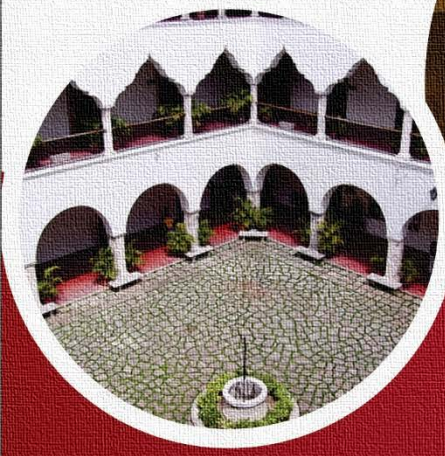
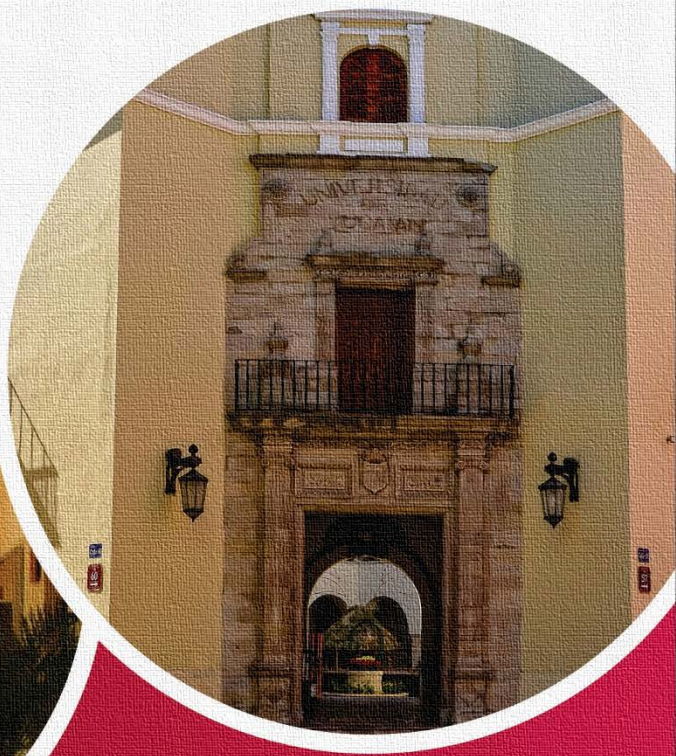
GESTIÓN SOCIAL

ORGANIZACIONES HUMANAS PARA UNA SOCIEDAD GLOBAL INCLUYENTE







COORDINADORAS:
RUTH NOEMÍ OJEDA LÓPEZ
LEONOR ELENA LÓPEZ CANTO

ACACIA™
Academia de Ciencias Administrativas A.C.

GESTIÓN SOCIAL

ORGANIZACIONES HUMANAS PARA UNA SOCIEDAD INCLUYENTE

GESTIÓN SOCIAL
ORGANIZACIONES HUMANAS PARA UNA SOCIEDAD INCLUYENTE

Ruth Noemí Ojeda López
Leonor Elena López Canto
(coordinadoras)

D.R. © 2016 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN
Calle 60 No. 491-A x 57 Centro, C.P. 97000
Mérida, Yucatán, México

Prohibida la reproducción total o parcial
de la obra sin permiso escrito del editor.

ISBN: 978-607-9405-73-1

ÍNDICE

Introducción

Capítulo 1. Administración de Operaciones 3

Capítulo 2. Administración de la Educación 213

Capítulo 3. Administración Estratégica..... 917

Capítulo 4. Administración del Conocimiento 1189

Capítulo 5. Administración del Desarrollo Regional y Sustentabilidad 1641

Capítulo 6. Administración Pública..... 2251

Capítulo 7. Asuntos Sociales, Culturales y Filosóficos de la Capítulo Administración 2699

Capítulo 8. Finanzas y Economía..... 2997

Capítulo 9. Gestión de la Innovación y la Tecnología..... 3261

Capítulo 10. Ingeniería y Gestión de Sistemas..... 3557

Capítulo 11. Liderazgo, Capital Humano y Comportamiento Organizacional 3757

Capítulo 12. Mercadotecnia 4609

Capítulo 13. Métodos de Investigación 5115

Capítulo 14. Pequeñas y Medianas Empresas..... 5335

Capítulo 15. Procesos de Cambio y Desarrollo Organizacional 5935

Capítulo 16. Teorías de la Organización 6259

Capítulo 17. Contabilidad, Auditoría y Fiscal..... 6495

Capítulo 18. Aspectos Legales en los Negocios..... 6867

Capítulo 19. Estudios de Género 7557

Capítulo 20. Emprendimiento, Creación e Incubación de Empresas..... 7931

Introducción

Los cada vez más graves problemas que encaran hoy en día los países del orbe tienen su origen en factores sociales, económicos, políticos, medioambientales, etc. y se evidencian en cuestiones como la depauperización de amplios sectores de la población, protestas sociales, crisis financieras, inseguridad, precarización del empleo, epidemias, desastres naturales, flujos migratorios, entre otros.

La magnitud de estos problemas rebasa el ámbito de acción de cualquier nación por sí misma, por lo que instituciones de talla mundial como la Organización de la Naciones Unidas han organizado reuniones cumbre para tratar de concertar esfuerzos orientados a combatir, o al menos mitigar sus perniciosos efectos, con miras a la búsqueda del desarrollo humano y de la sustentabilidad del futuro del planeta.

Dentro de este amplio contexto, las organizaciones públicas y privadas tienen un papel importante dentro de la sociedad global, por lo que deben repensar el rol que tradicionalmente han desempeñado lo que implica entre otras cosas, incluir en su gestión una conducción que privilegie lo social, contribuyendo con ello a robustecer a la sociedad global.

Esta preocupación también es compartida desde el ámbito académico, lo cual se manifiesta mediante un creciente número de investigaciones que tratan de aportar reflexiones, conocimientos e incluso alternativas, para tratar de conciliar los intereses económicos de las organizaciones con estos nuevos roles sociales que se les demandan.

La obra que se presenta, integrada por veinte capítulos, aborda esta muy amplia temática desde diferentes perspectivas, algunas con una visión disciplinaria, y otras con un enfoque transversal, que también está emergiendo en el campo de los estudios organizacionales.

Las Coordinadoras

Mérida, Yucatán, México, mayo de 2016

CAPÍTULO 1

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES



Asignación de rutas para un problema del agente viajero múltiple en una pyme mexicana

Melanie Andrade Cortés
José Luis Gaona Tilihuit
Diana Sánchez-Partida
José Luis Martínez Flores

Resumen

En el presente trabajo se despliega el desarrollo de un caso de estudio en una PyME donde el reparto de productos destinado a los clientes se lleva a cabo por medio del servicio de paquetería, siguiendo diariamente de manera empírica la ruta; para esto se tienen 8 servicios de paquetería y solo dos vehículos propios para cubrir todos los puntos en dos horas y media.

La empresa cubre envío de productos en todo el país por lo que es importante la relación comercial con empresas logísticas que proporcionen el servicio. En este estudio se presenta un modelo de asignación de rutas para llevar los productos a los diferentes servicios de paquetería por medio de la formulación del problema del agente viajero múltiple con la finalidad de encontrar la ruta óptima que permita cubrir la totalidad de nodos o paqueterías a visitar y de esta manera minimizar el tiempo de entrega del producto final al evitar envíos tardíos.

Al implementar las rutas obtenidas por medio del algoritmo, uno de los beneficios que se observó fue añadir 30 envíos mensuales con la mitad de la capacidad de transporte, es decir se aumentó el número de envíos en un 5% con solo una unidad de reparto, en un tiempo de 137 minutos; por lo cual el costo logístico de los pedidos se redujo en un 50% en donde sí se considera solo el costo de combustible se genera un ahorro de 70 mil pesos anuales del transporte de la empresa más 390 mil pesos de ahorro anual en flete aéreo obtenemos una propuesta de ahorro de 450 mil pesos.

Palabras Clave: Logística, Transporte, Asignación de rutas.

Introducción

En la actualidad el transporte se ha convertido en un área esencial para la logística de cualquier empresa, ya que afecta directamente a los tiempos de entrega, la asignación de rutas, la gestión de recursos, etc.

Las necesidades de transporte son un tema que ha propiciado una amplia variedad de estudios de distintos casos y con muy variados enfoques. En este tema, para Aschauer, Gronalt y Mandl (2015), el transporte es una actividad de segundo orden, la cual es generada por otras actividades económicas. Por esta razón, se ha propiciado la reestructuración de los sistemas logísticos (sistemas de producción y distribución), los cuales han influido más que los cambios físicos de los bienes en la economía o en la asignación de carga para la transportación intermodal.

Una vez teniendo en cuenta los parámetros logísticos, los indicadores clave de rendimiento del transporte como la utilización; el modo de transporte tiene que resolverse bajo dos objetivos principales: a) los costos propios de transporte y, b) el máximo de sostenibilidad dentro de la operación del transporte. Dentro de estos puntos podemos encontrar algunos otros como por ejemplo: minimización de tiempos, de información recabada, o bien, desde el punto de vista de la minimización de los costos de traslado.

Este trabajo trata un caso de estudio dentro de una empresa comercializadora de productos en el que se necesita transportar productos finales hacia diferentes paqueterías ubicadas en una zona geográfica determinada encargadas de enviar los pedidos al destino final de los clientes a lo largo de la república mexicana. La prioridad de visita a cada servicio de paquetería es llevada a cabo por cada conductor, por lo que el problema más común es el incumplimiento con las visitas programadas, envíos retrasados de productos provocando un tiempo de entrega más largo a los clientes, en donde el 75% de los pedidos se entregan en más de 8 días y sólo el 12% se entrega en menos de una semana. Bajo este concepto de transporte, se requiere determinar las rutas que minimizen el tiempo, abarcando todos los puntos destino para poder dismunuir el tiempo de recorrido; aunque existen métodos alternativos en otros estudios de referencia (Sicilia et al., 2013; Sicilia et al., 2015) éste se realiza utilizando un modelo adaptado del Problema del Agente Viajero Múltiple.

Estado del arte

Uno de los problemas logísticos a los que se enfrentan las Pymes, es a la débil integración y control del sistema provocando no alcanzar el desempeño logístico de toda la cadena de suministro. Por esta razón, la Pyme en comparación con una empresa de estructura estable, requiere seguir un modelo de acuerdo a sus capacidades logísticas de la empresa. Cano et al. (2015) diseñaron un modelo de gestión logística para Pyme el cual ofrece una solución integral para la gestión de las cuatro áreas más importantes en la Pyme: inventario, almacenamiento, producción y distribución. Ésta última, teniendo como objetivo dar una alta capacidad de respuesta al cliente al más bajo costo, creando valor en la cadena de suministro a través de la optimización del nivel de inventario de producto terminado, tiempo de transportación y entrega del mismo.

Teniendo en cuenta lo anterior, en esta revisión del estado del arte se incluye el tema principal de la distribución; la transportación, utilizando un modelo adaptado al Problema del Agente Viajero.

El Problema del Agente Viajero Traveling Salesman Problem – TSP por sus siglas en inglés, ha sido ampliamente estudiado tanto en su planteamiento como en métodos de solución, además se ha aplicado en problemas en los que comúnmente se requiere describir un recorrido a través de un conjunto de puntos pasando por ellos una sola vez y con un costo mínimo, asumiendo como costo el tiempo de traslado o bien gastos derivados del desplazamiento. Un caso relevante acerca de este tema es el de Block y Gutin (1995), quienes tratan el problema del TSP de maximización pero desde un punto de vista puramente matemático, en particular se refiere al tratamiento que debe darse a las matrices de datos que alimentan al modelo, este artículo es útil para el estudio de las bases y variaciones teóricas al respecto que sí bien es importante considerar como fundamento teórico, desde el punto de vista práctico y de aplicación es limitado ya que la aportación principal es el planteamiento de un modelo matemático, de aplicación real que posteriormente será resuelto aprovechando un software especializado.

Otra publicación relacionada es la de Müller (2011), donde aborda un problema particular llamado Häme-Hyytiä-Hakula, pero con un planteamiento de ciclo euclidiano,

lo cual nos aleja de nuestro tema de estudio, ya que el ciclo euclidiano no nos compete en este estudio y sí el ciclo hamiltoniano, que pretende visitar cada nodo o punto de una lista una sola vez, así mencionamos este artículo aunque es también de carácter académico porque sirve como ilustración de estudios que se realizan al TSP de minimización. Por otro lado, un estudio que se asemeja más con el nuestro es el desarrollado por Hernández (2006), es un ejercicio académico en el que se aplican distintos modelos de Investigación de Operaciones a posibles situaciones de Turismo, en particular a un caso en el que a través de un modelo multiatributo caracteriza a una serie de parajes turísticos de interés para un viajante y el objetivo es que el modelo le indique cuáles son los parajes que debe visitar de tal forma que le proporcionen una mayor satisfacción de acuerdo con las restricciones que él mismo establece.

Analizando otro estudio de Saad, Wan Jaafar y Jamil (2013), se resuelve el TSP estándar, mediante el método llamado *Branch and Bound* - B&B para encontrar la ruta óptima ante un problema de optimización, abordan el sub-problema de MTSP (Multiple Traveling Sales Problem, por sus siglas en inglés o Problema del agente viajero múltiple) aplicando una estrategia de búsqueda llamada *Breadth-first-Search* – BFS.

Por último, Jaillet (2008) se basa en la distribución probabilística en donde se especifica un subconjunto de números *k* y la identidad de los puntos que son necesarios para ser visitados en cualquier problema dado. El problema que muestra, se basa en encontrar un tour o secuencia de entidades a priori con longitud mínima en un valor esperado, a este problema se le conoce como Probabilistic Traveling Salesman Problem (PTSP), incluso cuando algunas de las entidades estén ausentes.

El problema del agente viajero múltiple puede ser utilizado para resolver el problema de enrutamiento de vehículos (VRP, por sus siglas en inglés), y programación por ejemplo, los siguientes:

El problema de planificación de trayectoria mostrado por Yu, Jinhai, Guochang, et al. (2008) el cual es usado en robótica, se basa en la búsqueda de un camino sub-óptimo para un grupo de robots, el cual ocupa la formulación del problema del agente viajero múltiple, ya sea para encontrar la ruta más corta o la trayectoria más larga. En este caso se aplicó un algoritmo genético para la solución de los dos tipos del problema. La

programación de rutas escolares que describen Angel, Caudle y Noonan (1972) es otra aplicación, en donde se presenta un algoritmo para minimizar el número de rutas y el kilometraje necesario para una escuela con trasporte escolar. Haciendo uso de algunas restricciones más, como la hora de entrada a la escuela o el máximo cupo de pasajeros, así como el tiempo en cada parada del autobús escolar.

El problema de programación de impresión de periódicos explicada por Gorenstein (1970), se lleva a cabo para minimizar los costos. En esta variante del problema del agente viajero múltiple; se formula una programación entera en donde se requiere saber en qué cantidad programar. Además se hace un teorema en donde el problema de múltiples agentes se puede resolver con el problema simple de un agente con *n* visitas. El problema de programación de laminadores calientes que muestra Tang, Liu, Rong, et al. (2000), es parte de un esfuerzo para mejorar los sistemas de producción y de gestión de operaciones de las principales empresas de hierro y acero en China. En donde la producción de laminación caliente implica costos de acuerdo a la secuencia. Esta variante se resuelve mediante un nuevo algoritmo genético en paralelo al problema de programación. El resultado en una empresa llamada Shanghai Baoshan Iron & Steel Complex, mostró una mejora del 20% con el sistema nuevo.

Planteamiento del problema

Actualmente, la empresa Bombas Suarez S.A. de C.V. no cuenta con una metodología para determinar las rutas que deben seguir las dos unidades de transporte para realizar el reparto de los productos a las paqueterías por donde se envían los pedidos a los clientes, es decir, se actúa con base en la experiencia y decisión propia de los choferes. Esta forma de operación ha permitido mantener un nivel de desempeño aceptable durante años, sin embargo recientemente los tiempos de entrega a clientes han sido afectados al no llegar a tiempo a las paqueterías y verse retrasado el envío hasta por ocho días y como consecuencia los costos de transporte se han elevado al utilizar transporte aéreo que eleva el costo de envió por artículo en 100%, y al mismo tiempo la molestia de los clientes por no recibir en tiempo los productos por lo que es urgente optimizar el aprovechamiento de los mismos; dentro del historial que se tienen en el departamento de logística de la empresa se tiene un promedio de 4 pedidos diarios que no se alcanzan a enviar con un costo que se encuentra desde los 20 mil y

50 mil pesos por pedido. Del mismo modo en los registros de la compañía se tiene registrado un costo extra por el retraso de mercancías por 30 mil pesos mensuales en fletes aéreos cantidad considerable si se toma en cuenta que el envío aéreo se puede realizar solo si la mercancía pesa menos de 60 kg.

En algunos textos tradicionales de logística (Gourdin, 2006) se menciona que el acelerar el proceso, significa agilizar el flujo de productos desde el proveedor hasta el cliente, reduciendo o eliminando las actividades que añaden más tiempo. El cliente exige entregas más rápidas, poder rastrear continuamente el envío, y la transferencia electrónica de información refleja ese deseo de minimizar el tiempo perdido.

Para el traslado de los productos de las órdenes de venta, se cuentan con convenios en 2 paqueterías importantes, pero se tienen de igual manera otras 6 alternativas de transporte con áreas específicas de entrega o preferencia de los clientes por tiempo de entrega, manejo especial de los productos o cobertura. El programa de reparto de productos a las paqueterías se hace de manera empírica dos veces al día con la asignación de paqueterías a visitar dependiendo del destino de los pedidos, en donde la prioridad de visita a cada punto destino es llevada a cabo por el conductor, y los problemas más comunes presentes en este caso es el incumplimiento con las visitas programadas y por ende el envío retrasado de productos provocando un *lead time o tiempo de entrega* más largo a los clientes, en donde el 75% de los pedidos se entregan en más de 8 días y sólo el 12% se entrega en menos de una semana; lo cual se ve reflejado en pérdida de tiempo e insatisfacción del cliente; el tiempo perdido por retraso en la documentación de las productos es de 1 a 2 días. La salida para la entrega de productos se hace dos veces al día de lunes a viernes y una vez los días sábado, con una limitante de tiempo de 2 horas para cubrir las visitas, al inicio del estudio se contaban con 3 posibles rutas hechas por la decisión y experiencia de los choferes.

Para la solucion de estre problema se desarrolló un algoritmo que busca dar alternativas de las rutas que seguirán las unidades de transporte para dejar los productos en diferentes paqueterías, buscando la minimización de tiempo de traslado en cada una de las rutas dadas, con la consideración de que el directorio de

establecimientos es fijo y por tanto las rutas son vigentes durante un periodo de tiempo indefinido dentro de la misma área geográfica.

Las rutas que se determinen deberán generar una mejora en el tiempo de entrega de productos y en los recursos asignados, para lo cual se tomó como base la información histórica de tiempos de traslado y cantidad de costos recolectados hacia los distintos establecimientos.

Metodología

Modelo matemático

El presente estudio tiene fundamento en una rama de la modelación matemática llamada Teoría de Redes, aunque no compete en este momento desarrollar el tema ampliamente conviene mencionar algunos conceptos básicos que nos permitirán comprender mejor el contexto teórico, tal como lo explican Blazewicz y Kasprzak (2012):

Se llama *Grafo* a un conjunto de vértices o nodos que se encuentran comunicados por medio de arcos o aristas, que puede ser representado gráficamente, se denota normalmente con G. Se denomina *Camino* a una lista de vértices $v_1, v_2, \dots v_n$ tales que para cada $i, [v_i, v_i + 1]$ es un arco en G.

Un *Ciclo* es un camino que termina exactamente en el mismo nodo en el que inicio, sin tener ningún otro vértice repetido.

Un Ciclo Hamiltoniano es un Ciclo que usa cada vértice en G exactamente una vez, denotado comúnmente con H y un Grafo es llamado Hamiltoniano si contiene un Ciclo Hamiltoniano.

En el agente viajero múltiple hay *m* cantidad de agentes viajando a través de *n* número de ciudades o nodos, y cada agente tiene el inicio y fin de su ruta en un mismo punto, o en la misma ciudad. En simulación, cada ciudad debe ser visitada exactamente una vez por solo un agente viajero y el objetivo es minimizar la distancia total de recorrido de todos los agentes. Como el número de agentes no está determinado, cada agente genera un costo que incurre en tiempo dentro de la solución. Las ventanas de tiempo son frecuentemente mezcladas con el agente viajero múltiple cuando sea especificado en los puntos a visitar. El mayor propósito está en disminuir el total del recorrido en

cuanto a costos y regularmente se traduce en lenguaje de programación lineal bajo la siguiente función objetivo y sus respectivas restricciones.

Una vez definida la variable de decisión y las restricciones del sistema, es necesario plasmarlo en un problema de programación matemática, empleando el lenguaje de programación para el software. En cuanto al tipo de sistema, éste se presenta a continuación: Sistema discreto. Dado que las variables cambian en instantes separados de tiempo.

Una vez identificadas las variables, las restricciones y las características del modelo de programación matemática, se procedió a plasmarlo, como un conjunto de índices y ecuaciones que permitan su correcta solución.

Función objetivo. La representación matemática de la minimización del tiempo de traslado entre el punto de partida (i) y el punto de regreso (j) de cada ruta, encontrando las rutas del número de agentes viajeros, está dada la Ec. (1).

$$F.O.\,Minimizar \sum i \sum j \; c_{ij}\, x_{ij} \qquad (1)$$

Restricciones. La representación matemática de las restricciones se muestra en los conjuntos de ecuaciones (2-6) y todas las variables deben ser enteras y no negativas.

Restricción de vehículos. Número de vehículos para el punto de partida (i) y punto de regreso (j) ecuaciones (2-3)

$$\sum i \, x_{1j} = m \qquad m\ vehiculos\ salen\ del\ origen \qquad (2)$$

$$\sum j \, x_{j1} = m \qquad m\ vehiculos\ regresan\ al\ origen \qquad (3)$$

Restricción de solamente una salida y una llegada.

$$\sum i \, x_{ij} = 1 \qquad para\ toda\ i \qquad (4)$$

$$\sum j \, x_{ij} = 1 \qquad para\ toda\ j \qquad (5)$$

Restricción para la eliminación de sub-tours.

$$u_i - u_j + (p + x_{ij}) \leq p - 1 \qquad para\ i = 0,1,2,n; j = 1,2,3,\dots n+1\ ; i \neq j \quad (6)$$

Se considera un grafo G= (V, A) donde V es el conjunto de nodos y A es el conjunto de arcos. A cada arco (i, j) ∈ A, se le asocia un costo o una distancia *cij*. Se asume que el depósito se encuentra ubicado en el nodo 1 y que hay *m* agentes viajeros en el mismo. Se define una variable binaria x_{ij} que toma el valor de 1 si el arco (*i,j*) es incluido en el tour y toma el valor de 0 en caso contrario. Para cada sub-tour se consideran restricciones de eliminación, se define una variable entera μi que indica la posición del nodo *i* en el tour, adicionalmente se define un valor *p* que indica el máximo número de nodos que pueden ser visitados por cada agente viajero (Rostami, 2014).

Desarrollo y programación del modelo

En esta sección se muestra la metodología y técnicas matemáticas para la obtención de la solución al problema del agente viajero múltiple (MTSP por sus siglas en inglés), mediante el software LINGO. En este caso se consideran 8 paqueterías (Nodos) y dos vehículos (Agentes). La solución al programa se compara con la situación actual de la empresa. La variable de decisión es aquella incógnita que pretende ser determinada para la solución del modelo, en este caso es el tiempo de traslado de una paquetería a otra y es la variable que se busca minimizar, mismas que se desglosan en la tabla 1.

TIEMPO DE TRASLADO (MINUTOS)									
	ALMACEN	PAQUETE EXPRESS	POTOSINOS	CASTORES	TRES GUERRAS	ESTRELLA BLANCA	NASA	CENTAUROS	DHL
ALMACEN	0	21	11	22	27	10	20	16	5
PAQUETE EXPRESS	30	0	25	10	25	12	12	20	30
POTOSINOS	6	30	0	32	16	19	26	24	12
CATORES	24	8	28	0	27	14	6	15	21
TRES GUERRAS	20	35.5	48	52	0	39	35	45	22
ESTRELLA BLANCA	22	29.5	56	44	34.5	0	27	33	16
NASA	28	28.5	54	38	33.5	27	0	35	24
CENTAUROS	21	14	23	12	26	10	9	0	14
DHL	5	30	12	21	22	16	24	14	0

Tabla 1. Tiempos de traslado entre las diferentes paqueterías

Todo sistema tienen limitaciones ya sea en recursos, tiempo, personal, etc., en este caso de estudio en el departamento de logística de Bombas Suarez las restricciones son las siguientes:

Todos los nodos deben ser visitados por cualquiera de los vehículos.

Ningún vehículo debe hacer la misma ruta que el otro y no deben coincidir en ningún punto que no sea el origen.

Obtención y validación de resultados

El modelo se resolvió mediante conjuntos de índices, para esto, se utilizó el software LINGO el cual utiliza un algoritmo de solución que toma como base la técnica Branch & Bound. En la figura 1, se muestra la secuencia que recorren los vehículos al principio del estudio.

Mediante el software LINGO se obtuvieron los resultados como se muestra en la tabla 2.

Valor objetivo	**137 minutos**
Variable	Valor
X(1,1)	1
X(1,8)	1
X(2,4)	1
X(3,5)	1
X(4,7)	1
X(5,1)	1
X(6,9)	1
X(7,6)	1
X(8,2)	1
X(9,3)	1

Tabla 2. Resultado Agente viajero múltiple por LINGO

Por lo tanto, esto quiere decir que el tiempo mínimo es de 137 minutos, y reduciéndolo a una sola camioneta y teniendo la secuencia de nodos mostrada en la figura 2.

En cuanto al resultado obtenido mediante el Problema del Agente Viajero Múltiple, en LINGO, arroja el uso de una sola ruta con un solo transporte, debido a las distancias cortas en unidad tiempo y la ausencia de capacidad, dando un resultado mínimo de recorrido total de 137 minutos.

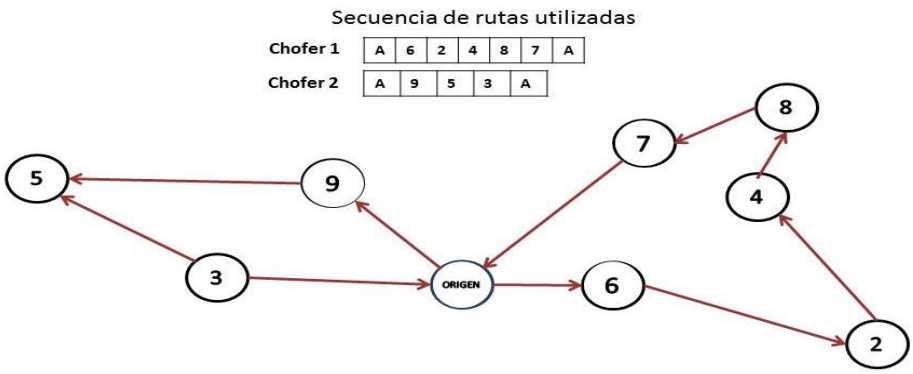


Fig. 1. Secuencia de nodos que recorren los vehículos al principio del estudio

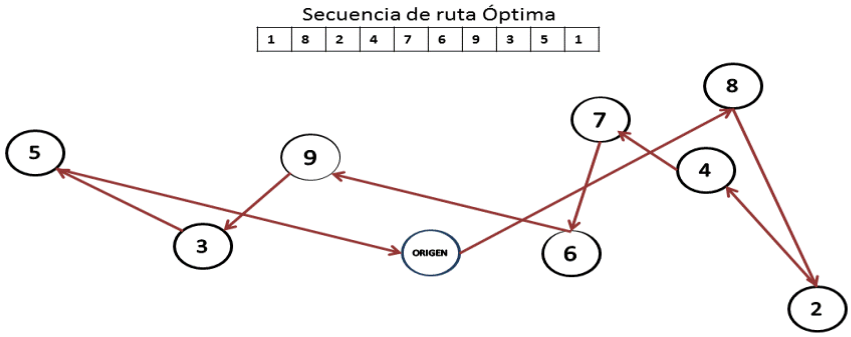


Fig. 2. Solución de secuencia de nodos a recorrer para minimizar tiempos.

En la tabla 3, se podrá ver reflejado el beneficio en reducción de tiempo, gasto de combustible y número de envíos por mes a partir de la implementación.

	Antes de la implementación	**Con la implementación**
Tiempo	280 min	150 min
Gastos	12800	7000
Número de envíos	580	610
Gasto convenio aéreo (mensual)	40 mil	7 mil
Personal	2	1

Tabla 3. Resultados de la implementación

Durante el periodo de Implementación se monitorearon algunas de las variables estudiadas para analizar los resultados de la propuesta ofrecida al principio del estudio;

en un lapso de cuatro meses se obtuvieron los siguientes resultados: en promedio hubo una reducción de tiempo en ruta a solo 150 minutos, con un solo chofer disminuyendo en 43% el tiempo utilizado en el traslado de mercancías a las paqueterías de la ciudad, el otro chofer no fue despedido pero tiene oportunidad de realizar otras actividades dentro del almacén para aumentar la productividad o puede ser ocupado en algún destino diferente al que se tiene marcado; en cuanto a la gasolina hubo una reducción de 5800 pesos en los controles de la tarjeta, ya que al principio del proyecto se otorgaban 12800 pesos para gastos de combustible y ahora solo se asignan 7 mil, traduciendo en porcentaje es un ahorro del 46% con un impacto de $69,600.00 anuales de ahorro. En cuanto a número de envíos el almacén no resultó afectado, aumentando en 5% la cantidad de embarques y por consecuencia se redujo el monto del convenio en transporte aéreo de 40 mil pesos a 7 mil pesos mensuales que corresponde a una reducción del 82% en este costo y un impacto anual de 396 mil pesos; en totalidad el proyecto ofrece a la empresa un ahorro de 450 mil pesos anuales que pueden verse reflejados en la utilidad de la compañía.

Conclusiones

La implementación del modelo de programación matemática, aplicado a un problema del agente viajero múltiple permitirá tomar decisiones que mejoren los recursos en cuanto al tiempo y orden de visita para cumplir con la totalidad del servicio ofrecido. La propuesta contempla el uso de un solo vehículo para cubrir con las rutas programadas y el orden de visitas va a representar una mejora del 5% en las entregas del departamento haciendo posible añadir 30 envíos mensuales con la mitad de la capacidad de transporte, por lo cual el costo de logístico de los pedidos se reduce en un 50% en donde si consideramos solo el costo de combustible generamos un ahorro de 70 mil pesos anuales.

Lo cual se demuestra que este modelo de optimización genera mejoras importantes en la forma de gestionar los recursos, y que con una fórmula matemática aplicada se puede obtener el mejor movimiento asignado a los transportes para cubrir de manera eficiente todas las visitas con el menor costo posible. Lo importante del proyecto es la conjunción con otros métodos científicos que hagan que la compañía se vuelva una

institución con bases fuertes que le permitan la permanencia en el mercado, y migre de ser una empresa familiar a una institución formal. La formulación matemática permite hacer cambios dependiendo de los datos de entrada como puede ser la modificación de las direcciones de los destinos o la duración del trayecto para considerarlos y trazar rutas de manera sencilla pero fundamentada en conocimientos científico que hacen de la ruta una decisión robusta para maximizar los recursos invertidos y cumplir con los objetivos de entrega programados.

Finalmente, como trabajo futuro se recomienda implementarlo en la otra sucursal de la empresa, pero debido a la poca información que se tiene en ella, es necesario llevar una recopilación ordenada y completa de los registros adecuados.

Referencias

Aschauer, G., Gronalt, M., y Mand, I.C. (2015). Modelling interrelationships between logistics and transportation operations- a system dynamics approach. *Management Research Review,* 38(5), 505-539. doi: 10.1108/MRR-11-2013-0271.

Sicilia, J.A., Royo, B., Quemada, C., et al. (2015). AN DECISION SUPPORT SYSTEM TO LONG HAUL FREIGHT TRANSPORTATION BY MEANS OF ANT COLONY OPTIMIZATION. *DYNA*, *90*(1), 105-113. doi: 10.6036/7190.

Sicilia, J.A., Larrode, E., Royo, B., et al. (2013) SMART SYSTEM FOR FREIGHT DISTRIBUTION PLANNING BASED ON VARIABLE NEIGHBOURHOOD SEARCH AND TABU SEARCH METAHEURISTICS. *DYNA*, *88*(4), 414-423. doi: 10.6036/5561.

Cano, P., Orue, F., Martínez, J.L., Mayett, Y., y López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, *60*(1), 181-203.

Blokh, D., Gutin, G. (1995). Maximizing traveling salesman problem for special matrices. *Discrete Applied Mathematics*, *56*(1), 83-86.

Müller, C.L. (2011). Finding minimizing euclidean TSP tours for the Häme-Hyytiä-Hakula conjecture. *ETH Zürich*. Institute of Theoretical Computer Science and Swiss Institute of Bioinformatics.

Hernández, J. (2006). Investigación de Operaciones y Turismo. *Revista de Matemática: teoría y aplicaciones*, *14*(1), 221-238.

Saad, S., Wan Jaafar, W.N., Jamil, S.J. (2013). Solving standard traveling salesman problem and multiple traveling salesman problem by using branch-and-bound. *AIP Conference Proceedings*, *1522*(1), 1406-1411.

Jaillet, P. (2008). A Priori Solution of a Traveling Salesman Problem in Which a Random Subset of The Customers Are Visited. *Operations Research*, *36*(6), 929.

Yu, Z., Jinhai, L., Guochang, G., Rubo Z., et al. (2002). An implementation of evolutionary computation for path planning of cooperative mobile robots. *Proceedings of the 4th World Congress on Intelligent Control and Automation*, *3*, 1798-1802. doi: 10.1109/WCICA.2002.1021392.

Angel, R.D., Caudle, W., Noonan, R., et al. (1972). Computer-assisted school bus scheduling. *Management Science*, 18(6), B-279-B-288.

Gorenstein, S. (1970). Printing press scheduling for multi-edition periodicals. *Management Science*. *16*(6), 373-383.

Tang, L., Liu, J., Rong, A., et al. (2000). A multiple traveling salesman problem model for hot rolling scheduling in Shanghai Baoshan Iron & Steel Complex. *European Journal of Operational Research*, *124*, 267-282, ISSN 0377-2217. doi: 10.1016/S0377-2217(99)00380-X.

Gourdin, K. (2006).Global logistics Management: A competitive Advantage for the 21st Century. *Blackwell Publishing*.

Blazewicz, J., Kasprzak, M. (2012). Reduced-by-matching Graphs: Toward Simplifying Hamiltonian Circuit Problem. *Fundamenta Informaticae*, *118*(3), 225-244. doi: 10.3233/FI-2012-711.

Rostami, A. (2014). Solving Multiple Traveling Salesman Problem using the Gravitational Emulation Local Search Algorithm. *An international Journal apllied Mathematics & information sciences*, *9*(2), 699-709.

Ubicación de cedis y diseño de rutas logísticas para la distribución de equipo deportivo

Maricarmen Báez Palma
José Luis Martínez Flores

Resumen

En los últimos años nuestro país ha tenido un incremento evidente en la creación de las pyme, lo que ha llevado al crecimiento de las mismas. Las medianas empresas que en nuestro país se han abierto paso a la expansión no solo de consumidores sino en infraestructura muchas veces no cuentan con consultorías que respalden las decisiones que toman con respecto a enfoques de expansión o de inversión, por lo tanto el riesgo al fracaso es predominante. Hacer un estudio antelado a las decisiones que una empresa toma es de suma importancia para poder determinar el éxito de sus planes a futuro. Este artículo presenta una aplicación de un caso de estudio práctico donde se buscan implementar centros de distribución y redes logísticas para el transporte de equipo deportivo de la empresa L'exellence Fencing S.A. de C.V. Para resolver este problema primero se desarrolla un modelo de optimización del tipo *p-mediana* para la ubicación de los centros de distribución (CEDIS) y enseguida se presenta el sistema de rutas para el vehículo con el Problema de Ruteo Vehicular con Capacidad (CVRP, por sus siglas en inglés). Posteriormente, el modelo se realiza en un software de optimización, el cual es alimentado por datos reales obtenidos de la empresa, esto con el objetivo de aprovechar los recursos y optimizarlos. Los resultados obtenidos muestran la ubicación de las instalaciones exactas que se presentan junto con una programación de rutas de los vehículos, seguidos de un análisis de costeo para ayudar en la decisión final del diseño de la red logística, concluyendo por tanto que el análisis de una decisión conlleva al crecimiento de una empresa.

Palabras Clave: red logística, centro de distribución, problema de la *p-mediana*, problema de ruteo vehicular con capacidad.

Introducción

En la actualidad, la administración de operaciones juega un papel muy importante para el desarrollo global de las industrias, pues examina las operaciones al utilizar modelos matemáticos, informáticos y otros enfoques analíticos, para obtener soluciones viables que hagan más eficiente el sistema logístico de estas organizaciones.

Un sistema de operaciones es entendido como aquel en el cual el proceso de transformación es contemplado desde una posición central estratégica, desde el que interactúa y se asocia con la administración, la ingeniería, el mercadeo, las ventas, las finanzas, los recursos humanos y la contabilidad. Estas funciones a su vez interactúan con los clientes, distribuidores, proveedores, la comunidad y el gobierno (Zúñiga, 2005).

Drucker (1990) argumenta que, dentro de una perspectiva sistémica, las operaciones deben ocupar una posición central, y que deben ser vistas como un todo integrado que convierte materias primas en bienes, o sea, en satisfacciones económicas.

Hoy en día son de vital importancia los procesos de distribución, por lo que el establecimiento de rutas para vehículos de una manera óptima ha generado un gran interés de investigación. La logística industrial representa una característica principal para las compañías, ya que la utilización de ésta tiene como objetivo generar ventajas competitivas en tiempo y costo.

Se considera producto, o servicio, a todo bien tangible o intangible que ofrece la empresa y sus competidores a un conjunto de clientes-usuarios de un mercado determinado para satisfacer sus necesidades o deseos. Los productos pueden ser un bien material, un servicio o una mezcla de ambos (Rodríguez y Hernández 2008). Los productos del proceso de transformación van desde bienes puros hasta servicios puros (Noori y Radford 1997).

El valor generado por las actividades logísticas se expresa fundamentalmente en términos de tiempo y lugar; pues una administración logística eficiente visualiza cada actividad a lo largo de la cadena de suministro como una contribución continua al proceso de valor agregado (Ballou, 2004).

La ubicación de instalaciones investiga dónde colocar físicamente un conjunto de infraestructuras a modo de satisfacer las demandas de un grupo de clientes (Hale &

Moberg, 2003), lo antes mencionado sujeto a un conjunto de restricciones, para obtener un acumulado óptimo de servicios y ventajas para instalarse en los sitios candidatos, de modo que se optimice la función objetivo planteada dentro del modelo matemático.

Las actividades relacionadas con la cadena de suministro se pueden clasificar en 4 áreas (Garrido, 2001): 1. Ubicación de recursos, 2. Producción, 3. Inventario. 4. Transporte-distribución. Estas 4 áreas sirven como base para la toma de decisiones sobre la localización de las áreas donde se deben instalar plantas de producción, centros de distribución y puntos de venta. Estas decisiones son las que determinan la asignación de clientes y la capacidad de las mismas instalaciones que forman parte de la cadena de suministro.

Lo anterior, conlleva a que las decisiones de establecimiento pueden ser las más difíciles, lo que implica una medida a largo plazo, ya que se consideran costos de instalaciones, mantenimientos e inclusive abastecimiento de servicios (Daskin, 1995). En consecuencia, la eficiencia de la cadena de suministro es directamente proporcional a la decisión positiva o negativa del sitio que alimenten a dicha cadena; considerando el amplio margen de afectación directa a los clientes mediante la cobertura de sus necesidades. Los procesos de transporte y distribución en una empresa tienden a representar del 10% al 20% del costo final de los bienes que tiene un sistema logístico eficiente.

Es por ello que esta investigación es una aplicación práctica, para la ubicación de futuros centros de distribución, con los cuales la empresa pretende una mayor cobertura y penetración en su mercado a lo largo de la República Mexicana, y el diseño de rutas de distribución entre el CEDIS actual y las instituciones deportivas a las que proveen. El modelo de la *p-mediana* se utilizará para proporcionar tres nuevos escenarios de centros de distribución, posteriormente el modelo del Problema de Ruteo Vehicular con Capacidad se utilizará para proponer rutas de distribución desde el CEDIS actual hacia las instituciones deportivas

Datos y metodología

Caso de Estudio

El caso de estudio actual considera el diseño de un sistema logístico de L'exellence Fencing S.A. de C.V., una compañía que se dedica a la fabricación y suministro de equipo deportivo; se encuentra ubicada en la ciudad de México D.F. con sede en la Delegación Venustiano Carranza. Inició sus operaciones hace 17 años con un solo punto de distribución y compra. Con el tiempo y el crecimiento de la esgrima en México, ha expandido su panorama y para este momento desean ubicar tres CEDIS alrededor de la República Mexicana con un lapso a futuro de 5 años, mientras tanto proyectan una nueva ruta para la distribución de este equipo. Ellos proveen a 34 instituciones deportivas a las cuales surten cada mes y el costo de transporte es demasiado alto, pues actualmente poseen tres camionetas en la que se transportan 4.5 toneladas de material. El objetivo principal es determinar en qué ciudades se ubicarán los tres CEDIS y que ruta seguirán las camionetas para minimizar los costos altos que representa el transporte de la mercancía.

Modelos

El modelo matemático a utilizar en este caso de estudio será el de la *p-mediana*, para la propuesta de ubicación de la instalación de nuevos centros de distribución. El objetivo de este modelo es encontrar la ubicación óptima de las instalaciones que se encuentran dentro de la red de nodos que satisfacen la demanda del cliente, siempre minimizando las distancias recorridas y el costo asociado (Daskin, 1995). Este modelo puede ser utilizado para encontrar la localización óptima de una sola instalación o varias instalaciones a la vez. Este modelo matemático se considera un método discreto ya que las ubicaciones de las instalaciones están siendo seleccionadas de una lista de posibles alternativas que se han identificado de acuerdo con criterios específicos (Ballou, 2004). El modelo matemático formulado por Daskin (1995) se puede definir como se muestra a continuación:

Minimizar:

$$\sum_i \sum_j h_i d_{ij} Y_{ij} \qquad (1.1)$$

Sujeto a:

$$\sum_j Y_{ij} = 1 \; \forall \, i \qquad (1.2)$$

$$\sum_i X_j = P \qquad (1.3)$$

$$Y_{ij} - X_j \leq 0 \; \forall \, i,j \qquad (1.4)$$

$$X_j = 0,1 \; \forall j \quad (1.5)$$

$$Y_{ij} = 0,1 \; \forall i,j \quad (1.6)$$

Dónde:

h_i: demanda en el nodo *i.*

d_{ij}: distancia entre la demanda en el nodo *i* y las instalaciones potenciales *j*.

P: número de instalaciones para ubicar.

X_j: $\{1 \; si \; las \; instalaciones \; se \; han \; ubicado \; en \; el \; nodo \; candidato \; j, 0 \; en \; caso \; contrario\}$

Y_{ij}: $\{1 \; si \; la \; demanda \; en \; el \; nodo \; i \; es \; servida \; por \; la \; instalación \; ubicada \; en \; el \; nodo \; j, 0 \; en \; caso \; contrario\}$

La función objetivo minimiza la distancia entre cada nodo de demanda y la instalación (1.1). La restricción (1.2) indica que cada nodo *i* asigna la demanda a una sola instalación *j*. La restricción (1.3) cerciora que exactamente *p* instalaciones se encuentran. La restricción (1.4) refiere el hecho de que los nodos de la demanda sólo se asignan a una instalación cuando tal ha sido seleccionada para ser instalada por la variable decisión x_j. Las restricciones (1.5) y (1.6) indican las variables binarias. Es de suma importancia resaltar que este modelo matemático toma todas las instalaciones que se encuentran dentro de una red de nodos existentes.

El Problema de Ruteo Vehicular (Vehicle Routing Problem, VRP) fue introducido por primera vez por Dantzig y Ramser (1959). El problema tiene que ver con la entrega de los bienes a un conjunto de clientes con demandas conocidas a través de un número de vehículos con características comunes con el fin de satisfacer todas las necesidades y minimizar el costo total (Acmorg, 2016). Un punto importante en el CVRP es que, a excepción de la distancia, todos los segmentos de carretera presentan una característica homogénea que no tiene ningún impacto en la sistematización de los vehículos.

El Problema de Ruteo Vehicular Capacitado (Capacited Vehicle Routing Problem, CVRP) es una extensión del VRP. La solución a un CVRP exige la determinación de un conjunto de rutas, cada una realizada por un solo vehículo que comienza y termina en su propio depósito, de tal manera que se cumplan todos los requisitos de los

clientes, todas las limitaciones operacionales estén satisfechas, y el costo de transporte global se reduzca al mínimo.

Para este caso de estudio, un modelo CVRP será utilizado para proponer nuevas rutas de distribución a los institutos del deporte. En un CVRP, las demandas son deterministas y no pueden ser divididas, de manera que se imponen restricciones de capacidad en los vehículos. El CVRP se sabe que es *NP-duro*, en el sentido fuerte (Toth y Vigo, 2002). La programación lineal entera siguiente es propuesta por Toth y Vigo (2002) que indica si un vehículo recorre un arco en la solución óptima. El modelo matemático para esta formulación se puede denotar de la siguiente manera:

Minimizar:

$$\sum_{i\in V}\sum_{j\in V} c_{ij}x_{ij} \qquad (2.1)$$

Sujeto a:

$$\sum_{i\in V} x_{ij} = 1 \quad \forall j \in V\ \{0\} \qquad (2.2)$$

$$\sum_{j\in V} x_{ij} = 1 \quad \forall i \in V\{0\} \qquad (2.3)$$

$$\sum_{i\in V} x_{i0} = K \qquad (2.4)$$

$$\sum_{j\in V} x_{0j} = K \qquad (2.5)$$

$$\sum_{i\in S}\sum_{j\in S} x_{ij} \geq r(S) \quad \forall S \in V\ \{0\}, S \neq 0 \qquad (2.6)$$

$$x_{ij} \in \{0,1\} \quad \forall i,j \in V \qquad (2.7)$$

Donde:

$$x_{ij}: \quad \begin{cases} 1 \text{ si el arco } (i,j) \in A \text{ pertenece a la solución optima} \\ 0 \text{ en caso contrario} \end{cases}$$

La función objetivo minimiza la flota de vehículos y la suma del tiempo de viaje (2.1). Las restricciones (2.2) y (2.3) son imposiciones para un arco que entra y sale de cada vértice asociado a un punto de demanda. La restricción (2.4) y (2.5) hacen referencia a los requisitos del depósito. La restricción (2.6) es la capacidad que impone la conectividad de los requisitos de la solución y de la capacidad del vehículo. La restricción (2.7) indica las variables binarias.

Resultados y discusión

El modelo de la *p-mediana* fue utilizado para proponer la ubicación de tres CEDIS. Se propusieron tres escenarios para la empresa en cuestión: (1) la instalación de un CEDIS junto con la mejora de la fábrica en su actual ubicación, (2) la instalación de dos CEDIS tomando en cuenta el lapso a futuro al que proyectan estas mejoras, y (3) la instalación de un CEDIS cada dos años comenzando en el 2017 para hacer un total de tres. El modelo CVRP fue utilizado para proponer la distribución de las rutas logísticas de la empresa las cuales se hacen en base a los activos y a la inversión existente. Anterior a este estudio, la empresa diseñaba sus rutas en base a las necesidades de cada instituto del deporte y las rutas de transporte que manejaban eran más costosas en tiempo y dinero; ya que no hacían el reparto de sus productos pensando en economizar sino en entregar el producto requerido.

Los datos para alimentar los modelos propuestos fueron obtenidos utilizando el buscador Google Earth con las coordenadas de cada institución deportiva (punto de demanda) y estas fueron utilizadas para sacar las distancias en kilómetros para hacer una matriz de distancias que formo parte del programa CVRP. El software de optimización utilizado fue el Lingo 14.0.

En la Tabla 1, se presentan los resultados de coordenadas producidas por el modelo de optimización que se realizó con el modelo de la *p-mediana* para las propuestas de lugares para instalar nuevos centros de distribución. El actual centro de distribución en la Delegación Venustiano Carranza en el Distrito Federal este se visualiza en primer lugar con sus respectivas coordenadas de latitud y longitud, posteriormente las ubicaciones de los centros de distribución propuestos para el escenario 1, la instalación de un CEDIS junto con la mejora de la fábrica en su ubicación actual, en el escenario 2 la instalación de dos nuevos centros de distribución, y el escenario 3 con la instalación de un CEDIS cada dos años comenzando en el año 2017 sumando un total de tres escenarios propuestos a la empresa.

Los principales elementos y costos asociados que fueron identificados y analizados para la ubicación de las instalaciones y la logística de distribución de las propuestas fueron los clientes (instituciones deportivas), centros de distribución (existentes y nuevos), el transporte y la entrega. Los escenarios propuestos para la instalación de

uno, dos y tres nuevos centros de distribución se basaron en los activos existentes y la necesidad de evitar la instalación de demasiados nuevos centros de distribución, porque los costos de mantenimiento de inventario aumentarían. Tomando en cuenta que el dueño de la empresa quiere extender su mercado a lo largo de la República Mexicana se proponen ubicaciones de dos y tres CEDIS, ya que la demanda de equipo deportivo en el país es más alta, las propuestas de los escenarios dos y tres son viables para el desarrollo de la empresa.

Las coordenadas que se muestran a continuación, nos dan como resultado la mejor ubicación posible para la instalación de centros de distribución con base en la demanda de los clientes, comprobando así la posibilidad de expansión de la empresa a largo plazo; no obstante tomando en cuenta los gastos de mantenimiento de inventarios son posibles los retrasos en lo que se refiere a los plazos de instalación de la empresa en otros estados de la Republica Mexicana.

Tabla 1. Coordenadas de las nuevas ubicaciones de los centros de distribución.

CEDIS (Centros de Distribución)	**Nombre**	**Ubicación**
Ubicación Actual	*Delegación Venustiano Carranza*	*DVC (19.432134, -99.1223489)*
Escenario 1	*Delegación Venustiano Carranza*	*DVC (19.432134, -99.1223489)*
	Instituto de Cultura Física y Deporte del Estado de Zacatecas	*INCUFIDEZ (22.7628619, -102.5837422)*
Escenario 2	*Instituto de Cultura Física y Deporte del Estado de Zacatecas*	*INCUFIDEZ (22.7628619, -102.5837422)*
	Instituto Veracruzano del Deporte	*IVD (19.1629778, -96.1223182)*
Escenario 3	*Instituto de Cultura Física y Deporte del Estado de Zacatecas*	*INCUFIDEZ (22.7628619, -102.5837422)*

	Instituto Veracruzano del Deporte	*IVD (19.1629778, -96.1223182)*
	Centro Nacional de Alto Rendimiento	*CNAR (19.3998541, -99.0878958)*

La Tabla 1 muestra la latitud y la longitud para el centro de distribución y, posteriormente, las tres ubicaciones de los nuevos centros de distribución propuestos en los escenarios. La columna titulada Nombre indica la ubicación en la ciudad. La columna etiquetada Ubicación muestra la latitud y la longitud de cada punto.

instituciones deportivas asignadas, minimizando las distancias y los costos asociados. La distribución de sus rutas logísticas es en base a los activos y a la inversión existente. En este caso, las camionetas salen del punto actual de operaciones de la empresa. Los requisitos de capacidad se tuvieron en cuenta considerando la demanda determinada en cada institución deportiva. Por el momento los operadores de las camionetas seguirán el siguiente itinerario, tomando en cuenta que por su capacidad, las camionetas saldrán cargadas a su máximo y llevaran la demanda de las instituciones de su ruta asignada. En este tipo de problemas, a los consumidores les corresponde una demanda determinística, todos los vehículos son iguales y salen de un centro de distribución. La empresa cuenta con 34 puntos de demanda en todo el país por lo que para hacer una distribución de rutas se dividió la república en tres zonas: Norte, Centro y Sur.

En la Tabla 2 se puede ver la distribución de estados de la República Mexicana en el lado derecho y a su lado izquierdo el número de instituciones deportivas a las que proveen mensualmente.

Tabla 2. Distribución por estados de la republica

NORTE	CENTRO		SUR
Baja California Norte 4	Zacatecas 1	Nayarit 1	Mexico D.F. 7
Chihuahua 1	Aguascalientes 1	Guadalajara 3	Chiapas 1
Coahuila 1	Guanajuato 1	Querétaro 1	Tabasco 1
Nuevo León 2	Veracruz 2	Tlaxcala 1	Yucatan 2
Tamaulipas 1	Puebla 3		Quintana roo 1

La Tabla 2 muestra la distribución realizada para clasificar a los estados de la república en zonas (norte, centro y sur), a la derecha el nombre del estado y a la izquierda el número de instituciones deportivas a las que proveen mensualmente.

e la ubicación actual de la empresa y sus respectivos puntos de demanda. El número a la derecha se refiere al número asignado para su contabilización dentro de la tabla de distancias; la forma en que aparecen listados en la Tabla 3 es la ruta diseñada para cada vehículo, el cual tendrá que entregar el equipo exigido a cada cliente. El primer punto de la lista es el depósito desde donde el camión iniciará y finalizará su recorrido distribución.

Tabla 3. CVRP Número de rutas de distribución por camión.

CEDIS	***Instituciones Deportivas***	***Coordenadas***
Delegación Venustiano Carranza 19.432134, -99.1223489	4. INDE_Mexicali1	32.2909258, -115.1020982
	2. INDE_Mexicali	32.6532192, -115.4494858
	9. ITD_Tamaulipas	23.7374471, -99.1241799
	8. INDE_N.L.	25.712956, -100.314692
	7. Indenec_Coahuila	25.4045985, -101.0197252
	6. ICHD_Chihuahua	28.6572227, -106.0867847
	5. INDE_Tijuana1	32.3826998, -117.0641767
	3. INDE_Ensenada	31.8272483, -116.5961087
	1. INDE_Tijuana	32.5283616, -117.0880035
Delegación Venustiano Carranza	1. INCUFIDEZ	22.7628619, -102.5837422

19.432134, -99.1223489	5. CODE_Jalisco	20.6989689, -103.3468898
	3. IDEA	21.87797, -102.2698067
	4. UDR	20.6988169, -103.3924731
	6. CODE_Metropolitano	20.664399, -103.4460804
	12. UAT	19.3023741, -98.2433119
	8. INDEREQ	20.6176327, -100.3941151
	9. UDT	19.1278383, -96.1136671
	13. IPD	19.0753159, -98.1642091
	14. BUAP	19.0001928, -98.2037508
	15. WYAOMI	19.0390359, -98.2485566
	10. IVD	19.1629778, -96.1223182
	7. gto	20.6817133, -101.3587556
	2. INCUFID	21.4835291, -104.8812064
Delegación Venustiano Carranza 19.432134, -99.1223489	1. UAEM	19.2845635, -99.6791832
	6. UNAM1	19.3246498, -99.1863388
	8. IDC	16.7470056, -93.0838414

	9. IDT	18.0003971, -92.9200939
	12. IDQ	21.1678996, -86.8280066
	11. UDKY	20.9434817, -89.5942391
	10. UDBJY	20.9936786, -89.5927114
	7. CNAR	19.3998541, -99.0878958
	3. DBJ	19.38053 , -99.1790513
	5. UNAM	19.4839609, -99.1295781
	2. FESEM	19.2463956, -99.5868591

La Tabla 3 muestra las rutas de distribución asignados para cada camión propuesto usando programación matemática del CVRP. Cada fila representa uno de los tres camiones de distribución.

Para el análisis de costos, donde los precios actuales incurridos por la empresa se comparan con los costos que originan cualquiera de los centros de distribución adicionales ubicados en: el Instituto de Cultura Física del Estado de Zacatecas (INCUFIDEZ), Instituto Veracruzano del Deporte (IVD) y el Centro Nacional de Alto Rendimiento (CNAR). Se consideran los costos fijos y variables de las instalaciones. Para cada nuevo CEDIS, tanto la maquinaria de infraestructura, personal administrativo, conductores y bienes inmuebles serán contrataciones y adquisiciones nuevas para la empresa, por lo que serán gastos mensuales para mantener el inventario.

Un costo importante que se tiene en cuenta es el precio del combustible, con las rutas CVRP propuestas, se garantiza la minimización de las distancias y por lo tanto una reducción en el costo de combustible consumido. En las Tablas 4, 5 y 6, el costo real

de la situación actual es comparado con los escenarios propuestos, estos son presentados para realizar un análisis de costos. El costo del combustible que se utiliza es de $ 13.16MXN por litro de gasolina.

Tabla 4. Comparación del Escenario 1 con la situación actual.

INVERSION ANNUAL			
ESCENARIO	ESCENARIO 1		SITUACION ACTUAL
UBICACIONES	*Delegación Venustiano Carranza*	*INCUFIDEZ*	*Delegación Venustiano Carranza*
Electricidad Maquinas	$250,000.00	$25,000.00	$250,000.00
Agua	$48,000.00	$30,000.00	$48,000.00
Luz Oficinas	$56,830.00	$36,000.00	$56,830.00
Teléfono	$46,950.00	$20,000.00	$46,950.00
Maquinaria Infraestructura	$33,875.00	$80,000.00	$33,875.00
Personal Administrativo	$210,000.00	$84,000.00	$210,000.00
Conductores	$300,000.00	$100,000.00	$300,000.00
Gasolina	$820,050.00	$273,350.00	$820,050.00
Bien Inmueble	----------	$1,500,000.00	----------
Subtotal	$1,765,705.00	$2,148,350.00	$1,765,705.00
Total	$3,914,055.00		$1,765,705.00

En la Tabla 4, los costos reales de las situaciones actuales y propuestas se presentan para realizar un análisis de costos. El costo del combustible que se utiliza es de $13.16MXN por litro de gasolina.

Ta

INVERSION ANNUAL			
ESCENARIO	ESCENARIO 2		SITUACION ACTUAL
UBICACIONES	*INCUFIDEZ*	*Instituto Veracruzano del Deporte*	*Delegación Venustiano Carranza*
Electricidad Maquinas	$25,000.00	$25,000.00	$250,000.00
Agua	$30,000.00	$30,000.00	$48,000.00
Luz	$36,000.00	$36,000.00	$56,830.00
Teléfono	$20,000.00	$20,000.00	$46,950.00
Maquinaria Infraestructura	$80,000.00	$80,000.00	$33,875.00
Personal Administrativo	$84,000.00	$84,000.00	$210,000.00
Conductores	$100,000.00	$100,000.00	$300,000.00
Gasolina	$273,350.00	$273,350.00	$820,050.00

Bien Inmueble	$1,500,000.00	$1,750,250.00	----------
Subtotal	$2,148,350.00	$2,398,600.00	$1,765,705.00
Total	$4,546,950.00		$1,765,705.00

En la Tabla 5, los costos reales de las situaciones actuales y propuestas se presentan para realizar un análisis de costos. El costo del combustible que se utiliza es de $13.16MXN por litro de gasolina.

Tab

INVERSION ANNUAL				
ESCENARIO	ESCENARIO 3			SITUACION ACTUAL
UBICACIONES	*INCUFIDEZ*	*Instituto Veracruzano del Deporte*	*Centro Nacional de Alto Rendimiento*	*Delegación Venustiano Carranza*
Electricidad	$25,000.00	$25,000.00	$25,000.00	$250,000.00
Agua	$30,000.00	$30,000.00	$30,000.00	$48,000.00
Luz	$36,000.00	$36,000.00	$36,000.00	$56,830.00
Teléfono	$20,000.00	$20,000.00	$20,000.00	$46,950.00
Maquinaria	$80,000.00	$80,000.00	$80,000.00	$33,875.00
Personal Administrativo	$84,000.00	$84,000.00	$84,000.00	$210,000.00
Conductores	$100,000.00	$100,000.00	$100,000.00	$300,000.00
Gasolina	$273,350.00	$273,350.00	$273,350.00	$820,050.00
Bien Inmueble	$1,500,000.00	$1,750,250.00	$2,540,000.00	----------
Subtotal	$2,148,350.00	$2,398,600.00	$3,188,350.00	$1,765,705.00
Total	$7,735,300.00			$1,765,705.00

En la Tabla 6, los costos reales de las situaciones actuales y propuestas se presentan para realizar un análisis de costos. El costo del combustible que se utiliza es de $ 13.16MXN por litro de gasolina.

ıal,

s a

los escenarios se obtuvieron de las cotizaciones realizadas por la empresa en cada estado de la República Mexicana, en donde se harán las instalaciones de centros de distribución (los cuales fueron determinados por medio del modelo matemático de la p-mediana), esto con el fin de demostrar que el costo anual de mantenimiento de la situación actual no excede los costos de ninguno de los escenarios por separado, por lo tanto se puede concluir que hay un posibilidad muy grande de crecimiento a largo plazo. Las tablas anteriores ejercen en esta investigación una comparación para

complementar el panorama de expansión esbozado para la empresa proveedora de artículos deportivos en nuestro país.

Conclusiones

La ubicación de nuevos CEDIS comprende un ahorro a futuro pues la empresa no tendrá que distribuir desde el Distrito Federal sus productos, ya que con los nuevos sitios presentados habrá una reducción de costos, se recomienda realizar las propuestas de los escenarios paulatinamente.

Referente a la recopilación de la información se requirieron más de 4 meses para compilar, ordenar y analizar la misma, puesto que los costos de adunas, gasolina, transporte y ventas a los clientes no estaban facturados en su totalidad, se propone actualizar software de facturación para una mayor eficiencia en la contabilidad.

Ya que su demanda ha subido un 7% en comparación al tercer trimestre del año 2015, se recomienda aumentar el stock para cada producto con sobredemanda.

También el diseño de las rutas de distribución para los vehículos encontró un ahorro de gasolina, se recomienda utilizar la nueva propuesta de ruteo para la reducción del coste de gasolina.

Trabajo futuro

Para futuros desarrollos se recomienda incluir un modelo matemático de atracción y rechazo que permita determinar de los efectos positivos y negativos que puedan afectar la instalación de los CEDIS según las alternativas propuestas en esta investigación, considerando aspectos de concentración de clientes potenciales y ubicación de competidores directos.

Considerando un modelo matemático que proporcione una modelación de las capacidades óptimas de almacenaje de los mismos CEDIS, así como de su diseño de layout, para proporcionar mayor certeza de éxito en el desarrollo de operaciones de los CEDIS y del crecimiento de la empresa.

Incluir además un estudio de validación de los modelos matemáticos propuestos según sistemas de simulación de eventos discretos, que aporten mayores criterios para la

toma de decisiones sobre la instalación de alguna de las propuestas presentadas a la empresa, en esta investigación.

Referencias

Acmorg. (2016). *Acmorg*. Retrieved 14 March, 2016, from http://dl.acm.org/citation.cfm?id=2161205

Ballou, R.H. (2004). *Business Logistics Management*. : Pearson Education.

Dantzig, G.B., & Ramser, R.H. (1959). *The truck dispatching problem: ManagementScience*, 6, 80-91.

Daskin, M. S. (1995). *Network and Discrete Location: Models, Algorithms, and Applications*. New York: John Wiley & Sons.

Drucker, P. (1990). *"The Emerging Theory of Manufacturing"*. Harvard Business Review, 3:94-102.

Garrido, R. (2001). *Modelación de Sistemas de Distribución de Carga.* Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.

Hale, T., & Moberg, Ch. (2003). *Location science research: A review. Annals of Operations Research*, 123(1), 21-35.

Hamid Noori y Russell Radford (1987). *Administración de operaciones y producción*, Mc. Graw Hill, 1ª. Ed., Colombia

Rodríguez y Hernández Sergio (2008). *Administración Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*, Mc-Graw Hill. 2ª Edición, México.

Toth, P., & Vigo, D. (2001). *The Vehicle Routing Problem*. Society for Industrial and Applied Mathematics.

Zúñiga, R. (2005). *Operaciones: concepto, sistema, estrategia y simulación*. Revista Latinoamericana de Administración, 34(35), 1-24.

Influencia del ámbito empresarial en la competitividad de la empresa

Salomón Montejano García
Rocío Montserrat Campos García
Ricardo García Ramírez

Resumen

La presente investigación, busca determinar cómo influye el ámbito empresarial en la competitividad de la empresa en Aguascalientes. El presente análisis incluye tanto el ámbito interno como el externo; para ello, se realiza una investigación cuantitativa, transversal no experimental, que contempla los datos recabados de 405 encuestas que son realizadas a empresarios de Aguascalientes; estas son organizadas en tres constructos que se organizan en dimensiones de acuerdo a la información que se maneja, de manera que se tiene uno para el ámbito externo, con cinco dimensiones, otro para el ámbito interno con cuatro dimensiones y otro más para el de competitividad. Para verificar el impacto del ámbito empresarial, sobre la competitividad, se utilizaron ecuaciones estructurales con el apoyo estadístico del programa EQS 6.1 y del SPSS 15, resultando que efectivamente existe influencia positiva y significativa; del ámbito empresarial, sobre la competitividad de las empresas en Aguascalientes.

Palabras clave: Ambito empresarial, Ambito interno, Ambito externo, Competitividad.

Abstract

This research, aids to determine how the business environment, influences the competitiveness of the company in Aguascalientes México. This analysis included both internal and external environment. For this non-experimental, quantitative and transversal research, this includes data collected from 405 surveys applied to entrepreneurs from companies of Aguascalientes. The surveys were organized in three constructs: one external with five dimensions, one internally with four dimensions and competitiveness with no dimensions. To verify the relationship between the business environment and the competitiveness structural equations were used, supported by

EQS 6.1 and SPSS 15 software. Result show that there is positive and significant influence between this constructs, for the companies of Aguascalientes.
Key words: Business environment, Internal environment, External environment, Competitiveness.

Introducción

Mejorar continuamente las operaciones se ha convertido para las empresas locales un factor clave para que pueda existir desarrollo en los países que las contienen (Davidsson, 2004), por lo que investigadores actuales, han dedicado parte de su tiempo a verificar cuáles condiciones son necesarias dentro y fuera de la empresa para lograr que ésta pueda encontrar condiciones de desarrollo, de tal suerte que le permita mejorar continuamente, hasta lograr un grado de competitividad contundente sobre aquellas que están a su alrededor (Kirby y Kaiser, 2003); máxime en un ámbito cambiante, en donde la industria se debe adaptar rápidamente para estar a tono con la competencia, ya que los márgenes de utilidad son cada día menores, y los costos generalmente son altos, por lo tanto se recomienda a las empresas, se preocupen por los procesos, el personal y la gestión de sus operaciones tanto dentro como fuera de ésta (Dedhia, 1995).

En los años 90, la administración de los negocios se vio fuertemente afectada por la competencia, por esta causa la empresa se tuvo que adecuar en sus respectivos sectores de producción. Por lo tanto, quienes tuvieron una mentalidad de mejora constante lograron ser mejores que sus competidores, puesto que hicieron una mejor oferta al cliente, que se manifestó en apoyos reales como costo, calidad, tiempo de entrega, etc. a tal grado que presentaron sus productos de manera diferente a como lo hicieron otras opciones (McGahan y Porter 2002; López, 2005). En cambio aquellas que no visualizaron esta situación tendieron a desaparecer o a limitar su crecimiento.

Hasta el momento han aparecido una serie de investigaciones en las que se analizaron varias formas para desarrollar la competitividad de las empresas, como consecuencia, se revelaron diferentes propuestas de trabajo, que pudieron lograr mejoras sustanciales al interior de las compañías que las aplicaron (Montoya y Calonte, 1994; Guan, Yam, Mok y Ma, 2006); Sirikrai y Tang, 2006; Phusavat y Kanchana, 2007); sin

embargo estos estudios tienen un enfoque completamente financiero. Estudios posteriores indicaron que este factor no es el único relevante, sino que es necesario visualizar la competitividad desde otros puntos de vista como la preferencia de los clientes, el servicio, la facilidad para producir, entre otros (Krinsky y Jenkins, 1997; Gatignon, Tushman y Anderson 2002).

Por tal razón las teorías modernas, contemplan a la competitividad como el resultado de la aplicación de diferentes formas de trabajo que se generan en la empresa para el desarrollo de diferentes capacidades que logran marcar la diferencia de ésta respecto a quienes están a su alrededor, motivado por la utilización apropiada de sus recursos; con la condición de que estas características sean utilizadas como una estrategia básica en la ruta para ser mejores que los demás (Prahalad y Hamel, 1990; Barney, 1991; Peteraf, 1993; Hamel y Heene, 1994; Mills, Platts y Bourne, 2003; Forcadell, 2007).

Competitividad

Cuando existen dos organizaciones con funciones similares, se dice que una tiene ventaja absoluta sobre la otra por el hecho de obtener consistentemente mejores resultados dado la preferencia de los clientes (Cabrera, López y Ramírez, 2011). Esta ventaja se debe principalmente a las características de la organización, que la hacen diferente y mejor a las demás. Por lo tanto la competitividad se puede entender como el grado en que una organización que participa de un mercado libre, que produce bienes y/o servicios y logre la preferencia de los clientes, y esto le permita competir con cualquier otra organización, con altas posibilidades de salir avante en esta competencia.

Las características necesarias para competir, pueden ser desarrolladas a través de la organización, ya que se pueden obtener o desarrollar de acuerdo a la manera en cómo sean aprovechados los recursos que se tiene disponibles, así como a la forma en que son organizados a través del proceso productivo. Esta situación nos lleva a reconocer a la competitividad como la capacidad de las empresas para diseñar, desarrollar, producir y colocar sus productos, tanto al interior como al exterior de su país, a pesar de encontrarse inmerso, entre la competencia de empresas, que son consideradas como líderes (Alic, 1987).

En este sentido y desde un punto de vista totalmente interno, se dice que la competitividad es el beneficio que se obtiene del producto ofertado, una vez que es percibido de parte del cliente un mayor valor agregado que el que logran dar sus competidores (Reinel, 2005), permitiendo, así que las empresas puedan permanecer en la preferencia de los clientes, dentro de un mercado libre (Valero, 2004).

Se reconoce que para lograr desarrollar el sentido de competitividad en las empresas, es indispensable aprovechar todos los medios de que se dispone, como la tecnología y el recurso humano en todas sus dimensiones, así como los efectos positivos que se puedan obtener de la globalización, al aprovechar las bondades por ejemplo del benchmarking u otras herramientas, que pueden tener fuertes efectos sobre la propia empresa (Puck, Holtbrügge y Mohr, 2006).

A este respecto, Porter (1993), menciona la necesidad de establecer factores diferenciales entre las organizaciones y el establecimiento de control de costos, y aunque no claramente, se establece el desarrollo de ventajas competitivas, las cuales ponen a unas organizaciones sobre otras, demostrando este principio. Ejemplo de esto es como la Comisión Nacional de Competitividad Colombiana; marca lineamientos estratégicos para empresarios, gobierno, academia y trabajadores en general, para lograr el mejoramiento de la competitividad con el fin de incrementar la participación en los mercados (Comisión Nacional de Competitividad, 2007).

Para lograr el sentido de competitividad en la empresa, es necesario que se tenga apoyo del exterior, por ejemplo, del gobierno y sus políticas, así como del desarrollo de tecnología. En tanto, internamente se genera la competitividad básicamente por la disposición del recurso humano hacia determinadas formas de trabajo, con el objetivo básico de hacer mejor la empresa, por medio de la acción y la disposición que la propia empresa manifiesta hacia las actividades necesarias para ser mejores que la competencia. Es notable que en todos los países y todas las regiones se presentan diversas manifestaciones de apego al trabajo., como cero defectos, el cliente es primero, hacer las cosas bien a la primera. Por lo tanto se comprenden las causas por las que la competitividad requerida localmente, no alcanza los niveles de otros lugares en donde existe mayor disposición general y los medios para lograrlo (Strohmeier, 2006).

Ámbito empresarial

A pesar de que las organizaciones quisieran tener total libertad de operación, y tener la facultad para hacer o deshacer lo que se considere correcto, actualmente no es posible, ya que existen situaciones, tanto al interior como al exterior, que impactan en los resultados de las operaciones de la organización (Rajasekaran, 2008): Todas estas situaciones son lo que se conoce como ámbito empresarial (Platzek, Winzker y Pretorius, 2011), por lo tanto se hace necesario saber y conocer lo que esté ocurriendo alrededor y al interior de la organización, para tomar las medidas adecuadas y lograr el beneficio para la empresa (Shane, 2003).

Cuando la administración general de la empresa cuenta con una visión global del ámbito al que está sujeta se le permite realizar el análisis de sí misma, y se le posibilita para identificar las oportunidades y riesgos a los que se enfrenta, para que con base en este conocimiento pueda tomar las medidas que lo pongan por encima de la competencia (Bleicher, 2004), siempre que la empresa se adapte al ámbito empresarial y logre el beneficio que éste le pueda proveer (Hofstede, (2001). Por lo tanto se recomienda a las empresas que se preocupen por identificar en lo posible las oportunidades y riesgos que se manifiestan en el ámbito empresarial, ya sea interno o externo, de lo cual se desprenden gran cantidad de tareas que apoyan al desarrollo actual de los negocios, inclusive a la realización de nuevos (Morris, Kurato y Covin, 2008).

El ámbito empresarial es cada vez más turbulento y se manifiesta por el dinamismo, hostilidad y complejidad con que impacta en la empresa, ya que cualquier cambio en el ámbito ocasiona directamente cambios en la empresa, los cuales pueden ser benéficos o perjudiciales (Serfontein, Basson y Burden, 2009). Algunos investigadores han afirmado que las condiciones que rodean a la empresa, así como las acciones que en esta se realicen, son inseparables, por esto, cuando las empresas no son organizacionalmente maduras, o no son capaces de adaptarse a los cambios existentes en el entorno de la organización (Pettigrew, Woodman y Cameron, 2001), se manifiesta una gran diferencia entre éstas y las organizaciones que se desarrollan mejor.

Ambiente empresarial externo

El ámbito externo se puede interpretar como un factor que se manifiesta fuera del dominio y autoridad de la empresa, aunque es necesario considerarlos para adelantarse al impacto de éste sobre la organización. Forman parte del ámbito externo, diferentes situaciones tecnológicas, económicas, políticas y culturales, en las cuales operan las organizaciones (Shane, 2003); puesto que tienen influencia sobre el medio ambiente empresarial para que los recursos puedan tener la actividad y fluidez o en su defecto, restringidos por las propias condiciones del ambiente, para facilitar o complicar el nacimiento de nuevos negocios, o la permanencia de los actuales (Martielli, 2004).

Igualmente, se tiene muestras de que el ámbito externo tiene influencia fuerte sobre los resultados de la empresa, por lo tanto es necesario el desarrollo de investigaciones en este sentido, al grado de que en países anteriormente socialistas se utiliza la información generada, para apoyar la forma de organizar las instituciones con el propósito de minimizar el riesgo para de los empresarios(Aidis, Estrin y Mickiewcs, 2008; Smallbone y Welter, 2009), puesto que en estas investigaciones se explica cómo reducir los costos por medio de la buena organización de las instituciones (North, 1990).

Por lo tanto un régimen regulatorio de las operaciones de las instituciones que sea eficiente, estable y predecible, puede facilitar el desarrollo de empresas productivas a través de la reducción de costos por la realización de trámites, una economía sólida, una estructura eficiente y un régimen de trato imparcial (Peng, 2003). En contrasentido, una infraestructura legal deficiente, que genera trámites largos y obstaculizados, e impide leyes adecuadas e idóneas a la situación real del país, fomenta la generación de corrupción, así como un medio ambiente adverso para el empresario (Puffer, Mc-Carty y Boisot, 2010).

Ambiente empresarial interno

La función de la empresa, básicamente consiste en identificar las necesidades de los clientes y hacer lo correspondiente para que estas sean satisfechas, sin perder de vista las características de calidad, costo, tiempo y servicio (Junarsin, 2010), utilizando de manera eficiente la oportunidad de combinar los recursos que tiene disponibles para lograrlo (Skinner, 1974). Por lo tanto, de acuerdo a cómo se manejen estos recursos,

es la oportunidad que tiene la empresa para obtener beneficios, para todos los que la conforman.

A la forma en que los recursos de la empresa son administrados durante la cadena de valor, se le llama ámbito empresarial interno puesto que tiene que ver directamente con las acciones que generan los resultados en las operaciones, considerando que es responsabilidad directa de los empresarios que la organización cuente con las características técnicas, personales y organizativas para promover el desarrollo de la empresa, o de lo contrario se corre el riesgo de que la organización sea absorbida por la competencia.

Si las empresas se preocupan realmente por mejorar sus capacidades para producir, que resultan de la identificación de las prioridades del mercado, están en posición de competir y salir adelante, ya que de acuerdo a sus resultados obtienen excelencia (Martín y Díaz, 2009); esta situación exhibe qué habilidades han logrado desarrollar, además qué oportunidades de mejora se deben resolver para administrar eficientemente la cadena de valor. El desarrollo de habilidades muestra las características que se le dan a los productos que se fabrican, para dar a la empresa la capacidad de competir, y alcanzar los objetivos trazados por la propia organización, los cuales fortalecen su razón de ser (Corbertt y Van Wassenhove, 1993; Ward, Duray, Leong y Sum, 1995)

El ámbito empresarial y la competitividad

Las cualidades que las empresas requieren para sobrevivir y triunfar en un mundo tan competitivo como el actual, solamente las contienen aquellas organizaciones que demuestran poseer la capacidad y disponibilidad para mejorar sobre las demás; en calidad, costo y tiempo (Karaulova, Shevtshenko, Polyanchikov y Sahno, 2009), soportadas por el ámbito empresarial que apoye a las empresas desde el exterior o que se direccione al interior para lograr el máximo desempeño de sus operaciones (Salvendy, 2001).

Por ello es recomendable analizar sistemáticamente el resultado de las operaciones de la empresa para determinar la diferencia entre lo que se esperaba obtener y lo que realmente se ha obtenido, con el propósito de para saber si las estrategias aplicadas al interior han mejorado el ámbito interno, y conocer si se han logrado controlar los

efectos del ámbito exterior; y así establecer la diferencia respecto a la competencia, o analizar si se requiere cambiar la forma de trabajo (Rue y e Ibrahim, 1998).

Para ello es necesario tener en mente y de manera muy clara, que la organización se compone de diferentes partes y subsistemas que de manera organizada y continua; trabajan de forma constante para lograr el cumplimiento de diferentes objetivos establecidos con base en la visión de ésta (Osman, Zafar, Madan, Paisal y Anusuya, 2002). Por lo tanto, si se logra hacer que cada una de estas partes, que constituyen el ámbito interno de la empresa, funcione apropiadamente y optimicen su desempeño, entonces se logra la competitividad, y la posibilidad de competir con sus similares, garantizando resultados positivos (Choe, Booth y Hu, 1997).

Con base en lo anteriormente expuesto, la Figura 1 muestra gráficamente el modelo de la investigación, en ésta se manifiesta el impacto que puede tener el ámbito empresarial sobre la competitividad de la empresa, asimismo, describe las dimensiones que se consideraron para el ámbito externo y el interno respectivamente, así como su relación con los otros constructos.

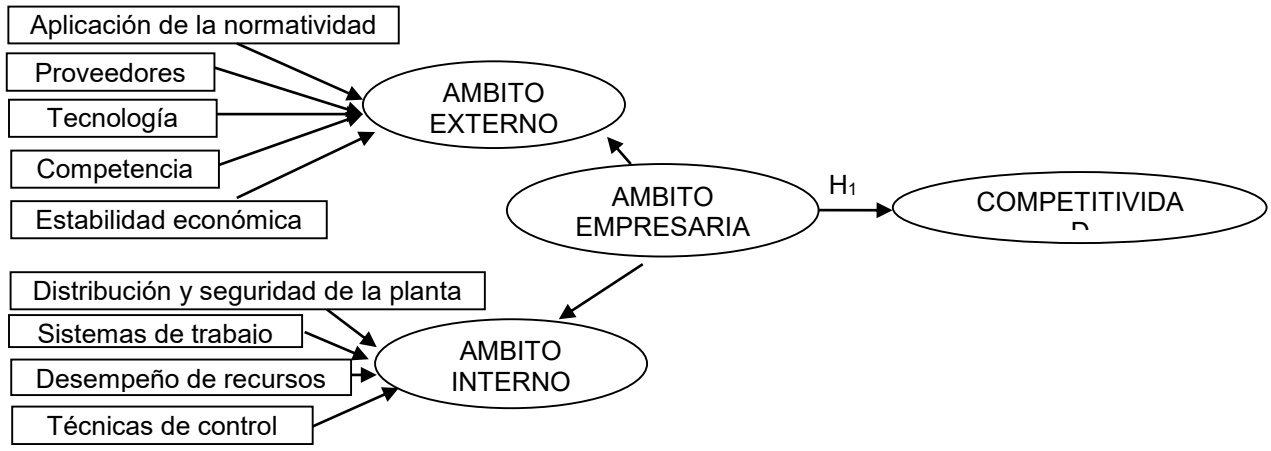


Figura 1.- Modelo teórico que relaciona el ámbito empresarial con la competitividad

Es por ello que de la presente investigación se genera la siguiente hipótesis:

H1: El ámbito empresarial en Aguascalientes influye significativamente sobre la competitividad en las empresas de Aguascalientes.

Metodología

La presente investigación, es del tipo transversal, cuantitativa, no experimental. Para su realización se diseñó una encuesta que cuenta con tres bloques, uno de ellos analiza el ámbito empresarial externo, que a su vez se divide en cinco dimensiones, con un total de dieciocho preguntas. Asimismo, otro para analizar el ámbito empresarial interno, el cual se divide en cuatro dimensiones con dieciocho preguntas. Finalmente un bloque más para analizar la competitividad, el cual consta de cinco preguntas.

Esta encuesta, se aplicó a 405 empresas en el estado de Aguascalientes, con el propósito de conocer su opinión sobre el medio ambiente empresarial, y como conciben la competitividad que se tiene en cada una de ellas. Para su análisis se utilizaron variables estructurales con el fin de determinar el impacto de los ámbitos externo e interno sobre la competitividad. Para la realización de los cálculos requeridos, se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS-19 (por sus siglas en inglés), en combinación con el software para modelo de ecuaciones estructurales EQS 6.1 (por sus siglas en inglés).

En la tabla 1, se explica la manera en cómo se clasifican las variables que se relacionan a cada una de las dimensiones y al constructo respectivo. Cada variable se califica de acuerdo a la escala likert 5, esta escala ocupa un espectro para el ámbito empresarial desde “negativo” hasta “excelente”, en tanto que la competitividad, se clasifica desde “mucho menor a la competencia” hasta “muy superior a la competencia”. Esto nos indicará cual es la idea que tiene cada empresa acerca de la forma en que concibe al medio ambiente externo e interno, así como la relación que percibe de su compañía en referencia a la competencia.

Tabla 1.- Operacionalización de las variables

Constructo	Dimensiones	Calificación de las variables

Ambito externo	Aplicación de la normatividad, proveedores, tecnología, estabilidad económica, competencia	1= Negativo 2= Desfavorable 3= Normal 4= Favorable 5= Excelente
Ambito interno	Distribución y seguridad en la planta, sistemas de trabajo, desempeño de recursos, técnicas de control	
Competitividad	No tiene dimensiones	1= Mucho menor a la competencia 2= menor a la competencia 3= Igual a la competencia 4= Mayor la competencia 5= Mucho mayor la competencia

Fuente propia: Basado en información sobre utilización de variables

Asimismo, se realizaron pruebas de fiabilidad y de validez, para justificar la aceptación de las variables a utilizar en el análisis a realizar con el fin de ajustar el modelo por medio de ecuaciones estructurales. Los resultados de estasn pruebas, se muestran en la Tabla 2. La fiabilidad se realizó, por medio del alpha de Crombach, la cual nos define la pertinencia en la utilización de las preguntas que se aplicaron a cada factor, este índice es conveniente que sea mayor a 0.7 (Nunally y Bernstein 1994). Por otro lado, se realizó la prueba de la varianza extraída en la que tanto el índice de fiabilidad compuesta (IFC), como el índice de variable extraída (IVE) deben ser mayores a 0.5 (Fornell y Larcker, 1981; Ping, 2004), condición que se cumple en este modelo una vez que han sido eliminadas aquellas variables de cada dimensión que no cumplían con la carga factorial necesaria para ser consideradas como parte de éste.

Tabla 2.- Resultados de las pruebas de fiabilidad del modelo ajustado

Constructo	Dimensiones	Alpha de Cronbach	IFC	IVE
Ambito externo	Aplicación de la normatividad	0.784	0.790	0.488
	Proveedores	0.819	0.824	0.541
	Tecnología	0.864	0.865	0.615
	Estabilidad Económica	0.803	0.806	0.675
	Competencia	0.749	0.753	0.506
Ambito interno	Distribución y seguridad planta	0.824	0.829	0.493
	Sistemas de trabajo	0.845	0.846	0.579
	Desempeño de recursos	0.768	0.748	0.598
	Técnicas de control	0.797	0.795	0.566
Competitividad		0.750	0.757	0.509

Fuente propia: Basado en información resultante de las pruebas de fiabilidad para el modelo ajustado.

Se puede observar que en todas las dimensiones utilizadas, el alpha de Crombach, cumple con el parámetro mínimo de 0.7. El IFC cumple con el parámetro mínimo de 0.5 en todas las dimensiones del modelo ajustado. Sin embargo, para el IVE son dos las dimensiones con valor inferior al 0.5, sin embargo esta desviación es muy pequeña aunado a que el promedio en el IVE es superior a 0.5, por lo cual se encuentra consistencia en las preguntas utilizadas en la investigación.

Para confirmar que el modelo tiene la confianza necesaria para su aplicación, se lleva a cabo una prueba convergente de validez, basada en el análisis de covarianza de las dimensiones del modelo y de sus constructos, en la cual se verifica que no existan dos dimensiones que estén manejando los mismos resultados y que finalmente midan lo mismo, sino que exista un criterio de responder en cada una de ellas sin influencia o parcialidad en la realización de las encuestas y que por lo tanto tienen la seriedad y confianza necesarias para reconocer sus resultados.

La Tabla 3, muestra en la diagonal, el valor del IVE, y en la parte baja de la diagonal muestra los valores máximos y mínimos de la covarianza entre cada par de dimensiones, en esta prueba se requiere que el valor de 1 no se encuentre entre éstos, por lo tanto esta condición se cumple para el modelo en todas las combinaciones de relación entre dimensiones. En la parte superior de la diagonal se tiene registrado el cuadrado del valor de la covarianza por cada par de dimensiones que forman el

modelo, es necesario que este valor sea menor al IVE tanto en sentido vertical como en sentido horizontal, en todos los valores que están en estas líneas. Para el modelo ajustado todos los valores son menores que los valores de la diagonal, por lo tanto se demuestra la validez del modelo planteado.

Tabla 3.- Resultados de las pruebas de validez del modelo ajustado

	Aplicación de la normatividad	**Proveedores**	**Tecnología**	**Estabilidad Económica**	**Competencia**	**Distribución y seguridad planta**	**Sistemas de trabajo**	**Desempeño de recursos**	**Técnicas de control**	**Competitividad**
Aplicación de la normatividad	**0.448**	0.090	0.218	0.121	0.072	0.127	0.163	0.033	0.208	0.094
Proveedores	0.203 0.399	**0.541**	0.066	0.092	0.058	0.079	0.058	0.016	0.070	0.058
Tecnología	0.347 0.587	0.174 0.338	**0.615**	0.122	0.138	0.210	0.291	0.061	0.288	0.142
Estabilidad Económica	0.244 0.452	0.211 0.395	0.243 0.455	**0.675**	0.182	0.070	0.113	0.017	0.123	0.090
Competencia	0.186 0.35	0.162 0.318	0.277 0.465	0.327 0.527	**0.506**	0.085	0.133	0.020	0.166	0.140
Distribución y seguridad planta	0.265 0.449	0.205 0.357	0.36 0.556	0.176 0.352	0.212 0.372	**0.493**	0.201	0.038	0.213	0.092
Sistemas de trabajo	0.298 0.510	0.162 0.318	0.421 0.657	0.236 0.436	0.285 0.445	0.346 0.550	**0.579**	0.053	0.320	0.170
Desempeño de recursos	0.102 0.262	0.063 0.187	0.163 0.331	0.067 0.195	0.085 0.201	0.117 0.277	0.150 0.310	**0.598**	0.068	0.027
Técnicas de control	0.350 0.562	0.176 0.352	0.421 0.653	0.246 0.454	0.314 0.502	0.364 0.560	0.454 0.678	0.168 0.352	**0.566**	0.189
Competitividad	0.195 0.419	0.165 0.317	0.273 0.481	0.208 0.392	0.288 0.460	0.228 0.380	0.318 0.506	0.099 0.227	0.339 0.531	**0.509**

Fuente propia: Basado en información resultante de las pruebas de validez para el modelo ajustado.

Resultados

En cuanto a los resultados generales, se puede observar en la Tabla 4 los promedios de las respuestas de los encuestados sobre el ámbito empresarial al que están sujetos; en esta se puede visualizar que este se califica con un valor de 3.65 es apenas favorable, de manera que se considera que este apoya limitadamente el desarrollo de la empresa. Por otro lado la competitividad con un valor promedio de 3.63, es igualmente considerada ligeramente superior a la competencia, por lo que se

considera que no es relevante como un resultado apropiado, del esfuerzo que hace la organización.

El al ámbito externo, tiene una calificación de 3.59, que lo ubica como ligeramente favorable, es decir, que no se refleja claramente en la operación los cambios que se tienen en el ámbito externo. La estabilidad económica obtuvo una calificación de 3.28, por lo tanto, al momento del estudio, la estabilidad económica no se considera con influencia sobre los resultados de la organización: La dimensión proveedores con 3.89, es la mejor calificada entre las que componen el ámbito externo; por lo que se considera que es la más favorable de éstas, de manera que se percibe disponibilidad del proveedor por apoyar a la empresa.

Tabla 4.- Valores medios para cada uno de los factores que conforman los constructos analizados.

	Mínimo	Máximo	Media
Aplicación de la normatividad	1.25	5.00	3.7228
Proveedores	1.25	5.00	3.8951
Tecnología	1.00	5.00	3.5846
Estabilidad Económica	1.00	5.00	3.2753
Competencia	1.00	5.00	3.4872
Distribución y seguridad planta	1.40	5.00	3.7072
Sistemas de trabajo	1.00	5.00	3.6685
Desempeño de recursos	1.33	5.00	3.7556
Técnicas de control	1.00	5.00	3.6938
Competitividad	1.25	5.00	3.6333
Ámbito externo	1.55	5.00	3.5930
Ámbito interno	1.62	5.00	3.7063
Ámbito empresarial	1.58	5.00	3.6496

Fuente propia: Basado en los resultados sobre medias, para las dimensiones del modelo ajustado.

Por otro lado, en lo que respecta al ámbito interno, se califica con un valor promedio de 3.7, el cual, aunque es un poco mayor a lo considerado para el externo, se sigue mostrando como ligeramente favorable, por lo que se reconoce que se tiene un área de oportunidad extensa para la mejora. De la misma manera se puede observar que

son los sistemas de trabajo, con una calificación de 3.67, los que se consideran con mayor debilidad al interior de la organización, igual que las técnicas de control, con una calificación de 3.69, poseen una gran área de oportunidad para mejorar los resultados de la empresa; considerando que es totalmente responsabilidad de quienes la dirigen.

Se expone en la Tabla 5 el resumen del análisis descriptivo de la opinión de los empresarios del estado de Aguascalientes respecto a cómo las dimensiones que forman el constructo ámbito externo, influyen en la organización, lo cual nos sirve para identificar cuál es su percepción a este respecto. En esta Tabla se verifica que para la dimensión "aplicación de la normatividad" el 57% de los empresarios opina que esta se puede considerar en niveles que van desde ligeramente favorable hasta excelente, por lo que se puede pensar que la opinión es en general positiva a este respecto.

Tabla 5.- Resultado de opinión en cuanto al ámbito externo de la empresa.

	Aplicación de la normatividad			**Proveedores**			**Tecnología**			**Estabilidad Económica**			**Competencia**		
	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Negativo	2	0.5	0.5	1	0.2	0.2	11	2.7	2.7	23	5.7	5.7	4	1	1
Desfavorable	43	10.6	11.1	25	6.2	6.4	54	12.3	16	86	21.2	26.9	32	7.9	8.9
Normal	129	31.9	43.0	116	28.7	35.1	143	35.4	51.4	149	36.8	63.7	167	41.2	50.1
Favorable	171	42.2	85.2	176	43.4	78.5	130	32.1	83.5	121	29.9	93.6	149	39.8	89.9
Excelente	60	14.8	100.	87	21.5	100	67	16.5	100	26	6.4	100	53	10.1	100

Fuente propia: Basado en los resultados del análisis descriptivo para las dimensiones del modelo ajustado en el constructo ámbito externo.

Referente al comportamiento de los proveedores, el 64.6% de los empresarios en Aguascalientes, lo califica en un rango entre favorable hasta excelente, lo que lo coloca como el mejor evaluado, e indica que el empresario opina que el papel de los proveedores en este momento es positivo en el desarrollo de las organizaciones.

Respecto a la utilización y disposición de tecnología, el 51.4% tiene la idea de que la influencia de esta dimensión debe ser considerada entre lo negativo y la ausencia de impacto en las operaciones de las empresas, por lo que se manifiesta y reconoce que en este renglón, la necesidad de apoyo para el desarrollo de tecnología en la empresa

local es muy alta, en referencia al mejoramiento de los resultados tanto técnicos como operativos de ésta.

Por otro lado, la estabilidad económica, la cual juega un papel vital para la empresa, es calificada por el 67.3% de los empresarios, en niveles que varían desde ser negativos, hasta ser considerados sin influencia en el desarrollo de las empresas. Esto la posiciona como la dimensión peor calificada; dentro del ámbito externo, por lo que se requieren mejores políticas públicas para lograr que la estabilidad económica impacte de manera favorable en el desarrollo de las empresas en la región así como en una mayor confianza del empresario.

La última de las dimensiones que se evalúo, fue la competencia, la cual ha sido calificada por el 50.1% de los empresarios, en niveles que varían desde negativa hasta normal, es decir ni beneficia ni perjudica; en este aspecto, la competencia se puede considerar un factor que no apoya al negocio, aunque tampoco como inhibidor del mismo, por lo que no se le acredita participación en el desarrollo de la empresa.

Asimismo, se hace la presentación de los resultados obtenidos por las dimensiones correspondientes al constructo ámbito interno para analizar la situación de este en las empresas de Aguascalientes, en la tabla 6 se expresan los resultados para cada una de las dimensiones del ámbito interno de la empresa, en ella se puede observar que opina el empresario sobre la manera en que percibe, se comportan dichas dimensiones, en sus respectivas empresas.

Tabla 6.- Resultado de opinión en cuanto al ámbito interno de la empresa.

	Distribución y seguridad planta			**Sistemas de trabajo**			**Desempeño de recursos**			**Técnicas de control**		
	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Negativo	1	0.2	0.2	8	2.0	2.0	3	0.7	0.7	5	1.2	1.2
Desfavorable	31	7.7	7.9	42	10.3	12.3	24	6.0	6.7	25	6.2	7.4
Normal	122	30.1	38	126	31.2	43.5	109	26.9	33.6	134	33.1	40.5
Favorable	176	43.5	81.5	172	41.4	85.9	204	50.4	84	166	41.0	81.5
Excelente	75	18.5	100	57	14.1	100	65	16.0	100	75	18.5	100

Fuente propia: Basado en los resultados del análisis descriptivo para las dimensiones del modelo ajustado, en el constructo ámbito interno.

En cuanto a la distribución y la seguridad del equipo y la maquinaria, la opinión del 62% de los empresarios en Aguascalientes, es que se localiza en niveles entre favorable hasta excelente, esto la caracteriza como una dimensión bien evaluada.

Para la dimensión de los sistemas de trabajo, el 56.5% de los empresarios opina respecto a sus empresas, que este rubro se encuentra entre favorable y excelente mientras que el 43.5% restante reconoce que los sistemas de trabajo se pueden catalogar como formas de trabajo normales hasta ser inclusive negativos, por lo que se manifiesta un área de oportunidad muy alta para mejorar este factor en las empresas en Aguascalientes.

La dimensión de desempeño de los recursos en cuanto a la utilización de la maquinaria y la mano de obra, el 66.4% la evalúa en un rango que va, desde ligeramente favorable hasta excelente. Esta dimensión se posiciona como la mejor evaluada y se le reconoce una gran fortaleza al interior de la empresa, aunque también se observa que existe una oportunidad amplia de mejora en lo correspondiente a este renglón.

Por último, en la dimensión de técnicas de control que se tienen en las empresas en Aguascalientes, el 59.5% de los empresarios opina que éstas son consideradas desde favorables hasta excelentes, lo que muestra que es de las áreas de mayor oportunidad para mejorar en el ámbito interno de las empresas, reconociendo que esta variable está totalmente a disposición de la propia empresa para lograr la perfección en sus sistemas de control.

Tabla 7.- Resultado de opinión en cuanto al ámbito empresarial.

	Ambito externo			**Ambito interno**		
	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Negativo	0	0	0	0	0	0
Desfavorable	20	4-9	4.9	21	5.2	5.2
Normal	156	39.1	44	137	33.6	38.8
Favorable	196	47.9	91.9	205	50.6	89.4
Excelente	33	8.1	100	42	10.6	100

Fuente propia: Basado en el análisis descriptivo de los constructos ámbito interno y externo, del modelo ajustado.

Al resumir los resultados conjuntos de la percepción del ámbito empresarial en Aguascalientes, en la Tabla 7, se expresa que existe cierta diferencia entre el ámbito

externo y el interno, a pesar de que no hay empresarios que lo califiquen como negativo. El ámbito externo es evaluado entre favorable y excelente solo por el 66% esta situación lo coloca en una posición de mejora muy importante, ya que todos deberían considerarlo de este modo. En el ámbito interno se observa que solo el 63.2% de los empresarios opina que tiene un comportamiento entre favorable y excelente, se visualiza una gran posibilidad de mejora para lograr resultados positivos en la organización ya que este aspecto es responsabilidad completamente de la empresa.

Tabla 8.- Resultado de opinión en cuanto a la competitividad de la empresa.

	Competitividad		
	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Mucho menor a la competencia	5	1.2	1.2
menor a la competencia	27	6.7	7.9
Igual a la competencia.	174	43.0	50.9
Mayor la competencia	161	37.2	88.1
Mucho mayor la competencia	48	11.9	100

Fuente propia: Basado en los resultados del análisis descriptivo para el constructo competitividad

En la Tabla 8, se muestra el grado de competitividad percibido por los empresarios. El 49.1% manifiesta que se ubican entre ligeramente mayor a la competencia hasta ser mucho mayor que esta, de manera que se visualiza una gran posibilidad de mejora ya que el 50.9% no percibe ni tan solo una ligera superioridad, entendiendo que la mejora en la competitividad depende de la forma en que la organización opera y del ambiente que la rodea.

Se llevó a cabo un análisis de correlación entre el ámbito empresarial y la competitividad de las empresas en Aguascalientes, éste fue realizado para cada uno de los constructos que forman parte del ámbito empresarial. La Tabla 9 muestra que el ámbito externo resultó con un índice de correlación de 0.606, con significancia de cero y R^2 de 36.72, por lo cual se considera que efectivamente este tiene una influencia positiva y significativa sobre la competitividad. Asimismo, para el ámbito interno, el índice de correlación es de 0.612, con significancia de cero y R^2 de 37.45%; por lo tanto de igual manera, se considera que efectivamente existe una influencia positiva y significativa de este sobre la competitividad.

Tabla 9.- Resultado de la correlación de la competitividad con el ámbito empresarial.

		COMPETITIVIDAD
EXTERNOS	Correlación de Pearson	.606(**)
	Sig. (bilateral)	.000
INTERNOS	Correlación de Pearson	.612(**)
	Sig. (bilateral)	.000

Fuente propia: Basado en los resultados del análisis de correlación de competitividad con ámbito empresarial.
** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los gráficos de dispersión de la Figura 2, muestran esta fuerte correlación entre el ámbito empresarial como variable independiente y la competitividad como variable dependiente, de las empresas en Aguascalientes.

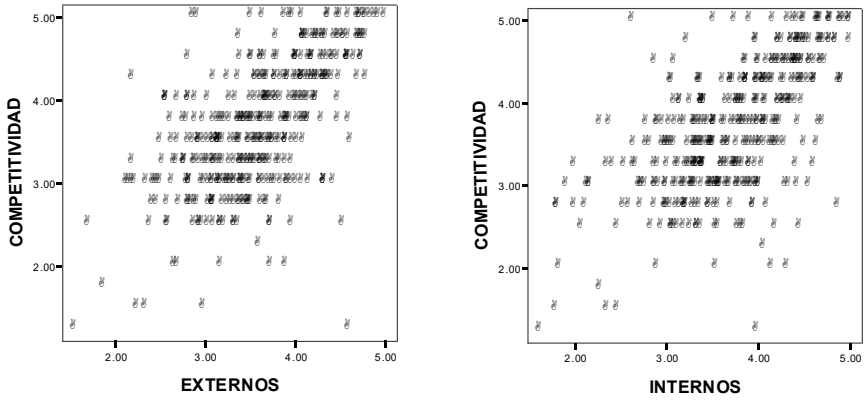


Figura 2.- Gráficos de dispersión de la relación de la competitividad con el ámbito empresarial

Asimismo, se realizó el modelo del comportamiento de los dos constructos que forman parte del ámbito empresarial y su relación con la competitividad de las empresas en Aguascalientes, el cual explica el 97.8% de los resultados en esta relación; de manera que.

COMPETITIVIDAD = 0.474 ÁMBITO EXTERNO + 0.777 ÁMBITO INTERNO + 0.150

Por lo tanto el análisis de correlación y la regresión, confirman que efectivamente existe influencia del ámbito empresarial sobre la competitividad de la empresa en Aguascalientes y que de manera independiente o combinada este es positivo y significativo; por lo tanto cuando mejora cualquiera de las condiciones en el ámbito de la empresa, directamente, también se mejora la competitividad de la organización.

Comentarios

De manera clara, la investigación refleja que tanto el ámbito externo como el interno de la empresa tienen impacto significativo sobre la competitividad de la misma. Asimismo, hace notar que la responsabilidad de que las empresas estén en posición de poder competir con sus similares, es de quien forma el ámbito interno así como del que forma el ámbito externo, máxime ahora que llegan al estado de Aguascalientes gran cantidad de empresas extranjeras. También se puede observar que la empresa es responsable completamente del ámbito interno, pero del externo no, y solamente puede prepararse para que el impacto negativo sea menor o que el positivo sea aprovechado al máximo.

Para el caso del ámbito externo, se detectaron dos dimensiones, con evaluaciones menores al resto. Primeramente la peor evaluada es la concerniente a la estabilidad económica, de aquí que surge una gran oportunidad de mejora por parte del Estado en el sentido de generar las condiciones en la economía de tal forma que esta se torne confiable y estable; para ello se puede pensar en las medidas que se direccionen hacia la reducción y control de los costos que ofrecen las instituciones, así como el establecimiento de políticas encaminadas a evitar actos corrupción. En segundo lugar se manifiesta como una necesidad por parte de los empresarios en Aguascalientes, el desarrollo de tecnología, lo que nos lleva a hacer mención de la falta de soporte a este respecto, ya que se apoya al establecimiento de empresas extranjeras en lugar de generar el establecimiento de empresas mexicanas bien administradas, como una forma de atacar el desempleo.

Por otro lado, en cuanto al ámbito interno, la dimensión, con la menor puntuación es la referente a los sistemas de trabajo, lo cual indica la responsabilidad del empresario en la gestión de inversión en recursos, así como la actualización en técnicas de trabajo mediante la aplicación de análisis de los métodos, los principios de kaisen, mejora continua, lean manufacturing, seis sigma, entre otros. Del mismo modo se hizo notar que una gran oportunidad es el desarrollo de técnicas de control, de lo cual es responsable directo el propio empresario, quien tiene la tarea de la actualización y gestión de estas, con el propósito de optimizar al máximo las operaciones de la empresa.

Referencias

Aidis, R., Estrin, S. y Mickiewcs, T. (2009). Institutions and entrepreneurship development in Russia: A Comparative perspective. *Jorunal of Business Venturing.*23 (6), 656 – 672.

Alic, J. (1987). *Evaluating industrial competitiveness at the office of technology in society.* New York: Basic Book Inc.

Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustainable competitive advantages. *Journal of Management.* 17, 99 – 120

Cabrera Martínez Alejandra María., López López Paula Andrea y Ramírez Méndez Claudia. (2011). *La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio.* Bogotá, D. C. Colombia: Ediciones Fundación Universidad Central

Comisión Nacional de Competitividad (2007). *Agenda interna para la productividad y la competitividad. Documentos sectoriales, documentos regionales.* Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.

Corbett, C. and Van Wassenhove, L. (1993). Tradeoffs? What tradeoffs? Competence and competitiveness in manufacture strategy. *California Management Review.* 36 (summer), 107 -122.

Choe Kwangseek, Booth David y Hu Michael. (1997). Production competence and its impact on business performance. *Journal of Manufacturing Systems.* 16 (6), 409 – 421.

Davidsson, D. (2004). *Researching entrepreneurship.* New York: Springer.

Dedhia Navin Shamji. (1995). Survive business challenges with the total quality management approach. *Total Quality Management.* 6 (3), 265 – 272.

Forcadell, F. J. (2007). The corporate growth of the firm: A Resource-based approach. *Journal of American Academy of Business, Cambridge.* 11 (2), 151 – 160.

Gatignon, H., Tushman, M. L., Smith., W. y Anderson, P. C. (2002). A structural approach to assessing innovation: construct development of innovation focus, type and characteristics. *Management Science.* 48 (9), 1103 – 1122.

Guan, J. C., Yam, R. C. M., Mok, C. K, and Ma, N. (2006). A study of the relationship between competitiveness and technological innovation capability base on DEA models. *European Journal of Operations Research.* 170, 971 -986.

Hamel, G. y Henne, A. (1994). *Competence-based Competition.* New York: John Wiley.

Hofstede, G. (2ª). (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations*. Thousand Oaks: Sage.

Junarsin Eddy. (2010). Issues in the innovation service product process: a Managerial perspective. *International Journal of Management.* 27 (3), 616 – 627.

Karaulova Tatyana, Shevtshenko Eduard, Polyanchikov Igor y Sahno Jevegenij. (2009). Reorganisation of production system on SME enterprises. *Annals of DAAAM for 2009 & proceedings of the 20th International DAAAM* 20 (1), 869 - 870.

Krinsky, R. J. y Jenkins, A. C. (1997). When worlds collide: the uneasy fusion of strategy and innovation. *Strategy & Leadership.* 25 (4), 36 – 41.

Kirby, D. A. and Kaiser, S. (2003). *Joint ventures as an internationalization strategy for SMEs.* New York: Springer.

López, S. V. (2005). Competitive advantage and strategic formulation: The key role of dynamic capabilities. *Management Decision.* 43 (5), 661 - 669

McGahan, A. M. y Porter, M. E. (2002). What do we know about variance in accounting profitability? *Management Science.* 48 (7), 834 – 851.

Martín Peña María Luz y Díaz Garrido Eloisa. (2009). Posicionamiento estratégico de las empresas industriales en las prioridades competitivas de operaciones: Desarrollo y aplicación de un indicador de medida. *Cuaderno de Economia y Dirección de la empresa.* 39 (junio), 59- 94.

Martinelli, A. (2004). *The social and institutional context of entrepreneurship in Crossroads of entrepreneurship.* (58 – 74). New York: Springer.

Mills, J.Platts, K. y Bourne, M. (2003). Applying resource-based theory: Methods, outcomes and utility for managers. *International Journal of Operations & Production Management.* 23 (2), 148 – 166.

Montoya-Weiss, M. M. and Calonte, R. (1994). Determinants of new product performance: a review and meta-analysis. *Journal of Products Innovation Management.* 11, 397 – 417.

Morris, M. H., Kurato, D. F. y Covin, J. G. (2ª) (2008). *Corporate entrepreneurship and innovation: Entrepreneurial development within organizations.* Mason: Thompson South Western.

North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change, and performance.* Cambridge: Cambridge University Press.

Osman Mohamed, Zafar, U. Ahmed, Madan Annaverjula, Paisal Arifudin and Ansuya Yogarjah. (2002). Costume focused management and corporate performance: An international marketing perspective of Malaysian business. *American Business Review.* June, 95 – 102.

Peng, M. W. (2003). Institutional transitions and strategies choices. *Academy of Management Review.* 28 (2), 275 – 286.

Peteraf, M. A. (1993). The cornerstones of competitive advantages: A resource-based view. *Strategic Management Journal.* 14, 179 – 191.

Pettigrew, A. M., A. M. Woodman, R. W. y Cameron. K. M. (2001). Studying organizational change and development: Challenges for future research. *The Academy of Management Journal.* 44 (4), 696 – 713.

Phusavat, K. and Kanchana, R. (2007). Competitiveness priorities of manufacturing firms in Thailand. *Industrial Management & Data Systems.* 107 (7), 979 -996.

Platzek Bernard P., Winsker Dietmar y Pretorius Leon. (2011). Global business environement: Holistic Intrapreneurship. *SCMS Journal of Indian Management.* January – March, 96 – 114

Ping, R.A. (2004). On assuring valid measures for theoretical models using survey data. *Journal of Business Research.* I (57), 125-141.

Porter, M. (1993). *La ventaja competitiva de las naciones*. Buenos Aires: Ediciones Javier Vergara.

Prahalad, C.K. y Hamel, G. (1990). The core competence of the corporation. *Harvard Business Review.* 66, 79 – 91.

Puck, J. F., Holtbrügge, D. y Mohr, A. T. (2006). Applicant information and selection strategies in corporate web site recruiting: the role of natural culture. *Proceedings of the First European Academic Workshop on Electronic Human Resource Management, Enschede, the Netherlands, October 25 – 26.*

Puffer, S. M., McCarthy, D. J. y Boisot, M. (2010). Entrepreneurship in Russia and China: The impact of formal institutional voids. *Entrepreneurship Theory and Practice.* 34 (3), 441 -467.

Rajasekaran, B. (2008). Intrapreneurship: A strategic Tool. *SCMS Journal of Indian Management.* 5 (2).

Reinel, J. & Bermeo, E. (2005). Las directrices del costo como fuentes de ventajas competitivas. *Revista Estudios Gerenciales.* 81-103.

Rue, L. W. e Ibrahim, N.A. (1998). The relationship between planning sophistication and the performance in small business. *Journal of Small Business Management.* 36 (4), 24 – 32.

Serfontein Septimus, Basson Johan, B, y Burden Johan. (2009). Mapping a transformation from a traditional to an entrepreneurial organization: A South African case. *Original Research.* 7 (1), 1 - 14

Salvendy G., (2001). *Handbook of industrial engineering: Technology and operation management,* A Wiley-interscience.

Skiner, W. (1974). The focused factory. *Harvard Business Review.* 53 (3), 113 – 121.

Smallbone, D. y Welter, F (2009). *Entrepreneurship and small business development in postsociales economies.* London: Rout-ledge.

Strohmeieer, S. (2006). Coping with contradictory consequences of e-HRM. *Proceedings of the First European Academic Workshop on Electronic Human Resource Management, Enschede, the Netherlands, October 25 – 26.*

Shane, S. (2003). *A general theory of entrepreneurship: The individual opportunity nexus.* Cheltenham, UK: Eduard Elgar.

Valero, M. (2004). *Análisis de competitividad al sector del dulce en el área metropolitana de Bucaramanga*. Bogotá: Ascolfa Inc.

Ward, P., Duray, R., Leong, G. M. y Sum, C. C. (1993). Business environment, operations strategy and performance: An empirical study of Singapore manufacturers. *Journal or Operation Management.* 13 (2), 95 -115.

Calidad; ¿Cuánto saben sobre el tema los estudiantes de la Universidad Justo Sierra?

Ana Patricia Muñoz Torres
Jorge Horacio González Ortiz
Héctor López Gama

Resumen

Este documento contiene una investigación transversal, cuantitativa e inferencial. La unidad de análisis es la Universidad Justo Sierra, la unidad de observación los estudiantes de nivel superior de la misma.

El objetivo de la investigación es identificar el nivel de conocimientos sobre calidad que tienen los estudiantes de la Universidad Justo Sierra de la ciudad de Rioverde, S.L.P. y verificar si existe un incremento en sus conocimientos durante su trayectoria escolar. Se aplicó un cuestionario auto administrado a una muestra de 190 estudiantes, elegidos aleatoriamente. El nivel de confianza del estudio es del 95% con un error tolerado del 7%.

Los resultados indican que el nivel de conocimientos general sobre el tema de calidad de los estudiantes se encuentra estancado y no es bueno. Los cuatro programas cuentan con un nivel similar de conocimiento sobre calidad y hay poco desarrollo del conocimiento durante su formación, esto no es aceptable ya que se esperaría que los egresados que se integran al sector productivo tuvieran mayores conocimientos, hábitos y principios de la calidad.

Palabras Clave: Calidad, Educación superior, Educación de calidad.

Introducción

Se han realizado diversas investigaciones donde se ha demostrado que las instituciones de educación superior requieren ofrecer una educación de calidad, ya que la educación muestra impacto no sólo dentro de la sociedad sino también en el ámbito económico y laboral. La enseñanza de calidad se hace objetiva cuando se consigue alcanzar las metas de aprendizaje, mismas que se distinguen por su ambición y complejidad; como buscar que los alumnos logren un pensamiento crítico, sean

creativos y desarrollen habilidades cognoscitivas complejas. Sin embargo, de acuerdo con la información disponible, la mayoría de los estudiantes de este nivel no alcanzan esas metas. Por consiguiente el tema de calidad se presenta en la actualidad como un factor fundamental y que se encuentra en constante evolución.

Por otro lado uno de los principales problemas que hay en el desarrollo de nuestro país, es la falta de competitividad originada por la baja productividad del sector empresarial, actualmente México ocupa el lugar 57 de 140 países (Global, 2015-2016). Esto ha provocado un fuerte desafío para las empresas que se deben ajustar y adaptar a las exigencias que hay en el mercado. Cada vez la mayoría de las empresas mexicanas corren el riesgo de desaparecer puesto que se presentan cambios continuos y rápidos, lo que ha generado retos donde se demanda calidad e implementación de nuevas técnicas innovadores enfocadas a la solución a estos retos. Se han realizado diversos estudios científicos sobre el tema de la calidad que prueban que es una estrategia gerencial eficaz en la mejora de la productividad en cualquier tipo de empresa, en todas las partes del mundo (Dean y Bowen, 1994; Sirota et al., 1994; Benson, 1992; Frehr, 1997). Nos debemos preguntar ¿Por qué los empresarios no adoptan la administración de la calidad como una estrategia gerencial?

Y se concluye, que la evolución en el sector productivo se podría dar en al menos dos formas; a través de la capacitación de los actuales empresarios para así lograr desarrollar en ellos una cultura básica de calidad y/o esperar que el cambio cultural se dé a través del cambio generacional.

Si se espera el cambio generacional, se debe asegurar que las nuevas generaciones vivan esta cultura, es decir, en la familia y las instituciones educativas que son el lugar donde se construye el futuro y los cambios sociales. Podríamos entonces preguntarnos si en realidad se están formando a las nuevas generaciones bajo los principios de la calidad, de tal forma que realmente podamos aspirar a que al menos parte del cambio de paradigma se dé con el cambio generacional.

Cabe entonces la siguiente pregunta ¿Cuánto saben sobre el tema de calidad los estudiantes de la Universidad Justo Sierra? Esta pregunta nos hace recordar una de las más fascinantes declaraciones de Philip Crosby “el problema de la administración

de la calidad no está en lo que la gente desconoce de ella, más bien, radica en aquello que creen saber" (Crosby, 1999, pág. 21).

El objetivo de esta investigación es tratar de estimar el nivel de conocimientos que tienen los estudiantes de la Universidad Justo Sierra, de la ciudad de Rioverde, S.L.P. Sobre el tema de calidad. Para ello se diseñó un cuestionario basado en las 11 proposiciones de Philip Crosby. La encuesta fue realizada por estudiantes de la Licenciatura en Administración, quienes aplicaron el cuestionario en el año 2015.

Justificación

La educación es la llave de entrada a la casa de la cultura, pero a menudo se olvida este hecho: actúa como si de ella sólo interesara un saber escogido de entre una idea particular de cultura. En las últimas décadas se ha encontrado un gran avance en el ámbito educativo-cultural. (Guédez, 2002) Menciona: "El Capital Social es cultura y educación convertidas en interacción cooperativa y productiva. En su sentido más general, la cultura es capacidad de creer y de crear, mientras que la educación es capacidad de saber y de querer. El Capital Social es, en este contexto, la posibilidad de conjugar las capacidades de creer, crear, saber y querer en función del respeto a la diversidad, del fomento de la convivencia y del progreso colectivo".

Recientemente se han observado algunos cambios, especialmente en el mercado de las telecomunicaciones. Los resultados comienzan a hacerse evidentes, el país aumentará su competitividad. En este proceso de mejora, México puede seguir contando con sus fortalezas tradicionales: su entorno macroeconómico relativamente estable, su gran y profundo mercado interior que está dentro de los 10 más grandes del mundo y que permite importantes economías de escala, infraestructura de razonablemente buen transporte, y una serie de empresas sofisticadas, que es raro para un país en su etapa de desarrollo (Global, 2014-2015).

Es por ello que esta investigación podría resultar de gran importancia, porque reconoce la interconexión entre la educación y problemáticas como la productividad cada vez más baja del país y sus retos económicos, entre otros.

Marco Teórico

El concepto de la calidad, ha presentado en cada momento de la historia un significado diferente, está en construcción y representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios (Ibarrola, Gallego, & Caro, 2006, pág. 5).

Por otro lado se pretende que el sistema educativo en general, sea capaz de preparar a los alumnos para enfrentarse al exterior y practiquen los principios de calidad, para que puedan promover los cambios necesarios para la transformación de la sociedad. A fin de abordar correctamente el problema debe existir una comprensión fundamental de los conceptos de: calidad, cultura, cultura organizacional, proceso de cambio y la relación entre ellos.

El cambio de paradigma que necesitan las empresas para enfrentar los retos actuales se fundamenta de acuerdo con los reconocidos autores del área administrativa, en la incorporación del enfoque de la calidad total a la planeación, control y mejoramiento de la operación del negocio (Cantú, 2001, pág. 62).

¿Qué es lo que consigue la calidad? Probablemente uno de sus más importantes resultados sea eliminar los desperdicios en todas las áreas y niveles de la organización, y así los costos serán menores, se alcanza mayor uniformidad del producto, ventas sustancialmente mayores e incremento del empleo. Lo que E. Deming (1989) denominó el círculo virtuoso o reacción en cadena. Y con ello, como G. Ruíz (2004) lo describe se podría iniciar la trilogía de la competitividad; incremento de la productividad, incremento de la inversión e incremento del empleo. Por estas razones la calidad se está convirtiendo en una tendencia básica en las organizaciones hoy en día. Esto explica la atención prestada a la administración hacia la calidad en otras esferas, por parte del comercio, de la industria, por los políticos y los académicos.

El nuevo paradigma.

Las ideas que se abordan en esta sección le parecerán simples a quien fue formado y vive los valores de la calidad, sin embargo se puede mencionar que la mayoría de las pequeñas empresas locales, aún viven en el llamado viejo paradigma. La definición que se adopta de la palabra paradigma para los fines de esta investigación, es la aportada por el filósofo y científico Thomas Kuhn quien dio a paradigma un significado

contemporáneo cuando lo adoptó para referirse al conjunto de prácticas que definen una disciplina científica durante un período específico de tiempo.

A continuación se presenta una lista de las creencias aun prevalecientes del viejo paradigma de la calidad:

El viejo paradigma sobre la calidad considera que: (Crosby, 1994, a).

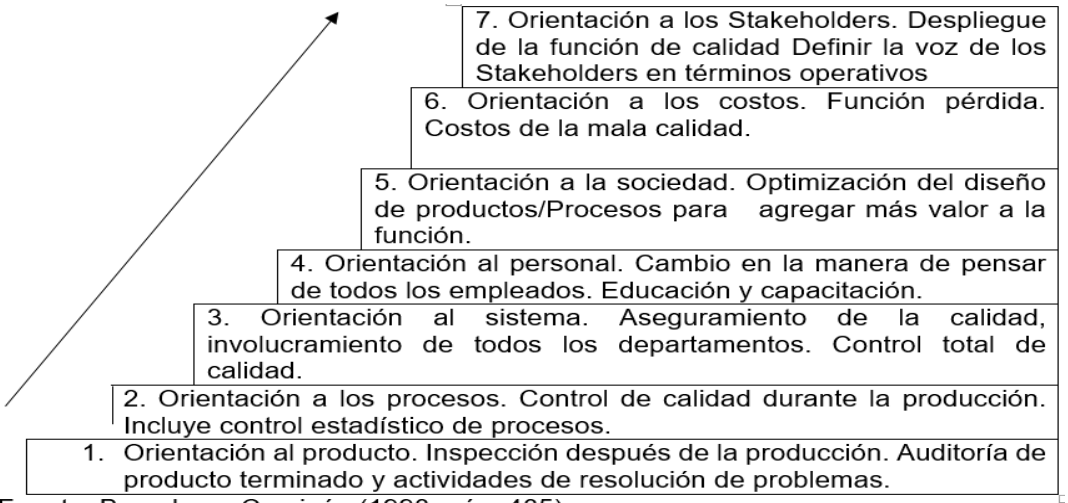
1. La calidad la establece el fabricante.
2. La calidad se controla.
3. La calidad cuesta.
4. La calidad está orientada al producto exclusivamente.
5. La calidad pretende la detección de fallas.
6. Exigencia de niveles de calidad aceptable.
7. La responsabilidad de la calidad es de la unidad que la controla.
8. La calidad significa inspección.
9. Predominio de la cantidad sobre la calidad
10. Se considera cliente al externo.
11. La calidad es un factor operacional.

Ahora podemos contrastar estas creencias con el nuevo paradigma, el que acepta que la calidad y la producción son compatibles. Sus correspondientes creencias son:

1. La calidad la establece el cliente.
2. La calidad se fabrica, se produce.
3. La calidad es rentable.
4. La calidad afecta a toda la actividad de la empresa.
5. La calidad pretende la prevención de fallas.
6. Cero errores, haciendo las cosas bien desde la primera.
7. La responsabilidad de la calidad es de todos y empieza por la dirección.
8. La calidad significa satisfacción de los trabajadores y de los clientes.
9. Predominio de la calidad sobre el volumen.
10. Considera al cliente externo y también al cliente interno.
11. La calidad es un factor estratégico.

Evolución de la calidad

La conceptualización de la administración hacia la calidad continúa en evolución (Figura 1). De acuerdo a Camisón (1998), se reconoce que son 7 las etapas por las que se ha transitado.



Fuente: Basado en Camisón (1998, pág. 485)

Figura 1. Evolución del concepto de la administración hacia la calidad.

La primera etapa corresponde a la orientación al producto, etapa en que la calidad era inspección. Hasta la séptima etapa que corresponde a la orientación a los grupos involucrados e interesados con la empresa (Stakeholders) en la cual la voz de esos grupos que deciden, se traduce a bienes y servicios de calidad. La calidad pasó de ser un concepto emergente y de interés mediático a integrarse como un factor higiénico, permanente dentro de las organizaciones productivas. Su presencia podría pasar inadvertida, su ausencia, no.

El cuestionario utilizado en esta investigación se diseñó en base a las 11 proposiciones de P. Crosby que determinan paso a paso, si la forma de pensar del sujeto de estudio se encuentra en el viejo paradigma o en el nuevo paradigma.

Contexto

El presente estudio se enfoca en la cabecera municipal de Rioverde, un municipio más de los 2,457 municipios del país (INEGI, 2011a). La comunidad en estudio, está dentro de la zona media potosina, la cual conforma una zona conurbada, perteneciente a la zona metropolitana de la Región Media de San Luis Potosí que en conjunto agrupa más de 250,000 habitantes. La proximidad de estos municipios los vincula, han

aprendido a convivir y a proceder de manera conjunta en la solución de sus problemas comunes. (Ver Figura 2).



Figura 2. Municipios de la Zona Media de San Luis Potosí.

Conforme a los datos del censo (INEGI, 2011b) (INEGI, Censo de población y vivienda 2010. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática., 2011b) la ciudad de Rioverde contaba entonces con 91,924 habitantes, de las cuales 44,574 son hombres y 47,350 son mujeres, 50% de ellos habitan la cabecera municipal y la población de las comunidades representa el 50% adicional, aproximadamente. Rioverde es una ciudad agrícola y un centro de servicios que atiende a la zona media del estado.

En un radio de 250 kilómetros de distancia en Rioverde, se encuentran 159 ciudades importantes de 20 mil y más habitantes, cuya población se estima en 15.5 millones de consumidores potenciales. A su vez, dentro de 500 kilómetros de distancia hay 578 ciudades, con una población de 69.1 millones de consumidores potenciales (Censo de población y vivienda 2010, INEGI).

Por otro lado, la Universidad Justo Sierra se encuentra ubicada en Boulevard Universitario 501, Rioverde S.L.P., a un costado de la carretera que conduce a la cabecera municipal de San Ciro de Acosta.

La Universidad Justo Sierra tiene como fin el formar profesionales íntegros y comprometidos con la sociedad a través de un modelo de mejora continua que permita la competencia del egresado en los ámbitos local, nacional e internacional además de

ofrecer un servicio de calidad para que el alumno impulse la transformación humana, cultural, tecnológica y económica de la sociedad..

La universidad Justo Sierra está compuesta actualmente por las siguientes carreras de:

- Ingeniero en mecánica automotriz.
- Licenciado en nutrición.
- Licenciado en crinología y criminalista.
- Especialidad en derecho penal acusatorio.
- Licenciatura en ciencias de la educación.
- Licenciatura en educación física.
- Licenciatura en administración.
- Licenciatura en contaduría pública.
- Licenciatura en trabajo social.
- Licenciatura en Psicología.

Hipótesis

A continuación se expresan los objetivos de investigación en forma de hipótesis y se aclara que el nivel de conocimientos P_i es un vector integrado por 11 dimensiones.

Hipótesis 1:

H_0: La proporción media de cada una de las dimensiones del conocimiento sobre el tema de calidad en los estudiantes de la Universidad Justo Sierra es igual al promedio general (0.626).

$H_0: \mu_{NCCi} = \mu_{NCCg}$

$H_1: \mu_{NCCi} \neq \mu_{NCCg}$

Hipótesis 2:

H_0: La media del nivel de conocimiento de los alumnos de nivel básico es igual a la media del nivel de conocimiento de los alumnos de nivel avanzado.

$H_0: \mu_{NCCb} = \mu_{NCCa}$

$H_1: \mu_{NCCb} \neq \mu_{NCCa}$

Hipótesis 3:

H_0: La media del nivel de conocimientos de los alumnos con alto rendimiento académico es igual a la media del nivel de conocimiento de los alumnos con bajo rendimiento académico.

$H_0: \mu_{NCCar} = \mu_{NCCbr}$

$H_1: \mu_{NCCar} \neq \mu_{NCCbr}$

Hipótesis 4:

H_0: La media del nivel de conocimientos del género femenino es igual a la media del nivel de conocimientos del género masculino.

$H_0: \mu_{NCCf} = \mu_{NCCm}$

$H_1: \mu_{NCCf} \neq \mu_{NCCm}$

Hipótesis 5:

*H_0: La media del nivel de conocimientos de los alumnos de la carrera de Psicología es igua*l a la *media del nivel de conocimientos de los alumnos de la carrera de Trabajo Social*, e igual a la *media del nivel de conocimientos de los alumnos de la carrera de Nutrición y éstas a su vez igual a la media de conocimientos de los alumnos de la carrera de Ing. Mecánico Automotriz*.

$H_0: \mu_{NCCpsicología} = \mu_{NCCtrabsocial} = \mu_{NCCnutrición} = \mu_{NCCingmecauto}$

$H_1: \mu_{NCCpsicología} \neq \mu_{NCCtrabsocial} \neq \mu_{NCCnutrición} \neq \mu_{NCCingmecauto}$

Metodología

La muestra aleatoria del estudio se integró por 193 estudiantes de la Universidad Justo Sierra y en ella están incluidos alumnos de 4 programas, lo cual generó un total de 190 cuestionarios útiles. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS v20 y para comparar el resultado de los grupos, se realizó la prueba ANOVA y la prueba t de Student para cada una de las proposiciones de Crosby en las que opinó el encuestado.

Las etapas de la investigación fueron:

I. Reunión con las autoridades universitarias para autorizar la realización del proyecto.

Se llevaron a cabo juntas de trabajo con los directivos de la Universidad Justo Sierra (UJS); esto con el fin de exponer los propósitos y alcances del proyecto, conocer su opinión, obtener su aprobación y la de dirección. Además, se solicitó apoyo a las autoridades respectivas para realizar la intervención en las empresas.

II. Revisión de artículos, tesis y libros sobre cultura de calidad y comportamiento organizacional.

Este trabajo es una continuación de la tesis doctoral “Nivel Existentes de las Condiciones Necesarias para la Cultura de Calidad en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas de la Ciudad de Rioverde, S.L.P.” además de investigaciones subsecuentes que de ella se han derivado. El desarrollo del marco teórico de esta investigación se realizó a partir de una revisión de la literatura especializada para de ahí seleccionar la información relacionada con las variables de esta investigación.

III. Establecer las teorías de referencia.

El modelo teórico que se eligió para realizar esta investigación se tomó del libro titulado *Completeness, Plenitud, Calidad para el siglo XXI* de P.B. Crosby, México: McGaw-Hill. El modelo de los paradigmas de la calidad, a través del cual el autor define con claridad las creencias que conforman el viejo paradigma y las creencias que conforman el nuevo paradigma.

IV. Diseño del cuestionario

El instrumento consta de una primera sección de 8 preguntas biográficas y una segunda sección en las que confronta las 11 proposiciones de P. Crosby para que el estudiante elija una, aquella postura que le parece correcta de acuerdo a su actual forma de pensar. Los errores de redacción, de forma de instrumento y la improvisación son factores que llegan a afectar la confiabilidad y la validez de la encuesta. El Abuso en el uso de instrumentos que no han sido validados en este contexto, el uso de instrumentos poco empáticos, que utilizan lenguajes muy elevados para el sujeto participante, instrumentos largos incompletos, todos esos son errores que llegan a afectar la validez y la confiabilidad del cuestionario.

El instrumento fue revisado y probado en una etapa previa al trabajo de campo.

V. Revisión y depuración del cuestionario

El cuestionario fue revisado por un grupo de alumnos de la Licenciatura en Administración del octavo y sexto semestre, quienes lo contestaron e hicieron sugerencias respecto del formato y sobre los errores de redacción, se aplicó en un grupo piloto para observar el comportamiento y el tiempo de respuesta. Ya revisados se procedió a la reproducción del cuestionario.

VI. Selección de la muestra

La encuesta se aplicó a 193 estudiantes elegidos al azar, alumnos que estuvieron de acuerdo en participar en la investigación de manera voluntaria. Y se distribuyó de la siguiente manera: 71 Lic. Psicología, 40 Lic. Trabajo Social, 27 Lic. Nutrición y 52 de Ing. Mecánico Automotriz y 3 encuestas no válidas. No fueron incluidos alumnos del posgrado, ni docentes o personal administrativo. El tamaño final de la muestra nos permite manejar un error máximo esperado de 5% y un nivel de confianza del estudio de un 95%.

VII. Trabajo de campo-aplicación de cuestionarios

Para la aplicación de cuestionarios se capacitó, organizó y coordinó a un grupo de alumnos de licenciatura liderados por el investigador. Se les entregó una carta de presentación de parte de la dirección de la UASLP campus Rioverde para facilitar el trámite introductorio. Aun cuando el cuestionario es auto administrado, se le pidió a los aplicadores que acompañaran a los respondientes para aumentar así la confiablidad del estudio.

VIII. Codificación, captura, depuración y matriz de datos

Una vez obtenidas las encuestas se foliaron y se revisaron para eliminar todas aquellas que presentaran deficiencias, como preguntas mal contestadas o incompletas. Finalmente se capturó la matriz de datos.

IX. Análisis estadístico para obtención de resultados.

Para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS v20 y para las pruebas de hipótesis se usó la prueba t de Student para dos muestras y ANOVA para más de dos grupos.

Resultados

La presentación de los resultados del análisis estadístico de los datos, se dividirá en dos secciones; en la primera revelamos las estadísticas que describe la muestra de alumnos que formaron parte del estudio y una segunda sección dónde hacemos las pruebas de las hipótesis planteadas en la investigación.

Descripción de la muestra

La muestra de estudio se compone de 190 estudiantes de la Universidad Justo Sierra (UJS), con las características que se observan en la Tabla 1.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos de la muestra.

Estadísticos Descriptivos						
Número de Cuestionarios	190					
Muestra por Género	120	**Femenino**	67	**Masculino**	3	**NA**
Muestra por Nivel de Avance	138	**Básico (I - VI)**		52	**Avanzado (VII - X)**	
Muestra por Nivel de Desempeño	111	**No Académico (< 8)**		79	**Académico (≥ 8)**	
Muestra por edad	138	**17 - 20**	49	**21 - 25**	3	**26-30**
Muestra por Programa Educativo	**Psicología**	**Nutrición**	**Trabajo Social**	**Ing. Mecánico Automotriz**		
	71	27	40	52		

Existe una notable presencia de mujeres en la educación superior, La cantidad de alumnos es mayor en Ingeniería Mecánica Automotriz y la menor la Licenciatura en Nutrición. La edad promedio del grupo es de 19.95 años, sin embargo, la moda está en 19 años. En el nivel de desempeño académico el promedio general es de 7.67.

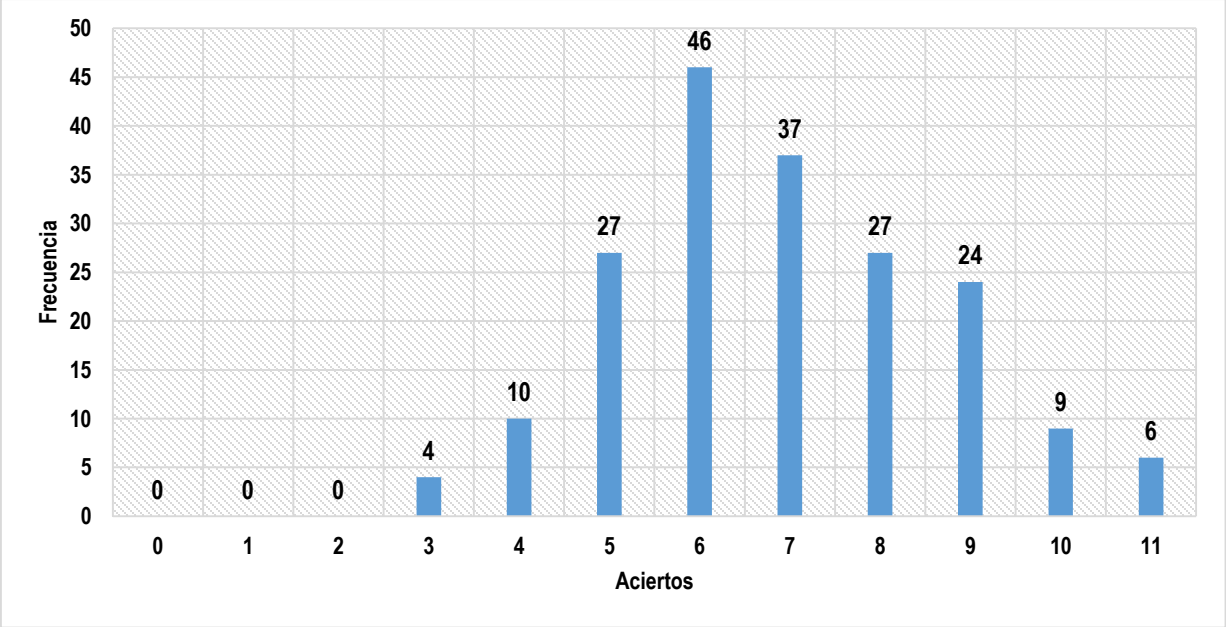


Figura 3. Aciertos contestados por cuestionario.

En la Figura 3 podemos observar que sólo 6 estudiantes fueron capaces de responder bien las 11 preguntas; 9 estudiantes respondieron correctamente 10 preguntas de las 11 y así.

Si se considera que al menos 7 preguntas contestadas correctamente significan un resultado aceptable; solamente 103 lo lograron, lo cual representa el 54.21%.

Comprobación de hipótesis

Antes de explicar los resultados obtenidos durante la investigación se debe recordar que la medida del nivel de conocimiento se estimó mediante las 11 proposiciones pareadas, de las cuales el estudiante eligió. La escala de resultado es de 0 a 1; donde 0 significa que el estudiante eligió las respuestas que corresponden al viejo paradigma y uno; significa que el respondiente eligió las 11 respuestas del nuevo paradigma. El promedio general fue 0.626, no bueno.

PRIMERA HIPÓTESIS. Si se analiza la Tabla 2 podemos observar el perfil del comportamiento de las 11 proposiciones, destaca la proposición 8 por su valor mayor (0.911) y por otro lado la proposición 3 por su valor menor (0.342). Generamos un agrupamiento; Pv corresponde a la prueba t de cada proposición respecto de la media P= 0.626 y encontramos que se forman 3 grupos (Clusters k-mean).

Tabla 2. Comparación del nivel de conocimiento sobre calidad de los estudiantes.

#	Dimensión	Media de la Proporción	PV	Código
1	La calidad la establece el cliente.	0.53158	0.009421	
2	La calidad se fabrica, se produce.	0.82632	1.1E-11	
3	La calidad es rentable.	0.34211	2.65E-14	
4	La calidad afecta a toda la actividad de la empresa.	0.46316	1.13E-05	
5	La calidad pretende la prevención de fallas.	0.67895	0.126286	
6	Cero errores, haciendo las cosas bien desde la primera.	0.47895	6.94E-05	
7	La responsabilidad de la calidad es de todos y empieza por la dirección.	0.87368	8.62E-20	
8	La calidad significa satisfacción de los trabajadores y de los clientes.	0.91053	5.12E-30	
9	Predominio de la calidad sobre el volumen.	0.38947	2.45E-10	
10	Considera al cliente externo y también al cliente interno.	0.85789	1.28E-16	
11	La calidad es un factor estratégico.	0.54211	0.020494	

Debajo de la media. En la media. Arriba de la media.

Al observar la Figura 4 y considerando los valores de la significancia mostrados en la Tabla 2, las 11 proposiciones se pueden agrupar en tres categorías; cinco de ellas (1, 3, 4, 6, 9 y 11) forman el grupo que se encuentra en el viejo paradigma.

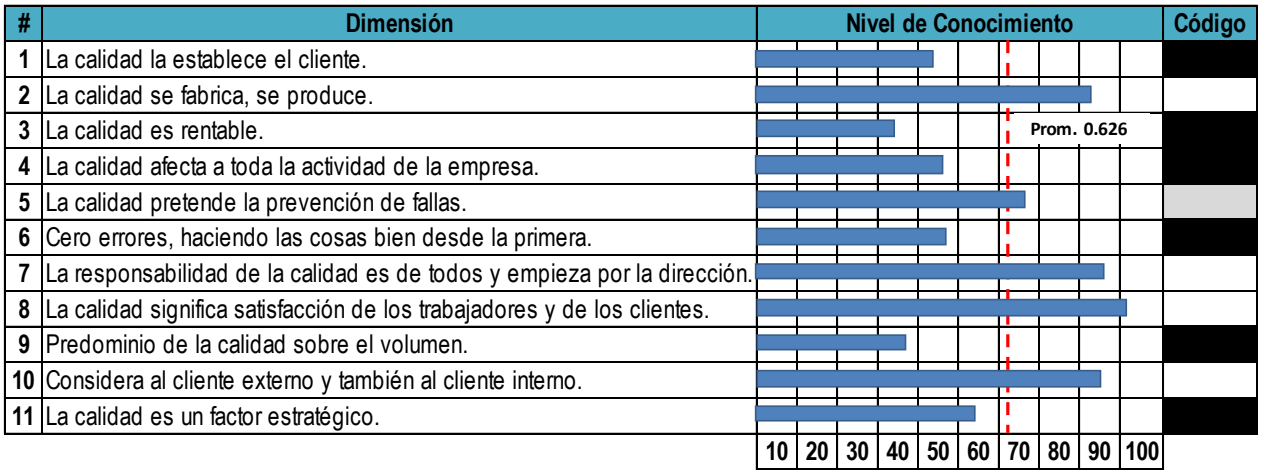


Figura 4. Nivel de conocimiento de las proposiciones de los estudiantes.

Una (5) forma un segundo grupo que es el de transición y finalmente las proposiciones 2, 5, 7, 8 y 10 son las que están en el nuevo paradigma.

SEGUNDA HIPÓTESIS. El análisis de los datos se puede realizar tomando como base el cuatrimestre que cursan los estudiantes, para esto, se forman dos grupos: nivel básico N_A (estudiantes de los primeros seis cuatrimestres) y nivel avanzado N_B (estudiantes de séptimo cuatrimestre en adelante). En la Tabla 3 se muestra la proporción de cada una de las dimensiones por grupo y podemos observar que en la mayoría de las dimensiones el conocimiento es igual.

Tabla 3. Comparación del nivel de conocimiento por avance.

#	Dimensión	Media de la Proporción de Estudiantes N_B	Media de la Proporción de Estudiantes N_A	Pv	Código
1	La calidad la establece el cliente.	0.384	0.923	2.00157E-12	
2	La calidad se fabrica, se produce.	0.826	0.827	0.989	
3	La calidad es rentable.	0.30	0.462	0.033	
4	La calidad afecta a toda la actividad de la empresa.	0.42	0.577	0.054	
5	La calidad pretende la prevención de fallas.	0.67	0.692	0.810	
6	Cero errores haciendo las cosas bien desde la primera.	0.51	0.404	0.205	
7	La responsabilidad de a calidad es de todos	0.86	0.904	0.445	
8	La calidad significa satisfacción de los trabajadores y de los clientes.	0.91	0.923	0.712	
9	Predominio de la calidad sobre el volumen.	0.38	0.404	0.804	
10	Considera al cliente externo y también al interno	0.86	0.846	0.777	
11	La calidad es un factor estratégico.	0.50	0.654	0.058	

Básicos. Iguales. Avanzados.

Se realizó una prueba t por cada una de las 11 proposiciones y se encontró que en 9 de las 11; (2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, y 10), no existe diferencia entre la proporción de los dos grupos (Pv > 0.05). En las otras 2 dimensiones la hipótesis de igualdad se rechaza, si existen diferencias en al nivel de conocimiento; el conocimiento es mayor en el grupo de los avanzados Podemos inferir que si bien los avanzados muestran un mejor nivel de conocimiento, la diferencia deja que desear. El avance en sus estudios, parece ser apenas un predictor.

TERCERA HIPÓTESIS. Se analizaron los datos tomando como base el rendimiento académico, es decir, el promedio de los estudiantes, para ello se formaron dos grupos; el de los estudiantes con alto rendimiento compuesto por aquellos estudiantes con promedios de 8.0 y superior y el grupo de los estudiantes con bajo rendimiento cuyo promedio es inferior a 7.9.

En la Tabla 4 se muestra la proporción de cada una de las dimensiones por grupo y se observar que existe hegemonía a favor de los estudiantes de alto rendimiento.

Tabla 4. Comparación del nivel de conocimiento de nivel básico y avanzado.

#	Dimensión	Media de la Proporción de Estudiantes No Ac	Media de la Proporción de Estudiantes Acad.	Pv	Código
1	La calidad la establece el cliente.	0.468	0.577	0.142	
2	La calidad se fabrica, se produce.	0.835	0.820	0.781	
3	La calidad es rentable.	0.316	0.360	0.532	
4	La calidad afecta a toda la actividad de la empresa.	0.392	0.514	0.100	
5	La calidad pretende la prevención de fallas.	0.747	0.631	0.092	
6	Cero errores haciendo las cosas bien desde la primera.	0.532	0.441	0.222	
7	La responsabilidad de a calidad es de todos	0.835	0.901	0.183	
8	La calidad significa satisfacción de los trabajadores y de los clientes.	0.911	0.910	0.972	
9	Predominio de la calidad sobre el volumen.	0.367	0.405	0.596	
10	Considera al cliente externo y también al interno	0.835	0.874	0.457	
11	La calidad es un factor estratégico.	0.519	0.559	0.592	

No hay diferencia. ☐ Si hay Diferencia. ☐

Se realizó una prueba t por cada una de las 11 proposiciones y se encontró que en todas las proposiciones no existe diferencia entre la proporción de los dos grupos es decir en Pv > 0.05. Podemos inferir que no existe diferencia en el nivel de conocimientos de los estudiantes académicos y los no académicos. El rendimiento académico, no parece ser un predictor.

CUARTA HIPÓTESIS. Se analizaron los datos tomando como base el género femenino y masculino. En la Tabla 5 se muestra la proporción de cada una de las dimensiones por género.

Tabla 5. Comparación del nivel de conocimiento del género.

#	Dimensión	Media de la Proporción del género Fem.	Media de la Proporción del género Masc.	Pv	Código
1	La calidad la establece el cliente.	0.520	0.552	0.676	
2	La calidad se fabrica, se produce.	0.837	0.806	0.587	
3	La calidad es rentable.	0.285	0.448	0.023	
4	La calidad afecta a toda la actividad de la empresa.	0.520	0.358	0.032	
5	La calidad pretende la prevención de fallas.	0.585	0.851	0.00015	
6	Cero errores haciendo las cosas bien desde la primera.	0.431	0.567	0.073	
7	La responsabilidad de a calidad es de todos	0.902	0.821	0.107	
8	La calidad significa satisfacción de los trabajadores y de los clientes.	0.911	0.910	0.998	
9	Predominio de la calidad sobre el volumen.	0.317	0.522	0.005	
10	Considera al cliente externo y también al interno	0.854	0.866	0.822	
11	La calidad es un factor estratégico.	0.528	0.567	0.611	

No hay diferencia. ☐ Si hay Diferencia. ☐

Se realizó una prueba t por cada una de las 11 proposiciones y se encontró que en 7 de las 11; (1, 2, 6, 7, 8, 10 y 11), no existe diferencia entre la proporción de los dos grupos es decir, el Pv > 0.05. En sólo 4 (3, 4, 5, y 9) de las dimensiones la hipótesis de igualdad se rechaza, si existen diferencias en al nivel de conocimiento. Se puede inferir que no existe diferencias significativas en el nivel de conocimientos entre el género femenino y masculino. El género, no parece ser un predictor.

QUINTA HIPÓTESIS. Se tomó como base la carrera de los estudiantes encuestados. Los programas de Licenciatura en Psicología, Licenciatura en Nutrición, Licenciatura en Trabajo Social e Ingeniería en Mecánica Automotriz.

En la Tabla 6 se muestra la proporción de cada una de las dimensiones de las diferentes carreras.

Se realizó una prueba ANOVA por cada una de las 11 proposiciones y se encontró que en 10 de las 11 proposiciones (1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10 y 11) no existe una diferencia significativa y solamente en la proposición 5 la carrera de Ing. Mecánico Automotriz sobresale. Podemos inferir que no existen diferencias en el nivel de conocimientos entre las carreras. El programa educativo no parece ser un predictor.

Tabla 6. Comparación del nivel de conocimiento por carrera

#	Dimensión	Media de la Proporción de E. Psicología	Media de la Proporción de E. Nutrición	Media de la Proporción de E. Trabajo Social	Media de la Proporción de E. ing. Mec. A.	Pv	Código
1	La calidad la establece el cliente.	0.616	0.593	0.600	0.481	0.379	
2	La calidad se fabrica, se produce.	0.832	0.963	0.825	0.788	0.256	
3	La calidad es rentable.	0.363	0.370	0.225	0.385	0.362	
4	La calidad afecta a toda la actividad de la empresa.	0.511	0.481	0.625	0.385	0.146	
5	La calidad pretende la prevención de fallas.	0.632	0.698	0.530	0.857	0.003	
6	Cero errores haciendo las cosas bien desde la primera.	0.421	0.481	0.500	0.615	0.094	
7	La responsabilidad de a calidad es de todos	0.889	0.852	0.875	0.846	0.829	
8	La calidad significa satisfacción de los trabajadores y de los clientes.	0.900	0.963	1.000	0.923	0.151	
9	Predominio de la calidad sobre el volumen.	0.379	0.296	0.350	0.442	0.615	
10	Considera al cliente externo y también al interno	0.863	0.889	0.875	0.846	0.956	
11	La calidad es un factor estratégico.	0.558	0.519	0.575	0.596	0.922	

No hay diferencia. Si hay Diferencia.

Para concluir lo anterior se destaca que aunque en una era de constantes avances, la mayor parte de los futuros profesionistas aún viven en el viejo paradigma, donde la tradición les dice que la calidad y la productividad son incompatibles, es decir, que no

se pueden tener ambas. Aun no terminan por comprender que la mejora de la calidad engendra de manera natural e inevitable, la reducción de desperdicios de toda índole.

Conclusión

Este trabajo de investigación llega a la determinación de que el nivel de conocimientos sobre el tema de calidad de los estudiantes de la UJS; no es bueno. El promedio general de su evaluación medido en una escala de 0 a 10 es de 6.27 y solamente 6 estudiante fue capaz de contestar correctamente todo el cuestionario.

También se revela que de las 11 proposiciones, 6 se encuentran aún en el viejo paradigma de la calidad, una proposición más están en transición y cuatro proposiciones ya están en el nuevo paradigma. Lo anterior nos lleva a concluir que continuamos en el viejo paradigma, tratando de migrar al nuevo. Esto infiere que la mayoría de los estudiantes aún viven en el viejo paradigma, donde la tradición les dice que la calidad y la productividad son incompatibles.

Se trató de identificar si existe un incremento en el conocimiento sobre el tema de la calidad en los estudiantes de la UJS en el transcurso de su carrera, llegando a la conclusión siguiente; si bien existe un incremento en el conocimiento este no es el esperado pues es apenas perceptible y se explica así; de las 11 proposiciones 9 no muestran diferencia entre el grupo de alumnos avanzados y el grupo de alumnos del nivel básico. En dos proposiciones los alumnos avanzados muestran mayor conocimiento.

Se trató de identificar si existen diferencia significativa en el conocimiento sobre el tema de la calidad los estudiantes de la UJS por programa educativo de los alumnos, llegando a la conclusión de que los cuatro programas muestran prácticamente el mismo nivel bajo de conocimiento.

Se trató también de identificar si existe diferencia significativa en el conocimiento sobre el tema de la calidad en los estudiantes de la UJS por el desempeño académico mostrado en su promedio y se encontró que podemos inferir que los estudiantes académicos muestran un mejor nivel de conocimiento. El rendimiento, parece ser apenas un predictor, sin embargo no sabemos si el buen estudiante conoce y practican

los principios y hábitos de la calidad porque los aprendió en la institución o es buen estudiante porque ya trae esos hábitos desde el núcleo familiar.

Por otro lado, la prueba del nivel de calidad por género mostró que el género masculino presenta una ligera ventaja en el nivel de conocimientos. En 4 de las proposiciones la diferencia fue significativa y en tres de esas cuatro el nivel es mayor en los hombres.

Como se ve en los resultados de esta investigación, los estudiantes de la institución están entendiendo y aceptando algunas de las ideas del nuevo paradigma, sin embargo existen ideas del viejo paradigma que se encuentran muy aferradas en su mente y no parece un problema menor el que puedan cambiarlas sin ayuda.

Se continúa viviendo en un viejo paradigma dónde se cree que calidad significa excelencia, exactitud, lujo. La calidad es adecuación al uso y está en el esfuerzo continuo por ser excelentes, no sólo en serlo. Se utiliza el término “calidad” a la ligera, sin conocerlo, como sinónimo de lujo, creando confusión dentro de la organización.

Se debe trabajar en el sentido de conocer y satisfacer plenamente las necesidades de los clientes y los Stakeholders, cambiar la concepción del servicio para lo cual se requiere planear los niveles de calidad considerando éstas necesidades, posteriormente asegurarlas y después superarlas, ese parece ser el único camino de la competitividad.

Un viejo paradigma que cree que ganar dinero es la finalidad única de la empresa, dejando por un lado el crecimiento sostenible y la responsabilidad social.

Se continúa pensando que la calidad es un concepto que atañe solamente al producto y no considera que la calidad debe estar presente en todos los factores que directa o indirectamente intervienen en la elaboración de productos o prestación de servicios.

El mejoramiento continuo de procesos, productos y servicios debe ser un hábito en las empresas, eliminando los errores, sin tener en mente niveles aceptables de no calidad.

Se sigue creyendo aun, que la calidad y la productividad son incompatibles, que no se pueden tener ambas cuando se ha probado que la calidad engendra de manera natural e inevitable la reducción de desperdicios de toda índole.

La estrategia en este sentido no es tratar de detener a la competencia, porque no será posible lograrlo, ya que ellos también están luchando por elevar su calidad de vida colocando sus productos en el mercado, lo que se debe hacer es mejorar los niveles

de calidad de los productos locales y disminuir sus costos a través de mejorar la productividad.

Ahora bien, dentro de un mundo globalizado y por lo tanto competido, ofrecer calidad al cliente nos garantiza el ingreso a la competencia por los mercados, no obstante no nos asegura que salgamos ganadores. Lograr la satisfacción del cliente nos permite ingresar al mundo altamente competitivo, no obstante no asegura ganar su preferencia, ya que para esto no basta alcanzar su satisfacción sino que se requiere adueñarse de su lealtad. Por lo que se hace indispensable incorporar otras habilidades para tener éxito.

Existe aún mucho por hacer en la institución para lograr desarrollar conocimientos, hábitos y actitudes alineadas con la calidad, pues además de ofrecer una educación de calidad, se debe educar en calidad al estudiante, un proyecto que no es simple pues podría requerir la capacitación de docentes, modificar asignaturas, planes de estudio y modelos educativos.

Se debe considerar además que la educación de nivel superior no es del todo responsable de esta situación que inicia en la familia y parece pasar inadvertida en los niveles básicos y medios. Se podría utilizar la estructura de la SEP para desarrollar el conocimiento, los hábitos y valores de la cultura de calidad a la ciudadanía para tratar de esta manera de alinear las asimetrías culturales y disminuir la resistencia que naturalmente se presenta al adoptarla.

Los resultados de este trabajo de investigación le podrían ser de utilidad en primer lugar a la UJS, para tomarlos en cuenta en los ejercicios de rediseño curricular. Y en general podría ser útil a la SEP, a sus diseñadores de programas, quienes podrían considerar los valores y principios de la calidad dentro de las competencias básicas a formar desde la educación básica.

Es preciso impregnar toda la educación con acciones que ayuden a los estudiantes a integrar los conocimientos y los principios de la calidad en las aulas. En última instancia, cualquiera asignatura puede prestarse para que los estudiantes desarrollen los hábitos de la calidad, y demostrar sus conocimientos en acciones de calidad que se encaminen al logro del desarrollo de una sociedad más competitiva.

Referencias

Camisón, C. (1998). *Total Quality Management and Cultural Change: a Model of Organizational Development.* International Journal of Technology Management.

Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad.* México: Mc Graw Hill.

Crosby, P. (1994b). *La calidad no cuesta.* México, D.F. : C.E.C.S.A.

Crosby, P. B. (1994a). *Completeness, Plenitud, Calidad para el siglo XXI,.* México: McGraw-Hill.

Crosby, P. B. (1999). *La calidad no cuesta.* México: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.

Dean, J. J., & Bowen, W. (1994). *Management theory and total quality: improving research and practice through theory development.* Academ of Management Review 19(3).

Deming, W. E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis.* Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.

Global, I. d. (2015-2016). *Informe de Competitividad Global 2015-2016.* Riviera Maya: F.E.M.

Guédez, V. (Julio de 2002). *La cultura y la educación: ¿Factores de capital social o de capital ideológico?* Obtenido de La cultura y la educación: ¿Factores de capital social o de capital ideológico?: www.google.com

Ibarrola, J. M., Gallego, I. Á., & Caro, J. B. (2006). *Introducción a la Calidad.* España: Ideaspropias.

INEGI. (2011a). *Indicadores de ocupación y empleo. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.* Obtenido de Indicadores de ocupación y empleo. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.: http://www.inegi.org.mx/Sistemas/temasV2/Default.aspx?s=est&c=25433&t=1

INEGI. (2011b). *Censo de población y vivienda 2010. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.* Obtenido de Censo de población y vivienda 2010. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.: http://www.inegi.org.mx/censo-población-vivienda-2010

Ruiz, G. (2004). *México, Competitividad País y de las Regiones, Seminario sobre desarrollo de la competitividad.* México: UNAM.

Análisis de la implementación de una base de datos electrónica para el control interno del activo fijo de una organización

Maira Yolet Vargas Gutiérrez
Alma Elizabeth Miranda Quiñones
María magdalena Trejo Lorenzana

Resumen

Existen acciones organizacionales a las que no se les otorga la importancia o supervisión adecuada y constante, estas se convierten en un punto crítico que al paso del tiempo es difícil controlar. Tal es el caso del seguimiento a los activos fijos de una empresa donde la acción central es su adquisición y control de ingreso al área correspondiente. Difícilmente se atiende a la localización, situación física del bien o al grado de funcionalidad en que se encuentra. Se consideró importante atender la pertinencia respecto al estado que guardan los activos fijos de la organización, para facilitar la emisión de los reportes financieros.

Ante esto, se implementó una base de datos que mantenga la pertinencia de la información tornándola confiable y actualizada, la cual permitió la validación, control y seguimiento del activo fijo, que manifieste los datos necesarios para la determinación correcta y registro de la depreciación del activo fijo. Para concretar este trabajo fue necesario contar con una investigación documental, a partir de los reportes de resguardo que cuenta la organización, agrupando los bienes tangibles en una matriz que contenga los datos tales como: tipo de bien, cantidad, modelo, marca, descripción detallada, condiciones en que se encuentra y área a la que fue asignada.

La segunda etapa consistió en la revisión física y etiquetado de identificación de cada uno de los bienes declarados. La última etapa se refiere al traslado de la información en una base de datos electrónica para el registro constante de activos de nuevo ingreso, así como la actualización para el seguimiento de los ya existentes.

Palabras clave: Control Interno, Activo Fijo, Implementación

Introducción

La preocupación principal de toda organización se encuentra centrada en la operatividad, es decir, vender bienes o servicios y la obtención de ingresos a través de estas funciones para traducirlos en ganancias; dejando en gran medida rezagada la vertiente administrativa y el aporte que esta puede dar para mejorar los procesos internos de la organización. Esta vertiente busca mantener el equilibrio al interior de la empresa con respecto a los objetivos que se desean alcanzar, estableciendo mecanismos de apoyo para identificar las posibles desviaciones y con esto determinar acciones para su corrección.

¿Qué es el control interno?

Para dar respuesta a esta pregunta es importante desmenuzar el término, por lo que iniciaremos expresando que el control es un mecanismo o medio que se utiliza para disminuir los riesgos en el desarrollo de una actividad. Este puede presentarse en diversos factores (proceso, ventas, producción, finanzas, etc.), la intención del control es adelantarse y evitar errores que pueden llegar a convertirse en algo muy complicado de solucionar para la organización, de acuerdo con Zuñiga (2015).

Para Williams (2013), el control es un proceso de regulación y comparación entre lo establecido y lo realizado, pero al mismo tiempo se formula como medida de prevención ante los riesgos que pueda enfrentar la organización para el logro de los objetivos.

Es importante contar con un proceso de control en las organizaciones ya que a través de este es posible: 1) Determinar medidas correctivas para corregir desviaciones detectadas, 2) Identificar con claridad las partes de la empresa en que se han generado los problemas, 3) Proporcionar información para analizar variaciones y 4) Determinar soluciones, reducir costos y ahorrar tiempo al evitar errores, tal como lo menciona Luna (2015). Existen tres métodos básicos de ejecución del control:

Control de realimentación, donde su función es proporcionar información de las deficiencias del desempeño después de que ocurren.

Control concurrente, que es un mecanismo de obtención de información al momento en que se está desempeñando la función, permitiendo realizar correcciones en paralelo al tiempo de su ejecución.

Control anticipativo, en el cual su función es permitir identificar anticipadamente cualquier desviación que se pueda presentar, evitando y reduciendo al mínimo las deficiencias.

Para contar con un control adecuado dentro de las organizaciones es necesario, alinear lo que se desea controlar con las dimensiones gerenciales que guiarán la puesta en marcha de toda gestoría de control. Estos elementos se encuentran descritos a través de la normativa, planes y comportamientos fijados por la alta dirección, mismos que delimitarán el accionar del capital intelectual. A esta normativa se le conoce como control interno.

Al hablar de control interno, se hace referencia a las herramientas propuestas para otorgar seguridad a la organización, mecanismos que deben ser diseñados y considerados para el funcionamiento expreso de la empresa, considerando las normativas y leyes expresas para su aplicabilidad, tanto en el contexto interno como el externo de la organización.

El control interno puede ser definido como un proceso multidireccional que influye sobre todos los componentes de un sistema organizado, para otorgarle seguridad y reaccionar ante las condiciones cambiantes. Además, es un conjunto de sistemas y procesos realizados por la alta administración de una empresa y diseñado para proporcionar la seguridad razonable de que se cumplirán los objetivos del control interno, los cuales son:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, según Valencia (2015).

El control interno es evaluado por los contadores en las sesiones de auditoría, donde pretenden determinar el grado de cumplimiento a la normativa que le aplica a cada sistema de control. Entre las subdivisiones del sistema de control se encuentran el control administrativo y el contable, donde el primero se centra en eficientar las operaciones y apego a las prácticas de la gerencia, el segundo se dirige a la protección de activos y confiabilidad de los registros contables. Hay quienes piensan que esta subdivisión sectoriza, sin considerar al capital humano, factor tecnológico y contexto

de desarrollo, como lo delimita Viloria (2005) en su producto de investigación, al analizar los factores que inciden en el control interno.

Probablemente, en la teoría se pueda visualizar el sistema de control contable como una parte estática y sectaria de la organización. Sin embargo, es prescindible realizar la revisión a través de este método de separación para comprender con claridad su aplicación e importancia que representan en la reducción de riesgos, tiempos, costos y apego a la normatividad establecida.

Las organizaciones se ven envueltas en la vorágine de los tiempos contemporáneos y efectivamente los controles tradicionales dejan de ser funcionales en el contexto actual. Sin embargo, existen bienes muebles e inmuebles que es necesario controlar y en estos casos se prefiere la combinación de aplicar controles tradicionales conjugados con los contemporáneos. Así pues, se ha considerado retomar estos elementos para recuperar la relevancia que representa el control de los activos fijos.

¿Qué es el activo fijo?

Se define al activo fijo como los bienes tangibles, tales como inmuebles, maquinaria y equipo que tienen como objeto la producción de artículos para su venta o para el uso de la propia entidad, en base al boletín C-6 de Normas de Información Financiera, emitido por el IMCP (2015). Además, se consideran inversiones a los activos fijos, de acuerdo al artículo 32 de ley del Impuesto Sobre la Renta generado por ISEF (2015).

Actualmente, el avance de los negocios y competitividad de los precios hace que el control de los activos fijos, sea especializado de tal forma que se pueda definir con claridad y precisión su participación en el costo de ventas de un producto, por lo que han tomado relevante importancia. Las empresas tienen la necesidad de hacer inversiones de recursos significativas en este rubro representando el más importante en su estructura financiera. En ningún caso sería posible operar sin la necesidad de adquirir activos fijos.

El control de activo fijo consiste en un registro fiel del mobiliario y equipo de una empresa, tal como computadoras, maquinaria, vehículos, herramientas, inmuebles, etc. Cuanto más grande sea la empresa, mayor será la necesidad de llevar un registro correcto de cada bien. Este control es necesario debido a que una parte significativa del valor contable de la empresa es la relativa a los activos fijos que posee. Es

importante mencionar que el valor del activo fijo se va perdiendo a través del uso en el tiempo, por lo que se debe calcular la depreciación del mismo. Además, se puede depreciar el costo del activo contra los gastos, reduciendo los impuestos a pagar de acuerdo con Valle (2012).

De acuerdo con el artículo 40 en ley del Impuesto Sobre la Renta controlado por ISEF (2015), el nivel de depreciación es una función de la vida útil de cada artículo. Es necesario llevar el control ya que cada bien tiene un periodo diferente de depreciación. Por ejemplo en México, los automóviles se deprecian a cuatro años, escritorios a diez años, equipo de cómputo a tres años, inmuebles a diez años, etc.

Por lo anterior, las organizaciones con fines de lucro y con un tipo de sociedad de capital variable indican que está dividido en efectivo y activo fijo, el cual debería estar controlado y actualizado con el objetivo de determinar el monto, ubicación y situación de estas inversiones. Por lo tanto, es importante implementar un procedimiento de control y seguimiento del activo fijo existente y nuevo. Así, los departamentos de contabilidad y auditoría pueden resguardar, dar seguimiento y tener la ubicación de las inversiones para su depreciación reflejada en los estados financieros, impactando en la auditoría de calidad, con respecto a James y William (2008).

Considerando esto, la pregunta de investigación se plantea a continuación: ¿Cómo mejorar el control de las inversiones de larga duración de cualquier entidad?. Así que el problema involucra el control físico de los activos fijos a cargo del departamento de finanzas, limitándose a un registro contable global de las adquisiciones y depreciaciones para efectos del cálculo aproximado de sus costos, resultando una información inadecuada para la toma de decisiones. Además, este problema se llega a complicar de manera creciente cuando se tiene que considerar los movimientos internos de estos activos fijos de una ubicación a otra, los cuales involucran una mayor cantidad de papeleo interno. Conforme pasa el tiempo y sin un control es más difícil saber la ubicación actual del activo.

Considerando los antecedentes y revisión del marco referencial, se encontraron algunos resultados tales como los reportados por Lozada (2007) donde diseño un sistema de control de inventarios para mantener un control adecuado y actualizado del manejo de la propiedad, planta y equipo (activo fijo), así como sus métodos de

depreciación y mecanismos de contabilización, pasando de un sistema tradicional a uno moderno y competitivo. Lo anterior, debido a que con el paso del tiempo la cantidad del activo fijo puede llegar a ser significativa. Por tal motivo, es conveniente que desde el comienzo los responsables de llevar los registros contables establezcan procedimientos para logar un adecuado control de la información considerando la descripción, ubicación, monto, vida útil, depreciación acumulada y ubicación.

Otra investigación reportada por Paltán (2007) resulto en un instrumento administrativo referido como un control procedimiento que permitió establecer los mecanismos y políticas necesarias de registro y control del activo fijo, a través de la identificación de responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades inherentes al manejo de los bienes. Así mismo, dio a conocer la información detallada y ordenada de cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo, desde el requerimiento del activo, su adquisición, codificación, registro, asignación de su custodia y movimientos a otros departamentos. Este documento plasmó de manera más clara las funciones y actividades que llevan a cabo los funcionarios encargados de los activos fijos. Logrando que con estas directrices se eviten fallas, tales como robos o descuidos en su manejo, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando la repetición y sirvió como orientación al personal del nuevo ingreso.

Por lo tanto, el objetivo de la presente investigación es implementar una base de datos efectiva de los bienes que posee una empresa mediante la normatividad NIF para mejorar la conciliación de registros contables, adecuada codificación, manejo de la base de datos y alcanzar una administración correcta. La hipótesis central consistió en desarrollar un procedimiento de control y seguimiento del activo fijo a cargo de un área específica, tal como el departamento de contabilidad, asegurando el seguimiento y depreciación del mismo durante su vida útil. Dadas las características y perfil profesional de quienes componen este departamento, las competencias desarrolladas por el profesional contable, van en función de mantener un registro y control de los movimientos contables, pero sobre todo la concentración y relación que le emite entre lo financiero y contable.

Metodología (investigación descriptiva)

La metodología a emplear en este tema de investigación presento dos tendencias, la modalidad cualitativa porque está basada en principios teóricos, y cuantitativa porque está relacionada con métodos de recolección de información, cuenta con un modelo numérico contable. Por lo que, la metodología de modalidad cuantitativa mostro mayor incidencia en este tema. Se aplicaron los métodos inductivos deductivos y analíticos para recopilar información de la situación verídica de la empresa. Por lo tanto, se realizó una metodología de investigación documental considerando información relevante, tal como los bienes tangibles, cantidades de un mismo activo, modelos, marcas, descripciones detalladas, condiciones en las que se encuentran y área productiva donde se encuentra operando el mismo.

El proceso de control del activo fijo se dividió en tres etapas: identificación, captura en base de datos y control interno. Para llevar este control fue necesario identificar cada artículo que pertenece al activo fijo mediante una etiqueta auto adherible con número de registro. Para el registro de los activos fijos se construyó una base de datos con estructura básica conteniendo información relativa de las características de cada artículo para tener un control completo. El control interno se realizó desde que un activo fijo es adquirido en la empresa, generando un registro en la base de datos junto con una etiqueta.

La presente investigación requirió de la documentación existente en el departamento de contabilidad sobre el activo fijo generado durante diez años a la fecha, reportes de las auditorías internas del sistema de calidad y de un sistema básico de inventarios del activo fijo, indicados por Evans (2008).

Una vez analizada y filtrada la información anterior, se procedió a definir las variables a recabar para cada uno de los activos fijos clasificados en cuatro tipos: equipos de cómputo, equipo de oficina, transporte y maquinaria, los cuales se encuentran en los diferentes departamentos y gerencias dentro de la empresa. Lo anterior, permitió establecer un eficiente sistema de control de activos fijos, conteniendo la siguiente información, la cual conforma una base de datos electrónica actualizada.

a) Código de identificación física de cada activo

b) Código de equipo y modelo

c) Descripción amplia del activo

e) Documento contable de adquisición y número de registro contable

f) Área usuaria a la que pertenece

g) Responsable asignado

h) Centro de costo contable al que pertenece

i) Costo de adquisición

j) Depreciación anual y acumulada

k) Valor neto del activo

l) Estado actual

m) Vida útil estimada

La información recopilada permitió la creación de un procedimiento que cumpliera con los requisitos de las normas de calidad, para su inserción en el control de documentos, en base a la Norma internacional ISO 9001 (2008) facilitando el seguimiento del activo fijo, el cual representa una aportación a la organización de manera relevante. Así mismo, se diseñó un formato del control del activo fijo donde se concentró la información básica del activo fijo. Con los datos recabados, procedimiento y formato implementado, se generó el sistema de control de activos fijos, el cual se cargó en un sistema computarizado mediante un programa de inventario a cargo de especialistas del área de compras.

Resultados

Con el desarrollo de la presente investigación se obtuvieron cuatro resultados importantes, los cuales se detallan a continuación.

Procedimiento de calidad para el seguimiento del activo fijo

Una vez realizada la revisión de la documentación existente en el departamento de contabilidad y mejora continua, se encontró un procedimiento conteniendo la información básica sobre el activo fijo de la organización. Sin embargo, se determinó que el procedimiento mencionado debería contener mayor información relativa a la condición (alta, baja, mantenimiento y cambio de ubicación) del activo fijo existente o de nueva adquisición, además de datos técnicos sobre el equipo de cómputo, equipo de oficina, maquinaria y transporte. El procedimiento del activo fijo se describe a continuación.

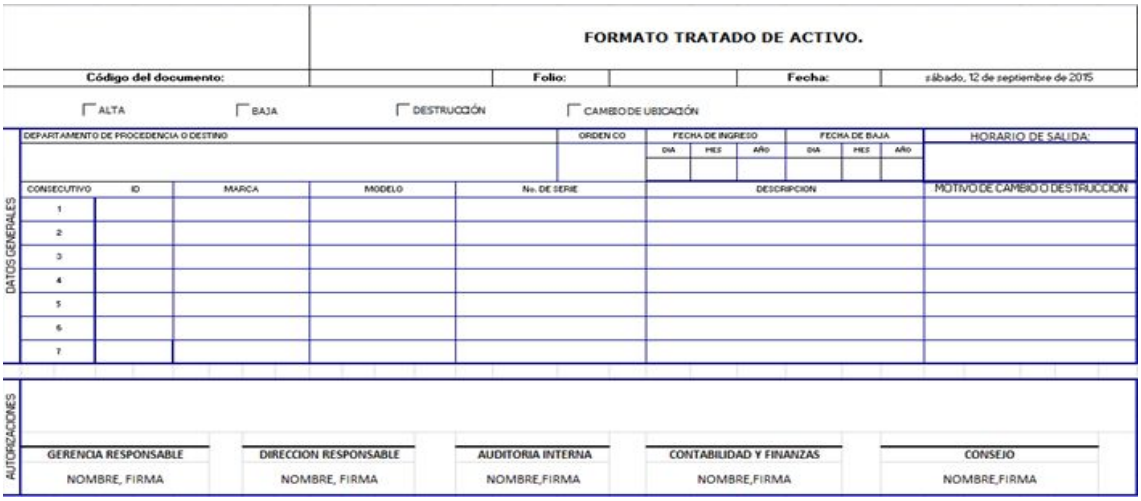
El primer paso fue verificar la existencia del activo fijo dentro de los diferentes departamentos y gerencias que conforman la organización. Como segundo paso, se obtuvieron los datos técnicos del equipo, maquinaria y transporte a partir de la base de datos de inventarios y en caso contrario, se realizó un levantamiento de datos en piso. Posteriormente, se determinó la situación del activo fijo clasificándolo como baja, mantenimiento o cambio de ubicación. Como cuarto paso se definió la acción a tomar respecto a si se cambiaba de ubicación o se aplicaba mantenimiento.

Una vez realizados los cuatro pasos anteriores, se generó información que se concentró en el formato de control del activo fijo propuesto. Por último, se establecieron periodos de revisión semestral para darle seguimiento a la condición y situación del activo fijo existente.

Formato del control y seguimiento del activo fijo

Una vez desarrollado e implementado el procedimiento anterior, se procedió al diseño y requisitado del formato del control y seguimiento del activo fijo. La información relevante a recopilar fue la siguiente. Se determinó si el activo fijo estaba en condición de alta, baja, mantenimiento o cambio de ubicación, así como saber los datos técnicos (marca, modelo, número de serie, descripción, número de inventario si aplicaba) del equipo de cómputo, equipo de oficina, maquinaria y transporte.

Con la información anterior, se tomó la decisión de si el activo permanecía en el mismo espacio, se cambiaba de departamento o se enviaba al área de mantenimiento. Como requisito de calidad mencionado por Zúñiga (2015), el formato debería contener las firmas de responsables, fechas de ingreso y de baja de cada departamento. El formato descrito se puede observar en la figura 1.



FORMATO TRATADO DE ACTIVO.

Código del documento:		Folio:		Fecha:	sábado, 12 de septiembre de 2015

☐ ALTA ☐ BAJA ☐ DESTRUCCIÓN ☐ CAMBIO DE UBICACIÓN

DEPARTAMENTO DE PROCEDENCIA O DESTINO	ORDEN CO	FECHA DE INGRESO			FECHA DE BAJA			HORARIO DE SALIDA:
		DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO	

DATOS GENERALES

CONSECUTIVO	ID	MARCA	MODELO	No. DE SERIE	DESCRIPCION	MOTIVO DE CAMBIO O DESTRUCCIÓN
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

AUTORIZACIONES

GERENCIA RESPONSABLE	DIRECCION RESPONSABLE	AUDITORIA INTERNA	CONTABILIDAD Y FINANZAS	CONSEJO
NOMBRE, FIRMA	NOMBRE, FIRMA	NOMBRE,FIRMA	NOMBRE,FIRMA	NOMBRE,FIRMA

Figura 1. Formato del control y seguimiento del activo fijo.

Control interno de activo fijo

En base a lo anterior, se estableció una metodología de control de los activos fijos descrita a continuación. El control se inició a partir de su adquisición cuando llega a las instalaciones del negocio, se debe inventariar identificando físicamente cada activo fijo con una etiqueta que incluya su identificación definitiva. La identificación se hizo en el lugar donde se usaría el activo, asignándole de este modo el centro de costo contable al que pertenece, debiendo responsabilizar al usuario de este a través de una carta responsiva en la que se manifieste su destino, estado en el que se encuentra y vida útil probable.

Una vez identificados y controlados todos los activos fijos, fue necesario identificarlos con su factura, a esta fase se le llamó conciliación, que acredite su propiedad para proceder a su registro contable y poder así reconocer su depreciación a través de su uso, de acuerdo a la tabla 1 basada en artículo 34 de la ley del Impuesto Sobre la Renta, emitido por el ISEF (2015). El objetivo final fue asignarle un valor contable a cada activo inventariado físicamente.

Tabla 1. Depreciación estimada del activo fijo.

No.	Concepto	Depreciación (%)
1	Mobiliario y equipo de oficina	10
2	Camiones de carga, tracto-camiones, montacargas y remolques	25

3	Computadoras personales de escritorio, portátiles, servidores, impresoras, lectores ópticos, graficadores, lectores de código de barras, digitalizadores, unidades de almacenamiento externo y concentradores de redes de cómputo	30
4	Dados, troqueles, moldes, matrices y herramental	35

Toda la información generada anteriormente, se dio de alta en un programa de inventarios, al cual se adicionaron datos importantes y actualizados para mejorar el control del activo fijo, como se puede apreciar en la figura 2. Se favoreció la actualización del inventario (levantamiento, identificación, depuración) de los activos fijos de la empresa, la cual se debería realizar una vez al año.

Auditoría interna

Dentro de los resultados que generalmente se encuentran en las auditorías realizadas a las organizaciones, existen inconformidades respecto a la inadecuada ubicación de las inversiones en los diferentes departamentos, así como la falta de etiquetas con número de inventario. Por lo que, la acción correctiva propuesta fue la generación de la base de datos estructurada que proporcione la información pertinente de los activos fijos.

Así fue posible darle verificación y seguimiento al etiquetado del inventario del equipo de oficina, equipo de cómputo, maquinaria, transporte, así como cambio de ubicación del activo fijo por necesidades de otros departamentos. Por lo tanto, el procedimiento y formato descritos anteriormente facilitaron la información requerida en la auditoría.

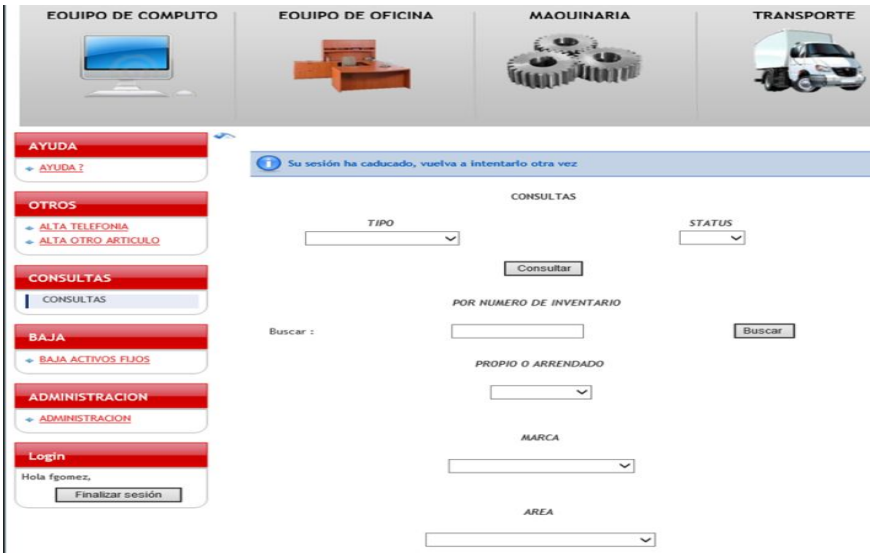


Figura 2. Pantalla del programa de activo fijo mejorado.

Conclusiones

A consecuencia del trabajo realizado se estableció un procedimiento de control de calidad para el seguimiento de las inversiones adquiridas por la entidad económica desde su adquisición hasta el seguimiento de cambio de ubicación por razones necesarias y administrativas de la organización.

Como resultado del procedimiento se generó un formato del control y seguimiento del activo fijo, conteniendo los datos técnicos, administrativos y condición del activo fijo, el cual se propone como un formato activo en el sistema de calidad con un grado de efectividad del 90%.

El control del activo fijo favoreció y mejoró el acceso a la información de los equipos de cómputo, transporte, equipo de oficina y maquinaria propios de la empresa, así como de las nuevas adquisiciones.

La implementación del procedimiento y formato indicados favorecieron los resultados de la auditoría interna debido a que las inconformidades respecto al activo fijo se minimizaron.

Referencias

Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2011). *Normas de Información Financiera* (Quinta ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

James, E. y. (2008). *Administración y Control de la Calidad.* México: Cengage Learning.

José, P. V. (2007). *Manual de Procedimiento para el Manejo y Control de los Activos Fijos Tangibles de Metrocar S.A.* Ecuador: Universidad Andina Simón Bolivar.

Ley del Impuesto Sobre la Renta ISR. (2015). *Artículo 34, sección II de las inversiones* . México: Ediciones fiscales ISEF.

Ley del Impuesto Sobre la Renta ISR. (2015). *Artículo 40, sección II de las inversiones* . México: Ediciones fiscales ISEF.

Ley del Impuesto Sobre la Renta ISR. (2015). *Artículo 32, sección II de las Inversiones*. México: Ediciones fiscales ISEF.

Lozada, M. S. (2007). *Diseño de un Sistema de Control de Inventario de Activo Fijo en el Departamento Financiero de la Fuerza Aérea Ecuatoriana ALA No. 12.* Ecuador: Latacunga ESPE.

Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo* (Segunda ed.). México: Patria.

Norma Internacional ISO 9001. (2008). *Manual del sistema de gestión de la calidad*, 1-15. Suiza.

Valencia, G. (2015). El Control interno en las Pymes. *Pyme Adminístrate hoy, XXI*(254), 42 - 48.

Valle, M. (2012). *El Registro Contable del Retiro del Activo Fijo* (Vol. Consultorio Fiscal No. 448). México: Facultad de Contaduria y Administración.

Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable (FACES), Año 8*(11), 87 - 92.

Williams, C. (2013). *Administración* (Sexta ed.). México: Cengage Learning.

Zuñiga, H. (2015). Control de Calidad, Importancia en los Trabajos de Aseguramiento. *Contaduría Pública, Año 44*(516), 40 - 48.

Pertinencia y metodología de la aplicación del cuestionario INDICAS, utilizado en el Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán, para la evaluación de la calidad en el servicio

Yareli Yadira Quintal Martínez
Ana María Canto Esquivel
María Antonia Morales González

Resumen

Este trabajo describe el estudio que se realizó en el Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán (HRAEPY) en las áreas de consulta externa, admisión continua y hospitalización; donde se evaluó la pertinencia y metodología de aplicación del cuestionario proporcionado por el Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS), el cual es una herramienta que recolecta datos sobre la satisfacción con: la información que se proporciona a los pacientes, el tratamiento recibido, los tiempos de espera y la oferta de medicamentos. El cuestionario tiene la función de evaluar la calidad en el servicio de hospitales generales clasificados como hospitales de segundo nivel, y el HRAEPY es un hospital de tercer nivel con características diferentes a un hospital general ya que no cuenta con las mismas áreas que son contemplados en el cuestionario INDICAS. El estudio se realizó con el apoyo del personal de trabajo social de las diferentes áreas y con los resultados obtenidos se determinaron aspectos específicos de la calidad en el servicio que necesitan ser evaluados en el hospital y que no están contemplados en el cuestionario.

Palabras clave: criterios de calidad, calidad hospitalaria, calidad en el servicio.

Abstract

This paper describes a study that was conducted at the Regional Hospital of High Specialty of the Yucatan Peninsula (HRAEPY) in the areas of outpatient rolling admission and hospitalization; where relevance and methodology provided a questionnaire was assessed by the National System of Health Quality Indicators (INDICAS), which is a tool that collects data on satisfaction with: the information provided to patients, the treatment received, timeouts and the supply of drugs. The questionnaire serves to evaluate the quality of service of general hospitals classified as

secondary hospitals , and HRAEPY is a tertiary hospital with different characteristics to a general hospital because it does not have the same areas that are covered by the questionnaire INDICAS. The study was conducted with the support of social work staff from different areas and with the results obtained, were determined specific aspects of service quality that need to be evaluated in the hospital and are not included in the questionnaire.

Introducción

El Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán (HRAEPY), es un hospital de tercer nivel y también es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal (OPD), creado por Decreto Presidencial el 29 de noviembre de 2006. El HRAEPY es un organismo dependiente de la Secretaría de Salud Federal, dentro del marco de la Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales Generales de Alta Especialidad, componente del Sistema de Protección Social en Salud, con un área de influencia planeada para abarcar los estados de Yucatán, Campeche y Quintana Roo, a favor de una población total de 3,823,231 habitantes; de los cuales el 49% no se encuentran afiliados a ningún sistema organizado de atención a la salud. El Hospital, actualmente, es considerado como el más grande, el más moderno en instalaciones y el más nuevo de los hospitales regionales de alta especialidad en la república (Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán, 2015), este hospital está situado en el noreste de Mérida, en un terreno de 10 hectáreas, con 230 mts. de frente por 450 mts. de fondo, su acceso principal se localiza en el Km. 8.5 de la antigua carretera a Motul, en el área geoestadística básica 5583, manzana 008 en el fraccionamiento Altabrisa. La actividad económica de la institución es la de hospitales generales del sector público, con un personal ocupado de más de 251 (Instituto Nacional de Estadística y Geografia, 2015). El sistema de salud en México está estructurado en diferentes niveles de atención a la salud, los cuales se diferencian por el grado de especialización de los servicios médicos ofrecidos: primero, segundo y tercer nivel; estos niveles de atención de la salud interactúan por medio de una red de referencia que permite canalizar a los pacientes a unidades médicas con diferente grado de especialización, dependiendo

del tratamiento que el paciente requiera (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado, 2014). El HRAEPY está considerado en el tercer nivel de atención; este nivel está formado por una red de hospitales de alta especialidad; hay subespecialidades y equipos de apoyo que no se encuentran en el segundo nivel (Soto, Lutzow y González, 2012). Los hospitales cuentan con avanzada tecnología, aquí es donde se tratan enfermedades de baja prevalencia, de alto riesgo y las enfermedades más complejas. En ella se atiende a los pacientes que remiten los hospitales de segundo nivel.

Objetivo

Este estudio tiene como objetivo evaluar la pertinencia y metodología de aplicación del cuestionario INDICAS, identificando los aspectos específicos de la calidad en el servicio que necesitan ser evaluados en el Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán.

Antecedentes teóricos

Niveles de atención de la salud en México

El primer nivel de atención se integra por unidades que atienden a nivel ambulatorio. Son el primer contacto con el sistema formal de atención; estas unidades pueden tener diferentes tamaños y variar en su forma de organización (Soto et al., 2012). Lo constituyen unidades de medicina familiar (IMSS), centros de salud (SSA) y clínicas familiares (ISSSTE), en donde se proporcionan los servicios de salud básicos. Este nivel es la puerta de entrada al sistema nacional de salud (Burr, Piñó, Quiroz y Martín, 2011).

En el segundo nivel se atiende a los pacientes consignados por el servicio del primer nivel de atención que requieren de procedimientos diagnósticos, terapéuticos y de rehabilitación (Burr et al., 2011). Y está formado por una red de hospitales generales que atienden la mayor parte de los problemas y necesidades de salud que exige internamiento hospitalario y atención de urgencias. Las unidades médicas del segundo nivel asumen un grado de complejidad mayor que las anteriores y en su organización

destacan servicios como urgencias, admisión, hospitalización, banco de sangre, central de esterilización, equipos y quirófanos (Soto et al., 2012).

El tercer nivel de atención lo integra una red de hospitales de alta especialidad; hay subespecialidades y equipos de apoyo que no se encuentran en el segundo nivel (Soto et al., 2012). Los hospitales cuentan con avanzada tecnología, aquí es donde se tratan enfermedades de baja prevalencia, de alto riesgo y las enfermedades más complejas. En ella se atiende a los pacientes que remiten los hospitales de segundo nivel. Son los centros médicos nacionales (CMN), unidades médicas de alta especialidad (Umaes), los institutos nacionales de salud, que se concentran en su mayoría en la ciudad de México, y los hospitales regionales de alta especialidad (Burr et al., 2011).

Hospitales de alta especialidad

La Secretaría de Salud destaca como una de sus líneas de acción, la relevancia de "diseñar planes maestros de infraestructura y equipamiento en salud" que implica, entre otras acciones, descentralizar los servicios de especialidad de la Secretaría de Salud concentrado en las ciudades con mayor población del país, reorganización de los servicios de salud en Redes Regionales de Atención y encontrar nuevas formas de organizar y gestionar, que rompan el paradigma de la prestación de servicios basados en niveles de atención (Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán, 2015).

Actualmente se han construido y están en operación seis unidades de este tipo: H.R.A.E. del Bajío, H.R.A.E. de Oaxaca, H.R.A.E. de la Península de Yucatán, el Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas que incluye al Hospital de Especialidades Pediátricas en Tuxtla Gutiérrez y al H.R.A.E. Ciudad Salud en Tapachula; y recientemente el H.R.A.E. de Cd. Victoria Tamaulipas (Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de *Salud* y *Hospitales de Alta Especialidad,* 2014). En la figura 1 se señala la distribución geográfica de los H.R.A.E. en México.

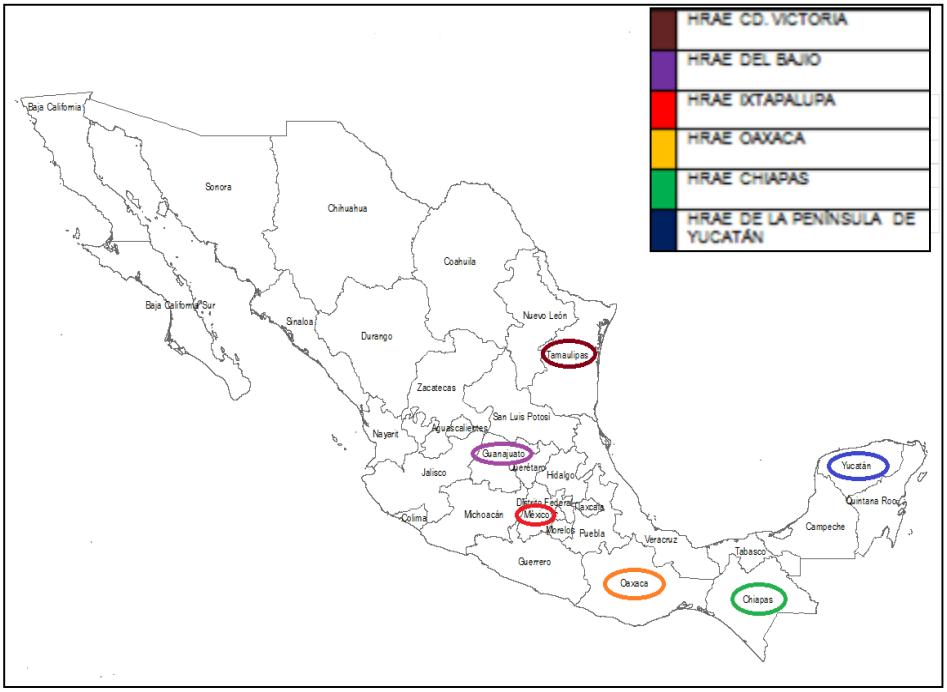


Figura 1. Distribución geográfica de los HRAE en México.

Fuente: elaboración propia basado en Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de *Salud* y *Hospitales de Alta Especialidad* (2014)

Evaluación de la calidad en el servicio de hospitales

La evaluación de la calidad en la percepción del paciente es una práctica que realiza el hospital, de manera que la medición de la calidad se plantea como enfoque metodológico de trabajo, la Mejora Continua centrada en los procesos de atención médica, contribuirá a lograr el desarrollo de programas locales más eficientes y de calidad. Los servicios de salud resultan susceptibles a la medición por medio de instrumentos que preguntan al usuario por la calidad, pues se reconoce la utilidad que brindan los hallazgos obtenidos en las instituciones, al favorecer la atención, disminuir los costos, motivar al personal y crear una diferenciación respecto a la competencia (Barragán, 2013). Ya que al evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con la atención recibida y esta información es útil para la organización en la toma de decisiones (Donabedian, 1989) .

Las encuestas de satisfacción de usuarios de hospitales requieren de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez y de fácil aplicación para medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios y que permitan implementar acciones de mejora (Cabello y Chirinos, 2012).

Cuestionarios para evaluar la calidad en el servicio de hospitales

El sector hospitalario utiliza cuestionarios para conocer la percepción del usuario con respecto a la calidad del servicio que otorga, a continuación se presentan tres cuestionarios utilizados para evaluar la calidad en los servicios usados en hospitales (SERVQHOS, SERVQHOS-E y Care-Q)

SERVQHOS

El SERVQHOS es una adaptación de la escala SERVQUAL y es una herramienta que valida y constituye un proceso basado en una relación profesional y usuario. El cuestionario evalúa los recursos, infraestructuras y procedimientos como parte de la atención general, también de aspectos personales subjetivos como la cordialidad, la empatía y la credibilidad (Swan, 1980).

Mira, Aranaz, Lorenzo, Rodríguez y Moyano (2001) presentan un estudio con los datos de las encuestas de calidad percibida de dos hospitales públicos a lo largo de un período superior a los dos años, analizando su evolución con el propósito de ejemplificar su utilidad para identificar áreas de mejora, la aportación de este tipo de estudio es que añade información para determinar objetivos a medio plazo y permite establecer un benchmark en el entorno. Los inconvenientes residen fundamentalmente en la decisión de carácter estratégico que las Direcciones de los centros involucrados deben adoptar para llevar adelante este tipo de análisis.

Monteagudo, Navarro, Alonso, Casas, Rodríguez, García, García- Caballero y Herruzo (2003), realizaron un estudio transversal, realizado en el Hospital Universitario La Paz, Madrid. España. Donde se efectuó un pilotaje, para detectar posibles dificultades. En este estudio se entregaron 70 encuestas y la tasa de no respuesta fue del 20%. Puesto que no se detectaron problemas, la realización del estudio se consideró factible y viable. En este estudio se detectó que la población satisfecha da una gran importancia al factor humano (calidad subjetiva) o, dicho de otro modo por los mismos pacientes,

a la buena atención recibida. Por el contrario, la pequeña población insatisfecha se queja de los componentes de la calidad objetiva, como tiempos de espera, confort e información.

Barragan y Manrique-abril (2010), utilizaron el SERQHOS para un estudio donde se confirmó la unidimensionalidad de la escala. El cuestionario se aplica para evaluar la calidad de la atención hospitalaria brindada por enfermería, como medición de aspectos corporativos, no así los aspectos técnicos o de cuidado. Este fue un estudio metodológico, descriptivo y transversal con análisis multivariante de los datos que incluyó pruebas de validez de contenido, constructo y confiabilidad, y un análisis discriminante. Fue recolectada en servicios quirúrgicos de dos hospitales públicos de Boyacá, similares respecto a servicios, personal de enfermería y usuarios atendidos

SERVQHOS-E

El SERVQHOS-E, es un cuestionario en español que mide la calidad percibida de los cuidados de enfermería, el cual ha sido utilizado en estudios de enfermería en Colombia, específicamente en Boyacá, para conocer la evaluación realizada por los usuarios de enfermería (Bautista, 2008). Los aspectos medibles a través del SERVQHOS-E, abordan consideraciones y juicios de los usuarios, mediante los cuales es posible realizar acciones concretas sobre aspectos que de alguna manera, resultan difíciles de medir.

Barragán y Moreno (2013) realizaron un estudio acerca de la Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos, este trabajo es cuantitativo, retrospectivo, fundamentado en mediciones realizadas con el instrumento SERVQHOS-E del año 2008 al 2011 en los Hospitales de Duitama, Sogamoso y Tunja, el cual fue validado en Colombia. El estudio permitió identificar áreas de mejora en los hospitales, así como determinar la demora de la atención, como uno de los factores decisivos que afectan la calidad percibida y la satisfacción.

Barragán, Pedraza y Rincón (2013), realizaron una investigación acerca de la calidad percibida del hospital de atención de enfermería por los usuarios, Tunja 2011. Donde miden la calidad percibida por los usuarios Mediante el Instrumento SERVQHOS-E, evaluando desde la percepción de los usuarios, la calidad brindada por profesionales de enfermería en aspectos objetivos y subjetivos. Este trabajo es un estudio

Cuantitativo, descriptivo de corte transversal. Análisis univariado y bivariado. La Muestra n = 183 fue recolectada en un hospital de Tunja en los Servicios de Medicina Interna y Quirúrgicas, A través del Instrumento SERVQHOS-E.

Borré, Lenis y González (2014) investigaron acerca de la utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de enfermería, en el cual se encuestaban a pacientes que egresaron de los servicios de hospitalización de una institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla, utilizaron una muestra de 32 personas y le aplicó, sin ninguna modificación, el cuestionario SERVQHOS-E validado por Barragán y Manrique en el año 2010, con el fin de evaluar si se entendía bien en el contexto de estudio, o si por el contrario, requería de ajustes aparentes que podrían sesgar la investigación. Los resultados derivados de la prueba piloto del cuestionario SERVQHOS-E muestran la idoneidad del instrumento para medir el constructo de calidad percibida de la atención de Enfermería en Barranquilla, y posiblemente, al resto de la región debido a la similitud cultural de la costa caribe de Colombia.

CARE-Q

El instrumento Caring Assessment Questionnaire (CARE-Q) fue creado por Patricia Larson en el año 1981, y está integrado por cincuenta preguntas divididas en las siguientes subescalas del comportamiento de la enfermera: A) accesible, B) explica y facilita, C)conforta, D) se anticipa, E) mantiene relación de confianza, y monitorea F) hace seguimiento (Sepúlveda, 2009). Este cuestionario recaba los comportamientos más importantes percibidos por los usuarios que están relacionados con habilidades y trato del personal.

Sepúlveda, Rojas, Cárdenas, Guevara, Castro (2009), realizaron un estudio piloto de la validación del cuestionario CARE–Q en versión al español en población colombiana. Los autores adaptaron y validaron a nivel de estudio piloto en el cual realizaron seis pasos: 1. Traducción y retro traducción del instrumento. 2. Validación por expertos en el área y dominio de los idiomas inglés y español. 3. Pilotaje del instrumento y adaptación de la versión final en español. 4. Solicitud de aprobación de recolección de información en la institución de salud de tercer nivel. 5. Aplicación del instrumento a

pacientes escogidos según criterios de inclusión previa solicitud de su participación voluntaria en el estudio. 6. Análisis psicométrico del instrumento.

Los resultados de esta investigación indican que la versión corta del instrumento CARE–Q, se adaptó consistentemente en una población colombiana, aun cuando se eliminó algunos de los ítems del instrumento original a través de un análisis psicométrico, se logró obtener ítems consistentes en relación a lo conceptual y estadístico.

Cortinas, Cros, Pacilio, Salazar (2013), realizaron un tipo de estudio descriptivo transversal en el que empleamos un cuestionario ya validado y utilizado en otros estudios, para la recogida de información y evaluación de la percepción de los pacientes acerca de la calidad de los cuidados de enfermería que han recibido. Con este trabajo se conoció la percepción del usuario con respecto a los cuidados enfermeros, siendo esta percepción altamente positiva y demostrando de esta manera, resultados que darían una buena respuesta a la gestión de enfermería sobre los cuidados enfermeros.

Morales (2009), esta investigación es un estudio que detalla una característica, que es el nivel de satisfacción con la atención en el área de enfermería, se realizó en un periodo de tiempo determinado en una institución de primer nivel de atención de salud en Mistrató, Risaralda, Colombia. En este trabajo se descubrió que la principal dificultad del personal de enfermería que labora en el servicio de urgencias, de es la falta de información clara y precisa sobre la situación de salud y la falta de comunicación con la enfermera, paciente y familiar del paciente. Los hallazgos del estudio sustentan que el cuidado de la enfermería es el conjunto de intervenciones encaminadas a satisfacer las necesidades del paciente.

Cuestionario del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS)

El HRAEPY utiliza el instrumento del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS), el cual establece los procedimientos sectoriales para realizar la medición de indicadores de Trato Digno y Atención Médica Efectiva en el Segundo Nivel de Atención, en unidades de salud de áreas urbanas y rurales y es complementario del documento de Primer Nivel de Atención. Las estrategias que se

han planteado buscan unificar los esfuerzos de las principales instituciones del sistema de salud, para el desarrollo de criterios uniformes.

Objetivos y características del INDICAS

El INDICAS es un ciclo integral de mejora continua, que permite tanto a los profesionales de la salud (médicos, enfermeros o administrativos del establecimiento de salud) como a los usuarios del servicio (pacientes o familiares) dar seguimiento a los indicadores periodo a periodo y evaluar los resultados de las acciones de mejora implementadas para alcanzar los estándares establecidos; con la recolección de información a través de encuestas, el personal del establecimiento de salud conoce la percepción de los usuarios respecto al servicio brindado; al revisar expedientes clínicos e información basada en los registros de la unidad, se detectan áreas de oportunidad para la mejora en la calidad de los servicios, desde evaluar el servicio brindado por el médico y/o la enfermera, hasta lograr una estandarización en la práctica clínica (Secretaría de Salud, 2013)

El objetivo de este instrumento es la recolección de información, constituye una etapa del ciclo de mejora continua, es necesario analizar esa información y tomar acciones de mejora basadas en los resultados, el seguimiento de las mismas se da periodo a periodo con el monitoreo de los indicadores que es, nuevamente, la primera etapa del ciclo, así pues el ciclo de mejora continua es constante con el fin de estandarizar los procesos. Para que el ciclo de mejora continua tenga éxito, es necesario cumplir con todas las etapas del mismo, es por eso que el monitoreo completo y constante de los indicadores y el correcto tamaño de muestra son factores importantes para que el ciclo de mejora continua funcione. INDICAS evalúa los índices que se muestran en la Tabla

Tabla 1. Índice que evalúa INDICAS

VARIABLE	INDICE	DIMENSIÓN
CALIDAD INTRAPERSONAL	Trato digno consulta externa y urgencias	Satisfacción por la oportunidad en la atención. Satisfacción por la información proporcionada por el médico. Satisfacción por el surtimiento de medicamentos Satisfacción por el trato recibido Satisfacción por la oportunidad en la Atención

		Satisfacción por la información proporcionada por el médico Satisfacción por el trato recibido
CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES	Organización de los Servicios en Consulta Externa Urbano	Tiempo de espera en consulta externa (medio urbano) Porcentaje de usuarios que esperan tiempo estándar para recibir consulta Surtimiento completo de medicamentos
	Organización de los Servicios en Primer Nivel Rural	Tiempo de espera en consulta externa (medio rural) porcentaje de usuarios que esperan (tiempo estándar para recibir consulta) Surtimiento completo de medicamentos
	Organización de los Servicios Urgencias	Tiempo de espera Urgencias Porcentaje de usuarios que esperan (tiempo estándar para recibir consulta)
CALIDAD TÉCNICA	Atención Médica efectiva Consulta Externa	Atención Prenatal Atención al menor de 5 años con EDA Atención al menor de 5 años con IRA Atención al paciente hipertenso Atención al paciente diabético Diferimiento Quirúrgico en cirugía general Tasa de cesáreas Tasa de Infecciones Nosocomiales
	Atención Médica Efectiva en Segundo Nivel	Diferimiento Quirúrgico en cirugía general Tasa de cesáreas Tasa de Infecciones Nosocomiales

Fuente: Elaboración propia basado en Secretaria de Salud (2013)

Los índices que se ubican en la variable de calidad intrapersonal son una base fundamental para conocer la satisfacción o insatisfacción de los usuarios del hospital con respecto al servicio que reciben en las tres áreas que se estudiarán (consulta externa, admisión continua y hospitalización). El cuestionario INDICAS que sirve para evaluar el trato digno en consulta externa y urgencias consta de ocho ítems y el cuestionario INDICAS que se utiliza en hospitalización tiene 14 ítems.

Metodología

El enfoque del estudio es de tipo cualitativo, porque inicia con un acercamiento a la realidad que va a ser objeto de análisis, con una fase exploratoria, cuyo fin es documentar la situación que se analizará y de esta forma se planificará el encuadre más adecuado para efectuar la investigación, que se realiza a través de dos acciones:

A) Revisar toda la documentación existente y disponible sobre dicha realidad. B) Observar con antelación la realidad a investigar y, en ocasiones, entrevistar a "informantes clave" (Quintana, 2006). El propósito de este enfoque es reconstruir la realidad tal como la observan los actores de un sistema social previamente definido (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

El alcance del estudio es descriptivo porque sólo se pretende evaluar la pertinencia del instrumento y su metodología y un diseño no experimental porque se observan situaciones ya existentes, las variables independientes ocurren y no son provocadas por el investigador, quien no tiene control directo sobre ellas (Hernández et al., 2014).

Para alcanzar los objetivos del estudio, este se dividió en dos etapas:

En la primera etapa se comparó al cuestionario INDICAS con otros cuestionarios que han servido para estudios sobre evaluación de la calidad en los servicios hospitalarios (SERVQHOS, SERVQHOS-E y CARE Q).

En la segunda etapa se llevó a cabo un estudio en las áreas de consulta externa, admisión continua y hospitalización, en las cuales se hallaron aspectos pertinentes para la evaluación de la calidad en el servicio que ofrece cada área.

Se utilizó una hoja de registro con escala dicotómica para recolectar la información obtenida en las observaciones. De igual forma se registraban en la sección correspondiente información adicional que proporcionaron los informantes clave, que para el estudio fueron los trabajadores sociales. En la hoja de registro se incluye el área observada, momento de la aplicación del INDICAS, modo de aplicación y aportaciones del trabajador social.

La población del estudio estaba formada por trabajadores sociales que laboran en las tres diferentes áreas donde se llevó a cabo el estudio (consulta externa, admisión continua y hospitalización), en los turnos matutino y vespertino (horario proporcionado por el departamento de trabajo social del HRAEPY). La muestra es no probabilística, debido al horario que el departamento de trabajo social proporcionó para este estudio, por lo tanto se observaron dos trabajadoras sociales en el área de consulta externa, cada una en diferente turno (matutino y vespertino). En el área de hospitalización se observó a la trabajadora social del turno matutino y en el área de admisión continua se observaron dos trabajadores sociales del turno vespertino.

La recolección de la información se realizó en dos días:

El día 1 se observó a las trabajadoras sociales del área de consulta externa en dos turnos: A) matutino y B) vespertino.

En el turno A se visitó en el horario de 10 a.m. a 12 p.m. en el cual se analizó el proceso de recolección de información y la aplicación del cuestionario a ocho pacientes y el turno B se visitó de 2 p.m. a 3 p.m. Observando tres aplicaciones.

El día 2 se visitó el área de hospitalización en el turno matutino en el horario de 11 a.m. a 1 p.m. en este turno se realizaron seis aplicaciones. Ese mismo día se visitó el área de admisión continua en el turno vespertino donde se registró la aplicación de tres encuestas en el horario de 2 p.m. a 4 p.m.

Resultados

Comparación al cuestionario INDICAS con otros cuestionarios

Se comparó al cuestionario INDICAS con otros cuestionarios que han servido para estudios sobre evaluación de la calidad en los servicios hospitalarios (SERVQHOS, SERVQHOS-E y CARE Q).

En la Tabla 2 se realizó una comparación respecto a los aspectos generales de la calidad objetiva que evalúa cada uno de los cuestionarios referentes a aspectos que tienen relación con los recursos, la infraestructura y los procedimientos. En la tabla se pude apreciar los aspectos generales que son similares en los cuatro cuestionarios y también si alguno carece de algún aspecto, de esta manera se facilita la comparación de Ítems en cada cuestionario.

Tabla 2. Comparación de aspectos generales en la calidad en el servicio

Cuestionario / Aspecto	SERVQHOS (Mira, Aranaz, Buil, Vitaller, Rodríguez, 1998)	SERVQHOS-E (Borré, Lennis-Victoria, González-Ruíz, 2014)	CARE-Q (Sepúlveda, 2009)	INDICAS (Secretaría de Salud, 2013)
Recursos	La tecnología de los equipos médicos Apariencia del personal (limpieza y uniforme)	La tecnología de equipos La apariencia personal enfermería	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.	Aspecto y aseo del personal del hospital Estado de la ropa proporcionada por el hospital
Infraestructura	Indicaciones (señalizaciones)	Señalizaciones del hospital		Condiciones de aseo en los baños

	Estado de las habitaciones del hospital (apariencia y comodidad)	Estado habitaciones		
Procedimientos	Tiempo de espera para ser atendido por un médico Puntualidad de las consultas Rapidez con el paciente Preparación del personal para realizar su trabajo	Tiempo de espera Puntualidad Rapidez Preparación	Ofrece medidas que alivien el dolor Visitas a la habitación Respuesta rápida Organizada Procedimientos con seguridad y a tiempo. La enfermera es calmada. Le proporciona buen cuidado físico. Especificación de cuidados La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	Tiempo de espera para pasar a consulta

Fuente: elaboración propia basada en varios autores

De igual manera se realizó una comparación con los aspectos subjetivos como son la cordialidad, empatía y credibilidad de la calidad en el servicio que evalúa cada cuestionario como se muestra en la Tabla. 3. Los aspectos subjetivos están vinculadas con las percepciones de los usuarios del hospital, en la tabla se observa los Ítems de cada instrumento.

Tabla 3. Aspectos subjetivos de la calidad en el servicio

Cuestionario / Aspecto	SERVQHOS (*Mira, Aranaz, Buil, Vitaller, Rodríguez, 1998)*	SERVQHOS-E (Borré, Lennis-Victoria, González-Ruíz, 2014)	CARE-Q (Sepúlveda, 2009)	INDICAS (Secretaría de Salud, 2013)
Cordialidad	Amabilidad del personal en su trato con las personas	Amabilidad	Mayor atención en la noche. Información sobre la situación de salud, las necesidades y los cambios del estado del paciente. Comprensión, atención e interés hacia el paciente	Trato del médico Trato de la enfermera Trato del personal de rayos "X" Trato y apoyo de la trabajadora social
Empatía	Interés del personal para solucionar los problemas del paciente Disposición del personal para ayudar al paciente	Interés por solucionar Disposición Trato personalizado	Apoyo para que el paciente este cómodo Amabilidad de la enfermera Amabilidad	El médico le permitió hablar al paciente sobre su estado de salud

	Confianza y seguridad que el personal transmite al paciente Trato personalizado Capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes Interés del personal de enfermería	Comprensión de necesidades	La enfermera involucra a su familia en su cuidado. Trato personalizado	El médico le explicó al paciente sobre el tratamiento y cuidados que debe seguir
Credibilidad	El interés del personal por cumplir lo que promete La información que los médicos proporcionan Información que los médicos proporcionan a los familiares	Interés por cumplir lo que promete Información Confianza	Proporciona información clara y precisa sobre: Control y seguimiento de la enfermedad Situación de salud cuidados La enfermera es honesta en cuanto a la condición médica del paciente	Información que proporciona el medico con respecto a la enfermedad del paciente Información para presentar quejas y sugerencias información de los derechos de los pacientes

Fuente: Elaboración propia basada en varios autores

Posteriormente se realizó el estudio de observación en las áreas de consulta externa (CE), admisión continúa (AC) y hospitalización (HO) arrojando la siguiente información: en la Tabla 4 se menciona tres aspectos que se observaron en consulta externa (CE): la tabla describe información recabada del momento de la aplicación del cuestionario, el modo de aplicación y los aportes que realizó el trabajador social.

Tabla 4. Observación CE

Área: consulta externa	
Encargado de aplicar encuesta: trabajadora social	
ASPECTO OBSERVADO	INFORMACIÓN RECABADA
Momento de aplicación:	La trabajadora social aplica el cuestionario después de realizar una encuesta socioeconómica al paciente. El cuestionario INDICAS es aplicado de forma aleatoria a nuevos usuarios del hospital que acuden a consulta externa.
Modo de aplicación:	El cuestionario es entregado al usuario para el llenado, explicándole que marque la respuesta que considere adecuada. La trabajadora social sólo ayuda al paciente si no sabe leer. Si el paciente tiene alguna duda sobre alguna pregunta del cuestionario, la trabajadora social le recomienda poner lo que considere y no le explica de qué se trata la pregunta.
Aportaciones de la trabajadora social:	Falta de capacitación para aplicar el cuestionario. Las preguntas son difíciles de entender y se les dificulta ayudar al paciente.

	Las respuestas de algunas preguntas son sesgadas y consideran que deberían ampliar las opciones de respuestas (preguntas del cuestionario: A. El médico le permitió hablar sobre su estado de salud, B. El médico le explicó sobre su estado de salud, C. ¿El médico le explicó sobre el tratamiento que debe de seguir?, D. ¿El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir? Con respuestas si/ no) El cuestionario contempla áreas de servicio que el HRAEPY no tiene y se menciona en el cuestionario (vigencia de derechos y módulo de incapacidades) El cuestionario contempla áreas donde el usuario no tiene interacción directa por lo tanto no puede evaluar el servicio que ofrece (archivo clínico y farmacia) Los cuestionarios no tienen folios Se debería evaluar cada área que ofrece servicio a los usuarios de consulta externa: recepción, área médica, enfermería, trabajo social, laboratorio, rayos X, caja y vigilancia.

Fuente: Elaboración propia basada en datos recabados en el HRAEPY

También se presenta la Tabla 5, en la cual se menciona tres aspectos que se observaron en admisión continua (AC): la tabla describe información recabada del momento de la aplicación del cuestionario, el modo de aplicación y los aportes que realizó el trabajador social.

Tabla 5. Observación AC

Área: Admisión Continua (AC)	
Encargado de aplicar encuesta: trabajadora social	
ASPECTO OBSERVADO	INFORMACIÓN RECABADA
Momento de aplicación:	La trabajadora social aplica el cuestionario después de realizar una encuesta socioeconómica al paciente. El cuestionario es aplicado de forma aleatoria a nuevos usuarios del hospital que acuden a admisión continua. El cuestionario se aplica en el momento que el paciente ingresa al área de admisión continua y antes de ser atendido por un médico.
Modo de aplicación:	El cuestionario es entregado al usuario para el llenado, explicándole que marque la respuesta que considere adecuada con una “x”.

	La trabajadora social trata de apoyar al paciente si este le solicita ayuda.
Aportaciones de la trabajadora social:	Ningún trabajador social del área de admisión continua fue capacitado para aplicar el cuestionario. Las preguntas son difíciles de entender y se les dificulta ayudar al paciente, por eso les recomiendan que lo llenen según consideren. Consideran que las preguntas: ¿El médico le explicó sobre el tratamiento que debe de seguir? y ¿El médico le explicó sobre los cuidados que debe seguir?, no son fáciles de entender para el paciente. Al igual que en consulta externa opinan que el cuestionario contempla áreas de servicio que el HRAEPY no tiene y también contempla áreas donde el no tiene interacción directa, por lo tanto, no puede evaluar el servicio que ofrece. Los trabajadores sociales que apoyaron en el estudio comentaron que los cuestionarios no están foliados.

Fuente: Elaboración propia basada en datos recabados en el HRAEPY

Los aspectos observados en el área de hospitalización (HO) se muestran en la Tabla 6, la cual muestra información que se recabó del momento de la aplicación del cuestionario, el modo de aplicación y los aportes que realizó el trabajador social.

Tabla 6. Observación HO

Área: Hospitalización (HO)	
Encargado de aplicar encuesta: trabajadora social	
ASPECTO OBSERVADO	INFORMACIÓN RECABADA
Momento de aplicación:	La trabajadora social aplica el cuestionario cuando el paciente es dado de alta y el familiar da aviso al departamento. El cuestionario INDICAS es aplicado al familiar que firma el alta del paciente.
Modo de aplicación:	El cuestionario es entregado al usuario para el llenado, explicándole que marque la respuesta que considere adecuada con una “x” La trabajadora social sólo ayuda al paciente si no sabe leer o se le dificulta entender las preguntas.
Aportaciones de la trabajadora social:	Los trabajadores sociales del área de hospitalización no fueron capacitados para aplicar el cuestionario.

	Algunos usuarios encuestados no ponen nombre ni firma en los cuestionarios, y estos cuestionarios son descartados para contar, ya que un requisito del departamento de trabajo social es que los cuestionarios estén firmados por el paciente. Consideran que falta profundidad en algunas preguntas, que podrían ayudar a mejorar el área (preguntas: A. ¿El trato que recibió Usted por el médico fue? B. ¿El trato que recibió por parte de la enfermera (o), fue?, C. ¿En este hospital le han informado cómo presentar sus quejas y sugerencias?, D. ¿En qué áreas del servicio el personal le dio mal trato). Consideran que el cuestionario debería estar vinculado con el departamento de quejas y sugerencias. Los trabajadores sociales desconocen la utilidad de los cuestionarios y si aporta algún beneficio al área. Las encuestas deberían ser anónimas

Fuente: Elaboración propia basada en datos recabados en el HRAEPY

La información que se obtuvo de cada departamento y se describe en las tablas 4, 5 y 6, aportó datos que fueron útiles para evaluar la pertinencia del cuestionario INDICAS y sobre la metodología de la aplicación de este cuestionario, resaltando dentro de las anotaciones de la observación la falta de capacitación del personal de trabajo social para la aplicación del INDICAS.

Recomendaciones

Al concretar la revisión de literatura y el análisis de la información con base en la observación que se realizó en el hospital, se detectaron los criterios pertinentes para la evaluación de la calidad en el servicio en el HRAEPY. Estos criterios se dividieron en A) trato digno y calidad intrapersonal y B) calidad de la infraestructura y recursos. En la tabla se describen los aspectos que integran el criterio A.

Tabla 7. Trato digno y calidad intrapersonal

Satisfacción por la Oportunidad en la Atención	Usuarios satisfechos por el tiempo de espera Tiempo de espera para ser atendido por un médico Puntualidad de las consultas
Satisfacción por la Información entre el Médico y los Usuarios	Usuarios a los que el médico les permitió hablar sobre su estado de salud. Usuarios a los que el médico les explicó sobre su estado de salud (diagnóstico).

	Usuarios a los que el médico les explicó sobre su tratamiento. Usuarios a los que el médico les explicó sobre los cuidados que deben seguir. Percepción de la preparación, amabilidad e interés
Satisfacción por el Trato Recibido	Percepción de los usuarios con respecto al trato recibido en los departamentos de recepción, área médica, enfermería, trabajo social, laboratorio, rayos X, caja, vigilancia, evaluando: El interés del personal para la solucionar los problemas del paciente. Disposición del personal para ayudar al paciente. Confianza y seguridad que el personal transmite al paciente. Percepción de la preparación, amabilidad e interés

Fuente: elaboración propia

La Tabla 8. Describe los aspectos que integran el criterio B. Calidad de la infraestructura y recursos

Tabla 8.Calidad de la infraestructura y recursos

Satisfacción por la condición de las instalaciones	Usuarios satisfechos por la condición respecto al aseo de: A)Baños, B) área donde recibe atención y C) las salas de espera usuarios satisfechos por el estado del mobiliario (camillas, batas, mantas)
Calidad de los alimentos	Satisfacción de los usuarios sobre la comida que recibió en el hospital

Fuente: elaboración propia

Con los criterios especificados se pretende realizar un nuevo cuestionario dirigido a un hospital de tercer nivel, el cual incluya los aspectos descritos, para poder evaluar la calidad en el servicio en el HRAEPY.

En este nuevo instrumento se debe colocar un número de folio para que se lleve a cabo un mejor registro con cuestionarios consecutivos, también deben ser anónimas para mantener la confidencialidad del usuario.

Para conocer de mejor manera la percepción de los usuarios con respecto al trato recibido, se deben evaluar los departamentos de recepción, área médica, enfermería, trabajo social, laboratorio, rayos X, caja y vigilancia.

Al realizar la evaluación de cada departamento donde el usuario haya recibido atención, se podrá conocer de manera más específica la percepción de la satisfacción en cuanto a trato recibido y proponer acciones de mejora a cada área correspondiente. Se debe realizar un curso de capacitación dirigida al personal de trabajo social, para la correcta aplicación de este nuevo cuestionario. También se debe redactar un manual donde se especifique el procedimiento y se explique a detalle la importancia y contenido del cuestionario.

Referencias

Barragán, J., Manrique, F. (2010) Validez y confiabilidad del SERVQHOS para enfermería en Boyacá, Colombia. Av. Enferm.

Barragán, J., Moreno, C. (2013) Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. Enfer, glob.; 12(1): 217-30.

Barragán, J., Pedraza, Y., Rincón, M. (2013) Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja 2011. Rev. Fac. Nac. Salud Pública.; 31(2): 187-93.

Bautista, L. (2008). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Recuperado el 01 de junio de 2015, de Universidad de La Sabana: http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/125/250

Borré, Y., Lennis-Victoria, C., González-Ruíz, G. (2014) Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de enfermería. Rev CES Salud Pública 2014; 5(2):127-136.

Burr, C., Piñó, A., Quiroz, L., Martín, E., (2011), La guía para el paciente participativo: atrévete a saber, atrévete a exigir, México, LID editorial mexicana. P. 62-63

Cabello, E., Chirinos, J. (2012) Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012;23(2):88-95.

Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de *Salud* y *Hospitales de Alta Especialidad*, (2014) Hospitales Regionales de Alta Especialidad disponible en http://www.ccinshae.salud.gob.mx/2012/hrae.html

Cortinas, M., Cros, M., Pacilio, M., Salazar, A. (2013) "Gestión de cuidados: Percepción del cuidado invisible informe final trabajo de investigación". Tesis de grado, Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Enfermería.

Donabedian, A. (1989). Garantía y monitoría de la calidad de la atencion medica. Cuernavaca, México: Instituto Nacional de Salud Publica.

Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán. (2015). HRAEPY. Recuperado el 30 de mayo de 2015, de Secretaria de Salud : http://www.hraeyucatan.salud.gob.mx/principales/conoce-el-hraepy/qui%C3%A9nes-somos.aspx

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado. (2014). Proyecto de construccion de una clinica hospital en Mérida Yucatán. Mérida, México: ISSSTE.

Instituto Nacional de Estadística y Geografia. (2015). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. Recuperado el 05 de junio de 2015, de INEGI: http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/default.aspx

Mira, J., Aranz, J., Lorenzo, S., Rodríguez-Marín, J. y Moyano, S. (2001) Evolución de la Calidad Percibida por los pacientes en dos hospitales públicos. Psicothema 2001; 13 (4); 581-585.

Mira, J., Aranaz, J., Buil, J., Vitaller, J., Rodríguez, J. (1998) SERVQHOS: Un cuestionario para evaluar la callidad percibiada de la atencion hospitalaria. Medicina Preventiva;IV;12-18. Disponible en http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf

Monteagudo, O., Navarro, C., Alonso, P., Casas, R., Rodríguez, L., Gracia, J., Garcia-Caballero, J., Herruzo, R. (2003) Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. Calidad Asistencial.2003; 18 (5): 263-271

Morales, C. (2009) Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten a urgencias, frente a la atención de enfermería en un hospital de primer nivel de Mistrató, Risaralda. Febrero a Abril de 2009. [Tesis trabajo de grado] Pontificia Universidad Javeriana. 2009; 75-1 Disponible en http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf (Consultado 2011 may 4).

Quintana, A. (2006). Metodología de investigación científica cualitativa.Psicología: Tópicos de actualidad.

Secretaría de Salud (2013) INDICAS V.II. Consulta externa, formatos de recolección y concentración de datos, disponible en web: http://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/doctos/CUADERNILLO%20DE%20ENCUESTAS%20CONSULTA%20EXTERNA.pdf

Sepúlveda, G., Rojas, L., Cárdenas, O., Guevara, E., Castro, A. (2009). Estudio piloto de la validación del cuestionario 'CARE–Q' en versión al español en población colombiana. Recuperado el 01 de junio de 2015, de Uelbosque: http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_c

olombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf

Soto, G., Lutzow M., y González R., (2012), “Rasgos generales del sistema de salud en México”, capítulo 9, recuperado el 16 de octubre de 2014 en http://www.facmed.unam.mx/deptos/salud/censenanza/spii/antologia%20III/cap10.pdf

Swan J, C. M. (1980). Patient satisfaction and overview of research 1965 to 1978: Refining concepts and measures of consumer satisfaction and complaining behavior. Indiana. University.

Estudio de tiempos y movimientos en la fabricación de un cilindro neumático

Ramón Gerardo Luévanos Vázquez
Julio Gerardo Lozoya Vélez
Arnulfo Luévanos Rojas

Resumen

YPC DE MEXICO S.A. DE C. V., es una empresa que se encuentra en crecimiento y por lo tanto es esencial establecer los estándares de tiempos en la realización de sus productos (pistones), ya que es muy necesario que en cualquier empresa se cuente con una estandarización en la fabricación de sus productos, el que la empresa cuente con sus estándares, redundará en un mejor control con los tiempos de entrega, lo cual garantizará una mayor satisfacción en sus clientes.

Los alcances que se pretenden tener al presentar este proyecto es tener un estándar de tiempos para la realización de los productos que se elaboran, también se quiere optimizar los tiempos de entrega que a menudo son uno de los mayores inconvenientes que se presentan en las empresas.

Reducir o eliminar los tiempos innecesarios para hacer más eficiente el tiempo productivo de los trabajadores y así tener un aumento en la producción diaria.

Estandarizar los tiempos de fabricación de los cilindros, esto permite hacer entregas de productos en tiempo y forma, y así optimizar los procesos en la producción.

Los objetivos que se obtendrán son:

- Obtener un tiempo estándar de cada uno de los pistones que elabora la empresa.
- Reducir los tiempos de cada una de ellas.
- Aumentar la producción.

Palabras clave*:* mejora continua, reducir, estandarizar.

Caracterización de área en que se participo



Nuestra empresa

En YPC de México encontrarás lo mejor en equipo neumático, calidad y variedad al mejor precio. Debido a que conoce las necesidades de la industria nacional, YPC de México ha agrupado a los fabricantes coreanos de los productos más comunes en el campo de la automatización neumática con la visión de penetrar en el mercado mexicano.

Nuestra misión

Ser una empresa competitiva, que brinde a sus clientes su experiencia técnica y productos de calidad de una manera sencilla y práctica, buscando un beneficio global al cliente, empleados y empresa.

Visión

Ser una empresa competitiva, que brinde a sus clientes su experiencia técnica y productos de calidad de una manera sencilla y práctica, buscando un beneficio global entre el cliente, empleados y empresa.

Productos

La empresa YPC de MEXICO S.A de C.V. Cuenta con varios productos que se distribuyen en toda la república mexicana; a continuación se presentan los productos que vende la empresa en varios estados de la república.



Figura 1.- Equipos para tratamientos de aire.



Figura 2.- Equipos de línea de aire.



Figura 3.- Cilindros neumáticos.



Figura 4.- Electroválvulas.



Figura 5.- Válvulas neumáticas.



Figura 6.- Conectores y mangueras.

Estándares

Los estándares son el resultado final del estudio de tiempos o de la medición del trabajo en un proceso. Esta técnica establece un estándar de tiempo permitido para llevar a cabo una determinada tarea, con base en las mediciones del contenido de trabajo del método prescrito, con la debida consideración de la fatiga y con retardos

inevitables del personal. Los expertos en el estudio del tiempo, utilizan varias técnicas para establecer un estándar: estudio cronometrado de tiempos, recolección computarizada de datos, datos estándares, sistemas de tiempos predeterminados, muestreo del trabajo y pronósticos con base en datos históricos. Cada técnica es aplicable en ciertas condiciones. Los analistas del estudio de tiempos deben saber cuándo utilizar una técnica determinada y deben utilizarla con criterio y en forma correcta.

Los estándares que resulten se utilizan para implantar un esquema de pago de salarios. En muchas compañías, en particular en pequeñas empresas, la actividad de pago de salarios es llevada a cabo por el mismo grupo responsable de establecer métodos y estándares del trabajo. También, la actividad del pago de salarios se realiza conjuntamente con las personas responsables de efectuar los análisis y evaluaciones del trabajo, de tal manera que estas dos actividades íntimamente relacionadas funcionen apropiadamente.

El control de la producción, la distribución de la planta, las compras, la contabilidad y control de costos y el diseño de procesos y productos son áreas adicionales relacionadas íntimamente con las funciones de los métodos y los estándares. Para operar de manera eficiente, todas estas áreas dependen de datos relacionados con tiempos y costos, hechos y procedimientos operativos provenientes del departamento de métodos y estándares.

Objetivos de los métodos, estándares y diseño del trabajo

Los objetivos primordiales de los métodos, estándares y diseño del trabajo son 1) incrementar la productividad y la confiabilidad en la seguridad del producto y 2) reducir los costos unitarios, lo cual permite que se produzcan más bienes y servicios de calidad para más gente. La capacidad para producir más con menos dará como resultado más trabajos para más personas por un número mayor de horas por año. Sólo a través de la aplicación inteligente de los principios de los métodos, estándares y diseño del trabajo, puede aumentar el número de fabricantes de bienes y servicios, al mismo tiempo que incrementa el potencial de compra de todos los consumidores. A través de

estos principios se pueden minimizar el desempleo y los despidos, lo cual reduce el alto costo económico de mantener a la población no productiva.

Los corolarios que se desprenden de los objetivos principales son los siguientes:

1. Minimizar el tiempo requerido para llevar a cabo tareas.
2. Mejorar de manera continua la calidad y confiabilidad de productos y servicios.
3. Conservar recursos y minimizar costos mediante la especificación de los materiales directos e indirectos más apropiados para la producción de bienes y servicios.
4. Considerar los costos y la disponibilidad de energía eléctrica.
5. Maximizar la seguridad, salud y bienestar de todos los empleados.
6. Producir con un interés creciente por proteger el medio ambiente.
7. Aplicar un programa de administración del personal, que dé como resultado más interés por el trabajo y la satisfacción de cada uno de los empleados.

El trabajo de Taylor

Frederick W. Taylor es considerado generalmente el fundador del estudio moderno de tiempos en Estados Unidos. Sin embargo, estudios de tiempos se realizaron en Europa, muchos años antes de la época de Taylor. (Niebel B. y., 2001)

Diagrama de flujo del proceso

En general, el diagrama de flujo del proceso cuenta con mucho mayor detalle que el diagrama operativo. Como consecuencia, no se aplica generalmente a todos los ensambles, sino a cada componente de un ensamble en particular. El diagrama de flujo del proceso es particularmente útil para registrar los costos ocultos no productivos como, por ejemplo, las distancias recorridas, los retrasos y los almacenamientos temporales. Una vez que estos periodos no productivos se identifican, los analistas pueden tomar medidas para minimizarlos y, por ende, reducir sus costos. (Niebel B. , 1996)

Requerimientos del estudio de tiempos

Deben cumplirse ciertos requerimientos fundamentales antes de tomar un estudio de tiempos. Por ejemplo, si se requiere un estándar de una nueva tarea, o de una tarea anterior en la que el método o parte de él se ha alterado, el operario debe estar familiarizado por completo con la nueva técnica antes de estudiar la operación.

Además, el método debe estandarizarse en todos los puntos en que se use antes de iniciar el estudio. A menos que todos los detalles del método y las condiciones de trabajo se hayan estandarizado, los estándares de tiempo tendrán poco valor y se convertirán en una fuente continua de desconfianza, resentimientos y fricciones internas. (Niebel B. , 1996)

El sistema Westinghouse

Uno de los sistemas de calificación que se han usado por más tiempo, que en sus inicios fue llamado de nivelación, fue desarrollado por la Westinghouse Electric Corporation. Este sistema de calificación Westinghouse considera cuatro factores para evaluar el desempeño del operario: habilidad, esfuerzo, condiciones y consistencia.

El sistema define la habilidad como “la destreza para seguir un método dado” y después la relaciona con la experiencia que se demuestra mediante la coordinación adecuada entre la mente y las manos. La habilidad de un operario es el resultado de la experiencia y las aptitudes inherentes de coordinación natural y ritmo. Este factor aumenta a medida que transcurre el tiempo, debido a que una mayor familiaridad con el trabajo proporciona velocidad y suavidad de movimientos, a la vez que desaparecen los titubeos y movimientos falsos. Una disminución de él suele ser causada por algún impedimento funcional debido a factores físicos o psicológicos, como fallas en la vista, en los reflejos y la pérdida de fuerza muscular o coordinación. Por lo tanto, la habilidad de una persona puede variar de un trabajo a otro e incluso de una operación a otra, en un mismo trabajo.

Existen seis grados de habilidad: malo, aceptable, promedio, bueno, excelente y superior. En la Tabla 1 se ilustran las características de los distintos grados, con sus valores porcentuales equivalentes.

Después se traduce la calificación de la habilidad a su valor porcentual equivalente, que va desde +15% para la habilidad superior a –22% para la mala. Luego, este porcentaje se combina algebraicamente con las calificaciones de esfuerzo, condiciones y consistencia, para llegar a la calificación final, o factor de calificación del desempeño.

Este método para calificar define el esfuerzo como una “demostración de la voluntad para trabajar de manera eficaz”. El esfuerzo es representativo de la velocidad con la que se aplica la habilidad que, en gran medida, puede ser controlada por el operario. Al evaluar el esfuerzo del operario, el observador debe calificar sólo el esfuerzo “eficaz”, debido a que ocasionalmente el operario aplica un esfuerzo rápido mal dirigido para incrementar el tiempo de ciclo del estudio.

Las condiciones que se consideran en este procedimiento de calificación del desempeño, que afectan al operario y no a la operación, incluyen la temperatura, la ventilación, la luz y el ruido. De esta forma, si la temperatura en una determinada estación de trabajo es de 60°F, pero se acostumbra mantenerla entre 68 y 74°F, las condiciones se califican por debajo de lo normal. Los factores que afectan la operación, como herramientas o materiales deficientes, no se consideran al aplicar el factor de desempeño a las condiciones de trabajo.

Las seis clases generales de condiciones de trabajo con valores que van desde +6% hasta –7% son ideal, excelente, bueno, promedio, aceptable y malo. El último de los cuatro factores que influyen en la calificación del desempeño es la consistencia del operario. A menos que el analista use el método de regresos a cero, o que realice y registre las restas sucesivas durante el estudio, este factor debe evaluarse mientras está trabajando. Los valores de tiempos elementales que se repiten en forma constante tendrán una consistencia perfecta. Esta situación ocurre con muy poca frecuencia, puesto que siempre tiende a haber alguna variabilidad debida a la dureza del material, el filo de la herramienta de corte, los lubricantes, las lecturas de cronómetro erróneas y los elementos extraños. Los elementos que operan bajo un control mecánico también tendrán una consistencia casi perfecta y se califican con 100. El último de los cuatro factores que influyen en la calificación del desempeño es la consistencia del operario.

Las seis clases de consistencia son: perfecta, excelente, buena, promedio, aceptable y mala. La consistencia perfecta se califica con +4% y la mala con –4%, mientras que las otras clases oscilan entre estos dos valores. (Arenas Reina Jose Manuel, 2000).

Una vez que se han asignado calificaciones a la habilidad, el esfuerzo, las condiciones y la consistencia de la operación y se han establecido sus valores numéricos equivalentes, los analistas pueden determinar el factor de desempeño global mediante la combinación algebraica de los cuatro valores y la adición de una unidad a esa suma. Por ejemplo, si un trabajo dado se califica como C2 en habilidad, C1 en esfuerzo, D en condiciones y E en consistencia, el factor de desempeño sería el siguiente:

Tabla 1.- tabla completa para sacar la calificación.

Habilidad	C2	+0.03
Esfuerzo	C1	+0.05
Condiciones	D	+0.00
Consistencia	E	–0.02
Suma algebraica		+0.06
Factor de desempeño		1.06

Muchas compañías han modificado el sistema Westinghouse para incluir sólo los factores de habilidad y esfuerzo en la calificación global. Estas empresas afirman que la consistencia es un aliado muy cercano de la habilidad y que las condiciones se califican como promedio en la mayoría de los casos. Si las condiciones se desvían sustancialmente de lo normal, el estudio puede posponerse o debe tomarse en cuenta el efecto de las condiciones inusuales en la aplicación del suplemento u holgura.

Resultados, planos, graficas

Se realizaron diagramas de flujo del proceso de la elaboración de los pistones para tener estandarizado como se realizan los diferentes tipos de pistones en la empresa YCP DE MEXICO S.A DE C.V, así los operarios tienen los procedimientos para realizar los pistones.

A continuación se presentan los diagramas de flujo del proceso de los pistones YSI. Implementados en la empresa YPC DE MEXICO S.A DE C.V.



Figura 7.- Pistón YC1.



Figura 8.- Pistón YC2.



Figura 9.- Pistón YSI.



Figura 10.- Pistón YCQ.

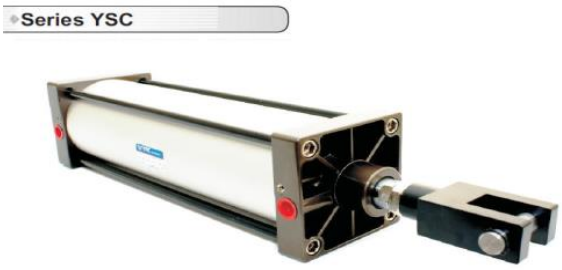


Figura 11.- Pistón YSC.



Figura 12.- Pistón YCR.

Formato implementado para la toma de tiempos.

Tabla 2.- Formato para la toma de tiempos de los pistones.

ESTUDIO DE TIEMPOS		
		Estudio número:
DPTO. Área de manufactura		Hoja número:
Operación :		Hora de inicio:
		Hora de terminación:
Producto/pieza:	Número :	Tiempo transcurrido:
Material:	Calidad:	Operario:
Condiciones de trabajo:		Fecha:
		Elaborado por:
Nota:		Aprobado por:
Elemento		Tiempo observado

Resumen
Tiempo total:
Calificación:
% de holgura:

Diagrama de flujo del proceso

Tabla 3.- Diagrama de flujo del proceso del YSI

Ubicación : Área de manufactura	
Actividad: Realización de pistón (YSI)	
Elaborado por : Jose Francisco Lopez M.	
Descripción de eventos	Símbolos
Almacén de materia prima	
Buscar material (Flecha)	
Hacia sierra cinta	
Cortar material en sierra (flecha)	
Hacia torno	
Maquinar flecha en torno	
Hacia fresadora	
Maquinar flecha en fresadora (plano)	
Hacia almacén de materia prima	
Almacén de materia prima	
Buscar material (Camisa)	
Hacia sierra cinta	
Cortar material en sierra (Camisa)	
Verificar medida	
Hacia tornillo de banco	
Machuelear camisa	
Hacia área de ensamble	
Ensamblar flecha a embolo	
Ensamblar camisa a tapa trasera del kit	
Ensamblar flecha a camisa	
Ensamblar tapa delantera del kit	
Cerrar camisa	

A continuación se presentaran los tiempos registrados, para generar el tiempo estándar de un pistón YSI.

Se presentan las partes de un pistón YSI y a continuación los 5 tiempos registrados en la empresa para realizar el tiempo estándar.



Figura 13.- Tapa trasera.



Figura 14.- Embolo.



Figura 15.- Camisa.



Figura 16.-Tapa delantera.



Figura 17.- Flecha.



Figura 18.- Pistón YSI.

El día 12 de agosto se registró el siguiente estudio de tiempos al operador Hugo Ariel en la realización de un pistón YSI, se registró el tiempo observado también de se dio una calificación y una holgura al realizar su trabajo.

Tabla 4.- Hoja 1 del estudio de tiempos registrado de un YSI.

ESTUDIO DE TIEMPOS	
	Estudio núm.: 1
DPTO. Área de manufactura	Hoja num:1

Operación : realización de un cilindro YSI		Hora de inicio: 8:26 a.m.
		Hora de terminacion:9:57 a.m.
Producto/pieza:YSIDB50-80	num.1	Tiempo transcurrido: 1:32min
Material: Aluminio	Calidad: buena	Operario: Hugo Ariel Rodríguez
Condiciones de trabajo: Buenas		Fecha: 12 de agosto
		Elaborado por: José Francisco López M.
		Aprobado por: Ing. Ramón Luevanos

Elemento	Tiempo observado
1. Almacén de materia prima	
2. Buscar material (Flecha)	0:15 seg.
3. Hacia sierra cinta	
4. Cortar material en sierra (flecha)	1:00 minutos
5. Hacia torno	
6. Maquinar flecha en torno	49:03 minutos
7. Hacia fresadora	
8. Maquinar flecha en fresadora (plano)	6:07 minutos
9. Hacia almacén de materia prima	
10. Almacén de materia prima	
11. Buscar material (Camisa)	2:27 minutos
12. Hacia sierra cinta	
13. Cortar material en sierra (Camisa)	8:00 minutos
14. Verificar medida	2:30 minutos
15. Hacia tornillo de banco	
16. Machuelear camisa	9:59 minutos
17. Hacia área de ensamble	
18. Ensamblar flecha a embolo	5:50 minutos
19. Ensamblar camisa a tapa trasera del kit	1:20 minutos
20. Ensamblar flecha a camisa	1:34 minutos
21. Ensamblar tapa delantera del kit	1:00 minuto
22. Cerrar camisa	1:46 minutos

Resumen
Tiempo total: 1 Hora 31 min Calificación: 89 % de holgura: 0.50

Se anexa una tabla para justificar el porqué de la calificación al operador basándonos en el método de Westinghouse.

Tabla 4.1.-método Westinghouse para la calificación del operario.

Habilidad	E1	-0.05
Esfuerzo	E1	-0.04
Condiciones	D	0
Consistencia	E	-0.02
Suma algebraica		-0.11
Factor de desempeño		0.89

A continuación se presenta el siguiente tiempo realizado el día 7 de septiembre al operario Oscar Cervantes de la realización de un pistón YSI.

Tabla 4.2.-Hoja 2 del estudio de tiempos registrado de un YSI.

ESTUDIO DE TIEMPOS	
	Estudio núm.: 2
DPTO. Área de manufactura	Hoja num:1
Operación : realización de un cilindro YSI	Hora de inicio: 3:40 P.M.
	Hora de terminación: 4:42 P.M.
Producto/pieza: YSIDB80-175 num.1	Tiempo transcurrido: 1 hora con 1 min.
Material: Aluminio Calidad: buena	Operario: Oscar Cervantes
Condiciones de trabajo: Buenas	Fecha: 7 de septiembre
	Elaborado por: José Francisco López M.
	Aprobado por: Ing. Ramón Luevanos
Elemento	**Tiempo observado**
1. Almacén de materia prima	
2. Buscar material (Flecha)	0:20 Segundos
3. Hacia sierra cinta	
4. Cortar material en sierra (flecha)	1:00 Minuto
5. Hacia torno	
6. Maquinar flecha en torno	37:33 minutos
7. Hacia fresadora	
8. Maquinar flecha en fresadora (plano)	5:22 minutos
9. Hacia almacén de materia prima	
10. Almacén de materia prima	
11. Buscar material (Camisa)	0:30 Segundos
12. Hacia sierra cinta	
13. Cortar material en sierra (Camisa)	1:00 minuto
14. Verificar medida	1:12 minutos

15. Hacia tornillo de banco	
16. Machuelear camisa	7:21 minutos
17. Hacia área de ensamble	
18. Ensamblar flecha a embolo	3:11 minutos
19. Ensamblar camisa a tapa trasera del kit	0:55 segundos
20. Ensamblar flecha a camisa	1:00 minuto
21. Ensamblar tapa delantera del kit	0:35 Segundos
22. Cerrar camisa	1:21 Minuto

Resumen
Tiempo total: 1 hora con 1 minuto Calificación: 95 % de holgura: 0.25

Se anexa una tabla para justificar el porqué de la calificación al operador basándonos en el método de Westinghouse.

Tabla 4.3.-método Westinghouse para la calificación del operario.

Habilidad	C2	0.03
Esfuerzo	E2	-0.08
Condiciones	D	0
Consistencia	D	0
Suma algebraica		-0.05
Factor de desempeño		0.95

Estudio numero 3 tomado el 14 de septiembre al operador Hugo Ariel en la realización de un pistón YSI para completar los tiempos requeridos y así realizar el estándar de tiempos.

Tabla 4.4.- Hoja 3 del estudio de tiempos registrado de un YSI.

ESTUDIO DE TIEMPOS		
		Estudio núm.: 3
DPTO. Área de manufactura		Hoja num:1
Operación : realización de un cilindro YSI		Hora de inicio: 9:03 a.m.
		Hora de terminación: 10:26 a.m.
Producto/pieza: YSIDB40-60	num.1	Tiempo transcurrido: 1 hora 23 min.
Material: Aluminio	Calidad: buena	Operario: Hugo Rodríguez González
Condiciones de trabajo: Buenas		Fecha: 14 de septiembre
		Elaborado por: José Francisco López M.

	Aprobado por: Ing. Ramón Luevanos
Elemento	Tiempo observado
1. Almacén de materia prima	
2. Buscar material (Flecha)	0:33 Segundo
3. Hacia sierra cinta	
4. Cortar material en sierra (flecha)	1:01 minuto
5. Hacia torno	
6. Maquinar flecha en torno	41: 32 minutos
7. Hacia fresadora	
8. Maquinar flecha en fresadora (plano)	7: 20 minutos
9. Hacia almacén de materia prima	
10. Almacén de materia prima	
11. Buscar material (Camisa)	0:43 segundos
12. Hacia sierra cinta	
13. Cortar material en sierra (Camisa)	1:11 minuto
14. Verificar medida	1:15 minutos
15. Hacia tornillo de banco	
16. Machuelear camisa	7:30 minutos
17. Hacia área de ensamble	
18. Ensamblar flecha a embolo	4:22 minutos
19. Ensamblar camisa a tapa trasera del kit	1:12 minuto
20. Ensamblar flecha a camisa	1:33 minuto
21. Ensamblar tapa delantera del kit	1:00 minuto
22. Cerrar camisa	2:21 minutos
Resumen	
Tiempo total: 1 hora con 23 min. Calificación: 89 % de holgura: 0.30	

Se anexa una tabla para justificar el porqué de la calificación al operador basándonos en el método de Westinghouse.

Tabla 4.5.-método Westinghouse para la calificación del operario.

Habilidad	E1	-0.05
Esfuerzo	E1	-0.04
Condiciones	D	0
Consistencia	E	-0.02
Suma algebraica		-0.11

Factor de desempeño		0.89

El día 29 de septiembre se registró el siguiente estudio de tiempos al operario Cesar Santillán haciendo un pistón YSI.

Tabla 4.6.-Hoja 4 del estudio de tiempos registrado de un YSI.

ESTUDIO DE TIEMPOS		
		Estudio núm.: 4
DPTO. Área de manufactura		Hoja num:1
Operación : realización de un cilindro YSI		Hora de inicio: 9:15 a.m.
		Hora de terminacion:10:38 a.m.
Producto/pieza:YSIDB40-60	num.1	Tiempo transcurrido: 1 has. 12 min.
Material: Aluminio	Calidad: buena	Operario: Cesar Zarate Santillán
Condiciones de trabajo: Buenas		Fecha: 29 de septiembre
		Elaborado por: José Francisco López M.
		Aprobado por: Ing. Ramón Luevanos
Elemento		**Tiempo observado**
1. Almacén de materia prima		
2. Buscar material (Flecha)		0:30 seg.
3. Hacia sierra cinta		
4. Cortar material en sierra (flecha)		1:15 min.
5. Hacia torno		
6. Maquinar flecha en torno		46:23 min.
7. Hacia fresadora		
8. Maquinar flecha en fresadora (plano)		8:15 min.
9. Hacia almacén de materia prima		
10. Almacén de materia prima		
11. Buscar material (Camisa)		0:45 seg.
12. Hacia sierra cinta		
13. Cortar material en sierra (Camisa)		2:33 min.
14. Verificar medida		0:25 seg.
15. Hacia tornillo de banco		
16. Machuelear camisa		7:23 min.
17. Hacia área de ensamble		
18. Ensamblar flecha a embolo		4:23 min.
19. Ensamblar camisa a tapa trasera del kit		3:45 min.
20. Ensamblar flecha a camisa		3:12 min.

21. Ensamblar tapa delantera del kit	2:55 min.
22. Cerrar camisa	2:33 min.

Resumen
Tiempo total:1 hora 23 minutos Calificación: 88 % de holgura:0.25

Se anexa una tabla para justificar el porqué de la calificación al operador basándonos en el método de Westinghouse.

Tabla 4.7.- método Westinghouse para la calificación del operario.

Habilidad	E1	-0.05
Esfuerzo	E1	-0.04
Condiciones	E	-0.03
Consistencia	D	0
Suma algebraica		-0.12
Factor de desempeño		0.88

El último estudio de los pistones YSI se registró el 22 de octubre al operario Vicente Mendoza.

Tabla 4.8.-Hoja 5 del estudio de tiempos registrado de un YSI.

ESTUDIO DE TIEMPOS		
		Estudio núm.: 5
DPTO. Área de manufactura		Hoja num:1
Operación : realización de un cilindro YSI		Hora de inicio: 8:30 a.m.
		Hora de terminación: 10:01 a.m.
Producto/pieza: YSIDB50-80	num.1	Tiempo transcurrido: 1 hora. 31 min.
Material: Aluminio	Calidad: buena	Operario: Vicente Mendoza Sáenz
Condiciones de trabajo: Buenas		Fecha: 22 de octubre
		Elaborado por: José Francisco López M.
		Aprobado por: Ing. Ramón Luevanos
Elemento		**Tiempo observado**
1. Almacén de materia prima		
2. Buscar material (Flecha)		0:45 seg.
3. Hacia sierra cinta		
4. Cortar material en sierra (flecha)		1:30 min.

5. Hacia torno	
6. Maquinar flecha en torno	45:55 min.
7. Hacia fresadora	
8. Maquinar flecha en fresadora (plano)	7:45 min.
9. Hacia almacén de materia prima	
10. Almacén de materia prima	
11. Buscar material (Camisa)	0:50 seg.
12. Hacia sierra cinta	
13. Cortar material en sierra (Camisa)	2:00 min.
14. Verificar medida	0:43 seg.
15. Hacia tornillo de banco	
16. Machuelear camisa	7:55 min.
17. Hacia área de ensamble	
18. Ensamblar flecha a embolo	3:12 min.
19. Ensamblar camisa a tapa trasera del kit	1:45 min.
20. Ensamblar flecha a camisa	2:22 min
21. Ensamblar tapa delantera del kit	2:00 min.
22. Cerrar camisa	2:11 min.
Resumen	
Tiempo total: 1 hora. 31 minutos Calificación: 85 % de holgura: 0.40	

Se anexa una tabla para justificar el porqué de la calificación al operador basándonos en el método de Westinghouse.

Tabla 4.9.- método Westinghouse para la calificación del operario.

Habilidad	E1	-0.05
Esfuerzo	E2	-0.08
Condiciones	D	0
Consistencia	E	-0.02
Suma algebraica		-0.15
Factor de desempeño		0.85

Tabla de conversión de tiempos.

Tabla 4.10.-Tabla de conversión de tiempos segundos y minutos a centésimas de horas (ch).

Tablas de conversión de tiempos

Segundos

tabla de conversión de tiempo

1	0.027
2	0.054
3	0.081
4	0.108
5	0.135
6	0.162
7	0.189
8	0.216
9	0.243
10	0.27
11	0.297
12	0.324
13	0.351
14	0.378
15	0.405
16	0.432
17	0.459
18	0.486
19	0.513
20	0.54
21	0.567
22	0.594
23	0.621
24	0.648
25	0.675
26	0.702
27	0.729
28	0.756
29	0.783
30	0.81
31	0.837
32	0.864
33	0.891
34	0.918
35	0.945
36	0.972

Minutos

tabla de conversión de tiempo

1	1.67
2	3.34
3	5.01
4	6.68
5	8.35
6	10.02
7	11.69
8	13.36
9	15.03
10	16.7
11	18.37
12	20.04
13	21.71
14	23.38
15	25.05
16	26.72
17	28.39
18	30.06
19	31.73
20	33.4
21	35.07
22	36.74
23	38.41
24	40.08
25	41.75
26	43.42
27	45.09
28	46.76
29	48.43
30	50.1
31	51.77
32	53.44
33	55.11
34	56.78
35	58.45
36	60.12

37	0.999
38	1.026
39	1.053
40	1.08
41	1.107
42	1.134
43	1.161
44	1.188
45	1.215
46	1.242
47	1.269
48	1.296
49	1.323
50	1.35
51	1.377
52	1.404
53	1.431
54	1.458
55	1.485
56	1.512
57	1.539
58	1.566
59	1.593
60	1.62

37	61.79
38	63.46
39	65.13
40	66.8
41	68.47
42	70.14
43	71.81
44	73.48
45	75.15
46	76.82
47	78.49
48	80.16
49	81.83
50	83.5
51	85.17
52	86.84
53	88.51
54	90.18
55	91.85
56	93.52
57	95.19
58	96.86
59	98.53
60	100.2

A continuación se muestra el estudio de tiempo estándar sacando el tiempo observado, tiempo normal y tiempo estándar del pistón YSI

Tabla 4.11.-Tabla de tiempo estándar de un YSI

tabla de tiempo estándar del YSI								
Ciclos	1	2	3	4	5	T. Observado	T. Normal	T. Estándar
Elemento	Prom. De calificación: 89.2			% de holgura: 0.34		TO	TN	TE
1.-								
2.-	0.405	0.54	0.891	0.81	1.215	0.7722	0.6888024	0.922995216
3.-								
4.-	1.67	1.67	1.697	2.075	2.48	1.9184	1.7112128	2.293025152
5.-								

6.-	81.911	62.681	69.334	77.441	76.635	73.6004	65.6515568	87.97308611
7.-								
8.-	10.209	8.944	12.23	13.765	12.905	11.6106	10.3566552	13.87791797
9.-								
10.-								
11.-	4.069	0.81	1.161	1.215	1.35	1.721	1.535132	2.05707688
12.-								
13.-	13.36	1.67	1.967	4.231	3.34	4.9136	4.3829312	5.873127808
14.-	4.15	1.994	2.075	0.675	1.161	2.011	2.903	3.89002
15.-								
16.-	16.623	12.257	12.5	12.311	13.175	13.3732	11.9288944	15.9847185
17.-								
18.-	9.7	5.307	7.274	7.301	5.334	6.9832	6.2290144	8.346879296
19.-	2.21	1.485	1.994	6.225	2.885	2.9598	2.6401416	3.537789744
20.-	2.588	1.67	2.561	5.334	3.934	3.2174	2.8699208	3.845693872
21.-	1.67	0.945	1.67	4.825	3.34	2.49	2.22108	2.9762472
22.-	2.912	2.237	3.907	4.231	3.637	3.3848	3.0192416	4.045783744
TOTAL	148.565	102.21	119.261	140.439	131.391	128.9556	116.1375832	155.6243615

TO= (ciclo1+ ciclo2 +…) / total de ciclos; Donde TO (Tiempo observado u trascurrido).

TN= TO * Promedio de calificación / 100; Donde TN (Tiempo normal del ciclo de trabajo).

TE= TN * (1 +% de holgura); Donde TE (Tiempo estándar del proceso).

Conclusiones

Después del estudio de tiempo realizado, se han logrado los objetivos generales y específicos. Se tomaron una serie de tiempos al que fue aplicado un conjunto de procedimiento para calcular el tiempo estándar, y se pudieron obtener las siguientes conclusiones.

1. Se pudo verificar que en la actualidad la empresa no posee un procedimiento documentado para la realización de las actividades relacionadas al proceso de fabricación de los pistones de línea, por lo que no se cuenta con estándares de tiempo, ni con indicaciones para el adecuado manejo de los equipos.

2. Se verifica que la empresa tiene una eficiencia adecuada en cuanto al uso del tiempo de los operarios en sus actividades propias.

3. Las condiciones de ambiente de trabajo de los operarios de servicio técnico son de carácter favorables.

4. El trabajo del operario se caracteriza por no requerir de gran esfuerzo físico.

Luego de haber concluido el presente estudio y realizado las observaciones pertinentes, especificando las operaciones que se ejecutan en el proceso de fabricación de los pistones de línea, se procede a plantear las siguientes recomendaciones:

1.- Utilizar los estándares de tiempo del estudio de tiempo como herramienta viable para conseguir una mejor productividad.

2.- Luego de aplicar los estándares de tiempos determinados, se recomienda actualizarlos periódicamente, a fin de llevar a cabo un seguimiento del proceso para así medir y evaluar su eficiencia.

Referencias

Arenas Reina Jose Manuel. (2000). *Control de tiempos y productividad. La ventaja competitiva.* España: Paraninfo Thomson Learing.

Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la Metodología cientifica .* Caracas, Venezuela: Espíteme.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones definición, diagnóstico y consecuencias.* Francia: Trillas.

Chiavenato , A. (2000). *Administración de Recursos Humanos.* Bogotá, Colombia: Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (1995). *Introducción a la teoría general de la administración.* Bogotá, Colombia: Mc. Graw Hill.

Fremont E. Kast, J. E. (1988). *Administración en las organizaciones .* Washintong: Mc. Graw Hill.

García Criollo, R. (1998). *Ingeniería de Métodos.* México: Mc. Graw Hill.

Niebel, B. (1996). *Ingenieria Industrial. Estudio de tiempos y movimientos.* Buenos Aires: Alfaomega.

Niebel, B. W. (2004). *Ingeniería Industrial. Métodos, Estándares y Diseño del Trabajo .* México : Alfaomega.

Niebel, B. y. (2001). *Métodos, Estándares y Diseño del Trabajo .* Buenos Aires: Alfaomega.

Prokopenko, J. (1987). *La gestión de la productividad, Manual práctico.* México: Limusa.

Enfoques de los gestores de la cadena de suministro: el caso de una empresa manufacturera

Rubén Nieves Sosa
Carmen Estela Carlos Ornelas

Resumen

Se presenta un estudio de caso en el que se analizan, desde la perspectiva de diferentes gestores de la misma empresa, la dinámica de la gestión de la cadena de suministro en cuanto a sus ventajas competitivas, indicadores clave, impacto en el desempeño de la organización, barreras y los factores clave para su implementación. Con base en la recuperación de literatura sobre el modelo SCOR y otros referidos a la gestión de la cadena de suministro, se diseñó una guía para practicar entrevistas estructuradas a cinco informantes clave seleccionados por su relación con los departamentos de procuración de materiales. Las respuestas se procesaron mediante análisis de contenido. Como ventajas competitivas, los informantes coincidieron en señalar como principales, en orden de importancia, a los precios competitivos seguidos de la reducción de *lead times* y la flexibilidad a los cambios de demanda. Los indicadores mencionados con mayor frecuencia fueron: incremento en vueltas de inventario, reducción de fletes; recuperación por variación en los precios de compra (RPPV's) y mejora en entregas. En cuanto al impacto en el desempeño organizacional, las respuestas más recurrentes fueron la flexibilidad y la reducción de costos, mientras que las barreras más mencionadas fueron la resistencia al cambio y el desinterés. Finalmente, como factores clave para el éxito de la estrategia, el apoyo del mando directivo y el establecimiento y seguimiento de indicadores clave compartieron la posición de respuesta más mencionada.

Palabras clave: Gestión de cadena de suministro, gestor de la cadena de suministro

Introducción

Las empresas del mundo, independientemente del giro al que éstas pertenezcan, persiguen una serie de objetivos generales como satisfacer las demandas establecidas por sus clientes en tiempo y forma; disminuir costos de operación; incrementar la

rentabilidad y asegurar la salud organizacional. Entre las estrategias que utilizan para incrementar su competitividad mediante la mejora de sus procesos, la disminución de sus costos, la mejora de su calidad y la reducción de sus tiempos de entrega, se encuentran iniciativas como la reingeniería de procesos de negocios, la certificación en normas de calidad como la ISO 9000, *Kaizen, Lean Manufacturing y* Seis Sigma, que tienen en común la búsqueda de la optimizaron de los recursos humanos y materiales mediante la identificación y eliminación de las actividades que no agregan valor a los bienes y servicios que producen. Entre las iniciativas más recientes, se cuenta la gestión de la cadena de suministro, en la que se integran la metodologías de mejora continua con el enfoque de la cadena de valor de principio a fin, es decir, desde los proveedores hasta el cliente final, incluyendo no solamente la gestión del flujo de los productos físicos del que se encarga la logística, sino del flujo financiero y de información, es decir de los procesos clave de los negocios (Cooper y Ellram, 1993, citado por Espitia y López, 2005).

La gestión de la cadena de suministro hace referencia a la red de proveedores y clientes que intervienen en la producción bienes y servicios, en la que fluyen materiales e información desde los proveedores originales hasta los clientes finales, quienes mantienen estrechas relaciones mediante canales de comunicación e interacción definidos. Teóricamente, la estrategia de gestión de cadena de suministro implica la gestión de la totalidad del inventario de manera que el mayor volumen físico de productos almacenados se concentre en los eslabones primarios de la cadena, ya que cuanto más más atrás se encuentren los inventarios en la cadena menor será el costo global de su mantenimiento.

Debido a la amplitud en el efecto de la estrategia de gestión de la cadena de suministro cada gestor le puede dar un enfoque diferente dependiendo del área funcional que represente. Niranjan (2014), hace referencia al término *Departmental Thought Worlds (DTW)* o mundos de pensamiento departamental señalando que incluso si los diferentes departamentos están de acuerdo en uno o varios objetivos en común, los valores de los parámetros pueden ser diferentes entre los departamentos, lo que lleva a soluciones divergentes. Estas diferencias dependen de tan involucrado y enganchado esté el gestor la estrategia de la gestión de la cadena de suministro. Por

ejemplo, el área de compras tiene una percepción diferente al área de producción dado que los métricos establecidos para cada área son diferentes.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la visión que gestores, ubicados en diferentes posiciones organizacionales de una empresa manufacturera, tienen respecto a los factores relacionados con la estrategia de la gestión de la cadena de suministro, sobre la que se plantearon las siguientes preguntas: ¿cuál es la percepción de los directivos acerca de la gestión de la cadena de suministro?, ¿qué ventajas competitivas han generado?, ¿cuáles indicadores de desempeño se han visto mayormente beneficiados?, ¿cuáles son los factores clave para su implementación y cuáles barreras enfrenta?

La respuesta a las preguntas anteriores proveerá a los directivos de empresas, a los académicos y consultores una mayor comprensión de la dinámica de la gestión de la cadena de suministro en el interior de las empresas, particularmente respecto a las diferencias entre las visiones de diferentes gestores que, al limitar un enfoque unificado de la estrategia, podrían actuar en detrimento de los beneficios de dicha estrategia.

Marco Teórico

Evolución del concepto de logística a cadena de suministro

De acuerdo a Nickl (2005), logística tradicional se relaciona solamente con el movimiento físico de materiales y son las áreas anexas como compras o producción, comercial o ventas, quienes definen su ámbito de actuación. La misión de la logística se centra en absorber las inflexibilidades relacionadas con las compras o a la producción, las cuales se traducen en superficies para almacenar (“guardar”) los materiales. En relación a las áreas comerciales o de ventas la misión de la logística tradicional es mover los productos, dentro de los marcos establecidos, hacia los clientes.

Mientras que el enfoque de la cadena de suministro se centra en integrar a todas la partes que intervienen en el proceso de producción - distribución de bienes y servicios, incluyendo a las áreas de soporte (*back office)*, a fin de reducir los tiempos de entrega (*lead times)*, reducir los niveles de inventario y por consiguiente los costos operativos

por concepto de almacenaje y mantenimiento haciendo un análisis de los desperdicios que tienen lugar a lo largo de la cadena, a fin de eliminarlos y mejorar el flujo de materiales, pero también el de la información, volviendo más dinámica la trasferencia de datos y más visible para todos. Cabe mencionar que la planeación y el pronóstico juegan un papel fundamental para el éxito de la operación para lograr conformar de esta manera una colaboración en una “comunidad de la cadena de suministro”. La Figura 1, muestra las etapas de integración de las áreas funcionales en una cadena de suministro y luego su integración externa con clientes y proveedores.

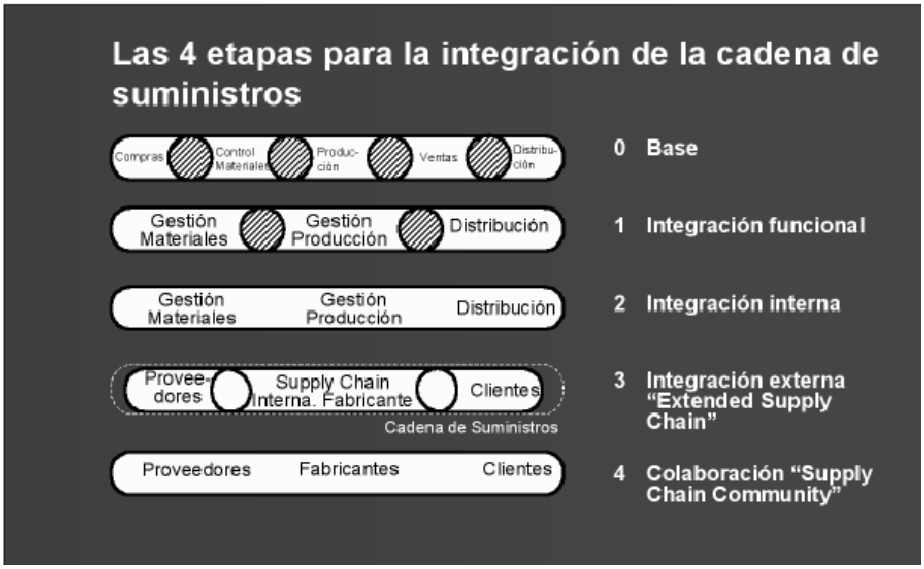


Figura 1. Las cuatro etapas para la integración de la cadena de suministro
Fuente: Stevens en Nickl, (2005)

Cadena de suministro

La cadena de suministro es “El conjunto de empresas integradas por proveedores, fabricantes, distribuidores y vendedores (mayoristas o detallistas) coordinados eficientemente por medio de relaciones de colaboración para colocar los requerimientos de insumos o productos en cada eslabón de la cadena en el tiempo preciso al menor costo, buscando el mayor impacto en las cadena de valor de los integrantes con el propósito de satisfacer los requerimientos de los consumidores finales” (Jiménez en Jiménez, 2002).

La estrategia de gestión de la cadena de suministro se han aplicado con objetivos diversos como mejorar el desempeño operativo, generar nuevas fuentes de ventaja competitiva, proporcionar mayor valor a los clientes, y mejorar las relaciones inter-organizacionales. Según Heizer (2009), la gestión de la cadena de suministro es la integración de actividades en la compra de materiales y servicios, para transformarlos en bienes intermedios y productos terminados, y entregarlos al cliente mediante un sistema de distribución e incluyen, compras, subcontratación y otras funciones importantes para la relación con proveedores y distribuidores. Según el mismo autor, la gestión de la cadena de suministro comprende la determinación de:

- Proveedores de transporte
- Transferencia de crédito y dinero en efectivo
- Proveedores
- Distribuidores y bancos
- Cuentas por pagar y por cobrar
- Almacenamiento y niveles de inventarios
- Cumplimiento de pedidos
- Compartir información del cliente, los pronósticos y la producción.

La clave de una gestión efectiva de una cadena de suministro es hacer a los proveedores “socios” en la estrategia de la empresa para satisfacer a un mercado cambiante. En otras palabras, la competencia ya no está entre las empresas, sino entre cadenas de suministro y la fortaleza del vínculo que se establezca entre las organizaciones será determinante en la competitividad de estas.

La cadena de suministro cuenta con una serie de áreas clave o departamentos de gestión que son fundamentales para el funcionamiento armónico de los engranes que la hacen trabajar. De acuerdo a Castellanos (2005), estos departamentos de gestión, y sus respectivas funciones relación a la gestión de la cadena de suministro, son:

- **Compras**: manejar un control de la relación con los proveedores y del grado de fiabilidad de las entregas.
- **Abastecimiento:** seguimiento de los pedidos y control del ciclo del pedido.
- **Planificación:** definición de los parámetros de cálculo de las necesidades y control sobre la previsión de venta.

- **Producción:** control de tiempos de producción y los costes y tiempos de recambio de máquinas.
- **Almacenaje**: ejecución de todas las operaciones de recepción, almacenaje, preparación y expedición, minimizando los movimientos y reduciendo al máximo la pérdida de mercancías.
- **Distribución:** disposición de una flota suficientemente flexible para adaptarse a la demanda de entregas diarias, control de tiempo de entrega y del nivel de servicio**.**

Prácticas de la gestión de cadena de suministro

Heizer y Render (2008), definen las prácticas para la gestión de la cadena de suministro como las actividades adoptadas por una organización para promover una administración efectiva de su red de distribución. Para los autores mencionados, los objetivos a corto son incrementar la productividad, reducir inventarios y reducir los tiempos de ciclo, mientras que los de largo plazo son incrementar la presencia en el mercado e incrementar ganancias para todos los integrantes de la cadena.

Fawcett, Magnan, McCarter (2008) definen la siguiente na serie de prácticas o iniciativas encaminadas al desarrollo de la gestión de la cadena de suministro:

- Colaboración de equipos inter-funcionales /Pronósticos colaborativos
- Planeación colaborativa
- Transparencia de la Información
- Arquitectura de las Tecnologías de la Información
- Reducir y certificar proveedores
- Atención a factores humanos
- Adoptar una estrategia con visión de Gestión de Cadena de Suministro
- Seguimiento formal del desempeño
- Segmentación de consumidores objetivo
- Inversiones/ Beneficios compartidos
- Atención a dinámicas de cadena de suministro
- Expectativas definidas de alianzas

- Soporte de la alta gerencia
- Negocios llevados a la meta
- Cambio de roles
- Control de Manufactura flexibilidad/control
- Post-aplazamientos
- Confianza
- Uso de cadenas de suministro en el mapeo de diagnóstico
- Cambios en la gestión
- Recursos Multimedia/ Empleados co-localizados
- Desarrollo integral de productos
- Planeación de Recursos de la Empresa/Datos Coordinados
- Metas y estrategias explícitas
- Comunicación abierta
- Gestión de la Calidad Total/Reingeniería de Procesos/Manufactura Esbelta
- Cadena de suministro de estrategias amplias de tecnologías de la información
- Sincronización suministro-demanda
- Métrica de amplitud de la cadena
- Consejo de Proveedores

Desempeño de la cadena de suministro

De acuerdo a Hausman (2002), el desempeño de la cadena de suministro, se refiere a las actividades en forma holística en una cadena de suministro enfocadas en cubrir los requerimientos del cliente final, incluyendo disponibilidad de producto, entregas a tiempo y el inventario y capacidad en la cadena para entregar en una forma responsiva. El desempeño de la cadena de suministro cruza las fronteras de las empresas ya que abarca materiales básicos, componentes, sub-ensambles y productos terminados, así como su distribución a través de varios canales hasta el cliente final.

Este mismo autor, identifica una serie de indicadores de desempeño de la cadena de suministro, mismos que se listan enseguida:

- Servicio al Cliente

- Entregas a tiempo
- Entregas tardías
- Antigüedad de órdenes tardías
- Inventario
- Valor monetario
- Vueltas de inventario
- Velocidad
- Tiempo ciclo de la cadena de suministro

Existe una similitud considerable de estos indicadores con los definidos por Heizer y Render (2008) que se mencionan a continuación:

- Servicio
- Tiempo de entrega
- Tiempo necesario para colocar un pedido
- Porcentaje de entregas tardías
- Porcentaje de material rechazado
- Número de faltantes por año
- Activos
- Activos comprometidos con el inventario
- Rotación de inventarios

Beneficios de la gestión de la cadena de suministro

Entre los estudios relacionados con los beneficios de la gestión de la cadena de suministro se puede citar el trabajo de Armistead y Mapes (1993), quienes efectuaron un análisis en la cadena de aprovisionamiento sobre 38 empresas participantes en el Premio a la Mejor Empresa (*Best Factory Audit*) en el Reino Unido. Por otro lado, Basnet, Corner, Wisner y Tan (2003) realizaron un estudio sobre una base de 69 empresas manufactureras neozelandesas donde confirmaron un impacto positivo sobre la calidad del producto, el nivel de servicio y la posición competitiva de varias prácticas atribuibles a la gestión de la cadena de suministro, mientras que Narasimhan y Jaya-ram (1998) realizaron una encuesta sobre 215 empresas manufactureras estadounidenses detectando la positiva relación entre cadena de aprovisionamiento

integrada y objetivos productivos en términos de costo, flexibilidad, cumplimiento y calidad. Shin (2000) efectuó una evaluación del impacto de la gestión de la cadena de suministro sobre el rendimiento de proveedor y cliente en una base de 176 empresas manufactureras del sector del automóvil americano.

Byrd y Davidson (2003) evaluaron el impacto de las Tecnologías de la Información (TI) en la gestión de la cadena de suministro y en el desempeño empresarial de 225 empresas con un departamento de informática de más de cincuenta trabajadores, y encontraron que las TI impactan la efectividad de la cadena de suministro y que su desarrollo y utilización a largo plazo conducen a un mejor desempeño en indicadores como Retorno sobre la Inversión (Return on Investment [ROI]) y flujo de efectivo. Wisner (2003) encontró una relación positiva entre la gestión de la cadena de suministro y el desempeño empresarial cuantificada a través de cinco medidas en datos de una encuesta dirigida a 350 gerentes de empresas manufactureras y de servicios tanto europea como estadounidense.

Giménez y Ventura (2003) analizaron las ganancias en términos de ventajas competitivas derivadas de la gestión de la cadena de suministro para el sector de tiendas de comestibles español en una muestra de 64 empresas con más de 30 millones de euros de facturación en 1999 y encontraron una relación positiva y significativa entre la integración externa entre empresas, y el desempeño en costo de servicio, costo del transporte, costo del proceso de pedido, roturas en inventarios y tiempo de aprovisionamiento. Finalmente, Chen, Paulraj y Lado (2004) encontraron una asociación positiva entre la gestión de la cadena de suministro y el desempeño financiero con tres variables: la *ROI*, los beneficios como porcentaje sobre las ventas y el beneficio neto antes de impuestos para los tres años anteriores, mediante una encuesta enviada a 221 empresas manufactureras estadounidenses.

El modelo SCOR

El modelo de Referencia de las Operaciones de la Cadena de Suministro *SCOR* (por sus siglas en inglés Supply Chain Operations Reference) propuesto por el Supply Chain Council es una herramienta para representar, analizar y configurar cadenas de suministro (Calderón & Lario, 2005). El modelo proporciona un marco único que une

los procesos de negocio, los indicadores de gestión, las mejores prácticas y las tecnologías en una estructura unificada para apoyar la comunicación entre los socios de la cadena de suministro y mejorar la eficacia de la gestión de la cadena de suministro. También constituye una metodología para hacer estudios sobre ese tema. En su versión 11.0, el modelo está estructurado en torno a seis principales procesos de gestión: Planeación, Suministro, Producción, Devolución y Habilitación. Esos procesos pueden observarse en la figura 2, en la que se muestra la interacción entre ellos a lo largo de la cadena de suministro.

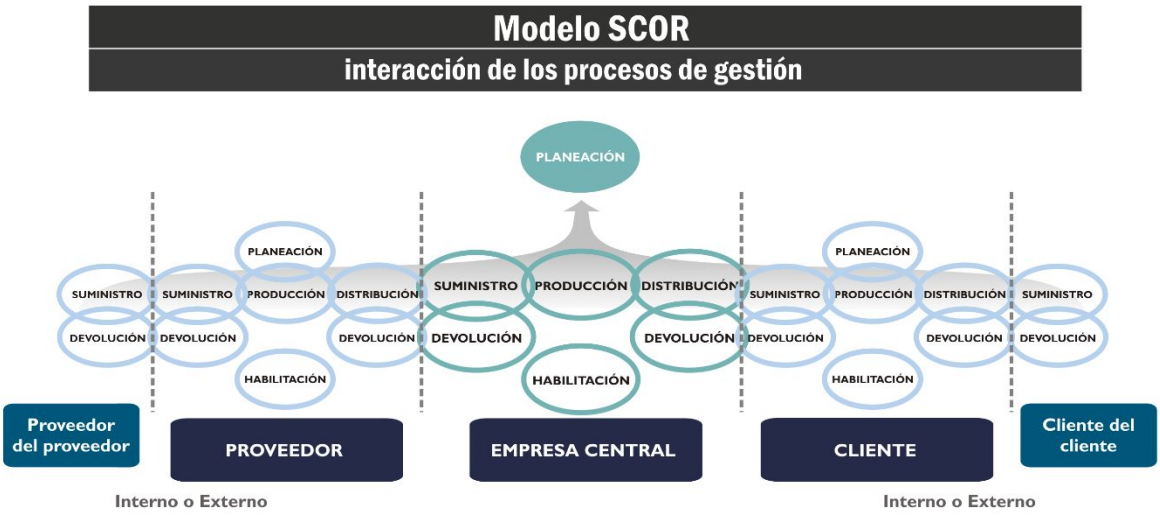


Figura 2. Interacción de los procesos de gestión del modelo SCOR 11.0
Fuente: SCOR 11.0 (Supply Chain Council, 2012)

El modelo pretende abarcar todas las interacciones existentes en la cadena, desde que una nueva orden es generada, hasta al pago de la factura, así como todas las transacciones que tienen lugar en cuanto a material y servicio, desde los proveedores de los proveedores, hasta los clientes de los clientes y, por último, las interacciones de mercado, desde el entendimiento de la demanda agregada, hasta el cumplimiento de cada orden. Sin embargo, este modelo no intenta describir todas y cada una de las actividades o procesos del negocio, sino que excluye ventas y mercadeo; investigación y desarrollo de tecnología; desarrollo de producto y algunos elementos de soporte al cliente post-entrega. Además, asume, aunque no de manera explícita el entrenamiento

en calidad, tecnologías de información y administración no relacionada a la cadena de suministro.

Factores de éxito de un sistema de gestión de cadena de suministro

De acuerdo a Calderón y Lario (2005), la implantación de un sistema de gestión de cadena de suministro requiere el apoyo y liderazgo del nivel más alto de la empresa. Además, requiere la difusión y capacitación del concepto de cadena de suministro y sus prácticas a lo largo de toda la organización y el acuerdo con lo demás socios de la cadena de suministro o por lo menos los inmediatos, proveedor y distribuidor. Otro punto relevante a considerar es la definición de métricos clave o *KPI's* dentro de la organización, con metas y objetivos bien definidos, mismos que deben contar un seguimiento puntual, siguiendo los conceptos básicos del proceso administrativo. Ante estos argumentos surgen un par de puntos adicionales a los que el presente trabajo de investigación intentará evaluar para contrastar lo indicado en la literatura.

Metodología

Para efectos de esta investigación se llevó a cabo un estudio de caso en una empresa maquiladora del estado de Aguascalientes que tiene formalmente implementado sistema de gestión de inventarios y cuenta con un avance importante en la cultura de la gestión de la cadena de suministro. La organización es una empresa privada grande y tienen una población de tres mil empleados directos y mil quinientos indirectos, en una relación 2 a 1. Es transnacional y cuenta con sistema productivo de alta mezcla y complejidad con una amplia variedad en sus productos que van desde equipos de impresión y copiado hasta cámaras de seguridad de última generación y camas de hospital para cuidados intensivos, muchos de estos productos cuentan con integración vertical de varias de sus etapas productivas e incluso son entregados hasta el cliente final. Estas son parte de las soluciones que la empresa ofrece a sus clientes en busca de desarrollar ventajas competitivas que la posicione por delante de sus principales competidores. Es debido a estas características que el enfoque en sus principales estrategias es hacia desarrollar una cadena de suministro sólida y por consiguiente el factor determinante para desarrollar el estudio en esta empresa.

El tipo de estudio realizado fue de tipo transversal ya que se efectuó en un momento determinado, con un enfoque cualitativo en el que las unidades de estudio fueron los informantes clave de la empresa en la que se llevó a cabo la investigación.

Las dimensiones definidas se muestran en la Tabla 1.

Tabla 7. Dimensiones de la investigación

Dimensiones
Gestión de procesos para el aseguramiento de las entregas al cliente
Ventajas competitivas
Indicadores
Impacto en los clientes
Barreras
Asesoría recibida
Percepción de los mandos directivos a la estrategia
Factores clave para el éxito de la estrategia

Fuente: Elaboración propia

Los datos se recopilaron por medio del desarrollo de entrevistas estructuradas, mismas que fueron audio grabadas con el consentimiento de los entrevistados y mediante las cuales se obtuvieron las perspectivas y puntos de vista de los participantes sobre el tema en cuestión. Para conducir las entrevistas se diseñó una guía de 15 reactivos que se aplicó a los informantes clave ubicados en puestos directivos, gerenciales y/o similares involucrados directa o indirectamente con el área de materiales de la empresa. Las personas entrevistadas durante la investigación cuentan con un amplio conocimiento en materia de gestión de la cadena de suministro y cabe mencionar que todos se mostraron disponibles y cooperativos para efectuar las entrevistas y obtener la información trascendental para el objetivo final de la presente investigación. La Tabla 2 muestra los puestos ocupados por los informantes clave.

Tabla 8. Informantes clave de la investigación

Informante	Puesto
Informante 1	Especialista en cadena de suministro esbelta
Informante 2	Analista de cadena de suministro
Informante 3	Gerente de cadena de suministro

Informante 4	Gerente de materiales
Informante 5	Gerente de programa

Fuente: Elaboración propia

La información recolectada fue procesada mediante un análisis de contenido, que es una técnica para estudiar y analizar la comunicación de una manera objetiva, sistemática y cuantitativa (Berelson, 1971, citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Según Hernández et al. (2006) el análisis de contenido se efectúa por medio de la codificación, es decir, el proceso en virtud del cual las características relevantes del contenido de un mensaje se transforman a unidades que permitan su descripción y análisis precisos

Para el caso de este estudio, se buscó identificar palabras clave dentro de las respuestas de los participantes mediante el procedimiento de triangulación de la información que cada informante proporcionó. De esta manera se contrastaron las respuestas y se establecieron patrones o categorías dentro de sus respuestas para dotar de validez y confiabilidad a los resultados de la investigación.

Resultados

Siguiendo a Hernández et al. (2006), una vez que los datos se codificaron, se transfirieron a una matriz, se guardaron en un archivo y se "limpiaron" de errores, se procedió a analizarlos. La Tabla 3, muestra una síntesis de las respuestas de cada uno de los informantes ante las preguntas enfocadas a la cadena de suministro, para este diagrama se omitieron las preguntas de tipo de personal y datos generales de la organización.

Tabla 9. Procesamiento de las entrevistas a primer nivel

	Especialista en cadena de suministro esbelta	**Analista de cadena de suministro**	**Gerente de cadena de suministro**	**Gerente de programa**	**Gerente de materiales**
Relación con las áreas encargada	Asesoría y coach de la estrategia de Cadena de	Selección de proveedores	Coordinar las actividades para desarrollar la	Coordinar un grupo multidisciplinari	Administración de áreas de planeación y compras.

	Especialista en cadena de suministro esbelta	**Analista de cadena de suministro**	**Gerente de cadena de suministro**	**Gerente de programa**	**Gerente de materiales**
s del manejo de la cadena de suministro.	Suministro Esbelta (*Lean Supply Chain)* y metodología *Kaizen.*	para partes productivas.	cadena de suministro de la empresa.	o enfocado al cliente.	
Manera en que se gestionan los procesos que aseguran las entregas al cliente	Monitoreo de Indicadores clave. Revisión de Inventarios. Administración de la capacidad actual Planeación de Requerimientos de Materiales (Material Requirements Planning [*MRP*]). Análisis *clean to build*, entregas en tiempo, excesos y obsoletos.	Programas de inventarios como el Programa de Suministro Continuo *(Continuous Replenishment Program [*CRP*])* y automatización en procesos de compra como el Intercambio Electrónico de Datos (E*lectronic data interchange [EDI])*.	Procesos auditables de planeación y compras. Introducción de nuevos programas, selección de proveedores, producción, logística y servicio al cliente.	*MRP*. Administración de la demanda. Justo a tiempo. Kanban. Inventario Administrado por el Proveedor (*Vendor managed inventory* [*VMI*]. *EDI*.	Procedimientos documentados: administración de materiales, facturación y embarques; producción y arranque de nuevos proyectos; análisis de capacidad, planeación financiera; control de calidad de proveedores y administración integral de la demanda.
Ventajas competitivas	Ahorro en disminución de inventarios en toda la cadena de valor,	Flexibilidad al cliente final, ya que esta empresa por ser	Mejoras en costos Reducciones de tiempos de entrega	Flexibilidad ante variación de la demanda Reducción de costos	Calidad de proveedores a precios competitivos,

	Especialista en cadena de suministro esbelta	**Analista de cadena de suministro**	**Gerente de cadena de suministro**	**Gerente de programa**	**Gerente de materiales**
	Incremento en las vueltas de inventario, precios de logística competitivos, menores tiempos de entrega, rapidez en los tiempos de respuesta ante cambios en la demanda.	manufacturera además del costo, tiene que ofrecer mejor tiempos de entrega y responder lo mejor posible ante los cambios en la demanda. Menos errores de causar impactos desfavorables directamente a la venta.	Manejo de inventarios Satisfacción al cliente y obtención de más negocio.	Reducción en tiempos de entrega.	Procesos y sistemas de producción robustos Productos de buena calidad a precios competitivos lo que nos hace atractivos para los clientes, tanto los actuales como los nuevos prospectos.
¿Qué indicadores mayormente beneficiados?	Reducción de días de suministro, Incremento en vueltas de inventario, Fletes Reducción de Excesos y Obsoletos, reducción de tiempos de entrega,	Vueltas de inventario, Reducción de días de suministro.	Vueltas de Inventario Disminución de Excesos y Obsoletos Tiempos de entrega	Entregas en tiempos, Vueltas de inventario Variación de precios de compra favorables Margen de utilidad Fletes.	Control de inventarios, Control de calidad de materias primas, Variación de precios de compra favorables Control de gastos de

	Especialista en cadena de suministro esbelta	**Analista de cadena de suministro**	**Gerente de cadena de suministro**	**Gerente de programa**	**Gerente de materiales**
	proveedores estratégicos y variación de precios de compra favorables.				fletes, Entregas en tiempo.
Impacto que han generado las prácticas en cliente y proveedores	Principalmente en indicadores como margen de utilidad, exactitud de inventarios, variación de precios de compra favorables, flujo de efectivo.	Flexibilidad ante incrementos de demanda, reducción de tiempos de entrega.	Precios más competitivos con lo cual ganamos más negocios de los clientes actuales.	Reducción de costos. Mejora en tiempos de respuesta. Utilidad.	Mejora considerable en tiempos de respuesta y reducción de costos de operación.
Barreras con que se enfrentaron	Resistencia al cambio y sostenimiento de las mejoras logradas en proyectos *kaizen* terminados.	Resistencia del proveedor a tener inventario disponible Inversiones, Limitaciones debido a espacio disponible.	Involucramiento de distintas áreas Comunicación Consecución de un objetivo común.	Resistencia al cambio principalmente de los proveedores Desinterés en la estrategia.	Cambiar las viejas prácticas y la antigua forma de pensar sobre la cadena de suministro.
Apoyo o asesoría recibido	Entrenamiento externo en APICS y por el	Apoyo del corporativo para conocer	Equipo de trabajo compuesto por	Entrenamiento.	Entrenamiento y asesoría de tanto de

	Especialista en cadena de suministro esbelta	**Analista de cadena de suministro**	**Gerente de cadena de suministro**	**Gerente de programa**	**Gerente de materiales**
para el desarrollo de la estrategia	personal del corporativo.	si hay acuerdos globales, negociación, en ciertos casos incluimos al cliente.	recursos asignados del cliente, de corporativo y del sitio.	Buenas prácticas aplicadas en otras plantas.	personal de otras plantas como externos.
Percepción de los mandos gerenciales y directivos respecto a la estrategia	Totalmente positiva, al verse reflejados resultados financieros positivos al termino de proyectos exitosos.	La estrategia ayuda a incrementar las vueltas de inventario y reducir días de suministro.	Es un área estratégica.	Representa un beneficio para la empresa al mejorar la respuesta al cliente y reducir los costos de inventario.	Es una estrategia a largo plazo que beneficiará las finanzas de la empresa y la hará más competitiva y atractiva ante los ojos de los clientes.
Factores clave para el éxito de la estrategia	Involucramiento y despliegue de la estrategia por parte del *Staff* directivo. Seguimiento constante a los Indicadores clave del negocio del área de materiales.	Capacitación, Negociación, Buena comunicación con proveedores.	Trabajo en equipo Plan de trabajo Comunicación Juntas con su respectivos responsables para cada acción.	Apoyo de los mandos directivos en el despliegue de la estrategia. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	Definitivamente, el empuje del director general y su involucramiento en el desarrollo de la estrategia.

	Especialista en cadena de suministro esbelta	Analista de cadena de suministro	Gerente de cadena de suministro	Gerente de programa	Gerente de materiales
	Entrenamiento y certificación del personal en la estrategia de *Lean.* Apoyo del *staff* directivo para romper barreras en proyectos clave.				

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 4, muestra un segundo nivel de procesamiento de la información recabada en las entrevistas de los informantes clave, en la cual se muestran únicamente las variables específicas a estudiar. El resto de los ítemes fueron utilizados para facilitar la comprensión y utilización de los datos. Los ítemes excluidos fueron. relación con las áreas encargadas del manejo de la cadena de suministro; manera en que se gestionan los procesos que aseguran las entregas al cliente; apoyo o asesoría recibido para el desarrollo de la estrategia; y percepción de los mandos gerenciales y directivos respecto a la estrategia. La Tabla 4, fue la base para llevar a cabo el análisis de contenido de las respuestas de los entrevistados.

Tabla 10. Procesamiento de las entrevistas a segundo nivel

	Especialista en cadena de suministro esbelta	Analista de cadena de suministro	Gerente de cadena de suministro	Gerente de programa	Gerente de materiales
Ventajas competitivas	Disminución de inventarios	Flexibilidad -Costo competitivo.	Mejoras en costos.	Flexibilidad. Reducción de costos.	Proveedores con calidad a

	Incremento de vueltas de inventario. Precios de logística competitivos. Reducción de tiempos de entrega. Rapidez en los tiempos de respuesta ante cambios en la demanda.	Mejores tiempos de entrega. Reducción de impactos desfavorables a la venta.	Reducciones de tiempos de entrega. Manejo de inventarios. Satisfacción al cliente.	Reducción de tiempos de entrega.	precios competitivos. Sistemas de producción robustos. Productos de buena calidad. Precios competitivos.
Indicadores benficiados	Reducción de días de suministro. Incremento de vueltas de inventario. Reducción en fletes. Reducción de Excesos y Obsoletos. Reducción de tiempos de entrega proveedores estratégicos. Variación de precios de compra favorables.	Vueltas de inventario. Días de suministro.	Vueltas de Inventario. Disminución de Excesos y Obsoletos. Tiempos de entrega	Entregas a tiempo. Vueltas de inventario. Variación de precios de compra favorables. Margen de utilidad. Fletes. Exactitud de inventarios .	Control de inventarios. Calidad de materias primas. Variación de precios de compra favorables. Control de fletes. Entregas en tiempo.
Impacto	Margen de utilidad.	Flexibilidad ante cambios de demanda.	Precios más competitivos.	Reducción de costos.	Tiempos de respuesta.

	Exactitud de inventarios. Variación de precios de compra favorables. Flujo de efectivo.	Reducción de tiempos de entrega.		Mejora en tiempos de respuesta. Margen de utilidad.	Costos de operación.
Barreras	Resistencia al cambio. Sostenimiento de las mejoras.	Resistencia de proveedores. Inversiones	Involucramiento de distintas áreas Comunicación Consecución de un objetivo común.	Resistencia al cambio Desinterés	Cambiar viejas prácticas
Factores clave para el éxito de la estrategia	Involucramiento y apoyo del *Staff* Directivo. Seguimiento a Indicadores clave Entrenamiento y certificación del personal	Capacitación. Negociación. Buena comunicación tanto con clientes como proveedores.	Trabajo en equipo. Plan de trabajo. Comunicación. Juntas con sus respectivos responsables para cada acción.	Apoyo de los mandos directivos. Establecimiento y seguimiento de objetivos.	Empuje del director general. Apoyo al desarrollo de la estrategia.

Fuente: Elaboración propia

Para analizar a información recabada se llevó a cabo la categorización de las respuestas y el registro de las frecuencias de cada una de ellas en una hoja de datos electrónica. El resultado de esta actividad se muestra en la Tabla 5, en la que se indican la cantidad de veces que se repitieron las respuestas a cada pregunta entre los diferentes informantes entrevistados. El detalle del análisis se muestra después de la tabla.

Tabla 11. Resultados del análisis de las respuestas de los informantes por categoría

		Especialista en cadena de suministro esbelta	Analista de cadena de suministro	Gerente de cadena de suministro	Gerente de programa	Gerente de materiales	Total
Ventajas competitivas	Precios competitivos	X	X	X	X	X	5
	Reducción de tiempos de entrega	X	X	X	X		4
	Flexibilidad	X	X		X		3
	Disminución de inventarios	X		X			2
	Incremento de vueltas de inventario	X					1
	Reducción de impactos desfavorables		X				1
	Proveedores competitivos					X	1
	Sistemas de producción robustos					X	1
	Mejora de Calidad					X	1
	Satisfacción del cliente			X			1
Indicadores	Incremento de vueltas de inventario	X	X	X	X		4
	Reducción de Fletes	X			X	X	3
	Variación de precios de compra favorables	X			X	X	3
	Entregas en tiempo			X	X	X	3
	Reducción de días de suministro	X	X				2
	Exactitud de inventarios				X	X	2
	Reducción de excesos y obsoletos	X		X			2

		Especialista en cadena de suministro esbelta	Analista de cadena de suministro	Gerente de cadena de suministro	Gerente de programa	Gerente de materiales	Total
	Reducción de tiempos de entrega	X		X			2
	Margen de utilidad				X		1
	Calidad de materia prima					X	1
Impacto	Flexibilidad		X		X	X	3
	Reducción de costos			X	X	X	3
	Margen de utilidad	X			X		2
	Exactitud de inventarios	X					1
	Variación de precios de compra favorables	X					1
	Flujo de efectivo	X					1
	Reducción de tiempos de entrega		X				1
Barreras	Resistencia al cambio	X	X		X	X	4
	Desinterés			X	X		2
	Sostenimiento	X					1
	Inversiones		X				1
	Comunicación			X			1
	Consecución de un objetivo común			X			1
Factores de éxito	Apoyo del mando directivo	X			X	X	3
	Establecimiento y Seguimiento de indicadores clave	X		X	X		3
	Entrenamiento y certificación	X	X				2
	Comunicación		X	X			2
	Trabajo en equipo			X			1
	Planeación			X			1

Fuente: Elaboración propia

Buscando contrastar los resultados obtenidos con lo establecido en el sustento teórico-conceptual se referencian las 4 etapas para la integración de la cadena de suministro establecidas por Nickl (2005), donde se identificó que los diferentes elementos de las 4 etapas son mencionada de diferentes formas en las respuestas de los informantes, comenzando con la etapa base, en donde se observó que el especialista en cadena de suministro esbelta y gerente de programa hace referencia al proceso de *MRP* el cual engloba los procesos de planeación y compra de materiales en base a la demanda del cliente. El gerente de cadena de suministro y el de materiales mencionan explícitamente compras, planeación, control de materiales, producción, facturación (ventas) y logística (distribución) en sus respuestas, de esta manera se cubren todos los elementos de la primera etapa de la integración. Las fases 2 y 3 son integración funcional e integración interna respectivamente, las cuales cuentan con los mismos elementos más la variante de que en la segunda se eliminan las barreras internas otorgándole la característica inter-funcionalidad. Sobre estas fases se distinguen, en las respuestas de los informantes clave, la administración de la demanda que involucra la gestión de los materiales y la producción soportados por las entregas a tiempo.

La tercera etapa representa la integración interna haciendo referencia a los proveedores, elemento que se menciona por los informantes en la selección de proveedores y su control de calidad. La cadena de suministro interna se materializa mediante la ejecución de actividades como la planeación de la capacidad, análisis *clean to build* y el sistema *kanban,* mientras que clientes se sigue soportando por las entregas a tiempo con el extra de servicio al cliente. Por último, la cuarta etapa de integración de la cadena de suministro, en esta empresa, consiste en el desarrollo de iniciativas para administración de inventarios tales como el programa de suministro continuo (*CRP)*, inventario administrado por el proveedor (*VMI*) y automatización de procesos como intercambio electrónico de datos (*EDI*).

Así pues, se observa que todos los elementos y las 4 etapas definidas por Nickl (2005) están integradas en la organización estudiada. No se encontró unanimidad entre las percepciones de los informantes, sino que cada una de las respuestas fueron contribuyendo a identificar las diferentes etapas del modelo, es debido a que

pertenecen a diferentes áreas funcionales que se complementan las unas a las otras, dando con ello cuenta de lo que Niranjan (2014), denomina *Departmental Thought Worlds (DTW)* o mundos de pensamiento departamental.

En cuanto a los objetivos que Heizer y Render (2008) identificaron en relación con la implementación de la estrategia de administración de la cadena de suministro, ninguno de los informantes hizo referencia al objetivo a corto plazo de incrementar la productividad, lo cual es atribuible a la naturaleza administrativa de sus puestos, cuyos métricos específicos de desempeño son ajenos a la relación que existe entre la producción de bienes y las cantidades de insumos utilizados. Es conveniente entonces que en futuras investigaciones se integren también áreas operativas que compartan sus puntos de vista sobre el tema.

El segundo objetivo a corto plazo es la reducción de inventarios, mismo que fue mencionado por los diferentes informantes en varias modalidades, implícitas en las respuestas a diferentes preguntas. La disminución/administración de inventarios, incremento en vueltas de inventarios y reducción en los días de suministro como consecuencia de la estrategia, fueron las respuestas que se obtuvieron de parte del especialista en cadena de suministro esbelta, analista de cadena de suministro y los gerentes de programa, materiales y cadena de suministro, Todos coinciden con este objetivo, como puede apreciarse en el enfoque en la diminución de inventarios que se identificó en sus respuestas.

En cuanto al tercer objetivo a corto plazo, la reducción de tiempos ciclo o *lead times*, 4 informantes coincidieron en el mismo haciendo referencia a la mejora de tiempos de entrega/respuesta como resultado de la estrategia.

En los objetivos a largo plazo se identificó el de incrementar la presencia en el mercado. El gerente de cadena de suministro y de materiales hacen referencia a que la estrategia vuelve a la organización más atractiva ante los ojos de los clientes, lo cual se traduce en la obtención de mayor cantidad de negocios y por consiguiente un mejor posicionamiento en el mercado, mientras que el especialista en cadena de suministro esbelta, analista de cadena de suministro y gerente de programa no hacen referencia directa a este objetivo, pero si hablan de la competitividad por la vía de los costos lo

que se puede traducir en un elemento de decisión al momento de tratar de enganchar nuevos clientes.

Por último respecto al objetivo de incrementar las ganancias para todos los integrantes de la cadena el especialista en cadena de suministro mencionó los ahorros por la reducción en inventarios a lo largo de toda la cadena y el gerente de cadena de suministro menciona la obtención de más negocios lo que, por consiguiente, representa incremento en las ganancias para la organización. Respecto al cliente menciona la mejora en los costos siendo éste y la reducción en tiempos de entrega los principales beneficios hacia el cliente. Es de hacerse notar que no hace mención a beneficios de los proveedores. Caso similar se observa en las respuestas del gerente de materiales quien hace referencia a la atracción de nuevos clientes y la reducción de los costos de operación como parte la estrategia y desde el punto de vista del cliente la entrega de productos de calidad con costos competitivos. Nuevamente se observa que no se hace referencia a las ganancias del proveedor. Por último el gerente de programa únicamente menciona el incremento en el margen de utilidad dentro de la organización sin incluir al proveedor ni al cliente en sus comentarios y el analista de cadena de suministro no habló acerca de incremento de ganancias en ninguno de los integrantes de la cadena de suministro. Esta diferencia es atribuible al *background* tiene cada uno de los informantes, mientras que el especialista en cadena de suministro esbelta (quien es el informante que identifica los beneficios para todos los participantes de la cadena) cuenta con más soporte teórico-conceptual sobre el tema que coincide con la visión del modelo *SCOR*. El resto de los informantes limitan los beneficios a la organización misma y al cliente debido al enfoque de ejecución que le dan a la implementación de la estrategia y la obtención de los objetivos asociados con ella.

Se puede afirmar, entonces ,que respecto a los objetivos mencionados por Heizer y Render (2008) a corto plazo, se encontraron elementos referidos a reducir inventarios y reducir tiempos de ciclo, mientras que a largo plazo se identifica el objetivo de incrementar la presencia en el mercado y parcialmente incrementar ganancias para todos los integrantes de la cadena.

Hablando de los elementos que influyen en una exitosa implementación de la gestión de la cadena de suministro y tomando como referencia a Calderón y Lario (2005), se identificó que existe coincidencia entre los establecidos por estos autores con los indicados por los informantes clave. Apoyo y liderazgo del nivel más alto de la empresa fue uno de los elementos que más sólido se mostró dentro de las respuestas recopiladas ya que el informante especialista en cadena de suministro esbelta, gerente de programa y gerente de materiales hicieron mención a este factor al resaltar la importancia que juega que el desarrollo de la estrategia sea permeada desde el nivel jerárquico más alto de la organización. Es en este personaje donde debe figurar la principal imagen promotora de la iniciativa, de tal modo que esta sea adoptada por el resto de la organización por medio de su liderazgo influyente. Los informantes analista de cadena de suministro y gerente de cadena de suministro no hicieron mención de este elemento ya que al ser personas directamente relacionadas con la integración de la cadena de suministro sus respuestas son más enfocadas a aspectos relacionados con la ejecución.

El segundo elemento documentado por los mismos autores es difusión y capacitación del concepto de cadena de suministro y sus prácticas donde se observa que los informantes especialista en cadena de suministro esbelta, analista de cadena de suministro y gerente de programa hacen mención directa a este factor.

Por último el tercer factor definido por Calderón y Lario (2005), se refiere a definición de métricos clave (*Key Performance Indicators* [*KPI's*]), mismos que deben contar un seguimiento puntual. Este punto es mencionado por los informantes especialista en cadena de suministro esbelta y gerente de programa al reflejar que es importante el establecimiento de objetivos e indicadores clave y más aún un seguimiento continuo que permita monitorear el "pulso" de la organización. El hecho que estos informantes hayan coincidido en este elemento es el reflejo de que sus puestos son más afines al proceso administrativo y el enfoque que se establece es bajo el concepto de que no se puede mejorar lo que no se puede medir.

Se puede concluir, entonces, que se encuentran elementos en las respuestas de los informantes clave en relación a los factores que influyen en la exitosa implementación

de la estrategia de la cadena de suministro soportan la teoría identificada en la literatura consultada.

Respecto a las barreras que identificaron los informantes para la implementación de la cadena de suministro, existe una clara coincidencia entre la mayoría de ellos acerca de que la resistencia al cambio es la de mayor impacto. Fueron el especialista en cadena de suministro, el analista de cadena de suministro, el gerente de programa y gerente de materiales quienes hicieron mención de dicha barrera. Esta marcada tendencia sobre la misma respuesta es el reflejo de que, en general, a las personas les cuesta trabajo el adoptar nuevas tendencias o iniciativas y salir de su zona de *confort.* Otras barreras indicadas en menor magnitud y mencionadas de manera aislada, comprenden el sostenimiento de mejoras, las inversiones, la comunicación, el desinterés y el involucramiento.

Conclusiones

La realización de este trabajo tuvo como objetivo identificar cuáles son los beneficios que obtienen los gestores en el desempeño de sus organizaciones debido a la implementación de la estrategia de gestión de cadena de suministro y que factores influyen su implementación ya que en los últimos años se ha desarrollado un interés colectivo y global entre las organizaciones por desarrollar cadenas de suministro sólidas y competitivas como parte de sus estrategias de éxito.

Después de este proyecto de investigación, se puede concluir que la implementación de un sistema de gestión de cadena de suministro contribuye a la mejora ventajas competitivas de las organizaciones por la vía de precios competitivos, flexibilidad y reducción de *lead times*, viéndose beneficiados indicadores internos tales como vueltas de inventarios, reducción en fletes y mejora de entregas que tienen un impacto último en flexibilidad a los cambios de demanda, reducción de costos de operación y por consiguiente, una mejora en los márgenes de utilidad de la organización.

Implicaciones prácticas

Los gestores de la cadena de suministro deben de tener en consideración que las barreras a las que se enfrentarán son la resistencia al cambio y desinterés de los integrantes de la organización, parte del proceso de cambio del *status quo*. Estas barreras deberán ser mitigadas mediante un fuerte apoyo de parte del mando directivo y el establecimiento/ seguimiento de indicadores clave como factores trascendentales para el éxito de la estrategia.

Sugerencias para futuras investigaciones

Se identifican varias formas en las que se puede ampliar la presente línea de investigación comenzando con la aplicación del mismo criterio pero en una empresa con un sistema de gestión de cadena de suministro de capital nacional de esta forma se podría hacer una comparación para identificar posibles similitudes y diferencias entre las percepciones de los dos tipos de organizaciones.

Otra opción es realizar un estudio comparativo entre los diferentes tamaños de las empresas, posiblemente acotándolo a medianas y grandes empresas ya que en el caso de las micro y pequeñas empresas es poco probable que cuenten con un sistema formal de gestión de cadena de suministro, incluso este puede ser otro tema de investigación ya que el caso de las micro y pequeñas empresas ha sido poco explorado.

Referencias

Armistead, C. G., & Mapes, J. (1993). The Impact of Supply Chain Integration on Operating Performance. *Logistics Information Management,* 6, 9-14

Basnet, C., Corner, J., Wisner, J., & Tan, K. C. (2003). Benchmarking Supply Chain Management Practice in New Zealand. *Supply Chain Management: An International Journal*, 8, 57-64.

Byrd, T. A., & Davidson, N. W. (2003). Examining Possible Antecedents of IT Impact on the Supply Chain and its Effect on Firm Performance. *Information & Management,* 41, 243-255.

Calderón L., J. L. & Lario E., F.C. (2005) *Análisis del modelo SCOR para la Gestión de la Cadena de suministro*. Universidad Politécnica de Valencia. Universidad de Piura, Perú.

Espitia Escuer, M. A. y López Campo, A (2005). Supply Chain Management: Performance empresarial y efectos regionales. *M@n@gement*, 8(1), 1-24.

Fawcett, S.E., Magnan, G. M., McCarter, M-W. (2008). Benefits, barriers, and bridges to effective supply chain management, *Supply Chain Management: An International Journal*, 3 (*1*), 35 – 48.

Giménez, C., & Ventura, E. (2003). Supply Chain Management as a Competitive Advantage in the Spanish Grocery Sector, *International Journal of Logistics Management,* 14, 77-88.

Hausman, W. (2002) *Supply Chain Performance Metrics.* Kluwer Academic Publishers. Universidad de Stanford. California, USA

Heizer, J., Render, B. (2014). *Operations Management.* (11th ed.) Prentice Hall. New Jersey, USA.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*, Cuarta Edición, Mc Graw Hill. México D.F.

Jiménez Sánchez, J. E. (2002) *Marco Conceptual de la cadena de suministro: Un nuevo enfoque logístico*. Publicación Técnica No. 215. Sanfandilla, Qro.

Narasimhan, R., & Jayaram J. (1998). Casual Linkages in Supply Chain Management: an Exploratory Study of North American Manufacturing Firms. *Decision Sciences,* 29, 579-605.

Nickl, M. (2005). La evolución del concepto “Logística” al de “Cadena de Suministros” y más allá. *Compras y Existencias*, 140, 15-19.

Niranjan, T., Shashank, R., Sengupta S., Wagner, S. (2014*).* Existence and Extent of Operations and Supply Management Departmental Thought Worlds: An Empirical Study*. Journal of Supply Chain Management,* 50 (*4*) *October*, 76-95.

Supply Chain Council (2010). *El Modelo SCOR*. Resumen Ejecutivo. AMR 2009

Wisner, J. D. (2003). A Structural Equation Model of Supply Chain Management Strategies and Firm Performance. *Journal of Business Logistics,* 24, 1-26.

Modelos de equipos de trabajo y procesos de toma de decisiones en líneas de manufactura

Gerardo Méndez Rodríguez
Jose Gerardo Reyes Lopez

Resumen

El desarrollo de la industria de la manufactura en México ha sido relevante para el progreso del país. En base a esta situación es importante analizar cuáles son los factores relevantes para la optimización de las líneas de producción en dichas organizaciones. El objetivo de esta investigación es comparar diferentes modelos de equipos de trabajo y el proceso de toma de decisiones en los mismos orientados al sector de manufactura. Para lo cual se realizó una revisión bibliográfica documental que permitió revisar los modelos de Hackman, Tradicional, 3P & 3C y Shingo. Algunos puntos importantes encontrados son el reconocimiento al personal y la satisfacción de los miembros de los equipos de trabajo como aspectos críticos a desarrollar.

Palabras clave: Equipos de trabajo, indicadores de desempeño, toma de decisiones, manufactura, reconocimiento.

Introducción

La industria de la manufactura en el país ha tenido un desarrollo importante en los últimos años, debido a los cambios en infraestructura y políticas económicas a nivel internacional y nacional. En el estado de Chihuahua, la ciudad de Chihuahua es una de las principales proveedoras de empleos contando con alrededor de 100 empresas ocupando aproximadamente a 70,000 personas (INEGI, 2014). Varias industrias la conforman, como la automotriz, aeroespacial, electrónica y otras. Durante los últimos años se ha tenido un desarrollo estable, impactando positivamente a la calidad de vida de las regiones donde se encuentran dichas industrias.

Las empresas pertenecientes a esta industria tienen como objetivo fundamental optimizar sus operaciones de manufactura por lo que se considera de gran impacto estudiar y analizar los factores que influyen en sus procesos y equipos de trabajo.

¿Qué se entiende por “optimizar”? En este caso significa lograr los objetivos básicos de cantidad, calidad, entrega a tiempo, a un costo mínimo. Es primordial desarrollar un proceso que apoye a los equipos de trabajo en las líneas de producción con el fin de que obtengan la información requerida para la toma de decisiones adecuada que maximice su operación día a día.

Al desarrollar el proceso de mejora es factible que se extienda no solo en las grandes empresas, también en la mediana y pequeña industria que provee de insumos a las trasnacionales, creando con ello un desarrollo a largo plazo que beneficie a la comunidad.

El enfoque de este proyecto es estudiar los diferentes modelos y teorías que intentan definir un proceso que apoye a los equipos de trabajo a mejorar los resultados de su operación en cuanto a calidad, entrega, utilización de equipo, madurez de sus miembros y del equipo; todo esto reflejado en el costo operativo total. Los factores principales a considerar son: los métricos claves del proceso de manufactura, la madurez de los equipos de trabajo y el proceso de toma de decisiones.

Es necesario identificar en el proceso de manufactura, cuales son los factores que tienen un impacto mayor en los resultados, cuales son los métricos importantes para que los equipos de trabajo conozcan cómo se desarrolla operación. Por otra parte, el equipo como tal, debe ser analizado para conocer la manera en que interactúan sus miembros entre sí y con los equipos de soporte; que grado de madurez desarrollan y que tipo de resultados obtienen conforme transcurre el tiempo.Finalmente, al tener la información necesaria para trabajar, consolidarse como un equipo integrado y conocer su proceso de toma de decisiones, el equipo mejorará los resultados de la operación hora por hora y así optimizar la operación en la línea de manufactura.

Antecedentes

El proyecto de investigación está centrado en la manufactura de productos electrónicos para la industria automotriz, como son: paneles de instrumentos, radios, pantallas, controles de climas; construidos para una gran variedad de empresas productoras de vehículos.

La empresa participante cuenta con una serie de células de trabajo cada una dedicada a la manufactura de uno o varios productos electrónicos. En cada célula se cuenta con uno o varios equipos de personas que se dedican a la elaboración, ensamble de componentes y pruebas de dichos sub ensambles y productos en diferentes turnos de trabajo.

La responsabilidad de los equipos de trabajo consiste en cumplir con los objetivos del turno operativo relacionados a la calidad de los productos, a la cantidad producida, a la utilización adecuada de los equipos y materia prima, así como al costo total de la operación. Debido a los constantes cambios y diversas situaciones que afectan a las células de trabajo, los objetivos no se cumplen en su totalidad; ya sea por instrumentos dañados, falta de material, falta de personal o problemas de calidad.

Es en estas condiciones que los equipos de trabajo deben tomar las decisiones adecuadas para optimizar sus procesos y cumplir lo mejor posible con los objetivos del turno. Para ello deben desarrollar una gran unión entre sus miembros así como la adecuada madurez que les permita operar de manera autosuficiente. Es importante resaltar la interacción que tienen con sus equipos de soporte de otras áreas de la empresa, como Materiales, Recursos Humanos, Mantenimiento, Ingeniería con los cuales desarrollan e implementan acciones de mejora al proceso productivo.

Justificación

Al ser la optimización de sus líneas de producción uno de los objetivos primordiales de las empresas de manufactura, es relevante contar con un proceso que apoye a los equipos de trabajo en su toma de decisiones en tiempo real. Otro aspecto importante es saber quiénes deben ser parte del equipo, así como qué tipo de información analizarán para su toma de decisiones.

En la medida que los equipos sean autosuficientes con respecto a la información que manejan; es decir que sean capaces de generar, procesar y analizar la información de su área de trabajo. Y a su vez, desarrollen la madurez de equipo suficiente para que el proceso de toma de decisiones sea efectivo y se realice en el tiempo correcto; los resultados en la línea de producción irán mejorando y afectarán positivamente a la empresa, independientemente del sistema de producción que utilicen.

Normalmente se maneja información a nivel medio y alto en la organización para la toma de decisiones, sin embargo la información que manejan los equipos de trabajo en la línea de manufactura es esencial para decidir en tiempo real el curso de las acciones a seguir y obtener resultados inmediatos los cuales tienen un gran impacto en las operaciones de la empresa. El resultado de la investigación permitirá entender algunos de los modelos de equipos de trabajo, aspectos en común y sus diferencias, así como el proceso de toma de decisiones utilizado por los equipos.

Objetivo

Comparar diferentes modelos de equipos de trabajo y proceso de toma de decisiones en líneas de manufactura.

Información relevante del proceso de manufactura

En los últimos años los procesos de manufactura han experimentado cambios radicales en base a la tecnología, uno de esos cambios tiene que ver con la definición, recolección y análisis de los métricos para administrar las líneas de producción.

¿Qué es un métrico? Es el indicador de desempeño que se obtiene de medir ciertos factores en las líneas de manufactura y que definen los resultados de las operaciones. Existe una gran variedad de métricos, los hay enfocados a las finanzas, al equipo utilizado, a los clientes, calidad, etc. La organización MESA (*Manufacturing Enterprise Solutions Association*) ha definido en base a varias investigaciones una serie de 28 métricos para la manufactura de proceso discretos (Davidson, 2013) algunos de ellos son: Entregas a tiempo, Rechazos de cliente, Vueltas de inventario, Tiempo muerto productivo, Costo total. Con ellos se cubre todo el espectro del proceso, de todos ellos se han identificado unos pocos que se consideran los claves para la operación, siendo estos los siguientes: seguridad (accidentes por horas trabajadas); calidad (defectos con el cliente); entrega (mezcla de productos a tiempo); costo (total de las operaciones). (Waddell, No date)

La industria de la manufactura automotriz a través de muchos años de investigación ha desarrollado algunos métricos que considera los más importantes a manejar, como por ejemplo: *First Time Through (FTT)* el cual se define como construir bien a la

primera; *Build to Schedule (BTS)* que maneja el construir la mezcla de productos adecuada y a tiempo; *Overall Equipment Effectiveness (OEE)* que ayuda a entender el uso efectivo del equipo en producción; *Dock to Dock (DTD)* para conocer el tiempo total de producción desde la recepción de la materia prima hasta la entrega con el cliente. (FORD Production System, 1999)

Equipos de Trabajo

El estudio de los Equipos de trabajo es fundamental en este proyecto, el conocer su formación, su estructura, desarrollo y forma de operar. Un grupo de personas se convierte en equipo de trabajo por medio de disciplina, se crea un propósito común, se definen sus objetivos, su forma de operar y se comprometen entre sí por los resultados de su trabajo (Katzenbach & Smith, 1994).

Un factor relevante es la definición de los equipos de trabajo, en las líneas de producción se cuenta con equipos multidisciplinarios, es decir sus miembros pertenecen a diversas áreas de la compañía. Este tipo de equipos se caracterizan por remover obstáculos en base a la experiencia individual y distinta que aporta cada uno de sus miembros (Heller, 1998).

Los equipos multidisciplinarios tienen un reto muy especial al tener miembros de distintos departamentos (con sus respectivos objetivos) y trabajar en un equipo distinto con sus propios retos. Según Wagner & Hollenbeck (1998) “la disponibilidad de colocar primero los objetivos del equipo antes que los personales es lo que distingue a los equipos exitosos”.

Existen distintos modelos para analizar la efectividad de los equipos de trabajo, es importante conocerlos con el fin de proporcionarles el debido apoyo para que mejore su productividad, algunos de ellos son:

El Modelo de Hackman el cual determina ciertas condiciones para que los equipos puedan desarrollarse adecuadamente. El Modelo Tradicional se centra en los factores de miembros, equipo y contexto organizacional. Y el Modelo de las 3P/3C el cual considera propósito, proceso, participación, confianza, comunicación y compromiso (Franco, 2004).

Modelo de Hackman

Richard Hackman (The Foundation Coalition, 2005) presenta un modelo para el desarrollo de equipos de alto desempeño. Define los criterios de efectividad y posteriormente que condiciones son las adecuadas para fomentar dicha efectividad.

Efectividad de un equipo de trabajo

¿Cuándo es efectivo un equipo de Trabajo? Cuando sirve de una forma excelente a sus clientes, cuando satisfacen las necesidades de sus clientes y las exceden. Este tipo de equipos mejoran con el tiempo, conforme sus miembros obtienen experiencia, conocimiento y mejoran la manera de trabajar juntos, de trabajar en equipo. Sus miembros aprenden y son mejores dentro de su unidad de trabajo.

Un equipo de trabajo es efectivo si: entrega un producto o servicio esperado por sus clientes; mejora su capacidad con el tiempo y sus miembros aprenden de manera individual.

Condiciones de Efectividad

Para que un equipo logre los criterios mencionados y sea capaz de mantenerlos debe manejar cinco condiciones (tres estructurales y dos de accesorios). Las condiciones estructurales se refieren a: conformar un equipo real, tener una dirección que los impulse y tener una estructura que le facilite su trabajo. Las condiciones accesorias se refieren a: contar con una organización que provea el soporte adecuado y tener disponible asesoría experta (Figura 1).

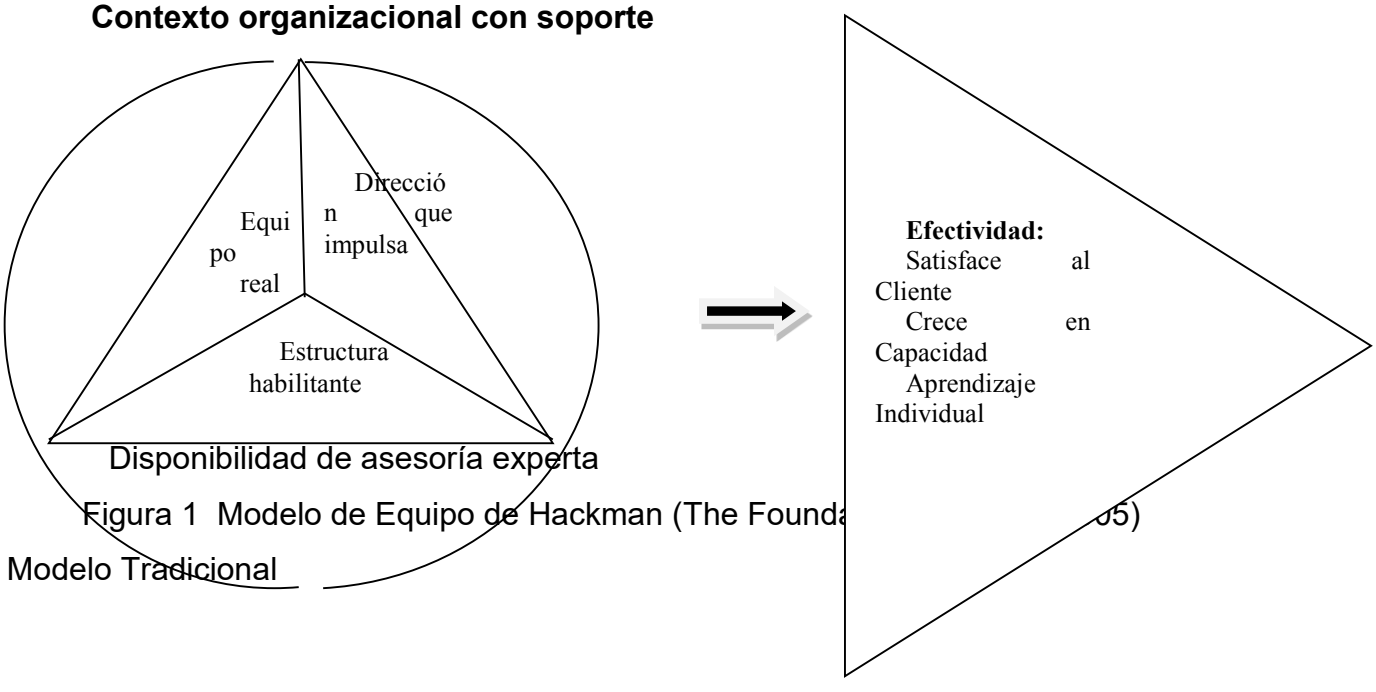


Figura 1 Modelo de Equipo de Hackman (The Founda 05)

Modelo Tradicional

En relación al modelo tradicional son tres los factores clave que definen la productividad del equipo de trabajo. Los factores son: cuales son los miembros que lo componen; como se conforma el equipo en sí y cuál es el contexto organizacional donde se encuentran. Un buen ejemplo es un equipo de futbol el cual requiere buenos jugadores en sus distintas posiciones, un buen trabajo en equipo y el respaldo de su organización y de su afición.

Miembros Individuales

Cada persona tiene habilidades distintas, algunos se desempeñan mejor realizando tareas específicas, otros tienen habilidades interpersonales, otros poseen habilidades para la toma de decisiones o para la solución de problemas. De esta forma se establece un balance dentro del equipo y se complementan entre sí.

El Equipo

En este sentido es importante tener en consideración, las normas con que se conduce el equipo, los roles que cada miembro desarrolla y ejecuta, así como la cantidad de los miembros que forman el equipo. Un aspecto crítico es que tan unidos son, que los lleva a desarrollar el espíritu verdadero de equipo. Establecer una responsabilidad mutua en donde todos se apoyen entre sí, que cuando alguien no pueda llevar a cabo una tarea, otro miembro del equipo lo cubrirá.

Contexto Organizacional

Al igual que los otros factores, el contexto organizacional es crítico para el desarrollo adecuado del equipo. Se requieren los recursos físicos, financieros adecuados para proporcionar el soporte adecuado según las tareas a ejecutar.

Es importante observar a los equipos de trabajo en su desarrollo para evaluar estos factores y determinar donde es necesario trabajar con ellos para su óptimo rendimiento.

El Modelo 3P y 3C

El modelo toma en cuenta seis factores que influyen en el desempeño del equipo de trabajo: el propósito, el proceso, la participación, la confianza, la comunicación y el compromiso.

Las tres P

Para el propósito es necesario que se tengan bien definidos las metas y los objetivos del equipo. Esto proporciona una identidad que les permite separarse de los demás, da orientación y enfoque para que no se desvíe de su propósito. El otro aspecto es el proceso, es conveniente contar con los procedimientos básicos definidos con el fin de poder tomar decisiones, resolver situaciones conflictivas o problemáticas. De esta forma es sencillo planificar, organizar y resolver. Los procesos claros ayudan en el orden y el balance. En cuanto a la participación se puede mencionar que el equipo obtendrá beneficios de las habilidades y talentos de sus miembros.

Las tres C

Para tener la seguridad de que cada uno de los miembros cumplirá su parte es necesario tener la confianza, esto permitirá el tomar los riesgos adecuados según las circunstancias que se presenten, tener iniciativa. La comunicación permitirá al equipo expresarse sin tratar de adivinar que piensan los otros miembros del equipo, ayuda a prevenir y resolver conflictos entre los miembros. El compromiso es cuando cada uno acepta el reto, su responsabilidad como parte del equipo, debe desarrollarse y mejorar conforme pasa el tiempo y los equipos adquieren experiencia.

Roles en los equipos y Madurez

Otro aspecto a considerar son los distintos roles que se manejan en los equipos de trabajo, según (Escobedo & Guerrero, 2013) todo equipo de trabajo debe contar con estos 3 tipos de roles funcionales: el mental, social y de acción. En este trabajo también se analiza la cultura laboral en México lo cual representa un gran aporte para nuestro estudio.

Según Guerrero (Guerrero, 2013) la madurez de un equipo de trabajo está determinada por los siguientes factores: liderazgo, objetivos y metas definidos, comunicación, roles y responsabilidades, clima, revisión del avance, solución de problemas, toma de decisiones y creatividad.

Liderazgo

El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para la obtención de metas, esta influencia puede ser formal o informal. Un líder puede surgir del mismo equipo de trabajo o asignarse de manera externa. El estilo ideal de liderazgo está enfocado a la Alta Tarea y la Alta Relación.

Objetivos y Metas

Los objetivos y metas son un aspecto fundamental, ya que guían al grupo hacia el resultado esperado y lo ayudan a salir delante de una situación no deseada.

Comunicación

No existe un grupo que pueda sobrevivir sin la comunicación, tanto de manera interna como externa. La comunicación debe cubrir la transmisión de las ideas y su comprensión.

Roles y Responsabilidades

Los roles crean un entendimiento entre las habilidades de las personas y las funciones del equipo, son la base del respeto mutuo y del reconocimiento de los miembros. Existen diferentes tipos de roles como los de acción, mentales, sociales.

Clima organizacional

El clima de trabajo determina la personalidad de la organización, condiciona el comportamiento del individuo. Existen varios componentes: los comportamientos, la estructura y los procesos.

Revisión del Avance

Un buen plan de mejora debe describir el nivel actual, el deseado y como medir los avances existentes. Es importante que el equipo conozca las herramientas adecuadas para implementar estos puntos.

Solución de problemas

En este aspecto el grupo debe trabajar en conjunto para escuchar y analizar todas las ideas, además es importante que conozca las herramientas y procesos para detectar la causa raíz y la solución de situaciones adversas al logro de los objetivos.

Toma de decisiones

Como grupo se logran mejores decisiones que de manera individual, además se acepta la solución más rápidamente por los miembros del equipo. El proceso de toma de decisiones debe ser metódico y ordenado. Sabemos que cambiara de estilo según el grado de madurez del equipo.

Creatividad

Es crítico fomentar este aspecto en los equipos de trabajo, permite un mejor involucramiento, mejora la solución de problemas, los procesos en general y propicia la generación de ideas y el mejoramiento continuo.

Es por ello que el enfoque debe ser en mejorar estos factores, para así desarrollar la madurez del equipo y por consecuencia sus resultados. Conforme se incrementa la madurez del equipo las decisiones de grupo tienden a ser más exactas y la toma de decisiones es más acertada.

Modelo Shingo

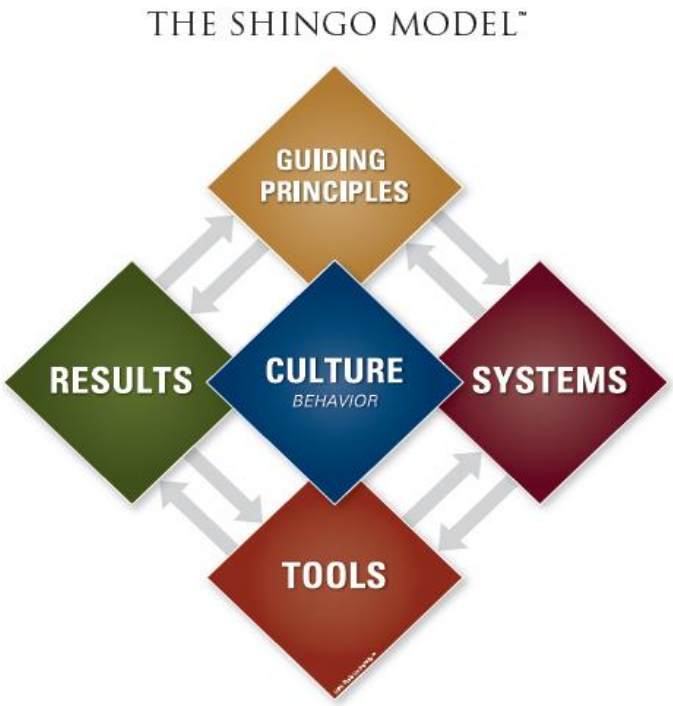


Figura 2 Modelo Shingo para la Excelencia Operacional Fuente: (The Shingo Model, 2013)

Algunos conceptos fundamentales que proporcionan soporte a los equipos de trabajo se describen claramente en El Modelo Shingo para la Excelencia Operacional Figura 2 (The Shingo Model, 2013). La creación de un ambiente con seguridad para las personas, el desarrollo de cada persona, así como su involucramiento y facultamiento son claves para un desempeño adecuado de la operación.



Figura 3 Principios Guías del Modelo Shingo Fuente: (The Shingo Model, 2013)

La base para construir una cultura que perdure y lograr la excelencia operacional es por medio de diez principios básicos. Los principios están contenidos en cuatro principales categorías: habilitadores para la cultura organizacional, mejora continua, alineamiento empresarial y resultados, todos ellos contenidos en la Figura 3 Principios Guías del Modelo Shingo. (The Shingo Model, 2013)

Toma de decisiones del equipo de trabajo

La toma de decisión individual es un acto que involucra a la persona en sí. La toma de decisión en equipo es un proceso por medio del cual un grupo de personas elige una alternativa. El desempeño del equipo depende de las decisiones hechas por ellos mismos, las cuales a su vez dependen de los procesos por medio de los cuales los equipos deciden.

Es importante proporcionarles a los equipos de trabajo con infraestructura, estrategias, información y herramientas para desarrollar alternativas adecuadas de las cuales puedan elegir. Hay que considerar las siguientes perspectivas: ambiente para la toma de decisiones; métodos para la toma de decisiones, datos adecuados (que se conviertan en información) y herramientas que los apoyen en la toma de decisiones.

Ambiente

La forma en que interactúan los equipos de trabajo define el ambiente para la toma de decisiones, si las personas se sienten confortables al compartir sus ideas y pensamientos las decisiones serán mejores.

Según Kline (1999), existen diez componentes relacionados con la calidad para crear un ambiente que propicie el pensamiento y la interacción en un equipo de trabajo: atención, preguntas incisivas, equidad, apreciación, facilidad, motivación, sentimientos, información, lugar, diversidad.

Métodos para la toma de decisiones

Se consideran siete métodos usados por los equipos para la toma de decisiones, (Johnson & Johnson, 2000) decisión por autoridad sin discusión de grupo; decisión por experto; decisión por promedio de las opiniones individuales; decisión por autoridad con discusión de grupo; decisión por minoría; decisión por voto de mayoría; decisión por consenso. Siendo la decisión por consenso la mejor y la más difícil de implementar por sus características.

Decisión por autoridad

El líder asignado toma todas las decisiones sin consultar a los miembros del equipo. Algunas de las ventajas asociadas es que toma poco tiempo el decidir, es una práctica común y familiar, sencilla de implementar. Como desventajas tenemos que no hay involucramiento del equipo de trabajo, hay baja cooperación, puede ser que el equipo no entienda la razón de la decisión e inclusive que no la pueda implementar. Se aplica normalmente en procesos sencillos, de rutina, con poco tiempo para decidir.

Decisión por experto

Se selecciona al experto del grupo en el área a trabajar, el experto analiza y toma la decisión. Es practico cuando se tiene al experto en el tema en el grupo, en otro aspecto

no hay interacción del grupo y puede no ser claro quién tiene la experiencia adecuada. Se aplica donde se cuenta con la experiencia que cubra el proceso de trabajo.

Decisión por promedio

Se toma la opinión de cada miembro del grupo y se promedia la decisión. Por este método se cancelan las opiniones extremas, se involucra al equipo, conveniente para unir al grupo, decisiones urgentes pueden realizarse al momento. En contraparte no se tiene un alto compromiso del equipo, puede existir cierto conflicto, puede afectar la efectividad del equipo. Es conveniente usarlo cuando se requiere participación del equipo, tiempo limitado para la decisión.

Decisión por autoridad con discusión de equipo

El equipo desarrolla ideas y las discute, pero el líder toma la decisión final. Al escuchar al equipo se incrementa la exactitud de la decisión. Continua siendo la responsabilidad del líder, los miembros del equipo compiten por la atención del líder, puede ser que el equipo siga sin comprometerse del todo. Se usa cuando se cuenta con tiempo para el proceso y cuando el compromiso del equipo puede ser bajo.

Decisión por minoría

Este proceso ocurre cuando la decisión la toma menos del 50% de los miembros del grupo. Se utiliza mayormente por comités ejecutivos o comités temporales. Conveniente al tomar varias decisiones en tiempo limitado, hay alguna interacción entre los miembros. Puede no tener compromiso de todo el equipo, puede crear competencia entre los miembros del equipo. Se puede usar cuando el compromiso del equipo puede ser bajo y el tiempo limitado no permite reunir a todos los miembros.

Decisión por mayoría

Se realiza una discusión y votación hasta que el 51% o más estén de acuerdo con la decisión. Es útil cuando no se puede trabajar en el consenso, también cuando no se requiere que todos los miembros participen en la implementación. Como desventaja tenemos que se crea una percepción de ganadores y perdedores, disminuye la calidad de la decisión, no se obtiene la interacción total del equipo. El proceso es utilizado cuando el compromiso del equipo es moderadamente alto y hay restricción de tiempo.

Decisión por consenso

Se llega a una decisión colectiva por medio de un proceso de comunicación efectivo y justo, donde todos los miembros del equipo hablan, son escuchados y son valorados. Es el método más efectivo de toma de decisiones, se considera a todos los miembros del equipo, todos se sienten entendidos, se escucha activamente. Como desventajas tenemos que es el método que más tiempo toma. Requiere energía psicológica y gran habilidad en los miembros de los equipos, puede resultar negativo si los miembros no están convencidos del método. Se aplica cundo se tiene tiempo suficiente para el proceso y cuando los miembros del equipo tienen las habilidades y la madurez adecuada. Es importante cuando se requiere un alto compromiso por parte del equipo.

Herramientas para la toma de decisiones

Existen una serie de herramientas ya conocidas que pueden apoyar los distintos procesos de toma de decisiones, a continuación mencionaremos unas cuantas: lluvia de ideas; agrupamiento por afinidad; voto múltiple; matriz de criterios. Según las circunstancias y los tiempos se pueden elegir las más convenientes para el equipo. (The Foundation Coalition, 2005)

Lluvia de ideas

El objetivo es que se generen varias opciones relacionadas con el propósito específico, que todos los miembros se involucren generando ideas. Hay que tener en mente el resultado final. Cada idea debe contener una frase con verbo y sustantivo.

Agrupamiento por afinidad

El objetivo es categorizar las ideas generadas en la lluvia de ideas, al agrupar ideas similares ayuda a organizar las ideas. Se deben obtener varios grupos de ideas con un título que las identifique y agrupe.

Voto Múltiple

El objetivo es ayudar a los equipos a definir las prioridades entre las distintas alternativas, es rápido y sencillo de aplicar. No provee un análisis detallado. Al final se obtiene una lista de las opciones con un número de votos en cada opción, la mayoría de votos indica la más alta prioridad.

Matriz de Prioridades

Sirve para dar prioridad a las tareas, alternativas y seleccionarlas. Se utiliza una ponderación a cada criterio con el fin de dar el peso adecuado, ayuda a enfocarse en cada criterio y en cada opción una a la vez. Al final se obtiene una matriz mostrando las opciones y los criterios evaluados definiendo las prioridades.

Modelos de equipos de trabajo

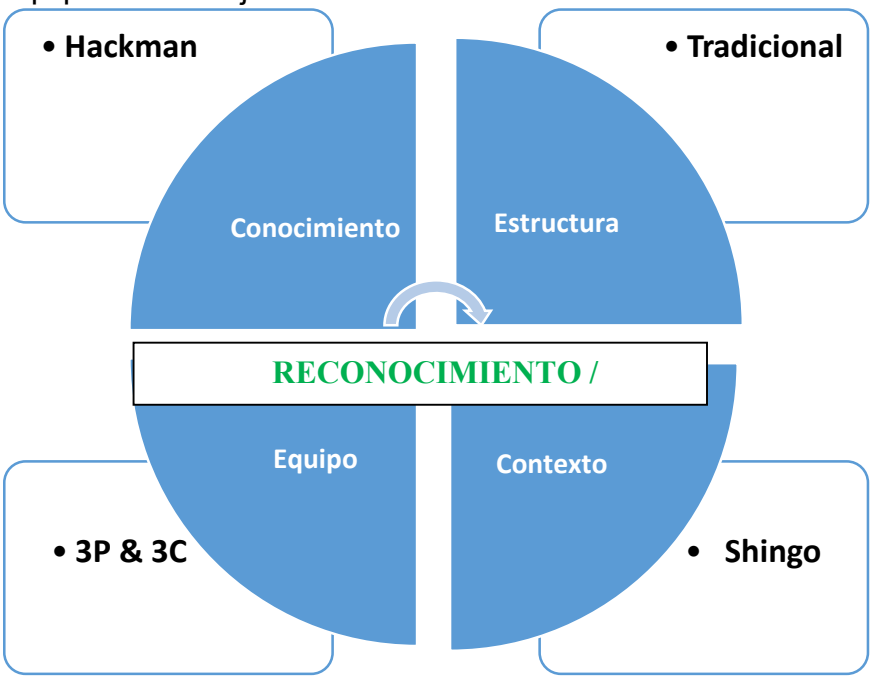


Figura 4 Modelos de Equipos de Trabajo, sus similitudes Fuente: (Elaboracion propia)

En la figura 4 se pueden observar algunas similitudes que existen entre los distintos Modelos de Equipos de Trabajo, entre el modelo de Hackman y el Tradicional se cuenta con conceptos similares relacionados con el conocimiento y la estructura de los equipos. Por otra parte entre el modelo de las 3P & 3C y el modelo Shingo se cuenta con puntos similares en cuanto al equipo en sí y el contexto donde se desarrolla.

En la parte central se observa que la satisfacción de los miembros del equipo, su reconocimiento es un factor común en todos los modelos, lo cual indica que este aspecto es el más crítico a considerar. Esto es sencillo de entender considerando que está involucrado el aspecto humano, así como la interacción entre los miembros del propio equipo y con sus áreas de soporte.

Criterios metodológicos

En este trabajo se llevó a cabo una revisión bibliográfica-documental acerca de los diferentes modelos que intentan explicar la conformación de los equipos de trabajo y el proceso de toma de decisiones en los mismos, orientados al sector de manufactura. Los modelos son el de Hackman, el tradicional, de las 3p & 3c, y el más reciente Modelo Shingo para la excelencia operacional. En cuanto al proceso de la toma de decisiones se analizarán diversas formas de llevarlas a cabo, en base a las experiencias, grado de madurez de sus miembros y tiempo disponible.

Análisis de resultados

De acuerdo a la información adquirida se llevó a cabo una comparación de los diversos factores que conforman cada uno de los modelos analizados anteriormente y se encontraron los siguientes resultados, los cuales son descritos a continuación:

	MODELOS			
	Hackman	**Tradicional**	**3P & 3C**	**Shingo**
Madurez	■			■
Dirección	■			
Conocimiento	■	■	■	■
Estructura	■	■		■
Asesoría	■			
Miembros		■		
Equipo	■	■	■	■
Contexto		■		■
Propósito			■	
Proceso			■	
Participación			■	
Confianza	■		■	■

Comunicación				
Compromiso				
Satisfacción				

Cuadro 1. Matriz comparativa de modelos.

En la matriz comparativa de Modelos de Equipos de trabajo se puede observar que hay ciertas similitudes críticas en cada uno de los diferentes modelos; como el conocimiento de los miembros del equipo, así como la satisfacción de los mismos y el equipo en sí mismo que contribuyen al logro de los objetivos. Al final lo importante es enfocarse en las personas con el fin de desarrollarlas como equipo de trabajo, así por si mismos desarrollarán sus habilidades y las del entorno para lograr sus objetivos.

Conclusiones y recomendaciones

Al revisar la literatura relacionada a los equipos de trabajo, se pueden mencionar diversas similitudes entre las teorías actuales, por ejemplo el reconocimiento al personal y la importancia de la satisfacción de los miembros de los equipos de trabajo. No cabe duda de que el factor importante sigue siendo la gente, se les debe apoyar, entrenar, educar y siempre buscar su desarrollo, tanto personal como por equipo, de tal forma que los resultados se darán por si solos.

“La gente es la fuente de nuestra fuerza”, esta oración ha sido, es y será uno de los conceptos más adecuados y verdaderos para que las organizaciones prosperen y logren la excelencia operacional.

Para el proceso de toma de decisiones se observa que se pueden aplicar de manera indistinta según el grado de madurez del equipo. Por ejemplo si el equipo tiene un nivel de madurez bajo, se deben considerar los procesos donde el/la líder decide, conforme el equipo adquiere madurez se puede ir modificando el proceso hasta manejar el consenso.

En relación a los métricos claves en el proceso de manufactura se ha encontrado una gran diversidad de variables y fórmulas que al aplicarlas en las líneas de producción proporcionan datos importantes del proceso. Sin embargo no se ha encontrado

información que se enfoque al proceso de toma de decisiones de los equipos de trabajo durante su turno de operación.

En base a lo anterior, se desarrolló la propuesta de utilizar los siguientes métricos como los más críticos en la línea de producción por los equipos de trabajo directamente: construir según el plan de producción a tiempo (CPP) medido en porcentaje; construir bien a la primera (CBP) medido en porcentaje; disponibilidad del equipo (DE) medido en porcentaje; personal presente en la línea operativa (PP) medido en porcentaje; material disponible (MD) en porcentaje y finalmente el costo total de la manufactura en un periodo de tiempo (CT) medido un dinero, en este caso dólares americanos. Cada una de las estaciones de trabajo tendrá estos métricos asociados, los cuales aportarán información relevante para la toma de decisiones.

Referencias

Davidson, M. (2013, October 09). *28 Manufacturing Metrics that Actually Matter.* Retrieved from Rockwell Automation: http://literature.rockwellautomation.com/idc/groups/literature/documents/wp/ftalk-wp011_-en-e.pdf

Drouin, N., & Bourgault, M. (2013, Vol. 32 Iss 8). "How organizations support distributed project teams". *Journal of Management Development*, pp. 865 - 885. Retrieved from Emerald Insight: http://dx.doi.org/10.1108/JMD-07-2012-0091

Escobedo, A., & Guerrero, L. A. (2013). *Los Roles Funcionales en el Trabajo.* Chihuahua: Editories Temple.

FORD Production System. (1999). Guidebook for Effective Measurables Overview. En *Guidebook for Effective Measurables* (págs. 1-4). Detroit: FORD.

Franco, C. A. (2004). Modelos para el Analisis y Diagnostico de Equipos de Trabajo. *Estudios Gerenciales*, 35-48.

Gobierno del Estado de Chihuahua. (2010). Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016. Chihuahua, Chih., México.

Guerrero, L. A. (2013). *Modelo Integral y Dinamico para Desarrollo de Grupos de Trabajo.* Chihuahua: Editorial Gestoria.

Heller, R. (1998). *Managing Teams.* New York, USA: DK Publishing, Inc.

INEGI. (2014). *Censos Economicos*. Obtenido de INEGI: http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2014/doc/minimonografias/mchi_ce2014.pdf

Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2000). *Joining together: Group Theory and Group Skills.* Boston: Allyn and Bacon.

Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1992). *Wisdom of Teams.* Boston: Harvard Business School Press.

Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1994). *The Wisdom of Teams.* Boston, USA: Harper Collins.

Kline, N. (1999). *Time to Think: Listening to ignite the human mind.* London: Ward Lock Wllington House.

Salas, E., Rosen, M. R., & DiazGranados, D. (2010). Expertise-Based Intuition and DEcision Making in Organizations. *Journal of Management*, Vol. 36 No. 4 941-973.

The Foundation Coalition. (2005). *Effective Decision Making in Teams.* Retrieved July 9, 2014, from The Foundation Coalition: http://www.foundationcoalition.org

The Shingo Model. (2013). *The Shingo Model for Operational Excellence.* Logan, Utah, USA: Utah State University.

Uribe, A. F., Molina, J. M., Contreras, F., Barbosa, D., & Espinoza, J. C. (2013). Liderar Equipos de alto desempeño: un gran reto para las organizaciones actuales. *Universidad & Empresa*, 53-71.

Vidal, J. (15 de Julio de 2012). *Cinta de Moebio.* Obtenido de Universidad de Chile: http://www2.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/44/vidal.html

Waddell, B. (No date). *Manufacturing´s Five Golden Metrics.* Retrieved from leaninstituut: http://leaninstituut.nl/publications/1106/Manufacturing_Metrics.pdf

Wagner, J. A., & Hollenbeck, J. R. (1998). *Organizational Behavior Securing Competitive Advantage.* New Jersey: Prentice Hall.

La calidad del servicio de una empresa de fotocopiado

Yolanda González Adame
Cynthia Jazmin Anaya Márquez
Dra. María de los Ángeles Silva Olvera

Resumen

En el presente trabajo se presenta el análisis de la calidad del servicio de una empresa de fotocopiado practicado para generar una referencia y dar seguimiento a los efectos de las mejoras que se implementen. Se diseñó un instrumento basado en el modelo SERVQUAL, que midió la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario, aplicado a una muestra por conveniencia de 150 sujetos, mediante el contraste de la calidad esperada y la percibida. Un análisis aplicado a los datos recopilados, mostró en todas las dimensiones discrepancias entre la calidad del servicio esperada y la percibida, encontrando los valores mínimos en empatía, medios en tangibilidad y seguridad y los más bajos en capacidad de respuesta, fiabilidad e interacción personal. Encontrando que existe una brecha en todas las dimensiones entre lo esperado y lo percibido, y destacando las principales oportunidades de mejora.

Introducción

La gestión de la cadena de suministro y su etapa final, la calidad en el servicio con el cliente, es un elemento fundamental para la eficacia de las estructuras organizacionales, ésta última etapa se enfoca en el cliente final, una vez que, detrás del producto o servicio que éstos adquieren, se encuentra todo un intervalo de tiempo involucrado con proveedores, adquisición de insumos producción, diseño del servicio, entre otras. Por ello, para una empresa de fotocopiado no es de suficiente rentabilidad cumplir con el estricto control en la gestión de la cadena de suministro si en la etapa final se descuida la calidad que se le brinda al consumidor final, tanto en bienes como en servicios, por ello es de importancia la realización de investigación, en ésta área.

Los vendedores de bienes materiales han definido la calidad de sus productos con crecientes niveles de precisión, pero las organizaciones que prestan servicios han tenido más dificultades para comprender y controlar la calidad de los mismos (Garvin, 1987). Dado que los servicios consisten en actuaciones y no en objetos como los

productos, en su mayoría no se pueden probar en planta antes de su entrega. La calidad se produce durante la prestación del servicio, generalmente en una interacción entre el cliente y el personal de contacto de la organización, por lo que la calidad del servicio depende en gran medida del desempeño de los empleados. La importancia de identificar conocer el nivel de calidad del servicio tanto recibido como deseado por el cliente, radica en que, teniendo información la empresa, puede realizar acciones de mejora al identificar sus áreas de oportunidad.

Planteamiento del problema

Preguntas de investigación.

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio que recibe el cliente de una empresa de fotocopiado?

¿Existe diferencia estadística entre la calidad del servicio recibida y la deseada en una empresa de fotocopiado?

Objetivos de investigación.

Determinar el nivel de calidad del servicio que ofrece una empresa de fotocopiado.

Identificar la diferencia estadística entre la calidad del servicio recibida y la deseada en una empresa de fotocopiado.

Hipótesis

H_0: La calidad del servicio recibida de una empresa de fotocopiado es igual que la deseada por el cliente. Investigación

H_1: La calidad en el servicio recibida de una empresa de fotocopiado no es igual que la deseada por el cliente. nula

Justificación

La calidad del servicio en una empresa de fotocopiado es clave fundamental para la adquisición de utilidades de la empresa, y de ésta misma depende la manera en que va a mantener a sus clientes satisfechos en cuanto a calidad, tanto en precio de productos como en el servicio. La calidad del servicio está relacionada en gran medida

del desempeño del personal, por ello, el principal benefactor de esta investigación y evaluación, será una empresa de fotocopiado, ya que los resultados que arroje esta investigación le darán elementos para fortalecer sus debilidades, disminuir sus amenazas y aprovechar sus áreas de oportunidad.

Delimitación

El presente estudio se ha realizado en una empresa de fotocopiado, por lo que los resultados son aplicables únicamente a dicha unidad de análisis y no son generalizables a casos similares.

Marco teórico

La cadena de suministro es un tema muy importante hoy en día para cualquier organización que busca acercarse y entrar en contacto con un sistema que pueda manejar el flujo de información y de los materiales, desde los proveedores hasta el punto de consumo del producto o servicio y viceversa.

Copra y Mendel (2008) consideran que la cadena de suministro es: “dinámica y empírica un flujo constante de información, productos y fondos entre las diferentes etapas” y añade que “una cadena de suministro está formada por todas aquellas partes involucradas de manera directa o indirecta en la satisfacción de una solicitud de un cliente” (p.3).

Muchos creen que una de las partes de la cadena de suministro es solamente el fabricante y el proveedor, pero también está formada por los almacenistas, transportistas, vendedores ya sean al menudeo o mayoreo y por los mismos clientes.

Existe evidencia considerable de que las iniciativas relacionadas con la calidad afectan de manera positiva los resultados en las utilidades. La mala calidad a menudo es el resultado de presiones de tiempo debidas a una programación y planificación insuficientes.

La calidad de un producto o servicio es clave fundamental para que el cliente o benefactor pueda permanecer anclado en la futura adquisición de dicho producto o servicio.

El hecho de satisfacer las necesidades que se presentan fuera de la empresa es día a día el motor de trabajo dentro de la organización, por ende, la producción de un producto o la planeación y diseño de un servicio requieren del estricto cumplimiento de objetivos que fijan los diseñadores para plasmar, e incluso superar las expectativas y necesidades de los clientes por parte del producto o servicio. Según Alcalde-San Miguel (2009, p. 6) “la calidad es lo adecuado que es el producto o servicio para el uso que se le pretende dar. Es decir que la calidad es lo que desea el cliente”.

> Es más difícil que los consumidores evalúen la calidad de los servicios que la de los productos físicos. Esto se explica por la existencia de ciertas características distintivas de los servicios: su intangibilidad, su variabilidad, el hecho de que los servicios proporcionan y consumen simultáneamente, y su perecibilidad (Schiffman y Lazar, 1997, p. 191).

Como se ha mencionado anteriormente, la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas ellas.

> La importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos (Colunga–Dávila, 1995).

La calidad juega un papel importante dentro de cualquier empresa, tanto en las de servicios como en las de bienes.

En cada una juega un rol diferente, por ejemplo dentro de las de bienes la calidad tiene que estar en la elaboración de su producto para que este satisfaga las necesidades de los clientes. Mientras que en las de servicios tiene que estar mayormente enfocado a la forma en cómo tratan a sus clientes, como brindan el servicio, es por estos factores que un cliente prefiere a una empresa para que le de servicios o le venda productos y así poder cumplir una necesidad.

En sentido general, aseguramiento de la calidad según Evans y Lindsay (2007, p. 4) se refiere a:

> Cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes y servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de

que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes. El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia de dos puntos focales importantes en los negocios: el diseño de bienes y servicios y el control de la calidad durante la ejecución de la manufactura y la entrega de servicios. Por lo general, incluye también alguna forma de actividad de medición e inspección. El aseguramiento de la calidad ha sido un aspecto importante de las operaciones de producción a través de la historia.

En muchas organizaciones, la calidad casi nunca se toma en cuenta en el análisis financiero y la toma de decisiones.

Quizá el factor más importante en las iniciativas de calidad exitosas en micro empresas es el reconocimiento por parte del dueño, de que un enfoque en la calidad puede ser benéfico y lleva a la consecución de las metas del negocio.

La calidad del servicio enfocada al cliente. El servicio es una actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el comprador y el vendedor. Para crear clientes satisfechos, la empresa debe identificar las necesidades de los clientes, diseñar los sistemas de producción y servicios para cumplirlas y medir los resultados como la base de la mejora.

Dentro de cualquier negocio existen propósitos que estos tienen que cumplir para poder satisfacer las necesidades de sus clientes. Según Evans y Lindsay (1999) cualquier negocio tiene cuatro metas clave:

1. Satisfacer a sus clientes.
2. Conseguir una mayor satisfacción del cliente que le da de sus competidores.
3. Conservar los clientes en el largo plazo.
4. Ganar penetración en el mercado (p. 173).

La forma en que se pueden alcanzar estas metas dentro de un negocio es mediante el valor que reciben los clientes, el cual tiene se ser siempre creciente.

El valor es la relación entre la utilidad, calidad y satisfacción del cliente respecto al precio. El indicador más importante que define si un bien o servicio genera valor para los clientes es la calidad, los clientes ya no compran sólo en base al precio. Para realizar una compra primero comparan los beneficios del bien o servicio que un negocio ofrece con la oferta y precio de la competencia. Los beneficios que el consumidor puede adquirir al comprar un bien o servicio influyen en la percepción de la calidad, por ejemplo, el producto físico, sus dimensiones cualitativas y cuantitativas, tiempo de entrega, fácil accesibilidad en el mercado y garantías entre otros. Si la competencia ofrece mejores alternativas a un precio similar el consumidor seleccionara el bien o servicio que contenga la calidad más elevada percibida por el consumidor. Por otro lado, si un competidor ofrece los mismos beneficios a un costo más accesible o menor que el de la competencia los clientes lo elegirán.

La satisfacción del cliente se consigue cuando los bienes o servicios cumplen o exceden las expectativas de los clientes. Cuando un negocio cumple o excede las expectativas de los clientes, por un lado, estos están dispuestos a gastar más y se convierten en clientes leales y por otro recomiendan a otros compradores. “Algunos estudios han demostrado que cuesta aproximadamente cinco veces más atraer cliente nuevos que conservar los anteriores” (Evans y Lindsay, 1999, p.174). También existen estudios que demuestran que los clientes que no están satisfechos con algún bien o servicio que compraron hablan de sus malas experiencias con el doble de sus amigos que cuando hablan de sus buenas experiencias.

Las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Por ello, las compañías de servicios en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes.

Si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Para su mejor comprensión, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991) analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas. Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991) propusieron "como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía".

- Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.
- Fiabilidad. Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.
- Capacidad de respuesta.. Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.
- Seguridad. Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.
- Empatía. Atención individualizada al cliente.

Las últimas dos dimensiones, seguridad y empatía, incluyen indicadores que resumen las dimensiones de comunicación, credibilidad, seguridad, competencia, cortesía, comprensión/conocimiento de los clientes y acceso, consideradas originalmente y excluidas durante el refinamiento de la escala (Parasuraman, Berry, y Zeithaml, 1991). SERVQUAL es útil para realizar un seguimiento de la calidad del servicio por dimensión en una misma organización a lo largo del tiempo o en comparación con otras organizaciones similares. También puede utilizarse para clasificar a los usuarios en varios segmentos de la calidad percibida (por ejemplo, alto, medio, bajo), para luego identificar sus características demográficas y psicográficas con el fin de obtener conocimientos útiles para mejorar la gestión. Asimismo, SERVQUAL pretende definir y medir de una manera común y universal, la calidad de un amplio espectro de

servicios, aunque sus reactivos requieren ser ajustados para aplicarlo a servicios específicos. (Parasuraman, Berry, y Zeithaml, 1991).

Investigaciones sobre la calidad en el servicio, áreas de salud, como la realizada por Gutiérrez, Ramos, Uribe, Ortega-Loayza, Torres, Montesinos, León y Galarza (2009), mostraron que la satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de salud y que un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas tales como conformidad y continuidad con los proveedores de salud; de esta manera, la evaluación de la satisfacción del usuario puede ayudar a la mejora continua de la calidad de atención y que estudios realizados en centros de salud demuestran que ante un menor tiempo de espera aumenta la percepción de satisfacción por parte de los pacientes, y su propósito fue determinar cuál sería el tiempo de espera aceptable por un paciente antes de ser atendido en un servicio de salud.

Así como la investigación de Najul-Godoy (2011) sobre la calidad del servicio, menciona que hoy día, la atención al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva. El cliente es el protagonista principal y el factor más importante en el juego de los negocios. Si se examinan los enfoques modernos que se dan en las diferentes organizaciones, se puede apreciar que para tener éxito en la atención al cliente, existen varios elementos que la empresa debe tener en cuenta, como son el liderazgo, eficiencia en sus operaciones, capital humano, cultura organizacional y esta última debe estar bien definida para que sus integrantes estén claros de la misión y visión de la empresa, de esta forma los trabajadores al sentirse identificados y parte de la misma, estarán motivados a realizar sus actividades, con calidad y esto influye positivamente en la atención a sus clientes, tanto los internos como externos.

El primer aspecto es el análisis del sistema de atención al cliente y su importancia en el logro de los objetivos propios y colectivos de las empresas. En segundo lugar se ubica la mirada a la calidad del servicio al cliente y su relación con una adecuada captación y capacitación del capital humano, enmarcado en la gestión de recursos humanos en relación a estos dos subsistemas. Y finalmente, se aborda un análisis

sobre el talento humano como factor clave para atraer y retener individuos altamente motivados, preparados académicamente y con experiencia en el mercado para lograr una excelente calidad en el servicio.

Su trabajo se justifica en que los aspectos más importantes para lograr una competitividad radican en identificar las posibles fallas en el sistema de atención al cliente, mejorar continuamente los procesos y controlar su ejecución de la manera más eficiente posible, además de evaluar la capacidad de su capital humano. Un plan estratégico de capital humano bien diseñado tendrá como resultados una excelente atención al cliente, con miras al logro del objetivo corporativo. Está comprobado que más del 20% de las personas que desisten de comprar un producto o servicio, lo hacen debido a fallas de información o de la atención no adecuada cuando se interrelacionan con el capital humano encargado de atender y motivar a los clientes o compradores.

Con base en la investigación, Najul-Godoy (2011) concluyó que si las empresas no satisfacen las necesidades y deseos del público tendrá una existencia muy corta. Los principales esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, por su relevancia como impulso de todas las actividades de la organización. De nada sirve que el producto o que el servicio sea de buena calidad, a precios competitivos y se presente en condiciones ideales, si no existen compradores del servicio, los clientes tienen un gran poder, son más exigentes en la calidad del servicio y la atención que le brinden. Por consiguiente, si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes (“conoce a tu cliente”), en asuntos relacionados con sus necesidades, atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad de servicio y mantener el capital humano, motivado y con la intención de realizar carrera dentro de la organización, permitiendo una gestión de recursos humano.

Contexto particular

La empresa involucrada en este proyecto es una micro empresa ya que cuenta con un número menor de 15 empleados, también pertenece a la clasificación de “por su actividad o giro” en la opción de servicios porque esta empresa brinda un servicio de fotocopiado e impresión para los estudiantes y personas que necesitan este tipo de servicio.

Diseño Metodológico

Tipo de estudio

El tipo de estudio al que pertenece la presente investigación se menciona en los puntos siguientes:

- *Según el nivel de medición:* Es una investigación cuantitativa ya que permite medir estadísticamente los datos numéricos utilizados en las encuestas, las cuales fueron aplicadas a alumnos y docentes de una IES.
- *Según la fuente de información:* es una investigación documental y viva.
- *Según el nivel de análisis: e*s una investigación descriptiva, busca describir el fenómeno en estudio.
- *Según el número de variables: es* una investigación que maneja seis distintas variables cuantitativas tal como la tangibilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad e interacción personal de la calidad del servicio enfocada al cliente.
- *Según la obtención de datos:* Es una investigación transversal, ya que los datos se recogen una vez en el tiempo.
- *Según su objetivo:* Se considera una investigación aplicada porque los conocimientos e información adquiridos sobre la calidad enfocada al cliente se aplicarán en provecho de cualquier negocio que desee tener clientes satisfechos ya que ellos son el pilar principal para tener y mantener un negocio prospero en un mercado competitivo.

Sujeto de estudio

Los sujetos de estudio fueron estudiantes y personal docente perteneciente a una IES, considerando las carreras de ingeniería en gestión empresarial, ingeniería mecánica e ingeniería industrial, todos clientes frecuentes de la empresa de fotocopiado.

Hipótesis

H_0: La calidad del servicio en la empresa de fotocopiado recibida es igual que la deseada por el cliente.

H_1: La calidad en el servicio en la empresa de fotocopiado recibida no es igual que la deseada por el cliente.

Técnica de recolección de datos

“Las técnicas de recolección de información se presentan metodológicamente como una serie de prescripciones y recomendaciones que el investigador debe respetar como condición para asegurar la validez y confiabilidad de los datos”, según Urbano y Yuni (2006, p.132).

Con base Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985,1988) y el modelo que diseñaron de la calidad de servicio, en el que ésta se define mediante la medida en que el servicio satisface las expectativas de los clientes o de los usuarios; modelo que se ha difundido y utilizado ampliamente en el mundo, se empleó el instrumento asociado al mismo, denominado SERVQUAL.

En su versión original el instrumento incluye dos columnas que se refieren a las expectativas y a la calidad percibida. La calidad percibida es la que realmente se recibe, de acuerdo a la visión del usuario. La diferencia entre las puntuaciones que los respondientes asignan a las columnas constituye la medida de calidad del servicio

El instrumento está conformado por 29 reactivos, en una escala tipo Likert de 5 puntos, lo deseado y recibido por los usuarios de la fotocopiadora en estudio, de acuerdo a la siguiente escala: 1= Nunca, 2= A veces, 3= Con frecuencia, 4= Generalmente y 5= Siempre.

Según Aiken (2003), la escala tipo Likert es “el más popular de todos los procedimientos de escalamiento de actitud, sin duda debido a su sencillez y versatilidad”.

Operacionalización de variables

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores. El proceso obliga a realizar una definición conceptual de la variables para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procede a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa. A continuación se presenta en una tabla la variable, el código de respuesta y los

indicadores o preguntas que sirvieron para medir la calidad en el servicio, con base en el instrumento denominado SERVQUAL.

VARIABLE	INDICADORES/PREGUNTAS
1. Tangibilidad	Los empleados respetan los procedimientos establecidos por la fotocopiadora para efectuar el servicio.
	El tiempo de respuesta de entrega del servicio es adecuado.
	La fotocopiadora cuenta con los equipos necesarios para el otorgamiento del servicio.
	La fotocopiadora cuenta con salas de espera para sus clientes.
2. Seguridad	El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes.
	Los empleados de la fotocopiadora demuestran ser competentes en sus áreas de trabajo.
	Los empleados de la fotocopiadora tienen habilidades y destrezas para solucionar algunos problemas de los clientes.
	Existe congruencia entre el haber y el deber de los empleados.
3. Empatía	La fotocopiadora da a sus clientes una atención personalizada.
	Los horarios del establecimiento son adecuados para la mayoría de sus clientes.
	La fotocopiadora comprende las necesidades específicas de sus clientes.
	La fotocopiadora atiende oportunamente las quejas de los clientes.
	La fotocopiadora da seguimiento y solución a las necesidades de los clientes.
4. Capacidad de respuesta	El tiempo de facturación es necesario para el cliente.
	La fotocopiadora cuenta con servicio rápido para sus clientes
	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.

VARIABLE	INDICADORES/PREGUNTAS
5. Fiabilidad	La fotocopiadora cuenta con los empleados suficientes para atender a los clientes. La fotocopiadora cumple con los índices (servicio esperado) de la satisfacción al cliente. La fotocopiadora muestra interés en solucionar los problemas de los clientes al servicio requerido.
6. Interacción personal	El personal en contacto con el cliente es siempre amable con los clientes. Los empleados transmiten confianza a los clientes orientándoles sobre la mejor compra y/o decisión posible. Los empleados de la fotocopiadora tienen apariencia pulcra en su aspecto físico.

Población y muestra

En la presente investigación se realizó el estudio con una muestra no probabilística por conveniencia; el muestreo de conveniencia se usa en estudios preliminares o exploratorios, o cuando la representatividad de la muestra no es un factor crucial, como las encuestas de equina donde el entrevistador interroga a las personas allí donde se encuentra, recogen opiniones del público (Kerlinger, 1975).

El tamaño de la muestra fue de 150 estudiantes y docentes de las carreras de Ingeniería en Gestión Empresarial, Ingeniería Mecánica e Ingeniería Industrial dentro de la institución, quedando conformada como se presenta en la siguiente tabla:

TABLA 1. ACTIVIDAD DEL USUARIO

	Frecuencia	**Porcentaje**
Estudiante	144	96
Profesor	6	4
Total	150	100

La tabla 1, Actividad del usuario, indica que el 96 % de los encuestados fueron estudiantes y el 4% profesores.

TABLA 2. SEMESTRE QUE CURSA

	Frecuencia	**Porcentaje**

2° Semestre	3	2.0
3° Semestre	50	33.3
4° Semestre	21	14.0
5° Semestre	3	2.0
6° Semestre	48	32.0
7° Semestre	4	2.7
8° Semestre	11	7.3
9° Semestre	4	2.7
Docentes	6	4.0
Total	150	100.0

La tabla 2 indica que el porcentaje con mayor número de encuestados fue de 33.3% que representan los alumnos del tercer semestre, y el porcentaje menor de encuestados lo representaron los alumnos de segundo semestre y quinto semestre con un 2.0 % y un 4% docentes.

TABLA 3. CARRERA O DEPARTAMENTO

	Frecuencia	**Porcentaje**
Departamento de Ciencias Económico-Administrativas	5	3.3
Departamento de Ingeniería Mecánica	1	.7
Carrera de Ingeniería Industrial	23	15.3
Carrera de Ingeniería Mecánica	61	40.7

Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial	60	40.0
Total	150	100.0

La tabla 3 indica cuantos alumnos y docentes fueron encuestados por cada departamento y carrera de la institución, donde se observó que la carrera de Ingeniería mecánica represento 40.7% con el mayor porcentaje mientras que la carrera de Ingeniería Industrial con un 15.3 % represento la menor participación del total de los alumnos y con el 3.3% el Departamento de Ciencias Económico-Administrativas.

TABLA 4. GÉNERO DEL RESPONDIENTE

	Frecuencia	**Porcentaje**
Femenino	60	40.0
Masculino	90	60.0

La tabla 4 indica que el 40% de los encuestados fueron mujeres y 60% hombres.

TABLA 5. ESTADO CIVIL DEL RESPONDIENTE

	Frecuencia	**Porcentaje**
Soltero	133	88.7
Casado	17	11.3
Total	150	100.0

La tabla 5 indica que el 88.7% de los encuestados están en un estado civil soltero y 11.3% casados.

TABLA 6. EDAD DEL RESPONDIENTE

	Frecuencia	**Porcentaje**
De 18 a 23 años	132	88.0
De 24 a 29 años	11	7.3
De 30 a 35 años	2	1.3

De 36 a 40 años	5	3.3
Total	150	100.0

La tabla 6 muestra los rangos de edades de los encuestados y el porcentaje de estudiantes y docentes; el rango de edad de 18 a 23 años tuvo el mayor porcentaje con un 88.0%.

TABLA 7. TURNO

	Frecuencia	**Porcentaje**
Matutino	2	1.3
Vespertino	148	98.7
Total	150	100.0

La tabla 7 indica que el 98.7% de los encuestados fueron del turno vespertino y 1.3% del turno matutino.

Actividades para la recolección de datos

Para recabar los datos arrojados por el instrumento, se llevaron a cabo las acciones que según Gómez (2006):

Implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí:

a. Seleccionar o desarrollar un instrumento o método de recolección de los datos. Este instrumento debe ser válido y confiable, de lo contrario no podemos aceptar sus resultados.
b. Aplicar ese instrumento o método para recolectar datos.
c. Preparar los datos, observaciones, registros y mediciones realizadas para su análisis.

Fue necesario aplicar el instrumento en las aulas asignadas, entre alumnos de las carreras de ingeniería industrial, mecánica y gestión empresarial, así como a docentes de dichas ingenierías, para su posterior análisis y tabulación.

Tabulación y análisis de datos

La información obtenida por parte del instrumento fue tabulada en una base de datos y analizada con el SPSS.

Resultados

Los resultados del alfa de Cronbach de las dimensiones de la variable calidad del servicio, deseada y recibida, se presentan en la tabla 8.

TABLA 8. ALFA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensión	Alfa de Cronbach Deseada	Alfa de Cronbach Recibida	N de elementos
Tangibilidad	.742	.690	4
Seguridad	.906	.755	4
Empatía	.891	.824	5
Capacidad de respuesta	.906	.845	4
Fiabilidad	.856	.796	2
Interacción personal	.936	.853	3

Como se observa en la tabla 8, los valores del alfa para la calidad deseada varían de .742 a.936, por lo que se considera aceptable la confiablidad, y para la recibida los valores fluctúan entre .690 y .853, aunque son menores que para la deseada los valores están por encima de .6 por lo que se consideran aceptables.

Resultados por dimensión

Los resultados por dimensión se presentan tomando en cuenta las medias, que se utilizaron para calcular las brechas de cada pregunta, y posteriormente se agruparon las dimensiones para calcular las brechas generales por dimensión; las brechas entre la calidad recibida y la deseada.

TABLA 9. TANGIBILIDAD

Ítems Tangibilidad	Media Deseada	Media Recibida	Brecha
Los empleados respetan los procedimientos establecidos por la fotocopiadora para efectuar el servicio.	4.51	3.18	-1.33
El tiempo de respuesta de entrega del servicio es adecuado.	4.57	3.05	-1.52
La fotocopiadora cuenta con los equipos necesarios para el otorgamiento del servicio.	4.65	3.74	-0.91
La fotocopiadora cuenta con salas de espera para sus clientes.	4.16	2.13	-2.03

Como puede observarse en la tabla 9, en relación a la tangibilidad se presenta en todos los ítems una brecha negativa, que van de -0.91 en el item de equipos necesarios para el otorgamiento del servicio a -2.03 en el ítem de si se cuenta con salas de espera, la opinión de los encuestados destaca que lo más próximo a lo esperado es en relación a los equipos y lo más lejano está en relación a las salas de espera; la brecha también incluye los procedimientos y el tiempo de espera.

TABLA 10. SEGURIDAD

Ítems Seguridad	Media Deseada	Media Recibida	Brecha
El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes.	4.48	2.69	-1.79

Los empleados de la fotocopiadora demuestran ser competentes en sus áreas de trabajo.	4.45	3.28	-1.17
Los empleados de la fotocopiadora tienen habilidades y destrezas para solucionar algunos problemas de los clientes.	4.52	3.13	-1.39
Existe congruencia entre el haber y el deber de los empleados.	4.45	3.08	-1.37

Como puede observarse en la tabla 10, en relación a la seguridad se presenta en todos los ítems una brecha negativa, oscilan entre el -1.17 y -1.79, indicando que la menor brecha se encuentra en el ítem que corresponde a la competencia de los empleados en sus áreas de trabajo y la mayor en relación a si el comportamiento de los empleados trasmite confianza a sus clientes.

TABLA 11. EMPATÍA

Ítems Empatía	**Media Deseada**	**Media Recibida**	**Brecha**
La fotocopiadora da a sus clientes una atención personalizada.	4.56	3.05	-1.51
Los horarios del establecimiento son adecuados para la mayoría de sus clientes.	4.58	3.69	-0.89
La fotocopiadora comprende las necesidades específicas de sus clientes	4.59	3.25	-1.34
La fotocopiadora atiende oportunamente las quejas de los clientes.	4.49	2.64	-1.85
La fotocopiadora da seguimiento y solución a las necesidades de los clientes.	4.52	2.94	-1.58

Como puede observarse en la tabla 11, en todos los ítems una brecha negativa; la menor es de -0.89 que se refiere a los horarios del establecimiento son adecuados para la mayoría de sus clientes, *y* la mayor se relaciona con *atención oportuna de las quejas de los clientes, presentándose* brecha también en la atención personalizada,

seguimiento y solución a las necesidades de los clientes y la atención a necesidades específicas. .

TABLA 12. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Ítems Capacidad de Respuesta	Media Deseada	Media Recibida	Brecha
El tiempo de facturación es necesario para el cliente.	4.44	2.89	-1.55
La fotocopiadora cuenta con servicio rápido para sus clientes	4.52	2.61	-1.91
Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.	4.55	2.79	-1.76
La fotocopiadora cuenta con los empleados suficientes para atender a los clientes.	4.53	2.73	-1.8

Como puede observarse en la tabla 12, la brecha negativa se presenta en en menor grado sobre la facturación en tiempo y la mayor en la rapidez en el servcicio, así como en disposición de los empleados a ayudar a los clientes y el núero de empleados para atención al cliente.

TABLA 13. FIABILIDAD

Ítems Fiabilidad	Media Deseada	Media Recibida	Brecha
La fotocopiadora cumple con los índices (servicio esperado) de la satisfacción al cliente.	4.55	2.81	-1.74
La fotocopiadora muestra interés en solucionar los problemas de los clientes al servicio requerido.	4.49	2.79	-1.7

Como puede observarse en la tabla 13, en relación a la fiabilidad de respuesta se presenta en los dos ítems una brecha negativa, casi con el mismo valor de -1.7 y -1.74, que corresponden al *interés en solucionar los problemas de los clientes al servicio*

requerido y al cumplimiento de *los índices (servicio esperado) de la satisfacción al cliente.*

TABLA 14. INTERACCIÓN PERSONAL

Ítems Interacción personal	Media Deseada	Media Recibida	Brecha
El personal en contacto con el cliente es siempre amable con los clientes.	4.51	2.79	-1.72
Los empleados transmiten confianza a los clientes orientándoles sobre la mejor compra y/o decisión posible.	4.49	2.8	-1.69
Los empleados de la fotocopiadora tienen apariencia pulcra en su aspecto físico.	4.52	2.92	-1.6

Como puede observarse en la tabla 14, en relación a la interacción personal de respuesta, brecha negativa menor esta en relación a la apariencia pulcra en su aspecto físico y la mayor sobre la amabilidad del personal con el cliente,, incluyendo también la confianza que trasmiten sobre la mejor compra y/o decisión posible..

TABLA 15. RESULTADOS POR DIMENSIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Diemsniones	Media Deseada	Media Recibida	Brecha
Tangibilidad	4.5	3	- 1.5
Seguridad	4.5	3	- 1.5
Empatía	4.5	3.1	- 1.4
Capacidad de Respuesta	4.5	2.8	- 1.7
Fiabilidad	4.5	2.8	- 1.7
Interacción Personal	4.5	2.8	- 1.7

Los resultados de la tabla 15, indican que existe una brecha negativa en todas las dimensiones. La dimensión con una brecha menor es la de empatía, con - 1.4, seguida

de tangibilidad y seguridad con - 1.5 y finalmente capacidad de respuesta, fiabilidad e interacción personal con una brecha de - 1.7.

Con base en los resultados las dimensiones anteriores, según la valoración del cliente quedan ordenadas de menor a mayor, de la siguiente manera: empatía, es decir la atención individualizada al cliente; los elementos tangibles referentes a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación; seguridad, que se relaciona con el conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente; la fiabilidad, referente a la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa; la capacidad de respuesta, correspondiente al deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida y la interacción personal.

Como lo menciona Najul-Godoy (2011) de acuerdo a los enfoques modernos en diferentes organizaciones, se deduce que para tener éxito en la atención al cliente, hay diferentes elementos que la empresa debe considerar, ellos están el liderazgo, eficiencia en las operaciones, el capital humano, la cultura organizacional y ésta debe estar claramente definida para que los empleados tengan claridad en la misión y visión de la empresa, de esta forma los trabajadores al sentirse identificados y parte de la misma, estarán motivados a realizar sus actividades, con calidad, lo que influye positivamente en la atención a sus clientes, tanto los internos como externos.

Lo anterior indica que la empresa como órgano estructural, deberá tomar en cuenta los elementos que la lleven trabajar de una manera sistémica e integral para cubrir los requerimientos de su organización, del personal y de sus clientes; los resultados de este trabajo reflejan que la empresa está en posibilidad de tomar en cuenta el área de mejora que esta investigación le reporta para elevar la calidad del servicio al cliente.

Conclusiones

Hoy día, la atención al cliente es una actividad desarrollada y practicada por las empresas orientadas a satisfacer las necesidades de sus consumidores, logrando así incrementar su productividad y competitividad. El cliente es el pilar principal y el factor más importante en el juego de los negocios.

El objetivo principal de esta investigación fue determinar el nivel de calidad del servicio que ofrece la empresa de fotocopiado para dar respuesta a las siguientes interrogantes ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio que recibe el cliente de la empresa de fotocopiado? y ¿Existe diferencia estadística entre la calidad del servicio recibida y la deseada?, los resultados indicaron que la calidad del servicio de la empresa, presenta una brecha negativa, en todas las dimensiones como son: la de empatía, con - 1.4, seguida de tangibilidad y seguridad con - 1.5 y finalmente capacidad de respuesta, fiabilidad e interacción personal con una brecha de - 1.7, lo anterior indica que hay una hay una diferencia entre lo que se desea y se recibe, lo que presenta áreas de oportunidad para que la empresa a partir de esta información eleve sus niveles de calidad en todas las dimensiones.

Con relación a las hipótesis y con base en los resultados se pudo determinar que la calidad en el servicio en la empresa de fotocopiado recibida no es igual que la deseada por el cliente, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. El análisis de los valores de las medias para cada variable de estudio presentan brechas negativas indicando ineficiencias en la gestión de los servicios, es decir, hay una diferencia entre lo que se desea y se recibe.

Las brechas de la calidad revelaron una necesidad de mejora en la calidad del servicio en general y especificaron los ámbitos con mayor necesidad de mejora, proporcionando una referencia para evaluar los resultados de las mejoras que se implementen en el futuro y para medir la calidad del servicio en empresas similares. Queda para futuras investigaciones, el análisis de la importancia atribuida por los usuarios a cada indicador y dimensión, así como el buscar relacionar la calidad en el servicio con la lealtad de los clientes a la empresa, cuando pueden elegir entre dos o más del mismo giro, y es un tema importante dada la competencia que cada vez es más frecuente.

Para concluir, se puede decir que si las empresas no satisfacen las necesidades y deseos sus clientes tendrá una existencia corta. El factor que determina la posición de una empresa en un largo plazo, es la opinión de los consumidores sobre el servicio que reciben y perciben. Para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer y exceder las expectativas de los consumidores.

Los principales esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, por su importancia como catalizador de todas las actividades de una empresa. La atención al cliente es el camino al éxito de cualquier empresa en el mundo actual. Es una de las palancas fundamentales para agregar valor a los servicios de la empresa. Por este motivo, la calidad del sistema de atención al cliente, es un componente decisivo en la eficiencia de toda empresa.

Referencias

Aiken, L. R. (2003). *Test psicológicos y evaluación* (10ª ed.). México: Pearson Educación.

Alcalde-San Miguel, P. (2009). *Calidad* (1ª ed.). España: Thomson paraninfo.

Colunga-Dávila, C. (1995). *Administración para la calidad*. México: Panorama editorial.

Copra, S. y Mendel, P. (2008). *Administración de la cadena de suministro. Estrategia, planeación y operación* (3ª ed.). México: Pearson Prentice hall.

Dávila-Bustamante, M., Coronado-Quintana, J. y Cerecer-Castro, B. (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica*. Contaduría y administración. 57*(3), p. 175-195. Recuperado en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?scrip=sci_arttext&pid=S0186-10422012000300008&lng=es

Evans, J. y Lindsay, W. (2000). *Administración y control de la calidad* (4ª ed.). México: International Thomson Editores.

Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad* (7ª ed.). México: Cengage Learning Editores.

Garvin, D. (1987 Nov-Dec.), Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review,* 101-109.

file:///C:/Users/YOLANDA/Downloads/art%204%20Competing%20on%20the%20Eight%20Dimensions%20of%20Quality.pdf

Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1ª ed.). Córdoba: Brujas.

Gutiérrez, E., Ramos, W., Uribe, M., Ortega-Loayza, A., Torres, C., Montesinos, D., León, O., y Galarza, C. (2009). Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un hospital general de Lima. *Rev. perú. med. exp. Salud pública*, 26 (1). Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342009000100013&lng=es&nrm=iso

Najul-Godoy, J. (Diciembre 2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana,* 4 (8), p. 23-35. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50. Retrieved from Business Source Complete database.

http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/A%20Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Retrieved from Business Source Complete database.

http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf

Parasuraman, A., Berry, L., y Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing,* 67(4), 420-450. Retrieved from Business Source Complete database.

Schiffman, G. y Lazar-Kanuk, L. (1997). *Comportamiento del consumidor* (5ª ed.). México: Prentice-hall hispanoamericana.

Yuni, J. A. y Urbano, C. A. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (2ª ed.). Córdoba: Brujas.

CAPÍTULO 2

ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN



El usufructo de los teléfonos móviles en los estudiantes de la FCA de la UACH

Domingo Salcido Ornelas

Oscar Alejandro Piñon Arzaga

José Alfonso Álvarez Terrazas

Resumen

La investigación versa sobre el usufructo (uso o abuso) que se hace sobre el teléfono móvil por parte de los estudiantes de la FCA de la UACH. En este dispositivo entran en su manejo aspectos psicológicos que ante un uso intensivo o extremo conducen a estados patológicos como el estrés, estados depresivos-compulsivos, dependencia y adicción. En la literatura existente para este problema no hay acuerdo de tratarla como adicción ya que no hay consumo de drogas ilegales y debido al uso generalizado del teléfono móvil en los estudiantes de nivel profesional estos estados patológicos se manifiestan en las clases. Esta investigación es un primer acercamiento en el cual se hace un análisis descriptivo elaborando un instrumento exprofeso que se aplicó a 216 estudiantes de todos los semestres y carreras de la Facultad de Contaduría y Administración de la UACH. De los resultados relevantes se tiene que el 40.7% tiene dependencia del dispositivo y el 21.8% sufre de adicción al teléfono móvil. Referente al número de distractores que ofrece el teléfono móvil, el alumno maneja 2.28 dispositivos entre los disponibles, 2.28 correos electrónicos, 4.33 redes sociales, realiza 2.48 conexiones de internet, recibe 51.34 comunicaciones diarias con una desviación de 30.18. El teléfono móvil es un distractor ya que el 54% pierde concentración, un 32% pierde la atención y un 18% pierde el interés, no rechazando las hipótesis planteadas.

Palabras Clave: Usufructo del teléfono móvil, Estados patológicos, potenciales interacciones.

Definición del problema

En el desarrollo de las Tic´s hay dispositivos, plataformas y servicios tecnológicos que han marcado el desarrollo integral de la sociedad (desde teléfono inalámbrico, PC, internet, teléfono móvil y redes sociales, entre otros). Este desarrollo ha abarcado a todos los ámbitos de las sociedades (económico, social, laboral y escolar).Teniendo a la fecha un cumulo de dispositivos electrónicos para el desarrollo de sus actividades cotidianas. La utilización de estos dispositivos hace que combine / mezcle o diversifique las actividades en los ámbitos descritos en este mismo párrafo.

También esta generación de estudiantes ha crecido junto con la Tic´s de modo que, se consideran nativos digitales. Desde su niñez han crecido con los dispositivos electrónicos (video juegos, nintendo y consolas Xbox entre otros) donde su principal ocupación es el entretenimiento, la diversión y el juego. Perdiendo interés en otras actividades de interacción como las escolares, familiares y sociales.

El estudio trata de las actividades escolares universitarias en las que el teléfono móvil es el principal distractor en su formación y preparación como profesionistas. Observando una pérdida de interés, atención y concentración en sus actividades escolares. Aunado a un bajo desempeño, mínimo esfuerzo y escaza participación en el salón de clases. Es decir, el teléfono móvil actúa como una extensión de los dispositivos electrónicos que utilizaron en la niñez.

Preguntas generales

¿Porque y como las personas y en este caso los alumnos se involucran en el abuso de internet en sus actividades diarias?

¿Qué proceso psicológico se sigue para llegar a tener la adicción a las Tic´s?

¿Qué tanta dependencia al teléfono móvil tiene el alumno de la FCA?

¿Cuáles rasgos psicológicos, presente esta psicopatía?

¿Qué tanta propensión e impulsividad tiene el alumno a contestar el teléfono móvil en su vida diaria en los contextos; escolar, familiar, laboral y social?

¿Qué signos de abuso muestra al disponer permanentemente del teléfono móvil

¿Hay un límite sano (cuántos puede manejar) entre el número de dispositivos electrónicos, el número de correos, el tipo de conexión, grupos de redes sociales a los que pertenece relacionados con la antigüedad usando el teléfono móvil?

¿Qué efectos negativos se detectan en el usufructo del teléfono móvil

Objetivos General

Determinar los factores que están incidiendo en el usufructo del teléfono móvil por parte de los alumnos de la FCA. de la UACH.

Objetivos específicos

O_1: Determinar cómo el número de dispositivos que maneja, el número de correos y las redes sociales a los que están inscritos actúan como distractores de sus actividades cotidianas

O_2: Determinar cuáles efectos negativos se manifiestan en el usufructo del teléfono móvil.

O_3: Determinar cuáles signos de abuso se manifiestan al disponer permanentemente del teléfono móvil.

Hipótesis

H_1: La mayoría de los alumnos de la FCA manifiestan tener dependencia del teléfono móvil.

H_2: La mayoría de los distractores corresponden al número de dispositivos que maneja, el número de correos y a las redes sociales a los que están inscritos.

H_3: En la mayoría de las ocasiones en las que se está haciendo algo, por atender el teléfono móvil se pierde concentración, atención y el interés de lo que estaba haciendo.

H_4: El abuso del teléfono móvil tiene efectos negativos en la personalidad, la comunicación y en lo social de los estudiantes de la FCA.

.

Justificación

Como el uso del teléfono móvil ya alcanzo un uso generalizado en la población y se tienen varios dispositivos para comunicarse, relacionarse e interactuar con los diferentes públicos con los que tiene contacto, es importante analizar de qué maneras hace el usufructo (uso normal o abuso por los impulsos) de estos dispositivos a su

alcance. En la actualidad se observa un usufructo desmedido en los jóvenes universitarios ya que interfiere en sus actividades escolares, observando que hay una pérdida de interés, atención y concentración en su preparación y formación profesional.

El tener varios dispositivos a su alcance, diferentes plataformas, múltiples formas de enviar mensajes, distintas maneras de relacionarse en público y privado, diversos navegadores para conseguir información, hace que interactúe haciendo un sin número de combinaciones y mezclas de los servicios tecnológicos que tiene a su disposición (llámese: dispositivos, navegadores, correos, redes sociales públicas y privadas, entre otros.). Esto hace que revolucione y altere su aspecto cognitivo, afectivo (emocional) y conductual.

De lo anterior si la parte cognitiva se refiere a la búsqueda de información para su formación y preparación profesional, la parte afectiva se describe como la forma en que se relaciona con su familia, amigos, compañeros, grupos y hasta desconocidos, la parte conductual se define como la maneras como realiza el usufructo (uso y abuso) del teléfono móvil, es decir que comportamientos son normales y anormales en el uso del dispositivo.

De los estudios que se han realizado, estos se refieren al aspecto cognitivo-conductual, psicosocial, usos y gratificaciones y locus de control interno y externo, sin embargo, se observa que: en la medida que pasa el tiempo y el uso en la población se ha generalizado, se percibe una tendencia a abusar del dispositivo en todos los ámbitos (familiar, escolar, social, laboral, cultural y al transitar) de la persona.

Marco teórico

De acuerdo con Flores J. (2008) La tecno adicción es aquella patología motivada por la dependencia de un determinado dispositivo electrónico o servicio tecnológico y en especial se habla de adicción a Internet, a la telefonía móvil o a los videojuegos. Se trata de adicciones en el comportamiento, como puede ser la ludopatía (juegos,

entretenimiento y diversión), adicción al juego (apuestas), al trabajo, y a las compras por nombrar los más visibles.

Un abuso es un uso más allá de lo razonable, aunque lo razonable no está definido y en todo caso, evoluciona de forma permanente. Más allá del abuso está la dependencia y podemos identificar síntomas de adicción, como en cualquier otra patología de este tipo donde el punto de referencia es aquel en el que la vida personal se ve claramente perjudicada por la permanente necesidad de uso de la red y del dispositivo electrónico

Como trastorno psicológico la utilización de los dispositivos electrónicos no tienen un trasfondo definido ya que, se tienen posturas diversas: hay cierto debate en la comunidad científica para determinar si la adicción a Internet es una enfermedad en sentido estricto (como el consumo de drogas) pero no cabe duda de que es un problema de salud pública que ha ido creciendo en forma exponencial.

La confluencia de servicios y canales de acceso no favorece su correcta percepción. En ocasiones se alude a un problema de adicción a Internet cuando en realidad es a los videojuegos, entretenimiento y diversión cuando se está online.

Debido a la inexistencia de referentes: no es fácil determinar los límites entre uso intensivo, abusivo y adictivo. Porque son dispositivos de uso cotidiano y, además, no hay parámetros para determinar cuándo un comportamiento empieza a presentar síntomas patológicos por salirse de la norma general. De igual manera, no hay protocolos médicos específicos para su detección ni para su tratamiento, puesto que no hay estudios sobre población clínica como los hay para las drogas ilegales.

La realidad es que las personas que están conectadas permanentemente a la red desarrollan este tipo de adicciones y pueden presentar otro tipo de trastornos que, de alguna manera, indican que el dispositivo tecnológico ha actuado como desencadenante o catalizador, pero que no ha sido el culpable directo de la patología.

También es cierto que hay estratos de poblaciones que se ven más afectados: los datos y las observaciones parecen indicar que hay mayor incidencia entre los adolescentes,

pero también es cierto que hay muchos adultos con serios problemas de adicción a la red. Donde los menores se encuentran con un dispositivo capaz de “desatar” su dependencia. Donde puede engancharse a un aparato al que tiene acceso cotidiano y que es aceptado socialmente.

Las principales señales de alarma que denotan una dependencia a las TIC´s y a las redes sociales, pueden ser un reflejo de la conversión de una *afición* en una *adicción* como son las siguientes (Echeburúa y Corral, 2010):

a) Privarse de sueno (<5 horas) para estar conectado a la red, a la que se dedica unos tiempos de conexión anormalmente altos.
b) Descuidar otras actividades importantes, como el contacto con la familia, las relaciones sociales, el estudio o el cuidado de la salud.
c) Recibir quejas en relación con el uso de la red o del teléfono móvil de alguien cercano, como los padres o los hermanos, amigos o compañeros.
d) Pensar en la red o en el teléfono móvil constantemente, incluso cuando no se está conectado, y sentirse irritado excesivamente cuando la conexión falla o resulta muy lenta.
e) Intentar limitar el tiempo de conexión, pero sin conseguirlo, y perder la noción del tiempo.
f) Mentir sobre el tiempo real que se está conectado o jugando a un videojuego.
g) Aislarse socialmente, mostrarse irritable y bajar el rendimiento en los estudios.
h) Sentir una euforia y activación anómalas cuando se está delante del teléfono móvil.

De este modo, estar permanentemente atento al teléfono móvil, conectarse a la computadora al llegar a casa, conectarse a Internet al levantarse y ser lo último que hace antes de acostarse, así como reducir el tiempo de las tareas cotidianas, tales como comer, dormir, estudiar o charlar con la familia, configuran el perfil de un adicto a Internet y al teléfono móvil. Más que el número de horas conectado a la red, lo determinante es el grado de interferencia en la vida cotidiana (Davis, 2001).

Chen, J.V., Ross, W.H. y Yang, H.H. (2011), determina qué, las condiciones adictivas al teléfono móvil inicialmente son controladas por un refuerzo positivo, es decir tienen un efecto placentero determinado por la novedad o la curiosidad, para terminar por un refuerzo negativo donde la persona dedica más tiempo al móvil para tener alivio a la tensión emocional ocasionado por la dependencia o adicción al dispositivo.

Un uso normal del dispositivo se da cuándo puede hablar, escribir textos, conectarse a internet para interactuar por el placer o la funcionalidad inmediata (rápida) y no interfiere en sus actividades diarias.

Un abuso del dispositivo se da cuándo lo hace buscando alivio a la tensión emocional causada por el aburrimiento, la soledad, la ira e excitación, entre otras.
Charro, B., Meneses, C. y del Cerro, P. (2012).

Las conductas normales y saludables se convierten en anormales en función de la intensidad, frecuencia de uso, dinero gastado y el tiempo invertido en el dispositivo, con una interferencia grave en su vida familiar, trabajo, escuela y sus relaciones sociales.

Rotter (1966) propone que si una persona tiende a creer que tiene dominio sobre su propia vida y que su comportamiento conduce directamente a resultados importantes, entonces él tiene un alto locus de control interno. Si una persona cree que los resultados de su comportamiento son controlados por fuerzas externas (por ejemplo, otras personas, circunstancias que determinan una corriente de opinión favorable y la suerte), entonces él tiene un alto locus de control externo.

Esta clasificación en dos factores sugiere que cada escala mide la tendencia de una persona a explicar los acontecimientos en términos de atribuciones internas (por ejemplo, empeño, esfuerzo, capacidad y participación) o atribuciones externas (por ejemplo, el azar, la suerte, dificultad de la tarea, las relaciones), o una combinación de ellas. Tales explicaciones reflejan la teoría de la atribución general. (Clifford, 1976; Hyman, Stanley, y Burrows, 1991; Weiner, 1974).

En las investigaciones realizadas sugieren que: aquellos que son altos en locus de control interno tienen la oportunidad de usar las computadoras, y la creencia de que pueden controlar el dispositivo (Potosky y Bobko, 2001; Woodrow, 1990). También pueden disciplinar el uso de la computadora, sin sentimientos de inquietud o depresión. Por el contrario, los individuos con locus de control externo tienen menos autocontrol sobre el uso de Internet, y tienen más probabilidades de permanecer en el medio. Esto sugiere que los altos en locus de control externo puede ser más probable que hagan un mal uso de los dispositivos electrónicos. Esto puede ocurrir debido a las tendencias de autocontrol disminuido o que ser castigado por el mal uso de Internet es un evento aleatorio que no tendrá repercusiones.

La teoría de usos y gratificaciones desarrollada en el campo de Ciencias de la Comunicación por (Katz, Blumler, y Gurevitch, 1974) sugieren que las personas al seleccionar y utilizar los medios de comunicación con el fin de satisfacer necesidades, intereses, retos, enfrentar desafíos o cumplir metas (Stafford, 2008). La naturaleza interactiva de Internet hace que sea un medio adecuado para examinar la teoría de usos y gratificaciones (Charney y Greenberg, 2002). Las investigaciones revelan que Internet puede satisfacer varias necesidades personales como un indicador importante para predecir el uso excesivo y problemático de Internet entre los estudiantes universitarios (Chou y Hsiao, 2000; Song, Larose, Eastin, y Lin, 2004)

Hay una gran variedad de posibles necesidades y deseos que se podía tratar de satisfacer a través de Internet (Roy, 2009). Sin embargo, unas pocas dimensiones han atraído el interés de los investigadores (Lin 2007) y estas dimensiones parecen relevantes para la presente investigación.

Una dimensión de los usos y gratificaciones, consiste en *la* ***participación en una comunidad virtual***, como "Facebook", "MySpace" y "Second Life". Barker (2009) sugiere que las personas utilizan con frecuencia sitios web de redes sociales para comunicarse con amigos cercanos, y para pasar el tiempo (véase también Lin, 2006). Otra motivación está presente para aquellos que utilizan sitios de microblogging como

Twitter (Chen, 2011). Esto sugiere que esta dimensión puede predecir la frecuencia con que las personas están en contacto con los amigos o en el trabajo.

Una segunda dimensión de los usos y gratificaciones, implica *un deseo de estética agradable*. Algunas personas cambian la apariencia de sus páginas web con frecuencia (Raacke y Bonos-Raacke, 2008), esto sugiere que pueden estar preocupados por la estética de la página web y las cuestiones de la auto presentación. Incluso algunas comunidades virtuales, como Second Life atraen a los miembros, en parte, debido a que pueden alterar la apariencia de su “avatar” (personaje), así como la personalización de sus posesiones y el paisaje.

En tercer lugar, muchas personas utilizan Internet para *diversión y entretenimiento*. Esto puede tomar una variedad de formas, incluyendo ver videos, escuchar música, jugar juegos de video (Mottram y Fleming, 2009), Lógicamente, esta dimensión de usos y gratificaciones parece relevante para algunas formas de abuso de Internet en el trabajo, tales como ir de compras y búsqueda de información no relacionada con el trabajo. Quantcast, 2009).

Una cuarta dimensión de los usos y gratificaciones consiste en *mantener relaciones*. Además de utilizar las redes sociales para este propósito, el correo electrónico basado en Internet se puede utilizar para comunicarse con amigos y familiares (Weiser, 2000). Algunas personas incluyen contenido personal en sus mensajes de correo electrónico y encontrar esos intercambios particularmente gratificantes (Boneva, Kraut, y Frohlich, 2001). Estos hallazgos, junto con el estudio de Chou y de Hsiao (2000) en la que "la comunicación social con los partidos en línea" surgió como un predictor de la cantidad de tiempo que la gente gasta en Internet, concluyen que muchas personas tienden a centrarse en las necesidades sociales gratificantes cuando se utilizan muchos servicios de Internet.

Katz, Gurevitch y Hass (1973), Establecen que: la comunicación de masas es utilizada por los individuos para comunicarse, conectarse por medio de relaciones

instrumentales, afectivas o de integración. Todo esto a partir de diferentes entidades sociales como la familia, la nación, los amigos y uno mismo.

En su estudio, enlistaron 35 necesidades que resumieron en cuatro categorías:
1. Necesidades cognitivas: acumular información, conocimiento y comprensión.
2. Necesidades afectivas: experiencias emocionales, placenteras y estéticas.
3. Necesidades de integración: fortalecer credibilidad, confianza, estabilidad y estatus.
4. Necesidades de integración social: fortalecer lazos familiares y amistosos.

Para Ferrer i Balsebre, L. (2013). Las transformaciones sociales que vamos a ver nos llevan a la constitución de un "yo posmoderno" que Gergen (Gergen, 1992) considera como el producto de las tecnologías y la saturación social. Los mails, móviles, televisión, aviación, etc. nos conectan con miles de personas en miles de lugares, recibiendo información inmediata de todo el mundo al momento. Inmerso en múltiples relaciones cambiantes, para este yo actual, todo se tambalea. Lo duradero se vuelve efímero; lo estable inestable. Las pautas de relación se vuelven plurales, múltiples y muchas veces virtuales desarrollándose un nuevo entorno de relación a través de la red de internet.

La cultura posmoderna es una cultura de la imagen; allí donde había palabras, ahora hay imágenes. La sociedad tecnológica ha abierto, la posibilidad del acceso permanente de los niños y adolescentes a los mismos circuitos de ocio e información que los adultos.

Hoy estamos obligados a adaptarnos de forma constante a las nuevas tecnologías, a nuevas formas de ocio, de vida, de familia, de normas y hasta de estructura social, hecho insólito en la humanidad que tardaba siglos en cambiar una estructura.

Es en esta época en la que asistimos al fenómeno del consumo generalizado. El teléfono móvil a través de internet, tiene como distintivos los siguientes consumos:
1. Consumo de bienes materiales como símbolo de rango social. (cambiar el teléfono, tener más aplicaciones para estar a la vanguardia)
2. Consumo de amor aséptico y virtual a través de *chats* y *ciberidilios*.
3. Consumo de información sin límites, sin posibilidad de ser transformada en conocimiento a través de la reflexión, ya que los medios son más rápidos que los contenidos.

Sudek J. y Nemeroff Ch. (2000). En un Artículo sobre diátesis- estrés, definen este término como la vulnerabilidad biológica y psicológica al estrés y a eventos vitales por los cambios conductuales y emocionales que conducen a la depresión y la ansiedad que consumen grandes cantidades de adrenalina y serotonina por los largos períodos de alerta y estar al pendiente siempre del teléfono móvil.

Metodología

El estudio se realiza en la FCA de la UACH a los alumnos de las carreras de licenciatura

La población bajo estudio la componen 5700 alumnos aproximadamente, distribuidos en nueve semestres a los cuales se les aplicaron 216 cuestionarios el instrumento fue elaborado exprofes, durante los meses de febrero y marzo del 2015.

El diseño de la investigación es no experimental, transversal, y descriptiva, como primera parte de la investigación, en una segunda etapa se trataran otros análisis estadísticos de mayor profundidad para hacer inferencias de otro tipo, aunque la investigación de este tema tiene un trasfondo psicológico, donde se necesita tener más elementos para llegar a la esencia de los factores que intervienen en el usufructo de los teléfonos móviles.

Resultados

Análisis descriptivo

Este análisis tiene como propósito describir las características relevantes de los reactivos que se aplicaron en el cuestionario, con el fin de destacar los aspectos que sobresalen en las contestaciones que dieron los encuestados, mostrándose a continuación.

Género del encuestado

El 55.6% son mujeres y el 44.4% son hombres, correspondiendo a la proporción de la población de la FCA que tiene 60% mujeres y 40% hombres

Tabla 1. Rango de edad

Rango de edad	Frecuencia	Porcentaje
17-19	84	38.9
20-22	107	49.5
23-25	14	6.5
26-28	3	1.4
29 o más	8	3.7
Total	216	100.0

De la tabla 1 se tiene que el 49.5% tiene de 20 a 22 años y el 38.9% tiene de 17 a 19 años, teniendo un promedio de 20.44 años

Tabla 2. Dispositivos electrónicos que opera a diario

Dispositivo	Cantidad	Porcentaje
Teléfono móvil	215	100
Teléfono fijo	28	13
Lap Top	150	69
Computadora fija	41	19
Tablet	33	15
Ipad	24	11
Total	216	2.27

En la tabla 2 se observa que el 100% utiliza el teléfono móvil (uso generalizado) y la lat top el 69%. Observándose que la computadora fija está quedándose en desuso y la Tablet y el Ipad empiezan a incrementar su utilización.

También de la tabla 2, 54.6% tiene para su manejo 2 aparatos, el 24.5% tiene tres dispositivos y en promedio tienen a su disposición 2.28 aparatos electrónicos.

Los diversos dispositivos en su gran mayoría portátiles que se pueden operar para comunicarse, conectarse o relacionarse. Siendo el teléfono móvil el de más uso. Estos dos últimos aparatos son la tecnología más reciente que se introdujo al mercado y que

van ganando presencia en la comunicación inalámbrica. También se observa que la computadora fija está siendo desplazada en su uso.

Tabla 3. Correos electrónicos que maneja

Correo Electrónicos	Total	Porcentaje
Hotmail	183	85
Yahoo	10	5
G-mail	139	64
Uach	130	60
Bing	4	1
Outlook	51	20
Otro	4	2
Total	216	Prom. 2.41

De los correos electrónicos en la tabla 3 se observa que el 85% maneja el Hotmail, el 64% el Gmail y el 60% recibe mensajes por el correo de la UACH. Empezando a incrementar su presencia el Outlook con un 20%.

Del total de correos que manejan los alumnos el 33.8% tiene 3 correos, el 31.9% maneja 2 y el 24.5% tiene uno. El promedio por alumno es 2.28 de correos que tiene. Aquí cabe la pregunta, ¿Estas herramientas digitales le sirven para buscar información o para para relacionarse con grupos de redes?, con los resultados de este estudio el alumno opta más por la segunda opción.

Tabla 4. Años con el servicio de internet

Años	Frecuencia	Porcentaje
menos de 1	6	2.8
de 1 a 2	24	11.1
de 3 a 5	114	52.8
Más de 6	72	33.3
Total	216	100.0

De la antigüedad con el servicio de internet el 52.8% tiene de 3 a 5 años, y el 33.3% tiene más de 6 años. De acuerdo con estos datos y relacionados con la edad actual, el

alumno empezó a utilizar el internet a los 13.66 años. Obteniéndose como promedio 4.96 años, con un error estándar de (+,-) 0.31 años.

Tabla 5. La utilización del internet se hace desde:

Lugar	Total	Porcentaje
Escuela	30	14
Casa	31	14
Trabajo	5	2
Cualquier lugar	184	85
Total	216	

De la tabla 5, el 85% utiliza el internet desde cualquier lugar que se encuentre, es decir el teléfono móvil le da la libertad e independencia de utilizar esta plataforma en el lugar que se encuentre.

Tabla 6. Grupos de redes sociales a los que pertenece

Grupos	Frecuencia	Porcentaje
2 o menos	47	21.8
de 3 a 5	114	52.8
de 6 a 8	39	18.1
más de 9	16	7.4
Total	216	100.0

En la tabla 6, se observa que el 52.8% pertenece de 3 a 5 grupos (familiares y amigos) de redes sociales y el 18.1% está relacionado de 6 a 8 grupos de redes sociales, buscando expresarse y tener pertinencia a dichos grupos. Teniendo un promedio de 4,33 redes sociales y un error estándar de +,- de 0.30 redes sociales. Con esto se justifica que esté conectado permanentemente y desde cualquier lugar para ver que están publicando sus amigos y familiares y no perderse de lo que está ocurriendo en su entorno.

Tabla 7. Los servicios de internet son para:

Los servicios que usas son	Cantidad	Toral
Enviar o recibir mensajería instantánea, Videos y juegos	175	81
Enviar o recibir llamadas	80	37
Enviar o recibir fotos, videos y documentos	151	70
Participar en videoconferencias	16	7
Otros	1	0.5
Total	216	1.96 serv.

En la tabla 7, se observa que: en el 81% de los casos envía o recibe mensajes y juegos, en el 70% envía o recibe fotos, videos y documentos. Resaltando el aspecto lúdico (entretenimiento, diversión y juegos) en el que utiliza el teléfono móvil. Y el aspecto básico de la comunicación (enviar o recibir llamadas) solo lo hace en un 37% de los casos.

Tabla 8. En qué período de años empezaste a utilizar el teléfono móvil

Período	Frecuencia	Porcentaje
de 5 a 8	7	3.2
de 9 a 12	66	30.6
de 13 a 16	120	55.6
de 17 a 20	16	7.4
Más de 20	7	3.2
Total	216	100.0

De la edad de inicio, se observa que en un 55.6% empezó a utilizar en teléfono móvil entre los 13 y 16 años, es decir, cuando estaba en la escuela secundaria y en ese entonces los teléfonos móviles no traían tantas aplicaciones y servicios como las nuevas versiones que están saliendo en la actualidad. Teniendo como promedio 13.65 años cuando empezó a utilizar el teléfono móvil.

Tabla 9. Cuántas veces te comunicas o recibes mensajes

Comunicaciones	Frecuencia	Porcentaje
de 0 a 10	16	7.4
de 11 a 30	28	13.0
de 31 a 50	32	14.8
de 51 a 100	28	13.0
Más de 100	23	10.6
No llevo cuenta	89	41.2
Total	216	100.0

En la tabla 9, se tiene que el usufructo del teléfono móvil se hace en forma indiscriminada, pareciera que no hay límites. En un 41.2% no lleva cuenta de cuantas veces se comunica o recibe mensajes y los demás intervalos andan en los 15%. Esta situación más que una afición pareciera una dependencia que conduce a una adicción al estar pendiente o alerta del teléfono móvil si se considera que más de 30 llamadas al día conduce a esos estados de ánimo. Obteniéndose un promedio de 51.34 comunicaciones con una desviación estándar de 30.18

Tabla 10. Al no traer el teléfono móvil, te sientes

Sentimiento	Frecuencia	Porcentaje
Desprotegido	44	20.4
Ansioso / angustia	72	33.3
Nervioso / presionado	10	4.6
Malhumorado / irritable	4	1.9
No siento nada	86	39.8
Total	216	100.0

De la tabla 10 referente a los sentimientos que se tiene al no traer el celular, el 39.8% dice no sentir nada, es decir, no les afecta y siguen su curso normal de actividades, el 33.3% dice sentirse ansioso/angustiado y el 20.4% se siente desprotegido. A ese 60.2% que se le afecta el estado de ánimo por no disponer del celular, se sienten incomunicados (inseguros) por no traer el dispositivo a la mano.

Tabla 11. Qué tan dependiente te sientes del teléfono móvil

Dependencia del móvil	Frecuencia	Porcentaje
Muy dependiente	23	10.6
Bastante dependiente	43	19.9
Dependiente normal	95	44.0
Algo dependiente	43	19.9
Nada dependiente	12	5.6
Total	216	100.0

Referente a la dependencia del celular, de acuerdo con la tabla 11, un 74.5% manifiesta que es dependiente normal a muy dependiente, es decir ya tiene el hábito (cultura) del uso del celular. Esta dependencia obliga a estar conectado permanentemente y estar en estado de alerta para cuando suene el celular, en detrimento de sus hábitos alimenticios y de descanso, aparte de las observaciones de padres, familiares y amigos por al abuso del dispositivo móvil.

Tabla 12. Al estar pendiente del teléfono te ha traído problemas con:

Observaciones de	Cantidad	Porcentaje
La familia	66	31
Los amigos	29	13
Compañeros	8	4
Los maestros	67	31
El trabajo	6	3
Nadie	101	47
Total	216	0.8 obs.

De los problemas por abuso del teléfono móvil, en un 31% se hacen por los familiares y otro tanto por los maestros por no tener la atención, concentración y la pérdida del interés de lo que se está viendo en clase.

Tabla 13. Qué sientes al interrumpir la clase al sonar en teléfono tuyo

Al interrumpir sientes	Frecuencia	Porcentaje
Vergüenza	71	32.9
Me excuso	46	21.3
Contesto alejándome	64	29.6
Solo contesto	35	16.2
Total	216	100.0

Referente a los sentimientos por las interrupciones de la clase al sonar el celular, el 32.9% siente vergüenza, el 29.6% contesta alejándose y el 21.3% se excusa, esto manifiesta una falta de respeto al maestro y a los demás alumnos, ya que la instrucción previa es que los tengan apagados para evitar distracciones.

Tabla 14. Cuál es el aprovechamiento del teléfono móvil en tus labores escolares

Aprovechamiento escolar	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	16	7.4
Muy bien	55	25.5
Regular	98	45.4
Algo aprovechado	38	17.6
Nada aprovechado	9	4.2
Total	216	100.0

De la tabla 14, 78.3% contesta que tiene un aprovechamiento del móvil de regular a excelente en sus labores escolares, esto habrá que corroborarlo si es para buscar información cognitiva o entretenimiento lúdico.

Tabla 15. El uso del celular es para cuestiones:

Cuestiones	Cantidad	Porcentaje
Sociales	180	83
Familiares	120	56
Escolares	156	72
Laborales	45	21
Entretenimiento	64	30
Hobbies	20	9
Estar alerta	10	5
Total	216	2.75 cues

De la tabla 15, las prioridades de uso del celular el 83% lo usa para fines sociales, el 72% son escolares y el 56% es para fines familiares. Como consecuencia de la pregunta anterior, el alumno se ocupa más de las relaciones (sociales, familiares) que del aspecto escolar (buscar información cognitiva).

Tabla 16. Redes sociales que utilizas a diario

Redes	Cantidad	Porcentaje
Facebook	201	93
Twitter	48	22
Youtube	134	62
Wattsapp	200	93
Myspace	8	4
Instagram	96	44
Pintesrest	16	7
Skype	23	11
Goole +	65	30
Otra	6	3
Total	216	3.7 redes

Del abanico de redes sociales disponibles el alumno utiliza el Facebook y el WattsApp en un 93%, Youtube en un 62% y el Instagram en un 44%. Teniendo como promedio 3.7 redes sociales que utiliza para relacionarse. Cabe hacer notar que el alumno para estar a la moda se inscribe en las redes que van saliendo nuevas como es el caso de

Instagram para estar a la par con el círculo social al cual pertenece. El estar en varias redes sociales abre el abanico de posibilidades para reforzar su autoestima y poder expresarse y buscar reconocimiento en su círculo de amistades, aunque también lo hace para ver la corriente de opinión mayoritaria en cierto tema, evento o suceso del día y checar su opinión con la de sus amistades.

Tabla 17 Cuántas veces al día ingresas a las redes sociales

Ingresos	Frecuencia	Porcentaje
Ninguna	2	0.9
de 1 a 10	28	13.0
de 11 a 20	38	17.6
Más de 20	40	18.5
No llevo cuenta	108	50.0
Total	216	100.0

El tener la disponibilidad del móvil y conectarse desde cualquier lugar le da al alumno la libertad de ver que están haciendo sus amistades, y de acuerdo con la tabla 17, el 50% no lleva cuenta de cuantas veces ingresa a las redes sociales. Obteniéndose en promedio 22.51 consultas a las redes sociales

Tabla 18. El utilizar internet es para:

Sitios para	Cantidad	Porcentaje
Enviar y recibir correos	119	55
Acceder a redes sociales	169	78
Buscar empleo	18	8
Buscar información	158	73
Enviar y recibir Chats	104	48
Comprar en línea	27	12
Buscar amigos, pareja	7	3
Operaciones en bancos	30	14
Acceder a blogs	7	3
Mantener sitio propio	2	1
Videoconferencias	5	2
Total	216	3 sitios

El uso del internet de acuerdo con la tabla 18, es para acceder a redes sociales en un 78%, para buscar información en un 73%, enviar y recibir correos y chats un 55% principalmente. Con estos datos se observa que la conectividad social para compartir prevalece, más que la actividad informativa para adquirir conocimientos.

Teniendo como promedio 3 consultas personales. Sin contar las laborales, escolares y las de índole social.

Tabla 19. El usufructo (uso o abuso) que haces del teléfono móvil es:

Usufructo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	1.9
Medio	37	17.1
Alto	82	38.0
Intensivo	65	30.1
Extremo	28	13.0
Total	216	100.0

De acuerdo a la percepción del alumno, el usufructo (uso o abuso) del teléfono móvil es de alto a extremo en un 81.1%, esto conlleva estar permanentemente conectado y

desatender otras actividades diarias, también alterar el estado emocional y psicológico del alumno, desencadenando conductas negativas y comportamientos que pueden llegar a la dependencia emocional por el dispositivo electrónico.

Tabla 20. El aprovechamiento de internet para fines (en porcentaje)

Aprovechamiento del dispositivo	Escolares	Sociales y familiares	Entreteni-miento	Laborales
En extremo útil	34.7	20.4	16.7	23.1
Muy útil	56.0	59.3	55.1	56.9
Medianamente útil	6.0	14.8	18.1	14.8
Algo útil	2.8	5.1	9.3	3.2
Nada útil	.5	.5	.9	1.9
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

De la tabla 20, Se observa que el aprovechamiento de teléfono móvil, considerando de muy útil a en extremo útil en diferentes ámbitos, el 90.7% lo hace para fines escolares, el 79.7% para sociales y familiares, el 71.8% en entretenimiento y 80% para fines laborales. De estos resultados se observa un uso generalizado del móvil en los diferentes ámbitos en que se desenvuelve el estudiante

Tabla 21. La satisfacción que te brinda el celular es

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Completa	65	30.1
Muy satisfecho	106	49.1
Mediana satisfacción	31	14.4
Algo satisfecho	13	6.0
Nada satisfecho	1	.5
Total	216	100.0

De la tabla 21, el 49.1% se siente muy satisfecho y el 30.1% tiene satisfacción completa, como la investigación contempla alumnos de 17 a 25 años cursando el nivel profesional, estos se consideran nativos digitales, es decir crecieron y se desarrollaron a la par junto con los dispositivos digitales y no obstante que tienen más experiencia en

su uso, es de esperarse que no todos entiendan y utilicen esta tecnología como una herramienta de aprendizaje y desarrollo personal para afrontar los retos laborales y sociales.

Tabla 22. Al estar haciendo algo por atender el teléfono, esto le provoca:

Repercusión	Cantidad	Porcentaje
Pérdida de interés en lo que hago	38	18
No poner atención en lo que hago	70	32
Pérdida de concentración	117	54
Perder el hilo en lo que estaba haciendo	42	19
Total de encuestas	216	

El efecto emotivo (la atención, el estado de alerta) que provoca tener a disposición permanentemente el celular, de acuerdo con la tabla 22, el 54% pierde la concentración, 32% no pone atención en lo que estaba haciendo, 19% pierde el hilo y 18% pierde el interés de lo que estaba haciendo. Esta pregunta resume lo que sucede en varios ámbitos (familiar, social, laboral y escolar) en el que el alumno se desarrolla. Referente al ámbito escolar, el tener el teléfono encendido este es un distractor de la atención. Con la consecuente pérdida de interés en lo que estaba haciendo, repercutiendo en su desempeño escolar.

Tabla 23. Qué sientes de tener varias aplicaciones en el teléfono móvil

Sentir de las aplicaciones	Frecuencia	Porcentaje
Estar mejor comunicado	104	48.1
Estar mejor informado	52	24.1
Estar mejor conectado	21	9.7
Estar interesado en lo que sucede a mi alrededor	27	12.5
Estar aislado (desconectado) de las personas con las que estoy	12	5.6
Total	216	100.0

Con el avance de la tecnología celular, también se han incrementado las aplicaciones en el dispositivo móvil. En la tabla 23, el 48.1% siente estar mejor comunicado, el 24.1% cree estar mejor informado y 12.5% está interesado en lo que sucede a su alrededor. De la pregunta se observa que, el tener más ventanas (aplicaciones) en una sola pantalla, tiene más conexiones posibles y no necesariamente estar más comunicado.

Tabla 24. En las consultas con los amigos, qué esperas obtener

Consultas con amigos	Frecuencia	Porcentaje
Tener otras opiniones de lo que acontece	79	36.6
Tomar parte emitiendo un mensaje de mi forma de pensar	36	16.7
Consultar otras fuentes y emitir mi opinión	43	19.9
Tomar nota y darme por enterado	58	26.9
Total	216	100.0

Esta pregunta se refiere a la gratificación o compensación que pueda tener una opinión. En la tabla 24, el 36.6% se conecta para tener otras opiniones de lo que acontece, el 26.9% toma nota y se da por enterado, en el 19.9% consulta otras fuentes para emitir su opinión y en el 16.7% emite un mensaje de su forma de pensar. En esta pregunta es importante conocer la corriente de opinión mayoritaria, por lo que se espera hasta el último para emitir un mensaje de su forma de pensar (16.7%) y no estar en contradicción con lo que opinan los demás.

Tabla 25. Cuántos amigos tienes en las redes en las que estas inscrito

Amigos	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 10	8	3.7
De 11 a 20	3	1.4
De 21 a 50	10	4.6
De 51 a 100	18	8.3
Más de 100	177	81.9
Total	216	100.0

En la tabla 25, por abrumadora mayoría el 81.9% tiene más de 100 amigos en las redes sociales. Esto explica el poder exponencial que tienen los grupos en las redes sociales en la cual una persona disemina un mensaje, evento, suceso o situación y en instantes llega a cientos (o miles) de usuarios, que replican el mensaje y en poco tiempo se hace viral. Obteniéndose un promedio de 131 amigos con un desviación estándar de 50.

Tabla 26. La conexión mediante el móvil con la audiencia pública, te brinda:

Conexión con la audiencia pública	Frecuencia	Porcentaje
Identificarme con otros públicos	22	10.2
la expectativa de relacionarme con otras personas	69	31.9
Una herramienta para conectarme en cualquier lugar y momento	123	56.9
Una vía de escape de lo que hago normalmente	2	0.9
Total	216	100.0

La conexión con la audiencia pública mediante el celular, según la tabla 26, en el 56.9% se utiliza como herramienta para conectarse en cualquier lugar y momento y un 31.9%

para relacionarse con otras personas principalmente. Es decir, la disponibilidad que da el celular es inmediata para cotejar, contrastar y verificar los rumores, chismes y lo que se dice en los corrillos digitales y también para relacionarse con personas para ver cuál es la corriente mayoritaria de la opinión pública.

Tabla 27. La tecnología produce estados patológicos, en cual situación te encuentras:

Estados	Frecuencia	Porcetaje
Estrés	19	8.8
Obsesivo - compulsivo	62	28.7
Dependencia	88	40.7
Adicción	47	21.8
Total	216	100.0

De los estados patológicos que produce el uso del celular (adicción sin drogas), la tabla 27 muestra que el 40.7% es dependiente del celular, el 28.7% muestra estados obsesivos-compulsivos y el 21.8% da señas de adicción. Y solo el 8.8% manifiesta estrés, siendo estos los que no le entienden, tienen bastantes problemas o no llegan a dominar la tecnología digital que contiene el teléfono celular. El comentario aquí se hace en función del número de **dispositivos** que maneja, las **plataformas y sitios** a los que puede acceder, el número de **correos** que maneja, las **redes sociales** a los que está adscrito, el número de **grupos y amigos** con los que tiene contacto y las **redes sociales personales** con las que se relaciona sentimentalmente, no tienen un límite que determine un uso sano. Este cúmulo de actividades por realizar provocan diversos estados de ánimo y al no alcanzarle el tiempo provocan las patologías de soledad, aislamiento y estados depresivos, que conducen a bajo desempeño escolar, mala alimentación y pocas horas de descanso.

Tabla 28. Al tener comunicación por el teléfono móvil, este me provoca:

Me provoca	Frecuencia	Porcentaje
Pensar que puedo hacer algo más de lo que puedo hacer	117	54.2
Miedo a perderme de algo que hacen mis amigos	17	7.9
Sentirme sobrecargado de información para estar al tanto	29	13.4
Tocar con superficialidad en los temas que pudiera profundizar	53	24.5
Total	216	100.0

De los sentimientos o emociones que se tienen al comunicarse por el celular, en la tabla 28, el 54.2% piensa que puede hacer algo más de los que puede hacer, el 24.5% toca con superficialidad los temas en que puede profundizar y el 13.4% se siente sobrecargado de información para estar al tanto. La habilidad para expresarse da la oportunidad de demostrar que tiene un acervo de conocimientos o argumentos, que merecen el reconocimiento de los demás.

Tabla 29. Al tener varias redes sociales a mi disposición, esto me sirve para:

Sirve para	Frecuencia	Porcentaje
Saber lo que hacen los amigos o encontrar otros	90	41.7
Saber que las redes trasmiten una imagen de mi	19	8.8
Ver que otros amigos publican lo que hacen	9	4.2
Verificar cumpleaños, reuniones, mensajes y fotos de los amigos	98	45.4
Total	216	100.0

De la disposición de las redes sociales, en la tabla 29, se observa que 45.4% las utiliza para verificar cumpleaños, reuniones, mensajes y fotos de amigos, 41.7% para saber la que hacen los amigos principalmente. Esto manifiesta que está abocado a la agenda externa de su entorno social, más que a su entorno familiar.

Tabla 30. Principales efectos negativos que detecta por el uso del teléfono móvil

Efectos negativos	Cantidad de menciones	Porcentaje
Aislamiento de los demás y episodios de soledad	92	43
Comportamiento alterado o compulsivo	41	19
Alteraciones del estado de animo	77	35
Problemas de comunicación con los demás	98	45
Problemas con el lenguaje, no escribir bien por la rapidez del mensaje	75	36
Comportamiento sensible por los juicios y valoraciones de los demás, acrecentando los sentimientos de inseguridad	34	16
Hacer contacto con desconocidos que pueden traer consecuencias negativas.	100	46
Modificación de hábitos de sueño, administración del		

tiempo y alimentos con respecto de los que me rodean	127	59
Total de efectos negativos	216	3 efectos

En la tabla 30, sobre los efectos negativos que produce el usufructo del celular, en la cual se le pedía que seleccionara tres efectos, el 59% altero sus hábitos de descanso, alimentación y el tiempo de uso del celular, el 46% contesto el hacer contacto con desconocidos con consecuencias negativas, el 45% tiene problemas para comunicarse cara a cara con los demás, el 43% tiene problemas de aislamiento y episodios de soledad y rondando el 35% alteraciones del estado de ánimo y problemas con el lenguaje por no escribir rápido. Estas alteraciones biológicas, físicas y psicológicas comprenden el espectro nocivo que conlleva el abuso del dispositivo móvil, del cual se requiere tener límites sanos (cuántos de cada plataforma o sitios) para un uso eficiente del celular. Este aspecto requiere de un estudio y análisis más profundo de tipo psicológico y sociológico, que esta fuera de los límites de esta investigación.

Tabla 31. Resumen de las situaciones o cuestiones por el uso del celular, ¿qué posición adopta?

Posición	Encerrado - Autonomía	Inseguro - seguro	Excluido- Sociable	Apático - Colaborativo	Privado - Público	Indiferente - Curioso	Solitario - Acompañado	Prom.
Valores	%	%	%	%	%	%	%	%
-4	0.9	0.5		0.5	3.2	0.9	2.3	1.18
-3	0.5	0.5	0.9		1.4	0.5	0.5	0.61
-2	1.4	2.3		2.3	5.1	1.4	2.8	2.18
-1	4.2	2.8	4.2	4.2	6.5	1.9	2.8	3.8
0	**20.8**	**22.7**	**14.8**	**22.2**	**29.2**	**26.4**	**22.7**	**22.62**
1	9.3	9.3	8.3	12.0	13.0	10.2	8.3	10.05
2	19.9	18.5	20.4	21.3	14.8	24.1	18.1	19.59
3	27.8	22.7	25.0	24.1	14.4	21.8	27.3	23.3
4	15.3	20.8	26.4	13.4	12.5	13.0	15.3	16.67
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
Media	2.29	2.42	2.61	2.18	1.44	2.25	2.18	

Mediana	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	
Moda	3	3	4	3	2	2	3	
Tendencia	↑	↑	↑	↕	↑	↓	↑	

En la tabla 31, se observa un resumen de la posición que adopta el alumno por el uso del celular debido a cuestiones de índole social o personal. Donde los valores negativos y positivos van del 1 al 4 y el valor neutro cero significa que no toma posición o decisión. Con el advenimiento del teléfono móvil y sus consecuentes aplicaciones, el uso o abuso de este dispositivo tecnológico ha cambiado la forma de interactuar con los demás usuarios del dispositivo. Estas interacciones, al ser constantes a lo largo del tiempo, potencian y desarrollan nuevas habilidades comunicativas que van modificando la forma de relacionarnos más allá de los aparatos tecnológicos, ya que influyen en nuestra mente y en nuestro entorno. Es así como nos encontramos frente a una revolución en la forma que teníamos de comunicarnos, y como tal, debemos aprender, reconocer y manejar estas nuevas características de modo que se aprovechen lo mejor posible.

Tabla 31a. Efectos de las actitudes en situaciones por el uso del celular

Posición	Encerrado - Autonomía	Inseguro - seguro	Excluido- Sociable	Apático - Colaborativo	Privado - Público	Indiferente - Curioso	Solitario - Acompañado
Negativa	6.0	6.1	5.1	7.0	16.2	4.7	8.4
Neutra	**20.8**	**22.7**	**14.8**	**22.2**	**29.2**	**26.4**	**22.7**
Positiva	73.2	71.2	80.1	70.8	54.6	68.9	68.9

De las tablas 31 y 31a, se observa que:

En la posición Encerrado-Autonomía. El estar comunicado con alguien desde cualquier lugar y en cualquier momento, da la impresión de poder moverse con mayor libertad que cuando se tiene GPS. Su contraparte es el estar disponible y ubicable por otros, lo que puede generar cierta sensación de ahogo o dependencia en algunos usuarios. De los valores obtenidos de las tablas 31 y 31a, el 73.2% adopta una posición positiva con

tendencia a incrementar. Es decir, da la impresión de sentirse autónomo, actuar de forma independiente.

En la posición Seguro-Inseguro**.** Con la conexión permanente los usuarios consideran tener mayores posibilidades de solicitar ayuda en caso de ser necesario, dando la sensación de estar más acompañados, considerándose seguros. Por el contrario, puede aumentar la sensación de inseguridad al usar en la vía pública un teléfono de por si costoso, por temor al robo; o también sentirse expuestos a los contenidos que están disponibles en la red. De los valores obtenidos de las tablas 31 y 31a, el 71.2% adopta una actitud positiva con tendencia a incrementar. Es decir, da la impresión de sentirse seguro.

En la posición Excluido-Sociable**.** Por las múltiples aplicaciones del celular surge por iniciativa propia o por imitación, la necesidad de formar parte de grupos o asociaciones que definen las preferencias de este tipo de usuarios. Así es como se registran a redes sociales y la necesidad de estar continuamente actualizando esta información para mantenerse en contacto con las redes. También la socialización en red puede alejarlos de las conversaciones físicas (cara a cara), o el contacto humano. En caso de no poder acceder a ciertos grupos sociales, los más jóvenes pueden sentirse excluidos del grupo de pares. De los valores obtenidos de las tablas 31 y 31a, el 80.1% adopta una posición positiva con tendencia a incrementar al valor máximo posible. Es decir, la socialización es una parte muy importante en su vida diaria, siendo este el valor mayor de las cuestiones o situaciones que resuelve a diario ya que pertenece, vive, y se desarrolla en grupos de la sociedad a la que pertenece.

En la posición Apático-Colaborativo**.** El pertenecer a distintas redes sociales impulsa la participación y colaboración constante hacia el resto de los usuarios, ya sea con datos rápidos o fechas prácticas, información solicitada o ayuda ante un requerimiento. También esto se contrapone con ciertos grupos que no se conocen, que son apáticos u hostiles amparados casi siempre en la distancia o el anonimato. De los valores obtenidos de las tablas 31 y 31a, el 70.8% adopta una posición positiva con tendencia a subir, esta tendencia (Media≥ Mediana≥ Moda) presenta una inconsistencia ya que no cumple con la secuencia de la tendencia, esto puede deberse a tener ciertas reservas

al contestar debido a los grupos antagónicos que puedan desvirtuar la información publicada o ser poco colaborativo a proporcionar información escrita que se pueda alterar su contenido.

En la posición Privado-Público**.** En este aspecto se genera una nueva noción acerca de lo que es privado y lo qué es público, compartiendo, por ejemplo, la ubicación exacta en que se encuentra en determinado momento, pero teniendo la opción de limitar a quienes pueden ver esta información, trazando así un nuevo límite personal en esta línea. De los valores obtenidos de las tablas 31 y 31a, el 54.6% adopta una actitud positiva con tendencia a incrementar al valor mínimo positivo. Es decir, en este aspecto las posiciones negativas (16.2%) son mayores que en las demás posiciones, en este aspecto la posición neutra en la que no toma posición o decisión también es el valor máximo (29.2%) y en las acciones positivas toma el menor valor que en los demás (54.6%). Con estos valores la posición privado-público, es el concepto que se ve más afectado en la población de estudiantes, dando la apariencia que se va diluyendo este concepto, por no tomar posición y a muy pocos no les interesa el aspecto público de lo que publican o informan.

En la posición Indiferente-curioso. Se propicia la búsqueda de información en el momento en que se requiere, lo que potencia el interés y la curiosidad por aprender de manera fácil y didáctica. Por otro lado, al tener la información tan cerca (a un clic de distancia), se puede ir perdiendo el interés por pensar las cosas por sí mismo, y ante la menor dificultad se opte por buscar en la web contra el pensar por sí mismo una respuesta. De los valores obtenidos de las tablas 31 y 31a, el 68.9% adopta una posición positiva con tendencia a disminuir. Es decir, da la impresión de ser menos curioso, donde la curiosidad es reducida al mínimo dada la disponibilidad inmediata y en cualquier tiempo de lo que se pueda buscar, perdiendo el interés en forzar la mente a encontrar una solución, dado que, la información buscada la tiene en la red que funciona como una memoria cache (exterior) y no necesita tenerla almacenada en la mente personal. Este aspecto con el tiempo va propiciando lo que se conoce como amnesia digital, es decir, no recordar números telefónicos de familiares, fechas

importantes y datos relevantes de su trabajo y escuela, por no incluir conceptos de su formación profesional.

En la posición Solitario-Acompañado. Además de la sensación de ser parte de un grupo o asociados, está la de sentirse acompañado por éste. Se crea así la necesidad de estar continuamente conectados con el resto de su entorno social. En caso de no poder hacerlo, ya sea por pérdida o extravío del teléfono, batería agotada o incluso olvidarse en su casa, surge una sensación de soledad que incomoda profundamente sintiéndose desprotegido, mostrando la carencia de la capacidad de acompañarse a sí mismo. De los valores obtenidos de las tablas 31 y 31a, el 68.9% adopta una posición positiva con tendencia a incrementar. Es decir, da la impresión de sentirse acompañado con el dispositivo digital, siendo el celular una herramienta importante para cualquier situación que se presente en el quehacer diario.

De los conceptos enumerados cabe preguntar si son independientes o están relacionados, por lo que se hacen las correlaciones para ver cuál de estos conceptos persiste en las posiciones que adoptan los alumnos.

Tabla 32. Correlaciones significativas al 1% entre las posiciones

Posición	Encerrado-Autónomo	Excluido-Sociable	Apático-Colaborativo	Solitario-Acompañado
Inseguro-Seguro	r = 0.642 N = 150	r = 0.610 N = 156	r = 0.673 N = 142	r = 0.565 N = 146
Excluido-Sociable				0.558 N = 156

De acuerdo a los valores de la tabla 32, los conceptos tienen una relación buena, es decir, están asociados unos a otros y no son independientes. Y tener la AUTONOMIA del dispositivo móvil da la sensación de ser sociable, colaborativo y sentirse acompañado. Aquí cabe preguntarse (en lo individual, familiar y social) ¿qué tanta autonomía es la adecuada para un uso eficiente del celular y no abusar del dispositivo?

Conclusiones

Como una primera aproximación al usufructo de teléfono móvil, se observa que la diversidad de pantallas que maneja, los diferentes accesos que puede tener para relacionarse (correos, mensajes, redes sociales) y la movilidad para conectarse desde diferentes lugares a internet, hace que el usufructo del dispositivo tienda a un abuso en detrimento de la salud (física y psicológica), horas de sueño y el tiempo para atender las diversas actividades diarias.

De los resultados obtenidos el 40.7% tiene dependencia del dispositivo y el 21.8% sufre de adicción al teléfono móvil, no rechazándose la Hipótesis uno que versa sobre la mayoría de los alumnos tienen cuando menos dependencia del dispositivo.

Referente al número de distractores que ofrece el teléfono móvil, el alumno maneja 2.28 dispositivos entre los disponibles, 2.28 correos electrónicos, 4.33 redes sociales, realiza 2.48 conexiones de internet, recibe 51.34 comunicaciones diarias con una desviación de 30.18. Estas cantidades potencian la cantidad de tiempo que se le dedica diariamente al uso del teléfono móvil, por lo cual no se rechaza la hipótesis referente al gran número de distractores que tiene el alumno por el uso del dispositivo. Y la mayor utilidad que se hace es para actividades escolares, sociales y familiares, laborales y entretenimiento en eses orden.

En la hipótesis referente a; por atender el teléfono móvil se pierde concentración, atención y el interés de lo que estaba haciendo. Se tiene que el 54% pierde concentración, un 32% pierde la atención y un 18% pierde el interés, por lo cual no se rechaza, y se concluye que el teléfono móvil es un gran distractor en clase. Para corregir esto habrá que tomar medidas para regular su uso.

Para la hipótesis: El abuso del teléfono móvil tiene efectos negativos en la personalidad, la comunicación y en lo social de los estudiantes de la FCA. Esta no se rechaza ya que el 59% ha modificado sus hábitos de salud, alimenticios y de sueño. El 46% hacer contactos con desconocidos, el 45% tener problemas de comunicación con los demás y el 43% se aísla de los demás y tener episodios de soledad. Estos efectos negativos tienen un trasfondo psicológico fuera del alcance de esta investigación y habrá que consultar a los especialistas en el tema.

De las posiciones personales referidas en la tabla 31, los más afectados son del ámbito privado-público e indiferente-curioso. Es decir, el uso del teléfono móvil, amplía la

esfera pública y reduce la curiosidad del estudiante. La posición apático-colaborativo da resultados inconsistentes debido a los ataques que pueda tener por publicar de personas que se esconden en el anonimato.

Recomendaciones

Como tema de actualidad el usufructo del teléfono móvil potenciado por las tecnologías de información y comunicación mediante el internet ha permeado a todos los ámbitos, los niveles socioeconómicos y a todas la edades, haciendo un uso indiscriminado por no poner límites de uso, abriendo un portal gigantesco a todo tipo de información y comunicación. En el caso de los estudiantes se recomienda; limitar, optimizar y reglamentar su uso en el aula para ser más eficiente con el dispositivo.

Referencias

Flores Fernández Jorge (2008).Tecno adicciones. http://www.pantallasamigas.net/

Echeburúa, E. y Corral, P. (2010). Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto. *Adicciones, 22,* 91-9

Davis, R.A. (2001). A cognitive behavioral model of pathological Internet use. *Computers in Human Behavior, 17,* 187-195.

Charro, B., Meneses, C. y del Cerro, P. (2012). Motivos para el consumo de drogas legales y su relación con la salud en los adolescentes madrileños. *Revista Española de Drogo dependencias, 37*, 257-268.

Chen, J.V., Ross, W.H. y Yang, H.H. (2011). Personality and Motivational Factors Predicting Internet Abuse at Work. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 5. Article 1. Recuperado de http://cyberpsychology.eu/view.php?cisloclanku=2011060601&article=1/ 9 mayo 2015.

Rotter, JB (1966). Expectativas generalizadas para el interno versus control externo de refuerzo. *Psicológica monografías, 80*, 1-28.

Potosky, D., y Bobko, P. (2001). Un modelo para predecir la experiencia de la computadora de las actitudes hacia las computadoras. *Revista de Negocios y Psicología, 15*, 391-404.

Clifford, M. (1976). Una medida revisada del locus de control. *Niño Diario Estudio,6*, 85-90.

Weiner, B. (1974). *La motivación de logro y la teoría de la atribución* . Morristown, Nueva Jersey: General de Aprendizaje Press.

Charney T. R, y Greenberg B. (2002). Usos y gratificaciones de Internet. En CA Lin & DJ Atkin (Eds.), *Comunicación, tecnología y sociedad: nueva adopción y uso de medios* (pp 379-446.). Creskill, Nueva Jersey: Hampton Press.

Chou, C., y Hsiao, MC (2000). La adicción a Internet, el uso, la satisfacción, el placer y la experiencia: El caso de los estudiantes universitarios de Taiwan *Informática y Educación, 35*, 65-80.

Katz, E., Blumler, J., y Gurevitch, M. (1974). *El uso de la comunicación de masas*. Beverly Hills, California: Sage.

Stafford TF (2008). Motivaciones uso en procesos sociales y de Internet de los consumidores acceso. *Journal of Organizacional y End User Computing, 20* , 1-21.

Barker, V. (2009). Motivaciones adolescentes mayores "para el uso del sitio red social: La influencia del género, la identidad de grupo y la autoestima colectiva. *Cyberpsychology y comportamiento, 12* , 209-213.

Chen, GM (2011). Tweet esto:. Una perspectiva de usos y gratificaciones de cómo el uso activo Twitter satisface una necesidad de conectarse con otros *ordenadores en Comportamiento Humano, 27* (2), 755-762.

Lin, HF (2006). La comprensión de la intención de conducta para participar en comunidades virtuales. *Cyberpsychology y Comportamiento, 9* , 540-547.

Lin, CA (2007). Tecnología de medios interactivos y compras electrónicas. En CA Lin, (Eds.), DJ Atkin *tecnología de la comunicación y el cambio social: Teoría y consecuencias* (pp. 203-222). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Mottram A. y Fleming, MJ (2009). Extraversión, la impulsividad y la pertenencia a grupos en línea como predictores del uso problemático de Internet. *Cyberpsychology y comportamiento, 12* , 319-321.

Raacke, J., y Bonos-Raacke, J. (2008). MySpace y Facebook: La aplicación de la teoría de usos y gratificaciones a la exploración de sitios amigo-networking. *Cyberpsychology y comportamiento, 11* , 169-174.

Roy, SK (2009). Usos de Internet y gratificaciones:. Una encuesta en el contexto de la India *Informática en Comportamiento Humano, 25* (4), 878-886.

Weiser EB (2000). Las diferencias de género en los patrones de uso de Internet y las preferencias de la aplicación de Internet:. Una comparación de dos muestras *Cyberpsychology y Comportamiento, 3* , 167-178.

Katz E. Blumler J.. (1973). Uses and Gratifications Research. 2 octubre 2013, de JSTOR Sitio web: http://www.jstor.org/stable/2747854

Gergen, Kenneth J. (1992). *El Yo saturado*. Barcelona: Paidós.

Ferrer i Balsebre, L. (2013). "Borrosidades patológicas". *Arbor*, 189 (762): a055. doi: http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2013.762n4006.

Sudek J. y Nemeroff Ch. (2000). Modelos cognitivos de la depresión, Artículo sobre diátesis- estrés, pendiente de migración.ucm.com.es, pp. 1-49.

Las competencias básicas como requisito para la construcción de una sociedad incluyente: Caso Estudiantes Universitarios en Ecuador

Gladys Fabiola Jarrín Jaramillo

Resumen

Esta investigación aplicada, de carácter descriptivo, realizada durante el 2015, presenta el estudio de las Competencias Clave (DeSeCo) como requerimiento para la formación de una sociedad global, en tres universidades competitivas de Quito, Ecuador. El estudio de campo estuvo conformado por una muestra de 1.016 estudiantes de cinco carreras académicas. En el instrumento de medición se abordaron preguntas enfocadas a tres variables: TIC, lenguaje y conocimiento; actuar en grupos diversos; e independencia en el comportamiento. Concluyendo lo siguiente: En cuanto a las TIC, lenguaje y conocimiento, el estudiante manifiesta que se siente capaz de afrontar los cambios actuales de manera eficaz y que las TIC aportan a la sociedad del conocimiento, lo que permite mejorar la calidad de vida de los individuos. En relación a actuar en grupos diversos, revelan que las competencias adquiridas en su formación contribuyen a la construcción del capital social y concuerdan que la cooperación, relacionarse bien con otros individuos y el manejo adecuado de conflictos no se desvinculan al formar una sociedad inclusiva. Respecto a la independencia en el comportamiento, el estudiante siente que establece una identidad sólida y firme que le permite alcanzar un desarrollo integral. Aprender a ser es el pilar fundamental que da paso a una sociedad inclusiva y global.

Palabras clave: Universidad, competencias, inclusión

Introducción

Los desafíos en el siglo XXI a nivel mundial requieren de profesionales con: valores humanos, capacidad reflexiva, destrezas para realizar con calidad su oficio, actitudes que le permitan relacionarse bien con la sociedad cada día más diversa, disposición para el crecimiento individual y colectivo para enfrentar problemáticas diversas que aquejan al mundo globalizado. Por tanto, la educación superior constituye un pilar estratégico para formar el capital intelectual que dé respuestas a lo que el mundo necesita ya que la universidad por su naturaleza es un ente social que lidera el conocimiento como forma de relación universal, capaz de inferir hacia un mundo de paz con gente digna y un medioambiente sostenible, al servicio de los que más necesitan.

De acuerdo a Ramírez (2013), las universidades deben enfocar su transformación hacia un "producto social", considerando la generación del "intelecto colectivo social" a través del funcionamiento de redes de producción, transmisión y creación de conocimiento dentro de la sociedad. Ascender a una nueva forma de democracia cognitiva y humana, social y ambiental, pilares fundamentales de la colectividad del Buen Vivir.

Por tanto, el elemento común de los proyectos educativos es orientar al currículo, al aprendizaje, la docencia y la evaluación hacia las competencias de las personas, demandando cambios profundos en las comunidades de docentes. Por ello, conjuga como base articuladora de referencia el proyecto de Desarrollo y Selección de Competencia DeSeCo, de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico-OCDE.

En particular, este estudio presenta los hallazgos de un trabajo de campo en donde el estudiante universitario ha sido su principal actor al contestar una encuesta cuyo objetivo ha sido conocer su sentir respecto de las competencias clave, de acuerdo al

Modelo “DeSeCo” de la OCDE, en un mundo cambiante y con grandes problemas globales. El análisis se fundamenta en una muestra de 1.016 alumnos de tres universidades competitivas de la ciudad de Quito. Se midió la percepción del uso de las TIC, lenguaje y conocimiento; actuar en grupos diversos y la independencia en el comportamiento, como variables clave del modelo DeSeCo.

Respecto a la estructura del documento se inicia con los antecedentes de la investigación, en la segunda parte se desarrolla el Modelo de definición y selección de competencias-DeSeCo de la OCDE; la tercera parte ofrece el marco teórico, la cuarta parte muestra la metodología de la investigación y el análisis de datos y, la quinta parte finalmente trata sobre las conclusiones.

Antecedentes de la investigación

La disminución de la brecha de pobreza, el respeto a la dignidad de la persona, la inclusión social, y el cuidado del medio ambiente, constituyen temas trascendentales de estudio a nivel mundial y las universidades deben liderar este proceso sustentados en las competencias individuales de las personas y en los niveles de educación que éstas logren obtener. Por tanto, existe la necesidad de una reestructuración de la educación hacia la búsqueda de una formación de calidad, creativa e innovadora, que motive a los países buscar estrategias para el cambio, remitiendo nuevas leyes y políticas de educación superior concatenadas con objetivos gubernamentales con el fin de llegar a una solución global. Por ello, los países deben estar preparados para analizar su propia situación a fin de identificar las barreras y los catalizadores de inclusión que sirvan de guía para idear un proceso de desarrollo adaptado a la singularidad de cada entorno. (UNESCO, 2008.)

Así por ejemplo, América Latina ha dado muestras de cambio acelerado respecto a políticas de educación superior, caso concreto Ecuador con la Ley Orgánica de

Educación Superior-LOES 2010, promulgando la responsabilidad frente a la sociedad y su rol como factor estratégico de crecimiento de país en la era del conocimiento. Reafirma una educación centrada en el ser humano; con libertad de enseñanza y de cátedra; visión científica, humanista, tecnológica e innovadora; con el fin de aportar al desarrollo del pensamiento universal y reflexivo; con producción científica, promoción de transferencia e innovaciones tecnológicas; enmarcados en la ética, solidaridad y formación a lo largo de la vida. De tal manera, la relación directa entre las competencias individuales de las personas y el desarrollo de la colectividad y el mundo, ubica a las universidades como las instituciones sociales, responsables del desarrollo. Los logros no son de una persona, corresponde a un conjunto de cooperados, trabajando colaborativamente con compromiso individual y colectivo para la sostenibilidad del planeta. Por tanto, la misión primordial de la educación es el desarrollo integral del individuo, para que sean capaces de transformar la sociedad actual, en más justa, inclusiva y democrática (UNESCO, 2008).

“Las competencias clave no están determinadas por decisiones arbitrarias sobre las cualidades personales y las destrezas cognitivas deseables; son una consideración cuidadosa de los prerrequisitos psicosociales para un buen funcionamiento de la sociedad” (OCDE, 2003).

Finalmente, los cambios tecnológicos que se vive en este siglo demandan profesionales con competencias para la solución de problemas estructurales como: la exclusión, discriminación y desigualdades que se propagan en problemas éticos permanentes. El proceso de formación en las universidades implica una responsabilidad con la sociedad y el mundo globalizado.

Modelo de Definición y Selección de Competencias Clave

La educación de calidad es un tema vigente y de gran trascendencia para el desarrollo de la sociedad por lo que organismos internacionales, de manera permanente, aportan con resultados de investigaciones como: PISA, TUNNING de la Unión europea, ALFA TUNNING en América Latina, y la Definición y Selección de Competencias Clave-

DeSeCo de la OCDE, todos centrados en el desarrollo de la persona como ente activo de un proceso flexible de enseñanza-aprendizaje para formar líderes capaces de generar ideas que mitiguen los grandes problemas sociales, económicos, ambientales y políticos. En el caso concreto de DeSeCo cada competencia clave debe contribuir, ayudar y ser relevante para la sociedad e individuos (OCDE, 2005).

Definición de competencias

La Comisión Europea (2004) define como competencias a la fusión de: conocimiento, destrezas, aptitudes y actitudes que todos los individuos necesitan para su realización personal a lo largo de la vida.

Así también, DeSeCo (2005) puntualiza a las competencias como “la capacidad para responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de manera adecuada. Supone una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz”. Se señala además, que las competencias tienen estrecha relación con las demandas de la vida moderna, establecidas por metas individuales y colectivas.

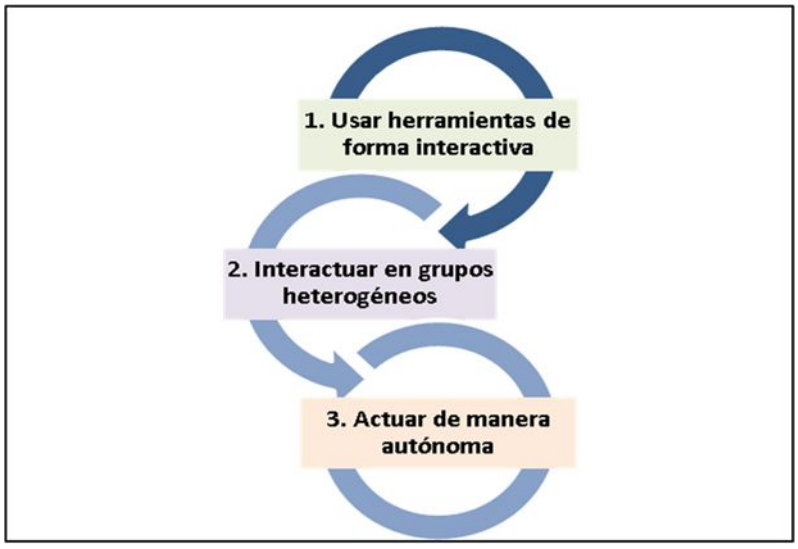
En el Marco de acción para la Educación 2030, se señala que los sistemas de educación deben responder a requerimientos de la sociedad, de cara a los conflictos. Aprovecharse de las TIC para un aprendizaje efectivo y de calidad, para expandir el conocimiento y la información, fortaleciendo los sistemas de educación. Así mismo, a través de un proceso inclusivo y equitativo, el objetivo de la educación para el 2030 apuntará a que todas las personas tengan oportunidades de educación de calidad a lo largo de la vida, adquieran conocimiento, pensamiento creativo y crítico, desarrollo de la personalidad humana a través de habilidades y competencias flexibles, que les permita vivir y trabajar con dignidad en el mundo del conocimiento (UNESCO, 2015).

Por tanto, la visión de este siglo pone énfasis en la relación de la educación y los derechos humanos, promulgada por organismos internacionales, a favor de la educación. Concretamente con la Declaración de Incheon-Corea, durante el Foro Mundial sobre Educación 2015: “Transformar las vidas mediante la educación, reconociendo el importante papel que desempeña la educación como motor principal del desarrollo y para la consecución de los demás Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS propuestos” (UNESCO, 2015).

Conceptualizando las competencias

La OCDE 2005 señala que las competencias son la base para enfrentar el desarrollo sostenible y la cohesión social. Forjan las competencias el conocimiento, destrezas, actitudes y valores. El marco conceptual clasifica las competencias clave en tres categorías como indica la gráfica 1.

Gráfica 1. Marco conceptual del Proyecto DeSeCo



Fuente: OCDE (2005)

Modelo de Definición y Selección de Competencias Clave de la OCDE

El conocimiento, la práctica y la disposición del individuo determinan sus competencias. Por tanto, es imprescindible una educación inclusiva que favorezca el desarrollo de actitudes de solidaridad, cooperación, respeto y valoración de diferencias para una cultura de paz, con sociedades justas, solidarias e inclusivas (REICE, 2006).

En el Modelo conceptual DeSeCo, las tres categorías están relacionadas ya que la combinación de habilidades de pensar y actuar reflexivamente para adaptarse al cambio con actitud crítica y aprender de experiencias pasadas, hacen de la persona un estratega individual y colectivo.

Competencias categoría 1: Usar herramientas de forma interactiva.

El siglo XXI demanda un uso interactivo de conocimientos, tecnología y herramientas física y socioculturales como: el lenguaje, los símbolos, los textos, la información y el conocimiento (OCDE, 2005). El cuadro 1, muestra el análisis de la primera categoría de competencias clave:

Cuadro 1. Usar herramientas de manera interactiva

Competencia 1	Habilidad para usar herramientas de manera interactiva	
Competencia 1-A	Uso efectivo del lenguaje, los símbolos y el texto de forma interactiva.	Destrezas: lingüísticas, orales, escritas, de computación, de matemáticas.
Competencia 1-B	Usar el conocimiento e información de manera	Reconocer y determinar lo que sabe el individuo.

	interactiva. Desarrollar acciones informadas y responsables, comprender opciones, formar opiniones, tomar decisiones.	Identificar, ubicar y acceder a fuentes apropiadas de información. Evaluar la calidad, propiedad y valor de la información. Organizar conocimientos y la información.
Competencia 1-C	Usar la tecnología de forma interactiva. Usar la tecnología en la vida diaria de los individuos de diferentes formas.	Transformar la forma en que las personas trabajan juntas; acceso a la información e interacción efectiva con otros, incorporar la tecnología a prácticas comunes para el logro de metas.

Fuente: OCDE (2005)

Competencias categoría 2: Interactuar en grupos heterogéneos.

Esta competencia relaciona temáticas como: Competencias sociales, destrezas sociales y competencias interculturales, requeridas para que los individuos aprendan, vivan, cooperen, manejen y resuelvan conflictos, y trabajen con otros (OCDE, 2005). El cuadro 2, señala la segunda categoría de competencias clave:

Cuadro 2. Interactuar en grupos heterogéneos

Competencia 2	Habilidad para interactuar en grupos heterogéneos	
Competencia 2-A	Relacionarse bien con otros. Inteligencia emocional,	Iniciar, mantener y manejar relaciones personales con el entorno Respetar y apreciar los valores,

	empatía, manejo efectivo de emociones.	las creencias, las culturas e historia de otros. Crear ambientes inclusivos y de crecimiento.
Competencia 2-B	Cooperar. Presentar y escuchar ideas de otros para tomar decisiones. Negociar y construir alianzas sostenibles.	Formar grupos y equipos de trabajo, equilibrando su compromiso con sus propias prioridades. Desarrollo de liderazgo y apoyo a otros.
Competencia 2-C	Manejar y resolver conflictos. Analizar los intereses y elementos en juego. Identificar acuerdos y desacuerdos. Priorizar necesidades y metas.	Enfrentar el conflicto y resolverlo. Considerar intereses y necesidades de otros. Encontrar la solución para que ambas partes ganen.

Fuente: OCDE (2005)

Competencias categoría 3: Actuar de manera autónoma.

Se requiere que los individuos adquieran identidad, que den sentido a su existencia y actúen de manera autónoma, que sean parte del desarrollo familiar, ocupacional y social. Insertarán su plan de vida y proyectos personales, asumirán derechos y obligaciones para trasladar los deseos a acciones (OCDE, 2005).

Esta tercera categoría de competencias está relacionada con aprender a ser, es decir, encontrar la propia identidad de cada ser y expresarla siempre y cuando se respete a cada uno como es. Esto supone un conjunto de atributos y cualidades, tanto de carácter

biológico como los referidos a la personalidad, que expresan la singularidad de cada persona en la sociedad. (UNESCO, 2008)

"Así como las competencias se relacionan con las características principales y las demandas de la vida moderna, también están determinadas por la naturaleza de nuestras metas, tanto como individuos y como sociedad" (Proyecto DeSeCo, 2003). El cuadro 3, analiza la tercera categoría de competencias clave:

Cuadro 3. Actuar de manera autónoma

Competencia 3	Habilidad para actuar de manera autónoma	
Competencia 3-A	Actuar dentro del gran esquema, conociendo los límites de sus acciones y reflexionando sobre sus consecuencias.	Entender responsablemente sus acciones y decisiones en el contexto global. Comprender patrones éticos, morales, sociales, culturales, económicos, legales
Competencia 3-B	Formar y conducir planes de vida y proyectos personales, priorizando metas. Aprender de acciones pasadas para ir monitoreando el progreso de sus múltiples proyectos.	Orientarse hacia el futuro con optimismo y fortaleza para potencializar los recursos de acceso y los necesarios.
Competencia 3-C	Afirmar derechos, intereses, límites y necesidades en	Identificar, evaluar y priorizar los intereses y necesidades auto-dirigidas de la persona.

	función del individuo.	

Fuente: OCDE (2005)

El proyecto de Definición y Selección de Competencias DeSeCo desarrollado por la OCDE 2005 constituye un instrumento de análisis para enfrentar cambios urgentes en la formación de los individuos en la que se prioriza el desarrollo de competencias básicas para resolver problemas sociales que hoy en día no son regionales sino globales.

Las dimensiones de las competencias clave la OCDE.

La educación para que sea de calidad debe lograr que la unanimidad de sus alumnos adquieran las competencias necesarias para insertarse activamente en la sociedad, a la vez que ayude a desarrollar proyecto de vida (REICE, 2006). Por ello, las competencias clave presentes en diferentes contextos deben combinarse de tal forma que jóvenes lleguen a ser trabajadores efectivos y ciudadanos de la sociedad del conocimiento, y que ayuden a una transformación sustentable del mundo del siglo XXI. Estas competencias se pueden abrir en tres dimensiones: Información, comunicación e impacto ético-social (OCDE, 2010).

La dimensión de la información

La presencia de las TIC en la sociedad del conocimiento, implica el desarrollo de habilidades y destrezas para administrar e interrelacionar la información existente de manera coherente y así crear e innovar nuevos procesos que respondan a las necesidades del entorno.

Si las personas desarrollan destrezas y habilidades en TIC accederán y manejarán una gigantesca información y saber. El saber puede ser útil para alcanzar objetivos personales o profesionales en un área particular de la ciencia o de la cultura o para mejorar la destreza en las lenguas extranjeras (Comisión Europea, 2002).

Desde la visión de Chiavenato (2009), en un mundo en transformación, en el cual la tecnología de la información ofreció la plataforma para una economía mundial y global, la creatividad e innovación desarrollada por nuevos valores humanos con conocimientos, habilidades y competencias, permitirá ofrecer cambios y cumplir con objetivos.

Así mismo, la presencia de las TIC en la educación debe ser vista como una oportunidad para cambiar procesos de enseñanza-aprendizaje, potencializando la información existente hacia sectores marginados y desarrollar habilidades y destrezas para niñas, niños, jóvenes, adultos, adultos mayores y personas vulnerables, que no han tenido oportunidad de educarse o terminar al menos su educación primaria y secundaria, para acortar la brecha del analfabetismo que repercute en un mayor bienestar de las personas. Por tanto, el énfasis en la diversidad, constituye uno de los desafíos más importantes que enfrentan las instituciones de educación superior en donde los docentes juegan de la misma manera un papel clave hoy en día (REICE, 2006).

La dimensión de la comunicación

La comunicación es una herramienta del siglo que prepara al individuo y especialmente a los estudiantes en su formación a lo largo de la vida. Los medios para comunicarse son diversos como diversos son los recursos que se utilizan, lo importante es desarrollar una comunicación responsable en cualquier ámbito de acción para el progreso de la sociedad en general.

Las competencias son requeridas para comunicarse, intercambiar ideas, construir conocimiento, criticar, ordenar información, aprender en la multiculturalidad, actividades que se hacen más sencillas con la participación de las TIC. Estos nuevos escenarios formativos exigen nuevos roles al docente (De Pablos, 2009). Las comunidades universitarias están llamadas a desarrollar una comunicación efectiva en todos sus niveles para lograr el cumplimiento de metas y mantener un adecuado clima laboral.

Las TIC aumentan las posibilidades de comunicación, coordinación y colaboración entre iguales (OCDE, 2010).

La dimensión ético social

La globalización, las TIC y las demandas permanentes del entorno, hace que las personas se enfrenten ante desafíos éticos y morales. Es así que las habilidades y competencias que se desarrollen a lo largo de la vida de las personas, tienen una relación directa con la huella social que marca este siglo, reflejadas en las acciones y en los estados de ser de las mismas.

El rol de la educación en este siglo es definitivo, así consta en el ODS 4: “Garantizar la educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” (ONU, 2015). La educación de calidad es la vía idónea para mitigar los problemas éticos de este siglo: la pobreza, el desempleo, exclusión, desigualdad, descuido del medio ambiente, entre otros. Desde la visión de capacidades, ser pobre en un país rico puede ser una gran desventaja ya que provoca tenciones en las personas por las privaciones en la vida de este mundo moderno. Por tanto, la mejora de las capacidades humanas se relacionan con la productividad y esto hace que se enriquezca la vida del hombre (Sen, 2000).

Marco teórico

En este apartado se lleva a cabo la revisión de la literatura acerca de la Educación como cuarto objetivo en la agenda de Desarrollo Sostenible para transformar el mundo, las competencias e inclusión en relación a la educación superior ecuatoriana.

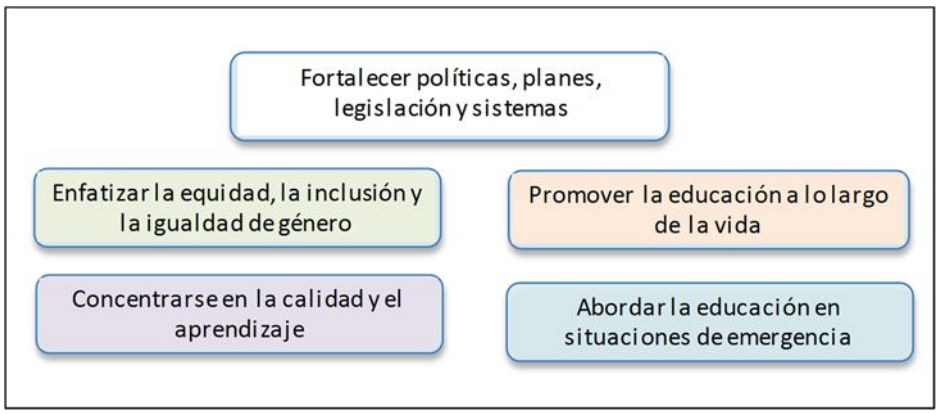
Reinventar la Educación para una sociedad incluyente

En este siglo, el desarrollo humano y la sustentabilidad del planeta requieren, de una educación de calidad para todos, en la que se privilegie a quienes más necesiten. Por ello, las directrices de las organizaciones internacionales como las Naciones Unidas, UNESCO y otras, apuestan por una vida digna, la erradicación de la pobreza, la paz universal, la prosperidad para todos y el cuidado del planeta; todo esto posible si la educación está presente en los objetivos de cada país y región.

La Educación, núcleo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

El Foro Mundial sobre Educación, realizado en abril 2015, fijó el Marco de Acción para la Educación 2030, como parte integral de la agenda de Desarrollo Sostenible (ODS) que sucede a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). En la justificación señala una educación de calidad inspirada en una visión humanista, con respeto a la dignidad humana, igualitaria, justa, que patrocine la paz, la cooperación, la inclusión y la equidad, la diversidad cultural, como núcleo transformador de la vida de las personas, comunidades y sociedades. La Educación debe garantizar que niños, jóvenes y adultos aprendan y desarrollen habilidades y competencias flexibles requeridas para: saber, saber hacer y saber ser, con el fin de erradicar la pobreza y mejorar vidas (UNESCO, 2015). El gráfico 2, muestra el enfoque estratégico para la Educación 2030.

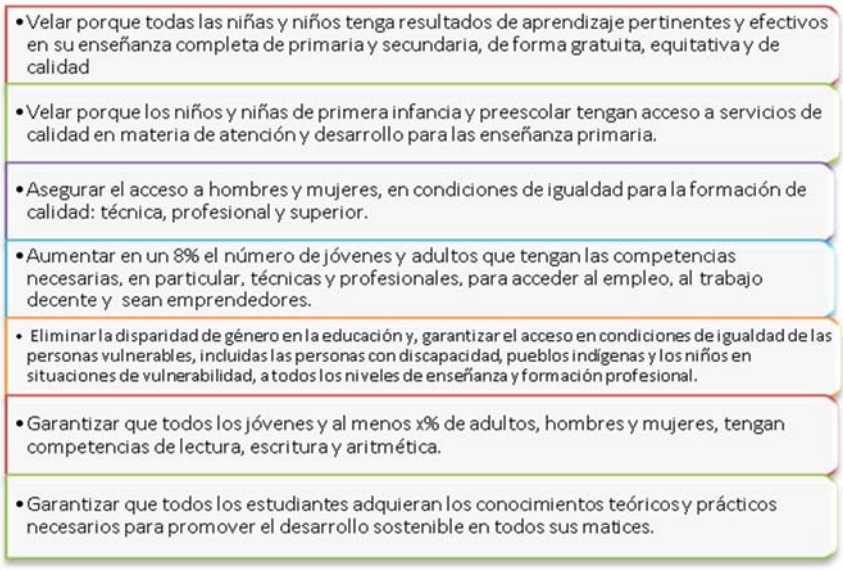
Gráfico 2. Enfoque estratégico para Educación 2030



Fuente: UNESCO, (2015).

En este mismo contexto, en septiembre del 2015 se aprueban 17 objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible que remplazan a los Objetivos de Desarrollo del Milenio-ODS y a los objetivos de Educación Para Todos-EPT. Por tanto, el desarrollo sostenible hasta el 2030 enfoca los objetivos en tres dimensiones: económica, social y medioambiental, que requieren de una educación de calidad para el balance positivo. La Educación específicamente se trata en el Objetivo 4, el cual se abre en 7 metas que constituirían el núcleo de transformación y la plataforma para el cumplimiento de todos los ODS. Cuadro 4.

Cuadro 4: Objetivo 4 de Desarrollo Sostenible: Educación de calidad



Fuente: UNESCO, 2015.

Es así, que la educación y con ella el conocimiento se convierte en el eje transformador del mundo. Las competencias que adquieran y desplieguen las personas, harán viable el desarrollo y la sostenibilidad del planeta. La transformación será posible si las instituciones educativas asumen con responsabilidad el reto de ofertar carreras concretas y pertinentes, un currículo conectado a la realidad social y empresarial, evaluación permanente de competencias adquiridas, vinculación directa con la realidad, capacitación permanente de los docentes, entre otras metas. Estas acciones y otras, permitirá que las instituciones de educación formen personas con valores, habilidades y destrezas capaces de realizar su oficio de manera efectiva en empleos dignos o emprendimientos socialmente responsables.

La educación y las competencias para privilegiar lo social a nivel global

En el mundo actual se realizan esfuerzos por proclamar objetivos mundiales como es el caso de la Asamblea General de las Naciones Unidas, reunidas en Nueva York, en septiembre 2015. Más de 189 países analizaron la problemática mundial, entre éstas, el cambio climático y el medio ambiente, esforzándose por definir alianzas para el

cumplimiento de grandes acuerdos para ser evaluados en el 2030. Lo común en las naciones, es una crisis global que requiere de personas con competencias para desarrollar planes que regeneren macro y micro procesos en lo social, político, cultural, ambiental y económico.

Ciertamente el compromiso es inmediato y requiere una solución visible, la problemática está en ¿Cómo se va a lograr este cambio?, evidentemente una educación integral, equitativa y de calidad debería ser uno de los caminos. Concientizar que el hombre debe tener una vida digna y actuar por un mundo limpio para los demás, es una prioridad. La OCDE (2005) manifiesta que el desarrollo sostenible y la cohesión social dependen de las competencias de toda la población.

En Ecuador, esta problemática no pasa inadvertida, los esfuerzos se alinean a una nueva y mejor forma de vida, en armonía con el planeta. Por ello el aporte individual y colectivo de la sociedad demostrará destrezas, aptitudes y valores, que creen y brinden soluciones a los problemas que se susciten a lo largo del tiempo. Hay que recordar que la sociedad no es más que la sumatoria de todos los individuos que conforman el entorno.

El Gobierno del Ecuador, entre sus políticas de Estado, está el apoyo al desarrollo del talento humano en ciencia, tecnología e innovación a través de la investigación científica, la innovación social y el desarrollo tecnológico responsable, con el propósito de lograr una economía social basada en el uso del conocimiento y la creatividad en la producción de bienes y servicios con valor agregado que garanticen los derechos y la satisfacción de necesidades en la sociedad del Buen Vivir (SENESCYT, 2013).

Además, la Constitución de la República del Ecuador (2008) destina la sección quinta a la “Educación” desde el artículo 26 al 29 incluido. Se centra en las personas respetando los derechos humanos, la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz,

impulsando el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. Proclama la educación como un derecho a lo largo de la vida, condición indispensable para el "buen vivir", entendido este enfoque como la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; llevado con calidad, armonía, igualdad, inclusión, equidad y solidaridad.

De igual forma, la Ley Orgánica de Educación Superior LOES (2010), artículo 8 destinado a los fines de la educación superior, converge en que el proceso formará académicos y profesionales responsables, éticos y solidarios que aportarán al desarrollo del país con pensamientos universales, producción científica, transferencia e innovación de tecnologías. Fortalecer en la comunidad universitaria el espíritu reflexivo hacia una autonomía personal con libertad de pensamiento y pluralismo ideológico.

Así también, la LOES (2010) orienta su accionar a mejorar la gestión de las instituciones de educación superior, mediante las habilidades para dirigir y tomar decisiones, la construcción del capital intelectual del docente, la formación de calidad del alumno y la responsabilidad social que deben asumir las universidades como compromiso obligatorio. Por ello, la importancia de desarrollar las competencias individuales en los estudiantes universitarios, en un momento histórico de transformación de la educación superior en Ecuador.

Por tanto, la Constitución de la República de Ecuador y la Ley de educación superior-LOES 2010, reafirma una educación centrada en el ser humano; con libertad de enseñanza y de cátedra; visión científica, humanista, tecnológica e innovadora; con el fin de aportar al desarrollo del pensamiento universal y reflexivo; con producción científica, promoción de transferencia e innovaciones tecnológicas; enmarcados en la ética, solidaridad y formación a lo largo de la vida. Estos objetivos transformadores

demandan planificar estrategias, desarrollar políticas y procesos innovadores para fortalecer el capital intelectual.

El desarrollo integral del individuo es la misión primordial de la educación, para que los individuos sean capaces de transformar la sociedad actual, haciéndola más justa, inclusiva y democrática (UNESCO, 2008).

Diseño de la investigación

La investigación mantiene un diseño no experimental de corte transversal donde se pretende, acorde al objetivo general, analizar el nivel de competencias individuales de los estudiantes de las universidades competitivas en Ecuador, de acuerdo al Modelo "DeSeCo" de la OCDE, en el que se midieron tres variables: TIC, lenguaje y conocimiento; actuar en grupos diversos; e independencia en el comportamiento.

Este estudio es de carácter descriptivo y explicativo, desarrollado durante el año 2015, en tres universidades. Los estudiantes de la muestra puntual fueron de los últimos niveles de formación académica: Séptimo, octavo, noveno y décimo nivel. El instrumento de medición fue diseñado por el grupo de docentes investigadores y subido a la web con la ayuda del personal técnico de la Dirección de Informática de la PUCE.

Descripción de variables de estudio

A continuación se muestran las variables de estudio correspondientes a los objetivos planteados, integradas por: TIC, lenguaje y conocimiento; actuar en grupos diversos; e independencia en el comportamiento, ver cuadro 5.

Cuadro 5. Variables e Indicadores de la investigación

Variables	Indicadores	Variables	Indicadores
1. Variables Generales	1.1 Género	3. Interactuar en grupos heterogéneos	3.1 Habilidad de relacionarse bien con otros.
	1.2 Edad		3.2 Habilidad de cooperar.
	1.3 Carrera		3.3 Habilidad de manejar y resolver conflictos.
	1.4 Nivel educativo		
	1.5 Nivel Laboral		
2. Tic, lenguaje y conocimiento	2.1 Habilidad para usar el lenguaje, los símbolos y el texto de forma interactiva.	4. Actuar de manera autónoma	4.1 Habilidad de actuar dentro del gran esquema.
	2.2 Capacidad de usar este conocimiento e información de manera interactiva.		4.2 Habilidad de formar y conducir planes de vida y proyectos personales.
	2.3 La habilidad de usar la tecnología de forma interactiva.		4.3 Habilidad de afirmar derechos, intereses, límites y necesidades.

Fuente: Elaboración propia.

Población objeto de estudio, la muestra y el instrumento de medición

En relación a la población objeto de estudio se encuentra formada por 3.318 estudiantes de los últimos niveles de las carreras de las universidades sujetas a estudio. Al considerar un margen de error del 5%, y una confiabilidad del 95%, la muestra de acuerdo a los cálculos es de 345 estudiantes. Debido a que se calculó la muestra por universidad se recolectaron un total de 1.016 encuestas válidas. El instrumento de medición central es la encuesta, diseñada por el equipo de docentes investigadores, conformada por 60 preguntas referentes a las variables en estudio, medidas a través de la escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 nunca y 5 siempre. La recolección de la información estuvo a cargo del séptimo semillero de estudiantes investigadores. Los datos recolectados permitieron estructurar la base de datos necesaria para el ordenamiento y análisis de la información.

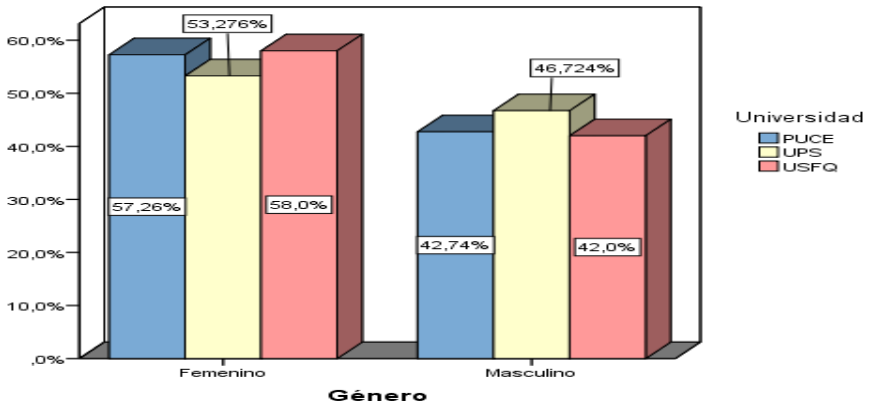
Análisis de datos de la investigación

En este apartado se presentan los resultados de la investigación empírica correspondiente a las variables de estudio y la muestra de 1.016 encuestas válidas.

Estructura de la muestra

La estructura de la muestra se segmenta en: PUCE 36%, UPS 35% y USFQ 29%. Una de las formas de exclusión social que no permiten llegar a la educación inclusiva son las diferencias de género (UNESCO, 2008). En la muestra puntual se observa que en las tres instituciones de educación superior, el sexo con mayor predominancia es el femenino con un promedio de participación del 56.18% frente al masculino que cuenta con una participación promedio del 43.82%. La inclusión de género se está convirtiendo en una realidad en las instituciones de educación superior en estudio. Se muestra en la gráfica 3.

Gráfica 3. Universidad en relación al género



Fuente: Elaboración propia con base en el estudio de campo

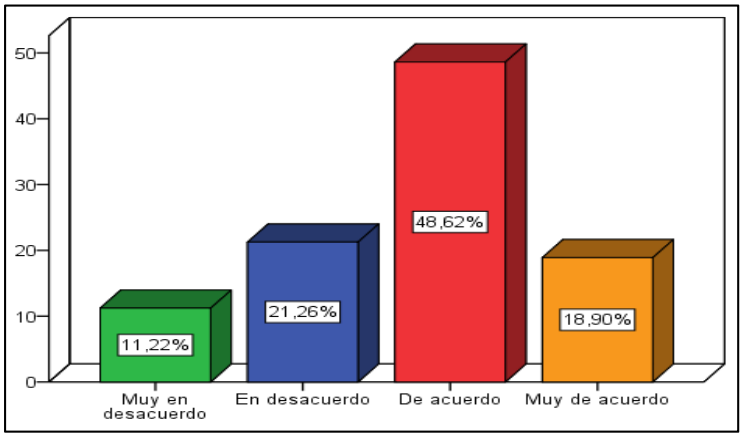
Las competencias como eje fundamental para el logro de una educación inclusiva

Hacer accesible los beneficios económicos, sociales y educativos y los adelantos tecnológicos, a todos, mejorará la calidad de vida de los ciudadanos y por otra permitirá

derribar el aislamiento y fomentar la conexión entre seres (UNESCO, 2010). Por tanto, TIC, lenguaje y conocimiento, como competencia básica, es uno de los ejes esenciales al hablar de inclusión social. Los sistemas educativos deben procurar integrar soluciones productivas y flexibles para atender a grupos vulnerables evitando así resultados de aprendizaje insuficiente y carencia de competencias en la educación formal e informal (UNESCO, 2008).

La sociedad de la información es un concepto que ha tomado fuerza los últimos años por lo que instituirlas significa lograr que todos sean capaces de usar interactivamente la información, el conocimiento, la tecnología, el lenguaje, los símbolos y los textos (OCDE, 2005). De acuerdo a la encuesta los estudiantes, en términos generales, un 67,52% se sienten capaces de responder a los desafíos a largo plazo, enfrentar el cambio de su entorno a la vez que se vuelven competentes para su vida, frente a un 21,26% que está en desacuerdo y un 11,22% que dice estar en total desacuerdo.

Gráfica 4. TIC, lenguaje y conocimiento

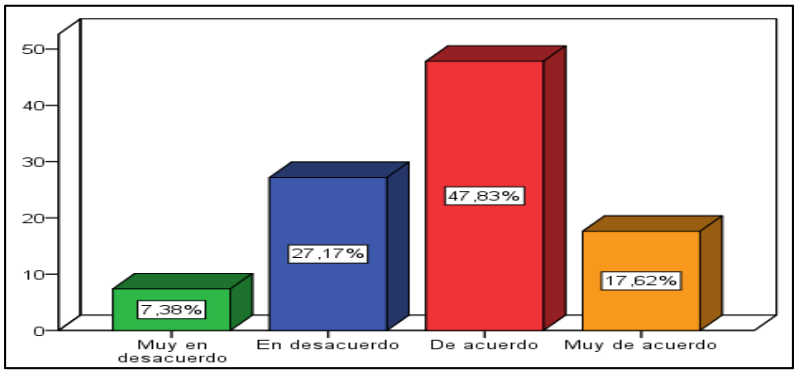


Fuente: Elaboración propia con base en el estudio de campo.

La inclusión no puede desvincularse tanto de los contextos en los que se desarrolla como de las relaciones sociales que pueden sostener o limitar ese desarrollo, ya que el surgimiento de una evolución en las convicciones y valores se dan durante la compleja interacción entre los individuos y grupos de los mismos (UNESCO, 2008). Por tanto, es posible pensar en una sociedad inclusiva siempre y cuando se apoye a la cimentación de valores y convicciones en las relaciones en que estas se expresan.

La muestra puntual nos indica que los estudiantes actúan en grupos heterogéneos de manera eficaz, un 65,45% que responden positivamente, por lo que una sociedad inclusiva se construye gradualmente.

Gráfica 5. Actuar en grupos diversos

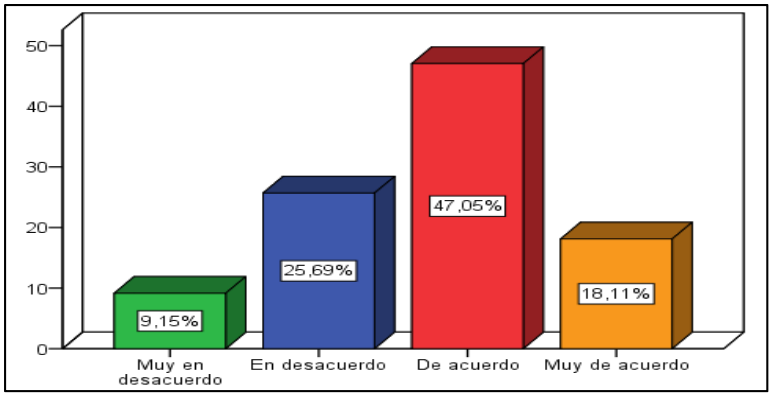


Fuente: Elaboración propia con base en el estudio de campo.

El ser humano se realiza como miembro de una sociedad y una cultura únicamente al hacer efectivo el derecho a su propia identidad (REICE, 2006).

En general, esta competencia clave requiere que los individuos entiendan la importancia de establecer una identidad sólida y firme para alcanzar un desarrollo integral. Los estudiantes en un 65,16% mencionan estar sintonizados con este tipo de competencia clave como se muestra en la gráfica 6.

Gráfica 6. Independencia en el comportamiento



Fuente: Elaboración propia con base en el estudio de campo.

Por tanto, lograr alcanzar una educación inclusiva en el siglo XXI requiere también aprender a ser, es decir, aprender a actuar dentro del contexto del gran panorama, plantearse un plan de vida y defender y asegurar sus derechos e intereses.

Actuar en grupos diversos, factor humano para el logro de una educación inclusiva.

La cooperación significa que todos trabajen con otros individuos para el logro de una meta en común conjugando diferentes factores y valores como el saber escuchar,

exponer ideas, tolerancia, respeto, etc. (OCDE, 2004). Así mismo, los estudiantes responden de manera positiva a la cooperación y trabajo en equipo en un 90.8%, lo cual es valioso ya que al poseer esta sub-competencia los individuos van creando y cultivando el cooperativismo, ingrediente importante a la hora de buscar una sociedad inclusiva y sustentable. Cuadro 6.

Cuadro 6. Cooperar y Trabajar en equipo

Variable		Frecuencia	Porcentaje
Trabajo en equipo	Muy en desacuerdo	9	0,9
	En desacuerdo	84	8,3
	De acuerdo	562	55,3
	Muy de acuerdo	361	35,5
	Total	1016	100,0

Fuente: Elaboración propia con base en el estudio de campo

Relacionarse bien con otros, tiene una respuesta positiva de los estudiantes en un 89,1%. Los seres humanos necesitan reaccionar y sensibilizarse ante el gran abanico de culturas, creencias, historias que se hallan en su entorno utilizando como herramienta clave la reflexión. Por tanto, ésta competencia podrá lograr la edificación de seres humanos empáticos que mediante la reflexión y el conocimiento de sí mismo brinden empatía, confianza, a las sociedad y, a la vez creen un entorno cuyo ingrediente principal es la calidez humana (OCDE, 2004). Cuadro 7.

Cuadro 4. Relacionarse bien con otros individuos

Variable		Frecuencia	Porcentaje
Relacionarse bien con otros individuos	Muy en desacuerdo	15	1,5
	En desacuerdo	96	9,4
	De acuerdo	512	50,4
	Muy de acuerdo	393	38,7
	Total	1016	100,0

Fuente: Elaboración propia con base en el estudio de campo.

Los avances en materia de educación inclusiva tienen más probabilidades de éxito en contextos donde una cultura de colaboración fomenta y apoya la resolución de problemas (UNESCO, 2008). Por ello, un manejo óptimo de conflictos es ver el problema dentro de un contexto real y analizarlo con el razonamiento de todos los involucrados para encontrar acuerdos que beneficien a los grupos en disputa. En el Cuadro 8, se aprecia que el 83.60 % de los estudiantes se sienten capaces de manejar conflictos de una manera positiva.

Cuadro 8. Manejo y resolución de conflictos

Variable		Frecuencia	Porcentaje
Manejo y resolución de conflictos	Muy en desacuerdo	30	3,0
	En desacuerdo	137	13,5
	De acuerdo	582	57,3
	Muy de acuerdo	267	26,3
	Total	1016	100,0

Fuente: Elaboración propia con base en el estudio de campo

El conocimiento de los derechos como ayuda para superar la desigualdad

Una de las medidas más prometedoras que pueden contribuir a superar las desventajas y desigualdad es enfocarse en una educación en donde los derechos de las individuos sean promocionados y divulgados (UNESCO, 2008). Así, los derechos se convierten en parte inherentes del individuo, que hace respetar sus derechos, a la vez que no olvida los límites de los mismos. Los estudiantes universitarios con un 93.70% aseguran que comprenden sus propios intereses como ciudadanos, conocen los principios y reglas generales en las que se puede basar para sugerir soluciones alternativas. Cuadro 9.

Cuadro 9. Afirmar derechos, intereses, límites y necesidades.

Variable		Frecuencia	Porcentaje
Afirmar derechos,intereses, límites y necesidades	Muy en desacuerdo	8	0,8
	En desacuerdo	56	5,5
	De acuerdo	541	53,2
	Muy de acuerdo	411	40,5
	Total	1016	100,0

Fuente: Elaboración propia con base en el estudio de campo.

Conclusiones

Es importante señalar que el estudio identificó las competencias básicas del Modelo DeSeCo desde la visión del estudiante universitario para lograr una sociedad inclusiva y sustentable.

Concluyendo que en la muestra analizada, según el género, el 56.18% corresponde al femenino y el 43.82% al masculino, en una oferta educativa de Administración, Contabilidad, Finanzas, Ingeniería Civil y Psicología, en las tres universidades de la muestra puntual.

Asimismo, los resultados sobre TIC, lenguaje y conocimiento se convierten en uno de los ejes esenciales al hablar de inclusión social. Un 67,52% se sienten capaces de responder a los desafíos a largo plazo, enfrentar el cambio de su entorno a la vez que se vuelven competentes para su vida, frente a un 21,26% que está en desacuerdo y un 11,22% que dice estar en total desacuerdo. Por lo que alcanzar la sociedad del conocimiento y la inclusión van de la mano.

Es posible pensar en una sociedad inclusiva siempre y cuando se apoye en la cimentación de valores y convicciones de las relaciones en que esta se expresan. La muestra puntual nos indica que los estudiantes actúan en grupos heterogéneos de manera eficaz, un 65,45% con respuesta positiva, por lo que una sociedad inclusiva se construye gradualmente.

Aprender a ser, es decir, aprender a actuar dentro del contexto del gran panorama, plantearse un plan de vida y defender y asegurar sus derechos e intereses, permitirá alcanzar una formación inclusiva en el Siglo XXI. Los estudiantes en un 65.16% mencionan estar sintonizado con la independencia en el comportamiento.

Por otro lado, los estudiantes responden de manera positiva a la cooperación y trabajo en equipo en un 90.8% representando un paso importante en la interrelación de individuos que permite la construcción de alianzas estratégicas, tácticas y operativas a favor de su entorno.

Los estudiantes responden en un 89.10% relacionarse bien con otros individuos. Lo que representa un adelanto en la edificación de seres humanos empáticos que mediante la reflexión y el conocimiento de sí mismo brinden empatía, confianza, a las sociedad y, a la vez creen un entorno cuyo ingrediente principal es la calidez humana (OCDE, 2004).

En la muestra puntual se aprecia que el 83.60 % de los estudiantes se sienten capaces de manejar conflictos de una manera positiva y así construir un saber hacer de paz y cooperación hacia un desarrollo global.

Una de las medidas más prometedoras que pueden contribuir a superar las desventajas y desigualdad es enfocarse en una educación en donde los derechos de las individuos sean promocionados y divulgados (UNESCO, 2008). Así los derechos se convierten en parte inherentes del individuo, que hace respetar sus derechos, a la vez que no olvida los límites de los mismos. Los estudiantes universitarios con un 93.70% aseguran que comprenden sus propios intereses como ciudadanos, conocen los principios y reglas generales en las que se puede basar para sugerir soluciones alternativas.

Referencias

Asamblea Constituyente (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial N° 449 del 20 de Octubre del 2008.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. 3ra edición. México: Mc Graw Hill.

Comisión Europea (2004). *Competencias clave para un aprendizaje a lo largo de la vida. Un marco de referencia Europeo*. Dirección General de Educación y Cultura.

Comisión Europea, (2002). *Competencias clave para una economía basada en el conocimiento: un primer paso hacia la selección, definición y descripción.*

De Pablos, J. (2010). *Universidad y sociedad del conocimiento. Las competencias informacionales y digitales.* Barcelona, España: Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, vol.7, N° 2. ISSN: 1698-580X.

DeSeCo. (2003). *Key competencies for a successful life and a well-funtioning society.* París:OCDE.

Foro Mundial sobre la Educación, UNESCO. (2015). *Marco de acción educación 2030: Hacia una educación de calidad, inclusiva y equitativa y un aprendizaje a lo largo de la vida para todos.*

LOES (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Registro Oficial N° 298 de 12 de Octubre del 2010.

OCDE. (2003). *La competencia en América Latina y el Caribe*. París.

OCDE (2005). *La definición y selección de competencias clave*. Resumen ejecutivo. Paris: OCDE.

OCDE. (2007). *El programa PISA de la OCDE. Evaluación de Competencias.* París.

OCDE (2010). *Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE*. Paris: OCDE

ONU. (2015). *"Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el desarrollo sostenible.* New York: ONU.

Ramírez, R. (2013). *Tercera ola de transformación de la educación superior en Ecuador*. Ecuador: SENESCYT

REICE. (2006). Competencias básicas como requisitos para la construcción de una sociedad incluyente. *REICE*.

Sen, Amartya. (2000). *La Pobreza como privación de capacidades, en Desarrollo y Libertad.* Buenos Aires: Editorial Planeta S.A.

SENESCYT (2013). *Logros de la revolución ciudadana en educación superior, ciencia, tecnología e innovación.* Quito, Ecuador: Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

UNESCO (2007). *Decenio de las Naciones Unidas de la Educación para el desarrollo sostenible 2005-2014*. Francia, París: Unesco.

UNESCO (2008). *Reflexiones en torno a la evaluación de la calidad educativa. En América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: UNESCO. ISBN: 978-958-98546-24.

UNESCO (2008). *La educación inclusiva: El camino hacia el futuro. Centro Internacional de Conferencias Ginebra,* Ginebra: UNESCO.

UNESCO (2015). *Marco de Acción Educación 2030*. Paris: UNESCO

UNESCO. (2015). *Foro Mundial sobre Educación 2015. Educación de calidad, equitativa e inclusiva así como aprendizaje durante toda la vida para todos en 2030. Transformar vidas mediante la educación.* Incheon:UNESCO.

UNESCO (2015). *Foro Mundial de la Educación. Indicadores temáticos propuestos para el marco de acción de la agenda educativa post – 2015.* Paris: UNESCO

“Nuevos retos para mejorar la calidad de la Educación en España: El necesario impulso de las competencias financieras y emocionales en la formación del profesorado”

Ascensión Palomares Ruiz
Belinda Izquierdo García

Resumen

Estamos inmersos en una crisis económica y social. Vivimos recortes en los sistemas de ayudas públicas, cambio de perfiles demográficos así como transformaciones del mundo económico. Estos hechos han provocado en todos los países una mayor preocupación por el nivel de competencia financiera de sus ciudadanos. Esta preocupación afecta a la educación no sólo en su desarrollo sino también como una fuente generadora y corresponsable de diversos problemas personales y sociales pues no ofrece una formación integral de calidad. Por lo anterior, el presente trabajo se encamina al estudio de la competencia financiera vinculada con las competencias emocionales. Método: El estudio tiene un enfoque crítico o socio-crítico (Popkewitz, 1988), empírico -los hallazgos resultaron de una base cuantitativa y cualitativa- fundamentalmente descriptivo. Se pretende sacar a la luz supuestos y premisas implícitos en la vida social y educativa para transformar y mejorar la calidad de la educación. El trabajo se incardina en una propuesta de innovación y mejora de la docencia universitaria, realizada en el curso 2013-14, en la Universidad de Castilla-La Mancha. Los resultados se basan en postulados del informe PISA 2012, el Estudio TALIS 2013 y algunos argumentos del contexto externo así como de los hallazgos empíricos que muestran la importancia de las competencias financieras y emocionales.

Palabras clave: Competencia financiera, competencias emocionales, formación del profesorado, innovación educativa, metodologías activas.

Introducción

Los desafíos de la economía mundial, cada vez más competitiva e insolidaria, demandan a todos disponer de herramientas creativas e innovadoras para adaptarse y prosperar. Por ello, la Comisión Europea (2014) en su doble función –social y económica- subraya que, ante los retos que la globalización sigue planteando, la educación y la formación, deben desempeñar un papel fundamental para garantizar que todos los ciudadanos adquieran las competencias clave precisas para adaptarse de manera flexible y creativa a los posibles cambios, lo que requiere que las personas estén informadas, se interesen por la sociedad en que viven, participen y se impliquen en los cambios positivos, y fomenten la ciudadanía democrática. Consecuentemente, se apuesta por un crecimiento ecológico, con cohesión social y territorial, con una económica que haga un uso más democrático y eficaz de los recursos. Para ello, resulta preciso incrementar la innovación y la creatividad, incluyendo el espíritu emprendedor y el desarrollo integral de las personas, desde una perspectiva internacional, con equipos de trabajo eficaces, en continuo proceso de formación, y aumentando el valor de las competencias; el incremento de las presiones competitivas otorga un papel significativo a las personas auto-motivadas, creativas, con iniciativa, optimistas y con deseos de superar las dificultades y conflictos, con adaptabilidad, aprovechamiento de la diversidad y capacidad para trabajar colaborativamente.

En el campo educativo se ha producido, en las últimas décadas, un gran interés por conceptualizar el término *competencia* y ha ido adquiriendo una consideración más integral, suponiendo una combinación multifuncional y transferible de habilidades prácticas, conocimientos, motivación para aprender, valores éticos, actitudes, aptitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se organizan y movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz que todas las personas necesitan para su realización y desarrollo personal, inclusión y empleo. En esta línea, el Parlamento Europeo y del Consejo (2007) subraya que, aprovechando las diversas competencias individuales, se debería intentar resolver las necesidades del alumnado garantizando la igualdad y

el acceso para los grupos que, como consecuencia de desventajas educativas causadas por circunstancias personales, sociales, culturales o económicas, necesiten un apoyo especial para desarrollar su potencial educativo. Además, acentúa que todas las competencias clave se consideran igualmente importantes y cada una puede contribuir al éxito en la sociedad del conocimiento. Algunas se solapan y/o entrelazan, pues determinados aspectos esenciales en un ámbito apoyan la competencia en otro. Asimismo, hay una serie de cuestiones que se aplican a lo largo del marco de referencia y que intervienen en las ocho competencias clave: el pensamiento crítico, la creatividad, la capacidad de iniciativa, la resolución de problemas, la evaluación del riesgo, la toma de decisiones y la gestión constructiva de los sentimientos. Razonablemente se puede indicar que las competencias emocionales y la financiera son competencias transversales que intervienen en las ocho competencias clave establecidas.

Conviene recordar que, en diversos campos del conocimiento, se están realizando investigaciones que confirman la importancia e influencia de las emociones para un adecuado desarrollo y adaptación social de las personas (Gardner, 1985, Goleman, 1995; Cassasus, 2006; Nelis et ál., 2011; González et ál. 2011; Palomares, 2014; Bernal, 2014). En efecto, una de las líneas de investigación que mayor interés ha suscitado ha sido el papel que tiene la Inteligencia Emocional (IE) en el contexto educativo y, más concretamente, en su influencia en el éxito académico y la adaptación social del alumnado (Ambrona, López-Pérez & Márquez-González, 2012; Suberviola-Ovejas, 2012). No obstante, el debate sobre el paradigma de aprendizaje por competencias no ha estado ajeno a polémica y sometido a debates y dilemas de diversa naturaleza, por lo que no es extraño la confusión que poseen algunos docentes (Pérez Gómez, 2008 y Perrenoud, 2012).

Las competencias emocionales constituyen el conjunto y entramado de habilidades, conocimientos y actitudes que posee una persona para comprender, expresar, regular, potenciar y promover su inteligencia emocional para ser una persona digna de forma holística y ecológica, y convivir responsable y

pacíficamente (Palomares, 2014). Esta conceptualización introduce un elemento básico a considerar: *el contexto*. Efectivamente, el tiempo y el lugar condicionan las competencias emocionales, así como la forma en que se aplican en el entorno en que se vive. Consecuentemente, un *profesional competente* es el que conoce y regula sus propios procesos de conocimiento, tanto desde el punto de vista cognitivo como emocional, y puede hacer uso estratégico de los mismos, ajustándolos a las circunstancias específicas del problema o situación a la que se enfrenta. En este sentido, coincidimos con Gardner (2011) y con Marina (2005) en la necesidad de fomentar la "*dignidad personal*" y el "*compromiso social*", como sentimientos éticamente construidos y dirigidos, pues debemos ser conscientes de nuestra dignidad y madurez, protegerlas y actuar en consecuencia.

Saarmi (1999) relaciona la competencia emocional con la demostración de la *autoeficacia* al expresar emociones en las relaciones sociales, lo que denomina: *emotion eliciting social transactions.* Por lo que resulta aceptado que las competencias emocionales están presentes en todas las actuaciones de nuestra vida cotidiana, incluso en las financiaras.

Como es conocido, la encuesta PISA 2012 se centró en matemáticas, con lectura, ciencia y solución de problemas como áreas menores de evaluación, participando unos 510.000 alumnos/as representando a unos 28 millones de jóvenes de 15 años de 65 países. Por primera vez, de forma opcional, se incluyó una evaluación sobre la competencia financiera en el que ha participado nuestro país, junto a otros 17, en este primer estudio internacional. Coincidiendo con la publicación de la OCDE del Informe Internacional PISA Competencia Financiera que evalúa conocimientos relativos a finanzas cotidianas relevantes para el alumnado de 15 años, el Instituto Nacional de Evaluación Educativa (INEE) y el Centro de Innovación e Investigación Educativa (CNIIE), organizaron el Congreso PISA Finanzas para la vida (2014) para analizar los resultados de los alumnos españoles y las conclusiones del informe, con aportaciones de investigadores y ejemplos de buenas prácticas para propiciar la reflexión y generar propuestas de cambio que mejoren la situación actual.

La crisis económica y social en la que estamos inmersos, los recortes en los sistemas de ayudas públicas, el cambio de perfiles demográficos y las diferentes transformaciones del mundo económico, han provocado una mayor preocupación de los diversos países por el nivel de competencia financiera de sus ciudadanos. Dicha inquietud se ha ido incrementando al reconocer que su ausencia era uno de los factores que incidían en la toma de decisiones financieras desacertadas (Gerardi, Goette & Meier, 2010). Por ello, dicha competencia es reconocida como uno de los elementos básicos del desarrollo y estabilidad económicos (G-20, 2012; OECD/INFE, 2012). Además, supone una habilidad esencial para la vida, por lo que, la OCDE recomendó que la educación financiera debe comenzar en la escuela, pues las personas deben recibir una educación sobre estas cuestiones lo antes posible, subrayando la importancia de centrarse en los jóvenes y la eficacia de impartir educación financiera en los centros docentes (OECD, 2005).

Asimismo se ha evidenciado que existe una relación entre la competencia financiera y el contexto familiar económico y educativo de las personas. Como indican Lusardi, Mictchell & Curto (2010) las personas con competencias financieras más altas proceden de entornos con superiores niveles educativos y de familias que manejan numerosos productos financieros. Por tanto, si se pretende avanzar en la igualdad de oportunidades y en la eliminación de discriminaciones socio-económicas resulta preciso ofrecer una educación financiera a todo el alumnado en la escuela pública, desde la más temprana edad. Sólo así se conseguiría formar ciudadanos más cualificados y formados para enfrentarse a los nuevos retos de la sociedad en la que viven.

Reconocemos, al igual que Schuchardt et ál. (2009), que resulta indiscutible la importancia de la competencia financiera; con todo, no existen criterios fiables entre los investigadores a la hora de identificar lo que significa estar "*financieramente formado*". Desde nuestra perspectiva valoramos que la competencia financiera posee identidad propia y está muy relacionada con las

competencias clave. Igualmente, en el contexto internacional, la OCDE, consciente del bajo nivel de competencia financiera de la ciudadanía, desde el año 2002, intentó buscar respuestas para mejorar la situación, llevándose a cabo la mayoría de las iniciativas comunitarias, entre 2007 y 2010. Habría que subrayar la creación, en 2008, del Grupo de Expertos en Educación Financiera para poder alcanzar, entre otros, los siguientes objetivos: compartir y fomentar las buenas prácticas, y asesorar a la Comisión sobre la aplicación de los Principios para unos planes de Educación financiera de calidad (Comisión Europea, 2008).

La Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España, en 2008, de acuerdo con las recomendaciones y principios de la Comisión Europea y de la OCDE, firmaron un Convenio de colaboración denominado "*Plan de Educación Financiera*", con el fin de mejorar la cultura financiera de los ciudadanos, dotándoles de herramientas y habilidades para poder adoptar decisiones adecuadas sobre el particular. Dentro de este Plan, uno de los retos era introducir la educación financiera en los Centros de enseñanza, firmándose el Convenio con el Ministerio de Educación, denominado *Programa Piloto de Educación Financiera*, con el objetivo de formar al alumnado de Educación Secundaria. Posteriormente, en el curso 2010-11, el Ministerio de Educación seleccionó a 32 Centros de las CCAA y Ceuta y Melilla que aplicaron el programa de la materia en Ciencias Sociales de 3º de la ESO. En el curso 2012-13, la experiencia se extendió a 413 Centros, participando un total de 21.500 alumnos de 3º de la ESO. En la correspondiente evaluación se concluye que, el Programa ha sido eficaz, en la media que ha permitido a los estudiantes adquirir competencias y conocimientos en el área trabajada. Por ello, se renovó el compromiso y se amplió el Plan hasta 2017. Dicho Programa está integrado en el Proyecto de Emprendimiento del MECD, diseñado y desarrollado desde el CNIIE, con el fin de incrementar la creatividad y la innovación, incluido el espíritu empresarial, en todos los niveles de la educación y la formación, de acuerdo con uno de los objetivos establecidos en el marco Estratégico Europeo de Educación y Formación. Dicho Plan "*tenía y tiene como objetivo general mejorar la cultura financiera de la*

población, a fin de que los ciudadanos estén en condiciones de afrontar el nuevo contexto financiero con suficiente confianza" (CNMV y Banco de España, 2013: 7).

La LOE (2006) –modificada por la LOMCE (2013)- introduce en sus currículos la enseñanza financiera tanto en Educación Primaria como en Educación Secundaria Obligatoria (ESO). En Educación Primaria se incardina en el currículo de ciencias sociales y se trabajan conceptos básicos en relación con el valor del dinero, el ahorro, presupuestos personal y consumo responsable. En la ESO se trabaja de forma más específica, por lo que se introducen la economía y la iniciación a la actividad emprendedora y empresarial, incluyendo también contenidos de corte financiero en otras materias. Así, desde el curso 2010/11 se viene desarrollando el programa "*Educación Financiera en las Aulas*", con un contenido mínimo de 10 horas de enseñanza de conceptos básicos financieros.

Recordemos que la *competencia financiera* es el conjunto de conocimientos, destrezas y estrategias en expansión que los individuos construyen a lo largo de la vida, propiciando la movilización de capacidades cognitivas y prácticas, así como otros recursos (actitudes, motivación y valores). Por tanto, hace referencia al conocimiento y comprensión de conceptos y riesgos financieros; procesos cognitivos genéricos como acceso a la información, comparación y contraste, la extrapolación y la valoración, aplicados a un contexto financiero (destrezas relacionadas con las competencias clave).

Cabe mencionar la definición de Competencia Financiera, sustentada en el Informe Español. PISA (2012) que a la letra dice:

> (…) Según la definición elaborada desde los marcos conceptuales, La competencia financiera implica el conocimiento y la comprensión de conceptos y riesgos financieros, y las destrezas, motivación y confianza para aplicar dicho conocimiento y comprensión con el fin de

> tomar decisiones eficaces en distintos contextos financieros, mejorar el bienestar financiero de los individuos y la sociedad, y permitir la participación activa en la vida económica
>
> Las áreas de contenido incluidas son dinero y transacciones, planificación y gestión de las finanzas, riesgo y beneficio, y panorama financiero. Los procesos son: identificar información financiera, analizar información en un contexto financiero, valorar cuestiones financieras, aplicar el conocimiento y la comprensión financiera y, finalmente, los contextos son los siguientes: educación y trabajo, hogar y familia, personal y social. Estas áreas se ilustran con diversas preguntas, tanto abiertas como de opción múltiple. Además, se analiza la relación de la competencia financiera con las actitudes y disposiciones, con la competencia matemática y lectora y con la experiencia financiera de los alumnos (…)

De esta forma, se hace evidente la necesidad de definir componentes estratégicos del término *inclusión financiera en educación*, así como seguimiento a los diferentes estudios de los problemas que se enfrentan de manera generalizada entre la mayor parte de los que integran las instituciones educativas. Empero, es relevante dar una mirada histórica, social y cronológica de la evolución del sistema financiero de los países europeos en particular España, en donde su crecimiento y desarrollo de los sectores productivos se ve claramente un comportamiento de la ciudadanía en el poder adquisitivo algo difícil, conductas que reflejan necesidades entre ellas la revisión de políticas públicas en materia financiera y económica o en su caso instituir las correspondientes. Valorar la importancia la inclusión en las escuelas y universidades materias, exprofeso en el ordenamiento: LOE (2006) – modificada por la LOMCE (2013)

Contextualizando el tema de la inclusión del financiamiento como competencias en la educación. En América Latina. Según el informe resultado de la colaboración entre la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y su Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés como antesala a la Conferencia Internacional sobre Educación Financiera, Progreso de las Políticas y Prácticas lugar en Cartagena (Colombia) noviembre de 2012. Expresaron

> (…) Existen estudios relativos a: Durante la última década, la mayoría de las economías de América Latina y el Caribe han mostrado un crecimiento sostenido que ha tenido como resultado un incremento de su clase media. A pesar de estos avances, los niveles de pobreza y desigualdad siguen siendo altos y la exclusión financiera continúa afectando a sectores, tanto de la población urbana como rural, lo que puede dificultar el futuro desarrollo económico y social de los países (…)

En materia educativa. Los responsables del desarrollo de políticas públicas reconocen la necesidad de abordar las deficiencias en los niveles de educación financiera mediante programas e iniciativas más amplias, como las estrategias nacionales de educación financiera (Grifoni y Messy, 2012; OECD/INFE, 2012). La educación financiera se ha convertido, entonces, en una prioridad para las instituciones públicas a nivel mundial, así como para las organizaciones internacionales, las instituciones multilaterales y foros internacionales como la OCDE, el Banco Mundial, el G-20, el Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC, por sus siglas en inglés) y la Asociación de Naciones del Sudeste Asiático (Asean, por sus siglas en inglés).

El sector educativo hace sus mejores esfuerzos introduciendo en los planes y programas de estudio, -entre sus competencias académicas- la inclusión de temas

financieros, donde los estudiantes desarrollan sus capacidades para involucrarse en una perspectiva financiera, con el propósito de moldear las políticas en los objetivos de crecimiento y desarrollo humano de todos los involucrados. Considerando los riesgos en el corto y largo plazo, la modalidad de inclusión financiera, sus componentes estratégicos y el impacto de la educación en los modelos de inclusión financiera. Desafío acuciante, inquiriendo el diseño de una estrategia que permita alcanzar resultados, un equilibrio en materia financiera y acceso a los mercados financieros que traerá a largo plazo estabilidad tanto financiera, económica y emocional en los potenciales humanos y sociedad en general.

Asimismo, está relacionada con las *competencias emocionales*, por tanto se precisa la motivación para buscar información y asesoramiento, confianza para hacerlo y capacidad de gestionar factores emocionales y psicológicos que influyen en la toma de decisiones; capacidad para activar y aplicar el conocimiento y la comprensión en situaciones de la vida real y cotidiana; evidenciando el modo en que los individuos gestionan, comprenden y planifican los asuntos financieros propios y los de su entorno. Es decir, las personas con un alto nivel de competencia financiera están mejor preparadas para tomar decisiones solidarias y positivas y, al tiempo, criticar reflexivamente el mundo socio-económico en el que están inmersos, propiciando los cambios precisos para generar una sociedad más justa y ecológica, sin ningún tipo de discriminación. Por ello, la competencia financiera es una destreza clave para la vida y constituye un elemento fundamental en la estabilidad y el desarrollo social, económico y financiero a nivel personal y de la sociedad en la que se vive.

En los últimos cursos, las Universidades españolas han intentado –con grandes dificultades económicas- afrontar la definición e implantación de los nuevos títulos de Grado establecidos según las directrices del Espacio Europeo de Educación Superior. En el curso 2010/11 se establecía la generalización de la oferta universitaria según los nuevos criterios establecidos en el RD 1393/2007 (Palomares, 2007). La principal novedad respecto a los planes de estudio

anteriores, según las directrices europeas, es que el perfil del titulado se define mediante las competencias que debe manifestar al finalizar los estudios. Este paradigma ha supuesto cambios importantes en el proceso de aprendizaje del alumnado y en el papel del profesorado que, necesariamente, debe reorientar su propia formación y actuación. En estos momentos, en los que se habla de un nuevo cambio en la normativa, consideramos oportuno reflexionar críticamente sobre la selección y formación del profesorado de los niveles no universitarios y su posible influencia en los malos resultados que obtiene el alumnado en los Informes PISA.

Consecuentes con la situación social, económica y educativa en la que nos encontramos, la investigación que se presenta parte de la necesidad de fomentar las competencias emocionales de los docentes para que puedan afrontar y valorar sus propias emociones a nivel personal y profesional con inteligencia emocional y aprendan a escuchar, percibir e interpretar las expresiones emocionales del alumnado; luego, la información existente muestra que se incorporan a los centros educativos con un cumulo de conocimientos y habilidades generales propias de la actividad cognitivo-racional por su formación eminentemente académica; pero, no poseen un desarrollo adecuado de sus competencias emocionales. Además, en la sociedad en que vivimos, caracterizada por la progresiva complejidad de los mercados y de las relaciones financieras, resulta preciso relacionar las competencias emocionales con la competencia financiera, sin abandonar –en ningún caso- el adecuado desarrollo de todas las competencias para conseguir la formación integral de las personas. Por ello, nos planteamos: *¿Los docentes son competentes para formar a sus alumnos para enfrentarse a los retos del futuro, para que puedan analizar, razonar y comunicar sus ideas de forma eficaz, y desarrollarse como ciudadanos responsables y productivos de la sociedad en que viven?* Se intenta promover un cambio significativo en la formación de los docentes, considerando que el perfil de un docente universitario supone establecer claramente las características que lo definen e identificar las competencias que

debe ostentar con proyección de futuro. Consecuentemente, como *Objetivos* de este trabajo, se establecen:

- Analizar la conceptualización, normativa y desarrollo de la competencia financiera en los centros escolares.
- Conocer el grado de concienciación de los futuros docentes sobre la importancia y la evidencia de las competencias emocionales y la financiera en el contexto educativo.
- Analizar la influencia de la formación del profesorado en los resultados del alumnado en los Informes PISA.
- Realizar propuestas concretas para impulsar el desarrollo de las competencias emocionales y la competencia financiera en la formación del profesorado**.**

Método

El estudio realizado posee un enfoque crítico o socio-crítico (Popkewitz, 1988), pretende sacar a la luz supuestos y premisas implícitos en la vida social y educativa para transformar y mejorar la calidad de la educación. La actuación práctica de nuestra investigación empírica se base en un enfoque mixto o "eclético", en la que caben, tanto la investigación cuantitativa, como la de tipo cualitativo. Por ello, este enfoque integrador nos posibilita combinar la predicción con la interpretación e, incluso, con la reflexión crítica liberadora (Habermas, 1987). Debido a que los trabajos se inician en un proyecto de innovación y mejora de la calidad de la docencia universitaria, se han realizado coloquios, en la modalidad de grupos de discusión sobre los objetivos, procedimientos, técnicas e instrumentos posibles a utilizar, empleando una metodología de tipo cualitativo. Es una investigación fundamentalmente descriptiva o interpretativa, pues tratamos de conocer la situación actual en relación con la formación del profesorado en competencias clave, centrándonos en las competencias emocionales y la financiera, en el momento en que se realiza el estudio. Asimismo, podríamos

indicar que es una investigación "*applied research*" que pretende resolver un problema real, mediante la aplicación a la práctica del saber científico (Hayman, 1981).

Instrumentos

En primer lugar, se ha recopilado la documentación existente sobre el problema objeto de la investigación, resultado de gran interés la información aportada en el Congreso "*Finanzas para la Vida"* (2014). Además, se ha adaptado el cuestionario utilizado en el curso 2012-13, para valorar el desarrollo de las competencias emocionales, ampliándolo con los objetivos propuestos la esta investigación. En el cuestionario cuya finalidad es una recogida de datos válidos, fiables y rigurosos, se especifican las competencias clave relacionadas con las competencias la financiera y las emocionales y, solicitando una valoración sobre la *importancia* y apreciación que se otorga a cada uno de los indicadores que nos posibilitan tener información sobre la *evidencia* en que dichas competencias se han trabajado en su formación docente, según una escala tipo Likert (Totalmente de acuerdo: 4; De acuerdo: 3; Desacuerdo: 2; Totalmente desacuerdo: 1)

Con todo, los objetivos de la investigación requieren el empleo de un enfoque eminentemente cualitativo, toda vez que los datos han sido sometidos a un proceso de reflexión para buscar explicación a los mismos y elaborar propuestas de cambio. Por ello, en la parte cualitativa también se ha aplicado una entrevista semiestructurada que posibilita enriquecer y profundizar en las respuestas dadas en el citado cuestionario.

Procedimiento

Con base en los objetivos planteados, se ha analizado críticamente la documentación existente relativa el problema de la investigación y los resultados PISA 2012 (OECD, 2014) y del último Estudio TALIS 2013 (MECD, 2014). A partir de los datos del cuestionario se efectuó un análisis más detallado de las

competencias la financiera y emocionales. Una vez aplicado el instrumento, la recogida de datos y el tratamiento de los mismos se ha realizado con el programa estadístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), en su versión 20.0. Este programa permitió calcular algunos índices de consistencia científica, tales como el coeficiente de fiabilidad del instrumento utilizado. Seguidamente, se realizó la entrevista semiestructura a 6 alumnas que han finalizado la Diplomatura de Magisterio y, posteriormente, han cursado el Grado y defendido su TFG en el curso 2013-14.

Población

El contexto de la investigación es la UCLM (Facultad de Educación de Albacete) y se ha desarrollado en el curso 2013-14, en la asignatura cuatrimestral de tercer curso del Grado de Maestro: *Tratamiento educativo de las necesidades procedentes de la diversidad cultural de las personas,* en la Mención de Necesidades Educativas Específicas y Atención a la Diversidad. Ha participado todo el alumnado matriculado, de los que el 9% son alumnos y el 91% alumnas. En dicha asignatura, se han trabajado las metodologías activas (Portfolio, ABP, Estudio de Casos, Diario de Aprendizaje) y diversas modalidades de aprendizaje (Seminarios, Trabajo Individual dirigido, Trabajo Autónomo, Trabajo Colaborativo en Equipo y Gran Grupo, Tutorías grupales). Las actividades realizadas se han incluido en el *Portfolio,* posibilitando al alumnado dar vida e implicarse personalmente en la asignatura, ofreciendo una visión global, creativa, reflexiva y crítica (Palomares, 2011). La investigación se centra en la Actividad 7 (Trabajo individual, en grupo y gran grupo), denominada: "*Propuesta y justificación de una noticia".*

Resultados

En relación con la documentación analizada hay que destacar un dato preocupante y que debe ser centro de atención y respuesta por parte de los

responsables políticos, dado que en España, la *equidad* ha empeorado, debido a que las diferencias de rendimiento entre los alumnos más favorecidos y los menos favorecidos de un mismo centro educativo son bastante significativas, aumentando entre 2003 y 2012, de 18 a 27 puntos, cuando la media en la OCDE, en 2012, es de 19 puntos. En 2012, el alumnado con un nivel socioeconómico favorecido supera a los alumnos menos favorecidos en 34 puntos en matemáticas, aumentando en 6 puntos la diferencia establecida en 2003. Además, los alumnos repetidores obtuvieron 102 puntos menos que los no repetidores, lo que supone un aumento de 10 puntos respecto a lo observado en 2003.

Otro dato que justifica la necesidad de trabajar las competencias emocionales desde la más temprana edad es que, en la OCDE, un 5'5% de la población estudiantil es resiliente, superando los pronósticos socio-económicos que tiene en contra y obtiene un rendimiento superior al esperado; sin embargo, en España se sitúa en un 6%, suponiendo un descenso de 2 puntos desde 2003.

Según los resultados obtenidos en la evaluación PISA 2012, se puede indicar que, si los alumnos de 15 años del 2003 hubieran disfrutado de las mismas características sociales y demográficas que los alumnos de 2012, posiblemente hubieran obtenido mejores resultados. Este dato debe provocar una reflexión sobre lo que está ocurriendo en nuestro sistema educativo, debido a que, a pesar de la mejora del estatus-socioeducativo del alumnado, existe una tendencia negativa en el rendimiento de los alumnos. Además, al igual que, en las otras áreas analizadas, el alumnado español obtiene unos rendimientos bajos; dado que, uno de cada seis alumnos españoles, no alcanza el nivel básico de rendimiento en competencia financiera (15´3% de media en los países participantes de la OCDE y el 16'5% en España). Sólo el 3'8% del alumnado de nuestro país se sitúa en el nivel más alto, con un porcentaje muy inferior al de la media de la OCDE (9´7%). A pesar de que el rendimiento medio de España no es significativamente diferente al de Francia, Croacia, Israel, la Federación Rusa, Eslovenia y los Estados Unidos, se sitúa por debajo de la media de los países participantes, entre los puestos 10 y 15, con 484 puntos.

Si comparamos los resultados obtenidos en matemáticas y lectura con los alcanzados en la competencia financiera sorprende que los alumnos con buen rendimiento en matemáticas y lectura no se desenvuelvan de la misma forma en aspectos financieros; mientras que, los alumnos con bajo rendimiento en matemáticas o lectura, obtienen resultados superiores a lo esperado. Resulta importante destacar que, en España, el origen socio-económico afecta más al rendimiento en la competencia financiera que los obtenidos en otras áreas. Estos resultados (15%) son similares al de la media de la OCDE (14%). Lógicamente, el nivel educativo y la profesión de los padres influyen en los resultados. Así, los alumnos que proceden de familias donde el padre o/y la madre tiene estudios superiores consiguen 39 puntos más, diferencia que aumenta en el caso en los que el padre o/y la madre ejerce una profesión cualificada, superando en 52 puntos a los que tienen menor cualificación profesional. Relacionado con lo anteriormente indicado, los alumnos inmigrantes obtienen 52 puntos menos que los nativos (35 puntos si se tiene en cuanta el origen socioeconómico), porcentaje muy superior al de la media de los alumnos inmigrantes de la OCDE (37 puntos). Interesante destacar que los resultados en competencia financiera entre los chicos y las chicas son similares tanto en España como en la media de los países de la OCDE.

En resumen, los resultados obtenidos en competencia financiera vuelven a ratificar –una vez más- la preocupante situación del sistema educativo español que no se soluciona únicamente con cambios de leyes. Asimismo, hay elementos que subrayan la importancia de una educación de calidad, desde la más temprana edad, baste recordar que, entre 2003 y 2012, la diferencia en rendimiento entre quienes han asistido a educación infantil durante más de un año y los que no han asistido se ha incrementado en más de 30 puntos.

Otro indicador importante que influye en los resultados es el profesorado, por lo que resulta necesario plantearse ¿Qué cambios positivos se han introducido en su

formación desde 2003? Según los resultados del cuestionario aplicado a la muestra de la investigación, en el que se les solicitaba que valoraran la *importancia* y la *evidencia* en la formación de la competencia financiera relacionada con las competencias emocionales, se comprueba que las valoraciones son muy bajas en la evidencia; mientras que, resultan muy elevadas en la importancia que se les otorga a dichas competencias.

En el trabajo se ha estudiado la relación de todas las competencias clave con la competencia financiera; sin embargo, en este artículo se destacan los resultados obtenidos en la interrelación entre las competencias emocionales y la financiera en las estimaciones sobre la *importancia*. En la Tabla I se especifican los resultados que han superado el 80% en las valoraciones 4 (Totalmente de acuerdo) por considerarlos más significativos para este estudio.

Tabla I. Importancia de la interrelación entre las competencias emocionales y la financiera

COMPETENCIAS FINANCIERA y EMOCIONALES	**IMPORTANCIA (%)**			
	1	**2**	**3**	**4**
Ser capaz de sentir las emociones del grupo, el poder de las relaciones entre sus miembros y la importancia del trabajo colaborativo para optimizar las situaciones sociales y económicas.	--	--	2,2	97,8
Potenciar la diversidad y conocer las opiniones, necesidades y oportunidades de las diferentes personas.	--	--	3,4	96.6
Analizar las causas que están provocando la crisis económica y los efectos de la misma.	--	--	10,1	89,9
Buscar y realizar propuestas solidarias para mejorar la economía en el entorno en que se vive.	--	--	3,4	96,6
Reflexionar sobre los conceptos de desigualdad y solidaridad en la dimensión económica y social.	--	--	5,6	94,4

Identificar las propias emocionales y los efectos que pueden tener en las gestiones financieras.	--	--	3,4	96,6
Controlar las emociones perturbadoras y los impulsos para reconocer el consumo innecesario.	--	--	7,9	92,1
Disponer de estándares adecuados de honestidad e integridad en las tareas financieras.	--	2,2	11,2	86,6
Valorar adecuadamente el miedo y aprender a protegerse de riesgos innecesarios y desarrollar habilidades de afrontamiento.	--	--	12,4	87,6
Desarrollar el interés y la curiosidad para mejorar la creatividad y aprender a desarrollar nuestras competencias financieras.	--	--	10,1	89,9
Ser reflexivo, crítico y participativo en el cambio social que propicie una mayor justicia y reparto de la riqueza.	--	--	9,0	91,0
Desarrollar la empatía con los menos favorecidos y proponer soluciones de cambio	--	--	5,6	94,4
Fomentar la solidaridad internacional.	--	1,1	15,7	83,2
Realizar propuestas de mejora para las situaciones de desventaja económica y social.	--	2,2	10,1	87,7
Desarrollar valores y actitudes personales como la perseverancia, la gratitud, la paciencia, etc. en las gestiones financieras en las que se vea inmerso.	--	--	7,9	92,1
Apreciar el esfuerzo por mejorar y conseguir la excelencia en las tareas laborales y financieras.	--	1,1	13,5	85,4
Tener alto nivel de resiliencia ante los obstáculos y dificultades que se presenten en la persecución de los objetivos propuestos.	--	--	5,6	94,4
Aprender a negociar y resolver conflictos o desacuerdos que se presenten, propiciando y administrando situaciones nuevas de mejora en su contexto.	--	1,1	11,2	87,7
Desarrollar capacidades de liderazgo para inspirar y orientar a otras personas y/o grupos en	--	1,1	7,9	91,0

la mejora de la gestión financiera.				
Ser capaz de crear sinergia para la obtención de metas colectivas que mejoren el reparto de la riqueza y eliminar los tratos discriminatorios.	--	--	4,5	95,5
Disponer de la capacidad de análisis social para detectar o intuir los motivos, sentimientos e intereses de los otros y poder evitar posibles fraudes o engaños.	--	2,2	15,7	82,1
Controlar la ira y la ansiedad ante posibles errores, fracasos, engaños, etc.	--	3,4	12,4	84,2
Fomentar el sentido del humor y la alegría como sentimientos de placer que contrarresten estados emocionales perjudiciales ante posibles situaciones financieras negativas.	--	3,4	14,6	82,0
Aprender a autoevaluar su situación y su capacidad de asumir nuevos riesgos.	--	--	9,0	91,0
Conocer los propios recursos, intuiciones y estados de ánimo para poder gestionar adecuadamente sus proyectos de futuro.	--	--	4,5	95,5
Respetar y defender el equilibrio del ecosistema y la paz social	--	--	11,3	88,70

Fuente: Elaboración propia (2014)

Una vez analizados los resultados obtenidos en estudio sobre la importancia de la interrelación de las competencias emocionales y la financiera (Tabla 1), se evidencia que los trabajos realizados han propiciado en los participantes la toma de conciencia de la necesidad de introducir cambios significativos en su formación como ciudadanos y futuros docentes, desde una perspectiva integral y ecológica. Se ha constatado la ausencia de la competencia financiera en el currículo del Grado de Maestro, así como de su ineludible interrelación con las competencias emocionales. En este sentido, existe prácticamente unanimidad, en la valoración de que, en la sociedad actual, se precisan profesionales que sean capaces de sentir las emociones del grupo, el poder de las relaciones entre sus miembros y la importancia del trabajo colaborativo para optimizar las situaciones sociales y económicas (97,8%); se impliquen en la búsqueda y realización de propuestas

solidarias para mejorar la economía en el entorno en que se vive (96,6%); conozcan sus propios recursos, intuiciones y estados de ánimo para poder gestionar adecuadamente sus proyectos (95,5%); desarrollen la empatía con los menos favorecidos y propicien soluciones de cambio (94,4%); y posean un alto nivel de resiliencia ante los obstáculos y dificultades que se presenten (94,4%). En suma, se precisan personas con una formación en todas las competencias para poder afrontar digna y solidariamente todos los retos que la sociedad plantea en el contexto en el que se vive.

Otro objetivo de nuestro estudio ha sido reflexionar sobre la formación del profesorado y su posible influencia en los resultados del alumnado en los Informes PISA. Para ello, se analizan las conclusiones del Estudio internacional TALIS 2013 (MECD, 2014), en el que se examinan diversos aspectos de la enseñanza y el aprendizaje a través de encuestas a los profesores y directores de los centros educativos. Si nos centramos en España, habría que subrayar que más del 97% del profesorado declara sentirse bien preparado para el trabajo docente, porcentaje superior al de la OCDE que se sitúa en el 90%; y similar en lo relativo a los que afirman haber participado en programas de formación específica para ejercer la docencia. Habría que subrayar que, 6 de cada 10 profesores, trabajan en Centros en los que faltan especialistas para atender al alumnado con necesidades educativas especiales, mientras que en la OCDE la proporción es un poco inferior (5 de cada 10); el tamaño medio de la clase y la ratio de alumnos profesor se encuentra en la media del conjunto de los países de la OCDE; sin embargo, la tasa de personal de apoyo pedagógico respecto al número de profesores (19) es inferior a la media de la OCDE (12); los Centros españoles tienen menos autonomía en la toma de decisiones que los centros de los países participantes de la OCDE, encontrándonos entre los países con la media de edad de los directores más jóvenes; destacando la falta de formación en liderazgo, donde 4 de cada 10 directores, inciden en su abandono.

España se encuentra estancada en niveles por debajo de la media de la OCDE y parece que no existe tendencia alguna de mejora, situación que se ha visto influenciada por los diversos cambios legislativos que están provocando una variación continua en la estructura del sistema escolar y una reorganización de las escuelas, sin tener tiempo para aplicarse las diferentes propuestas. Los cambios de Leyes Orgánicas cada cinco o seis años, dificultan la consolidación de un modelo educativo y apartar la educación del debate partidista (Palomares, 2012).

Además, los datos existentes provocan que nos planteemos si la selección y formación inicial del profesorado prepara realmente para las demandas de la sociedad actual. Se podría entender que una de las principales causas de los malos resultados del alumnado español no es la actitud o nivel de satisfacción del profesorado, pues diversos estudios evidencian que los puntos fuertes de su satisfacción laboral residen en las buenas relaciones con los compañeros de trabajo, el sentimiento de que el trabajo es adecuado para ellos y que realizan algo valioso, que es motivador y les permite autonomía en el desarrollo de las actividades. Sin embargo, como indican Anaya & López (2014), consideran como "*puntos débiles que están lastrando esa satisfacción la falta de reconocimiento económico del rendimiento laboral, la falta de posibilidades de promoción en base al propio rendimiento y habilidades y asesoramiento de expertos"* (p. 118).

Por tanto, resulta preciso indagar por qué el profesorado español tiene unos niveles bajos de auto-exigencia en su formación inicial para adaptada a las solicitudes de la sociedad; pues, si analizamos las causas del éxito del sistema educativo de Finlandia, se podría destacar que la clave del florecimiento de los últimos treinta años está en la transformación de la selección y formación del profesorado, consiguiendo que sólo los mejores alumnos puedan acceder a las Facultades y los profesores de las mismas, son los mejores de todas las promociones y especialidades (Melgarejo, 2014).

Conclusiones

Se ha observado que la mejora de la calidad de la educación en España requiere que los docentes y los directivos de los Centros desarrollen las competencias emocionales y la financiera, especialmente en la situación social y económica en la que vivimos, inmersos en una crisis de valores. Las competencias emocionales dotan al profesorado de mayor confianza en sí mismo y de sus potencialidades, le ayudan a autoregularse, a actuar con creatividad y flexibilidad, y tener afán por el logro, reforzando la iniciativa, el compromiso y el optimismo. Además, mejoran la empatía y las relaciones con los otros miembros de la comunidad educativa; aportan vocación de servicio y propician una mayor respuesta a la diversidad, optimizando los procesos de comunicación, a manejar con acierto los conflictos y establecer vínculos de cooperación y colaboración, creando un verdadero espíritu de equipo. Igualmente, les pueden facilitar las habilidades precisas para conducir al alumnado al éxito, a través del conocimiento de la realidad en que se vive, el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación, la empatía y el control de las relaciones sociales y educativas.

Del análisis de los resultados se puede llegar a una primera conclusión: La insuficiente formación inicial del profesorado de Educación Infantil y de Educación Primaria en las competencias estudiadas. Se constata que las competencias emocionales constituyen un factor esencial en el desarrollo de todas las áreas de nuestra vida y determinan nuestras decisiones financieras de manera muy significativa, según han manifestado la totalidad de los entrevistados.

Además, aprender a conocernos mejor, a saber predecir nuestras reacciones y sentimientos, nos permite evitar situaciones desagradables y favorecer las circunstancias positivas. Al tomar decisiones financieras es trascendental que nuestras emociones estén controladas, aprendiendo a desarrollar nuestra capacidad de análisis y observación de las personas y de las instituciones. Sin embargo, no se debe olvidar que no resulta fácil mejorar las competencias emocionales y no existe un modelo único e infalible para lograrlo. Por ello, en los

trabajos de innovación y mejora de la calidad de la docencia, se ha procurado implicar al alumnado para que sientan la necesidad de desarrollar y valorar sus competencias y, al tiempo, realice propuestas concretas para mejorar su formación, desde una perspectiva integral.

Un dato significativo es que todos los encuestados valoran que, en su formación no se otorga la importancia que sería necesaria a las competencias emocionales y la financiera, mostrando su preocupación ante esta situación. Además, los entrevistados añaden que no perciben cambios en el Grado respecto a la Diplomatura, no sólo en la competencia financiera, sino también en las competencias emocionales

Asimismo, hay que destacar que, la mayoría de los participantes en la experiencia valoran muy positivamente las actividades realizadas en la Actividad: "*Propuesta y justificación de una noticia*" y consideran que han tomado conciencia de la importancia de las competencias emocionales en su vida personal y en su futuro como docentes, por lo que se insiste en impulsar la formación de dichas competencias, en su proceso formativo de manera transversal, aportando iniciativas para trabajar conjuntamente las competencias emocionales con la financiera. Por ello, se precisa articular actividades que tengan como objetivo la formación de competencias socio-emocionales dentro de la formación integral de profesor novel, basadas en situaciones reales y en estrategias emocionales que utilizan profesores veteranos para enfrentarse a esas situaciones y adaptarse a las mismas, utilizarlas o cambiarlas, a la hora de desarrollar estrategias propias.

Como hemos resaltado, en las evaluaciones realizadas por el alumnado, las *metodologías activas* suponen un impacto positivo en la calidad de las relaciones interpersonales en el aula. Por ello, valoramos que se deben propiciar investigaciones y experiencias que fomenten las competencias emocionales e interpersonales en el profesorado en proceso de formación, en la línea también manifestada por autores como Ambrona, López-Pérez & Márquez-González

(2012). También se coincide con las investigaciones realizadas por Pérez Vázquez & Vila (2012) y Monarca & Rappoport (2013) sobre la importancia de los métodos docentes en la influencia determinante en el progreso de la adquisición de competencias del alumnado.

Resulta ilustrativo lo expresado por los integrantes del equipo C, en su *Portfolio*, en la actividad de autoevaluación*: "En esta actividad hemos alcanzado las competencias y los objetivos de la asignatura (…) Además, hemos comprendido la importancia de la relación entre la competencia emocional y la financiera, que hasta ahora desconocíamos totalmente"* (p. 8).

Hay que destacar que, en esta experiencia se ha incluido el *trabajo colaborativo,* aportando conclusiones muy significativas sobre la eficacia de las actividades desarrolladas para promover las competencias emocionales y sociales del alumnado. En este sentido, se coincide con las investigaciones realizadas por Pérez Vázquez & Vila (2013) al subrayar la importancia del trabajo en grupo para movilizar las capacidades de otras personas. Por ello, en posteriores investigaciones se incidirá en la importancia de trabajar la capacidad para afrontar las dificultades relacionadas con la autoestima y ser competentes para resolver los diversos conflictos y problemas de la vida cotidiana.

Compartimos con autores como Escudero (2008), Tiana (2011), López-Goñi & Goñi Zabala (2012) y Valle & Manso (2013) el planteamiento que, para el desarrollo de la política de las competencias clave, se precisa replantear la formación inicial y permanente del profesorado y hacer una apuesta política compartida con el conjunto de la comunidad educativa. Es imprescindible formar al profesorado de manera adecuada en la conceptualización teórica de este nuevo enfoque; pero, sobre todo, en su aplicación práctica a las aulas y al aprendizaje de sus estudiantes.

Entre las diversas propuestas de trabajo elaboradas por los participantes en la investigación se destacan el diseño y desarrollo de Proyectos concretos con

metodologías activas como Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) y Estudio de Casos. Las propuestas más votadas han sido: a) Diseño de un comedor escolar en un barrio marginal; b) Proyecto de una Escuela en África, colaborando con una ONG; c) Proyecto de formación para mujeres sujetas a violencia de género; y d) Proyecto de actividades complementarias para alumnado inmigrante.

La investigación se considera relevante, procura ahondar en las raíces de las posibles causas del fracaso escolar en España y, por tanto, puede ser de gran utilidad para introducir cambios significativos en la selección y formación del profesorado aportando justificaciones científicamente fundadas a la política educativa actual. Como conclusión final, consideramos que para ser buen docente se precisa una formación excelente en todos los campos y adaptada a los retos que exige la sociedad. Además, sólo puede ser buen docente quien ha querido aprender las competencias emocionales, sabiendo captar las emociones de sus alumnos y conducirlas hacia el éxito en su vida. Por ello, habría que plantearse para nuevos trabajos ¿Cómo es una Escuela dotada de competencias emocionales para mejor la calidad de la educación en nuestro país? Asimismo el trabajo aquí presentado se considere un paradigma y se utilice en otros países de Europa y América Latina, con el propósito de contribuir al trabajo del docente, alumnos, las políticas educativas y gubernamentales. Considerando al sector educativo en una sociedad organizada e incluyente.

Limitaciones y prospectiva

A pesar de las limitaciones científicas, el trabajo consigue motivar la inquietud por introducir cambios significativos en la formación del profesorado desde una política educativa más conexionada con la realidad social y económica en que vivimos. En próximas investigaciones se procurará eliminar las limitaciones encontradas, incidiendo en la reflexión crítica de los participantes sobre la evidencia de las competencias emocionales y la financiera en su proceso formativo, así como en la evaluación de las propuestas llevadas a la práctica.

Referencias bibliográficas

Ambrona, T., López-Pérez, B. & Márquez-González, M. (2012). *Eficacia de un programa de Educación Emocional breve para incrementar la competencia emocional de niños de Educación Primaria*. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP)*, *23* (1), 39-49.

Anaya, D. & López, E. (2014). *Satisfacción laboral del profesorado en 2012-13 y comparación con los resultados de 2003-04. Un estudio de ámbito nacional*. *Revista de Educación,* 365, 96-121.

Bernal Guerrero, A. (2014). *Competencia emprendedora e identidad personal. Una investigación exploratoria con estudiantes de Educación Secundaria obligatoria*. *Revista de Educación*, 363.

Cassasus, J. (2006). *La educación del ser emocional*. Santiago de Chile: Índigo.

Comisión Europea (2008). *Decisión de la CE de 30 de abril de 2008 por la que se crea el grupo de expertos en Educación financiera* (DOUE 09-05-2008).

(2014). *Europa 2020. Una estrategia para el crecimiento inteligente, sostenible e integrador*. *Construir el crecimiento: recomendaciones específicas por país*. Bruselas: C.E. Recuperado de http://ec.europa.eu/europe2020/making-it-happen/country-specific-recommendations/index_es.htm.

Comisión Nacional del Mercado de Valores y Banco de España (2013). *Plan de Educación Financiera 2013 2017*. Madrid: CNMV y Banco de España.

MECD (2014). *Congreso Finanzas para la Vida*. Madrid, 9 y 10 de Julio de 2014. Recuperado de http://www.mecd.gob.es/inee/Informaciones-de-interes/Congreso PISA finanzasparalavida.html.

MECD (2014). *Estudio TALIS 2013*. Recuperado de http://www.mecd.gob.es/inee/Ultimos_informes/TALIS-2013.html.

Escudero, J. (2008). *Las competencias profesionales y la formación universitaria: posibilidades y riesgos. Revista de Docencia Universitaria,* 2. Recuperado de http://revistas.um.es/redu/article/view/35231.

G-20 (2012). *Declaración de los líderes del G-20. Los Cabos*. Recuperado de www.g20mexico.org/images/stories/docs/g20/conclu/G20_leaders_Declaration_2012.pdf.

Gardner, H. (1985). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books.

(2011). *Verdad, Belleza y Bondad reformuladas*. Barcelona: Paidós.

Gerardi, K., Goette, L. & Meier, S. (2010). Financial Literacy and Subprime Mortgage Delinquency: Evidence from a Survey Matched to Administrative Data*. Fderal Reserve Bank of Atlanta, Working Paper Series*, Nº 10.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.

González, M. et ál. (2011*). Construcción y Validación preliminar de la Escala de apertura al conocimiento y al Cambio Emocional (EACCE) en Estudiantes Universitarios*. *Terapia Psicológica*, 29 (2).

Habermas, J. (1987). *Teoría y práctica. Estudios de filosofía social*. Madrid: Tecnos.

Hayman, J.L. (1981). *Investigación y educación*. Barcelona: Paidós

Ley Orgánica 27/2006, de 3 de mayo, de Educación. *BOE* Nº 106 de 4 de mayo, 17158-17207.

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa. *BOE* Nº 295 del 10 de diciembre, 97858-97921.

López-Goñi, I. & Goñi Zabala, J. (2012). *La competencia emocional en los currículos de formación inicial de los docentes. Un estudio comparado.* Revista de Educación, *357*, 467-489.

Lusardi, A., Mitchell, O.S. & Curto, V. (2010). Financial literacy among the Young. *The Journal Of Consumer Affairs*, Vol. 44 (2), 358-380.

Marina, J. A. (2005). Precisiones sobre la Educación Emocional. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19 (3), 27-43.

Melgarejo, X. (2014). *Gracias, Finlandia*. Barcelona: Plataforma actual.

Monarca, H. & Rappoport, S. (2013). Investigación sobre los procesos de cambio educativo: El caso de las competencias básicas en España. *Revista de Educación*, Nº extraordinario, 54-78.

Nelis, D. et ál. (2011*). Increasing emotional competence improves psychological and physical well-being, social relationships, and employability. Emotion*, 11, 354-366.

OECD (2005). *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education*, Bruselas: OECD Publishing.

(2014). *PISA 2012 Results*. Paris: OECD Publishing. Recuperado de www.oecd.org/pisa/keyfindings/pisa-2012-results.

OECD/INFE (2012). *High-Level Principles on National Strategies for Financial Education,* Bruselas: OECD Publishing.

Palomares Ruiz, A. (2007). *Nuevos retos educativos. El modelo docente en el Espacio Europeo*. Cuenca: Publicaciones de la UCLM.

(2011). El modelo docente universitario y el uso de nuevas metodologías en la enseñanza, aprendizaje y evaluación. *Revista de Educación*, 355, 591-604.

(2012). Herausforderungen des Spanischen Bildungssystems. En H. Pöpel (Co-Editor), *Deustsche und spanier-ein kulturvergleich* (pp. 276-288). Bonn (Alemania): Bundeszentrale Für Politische Bildung.

(2014). Innovative methodologies to promote teacher's emotional competences. *Journal for Educators, Teachers and Trainers JETT*, 5 (2), 116-129

Parlamento Europeo y del Consejo (2007). *Competencias clave para el aprendizaje permanente. Un marco de referencia europeo.* Luxemburgo: Comunidades Europeas.

Pérez Gómez, A.I. (2008). ¿Competencia o pensamiento práctico? La construcción de los significados de representación y de acción. En J. Gimeno (Comp.), *Educar por competencias ¿qué hay de nuevo?* (pp.59-102). Madrid: Morata.

Pérez Vázquez, P.J. & Vila Lladosa, L. E. (2013). La adquisición de competencias para la innovación productiva en la universidad española. *Revista de Educación*, 361, 492-455.

Perrenoud, P. (2012). *Cuando la escuela pretende preparar para la vida ¿Desarrollar competencias o enseñar otros saberes?* Barcelona: Graó.

Popkewitz Th. S. (1988) Paradigma e ideología en investigación educativa. Las funciones sociales del intelectual. Madrid: Mondadori.

Saarmi, C. (1999). *The development of Emotional Competence*. Nueva York: Guilford.

Suberviola-Ovejas, I. (2012). Competencia emocional y rendimiento académico en el alumnado universitario. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, Año XIV, Nº especial, 1-17.

Schuchardt, J.; Hanna, S.D.; Hira, T.K. Lyons, A.C.; Palmer. L. & Xiao, J.J. (2009). Financial Literacy and Education Research Priorities. *Journal of Financial Counseling and Planning*, Vol. 20, Nº 1, 84-95.

Tiana, A. (2011). Análisis de las competencias básicas como núcleo curricular en la educación obligatoria española. *Bordón*, 63 (1), 63-75.

Valle, J. & Manso, J. (2013). Competencias clave como tendencia de la política educativa supranacional de la Unión Europea. *Revista de Educación*, Nº Extraordinario, 12-33.

Percepción de docentes de Ingeniería acerca de la influencia del Contexto en una universidad privada

Joaquín Francisco Laynes Frías
Edith J. Cisneros-Cohernour

Resumen

El contexto institucional, que incluye políticas y prácticas institucionales, es parte importante del proceso de enseñanza-aprendizaje pues sirve de guía y marca hacia dónde se dirigirá la educación. Aun cuando el contexto institucional es algo vital en la política de cualquier país, es necesario saber a profundidad cómo y de qué manera dichas políticas y prácticas institucionales se ven reflejadas en el ámbito educativo. Igualmente importante es también conocer la perspectiva de los docentes sobre cómo ellos perciben que el contexto institucional en el cual se desenvuelven afecta o facilita su labor profesional, pues al ser los profesores quienes ejecutan las políticas educativas es necesario indagar cómo ellos perciben esta influencia en su desempeño profesional, igualmente importante es conocer con qué recursos tecnológicos y administrativos cuentan y que pueden facilitar u obstaculizar su labor.

En esta investigación, hecha con una metodología cualitativa, se encontró que el apoyo por parte de las autoridades académicas, tener suficientes recursos tecnológicos y didácticos, así como contar con una comunicación directa con la Dirección y Coordinación de la universidad es parte primordial para el desarrollo de su labor.

Respecto a las políticas nacionales e internacionales que rigen la educación, los profesores dijeron desconocer cuáles son y cómo se implementan a excepción de las regulaciones ISO que son las más utilizadas para certificar la calidad de las empresas.

Palabras clave: Contexto institucional, calidad de la docencia, perspectiva docente, políticas educativas.

Problema de investigación

El contexto institucional es parte medular de cualquier organización, pero toma particular importancia cuando se trata de una institución educativa, hay muchos factores que pueden influir en el proceso educativo y el contexto institucional es uno de ellos, de ahí la importancia de ser estudiado. Buendía (2011) menciona que el contexto institucional es un supuesto clave como elemento explicativo del comportamiento y conducta de los individuos, esto porque es dentro de las instituciones donde los individuos toman decisiones, diseñan organizaciones y eligen entre distintas alternativas de conocimiento, es por ello que es importante el conocimiento de las características de dichos contextos.

Existen pocas investigaciones sobre el contexto institucional, especialmente sobre cómo los maestros de educación superior perciben la aplicación de los reglamentos, prácticas, políticas y gestión administrativa de las instituciones en donde trabajan. A esto hay que sumar un elemento administrativo característico de las instituciones académicas, la evaluación del profesorado, habitualmente este asunto es abordado como un proceso muchas veces con fines administrativos o económicos en el que el único foco de atención es el docente, pero no se toma en cuenta la influencia del contexto dentro del desempeño del profesor (Rueda, Canales, Leyva y Luna, 2014; Jornet, Sánchez-Delgado y González-Such, 2014).

Por su lado, Buendía (2011) y Feixas (2004) afirman que hay factores que se relacionan directamente con los resultados de la evaluación docente, como son los factores propios del docente y los contextuales, tales como el sitio en el que se encuentra la institución educativa y las prácticas académicas y administrativas dentro de la misma institución.

Estos estudios sobre el entorno institucional son importantes porque permiten conocer la aplicación de las políticas educativas de las universidades y las condiciones bajo las cuales son implementadas, esto a su vez permitirá tener una visión más global y objetiva sobre la situación actual de la educación y de la gestión de las instituciones educativas, especialmente si se tiene en consideración que los factores institucionales inciden de manera directa en la enseñanza tal y como afirman Rueda, Luna, García-Cabrero y Loredo (2010).

También Rueda, Canales, Leyva y Luna (2014) hacen hincapié en que en el campo de investigación sobre contexto institucional, sigue siendo insuficiente el conocimiento producido por la investigación para generar certidumbres sobre las orientaciones apropiadas para cada institución y país. Estos autores hablan de la importancia de explorar las condiciones contextuales que enmarcan la actividad docente para avanzar con mayor certeza y velocidad en la identificación de nuevas estrategias que contribuyan al desarrollo de la docencia.

Por su parte, Luna y Rosales (2014) hacen mención de que la calidad de la enseñanza se conceptualiza no sólo como la interacción del estudiante y el profesor en el marco del proceso de enseñanza aprendizaje, sino que involucra también al conjunto de programas de atención al estudiante, así como la infraestructura y equipamiento que la institución pone a disposición de éstos para su permanencia, tránsito y egreso, con el fin de lograr indicadores de desempeño satisfactorios. Derrico (2006) coincide en que la calidad de la enseñanza debe cumplir con los elementos antes descritos pero también añade que la institución educativa, al igual que las organizaciones de otro tipo, deben implementar políticas de calidad que permitan a la institución mantener un estándar educativo que les asegure un buen nivel de competitividad con respecto a colegios del mismo nivel académico y entorno.

Derrico (2006) menciona también que los elementos básicos con las que debe contar una institución educativa son los mismos que los que deben tener otro tipo de organizaciones, pero añadiendo los requerimientos propios de los colegios; entre estos elementos se mencionan por ejemplo: a) datos institucionales, b) propósitos de su actividad (misión y visión), c) políticas de calidad, d) personal-equipos de trabajo, entre lo que se incluye postulaciones, premios, investigaciones, publicaciones así como la jerarquía de los puestos desempeñados, por ejemplo, jefe de departamento, secretario, director, rector, etc; e) capacitación-perfeccionamiento-actualización, se deben diseñar programas de entrenamiento periódicos para todos los niveles y categorías de personal, implementar cursos internos y externos, etc.; f) seguridad social-higiene laboral; g) instalaciones y equipos; g) bibliotecas-hemerotecas-laboratorios-tecnologías varias; h) servicios básicos como agua, electricidad, de telefonía e informáticos, cafetería, sala de fotocopiado; i) documentación, en este apartado se incluye el marco legal en el que se

desenvuelve la institución, los procedimientos administrativos, administración de personal y de alumnos, procedimientos de diagnóstico, diseño, desarrollo, aplicación y evaluación de ofertas curriculares, entre otros aspectos.

Debido a que la mayoría de los estudios acerca del contexto institucional en ambientes educativos se han quedado a nivel teórico al mismo tiempo que los que se han llevado a cabo son insuficientes (Jornet, Sánchez-Delgado y González-Such, 2014), es que se considera importante la aportación de este trabajo.

Objetivo de la investigación

Este trabajo se centrará en el siguiente objetivo, conocer las características del contexto institucional de una universidad privada de Mérida y su influencia en el desempeño docente desde la perspectiva del profesorado.

Metodología

Se decidió utilizar una metodología cualitativa ya que la intención fue describir y comprender un fenómeno o problema social desde el punto de vista de los individuos o grupos de un determinado contexto (Flick, 2004; Cresswell, 2009).

Participantes.

Los participantes fueron nueve profesores del área de Ingeniería en Sistemas de una universidad privada de Mérida, cuyas edades estaban comprendidas entre los 33 y los 48 años. Aunque en total son 20 profesores los que forman la plantilla docente de esta carrera, solo nueve de ellos estaban dando clases en el cuatrimestre y fue con quienes finalmente se recolectó la información.

De estos nueve profesores participantes, seis se dedican a la docencia de tiempo parcial en esta universidad pues también laboran en otras instituciones educativas o empresas privadas, mientras que los otros tres combinan la enseñanza con labores administrativas en la universidad donde se realizó la investigación.

Los años de antigüedad en la institución de los profesores participantes varían desde los tres años y medio hasta los 13 años.

Procedimiento:

Para la recolección de la información se utilizaron una serie de entrevistas semiestructuradas en las cuales se abordaban las siguientes temáticas: políticas internacionales que impactan en el ámbito educativo y específicamente en la práctica docente, políticas nacionales que impactan en el ámbito educativo y específicamente en la práctica docente, planes y programas institucionales, cultura organizacional (institucional), condiciones laborales del docente, organización académica, entre otras.. Antes de las entrevistas se les hizo mención a los participantes las consideraciones éticas de confidencialidad y manejo de la información recolectada.

Para hacer el análisis de la información se procedió a transcribir las entrevistas realizadas a los maestros y se utilizó el Modelo de Afinidad de Jiro Kawakita (s.f.) con el fin identificar las respuestas en común que sirvieran para establecer las principales ideas u opiniones más relevantes de los maestros acerca de las condiciones del contexto institucional en el cual laboran. Las categorías principales y subcategorías encontradas son descritas a continuación.

Resultados

1. Contexto nacional e internacional

   1.1. Tecnologías de la Información y la Comunicación (T.I.C.)

   Los profesores reconocen que puede existir cierta influencia de factores internacionales que se reflejan en su trabajo docente, el principal es el de las tecnologías de la información y la comunicación (T.I.C.). Hicieron mención de que al ser ellos profesores del área de ingeniería en sistemas necesitan estar actualizados sobre lo que sucede en el ámbito de las nuevas tecnologías, esto con el objetivo de poder compartir con sus alumnos estos conocimientos y así darle a los estudiantes las herramientas suficientes para su futuro desarrollo laboral.

   A esto hay que agregar que la mayoría de los profesores entrevistados trabajan de tiempo completo en empresas dedicadas al ramo de la tecnología, informática y diseño de software, es por ello que se encuentran bien informados tanto sobre las nuevas tecnologías existentes como de las necesidades de las empresas. Son estos conocimientos que adquieren en sus centros de trabajo lo que transmiten al

momento de dar sus clases, pero no solo se limita al conocimiento sino que también a equipamiento y nuevas tecnologías con las que están en contacto en sus lugares de trabajo.

1.2. Participación de empresas privadas

Como se mencionó en el apartado anterior, la mayoría de los profesores entrevistados para esta investigación trabajan en empresas privadas dedicadas o relacionadas a la tecnología, por lo que están en contacto con las tecnologías que más se utilizan en la actualidad en el ramo.

Esto es importante pues mucho de este conocimiento utilizado en sus centros de trabajo en empresas es llevado al salón de clases y es enseñado a la par de lo que el plan de estudios señala, por lo que los alumnos tienen la certeza de que la enseñanza que están recibiendo no solo es la marcada por el plan curricular sino que también es la más actualizada y utilizada en las empresas dedicadas al ramo de la tecnología, comunicaciones e informática.

También la participación de las empresas privadas en la educación es percibida como algo positivo por algunos de los profesores pues consideran que esto puede traer beneficios a las escuelas sobre nuevas perspectivas y formas de trabajo eficiente.

1.3. Procesos de acreditación (S.E.P. y R.V.O.E.)

En este apartado los maestros mencionaron que tienen conocimiento de que existen procesos que la universidad debe de seguir para acreditar sus planes de estudio, sin embargo, en general desconocen cómo se siguen estos procesos o qué requisitos son los que pide la Secretaría de Educación Pública (S.E.P.) para poder acreditar los planes curriculares de su universidad. Sobre esto, un profesor mencionó que al ser ellos empleados que solo van por horas a impartir clases, muchas veces no consideran necesario saber todos esos procesos, dado que es algo que le atañe y es responsabilidad de las autoridades académicas y del dueño de la institución.

Algo en lo que sí hicieron hincapié es que la institución se asegura de mencionar y asegurar a los nuevos estudiantes que los planes de estudios a los que se inscriben

cuentan con el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (R.V.O.E.), esto con el objetivo de darle al alumnado la certeza de que la universidad ha cumplido con todos los trámites y requisitos legales ante la S.E.P. Esto es importante para los profesores pues mencionaron que al ser una institución privada, es necesario que los alumnos y ellos mismos como docentes, estén enterados de que la universidad cuenta con las acreditaciones necesarias para poder funcionar de manera legal, lo que les da la seguridad de trabajar en un lugar ha cumplido con los requisitos que pide la S.E.P.

Asimismo, hicieron mención de las normas de la Organización Internacional de Normalización (I.S.O., por sus siglas en inglés) que son utilizadas frecuentemente para validar productos y servicios en ramas de comunicación y comercio. Sobre esta temática, varios de los profesores hicieron mención de que en sus centros de trabajo se cuenta con esta certificación que busca la calidad de instituciones y empresas, pero varios de ellos dijeron desconocer si la universidad cuenta con alguna de estas certificaciones ISO.

2. Características del docente

2.1. Formación profesional

En este apartado es necesario mencionar que el perfil profesional de los profesores se relaciona principalmente a profesiones del área de tecnologías, pues hay varios ingenieros en sistemas, programadores, ingenieros en mecatrónica, matemáticos, etc. es decir, su formación profesional no es el de la docencia y la enseñanza. Esto es importante pues al preguntar a los profesores si su formación profesional ha influido en su proceso de enseñanza, varios mencionaron que sí, pero ha sido de manera positiva, pues como se mencionó previamente, mucho de lo que ellos aprenden en su centro de trabajo lo aplican en el aula.

Algo importante es que aunque no fueron formados profesionalmente en la docencia, los profesores mencionaron que la universidad les ha brindado las herramientas necesarias para poder desempeñarse eficientemente como profesores, esto ha sido a través de cursos, talleres o pláticas sobre pedagogía que se brindan cada verano. Esto les ha permitido a los profesores entender de mejor

manera el proceso de enseñanza y aprendizaje, así como de mejorar sus habilidades docentes, lo que a su opinión, es una característica positiva de la universidad, el brindarle a sus profesores herramientas que mejoren o desarrollen estas habilidades para la enseñanza.

2.2. Personalidad

La personalidad del profesor es clave para llevar a cabo el proceso de enseñanza, es necesario, mencionaron algunos profesores, que el alumno se sienta a gusto con quien le imparte la materia para que éste pueda sentirse motivado a aprender.

Los maestros comentaron en la entrevistas que es importante que el estudiante sepa que puede confiar en el profesor para resolver sus dudas, comentarios o incluso externar quejas o preocupaciones, pues solo de esta manera les es posible a ellos mejorar, independientemente de los resultados de las evaluaciones a los que son sometidos cada cuatrimestre y de las recomiendas de mejora que se dan como resultado de éstas.

3. Características del alumno

3.1. Antecedentes escolares

Los antecedentes académicos de los estudiantes son parte importante de la enseñanza, los maestros comentaron en las entrevistas que muchos alumnos a veces traen serias deficiencias cuando entran a la universidad, por ejemplo, el razonamiento lógico-matemático que es algo esencial en la formación de futuros ingenieros, pero algunas veces los profesores comentaron que se han topado con alumnos que no tienen desarrollada de manera eficiente este tipo de razonamiento, por lo que se han visto en la necesidad de adaptar su método de enseñanza.

Una de las adaptaciones que han hecho los profesores para tratar de compensar esta situación, es que en sus clases usan ejemplos prácticos en donde les muestran a los estudiantes la aplicación práctica de todo lo que se les enseña de manera teórica. Esto les sirve para que los alumnos puedan entender de mejor manera cómo es diseñado, programado e implementado una aplicación para algún sistema

operativo de algún celular, por ejemplo; a su vez, esto le sirve al alumnado como una motivación para aprender.

Otra de las acciones que los profesores realizan para compensar las limitaciones en razonamiento lógico-matemático de algunos profesores, es hacer las clases más personalizadas, lo que es posible hacer ya que a veces hay solo cinco o siete alumnos por grupo, esto permite que los profesores puedan estar más al pendiente de los alumnos cuyo ritmo de aprendizaje es algo más lento en comparación con sus compañeros.

3.2. Motivación hacia la formación profesional

Otra situación con la que estos profesores se encuentran ocasionalmente es la falta de motivación de los estudiantes, a decir de los maestros esta es una de las principales causas por las que un alumno reprueba. Comentaron que se han encontrado con alumnos cuya motivación al estudio es baja, y existen diferentes razones para ello, ya sea por cuestiones económicas, vocacionales o familiares.

Las dos primeras han sido la que más recalcaron los entrevistados, pues entre sus comentarios hubo mención de los alumnos que trabajan y tienen que pagarse sus estudios son los más motivados para aprender, dado que saben la utilidad y beneficios que conlleva el sacrificio de trabajar y estudiar al mismo tiempo. Esto se relaciona con el aspecto vocacional, pues estos alumnos que trabajan y se pagan sus colegiaturas son los más comprometidos con su formación académica y profesional, los profesores comentaron que el compromiso de estos estudiantes con su educación es más fuerte que la de aquellos a quienes sus padres les pagan la carrera y muestran apatía o desinterés hacia su formación.

4. Participación docente

4.1. Actividades extracurriculares

La participación de los profesores muchas veces se ve limitada a actividades extracurriculares ya sean deportivas o culturales, mencionaron que aunque es positivo y necesario que se realicen esta clase de actividades, a veces es necesario

planearlas de mejor manera o avisarles con suficiente anticipación para evitar posibles conflictos de horarios, pues, como mencionaron, ocasionalmente se ven en la necesidad de adaptar o modificar sus planeaciones académicas para no retrasarse en el cumplimiento de sus objetivos cada vez que se presentan actividades de este tipo.

4.2. Cursos y talleres de actualización

En este rubro, los entrevistados respondieron que desde hace algún tiempo a los profesores se les da talleres o cursos de actualización cada verano, estos cursos son enfocados principalmente al área pedagógica y a la mejora de sus habilidades docentes. Estos cursos son diseñados tomando como base el desempeño de los maestros, los que salen con calificaciones bajas en las evaluaciones que se les hacen son a quienes van enfocados los cursos. Las temáticas que se abordan en ellas son, como se mencionó, enfocadas a aspectos pedagógicos o a la mejora de la docencia, pero los profesores mencionaron que hace falta que se enfoquen en aspectos más cercanos a la profesión, es decir, que se aborden temas relacionados con el área de ingeniería en sistemas, eso a su parecer, es un área de oportunidad de la universidad.

5. Condiciones laborales

5.1. Contratación y asignación de horas

En general existe satisfacción de los docentes acerca de la asignación de horas de clase y materias, esto es porque como los profesores mencionaron, existe ya un núcleo de maestros que llevan ya varios años dando clases en la institución, y es entre estos mismos maestros que a veces se van rotando la impartición de las asignaturas. Esto hace que muchas de las materias que se imparten sean dadas por los mismos profesores, pues es un núcleo básico de profesores que ya está constituido desde hace algunos años, con las consiguientes actualizaciones de plan de estudio o modificaciones y mejoras de las asignaturas.

5.2. Promoción docente y estímulos

Los profesores mencionaron que esta es un área de oportunidad de la universidad pues aunque reciben ciertos beneficios, algunas veces suele ser insuficiente. A consideración de los docentes sería positivo que la universidad contara con programas de promoción docente, pero son conscientes de que es complicado dado que muchos de ellos solo van por horas además de que implicaría un gasto extra para la institución, e hicieron mención de que el único ingreso que tiene la universidad es el de las colegiaturas y mensualidades que pagan los alumnos, contar con programas de estímulos extra podría implicar un aumento en lo que pagan los alumnos.

Acerca de los estímulos con los que cuentan, mencionaron que se les paga vacaciones, aguinaldo y las horas de planeación académica a los que llevan más tiempo laborando en la universidad; pero a los profesores que solo son contratados para dar clases un cuatrimestre no cuentan con ese beneficio ya que solo laboran por un corto periodo de tiempo.

Otro tipo de apoyo que se les da a los profesores por parte de la universidad es un descuento en el pago de colegiaturas que se les hace si desean estudiar un posgrado, este descuento aplica para ellos o para algún familiar cercano, pero aparte de los estímulos ya mencionados, no se cuenta con ningún otro a decir de los entrevistados.

5.3. Evaluación docente

Acerca del tema de evaluación docente, en las entrevistas los profesores mencionaron que es poca la participación que tienen en este proceso, su participación se ve limitada únicamente a ser sujetos de evaluación y a recibir sus resultados. Destacaron que sería positivo para ellos saber cómo es realizado el proceso de evaluación, cuáles son los rubros que les evalúan, cómo es analizada la información y qué uso se le da a los datos obtenidos.

Los profesores contestaron que a ellos únicamente les llega los resultados de sus evaluaciones y se les notifica en cuáles áreas fueron evaluados con puntajes más altos y en cuáles hay algún área de oportunidad, y con base en ello se planean los

cursos o talleres de lo que ya se hizo mención con anterioridad.Aparte de esto, los profesores dijeron no tener ninguna otra participación dentro del proceso de evaluación a los que son sometidos cada fin de cuatrimestre.

5.4. Lineamientos, normativas y reglamentos

Acerca de los lineamientos que siguen los profesores para llevar a cabo su práctica docente, en las entrevistas mencionaron que al trabajar únicamente por horas ellos solamente reciben los reglamentos a través de la Coordinación, pero no hay ninguna participación suya en la elaboración de los mismos.

Los entrevistados llevan entre tres y doce años laborando en la institución, e hicieron mención de que en ese tiempo se acostumbraron a recibir los reglamentos y lineamientos institucionales, pero solo se les comunica muchas veces de manera informal, es decir, de maestro a maestro, a través de los medios “oficiales” han sido contadas las veces que esta información ha sido transmitida.

Para estos profesores, es importante cumplir con lo que la universidad estipula en sus reglamentos, por ello ellos intentan en medida de lo posible cumplir con sus obligaciones como llegar temprano, cumplir con sus objetivos, entregar sus calendarizaciones o planes de clase, etc. Para ellos es importante esto pues consideran que los reglamentos son necesarios para poder mejorar como docentes y como institución.

6. Condiciones institucionales

6.1. Recursos tecnológicos

Acerca de los recursos tecnológicos con los que cuenta la universidad, los maestros mencionaron que cuentan con un buen equipamiento, sin embargo, muchas veces resulta ser insuficiente, por ejemplo, los cañones proyectores necesarios para algunas de las clases son pocos, y frecuentemente los maestros los necesitan para impartir alguna asignatura pero no es posible conseguirlos porque no hay alguno disponible, porque están averiados o porque están siendo ocupados por algún otro maestro.

Otra situación que se presenta es que a veces el número de computadoras disponibles en el centro de cómputo es insuficiente, por lo que hay ocasiones en que dos alumnos tienen que usar una misma computadora y esto contribuye a ralentizar el desarrollo normal de las clases.

El acceso a Internet es otra cuestión con lo que los maestros lidian diariamente, pues durante las entrevistas mencionaron que el servicio de Internet es intermitente muchas veces pues hay ocasiones en que es demasiado lento y otras en las que definitivamente no hay servicio. A decir de los entrevistados, esto hace que las clases sean más lentas pues debido a la naturaleza de la profesión el contar con acceso adecuado a Internet es esencial, esta situación también contribuye a que en ocasiones sea difícil accesar a la plataforma electrónica, conocida como “moodle” pues es en esta plataforma donde los maestros dejan tareas para el alumnado, esto hace que sea imprescindible contar con una adecuada velocidad de Internet.

6.2. Recursos didácticos

Sobre los recursos didácticos con los que cuentan los profesores, mencionaron que cuentan con lo siguiente: pintarrones, marcadores, carpetas, artículos de papelería, entre otros. Sobre este tema los maestros dijeron no tener ninguna dificultad ya que la universidad siempre les ha proveído de los recursos didácticos necesarios y adecuados.

Los profesores hicieron mención de que cuando necesitan algo siempre tienen la certeza de que la institución les proveerá de lo que necesitan, esto es algo positivo ya te perciben que la universidad está al pendiente de ellos y de sus necesidades.

Sí hicieron mención de la necesidad de que se contara con más recursos bibliográficos actualizados en el área de tecnologías e informática, esto es porque aunque la biblioteca cuenta con materiales sobre el tema, éstos son insuficientes o desactualizados. Mencionaron que contar con suscripciones a revistas electrónicas sería beneficioso para el alumnado pues, dado que en las áreas de tecnologías de información y comunicación, informática, sistemas y mecatrónica el conocimiento y avances tecnológicos quedan obsoletos rápidamente, es necesario que se cuente con acceso a revistas especializadas en estas áreas, pues así los alumnos estarían

a la vanguardia de las nuevas tecnologías, investigaciones y recursos necesarios que les puedan ser de utilidad en su vida profesional futura.

6.3. Infraestructura y servicios

Sobre las condiciones en las que llevan a cabo su labor como docentes, los entrevistados mencionaron que es un ambiente que cuenta con los recursos suficientes para desarrollar su trabajo de manera adecuada. Respondieron que las instalaciones de la universidad son buenas ya que cuentan con espacios amplios y con buena iluminación. La localización de la universidad, aunque lejana del centro, es accesible para los alumnos y cuenta con ruta de transporte frecuente que pasan justo en frente de la escuela.

Algo que se podría mejorar de los servicios con los que cuenta la universidad es el horario en que la biblioteca y la cafetería ofrecen sus servicios, pues, como los maestros comentaron en las entrevistas, hay un lapso de tiempo en que estos dos lugares están cerrados, lo que no permite que los alumnos que necesiten hacer uso de la biblioteca puedan acceder a ella.

Lo mismo sucede con el servicio de cafetería, que deja de prestar servicio aproximadamente a la 1 pm y vuelve a abrir a las 5 pm, por espacio de cuatro horas la universidad se queda sin servicio de cafetería, lo que en ocasiones se torna difícil dado que muchos de los alumnos trabajan en alguna empresa y al salir de sus centros de trabajo se dirigen directamente a la universidad, y en muchas ocasiones entran a sus clases sin haber almorzado. Esta es una situación que se presenta con cierta frecuencia, pero no es algo que influya de sobremanera en la manera en como los profesores dan sus clases, aunque es una situación que se podría mejorar según los profesores entrevistados.

6.4. Clima organizacional *(ambiente de trabajo positivo, buena comunicación – política de puertas abiertas, cohesión grupal, sentido de pertenencia, cooperación)*

El clima organizacional que predomina en la universidad es el elemento que más destacaron los profesores durante las entrevistas, hicieron mención que predomina

un ambiente de trabajo positivo y cordial entre los profesores del área de ingeniería en sistemas. Comentaron que en la universidad existe y se aplica una política de puertas abiertas, es decir, los maestros tienen la facilidad de ir directamente con la persona encargada de coordinarlos sin tener que hacer uso de intermediarios.

Contar con una política de puertas abiertas es muy positivo para ellos ya que se sienten con la confianza que acudir con su coordinador o coordinadora y plantearle directamente cualquier situación, siempre con la certeza de que serán atendidos y que sus peticiones serán tomadas en consideración. Fue posible constatar esto al realizar las observaciones de campo pues durante el tiempo que duraron éstas se observó cómo los profesores tenían la facilidad de entrar a la oficina de la Coordinación y plantearle directamente a la persona correspondiente sus dudas o inquietudes.

Pero eso no solo pasaba con los profesores sino también con los alumnos, pues durante las observaciones de campo fue posible observar que con frecuencia los alumnos entraban a las oficinas de la Coordinación con la intención de plantear alguna pregunta a la persona encargada del área de sistemas y siempre fueron atendidos de manera rápida. Esta facilidad que tienen los profesores y alumnos de comunicarse con las autoridades de su institución juega un papel muy importante para tener un buen ambiente de trabajo pues permite una comunicación directa con la persona encargada de coordinarlos, con la seguridad que serán atendidos con rapidez y eficiencia.

Durante las entrevistas el tema de la cohesión grupal fue un tema importante que fue mencionado por la mayoría de los profesores, en opinión de ellos el llevar trabajando varios años en la institución ha hecho que se lleguen a conocer y apoyar mutuamente. Estos docentes que ya llevan varios años en la institución son los que conforman el núcleo de profesores del que se hizo mención previamente, estos profesores han desarrollado vínculos de cooperación mutua y de compañerismo.

Durante las entrevistas dos profesores mencionaron que hay ocasiones en que comparten los materiales que han elaborado para sus clases con otros maestros, esto con la intención de facilitarles su labor y ayudar en el proceso de enseñanza de los alumnos.

Relacionado también con el tema de clima organizacional, el sentido de pertenencia de los profesores en la universidad es algo relevante para ellos, la mayoría de los entrevistados respondió que al llevar varios años laborando en la institución han desarrollado ya un sentido de identidad y de pertenencia. Esto les ha ayudado a tener un sentido de compromiso para con la institución y con sus alumnos, esto fue mencionado en las entrevistas por varios de los maestros, que mencionaron también que se debe en parte al buen trato que reciben en general por las autoridades académicas y administrativas de la universidad.

6.5. Docencia e investigación

El vínculo entre docencia e investigación es un tema importante dentro del área de ingeniería en sistemas de esta universidad, hubo comentarios diversos en esta temática durante las entrevistas realizadas. Los comentarios más importantes fueron por ejemplo de que la investigación es un área que se está desarrollando apenas pero que no se le ha dado el impulso necesario, pero un comentario opuesto fue que no existe hasta el momento ningún intento por parte de la universidad por promover la investigación entre los docentes:

Estos comentarios opuestos entre profesores hacen suponer que no existe un consenso o conocimiento sobre cómo es abordado el tema del vínculo entre su trabajo como docentes y la investigación dentro de la universidad. Algo en lo que todos los entrevistados coincidieron es en los beneficios que podría tener para la institución contar con programas de investigación no solo para profesores sino para el alumnado, dado que, como mencionaron también, ahora no solo se busca que los egresados sean mano de obra calificada sino que sepan investigar, identificar problemas e intervenir para resolver dichos problemas.

6.6. Tutoría

El tema de la tutoría fue algo que durante las entrevistas fue mencionado por los profesores como algo que no sucede en el área de ingeniería, lo más cercano a una tutoría es el asesoramiento que se les da a los alumnos que requieren algún apoyo para comprender alguna temática o contenido específico de alguna materia.

Tres profesores comentaron que aunque contar con un programa de tutorías sería positivo sería difícil establecerlo, esto por razones administrativas, de recursos tanto humanos como económicos, de tiempo y disponibilidad de posibles personas que pudieran fungir como tutores.

Discusión de los resultados

Para los profesores entrevistados, quizá la tecnología sea la mayor fuente de influencia que ellos perciban que se pueda relacionar con el contexto internacional y se deba probablemente a que pertenecen al área de ingeniería en sistemas, por lo que mucho de sus conocimientos vienen a raíz de la globalización de la tecnología y recursos tecnológicos e informáticos.

Asimismo, los profesores mencionaron que las políticas nacionales tampoco las perciben directamente en su labor como profesores, saben y reconocen que puede haber una influencia pero ésta se da principalmente a nivel administrativo con las regulaciones impuestas por organismos como la SEP. La influencia de políticas nacionales les llega a ellos a través de la administración de su universidad, mediante lineamientos y reglamentos que deben de seguir. Algo que puede influir en la percepción general de los profesores en todos los aspectos investigados, es que la mayoría de ellos solo trabaja por horas, lo que puede limitar su conocimiento sobre el impacto de las políticas nacionales e internacionales en su institución.

Algo que los maestros resaltaron es que las empresas privadas nacionales e internacionales tienen una influencia fuerte dentro de su labor docente, esto es porque las empresas privadas relacionadas con la tecnología son las que finalmente son receptoras de los alumnos que egresan de su universidad, por lo que se ven en la necesidad de estar actualizados en cuanto a contenidos y a estar enterados de las necesidades de las empresas privadas.

Al comparar las respuestas dadas por los profesores respecto a la evaluación de su desempeño con lo mencionado por autores como Buendía (2011) y Feixas (2004), quienes mencionan que las condiciones del contexto institucional pueden influenciar el resultado de las evaluaciones del docente, en este caso se puede mencionar que los maestros de esta universidad no cuenten con el conocimiento suficiente del proceso de

evaluación y de cómo se usa la información obtenida pueda influenciar de alguna manera la percepción u opinión de los profesores sobre las prácticas administrativas de su centro de trabajo.

Asimismo, no parece haber un consenso sobre cuál es el modelo de educativo de la universidad, los profesores no saben si su modelo educativo es constructivista o por competencias y esta confusión causa cierta incomodidad en ellos.

Con respecto a los recursos con los que cuentan los profesores para llevar a cabo su labor, el contar con centro de cómputo, cafetería y biblioteca es de gran ayuda para ellos, pero a veces es insuficiente en cuando no hay suficientes proyectores o la conectividad a Internet es deficiente. Esto es importante pues se puede relacionar con lo que dicen Luna y Rosales (2014) y Derrico (2006) acerca de que es importante contar con infraestructura y recursos suficientes para poder llevar a cabo de manera más eficiente el proceso de enseñanza.

Acerca de las cuestiones administrativas y sus condiciones laborales, como la contratación o asignación de horas, los profesores mencionaron que es algo que desconocen en su mayoría pues ellos se dedican principalmente a dar clases, solo mencionaron que es un proceso en el que se consideran el dominio del contenido de la asignatura, experiencia y disponibilidad del profesor, esto de nuevo puede relacionarse con lo que Derrico (2006) menciona acerca de que la gestión de estos aspectos académico-administrativos son parte esencial de cualquier institución que pueda considerarse “de calidad”.

Esta autora también menciona que la docencia e investigación son esenciales en una institución académica que busque tener la excelencia, sin embargo, en la universidad donde se llevó a cabo hubo comentarios variados acerca de si esta universidad lleva a cabo este tipo de actividades, pues como se mencionó anteriormente, un grupo de profesores menciona que sí se realizan este tipo de acciones y otro grupo mencionó que no se hace nada al respecto.

Otro elemento que menciona Derrico (2006) es el de cursos de actualización periódica de los profesores, este es importante dado que el conocimiento ahora es el recurso esencial en cualquier área, sin embargo, en la universidad donde se llevó a cabo la investigación estos cursos de actualización están destinados a subsanar las

áreas en las que los profesores salieron mal evaluados y no a una verdadera actualización de contenidos.

Un aspecto positivo que los profesores mencionaron es el apoyo que les brinda la Coordinación, pues siempre que han tenido necesidad de resolver algún problema o duda ha habido el apoyo por parte de esta instancia para poder resolver su situación. Esto es posible gracias a la política de "puertas abiertas" que existe en la institución, pues los profesores pueden ir directamente a la Coordinación y solicitar el apoyo directamente con la persona encargada. Esta misma apertura posibilita que exista un bien clima laboral en la institución, pues a pesar de no contar a veces con los recursos necesarios, existe el apoyo entre los mismos docentes y la Coordinación para poder llevar a cabo su labor.

Estos resultados son útiles para poder conocer mejor la influencia del contexto institucional en la labor de los profesores, así como cuáles son los elementos que más influyen para facilitar u obstaculizar la enseñanza, en este caso de una universidad privada.

Referencias bibliográficas

Buendía, M. (2011). Análisis institucional y educación superior. Aportes teóricos y resultados empíricos. *Perfiles educativos*, vol. XXXIII, núm. 134. Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación: México. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13221247002

Cresswell, J.W. (2009). Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. 3a ed. Sage Publications.

Departamento de Ingeniería Industrial (s.f.) Jiro Kawakita y el Modelo de Afinidad. Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en http://www.ingenieria.unam.mx/industriales/carrera_historia_kawakita.html

Derrico, E. (2006). La organización y administración de centros educativos: una visión desde el concepto de las buenas prácticas en educación. *Tecnología y Comunicación Educativas*, No. 40. Disponible en http://investigacion.ilce.edu.mx/tyce/40/art3.pdf

Feixas, M. (2004). La influencia de factores personales, institucionales y contextuales en la trayectoria y el desarrollo docente de los profesores universitarios. *Revista Educar*. Universitat Autónoma de Barcelona. Disponible en http://educar.uab.cat/article/view/260/237

Flick, U. (2004). Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Morata.

Jornet, J., González-Such, J., Sánchez-Delgado, P. (2014). Factores contextuales que influyen en el desempeño docente. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa* vol. 7(2e) 185-195

Luna, E.; Rosales, O. (2014). Identificación de las variables de contexto que promueven la calidad de la enseñanza en la educación superior. Revista Argentina de Educación Superior. Año 6, núm. 9

Rueda, M., Canales, A., Leyva, Y. y Luna, E. (2014). Condiciones contextuales para el desarrollo de la práctica docente. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa* vol. 7 (2e), pp. 171-183.

Rueda, M.; Luna, E; García-Cabrero, E.; Loredo, J. (2010). La evaluación de la docencia en las universidades públicas mexicanas: un diagnóstico para su comprensión y mejora. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*. Vol. 3, núm. 1e

El aprendizaje organizacional y aceptación tecnológica del e-Learning en las empresas tecnológicas de la ciudad de Guadalajara, Jalisco, México.

Rafael Avalos Pelayo

Gabriela Carranza Ortegón

Resumen

En el marco de la administración del conocimiento, se describe un modelo teórico metodológico confirmatorio con ecuaciones estructurales que muestra la relación entre el aprendizaje organizacional (Bolívar Ruano, 2011) y la aceptación tecnológica del E-Learning en la modalidad de aprendizaje colaborativo (Jashapara, 2011); realizado con 116 profesionistas del área de tecnología que han tomado al menos un curso en línea correspondiente a capacitación en su trabajo actual, en el área metropolitana de la ciudad de Guadalajara, con un muestreo aleatorio simple. Los instrumentos de obtención de información utilizados fueron el TAM (Peral Perala, Arenas Gaitána, & Ramón-Jerónimo, 2013) y el DLOQ (Awasthy & Gupta, 2012). Se confirma que la aceptación tecnológica del E-Learning en la modalidad de aprendizaje colaborativo, es un precedente del aprendizaje organizacional, con un alfa de Cronbach de 0.873 para el instrumento del TAM y 0.977 para el instrumento del DLOQ. El modelo dio como resultado un GFI de 0.959, un RMSEA de 0.0, un AGFI de 0.927, un NFI de 0.967, un IFI de 1, un TLI de 1, un CFI de 1 y un Chi cuadrada normalizada de 0.0906.

Abstract

In the context of knowledge management, a confirmatory methodological theoretical model is described with structural equations showing the relationship between organizational learning (Bolívar Ruano, 2011) and the technological acceptance of E-Learning in the form of collaborative learning (Jashapara, 2011); this model was carried out with 116 professionals in the area of technology who had taken at least one online

course related to training in their present job, in the metropolitan area of the city of Guadalajara, with simple random sampling. The information-gathering instruments used were the TAM (Peral Perala, Arenas Gaitána, & Ramón-Jerónimo, 2013) and the DLOQ (Awasthy & Gupta, 2012). It is confirmed that the technological acceptance of E-Learning in the form of collaborative learning is a precedent of organizational learning, with a Cronbach's alpha of 0.873 for the TAM instrument and 0.977 for the DLOQ instrument. The model resulted in a GFI of 0.959, an RMSEA of 0.0, an AGFI of 0.927, an NFI of 0.967, an IFI of 1, a TLI of 1, a CFI of 1, and a normalized Chi square of 0.0906.

Palabras Clave: Aprendizaje, Conocimiento, E-Learning.

Introducción

A nivel global, la política en favor de la integración de las TIC al desarrollo se plasmó en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), según se describe en la Meta 8.F que establece “En cooperación con el sector privado, dar acceso a los beneficios de las nuevas tecnologías, especialmente las de la información y la comunicación” (ONU, 2013)

La Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), celebrada en 2003 y 2005, concretó un claro compromiso de los gobiernos en torno a fomentar el logro de una sociedad de la información de naturaleza inclusiva. Con este fin el Plan de Acción de la CMSI identifica diez metas, dos de las cuales se relacionan con la educación, programadas para ser cumplidas antes del año 2015. (UNESCO, 2009)

El Gobierno de la República en el documento titulado “Estrategia Digital Nacional” dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, plantea en su punto tercero titulado “Educación de Calidad” el objetivo de la integración y aprovechamiento de las TIC en el proceso educativo para insertar al país en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Su plan de acción consiste en que mediante el uso de las TIC se incremente el rendimiento y la oferta educativa, se dote de habilidades digitales a profesores y alumnos, y se promueva la creación y difusión de cultura (Peña Nieto, 2013)

Del año 2012 al 2013 el número de usuarios de internet en México subió un 13%, de 45.1 a 51.2 millones, con una distribución equitativa al 50% entre hombres y muje-

res. El tiempo de conexión diario es de 5 horas 36 minutos, el hogar es el primer lugar de conexión seguido del trabajo. Dentro del uso laboral, la capacitación en línea ocupa un 11%. (AMIPCI, 2014).

El estudio se llevo a cabo de enero de 2014 a diciembre del año 2015, en el área metropolitana de la ciudad de Guadalajara Jalisco México. Fue dirigida a profesionistas del área de tecnología dentro de una empresa tecnológica, y que hayan tomado al menos un curso de capacitación tecnológica colaborativa.

Planteamiento del Problema

Entre los retos organizacionales del siglo XXI, ha cobrado especial importancia la habilidad de administrar el conocimiento y traducirlo en empresas más productivas y competitivas gracias a su capacidad de innovar. (Díaz, 2007)

Para ello, se requiere un aprendizaje organizacional y su formalización dentro de la empresa mediante su institucionalización. (Díaz, 2007)

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han potenciado el aprendizaje de forma colaborativa con su unión con el Capacitación Tecnológica . (Carrió Pastor, 2007)

El uso del Capacitación Tecnológica ha revolucionado el aprendizaje y el desarrollo actual, lo que permite a más personas a ser capacitadas, a un costo menor y con los resultados de aprendizaje inclusive mejores o al menos similares en comparación con el aprendizaje en el cara a cara en las aulas. (Llewellyn & Frame, 2013)

Por lo tanto, se busca un modelo teórico metodológico confirmatorio con ecuaciones estructurales que explique la relación entre el Aprendizaje Organizacional y la aceptación tecnológica del E-Learning Colaborativo.

A partir de lo expuesto anteriormente, se plantea como pregunta general: ¿El Aprendizaje Organizacional se genera a través de la Capacitación Tecnológica Colaborativa? Pregunta de trabajo ¿Qué relación existe entre el Aprendizaje Organizacional y la satisfacción e intención de uso del empleado que ha tomado un curso Capacitación Tecnológica Colaborativa?

El Objetivo del General fue: Elaborar un modelo teórico metodológico confirmatorio que precise que la capacitación tecnológica colaborativa es un precedente del

aprendizaje organizacional. Como objetivos específicos obtener las dimensiones de componen el constructo aprendizaje organizacional y el constructo capacitación tecnológica colaborativa. La hipótesis general: El Aprendizaje Organizacional se genera a través del aprendizaje obtenido por la capacitación tecnológica colaborativa.

Justificación

El principal beneficio del estudio, es contar con un instrumento fundamentado que le indique a la empresa, con cierto grado de certeza, que se lograrán los objetivos del aprendizaje organizacional si capacita a sus empleados con la modalidad de E-Learning Colaborativo. Si no es así, recurrir a otras modalidades de capacitación.

Con los resultados del cuestionario (TAM), el empleado tendría la certeza de que la capacitación E-Learning sería viable para éstos.

Se pretende optimizar la forma en que las empresas gestionan los cursos de capacitación en la modalidad de E-Learning Colaborativo, teniendo un grado mayor de certeza que se cumplirán los objetivos de Aprendizaje Organizacional.

Marco Teórico

El Aprendizaje Colaborativo según (Johnson, 2000) es, ante todo, un sistema de interacciones cuidadosamente diseñado que organiza e induce la influencia recíproca entre los integrantes de un equipo. Es también un proceso que se va desarrollando gradualmente entre los integrantes de dicho equipo, bajo el entendido de ser "mutuamente responsables del aprendizaje de cada uno de los demás". Siendo una modalidad del aprendizaje colaborativo, el E-Learning de acuerdo a (Cabero, 2006), se refiere a la formación que utiliza la red como tecnología de distribución de la información, sea esta red abierta (Internet) o cerrada (intranet).

Para la definición operacional, se tomaron los trabajos de (Maleko Munguatosha, Birevu Muyinda, & Thaddeus Lubega, 2011), (Arteaga Sanchez, Duarte Hueros, & Garcia Ordaz, 2013), (Westerlund, 2010) y (Lee & Becker, 2012) los cuales son trabajos confirmatorios que tratan el Capacitación Tecnológica y el aprendizaje colaborativo en línea.

Las principales teorías de soporte son: Teoría del Conflicto Social, que menciona que el conflicto socio-cognitivo se produce porque, ante un problema, dos sujetos presentan modelos o respuestas contradictorias de resolución los cuales implican una toma de conciencia de maneras de pensar diferentes; tales contradicciones se manifiestan socialmente. Los resultados conseguidos demostraron que el conflicto socio-cognitivo permite al sujeto tomar conciencia de que existen respuestas distintas de la suya; por lo tanto, es posible la elaboración de una respuesta cognitiva nueva mientras está involucrado en una actividad que lo vincula en una relación social con otro sujeto. (Soledad Peralta, 2010). Cuyo postulado es: El conflicto es (...) la energía creadora e impulsora de todo cambio (Roy Alfaro Vargas, 2010).

Teoría de la Cognición Distribuida, la teoría fue desarrollada para conocer las propiedades y procesos de un sistema cognitivo se requiere llevar a cabo un estudio de campo etnográfico del escenario y poner atención a las actividades que realizan las personas y sus interacciones con el mundo material. El estudio también implica examinar cómo la información es distribuida a través de diferentes medios en el sistema técnico-social. (Ferruzca Navarro, 2008). La teoría estudia los artefactos tal y como se utilizan en situaciones reales, para a partir de ellos tratar de comprender las propiedades cognitivas y estructurales, estables, que van más allá del marco particular. Por lo que esta teoría ha empezado a formar un cuerpo de datos comparativos sobre patrones de prácticas que resultan útiles para casos similares. (Nardi, 1992). Cuyo postulado es: El crecimiento cognitivo es estimulado mediante la interacción con otros, y que requiere del diálogo y el discurso, convirtiendo el conocimiento privado en algo público y desarrollando una comprensión compartida. (Oshima, Bereiter, & Scardamalia, 1995).

Teoría del Aprendizaje Colaborativo, la visión del aprendizaje colaborativo se percibe como la construcción de nuevos significados a partir de ciertos elementos clave: grupos pequeños, metas comunes, corresponsabilidad, el logro y la interacción social con los demás para la creación de nuevas alternativas en la solución de problemas. (Galindo Gonzalez, 2012). Cuyos postulados son (Galindo Gonzalez, 2012):

- La educación como un proceso de socio construcción, es decir, de la apertura a la diversidad y la tolerancia
- Los alumnos deben trabajar en grupos, colaborar y cooperar mediante una serie de estrategias que les faciliten la interacción y la comunicación
- Los alumnos deben de aportar de manera individual al proyecto común y se integre un proyecto colectivo con el acervo, las ideas y la creatividad de cada uno de sus miembros
- Con la retroalimentación de sus miembros deberá facilitar y potenciar las actitudes cognitivas y dinámicas en el aprendizaje

En la tabla 1 titulada E-Learning Colaborativo, se muestra el constructo E-Learning Colaborativo mostrando sus dimensiones: Utilidad Percibida, Facilidad de uso percibida e Intensión de Uso. Así como, los artículos confirmatorios que dan soporte a cada una de las dimensiones mostradas, las cuales son incluidas en el instrumento de obtención de información (TAM).

Tabla 1 Constructo E-Learning Colaborativo

CONSTRUCTO: E- Learning - Aprendizaje Colaborativo en Línea		
CONSTRUCTO	**DIMENSIÓN**	**AUTOR**
E-LEARNING - COLABORATIVO EN LÍNEA	UTILIDAD PERCIBIDA	(Cheng, 2012) (Maleko Munguatosha, Birevu Muyinda, & Thaddeus Lubega, 2011) (Arteaga Sanchez, Duarte Hueros, & Garcia Ordaz, 2013) (Lee & Becker, 2012) (Ho, Kuo, & Lin, 2009)

		(Alsabawy, Cater-Steel, & Soar, 2011) (Tella, 2010)
	FACILIDAD DE USO PERCIBIDA	(Cheng, 2012) (Maleko Munguatosha, Birevu Muyinda, & Thaddeus Lubega, 2011) (Arteaga Sanchez, Duarte Hueros, & Garcia Ordaz, 2013) (Lee & Becker, 2012) (Ho, Kuo, & Lin, 2009) (Alsabawy, Cater-Steel, & Soar, 2011) (Tella, 2010)
	LA INTENCIÓN DE USO	(Cheng, 2012) (Maleko Munguatosha, Birevu Muyinda, & Thaddeus Lubega, 2011) (Arteaga Sanchez, Duarte Hueros, & Garcia Ordaz, 2013) (Lee & Becker, 2012) (Ho, Kuo, & Lin, 2009) (Alsabawy, Cater-Steel, & Soar, 2011) (Tella, 2010)

Fuente: (Avalos Pelayo, 2016)

El Aprendizaje Organizacional según (Carrió Pastor, 2007) entendido como “el proceso mediante el que una organización construye conocimiento o reconstruye el conocimiento existente”. De acuerdo a (Correa López, Cruz Correa, & Morales Calderón,

2013) como el grado en el que los miembros adquieren “trozos” de conocimiento y reconocen que son potencialmente útiles

Para la definición operacional, se toma el Cuestionario de las Dimensiones de Aprendizaje Organizacional (DLOQ), el cual es ampliamente referenciado en el meta análisis de (Bolívar Ruano, 2011) y en varios trabajos confirmatorios como (Basim, Sesen, & Korkmazyurek, 2007).

Las principales teorías de soporte son: Teoría del Conocimiento, la teoría basada en el conocimiento es una teoría emergente de la existencia, organización y ventaja competitiva, la cual se fundamenta en el rol de las empresas en crear, proveer y aplicar el conocimiento. Ésta, considera a la empresa una comunidad social, representante de un cúmulo de conocimientos, experta en la creación, en la transmisión interna y en la aplicación del conocimiento. (Ochoa Hernández, Prieto Moreno, & Santidrián Arroyo, 2012)

La teoría explora la creación de conocimiento organizacional a través de la interacción entre conocimiento tácito/ explícito e individual/organizacional. (Nonaka, 1994)

El conocimiento es un intangible que se crea y acumula en el capital humano, estructural y relacional, es decir en el capital intelectual de las empresas. (Ochoa Hernández, Prieto Moreno, & Santidrián Arroyo, 2012)

Sus principales postulados son: Los principales Modelos de Aprendizaje de acuerdo a la teoría del conocimiento son (Ochoa Hernández, Prieto Moreno, & Santidrián Arroyo, 2012): Ciclo de Aprendizaje de David Kolb , Ciclo de Aprendizaje de Charles Handy y el Ciclo de la inteligencia de Chun Wei Choo.

Teoría General de Sistemas**,** la teoría utiliza el concepto del Hombre Funcional, el individuo se comporta en un papel dentro de las organizaciones, interrelacionándose con los otros individuos como un sistema abierto. (Chiavenato, 2006)

Sistema es un todo organizado y complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario. Es un conjunto de objetos unidos por alguna forma de interacción o interdependencia. Los límites o fronteras entre el sistema y su ambiente admiten cierta arbitrariedad. El sistema abierto, como el organismo, es influenciado por el medio ambiente e influye sobre este, alcanzando un estado de equilibrio dinámico en ese medio (Chiavenato, 2006)

Los principales postulados son: Las tres premisas básicas de la teoría general de sistemas son (Chiavenato, 2006):

- Los sistemas existen dentro de sistemas. Cada sistema se constituye de subsistemas y, al mismo tiempo, hace parte de un sistema más grande, el supra sistema.
- Los sistemas son abiertos. Se caracterizan por un proceso infinito de intercambio con su ambiente para cambiar energía e información.
- Las funciones de un sistema dependen de su estructura. Cada sistema tiene un objetivo o finalidad que constituye su papel en el intercambio con otros sistemas dentro del medio ambiente.

La Teoría del Aprendizaje Organizacional, Peter Senge (1994) encabeza el Modelo Occidental (Racionalismo), con su libro La Quinta Disciplina: el arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje (1994).Ikujiro Nonaka (1995) encabeza el Modelo Oriental (Empirismo), con su libro The Knowledge-Creating Company (1995).

El principal postulado de Peter Senge es: Lo primero que hacer es, identificar los obstáculos del aprendizaje y segundo Desarrollar las cinco disciplinas del aprendizaje organizacional.

El de Ikujiro Nonaka es: La creación de conocimiento organizacional es un proceso en espiral que inicia en el nivel individual y se mueve hacia delante pasando por comunidades de interacción cada vez mayores, y que cruza los límites o fronteras de las secciones, de los departamentos, de las divisiones y de la organización en sí.

En la tabla 2 titulada Aprendizaje Organizacional, se muestra el constructo Aprendizaje Organizacional, donde muestro sus dimensiones: Aprendizaje Continuo, Investigación y Dialogo, Aprendizaje en Equipo, Empoderamiento, Sistema Integrado y Dirección Estratégica. Así como, los artículos confirmatorios que dan el sustento de cada una de las dimensiones antes mostradas y las cuales son incluidas en el instrumento de obtención de información (DLOQ).

Tabla 2 Constructo Aprendizaje Organizacional

CONSTRUCTO: Aprendizaje Organizacional		
CONSTRUCTO	DIMENSIÓN	AUTOR
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	APRENDIZAJE CONTINUO	(Basim, Sesen, & Korkmazyurek, 2007) (Mayorca H., Ramírez L., & Viloria E., 2008)
	INVESTIGACIÓN Y DIÁLOGO	(Hoon Song, Yong Kim, Chermack, & Yang, 2008) (Watkins, Milton, & Kurz, 2009)
	APRENDIZAJE EN EQUIPO	(Corrêa Menezes, Guimarães, & De Souza Bido, 2011)
	EMPODERAMIENTO	(Bolívar Ruano, 2011) (Chien-Chi, 2011)
	SISTEMA INTEGRADO	(Yang, Watkins, & Marsick, 2004) (Marshall Egan, Yang, & Bartlett, 2004)
	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	(Weldy & Gillis, 2010) (Awasthy & Gupta, 2012) (Song & Kim, 2009)

Fuente: (Avalos Pelayo, 2016)

Metodología

La clasificación del estudio, original, el tipo de investigación es aplicativa no experimental confirmatorio. Las características del estudio es transversal no longitudinal, el tipo de análisis fue analítico (cuantitativo) confirmatorio, En relación al tiempo, fue prospectivo.

El Universo de Trabajo y Muestra

El universo de trabajo de la investigación fueron los profesionistas del área de tecnología dentro de una empresa tecnológica, que laboran en el área metropolitana de la ciudad de Guadalajara Jalisco México y que hayan tomado al menos un curso de capacitación tecnológica colaborativa, durante los años 2014 y 2015.

Instrumento de obtención de información utilizados

- Aprendizaje Organizacional
    - El instrumento de las Dimensiones del Aprendizaje Organizacional (DLOQ) como lo cita el meta análisis de (Díaz, 2007).
    - El instrumento consta de 40 reactivos en total.
    - Las dimensiones que consta del instrumento son: Aprendizaje Continuo (5 reactivos), Aprendizaje en Equipo (11 reactivos), Sistema Integrado (3 reactivos), Empoderamiento (11 reactivos), Investigación y Diálogo (3 reactivos), y Dirección Estratégica (7 reactivos)
    - Se utilizo una escala de Likert de 5 (Muy en desacuerdo – 1, Algo en desacuerdo – 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo – 3, Algo de acuerdo – 4, Muy de acuerdo – 5.
- E-Learning - Colaborativo
    - El instrumento del Modelo de Aceptación de la Tecnología (TAM) con enfoque E-Learning Colaborativo como sugiere (Jashapara, 2011) y (Alsabawy, Cater-Steel, & Soar, 2011).
    - El instrumento consta de 12 reactivos en total.
    - Las dimensiones que consta del instrumento son: Utilidad percibida (Satisfacción) (5 reactivos), Facilidad de Uso Percibida (5 reactivos), e Intención de Uso (2 reactivos).
    - Se utilizo una escala de Likert de 5 (Muy en desacuerdo – 1, Algo en desacuerdo – 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo – 3, Algo de acuerdo – 4, Muy de acuerdo – 5.

Una vez seleccionado el instrumento de obtención de información, se procedió darlo de alta en línea y se envió el mismo por correo electrónico con el enlace a diferentes profesionistas de las diversas empresas del área de tecnología transnacionales en

el área metropolitana de la ciudad de Guadalajara, los cuales han tomado cursos de capacitación tecnológica colaborativo en línea. Se obtuvieron 130 instrumentos contestados en su totalidad, de los cuales se eliminaron 14 de los mismos por cuestiones de validación.

Validación del Instrumento

La validez de contenido se muestra en el marco teórico con las tablas de los constructos, donde se muestran los trabajos confirmatorios que sostienen cada dimensión del constructo correspondiente. La validez de criterio y constructo se dan a continuación:

Con una muestra de 116 profesionistas a la cual se realizo un análisis exploratorio de los datos de acuerdo a (Hair, William C., Babin, & Anderson, 2010) utilizando el SPSS (SPSS, 2015), se obtuvo que el 35.5 % de la muestra son profesionistas con titulo universitario y un 27.3 % con titulo de postgrado. El 76.9% son hombres y el 23.1% son mujeres.

Para el instrumento de TAM de 12 preguntas, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.873, un KMO de 0.82 y la prueba de esfericidad de Bartlett con una significancia de 0 menor a 0.05 por lo tanto se pudo aplicar el análisis factorial (Petrología, 2015), el cual se dividió en los tres componentes de acuerdo a la teoría.

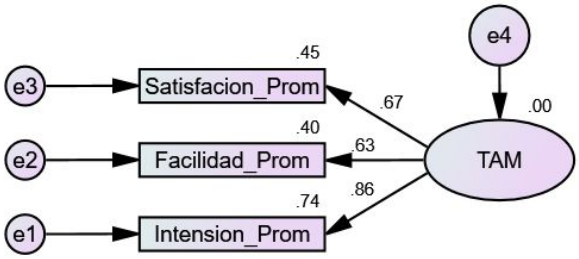
Para el instrumento de DLOQ de 40 preguntas, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.977, un KMO de 0.938 y la prueba de esfericidad de Bartlett con una significancia de 0 menor a 0.05 por lo tanto se pudo aplicar el análisis factorial (Petrología, 2015), el cual se dividió en los seis componentes de acuerdo a la teoría.

Resultados

Posterior al análisis factorial exploratorio de de datos, se continuo con el análisis estadístico confirmatorio con ecuaciones estructurales para la confirmación de la hipótesis. Comenzando con el análisis de rutas de cada constructo. El constructo E-Learning Colaborativo del instrumento TAM, contiene 3 dimensiones: Satisfacción, Facilidad de uso e Intensión de uso, de las cuales de acuerdo el análisis de rutas la inten-

sión de uso tiene el valor mas alto. Obteniendo valores mayores a .63 en todas sus dimensiones, como se muestra en la Figura 1.

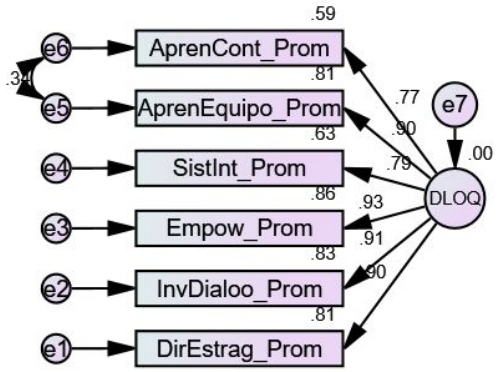
Figura 1- Constructo del Instrumento TAM



Fuente: (Avalos Pelayo, 2016)

El constructo Aprendizaje Organizacional del instrumento DLOQ contiene 6 dimensiones: Aprendizaje Continuo, Investigación y Dialogo, Aprendizaje en Equipo, Empoderamiento, Sistema Integrado y Dirección Estratégica. Obteniendo valores mayores a .77 en todas sus dimensiones, como se muestra en la Figura 2.

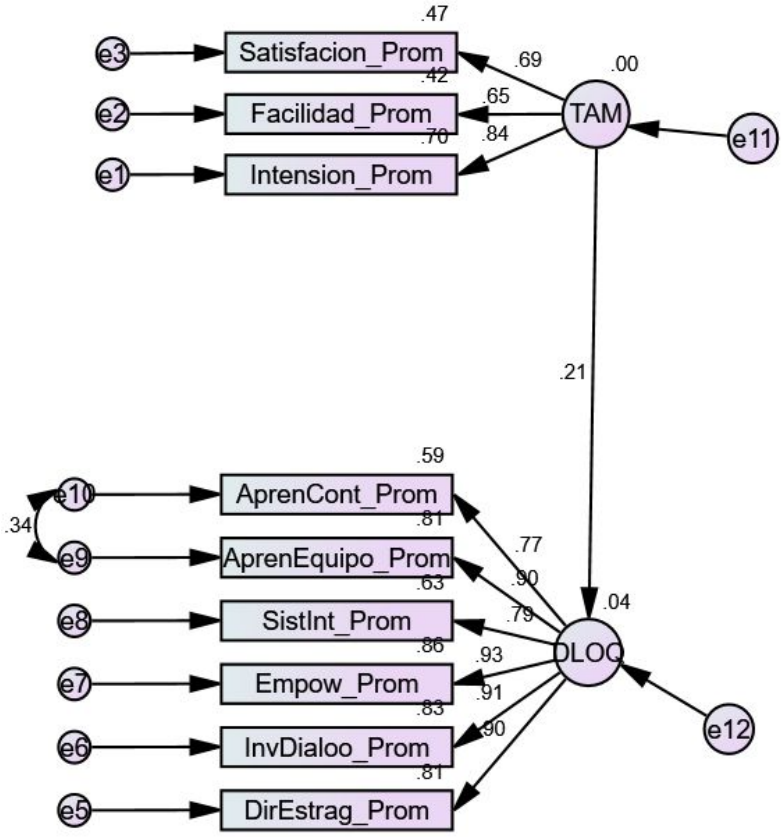
Figura 2 - Constructo del Instrumento DLOQ



Fuente: (Avalos Pelayo, 2016)

Después del análisis de rutas de los constructos completos, se paso a la comprobación de la hipótesis del trabajo. Ya que la significancia P es de 0.048 menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa que nos indica que si existe correlación y por lo tanto se acepta la hipótesis (Nieves Hurtado & Dominguez Sanchez, 2010), como se muestra en la Figura 3 y Figura 4.

Figura 3 - Modelo Teórico Metodológico Confirmatorio con Ecuaciones Estructurales



Fuente: (Avalos Pelayo, 2016)

Figura 4 - Confirmación de Hipótesis

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
DLOQ	<---	TAM	.321	.162	1.976	.048	par_9

Fuente: (Avalos Pelayo, 2016)

El modelo dio como resultado un GFI de 0.959, un RMSEA de 0.0, un AGFI de 0.927, un NFI de 0.967, un IFI de 1, un TLI de 1, un CFI de 1 y un Chi cuadrada normalizada de 0.0906. Estos valores son valores aceptables de acuerdo a (Bentler & Bonett, 1980) (Bagozzi & Yi, 1988) (Adams, Nelson, & Todd, 1992) (Hair, William C., Babin, & Anderson, 2010) y (Byrne, 2001).

Discusión

Mostrando la evidencia empírica, se demuestra que la capacitación tecnológica colaborativa es un precedente del aprendizaje organizacional; siendo esta la principal aportación de la investigación.

Referente al constructo del Instrumento TAM, la dimensión intensión de uso, es la que tiene mayor peso de 0.86, pudiendo obviar las otras dos dimensiones.

Respecto al constructo del Instrumento DLOQ, las dimensiones con un peso mayor a 0.90 son Aprendizaje continuo, Empoderamiento, Investigación y dialogo, y por ultimo Dirección estratégica.

De acuerdo al análisis de rutas PATH, para los indicadores que contribuyen a la explicación de la dimensión TAM se observa una validación a nivel confirmatorio con valores de un nivel de significancia inferiores a <.05 en referencia a los resultados de los autores, Cheng ,(2012), (Arteaga Sanchez, Duarte Hueros, & Garcia Ordaz, 2013), (Lee & Becker, 2012) y (Ho, Kuo, & Lin, 2009). Los indicadores del modelo también cumplen con los indicadores con valores GFI > 0.90, AGFI > 0.80, TLI > 0.90, CFI > 0.90, RMSEA < 0.08 y X^2 / df < 3. Tabla 3

Tabla 3 Discusión de Resultados de Evidencia Empírica Nivel Confirmatorio Amos 23 - TAM

Instrumento TAM	**GFI > 0.90**	**AGFI > 0.80**	**IFI > 0.90**	**TLI > 0.90**	**CFI > 0.90**	**RMSEA < 0.08**	**X2 / df < 3**
Modelo Propuesto	0.910	0.850	0.874	0.796	0.854	0.057	1.386
(Cheng, 2012)	0.939	0.905	0.980	0.970	0.979	0.073	2.546
(Arteaga Sanchez, Duarte Hueros, & Garcia Ordaz, 2013)	0.850	0.800	-	-	0.980	0.080	1.900
(Lee & Becker,	0.914	0.904	-	0.915	0.930	0.053	7.101

2012)							
(Ho, Kuo, & Lin, 2009)	0.950	0.930	0.990	-	0.990	0.046	1.810

Fuente: (Avalos Pelayo, 2016)

Respecto a los indicadores de medición del DLOQ, a nivel confirmatorio se observan valores con un nivel de significancia inferiores a <.05 en referencia a los resultados de los autores (Hoon Song, Yong Kim, Chermack, & Yang, 2008), (Benjamin, 2009), (Yang, Watkins, & Marsick, 2004), (Marshall Egan, Yang, & Bartlett, 2004), (Weldy & Gillis, 2010), (Song & Kim, 2009), (Awasthy & Gupta, 2012) y el meta análisis de (Bolívar Ruano, 2011). Tabla 4

Tabla 4 Discusión de Resultados de Evidencia Empírica Nivel Confirmatorio Amos 23 - DLOQ

Instrumento DLOQ	**GFI > 0.90**	**AGFI > 0.80**	**IFI > 0.90**	**TLI > 0.90**	**CFI > 0.90**	**RMSEA < 0.08**	**X2 / df < 3**
Modelo Propuesto	0.829	0.765	1.000	1.000	1.000	0.000	0.969
(Hoon Song, Yong Kim, Chermack, & Yang, 2008)	0.890	0.860	-	-	0.980	0.070	3.280
(Benjamin, 2009)	-	-	-	0.957	0.972	0.051	1.499
(Yang, Watkins, & Marsick, 2004)	0.750	0.710	-	0.810	0.830	0.080	3.530
(Marshall Egan, Yang, & Bartlett, 2004)	0.000	-	0.930	0.910	0.930	0.086	2.820
(Song & Kim, 2009)	0.840	-	-	-	0.940	0.070	2.610

(Awasthy & Gupta, 2012)	0.976	-	-	-	0.989	0.037	1.407

Fuente: (Avalos Pelayo, 2016)

Los indicadores del modelo también cumplen con los indicadores con valores GFI > 0.90, AGFI > 0.80, TLI > 0.90, CFI > 0.90, RMSEA < 0.08 y X^2 / df < 3 (Bentler & Bonett, 1980) (Bagozzi & Yi, 1988) (Adams, Nelson, & Todd, 1992) (Hair, William C., Babin, & Anderson, 2010) y (Byrne, 2001). Como se muestran en las Tablas 3 y 4. Sin embargo, la medición de la parsimonia se obtienen los valores ideales de un RMSEA de .000, mejorando el valor mínimo obtenido de .037 de (Awasthy & Gupta, 2012).

La presente investigación muestra evidencia empírica en donde se confirma la relación entre los constructos y dimensiones del TAM Y DLOQ, la principal aportación de la presente investigación, ya que no se identifican resultados anteriores a nivel confirmatorio que estudien dicha relación, razón por la cual se recomienda para futuras investigaciones continuar con este estudio aplicándolo a tamaños de muestra más grandes y en otros contextos.

Conclusión

El Objetivo del General de la investigación fue: Elaborar un modelo teórico metodológico confirmatorio que precise que la capacitación tecnológica colaborativa es un precedente del aprendizaje organizacional. Se logro comprobar esto de manera empírica con la investigación.

Como objetivos específicos obtener las dimensiones de componen el constructo aprendizaje organizacional y el constructo capacitación tecnológica colaborativa. Se obtuvieron las dimensiones de cada constructo mediante la investigación, teniendo soporte de varios artículos confirmatorios dando por ende la validez de contenido.

Las limitaciones que tuvo las investigación consistieron con respecto al universo de trabajo fueron los profesionistas del área de tecnología dentro de una empresa tec-

nológica, que laboran en el área metropolitana de la ciudad de Guadalajara Jalisco México y que hayan tomado al menos un curso de capacitación tecnológica colaborativa, durante los años 2014 y 2015. Aunque el instrumento de obtención de información se encontraba en línea, la baja respuesta de la misma por parte del universo de trabajo, así como casi nulo apoyo de las empresas, salvo honrosas excepciones.

Para trabajos futuros se recomienda aplicar el modelo a otro tipo universo de profesionistas y así poder enriquecer el modelo, agregar al modelo los estilos de aprendizaje (Visual, Auditivo y Kinestésico), también se puede aplicar el modelo a los alumnos de universidades. Aplicar el instrumento TAM, utilizando solamente la dimensión Intensión de uso, ya que es la que mas peso tiene.

Índice de Tablas

Tabla 1 Constructo E-Learning Colaborativo 6
Tabla 2 Constructo Aprendizaje Organizacional 10
Tabla 3 Discusión de Resultados de Evidencia Empírica Nivel Confirmatorio Amos 23 - TAM 15
Tabla 4 Discusión de Resultados de Evidencia Empírica Nivel Confirmatorio Amos 23 - DLOQ 16

Índice de Figuras

Figura 1- Constructo del Instrumento TAM 13
Figura 2 - Constructo del Instrumento DLOQ 13
Figura 3 - Modelo Teórico Metodológico Confirmatorio con Ecuaciones Estructurales . 14
Figura 4 - Confirmación de Hipótesis 14

Referencias

AMIPCI. (2014). *El Día del Internet 2014.* México: AMIPCI.

Adams, D., Nelson, R., & Todd, P. (1992). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: a replication. *MIS Quarterly*, 227-47.

Alsabawy, A. Y., Cater-Steel, A., & Soar, J. (2011). Measuring E-Learning System Success. *Pacific Asia Conference on Information Systems*, Paper 15.

Arteaga Sanchez, R., Duarte Hueros, A., & Garcia Ordaz, M. (2013). E-learning and the University of Huelva, a study of WebCT and the technological acceptance model. *Campus-Wide Information Systems*, 135-160.

Avalos Pelayo, R. (2016). *Prediccion del Aprendizaje Organizacional en la modalidad Capacitacion Tecnologica Colaborativa de acuerdo a los rasgos de personalidad.* Zapopan: Universidad Autonoma de Guadalajara.

Awasthy, R., & Gupta, R. K. (2012). Dimensions of the learning organization in an Indian context . *International Journal of Emerging Markets*, 222-244.

Bagozzi, R., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 74-94.

Basim, H. N., Sesen, H., & Korkmazyurek, H. (2007). A Turkish Translation, Validity and Reliability Study of the Dimensions of the Learning Organization Questionnaire. *World Applied Sciences Journal*, 368-374.

Benjamin, D. (2009). *The School as Learning Organization: Validation of the DLOQ with School Staff.* Ann Arbor: ProQuest LLC.

Bentler, P., & Bonett, D. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 588-606.

Bolívar Ruano, M. R. (2011). La Cultura De Aprendizaje De Las Organizaciones Educativas. Instrumentos De Diagnóstico Y Evaluación. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 143-162.

Byrne, B. (2001). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming.* Mahwah, NJ, Estados Unidos de América: Lawrence Erlbaum Associates.

Cabero, J. (2006). Bases pedagógicas del e-Learning. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 1-10.

Carrió Pastor, M. L. (2007). Ventajas del uso de la tecnología en el aprendizaje colaborativo. *Revista Iberoamericana de Educación*.

Cheng, Y.-M. (2012). Effects of quality antecedents on e-learning acceptance. *Internet Research*, 361-390.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración.* México: McGraw Hill Interamericana.

Chien-Chi, T. (2011). An Examination Of Learning Organization Practices For Small Enterprises In Taiwan: Their Effects On Organizational Commitment. *USASBE Proceedings*, 160-183.

Correa López, M. I., Cruz Correa, C. A., & Morales Calderón, J. R. (2013). El aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento. *ACACIA*.

Corrêa Menezes, E. A., Guimarães, T. D., & De Souza Bido, D. (2011). Dimensões Da Aprendizagem Em Organizações: Validação Do Dimensions Of The Learning Organization Questionnaire (Dloq) No Contexto Brasileiro . *Revista de Administração Mackenzie*, 4-29.

Díaz, L. V. (2007). Gestión Del Conocimiento Y Del Capital Intelectual Una Forma De Migrar Hacia Empresas Innovadoras, Productivas Y Competitivas. *Revista-Escuela de Administración de Negocios*, 39-67.

Ferruzca Navarro, M. V. (2008). *Estudio teórico y evidencia empírica de la aplicación del marco teórico de "Cognición Distribuida" en la gestión de sistemas de formación e- Learning.* Barcelona: Universidad Politécnica de Cataluña.

Galindo Gonzalez, R. M. (2012). Acercamiento epistemológico a la teoría del aprendizaje colaborativo. *Revista Apertura*.

Hair, J. F., William C., B., Babin, b. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis.* Prentice Hall.

Ho, L.-A., Kuo, T.-H., & Lin, B. (2009). Influence of online learning skills in cyberspace. *Internet Research*, 55-71.

Hoon Song, J., Yong Kim, J., Chermack, T. J., & Yang, B. (2008). Cross Cultural Perspectives of the Learning Organization: Assessing the Validity and Reliability of the DLOQ in Korea. *Academy of Human Resource Development International Research Conference in the Americas*.

Jashapara, A. &.-C. (2011). Knowledge Mobilization Through E-Learning Systems Understanding the Mediat. *Information Systems Management*, 71-83.

Johnson, J. (2000). *Joining Together.* Minnesota: Minnesota University: Allyn and Bacon.

Lee, J. W., & Becker, K. (2012). Impact of culture on online management education. Cross Cultural Management, 399-420.

Llewellyn, A., & Frame, S. (2013). Online experiential learning, bridging the gap between theoretical knowledge and real-world competence. *Development And Learning in Organizations*, 16-18.

Maleko Munguatosha, G., Birevu Muyinda, P., & Thaddeus Lubega, J. (2011). A social networked learning adoption model for higher education institutions in developing countries. *ON THE HORIZON*, 07-320.

Marshall Egan, T., Yang, B., & Bartlett, K. R. (2004). The Effects of Organizational Learning Culture and Job Satisfaction on Motivation. *Human Resource Development Quarterly*, 279-301.

Mayorca H., R. L., Ramírez L., J. J., & Viloria E., O. H. (2008). Adaptación Del Cuestionario De Las Dimensiones En Las Organizaciones Que Aprenden A Un Contexto Universitario Venezolano. *Laurus*, 54-69.

Nardi, B. (1992). Studying context: A comparison of activity theory, situated action models and distributed cognition. *Proceedings East-West Conference on Human-Computer Interaction*, 352–359.

Nieves Hurtado, A., & Dominguez Sanchez, F. C. (2010). *Probabilidad Y Estadistica Para Ingenieria. Un Enfoque Moderno.* México D.F.: McGraw Hill.

Nonaka, I. (1994). A dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organization Science*, 14-37.

Ochoa Hernández, M. L., Prieto Moreno, M. B., & Santidrián Arroyo, A. (2012). Una revisión de las principales teorías aplicables al capital intelectual. *Revista Nacional de Administración*, 35-48.

ONU. (2013). *Objetivos de Desarrollo del Milenio, Informe 2013.* Nueva York: ONU.

Oshima, J., Bereiter, C., & Scardamalia, M. (1995). Information-Access Characteristics for High Conceptual Progress in a Computer-Networked Learning Environment. *Proceedings CSCL'95 (Computer Support for Collaborative Learning) Conference.*

Peña Nieto, E. (Noviembre de 2013). *Estrategia Digital Nacional.* Distrito Federal: Gobierno de la Republica.

Peral Perala, B., Arenas Gaitána, J., & Ramón-Jerónimo, M. A. (2013). Technology Acceptance Model y mayores: ¿la educación y la actividad laboral desarrollada son variables moderadoras? *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 43-56.

Petrología, U. d.-G. (29 de Noviembre de 2015). *Grupo de Petrología Aplicada*. Obtenido de Universidad de Alicante: http://web.ua.es/es/lpa/docencia/practicas-analisis-exploratorio-de-datos-con-spss/practica-5-analisis-multivariante-con-spss-reduccion-de-datos-analisis-de-componentes-principales-y-factorial.html

Roy Alfaro Vargas, O. C. (2010). Teoría Del Conflicto Social Y Posmodernidad. *Revista de Ciencias Sociales*, 128-129,63-70.

Soledad Peralta, N. (2010). Teoría del conflicto sociocognitivo. De la operacionalidad lógica hacia el aprendizaje de conocimientos en la investigación experimental. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 121-145.

Song, J. H., & Kim, H. M. (2009). The integrative structure of employee commitment . *Leadership & Organization Development Journal*, 240-255.

SPSS, I. (8 de Octubre de 2015). *Software SPSS Soluciones y software de analítica predictiva*. Recuperado el 8 de Octubre de 2015, de IBM: http://www-01.ibm.com/software/mx/analytics/spss/

Tella, A. (2010). Reliability and Factor Analysis of a Blackboard Course Management System Success/ A Scale Development and Validation in an Educational Context. *Journal of Information Technology Education*, 55-80.

UNESCO. (2009). *El fomento de la información y la comunicación en aras del desarrollo.* Nueva York: UNESCO.

Watkins, K. E., Milton, J., & Kurz, D. (2009). Diagnosing the learning culture in public health agencies. *International journal of continuing education and lifelong learning*, 65-81.

Weldy, T. G., & Gillis, W. E. (2010). The learning organization: variations at different organizational levels. *The Learning Organization*, 55-470.

Westerlund, M. (2010). Learning and innovation in inter-organizational network collaboration. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 435–442.

Yang, B., Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (2004). The Construct of the Learning Organization: Dimensions, Measurement, and Validation. *Human Resource Development Quarterly*, 31-55.

Uso de las redes sociales por estudiantes de la universidad estatal de sonora, unidad académica San Luis R.C.

Luz María Flora Celaya rodríguez

Luis rey López Salazar

Virginia Ríos Pérez

Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo identificar el uso de las redes sociales por estudiantes universitarios caso: Universidad Estatal de Sonora, Unidad Académica San Luis Río Colorado, concretamente de la carrera de Licenciado en Administración de Empresas Turísticas, con la finalidad de proponer alternativas de solución viables y crear nuevos espacios y escenarios a los discentes que contribuyan a su labor de aprendizaje.

Se fundamenta en las teorías del constructivismo y del capital humano de Grossman entre otras, con un enfoque cuantitativo, de corte prospectivo y transversal, de un universo de 68 alumnos inscritos en la mencionada carrera de V y VII semestre del periodo escolar 2015-2 y con una muestra calculada en 58, utilizando un cuestionario como instrumento de recogida de datos, con 35 ítems en escala de likert, para analizar el uso que dan los discentes a las redes sociales.

Se utilizo el SPSS Versión 21 para realizar el procesamiento de los datos obtenidos, el análisis de los resultados indican que la utilización de las redes en un ambiente educativo conlleva a mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje, a ser novedoso y divertido como la plataforma itslearning. El problema es cuando el discente las utiliza de manera inadecuada, provocando confusión y desorientación personal.

Palabras clave: Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), transmisión, redes y conocimiento.

Introducción

En el contexto actual se vienen desarrollando, día a día, nuevas formas de interactuar en tiempos y escenarios virtuales, se ha dejado de ser espectadores para convertirse en protagonistas de la información en un mundo donde la globalización, el intercambio de ideas y de culturas diferentes, son actos permanentes a través de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC). En algunos contextos se habla de sociedades de la información, en otros de sociedades del conocimiento, pero en cambio en otros, no se puede aún apostar a pertenecer en uno de estos tipos de sociedades, no cuando las brechas digitales se abren cada vez más en sus entornos. Lo que podemos advertir es que independientemente de cómo se nombre a las sociedades de información o del conocimiento se detecta de que hay preocupación común: la búsqueda de nuevas formas para mejorar los procesos formativos, como un medio que les permita crecer como sociedad, (Ramírez, 2012). Formando ciudadanos preparados para afrontar los retos del presente y futuro.

Se presenta la realidad otorgada por un proceso innato de la humanidad, al disponer de la tecnología que deja un aspecto vago de conformismo, el uso inadecuado de las tecnologías desaprovechan el tiempo, el conocimiento y habilidades.

Cada vez es más difícil que la utilización de esta herramienta sea de una forma correcta, adecuada y consensuada, que pase de ser una diversión de ocio e ilustración y colaboración para con la sociedad, sin dejar de lado lo divertido que puede representar el “navegar por la web”. Ante todo lo expuesto se permite retribuir con un claro y conciso trabajo la necesidad de hacer conciencia que las tecnologías de información y comunicación cada vez se convierten en la transmisión inadecuada del conocimiento en el uso de las redes. Proponiendo algunas estrategias adecuadas para mejorar el uso del internet.

Planteamiento del problema

La Universidad Estatal de Sonora (UES), antes Centro de Estudios Superiores del Estado de Sonora (CESUES), es una universidad creada en 1983 con el objeto de contribuir al progreso social de nuestro país, atendiendo a las prioridades para el desarrollo integral del estado de Sonora. La oferta educativa de Licenciatura y Posgrado, se imparte en cinco ciudades ubicadas estratégicamente en: San Luis Río Colorado, Hermosillo, Navojoa, Magdalena y Benito Juárez.

La UES tiene como objetivo, formar recursos humanos profesionales y científicos con una gran visión global con capacidad para incidir en el desarrollo local, nacional e internacional, por medio de sus funciones de docencia, investigación, vinculación, extensión del conocimiento y difusión de la cultura, por medio de capacitación de excelencia. La meta de la institución es formar alumnos con programas dirigidos a lograr un sólido conocimiento disciplinario y práctico de la profesión, así como al fomento de actitudes que fortalezcan la conciencia de nacionalidad, el pensamiento solidario con el bien social y una visión creativa e innovadora. La idea como institución es ofrecer una educación profesional de calidad, integrada con programas culturales, deportivos y recreativos para el óptimo desarrollo de la comunidad. Asimismo brinda una serie de servicios dirigidos a los estudiantes con la finalidad que fortalezcan su formación integral tales como: servicio social, salud universitaria, prácticas profesionales, becas, educación en valores, educación ambiental, bolsa de trabajo, programas de movilidad nacional e internacional y tutorías.

Con lo anterior se pretende cumplir con la misión institucional a fin de lograr en los educandos un sólido conocimiento disciplinario y práctico de la profesión, así como al fomento de actitudes que fortalezcan la conciencia de nacionalidad, el pensamiento solidario con el bien social y una visión creativa e innovadora.

En el presente trabajo se asume el concepto de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) la definición de González (2002), como un elemento

fundamental de la llamada sociedad del conocimiento o de la información, donde la incorporación irrumpen decisivamente en el mundo de la educación y la creación de conocimiento científico, humanístico y tecnológico; como el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento, transmisión, digitalización e intercambio de información; los cuales configuran nuevos ambientes frente al quehacer de los sujetos en los ámbitos laboral, académico, familiar, social, político, religioso y económico; ya que las TIC representan el nuevo paradigma en el siglo XXI constituyéndose en un eje transversal de la Sociedad del Conocimiento y la Información.

Así mismo, no se puede omitir la siguiente definición de las TIC: La economía digital, entendida como el ámbito en que se enmarcan las TIC, se define como un nuevo sistema económico y socio-político caracterizado por constituir un espacio inteligente que se construye en base a la información, los instrumentos de acceso y procesamiento de la misma, así como de las capacidades de comunicación, dicha economía digital se basa en la digitalización de la información y la respectiva infraestructura basada en las TIC, teniendo como sus principales sectores el de los bienes y servicios digitales (transacciones online), bienes y servicios mixtos (en los que el Internet se erige como un nuevo canal de venta), la producción de bienes y servicios intensivos en las TIC y la industria de las TIC propiamente dicha (Hardware, Software de aplicaciones y equipamientos y servicios de comunicación), de esta forma, la economía digital se compone básicamente por todas aquellas empresas u organizaciones, inclusive intermediarios, cuyos ingresos se generan directa o parcialmente a través de internet o aquellas que ofrecen productos (bienes o servicios) relacionado con el uso de las TIC (Del Águila, 2003).

Dentro de este contexto, Internet se configura como la principal tecnología basada en las TIC en la medida que, a través de esta red de redes digitalizadas, pueden ofrecerse diversos servicios en forma de transacciones electrónicas y herramientas útiles para la comunicación basada en web entre

las que pueden mencionarse fundamentalmente el correo electrónico, el World Wide Web, el acceso remoto, la transmisión electrónica de ficheros o los propios chats (Del Águila et al., 2002).

El uso más intensivo de esta tecnología basada en las TIC gestionen mejor sus recursos estratégicos de forma que, con mayor probabilidad, alcancen dicha ventaja competitiva (García et al., 2007).

En este sentido, las herramientas utilizadas en la enseñanza tradicional, sus valores y los conocimientos que se pretenden brindar, deben ser vistos a la luz de los nuevos procesos educativos, en los cuales se requiere el manejo de las TIC como una estrategia que permita al educando ser competente en los diferentes contextos en los que se ve obligado a interactuar (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2008).

Gilster (1997), considera que la alfabetización digital tiene que ver con el dominio de las ideas, no de las teclas, este autor describe de una forma clara la importancia de desarrollar ideas y aplicar las TIC en su vida diaria; convirtiéndolo en el autor de su propio aprendizaje.

Es necesario marcar las competencias donde desarrollaran los alumnos las habilidades y actitudes en el uso adecuado de las TIC logrando:

1. Facilitar el aprendizaje y la creatividad de los estudiantes.
2. Diseñar y desarrollar experiencias de aprendizaje.
3. Promover la era digital con responsabilidad, y el
4. Compromiso con el crecimiento tecnológico.

Como advierten Muñoz y Requena (2008):

> *La realidad actual emplaza a toda institución educativa, ya sea pública o privada, a estar en sintonía con la cultura tecnológica que envuelve al mundo global. La posibilidad de éxito ya no depende solo de la calidad del recurso humano sino también de la forma en que estos utilicen las nuevas y mejores formas de información e interacción que provee la*

informática, todo dentro de un ambiente institucional en constante búsqueda de las mejores opciones de calidad tecnológica.

La introducción al mundo tecnológico permitirá al alumno universitario adquirir nuevas experiencias en la adquisición del conocimiento. De allí toma validez el planteamiento de la UNESCO (2008).

El papel del facilitador va más allá de ser un técnico que aplica estrategias, para convertirse en un artista que crea escenarios de aprendizaje, donde la creatividad y el interés por los alumnos son la clave como diseñador y el uso de tecnologías. De ahí la propuesta de crear nuevos modelos educativos más constructivos, autorregulados, interactivos y tecnológicos. Así lo expone García Valcárcel (2009).

El papel de la educación y del conocimiento en la formación del ciudadano implica la construcción de la capacidad y sus valores.

Objetivo general

Identificar el uso de las redes sociales por los estudiantes universitarios de la Universidad Estatal de Sonora. A través de investigaciones bibliográficas y de campo, con la finalidad de proponer alternativas de solución viables que permitan crear nuevos espacios y escenarios en las discentes.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de conocimientos de los alumnos del V y VII semestre de la Carrera de LAET periodo escolar 2015-2 en relación a las TICS y de las redes sociales.

- Conocer el uso que proporcionan los discentes a las redes sociales, y su adecuación para la transmisión del conocimiento.

- Determinar el impacto de las tecnologías a la educación.

Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el grado de conocimientos frente al uso de las TIC en la transmisión de la información al conocimiento de los alumnos?

- El uso de las REDES SOCIALES ¿Son las adecuadas para la transmisión del conocimiento de los alumnos?

- ¿Cuál es el impacto de la tecnología en la educación?

Justificación

Tomando en consideración el problema actual, es fundamental que los programas de educación sean capaces de estimular no solamente habilidades de carácter instrumental relacionadas con las TIC, sino que también el desarrollo de capacidades relacionadas con la identificación, jerarquización, discriminación y contextualización de la información; y hacerles conciencia del adecuado uso de las redes utilizando las TIC.

Por ello, es relevante estudiar y comprender, qué son las tecnologías de información y cuáles son sus principales características e impactos en la sociedad actual. Así como cuáles son sus desventajas y los problemas que pueden ocasionar su mal uso.
Educar creativamente es educar para el cambio y el cambio para la innovación.
Educar con tecnologías es educar con responsabilidad.

Hipótesis

Por lo anterior expuesto en la presente investigación se llega a las siguientes hipótesis:

H_1: Los factores que elevan el uso de las tecnologías son inicialmente los padres de familia por la desprotección y descuido de supervisión de qué es lo que ven en la televisión, en los juegos y que hacen con las computadoras.

H_2: El método para utilizar y aprovechar mejor las TIC, es que no hay contenido temático suficiente que conozcan los jóvenes de la diversidad de software donde pueden aplicar más sus conocimientos.

H_3: El uso inadecuado de las TIC puede ser perjudicial en los alumnos por tanto ciberataque, fraude, problemas de la vista, problemas familiares, etc. que actualmente se viven.

Marco teórico

En los últimos años la tecnología de la información se ha convertido en el detonador del crecimiento en los alumnos. Las TIC es una herramienta de la ciencia de la informática capaz de realizar tareas como almacenar, procesar y trasformar datos de las actividades operativas de una empresa, mediante el uso de equipo de cómputo (Gaxiola, 2002), asimismo se analizan las diferentes sus teorías.

Según P Atelin y Dordoigne, (2006), “el transporte de los datos informáticos en las redes, transparente para los usuarios, es el fruto de tecnologías complejas, a la cual internet no es ajena.

Una red es un medio que permite a personas o grupos compartir información y servicios.

Según la revista Comunidad digital del conocimiento; 2015, define el concepto de redes sociales como:

Una red social los individuos están interconectados, interactúan y pueden tener más de un tipo de relación entre ellos.

En la actualidad, el análisis de las redes sociales se ha convertido en un método de estudio en ciencias como la antropología o la sociología. Internet y las nuevas tecnologías favorecen el desarrollo y ampliación de las redes sociales.

El aprendizaje con las redes sociales

Las redes tecnológicas se han convertido en una herramienta que permite el aprendizaje colaborativo e involucra espacios de intercambio de información que fomentan la cooperación. No deben ser descartadas para su estudio, ya que su uso en los alumnos es una enorme posibilidad didáctica, atractiva y constructiva.

Con este proyecto se muestra la importancia y fuerza que las redes sociales están tomando en el proceso educativo mediante los diversos aprendizajes de los alumnos.

La incorporación de aplicaciones Web 2.0 en procesos formativos implica añadir nuevos estilos de comunicación, roles, formas de intervención, escenarios y un abanico amplio de actividades, que, a su vez, requieren cumplir una serie de desafíos educativos; por lo tanto, es necesario que los alumnos asuman los retos que estas herramientas representan dentro de planteamientos integradores, que busquen crear mejores espacios educativos para el intercambio y la actividad formativa, y aprovechen el potencial en red (García, 2009).

Las redes sociales están cobrando gran importancia en la sociedad actual, reflejando la necesidad del ser humano de expresión y reconocimiento, bien lo dijo Aristóteles el hombre es un ser sociable por naturaleza, pues para satisfacer sus exigencias físicas y espirituales necesita vivir en sociedad, ya que al ser una criatura racional e individual, no es autosuficiente y requiere la ayuda y protección de los demás de su especie, por ello forma comunidades.

Ventajas:

- Reencuentro con conocidos.
- Excelentes para propiciar contactos afectivos nuevos como: búsqueda de pareja, amistad o compartir intereses sin fines de lucro.
- Compartir momentos especiales con las personas cercanas a nuestras vidas.
- Diluyen fronteras geográficas y sirven para conectar gente sin importar la distancia.
- Perfectas para establecer conexiones con el mundo profesional.
- Tener información actualizada acerca de temas de interés, además permiten acudir a eventos, participar en actos y conferencias.
- La comunicación puede ser en tiempo real.
- Pueden generar movimientos masivos de solidaridad ante una situación de crisis.
- Bastantes dinámicas para producir contenido en Internet.

Desventajas:

- Son peligrosas si no se configura la privacidad correctamente, pues exponen nuestra vida privada.
- Pueden darse casos de suplantación de personalidad.
- Falta en el control de datos.
- Pueden ser adictivas y devorar gran cantidad de nuestro tiempo, pues son ideales para el ocio.
- Pueden apoderarse de todos los contenidos que publicamos.
- Pueden ser utilizadas por criminales para conocer datos de sus víctimas en delitos: como el acoso y abuso sexual, secuestro, tráfico de personas, etc.

Constructivismo

Este marco de colaboración (transformación), establece el enfoque constructivista del desarrollo del pensamiento colectivo y la construcción del significado. La enseñanza se vuelve más flexible y experimental, y más explícita mediante la interacción (Mowshowitz, 2010).

El éxito de modelo aprendizaje constructivista radica en que el estudiante elija, analice, organice, categorice, integre y articule según los entornos sociales interactivos o sus propias rutas de aprendizaje, la información, los contenidos y los materiales vinculados al contexto de la práctica y de la realidad según su creatividad, indagación, participación trabajo colaborativo, recursos digitales y redes sociales. Con el fin que construya individual y colectivamente conocimiento utilizando las redes sociales. Zambrano (2012).

Para Vygotsky (1985), el trato social es importante para el aprendizaje porque las funciones mentales superiores (el razonamiento, la comprensión y el pensamiento crítico) se originan en las relaciones sociales y luego son internalizadas por los individuos.

La teoría del *Capital Humano* propuesta por Grossman manifiesta que los individuos invierten en su educación, mejorando e incrementando sus ganancias en donde a mayor educación y mejor calidad mejores dividendos. Debido a que este se integra por las habilidades, talento y conocimientos, el alumno busca obtener esos aspectos y agregarlos a su formación profesional que coadyuven a mejorar sus ingresos y calidad de vida al momento de incorporarse al sector productivo (Feito, 2001).

La sociedad del conocimiento

A partir de los estudios que se muestran en el apartado de contextualización de la presente investigación, es importante destacar que la Web 2.0 identifica el nivel de desarrollo socio tecnológico de Internet; es decir, representa la evolución social de Internet y se acerca al escenario ideal donde la interacción social es capaz de dar soporte tecnológico al desarrollo de una comunidad virtual, considerada como el recurso activo de una auténtica sociedad de la información y el conocimiento.

Una de las ventajas visibles es que en el modelo Web 2.0, ésta se convierte en una plataforma en la que se ejecuta el software y es gratuito; esto es, está al alcance de quienes deseen usarlo sin que para ello tengan que instalar algún

programa en la computadora y deban pagar un costo. Por lo tanto, no existen las restricciones de compra-venta para crear nuevos contenidos que puedan alojarse en la Red (Scopeo, 2009).

Otra ventaja es la inteligencia colectiva cuyo principio fundamental es que la información relevante siempre puede ser usada por otros, lo que propicia la colaboración y la coautoría de contenidos; además, la inteligencia colectiva genera comunidades virtuales en torno a una web participativa que es aprovechada en novedosos negocios y en el ámbito educativo.

Respecto a las desventajas que estas herramientas representan para los estudiantes se encuentran, entre otras, la distracción generada por la variedad de información irrelevante, así como la falta de concentración en una tarea; tal como lo menciona Sandoval (2010), la distracción proviene de las tantas ligas o vínculos a otros textos complementarios, datos o información anexa. Otra desventaja son los sitios con información irrelevante y de baja calidad académica, así como la saturación de contenidos que, en su momento, no pueden ser categorizados en cuanto a su pertinencia e interés para el estudiante.

La sociedad del conocimiento se caracteriza por la dependencia que existe entre los sistemas productivos y los avances que le ofrecen la ciencia y la tecnología, Granes (2005), afirma que las sociedades se centrarán en la generación de conocimiento y sobre este descansará su riqueza y la tecnología central será informática.

En las redes sociales en Internet tenemos la posibilidad de interactuar con otras personas aunque no se conozcan, el sistema es abierto y se va construyendo obviamente con lo que cada suscripto a la red aporta, cada nuevo miembro que ingresa transforma al grupo en otro nuevo.

Intervenir en una red social empieza por encontrar allí otros con quienes compartir intereses, preocupaciones o necesidades y aunque no sucediera más

que eso, esto mismo ya es mucho porque rompe el aislamiento que suele aquejar a la gran mayoría de las personas, lo cual suele manifestarse en retraimiento y otras veces en excesiva vida social sin afectos comprometidos.

Las redes son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.

Metodología

El presente trabajo de investigación pretende identificar el uso de las redes sociales por los estudiantes universitarios caso concreto: Universidad Estatal de Sonora. A través de investigaciones bibliográficas y de campo, con la finalidad de proponer alternativas de solución viables que permitan crear nuevos espacios y escenarios en las discentes, para lograr lo anterior se aplicó un cuestionario pertinente para el análisis, investigando los usos generales de las tecnologías, el Internet, la telefonía, y los videojuegos.

Utiliza un enfoque cuantitativo pues trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede, de corte prospectivo ya que no se tomó información anterior al respecto, puesto que no se había realizado ningún estudio institucional, es transversal ya que se medirá solamente una vez y no se pretende seguir su evolución en el tiempo.

En ese contexto, (Hernández, Fernández y Baptista,2010), “sostienen que todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo”, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto.

Según (Barrantes, 2001) afirma que el enfoque permite realizar representaciones generales de concebir y analizar la realidad, que luego

buscan crear las formas necesarias para conocerla y manejarse en ella de una manera más acertada, por lo tanto el enfoque..

> *Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población. Así lo señala (Hernández, et al 2005).*

Al respecto (Hernández, 2003), considera que se fundamenta en “un esquema deductivo y lógico, buscando formular preguntas de investigación para posteriormente probarlas, confía en la medición estandarizada y numérica, utiliza el análisis estadístico es reduccionista y pretende generalizar los resultados de sus estudio”.

La elección del enfoque cuantitativo se considera el más adecuado, ya que permiten ciertos beneficios, los cuales se enuncian a continuación:

- ✓ Brinda la posibilidad de generalizar los resultados
- ✓ Ofrece información sobre los fenómenos y las magnitudes de estos
- ✓ Brinda la posibilidad de réplica y enfoque en puntos específicos de los fenómenos
- ✓ Facilita la comparación entre estudios similares.

Tipo de estudio

La investigación de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptiste (2010), inicia en una etapa exploratoria ya que no se cuenta con ningún estudio previo que permita recoger elementos de juicio para iniciarlo,

Existen varios tipos de investigación científica dependiendo del método y de los fines que se persiguen. Sabino (2000) define a la investigación como “un esfuerzo que se emprende para resolver un problema de conocimiento”.

Es descriptivo porque se recolectaran datos sobre el uso de las redes sociales y pretende especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice" (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

El propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para describir lo que se investiga.

Según Arias (2006), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Se concluye que el tipo de estudio de la presente investigación es Descriptiva: se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad.

Según (Fischer, 2004) existen dos tipos de universos o población a las cuales denomina finitas e infinitas, las finitas son aquellas cuya población llega hasta 500,000 elementos e infinitas aquella mayor de 500,000. Considerando que nuestro universo es de 68 alumnos de la carrera de Licenciado en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad Estatal de Sonora, Unidad Académica San Luis Río Colorado, Periodo escolar 2015-2 y se optó por determinar la muestra de acuerdo a la siguiente formula:

$$n = \frac{\sigma^2 N\, p\, q}{e^2(N-1) * \sigma^2\, p\, q}$$

Sustituyendo: $n = \frac{1.96^2 * 68 * 0.50 * 0.50}{0.5^2 * (68-1) + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)}$

$n = \frac{65.28}{1,1275}$

$n = 58$

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizo el cuestionario como instrumento, un cuestionario, el cual se aplicó en dos ocasiones el mismo, la primera vez como prueba piloto y la segunda vez como instrumento de recolección de datos, los cuales son orientados de manera esencial para alcanzar los fines propuestos en el primer capítulo del presente trabajo de investigación, el cuestionario planteo solamente un tipo de ítem que fue la escala de likert.

Para Arias (2006), las técnicas de recolección de datos son el procedimiento o forma particular de obtener datos e información, mientras que el instrumento es cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

Las técnicas de recolección de datos, según Hurtado (2000), “son los procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación”. Por otra parte Ander-Egg (1995), plantea que la técnica responde a “cómo hacer, para alcanzar un fin o hechos propuestos, pero se sitúa a nivel de los hechos o etapas prácticas, tiene un carácter práctico y operativo”.

Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información; es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente, (Hernández, et. al, 2003).

Pardinas (2005) explica que “el cuestionario determina el objetivo específico o real: conocido el objetivo general, dados los recursos económicos y humanos”.

El cuestionario se elaboró con un conjunto de preguntas preparadas cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en la presente investigación.

De acuerdo a Jaimes (2012), las preguntas deben redactarse con un lenguaje de acuerdo al nivel de los estudiantes entrevistados, cuidando la redacción para que puedan ser claras y entendibles. El instrumento consta de 43 reactivos planteados de escala de actitudes.

Cabe mencionar que el instrumento fue validado con el alfa de cronbach, finalmente cabe menciona que para efectos del procesamiento de los datos se utilizó el software denominado SPSS, Versión 21. Según Pardo y Ruiz (2002) SPSS es un programa estadístico informático muy usado en las Ciencias Sociales y las empresas de investigación de mercado. Originalmente SPSS fue creado como el acrónimo de *Statistical Package for the Social Sciences* aunque también se ha referido como "Statistical Product and Service Solutions" lo cual permitió elaborar diferentes tipos de tablas, desde las tablas de frecuencias, tablas de contingencia y cruzadas.

Resultados

Tabla No. 1
Has intentado alguna vez pasar menos tiempo conectado a internet y no lo has logrado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	NADA	22	32.8	32.8	32.8
	POCO	21	31.3.	31.3	64.2
	NI MUCHO NI POCO	13	19.4	19.4	83.6
	BASTANTE	8	11.9	11.9	95.5

	Mucho	3	4.5	4.5	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

El objetivo de la pregunta anterior es identificar el tiempo que el alumno se encuentra conectado al internet. El 32,8 % manifestó no pretender pasar menos tiempo conectado, el 31.3 % opino que poco tiempo trata de estar conectado, de manera neutral se manifestó el 19.4% mientras que el 16.4 considera dedican más tiempo a estar conectado al internet, y prácticamente en las redes sociales, pero no en la elaboración de actividades planteadas en la plataforma institucional.

Tabla No. 2
Mientras estas navegando, te evades de los problemas que puedes tener.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	NADA	37	55.2	55.2	55.2
	POCO	15	22.4	22.4	77.6
	NI MUCHO NI POCO	9	13.4	13.4	91.0
	BASTANTE	5	7.5	7.5	98.5
	MUCHO	1	1.5	1.5	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

La razón de esta pregunta es identificar si el alumno evade los problemas mientras esta navegando en internet. El 55.2 % manifestó que no evade los problemas mientras esta navegando, el 22.4 % opino que poco son los que evaden los problemas mientras están navegando, de manera neutral se manifestó el 13.4% mientras que el 9 % considera que si evaden los problemas mientras navegan en el internet, tanto el docente, discente y padres de familia deben tener en cuenta las desventajas, pero analizar las actitudes de sus hijos cuando están conectados.

Tabla No. 3
Tratas de ocultar cuanto tiempo pasas realmente navegando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	NADA	45	67.2	67.2	67.2
	POCO	12	17.9	17.9	85.1
	NI MUCHO NI POCO	6	9.0	9.0	94.0
	BASTANTE	4	6.0	6.0	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

La finalidad de la pregunta anterior es identificar si el alumno trata de ocultar el tiempo que realmente le dedica al internet. El 67.2 % manifestó no oculta el tiempo que pasa en el internet, el 17.9 % opino que poco oculta el tiempo cuando está conectado al internet, de manera neutral se manifestó el 9% mientras que el 6% considera que si oculta el tiempo que pasa cuando está navegando por internet. La apreciación obtenida en este ítem fue de que un mayor porcentaje no oculta el tiempo que pasa al estar navegando por internet, lo que indica que es algo muy normal y natural es estar navegando.

Tabla No. 4
Desatiendes las tareas de la Colegio/Universidad/Trabajo por pasar tiempo navegando por la red?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	NADA	31	46.3	46.3	46.3
	POCO	24	35.8	35.8	82.1
	NI MUCHO NI POCO	10	14.9	14.9	97.0
	POCO	2	3	3	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

El objetivo de la pregunta anterior es identificar si el alumno desatiende las tareas de la escuela por pasar tiempo conectado al internet. El 46.3 % manifestó no desatender las tareas de la escuela por estar conectado al internet, el 35.8 % opino que poco desatiende las tareas de la escuela por estar conectado al internet, de manera neutral se manifestó el 14.9% mientras

que el 3.0% considera que desatienden sus tareas de la escuela por estar conectado al internet.

Tabla No. 5
Prefieres conocer gente a través del chat porque puedes ser aquella persona que quieres ser?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	NADA	43	64.2	64.2	64.2
	POCO	15	22.4	22.4	86.6
	NI MUCHO NI POCO	7	10.4	10.4	97.0
	BASTANTE	1	1.5	1.5	98.5
	MUCHO	1	1.5	1.5	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

El objetivo de la pregunta anterior es determinar si el alumno prefiere conocer gente a través del chat para proyectarse como la persona que quiere ser. El 64.2 % manifestó que no prefiere conocer gente a través del chat, el 22.4% opino que prefiere conocer gente a través del chat porque puede ser aquella persona que le gustaría ser, de manera neutral se manifestó el 10.4% mientras que el 3% considera conocer gente a través del chat porque puede ser aquella persona que quiere ser.

Tabla No. 6
Cada vez pasas más tiempo en el chat con tus amigos que en la vida real?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	NADA	46	68.7	68.7	68.7
	POCO	13	19.4	19.4	88.1
	NI MUCHO NI POCO	8	11.9	11.9	100.00
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

El objetivo de la pregunta anterior es analizar si el alumno cada vez pasa más tiempo en el chat que con sus amigos en la vida real. El 68.7% manifestó que cada vez pasa más tiempo en el chat que con sus amigos en la vida real. El 19.4% opino que pasa poco más tiempo en el chat que con sus amigos en la

vida real. De manera neutral se manifestaron el 11.9% que cada vez pasan más tiempo en el chat que con sus amigos en la vida real.

Tabla No. 7
Sientes necesidad de avanzar en niveles de ponerte cada vez más al límite en el juego?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	NADA	36	53.7	53.7	53.7
	POCO	7	10.4	10.4	64.2
	NI MUCHO NI POCO	10	14.9	14.9	79.1
	BASTANTE	7	10.4	10.4	89.6
	MUCHO	7	10.4	10.4	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

La finalidad de la pregunta anterior es determinar si el alumno mientras está jugando, siente necesidad de avanzar en niveles y de ponerse cada vez más al límite en el juego. El 53.7% manifestó que no siente ninguna necesidad de avanzar en niveles y de ponerse cada vez más al límite mientras está jugando. El 10.4% opinó que siente poca necesidad de avanzar en niveles y de ponerse cada vez más al límite en el juego. De manera neutral se manifestó el 14.9% y el 20.8% considera que muchas veces, siente la necesidad de avanzar en niveles y de ponerse cada vez más al límite en el juego.

Tabla No. 8
Te sientes ansioso, nervioso, deprimido o aburrido, cuando pasa un día sin que puedas jugar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válido	NADA	53	79.1	79.1	79.1
	POCO	9	13.4	13.4	92.5
	NI MUCHO	4	6.0	6.0	98.5

	NI POCO				
	BASTANTE	1	1.5	1.5	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

El propósito de la pregunta anterior es conocer si el alumno se siente ansioso, nervioso, deprimido o aburrido cuando pasa un día sin que juegue. El 79.1% manifestó no sentir nada. El 13.4% opino que se siente poco ansioso, nervioso, deprimido o aburrido cuando pasa un día sin que juegue. De manera neutral se manifestó el 6% y que el 1.5% considera que muchas veces les proporciona un bienestar al estar jugando.

Conclusiones

La escuela sigue siendo un espacio de mayor escala para la transmisión de la información por lo tanto es necesario como docente que se asuma esa responsabilidad, razonablemente en los modelos de enseñanza aplicables. Diseñando, implementando e innovando estrategias de aprendizaje enfocadas al alumno; y encontrando paradigmas pedagógicos-didácticos que resolver en la problemática relacionada con la enseñanza.

A lo largo de la investigación se ha señalado el acceso a las Tic con mayor frecuencia por parte de los alumnos, la forma de producir una cultura digital, el acercamiento a la brecha digital, a la tecnología móvil, a los videos juegos, al internet, adaptándose a un proceso de conocimientos lógicos, esta tendencia que muchos estudiantes universitarios complementan o apoyan lo que vienen haciendo y viviendo, lo cual no se ven reflejados grandes cambios en su formación educativa.

Si hay una transformación digital, pero es importante la responsabilidad de la escuela, en la educación que reciben en su casa, en su contexto social.

De aquí la importancia de hacer conciencia del uso correcto y adecuado de las TIC, dentro del manejo de las redes en el aula, fuera de ella y en general. Así como los alumnos al trabajar con nuevos contenidos temáticos, donde

incluyan software libre al alcance de todos. Que se preocupe no solo de formación técnica sino de una reflexión digital-tecnológica.

Es indispensable elevar la calidad de la educación en todos los niveles educativos y una de las herramientas de que se dispone: es el aprendizaje de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TIC-, aplicadas al uso y manejo de las redes sociales por el discente universitario; pero utilizándolas adecuadamente, para lograr aprendizajes significativos que coadyuven a mejorar la calidad de vida de los mismos y no a perjudicarlos en ciertos aspectos ya mencionados en el presente trabajo. Asimismo se requiere concientizar cada vez más sobre su correcto uso, lo cual contribuirá enormemente en su formación académico profesional.

La rápida y cambiante implementación de nueva tecnología exige del docente una actitud abierta y de aprendizaje continuo, que facilite la interlocución con sus estudiantes y sus formas de aprehender el mundo. Para ello es necesario que las instituciones educativas cuenten en suficiencia y adecuación de los recursos y la infraestructura necesaria.

Las nuevas tecnologías (NTIC) exigen que los docentes desempeñen nuevas funciones y también la integración de las TIC en el aula dependerá de la capacidad de los maestros para estructurar el ambiente de aprendizaje de forma no tradicional, fusionar las TIC con nuevas estrategias didácticas e implementar clases dinámicas que estimulen la interacción cooperativa, el aprendizaje colaborativo y el trabajo en equipo. Por lo que se pudo constatar que un gran porcentaje de los jóvenes prefieren el uso de las tecnologías para su vida diaria, las cuales aplican de sobremanera en el manejo de redes.

Recomendaciones

Una vez llevado a cabo el proceso de investigación se está en condiciones de plantear las siguientes recomendaciones:

1. La instalación de infraestructura no es suficiente, se debe fomentar la educación y el desarrollo de actitudes culturales favorables al uso de las tecnologías.

2. Más allá de seguir un modelo lineal de transferencia de tecnología, los programas de estudio de educación superior deben propiciar procesos de apropiación de la tecnología, esta debe llegar a solucionar problemas reales del contexto local.

3. Las tecnologías deben ser adecuadas a los contextos.

4. Es necesario abandonar la noción de que la tecnología solo tiene que ver con la infraestructura.

5. Para superar la brecha digital no basta con dejar una capacidad instalada, es necesario fomentar la capacidad de uso de la tecnología mediante la creación de contenidos, la investigación y el apoyo a procesos reales de apropiación.

6. Un correcto uso de las TIC se debe aprovechar como apoyo a las potencialidades de los discentes.

7. Es importante considerar el uso de plataformas de software libre, ya que facilitan la innovación y fomentan verdaderos procesos de apropiación social de las TIC.

8. Ser conscientes y hacer conscientes a los alumnos frente a las tecnologías proporciona la posibilidad de pensar, crear, convivir, e insertarse adecuadamente al sector productivo.

9. Es necesario hacer un trabajo consistente en favor de la tecnología como canal de comunicación de manera que sirva de sensibilización a los miedos y temores que puedan tener los alumnos e irse por la puerta fácil.

10. Debe considerarse que si bien el uso de las tecnologías forma parte de los retos de la sociedad actual.

Referencias bibliográficas

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (5a ed.). Caracas: Episteme

Atelin, P. y Dordoigne, J. (2006) *Redes Informáticas. Conceptos fundamentales*. Ed, Ediciones ENI;

Barrantes, Rodrigo. (2001) *Investigación científica. Metodología científica*. Pie de Imprenta, EUNED. San José.

Dankhe, G. (1986), *Investigación y comunicación,* en C. Fernández-Collado y Dankhe (Eds): "La comunicación humana: ciencia social", McGraw-Hill.

Del Aguila, et. al. (2003). "*Digital economy and management in Spain".* Internet Research:Electronic Net working Applications and Policy, 13, pp. 6-16.

Del Aguila, A, et. al . (2002): *"Internet usage and competitive advantage the impact advantage: of the Internet in an old economy industry in Spain".* Internet research: Electronic Networking Applications and Policy.

Feito, R. (2010), Teorías sociológicas de la Educación, Universidad Complutense de Madrid, España.

Fischer,Laura y Navarro Alma (2004) Introducción a la Investigación de Mercados. 3ª. ed., Ed. Mc Graw Hill, México.

Gagné, Robert. (1987). *Las condiciones del aprendizaje. México*: Nueva Editorial Interamericana

Garcia, C. Rialp. E. (2007): *Inversiones en TIC y Estrategias de crecimiento empresarial* Centro de Economía Industrial UAB. Barcelona.

García, P. F. (2009). *Formación Web 2.0*. Salamanca: Scopeo.

García-Valcárcel, A. (2009). *Modelos y estrategias de enseñanza* [vídeo y Podcast]. Disponible en la Escuela de Graduados en Educación de la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey, en el sitio Web: http://sesionvod.itesm.mx/acmcontent/

Gaxiola (2002) *Tecnología de información y comunicación para las PYME* Disponible en: http://www.itson.mx/dii/jgaxiola.

Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. Nueva York: Wiley

.

González, E. (2002). *Presentación. En UCV, Programa de educación a distancia.* Venezuela: Universidad Central de Venezuela. Vicerrectorado Académico.

Hernández, R. (2003) *Metodología de la investigación científica*. Ed. Mc Graw Hill México.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptiste, L. (2010). *Metodología de la investigación* México: McGraw-Hill

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación.* (4ta. ed.) México: McGrawHill.

Hernández, Roberto. (2010). *Metodología de la investigación*. México: MCGraw Hil. http://www.onlinedegree.net/100-essential-2-0-tools-for-teachers/

Hurtado, Jacqueline. (2000). *El Proyecto de Investigación*. 2ª. ed., Ed. Fundación Sypal, Caracas.

Jaimes, R.M. (2012), *Evaluación del curriculum en los centros escolares*, Madrid.

Mowshowitz, A. (2010): *On the market. Value or information commoditi. Es I. the nature of informatios and information commodities*, Journal od de ASIS.

Muñoz, J. & Requena, K. (2008). *La educación por Internet en países subdesarrollados. Caso: Venezuela.* Recuperado el 22 de noviembre de 2013 de: http://contexto-educativo.com.ar/2005/1/nota-09.htm.

Organización de las Naciones Unidades para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO. (2008) *Estándares de competencias en TIC para docentes.* Londres, Enero de 2008. Recuperado de: http://www.eduteka.org/pdfdir/ UNESCOEstandaresDocentes.pdf

Pardinas, Felipe (2005): "*Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales".* Trigésimoctava edición. Siglo XXI Editores. México.

Pardo, A. & Ruiz, F. (2002), SPSS 21, *Guía para el análisis de datos.* Ed. Mc Graw Hill, Mexico.

Ramírez, M.S. (2012). *Modelos y estrategias de enseñanza para ambientes innovadores*. (eBook). Monterrey, México: Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey.

Revista Comunidad digital del conocimiento; 2015

SABINO, Carlos.(2002), ***El proceso de investigación.*** Ediciones Panapo. Caracas. 2002

Sandoval, R. (2010). ***Mentes en peligro***: **el daño de internet en nuestro cerebro. Convergencia.**

SCOPEO (2009). ***Formación Web 2.0.*** SCOPEO Monográfico, pp. 5-13.

Vygotsky, L. (1985) . ***Pensamiento y Lenguaje***, Buenos Aires, Pléyade..

Zambrano, W, (2012),. ***Modelo de Aprendizaje Virtual para la Educación Superior***, Editorial: ECOE Ediciones;

Redes Académicas en Ciencias Económico Administrativas. De la visión a la acción

Rosa María Nava Rogel
Patricia Mercado Salgado
Daniel Arturo Cernas Ortiz

Resumen

Las universidades desempeñan un papel fundamental en la formación de profesionales, especialistas de alto nivel, científicos e investigadores. Por ello es prioritario asegurarse que las universidades están conectadas a las necesidades sociales, intelectuales y científicas de regiones, naciones y mundiales. Desde una perspectiva social, los estudios económico-administrativos deben generar propuestas para hacer más eficientes a las organizaciones y más competitivos a los sectores, pues su trascendencia impacta en la justicia social. Al existir las condiciones institucionales para el trabajo intelectual en colectivo, el reto de toda comunidad científica en gestación, debe ser el fortalecer los vínculos interpersonales –intelectuales, haciendo que los productos comprometidos sean de mayor alcance. Por ello, este trabajo tuvo como objetivo describir las actividades que frenaron e impulsaron en el fortalecimiento de una Red Temática, para la generación de propuestas que ayuden en la formación y fortalecimiento de otros grupos de investigación interdisciplinarios. Una de las conclusiones radica en que es necesario tener una misión y visión clara sobre la existencia y pertinencia de una red de colaboración académica, para la generación de estrategias definidas y así, las actividades realizadas, puedan ser fructíferas.

Palabras clave: Redes académicas, estrategia, análisis FODA.

Introducción

En la actualidad, el conocimiento ha cobrado mayor importancia en organizaciones, gobiernos locales y federales, porque constituyen la fuente de nuevas ventajas competitivas para sobrevivir y sobresalir en los mercados nacionales e internacionales. Específicamente, el conocimiento gestado en las universidades públicas y centros de investigación se ha utilizado eficientemente para elevar la competitividad en algunos países desarrollados, al lograr que estas instituciones y empresas realicen investigaciones e innovaciones en forma conjunta (Reyes, 2006).

Sobre este tenor, Porter (2007) explica que la prosperidad de las economías regionales y el aprovechamiento del conocimiento generado en las universidades públicas y centros de investigación están estrechamente vinculadas, porque una se debe a la otra, por lo que es prioritario investigar sobre temas que pueden ayudar al desarrollo local. Por otra parte, diversos estudios han reconocido que los conocimientos generados en las universidades y centros de investigación públicos contribuyen indirectamente a impulsar los procesos de innovación en empresas (Casas y De Gortari, 2002), al contratar personal altamente calificado, capacitarse con el apoyo de las universidades públicas y desarrollar proyectos de investigación en forma conjunta.

Sabedores de esta realidad, gobiernos federales y locales desarrollan constantemente estrategias para poder generar vínculos efectivos entre la investigación de las universidades públicas, centros de investigación y los problemas sociales de mayor prioridad. Específicamente en México, existe el Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP), que impulsa las iniciativas encaminadas a generar investigación pertinente, vigente y trascendente de acuerdo al contexto.

Para encaminar los esfuerzos y actividades, el PRODEP ha determinado ciertos lineamientos que llevan al entendimiento sobre la pertinencia de la investigación, así como la reflexión de cómo y a quiénes puede ayudar. Sin embargo, poco se ha escrito sobre la importancia de un análisis profundo sobre una planeación estratégica que apoye en el uso eficiente de talentos, tiempos y recursos en la conformación de una Red en las áreas económico administrativas.

Por ello, este trabajo se enfocó a explicar sobre las actividades que frenaron y apoyaron en el fortalecimiento de una Red en ciencias económico administrativas con base a la misión y pertinencia de lo que planean hacer.

Para ello, en primer lugar se analizaron estudios sobre planeación estratégica en instituciones públicas de educación superior (IPES), la misión de las redes académicas interdisciplinarias y las estrategias que se han dictado a nivel nacional e internacional para fortalecer las redes académicas. En seguida se describe la metodología desarrollada para esta investigación, se presentan los resultados y finalmente las conclusiones y propuestas encaminadas a fortalecer las redes académicas.

Planeación estratégica en Instituciones Públicas de Educación Superior

Existen pocos estudios sobre planeación estratégica en instituciones públicas de educación superior (IPES), porque originalmente este tema se ha desarrollado en términos organizacionales, pues se concibió como una herramienta que busca apoyar en la competencia dada entre empresas dentro de mercados regionales y mundiales, combinando la integración de las áreas funcionales y el análisis de industrias con la finalidad de estudiar la ventaja competitiva de las organizaciones (Rumelt, Schendel y Teece, 1994).

Esta reflexión pareciera contradictoria ante la realidad de que en prácticamente todas las IPES, existe un departamento de planeación y control, que, dicho sea de paso, se dedica sobre todo a generar informes e indicadores y observar el cumplimiento de las metas institucionales, pero no a proponer estrategias para romper el círculo vicioso de la poca o nula visión de competir fuera de mercados sobreprotegidos (Sachse, 1990, p. 10), es decir, mejorar su desempeño con respecto a universidades de prestigio a nivel nacional e internacional.

En países como México, la educación superior y la investigación generados por las IPES son fundamentales en el desarrollo de la población, pues para lograr un mayor grado de conocimiento, es necesario el apoyo en la educación superior de calidad y en la investigación desarrollada dentro de las IPES (CONACYT, 2007).

Ante la inminente realidad de recursos cada día más escasos para el apoyo de las actividades universitarias fundamentales, la planeación estratégica cobra un papel prioritario, al ser una herramienta por la que pueden utilizarse eficientemente los escasos recursos en actividades que realmente puedan dar un valor agregado a la sociedad.

Por ello, el gobierno federal ha cerrado caminos en el otorgamiento de recursos para el fomento de la investigación, priorizando a grupos y personas con experiencia que han demostrado una mayor calidad y pertinencia en los productos desarrollados, así como a aquellos que son capaces de trabajar en equipo para generar sinergias en pro de los sectores productivos.

La misión de las Redes Académicas interdisciplinarias

Sabedores de la urgente necesidad por generar productos de calidad dentro de las universidades (en docencia y en investigación), el Gobierno Federal en México ha dictado algunos ejes que tratan de impulsar la educación de calidad y la mejora en la productividad a través de la investigación (Gobierno Federal, 2013).

Una de las acciones que se han desarrollado para lograr este fin, es impulsar la conformación de redes académicas, porque se ha comprendido que es una de las formas más eficientes para generar y transmitir el conocimiento gestado en las universidades y centros de investigación.

Sobre este tenor, existen distintos organismos internacionales como la UNESCO; que patrocinan redes de universitarios en América Latina y el Caribe a través de programas como “Red para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior y del Personal Académico” que buscan precisamente, la interacción entre miembros de la comunidad científica para “globalizar el conocimiento” (Silvio, 2010) .

En México, la Secretaría de Educación Pública del Gobierno Federal dentro del PRODEP, ha desarrollado lineamientos para conformar redes temáticas de colaboración entre cuerpos académicos[1].

Dichas redes se han visualizado como instrumentos de cooperación científica para actuar de forma conjunta. Por una parte, fomentan la interdisciplinariedad porque los

[1] Grupo de profesores de tiempo completo de Instituciones de Educación Superior certificados por el mismo programa para realizar investigaciones conjuntas (SEP, 2008)

integrantes de la red se abren a conocer y profundizar sobre otras disciplinas para tener un enfoque global sobre un problema y por la otra, es posible optimizar tiempo, esfuerzo, recursos físicos y humanos y por supuesto conocimiento entre académicos y estudiantes de las instituciones a las que están adscritos los cuerpos académicos participantes. Con esto, es posible fortalecer capacidades e iniciativas y propiciar nodos de interacción (PRODEP, 2015) que llevan a la formación de personal con mayor calidad y al desarrollo de proyectos de investigación encaminados a la generación de soluciones a problemas sociales.

El documento del PRODEP establece claramente qué espera de las redes que se conforman: articular conocimientos e investigaciones para lograr un verdadero impacto en lo teórico y en lo práctico, favoreciendo el intercambio de conocimientos, estimulando el desarrollo de proyectos de investigación y compartiendo recursos tangibles e intangibles (PRODEP, 2015). Sin embargo, todavía son pocas iniciativas las que se registran y apoyan, porque, entre otras cosas, no hay claridad sobre hacia dónde ir y mucho menos para qué o para quién se conforma la red.

Sobre las redes académicas interdisciplinarias, todavía hay mucho por hacer: se observa poca integración de las disciplinas, perdiendo la oportunidad de observar los fenómenos con una perspectiva más amplia (González y Aguado, 2013). La investigación interdisciplinaria se hace en comunidad y, específicamente, en comunidades científicas (Kunh, 1995) porque se requiere de una visión de varias disciplinas de manera integral.

Programas de fortalecimiento en las Redes Académicas

Para las redes con temas económico-administrativos, hay todavía un menor porcentaje de registro –hablando en términos proporcionales- que en otras disciplinas; tal vez porque la interacción entre economía y administración ha sido un proceso lento, que más bien se ha manifestado en reflexiones teóricas y formaciones conceptuales (Cernas y Mercado, 2013), porque cada área del conocimiento se ha constituido por separado e independientemente de la otra (Porter, 1981), incluso presentándose temas de interés distantes (Perrow, 1986), por el manejo de un

lenguaje único y especializado (Becher, 2001) y por el uso de metodologías diferentes, aunque en el fondo, son similares.

Más allá de las diferencias que se replica existen entre ambas disciplinas, debe vislumbrarse que la conformación de cualquier actividad encaminada a la investigación –incluyendo la conformación una red interdisciplinaria- se debe a la sociedad, por lo que les corresponde generar propuestas de manera integral, sobre todo en el desarrollo de soluciones innovadoras para apoyar en la mayor eficiencia de organizaciones y sectores, con el fin de impactar positivamente en la justicia social.

Entonces, lo primero que tendría que valorarse al planear la conformación de una red en ciencias económico- administrativas, es la pertinencia en los trabajos de investigación que se desarrollan, pues deben conformarse con la visión de apoyar a los sectores productivos y organizaciones e impactar de manera real al bienestar regional. Por ello, el primer requisito para participar en el PRODEP es la actualización del expediente de cada integrante y del grupo de investigadores, para que los especialistas puedan analizar la experiencia, alcance y pertinencia de los trabajos desarrollados, además del trabajo colegiado que han logrado.

El siguiente paso es la elaboración de un proyecto en forma conjunta, buscando la interacción de todos los posibles integrantes de la red, pero además la suma y sinergia de talentos y conocimientos de todos, para desarrollar un proyecto de mayor calidad y alcance.

Sin embargo, no se solicita la misión de la red o una evaluación de sus alcances y limitaciones, tal vez porque se da por hecho que se realiza desde antes de registrarse.

Sobre esto, existen algunos trabajos que explican sobre la importancia de un análisis FODA en la constitución de una línea de investigación única en una red (Villagómez, 2014) o sobre la importancia de las premisas en el trabajo colegiado de una red (Lobatto y De la Garza, 2009), pero no se encontraron trabajos que describan cómo la planeación estratégica apoya en la conformación de una red.

Metodología

Uno de los retos más importantes de las universidades públicas en Latinoamérica, es ayudar en la formación de personal altamente calificado y la generación de conocimiento a partir de investigaciones pertinentes con respecto a los problemas que más aquejan a la sociedad. Considerando esto, la conformación de una red en ciencias económico-administrativas es pertinente porque puede apoyar en propuestas estratégicas para la generación de ventajas competitivas en sectores y organizaciones.

Cuando existen las condiciones institucionales para generar trabajo intelectual en colectivo, los cuerpos académicos pueden fortalecer los vínculos interpersonales e intelectuales entre sus integrantes y con las instituciones a los que están adscritos.

Bajo esta perspectiva, este trabajo tuvo como objetivo describir las actividades que frenaron y apoyaron en el fortalecimiento de una Red Temática, para la generación de propuestas que ayuden en la formación y fortalecimiento de otros grupos de investigación interdisciplinarios.

Se llevó a cabo un estudio cualitativo de tipo descriptivo y de campo (Denzin y Lincoln, 2011) con el fin de generar un análisis a profundidad de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. El estudio se ubica dentro de la investigación aplicada de planeación estratégica dentro del contexto de los cuerpos académicos de instituciones públicas de educación superior y centros de investigación.

Se utilizó un diseño no experimental transeccional (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), sin realizar manipulación alguna sobre las variables, limitándose a la observación de los fenómenos, para la descripción y análisis posterior de los hallazgos (Gómez, Flores y Jiménez, 1996).

La muestra fue no probabilística con sujetos-tipo que vivieron la gestación de la red académica interdisciplinaria denominada “Estudios Económico Administrativos”, conformada por tres cuerpos académicos del centro, occidente y norte de México.

Para recopilar los datos de este estudio, se utilizaron los indicadores de las actividades de investigación generadas por los tres cuerpos académicos mencionados.

Resultados

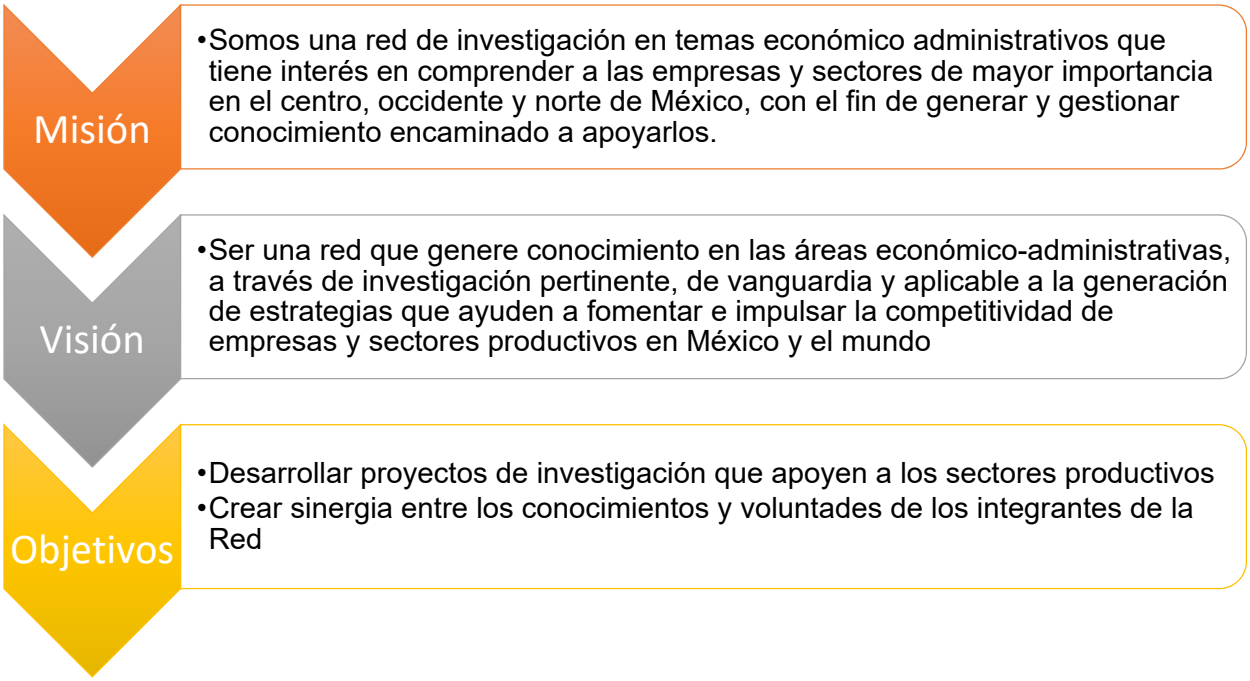
Sabedores de la importancia de la investigación para las universidades públicas, centros de investigación, gobierno y sectores productivos, cuatro cuerpos académicos de las áreas económico administrativas en el centro y norte de México estuvieron trabajando por casi un año en forma conjunta, con el propósito de facilitar el desarrollo científico en sus áreas de conocimiento entre las instituciones en donde están adscritos, generando en forma conjunta soluciones a problemas prioritarios para el país, siempre basados en investigaciones profundas y pertinentes. Con esto además se propició la movilidad de profesores y estudiantes que permitieron la generación y difusión del conocimiento con mayor agilidad.

Sin embargo, también los integrantes de esta naciente red se pudieron percatar de la inexistencia de trabajo colegiado con algunos de los investigadores de la red, por la falta de seguimiento de las tareas encomendadas, por el poco tiempo disponible para el proyecto, porque aquellos investigadores no vieron ningún beneficio o simplemente por la falta de interés. Esto ya lo había detectado López (2010) al afirmar que la formación de equipos académicos responde al impulso de tareas específicas más que a disposiciones de tipo administrativo e institucional. Esto es, la generación de trabajo colegiado se da más bien por la suma de voluntades, confianza mutua y la esperanza de una correspondencia en esfuerzos y resultados.

Uno de los principios de la planeación estratégica, es la coordinación de tareas y el compromiso a mediano y largo plazo de los recursos, en donde el esfuerzo coordinado de los integrantes de la Red en este caso, permitan generar una mayor eficiencia en ella. Sin embargo, como en el corto plazo no se involucraron todos los miembros, hubo descontento, inconformismo y desconfianza de los que sí trabajaron.

Por ello, se decidió tener mayor claridad sobre el camino a seguir. Así se desarrollaron la misión y visión de la Red, a partir de diagramas de afinidad y tormenta de ideas. El resultado se presenta a continuación.

Tabla 1. Misión, visión y objetivos de la Red en Estudios Económico-Administrativos



Fuente: elaboración propia con base a los papeles de trabajo de la Red.

Con las reglas claras, se discutió sobre la posibilidad de registrar la red en el sistema PRODEP del Gobierno Federal sólo con aquellos que cumplían con el requisito de estar registrados como Consolidados y/o en Consolidación y que podían comprometerse a dar resultados satisfactorios y cumplir con los objetivos planteados.

Sobre esto, se observó que sólo tres de los Cuerpos Académicos cumplían con los requisitos impuestos por las autoridades y de forma interna: ser Cuerpos Académicos en Consolidación o Consolidados, pero sólo dos de ellos trabajaron en forma conjunta y exhaustiva en ponencias, capítulos de libros y tesis de posgrado.

Por ello, se decidió invitar a un tercer cuerpo académico consolidado del que ya se tenían algunos contactos con uno de sus integrantes, por ser parte del comité tutorial de una alumna de doctorado del primer cuerpo .

Con estas pautas, se desarrolló una matriz FODA para cada cuerpo y en forma conjunta, para observar las posibilidades reales de poder participar en el registro ante el sistema PRODEP.

Tabla 2. Fortalezas de los Cuerpos Académicos integrantes y la Red “Estudios Económico-Administrativos”

Categoría / Cuerpos Académicos	CA Gestión del Capital Intelectual	CA Estudios de Comunicación en el ámbito laboral y la sociedad	CA Gestión de la Mediana y Pequeña Empresa	Trabajo colegiado de los tres CA
Perfil de los integrantes	100% PRODEP y SNI.	50% PRODEP y SNI	100% PRODEP y SNI.	N/A
Publicación de artículos científicos	El 80% publica al menos tres artículos científicos al año, publicaciones en inglés en el 20%	El 50% publica al menos tres artículos científicos al año, publicaciones en inglés en el 25%	El 60% publica al menos tres artículos científicos al año, publicaciones en inglés en el 25%	Se han publicado algunos trabajos entre el primer y segundo CA
Formación de Recursos Humanos	El 80% dirige al menos cuatro tesis al año	El 75% dirige al menos cuatro tesis al año	El 80% dirige al menos cuatro tesis al año	Hay integrantes de los tres CA conformando comités tutoriales
Adscripción con Programas Académicos reconocidos por su calidad	El 100% adscrito a programas de licenciatura, maestría y doctorado	El 100% adscrito a programas de licenciatura, maestría y doctorado	El 100% adscrito a programas de licenciatura, maestría y doctorado	En las instituciones de adscripción de los tres CA existen programas académicos reconocidos por su calidad
Consistencia de líneas de investigación con el tema del proyecto	Existe fuerte consistencia con las dos líneas de investigación	Existe consistencia con la línea de investigación	Existe fuerte consistencia con las dos líneas de investigación	Las líneas de investigación particulares alimentan las generales de la Red
Experiencia en proyectos de investigación	El 60% tiene experiencia en otros proyectos de investigación	El 50% tiene experiencia en otros proyectos de investigación	El 60% tiene experiencia en otros proyectos de investigación	Existe experiencia en proyectos de investigación entre el primer y segundo CA
Experiencia en organización de eventos científicos y académicos	Por 10 años, se ha organizado el coloquio de investigación en estudios económico administrativos	Por tres años, se ha organizado el coloquio de investigación en estudios económico administrativos	El 60% ha participado de manera activa en la planeación, organización y puesta en marcha de eventos científicos	Existe experiencia en organización del coloquio de investigación en estudios económico administrativos entre el primer y segundo CA
Estancias de investigación	El 80% ha realizado estancias de investigación en los últimos dos años	El 50% ha realizado estancias de investigación en los últimos dos años	El 80% ha realizado estancias de investigación en los últimos dos años	Se han realizado estancias de investigación entre los dos primeros CA
Experiencia en redes académicas	Experiencia con la conformación de dos redes académicas registradas de manera interna	Experiencia con la conformación de una redes académicas registradas de manera interna	Experiencia en la elaboración de trabajos colegiados con otros Cuerpos Académicos	Experiencia en la conformación de una Red Académica entre el primer y segundo CA
Impacto social	El 40% de los integrantes ha tenido contacto directo con el sector productivo. Se han presentado reportes técnicos sobre los proyectos realizados	El 80% de los integrantes ha tenido contacto directo con el sector productivo. Se han presentado reportes técnicos sobre los proyectos realizados	El 80% de los integrantes ha tenido contacto directo con el sector productivo. Se han presentado reportes técnicos sobre los proyectos realizados	Existen algunos trabajos entre los tres cuerpos en los que se vinculan sectores productivos

Fuente: elaboración propia con base al autodiagnóstico de cada cuerpo académico

Tabla 3. Oportunidades de los Cuerpos Académicos integrantes y la Red “Estudios Económico-Administrativos”

Categoría / Cuerpos Académicos	CA Gestión del Capital Intelectual	CA Estudios de Comunicación en el ámbito laboral y la sociedad	CA Gestión de la Mediana y Pequeña Empresa	Trabajo colegiado de los tres CA
Perfil de los integrantes	Investigaciones en campo			N/A
Publicación de artículos científicos	Investigaciones en inglés en el 80% de los casos	Investigaciones en inglés en el 100% de los casos	Investigaciones en inglés en el 80% de los casos	Al tratar temas similares, hay posibilidades de publicar trabajos comparativos
Formación de Recursos Humanos	Pueden desarrollarse tesis con el tema propuesto del proyecto de investigación			Los tres CA se han comprometido a incluir a los integrantes de la Red en tesis de posgrado
Adscripción con Programas Académicos reconocidos por su calidad	Fortalecer los Programas académicos con las experiencias del proyecto de investigación propuesto			Fortalecer los Programas académicos con las experiencias entre los integrantes de la Red y sus instituciones de adscripción
Consistencia de líneas de investigación con el tema del proyecto de investigación propuesto	Los hallazgos que pretenden encontrarse, pueden alimentar ambas líneas de investigación	Experiencia en los investigadores para líneas de investigación más pertinentes	Los hallazgos que pretenden encontrarse, pueden alimentar ambas líneas de investigación	Puede generarse una sinergia interesante entre las líneas de investigación de los tres CA
Experiencia en proyectos de investigación	Generar experiencias en un proyecto de investigación en un sector productivo			Generar experiencias en la inclusión de proyectos de investigación entre los tres CA, fortaleciendo los lazos intelectuales y personales
Experiencia en organización de eventos científicos y académicos	Puede aprovecharse el talento y capacidades del 100% de los integrantes para una mejor organización			El tercer CA puede integrarse con mucha facilidad a la organización del coloquio de investigación por las líneas de investigación que manejan
Estancias de investigación	Con experiencias pasadas, se requiere de la apertura de espacios para involucrar a los integrantes de la red en el desarrollo de actividades de mayor impacto	Se tiene contemplado recibir a un integrante del primer cuerpo	Se tiene contemplado realizar una estancia con el primer cuerpo académico	El 20% no ha realizado estancias de investigación en los últimos dos años
Experiencia en redes académicas	Existen antecedentes de trabajo con los otros CA, lo que apoya en la consolidación satisfactoria del proyecto de investigación	Existen antecedentes de trabajo con algunos integrantes de la primera Red, lo que apoya en la consolidación satisfactoria del proyecto de investigación	Existen antecedentes de trabajo con los otros CA, lo que apoya en la consolidación satisfactoria del proyecto de investigación	Pueden generse oportunidades de fortalecer la Red por la amplia experiencia de la mayoría de los integrantes
Impacto social	El proyecto de investigación presentado para formalizar la Red, ofrece la oportunidad de generar investigación pertinente para uno de los sectores más importantes del país			

Fuente: elaboración propia con base al autodiagnóstico de cada cuerpo académico

Tabla 4. Debilidades de los Cuerpos Académicos integrantes y la Red “Estudios Económico-Administrativos”

Categoría / Cuerpos Académicos	CA Gestión del Capital Intelectual	CA Estudios de Comunicación en el ámbito laboral y la sociedad	CA Gestión de la Mediana y Pequeña Empresa	Trabajo colegiado de los tres CA
Perfil de los integrantes	Uno de los integrantes desarrolla investigaciones más bien de manera individual	50% no son SNI. Una sola línea de investigación muy general	Líneas de investigación muy generales	N/A
Publicación de artículos científicos	El 20% publica menos de tres artículos científicos al año	El 50% publica menos de tres artículos científicos al año	El 40% publica menos de tres artículos científicos al año	No hay publicaciones conjuntas con el tercer CA
Formación de Recursos Humanos	El 20% dirige menos de cuatro tesis al año	El 25% dirige menos de cuatro tesis al año	El 20% dirige menos de cuatro tesis al año	Las tesis dirigidas sólo son de posgrado
Adscripción con Programas Académicos reconocidos por su calidad	No hay una adscripción en particular en licenciatura, sino que más bien se trabaja en todas			Los trabajos colegiados sólo se realizan en posgrado
Consistencia de líneas de investigación con el tema del proyecto de investigación propuesto	Líneas de investigación muy generales			En algunos subtemas, el segundo CA no se integra por completo a las líneas de investigación de la Red
Experiencia en proyectos de investigación	El 40% no tiene experiencia en otros proyectos de investigación	El 50% no tiene experiencia en otros proyectos de investigación	El 40% no tiene experiencia en otros proyectos de investigación	No existe experiencia en proyectos de investigación con el tercer CA
Experiencia en organización de eventos científicos y académicos	El 40% ha participado sólo como dictaminadores	El 50% ha participado sólo como dictaminadores	El 40% ha participado sólo como dictaminadores	No existe experiencia en organización de eventos científicos con el tercer CA
Estancias de investigación	El 20% no ha realizado estancias de investigación en los últimos dos años	El 50% no ha realizado estancias de investigación en los últimos dos años	El 20% no ha realizado estancias de investigación en los últimos dos años	Sólo investigadores del primer CA ha realizado estancias en la institución de adscripción del segundo CA
Experiencia en redes académicas	No hay experiencia con el tercer CA en conjunto		No hay experiencia con el primero ni con el segundo CA	No hay experiencia en conjunto con todos los integrantes de la Red
Impacto social	El 60% de los integrantes no ha tenido contacto directo con el sector productivo.	El 20% de los integrantes no ha tenido contacto directo con el sector productivo.	El 20% de los integrantes no ha tenido contacto directo con el sector productivo.	No todos tienen contacto con el sector productivo

Fuente: elaboración propia con base al autodiagnóstico de cada cuerpo académico

Tabla 5. Amenazas de los Cuerpos Académicos integrantes y la Red “Estudios Económico-Administrativos”

Categoría / Cuerpos Académicos	CA Gestión del Capital Intelectual	CA Estudios de Comunicación en el ámbito laboral y la sociedad	CA Gestión de la Mediana y Pequeña Empresa	Trabajo colegiado de los tres CA
Perfil de los integrantes	Solicitudes externas constantes de dividir el cuerpo para conformar otros	Solicitudes externas constantes para que uno de sus integrantes desarrolle más actividades de gestión y menos de investigación	Uno de sus integrantes está a punto de jubilarse, se podría debilitar el cuerpo	N/A
Publicación de artículos científicos	No hay dominio del inglés en el 80%: las investigaciones impactan en un área más pequeña	No hay dominio del inglés en el 20%: las investigaciones impactan en un área más pequeña	No hay dominio del inglés en el 80%: las investigaciones impactan en un área más pequeña	No hay dominio del inglés en el 80%: las investigaciones impactan en un área más pequeña
Formación de Recursos Humanos	Al abrir más opciones de titulación en licenciatura, puede bajar la tasa de dirección de tesis			Los lineamientos de acercar la investigación a estudiantes de licenciatura, puede provocar el requisito de dirección de tesis
Adscripción con Programas Académicos reconocidos por su calidad	Al estar adscritos a los programas académicos, gran parte de su tiempo lo dedican a docencia			
Consistencia de líneas de investigación con el tema del proyecto de investigación propuesto	Al ser tan generales las líneas de investigación, puede perderse de vista lo que se pretende en cada línea a mediano y largo plazo			Es forzoso un puntual seguimiento en los productos y en su pertinencia a las líneas de investigación de la Red
Experiencia en proyectos de investigación	Al participar por primera vez en un proyecto con PRODEP, la experiencia previa no sirve, por lo que existe la amenaza de no cumplir con las formas y compromisos			
Experiencia en organización de eventos científicos y académicos	No hay mecanisimos ni financiamiento para organizar eventos científicos y académicos, perdiendo la oportunidad de comunicar sobre los hallazgos y liderar las temáticas			
Estancias de investigación	No hay mecanisimos ni financiamiento para desarrollar estancias de investigación, perdiendo la oportunidad de "globalizar" el conocimiento			
Experiencia en redes académicas	Existe de manera latente la inconformidad de algunos integrantes de la red por no realizar un trabajo colegiado, pues no se tiene la experiencia de trabajar con todos los integrantes			
Impacto social	Existe la amenaza constante de no tener el respaldo y permiso de las empresas a las que se pretende estudiar			

Fuente: elaboración propia con base al autodiagnóstico de cada cuerpo académico

La respuesta de los integrantes de la red al principio no fue muy buena, incluso fue renuente porque es difícil aceptar las áreas de oportunidad y reflexionar sobre las amenazas que presenta el contexto. Sin embargo, fue un ejercicio de mucha utilidad y concientización sobre las limitaciones de cada individuo, cuerpo académico y red, pero sobre todo se comprendió sobre el alcance que puede tener partiendo por supuesto, de la misión y pertinencia de la misma.

Conclusiones y Propuesta

Cuando se tiene la claridad de para qué se va a realizar cierta actividad y ese motivo es convincente, es muy posible que pueda llegarse al cometido.

En el caso de una Red Académica interdisciplinaria de colaboración, será mucho más fácil su conformación si se cuenta con una misión sobre lo que son y una visión clara sobre lo que quieren llegar a desarrollar en pro de algún beneficio social.

Con la intención clara de para qué se va a trabajar, es mucho más fácil generar estrategias bien definidas en espacio y tiempo

Para que exista un verdadero trabajo colegiado, debe haberse probado la intención de trabajar bajo una misma directriz por parte de los involucrados. Por supuesto, debe haber antes un acercamiento para conocerse y fortalecer los vínculos interpersonales; siendo individuos eminentemente sociales, la empatía es la primer condición para que puedan generarse vínculos intelectuales y profesionales.

La confianza es muy importante en la conformación de una red académica, pues cuando se genera una relación de mutua confianza (Ostrom, Ahn y Olivares, 2003), los integrantes de los cuerpos académicos se sienten comprometidos con los demás y se abren a nuevos conocimientos y nuevas experiencias.

Con la experiencia descrita en este trabajo, se sugiere seguir la siguiente propuesta:

1. Elaborar la misión y visión de la Red, con base a la pertinencia de las investigaciones que se pueden realizar de manera conjunta.
2. Analizar las experiencias del trabajo colegiado desarrollado con otros grupos de investigación con vocaciones similares.
3. Elegir a aquellos Cuerpos Académicos que por sus líneas de investigación y por las experiencias de trabajo con ellos, pueda asegurarse que permanecerá una relación de mutua confianza.
4. Generar una matriz de Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades de cada cuerpo académico para analizar si su incorporación pueden complementar los otros cuerpos involucrados o si más bien pueden representar un freno en la conformación y posterior fortalecimiento de la Red.

5. Desarrollar un proyecto de investigación de manera conjunta entre todos los integrantes de los cuerpos académicos que pertenecen a la Red. En ese proyecto, cada quien deberá comprometerse a ciertos productos y actividades con los que la red pueda consolidarse y fortalecerse.
6. Elegir a un integrante para dar seguimiento a todas las actividades comprometidas por los cuerpos académicos, solicitando evidencia del avance del proyecto con los productos y su estatus.

Bibliografía

Becher. T. (2001). Academic Tribes and Territories: Intellectual Inquiry and the Cultures of Disciplines. Bristol, PA: Society for Research into Higher Education. Open Univeristy Press.

Cernas, D.A. & Mercado, P. (2013). Los estudios económico-administrativos: origen, críticas y nuevos rumbos. En: Escalas del conocimiento. Las formas de construcción del objeto en las disciplinas sociales. González, F. y Aguado, E. (coord..), Notabilis Scientia. UAEMex: México. 63-88.

González, F. & Aguado, E. (2013). Escalas del conocimiento. Las formas de construcción del objeto en las disciplinas sociales. Notabilis Scientia. UAEMex: México.

Kuhn, T. (1995). La estructura de las revoluciones científicas. México: Fondo de Cultura Económica.

Lara, J.J. (2008). Redes de conocimiento y su desempeño. Estudios de caso en el noroeste de México. México: Conacyt, Plaza y Valdés.

Lobato Calleros, O., & Garza, E. D. L. (2009). La organización del cuerpo académico: las premisas de decisión, colegialidad y respuesta grupal. Un acercamiento desde su autorreferencialidad. Estudio de caso comparativo en la educación de la ingeniería. Revista mexicana de investigación educativa, 14(40), 191-216.

Luna, M. (2003). La formación de redes de conocimiento. México: UNAM Instituto de Investigaciones Sociales.

Ostrom, E., Ahn, T.-K., y Olivares, C. (2003). Una perspectiva del capital social desde las ciencias sociales: capital social y acción colectiva. Revista Mexicana de Sociología, 155–233.

Perrow, C. (1986). Economic theories of organizations. Theory and society, 15 (15), 11-45.

Porter, M. (1981). The contributions of industrial organization to strategic management. Academy of Management Review, 6 (4), 609-620.

Rumelt, R., Schendel, D. & Teece, D. (1994). Fundamental issues in strategy, USA: Harvard Business School Press.

Sachse, M. (1994). Planeación Estratégica en Empresas Públicas. México: Trillas.

Silvio, J. (2010). Redes académicas y gestión del conocimiento en América Latina: en busca de la calidad. Educación Superior y Sociedad, 3(2), 7-22.

Villagómez, J.A., Mora, A. H., Barrada, D.S. y Vázquez, E. (2014) El análisis FODA para la definición de líneas de investigación. Revista Mexicana de Agronegocios. 18(35), 1121-1131.

Análisis de la aplicación de la herramienta Ema en estudiantes de ingeniería en gestión empresarial

Alma Elizabeth miranda quiñones

Maira Yolet Vargas Gutiérrez

Edgar Alfonso becerril Hernández

Resumen

La presente investigación considera la aplicación de la herramienta de Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) en estudiantes de IGE, pretendiendo la validación de sus habilidades y el seguimiento en su práctica profesional clasificándolo en tres indicadores que fueron asertividad indirecta, no asertividad y asertividad, encaminadas a disminuir el porcentaje de deserción en los estudiantes con cursos propedéuticos

Se realizó una metodología de investigación documental cuantitativa y cualitativa considerando información relevante, tal como el número de alumnos inscritos en la carrera de IGE. La hipótesis plantea que la EMA podría contribuir a disminuir significativamente el porcentaje de deserción en este programa. Se tomó como objeto de estudio a los estudiantes que cursaron el cuarto semestre en la asignatura Habilidades Directivas II, del programa de IGE.

Socialmente se buscó mejorar la vinculación con los sectores productivos cerrando brechas aptitudinales para dar paso a la educación dual. Además, de crear una propuesta que se convierta en un puente de comunicación entre la institución y el alumno de nuevo ingreso, dándole a conocer las características mínimas necesarias para mantener su permanencia, con altas posibilidades de apropiación de la carrera en la cual se forma. Asimismo el coadyuvar en el proceso de auditorías internas y externas realizadas por el departamento de mejora continua y asegurar la calidad de los alumnos.

Palabras clave: Herramienta EMA, Asertividad, Educación Superior

Introducción

El principal objetivo de las instituciones educativas es la formación integral de sus estudiantes, haciendo uso de diversas estrategias tanto docentes como administrativas para llegar a la meta establecida. Para atender estos aspectos cada institución diseña un programa institucional a través del cual declara los objetivos y metas que requiere lograr para satisfacer las necesidades definidas a través del diagnóstico realizado, asimismo las estrategias, líneas de acción e indicadores para guiar el desempeño de la institución.

El sistema de educación superior debería desarrollar las capacidades y habilidades en sus estudiantes para una oportuna y eficaz inserción en el sector productivo, por lo que es importante considerar en sus estrategias y líneas de acción, el desarrollo de las competencias interpersonales sobre todo en los casos de profesiones en las que se requiere el contacto con otros como son los médicos, enfermeras, profesores, altos ejecutivos, vendedores, etc.

A estas habilidades para interrelacionarse con otras personas de forma adecuada y pertinente se le conoce con el nombre de asertividad, tema que en esta investigación se ha considerado desarrollar. El tema de asertividad ha sido revisado atendiendo varios enfoques como es el caso de Figueroa y Navarrete (2012), quienes contemplan las relaciones interpersonales en educación básica, con la intención de coadyuvar en la reducción de la problemática del bulling en las escuelas. Rodríguez y Garibay (2014), quienes revisan el factor comunicación para presentar un programa de apoyo dentro de las asignaturas y en cursos extracurriculares, en la formación profesional de licenciatura en administración. Román y Hernández (2005) hacen un estudio sobre el proceso de aprendizaje considerando las habilidades comunicativas, asertividad, vulnerabilidad al estrés, apoyo social y resultado académico.

En el presente documento además de conocer los niveles de asertividad, asertividad indirecta y no asertividad, se determina cuáles son las habilidades que habrá de contar el adolescente que desea ingresar al estudio de la carrera de IGE, tomando como punto de partida la aplicación de la EMA.

Institucionalmente, se considera importante identificar las características de ingreso a la carrera de IGE, creándose un puente de comunicación entre el nivel medio superior y superior al atender la orientación vocacional de los adolescentes, incidiendo socialmente en la aportación de profesionales seguros de sí mismos con claridad en su auto-concepto y autoestima, conocedores del campo de desempeño laboral.

Para lograr lo anterior se realiza la evaluación del nivel de asertividad del alumno del cuarto semestre de la carrera de IGE utilizando la herramienta EMA en el ITTLA, encaminadas a obtener información como punto de partida para determinar el perfil de ingreso a la carrera y generar estrategias que coadyuven a la disminución del porcentaje de deserción en los estudiantes. Por lo tanto, inicialmente se desea conocer: ¿Cuál es el nivel y tipos de asertividad de los alumnos de cuarto semestre de la carrera de IGE? Adicionalmente ¿Cuáles son los indicadores que tienen más desarrollados los alumnos de la carrera de IGE a través de la aplicación de la herramienta EMA?; ¿Al aplicar la herramienta EMA en los estudiantes de IGE se logra generar una autoconfianza y seguridad?

Marco referencial

El ITTLA, tiene sus inicios en 1972, surgiendo como parte del programa del fortalecimiento del desarrollo de la provincia a través de la descentralización de la educación superior en México. Es una Institución Pública Federal de Educación Superior (Licenciatura y Posgrado) que a partir de julio del 2014 por decreto presidencial se integra con sus instituciones hermanas al Tecnológico Nacional de México (TecNM), con la finalidad de promover el desarrollo de conocimientos, actitudes, valores sociales, cultura, civismo y deporte; asegurándose de mantener los niveles de calidad internacional de competencia, que exige un mercado globalizado.

A partir de agosto de 2010 el ITTLA integra a su oferta educativa la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial segregando la licenciatura en Administración esto como respuesta de la política establecida en su momento por el organismo rector de la Dirección General de Educación Superior Tecnológica (DGEST), enfocada a ser un conjunto de instituciones especializadas en las ciencias de la ingeniería.

Por la novedad que representa la carrera de IGE se torna difícil de contextualizar y plantear con claridad el terreno de desarrollo laboral que le compete; se visualiza el desconcierto de las primeras generaciones con respecto a las funciones a desarrollar, percibiéndose a grandes rasgos una falta de identidad hacia su profesión provocado por la fusión entre la administración y la gestión empresarial.

Filosofía institucional

El modelo educativo para el siglo XXI formación y desarrollo en competencias profesionales, es el referente estratégico que orientan las acciones educativas de las Instituciones que conforman el TecNM, a través de sus tres dimensiones (filosófica, académica y organizacional) para lograr la formación integral del estudiante (Dirección General de Educación Superior Tecnológica, 2012).

El eje central es la dimensión filosófica, visualizando al ser humano como persona, ciudadano y sujeto de aprendizaje, cultivando su inteligencia y fortaleciendo la expresión de sus sentimientos y emociones, formado con conciencia crítica de la realidad, libre pero al mismo tiempo responsable en el desarrollo de sus capacidades y potencialidades buscando el beneficio propio y de la sociedad.

¿Qué es la asertividad?

En cuanto a seres sociales, las personas están la mayor parte de su tiempo interactuando con los demás; no es ningún secreto que uno de los aspectos que más aprecian de su existencia es precisamente el de las relaciones sociales. De hecho, el poseer buenas habilidades sociales determina en gran medida (facilitando o entorpeciendo) la calidad y satisfacción que se tiene en la vida. Empero, conseguir que las relaciones interpersonales, comunicación y diálogo con el entorno sean naturales, espontáneos, fluidos, sin malentendidos ni conflictos, es más difícil de lo que a primera vista pudiera parecer.

La dificultad e importancia del fenómeno estriba en que las relaciones con otros pueden ser el origen de las mejores satisfacciones o mayores conflictos. De esta manera, para algunas personas el tener dificultades para establecer y mantener relaciones sociales con otros es motivo de estrés; en tanto que las relaciones constructivas y de apoyo son

precursoras del bienestar subjetivo. Así mientras que varios encuentros cotidianos pueden ser desagradables, embarazosos o infructuosos debido a un comportamiento social inadecuado, otros, cuando son bien llevados, producen alegría por la vida.

Una forma de desarrollar y dominar esas habilidades sociales, es siendo asertivo con los demás, en cualquiera de los ámbitos en que se desenvuelve el individuo, los sentimientos y emociones intervienen en las relaciones del ser humano, como lo expresa Redorta, et al. (2006), estos constituyen la base de nuestro comportamiento, expresados en las diferentes formas de relación en la familia, escuela y comunidad.

Las habilidades sociales implicadas en el comportamiento asertivo son un conjunto de conductas aprendidas, García (2010) que son adquiridos por aprendizaje (observación, imitación, información, ensayo), para estar a la altura de los acontecimientos Velásquez et al. (2008), en el contexto de la corriente conductual como lo refiere Galassi (1978) en Flores (2002).

Velásquez et al. (2008) en Garrido et al. (2010), mencionan que las capacidades asertivas permiten un apropiado manejo interpersonal de situaciones sociales, y los sentimientos de bienestar contribuyen a la cantidad de tranquilidad y optimismo suficientes como para ampliar estrategias de afrontamiento a los problemas diarios, en especial los relativos a la línea ocupacional del estudiante: la dedicación escolar.

Definición de asertividad

La palabra asertividad proviene del vocablo aserto, que es un adjetivo que significa afirmativo, este término desde el punto de vista psicológico corresponde a una persona que expresa su opinión de manera firme (Real Academia Española, 2014), aserto proviene del vocablo del latín assertus, que significa afirmación de la certeza de algo, por lo que se considera como una cualidad que tienen algunas personas de comunicar con convencimiento (afirmar) que algo que piensan es digno de ser escuchado y de ser tomado en consideración (Gali, 2006)

Por otra parte, en el Diccionario de Psicología (1987), Howord refiere que la aserción es la afirmación, juicio o conclusión emitida sin indicar sus bases. También las definiciones de diferentes diccionarios coinciden en que una persona asertiva es aquella que es

afirmativa. Cabe señalar que las explicaciones de asertividad se refieren indistintamente a aserción, asertividad y asertivo. Asertividad es la propensión a ser autoafirmativo y asertiva es aquella persona que es afirmativa (Flores, 1989, 1994) en Flores (2002).

El significado original que dio Wolpe desde la perspectiva psicológica (1958) es que “La conducta asertiva es la expresión adecuada socialmente aceptable dirigida hacia otra persona de cualquier emoción que no sea respuesta de la ansiedad” (Flores M., 2002).

Por su parte Caballo (1983) considera que una definición prudente del comportamiento asertivo seria aquella conducta que expresa los sentimientos y pensamiento de un individuo de una manera honesta sin herir los de los demás, y que normalmente alcanza su objetivo. Para Klaus, et al. (1977) en García (2010) asertividad es “La capacidad de expresar interpersonalmente sentimientos positivos y negativos sin que dé como resultado una pérdida de reforzamiento social”

Lazarus (1973), sostiene un punto de vista semejante al de Wolpe y define a la conducta asertiva en términos de sus componentes, que pueden dividirse en cuatro patrones de respuesta especificados y separados: la habilidad de decir “no”, habilidad para pedir favores y hacer demandas, aquella para expresar sentimientos positivos y negativos, y la concerniente a iniciar, continuar y terminar conversaciones generales. (Flores M., 2002).

Ser asertivo también implica tener un control de las emociones, ante diversas situaciones. La asertividad por tanto juega un papel fundamental en el manejo de sus habilidades sociales en contextos y situaciones donde tiene que exponer opiniones, sentimientos, formas de pensar y de relacionarse como sucede en el ámbito educativo. Garrido et al. (2010), Gismero contextualiza la asertividad en respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente especificas en Garcés et al. (2012).

En este sentido, se podrían retomar tres elementos generales de las definiciones:

- El individuo tienen derecho de expresarse;
- Es necesario también el respeto hacia el otro individuo, y

- Es deseable que las consecuencias del comportamiento sean satisfactorias para ambos miembros de la interacción, o al menos estén encaminadas hacia esta dirección. Flores, et al. (2004)

Medición de la asertividad

Los trabajos por asertividad inician en México en el año de 1985, para explicar la personalidad de un individuo y sobre todo generar instrumentos de evaluación psicológica elaborados y adecuados a la realidad sociocultural, siendo considerado como un análisis teórico - empírico. Asimismo se abre paso a la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA); este modelo se compone de cinco variables: la sociodemográfica, persona en la interacción, contexto situacional, contexto psicológico y personalidad, para dar respuesta a las tres dimensiones en que se estructura EMA.

La EMA es una técnica de medición de asertividad que consta de tres dimensiones: No Asertividad, Agresividad y Asertividad, que indican el grado de habilitación que tiene una persona para “iniciar, continuar y terminar conversaciones en las relaciones, así como la iniciativa para resolver problemas, satisfacer necesidades y habilidad de resistir la presión individual o grupal en diversas situaciones en su entorno social” conforme a los propuesto por los autores, Gaeta et al. (2009)

Considerándose como no asertivo, la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos cara a cara con otras personas en situaciones cotidianas, tienden a no defender sus límites permitiendo que las personas agresivas le influencien, incluso hasta provocarles daños en su persona.

Desarrollo experimental

La EMA (anexo 1 y 2) consta de 45 afirmaciones tipo Likert en cinco opciones de respuesta que van de totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo con un rango de 1 a 5. Los resultados de la aplicación de esta escala sirvieron como punto de partida para estructurar planes de entrenamiento asertivo entre personas cuyas áreas de desarrollo profesional requieren del contacto con otras personas. Es un instrumento diseñado por Flores y Díaz-Loving en 2004; siendo validado con población mexicana,

puede ser aplicado a jóvenes con edades a partir de los 15 años evaluando tres dimensiones (asertividad indirecta, no asertividad y asertividad).

Asertividad Indirecta es definida por Flores y Díaz – Loving (2004), como la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos cara a cara con otras personas en situaciones cotidianas. Este tipo de personas difícilmente pueden expresar sus sentimientos, opiniones, deseos, limitaciones personales o peticiones, entre otros, por lo que utilizan diversos medios de comunicación para darlos a conocer, como por ejemplo correos electrónicos, watts, Facebook, etc.

La No Asertividad, Flores y Díaz – Loving (2004), la definen como la inhabilidad del individuo para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos, limitaciones, alabanzas, iniciar la interacción con otras personas y manejar la crítica. Mientras que la Asertividad es descrita como la habilidad del individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, para dar y recibir alabanzas, hacer peticiones y manejar la crítica.

Dadas las características de los alumnos de la carrera IGE, la cual persigue lograr que los estudiantes adquieran aplicar habilidades directivas para la gestión eficiente de los recursos, dirección y desarrollo de los equipos de trabajo al interior de las organizaciones, se considera que esta herramienta es un mecanismo que proporciona información que puede guiar a los estudiantes de la carrera a identificar la dimensión en la que se encuentran, siendo un dispositivo de autoevaluación para identificar las áreas de oportunidad en los casos de los alumnos que se encuentran cursando semestres avanzados de la carrera.

Asimismo, esta información permitiría contar con un punto de partida para clarificar las características que habrá de contar el adolescente que desea ingresar a estudiar esta carrera, evitando con esto la deserción por encontrarse en profesiones diferentes a su perfil, caso que con frecuencia se puede observar en este nivel educativo. De acuerdo a los exámenes diagnósticos de inicio de curso se encuentra que 4 de cada 20 alumnos no deseaban ingresar a estudiar esta profesión.

Determinación de la muestra

El marco de donde se extrae la muestra de estudio se encuentra limitado a los alumnos que se encuentran inscritos en el cuarto semestre de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial, específicamente quienes asisten a la asignatura de Habilidades Directivas II debido a su contenido temático y objetivos educacionales que pretende alcanzar, entre los cuales se encuentra la formación de equipos de trabajo y la comunicación efectiva, utilizándolo como una herramienta de acercamiento relacional entre la práctica y el conocimiento.

Durante el periodo de desarrollo de aplicación de la encuesta, el ITTLA contaba con 195 alumnos formalmente inscritos en el 4º. Semestre, ofertándose 5 grupos de Habilidades Directivas II, en los cuales se inscribieron 144 estudiantes, el experimento se realizó dentro de las instalaciones del campus central, por lo que no se consideró la extensión (campus oriente) donde se inscribieron 30 alumnos en la asignatura investigada, por lo tanto la muestra real de aplicación es 114 jóvenes inscritos en la asignatura de habilidades directivas II (Tabla 1).

Tabla 1. Distribución de alumnos por grupo

Grupos de Habilidades Directivas II	Alumnos Inscritos
G – 41	25
G – 42	35
G- 43	35
G -44	19
O – 41	30
Total alumnos en asignatura	144

Grupo campus oriente

Datos obtenidos de actas de calificaciones del periodo ago. – dic. 2015 ITTLA.

El método de determinación de la muestra es no probabilístico, sin embargo el estudio utiliza técnicas que contemplan margen de error y nivel de confianza indicando la influencia que tiene el tamaño muestral empleado en la precisión de los resultados por lo que “Si esta muestra fuese probabilístico, ofrecería un margen de error del 5%”.

La fórmula a emplear es la siguiente:

$$n = \frac{Q^2 \; Npq}{e^2 \; (N - 1) + Q^2 \; pq}$$

Dónde:

n = Muestra

Q^2 = 1.96 (95%) de confianza)

N = 114 alumnos inscritos en la asignatura habilidades directivas del campus central como parte del 4º. Semestre de IGE

p = 50% (Probabilidad en contra)

q = 50% (Probabilidad a favor)

e = 5% (error estándar)

Sustituyendo la información se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 \; (114) \; (.50) \; (.50)}{(.05)^2 \; (114 - 1) + 3.8416 \; (.50) \; (.50)} = \frac{3.8416 \; (28.5)}{0.2825 \; + \; 0.9604} = \frac{23.9656}{1.2421} = 19.31.$$

De acuerdo a la formula presentada el número de encuestas es 19.

Análisis de resultados

La encuesta se aplicó a un grupo de 20 alumnos de 114 inscritos en el cuarto semestre de la carrera de IGE en campus central, tomando una escala de asertividad de 40 a 60 puntos, para que el proceso de aplicación resultara satisfactorio. Inicialmente, se verifico que todos los reactivos contaran con respuesta. A continuación, se sumó los reactivos de cada una de las dimensiones para obtener la puntuación cruda, colocando el total en la hoja de respuestas del perfil.

La puntuación cruda proporciona el dato que manifiesta en el momento la persona a quien se aplica la prueba, la puntuación T se refiere a la información del comportamiento esperado de acuerdo a las características del entrevistado. Por ejemplo, analizando los siguientes datos en tabla 2, se observa que la puntuación cruda da como resultado actual en asertividad de 58, sin embargo, la puntuación T se encuentra por debajo como se espera de acuerdo al nivel profesional en que se encuentra.

Tabla 2. Puntuación global de asertividad de EMA estudiante "A"

	Asertividad Indirecta	No Asertividad	Asertividad
Puntuación cruda	21	29	58
Puntuación T	34	39	52

Correspondencia de asertividad de estudiante A entrevistado (diseño propio)

Respecto a la puntuación cruda de no asertividad indica que tiene más posibilidades de ser no asertivo, presentando una tendencia a la no asertividad o a la incongruencia con baja habilidad para la toma de decisiones. En el caso de la puntuación cruda referente a la asertividad indirecta, el resultado indico que es una persona indecisa.

Por otra parte, con respecto a los datos en la tabla 3, se puede observar que existe una mayor congruencia en la asertividad de la persona en cuestión, en mínimas ocasiones se sale del rango de no asertividad, y rara vez manifiesta inseguridad o temor.

Tabla 3. Puntuación global de asertividad de EMA estudiante "B"

	Asertividad Indirecta	No Asertividad	Asertividad
Puntuación cruda	15	25	71
Puntuación T	28	35	68

Correspondencia de asertividad de estudiante B entrevistado (diseño propio)

Con estos datos se emite la gráfica correspondiente de acuerdo a la puntuación T A-3 de acuerdo al nivel de escolaridad en ella se encuentran la puntuación cruda y puntuación T con las dimensiones de asertividad indirecta, no asertividad y asertividad. (Ver anexo 4)

La tabla 3. Muestra los datos de aplicación a la muestra poblacional (20 alumnos), donde AcI representa la puntuación representativa para la asertividad indirecta; NAc, corresponde a la no Asertividad y finalmente Ac, que muestra el resultado respecto a la asertividad.

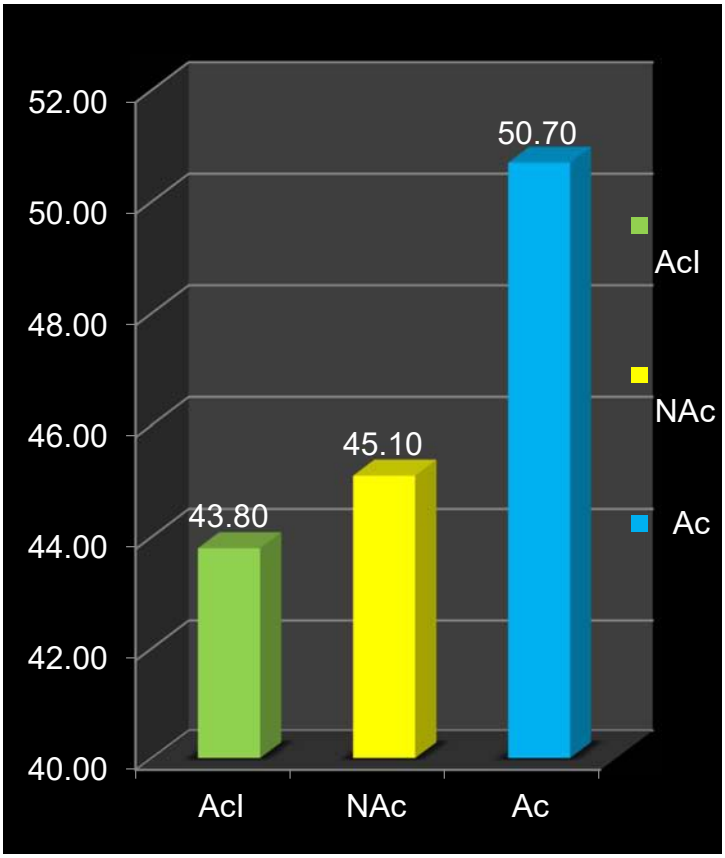


Tabla 3. Resultado Global de aplicación

Resultados Generales P.T.			
No.	**AcI**	**NAc**	**Ac**
1	43	31	51
2	45	38	24
3	42	44	56
4	38	46	56
5	40	41	57
6	47	29	46
7	49	43	58
8	55	55	25
9	43	33	63
10	58	59	42
11	37	50	51
12	41	43	42
13	34	39	52
14	28	35	68
15	51	49	47
16	43	45	49
17	35	50	61
18	49	60	51
19	47	58	66
20	51	54	49
Total	876	902	1014
Media	43,80	45,10	50,70
Moda	43	43 - 50	51
Mediana	43	44	51

Puntuación por tipo de asertividad

La Media muestra el valor promedio en cada uno de los tipos de asertividad (AcI = 43.80; NAc = 45.10; Ac = 50.70), con esto se puede identificar que el grupo encuestado se muestra más asertivo. El valor repetitivo en cada rubro fue (AcI = 43; NAc = 43 – 50; Ac = 51). El valor que se encuentra intermedio en los resultados es (AcI = 43; NAc = 44; Ac = 51)

Gráfica 1. Resultado general de la EMA en IGE (autoría propia)

Como se puede observar en Gráfica 1. Resultado General de EMA en IGE, del análisis de la encuesta, 16 alumnos podrían concluir satisfactoriamente sus estudios en la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial. La media en la dimensión asertiva obtuvo el puntaje más alto (50.7) de las tres dimensiones evaluadas. Por lo que se considera que quienes aplicaron este ejercicio serán capaces de actuar con firmeza, expresar sus necesidades, opiniones, intereses y construir vínculos positivos en las relaciones interpersonales, siendo parte del perfil del ingreso del estudiante.

Lo anterior indica que los alumnos dentro de la media, cuentan con las habilidades de comunicación adecuadas para la gestión empresarial, conforme al perfil profesional de egreso del estudiantes, se considera que el individuo cuenta elementos que coadyuvan a desarrollar la competencia de mantener una comunicación abierta para interrelacionarse con las personas y así facilitar integrar, dirigir y desarrollar equipos de trabajo, sin que exista un agravio hacia sus interlocutores.

De los cuatro alumnos restantes el 20% de la muestra, sus puntajes de esta escala proporcionan datos de interpretación sobre conductas no asertivas acentuadas que están dentro de las dimensiones de asertividad indirecta o no asertividad. Por lo que, se podría considerar una orientación vocacional, capacitación en convivencia social y apoyo de los docentes como formadores de conductas, actitudes y estrategias pedagógicas, disminuyendo la asertividad indirecta, esta variable habrá de ser considerada para su revisión y resultados, en el avance de la investigación.

La aplicación del ejercicio se realizó a través de grupos de trabajo, intentando que el acercamiento no solo fuese al resultado de la interpretación de la herramienta, sino que ellos mismo realizaran la encuesta a sus iguales de carrera, grado y aprendieran a obtener resultados. Sin embargo, en todo momento existió el acompañamiento del M.E. Edgar Alfonso Becerril quien es psicólogo de profesión, los estuvo conduciendo en esta área, permitiéndoles la seguridad del trabajo que estaban realizando.

Como resultado de este ejercicio, el 100% de los alumnos que participaron se manifestaron que fue una experiencia agradable que les permitió el autoconocimiento permitiéndoles ubicar cuales son las áreas de oportunidad que tienen y desean desarrollar, así mismo la dinámica de involucramiento en la aplicación de la herramienta

provoco el conocimiento de los compañeros con quienes trabajaron, dando cuenta de la capacidad individual que tienen para trabajar en equipo y en algunos casos para liderar los equipos de trabajo.

Otro resultado, fue el haber identificado con claridad las áreas de desarrollo donde se sienten más seguros de desempeñarse laboralmente, permitiendo con esto un mayor acercamiento al autoconocimiento y claridad en la profesión que han asumido. En cuanto a las áreas de oportunidad detectadas, encontraron claridad e indicaron que ahora saben lo que requieren desarrollar cristalizando los objetivos y metas que podrían de alcanzar.

Los comentarios de los jóvenes que participaron en el ejercicio fue de agrado ante los resultados presentados, mostrando interés por su interpretación y deseosos de conocer más acerca de este tipo de herramientas e incluso de seguir aplicándolas. Así mismo, manifestaron la sensación de seguridad ante el conocimiento de encontrarse en un área profesional en que pueden y tienen las habilidades para desenvolverse con grandes aptitudes.

Conclusiones

Como resultado de esta investigación, la asertividad se ha considerado como una estrategia para coadyuvar en el desarrollo de las competencias interpersonales verbales y no verbales, para adolescentes cursando profesiones que requiere el contacto con otros, como es el caso de los alumnos de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial.

Los alumnos aprobados en la encuesta resultaron asertivos, por lo que cuentan con las habilidades de comunicación adecuadas coadyuvando al logro del perfil de egreso que propuesto para la carrera de IGE. Además, ellos podrían llegar a la habilidad total en que el individuo es capaz de mantener una comunicación abierta para interrelacionarse con las personas, sin que exista un agravio hacia sus interlocutores. Los alumnos restantes mostraron no asertividad, por lo que podrían presentar falta de habilidad para dar a conocer sentimientos, pensamientos, deseos y limitaciones personales.

Este tipo de ejercicios fortaleció algunas de las competencias del perfil profesional, como es el caso del aprendizaje de aplicación de la técnica el cual desarrollo las habilidades directivas permitiendo un acercamiento a los diagnósticos. El informe global del ejercicio conlleva un trabajo en equipo que coadyuva en la formación del liderazgo efectivo. Otro factor, no menos importante fue la factibilidad de optimizar los procesos de comunicación y eficientar la toma de decisiones.

A través de los resultados mostrados por este tipo de herramientas, los jóvenes obtuvieron una realimentación en algunas de las interrogantes propias de su edad. Por lo tanto, se consideró que es un elemento de apoyo en el autoconocimiento, dando paso en contar con un grado mayor de autoconfianza y seguridad.

Por todo lo anterior, la herramienta de Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) utilizada permitió valorar en los individuos el nivel o grado de asertividad, por lo que fue un instrumento adecuado y confiable para este tipo de investigación.

Referencias

Caballo, V. (1983). Asertividad: Definiciones y dimensiones. *Estudios de Psicología*(13), 52 - 62. Recuperado el 5 de Marzo de 2016, de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/65876.pdf

Difabio de Anglat, H., & Da Dalt Mangione, C. (2002). Asertividad, su relación con los estilos educativos familiares. *Interdisciplinaria , 19*(2), 119 - 140. Recuperado el 21 de Enero de 2016, de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18019201

Dirección General de Educación Superior Tecnológica. (2012). *Modelo Educativo para el siglo XXI; Formación y desarrollo de competencias profesionales .* México: Dirección General de Educación Superior Tecnológica.

Figueroa, J., & Navarrete, J. (2012). Análisis exploratorio - descriptivo sobre la asertividad en población estudiantil de colegios municipalizados en la provincia de Nuble. *Tésis*. Chillán, Chile: Universidad del Bío - Bío. Recuperado el 22 de Enero de 2016, de cybertesis.ubiobio.cl/tesis/2012/figueroa_j/doc/figueroa_j.pdf

Flores, M. (1989). Asertividad, agresividad y solución de situaciones problemáticas en una muestra mexicana. *Tésis de Maestría en Psicología Social* . México: Universidad Autónoma de México.

Flores, M. (2002). Asertividad: una habilidad social necesaria en el mundo de hoy. *Revista de la Universidad Autonoma de Yucatán*(221), 34 - 47. Recuperado el 21 de Enero de 2016, de www.cirsociales.uady.mx/revUADY/pdf/221/ru2214.pdf

Flores, M., & Diaz-Loving, R. (2004). EMA. *Escala Multidimensional de Asertividad*. Distrito Federal, México: El manual moderno.

Gaeta, L., & Galvanovskis, A. (2009). Asertividad: Un análisis teórico - empírico. *Enseñanza e Investigación en Psicología, 14*(2), 403 - 425. Recuperado el 21 de Enero de 2016, de http://www.redalyc.org/pdf/292/29211992013.pdf

Galassi, M., & Galassi, J. (1978). Assertion: A Critical Review. *Psychotherapy, 15*(1), 16 - 29. doi:http://dx.doi.org/10.1037/h0085834

Gali, J. (Marzo de 2006). Las claves de la asertividad. *Farmacia profesional, 20*(3), 22 - 24. Recuperado el 5 de Marzo de 2016, de http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=13086151&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=3&ty=34&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=3v20n03a13086151pdf001.pdf

Garcés, Y., Santana, L., & Feliciano, L. (Octubre de 2012). El desarrollo de habilidades sociales: Una estrategia para potenciar la integración de menores en riesgos de exclusión. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*(número monográfico), 172 - 192. Recuperado el 5 de Marzo de 2016, de http://www.ujaen.es/revista/reid/monografico/n2/REIDM2art9.pdf

García, A. (2010). Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de educación social. *XXI Revista de Educación*(12), 225 - 240. Recuperado el 5 de Marzo de 2016, de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5352/b16450188.pdf?sequence=2

Garrido, E., Ortega, N., Escobar, J., & García, R. (2010). Evaluación de la Asertividad en estudiantes universitarios, con bajo rendimiento académico. *Revista Científica Electrónica de Psicología*(9), 53 - 69. Recuperado el 21 de Enero de 2016, de ww.uaeh.edu.mx/investigacion/icsa/LI_ProcCogn/Jorge.../8.pdf

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23 ed.). Madrid: Real Academia Española 2016. Recuperado el 5 de Marzo de 2016, de http://dle.rae.es/?id=3yQsnyJ

Redorta, J., Obiols, M., & Bisquerra, R. (2006). *Emoción y Conflicto aprenda a manejar las emociones.* Barcelona: Paidos.

Reimers, F. (Enero - Abril de 2003). La buena enseñanza y el éxito escolar de los estudiantes en América Latina. *Revista Ibero Américana*, 17 - 48. Recuperado el 21 de Enero de 2016, de www.rieoei.org/rie31a01.htm

Rodríguez, C., & Garibay, J. (Abril de 2014). Medición de la asertividad en estudiantes de administración de la FESC - UNAM. *XVII Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económio Administrativas*. Cuautitlán, México: FESC - UNAM. Recuperado el 29 de Enero de 2015, de www.fca.uach.mx/apcam/xvi_congreso/2015/.../P3_FESC_UNAM.pdf

Roman, C., & Hernández, Y. (Enero de 2005). Variables psicosociales y su relación con el desempeño académico de estudiantes de primer año de la Escuela Latinoamericana de Medicina. *Revista Iberoamericana de Educación, 37*(2). Recuperado el 21 de Enero de 2016, de https://www.researchgate.net/publication/43693107_Variables_psicosociales_y_su_relacion_con_el_desempeno_academico_de_estudiantes_de_primer_ano_de_la_Escuela_Latinoamericana_de_Medicina

Velásquez, C., Montogomery, W., Montero, V., Pomalaya, R., Dioses, A., Velásquez, N., . . . Reynoso, D. (2008). Bienestar psicológico, asertividad y

rendimiento en estuadiantes universitarios san marquinos. *IIPSI Facultad de Psicología*, 139 - 152.

ANEXOS:

Anexo 1. Cuestionario de aplicación EMA 1ª. parte

EMA

INSTRUCCIONES:
A continuación hay una lista de afirmaciones. Anote en la Hoja de respuestas el número correspondiente al grado en que está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Hay 5 respuestas posibles:

1 = Completamente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Completamente de acuerdo.

Por favor conteste sinceramente. Gracias.

NO MARQUE ESTE CUADERNILLO

1. Puedo reconocer públicamente que cometí un error.	1	2	3	4	5
2. No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso.	1	2	3	4	5
3. Me cuesta trabajo expresar lo que pienso en presencia de otros.	1	2	3	4	5
4. Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
5. Me es difícil expresar mis deseos.	1	2	3	4	5
6. Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos.	1	2	3	4	5
7. Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta.	1	2	3	4	5
8. Cuando discuto con una persona acerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia.	1	2	3	4	5
9. Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as).	1	2	3	4	5
10. No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo.	1	2	3	4	5
11. Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal.	1	2	3	4	5
12. Si tengo alguna duda, pido que se me aclare.	1	2	3	4	5
13. Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle.	1	2	3	4	5
14. Solicito ayuda cuando la necesito.	1	2	3	4	5
15. Cuando me doy cuenta de que me están cobrando de más, no digo nada.	1	2	3	4	5
16. Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
17. Me es fácil aceptar una crítica.	1	2	3	4	5
18. Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
19. Puedo pedir favores.	1	2	3	4	5
20. Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5

Anexo 2. Cuestionario de aplicación EMA 2ª. Parte

NO MARQUE ESTE CUADERNILLO

21. Expreso amor y afecto a la gente que quiero.	1	2	3	4	5
22. Me molesta que me digan los errores que he cometido.	1	2	3	4	5
23. Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente.	1	2	3	4	5
24. Puedo decirle a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
25. Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo(a), por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
26. Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta.	1	2	3	4	5
27. Puedo pedir que me enseñen cómo hacer algo que no sé cómo realizar.	1	2	3	4	5
28. Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente.	1	2	3	4	5
29. Me es más fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente.	1	2	3	4	5
30. Es difícil para mí alabar a otros.	1	2	3	4	5
31. Me es difícil iniciar una conversación.	1	2	3	4	5
32. Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
33. Encuentro difícil admitir que estoy equivocado(a).	1	2	3	4	5
34. Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás.	1	2	3	4	5
35. Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
36. Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
37. Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
38. Acepto sin temor una crítica.	1	2	3	4	5
39. Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica.	1	2	3	4	5
40. Prefiero decirle a alguien sobre lo que deseo en la vida, por escrito que personalmente.	1	2	3	4	5
41. Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa.	1	2	3	4	5
42. Me cuesta trabajo decirle a otros lo que me molesta.	1	2	3	4	5
43. Me da pena preguntar cuando tengo dudas.	1	2	3	4	5
44. Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente.	1	2	3	4	5
45. Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Cuestionario aplicado a uno de los alumnos de estudio

EMA

Escala Multidimensional de Asertividad

Hoja de respuestas

Nombre: _____ Sexo: M Edad: 20 años

Escolaridad: Bachillerato Tec Ocupación: Estudiante Estado civil: Soltero

Instrucciones:
Coloque dentro del cuadro correspondiente el número que indique qué tanto está usted de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones que se presentan en el Cuestionario, con base en la siguiente escala:

1= Completamente en desacuerdo
2= En desacuerdo
3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4= De acuerdo
5= Completamente de acuerdo

No marque el cuadernillo

1. 5	16. 1	31. 1
2. 5	17. 5	32. 1
3. 5	18. 1	33. 3
4. 1	19. 5	34. 1
5. 1	20. 1	35. 1
6. 3	21. 4	36. 1
7. 1	22. 3	37. 1
8. 4	23. 2	38. 5
9. 1	24. 2	39. 1
10. 1	25. 1	40. 5
11. 5	26. 2	41. 1
12. 3	27. 5	42. 2
13. 1	28. 1	43. 1
14. 3	29. 1	44. 1
15. 1	30. 1	45. 1

Puntuaciones crudas

Asertividad indirecta 21

No asertividad 29

Asertividad 58

Flores Galaz, M. y Díaz-Loving, R.

Nota: Este material está impreso en VERDE y NEGRO. **No lo acepte si es de un solo color.**

MP 7-3

D.R. © 2004 por Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
Av. Sonora núm. 206, Col. Hipódromo, Deleg. Cuauhtémoc, 06100 México, D.F.
Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o transmitida por ningún medio electrónico o mecánico, incluyendo la fotocopia, grabación o cualquier sistema de almacenamiento o recuperación, sin permiso previo y escrito de la Editorial.

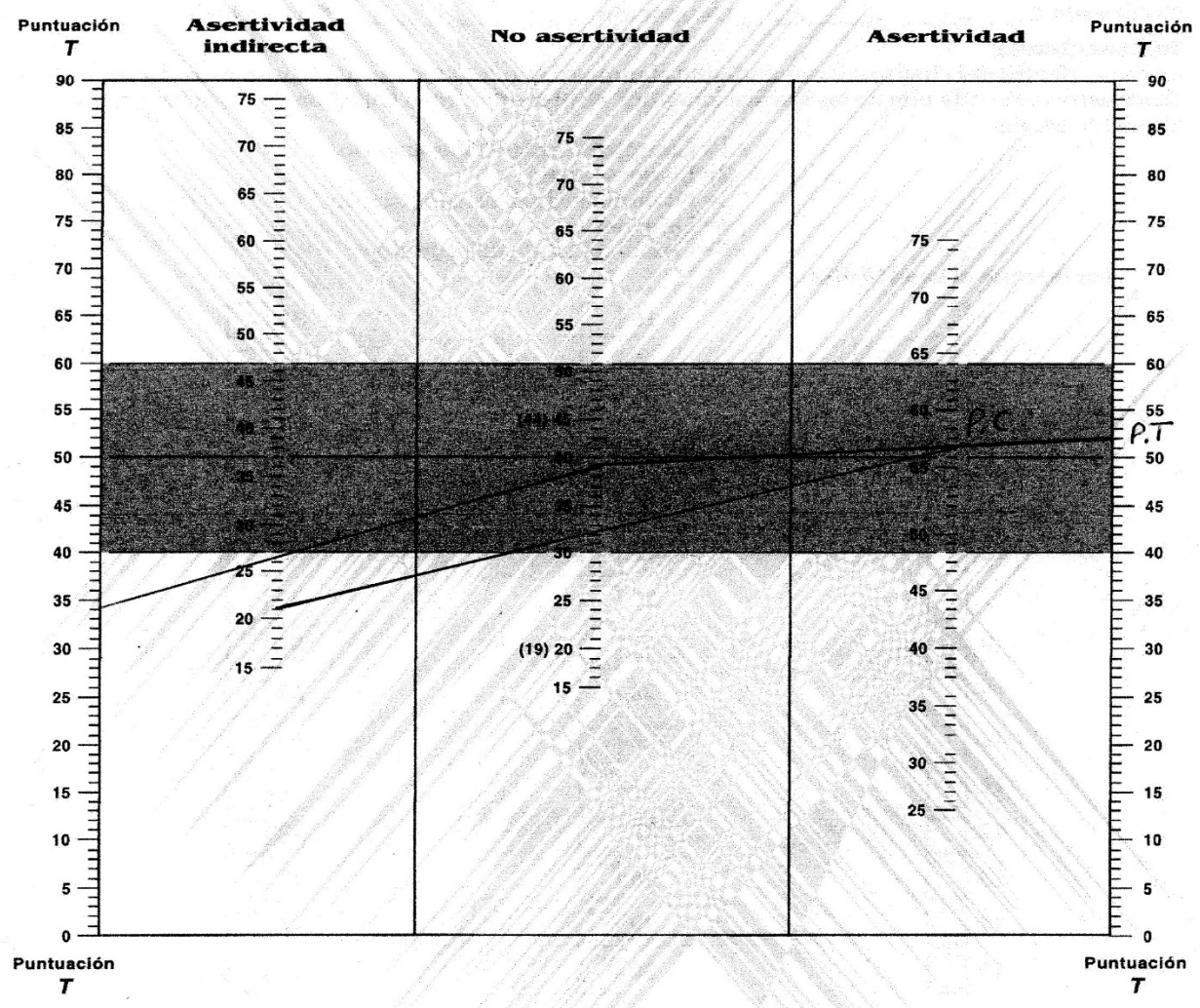
CeMPro

Anexo 4. Graficación aplicado a uno de los alumnos de estudio

EMA

Escala Multidimensional de Asertividad

Perfil



	Asertividad indirecta	No asertividad	Asertividad
Puntuación cruda	21	29	58
Puntuación T	34	39	52

Nota: Este material está impreso en y NEGRO. **No lo acepte si es de un solo color.** 0411

Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de una ipes: influencia de la tipología contractual

Víctor Manuel Alcántar Enríquez

Sonia Elizabeth Maldonado-Radillo

José Luis Arcos Vega

Resumen

Este trabajo presenta una investigación de tipo descriptivo, transversal con diseño no experimental sobre el diagnóstico de la satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes. Su objetivo consiste en identificar el grado de satisfacción laboral y compromiso organizacional que prevalece y si existen diferencias significativas atribuidas a tipología contractual; para alcanzarlo se trabajó con una muestra de 58 docentes que laboran en una Facultad de Ciencias Administrativas de una institución pública de educación superior de Baja California, México. Para la medición de la satisfacción laboral se aplicó la escala ESD mientras que para el compromiso organizacional se utilizó el cuestionario CATO, estos instrumentos fueron integrados por 30 y 21 ítems en escalamiento tipo Likert respectivamente, la confiabilidad de los mismos fue determinada a través del alfa de Cronbach obteniendo un índice de confiabilidad de 0.96 para la escala ESD y 0.93 para el cuestionario CATO Los resultados obtenidos muestran que ambas actitudes se presentan en niveles mayormente altos y medios además, revelan que la tipología contractual se identifica como una variable no diferenciadora, esto es no ejerce influencia sobre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional.

Palabras clave: Docentes, Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral, Instituciones Públicas de Educación Superior

Introducción

Los estudios relacionados con el recurso humano, generalmente están cimentados sobre las bases teóricas del comportamiento organizacional; este campo de estudio, se enfoca en la indagación y aplicación de los conocimientos relacionados con la manera en la que las personas (tanto en lo individual como en grupos) actúan en las organizaciones, a su vez pretende identificar medios para que actúen más eficazmente (Davis & Newstrom, 2001).

En el estudio del comportamiento organizacional, la satisfacción laboral (SL) y compromiso organizacional (CO) son dos actitudes extensamente investigadas (Caballero, 2002; Rodríguez, Núñez y Cáceres, 2010; Chiang y Ojeda, 2013; Mañas, et. Al., 2007; Omar y Arteaga, 2008, entre otros) que se destacan por su influencia en los principales resultados organizacionales como son el desempeño, el absentismo, las rotación del personal, la moral o eficiencia organizativa (Juaneda y González, 2007).

La Satisfacción Laboral, se refiere a la actitud global de una persona hacia el trabajo que realiza. Si un individuo se encuentra satisfecho con el trabajo que lleva a cabo mostrara una actitud positiva hacia el mismo. Mientras que, el Compromiso Organizacional, se puede definir como el nivel en el que una persona se identifica con su trabajo, le interesa lo que realiza, participa de manera activa en lo que el implica y además considera su desempeño importante para la valoración personal (Amorós, 2007).

No obstante la diferencia entre ambos, contribuyen, en un sentido o en otro, a la calidad del proceso enseñanza aprendizaje cuyo éxito depende en gran medida al desempeño en el trabajo de sus docentes, por ello es de suma importancia conocer cómo es el compromiso de los docentes respecto a su organización y cómo se encuentra su satisfacción con el trabajo.

Dada la importancia que significa para las universidades públicas el contar con empleados comprometidos y considerando que en esta región del noroeste de México son escasas las investigaciones en esta temática, se diseñó esta investigación cuyo objetivo es identificar si la tipología contractual influye significativamente en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los docentes de una institución pública de educación superior.

El estudio se limita conceptualmente al compromiso organizacional y a la satisfacción laboral. La población estudiada corresponde a los docentes que laboran

en la Facultad de Ciencias Administrativas de una universidad pública localizada en el noroeste de México.

En lo que sigue el trabajo se encuentra organizado de la siguiente manera. En la revisión del marco teórico se presentan los fundamentos teóricos que sustentan la investigación; el segundo apartado, se refiere al método de investigación el cual se define como descriptivo, correlacional con diseño no-experimental e incluye el perfil demográfico de los participantes que contextualizan los hallazgos; en el apartado de resultados se expone el análisis de la información recabada que se presenta en tablas y; finalmente, en el último apartado se plantean las conclusiones y limitaciones del estudio.

Revisión literaria

Dentro del Comportamiento Organizacional se destacan dos variables ampliamente estudiadas que se encuentran fuertemente ligados a los resultados organizacionales: Satisfacción Laboral (SL) y Compromiso Organizacional (CO), incluso existen varias investigaciones que muestran al CO como un buen predictor de la puntualidad y rotación de personal en la organización (Edel, García y Casiano 2007); razón suficiente para reflexionar sobre la importancia que tienen ambos conceptos

El término Satisfacción Laboral implica una amplia gama de significados, se entiende como un constructo multidimensional que abarca diversos aspectos: (1) Una actitud positiva o negativa hacia el trabajo, (2) Se basa en creencias y valores que influyen de manera importante en el comportamiento y en los resultados, (3) Depende de las características individuales así como de las naturaleza de las labores de trabajador (4) Desempeña un papel mediador entre las condiciones del entorno laboral y las consecuencias para el desarrollo de la organización para la cual labora el individuo (González y Subaldo, 2015).

Su estudio ha sido abordado desde diversas perspectivas (Galaz, 2000); una basada en sus determinantes y otra, que toma como referencia los procesos subyacentes. Aun cuando existen múltiples trabajos sobre el particular, no hay un consenso sobre su conceptualización; de hecho, cada investigador elabora su propia concepción en función del trabajo que desarrolla, por esa razón en la literatura se encuentran varias acepciones (Alonso, 2008).

En la construcción del concepto de Satisfacción Laboral, dos teorías han contribuido de manera importante: la teoría de los dos factores de Herzberg y el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo propuesto por Lawler (Caballero, 2002).

La teoría de Herzberg (1959) sostiene que dos factores influyen en la satisfacción: los extrínsecos y los intrínsecos; el primer factor aglomera las condiciones de trabajo (salario) entorno, administración y políticas de empresa, mientras que el segundo, incluye la relación empleado-trabajo, realización, reconocimiento, el trabajo estimulante y la responsabilidad (Rodríguez, et al., 2010). Según esta teoría, los factores extrínsecos sólo pueden evitar la insatisfacción pero no pueden determinar la satisfacción, ya que ésta viene determinada por los factores intrínsecos; por tanto, plantea que la satisfacción laboral sólo se genera por los factores intrínsecos, a los que se llamó factores motivadores, mientras que la insatisfacción vendría determinada por factores extrínsecos, a los que se llamó factores higiénicos (Asenjo, De Dios y Banqueri, 2012).

Por su parte, el modelo de Lawler enfatiza la relación expectativas-recompensas, desde los diferentes aspectos del trabajo, básicamente se trata de la teoría de la motivación que parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; “es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste” (Caballero, 2002:7).

Una de las definiciones más concretas que se encuentra en la literatura la expone Locke, 1969 citado por González, López-Guzmán y Sánchez (2014:193), quien asegura que “la satisfacción con el trabajo es un estado emocional agradable, resultado de la evaluación del empleo como medio que facilita o lleva a alcanzar los valores laborales”.

En el ámbito de los estudios sobre la satisfacción laboral existe una gran cantidad de literatura (Álvarez, 2007; Asenjo, et al., 2012; Castel, 2008; Chiang, et al., 2008; Chiang, et al., 2013; Galaz, 2002; Coca, 2004; Rojas, et al., 2009; Rodríguez, et al., 2010), en ellos se observa que el abordaje del estudio se realiza desde dos perspectivas: global o específica. La primera considera que el punto de referencia para emitir un juicio lo constituye el trabajo como un todo; mientras que la segunda, enfatiza solamente en un aspecto particular del trabajo. Además de estas

perspectivas, la SL se ha estudiado en diferentes sectores: comercial, industrial, de servicios, salud, educativo, etc. y por lo mismo existe un buen número de instrumentos estandarizados para medirla.

Respecto al Compromiso Organizacional, en el transcurso del tiempo su conceptualización ha transitado por varias etapas, de ahí que se conozcan múltiples acepciones; en los trabajos de Juaneda y González (2007) y Loli (2007) se realiza una buena revisión de estas definiciones entre las cuales destacan las de Sheldon (1971), Porter, Steers, Mowday, y Boulain (1974), Mathieu y Zajac (1990), Robbins (1999), Hellriegel y col., (1999), Davis y Newstrom, (2001); incluso se describen las más recientes de Logomarsino (2003) y Arias (2001). Pero sin duda, la definición más popular corresponde a Meyer y Allen (1991) quienes definen el CO como un "estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización" (Loli, 2007:30).

En torno a la naturaleza del CO se da una división de opiniones (actitudinal contra comportamental) y a sus dimensiones (unidimensional contra multidimensional) (Juaneda y González, 2007). En la actualidad existe una corriente dominante que considera al CO como un constructo multidimensional, esto es, bajo esta denominación coexisten diferentes tipos de compromiso y se entiende que una persona puede sentir, simultáneamente y con la misma intensidad, las diferentes formas de compromiso (Frutos, Ruiz y San Martin, 1998).

Pero indiscutiblemente, el modelo más ampliamente difundido corresponde a Allen y Meyer (1990) quienes entienden el compromiso organizacional como un "estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización" (Loli, 2007). Estos autores explican que el compromiso organizacional comprende tres facetas que permiten a los individuos vincularse a las organizaciones: la afectiva relacionada con el grado de identificación desarrollado por los trabajadores; la de continuidad, que refiere la necesidad de los empleados de continuar en el puesto; y la normativa, se trata de una obligación percibida para permanecer en la institución (Mañas, et. al, 2007).

Desde la perspectiva de Meyer y Allen, el compromiso organizacional es una relación que se define por el deseo, la necesidad y la obligación de permanecer en la institución. El modelo de estos autores se constituye por tres dimensiones denominadas, respectivamente, como compromiso afectivo (CA), compromiso de continuidad (CC) y compromiso normativo (CN) (Omar y Arteaga, 2008). En

términos prácticos puede decirse que el CO es simplemente la identificación de los colaboradores con los objetivos organizacionales.

El CO se diferencia de la SL, por el hecho de tratarse de un concepto más global al relacionarse con una respuesta afectiva general hacia la organización, mientras que la SL se vincula únicamente al puesto de trabajo por lo cual se centra en el entorno donde se desarrollan las tareas (González, et. al., 2014). Desde ese punto de vista el CO es relativamente más estable respecto al tiempo, en tanto que la SL muestra reacciones inmediatas a estímulos tangibles (Juaneda y González, 2007).

Existen algunas variables que pueden influir en la SL y el CO tal como es la tipología contractual que regula la relación laboral entre la organización y el docente (González, et. al., 2014) diferenciándose, para el caso de esta investigación, entre contratos definitivos y temporales (interinos); cuando un docente tiene un contrato definitivo se dice que posee definitividad, en tanto que cuando su contratación es en forma temporal, se identifica como sin definitividad.

Metodología

Esta investigación tiene enfoque cuantitativo, es aplicada y su estrategia metodológica se basó en un estudio transversal con diseño no experimental, caracterizado como descriptivo-comparativo. Se asumió como descriptivo porque pretende especificar la características de los fenómenos estudiados, en este caso, las características de la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los docentes (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

La población de estudio se constituye por docentes que prestan sus servicios en una institución pública de educación superior. El criterio clasificatorio de la muestra fue censal (Espinosa, 2004) esto es, recoger la información de todos los profesores con definitividad y sin definitividad adscritos a la Facultad de Ciencias Administrativas, entendiendo por profesor con definitividad aquel docente al que según sus méritos se le haya otorgado la permanencia en la institución y sin definitividad, cuando sólo cubra una plaza en forma temporal. La técnica de recogida de los datos fue un cuestionario autoadministrado y su aplicación se efectuó durante el periodo marzo y abril de 2013. La ficha técnica del estudio se muestra en la Tabla 1.

Según el género, los profesores son mayoritariamente mujeres (58.6%) y solamente el 41.4% son hombres. Éstos son predominantemente maduros pues más del 56.9%

rebasa los 46 años. En este rango de edad, hay 20 mujeres y 13 hombres. En su mayoría (93.1%) son profesores de tiempo completo. El 53.5% de los docentes tiene una antigüedad mayor a 11 años y sus condiciones de empleo son buenas, ya que 36 (62.06%) tienen definitividad; 23 mujeres y 13 hombres.

Tabla 1. Ficha Técnica de la Investigación

UNIVERSO	Docentes de instituciones de Educación Superior
ÁMBITO GEOGRÁFICO	Baja California, México
TIPO DE INVESTIGACIÓN	Descriptiva, transversal
TIPO DE MUESTREO	Por conveniencia
HERRAMIENTA APLICADA	Cuestionario autoadministrado
CUESTIONARIOS APLICADOS	70
TASA DE RESPUESTA	82.85%
ANÁLISIS ESTADISTICO	Análisis descriptivo y ANOVA

Fuente: Elaboración propia

En la medición de la SL, para recolección de los datos se utilizó una adaptación de la Escala de Satisfacción Docente (ESD) de Álvarez (2007), basada en la teoría bifactorial de Frederick Herzberg y los aportes de Dawis, Lofquist y Weis. Esta escala de 30 ítems mide dos factores: (1) Satisfacción intrínseca y, (2) Satisfacción extrínseca. Su categoría de respuestas fue en escalamiento numérico de seis valores, donde (1) corresponde a definitivamente en desacuerdo y (6) a definitivamente de acuerdo. Los valores del coeficiente Alfa de Cronbach del factor intrínseco ascendió a 0.880, el factor extrínseco a 0.752; el análisis de la confiabilidad generalizado asciende a 0.901. Estos resultados permiten afirmar que los factores que miden la satisfacción laboral permiten obtener puntajes confiables para su aplicación (George y Mallery, 1995).

En la medición del CO, para la recolección de los datos se utilizó la versión validada por Frutos y colaboradores (1998) del Cuestionario sobre Atributos de la Organización (CATO) propuesto por Allen y Meyer (1990). Este instrumento se integra por 21 ítems cuya categoría de respuestas fue en escalamiento numérico de seis valores, donde (1) corresponde a definitivamente en desacuerdo y (6) a definitivamente de acuerdo. La confiabilidad del instrumento se corroboró a través del α de Cronbach el cual fue de 0.807, dato que podría considerarse con un nivel bueno, para su aplicación (Hernández, et al., 2006).

En el análisis de los datos se utilizó el paquete *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) para frecuencias, estadísticos descriptivos, la confiabilidad (α de Cronbach), coeficientes de correlación.

Para identificar el nivel global de Satisfacción Laboral se empleó la Tabla 2, la escala fue construida a partir del número de ítems de cada cuestionario, en donde cada pregunta tiene seis alternativas y considerando que solo existe una alternativa de respuesta para cada ítem. Para realizar la identificación del Compromiso Organizacional se empleó una escala construida (Tabla 3) a partir del número de ítems de cada cuestionario, en donde cada pregunta tiene seis alternativas y considerando que solo existe una alternativa de respuesta para cada ítem.

Tabla 2. Baremo de Intensidad para Satisfacción Laboral

Rango	Categoría
30 → 60	Baja
61 → 120	Media
121 → 180	Elevada

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Baremo de Intensidad para Compromiso Organizacional

Rango	Categoría
21 → 42	Nulo
43 → 84	Medio
85 → 126	Elevado

Fuente: Elaboración propia

En el análisis de los datos se utilizó el paquete *Statistical Package for the Social Sciences (*SPSS) para frecuencias, estadísticos descriptivos, la confiabilidad (α de Cronbach); otras técnicas utilizadas fueron análisis de la varianza (ANOVA para un factor) se utilizó como una aproximación para establecer las desigualdades entre

Resultados

Grado de Satisfacción Laboral de los docentes

En la Tabla 4 se muestran los resultados del análisis estadístico de la Satisfacción Laboral de los docentes; la SL alcanza un puntaje promedio es de 132.41 y su mediana 134.00. La distribución de los datos es casi normal tal como se observa en el coeficiente de asimetría (A= - 0.005) y la curva tiene a ser ligeramente planticúrtica (K= - 0.081).

Tabla 4. Estadísticos descriptivos de la Satisfacción Laboral

		Estadístico
Media		132.41
Mediana		134.00
Desviación Típica		21.21
Asimetría		-0.005
Kurtosis		-0.819
K-S	p= 0.20	0.081
Mínimo		92.00
Máximo		178.00

Fuente: Elaboración propia con resultados de trabajo de campo

La evaluación general (comparación entre Tabla 2 y Tabla 4) de la Satisfacción Laboral de los docentes se manifiesta como elevada ya que alcanza media de 132.41, con un mínimo de 92 y un máximo de 178.

Los datos encontrados significan que la Satisfacción laboral de los docentes través de sus dos variables (intrínseca y extrínseca) se ubica en un nivel elevado considerando que la satisfacción elevada está en un rango de 121 a 180 puntos; asimismo se detectó una satisfacción laboral mínimo de 92 dentro de un rango medio y un máximo de 178 que representa una satisfacción elevada. De acuerdo a estos resultados, este grupo de profesores se encuentran altamente satisfechos con sus condiciones laborales. De los 58 docentes, el 65.5% (38 profesores) tiene una satisfacción elevada y el resto, esto es 34.5% la presenta en un nivel medio.

Grado de Compromiso Organizacional

En la Tabla 5 se muestran los resultados del análisis estadístico del Compromiso Organizacional de los docentes; el CO alcanza un puntaje promedio es de 84 con el mismo valor de la mediana. La distribución de los datos es casi normal tal como se

observa en el coeficiente de asimetría (A=0.065) y la curva tiene a ser ligeramente leptocúrtica (K=0.10).

La evaluación general del Compromiso organizacional (comparación Tabla 3 y Tabla 5) alcanza una μ=84.0, con un mínimo de 48 y un máximo de 116.0. Lo que significa que el compromiso de los docentes con su organización a través de sus tres variables (afectivo, normativo y de continuidad) se ubica en un nivel medio considerando que el compromiso medio está en un rango de 43 a 84 puntos; se detectó un compromiso mínimo de 48 también dentro de un rango medio y un máximo de 116 que representa un compromiso elevado.

Tabla 5. Medidas descriptivas del Compromiso Organizacional

		Estadístico
Media		84.00
Mediana		84.00
Desviación Típica		14.41
Asimetría		0.065
Kurtosis		0.102
K-S	p= 0.20	0.075
Mínimo		48.00
Máximo		116.00

Fuente: Elaboración propia con resultados de trabajo de campo

De acuerdo a estos resultados, en este grupo de profesores el estado psicológico que caracteriza la relación entre los docentes y la universidad es medio lo cual habla de un buen ambiente. De los 58 docentes, el 50.0% (29 profesores) tienen un compromiso medio y el resto, esto es los otros 50.0% lo presenta en un nivel elevado.

Análisis de las diferencias

Antes de pasar a la determinación de las diferencias entre las variables se comprobó el cumplimiento de los requisitos para la aplicación de las pruebas paramétricas, recurriendo para ello a la identificación de la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov. La hipótesis estadística (Ho) fue “el compromiso organizacional satisfacción laboral) de los docentes de las IES puede modelarse con una distribución normal”. Sobre esta prueba, las Tablas 4 y 5

reportan el p valor asociado al K-S es 0.2 (>0.05) que es no significativo por lo que ambas variables siguen una distribución normal, entonces para determinar las diferencias se aplicó la prueba paramétrica ANOVA para muestras independientes, utilizando como factor de contrastación la condición contractual del docente. Se seleccionó esta prueba como una aproximación para establecer las desigualdades entre grupos, es decir, si existen diferencias significativas entre ellos.

Influencia de la condición contractual del docente en la Satisfacción Laboral

Como previo a la identificación de las diferencias se determinaron los indicadores estadísticos; la Tabla 6 describe para cada tipo de adscripción, la media, mediana, desviación estándar y varianza; los resultados revelan que los docentes cuya condición contractual es definitiva manifiestan una SL más elevada (μ=107.13) con respecto a los docentes de contrato no definitivo.

Tabla 6. Influencia de condición contractual en la Satisfacción laboral

		Estadísticos			
Prueba	Condición contractual	Media	Mediana	Varianza	Desviación estándar
ANOVA F= 1.21 p= .333	Con definitividad	107.13	108.00	190.06	13.78
	Sin definitividad	105.33	104.50	126.94	11.26

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de campo

La identificación de las diferencias del SL de acuerdo a la condición contractual del docente se realizó empleando la prueba de ANOVA, el valor de F = 1.21 asociado al valor p (.333) permiten afirmar que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los docentes; lo cual significa que el hecho de que los docentes tengan contrataciones diferentes no influyen en su Satisfacción Laboral.

Influencia de la condición contractual del docente en el Compromiso Organizacional

Para determinar la influencia de la condición contractual del docente sobre su compromiso con la institución, la información recabada fue sometida a la prueba ANOVA para datos independientes encontrando que el valor de F fue .250 asociado al valor p (.333 permiten afirmar que el compromiso organizacional de éstos el mismo independientemente de su condición contractual; esto es no existen

diferencias significativas, lo cual implica que la condición contractual influye su compromiso con la institución para la cual labora.

Antes de la identificación se determinaron los indicadores estadísticos; la Tabla 7 describe para cada rango de edad, la media, mediana, desviación estándar y varianza; estos resultados revelan que los docentes con contrato definitivo manifiestan un compromiso más elevado (μ=84.32) respecto quienes no tienen la definitividad (μ=82.56).

Tabla 7. Influencia de condición contractual en el Compromiso Organizacional

		Estadísticos			
Prueba	Condición contractual	Media	Mediana	Varianza	Desviación estándar
ANOVA F= .250 p= .779	Con definitividad	84.32	80.0	224.94	14.98
	Sin definitividad	82.56	84.00	213.08	14.59

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de campo

Conclusiones

En la presente investigación se identificó una satisfacción laboral elevada (μ=132.41) y un compromiso organizacional medio (μ=84.00) de los docentes de institución pública de educación superior de Baja California, México.

La condición contractual de los docentes no se detecta como una variable que permita establecer diferencias respecto a la satisfacción y al compromiso, aunque se nota una tendencia de los docentes con definitividad a estar más satisfechos y más comprometidos que los que laboran sin tener definitividad. Este resultado es acorde al estudio de Allen y Vander Velden (2001) citado por González, et. al., 2014) quienes tampoco hallaron relación significativa entre ambos aspectos; pero, en oposición al trabajo de Kaiser (2002) en donde se detectó un efecto negativo en docentes con contrato temporal. De igual manera en la investigación de Booth, Francesconi y Frank, (2002) se concluye que las contrataciones temporales generan un impacto negativo en el grado de satisfacción lo que no ocurre en aquellos contratos que presentan definitividad.

No obstante, la importancia de este hallazgo es que brinda información a el área de Recursos humanos y la oportunidad de mejorar las políticas que considere

pertinentes para fortalecer estas actitudes, de esta manera podría lograr que la actitud de los docentes hacia la labor que realicen tanto positiva como beneficiosa, y que los docentes estén más comprometidos y dispuestos a lograr el pleno cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.

Enfocándonos en el campo educativo, el compromiso organizacional adquiere una especial relevancia dado que el principal activo de estas organizaciones es su capital humano. La dependencia que el éxito de la enseñanza mantiene respecto a la labor del docente implica la necesidad de que las instituciones presten una especial atención a este aspecto, pues profesores comprometidos con su labor serán mejores maestros.

Dado que el estudio se realizó solamente en una Facultad de uno de los campus de una universidad pública multicampus, creemos que sería interesante considerar como futuras líneas de investigación contextualizar los resultados obtenidos y relacionarlos con investigaciones en otros campus o en otras instituciones de educación superior o ampliar la información con análisis de carácter longitudinal.

También, es recomendable desarrollar investigaciones orientadas a la construcción de baremos que permita estandarizar las mediciones, a nivel nacional, tanto de la satisfacción laboral como del compromiso organizacional los profesores universitarios.

Referencias

Allen, N. y Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63:1-18

Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1): 25-40

Álvarez, D. (2007). Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana, Tesis Doctoral, Universidad del Perú.

Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas. (1ra Edición) México: Escuela de Economía USAT

Asenjo, A., De Dios, M. & Banqueri, M. (2012). Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados

previamente, *Revista electrónica de investigación Docencia Creativa*, 1:12-20

Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*, Contaduría y Administración,* (200):5-12

Booth, A.L., Francesconi, M. y Frank, J (2002).Temporay Jobs: stepping stones or dead ends? *Economic Journal* 112:189-213

Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza, *Revista de currículum y formación del profesorado*, 6 (1–2):1-10. En: https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf

Castel, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. Universidad, Sociedad y Mercados Globales (pp. 563-575). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).

Chiang, M., M., Salazar, P., Huerta, A. y Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universum* 2 (23): 67-85

Chiang, M.M. y Ojeda, J.F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres, *Contaduría y Administración* 58 (2): 39-60

Coca, I. (2004). Cómo influyen las condiciones laborales que ofrece la UABC, en la satisfacción en el trabajo de los académicos que laboran en el nivel posgrado, Tesis de Maestría, Facultad de Ciencias Humana, UABC

Davis, K. & Newstrom, J. (2001). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Mc Graw Hill.

Edel, R. García, A. Casiano R: (2007) "Clima y Compromiso Organizacional. Vol. I, Versión electrónica gratuita. En: http://eumed.net/libros/2007c/

Espinosa, O. (2004). La medición de las capacidades y la dedicación de los empleados en el sector hotelero de Acapulco, Guerrero. Tesis. Departamento de Administración de Empresas, Escuela de Negocios, Universidad de las Américas Puebla
En: catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/espinosa_m_o

Frutos, B., Ruiz, M. y San Martín, R. (1998). Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización, *Psicológica*, (19):345-366

Galaz, J. (2002). La Satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal, *Revista Perfiles Educativos,* vol. XXIV, 96 México: CISE-UNAM

George, D. y Mallery, P. (1995). SPSS/PC +Step by: A simple guide and reference. Wadsworth Publishing Co. (USA)

González, F., López-Guzmán, T. y Sánchez, S.M. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los recursos humanos de la hostelería de Córdova (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo, *Intangible Capital,* 10(1): 189-211. En: http://www.redalyc.org/toc.oa?id=549&numero=30453

González, J. y Subaldo, L. (2015). Opiniones sobre el desempeño docente y sus repercusiones en la satisfacción profesional y personal de los profesores, *Educación*, 23(47):90-114. En: http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/14247

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación, Tercera Edición, McGrawHill Interamericana Editores, SA de CV (México)

Herzberg, F. (1959). The Motivation to Work. New York: John Wiley and Sons

Juaneda, E. y González, L. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo, Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro/coord..Juan C. Ayala Calvo, ISBN 84-690-3573-8

Kaiser, L. (2001). Job satisfation: a comparison of standard, non-standard, and self-employment patterns across Europe with a special note to the gender/job satisfaction paradox. EPAG, Working Paper 27

Lagomarsino, R. (2007). Compromiso organizacional, *Revista de Antiguos Alumnos,* 6(12):79-83

Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública, Ind. Data, 10 (2), pp. 30-37

Mejía, J. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa, Investigaciones Sociales, Año IV, No. 5, consultado en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_sociales/n5_2000/a08.pdf

Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., González, E. y Agullo, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional, *Psicotherma,* 19(3):395-400

Meyer, J. P. y Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1:61-89.

Omar, A. y Arteaga, A. (2008). Valores personales y Compromiso Organizacional, Enseñanza e Investigación en Psicología, 13(2):353-372

Rodríguez, D., Núñez, L. y Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente, *Revista Investigación y Postgrado*, 25(1):63-80. En: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65822264004

Gestión y administración del conocimiento a través de proceso de investigación para incrementar el capital intelectual en egresados

Raúl Manuel Arano Chávez

Carlos Hernández Rodríguez

Raúl de la fuente Izaguirre

Resumen

Este trabajo tiene como finalidad exponer los resultados encontrados en torno al proceso de investigación que llevan a cabo los estudiantes cuando desarrollar su tesis profesional y así obtener su título de Licenciatura, si bien es cierto que la investigación es vista como un proceso importante en la formación de los estudiantes, en algunas ocasiones no se le da el seguimiento adecuado a este proceso, ocasionando que a lo largo de la realización de la tesis los estudiantes tengan diversas problemáticas que en ocasiones derivan en el abandono del desarrollo del trabajo de titulación y optan por otra opción de titulación.

Ahora bien, no solo es responsabilidad del estudiante el desarrollo de la tesis, el director del trabajo recepcional debe acompañar y asesorar adecuadamente al estudiantes, pero en algunos casos existen profesores que nunca han desarrollado una investigación, provocando confusión en los alumnos.

Palabras Clave: Generación de conocimiento, investigación, titulación, tesis

INTRODUCCIÓN

Uno de los grandes problemas que ha enfrentado el sistema educativo es el rezago en la titulación por parte de egresados de nivel superior, desde poco más de 20 años se han optado por diferentes opciones de titulación para tratar de aumentar los índices de eficiencia terminal, dejando en un segundo término al desarrollo de la tesis como la opción más adecuada para los estudiantes.

En este trabajo se exponen los resultados parciales de una investigación que inició en septiembre de 2013, donde se han aplicado instrumentos de recolección de información tanto a los estudiantes y directores de tesis de distintas Licenciaturas, en este caso se mostrarán los datos correspondientes a tesistas del área Económico-Administrativa.

Los resultados que se encuentran en este documento son solo los obtenidos por parte de los estudiantes en dos ciclos de desarrollo de la tesis 2013-2014 y 2014-2015.

Este trabajo puede servir como un escenario de reflexión en torno a la importancia que tiene el proceso de investigación cuando los estudiantes desarrollan su tesis de Licenciatura, también permite hacer un análisis de cómo este proceso ayuda tanto en su formación de los alumnos como en la generación de conocimiento.

Para quienes desarrollaron este trabajo, consideran que la elaboración de la tesis es uno de los procesos donde el producto final es una contribución de nuevo conocimiento, y ese documento se puede convertir en parte del estado del arte de un objeto de estudio determinado.

No se debe olvidar que uno de los objetivos de la investigación es la búsqueda del conocimiento en torno a la realidad en un contexto determinado, también busca dar solución a un problema identificado.

Por lo tanto se considera importante no solo cuidar el proceso de investigación durante el período que dura el desarrollo de la tesis, sino motivar a que todos los estudiantes realicen una trabajo de investigación, que les permita a los estudiantes: el desarrollo cognitivo, adquisición de habilidades de investigación, aprender a buscar información, capacidad de síntesis, entre otros.

II. PLANEACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se planteó un objetivo general el cual fue:

"Analizar al proceso del desarrollo de la tesis de estudiantes de Licenciatura de Administración de Empresas, Contaduría, Negocios Internacionales y Mercadotecnia como generador de conocimiento y su influencia en la formación de los alumnos".

También se formuló una Hipótesis:

"El desarrollo de la tesis profesional permite a los estudiantes administrar y generar conocimiento que permite incrementar el capital intelectual*".*

En cuanto a la metodología, se llevó a cabo una investigación no experimental, con un alcance descriptivo, teniendo un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por los alumnos recién egresados de las distintas Licenciaturas y Modalidades de Estudio del Área Económico-Administrativa de la Universidad de Xalapa durante los períodos 2013-2014 y 2014-2015. La muestra fue mediante un censo siendo 67 estudiantes del primer ciclo mencionado y 84 del segundo. Se diseñó un cuestionario el cual fue producto del uso de algunos item´s contenidos en instrumentos utilizados en la Coordinación de Titulación de esa institución. El cuestionario constó de 15 preguntas, la primera parte con cuatro opciones de respuesta y la segunda, tipo escala Likert.

Este instrumento se aplicó a los estudiantes que terminaron su tesis y después de su pre-examen profesional o también llamada “junta revisora”, en todos los casos el cuestionario fue contestado dentro de las instalaciones de la institución.

Posteriormente se procedió a vaciar la información en el programa Excel, se obtuvieron gráficas y resultados

III. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La generación del conocimiento y la investigación

Al revisar la historia, el hombre ha transitado del conocimiento religioso al conocimiento filosófico y éste a emigrado al conocimiento científico, dando pie al surgimiento de la ciencia. Ésta ha sido una fuente inagotable de conocimiento para el ser humano, a través de ella se ha intentado explicar la realidad y favorecer el progreso de la humanidad aún sin importar la atrocidades que se hayan causado en algunas civilizaciones, grupos sociales o modificación del entorno (Bunge, 2006)

El deseo por conocer la realidad y/o por explicar los fenómenos que han ocurrido ha llevado al ser humano al uso de acciones que en ocasiones no son aceptadas del todo por la sociedad. El objetivo de esos procesos ha sido generar conocimiento que le permita dar explicaciones a todo lo que existe a su alrededor.

Mario Bunge (2006) concibe a la ciencia como un conocimiento demostrado, un creciente sistema de ideas establecidas provisionalmente que se caracteriza por ser un conocimiento racional, sistemático, exacto, verificable y por lo tanto falible que representa una actividad productora de ideas nuevas (investigación científica)

El conocimiento forma parte de la realidad. El conocimiento puede generarse dependiendo del contexto donde esté involucrada un problema en particular.

Esa realidad puede ser entendida dependiendo de la formación del investigador o disciplina desde donde se estudie el problema. En la generación del conocimiento, juega un papel importante el contexto donde esté involucrada la realidad, y de acuerdo a los resultados obtenidos de puede actuar en lo social, lo cultura, lo económico y lo histórico, tratando de obtener un beneficio colectivo.

El conocimiento puede ser expresado en palabras o cifras, puede ser fácilmente comunicado y compartido en formas diversas como datos, fórmulas, metodologías o procedimientos definidos. Es decir, todo lo que puede ser escrito y/o digitalizado para ser transmitido o almacenado ha sido denominado conocimiento, por lo tanto el conocimiento se encuentra expuesto a la consulta, a la crítica, a la mejora.

La generación del conocimiento empieza con definición del proceso de investigación, que es el proceso de convertir conocimiento empírico, en resultados obtenidos al final de la investigación. Debido a que el conocimiento empírico solo es parte de la experiencia adquirida en un contexto determinado se debe llevar a cabo un proceso formal de investigación para generar conocimiento.

Al uso de herramientas, técnicas y métodos constituyen parte del sistema de gestión del conocimiento y una de las características principales de la funcionalidad del sistema de gestión del conocimiento es hacer coincidir las necesidades concretas del investigador con la institución donde se presenta el problema.

En la investigación científica en el proceso de investigación dentro de una contexto es necesario contar con una metodología definida para generar conocimiento, al tiempo que se define un procedimiento que acompaña dicho fin y que permite generar un conocimiento racional, sistemático, objetivo y válido. (Pérez, 2003)

A lo largo de la historia el ser humano ha optado por distintas posturas de pensamiento al respecto, desarrollándose así corrientes filosóficas y científicas para dar respuesta a tales preguntas. El producto de esta actividad ha sido el desarrollo de enfoques, perspectivas o metodologías que han permitido estudiar la realidad natural y social, y analizarla. (Bunge, 2006)

IV. ¿SE PUEDE MEDIR EL CONOCIMIENTO?

Sin duda alguna el Conocimiento, ha sido motivo de preocupación para las personas a lo largo de la historia, y ha llegado a ser un legado de generación en generación. En el siglo V a.C. los filósofos Sofistas de la antigua Grecia ya se cuestionaban por la posibilidad de que existiera realmente un conocimiento fiable y objetivo. Esta posibilidad la negaba rotundamente la escuela de los llamados Escépticos, los que “buscan la verdad”, quienes, debatían la imposibilidad de alcanzar cualquier verdad definitiva, al no tener un conocimiento justificable respecto a nada. Platón, comentó que el mundo que percibimos es un mundo de “sombras”, y que sólo a través de la razón somos capaces de acceder al verdadero conocimiento. Para los Empiristas, en cambio, la única fuente de conocimiento humano la proporcionan los sentidos; anteponen su concepción del cerebro como una “tabla rasa” que la experiencia va alimentando, a una aceptación de posibles conocimientos innatos y al alcance de la razón. (Baiget, 2005)

Por lo anterior, la gestión del conocimiento es una toma de conciencia del valor del conocimiento como recurso y producto en la sociedad. El conocimiento es uno de los valores más preciados que pueda tenerse y buscarse. No debemos olvidar que esta búsqueda y hallazgo se dio en primer lugar en las organizaciones empresariales. En ellas se reconoce la necesidad imperante de acelerar flujos de información desde los individuos hacia la organización y vice-versa con la intensión de producir un valor agregado para la organización. La información se convierte a través de los individuos en un activo de

conocimiento para la organización y éste, a su vez, en un “activo de capital humano” (Minakato, 2009).

El desarrollo del conocimiento constituye un factor importante en la administración del conocimiento, la generación del conocimiento concentra nuevas ideas, nuevos desarrollos, nuevas estrategias, nuevas metodologías, por lo tanto generar conocimiento es establecer una nueva forma de encontrar solución a un problema.

Para Probst y otros (2001) las empresas tienen por costumbre un solo tipo de innovación, por ejemplo la innovación de la producción y no se interesan en otras formas. El objetivo tradicional de investigación y desarrollo casi siempre es la innovación del producto y no en otras áreas incluyendo al personal, quien es finalmente el motor principal en cada organización.

Lo anterior reflejada que en muchas ocasiones se centra las investigaciones en torno a un mismo objeto de estudio, sin ampliar las posibilidades a otras áreas o temas, dando por resultado que existan tesis con temas similares y poca diversidad de temas.

Tomando en cuanto lo antes mencionado, la gestión del conocimiento es una toma de conciencia del valor del conocimiento como recurso y producto en la sociedad. El conocimiento es uno de los valores más preciados que pueda tenerse y buscarse. No debemos olvidar que esta búsqueda y hallazgo se dio en primer lugar en las organizaciones empresariales. En ellas se reconoce la necesidad imperante de acelerar flujos de información desde los individuos hacia la organización y vice-versa con la intensión de producir un valor agregado para la organización. La información se convierte a través de los individuos en un activo de conocimiento para la organización y éste, a su vez, en un “activo de capital humano” (Minakato, 2009).

Ahora bien, ¿cómo medimos el conocimiento?, para Probst y otros (2001), medir el conocimiento es un tanto complicado, porque el valor del conocimiento

depende de las circunstancias. Para cuantificarlo se debe exteriorizar, es decir separarlo de sus condiciones específicas de tiempo y personas.

El conocimiento se puede medir dependiendo de su aplicación e impacto de los resultados que se obtengan al aplicarlo como producto de una investigación ante un problemática detectada.

Una de las evidencias palpables para medir el conocimiento es a través de los cambios que este genera en el problema que se investigó; es decir, una vez obtenidos los resultados utilizarlos para cambiar o modificar las circunstancias existentes en ese problema. En síntesis el conocimiento es medible en base a los beneficios que se pueden obtener como parte de una investigación realizada**.**

V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se representa un cuadro donde se concentran las frecuencias de las respuestas de los alumnos que fueron encuestados, el primer número refiere a la cantidad de alumnos y el segundo al porcentaje.

Item	Opciones de respuesta				
	Mucho	Regular	Poco	Nada	
En qué medida consideras que la elaboración de la tesis te ayudó a conocer sobre el proceso de	81 54.73%	47 31.76$	17 11.49%	3 2.02%	

investigación.					
En qué medida consideras que la elaboración de la tesis te ayudó a identificar claramente el problema a investigar	113 76.35%	28 18.92%	5 3.38%	2 1.35%	
En qué medida consideras que la elaboración de la tesis contribuyo a desarrollar habilidad lectora	104 70.27%	19 12.84%	19 12.84%	6 4.05%	
En qué medida consideras que la elaboración de la tesis te ayudó a desarrollar una capacidad de análisis y sentido crítico.	74 50%	39 26.35$	20 13.51%	15 10.14%	
5.- En qué medida consideras que	94	22	21	11	

la elaboración de la tesis te ayudó a conocer con más detalle sobre el objeto de estudio abordado	63.51%	14.86%	14.2%	7.43%	
6.- En qué medida consideras que el desarrollo de la tesis te permitió adquirir un mejor conocimiento sobre teorías y conceptos referentes al tema de investigación.	89 60.14%	33 22.3%	14 9.46%	12 8.1%	
7.- En qué medida consideras que la elaboración de la tesis contribuyó a que desarrollaras la capacidad de organización y	74 50%	23 15.54%	37 25%	14 9.46%	

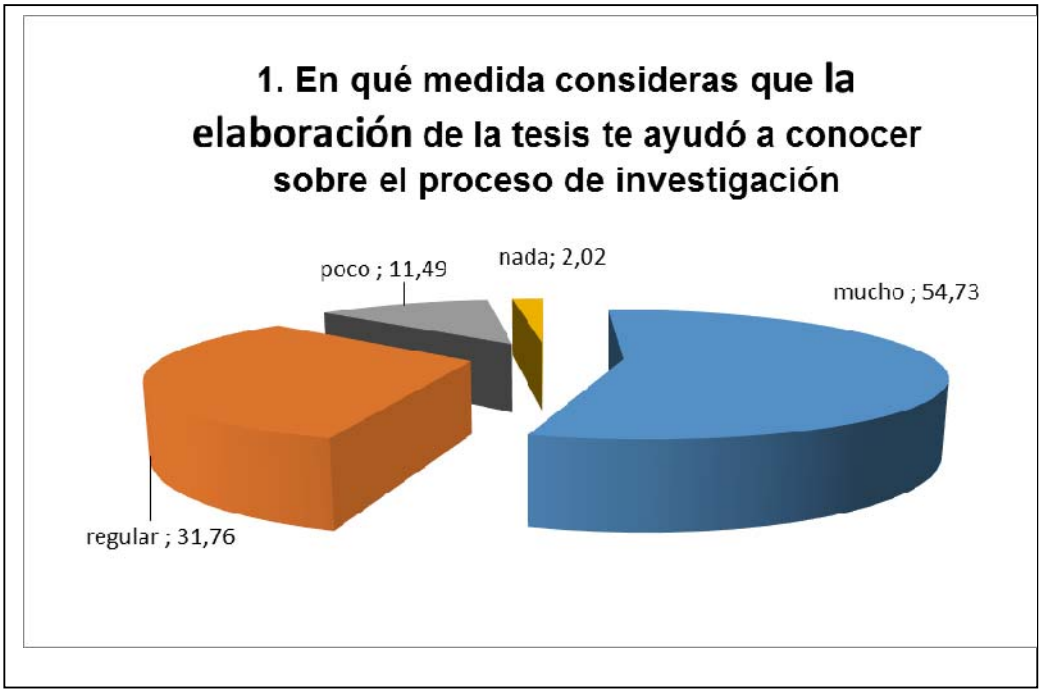
clasificación de material bibliográfico.					
8.- En qué medida consideras que el desarrollo de la tesis te permitió buscar información relevante y pertinente en sitios de interés académico	66 44.59%	32 21.63%	27 18.24%	23 15.54%	
9.- En qué medida consideras que la elaboración de la tesis clarificó tus dudas e inquietudes en torno a lo que representaba realizar el trabajo de investigación.	119 80.41%	11 7.43%	12 8.11%	6 4.05%	

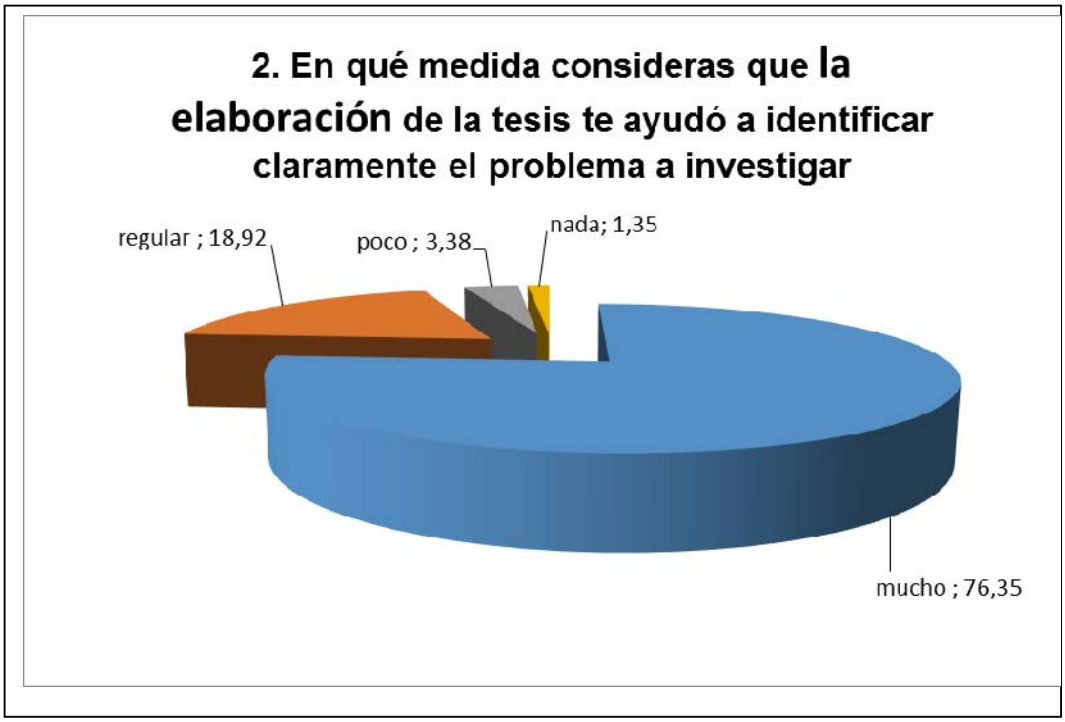
	Totalmente de acuerdo	de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	en desacuerdo	totalmente en desacuerdo
10.- Consideras que elaborar la tesis te permitió ampliar tus conocimientos en torno al objeto de estudio.	115 77.7%	10 6.76%	8 5.41%	9 6.08%	6 4.05%
11.- Consideras que el desarrollar la tesis fomentó en ti el interés por la investigación	110 74.32%	12 8.11	5 3.38%	15 10.14%	6 4.05%
12.- Consideras que el desarrollar la tesis superó las expectativas que tenías en torno al proceso de	81 54.73%	19 12.84%	13 8.78%	24 16.22%	11 7.43%

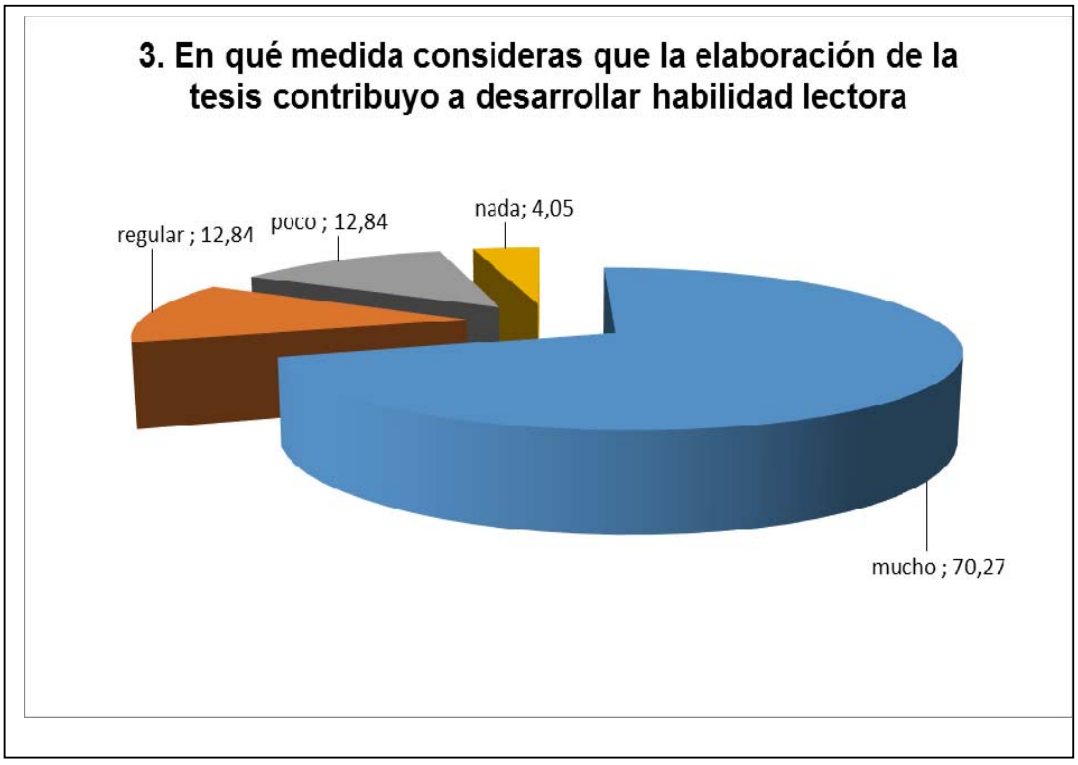
investigación.					
13.- Consideras que el desarrollar la tesis contribuye a tu capital intelectual	112 75.67%	15 10.14%	6 4.05%	3 2.03%	12 8.11%
14.- Consideras que el desarrollo de tu tesis contribuye a generar nuevos conocimientos	101 79.05%	12 8.11%	5 4.05%	7 5.41%	5 3.38%
	Por la metodología utilizada	Por el desarrollo del marco teórico	Por la propuesta generada	Por las conclusiones y recomendaciones	
15.- Cuáles son las razones por las cuales consideras que tu tesis contribuye a la generación de nuevo conocimiento	33 22.3%	39 26.35%	54 36.49%	22 14.86%	

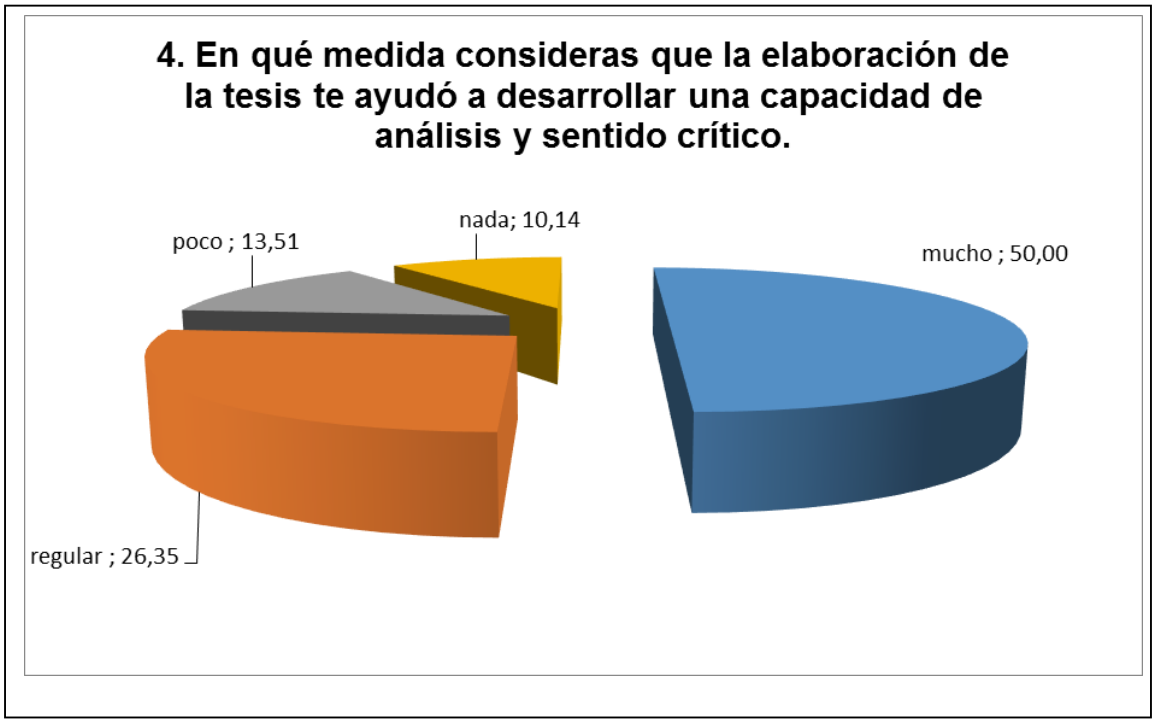
en el campo de la disciplina que estudiaste.					

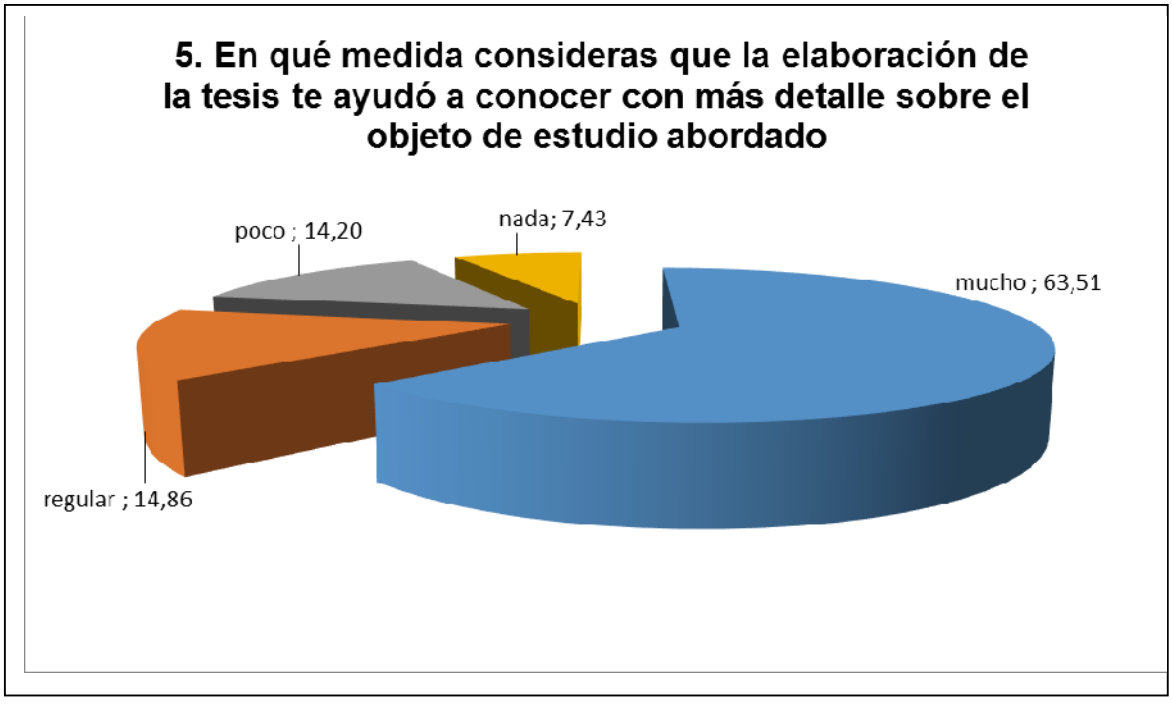
A continuación se presentan las gráficas obtenidas, las respuesta correspondan a porcentajes.



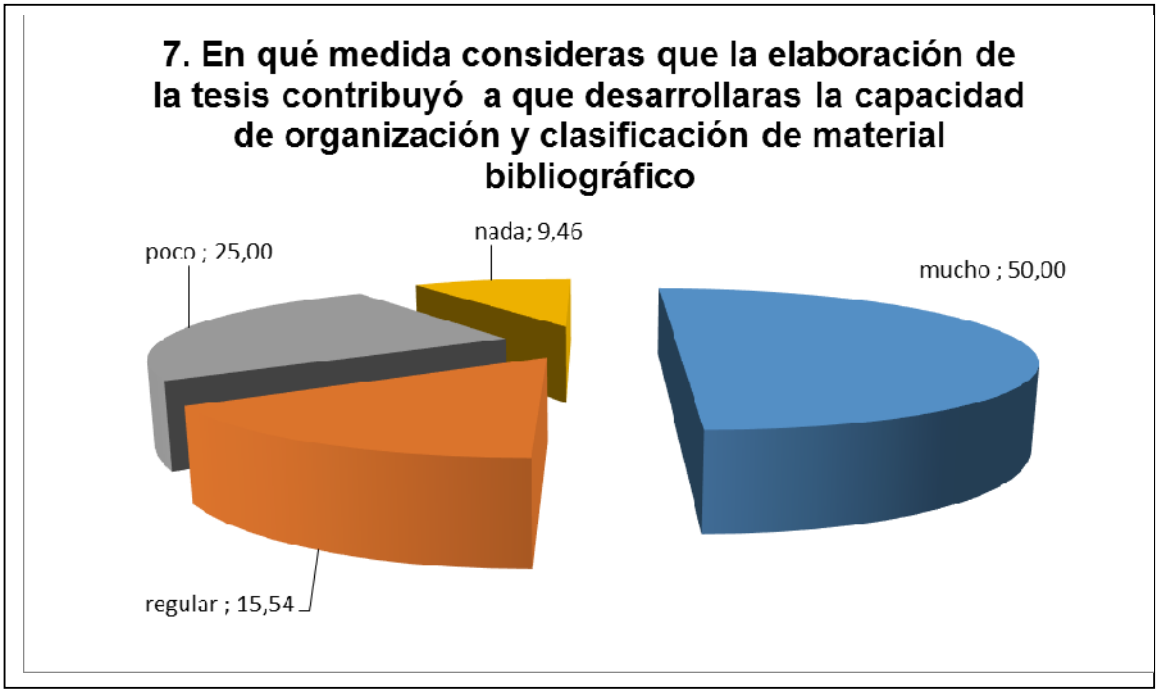

2. En qué medida consideras que la elaboración de la tesis te ayudó a identificar claramente el problema a investigar
regular ; 18,92
poco ; 3,38
nada; 1,35
mucho ; 76,35

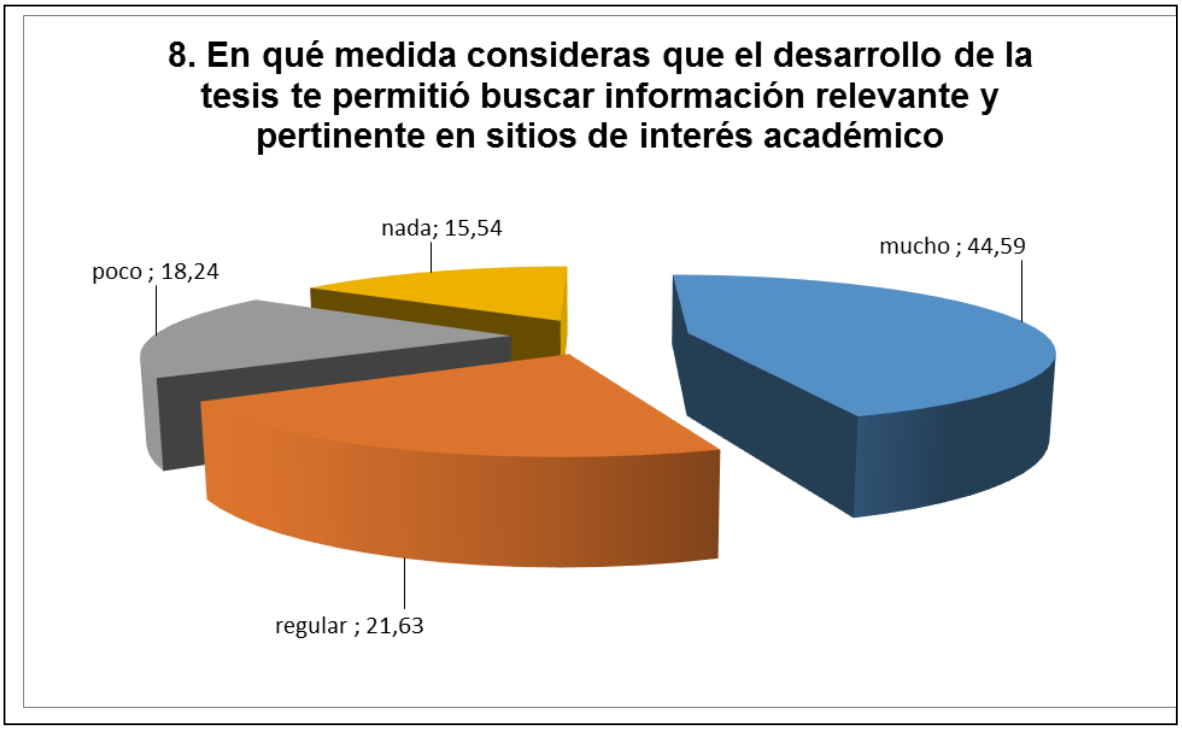

3. En qué medida consideras que la elaboración de la tesis contribuyo a desarrollar habilidad lectora
regular ; 12,84
poco ; 12,84
nada; 4,05
mucho ; 70,27


4. En qué medida consideras que la elaboración de la tesis te ayudó a desarrollar una capacidad de análisis y sentido crítico.
nada; 10,14
poco ; 13,51
mucho ; 50,00
regular ; 26,35

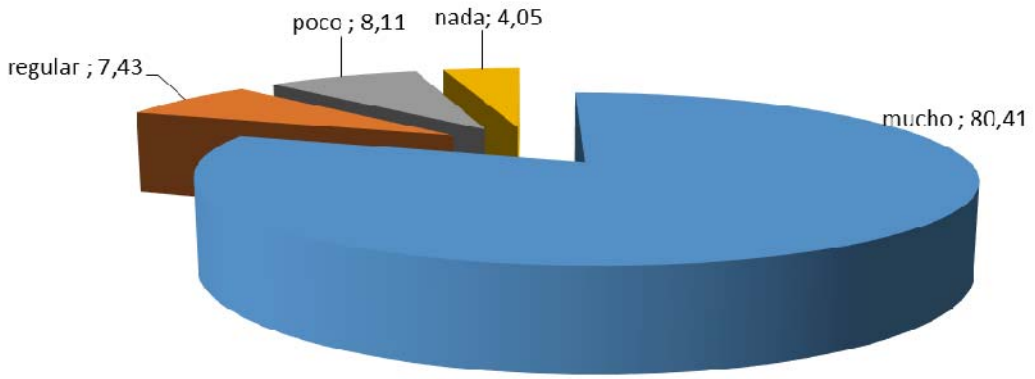

5. En qué medida consideras que la elaboración de la tesis te ayudó a conocer con más detalle sobre el objeto de estudio abordado
nada; 7,43
poco ; 14,20
mucho ; 63,51
regular ; 14,86


6. En qué medida consideras que el desarrollo de la tesis te permitió adquirir un mejor conocimiento sobre teorías y conceptos referentes al tema de investigación
poco ; 9,46
nada; 8,10
mucho ; 60,14
regular ; 22,30

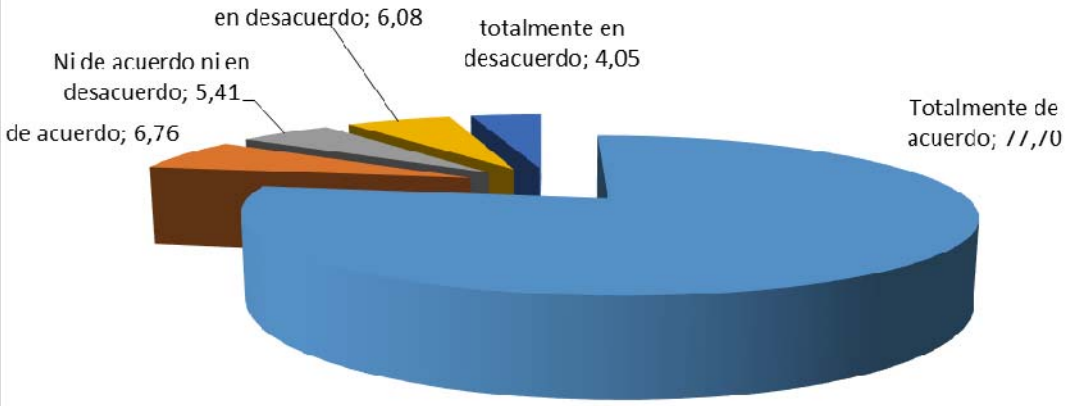

7. En qué medida consideras que la elaboración de la tesis contribuyó a que desarrollaras la capacidad de organización y clasificación de material bibliográfico
nada; 9,46
poco ; 25,00
mucho ; 50,00
regular ; 15,54

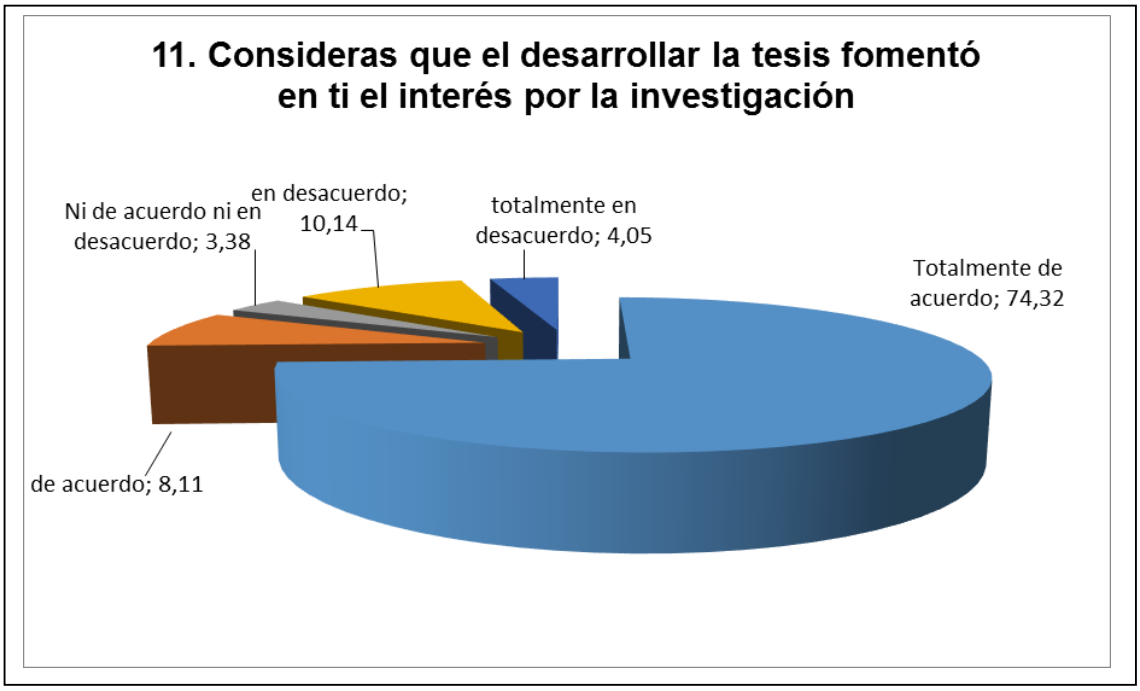

8. En qué medida consideras que el desarrollo de la tesis te permitió buscar información relevante y pertinente en sitios de interés académico
nada; 15,54
poco ; 18,24
mucho ; 44,59
regular ; 21,63

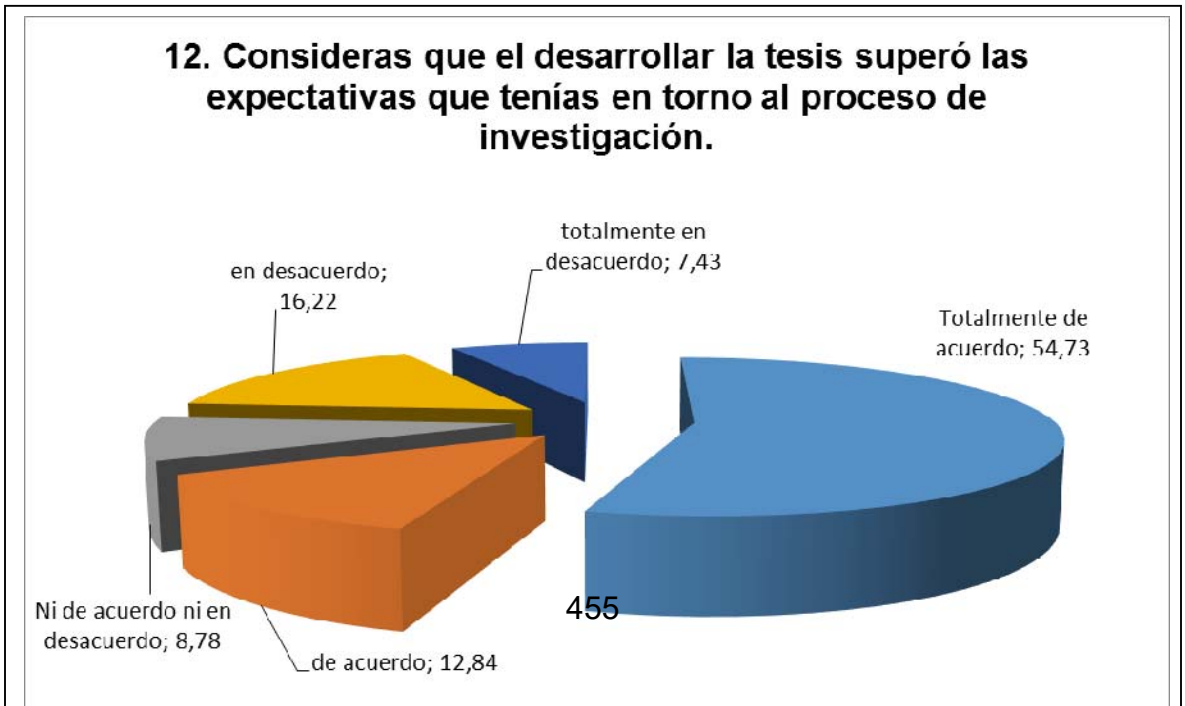
9. En qué medida consideras que la elaboración de la tesis clarificó tus dudas e inquietudes en torno a lo que representaba realizar el trabajo de titulación.

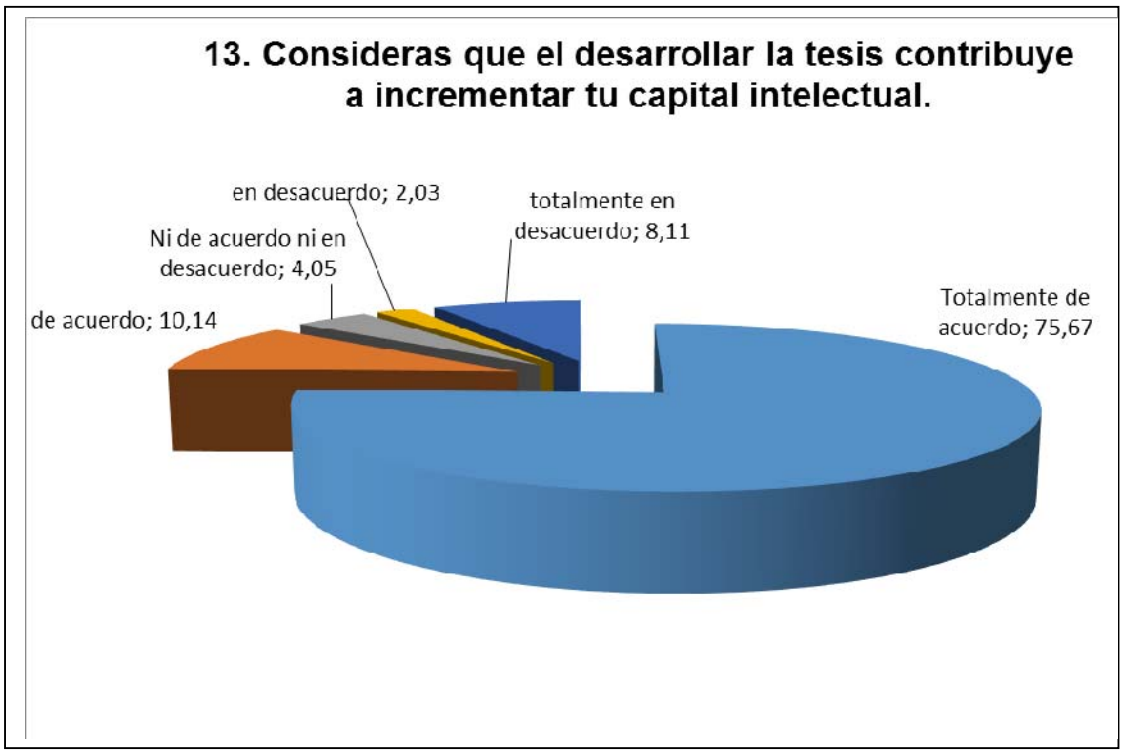


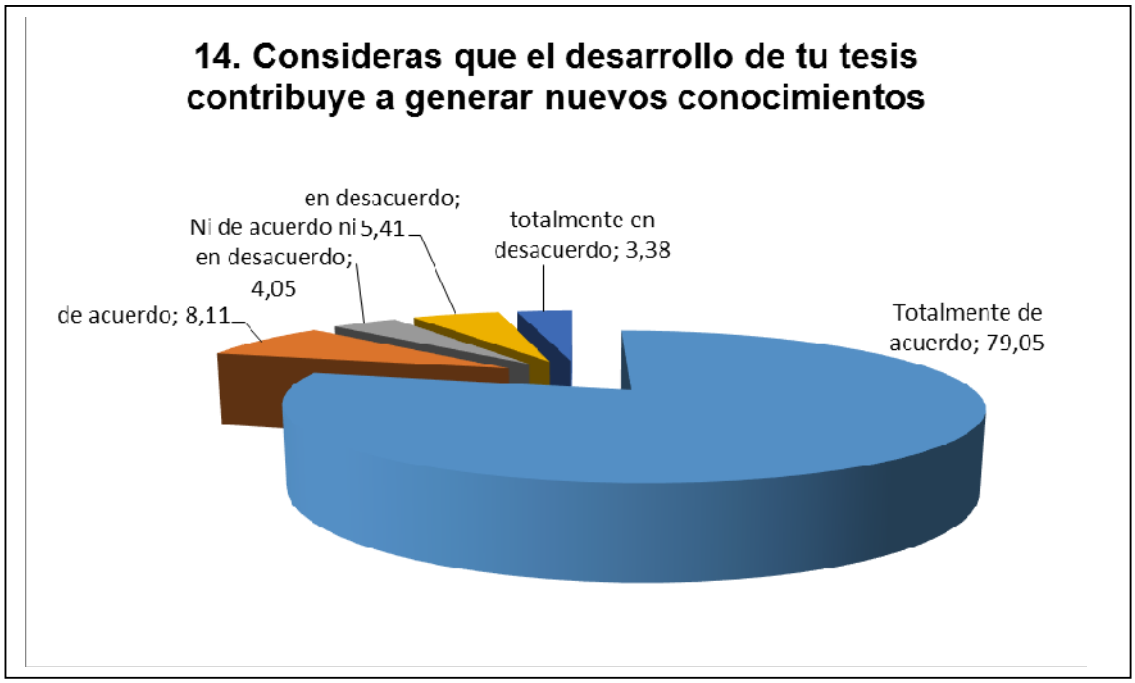
10. Consideras que elaborar la tesis te permitió ampliar tus conocimientos en torno al objeto de estudio.

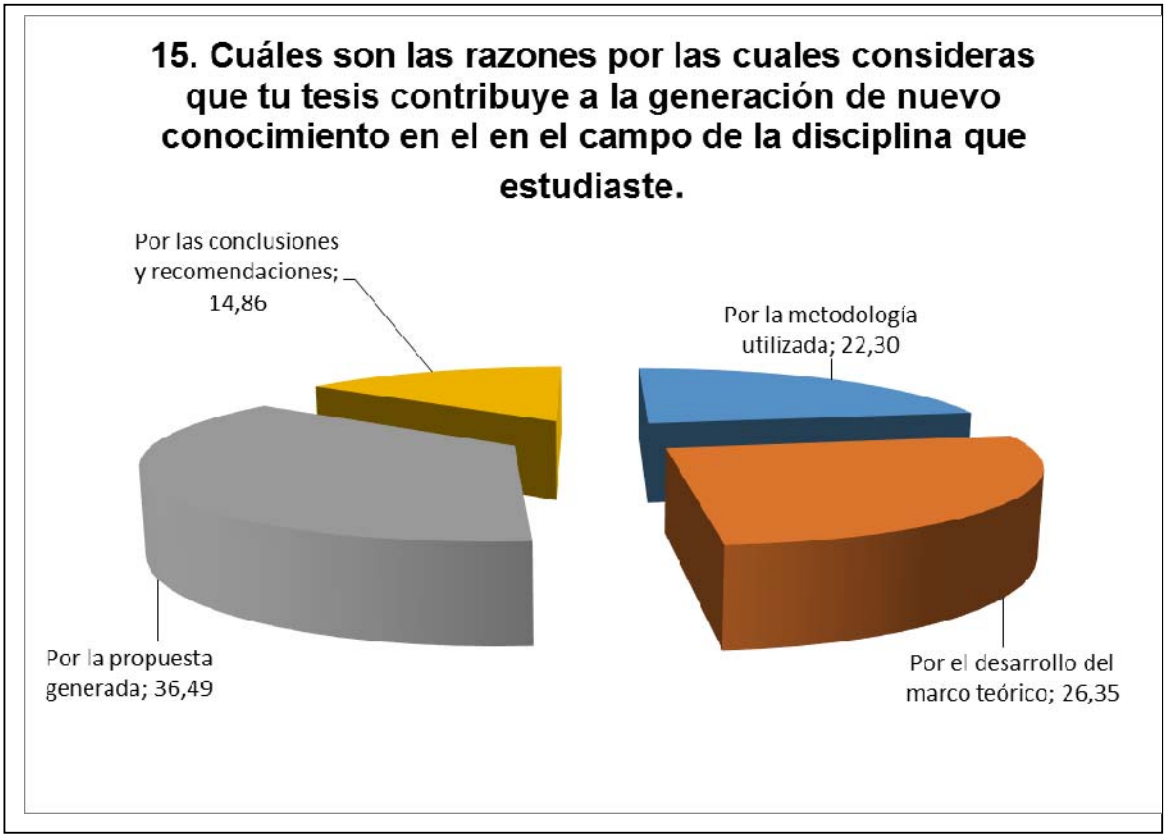



11. Consideras que el desarrollar la tesis fomentó en ti el interés por la investigación
Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 3,38
en desacuerdo; 10,14
totalmente en desacuerdo; 4,05
Totalmente de acuerdo; 74,32
de acuerdo; 8,11


12. Consideras que el desarrollar la tesis superó las expectativas que tenías en torno al proceso de investigación.
en desacuerdo; 16,22
totalmente en desacuerdo; 7,43
Totalmente de acuerdo; 54,73
Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 8,78
de acuerdo; 12,84


13. Consideras que el desarrollar la tesis contribuye a incrementar tu capital intelectual.
en desacuerdo; 2,03
totalmente en desacuerdo; 8,11
Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4,05
de acuerdo; 10,14
Totalmente de acuerdo; 75,67


14. Consideras que el desarrollo de tu tesis contribuye a generar nuevos conocimientos
en desacuerdo;
Ni de acuerdo ni 5,41
en desacuerdo;
4,05
totalmente en
desacuerdo; 3,38
de acuerdo; 8,11
Totalmente de
acuerdo; 79,05


15. Cuáles son las razones por las cuales consideras que tu tesis contribuye a la generación de nuevo conocimiento en el en el campo de la disciplina que estudiaste.
Por las conclusiones
y recomendaciones;
14,86
Por la metodología
utilizada; 22,30
Por la propuesta
generada; 36,49
Por el desarrollo del
marco teórico; 26,35

VI. SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

En la gráfica 1 encontramos que el 54.73% de los encuestados aseguró que haber desarrollado su tesis le ayudó a conocer sobre el proceso de investigación, este dato es importante pues más de la mitad de los alumnos que hicieron su tesis llegó a conocer sobre el proceso de investigación científica, sin embargo el porcentaje es bajo si tomamos en cuenta que el desarrollar la tesis le toma a los alumnos en promedio 10 meses, ahora bien el 31.76% solo conoció sobre el proceso de investigación en forma regular, el 11.49% muy poco y solo el 2.02% nada. En general son datos disímbolos lo que permite reflexionar en torno a las falas o debilidades del proceso en la elaboración de la tesis.

Para la pregunta 2, el 76.35% de los alumnos dijo que al desarrollar la tesis le ayudó a identificar claramente el problema a investigar, lo cual representa un porcentaje importante, permite identificar que los estudiantes lograr conocer ampliamente el problema que investigaron, mientras que el 18.92% solo identifico el problema en forma regular, el resto de las opciones de respuesta muestra porcentajes muy bajos.

En la gráfica 3, el 70.27% de los estudiantes aseveró que al hacer la tesis le ayudó a desarrollar una habilidad lectora, esta dato es muy importante dada el bajo nivel de lectura que muestra nuestro país en general, probablemente al realizar la tesis los estudiantes deben adquirir un hábito de lectura al momento de llevar a cabo la investigación documental, la opción regular y poco comparten el 12.84% y la opción nada solo el 4.05%

En la pregunta 4 existen datos muy interesantes, apenas el 50% de los encuestados dijo que haber realizado la tesis le ayudó a desarrollar una capacidad de análisis y sentido crítico, se esperaba un porcentaje mayor sobre todo que los estudiantes llevan a cabo análisis de información y deben

mostrarse críticos al momento de interpretar resultados, al elaborar la propuesta y mostrar las sugerencias, la opción en roma regular obtuvo el 22.30%

Para la pregunta 5, se obtuvo que el 63.51% de las personas encuestadas mencionó que el desarrollo de la tesis le ayudó a conocer con más detalle sobre el objeto de estudio abordado, se hubiera esperado un porcentaje mayor en la respuesta en virtud que el objeto de estudio debería quedar claro a lo largo del proceso de investigación, en las respuestas se observó que más del 20% mencionó que conocieron poco o nada su objeto de estudio.

En la pregunta 6 solamente el 60.15% de los estudiante dijo tener un dominio sobre teorías y conceptos referentes al tema de investigación, lo cual podría indicar que el resto de los encuestados no tuvieron demasiado interés en el manejo de la fundamentación teórica, puesto que cerca del 40% tuvieron un dominio regular, poco o nada.

La pregunta 7 tiene una amplia relación con la anterior, en este caso solamente el 50% mencionó que al elaborar tesis les permitió desarrollar la capacidad de organización y clasificación de material bibliográfico, lo cual implica que se debe orientar a los alumnos al momento de realizar la investigación documental.

Los resultados de la pregunta 8 confirman lo que se mencionó en la pregunta anterior, es importante ayudar a los estudiantes para que lleven a cabo la investigación documental adecuadamente y que busquen información en sitios web confiables ya que apenas el 44.59% dijo haber buscado información electrónica relevante y pertinente en sitios de interés académico

En cambio los resultados que se muestran en la gráfica 9 son alentadores, ya que el 80.41% de los alumnos mencionó que al desarrollar la tesis clarificó sus dudas e inquietudes en torno a lo que representaba realizar el trabajo de titulación y probablemente eliminó en ellos el temor que causa la defensa del trabajo recepcional.

En la pregunta 10, los estudiantes contestaron positivamente en más de un 84% (sumando la opción totalmente de acuerdo y de acuerdo) por lo tanto

podría confirmarse que el realizar la tesis los alumnos amplían sus conocimientos sobre el objeto de estudio que investigaron, estos resultados contrastas con los de la pregunta 5, probablemente los alumnos conocieron más sobre aspectos teóricos que permean el objeto de estudio y menos sobre el contexto.

1Más del 80% de los encuestados contestó positivamente sobre tener interés por después de desarrollar la tesis, lo anterior podría suponer que en el futuro se les facilitará hacer la tesis si estudian un posgrado.

Aunque el 54.73% de los estudiante mencionó estar totalmente de acuerdo y el 12.84% de acuerdo que al desarrollar la tesis superó las expectativas que tenías en torno al proceso de investigación más del 25% contestó en forma negativa, lo cual implica revisar tanto académica como administrativamente el proceso de titulación, podría haber alguna debilidades, en algunos casos podría deberse a la Dirección o al sínodo.

Sumando las respuestas totalmente de acuerdo y de acuerdo más del 85% de los alumnos hizo mención que el desarrollar la tesis les ayudó a complementar su formación profesional, estos resultados son alentadores para continuar impulsando el desarrollo de la tesis en los estudiantes.

Poco más del 87% de los estudiantes respondió positivamente en el sentido que con el desarrollo de tu tesis contribuye a generar nuevos conocimientos, esto puede confirmar resultados de preguntas anteriores, definitivamente el que los alumnos realicen su tesis les desarrolla habilidades, conocimiento y actitudes.

Los resultados de la pregunta 15 son interesantes, pues desde la óptica de los alumnos consideran que su tesis contribuye de alguna manera en el aporte de nuevos conocimientos, el 22.30% dijo que por la metodología, el 26.35% por el desarrollo del marco teórico, el 36.49% por la propuesta, finalmente el 14.86% por las conclusiones y recomendaciones, lo interesante que todos están seguros de aportar algo nuevo con su tesis.

CONCLUSIONES

Como se mencionó al inicio de este trabajo, los resultados que se mostraron forman parte de una investigación más amplia donde se obtuvieron datos proveniente de los Directores de Tesis, del Sínodo de Examen Profesional y de la Coordinación de Titulación, Sin embargo, es importante mencionar que en el proceso de desarrollo de la tesis encontramos una multitud de situaciones que pueden provocar por parte del alumno el abandono de su trabajo recepcional y decidirse por otra opción e titulación.

Los Resultados que se encontraron permiten observar que a los estudiantes les proporciona varios beneficios el hacer la tesis, además contribuye en su formación profesional, es común observar a alumnos en el posgrado que no hicieron tesis en la Licenciatura y literalmente sufren cuando realizan su investigación en el posgrado.

Uno de los resultados que se destacan es que la mayoría de los estudiantes consideran que generan conocimiento con su tesis y contribuyen al estado del arte, además de que adquieren cierto hábito por la lectura, organizan su material bibliográfico. También hacer la tesis les ayudó a clarificar tanto el problema de investigación como el objeto de estudio.

También es cierto que los resultados permiten observar que se debe revisar todo el proceso de elaboración de tesis, pues hubo preguntas donde los resultados no fueron los esperados.

Finalmente, hacer la tesis permite una mejor formación en los alumnos, adquieren diversas habilidades, pero sobre todo aprenden a defender su tesis ante un jurado. Por lo anterior, la opción de titulación que mayor beneficio proporcion a quien la realiza, es la tesis.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baiget S. J**, "**Gestión del Conocimiento: ¿La última Frontera? del Conocimiento (*Knowledge Manager* de Capgemini)", en *Revista a fondo*, núm. 8, 16 de marzo de 2005. Este artículo fue presentado en el *Foro Intellectus del Parque Científico de Madrid.*

Bunge, M.(2006). La ciencia, su método y su filosofía. México. Nueva Imagen.

De la Torre, E. y cols. (1998) Metodología de la investigación bibliográfica, archivística y documental. México. Mc Graw Hill.

Pérez, T.R. (2003). ¿Existe el método científico?. México. Fondo de cultura económica.

Probst G., Raub S. y Romhardt K. *Administre el Conocimiento*, Pearson Educación, 2001. ISBN 970-26-0043X

Minakato Arceo Alberto, "Gestión del conocimiento en educación y transformación de la escuela. Notas para un campo en construcción", en *Sinéctica, revista electrónica de educación*, núm. 32, enero-junio de 2009, ISSN 1665-109X

La deserción escolar en los programas de Contador Público y Licenciado en Administración de Empresas
Estudio de Caso: Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua

Carmen Flores Morales

Ana Isabel Ordoñez Parada

Luis Raúl Sánchez Acosta

Resumen

La presente investigación pretende comparar las causas por las cuales los estudiantes de los programas de Contador Público y Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, abandonaron de manera definitiva sus estudios durante el periodo comprendido de 2009 a 2013; a la vez se pretende caracterizar el perfil de dichos alumnos con la finalidad de generar información pertinente para la toma de decisiones de las autoridades de la facultad; la investigación busca identificar causalidad en factores, tanto escolares como en extraescolares. Se trata de una investigación mixta, aplicada, descriptiva, de campo con apoyo bibliográfico, no experimental, transaccional, usando el método analítico–sintético. Se realizó en la ciudad de Chihuahua, Chihuahua, entre los meses de enero a octubre del 2015. La población de interés fueron alumnos que desertaron de los programas analizados. Encontrando que el origen del fenómeno está muy equilibrado en cuanto al aspecto académico y no académico, predominando la acumulación de materias reprobadas y la falta de flexibilidad en los horarios como fuerzas expulsoras.

Palabras Clave: Deserción escolar, Educación Superior, factores expulsores

Introducción

Cuando un individuo decide ingresar a una institución educativa de educación superior, está implícitamente pensando en su futuro y en el cómo esa institución le ayudará a materializar ese proyecto de vida personal y laboral.

Por su parte, cuando una institución de educación superior admite en sus aulas a un nuevo estudiante acepta el compromiso de formarlo, tanto desde el punto de vista profesional y laboral como personal.

Lamentablemente, en múltiples ocasiones esos planes no llegan a concretarse, debido a una gran variedad de factores que pueden ir desde lo meramente personal (enfermedades, embarazos, necesidad de emplearse por cuestiones de urgencia económica, etcétera) hasta cuestiones de índole escolar (horarios, ritmo de aprendizaje y adaptación al ambiente escolar) en cuyo caso las autoridades educativas tienen la obligación de tomar las medidas necesarias para atender este fenómeno escolar.

Por ello, es preciso identificar oportunamente lo qué se puede hacer para disminuir, y de ser posible, evitar que se presente la deserción escolar, ya que éste problema lleva implícitas múltiples repercusiones, tanto para los estudiantes involucrados, como para las instituciones educativas, por lo que la información generada por la presente investigación permitirá diseñar acciones preventivas y/o correctivas para atenuar o eliminar su incidencia, reduciendo con ello los costos económicos, sociales y psicológicos asociados al fenómeno.

En primer término se trata de identificar el nivel de deserción escolar para los dos programas analizados, para posteriormente caracterizar a los alumnos que abandonaron sus estudios antes de concluir el programa.

Finalmente se identifican las principales causas de la deserción escolar en los dos programas para concluir con un análisis comparativo de los factores encontrados.

Planteamiento del problema

Antecedentes

Tomando en cuenta el modelo que sigue el sistema educativo mexicano, el primer requisito para lograr que los mexicanos puedan recibir una educación de calidad, radica en garantizar el acceso y la permanencia en un programa educativo. (DOF, 2008).

La educación tiene como función social básica la ampliación de las oportunidades educativas, para reducir con ello la desigualdad entre grupos sociales, cerrar brechas e

impulsar la equidad. La deserción escolar mina este cometido y propicia el efecto contrario al provocar la ampliación de las fisuras sociales cuando quienes tienen menos oportunidades y recursos abandonan las aulas.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económica señala que existe una fuerte relación entre la escolaridad y el ingreso, llegando a representar una gran diferencia entre aquéllos que abandonan su programa educativo y quienes lo concluyen. Esta desigualdad se transmite generacionalmente, agravando con ello la desigualdad social.

La escolaridad de los padres es un factor que incide en la trayectoria de los jóvenes. La deserción afecta no sólo los ámbitos económico y social de los jóvenes. Las brechas educativas se traducen en sociedades fragmentadas, por lo que la deserción significa mucho más que la interrupción de un proceso de transmisión de conocimientos, pues con ella se debilita la función educativa de participar en la cimentación de una ciudadanía responsable. (SEP, 2011)

De acuerdo a las exigencias de la sociedad cambiante, se requiere poner atención prioritaria a la deserción escolar. Ya que el crecimiento de la población escolar va en aumento, pero también va en aumento la población que deserta.

La deserción es un fenómeno multicausal y complejo, que no puede ser resuelto por políticas que atiendan parcialmente el problema, ni reducir toda la solución a la intervención presupuestal del Estado. (SEP, 2011)

Problema de investigación

No basta con que más jóvenes ingresen a las Instituciones de Educación Superior (IES), es necesario asegurar su permanencia en la escuela para que concluyan satisfactoriamente sus estudios de nivel superior. La política educativa de aceptar a todos los estudiantes que tramitaron su ingreso a una Institución de Educación Superior (IES) resultó una estrategia exitosa en términos de reducción de la violencia y la delincuencia en la Entidad, sin embargo es preciso identificar lo qué sucede con esos jóvenes y con las Dependencias de Educación Superior que apoyaron la iniciativa.

El fenómeno de la deserción escolar obedece a diversos factores como: el ingreso en el hogar, las costumbres familiares o de la comunidad o, incluso, la necesidad de mantener a una nueva familia, por lo que llega a trascender el ámbito escolar.

Esta investigación pretende responder la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las causas de la deserción escolar en los programas de Contador Público (CP) y Licenciado en Administración de Empresas (LAE) de la Facultad de Contaduría y Administración en el período 2009-2013?

Para lo cual se deben responder las siguientes preguntas específicas:

PE1: ¿Cuál es el nivel de deserción escolar de los alumnos de la Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad de Contaduría y Administración en el período 2009-2013?

PE2 ¿Cuál es el nivel de deserción escolar de los alumnos del programa de Contador Público de la Facultad de Contaduría y Administración en el período 2009-2013?

PE3 ¿Cuál es el perfil de los alumnos que desertaron de la Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad de Contaduría y Administración en el período 2009-2013?

PE4 ¿Cuál es el perfil de los alumnos que se desertaron del programa de Contador Público de la Facultad de Contaduría y Administración en el período 2009-2013?

Objetivos del estudio

Objetivo general:

Comparar las causas de la deserción escolar de los programas de Contador Público y Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Contaduría y Administración en el período 2009-2013.

Objetivos específicos:

1) Identificar el nivel de deserción escolar de los alumnos de la Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad de Contaduría y Administración en el período 2009-2013.

2) Identificar el nivel de deserción escolar en los alumnos del programa de Contador Público de la Facultad de Contaduría y Administración en el período 2009-2013.

3) Caracterizar a los alumnos que desertaron de la Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad de Contaduría y Administración en el período 2009-2013.

4) Caracterizar a los alumnos que se desertaron del programa de Contador Público de la Facultad de Contaduría y Administración en el período 2009-2013.

Justificación y delimitación del estudio

Diversos estudios coinciden en admitir que en el fenómeno de la deserción confluye una multiplicidad de factores que hacen que resulte difícil establecer una causalidad directa. Algunas de las causas más recurrentes son el contexto social, la gestión escolar, la relación de los alumnos con los docentes, la situación familiar y la situación individual y muchos otros más. De modo que la deserción escolar debe ser estudiada como un complejo proceso, compuesto de factores individuales, familiares, sociales, materiales y culturales que se refuerzan simultáneamente. (Román, 2009)

Para ordenar y clasificar las condiciones que inciden en la deserción múltiples estudios clasifican los factores en extraescolares y aquellos propiciados por los propios sistemas educativos y su organización escolar.

Los factores extraescolares escapan de la influencia directa de la comunidad educativa, y en general, de todo el sistema educativo, sin embargo los aspectos referentes a la estructura socio-económica, política y cultural que dificultan la permanencia de los jóvenes en las escuelas cobran relevancia.

Los factores que se refieren a las características propias de los sistemas educativos y de la organización escolar, dado que obstaculizan el aprovechamiento de los

estudiantes y la permanencia de éstos en las aulas representan un punto de interés para las IES, dentro de este rubro destacan el rendimiento escolar, la preparación docente, la gestión y el liderazgo directivo, la relación docente-alumno, la pertinencia de los planes de estudio y la reprobación. (Román, 2009)

La deserción escolar es un importante indicador de la eficiencia con la que trabajan las instituciones educativas; el que esté presente reflejan problemas o dificultades, entre las que destacan el uso ineficaz de recursos públicos para lograr mejores profesionales del área económico-administrativa.

Por lo anterior, con este trabajo de investigación se pretende comparar las causas por las que se presenta este fenómeno educativo entre los alumnos de los programas de Contador Público y Licenciado en Administración de Empresas, con la idea de obtener información que apoye la generación de políticas y estrategias tendientes a disminuir su incidencia.

La presente investigación se limita a comparar las causas de la deserción escolar en los programas de Contador Público y Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua, durante el periodo 2009-2013.

Formulación de la hipótesis

Hipótesis General:

Las principales causas de la deserción escolar en los programas de Contador Público y Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua son comunes y se relación mayormente con situaciones *no académicas*.

Hipótesis Específicas:

1) El nivel de deserción escolar en la Licenciatura en Administración de Empresas es superior al *36%*.

2) El nivel de deserción escolar en el programa de Contador Público es superior al 28%.

3) Las principales características de los alumnos de la Licenciatura en Administración de Empresas que desertan son: *mujeres con hijos*.

4) Las principales características de los alumnos del programa de Contador Público que desertan son: *mujeres, casadas, con hijos*.

Marco de referencia

Para comprender el término de deserción escolar es necesario definir los conceptos que se relacionan con éstos; uno de estos conceptos es el de educación, derecho humano fundamental, que se encuentra contenido en diversos tratados internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, así como los derechos de las mujeres a acceder a la educación en la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la mujer (CEDAW)y de los niños y niñas en la Convención sobre los Derechos del Niño; es importante mencionar, que la educación es uno de los derechos que deben ser satisfechos por los gobiernos de los Estados; y que este es un componente clave para el obtener el resto de los demás derechos humanos. (Comisión de Educación , Cultura, Ciencia y Tecnología, 2009)

La educación, se define como el proceso de socialización de los individuos. Cuando una persona se educa asimila y comprende conocimientos; además implica el desarrollo de una concientización cultural y conductual. Es importante mencionar que a través de la educación los seres humanos logran su autonomía y desarrollar las herramientas necesarias para participar activa y plenamente en su comunidad.

Por otro lado, la educación escolarizada es considerada el motor del desarrollo personal y social, y por lo tanto adquiere gran relevancia como uno de los derechos humanos fundamentales (INEE (2010a)., 2009) por lo tanto un persona que accede a la educación es una persona empoderada que demanda sus derechos y hace que los ejerzan.

La deserción escolar es un fenómeno extremadamente complejo, enraizado muy tempranamente en la vida de los individuos.

1. Deserción precoz: cuando un estudiante abandona un programa antes de comenzar habiendo sido aceptado.
2. Deserción temprana: cuando se abandona el programa durante los primeros cuatro semestres.
3. Deserción tardía: entendida como abandono desde el quinto semestre en adelante (Vázquez, 2003).

Este fenómeno también se presenta cuando un estudiante cambia de programa dentro de una misma institución; cambie de institución educativa y/o sale del sistema educativo, donde existe la posibilidad de reingreso en un futuro, bien sea a la misma institución o a otra institución del país (Vázquez, 2003).

El Maestro Fernando Lugo, Secretario Académico, Zona Norte del Consejo de Acreditación de la enseñanza de la Contaduría y Administración, mencionó que *el universo de la deserción de estudiantes está compuesta por dos subconjuntos, uno conocido como las bajas formales en donde se conocen los motivos de la baja, que pueden ser por salud, económico, matrimonio, maternidad, escolar, cambio de residencia etc. y el otro subconjunto es el que realmente se desconocen los motivos, son aquellos estudiantes que simplemente no regresan al aula.*

La Teoría del Aprendizaje, de Vygotsky, afirma que el escenario en el que se lleva a cabo el proceso educativo determina los métodos y los estímulos con los que se lleva a cabo el aprendizaje, por lo tanto significa que si la institución educativa estimula a los alumnos de una mejor forma, ellos permanecerán estudiando (Rodríguez, 2011).

Factores extraescolares e intraescolares de la deserción

Para ordenar y clasificar las condiciones que inciden en la deserción, generalmente se recurre a dos marcos interpretativos que abarcan factores expulsores reconocidos como extraescolares y las características propias de los sistemas educativos y su organización escolar.

Los factores extraescolares comprenden aquellos que escapan de la influencia directa de la comunidad educativa. Desde esta perspectiva cobran relevancia aspectos como

la estructura socio-económica, política y cultural que dificultan la permanencia de los jóvenes en las escuelas. Entre estos factores destacan las condiciones de marginalidad, la pobreza, la vulnerabilidad social, el prematuro ingreso al mundo laboral, la segmentación social, la inestabilidad económica, el mantenimiento de tasas bajas de crecimiento y el alto desempleo en las sociedades. (MIDEPLAN, 2012). También, aunque en menor medida, se asocian algunas problemáticas como las adicciones y el embarazo temprano en adolescentes (Gentili, 2008). El común denominador de estos factores consiste en que la responsabilidad en su producción y reproducción se atribuye a agentes extraescolares como pueden ser el Estado, la comunidad, el mercado, los grupos de pares y la familia. (SEP, 2011).

Según Rivero (2008) los factores extraescolares convergen para delinear uno de los principales rasgos de la deserción en Latinoamérica, la inequidad.

El segundo grupo de factores se refiere a las características propias de los sistemas educativos y de la organización escolar, en tanto que obstaculizan el aprovechamiento de los estudiantes y la permanencia de éstos en las aulas hasta la conclusión de sus estudios. Dentro de estos factores es preciso destacar el rendimiento escolar, la preparación docente, la gestión y liderazgo de directivos y autoridades educativas, la relación entre el docente y el alumno, la pertinencia de los planes de estudio y la reprobación, entre otros. (Román, 2009)

Con base en la clasificación de elementos extraescolares/intraescolares, Marcela Roman (2009) elaboró una matriz de análisis de los factores asociados al fracaso escolar con el fin de estudiar el caso chileno, como se puede apreciar en la Tabla 1.

Tabla 1. Matriz de análisis de factores asociados al fracaso escolar

Dimensión	Factores Exógenos	Factores Endógenos
Material/Estructural	• Nivel Socioeconómico de la familia • Escolaridad de los padres y de adultos del hogar • Composición familiar • Características de la vivienda • Grado de vulnerabilidad social (desempleo, consumo de drogas, delincuencia, etc.) • Origen étnico • Situación nutricional de los niños • Trabajo infantil y de los adolescentes	• Equipamiento – infraestructura escolar • Planta docente • Material educativo • Programas de alimentación y salud escolar • Becas
Política/Organizativa	• La estructura del gasto público • Conjunto de políticas económicas o sociales que inciden en las condiciones en que los niños llegan a la escuela • Tipo de organizaciones y redes comunitarias incentivadas, a través de lineamientos y programas públicos y/o de la sociedad civil • Políticas dirigidas al mejoramiento de condiciones económicas y laborales de las minorías étnicas y grupos vulnerables • Estrategias no gubernamentales orientadas a promover la escolarización y permanencia en el sistema	• Grado de descentralización del sistema escolar • Modalidad de financiamiento para la educación • Estructura del sistema educativo • Articulación entre los diferentes niveles de gobierno • Propuesta curricular y metodológica • Mecanismos de supervisión y apoyo a los establecimientos • Situación de los docentes en cuanto a formación, actualización y condiciones laborales • Articulación con otros actores extraeducativos
Cultural	• Actitud, valoración hacia la educación • Pautas de crianza y socialización • Consumos culturales • Pautas lingüísticas y de comunicación al núcleo familiar • Expectativas y Aspiraciones • Capital Cultural de las familias • Uso del tiempo de los niños y de los jóvenes	• Capital cultural de los docentes • Estilo y prácticas pedagógicas • Valoración de expectativas de los docentes y directivos respecto de los alumnos • Clima y ambiente escolar • Liderazgo y conducción

Fuente: Román, 2009, p. 105

Sin embargo, más allá de las razones específicas a las que aducen los estudiantes que han desertado, los factores que inducen a abandonar la escuela son múltiples, como lo señalan Rumberger y Lim, quienes afirman que si bien es difícil hablar de una relación de causalidad, las abundantes coincidencias en diferentes estudios permiten establecer una conexión sólida entre algunos factores y la deserción; estos factores, que se consideran como predictores, son clasificados en individuales e institucionales. Los primeros están asociados a las características de los estudiantes y se categorizan en cuatro rubros: desempeño académico, comportamiento, actitudes y antecedentes. Mientras que los predictores institucionales son aquellos que están asociados con las características de las familias, de las escuelas y de las comunidades, como se puede apreciar en la Tabla 2.

Tabla 2. Factores Predictores

Dimensión	Factores Exógenos	Factores Endógenos
Material/Estructural	• Nivel Socioeconómico de la familia • Escolaridad de los padres y de adultos del hogar • Composición familiar • Características de la vivienda • Grado de vulnerabilidad social (desempleo, consumo de drogas, delincuencia, etc.) • Origen étnico • Situación nutricional de los niños • Trabajo infantil y de los adolescentes	• Equipamiento – infraestructura escolar • Planta docente • Material educativo • Programas de alimentación y salud escolar • Becas
Política/Organizativa	• La estructura del gasto público • Conjunto de políticas económicas o sociales que inciden en las condiciones en que los niños llegan a la escuela • Tipo de organizaciones y redes comunitarias incentivadas, a través de lineamientos y programas públicos y/o de la sociedad civil • Políticas dirigidas al mejoramiento de condiciones económicas y laborales de las minorías étnicas y grupos vulnerables • Estrategias no gubernamentales orientadas a promover la escolarización y permanencia en el sistema	• Grado de descentralización del sistema escolar • Modalidad de financiamiento para la educación • Estructura del sistema educativo • Articulación entre los diferentes niveles de gobierno • Propuesta curricular y metodológica • Mecanismos de supervisión y apoyo a los establecimientos • Situación de los docentes en cuanto a formación, actualización y condiciones laborales • Articulación con otros actores extraeducativos
Cultural	• Actitud, valoración hacia la educación • Pautas de crianza y socialización • Consumos culturales • Pautas lingüísticas y de comunicación al núcleo familiar • Expectativas y Aspiraciones • Capital Cultural de las familias • Uso del tiempo de los niños y de los jóvenes	• Capital cultural de los docentes • Estilo y prácticas pedagógicas • Valoración de expectativas de los docentes y directivos respecto de los alumnos • Clima y ambiente escolar • Liderazgo y conducción

Fuente: (SEP, Reporte de la Encuesta Nacional de Deserción en la Educación Media Superior, 2011)

En un estudio realizado en el Estado de Sonora, por Valdez y Colaboradores (2008) en el que se encuesta a 147 estudiantes, se revela que los factores académicos se perciben con mayor importancia, junto con los factores económicos. Por lo que en los varones la principal razón para desertar fue la académica, específicamente la reprobación de materias, a esta razón siguieron los factores económicos, la falta de interés y cuestiones familiares, así como la ubicación de la escuela.

Por otro lado, en el caso de las mujeres, ellas refieren en primer lugar las causas económicas, seguidas de la reprobación de materias, la falta de interés, factores familiares y finalmente la ubicación de la escuela.

Otro estudio realizado por Vidales (2009) distingue algunos factores de tipo intrasistema que tienen confluencia sobre el rendimiento escolar y, más específicamente sobre la deserción. Entre estos factores sobresalen la escasa introducción de mejoras didácticas y pedagógicas en los programas de formación docente, la poca utilización de los datos arrojados por los exámenes de ingreso, la situación de los docentes y su poca

profesionalización, poco acercamientos de los estudiantes a labores de investigación y la insuficiente orientación vocacional y poca motivación de los jóvenes y alta carga de alumnos por grupo.

La deserción, la reprobación y la eficiencia terminal constituyen tres de los indicadores más importantes para evaluar la eficiencia del sistema educativo.

La deserción es un fenómeno que también se relaciona con la capacidad de atención del sistema educativo, pues da cuenta de la capacidad del sistema de contar con los espacios suficientes que garanticen la atención de la población en edad de estudiar.

Criterios metodológicos

La naturaleza de la investigación fue mixta ya que se estudiaron variables tanto cuantitativas como cualitativas.

De tipo aplicada porque pretende resolver una problemática específica.

El carácter de la investigación fue no experimental, transeccional porque no hay manipulación de variables, únicamente se observa el fenómeno estudiado, y la recolección de datos se dio en una ocasión.

La forma fue descriptiva, ya que detalla los elementos y las características del fenómeno observado.

El método empleado fue el analítico sintético porque se descompone el fenómeno en sus diferentes elementos para su comprensión.

El modo fue de campo con apoyo bibliográfico ya que se acudió al lugar específico donde se genera la información.

El trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Chihuahua entre los meses de febrero a octubre de 2015.

La población de interés con la que se trabajó fueron ex alumnos que desertaron de los programas de Contador Público y Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Contaduría y Administración en el período 2009-2013.

Según datos proporcionados por la Secretaría Académica de la Facultad, el comportamiento de la deserción en el programa de LAE es del orden del 34%, es decir de cada 100 alumnos que ingresan, 34 no concluyen su programa. Mientras que en el programa de Contador Público la deserción sólo alcanza el 18%.

Debido a que la población de estudio son alumnos que ya no están vigentes en el programa, sus datos de localización no están actualizados por lo que se trabajó con una muestra conformada por 33 alumnos desertores de la Licenciatura en Administración de Empresas y 27 del programa de Contador Público, ya que los teléfonos e incluso las direcciones registradas no corresponden a la ubicación actual de los alumnos.

La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario elaborado ex-profeso (ver apartado de Anexos).

El análisis e interpretación de la información se hizo a través de estadística descriptiva.

Análisis de los resultados

A continuación se presentan, de manera detallada, los resultados obtenidos.

1. Nivel de deserción escolar de la Licenciatura en Administración de Empresas (2009-2013).

   Para determinar el nivel de deserción de la Licenciatura en Administración de Empresas de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua se revisó la base de datos proporcionada por la Secretaría Académica, según la cual 34 de cada 100 alumnos inscritos en el programa, durante el periodo comprendido de 2009 a 2013, desertaron. Lo que permite estimar que el nivel de deserción de la Licenciatura en Administración de Empresas para ese periodo es del 34%. Es decir, de los 312 alumnos que ingresan en promedio, 206 de ellos logran concluir su programa académico, mientras que 106 se quedan en el camino, lo que equivale a un 34% de la matrícula promedio.

2. Nivel de deserción escolar en el programa de Contador Público (2009-2013)

   De igual modo, para determinar el nivel de deserción de la carrera de Contador Público de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua se revisó la base de datos proporcionada por la Secretaría Académica, según la cual en promedio, al semestre, ingresan 215 alumnos al programa de Contador Público, de los cuales 175 logran concluir su programa académico y sólo 39 de ellos desertan, lo que representa un 18%, durante el periodo comprendido de 2009 a 2013. Lo que permite estimar el nivel de deserción de Contador Público para ese periodo en el 18%.

3. Principales características de los alumnos que desertaron de la Licenciatura en Administración de Empresas (2009-2013)

   Para obtener la información necesaria, además de analizar la base de datos proporcionada por la Secretaría Académica de la Facultad, se aplicó un cuestionario diseñado ex-profeso a cada uno de los alumnos que abandonaron su carrera.

   En primer término se trató de identificar el género de los alumnos que desertaron en el periodo estudiado, con el objetivo de determinar si esta variable caracteriza al grupo desertor, encontrándose que el *60%* de los desertores son alumnos del género *masculino* contra un 40% del género femenino.

   Posteriormente se analizaron las edades de los alumnos que desertaron de la Licenciatura en Administración de Empresas, en el periodo señalado, obteniendo que la mayoría lo hizo a los *25 años*, lo que representa el 42% de la muestra.

   De igual manera, se analizó el estado civil de los alumnos que desertaron, encontrando que el 91% de ellos son *solteros*, mientras que sólo el 9% afirman estar casados.

   Por otra parte, se cuestiona al alumno respecto de si tiene hijos, encontrando que el 57% de ellos afirma no tenerlos contra un *43% que si tiene hijos.* Asimismo del total de alumnos desertores que afirma tener hijos el *67% son mujeres* y de ellas el *75% son solteras*.

   Al revisar la situación laboral de los alumnos al momento de la deserción, se encontró que el *86% si* trabajaba.

4. Principales características de los alumnos que desertaron del programa de Contador Público (2009-2013)

   Al revisar el género de los alumnos que desertaron en el periodo estudiado, se encontró que el 45% de los desertores son alumnos del género femenino contra un *55% del género masculino.*

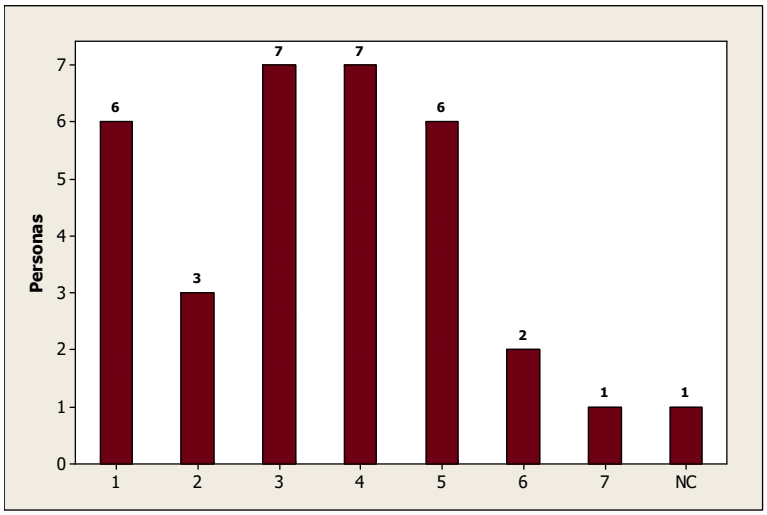
   Mientras que al revisar la edad en que se presenta este fenómeno escolar entre los Contador Públicos, se identificó que sucede principalmente a los *21 años (29.6%),* destacando que entre los 21 y los 24 años se encuentra el 85% de los alumnos desertores.

   De igual manera se analiza el estado civil de los alumnos que desertaron del programa de Contador Público, encontrando que el 85% de ellos afirma ser soltero.

   Al indagar sobre si tienen hijos, se encontró que el *70%* de ellos *no los tiene*, mientras que del 30% que afirma tener hijos, el 63% son varones.

   Posteriormente se procedió a identificar el semestre en el cual se presentó la deserción, como se puede ver en la Gráfica 1.

Gráfica 1. Semestre que cursaba cuando se dio de baja (LAE)

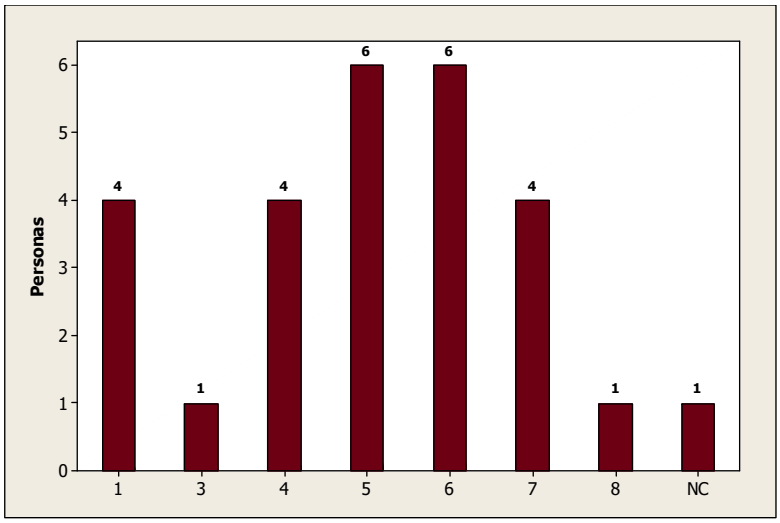


Fuente. Elaboración propia

Según se aprecia en la Gráfica 1, la mayoría de los alumnos que desertaron del programa de LAE, lo hicieron entre el 3 y 5 semestre, seguidos del 1º. datos que permiten identificar la *deserción temprana* de los alumnos.

Para el programa de Contador Público se tienen los resultados que aparecen en la Gráfica 2.

Gráfica 2. Semestre que cursaba cuando se dio de baja (CP)

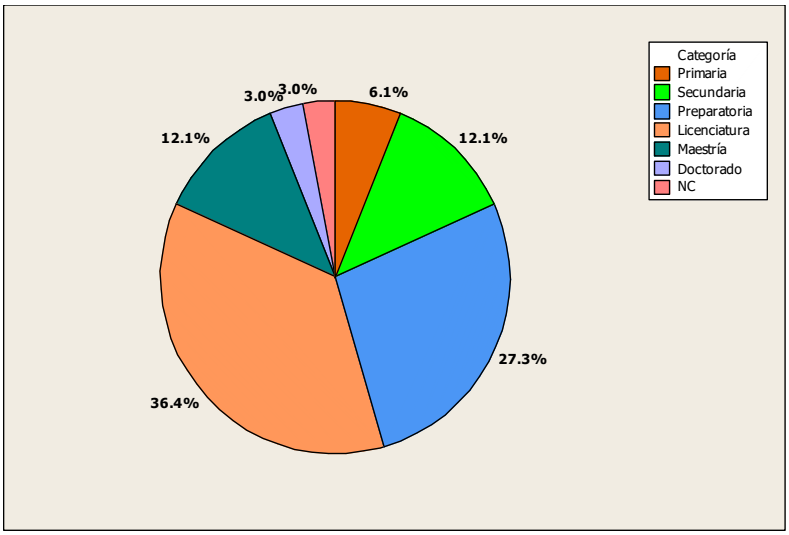


Fuente. Elaboración propia

La mayoría de los alumnos que desertaron lo hicieron entre el *quinto y sexto semestre* (44.44%), datos que permiten identificar la *deserción tardía* de los alumnos, según Vázquez (2003).

Tratando de identificar los factores que favorece la deserción se cuestiona a los sujetos encuestados sobre el nivel educativo de sus padres, encontrando el comportamiento que se aprecia en la gráfica 3, en donde se observa que el 36.4% de los encuestados comentan que su padre tiene como grado máximo de estudio la *licenciatura* y sólo el 3% cuenta con un doctorado.

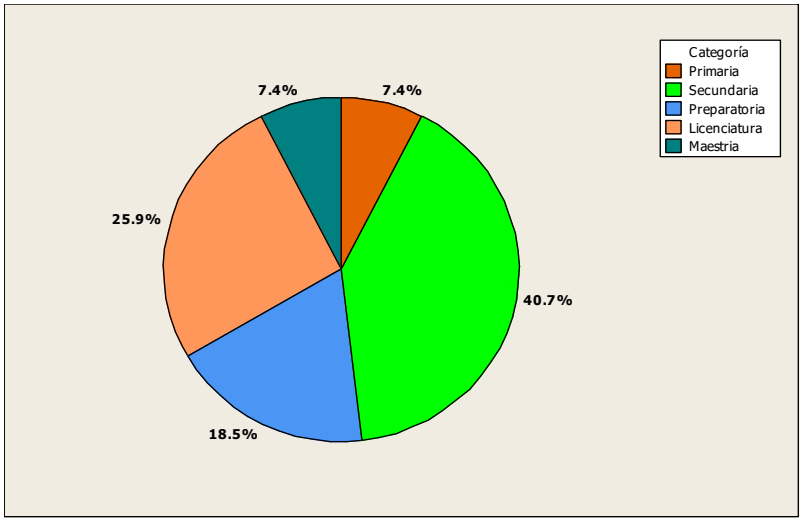
Gráfica 3. Máximo grado de estudio del padre (LAE)



Fuente. Elaboración propia

Por su parte, en el caso de los desertores del programa de CP se presentaron los resultados que se muestran en la Gráfica 4.

Gráfica 4. Máximo grado de estudio del padre (CP)

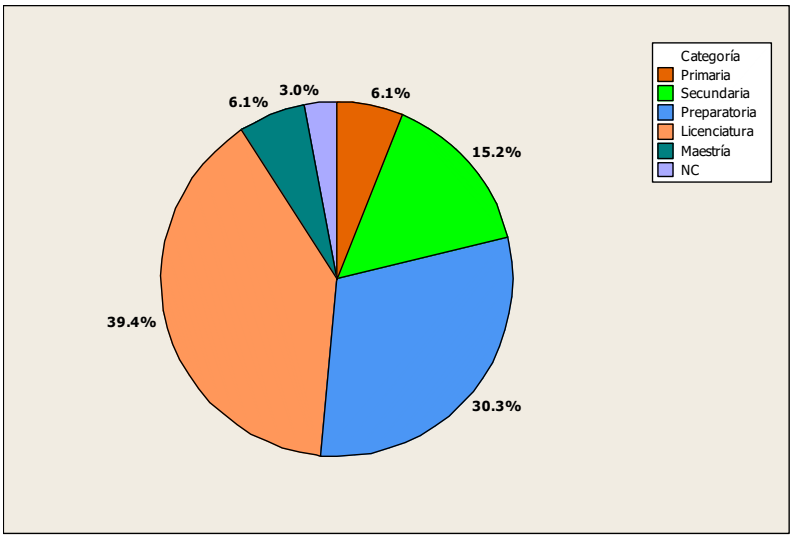


Fuente. Elaboración propia

El *40.7%* de los encuestados del programa de CP comentan que su padre tiene como grado máximo de estudio la *secundaria*.

Al cuestionar el nivel de estudios de la madre de los desertores del programa de LAE, se obtiene los datos que se presentan en la Gráfica 5, en la que se aprecia que el 39.4% de los encuestados de LAE, comentan que su madre tiene como grado máximo de estudio la *licenciatura*; 30.3% nivel medio superior, el 15.2% secundaria y con 6.1% cada uno, primaria y maestría.

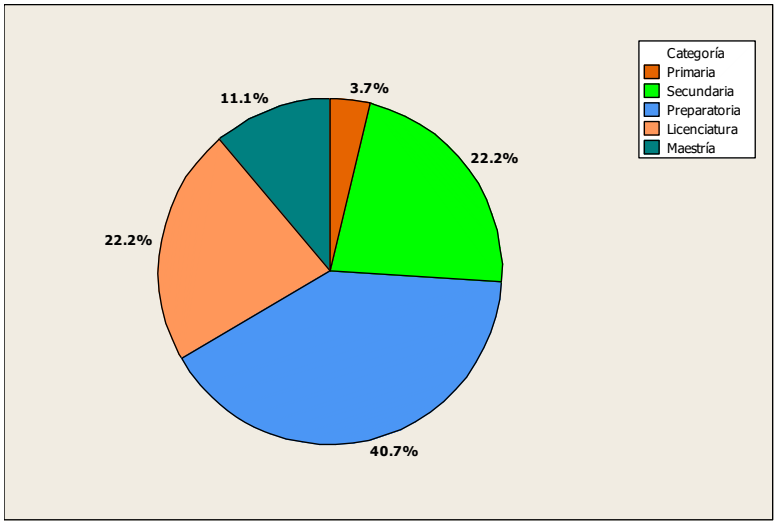
Gráfica 5. Máximo grado de estudio de la madre (LAE)



Fuente. Elaboración propia

Mientras que para el programa de Contador Público se dieron los resultados que se presentan en la Gráfica 6, en la que se observa que el *40.7%* de los encuestados comentan que su madre tiene como grado máximo de estudio la *preparatoria*; el 22.2% tienen secundaria y licenciatura respectivamente; el 11.1% tienen maestría; el resto sólo primaria.

Gráfica 6. Máximo Grado de estudio de la madre (CP)

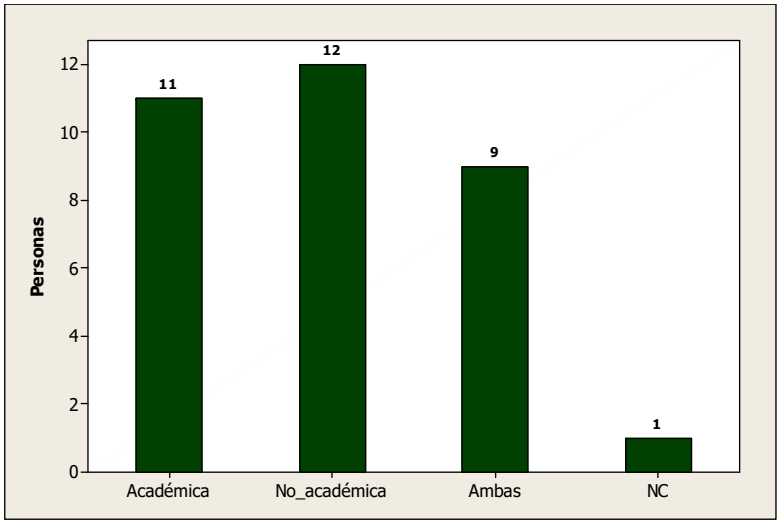


Fuente. Elaboración propia

Causas de la deserción

Al intentar obtener, de manera directa, las causas de la deserción los encuestados del programa de LAE, expresan lo que se muestra en la Gráfica 7

Gráfica 7. Causas de la deserción (LAE)



Fuente. Elaboración propia

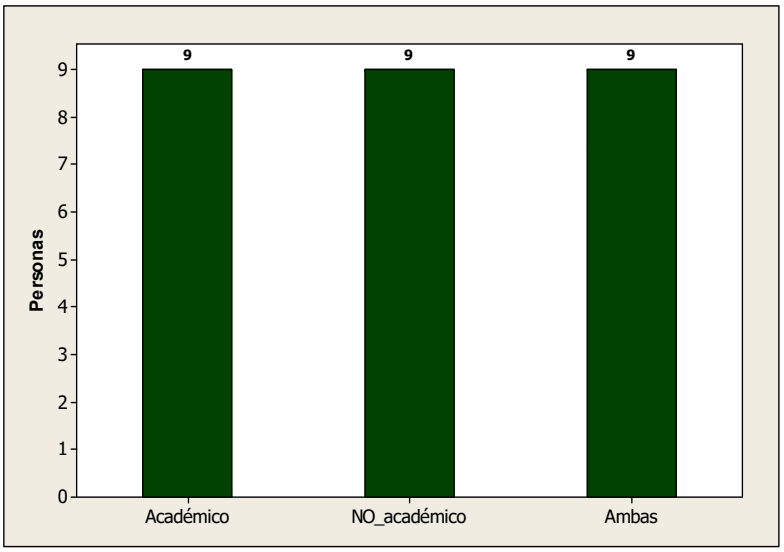
De las 33 personas encuestadas, la mayoría, es decir, 12 encuestados respondieron que su causa correspondía a factores *no académicos (36.36%)*, 11 personas lo

atribuyen a causas *académicas (33.33%)*, 9 personas contestaron *ambas (27.7%)*; cabe mencionar que el resto no contestó la pregunta.

Resultando ligeramente superiores las causas *no académicas*, pero con un margen de diferencia tan pequeño que no resulta contundente, motivo por el cual se trata de identificar de manera más precisa, el origen de este fenómeno escolar

Por su parte, para el programa de Contador Público se obtuvieron las causas de deserción que se presentan en la Gráfica 8, según la cual, de las 27 personas encuestadas 9 personas dijeron que la causa correspondía a factores no académicos, 9 personas lo atribuyen a causas académicas, 9 personas contestaron ambas, lo que muestra un *comportamiento muy equilibrado* que no permite una conclusión definitiva, de manera directa, por lo que se cuestiona de manera específica, cuáles son las principales causas de deserción para cada clasificación.

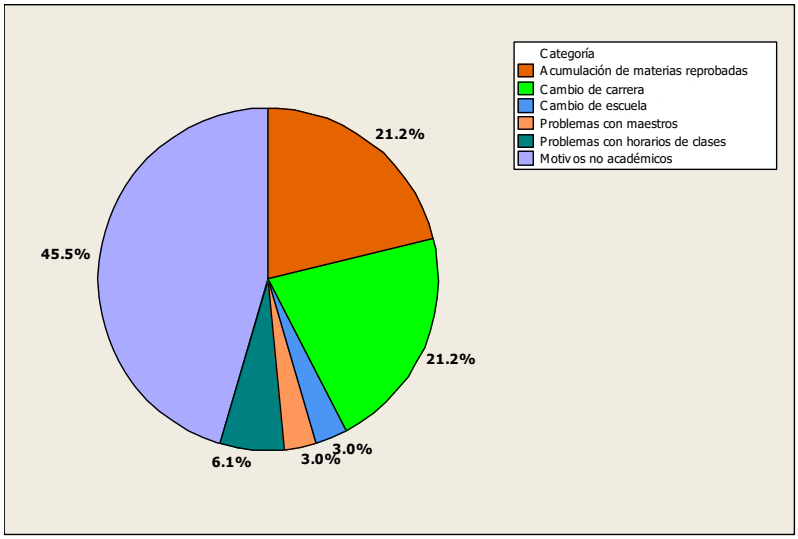
Gráfica 8. Causas de la deserción (CP)



Fuente. Elaboración propia

Dentro de las principales causas académicas reconocidas por los alumnos desertores del programa de LAE destacan las que se observan en la Gráfica 9, destacando la *acumulación de materias reprobadas (21.2%)* y el *cambio de carreras (21.2%)*, la siguiente es problemas con horarios de clases (6.1%).

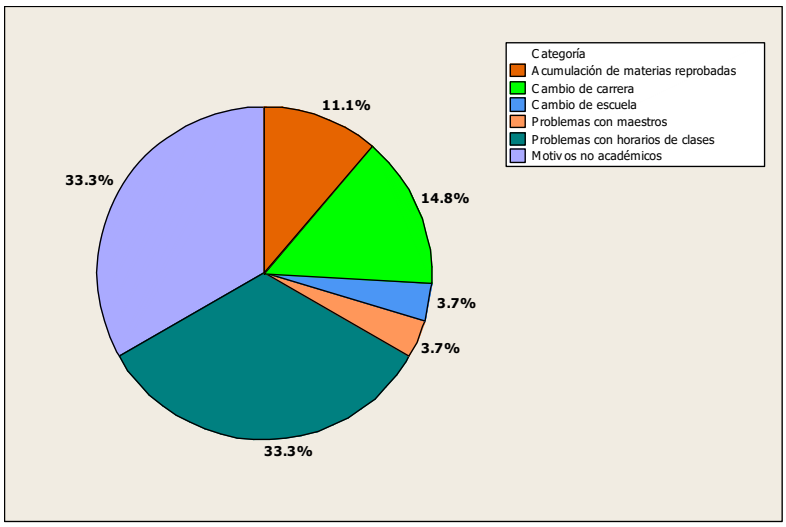
Gráfica 9. Causas académicas de la deserción (LAE)



Fuente. Elaboración propia

Mientras que para el programa de CP, las principales causas *académicas* atribuidas a la deserción se aprecian en la Gráfica 10. En primer término aparecen los *problemas con horarios de clases (33.3%)* y el cambio de carrera (14.8%), así como la acumulación de materias reprobadas (11.1%) y el cambio de escuela (3.7%).

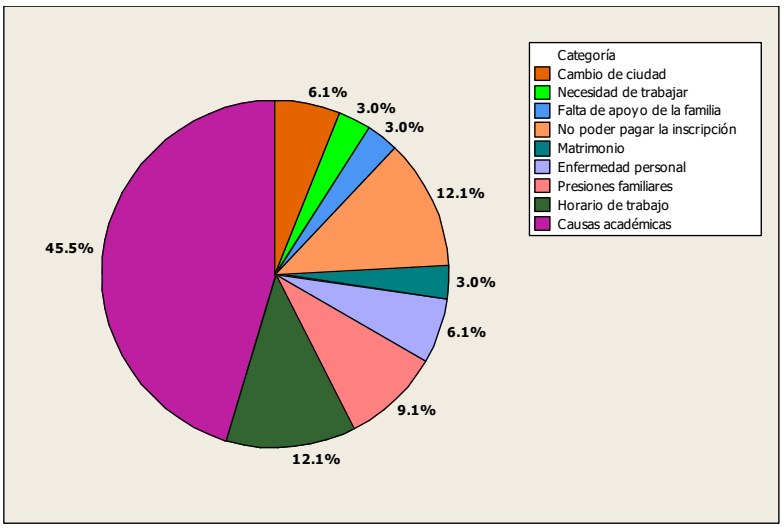
Gráfica 10. Causas académicas de la deserción (CP)



Fuente. Elaboración propia

Las causas *no académicas* reconocidas por los alumnos desertores del programa de LAE, se muestra en la Gráfica 11.

Gráfica 11. Causas no académicas de la deserción (LAE)

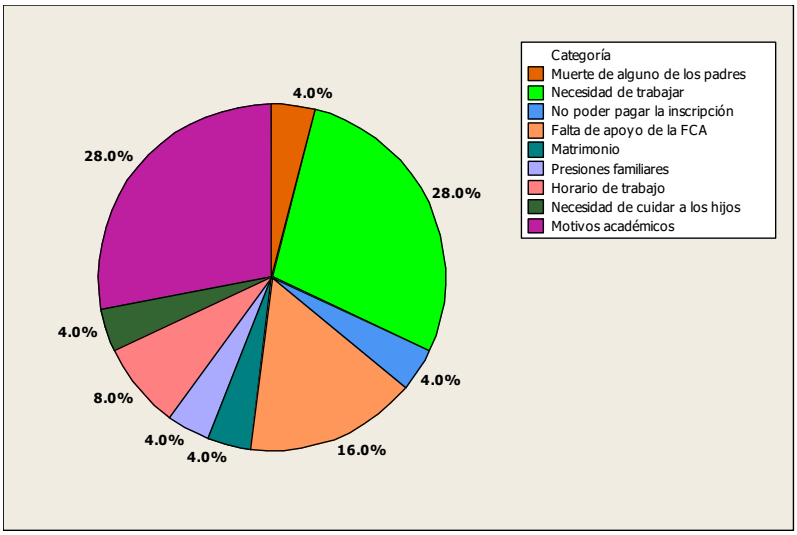


Fuente. Elaboración propia

Según los resultados obtenidos, en la Gráfica 11 se observan las principales causas no académicas de la deserción en la Licenciatura en Administración de Empresas, *siendo el horario de trabajo y no poder pagar inscripción con 12.1%* cada una, las más mencionadas; seguidas de las presiones familiares, cambio de ciudad, necesidad de trabajar y falta de apoyo de la familia.

Para los alumnos desertores del programa de CP, las principales causas *no académicas* mencionadas se muestran en la Gráfica 12, según la cual, destacan, en primer término la *necesidad de trabajar con un 28%*, la falta de apoyo de la FCA con un 16% y el horario de trabajo con un 8%.

Gráfica 12. Causas no académicas de la deserción (CP)



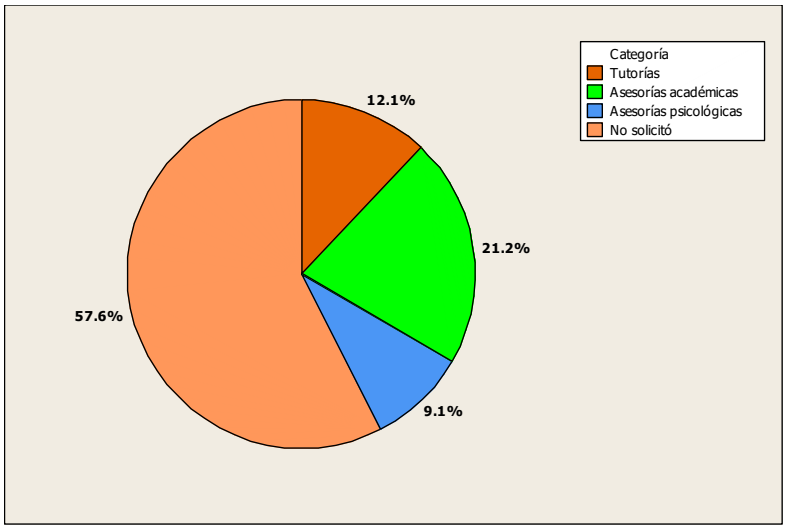
Fuente. Elaboración propia

La situación económica actual incide fuertemente en el nivel de deserción, como lo refleja el 28% atribuible a necesidad de trabajar de los alumnos que desertaron del programa de CP, sin embargo, la FCA se ha distinguido, históricamente, por la flexibilidad en sus horarios, lo que permite a este tipo de estudiantes concluir su programa educativo.

Debido a que la literatura revisada sugiere como algunas de las principales causas de la deserción escolar, la falta de apoyo, se cuestiona al alumno respecto de la búsqueda de apoyos ofrecidas por la facultad encontrando lo que se muestra en la Gráfica 13, para el programa de LAE.

Como se observa en la Gráfica 13, el *57.6% no solicitó apoyo*, el 21.2% solicitó algún tipo de asesorías académicas, el 12.1% solicito tutorías y el 9.1% solicito asesoría psicológica.

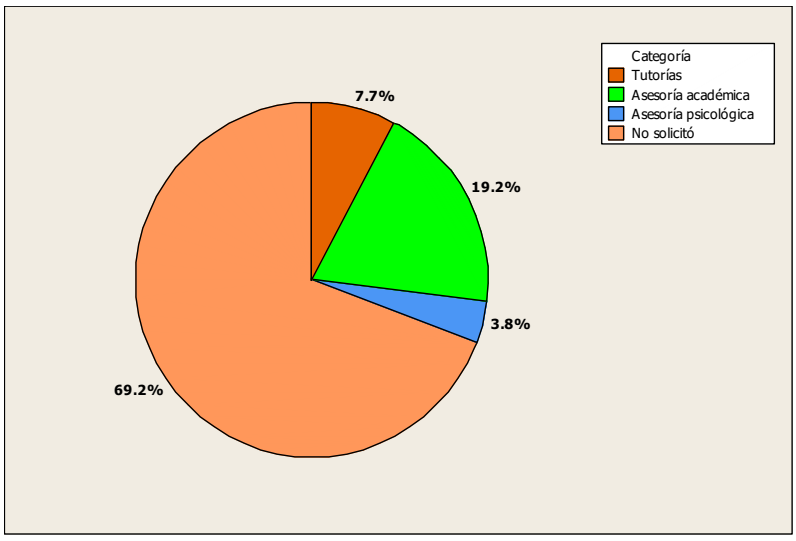
Gráfica 13. Buscó alguno de los apoyos ofrecidos por la FCA? (LAE)



Fuente. Elaboración propia

En el caso de los estudiantes del programa de CP, los datos se muestran en la Gráfica 14.

Gráfica 14. Buscó alguno de los apoyos ofrecidos por la FCA (CP)



Fuente. Elaboración propia

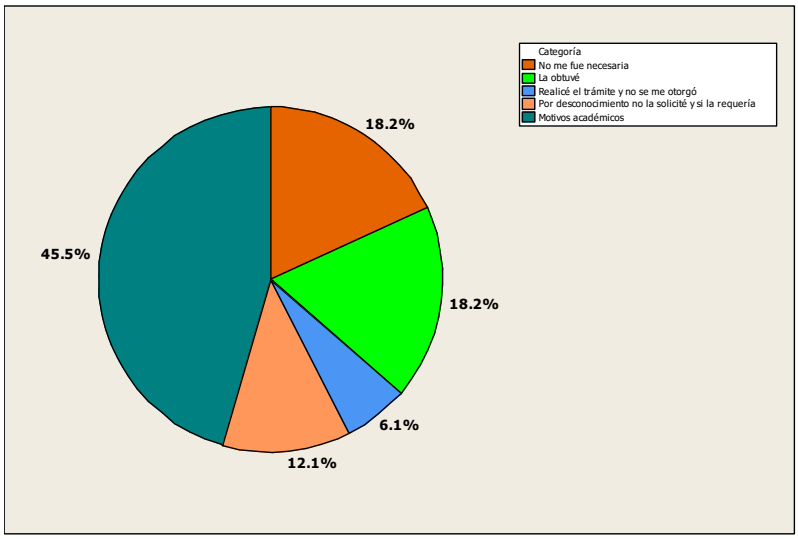
De acuerdo con la gráfica14, el *69.2*% de los encuestados, *no solicitó apoyo*, el 19.2% solicitó algún tipo de asesorías académicas, el 7.7% solicitó tutorías y el 3.8% solicitó asesoría psicológica.

Es alarmante que casi el 70% de los alumnos que desertara no haya buscado un tipo de ayuda antes de tomar la decisión esto destaca la importancia del sistema de trayectoria académica que permite hacer una detección oportuna del problema y ofrecer ayuda al alumno

De manera más específica se cuestiona al alumno de LAE, sobre becas recibidas a lo largo de su carrera encontrando lo que se muestra en la Gráfica 15. Según la cual, la *mayoría* de los alumnos *no solicitaron becas*, ya que manifestaron haber desertado por cuestiones académicas.

Entre los que manifestaron interés por las becas, el 18.2% no le fue necesaria, el mismo porcentaje solicitó la beca y si se les otorgó, mientras que el 12.1% por desconocimiento no la solicitó y si la requería y el 6.1% realizaron el trámite y no se les otorgó.

Gráfica 15. En relación con las becas durante el tiempo que estudio (LAE)

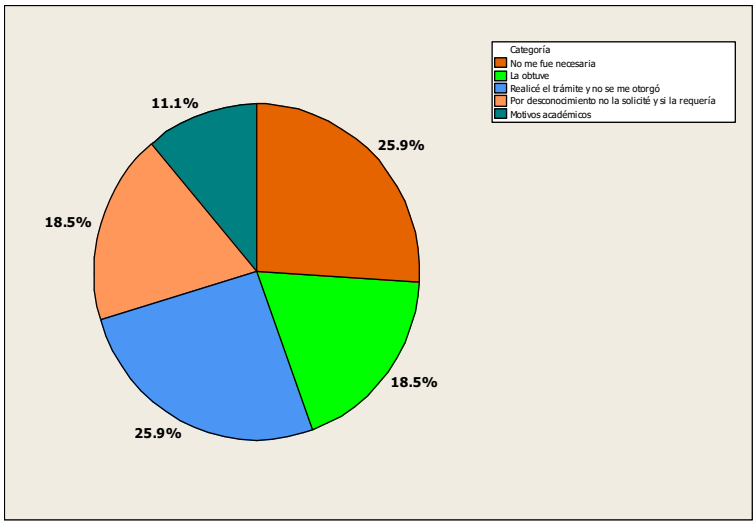


Fuente. Elaboración propia

Mientras que para el programa de CP se obtuvieron los resultados que aparecen en la Gráfica 16, donde se muestra que el 18.5% de los encuestados afirma haber obtenido el apoyo, mientras que el 25.9% de los encuestados no les fue necesaria la beca, con el mismo porcentaje se encuentra quienes realizaron el trámite y no se les otorgó. Quienes por desconocimiento no las solicitaron pero si la requerían fue el 18.5%.

El desconocimiento de los apoyos representa un 18.5% de las casos, los cuales se pueden reducir fácilmente mediante campañas permanentes de información o difusión.

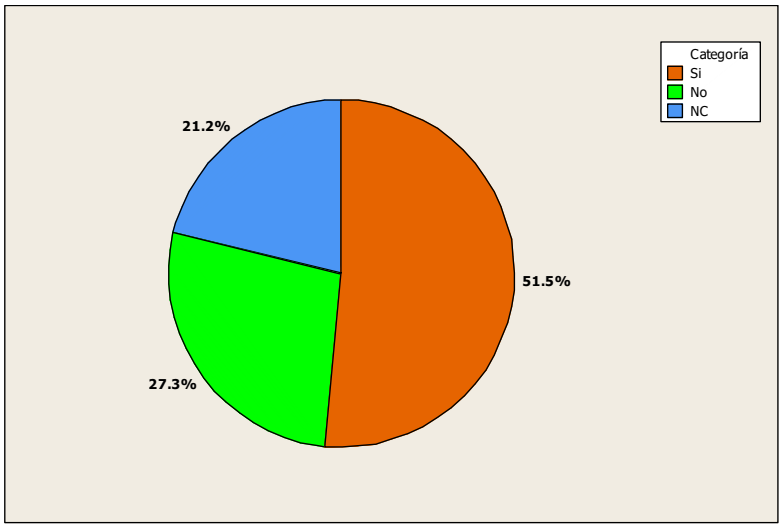
Gráfica 16. En relación con las becas durante el tiempo que estudio (CP)



Fuente. Elaboración propia

Asimismo se cuestiona al encuestado del programa de LAE, sobre el cambio o migración hacia otra institución encontrando lo que se muestra en la Gráfica 17: el *51.5%* de los encuestados continuó sus estudios en otra institución educativa.

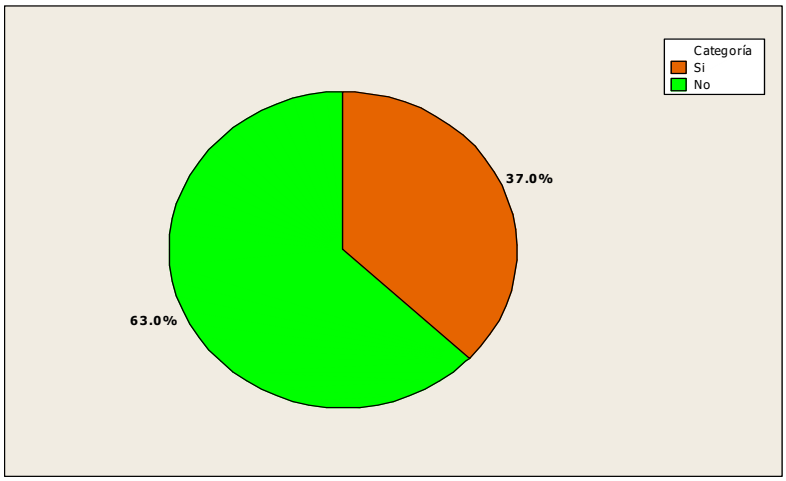
Gráfica 17. ¿Continuó sus estudios en otra escuela? (LAE)



Fuente. Elaboración propia

Para el programa de CP estos datos se pueden apreciar en la Gráfica 18. Según la cual la mayoría de los encuestados (el 63%), no continuó sus estudios en otra institución, mientras que el 37% de los entrevistados si lo hizo, esta cifra es fuerte ya que refleja el hecho de que encontrara en otra institución la solución a su problemática, aunque la situación es menos grave que para los LAE.

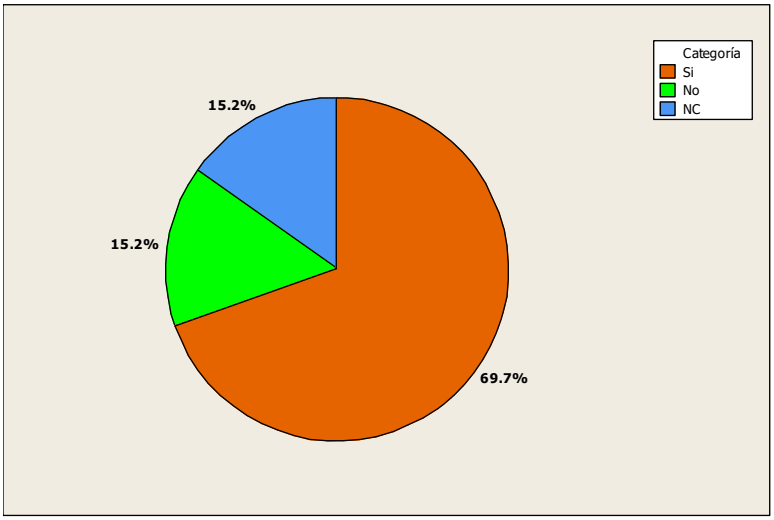
Gráfica 18. ¿Continuó sus estudios en otra institución? (CP)



Fuente. Elaboración propia

Al cuestionar a los alumnos sobre si regresarían a estudiar en la Facultad de Contaduría y Administración, se obtiene los resultados que aparecen en la Gráfica 19, según la cual el *69.7%* de los encuestados *si regresaría* a la FCA.

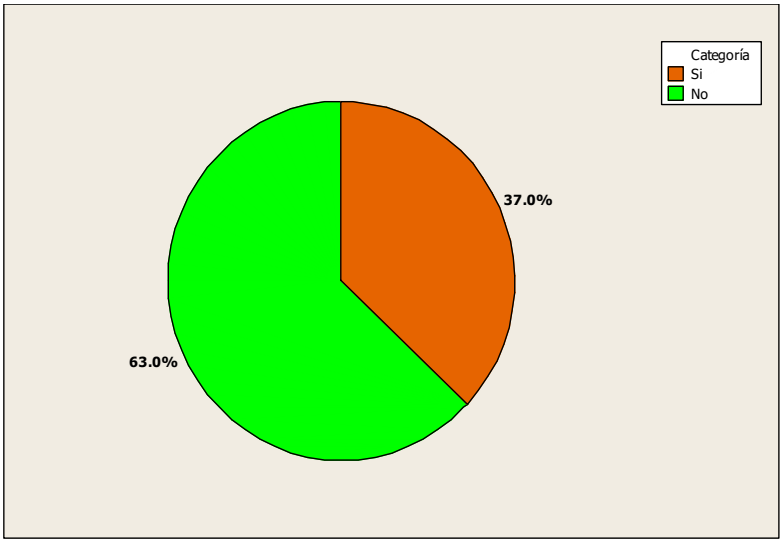
Gráfica 19. ¿Regresaría a la FCA? (LAE)



Fuente. Elaboración propia

Al hacer lo propio para el programa de CP, se pueden apreciar sus respuestas en la Gráfica 20, según la cual el *69.7%* de los entrevistados *si regresaría* a la FCA.

Gráfica 20. ¿Regresaría a la FCA?(CP)



Fuente. Elaboración propia

Conclusiones

En el fenómeno de la deserción concurren diversas variables, que por si solas no logran explicarlo en toda su complejidad. Esta investigación permitió identificar las principales razones expresadas por los estudiantes como factores expulsores, lo que permite contar con algunos elementos para actuar en consecuencia al diseñar y operar mecanismos de intervención tendientes a prever y atender aquellos factores, que desde la escuela inciden, en la deserción de los alumnos de los programas analizados.

Con base en los resultados anteriormente presentados se puede concluir que:

1: El nivel de deserción escolar en la Licenciatura en Administración de Empresas es del 34%, según los datos proporcionados por la Secretaría Académica.

2: El nivel de deserción en la carrera de Contador Público es del 18%, según los datos proporcionados por la Secretaría Académica.

3: Las principales características de los alumnos de la Licenciatura en Administración de Empresas que desertaron en el periodo estudiado son: son varones (60%), de 25 años, solteros (91%), sin hijos(57%) aunque del 43% que afirma tener hijos, cabe destacar que el 67% son mujeres, y de esta cifra el 75% son solteras. Asimismo el 86% trabaja y el nivel máximo de estudios del padre y la madre es licenciatura.

4: Las principales características de los alumnos que desertaron del programa de Contador Público en el periodo estudiado son: varones (55%) y el 70% de los desertores No tienen hijos.

Con base en lo anterior la Hipótesis General: Las principales causas de la deserción escolar en los programas de Contador Público y Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua (2009-2013) se rechaza, ya que si bien, las principales causas de deserción en el programa de LAE son: ligeramente superiores aquéllas de origen No académico (36.3%), están muy equilibradas ya que las de origen académico representan el 33.33, siendo las principales causas académicas: la Acumulación de NA´s (21.2%) y el cambio de carrera (21.2%); mientras que las principales causas No académicas de la deserción son: el Horario de trabajo (12.1%) y No poder pagar la

inscripción (12.1%). Cabe señalar que del grueso de la población desertora en el periodo estudiado el 57.6% no solicitó apoyo alguno.

Asimismo para el programa de CP las principales causas de deserción en el periodo estudiado son equilibradas en cuanto a su origen: académico (50%) y no académico (50%). Destacando dentro de las causas académicas los Problemas con horarios de clases (33.3%) y dentro de las causas No académicas la necesidad de trabajar (28%).

Recomendaciones

Con base en las conclusiones anteriores, a continuación se presentan algunas recomendaciones:

1. Mejorar la base de datos con la información personal de los alumnos ya que en esta investigación se tuvieron problemas para encontrar la información de los alumnos (teléfono fijo, teléfono celular, dirección). La gran mayoría no contaba con esos datos, o bien estaban mal capturados. Esto hizo que la investigación se viera afectada en tiempo y forma.
2. Mayor seguimiento a los alumnos por parte de los tutores, para detectar a tiempo problemas sobre todo del ámbito académico. Dichas problemáticas se aborden en la tutoría y puedan encontrar una solución oportuna. Ya que para el programa de LAE la mayoría de los desertores abandonó el programa por acumulación de NA´s.
3. Mantener un contacto más directo con los alumnos, presentar una mayor gama de horarios y alternativas de materias, ya que los encuestados manifestaron como principal problemática la conformación de horarios de clases, en el caso de los CP.
4. Realizar una campaña de difusión de los diferentes apoyos que ofrece la Facultad de Contaduría y Administración a sus alumnos ya que es lamentable que un número considerable de ellos deserten de los programas académicos sin haber solicitado siquiera algún tipo de apoyo a la facultad (57.6%) y (69.2%) para LAE y CP respectivamente.

Referencias

Comisión de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología. (2009). *Informe preliminar sobre el abandono escolar en las Américas.* ARGENTINA.

DOF. (26 de septiembre de 2008). Diario Oficial de la Federación. *Primera Sección, Secretaría de Educación Pública. Acuerdo número 442 por el que se establece el Sistema Nacional de Bachillerato en un marco de diversidad*.

Gentili, P. (29 de febrero de 2008). *Tres argumentos acerca de la crisis de la educación media en América Latina.* Obtenido de http://www.siteal.iipe-oei.org/stes/default/files/siteal_debate07_20091111_gentili.pdf

INEE (2010a). (2009). *El derecho a la educación en México.* Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación., México, D.F. Obtenido de http://www.inee.edu.mx

MIDEPLAN. (15 de febrero de 2012). *Análisis de la VIII Encuessta de Caracterización Socioeconómica Nacional.* Obtenido de CASEN 2000, : http://inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/articulos/sociodemograficas/marginacion.pdf

Rodríguez, A. M. (2011). *El proceso de aprendizaje y las teorías educativas*. Recuperado el 03 de septiembre de 2014, de UNED: http://sensei.lsi.uned.es/~miguel/tesis/node14.html

Román, M. (2009). Abandono y Deserción Escolar: Duras evidemcoas de la incapacidad de retención de los sistemas y de sus porfiada inequidad. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, Vol. 7, num. 4,*, 3-9.

SEP. (MARZO de 2006). *Programa Sectorial de Educación (PROSEDU) 2007.* Obtenido de http://basica.sepgob.mx/reformaintegral/sitio/pdf/marco/PSE2007-2012.pdf

SEP. (2011). *Reporte de la Encuesta Nacional de Deserción en la Educación Media Superior.* México: Secretaría de Educación Pública.

Vázquez, J. C. (2003). *Determinantes de la deserción estudiantil en la Universidad de Antioquia.* Medellin: Universidad de Antioquia.

Vidales, S. (2009). El fracaso escolar en la Educación Media Superior. El caso del bachillerato de unauniversidad mexicana. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, eficacia y cambio en educación*, 320-341.

Cambio Curricular a un Programa de Educación Superior

Arturo Castillo Ramírez
Héctor Méndez Azúa

Resumen

Para garantizar que su Plan de Estudios sea pertinente y facilitar que sus alumnos alcancen el perfil de egreso establecido, adquieran las competencias necesarias para su formación integral y se incorporen rápidamente al mercado laboral, el programa de Ingeniero Mecánico Administrador de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, mejora su currículo. La modificación curricular, como estrategia para incrementar la calidad educativa, es implementada en diciembre del 2015, apoyada en la metodología del diseño curricular y el Modelo Universitario de Formación Integral de la propia universidad, dando como resultado un Plan de Estudios que ofrece flexibilidad y pertinencia mediante: la incorporación de nuevas materias; cambios en contenidos de programas; opción de doble titulación; revalidación de estudios realizados en universidades nacionales o extranjeras; entre otras acciones que se constituye en un medio para fortalecer el conocimiento de la disciplina administrativa en los programas de las ingenierías a nivel licenciatura.

Palabras clave

Cambio curricular, Calidad en la educación, Educación superior.

Introducción

El mercado laboral en nuestros días establece como materia prima del nuevo patrón de producción, al conocimiento, obligando a las universidades, que entre sus diversas funciones tiene la formación profesional, a replantear su papel a fin de fortalecer los perfiles profesionales que permitan la inserción laboral de sus egresados (Venegas, 2015).

Las Instituciones de Educación Superior (IES), a fin de atender las exigencias actuales del mercado productivo, deben reconfigurar su forma de generar y difundir el conocimiento, implementar nuevos esquemas que le permitan formar el talento humano que ofrezca soluciones tangibles a los problemas que la sociedad impone. Toda organización, señala Pozner (2000, p.6), debe realizar la reingeniería en sus estructuras que le permitan adaptarse a entornos con cambios permanentes.

Las IES requieren adoptar nuevos esquemas que les permitan incrementar su cobertura; ofrecer educación pertinente de calidad; implementar estrategias que faciliten la movilidad y equivalencia de estudios con otras instituciones a nivel nacional e internacional; que faciliten la transferencia de conocimiento y talento humano; que promuevan cambios culturales y reformas sociales; entre otros aspectos ya señalados por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1998a, pp. 2-3) en su Declaración Mundial sobre Educación Superior. Las IES deben renovar contenidos, prácticas, métodos y medios de transmisión del saber utilizando herramientas tecnológicas, sin perder su identidad propia y sin abandonar sus prioridades relativas a las necesidades a largo plazo de la sociedad (UNESCO, 2005, p. 105), para que sus egresados enfrenten con mayores posibilidades de éxito el mercado laboral. Los perfiles profesionales deben incorporar rápidamente nuevos planteamientos pedagógicos y didácticos, para tal fin.

En México existen abundantes opiniones respecto a los retos actuales a los que debe enfrentarse en particular el sistema de educación superior; la Secretaría de Educación Pública (SEP) del Gobierno Federal, a través de su Programa Sectorial de Educación 2013-2018 expresa que, a fin de alcanzar la calidad del aprendizaje, se requiere implementar estrategias que garanticen la pertinencia de los planes y programas de estudio por medio de líneas de acción que mejoren el currículo, transformándolo para

que sea sencillo e idóneo, que permita alcanzar el perfil de egreso establecido y las competencias necesarias para la formación integral (SEP, 2007, pp. 43-45).

Los cambios curriculares conllevan la participación de toda la comunidad universitaria, alumnos, profesores, directivos, etcétera, ya que cualquier modificación dentro de las estructuras de las IES, como en cualquier otro tipo de organización (David 2008, p. 283), pueden provocar sentimientos de incertidumbre en las personas que conducen a expresiones de resistencia o rechazo, poniendo en riesgo las metas establecidas. Mejorando las habilidades (competencias) de aprendizaje (comprensión, razonamiento, creatividad etc.), señala Venegas (2015), la calidad de la educación superior supera las formas tradicionales de transmisión lineal de información y memorización.

Justificación

Un nuevo modelo productivo, que pretende desplazar al modelo de producción en serie industrial, inicia a partir de la globalización, incorporando herramientas tecnológicas, innovación y competencia productiva. El capital humano constituye el centro de atención de este modelo, ya en él se aglutina el conocimiento y la capacidad de incrementar el valor de los productos, por medio de la innovación y el desarrollo de la tecnología. La calidad de las mercancías, bajo este modelo, son las que determinan su valor y en base a ello, debe construirse el perfil profesional.

Los sujetos formados en las universidades imprimen, debido a su conocimiento, un valor a las mercancías; por ello los profesionistas son considerados como un capital que impulsa el desarrollo económico y su adecuada formación constituye un problema que debe ser atendido.

El reto para que las universidades formen el capital humano, se establece desde el contexto del diseño curricular, teniendo al currículum como el elemento que permite la planeación de las acciones educativas (Diáz-Barriga, 2011) y el perfil profesional es el eje del diseño de los planes y objetivos de aprendizaje.

Las IES responden en primer momento a las necesidades que su entorno les plantea y el perfil profesional se diseña a partir de las necesidades productivas de la región. Los actuales planteamientos de desarrollo científico permiten comprender con mayor claridad las necesidades sociales, las innovaciones tecnológicas revolucionan áreas de

conocimiento y provocan el nacimiento de nuevas disciplinas de estudio, por lo que las universidades deben actualizar constantemente sus planes de estudio, incorporando nuevos conocimientos, nuevas tecnologías y nuevas metodologías de enseñanza.

Bajo esta propuesta de actualización curricular, el programa de Ingeniero Mecánico Administrador, busca reorientar la formación profesional de sus egresados y contribuir a la generación de conocimiento, su difusión, la extensión y la educación de calidad, como funciones sustantivas de las universidades, que ayuden a reducir las brechas de desigualdad y las recurrentes crisis económicas, culturales y ecológicas.

Antecedentes

La Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP) expresa en la Visión de su Plan Institucional de Desarrollo 2013-2023 (UASLPa, 2013), entre otros objetivos, que su Modelo Universitario de Formación Integral (MUFI) responderá de forma dinámica a las demandas de la formación universitaria ofreciendo una sólida formación científica, tecnológica y humanitaria, que contribuya a la construcción de la sustentabilidad social, económica, política y ambiental en los ámbitos local, regional, nacional e internacional.



Figura 1. Dimensiones del Modelo de Formación Universitaria Integral

Fuente: Nieto Caraveo, L.M. (2016). *Modelo educativo de la UASLP: Estructura y componentes básicos*. Recuperado de: http://ame.uaslp.mx/moodle/course/view.php?id=494

El MUFI (UASLPb, 2013, p. 199) permite dar a conocer a los universitarios y a la sociedad, la postura formadora y pedagógica de la UASLP. Es un instrumento sujeto a modificaciones derivadas de las reflexiones de su comunidad a partir del análisis de la pertinencia de sus programas educativos y expresa públicamente el compromiso de su postura educativa.

Este modelo cuenta con ocho dimensiones para la formación y desarrollo de competencias (Figura 1) y con estrategias de innovación educativas, transversales y de apoyo y servicios (Figura 2), para alcanzar los objetivos y contribuir a la formación integral de su comunidad en los campos profesional, ciudadano y personal (Nieto, 2016).

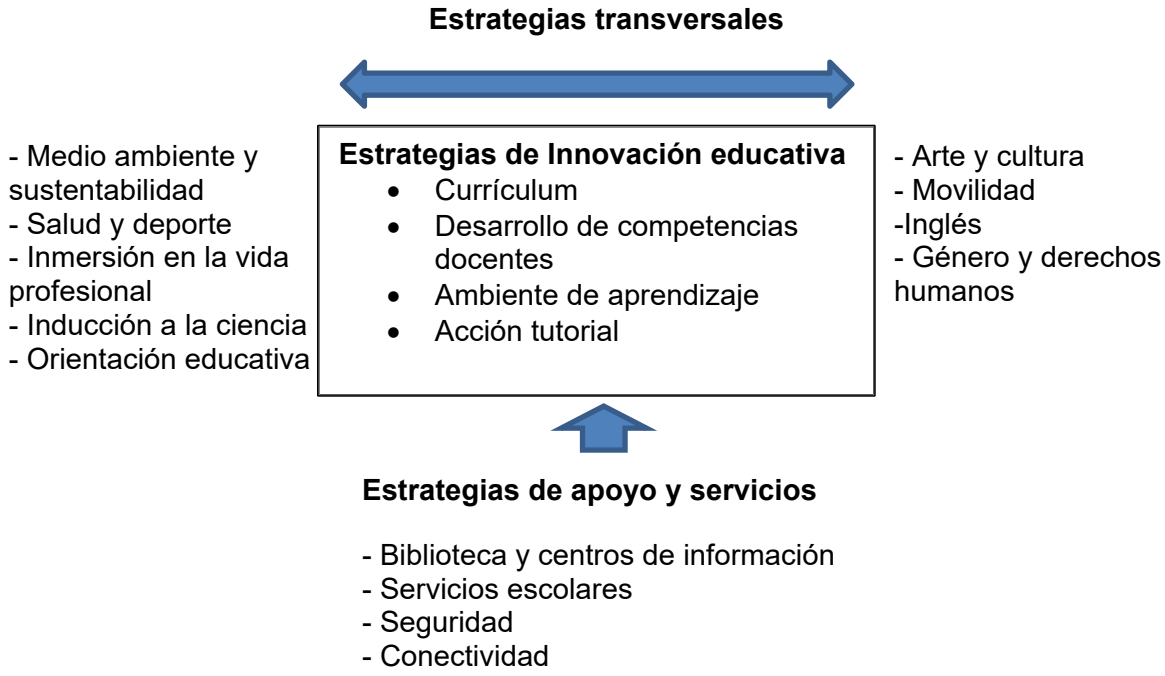


Figura 2. Estrategias del Modelo Universitario de Formación Integral
Fuente: Elaboración propia adaptado de Nieto Caraveo, L.M. (2016).

El *currículum*, la primera de cuatro estrategias de innovación educativa (Figura 3) y principal tema de este trabajo, debe atender las tendencias educativas mundiales, los avances del conocimiento científico, tecnológico y humanístico, para cubrir las necesidades sociales, económicas, culturales y ambientales del macro contexto, al igual que las necesidades locales, regionales y nacionales, los requerimientos ocupacionales, el mercado de trabajo y las preferencias estudiantiles del contexto

específico, en una palabra, debe ser pertinente. Los programas educativos deben contar con un currículum flexible e integrador que contenga mecanismos ágiles para la actualización de contenidos; que considere cargas de trabajo apropiadas para los estudiantes, que permitan su vinculación e inserción en el campo laboral; que ofrezca materias diversificadas, con enfoques transversales e interdisciplinarios; un currículum que permita la integración y coordinación entre entidades académicas, programas y materias.



Figura 3. Estrategias de innovación educativa

Fuente: Nieto Caraveo, L.M. (2016). *Modelo educativo de la UASLP: Estructura y componentes básicos*. Recuperado de: http://ame.uaslp.mx/moodle/course/view.php?id=494

Las componentes de las competencias profesionales en el currículum contemplan:

a) Competencia cognitiva semántica. Saber qué.

b) Competencia cognitiva modal. Saber cómo.

c) Competencia potestativa. Ser capaz.

Teniendo como insumos: conocimientos, habilidades y actitudes y valores.

El desarrollo y evaluación de los resultados de aprendizaje o competencias en el currículum, se realizarán de tres formas:

a) Transversales. Para la vida ciudadana y el desarrollo personal y profesional.

b) Profesionales obligatorias. Específicas de la profesión.

c) Profesionales optativas. Opcionales en currículos flexibles y educación continua (para toda la vida).

La segunda estrategia de innovación educativa, el *desarrollo de competencias docentes*, conlleva un proceso de reflexión, interpretación y transformación del quehacer docente; implica la planeación y el diseño de cursos, la adecuada conducción y evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje; la incorporación de tecnologías de apoyo y la diversificación del ambiente, al igual que la colegiación y un compromiso institucional.

La *implementación de ambientes de aprendizaje diversificados*, como una tercera estrategia, conlleva en primer lugar el fortalecimiento de la infraestructura, aulas, laboratorios, talleres, espacios deportivos y culturales, etcétera; la aplicación de diferentes enfoques de aprendizaje, solución de casos, resolución de problemas, elaboración de proyectos, etcétera, en segundo lugar; en tercer lugar, la aplicación de tecnologías, implementación de software, uso de Internet, contar con espacios virtuales, etcétera; y en cuarto lugar, pero no menos importante, contar con métodos pedagógicos que sean significativos, flexibles, colaborativos y creativos.

La cuarta estrategia de innovación educativa, es la *acción tutorial*, por medio de la cual se busca una pronta integración de los nuevos alumnos a la institución, facilitando su adaptación a un espacio nuevo para ellos; acción tutorial que busca prevenir rezagos y deserción, consolidando la participación del alumno en actividades formativas, dándole a conocer los servicios universitarios de que dispone y facilitando su transición por medio de asesorías académicas y administrativas.

Mediante las *estrategias transversales* del MUFI, se ofertan actividades que tengan un impacto directo en los estudiantes, cursos y talleres relacionados con: métodos y técnicas de enseñanza-aprendizaje, recursos y materiales educativos, materias optativas, etcétera, para los planes de estudio y programas de cursos, de cada escuela y Facultad de la UASLP; se realizan estudios, evaluaciones específicas y se generan indicadores transversales. Las *estrategias de apoyo y servicios*, complementan las estrategias de innovación educativa y las estrategias transversales, a través de los

departamentos de Servicios Escolares, Seguridad, Conectividad y Bibliotecas y centros de Información.

La Secretaria Académica fomenta la incorporación del MUFI en las Entidades Educativas de la UASLP, para que estas a su vez, propicien que sus Programas Educativos implementen las estrategias que den paso a la formación integral de los estudiantes.

La Facultad de Ingeniería (FI) de la UASLP está integrada por 14 programas de licenciatura (Facultad de Ingeniería, 2015), distribuidos en las siguientes Unidades Académicas o Áreas: Agroindustrial; Ciencias de la Tierra; Civil; Computación e Informática; Metalurgia y Materiales y el Área Mecánica y Eléctrica (AME). Esta última área está conformada por los programas de Ingeniero Mecánico, Ingeniero Mecatrónico, Ingeniero Mecánico Administrador, Ingeniero en Electricidad y Automatización e Ingeniero Mecánico Electricista.

El AME por medio de su Modelo Educativo, alineado al MUFI, busca convertir los planes de estudio en espacios creativos e innovadores que favorezcan la conformación de una comunidad de aprendizaje y una educación centrada en el estudiante.

La educación de los estudiantes del AME tiene como eje una nueva visión y un nuevo paradigma para su formación, entre cuyos elementos están el aprendizaje a lo largo de toda la vida, la orientación prioritaria hacia el aprendizaje auto dirigido (aprender a aprender, aprender a emprender y aprender a ser), el reconocimiento de que el proceso educativo puede desarrollarse en diversos lugares formales e informales y el diseño de nuevas modalidades educativas, en la cuales el alumno sea el actor central en el proceso formativo.

Las características que predomina en el Modelo Educativo del AME son: la flexibilidad curricular; el abordaje interdisciplinario de los problemas; la actualización permanente de los programas educativos; la incorporación de nuevos métodos de enseñanza aprendizaje que propicien una adecuada relación entre teoría y práctica; la promoción de la creatividad y del espíritu de iniciativa; el desarrollo integral de las capacidades cognoscitivas y afectivas; el fomento del espíritu crítico y del sentido de responsabilidad social; la formación en valores que sustenten una sociedad más democrática y con

mayor equidad social; la cooperación interinstitucional y la formación de alumnos en varias instituciones.

El programa de Ingeniero Mecánico Administrador (IMA), como parte del AME, es la referencia principal de este trabajo en el que se aplican modificaciones curriculares que impactan en el Perfil de Egreso de sus estudiantes. Este programa inicia actividades en el año de 1978 en respuesta a la demanda manifiesta de los empleadores de la región que requerían ingenieros con competencias que les permitieran articular conceptos, metodologías de trabajo y actitudes en el campo administrativo. En el 2015 el programa IMA cumplió 37 años de servicio constante a la sociedad, aspirando a la formación de sus egresados con el más alto nivel de calidad, tanto en el plano técnico, profesional y científico, como en el plano de la formación de la nueva ciudadanía.

En la actualidad, es una de las carreras de la Facultad de Ingeniería de mayor demanda y donde se registran los estudiantes con los mejores resultados en el examen de admisión.

Tabla 1. Información general del programa IMA

Concepto	Cantidad
Personal docente	
Profesores Tiemplo completo*	63
Profesor Asignatura	162
Plan de estudios (2013)	
Materias Ciencias Básicas	18
Materias Ciencias de la Ingeniería	18
Materias de Ingeniería Aplicada	24
Materias Administrativas	18
Otros Cursos	5
Laboratorios que apoyan al programa	
Del Área Mecánica y Eléctrica	2
Del programa	9
Del Dpto. Físico Matemáticas	2

Fuente: Elaboración propia con información del programa IMA

*Adoptando criterio del CACEI

En los últimos años, el programa de IMA ha mantenido una población promedio de 350 alumnos, ubicándose como un programa de tamaño medio, de acuerdo a los parámetros del Consejo de Acreditación para la Enseñanza de la Ingeniería, A.C. (CACEI, 2011, p.12), del cual ha obtenido tres acreditaciones, en los períodos 2002, 2007 y 2012 y la acreditación en 2012 de ABET, agencia de Estados Unidos (ABET, 2015), en reconocimiento a la calidad del programa.

Método

El Plan de Desarrollo de la Facultad de Ingeniería 2014-2023, instrumento que orienta las estrategias de crecimiento y mejora continua para la consecución de su Misión (Facultad de Ingeniería, 2014) y cuya aplicación en los últimos años ha propiciado la integración de los procesos de organización y desarrollo pedagógico, ha incrementado la vinculación entre ciencia, tecnología, investigación y la sociedad y ha mejorado la articulación de los conocimientos en los currículos de formación de sus programas, entendido el currículo "como un plan que norma y conduce un proceso de enseñanza-aprendizaje" (IPN, 2004, p. 19) y aplicando el diseño curricular.

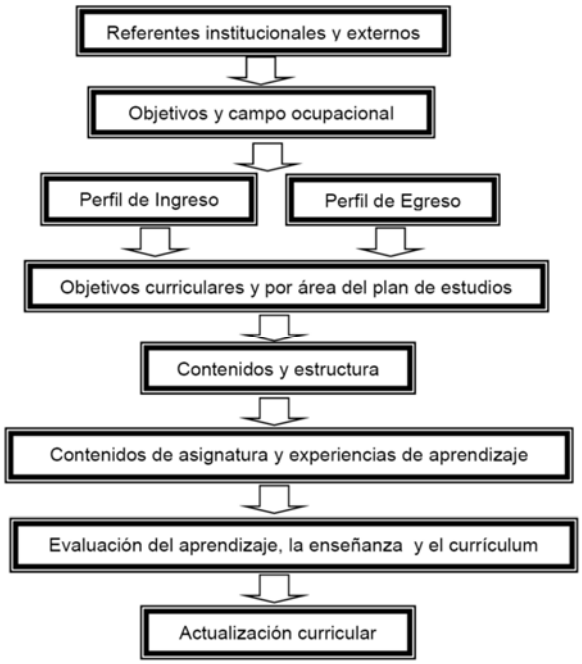


Figura 4.- Esquema general para el diseño curricular

Fuente: Adaptado de IPN (2004, p. 20) con información del programa IMA

Se pueden dest Plan de Desarrollo IMA, el desarrollo integral del estudiante basado en un modelo educativo innovador y el mantenimiento de la pertinencia y calidad del programa.

Para alcanzar dichos objetivos se proponen algunas líneas de acción como: fortalecer la tutoría y asesoría académica para los alumnos del programa; incorporar herramientas de innovación educativa y tecnológica en el proceso enseñanza-aprendizaje y actualizar permanentemente los contenidos de las materias con un enfoque centrado en el estudiante. Por lo anterior expuesto, el currículo es sujeto a un proceso de revisión y actualización constante e integral, respondiendo eficazmente a las necesidades de las demandas de los sectores productivos y de servicios.

Cumpliendo con el compromiso de formar profesionales de la ingeniería del más alto nivel (Facultad de Ingeniería, 2014, p. 77); atentos al desarrollo científico y tecnológico y los parámetros de referencia de los marcos conceptuales de organismos evaluadores como el Centro Nacional de Evaluación A.C.(CENEVAL), los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior A.C. (CIEES), organismos acreditadores nacionales e internacionales como CACEI y ABET; aplicando las líneas estratégicas señaladas en el PIDE 2014-2023; considerando el contexto externo, la diversificación y la globalización de los mercados laborales; el programa IMA ha implementado las modificaciones curriculares reflejadas en su nuevo Plan de Estudios 2015.

Resultados

La metodología empleada para el rediseño curricular del programa vigente siguió los cánones del diseño curricular, previa evaluación de sus contenidos y de los resultados obtenidos, pero con adaptaciones de planeación participativa que han sido utilizadas a nivel institucional y atendiendo el cumplimiento de la Normativa vigente. Se utilizaron los siguientes instrumentos de valoración para atender los cambios realizados al Plan de Estudios del programa de Ingeniero Mecánico Administrador:

1. Evolución del Perfil de egreso para atender las necesidades del entorno laboral.

2. Encuestas de Egresados
3. Propuestas de los profesores a través de las Academias
4. Evaluación a los practicantes por su asesor externo
5. Presentaciones en los Exámenes Profesionales del Programa
6. Retroalimentación de los Empleadores a través de reuniones colegiadas (Ferias de reclutamiento, encuestas aplicadas a empleadores, sesiones colegiadas, etc.).
7. Revisión y recomendaciones de los contenidos mínimos que marcan los organismos acreditadores Nacionales e Internacionales (CACEI / ABET).
8. Áreas de conocimiento requeridas en el Examen General para el Egreso de la Licenciatura (EGEL) del CENEVAL.

Las modificaciones realizadas tienen como objetivo que los alumnos del programa cumplan con el Perfil de Egreso establecido (AME, 2016):

- Diseñar, mejorar, operar y administrar sistemas productivos de bienes y servicios, asegurando la calidad de estos.
- Diseñar y/o seleccionar las operaciones necesarias, el equipo y los componentes, requeridos en los procesos de transformación de materia prima a producto terminado y/o servicios.
- Participar en el diseño de productos y/o servicios, desde su concepción hasta su producción y comercialización.
- Resolver problemas técnicos, humanos y administrativos, con consciencia del impacto socioeconómico y ambiental de las decisiones.
- Coordinar los esfuerzos, despertar y mantener la motivación del personal a su cargo, hacia la consecución de los objetivos y metas de la organización.
- Mantener una actitud de servicio, honestidad y responsabilidad en el ejercicio de su profesión.
- Utilizar tecnologías y metodologías de vanguardia, tanto en el campo de la Ingeniería Mecánica como de la Administración
- Adaptarse con facilidad a diferentes ambientes socioculturales.

Modificaciones realizadas:

- ***Ciencias Básicas.*** Dentro de esta área se implementan dos cursos nuevos, Estática y Dinámica, que sustituyen las materias de Mecánica (A, B, y C), en el plan de estudios anterior.

- ***Eje curricular de Dibujo y Diseño Mecánico.*** Se propone que el área de Dibujo Mecánico se actualice sus contenidos temáticos, así como se incorporen herramentales computacionales. Con apoyo de la participación de los miembros de la academia de Dibujo, así como asesorías de los PTC´s del programa se actualizaron los programas de: Dibujo en Ingeniería Mecánica, Dibujo Asistido por Computadora e Ingeniería Asistida por Computadora.

- ***Eje curricular de lenguas extranjeras.*** Con la finalidad de tener una medición de la fortaleza en el dominio de la lengua extranjera (Inglés) en los alumnos, se propone la incorporación de la asignatura Validación de la Lengua Extranjera. La cual para su aprobación será requisito el presentar el Examen TOEFL.
  Con los resultados obtenidos se podrán implementar acciones que nos permitan fortalecer el dominio de esta lengua extranjera en los alumnos del Área Mecánica y Eléctrica (AME).

- ***Eje curricular del Área de Humanidades.*** Se incorporan las materias de Estudio e Investigación y Lectura y Redacción, que sustituyen las materias de Técnicas de aprendizaje y Escritura y Redacción, respectivamente.

- ***Eje curricular del Área de Ingeniería Industrial.*** Se actualizan los temarios de las Asignaturas de Calidad I y Calidad II, atendiendo las necesidades manifiestas del sector productivo, cambiando el nombre por Control de Calidad y Sistemas de Gestión de Calidad y Mejora Continua, respectivamente.

- **Materias optativas**. Se agregan dos asignaturas con temarios flexibles: Tópicos

de Ingeniería Industrial y Desarrollo Emprendedor.

A fin de lograr un equilibrio en el número de créditos a cursar por semestre (no más de 50 créditos) y mejorar la flexibilidad, se realizaron cambios de posición en algunas materias ubicándolas en niveles diferentes, así mismo, se eliminan algunas seriaciones de obligatoriedad.

En los Anexos “A” y “B” se presentan el nuevo y el anterior Plan de Estudios, respectivamente.

Tabla 2. Número de asignaturas y créditos por nivel de materias obligatorias y optativas en el Plan de Estudios anterior.

	Materias obligatorias		Materias optativas	
Nivel	Número de asignaturas	Número de créditos	Número de asignaturas	Número de créditos
I	9	48		
II	7	48	1	6
III	7	48	2	4
IV	7	45		
V	8	46	1	3
VI	7	45	1	2
VII	8	49	1	6
VIII	7	46	2	13
IX	7	44	4	29
X	2	2	11	85
Total	69	421	23	148

Fuente: Elaboración propia con información del programa IMA

Tabla 3. Número de asignaturas y créditos por nivel de materias obligatorias y optativas en el nuevo Plan de Estudios.

	Materias obligatorias	Materias optativas

Nivel	Número de asignaturas	Número de créditos	Número de asignaturas	Número de créditos
I	9	49		
II	8	48	1	6
III	9	49	2	4
IV	7	47		
V	8	49	1	3
VI	7	50	1	2
VII	8	47	1	6
VIII	7	46	1	6
IX	6	39	6	42
X	2	2	12	89
Total	71	426	25	158

Fuente: Elaboración propia con información del programa IMA

Las modificaciones curriculares a la carrera de Ingeniería Mecánica Administrativa, no implican presupuesto adicional al Programa, ya que los cursos serán atendidos por Profesores Tiempo Completo u Hora Clase, con redistribución de actividades, en su caso.

Estos cambios recibieron la aprobación del H. Consejo Técnico Consultivo de la Fac. de Ingeniería en su sesión del 06 de octubre del 2015 (Facultad de Ingeniería, 2016) y el H. Consejo Directivo de la UASLP, en su sesión del 15 de diciembre del 2015.

Conclusiones y recomendaciones

Los retos establecidos por la sociedad del conocimiento podrán ser enfrentados con solvencia por nuestros egresados, en la medida en que las modificaciones curriculares 2015 realizadas al programa de Ingeniero Mecánico Administrador (que se suman a los cambios previos realizados en el 2014 en donde se incorporaron nuevas opciones de titulación, asignaturas de contenidos flexibles, asignación de créditos a prácticas profesionales, el programa de doble titulación y asignaturas de movilidad), impacten

positivamente en su perfil profesional, sean pertinentes y le faciliten el desarrollo de las competencias requeridas.

Se han tomado en consideración los avances en el estado del arte que conforman las diversas disciplinas del Área Mecánica y en particular para el programa IMA, el intenso desarrollo y las importantes aportación del área administrativa que le han conferido un sello característico que la distingue de otros programas de ingeniería.

Se han atendido y superado los parámetros de referencia de los marcos conceptuales de organismos evaluadores como el CENEVAL, en donde el programa IMA se encuentra ubicado dentro en el estándar 1 del Padrón de Licenciaturas de Alto Rendimiento Académico-EGEL (CENEVAL, 2015). De organismos acreditadores como ABET y CACEI, como lo demuestra la siguiente tabla comparativa.

Tabla 4. Comparación del número de horas mínimas establecidas por CACEI por Área de conocimiento y el nuevo Plan de Estudios IMA

Áreas de conocimiento	**Número mínimo de horas requeridas por CACEI**	**Plan IMA 2015 (Horas)**
Ciencias Básicas y Matemáticas	800	1200
Ciencias de la Ingeniería	900	1120
Ingeniería Aplicada	400	624
Ciencias Sociales y Humanidades	300	1328
Otros Cursos	200	224
TOTAL	**2600**	**4496**

Fuente: Elaboración propia con información del programa IMA

La participación del cuerpo docente para esta modificación curricular, se ha expresado a través de las Academias de materias. Estos cuerpos colegiados, cuya aportación es invaluable, ven frustradas sus intenciones por procedimientos que impiden la fluidez de

su trabajo. Es recomendable revisar y en su caso modificar la Normativa al respecto para atender esta problemática que ocasiona retrasos innecesarios e impide la formulación de propuestas oportunas, esto es, implementar mecanismos ágiles para la actualización.

Igualmente, es recomendable contemplar en un futuro la reducción de la carga académica para los alumnos, porque en este nuevo Plan de Estudios, el número de horas obligatorias se incrementó. De lo anterior se desprende la necesidad de dar seguimiento puntual a las modificaciones realizadas, para determinar su efectividad e incidencia en los principales indicadores de eficiencia educativa.

Las experiencias recogidas en este documento, proporcionan un aliciente que nos permite concluir que avanzamos en la dirección correcta, que debemos de atender, sobre todo, la resistencia al cambio observada en nuestra comunidad universitaria y difundir esta información para la posible replica en otras instituciones. Los cambios y actualizaciones curriculares en las IES, serán posible en la medida en que sus principales actores recuperen su protagonismo, aumenten su participación y cuando las condiciones internas sean propicias para la transformación.

Referencias

ABET. (2015). *Acredited Program. Recuperado de:* http://main.abet.org/aps/AccreditedProgramsDetails.aspx?OrganizationID=7146&ProgramIDs=5552,5554,5555

Área Mecánica y Eléctrica (AME). (2016). *Carreras*. Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México. Recuperado de: http://ame.uaslp.mx/secciones/carreras/informacion.php?clvcar=09

Centro Nacional de Evaluación (CENEVAL). (2015). *Padrón de programas de licenciatura de alto rendimiento*. Egel. Recuperado de: http://idap.ceneval.edu.mx/premio_egel/index.jsf

Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI). (2011). *Manual del CACEI requisitos esenciales para la acreditación*. Consejo de acreditación de la enseñanza de la ingeniería. DF, México: Autor

David, F. R. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. 11a ed. pp. 244-283. México. Pearson Educación.

Díaz-Barriga Arceo, F. (2011). *Metodología de diseño curricular para educación superior.* México. Trillas.

Facultad de Ingeniería. (2016). *Transparencia*. Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México. Recuperado de: http://www.ingenieria.uaslp.mx/Paginas/Actas-Consejo.aspx

Facultad de Ingeniería. (2015). *Programas educativos*. Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México. Recuperado de http://www.ingenieria.uaslp.mx/Paginas/PROGRAMAS-EDUCATIVOS-LICENCIATURA.aspx

Facultad de Ingeniería. (2014). *Plan de Desarrollo 2014-2023*. Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México. Recuperado de: http://www.ingenieria.uaslp.mx/Documents/FACULTAD/Plan%20de%20Desarrollo%20de%20la%20Facultad%20de%20Ingenier%C3%ADa%202014-2023%20(1).pdf

Instituto Politécnico Nacional. (2004). *Materiales para la reforma. Manual para el rediseño de planes y programas en el marco del nuevo modelo educativo y académico*. Instituto Politécnico Nacional. México DF: Autor

Nieto Caraveo, L.M. (2016). *Modelo educativo de la UASLP: Estructura y componentes básicos*. Inducción a la Normativa de la Facultad de Ingeniería. Módulo VII, MUFI. Recuperado de: http://ame.uaslp.mx/moodle/course/view.php?id=494

Pozner, P. (2000). *Competencias para la profesionalización de la gestión educativa. Gestión educativa estratégica*. Módulo 2, p.6. Recuperado de http://www.iipe-buenosaires.org.ar/publicaciones/competencias-para-la-profesionalizaci-n-de-la-gesti-n-educativa

Secretaría de Educación Pública. (SEP), Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. (2013). *Programa Sectorial de Educación 2013-2018*. pp. 43-45. Recuperado de https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/4479/4/images/PROGRAMA_SECTORIAL_DE_EDUCACION_2013_2018_WEB.pdf

Venegas Aguirre, J. A. (2015). *Reconfiguración de los perfiles profesionales para la sociedad del conocimiento*. UNAM Aragón. Primer Congreso Internacional de Transformación Educativa. Recuperado de: http://www.transformacion-educativa.com/congreso/ponencias/320-reconfiguracion-perfiles.html

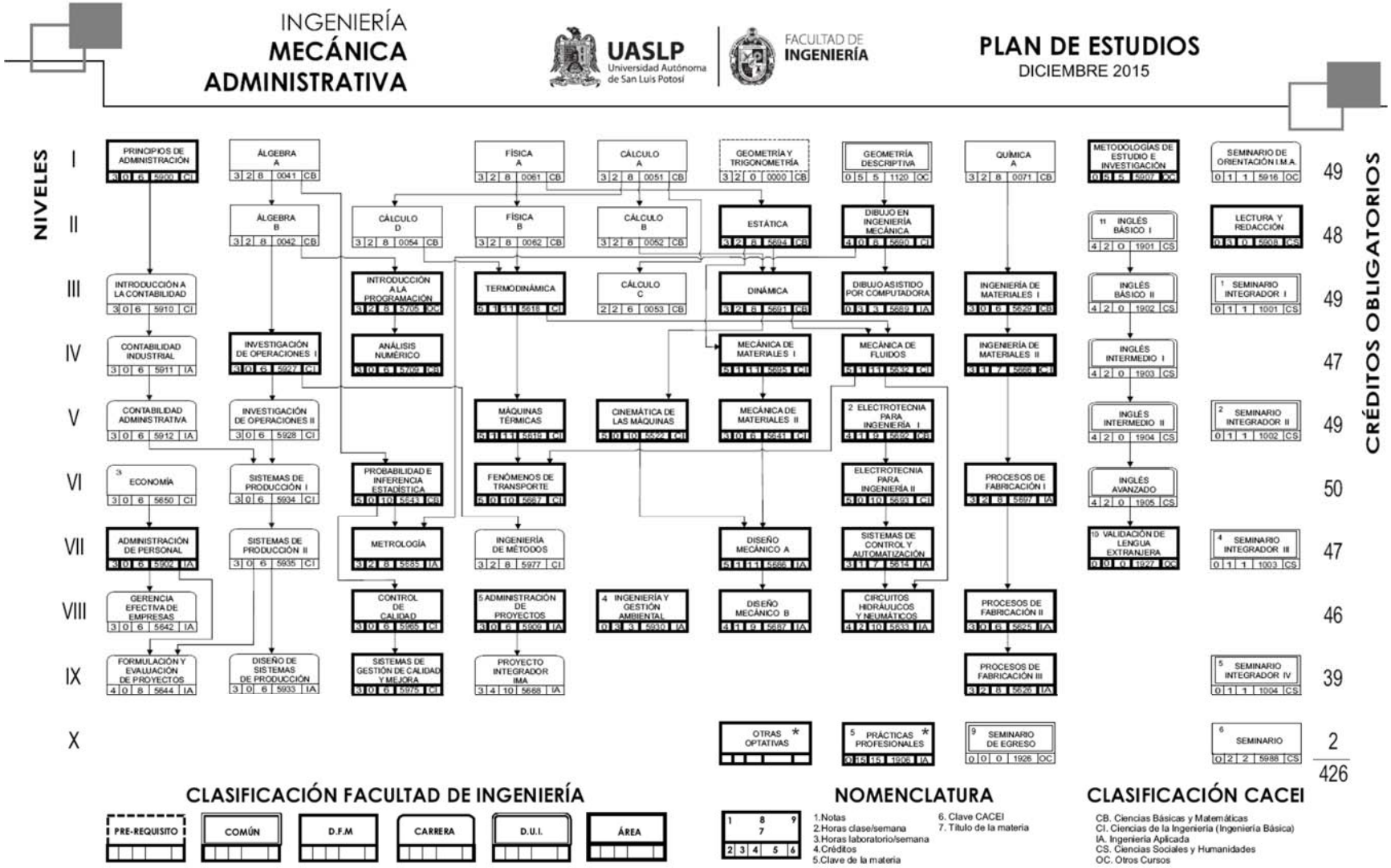
Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLPa). (2013). *Plan Institucional de Desarrollo 2013-20123. Visión*. Rasgo 6. Modelo Educativo. Recuperado de: http://www.uaslp.mx/PIDE/Paginas/vision-rasgos.aspx

Universidad Autónoma de San Lis Potosí (UASLPb). (2013). *Plan Institucional de Desarrollo 2013-20123. Apartado IV*. Recuperado de: http://www.uaslp.mx/PIDE/Documents/Apartado_IV_PIDE.pdf

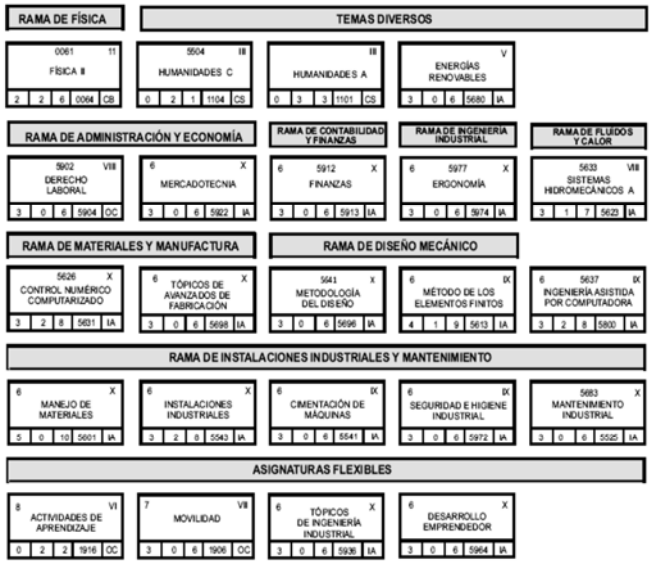
UNESCO. *(2005). Hacia la sociedades del conocimiento.* Recuperado de: *http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf*

UNESCO. (1998a). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. La educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción*. pp. 2-3. París 5-9 de octubre. Tomo II. Informe final.

Anexo A. Nuevo Plan de Estudios



MATERIAS OPTATIVAS:



OBJETIVO DEL PROGRAMA:

Entregar a la sociedad un profesional de la Ingeniería Mecánica del más alto nivel, con una sólida preparación en Administración Industrial, capaz de desempeñarse en forma digna y eficaz, tanto en empresas nacionales como globales, con la capacidad de diseñar, operar y administrar con calidad y con conciencia del impacto socioeconómico y ambiental de sus decisiones, sistemas productivos de bienes y servicios.

NOTAS ACADÉMICAS:

1. Esta materia sólo podrá ser cursada habiendo aprobado 45 créditos.

2. Esta materia sólo podrá ser cursada habiendo aprobado 135 créditos.

3. Esta materia sólo podrá ser cursada habiendo aprobado 180 créditos.

4. Esta materia sólo podrá ser cursada habiendo aprobado 225 créditos.

5. Esta materia sólo podrá ser cursada habiendo aprobado 315 créditos.

6. Esta materia sólo podrá ser cursada habiendo aprobado 360 créditos.

7. Este bloque representa 8 asignaturas con nombre de Movilidad I, II, III, IV, V, VI, VII, y VIII, con claves consecutivas de 1908 a 1915, todas con valor de 6 créditos.

8. Este bloque representa 10 asignaturas con nombre de Actividades de Aprendizaje I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X, con claves consecutivas de 1916 a 1925, todas con valor de 2 créditos.

9. Esta materia se acredita mediante la presentación del Examen General de Egreso de Licenciatura (EGEL-IMECA) y deberá presentarse en su último semestre de su carrera.

10. Este espacio curricular, será acreditado al presentar el examen de evaluación del nivel del idioma inglés, definido por el Consejo Técnico de la Facultad.

11. Esta asignatura podrá cursarse a partir del segundo nivel.

NOTAS GENERALES:

Los alumnos no podrán llevar asignaturas del 4° nivel si no han aprobado Seminario de Orientación IMA.

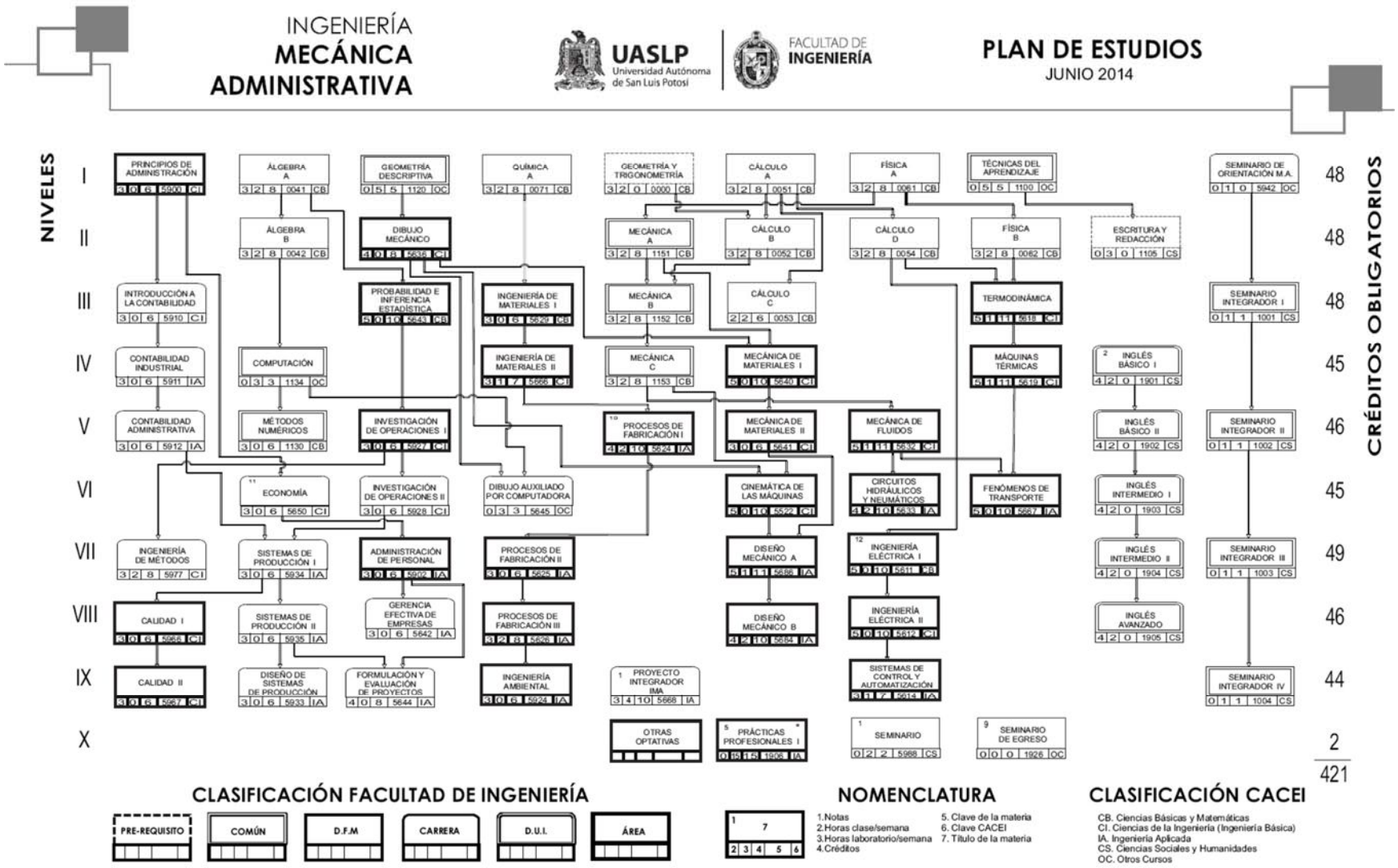
El alumnos deberá presentar su examen de evaluación del dominio del idioma inglés, definido por el Consejo Técnico de la Facultad y el Examen General de Egreso de la Licenciatura (EGEL) como requisitos para ser pasante.

Para acreditar materias con horas de laboratorio, deberán aprobarse prácticas de laboratorio o talleres y cumplir con reportes y todos aquellos requisitos especificados en el programa de la materia.

Proyecto Integrador I.M.A. (5668) se podrá cursar con 360 créditos aprobados y no deberá cursarse junto con prácticas profesionales.

Para obtener la pasantía es necesario aprobar los créditos obligatorios y los optativos necesarios para cubrir 450 créditos en total.

Anexo B. Anterior Plan de Estudios



INGENIERÍA
MECÁNICA ADMINISTRATIVA

UASLP Universidad Autónoma de San Luis Potosí | FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS
JUNIO 2014

OTRAS:

NIVEL	CLAVE	MATERIA	CRÉDITOS	HORAS CLASE POR SEMANA	HORAS LAB. POR SEMANA	ASIGNATURA
II	64	Física D *	6	2	2	0061
III	1104	Humanidades C*	1	0	2	
III	1101	Humanidades A*	3	0	3	
V	1103	Aprov. De los Rec. Nacionales*	3	0	3	
VI	1916	(4) Actividades de Aprendizaje*	20	0	2	
VII	1908	(3) Movilidad*	48	3	0	
VIII	5904	(6,8)Derecho Laboral*	6	3	0	5902
VIII	5623	(8)Sistemas Hidromecánicos A*	7	3	1	5623
IX	5613	(7)Método de los elementos finitos*	9	4	1	5684
IX	5635	(6,7)Ingeniería Asistida por computadora*	8	3	2	5686
IX	5541	(1,8)Cimentación de Maquinas*	6	3	0	
IX	5972	(1,6,8)Seguridad e Higiene Industrial*	6	3	0	
X	5913	(6)Finanzas*	6	3	0	
X	5974	(6,7)Ergonomía*	6	3	0	5677
X	5922	(1,6)Mercadotecnia*	6	3	0	
X	5627	(7)Procesos de Fabricación IV*	6	3	0	5626
X	5631	(7)Control Numérico Computarizado*	8	3	2	5626
X	5525	(8)Mantenimiento Industrial*	6	3	0	5686
X	5639	(7)Metodología del Diseño*	8	3	2	5684
X	1906	(5) Prácticas Profesionales *	15	0	15	
X	5601	(1,6,7,8)Manejo de Materiales*	10	5	0	
X	5672	(1,8)Instalaciones Industriales*	6	3	0	
X	5527	(1,6,7)Metrología*	8	3	1	

OBJETIVO DEL PROGRAMA:

Entregar a la sociedad un profesional de la Ingeniería Mecánica del más alto nivel, con una sólida preparación en Administración Industrial, capaz de desempeñarse en forma digna y eficaz, tanto en empresas nacionales como globales, con la capacidad de diseñar, operar y administrar con calidad y con consciencia del impacto socioeconómico y ambiental de sus decisiones, sistemas productivos de bienes y servicios.

NOTAS ACADÉMICAS:

1. Esta materia sólo podrá ser cursada habiendo aprobado 360 créditos.
2. Esta materia podrá cursarse a partir del tercer nivel.
3. Este bloque representa 8 asignaturas con nombre Movilidad I, II, III, IV, VI, VII, y Movilidad VIII, con claves consecutivas de1908 a 1915, todas con valor de 6 créditos.
4. Este bloque representa a 10 asignaturas con nombre de Actividades de Aprendizaje I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X, con claves consecutivas 1916 a 1925, todas con valor de dos créditos.
5. Esta materia sólo podrá ser cursada habiendo aprobado, 315 créditos.

GUÍA PARA SELECCIONAR MATERIAS OPTATIVAS:

6. Materia optativa de Administración Industrial.
7. Materia optativa de Diseño Mecánico y Manufactura.
8. Materia optativa de Instalaciones Industriales y Mantenimiento.
9. Sólo se podrá cursar en el último semestre de la carrera.
10. Esta materia sólo podrá ser cursada habiendo aprobado 135 créditos.
11. Esta materia sólo podrá ser cursada habiendo aprobado 180 créditos.
12. Esta materia sólo podrá ser cursada habiendo aprobado 225 créditos.

Materia Optativa *
- Para acreditar materias con horas de laboratorio, deberán de aprobarse prácticas de laboratorio o talleres y cumplir son reportes y todos aquellos requisitos especificados en el programa de la materia.
-Para cursar Seminario Integrador I, II, II, IV , es necesario tener aprobado por lo menos 45, 135, 225 y 315 créditos respectivamente.
-Para obtener la pasantía es necesario aprobar los créditos obligatorios y los optativos necesarios para cubrir 450 créditos en total.
-Proyecto Integrador I.M.A. (5668) se podrá cursar con 360 créditos aprobados y no deberá cursarse junto con prácticas profesionales.

Relación de los valores éticos en el Trabajo en Equipo en Empresas, Familia y Sociedad.

Víctor Mercader

Resumen

Este estudio identifica, prioriza y analiza los valores éticos más importantes y/o necesarios para lograr un mejor Trabajo en Equipo tanto al aplicarse en el sector empresa, como familia y sociedad según la percepción de los participantes de la muestra analizada, la cual se realizó por profesionistas del Estado de Baja California, centro de avance y desarrollo industrial y manufacturero en México.

Al analizarse los resultados aparecen relaciones entre la data obtenida en relación a las tres dimensiones antes dichas, empresas, familias y sociedad.

Los resultados referidos en el estudio, ayudan a una mejor comprensión del conocimiento factible de aplicar dentro de la realidad actual que se vive a diario, a nivel de las tres dimensiones. Estos resultados serán de gran utilidad para líderes, empresarios, estudiantes, educadores, investigadores y personas en general en sus diferentes actividades y logros tanto a modo profesional como personal.

Si se aplican los valores éticos las posibilidades de desarrollo y de sustentabilidad en los medios principales donde interactuamos se incrementarán y se estará colaborando con una mejor empresa y/o trabajo, una mejor familia y una mejor sociedad.

Abstract

Relation of ethical values in Teamwork in Business, Family, and Society

This study identifies, prioritizes and analyzes the most important qualities and / or ethical values required for better performance of a Teamwork, applied in the business sector, family, and society as perceived by the participants of the sample. The sample was composed by professionals working in the State of Baja California, which is an industrial epicenter for manufacturing development in Mexico.

When the data is analyzed, we can have a deeper knowledge and comprehension of the influence and relationship of ethical values in relation to the three dimensions before mentioned, businesses, family, and society.

The results help to understand the need and feasible application as well as better familiarity with the current reality lived every day into the three dimensions. These results will be very useful for leaders, businessmen, students, educators, researchers, and the general public in its various activities and achievements both professionally and personally.
The application of ethical values will influence and have an impact upon development and sustainability in the realities where we interact and will increase and will collaborate in the transformation of better companies, better families, and a better society.

Palabras claves: Valores, Trabajo en equipo, Empresas**,** Ética.
Keywords: Ethical values, Teamwork, Companies, Ethics.

Relación de los valores éticos en el Trabajo en Equipo
en Empresas, Familia y Sociedad.

Introducción

Los valores éticos están presentes en las tres dimensiones que el estudio analiza, las empresas, familia y sociedad. Ellos actúan de muy diferentes formas y tienen influencia en los resultados que se alcanzan, bien sea de modo presente o futuro, exógeno o endógeno, tangible o intangible, pero solo de forma positiva. Los valores no generan negativismo ni perjudican, solo son capaces de beneficiar a todos; de allí, la urgente necesidad de su aplicación a nivel de las tres dimensiones mencionadas.
Por lo tanto, el hecho de realizar una investigación que identifique los valores éticos y/o cualidades que más se requieren cuando se trabaja en equipo, y puedan mostrar el impacto e influencia que los valores éticos tienen en el ámbito empresarial, familiar y social, pasa a ser de gran relevancia para mejorar, corregir e incrementar el bienestar en todas las esferas del desempeño del vivir.
Rodriguez, A. & Aguilera, J.C. (2005) corrobora este concepto, dándole prioridad a la satisfacción que debe concebir el personal al considerar que las necesidades de los miembros de los equipos de trabajo y de la empresa a todo nivel, son tomados en

cuenta y que a su vez, el aprovechamiento de sus talentos dentro de los equipos de trabajo que pertenezcan son utilizados y desarrollados.

A un nivel superior, Freeman (2011) identifica el liderazgo espiritual que va en pro de la motivación mutua entre el empleado y el empleador en base a la aplicación de valores éticos. Este concepto, al ser internalizado por todas las partes, contribuye a un mejor resultado que induce a un mejor uso del talento y un incremento en el trabajo por vocación y con espíritu de servicio, lo cual no implica que no pueda tener entradas económicas simultáneamente de forma honesta.

Al respecto, es interesante señalar como la humanidad ha incrementado y forjado un continuo avance en base a desafíos e incluso contradicciones de mejoramiento, no siempre logrado, que de manera incesante quiere impulsar cambios que hagan emerger y evolucionar los diferentes aspectos del vivir y en ocasiones, simplemente, resolver al menos, necesidades de sobrevivencia.

Por una parte se puede decir que el avance de información y tecnología global es abrumador en el alba de este siglo y finales del pasado pero a su vez, hay un resurgir triste, trágico e intimidador que nos está acorralando a nivel global también en la carencia de sensibilidad y calidad humana por falta justamente de aplicación de valores éticos.

Los valores éticos son el pivote fundamental y de apoyo, o el talón de Aquiles si no se aplican, de este desarrollo tan requerido a nivel integral, para que haya evolución en el ser humano, en la familia, en el trabajo, en la educación y en la sociedad y a nivel óptimo y deseado a nivel de toda la humanidad.

Los directores y socios deben asumir su responsabilidad de dar el ejemplo y transmitir valores a todos los niveles que incluyan el sentido auténtico de responsabilidad social, creando el sentimiento de arraigo, la propagación de la información, el aprendizaje y el conocimiento aplicable así como el hecho de generar un nivel más elevado y proactivo de mentalidad y toma de decisiones.(Ramírez, Sánchez, y Quintero, 2005)

Sabemos por investigaciones previas de Mercader (2013 y 2014) de la necesidad de la identificación y aplicación de los valores éticos, así como de su relevancia en la Solución de Conflictos, la Comunicación, el Comportamiento Organizacional y la Calidad de Vida y de Trabajo, a nivel de empresa, familia y sociedad. Ahora es el

momento de realizar la investigación en referencia al Trabajo en Equipo, el cual está inmerso en las áreas mencionadas y previamente investigadas.

Las clasificaciones o taxonomías de valores éticos son abundantes, como se puede apreciar en Peterson, C., & Seligman, M. (2004); Holmes, R. L. (2003); DeRoche & Williams (2001); Kagan, S. (2001); Conroy, M. A. (2000); y muchas más tradicionales como por ejemplo: Chavez, G. (1999); Eyre L., & Eyre, R. (1993); Vessels, G. (1998).

Ahora bien, el instrumento seleccionado en este estudio, Mercader (2006) analizó 28 taxonomías incluyendo las mencionadas y el objetivo es que si las variables (valores éticos) utilizadas sirven de promotores y difusores de logros en pro del crecimiento y desarrollo en las áreas del vivir, estaremos favoreciendo al ser humano y poniendo nuestro aporte para alcanzar y disfrutar de una mejor humanidad. La idea es comenzar por nosotros mismos en los medios y entornos que nos desenvolvemos para ser contribuidores de ese ideal universal de vivir en países más productivos, armónicos, equitativos y con credibilidad.

Objetivo/ Propósito de la investigación

El objetivo de esta investigación se concentra en conocer y priorizar los valores éticos más importantes y/o necesarios para lograr un mejor Trabajo en Equipo, según la percepción de los participantes de la muestra seleccionada, la cual está formada por profesionistas del Estado de Baja California en México, núcleo de desarrollo industrial de primer orden de dicho país.

Justificación

Al obtener la data proveniente de la aplicación del instrumento, los resultados para cada variable y el análisis de la misma, nos permite encontrar las relaciones entre ellos en el estudio realizado.

Las tres dimensiones analizadas en este estudio: empresas, familias y sociedad forman parte esencial en el desenvolvimiento de la vida de cualquier persona; y según como sea la aplicación de los valores éticos en dichas dimensiones, así será el desempeño en sus ideas, planes, decisiones, procesos y logros de metas establecidas.

El ser humano está limitado para actuar por sí solo, o por lo menos para alcanzar metas de mayor magnitud; por lo tanto, requiere de otras personas para poder incrementar sus áreas de expansión y es ahí, cuando comienza a crear equipos de trabajo que pasan a ser los elementos fundamentales de la empresa y la sociedad sin dejar de incluir a la familia que de por sí, ya es un equipo de trabajo desde su propio inicio de existencia.

De allí que conocer la influencia e impacto de los valores éticos sobre las tres dimensiones consideradas en el estudio pasa a ser de suma relevancia ya que todos los seres humanos estamos conectados e interrelacionados de distintas formas con ellas.

Preguntas a investigar

La pregunta primaria en este estudio que explora la importancia de cada una de las variables (valores éticos) que se analizan por medio del instrumento, se apoya en la identificación, priorización y el conocimiento de:

1. Los valores éticos más importantes a aplicar en las dimensiones empresas, familia y sociedad para que haya un buen Trabajo en Equipo.
2. Hallar y analizar las relaciones factibles entre las dimensiones en estudio y los valores éticos que fueron escogidos por la muestra seleccionada.

A quien va dirigido o puede afectar:

El estudio llevado a cabo en esta investigación está encauzado a profesionales y/o profesionistas que pueden tener distintas carreras y/o especialidades. Toda actividad laboral y/o profesional está sometida a múltiples prácticas y experiencias donde intervienen directa o indirectamente, los valores éticos y el trabajo en equipo.

Un factor muy provechoso para los profesionales y/o profesionistas es que podrán advertir su propia identificación con los valores éticos y verse reflejados al considerar y razonar las respuestas posibles que el instrumento les pide contestar.

Ahora bien, como anteriormente ya se dijo en el resumen, la utilidad y rango de influencia va más allá del profesional, pues su utilización y repercusión afecta a líderes, empresarios, estudiantes, educadores, investigadores y personas en general.

Todos tendrán la oportunidad de evidenciar sus intereses, preparación, criterios y priorizaciones, así como su forma de ser y actuar, al contestar el instrumento aplicado y proyectarlo a sus respectivos trabajos y en los entornos sociales donde se desenvuelve.

Marco teórico

Las empresas, las familias y la sociedad están conformadas por seres humanos que se supone que deberían comportarse con una actitud ética y conciencia responsable tanto en su desempeño de trabajo como de interrelación social. Según Sarramona (2005) el personal de cualquier empresa participará de forma más eficaz si considera la aplicación y beneficio de los valores éticos al organizar los recursos y al involucrarse en el logro de las metas; de este modo cooperará con la competitividad de la empresa y será parte de la mejora organizacional que se requiera.

Chen y Yang (2010) exhorta a que el encuentro y sensación real de la satisfacción que todo participante o miembro de una empresa o equipo de trabajo tenga, sea una realidad aun cuando no falten ciertos altibajos ocasionales que siempre aparecen como ley de vida. De esta forma, podrán alinearse de forma congruente los objetivos y metas con sentido de pertenencia por todos los empleados y superiores, lo cual generará una mayor productividad y mejor ambiente laboral.

Si los integrantes de cualquier empresa, incluyendo familia y sociedad, sienten satisfacción por lo que realizan, los equipos de trabajo que se desenvuelven en dichas dimensiones, reducirán el stress e incrementarán su compromiso, productividad, equilibrio y satisfacción.

La pregunta que surge es ¿cuál es la realidad? Una gran mayoría de líderes y empresarios admiten algunas reglas bien establecidas, tratando de ajustar el trato individual y social, pero en general con una intención utilitarista y escasamente con sentido humano. El sentido financiero opaca las intenciones de servicio y bienestar ajeno en un mundo de cruda y desleal competencia, descuidando la ética y dejándola en segundo plano (De Sendagorta, 2008)

Sin embargo, es importante señalar que desde el inicio de este siglo XXI, se ha venido destacando de manera significativa, la importancia y necesidad de los valores éticos en

las empresas y universidades; y aunque al menos haya sido de forma conceptual en muchas de ellas, ya que en su práctica y resultados no hayan alcanzado el impacto deseado, su difusión y nombre está presente en la mayoría de discursos y promociones de las mismas.

Al igual, el hecho de transmitir y motivar en los empleados y directivos, una mentalidad de responsabilidad social es un compromiso que toda organización debería asumir y que integra a sus empleados con una cultura empresarial más allá de solo la búsqueda del bien lucrativo (Briceño, Mejías y Moreno, 2010).

Es cuestión en gran parte, de quiénes son los líderes de las organizaciones y cuáles son sus intereses y de la formación ética que traen consigo. Por lo tanto, su estilo de liderazgo es determinante aunque pueda ser diverso de uno a otro, siendo función también del tiempo (momento) y espacio (lugar) pero sin deber variar en sus raíces que son los valores éticos. De acuerdo a Diaz, M. et al. (2013) intervienen otras variables adicionalmente como son la humildad, participación y confianza, así como las relaciones interpersonales fluidas y sinérgicas y un ambiente laboral apropiado y agradable.

Se puede decir que el liderazgo se demuestra con la capacidad que tenga un líder para formar y generar coherencia, solidaridad y sinergia en y entre sus equipos de trabajo, lo cual se logra al comunicarse, motivar e influenciar a todos sus miembros en pro del logro obteniendo efectividad para alcanzar las metas establecidas.

Con esta mentalidad, Karakas y Sarigollu (2013) analizan un modelo de Liderazgo denominado Benevolente aplicado a la empresa Bereket en Turquía donde se enfatiza el factor ético y humanitario del líder empresarial al conducir los equipos de trabajo conformados por la empresa con una visión de círculos denominados virtuosos que acompañan con un espíritu compasivo pero que a su vez no dejan de enfocarse en generar calidad, productividad y sustentabilidad.

Es importante resaltar que este tipo de liderazgo con sentido humano a nivel de equipo y de empresa es aplicable también a las familias y sociedad y donde sus bases de soporte fundamental son la moralidad con decisiones éticas, la espiritualidad con inspiración y el significado de vida y de trabajo, pudiéndose adicionar el positivismo con acciones y resultados que beneficien a las partes involucradas y las contribuciones de

la comunidad con servicio y conocimientos para resolver situaciones de la realidad que se vive (Karakas y Sarigollu, 2013)

El desarrollo y bienestar de la organización es función de las personas de las empresas que están involucradas y aceptan las posibilidades de cambio y de mejora lo que implica la adaptación a nuevas estrategias que unifiquen productividad con sensibilidad humana y que tengan claro y practiquen autenticidad en su comportamiento de responsabilidad social basados en ser empresas éticamente sanas (Bañon et al., 2011). Por su parte, Prada (2013) incita al cambio como esencia de la existencia y del progreso. Debemos renovarnos como lo hacen las células del cuerpo humano y tanto los líderes como los equipos de trabajo han de adaptarse y dar resultados que incluyan el compromiso, el desarrollo personal y profesional y la cooperación mutua y sinérgica. Este criterio afecta la parte tangible e intangible de la persona y del colectivo a todo nivel.

La necesidad del trabajo en equipo de las empresas se pone de manifiesto cuando se requieren cumplir los objetivos transformándolos en logros, y por supuesto, dependen de su recurso o capital humano, y este es función de los equipos de trabajo que laboran en la empresa y de sus interdependientes. La efectividad en el trabajo según Whatley, L. & Kliewer, H. (2013) es función de la forma de manejar los procesos a nivel individual, de equipo y de empresa a través del cambio y poder generar beneficio que contribuya al desarrollo organizacional. Estos autores relacionan la complejidad de los negocios con la incertidumbre tecnológica y social bajo las perspectivas e identidad de los consultores en tiempos de cambio. Se ha de remarcar que no consideran en el estudio del trabajo en equipo la influencia de los valores éticos.

Si el trabajo de los equipos es satisfactorio, la empresa tendrá mayor productividad. Por lo tanto, la necesidad del trabajo en equipo en las empresas es fundamental lo cual es corroborado por Mercader (2014) en una investigación con profesionistas también de Baja California que proporcionó los resultados que se muestran en la Tabla 1. Posteriormente en el análisis de la data, esta cantidad referente a la necesidad de trabajo en Equipo se comparará con los resultados del estudio actual donde una pregunta similar fue realizada.

Tabla 1. Necesidad del Trabajo en equipo en las empresas

	Total de Respuestas	Porcentaje	Acumulado
Muy	374	**73.6%**	73.6%
Bastante	128	25.2%	98.8%
Más o menos	6	1.2%	100.0%
Algo	0	0.0%	100.0%
Poco	0	0.0%	100.0%
Total	508	100%	

A su vez, el aspecto ético y social repercute en la empresa, familia y sociedad y viceversa, provocando una necesidad de autoevaluación empresarial como ente responsable. Vhora, Sheel, et al. (2012) se orienta en pro de la cooperación social a nivel empresarial y corporativo y demuestra que la responsabilidad social pasa a ser una ventaja competitiva que repercute en los beneficios económicos y financieros al igual que en las relaciones de trabajo y de la sociedad. Forja además, la calidad de vida y de trabajo a nivel individual, de grupo y de empresa, reduciendo las situaciones de conflictos y fortaleciendo un mejor ambiente de trabajo. De allí que Arcienaga et al. (2008) persuade con criterio sobre la importancia de la sinergia que se requiere para que el hecho de aplicar valores éticos sea percibido por los empleados y los equipos de trabajo de las empresas; lo cual ayudará a identificar y estimular el uso del talento y de las habilidades innatas descubiertas y por descubrir que han de desarrollarse.

La confianza puede nombrarse como una virtud que genera sinergia y unidad según Läms, A. & Pučėtait, R. (2006) y ayuda con el conocimiento y desempeño de los talentos conocidos y por conocer, en pro de incrementar el equilibrio mutuo en las relaciones laborales interpersonales basadas en la confianza. Así, se podría proyectar este concepto de la confianza hacia el balance empresarial y social que Ferrer (2010) lo considera un ingrediente de corresponsabilidad en las instituciones de toda índole, capaz de concebir una mayor sustentabilidad organizacional, y dándole un mayor peso de relevancia a la responsabilidad social de la empresa y de su personal.

Este fenómeno integrador forma lo que Joseph y Sailakshmi (2011) denomina la inteligencia espiritual que proyecta tanto al individuo, al equipo y a la empresa a un mejoramiento sin fin e integral, lo que puede extenderse a la sociedad y que en principio, debería venir de la familia.

Por lo tanto, el reconocer que todos los equipos de trabajo en las organizaciones de todo tipo tienen la responsabilidad de participar y contribuir de manera constructiva, positiva y éticamente con la empresa y con la sociedad, da pie a saber que sí se puede mejorar a todo nivel. Hay que considerar que dicha acción ha de incluir a todos los copartícipes directos e indirectos, a saber: accionistas, directores, empleados, clientes, cooperadores externos, proveedores, distribuidores y comunidades. De allí que es importante considerar lo que Seeger y Sellnow (2007) declaran, resaltando la necesidad de que las autoridades, directores, propietarios, socios y personal capaces de tomar decisiones den su ejemplo como líderes que aplican la ética y poseen visión íntegra.

Es conveniente mencionar que los valores vuelven a emerger como una necesidad al enfocarnos en la ética global que en ocasiones se confunde con las diferencias culturales y la comunicación transcultural, provocando en ocasiones conflictos que han de ser resueltos aprendiendo a diferenciar los valores culturales de los valores éticos, los cuales tienen magnitud universal. Los gobiernos tienen que estar atentos a estas diferencias y la idea es que haya una mayor congruencia de bien y bienestar común a nivel de toda la humanidad y menos poder de intereses por parte de los países que predominan y toman decisiones de manera económica a nivel mundial (Michaelson, 2010).

Seguiremos esta revisión de literatura, enmarcando en la Tabla 2 una serie de conceptos relevantes al tema de estudio, soportados también por otros autores y que se muestra a continuación.

Tabla 2. Conceptos a considerar y que aplican a los Valores éticos y el Trabajo en equipo.

1	Los valores que se aplican en las empresas construyen los cimientos de la identidad corporativa, generadora de una permanencia ética que avala el sentido

	y la realidad de sustentabilidad. Según Ramírez, Sánchez y Quintero (2005) se requieren tres etapas o momentos para crear la identidad corporativa; la etapa del diseño y de la difusión, el simbolismo o identidad visual y el comportamiento organizacional. Al poner en práctica los valores en estas etapas, se estará formando la identificación empresarial y corporativa. Se puede decir que lo mismo sucede a nivel de familia y sociedad.
2	Es misión de todo líder y de los equipos de trabajo inculcar una visión clara y convergente entre sus miembros que genere una relación de empresa-empleado donde los valores éticos se apliquen tanto en las prácticas laborales como en las de la sociedad. (Elango et al., 2010).
3	El reto a asumir consiste en encontrar soluciones enraizadas en valores éticos para que permanezca el aprendizaje y haya equidad y satisfacción en todo tipo de organización, que sea capaz de estimular y alcanzar un balance social marcado por la responsabilidad que demanda la esencia de todo ser humano (Ferrer, J., 2010). Se trata de presentar alternativas que otorguen soluciones, manteniendo de modo constructivo y ético, el intercambio de información, diferentes perspectivas culturales y un equilibrio entre los intereses particulares y organizacionales (Berríos & Martínez, 2008).
4	El comportamiento del individuo, del equipo y de la empresa se ve reflejado en desempeño del trabajo y en todos los entornos donde se desenvuelven generando consecuencias en la productividad, el desarrollo y la sustentabilidad. (Graham, 2005). Por otra parte, Graham & Mark (2003) manifiestan cómo en las negociaciones con los chinos, la confianza, el conocimiento y el respeto que son valores fundamentales para mantener las relaciones, son necesarias para llegar a acuerdos y poder mantener la lealtad y la cooperación.
5	Los equipos de trabajo están relacionados con una multiplicidad de aspectos y/o elementos involucrados con el desempeño empresarial. Lin, C. P., Baruch, Y. & Shih, W. C. (2012) examinan la influencia de la responsabilidad social empresarial y la actuación de los equipos y menciona cómo el rendimiento de los mismos se ve afectado por tres elementos fundamentales, a saber: la ciudadanía corporativa representada por su carácter ético, económico y jurídico, la eficacia

	del equipo y el autoestima de equipo, y explica sus relaciones.
6	La ética no se puede separar de las estrategias en los negocios y sus intenciones deben ser congruentes. Es así como Elms et al. (2010) lo afirma de forma similar en su estudio donde toma en consideración en el análisis de las estrategias: la teoría de las partes interesadas, la discreción administrativa, la estrategia como práctica, la estrategia de comportamiento, y la sostenibilidad ambiental, y las vincula con la aplicación de la ética.
7	Kayaa, N., Kocb, E. & Topcuc, D. (2010) realizaron un estudio en base a encontrar relaciones entre las actividades de los directores en referencia a la gerencia del recurso humano y los equipos de trabajo que ellos forman, con la satisfacción en el trabajo por el clima laboral y organizacional que en las empresas emerge. Consideraron los indicadores siguientes: el trabajo en equipo, el comportamiento, las actitudes, capacitación, políticas escritas, formación en múltiples funciones, incentivos, evaluación del desempeño y retroalimentación en la satisfacción laboral. En relación con el clima organizacional, bajo el punto de vista de la satisfacción laboral señalan los factores siguientes: el apoyo a la innovación, la capacidad de gestión y la coherencia, la presión de la carga de trabajo, la cohesión, los límites organizacionales y la ética organizacional.
8	La cultura corporativa se fortalece con los valores éticos y genera un juego de ganar-ganar tanto para el empleado como para el empleador. En la búsqueda del mejoramiento colectivo, tanto dentro como fuera de la empresa y a todos los niveles, se requiere de un toque de creatividad que mueva el cambio como una norma progresiva de ventaja competitiva. Valentine et al. (2011) analizaron los valores corporativos y la creatividad de los equipos de trabajo, enfocados a su influencia en la satisfacción laboral y la intención de obtener beneficio como retorno, dando como resultado que la creatividad de grupo y los valores éticos corporativos están positivamente relacionados con una mayor satisfacción en el trabajo. Deducen al final que la aplicación de los valores éticos junto a la creatividad de los equipos de trabajo proveen y potencian una mayor satisfacción en el trabajo y un mejor ambiente laboral que incrementa las probabilidades de

	las empresas de una legitimidad social mayor y una sustentabilidad más duradera.
9	Las organizaciones de hoy en día han aprendido que la presencia de equipos de trabajo competitivos y productivos son esenciales ya que son los que pueden brindar a las empresas altos niveles de rendimiento, calidad y cambio adaptativo. Estos puntos son los que según Park, J. G. & Kwon, B. (2013) integran el liderazgo efectivo y compartido concentrándose en el conocimiento del trabajo, la autogestión del equipo de trabajo y la fuerza y espíritu de trabajo que el equipo tenga.
10	La interacción entre los miembros de los equipos prepara y facilita la clave para un desempeño propicio y confiable. Keyton, J. & Beck, S. J. (2008) afirma este concepto y cita los atributos que el equipo debe tener, a saber: tamaño, metas a lograr, interdependencia, estructura sólida como una sola unidad, e identidad propia. Estos atributos los combina con tres procesos globales y necesarios que se deben dirigir y administrar: liderazgo, toma de decisiones y manejo de conflictos. Esta matriz aparece siempre como esencial para alcanzar las metas establecidas, manteniendo los valores como pivote o eje de apoyo y referencia de los equipos.

Para resumir esta revisión de literatura se pude concluir que el ser humano, ejerce sus capacidades y habilidades de acuerdo a su comportamiento ético, el cual lo va nutriendo desde niño y lo pone de manifiesto en sus acciones cotidianas; por lo tanto, cada quien será el responsable de las consecuencias que sus resultados generen en el plano empresarial, familiar y social. Es así como el hecho de identificar, analizar y priorizar la importancia de los valores éticos, se considera de gran relevancia y motiva a esta investigación, la cual redunda a nivel personal como de empresa en el desempeño del avance y logro de los objetivos y metas trazadas.

Metodología

En esta investigación se ha aplicado un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas a profesionistas que trabajan en el área de Baja California, México. Hay que señalar que este estado emerge como un núcleo de desarrollo industrial sólido y ya establecido, de gran importancia para el país donde intervienen empresas nacionales y multinacionales.

El cuestionario se centra en determinar y priorizar los valores y/o cualidades de mayor importancia en el trabajo en equipo tanto en las empresas como en las familias y sociedad según la percepción de los integrantes de la muestra, y analizar si hay similitudes y diferencias significativas.

También se da respuesta a las preguntas sociodemográficas que se incluyen en el cuestionario como son el género, edad, nacionalidad, grado académico y profesión.

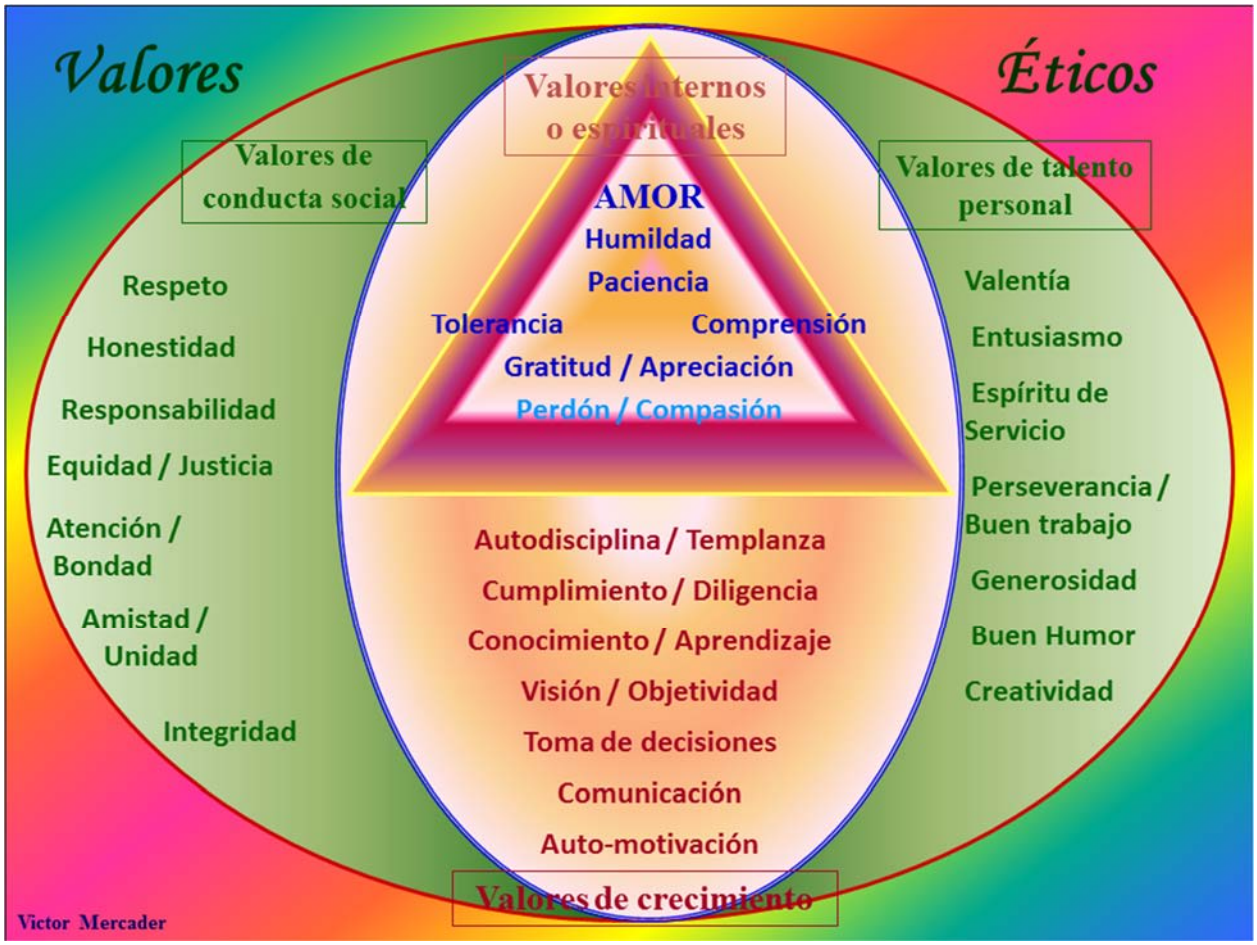
La muestra total estuvo constituida por 475 participantes, todos profesionistas.

Se realiza un estudio de análisis estadístico descriptivo. La investigación es cuantitativa y de tipo transversal denominado también transseccional.

Los valores éticos y/o cualidades a seleccionarse en el instrumento proceden de un modelo de valores desarrollado por el autor (Mercader, 2006) y aplicado en estudios posteriores de investigación (Mercader (2009); Mercader & Velarde (2010). El modelo incluye cuatro categorías principales de valores, a saber: de Conducta social, de Crecimiento, de Talento personal y de perfil Interno o Espiritual; cada una de las categorías está formada de 7 valores éticos, lo que nos da un total de 28 valores que se analizan en esta investigación y en otras anteriores, aplicadas a otros elementos como son la Comunicación (Mercader, 2011), la Solución de Conflictos (Mercader, 2013), el Comportamiento Organizacional (Mercader, 2013) y la Calidad de Vida y de Trabajo (Mercader, 2014)

En esta oportunidad se ha utilizado el instrumento de Mercader (2006) aplicado al elemento Trabajo en Equipo siguiendo una secuencia de investigaciones que el autor viene realizando.

Figura 1. Categorización de Valores (Mercader, 2006)



Los participantes contestan el cuestionario por vía electrónica y de forma anónima siendo la pregunta fundamental:

¿Cuáles son los (3) tres valores más importantes a considerar para que haya un buen Trabajo en equipo? Se hace la pregunta de forma separada dirigida a las empresas, familia y sociedad.

Cada participante debía seleccionar tres valores de los 28 presentados como opción.

Es conveniente aclarar al respecto que cada participante escogía tres valores por cada dimensión (empresa, familia y sociedad), lo cual produce un número de respuestas mayor (aproximadamente tres veces) que el número de participantes como se aprecia en la Tabla 3.

Tabla 3. Número de participantes y de respuestas.

	Empresa	Familia	Sociedad
No. de respuestas	1461	1443	1441
No. de participantes de la muestra	475	475	475

En algunos casos, algunos participantes respondieron con más de tres respuestas (valores), por lo que los resultados de respuestas son algo más altos de lo esperado; lo inverso, también puede haber sucedido, que algún participante haya seleccionado solo 2 valores. Este hecho no se considera un error significativo y no influye en la validez de la investigación ya que el porcentaje de más que representa es muy bajo.

El autor siempre está a la disposición de cualquier investigador para aclarar cualquier detalle que el lector requiera y para mostrar las tablas de los resultados que no se han añadido como anexos y como estaba pensado, por falta de espacio dada la limitación de espacio ya que serían varias páginas.

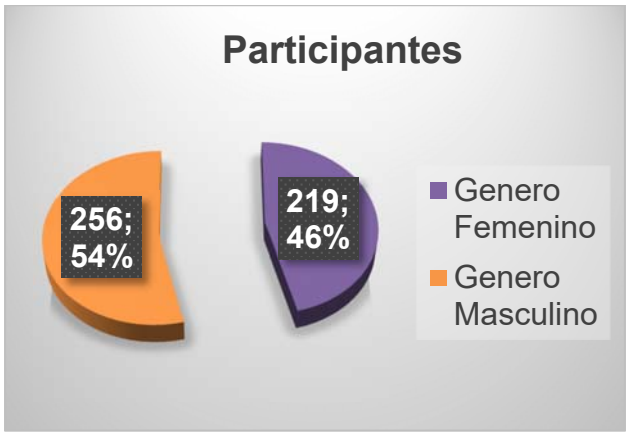
Análisis de la data

Comenzaremos el análisis con las respuestas demográficas obtenidas.

Sexo o Género de los participantes.

La población de los participantes de la muestra es algo mayor en hombres que en mujeres en este estudio.

Tabla 4. Sexo o Género de los participantes



Participantes		
Género Femenino	219	46%
Género Masculino	256	54%
Total	475	100%

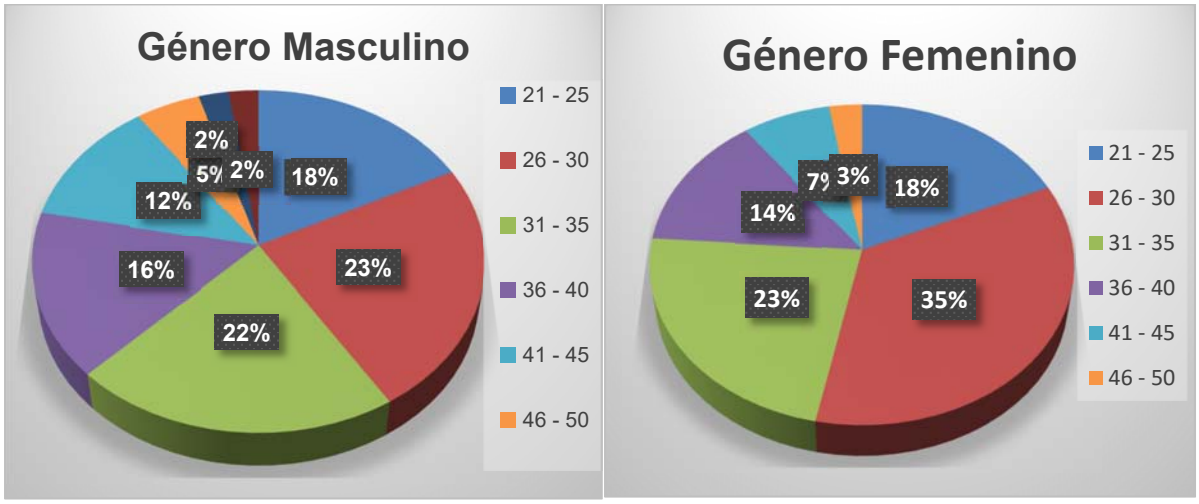
Edad de los participantes

La mayoría de los profesionistas participantes en la muestra, tanto en mujeres como en hombres están entre el rango de edad de 26 a 35 años y pasan entre ambos el 50% de

la población analizada. Se podría decir que son profesionistas bastante jóvenes en pleno desarrollo de sus capacidades y habilidades profesionales.

Tabla 5. Edades de los participantes.

Género Masculino		Género Femenino		Total
Rango de Edades	Cantidad	Rango de Edades	Cantidad	
21 - 25	45	21 - 25	40	85
26 - 30	60	26 - 30	76	136
31 - 35	55	31 - 35	50	105
36 - 40	40	36 - 40	30	70
41 - 45	31	41 - 45	16	47
46 - 50	13	46 - 50	6	19
51 - 55	6	51 - 55	0	6
56 - 65	6	56 - 65	0	6
No contestó	0	No contestó	1	1
Total	256	Total	219	475



Nacionalidad de los participantes

En cuanto a la nacionalidad, se encontró que la gran mayoría o más bien casi la totalidad son mexicanos (96.21%).

Tabla 6. Nacionalidad de los participantes

Nacionalidad	Número de participantes	%

Mexicano	457	96.21
Mexicano-americano	4	0.84
Estadounidense	11	2.32
Colombiano	1	0.21
Peruano	1	0.21
No contestó	1	0.21
Total	475	100.00

Grado académico

La gran mayoría de los participantes de la muestra son profesionales sin maestría 78.17% al considerar ambos sexos. 20% tienen maestría y solo 4 personas eran doctores (0.39%)

Tabla 7. Grado académico.

GRADO ACADEMICO	Hombres	Hombres	Mujeres	Mujeres
	No. Respuestas	Porcentaje %	No. Respuestas	Porcentaje %
Profesional	198	77.34	173	79
Maestría	53	20.70	44	20
Doctorado	4	1.56	0	0
No contestaron	1	0.39	2	0.91
Total	256	100	219	100

Tipo de profesión.

Se han hecho cruces del tipo de profesión con el género y también con el grado académico, dando como resultado las tablas siguientes.

Tabla 8. Tipo de profesión en mujeres y hombres.

Tipo de Profesión Mujeres	No. Respuestas	%	No. Respuestas	%
	Profesional	Profesional	Maestría	Maestría
Ingeniería	37	21.39	3	6.82

Negocios Internacionales	30	17.34	6	13.64
Contaduría	28	16.18	5	11.36
Administración	27	15.61	3	6.82
Psicología	9	5.20	1	2.27
Derecho	7	4.05	3	6.82
Comunicación	7	4.05	2	4.55
Arquitectura	6	3.47	0	0
Medicina	6	3.47	4	9.09
Docencia	5	2.89	11	25
Informática	5	2.89	4	9.09
Mercadotecnia	4	2.31	2	4.55
No contestaron	2	1.16	0	0
	173	100.00	44	100.00

Tipo de Profesión Hombres	No. Respuestas	%	No. Respuestas	%	No. Respuestas	%
	Profesional	Profesional	Maestría	Maestría	Doctorado	Doctorado
Ingeniería	77	38.89	17	32.07		
Negocios Internacionales	13	6.57	3	5.66		
Contaduría	21	10.61	13	24.53		
Administración	46	23.23	10	18.87		
Psicología	2	1.01	3	5.66		
Derecho	4	2.02		0		
Comunicación	9	4.55		0		
Arquitectura	5	2.53	1	1.89		
Medicina	7	3.54	1	1.89	1	25.00
Docencia	0	0	3	5.66	1	25.00
Informática	3	1.52		0		

Mercadotecnia	2	1.01		0		
Otros	9	4.55	2	3.77	2	50.00
No contestaron	0	0	0	0		
	198	100.00	53	100.00	4	100.00

Necesidad de los equipos de trabajo en las empresas, familia y sociedad.

La pregunta siguiente nos da a conocer al ser respondida si hay necesidad del trabajo en equipo según la percepción de los participantes de la muestra. Fue formulada y dirigida para las empresas, familia y sociedad de la siguiente manera: *¿Qué tan necesario es el Trabajo en equipo en las empresas/familia/sociedad según tu criterio?*

Las respuestas en detalle para las tres dimensiones se detallan en la siguiente Tabla 9.

Tabla 9. Necesidad de los equipos de trabajo en las empresas, familia y sociedad.

Opción	Empresas No. Respuestas	%	Familia No. Respuestas	%	Sociedad No. Respuestas	%
Muy	355	74.74	342	72.00	325	68.42
Bastante	117	24.63	115	24.21	133	28.00
Más o menos	3	0.63	14	2.95	15	3.16
Algo	0	0.00	1	0.21	1	0.21
Poco	0	0.00	1	0.21	1	0.21
No contestaron	0	0.00	2	0.42	0	0.00
Total	475	100.00	475	100.00	475	100.00

La necesidad del Trabajo en equipo se observa que es muy alta. Se puede apreciar que al sumar Muy necesaria y Bastante necesaria presenta porcentajes muy elevados. Empresas: 99.37 %; Familias: 96.21%; Sociedad: 96.42%.

Como se mostró en la Tabla 1, en un estudio anterior de Trabajo en equipo con 508 participantes la necesidad del mismo en las empresas fue 73.6% en Muy y de 25.2% en Bastante, lo cual implica al sumarse un 98.8%, muy similar al 99.37 de este estudio. Estos resultados corroboran la necesidad de un estudio como el que se ha realizado ya que la importancia del trabajo en equipo es muy cercana al máximo deseado.

Selección de valores éticos

Al ser seleccionados, por parte de los participantes de la muestra, los tres valores más importantes, tanto para empresas como para familia y sociedad, se han podido representar en unas gráficas que denominaremos Figuras en este estudio, las frecuencias de selección.

Figura 2. Valores éticos del Trabajo en equipo en las empresas.

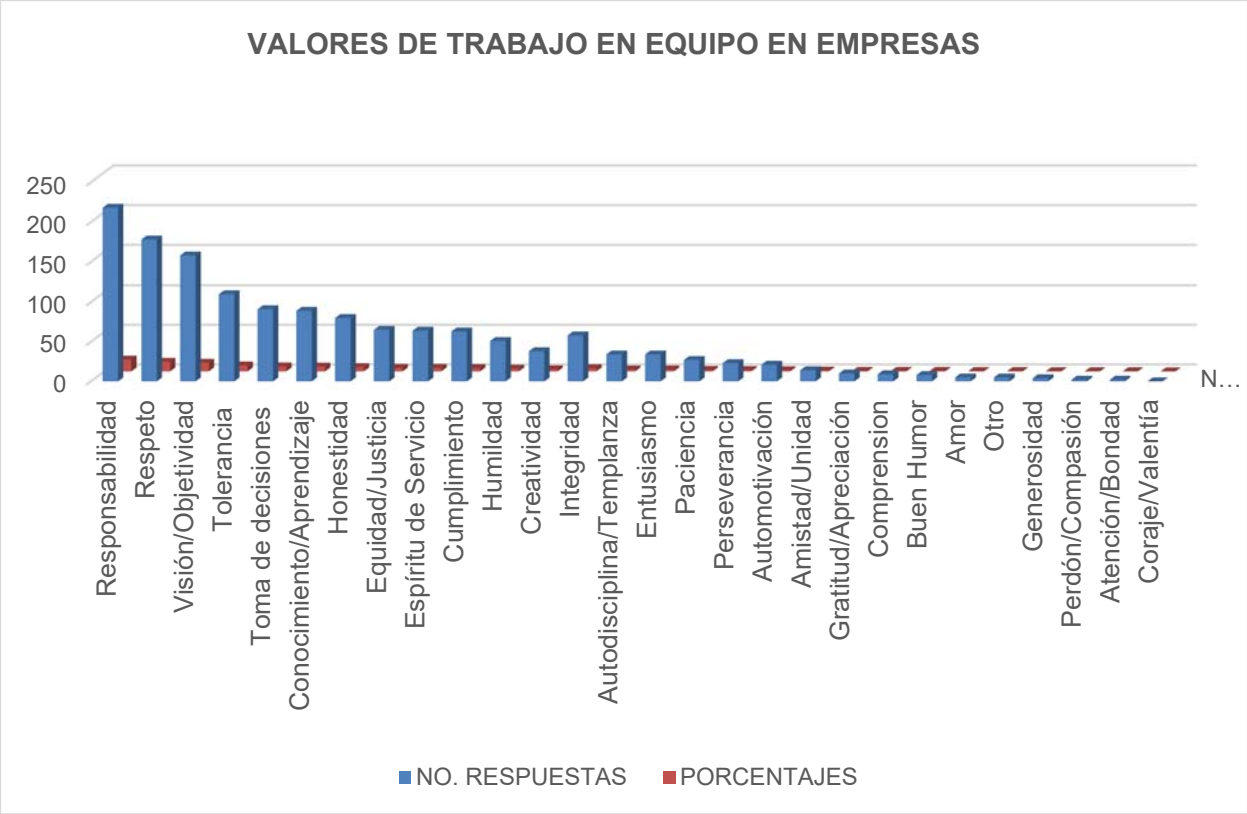


Figura 3. Valores éticos del Trabajo en equipo en las familias.

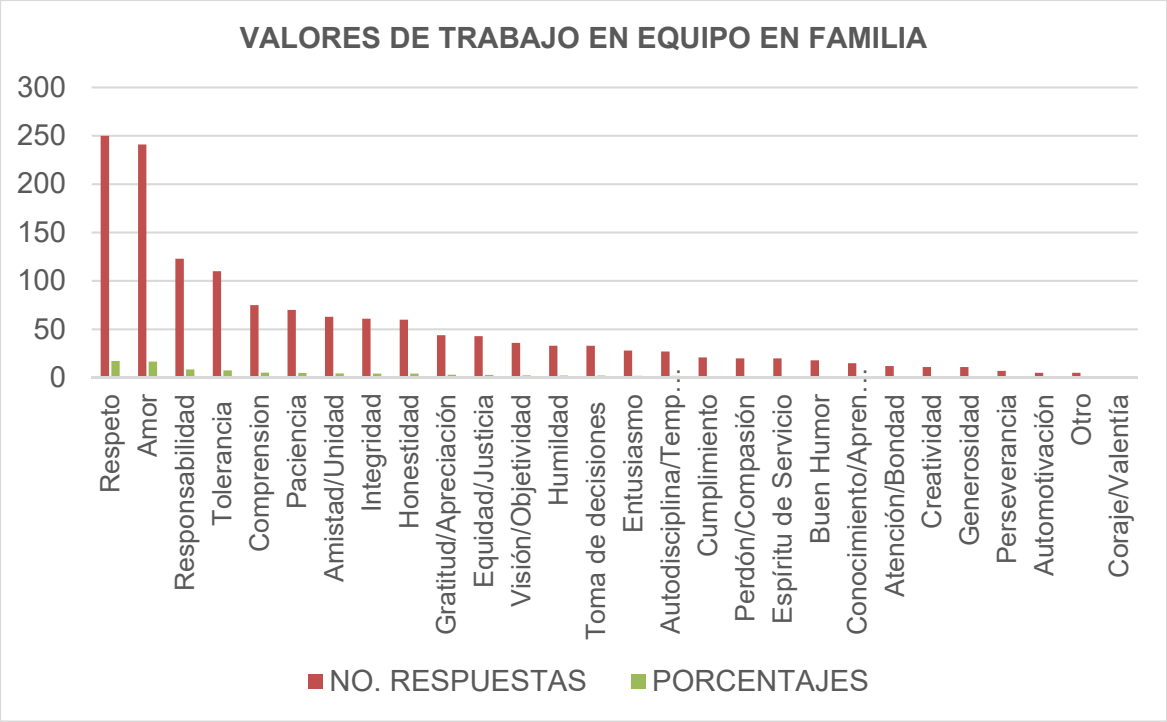


Figura 4. Valores éticos del Trabajo en equipo en la sociedad.



Como muestra fundamental de este estudio se ha elaborado la Tabla 10 donde se ha priorizado de mayor a menor la frecuencia de valores convertida en porcentaje, de

modo tal que se puedan visualizar claramente los valores más seleccionados de la muestra. Se puede mostrar el resumen de la data obtenida en la siguiente Tabla 10.

Tabla 10. Valores éticos seleccionados en empresas, familia y sociedad, en porcentajes.

Trabajo en Equipo en Empresas		Trabajo en Equipo en Familia		Trabajo en Equipo en Sociedad	
	%		%		%
Responsabilidad	14.92	Respeto	17.33	Respeto	12.14
Respeto	12.18	Amor	16.70	Equidad/Justicia	11.52
Visión/Objetividad	10.81	Responsabilidad	8.52	Responsabilidad	9.65
Tolerancia	7.53	Tolerancia	7.62	Espíritu de Servicio	8.61
Toma de decisiones	6.23	Comprensión	5.20	Honestidad	7.70
Conocimiento/ Aprendizaje	6.09	Paciencia	4.85	Tolerancia	7.36
Honestidad	5.48	Amistad/Unidad	4.37	Visión/Objetividad	6.73
Equidad/Justicia	4.45	Integridad	4.23	Integridad	5.90
Espíritu de Servicio	4.38	Honestidad	4.16	Cumplimiento	3.82
Cumplimiento	4.31	Gratitud/Apreciación	3.05	Toma de decisiones	3.19
Humildad	3.49	Equidad/Justicia	2.98	Humildad	3.05
Creatividad	2.60	Visión/Objetividad	2.49	Conocimiento/ Aprendizaje	2.50
Integridad	3.97	Humildad	2.29	Generosidad	2.43
Autodisciplina/Templanza	2.33	Toma de decisiones	2.29	Amistad/Unidad	2.36
Entusiasmo	2.33	Entusiasmo	1.94	Entusiasmo	1.87
Paciencia	1.85	Autodisciplina/Templanza	1.87	Creatividad	1.60
Perseverancia	1.57	Cumplimiento	1.46	Perseverancia	1.46

Automotivación	1.44	Perdón/Compasión	1.39	Gratitud/Apreciación	1.25
Amistad/Unidad	0.96	Espíritu de Servicio	1.39	Atención/Bondad	1.11
Gratitud/Apreciación	0.68	Buen Humor	1.25	Automotivación	1.04
Comprensión	0.62	Conocimiento/ Aprendizaje	1.04	Comprensión	1.04
Buen Humor	0.55	Atención/Bondad	0.83	Autodisciplina/Templanza	0.97
Amor	0.34	Creatividad	0.76	Paciencia	0.76
Otro	0.34	Generosidad	0.76	Coraje/Valentía	0.76
Generosidad	0.27	Perseverancia	0.49	Amor	0.49
Perdón/Compasión	0.14	Automotivación	0.35	Perdón/Compasión	0.35
Atención/Bondad	0.14	Otro	0.35	Buen Humor	0.28
Coraje/Valentía	0.00	Coraje/Valentía	0.07	Otro	0.07
TOTAL	100	TOTAL	100	TOTAL	100

Se observa que el respeto y la responsabilidad son los más frecuentes. El respeto es el más seleccionado en la familia y sociedad y segundo en empresa, mientras la responsabilidad es primero en empresa y tercero en familia y sociedad. El amor aparece como el segundo en familia y apenas mencionado en empresa y sociedad. La tolerancia aparece de cuarto en empresa y familia y sexto en sociedad.

Tabla 11. Valores éticos en porcentajes en Empresas, familia y sociedad y totales.

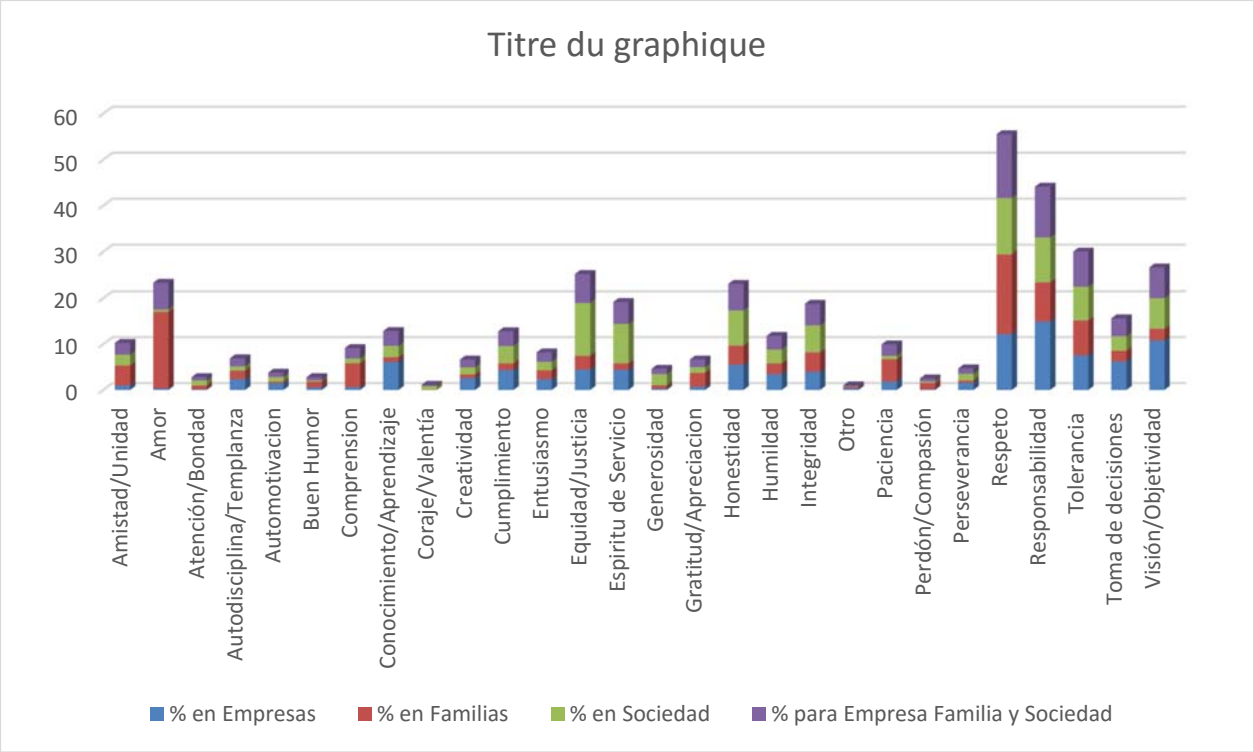
Trabajo en Equipo				
Valores	% en Empresas	% en Familias	% en Sociedad	% Promedio para Empresa, Familia y Sociedad
Amistad/Unidad	0.96	4.37	2.36	2.56
Amor	0.34	16.7	0.49	5.84
Atención/Bondad	0.14	0.83	1.11	0.69
Autodisciplina/Templanza	2.33	1.87	0.97	1.72
Automotivación	1.44	0.35	1.04	0.94
Buen Humor	0.55	1.25	0.28	0.69

Comprensión	0.62	5.2	1.04	2.29
Conocimiento/Aprendizaje	6.09	1.04	2.5	3.21
Coraje/Valentía	0	0.07	0.76	0.28
Creatividad	2.6	0.76	1.6	1.65
Cumplimiento	4.31	1.46	3.82	3.20
Entusiasmo	2.33	1.94	1.87	2.05
Equidad/Justicia	4.45	2.98	11.52	6.32
Espíritu de Servicio	4.38	1.39	8.61	4.79
Generosidad	0.27	0.76	2.43	1.15
Gratitud/Apreciación	0.68	3.05	1.25	1.66
Honestidad	5.48	4.16	7.7	5.78
Humildad	3.49	2.29	3.05	2.94
Integridad	3.97	4.23	5.9	4.70
Otro	0.34	0.35	0.07	0.25
Paciencia	1.85	4.85	0.76	2.49
Perdón/Compasión	0.14	1.39	0.35	0.63
Perseverancia	1.57	0.49	1.46	1.17
Respeto	12.18	17.33	12.14	13.88
Responsabilidad	14.92	8.52	9.65	11.03
Tolerancia	7.53	7.62	7.36	7.50
Toma de decisiones	6.23	2.29	3.19	3.90
Visión/Objetividad	10.81	2.49	6.73	6.68
TOTAL	100	100	100	100

La Tabla 11, recién mostrada, nos resume los valores en orden alfabético, exponiendo el total como promedio, al considerarse empresa, familia y sociedad. Se hacen destacar los valores de respeto (13.88) y responsabilidad (11.03). Se puede deducir que el 25 % de la selección de 28 valores se concentra en dos valores, respeto y responsabilidad.

Se puede detallar en la Figura 5, las frecuencias en porcentajes de cada valor.

Figura 5. Valores éticos del Trabajo en equipo en empresas, familia y sociedad.



Para cerrar el ciclo de Tablas, se han resumido los valores por prioridad de frecuencia.

Tabla 12. Síntesis de Valores éticos más seleccionados dados en porcentajes.

Variable	%	%
Respeto	13.88	13.88
Responsabilidad	11.03	11.03
Tolerancia	7.50	7.50
Visión/Objetividad	6.68	6.68
Equidad/Justicia	6.32	6.32
Amor	5.84	5.84
Honestidad	5.78	
Espíritu de Servicio	4.79	
Integridad	4.70	
Toma de decisiones	3.90	
Total de los 10 valores	70.43	51.25

Se considera importante señalar que ocho valores representan el 70.43% de la selección realizada y 5 valores representan el 51.25% como se muestra en la Tabla 12.

Conclusiones

Como resultado del análisis de esta investigación, tanto en lo correspondiente a la revisión y deliberación de la literatura y del marco teórico, así como del análisis de la data lograda en el estudio, se derivan las conclusiones que se presentan a continuación:

Generales:

1. El trabajo en equipo está inmerso en la vida cotidiana y es factor fundamental para el desempeño y desarrollo de las empresas, familias y sociedad, y en estas tres dimensiones se aplican los valores éticos.
2. La necesidad y la aplicación de los valores éticos han captado una atención prioritaria en los últimos años de modo creciente en este inicio de siglo. Año tras año son cada vez mayores las coincidencias de numerosos investigadores y autores de proporcionar gran relevancia y un mayor énfasis a la necesidad de la aplicación de valores éticos y demostrar sus beneficios en el plano empresarial, familiar y social, como se puede apreciar en la revisión de la literatura.
3. Los nuevos profesionales, son los estudiantes recién graduados de los centros de educación quienes podrán llegar a ser líderes en sus respectivas áreas de trabajo y posiblemente, los directores y/o empresarios en las empresas del futuro, bien sea como empleados o propietarios. Si se les prepara a los estudiantes desde un principio en base a la importancia y aplicación de los valores éticos se generará un cambio de mentalidad en el presente y futuro que proseguirá con la acción coherente que conduce al bienestar empresarial, familiar y social, manteniendo desarrollo con equilibrio y una mayor posibilidad de sustentabilidad.
4. El trabajo en equipo para que funcione mejor o de manera más efectiva debe sustentarse en la aplicación de una serie de valores éticos que pueden variar en su importancia según las circunstancias y casos. Sin embargo, valores como el respeto, responsabilidad, tolerancia, honestidad y otros son necesarios para alcanzar los logros.

Específicas:

1. De los 28 valores que el modelo de Mercader (2006) presenta con sus cuatro categorías y que fue aplicado a la muestra de profesionistas en las tres dimensiones analizadas, empresa, familia y sociedad, hay dos valores que se destacan sobre el resto, a saber: en primer lugar, el Respeto (13.88%) en promedio de las tres dimensiones, llegando en familia al 17.33%; seguido en segundo lugar, por la Responsabilidad con 11.03% y destacándose su presencia en las empresas (14.92%).
2. Los seis valores de los 28 valores del instrumento, con mayor porcentaje de selección suman el 51.25% de preferencia (importancia en el trabajo de equipo). Si aumentamos esta lista a los diez valores con mayor selección el porcentaje se eleva hasta el 70.43%. Esto implica que el 35% de los valores mostrados en el instrumento (10), generan una preferencia del 70% de importancia y los restantes valores (18) generan una relevancia del 30%.
3. Es importante señalar que el valor Amor, no parece relevante en empresas (0.34%) y sociedad (0.49%) pero al referirse a la familia, pasa a ser de significancia prioritaria alcanzando un 16,7%.
4. Los valores que resultaron con menor preferencia en relación al trabajo en equipo fueron Coraje/Valentía, Perdón/Compasión, Buen Humor, Atención/Bondad y Automotivación; cada uno de ellos con menos de un 1% de preferencia.
5. Los valores éticos, Respeto, Honestidad y Responsabilidad coinciden como prioritarios con los encontrados en Mercader (2006) y en Mercader (2009) apareciendo Respeto con un 24.8% del total, seguido por la Honestidad, 20.8% y como dato interesante, aparece el amor con 17.6% en la primera opción cuando se trata del entorno familia y le sigue la responsabilidad con un 10%.
6. No existe una relación significativa entre las tres dimensiones analizadas de empresa, familia y sociedad, salvo en tolerancia donde son muy similares las frecuencias, en las que fueron muy bajas como las anteriormente mencionadas en el punto 4 y en Respeto y Responsabilidad que fueron las más seleccionadas en las tres dimensiones.

7. La honestidad ha sido percibida como importante (7.7%) en la sociedad y en la empresa (5.48%) y no tanto en la familia (4.16%) lo cual es curioso que suceda en Trabajo en equipo y si se compara con resultados de otras investigaciones previas donde la honestidad ha estado siempre dentro de los tres valores más seleccionados. En esta investigación su selección promedio la ubicó de séptimo valor preferente.
8. Al haber sido analizados otros valores, cabe mencionar como conclusión que:
    - La visión/Objetividad fue considerada muy significativa en la empresa (10.81%), importante en la sociedad (6.73) y no tanto en la familia (2.49%).
    - La tolerancia ha sido el valor más constante y similar en las tres dimensiones estando siempre en el orden del 7%.
    - La toma de decisiones es mucho más importante en la empresa (6.23%) que lo es en la familia (2.29) y en la sociedad (3.19).
    - De modo similar sucedió con el Conocimiento/Aprendizaje que es importante en la empresa (6.09) y poco relevante en familia (1.04%) y en sociedad (2.5%).
    - En el caso de la Equidad/Justicia, en la Sociedad fue muy significativa (11.52%) pero menos considerada en la empresa (4.45%) y aún menos en la familia (2.98%).

Recomendaciones

1. La posibilidad de llevar a cabo estudios similares pero con muestras diferentes es un reto a realizar. Muestras dirigidas a niveles académicos diferentes, a personas de otros países y/o regiones, así como a grupos de individuos concentrándose más en profesiones específicas, son siempre atractivos para poder generar comparaciones y relaciones entre los resultados obtenidos.
2. Si se aplican los cuestionarios a estudiantes y educadores de modo longitudinal, se podría obtener a través del tiempo, la importancia de los valores en las tres dimensiones y su influencia, similitudes o diferencias cuando estén ya trabajando como profesionales en las distintas empresas donde laboren.

Referencias

Arcienaga, L., Woehr, D. y Poling, T. (2008). El impacto de la diversidad de valores en los equipos sobre las variables de proceso y el desempeño de la tarea. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 40, (3), 523-538.

Bañon A., Guillén M., y Ramos N. (2011). La empresa ética y responsable. *Universia Business Review,* (30), 32-43.

Berríos, M. C. & Martínez L. (2008). Todo lo que quieras saber sobre la negociación, la mediación y la solución de conflictos. (Everything you need to know about negotiation, mediation, and conflict solutions). *Debates* IESA • 13 (3) 4-10.

Briceño, S., Mejías, I., y Moreno F. (2010). La comunicación corporativa y la responsabilidad social. *Daena: International Journal of Good Conscience.* 5 (1) 37-46.

Chavez, G. (1999). *Laboratorio de ética y moral (Ethics and moral laboratory*). Caracas, Venezuela: ENAHP

Chen, C. & Yang, C. (2012). The Impact of Spiritual Leadership on Organizational Citizenship Behavior: A Multi-Sample Analysis. *Journal of Business Ethics.* 105, 107-114.

Conroy, M. A. (2000). *101 Ways to integrate personal development into core curriculum.* Lanham, Maryland: University Press of America

DeRoche, Edward F., & Williams, Mary M. (2001). *Character education*. Lanham, MD: The Scarecrow Press.

De Sendagorta E. (2008). El Humanismo en el Liderazgo Empresarial. *Journal de Empresa y Humanismo*. 11 (2) 11-32.

Diaz, M., Peña, M., & Castellanos, B. (2013). El liderazgo y las relaciones interpersonales dentro del clima organizacional. *Revista Global Conference on Business and Finance Proceedings,* 8 (2), 918-924.

Elango, B., Paul, K., Kundu, S., Paudel, S. (2010). Organizational Ethics, Individual Ethics, and Ethical Intentions in International Decision- Making. *Journal of Business Ethics*. (97) (543-561).

Elms, Heather. Brammer, Stephen. Harris, Jared D. Phillips, Robert A. (2010). New Directions in Strategic Management and Business Ethics. *Business Ethics Quarterly.* (20) (401-425).

Eyre L., & Eyre, R. (1993). *Teaching your children values*. New York: Simon and Schuster.

Ferrer, J. (2010). Eticidad en organizaciones humanas: reto en la construcción de un balance social de futuro. *Multiciencias*, 7 (3) 319-328.

Freeman, G.T. (2011). Spirituality and Servant Leadership: A Conceptual Model and Research Proposal. *Emerging Leadership Journeys*. 4 (1) 120-140.

Graham, S. (2005). Doing what comes naturally? Why we need a practical ethics of teamwork. *The international Journal of Human Resource Management*. 16 (2) 202-218.

Graham J.L. & Mark, N. (2003). The Chinese negotiation. *Harvard business review*. 81 (10) 1-10.

Holmes, R. L. (2003). *Basic Moral Philosophy*. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.

Joseph, C. y Sailakshmi, S. (2011). Spiritual intelligence at work. *The IUP journal of Soft skills.* 5 (4) 21-30.

Kagan, S. (2001). Teaching for Character and Community. Educational Leadership, 59 (2) 50-55.

Karakas, F., & Sarigollu, E. (2013). The Role of Leadership in Creating Virtuous and Compassionate Organizations: Narratives of Benevolent Leadership in an Anatolian Tiger. *Journal Of Business Ethics*, 113 (4) 663-678.

Kayaa, N., Kocb, E. & Topcuc, D. (2010). An exploratory analysis of the influence of human resource management activities and organizational climate on job satisfaction in Turkish banks. *The International Journal of Human Resource Management.* 21 (11) 2031–2051.

Keyton, J. & Beck, S. J. (2008). Team attributes processes, and values: A pedagogical framework. *Business Communication Quarterly*. 71 (4) 488-504.

DOI: 10.1177/1080569908325863

Läms, A., y Pučėtait, R. (2006). Development of organizational trust among employees from a contextual perspective. *Business Ethics: A European Review*. 15 (2) 130-141.

Lin, C. P., Baruch, Y. & Shih, W. C. (2012). Corporate Social Responsibility and Team Performance: The Mediating Role of Team Efficacy and Team Self-Esteem. *J Bus Ethics* 108 (167–180). DOI 10.1007/s10551-011-1068-6

Mercader, V. (2006). *A study of ethical values of college students.* Ed.D. University of South Florida.

Mercader, V. (2009). Estudio comparativo de la importancia de los valores éticos en los estudiantes y profesores (A comparative study of the importance of ethical values of college students and professors). Ponencia presentada en el *XIII Congreso de ACACIA*. Ciudad de México.

Mercader, V. y Velarde, H. (2010). Estudio de la influencia de cualidades y valores de los profesionistas. Ponencia presentada en el *XIV Congreso de ACACIA*. Monterrey, México.

Mercader, V. (2011). *Influencia de la comunicación y de los valores éticos en la empresa, familia y sociedad.* ACACIA Ponencia en el *XVI Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas A.C. ACACIA*. Edo. de México. 22 al 25 de Mayo del 2012.

Mercader, V. (2013). Influencia del Comportamiento Organizacional y de los Valores Éticos en las Empresas y en la Sociedad. Ponencia en el *XVII Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas A.C. ACACIA* – Guadalajara, Edo. de Jalisco. 23 al 26 de Abril del 2013.

Mercader, V. (2013). Influence of ethical values on conflict solutions. *Eastern & indigenous perspectives on conflict resolution*. Ed.: Pathak, Yaswant. PA, USA: International center for Cultural studies USA Inc.

Mercader, V. (2014). *Estudio de valores éticos relacionados con la Solución de Conflictos, la Comunicación, la Calidad de Vida y de Trabajo y el Comportamiento Organizacional en las empresas, familias y sociedad.* Ponencia en el *XVIII Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas A.C. ACACIA* – Tijuana, Edo. de Baja California. 22 al 25 de Abril del 2014.

Michaelson, C. (2010). Revisiting the Global Business Ethics Questions. *Business Ethics Quarterly*. 20 (2) 237-251.

Park, J. G. & Kwon, B. (2013). Literature Review on Shared Leadership in Teams. *Journal of Leadership, Accountability and Ethics*. 10 (3) 28-36.

Peterson, C., & Seligman, M. (2004). *Character Strengths and Virtues.* Oxford University Press.

Prada, R., (2013). La Adaptación al Cambio y el Servicio: Claves del Liderazgo en el Mejoramiento de la Productividad en las Organizaciones. *Revista de estudios avanzados de Liderazgo.* 1 (2) 45-50.

Ramírez F., Sánchez M. y Quintero, H. (2005). El papel de los valores en la identidad corporativa. *Revista Negotium*. 1 (1) 35-54.

Rodriguez, A. y Aguilera, J.C. (2005). Persona ética y organización: Hacia un nuevo paradigma organizacional. *Cuadernos de Difusión.* 10, (18-19) (61-77).

Sarramona, J. (2005). Un nuevo desafío a la educación actual: las competencias como metas curriculares. *Pensamiento educativo*. Santiago de Chile. (36) 33-49.

Seeger, M. W. y Sellnow, T. L. (2007). *Crisis communication and the public health*. Cresskill: Hampton Press.

Valentine, S., Godkin, L., Fleischman, G. M. & Kidwell, R (2011). Corporate Ethical Values, Group Creativity, Job Satisfaction and Turnover Intention: The Impact of Work Context on Work Response. *Journal of Business Ethics*. (98) 353–372. DOI 10.1007/s10551-010-0554-6.

Vessels, G. (1998). *Character and Community Development.* Westport, CT: Praeger

Vohra, N. & Sheel, R. (2012). Corporate Social Responsibility: Practice Theory, and Challenges. Vikalpa: *The Journal for Decision Makers*. (37) 73-76.

Whatley, L. & Kliewer, H. (2013). Contextual Influences on Team Effectiveness & Consultant Identity: Implications for Consulting & Consultation. *Journal of Leadership, Accountability and Ethics*. 10 (1) 92-108.

Resumen de Tablas y Figuras

Tabla 1. Necesidad del Trabajo en Equipo en las empresas
Tabla 2. Conceptos a considerar y que aplican a los Valores éticos y el Trabajo en equipo.
Tabla 3. Número de participantes y de respuestas
Tabla 4. Sexo o Género de los participantes
Tabla 5. Edades de los participantes
Tabla 6. Nacionalidad de los participantes
Tabla 7. Grado académico.
Tabla 8. Tipo de profesión en mujeres y hombres.
Tabla 9. Necesidad de los equipos de trabajo en las empresas, familia y sociedad.
Tabla 10. Valores éticos seleccionados en empresas, familia y sociedad, en porcentajes.
Tabla 11. Valores éticos en porcentajes en Empresas, familia y sociedad y totales.
Tabla 12. Síntesis de Valores éticos más seleccionados dados en porcentajes.

Figura 1. Categorización de Valores (Mercader, 2006)
Figura 2. Valores éticos del Trabajo en equipo en las empresas.
Figura 3. Valores éticos del Trabajo en equipo en las familias.
Figura 4. Valores éticos del Trabajo en equipo en la sociedad.
Figura 5. Valores éticos del Trabajo en equipo en empresas, familia y sociedad.

La autorregulación en estudiantes de mercadotecnia.

Laura Mayela Ramírez Murillo

Salvador Ceja Oseguera

Resumen

El aprendizaje autorregulado juega un papel importante en la formación del profesionista; en el caso de los estudiantes de mercadotecnia es fundamental ya que no sólo deben ser capaces de aplicar los conocimientos obtenidos en clase, sino que además deben desarrollar competencias autónomas e independientes, así como manejar estrategias propias de aprendizaje, formarse actitudes positivas y contar con una alta motivación. El objetivo de esta investigación consiste en analizar el grado de aprendizaje autorregulado que se percibe en los alumnos de mercadotecnia. Se trata de una investigación no experimental, cuantitativa, descriptiva y transversal simple Los resultados obtenidos muestran que en la autorregulación influyen de manera especial el contexto familiar, los profesores y las actitudes del alumno. También se encontró que las mujeres desarrollan más el aprendizaje autorregulado.

Palabras clave: Mercadotecnia, Autorregulación, Aprendizaje.

Introducción

La autorregulación es un concepto utilizado con frecuencia en la pedagogía y en la psicología; en los años recientes este concepto se ha empleado en las áreas que estudian de cerca las competencias (conocimientos, habilidades, actitudes y valores), así como las motivaciones que se desarrollan en el ser humano en los diferentes escenarios donde se desenvuelve. En las ciencias económicas se van incrementando investigaciones al respecto.

Desde la educación existen varias investigaciones que abordan el tema de la autorregulación intentando de explicar en qué consiste y cómo se puede potencializar su desarrollo. Algunos trabajos analizan los diferentes procesos que se deben generar

para que la autorregulación ocurra y proponen modelos específicos (Pintrich, 2000; Zimmerman, 2000; Bandura, 2001; Puustinen y Pulkkinen, 2001); otros trabajos intentan explicar las diferentes estrategias de aprendizaje que existen y que lo favorecen (Valle, González, Cuevas, Fernández, 1998; Ley y Young, 2001; Torrano y González, 2004); algunas investigaciones explican la estrecha relación existente entre las conductas en el aula, las actitudes y las motivaciones (Eisenberg, 2000; Brock 2000; Chance 2001; Soto, 2001; Trillo, 2003; Dembo, Junge y Lynch, 2004; Morales 2006).

En el campo de las ciencias económico-administrativas existen investigaciones enfocadas al estudio de las nuevas estrategias de aprendizaje en los espacios virtuales, como el e-learning y el b-learning, en donde se considera que los hipermedios facilitan a los estudiantes el desarrollo del aprendizaje autorregulado (Sugre, 2000; Peñalosa, Landa y Vega, 2006; Llorante, 2013); algunas investigaciones más se enfocan a conocer cómo se desarrolla y aplica en los estudiantes de las áreas de negocios (León y Carrea, 2007; González, De Juan, Parra, Sarabia y Kanther, 2010; Vives-Varela, Durán-Cárdenas, Valera-Ruíz, Fortoul, 2013).

El propósito de esta investigación consiste en analizar el desarrollo del aprendizaje autorregulado en los alumnos de mercadotecnia, con la intención de descubrir cuáles son las capacidades y posibilidades que tienen los estudiantes de esta área para ser personas autónomas, independientes y capaces de afrontar los retos que se les presenten. Este tipo de estudios contribuyen a reforzar la idea de que el proceso de autorregulación es fundamental en la formación de todo profesional, y de manera especial, en este caso, en los mercadólogos.

El estudio se ha dividido en siete secciones: la introducción, el objetivo general, el marco teórico, el modelo de estudio, la metodología utilizada, seguida de la discusión de resultados, para finalizar con las conclusiones.

Objetivo General

Determinar el nivel de desarrollo de la autorregulación en la formación profesional de los alumnos de mercadotecnia.

Marco Teórico

Aprendizaje Autorregulado

Para Bandura (2001) el aprendizaje autorregulado se relaciona con la perspectiva socio-cognitiva, según la cual el aprendizaje consiste en la interacción de procesos personales (cognitivos, motivacionales/afectos y biológicos). Para este autor la autorregulación va muy de la mano de las motivaciones, el autoconcepto y las experiencias de dominio (éxito/fracaso) en sus diferentes actividades. Según Zimmerman (2000) la autorregulación se relaciona con el grado en que los alumnos tienen un papel activo en su propio aprendizaje y está relacionado con otros conceptos importantes como la cognición, la metacognición, la motivación, la conducta y el contexto donde se desarrolla el estudiante. Para Pintrich (2000) el aprendizaje autorregulado es un proceso formado por cuatro aspectos muy parecidos a los propuestos por el anterior autor, los cuales tienen que ver con la cognición, la motivación/afectividad, el comportamiento y el contexto (Tabla 1).

Tabla 1

Corrientes teóricas del Aprendizaje Autorregulado

Autores	Características
	• Su objetivo es clasificar y analizar los distintos procesos que implican

Pintrich	el aprendizaje significativo. • Consideró que existen cuatro fases: La primera la llama Planificación, donde los alumnos deben establecer las metas de su conocimiento, activando sus conocimientos previos, estableciendo el tiempo y el esfuerzo de la tarea y activando las creencias del valor de la tarea y sus emociones. • La segunda fase la llama Autoobservación: consiste en tener conciencia y auto-motivarse ante la realización de la tarea, del esfuerzo y del tiempo empleado y de la necesidad de ayuda. • La tercera fase es el Control: implica que el alumno debe buscar una serie de estrategias cognitivas y metacognitivas que lo ayuden en su motivación, persistencia y búsqueda de ayuda. • La última fase la llama de Evaluación, en donde el alumno lleva a cabo juicios, en donde evalúa la tarea realizada y el contexto.
Bandura	• La autorregulación de la conducta tiene que ver mucho con los rasgos globales de la personalidad del individuo. • Considera que las creencias de auto eficiencia son los mejores elementos de la motivación.
Zimmerman	• La autorregulación es un conjunto de habilidades de automanejo de contingencias ambientales, en donde los alumnos adquieren un sentido de control personal. • La Autorregulación es un proceso donde se incluyen pensamientos, sentimientos y acciones con el objetivo de cumplir metas. • Establece tres etapas para adquirir la autorregulación: La primera la llama Premeditación, en donde los alumnos deben generar sus metas básicas, determinar sus estrategias y tener expectativas de resultados. • La segunda la llama de Desempeño, en donde se encuentra la fase del autocontrol, auto instrucción y auto experimentación. • La tercera etapa la llama Autorreflexión, en donde los alumnos evalúan su propio desempeño.

FUENTE: Elaboración Propia.

El aprendizaje autorregulado se presenta cuando los alumnos saben utilizar una serie de recursos cognitivos y planificar y evaluar su aprendizaje a través de diversas estrategias de aprendizaje que favorecen su acción como sujetos activos que construyen su propio conocimiento. Según Valle et al., (1998, p. 56) las estrategias de aprendizaje “constituyen actividades conscientes e intencionales que guían las acciones a seguir para alcanzar determinadas metas de aprendizaje” (Tabla 2), mientras que para Torrano y González (2004) consisten en una serie de herramientas que ayudan a los estudiantes a procesar mejor la información y a regular su aprendizaje. Ley y Young (2001), consideran a las estrategias de aprendizaje como una serie de pautas

generales para la instrucción, en donde los alumnos puedan evitar las distracciones internas y del entorno y mantener la atención y el esfuerzo en la tarea que estén realizando.

Tabla 2

Estrategias de Aprendizaje

Estrategias	Características	Tipos
Cognitivas	Hacen referencia a la integración del nuevo material con el conocimiento previo.	Estrategias de Repetición: Mecanismo de memoria para mantener las ideas a corto plazo y transferirlas a largo.
		Estrategias de Elaboración: Integra los materiales informativos relacionando la información.
		Estrategias de Organización: Integra los elementos informativos nuevos y viejos en un todo coherente.
		Estrategias de Selección: Discrimina la información más relevante.
Metacognitivas	Es la planificación, control y evaluación de los estudiantes de su propia cognición.	Variables personales: Son los conocimientos que tiene la persona sobre sí mismo, de sus capacidades y limitaciones.
		Variables de la tarea: Reflexión sobre el tipo de tarea que tiene que realizar.
		Variables de estrategia: Incluye los elementos que pueden utilizar para resolver la tarea.
Manejo de Recursos	Son las estrategias de apoyo.	Tiempo y lugar de estudio.
		Regulación del esfuerzo.
		Aprendizaje “con otros”.
		Búsqueda de ayuda.

FUENTE: Elaboración Propia.

Actitudes y Motivaciones

Las actitudes y motivaciones también se han considerado estrategias de apoyo al aprendizaje autorregulado, ya que ellas incrementan la persistencia y motivan el uso de las estrategias de aprendizaje. Las diversas definiciones de actitudes se han agrupado en tres bloques principales. En el primero, autores como Soto (2001) y Trillo (2003), quienes subrayan el aspecto emocional de la actitud; para ellos las actitudes son ideas cargadas de contenido emocional que predispone al individuo a actuar de particular manera ante diferentes situaciones. En el segundo se encuentran autores como Morales (2006), quien destaca el elemento cognitivo que indica que las actitudes son

una predisposición de los individuos para valorar de manera favorable o desfavorable algún símbolo, objeto o aspecto existente. El tercer grupo, representado por Eisenberg (2000), Brock (2000) y Chance (2001), se interesa por la influencia de las actitudes hacia la conducta; comentan que son una respuesta implícita que produce una tensión considerada socialmente importante o una propensión organizada para pensar, sentir, percibir y comportarse de cierta forma ante un objeto.

Las motivaciones están íntimamente ligadas al aprendizaje autorregulado. Entre más competente se sienta el estudiante más motivado estará y mejor empleará sus capacidades existentes y sus conocimientos; tendrá mayor eficiencia en adquirir nuevas capacidades y conocimientos, y será capaz de transmitir estas nuevas habilidades y conocimientos a otras situaciones. Para Dembo, Junge y Lynch (2004) la motivación será más efectiva si se utilizan una serie de estrategias: en primer lugar, la orientación de metas, ya que es evidente que los estudiantes exitosos se proponen metas con más frecuencia que los estudiantes con bajos niveles de desempeño; en segundo lugar las expectativas, en donde el alumno está convencido de que puede efectuar una tarea; en tercer lugar, el componente afectivo y el contexto, que serían los medios de apoyo para el proceso de aprendizaje.

Aprendizaje autorregulado en las ciencias económicas

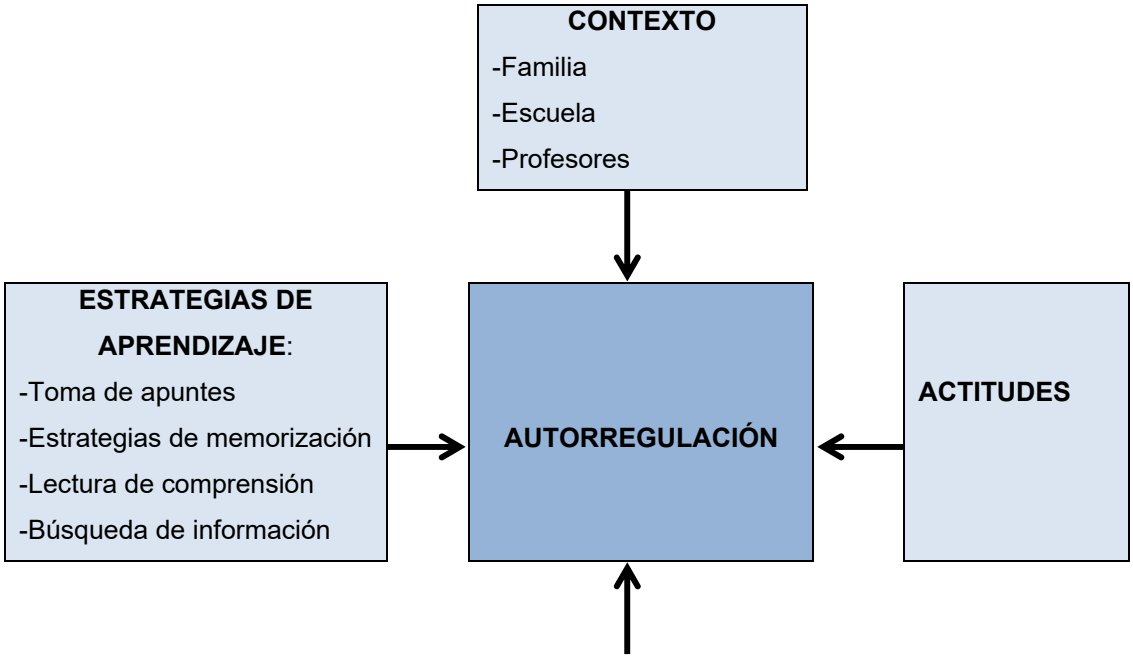
En el campo de formación para las ciencias económicas, el aprendizaje autorregulado se ha insertado de manera especial en el campo virtual (León y Correa, 2007). En el campo de la Mercadotecnia cada vez se enfatiza más el desarrollo de este tipo de competencias en los alumnos, como se puede observar en el incrementado del manejo de grupos de gestión, la utilización de salas virtuales, el empleo del método de casos reales en donde los alumnos deben descubrir toda la información adicional necesaria para entender este tipo de trabajos, y el desarrollo de proyectos para las empresas en donde los alumnos experimentan la toma de decisiones (González, De Juan, Parra, Sarabia y Kanther, 2010). El aprendizaje autorregulado se ha convertido en un proceso

donde los individuos deben adaptarse permanentemente al contexto socioeconómico dinámico y cambiante.

Modelo de estudio

Para realizar el análisis del desarrollo del aprendizaje autorregulado en los alumnos de Mercadotecnia en su formación profesional, se adaptó el modelo de aprendizaje autorregulado propuesto por Pintrich (2000) y Zimmerman (2000), el cual propone cuatro dimensiones: (1) El entorno del aprendizaje, que analiza la influencia de la familia y el aula; (2) Las estrategias de aprendizaje, que consisten en analizar la integración de nuevos temas (estrategias cognitivas) y la planificación de lo aprendido (estrategias metacognitivas); (3) Las actitudes, que se refieren a los elementos cognitivos, emocionales y conductuales que influyen en los alumnos; y (4) Las motivaciones, que se entienden como los impulsos internos y externos de los alumnos para realizar una acción (Tabla 3).

Tabla 3. Modelo de Aprendizaje Autorregulado



MOTIVACIONES

FUENTE: Elaboración propia.

Metodología

Se diseñó una investigación no experimental, cuantitativa, descriptiva y transversal simple, para analizar el desarrollo del aprendizaje autorregulado en los alumnos de Mercadotecnia que estudian en el área de negocios de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, adaptando los Modelos de Aprendizaje Autorregulado de Pintrich (2000) y Zimmerman (2000). De los datos de los alumnos inscritos en la modalidad presencial del área de negocios, en la carrera de Mercadotecnia, proporcionados por el Departamento Escolar, se encontró que 158 alumnos se encuentran inscritos en dicha carrera. La muestra calculada con un 95% de intervalo de confianza y un 7% de error de estimación fue de 88 encuestados. El instrumento de recolección de datos se estructuró con 50 ítems medidos en una escala Likert 5, donde la posición 1 corresponde a *Totalmente en desacuerdo* mientras que la posición 5 corresponde a *Totalmente de acuerdo,* mismos que se distribuyeron en las cuatro dimensiones que presenta el modelo: contexto del aprendizaje, estrategias de aprendizaje, actitudes y motivaciones, evaluados con 12, 11, 16 y 11 ítems respectivamente. La prueba piloto se realizó con 32 alumnos del área de humanidades, lo que permitió afirmar que el instrumento de recolección de datos es confiable porque el Alfa de Cronbach global y el de cada una de las dimensiones es mayor a 0.65 (Tabla 4).

Tabla 4. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

CATEGORÍAS	ALFA DE CRONBACH
Global	.956
Contexto del aprendizaje	.918
Estrategias de aprendizaje	.868
Actitudes	.901
Motivaciones	.768

Igualmente es válido porque de acuerdo a Vila, Küster y Aldás (2002) todas las correlaciones son significativas y a su vez son menores que el Alfa de Cronbach de la correspondiente dimensión (Tabla 5).

Tabla 5. Validación del instrumento de recolección de datos

	Contexto del aprendizaje	Estrategias de aprendizaje	Actitudes	Motivaciones
Contexto del aprendizaje	.918			
Estrategias del aprendizaje	.665**	.868		
Actitudes	.747**	.748**	.901	
Motivaciones	.692**	.603**	.758**	.768
**La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)				

Hipótesis

Se plantean las siguientes hipótesis

.

H1: El contexto es el que principalmente determina el desarrollo del aprendizaje autorregulado.

H2: Las estrategias de aprendizaje son las que principalmente determinan el desarrollo del aprendizaje autorregulado.

H3: Las competencias son las que principalmente determinan el desarrollo del aprendizaje autorregulado.

H4: Las actitudes son las que principalmente determinan el desarrollo del aprendizaje autorregulado.

H5: Las mujeres presentan mayor desarrollo del aprendizaje autorregulado que los hombres

Resultados

Se llevó a cabo un análisis estadístico en dos etapas: en la primera se realizó un análisis de tablas de contingencia; en la segunda, se realizó un análisis factorial confirmatorio y un análisis descriptivo, empleando el programa SPSS versión 21.

Análisis de tablas de contingencia.

Las tabulaciones cruzadas elaboradas fueron las siguientes: Tablas de contingencia entre sexo y de las cuatro dimensiones analizadas (Tablas 6, 7, 8 y 9)

La siguiente tabla nos muestra que en la dimensión *contexto del aprendizaje* los hombres consideran que la familia es un elemento muy importante al momento de esforzarse en sus estudios (88.5 %) y que el ambiente de la escuela sí propicia el fortalecimiento de sus estudios (82.5 %); en el caso de las mujeres, consideran que sus padres sí están al pendiente de sus estudios (88.2 %) y que los profesores propician la participación de los estudiantes (87.9 %) (Tabla 6).

Tabla 6. Tabla de contingencia entre el sexo y el contexto del aprendizaje

Contexto del aprendizaje	Hombres %	Mujeres %
Mi familia se preocupa por mis estudios	**88.5**	**88.2**
Mi familia está al pendiente de mis logros escolares	75.3	82.1
Mi familia me estimula a tener notas altas	72.5	83.6
Las instalaciones de la escuela son adecuadas para apoyar mis estudios	77.1	83.1
El ambiente en la escuela es el adecuado para fortalecer mis estudios	**82.5**	83.0
Los profesores son entusiastas en los que enseñan	75.6	77.0
Existe una alta interacción profesor- estudiante	75.3	86.2
Los profesores me comentan cómo puedo mejorar en mis estudios	75.5	82.1
Los profesores siempre propician la participación de los alumnos	80.6	**87.9**
La participación en equipo tiene una ponderación alta en la calificación final	74.5	86.8
Los programas de las asignaturas tienen programas claros	77.8	83.4
Los profesores le dan más importancia a lo aprendido que a la nota	76.8	85.3

Por lo que se refiere a la dimensión *estrategias de aprendizaje,* son las mujeres las que perciben que utilizan más las estrategias para aprender que los hombres. Ellas sostienen que siempre se fijan objetivos para organizar sus tareas (87.0%) y revisan sus

apuntes antes de entrar a sus clases (83.2%). Mientras que los hombres consideran que establecen objetivos en la organización de sus tareas (85.6%), y aplican un método específico para la realización de las mismas (81.2%) (Tabla 7).

Tabla 7. Tabla de contingencia entre el sexo y las estrategias de aprendizaje

Estrategias de aprendizaje	Hombres %	Mujeres %
Reviso mis apuntes y hago esquemas de los conceptos e ideas importantes	73.5	80.2
Copio y tomo notas y recito definiciones	75.3	79.1
Hago resúmenes de las principales ideas de las asignaturas	72.5	78.6
Usualmente memorizo todo lo que puedan preguntar antes de un examen	67.1	73.1
Leo los apuntes hasta que entiendo los conceptos importantes	75.5	85.0
Me fijo objetivos para organizar mis tareas	**85.6**	**87.0**
Aplico un método para la realización de una tarea	**81.2**	79.0
Reviso mis materiales antes de entrar a una clase	65.3	**83.2**
Intento investigar los apuntes y conceptos que no entiendo	75.5	79.1
Cuando leo textos extraigo las ideas principales del tema	80.6	82.9
Adapto mi forma de estudiar al estilo del profesor	74.5	81.8
Si no tengo apuntes busco información en otras fuentes.	72.3	79.1

En la tabla 8 puede observar que las mujeres son las que tienen mayores actitudes positivas, como en el caso de que les gustan las asignaturas de su carrera (91.2 %), y les parecen interesantes (89.1). En el caso de los hombres se observa que les gustan las materias de su carrera (89.1 %) y que recomendarían el programa de estudio (86.5 %).

Tabla 8. Tabla de contingencia entre el sexo y las actitudes

Actitudes	Hombres %	Mujeres %
Soy una persona hábil en las actividades en clase	83.5	80.2
Soy capaz de asistir a clases en forma regular	82.3	85.1
Se me dan bien las tareas en equipo	82.5	88.6
Se me facilitan los exámenes de opción múltiple	77.1	79.1
Se me facilitan los exámenes donde expongo mis ideas	81.5	83.0
Comprendo los conceptos de las asignaturas	85.6	77.0
La mayoría de las asignaturas me gustan	**89.3**	**91.2**

La mayoría de las asignaturas son interesantes	81.5	**89.1**
La mayoría de las asignaturas son útiles para mi carrera	87.6	88.9
Recomendaría el programa de estudios de mi carrera	**86.5**	87.8
Las calificaciones son el resultado de mi esfuerzo, y esto depende de mí	79.6	81.6
La calificación de las materias depende de factores que yo puedo controlar	77.5	82.0
Las calificaciones reflejan mis habilidades por lo que la nota depende de mí	81.2	83.4
Prefiero sacar buenas calificaciones aunque no entienda los conceptos	76.3	77.4
Considero un éxito aprender nuevas formas de hacer mis tareas	80.1	81.2
Quiero aprender y comprender todo lo que pueda de las asignaturas	76.2	79.2

Por lo que se refiere a la tabla de contingencia entre la dimensión *motivaciones* y sexo, se puede observar que son las mujeres las que tienen mayores motivaciones para estudiar que los hombres. En el caso de las mujeres se observa que se sienten más satisfechas si aprenden a mejorar sus habilidades (89.1 %) y quieren tener buenas notas para superar a sus compañeros (88.2 %). En el caso de los hombres se les observa más competitivos que las mujeres ya que quieren tener mejores promedio que sus amigos (85.7 %) y el participar en clase los hace sentir más a gusto en su desempeño (85.3 %) (Tabla 9).

Tabla 9. Tabla de contingencia entre el sexo y motivaciones

Motivaciones	Hombres %	Mujeres %
Me sentiré satisfecho si aprendo y mejoro mis habilidades en las asignaturas	83.5	**89.1**
Participar en la clase me hará sentir más a gusto	**85.3**	87.1
Estudiar las asignaturas me hará sentir bien	82.5	83.6
Las actividades de clase me generan interés	83.1	87.1
El tiempo qué dedico al estudio afectará a mi vida social	75.5	77.0
Simplemente cumplo los requerimientos de clases, nada más	75.6	77.0
Obtengo buenas notas para mejorar mi promedio final	75.3	81.2
Obtengo buenas notas por el prestigio que ello conlleva ante mis compañeros	78.5	79.1
Obtengo buenas notas porque representa un orgullo para mi familia	80.6	82.9
Obtengo buenas notas porque quiero ser un excelente profesionista	74.5	86.8
Tengo buenas notas porque quiero tener mejor promedio que	**85.7**	**88.2**

mis amigos		

Análisis Factorial confirmatorio de la muestra.

Con respecto a la muestra de los estudiantes de mercadotecnia, se efectuó el análisis factorial confirmatorio de medida con 29 ítems y 4 factores, para establecer en las hipótesis si los factores están relacionados o son independientes, y el peso de cada variable en el factor estudiado. Esto se confirma por medio de las correlaciones. También se utilizó para determinar la bondad de ajuste a partir de la prueba chi-cuadrada para confirmar el ajuste global del modelo y confirmar la prueba de hipótesis (Vallejo 2013).

En el primer análisis factorial confirmatorio de la dimensión *contexto del aprendizaje*, con 12 ítems, se tiene una bondad de ajuste de chi-cuadrada= 117.899, *p-value* = .000, lo que significa que el modelo es aceptable. En el análisis descriptivo se puede observar que las variables más significativas son: que el apoyo de la familia y que tenga un acompañamiento de los logros de los alumnos es un factor muy importante para el estudiante (4.76) y (4.51); que es importante el ambiente de la escuela para fortalecer el grado de aprendizaje autónomo (4.19). La media de la dimensión es de 4.05, siendo esta dimensión la más importante para el aprendizaje autorregulado. En cuanto a la carga factorial se pudo detectar que los factores más significativos son: que los alumnos manifiestan que el ambiente de la escuela les ayuda a su aprendizaje y que existen elementos de apoyo a sus estudios, como las instalaciones, y que los programas de estudio sean claros (Tabla 10).

Tabla 10. Estadístico descriptivo, correlación y carga factorial de la dimensión contexto del aprendizaje

Dimensión	Ítem	μ	σ^2	r2	Factor
	CA1	**4.76**	.804	1.000	.274
	CA2	**4.51**	.827	0.532	.203

Contexto del aprendizaje	CA3	4.35	1.035	0.413	.204
	CA4	4.05	1.273	0.449	.447
	CA5	**4.19**	1.031	0.322	**.528**
	CA6	3.94	1.273	0.159	.268
	CA7	3.96	1.045	0.678	.239
	CA8	3.82	1.246	0.987	.186
	CA9	4.14	1.185	0.778	.345
	CA10	3.39	1.966	0.354	.011
	CA11	3.69	1.135	0.789	.354
	CA12	3.89	1.039	0.567	.093
	Promedio	4.05			

μ= 4.05 lo que implica que esta es la primera dimensión más importante.

En el segundo análisis factorial confirmatorio de la dimensión *estrategias de aprendizaje*, con 12 ítems, se tiene una bondad de ajuste de chi-cuadrada= 14.256 *p-value* = .000, lo que significa que el modelo es aceptable. En el análisis descriptivo se puede observar que las variables más significativas son: que los alumnos se fijan objetivos para terminar un proyecto y que sí aplican métodos para realizar una tarea. Esta dimensión tiene un media global de 3.60, siendo la dimensión menos significativa para el alumno. En cuanto a la carga factorial se pudo detectar que los más significativos son: los alumnos aceptan que memorizan mucha de la información que presentan en sus exámenes y coinciden con el análisis descriptivo en el sentido de que sí consideran que se fijan objetivos para realizar una tarea y sí aplican métodos para la realización de las mismas (Tabla 11).

Tabla 11. Estadístico descriptivo, correlación y carga factorial de la dimensión estrategias de aprendizaje

Dimensión	Ítem	μ	σ^2	r2	Factor
Estrategias de aprendizaje	EA1	3.59	1.486	1.000	.256
	EA2	3.25	1.477	0.532	.184
	EA3	3.29	1.452	0.413	.149
	EA4	3.48	1.494	0.449	**.493**
	EA5	3.50	1.195	0.322	.268
	EA6	**4.09**	1.210	0.159	**.623**
	EA7	**3.85**	1.185		**.701**
	EA8	3.80	1.399		.043
	EA9	3.43	1.505		.364

	EA10	3.80	1.008		.234
	EA11	3.76	1.264		.273
	EA12	3.44	1.284		.481
	Promedio	3.60			

μ= 3.60 lo que implica que esta es la segunda dimensión más importante.

El tercer análisis factorial confirmatorio de la dimensión *actitudes*, con 16 ítems, tiene una bondad de ajuste de chi-cuadrada= 22.152 *p-value* = .000, lo que significa que el modelo es aceptable. En el análisis descriptivo se puede observar que las variables más significativas son: que los alumnos saben realizar sus tareas en equipo y prefieren exámenes abiertos en donde pueden exponer sus ideas. Esta dimensión tiene un media global de 3.93, siendo la segunda dimensión más importante. En cuanto a la carga factorial se pudo detectar que los factores más significativos son: que los alumnos consideran que la mayoría de sus asignaturas son interesantes y les gusta y consideran que las calificaciones que obtienen sí son el producto de su esfuerzo y dedicación (Tabla 12).

Tabla 12. Estadístico descriptivo, correlación y carga factorial de la dimensión actitudes

Dimensión	Ítem	μ	σ^2	r2	Factor
Actitudes	AC1	4.05	.928	1.000	.354
	AC2	4.09	.911	0.532	**.503**
	AC3	**4.40**	1.095	0.413	.245
	AC4	4.00	1.034	0.449	.417
	AC5	**4.35**	.829	0.322	.406
	AC6	4.13	1.177	0.159	.288
	AC7	4.03	.815		**.702**
	AC8	4.09	1.072		**.721**
	AC9	4.13	1.062		**.672**
	AC10	3.96	1.321		.468
	AC11	3.95	1.538		**.701**
	AC12	4.05	1.235		.161
	AC13	3.97	1.176		.020
	AC14	3.52	1.517		**.539**
	AC15	3.56	1.172		.426
	AC16	2.75	1.845		.182

	Promedio	3.93			

μ= 3.60 lo que implica que esta es la segunda dimensión más importante.

El cuarto análisis factorial confirmatorio de la dimensión *motivaciones*, con 11 ítems, tiene una bondad de ajuste de chi-cuadrada= 3. 589 *p-value* = .000, lo que significa que el modelo es aceptable. En el análisis descriptivo se puede observar que las variables más significativas son: que los alumnos las motivaciones más importantes son que el mejorar sus asignaturas se sentirán más satisfechos y que la participación y análisis en las clases los hace sentirse más motivados. Esta dimensión tiene una media global de 3.69, siendo la tercera dimensión más importante. En cuanto a la carga factorial se pudo detectar que los factores más significativos son: que los alumnos consideran que las actividades de clase les generan interés y que el tiempo que le dedican a su estudio les afecta a su vida privada (Tabla 13).

Tabla 13. Estadístico descriptivo, correlación y carga factorial de la dimensión motivaciones

Dimensión	Ítem	μ	σ^2	r2	Factor
Motivaciones	MO1	**4.23**	**1.241**	1.000	**.447**
	MO2	**4.37**	1.341	0.532	.108
	MO3	3.79	1.475	0.413	.088
	MO4	4.10	1.035	0.449	**.802**
	MO5	3.97	1.011	0.322	**.844**
	MO6	2.87	1.835	0.159	**.778**
	MO7	2.32	1.373		.172
	MO8	3.95	1.147		.162
	MO9	3.00	1.862		.228
	MO10	3.88	1.527		.273
	MO11	4.17	1.430		.128
	Promedio	3.69			

μ= 3.60 lo que implica que esta es la segunda dimensión más importante.

Los resultados obtenidos permiten contrastar las hipótesis planteadas:

H1: El contexto es el que principalmente determina el desarrollo del aprendizaje autorregulado.

Según el análisis de estadística descriptiva, esta dimensión es la que tiene la mayor significancia en el aprendizaje autorregulado; igualmente en el análisis factorial se concluyó que dos factores están integrados por variables de esta dimensión, como es el caso de los factores 3 y 4, profesores y familia, por lo que no se rechaza la hipótesis de investigación.

H2: Las estrategias de aprendizaje son las que principalmente determinan el desarrollo del aprendizaje autorregulado.

Según el análisis estadístico descriptivo esta dimensión es la menos significativa en el aprendizaje autorregulado; el análisis factorial corrobora esta información, ya que sólo los factores 2 y 5 tienen variables de esta dimensión. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

H3: Las competencias son las que principalmente determinan el desarrollo del aprendizaje autorregulado.

De acuerdo al análisis estadístico descriptivo esta dimensión es la segunda más significativa, pero para el análisis factorial esta dimensión es la más importante. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis de investigación.

H4: Las actitudes son las que principalmente determinan el desarrollo del aprendizaje autorregulado.

En los resultados del análisis de estadística descriptiva se observa que esta dimensión es poco significativa para el aprendizaje autorregulado, y el análisis factorial corrobora la información, ya que sólo el factor 6 es el único que contiene variables de esta dimensión. Por lo tanto, la hipótesis de investigación se rechaza.

H5: Las mujeres presentan mayor desarrollo del aprendizaje autorregulado que los hombres

De acuerdo al análisis de tabulaciones cruzadas las mujeres son las que manifiestan mayor desarrollo en el aprendizaje autorregulado. Por lo tanto no se rechaza la hipótesis de investigación.

Conclusiones

El aprendizaje autorregulado es indispensable para los jóvenes mientras estudian y cuando salen de las universidades. Quien autorregula su aprendizaje es capaz de conocer sus fortalezas y sus debilidades durante su proceso de aprendizaje. En la vida diaria estos profesionistas estarán expuestos a resolver problemas poco claro y concretos, por lo que tendrán que ser capaces de aprender de su entorno y por su cuenta de una manera rápida. El ambiente del aprendizaje, las estrategias para aprender, las actitudes y las motivaciones, elementos fundamentales en la autorregulación, son esenciales para que estos jóvenes profesionistas enfrenten sus estudios y ejerzan eficientemente su carrera.

Corresponde a las universidades fortalecer este tipo de aprendizaje e ir más allá del intelectualismo, para que los alumnos sean más autónomos y al mismo tiempo se responsabilicen de su propio aprendizaje. La universidad debe fortalecer los métodos y las técnicas adecuadas para desarrollar en los alumnos conocimientos, habilidades y actitudes.

De acuerdo al análisis estadístico, se detectó que las dimensiones con mayor peso en el aprendizaje autorregulado fueron el ambiente del aprendizaje, donde se destaca la participación de la familia como acompañante del aprendizaje del joven, y la influencia de profesores comprometido y acompañantes de los alumnos en este proceso.

Extraña que las estrategias de aprendizaje y las motivaciones se encuentren relegadas a los últimos lugares en este estudio, por lo que se considera esto abre nuevas líneas de investigación que ayuden a entender esta situación.

Referencias

Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. *Annual Review Psychology*, 52, 1-26.

Brock, S.L. (2000). *Acción y conducta*. Barcelona: Editorial Herder.

Burnett, N. (2007). Educación para todos en 2015 ¿Alcanzaremos la meta? Informe de seguimiento de la educación para todos en el mundo 2008. *En Perfiles educativos*, 118.

Chance, P. (2001). *Aprendizaje y conducta*. México: Manual Moderno

Dembo, M. H., Junge, L. G. y Lynch, R. (2004). *Becoming a self regulated learner; implications for web based education*. Annual Conference of the American Educational Research Association, San Diego.

Eisenberg, F. (2000). Las actitudes. *Revista México del ITESM-Campus Estado de México*. 1(6), jun-jul.

González, E., De Juan, M., Parra, J., Sarabia, F. y Kanther, A. (2010). Aprendizaje Autorregulado: Antecedentes y aplicaciones a la docencia universitaria de marketing. *Revista de Investigación Educativa*, 28 (1), 171-194.

León, M. y Correa, J. M. (2007). Análisis comparativo de plataformas para la promoción del emprendizaje y aprendizaje permanente. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 6 (2), 169-179.

Ley, K. y Young, D.B. (2001). Instructional principles for self-regulation. *Educational Technology, Research and Development*, 49, 93-104.

López, S.M. (2004). *Las redes de aprendizaje: Estrategia para disminuir el aislamiento del docente de la educación no formal*. Actas de las IX Jornadas Andaluzas de Organización y Dirección de Instituciones Educativas, 201- 208.

Morales, V. P. (2006). *Medición de actitudes en psicología y administración.* Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Peñalosa, E., Landa P. y Vega, C. (2006). Aprendizaje Autorregulado: Una revisión conceptual. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 9 (2), 1-21.

Pintrich, P. R. (2000). Educational Psychology at the millennium: A look back and o lood forward. *Educational Psychologist*, 35, 221-226

Puustinen, M. y Pulkkinen, L. (2001). Models of self-regulated learning: A review. Scandinavian *Journal of Educational Research*, 45, 269-286.

Schleicher, A. (2007). Panorama de la educación 2007. Nota para México. *En Revista Perfiles Educativos*. (117).

Soto, E. (2001). *Comportamiento organizacional; impacto de las emociones*. México: Thomson Learning.

Sugre, B. (2000). *Cognite approaches to web-based instruction. Computers as cogniteve tolos*. New Jersey: Laurence Erlbaum Associates.

Torrano, F. (2004). El aprendizaje autorregulado: presente y futuro de la investigación. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 2 (1), 1-34.

Trillo, F. (2003). *La educación en actitudes y valores: dilemas de la enseñanza y evaluación.* Argentina: Homosapiens.

Valle, A., González, R., Cuevas, L. y Fernández, A. P. (1998). Las estrategias de aprendizaje; características básicas y su relevancia en el contexto escolar. *Revista de Psicodidáctica*, 6, 53-68.

Vallejo, M. P. (2013). *El análisis factorial en la construcción e interpretación de tests, escalas y cuestionarios*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Vila, N., Küster, I., &Aldás, J. (2003). Desarrollo y validación de escalas de medida en marketing. *Quadern de treball*, 104. (Nova época). Facultad d'Economía, Universitat de Valencia.

Vives-Varela, T., Durán-Cárdenas, C., Varela-Ruíz, M., Fortoul, T. (2013). La autorregulación en el aprendizaje, la luz de un faro en el mar. *Investigación en Educación Médica*, 3 (9), 34-39.

Zimmerman, B.J. (2002). Becoming self-regulated learned: An overview. *Theory into Practice*, 41, 64-72.

Factores explicativos de la funcionalidad y eficacia organizacional del posgrado en administración de la Universidad de Sonora.

Amado Olivares Leal
Josefina Ochoa Ruiz
José María Guerena de la Llata

Resumen

En esta investigación el objetivo es medir la pertinencia social del Programa de Posgrado en Administración (PPA) de la Universidad de Sonora, a través de la visión de sus actores, como lo son, sus docentes. Sus percepciones serán por un lado, la funcionalidad, y por otro lado, el grado de eficacia las cuales estarían apegadas a un modelo aplicado en universidades, y propiciar una plataforma reflexiva que permita comparar las exigencias del medio actual en cuanto a la formación de posgraduados, y contrastarlo con las funciones que esta entidad debe cumplir de acuerdo a su sentido de existencia. La investigación es de tipo descriptiva y diseño transversal, ya que se desarrolló durante el año 2015, se determinó una muestra de 13 Doctores de la planta docente del PPA, y se aplicó el paquete estadístico SPSS, versión 21. Se procesó y analizó la información y se obtuvieron correlaciones de la información, generando la valoración integral sobre la funcionalidad y eficacia del Posgrado en Administración. Se determinó que la funciones más eficaces fueron la preparación para el mundo profesional y el fomento y desarrollo de la ciencia y la menos eficaz la del fomento y desarrollo de la actividad económica.

Palabras claves: Funcionalidad, eficacia organizacional, y eficiencia organizacional.

Introducción

Antecedentes

En la actualidad la educación superior y de posgrado ha tenido un auge notorio en todo el mundo. En este sentido Didriksson (2008), señala que de acuerdo a la Organización de Naciones Unidas (ONU), en América latina, para 1950 existían 75 universidades, y en la actualidad son alrededor de 1500. Este incremento es concebido como una reacción de los gobiernos para elevar el nivel de vida de los habitantes; contribuyendo por consiguiente al desarrollo regional. Por lo tanto, las universidades y los posgrados se han convertido en actores importantes dentro de la formación de individuos para la generación de mayores impactos hacia la sociedad.

De acuerdo con datos de la Universidad de Sonora (UNISON), se inició con el Programa de Maestría en Administración (PMA) en agosto de 1978 siendo el posgrado pionero de UNISON. Durante sus 35 años de operación este programa, se le hicieron 4 actualizaciones, y finalmente en agosto del 2013 se inicia con un programa nuevo el Posgrado en Administración.

En el caso concreto de esta investigación se pretende medir la pertinencia social del Programa de Posgrado en Administración de la Universidad de Sonora, a través de la visión de sus actores, como lo son, sus docentes. Sus percepciones serán por un lado, la funcionalidad, las cuales estarían apegadas a un modelo de funcionalidad aplicado en universidades y por otro lado, el grado de eficacia (De la Orden, 2007), y propiciar una plataforma reflexiva que permita comparar las exigencias del medio actual en cuanto a la formación de posgraduados, y contrastarlo con las funciones que esta entidad debe cumplir de acuerdo a su sentido de existencia.

Problemática

En esta investigación se centra en valorar el cumplimiento funcional del Posgrado en Administración y su alineación con el entorno actual, basado en un modelo de funcionalidad y eficacia aplicado en diferentes contextos y referentes empíricos de carácter universitario.

Este análisis cifra su importancia en que las inercias y dinámicas de los sectores externos al medio educativo, externan la necesidad de transformar y evolucionar los procesos de formación de quienes egresan del posgrado. Por tanto, pudiera ser importante la generación de pautas para una revolución del pensamiento de quienes intervienen en estos procesos de formación, y así contribuyan al ajuste y alcance de la calidad exigida en los programas, así como a la satisfacción de los requerimientos del entorno profesional de la actualidad. De igual manera, este trabajo pretende reforzar las bases para valorar el cumplimiento de la pertinencia social del Posgrado como atributo que refleja los resultados y efectos de los procesos formativos que en él se imparten.

Sería importante además, que como resultado del estudio se generen estrategias y herramientas para la valoración y análisis en materia de eficacia organizacional del posgrado, y con ello se tomen las medidas pertinentes según sus planes de acción para brindar mejores resultados a la sociedad en general.

Preguntas de investigación

Esta investigación proporcionaría la valoración de ciertos parámetros que influyen en el producto que se ofrece al mercado laboral, es decir, las formas en que se generan los conocimientos de los estudiantes; Así como algunas bases de apoyo al cumplimiento de las funciones del Posgrado en Administración **(PA)**. Se pretende responder:

¿Cuál es el grado de funcionalidad y eficacia organizacional que está alcanzando el PA, en cuanto al cumplimiento de las funciones desarrolladas, y cuál es su impacto en la organización del departamento y de sus profesores?,

¿Refleja el PA el cumplimiento de metas organizacionales, el desarrollo de la mejora continua, que beneficia aparte del propio posgrado, las aspiraciones, desarrollo del estudiante y mejoraría las expectativas y resultados del empleador en cuestión?.

Objetivo

Medir el cumplimiento de las funciones del Posgrado en Administración de la Universidad de Sonora, a través de un modelo de funcionalidad universitaria, desde la perspectiva de los profesores del Posgrado. Esencialmente se pretende analizar y valorar la eficacia organizacional del Posgrado en Administración de la Universidad de Sonora, en relación al cumplimiento de sus funciones. En la Metodología de esta investigación plantearemos los objetivos e hipótesis de la investigación.

Justificación

Los beneficios que busca esta investigación se enfocan no solo para el departamento de posgrado, sino también para sus usuarios. Es necesario recordar que el posgrado en administración engloba la generalidad de los aspectos que una entidad empresarial requiere. De igual manera los beneficios se reflejan en el estudiante al encontrarse mejor capacitado, su confianza en el mundo de los negocios se verá incrementada así como sus posibilidades de mejorar en un futuro laboral con certidumbre.

De igual manera esta investigación pudiera propiciar una información generada por un instrumento internacionalmente reconocido, el cual revelaría las áreas de oportunidad que el Posgrado en Administración pudiera atender en materia funcional, y con ello otorgar resultados aún más favorables a sus espectadores.

Cabe resaltar que la Maestría en Administración aún no se encuentra entre los posgrados registrados en el Padrón Nacional de Calidad PNPC, y está en el proceso de registro para acceder ante el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT. Por lo cual es una razón más para realizar la presente investigación, aunado a que es el posgrado más demandado de la Universidad de Sonora.

De acuerdo a lo anterior, sería importante retomar a Didriksson (2008) quien aportó que las instituciones de nivel superior/posgrado se encuentran en una etapa sin precedente, sobre todo por el papel que jugarán en un futuro no muy lejano señalando aspectos importantes como la conjunción de las mismas en un nuevo sistema complejo de Educación Superior, el crecimiento de la demanda por la educación superior, por lo que las instituciones son los principales centros de atención a estos requerimientos, que además de suscitarse como necesidad social, se requiere como ya se mencionó que la educación brindada en ellas sea de eficacia y calidad.

Este problema de igual forma está siendo abordado por diversos enfoques que buscan la estandarización de los programas de educación superior y de posgrado bajo estándares internacionales, y que promueven la homogenización de las instituciones y sus modelos educativos para facilitar los procesos de movilidad académica y profesional que enfrentan las IES, y sobre todo para validar sistémicamente la calidad de los programas en el plano global. Con esto se pretenden develar las brechas o acercamientos entre las perspectivas de los sujetos en formación y los requerimientos del posgraduado en sociedad. Todo esto implica no solo la importancia del impacto directo en los sujetos, sino también en su contexto, en su comunidad, es decir, se busca valorar el objeto del Posgrado, y su alineación e impacto en la sociedad. También esta investigación representa una base importante en la generación de propuestas hacia la mejora de los esquemas de formación de posgraduados de administración en Sonora, acorde con los requerimientos en la actualidad, y en referencia a la compatibilidad de programas educativos en América Latina. Lo anterior significa que este trabajo debe dar un tratamiento sistémico a los hallazgos, que brinde sentido al programa de posgrado hacia el cumplimiento de sus funciones, y que inmiscuya a la sociedad, como beneficiaria principal, de tal modo que participe y valore con mayor énfasis los esfuerzos de la misma.

Dado lo anterior, y con una demanda creciente, quiere decir que el interés de la población por superarse en el ámbito educativo es cada vez mayor, se percibe una necesidad de analizar la educación del posgrado, así como sus egresados, y entre ambas circunstancias, percibir su grado de eficacia organizacional.
Para ello un departamento de posgrado que realice una autoevaluación periódica puede ser un posgrado sano, que implementa y vive realmente la mejora continua dando por consiguiente alumnos más competentes, entusiastas con mayores expectativas en su futuro, convirtiendo obstáculos en oportunidades y oportunidades en resultados. Mismos reflejados en los empleadores y/o propio negocio según sea el caso.

Con todos estos elementos en conjunto, ya se ha tratado de evaluar de diversas maneras el impacto que ha representado en realidad la educación universitaria para la sociedad. Así han surgido estudios sobre la situación que guardan la educación y formación en posgrado en los últimos tiempos, abarcando tanto las instituciones como todo su contexto.

Por otra parte, un Posgrado eficaz, pudiera reflejar su situación organizacional por aspectos como el prestigio institucional, cuya credibilidad pudiera percibirse más sólida e incrementada al implementar mejoras a las áreas de oportunidad correspondientes. Convertirse en una opción más fidedigna de educación en materia de posgrado, no debe ser fácil, y con este estudio, y sus resultados, se pretende contribuir en la búsqueda del camino adecuado para el cumplimiento de sus metas como organización.

Marco Teórico

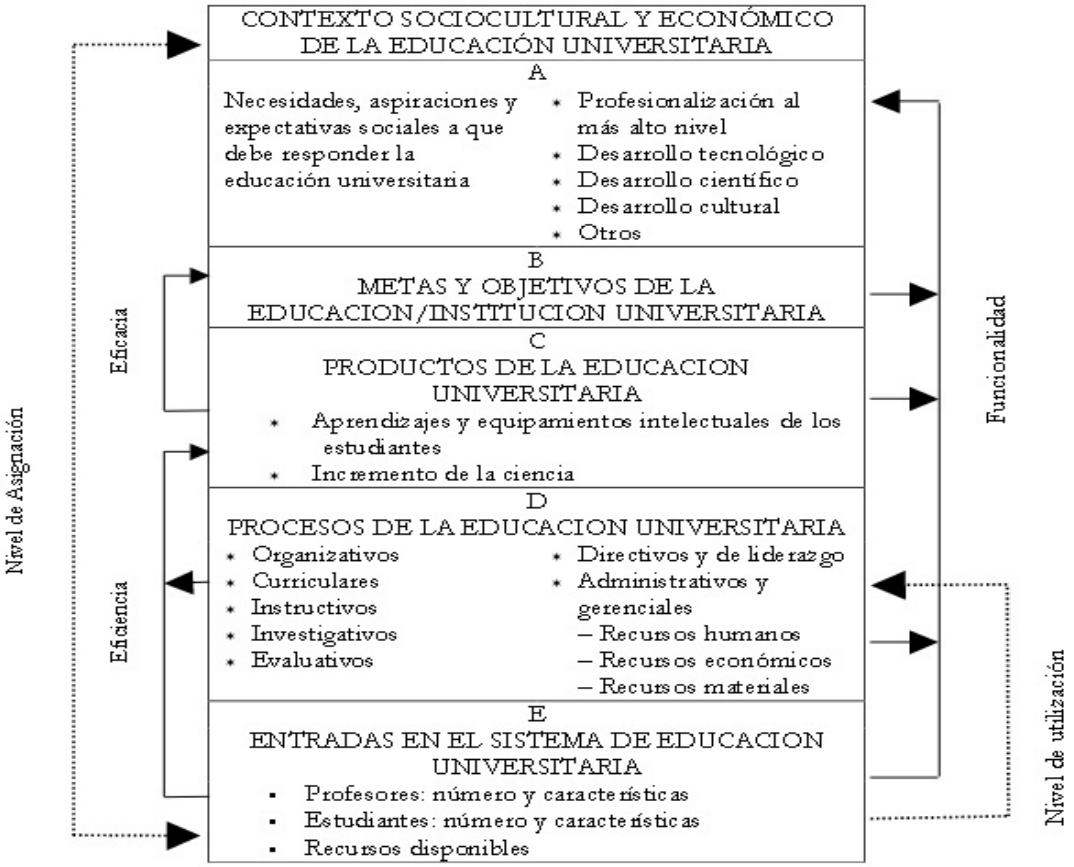
Buscando coordinar los programas de posgrado y las acciones para combatir la poca eficacia en los resultados y generar las bases normativas para garantizar su buen funcionamiento, regulación, coordinación, surge en el año 2007 el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) para esta encomienda.

En el 2015 de acuerdo a la Secretaría de Educación Pública, existen 11,147 programas, de allí el 66% de Maestrías (7,399), y actualmente 23% de los programas de posgrado en México (1702) están inscritos en el PNPC (JR García 2009 p166). Estas cifras importantes indican la preponderancia del posgrado hoy en día, por lo que es imperativo enfocar el presente trabajo del PA, en torno a la eficacia y funcionalidad de su operación y de sus resultados. El Programa de Maestría en Administración inicio en agosto de 1978 hasta julio del 2013, y se inicia un nuevo Posgrado en Administración (PA) en agosto del 2013, *de carácter generalista y ofrece especializaciones en las líneas de Investigación del PA: Innovación Organizacional, Competitividad Empresarial, y Recursos Humanos.* Cabe resaltar que el PA se encuentra en proceso de registro en el Padrón Nacional de Calidad PNPC, del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). Por lo cual el procedimiento de admisión de nuevos alumnos e muy riguroso, aceptándose en promedio 10 a 12 alumnos por semestre.

Modelo propuesto: Funcionalidad y eficacia organizacional

Durante el desarrollo del presente trabajo se trabajan principalmente dos categorías analíticas o conceptos fundamentales. El primero es la funcionalidad, el cual se refiere al grado en que una organización plantea y cumple sus funciones, desde el punto de vista de autores como De la Orden (2007). En segunda instancia, otro concepto importante para el sustento de esta investigación será la Eficacia organizacional, es hacer lo que es apropiado, es decir, las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas. Por su parte, Idalberto Chiavenato (2004) indica que la eficacia es una medida normativa del logro de los resultados, pero en el sentido propio de la palabra podemos diferenciar eficacia de eficiencia como la primera en logro de objetivos y metas y la segunda en maximización de recursos; aunque ambas siguen íntimamente relacionadas para el mejor manejo de una organización.

Figura 1: Modelo sistémico de la educación universitaria.



Fuente: Modelo De la Orden (2007).

Este modelo refleja en la figura 1 se presenta la Funcionalidad y Eficacia en la Educación Universitaria, primeramente las que expresan relaciones entre las entradas al sistema universitario y los valores sociales: equidad en el sistema de reclutamiento de alumnos y profesores y equidad de acceso y demanda de inscripción. Por otra parte las que expresan relaciones entre estructura, procesos directivos y de gestión, en las instituciones universitarias y los valores, clima organizacional y de los programas académicos; validez curricular del sistema de evaluación; etc. Otra categoría contiene elementos que expresan relaciones entre producto y resultados de los programas académicos, vigencia de conocimientos, aptitudes y competencias adquiridos; relevancia de valores y actitudes, relevancia de la aportación científica investigadora, etc. Por último se encuentran los que expresan relaciones entre metas y objetivos de la educación universitaria y las aspiraciones, expectativas y demandas de formación superior, y en el punto B del

modelo presenta la Funcionalidad y Eficacia Organizacional, los cuales serán analizados en la Maestría en Administración, de la Universidad de Sonora y en el siguiente cuadro describen las categorías y funciones de acuerdo a De la Orden (2007) y que han sido abordado en estudios de funcionalidad y eficacia organizacional en universidades:

Cuadro 1: Categorías y funciones del modelo de Funcionalidad y Eficacia Organizacional

CATEGORIAS	FUNCIONES
1. Fomento y Desarrollo de la Ciencia.	Investigación Científica; Métodos de enseñanza y evaluaciones; Coherencia, autoevaluación y recursos aplicados del PA.
2. Fomento y Desarrollo a la Tecnología.	Tecnología en métodos de enseñanza y evaluaciones; investigación propia; generación de patentes
3. Fomento y Desarrollo a la Actividad Económica.	Recursos financieros externos a la investigación de sectores productivos
4. Fomento, Desarrollo y Trasmisión de la Cultura.	Confianza en los métodos de enseñanza; publicaciones periódicas: Libros, Capítulos, Ponencias, Artículos; intercambios de docentes e investigadoeres.
5. Preparación al mundo Profesional	Herramientas y evaluaciones adecuadas; Principios y Valores; Percepción de la profesionalización y satisfacción de su formación; actividades paralelas a su preparación profesional
6. Compromiso Social	Valores de titulados; Atención a Demandas Sociales; Participación de posgraduados en el PA; Realización

	de actividades sociales; Intercambio de docentes; Participación en trabajos comunitarios

Fuente: Modelo De la Orden (2007).

No obstante lo anterior, es interesante medir resultados a corto plazo, y esto, sí puede realizarse dentro del sistema educativo mexicano para este efecto de la educación en México está la supervisión de la OCDE, y en sus estudios económicos del 2005 en México, evidenció que el sistema educativo mexicano no muestra un desempeño suficientemente adecuado para reducir el rezago educativo en un tiempo apropiado. Al respecto, se propuso que las instituciones de educación debían certificarse para lograr la eficiencia adecuada.

Metodología

La metodología plantea una investigación tipo descriptiva y diseño transversal, ya que se desarrolló durante el año 2015, con enfoque mixto, mayormente cuantitativo. Se determinó una muestra de 13 Doctores de la planta docente del PPA, y se aplicó el paquete estadístico SPSS, versión 21. Se procesó y analizó la información y se obtuvieron las correlaciones de la información, generando la valoración integral sobre la funcionalidad y eficacia del Posgrado en Administración.

En el instrumento se utilizó para valorar la escala de Lickert de 1 al 7, y se aplicara el cuestionario del modelo de De la Orden 2007, vea anexo 1 y que refleja la Funcionalidad y Eficacia Organizacional, los cuales serán analizados en el Posgrado en Administración (PA), de la Universidad de Sonora, además se validó su confiablidad interna, obteniendo un Alfa de Cronbach con un valor de .89.

Las fuentes de información utilizadas fueron primarias y secundarias. Las fuentes primarias fueron los cuestionarios aplicados a los profesores del posgrado en Administración de la Universidad de Sonora. Las fuentes secundarias que se utilizaron mayormente fueron de algunas instituciones como la ANUIES, CONACYT, Secretaría de Educación y la UNISON.

La metodología utilizada se describe el procedimiento a continuación:

La Funcionalidad y Eficacia del PA = f (V1, V2, V3, V4 V5, V6).

VI: Variables Independientes

V1: Fomento y Desarrollo a la Ciencia, V2: Fomento y Desarrollo de la Tecnología, V3: Fomento y Desarrollo de la Actividad Económica, V4: Fomento, Desarrollo y Trasmisión de la Cultura, V5: Preparación para el Mundo Profesional,

V6: Compromiso Social.

Primer paso:

$$\text{Valor promedio por VI} = \frac{\text{Sumatoria de cada un indicador por VI}}{\text{No. Total de docentes}}$$

Segundo paso seria, la sumatoria del valor de cada una de las VI del PA, entre el número de docentes:

$$\text{Valor promedio del PA} = \frac{\text{Sumatoria del Valor promedio de las VI}}{\text{No. Total de docentes}}$$

Como las medidas de distancia son sensibles a las diferencias, es necesaria la estandarización de datos para evitar que las variables con gran dispersión tengan un mayor efecto en la similaridad. La forma de estandarizar más común es restarle a cada observación la media de la variable y este resultado dividirlo entre su desviación estándar, Anderson, et al 2013.

Objetivo

Medir el cumplimiento del Posgrado de Administración de la Universidad de Sonora en las funciones de Fomento y Desarrollo a la Ciencia; Fomento y Desarrollo y Trasmisión de la Cultura; Preparación para el Mundo Profesional; Fomento y Desarrollo de la Tecnología; Fomento y Desarrollo de la Actividad Económica; y Compromiso Social, a través de un modelo de funcionalidad y eficacia universitaria, desde la perspectiva de los profesores del programa.

Hipótesis

H1: Las Funciones de Fomento y Desarrollo a la Ciencia, Fomento y Desarrollo y Trasmisión de la Cultura y Preparación para el Mundo Profesional, guardan una

relación directa con el cumplimiento de Funcionalidad y Eficacia del Posgrado en Administración.
H2: Las funciones de Fomento y Desarrollo de la Tecnología; Fomento y Desarrollo de la Actividad Económica; y Compromiso Social, guardan una relación directa con el cumplimiento de Funcionalidad y Eficacia del Posgrado en Administración.

Resultados

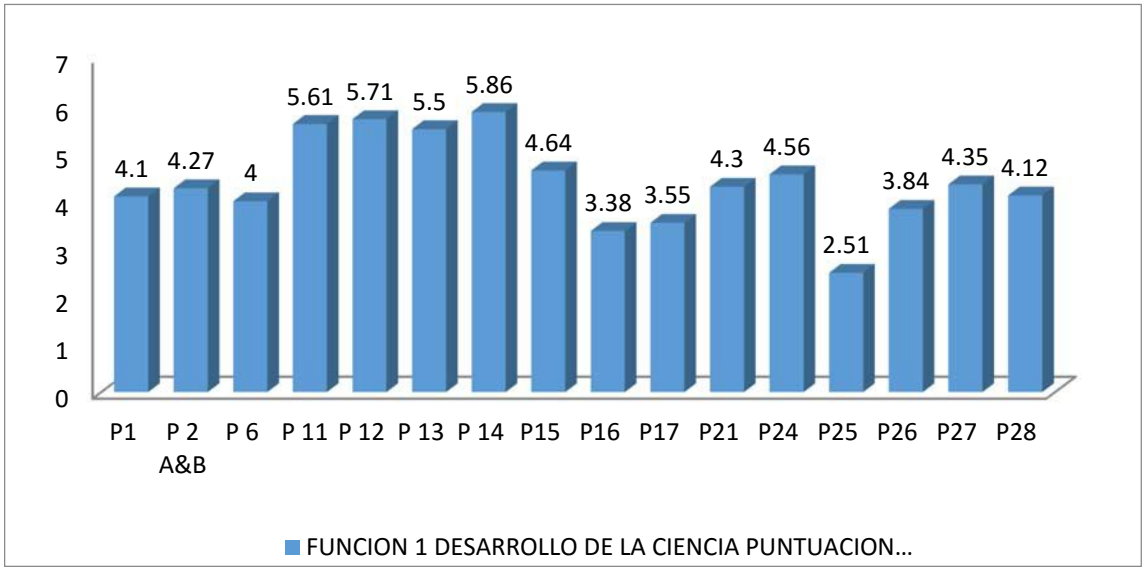
Una vez procesada la información, se generaron los resultados conforma a las categorías enunciadas en cada uno de los parámetros de funcionalidad del modelo empleado. Para ello primeramente, se describieron las características de los sujetos entrevistados, en este caso, los profesores del Posgrado en Administración y a continuación se describen:

La mayoría de los maestros censados son cuentan con un promedio de años de experiencia laboral en docencia por encima de los 28 años, y algunos han desempeñado puestos gerenciales y directivos. En su carga académica, la mayoría cuenta con dos asignaturas, y el 100% cuenta con nivel Maestría y ocho de ellos cuenta con estudios de doctorado nacionales y del extranjero, contando así con un personal docente altamente calificado, y con un umbral de experiencia amplio en diversos sentidos, más aun en las áreas Económico-Administrativas.

En otro sentido, ante la nula rotación de la planta docente, se cuenta con grupos interdisciplinares consolidados e incluso Cuerpos Académicos reconocidos por su trabajo, tal como el CA-185-UNISON “Innovación y Competitividad” con 12 años de investigación adscritos al Programa de Desarrollo al Estimulo del Profesor (PRODEP-SEC). Para una universidad esto es importante para la generación, aplicación y transmisión de conocimiento y experiencia, urgente para las nuevas generaciones de estudiantes, y para la sociedad en general, por lo que en este caso, los profesores manifiestan tener los atributos para coadyuvar en la funcionalidad de su departamento.

La generaron los resultados de acuerdo a los reactivos de cada una de las funciones, y del grado de eficacia percibida, fueron los siguientes (vea Anexo 1):

Gráfica 1. Resultados de la función de fomento y desarrollo de la Ciencia



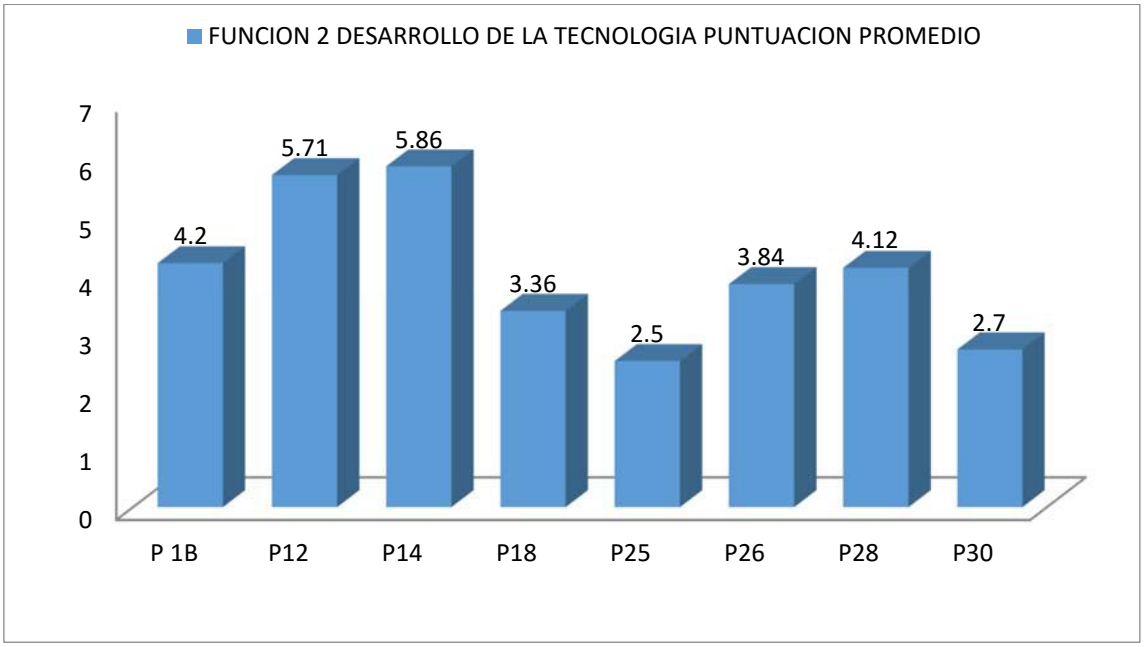
Fuente: Elaboración propia la

Pueden apreciarse los puntos más fuertes de la I, FUNCIÓN DESARROLLO DE LA CIENCIA, las preguntas 14(5,86), 12(5,71), 11(5,61) y 13(5,5), en ese orden concernientes a los métodos propios de los docentes y su enseñanza, evaluaciones que practican en sus materias, coherencia del programa y proporción teórico-práctica del mismo.

Mientras que los puntos más débiles de esta área se encuentran en las preguntas 25(2,51),P16(3,38),P17(3,55),P6(4), todas ellas concernientes a avances de investigación del posgrado en administración, trascendencia de la frontera de los mismos, procesos de auto evaluación de la maestría y la medida en que los recursos colaboran con los fines y objetivos.

Por otro lado, en cuanto a la II. FUNCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO DE LA TECNOLOGÍA (Vea anexo 1), aunque el Posgrado en Administración no es del ámbito tecnológico, no es ajena a su importancia, y el instrumento arrojó los siguientes resultados en relación a esta función.

Gráfica 2. Resultados de la función de fomento y desarrollo de la Tecnología



Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los resultados generados con la investigación.

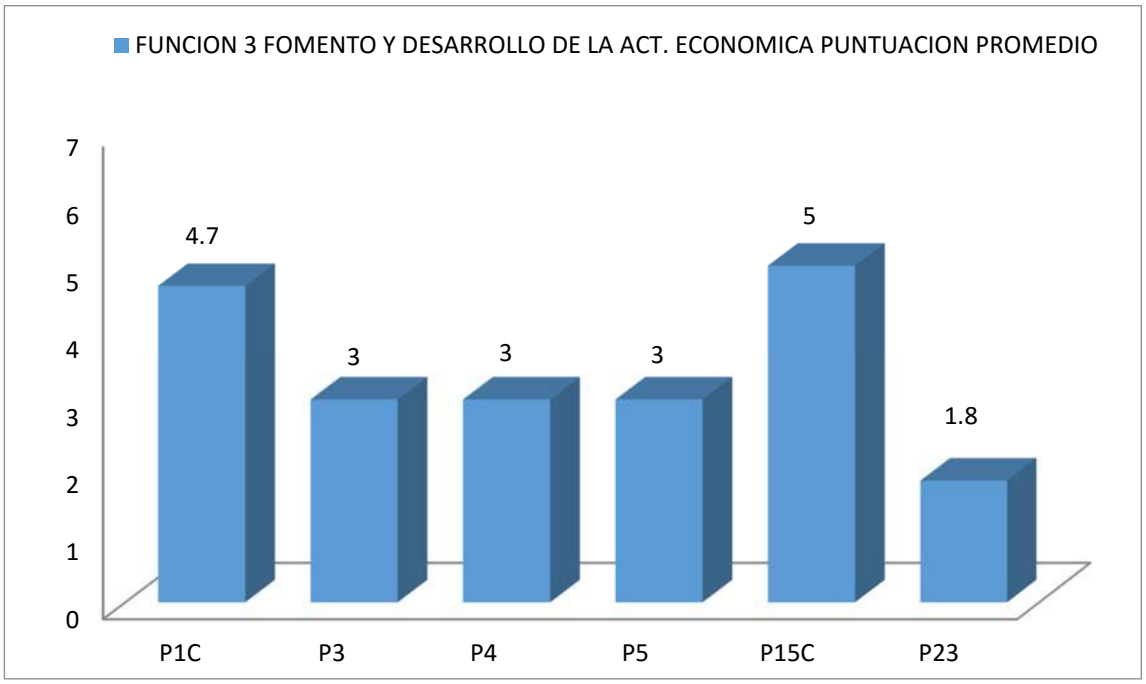
En la función del desarrollo de la tecnología podemos apreciar los puntos especialmente más fortalecidos por encima del resto, las preguntas P14 (5,86) P12 (5,71). Previstas anteriormente a las propias características de enseñanza de los profesores y las evaluaciones que aplican a los estudiantes.

En cuanto a los puntos frágiles en esta función, relativos a las preguntas P25 (2,5), P30 (2,7), estos están relacionados con la investigación propia y con la generación de patentes, y diversos avances tecnológicos, o bien teóricos de los cuales adolece la Maestría en Administración, según la percepción de los profesores.

También las experiencias de intercambio con otros centros de investigación para docentes y posgraduados son escazas. Por los demás puntos se mantiene es posición muy neutral en cuanto al elemento de la tecnología.

En la III LA FUNCIÓN DEL FOMENTO Y DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA (Vea anexo 1).

Gráfica3.Resultados de la función de fomento y desarrollo de la Actividad Económica

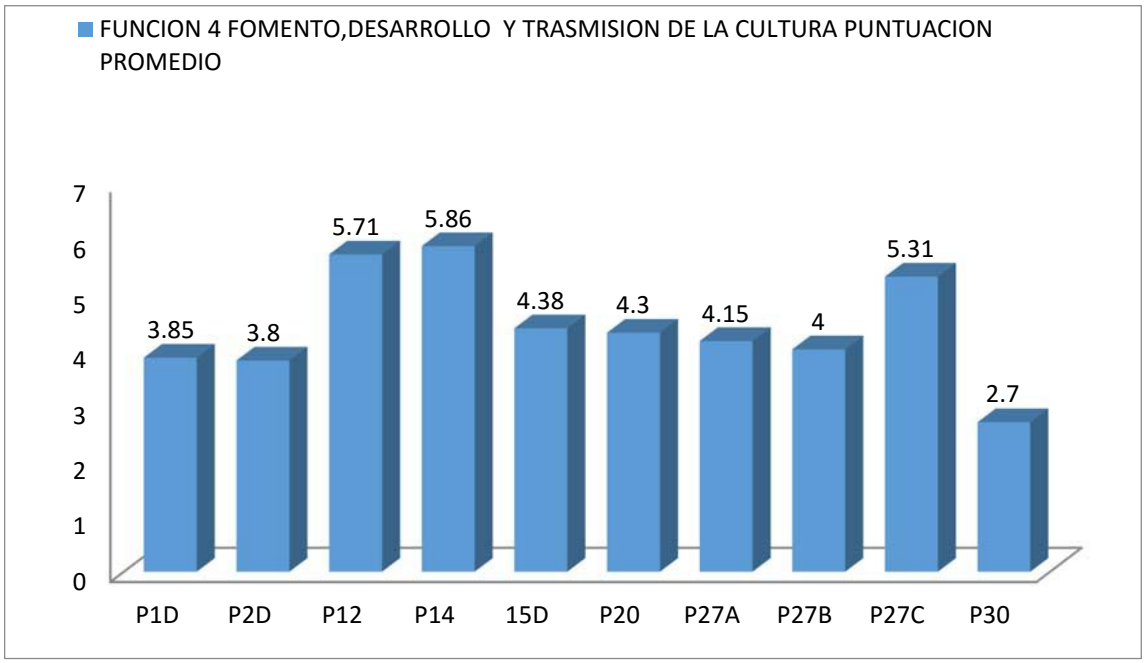


Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los resultados generados con la investigación.

Aquí observamos dos polaridades marcadas, un punto fuerte corresponde a la pregunta: P1C (4,7), correspondiente al fomento y desarrollo de la actividad económica. Esto en contraste con un punto bajo, del reactivo P23 (1,8), el cual se encuentra como los profesores perciben casi nula participación de financiación externa de investigación. De forma incisiva, vuelve a aparecer la investigación como un elemento trascendente como área de oportunidad para el Posgrado.

Pasamos a la IV FUNCIÓN DE FOMENTO, DESARROLLO Y TRASMISIÓN DE LA CULTURA (Vea anexo 1).

Gráfica 4. Resultados de la función de fomento, desarrollo y trasmisión de la Cultura



Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los resultados generados con la investigación.

La función de fomento, desarrollo y trasmisión de la cultura reflejó puntos altos, los cuales pertenecen a las preguntas P14 (5,86), P12 (5,71), P27 (5,31). Nuevamente se cruza la confianza que los maestros tienen en sus métodos de enseñanza en este ramo, también en conjunto con las publicaciones que periódicamente genera el PMA (libros y capítulos en libros, artículos en revistas, ponencias etc).

En cuanto al punto débil vuelve a relucir P30 (2,7), el concerniente a los intercambios de docentes y posgraduados en otros centros de investigación. Los demás puntos siguen una tenencia de neutral a positiva.

En otro sentido, la V FUNCIÓN DE LA PREPARACIÓN PARA EL MUNDO PROFESIONAL (Vea anexo 1), mayormente presentó una alta valoración en los distintos puntos del instrumento, esto obedece hasta cierto punto, y retomando las referencias del estudio, a que el Posgrado es de naturaleza profesionalizante, por lo que dicho paradigma favorecen esta función del modelo.

Gráfica 5. Resultados de la función preparación para el mundo profesional



Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los resultados generados con la investigación.

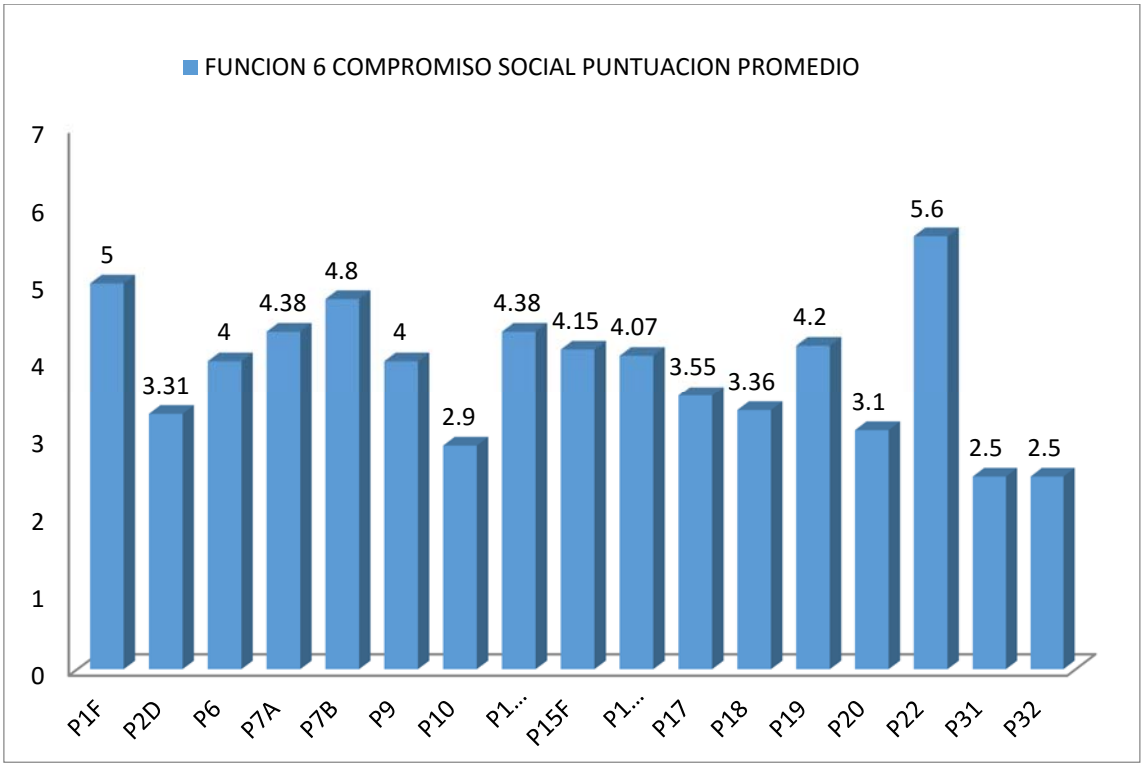
Dentro de los puntos sobresalientes en la función preparación para el mundo profesional se encuentran varios incisos por arriba de los cinco puntos, es decir, es una función privilegiada por el Posgrado. Sobresalieron los reactivos P14 (5,86), P12 (5,71), P22 (5,6), P11 (5,61), P1E (5,14). Vuelve a aparecer donde los docentes sienten que están dando las herramientas necesarias en sus respectivas materias y efectuando las evaluaciones para la formación de los futuros maestros en administración. También sobresalen los principios y valores, y en general la percepción de la profesionalización es buena.

De los pocos puntajes bajos, o no tan altos fueron los puntos P2D (3,31), P8 (4,06), P29 (4,8). Estos reflejan los intercambios, actividades paralelas a la preparación profesional y la precepción de la satisfacción que tienen los titulados con su formación.

Por último, los resultados y su análisis llegan a la VI FUNCIÓN DEL COMPROMISO SOCIAL (Vea anexo 1). Cabe señalar que este aspecto está ligado al entorno, y por ende, es uno de los principales reflejos de la pertinencia social del Posgrado.

En general, al igual que las demás funciones, en cuanto al compromiso con la sociedad se manifiestan puntos interesantes, tanto positivos, como áreas de oportunidad, que permiten autoevaluarse y replantear las estrategias, para que, de acuerdo al modelo de funcionalidad empleado, el posgrado pueda mejorar en el sentido de la eficacia organizacional.

Gráfica 6. Resultados de la función compromiso social



Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los resultados generados con la investigación.

La función del compromiso social en el posgrado de administración de la Universidad de Sonora develó los siguientes aspectos como los de mayor valoración por parte de los profesores: cuestionamientos P22 (5,6), P7B (4,8), P7A y P15E (4,38).De nueva cuenta se muestran los valores de los titulados en primer sitio, así como las metas del posgrado y la atención a las demandas sociales, así como la participación de post graduados en programas de la maestría. Por lo anterior puede señalarse que el Posgrado es pertinente socialmente en estos aspectos, y con ello

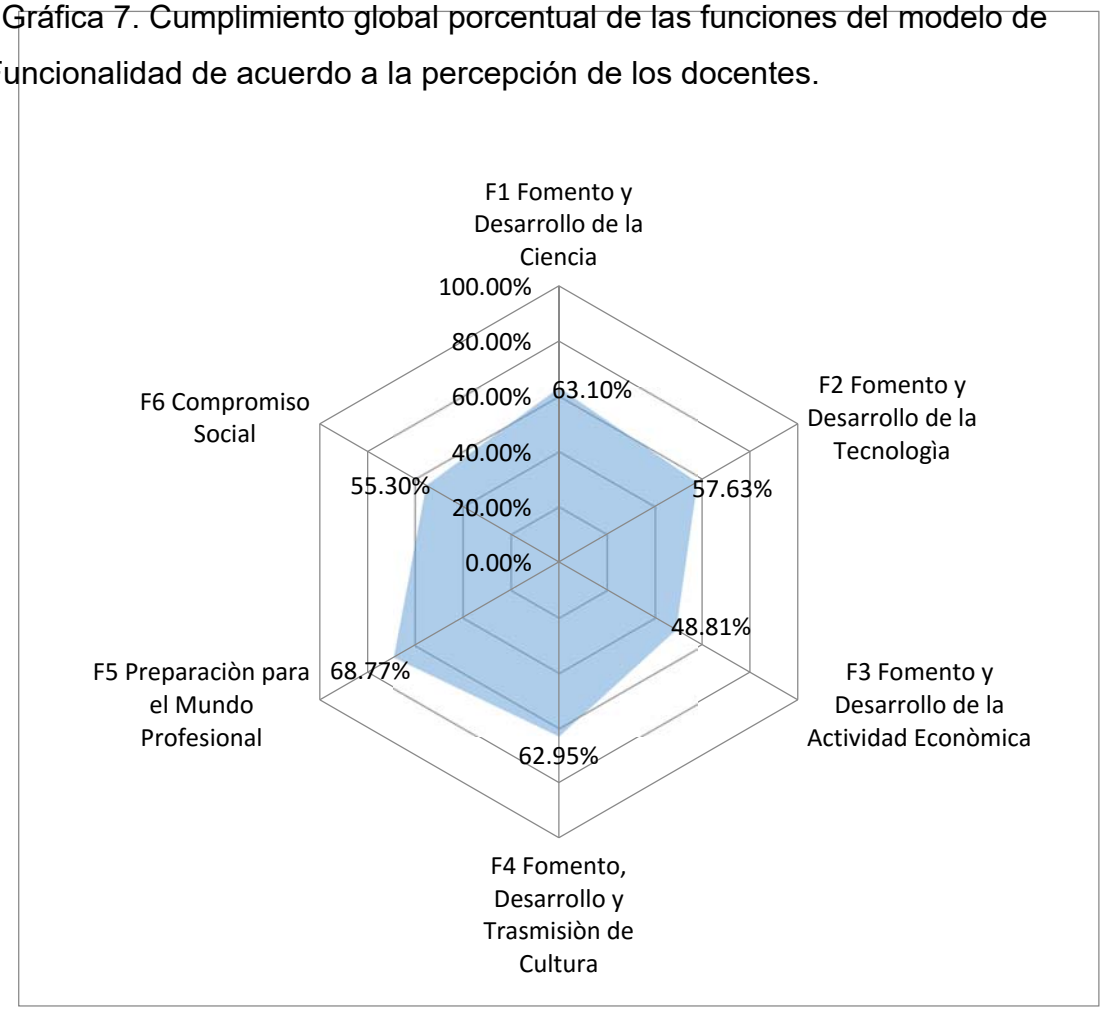
corresponde, de acuerdo a la percepción de los profesores, con diversas demandas sociales.

Dentro de los puntos más bajos aparecen las interrogantes P32 (2,5), P31 (2,5), P10 (2,9) y P20 (3,1). Compuestas por la respuesta directa de si el posgrado realiza actividades sociales, y su cobertura fue calificada negativamente, los intercambios de los docentes nuevamente y la presencia del posgrado con trabajos comunitarios es realmente poca a consideración de la planta docente.

Lo anterior implica que existen aún ciertas áreas de mejora para acrecentar el grado de pertinencia social del posgrado, y convertirse en una dependencia aún más eficaz de lo que ya manifiesta ser, sobre todo hacia el entorno. Con esto puede darse a continuación, una perspectiva global de la funcionalidad y la eficacia del Posgrado.

Tabla 3. Expresión porcentual de la percepción de los docentes en cuanto a la eficacia de las funciones del modelo.

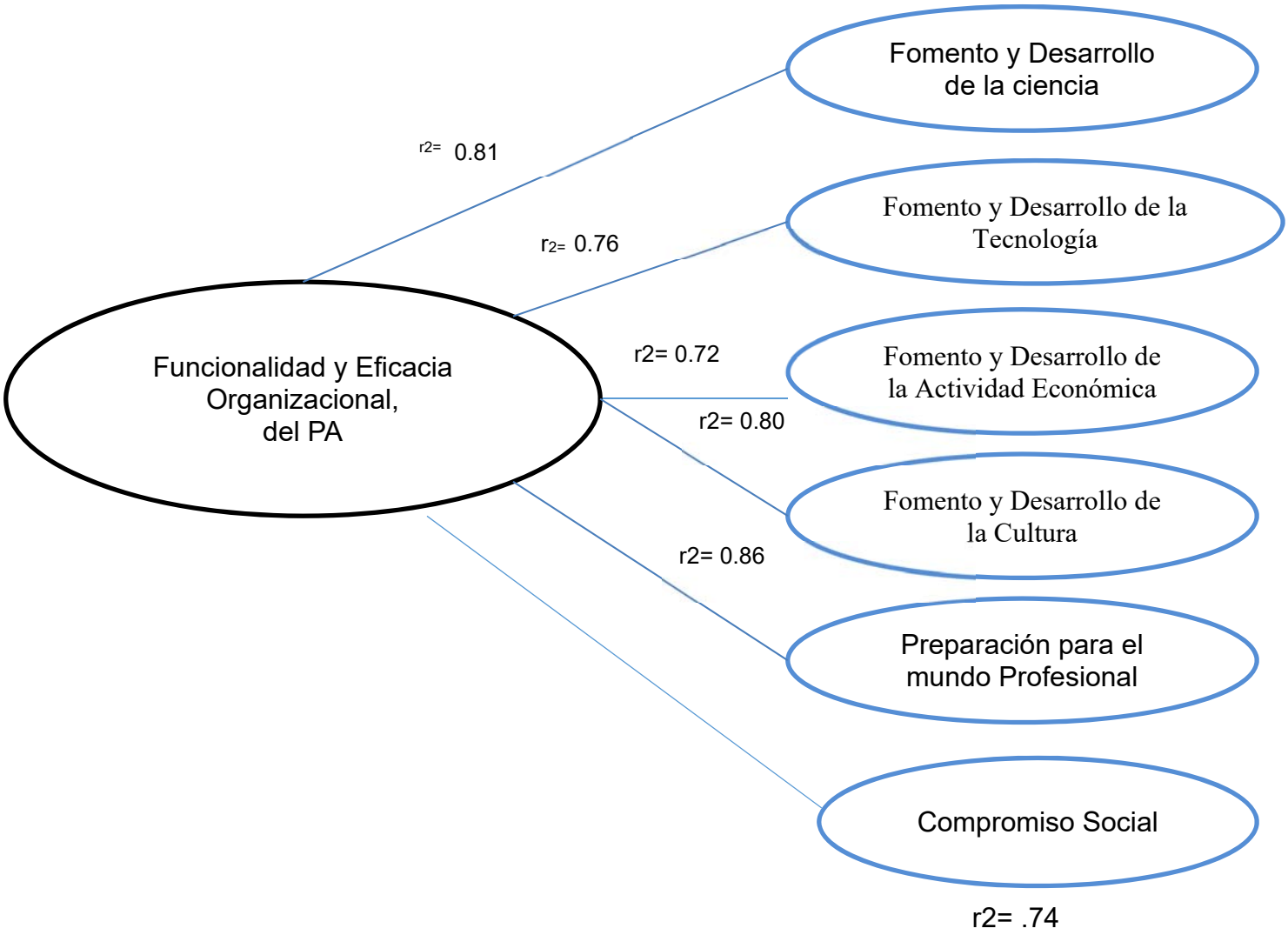
Gráfica 7. Cumplimiento global porcentual de las funciones del modelo de Funcionalidad de acuerdo a la percepción de los docentes.



Fuente: Elaboración propia de acuerdo a los resultados generados con la investigación.

De acuerdo al panorama de los resultados, en términos de porcentajes, se puede observar que la función de preparación para el mundo profesional ocupa el primer lugar con el 68.77 % de cumplimiento de eficacia en ese sector. Seguido de la función de Fomento y Desarrollo de la Ciencia con un 63.10%. El tercer lugar lo ocupa la función de Fomento, Desarrollo y Trasmisión de la Cultura con el 62.95%, con lo que se confirma y se acepta la H1. Enseguida aparece en cuarto lugar la función de fomento y desarrollo de la Tecnología con 57.53%. En quinto sitio la función de compromiso social con un 55.30% de eficacia. Por último la función de fomento y desarrollo de la tecnología con el 48.81%, siendo la menos eficaz, con lo que no se confirma y se rechaza la H2.

Figura 2: Modelo de Funcionalidad y Eficacia y sus correlaciones de Pearson.



Fuente: Elaboración propia a partir de la información.

Las Funciones de Fomento y Desarrollo a la Ciencia obtuvieron un r^2 =.82 y r=.67; Fomento y Desarrollo y Trasmisión de la Cultura r^2 =.80 y r=.64 y Preparación para el Mundo Profesional r^2 =.86 y r=.74, lo que confirma que estas categorías si explican en un nivel medio alto la Funcionalidad y Eficacia Organizacional del Posgrado en Administración. Mientras que Las funciones de Fomento y Desarrollo de la Tecnología obtuvieron r^2 =.76 y r=.58; Fomento y Desarrollo de la Actividad Económica r^2 =.72 y r=.52; y Compromiso Social r^2 =.74 y r=.55, lo que confirma

que estas categorías explican en un nivel medio bajo la Funcionalidad y Eficacia Organizacional del Posgrado en Administración.

Conclusiones

Para iniciar con la conclusión pudieran tomarse los tres primeros lugares como fortalezas de las funciones del Posgrado en Administración de la Universidad de Sonora: La Función de Fomento y Desarrollo a la Ciencia con puntaje de .67, Fomento y Desarrollo y Trasmisión de la Cultura con .64 y Preparación para el Mundo Profesional con .74 cuya valoración es igual o encima del 90% sin embargo, aún se pueden mejorar las funciones. En el Fomento y Desarrollo de la Ciencia, se pueden realizar convenios con Universidades Extranjeras con las cuales se tienen actualmente contactos, tal como Jean Moulin III, Lyon Francia, La Universidad Complutense de Madrid, y la Universidad de Buenos Aires, Argentina, con el objetivo de hacer intercambios estudiantiles y de docente. Ya desde el 2013, se inició estos convenios y ya en 2015 se están formalizando. En cuanto al Desarrollo de la Cultura, fomentar que las investigaciones de los investigadores del PA tengan coherencia con las líneas de investigación del PA. Y en cuanto al Mundo Profesional, realizar actividades empresariales a través de los recursos del Departamento en Administración y realizar convenios con la PYMES para estancias e investigaciones.

De la misma forma, se cuenta con una sólida trasmisión del conocimiento, así como con publicaciones que los maestros emiten periódicamente, y la dinámica actual se requiere es realizar investigaciones conjuntas con otros investigadores de Redes, de Centros de Investigación, y de Instituciones de Educación Superior.

Sin embargo en las funciones de Fomento y Desarrollo de la Tecnología se valoró en 4.0, el Fomento y Desarrollo de la Actividad Económica con 3.41; y Compromiso Social con 3.87 con un marcador bastante bajo, por lo que se tienen que registrar

proyectos de los investigadores en la Secretaria de Economía en los fondos de las PYMES, y con el apoyo de la universidad de Sonora. También se inició en 2014 una actividad donde el PA se involucra en Actividades Sociales y se espera se vayan formalizando más durante 2016.

Recomendaciones

Los programas de investigación en campo empresarial pudieran ayudar, mediante la firma de un mayor número de convenios con las empresas, para que los alumnos realicen sus tesis o cualquier tipo de estudio. Con la existencia de convenios entre empresas y posgrado, tanto docentes como alumnos pueden tener acceso y facilitar los estudios y saber cuáles son las necesidades de diversos tipos de empresas para focalizar y enriquecer sus aportaciones, y parte de ese convenio podría ser una bolsa de trabajo para ver que la empresa se beneficie con capital humano confiable recomendado por el Posgrado de Administración. En definitiva falta generar una cultura de apertura para la investigación Si hablamos de transmisión de cultura, es cierto que los académicos viajan a presentar trabajos y ponencias en congresos de diversas localidades, incluso internacionales, pero se carece de apoyos para un programa de intercambio.

El acercamiento a las pymes y empresas familiares, que son bastantes, puede generar espacios para el involucramiento en su administración, es sumamente especial cuando tratamos al núcleo social más importante que es la familia junto con el núcleo más importante económicamente la empresa. Esto puede hacer que los estudiantes se sientan más preparados a emprender un negocio propio o establecer tablas más firmes en caso de ya contar con uno de estos negocios.

Referencias

ANDERSON, DAVID R., DENNIS J SWEENEY Y THOMAS A. WILLIAMS. (2013) Statistics for Business and Economics. Ed. West Publishing Company, New York.

CLAUDE, G.; Et.al (2005). Historia del pensamiento administrativo, 2ª ed. Pearson Education. México.

CHIAVENATO, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración.McGraw Hill, México.

CORONADO, G. (2011). Pertinencia Social de la formación de nivel superior, a través de las creencias de estudiantes, docentes y empleadores de la Universidad de la Sierra. Tesis Doctoral. Programa de Doctorado en Planeación y Liderazgo Educativo. Universidad del Valle de México Campus Hermosillo.

DE LA ORDEN HOZ; et al (2007). Niveles y perfiles de funcionalidad como dimensión de calidad universitaria. Un estudio empírico en la Universidad Complutense. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas, 15* (12). Recuperado [12 de noviembre de 2008] de http://epaa.asu.edu/epaa/.

DE LA ORDEN (2007) et. al. Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación (Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa /1997,Volumen 3).

DIDRIKSSON T., AXEL Y ALMA HERRERA (Coord.), La transformación de la universidad mexicana: diez estudios de caso en la transición, Universidad Autónoma de Zacatecas/Grupo Editorial Porrúa, México, 2002.

DÍAZ SOBRINHO, J. (2008) Calidad, pertinencia y responsabilidad de la universidad latinoamericana y caribeña.

ESTÉVEZ, ETTY (2009b). La evaluación en las instituciones de educación superior de Sonora. Diagnóstico y propuesta de innovación. Hermosillo: Editorial UNISON.

FULLAN, M.; STIEGELBAUER S. (1997). El Cambio Educativo, Guía de planeación para maestros. Trillas reimpresión 2004.México.

GARCÍA, G. JAVIER. (2009). Las políticas y los programas de posgrado 24, número 70, mayo-agosto de 2009 Sociológica, año 24, número 70, mayo-agosto de 2009, pp. 153-174 Fecha de recepción 29/08/08, fecha de aceptación 29/07/09

MUÑOZ IZQUIERDO, C. (1999). La contribución de la educación al cambio social. CEE-Universidad Iberoamericana- Gernika. México.

ORGANIZACIÓN COMERCIALDE DESARROLLO ECONOMICO (2005). Evaluación del Sistema Educativo Mexicano. Paris, Noviembre 2005. RAMIREZ J et.al.(2011). Revista UNAM *Perfiles Educativos* vol. XXXIII, núm. 131, 2011

TÜNNERMANN B., CARLOS (2002). La calidad y pertinencia social en las Instituciones de Educación Superior. Segundo Congreso Nacional y Tercero Internacional , “Retos y Expectativas de la Universidad”, UAEM, Toluca, Mex.

UNESCO (1998) La educación superior en el siglo XXI: Visión y Acción. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. París. Octubre 2008.

Sitios consultados en la red

http://www.anuies.mx http://www.conacyt.mx

http://www.ocde.org http://www.inegi.gob.mx

http://www.sep.gob.mx http://www.uson.mx

http://biblioteca.uahurtado.cl/UJAH/Reduc/pdf/pdf/8184.pdf

http://issuu.com/sbasica/docs/sonora

ANEXOS

Anexo 1.- Aplicación del instrumento de valoración de la funcionalidad institucional por medio del modelo de De la Orden Hoz. Instrucción: Encierra en un círculo el número que consideres que refleja tu percepción correcta en cada aspecto.

3.1 En qué medida los siguientes aspectos son reforzados por las políticas y normas del Posgrado en Administración de la Universidad de Sonora, en el sentido de la formación de sus posgraduados:

	En escasa medida						En gran medida
A) Formación científica	1	2	3	4	5	6	7
B) Formación tecnológica	1	2	3	4	5	6	7
C) Actividades económicas	1	2	3	4	5	6	7
D) Transmisión de la cultura	1	2	3	4	5	6	7
E) Profesionalización de los estudiantes	1	2	3	4	5	6	7
F) Compromiso social	1	2	3	4	5	6	7

3.2. En qué medida las políticas y normas del Posgrado en Administración contribuyen al desarrollo de las siguientes funciones de la acción universitaria.

	En escasa Medida						En gran medida
A) Investigación	1	2	3	4	5	6	7
B) Enseñanza	1	2	3	4	5	6	7
C) Extensión	1	2	3	4	5	6	7
D) Intercambio	1	2	3	4	5	6	7

3.3. En qué medida considera usted que las políticas y normas del Posgrado en Administración, referidas a la vinculación y promoción de las actividades económicas externas son claras y precisas, en los criterios reguladores de asignación y participación.

En escasa medida						En gran medida
1	2	3	4	5	6	7

3.4. En qué medida considera que la asignación presupuestaria de la Universidad es distribuida
equilibradamente entre todos sus departamentos y actividades que se desarrollan.

En escasa medida						En gran medida
1	2	3	4	5	6	7

3.5. En qué grado contribuyen los recursos de convenios y contratos de su departamento, en relación al conjunto de los ingresos de la Universidad.

En escaso grado						En elevado grado
1	2	3	4	5	6	7

3.6. En qué medida los recursos y medios con los que cuenta la universidad permiten alcanzar los fines y objetivos propuestos por el Departamento donde Labora.

En escasa medida						En gran medida
1	2	3	4	5	6	7

3.7. En qué medida considera que el Posgrado en Administración responde a:

	En escasa Medida						En gran medida
a) Metas específicas de la Institución	1	2	3	4	5	6	7
b) Demandas sociales	1	2	3	4	5	6	7
c) Necesidades del entorno	1	2	3	4	5	6	7

3.8. En qué medida el Posgrado en Administración desarrolla programas o actividades paralelas a la formación profesional de sus estudiantes, referidas a:

	En escasa medida						En gran medida
A) Valoración de la profesión	1	2	3	4	5	6	7
B) Perfil profesional	1	2	3	4	5	6	7
C) Ética profesional	1	2	3	4	5	6	7
D) Contratos laborales	1	2	3	4	5	6	7
E) Estructura sindical y empresarial	1	2	3	4	5	6	7
F) Democracia	1	2	3	4	5	6	7

3.9. Con que frecuencia considera usted que el Posgrado en Administración desarrolla programas o actividades encaminadas a dar solución a problemas reales del entorno

	Con escasa Frecuencia						Con gran frecuencia
	1	2	3	4	5	6	7

3.10. En qué medida el posgrado en administración mantiene programas eficaces de intercambio con otras universidades, centros de investigación y empresas donde participen docentes.

	En escasa Medida						En gran medida
	1	2	3	4	5	6	7

3.11. En qué medida los métodos y técnicas empleados por usted en su enseñanza, promueven los siguientes aspectos:

	En escasa Medida						En gran medida	
A) Aprendizaje autónomo	1	2	3	4	5	6	7	
B) Pensamiento creativo	1	2	3	4	5	6	7	
C) Habilidades intelectuales		1	2	3	4	5	6	7
D) Reflexión crítica	1	2	3	4	5	6	7	
E) Internacionalización de valores		1	2	3	4	5	6	7
F) Habilidades psicomotoras		1	2	3	4	5	6	7

3.12. En qué medida las actividades prácticas previstas en los programas de posgrado mantienen coherencia con los:

	En escasa medida						En gran medida	
A)Perfil que se espera de los estudiantes al lograr la titulación	1	2	3	4	5	6	7	
B) Objetivos de los programas		1	2	3	4	5	6	7

C) Contenidos de las asignaturas
Que imparte 1 2 3 4 5 6 7

3.13. La proporción teórica – práctica que mantienen los programas de estudio del posgrado en administración es:

Muy inadecuada Muy adecuada
1 2 3 4 5 6 7

3.14. Valore en qué medida los niveles de exigencia de la evaluación del aprendizaje establecida por usted en sus actividades de enseñanza, son coherentes con:

En escasa Medida — En gran medida

A) Perfil que se espera de los posgraduados al lograr la titulación 1 2 3 4 5 6 7
B) Objetivos de los programas de estudio 1 2 3 4 5 6 7
C) Políticas y normas institucionales 1 2 3 4 5 6 7
D) Características de los posgraduados 1 2 3 4 5 6 7

3.15. En qué medida los proyectos que se desarrollan en el posgrado en administración:

En escasa Medida — En gran medida

A) Fortalecen la formación De los posgraduados 1 2 3 4 5 6 7
B) Se vinculan a las disciplinas de estudio 1 2 3 4 5 6 7
C) Favorecen el desarrollo económico 1 2 3 4 5 6 7

D) Favorecen el desarrollo cultural	1	2	3	4	5	6	7
E) Cuentan con la participación de posgraduados	1	2	3	4	5	6	7
F) Son en número suficientes para Que participen la mayoría de los Docentes	1	2	3	4	5	6	7
G) Están en la frontera del Conocimiento	1	2	3	4	5	6	7
H) Estrechan las relaciones con La sociedad	1	2	3	4	5	6	7

3.16. Con que frecuencia los proyectos de carácter social desarrollados por el Posgrado en Administración trascienden la frontera:

	Con escasa frecuencia					Con gran frecuencia	
A) Local	1	2	3	4	5	6	7
B) Regional	1	2	3	4	5	6	7
C) Nacional	1	2	3	4	5	6	7

3.17. De acuerdo a los roles señalados, indique con qué frecuencia participa usted en procesos de autoevaluación en el Posgrado como:

	Con escasa frecuencia					Con gran frecuencia	
A) Organizador	1	2	3	4	5	6	7
B) Administrador	1	2	3	4	5	6	7
C) Participante	1	2	3	4	5	6	7
D) Metaevaluador (analista)	1	2	3	4	5	6	7

3.18. Como es la relación que mantiene el Posgrado en Administración con los sectores:.

	Muy bajo Nivel					Muy alto nivel	
A) Sociales	1	2	3	4	5	6	7
B) Productivos		1	2	3	4	5	6	7
C) Gubernamentales		1	2	3	4	5	6	7
D) ONG´s	1	2	3	4	5	6	7

3.19. Con que frecuencia participa usted en actividades efectuadas por el Posgrado que se encaminen al desarrollo o perfeccionamiento de su formación social

Con escasa Frecuencia					Con gran frecuencia	
1	2	3	4	5	6	7

3.20. El nivel de presencia que el Posgrado en Administración mantiene en el entorno, como consecuencia de trabajos comunitarios desarrollados por los distintos miembros de la organización es.

Muy bajo Nivel					Muy alto nivel	
1	2	3	4	5	6	7

3.21. En qué medida los titulados del Posgrado en Administración obtienen competencias investigadoras coadyuvantes con la innovación

En escasa Medida					En gran medida	
1	2	3	4	5	6	7

3.22. En su opinión, en qué medida los titulados de éste posgrado manifiestan su compromiso con los principios y valores que requiere el ejercicio de sus profesiones:

	En escasa medida					En gran medida	
	1	2	3	4	5	6	7

3.23 En su opinión, que grado del presupuesto global del Posgrado en Administración es obtenido por financiación externa en investigación

	En escaso grado					En elevado grado	
	1	2	3	4	5	6	7

3.24 Indique con qué frecuencia ha participado en los proyectos de investigación realizados por el Posgrado en Administración, como:

	En escasa Medida					En gran medida	
A) Investigador responsable	1	2	3	4	5	6	7
B) Miembro del equipo	1	2	3	4	5	6	7
C) Colaborador	1	2	3	4	5	6	7

3.25 En qué medida como resultado de la investigación que se efectúa en el Posgrado en Administración se generan:

	En escasa Medida					En gran medida	
A) Avances Teóricos	1	2	3	4	5	6	7
B) Avances tecnológicos	1	2	3	4	5	6	7
C) Patentes	1	2	3	4	5	6	7

3.26 Con qué frecuencia los trabajos de investigación desarrollados por el Posgrado en Administración trascienden la frontera:

	Con escasa frecuencia					Con gran frecuencia	
A) Local	1	2	3	4	5	6	7

B) Regional	1	2	3	4	5	6	7
C) Nacional	1	2	3	4	5	6	7

3.27 Señale en qué grado conoce las siguientes publicaciones del Posgrado:

	En escaso grado					En elevado grado	
A) Libros	1	2	3	4	5	6	7
B) Revistas	1	2	3	4	5	6	7
C) Ponencias en eventos científicos	1	2	3	4	5	6	7
D) Folletos	1	2	3	4	5	6	7
E) Trípticos	1	2	3	4	5	6	7
F) CD-ROM	1	2	3	4	5	6	7
G) Páginas WEB	1	2	3	4	5	6	7

3.28 Con qué frecuencia las publicaciones realizadas por el Posgrado trascienden la frontera:

	Con escasa frecuencia					Con gran frecuencia	
D) Local	1	2	3	4	5	6	7
E) Regional	1	2	3	4	5	6	7
F) Nacional	1	2	3	4	5	6	7

3.29 En su opinión, en qué medida está satisfecho el titulado del Posgrado en Administración con la formación que recibió:

En escasa Medida						En gran medida
1	2	3	4	5	6	7

3.30 En qué medida el Posgrado ofrece la oportunidad de que posgraduados y docentes participen en experiencias de intercambio con otros centros de estudio de investigación

En escasa Medida						En gran medida
1	2	3	4	5	6	7

3.31 Con qué frecuencia el Posgrado en Administración desarrolla actividades de carácter social

Con escasa Frecuencia						Con gran frecuencia
1	2	3	4	5	6	7

3.32 La cobertura alcanzada con la realización de actividades sociales desarrollada por el Posgrado en Administración es:

Muy bajo						Muy alto
1	2	3	4	5	6	7

Gracias por tu participación

La administración escolar como factor para prevenir el acoso escolar.

El punto de vista de las y los profesores

Gabriela Calderón Guerrero

Marco Antonio Carrillo Pacheco

Martha Beatriz Soto Martínez

Resumen

Se realizó una investigación, de corte cuantitativo, orientada a conocer la manera en que la escuela enfrenta la situación del acoso escolar, así como el tipo de estrategias que impulsa para prevenir esta problemática. Un eje articulador del estudio lo compone la visión de las y los docentes sobre el acoso escolar, en tanto conviven directamente con las niñas y los niños, y sobre quienes recae, de manera importante, el peso de los conflictos que este tipo de acciones producen.

Se diseñó una encuesta con 34 preguntas orientadas a conocer la percepción docente y sus niveles de compromiso ante la problemática del acoso escolar en sus escuelas. Con base en una vitrina metodológica convencional, se aplicaron 329 encuestas a profesores de 48 escuelas primarias.

Los resultados muestran tres aspectos importantes: a) los docentes perciben el acoso escolar en niveles bajos y enfatizan la importancia de la prevención; b) es necesario readecuar la organización escolar para generar programas efectivos de convivencia entre los actores educativos; c) las y los profesores conocen la problemática y manifiestan un compromiso explícito para trabajar y erradicar el acoso escolar. El estudio cierra con un conjunto de reflexiones para pensar en estrategias de trabajo para fomentar una cultura de sana convivencia entre los actores educativos.

Palabras clave: Acoso escolar, organización escolar, educación para la convivencia.

Introducción

Si bien el fenómeno del acoso escolar no es un problema grave en las escuelas primarias del estado de Querétaro, lo cierto es que las estrategias instrumentadas para resolver la indisciplina y prevenir la violencia escolar entre pares no han sido las mejores formas de auspiciar el desarrollo de prácticas de convivencia social y buen desempeño académico y, por el contrario, se crean tendencias que favorecen los climas violentos en los organizaciones escolares.

A pesar de los cambios organizacionales introducidos en las escuelas primarias para mejorar académicamente y en términos de fomentar los principios básicos de la convivencia escolar, seguimos encontrando, en un extremo, prácticas que han demostrado su inoperancia pedagógica, la ridiculización u otro tipo de sanciones (repetir enunciados en planas y planas como "*no lo volveré a hacer*", no salir a recreo, etc.); en el otro extremo, nos enfrentamos a la indiferencia de autoridades y profesores, a conductas que tratan de ocultar o minimizar el impacto que el acoso escolar tiene en el desempeño de los estudiantes y su desarrollo futuro. Lamentablemente, son conductas integrantes de la cultura escolar aún hoy en día. Estas condiciones provocan resentimientos y percepciones negativas de los alumnos hacia la escuela y hacia las figuras de autoridad como el maestro o el director.

Lo deseable es que la organización escolar conciba programas efectivos de prevención y erradicación de todos los tipos de violencia en los entornos escolares. Si bien es cierto que la violencia ha formado parte de la experiencia humana, y en las escuelas no ha sido la excepción, la realidad nos muestra que sus expresiones obedecen a lógicas con delimitaciones temporales y espaciales. La violencia daña la calidad de la enseñanza y la percepción que los estudiantes construyen sobre el espacio físico, pedagógico y psicológico de la escuela y en la convivencia con la comunidad.

De ahí la urgencia de trabajar en la mejora organizacional para el diseño de estrategias innovadoras en los ambientes escolares, propiciando esquemas que

contribuyan a visibilizar el acoso escolar y abordarlo a partir de la estrecha colaboración y comunicación entre docentes y autoridades educativas. Como en toda organización escolar, el binomio academia-administración debe ir de la mano para lograr los objetivos educativos.

Objetivos de la investigación

1. Realizar un diagnóstico de la situación de violencia entre pares en las escuelas primarias de la ciudad de Querétaro, a partir de la visión de las y los docentes.
2. Ofrecer a las y los profesores, al sistema educativo de la entidad y a la comunidad en su conjunto, información precisa y validada que les sirva de apoyo en la identificación, comprensión, prevención e intervención en situaciones de violencia entre pares en las escuelas primarias.

En el caso particular de la investigación, interesa comprender la dimensión el fenómeno del acoso escolar en las escuelas primarias de la ciudad de Querétaro, desde la perspectiva docente, para brindar información útil a las autoridades educativas del gobierno estatal, a las autoridades educativas de los centros escolares, y de forma principal, que se pueda constituir en un instrumento favorecedor de nuevas formas de organización y prácticas educativas que promuevan el crecimiento de organizaciones humanas para una sociedad global incluyente, tal y como se define el tema del Congreso de ACACIA.

Perspectiva teórica

Concebimos la violencia como un fenómeno histórico social, consideramos que la violencia puede ser analizada como un patrón cultural producido por las y en las prácticas sociales; es parte de una amalgama de hechos determinados históricamente y reproducidos en múltiples dimensiones culturales de lenguajes y códigos, caracterizando así el sustento de su propia existencia, como práctica social constituida (Lucas y Canen, 2011; Cabral y Lucas, 2010).

De esta manera, existe una cultura de la violencia presente en diferentes espacios sociales con determinadas identidades, abarcados por una formación histórica y

por contextos políticos y económicos (Veccia y otros, 2008). Si tomamos la definición de cultura de Geertz (1997) "*como una tejido de significado*" construido con los hilos de sentido que los hombres le otorgan a partir de sus acciones, podemos hacer una aproximación analógica entre los sentidos y los tejidos de estas prácticas de violencia, que poseen significados propios y que sirven de referente para mirar la violencia en las escuelas y que se manifiestan, también, como práctica cultural reproductiva.

Es importante recordar que la organización escolar tiene su propia cultura construida en su cotidianidad como institución educativa y en el contexto sociocultural al que pertenece. Entendemos, en consecuencia, que el *bullying* o acoso escolar es sólo una de las violencias características de la escuela y que, en tanto es espacio de reproducción social, pues existen otro tipo de violencias dentro de la propia institución y entre los diferentes actores.

Consideramos a la escuela como una organización social responsable de la reproducción del conocimiento y de la propia cultura escolar como un tejido de intercambio de significados en donde la violencia está presente, se espera que el discurso de intervención de la política educativa considere las distintas perspectivas y las prácticas sociales y culturales de donde se originan las violencias para la implementación de acciones positivas para combatirla.

Violencia en las escuelas: acoso escolar o bullying

La mayor parte de las investigaciones sobre *bullying* toman como principal referente conceptual construido por el profesor Dan Olweus, creado desde sus investigaciones en la década de 1970. Para este investigador, el *bullying* se configura a partir de acciones negativas intencionales que causan o intentan causar malestar, practicadas repetidamente durante algún tiempo por parte de un estudiante, o de un grupo de estudiantes, a otro que, por estar sólo, no consigue defenderse. Olweus señala tres características: a) desigualdad de poder, b) repetición, y, c) intención de herir física o simbólicamente; son tres dimensiones que la organización escolar tiende reiterativamente a ocultar bajo el argumento de

concebirlas como actos individuales aislados que deben ser atendidos en función de los reglamentos escolares.

De forma general, el comportamiento acosador puede definirse como "*comportamiento intencionado y repetidamente negativo (desagradable o hiriente) por parte de una o varias personas, dirigido a otra persona que difícilmente puede defenderse*" (Olweus, s. f).

El acoso escolar cumple con tres características:

- Comportamiento agresivo o para causar un daño intencionado.
- Repetido y prolongado en el tiempo.
- En una relación interpersonal caracterizada por un desequilibrio de poder o fuerzas, real o percibido, pero que tiene el efecto de crear relaciones de dominio/sumisión.

El *bullying* puede ocurrir sin provocación aparente por parte de la víctima, lo que la caracteriza como una forma de abuso, siendo entre iguales, una de sus principales características. Tomando como base esta definición, es necesario distinguir que las prácticas aisladas de acoso, aunque sea entre pares y en un mismo grupo, no pueden ser consideradas como *bullying*.

El *bullying* puede ser practicado por apenas un individuo –*the bully*– a un único individuo –víctima– o un grupo, dirigido también a un único individuo. Datos levantados por Olweus, indican un predominio de casos donde una víctima era perseguida por un grupo de dos o tres agresores.

Partiendo de los análisis de Harris y Petrie (2003), es posible identificar, por lo menos, cuatro roles que asumen los colectivos participantes en los actos del acosador dentro de las instituciones educativas.

- El "*bully"* acosador, es el que practica la agresión.
- La víctima o acosado, aquél que sufre la agresión
- El acosador/victima, es el que desempeña alternadamente los dos papeles
- Los testigos, están presentes durante la agresión, participan como público.

Desde la perspectiva de Veccia y otros (2008), en la dinámica de todo grupo existe un intercambio de reconocimientos y aprobaciones (afectos y sostén) tanto como rivalidad, competencia u hostilidad connaturales al desarrollo de ciertas sociedades y han hecho "*un modo de ser*" de ciertas sociedades. Lo preocupante, señalan, es la rígida configuración dominante-dominado/hostigador-hostigado que se perpetúa en el tiempo y que amenaza con convertirse en una práctica que al rutinizarse, se integre en los espacios educativos como parte de la normalidad en la vida cotidiana de las sociedades.

Se distinguen siete roles: el agresor, que realiza la agresión; reforzador del agresor, que estimula a la agresión; ayudante del agresor, que apoya al agresor; defensor de la víctima, que ayuda a la víctima a aislarse de la victimización; el ajeno, que no participa de ningún modo en la dinámica; y víctima, de quien parte la victimización y el agresor victimizado, cuando éstos pueden presentarse alternadamente en diferentes momentos en uno u otro papel.

Es de destacar también que gran parte de la violencia que ocurre en escuelas y otros espacios educativos, permanece oculta en tanto existe miedo por parte de las víctimas de denunciar por temor a posibles venganzas y la actitud pasiva de los espectadores que nada hacen por impedirla o denunciarla.

Un proyecto para mejorar la convivencia debe ser un proyecto de innovación educativa que pase por la reorganización de la gestión educativa y la autoformación del profesorado, que tenga en cuenta la misión de incorporar todos los elementos del currículo (visibles y ocultos), desde la acción tutorial a la formación permanente del profesorado, desde las prácticas sociales hasta el reconocimiento de los códigos culturales de comportamiento en contextos escolares.

La responsabilidad de la organización escolar

La estructura organizacional del sistema educativo mexicano contiene dispositivos administrativos para que las autoridades intervengan en la creación de programas de intervención para prevenir la violencia escolar. Es importante tener claridad

respecto a la responsabilidad de las organizaciones en la generación de un clima escolar que favorezca el desarrollo de una cultura basada en la convivencia amable entre todos los actores educativos.

Diversos estudios (Díaz-Aguado y Medrano, 1995; Bishop y Carwile, 2009; Elizalde 2010; Mayorga y Madrid, 2010; Gálvez-Sobral, 2011; Quintana y otros, 2012; Gómez, 2013) reflexionan sobre el rol que la escuela, como organización, juega para favorecer o inhibir la práctica del acoso escolar en los centros educativos. Se coincide en la presencia de factores de riesgo que deben atenderse para evitar que se constituyan en promotores de altos niveles de incidencia de esta problemática.

El sustento de la propuesta está alineado con los planteamientos generales de la política educativa establecida por la Secretaría de Educación Pública a nivel federal y por la Unidad de Servicios de Educación Básica del estado de Querétaro (USEBEQ) en el ámbito local; se estructura en función de la concepción de que la escuela tiene la obligación y la responsabilidad social de generar y garantizar climas de interrelaciones sociales e interpersonales sanas y no violentas para que los niños puedan potenciar sus habilidades, aprendizajes y desarrollo integral como personas que les permita establecer relaciones solidarias y recíprocas con sus semejantes.

Materiales y métodos

Extensa es la polémica en torno a la complementación o confrontación de los métodos cuantitativos y cualitativos. No olvidemos que el concepto actual de metodología de las ciencias sociales nace a partir de las disertaciones sobre la ciencia natural y se apropia de la idea de que la validación del conocimiento se da a partir de la experiencia. Durante décadas la propuesta positivista ha impuesto su método de trabajo basado en la concepción del curso natural de la civilización, inevitable e inalterable, donde sólo lo medible y cuantificable puede ser descrito, lo cualitativo, lo intangible, lo incierto, lo inobservable, en suma: lo subjetivo, no es considerado.

Para la presente investigación, pensamos diferente. Para nosotros, es posible abordar el objeto de estudio desde una posición distinta del quehacer positivista de la investigación social, donde las díadas tangible/intangible, objetivo/subjetivo, el mundo simbólico, se integran y le dan sentido y significado al proceso de construcción de la realidad, contando con la participación activa y transformadora del sujeto.

La metodología empleada parte del enfoque de la reconstrucción de la realidad e incluye técnicas cuantitativas (encuesta) y cualitativas (entrevista semiestructurada dirigida a informantes calificados y la solución de dilemas relativos al acoso escolar)[1], el propósito es dimensionar el conocimiento y la percepción que las profesoras y profesores de las escuelas primarias del municipio de Querétaro, tienen sobre el fenómeno del acoso escolar.

Universo de estudio

Para la aplicación de la encuesta se consideró a las y los profesores de las escuelas primarias públicas de la ciudad de Querétaro. De acuerdo con la información de la USEBEQ (2015), para el ciclo escolar 2014-2015, se tiene la siguiente radiografía de las escuelas primarias en el municipio de Querétaro:

Tabla 1. Estadística básica escuelas primarias. Municipio de Querétaro. Ciclo escolar 2014-2015.

Estudiantes	109,974 (53,584 hombres y 51,390 mujeres).
Docentes	3,220 (2,705 mujeres y 515 hombres).
Escuelas	360
Grupos	3,463
Alumno/docente	32.6/1
Alumno/grupo	30.3/1

[1] En la presente ponencia solamente presentamos los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada.

Alumno/escuela	291.6/1
Grupo/escuela	9,6/1
Docente/escuela	8.9/1

Fuente: Elaboración propia con base en la información de USEBEQ. Estadística de inicio de ciclo escolar 2014-2015. Educación Primaria. Gobierno del Estado de Querétaro.

Diseño de la encuesta: "Los docentes ante el acoso escolar, 2015" ENDAES 2015

A partir de la conceptualización de los elementos que debía contener la encuesta, se realizó la comparación con trabajos semejantes, tanto del ámbito nacional como estudios de otros países (Olweus, 2007; Ararteko, 2006; INEE, 2014; Fernández, 2008; Díaz-Aguado y Martínez, 2013; Gómez, 2013), el conjunto de aspectos referidos nos llevaron a contar con información amplia y comprobable respecto a la problemática que estamos investigando.

Se diseñó la Encuesta "Los Docentes ante el Acoso Escolar 2015" (ENDAES, 2015 por sus siglas), con 34 preguntas cerradas y dando la opción a que la o el docente pudiera externar alguna opinión para ampliar sus ideas. El contenido presenta cinco constructos teóricos que consideramos esenciales: a) datos de identificación de la escuela; b) datos generales del profesor o profesora; c) percepción y autopercepción que las y los profesores tienen con respecto a su labor profesional y las características del entorno escolar; d) Habilidades socioemocionales y estrategias para generar convivencia libre de acoso escolar; e) Conocimiento y criterios sobre lo que es el acoso escolar. Evidentemente, todos los constructos teóricos confluyen en el papel de la organización y en los niveles de participación y compromiso docente para atender la problemática de la violencia. Se aplicaron 329 encuestas a profesores (hombres y mujeres) bajo el procedimiento siguiente:

Primero. El objetivo específico de la encuesta fue obtener información sobre la organización escolar, condiciones de trabajo de las y los profesores, así como

identificar el nivel de conocimiento sobre el fenómeno de la violencia escolar, la percepción y creencias que tienen sobre este fenómeno, las habilidades socioemocionales y las estrategias con las que cuentan para generar ambientes de convivencia libres de acoso escolar.

Segundo. La encuesta se aplicó a una muestra representativa de docentes que laboran en escuelas primarias de la ciudad de Querétaro, atendiendo a una vitrina metodológica de 95% de confianza, 5% de margen de error y 0.5, para p y 0.5 para q, como probabilidad de ocurrencia del evento. Para otorgarle amplitud y representatividad a la encuesta se consideraron cuatro niveles diferenciados de estratificación: a) sexo, el universo se compone de 2,705 mujeres y 515 hombres; b) Delegación municipal, se consideraron las siete delegaciones municipales: Centro Histórico, Carrillo Puerto, Cayetano Rubio, Epigmenio González, Félix Osores, Josefa Vergara, Santa Rosa Jáuregui; c) turnos escolares matutino y vespertino; d) Ámbito: escuelas urbanas y rurales.

Con la finalidad de saber si la encuesta cumplía con los requisitos de fiabilidad estadística, se elaboró un borrador del cuestionario, delimitando la información y con las preguntas formuladas a partir de las reuniones de trabajo; se realizó una prueba piloto, haciendo la evaluación de las propiedades métricas de la escala. Empleamos el coeficiente Alfa de Cronbach, el cuál es un modelo estadístico que mide la consistencia interna del instrumento, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems.

El procesamiento de los datos no presentó dificultades técnicas, por lo que corrimos el coeficiente en el programa estadístico SPSS versión 22 para Windows. Los resultados obtenidos nos indican que la encuesta tiene una muy buena consistencia interna en lo que respecta al instrumento en su conjunto, pues se considera que un Alfa de Cronbach superior a .800 valida ampliamente el instrumento, por tanto, afirmamos que las preguntas del cuestionario tiene consistencia interna y mantienen un alto nivel de articulación entre ellas.

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	N de elementos
.955	.909	51

Fuente: Elaboración propia, con base en la ENDAES, 2015.

Resultados principales

La encuesta se aplicó durante los meses de octubre, noviembre y la primera semana de diciembre de 2015. Se aplicaron 329 cuestionarios en 48 escuelas primarias de la ciudad de Querétaro; 86.3% son urbanas y 13.7 rurales, 58.3% corresponden al turno matutino, 37.9 al vespertino y 3.8 son escuelas de tiempo completo.

Son escuelas localizadas en todas las delegaciones de la ciudad, a la que asisten niñas y niños de clase media y de escasos recursos. En general son escuelas con organización completa: se imparten todos los grados, planta docente completa y estructura administrativa con sus funciones correspondientes. En términos de infraestructura se caracterizan por las carencias en instalaciones y mantenimiento; la situación de la planta física se agudiza en el caso de las escuelas rurales y en éstas encontramos escuelas multigrado.

Perfil de los profesores de las escuelas primarias de la ciudad de Querétaro

De las y los profesores que accedieron a contestar la encuesta, 58.3% son mujeres y 41.7% hombres. Por considerar que esta problemática adquiere mayor relevancia entre las y los niños de mayor edad, se tomó la decisión de aplicar un mayor número de encuestas con las y los profesores que imparten clase en los últimos años de la primaria, sin desatender, desde luego, a los primeros dos años; de esta manera, la distribución quedó de la siguiente manera: 21.2% imparten clase en primero y segundo año; 28.6% en tercero y cuarto; 44.1 en quinto y

sexto; 6.1% no contestó. En consecuencia, tenemos un abanico representativo de los actores educativos en este nivel de estudios.

Tabla 3. Edad y años de servicio.

Rubro	Rango	%
Edad	20-30	31.9
	31-40	24.8
	41-50	19.3
	51-60	16.9
	61 y más	0.8
	No contestó	6.3
	TOTAL	100.0
Años de servicio	0-10	48.2
	11-20	13.9
	21-30	22.7
	31 y más	9.6
	No contestó	5.6
	TOTAL	100.0

Fuente: ENDAES, 2015

Respecto al rubro de edad y años de servicio (tabla 3), son datos relevantes en la medida en que muestran aspectos como la juventud, la experiencia, el empuje o el cansancio para mantener un ritmo intenso de trabajo y la disposición para abordar situaciones emergentes en el aula; son expresión, a su vez, de prácticas profesionales diferentes derivadas de la formación profesional y sus trayectorias personales como docentes.

La edad de las y los docentes es heterogénea; podemos observar que la tercera parte de la población está en el rango de 20 a 30 años, sin duda una población joven que representa un potencial de cambio que la organización escolar no debe minimizar.

En relación con los años de servicio, se observa un alto porcentaje de docentes con 10 o menos años de trabajar en la organización escolar (48.2%), en este caso lo relevante es la longitud de la banda de años en servicio, desde quienes todavía no cumplen un año hasta el caso de una profesora con 45 años de actividad docente[2], lo cual constituye un indicador optimista pues hace referencia a un grupo de trabajadores con fuerza, juventud y experiencia para impulsar cambios en la organización y generar nuevas pautas culturales que modifiquen positivamente las condiciones en la escuela para prevenir la violencia entre los actores educativos.

Tabla 4. Condiciones de trabajo
de las y los profesores

Tipo de contratación	Frecuencia	Porcentaje
Definitiva	256	77.8
Provisional	50	15.2
Tiempo fijo	20	06.1
No contestó	3	0.9
TOTAL	329	100.0

Fuente: ENDAES, 2015

De ellos, solamente un porcentaje reducido (36.2%) cuenta con carrera magisterial, lo que representa ingresos extras y, en teoría, supone una mayor capacitación en las actividades docentes. Los profesores con contrato provisional o de tiempo fijo reclaman el no contar con las condiciones laborales adecuadas para trabajar con grupos numerosos, que, de acuerdo con la Unidad de Servicios Básicos de Educación en el estado de Querétaro (USEBEQ, 2014), mantienen un promedio de 32.6 alumnos por docente, pero que en el plano real, según afirman las y los docentes y que pudimos constatar directamente, los grupos alcanzan los

[2] Esta profesora nos expresó su enorme satisfacción de seguir en el ejercicio magisterial: "*es un verdadero apostolado y mucha gente no nos reconoce, pero cuando me encuentro a personas que ya son profesionistas y me dicen que me recuerdan con cariño y agradecen mis enseñanzas, ahí es cuando una se siente bien orgullosa*"

50 estudiantes en los primeros tres años y después disminuye ligeramente a 45-47 estudiantes. Asimismo, un dato relevante, indicador de las condiciones laborales de las y los docentes, es el de las jornadas de trabajo, destaca el hecho de que el 28.3% cubre dos turnos de trabajo, implicando una sobre carga laboral, con las dificultades operativas para dedicarse a otro tipo de actividades escolares.

El personal docente de las escuelas primarias está altamente habilitado profesionalmente para encarar el trabajo en el aula y desarrollar las funciones que la organización escolar les demande. De acuerdo con los resultados de la ENDAES, 2015, 71.5% tiene estudios de licenciatura, 16.7% es profesor normalista y 11.2% ya realizó estudios de maestría, (0.6% no contestó la pregunta). Este es un aspecto nodal porque la formación profesional de los profesores repercute directamente en la formación de los estudiantes, pero también porque supone una mayor formación en valores y desarrollo de un mayor compromiso frente a problemáticas académicas de las y los estudiantes y disposición para encarar desafíos como lo representa el acoso escolar.

Percepciones de los docentes sobre el acoso escolar

En este ítem abordamos la percepción y autopercepción que las y los profesores tienen con respecto a su labor profesional y las características del entorno escolar; este análisis resulta fundamental para un estudio como el que nos hemos propuesto, permite adentrarse en el significado que los involucrados le asignan a las relaciones, el contexto, el tipo de juicios que establecen así como su experiencia profesional y personal, nos abre la puerta, en definitiva, al conocimiento del fenómeno desde la propia perspectiva de los actores.

Tabla 5. Percepciones sobre el acoso escolar

	Problema grave	Entorno seguro
Nunca	5.8	1.8
Casi nunca	13.4	3.6
Ocasionalmente	41.9	14.6
Frecuentemente	24.9	36.2

Siempre	12.5	43.8
No contesta	1.5	---
TOTAL	100.0	100.0

Fuente: ENDAES, 2015

La tabla 5 muestra la opinión y, en cierta medida, la preocupación respecto al acoso escolar. Para el 37.4% de las y los docentes, el acoso escolar es calificado por el 24.9% como un problema grave que se presenta frecuentemente, el 12.5% lo percibe como un problema grave que se presenta siempre; en contraste, ante la pregunta de si para ellos el entorno escolar es seguro, la mayoría de quienes respondieron (80%) valoran la seguridad que sienten, solamente el 1.8% afirmó sentirse todo el tiempo inseguro. Evidentemente, nunca faltan los pequeños problemas y la sensación de inseguridad que está más asociado al clima social en general que a la organización escolar.

Ante otro cuestionamiento, relativo al grado de importancia que se le debe dar al fenómeno del acoso escolar, encontramos que el 75.7% considera como temas importantes o muy importantes, las agresiones y conflictos que se presentan en la escuela; en opinión del 52% la situación más condicionante del acoso escolar es la intolerancia, seguido del racismo (21%), la discriminación de género (13.4%), cuestiones de personalidad (5.5%), la condición económica (2.7%), 4.9% no contestó la pregunta.

Una falla organizacional detectada es lo que podríamos denominar como "*espacios ciegos*", son los sitios y tiempos en los que aparentemente la responsabilidad de atender esos espacios está indefinido o de plano hay desentendimiento de la organización, convirtiéndose en áreas de riesgo potencial. Nos referimos a la hora del recreo, el patio de la escuela, los baños, los pasillos de las instalaciones (ver tabla 6). Sitios en los que, de acuerdo a las respuestas obtenidas, no hay una asignación específica dentro de la organización escolar para regular las actividades y problemáticas ocurridas en esos sitios.

Tabla 6. Lugares donde se producen actos de acoso escolar

	Frecuencia	Porcentaje
En el recreo, en el patio	197	59.9
A la salida y entrada de la escuela	69	21.0
En clases	25	7.6
En los pasillos entre clases	12	3.6
En los baños	5	1.5
En áreas administrativas	2	.6
No contesta	19	5.8
Total	329	100.0

Fuente: ENDAES, 2015

En pláticas informales con las y los docentes, ante la pregunta de si alguien tenía la asignación de cuidar a las y los niños, nos encontramos con respuestas ambiguas y expresiones de desconcierto. Una profesora señaló: "*pues, son como asignaciones rotativas a veces le toca a una, pero muchas veces no hay quien se haga cargo*"; otro profesor dijo desconocer a quien le corresponde esa actividad y uno más lo interpreta como una responsabilidad de la administración de la escuela, pero que cuando surge un conflicto, "*siempre voltean a ver a los profes, y eso no se vale*".

Tabla 7. Conflictos más frecuentes en la escuela

	Frecuencia	%
Estudiantes que no permiten que se imparta la clase	70	21.3
Agresiones, gritos y malos modos entre estudiantes	95	28.9
Trato grosero y agresiones del estudiante hacia el profesor	41	12.5
Vandalismo, destrozo de objetos	27	8.2
Conflictos entre los maestros	9	2.7
No contesta	87	26.4
Total	329	100.0

Fuente: ENDAES, 2015

Lo significativo de estas respuestas es la negativa a contestar, 26.4% no lo hizo, cuestión que al decir de una de las profesoras, se enlaza con el hecho de que los profesores no se sienten respaldados por las autoridades y, por tanto, prefieren no involucrarse en asuntos de este orden. No obstante, nos parece significativo el hecho de que para el 51.2% las conductas disruptivas y agresivas de las y los estudiantes sean conflictos frecuentes en la organización escolar.

Un dato notable es el grado de compromiso mostrado por las y los profesores para participar en erradicar el problema del acoso escolar. La respuesta "*comprometido para resolver la situación*" alcanzó el 90.9%, mientras que 2.4% se manifestó temeroso de que le pueda ocurrir algo malo si interviene, solamente dos profesores se inclinaron por la indiferencia. La respuesta debe orientar la conducta de los directivos para diseñar una estrategia de implicación positiva de profesores en la dinámica de la escuela.

La organización escolar frente al acoso escolar

Analizamos en este ítem, las preguntas destinadas a identificar la percepción y el conocimiento que las y los docentes tienen sobre el tema del acoso escolar y elaborar las estrategias adecuadas para procurar un clima organizacional acorde a las altas aspiraciones de la educación como formadora de hombres y mujeres libres y creativos, con capacidad de incidir en la vida cotidiana de las personas, para modificar las pautas culturales agresivas y crear espacios dignos y habitables.

En todas las primarias públicas de la ciudad de Querétaro, existe un reglamento escolar, elaborado a nivel central, pero adecuado a las características de cada escuela. Dicho reglamento se les presenta a los padres de familia al inicio del ciclo escolar y corresponde a los profesores y autoridades vigilar su cumplimiento. No obstante, y de acuerdo a los resultados que estamos presentando en la tabla 8, no siempre hay una aplicación estricta del reglamento, pues la tercera parte de las respuestas señalan la no aplicación del reglamento escolar.

No obstante lo anterior, el reglamento escolar pareciera no ser un instrumento efectivo en la prevención del acoso escolar, son reglamentos rígidos que no promueven formas sensibles y participativas en la gestión de los conflictos. Hemos identificado una mezcla de actitudes laxas frente a otras excesivamente rígidas de la organización para la resolución de conflictos y más que procurar interpretaciones reglamentarias para construir escenarios de gestión y alcanzar acuerdos en función de las buenas prácticas administrativas, ocurre lo contrario, el reglamento se convierte en un espacio de disputa no constructiva para ver quien tiene mayor fuerza para imponer sus decisiones. Los conflictos entre los actores que intervienen en el acto educativo se reproducen día a día por cuestiones triviales y cuando es una discusión de los padres de familia con profesores, regularmente se suscitan delante de las y los niños, creando entre ellos percepciones negativas respecto a la forma de conducirse dentro del recinto educativo.

Tabla 8. Posturas de las y los profesores ante el acoso escolar

Pregunta	Respuesta más significativa	Frecuencia	%
¿La escuela aplica reglas escolares y resolución de conflictos?	Siempre	218	66.3
¿Qué porcentaje de su tiempo invierte en temas de disciplina y conflictos?	Entre el 21 y el 40%	108	32.8
Cuando en clase hay problemas de disciplina o conflicto disruptivo, ¿cómo actúa?	Habla con el alumno/(a) aparte	252	76.6
Indique la solución más idónea para resolver los problemas de violencia y acoso escolar.	Incluir el tema de convivencia escolar en las reuniones de consejo técnico	206	62.6

Cuando tiene un problema de disciplina o conflicto con los estudiantes.	Se lo comunica al director/(a)	194	59.0
Ante un problema de violencia y acoso escolar ¿en quién confía para darle una solución satisfactoria?	El director de la escuela	227	69.0

Fuente: ENDAES, 2015

En un primer nivel de análisis de la tabla 8, podemos realzar tres datos que se vinculan a la habilidad de las y los profesores para gestionar conflictos. En el aula se invierte un porcentaje significativo de tiempo para atender cuestiones de disciplina y conflictos. Ante esta situación, 76.6% de quienes contestaron la encuesta, deciden hablar con los estudiantes cuando se presenta algún conflicto en clase; por otra parte, para el 62.6% la solución idónea para resolver los problemas de acoso escolar radica en fortalecer los dispositivos de comunicación y diálogo que existe dentro de la organización escolar: las reuniones de consejo técnico que se llevan a cabo los últimos viernes de cada mes. Descubrimos, entonces, que las y los profesores se inclinan por la búsqueda de soluciones basadas en el diálogo y la sensibilidad, antes que los rígidos castigos.

El segundo nivel de análisis se relaciona con la confianza depositada por las y los profesores en el director de la escuela para intervenir en la solución del conflicto. 59% le informa al director cuando ocurre un conflicto y 69% confía en las buenas decisiones del director para resolver los problemas. Esta no es una cuestión menor, debe ser revalorado en función de las buenas prácticas organizacionales para establecer una dinámica que conduzca al establecimiento de liderazgos colaborativos y crear ambientes de mayor participación en la búsqueda de las formas de convivencia que generen aprendizajes significativos entre las y los estudiantes.

Tabla 9. Responsabilidad de la organización escolar. Información y capacitación en torno al problema del acoso escolar

Pregunta	Si		No		No contesta	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Conocimiento del Programa estatal de prevención de acoso escolar	98	29.8	221	67.2	10	3.0
Reciben capacitación	76	23.1	238	72.3	15	4.6
Mejoras en la convivencia escolar	70	21.3	151	45.9	108	32.8

Fuente: ENDAES, 2015

Un aspecto especialmente significativo es el alto nivel de desconocimiento del Programa estatal de prevención de acoso escolar. Instrumentado desde 2011 con el objetivo de: "*que para el año 2015 el 100 por ciento de las escuelas de educación básica cuenten con un plan de acciones para detectar, prevenir e interactuar sobre convivencia dentro de sus proyectos escolares*" (Contreras, 2011); a pesar de este buen deseo, la realidad muestra que el programa no ha llegado a las escuelas, pues 67.2% (221 docentes) de las y los profesores desconocen la existencia de un programa de esta naturaleza

Sin duda constituye una falla organizativa que debería subsanarse por parte de las autoridades educativas.

Conclusiones

En referencia al estudio realizado dentro de las organizaciones escolares, se observa que los niños y jóvenes acaban por reproducir en la escuela la cultura de la cual hacen parte. El *bullying* o acoso escolar, es el reflejo de una serie de prácticas violentas sociales con las que los alumnos conviven diariamente en sus diferentes espacios de interacción social. Los resultados de la encuesta, nos permitieron clasificar, principalmente, cinco factores de riesgo que conviven silenciosamente en las escuelas primarias sujetas a estudio.

Un primer factor es la falta de conocimiento sobre el fenómeno y el desinterés por modificar esta situación. Es una cuestión que, en el caso de las escuelas primarias de Querétaro, constituye una problemática asociada a las formas de negociación que el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE) estableció con el Estado Mexicano, consistente en el anquilosamiento de la capacitación de los profesores ante los fenómenos emergentes.

De parte de las autoridades escolares, ha prevalecido una conducta, por llamarla de un modo amable, cauta, sigilosa, "*para qué meterse en broncas*", comentó un Director de escuela, y mientras no se conviertan en problemas mayúsculos, la decisión siempre será en el sentido de mantenerse al margen, la famosa búsqueda de equilibrios y el tratar de quedar bien con todos. Esta conducta de "*hacer como que no veo qué pasa*", es una forma de evadir la responsabilidad y esperar pasivamente a que sean otros (los docentes o los padres de familia) quienes asuman las decisiones y consecuencias de su intervención.

Un segundo factor, lo podemos ubicar en la falta de supervisión en el aula y especialmente fuera de ella; el papel de los supervisores de la Secretaría de Educación Pública se circunscribe a la realización de trámites administrativos, es una función burocrática que se deslinda de funciones y responsabilidades ante problemas como el acoso escolar. La autoridad le adjudica al profesor la responsabilidad total de lo que ocurre en el aula, pero no le proporciona las

condiciones laborales mínimas ni la autoridad indispensable para motivarlo a participar más allá de lo que establece su contrato de trabajo.

Es evidente en las escuelas mexicanas las difíciles relaciones entre docentes y supervisores de zona, entre directores y supervisores, unos y otros se acusan mutuamente de obstaculizar el trabajo, cuestión que en términos de las organizaciones limita seriamente las posibilidad de diagnosticar y resolver problemas. A la inversa de lo que debería ser su función, la falta de acuerdo provoca tensiones, desacuerdos y conflictos entre estos sectores.

Un tercer factor es que los programas y reglamentos escolares sobre convivencia escolar y de denuncia y atención del acoso escolar son de relativa reciente creación, surgen al calor del incremento de denuncias y difusión en los medios de comunicación; además, a juicio de las y los profesores que contestaron la encuesta, son todavía poco difundidas y, quienes la conocen, tienen una opinión desfavorable, las tipifican normas ambiguas, muy generales, laxas y alejadas de las situaciones concretas de la vida cotidiana escolar (Zurita, 2012). Por otra parte, no se da la capacitación necesaria para que las y los profesores conozcan los programas y acciones que emprenden las autoridades educativas, tanto del ámbito federal como estatal.

Por otra parte, la Secretaría de Educación Pública poco abona para modificar la situación, pues ha adoptado una táctica poco efectiva para instrumentar las medidas que disminuyan la violencia entre pares:

a) No asume una postura firme frente al problema, a veces lo minimizan, en otras lo magnifican, y se limita a manejar categorías muy amplias respecto a la definición y consecuencias de la violencia escolar en las escuelas. En todo caso, se reduce a emitir discursos al respecto sin adoptar medidas concretas, permitiendo, con ello, el crecimiento paulatino del fenómeno.
b) Tibiamente denuncia las deficiencias en la gestión escolar, la exposición a medios electrónicos y televisivos de contenido violento, los juegos

electrónicos y falta de comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad escolar; sin que emita políticas firmes al respecto.

c) Se limita a tomar alguna medida solamente cuando el problema adquiere grandes magnitudes y más que para resolver efectivamente el conflicto, lo hace por cuidar la imagen frente a los medios de comunicación.

El cuarto factor corresponde a la dimensión de la responsabilidad de la organización escolar, es la actitud frente a quien debe asumir el compromiso de acabar con la problemática del bullying y enseñar las formas de convivencia para la paz. Ante una cuestión obvia en términos organizacionales de concebir el fenómeno en su multidimensionalidad y su resolución en una acción concertada de todos los actores intervinientes, en Querétaro se sigue debatiendo a quien le corresponde participar y decidir, ¿a los padres de familia?, ¿a las autoridades educativas?, ¿a los docentes? Es evidente que la falta de acuerdo en este sentido daña seriamente a la organización y deja puertas abiertas a la presencia y diseminación de los factores de riesgo asociados al acoso escolar.

Un quinto factor que consideramos incide en los problemas de acoso escolar, es el relativo a la falta de atención en lugares y horarios específicos. Es común observar la existencia de áreas físicas que se configuran en "*tierra de nadie*": pasillos, la tiendita, los baños, el patio de la escuela; también se pone en evidencia las lagunas de responsabilidad en horarios específicos: los tiempos en que se cambia de actividad (ir del salón de clases al patio de la escuela para actividades de educación física), la hora del recreo, la hora de entrada y salida. Tiempos y espacios en los que los estudiantes no se sienten observados y aprovechan para hostigarse.

Seguramente no son los únicos factores de riesgo que configuran la conflictiva de la violencia en las organizaciones escolares, no obstante, nos parece importante llamar la atención sobre estos aspectos para emprender tareas diferentes a las que se vienen repitiendo y rutinizando y, porque no decirlo, burocratizando las funciones educativas; todo ello en detrimento de la educación de calidad que se dice perseguir y que forma parte del discurso oficial.

Reflexión final

En el contexto de los resultados de la investigación, no podemos dejar de lado las recomendaciones de La UNESCO que, desde el enfoque de buenas prácticas (Monclús, 2005), ha desarrollado un programa de educación para la no violencia, donde destacan las experiencias de Francia, Finlandia y España, este último con replicación y extensión a Brasil. Las principales características son: a) fomentar entre los alumnos valores en torno a la convivencia a partir de condiciones de igualdad como fuerza positiva; b) la paz como proyecto de aspiración social y, c) el diálogo a través del uso de lenguaje como vehículo para la identificación de las diferencias y la toma de acuerdos así como la formación del profesor en su calidad de mediador de conflictos.

Igualmente, coincidimos con los planteamientos de Del Rey y Ortega (2007), cuando al fijar las líneas de trabajo e intervención para la prevención del acoso escolar, colocan en el centro del debate la mejora sustancial en la organización escolar con acciones encaminadas al desarrollo democrático, privilegiando el diálogo y el acuerdo consensado para redimensionar las formas de convivencia escolar.

Es prioritario el aumento de la participación de todos los agentes de la comunidad educativa, el establecimiento de canales de comunicación, la creación de redes de apoyo entre el profesorado, un estilo de liderazgo colaborativo, el desarrollo de patrones de conducta basado en el respeto y la tolerancia (Quintana y otros, 2012); la formación de profesores a través de las distintas modalidades de las competencias profesionales para la construcción de la convivencia y desarrollo de estrategias específicas, según la problemática a atender; trabajo en el aula, actividades centradas en la reflexión y el pensamiento crítico, la escucha activa, el respeto y la valoración de las opiniones de los demás y actividades que potencian la empatía, la expresión emocional, la asertividad y la actitud activa ante situaciones moralmente injustas; programas específicos para la intervención directa con los alumnos implicados con la violencia o que están en riesgo de estarlo.

No se debe desdeñar el conocimiento empírico, adquirido por las y los profesores en la identificación y diagnóstico del acoso escolar, lo mismo en cuanto a las habilidades prácticas que han desarrollado para la negociación de conflictos. La evidencia del compromiso y la capacidad para la gestión de conflictos es algo que la organización escolar no puede desdeñar en la instrumentación de programas preventivos. La disposición de trabajar en conjunto con las autoridades y los padres de familia es garantía de buenos resultados en esta dura pugna por erradicar la violencia en las instituciones y abrir caminos al aprendizaje de las y los niños.

Gestar formas no violentas de convivencia, fincadas en la colaboración y reciprocidad, es una expectativa que la sociedad tiene sobre las organizaciones escolares. Es el reto, es la tarea inmediata.

Referencias bibliográficas

Ararteko (2006) Convivencia y conflictos en los centros educativos. País Vasco.

Bishop, Carol y Carwile, M. (2009). The good, the bad and the borderline: separating teasing from bullying. Comunication Education Magazine [Londres]. 58 (2), 276-301.

Cabral Stelamaris, Lucas Sonia (2010) Violência nas escolas. Desafio para a prática docente? Rio de Janiero: Gramma.

Contreras, Alan (2011, 24 de noviembre) Presenta Querétaro programa estatal contra el bullying. Periódico Libertad de Palabra. Página electrónica: http://www.libertaddepalabra.com/2011/11/presenta-queretaro-programa-estatal-contra-el-bullying/. Consultada el 23 de septiembre de 2015.

Del Rey y Ortega (2007) Violencia escolar: claves para comprenderla y afrontarla. Revista Escuela Abierta, núm. 10, pp. 77-89. Argentina.

Díaz-Aguado, María y Martínez, Rosario (2013) Peer bullying and disruption-coercion escalations in student-teacher relationship. Psicothema, Vol. 25, No. 2, pp. 206-213. Página electrónica: http://www.psicothema.com/pdf/4101.pdf. Consultada el 10 de agosto de 2015.

Díaz-Aguado, María y Medrano, Concepción (1995) Educación y razonamiento moral. Una aproximación constructivista para trabajar los contenidos transversales. España: Ediciones Mensajero.

Elizalde, Alejandra (2010). Estudio descriptivo de las estrategias de afrontamiento del bullying, en el profesorado mexicano. Electronic Journal of Research in Educational Psychology. Vol 8, núm. 1, pp. 353-372. México.

Fernández, Isabel, (2008) Cuestionario para detectar la situación que percibe el profesorado del Centro Escolar sobre la Convivencia. España: Universidad de Navarra.

Galvéz-Sobral, Andrés (2011) El fenómeno del acoso escolar (bullying) en Guatemala: resultados de una muestra nacional de sexto grado de nivel primario. Guatemala: Dirección de Evaluación e Investigación Educativa. Ministerio de Educación.

Geertz, Clifford (1997) La interpretación de las culturas. Barcelona: Gedisa.

Gokhan, Atik y Yerin, Oya (2012) California Bullying Victimization Scale. Procedia, Social and behavioral Sciences. USA.

Gómez, Antonio (2013) Bullying: el poder de la violencia. RMIE, vol. 18, núm. 58, pp. 839-870. México: COMIE.

Harris, Sandra y Petrie Garth (2003). El acoso en la escuela. Los agresores, las víctimas y los espectadores, México: Paidós.

Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) prevención del acoso escolar. Bullying y Ciberbullying. Costa Rica: IIDH. Página electrónica: https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/1573/bulling-2014.pdf. Consultada el 17 de noviembre de 2015.

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (2014) Batería de instrumentos para la evaluación del clima escolar en escuelas primarias. México: INEE.

Junta de Andalucía, (2011) Cuestionario sobre convivencia escolar para el profesorado. España.

Lucas, Sonia y Canen, Ana (2011) Avaliando multiculturalmente um projeto educacional: o caso das “Escolas do Amanhã. Revista Meta, vol. 3, núm. 9, pp. 328-343. Brasil.

Mayorga, José y Madrid, Dolores (2010) La escuela inclusiva ante el acoso escolar Estrategias de prevención para el profesorado. Revista Educación Inclusiva, vol. 3, núm. 3, pp. 123-133. España: Universidad de Málaga.

Monclús, Antonio (2005) La violencia escolar: perspectivas desde Naciones Unidas. Revista Iberoamericana de Educación, núm. 38, pp. 13-32. España

Olweus, Dan (2006). Conductas de acoso y amenazas entre escolares. Traducción. Roc Filella. Adaptado por Alfaomega Grupo Editor. España: Morata.

Olweus, Dan (2007) Acoso escolar: hechos y medidas de intervención. Página electrónica: http://www.el-refugio.net/bullying/olweus.pdf. Consultado el 12 de septiembre de 2015.

Olweus, Dan (2007) Olweus Bullying Questionaire. Hazelden Foundatio. Noruega.

Secretaría de Educación Pública y Cultura del Gobierno del Estado de Sinaloa (s. f.) Cuestionario sobre acoso escolar. México.

Quintana, Alberto; et. al. (2012) Percepción del bullying, gestión de conflictos y clima escolar en directivos y docentes de centros educativos. Revista IIPSI, Facultad de Psicología UNMSM, vol. 15, núm. 2, pp. 35-47. Perú.

Unidad de Servicios de Educación Básica en el estado de Querétaro (2014) Estadística del sistema educativo estatal. México: USEBEQ. Página electrónica: http://www.usebeq.edu.mx/use2013/?page_id=4128. Consultado el 20 de julio de 2015.

Veccia, Teresa; Calzada, Gonzalo; Grisolia Erika (2008) La percepción de la violencia entre pares en contextos escolares: un estudio cualitativo. Anuario de investigaciones, vol. XV, Facultad de Psicología, UBA. Argentina

Zurita, Úrsula (2012) Las propuestas legislativas en torno a la violencia en las escuelas mexicanas. Rayuela, Revista Iberoamericana, pp. 215-225.

Los retos de la Universidad para impactar en el desarrollo emprendedor

Omaira Cecilia Martínez Moreno
José Gabriel Ruiz Andrade
Ricardo Verján Quiñones

Resumen

El trabajo que se presenta, es el producto de una investigación no experimental de corte transversal y descriptiva cuyo objetivo buscó identificar la opinión que tienen los estudiantes sobre el impulso que se le da al emprendimiento en la Universidad por medio de los programas y actividades desarrolladas en su proceso de formación profesional. La población de estudio estuvo constituida por los estudiantes de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia y en la Facultad de Economía y Relaciones Internacionales de una IES en México. Los resultados sugieren que aunque manifiestan identificar oportunidades en el mercado, tener habilidades administrativas, un buen nivel de comunicación y facilidad para adaptarse a situaciones que compliquen su estabilidad; solo la mitad de los estudiantes encuestados consideran que sí estarían dispuestos a sacrificar su tiempo, su estabilidad económica e invertir su patrimonio en un proyecto de emprendedurismo. El reto de la Institución es trabajar más en los aspectos motivacionales del estudiante.

Palabras clave: universidad, programas, emprendedores.

Antecedentes

Para que una economía pueda competir y crecer con éxito es necesario equilibrar la reserva de empresas fomentando su creación y también administrar su transmisión. Algunos estudios sugieren que existe una correlación positiva entre espíritu empresarial y crecimiento. […] Un crecimiento sostenible basado en la innovación y la excelencia exige un número creciente de nuevas empresas, que puedan proporcionar más y mejores empleos. (Organización Global Entrepreneurship Monitor, citada por Tinoco, 2008).

Rusque (1998) hizo un trabajo sobre capacidad de emprendimiento de estudiantes de Europa y América Latina, en el cual se menciona que la “capacidad emprendedora se manifiesta mediante la concepción de un proyecto que contenga elementos innovadores y el grado en que se logra materializarlo, es decir, de transformar, cambiar de forma, de ideas a realidades en un plazo y con recursos definidos. El emprendedor, que se identifica por su capacidad emprendedora, concibe proyectos innovadores y viables, los materializa y establece las condiciones que aseguren la sobrevivencia y el mejoramiento de su idea”, (como es citado en Tinoco, 2008, 18).

El espíritu emprendedor es la “habilidad de la persona para transformar las ideas en actos. Está relacionado con la creatividad, la innovación y la asunción de riesgos, así como la habilidad para planificar y gestionar proyectos con el fin de alcanzar objetivos” (Tinoco, 2008, p.19). Este mismo autor, hace referencia al estudio realizado en España y menciona que en las universidades españolas “cuando se desarrollan actividades encaminadas a la generación de actividades emprendedoras, el enfoque suele ser de carácter más técnico (cómo crear una empresa) que centrado en el desarrollo de las capacidades necesarias (cómo fomentar la cultura emprendedora como parte de las competencias y valores de la persona)” (Tinoco, 2008, p.19).

El Emprendedurismo desde la Universidad

> “El rol que tiene la universidad de formar emprendedores no solo en las facultades de Economía y Administración sino en las distintas carreras es sumamente importante por el valioso aporte que brinda al desarrollo económico y social del país”…“La formación emprendedora genera grandes beneficios para el estudiante debido a que no solo desarrolla habilidades de gestión empresarial sino complementa el desarrollo profesional del alumno desarrollando o fortaleciendo competencias emprendedoras tales como liderazgo, trabajo en equipo, motivación, comunicación, creatividad, planificación, entre otros que le permitirán generar emprendimientos exitosos, mejorar su calidad de vida y la de otros.” (Serida, 2008).

Las competencias emprendedoras, le dan elementos al profesional para hacerse más competitivo a nivel global. Es menester de las universidades lograr incorporar en los individuos, actitudes, habilidades y conocimientos que al egresar de la institución, le permitan identificar motivaciones empresariales y dar marcha de manera asertiva y oportuna a sus proyectos de emprendedurismo personal o los de la empresa, institución u organización en la cual se desempeñan.

Los emprendedores no solo deben tener la motivación para querer iniciar una empresa y saber utilizar los conocimientos administrativos, sino también deben desarrollar habilidades de liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, coaching, etc. Si se desean empresas que aporten al país, es necesario cultivar en los emprendedores valores humanos como son el respeto hacia las personas, la sociedad y el medio ambiente. Estas condiciones son claves para el crecimiento y la sostenibilidad de la empresa a largo plazo" (Serida, 2008).

En este punto es importante recalcar el impacto que tienen las Universidades en la formación de los emprendedores. En este sentido, "en cuanto a los centros de educación superior, la educación tiene una responsabilidad central en identificar y fomentar a las personas que pueden ser emprendedores"; "para las universidades el hecho de formar emprendedores es considerado un motor de desarrollo" (Hatten,1993 y Laukkanen, 2000, citados en Cabana-Vilca, *et al*, 2013).

Ahora bien, el gran desafió al cual se enfrentan las universidades, es el cómo fomentar continuamente el espíritu emprendedor en los estudiantes. (Cabana *et al,* 2013). También, se menciona que "es necesario vincular a los jóvenes a través de centros educativos hacia proyectos con modelos de negocio o giros empresariales innovadores, es decir, deben ser encaminados hacia donde el mercado no esté saturado y no quedarse en los negocios típicos". En ese mismo sentido, afirma que para que adopte rápidamente una cultura de emprendedurismo, "se requiere acercarles información sobre programas de financiamiento y capacitarlos para acceder a ellos" (Tapia, 2010).

Adicionando elementos, se asegura que nadie puede enseñar a otra persona a ser emprendedor, en muchos casos, emprender es una iniciativa propia. En lo que las

universidades pueden contribuir para que los jóvenes se preparen para los retos que van a enfrentar, es en crear proyectos que los orienten para saber cómo generar un plan de negocios, dónde y cómo buscar un financiamiento, seguir impulsando la creación de incubadoras de empresas y presentarles casos de éxito. Es muy importante que los jóvenes no se desanimen ni pierdan la intención y la energía para emprender" (Cherbowski, 2013).

Una investigación digital denominada "Encuesta de Empleo de 2013", desarrollada por la red de universidades (Universaria) que aglutina a más de 1,200 instituciones de educación superior en 23 país de Iberoamérica; y por la comunidad laboral formada por una amplia red de sitios presentes también en esta región; y cuyo objetivo era identificar la percepción de los usuarios respecto a la posibilidad de emprender, concluyo que el 85% de los jóvenes mexicanos que participaron en el sondeo, están dispuestos a emprender dado que le apuestan a tener libertad de acción profesional (38%); porque le permitiría hacer lo que más les gusta (29%); porque consideran que les daría la posibilidad de tener un mejor ingreso económico (26) y porque con este esfuerzo no tendrían jefe (7%). En la tabla 1, se evidencia la percepción sobre los valores y aptitudes para emprender de los mexicanos con respecto a la media poblacional de la investigación.

Tabla 1. Percepciones de la población adulta sobre sus valores
y aptitudes para emprender

	Percepción de Oportunidades	Conocimientos y habilidades para emprender	Miedo al fracaso como obstáculo para emprender	Modelos de referencia
Media	34.02	40.97	42.78	30.25
México	53.60	58.52	33.02	56.54

Fuente: Percepciones, valores y aptitudes para emprender de la población adulta en 2013. Análisis por tipo de economía en Global Entrepreneurship Monitor, Informe GEM España 2013.

Los sujetos de estudio, que incluyeron a 8.170 personas, son provenientes de países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú, Puerto Rico y Uruguay, habiendo participado 1,161 específicamente de México con edades entre los 21 y 27 años de edad, aseguran que no se arriesgaría a emprender ya que prefieren la estabilidad de un empleo dentro de una organización (38%); siente que aún no están capacitados para iniciar una empresa propia (37%); consideran que no es el mejor momento en el país para desarrollar un emprendimiento (18%) y finalmente porque no creen tener vocación de emprendedor (7%). Figuran entre los principales temores para emprender, el perder ahorros o deber dinero (32%), miedo al fracaso (23%) y el enfrentarse a un futuro inestable (20%).

El 39% afirman que en sus universidades no tienen ningún tipo de proyecto enfocado al desarrollo de emprendedores; el 21% indicó que su universidad capacita a los estudiantes para que emprendan; el 19% afirma que su universidad genera espacio para incubar nuevas empresas; el 17% que la institución incentiva a los estudiantes para que desarrollen sus propias organizaciones y solo el 4% asegura que su universidad capacita a profesores en práctica y teoría de emprendedurismo.

Definiendo al emprendedor

El acto de emprender es un proceso que suma elementos de tipo emocional, de tipo racional y de tipo ideológico. Se plantea como la realización de una idea para la cual se ha desarrollado una estructura metodológica que define por un lado, el análisis de la demanda y por el otro, el análisis del mercado competitivo donde quiere o pretende estar la empresa.

Según la función empresarial, el emprendimiento consiste en primer lugar en concebir un negocio determinado o un plan de inversión; hacer juicios prácticos sobre su probabilidad de éxito en un marco de incertidumbre difícil de reducir; atraer capitales a las actividades escogidas, incluso si los beneficios esperados son inciertos y por último asegurar la provisión de otros factores (Álvarez, 2005). Knight, citado por Álvarez (2005, 21) sostiene que el empresario es el agente económico que se especializa en asumir la incertidumbre, ya que ésta, implica la ausencia de información completa y es la

característica principal de la competencia económica y la fuente del beneficio del empresario.

Según este mismo autor, “más allá de las discusiones sobre métodos y formas es evidente que desde la familia, pasando por la escuela de primeras letras hasta las universidades se impone un proceso continuado de educación que haga posible la formación de individuos más autónomos, más críticos, más creativos y, entonces, con mayor capacidad de aportar al designio colectivo de un mejor futuro”. (Álvarez 2005, p. 20)

Otros autores, comentan que el concepto de emprendedor se relaciona generalmente con valores positivos, ya que simboliza a aquel que toma la iniciativa, siendo el motor que empuja a la realización de una empresa, superando las adversidades que esto supone. (Uribe y Valenciano, 2011). También se considera que los emprendedores son personas que innovan, identifican y crean oportunidades de negocios. (Campos, 1997, citado por Uribe y Valenciano, 2011).

En este mismo sentido, otros investigadores afirman que el tener una cultura emprendedora es un detonante del éxito emprendedor. Mencionan los siguientes seis componentes fundamentales dentro de la misma: Espíritu emprendedor, consideraciones de riesgo, creatividad e innovación, generación de valor, proactividad y búsqueda de información. Luego de aplicar técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa a 621 elementos integrantes de diferentes estamentos de la organización y estudiantes de sus dos niveles de estudio (pregrado y posgrado), obtienen de éstos la conclusión de que “la formación en emprendimiento no puede ser producto de asignaturas aisladas sobre el tema, sino que debe haber una estructura interdisciplinaria a los largo del plan de estudios, con un acompañamiento permanente y efectivo a los estudiantes que presentan ideas” (Galindo y Echavarría, 2011, p. 93).

Aspectos Metodológicos:

La investigación desarrollada se enmarca dentro del enfoque tradicional. Se plantea como una investigación no experimental de corte transversal y descriptiva que a su vez

se integra en una de mayor alcance, que persigue identificar el nivel de capacidad emprendedora en estudiantes universitarios. Como preguntas de investigación surgen las interrogantes sobre el hecho de que ¿La institución le está proporcionando a sus estudiantes, herramientas suficientes para que puedan emprender?; ¿En el desarrollo de la carrera, se fomenta y potencializa el espíritu emprendedor de los estudiantes de los programas académicos incluidos en la investigación? A partir de esto, se definió el objetivo de la investigación, mismo que trató de identificar la opinión que tienen los estudiantes sobre el impulso que se le da al emprendimiento a través de la Universidad por medio de los programas y actividades desarrolladas en su proceso de formación profesional. Se justifica el desarrollar una investigación de esa naturaleza, dado que con la información obtenida, la Universidad y la Facultad tendrían información de valor para redefinir sus estrategias de impulso para el programa institucional de emprendedores a través de las academias y grupos de soporte anexos y a su vez, los propios estudiantes identifican cuáles son las áreas que deben abordar con mayor premura y determinación en dado caso que les interese convertirse en un emprendedor.

En la institución sujeto de estudio, los cursos de emprendedores –definidos gramaticalmente en cualquiera de sus formas- son obligatorios en todos los programas académicos ofertados por la misma. En la presente investigación y por tratarse de un primer acercamiento, se ha seleccionado como sujeto de estudio dos facultades inmersas en el campus ubicado en la ciudad de Tijuana, la Facultad de Economía y Relaciones Internacionales y la Facultad de Turismo y Mercadotecnia. La selección a priori de estas dos facultades obedece a un criterio de conveniencia por la reciente creación de una red de investigación entre éstas dos, para estudiar el fenómeno del emprendedurismo en esta casa de estudios.

El instrumento base utilizado, fue diseñado, validado y aplicado por un grupo de investigadores de la Universidad La Serena en un análisis sobre las capacidades emprendedoras en alumnos de Centros de Educación Superior (Cabana-Villca, *et al*; 2013). A dicho instrumento, se le incorporaron, elementos definidos por otros autores en el análisis de los factores que intervienen en la capacidad emprendedora. Finalmente se constituyó un instrumento con 63 reactivos, distribuidos en dos grandes apartados: en el primero de ellos se abordaron preguntas y afirmaciones referentes a la

capacidad emprendedora y facilidades para emprender y el otro, referente a los datos generales de los entrevistados. Para efectos de este documento solo se están considerando los factores relacionados con la formación y el acercamiento que tiene el estudiante con los esfuerzos de potencializar la capacidad emprendedora que se hacen en el seno de las unidades académicas de la institución que se analiza. Habiendo realizado una prueba piloto, se obtuvieron datos que permitieron definir con un puntaje de 0.853 la validez y confiabilidad del instrumento.

Tabla 2. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	12

Fuente: elaboración propia con los datos obtenidos de la investigación de campo. 2015

En cuanto a la población y muestra de la investigación, se puede comentar que se decidió realizar un censo, que permitiera recoger con mayor certeza, la percepción de todos los estudiantes con respecto al fenómeno de estudio; además de que la cercanía y accesibilidad que tuvieron los investigadores con todos los grupos, facilitó la recolección de los datos en el 100% de la población. El perfil de los estudiantes que se incluyeron en el censo, fueron estudiantes regulares del séptimo y octavo semestre de las Licenciaturas de Economía, Relaciones Internacionales, Mercadotecnia y Gestión Turística del campus Tijuana, de edad y género indistinto y que para el momento de realizar la misma, estuvieran cursando una materia de Desarrollo de Emprendedores (Ver tabla No. 4).

Tabla 3. Composición de la muestra

Programa Académico	Cantidad de estudiantes
Gestión Turística	10
Mercadotecnia	90
Relaciones Internacionales	23
Economía	30
TOTAL	153

Fuente: elaboración propia con los datos obtenidos del Dpto. de control escolar de las unidades académica. 2015

Análisis y comentarios de los resultados

De los 153 estudiantes encuestados, el 94% ha participado en actividades específicas encaminadas a despertar su espíritu emprendedor. El 39% opinan que son capaces de prever oportunidades o problemas antes que los demás. 56% considera que tienen buenas o muy buenas habilidades administrativas (planificar, organizar, dirigir y controlar) y un 60.13% consideran que en la Institución, sí se realizan talleres, seminarios, charlas o actividades relacionadas con el emprendimiento. Ver tabla 4.

Tabla 4. Capacidad para desarrollar una oportunidad de negocio según el programa académico

			Programa Académico								Total
			Gestión Turística		Mercadotecnia		Relaciones Internacionales		Economía		
Capacidad para desarrollar una oportunidad de negocio	Si	Count	1	10%	38	42%	4	22.2%	15	57.7%	58
	No	Count	8	80%	45	50%	14	77.8%	11	42.3%	78
	N/A	Count	1	10%	6	6.7%	0	0.0%	0	57.7%	7
	N/C	Count	0	0%	1	1.1%	0	0.0%	0	57.7%	1
Total		Count	10	100%	90	100%	18	100.0%	26	215.4%	144

Fuente: elaboración propia con los datos obtenidos de la investigación de campo. 2015

El 71,24% de los estudiantes comentaron que sí conocen organismos relacionados con la creación o desarrollo de emprendimiento, como incubadora y/o aceleradora de negocios en la institución. El 74,50% de los estudiantes consideran que su nivel de comunicación es Bueno o Muy Bueno. El 67,32% consideran que muy a menudo o todo el tiempo, poseen la capacidad de adaptarse ante nuevas situaciones que compliquen su estabilidad.

Solo el 58,16% de los estudiantes renunciaría a parte de su tiempo libre o familiar para emplearlo en desarrollar un emprendimiento y solo 49% de éstos renunciaría a su estabilidad económica con el fin de levantar y ejecutar un proyecto propio.

El 54% de los estudiantes sí invertirían parte de su patrimonio para levantar y ejecutar un proyecto propio. El 73,85% de los estudiantes opinan que en su programa académico, sí se dictan asignaturas que apuntan a fortalecer su espíritu emprendedor.

Conclusiones

Entre los estudiantes de las facultades involucradas en el estudio, no hay mayores diferencias respecto a su intención de emprender. Son más importante para éstos, en primer lugar los factores asociados a la categoría de Atributos de emprendedor (identificación de oportunidades, proactividad, visión); en segundo lugar los relacionados con su actitud (motivación); en tercer lugar, las capacidades del emprendedor (sentido de riesgo) y por último, las capacidades interpersonales del emprendedor (participación, liderazgo y comunicación). La estadística que se tiene hasta el momento de proyectos de emprendimiento es muy baja. (38%).

Aunque manifiestan que prevén oportunidades en el mercado, tienen habilidades administrativas, un buen nivel de comunicación y facilidad para adaptarse a situaciones que compliquen su estabilidad; solo la mitad de los estudiantes encuestados consideran que sí estarían dispuestos a sacrificar su tiempo, su estabilidad económica e invertir su patrimonio en un proyecto de emprendedurismo.

El reto de la Institución es trabajar más en los aspectos motivacionales del estudiante. Desarrollar alianzas con organismos públicos y privados para facilitar la tramitología en la apertura de proyectos de éste tipo y el acercamiento con empresarios jóvenes, que siembre en ellos el ímpetu de ser emprendedores.

Referencias

Álvarez, M., V. (2005). La historia empresarial: Una dimensión para la formación de jóvenes emprendedores*. AD-minister*, 7, 18-45.

Cabana-Villca, R.; Cortes-Castillo, I.; Plaza-Pasten, D.; Castillo-Vergara, M., y Álvarez-Marín, A. (2013). Análisis de la capacidades emprendedoras potenciales y efectivas en alumnos de centros de educación superior. *Journal of Technology Management & Innovation*, 8(1), 65-75.

Cherbowski (25 de julio de 2013). 85% de los universitarios mexicanos quieren emprender a pesar de sus miedos y desafíos. Recuperado el 5 de marzo de 2015 de http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2013/07/25/1038793/85-universitarios-mexicanos-quieren-emprender-pesar-miedos-desafios.html

Galindo, R. y Echavarría, M.V. (2011). Diagnóstico de la Cultura Emprendedora en la Escuela de Ingeniería de Antioquia. *Revista EIA de la Escuela de Ingeniería de Antioquía*, 15, 85-94.

Serida, J. (28 de febrero de 2008). La universidad debe formar profesionales con espíritu emprendedor. Uni>ersia Perú: Noticias de actualidad. Recuperado el 12 de marzo de 2015 de http://noticias.universia.edu.pe/en-portada/noticia/2008/02/28/735947/universidad-debe-formar-profesionales-espiritu-emprendedor.html

Tapia, B. (12 de Noviembre de 2010). México demanda jóvenes emprendedores. El empresario.mx: creemos en tu negocio. Recuperado de

http://elempresario.mx/emprendedores/mexico-demanda-jovenes-emprendedores

Tinoco, G., O. (2008). Medición de la capacidad emprendedora de ingresantes a la Facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM. *Industrial Data*, 11(2), 18-23.

Uribe, T., J. y Valenciano, J. (2011). Revisando el emprendedurismo. *Boletín Económico de ICE*, 3021, 53-62.

La tutoría entre pares una estrategia de apoyo al estudiante universitario en la universidad estatal de sonora. Unidad académica San Luis Rio Colorado Caso: Programas educativos de Licenciado en Administración de Empresas turísticas y Licenciatura en Gestión Turística.

Luis Rey López Salazar
Luz María Flora Celaya Rodríguez
Virginia Ríos Pérez

Resumen

El presente proyecto de investigación pretende identificar la importancia de la tutoría entre iguales en la Universidad Estatal de Sonora, Unidad Académica San Luis Río Colorado, como estrategia de apoyo al estudiante universitario, particularmente de las carreras de Licenciado en Administración de Empresas Turísticas y Licenciado en Gestión Turística. Con la finalidad de determinar su contribución al logro de los objetivos institucionales, de disminuir los índices de reprobación, deserción y rezago institucional, siendo estos últimos problemas que han aquejado a la mayoría de las universidades de nuestro país. Se fundamenta en las teorías del capital humano de Grossman, el credencialismo de Collins y la Meritocracia de Young, entre otras, con un enfoque cuantitativo, de corte prospectivo y transversal, de un universo de 21 alumnos irregulares atendidos por dos guías, quienes fungieron como sus tutores académicos a quienes se denominan guías, en el periodo 2015-1, utilizando al cuestionario como instrumento de recogida de datos, con ítems en escala de likert, dicotómicas y de opción múltiple para determinar la percepción que tienen los alumnos sobre el Programa de Apoyo y Seguimiento Académico (PASA).

Se utilizó el SPSS Versión 21 para realizar el procesamiento de los datos obtenidos, el análisis de los resultados que indican que el PASA propicia el desarrollo integral de los estudiantes, evitando la deserción, reprobación y rezago y fomentando la transición y eficiencia terminal, apoyado por su guía un par académico.

Palabras clave: tutoría, tutoría entre iguales, eficiencia terminal, deserción, reprobación.

Introducción

La Universidad Estatal de Sonora (UES), es una universidad creada en 1983 con el objeto de contribuir al progreso social de nuestro país, atendiendo las prioridades para el desarrollo integral del Estado de Sonora. La oferta educativa de Licenciatura y Posgrado, se imparte en cinco ciudades ubicadas estratégicamente en la geografía estatal; San Luis Río Colorado, Hermosillo, Navojoa, Magdalena y Benito Juárez.

La UES tiene como objetivo, formar recursos humanos profesionales y científicos con una gran visión global con capacidad para incidir en el desarrollo local, nacional e internacional, por medio de sus funciones de docencia, investigación, extensión del conocimiento y difusión de la cultura. La Unidad Académica San Luis Río Colorado, ha sido la sede debido a que aquí inicio actividades como Universidad de Sonora, posteriormente como Centro de Estudios Superiores del Estado de Sonora (CESUES), y actualmente Universidad Estatal de Sonora (UES), en esta unidad se imparten 10 programas académicos a nivel licenciatura,

La institución encauza sus esfuerzos a lograr mejores resultados en la educación que contribuyan a la formación de profesionales con visión global y capacidad para insertarse en los sectores productivos que demanda el país: creativos, innovadores, con respeto a las tradiciones y valores, y una serie de conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes que solo podrán ser posible lograrse en instituciones de excelencia y reconocidas por su calidad educativa, comprometida de esta manera con una sociedad cada día más exigente y competitiva.

Planteamiento del problema

La Universidad Estatal de Sonora, como muchas otras pasan por problemas de deserción, reprobación, rezago educativo, entre otros muchos relacionados con sus funciones sustantivas, por lo que se ha establecido la tutoría que constituye una estrategia por parte de la institución para encaminar acciones que de manera sistemática y organizada propicien el tránsito académico satisfactorio de sus estudiantes. Así, la tutoría ofrece una relación pedagógica diferente, donde el docente

asume el rol de acompañante de los alumnos, propiciando con ello relaciones más equitativas y solidarias que los conduzcan a la equidad y aprendizaje mutuo y les permita alcanzar una mayor autonomía y responsabilidad de su vida., sin embargo, como menciona Satulovsky y Theuler (2009) es alarmante como en los primeros semestres se pierde la mitad de la matrícula, en una suerte de darwinismo educativo donde sobrevive el más apto y queda fuera el que no puede. En este sentido se requiere innovar, crear nuevas estrategias que permitan que los educandos reciban sus tutorías y que estas coadyuven a mejorar su tránsito institucional. Existen muchas situaciones que hacen que el alumno pierda el interés en su carrera, en su institución desde problemas, económicos, sociales, psicológicos, motivacionales, etc. La meta es lograr una mayor eficiencia terminal y para esto se requiere mejorar la atención y calidad de las tutorías aplicando estrategias innovadoras que motiven al educando a su atención, aunado a la acción tutorial que la institución ha implementado como requerimiento de los procesos de acreditación y de disminuir la problemática presentada en todas las IES (Instituciones de Educación Superior).

En la actualidad no queda claro la eficacia del Programa Institucional de Tutorías (PIT) de la Universidad Estatal de Sonora, Unidad Académica San Luis Río Colorado, debido a que en la población estudiantil no se ha visto reflejado la eficiencia del funcionamiento del PIT, lo anterior debido a que los índices de deserción y reprobación son alarmantes, además el promedio de alumnos que egresan, pocos son los que acreditan el Examen General de Egreso de la Licenciatura (EGEL-CENEVAL). La idea principal de dicho programa es orientar y brindar seguimiento al potencial del desarrollo de los estudiantes en aspectos cognitivos y afectivos, incluso algunos relacionados con los valores y fomentar en ellos una actitud crítica, analítica, reflexiva, creadora de su rendimiento académico y del entorno, alejando a través de orientación individual y grupal un mejor rendimiento académico y buscando en todo momento perfeccionar su evolución social y personal, situación que no se brinda en ningún momento. Existen al interior del programa una serie de problemas entre los que destacan la simulación, la falta de coordinación, adecuada administración, mala distribución de tutorados (de diversos semestres), desinterés por parte del discente en tomar las tutorías, desvaloración del trabajo del tutor, inadecuada comunicación entre control escolar-

jefatura de carrera y la coordinación del PIT, regresar a prácticas que ya han demostrado no sumar, sino restar. Por lo anterior se requiere brindar otras opciones a los educandos a fin de que este proceso tan importante en la vida institucional se consolide y se puedan erradicar los problemas que trae consigo, por ende se ha implementado el Programa de Apoyo y seguimiento Académico (PASA)

El reto para la institución es brindar mejores estrategias que permitan resultados favorables, así como que los estudiantes logren terminar sus estudios, para cumplir con la misión del programa que es la *de "contribuir al desarrollo de los estudiantes a través de una atención de calidad y calidez".*

Este conjunto de acciones educativas sistematizadas centradas en el estudiante son congruentes con el modelo institucional denominado ENFACE.

Muller (2007), manifiesta que la población estudiantil se niega a aceptar las tutorías como un medio de avanzar hacia un mejor futuro en el área profesional y rechazan esa estrategia de los profesores y del sistema educativo, por ende la implementación de nuevas estrategias permitirá motivar al discente e incrementar la cobertura.

Con la presente investigación se verán beneficiados la institución con las propuestas resultado de la investigación, así como los docentes, esperando transformar una realidad alarmante de deserción, reprobación y baja eficiencia terminal.

Definición del problema

Queda más que evidente, que la deserción, reprobación y baja eficiencia terminal son los problemas que aquejan a toda institución, lo anterior debido a que a través del tiempo la enseñanza ha cambiado radicalmente, adoptando modelos que sirven de base para la estructuración de este proceso, y las universidades no son ajenas a estos cambios, cambios que no dan los resultados esperados en los aprendizajes de los alumnos, la cultura misma ha ido cambiando, ya no existe el compromiso por parte de los estudiantes en su formación. Por ende, las Instituciones de Educación Superior (IES) evolucionaron a tal grado que tuvieron y siguen teniendo la necesidad de ir

modificando constantemente sus modelos educativos, adaptándolos a los requerimientos por los que está atravesando la humanidad.

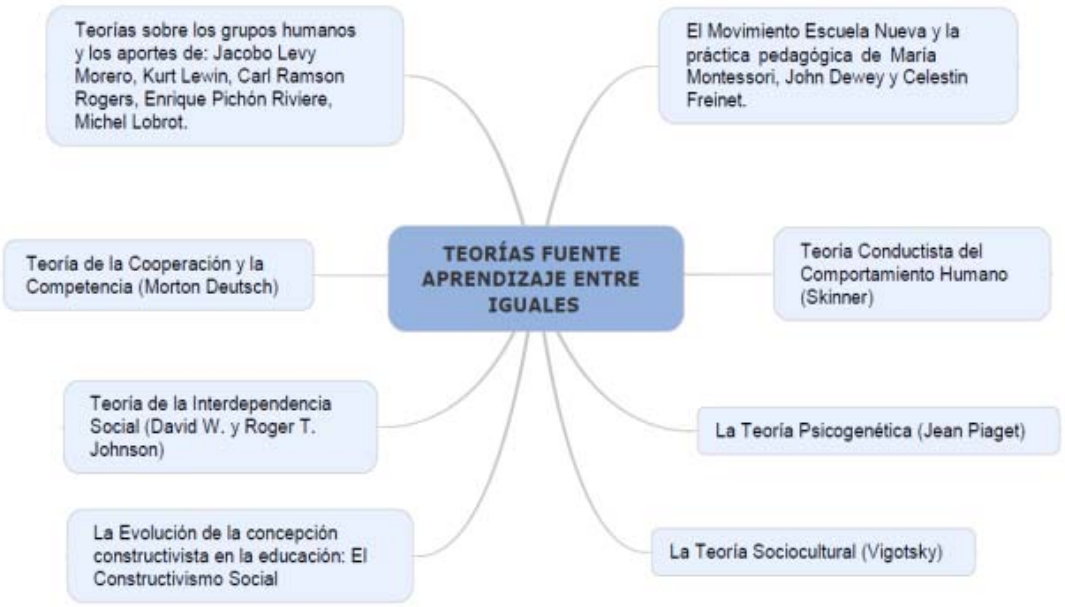
Uno de estos modelos es la denominada tutoría entre iguales, el cual se fundamenta en el aprendizaje entre iguales; esta metodología cuenta con una dilatada tradición en el ámbito educativo anglosajón bajo la denominación de Peer Tutoring y es recomendada por expertos en educación, así como por la propio Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

Sus orígenes son el trabajo cooperativo surgido en occidente en el siglo XVI, siendo sus precursores Saint Simón, Robert Owen y Carlos Furier; Joseph Lancaster y Andrew Bell quienes acuñaron el término peer teaching a finales del siglo XVIII en Inglaterra, y a su vez Francis Parker y John Dewey quienes retomaron el concepto de grupo cooperativo en los Estados Unidos (Vera, 2009).

El siglo XIX fue representado por Francis Parker que aplico el método de la escuela Lancasteriana y se encargó de difundirlo en Estados Unidos. A partir del Siglo XX es cuando realmente en EEUU se empieza a usar más frecuentemente el método de aprendizaje cooperativo. Se expande a lo largo del siglo como un modo de luchar contra la concepción educativa predominante: el aprendizaje individualista (Vera, 2009).

A partir de 1960 la comunidad científica se interesa por el método sobre todo por su impacto en la eficacia, pues la despreocupación de la literatura en sus fundamentos es evidente (Fernández, 2007).

La fundamentación teórica del aprendizaje entre iguales, parte de las siguientes teorías: teoría conductista, teoría de la cooperación y la competencia, teoría de la interdependencia social, teoría psicogenética



FUENTE: Espinoza, Belén (2012). Aprendizaje entre iguales: Un perfil basado en las habilidades del guía estudiantil en el nivel universitario.

La característica común de todas las investigaciones realizadas sobre el aprendizaje entre iguales, da como resultado que se pretende lograr un mayor aprendizaje significativo en los estudiantes. Es más que evidente que la tutoría entre iguales es muy eficaz para elevar el rendimiento. Peter A. Cohen realiza una recolección de estudios donde se demostró que estos programas favorecen los logros académicos tanto a tutores como a tutorados, se ha mejorado la actitud hacia las materias que se encuentran cursando y se mejora el auto concepto en ambos actores (Solís, 2009).

Tooping (2005) ha realizado trabajos sobre el aprendizaje entre iguales y ha pasado de ser un método de percepción solo para grupos pequeños o seleccionados, a ser un método utilizado de forma sistemática para toda una clase o institución educativa.

En el ámbito universitario Durán & Huerta (2008) han reportado que ciertas universidades norteamericanas e inglesas han implementado la tutoría entre iguales, lo que ha servido de base para otros países, Asimismo se han realizado interesantes prácticas en la Universidad la Laguna lo anterior según González & Álvarez (2005).

Asimismo, en Sevilla, Politécnica de Catalunya, Barcelona, Complutense de Madrid, Granada, Cádiz, Deusto y la Autónoma Nacional de México. (Durán & Huerta, 2008).

En México la tutoría entre iguales a nivel universitario inició a partir de las concepciones de Tutoría Académica, y es la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), a través de su Secretaria General Ejecutiva que convoca a investigadores y académicos de universidades públicas e instituciones afiliadas, aun representante del Centro Nacional de Evaluación (CENEVAL) y al presidente de la Asociación Mexicana de Profesionales de la Orientación (AMPO), para la implementación de programas de tutoría dirigidos a estudiantes de licenciatura.

En el 2000 se hace una propuesta por parte de ANUIES para la instauración de programas de tutoría académica con la metodología propuesta por la asociación. Es ahí mismo donde se propone el funcionamiento de programas de Tutoría Entre Iguales (TEI), como complemento al programa mencionado (Solís, 2009).

Aunque en México se ha explorado poco sobre el tema “aprendizaje entre iguales”, existen algunas prácticas en el ámbito universitario. Una de ellas es el de la Licenciatura en Lenguas Extranjeras en el Área de Ingles (LLEAI) de la Universidad Autónoma “Benito Juárez” de Oaxaca, con una experiencia sostenida para la materia de Cultura Escolar (Durán & Huerta, 2008).

A su vez el Aprendizaje Cooperativo ha encontrado su lugar en distintas universidades y tecnológicos en la República Mexicana; por ejemplo, ha sido exitosamente empleado en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), campos Ciudad de México (Lara, 2005).

Con lo anterior, es evidente que el aprendizaje entre iguales inicio en los años 70, sin embargo de forma muy escasa, en los 80 fue cuando se trabajó de manera más estructurada y en los 90 se fue haciendo más extensivo abarcando cada vez más áreas del conocimiento.

Del 2000 a la fecha se han realizado mayores esfuerzos en el ámbito educativo por realizar metodologías formales de aprendizaje entre iguales, sin embargo, en nuestra

Universidad se formalizo en el 2008 el programa denominado Programa de Apoyo Académico, y en sus lineamientos generales establece que el objetivo es brindar apoyo académico complementario a los alumnos de la Universidad Estatal de Sonora, con la finalidad de impactar en la trayectoria escolar, mediante el apoyo de asesores académicos y jóvenes estudiantes con los conocimientos necesarios, aumentando la retención, reprobación y titulación de los alumnos de la institución. Dicho programa esta operado por las cinco unidades académicas existentes en el Estado de Sonora por la Coordinación de Servicios estudiantiles de la Unidad, quien es la responsable de hacer que el programa funcione correctamente de acuerdo a los lineamientos establecidos por la institución.

Se pretende que los alumnos destacados funcionen como guías de otros estudiantes y con ello propiciar el reforzamiento de los conocimientos, al mismo tiempo que desarrolla habilidades de aprendizaje mediante un ambiente menos rígido y de mayor confianza además del desarrollo de habilidades y competencias.

Los guías UES quedaron formalmente debido a que el Programa de Apoyo y Seguimiento Académico de la Universidad Estatal de Sonora tiene como objetivo general brindar atención y orientación académica complementaria a los alumnos de la UES, promoviendo el desarrollo de actitudes y habilidades en beneficio de la autogestión de los estudiantes, con el fin de mejorar su desempeño, a través del logro de una trayectoria escolar regular, mejorando los indicadores de retención, aprobación y egreso, lo anterior se ve fundamentado en los comentarios que plasman acerca de la tutoría entre iguales Duran y Vidal (2004) en donde resaltan diferencias pedagógicas que entre los alumnos, lo cual permite ver la diversidad no como un problema, sino como un recurso, por PASA se entiende al conjunto de actividades de atención y orientación complementaria a los alumnos de la UES, que transitan de manera regular o irregular en su plan de estudios.
Los objetivos del Programa de Apoyo y Seguimiento Académico son:

- ✓ Orientar individualmente a los alumnos regulares que así lo soliciten, en aspectos relacionados con su trayectoria académica.

- ✓ Orientar y dar seguimiento a los alumnos regulares en riesgo, en aspectos relacionados con su trayectoria académica.
- ✓ Orientar y dar seguimiento a los alumnos irregulares, en aspectos relacionados con su trayectoria académica.
- ✓ Brindar asesoría académica integral a los estudiantes de la UES, apoyados por docentes y alumnos que cuentan con las habilidades y capacidades específicas de cada área de conocimiento.

Para lo cual la organización, coordinación, seguimiento, evaluación y control del Programa de Apoyo y Seguimiento Académico es responsabilidad del Departamento de Servicios Estudiantiles de cada unidad académica, quien se encarga de coordinar las actividades realizadas por los docentes asesores y los alumnos asesores, este depende de la Dirección de unidad a través de la Secretaria Académica.

El Programa de Apoyo y Seguimiento Académico realiza la detección de los estudiantes irregulares inscritos en la institución y diseña las estrategias que se desarrollarán de acuerdo a las necesidades para cada caso particular, implementa los mecanismos pertinentes para el funcionamiento de las estrategias establecidas con el fin de mejorar el rendimiento académico de los estudiantes. Los docentes responsables del PASA reciben la capacitación y/o entrenamiento que se consideren necesarios para el desarrollo de sus actividades, por medio de la Coordinación, mismos que son electos por el Jefe de Carrera y el Secretario Académico de Unidad, asimismo eligen a los alumnos asesores que fungirán como Guías para cada área de conocimiento.

El Responsable del Programa de Apoyo y Seguimiento Académico presentará su Plan Anual de Trabajo (PAT) al Departamento de Servicios Estudiantiles de su unidad.

Y se deberá mantener confidencialidad tanto los docentes y alumnos asesores, de cada caso atendido dentro del programa.

Objetivo general

Identificar la importancia de la tutoría entre iguales en la Universidad Estatal de Sonora, como estrategia de apoyo al estudiante universitario. A través de investigaciones bibliográficas y de campo, con la finalidad de determinar su contribución al logro de los objetivos institucionales, de disminuir los índices de reprobación, deserción y rezago institucional.

Preguntas de investigación

- Cómo contribuye el Programa de Apoyo y Seguimiento Académico al logro de los indicadores institucionales?
- Realmente el guía UES contribuye a lograr la misión del programa?
- Que otras estrategias se podrían utilizar para disminuir la deserción, reprobación y rezago educativo?

Justificación

En virtud de los altos índices de reprobación, deserción y rezago educativo por los que está atravesando la institución se hace necesario el establecimiento de estrategias que coadyuven a mejorar los indicadores, así como lograr que cada uno de los estudiantes que llegan a la universidad logren con éxito su meta de formarse como profesionales en alguna rama del conocimiento, es evidente que cientos de alumnos llegan a la universidad con una sonrisa con grandes esperanzas de que cuatro años serán suficientes para poder lograr asegurar su futuro con un buen trabajo en el área de su competencia.

Los resultados dejan claro que el alumno no tiene ese compromiso con su educación y las instituciones se están convirtiendo en maquilas de egresados que en el mejor de los casos se subcontrataran en alguna empresa, otros en su gran mayoría debido a la falta de oportunidades y a la problemática de la economía mundial no tendrán la oportunidad

de contar con un empleo que les permita mejorar las condiciones de vida, y obtener las remuneraciones necesarias que satisfagan sus necesidades, deseos y expectativas, así es que esa sonrisa y encanto desaparece y se convierte en cólera social y frustración, pero es necesario tener en cuenta que todos somos responsables de esa situación imperante no solo en nuestro país, sino a nivel internacional.

Los discentes no cuentan con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias por diversas causas, por ende, se requiere que la institución educativa formadora de profesionales brinde estrategias de apoyo como la tutoría entre iguales, a través del programa denominado (PASA)

Hipótesis

- Existe una estrecha relación entre el programa de seguimiento pasa y la disminución de los índices de reprobación, deserción y rezago educativo.

- A mayor apoyo otorgado por la institución a sus alumnos, estos lograran las competencias requeridas en su formación profesional y obtendrán mayor éxito en el mercado ocupacional.

Marco Teórico

En la actualidad la introducción al sistema de tutorías es parte fundamental del proceso formativo del estudiante universitario y ha sido una propuesta encaminada a brindar el apoyo y seguimiento a la trayectoria del educando en sus estudios, entre las propuestas de la UES está la tutoría entre iguales, denominado Programa de Apoyo y Seguimiento Académico, la idea es que los mismos educandos con mejores calificaciones funcionen como un elemento más en la formación integral de sus compañeros que están en condiciones de reprobación, deserción y rezago educativo, en la cual los estudiantes puedan apoyarse y encontrar respuesta a sus necesidades.

La diversidad en la percepción del sistema de tutorías varía dependiendo de las condiciones en las que se les ofrecen a los educandos. La finalidad del presente trabajo es Identificar la importancia de la tutoría entre iguales en la Universidad Estatal de Sonora, como estrategia de apoyo al estudiante universitario, con la finalidad de determinar su contribución al logro de los objetivos institucionales, de disminuir problemas mencionados e incrementar los indicadores de transición y eficiencia terminal. Lo anterior nos permitirá obtener resultados confiables y fidedignos a través del cual se puedan plasmar las diferentes opiniones vertidas por los estudiantes guías y los que han recibido tutorías de un igual.

A continuación se hará un breve análisis de las teorías que tienen relación con el tema de estudio que se está realizando, con el fin de fundamentar la investigación mediante las teorías, que, a juicio del investigador implican una conexión adecuada y pertinente.

La educación desde las teorías sociológica funcionalista de Durkheim, las teorías de la calidad de Deming, Crosby, Juran, Ichikawa, en donde el programa Institucional de tutorías requiere que la institución educativa se comprometa a mejorar sustancialmente los procesos, áreas o factores en los que se subdivide este proceso de acuerdo a los marcos normativos establecidos por los organismos acreditadores, así mismo se sobreentiende que mientras exista un mayor interés por parte de la institución en establecer programas que coadyuven al mejoramiento de la calidad de la educación se obtendrán mejores resultados de transición, eficiencia terminal, así mismo permitirá documentar dicho procesos al interior de la IES (Pérez Rocha, 1996 en Martínez, 2006).

La teoría del *Capital Humano* propuesta por Grossman manifiesta que los individuos invierten en su educación, mejorando e incrementando sus ganancias en donde a mayor educación y mejor calidad mejores dividendos. Debido a que este se integra por las habilidades, talento y conocimientos, el alumno busca a través del PIT obtener esos aspectos y agregarlos a su formación profesional que mejoren sus ingresos y calidad de vida al momento de incorporarse al sector productivo (Feito, 2001).

En relación al *credencialismo* de Collins muy relacionada con el PIT se pretende lograr una mayor calidad en la educación, debido a que en la institución se entrega un título para que los alumnos y egresados se presenten en el mundo laboral. (Feito, 2001).

La *Meritocracia* como teoría sociológica en el proceso tutorías, se requiere que los alumnos logren su objetivo al llegar a la institución que es lograr terminar sus estudios. (Ritzer G. , 2002) hace alusión a la movilidad o desplazamientos que hacen los individuos en las instituciones por méritos, el programa de tutorías permite sensibilizar y concientizar al alumno logrando mejoras sustanciales en la habilitación de los alumnos.

El enfoque holístico de Maslow (1991), existe la teoria de la motivación y de la personalidad que *afirma que el individuo es un todo integrado y organizado* comprobando así la realidad de dicha teoría *consistente en la motivación, esto* significa que el ser humano se motiva completamente no solo una parte de él, de ser así, que está pasando con los universitarios que abandonan los estudios, no hay motivación en una parte de ellos, o los tutores no propician esa motivación personal en cada uno de ellos, la realidad de las cosas es que la eficiencia terminal académica universitaria, con el transitar del tiempo es más bajo el porcentaje y esto alarma al sistema educativo, a los padres de familia y la sociedad en general poniendo un sonido de alerta, que para la mayoría de las personas pasa desapercibido o no quieren escuchar, se puede decir que si para el alumno no es esencial sus estudios y su escuela no hace dinámica y activa su vida y por lo tanto, no lo satisface, de tal manera que termina por abandonar la carrera o simplemente haciendo las sin ningún empeño; de otra manera sucediera que si los estudios son trascedentales para el individuo volvería su vida dinámica en todos los sentidos y sería más importante. La relevancia de estudiar, de concluir los estudios radica en el fin o necesidad que tenga para finalizar en su totalidad la universidad Maslow, (1991) determina que *el estudio de la motivación debe ser en parte el estudio de los fines, de los deseos y de las necesidades del ser humano.*

Por lo tanto es necesario que el tutor realice actividades tendientes a motivar constantemente a través del PIT al alumno, obteniendose así mejores resultados.

El objetivos es colaborar con el aprendizaje del alumno alimentando su motivación el cual no esta solo en el aprendizaje, sino, también en la producción de cambios continuos para el bienestar de su integridad holistica.

Metodología

La presente investigación utiliza un enfoque cuantitativo pues trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede, de corte prospectivo ya que no se tomo información anterior al respecto, puesto que no se había realizado ningún estudio institucional, es transversal ya que se medirá solamente una vez y no se pretende seguir su evolución en el tiempo.

Al respecto (Barrantes, 2007), considera que la fundamentación filosófica de la investigación cuantitativa es que parte de la realidad social es el resultado de las relaciones del ser humano con otros y su mundo físico y que estas relaciones son reales e igual para todos. Al ser la realidad externa del individuo la misma se impone a este dando como resultado la que la conducta humana está influenciada por esta realidad.

Para Gómez (2006), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población por ejemplo un censo es un enfoque cuantitativo del estudio demográfico de la población de un país.

El uso del enfoque parte principalmente de los objetivos que se pretende lograr la intencionalidad, la concepción sobre la realidad, así como las dimensiones que se quieren analizar plantean diferencias de corte epistemológico y metodológico.

Para identificar la importancia de la tutoría entre iguales en la Universidad Estatal de Sonora, como estrategia de apoyo al estudiante universitario, con la finalidad de

determinar su contribución al logro de los objetivos institucionales, de disminuir los índices de reprobación, deserción y rezago institucional.

Para efectos de la presente investigación solo se considera la población irregular de las carreras de Licenciado en Administración de Empresas Turísticas y Licenciado en Gestión Turística de la Unidad Académica San Luis R. C. por ser esta la carrera de adscripción de los investigadores, como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla No. 1: Alumnos inscritos en PASA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE SONORA
SECRETARIA GENERAL ACADÉMICA
Programa de Apoyo y Seguimiento Académico

SGA-CSE-PASA-F01

Unidad Académi	Semestre	
Nombre del R-PASA		
Matrícula	1747	
Total de Alumnos Irregulares	439	25%
gnaturas por segunda y tercera oportunidad	229	13%
Alumnos que acreditaron asignaturas	0	0%

PROGRAMA EDUCATIVO	MATRÍCULA		TOTAL DE ALUMNOS IRREGULARES		ALUMNOS IRREG. CURSANDO ASIGNATURA		CURSANDO LA ASIGNATURA REPROBADA POR SEGUNDA OPORTUNIDAD								TERCERA OPORTUNIDAD		ASIGNATURAS ACREDITADAS	
							1 ASIGNATURA		2 ASIGNATURA		3 ASIGNATURA		4 O MÁS ASIGNATURA					
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
LC	134	69	19	21	5	8	2	5	0	0	2	2	0	1	1	0	0	0
LAE	237	136	57	46	48	24	13	10	5	3	1	0	0	3	5	8		
LAET	52	16	15	2	9	2	5	0	1	1	0	0	0	0	1	1		
II	17	63	7	33	12	9	1	4	0	2	0	1	1	1	1	1		
LCI	133	113	32	45	24	11	4	6	2	2	1	1	2	1	4	1		
LSCA	2	12	2	11	10	8	1	4	0	0	1	0	0	1	0	3		
IIE	3	38	1	12	7	7	0	5	0	1	0	0	0	0	0	1		
LED	53	127	17	33	9	4	3	1	0	1	0	0	0	2	2	0		
LEI	87	35	14	7	3	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0		
IAI	15	22	4	4	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
IS	23	96	5	32	5	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0		
IM	6	70	0	5	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0		
IIM	18	63	0	8	4	4	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0		
LGT	41	14	2	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0		
IA	20	32	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0		
TOTAL	841	906	176	263	142	87	32	44	8	10	6	5	3	12	14	16	0	0

Fuente: Programa PASA

Sin embargo se encuesto a alumnos guías y alumnos que son guiados de los diferentes programas educativas, considerando una muestra aleatoria, debido a que reúne las características idóneas de representatividad y suficiencia requisitos indispensables en cualquier trabajo de investigación.

La población objeto de estudio fueron 21 alumnos de las carreras mencionadas que son alumnos irregulares en el periodo escolar 2015-1.

Las características de los sujetos de estudio es que son sexo indistinto, de tiempo completo, gusto por los viajes, los idiomas, el manejo de relaciones humanas y publicas, de nivel socioeconómico medio-medio, o medio-alto.

De igual manera se entrevisto a dos guías, alumnos que han sobresalido por sus calificaciones y que han obtenido becas por su buen funcionamiento como guías UES y que han contribuido asesorando y brindando apoyo académico a sus compañeros del programa educativo.

La información aportada por los 21 alumnos fue fundamental ya que posteriormente a través del uso del programa Statistical Package for the Social Sciences (*SPSS) se procedió a realizar el análisis de los resultados, según lo recomendado por Garza (2007), ya que permite:*

- *Un control sistemático de una variable sobre otra manteniendo un control estricto sobre la situación experimental y utilizando variables definidas operacionalmente.*
- *Recopilación y análisis de datos numéricos que se obtiene de la construcción de instrumentos de medición para la prueba de hipótesis.*
- *Muestras grandes de participantes para proveer datos estadísticamente significativos.*
- *Observaciones y se determinan los cambios establecidos en la hipótesis.*

Es importante analizar la situación en la que se encuentran los alumnos guiados con sus materias, ya que su actividad académica no ha sido constante hablando de manera efectiva lo cual afecta profundamente el proceso enseñanza-aprendizaje.

La elección del enfoque cuantitativo y su relación con la presente investigación, se considera el más adecuado ya que las personas participantes en el presente estudio al responder el cuestionario, lo hacen en un ambiente libre de presiones que realmente contribuye a que expresen de manera relajada sus opiniones y percepciones acerca de su situación en la institución.

El estudio es de corte prospectivo ya que no se tomó información anterior al respecto, es transversal ya que se medirá una sola vez y no se pretender seguir su evolución en el tiempo. Este diseño es útil para investigar e Identificar la importancia de la tutoría entre iguales en la Universidad Estatal de Sonora, como estrategia de apoyo al

estudiante universitario, con la finalidad de determinar su contribución al logro de los objetivos institucionales, de disminuir los índices de reprobación, deserción y rezago institucional.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación presenta una metodología con un enfoque cuantitativo, por lo cual los instrumentos de recopilación de datos atenderán justamente a ese enfoque, de acuerdo a (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

"Para el enfoque cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, que en el caso de lo cuantitativo el propósito es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico"

Acorde a lo anterior se aplicó un cuestionario, consistente en una serie de preguntas dicotómicas, de opción múltiple y de escala de likert, elaboradas con el propósito de obtener la información que permita cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.

De acuerdo con Jaimes (2012) las preguntas deben redactarse con un lenguaje de acuerdo al nivel de los entrevistados, por ende debe cuidarse la redacción para que puedan ser entendidas, así como no sentir ninguna presión por las respuestas brindadas buscando con ello obtener información apegada a la realidad que tienen los alumnos que son guiados en sus aprendizajes en las carreras mencionadas de la Universidad Estatal de Sonora, UASLRC.

Para efectos del procesamiento de los datos se utilizó el software denominado SPSS, Según Pardo y Ruiz (2002) es un programa estadístico informático muy usado en las Ciencias Sociales y las empresas de investigación de mercado. Originalmente SPSS fue creado como el acrónimo de *Statistical Package for the Social Sciences* aunque también se ha referido como "Statistical Product and Service Solutions" lo cual permitió elaborar diferentes tipos de tablas, desde las tablas de frecuencias, tablas de contingencia y cruzadas.

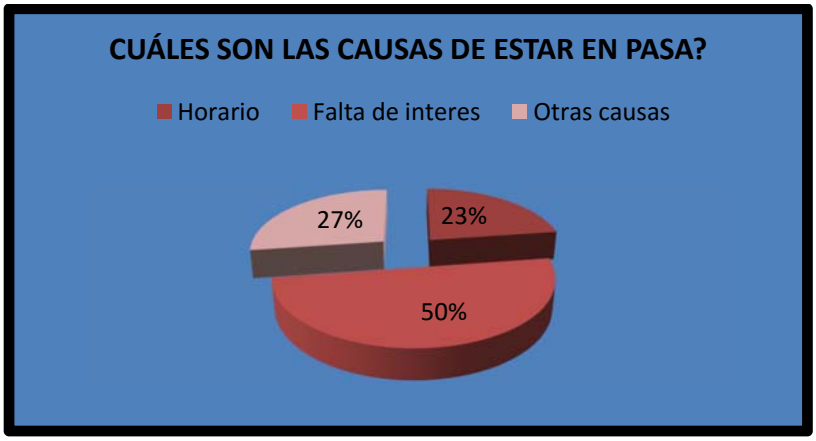
Análisis y discusión

La Universidad Estatal de Sonora, Unidad Académica San Luis Río Colorado, pasa por un proceso de deserción muy fuerte, quizás por su ubicación estratégica, ubicada en la zona fronteriza con los Estados Unidos de América en donde la población prefiere irse a trabajar, porque muchos son residentes del vecino país, o bien buscando mejores condiciones de vida, sin embargo, hoy en día es necesario contar con un título profesional que avale y respalde ciertos conocimientos o formación obtenida en las aulas universitarias. De los 1747 alumnos matriculados en el periodo 2015-1 133 equivalente al 8% corresponden a las carreras de Licenciado en Administración de Empresas turísticas y Licenciado en Gestión Turística.

De los 133 alumnos inscritos 21 de ellos presentan problemas académicos y están en posibilidades de desertar, reprobar o rezagarse académicamente, equivalente al 16%.

A continuación se harán un análisis de las principales preguntas planteadas en el cuestionario definitivo.

Gráfica 1: Razones de estar en el PASA



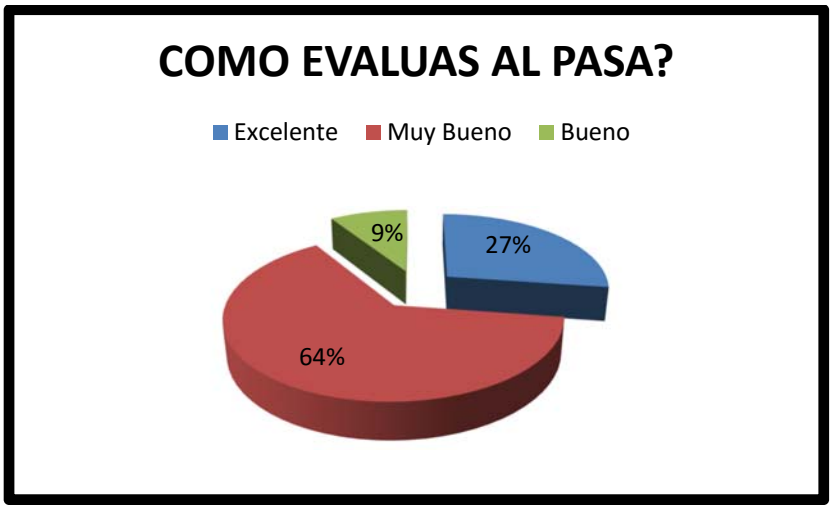
Fuente: Elaboración propia

El objeto de la pregunta anterior es identificar cuáles son las causas por las cuales los entrevistados están inscritos en el Programa de Apoyo y Seguimiento Académico, el 23% manifestó que por causas del horario ya que tienen una actividad

laboral y llegan tarde, y por ende reprueban; el 27% otras causas y el 50% por falta de interés en sus actividades académicas, con lo cual se concluye que los dicentes son los responsables de sus propios aprendizajes.

La institución consiente de la problemática no solamente en la Universidad, sino a nivel nacional, decidió implementar el PASA como una estrategia que disminuyera el problema, objetivo que se ha cumplido, es importante mencionar que son múltiples los problemas por los cuales nuestros educandos reprueban o deciden desertar, en esta situación la UES tiene los focos rojos para evitar a través del apoyo que se le pueda otorgar a los alumnos a fin de que replanteen su decisión, así pues se cuenta con un programa de becas, apoyo psicológico, entre otros que realmente contribuyen a disminuir los índices de reprobación y deserción.

Gráfica No. 2 Evaluación a PASA



Fuente: Elaboración propia

La evaluación del programa es muy importante, el 27% lo evalúa como excelente, el 64% muy bueno y el 9% bueno con lo cual se considera que el programa está cumpliendo con la misión para la cual fue establecido que es disminuir los índices de reprobación y deserción a través del apoyo de un tutor, un alumno, un compañero con el cual sientes siempre mayor comunicación y empatía por la edad.

Gráfica 3: Recomendarías PASA?



Fuente: Elaboración propia.

El objetivo de la pregunta es conocer si los alumnos que están inscritos en el programa PASA lo recomendarían a sus compañeros, el 95% manifestó que si lo recomendaría por los resultados obtenidos mientras que el 5% comento que no. Con lo cual se concluye que el PASA ha tenido mucha aceptación entre los alumnos que están en condiciones de reprobación, rezago o deserción académica.

Se concluye que el PASA ha impactado satisfactoriamente en los índices de transición y eficiencia terminal, y que ha venido a cumplir con la misión para la cual se estableció que es la de disminuir los índices de reprobación, deserción y rezago académico, incrementando de esta manera los indicadores institucionales.

Conclusión

La tutoría entre iguales denominado programa PASA que es impulsado por la UES y apoyado por alumnos de alto nivel académico es un programa que llego a la institución para quedarse, propiciando con ello el desarrollo integral de los alumnos, tarea muy compleja particularmente en estos tiempos de violencia, pérdida de valores. Sin embargo, este programa va más allá de la realización de actividades aisladas, sino que la institución UES ofrece una serie de programas de apoyo que benefician la acción tutorial que realiza el tutor permitiendo canalizar las inquietudes y problemas a

instancias especializadas como apoyo académico, apoyo psicológico, becas, entre otros dependiendo de la problemática presentada por el educando, en este caso el rezago y la deserción, apoyado por un compañero de la misma carrera.

La tutoría se hace necesaria en todos los modelos educativos y en todo tipo de institución, el alumno como ser biopsicosocial manifiesta una serie de problemas, económicos, sociales, culturales, que requiere de la realización de actividades y acompañándolo en su proceso de toma de decisiones.

El objetivo del programa es claro acompañarlo y brindarle seguimiento al desarrollo de los estudiantes en aspectos afectivos y sociales, que fomente su capacidad crítica, analítica y reflexiva, apoyándolo toda problemática que presente con la finalidad de que cumpla con su objetivo de terminar su formación profesional. Para lograr lo anterior se requiere erradicar el ausentismo, la reprobación y deserción escolar, e incrementar la transición y eficiencia terminal.

Queda de manifiesto que los alumnos guías, tienen el compromiso con su Universidad Estatal de Sonora, Unidad Académica San Luis Río Colorado y están convencidos de la importancia y trascendencia del programa de apoyo y seguimiento académico PASA coadyuvando día a día con su mejor esfuerzo para lograr la misión de orientar y brindar un desarrollo del potencial de los estudiantes de la unidad, logrando con ello un mayor compromiso por parte de los estudiantes a lograr su objetivo, Siendo la acción tutorial entre iguales un proceso de construcción de valores, actitudes y hábitos que incidirán completamente en el mejoramiento de los aprendizajes y el abatiendo del problema institucional como lo es la deserción escolar, logrando así la anhelada calidad educativa y la excelencia académica, y por ende los indicadores de transición y eficiencia terminal.

Referencias

Barrantes, M. (2007). *Elementos de estadística descriptiva.* Costa Rica: EUNED.

Durán, D. & Vidal, V. (2004) *Tutoría entre iguales de la teoría a la práctica: Un método de aprendizaje cooperativo para la diversidad en la secundaria.* Ed. Grao. España.

Durán, D., & Huerta, V. (2008). *Una experiencia de tutoría entre iguales en la Universidad Mexicana de Oaxaca*. (O. d. Iberoamericanos, Ed.) Revista Iberoamericana de Educación.

Espinoza, B. (2012), Aprendizaje entre iguales. Un perfil basado en las habilidades del guía estudiantil en el nivel universitario. Tesis doctoral CUSON. Sonora, México.

Feito, R. (2001). *Teorías sociológicas de la educación.* Espana: UCM Universidad Complutense de Madrid.

Fernández, F. (2007). *La tutoría entre compañeros en la universidad*. Madrid: Universidad de Granada.

Garza, A. (2007). *Manual de Técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades.* México: Colegio de México.

Gómez, M. (2006). *Elementos de estadística descriptiva.* Costa Rica: EUNED.

González, M., & Álvarez, P. (2005). *La tutoría entre iguales y la orientación educativa: una experiencia de formación académica y profesiona*l. Educar.

Hernández, R. Fernández C. baptista,P. (2006). *Metodología de la investigación* . México, MacGrawHill.

Jaimes, R.M. (2012). *La intervención docente y el desarrollo de la metacognición en la escuela primaria. San Luis Río Colorado, México, CUSON Universidad.*

Lara, R. (2005). El aprendizaje cooperativo: un modelo de intervención para los programas de tutoría escolar en el nivel superior. Revista de la Educación Superior, XXXIV (1)(133), 87-104

Martinez, B. (2006). *Posturas actitudinales de los docentes en un ambiente de calidad acreditada.* Mexicali, B.C.: CUT.

Maslow A.H. (1991). Motivación y personalidad. Editorial: Díaz de Santos. Madrid España.

Muller, M. (2007). *Docentes tutores.* Buenos aires: Bonum.

Pardo, A. & Ruiz, Y. (2002). *SPSS 11 Guía para el análisis de datos. Madrid, Mac Graw Hill.*

Ritzer, G. (2002). *Teoría sociológica moderna.* México: Mc Graw Hill.

Solís, M. (2009). *Tutoría entre iguales en las universidades públicas de México*. México: Universidad de Tlaxcala.

Topping, K. (2000). *Tutoring by Peers.* Ginebra: UNESCO

Vera, M. (2009). Aprendizaje cooperativo. Revista Digital Innovación y Experiencias Educativas (14)

La formación del administrador en la inclusión laboral de personas con discapacidad en las universidades mexicanas.

María del Rocío Gómez Díaz

Valeria Yoshira Puente Nieto

Antonio Eduardo Gómez Díaz

Resumen

En México existen, más de cinco millones de personas con algún tipo de discapacidad, lo que en muchas ocasiones no les impide desarrollar alguna actividad productiva. Sin embargo de acuerdo a cifras oficiales la mayoría no accede a un trabajo digno y bien remunerado, afectando con ello su calidad de vida y la de sus familias. Es por ello que se precisan acciones para lograr un mayor nivel de inclusión en el ámbito laboral.

Por lo anterior, se realizó la presente investigación con el objetivo de mostrar la realidad que las personas con discapacidad viven en el ámbito ocupacional en nuestro país, así como explorar el grado de contribución de las universidades a la formación de profesionales de la administración con cultura de inclusión laboral.

El estudio se llevó a cabo a través de la búsqueda de cifras del último censo, de información obtenida en páginas oficiales en diez universidades en México y resultados de una encuesta aplicada a 52 estudiantes de licenciatura y maestría en administración.

Entre los principales resultados se encontró, que las acciones referentes a la inclusión laboral de personas con discapacidad (ILD) por parte de empresas y universidades no son suficientes ya que la ocupación de puestos de trabajo por personas en estas condiciones es muy baja. Por otra parte, asignaturas como administración de recursos humanos y afines requieren incluir en su contenido programático el tema dado que la encuesta reportó un alto porcentaje de estudiantes que manifestaron que a lo largo de sus estudios nunca se les habló en las aulas de la ILD, sin embargo si mostraron gran preocupación y propusieron estrategias para alcanzar mayores niveles de inclusión.

Palabras Clave: Inclusión laboral, discapacidad, administrador.

Introducción

De acuerdo con la información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el año 2010, en México 5 millones 739 mil personas presentaban algún tipo de discapacidad y de ellas solo el 29.9 por ciento eran económicamente activas, este porcentaje es considerablemente bajo, comparado con el 53.7 de participación de personas que no están en esta condición. Por tanto, una necesidad presente en nuestro país es la inclusión de personas con discapacidad al capital humano en las organizaciones, situación que requiere el involucramiento en una cultura incluyente de empresarios y profesionistas en formación.

Dentro de este contexto, los profesionales de las ciencias administrativas pueden contribuir a expandir la inclusión laboral de personas con discapacidad (ILD) y generarles oportunidades laborales, ya que un área en que tradicionalmente se insertan laboralmente es la de Recursos Humanos, desempeñando entre otras funciones la de reclutamiento y selección de personal en las organizaciones.

La investigación se realizó con el objetivo de mostrar la realidad que las personas con discapacidad viven en el ámbito ocupacional en nuestro país, así como explorar el grado de contribución de las universidades a la formación de profesionales de la administración con cultura incluyente y está basada en un análisis exploratorio de cifras oficiales, revisión de planes de estudio y una encuestas aplicada a estudiantes a 52 estudiantes de último semestre de la licenciatura y maestría en administración de una universidad pública en el Estado de México.

Como resultado de la investigación, se presenta información de carácter oficial que muestra un panorama sobre la situación de la ILD en México y la participación de las Universidades en la formación de administradores incluyentes, así como las respuestas obtenidas en la encuesta aplicada, en la que destacan estrategias propuestas por los alumnos para fomentar la cultura de ILD en empresarios, universidades y profesionales de la administración.

Este trabajo se integra de cuatro partes: la primera corresponde al marco teórico y contextual que incluye conceptualización y clasificación de las diferentes discapacidades, algunas estadísticas sobre discapacidad en México, soporte jurídico, formación profesional con visión incluyente y beneficios para las empresas incluyentes; la segunda describe la metodología empleada en la investigación; en la tercera se presentan los resultados derivados de información oficial y la encuesta aplicada; y finalmente en la cuarta se presentan las conclusiones del estudio.

Marco teórico y contextual

Discapacidad e inclusión laboral en México

La búsqueda de estrategias para formar a los administradores en la cultura de ILD requiere entre otros aspectos considerar la conceptualización y tipos de discapacidad, el análisis de cifras oficiales sobre número de discapacitados y el porcentaje que se inserta en la población económicamente activa, así como la participación de las Instituciones de Educación Superior que forman administradores en este contexto.

La Organización Mundial de la Salud señala que discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive. (OMS, 2016)

El INEGI (2016) enlista y describe los siguientes tipos de discapacidad que presentan las personas en México:

- Caminar, moverse, subir o bajar. Hace referencia a la dificultad de una persona para moverse, caminar, desplazarse o subir escaleras debido a la falta de toda o una parte de sus piernas; incluye también a quienes teniendo sus piernas no tienen movimiento o presentan restricciones para moverse, de tal forma que necesitan

ayuda de otras persona, silla de ruedas u otro aparato, como andadera o pierna artificial.

- Ver. Abarca la pérdida total de la vista en uno o ambos ojos, así como a los débiles visuales y a los que aun usando lentes no pueden ver bien por lo avanzado de sus problemas visuales.
- Oír y escuchar. Incluye a las personas que no pueden oír, así como aquellas que presentan dificultad para escuchar (debilidad auditiva), en uno o ambos oídos, a las que aun usando aparato auditivo tiene dificultad para escuchar debido a lo avanzado de su problema.
- Hablar, comunicarse o conversar. Hace referencia a los problemas para comunicarse con los demás, debido a limitaciones para hablar o porque no pueden platicar o conversar de forma comprensible.
- Atender su cuidado personal. Hace referencia a las limitaciones o dificultades para atender por sí mismo el cuidado personal, como bañarse, vestirse o tomar alimentos.
- Poner atención o aprender cosas sencillas. Incluye las limitaciones o dificultades para aprender una nueva tarea o para poner atención por determinado tiempo, así como limitaciones para recordar información o actividades que se deben realizar en la vida cotidiana.
- Mental. Abarca cualquier problema de tipo mental como retraso, alteraciones de la conducta o del comportamiento.

Conceptos de inclusión laboral de personas con discapacidad

La inclusión laboral de las personas con discapacidad de acuerdo con el Programa Nacional de Trabajo y Capacitación para Personas con Discapacidad de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social: se entiende como la inclusión de las y los trabajadores con discapacidad para trabajar en igualdad de condiciones que los demás, en un universo abierto donde la sociedad debe facilitar y flexibilizar las oportunidades en un ambiente propicio para el desarrollo emocional, físico e intelectual (STPS, 2010- 2012).

La inclusión laboral comprende no solamente la incorporación de una persona con discapacidad para cubrir una vacante de acuerdo con su perfil y los requerimientos del

puesto de trabajo, el término involucra desde la publicación de las vacantes, los procesos de selección y reclutamiento, la capacitación en y para el trabajo, la rehabilitación laboral, accesibilidad, seguridad y salud, igualdad en la remuneración y otras prestaciones, hasta los mecanismos para asegurar la estabilidad en el empleo, la promoción y el ascenso, entre otros (STPS, 2012)

A nivel mundial existen al menos mil millones de personas que viven con algún tipo de discapacidad, esta cifra representa el 15 por ciento de la población mundial, es importante señalar que este dato se va acrecentando cada año debido al envejecimiento de la población y la estrecha relación que tiene éste con la discapacidad y con el aumento de enfermedades como el cáncer, la diabetes, enfermedades cardiovasculares y trastornos de salud mental (OMS, 2011).

México no escapa a esta realidad, ya que de acuerdo con la información del censo de población y vivienda 2010 realizado por el INEGI, 5 millones 739 mil personas presentan algún tipo de discapacidad, esta cifra representa el 5.1 por ciento de la población total del país. De estas personas 2.9 millones son mujeres, mientras que 2.8 millones son hombres.

En el contexto internacional las personas con discapacidad se enfrentan con diversas dificultades para insertarse en el mercado laboral, por lo que existe mayor probabilidad de que se encuentren desempleadas, además cuando están laborando, sus percepciones salariales suelen ser menores a las de las personas sin discapacidad (OMS, 2011).

En cuanto al sustento jurídico se encuentra la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (2015), la cual tiene por objeto reglamentar en lo conducente, el Artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos estableciendo las condiciones en las que el Estado deberá promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, asegurando su plena inclusión a la sociedad en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades.

Dicha ley señala como derechos de las personas con discapacidad: salud y asistencia, educación, accesibilidad y vivienda, transporte público y comunicaciones, desarrollo

social, recopilación de datos y estadística, deporte, recreación, cultura y turismo, acceso a la justicia, libertad de expresión, opinión y acceso a la información, trabajo y empleo, entre otros. Este último será garantizado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la cual promoverá el derecho al trabajo y empleo de las personas con discapacidad en igualdad de oportunidades y equidad, que les otorgue certeza en su desarrollo personal, social y laboral.

Algunas de las acciones que se plantean para lograr el cumplimiento de ese derecho son:

- Elaborar e instrumentar el programa nacional de trabajo y empleo para las personas con discapacidad, que comprenda la capacitación, creación de agencias de integración laboral, acceso a bolsas de trabajo públicas o privadas, centros de trabajo protegido, talleres, asistencia técnica, formación vocacional o profesional, becas en cualquiera de sus modalidades, inserción laboral de las personas con discapacidad en la administración pública de los tres órdenes de gobierno, a través de convenios con los sectores público, social y privado.
- Proporcionar asistencia técnica y legal a los sectores productivos, social y privado, en materia laboral de discapacidad, que así lo soliciten.
- Fomentar la capacitación y sensibilización al personal que trabaje con personas con discapacidad en el sector público o privado.

Beneficios de la inclusión laboral de personas con discapacidad

De acuerdo con la información del CONAPRED (2005), existen diversos beneficios para las empresas que integran en sus filas de colaboradores a las personas con discapacidad, entre ellos destaca el estímulo fiscal para las empresas mencionadas, éste corresponde a la posibilidad de deducir el 100 por ciento del impuesto sobre la renta de estos trabajadores, este beneficio se acredita ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con la presentación del Certificado de discapacidad que otorga el IMSS.

Además el artículo 14 de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios enuncia el siguiente beneficio, que puede ser utilizado por los empleadores: En el caso del concurso para la adquisición de bienes o servicios, en igualdad de condiciones se dará preferencia a personas con discapacidad o a la empresa que cuente con personal con discapacidad

en una proporción de 5% cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, antigüedad que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social. (CONAPRED 2005).

Por otro lado en la Ley del Seguro Social el artículo 196 establece que el asegurado que goce de una pensión de cesantía en edad avanzada o de vejez no efectuará las cotizaciones a que se refiere el párrafo segundo del artículo 25 de esta Ley, ni las de los seguros de invalidez y vida cuando reingrese al régimen obligatorio. Esto quiere decir que no cotizará el 1.425% para financiar gastos médicos de pensionados y no pagará el 2.375% que corresponde a cuotas obrero-patronales del seguro de invalidez y vida, (UNAM, 2016)

También La Secretaría del Trabajo y Previsión Social ofrece un Reconocimiento de Empresa Incluyente, que certifica a las firmas que emplean a personas con discapacidad, permitiéndoles incluir en las etiquetas de sus productos un logotipo que las distingue, lo que redunda en ganancias y prestigio social.

Finalmente se debe tomar en cuenta que si las personas con discapacidad laboran en alguna organización el beneficio no sería exclusivo de estas personas, ni de las empresas que las contraten, ya que al tener un empleo, podrán mantenerse por sí mismas, adquirir bienes y servicios, pagar impuestos, y dejar de depender de Instituciones o pensiones, lo que por supuesto favorece a la economía de sus familias y del país en general.

Formación profesional del administrador y la cultura de inclusión.

La razón de ser de las universidades es la formación profesional, misma que se da a través de un proceso por medio del cual el estudiante logra la adquisición de conocimientos, y habilidades que le permitirán desempeñarse en el medio laboral y social.

La formación profesional es una actividad cuyo objeto es descubrir y desarrollar las aptitudes humanas para una vida activa, productiva y satisfactoria. En función de ello, quienes participan de actividades de formación profesional deberían poder comprender individual o colectivamente cuanto concierne a las condiciones de trabajo y al medio social, e influir sobre ellos (OIT, 1975).

Por su parte la UNESCO en 1989 definió la formación profesional como como todas aquellas formas y niveles del proceso educativo que incluyen además del conocimiento general, el estudio de las tecnologías y de las ciencias relacionadas, la adquisición de habilidades prácticas, de competencias, actitudes y comprensiones relacionadas con las ocupaciones en los diferentes sectores de la vida social.

Se puede hablar de formación integral si se incluyen valores éticos y morales que beneficien al profesionista y a la sociedad.

La formación integral comprende las capacidades y competencias para acceder al mundo del trabajo, pero también los valores y las actitudes que moldean la personalidad del sujeto y que contribuyen al logro de un desempeño comprometido y eficaz de su profesión, así como a un ejercicio responsable de la ciudadanía. (Ibarra, 2005)

El administrador es un profesionista que propicia la satisfacción de necesidades y el logro de objetivos de las instituciones públicas, privadas y sociales, a través del aprovechamiento adecuado de sus recursos, mediante la planeación, la organización, la dirección y el control, en las distintas áreas funcionales: personal, finanzas, mercadotecnia, producción e informática. Este profesionista, generalmente trabaja en equipos multidisciplinarios en la aplicación de distintas técnicas de carácter administrativo: de personal, mercadotecnia, producción, contabilidad y sistemas. Así mismo, utiliza la automatización y las técnicas grupales. (UNAM, 2015)

La Licenciatura en Administración está orientado a la formación de profesionales capaces de dirigir a los organismos sociales al logro de objetivos mediante la coordinación del trabajo en equipos de redes interdisciplinarias, el uso de la autoridad y responsabilidad con capacidad de tomar decisiones de forma eficiente, apoyado en técnicas cuantitativas y cualitativas, así como en herramientas tecnológicas que den como resultado la aplicación, adaptación e innovación en calidad, productividad, mejora continua y optimización de recursos disponibles con una visión estratégica y prospectiva enfocada en la globalización, y de valores éticos y humanísticos, con una actitud emprendedora y de evolución que les permitan enfrentar los retos que implican los cambios en el medio ambiente y la tecnología. (FCA.UAEMex, 2013)

Hay que mencionar, además que dentro de las áreas laborales en las que se presume se pueden insertar los egresados de dichos programas unas de las principales es en el área de recursos humanos tanto en organizaciones públicas como privadas, particularmente desempeñando actividades de reclutamiento y selección

Metodología

Planteamiento metodológico

Un problema que enfrenta nuestro país son las escasas oportunidades laborales que se les brindan a las personas con discapacidad. Con base en información de INEGI 2013 se conoce que de 1.6 millones de personas que se están en esta situación únicamente el 29.9 por ciento se encuentran desempeñando alguna actividad económica, sin embargo de este porcentaje solo el 1.9 por ciento realizan alguna función que redunde en un ingreso suficiente para acceder a una vida digna.

Aunado a lo anterior resulta imprescindible que las Universidades contribuyan y participen de manera firme y comprometida en el fomento de la cultura incluyente, particularmente en aquellas en donde se forman profesionistas que potencialmente pueden ocupar puestos para la selección e integración de personal en las organizaciones, como es el caso de los administradores.

El objetivo de este trabajo es c

Las preguntas que busca responder son:

¿Qué porcentaje de la población económicamente activa con discapacidad en México accede al mercado laboral y en qué condiciones ocupacionales?

¿Qué contribución tienen las universidades en la formación de profesionales de la administración con cultura incluyente?

La investigación es de tipo exploratoria, descriptiva y transversal; basada en información obtenida de páginas oficiales y encuesta a estudiantes de licenciatura y maestría de una universidad pública mexicana.

La muestra se integró por cincuenta y dos estudiantes de acuerdo a la información que se presenta en el cuadro 1.

Cuadro 1. Caracterización de la muestra

Nivel de estudios	**Género**		**Total**
	F	**M**	
Licenciatura en Administración	12	16	28
Maestría en Administración	10	14	24
Total	22	30	52

Fuente: Elaboración propia

Cabe mencionar que todos los alumnos participantes cursan el último semestre de la licenciatura o de la maestría.

La encuesta se llevó a cabo del 4 al 11 de febrero de 2016.

El instrumento utilizado en la encuesta fue un breve cuestionario que se presenta en el anexo 1.

Alcances y limitaciones

El estudio fue realizado a partir de la información de las páginas oficiales de diez universidades públicas y privadas en México, así como cifras oficiales de INEGI del año 2010, fecha en que se realizó el último Censo. El estudio abre la puerta a investigaciones posteriores que permitan complementar la información con un número mayor de universidades e información estadística más actualizada.

Resultados

Atendiendo al objetivo de este trabajo y responder a las preguntas de investigación, los resultados se presentan en tres apartados: el primero expone información sobre la población económicamente activa con discapacidad y sus condiciones ocupacionales; el

segundo la participación de las universidades de administradores con cultura de ID; y la tercera los resultados de la encuesta aplicada.

La ocupación de personas con discapacidad en México

En México de acuerdo cifras reportadas por el INEGI en el año 2010, la tasa de participación económica de la población con discapacidad era 29.9%, lo que representa aproximadamente 1.6 millones de personas y es considerablemente baja si se compara con la de su contraparte sin dificultad 53.7% (INEGI, 2013).

Las personas con discapacidad en México, económicamente activas se ocupan en diversas actividades como se muestra en el cuadro 2.

Cuadro 2. Ocupación de personas económicamente activas mayores de 12 años con algún tipo de discapacidad (2010).

Actividades de ocupación	Porcentaje
Trabajadores en actividades elementales y de apoyo	21.8
Operadores de maquinaria industrial, ensambladores, choferes y conductores de transporte	6.4
Trabajadores artesanales	13.6
Trabajadores en actividades agrícolas, ganaderas, forestales, caza y pesca	17.6
Trabajadores en servicios personales y vigilancia	8.2
Comerciantes, empleados en ventas y agentes de ventas	16.1
Trabajadores auxiliares en actividades administrativas	3.1
Profesionistas y técnicos	10.2
Funcionarios, directores y jefes	1.9

Fuente: Elaboración propia a partir de INEGI 2013.

De la información presentada en el cuadro precedente resalta que el 61.2 por ciento de la población económicamente activa mayor de 12 años con alguna discapacidad se

ocupa en laboras básicas que repercuten en bajos niveles de ingreso y condiciones de vida; en el nivel de empleados se ubican el 25.6 por ciento; un 10.2 por ciento se ocupan en puestos para profesionistas y personal técnico; y únicamente el 1.9 por ciento en funciones directivas.

Adicionalmente a la información del cuadro precedente resulta conveniente presentar la proporción de los tipos de discapacidades que afectan a la población (ver cuadro 3).

Cuadro 3. Porcentaje de la población en México en el año 2010 por tipo de discapacidad

Discapacidad	Porcentaje
Caminar, moverse, subir o bajar	58.3
Ver	27.2
Oír y escuchar	12.1
Hablar, comunicarse o conversar	8.3
Atender su cuidado personal	5.5
Poner atención o aprender cosas sencillas	4.4
Mental	8.5

Fuente: Elaboración propia a partir de INEGI 2013[1]

En el cuadro anterior se aprecia que más del 50 por ciento de los discapacitados están afectados en su movilidad, situación que no afecta su desempeño en labores administrativas y de orden intelectual.

Universidades y cultura de inclusión laboral

Ante la interrogante sobre la participación de las escuelas formadoras de administradores con cultura de inclusión laboral, se procedió a la exploración en algunas instituciones en

[1] Es importante señalar que hay casos en que una persona puede presentar más de una discapacidad.

México y la aplicación de una encuesta a alumnos de la licenciatura y maestría en Administración en una universidad pública.

Con base en la revisión de la oferta educativa de 10 universidades del país (ver cuadro 3) se observa que el 100 por ciento de ellas ofrecen programas a nivel superior y posgrado en materia de administración. Se puede afirmar que todas presentan en sus planes de estudio diversas materias relacionadas directamente con la gestión del capital humano, por ejemplo: dirección estratégica de recursos humanos, comportamiento humano en las organizaciones, administración de recursos humanos, organización y capital humano, administración del talento humano, desarrollo del talento humano, dirección del factor humano, entre otras. Sin embargo en los programas de estudio a que se tuvo acceso no se encontró en el contenido el tema de la inclusión de personas con discapacidad.

Cuadro 3: Programas de licenciatura y maestría de escuelas de administración

Universidad	Oferta educativa
UNAM	Licenciatura en administración
	Maestría: administración y alta dirección
UAG	Licenciatura en administración
	Maestría en administración
UANL	Licenciatura en administración
	Maestría en administración
UDLAP	Licenciatura en administración
	Maestría en administración
Tec Milenio	Licenciatura en administración
	Maestría en administración de negocios con Recursos Humanos
Tec de Monterrey	Licenciatura en administración y estrategias de negocio
	Maestría en administración y dirección de empresas
Ibero	Licenciatura en administración de empresas
	Maestría en administración
IPN	Licenciatura en aadministración y desarrollo empresarial
	Maestría en administración de negocios
Anahuác	Licenciatura en dirección y administración de empresas
	Maestría en alta dirección
UAEMex	Licencitura en administración
	Maestría en administración de recursos humanos

Fuente: Elaboración propia a partir de las páginas oficiales de las universidades citadas.

Resultados de la encuesta

Los resultados que derivan de la encuesta se presentan a continuación con base en las preguntas formuladas y las respuestas más frecuentes.

1. **¿En cuántas asignaturas a lo largo de tu carrera o maestría te hablaron de inclusión laboral de personas con discapacidad (ILD)?**

Licenciatura:

Veintiséis alumnos (92.85%) respondieron que en ninguna y los dos restantes informaron que en una.

Maestría:

El cien por ciento respondió negativamente.

Las respuestas permiten observar que una necesidad imperiosa es incorporar de manera formal el tema de la ILD a los programas de estudio

2. ¿Qué puntos sobre la ILD abordaron y en qué curso?

Licenciatura:

En la asignatura de Administración de pequeñas y medianas empresas, la necesidad de su inclusión social y el hecho que para los microempresarios representa la oportunidad de pagar sueldos más bajos a personas con alguna discapacidad en comparación con las demás personas.

Maestría:

La totalidad de los alumnos encuestados refirieron que ningún profesor abordó el tema de ILD. Sin embargo, tres estudiantes (12.5%) respondieron que se comentaron algunos otros puntos referentes a las personas con discapacidad en el entorno empresarial: en la asignatura de Mercadotecnia la importancia de la comunicación; en Habilidades de Dirección sobre la capacidad intelectual en contraste con la física o motriz y en Administración de Recursos Humanos la necesidad de contar con instalaciones adecuadas en las empresas que faciliten el desplazamiento de personas con discapacidad motriz.

3. ¿Consideras importante la ILD al capital humano?, enumera las razones

Licenciatura:

- Tienen derecho a trabajar como todos.
- Merecen igualdad de oportunidades
- Capacidad intelectual en muchos casos desperdiciada
- En ocasiones es sólo discapacidad física más no mental.

- Es necesario reconocer su disposición a trabajar

Maestría:

- Para incluirlos socialmente y convertirlos en personas productivas y autosuficientes
- Siguen las reglas y dan mucho más esfuerzo positivo que las personas sin discapacidad.
- Para mejorar la calidad de vida de sus familias.
- Pueden aportar mucho y desde un punto de vista diferente
- Es importante considerar sus peculiaridades y características especiales
- Alguna capacidad física diferente no afecta o reduce el desempeño laboral
- La organización puede recibir algunos beneficios fiscales
- Es importante acondicionar los lugares de trabajo
- Tienen muchas enseñanzas de vida
- Son ejemplos a seguir
- Todos tenemos derecho a trabajar
- Por igualdad
- Las personas necesitan un sustento económico
- Las personas con discapacidad necesitan sentirse útiles
- El talento de las personas no está relacionado con sus capacidades físicas.
- Son responsables y trabajadoras
- Aportan modificaciones a la forma de trabajo de la empresa
- Aportan conocimientos y son muy cuidadosos con las encomiendas.
- Son comprometidas

4. ¿En la empresa donde laboras se incorporan personas con algún tipo de discapacidad? Explica ¿cuántas, qué tipo de discapacidad poseen, qué puestos ocupan?

Conjuntando las respuestas de los estudiantes de licenciatura y maestría de los 52 encuestados 23 no trabajan.

De los 29 que trabajan 18 (62%) manifestaron que en la empresa no colaboran personas con discapacidad.

En cuanto a quienes informaron que sí hay personas discapacitadas laborando solo uno (9.09%) reportó que están contratadas tres personas, uno más (9.09%) que dos y nueve (81.82%) solo una persona. De estas personas contratadas:

10 utilizan sillas de ruedas; de las cuales 8 colaboran en actividades administrativas, uno como cobrador y uno es jefe de contabilidad.

2 carecen de un brazo y un de ellas se desempeña como chofer de taxi y otra apoya en actividades administrativas.

2 son sordomudas trabajan en almacenaje y archivo.

5. Qué estrategias consideras se deben implementar para fomentar la cultura de ILD

En las empresas:

- Tener instalaciones adecuadas
- Establecer políticas de ILD
- Dar a conocer en el proceso de reclutamiento que se aceptan personas con discapacidad;
- Aprovechar los beneficios y apoyos a las empresas con ILD
- Que el gobierno de estímulos fiscales a las empresas para adecuar sus instalaciones y programas de capacitación e inclusión para estas personas
- Insertarlo como parte de la cultura de la empresa para que sea incluyente.
- Abrir puestos en los que se puedan desempeñar.
- Realizar actividades que permitan la interacción de este grupo de personas con el resto del personal.

En las universidades

- Fomentar el respeto y la inclusión en clases
- Programas de ILD
- Insertar programas de ILD en la agenda del rector

- Impartir conferencias sobre el tema.
- Escuchar testimonios como aportes de vida
- Sensibilizar a los alumnos en la importancia de este tema
- Tomar capacitación para poder integrarlos
- Incluir en los programas de estudio materias de sensibilización de este tema.

Como profesional de la administración

- Tener estrategias aplicadas al capital humano que también estén enfocadas a las personas con discapacidad.
- Fomentar la realización de tesis en Licenciatura, Maestría y Doctorado que difundan la filosofía de la ILD.
- Realizar actividades universitarias donde se sensibiliza a la comunidad sobre la ILD.
- Aprender de ellos y transmitirlo a los empleados
- Acondicionar los edificios e instalaciones
- Informarse sobre la legislación en la contratación de personas con discapacidad
- Realizar investigaciones sobre el índice de productividad de estas personas en contraste con quienes no sufren discapacidad.
- Desde casa desarrollar esta cultura y aprender unos de otros porque ellos nos enseñan a valorar lo que tenemos.
- Promover el clima organizacional que implique aplicar valores como tolerancia, respeto y equidad.
- Realizar un adecuado perfil y análisis de puestos para que se desempeñen según lo esperado en un ambiente digno.
- Generar herramientas del desarrollo de personal
- Solicitar vinculación entre la universidad y las empresas.

Conclusiones y propuestas

A partir de los resultados de la presente investigación; se infiere que es necesario mayor participación de universidades y empresas para lograr mayores niveles de inclusión laboral de personas con discapacidad.

De acuerdo a información oficial el mayor porcentaje de personas con discapacidad corresponden a la motriz lo que les posibilita realizar trabajo de oficina e intelectual. Por tanto, es necesario que los empresarios desarrollen una mayor conciencia y compromiso, así como un mayor conocimiento de los beneficios y potencialidades que la ILD trae consigo y actúen en consecuencia adaptando sus instalaciones e identificando los puestos que son factibles de ocuparse por personas discapacitadas. Por su parte las universidades pueden contribuir a la formación de una cultura incluyente en los administradores en formación, al incluir en sus programas de estudio temas inherentes a la inclusión laboral y la realización de investigaciones sobre el valor y aportaciones que las personas con discapacidad pueden aportar a las organizaciones.

De la encuesta aplicada a los alumnos destaca que en ninguna de los cursos recibieron información sobre la ILD y sus beneficios. Solamente en algunas ocasiones se abordó el tema de la discapacidad a criterio de algunos profesores en aspectos como comunicación, desventajas en condiciones remunerativas, necesidad de instalaciones adecuadas pero sin la profundidad ni la formalidad que deriva de la inclusión en contenidos programáticos. Sin embargo, como se muestra en la sección de resultados los alumnos poseen un alto nivel de conciencia sobre la problemática que afecta a las personas con discapacidad y fueron altamente propositivos para desarrollar políticas y emprender acciones a nivel profesional, empresarial, educativo y social que redunden en una mayor inclusión de personas con discapacidad.

Cabe resaltar la tarea que tienen las Universidades en la formación de profesionales, en este caso las escuelas de administración en la formación de profesionistas poseedores de conocimientos teóricos y prácticos, pero sobre todo de valores y compromiso con la sociedad, particularmente de una cultura de ILD.

ANEXO 1

Encuesta sobre de inclusión laboral de personas de personas con discapacidad

Licenciatura (e*specifica)*_____

Maestría (e*specifica)*_____

Semestre____ Edad_____ Sexo_____

1.- ¿En cuántas asignaturas a lo largo de tu carrera o maestría te hablaron de inclusión laboral de personas con discapacidad (ILD)?

2.-¿Qué puntos sobre la ILD abordaron y en qué curso?

3.-¿Consideras importante la ILD al capital humano?, enumera las razones

4.-¿En la empresa donde laboras se incorporan personas con algún tipo de discapacidad? Explica (cuántas, qué tipo de discapacidad poseen, en qué puestos se ocupan?

5.-Qué estrategias consideras se deben implementar para fomentar la cultura de ILD

En las empresas:

En las universidades

Como profesional de la administración

Referencias

CONAPRED (2005).Guía para empleadores interesados en la inserción laboral de personas con discapacidad. Empresa Incluyente Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.México, D.F.

FCA. UAEMEX. Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Autónoma del Estado de México. Manual de bienvenida. 2013-2014. En: http://www.fca.uaemex.mx/wp-content/uploads/2013/06/Manual-de-Bienvenida.pdf . Consultado el 14/02/16

Ibarra Rosales, G. (2005) Ética y formación profesional integral Reencuentro, núm. 43, agosto, 2005, p. 1-14. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco Distrito Federal, México

INEGI (2010) Censo de Población y Vivienda 2010 Instituto Nacional de Estadística y Geografía http://www.censo2010.org.mx/

INEGI 2016. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Clasificación de Tipo de Discapacidad Alojado en: http://www.inegi.org.mx consultado el 6/02/16.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2013). Las personas con discapacidad en México: una visión al 2010, Instituto Nacional de Estadística y Geografía. México :INEGI.

Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad. (2015). Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD_171215.pdf Consultada el 5/02/16

OIT (1975) Conferencia General. Organización Internacional del Trabajo. Ginebra, Suiza.

OMS (2011). Informe mundial sobre la discapacidad. Organización Mundial de la Salud, Malta.

OMS (2016). Temas de Salud. Discapacidades. Organización Mundial de la Salud En: http://www.who.int/topics/disabilities/es/ consultado el 19/02/16.

Organización Mundial de la Salud. (2015). La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Consultado en: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/

STPS (2010- 2012). Programa Nacional de Trabajo y Capacitación para Personas con Discapacidad 2010-2012. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. México.

STPS, (2012) Guía para la inclusión laboral de personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas con VIH. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. México.

UNAM (2015) Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Contaduría y Administarción. En: http://www.fca.unam.mx/descripcion_plan_administracion.php. Consultada el 10/02/16.

UNAM (2016) Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Alojado en: http://info4.juridicas.unam.mx/juslab/leylab/94/197.htm Consultada el 9/02/16

UNESCO. (1989) Convención sobre la Enseñanza Técnica y Profesional. París, Francia. En: www.unevoc.unesco.org/fileadmin/user_upload/pubs/conv-s.pdf

La responsabilidad social universitaria: importancia de su aplicación

Perla Gabriela Baqueiro López
José Manuel Baqueiro López
Paola Coral Cruz Arévalo

Resumen

A través del concepto de Responsabilidad Social Universitaria (RSU), las Instituciones de Educación Superior (IES) y en particular, las universidades públicas han participado en la reflexión sobre la Responsabilidad Social (RS), a pesar que no son, ni deben ser una empresa; ya que son estas, las que tienen el compromiso de orientar su accionar, en pro de responder a las demandas de la sociedad. Motivo por el cual, esta investigación documental tiene la finalidad de identificar las bases que dan surgimiento al concepto de RSU y la importancia de su aplicación dentro de las universidades; encontrando que, si bien, tanto la RSE como la RSU se originan en ideales comunes, la diferencia entre ambas puede apreciarse en la manera en que estructuran sus ejes de acción y el impacto que tienen en la sociedad.

Palabras clave: Responsabilidad Social Universitaria, Responsabilidad Social Empresarial, Responsabilidad Social, Responsabilidad Social Individual.

Abstract

Through the concept University Social Responsibility (USR), Higher Education Institutions, particularly public universities have been participated in the reflection on Social Responsibility (SR), although they are not and nor should be a company; as they are those, which are committed to guide their actions, in favor of responding to the demands of society . Motive by which, this research aims to identify the foundations that give rise to the concept of RSU and the importance of their implementation within universities

Keywords: University Social Responsibility, Corporate Social Responsibility, Social Responsibility, Individual Social Responsibility.

Introducción

Con el paso del tiempo, la sociedad ha procurado que sus acciones no dañen el entorno, llámese social o medio ambiental, con ese afán se han construido marcos normativos que guíen las acciones a favor del cuidado ambiental, los derechos humanos y la equidad de género, aunado a esto, se han creado distintivos que permiten a las entidades diferenciarse de las demás por la labor realizada en torno a temas de responsabilidad social (RS); sin embargo, la realidad es que estas acciones asistencialistas son insuficientes y suelen realizarse para recibir el reconocimiento y generar una imagen ante la sociedad.

En la actualidad, los retos que enfrentan las instituciones de educación superior (IES) conciben a la RS no sólo como una exigencia ética, sino también como una estrategia de desarrollo; posición que enfrenta a las universidades a replantearse ante realidad interna y externa y buscar la consabida calidad educativa a través de la gestión responsable de sus impactos laborales, ambientales, cognitivos y sociales, a través de la participación permanente de la comunidad de la cual forma parte. Por lo que, las universidades latinoamericanas, incluyendo las mexicanas, se empiezan a cuestionar la manera en la cual pueden reestablecer el rol social que les corresponde al ser las encargadas de la integración del conocimiento y formación de profesionales, considerando la necesidad de establecer nuevas concepciones de una sociedad más justa, equitativa, entre otros componentes morales (Arias, 2012). Dentro de este contexto los objetivos de esta investigación son, identificar las bases que dan surgimiento al concepto de RSU y determinar la importancia que ésta tiene dentro del ambiente universitario.

Pregunta de investigación

¿Es la responsabilidad social importante para las universidades?

Metodología

Esta investigación es de tipo documental, resultado del análisis reflexivo a partir de la revisión bibliográfica, desarrollado a partir de las siguientes etapas. En primer lugar, se llevó a cabo el estudio de lecturas con palabras claves respecto a la RS y sus

acepciones, pretendiendo ubicar la génesis tanto de la responsabilidad social empresarial (RSE) como de la RSU; posteriormente se identificaron autores cuyos documentos versan alrededor de la RSU, entre ellos se reconoce a François Vallaeys (2009) con su manual *Responsabilidad social universitaria: Manual de primeros pasos*, que fue un eje rector para este trabajo ya que detalle en este documento el papel de la universidad como agente de desarrollo.

A continuación, partiendo de la clasificación y conceptualización que maneja Vallaeys (2009) de RS, RSU y RSE, se identificaron los elementos comunes, enriqueciendo este trabajo con las aportaciones de otros autores. Finalmente, se identificaron los ejes y dimensiones de la RSU que permiten reconocer el impacto que tiene en una sociedad como generadora de cambio.

Antecedentes

Responsabilidad Social, el origen de las vertientes (RSI, RSE, RSU)

La raíz del término responsabilidad, de acuerdo a su etimología "se deriva del verbo latino respondere el cual se puede traducir por responder, corresponder, ser digno de o igual a, incluso, estar a la altura de" (Caneda, 2004), con lo que podemos entender que ser socialmente responsable significa ser consciente del efecto que los actos pueden ocasionar a cualquier individuo o grupo social; en este sentido, Alija (2013) señala que ser socialmente responsable "implica comprometerse con el resultado de los propios actos, seguir el dictado de la conciencia y la razón que legisla moralmente, elegir como actuar de manera voluntaria, deliberada, libre y justa". De manera similar, Hernández-Arteaga, R., Alvarado-Pérez, J. & Luna, J. (2015) retoman la definición que Botero (2009) hace de responsabilidad social, quien la define como "un proceso a través del cual se concretan intenciones, acciones y consecuencias, con base en el conocimiento existente, los principios éticos que orientan el comportamiento humano y social en relación con lo otro y los otros, a qué y a quiénes reconocemos como iguales y parte de la sociedad"; así, se puede hablar de la responsabilidad social de las personas, la que tiene un sindicato, una empresa o una universidad, por lo cual se pueden generar

diferentes variantes, tales como la responsabilidad social individual (RSI) que hace referencia al individuo, la RSE y la RSU, que es motivo de este trabajo (Vallaeys, 2009).

En la actualidad el término de RS ha adquirido mayor relevancia dentro del ámbito empresarial, académico, gubernamental y social; así, Vallaeys, F. (2013) señala que ésta aparece cuando las organizaciones toman consciencia tanto de ellas mismas como del entorno y de los impactos que generan. A diferencia de la RS, la RSE incorpora a los *stakeholders* (partes interesadas), haciendo referencia a cualquier individuo o grupo que puede afectar o ser afectado por las políticas, objetivos, decisiones de una organización como elemento esencial a considerar. Entre los *stakeholders* internos se encuentran los empleados, colaboradores y accionistas, cuyo actuar socialmente responsable termina impactando en una u otra medida a la empresa; pues no hay empresa socialmente responsable si sus empleados y líderes no lo son (Vallaeys, 2009).

Por otro lado, Ojeda, J.F. (2013) señala que dentro de los diversos análisis que se han realizado dentro del ámbito de la RS, la RSU cobra un mayor énfasis al considerar que, además de la familia, la universidad es uno de los baluartes de formación y transmisión de los valores, tal como retoma de lo mencionado por Larrañaga (2003), para quien la responsabilidad social de las universidades consiste en la capacidad que sus estudiantes tengan de poner su profesión a favor de los demás.

Relación entre la responsabilidad social individual y la responsabilidad social empresarial.

La relación entre RSI y la RSE se ve “reflejada desde los inicios, con las contribuciones de las empresas para la sociedad, ya que estas empezaron por iniciativa personalizada de sus dueños, de forma extremadamente paternalista, fundamentada en los principios cristianos” (Moura-Leite y Padgett, 2014). Desde la definición de “responsabilidad”, la RS es un adjetivo que se describe la carga y compromisos con los que las personas de una organización actúan, tanto de manera individual como al interior del colectivo en el que se mueven; esta interacción implica una valoración negativa o positiva en la toma de decisiones en cualquier contexto, moral como legal; dentro de este marco, la responsabilidad es una guía que orienta y juzga sus propios actos ante sociedad.

De la misma manera, la RSE es la forma en que “las empresas se integran a las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus stakeholders de forma voluntaria” (Commission of the European Communities, 2001).Por otro lado, es una visión de negocio a largo plazo, eleva la competitividad, reduce riesgos y mejora la reputación de la empresa; bajo este orden de ideas, ha ganado popularidad e importancia dentro del ámbito empresarial. La RSE es una oportunidad de desarrollo de las organizaciones y una estrategia de posicionamiento de relevancia creciente (Canyelles, 2008); dentro de este marco, la RSE se está transformando de manera creciente en una variable competitiva de reconocimiento mundial. Un factor de éxito en los negocios que se conjuga con el compromiso ético de la empresa moderna con la sociedad (Reyno, 2006).

En pocas palabras, las empresas cumplen una ocupación no necesariamente monetaria, sino también social; como resultado del actuar de sus administrativos (*stakeholders* internos), innovan o desaparecen el valor social, articulando resultados económicos, financieros, medioambientales y por supuesto, morales. Sin embargo, ¿por qué decir que las empresas tienen que ser responsables?, puesto que, si se analiza el concepto de empresa, citando a la Real Academia Española (DRAE, 2014), la empresa se concibe como “una unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”, es evidente que la definición hace alusión sólo al aspecto económico al igual que Friedman (1970), quien señaló que “una corporación es una persona jurídica y en este sentido puede tener responsabilidades artificiales, pero, «empresa» en su conjunto no se puede decir que tienen responsabilidades, incluso en este sentido vago”.

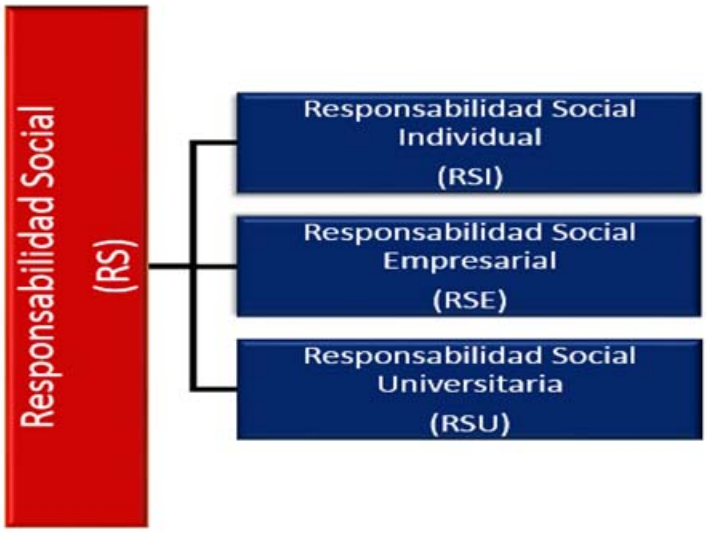


Figura 1. Variantes de la responsabilidad social. Elaboración propia a partir de (Vallaeys, 2009)

Resultados y discusión

Similitud entre Responsabilidad Social Empresarial y Responsabilidad Social Universitaria

Durante mucho tiempo, siguiendo la tradición europea, la empresa y la universidad tenían objetivos distintos, mientras que la primera perseguía sólo la ganancia monetaria, las universidades buscaban el conocimiento, la educación y de la cultura; por otro lado, mientras que las IES sustentaban su actuar con base en siglos, las empresas tenían una lógica cortoplacista. Finalmente, durante mucho tiempo la empresa no se preocupó por las repercusiones ocasionadas por su producto en tanto obtuviera un beneficio económico; en contraste, la razón de ser de la universidad, en el que no importaba el costo, tenía como objetivo un producto de calidad (profesional) en términos educacionales, científicos o culturales. Desde esta visión, se ha considerado que las IES públicas no eran empresas en el estricto sentido (Schwartzman, 1996).

Sin embargo, este enfoque ha empezado a fracturarse dadas las condiciones y retos económicos que enfrentan las IES, públicas y privadas, y la distancia entre estas dos organizaciones se ha acortado. Por lo que, hay quienes argumentan que las universidades tendrían que ser tratadas como entes económicos, desde el punto de

vista de la evaluación de sus resultados y de su forma de financiación. Sin querer radicalizar, la realidad actual es que existe una limitación presupuestaria, y una demanda no cubierta por los “servicios” de educación superior, por lo que es necesario hacer eficiente la infraestructura y recursos o, en el mejor de los casos, recuperar algunos costos de sus operaciones, fórmula a la que han recurrido muchas IES públicas mexicanas actualmente.

Así, bajo los términos anteriores las universidades han empezado a acudir un gerenciamiento interno de sus actividades, como lo hace una empresa: un jefe (rector/director), empleados (profesores, administrativos y colaboradores), los cuales tienen que estar capacitados o habilitados para poder vender (enseñar) a sus clientes (estudiantes). Aunque, rectores, directores, jefes de departamentos o institutos, siguen siendo cubiertos por profesores, han tenido que especializarse en administración y política universitaria, ante las demandas que se presentan. De lo anterior se deduce que la estructura organizacional universitaria tiene similitudes con la de una corporación económica Adicionalmente, citando la definición de la RAE (2014), *universidad es el conjunto de personas que forman una corporación*; con referencia a lo anterior, la universidad es concebida como una empresa de una manera no literal, así a diferencia de la RSE, la RSU tiene un objetivo diferente, la esencia de ser es la formación del individuo, profesional y ciudadana.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, la relación de la RSU centra sus esfuerzos en la formación holística de sus estudiantes, contemplando la transmisión de valores éticos y el fomento de conciencia en torno a los problemas sociales y ambientales. Las IES tienen el compromiso de generar capital humano, transformadores sociales, responsables de las acciones para el cuidado del medio ambiente, pero también al interior de sus trabajos; serán gestores de cambio de comportamiento en sus colaboradores (stakeholders internos). De ahí “la imperiosa necesidad de que los líderes universitarios sean honestos consigo mismo, con sus docentes, funcionarios, alumnos y la sociedad toda, a la hora de incorporar el discurso de la RSU” (Licandro, 2009).

La RSU, de acuerdo con, Pérez Domínguez, F. (2009), “es una forma de funcionamiento de la universidad, un nuevo modo de hacer y comportarse basado en una relación más fluida y directa de la universidad con su entorno social, para lo que se toma en consideración los efectos, repercusiones y expectativas que la actividad de la universidad genera tanto en sus propios miembros (docentes, investigadores, personal de administración y estudiantes) como en la sociedad”. La RSU, es más que la implementación de un modelo de funcionamiento, esta se encarga del cuidado interno y externo de las universidades, de modo que las prácticas y los métodos utilizados coadyuven a la mejora del entorno y ante las presiones que hoy parecen irresistibles para poner las universidades bajo la lógica exclusiva del claustro académico (Schwartzman, 1996).

Ejes de la RSU

Al igual que la RSE, la RSU también cuenta con ejes de acción, mismos que se diferencial entre sí, por la naturaleza y características de cada organización, como resultado de las actividades propias de cada una de ellas. Desde esa idea, Vallaeys, (2009), propone que la RSU puede ser cubierta a través de cuatro ejes “como una aportación flexible a los cambios necesarios para adecuarse a las necesidades de esta organización”.

Si bien los cuatro ejes tienen que ser vistos de manera holística, dada la naturaleza propia de la universidad, el eje de la educación que implica la formación profesional y ciudadana del futuro profesionista tiene un mayor peso en las acciones que se desarrollen dentro de las IES. Este trabajo se centra en el eje de educación, debido a la los efectos que una correcta formación educativa tienen sobre un individuo en la práctica de RS, en ese sentido, es necesario prestar especial atención en las acciones que emprenden las universidades para proporcionar a sus estudiantes una formación académica integral. La labor de la educación es primordial para la formación de un entorno digno, de manera que las IES deben ofrecer educación guiada para una correcta interacción entre el universitario y la sociedad.

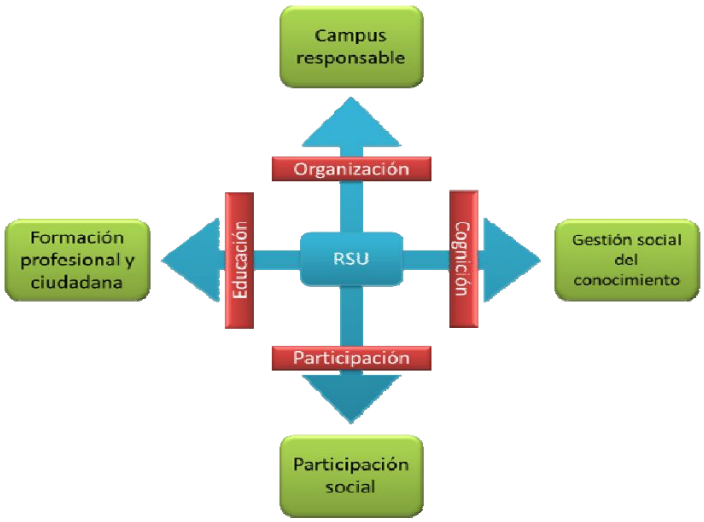


Figura 2. Ejes de la RSU (Vallaeys, 2009)

Bajo la óptica anterior, en México, alguna IES, como es el caso de la Universidad Autónoma de México (UNAM) y la Universidad Autónoma del Carmen (UNACAR) han insertado en la currícula de los diferentes programas educativos cursos sobre RS, sin embargo son insuficientes en la formación de los estudiantes, es necesario implementar acciones que vayan más allá de la enseñanza de valores éticos y la práctica deontológica.

Tipos de impactos universitarios

Es evidente que la RSU genera diferentes tipos de impactos en sus *stakeholders,* Vallaeys (2009) contempla impactos en cuatro grandes áreas: educativa, social, cognitiva y organizacional. En esta investigación nos vamos a centrar en los impactos educativos, dado el objetivo inicial planteado (figura 2).

Como se ha señalado, las IES impactan directamente en la formación de los estudiantes, futuros profesionales, reflejándose en la interpretación que hacen de los fenómenos de su contexto, así como en el actuar que tendrán el día de mañana en su vida personal y profesional. Una universidad socialmente responsable debe preciarse no solo de generar conocimientos, sino de crear agentes de cambio, líderes promotores en su trabajo y en su comunidad: “La universidad tiene por supuesto un impacto directo sobre la formación de los jóvenes y profesionales, su manera de entender e interpretar

el mundo, comportarse en él y valorar ciertas cosas en su vida... Influye asimismo la ética profesional de cada disciplina, orientada (de modo consciente o no) la definición de la ética profesional de cada disciplina y su rol social" (Vallaeys, 2009).

Dentro del impacto educativo intervienen diversos *stakeholders*, los más comunes: personal no docente, personal docente investigador, autoridades, estudiantes, proveedores, egresados, empleadores, competidores, comunidades locales, organizaciones sociales, estado (Vallaeys, 2009); entre ellos, el campo de acción con mayor radio de impacto se concentra en los estudiantes y los egresados, ya que ellos serán los encargados de representar a las universidades en futuro. La RSU asume un importante papel en la formación de futuros profesionales, ya que la universidad no solo debe interpretar esa demanda social, esa necesidad de mercado, sino que debe ser un factor importante para promover el cambio social y el desarrollo del.

La RSU, en definitiva sugiere como llegar a la meta de una universidad socialmente rentable y eficaz (Pérez Domínguez, 2009). En conclusión la universidad tiene el compromiso de conjugar nueva estrategias pedagógicas como: conformación de comunidades de aprendizaje, aprendizaje basado en problemas y proyectos sociales (Gasca-Pliego, E. & Olvera-García, J., 2011,) para lograrlo. Formar graduados que no sólo logren un nivel de excelencia académica, sino además se muestren comprometidos socialmente.



Figura 3. Tipos de Impactos universitarios. Elaboración propia en base a investigaciones de Vallaeys (2009).

Con el compromiso de un nivel de excelencia académica pero también respondiendo a las necesidades, que la sociedad demanda. No se trata de una proyección social, ni de extensión y vinculación universitaria como tradicionalmente se le conoce, es ir más allá de intenciones a su función central (Vallaeys, F., 2009)

Ante los retos que la globalización ha traído consigo, que han impactado a las IES, la RSU se vislumbra como la base de una buena gestión académica. Esta convergencia entre la vida académica y la empresarial representa una opción ante las presiones a las que las universidades están sujetas, implementando estrategias que puedan enlazarlos con la sociedad de forma más inmediata y eficaz. Para ello, es necesario innovaciones en el sistema educativo y administrativo que faciliten la interrelación con la sociedad, la RSU no debe ser vista *"*como una reforma más o un cambio definitivo. Es un proceso y como tal la Universidad debe ser capaz de mantenerse vigilante y ágil" (Hernández, L. et. al., 2012).

Conclusiones

En definitiva, el origen la RSU nos remonta a la RS y en particular a la RSE, pues a partir de su conceptualización se han generado variantes a partir del campo de sus acciones generando distintas vertientes. Si bien, tanto la RSE como la RSU se originan en ideales comunes, la diferencia entre ambas puede apreciarse en la manera en que estructuran sus ejes de acción y el impacto que tienen en la sociedad.

La implementación de la RSU, asegura un cambio significativo dentro de las universidades, aquellas capaces de hacer reingenierías dentro del marco de los estudios, serán las reconocidas por la formación de estudiantes que egresen con una visión de enfoques socialmente responsables.

Operar en un "mercado" más competitivo, con consumidores más informados y *stakeholders* más exigentes, obliga a las universidades a la generación de valor a través de una conducta responsable, de manera individual o como parte de la institución, con un modelo de gestión transversal, que implique todos los niveles de esta

y no un área específica, no se puede hablar de “departamento de RS”, se trata de una gestión socialmente responsable, que busca la participación y satisfacción de todos los involucrados, sus *stakeholders.*

Es prudente señalar que este documento es la reflexión inicial derivada del Plan Universitario de Educación para la sustentabilidad (PUEDES) de la UNACAR, creado para el diseño, implementación y seguimiento de las políticas ambientales y de desarrollo humano en las funciones (docencia, investigación, vinculación, gestión y difusión) que realiza esta universidad; por lo cual, las etapas siguientes son parte obligada para el trabajo que se realizará a futuro hasta lograr implementar estrategias de RSU que permitan fortalecer la formación de responsabilidad social de sus estudiantes, profesores, trabajadores y sociedad en general.

Referencias

Arias, M. (2012) El aporte de la Responsabilidad Social Universitaria al desarrollo de la sociedad. *Revista EXT,* 2 (2). Recuperado de http://revistas.unc.edu.ar/index.php/ext/article/view/1866

Canyelles, J. M. (2008). RSE Fundamental en tiempos de crisis. *Responsabilitat Global*. Recuperado de http://www.collaboratio.net/mm/File/es/Art.jmcanyelles_RSE_crisis.pdf

Commission of the European Communities. (2001). Green Paper: Promoting a European Framework for Corporate Social Responsability. Brussels: COM.

Española, D. D. L. R. A., & de la Lengua-DRAE, E. (2014). Espasa-Calpe. Madrid, España.

Friedman, M. (1970). The Social Responsability of Business is to Increase its Profits. *The New York Times Magazine*, 33 (30), 1-14.

Gasca-Pliego, E. & Olvera-García, J. (2011). Construir ciudadanía desde las universidades, responsabilidad social universitaria y desafíos ante el siglo XXI. *Convergencia.* 18 (56). pp. 37-58

Hernández, L.; Romero, J.; Bracho, N. & Portillo, R. (2012). Responsabilidad social universitaria: una mirada desde la línea de investigación "empresas familiares". *Opción*, Mayo-Agosto, 338-351. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31025437006

Hernández-Arteaga, R., Alvarado-Pérez, J. & Luna, J. (2015) Responsabilidad social en la relación universidad-empresa-Estado. *Educación y educadores,* 18 (1 enero – abril), pp. 95-110. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/834/83439194006.pdf

Herrera, A. (2008). *La responsabilidad social universitaria en América Latina.* (Informe: La educación superior en el mundo 2008: Nuevos retos y roles emergentes para el desarrollo humano y social). Global University Network for Innovation, GUNi. Recuperado de http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/7979/17%20%28295-207%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Licandro, O. (2009). Responsabilidad social universitaria, un reto para las universidades uruguayas, Red Iberoamericana de Universidades por la Responsabilidad Social Empresarial, Universidad Católica de Uruguay. Recuperado de: http://www.redunirse.org/files/RSU%20-%20un%20reto%20para%20las%20universidades%20uruguayas%20-%20O%20Licandro%2010%202009.pdf,

Moura-Leite R. C., &. Padgett, R. (2014). La evolución de la responsabilidad social de la empresa: Un abordaje histórico. *Espacios*.35 (5), pp. 5-35.

Pérez Domínguez, F. (2009). La Responsabilidad Social Universitaria. Huelva, España.: Consejo Social de la Universidad de Huelva.

Ojeda, J.F. (2013). Responsabilidad social, construcción de un concepto desde la percepción del docente universitario. *TEACS,* 12, (Enero-junio), pp. 11-24. Recuperado de http://132.248.9.34/hevila/Revistacientificateoriasenfoquesyaplicacionesenlasciencias sociales/2013/no12/1.pdf

Reyno, M. (2006). Responsabilidad Social como ventaja competitiva. En L. Marchant (Ed.), *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*. (pp. 95-112) Chile: Universidad de Viña del Mar.

Schwartzman, S. (1996). La Universidad como empresa económica. *Revista de la Educación Superior (México)*, vol. XXX (1), n. 117, Enero-Marzo, pp. 99-104. Recuperado de http://www.schwartzman.org.br/simon/valdivia.htm

Vallaeys, F. C. (2009). Responsabilidad social universitaria. Manual de primeros pasos. México, D. F.: Mc. Graw Hill.

Vallaeys, F. (2013). La responsabilidad social de la Universidad. *PALESTRA Portal de Asuntos Públicos de la PUCP.* Recuperado de http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/11974/responsabilidad_social_Vallaeys.pdf?sequence=1

La política pública de educación superior en Colombia: ¿una estrategia que busca la igualdad entre poblaciones?

Carlos Mario Ramírez Guapacha

Germán Albeiro Castaño Duque

Resumen

El gobierno colombiano ha trazado como una apuesta de nación, hacer de Colombia el país más educado de América Latina en el año 2025, por ello, ha construido la política pública "Ser Pilo Paga" programa que busca generar desde la administración de la educación mayor acceso a estudios universitarios en alta calidad a poblaciones vulnerables y tradicionalmente excluidas a través de 10.000 créditos-becas.

La presente investigación es un estudio cuantitativo y cualitativo acerca de la movilidad social y económica que el programa gubernamental generó en el año 2015, así como la medición de la calidad de la educación media de las regiones a través de la participación de los estudiantes con los mejores desempeños del país y que pertenecen a estratos bajos, entregándose un modelo que permita analizar los alcances de la política como estrategia para la reducción de brechas económicas y sociales entre las regiones colombianas.

Palabras clave

Reducción de Brechas Educativas - Política Pública – Educación Superior

Introducción

La teoría del capital humano señala el conocimiento como un factor de producción, enfatizando que los aportes económicos que se realizan en el fortalecimiento de la educación que reciben los pobladores, genera una tasa de retorno enmarcada en el crecimiento y el bienestar de los territorios. Mincer (1974), Thurow (1978), Becker (1983), entre otros.

El Estado está en la responsabilidad de buscar las alternativas para que los ciudadanos cuenten con las herramientas y posibilidades, en igualdad de condiciones, para desarrollarse en la sociedad. En ese sentido, la administración de la educación y las políticas públicas se convierten en el pilar fundamental de la estrategia que articule el conocimiento con los asuntos socioeconómicos.

El acceso a la educación superior de comunidades vulnerables, ha sido una tarea histórica del Estado, presentando un rol fundamental en la promoción y articulación entre la formación, investigación y extensión realizada en las universidades con los sistemas productivos, sociales y de bienestar que confluyen en los territorios. (CEPAL, 2004:343).

De acuerdo a (Schultz, 1985: 86) “la educación superior en cualquier sociedad es una actividad especializada y costosa, pero ha contribuido sustancialmente a la productividad de la economía y al bienestar”, afirmando que la inversión en educación de las personas es una forma de disminuir la pobreza existente, el aumento de la productividad y el desarrollo económico, dado que la formación universitaria presenta una relación directamente proporcional con el aumento de capital y la calidad de vida de los individuos. Becker (1964)

El gobierno colombiano ha propuesto como una política nacional hacer de Colombia el país más educado de América Latina en el año 2025, por ello, ha construido el programa “Ser Pilo Paga”, una estrategia que consiste en generar mayor acceso a la educación superior de alta calidad a poblaciones vulnerables y tradicionalmente excluidas a través de 10.000 créditos-becas.

Lo anterior obedece al propósito del Estado colombiano para acceder al selectivo grupo de países que hacen parte de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), sin embargo, en lo que respecta a la calidad educativa, Colombia se ubica por debajo de las naciones que hacen parte de esa organización (OCDE, 2014).

La estrategia educativa “Ser Pilo Paga”, busca incrementar el número de estudiantes en condiciones de vulnerabilidad a la educación superior en alta calidad, buscando generar una movilidad social que permita igualdad de oportunidades y acceso a un mayor bienestar social de poblaciones históricamente excluidas.

En Colombia, sólo el 32.8% de los jóvenes de hogares pobres continúan con algún tipo de educación superior, comparado con el 46.9% de jóvenes de hogares vulnerables, mientras que el 66.8% de los de clase media continúan en formación terciaria (DPS, 2013).

De igual manera, lo anterior es complementado por (Joumard & Londoño, 2013) quien asevera que el coeficiente Gini de Colombia registra un índice de 0.51 en el área urbana y 0.87 en el área rural, evidenciando la urgencia en la creación de estrategias pertinentes para disminuir estas amplias brechas.

El presente trabajo tiene como objetivo construir un modelo estadístico que dé cuenta a partir de las características sociodemográficas, las posibilidades que presentan los jóvenes estudiantes colombianos de alcanzar los estándares académicos establecidos en las pruebas de Estado- Saber 11, para ingresar a la educación superior. Se establece el panorama regional de brechas y asimetrías educativas y sociales de los jóvenes colombianos, evaluando la posibilidad de acceder al programa gubernamental de acuerdo al territorio que habitan.

La educación superior en Colombia: ¿El equilibrio entre la cobertura y la calidad?

La educación presenta una alta correlación con la movilidad social debido a su estrecha relación con la economía y, por ello se ha configurado como un derecho fundamental (Oreopoulos & Salvanes, 2011). La constitución colombiana de 1991 considera que “la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social”, decretando en la ley general de educación (Ley 115 de 1994), los objetivos de la formación de los ciudadanos, entre los que se encuentran “la búsqueda de alternativas de solución a los problemas, y al progreso social y económico del país”, sumado a la generación de herramientas que le “permita al educando desarrollar sus habilidades de manera integral”, no obstante, la educación en Colombia aún no es Política de Estado.

En cuanto a educación terciaria, la legislación nacional establece que las Instituciones de Educación Superior (IES) se clasifican en Públicas, Privadas y de Régimen Especial. De acuerdo al Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior –SACES- a 2014 el país cuenta con 288 Instituciones de Educación Superior de las cuales el 21.5% son Instituciones Oficiales, aunque cabe

resaltar que el 52,4% de los estudiantes que están en la educación terciaria, pertenecen a Instituciones Públicas (MEN, 2014).

Los esfuerzos educativos del país en períodos anteriores se han concentrado en ampliar el acceso de la población a la educación superior; en los últimos 20 años el acceso se ha triplicado, ubicándose en el 45,5% de cobertura (MEN, 2014). No obstante, Colombia se ubica por debajo del promedio de los países pertenecientes a la OCDE (70%) y otros países de América Latina como Argentina (78%) y Chile (74%) (OCDE, 2014). Al respecto, se plantea que la justicia política se basa, entre otros aspectos, en brindar a las personas las herramientas para la libre competencia bajo la premisa de oportunidades justas, equidad en la educación y la regulación de las desigualdades en ingresos y en riqueza material mediante el principio de diferencia (Rawls, 1995).

Según el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), solo 33 Instituciones de Educación Superior (11.5% del total de IES) en Colombia se encuentran Acreditadas en Alta Calidad, de las cuales 13 son instituciones educativas de carácter público, lo que representa el 20.97% del total de IES públicas y el 39.4% del total de IES acreditadas; escenario que contrasta con el 9.66% de IES privadas que se encuentran acreditadas en alta calidad. Situación que alerta la necesidad de fortalecer los procesos de calidad en las instituciones de educación superior para lograr una cualificación mayor del capital humano, capital base para el desarrollo del país.

La OCDE en su evaluación económica de Colombia, hace un llamado al gobierno central para que aumente su eficiencia en el gasto en educación y formación, ya que a pesar de que la inversión en educación ha aumentado significativamente, esto no se ve reflejado en el aumento del rendimiento educativo (OCDE, 2013).

El impacto de la educación superior en la movilidad social de Colombia.

El crecimiento económico se sustenta en mayor medida en las capacidades tanto físicas como intelectuales del capital humano. Se considera que los procesos educativos inciden en el aprendizaje, desarrollo y afianzamiento de las capacidades en las personas, que se convierte en un determinante en la obtención de mayor retribución –ingresos- a partir de las dinámicas económicas, al respecto (Sen, 1998)

dice que “si la educación hace que la persona sea más eficiente en la producción de bienes, es claro que hay un mejoramiento del capital humano. Este mejoramiento puede agregar valor a la producción de la economía y aumentar el ingreso de la persona que ha sido educada”.

En el caso particular de Colombia, (Joumard & Londoño, 2013) afirman que la retribución económica de las personas es directamente proporcional a su nivel educativo y que esto se incrementa dependiendo la zona del país en el que se desarrolla la actividad laboral; aspectos que repercute en el incremento de la desigualdad económica en el país, evidenciándose aumento en la brecha de quienes tienen la posibilidad de acceder a niveles de estudios superiores y aquellos que no lo pueden hacer, así como el lugar geográfico en el cual habitan.

Esta desigualdad se evidencia en el acceso a la educación superior, de acuerdo al DPS, sólo el 32.8% de los jóvenes que se encuentran en hogares pobres continúan con algún tipo de educación superior, comparado con el 46.9% de jóvenes de hogares vulnerables, mientras que el 66.8% de los de clase media continúan su ciclo de formación terciaria (DPS, 2013). Para mejorar esta situación la OCDE recomendó disminuir las limitaciones que los hogares pobres presentan para acceder a la educación superior, para incrementar así las oportunidades de una movilidad ascendente en el que la educación superior de calidad se perfila como el canal para que la población vulnerable acceda a la formación y el conocimiento que les permita romper los círculos de pobreza (OCDE, 2013).

Lo anterior pone de manifiesto la necesidad imperante de convertir a la educación en la protagonista de la transformación social, reconociendo que el conocimiento es el eje sobre el cual se cimientan las bases para superar la exclusión y la inequidad social.

Metodología

El desarrollo de la investigación se aborda desde una perspectiva hermenéutica a partir del análisis cuantitativo de los resultados obtenidos por los estudiantes en las pruebas de Estado –Saber 11- realizadas el segundo semestre del año 2014, con el fin de comprender de manera integral la incidencia de los factores sociodemográficos en el desempeño académico.

El análisis se realizó utilizando el software SPSS V.19, a partir de la base de datos suministrada por el ICFES[1], en donde se registran los resultados académicos y los factores económicos y sociales de 529.539 estudiantes que presentaron las pruebas Saber 11 el segundo semestre del año 2014. Sin embargo, sólo se tuvieron en cuenta los registros que presentaban la información necesaria y completa para el caso de estudio, tras la depuración se tuvieron en cuenta 505.289 registros válidos.

Para lograr el propósito se realizó un estudio de dependencia, pues el interés se centra en determinar como el resultado académico de un estudiante depende de sus características sociodemográficas, el análisis de datos se realiza mediante regresión, método estadístico que permite determinar como una o múltiples variables independientes (o exógenas) explican una variable dependiente (o endógena), lo que puede describirse como Y = f(X), (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1999; Gujarati, 2004).

En la presente investigación *Y* hace referencia a los resultados académicos y *X* a las diferentes variables sociodemográficas, lo que puede traducirse en la siguiente expresión: *Y = f (X)*; Resultado académico = f (Aspectos socioeconómicos del evaluado).

Es importante mencionar que según la resolución 00503 del 22 de julio de 2014, el ICFES utiliza un cálculo promedio ponderado para determinar el índice global que es el resultado académico del estudiante, en relación a los componentes evaluados (Lectura crítica, matemáticas, sociales y ciudadanía, ciencias naturales, e inglés), a partir de este índice global se puede estimar el puntaje global que se encuentra en una escala de 0 a 500 puntos, en esta medida, se considera que un estudiante obtiene un rendimiento académico alto, si su puntaje global es mayor o igual a 310 puntos.

Tomando como referente lo anterior, con el presente estudio no se pretende realizar una estimación del puntaje (resultado académico) probable que obtendría determinada persona en la prueba, el objetivo es evaluar la posibilidad de que una persona obtenga un puntaje global igual o superior a 310 puntos; razón por la cual el

[1] El ICFES es el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación.

modelo de regresión empleado es de tipo logístico, en donde la variable dependiente Y puede tomar sólo dos valores, los cuales representan categorías mutuamente excluyentes:

$$y \begin{cases} 0 & \text{Si el puntaje global es inferior a 310} \\ 1 & \text{Si el puntaje global es igual o superior a 310} \end{cases}$$

Con base en lo anterior, el modelo de regresión logística binaria realizado estima la probabilidad de que una persona obtenga un puntaje igual o superior a 310 puntos según sus características sociodemográficas.

Hallazgos

A continuación se presenta evidencia de como las condiciones sociodemográficas de los estudiantes determinan la obtención de un puntaje académico alto en las pruebas de Estado –Saber 11-. Los factores que inciden en el desempeño de los estudiantes se pueden agrupar en cuatro instancias: la primera relacionada con los elementos propios del estudiante como el género y las actividades que desarrolla; la segunda en función de su entorno familiar y social; la tercera en relación a la institución educativa; y la cuarta relacionada con condiciones diferenciadas como discapacidad o la pertenencia a alguna etnia[2].

Factores propios del estudiante

En términos generales, el 55.22% de las personas analizadas son mujeres, la proporción de mujeres que obtuvo puntajes altos es 7.3%, en los hombres este porcentaje corresponde al 11%. El 8.64% de los estudiantes manifestaron alternar sus estudios con algún tipo de trabajo remunerado, se evidencia que el porcentaje de personas que obtienen puntajes altos se disminuye cuando trabajan y tienen algún tipo de salario.

Factores familiares y sociales

El nivel educativo de los padres del alumno es un factor que incide en la obtención de un puntaje alto en las pruebas de Estado, la formación académica preponderante

[2] Ver en el anexo 1 los gráficos de contingencia sustento del análisis.

en las madres y padres es la secundaria completa, con 26.64% y 23.87% respectivamente; el 48.9% de los estudiantes cuya madre tiene educación de posgrado, obtiene puntajes altos, al igual que el 51.9% de los estudiantes cuyo padre tiene nivel educativo posgradual. Situación que contrasta con los jóvenes cuyos padres no tienen ningún nivel de escolaridad, cuando este caso lo presenta el padre, el 2.6% alcanza resultados superiores, mientras que si es la madre la que no cuenta con ningún nivel educativo, solo el 1.3% obtiene calificaciones altas.

El 61.72% de los estudiantes manifiesta tener computador y el 50.7% acceso a internet en el hogar, de ellos el 13.1% y 14.8% respectivamente obtuvieron puntajes altos; el número de estudiantes con puntajes altos que no tienen acceso a computador se reduce en 10.8 puntos porcentuales respecto a los que sí, de igual forma el número de estudiantes con puntajes altos que no tienen acceso a internet, se reduce en 11.7 puntos porcentuales respecto a los que cuentan con dicho servicio.

El Sisben[3] identifica a la población más vulnerable con el fin de priorizar el acceso a los programas sociales del estado, en el nivel 1 y 2 se ubican las personas de mayor riesgo y menores ingresos, el 68.84% de los jóvenes que presentaron las pruebas de Estado se encuentran categorizados en dichos niveles; solo el 2.9% de los estudiantes pertenecientes al Sisben nivel 1 obtuvo calificaciones superiores, en contraste con el 21.7% de los jóvenes que por sus condiciones económicas no se encuentran categorizados en dicho sistema.

El lugar en donde viven los estudiantes es un factor determinante en la obtención de resultados altos en las pruebas, esto se evidencia al establecer que solo el 2.8% de los estudiantes que residen en zonas rurales del país obtuvieron puntajes altos, comparado con el 10.6% de estudiantes que residen en zonas urbanas. En el mismo sentido, se entiende que una persona vive en condición de hacinamiento cuando conviven más de 3 personas en una misma habitación (DANE, 2005), el número de estudiantes que vive en hacinamiento y obtuvo puntajes altos es 7.1

[3] Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales

puntos porcentuales menor al de las personas que no viven en esta condición, de los cuales el 9.3% cuentan con puntajes superiores.

Factores de la institución educativa

Los estudiantes que se encuentran matriculados en instituciones de educación media con jornada completa obtienen en mayor proporción resultados altos 20.2%, seguidos de las personas que estudian en la jornada de la mañana con un 7.8%; cabe resaltar que el 51.52% de los estudiantes, desarrollan su labor en la jornada de la mañana.

El valor mensual que pagan los estudiantes está condicionado en mayor medida a la condición oficial o privada del plantel educativo, el 78.6% de los jóvenes no paga ningún valor mensual por estudiar, sin embargo solo el 5.6% de dichos jóvenes obtuvieron puntajes altos en las pruebas, caso contrario sucede con el 4.38% de los estudiantes que pertenecen a colegios donde paga una pensión mensual de COP $250.000 o más, de los cuales 49.7% obtienen puntajes superiores.

Factores diferenciados

De otra parte, solo el 3.9% de los estudiantes que pertenecen a alguna etnia obtienen resultados superiores, en contra parte del 9.7% que no pertenecen a ningún grupo étnico; condición similar sucede cuando se presenta algún tipo de discapacidad, el 3.5% de estudiantes con condición de discapacidad obtienen resultado superiores, en contraste con el 9% de estudiantes con resultados altos que no poseen ninguna discapacidad.

Modelo

A partir de la conjunción de los factores descritos anteriormente, y por medio de un modelo de regresión logístico, se identificaron posibles escenarios de una persona y así poder determinar la probabilidad de obtener resultados altos en las pruebas de estado a partir de sus condiciones sociodemográficas. Cabe resaltar que el modelo acierta en el 76.8% de los casos evaluados[4].

[4] Ver en el anexo 2 los porcentaje de aciertos y coeficientes del modelo

En la tabla 1 se pueden apreciar siete posibles escenarios, en donde se evidencia que la variación de los factores personales y sociodemográficos son determinantes en la posibilidad de obtener puntajes altos en las pruebas de Estado. El modelo estima que cuando la probabilidad está por debajo de 9% las personas no obtienen puntajes altos y viceversa. De igual forma se puede indicar, que la persona que está en el escenario siete tiene nueve veces más posibilidades de obtener un puntaje alto que la que está en el escenario cuatro, y mil sesentaiún veces más posibilidades que el escenario uno.

Tabla 1: posibles escenarios para la obtención de puntajes

Escenarios	Probabilidad	Género	Ubicación	Jornada	Valor mensual de la pensión	Trabajo y salario	Nivel educativo Madre	Nivel educativo Padre	SISBEN	Etnia	Condición de discapacidad	Hacinamiento	Internet	Computador
1	0,08%	Masculino	Rural	Sabatina-dominical	Menos de 87.000 Pesos	Trabaja 20 o más horas a la semana y SI recibe salario	Ninguno	Primaria Completa	Nivel 1	No	No	No	No	No
2	1,13%	Femenino	Urbano	Tarde	No Paga Pensión	Trabaja menos de 20 horas a la semana y SI recibe salario	Primaria Incompleta	Secundaria (Bachillerato) Completa	Nivel 1	No	No	Si	No	Si
3	7,46%	Masculino	Urbano	Mañana	No Paga Pensión	No trabaja / Trabaja y NO recibe salario	Secundaria (Bachillerato) Incompleta	Secundaria (Bachillerato) Completa	Nivel 1	No	No	No	Si	Si
4	7,99%	Femenino	Urbano	Tarde	Entre 87.000 y menos de 120.000 Pesos	No trabaja / Trabaja y NO recibe salario	Secundaria (Bachillerato) Completa	Educación Técnica o Tecnológica Completa	Nivel 2	No	No	No	Si	Si
5	10,20%	Femenino	Rural	Mañana	Entre 120.000 y menos de 150.000 Pesos	No trabaja / Trabaja y NO recibe salario	Secundaria (Bachillerato) Completa	Educación Técnica o Tecnológica Completa	Nivel 3	No	No	No	Si	Si
6	26,89%	Femenino	Urbano	Mañana	Entre 150.000 y menos de 250.000 Pesos	No trabaja / Trabaja y NO recibe salario	Educación Técnica o Tecnológica Completa	Educación Profesional Completa	Esta clasificada en otro nivel del SISBEN	No	No	No	Si	Si
7	79,85%	Masculino	Urbano	Completa u ordinaria	250.000 pesos o más	No trabaja / Trabaja y NO recibe salario	Postgrado	Postgrado	No está clasificada por el SISBEN	No	No	No	Si	Si

Fuente: elaboración propia

Programa Ser Pilo Paga

Colombia busca ser en el año 2025 “el país más educado de América latina”, propósito que implica la estructuración de políticas públicas que conlleven al mejoramiento de la calidad de la educación, sumado a una movilización social que permita la reducción de brechas formativas, inclusión de poblaciones vulnerables y acceso de los ciudadanos pobres a educación superior de alta calidad.

Por lo anterior el Gobierno colombiano destinó un presupuesto aproximado de COP$155 mil millones, para dar inicio en el primer semestre del año 2015 al programa “Ser Pilo Paga” iniciativa que pretende brindar acceso a la educación superior de calidad, a los jóvenes de más bajos recursos del país, que obtengan los mejores resultados en los exámenes de la calidad de la educación secundaria -Pruebas Saber 11-, a partir de diez mil créditos-beca.

Estos créditos-beca incluyen el pago del valor total del programa de educación superior seleccionado, así como un subsidio de sostenimiento, acompañamiento académico y psicológico que le permite al beneficiario tener un ambiente que posibilite el adecuado desenvolvimiento académico. El programa surge tomando como referente que un gran porcentaje de jóvenes con excelentes desempeños académicos en el nivel secundario de educación, no podían acceder a la educación terciaria por falta de recursos económicos (MEN, 2014).

A los beneficiarios, se les dio la autonomía de escoger la carrera universitaria que desearan en la universidad acreditada de alta calidad que ellos seleccionaran. En la primera puesta en marcha del programa, se evidenció que el 85% de los beneficiarios eligieron universidades de carácter privado, este suceso ha generado diversas reacciones críticas orientadas en el sentido de que los recursos públicos se están orientando hacia el sector privado.

Derivado del objeto principal del estudio, adicionalmente se pudo establecer una perspectiva regional de obtención de puntajes altos en los estudiantes más vulnerables (niveles 1 y 2 del Sisben), con el fin de establecer el potencial por regiones de posibilidad de acceso al programa de gobierno mencionado anteriormente.

El departamento con mejor desempeño fue el de Santander, en el cual el 67.74% de los alumnos que presentaron las pruebas de Estado pertenecen a los niveles más vulnerables, el 6.44% de ellos obtuvieron puntajes superiores; caso contrario y totalmente dramático lo presenta el departamento del Chocó, en el cual el 91.45%

de los estudiantes están en los niveles más vulnerables, y de ellos solo el 0.43% alcanza puntajes altos en las pruebas de Estado[5].

Si bien es de resaltar el esfuerzo de brindar la posibilidad a los mejores estudiantes de menores recursos el acceso a la educación terciaria, es importante mencionar que aún falta un gran esfuerzo por parte de los gobiernos y hacedores de políticas tanto locales como nacionales por tratar de reducir esas brechas regionales que como se evidenció en el párrafo anterior son muy amplias en los distintos puntos del país.

Conclusiones y discusión

Los resultados del presente estudio muestran como los factores asociados a los estudiantes pueden influir e incidir en los rendimientos académicos que ultimas se reflejan en la posibilidad o no de acceso a la educación terciaria y con esto la posibilidad de un ascenso social.

Aproximadamente el 68.8% de los jóvenes que presentaron las pruebas de Estado en el segundo semestre del 2014 están categorizados en los niveles más bajos del Sisben, de acuerdo al estudio las posibilidades de obtener puntajes altos aumentan cuando se cuenta con condiciones económicas favorables, esto en gran medida puede estar influenciado por el ambiente favorable que se crea en los estudiantes cuando se encuentran sus necesidades básicas satisfechas. Muy relacionado a lo anterior, está el factor trabajo en los estudiantes, se evidencia que cuando ellos alternan sus estudios con trabajos remunerados, la posibilidad de puntajes altos es menor, por lo cual satisfacer las necesidades básicas, para que los estudiantes no tengan que laborar, puede contribuir al aumento del número de personas con puntajes superiores.

De igual forma es clara la relación entre las jornadas de estudio con los resultados obtenidos, los estudiantes de jornada completa tienen mayores posibilidades de obtener puntajes altos, esto se puede deber en mayor medida a que cuentan con un número mayor de horas con acompañamiento pedagógico, actualmente en

[5] Ver en el anexo 3 la tabla distribución porcentual de puntajes altos por departamento

Colombia se está implementando un programa de jornada única escolar en 202 establecimientos educativos del país (MEN), los impactos de la implementación de dicho programa pueden ser una línea futura de investigación.

Se demuestran asimetrías entre los sectores urbanos y rurales, así como entre las diferentes regiones del país, en su mayoría las regiones fronterizas y más apartadas de la capital, presentan mayor número de personas en niveles económicos bajos y los jóvenes presentan menores posibilidades de obtener puntajes altos en las pruebas de Estado, con lo cual es más difícil el acceso a la educación terciaria, en este aspecto es fundamental que los hacedores y ejecutores de políticas educativas centraran sus esfuerzos en planes de acción diferenciados, con miras reducir las brechas enfocados en las particularidades y necesidades regionales.

El nivel educativo de los padres de los estudiantes es un determinante en la posibilidad de obtención de resultados altos, desde esta perspectiva se relata la importancia de desarrollar programas que aumenten la cobertura y calidad de la educación y vinculen a toda la población a procesos educativos en aras de aumentar los niveles de escolaridad, generando un ambiente más propicio para buenos desempeños formativos.

De la misma forma, sería importante revisar la forma de evaluación de los estudiantes pertenecientes a comunidades étnicas, ya que ellos han desarrollado unas nociones, identidades y saberes diferenciados de acuerdo a sus contextos socioculturales. La evaluación bajo los parámetros comunes dentro de una escuela o cultura occidental, no serían los más adecuados para determinar las capacidades de estos grupos poblacionales si se toma como referente la necesidad de reconocer la diversidad y pluralidad.

Estudios previos realizados sobre los factores que influyen en el resultado de pruebas de estado (Delfino, 1986; Barrientos, 2008; Tobon et al, 2009; Hassan et al, 2010; Tamim, et al, 2011), muestran estrecha relación con los resultados obtenidos y plasmados anteriormente; en dichos estudios previos se contempla que variables como el género, nivel educativo de los padres, la jornada del colegio, la tenencia de computador y los niveles socioeconómicos tienen relación directa con la

probabilidad de tener puntajes altos o bajos, estos hallazgos siguen la misma línea mostrada por el presente estudio.

Lo anterior lleva a reflexionar respecto al poco avance que ha tenido el país en pro de reducir estas brechas durante los periodos de estudio. Tomando como referente la premisa de que las asimetrías sociales se reducen en gran medida mediante la apropiación y aplicación del conocimiento, es inevitable admitir que a pesar de los esfuerzos, aún hace falta mucho por hacer.

Referencias

Barrientos, J. (2008). Calidad de la educación pública y logro académico en Medellín 2004-2006. Una aproximación por regresión intercuartil. *Lecturas de economía*, 121-144.

Becker, G. (1964). *uman Capital: A theoritical and Empirical Analysis, with Special References to Education.*

Castellar, C., & Uribe, J. (2001). Una aproximación econométrica a la tasa de retorno social de la educación. *Sociedad y economía*, 77-102.

Delfino, J. (1986). Los determinantes del aprendizaje y la asignación de recursos escolares. *Revista de economía y estadística* , 69-101.

DPS. (2013). *Problemas y desafíos para la movilidad social de los jóvenes en Colombia.* Boletín técnico.

Gujarati, D. (2004). Econometría cuarta edición. México D.F.: McGraw Hill.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1999). Análisis Multivariante quinta edición. Madrid: Prentice Hall International, Inc.

Hassan, A., Galvis, D., & Chica, S. (2010). Determinantes del rendimiento académico en Colombia. Pruebas ICFES - Saber 11, 2009. *Universidad EAFIT*, 48-72.

Joumard, I., & Londoño, J. (2013). *Income Inequality and Poverty in Colombia - Part 1. The Role of the Labour Market.* Paris: OECD Publishing.

Ley 115 de 1994. (1994). *Por la cual se expide la ley General de Educación.* Colombia: Congreso.

MEN. (2014). *Estadísticas de educación superior.* Subdirección de desarrollo sectorial.

MEN. (01 de 10 de 2014). *Gobierno otorgará 10 mil becas a los mejores Saber 11 beneficiarios del Sisben*. Recuperado el 22 de 03 de 2015, de http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/w3-article-346214.html

MEN. (s.f.). *Jornada única*. Obtenido de http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-348418_archivo_pdf.pdf

OCDE. (2013). *Estudios económicos de la OCDE: Colombia 2013.* OECD Publishing.

Psacharopoulos, G. (1973). *Returns to Education. An International Comparison.*

Rawls, J. (1995). *Liberalismo político.* México: Fondo de Cultura Económica.

Schultz, T. (1961). *Education and Economic Growth.*

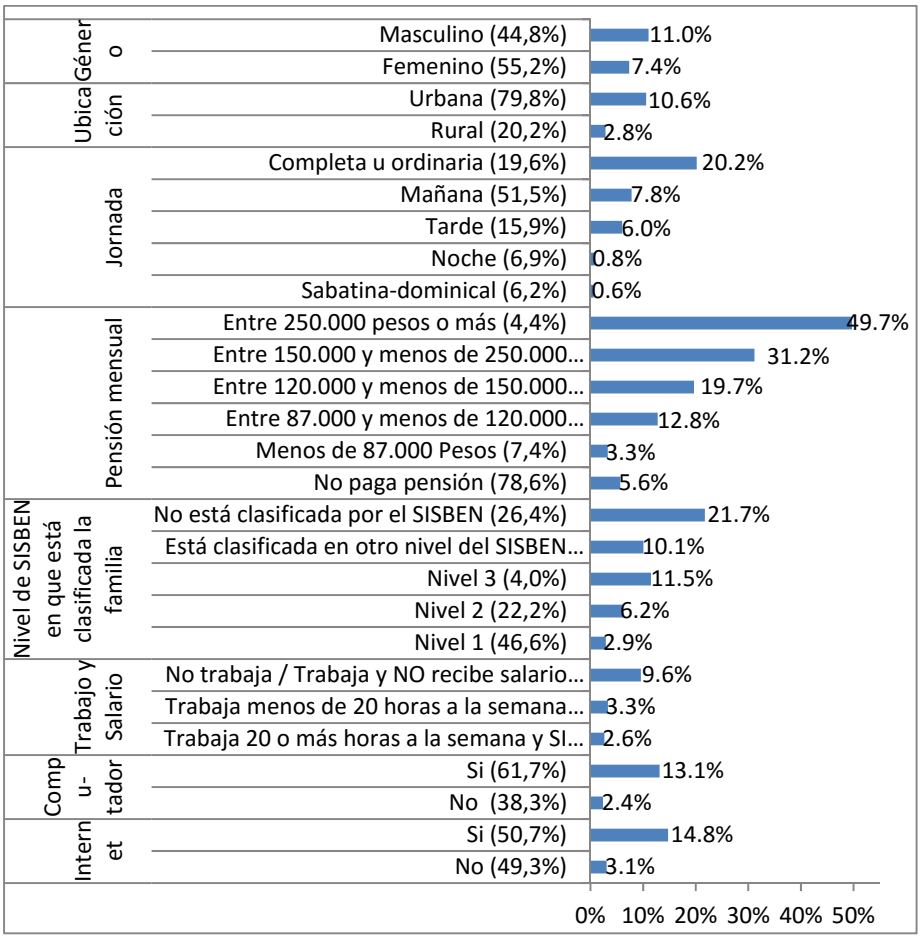
Sen, A. (1998). Capital humano y capacidad humana. *Cuadernos de economía* , 67-72.

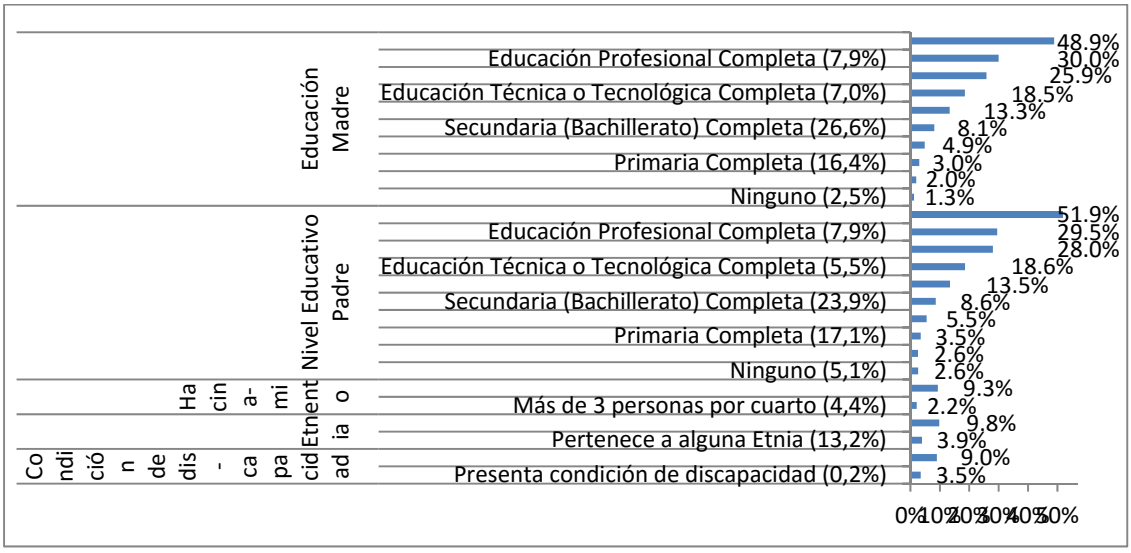
Tamim, R., Bernard, R., Borokhovski, E., Abrami, P., & Schmid, R. (2011). What forty years of research says about the impact of technology on learning: a second-order meta-analysis and validation study. *Review of Educational Research* , 4-28.

Tobon, D., Posada, H., & Ríos, P. (2009). Determinants of the performance of the schools in Medellín inthe high-school graduation-year test (ICFES). *Cuadernos de administración* , 311-333.

Anexo 1: Gráficos de contingencia

En los siguientes gráficos se puede apreciar entre paréntesis la proporción de estudiantes distribuidos por factor, las barras representan el porcentaje de esos alumnos que alcanzaron puntajes altos en las pruebas de estado.


Género
Masculino (44,8%) 11.0%
Femenino (55,2%) 7.4%
Ubicación
Urbana (79,8%) 10.6%
Rural (20,2%) 2.8%
Jornada
Completa u ordinaria (19,6%) 20.2%
Mañana (51,5%) 7.8%
Tarde (15,9%) 6.0%
Noche (6,9%) 0.8%
Sabatina-dominical (6,2%) 0.6%
Pensión mensual
Entre 250.000 pesos o más (4,4%) 49.7%
Entre 150.000 y menos de 250.000... 31.2%
Entre 120.000 y menos de 150.000... 19.7%
Entre 87.000 y menos de 120.000... 12.8%
Menos de 87.000 Pesos (7,4%) 3.3%
No paga pensión (78,6%) 5.6%
Nivel de SISBEN en que está clasificada la familia
No está clasificada por el SISBEN (26,4%) 21.7%
Está clasificada en otro nivel del SISBEN... 10.1%
Nivel 3 (4,0%) 11.5%
Nivel 2 (22,2%) 6.2%
Nivel 1 (46,6%) 2.9%
Trabajo y Salario
No trabaja / Trabaja y NO recibe salario... 9.6%
Trabaja menos de 20 horas a la semana... 3.3%
Trabaja 20 o más horas a la semana y SI... 2.6%
Computador
Si (61,7%) 13.1%
No (38,3%) 2.4%
Internet
Si (50,7%) 14.8%
No (49,3%) 3.1%
0% 10% 20% 30% 40% 50%


Educación Madre
Educación Profesional Completa (7,9%) 48.9%
Educación Técnica o Tecnológica Completa (7,0%) 30.0%
Secundaria (Bachillerato) Completa (26,6%) 25.9%
Primaria Completa (16,4%) 18.5%
Ninguno (2,5%) 13.3%
Nivel Educativo Padre
Educación Profesional Completa (7,9%) 51.9%
Educación Técnica o Tecnológica Completa (5,5%) 29.5%
Secundaria (Bachillerato) Completa (23,9%) 28.0%
Primaria Completa (17,1%) 18.6%
Ninguno (5,1%) 13.5%
Etnia
Más de 3 personas por cuarto (4,4%) 8.6%
Pertenece a alguna Etnia (13,2%) 5.5%
Hacinamiento
Presenta condición de discapacidad (0,2%) 3.5%
Condición de discapacidad
9.3%
2.2%
9.8%
3.9%
9.0%
3.5%
0% 10% 20% 30% 40% 50%

Anexo 2: tablas distribución porcentual de puntajes altos por departamento

Departamento	Porcentaje de estudiantes en niveles 1 y 2 del SISBEN	Porcentaje de estudiantes en niveles 1 y 2 del SISBEN con puntaje alto	Departamento	Porcentaje de estudiantes en niveles 1 y 2 del SISBEN	Porcentaje de estudiantes en niveles 1 y 2 del SISBEN con puntaje alto
Santander	67,74%	6,44%	Tolima	74,08%	2,99%
Bogotá	40,87%	6,14%	Caldas	57,91%	2,86%
Boyacá	75,92%	6,03%	San Andrés	74,60%	2,86%
Norte Santander	82,74%	5,87%	Córdoba	88,75%	2,75%
Arauca	93,08%	5,41%	Bolívar	88,44%	2,52%
Nariño	85,95%	5,23%	Caquetá	90,64%	2,45%
Cundinamarca	70,35%	5,22%	Cesar	80,70%	2,29%
Casanare	88,30%	4,47%	Guaviare	96,27%	2,21%
Huila	82,42%	4,36%	Vaupés	90,79%	2,17%
Meta	66,86%	4,15%	Guainía	68,81%	2,00%
Quindío	68,58%	4,06%	La guajira	87,02%	1,89%
Risaralda	61,89%	3,79%	Vichada	94,19%	1,83%
Valle	66,10%	3,66%	Cauca	77,15%	1,73%
Antioquia	63,99%	3,38%	Amazonas	64,01%	1,41%
Putumayo	94,06%	3,30%	Magdalena	83,49%	1,25%
Atlántico	73,83%	3,29%	Choco	91,45%	0,43%
Sucre	89,42%	3,09%			

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de las pruebas Saber 11 del el segundo semestre de 2014

“La influencia de un sistema de administración para los programas institucionales de tutoría en la opinión de los estudiantes: Un estudio transversal en una Universidad del Noreste de México.”

Hugo Jesús Ochoa Hernández
Rosa Araceli Cortés Mendoza

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo el buscar y proveer evidencias de que la ausencia o existencia parcial de un modelo de administración, para el programa institucional de tutoría de una Institución de Educación Superior Pública del Noreste de México, influye favorable o desfavorablemente en la opinión que los alumnos tienen sobre este programa.

Para lo anterior, de inicio se presentan los factores que propiciaron el surgimiento y aplicación de los programas de tutorías en las instituciones de educación superior en el país. Posteriormente se expone lo que en la literatura internacional y nacional se ha escrito sobre los programas de acompañamiento más conocidos. En un tercer momento se plantean los fundamentos que constituyeron la base del modelo desarrollado, mismos que fueron tomados de la metodología de sistemas suaves y de la teoría administrativa. Finalmente se trata lo referente al diseño metodológico y los resultados obtenidos.

Palabras clave: Programas institucionales de tutoría, Sistema de administración, Metodología de sistemas suaves.

Introducción.

La implantación de los programas de tutoría en las Instituciones de Educación Superior Públicas (IESP) de México es relativamente reciente, ya que se inició en los primeros años del siglo actual. Una de las principales razones para la implementación de dichos programas, fue el tratar de incrementar la eficiencia terminal en los programas de licenciatura, pues como fue señalado por la ANUIES “entre los imperativos de las IESP se encuentra, entre otros, el aumentar el rendimiento de los estudiantes así como reducir la reprobación y deserción” (ANUIES, 2002, p. 18). En dicho imperativo se encontraba también la exigencia

subyacente, de las autoridades educativas nacionales hacía las IESP para incrementar la eficiencia terminal, entendida ésta como el cociente resultante del número de estudiantes que termina una carrera, en el tiempo establecido por el plan de estudios, en relación con el número de estudiantes que la iniciaron (Martínez Rizo, 2001).

Antecedentes

Sin embargo el origen de esa preocupación, tuvo su origen en el hecho que poco antes del ingreso de México a la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), que ocurrió el 18 de mayo en 1994; México pidió a esa entidad multinacional "realizar un examen sobre el estado de sus estudios superiores" (OCDE, 1997, p. 145). Una vez concluido dicho examen, en marzo de 1996, la comisión enviada por la OCDE para tal fin emitió diversas recomendaciones, dentro de las cuales una de ellas fue la de "desarrollar los servicios de tutoría y de apoyo a la orientación a los escolares y estudiantes universitarios" (OCDE, 1997, p. 236).

De manera casi inmediata, en 1998, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) acordó el inicio de un análisis colectivo para construir la visión del sistema de educación superior (SES) que esa asociación desea para el país para el año 2020. Uno, de los varios objetivos acordados, fue que "para el año 2001 la mayoría de las Instituciones de Educación Superior (IES) habrán diseñado y puesto en práctica programas institucionales de tutoría y de apoyo a la formación integral de los estudiantes, teniendo en cuenta las características de su propio alumnado …" (ANUIES, 1999, p. 212).

La anterior recomendación no fue desatendida ya que para 1999 la ANUIES, a través de su secretaría general ejecutiva, convocó a una reunión a académicos e investigadores de siete universidades públicas, pertenecientes a esa asociación, así como también a un representante del centro nacional para la evaluación de la educación superior (CENEVAL) y de la asociación mexicana de profesionales de la orientación respectivamente (González y Romo, 2005, p. 8). El objetivo de esa

reunión fue el de diseñar una propuesta para la organización e implementación de programas de tutoría para estudiantes de licenciatura (Romo, 2005, p. 91).

Un año después, la estrategia de implementar la tutoría en las Instituciones de Educación Superior Públicas, cobró mayor fuerza al convertirse en tema de política pública, pues fue incluida en el Programa Nacional de Educación 2001 - 2006 al señalar que "la atención individual y de grupo a estudiantes mediante programas institucionales de tutoría" (PNE 2001 – 2006, p. 205).

Asimismo en el Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012, se indicaba que "se ampliará, como en el caso de la educación media superior, la operación de los sistemas de apoyo tutoriales, con el fin de reducir los niveles de deserción de los estudiantes y favorecer la conclusión de sus estudios" (PND 2007 – 2012, p. 197).

Por lo anteriormente expuesto se puede afirmar que México atendió cabalmente, y de manera oficial, una de las recomendaciones que la OCDE le hiciera en el año de 1996. La evidencia indica que desde el año 2000 ha sido innegable, por lo menos en el discurso, el interés, de las autoridades del país, por los programas de apoyo a los estudiantes a través de la tutoría, mismo que se ha manifestado al incorporar el tema de la tutoría a alumnos, en el Programa Nacional de Educación 2001- 2006, así como en el Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012.

Los programas de acompañamiento en el contexto internacional

En otros países la orientación es entendida como un proceso de ayuda dirigido a los estudiantes universitarios en aspectos de carácter académico, profesional o personal y que son brindado por las propias instituciones de educación superior (Vidal, Vieira y Barrio, 2005, p. 12). Dichos programas de orientación son conocidos con diferentes nombres y es frecuente encontrar que en la literatura que se refieren a ellos como: 1). *"Guidance"*, que pude ser entendido como guía u orientación (Vote, p.6); 2). *"Counseling"*, interpretado como consejería o aconsejar (Vote, p.6); 3). *"Tutoring"*, tutoría; tener o contar un tutor (Potter, 1997) y 4) *"Mentoring"*, tener un mentor (Friday, E., Friday, S. S., Green, A. L., 2004).

En lo concerniente a la guía u orientación (*Guidance*), Gysbers y Henderson (2001) exponen la estructura organizacional imperante de esos amplios programas. El sistema de soporte o de apoyo, está constituido principalmente por el sistema de administración del programa de orientación y consejería, que permite administrar todas las actividades y procesos.

Por su parte Vidal, Vieira y Barrio (2005) y Vieira (2008), explican las características generales del modelo de evaluación del sistema de apoyo y orientación al estudiante en las universidades españolas, manifiestan dentro de esas características que el sistema de apoyo y orientación al estudiante: es un proceso de apoyo de un proceso básico como lo es el proceso de enseñanza-aprendizaje; está formado por un amplio abanico de funciones cuyo objetivo prioritario es facilitar al estudiante su etapa inicial, su posterior permanencia en la universidad así como la futura inserción en el mercado laboral mediante el desarrollo de diversas capacidades.

Mientras que Gysbers (2006) expone la importancia del liderazgo de las autoridades para la plena eficacia de los programas de orientación y asesoramiento, ya que quienes detentan esa autoridad se encuentran en puestos clave para hacer que las cosas sucedan. Sin el liderazgo de la autoridad no se puede lograr que el programa sea plenamente eficaz.

En lo correspondiente a Tutoría (*"Tutoring"*), Potter (1997), explora el origen, impacto y evolución de la tutoría de estudiantes, en Reino Unido; como una acción por medio de la cual tanto maestros como alumnos, todos ellos voluntarios de universidades y colegios, trabajan juntos una tarde a la semana, por un período mínimo de diez semanas, ayudando a otros alumnos con sus estudios. El modelo considera el rol del tutor de tal forma que permite en algún momento a todos los estudiantes, la posibilidad de ser a tutores de otros alumnos y en otros momentos, ser tutorados también por otros alumnos.

Por su parte Dickinson (2000), identifica las habilidades desarrolladas por los estudiantes de la universidad de Surrey (Reino Unido), que participaron en el programa de tutoría de estudiantes implantado en 1991 en esa institución.

Actualmente los estudiantes tutores son en su mayoría estudiantes de alguna licenciatura universitaria, que se ofrecen como voluntarios para ayudar a profesores de escuelas y colegios en sus clases, durante un período de tiempo determinado.

En lo que toca a Mentoría (*Mentoring*), Ehrich, Hansford, y Tennent, (2004), sintetizan lo publicado en más de 300 artículos relacionados con los programas formales de mentoría, habiendo encontrado diferencias entre ellos, como por ejemplo: alguno programas entrenan a los mentores y otros no; en algunos los pupilos seleccionan al mentor; en otros, el programa decide la ubicación y frecuencia de las reuniones mientras que otros dejan que decidan los participantes. Una situación similar ocurre con las evaluaciones del programa, pues mientras algunos de ellos son evaluados con técnicas vagas e imprecisas otros no son evaluados. En cuanto a las instituciones, se encontró que se enfrentaron a dificultades, relacionadas con esos programas, como la falta de compromiso, organización y financiamiento de las propias instituciones en donde se implementaron los programas.

Además se identificó que la planeación estratégica es muy necesaria para implementar los programas de mentoría, ya que al decidir la puesta en marcha de esos programas debe de asegurarse también la disponibilidad de los recursos financieros y humanos, así como también las políticas de cómo se seleccionará el personal, entrenamientos a los participantes y los requisitos de evaluación de los participantes y del programa.

Por otra parte, Gay (1994) destaca que uno de los más exitosos modelos de efectivos para los programas de mentoría ha sido el desarrollado por Gray (Citado por Gay, 1994) el cual contempla la necesidad previa de establecer: los objetivos, el diseño organizacional así como la planeación de carrera.

Mientras que Gibb (1994), expone que la administración y desarrollo de los esquemas formales de mentoría dependen también de las evaluaciones y por

tanto debe considerar los resultados del programa, la contribución del programa para lograr expectativas más amplias así como los costos del programa.

Los programas de acompañamiento en el contexto nacional

Una de las primeras referencias sobre la tutoría en México se encuentra en la publicación que hizo la ANUIES (2002), sobre los programas institucionales de tutoría, publicación realizada tres años después de la reunión descrita en el punto dos de este documento. En dicha publicación se presenta el modelo propuesto por la asociación para la organización y funcionamiento de los programas institucionales de tutorías. Este modelo consta de tres áreas fundamentales: Planeación y organización del sistema de tutoría; el ámbito propiamente de la tutoría y los programas de mejora para la mejora de la calidad del proceso enseñanza aprendizaje. En donde cada uno consta de diferentes actividades además de la existencia de un módulo de evaluación.

Además, a partir de 2004 la ANUIES ha convocado cada dos años a los denominados encuentros nacionales de tutorías que han tenido como sede diferentes universidades del país. Sin embargo no se encontraron evidencias de la existencia de algún modelo de administración para esos programas vinculado con métricas que manifiesten la opinión de los alumnos hacia esos programas.

Planteamiento del problema, hipótesis, justificación y objetivos de la investigación.

Por todo lo anteriormente expuesto se plantea que el problema es que se desconoce el efecto que tiene, en la opinión de los alumnos, la ausencia o existencia parcial de un sistema de administración que soporte al sistema de tutoría.

Hipótesis: La ausencia o existencia parcial de un sistema de administración para programas tutoriales, está relacionado con la opinión que tienen los alumnos sobre ese programa.

La justificación de esta investigación reside en el hecho de que la implementación de los sistemas institucionales de tutoría fue estructurada basándose más en las actividades a desarrollar que en la manera de administrar esas actividades.

Por lo anterior, el objetivo de esta investigación es:

a) Buscar y proveer evidencias de que la ausencia o existencia parcial de un modelo de administración, para el programa institucional de tutoría, influye favorable o desfavorablemente en la opinión que los alumnos tienen sobre el programa.

Marco Teórico.

La Metodología de sistemas suaves

Von Bullow (citado por Checkland y Scholes, 1994, p. 44) describe a la Metodología de Sistemas Suaves (MSS), como una metodología cuyo propósito es el de introducir mejoras en las áreas de interés e involucrar a la gente que se encuentra dentro en un ciclo de aprendizaje que idealmente no tiene fin.

La metodología contempla dos áreas distintas en las cuales hay diferentes actividades inmersas en un número determinado de estadios.

Los estadios 1 y 2 son una fase de expresión durante la cual se hace un intento por construir la imagen más rica posible, no del problema, sino de la situación en la cual se percibe que hay un problema. El estadio 3 involucra, el identificar y nombrar algunos sistemas que pudieran ser pertinentes al problema supuesto y en preparar definiciones concisas, (definiciones raíz), de lo que estos sistemas son, a fin de obtener una formulación explícita de la naturaleza de algunos sistemas que subsecuentemente se van a considerar como pertinentes para resolver la situación problema. El estadio 4 consiste en la creación de modelos conceptuales de los sistemas de actividad humana nombrados y definidos en las definiciones raíz. El estadio 5 consiste en llevar al mundo real, los modelos obtenidos en el estadio 4, para confrontarlos con las percepciones que existen ahí, en la realidad. En el estadio 6 se definirán posibles cambios que simultáneamente satisfagan dos criterios: que sean cambios deseables y al mismo tiempo viables, dadas las actitudes y las estructuras de poder prevalecientes. Finalmente, el estadio 7 involucra llevar a cabo acciones basadas en el estadio 6 para mejorar la situación problema (Checkland, 1993, p. 188).

El concepto de Administración

En la literatura administrativa existe un amplio número de acepciones sobre el concepto de administración en donde algunas de ellas la consideran como una idea o actividad mental; o bien como un proceso en el cual se requiere planear, organizar, dirigir y controlar; o bien el realizar actividades y tareas de manera eficiente para alcanzar metas.

Sin embargo la mayoría de las acepciones sobre la administración indican que es un proceso, entendiéndose este como una forma sistemática de hacer las cosas (Stoner y Freedman, 1994, p. 7). Más aun si se considerara lo antes mencionado y lo planteado Chiavenato (1999) y Rodríguez (2006), se deduce entonces que el proceso administrativo ese compone por la planeación, organización, dirección y control aunque Rodríguez (2006) incorpora la integración de recursos.

El modelo para la administración de los programas tutoriales

El modelo propuesto para la administración de programas de tutoría, se inició considerando que un sistema es “un conjunto de partes coordinadas para lograr un conjunto de metas” Churchman (1989, p. 47) y que un modelo “es una simplificación del mundo real, usado para presentar relaciones complejas en términos sencillos” (Stoner y Freedman, 1994, p. 9).

Una vez considerado esto último se procedió a aplicar la metodología de sistemas suaves (Checkland y Scholes, 1994, p. 188), misma que fue iniciada en el estadio 4 para así poder diseñar los modelos conceptuales necesarios para lograr los objetivos de esta investigación.

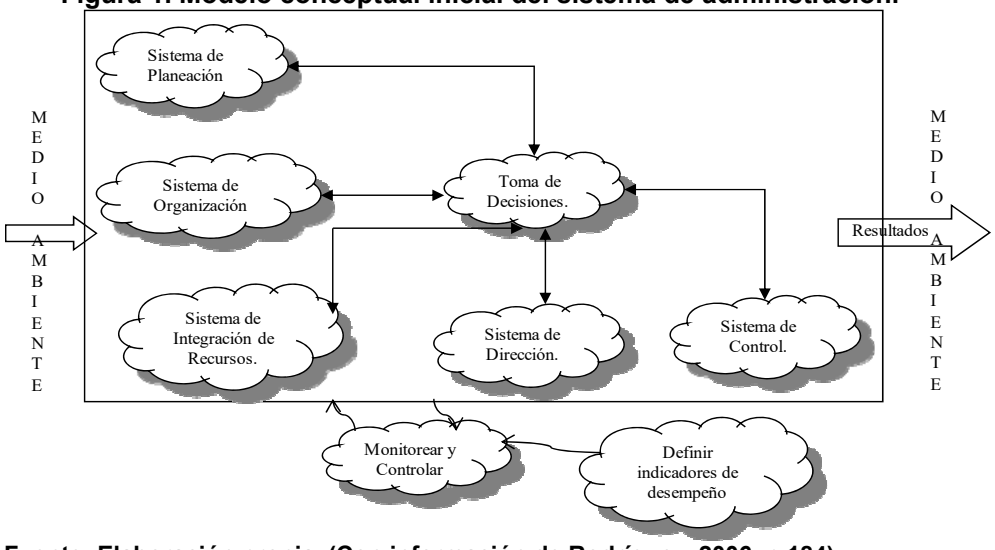
Además también se tomó en cuenta lo planteado por Koontz y Weihrich (2004, p. 29; 1991, p. 21) que manifiestan que las funciones administrativas son aquellas que están orientadas a: la planeación, organización, integración, dirección y control, ya que constituyen el llamado proceso administrativo puesto que son actividades administrativas fundamentales.

Por lo anteriormente expuesto se tiene entonces que al integrar la definición de sistema, con las actividades u operaciones fundamentales del proceso administrativo, el sistema de administración está formado por un conjunto de

elementos (las funciones administrativas) interrelacionados, que se encuentran interactuando entre sí mismos y con el medio ambiente del sistema.

Esos elementos interrelacionados son los subsistemas de: planeación, organización, integración de recursos, dirección y el control; mismo que constan a la vez, de un conjunto de elementos interrelacionados, que por su naturaleza deben de estar articulados al todo del cual cada subsistema es una parte (ver figura 1).

Figura 1. Modelo conceptual inicial del sistema de administración.



Fuente: Elaboración propia. (Con información de Rodríguez, 2006, p.184).

Diseño metodológico.

Tipo de estudio y características de la muestra

Esta investigación es de tipo descriptivo; de enfoque cualitativo y cuantitativo; no experimental y transversal.

La población considerada fueron profesores y alumnos de todas las facultades de la institución en la cual se efectuó la investigación.

La muestra, en el caso de los maestros, fue no probabilística y por conveniencia, ya que se eligieron a 30 profesores, dos por cada facultad de la institución estudiada, con gran experiencia y destacada participación en el programa institucional de tutorías, mismos que estuvieron vinculados a ese programa desde su creación.

La muestra considerada para los alumnos fue probabilística y aleatoria. Se aplicaron 40 cuestionarios a alumnos de cada una de las facultades, los cuales fueron escogidos aleatoriamente, siendo el número total cuestionarios aplicados de 465. En ese instrumento se les solicita su percepción sobre el programa de tutorías de su respectiva dependencia de educación superior (DES).

Definición de variables

Considerando al sistema de administración como un conjunto de elementos u operaciones interrelacionados, que se encuentran actuando entre sí mismos y su medio ambiente. Puede decirse entonces que el sistema de administración depende de sus actividades fundamentales: planeación, organización, integración de recursos, dirección y control.

Por lo antes expuesto, la estructura de cuestionario para los profesores estuvo conformada seis secciones siendo la primera de ellas “aspectos generales”, en la cual se solicita información para conocer el nivel de importancia que las autoridades de las facultades han dado al programa de tutoría, si éste cuenta oficialmente todo el apoyo de las mismas y por tanto se le considerado como un programa estratégico.

En el resto de la encuesta (de la segunda a la sexta sección) se profundiza en cada una de las siguientes variables:

a) Planeación. Es el acto de proyectar hoy, un futuro deseado así como los medios efectivos para conseguirlo (Ackoff, 1992, p. 13).
b) Organización. Es el proceso de disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la institución en una forma tal que puedan lograr los objetivos de manera eficiente (Stoner y Freeman, p. 9).
c) Integración de Recursos: Son el conjunto de bienes que son necesarios proveer, para que un organismo opere hacia objetivos predeterminados (Rodríguez, 2006, p. 295).
d) Dirección: Es el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo (Koontz y Weihrich, 1991, p. 320)

e) Control: Es la medición y corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos (Koontz y Weihrich, 1991, p. 419).

Sin embargo, con el propósito de conocer la opinión de los alumnos sobre el programa de tutoría institucional, en todas las facultades, se examinaron las variables siguientes:

a) Variables de información de carácter general.

En este apartado de la encuesta para los alumnos se les pidió que escribieran: El nombre de la facultad a la cual se encuentra inscrito; carrera que cursa; semestre inscrito; género del alumno; conocimiento de la existencia del programa de tutoría en su facultad; participación en las actividades de dicho programa; cuenta con un tutor asignado; el semestre en el cual ingresó al programa de tutorías y el número de veces que el alumno acudió a tutoría.

b) Variables de información de carácter específico:

b.1) Información del programa: El alumno ha recibido información en su facultad del programa de tutoría.

b.2) Apoyo administrativo: El alumno puede asistir a tutoría en un horario en el cual no tenga clases o laboratorio.

b.3) Preparación del tutor: El tutor está preparado para esa función.

b.4) Accesibilidad: Grado de facilidad para localizar al tutor asignado a los alumnos del programa.

b.5) Conocimiento de la normatividad: El tutor conoce los reglamentos de la DES y en base a eso el alumno recibe orientaciones adecuadas en sus problemas escolares.

b.6) Orientación efectiva: La información recibida en el programa tutorial ha permitido al alumno realizar una selección adecuada de cursos y créditos.

b.7) Desempeño académico: La participación en el programa de tutoría le ha permitido al alumno mejorar tu desempeño académico.

b.8) Aprendizaje: La participación en el programa de tutoría le ha ayudado al alumno aprender más y mejor.

b.9) Utilidad: El programa de tutorías le ha sido de gran utilidad al alumno.

El instrumento de captación de información

Para recabar la información de los profesores entrevistados, se utilizó un cuestionario, con preguntas sobre una o más variables de interés. La elaboración de los ítems se realizó considerando las actividades u operaciones que integran los procesos identificados al explosionar a fondo, los subsistemas del sistema de administración mostrado en la figura 1.

Las preguntas que integran el cuestionario aplicado a los maestros, fueron de tipo nominal y constó de seis secciones con un total de 245 ítems distribuidas como enseguida se describe.

La sección de aspectos generales se integró con 13 ítems. La sección correspondiente a la variable planeación tomó en cuenta los aspectos siguientes: 1) la planeación de factores externos, (9 ítems); la planeación de factores internos, (7 ítems); la elección del modelo y la determinación de objetivos, (13 ítems); el planteamiento de alternativas, su evaluación y selección, (11 ítems); la elaboración de proyecciones de referencia, (9 ítems); la elaboración de políticas de operación y la definición de procedimientos, (16 ítems); y los objetivos para la mejora del PIT, de su sistema de administración, su diseño y desarrollo, (11 ítems), dando un total de 76 ítems para esta sección.

La sección correspondiente a organización incluyó los aspectos siguientes: 1) La división y especialización del trabajo y la identificación de operaciones, (22 ítems); La delegación de responsabilidades y toma de decisiones, (15 ítems); Manejo de documentos, (9 ítems); Responsabilidad, autoridad, comunicación y requisitos de ingreso o retiro del programa institucional de tutorías (PIT) 12 ítems; Revisión previa de las necesidades elementales del PIT, (7 ítems) sumando un total de 65 ítems para esta sección.

El apartado correspondiente a integración de recursos, comprende los aspectos siguientes: 1) Recursos necesarios a futuro, selección y estímulos, capacitación y

aspectos laborales (13 ítems); 2) Obtención de los recursos (6 ítems); y 3) Suministro de los Recursos (16 ítems). Los elementos considerados para dirección fueron: 1) Comunicación; 2) Liderazgo; 3) Compromiso con 13 ítems.
Las partes que forman la sección, denominada control son: 1) Control de documentos (8 ítems); 2) control de los registros (2 ítems); 3) revisión de las máximas autoridades y la dirección de la entidad académica (3 ítems); 4) Aportación de la revisión (7 ítems); 5) resultados de la revisión (3 ítems); 6) verificación de los participantes aceptados(2 ítems); 7) medidas del control del servicio (6 ítems); 8) planeación e implementación del monitoreo (6 ítems); 9) Política de Mejoramiento (5 ítems), siendo un total de 43 ítems.

Y para conocer la opinión de los alumnos, sobre el programa de tutorías, también se utilizó un cuestionario constituido por dos secciones la primera para obtener información de tipo general (5 ítems) y la segunda para información de variables específicas (9 ítems).

Estrategia de recolección de datos

Los profesores fueron entrevistados personalmente para responder la encuesta, las entrevistas se concertaron previa cita. Al final del ejercicio los maestros manifestaron haberse sentido cómodos al responder, no obstante lo largo del cuestionario, y también manifestaron que les pareció muy interesante el ejercicio.
En el caso de los alumnos, los cuestionarios fueron aplicados por alumnos que auxiliaron al investigador en esa tarea, pero siempre asistidos por el responsable de la investigación. Dichos cuestionarios se aplicaron en todas las facultades de la institución, en las cuales fue seleccionando aleatoriamente un alumno de cada cuatro.
Hubo el compromiso por parte del investigador de guardar en el anonimato la identidad de los profesores y alumnos así como de la facultad de adscripción.

Tratamiento estadístico

Una vez recolectado los datos, se realizó el tratamiento estadístico de los mismos por medio de las siguientes acciones:

1. Se diseñaron las bases de datos, en el software SPSS versión 16, estableciéndose que las características correspondieran a los aspectos que se pretendían medir, para lo anterior se realizó la captura de la información, verificando que los datos capturados eran correctos.
2. Se realizó un proceso de datos ausentes, que de acuerdo con Hair et al. (2005, p. 39) es cualquier evento sistemático externo al encuestado tales como errores en la introducción de los datos, problema de recolección y encuestas incompletas.
3. Se obtuvieron las estadísticas descriptivas básicas, lo que permitió establecer cómo estaba conformada la muestra y cuáles eran las características principales de los encuestados, sobre todo en el caso de los alumnos.
4. Se obtuvo la confiabilidad de cada uno de los dos cuestionarios utilizados, la prueba estadística alfa de Cronbach (ver tabla 1), para determinar la proporción en que los ítems de la prueba midieron una misma característica en común. Y que de acuerdo con Hair et al., (2005, p. 105) el valor aceptable del límite inferior del alfa de Cronbach es de 0.70 aunque puede bajar a 0.60 en la investigación exploratoria y valores por encima de 0.80 se suelen considerar meritorios y los valores por encima de 0.90 excelente (Pardo y Ruiz, 2002, p. 598).

Tabla 1. Confiabilidad del instrumento de captación de información.

Cuestionario para:	Número de ítems	Alfa de Cronbach
Alumnos.	9	.890
Maestros.	246	.984
Aspectos generales	13	.676
Planeación	76	.954
Organización	65	.960
Integración de recursos	35	.959
Dirección	14	.926
Control	43	.969

Fuente: Elaboración propia.

5. Se realizó la prueba estadística análisis de varianza (ANOVA), para evaluar el efecto de dos o más variables independientes sobre cada una de las variables dependientes (Hernández et al. p. 550).

Resultados

a) De las actividades propuestas por el modelo.

Los resultados encontrados de las actividades propuestas en el modelo (incluyendo los aspectos generales), destaca el hecho de solamente la facultad III, realizó más del 69.8% de las actividades propuestas en dicho modelo y que en conjunto integran las funciones del proceso administrativo (ver tabla 2).

Tabla 2. Valores Porcentuales de actividades realizadas por las DES, concentrado de valores.

	Fac.															
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Prom
AG	69.2	46.2	76.9	61.5	15.4	7.7	15.4	23.1	46.2	38.5	76.9	15.4	0.0	23.1	30.8	36.4
P	53.9	51.9	70.8	68.7	21.1	12.9	17.9	41.9	13.3	15.9	72.2	48.1	35.5	28.4	28.5	38.7
O	35.7	39.0	77.2	63.8	12.0	5.4	26.6	6.4	0.0	19.4	44.6	17.6	46.4	1.3	47.8	29.7
IR	28.5	55.4	78.4	37.8	6.7	8.8	16.7	10.4	2.1	28.0	49.1	0.0	60.6	2.1	74.0	30.6
D	7.1	64.3	85.7	85.7	28.6	0.0	50.0	0.0	7.1	28.6	42.9	0.0	50.0	0.0	85.7	35.9
C	15.7	71.4	69.8	80.2	12.9	0.0	21.1	0.0	0.0	10.0	19.3	0.0	54.0	7.4	84.2	29.7
Func.(%)	28.2	56.4	76.4	67.2	16.3	5.4	26.5	11.7	4.5	20.4	45.6	13.1	49.3	7.9	64.1	32.9

Fuente: Elaboración propia.

Notas: 1) **Fac**.: Número asignado a cada Facultad. 2) **AG**: Aspectos generales. **P**: Planeación. **O**: Organización. **IR**: Integración de Recursos. **D**: Dirección. **C**: Control. 3) **Func. (%)**: Porcentaje de actividades de las funciones administrativas realizadas.

Ahora que para el proceso de planeación las quince facultades estudiadas promediaron un 38.7% de las actividades propuestas; mientras que para organización el promedio fue 29.6%; en integración de recursos promediaron un 30.6%; en dirección 35.9% y para el control un 29.7% de las actividades u operaciones que integran cada uno de esos aspectos.

Los resultados antes mencionados es una manifestación evidente de que faltaron por hacer un gran número de actividades de las funciones administrativas propuestas en el modelo de administración propuesto en esta investigación.

b) De la opinión de los alumnos sobre el programa de tutoría.

En lo que referente a la opinión de los alumnos, sobre los aspectos inherentes al programa institucional de tutorías, en la tabla 3 se pueden apreciar los promedios esas opiniones para cada uno de los conceptos evaluados.

Tabla 3. Promedio de la opinión de alumnos sobre el Programa Institucional de Tutoría (PIT).

	Concepto	Promedio
1	Conocimiento de la existencia del PIT por la información recibida en la DES.	3.06
2	Existencia de apoyo administrativo.	3.32
3	Preparación del tutor para orientar.	3.21
4	Localización del tutor.	3.40
5	Conocimiento de la normatividad institucional.	3.39
6	La orientación recibida permitió una selección adecuada de cursos	3.58
7	La participación en el PIT permitió mejorar el desempeño académico	3.73
8	El programa permitió aprender más y mejor.	3.76
9	El programa de tutoría fue útil.	3.85
	Promedio del programa de tutoría en base a de la opinión de los alumnos	3.48

Donde: 1 = Totalmente de acuerdo; 2 = De acuerdo; 3 Más o menos de acuerdo; 4 = En desacuerdo; 5= Totalmente en desacuerdo.

También se puede observarse el promedio general que la opinión de los alumnos menciona del programa de tutoría de la Institución estudiada, que resulto de 3.48, lo que ubica la opinión general entre “más o menos de acuerdo” y “en desacuerdo”.

Sin embargo el promedio de las respuestas sobre si el programa institucional de tutorías le permitió mejorar el desempeño académico o si le permitió aprender más y mejor o le fue útil los promedios fueron de 3.73, 3.76 y 3.85 respectivamente, lo que representa que las opiniones en estos rubros están muy cerca de “en desacuerdo”.

c) Del análisis de varianza.

La información de cada variable estudiada proveniente de las encuestas a profesores fue clasificada en tres grupos (0, 1 y 2), en donde 0 significaba que no se habían realizado ninguna de las actividades de la variable estudiada; 1

indicaba que se habían realizado solo algunas de las actividades y 2 señalaba que se habían efectuado muchas de las actividades.

La información anterior junto con la proveniente de las encuestas aplicadas a los alumnos se analizó utilizando la prueba Anova.

Las relaciones estadísticamente significativas encontradas, son mostradas en la tabla 4. En ella se puede observar que aspectos generales, junto con algunos rubros de la planeación, organización y control tienen relaciones estadísticamente significativas con: el apoyo administrativo, la preparación del tutor, localización del tutor y el conocimiento de la normatividad. La integración de recursos no se consideró ya que las relaciones encontradas para la misma tuvieron un p-value mayor de 0.05.

Tabla 4. Relaciones entre la opinión de los alumnos y las variables del sistema de administración.

	Información del PIT	Apoyo administrativo	Preparación del tutor	Localización del tutor	Conocimiento de la normatividad
Aspectos generales	1	1	1	1	1
Elección del modelo y determinación de objetivos por DES (P3).	1	1			

Tabla 4 (continuación). Relaciones entre la opinión de los alumnos y las variables del sistema de administración.

	Información del PIT	Apoyo administrativo	Preparación del tutor	Localización del tutor	Conocimiento de la normatividad
Planteamiento de alternativas, su evaluación y selección (P4).	1	1	1		
Definición de las políticas de operación y de los procedimientos. (P6)	1		1		1
De los objetivos para la mejora del sistema de administración del PIT y del diseño y desarrollo (P7)	1				
Sobre la	1				

delegación de responsabilidades y toma de decisiones (O2)					
Control de los documentos (C1).	1				

Fuente: Elaboración propia.

A la vez en la tabla 5 se presentan las relaciones estadísticamente significativas de un rubro de organización con: orientación para la selección de cursos, mejora académica, aprender más y mejor y la utilidad de la tutoría.

Tabla 5. Relaciones entre la opinión de los alumnos y las variables del sistema de administración.

	Preparación del tutor	Localización del tutor	Conocimiento de la normatividad	Orientación para selección de cursos	Mejora académica	Aprender más y mejor	Utilidad de la tutoría
Revisión previa de las necesidades elementales del PIT (O5)	1	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados a un nivel de detalle más desagregando son presentados en la tabla 6, en la cual la primera columna muestra el p-value; la segunda columna identificada como “grupo” se refiere a la realización de las actividades propuestas por el modelo, que como ya fue mencionado anteriormente, 0 significa ninguna actividad ejecutada; 1 algunas actividades y 2 muchas actividades hechas.

La última columna muestra el promedio de opinión de los alumnos para el aspecto considerado en donde 1 significa totalmente de acuerdo; 2 de acuerdo; 3 más o menos de acuerdo; 4 en desacuerdo y 5 totalmente en desacuerdo.

En todos los casos mostrados en la tabla 6, es evidente que “p-value” es menor que $\alpha=0.05$, por lo que no existe igualdad de medias entre la variable considerada del proceso administrativo y la opinión de los alumnos.

Tabla 6. Resultados estadísticamente significativos.

Variables	Sig.	Grupo	Media
Aspectos Generales *Información del Programa Institucional de tutoría (PIT).	.008	0 1 2	3.18 3.02 2.63
Aspectos Generales* Apoyo administrativo.	.000	0 1 2	3.47 2.65 2.36
Aspectos Generales * Preparación del tutor.	.002	0 1 2	3.25 2.79 2.58
Aspectos Generales *Localización del tutor.	.000	0 1 2	3.23 2.51 2.47
Aspectos Generales * Conocimiento de la normatividad.	.000	0 1 2	3.27 2.59 2.32
Elección del modelo y determinación de objetivos (P3)			
P3 * Información del PIT.	.046	0 1 2	3.13 2.83 2.78
P3 * Apoyo administrativo	.005	0 1 2	2.88 2.64 2.38
Planteamiento de alternativas, su evaluación y selección. (P4)			
P4 * Información del PIT.	.001	0 1 2	3.16 3.01 2.56
P4 * Apoyo administrativo	.001	0 1 2	2.93 2.69 2.37
P4 * Preparación del tutor	.007	0 1 2	2.91 2.90 2.50

Tabla 6(Continuación). Resultados estadísticamente significativos.

Variables	Sig.	Grupo	Media
Definición de las políticas de operación y de los procedimientos (P6)			
P6 * Información del PIT.	.017	0 1 2	3.06 2.76 2.47
P6 * Preparación del tutor	.007	0 1 2	2.88 2.73 2.17
P6 * Conocimiento de la normatividad.	.030	0 1 2	2.70 2.51 2.10
De los objetivos para la mejora del PIT, de su sistema de administración, su diseño y desarrollo (P7).			
P7 - Información del PIT.	.009	0 1 2	3.03 2.90 2.46

Relaciones jerárquicas y responsabilidades (O2) * Información del PIT.	.047	0 1 2	3.08 2.87 2.74
Revisión previa de las necesidades elementales del PIT (O5).			
O5 * Preparación tutor	.000	0 1 2	2.98 2.47 2.37
O5 * Localización tutor.	.000	0 1 2	2.76 2.29 2.25
O5 * Conocimiento normatividad.	.000	0 1 2	2.78 2.28 2.27
O5 *Selección de cursos.	.001	0 1 2	2.56 2.13 2.13
O5 * Mejora	.000	0 1 2	2.43 1.97 1.95
O5 * Aprender más y mejor.	.000	0 1 2	2.41 1.94 1.88
O5 * Utilidad	.001	0 1 2	2.29 1.97 1.77
Control de los documentos (C1)			
C1 * Información del PIT.	.039	0 1 2	3.02 2.92 2.54

Fuente: Elaboración propia.

Los hallazgos encontrados al analizar los resultados arrojados por el ANOVA se presentan a continuación.

En las facultades en donde un mayor número de las actividades del proceso administrativo (propuestas en el modelo) fueron realizadas, se encontró una mejor opinión de los alumnos en el rubro considerado, así se tiene que en lo referente a:

+ Aspectos generales, se encontró que la mejor opinión de los alumnos fueron en aquellas facultades en donde un mayor número de actividades (propuestas en el modelo) fueron realizadas habiéndose traducido en que: mayor información se dio a los estudiantes; mayor apoyo administrativo se les brindó; mejor preparación tenían los tutores; fue más fácil localizar al tutor y en donde mayor conocimiento tenía el tutor sobre la normatividad.

+ Elección del modelo y determinación de objetivos (módulo 3 del subsistema de planeación), al igual que en el apartado anterior, se encontró que la mejor opinión de los alumnos fueron en aquellas facultades en donde un mayor número de actividades propuestas fueron realizadas habiéndose reflejado en el hecho de que mayor información se dio a los estudiantes y mayor apoyo administrativo se les brindó.

+ Planeación del planteamiento de alternativas, su evaluación y selección se (módulo 4 del subsistema de planeación) se encontró que en donde, mayor información se dio a los estudiantes; mayor apoyo administrativo se les brindó y mejor preparación tenían los tutores; fueron aquellas facultades en las que una mayor cantidad de actividades de este rubro de la planeación fueron realizadas.

+ Actividades de planeación para la definición de las políticas de operación y de los procedimientos fueron realizadas, (módulo 6 del subsistema de planeación).
La mejor opinión de los alumnos fueron en aquellas facultades en donde un mayor número de actividades fueron realizadas habiéndose traducido en que: mayor información se dio a los estudiantes; mejor preparación tenían los tutores y donde mayor conocimiento tenía los tutores sobre la normatividad.

+ Planeación de los objetivos, para la mejora del sistema de administración del Programa Institucional de Tutoría (PIT), y del diseño y desarrollo para la definición de las políticas de operación y de los procedimientos (módulo 6 del subsistema de planeación). En las facultades que efectuaron un mayor número de actividades

para este rubro se encontró que fueron aquellas en donde mayor información se dio a los estudiantes.

+ Delegar responsabilidades y toma de decisiones (módulo 2 del subsistema de organización). En las facultades en donde se realizaron un mayor número de actividades para este rubro, se encontró que fueron aquellas en donde mayor información se dio a los estudiantes.

+ De control de los documentos (módulo 7 del subsistema de control). De manera similar que las dos anteriores, en las facultades que efectuaron un mayor número de actividades para este rubro se encontró que fueron aquellas en donde mayor información se dio a los estudiantes.

+ Revisión previa de las necesidades elementales del PIT (módulo 5 del subsistema de organización). En las facultades que efectuaron un mayor número de actividades en la revisión previa de las necesidades elementales del programa institucional de tutoría; se encontró que fueron aquellas en donde: una mejor preparación tenían los tutores; fue más fácil localizar al tutor; mayores conocimientos tenían los tutores sobre la normatividad; la orientación recibida en el programa tutorial permitió a los alumnos realizar una selección adecuada de cursos y créditos; la participación en el programa de tutoría, permitió a los alumnos mejorar su desempeño académico; el programa de tutoría permitió a los alumnos aprender más y mejor; y que los alumnos consideran que el programa de tutorías les fue de gran utilidad.

Por todo lo antes expuesto se puede inferir que un sistema de administración para el programa institucional de tutoría si influye en la opinión que los alumnos tienen del mismo, por lo cual la hipótesis propuesta para esta investigación pude considerarse verdadera.

Sin embargo, el hecho de no haber considerado y realizado las acciones que conforman un sistema de administración, posiblemente se haya debido a que la administración es aún considerada de manera tal, que se cree que sólo le compete mantener adecuadamente los procedimientos diarios de operación. Lo anterior coincide con los resultados del estudio, realizado a finales de los años sesenta del siglo pasado, auspiciado por la ANUIES (King, 1972), que se realizó en nueve universidades del país.

Dos de los resultados hallados, aquí se referidos, corresponden solamente a lo relacionado con el tópico de la administración. El primero de ellos manifiesta la necesidad de un cambio administrativo y que fue expresada por los directivos de las universidades estudiadas, mientras que el segundo se expresa que "la posibilidad de que una institución cumpla sus fines depende, en buena parte, del apoyo administrativo que pueda dar a sus programas" (King, 1972, p. 104).

Referencias

Ackoff., R, L. (1992). *Un concepto de planeación de empresas.* México: LIMUSA.

Ander-Egg, E. (1989). *Técnicas de investigación social* (21ª edición). Argentina: Humanitas.

ANUIES. (1999). *La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo*. México: ANUIES.

ANUIES. (2002). *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior* (2da edición.) México: ANUIES.

Checkland, P. (1993). *Pensamiento de sistemas, práctica de sistemas.* México: Noriega.

Checkland, P., & Scholes, J. (1994). *La metodología de sistemas suaves de acción.* México: Noriega.

Chiavenato, I. (1999). Introducción a la Teoría General de la Administración (5ta edición). Colombia: McGraw Hill

Churchman, C. W. (1989). El enfoque de sistemas. México: Diana.

Dickinson, M. (2000). An analysis of the accreditation of transferable skills in extra curricular activities within higher education.
Assessment and Evaluation in Higher Education. Academic Research Library. (25), 1, 61-70.

Ehrich, L. C., Hansford, B., Tennent, L. (2004). Formal Mentoring Programs in Education and Other Professions: A Review of the Literature. Educational Administration Quarterly. (40), 4, 518-540.

Friday, E., Friday, S. S., Green, A. L. (2004). A reconceptualization of mentoring and sponsoring. Management Decision. (42), 5, 628 – 644.

Gay, B. (1994). What Is Mentoring? Education + Training. (36), 5, 4-7. MCB University Press.

Gysbers, N. C. (2006). Improving School Guidance and Counseling Practices Through Effective and Sustained State Leadership: A response to Miller. Professional School Counseling. (9), 3, 245 – 247. Career and Technical Education

Gibb, S. (1994). Evaluating Mentoring. Education & Training. (36), 5, 32-39. MCB University Press.

Gysbers N. C., Henderson, P. (2001). Comprehensive Guidance and Counseling Programs: A Rich History and Bright Future. Professional School Counseling. 4(4), 246 – 256. Career and Technical Education.

González , C.R., & Romo L. A.. (2005). Detrás del acompañamiento, ¿Una nueva cultura docente? México: Universidad de Colima – ANUIES.

Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. (2007). Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012. México: Presidencia de la Republica.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tataham, R. L., & Black, W. C. (2005). Análisis Multivariante (1era. edición en Español). México: Pearson

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2003). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

King, R. G., Rangel, A., Kline, D., & Mc Ginn, N. F. (1972). Nueve Universidades Mexicanas. Un análisis de su crecimiento y desarrollo. México:ANUIES.

Koontz, H., & Weihrich, H. (1991). Elementos de administración. México: McGraw – Hill.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). Administración. Una perspectiva global (12ª edición). México: McGraw – Hill.

Martínez-Rizo, F. (2001), “Estudio de la eficiencia en cohortes aparentes”. En “Deserción, Rezago y Eficiencia Terminal en las IES. Propuesta metodológica para su estudio”. México: ANUIES.

OCDE (1997). Exámenes de las políticas nacionales de educación. México Educación Superior. México: OCDE.

Pardo, A., & Ruiz, M. A. (2002). SPSS 11 Guía para el análisis de datos. Madrid: Mc. Graw Hill.

Potter, J. (1997). New directions in student tutoring. Education and Training. (39), 1, 24-39.

Presidencia de la República. (2007). Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012. México

Rodríguez V, J. (2006). Introducción a la administración con enfoque de sistemas. México: Thomson.

Romo, L., A.M. (2005). “La tutoria en el nivel de licenciatura y su institucionalización”. En Díaz Barriga, A. y Mendoza Rojas, J. Educación Superior y Programa Nacional de Educación 2001 – 2006. Aportes para una discusión. México: ANUIES.

SEP. (2001). Programa Nacional de Educación 2001-2006. México: SEP.

SEP. (2007). Programa Sectorial de Educación 2007 – 2012. México: SEP.

Stoner, J. A. F., & Freman, R. E. (1994). Administración. México: Prentice Hall (5ta. Ed.)

Vidal, J., Vieira, M. J., & Barrio, S. (2005). Instrumentos para la evaluación del sistema de apoyo y orientación en las universidades españolas. España: Ministerio de educación y ciencia.

Vieira Aller, M. J. (2008, Enero-Abril). Guidelines for the Evaluation of Higher Education Student Support and Guidance Systems: Revision and Proposal. Revista de Educación. 345, 399-423. http://www.revistaeducacion.mec.es/re345_17.html

Vote, C. J. (1995). Guidance and Counceling Curricula and program wich Preparate Adolecent Females for the World of Work: Recommendations for school to work Initiative. Review Literature. E.U: Colorado State Community Coll. And Ocupational Education System. E.U.

Nivel de satisfacción del estudiantado con respecto a variables del contexto institucional en una facultad de ciencias de la salud

Liliana Peraza Ojeda
Edith J. Cisneros-Cohernour

Resumen

El objetivo de este trabajo es dar a conocer los resultados de un estudio sobre la percepción de los estudiantes con respecto a las variables del contexto institucional asociadas a la calidad de la enseñanza en el nivel superior. El estudio es descriptivo tipo encuesta y se empleó un instrumento diseñado por expertos. Los participantes son estudiantes de un programa de licenciatura que forma parte de una Facultad del área de Ciencias de la Salud, quienes dieron respuesta a la encuesta a través de un formulario electrónico. El análisis de la información se centra en las variables del contexto universitario asociadas a la calidad de la enseñanza. Algunas de las variables del contexto que se presentan en el artículo son: los programas de tutorías, las asesorías, la movilidad, el servicio de cómputo, las actividades de investigación y los elementos que repercuten en el proceso enseñanza-aprendizaje. De acuerdo a los resultados, los estudiantes manifiestan estar satisfechos con los servicios y programas que la institución provee para su formación integral. Se identificó diferencia significativa en el nivel de acuerdo con respecto a algunas variables dependiendo de la etapa del programa que cursan, una de ellas es en cuanto al Intercambio Estudiantil.

Palabras clave

Contexto institucional, satisfacción de estudiantes, educación superior.

Introducción al problema de estudio

Las instituciones educativas, al estar inmersas en la dinámica social, adquieren la responsabilidad de responder a las necesidades y demandas que el medio requiere, pues en diversos contextos se reconoce la relevancia de la educación para mejorar las condiciones de vida de la población al sacar de la ignorancia a sus integrantes y otorgarles la posibilidad de desarrollar sus capacidades en consonancia con el progreso de la sociedad. Estas exigencias y responsabilidades se convierten en alicientes para que los diversos agentes educativos trabajen en la mejora continua de los servicios que se brindan en las escuelas. De esta manera, el cambio es un elemento importante para que gradualmente los procesos educativos transiten hacia la calidad esperada.

Los factores generalmente asociados a la calidad educativa se establecen en función de las prioridades y la concepción de la misma. Algunas áreas propuestas para la mejora de la calidad las planteó la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en el año de 1991, específicamente enfatiza cinco aspectos entre los que se encuentran el currículo, la docencia, el centro escolar (funcionamiento y organización), la evaluación del sistema educativo y de los centros, así como la disponibilidad y uso óptimo de los recursos materiales (Tiana, 2008). Como se puede apreciar, el papel del docente representa un aspecto importante para valorar la calidad educativa, misma que se realiza mediante la evaluación del desempeño. Para ello, la participación de los estudiantes es determinante.

De acuerdo con Nava y Rueda (2014), es necesario atender las condiciones en las que el docente desarrolla su labor para que se que favorezca su desempeño. Estas condiciones deben traducirse en escuelas y aulas dignas, bien equipadas, con servicios básicos, bibliotecas, materiales y recursos didácticos, condiciones laborales apropiadas, salarios, estímulos, formación y actualización pedagógica y profesional. Si estas condiciones no son determinadas, el impacto positivo que se espera de las evaluaciones en la mejora de la docencia no tendrá lugar, mucho menos se verá reflejado en los alumnos y en la institución misma. Por lo tanto, reconocer la importancia de los elementos del contexto institucional ha resultado en el desarrollo de un estudio internacional en el que se realiza un diagnóstico para describir las

condiciones en las que tiene lugar el desarrollo de la docencia en la educación superior.

Rueda, Canales, Leyva y Luna (2014), señalan que existen tres dimensiones para el análisis de las condiciones del contexto institucional que inciden en la práctica educativa; estos son los niveles macro, meso y micro. En el primero se integran las políticas que existen en materia de evaluación del desempeño docente; el segundo, se refiere a las condiciones y políticas en la institución de educación superior; y, finalmente, el nivel micro se refiere al entorno y circunstancias que suceden en el aula y que influyen en la práctica de los docentes. Asimismo, realizar el análisis implica considerar la participación de diferentes actores, tales como los directivos, los propios profesores y los estudiantes. Cada uno de ellos posee una perspectiva distinta que permite complementar el panorama sobre los factores implicados en el contexto de las universidades.

Este trabajo es un breve pero significativo aporte al proyecto antes mencionado. Por lo tanto, en este documento se describen datos parciales sobre la valoración del nivel de satisfacción que tienen los estudiantes en relación con las variables del contexto institucional (nivel meso). Para un mejor entendimiento de lo que es el contexto institucional, se retoma la propuesta de Rueda, Canales, Leyva y Luna (2014), quienes afirman que consiste en el conjunto de acciones asociadas a la función docente, es decir, las políticas de gestión curricular, formación, condiciones de contratación, características de las asignaturas y sus horarios, entre otros. En lo que respecta al nivel meso de la propuesta de análisis, Luna y Rosales (2014) identificaron cuáles son las variables del contexto que se asocian a una experiencia educativa de calidad para los estudiantes de una universidad pública. Estas corresponden a diferentes programas, servicios y actividades, orientadas a la atención de los estudiantes o para la formación integral de los mismos.

Como menciona Jornet (2012) es preciso desarrollar estudios que permitan analizar las condiciones institucionales asociadas a las prácticas educativas, a fin de comprender el ámbito de desempeño de los diferentes actores. Asimismo, esto también contribuye a identificar los senderos más factibles por los que se realicen acciones de mejora.

Esta investigación es relevante debido a que aporta información sobre la forma en que los estudiantes perciben las condiciones de la institución en la que reciben una formación profesional. Los estudiantes universitarios poseen una perspectiva amplia sobre los diferentes programas y servicios que la institución provee para una educación integral, lo que resulta conveniente para fundamentar acciones de mejora que sean requeridas. Por lo tanto, con los datos parciales o totales, se cuenta con un referente para la toma de decisiones y la atención pronta de las necesidades en distintos ámbitos de la institución.

De manera específica, en este trabajo se aborda la valoración de las variables del nivel meso (condiciones institucionales), con la finalidad de identificar la opinión de los estudiantes en cuanto a los programas dirigidos a la atención y la formación integral, así como en relación con los servicios que la universidad provee para tales efectos. Por otra parte, se planteó las siguientes preguntas de investigación para encauzar el estudio:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de un programa educativo de licenciatura respecto de las variables del contexto institucional en una Facultad de ciencias de la salud?

¿Existen diferencias significativas entre las percepciones de estudiantes según el nivel de avance que tienen en el programa de estudios?

Objetivo

El objetivo de este proyecto es:

Identificar las diferencias en la percepción de estudiantes con respecto al contexto institucional de una Facultad del área de ciencias de la salud según el nivel de avance en la licenciatura cursada.

Referentes teóricos

En las instituciones de educación superior los docentes deben asumir la responsabilidad de una amplia gama de actividades, las cuales van desde la docencia (generalmente entendida como el trabajo en el aula y el tiempo de planeación), la investigación y la tutoría, entre otras que pueden ser más particulares dependiendo de la institución. Asimismo, la experiencia educativa de los estudiantes se encuentra definida por múltiples programas y actividades que las políticas institucionales han

definido para brindar atención al alumnado y contribuir a la formación integral. Esta es una constante en las universidades e instituciones de educación superior, en las que se valora la efectividad del proceso educativo mediante las evaluaciones de desempeño, tanto para docentes como para estudiantes.

Dado que las características contextuales inciden en el desempeño docente y en los resultados educativos, es necesario reconocer que antes de evaluar se debe proveer de las condiciones mínimas que garanticen la calidad de los servicios que se brindan. Esto con la finalidad de contribuir a la mejora del desempeño docente y la toma de decisiones derivada de las evaluaciones (Nava y Rueda, 2014). Conviene reconocer, por lo tanto, que el lugar de trabajo es el espacio donde se identifican elementos que de forma directa o indirecta inciden en la práctica docente, pero que hasta ahora no han sido considerados en la evaluación y mejora de la misma. Estas condiciones están fuertemente vinculadas con la búsqueda de una formación óptima de los estudiantes, situación que de cierto modo complementa la labor de los profesores y refuerza la permanencia de los alumnos en la institución.

Luna y Rosales (2014) presentan la metodología empleada para identificar las variables del contexto institucional que se asocian a la promoción de una experiencia educativa de calidad en las universidades públicas. A partir del trabajo expuesto, estas autoras destacaron rubros importantes dentro de los niveles meso y micro. En el nivel meso se encuentra programas para la atención de los estudiantes, para el fortalecimiento de la formación integral, así como los servicios y equipamiento (ver figura 1). Cada uno de ellos fue identificado a partir de las políticas nacionales, estatales e institucionales de una universidad pública mediante la revisión de documentos oficiales.

En los apartados siguientes se integra la revisión de literatura con base en cada uno de los programas, servicios y actividades que se integran en el nivel meso para el análisis de las condiciones del contexto institucional.

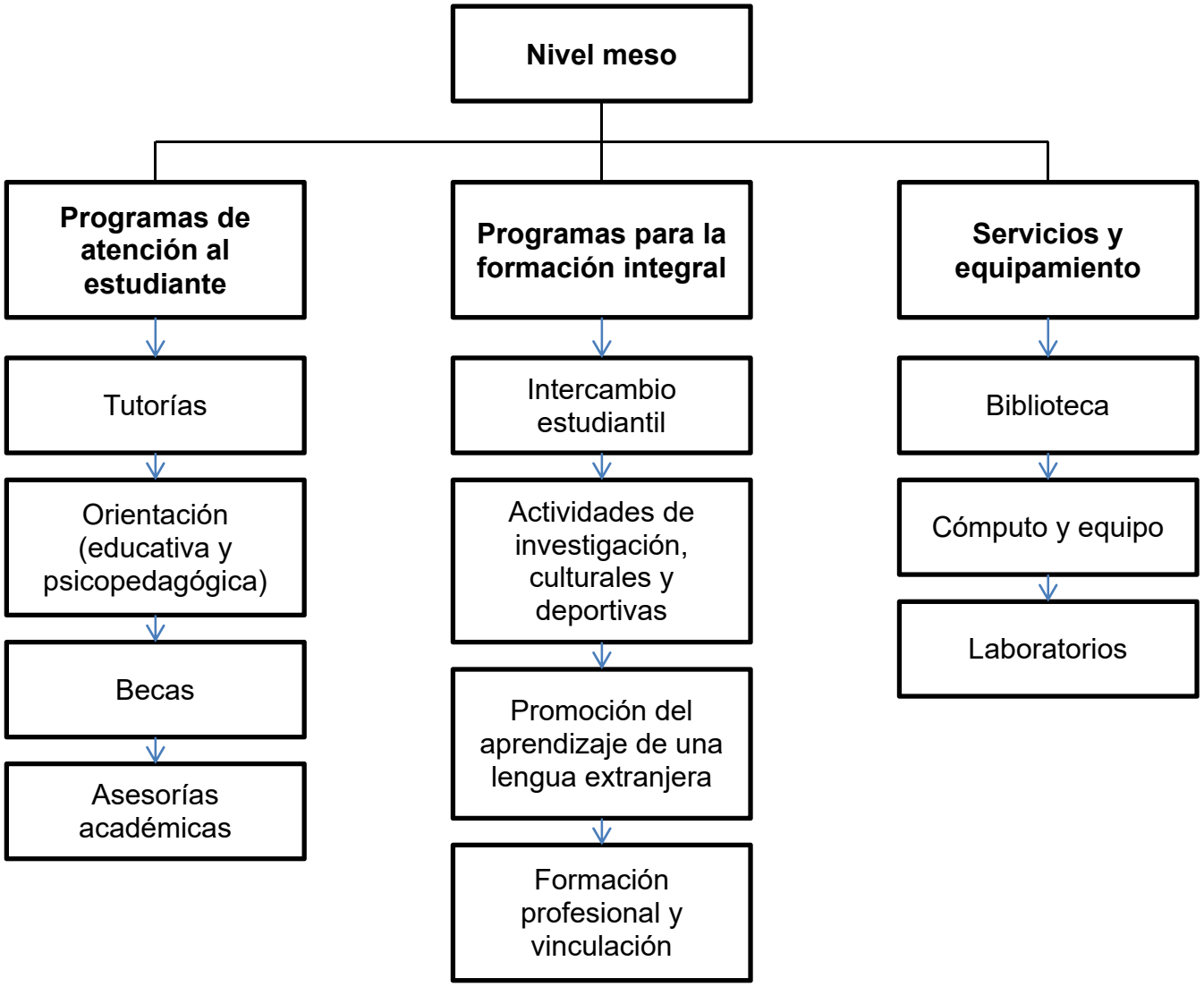


Figura 1. Dimensiones, programas y servicios para analizar el contexto institucional - nivel meso (de acuerdo con Luna y Rosales, 2014). Estructurado a partir de "Identificación de las variables de contexto que promueven la calidad de la enseñanza en educación superior", por E. Luna y O. Rosales, 2014, *Revista Argentina de Educación Superior,* 6 (9), pp. 91-109.

Programas de atención al estudiante.

Como se puede observar en la figura 1, en esta dimensión del nivel meso se encuentran aquellos programas cuya finalidad es dar atención a los estudiantes que conforman la matrícula de la institución. De esta manera, se integra el programa de tutorías, el programa de orientación educativa y psicopedagógica, el programa de becas y el programa de asesorías académicas.

Programa de tutorías.

En la educación superior, se ha analizado y puesto en marcha diferentes programas tendientes a atender las necesidades de los estudiantes y facilitar su formación integral. Es por ello que la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), ha establecido desde hace más de una década, las pautas que permiten direccionar el establecimiento de un Programa Institucional de Tutorías para consolidar un eje importante en la atención de los estudiantes, en donde la participación del personal académico de tiempo completo es pieza clave.

La tutoría académica es una alternativa para aumentar las probabilidades de éxito de los estudiantes durante su trayectoria escolar, lo que implica la adaptación al ambiente y la mejora de las habilidades de estudio y trabajo (Tejada y Arias, 2003). Los autores antes citados señalan que el significado atribuido a la tutoría tiene relación con el grado de compromiso que los participantes asumen en las prácticas que esta implica.

Desde la perspectiva de los alumnos, Aguilar (2012) expresa que, a pesar de las tensiones y resistencias que pudiesen existir en el desempeño de la función de tutor, ellos reconocen la presencia de una gama amplia de elementos útiles en la tutoría, con un mayor énfasis en las cuestiones académicas que en la atención de situaciones de índole personal. Esta idea coincide con lo encontrado por Tejada y Arias en el año 2003, pues en el estudio realizado los alumnos reconocieron la importancia del maestro como tutor.

Programa de Orientación (educativa y psicopedagógica).

La existencia de programas de orientación obedece a la necesidad de coadyuvar en la educación de los estudiantes. Torres et al (2009) menciona que estos apoyan a los estudiantes para comprender el enfoque curricular y el modelo pedagógico; no

obstante, no se tiene evidencia de cómo impactan sus acciones en las cuestiones académicas más específicas. Por otra parte, los alumnos de recién ingreso requieren orientación sobre cómo lograr el éxito académico, de ahí la importancia de la motivación y el uso de estrategias que faciliten un óptimo rendimiento académico.

Para mejorar los procesos de aprendizaje es importante que los estudiantes adquieran habilidades cognitivas, así como en el aspecto procedimental y actitudinal. El reto corresponde a los docentes, quienes deben garantizar que los estudiantes se apropien de los conocimientos y destrezas correspondientes a la licenciatura que se encuentran cursando, para lo cual es indispensable repensarlas.

Programa de becas.

La creación de las becas es una de las estrategias para garantizar la permanencia y egreso de los estudiantes universitarios. La variedad de estos programas va desde los particulares correspondientes a las universidades, así como aquellas de carácter estatal o federal. La finalidad de proveer de una remuneración económica estriba en favorecer la igualdad de condiciones para los estudiantes; no obstante, algunas de ellas no necesariamente tienen que ver con la equidad económica, sino que son proporcionadas en función de ciertos requisitos particulares. Cuéllar (2011) afirma que este tipo de estrategias solo tiene efectos parciales en la atención de la desigualdad social.

Programa de asesorías académicas.

Se trata de un recurso pedagógico generado para facilitar el trayecto de los estudiantes, de manera que no se incurra en la reprobación, abandono o deserción. Por lo tanto, representa un apoyo para garantizar la permanencia de los aprendizajes, la autorregulación y el meta aprendizaje (Meraz, García, Candil y García, 2013). Aunado a ello se espera que los estudiantes mejoren su desempeño si reciben asesoría académica para la atención de sus necesidades. De esta manera, se reconoce que la asesoría académica puede contribuir a aclarar las dudas de los estudiantes en cuestiones específicas de las asignaturas, en donde la atención personalizada y la interacción con el profesor favorezcan la mejora de los aprendizajes.

Programas para el fortalecimiento de la formación integral.

Al igual que los programas para la atención de los estudiantes, existen otros orientados a incidir en la formación integral de los mismos. Entre estos se encuentran el de intercambio estudiantil, las actividades de investigación, culturales y deportivas, la promoción del aprendizaje de una lengua extranjera y la formación profesional y vinculación. Estos programas se encuentran considerados dentro de los planes institucionales cuya centralidad se halla en la figura del estudiante y su formación como profesionales.

Programa de intercambio estudiantil.

La movilidad de estudiantes contribuye a la adquisición de una identidad fuerte, aunado al reconocimiento dentro de la diversidad de culturas ante la reflexión sobre la existencia de sociedades variadas (Marum, 2004). Uno de los propósitos de la movilidad estudiantil es contribuir a la formación integral de los estudiantes, pues les permite experimentar en nuevos ambientes una diversidad de conductas, idiomas y formas de trabajo, lo que se traduce en un aprendizaje vivencial.

El interés de los estudiantes por participar en los programas de movilidad o intercambio estudiantil, representa una demanda que intensifica la necesidad de mejorar la calidad de los procesos a seguir para la selección y consecuente ejecución. En el estudio realizado por López y López (2012), en relación con el grado de satisfacción con los servicios que ofrece la escuela, refieren que uno de los aspectos, donde se distingue más del 22% de respuestas orientadas a la insatisfacción, corresponde a la movilidad. Específicamente, estos autores afirman que los estudiantes están inconformes con la difusión de los programas de movilidad. Por lo tanto, esto podría inferir que los procesos en los que se incluyen acciones de difusión de las convocatorias requieren mejorarse para contribuir a que más estudiantes tengan la oportunidad de participar de estos programas.

Actividades de investigación, culturales y deportivas.

En busca de la formación integral de los estudiantes universitarios se ha realizado un fuerte énfasis en la necesidad de incorporar actividades culturales, deportivas y de investigación. La formación para la investigación se refiere al desarrollo de habilidades y actitudes hacia una cultura científica en los estudiantes (Pineda, Uribe y Díaz, 2007). Las actividades que se orientan a estas áreas facilitan el desarrollo de

destrezas reconocidas como cruciales para el desarrollo profesional. No obstante, existe escasa información relativa a la promoción del deporte y la cultura como elementos vinculados a la adquisición de créditos, es decir, como actividades con valor curricular.

Promoción del aprendizaje de una lengua extranjera.

Al igual que participar en los programas de intercambio o movilidad estudiantil, el aprendizaje de una lengua extranjera representa, de acuerdo con Manga (2008), una acción que permite a los alumnos la adquisición de destrezas comunicativas útiles para comprender más allá de su forma de vida. No obstante, el proceso de enseñanza y aprendizaje puede estar condicionado por diversas variables, una de las cuales tiene que ver con el nivel de importancia atribuido al dominio de la lengua extranjera.

Formación profesional y vinculación.

La participación en el servicio social y en las prácticas profesionales se identifica como uno de los requerimientos para la conclusión de una carrera, independientemente de la disciplina de que se trate. Cano (2004) señala que esta debe asumirse como un complemento de la formación integral.

El estudio realizado por Ramos y Rodríguez (2012) aporta información específica sobre la manera en que un espacio de servicio social contribuye a los perfiles de egreso de los estudiantes que provienen de determinadas licenciaturas. El PRODICO (Proyecto de Desarrollo Integral Comunitario del Oriente), es el referente para el desarrollo de la investigación realizada por estas autoras, quienes argumentan que dadas las características de este espacio de servicio social, los estudiantes pueden aportar a su formación integral y desarrollar sensibilidad ante las situaciones de las comunidades en las que corresponde desenvolverse. Este tipo de beneficios también se suele obtener de las prácticas profesionales, en donde los estudiantes realizan actividades más acordes con aquellas que llevarán a cabo cuando se incorporen al campo laboral.

Servicios y equipamiento.

En esta dimensión, no menos importante que las anteriores, se concentran los servicios bibliotecarios, de cómputo y equipo, así como la existencia y equipamiento de los laboratorios.

Servicios bibliotecarios.

Las bibliotecas concentran y difunden materiales y fuentes de información que resultan importantes para el desarrollo de las actividades propias de la enseñanza y el aprendizaje. Centeno (2006) encontró a través de un estudio que existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario con la percepción de la calidad de los servicios.

Esta variable se considera relevante en tanto que incide en diferentes prácticas educativas, tanto de los docentes como de los estudiantes, quienes cotidianamente requieren estar informados y contar con el acceso a material bibliográfico que atienda a sus necesidades formativas.

Servicio de cómputo y equipos.

Como reporta Galindo (2011), existe la necesidad de hacer un balance de las implicaciones para impartir las asignaturas que conforman el plan de estudios a través de los recursos y materiales con los que cuenta una institución, pues esto permitirá tener una clara idea de cómo vincular el avance en el equipamiento e infraestructura con la mejora de la enseñanza y el consecuente logro de aprendizajes. Por lo tanto, la formación de los docentes es precisa para articular sus actividades con el material y las condiciones del ambiente educativo en el que se desenvuelven.

Cada una de las variables posee especial relevancia debido a que impactan en la formación de los estudiantes, incentivan su permanencia en la institución y aportan elementos que coadyuvan a la culminación y egreso del periodo formativo según lo esperado. Cabe señalar que en este apartado no se describe la variable de laboratorios, debido a que los resultados que se presentan en este trabajo corresponden a la opinión de estudiantes cuya licenciatura no contempla el uso de estos espacios.

Metodología

Este trabajo corresponde a un estudio descriptivo tipo encuesta. La población se integró por estudiantes universitarios de nivel licenciatura inscritos a una Facultad del área de Ciencias de la Salud. Cabe señalar que en este trabajo se presentan los primeros resultados obtenidos a partir de la participación de 90 estudiantes matriculados en un solo programa de licenciatura (74 mujeres y 16 hombres). Del total

de participantes, 37 cursan la etapa inicial del programa, 27 la intermedia y 26 la terminal.

Para la recolección de datos se utilizó el instrumento denominado “Valoración de las variables de contexto en la opinión de los estudiantes”, diseñado por Luna y Rosales (2014) como parte del proyecto “Evaluación y formación para la mejora de la calidad de la enseñanza”, financiado por la Universidad Autónoma de Baja California y coordinado por el Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo. El cuestionario se encuentra dividido en dos secciones: datos generales y valoración de afirmaciones según el grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones presentadas para cada programa, actividad o servicio. Las opciones de respuesta fueron con base en una escala tipo Likert, con cinco niveles: muy en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y muy de acuerdo. Con la finalidad de conocer la confiabilidad del instrumento, es decir, su consistencia interna, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach a partir de los 104 elementos que conforman el cuestionario. Los resultados arrojaron un coeficiente de 0,970, el cual excede el valor mínimo de 0, 70 para determinar la confiabilidad interna, según DeVellis (2003).

Para la recolección de datos se empleó una transcripción del instrumento en los formularios de Google Apps for Work. Los estudiantes tuvieron acceso a un enlace electrónico que los llevó hacia la descripción del cuestionario, así como a los reactivos que lo integran. El análisis de los datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS versión 22, que permitió identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes en relación con las variables del contexto institucional, así como la existencia de diferencia significativa entre las opiniones de diferentes grupos de estudiantes.

Resultados

Las preguntas de investigación que se planteó responder con este trabajo fueron dos. En cuanto a la primera, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de un programa educativo de licenciatura respecto de las prácticas y condiciones institucionales que garantizan la calidad de la enseñanza?, se realizó un análisis de las medias y desviaciones estándar del resultado total obtenido por los estudiantes, con lo que se obtuvo una media de 4.1, lo que indica que los estudiantes se encuentran satisfechos en relación con los servicios que les ofrece la institución. Esta puntuación

se analiza desde una escala de valoración en donde 1 es el mínimo (percepción desfavorable o que denota insatisfacción) y 5 es el máximo (percepción favorable que indica estar de acuerdo o satisfecho). Por lo tanto, un promedio mayor a cuatro puntos indica que de manera general los estudiantes manifiestan estar de acuerdo con las afirmaciones propuestas.

Al realizar un análisis por cada uno de los factores evaluados, se pudo identificar que existen algunos con los cuales los alumnos no están de acuerdo con la calidad con que funcionan, como se puede observar en la figura 2. Se considera que aquellos servicios cuyo puntaje promedio fue menor de 3.1, son percibidos de una forma menos favorable.

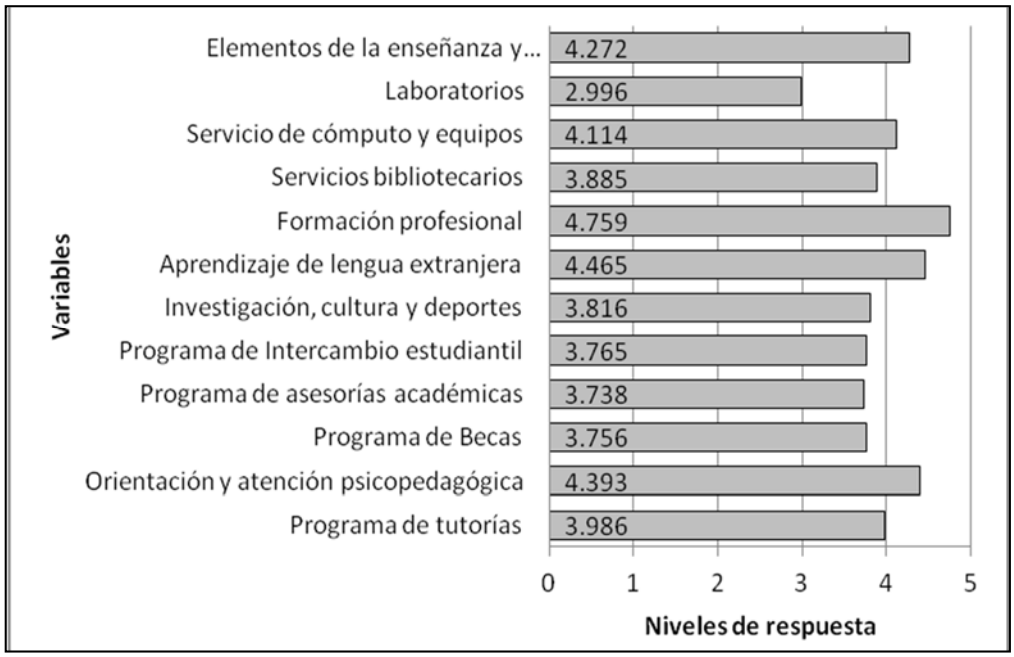


Figura 2. Promedio de respuestas por variable del contexto institucional.

Cabe señalar que en el caso de la variable “Laboratorios” los estudiantes manifestaron, en el momento de la administración del instrumento, que su opinión se ve limitada debido a que el programa que cursan no implica el uso de esta área. Por lo tanto, se descarta la opinión generalizada de que el servicio es inadecuado, el cual se puede determinar según el bajo puntaje obtenido, ya que los estudiantes que participaron no utilizan las instalaciones de los laboratorios.

Como se puede identificar en la figura 1, cinco de las variables del contexto obtuvieron un puntaje superior a 4 (Orientación y atención psicopedagógica, Aprendizaje de una lengua extranjera, Formación profesional y vinculación, Servicio de cómputo y equipos, Elementos que repercuten en el proceso enseñanza-aprendizaje); mientras que 7 de ellas se encuentran por debajo. El promedio más bajo corresponde a la variable de Laboratorios; sin embargo, debido a las razones antes expuestas, será preciso descartar esta valoración y, en su lugar, considerar como los de menor puntuación a los siguientes programas: Asesorías académicas (3.73) y Becas (3.75).

Conviene mencionar que en relación con las Asesorías académicas, el instrumento utilizado incluye dos afirmaciones sobre este rubro. La primera se refiere a la existencia de este servicio en la institución donde los estudiantes se forman, enunciado que obtuvo como promedio de respuestas un puntaje de 3.01. Por su parte, en la otra afirmación se obtuvo una media de 4.43 en las valoraciones, de manera que los estudiantes están de acuerdo con la relevancia de este programa para mejorar el rendimiento de quienes así lo requieran.

Para dar respuesta a la segunda pregunta de investigación se realizó un análisis de varianzas para identificar las diferencias significativas en las percepciones, según la etapa del programa que cursan (inicial, intermedia y terminal). Se considera en la etapa inicial a los alumnos que cursan el segundo semestre, la etapa intermedia corresponde al cuarto semestre y la final al sexto. En este diseño de 12 x 3 se encontró diferencias significativas en dos de las variables: Programa de Intercambio Estudiantil, $F(4,075)$, $p=0.20$, y Elementos que repercuten en el proceso de enseñanza-aprendizaje, $F(8,565)$, $p=0.00$. Este último factor del contexto está asociado al nivel micro, en el que se valoraron aspectos como el programa o plan de estudios, las características de los docentes en cuanto a su perfil y experiencia docente, las características del grupo, las condiciones materiales del aula y el clima de respeto, disciplina y comunicación. Se incluye en estos datos debido a que en el instrumento se valoró como una variable más, aunque por sí misma comprende otro nivel del contexto.

Para identificar entre cuáles de los grupos existe la diferencia significativa en relación con las variables mencionadas, se realizó la prueba post hoc HSD o de diferencia significativa de Tukey, ya que mediante esta es posible realizar

comparaciones múltiples, entre un grupo y los demás. De igual forma, se recomienda esta prueba cuando los grupos que se comparan tienen tamaños similares (Barón y Téllez, 2004). Con base en los resultados, se determinó que para la variable Programa de Intercambio Estudiantil existió diferencia entre los estudiantes de nivel intermedio y los estudiantes de cursan la etapa terminal. Esta misma situación se identificó en el caso de los Elementos que repercuten en el proceso de enseñanza-aprendizaje, en donde las diferencias significativas se encontraron en las percepciones de los estudiantes que cursan el nivel inicial y quienes se hallan en la terminal.

De esta manera, con la prueba post hoc HSD o de diferencia significativa de Tukey, se logró determinar que existen variaciones en las opiniones de los estudiantes según la etapa del programa que cursan. La diferenciación se dio principalmente con respecto a los que se encuentran en el semestre más avanzado de la licenciatura. El 34.72% de los estudiantes que integran este grupo manifiesta estar “muy en desacuerdo” o “en desacuerdo” con la afirmación “Tengo la oportunidad de participar en el programa de intercambio estudiantil”; en contraparte, solo un 9.09% de quienes cursan la etapa intermedia valoraron del mismo modo este reactivo. En general, los estudiantes tuvieron una valoración positiva en cuanto a la importancia de este programa en su formación integral, pues en todas las etapas más del 80% indicó estar “muy de acuerdo” y “de acuerdo”.

Conclusiones

El propósito de este estudio fue identificar las percepciones de estudiantes de licenciatura, en una Facultad del área de Ciencias de la Salud, con respecto a las variables del contexto institucional que inciden en su formación profesional; además, se planeó determinar si existe diferencia entre las percepciones en función de la etapa del programa que cursan. Los resultados permiten afirmar que los estudiantes poseen una percepción favorable en relación con la generalidad de los programas, servicios y actividades valoradas en el instrumento empleado. Del mismo modo, el estudio permitió identificar que la percepción positiva respecto de las variables disminuye gradualmente en función de la etapa del programa que cursan, ya que existen diferencias significativas entre los puntajes de los estudiantes en nivel inicial con las respuestas de quienes se encuentran en la etapa terminal.

Una de las limitantes percibidas en el proceso de recolección fue la extensión del instrumento, así como la inclusión de una variable ajena al desarrollo del programa en cuestión (el laboratorio). No obstante, los laboratorios son relevantes para el otro programa educativo que se contempla en el estudio, razón por la cual no se eliminó del instrumento.

Los estudiantes valoraron de forma positiva las afirmaciones sobre la importancia de los programas para su formación como futuros profesionales del área de la salud; sin embargo, también manifiestan desacuerdo con aspectos como la información oportuna sobre los mismos y los resultados reales que estos tienen. A partir de los resultados se sugiere realizar un estudio preciso y a profundidad de cada uno de los programas y servicios en donde las puntuaciones no resultan ser del todo satisfactorias, ya que permitirá encontrar las áreas de oportunidad para la mejora. Para ello es preciso tener en consideración que cada una de las variables incorporadas en este estudio inciden en la formación integral de los estudiantes y, por lo tanto, también en su permanencia y egreso de la educación superior.

Referencias

Aguilar, J. (2012). La configuración de la tutoría en la Universidad Tecnológica de Tijuana: Narrativas docentes. *Revista de la Educación Superior*, Vol. XLI (4), No. 164, pp. 99 – 12. Recuperado de http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista164_S3A1ES.pdf

ANUIES (2000). *La educación superior en el siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo.* México: ANUIES.

Barón, F. J. y Téllez, F. (2004). *Apuntes de bioestadística: Tercer ciclo en Ciencias de la Salud y Medicina.* Universidad de Málaga. Recuperado de http://www.bioestadistica.uma.es/baron/apuntes/ficheros/cap05.pdf

Cano, C. (2004). Reflexiones sobre el futuro del servicio social universitario. *Reencuentro, 40*, 1-10. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34004011

Centeno, M. G. (2006). *Percepción de la Calidad y Satisfacción de los Servicios Bibliotecarios de las Escuelas y Facultades de la Universidad Autónoma de Yucatán.* Tesis presentada en opción al título de Maestra en Desarrollo Organizacional, del

Instituto de Estudios de Posgrado en Ciencias y Humanidades A. C., Yucatán, México.

Cuéllar, D. (2011). El valor de los programas de becas en la educación superior. *Revista Mexicana de Investigación Educativa, 16* (51), 1299-1304. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662011000400013&script=sci_arttext

DeVellis, R. F. (2003). *Scale Development: theory and application* (2ª Ed.). Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.

Galindo, M. (2011). *Evaluación docente desde la perspectiva de los alumnos de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía*. Tesis presentada para obtener el grado de Maestra en Bibliotecología y Estudios de la Información, de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Jornet, M.J. (2012). Dimensiones docentes y cohesión social: reflexiones desde la evaluación. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 5 (1e), pp. 349-362. Recuperado de http://www.rinace.net/riee/numeros/vol5-num1_e/art27.pdf

López, J. I. y López, E. (2012). Estrategia de mejora continua, en programas educativos, mediante el estudio del grado de satisfacción de estudiantes en la División Académica de Ciencias Agropecuarias. *Perspectivas docentes, 49,* 12-19. Recuperado de http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/perspectivas/Docentes-49.pdf

Luna, E. y Arámburo, V. (2013). *Variables asociadas a la competencia docente universitaria en la opinión de los estudiantes.* En Archivos Analíticos de Políticas Educativas, 21 (1). http://dx.doi.org/10.14507/epaa.v21n1.2013

Luna, E. y Rosales, O. (2014). Identificación de las variables de contexto que promueven la calidad de la enseñanza en educación superior. *Revista Argentina de Educación Superior,* 6 (9), 91-109. Recuperado de http://www.revistaraes.net/revistas/raes9_art5.pdf

Manga, A. (2008). Lengua segunda (l2), lengua extranjera (le): factores e incidencias de enseñanza/aprendizaje. *Revista Electrónica de Estudios Filológicos,* 16. Recuperado de https://www.um.es/tonosdigital/znum16/secciones/estudios--10-Ensenanza.htm

Marum, E. (2004). La movilidad de estudiantes, características y opiniones de los estudiantes extranjeros en Guadalajara, Jalisco, México. *Perfiles Educativos, XXVI* (106), 143-158. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13210607

Meraz, B., García, M., Candil, A. y García, R. (2013). Asesoría académica: un recurso para los estudiantes que presentan el examen extraordinario de microbiología y parasitología. *Investigación en Educación Médica, 2* (7), 122-128. Recuperado de http://riem.facmed.unam.mx/node/29

Nava-Amaya, M. y Rueda-Beltrán, M. (2014). La evaluación docente en la agenda pública. *Revista Electrónica de Investigación Educativa, 16* (1), 1-11. Recuperado de http://redie.uabc.mx/vol16no1/contenido-nava-rueda.html

Pineda, L. M., Uribe, L. y Díaz, E. (2007). ¿Cómo se entiende formar para la investigación en contextos de educación media y de educación superior? *Revista científica Guillermo de Ockham, 5* (2), 11-22. Universidad de San Buenaventura, Colombia. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105316865002

Ramos, K. y Rodríguez, J. (2012). La actividad del PRODICO, ¿cuál es la contribución a los perfiles de egreso? En Alamilla, P. y Rodríguez, J. *El PRODICO: Un espacio para la formación profesional universitaria* (47-61). México: CEPSA Editorial.

Rueda Beltrán, M., Canales Sánchez, A., Leyva Barajas, Y. E. y Luna Serrano, E. (2014). Condiciones contextuales para el desarrollo de la práctica docente. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, 7* (2e), 171-183. Recuperado de http://www.rinace.net/riee/numeros/vol7-num2e/art13.pdf

Tejada, J. y Arias, L. (2003). El significado de la tutoría académica en estudiantes de primer ingreso a licenciatura. *Revista de la Educación Superior, 32* (127), 25-38. Recuperado de http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista127_S2A2ES.pdf

Tiana, A. (2008). Calidad, evaluación y estándares: algunas lecciones de las reformas recientes. En Marchesi, A., Tedesco, J., Coll, C. *Calidad, equidad y reformas en la enseñanza* (113-123). España: METAS EDUCATIVAS 2021.

Torres-Narváez, M. R., Tolosa-Guzmán, I., Urrea-González, M. C., Monsalve-Robayo, A. M. (2009). Hábitos de estudio vs. Fracaso académico. *Educación¸ 33* (2), 15-24. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058002

La Gestión Escolar como Elemento de la Administración Educativa Estratégica en el Programa Escuelas de Calidad

Enrique Pecero Covarrubias

Resumen

Dentro de la fase de ejecución de la planeación estratégica se encuentra la evaluación como fase clave para retroalimentar la administración educativa de la escuela de educación básica. Con base en la participación inicial de escuelas representando al 20% del total de estudiantes en éste nivel dentro del Programa Escuelas de Calidad , la Secretaría de Educación Pública en México ha desarrollado el Modelo de Gestión Educativa Estratégica.

A partir del Modelo de Gestión Educativa Estratégica propuesto, y del World Managment Survey diseñado por la London School of Economics se realiza una comparación entre las categorías e indicadores que los caracterizan, encontrándose diferencias claras a nivel del manejo del personal. Aunque las recomendaciones de organismos internacionales sugieren una mayor autonomía a nivel directivo relacionada con la contratación de profesores, en México aun se continua realizando esta labor de manera centralizada y poco transparente. Finalmente se esboza un modelo que retoma las similitudes entre los modelos revisados.

Palabras clave: Gestión escolar, administración estratégica, administración de la educación.

La gestión en la educación es una función que transforma la cultura de la administración escolar centralizada, creando procesos de cambio en las instituciones. Esto cambios promueven la participación de docentes, padres de familia, supervisores y de la comunidad en la toma de decisiones. De esta forma se espera mejorar los aprendizajes de los estudiantes de nivel básico en el sistema educativo mexicano.

De acuerdo con la OCDE(2010), las condiciones escolares en México en la decada previa, entre los retos que enfrentaba la educación básica se encuentran, entre otros, horarios incompletos de clase, baja calidad en la enseñanza y apoyos insuficientes. Por ello, resulta primordial establecer objetivos claros y una estrategia destinada a la mejora de los resultados obtenidos por los niños que cursan la educación básica, por un lado revalorando el papel de los docentes en las escuelas y por el otro, redefiniendo y apoyando una gestión escolar y liderazgo de calidad. Además se sugiere una mayor autonomía a nivel directivo con respecto a la contratación de profesores. Mientras en países como Finlandia es el director el encargado de contratar profesores (Sahlberg, 2015), en México aun se continua realizando esta labor de manera centralizada y poco transparente.

Es a través de la gestión y el liderazgo de los directores en las escuelas que se vinculan la atención a la educación, la formación y el desarrollo de los docentes, con los recursos y con las políticas estatales y nacionales.

Para el Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación (IIPE) (UNESCO, 2000) La gestión educativa es un conjunto de procesos teórico-prácticos dentro del sistema educativo, para atender las necesidades que presenta la educación.

En consonancia se encuentra el Modelo de Acompañamiento “Apoyo, monitoreo y evaluación del Proyecto Regional de Educación en América Latina y el Caribe (PRELAC)”, donde se plantea la gestión como uno de los cinco ejes estratégicos

orientados a asegurar aprendizajes de calidad que favorezcan el desarrollo humano a lo largo de la vida.

Cabe destacar que el PRELAC tiene como antecedentes al Proyecto Principal de Educación (1980-2000) y al Programa de Educación para Todos (1990-2000), avalados por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2002).

Además de la gestión, los contenidos y prácticas educativas; los docentes y el fortalecimiento de su protagonismo; la cultura de las escuelas y finalmente la flexibilización, integran los cinco focos estratégicos que propone el modelo de acompañamiento del PRELAC.

En México se retoma a la gestión como elemento central para la mejora, tanto de la calidad de los servicio educativos, como de los aprendizajes de los estudiantes de nivel básico, a través del Programa Escuelas de Calidad de la Secretaría de Educación Pública a partir de 2001. De modo que desde los pasados tres lustros, la SEP estableció un programa tendiente a mejorar la calidad y la equidad en el nivel de educación básica, mediante un esfuerzo por establecer un sistema de gestión escolar en el que participan los directores, supervisores escolares, profesores e incluye a los padres de familia y a la sociedad (Reimers y Cárdenas, 2007).

Para favorecer estos esfuerzos se ha promovido una reforma del marco normativo estableciendo y modificando distintas leyes entre las que se encuentra tanto el Artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como la Ley General de Educación, dando lugar a la Ley del Servicio Profesional Docente y a la Ley del Instituto Nacional de Evaluación de la Educación (INEE, 2013).

De acuerdo con Reimers y Cárdenas (2007), estudios previos indican que a pesar de los esfuerzos realizados a través del PEC, aun existen inequidades entre escuelas de calidad de zonas urbanas comparadas con las indígenas y rurales. La probabilidad de

invertir en mejorar la infraestructura física a diferencia del desarrollo profesional de los maestros, así como la menor participación de escuelas indígenas y rurales en PEC, son algunos elementos característicos que aún no se logran mejorar.

De esta forma, además de la mejora de aprendizajes, siguiendo lo establecido por los organismos internacionales, el PEC integra la mejora de los servicios en las escuelas, desde preescolar hasta secundaria. Cabe destacar que para el logro de estos objetivos, se ha dividido a la educación básica en cuatro periodos. El primer periodo que contempla los tres años de preescolar, el segundo los tres primeros grados de educacion primaria, los grados de cuarto a sexto conforman el tercer periodo y el cuarto los tres años de secundaria (SEB, 2011a).

En su segundo año, el PEC ya cubría al 20% de los estudiantes inscritos en las escuelas primarias en situación de marginación, otorgándoles un monto de $ 160,000.00 (Pesos mexicanos) durante cinco años. Dicho recurso se otorgó por los gobiernos federal, estatal y municipal en un 60%, 20% y 10% respectivamente. El restante 10% provenía de capital privado (Gutiérrez, 2003).

Sin embargo, el PEC tambien enfrentó una fuerte contradicción a nivel de la administración educativa, pues mientras por un lado promovía aspectos de gestión escolar como: descentralización del proceso de toma de decisiones, la planeación participativa, y una mayor flexibilización normativa, los directores debían seguir implementando programas educativos con reglas estrictas y contrarias al PEC (Reimers y Cárdenas, 2007).

La gestión educativa promueve una adecuada relación entre los actores de la dinámica escolar, el establecimiento de un modelo de organización, una planeación estratégica y mayor participación con la sociedad. Dichos esfuerzos deben estar orientados a los aprendizajes de los estudiantes y deben ser evaluados continuamente (SEB, 2011b).

Modelo de Gestión Educativa Estratégica

La Secretaría de Educación Pública (SEP, 2012), propone establecer los objetivos del PEC destinados mejorar la calidad de los servicios educativos y los aprendizajes de los estudiantes, sustentándose en el Modelo de Gestión Educativa Estratégica (MGEE). Dicho sistema de gestión educativa estratégica se establece a partir de tres elementos: La gestión pedagógica, la gestión escolar y la gestión institucional.

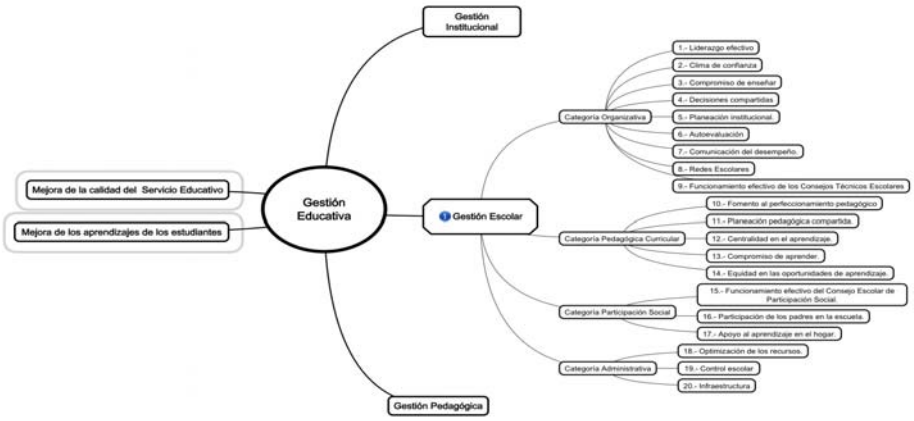


Figura 1. Objetivos, elementos, categorías e indicadores dela gestión educativa.

La gestión pedagógica o gestión curricular es uno de los elementos que se encuentran dentro del marco de la gestión educativa estratégica junto con la gestión interinstitucional y la gestión escolar. Castro (2005), define como la función de la gestión curricular a la construcción de saberes teóricos y prácticos mediante la

interacción con la organización de la escuela, con los aspectos administrativos, con los distintos actores que participan en el proceso enseñanza aprendizaje y con el currículo escolar.

Por su parte, la gestión interinstitucional se orienta a la atención y creación de proyectos pretendiendo su articulación desde distintos ámbitos, estableciendo redes con escuelas de la localidad, así como con los distintos niveles de atención por parte del gobierno, es decir, a nivel municipal, estatal y nacional.

El presente trabajo se centra en la gestión escolar, la cual adquiere el sentido de gestión escolar estratégica, al tomar en cuenta las competencias de los actores para enfocar sus acciones por medio de estrategias que les lleven a lograr los objetivos y por ende cumplir con la misión y visión escolar.

Loera (2003), establece que la gestión escolar se entenderá como el conjunto de labores realizadas por los actores de la comunidad educativa dirigidas a la generación de las condiciones necesarias para que los estudiantes logren los aprendizajes establecidos para el nivel básico en México.

A partir del MGEE, la gestión escolar se propone para su estudio desde 4 categorías: la categoría organizativa, la categoría administrativa, la categoría pedagógica curricular y la categoría de participación social. Para cada una de las categorías mencionadas se han establecido una serie de estándares o indicadores que permitan la evaluación de las habilidades y competencias de los responsables de las escuelas, es decir, de los directores.

El MGEE se estableció cumpliendo con las características básicas de los modelos de administración estratégica mas reconocidos. En éste modelo además de una misión, visión y principios rectores de la educación básica en México, se propusieron objetivos claros y alcanzables asi como estrategias que permitan cumplir tanto los objetivos como la misión y visión.

Evaluación

A 15 años de su creación y a pesar que el PEC ha sido evaluado continuamente. Algunos de los resultados de éstas evaluaciones han demostrado los beneficios del PEC al disminuir las tasas de abandono y de inasistencias en un 24%, mientras que el índice de reprobación disminuyó hasta en 31% (Skoufias y Shapiro, 2006).

El PEC ha sido evaluado por instituciones externas al programa entre las que se encuentran: El CIDE (2001-2006); Heurística Educativa (2001-2006); Colegio de México (2005); Banco Mundial (2006); Hacia una Cultura Democrática A.C. (2006); Harvard (2006); Grupo Mayaink (2008); FLACSO (2008); CONEVAL-CIDE (2007); CONEVAL - C-230 Consultores (2008).

Recientemente se ha evaluado la gestión escolar utilizando un instrumento conocido como *“World Management Survey”* (WMS), elaborado por la London School of Economics. Dicho instrumento se retoma después de haber sido comparado con la *"Principal Instructional Management Rating Scale"*, desarrollada por una empresa de consultoría, y el propio cuestionario de PEC para directores (INEE, 2013), el pilotaje de comparación se aplicó a una muestra representativa a nivel nacional en 2013 (Banco Mundial, 2014).

Algunos resultados obtenidos con el WMS indican que los niveles de gestión mas altos se presentan en países como Inglaterra, Suecia, Estados Unidos, Canada, Alemania, Italia, Brasil e India, respectivamente. De igual manera, al comparar los resultados por área de atención, se ha demostrado que la industria de manufactura tiene un mayor nivel de desarrollo por lo que respecta a la gestión comparada con hospitales y escuelas en esos mismos países, mencionados en orden jerarquico (Bloom, Sadun, Lemos, Van Reenen y Scur, 2014).

Indicadores del MGEE y el WMS

Como ya se mencionó previamente, la aplicación del WMS para evaluar la gestión escolar en escuelas del PEC fue piloteada y comparada con otros instrumentos. Sin embargo, debido a la importancia que tiene la evaluación como parte de un modelo genérico de planeación estratégica (de la Rosa, Lozano y López, 2006), se ha dado especial atención a las categorías e indicadores que caracterizan al MGEE y al WMS con el fin de obtener información estratégica que favorezca a la mejora de la administración escolar.

Llama la atención que a pesar de que los indicadores que caracterizan al WMS no coincidan del todo con los del MGEE, haya sido tomado en cuenta el instrumento desarrollado por la Escuela de Economia de Londres, en lugar de los instrumentos que formaron parte del pilotaje de prueba.

En la Tabla 1 se puede identificar parte de estas diferencias. De inicio, el WMS se integra por 23 indicadores, mientras que el MGEE incluye 20 indicadores destribuidos entre sus cuatro categorias.

Tabla 1

Modelos e indicadores de gestión escolar

WMS	MGEE	Propuesta
Visión de liderazgo	Liderazgo efectivo	Liderazgo
Estandarización de los procesos de planificación de la instrucción	Planeación pedagógica compartida	Planeación pedagógica
Personalización de la enseñanza y del aprendizaje	Compromiso de enseñar, Compromiso de aprender	Estrategias de enseñanza y aprendizaje
Planificación basada en datos y transición estudiantil	Planeación institucional	Planeación estratégica.
Adopción de mejores prácticas educativas	Fomento al perfeccionamiento pedagógico	Buenas prácticas pedagógicas.
Mejora continua		
Seguimiento del desempeño de la		

escuela		
Revisión del desempeño de la escuela	Autoevaluación	Autoevaluación.
Diálogo sobre el desempeño de la escuela	Comunicación del desempeño	Socialización del desempeño.
Gestión de la toma de decisiones	Decisiones compartidas, participación de los padres en la escuela, funcionamiento efectivo de los Consejos Técnicos Escolares, Funcionamiento efectivo del Consejo Escolar de Participación Social	Toma de decisiones
Metas y objetivos equilibrados	Centralidad del aprendizaje, Apoyo al aprendizaje en el hogar	Participación de los padres en el aprendizaje.
Interconexión de metas/objetivos.	Equidad en las oportunidades de aprendizaje	Equidad
Horizonte temporal de metas y objetivos.		
Ajustando metas y objetivos.	Redes escolares	Vinculación
Responsabilidades definidas para líderes de la escuela.	Optimización de los recursos	Transparencia y rendición de cuentas
Funciones de liderazgo y funciones del maestro.	Control escolar	Sistema de control escolar
Claridad y comparabilidad de las metas/objetivos.		
Recompensar el alto desempeño.		
Destitución de personas con bajo desempeño.		
Promoción de empleados con alto desempeño.		
Gestión del talento.		
Retención del talento.		
Creación de una propuesta única de valor personal.	Clima de confianza	Fortaleza escolar
	Infraestructura	Infraestructura.

Propuesta

Como resultado del análisis comparativo anteriormente realizado y tomando en cuenta las congruencias entre ambos modelos, se obtiene un modelo de 15 indicadores integrados en tres dimensiones: la dimensión institucional, la dimensión pedagógica y la dimensión social.

En la categoría institucional que involucra la actividad administrativa y de control como parte de la gestión escolar, se integran los indicadores: liderazgo, planeación estratégica, autoevaluación, sistema de control escolar e infraestructura.

En la categoría pedagógica, relacionada con las acciones destinadas al logro eficaz de los aprendizajes, se encuentran los indicadores: planeación pedagógica, estrategias de enseñanza aprendizaje, buenas prácticas pedagógicas, equidad y fortaleza escolar

Tabla 2

Modelo para evaluar la gestión escolar

Categoría Institucional	Liderazgo Planeación estratégica. Autoevaluación Sistema de control escolar Infraestructura.
Categoría Pedagógica	Planeación pedagógica Estrategias de enseñanza y aprendizaje Buenas prácticas pedagógicas. Equidad Fortaleza escolar
Categoría Social	Socialización del desempeño Toma de decisiones Participación de los padres en el aprendizaje. Vinculación Transparencia y rendición de cuentas

En la categoría social, que se enfocará a la vinculación de la actividad educativa en la escuela con los actores sociales y la cultura en la que se encuentra inmersa la escuela, los indicadores que la integran son: socialización del desempeño, toma de decisiones, participación de los padres en el aprendizaje, vinculación y transparencia y rendición de cuentas.

Conclusiones

El modelo de evaluación que sustenta al World Management Survey presenta una diferencia clara con el Modelo de Gestión Escolar Estratégica, especialmente en lo relacionado con la contratación, reconocimiento, promoción, castigo o hasta la destitución con base en el desempeño de los docentes así como en la gestión y retención de docentes talentosos.

Por su parte el modelo de gestión propuesto en el MGEE, otorga una separación de forma puntual en distintos indicadores, a diferencia de la toma de decisiones contemplada en el WMS que incluye la participación de los padres y al sector social en un solo indicador.

La propuesta que aquí se realiza retoma las congruencias entre los modelos WMS y MGEE para evaluar la gestión escolar. De esta forma se propone un modelo con tres categorías: la dimensión institucional, la dimensión pedagógica y la dimensión social con un total de 15 indicadores, que servirá como base para la elaboración de un instrumento que se utilizará en trabajos futuros.

Referencias:

Banco Mundial. (2014). *Documento de Evaluación Inicial del proyecto sobre una propuesta de préstamo por la cantidad de US$350 millones a favor de los Estados Unidos Mexicanos para un proyecto para el Fortalecimiento de la Autonomía de Gestión Escolar (Project Appraisal Document)*. Banco Mundial.

Bloom, N., Sadun, R., Van Reenen, J., Lemos, R., y Scur D. (2014). The new empirical economics of management. *Journal of the European Economic Association*, doi: 10.1111/jeea.12094

Castro R., F. (2005). Gestión curricular: Una nueva mirada sobre el currículum y la institución educativa. *Horizontes Educacionales*,*10*(1), 13-25.

De la Rosa, A., A., Lozano, C., O., y López, B., A. (2006). El rol del pensamiento estratégico dentro de los estudios organizacionales: una re-interpretación a partir de sus orígenes teórico-pragmaticos. Ponencia presentada en el IV Congreso Internacional de Análisis Organizacional. 9-11 de novembre de 2006, Veracruz, Ver., Mexico.

Gutiérrez, A., J. (2003). Reforma Educativa en México: El programa escuelas de calidad. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. *1*(1). Consultada en http//www.ice.deusto.es/rinace/reice.

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (2013). Ley del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. México: Talleres gráficos de Suache.

Instituto Nacional de Evaluación de la Educación (2015). *Batería de instrumentos para evaluar las funciones del director de escuela primaria. Manual, cuestionarios y concentrados*. Consultado en http://www.inee.edu.mx/images/stories/Publicaciones.

Loera, A. (2003). Planeación estratégica y política educativa. Documento de trabajo, México: SEP.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, (2000). *Marco de acción Dakar. Educación para todos: cumplir nuestros compromisos comunes*. Foro Mundial sobre Educación, Dakar, Senegal. 26-28 de abril de 2000. París, Francia: UNESCO.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2002*). Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe. Modelo de Acompañamiento "apoyo, monitoreo y evaluación del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe PRELAC".* Santiago, Chile: UNESCO.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2010). *Mejorar las escuelas: Estrategias para la acción en México*. OCDE: Paris.

Reimers, F. y Cárdenas, S. (2007) Who benefits from school based management in México? *Prospects*. 35(1), 37-56.

Sahlberg, P. (2015). *Finnish Lessons 2.0. What can the world learn from educational change in Finland?*. Nueva York, U.S.A.: Teachers College Press.

Secretaría de Educación Pública (2012). *Gestión estratégica en las escuelas de calidad: Orientaciones prácticas para directivos y docentes*. Programa Escuelas de Calidad. SEP.

Skoufias, E., y Shapiro, J. (2006). Evaluating the impact of Mexico's Quality Schools Program: The pitfalls of using non-experimental data. World Bank Policy Research Working Paper Report No. 4036.

Subsecretaría de Educación Básica. SEP, 2011. *Acuerdo 592. Articulación de la educación básica*. Recuperado en http://basica.sep.gob.mx/ACUERDO%20592web.pdf

Subsecretaría de Educación Básica. SEP, 2011. *Plan de estudios 2011*. Recuperado en http://basica.sep.gob.mx/dgdc/sitio/pdf/PlanEdu2011.pdf

El director escolar y el desarrollo de prácticas inclusivas en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales para alumnos con discapacidad intelectual

Roció López Silva

Flor de la Cruz Salaiza Lizárraga

Gerardo Rodríguez Hernández

Resumen

El presente proyecto se investigación se basa en la identificación de las prácticas que desarrolla el director de una institución educativa para la inclusión de alumnos con discapacidad intelectual en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales. Se llevó a cabo estudio de caso con enfoque cualitativo. Se utilizaron instrumentos como el cuestionario y la entrevista con el fin de recopilar la información necesaria para generar conclusiones y recomendaciones de las prácticas detectadas. Para la figura del director se tomaron en cuenta factores referentes a su preparación, perfil académico, experiencia profesional así como el contexto que rodea el puesto directivo y la apertura hacia la diversidad, con el fin de brindar modelos educativos desde la escuela que cumplan con las necesidades que la sociedad demanda. El estudio se realizó en el Centro de Atención Múltiple #24, donde los alumnos pueden acceder a recibir una capacitación laboral en un ambiente real en empresas que les permiten prepararse para la vida cotidiana. Los resultados muestran que el trabajo colaborativo, la flexibilidad y apertura son indispensables para generar desde la escuela un nuevo esquema que permita la inclusión de alumnos con discapacidad. La preparación del cuerpo docente en la capacitación, el involucramiento y buena convivencia del colectivo de un centro de trabajo, son elementos indispensables para la inclusión de alumnos en un modelo ambicioso, pero necesarios para los jóvenes con discapacidad y así promover desde la escuela su formación y desarrollo en la vida.

Palabras clave: inclusión, capacitación laboral, discapacidad intelectual

Introducción

A pesar de los esfuerzos realizados en los últimos años en México para atender adecuadamente a la población de estudiantes con discapacidad intelectual, éstos se han enfocado principalmente a los niños en edad de preescolar y primaria. Las opciones para jóvenes en los niveles de secundaria y preparatoria han quedado limitadas.

Las posibilidades con las que cuentan los estudiantes con discapacidad intelectual al terminar sus estudios en primaria para seguir estudiando son escasas y aún menores para incorporarse a la vida laboral. Por lo general en la primaria se maneja la figura de un maestro de apoyo que trabaja haciendo las adaptaciones pertinentes a las actividades programadas para los alumnos regulares. Al concluir sus estudios básicos y si las condiciones de su discapacidad les permiten incorporarse a secundaria o preparatoria regular, no existe en la mayoría de los casos, un maestro de apoyo que permita la adaptación total de los alumnos. La cantidad de maestros que atienden las diferentes materias son muchos y en general están poco preparados para atender la diversidad. Sin embargo, es en estos niveles que los programas de estudios comprenden materias de capacitación laboral en diversos talleres, que les permite a los estudiantes ir desarrollando competencias para la vida laboral en caso de que decidan no continuar sus estudios de nivel medio básico y superior o bien para laborar desarrollando diversos oficios como técnicos electricistas, mecánicos, en computación, secretarias, entre otros.

Estas mismas ofertas no son accesibles para los jóvenes con discapacidad intelectual, limitándose los espacios que les permitan aprender un oficio o trabajo que les prepare para la inclusión social y laboral en su edad adulta e ir forjando en ellos actitudes y competencias que les permitan ejercer una actividad económica y obtener un trabajo remunerado.

En Sinaloa, se ha desarrollado un modelo dentro del Sistema de Educación Básica, en el nivel de Educación Especial, denominado capacitación laboral en

ambientes reales, que se oferta en algunos Centros de Atención Múltiple (CAM) brindando a los a jóvenes con diferentes tipos de discapacidades, en especial a los jóvenes con discapacidad intelectual, la posibilidad de capacitarse en instituciones públicas o privadas que trabajan en colaboración con estos CAM para que estos alumnos aprendan un oficio o actividad directamente en las empresas y de esta manera desarrollar competencias para la vida social y laboral.

Este modelo responde a las necesidades de este grupo de estudiantes que demandan oportunidades tanto educativas como de formación para la vida y responde al principio de inclusión que se señala en la Declaración Mundial de la Educación para todos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1990), donde se manifiesta a la educación inclusiva como la mejor solución para un sistema escolar que debe responder a la necesidad de todos los alumnos y permitir que estos adquieran conocimientos y habilidades para su bienestar mental y social.

El presente trabajo busca aportar información relevante sobre las prácticas integradoras en que lleva a cabo el director del Centro de Atención Múltiple #24 (CAM #24), en el área laboral, para que los alumnos con discapacidad intelectual inscritos en esta institución puedan capacitarse e incorporarse a la vida laboral. Se trata de un estudio cualitativo llevado a cabo con la técnica de estudio de caso. Los datos fueron recopilados a través de entrevistas, cuestionarios y listas de observación durante los meses de mayo, junio y septiembre de 2015. Se integra por las secciones de Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Análisis de Resultados y Discusión para finalizar con Conclusiones y Referencias utilizadas.

Planteamiento del Problema

El estudio se guía a través de la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles prácticas que lleva a cabo el director favorecen la inclusión de alumnos con discapacidad intelectual a la capacitación laboral en ambientes reales?

De la interrogante presentada anteriormente, se derivan las siguientes preguntas subordinadas que orientan este trabajo:

a) ¿Cuáles son las prácticas para la capacitación laboral en ambientes reales por parte del director escolar en su centro educativo?
b) ¿Qué aspectos se ven favorecidos en la institución al incluir personas con discapacidad intelectual a la capacitación laboral en ambientes reales?

Objetivo General

Identificar las prácticas del director escolar que promueven la inclusión de alumnos con discapacidad intelectual a la capacitación laboral en ambientes reales.

Objetivos Específicos

1) Señalar las limitaciones que el director escolar ha encontrado en su quehacer para implementar estas prácticas.
2) Descubrir el impacto que ha tenido en el contexto escolar la aplicación de prácticas inclusivas en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales de trabajo personas con discapacidad intelectual.
3) Identificar los aspectos sociales que se favorecen con la aplicación de prácticas inclusivas en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales en la escuela.

Justificación

Este tema de investigación permite que otras instituciones o personas interesadas en la materia pueda observar que acciones se han aplicado con el fin de incluir a la población de estudiantes con discapacidad intelectual en los procesos educativos de calidad y ampliar las perspectivas que se pueden ofrecer a este tipo de alumnos en otras instituciones similares a las del caso de estudio.

Los resultados obtenidos promueven mejoras sustanciales en el trabajo diario que realiza el director en la escuela y sensibilizan a toda la comunidad escolar sobre la importancia de que estos alumnos se integren a las prácticas laborales. Otro aspecto importante es el trabajo con los maestros a fin de que en sus planeaciones curriculares sean aptas para los alumnos con discapacidad intelectual y que en las actividades que se realicen puedan participar también estos estudiantes.

La implementación de este tipo de prácticas permitirá también que la institución pueda adquirir el reconocimiento no solo de los alumnos, maestros, padres de familia sino del resto de la sociedad ya puede ser una característica distintiva de la escuela con respecto de otras. También puede ser un referente que permita al director identificar si dentro de las actividades que realiza en lo cotidiano está considerando los elementos suficientes para aplicar estrategias inclusivas dentro de la institución que dirige en beneficio de los alumnos con alguna discapacidad de la institución y programar para el futuro todas las mejoras en este tipo de prácticas en favor de los alumnos con discapacidad.

Delimitación del Estudio

El lugar donde se llevó a cabo esta investigación fue en el Centro de Atención Múltiple # 24 (CAM #24), ubicado en la ciudad de Culiacán, Sinaloa. Este centro pertenece al Sistema de Educación Básica de la Secretaría de Educación Pública y se ubica en el nivel de Educación Especial. Este centro cuenta con un solo turno de trabajo y es dirigido por un director que atiende cuestiones académicas y administrativas.

La investigación se llevó a cabo durante tres meses, en los cuales fueron entrevistados, además del director de la institución, maestros, padres de familia, equipo de apoyo multidisciplinario y empresarios que colaboran con la institución, en el proyecto de capacitación laboral.

Marco Teórico

Educación inclusiva

El principio de inclusión educativa fue retomado en el año de 1994, por organismos como la Organización de Naciones Unidas (ONU) a través del establecimiento de las Normas Uniformes sobre Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad y la de la UNESCO (1994) en la Declaración de Salamanca sobre las necesidades educativas especiales. En ambos documentos se rescata la necesidad de generar igualdad de oportunidades y una educación que reconozca una

escuela para todos. Desde entonces se ha venido luchando por hacer de la educación inclusiva una realidad que permita a los estudiantes, no solo aquéllos con necesidades educativas especiales, encontrar las oportunidades para el desarrollo de su vida. La educación inclusiva se refiere al derecho que tienen todos los alumnos a recibir una educación de calidad, sin importar sus condiciones sociales y prestando atención especial a grupos vulnerables y marginados, que les permita satisfacer sus necesidades básicas y enriquecer sus vidas, haciéndolos sujetos de derechos e igualdad de trato. El desarrollo de estas prácticas ha propiciado que en los últimos años, exista un incremento importante en la matrícula de alumnos con necesidades educativas especiales, el desarrollo de políticas educativas acordes a satisfacer estas necesidades, el involucramiento de la familia y la interacción de otras áreas como las de la salud, a fin de generar una verdadera articulación en el proceso de integración de las personas con discapacidad (Sampaio, Bortolini, Wolf, Muñoz, 2014).

Este tema no ha sido ajeno a México, en donde por distintos factores como: la demanda social de mejora a la calidad de la educación, y la necesidad de generar una escuela para todos y los objetivos planteados en la Reforma Educativa (SEGOB, 2013), será prioridad de las instituciones educativas generar modelos permitan que todos los alumnos reciban los conocimientos para desarrollar habilidades y aptitudes para su bienestar.

Se entiende como práctica inclusiva la tarea de educar a todos los alumnos sin exclusiones, minimizando las barreras del aprendizaje e incluyendo la participación de todos los alumnos a través de un proceso de mejora o desarrollo institucional en el que se compromete la comunidad escolar (Convención de Salamanca, 2006).

El director y el liderazgo escolar

La escuela, dentro de la lógica de la administración se caracteriza por una jerarquía de poderes cuyo máximo nivel es el director. Según Álvarez, Figueiredo y Egido (2001), la figura directiva proporciona la unidad necesaria a la estructura de un centro educativo y en ella recaen las decisiones, las relaciones y las resoluciones de

conflictos. Por lo tanto, el director es uno de los principales responsables de la organización del centro de trabajo y de asegurar una educación de calidad para su alumnado. La diferencia entre las instituciones que han logrado hacer realidad la educación inclusiva y las que no, radican en la visión y liderazgo del director escolar. Es a través de formación, experiencia, valores y un sentido humano y práctico que les permite reconocer la posibilidad que cada alumno tiene y el valor que la inclusión traerá a su vida (Hué, Esteban y Bardisa, 2012).

El desarrollo de prácticas inclusivas implica un enfoque de liderazgo asociado al sentido humano, la comprensión de la diversidad de características de sus alumnos, su vínculo con la sociedad, a la importancia que tienen los docentes en el trabajo de inclusión, por lo que deberá propiciar la participación de todos en la transformación de procedimientos y actitudes del colectivo docente y de la comunidad.

El director escolar deberá promover y guiar a los Consejos Técnicos Escolares, la planificación de estrategias curriculares, técnicas de enseñanza, accesos físicos así como soluciones tecnológicas para que los alumnos con discapacidad intelectual puedan adquirir conocimientos y habilidades suficientes para la vida. Su rol como líder promueve que todos los objetivos y planes en la institución tomen en cuenta a todos las minorías y personas con discapacidad además de gestionar los recursos necesarios para que estos se lleven a cabo.

El beneficio de que el director del Centro de Atención Múltiple (CAM) lleve a cabo acciones inclusivas no solo es importante para las personas con discapacidad intelectual, sino que permite construir un ambiente de equidad en torno al centro de trabajo fomentar de esta manera valores importantes en el resto de la comunidad escolar y en la sociedad en general.

Discapacidad intelectual

La SEP (2012) define a la discapacidad intelectual como una condición de vida caracterizada por limitaciones en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa que interfiere en la autonomía para el cuidado personal y la capacidad de adaptar su conducta ante diversas situaciones sociales. Las habilidades de adaptación

pueden estar afectadas en mayor o menor grado dependiendo de la calidad e interacción que tenga la persona con su entorno familiar, escolar y en su comunidad.
La CONAFE (2010) menciona los tres tipos más comunes de discapacidad intelectual que existen, que son: (1) Síndrome Down (alteración genética por la presencia de un cromosoma extra en el par 21. Quienes lo padecen presentan rasgos físicos similares, bajo tono muscular, discapacidad intelectual y retardo en el lenguaje); (2)Hidrocefalia (cráneo demasiado grande) o microcefalia (cráneo pequeño). (3) Discapacidad intelectual severa, moderada o leve. Se manifiesta en el lenguaje, en la forma de relacionarse, atención, comprensión y retención, lo que requiere satisfactores adecuados al nivel de la discapacidad.

La Dirección de Educación Especial de la Secretaría de Educación Pública ha orientado un planteamiento dirigido a jóvenes con discapacidades que asisten a Centros de Atención Múltiple (CAM) ampliando sus oportunidades en un modelo formativo y que además permite a los jóvenes desarrollar de manera integral sus competencias básicas e impulsar el desarrollo de su autonomía, autodeterminación y proyecto de vida, propiciando su inclusión social y la transición hacia la vida adulta.

Método

Método de investigación

Para efectos de la presente investigación se utilizará el enfoque cualitativo de investigación. Para los fines de esta investigación se seleccionó el método de estudio de caso que se ha utilizado para comprender en profundidad la realidad social y educativa.

El alcance del estudio será exploratorio, ya que se busca información general a un fenómeno o problema, incluyendo la identificación de posibles variables a estudiar en el futuro (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La institución seleccionada para realizar esta investigación es de carácter público

Participantes

Para la presente investigación se seleccionó al Centro de Atención Múltiple #24 (CAM #24), participando directamente el director del centro escolar, maestros, personal del equipo de apoyo multidisciplinario, padres de familia cuyos hijos estén integrados al modelo de capacitación laboral en ambientes reales de la institución y empresarios que apoyan este programa.

Dentro del organigrama de la institución figura solamente un director para atender las prácticas administrativas y pedagógicas de la institución, por lo que se considera prioritario la observación e información generada a partir de sus prácticas como base para esta investigación. La función directiva la lleva a cabo una persona del sexo femenino, de 48 años de edad, con maestría en educación especial y con 3 años como directora de la institución y 9 en el manejo directivo. Cuenta además con experiencia en el ámbito de trabajo social, maestra de grupo en el área de audición y lenguaje, asesor técnico pedagógico y directora de USAER.

Otra fuente importante de información lo constituye el personal de apoyo, que en la institución está conformada por dos psicólogos, un maestro de apoyo pedagógico, un maestro de audición y lenguaje y una trabajadora social. Este equipo es quien canaliza a los alumnos a los diferentes grupos de la institución, y en especial a los que pueden integrarse al modelo de capacitación en ambientes reales.

La plantilla de maestros del CAM #24 está conformada por veintidós maestros, de los cuales solo cinco están integrados al modelo de capacitación laboral en ambientes reales. Ellos constituyen un grupo importante para recabar la información necesaria para la presente investigación y se analiza la información proporcionada por la totalidad del grupo. El resto de los maestros trabajan en las diferentes áreas de la institución (talleres y secundaria) pero dado que la institución es un centro de atención con orientación a la capacitación laboral, la visión y misión de la escuela es preparar a los alumnos que aún se encuentran en la institución. Para efectos del estudio se seleccionarán como muestra un maestro de secundaria y uno de talleres conductuales

Los padres de familia, serán sujetos a participar en la investigación, pues son los receptores finales de los esfuerzos que realiza la institución educativa y quienes evalúan al final si las prácticas llevadas a cabo son exitosas y cumplen con las expectativas ofrecidas por la institución. Para esta investigación se solicitó el apoyo de dos padres de familia para conocer su experiencia sobre el trabajo realizado con sus hijos y el papel que el director escolar ha tenido en la inclusión de sus hijos en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales.

También se entrevistaron a dos empresarios quienes colaboran con la institución en el proyecto de capacitación laboral en ambientes reales incorporando a los estudiantes con discapacidad intelectual dentro de sus empresas para ese proceso.

Instrumentos

Para realizar la investigación en el CAM #24 se utilizaron diversos instrumentos para recabar la información tales como el cuestionario, la entrevista y la observación.

En el presente estudio se utiliza un cuestionario dirigido al director escolar que busca conocer su perfil profesional. Este cuestionario tiene preguntas abiertas y cerradas que deberán ser contestadas por el director del plante.

También se utilizó la entrevista como instrumento para obtener información sobre el tema de investigación. Se desarrolló una entrevista semiestructurada dirigida al director escolar, donde se abordó el tema de las estrategias inclusivas que realiza, dejando oportunidad para que se abordaran de manera amplia este aspecto. También se utilizó otro formato de entrevista estructurado para maestros, equipo de apoyo, padres de familia y empresarios, que permitiera analizar las prácticas inclusivas desarrolladas para alumnos con discapacidad intelectual en el CAM #24 dentro de la modalidad de capacitación laboral en ambientes reales.

La observación fue otra técnica de investigación utilizada en el presente estudio. En este caso, este instrumento fue el primero que se utilizó y se buscó registrar las prácticas que se llevan a cabo en el CAM #24, por parte del director escolar para integrar a la capacitación laboral en ambientes reales a alumnos con discapacidad intelectual.

Procedimiento

Los pasos que se siguieron durante la aplicación de los instrumentos fue el siguiente (Ver Figura 1):

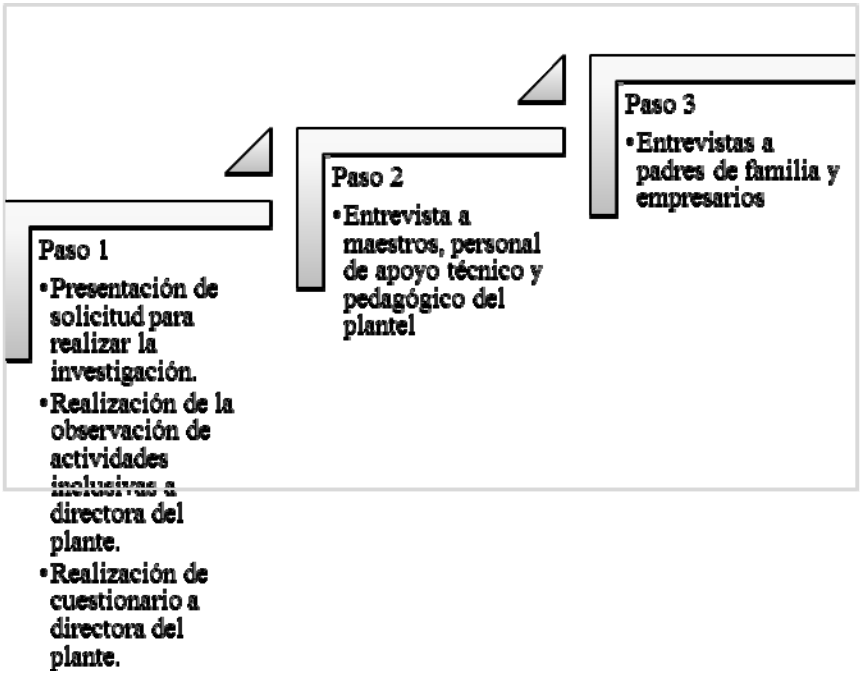


Figura 1. Pasos a seguir en el proceso de aplicación de observación, cuestionario y entrevistas a miembros de la comunidad escolar. *Fuente: Elaboración propia.*

Estrategia de análisis de datos

Los datos analizados se categorizaron en función de los roles que juegan los participantes de la comunidad escolar entrevistados: estos son: director escolar, maestro, personal de apoyo multidisciplinario, padres de familia y empresarios.

El orden establecido de acuerdo a los temas por tratar son: el perfil del director, el perfil del contexto escolar integrador, las estrategias inclusivas que realiza el director para la integración de alumnos con discapacidad intelectual en la modalidad de capacitación laboral en ambientes reales. A través de la entrevista a docentes y personal de apoyo se identificaron dos categorías a trabajar: prácticas dependientes e independientes del director, es decir acciones en las cuales requiere la ayuda de otros miembros de la comunidad escolar para realizar dichas prácticas.

La triangulación de resultados se realizó se hizo a través de un análisis inductivo, transcribiendo entrevistas semiestructuradas, notas de la observación para la generar temas comunes que permitan comprender de mejor manera los resultados y agruparlos en categorías con información similar.

Análisis de Resultados y Discusión

Muestra del estudio

La muestra que se seleccionó en el centro escolar cuenta con las siguientes características (Ver Tabla 1):

Tabla 1. Muestra seleccionada para el estudio

Puesto / rol en la comunidad escolar	***Número de entrevistados***	***Código alfanumérico de los participantes***
Directivos	1	D1
Personal de apoyo	5	PA1, PA2, PA3, PA4, PA5
Docentes	7	M1, M2, M3, M4, M5, M6, M7
Padres de Familia	2	PF1, PF2
Empresarios	2	E1, E2

Fuente: Elaboración propia basada en el número de entrevistas.

La institución seleccionada cuenta solo con un director. También se entrevistó al 100% del personal de apoyo multidisciplinario (dos psicólogas, una trabajadora social, una maestra de apoyo pedagógico y una maestra de lenguaje), quienes soportan administrativa, pedagógica y psicológicamente la actividad de la dirección. Se entrevistaron cinco maestros que atienden a alumnos en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales y dos más que se encuentran dentro de la institución trabajando el aspecto conductual antes de su inserción al modelo de capacitación

laboral. Por último, se logró la participación de dos padres de familias que cuentan con un hijo(a) con discapacidad intelectual en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales y de dos empresarios que colaboran con la institución en la capacitación laboral.

Obtención de datos

En el caso del director escolar se procedió con un cuestionario destinado a identificar sus conocimientos sobre políticas públicas, perfil profesional y los factores que influyen en el cumplimiento de su función dentro del centro escolar. También se le cuestionó a través de preguntas cerradas y abiertas sobre el detalle de sus funciones como director y su papel en la inclusión de alumnos con discapacidad intelectual en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales.

Este cuestionario, llevado a cabo a través de una entrevista con cuatro secciones de preguntas cerradas y otras abiertas, permitió conocer a detalle las funciones del director y sus conocimientos sobre su papel dentro de la escuela. En una primera fase se exploró el perfil profesional del director. Después se conoció el perfil del contexto escolar integrador en donde el director y en otra sección se indagó sobre el conocimiento de las políticas públicas son respecto a la inclusión educativa para alumnos con discapacidad intelectual en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales.

Cuestionario de inicio al Director Escolar

En este cuestionario se pudo conocer que el director del centro escolar cuenta con título de maestría en educación relacionada con el área de educación especial. Tiene experiencia de más de cinco años en el puesto, tres ellos como titular del CAM #24; este dato permite conocer que posee experiencia en el ámbito directivo y en particular en el área de educación especial. La experiencia directiva previa a su función directiva es de doce años en diversos puestos tanto docentes como en equipos de apoyo técnico pedagógico y trabajo social, le permite conocer a profundidad esta labor antes de su rol como director.

En la segunda sección del cuestionario estableció el perfil del contexto escolar. El nombre de la institución es Centro de Atención Múltiple #24 (CAM #24), ubicado en Culiacán, Sinaloa. Cuenta con una población estudiantil de setenta y nueve alumnos, veintidós de los cuales se encuentran ubicados en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales en diversas empresas e instituciones de la localidad.

La tabla 2 muestran las respuestas obtenidas con el director escolar con respecto en el grado de involucramiento de las diferentes personas que participan en el proceso de inclusión de la escuela.

En dicha tabla se aprecia la respuesta de la directora con respecto al grado de involucramiento de los organismos gubernamentales, padres de familia, profesionales externos y empresas en la inclusión de alumnos con discapacidad intelectual en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales.

Tabla 2. Perfil del contexto escolar integrador

Director	***Programa de Educación Especial / Derechos Humanos / SE***	***Padres de familia***	***Profesionales externos***	***Empresas o instituciones involucradas en la capacitación laboral en ambientes reales***
D1	Involucrado con frecuencia	Involucrado según se solicita	Involucrado según se solicita	Si

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados del cuestionario de inicio

En la sección tres del cuestionario de inicio se buscó conocer los saberes del director en el tema de las políticas públicas de la inclusión educativa. Las respuestas pre-establecidas que se ofrecieron a los directivos fueron: “conozco profundamente”, “conozco lo necesario para mi trabajo”, “conozco superficialmente”, “conozco muy poco”

y “no conozco”. A continuación se muestran en la Tabla 3 los resultados de esta pregunta:

Tabla 3. Conocimiento del director sobre políticas públicas relacionadas con la inclusión educativa

Director	***Fomento a la equidad***	***Logro de una sana convivencia escolar***	***Proceso de admisión***	***Planes y programas de estudio inclusivos***	***Formación de docentes y personal escolar para la inclusión educativa.***
D1	Conozco lo necesario para mi trabajo	Conozco profundamente	Conozco profundamente	Conozco profundamente	Conozco lo necesario para mi trabajo

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados del cuestionario de inicio.

En la última parte del cuestionario, se evalúa la aportación de diversos factores para el cumplimiento de sus funciones como director, tales como: preparación académica, experiencia y capacitación. Para esta sección se ofrecieron respuestas cerradas tales como: “aporte profundo”,” aporte significativo”, “aporte promedio”, “aporte mínimo” y “ningún aporte”. En todas las secciones la respuesta fue “aporte profundo” por parte del director.

Entrevista al Director Escolar

En la primera parte de la entrevista se pidió a la directora hacer una autoevaluación del cumplimiento de las funciones que se le han asignado por las políticas educativas de inclusión. Las respuestas fueron categorizadas del 5 al 1, donde el 5 corresponde a la respuesta de “siempre lo hago sin ayuda”, el 4 a “siempre hago

esto con un poco de ayuda", el 3 "a veces lo hago", el 2 a "no suelo hacer esto" y el 1 a "nunca hago esto". En la figura 2 se presentan los resultados de las respuestas recabadas durante la entrevista.

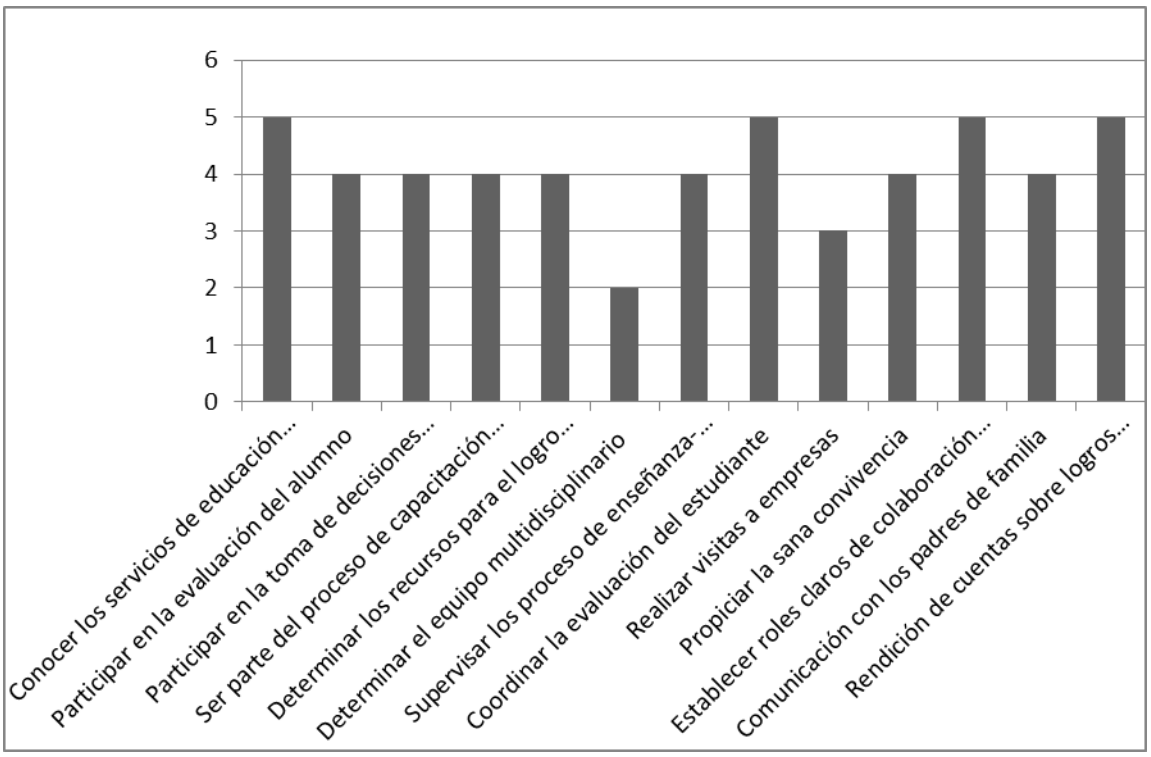


Figura 2. Resultado de las escalas utilizadas para evaluar el cumplimiento del director en la educación inclusiva. *Fuente: elaboración propia con datos recabados por las autoras.*

El director escolar hizo mención que la determinación del equipo de apoyo no la suele hacer ella, dado que la escuela es pública y la decisión sobre qué personal ocupa cada puesto le corresponde a la Secretaría de Educación Pública, su función es integrar al personal una vez que llegan adscritos al centro de trabajo al puesto correspondiente. También mencionó que ocasionalmente realiza las visitas de supervisión y seguimiento de los alumnos en el modelo de capacitación laboral, el resto de las ocasiones es el equipo de apoyo multidisciplinario quien realiza esta función.

En la segunda parte de la entrevista se hicieron preguntas abiertas sobre los temas antes descritos y sobre algunos puntos del cuestionario inicial que se aplicó antes de la entrevista. Al cuestionar sobre el cumplimiento de los deberes, específicamente sobre las acciones que desempeña en torno a la inclusión de alumnos con discapacidad intelectual en el modelo de capacitación en ambientes reales, la directora hace mención que junto al equipo de apoyo multidisciplinario, conocen las habilidades de los alumnos candidatos a participar en el modelo, realizan gestiones para la integración de los alumnos en empresas o instituciones capacitadores y realizan la asignación de maestros para apoyar el proceso de integración de estos alumnos.

Sobre el tema de conocimiento de políticas públicas señala a las que se difunden en el Programa de Educación Especial y sensibilizan a la comunidad en general sobre la importancia de brindar oportunidades de capacitación y contratación laboral.

Y que los organismos que apoyan la inclusión de alumnos en empresa o instituciones en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales, son el DIF, quienes realizan las evaluaciones de habilidades laborales de los alumnos, mismo que se integran al expediente de cada alumno, así como el Instituto Sinaloense de la Juventud (ISJU), que es un organismo público descentralizado que tiene como tarea fundamental fomentar la práctica de diversas actividades que propician la superación, física, intelectual, cultural profesional y económica de la juventud.

Por otro lado, en el apartado de la práctica inclusiva, se compartieron las medidas adoptadas por el director para la inclusión de alumnos con discapacidad intelectual en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales. Se le cuestionó sobre qué medidas institucionales se realizan para dicha práctica, a lo que respondió que previo a la inclusión al modelo laboral, se lleva a cabo un diagnóstico de las habilidades del estudiante y posteriormente el alumno debe cursar al menos seis meses (o hasta dos años, según sea el requerimiento) en capacitación conductual, en donde se le enseña al alumno comportamiento socio adaptativos adecuados para su desarrollo en capacitación en las empresas o instituciones asignadas. Una vez transcurrido ese tiempo, se evalúa por parte del equipo multidisciplinario si el alumno ha cumplido los requerimientos conductuales necesarios para su integración al área laboral.

Dentro de las medidas enseñadas por otros se menciona que se ha aprendido a reclutar nuevas empresas para la capacitación laboral y a gestionar la contratación de alumnos. También se ha promovido la sensibilización no solo en empresas sino en la comunidad en general, sobre la importancia de incluir personas con discapacidad en los ambientes laborales. Dentro de las medidas creadas e implementadas por ella en su gestión está la creación de portafolios activos, que incluyen toda la documentación que requiere el alumno con documentos oficiales, mismos que pueden servir como currículos para una futura contratación laboral, ya que ahí se especifican las habilidades y el desarrollo del alumno en capacitación laboral. También se han implementado el seguimiento y visitas del área de psicología para atender asuntos conductuales específicos de alumnos.

El ámbito de las políticas públicas es uno de los factores más importantes para el ejercicio de la dirección, ya que ella como autoridad no tiene poder de decisiones para cambiar el esquema organizacional de la escuela, ni decidir qué elementos son los mejores. Expresó que una buena parte del personal que labora en la institución y en el modelo de capacitación en ambientes reales, no tiene el perfil adecuado para el puesto, desconocen aspectos pedagógicos y también administrativos. También refiere, que a pesar de existir un reglamento que rige a los Centros de Atención Múltiple (CAM) en el modelo de capacitación laboral, no existe uno que oriente las actividades en ambientes reales, por lo que muchas acciones que se realizan en la institución son empíricas y se deciden dentro del Consejo Técnico de la Institución. Otro aspecto íntimamente ligado al anterior, es la poca capacitación que existe para el personal en general por parte de la SEP (2010, 2012) y especialmente aquélla destinada a la capacitación en ambientes reales.

Prácticas relacionadas a la inclusión

Además del cuestionario de inicio y la entrevista al director, se utilizó el instrumento de registro de notas en donde se plasmaron las prácticas del director en el proceso de inclusión de alumnos con discapacidad intelectual en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales.

Este registro de notas se hizo a través de una discusión verbal sobre cuatro situaciones específicas relacionadas a la identificación de alumnos con alguna necesidad educativa, el manejo de alguna situación disciplinaria, el apoyo a docentes y padres de familia y el manejo en situaciones administrativas ligadas al proceso de inclusión.

Se procedió a solicitar al director expresar su manejo en una situación dónde un maestro del área laboral, ha agotado todos los recursos y estrategias que conoce para lograr el avance de un alumno que aparentemente no puede realizar las tareas y actividades en tiempo y forma. El director ante esta situación reconoce que el maestro se dirige primeramente al equipo de apoyo multidisciplinario para solicitar su intervención en dicha situación. Si las propuestas establecidas en dichos casos continúan sin dar respuestas de éxito en el alumno, el equipo de apoyo notifica a la directora con el análisis correspondiente y el caso es abordado en Consejo Técnico Escolar, y se plantea con el colectivo docente las diferentes estrategias que pudieran seguirse con el alumno. Estas estrategias pueden ser: “proponer un cambio de empresa o institución capacitadora para el alumno” cuando por sus habilidades no haya podido integrarse a la capacitación laboral en la empresa en la que se encuentra adscrito y por ende el docente no ha podido lograr la integración total del alumno. Si el problema es conductual puede sugerirse que el estudiante se “reincorpore a la escuela y retome actividades encaminadas a mejorar sus conductas”. Si el caso requiere otro tipo de intervención se “solicita la presencia de los padres de familia del alumno para orientarlo sobre el caso” y las opciones que se consideran para atenderlo con el apoyo familiar.

En una segunda situación planteada por el investigador se solicita que el director exprese su manejo ante la canalización de un alumno a la dirección por recibir llamadas de atención constante, por no seguir las reglas, faltar al respeto y afectar el ambiente de en la empresa en capacitación.

El director menciona que el docente tiene indicaciones de que cuando se presentan este tipo de conductas en los alumnos “deberán registrarse en el expediente”; si sucede en una “primera ocasión se notificará al padre de familia que habrá consecuencias de este tipo de acciones”. Cuando un caso llega a la dirección es

porque “ya pasó por llamados de atención con el docente y con el equipo de apoyo “y es necesario que esté presente el padre de familia y establecer compromisos escritos de una promesa de cambio. Se le solicita al alumno que reconozca la falta que cometió y que ofrezca una disculpa si ha ofendido a alguien. También se les impone (a alumnos y padres) una consecuencia de tipo pedagógica como es apoyar a la escuela en la limpieza de áreas verdes. Esta medida es reciente en la escuela y está normada en un reglamento de Sana Convivencia Escolar. En este reglamento escolar oficial, se atienden específicamente casos como estos, tratando de no manejar el castigo ni las sanciones que vayan en detrimento de los derechos humanos de los individuos, más bien se propone el diálogo y que quien infrinja una norma asuma las consecuencias de sus actos a través de una consecuencia lógica en función de la gravedad de la falta.

Cuando el llamado de atención o la falta cometida sean sumamente graves, y requiera otro tipo de intervención, “se orienta a los padres de familia sobre lo que se debe de hacer y a que instituciones recurrir”, y en faltas gravísimas la dirección tiene la facultad de acudir a la autoridad correspondiente.

La tercera situación planteada al director fue relacionada al apoyo que reciben los maestros y los padres de familia. Se les pidió expresar su manejo ante una situación donde se recibe un alumno con un diagnóstico establecido de Síndrome de Asperger y tanto los padres como los maestros desconocen las estrategias de enseñanza para este tipo de alumnos, así como los alcances que se pueden obtener.

Dado que la escuela es un CAM, la normatividad exige que todos los alumnos que cumplan el perfil de ingreso sean recibidos y atendidos académicamente, independientemente de la discapacidad que padezca. En esta situación en particular, el director menciona que “se apoya principalmente en el equipo de apoyo multidisciplinario y que se participa al colectivo docente en los Consejos Técnicos Escolares, el ingreso de un alumno con una discapacidad diferente a las que se atienden en el centro. Se solicita que todo el colectivo busque información, especialmente el maestro al que se le asigne el alumno. Se solicita apoyo de los padres de familia y se requiere toda la información médica que el alumno posea a fin de integrar un expediente con la mayor documentación posible”. Ya que el alumno está integrado, el equipo de apoyo

multidisciplinario trabaja con el maestro sobre las adaptaciones curriculares que el alumno necesita para lograr su integración a la institución.

Por último, se solicita que el director mencione el manejo en una situación donde un alumno con Síndrome Down que solicita ser inscrito directamente en el área laboral, pero no cuentan con experiencia previa para este tipo de casos. El director comenta que para que un alumno se integre al área laboral deberá seguir un proceso en donde se trabaja "primeramente la parte socio conductual. Es necesario que al menos el alumno permanezca seis meses en la institución dentro de las diferentes actividades y talleres donde se va formando la parte socio adaptativa del alumno". Ningún alumno o padre de familia puede solicitar el ingreso directo al área independientemente de las habilidades que el alumno presente: "*Será el equipo multidisciplinario quienes decidan cuando es el momento adecuado para la integración al modelo de capacitación en ambientes reales y de los espacios que se encuentren disponibles en las empresas o instituciones capacitadoras*".

Entrevista a miembros de la comunidad escolar

Los entrevistados dieron respuestas a ejemplos de las medidas adoptadas por el director de la institución para apoyar la inclusión de alumnos con discapacidad intelectual en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales. Por último se cuestionó por las medidas que han sido beneficiosas para la inclusión de estos alumnos y de la comunidad escolar en general así como los aspectos que consideran que se pueden mejorar sobre este mismo tema.

Los aspectos evaluados por los entrevistados fueron:

1. Identificación de posibles candidatos
2. Orientación a padres y maestros
3. Participación en la evaluación del alumno
4. Participación en el proceso de adaptación curricular
5. Establecimiento del equipo multidisciplinario encargado
6. Supervisión de los procesos de enseñanza
7. Fomento de un ambiente sano de convivencia escolar

8. Establecimiento de roles definidos para cada participante
9. Comunicación periódica con padres de familia
10. Rendición de cuentas al finalizar el ciclo escolar

Las respuestas se categorizaron en prácticas dependientes e independientes para hacer una distinción entre los comentado por los entrevistados. En las prácticas dependientes se categorizaron las respuestas de los entrevistados con referencia a las acciones que realiza el director con ayuda de otros organismos, departamentos o personas. Las prácticas independientes se refieren a aquéllas que el director realiza por cuenta propia sin el apoyo de otros organismos. Por último se referenciaron los aspectos que los entrevistados consideran beneficiosas sobre el proceso de inclusión de alumnos con discapacidad intelectual en el modelo de capacitación laboral y su impacto en la comunidad escolar.

Prácticas dependientes

De acuerdo al personal que labora en la institución, los padres de familia que reciben el servicio y los empresarios que colaboran en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales, se observa que dentro de las prácticas que realiza el director se encuentran la identificación de posibles alumno, candidatos a la capacitación laboral en ambientes reales. Este tipo de evaluación se considera dependiente pues el director escolar realiza este proceso con apoyo del equipo multidisciplinario.

El proceso inicia en el área de psicología, quien realiza las evaluaciones diagnósticas de las habilidades y aptitudes socio conductuales del alumno, posteriormente junto a los docentes del área laboral identifican cuál de la empresa capacitadoras puede ser la mejor opción y es el director del centro quien autoriza si se realiza la integración o no. El **75%** de los entrevistados (PA1, PA2, PA3, PA4, PA5, M2, M3, M4, M5, M6, M7 Y PF2) reconoce este proceso como parte de las prácticas realizadas por el director con apoyo del equipo multidisciplinario. El **6%** de los entrevistados señaló que "*la directora poco se involucra en este proceso porque desconoce el modelo*" (M1) y el **19%** reconoce que desconoce cómo se lleva a cabo este proceso y quien participa en él, (PF1, E1 y E2).

Otra de las prácticas dependientes que realiza el director del centro escolar es la orientación a padres y maestros, con apoyo del equipo multidisciplinario en las diferentes áreas (psicología, trabajo social, lenguaje y apoyo pedagógico). El 44% de los entrevistados considera que el director se apoya en otros organismos para lograr dar una orientación apropiada a los padres y maestros. Junto al equipo de apoyo multidisciplinario canalizan sus necesidades en distintos organismos como el DIF, CREE, Departamento de Educación Especial de la SEP(2011) entre otros, según se requiera requieran (PA2, PA5, M1, M2, M3, M5, M6). 31% de los entrevistados respondieron que este proceso se lleva a cabo es a través de las Asambleas de Padres de Familia y reuniones de Consejo Técnico Escolar (PA3, M4, M7, PF1 y PF2). El 19% argumentó desconocer que se está llevando a cabo en este sentido (PA4, E1, E2) y el 6% respondió que "el equipo de apoyo multidisciplinario realiza esta labor "(PA1).

En cuanto a la evaluación del alumno para determinar qué servicios se le ofrecen, el 50% que una de las medidas adoptadas por el director de la institución en este aspecto es la elaboración de la entrevista inicial, en donde se recaban los datos más importantes del alumno (PA2, PA4, PA5, M1, M2, M3. M6, M7). El 19% de los entrevistados (PA1, M4 y M5) reconocen que la evaluación del alumno en la modalidad de capacitación laboral es a través del equipo de apoyo multidisciplinario, 6% (PA3) menciona la flexibilidad que muestra el director para brindar a los alumnos las ubicaciones más cercanas a su domicilio y las mejores condiciones para su capacitación. Los padres de familia y empresarios entrevistados (25%) manifiestan no conocer que tanto se involucra el director escolar en el la determinación de los servicios que se ofrecen a los alumnos.

Por otro lado, se solicitó a los participantes de la entrevista mencionar qué papel tiene el director escolar en la toma de decisiones sobre de las ubicaciones de los estudiantes y los servicios educativos y de apoyo que se ofrecen en la modalidad de capacitación laboral en ambientes reales. El 69% considera tiene un papel importante, pero que esta actividad la realiza con el apoyo del equipo multidisciplinarios (PA2, PA3, PA4, PA5, M3, M4, M5, M6, M7, PF1 y PF2). El 19% menciona que el director tiene poca participación en el proceso de ubicación de los alumnos con discapacidad

intelectual en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales (PA1, M1, M2). El **13%** de los entrevistados afirman desconocer quien toma este tipo de decisiones (E1 y E2).

Dentro de estas decisiones dependientes, está el proceso de adaptación curricular necesaria para vincular las actividades escolares académicas con el contexto de capacitación laboral en ambientes reales. El 81**%** de los entrevistados (PA1, PA2, PA4, PA5, M1, M2, M3, M4, M5, M6, M7, PF1 y PF2) coinciden en que ésta actividad la realiza a través del trabajo colegiado del equipo de apoyo multidisciplinario. El 6% mencionó que las adaptaciones se realizan dentro de los Consejos Técnico Escolares (PA3) y los empresarios que representan el 13% de los entrevistados argumentan desconocer este aspecto (E1 y E2).

Una función que se considera fundamental en la labor de un director es la supervisión. En el caso de esta investigación se consideró a esta práctica como una actividad dependiente, ya que el 69% de los entrevistados la ve directamente ligada a sus funciones. De acuerdo con este grupo se menciona que esta labor la realiza con el apoyo del equipo multidisciplinario a través de la revisión de expedientes de alumno, el registro de planeación de los maestros y el contacto personal con el personal docente (PA1, PA2, PA3, PA4, PA5, M1, M2, M4, MA5, MA6, M7). El 6% de los entrevistados mencionaron que la directora no está al tanto de este proceso porque da prioridad a trámites administrativos por encima de la supervisión (M3).

El 25% de los entrevistados, representados por los padres de familia y empresarios, identifican al equipo de apoyo multidisciplinario como los encargados de realizar la labor de supervisión de las actividades de los maestros y los avances de los alumnos. Los padres de familia coinciden que la supervisión se lleva a cabo en las revisiones de los expedientes de alumnos, aunque aseguran que quien informa sobre los avances de sus hijos son los maestros.

Otro tipo de acciones a realizar por parte del director son las visitas a empresas para acompañar el proceso de enseñanza aprendizaje. En este proceso se puede observar los avances de los alumnos y tomar decisiones al respecto. Cabe mencionar,

que en el caso del CAM #24 los alumnos en el modelo de capacitación laboral se encuentran en empresas o instituciones fuera del plantel. En esta pregunta el 100% de entrevistados mencionan que la directora “nunca” realiza esta actividad, principalmente porque su presencia es requerida en la institución para atender otros asunto relevantes para la escuela. Se señala que se apoya en el equipo multidisciplinario para realizar las visitas. Los maestros y el personal de apoyo entrevistados coinciden en la importancia de que la directora realice esta actividad, para que pueda conocer más sobre la realidad de la capacitación laboral en ambientes reales. Los padres de familia y empresarios por su parte, coinciden en que con la labor del maestro y el equipo de apoyo se puede brindar información al director sobre lo que se realiza en la capacitación laboral.

Aún y cuando la definición del equipo multidisciplinario es una actividad considerada por el 100% de los entrevistados como una variable que depende totalmente de la directora Para efectos de esta investigación se define como dependiente, porque la asignación de todo el personal a su cargo, no es una decisión que recae en ella sino en el departamento de Recursos Humanos de la Secretaría de la SEP (2011) en el Estado de Sinaloa, quien asigna al personal y da el nombramiento al puesto que cada individuo tendrá en el centro de trabajo.

Como último punto, la comunicación con padres es una práctica que realiza el director del centro, apoyándose en el equipo multidisciplinario para generar un enlace efectivo con los padres de familia sobre los avances de sus hijos y actividades escolares. El 63**%** de los entrevistados mencionaron que esta comunicación se hace a través del responsable de cada grupo y del equipo de apoyo (PA1, M1, M3, M4, M6, M7, PF1, PF2, E1 y E2). El **31 %** (PA3, PA4, PA5, M2, M5) menciona que esta comunicación se efectúa cuando hay reuniones de padres de familia y solamente el **6%** hace referencia que la comunicación se da cuando el padre de familia acude a la institución a “realizar un trámite administrativo” (PA2). Los padres de familia entrevistados hacen referencia que la comunicación sobre el progreso académico se hace a través de la boleta de calificaciones que entregan los docentes.

Prácticas Independientes

Otro aspecto considerado como una práctica independiente es la asignación de los recursos que se requieren para el logro de los aprendizajes esperados para los alumnos. El 100% de los entrevistados considera que esta tarea le compete al director, recayendo en sus funciones la determinación de la organización del personal humano, a pesar de que la contratación no depende directamente de ella y algunas actividades como rifas y kermeses para colectar recursos económicos que apoyen las actividades académicas, dado que la institución pertenece al sector público y es una de las pocas fuentes de ingresos a las que puede recurrir. También se reconoce por los entrevistados las gestiones que realiza para apoyar a alumnos de bajos recursos con becas que se tramitan desde la escuela con instituciones públicas y sociales como el H. Ayuntamiento de Culiacán y Cáritas Diocesana de Culiacán.

Por otro lado, el establecimiento de roles claros de colaboración, se considera una tarea que permite organizar el trabajo de manera efectiva, y aun cuando la asignación de puesto depende de la SEP, dar a conocer en el colectivo escolar que actividades y roles deberán cumplirse. Los maestros y equipo de apoyo entrevistados coinciden que los roles de trabajo están bien definidos, cada miembro del colectivo escolar sus actividades y funciones. Los padres de familia y empresarios entrevistados mencionaron que es posible identificar la función y responsabilidad de las personas que forman parte de la institución por las tareas que realizan.

Una actividad relevante en los últimos ciclos escolares y especialmente en el ciclo escolar 2015-2016 en México es la promoción de la sana convivencia. El 75% de los maestros y personal de apoyo coincidieron que la directora está definiendo acciones como el “Acuerdo de Convivencia Escolar del CAM #24”, las reuniones de padres y alumnos, las salidas de experiencia para alumnos y los talleres para padres para propiciar un ambiente de sana convivencia en la institución (PA1, PA2, PA3, PA4, M2, M3, M6, M7, PF1, PF2, E1, E2). Sin embargo el 25% de los entrevistados manifestaron que no hay concordancia entre lo que se dice y lo que se hace en el aspecto de la sana convivencia ya que se menciona que el director no ha puesto el ejemplo para promover la convivencia armonios en el equipo de trabajo y en algunas

ocasiones es quien provoca la discordia y que aún le faltan muchas acciones que realizar en este aspecto (PA5, M1, M4, M5).

Como punto final, se considera a la rendición de cuenta una acción independiente, que compete exclusivamente al director. El 100% de los entrevistados coincidieron que esta medida corresponde a la dirección escolar y que son diferentes a instancias a quienes debe rendir cuentas, entre ellas los Consejos Técnicos Escolares, SEP(2014) y las Asambleas de Padres de Familia y Alumnos. .

Prácticas para la inclusión

Se les cuestionó a los entrevistados sobre qué prácticas establecidas por el director que han sido benéficas para la inclusión de alumnos con discapacidad intelectual en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales. Estas preguntas fueron abiertas y mostraron desde diferentes perspectivas lo que se considera como buenas prácticas de la dirección escolar en el proceso de inclusión de los alumnos en el modelo mencionado. Dado que las preguntas fueron abiertas, se recibieron en algunos casos más de una respuesta a las mismas.

En primer lugar se cuestionó sobre qué prácticas se consideraban beneficiosas para la inclusión de los alumnos con discapacidad intelectual en el modelo laboral. El 100% del personal de apoyo multidisciplinario coincidió que la gestión para nuevos convenios empresariales ha sido una de las estrategias más exitosas desarrolladas por la dirección. Los maestros mencionaron que otra estrategia beneficiosa es que el alumno se ha puesto como principal objetivo del trabajo colectivo. Por otra parte, los padres de familia y los empresarios aprecian que a partir de la gestión del director del centro los alumnos reciben más apoyo del equipo multidisciplinario, quienes interactúan directamente en las empresas para apoyar al maestro. Algunos entrevistaron dieron más respuestas a esta pregunta, destacando la flexibilidad y apertura para recibir a todos los alumnos independientemente de su discapacidad y la creación de proyectos productivos.

Se cuestionó a los entrevistados sobre si consideraban que en términos generales las prácticas desarrolladas por la dirección en la inclusión de alumnos con

discapacidad intelectual han sido beneficiosas para toda la comunidad escolar. El 88% de los entrevistados consideraron que lo hecho por el director para promover la inclusión en el modelo de capacitación laboral ha sido beneficioso para la comunidad escolar ya que a través de este modelo se genera una conciencia para la inclusión laboral de las empresas y desarrollo personal y laboral en los alumnos con discapacidad intelectual, así como crecimiento y madure en los jóvenes. El 12% restante mencionó que el modelo cuenta con pocos alumnos y pocas empresas capacitadoras.

Conclusiones

La UNESCO reconoce que una educación inclusiva de calidad derecho de todos los alumnos independientemente del grupo vulnerable que pertenezca. Una educación integradora deberá satisfacer las necesidades básicas de aprendizaje de los estudiantes y brindará la posibilidad de enriquecer y desarrollar el potencial de cada personal.

A través de la historia, los modelos educativos se han venido adaptado para brindar oportunidades a todas aquellos que se les ha visto diferentes y en la actualidad el concepto de inclusión se ha adoptado en las aulas regulares para atender a la diversidad de alumnos que demandan educación.

Cada centro de trabajo deberá ser capaz de brindar las oportunidades que sus alumnos verdaderamente requieran y hacer las adaptaciones curriculares correspondientes. En el CAM #24, se pudo detectar la necesidad de un mayor impulso a este modelo con la gestión de nuevas empresas en el modelo de capacitación. También se detectó la necesidad de promover la capacitación en los empleados para mejorar el proceso dentro del modelo de capacitación laboral y el mejoramiento del ambiente y la convivencia entre los integrantes de la comunidad escolar.

Durante la investigación realizada y el trabajo de campo fue posible encontrar información suficiente, obtenida del director escolar, maestros, equipo de apoyo multidisciplinario, padres de familia y empresarios entrevistados, para alcanzar el objetivo general y los cuatro objetivos específicos planteados. Se respondió a la

pregunta de investigación con la identificación de las siguientes prácticas inclusivas que lleva a cabo el director del CAM #24:

- Incluir en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales de trabajo a todo alumno que cumplan con el trabajo previo conductual y tenga las habilidades suficientes, independientemente de su discapacidad.
- Trabajo coordinado con el equipo multidisciplinario para supervisar y brindar apoyos a los alumnos en capacitación de acuerdo a sus necesidades específicas de atención.
- Gestionar la inclusión de nuevas empresas o instituciones a la capacitación laboral en ambientes reales.
- Acercamiento continuo con instituciones relacionadas con la educación especial que brindan apoyos a los alumnos y a la institución cuando se requiere.
- Adaptación de programas para atender las necesidades de los alumnos y mantener la vinculación entre la capacitación laboral en ambientes reales y la institución.
- Mantener expedientes activos de los alumnos y planear de actividades del maestro.

Limitaciones del estudio

Las limitaciones para este estudio fueron el poco tiempo disponible por parte del director de la institución y de los empresarios; la resistencia por parte de otros actores como maestros, equipo de apoyo y padres de familia para consultar y observar algunos aspectos relevantes de la investigación.

El investigador recibió la aprobación de la institución para realizar esta investigación, sin embargo recabar toda la información fue una tarea complicada, debido a que el director y los empresarios entrevistados tuvieron que atender sus obligaciones constantemente y en el caso del director, no siempre fue posible participar como observador de las mismas.

Otro aspecto que limitó el alcance de este estudio es el aspecto espacial al restringir los resultados a lo observado en una sola institución de educación pública, logrando una visión limitado de lo que se realiza en otros espacios similares.

Investigaciones futuras

Pueden estudiarse los procedimientos para gestionar mayor apoyo con empresarios para la incorporación de empresas e instituciones en el área laboral, resaltando las ventajas sociales y económicas que representa la inclusión de personas con discapacidad.

Diseñar un modelo de capacitación docente donde éstos se preparen para impulsar la capacitación de los alumnos en el modelo y concientizándose también en la necesidad de ser gestores para la capacitación y la contratación de los alumnos con discapacidad intelectual en el mercado laboral.

Desarrollar un nuevo modelo de capacitación para personas con discapacidad intelectual que garantice su vinculación con la vida laboral desde la perspectiva del trabajo directo en las empresas, lo que les permitirá a los alumnos adquirir habilidades y destrezas, que como señala la UNESCO, brinde oportunidades de desarrollo y crecimiento personal y laboral.

En resumen, este modelo de capacitación laboral en ambientes reales, es ambicioso, porque aún y cuando no es una oferta real de empleo, sí tiene como fin que el alumno pueda acceder al mismo desarrollando sus habilidades a través de la capacitación. Para que este objetivo se cumpla la función del líder es de gran relevancia ya que debe de propiciar los ambientes de participación entre los miembros de la comunidad escolar, guiando las acciones que permitan el cumplimiento de dicho objetivo.

El resultado de promover estas acciones inclusivas será entonces la creación de una conciencia de equidad y respeto por la diversidad y la generación de oportunidades para los alumnos con discapacidad de la institución.

Por tanto, las prácticas coordinadas y supervisadas por el director logran hacer del CAM#24, un espacio único y diferente, donde sus miembros buscan un fin común, el bienestar y desarrollo de los alumnos que participan en el modelo de capacitación laboral en ambientes reales.

Referencias

Álvarez, A., Figueiredo, I., Egido, I., (2001). Organización y Gestión de los centros educativos en Iberoamérica. España. Organización de Estados Americanos.

CONAFE. (2010). Discapacidad intelectual, Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica. México, D.F.: SEP

Declaración de Salamanca (2006). Conferencia mundial sobre necesidades educativas especiales: acceso y calidad. España.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.

Hué, C., Esteban, J.L., Bardisa. T., (2012) El liderazgo educativo: proyectos de éxito escolar. España: Ministerio de Educación de España,

ONU (1994). Normas uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Estados Unidos.

Sampaio, A., Bortolini, R., Wolf, F., Muñoz, Y., (2014). Prácticas pedagógicas en educación especial: hacia una escuela inclusiva. España. Servicios de publicaciones Universidad de Alcalá.

SEGOB (2013). Decreto emitido en el Diario Oficial de la Federación por el que se reforma, adiciona y derogan disposiciones sobre la Ley General de Educación. México

Secretaría de Educación Pública SEP. (2010) Centro de Atención Múltiple Laboral. Atención Educativa para adolescentes y jóvenes con discapacidad. Documento de Trabajo. México, D.F.: SEP

SEP (2011) Acuerdo Número 592 por el que se establece la Articulación de la Educación Básica. México, D.F.: SEP

SEP (2012). Glosario Educación Especial. Educación Especial Integración Educativa. Mexico, D.F.: SEP

SEP (2014). Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Escuelas de Tiempo Completo. México, D.F.: SEP.

UNESCO (1990). Declaración mundial sobre educación para todos y Marco de acción para satisfacer las necesidades básicas de aprendizaje. Tailandia.

UNESCO. (1994). Declaración de Salamanca. Conferencia mundial sobre necesidades educativas especiales: acceso y calidad. España.

La calidad de vida laboral en organizaciones educativas

María Concepción Ramírez Barón

Anais Gil Almeida

Mónica Fernanda Aranibar

Resumen

En su complejidad, la calidad de vida laboral intenta abarcar muchos aspectos relacionados con el trabajador y la organización a la que pertenece. En el presente trabajo se abordan los temas que permitirán identificar sobre las condiciones de trabajo en Organizaciones del sector educativo, básicamente en secundarias de Ensenada, Baja California. Para efectos de esta investigación se planteó el objetivo de identificar ocho aspectos teóricos de calidad de vida laboral para poder entender el ambiente, la percepción y el concepto que los docentes de nivel secundaria tienen de: condiciones de trabajo, demandas del trabajo, tendencias del trabajo, estrés, motivación, síndrome burnout, engagement, valores.

Concluyendo que es necesario que las organizaciones se preocupen por crear las condiciones óptimas de trabajo que permita generar el bienestar laboral de las personas que laboran en las mismas.

Palabras clave: calidad de vida laboral, organizaciones, sector educativo secundaria.

Introducción

Antecedentes

La calidad de vida laboral ha tomado gran relevancia en el mundo laboral, de allí que oorganismos internacionales como la OMS y la Organización Internacional del

Trabajo que se han encargado de revisar el tema, conceptualizarlo y de cierta manera crear reglamentos y estatutos que sus países miembros deberán aplicar.

En esta ponencia partiendo de una revisión de la literatura sobre la calidad de vida laboral, se desarrollaran las variables para poder entender el ambiente, la percepción y el concepto que los docentes de nivel secundaria tienen del tema: condiciones de trabajo, demandas del trabajo, tendencias del trabajo, estrés, motivación, síndrome burnout, engagement, valores. Se establecerá una metodología de carácter mixto, se diseñaran los instrumentos de aplicación y se analizaran los datos para finalmente llegar a las conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados. Hay que considerar que la CVL es un tema ya investigado por muchos académicos e instituciones, pero su amplio espectro de variables permite retomar el tema y darle un nuevo sentido a cada investigación, agregando más variables y tratando de obtener resultados más completos y específicos en cada investigación.

Justificación de la investigación

La presente investigación va dirigida a instituciones educativas de diferentes niveles, directivos y docentes de instituciones públicas o privadas, así como a instituciones de gobierno relacionadas con la educación.

Es importante realizar el estudio para mostrar la situación laboral en la que los docentes se desarrollan actualmente, conocer sus necesidades en forma completa, es decir, no solo importa el ambiente laboral donde realice su trabajo, o la carga de actividades que tenga, también es importante considerar sus necesidades personales y tratar de mejorar su ambiente de trabajo.

La calidad de vida laboral en el área educativa en nivel secundaria es un tema poco estudiado, se han encontrado investigaciones sobre CVL en médicos, enfermeras y docentes de nivel medio superior y superior.

En las escuelas secundarias, los estudiantes, adolescentes todos, requieren más apoyo, comprensión y asesoría de padres y maestros porque enfrentan diversas situaciones a su paso por este nivel, hay cambios físicos, psicológicos, de organización familiar y escolar, así como diversos aspectos de presión social en el paso del niño a adulto. SEB (2013).

Así como los padres, los maestros deben brindar apoyo a los jóvenes para que puedan resolver sus problemas y necesidades y de la misma manera en la que se brinda este apoyo, las instituciones deben tratar de dignificar la profesión y reconocer las dificultades por las que los docentes atraviesan en este proceso. No solo considerar lo que implica la profesión, los riesgos que presenta, las presiones y el estrés, sino también un reconocimiento a la contribución que tienen en el desarrollo de los adolescentes, Verdugo, Guzmán, Moy, Meda y González (2008).

Para mostrar el impacto que la investigación podría tener se obtuvieron datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) al año 2011, señala que se tiene en total a nivel nacional 36,250 escuelas secundarias, de las cuales 595 corresponden al Estado de Baja California y de estas 595 instituciones, 131 se encuentran en el municipio de Ensenada.

Para el ciclo escolar 2014-2015 en Baja California se contaba con 199,307 alumnos a nivel secundaria que fueron atendidos por 13,605 docentes. En la ciudad de Ensenada se registraron 30,533 alumnos y 2,032 docentes de acuerdo con información proporcionada por el Sistema Educativo Estatal. SEE (2015)

También es importante mostrar datos que arrojaron algunas investigaciones hechas sobre el tema para generar una idea más clara de la importancia del tema y las implicaciones que tiene en las personas. Por ejemplo, Blanch (2014) realizó un estudio en Brasil, México, Chile, Colombia y España. Se aplicó un cuestionario

a 741 enfermeras, 331 médicos y 722 profesores de instituciones públicas y privadas.

El estudio señala que las personas que se dedican a estas profesiones viven con sentimientos de frustración, con cansancio, impotencia y ansiedad al realizar su trabajo. El 40% de la muestra señaló que tiene la sensación de no estar haciendo bien su trabajo.

Dentro de los resultados también se señala el hecho de que la mayoría de las personas dan por hecho los factores de riesgo que el trabajo tiene, lo ven como algo muy natural, algo que no se pude cambiar y que se debe aceptar.

Otro estudio a nivel internacional arrojó información importante que permite identificar los riegos psicosociales y cómo estos se relacionan con la CVL. Se aplicó un instrumento a 221 trabajadores de diversas instituciones médicas, educativas y administrativas. El 81.4% señaló que su CVL era buena, 17.6% regular y el 0.9% mala. El personal de nivel administrativo mostró un nivel más alto de CVL y los docentes y médicos un nivel inferior, Garrido, Uribe y Blanch (2011).

También es relevante señalar el estudio hecho por Cañón y Galeana (2011), a 89 trabajadores de servicios médicos para determinar los factores laborales psicosociales y la calidad de vida laboral; de acuerdo a los datos obtenidos, 72% presentaba agotamiento emocional, 58% señala realización personal, el 11% presentó burnout y el 31.5% algún grado de burnout . El 62% manifestó gran carga de trabajo.

Cómo éstas existen otras investigaciones que muestran datos relevantes del nivel de calidad de vida laboral en el que viven diversas profesiones actualmente. Es importante que en México se realicen este tipo de investigaciones y se tomen en cuenta sus resultados para tomar acción y mejorar las condiciones en las que los trabajadores, de cualquier profesión, para su mejor desempeño y mejorar su salud y la de las personas que tiene alrededor.

Alcance de la investigación

La presente investigación se abordará desde una postura descriptiva-exploratoria. Se describirán situaciones y se recogerá información sobre las variables independientes y se mostraran sus dimensiones y el contexto del problema a estudiar, Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Será exploratorio ya que permitirá familiarizarse con el tema de estudio y revisar información nueva al respecto, puesto que dentro de la literatura revisada a la fecha se han encontrado investigaciones con una o dos de las variables que se revisan en esta investigación.

Se pretenden reconocer los componentes principales del significado del trabajo tradicional y del espíritu profesional del trabajo emocional que realizan los docentes de nivel secundario e identificar las dimensiones e indicadores concernientes a la profesión docente su bienestar y el riesgo psicosocial-laboral.

Planteamiento del problema

El problema de estudio de esta investigación se enfoca en la CVL del trabajador docente y las implicaciones que sus condiciones de trabajo tienen en diversos aspectos de su vida. El hecho de que estos trabajadores convivan con grupos regularmente grandes de adolescentes puede provocar ciertos niveles de estrés e insatisfacción laboral, desmotivación o presentar alguna disminución en el compromiso que tienen hacia su profesión.

Es importante señalar que actualmente la profesión docente vive, de cierta manera, una frecuente presión debido a las transformaciones sociales y a las nuevas exigencias que se plantean en la formación de las nuevas generaciones. El profesor se siente abrumado y en ocasiones desorientado por los cambios en las estructuras organizacionales y educativas y consideran que cada año es más difícil enseñar, Marchesi y Diaz (sf).

Sumado a esto, México ha hecho diversas reformas a las leyes educativas y laborales que permiten la modificación y mejora de los sistemas de evaluación docente y en los programas de trabajo, jornadas laborales, sueldos y condiciones de trabajo que deben enfrentar los docentes.

Es por ello, que surge la interrogante si las condiciones de trabajo, particularmente en las escuelas secundarias de la ciudad de Ensenada, Baja California son suficientes para propiciar la calidad de vida laboral que permita el buen desempeño de los docentes de este nivel.

Preguntas de investigación

¿Cómo influyen las condiciones, organización, las demandas y las tendencias del trabajo en la vida laboral de los docentes de las escuelas secundarias?

¿Qué impacto tienen los valores, la motivación, el estrés, el síndrome burnout y el engagement en la calidad de vida laboral de los docentes de las escuelas secundarias?

Objetivo general

Identificar los componentes de la calidad de vida laboral en lo referente a las condiciones de trabajo, demandas del trabajo, valores, tendencias en el mundo del trabajo, motivación, estrés, síndrome burnout y engagement de los docentes de nivel secundaria de la ciudad de Ensenada, Baja California.

Objetivos Específicos

Identificar las condiciones, demandas, tendencias y organización del trabajo y cómo influyen en la calidad de vida laboral de los docentes.

Describir el impacto que el estrés, la motivación, los valores, el síndrome burnout y el engagement tienen en la calidad de vida laboral de los docentes.

Marco Teórico

Calidad de vida laboral

Los estudios sobre calidad de vida laboral, no es nuevo, ya que ha crecido el intento de mejorar la calidad de vida laboral (CVL) por parte de diversas organizaciones, científicos, empresarios y diversos actores del mundo laboral.

En años recientes, el concepto de calidad de vida laboral ha tratado de ser definido por diversos autores abarcando diferentes aspectos y dándole diversos enfoques, unos más orientados al trabajo y otro más orientados a la psicología del trabajador, sin embargo, no hay un concepto especifico que se haya establecido definido la calidad de vida laboral en su totalidad, a continuación se darán a conocer algunas definiciones que pueden ser útiles para entender el concepto.

En primer lugar se puede decir que puede tener distintos significados: “Para la organización empleadora, calidad de vida en el trabajo puede ser vista como consecuencia de la motivación en el trabajo como como parte concerniente a la productividad organizacional. Desde el punto de vista social, este concepto puede ser considerado como la calidad del medio ambiente laboral y relacionado con la salud e higiene en el trabajo” (Lares, 1998, p. 6). De este modo, el significador dependerá del enfoque con el que se estudie.

Ya de manera específica CVL se puede referir “al carácter positivo o negativo del entorno laboral. Su finalidad básica es crear un ambiente excelente para los empleados que contribuya a la salud económica de la organización” (Guízar, 2013, p. 212). Y puede ser entendida como, “el grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del trabajo y en el ambiente laboral y que viene dado por un tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo,

compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y el nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo" (Quezada, et al, SF). En este tenor la CVL puede ser definida como "condiciones que reflejan el estado de bienestar de los empleados, el grado en que el trabajo es satisfactorio y el grado en que las ansiedades y el estrés afectan la situación laboral" (Hernández y Rodríguez, 2011, p. 431). De tal modo, que calidad de vida laboral es "un indicador de las experiencias humanas en el lugar de trabajo y el grado de satisfacción de las personas que lo desempeñan" (Argüelles, et al, 2015, p. 4).

Como se puede apreciar la CVL es un concepto compuesto que, sin duda alguna, las personas experimentan cuando desean o no estar en una organización, cuando el ánimo por realizar sus tareas es positivo o negativo y sobre todo cuando las personas encuentran a su trabajo como una de las partes importantes de su vida, en ocasiones mucho más que otras. De allí que la calidad de vida laboral debe tener un balance entre la vida familiar, personal y el trabajo; la relación entre éstos factores deberá ser positiva para poder mantener el equilibrio y sin duda las organizaciones deben preocuparse por estos aspectos (Guízar, 2013). Por otra parte, las organizaciones necesitan de personas motivadas que puedan participar activamente en las actividades que realizan, que se de reconocimiento a sus aportaciones y que la calidad de vida laboral que tengan sea el reflejo de lo que las personas aportan a la organización, la calidad de vida laboral puede ser un indicador de satisfacción laboral y un reflejo de lo que las personas aportan a las organizaciones (Argüelles, et al, 2015).

En suma, se puede decir que la calidad de vida laboral hace referencia a esas condiciones que las organizaciones ofrecen y mantienen para garantizar un buen desempeño de sus empleados, la satisfacción cada uno de ellos obtiene realizando su labor y el grado en que sus actividades y condiciones de trabajo permiten su autorrealización y la consecución de las metas que la organización tiene establecidas.

El estudio del concepto de calidad de vida laboral también debe plantearse desde la perspectiva del trabajador (Gutiérrez, 2005). Si bien podemos entender, conforme a lo ya planteado, que la calidad de vida laboral es proporcionada y propiciada por la organización ya que es un concepto que trata de asegurar la satisfacción y el bienestar de los empleados, también es importante considerar la implicación que el empleado o colaborador tiene en el tema.

De acuerdo a Gutiérrez (2005), hay cuatro puntos importantes a considerar en los empleados. En primer lugar se encuentra el compromiso, esto es, la forma en que las personas se integran a la organización y la forma en que se identifican con ella y sus objetivos. El segundo factor es la competencia, que se puede definir para efectos de este tema como la capacidad de responder al cambio y la disposición de crear mejores condiciones de trabajo. El tercer punto son los costos, la optimización de los recursos con los que cuentan será importante para permitir el buen desarrollo del trabajo y el cuarto, la congruencia, que se refiere a la coincidencia que tienen los objetivos de la organización con los de los colaboradores. Es importante recordar que las organizaciones son un binomio compuesto por la estructura con la que se crean y por las personas que laboran en ella y todo lo que haga una repercute a la otra.

En su complejidad, la calidad de vida laboral intenta abarcar muchos aspectos relacionados con el trabajador y la organización a la que pertenece. Para efectos de esta ponencia se tratarán nueve aspectos de calidad de vida laboral para poder entender el ambiente, la percepción y el concepto que los docentes de nivel secundaria tienen del tema: condiciones de trabajo, demandas del trabajo, tendencias del trabajo, estrés, motivación, síndrome burnout, engagement, valores y organización del trabajo.

Variables de calidad de vida laboral:

Condiciones de trabajo

Uno de los indicadores usualmente revisados al estudiar la calidad de vida laboral en cualquier área u organización son las condiciones de trabajo. Las personas adultas pasan la mayor parte de su día y de sus vidas desarrollando exclusivamente un trabajo en las organizaciones y la realización de éstas actividades se ve fuertemente afectada por las condiciones en que se realizan (Cortés, 2015).

Las condiciones de trabajo pueden estar definidas por diversos factores y dependerá de la organización el nivel positivo o negativo que este tema tenga en ellas. Las condiciones de trabajo según la Organización Internacional del Trabajo, OIT, son identificadas como el conjunto de factores que influyen tanto positiva o negativamente sobre el bienestar de los trabajadores, tanto físico como mental (OIT, 2015).

Para entender mejor el concepto, se presentan diversas definiciones, ya que el concepto es muy amplio y es complicado delimitarlo en una sola área. Las condiciones de trabajo puede ser un tema complejo ya que los factores que influyen en ella varían dependiendo del autor de que se trate, la época en la historia en la que el concepto haya sido desarrollado y las leyes y reglamentos vigentes.

Las condiciones de trabajo son “conjunto de circunstancias y características materiales, ecológicas, económicas, políticas, organizacionales, entro otras, a través de las cuales se efectúan relaciones laborales” (Martínez, et al, 2013, p. 543).

En México, una de las instituciones gubernamentales encargada de procurar las buenas condiciones de trabajo en las organizaciones es la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, STPS, esta dependencia define las condiciones de trabajo como “Conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador” (STPS, 2015).

Organización del trabajo

Otras de las variables importantes es la organización del trabajo. Pero que significa organizar, para Álvarez (2009), organizar es hacer el diseño de una estructura que permita el buen funcionamiento de una organización. Cada empresa u organización es compleja, diseñada para prestar un servicio o desarrollar un bien, mediante el esfuerzo de sus trabajadores, (Tannenbaum, 2013), y tienen diferentes tamaños, tecnología, cultura y administración. Para que esto funcione se reparte el trabajo entre los integrantes de este grupo de trabajo de manera que haya cierta especialización, jerarquía y medios necesarios y suficientes.

Por lo que se refiere de manera específica a la organización del trabajo, (Infante y González, 2012, p. 1) afirman que es “el proceso que integra a los recursos humanos con la tecnología, los medios de trabajo y los materiales en el proceso del trabajo mediante la aplicación de métodos y procedimientos” (Infante y González, 2012, p. 1). Mientras que Álvarez, (2009) describe a la organización del trabajo como un conjunto de principios dirigidos a repartir el trabajo que realizar un grupo de personas que tienen ciertas tareas asignadas y que deben de cumplirlas en un lugar y tiempo establecido.

De este modo, el concepto de organización del trabajo trata de integrar a las personas con el trabajo y los requisitos para desarrollarlo, los autores lo definen como un proceso que será el encargado de permitir desarrollar un trabajo con salud y seguridad y de ésta manera garantizar la calidad del bien o servicio que se desarrolla.

La organización del trabajo puede incluir los horarios de trabajo, las jornadas laborales, flexibilidad del trabajo, y las demandas físicas y psicológicas del trabajo, Acury, et al, (2014). Además es la base que sostiene el incremento de la productividad en las organizaciones (Infante y González, 2012).

Demandas del trabajo

Las demandas del trabajo hacen referencia a diversos aspectos que involucra la actividad que la persona está desarrollando y su composición dependerá del tipo de trabajo que se realice.

Todo ambiente de trabajo está caracterizado principalmente por dos factores uno los recursos de trabajo, que son aquellos aspectos que sirven para alcanzar las metas establecidas y las demandas de trabajo que son aquellas actividades que requieren cierto esfuerzo por parte de la persona (Brauchli, Schaufeli, Jenny, Fulleman y Bauer, 2013).

Según Li, Mao, Zhong, Chen y Xie, (2014) las demandas de trabajo son aquellos aspectos del trabajo relacionados con áreas físicas, sociales, psicosociales o cognitivas que requieren cierto esfuerzo de la persona ya sea físico o mental y pueden incluir roles, manejo de conflictos, trabajo bajo presión o cierto tipo de demanda emocional por parte del trabajo. De este modo, en las demandas del trabajo se pueden considerar varios aspectos: "psicológicos, sociales y organizacionales del trabajo, como presión del trabajo, sobrecarga de trabajo y condiciones ambientales que requieren cierto esfuerzo cognitivo y emocional" (Abiodum, Osibanjo, Adeniji, Iyere, 2014, p 258).

También se pude definir como "un conjunto de estresores psicológicos en el lugar de trabajo como ritmo rápido de trabajo, trabajo difícil, carga de trabajo pesada, falta de tiempo y conflictos" (Karasek y Theorell,1990, citado en Chen, Brown, Bowers y Chang, 2015, p. 2).

Los autores ya mencionados coinciden en que las demandas del trabajo son aspectos propios del trabajo a los que los trabajadores tienen que enfrentarse para poder responder a la actividad que les fue asignada.

En cada organización las demandas del trabajo pueden ser meno o más dependiendo del giro de la misma. Las altas demandas de trabajo no siempre se consideran aspectos negativos del trabajo pero pueden llegar a convertirse en

causantes de estrés o ansiedad cuando requieren mayor esfuerzo (Schaufeli y Bakker, 2004).

La mayoría de los empleados tienen que enfrentarse a demandas de trabajo muy altas que pueden tener efectos negativos en su salud y en el desempeño laboral en la organización (Jonge, Spoor, Sonnentag, Dormand y Van den Tooren, 2012). Las demandas del trabajo pueden ser incompatibles con los demás roles que las personas tienen fuera de su lugar de trabajo.

Valores

Otra de las áreas que abarca, para efectos de este estudio, la Calidad de vida laboral en los docentes, son los valores. Los valores son muy necesarios para entender el comportamiento de las personas, sus actitudes, motivaciones, su percepción de las cosas y su conducta ante las situaciones que está viviendo (Robbins y Judge, 2013).

Para Jiménez (2008), los valores orientan nuestro comportamiento, nos ayudan a preferir, apreciar o elegir unas cosas en lugar de otras. El tema de los valores es tratado en diversas disciplinas como: educación, política, la sociología, medios de comunicación y en las organizaciones (Cámara, 2010), de este modo las definiciones son diversas según el enfoque. De modo general se puede decir que los valores son: “convicciones fundamentales acerca de, a nivel personal y a nivel social, cierto modo de conducta o estado final de existencia que es preferible a otro opuesto o inverso” (Robbins y Judge, 2013, p. 144). También se puede entender como “Deseos o necesidades afectivas y conscientes de las personas que guían su conducta” (Gibson e Ivancevich, 2011, p. 522) o como “criterios para la acción. Desde un punto de vista social y educativa, los valores se consideran como referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona” (Díaz, Campaña y Mendoza, 2011, p. 62).

Por anterior, se puede decir que los valores son criterios o pautas que van a guiar la conducta consciente de una persona en determinado momento y ante determinada situación. Cada persona tiene determinados valores, adquiridos y aprendidos en la familia y escuela, o en los grupos sociales con los que convive, y otros valores que se irán aprendiendo a lo largo del tiempo a través de la experiencia como una decisión completamente personal (Martínez, Esteban y Buxarrais, 2011).

La importancia de esto radica en que una vez que la persona hace propios estos valores los utiliza para guiar sus actitudes, comportamientos y acciones y son fundamentales para entender a las personas (Gibson e Ivancevich, 2011). Sin los valores entendidos por un grupo o por una sociedad como normas de conducta existirían conflictos y problemas en las personas, de forma interna y al tratar de convivir con los demás.

Los valores deben, conocerse, entenderse en los grupos en los que se convive diariamente, pero también debe existir una coherencia entre los valores que se tienen como persona y los que se tienen en los grupos en los que se convive (Marchesi, 2009). Sin esta coherencia, las personas no se comportan de igual manera en cada aspecto de su vida o puede que surjan incomodidades laborales por no compartir éstas guías y generar rotaciones de persona, renuncias, despidos o estrés en las personas.

Tendencias en el mundo del trabajo

Para efectos de este trabajo, el concepto de tendencias en el mundo del trabajo hace referencia a la ética profesional del trabajador. Primeramente, se parte del concepto de ética; “la ética se refiere al comportamiento moral del hombre en sociedad” (Barón, Median y Cristo, 2013, p. 5).

La ética abarca aspectos morales adquiridos y aprendidos por la persona a lo largo de su vida a través de lo que experimenta y prende en la familia, escuela y la

sociedad en la que vive. Una profesión es aquella actividad que la persona escoge para desarrollarse y dedicarse a lo largo de su vida.

A partir de éstas dos ideas se puede definir a la ética profesional como “una disciplina que tiene por objeto determinar el conjunto de responsabilidades éticas y morales que surgen en relación a una profesión” (García, 2006, p. 548).

Como se puede apreciar, la ética profesional regula, de cierta manera, el actuar de la persona, hace que ponga en una balanza las decisiones que tiene que tomar antes de decidirse por una, lo hace reflexionar entre lo bueno y lo malo, lo correcto e incorrecto, de acuerdo a la situación en la que se encuentre.

Cada profesión se construye con base en las actividades que se realizan diariamente y no en las instrucciones que ya están preestablecidas, la formación de cada persona se da en función a las actividades que cotidianamente realiza, Navia y Hirsch (2015). Es por eso que la ética profesional constituye un elemento que le da identidad a cada profesión y a su cultura.

La ética profesional está basada en cuatro principios, el primero es la beneficencia o el beneficio que la actividad a realizar genere; el segundo es la no maleficencia, las actividades que se realicen deberán hacerse en busca del bien de los demás, nunca tratando de dañarlos; el tercero es la autonomía, cada persona es libre de tomar sus propias decisiones y de ejercer la ética de la mejor manera y el cuarto es la justicia., que se refiere a tratar de hacer lo mejor para todos.

Motivación

Motivar significa dar a las personas las herramientas necesarias para satisfacer sus necesidades, necesidades que pueden ser solamente de la persona, de un grupo de personas o necesidades que tenga una organización en particular y que necesita satisfacer mediante el trabajo de los demás.

Todos los seres humanos, pertenezcan o no a alguna organización, tienen alguna razón suficientemente válida como para realizar una tarea. Esta tarea puede ser una necesidad, un deseo o simplemente la satisfacción de haber conseguido algo.

Según Koontz, Weirich, (2013) todos los motivos humanos se basa en ciertas necesidades de las cuales se puede ser consciente o no, por ejemplo: el agua, el alimento o el sueño, la necesidad de respirar. Otras, pasan a segundo plano pero no dejan de ser igual de importantes, como el afecto o la necesidad de pertenecer a algún grupo.

Es por eso que cada persona tiene sus propios motivantes, los define a su manera y de acuerdo a las necesidades de la época en la que vive. Son diversos los autores e investigadores que estudian el término motivación, cada uno de ellos enfocado en diversas áreas de estudio asigna una interpretación propia a la palabra: de este modo tenemos las siguientes definiciones de motivación: a) “es la cantidad de esfuerzo que se desea dedicar a cada actividad relacionada con una tarea o trabajo” (Johnston y Marshall, 2013, p. 223); b) “son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (Robins y Judge, 2013, p. 202); c) es un proceso mediante el cual se inicia, se sostiene y se direcciona una conducta para alcanzar un incentivos que satisface una necesidad importante en ese momento (Luna, 2013).

Como se puede observar, los tres conceptos están enfocados en la consecución de tareas por parte del individuo para el logro de ciertos objetivos ya sean personales u organizacionales. Hay tres elementos fundamentales dentro de la motivación que según Robbins y Judge, (2013) se deben considerar dentro de la motivación para darle sentido a este concepto.

Primero hay que observar la intensidad, esto es, el esfuerzo que hace alguien para alcanzar un objetivo; segundo, la dirección, esto se refiere a la orientación del esfuerzo, de nada servirá la intensidad que alguien preste a una tarea si ésta no

tiene una dirección correcta; por último la persistencia, esto es, el tiempo que una persona es capaz de mantener su esfuerzo para conseguir algo.

Estrés

El estrés en el trabajo es conocido como uno de los principales retos que las organizaciones tienen que asumir puesto que involucra la salud de sus trabajadores como la salud de la organización en general (Leka, Griffiths y Cox, 2009).

Las personas estresadas pueden ser menos productivas, poco motivadas, poco saludables y pueden generar un problema real a las organizaciones. El estrés se puede presentar en un amplio rango de situaciones, laborales o familiares. Y resulta principalmente de las diferencias que existen entre lo que se sabe hacer y lo que realmente se tiene que hacer para desempeñar una actividad.

El estrés puede ser definido de muchas maneras a continuación se toman cuatro definiciones: a) como “una respuesta de adaptación, modificada o matizada por las diferencias individuales, que es consecuencia de cualquier acción, situación o hecho que impone demandas especiales sobre una persona” (Gibson, et al, 2011, p. 193); b) como un daño que le ocurre al organismo cuando está expuesto a ciertas condiciones del medio ambiente que exceden su capacidad para poder afrontarlos (Papalia, Duskin y Martorell, 2012); c) como “una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe un tanto incierto como importante” Robbins y Judge, 2013, p. 595); d) como “una experiencia de reacciones psicológicas y físicas, leves o graves, frente a presiones y frustraciones que se incrementan con el paso del tiempo o aparecen de repente” (Newstrom, 2007, p. 498).

La Work Health Organization, WHO, (2009), señala que el estrés es causado por la pobre organización que hay del trabajo, el diseño del mismo y la forma de

administrarlo y de la misma manera las demandas del trabajo y las condiciones del trabajo influyen para que el estrés esté presente en la vida de un trabajador.

Otros de los factores son: la monotonía de las tareas, el trabajo bajo presión, los horarios inflexibles, las largas jornadas de trabajo, inseguridad en el trabajo, bajos sueldos, las evaluaciones, estar sobrecalificado o poco calificado para desarrollar una tarea, la cultura organizacional y los conflictos en el hogar y la familia, por mencionar algunos.

Síndrome Burnout

Uno de los riesgos o problemáticas que afecta la calidad de vida laboral de las personas es el síndrome de burnout, también es conocido como el síndrome de quemarse en el trabajo, SQT.

El Síndrome Burnout, de aquí en adelante SQT, ha tomado importancia recientemente para las organizaciones de cualquier tipo, sobre todo aquellas en las que se trabaja bajo presión, con niveles altos de estrés y además en las que se convive con un número alto de personas, debido al impacto que tiene en la salud de las personas y en los costos relacionados con ausentismos, rotaciones, incapacidades y retiro de los trabajadores de las empresas.

El término burnout inicia su aparición en 1974 gracias a Freudenberger, psiquiatra estadounidense que define el término del burnout en el ámbito de la salud como una forma particular de estrés laboral (Silva, Carena y Canuto, 2013). En 1977 en la Asociación Americana de Psicólogos, en donde se conceptualizó este síndrome como desgaste profesional de las personas que trabajan en los sectores de salud y educación, Martínez (2010). En esta conceptualización se señala que éste síndrome es la respuesta al estrés crónico que es originado por el trabajo y que tiene repercusiones individuales y también profesionales.

A partir de esta conceptualización han sido varios los autores que tratan de determinar el contenido adecuado del concepto para facilitar su comprensión y estudio puesto que puede tener connotaciones más específicas relacionadas al

trabajo docente, a los voluntarios, a las amas de casa o incluso a trabajadores del área administrativa de las organizaciones, Martínez (2010).

En 2011, Forbes, ya lo cita como “un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionadas con el trabajo”.

En general, se puede admitir que el SQT es un proceso en el organismo de las personas que responde principalmente a las situaciones que vive en su lugar de trabajo, independientemente del ambiente en el que se desarrolle. Las diferencias individuales de percepción del estrés de un individuo en diferentes ocasiones y ante el mismo estresor puede ser distinta cada vez que se presente, Carlín y Garcés de los Fayos (2010).

El SQT, según Martínez (2010) varía su intensidad de persona a persona puesto que cada una tiene características distintas y responde de distinta manera a los estímulos del ambiente. Es por eso que la mayoría de los autores tenga cierta discrepancia a la hora de definir el concepto. Dependerá de a quienes esté dirigido.

Hay tres dimensiones que pueden tratar de explicar el SQT según Martínez (2010), primero aparece el agotamiento emocional, esto es, la fatiga o pérdida progresiva de la energía en la persona; continua con la despersonalización experimentada por el trabajador, se refiere a la forma en que la persona se protege del agotamiento y la desilusión que le provoca el trabajo y por último la dificultad para la realización personal en el trabajo que se enfoca en la forma negativa en que se ve a sí mismo y al trabajo que desarrolla.

Existen factores de riesgo que intervienen o pueden indicar la presencia del SQT en una persona. Según, Edelwich y Brodsky (1980), citado en Martínez (2010), los síntomas pueden aparecer cuando el deseo de una persona por ayudar a otra se ve frustrado, cuando no existe apoyo de la institución en la que laboran, el uso inadecuado de los recursos., entre otros, son variables que aumentan el SQT.

Engagement

El engagement es un concepto muy aplicable y trascendente para la psicología del trabajo, el engagement es un indicador del bienestar psicológico de las personas Suarez y Mendoza (2014), y propicia la motivación, activación y dedicación de las personas en su trabajo.

El engagement es un concepto poco estudiado y poco definido, Serrano (2014), son varios los investigadores del tema que tratan de describirlo y entenderlo como tal. El engagement es utilizado principalmente en las relaciones personales y en la cultura organizacional de las empresas y se traduce literalmente al español como compromiso o implicación, Suarez y Mendoza (2014).

García (2013), p. 29. Se refiere al engagement como “estado mental positivo del empleado relacionado con el trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción”.

El engagement puede verse desde dos perspectivas, como un estado de bienestar en que el trabajador llega a tener altos niveles de satisfacción por las actividades que realiza dentro de su trabajo y, como un proceso, en el cual va generando una vinculación sumamente estrecha entre el trabajador y la organización, donde se producen emociones positivas por las funciones que desempeña el empleado (Serrano, 2014, p. 14).

El engagement es un estado psicológico que vincula a los empleados con la organización y genera esfuerzos adicionales para conseguir un objetivo en común, Böhrt, Romero y Díaz (2014). Y desde esta perspectiva el engagement es lo opuesto al burnout puesto que refleja actitudes positivas hacia el trabajo, menos estrés y un mejor clima organizacional, Suarez y Mendoza (2014).

En la descripción de los conceptos de acuerdo a García (2013), el engagement presenta tres componentes principales, que son: el vigor, se refiere a los altos niveles de energía, activación y disposición que una persona tenga para desarrollar una tarea; la absorción, que es la alta concentración que se muestra

para realizar el trabajo y por último la dedicación, que es el entusiasmo, inspiración que le produce el trabajo a la persona.

El engagement impacta la vida profesional de las personas, el contexto familiar, su salud y las relaciones sociales, Serrano (2014). Ya que ese vigor y compromiso lo manifiestan en cada una de las áreas importantes de su vida.

Metodología

Diseño de la investigación

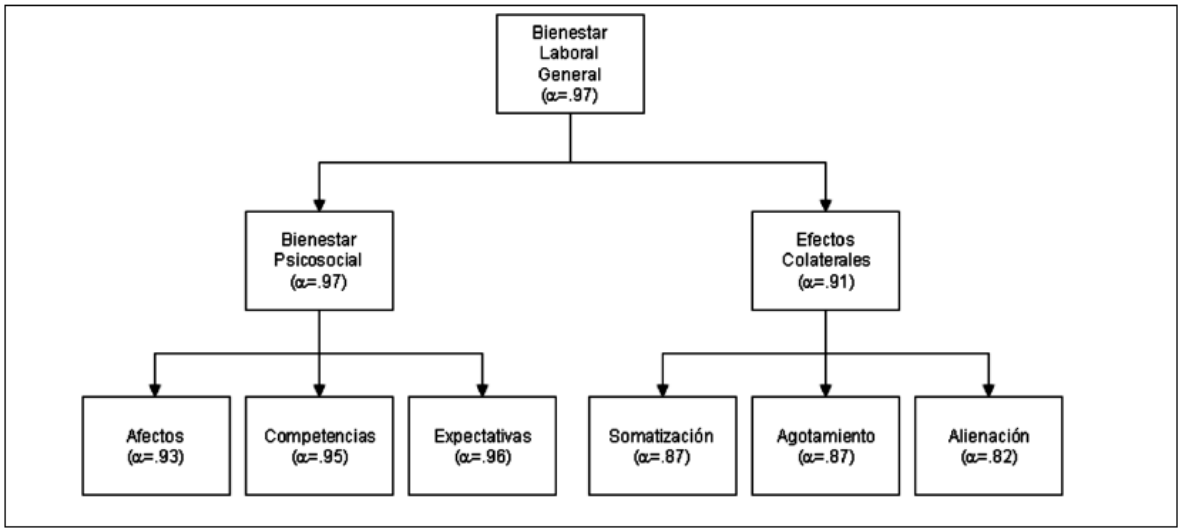
Para el desarrollo de la investigación se realiza una investigación de enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo exploratorio, que tiene por objeto el estudio de los componentes de la calidad de vida laboral de los docentes de instituciones educativas de nivel secundaria de la ciudad de Ensenada, Baja California.

La población seleccionada para el estudio son los docentes de escuelas secundarias que tengan como mínimo dos años de vinculación con la institución y que no estén próximos a su proceso de jubilación. La población docente en la zona urbana de Ensenada es de 2032 individuos, SEE (2015). La muestra seleccionada con un nivel de confianza del 95% es de 323 docentes.

La recopilación de la información se realiza con el Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG), desarrollado en 2010 por Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes y que está basado en el Modelo Teórico de Bienestar Laboral. Este modelo es explicado a través de dos dimensiones principales: bienestar psicosocial y efectos colaterales.

Así mismo la dimensión de bienestar psicosocial está integrado por afectos, competencias y expectativas: la dimensión de efectos colaterales se integra por somatización, agotamiento y alienación. Este modelo permite la evaluación de un bienestar que es sensible a las condiciones dadas por el trabajo y se pueden abordar de manera positiva o negativa los efectos que el trabajo tiene sobre las personas

Figura 1. Modelo Teórico de Bienestar Laboral General



Fuente: Blanch, J., Sahagún, M., Cantera, L., y Cervantes, G. (2010) Cuestionario de Bienestar Laboral: Estructura y propiedades psicométricas. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. Vol. 26, No. 2., p. 160.

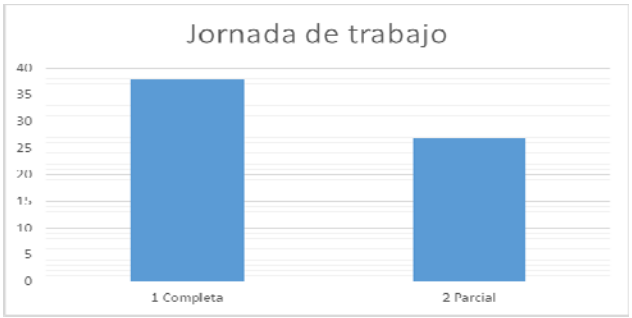
Resultados preliminares

Antes de iniciar la aplicación del cuestionario a la muestra establecida, se aplicó un pilotaje del mismo. Esta aplicación inicial fue hecha a 65 docentes de cinco escuelas secundarias de la ciudad de Ensenada seleccionadas al azar. Dentro de los resultados se obtuvieron que de los 65 encuestados 29 fueron mujeres y 36 hombres (Gráfica 1).De tiempo parcial fueron 27 docentes y 38 de tiempo completo, la mayoría de ellos con un contrato permanente dentro del sistema (Gráfica 2 y 3). De acuerdo a la gráfica 4 la mayoría de los docentes tiene una antigüedad de entre ocho y diez años trabajando en el sistema educativo.

Gráfica 1. Género de los docentes



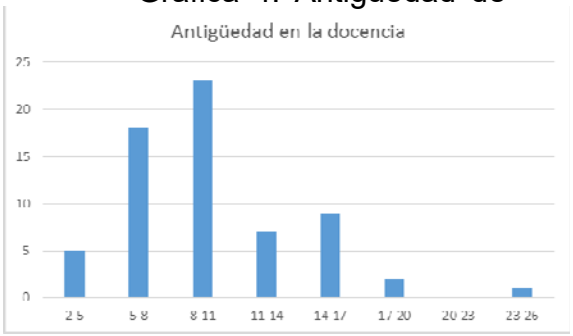
Gráfica 2. Jornada de trabajo de docentes



Grafica 3. Tipo de contrato de los docentes



Gráfica 4. Antigüedad de los docentes



Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación del piloto y su procesamiento en SPSS

Limitaciones en la aplicación del instrumento.

Una de las primeras limitaciones encontradas en la aplicación del instrumento de la investigación fue el factor tiempo. Los docentes, al ser mayormente de tiempo completo tenían poco tiempo para resolver el cuestionario. También fue complicado abordarlos afuera del centro de trabajo, algunos tenían prisa por irse a otra escuela y otros cansados para tomarse unos minutos para responder.

Conclusiones

Partiendo de un resultado preliminar de una investigación teórica, donde se aplicó un pilotaje del cuestionario a 65 docentes de cinco escuelas secundarias de la ciudad de Ensenada seleccionadas al azar, se logró el objetivo de Identificar los componentes de la calidad de vida laboral en lo referente a las condiciones de trabajo, demandas del trabajo, valores, tendencias en el mundo del trabajo, motivación, estrés, síndrome burnout y engagement. Del total de docentes encuestados 38 tienen una jornada de trabajo completa y 27 parcial y la mayoría

de ellos cuentan con un contrato permanente dentro del Sistema. Como así también, la mayoría de los docentes encuestados tienen una antigüedad de entre ocho y diez años trabajando en el sistema educativo.

Cabe señalar, que queda pendiente la aplicación definitiva del instrumento a los docentes de nivel secundaria de la ciudad de Ensenada, Baja California. Concluyendo que es necesario que las organizaciones se preocupen por crear las condiciones óptimas de trabajo que permita generar el bienestar laboral de las personas que laboran en las mismas.

Referencias

Abiodum, A., Osibanjo, O., Adeniji, A., Lyere, E., (2014) *Modelling the relationship between job demands, work attitudes and performance among nurses in a transition economy*. *International Journal of healthcare Management.* Vol 7, No. 4, pp. 257-264.

Administración Federal de Servicios Educativos en el D.F. (2013). Recuperado el 7 de agosto de 2015 de www.sepdf.gob.mx/que_hacemos/secundaria.jsp

Álvarez, C., (2015*), Relaciones laborales y métodos de trabajo*. Recuperado el 4 de agosto de 2015 de www.elergnomista.com/dom02.htlm

Alves C., Cirera, Y., Carlos, C. (2013). *Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo*. INVENIO. Vol. 16, No. 30, pp. 145-163

Argüelles, L., Quijano, R., Sahuí, J., Fajardo, F., Magaña, D., (2015). *Estudio experimental de la calidad de vida laboral en Mipymes turísticas*. *Revista Global de Negocios.* Vol. 3, No. 1, pp.1-16.

Barón, S., Medina, M., Cristo, M. (2013) *Gestión formativa para promover la ética del docente como directivo del Programa Nacional para la Formacion de Educadores y Educadoras en el municipio Santa María de Ipire, Estado Guarico, Venezuela*. Revista Infociencia. Vol. 17, No. 1

Berrios, Ll., y Buxarrais, M. (2013) *Educación en valores: análisis sobre las expectativas y los valores de los adolescentes*. *Educación y Educadores.* Vol. 16. No. 2, pp. 244-264.

Blanch, J.M. (2014) *Calidad de vida laboral en hospitales y universidades mercantilizadas*. Papeles del Psicólogo. Vol. 35 No. 1 pp. 40-47

Blanch, J.M., Sahagún, M., Cantera, L. y Cervantes, G. (2010). *Cuestionario de Bienestar Laboral general. Estructura y propiedades psicométricas*. *Revista de Psicología y trabajo de las organizaciones.* Vol. 26, No. 2, pp. 157-170.

Börth, R., Romero, C., Díaz, F. (2014). *El compromiso organizacional entre los obreros. Un estudio en cuatro organizaciones bolivianas*. Ajayú. Órgano de difusión científica del departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana de San Pablo. Vol. 12. No. 2., pp. 227-245.

Brauchli, R., Schaufeli, W., Jenny, G., Fullman, D., Bauer, G., (2013) *Disentangling stability a changeen job resourses, job demands an employee wellbeing. A three wave study in the job demand resourses model*. Journal of vocational behavior. Vol. 83. No. 3, pp. 117-129.

Buelvas, L., Oviedo-Trespalacios, O., Luna, C., (2013) *Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral*. Salud uninorte, Vol. 29, No. 3 Barranquilla, Colombia.

Buxarrais, M., Ovide, E. (2011) *El impacto de las nuevas tecnologías en la educación en valores del Siglo XXI*. Sinética. Vol. 37, pp. 1-15

Carlin, M., y Garcés de los Fayos, E. (2010). *El síndrome burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo.* Anales de Psicología. Vol. 26. No. 1, pp. 169-180

Cañón, S., y Galeana, G., (2011) *Factores psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales, Colombia.* Archivos de Medicina. Vol. 11, No. 2 pp. 114-126

Chen, I., Brown, R., Bowes, B., Chang, W. (2015) *Job demand and job satisfaction in latent groups of turnover intention among licensed nurses in Taiwan Nursing Homes.* Research in nursing and health. DOI: 10.1002/nur.21667. Wiley Periodicals Inc.

Contreras, F., Espinosa, J., Hernández, F., y Acosta, N., (2013) *Calidad de vida laboral y liderazgo en trabajadores asistenciales y administrativos en un centro oncológico de Bogotá (Colombia). Psicología desde el caribe*. Vol. 30, n.° 3.

Diario Oficial de la Federación, DOF, (2014). *Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.* Recuperado el 27 de mayo de 2015 de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf

Fidalgo, M. (sf) Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout: definición y proceso de generación. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España. Recuperado el 02 de junio de 2015 de www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750ntp_704.pdf

Forbes, R., (2011) *El síndrome burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Éxito Empresarial,* No. 60. Recuperado el 9 de junio de 2015 de www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

García, C., (2013) *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, México, en el periodo Octubre 2012-Marzo 2013.* Instituto de Investigación y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. Universidad Veracruzana. Recuperado el 4 de junio de 2015 de cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/34792/1/garciagonzalez.pdf

García, R., (2006) *El profesorado universitario ante la ética profesional docente*. Revista Española de Pedagogía. Año LXIV No. 235 pp. 545-566

García, R. B. R., Maldonado, R. S. E., Ramírez, B. M. C. (2014) *Agotamiento profesional en el sector salud de Baja California. Investigación Administrativa*. Año 43, No. 113. ISSN 1870-6614

Garrido, J., Uribe A., Blanch, J., (2011) *Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida labora*l. Acta colombiana de psicología. Vol. 14 No. 2 pp. 27-34

Gibson, J., Ivancevich, J., Donelly, J. (2011) *Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos*. 13ª Ed. México D.F. Editorial McGrawHill Interamericana.

Gómez, C., (2010) *Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa la calidad de vida laboral percibida en organizaciones colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem*. Psychology. Avances de la disciplina. Vol. 4, No. 1, pp. 113-124. Bogotá, Colombia.

Gómez, M., Sabeh, E., (2010) *Calidad de vida. Evolución del concepto y su influencia en la investigación y la práctica.* Recuperado el 10 de junio de 2015 de http://campus.usal.es/~inico/investigacion/invesinico/calidad.htm

González, G. (2004) *Deontología del profesional-ética profesional*. Recuperado el primero de septiembre de 2015 de www.deontología.org/deontología-delprofesiona.html

Guízar, R., (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. 4ª Ed. México, D.F. Editorial McGrawHill Interamericana.

Gutiérrez, (2005). *Las cuatro C: calidad de vida laboral*. Ergonomía y Psicosociología. No. 17, pp. 10-11. Recuperado el 18 de julio de 2015 de http://pdfs.wke.es/8/5/2/2/pd0000018522.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M., (2014) Metodología de la Investigación. 6ª Edición. México, D.F. Ed. McGrawHill.

Hirsch, A., (2011) *Dilemas, tensiones y contradicciones en la conducta ética de los profesores*. Sinética 37. Recuperado el 28 de agosto de 2015 de www.sinetica.iteso.mx/index.php?cur=37&art=37_00

Huang, Y., Du, P., Chen, C., Yang, C., Huang, I., (2011) *Mediating effects of emotional exhaustion on the relationship between job-demand-control model and mental health*. Stress and Health Vol. 27 No. 2, pp. 94-109.

Infante, M., González, C. (2012*) Estudio de la organización de trabajo en el puesto del trabajo seleccionado. El caso de una agencia de viajes*. TuryDes Vol. 5, No. 12. Recuperado el 15 de mayo de 2015 de www.eumend.net/rev/turydes/12/iggm.html

Instituto Mexicano del Seguro Social, IMSS, (2014). *Información sobre accidentes y enfermedades de trabajo nacional 2005-2014. Memoria Estadística*. Recuperado el 26 de agosto de 2015 de autogestión.stps.gob.mx:8162/pdf/Nacional%202005-2014.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI, (2011). *Total de Secundarias Nivel Nacional*. Recuperado el 7 de agosto de 2015 de www.inegi.org.mx/sistemas/componentes/mapa/default.aspx

Jiménez, J. (2008) *El valor de los valores en las organizaciones.* 1ª Edición, Ed. Congraf Comunicaciones, Caracas, Venezuela. Recuperado el 2 de agosto de 2015 de elvaloredelosvalores.com/personas-valiosas-en-las-organizaciones

Jonge, J., spoor, E., Sonnetag, S., Dormand, C., Van den Tooren, M. (2012) "*Take a break?!" of job recovery, job demands and job resources as predictors of health active learning and creativity*. European Journal of work and organizational psychology. No. 3 pp. 321-348

Lares, A., (1998). *Calidad de Vida en el Trabajo. Un modelo integral*. 1ª Edición. Caracas, Venezuela, Ed. Consultores Asociados.

Leka, S. Griffiths, A., Cox, T. (2009) *Work organization and stress*. Protecting workers health series No. 3. Work Health Organization.

Li, L., Mao, S., Zhong, J., Chen, Y., Xie, Y. (2014*) Moderating effects of productive personality on factors influencing work engagement based on job demands-resourses model.* Social Behavior and Personality. Vol. 42, No. 11, pp. 7-16.

Mansilla, F., (2015). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo, teoría y práctica.* Recuperado el 10 agosto de 2015 de www.psicología-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_5.html

Marchesi, A., Diaz, T. (2009) Las emociones y los valores del profesorado. Cuadernos Fundación SM. No. 5. Recuperado el 12 de julio de 2015 de www.oei.es/valores2/lasemocionesprofesorado.pdf

Martínez, A. (2010) *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión.* Vivat Academia. No. 12, pp. 1-40.

Martínez, M., Bara, E., Buxarrais, M. (2011*). Escuela, profesorado y valores*. Revista de educación. Num. Ext., pp. 95-113.

Morales, A. (2006) *Contribución para un modelo cubano de gestión integrada de los recursos humanos.* Tesis doctoral. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echevarría, La Habana, Cuba.

Navia, C., Hirsch, A. (2015) *Ética profesional en estudiantes de posgrado en dos universidades mexicanas*. Revista Electrónica de Investigación Educativa. Vol 17 no. 1 pp. 100-115.

Newstrom, J. (2007) *Dirección: gestión para lograr resultado*s. 9ª Edición. Ed. McGrawHill, México, D.F.

Organización Mundial de la Salud, OMS, (2002). *Ambientes de trabajo saludables: un modelo para la acción. Para empleadores, trabajadores, autoridades normativas y profesionales.* Ginebra, Suiza. Ediciones OMS.

Papalia, D., Duskin, R., Martorell, G. (2012). *Desarrollo humano*. 12va Edición, Editorial McGrawHill, México, D.F.

Quezada, F., Sanhueza, A., Silva, F., (sf), *Diagnóstico de la calidad de vida laboral percibida por los trabajadores de cuatro servicios clínicos del complejo asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz" de los Ángeles (CAVRR)*. Revista Horizontes Empresariales. Recuperado el 8 de junio de 2015 de www.ubiobio/cl/miweb/webfile/media/42/versión%209-1/diagnóstico.pdf

Rey, L., Extremera, N., Peña, M., (2012) *Burnout and work engagement in teachers: are sex and level taught important?* Ansiedad y Estrés. Vol. 18, No. 2-3, pp. 119-129.

Robbins, S., Judge, T., (2013) *Comportamiento Organizacional*. 15va Ed. México, D.F. Ed. Pearson.

Rodríguez, M., (2013) *Los trabajos que provocan más enfermedades, accidentes y muertes en México*. Recuperado el 26 de agosto de 2015 de mexico.cnn.com/salud/2013/04/28/los-trabajos-que-provocan-mas-enfermedades-accidentes-y-muertes-en-mexico

Salas, D., (2009). *Educación, valores y desarrollo moral*. Journal of moral education. Vol. 38, No. 4, pp. 562-564

Sánchez, D., Sánchez, M., Pulido, J., López, J., y Cuevas, R. (2014) *Motivación y burnout en profesores de educación física: incidencia de la frustración de las necesidades psicológicas básicas*. Cuadernos de psicología del deporte, Vol. 14. No. 3., pp. 75-82

Schaufeli, W., Bakker, A. (2004). *Job demands, job resourses and their relationship with burnout and engagement a multi-sample study*. Journal of Organization Behavior. Vol 25., pp. 293-315

Serrano, J. (2014). *Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al engagement en una empresa de manufactura de giro automotriz*. Tesis de maestría. Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado de eprints.uanl.mx/4290/1/1080259364.pdf

Silva, Y., Carena, M., y Canuto, M. (2013) *Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios. Un estudio exploratorio y descriptivo*. Boletín de psicología. No. 108., pp. 37-57.

Suárez, Y., Mendoza, J. (2014). *Indicadores de salud mental y engagement en empleados de una empresa promotora de desarrollo económico.* Económicas CUC Vol. 35, No. 2, pp. 133-146.

Un análisis del modelo educativo para la innovación en la enseñanza de la Contaduría.

Caso de estudio la Universidad de Guanajuato.

Héctor Fabián Gutiérrez Rangel

Resumen

Este trabajo es un estudio de tipo básico descriptivo en el cual se utilizó la metodología cualitativa, con el uso del caso de estudio con la finalidad de realizar un trabajo comparativo entre los ejes principales del modelo educativo y el perfil de egreso del programa de Contador Público de una universidad pública respecto a las recomendaciones emitidas por organismos internacionales, sobre el perfil que debe tener un egresado de ésta profesión y la innovación en la enseñanza de la contaduría pública, atendiendo a las exigencias sociales en que se vive hoy en día en un mundo cada vez más competitivo. En el 2015 la American Accounting Association (AAA) en su reunión anual, emitió el reporte del tercer año de trabajo sobre los avances en la implementación de las recomendaciones emitidas en por la Pathway Commissión (2012) en busca de innovar en la enseñanza en la Contaduría de las universidades que ofertan éste programa asegurando una educación de calidad a las futuras generaciones. México a través del Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP) en coordinación con la Asociación Nacional de Facultades y Escuela de Contaduría y Administración (ANFECA) han trabajado en busca de atender las exigencias de los organismos internacionales, pero no se ha tenido el éxito que se debería de tener por falta de una estrategia nacional en donde los actores tanto del sector gobierno, empresarios, directivos y académicos compartan un único modelo visionario en busca de mejorar la calidad en la enseñanza de la Contaduría. El método de trabajo fue el indagar cuáles han sido los avances en la implementación de dichas recomendaciones en las universidades y al compararlas con el modelo educativo de la Universidad de Guanajuato, se concluyó que el modelo educativo sólo atiende cinco de las siete recomendaciones que hace el organismo internacional. Sin embargo, se plantea una

propuesta para implementar estrategias para atender dichas recomendaciones en aras de contribuir a un nuevo modelo en la enseñanza de la contaduría en México.

Palabras claves: competencias, habilidades, modelo educativo

Introducción

La Universidad de Guanajuato ha adoptado un modelo educativo basado en competencias siguiendo las tendencias educativas que marcan las instituciones a nivel internacional y nacional, por lo que esta investigación tiene el propósito de realizar un análisis comparativo del programa de Contador Público, en el cual se detectará las similitudes y diferencias de acuerdo a las recomendaciones de la comisión Pathways y los requerimientos mínimos necesarios sobre el perfil de egreso que exige el proyecto europeo Common Content Project (2013) para los egresados en Contaduría Pública en aras de cubrir las demandas que exige un contexto cada vez más competitivo en un entorno globalizado. Es importante mencionar en el 2015 la American Accounting Association tuvo su informe del tercer año de los trabajos realizados en donde destaca la implementación de las recomendaciones de 19 programas de estudio en donde fueron involucrados 130 voluntarios entre académicos, empresarios y patrocinadores.

México cuenta con participación ante estas instituciones a través del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. (IMCP), el cual trabaja de manera coordinada con la Federación Internacional de Contadores (International Federation Accountants (IFAC) con presencia ante dichos organismos en aras de contribuir a una mejor calidad educativa en la profesión contable. El análisis del modelo educativo del programa en Contaduría de la Universidad de Guanajuato, actualmente es de suma importancia derivado de que esta profesión a nivel nacional e internacional ha cambiado la forma de prestar los servicios dentro de un contexto globalizado derivado de la implementación de normatividad internacional, el desarrollo de tecnologías, aumento en la volatilidad de los mercados entre otros factores.

La Universidad de Guanajuato fundadora e incorporada a la Asociación Nacional de Escuelas y Facultades de Contaduría y Administración (ANFECA), ha trabajado por varios años con otras universidades hermanas, las cuales se han visto afectadas en la disminución de la demanda de los alumnos que han decidido estudiar Contaduría, además de que la profesión contable se ha visto envuelta en varios escándalos financieros y éticos que han permitido una mala percepción ante la sociedad. Se han realizado ya varios estudios los cuales han concluido que no se puede explicar con datos duros el desplome del interés por el estudio de la Contaduría, pues el comportamiento puede deberse a diferentes factores tales como la apertura de nuevas profesiones, la carga de trabajo y el mal pago de esta profesión, esquemas obsoletos de pedagogía Ávalos (2014). En esta investigación se realizará un análisis crítico sobre si el modelo educativo adoptado de la Universidad de Guanajuato, cubre con los requerimientos y recomendaciones necesarias que la comisión Pathways ha publicado para mejorar la calidad educativa en la enseñanza de esta profesión y los requerimientos necesarios sobre los perfiles de egreso que marca el proyecto europeo (Common Content Project 2013).

Pregunta de Investigación

¿El modelo educativo de la Universidad de Guanajuato cumple con las recomendaciones que hacen los organismos internacionales sobre el perfil de egreso y la calidad en la enseñanza y aprendizaje de la Contaduría?

Objetivo general

Detectar las coincidencias y diferencias sobre las recomendaciones y perfil de egreso de un profesionista en Contaduría respecto a las recomendaciones que hacen la Pathway Commission y el proyecto de contenidos comunes (Common Content Project, 2013) con el modelo de la Universidad de Guanajuato aplicado al programa de Contador Público.

Espacio temporal

El trabajo fue desarrollado en una de las divisiones más representativas de la Universidad de Guanajuato ubicada en la ciudad de Guanajuato. La Universidad de Guanajuato atendiendo a las tendencias internacionales adopto en el 2008 el modelo basado en competencias, el cual comenzó implementarse de forma gradual en los programas de estudio de toda la universidad. Para este caso de estudio el plan de estudios de Contador Público fue modificado adaptando el currículo al nuevo modelo entrando en vigor en el ciclo escolar enero-junio 2014. A partir de este periodo, se han tenido sesiones de trabajo entre directivos y catedráticos con la finalidad de hacer las adecuaciones pertinentes en busca de la implementación del modelo basado en competencias; por los que resulta importante este estudio con la finalidad de conocer el nuevo modelo aplicado al programa de Contador Público atiende a las recomendaciones internacionales de organismos reconocidos que han trabajado en busca de innovar en la enseñanza de la contaduría pública y contar con un nuevo perfil de un profesionista en contaduría pública.

Marco teórico

El Modelo Educativo de la Universidad de Guanajuato considera el aprendizaje del estudiante como elemento primordial en el proceso formativo. El aprendizaje lo concibe como un proceso constructivo, libre, interno y auto estructurante. Cuando se habla de educación de calidad se debe tener una idea clara de que son los modelos educativos y cuál es el objetivo que tienen las instituciones de educación superior como entes encargados de formar profesionistas con los estándares de calidad que exige la sociedad Hernández (2005). Para ello es necesario conceptualizar los elementos que permiten construir un determinado perfil de egreso de un programa educativo.

Todo programa de estudio debe contar parte de ciertos lineamientos que deben seguir para que sean ofertados en determinado territorio y además contribuir al desarrollo

social que demanda el Plan de Desarrollo Nacional y Estatal en el ámbito educativo para ello se parte de la implementación de modelos de estudios, que actualmente según el proyecto Tunning las universidades en México deben adoptar un modelos basado en competencias. El proyecto Tunning en el que se integran unas 150 universidades europeas, con el fin de orientar el acceso al espacio europeo de educación superior adopta la nomenclatura de Mertens y divide las competencias en: Competencias genéricas, Competencias específicas y las competencias genéricas se pueden subdividirse en competencias instrumentales, interpersonales y sistémicas (Beneitone, 2007).

El enfoque basado en competencias a causado controversias entre la comunidad universitaria sobre la pertinencia y éxito de la implementación derivado a la falta de casos de éxito por otras universidades que lo han implementado pero no ha habido un cambio real en la implementación de dicho enfoque, sin embargo hay universidades y profesores que si les ha funcionado, ahora bien existen varias definiciones de lo que es competencia para esta investigación se tomara la definición Rial (1997), como la capacidad individual para emprender actividades que requieran una planificación, ejecución y control autónomos". O como señala Roe (2002), "la capacidad aprendida para realizar adecuadamente una nueva tarea, función o rol".

Por otra parte Aubern y Orifiamma (1990, citado por Zabalza, 2003) definen competencias agregando más niveles de acuerdo a las exigencias actuales de los profesionistas de tal manera las dividen en:

Competencias referidas a comportamientos profesionales y sociales.

Se refieren al tipo de actuaciones ordinarias que los sujetos han de llevar acabo en la empresa en la que trabajen tanto en lo que se refiere a actuaciones técnicas.

Competencias referidas a actitudes.

Tiene que ver con la especial forma de afrontar la relación con las personas, las cosas, las situaciones que configuran el trabajo a desarrollar: la motivación personal, el compromiso, las formas de trato con los demás, la capacidad de adaptación, etc.

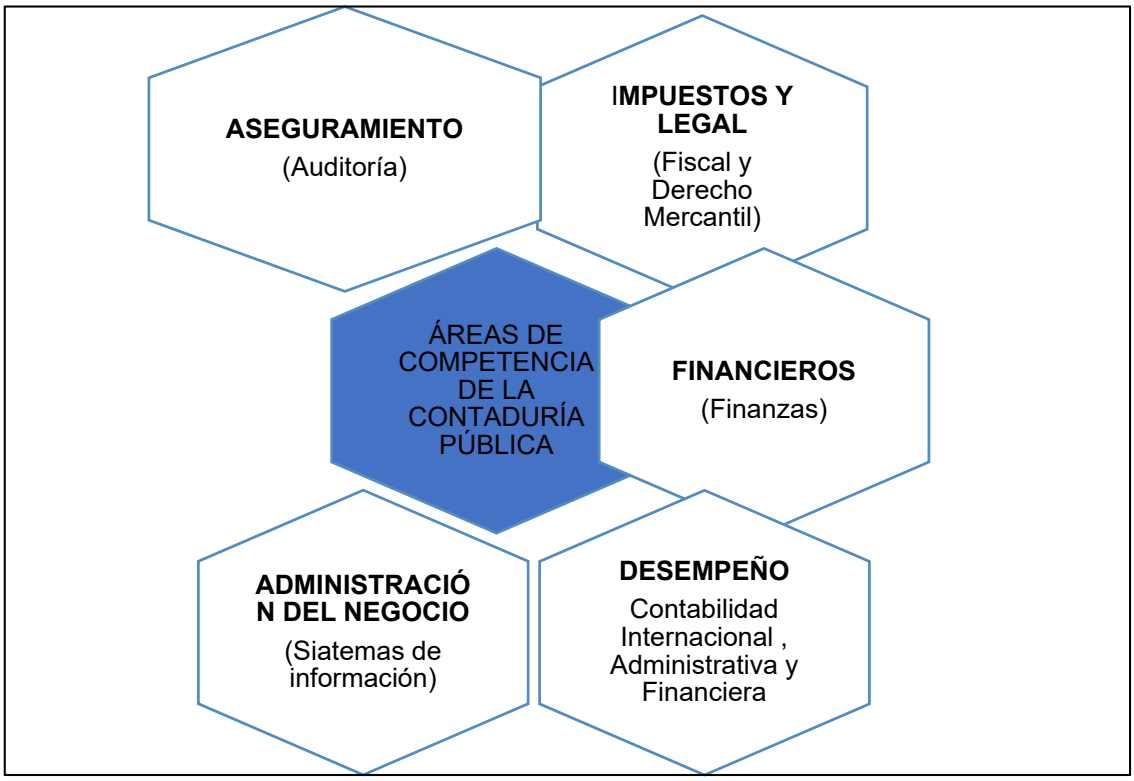
Competencias referidas a capacidades creativas.

Cómo los sujetos abordan el trabajo en su conjunto, si buscan soluciones nuevas, si asumen riesgos, si tratan de ser originales.

Competencias de actitudes existenciales y éticas.

Si se es capaz de ver las consecuencias de las propias acciones profesionales, la capacidad para analizar críticamente el propio trabajo, si se posee un proyecto personal y fuerza para hacerlo realidad, si se posee un conjunto de valores humanísticos y de compromiso social y ético. En la figura 1 se esquematizan las competencias y roles que desempeña un egresado en Contaduría según los trabajos realizados por los organismos internacionales europeos (Common Content Project, 2013).

Figura 1. Áreas de competencia y roles de la Contaduría Pública



Fuente: Elaboración propia con base al Common Content Project, 2013.

Analizando las áreas de competencias, habilidades y aptitudes del programa de Contador Público vigente, se puede concluir que las áreas y materias contempladas cubren de manera general las áreas que en su momento emitió el proyecto de contenidos comunes en sus distintas áreas de competencia de la Contaduría pública. Ahora bien una cosa es la forma y la estructura de los contenidos que las universidades presentan en su plan de estudios, cabe señalar que es necesario checar si las recomendaciones de la Pathway Commission (2013) están siendo considerandos para mejorar la enseñanza en esta profesión; para efectos de esta investigación nos centraremos solo en si el Modelos Educativo de la Universidad de Guanajuato cumple con las recomendaciones de este organismos internacional.

Partiendo de dichas definiciones sobre competencias y sobre los ejes principales del Modelo Educativo de la Universidad de Guanajuato, se realizará la consulta a las recomendaciones y los contenidos y competencias básicas que un egresado en Contaduría debe contar para estar preparados para enfrentar el entorno de los negocios en un entorno globalizado.

Marco contextual

Actualmente las instituciones de educación superior en México se encuentran inmersas en un proceso de actualización constante de los programas de estudios en Contaduría Pública, con lo cual se busca que sus egresados satisfagan las exigencias del entorno global, en el cual existe mayor competitividad. Ahora bien, existe la problemática en las universidades que forman parte de la Asociación de Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA), sobre si los planes de estudio que se están ofertando cuentan con las características y perfiles necesarios para este entorno que exigen los organismos internacionales y locales. Asimismo, existe la problemática de una baja en la demanda por parte de los alumnos por estudiar esta profesión, que podría estar relacionada con los modelos educativos con que cuenta una universidad derivado a que dicho modelo no este alineado a los estándares calidad nacionales e internacionales. Por otro lado la implementación del modelo educativo en el programa de Contador Público de la universidad objeto de estudio entró en vigor en 2014 y a la fecha se ha dado seguimiento en una segunda etapa a los trabajos de implementación de las recomendaciones emitidas por la Pathway Commission (2013) y se han encontrado diferencias importantes las cuales se han vuelto áreas de oportunidad para los dirigentes de ésta universidad.

Es importante señalar que la Universidad de Guanajuato fue una de las instituciones fundadora de la ANFECA desde 1959 y a lo largo de los años se ha trabajado académicamente sobre diversas actividades, entre ellas la de los perfiles y contenidos de los planes de estudio en los programas de Contaduría Pública. Actualmente se acaba de aprobar el nuevo rediseño curricular alienado al nuevo Modelo Educativo del

cual se analizará las áreas y características para llevar a cabo los resultados y conclusiones de esta investigación.

El Modelo Educativo está fundamentado en un diagnóstico institucional que se encuentra en otros documentos importantes para la Universidad de Guanajuato, como son el Plan de Desarrollo Institucional 2010-2020 (PLADI), los Planes de Desarrollo de los Campus y el Plan de Desarrollo del Colegio del Nivel Medio Superior. Se estructura tomando en cuenta las necesidades internas detectadas en los diversos programas educativos y en atención a las recomendaciones emitidas por los órganos acreditadores externos. Dicho modelo se nutre también del proyecto Tunning América Latina en el que la Universidad de Guanajuato ha participado en los últimos años.

El Modelo Educativo de la Universidad de Guanajuato privilegia la formación integral de los estudiantes, fomenta la motivación por lo que se aprende, se orienta a promover el estudio independiente, se diversifican las tareas y los escenarios de aprendizaje, se plantean problemas y se aborda el conocimiento con una visión multidisciplinaria, completando el proceso, la evaluación constituye el elemento que permite apreciar el desarrollo de competencias, evidenciar la construcción de aprendizajes y orientar las acciones de enseñanza. De esta manera, la evaluación no sólo son los exámenes, ya que también se concibe como una oportunidad para el aprendizaje al identificar los aciertos realizados. Por lo anterior, la evaluación debe ser sumatoria, libre, participativa, continua e integral tal y como lo menciona Zabalza (2003).

Metodología

La metodología a utilizar para este estudio será la cualitativa documental a través de un estudio de caso, para llevar a cabo el análisis se consultaran diferentes fuentes de información, las cuales han sido producto de trabajo de instituciones, empleadores, académicos que representan a la Contaduría a nivel internacional y nacional. Como

primera etapa se hará la consulta al proyecto de contenidos comunes conocido como (Common Content Project 2013) realizado por nueve de los institutos más reconocidos del continente Europeo, que derivado de las demandas de un entorno globalizado, normatividad internacional y mercados únicos se vieron en la necesidad de definir los contenidos comunes que cualquier programa de Contaduría debe de reunir para satisfacer las demandas del sector productivo.

Por otra parte se tiene el informe de la comisión Pathways con sede en los Estados Unidos de América la cual publicó en Julio de 2012 siete recomendaciones que deben seguir las instituciones de educación para mejorar la enseñanza en la Contaduría Pública y sirvan de ejes principales para la preparación de las nuevas generaciones de contadores. Una vez contando con un marco de referencia se procedió a recopilar información del modelo académico de la Universidad de Guanajuato adecuado al programa de estudios de Contador Público. Posteriormente se ha tenido presencia en las reuniones de mejora en la implementación del modelo con la finalidad de detectar similitudes y diferencias entre los ejes principales del modelo y las siete recomendaciones del organismo internacional.

Resultados

Las instituciones que trabajaron en la determinación de los contenidos comunes llegaron, al acuerdo de que los profesionistas en Contaduría deben de cubrir las siguientes áreas y desarrollar las competencias, habilidades y atributos para hacer frente al entorno globalizado. En México se han realizado varios esfuerzos por parte del Instituto Mexicano de Contadores Públicos y la ANFECA por atender dichas recomendaciones, ya que cada vez más se observa la presencia de empresas trasnacionales que trabajan con nuevos modelos de negocios. Una vez recolectada la información necesaria se procedió a analizarla de tal forma que en la tabla 1 se presentan las siete recomendaciones de manera sintética de la Pathway Commission, para llevar a cabo la mejora en la enseñanza de la Contaduría con la finalidad de formar

a los futuros profesionistas en Contaduría y las vertientes del Modelo Educativo de la Universidad de Guanajuato con la finalidad de analizar y detectar si dichas similitudes y diferencias que inciden de manera importante en el perfil de egreso de los profesionistas.

.

Tabla 1. *Recomendaciones de la Pathway Commission (2013) y estructura del Modelo Educativo de la Universidad de Guanajuato (etapa2)*.

Recomendaciones de la Pathways Commissión	Estructura y ejes transformadores del Modelo Educativo
Construir una profesión de aprendizaje para el futuro, mediante la investigación de la profesión contable, la educación y la práctica de los estudiantes, profesionales de contabilidad y educadores.	-Modelo pedagógico centrado en el estudiante que favorece el desarrollo de su autonomía socialmente responsable y el aprendizaje auto dirigido. -La organización curricular facilita al estudiante el diseño de su trayecto formativo para definir su perfil profesional atendiendo a sus intereses y aptitudes personales. - La inserción de área practicum a lo largo del currículo, mediante estancias prácticas de simulación en laboratorio e intermedias en el sector productivo. -Impulsar el desarrollo equilibrado de la investigación en todas las áreas del conocimiento, buscando

	responder a las necesidades del entorno y contribuir al desarrollo del conocimiento universal
Desarrollar mecanismos para satisfacer la demanda de académicos, haciendo más alcanzable la educación de doctorado mediante pedagogías flexibles en los programas de estudio existentes; explorando vías alternativas para los grados terminales alineados a las misiones y metas institucionales en la investigación en contable.	-Se fomenta el desarrollo transversal de competencias genéricas del estudiante, algunas de las cuales forman parte de las competencias sello del egresado de nuestra institución. -La diversificación de la oferta educativa mediante la modalidad a distancia y semipresencial.
Reformar la enseñanza de la contabilidad para que sea respetada y recompensada como un componente crítico en el logro de la misión de cada institución.	-Diversificación de espacios de aprendizaje. -Sistema de créditos que permite al estudiante determinar el tiempo mínimo o máximo posible para permanecer en el programa. -Flexibilización con optativas de profundización en las áreas disciplinares de la Contaduría.
Desarrollar modelos curriculares,	- Establece la relación entre

incluyendo recursos de aprendizaje y mecanismos para compartirlos fácilmente; así como la mejora de las oportunidades de desarrollo académico para apoyar al sustento de planes de estudio sólidos.	Modelos Académico, el diseño curricular, los planes y programas de estudios y los componentes didácticos. -Se implementan en los programas de estudio procesos de planeación, coordinación, supervisión y evaluación, en los cuales se incluyen las diferentes acciones y la participación de todos los actores en el proceso educativo.
Mejorar la capacidad de atraer a diversos talentos de alto potencial a la profesión.	-Se han invitado a dar catedra a profesionistas expertos en la disciplina mediante la creación de materias optativas y de profundización. Aunque falta contar con un programa formal de incorporación de dichos talentos.
Crear mecanismos para recolectar, analizar y diseminar información sobre los mercados actuales y futuro para los profesionales y académicos contables.	-Realizar estudios de pertinencia social para fundamentar la apertura, el cierre o la modificación de un programa educativo.
Establecer un proceso de implementación para atender estas recomendaciones y las futuras hacia la creación de estructuras y mecanismos para la transición de los	-No se cuenta con una estructura formal para atender las recomendaciones específicas de este organismo.

esfuerzos del cambio contable; hasta lograr un proceso continuo y sostenible.	

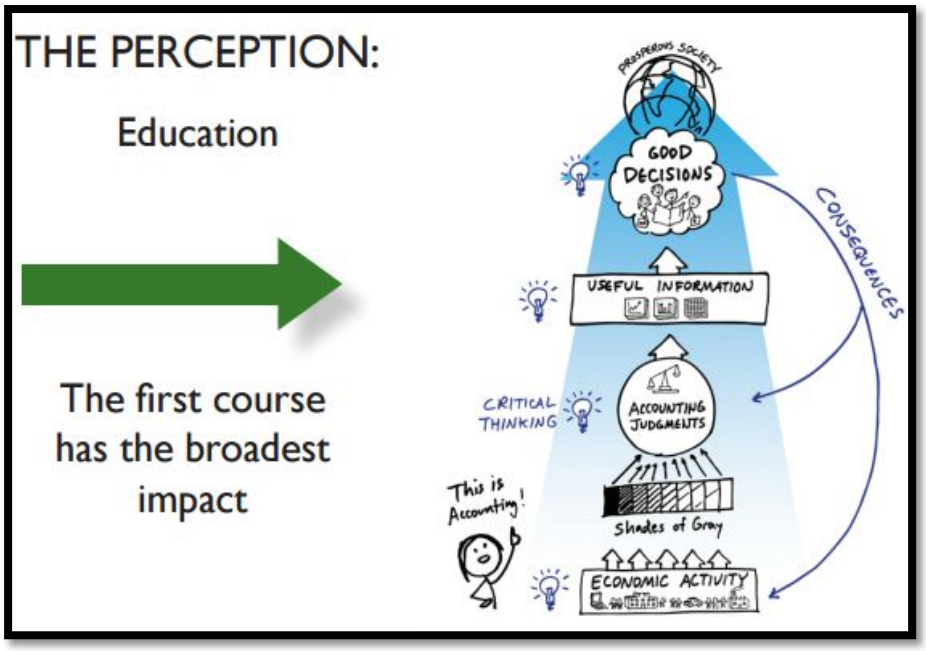
Fuente: elaboración propia

Como se puede analizar en la tabla en su mayoría el Modelo Educativo de la Universidad de Guanajuato cuenta con las características de las recomendaciones de la Pathways Commission, sin embargo se puede detectar una falta de un programa para la contratación de personal con experiencia y talentoso que se incorporen a la docencia. Por otro lado la incorporación de las estancias para desarrollar prácticas en las organizaciones del sector productivo ha propiciado que los alumnos adquieran la experiencia de las diferentes disciplinas de la Contaduría, permitiendo el fortalecimiento del vínculo entre la universidad y empresa. Otro factor muy importante que emite dicha comisión es que se tiene que contar con una estructura formal al interior de la universidad para la implementación y seguimiento de las recomendaciones, de tal manera que sea una instancia que dé continuidad y seguimiento a las recomendaciones por dichos organismos en aras de preparar a las nuevas generaciones en Contaduría.

Propuesta

En la figura 2 se muestra la nueva perspectiva de cómo debe ser considerada la Contaduría pública en busca cambiar la forma de enseñanza de la misma contribuyendo a una sociedad más prospera y mejora en la calidad en el servicios de la profesión. Considerando como base éste nuevo modelo se propone una propuesta para aplicarse al interior del programa de Contador Público de ésta universidad.

Figura 2. Perspectiva del nuevo modelo



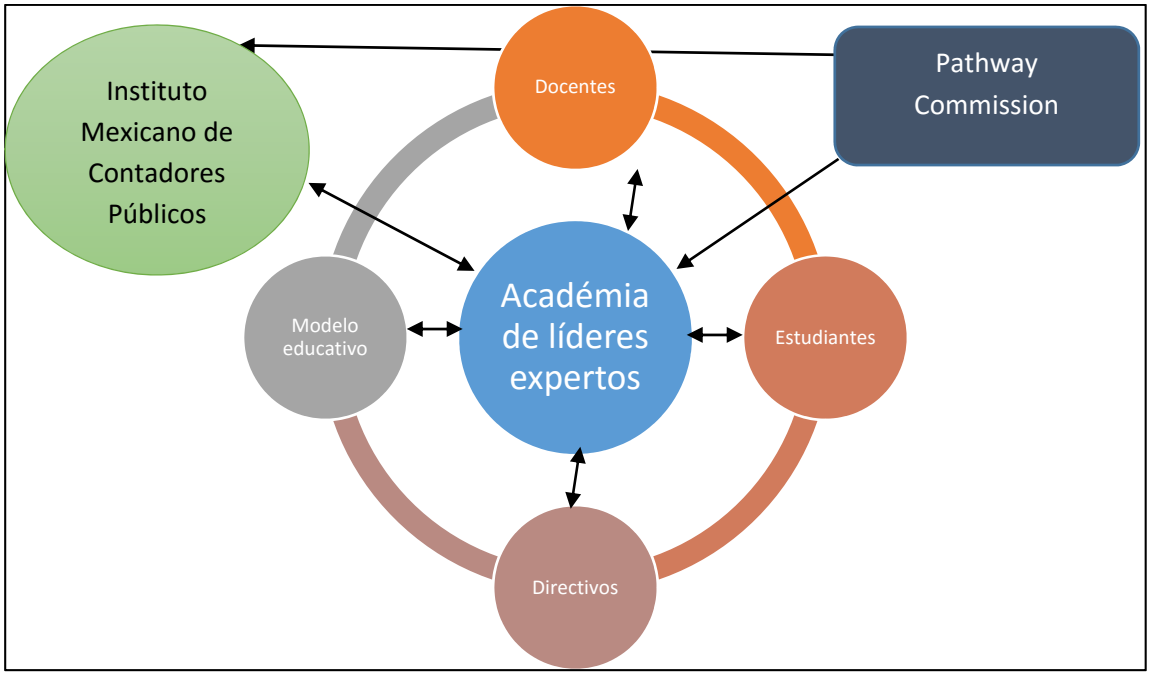
Fuente: Pathway Commission model 2012.

Después de analizar los resultados en la tabla comparativa y la nueva perspectiva de asimilar la educación en de la Contaduría, en la figura 3 se presenta un modelo que permitirá coadyuvar a la implementación de las recomendaciones emitidas a nivel internacional en un contexto nacional y que puede ser replicado en otras universidades.

La creación de una academia conformada por líderes egresados con experiencia en el sector productivo, docentes, representantes del sector empresas y voluntarios académicos que se comprometan con la universidad en creación de metas y estrategias en aras de implementar las recomendaciones en un entorno influenciado por la región en la que se desarrollan los egresados de ésta universidad.

Es importante contar con un vínculo más estrecho con el instituto de Mexicano de Contadores Públicos (IMCP), para que en una primera etapa la comisión de docencia se sume a las tareas de la Academia de líderes propiciando un trabajo de innovación e investigación en las diversas disciplinas de la Contaduría.

Figura 3. Propuesta de modelo para la implementación de recomendaciones.



Fuente: elaboración propia

Conclusión

Sin duda un modelo educativo es la columna vertebral de una universidad en la formación de profesionistas con los perfiles que requiere la sociedad en esta investigación se detectaron coincidencias y diferencias entre las recomendaciones de la Pathways Commission y el modelo educativo adecuado al programa de Contador Público, uno de los principales hallazgos es que el modelo conceptualmente cuenta con lineamientos encaminados a la formación de profesionistas con las competencias, habilidades y aptitudes que las tendencias exigen hoy en día, sin embargo muchas veces llevarlo a la práctica es difícil y complicado, ya que todo cambio organizacional al adoptar nuevos modelos educativos puede producir resistencia de los docentes, administrativos y alumnos, debido a que se encuentran operando de una forma tradicionalista repercudiendo en algunos casos en malas prácticas el proceso de

enseñanza y aprendizaje. Situación que pone barreras a realizar verdaderos cambios en busca de innovar en la enseñanza de la contaduría y por ende mejorar el perfil de egreso de nuestros profesionistas. Una propuesta en esta investigación es el de crear una Academia de líderes con el objeto de impulsar estratégica y metodológicamente los cambios necesarios para cambiar a un nuevo modelo en la enseñanza de la contaduría.

Es importante que las Asociaciones de Escuelas de Nivel Medio Superior y las instituciones que representan a la contaduría y gobierno motiven a través de estrategias bien definidas a los académicos, directivos, alumnos y empresarios a fortalecer los trabajos en futuras líneas de investigación en las distintas áreas de la contaduría que permitan innovar en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Es importante señalar que existen limitaciones en este estudio debido a que los resultados no se pueden generalizar a otras universidades que viven contextos diferentes y cuentan con modelos educativos distintos. Sin embargo, puede ser una oportunidad para otras que comparten una estructura similar al ser universidades públicas y contar con modelos educativos basados en competencias.

Para finalizar resulta trascendental en éste proceso el rol de los alumnos que vienen a formar eje primordial ya que pasaran a ser los futuros líderes de una sociedad muy compleja con grandes retos. La creación de una Academia de líderes expertos permitirá atender las recomendaciones de la Pathways Commission y de esta forma contribuir a una mejor calidad en la enseñanza de Contaduría y la formación de nuevas generaciones Contaduría.

Referencias

Ávalos, L. E. (Marzo, 2014). Matrícula de Contabilidad. *Contaduría Pública*, 42(499). pp. 40-41.

Beneitone, P., Esquetini, C., González, J., Marty, M., Suifi, G. y Wagenaar, R. (Eds)

(2007). Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina, Informe Final -Proyecto Tunning 2004-2007, España: Publicaciones de la Universidad del Deusto.

Hernández U. J. (2005). "La educación profesional basada en competencias", en Lanzamiento de un proyecto universitario latinoamericano, México, Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, 2005.

Pathways Commission. (August, 2013). Implementing the Recommendations of the Pathways Commission: Year 2.

Pathways Commission. (July, 2012). The Pathways Commission: Charting a National Strategy for the Next Generation of Accountants.

Plan de Desarrollo Institucional (2010-2020). Universidad de Guanajuato. En www.ugto.mx/pladi/

Rial, A. (1997). *La formación profesional: introducción histórica, diseño del currículo y evaluación*. Santisgo de Compostela. Tórculo Ediciones. Pags. 97-102.

Roe, R.A. (2002*). "Competences: a Key towards the Integration of Theory and Practice in Work Psychology"*, en Gedrad en Organisatei, 15, 203-224.

Zabalza B. A. (Febrero-junio, 2014) *El trabajo por competencias en la enseñanza universitaria*. Obtenido el 7 de mayo de 2014, desde la Universidad de Guanajuato: http://www.ugto.mx/ugtovirtual/

Zabalza, B. A. (2003), *Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional,* Madrid, Narcea.

Construcción de un instrumento para la medición del clima organizacional de los docentes en Instituciones de Educación Superior

Hortensia Hernández Vela
Norma Patricia Garrido García
María Concepción Rico Pérez

Resumen

La medición del clima organizacional, tiene por objeto realimentar a la institución para mejorar, no solamente el ambiente de trabajo sino la calidad del mismo, de ahí que sea importante contar con instrumentos que nos arrojen una información confiable de lo que se pretende medir, la descripción de la construcción de un instrumento para clima organizacional es el objetivo de este artículo, en donde una vez establecida la importancia del tema en la introducción, en el método se presentan las etapas desarrolladas para la elaboración de un instrumento de medición del clima organizacional que perciben los docentes de una Institución de Educación Superior y la validación del mismo, siendo el resultado del proceso un instrumento con cuatro factores y diecinueve dimensiones,

Palabras clave: Clima organizacional, instrumento de medición, docentes universitarios.

Abstract

The measurement of organizational climate aims to repower the institution in order to improve the work environment, but also its quality. Hence, it is important to have instruments, which provide reliable information about what is being measured. In this article, once the importance of organizational climate is established in the introduction; in the method, the stages developed are presented for the development of an instrument for measuring the organizational climate, perceived by Higher Education Institution professors and the validation of the instrument itself, being the result of the process, an instrument with four factors and nineteen dimensions.

Keywords: Organizational climate, measuring instrument, university professors.

Introducción

El clima es un tema que ha sido ampliamente abordado en las organizaciones y no es ajeno a las instituciones de educación superior, en las que se aborda desde perspectivas diferentes y siempre bajo la premisa de que la medición es puntual, es decir, esta evaluación se da en un momento y bajo el contexto que prevalece en el momento de la evaluación**.**

Normalmente se considera que hay un solo clima en toda la organización, pero las Instituciones de Educación Superior (IES) en particular están conformadas por partes flojamente acopladas como son por un lado las diferentes escuelas que las conforman, las áreas administrativas y de éstas los estratos de alumnos, docentes y personal administrativo, aunque la IES es un todo, cada parte conserva su propia identidad (Weick, 1975) en este sentido en este trabajo se describe el diseño de un instrumento para medir el clima organizacional que perciben los docentes de una universidad pública**.**

La importancia de conocer de conocer el clima radica según Mujica de González y Pérez de Maldonado (2007, p.292), en que el ““el clima o ambiente de trabajo constituye uno de los factores determinantes, no sólo de los procesos organizativos y de gestión, sino también de transformación”, para éstas autoras (2007, p.293) “la gestión del clima organizacional en los diferentes niveles de la universidad hoy por hoy constituye un compromiso y una responsabilidad para los directivos universitarios que deben actuar con determinación para establecer la calidad como valor fundamental que ha de incorporarse a las normas administrativas de la organización”.

La medición del clima tiene por objeto realimentar a la institución para mejorar no solamente el ambiente de trabajo sino la calidad del mismo, de ahí que sea importante contar con instrumentos que nos arrojen una información confiable de lo que se pretende medir.

De ahí la conveniencia de diseñar un instrumento para medir el Clima Organizacional en Instituciones de Educación Superior Públicas en México, acorde a su realidad, que brinde la oportunidad a los docentes de externar su opinión en relación a las diversas dimensiones que afectan al Clima, para considerar a estas dimensiones como indicadores a partir de los cuales establecer estrategias de intervención.

Método

Para lograr éstos objetivos los integrantes de CA “Procesos de Cambio y Desarrollo en las instituciones” de la Universidad Juárez del Estado de Durango, en el año 2014 realizaron las siguientes etapas (Figura 1) para elaborar un instrumento de medición de clima organizacional en IES

- *Primera etapa: construcción del Modelo de Clima Organizacional*
- *Segunda etapa: revisión de investigaciones sobre clima organizacional en las IES*
- *Tercera etapa: revisión de instrumentos sobre clima organizacional*
- *Cuarta etapa: análisis de la pertinencia y selección de las dimensiones para el Modelo de la IES*
- *Quinta etapa: incorporación de las dimensiones al modelo de clima organizacional establecido en la primera etapa.*
- *Sexta etapa: revisión y adaptación de ítems e integración del instrumento*
- *Séptima etapa: prueba piloto*
- *Octava etapa: aplicación del instrumento, calificación de las respuestas e interpretación*
- *Novena etapa: determinación de la Consistencia Interna*
- *Décima etapa: determinación de la validez del modelo*

Las etapas primera segunda y tercera etapa corresponde al sustento teórico del instrumento, en la cuarta, quinta y sexta etapas se realiza la validez de contenido del instrumento, en la séptima y octava etapas se realiza la prueba y aplicación del

instrumento, en la novena etapa se calcula la consistencia interna confiabilidad y en la décima etapa se prueba la validez del modelo (validez del constructo).

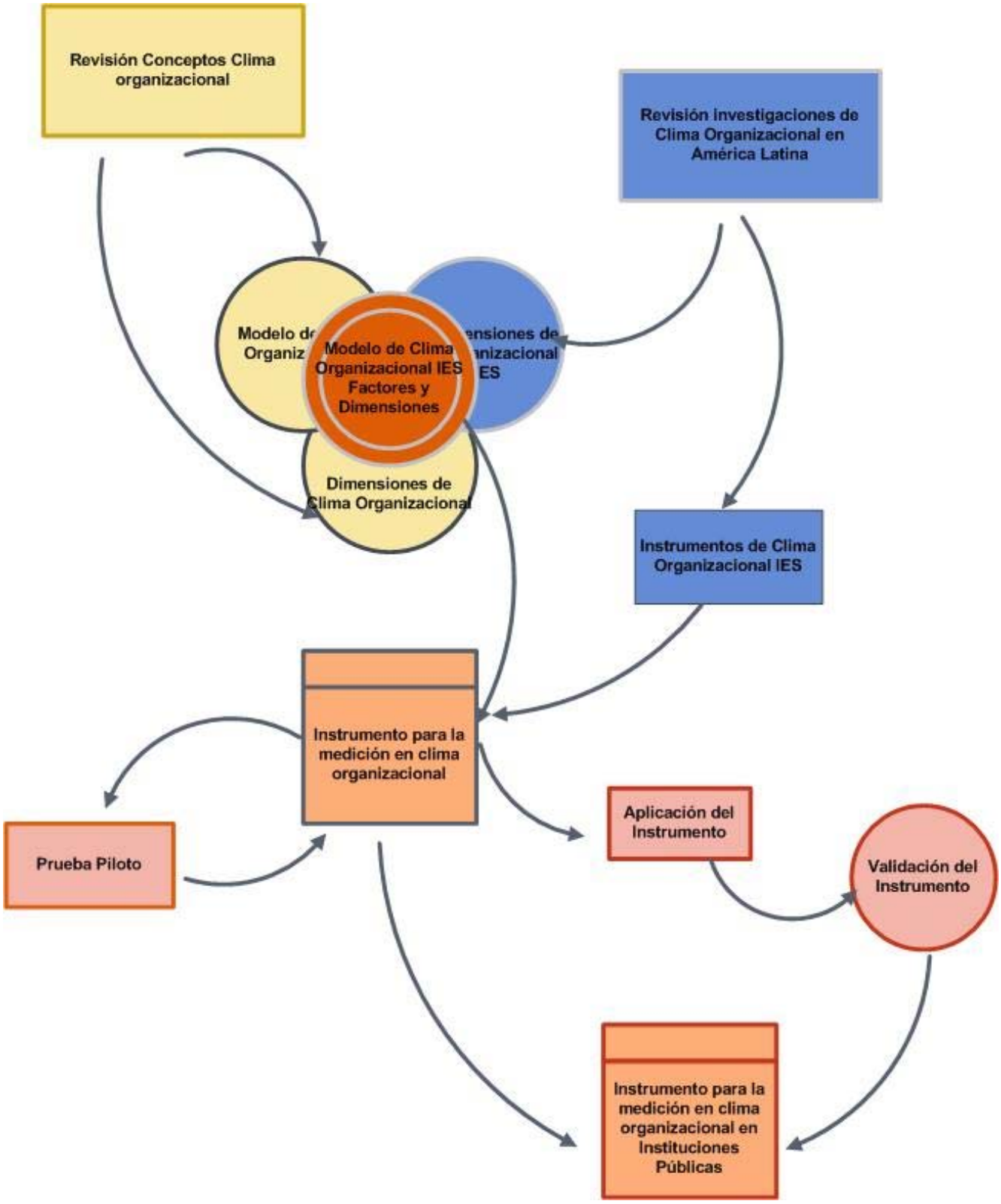


Figura 1. Etapas para la elaboración del Instrumento para medir clima organizacional en IES. Elaboración propia

Marco Teórico

En las etapas primeras segunda y tercera se establece el marco teórico en el que se basó el instrumento considerando a diversos autores que han analizado esta temática, para continuar con los que específicamente la han abordado para las IES, y revisando los instrumentos generados de éstas propuestas.

Primera etapa: construcción del Modelo de Clima Organizacional y conceptualización de Clima en las Organizaciones.

El modelo que se construyó para las IES; tiene como base el trabajo de Marlenis Ucros Brito (2011), en la que compara y analiza los diferentes enfoques y sus dimensiones psicológicas, grupales y organizacionales sobre clima organizacional reseñados por Likert (1961,1967), Litwin y Sringer (1967), Schneider (1968, 1983), Payne (1971), Jones et al. (1979), Silva (1992), Álvarez (1992), Brunet (1987), Goncalvez (2000), Toro (2005), Rodriguez (2005) y Méndez (2006). La autora clasifica las dimensiones propuestas por los autores señalados de acuerdo a los tres tipos de factores propuestos por Brunet (1987): Factores psicológicos individuales, factores grupales y factores organizacionales.

- Los *Factores Psicológicos Individuales* incluyen los procesos psicológicos, entre los que destacan: a) la necesidad del individuo de establecer interacción social, b) necesidad de establecer sentimientos de afinidad hacia la organización y c) construcción de un sentimiento positivo o negativo al sentir pertenencia a la organización (Schneider 1968, citado por Ucros, 2011). También se incluye el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características de cada organización y ante diferentes situaciones, según sus construcciones personales de significados.
- Son factores psicológicos individuales la autonomía, el grado de satisfacción, la motivación, el sentido de pertenencia, compromiso y lealtad con los objetivos, responsabilidad en el desempeño y la disposición al cambio.

- Los *Factores Grupales* se establecen a partir de la propuesta de Toro (2003) quien define al clima como “la percepción colectiva y compartida de las realidades internas del grupo donde los aspectos sociales de la tarea se convierten en una fuente de satisfacciones permanentes, se genera crecimiento personal, se aprende a ser tolerante, a cooperar, a respetar las diferencias…”, son factores grupales el espíritu de colaboración, la confianza en el jefe; las relaciones interpersonales, el desarrollo del trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos.
- Los *Factores Organizacionales* son los factores objetivos o atributos de la organización que afectan el clima organizacional, entre los cuales algunos autores destacan: comunicación y difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, estructura organizacional, nivel jerárquico y su influencia en el cargo, riesgos laborales e institucionales, infraestructura física, equipamiento tecnológico y dotación de insumo docente.

El análisis de los factores organizacionales, derivó en la conceptualización de dos tipos de factores los factores organizacionales objetivos que eran aquellos que se espera sean percibidos de manera semejante bajo una misma cultura y contexto y los factores organizacionales subjetivos que están relacionados a percepciones subjetivas, como es caso de sueldos y salarios. Quedando el Modelo del clima organizacional en las IES, con formado por factores: personales, grupales, organizacionales objetivos y organizacionales subjetivos.

En esta etapa se revisaron también las dimensiones incluidas para la medición del clima señaladas por los autores clásicos y se definieron cada una ellas en base a equivalencias entre los diversos autores.

Segunda Etapa: revisión de investigaciones sobre clima organizacional en las IES.

Se realizó una selección de investigaciones sobre clima organizacional realizadas en América Latina y que contaban con un instrumento válido, confiable y aplicado en instituciones de Educación, aclarando que todas ellas se enfocaban a la evaluación del clima a través de los docentes.

En primer lugar, se procedió a realizar una revisión conceptual y a clasificar los conceptos sobre clima organizacional incluidos en los estudios, tanto las posturas originales de los autores como las de los autores citados por ellos.

En seguida se procedió a identificar las dimensiones que habían sido consideradas por cada uno de los 23 autores que se analizaron. Se encontró que las dimensiones mencionadas fueron: *autonomía individual, motivación, identidad y pertenencia, trabajo significante, logro, calor y apoyo, valores colectivos, solución de conflicto, trabajo en equipo, estructura, comunicación, claridad y objetivos organizacionales, infraestructura, innovación, salario y recompensas, liderazgo, capacitación y desarrollo, supervisión, estabilidad, participación, desempeño, riesgo, tolerancia y apertura.*

Estas dimensiones eran mencionadas y definidas por uno o más de los autores encontrando equivalencias, en las definiciones señaladas, y a partir de ellas se elaboró una para cada dimensión, que integró los conceptos de los autores consultados.

Tercera etapa: revisión de instrumentos sobre clima organizacional.

Solamente siete investigaciones, de las que se revisaron contaban con un instrumento para la medición del clima organizacional en las IES a través de la opinión de los académicos que a continuación se relacionan identificando las dimensiones utilizadas:

- El trabajo de Emig y Lazo (2002) denominado Clima organizacional: *Estamento Académico de la Universidad Austral de Chile,* tuvo como objetivo general analizar el Clima Organizacional existente en el estamento académico de la Universidad Austral de Chile, y de manera específica, determinar el grado en que las dimensiones en estudio afectan el Clima Organizacional. El instrumento utilizado corresponde al aplicado por Redlich y Trautmann (1996) en la tesis “Un estudio aplicado de clima organizacional en el Estamento no académico de la Universidad Austral de Chile, sede Valdivia” adaptación de los cuestionarios de Clima Organizacional de Litwin y Stringer (1968), Newman (1977) y Astudillo (1985).

Este instrumento considera catorce dimensiones que explicarían el Clima Organizacional de la institución: *Estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, administración del conflicto, identidad, estilo de supervisión, motivación laboral, estabilidad laboral, oportunidades de desarrollo, comunicación y equipos y distribución de personas y material.*

- Chiang, Nuñez y Huerta (2007) realizaron el estudio *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior* con el objetivo de establecer la posible relación entre las variables del clima organizacional y de la satisfacción laboral con los resultados obtenidos por profesores y/o investigadores que trabajan en un departamento de una universidad. La muestra del estudio quedó integrada por profesores e investigadores miembros de 42 grupos de trabajo (departamentos), 18 de universidades españolas y 24 de universidades chilenas. El instrumento para medir las variables clima organizacional y satisfacción laboral consta de 63 ítems repartidos en 42 y 21 ítems respectivamente. Las dimensiones para medir el clima organizacional fueron: *libertad de cátedra, interés por el aprendizaje del estudiante, interés por la investigación y el estudio, empowerment, afiliación, consenso de la misión y presión laboral*. El instrumento fue desarrollado por Chiang, (2004) a partir del ULEQ University-Level Environment Questionnaire de Dorman (1999).

- El trabajo realizado por Salaiza (2008) denominado *Validez Factorial de la Encuesta de Clima Laboral de Ricardo Valenzuela*, analiza la validez y confiabilidad de un instrumento que mide el clima laboral y que fue diseñado por Ricardo Valenzuela González (2003). El instrumento se aplicó en una muestra de 253 personas, de las cuales 183 corresponden a una empresa manufacturera del área de alimentos con sede en Celaya, Guanajuato y en Tlalnepantla, Estado de México; y el resto (70) al personal administrativo y académico de una institución educativa. Se empleó un enfoque cualitativo y cuantitativo para la recolección y análisis de los datos. Se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo y el análisis del instrumento, donde se evaluó su calidad, esto implicó el determinar

indicadores de confiabilidad (consistencia interna y test-retest) y de validez (de contenido, de criterio y de constructo). El instrumento mide el clima laboral a través de 10 dimensiones: *trabajo personal, supervisión, trabajo en equipo y relaciones con compañeros de trabajo, administración, comunicación, ambiente físico y cultural, capacitación y desarrollo, promoción y carrera, sueldos y prestaciones, y orgullo de pertenencia.*

- El estudio realizado por Acosta y López de Maldonado (2010) denominado, *Diagnóstico Clima Organizacional, Colegio Gran Bretaña, Concepción*. En este estudio, se pretendió despertar la reflexión de la dirección de la organización educativa, sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal administrativo, y docente, considerando que la cultura y el clima organizacional son factores determinantes en la eficacia administrativa tomando en cuenta además que el comportamiento del grupo está condicionado por la percepción que tenga éste de la organización.

La muestra estuvo integrada por un total de 58 personas, distribuidos en tres categorías correspondientes a profesionales, administrativos y auxiliares. El instrumento empleado fue una adaptación del *Cuestionario descriptivo de la percepción del ambiente interno* de Álvarez (1992).

Las dimensiones para medir el clima organizacional se agruparon en tres tipos de factores: factores de la relación educativa, factores del proceso educativo y factores materiales. En los factores de la relación educativa se consideraron las siguientes dimensiones*: respeto, confianza, motivación, oportunidades para aportar, crecimiento académico y personal, identificación institucional y atención personalizada.* En los factores del proceso educativo se incluyeron las dimensiones de: *solución adecuada de problemas, constante ajuste de metas, identificación y manejo de conflictos, comunicación efectiva, participación en la toma de decisiones, autonomía y planificación del futuro.* En los factores materiales se incluyeron las dimensiones: *recursos adecuados, sistemas de apoyo logístico y apropiada planta física.*

- En el estudio realizado por Diana Guadalupe Garza Puente (2010**),** denominado *Análisis del clima organizacional. Caso de estudio de la Coordinación de Seguridad y Custodia del Centro de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas*, se buscó proponer recomendaciones que contribuyan a mejorar la percepción que los empleados de esta dirección tienen sobre el clima organizacional que prevalece en su área de trabajo.

  El cuestionario que Se diseñó contempla las dimensiones propuestas por Valenzuela, 2003; Hernández, 2005; y Chiang et al., 2007 para medir el clima organizacional. El instrumento diseñado midió 16 dimensiones: *Autonomía, trabajo en equipo, apoyo, comunicación, presión, reconocimiento, equidad, innovación, percepción de la organización, motivación intrínseca, sueldos y salarios, promoción y carrera, capacitación y desarrollo, ambiente físico y cultural, visión y satisfacción general.*

- Chiang, Nuñez y Huerta. (2010) llevaron a cabo el estudio denominado *Efecto del clima organizacional en la autoeficacia de los Docentes de instituciones de educación superior* con el propósito de analizar las relaciones entre el clima organizacional y la autoeficacia, en grupos de trabajo formados por profesores y/o investigadores que trabajan en un departamento de una universidad. La muestra estuvo compuesta por profesores e investigadores miembros de 59 grupos de trabajo (departamentos), 23 de universidades españolas y 36 de universidades chilenas, 30 de universidades privadas y 29 de universidades públicas. Para lograr los objetivos descritos se procedió a la aplicación del instrumento elaborado por Chiang, (2004) a partir del ULEQ University-Level Environment Questionnaire de Dorman (1999) para la recolección de los datos se diseñó un instrumento que consta de 49 ítems repartidos en siete escalas para medir el clima organizacional y una escala para medir autoeficacia. Las dimensiones para medir el clima organizacional fueron: *libertad de cátedra, interés por el aprendizaje del estudiante, interés por la investigación y el estudio, empowerment, afiliación, consenso de la misión y presión laboral.*

- Prisco y Salaiza (2012) en el estudio denominado *Relación entre el clima laboral y la motivación del personal en una secundaria pública,* buscaron analizar la relación entre el Clima Laboral y los factores de Motivación de una institución educativa. Se llevó a cabo una investigación mediante un enfoque cuantitativo y cualitativo en una escuela secundaria con una plantilla total de 88 personas de las cuales fueron entrevistados 52 docentes y 20 trabajadores del área administrativa. Se utilizaron dos instrumentos validados: La encuesta de Clima Laboral de Valenzuela (2004) y el cuestionario ¿Qué lo motiva a usted? basado en la teoría de motivación de Mc Clelland. Las dimensiones para medir el clima laboral fueron: *trabajo personal, supervisión, trabajo en equipo y relaciones con compañeros de trabajo, administración, comunicación, ambiente físico y cultural, capacitación y desarrollo, promoción y carrera, sueldos y prestaciones, y orgullo de pertenencia.*

- El trabajo realizado por Diana Velázquez Ramírez (2012) denominado *Clima Organizacional en la Universidad Del Valle,* contiene el informe final del diagnóstico del clima organizacional realizado en la Universidad del Valle, cuyos resultados son manejados a través de conclusiones globales, involucrando a los estamentos pertenecientes a la Universidad y agrupándolos de la siguiente manera: Estamento Docente (docentes nombrados y contratistas), Estamento Administrativo (empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas estatales) y personal contratado por la Fundación. El instrumento fue elaborado a partir de los propuestos por Litwin y Stringer, Likert, Sudarsky y Álvarez Londoño. Las dimensiones consideradas en el instrumento fueron: *Entendimiento de la política de calidad, estilo de la dirección, compensación, reconocimiento, condiciones de trabajo, recursos, relaciones interpersonales, retribución, compromiso, trabajo en equipo.*

Los instrumentos empleados en cada una estas investigaciones fueron analizados por los integrantes del cuerpo académico, quienes trabajaron como grupo de enfoque para determinar las dimensiones en un modelo incluyente definiendo a cada una de ellas.

Validez de Contenido

En las etapas cuarta, quinta y sexta, se realizaron las actividades necesarias para medir la validez de contenido: se analizaron y seleccionaron las dimensiones y los ítems relevantes y representativos del clima organizacional, utilizando el método empleado por Lawshe (1975, citado por Cohen y Swerdlik, 2001) quien desarrolló la fórmula denominada *razón de validez de contenido* (CVR). Para cada reactivo, cada miembro del jurado responde si el contenido (dimensión, ítem) es *esencial, útil pero no esencial o no necesario* para medir la variable. En este caso, los jueces fueron cinco integrantes del Cuerpo Académico, "Procesos de Cambio y Desarrollo en las instituciones" perteneciente a la UJED.

De acuerdo con el método de Lawshe (1975), al validar una prueba, se calcula la validez de contenido para cada reactivo. De acuerdo al número de jueces (cinco en este caso) el valor mínimo de la CRV es de .99, por lo que se estableció que debía haber consenso en los jueces en la selección tanto de las dimensiones como de los ítems.

Cuarta etapa: Análisis de la pertinencia y selección de las dimensiones para el Modelo para las IES

En esta etapa, el propósito fundamental fue determinar la representatividad de cada una de las dimensiones propuestas en las investigaciones seleccionadas en la etapa anterior para la medición del Clima Organizacional en las IES. Ante cada dimensión se estableció la pregunta ¿esta dimensión es esencial para la medición del clima en la IES? Y en base a los conceptos incluidos en la definición en las etapas 1 y 2 se seleccionaron *sólo las dimensiones en las que hubo consenso* entre los integrantes del cuerpo académico, quedando 19 dimensiones definidas a en la tabla 2.

Tabla 2. Definición de las Dimensiones del Modelo para las IES

Dimensiones	Definición
Motivación Intrínseca	Es el grado de interés que siente el académico respecto a su trabajo debido a factores provenientes del mismo (variedad,

	identidad, significación, autonomía y auto retroalimentación).
Identidad	Es el grado de conocimiento e identificación de los académicos con la organización y el orgullo de pertenencia, que los lleva a actuar con lealtad y compromiso hacia las metas y valores colectivos de la organización.
Autonomía	Percepción de independencia o posibilidad de actuar y pensar, sin depender del deseo de otros en relación a los procedimientos de trabajo, los objetivos y las prioridades.
Trabajo en equipo	Es la percepción del grado en que los miembros de la organización colaboran y cooperan entre sí, se apoyan mutuamente y mantienen relaciones de amistad y compañerismo. En síntesis, el trabajo en equipo es la percepción de los individuos sobre el compromiso, la sinergia, responsabilidad y las destrezas que los miembros de la organización manifiestan.
Apoyo	Es la percepción que tienen los académico acerca del respaldo y tolerancia de su comportamiento dentro de la institución; esto incluye el aprendizaje de los errores por parte del académico, sin miedo a las represalias de sus superiores o compañeros de trabajo.
Administración del conflicto	Percepción que tienen los académicos, acerca de la posibilidad de que la dirección de la institución propicie el que ellos manifiesten diferencias de opinión en ciertos aspectos del trabajo; y del grado en el cual, en el ambiente de trabajo, se dirimen las diferencias de opinión.
Respeto	Percepción que tienen los académicos del trato digno que reciben como personas.
Percepción de la organización	Es la imagen con la que el académico supone que es vista la institución.
Visión	Es la percepción de los fines de la organización, que representan una fuerza motivacional para el trabajo. Es la fuente de inspiración de la organización, ayudando a trabajar por un motivo y en la misma dirección a todos los colaboradores de la institución.
Estructura	Percepción que tienen los académicos acerca de las tareas que realizan, de la manera en que está diseñado el contenido y jerarquía de los puestos; de la claridad y limitaciones de las reglas, procedimientos y trámites en el desarrollo de su trabajo
Comunicación	Es la percepción que tienen los académicos acerca de los canales de información que tiene la institución y de la forma en que fluye en

	los diferentes niveles jerárquicos, así como la libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales con la confianza suficiente de que esa información no será empleada indebidamente.

Tabla 2. Definición de las Dimensiones del Modelo para las IES (cont.)

Dimensiones	Definición
Condiciones de trabajo	Es la percepción de los académico acerca del espacio en el cual se desenvuelve la vida diaria de la organización, que les permite realizar su trabajo con calidad y comodidad, (considerando condiciones tales como ruido, iluminación, color, música, humedad, temperatura, higiene y seguridad), en donde el equipo y la distribución de personas y del material permiten operaciones de trabajo eficientes y efectivas.
Innovación	Percepción de los académicos sobre el ánimo y el apoyo por parte de la dirección para promover la creatividad de las personas y motivarlas a asumir riesgos en la búsqueda de nuevas formas de hacer su trabajo; pensando siempre en eficientar el tiempo y los recursos necesarios para la realización de sus actividades.
Reconocimiento	Indica los sentimientos de los académicos de sentirse recompensados (felicitaciones, distinciones y reconocimientos personales) por un trabajo bien hecho en oposición a la crítica y el castigo.
Sueldos y salarios	La percepción de justicia y equidad en el salario y compensaciones recibidas.
Capacitación y desarrollo	Es la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de las posibilidades reales y permanentes de continuar su formación personal y profesional, útil para el desempeño de sus actividades.
Promoción y carrera	Es la percepción que los académicos tienen acerca del sistema de la institución, para que hagan una carrera en ella.
Equidad	Es la percepción que los académicos tienen acerca de la existencia de políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la institución. No es sólo el equilibrio entre sus esfuerzos y las *recompensas recibidas, sino también la relación que* guarda este equilibrio con las recompensas que se les brindan a las otras personas por sus esfuerzos.
Presión	Percepción que tienen los académicos en relación a la exigencia de trabajo que la organización coloca sobre ellos (carga de

trabajo/tiempo).

Quinta etapa: Incorporación de las dimensiones al modelo de clima organizacional establecido en la primera etapa.

En la quinta etapa también se siguió el método de Lawshe (1975) para la incorporación de las dimensiones al modelo de clima organizacional para las IES. Se incorporaron a cada factor, a través del consenso.

Las dimensiones reexpresadas para las IES, se integran al modelo de clima organizacional establecido en la primera etapa quedando como se muestra en la tabla 3, con los factores personales con tres dimensiones (Motivación Intrínseca, Identidad y Autonomía) los factores grupales con cinco dimensiones (Trabajo en equipo, Apoyo, Administración del Conflicto, Respeto y Percepción de la organización) con cinco también lo factores organizacionales objetivos (Visión, Estructura, Comunicación, Condiciones de trabajo, Innovación).

Tabla 3. Dimensiones de Clima Organizacional

Factores Personales	**Factores Grupales**
• Motivación Intrínseca • Identidad • Autonomía	• Trabajo en equipo • Apoyo • Administración del Conflicto • Respeto • Percepción de la organización
Factores Organizacionales Objetivos	**Factores Organizacionales Subjetivos**
• Visión • Estructura • Comunicación • Condiciones de trabajo • Innovación	• Reconocimiento • Sueldos y salarios • Capacitación y desarrollo • Promoción y carrera • Equidad • Presión

Con el propósito de clarificar la construcción del modelo de las IES, se anexa la tabla 4, en donde se

integran las dimensiones consideradas en los instrumentos de los autores de las investigaciones realizadas en instituciones de Educación Superior de América Latina consultadas. Es importante aclarar que las dimensiones utilizadas en el modelo de las IES coinciden en su mayor parte con las consideradas por Diana Guadalupe Garza Puente (2010) pero en el modelo utilizado se agregan además Estructura, Identidad, Respeto y Administración del conflicto.

Tabla 4

Factores Considerados en Instrumentos Latinoamericanos para la medición de Clima en IES

Autor	Instrumento IES	Emig Klein Lilian Marcela, Lazo Gumucio, Francisco Javier. (2002)	Chiang Vega Margarita, Nuñez Partido Antonio, Huerta Rivera Patricia Carolina (2007) Dorman(1999)	Salaiza Lizárraga Flor de la Cruz. (2008)	Acosta O. Catherine, Lopez y Maldonado, José. (2010)	Chiang Vega, Maria Margarita, Nuñez Partido, Antonio, Huerta Rivera, Patricia Carolina. (2010)	Garza Puente, Diana Guadalupe. (2010)	Velásquez Ramirez, Diana. (2012) Clima Organizacional en la Universidad Del Valle.
Factores	**Dimensiones**							
Factores Individuales	Motivación intrinseca		Interés por el aprendizaje del estudiante		Motivación		Motivación intrinseca	Motivación
	Identidad			Orgullo de pertenencia	Identificación Institucional	Orgullo de pertenencia		Orgullo de pertenencia
	Autonomía	Responsabilidad	Libertad de cátedra	Trabajo personal	Autonomía	Trabajo personal	Autonomía	Autonomía
Factores Grupales	Trabajo en equipo			Trabajo en equipo	Participación en toma de decisiones	Trabajo en equipo	Trabajo en equipo	Trabajo en equipo
	Apoyo	Calidez	Afiliación		Atención Personalizada		Apoyo	Apoyo
	Respeto	Calidez			Respeto y Confianza			Respeto
	Administración del conflicto				Manejo de Conflictos y solución Adecuada de Problemas			Solución Conflicto
	Percepción de la organización				Constante ajuste de Metas		Percepción de la organización	
Factores Organizacionales Objetivos	Visión		Consenso de la misión		Planificación del Futuro		Visión	
	Estructura	Estructura		Administración	Recursos Adecuados	Administración		Estructura
	Comunicación			Comunicación	Comunicación efectiva	Comunicación	Comunicación	Comunicación
	Condiciones de trabajo			Ambiente fisico y cultural	Apropiada planta fisica y apoyo logistico	Ambiente fisico y cultural	Ambiente fisico y cultural	Condiciones de trabajo y recursos
	Innovación	Riesgo			Oportunidades para aportar		Innovación	
Factores Organizacionales Subjetivos	Reconocimiento	Recompensa					Reconocimiento	Reconocimiento
	Sueldos y salarios			Sueldos y prestaciones	Compensación	Sueldos y prestaciones	Sueldos y salarios y recompensa	Retribución
	Capacitación y Desarrollo			Capacitación y desarrollo	Crecimiento Académico y Personal	Capacitación y desarrollo	Capacitación y desarrollo	
	Promoción y carrera		Interés por la investigación y Empowerment	Promoción y carrera		Promoción y carrera	Promoción y carrera	
	Equidad						Equidad	
	Presión		Presión Laboral	Supervisión		Supervisión	Presión	

Sexta etapa: revisión y adaptación de ítems e integración del instrumento.

Una vez seleccionadas las dimensiones, los miembros del cuerpo académico revisaron los ítems correspondientes a cada una de las dimensiones correspondientes en los instrumentos analizados, seleccionando los que al parecer de los investigadores deberían de incorporarse en la medición de cada una de las dimensiones del modelo de las IES y adaptando su redacción e incluyendo nuevos ítems. La elaboración de los ítems por expertos en la investigación sobre *Clima Organizacional,* está sustentada en cada uno de los estudios seleccionados y reseñados en la tercera etapa, lo que otorga al instrumento validez de contenido.

En total se redactaron 107 ítems, se integró el instrumento con 62 ítems con dirección positiva y 45 con dirección negativa. Correspondiendo a cada dimensión el número de ítem que se señalan en la tabla 5, los ítems se ordenaron aleatoriamente en el instrumento. (Anexo A)

Tabla 5. Número de ítems por dimensión y factor

Factores	Dimensión	Número de ítems por dimensión	Total de ítems por factor
Factores personales	Motivación intrínseca	6	26
	Identidad	9	
	Autonomía	11	
Factores Grupales	Trabajo en equipo	6	22
	Apoyo	5	
	Administración del conflicto	3	
	Respeto	6	
	Percepción de la organización	2	
Factores Organizacionales objetivos	Visión	3	27
	Estructura	6	
	Comunicación	7	
	Condiciones de trabajo	5	
	Innovación	6	
Factores Organizacionales Subjetivos	Reconocimiento	6	32
	Salario	4	
	Capacitación y desarrollo	5	
	Promoción y carrera	5	
	Equidad	3	
	Presión	9	

Total		107

Para que los profesores de las diferentes unidades académicas respondieran la *Encuesta sobre Clima Organizacional de la IES,* se elaboró la encuesta, en la que se incluyeron instrucciones para responder a los ítems en una escala tipo Likert. Ante cada ítem se presentaron cinco opciones: *Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Neutral, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.*

Prueba y aplicación del instrumento

Las dos siguientes etapas describen la prueba piloto y la aplicación del instrumento y su operacionalización.

Séptima etapa: prueba piloto

Una vez elaborado el instrumento, se tomó una pequeña muestra de maestros de la Facultad de Economía, Contaduría y Administración, quienes respondieron libremente el cuestionario y realizaron observaciones al mismo, las que fueron incluidas en la versión final para su mejora.

Octava etapa: aplicación del instrumento en la IES, calificación de las respuestas e interpretación.

Se logró que respondieran un total de 1289 académicos de la IES, que representan el 66% de la población total. La información fue registrada en una base de datos previamente elaborada en excell por los coordinadores de cada zona, una vez recopilada la información se agrupó en forma general y por unidad académica en SPSS 22.

Tabla 6. Escala para interpretación de resultados

Evaluación	**Valor**
Muy malo	1.0 - 1.80
Malo	1.81 - 2.60
Regular	2.61 - 3.40
Bueno	3.41 - 4.20
Muy Bueno	4.21 - 5.00

Los ítems con dirección positiva se calificaron de la siguiente manera: TA= 5 puntos, A= 4 puntos, N= 3 puntos, D=2 puntos y TD= 1 punto. Los ítems con dirección negativa se calificaron así: TA= 1 punto, A= 2 puntos, N= 3 puntos, D= 4 puntos y TD= 5 puntos. Se calcularon los valores promedio para cada dimensión en base a los ítems agrupados, y las puntuaciones del Clima Organizacional se interpretaron conforme a la tabla 6.

Determinación de la consistencia interna (Novena etapa).

Con el apoyo del SPSS, se calculó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de la consistencia interna del instrumento y de cada uno de los factores considerados y se realizó prueba ANOVA para considerar si los factores podría ser considerados como grupos que miden variables diferentes obteniéndose los siguientes resultados.

Los valores obtenidos de alfa Cronbach tanto para el instrumento como para cada uno de los factores nos indica que la consistencia interna es alta. (Tabla 7) y lo mismo se puede decir para el valor de alfa si el ítem es eliminado que se encuentra por encima de 0.958 para todos (Anexo A)

Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad

Evaluación	Alfa de Cronbach	No. de Items
Instrumento	.958	107
Factores Personales	.823	26
Factores Grupales	.868	22
Factores organizacionales objetivos	.870	27
Factores Organizacionales Subjetivos	.876	32

Validez del constructo (Décima etapa).

Para evaluar si nuestro modelo que incluye un factor más de los establecidos por Brunnet, para validar este modelo se realizó la prueba de ANOVA para conocer si

existen diferencias significativas entre los factores encontrando los resultados que se reportan en la tabla 8.

Tabla 8. Prueba de ANOVA entre grupos

Evaluación	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	188.780	3	62.927	218.790	.000
Dentro de grupos	1481.771	5152	.288		
Total	1670.551	5155			

Habiendo establecido la existencia de diferencia entre los grupos se realizó la evaluación de prueba t de Student entre grupos aparejados, dando como resultado que todos los grupos son diferentes entre sí, esto es la división de los factores organizacionales en objetivos y subjetivos es válida. (Tabla 9)

Tabla 9. Prueba t para muestras apareadas

Muestras apareadas		t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1	Factores Personales - Factores Grupales	24.634	1288	0.000
Par 2	Factores Personales - Factores Objetivos	27.722	1288	0.000
Par 3	Factores Personales - Factores Subjetivos	46.082	1288	0.000
Par 4	Factores Grupales - Factores Objetivos	-1.968	1288	0.049
Par 5	Factores Grupales - Factores Subjetivos	28.281	1288	0.000
Par 6	Factores Objetivos - Factores Subjetivos	30.388	1288	0.000

Resultado y conclusiones

El resultado es un instrumento para medir clima organizacional en IES, basado en un modelo de cuatro factores y 19 dimensiones que ha probado tener validez de contenido

y consistencia interna y en donde la conceptualización de cada una de las dimensiones permite, establecer estrategias en base a la información resultante.

Con respecto a la medida de los ítems, se encuentra un coeficiente superior a 0.958, lo que permite concluir un alto nivel de confiabilidad y precisión en la medida del atributo, además, expresan homogeneidad en los ítems.

El nivel de confiabilidad obtenido para la muestra, permite predecir un alto nivel de confiabilidad en la evaluación del clima en otras poblaciones, y aunque el número de ítems es alto permite un diagnóstico amplio en relación a cada dimensión y por factores que resulta especialmente útil cuando se trata de dar un diagnóstico cuando el resultado no es bueno y se pretenden implementar acciones específicas y efectivas en instituciones de educación superior.

Como puntos pendientes queda someter los resultados el instrumento y sus constructos al análisis de pares y sus resultados a la comparación simultánea de otros instrumentos.

Referencias

Acosta O. C., López y Maldonado, J. (2010). *Diagnóstico Clima Organizacional Colegio Gran Bretaña, Concepción.* (Tesis de doctorado, inédita), Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educacion, Valparaiso, Chile.

Cañellas Granda, J., Castellanos González, M., Piña Loyola, C. N., Yera Sánchez, A., Mir Ocampo, I. y Sánchez García, Z. (2007). Aspectos del clima organizacional en el Policlínico Universitario, *Medisur, 5*(3) 79-84.

Chiang Vega M., Nuñez Partido A., y Huerta Rivera P- C. (septiembre-diciembre, 2007). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior *ICADE. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales, 72,* 49-74.

Chiang Vega M., Nuñez Partido A., y Huerta Rivera P. C. (2010). Efecto del clima organizacional en la autoeficacia de los docentes de instituciones de educación superior*. Horizontes Empresariales*, *19*, 61-74.

Emig Klein L. M., Lazo Gumucio F. J. (2002). *Clima organizacional: estamento académico de la Universidad Austral de Chile* (Tesina de licenciatura inédita), Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile.

García Solarte M. (Julio-Diciembre, 2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración Universidad del Valle, 42*, 43-61.

Garza Puente, D. G. (2010). *Análisis del clima organizacional. Caso de estudio de la Coordinación de Seguridad y Custodia del Centro de Ejecución de Sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas* (Tesis de maestría inédita*),* Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas, México.

Lawshe, C.H. (December, 1975) A quantitative approach to content validity. *Personnel Psycholog*y, 28(4) 563-575. En Cohen, R. & Swerdlik, M. (2001). *Pruebas y evaluación psicológicas: Introducción a las pruebas y a la medición*. México, D.F., México: Mc Graw Hill

Mujica de González M., Pérez de Maldonado I. (Mayo-Agosto, 2007). Gestión del Clima Organizacional: una acción deseable en la Universidad. *Laurus, 13(*24), 290-304.

Prisco Cortés X., Salaiza Lizárraga F. C. (Octubre de 2012). Relación entre el clima laboral y la motivación del personal en una secundaria pública. *Memorias del XVII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*, Ciudad de México, México.

Salaiza Lizárraga Flor de la Cruz. (Mayo de 2008). Validez Factorial de la Encuesta de Clima Laboral de Ricardo Valenzuela. *XII Congreso Anual de la Academia de Ciencias Administrativas,* Tijuana, BC., México.

Tunal Santiago G., Camarena Adame M. E., Pantón Romero I. (Agosto, 2007). Valoración desde la Teoría Social del Modelo de Clima Organizacional. *Espacios Públicos, 10* (19), 45-61.

Ucros Brito M. (Mayo-Agosto, 2011). Factores del clima organizacional en las universidades de la Costa Caribe Colombiana. *Omnia, 17*(2), 91-102.

Velázquez Ramírez D. (2012). *Clima Organizacional en la Universidad Del Valle*. (Documento de Trabajo Diagnóstico), Universidad Del Valle, Cali, Colombia.

Vázquez Martínez R., y Guadarrama Granados J. J. (Enero-Julio, 2001). El clima organizacional en una organización tecnológica de educación superior. *Tiempo de Educar,* 105-131.

Vega D., Arévalo A., Sandoval J., Aguilar M. C., y Giraldo J. (Julio-Diciembre, 2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2003). D*iversitas: Perspectivas en Psicología, 2*, 329-349.

Weick, K. E. (2009). Las organizaciones educativas como sistemas flojamente acoplados *Gestión y Estrategia, 36(2).* Caldera, D. y Ortega M. (Traducción libre) de Weick, Karl E. (Marzo, 1976). *Educational Organizations as Loosely Coupled Systems*, *Administrative ScienceQuarterly*, *21*(1), 1-19.

Anexo A Ítems correspondientes a Factores Personales					
Dimensión		**Ítem**	**No/Inst**	**+/-**	Alfa si el elemento se elimina
Motivación Intrínsica	1	Las personas en esta institución muestran interés por el trabajo que realizan.	114	+	0.958
	2	En esta institución la gente está comprometida con su trabajo.	90	+	0.958
	3	Mi trabajo en esta institución es muy importante.	83	+	0.958
	4	Mi trabajo es interesante.	49	+	0.958
	5	En esta institución hago mi mejor esfuerzo para que el trabajo salga bien.	19	+	0.958
	6	Si es necesario, no me importa quedarme más tiempo en mi trabajo fuera del horario establecido.	6	+	0.958
Identidad	7	Creo que el trabajo que estoy realizando es trascendente.	45	+	0.958
	8	Los profesores universitarios están de acuerdo sobre cuáles son los fines de la universidad.	73	+	0.958
	9	Preferiría quedarme en la Universidad Juárez aunque me ofrecieran un trabajo parecido con sueldos y beneficios mayores.	4	+	0.958
	10	Los profesores universitarios se refieren con regularidad a la misión de la universidad cuando tratan temas universitarios.	108	+	0.958
	11	En esta institución la mayoría de las personas están preocupadas por sus propios intereses.	18	-	0.958
	12	Me interesa que esta institución sea la mejor.	27	+	0.958
	13	En general, me siento orgulloso de trabajar en esta institución.	35	+	0.958
	14	No me siento identificado con los valores de la institución.	16	-	0.958
	15	En la medida que esta institución se desarrolla siento que yo también me desarrollo.	80	+	0.958
Autonomía	16	Estoy de acuerdo en que los alumnos expresen su opinión sobre mi trabajo académico	75	+	0.958
	17	No se permite que personajes controvertidos de la vida pública den charlas a los estudiantes.	88	-	0.958
	18	Tengo que consultar con las autoridades incluso el asunto más pequeño.	89	-	0.958
	19	A los que tienen altos cargos en la Universidad no les gustan las convicciones e ideas que se salen de lo normal, tanto en profesores como en alumnos.	20	-	0.958
	20	Los profesores y los estudiantes pueden discutir sobre cualquier tema.	113	+	0.958
	21	Aquí podemos decir lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros directivos.	105	+	0.958
	22	En esta institución la gente de los niveles superiores toma todas las decisiones.	43	-	0.958
	23	Decido el modo en que realizo mi trabajo.	38	+	0.958
	24	Los profesores son libres de expresar opiniones políticas en sus aulas y fuera de ellas.	39	+	0.958
	25	Participo en decisiones relacionadas con la política y los procedimientos administrativos.	107	+	0.958
	26	Los profesores tienen libertad para expresar sus ideas acerca de la academia y de la gestión administrativa.	53	+	0.958
Ítems correspondientes a los Factores Grupales					
Trabajo en equipo	27	En mi grupo de trabajo yo participo en la toma de decisiones.	57	+	0.958
	28	En mi grupo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga el de los demás miembros.	64	+	0.958
	29	Me siento aceptado por los otros profesores cuando trabajo en equipo.	102	+	0.958
	30	En esta institución hay poca confianza en la responsabilidad de las personas para desarrollar el trabajo en equipo.	97	-	0.958
Apoyo	32	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en esta institución.	48	+	0.958
	33	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	62	+	0.958
	34	Aquí la mayoría de las personas son indiferentes hacia los demás.	9	-	0.958
	35	La dirección de esta unidad académica se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas.	33	+	0.958
	36	Las autoridades son tolerantes cuando uno comete un error.	85	+	0.958
	37	Las autoridades de esta unidad académica logran que mis compañeros y yo trabajemos como un verdadero equipo.	15	+	0.958
Admon Conflicto	38	En esta institución se tiende a llegar a acuerdos lo más fácil y rápidamente posible.	96	+	0.958
	39	En esta institución no se resuelven las diferencias, se evaden o se ocultan	99	-	0.958
	40	En esta institución se evitan las discusiones y desacuerdos, para no entrar en conflicto.	2	-	0.958
Respeto	41	Existen conductas discriminatorias hacia algunas personas.	112	-	0.958
	42	Es frecuente escuchar quejas de abuso de poder de algunos directores.	7	-	0.958
	43	Es frecuente escuchar quejas de acoso sexual.	106	-	0.958
	44	Los directivos cumplen con los compromisos que adquieren conmigo.	34	+	0.958
	45	En esta institución existe un alto respeto por las personas.	25	+	0.958
	46	Puedo afirmar que no he sido víctima de acoso o maltrato por algún miembro de la universidad (por sexo, edad, raza, etc).	94	+	0.958

Anexo A Ítems correspondientes a los Factores Organizacionales Objetivos (cont.)					
Dimensión		**Ítem**	**No/Inst**	**+/-**	Alfa si el elemento se elimina
Visión	47	Considero que los objetivos de mi departamento pueden lograrse actualmente.	67	+	0.958
	48	Esta institución tiene un objetivo y camino definido que otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo.	71	+	0.958
	49	Sé muy bien lo que la institución espera de mi.	68	+	0.958
Estructura	50	En algunas actividades en que se me ha solicitado participar, no he sabido exactamente quién era mi jefe.	81	-	0.958
	51	Conozco las responsabilidades y funciones de la dependencia.	17	+	0.958
	52	Conozco las responsabilidades y funciones de los compañeros que no pertenecen a mi área de trabajo.	109	+	0.958
	53	El funcionamiento de esta universidad es coherente con sus objetivos.	110	+	0.958
	54	En esta unidad académica trabajamos en forma organizada y planificada.	3	+	0.958
	55	En esta institución a veces no se sabe bien quién tiene que decidir las cosas.	98	-	0.958
Comunicación	56	No hay contacto entre profesores y alumnos fuera del aula.	10	-	0.958
	57	Los profesores universitarios consiguen conocer bastante bien a la mayoría de sus estudiantes universitarios.	30	+	0.958
	58	Tengo muchos amigos entre mis colegas en esta universidad.	21	+	0.958
	59	En esta institución es muy difícil hablar con las autoridades.	79	-	0.958
	60	En esta institución se nos mantiene desinformados sobre cuestiones que deberíamos conocer.	29	-	0.958
	61	Existe una buena comunicación entre la dirección y los académicos.	60	+	0.958
	62	Los académicos de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial.	44	-	0.958
Condiciones de Trabajo	63	Los medios que tengo (equipo, material didáctico) para hacer mi trabajo son obsoletos y/o están en mal estado.	31	-	0.958
	64	No hay condiciones de seguridad (contra fuego, sismo y otros accidentes) en la institución.	82	-	0.958
	65	Creo que muchos factores externos provocan que mi trabajo sea eficiente.	65	+	0.958
	66	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.	52	+	0.958
	67	El ambiente físico de trabajo es adecuado (espacio, limpieza, olores, ruido, iluminación, etc.?	23	+	0.958
Innovación	68	En esta unidad académica las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.	1	-	0.958
	69	Las nuevas ideas que aporta el personal docente no son bien acogidas por la autoridad.	46	-	0.958
	70	El ambiente en esta institución no es propicio para desarrollar nuevas ideas.	11	-	0.958
	71	Aquí se da facilidad para que cualquier académico pueda presentar una nueva idea.	95	+	0.958
	72	En esta institución periódicamente adoptamos nuevos y mejores métodos para hacer el trabajo.	77	+	0.958
	73	En esta unidad académica todos estamos abiertos al cambio.	59	+	0.958
Percepción de la organización	74	Creo que la institución tiene una imagen positiva en la sociedad.	13	+	0.958
	75	Percibo a la organización con muchos conflictos internos.	111	-	0.958
Ítems correspondientes a los Factores Organizacionales Subjetivos					
Reconocimiento	76	Soy ignorado por los otros académicos.	86	-	0.958
	77	Los académicos que tienen un desempeño sobresaliente son reconocidos	74	+	0.958
	78	En esta institución existe mas interés de las autoridades por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.	36	+	0.958
	79	No importa si hago las cosas bien, porque nadie me lo reconoce.	70	-	0.958
	80	En esta institución existen demasiadas críticas.	56	-	0.958
	81	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	51	-	0.958
Salario	82	Las promociones y acensos en mi organización se manejan de una manera justa .	8	+	0.958
	83	Los incrementos salariales normalmente son inferiores a los de la inflación del país.	78	-	0.958
	84	No existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.	32	-	0.958
	85	Existe un sistema de estímulos económicos que motiva al académico a mejorar su productividad en la institución.	26	+	0.958
Capacitación y Desarrollo	86	La capacitación que la institución ofrece va de acuerdo con sus objetivos.	72	+	0.958
	87	La institución actualiza a sus académicos	103	+	0.958
	88	La institución nunca me ha preguntado acerca de mis intereses y necesidades de capacitación.	28	-	0.958
	89	La capacitación que se ofrece al personal es obsoleta.	40	-	0.958
	90	En esta institución no se dan las oportunidades a los docentespara desarrollar sus habilidades.	104	-	0.958

Anexo A Ítems correspondientes a los Factores Organizacionales Subjetivos (cont.)					
Dimensión	**#**	**Ítem**	**No/Inst**	**+/-**	Alfa si el elemento se elimina
Promoción y Carrera	91	La promoción de los académicos se basa en el mérito.	93	+	0.958
	92	En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascensos.	55	-	0.958
	93	Creo que las políticas sobre cómo hacer una carrera y lograr una promoción en la institución son ambiguas	41	-	0.958
	94	No me veo con un futuro halagûeño dentro de esta institución	101	-	0.958
	95	Cuándo hay una vacante primero se busca dentro de la misma universidad al posible candidato	37	+	0.958
Equidad	96	Puedo contar con un trato justo de parte delas autoridades.	87	**+**	0.958
	97	Los directivos tratan igual a todos los que trabajamos en esta dependencia.	91	**+**	0.958
	98	En comparación con mis compañeros de trabajo no me siento bien remunerado.	100	**-**	0.958
Presión	99	Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.	61	**-**	0.958
	100	Los profesores universitarios se sienten agobiados cuando hay un excesivo número de alumnos en sus grupos.	76	**-**	0.958
	101	En esta universidad los profesores faltan a clases sin que se les sanciones.	24	**-**	0.958
	102	Mis superiores me tratan de forma autoritaria.	92	**-**	0.958
	103	Los profesores universitarios tienen suficiente tiempo para discutir informalmente temas académicos con sus colegas.	69	**+**	0.958
	104	La mejor manera de tener buenas relaciones con las autoridades es no contradecirlas.	50	**-**	0.958
	105	Me siento presionado por los cambios en los planes de estudio y el avance en la tecnología	47	**-**	0.959
	106	Me preocupa que por una situación política se vea afectada la estabilidad de mi trabajo.	63	**-**	0.959
	107	Creo que dificilmente puedo perder el trabajo en esta institución.	42	**+**	0.959

Percepción de Docentes, Estudiantes y Administrativos de la UACA UAZ acerca de la Estructura Organizacional como parte del Clima Organizacional

Janett Edith Carreón Mota

Eduardo Alejandro Carmona

Rubén Chávez Chaire

Resumen

La presente investigación es el resultado de estudio de la percepción que se tiene de la estructura organizacional como parte del clima organizacional en la Unidad Académica de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Zacatecas (UACA). La investigación es de tipo cuantitativo – transversal. La muestra estudiada fue de 322 alumnos, 31 docentes y 19 administrativos, con el objetivo de conocer su punto de vista acerca de la estructura organizacional de la Unidad, esto mediante la técnica de encuesta. El cuestionario aplicado para la recolección de la información, estuvo conformado por 11 preguntas, con cinco opciones de respuesta. Se concluyó según los resultados obtenidos que la percepción que tiene los integrantes de la UACA es mayoritariamente favorable. Con lo cual se aprueba la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Estructura organizacional, clima organizacional, docentes, estudiantes.

Planteamiento del Problema

El clima organizacional es un factor que tiene que ver con los objetivos de la empresa, como la estructura organizacional, el liderazgo y los procesos de decisión, por ello la evaluación del clima organizacional es necesaria para identificar la forma en que se percibe a la organización. Las propiedades del sistema organizacional generan subclimas al interior de las organizaciones, repercutiendo en la motivación y el comportamiento de los miembros de la organización, reflejándose en la productividad, satisfacción, rotación, adaptación, y demás consecuencias para la misma.

Carmona y su equipo r4ealizaron varios estudios relativos al análisis de la estructura organizacional en la UAZ y en la UACA que se puede mencionar que son algunos trabajos empíricos que permiten sentar las bases de estos estudio en los que se desea saber cuáles son las condiciones del Clima Organizacional en esta Facultad (Carmona et al, 2010 y Carmona y Carranza 2011)

Para realizar esta investigación y lograr los objetivos planteados, será necesaria la opinión de las diferentes áreas que conforman la Unidad Académica de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Zacatecas (UACA), con la finalidad de recopilar la información necesaria y que contribuye al bienestar de la Unidad.

Pregunta General de Investigación

¿Cómo es la percepción de los integrantes de la Unidad Académica de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Zacatecas acerca de la Estructura Organizacional como parte del Clima organizacional?

Justificación

Toda organización debe buscar el mejoramiento continuo del ambiente de trabajo con la finalidad de que el personal se encuentre satisfecho y comprometido con el logro de los objetivos de dicha organización, por ello el contar con un buen clima organizacional permite lograr los objetivos planteados, pues estos deben ser acorde a las necesidades y prioridades de cada institución.

Según Chiavenato, “la estructura organizacional es el patrón para organizar el diseño de una empresa, con el fin de concluir las metas propuestas y lograr el objetivo”. “Una estructura organizacional es eficaz cuando facilita a las personas la consecución de los objetivos y es eficiente cuando se consiguen con recursos o costos mínimos”. (Chiavenato, 2004).

Antecedentes

El clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes (ambiente físico, características estructurales, ambiente social, características personales y comportamiento organizacional) que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Por lo cual en toda organización, se debe contar con una

estructura organizacional adecuada, ya que forma parte del clima en el cual se desenvuelven sus integrantes (García-Solarte, 2009)

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de éstos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones. Con percepción sólo queremos mencionar que es lo que ellos sienten cuando se les cuestiona esta situación y no se realizará ningún estudio empírico al respecto.

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de éstos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Éstos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización.

La teoría de los profesores Litwin y Stinger, establece nueve factores que a criterio de ellos, repercuten en la generación del Clima Organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad (Litwin, Stinger, 1968)

La estructura, hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como Estructura Organizacional. Dependiendo de la organización que asuma la empresa, para efectos de hacerla funcional será necesario establecer las normas, reglas, políticas, procedimientos, etc., que facilitan o dificultan el buen desarrollo de las actividades en la empresa, y a las que se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización visualice y controle el efecto sobre el ambiente laboral (Litwin, Stinger, 1968).

Objetivo General

Identificar la percepción de los integrantes de la Unidad Académica de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Zacatecas acerca de la Estructura Organizacional como parte del Clima organizacional

Hipótesis

La percepción de los integrantes de la Unidad Académica de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Zacatecas acerca de la Estructura Organizacional como parte del Clima organizacional es mayoritariamente favorable.

Contexto

Universidad Autónoma de Zacatecas

La Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ) es la Institución educativa y cultural por excelencia en el Estado de Zacatecas, debe su origen al esfuerzo y perseverancia de todos los zacatecanos que han luchado contra la ignorancia, desigualdad social y los prejuicios ancestrales. Sus antecedentes se remontan al año de 1832 con la creación del Instituto Literario de García, el cual 53 años más tarde se convirtió en Instituto Científico y Literario de Zacatecas. Las tendencias nacionalistas emanadas de la Revolución, la influencia del Estado en nuevas esferas de la vida social cambiaron el rumbo del Instituto, de tal modo que en 1918 fue denominado Colegio del Estado y a partir de 1920 se le denominó Instituto de Ciencias de Zacatecas. Años más tarde se enfrentó la lucha por la autonomía, que fue conquistada por los universitarios zacatecanos, y se otorgó el reconocimiento por parte del Estado, mediante decreto del 10 de octubre de 1959. Desde esa fecha se denominó Instituto de Ciencias Autónomo de Zacatecas y el 6 de septiembre de 1968, por decreto del H. Congreso del Estado, se convirtió en Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ 2012).

Unidad Académica de Contaduría y Administración de la UAZ

La UACA es la institución dentro de la UAZ que se dedica a la enseñanza de los programas enfocados a la administración de negocios e instituciones públicas. Se inició en el año de 1964 y gracias a la calidad ofrecida ha crecido mucho en demanda en los últimos años, debido a esto, se ha puesto en marcha la implementación de los planes y

programas para la mejora de la calidad. Según el Plan de Desarrollo Institucional de 2012 los universitarios han asumido el reto de ampliar y profundizar los procesos de evaluación externa con miras a mantener los programas educativos en status de buena calidad y, al mismo tiempo, generar una estrategia para que la oferta educativa de nueva creación tanto de licenciatura, como de posgrado, sea reconocida a nivel nacional e internacional y cerrar las brechas. Bajo estas condiciones es necesario que el crecimiento de la Unidad Académica se realice con armonía y apegada a un desarrollo integral en el que las condiciones imperantes sean las ideales para realizar el trabajo de la mejor manera posible, para ello se busca un análisis de las condiciones en las que se encuentra el Clima Organizacional y este trabajo contribuye con el factor de la percepción de la estructura organizacional presente.

Análisis Bibliográfico

El clima organizacional es considerado como el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, ya que éste influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.

Un factor que afecta el clima organizacional es la percepción que tienen las personas de las condiciones de su entorno. Los más relevantes incidentes en la percepción son condiciones de empleo, condiciones ambientales, condiciones temporales, exigencias físicas de la tarea, estructura organizativa, cultura de la empresa, organigrama, entre otros (Méndez Álvarez, 2009).

El término clima se deriva de la meteorología que, al referirse a las organizaciones traslada analógicamente una serie de rasgos atmosféricos que mantienen unas regularidades determinadas y que denominamos clima de un lugar o región, al clima organizacional, traduciéndolos como un conjunto particular de prácticas y procedimientos organizacionales (Schneider, 1975).

Tipos de Clima laboral de Likert

Likert, citado por (Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones.

Tabla 1. Tipos de Clima laboral según Likert.	
Clima de tipo autoritario	**Clima de tipo participativo**
• Sistema I. Autoritario Explorador. • Sistema II. Autoritarismo paternalista.	• Sistema III. Consultivo. • Sistema IV. Participación en grupo.

- El Clima Autoritario, Sistema I Autoritario Explotador, se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, el clima que se percibe es de temor, la interacción entre los superiores y subordinados es casi nula y las decisiones son tomadas únicamente por los jefes.
- El Sistema II Autoritario Paternalista, se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado (Rodríguez-M, 2005)
- El Clima Participativo, Sistema III Consultivo, se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados, se les es permitido a los trabajadores tomar decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes existe la delegación. Esta atmósfera está definida por el dinamismo y la administración funcional en base a objetivos por alcanzar.
- El Sistema IV, Participación en Grupo, existe la plena confianza en los trabajadores por parte de la dirección, toma de decisiones persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma vertical-horizontal - ascendente - descendente. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función de objetivos por rendimiento, las relaciones de trabajo (supervisor - supervisado) se basa en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este

sistema es el equipo de trabajo como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

Estructura organizacional

Una estructura organizacional es la manera o forma en que las diferentes partes de una organización están distribuidas, conectadas o relacionadas entre sí, además las estructuras de las organizaciones son dinámicas y complejas, pues muchas partes y subpartes que requieren de coordinación y control.

Las organizaciones necesitan tener una estructura que les resulte funcional y que les sirva para contener e integrar todos los órganos que la integran, además que permita alcanzar las metas y objetivos de la empresa ya que establece las bases fundamentales como de división de trabajo, departamentalización, control de mando y jerarquía.

Tipos de estructura organizacional

Una vez que se plantearon las clasificaciones genéricas de las organizaciones podemos plantear las estructuras típicas más habituales, para los diferentes tipos de organizaciones, desde las post-burocráticas hasta las más avanzadas estructura funcional, estructura divisional y estructura matricial (Enciclopedia financiera, 2016)

Pre-estructuras burocráticas

Esta estructura es más común en las organizaciones más pequeñas y se utiliza mejor para resolver tareas sencillas. La estructura es totalmente centralizada. El líder estratégico toma todas las decisiones clave y la mayoría de la comunicación se realiza por uno en una conversación. Es especialmente útil para los nuevos (empresarial) de negocios, ya que permite que el fundador de controlar el crecimiento y el desarrollo. Se basan generalmente en la dominación tradicional o dominación carismática.

Las estructuras burocráticas

Las estructuras burocráticas tienen un cierto grado de normalización. Son más adecuadas para organizaciones más complejas y grandes. Por lo general, adoptan una estructura con pequeños jerárquicos, serían las organizaciones jerárquicas tradicionales (Forigua, 2015).

Post-burocráticas

En el sentido genérico el término post burocrático se utiliza a menudo para describir una serie de ideas desarrolladas desde la década de 1980 que específicamente se contraste con la burocracia de tipo ideal. Esto puede incluir la gestión de la calidad total, la gestión de la cultura y la gestión de la matriz, entre otros. Ninguna de estas sin embargo, ha dejado atrás los principios básicos de la burocracia. Todavía existen las jerarquías, la autoridad sigue siendo racional, de tipo legal.

Otro grupo más pequeño de los teóricos han desarrollado la teoría de la organización post-burocrática. Ofrecen una detallada discusión que trata de describir una organización que no es fundamentalmente burocrática. En ella, las decisiones se basan en el diálogo y el consenso en lugar de la autoridad y mando, la organización es una red en lugar de una jerarquía, abierta en las fronteras (en contraste directo con la cultura de gestión), hay un énfasis toma de decisiones en lugar de en las normas. Este tipo de toma de decisiones horizontal, mediante el modelo de consenso es a menudo usado en las cooperativas de vivienda, otras cooperativas, y en organizaciones sin ánimo de lucro. Se utiliza con el fin de fomentar la participación y ayudar a ponderar a las personas que normalmente experimentan opresión en grupos

Método

Para la obtención de la información se realizó un cuestionario el cual se aplicó en el mes de junio del año 2013 al personal, administrativo, docente y a la población estudiantil de la Unidad Académica de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Zacatecas.

El muestreo que se utilizó en esta investigación fue estratificado por sector, de lo cual obtuvimos 322 encuestas realizada a alumnos, 31 encuestas realizadas a docentes y 19 realizadas a administrativos, esto nos permitirá que de ser posible se puedan analizar de manera interna los resultados que se obtengan y que además se puedan hacer comparaciones en los subgrupos obtenidos.

Tabla 2. **Determinación de la Muestra**					
Programa	**Encuestas**	**Sector**	**Encuestas**	**Turno**	**Encuestas**
Licenciatura en Contaduría (LC)	202	Alumnos	322	Matutino	248
Sistema de Universidad Abierta (LC SUA)	99	Docentes	31	Vespertino	98
Maestría en Administración (MA)	54	Administrativos	19	Intermedio	26
Maestría en Impuestos (MI)	17				
Total	**372**		**372**		**372**

Resultados

A continuación se dan a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta a docentes, alumnos y administrativos de la Unidad Académica de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Zacatecas.

Al analizar la pregunta 1 ¿El control administrativo que se ejerce en la UACA es?, dio como resultados los mostrados en la siguiente tabla:

Tabla 3. ***Control administrativo que se ejerce en la UACA***					
SECTOR	***RESPUESTAS***				
	Flexible	**Ligero**	**Mediano**	**Fuerte**	**Rígido**
General	15%	14%	33%	22%	15%
Alumnos	12%	14%	34%	24%	16%
Docentes	32%	13%	26%	19%	10%

Administrativos	37%	11%	42%	0%	11%

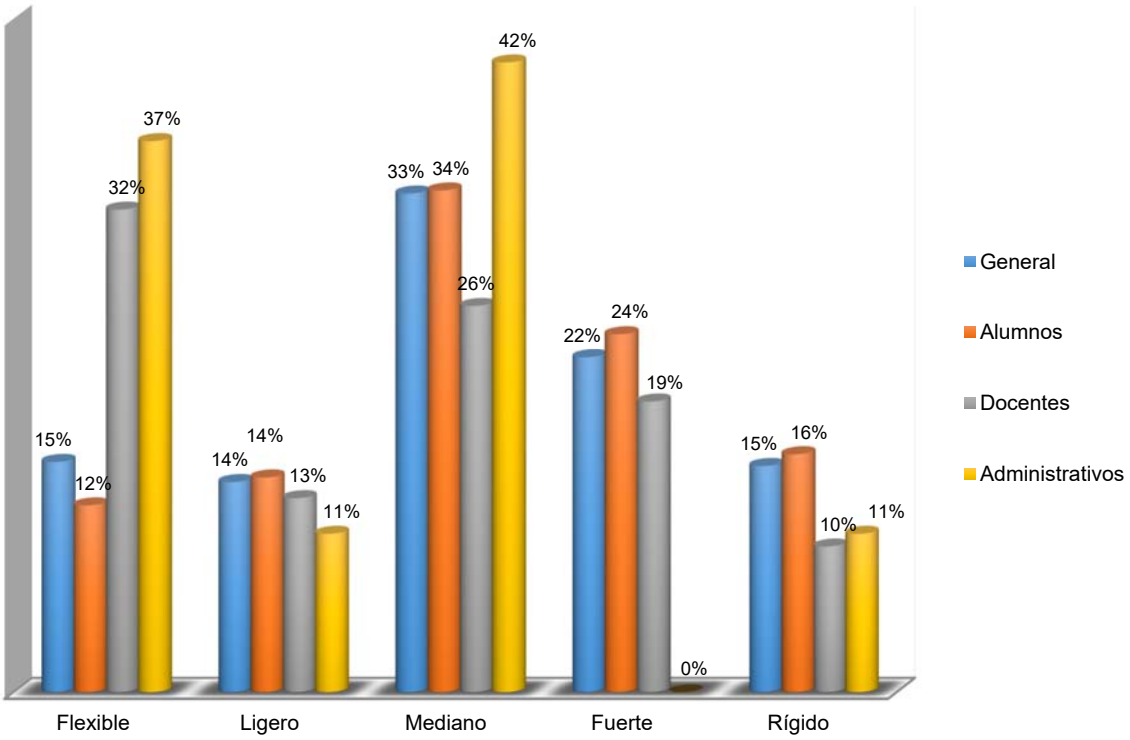


Figura 1. Control administrativo que se ejerce en la UACA

En la Figura 1 se muestra como de manera general (33%) la mayoría de los integrantes, consideran que el control que se ejerce es mediano, es decir ni flexible ni rígido, lo cual refleja que en parte se cumple con lo que se tenía planeado. Al analizarlo por sector los administrativos con el (42%) lo considera intermedio pero en un segundo lugar con el (37%) cree que es flexible, por lo cual desde su punto de vista el control administrativo no es bueno, por lo que tendría que mejorarse.

Los docentes aunque con un porcentaje menor también consideran que el control no es muy bueno. Caso contrario es la opinión de los alumnos pues ellos creen que el control administrativo que existe en la UACA se encuentra en un rango de mediano a

rígido, por lo cual es considerado bueno y significa que los objetivos planteados van de acuerdo con los resultados obtenidos.

El estudio realizado en la pregunta 2 ¿El control sobre los diferentes procesos que se llevan en la UACA es? arrojó como resultados lo que muestra la tabla siguiente:

Tabla 4

Control sobre los diferentes procesos que se llevan en la UACA

SECTOR	***RESPUESTAS***				
	Flexible	**Ligero**	**Mediano**	**Fuerte**	**Rígido**
General	12%	16%	40%	20%	12%
Alumnos	10%	15%	42%	21%	12%
Docentes	26%	23%	23%	19%	10%
Administrativos	32%	21%	32%	11%	5%

Se observa que en la distribución porcentual desde el punto de vista general con un 40%, los encuestados consideran que el control que existe en los procesos es mediano, lo cual significa que no están siendo tan eficientes o que no están se están cumpliendo los objetivos que se tenían planteados.

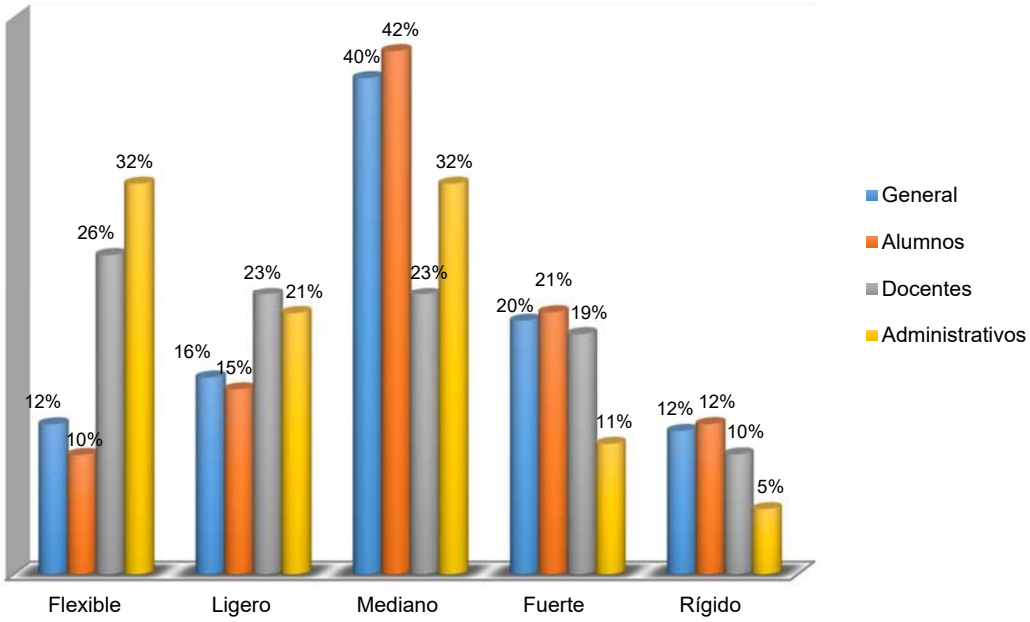


Figura 2. Control sobre los diferentes procesos que se llevan en la UACA

Al analizarse por sector difieren un poco: los alumnos desde su punto de vista lo consideran mediano con un valor muy importante del 42%, los docentes se inclinan con 26% por la opción de flexible, lo cual señala que no existe control en los procesos o es mínimo, y la opinión de los administrativos se encuentra con el mismo porcentaje (32%) en la opción de flexible y mediano, por lo tanto es necesario verificar los controles porque tal vez no se estén llevando conforme se planeó o requieran de correcciones para un mejor desempeño en los procesos.

El análisis de la pregunta 3 ¿El control administrativo ejercido por las diferentes administraciones es? muestra lo siguiente:

Tabla 5

Control administrativo ejercido por las diferentes administraciones

SECTOR	***RESPUESTAS***				
	Diferente	**Poco diferente**	**Mediano**	**Casi igual**	**Igual**
General	19%	10%	33%	26%	12%

Alumnos	15%	11%	34%	27%	13%
Docentes	35%	23%	23%	23%	6%
Administrativos	47%	0%	37%	11%	5%

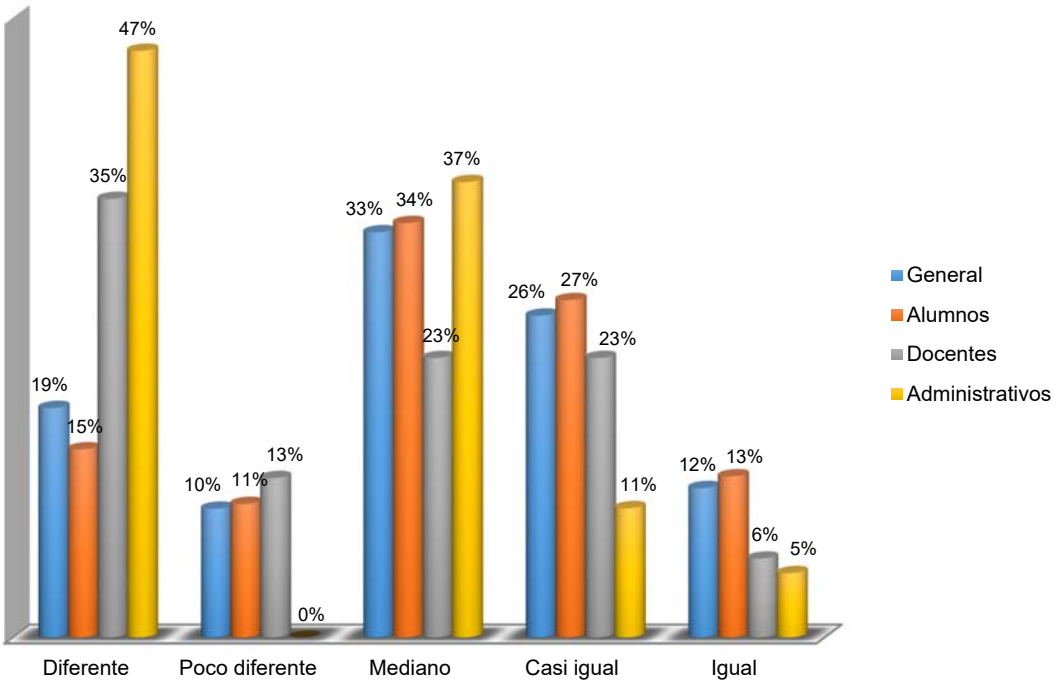


Figura 3. Control administrativo ejercido por las diferentes administraciones

En el gráfico anterior se observa que la opinión sobre el control que se ha ejercido por las diferentes administraciones es muy variado, pues con un porcentaje bastante elevado (47%), los administrativos lo consideran diferente y en un segundo lugar con el 37% creen que ha sido mediano, por lo cual desde su punto de vista la mayoría lo considera distinto a otras o solo en algunos aspectos han coincidido. La respuesta de los docentes es muy parecida a la de los administrativos, se inclinan hacia un control diferente, con aspectos de las administraciones en su mayoría distintos.

La diferencia está en el punto de vista de los alumnos ellos consideran es casi igual el control que han llevado las administraciones, es decir han trabajado en forma muy similar, con los mismos métodos y formas de trabajar.

¿Las personas que ocupan los puestos de la administración son los ideales? En esta pregunta 4, los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 6

Personas que ocupan los puestos de la administración son los ideales

SECTOR	***RESPUESTAS***				
	Nunca	**Casi nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**Siempre**
General	12%	17%	28%	26%	17%
Alumnos	12%	19%	29%	25%	16%
Docentes	10%	10%	16%	35%	29%
Administrativos	5%	11%	42%	21%	21%

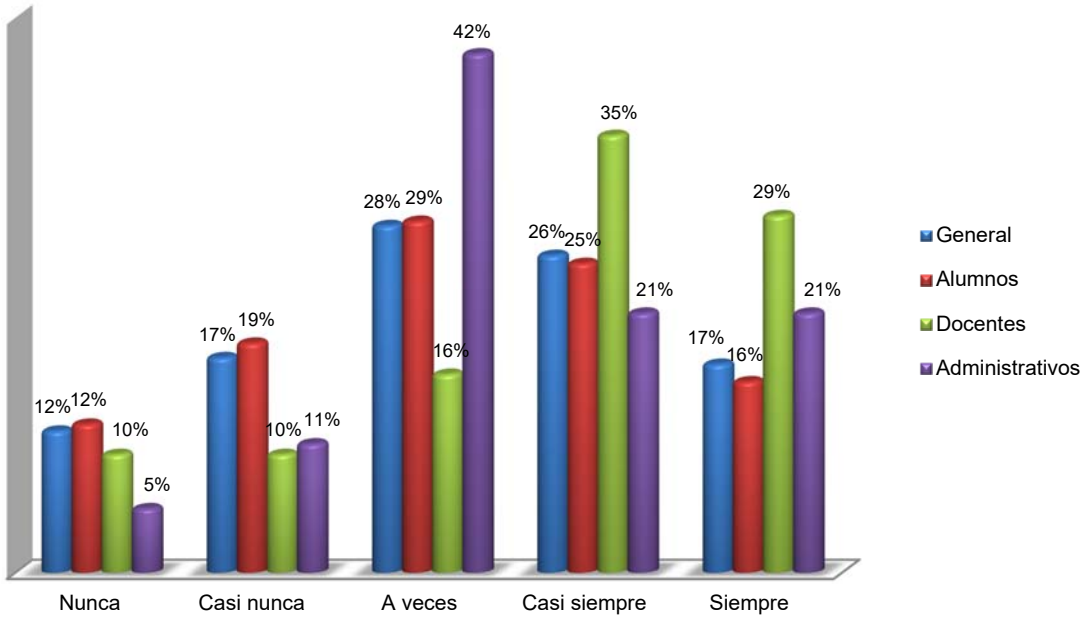


Figura 4. Personas que ocupan los puestos de la administración son los ideales.

La distribución porcentual demuestra como en forma general la mayor parte de los encuestados considera que las personas que ocupan los puestos son casi siempre las

correctas, sin embargo, es importante recalcar que los administrativos en su mayoría lo consideran en punto medio (42%), lo cual expresaría que el personal a veces es el adecuado y otras veces no. Los docentes en su mayoría creen que son las adecuadas para los puestos, pues sus respuestas se encuentran dentro del rango de casi siempre a siempre, lo cual reflejado en un mejor desempeño y prestigio para la UACA.

Al analizar la pregunta 5 ¿La estructura organizacional de la UACA es?, los resultados se reflejan en la siguiente tabla:

Tabla 7

Percepción de la estructura organizacional de la UACA

SECTOR	***RESPUESTAS***				
	Insuficiente	**Casi insuficiente**	**Mediana**	**Casi suficiente**	**Suficiente**
General	8%	10%	30%	30%	22%
Alumnos	8%	11%	32%	29%	20%
Docentes	13%	3%	6%	39%	39%
Administrativos	0%	11%	32%	29%	20%

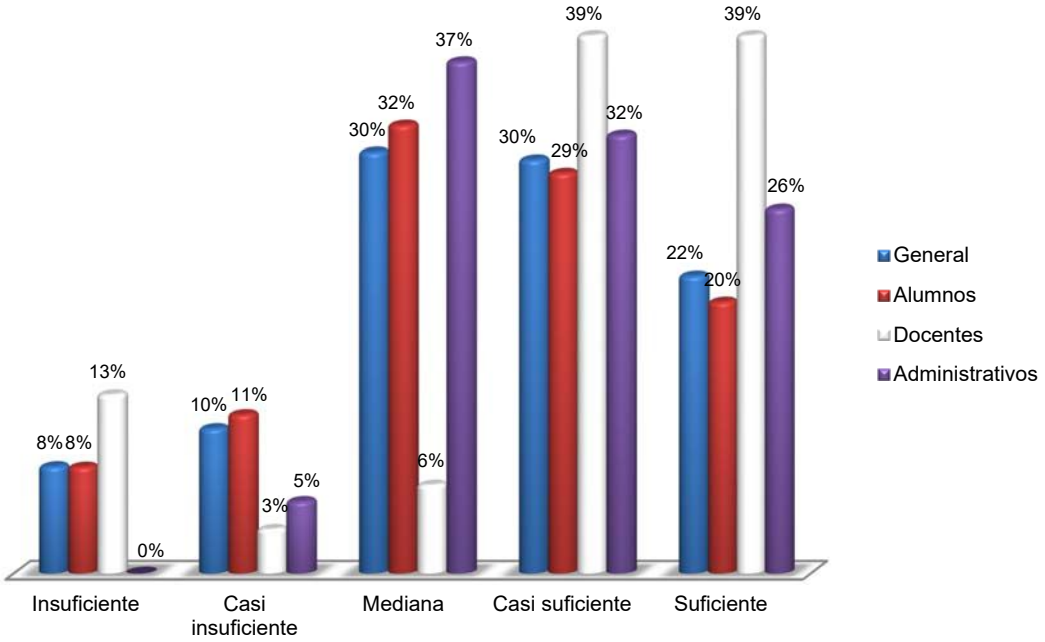


Figura 5. Percepción de la estructura organizacional de la UACA.

En cuanto a la estructura organizacional, la figura 5 muestra en forma general (30%), la mayoría de los interesados considera que es de mediana a casi suficiente, por lo en su opinión cumple en gran parte con las necesidades para el buen funcionamiento de la Unidad, desde el punto de vista de los administrativos con casi el 100% consideran que estructura es la suficiente o adecuada para la buen desempeño de todas las tareas y para alcanzar los objetivos que se plantearon. La apreciación por parte de los docentes es muy importante pues también con un porcentaje muy elevado (39%) en un rango de casi suficiente y suficiente creen que cumple de manera satisfactoria con todos los elementos que componen la estructura para alcanzar las metas fijadas en la planeación. Y finalmente los alumnos suponen que la estructura con que se cuenta es la adecuada para lograr un buen desempeño de la administración en general.

El análisis de la pregunta 6 ¿La estructura organizacional de la UACA responde a las necesidades de la comunidad? mediante la tabla siguiente explica los resultados obtenidos:

Tabla 8 ***Estructura Organizacional de la UACA responde a las necesidades de la comunidad***					
SECTOR	***RESPUESTAS***				
	Nunca	**Casi nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**Siempre**
General	8%	12%	30%	30%	20%
Alumnos	9%	12%	31%	29%	18%
Docentes	10%	10%	13%	39%	29%
Administrativos	0%	5%	37%	32%	26%

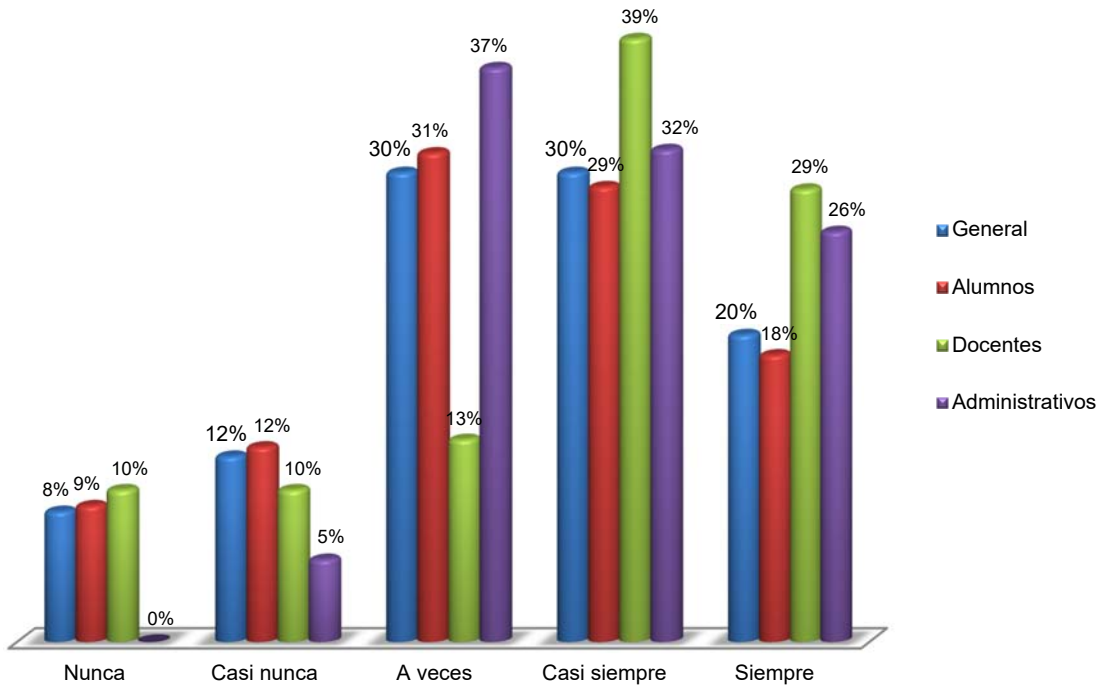


Figura 6. Estructura Organizacional de la UACA responde a las necesidades de la comunidad.

La Figura 6 muestra desde un punto general que la mayoría de los encuestados consideran que la estructura organizacional responde casi siempre a sus necesidades, pues se encuentra dentro de un rango de a veces a casi siempre con el 30% en ambos casos, lo cual refleja que si se cumple los objetivos que fueron planteados al inicio.

Analizándolo por sector, los docentes con el 39% y 29% se encuentra dentro del mismo rango de casi siempre y siempre, respectivamente, con lo cual consideran que se cubren las necesidades de todos los integrantes de manera satisfactoria. En lo que respecta a los alumnos, ellos respondieron que solo a veces se cubren las necesidades, por lo que se tendría que poner más atención, esta opinión es igual a la que los administrativos contestaron.

Los resultados obtenidos de la pregunta 7 ¿La normatividad de la UACA la conoces por? se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9

Normatividad de la UACA

SECTOR	***RESPUESTAS***				
	Comentarios				**Leerla**
General	23%	18%	21%	19%	19%
Alumnos	24%	20%	22%	19%	15%
Docentes	3%	6%	10%	29%	52%
Administrativos	32%	11%	26%	5%	26%

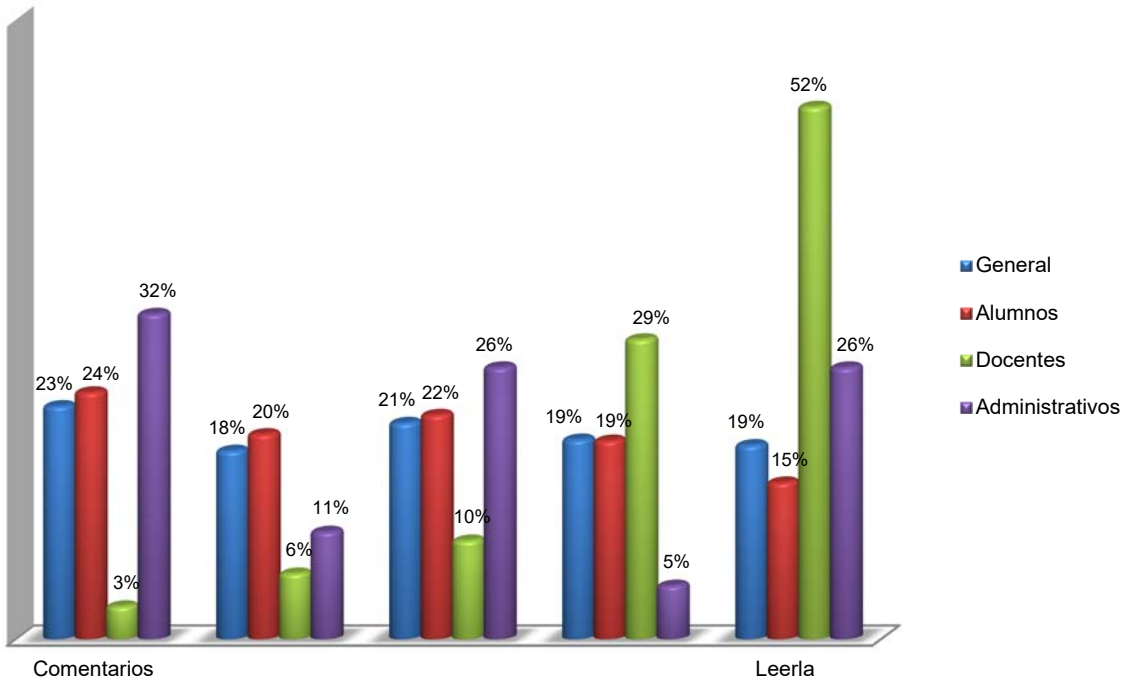


Figura 7. Normatividad de la UACA.

Según los resultados mostrados en el gráfico, nos indica que en forma general (23%), de las personas encuestadas responden a que la normatividad de la Unidad en su mayoría por comentarios.

Pero al analizarse por sector, los docentes con un alto porcentaje (52%) refleja que la conocen porque la han leído, lo que refleja el gran interés de la parte docente por conocer y aplicar las normas y reglamentos, caso contrario los administrativos y alumnos, pues ellos en su mayoría saben de ella por comentarios, lo cual demuestra que hay muy poco interés por conocer las normas y reglas que existen y que se deben de cumplir en dicha Unidad.

El estudio realizado de la pregunta 8 ¿Los procesos de evaluación de la UACA son efectivos? dio como resultado lo que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 10 *Procesos de evaluación de la UACA son efectivos*					
SECTOR	***RESPUESTAS***				
	Nunca	**Casi nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**Siempre**
General	6%	10%	34%	30%	19%
Alumnos	7%	11%	34%	30%	19%
Docentes	10%	6%	29%	32%	23%
Administrativos	0%	6%	29%	32%	23%

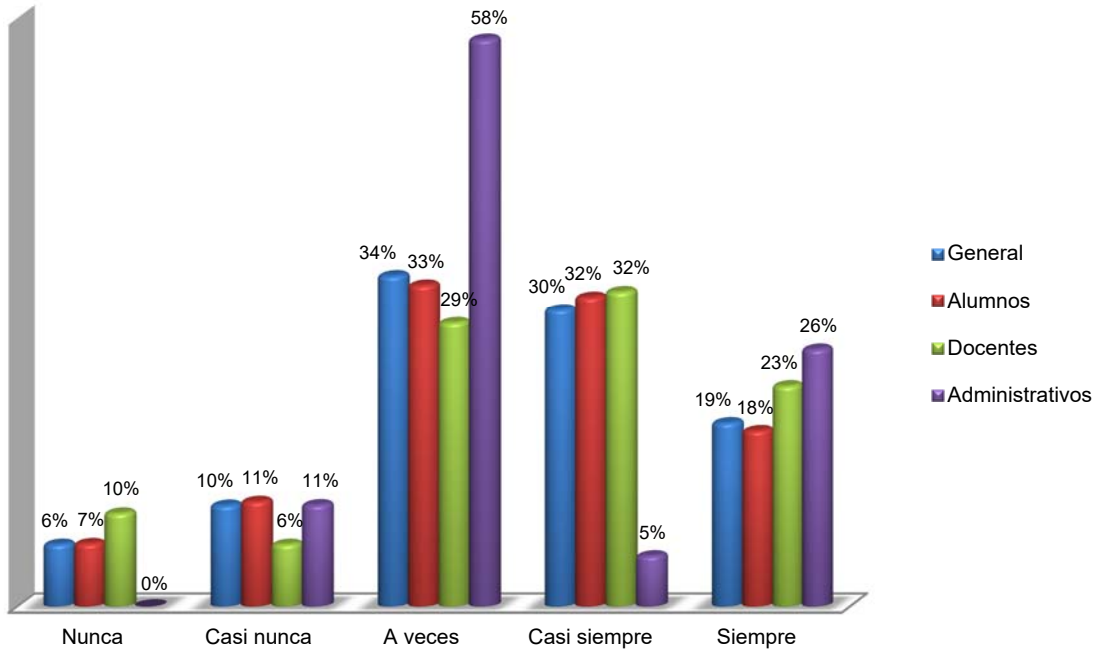


Figura 8. Procesos de evaluación de la UACA son efectivos.

En cuanto a que si los procesos de evaluación de la Unidad son efectivos, hablando en forma general (34%) de las personas encuestas responde que solo a veces son efectivos. Sin embargo los Administrativos (58%) con un porcentaje muy alto

considera que solo en ocasiones los procesos son efectivos, al igual que los alumnos y docentes, solo

que con un porcentaje menor, lo que significa que debe de haber una modificación en las evaluaciones, las cuales permitan obtener mejores resultados y alcanzar los objetivos que se plantearon.

El análisis de la pregunta 9 ¿Los usos y costumbres afectan la convivencia diaria en la de la UACA? muestra los resultados obtenidos mediante la siguiente tabla:

Tabla 11

Usos y costumbres afectan la convivencia diaria en la de la UACA

SECTOR	***RESPUESTAS***				
	Nunca	**Casi nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**Siempre**
General	14%	12%	35%	23%	16%
Alumnos	15%	13%	36%	23%	13%
Docentes	3%	13%	36%	23%	13%
Administrativos	26%	11%	21%	16%	26%

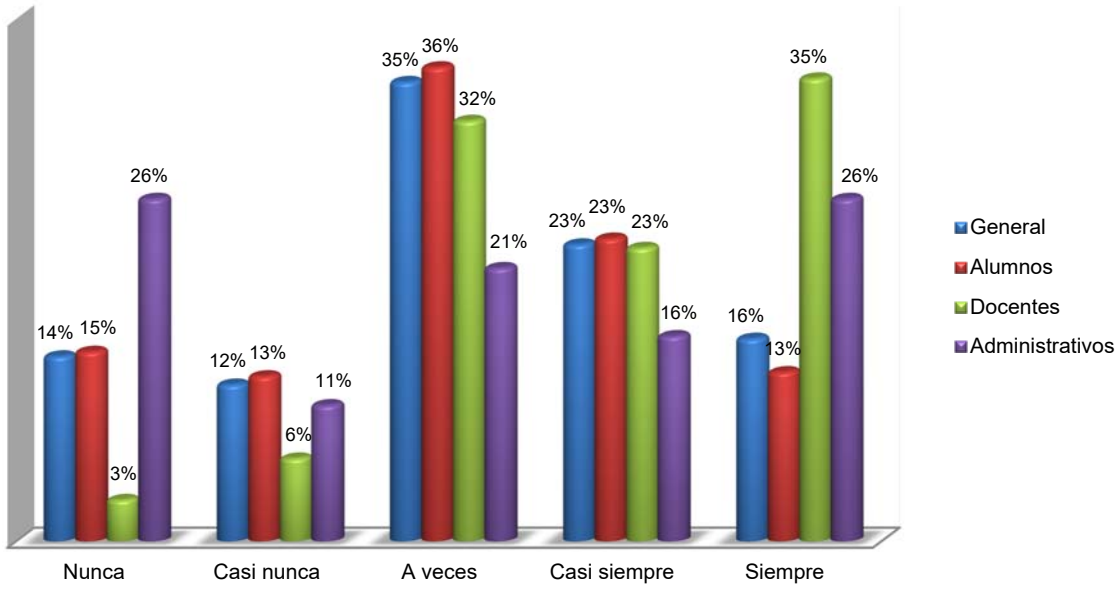


Figura 9. Usos y costumbres afectan la convivencia diaria en la de la UACA.

Referente a los usos y costumbres, la mayoría (35%) de los interesados considera desde el punto de vista general que en ocasiones afectan la convivencia diaria en la de la Unidad. Los docentes (35%) creen que siempre afectan la convivencia, por lo cual se requiere trabajar en ese aspecto para quitar esas prácticas.

Los administrativos están muy dividido pues el mismo porcentaje (26%) cree que nunca afectan y otro igual que siempre afectan. Los alumnos (36%) consideran que solo a veces se afecta la convivencia diaria, datos que demuestran que se deben aplicar, modificar o cumplir las reglas de la unidad para que exista un mejor funcionamiento de la misma.

Al realizar el análisis de la pregunta 10 ¿La evaluación de los avances programáticos permite verificar el cumplimiento de los planes y programas de estudios? se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 12

Evaluación de los avances programáticos permite verificar el cumplimiento de los planes y programas de estudios

SECTOR	***RESPUESTAS***				
	Nunca	**Casi nunca**	**A veces**	**Casi siempre**	**Siempre**
General	8%	12%	34%	28%	19%
Alumnos	7%	12%	35%	28%	17%
Docentes	10%	3%	19%	29%	39%
Administrativos	11%	11%	42%	16%	21%

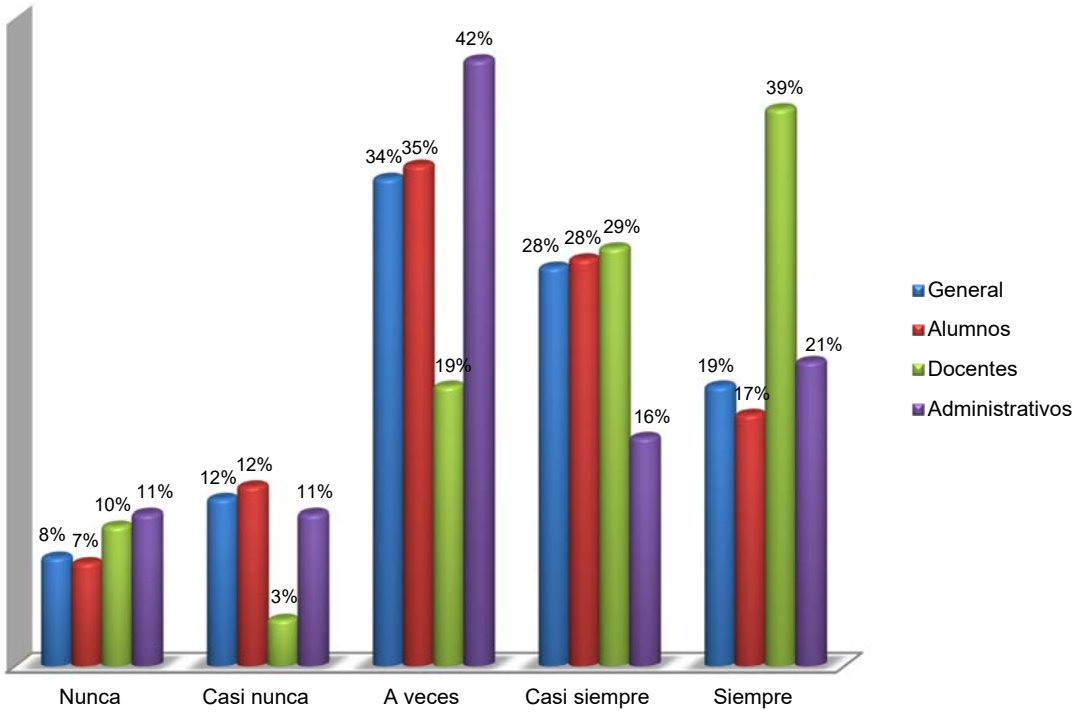


Figura 10. Evaluación de los avances programáticos permite verificar el cumplimiento de los planes y programas de estudios.

Una vez analizado el gráfico, se observó que de manera general (34%) la mayoría de los encuestados considera que a veces los avances programáticos permiten verificar si se cumple o no con los programas, pero con tendencia a que casi siempre, por lo que es muy importante esa revisión para detectar a tiempo en donde no se cumple y corregir las desviaciones que existan.

Los docentes de igual forma creen que es muy importante verificar que tanto se está cumpliendo con los programas, al igual que los alumnos pues también consideran que es siempre es importante estar al pendiente de la evaluación para ver si se están logrando los objetivos planteados. Y Finalmente los administrativos consideran que solo a veces es importante esa evaluación para verificar si se cumplen con los programas.

Después de analizar la pregunta 11 ¿Te satisface poder elegir las autoridades de la UACA? los resultados obtenidos se muestran a continuación:

Tabla 13 *Satisface poder elegir las autoridades de la UACA*					
SECTOR	***RESPUESTAS***				
	Nada				**Mucho**
General	9%	3%	20%	23%	45%
Alumnos	10%	4%	21%	24%	41%
Docentes	10%	0%	6%	13%	71%
Administrativos	5%	0%	21%	11%	63%

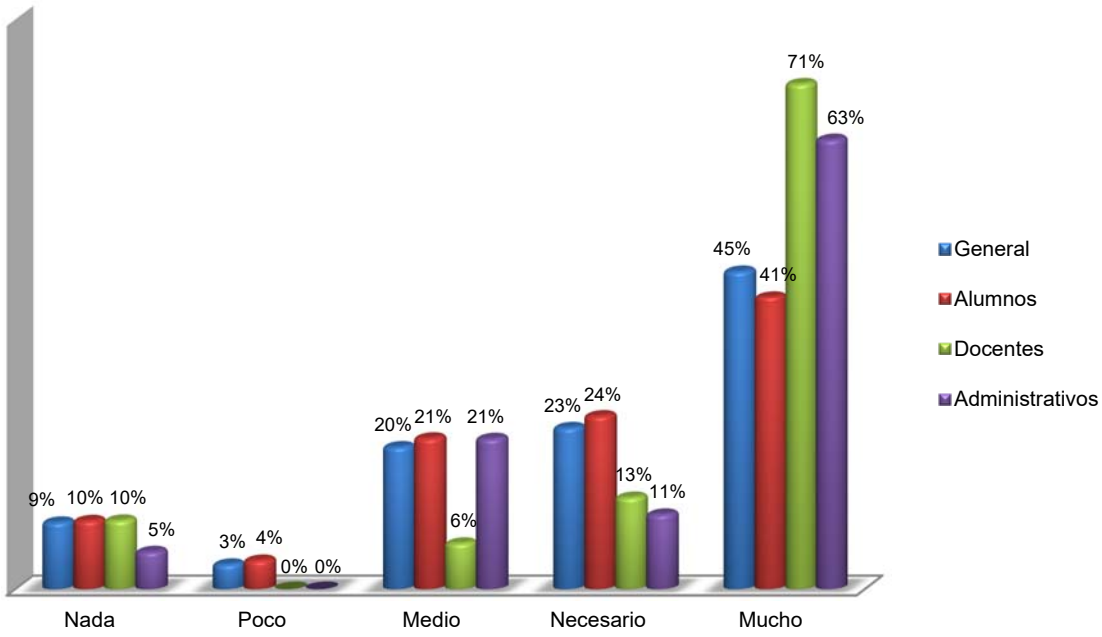


Figura 11. Satisface poder elegir las autoridades de la UACA.

Con el análisis del gráfico se observó que los docentes con el 71% consideran que es muy satisfactorio poder elegir a las autoridades, pues eso los hace sentirse parte y tomados en cuenta, los administrativos con el 63% y los alumnos con el 41% también lo creen así, pues esto les permite analizar las propuestas de cada uno y elegir a aquellos que consideran serán los mejores para el buen desempeño de la unidad.

Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos se concluye de manera general:

La mayoría de las respuestas se localizan en el lado derecho donde están los resultados más favorables para el Clima organizacional, por lo que nos permite expresar que

Se acepta la hipótesis de que la percepción de los integrantes de la Unidad Académica de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Zacatecas acerca de la Estructura Organizacional como parte del Clima organizacional es mayoritariamente favorable.

De manera particular, se concluye lo siguiente:

- En relación al Control Administrativo, en el punto medio se encuentra ubicado el mayor porcentaje (33%), por lo que no se considera ni flexible ni rígido.
- En lo referente al Control de Procesos, se encuentra la mayoría en el punto medio (40%), quienes consideran que no es ni flexible ni rígido.
- En lo que se refiere al control que han ejercido las diferentes administraciones, la mayoría de los encuestados (33%), consideran que en ciertos aspectos han utilizado un control igual, pero en otros ha sido diferente, por lo cual se encuentran en punto medio.

Referencias

Arriola M. M. A., É. Salas R. y T. B. Bernabé G. (2011). El clima como manifestación objetiva de la cultura organizacional. Revista Ciencias Estratégicas,19:25. pp. 109-127. Universidad Pontificia Bolivariana. Colombia.

Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.

Carmona EA., Chávez Chairez. R. y Palomo S H. (2010). De la educación a la gestión organizacional, enfoques diversos, Los valores éticos en los estudiantes de licenciatura de la región supraurbana de la ciudad de Zacatecas como base de la cultura organizacional. Pp. 25-52. Universidad Autónoma de Zacatecas. México.

Carmona EA; Carranza, G (2011). Paradigmas de Gestión en la Educación Superior, Confrontación de valores de integrantes de tres instituciones de educación

superior como base de la cultura organizacional. Pp. 213-246. Ave Publicidad. México.

Chiavenato, Idalberto (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, McGraw-Hill/ Interamericana editores.

Dessler Gary. 1986. Organización y administración: Enfoque situacional pp 179-197. México: Prentice Hall Hispanoamérica.

Enciclopedia Financiera (2016) Tomado de http://www.enciclopediafinanciera.com/organizaciondeempresas/estructura-organizacion/estructura-divisional.htmLos

Forigua Rojas, Emersson, (2015) *Las nuevas guerras: un enfoque desde las estructuras organizacionales*. Papel Político [en línea] 2006, 11 (Enero-Junio): [Fecha de consulta: 27 de noviembre de 2015] Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77716566010> .

García-Solarte, Mónica. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. pp. 43-61. Cuadernos de Administración, núm. 42. Universidad del Valle. Colombia, Col.

Goncalves, A. (2000). Fundamentos de clima organizacional, sociedad latinoamericana para la calidad. México, D.F.

González, G. (2003). Organización y Gestión de Centros Escolares. Madrid, España: Pearson.

Hernández R., F. Collado C. y B. L. Pilar. (2006). Metodología de la Investigación, cuarta edición, Mc. Graw Hill. México.

Litwin y Stinger (1968). Motivation and Organizational Climate, Boston, Harvard.

Méndez Álvarez, C.A. (2006). Transformación Cultural de las Organizaciones, Un modelo para la gestión del cambio. Pp. 96-141. Editorial Limusa. Universidad del Rosario. Colombia.

Mintzberg, H. (1984). La estructuración de las organizaciones. España: Ariel.

Morgan, G., 1991. Imágenes de la Organización. Alfa Omega. cap. 2 y 3. México, D.F.

Rodríguez-M. Darío. (2005). Diagnostico organizacional. pp 159-177. Alfa Omega Grupo Editor.

Schneider, B. (1975). Organizational climate: individual preferences and organizational realities revisited. Journal of Applied Psycology(60), 459-465.

Tito Huamaní, P. L. (2003). El trabajador es el recurso más valioso de que disponen las empresas. Gestión en el Tercer Milenio. Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Universidad Autónoma de Zacatecas. (2012). Antecedentes de la Universidad Autónoma de Zacatecas. Recuperado el 25 de julio de 2013, de Universidad Autónoma de Zacatecas: http://vinculacion.uaz.edu.mx/antecedentes

CAPÍTULO 3

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA



La competitividad sistémica, el desafío para pensar estratégicamente el desarrollo de una región.

Olga Herminda Román Muñoz
Lina Marcela Padilla Delgado
Luis Ferney Bonilla Betancourt

Resumen

El propósito del estudio es analizar el concepto de competitividad sistémica en confrontación con la metodología empleada por las agendas prospectivas de investigación y desarrollo tecnológico para las cadenas productivas, en particular, el clúster del azúcar del Valle del Cauca (Colombia), con la finalidad de identificar los retos de su aplicación y su contribución al desarrollo integral del sector.

La investigación inicia con una revisión teórica del concepto desde sus niveles micro, macro, meso y meta para proceder posteriormente a su comprobación en el campo real. Como principal conclusión se obtiene, que hay premisas clave de la competitividad sistémica que por su complejidad son difíciles de alcanzar, sin embargo, el modelo se constituye en todo un reto para las empresas, el gobierno, la academia, y en general, para los diferentes stakeholders que aspiran alcanzar el desarrollo, y por ende, un mejoramiento en su calidad de vida.

Palabras claves: Competitividad sistémica, enfoque sistémico, pensamiento estratégico.

Introducción

Cuando se habla de competitividad sistémica no es posible evaluarla únicamente desde el ámbito de la empresa. La competitividad, bajo un enfoque sistémico, maneja una mezcla de diversos factores microeconómicos, macroeconómicos, mesopolíticos y metaeconómicos. El primero, es la estructuración interna a nivel empresa que permite alcanzar la eficiencia, la eficacia, y por ende, el mejoramiento continuo y la productividad; el segundo factor, es aquel que pone a la empresa en relativa ventaja frente a las demás, cuando actúa en conjunto con una serie de externalidades e instituciones que trabajan dentro de un sistema interrelacionado a nivel país, y que

partiendo de éste, convierte la competitividad en un proceso, no de una sola empresa, sino de un grupo de empresas comprendidas como engranajes de un todo. El tercer factor (mesopolítico) tiene que ver con la articulación productiva de las empresas a través de la constitución de redes y/o clústers, la acumulación del capital intelectual y el desarrollo científico mediante procesos educativos e investigativos, así como el apoyo al desarrollo de la infraestructura física, el transporte y la tecnología. El cuarto, y último factor, se relaciona con las estrategias políticas, sociales, económicas y ambientales que se manejan a nivel país para procurar el aumento de la productividad y el mejoramiento de la calidad de vida de la población. Por lo tanto, la competitividad vista desde un enfoque sistémico no está haciendo referencia a un fin en sí misma, sino a un proceso complejo dependiente del contexto general, el cual debe trabajar en torno a aumentar la competitividad global, siendo ésta la mejor vía para afrontar los cambios que se dan por el impacto de las nuevas tecnologías, el desarrollo de la ciencia, la globalización, la internacionalización con sus rigurosos estándares, entre otros tantos factores del entorno.

De allí la necesidad de comprender el modelo de la competitividad sistémica que busca la eficiencia colectiva con el apoyo de todos los actores como el gobierno, las instituciones públicas y privadas, y en general, los diversos grupos de interés o stakeholders. Por ello, el interés de esta investigación[1] se centra en comprender el concepto de competitividad sistémica para posteriormente comprobar cómo se ha aplicado y consolidado este concepto bajo la metodología de las agendas prospectivas de investigación y desarrollo tecnológico para las cadenas productivas, en particular, el clúster del azúcar del Valle del Cauca (Colombia), y finalmente, obtener conclusiones que permitan proponer la viabilidad del modelo a nivel región y país e identificar oportunidades de integración entre empresas, gobierno y academia, contando con la necesidad de vincular y promover mecanismos de soporte a la toma de decisiones, tanto de los actores de la cadena, como de las entidades de apoyo y fomento, que a

[1] La investigación corresponde al proyecto "La competitividad sistémica analizada desde la metodología de las agendas prospectivas de investigación y desarrollo tecnológico para las cadenas productivas de Colombia" realizado por Estudiantes y Docentes del Semillero Pensamiento Estratégico, adscrito al Grupo GEOS (Economía, Gestión, Territorio y Desarrollo Sostenible), reconocido por COLCIENCIAS en categoría B, auspiciado por la Universidad de San Buenaventura Cali.

partir del análisis del pasado, el presente y el futuro permitan la definición de acciones y bases de trabajo para el adelanto de la investigación y el desarrollo tecnológico como soporte al mejoramiento de la competitividad en el corto, mediano y largo plazo, así como lo proponen las agendas prospectivas.

Metodología

Esta investigación parte de una revisión teórica fundamentada en diferentes artículos, libros y escritos sobre el concepto de competitividad sistémica que permiten establecer su importancia en diferentes contextos, demostrando así su pertinencia y necesidad, puesto que es un tema que requiere ser profundizado, investigado, difundido y aplicado.

En esta exploración se encontraron varios autores que explican el modelo de la competitividad sistémica. Los más consultados a nivel mundial son: Klaus Esser quien en el periodo de 1980 – 2010 ha escrito alrededor de once artículos, 3 de ellos enfocados al tema de la competitividad sistémica. Otro destacado autor es Meyer-Stamer Jörg, quien en el periodo del 1996 a la fecha tiene alrededor de 162 publicaciones de las cuales 7 desarrollan este tema de estudio. Además, ha sido citado más de 172 veces. Los años con mayor número de citaciones fueron el 2005 con 14 citaciones, 2008 con 22 citaciones y el 2011 con 15 citaciones.

De otra parte, se encuentra el aporte de las agendas de prospectiva que también hacen parte del marco teórico de la presente investigación, las cuales parten de una búsqueda sustanciosa en bases de datos que les permitió establecer cuáles son las tendencias mundiales en términos de investigación y desarrollo tecnológico en los diferentes eslabones de la cadena productiva, llegando a identificar las capacidades nacionales actuales y el grado de posicionamiento que se tiene en Colombia en este ámbito. Este análisis tiene lugar en un periodo que va desde 1995 hasta el 2008, fundamentándose a partir de diferentes fuentes como artículos en revistas indexadas, artículos en revistas no indexadas y presentaciones en congresos, entre otros, puesto que parte considerable de la información en las cadenas se encuentra en este tipo de revistas de gran difusión entre los diferentes productores de los sectores.

En consonancia con lo anterior, a partir del desarrollo teórico del concepto planteado por varios autores, se hace un caso real de estudio en el clúster del azúcar del Valle del Cauca (Colombia), en el cual se busca identificar la aplicación de las premisas claves que componen el modelo de la competitividad sistémica.

La metodología utilizada se basa en un proceso sistémico de constante retroalimentación, que se ha venido fortaleciendo a través de ponencias y artículos en el marco de la línea de investigación “gestión de las organizaciones” en el Semillero Pensamiento Estratégico. El ciclo comienza con el análisis de la documentación que está relacionada con el tema, acudiendo al análisis de los teóricos base de la competitividad hasta los aportes más recientes que se han desarrollado en las discusiones, luego se procede a la identificación de las premisas claves del modelo aplicadas por el clúster del azúcar en cada uno de los niveles de la competitividad sistémica que éste plantea y se finaliza con una confrontación teorico-práctica en este caso de estudio.

Es importante dejar claro que no se estudia el resultado competitivo del sector a nivel país sino la aplicación del modelo que plantea la teoría de la competitividad sistémica. En el transcurso de la investigación se evidenció que las asociaciones estructuradas acompañadas con una serie de instituciones de apoyo y una contribución de la academia-gobierno-empresa privada, generan los parámetros clave para promover la evolución, el sostenimiento de un sector y su impacto en la sociedad, por lo cual pensar sistémicamente es el mayor reto que se plantea para los diferentes grupos de interés o stakeholders vinculados.

Marco teórico

El marco conceptual de la competitividad se estableció en el siglo XVII con las teorías sobre comercio internacional, basados principalmente en aspectos económicos. Uno de los principales autores fue David Ricardo con su modelo sobre las ventajas comparativas. Esta teoría clásica basa las ventajas comparativas de una región o una nación en la abundante dotación de factores básicos de producción (tierra, mano de

obra y capital) sobre todo, en la abundancia relativa de recursos naturales (Rojas y Sepúlveda, 1999, p. 11).

Con la globalización y toda una serie de elementos innovadores como las tecnologías de avanzada, nuevos patrones de consumo y una mayor conciencia sobre la conservación de los recursos naturales, surge toda una reconceptualización del término "competitividad", donde las ventajas comparativas como *motores de desarrollo* evolucionan hacia las ventajas competitivas (Rojas y Sepúlveda, 1999, p. 11).

La ventaja competitiva se genera cuando una empresa crea una capacidad distintiva preferiblemente con la mezcla de marketing (producto, precio, plaza, promoción) que ha analizado en el mercado. Sin embargo, los atributos anteriores no serán una ventaja competitiva para la empresa, si como consecuencia de poseerlos no es más rentable que sus competidores. Por lo tanto, las fuentes más probables para que la empresa pueda superar el desempeño de sus competidores son el manejo de costos más bajos, ofrecer un producto superior con un precio competitivo y un excelente servicio al cliente (Porter, 1985).

Sin embargo, en un contexto globalizado ningún país puede sostener crecimiento económico únicamente con costos y recursos, se requiere de otros elementos adicionales como lo son: aumentos en productividad, valor agregado sostenido, pensamiento a largo plazo, mejor nivel de calidad de vida, entre otros aspectos, que le permitan avanzar en educación, nuevos conocimientos y en general, un desarrollo integral cimentado en un pensamiento estratégico.

Estos distintos requerimientos llevan a pensar en un nuevo enfoque de la competitividad, el cual aparece en la última parte del siglo XX, principalmente basado en los factores macro en los que se plantea que la competitividad parte de la capacidad exportadora que tenga una economía y el manejo que tenga para participar en el mercado externo. Es decir, la capacidad de aprendizaje y adaptación a las nuevas tendencias de la economía internacional se convierte en uno de los mayores retos tanto para los países industrializados como para los tercermundistas.

Así como se plantea la situación en este nuevo contexto, la competitividad empieza a mezclarse con otros conceptos de orden no económico como: la diferenciación de los productos, la calidad, el poder de negociación, la cultura, la política, las cualidades del talento humano, el proteccionismo, el estado de los recursos naturales, entre otros. Por lo tanto su accionar se amplía no sólo al ámbito económico, sino al político, social, humano y medio ambiental dando lugar a un concepto mucho más complejo que tiende a asociarse con temas como rendimiento económico, eficacia social, sostenibilidad ambiental, etc. (Rojas y Sepúlveda, 1999, p. 12).

A partir de la necesidad de ampliar el enfoque de la competitividad y ante el fenómeno observado en numerosos países en desarrollo, como es la inexistencia o la insuficiencia de un entorno empresarial eficaz el cual puede impedir que el reajuste estructural fomente el desarrollo industrial, aun cuando la estabilización a nivel macro haya sido exitosa (OECD, 1996), asunto que se venía comprobando tanto en los países miembros de la Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) como en los países de mayor o menor desarrollo relativo, surge el concepto de la competitividad sistémica formulada como resultado de la investigación realizada por Esser, Hillebrand, Messner, Meyer-Stamer para el Instituto Alemán para el Desarrollo en el año 1995 y publicada en 1996, en la cual se expone que en un principio la competitividad estaba conformada por dos niveles (macro y micro), donde el macro se encargaba del análisis de las políticas que afectaban de manera directa o indirecta a las empresas y el nivel micro estudiaba su capacidad de desarrollo y sostenimiento; sin embargo, según el estudio se concluyó que la competitividad sistémica va mucho más allá. Por lo tanto, era necesario incluir dos niveles analíticos más: el meta y el meso, siendo el nivel meta aquel en el cual se examinan factores que miden la capacidad que tiene una sociedad para integrarse y complementarse a través de estrategias colectivas, y el nivel meso estudia la capacidad para generar un entorno que apoye, fomente y contribuya a multiplicar los esfuerzos a nivel empresa (Esser, Hillebrand, Messner & Meyer-Stamer, 1996, p. 41).

A partir de esta investigación el concepto es adoptado por la CEPAL[2] y se define como un marco de referencia tanto para los países industrializados como en desarrollo, en el que se destacan dos elementos que lo distinguen de otros conceptos dirigidos a determinar los factores de la competitividad industrial tradicional: la inclusión de cuatro niveles analíticos distintos (meta, macro, meso y micro) y la vinculación de factores pertenecientes a la economía industrial, a la teoría de la innovación y a la sociología industrial involucrando los argumentos del debate sobre gestión económica desarrollado en el plano de las ciencias políticas en torno a las policy-networks (OECD, 1992) (En Esser, et. al, 1996, p. 39-52 citados por De Arteche, Santucci y Welsh, 2013).

Desde este enfoque, la competitividad sistémica incluye en realidad tres niveles distintos de análisis: el micro (la empresa), el meso (la industria y la región) y el macro (el país), en tanto que el nivel meta "se inserta de forma complementaria en cada uno de los otros niveles, y se refiere a aspectos del recurso humano, como desarrollo de habilidades y conocimiento, y por ende, comprende los temas de educación y capacitación" (Rojas y Sepúlveda, 1999, p. 13). De allí que en el nivel meta se examinan factores tales como la capacidad de una sociedad para la integración, la articulación, el trabajo conjunto, la eficiencia colectiva y la estrategia global; mientras que en el nivel meso se estudia la formación de un entorno capaz de promover y favorecer los esfuerzos de las empresas a través del apoyo a la infraestructura y la logística de la región; en tanto que el nivel micro involucra la capacidad de la empresa en cuanto a la productividad, el manejo de costos, la organización y capacidad de gestión; y finalmente el nivel macro hace referencia a variables de orden social, económico y político, así como tendencias de orden demográfico a nivel país.

Este concepto ha venido cobrando fuerza y relevancia por la necesidad de abordar el desarrollo mundial de manera sistémica. Por ello, desde su origen ha sido un modelo a nivel país, que a lo largo de los años se ha aplicado metodológicamente a cadenas productivas y sectores. Evidencia de ello son los artículos que se han publicado sobre "la competitividad sistémica para el desarrollo regional", "el desarrollo del sector de

[2] Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

pequeñas y medianas empresas del Istmo Centroamericano", "la competitividad como un desafío global para el desarrollo local", "la competitividad sistémica a partir de agrupamientos y clúster", entre otros. Algunos ejemplos que están documentados refieren a turismo, empresas de base tecnológica y cadenas agroindustriales. Países como México, Perú, Brasil, Argentina, República Dominicana y Colombia, y en otros continentes como el Asiático y Europeo, han reconocido la validez y la importancia de este modelo por generar un importante impacto a nivel mundial. Es así como durante los últimos años se ha tocado el tema en diferentes partes del mundo tanto a nivel académico, como a nivel gubernamental, sin embargo a nivel empresarial es un tema poco conocido, comprendido y aplicado. De allí la necesidad de abordar el tema desde sus cuatro niveles analíticos principales: el microeconómico, el macroeconómico, el mesopolítico y el metaeconómico.

El nivel microeconómico de la competitividad sistémica

En este nivel se deben analizar los requerimientos tecnológicos e institucionales y la capacidad que tienen las empresas para llevar a cabo procesos de mejora continua, así como la forma en que se estructuran redes con fuertes externalidades. La realidad del entorno al que se ven enfrentadas muchas compañías cada vez se convierte en un complejo conjunto que exige mayor competitividad, eficiencia, eficacia, calidad, diferenciación, entre otros tantos requerimientos hacia los cuales se deben enfocar los esfuerzos de las empresas en este nivel.

Meyer-Stamer (1998) afirma que las empresas hoy se enfrentan con mayores dificultades y retos como resultado de seis principales tendencias: primera, la globalización de la competencia con un creciente número de productos en el mercado; segunda, un incremento de competidores a causa de exitosos procesos de industrialización y ajustes estructurales, así como la orientación a la exportación; tercera, una demanda cada vez más diferenciada; cuarta, ciclos de innovación más cortos; quinta, el establecimiento de innovación tecnológica y organizacional de manera radical, y por último, cambios fuertes en los sistemas tecnológicos que se han demarcado entre los sectores. Razón por la cual se debe trabajar prioritariamente en estrategias que promuevan el nivel micro y lo articulen a la competitividad sistémica.

Se puede considerar en parte, que el mejoramiento continuo que presentan las empresas, los países y las cadenas de producción, se debe al nivel microeconómico, ya que si este nivel es trabajado de manera eficiente se pueden producir externalidades positivas, así como también se genera un entorno que obliga a las organizaciones a desarrollar cuatro factores necesarios para llegar a ser competitivos, los cuales son: la eficiencia y flexibilidad de costos, calidad, diversidad de productos y capacidad de respuesta. Para lograrlo, no solo basta con hacer cambios incrementales como la automatización intensiva y la creación de redes informativas (tal y como se hacía en los años ochenta bajo el lema de "autorizar el taylorismo"), sino que también es necesario llevar a cabo un cambio en la producción, desarrollo del producto y organización de la cadena de valor (Gracia, 2006, p.41). Esto se lleva a cabo básicamente en tres planos:

- El primero de ellos es la organización de la producción. Es necesario disminuir los tiempos de producción mediante la sustitución o reorganización de procesos. Así se le responderá a los deseos del cliente de manera más eficiente, como también se reducirán los depósitos y los costos de capital de giro.

- El otro plano se refiere a la organización del desarrollo del producto. Aquí se separa el desarrollo, la producción y la comercialización, lo cual contribuye a acortar los tiempos de desarrollo, aumentando la eficiencia en la producción y la comercialización se da con una mayor facilidad.

- En el tercer y último plano se encuentra la organización y relación de suministro, que en pocas palabras es la especialización de la empresa en aquella producción que le asegure mejorar su competitividad. Reorganizar el suministro, pero sobre todo introducir sistemas articulados *just in time* (justo a tiempo), además de rediseñar su pirámide de subcontratación que permita reducir los proveedores directos, elevando a uno de ellos a una categoría de proveedores de sistemas integrados al proceso de desarrollo del producto.

Afirman los expertos, que la competitividad sistémica inicia en este nivel empresa y es algo que los países en desarrollo deberían tener claro. Es por eso que algunos de ellos, en los últimos años han implementado políticas de industrialización encaminadas hacia el mercado local, en donde las compañías industriales de dichos países han logrado reducir el gran abismo que tenían en términos de eficacia, flexibilidad, calidad y responsabilidad frente a la de los competidores extranjeros. Pero esto se logra a través de la reestructuración fundamental del proceso de producción. Por esta razón, ellas deben fortalecer su capacidad innovadora, la administración financiera y los servicios de ventas. El verdadero desafío está en que están apuntando hacia un objetivo móvil o dinámico, lo cual es muy difícil de afrontar. Es por esto que se ha creado un nuevo modelo de organización industrial que está ganando terreno internacionalmente en las últimas décadas, este se basa principalmente en tres premisas:

- La introducción de nuevos conceptos organizacionales: las empresas necesitan una reducción en los niveles jerárquicos para alcanzar mayores niveles de competitividad, además de una división funcional del trabajo no solo como reestructuración de flujos de materiales e información dentro y entre las compañías, sino también con un incremento en la flexibilidad y eficiencia de la producción, reduciendo así los costos de calidad y facilitando la minimización de la producción en tiempos fijos o en escala. De este modo las industrias serán capaces de sobrevivir en la superficie de especializaciones cada vez mayores, exigencia de calidad y demanda variable. La precondición en este plano tiene un nombre: “la reorganización”, lo cual involucra el uso eficiente de las nuevas tecnologías, facilita el aumento en los niveles de competitividad de las empresas y por ende de los países.

- La introducción de la innovación social: una segunda premisa refiere a las nuevas prácticas organizacionales, las cuales no operan sobre la base del orden y la formalidad. Para lograr altos niveles de competitividad las empresas necesitan incluir de manera especial sus niveles más bajos de la jerarquía en el desarrollo y la ejecución, así como en su toma de decisiones. Esto implica delegar un mayor grado de actividades en donde se dé la oportunidad a los

empleados de tener una mayor carga de responsabilidad. Lo cual significa que se deben reemplazar las estructuras en donde se evidencie un alto grado de división del trabajo por una variedad de formas de organización de trabajo en equipo y por procesos.

- La introducción de nueva tecnología: esta última premisa del nivel microeconómico reconoce que la tecnología juega un papel sumamente importante en la competitividad. Entre ella está la microelectrónica, la cual es una herramienta que acorta camino a la flexibilización de la automatización, incluso fuera del área de la producción. La automatización hoy no es sólo posible y tiene sentido económico sino también es necesaria si se quiere alcanzar los estándares de calidad adecuados. Sin embargo, hay que tener presente que sólo se la puede introducir después de realizar una adecuada reorganización. Asimismo, la introducción e implementación de nuevas tecnologías de información puede incrementar la transparencia de las actividades de producción y acelerar el flujo de información dentro y entre las mismas compañías.

Según Esser (citado en Ferrer, 2005), las empresas se hacen competitivas al cumplirse dos requisitos fundamentales: primero, estar sometidas a una presión de competitividad que las obligue a desplegar esfuerzos sostenidos por mejorar sus productos y su eficiencia productiva (nivel micro); segundo, estar insertas en redes sinérgicas dentro de las cuales los esfuerzos de cada empresa se vean apoyados por toda una serie de externalidades, servicios e instituciones. Ambos requisitos están condicionados a su vez por factores situados en el nivel macro (contexto macroeconómico y político-administrativo) y en el nivel meso (políticas específicas para la creación de ventajas competitivas).

Por lo tanto, se necesita de un conjunto de factores del entorno que condicionen de manera decisiva el funcionamiento de las empresas que se ubican dentro de éste. Es decir, una parte considerable de la competitividad depende de la disponibilidad y la calidad de las infraestructuras, clima social y de la dotación de servicios de la población, lo cual indica que debe existir un clima empresarial que permita la creación y formación

de empresarios innovadores, con alto nivel de colaboración entre empresas y otros agentes, como el Gobierno, las universidades, instituciones tanto públicas como privadas, entre otros. Aunque no sólo se trata de impulsar el emprendimiento y el espíritu empresarial, sino también incursionar en la investigación y el desarrollo. De allí que el autor Dearlove (2003) citado en Capo, Expósito y Masía (2007) plantea que si esto sucede, se dará un proceso de generación y distribución de conocimiento dentro de un área concreta, el cual derivará de la propia área o región, y no de su desarrollo dentro de cada empresa. Si además se produce un intercambio de personal especializado entre las empresas, unas interacciones con proveedores que impliquen intercambio de conocimiento, colaboraciones formales e informales entre empresas y otros agentes económicos de la zona, entre otros, estas concentraciones de empresas podrán constituirse en regiones de éxito empresarial **(**p. 126).

El nivel macroeconómico de la competitividad sistémica.

En este nivel se ve claramente reflejado lo pluridimensional que puede llegar a ser el concepto de gestión y su dirección hacia la competitividad. La inestabilidad del contexto macroeconómico perjudica directa e indirectamente la operatividad de los mercados, produciendo así un efecto negativo sobre el crecimiento económico de las naciones. Algo fundamental para fomentar la competitividad de las empresas y países es tener claro que un entorno macroeconómico estable es una condición indispensable, pero no suficiente. Su consideración va más allá de la estabilización de precios y manifiesta el crecimiento pleno y sostenido a mediano plazo**.**

Un requisito indispensable en este nivel es el de alcanzar y mantener la estabilidad del contexto macroeconómico de un país, puesto que su inestabilidad perjudica los mercados y ejerce un efecto negativo en el crecimiento de la economía. Entre las principales fuentes de inestabilidad macroeconómica se encuentran los déficits presupuestarios y las balanzas de pagos, debilitando la inversión nacional que dificulta la importación de bienes de capital que son imprescindibles para el crecimiento de la economía nacional. En pocas palabras, estos factores peligrosos tienden a distorsionar

el entorno ya que producen un aumento en la deuda externa y los países se ven en la obligación de destinar una mayor cantidad de recursos a su servicio.

En la búsqueda de la estabilidad del entorno macroeconómico, es necesario el sustento de las reformas políticas fiscales y presupuestarías, al mismo tiempo que se ponen en práctica las políticas monetarias y cambiarias, esto con el uso de la tecnocracia en búsqueda de soluciones eficaces. No cabe ninguna duda que el mantener estable el entorno macroeconómico no es tarea fácil, ya que tiene muchas variables que necesitan atención al mismo tiempo. Además, no se puede olvidar el elemento principal que fortalece la competitividad en un nivel macro, y se trata precisamente de la orientación del esfuerzo exportador, el cual es el factor que permite a las empresas ubicarse en determinado territorio y tener acceso a los mercados globales y ayuda al fortalecimiento de las capacidades internas de las mismas empresas. El exitoso crecimiento económico y la elevada competitividad internacional de los países se deben a una buena gestión macroeconómica y a una política activa de fomento a la exportación. Según este análisis, las políticas macroeconómicas orientadas a la estabilidad estimulan fuertes inversiones tanto públicas como privadas. Es precisamente al agudizarse el desafío competitivo en los mercados mundiales cuando los gobiernos hacen bien en combinar macro políticas estabilizadoras con un concepto de formación activa de estructuras.

Es por esto que el modelo ideal de nación desde la competitividad, según Reinert (1996) citado por Roca y Vargas (2002) se basa en una estructura productiva caracterizada por la industrialización de actividades innovadoras y de mayor especialización, las cuales permitan obtener altas tasas de rentabilidad industrial y rendimientos crecientes, cuenten con el aval de patentes y subsidios temporales para investigación y desarrollo (I&D) y están respaldadas por altas barreras de entrada durante el tiempo suficiente para que los incrementos de productividad se traduzcan en mayores salarios, mejor nivel de vida y creación de capital; es decir, un escenario de competencia imperfecta al interior de economías semicerradas, pero de libre comercio hacia el exterior (p. 68).

El nivel mesopolítico de la competitividad sistémica

En este nivel se debe tener clara la importancia que tiene el entorno empresarial, dando relevancia a las políticas selectivas. Meyer-Stamer (1998) afirma que las meso políticas están encaminadas a estimular la competencia y el apoyo a las empresas, es decir, poder obtener lo mejor de un entorno altamente competitivo. La teoría de la competitividad sistémica señala que el entorno empresarial (las instituciones y los patrones políticos situados en el nivel meso) ha tenido una mayor importancia en el transcurso de la última década, gracias al cambio tecnológico – operativo y a la distinción del antiguo paradigma de producción “fordista”.

Este nivel también explica que la innovación y la acumulación de conocimiento van unidos con la colaboración inter-empresarial a nivel micro, así como también con la cooperación tanto formal como informal dentro de la empresa y con la vinculación de las instituciones relacionadas con los clúster. Con la creación de estos conjuntos institucionales es como se construye la médula de la política de apoyo activa.

Azua y Andersen (2000) afirman que debe existir un polinomio: Negocio + Gobierno + Comunidad. Es decir, una interacción entre un nivel empresarial, el Gobierno que dirige el país y toda una comunidad que hace parte y se ve afectada por el funcionamiento de los dos anteriores en donde se puede desarrollar todo un nuevo conjunto de sociedad que interactúe constantemente a través de las relaciones planteadas.

El nivel meso nace en el momento en que los actores políticos y los actores sociales desarrollan políticas de apoyo específico, fomentan la creación de estructuras y articulan los procesos de aprendizaje a nivel de la sociedad y no pasan por alto el desarrollo de una perspectiva estratégica que sirva de guía en su actividad no solo al Estado, sino que también involucre y guie a los empresarios. Por su parte éstos apuestan como primera medida por relaciones espontáneas (ad-hoc) y a los procesos de ensayo y error, no subestimando de esta manera la importancia que tiene el desarrollo oportuno, así como a duración del periodo que requiere desarrollar el capital humano y la infraestructura tecnológica (determinantes para la competitividad internacional) y la influencia negativa que ejercen sobre las estrategias empresariales

ofensivas y las situaciones de riesgo que una empresa sola es incapaz de apreciar en su totalidad o de modificar a su favor.

Según estudios realizados, una de las estrategias empresariales más efectivas para operar en el contexto competitivo de negocios es una gestión fuertemente basada en la generación de vínculos de colaboración con otros agentes del entorno cercano. A través de la especialización y colaboración, las empresas pueden acelerar sus procesos de aprendizaje, alcanzar economías de escala y concentrarse en los ámbitos donde poseen mayores ventajas competitivas. En la economía global no son las empresas individuales las que compiten, sino las redes o cadenas de empresas junto a las instituciones con las que interactúan y que las apoyan en la generación de conocimiento (Banco Interamericano de Desarrollo, 2000, p. 15)

El desarrollo regional y local está determinado por la existencia y articulación de instituciones existentes en el nivel meso. Es allí donde se generan solidas ventajas competitivas institucionales, así como los fundamentos de la organización y gestión, difíciles de imitar por los competidores.

El nivel metaeconómico de la competitividad sistémica

En este nivel se desarrolla la capacidad de integración y organización. Meyer-Stamer (1998) afirma que en el nivel meta, uno de los importantes aspectos concierne a la existencia y el desarrollo orientado a una cultura de valores que son compartidos por gran parte de la sociedad. Estos valores incluyen inversión en educación y entrenamiento, seguridad, éxito en la economía. Si estos valores no están arraigados en la sociedad es muy difícil de estimular a través de un nivel meso o macro. La integración de una sociedad se ve estructurada en base a cuatro patrones de organización. El primero, es la integración y articulación de estrategias tanto sociales, políticas, pero sobre todo económicas que permitan aumentar los niveles de eficacia, de calidad y productividad. El segundo es el consenso acerca del modelo orientado al mercado nacional y al mercado mundial, el tercero es la autonomía de los actores e instituciones y el último es la capacidad de diálogo entre los mismos.

La competitividad sistémica hace un énfasis en las premisas relacionadas a la integración social, no solo requiriendo las reformas económicas, sino que también incluye el proyecto enfocado a la transformación de la sociedad, que se ve sustentada en el desarrollo de los países, superando la fragmentación social y procurando el mejoramiento de la capacidad de aprendizaje, pero por sobre todo, aumentar los niveles de eficiencia con los que responden a las situaciones que se le presenten. Una herramienta útil que permite articular los intereses y satisfacer los requerimientos tecnológicos organizativos, sociales, ambientales, pero ante todo aquellos que planea el mercado mundial, son la formación de estructuras a nivel de la sociedad y para que se den resultados mucho más eficientes, deben de complementarse con las estructuras a nivel económico. De esta manera es que muchos países en proceso de desarrollo o en transformación se ven desfavorecidos ante otros, es por eso que cuando se ubican en un nivel meta se oponen a un desarrollo industrial cuya prioridad es alcanzar la máxima competitividad internacional.

El nivel meta también implica la existencia de elementos tales como un consenso acerca del modelo orientado al mercado nacional y al mercado mundial, este proceso siempre debe estar dirigido a unos objetivos futuros, articulándolos al mismo tiempo a los intereses por los que trabaja la empresa y/o país en el presente.

Otro elemento que influye constantemente en la transformación en el nivel meta es la autonomía, toda organización tiende a la solución conjunta de los problemas que se presentan en el proceso. Para tener una mayor precisión en este aspecto, se debe de tener clara la separación institucional entre el estado, la empresa privada y las organizaciones intermedias, la autonomía organizacional solo es posible en la medida en que esta separación se clarifica.

El otro elemento que afirma la coordinación entre los cuatro niveles sistémicos, es el dialogo entre los grupos sociales, esto intensifica el enlace de esfuerzos y encamina los procesos de innovación de la sociedad. Todo esto, pero en especial el dialogo, son los que permiten un aumento en las ventajas nacionales y en la competitividad, además de que fomenta los procesos sociales de aprendizaje y de comunicación.

La competitividad sistémica sin integración social es un esfuerzo inútil. Construir la competitividad sistémica es entonces un proyecto de transformación social que va más allá de la corrección de las condiciones macroeconómicas del sistema. Con estos antecedentes, es crucial que exista un consenso social básico sobre la dirección de los cambios propuestos para una reorientación o, para decirlo más específicamente: la mayoría de los actores clave tienen que aceptar el mercado mundial como un sistema de referencia.

Para superar las estructuras sociales obstructivas, se necesita que se implementen modelos estables de organización social que condensen valores de los diferentes actores sociales en términos de acción concertada y formas cooperativas para la solución de problemas. Dicho modelo va dirigido a tres procesos para un grupo de actores sociales:

- El proceso de cambio social estructural, los principales grupos de la sociedad deben aprender que resguardando al Gobierno de los grupos más influyentes y privilegiados, pueden establecer un juego de máxima positividad. Sólo un Gobierno relativamente autónomo es capaz de orientar sus actividades hacia intereses sociales y económicos globales. Basados en la separación del Gobierno, industria y actores sociales emergen los subsistemas funcionales autónomos. Estos pueden ser desarrollados a partir de medios, puede ser a través del aprendizaje intrínseco, también se puede dar el caso de que se desarrollen con la flexibilidad y responsabilidad, y por último se tiene el caso de que se dé por medio del diálogo y esfuerzos para buscar cooperativamente las soluciones óptimas que involucran al Gobierno y a los actores sociales.

- Los actores sociales autónomos y las instituciones intermediarias: éstas avanzan a lo largo de las líneas de tres lógicas complementarias. En primer lugar, está la optimización de sus instituciones o empresas (con una orientación hacia el interior) sobre su propia responsabilidad. Segundo, representan sus intereses frente al Gobierno o los otros actores sociales (generándose así la competencia).

Tercero, ellos forman sus propios entornos a través de la cooperación y el establecimiento de redes con instituciones públicas y privadas (competencia cooperativa).

- Formas de Gobierno ya dominantes en las sociedades organizadas: según las líneas de las economías de mercado, es decir, la coordinación jerárquica y dirección en empresas e instituciones públicas, la coordinación entre empresas semejantes a las relaciones de mercado y la administración jerárquica de la sociedad a través del gobierno están emergiendo formas de organización en red. En particular en el nivel medio que se caracteriza por no tener una distribución de mercado simple ni por mecanismos centralistas de Gobierno.

Constituyendo toda una teoría compleja, la competitividad sistémica debe articular los actores nombrados anteriormente en cada uno de los niveles expuestos por ésta. Se debe partir de la búsqueda de áreas económicas con futuro en sectores dotados de un gran potencial de valor agregado y el desarrollo de una política estructural anticipativa. Por regla general, esta forma de *targeting* encierra posibilidades de éxito sólo en economías consolidadas y sólo con base en la experiencia acumulada al coordinar la actuación de las empresas con la del Gobierno y la de! sector científico. Generalmente los gremios y lobbies empresariales defenderán primordialmente sus intereses particulares, presionando para que sus respectivas industrias sean definidas como núcleos estratégicos. Sin embargo, en las fases de cambio radical, los actores que siguen una orientación estratégica deben cooperar en las entidades públicas con asesores y expertos independientes a fin de poder identificar núcleos industriales con potencial de verdadero desarrollo. En la fase de consolidación de la economía, la tarea central consiste en desarrollar un sistema más amplio de monitoreo que se base en el pluralismo de los actores y de las instituciones (Esser et. al., 1996, p. 12).

Partiendo de la complejidad de integración para todo un país, se ha evidenciado que la competitividad sistémica es un modelo que puede ajustar sus principios claves al desarrollo de un sector y/o cadenas productivas, sustentado en casos de redes de negocios que reconocen la cooperación como una manera de unificar esfuerzos para

sus propios beneficios, especialmente cuando se trata de todo un conglomerado de actores que incluyen desde el pequeño productor hasta el gran mayorista, y todo un conjunto de instituciones de apoyo que contribuyen al desarrollo de un sector (Gobierno y Academia).

Sin embargo asimilar el concepto de cooperación no es un trabajo sencillo, debido a que viene de la mano de situaciones, costumbres, actitudes tales como lo expresan los autores Mitxeo, Idigoras y Vicente (2003):

> La complejidad derivada principalmente de la existencia de diferencias culturales entre las empresas dificulta el establecimiento de políticas y actividades colaborativas. Además, es necesaria la participación plena e igualitaria de todos los segmentos involucrados en el clúster, para lo que deberán percibir la existencia de valor añadido en el clúster y no presentarse situaciones de dominio de las empresas grandes sobre las PYMES, ni de los fabricantes sobre los suministradores. También se debe considerar la labor a desarrollar por parte de la Administración Pública, que ejerce un papel fundamental en las etapas iniciales del clúster, ya que identifica y define el clúster, pone en contacto a los componentes del mismo, financia las etapas iniciales, ayuda a definir la estrategia, entre otras (p. 59).

Dado este desarrollo teórico, se procede a una inmersión específica hacia un escenario de una realidad concreta en el clúster del azúcar del Valle del Cauca (Colombia) para obtener conclusiones a partir de la confrontación de ideas expuestas por los autores expertos en el tema.

Desarrollo: confrontación teoría versus práctica

Según la teoría, la competitividad sistémica es un modelo ajustable en cada uno de sus componentes, por lo cual, la pretensión es realizar el estudio de estos componentes en el clúster azucarero en Colombia, reconociendo específicamente la estructura que maneja.

Si bien el clúster azucarero tiene un conjunto de fortalezas y debilidades que deberán trabajarse a lo largo del tiempo, cabe resaltar el desarrollo de estructuras y el jalonamiento que permite la consolidación de alianzas en un ambiente social, educativo, económico y político que debe permitir el sostenimiento en el mercado, en la medida en que logre compenetrarse la asociación e integración de los grupos de interés o stakeholders, permitiendo así, identificar el papel que cumple cada uno en el desarrollo de la competitividad.

A partir del reconocimiento de estos conceptos en este escenario y el avance en las investigaciones sobre la competitividad sistémica, se ha venido profundizando en la necesidad de contar con una estructura integrada del sector o de una cadena productiva. Así lo ratifica un estudio sobre competitividad plantea que:

> Una raíz para el desarrollo del clúster puede ser la existencia de instituciones iniciales, como empresas o universidades, que actúan en el tiempo como un ancla para que el clúster derive en nuevas empresas y atraer la inversión de las empresas fuera de la región. En San Diego, la presencia de la Marina de los EE.UU. con un centro de investigación líder en las comunicaciones, proporciona las bases para el desarrollo de un clúster de telecomunicaciones dinámico alrededor de Qualcomm12. En Carolina del Norte, la red de universidades en el *Triángulo de la investigación* en la década de 1960 llevó al desarrollo de una de las agrupaciones líderes en biotecnología en los EE.UU. (Serret, 2011, p. 25)

A lo largo del mundo se pueden encontrar casos en donde la asociatividad se ha convertido en uno de los pilares que contribuye al desarrollo evidenciado desde un nivel microeconómico en primera instancia. Para el caso de estudio, se resalta los aspectos estructurales que se han logrado establecer. Se puede identificar que el clúster azucarero ha trabajado en la creación de una estructura que le permita el acceso permanente a la información y a las nuevas prácticas del sector a través de instituciones como el Centro de Investigación de la Caña de Azúcar (CENICAÑA) y la Asociación Colombiana de Técnicos de la Caña de Azúcar (TECNICAÑA). Bajo la

orientación de estas dos instituciones el clúster logra la integración de la investigación y el desarrollo necesario para avanzar como sector, además cabe resaltar que son instituciones que apoyan al conjunto de empresas y no únicamente a una empresa de manera individual.

En un segundo aspecto de carácter estructural, se identifica la creación de la Comercializadora Internacional de Azúcares y Mieles (CIAMSA), que permite la coordinación logística del azúcar para exportación. Si bien se reconoce la importancia de reducir un cuello de botella como lo es el poco acceso a mercados extranjeros por diferentes limitantes, la labor de esta empresa es encomiable.

Un primer paso para el desarrollo de este esquema de trabajo fue la creación de ASOCAÑA como entidad gremial sin ánimo de lucro fundada el 12 de febrero de 1959, cuya misión es representar al sector azucarero colombiano y promover su evolución y desarrollo sostenible[3]. Esta entidad está compuesta por ingenios y cultivadores de caña y forman parte de ella doce ingenios y un número importante de cultivadores.

A esta agrupación se le agrega un conjunto de alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas regionales y nacionales encaminadas al concepto de labores educativas apoyadas por las tecnologías de información (reconociendo la importancia del conocimiento técnico). Siendo un punto importante el desarrollo de investigación y tecnología que promueve el desarrollo en cuanto cultivo, producción, y trasformación de la caña de azúcar.

A través de este gremio, el sector azucarero ha adquirido un nivel de asociatividad importante que le permite obtener una representación a nivel nacional e internacional, es decir, la posibilidad de construir una perspectiva del sector en cuanto a negociaciones, acceso a la información, articulación tecnológica, investigación y desarrollo, apoyo específico, entre otros. Además de ser el punto de partida para la creación de estructuras de apoyo como las nombradas anteriormente CENICAÑA,

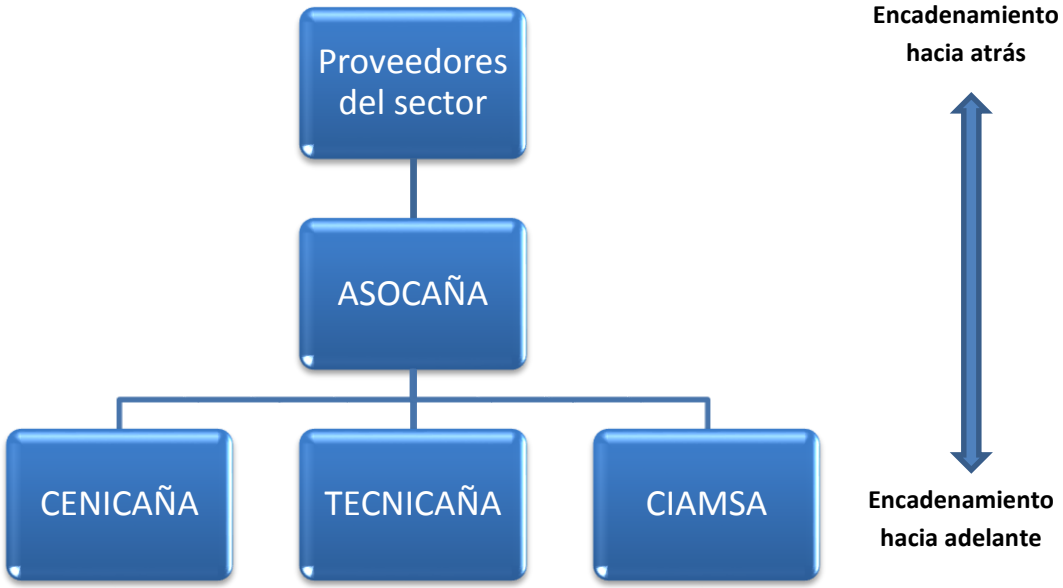
[3] Extraído de: http://www.asocana.org/publico/info.aspx

TECNICAÑA y CIAMSA. Adicionalmente, se ha profundizado en los conceptos de encadenamientos productivos o clúster, alianzas estratégicas y vinculación academia-empresa-gobierno.

La importancia de este tejido empresarial radica en que las diferentes actividades especializadas que se llevan a cabo solo son posibles a través de la integración, permitiéndoles interactuar desde el enfoque sistémico que plantea la competitividad. Ejemplificando el caso de la investigación, la cual se ha logrado a través de CENICAÑA, que si bien permite el acceso de información pertinente a la cual entes individuales no podrían acceder, asimismo la investigación y desarrollo de nuevas prácticas, técnicamente hablando, solo se han podido lograr a través de la institución TECNICAÑA. Por lo tanto, a este tipo de estructura se le atribuye un punto a favor bajo la premisa de que trabajar en conjunto permite obtener beneficios colectivos enfocados en los intereses individuales de los actores participantes, logrando el encadenamiento hacia atrás (con proveedores) y el encadenamiento hacia adelante (con comercializadores) como se puede apreciar en la figura 1.

Figura 1

Encadenamiento productivo del sector



Fuente: Elaborado por Lina Padilla estudiante investigadora (2015).

Para abarcar en su totalidad este concepto de estructura, se deben tener en cuenta las relaciones económicas de los doce ingenios asociados con el resto de sectores de la economía y con otros agentes como los hogares y el Gobierno (abordando los principios que establece un nivel mesopolítico). El primer punto de partida es reconocer el encadenamiento que tiene el sector azucarero: se generan impactos que articula desde los proveedores de materias primas hasta las instituciones que permiten investigación, tecnificación, nuevas prácticas y la comercialización del azúcar en mercados internacionales.

Bajo este esquema de asociación se generan efectos directos e indirectos: el primer grupo implica aquellos que experimentan de acuerdo a la actividad propia del sector azucarero, y el segundo grupo se refiere a todos esos efectos que tiene la operación del sector con otros sectores de la economía como lo son proveedores de insumos y clientes.

Los encadenamientos hacia atrás se analizan según la manera como responde la economía cuando los ingenios efectúan la producción de los diferentes bienes y productos que ofrecen. El sector azucarero no solo se articula internamente, sino que también incluye toda la cadena de abastecimiento que necesita para su funcionamiento. Los encadenamientos hacia adelante se refieren a la manera en que se afectan los resultados finales hasta que el producto llega a su último eslabón. Hasta este punto, se refleja la interacción de un nivel mesopolítico a nivel organizacional y la importancia de la articulación y vinculación en ambos sentidos (hacia adelante y hacia atrás).

El segundo punto a reconocer desde este nivel, se encuentra en el componente educativo, al cual se atribuye una gran importancia por el potencial de conocimiento y desarrollo que tiene en el personal vinculado. El sector tiene alianzas con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), con Centros Regionales de Educación Superior (CERES) y el Ministerio de Educación Nacional. Siguiendo esta premisa, se diseñan estrategias de reestructuración para la educación de acuerdo con el nivel que el sector productivo necesita. Con esta visión, el clúster azucarero a través de ASOCAÑA, ha

estructurado alianzas público-privadas para desarrollar programas y proyectos que le apunten al fortalecimiento de la competitividad, sin olvidar que uno de los factores necesarios para alcanzar este objetivo es contar con un país capacitado a nivel de los estándares necesarios para competir.

De lo anteriormente mencionado cabe reconocer, que si es posible lograr una articulación academia-empresa-Gobierno, en la medida que se tiene claridad de las necesidades propias del sector y las instituciones que pueden colaborar para superar las ineficiencias del propio sistema.

Otro de los aspectos a destacar es la influencia de un entorno macroeconómico, que si bien se puede considerar en el caso “algo ajeno al manejo del sector”, pero que afecta de manera directa al mismo. Según los aportes de los expertos en el tema, se ha establecido que una premisa base de la competitividad es contar con un ambiente macroeconómico que contribuya al desarrollo del sector empresarial y que apunte hacia la estabilidad de las variables de interés. En este caso, si bien el sector azucarero no puede controlar variables como lo son “los altos precios del petróleo, la inestabilidad de los precios de los productos agrícolas, la búsqueda de nuevas fuentes de energía renovables, los acuerdos comerciales, entre otras” (ASOCAÑA, 2005), si logró evidenciar la necesidad de contar con una institución como CIAMSA que fue constituida en 1961 y que en 1981 recibió su inscripción en el registro de las comercializadoras internacionales, a través de la cual el sector azucarero ha logrado realizar estudios y exploración de mercados, programación y seguimiento de exportaciones y coordinación de aspectos logísticos que constituyen una manera efectiva de reacción frente a los cambios drásticos del entorno.

Logrando la comprensión de una integración microeconómica por medio de la asociación de empresas, un apoyo y sinergia de instituciones dentro de un nivel mesopolítico y una preparación hacia un entorno macro, llega el nivel meta económico en donde una empresa o país logra un alto grado de competitividad en función de cómo se integran y articulan las estrategias sociales, políticas y económicas, aumentando así los niveles de eficacia, calidad y productividad.

Para este nivel se reconoce la importancia del capital humano, el cual desempeña un importante papel en cuanto a la incorporación de conocimientos y tecnologías en el sector. Es por esto que el sector, bajo las premisas teóricas de este nivel apunta hacia la inversión social en educación para los hijos de los trabajadores en conjunto con el Ministerio de Educación e instituciones aliadas. No sólo la calidad humana de sus empleados y familias, sino también de la comunidad en su conjunto, es uno de los aspectos sustanciales para el clúster.

De otra parte, los ingenios azucareros reconocen los efectos sociales y ambientales del proceso, y acorde con esto, los afiliados a ASOCAÑA se han unido en pro del mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad. De allí que, en el año 2009 se consolidó la alianza estratégica con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) para trabajar unidos en el desarrollo del programa *Familias con bienestar*, cuyo objetivo es la atención individual y el emprendimiento de acciones de colaboración y corresponsabilidad con las familias para lograr el entorno más adecuado. Sin duda, su objetivo, además del mejoramiento de las condiciones de vida, es lograr la generación de vínculos con la comunidad.

Para finalizar el análisis del caso, se establece la competitividad sistémica como el marco de referencia, y por ende, se procede a confrontar las principales premisas del concepto frente a la realidad evidenciada dando como resultado algunos componentes, dificultades y posibilidades que se expresan en el cuadro 1:

Cuadro 1
Teoría vs. realidad de la competitividad sistémica en el clúster del azúcar del Valle del Cauca (Colombia)

Premisa	**ría**	**Realidad**
Mejoramiento continuo desde lo micro.	El mejoramiento resulta desde la adaptación a los	No son conceptos tan sencillos de aplicar pero son totalmente necesarios. Para esto se debe trabajar en adopción de

Premisa	ría	Realidad
Búsqueda de: flexibilidad, eficiencia, calidad, diversidad.	nuevos requerimientos del mercado, con la integración de conceptos que permitan acercarse a la automatización, redes de información y el cambio en la producción.	tecnologías en conjunto y la consolidación de la información a través de la asociación del sector. Para el caso: ASOCAÑA consolida la información del sector y se alimenta de CENICAÑA en investigación y TECNICAÑA en desarrollo.
Generación de cadenas de producción	Las cadenas de producción permiten la articulación del suministro, la producción, transformación y comercialización de tal manera que se logra ventajas en costos por las economías de escala, la flexibilidad y tecnificación.	Lograr articular desde el pequeño cultivador hasta el comercializador es uno de los mayores retos. Se encuentra en el proceso una gran fragmentación de intereses particulares e individualismo que en la realidad no permiten la adopción exacta de este concepto, aumentando el nivel de dificultad para el caso de asociatividad. Es necesaria la interacción del Gobierno, instituciones de apoyo y la generación de una institución que sirva de mediador dentro del proceso.
Organización de la producción	En este aspecto se debe disminuir tiempos de producción, aumentar la eficiencia y bajar los costos.	Esta premisa se ve limitada frente a la carencia de tecnologías, procesos poco estructurados y un nivel de articulación baja. En la medida que se puedan generar alianzas y vinculaciones desde el cultivador hasta el comercializador se podrá empezar a consolidar estos

Premisa	ría	Realidad
		conceptos.
Desarrollo del producto	Los productos evolucionan todo el tiempo y el sector debe adaptarse a estos cambios.	La investigación de mercados, la generación de nuevas prácticas, nuevas maneras de desarrollar el producto e incluso la presentación del mismo, son conceptos que deben ser de investigación constante. En este punto se reconoce la importancia de instituciones de investigación (CENICAÑA) y de nuevas prácticas y tecnificación (TECNICAÑA) como una medida estructural que facilita estar a la vanguardia del mercado.
Organización y relación de suministro	Especialización del sector en aquello que lo hace competitivo	Una de las dificultades que presentan los sectores o países es que realizan actividades en las cuales no son competitivos y se relegan aquellas en las cuales se tiene todo el potencial. Para esto es importante el reconocimiento de los limitantes y las fortalezas que permita identificar los potenciales sectores estratégicos de trabajo en los cuales debe especializarse.
Innovación social a nivel de empresa.	Incluir al personal de la base de la pirámide organizacional en el desarrollo de ideas, prácticas y mejoramiento	Se debe considerar que aquellas personas que realizan el trabajo directamente pueden proponer nuevas maneras de trabajo, prácticas que contribuyan al cambio de conceptos tradicionales. La vinculación de los actores claves es primordial para el

Premisa	ría	Realidad
	produce el cambio.	desarrollo de innovación a nivel empresa y aunque este sector lo ha hecho, hay aún mucho por emprender a nivel de todos los stakeholders.
Introducción de nueva tecnología	La tecnología juega un papel importante en la competitividad.	Este aspecto es uno de los mayores limitantes dentro de la realidad de un sector o país, es por esto que es necesario la articulación y el concepto de asociación para la adquisición de nuevas tecnologías que solamente pueden lograrse en conjunto. Es necesario superar aquellos limitantes individuales a través del apoyo en conjunto.
Estabilidad del contexto macroeconómico	El contexto macro afecta positiva o negativamente a la operatividad de los mercados y del crecimiento económico.	En este aspecto las empresas y los sectores se ven afectados por el contexto macroeconómico que se maneje. Sin embargo, estos entes no son los influyentes directos sobre las políticas que lo guían. En este punto se involucra el importante papel que cumple el gobierno en el desarrollo de políticas de estabilidad que contribuyan al contexto empresarial. Es de reconocer que éste es un aspecto difícil de controlar debido a la cantidad de variables que lo afectan. Contar con un contexto macroeconómico adecuado es uno de los mayores retos para un modelo como el de competitividad sistémica. Sin embargo, para el caso del sector azucarero una

Premisa	ría	Realidad
		respuesta efectiva que disminuye el impacto ha sido la creación de CIAMSA.
Grupos de interés	Los grupos de interés se convierten en aportantes de valor en la medida que logran articularse al sistema.	Los grupos de interés se convierten en actores claves que deben ser vinculados en el sistema de desarrollo del sector, debido a que estos tienen aportes que resultan necesarios para lograr el engranaje sistémico, pero esto implica la definición clara de los mismos, el reconocimiento del aporte de cada uno y el balance de sus expectativas e intereses.
Instituciones de apoyo	Las instituciones de apoyo en conjunto con actores sociales y políticos contribuyen a la creación de estructuras, vinculación con procesos de aprendizaje y la generación de una perspectiva estratégica.	Como se evidencia en el caso de ASOCAÑA, las instituciones de apoyo se convierten en claves para el desarrollo, a la vez que son unos contribuyentes efectivos para la superación de limitaciones del sector. Una de las mayores dificultades que presenta esta premisa es la vinculación efectiva con actores como la academia, el gobierno, grupos y asociaciones de investigación o similares.
Academia-empresa-gobierno-comunidad	Es obligatorio el reconocimiento de las relaciones que tienen la empresa con la academia, el	Las empresas deben iniciar el reconocimiento de la importancia en el desarrollo de conocimientos y habilidades técnicas iniciando desde sus trabajadores hasta la vinculación con la comunidad a

Premisa	ría	Realidad
	gobierno y la comunidad que se ve directa o indirectamente afectada.	la que afectan. El gobierno se convierte en un mediador y patrocinador en aspectos como educación, generación de proyectos, apoyo público que como lo plantea la teoría se van interrelacionando hacia un sistema que aporte valor.
Cultura y costumbres	Cada país tiene sus costumbres y una cultura que marca la pauta para actuar. La competitividad sistémica es un concepto que articula la cultura al sistema de desarrollo.	En la realidad es una limitante para el sector por la marcada individualidad y las arraigadas costumbres que marcan la pauta en el desarrollo empresarial y el trabajo en conjunto con otras instituciones, en donde no se logra articular una visión conjunta que abarque a todos los integrantes, y por el contrario, se genera fragmentación social, desvinculación del sistema propuesto por la teoría y se crean limitantes al trabajar como entes independientes. Como un reto claro está el comprender y difundir el enfoque sistémico que pretende acabar con la desarticulación y eliminar paradigmas que guían un trabajo repetitivo y monótono que no acepta el cambio.
Integración social	El grado de competitividad de todo país o empresa exitosa depende de la excelente integración y	En este punto se habla de transformación de la sociedad como una manera de desarrollo, superando el individualismo, la carencia de conocimiento y aumentando los niveles de eficiencia y eficacia. Estos conceptos en la realidad

Premisa	ría	Realidad
	articulación de estrategias sociales, políticas y sobre todo económicas.	son de difícil aplicación por razones explicadas anteriormente, y de hecho, son uno de los mayores obstáculos que presenta este modelo, lo que no permite vislumbrar todos los beneficios y tiende a fragmentar el sistema a solo unos cuantos esfuerzos no vinculados entre sí.
Aprendizaje y formación de competencias	El conocimiento es la fuente de competitividad.	En este aspecto se resaltan los esfuerzos del sector a través de alianzas estratégicas con academia y gobierno, tal como se evidencia en el caso ASOCAÑA y su vinculación con SENA, CERES y el Ministerio de Educación, para la formación de sus colaboradores y sus familias.
Gestión ambiental y sostenibilidad	Estos dos conceptos a lo largo de los años se tornan cada vez más importantes y dan mayor reconocimiento.	La gestión en este tema determina el grado de aceptación y reconocimiento que puede tener el sector en una comunidad y ante el mundo, es por esto que se debe trabajar en prácticas amigables con productos sustentables que permitan una contribución positiva con las practicas productivas, aspectos en los que está avanzando progresivamente este sector.
Consenso de un modelo nacional	El nivel metaeconómico y su articulación a nivel sociedad.	La creación de un modelo nacional que se oriente a la necesidades, costumbres, orientaciones culturales y fortalezas propias del sector y que será reconocido por parte del mismo, es la manera amplia

Premisa	ría	Realidad
		de concebir la competitividad sistémica aplicada a un sector, involucrando las premisas claves y trabajando en conjunto (asociatividad e integración bajo unos intereses particulares que serán alcanzados con este modelo). Es este aspecto hay todo un camino por recorrer, a pesar de que el modelo ha sido acogido por la agendas prospectivas.

FUENTE: Elaborado por los autores (2015).

Como se puede apreciar en el análisis de este caso, la competitividad sistémica es un modelo complejo que invita a las empresas y sectores a mejorar a través de la articulación de instituciones de apoyo y la consolidación de redes que tejan todo el sistema. Si bien es un proceso arduo y difícil de comprender en su totalidad, pueden aplicarse muchos de sus fundamentos a cada uno de los niveles empresariales y económicos. Lo evidenciado desde la perspectiva del clúster azucarero, es la necesidad imperante de establecer una estructura sólida que sustente el funcionamiento del conjunto mediante la creación de instituciones que apoyen con actividades especializadas los objetivos estratégicos del sector, los cuales no podrían lograrse de manera individual porque algunas de las premisas más importantes de la competitividad sistémica son: la confianza, la visión conjunta, la consideración de los aspectos culturales, el reconocimiento de las fortalezas locales, el aprendizaje individual y colectivo, la existencia de centros tecnológicos, las alianzas y sinergias, entre otras. La competitividad sistémica requiere compromisos y lazos fuertes entre las partes, en los niveles nacionales, regionales y locales. Para la competitividad es importante, además del precio y los costos, el esfuerzo interno, la confianza y lo cultural (Valvidia, 2009, p. 551).

Conclusiones

El concepto de la competitividad sistémica ha venido ganando importancia para el desarrollo de estrategias micro y macro, con una vinculación necesaria de estrategias meso y meta porque para alcanzar el verdadero desarrollo de una región o país se requiere de un enfoque holístico y sistémico en donde se involucran de manera primordial diferentes actores como el Gobierno, los sectores público y privado, la academia, la comunidad, entre otros, para el crecimiento sostenible de las naciones.

Más aún, los países en desarrollo están obligados a consolidar procesos de apertura rápida de mercados, lo cual les implica situaciones bastante difíciles de controlar al interior de sus economías, y como en el caso colombiano, duras reacciones de tipo gremial que fácilmente derivan en conflictos de orden social, sino se toman la medidas necesarias (Brach y Perez, 2008, p. 10). Por lo cual, la prioridad es lograr un crecimiento equilibrado y una mayor apertura al mercado mundial a través de una estructura interna fundamentalmente competitiva, productiva y eficaz que permita generar un nivel empresarial mucho más sólido, con una estructura transformada de la sociedad que comprenda la necesidad de formalización del empleo, la creación de clúster, la utilización de una buena infraestructura logística y un alto nivel educativo en pro del crecimiento del país. Esto es, enfocarse en la competitividad sistémica, manteniendo una visión endógena que permita potencializar la participación de las pequeñas empresas en el sector tanto industrial como internacional bajo los principios de la apertura económica y la globalización con exportaciones de alto valor (Oyola y Padilla, 2012).

Es decir, en los escenarios globalizados, la capacidad de aprendizaje, innovación y adaptación se convierte en uno de los mayores retos tanto para los países industrializados como en desarrollo, acompañada de una integración general de factores que llevan a definir “la competitividad como la capacidad de crear un entorno que favorezca el crecimiento sostenido de la productividad y que se refleje en niveles de vida más elevados de la población. Esto incorpora factores macro, meso y microeconómicos en un marco de integración en la economía global” (Romo y Abdel, 2005, p. 214).

En este sentido, la competitividad vista sistémicamente no es un fin, sino todo un proceso indiscutiblemente complejo que depende de un conjunto de esfuerzos que deben trabajarse continuamente para adquirir aquellos factores diferenciadores que sólo se logran en el largo plazo (Ubfal, 2004). De allí, la dificultad para la formulación y la gestión de políticas de competitividad, dado que la costumbre en nuestro entorno es orientar políticas sesgadas para favorecer a determinados sectores pensando únicamente en el corto plazo, alejándose del verdadero concepto de totalidad e integración del conjunto, en donde cada parte es un engranaje que contribuye de manera significativa y determinante en el mejoramiento de la competitividad global. Esto es no saber pensar estratégicamente el desarrollo de un país o región, sino aplicar un pensamiento lineal o fragmentado.

De allí que el reto es aprender de la experiencia de otros países que han logrado un enfoque sistémico de la competitividad, la cual ocupa un lugar preferente en su agenda de crecimiento, pues los componentes de este enfoque han venido siendo aplicados en economías desarrolladas como parte de la visión nacional a mediano y largo plazo. Así se señala en el quinto programa marco de investigación y desarrollo tecnológico de la Unión Europea (2001), donde consta que hacia 1983 se iniciaron las primeras actuaciones comunitarias a favor de la pequeña empresa. Otro ejemplo singular se puede apreciar en la institucionalización de reformas y políticas de fomento a la pequeña y mediana empresa que, desde 1948, viene implementando el Japón, en el marco de una visión nacional de desarrollo industrial endógeno y exportador (Roca y Vargas, 2002, p. 73).

La competitividad sistémica es un concepto integral que requiere de la voluntad de todos los grupos de interés o stakeholders, o dicho en otras palabras, la competitividad sistémica es la interacción compleja y dinámica que se da entre las acciones coordinadas del Gobierno, las instituciones, empresas públicas y privadas, y en general, toda la sociedad vista como un solo conjunto.

La competitividad de un país no puede alcanzarse de manera eficaz cuando los entes que lo integran (empresas, gobierno, banco central, gremios, asociaciones, entre otros) están trabajando en pro de objetivos contrarios; un país funciona como una empresa, para poder llevar a cabo estrategias importantes para su crecimiento y sostenibilidad frente a un entorno tan variable, es necesario integrar y coordinar los sistemas tanto físicos como sociales, por un mismo camino de acción que de libertad a los objetivos individuales, pero en pro de un fin común. Como lo sugiere Khadem (2008), debe haber "alineación total" del sistema económico, político y social, o en otras palabras, debe existir articulación y coherencia de políticas, objetivos, estrategias y acciones de los diferentes entes interactuantes en el sistema para que se logre la competitividad global. Éste es el gran reto que se debe trazar en entornos tan politizados como el nuestro porque el aumento de la competitividad es producto de un avance paralelo e interdependiente en las prácticas de las compañías y el entorno microeconómico de los negocios, y ambos pueden ser alterados sustancialmente a partir de una acción decidida de los empresarios y los gobiernos. El aumento de la competitividad depende de dos factores: el aumento de la calidad de la gestión de las empresas (*upgrading*)[4] y la calidad del entorno microeconómico para los negocios (Porter, 1985).

Un entorno deficiente a nivel región o país no permite que el sistema funcione en torno a los requerimientos de un entorno mundial en donde la competitividad se convierte en clave para permanecer en el mercado, sin embargo este escenario obliga que los países, y en especial sus empresas se vean enfrentados a realizar esfuerzos para mejorar con rapidez su competitividad. La ausencia de un entorno eficaz restringe la capacidad de las empresas para desarrollar una competitividad duradera. Sucede que éstas no pueden concentrarse en la actividad productiva central que las hace competitivas por verse obligadas a desarrollar ellas mismas producciones y servicios internos que a otras empresas les basta con adquirir o explotar como efectos externos.

[4] Los nueve factores que contribuyen al aumento de la calidad en la gestión de las empresas (*upgradings)* sugeridos por Porter (1985) son: cambiar metas y modelo mental, amarrar la estrategia a la visión de la estructura de la industria, elevar la eficiencia operacional hasta alcanzar estándares mundiales, desarrollar ventajas en todas las etapas de la cadena de valor, pasar del oportunismo a la estrategia, buscar estrategias diferenciadoras a largo plazo, invertir permanentemente, establecer una relación directa con los clientes y expandir el comercio a los países vecinos.

En consecuencia no se produce el *upgrading* permanente que distingue a las empresas de eficiencia duradera (Esser et. al., 1996, p. 41).

Analizando los requerimientos anteriores, una de las principales premisas que se debe considerar en el proceso de adopción de la competitividad sistémica como un modelo para el desarrollo del país, es comprender las características propias del mismo (limitaciones, oportunidades, fortalezas, restricciones, cultura, tradición, historia, recursos, entre otros), lo cual hace complejo, retador y de alto alcance este modelo porque implica años de trabajo, concientización, compromiso e integración de los actores sociales que influyen en el entorno, pero sobretodo una acción permanente sobre el modo de ver, pensar y actuar, comprendiendo que el éxito radica en gran parte en la capacidad de adaptación hacia los nuevos retos del entorno, esto implica pensar estratégicamente el desarrollo de una región o país.

Referencias

ASOCAÑA. (2005). *Analisis Estructural 2004-2005*. Recuperado el 30 de Abril de 2015 de http://www.asocana.org/StaticContentFull.aspx?SCid=141

ASOCAÑA. (2016). ¿Quiénes somos?. Recuperado el 12 de enero de 2016 de: http://www.asocana.org/publico/info.aspx

Azua, J. y Andersen, A. (2000). *Alianzas competitivas para la nueva economía: Empresa, gobierno y regiones innovadoras*. España: McGraw-Hill.

Banco Interamericano de Desarrollo. (2002). *Serie de buenas prácticas del Departamento de Desarrollo Sostenible*. Washington D.C.: División de Micro, Pequeña y Mediana Empresa

Capo, J., Expósito, M. y Masia, E. (2007). La importancia de los clusters para la competitividad de las PYME en la economía global. *Revista Eure*, 33(98), 119-133.

De Arteche, M. Santucci, M. y Welsh, S. (2013). Redes y clúster para la innovación y la transferencia del conocimiento. Impacto en el crecimiento regional en Argentina. *Revista Estudios Gerenciales* (29), 127-138. Consultada en:

http://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-articulo-redes-iclusters-i-innovacion-transferencia-del-90231795

Esser, K. Hillebrand, W. Messner, D. y Meyer-Stamer, J. (1996). Competitividad Sistémica. *Revista de la CEPAL* (59), 39-52.

Esser, K., Hillebrand, W., Messner, D. y Meyer-Stamer, J. (1997). *Competitividad internacional de las empresas y políticas requeridas: Competitividad sistémica.* Berlín: Instituto Alemán de Desarrollo.

Ferrer, J. (2005). Competitividad Sistémica. Niveles analíticos para el fortalecimiento de sectores de actividad económica. *Revista de Ciencias Sociales*, 11(1), 20.

Gracia, M. (2006). La competitividad sistémica: Elemento fundamental de desarrollo regional y local. *Revista Ciencia y Mar*, 29, 39-46.

Khadem, R. (2008). *Alineación Total*. Santa Fe de Bogotá: Editorial Norma.

Kúsulas, N. (2013). *Soy competitivo*. Extraído el día 12 del mes de Abril del 2015 de http://blogs.cnnexpansion.com/soy-competitivo/2013/02/05/competitividad/

Meyer-Stamer, J. (1998). *Clustering, Sistemic Competitiveness and Commodity* Chains: How Firms, Business Associations and Goverment in Santa Catarina/ Brazil Respond to Globalization. En International Workshop Global Production and Local Jobs (1-53): Geneva: International Institute for labour Studies.

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. (2010). *Agenda prospectiva de investigación y desarrollo tecnológico para la cadena productiva de la panela y su agroindustria en Colombia*. Colombia: Giro Editores Ltda.

Mitxeo, J., Idigoras, I. y Vicente, A. (2003). Los clúster como fuente de competitividad: el caso de la comunidad autónoma del país Vasco. *Revista Cuadernos de Gestión*, 4(1), 55-67.

OECD. (1992). *Technology and the Economy. The Key Relationships*. Paris: OECD.

OECD (1996). *The knowledge-based economy*. Paris: OECD. Disponible en: http://www.oecd.org/science/sci-tech/1913021.pdf.

Oyola, A. y Padilla L. (2012). El reto frente a la globalización: la competitividad desde un enfoque sistémico. *Revista Gestión & Desarrollo*, 9 (1). Enero – Diciembre de 2012.

Porter, M. (1985). *Ventaja Competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México: Compañía Editorial Continental S.A. de C.V.

Roca, S. y Vargas, B. (2002). Pequeña empresa: estrategias sistémicas para el crecimiento en un entorno global. *Revista Cuadernos de Difusión*, 12(7), 65-80.

Rojas, P. y Sepúlveda, S. (1999). *¿Qué es la competitividad? Competitividad de la agricultura: cadenas agroalimentarias y el impacto del factor localización espacial*. Folleto No. 2. San José, Costa Rica: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA).

Romo, D. y Abdel, G. (2005). Sobre el concepto de competitividad. Revista Comercio Exterior, 55 (3), marzo de 2005.

Serret, D. (2011). Estudio de la competitividad de Clústeres: El caso del clúster TIC Extraído el 4 de mayo de 2015 desde
https://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/11149/1/PFC2.pdf

Ubfal, D. (2004). Competitividad y desarrollo de la economía Argentina (Vol. 15., p.p. 1-77). Buenos Aires, Argentina: Centro de Estudios de la Estructura Económica.

Valvidia, W. (2011). Asociatividad y competitividad, una aproximación. Revista Economía, Sociedad y Territorio, 11 (36), pp. 547-552.

Perspectivas estratégicas basadas en el entorno. Los cambios institucionales y la formación de alianzas

Rigoberto García Contreras
María Guadalupe Ordaz Cervantes

Resumen

Es común observar que las empresas toman decisiones derivadas de distintas perspectivas estratégicas con el objetivo de responder al entorno dinámico que las rodea. Dentro del desarrollo de la teoría del institucionalismo económico se ha formado una visión que permite incluir a los cambios y arreglos institucionales como parte del contexto de las empresas. Dichos cambios institucionales pueden representar oportunidades o amenazas para ciertas industrias, lo cual lleva a las empresas a tomar decisiones estratégicas de distinta naturaleza, entre ellas las alianzas cooperativas. El objetivo de este trabajo es llevar a cabo una revisión de literatura referente a las perspectivas estratégicas basadas en el entorno y realizar una propuesta metodológica de medición con base en el análisis de artículos relacionados con la formación de alianzas en dos principales fuentes hemerográficas (Revistas Fortuna y Fortune 500). La metodología está basada en una técnica Delphi, en la que un panel de expertos en el área analiza y aprueba o desaprueba la clasificación alianzas como estrategia en respuesta a ciertos cambios o arreglos institucionales con el fin de lograr establecer un consenso que sea de utilidad para el campo estratégico.

Palabras clave: Institucionalismo económico, decisiones estratégicas, alianzas estratégicas.

Introducción

El pensamiento estratégico como campo de conocimiento ha sido respaldado por diversos enfoques que pretenden explicar la manera en que se puede establecer el sentido y la dirección estratégica de las organizaciones, y de esa manera poder dar respuesta a las oportunidades y amenazas provenientes del entorno (Ansoff, 1988). Dentro de la literatura se pueden destacar ciertas alternativas teóricas que se enfocan en la indagación del entorno desde distintos puntos de vista que pueden ser útiles para el área de la administración estratégica. Por ejemplo: 1) El paradigma de la organización industrial (Porter, 1981), donde el control o la manipulación de las cinco

fuerzas pueden modificar la estructura de la industria a favor de las empresas (Porter, 1979). 2) La visión contingente que establece que las organizaciones para sobrevivir se deben adaptar a los cambios del entorno (Burns y Stalker, 1961; Lawrence y Lorsch, 1973). 3) La perspectiva que analiza a las instituciones y su evolución, así como su relación con el desarrollo económico de las empresas y las naciones (North, 1993).

No obstante, la administración estratégica determina que las empresas dependen en gran manera de su capacidad de adaptación y que uno de los principales factores que interviene en la formulación de distintos tipos de estrategias es el entorno (Mintzberg, 1978; Miles *et al*., 1978; Crossan, *et al*., 2009). A su vez, las estrategias pueden estar integradas por acciones que incluyen a las distintas formas de cooperación entre empresas (Hambrick y Frederickson, 2002). En este sentido, al ser las instituciones consideradas como una parte del entorno y que sus cambios pueden ser entendidos como una oportunidad o amenaza para la industria (Porter, 1981), una serie de estudios se han enfocado en la manera en que las características del contexto institucional inducen a las empresas a buscar socios para establecer alianzas con el objeto de beneficiarse o resistir esos cambios (Geringer, 1988; Hitt, *et al*., 2004). Por lo tanto, este trabajo pretende dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el tipo de alianza utilizada por las empresas en distintos entornos institucionales y su relación con los tipos de estrategia seleccionada?

El propósito principal de este trabajo es reflexionar y encontrar evidencia teórica respecto a la manera en la que el contexto institucional (North, 1993) influye en la formación de alianzas (Hitt, *et al*., 2004) como parte de una tipología de estrategias (Mintzberg, 1978; Miles *et al*., 1978) con base en un consenso realizado por un panel de expertos en el área (propuesta metodológica).

Para alcanzar los objetivos planteados, el artículo se distribuye de la siguiente forma: La primera sección corresponde a la revisión de la literatura considerada relevante y se examinan los conceptos correspondientes a instituciones, alianzas y estrategias, así como la propuesta de un modelo. La segunda sección corresponde al método utilizado para evaluar las hipótesis expuestas.

Las estrategias y el entorno contingente

Los trabajos de Chandler, Ansoff y Andrews proporcionaron los primeros conceptos básicos de la administración estratégica (Rumelt *et al*., 1994). Así, surgen distintos modelos que establecen que el entorno presenta oportunidades y amenazas, por lo que es necesario para la empresas establecer acciones que les permitan aprovechar tales oportunidades o bien minimizar las amenazas (Crossan, *et al*., 2009). En efecto, perspectivas como la de Porter (1979), Lawrence y Lorsch (1967) y North (1993) son claros ejemplos de análisis contingentes que intentan explicar la relación entre la formación de estrategias como respuesta al entorno. De igual manera, Mintzberg (1978) y Miles *et al*., (1978) establecen que las estrategias poseen una naturaleza contingente y se obtienen beneficios si se logra la interacción entre estrategia, entorno dinámico y momento burocrático Mintzberg (1978).

En la literatura del campo de la administración estratégica, se establecen distintos tipos de estrategias disponibles las cuales responden de manera distinta al entorno. En primer lugar, Mintzberg (1978) establece que las estrategias pueden ser de tres tipos: 1) Estrategias intentadas que son realizadas; son estrategias deliberadas. 2) Estrategias intentadas que no son realizadas, como consecuencia de algún ajuste. 3) Estrategias que nunca fueron intentadas, pero emergen en el camino. En segundo lugar, Miles *et al*., (1978) proponen la siguiente tipología de estrategias: 1) Estrategias defensivas: son utilizadas por empresas con una gama reducida de productos y servicios, además poseen un bajo nivel de desarrollo de productos y mercados. Se caracterizan por una lógica económica basada en volúmenes elevados de producción y por competir de manera agresiva con bajos precios, calidad y servicio al cliente. Tratan de defenderse según el criterio de eficiencia operativa. Las unidades de negocios que siguen estás estrategias prestan más atención a medidas financieras y procesos internos, debido a que buscan maximizar su eficiencia interna. Le dan poca importancia a áreas como mercadotecnia y desarrollo de productos. 2) Estrategias prospectivas: son utilizadas por empresas que buscan de manera agresiva nuevas oportunidades de mercado y exploran nuevos productos que les generen ventaja sobre su competencia. Tienden a trabajar con una amplia variedad de productos en diversos mercados. Son innovadores y buscan información que les permita tener una visión del futuro. 3) Estrategias analizadoras: son llevadas a cabo por empresas que tienen una postura intermedia entre las dos anteriores, y buscan de manera simultánea minimizar el riesgo y

maximizar el beneficio. Se interesan por el desarrollo de nuevos productos pero al mismo tiempo mantienen un conjunto de productos y clientes estable. 4) Estrategia reactiva: las empresas bajo este esquema no son agresivas a la hora de tomar riesgos, ni siquiera en mercados estables. Reaccionan al entorno sin intentar dominarlo, así que su conducta es inestable e impredecible y es difícil identificar sus estrategias.

Por lo tanto, no siempre las estrategias planeadas inicialmente pueden ser conservadas y desarrolladas, y es muy común recurrir a estrategias emergentes (Mintzberg, 1978), que surgen del análisis y en algunos casos de un pronóstico del entorno y pueden estar estrechamente ligadas con la tipología de estrategias propuesta por Miles *et al*. (1978). De manera adicional se puede establecer que una gran parte de las estrategias son contingentes y emergentes, las cuales pueden a su vez tener características defensivas, prospectivas, analíticas o reactivas. De la anterior reflexión surge la siguiente hipótesis:

> *Hipótesis 1: Las estrategias emergentes adquieren sentido defensivo, prospectivo, analítico o reactivo como respuesta a las contingencias del entorno institucional.*

Las instituciones en el contexto de la empresa

De acuerdo con North (1993), las instituciones se definen como el conjunto de reglas formales e informales, que son aceptadas, al igual que su cumplimiento las cuales abarcan incluso las normas éticas y morales, y son establecidas para restringir el actuar de los individuos, sociedades y naciones.

La actividad de los mercados se encuentra organizada a través de las instituciones que se encuentran inmersas en arreglos económicos, políticos y culturales (North, 1993; Dacin *et al*., 2002). Las instituciones surgen a través de la comprensión colectiva de reglas de conducta, que se observan reflejadas en leyes, reglas, mecanismos de gobierno y mercados de capital, las cuales permiten definir patrones en los intercambios y modificaciones en el mercado y llevan a la empresa a adoptar un comportamiento económico adecuado y tienen influencia sobre sus decisiones (Fligstein, 1996).

De manera adicional, los arreglos o cambios institucionales pueden producir barreras de entrada o bien permear oportunidades de acción para las empresas. Los arreglos institucionales se pueden observar en las legislaciones hechas por el gobierno y que

son creadas para establecer los límites aceptables de acción estratégica para las empresas en el mercado, por ejemplo, la prohibición de monopolios (Fligstein, 1996). En efecto, son muy variables las acciones estratégicas en distintos contextos institucionales. Kogut *et al*., (2002) encontraron que los patrones de diversificación entre empresas es variable entre distintos países debido a las diferencias en arreglos institucionales. De igual forma, Park y Ungson (2001) argumentan que los valores y normas incluidas en las instituciones como es el caso de la cultura de una nación afecta el desarrollo y manejo de alianzas estratégicas, sobre todo en el caso de alianzas internacionales. Además, Orrú *et al*., (1997) establecen que a pesar de que países como Japón, Corea del Sur, y Taiwán poseen características geográficas y culturales similares, presentan diferencias en sus prácticas administrativas entre ellos. Lo anterior ha llevado a realizar estudios en distintos contextos institucionales, ya sean estables (Zucker, 1987) o volátiles (Scott, 2001), así como en países que cuentan con marcos institucionales diferentes e incluso desiguales (Hitt *et al*., 2004; Arruñada y Vázquez, 2004; Yang, *et al.,* 2011).

Si bien, como menciona North (1993) las condiciones institucionales iniciales, así como sus cambios dentro de cada país corresponden a una trayectoria de dependencia o histórica, la cual tiene un fuerte efecto en su condición actual y su evolución a lo largo del tiempo; lo cual hace que cada país presente entornos institucionales distintos. Algunos de estos entornos ofrecen *"generosidad institucional",* en donde el entorno suele ser dócil y lleno de oportunidades, y otros incluso pueden ser considerados como un *"caos institucional"* que puede traer incertidumbre y complejidad para las empresas (Henisz y Delios, 2002). La inestabilidad institucional tiene una fuerte influencia en las decisiones estratégicas de las las mismas (Henisz y Delios, 2002), por ejemplo, cuando las instituciones cambian de manera impredecible, los gerentes se enfocan principalmente en decisiones de corto plazo porque están inhabilitados para valorar inversiones en el largo plazo. En este caso, las decisiones de inversión a largo plazo se ven disminuidas, y las acciones de las empresas se enfocan principalmente en la obtención de recursos necesarios en el corto plazo para mitigar los peligros potenciales (Heinsz y Delios, 2002).

Las alianzas estratégicas como respuesta al entorno

Una acción estratégica que sirve para responder a los cambios en el entorno son las denominadas alianzas estratégicas. Las alianzas de acuerdo con Gulati (1998) son arreglos voluntarios entre empresas que incluyen el intercambio, el compartir y codesarrollo de productos, servicios y tecnología. Desde una perspectiva estratégica, las alianzas constituyen un mecanismo de desarrollo híbrido para las empresas, que va más allá del desarrollo interno, debido a que se trata de un desarrollo al exterior que se encuentra plasmado en las fusiones y adquisiciones (Menguzzato y Alegre, 2008). En efecto, con una alianza la empresa se desarrolla a partir de sus recursos y capacidades internos como de sus recursos y capacidades externos (Menguzzato y Alegre, 2008). Por lo tanto, las alianzas cooperativas aparecen como una opción estratégica de creciente importancia para responder a los principales retos planeados y no planeados con base en la evolución del entorno.

Las alianzas estratégicas son prácticas que se presentan de manera común en el ámbito empresarial y pueden establecerse dentro de cualquier etapa de la cadena de valor de la empresa; se pueden utilizar para obtener recursos críticos complementarios (Harrison *et al*., 2001), para acceder a nuevos mercados (Kogut, 1991), para el aprendizaje organizacional (Grant y Banden – Fuller, 2004; Endem, *et al*., 2005), diversificarse, compartir riesgos y costos (Eisenhardt y Schoonhover, 1996) o para mantener u obtener nuevos recursos y conocimiento (Van Gils y Zwart, 2009). Por lo tanto, los mecanismos de colaboración voluntaria entre empresas son esfuerzos conjuntos para lograr objetivos a corto y largo plazo en donde el intercambio de recursos, productos, competencias e incluso riesgos pueden ser compartidos, disminuidos o bien eliminados para beneficio de los socios (Hokisson, 2000).

De igual forma, las alianzas entre empresas deben ser consideradas como una decisión estratégica considerada vital por ellas, no solo en economías estables, sino también en economías en transición y emergentes que les permita buscar los socios indicados para buscar responder a las exigencias del entorno (Reuer, 1999). Por lo tanto, también se debe tomar en cuenta que la formación de alianzas ha alcanzado a las pequeñas y medianas empresas en su intento de subsistir y sobresalir (Dickson y Weaver, 2011).

El análisis de los arreglos institucionales y la decisión estratégica de formar de alianzas

La teoría institucional emerge como un enfoque que analiza la relación entre las organizaciones y el entorno (Zucker, 1987). El análisis institucional indudablemente debe ser considerado para la toma de decisiones estratégicas de las empresas (Peng, 2003) debido a que las prescripciones y normas así como sus evoluciones forman parte de la actividad económica (North, 1993). Además son capaces de motivar o regular el comportamiento de los actores dentro de un entorno económico.

Es necesario mencionar, que algunos países necesitan cambios en sus arreglos institucionales con la intención de competir de manera eficiente en los mercados locales y globales (Rondinelli y Behrman, 2000). Por lo tanto, los gobiernos crean arreglos institucionales que pretenden promover y facilitar las políticas económicas a través de la liberación de tratados, restringir acciones comerciales, proteger los derechos de propiedad y privatizar empresas del estado con la finalidad de incrementar o reducir las oportunidades que permitan a las empresas actuar de manera eficiente (Rondinelli y Behrman, 2000). Por ejemplo, los gerentes evalúan las posibilidades de establecer alianzas estratégicas en mercados emergentes, debido a que cierta clase de bienes (tangibles e intangibles) pueden ser brindados por los socios dentro de esa relación (Hitt, *et al*., 2000). Además, el acceso a recursos y capacidades provenientes de los socios son especialmente valorados por las empresas en países que presentan mercados inestables (Zahra, *et al*., 2000). En efecto, cuando las empresas no tienen acceso a ciertos bienes se ven obligadas a implementa alianzas estratégicas.

Los arreglos institucionales pueden generar entornos institucionales complejos que representan presiones para las decisiones corporativas, como son los sistemas regulatorios o las normas a industrias (Hoffman, 2000) que envuelven mandatos legales que hacen que las empresas se vean obligadas a adaptarse a dichas regulaciones (Oliver, 1991). Mientras que aquellas corporaciones que fallan en adaptarse a estas regulaciones regularmente son penalizadas o no logran sobrevivir.

Se identifican tres dimensiones básicas aplicables al entorno institucional: generosidad, complejidad, y volatilidad (Dess y Beard, 1984). Estas tres dimensiones son factores clave que afectan con oportunidades e incertidumbre las decisiones estratégicas (Lawrence y Lorsch, 1973). En efecto, un alto grado de complejidad y volatilidad trae

incertidumbre institucional para las empresas (Tan y Litschert, 1994) aunque, por otro lado, las bondades atraen oportunidades y posibilidades institucionales.

Los arreglos institucionales pueden verse reflejados en generosidades institucionales que a su vez traen oportunidades aprovechables por parte de las empresas (Tan y Litschert, 1994). Por ejemplo, el caso de la alianza estratégica establecida entre la compañía global DLA Piper y el Despacho Mexicano Gallastegui y Lozano, que busca ofrecer en México y con cobertura mundial los servicios de asesoría jurídica en tema de energía, fusiones y adquisiciones (Revista Fortuna, 2015). Por otro lado, también ciertos arreglos institucionales pueden ser negativos y acarrear volatilidad y complejidad institucional que pone a las empresas en un panorama de incertidumbre y riesgo. Este tipo de situaciones se presentan regularmente en etapas de crisis (Tan y Litschert, 1994). De igual forma que frente a instituciones bondadosas o generosas, ante una crisis de incertidumbre institucional, una manera común para reducir tales presiones se instituye cuando las empresas forman alianzas estratégicas. Por ejemplo, el caso de algunas empresas energéticas que se han aliado estratégicamente para regular su efecto contaminante a partir de las nuevas políticas climáticas (Dacing, *et al*., 2007). También se presentan cooperaciones estratégicas cuando se forma alianzas para adquirir legitimización social y a adelantarse a ciertas presiones regulatorias (Davidson y Worrell, 2001). Por ejemplo, ante la amenaza del gobierno de EE. UU. de implementar una regulación para la producción de polietileno y otros productos derivados del petróleo, algunas empresas del ramo (Amoco Chemical, Chevron Chemical, Dow Chemical, entre otras) formaron una alianza de Joint Venture y crearon la empresa National Polyestyrene Recycling Corporation para actuar de manera anticipada a risgos futuros (SDC, 2011). Por último, algunas empresas instituyen alianzas con el fin de sobrevivir a cambios institucionales, como el caso de la industria del tequila en México, que al ser considerada una industria en extinción, las empresas de este sector han buscado la formación de alianzas internacionales para soportar los cambios tributarios (El Universal 2001).

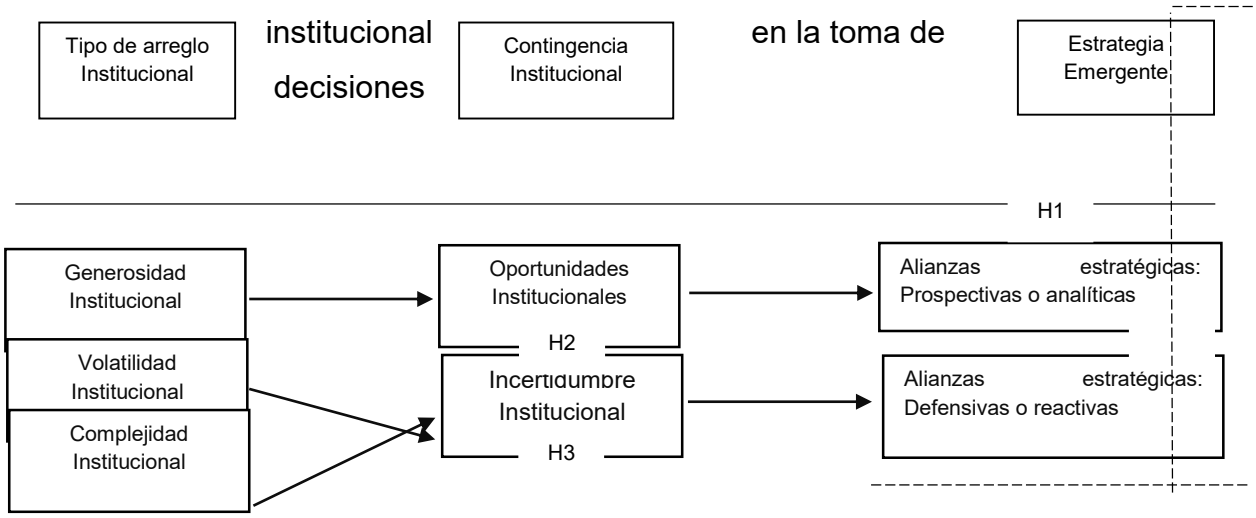
Con base en los argumentos anteriores, se proponen las siguientes hipótesis:

> *Hipótesis 2: En entornos institucionales generosos que brindan oportunidades, las empresas deciden utilizar las alianzas como estrategias prospectivas o analíticas que les permitan aprovechar las oportunidades.*

Hipótesis 3: En entornos institucionales volátiles y complejos que presentan incertidumbre, las empresas deciden utilizar alianzas como estrategias defensivas o reactivas para disminuir el riesgo.

A continuación se presenta el modelo teórico hipotético propuesto (Figura 1):

Figura 1. Modelo de arreglo institucional en la toma de decisiones



Fuente: elaboración propia

Método

El método incluye dos etapas. Primero se analizan artículos seleccionados de manera aleatoria referentes a alianzas estratégicas de dos principales fuentes hemerográficas. La segunda etapa, consiste en consultar a expertos y especialistas en el campo de la administración estratégica para que evalúen el análisis previo para poder establecer un consenso que lleve a un resultado concluyente (Nag et al., 2007; Lane y Lubatkin, 1998).

Primera etapa: recolección de datos

Se recolectan los datos referentes a las alianzas estratégicas de dos principales fuentes hemerográficas: las revistas Fortuna (español) y Fortune (inglés) en su formato digital. Se seleccionaran los artículos informativos referentes a alianzas estratégicas y se procede a evaluar las características de la alianza de acuerdo con las hipótesis establecidas. La evaluación se realizará con base en lo establecido en la (Tabla 1).

Tabla 1. Análisis y evaluación de artículos

Título del articulo	Tipo de arreglo institucional	Tipo de contingencia	Estrategia emergente (Mintzberg, 1978)	Tipo de alianza de acuerdo en relación a las estrategias (Miles *et al*., 1978)
Se indica el nombre del artículo seleccionado.	1= Generosidad 2= Volatilidad 3= Complejidad	1= Oportunidad 2= Incertidumbre	1= Sí 2= No	1= Prospectiva 2= Analítica 3= Defensiva 4= Reactiva
Formalizan alianza DLA Piper y Gallastegui y Lozano. (Isela Osterroth, 2015). Revista Fortuna.	1	1	2	1

Fuente: Elaboración propia

Segunda etapa: establecer un consenso

Una vez obtenida la evaluación hecha por el investigador, se procede a utilizar la técnica Delphi (Landeta, 1999), que consiste en reunir a un panel de expertos en el campo de la administración estratégica, el institucionalismo y en alianzas estratégicas cooperativas para que a partir de su opinión se aprueben o refuten los datos obtenidos con el objetivo de llegar a un consenso que sea de utilidad para el campo teórico de la administración estratégica.

Conclusiones

Las empresas deben constantemente formular estrategias que les permitan adaptarse a los cambios que exige el ambiente externo. Lo cual ha llevado a un número de estudios

que analizan los distintos elementos que integran el entorno y que pueden influir en las decisiones estratégicas de las empresas. Recientemente se ha utilizado el marco institucional como un enfoque alternativo para estudiar la relación entre las organizaciones y el entorno; de manera más especifica el impacto de cambios institucionales dinámicos (drásticos o suaves) en la formación de alianzas cooperativas que les permitan aprovechar las oportunidades o bien resistir y sobrevivir a las presiones que el contexto institucional. De esta manera el presente documento pretende brindar un acercamiento a ciertas perspectivas estratégicas basadas en el entorno, pero sobre todo en la que se enfoca en el contexto institucional, así como proponer una metodología de carácter cualitativo que permita aprobar o desaprobar las hipótesis establecidas a lo largo de este documento.

Retos inmediatos de la investigación

El documento al contar solamente con una revisión y reflexión teórica, así como las propuestas de un modelo hipotético y una metodología cuantitativa, exige en un segundo término llevar a cabo dos principales esfuerzos. El primero es realizar una revisión de literatura más exhaustiva que permita crear un argumento más sólido. El segundo es llevar a cabo la metodología propuesta que permitirá probar o rechazar el modelo y las hipótesis establecidas.

Referencias

Ansoff, I. 1988. *The new corporate strategy*. New York: Ed. John Wiley & Sons.

Arruñada, B. & Vázquez, X. 2004. ¿Tiene la empresa española el peor entorno institucional de la OCDE? *Universia Business Review – Actualidad Económica*, tercer trimestre 2004.

Burns, T. & Stalker, G. 1961. The Management of Innovation. *University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship.*

Crossan, M., Fry, J. & Killer, P. 2009. *Strategic analysis and action*. Cánada: Pearson Education.

Dacing, M., Goodstein, T. & Scott, W. 2002. Institutional theory and institutional change: Introduction to the special research forum. *Academy of Management Journal*, 45, 45-56.

Dacing, M., Oliver, C. & Roy, J. 2007. The legitimacy of strategic alliances: An institutional perspective. *Strategic Management Journal*, 28, 169-188.

Davidson, W. & Worrell, D. 2001. Regulatory pressure and enviromental management infrastructure and practice. *Business and Society*, 40, 315-342.

Dess, G. & Beard, D. 1984. Dimentions of organizational task environment. *Administrative Science Quarterly*, 29, 52-73.

Dickson, P. & Weaver, M. 2011. Institutional readiness and small to médium sized Enterprise Alliance formation. *Journal of Small Business Management*, 49(1), 126-148.

Eisenhart, K. & Schoonhoven, C. 1996. Resourced-based view of strategic Alliance formation: Strategic and social effects in entrepreneurial firms. *Organization Science*, 7(2), 136-150.

El Universal. 2001. En extinción, la industria tequilera mexicana. Consultado en mayo de 2015. http://www.eluniversal.com.mx/finanzas/17112.html

Emden, Z., Yaprak, A. & Cavusgil, S. 2005. Learnin from experience in international alliances: Antecedents and firm performance implications. *Journal of Business Research* 38(7), 883-892.

Fligstein, N. 1996. Market as politics: A political – cultural approach to market institutions. *American Siciological Review*, 64, 656-673.

Grant, R. & Baden-Fuller, C. 2004. A knowledge accessing theory of strategic alliances. *Journal of Managements Studies*, 41(6), 61-84.

Geringer, J. 1988. *Jount venture partner selection: Strategies for developed countries*. Wesport, CT: Quorum Books.

Gulati, R. 1998. Alliances and networks. *Strategic Management Journal*, 19, 293-317.

Hambrick, D. & Fredickson, J. 2002. ¿Está seguro de tener una estrategia? *Revista de Empresa*, 2, 8-21.

Harrison, J., Hitt, M., Hokisson, R. & Ireland, R. 2001. Resource complementarity in business combinations: Extending the logic to organizational alliances. *Journal of Management*, 22, 479-491.

Henisz, W. & Delios, A. 2004. Following the herd and sleepong with the enemy: Strategies for managing political uncertainty. *Working Papers Series of the Warthon School*. University of Pennsilvania. Philadelphia.

Hitt, M. Dacing, M. Levitas, E., Arregle, J. & Borza, A. 2000. Partners selection in emerging and development market context: Resourced-based and organizational learning perspectives. *Academy of Management Journal*, 43, 449-467.

Hitt, M., Ahlstrom, D., Dacing, T., Levitas, E. & Svovodina, L. 2004. The institutional effects on strategic alliance Partner selection in transition economies: China vs. Rusia. *Organization Science*, 15(2), 173-185.

Hoffman, A. 2000. Social Drivers: *Competitive enviromental estrategy. A guide to changing the busisness landscape*. Washington, D.C: Island Press.

Hokisson, R., Eden, L., Lau, C. & Wright, M. 2000. Strategy in emerging economies. *Academy of Management Journal,* 43, 249-267

Kogut, B. 1991. Joint-venture formation and de option to expand and acquire. *Management Science,* 37, 19-23.

Landeta, J. 1999. *El método Delphi*. Barcelona: Ed. Ariel.

Lawrence, P. y Lorsch, J. (1973). *Organización y ambiente*, Barcelona: Local Knowledge.

Menguzzato, M. & Alegre, J. 2008. Alianzas estratégicas: una opción para una estrategia del conocimiento equilibrada. *Sciences de Gestion*, 66, 233-246.

Miles, R., Snow, C., Meyer, A. & Coleman, H. 1978. Organizational strategy, structure and process. *Academy of Management Review*, 3(3), 546-562.

Mintzberg, H. 1978. Patterns in strategy formation. *Management Science*, 24(9), 934-948.

Nag, R., Hambrick, D. & Chen, M. 2007. What is strategy management, really? Inductive derivation of a consensus definition of thr field. *Strategic Management Journal*, 98, 935-955.

North, D. 1993. *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. México: Fondo de Cultura Económica.

Orrú, M., Biggart, N. & Hamilton, G. 1997. The Economic Organization of East Asian Capitalism. *Thousand Oaks, CA: Sage Publications.*

Oliver, C. 1991. Strategic responses to institutional processes. *Academy of Management Review*, 16 (1), 145-179.

Park, S. & Ungson, G. 2001. Interfirm rivarly and managerial complexity: A canceptual framework of alliance failure. *Organization Science*, 12 (1), 37-53.

Peng, M. 2003. Business strategies in transitions economies. Sage Publications. *Thousand Oaks, CA: Sage Publications.*

Porter, M. 1979. How competitive forces shape strategy. *Harvard Business Review,* 57(2), 137-145.

Porter, M. 1981. The contributions of industrial organization to strategic management. *Academy of Management Review*, 6, 609-620.

Reuer, J. 1999. Collaborative strategy: The logic of alliances. *Mastering Strategy*, 4, 12-13.

Revista Fortuna. 2015. Formalizan alianza DLA Piper y Galastegi y Lozano. Consultado en mayo de 2015. http://revistafortuna.com.mx/contenido/2015/05/18/formalizan-alianza-dla-piper-y-gallastegui-y-lozano/

Rondinelli, D. & Behrman, J. 2000. The institutional imperatives of globalization. *Global Focus*, 12, 65-78.

Rumelt, R., Schendell, D. & Teece, D. 1994. Fundamental issues in strategy. En Rumelt, R., Schendell, D. y Teece, D. (editores). *Fundamental Issues in Strategy: A Research Agenda*, 9-47. Boston, MA: Harvard Business Review.

Scott, W. 2001. Institutions and organizations. *Thousand Oaks, CA: Sage.*

SDC Platinum. 2011. SDC Platinum TM. Thompson Reuters. Consultado en mayo de 2015. http://thompsonreuters.com/products_services/financial/financial_products/a-z/sdc/

Tan, J. & Litschert, R. 1994. Environment strategy relationshipand it permormance implications: An empirical study of Chinesse electronic industry. *Strategy Management Journal*, 15, 1-20.

Van Gils, A. & Zwart, P. 2009. Alliance formation motives in SME: An explorative conjoint analysis study. *International Small Business Journal*, 27(1), 21-37.

Yang, H. Li Sun, S., Lin, Z. & Peng, M. 2011. Behind M&As in China and the United States: Networks, learning, and institutions. *Asian Pacific Journal of Management*, 28, 236-255.

Zucker, L. 1987. Institutional theories of organization. *Anual Review of Sociology*. 13, 443-464.

Análisis competitivo en un sitio turístico de la costa de Yucatán, México

Andrea Danilu Uc Angulo
María Antonia Morales González

Resumen

El propósito del presente estudio es describir el contexto competitivo de un sitio turístico ubicado en un municipio de la costa del estado de Yucatán, considerando la importancia de la competitividad en los servicios turísticos. Para llevar a cabo la investigación se utilizó información documental teórica, institucional, así como estudios de competitividad turística, encontrando elementos internos y externos implicados en dicha competitividad. También se obtuvo información de observaciones directas en las visitas de campo. Finalmente se discute la importancia de los aspectos internos para la competitividad del sitio por lo que es necesario evaluarlos y analizarlos en investigaciones próximas.

Palabras clave: competitividad, competitividad turística, elementos internos y externos.

Abstract

This study aims to describe the competitive context of a touristic site located in the Yucatan peninsula. The focus of the study is on the importance of the competitiveness in touristic services. To perform this research, documental, theoretical and institutional data were used. In addition, a literature review on empirical studies on touristic competitiveness was performed. Findings on internal and external factors influencing competitiveness are discussed. Empirical data obtained through field studies was collected as well. The paper discusses the importance of the internal elements of competitiveness for touristic sites, and the need to further study them.

Key words: competitiveness, tourism competitiveness, internal and external elements.

Antecedentes

La competitividad es un concepto complejo por la variedad de definiciones según el área del conocimiento en la que se aborde, sin embargo, en el mudo empresarial la competitividad es indispensable para que las organizaciones generen estrategias que

les permitan continuar sus actividades en el mercado competitivo actual. Dicha competitividad es aplicable para todo tipo de empresas, ya sea fabricante de productos o prestadora de servicios, sin importar su tamaño o el sector en el que incursione. El objetivo o finalidad de toda empresa es ser competente, permanecer en el juego y generar ventajas competitivas que permitan la distinción entre las empresas rivales para posicionase dentro de las preferencias de los consumidores, generando satisfactores y por consiguiente un mejor desempeño.

Según Ibáñez (2011) la competitividad es la capacidad de una empresa o país para obtener rentabilidad en relación a sus competidores y la habilidad de crear valor agregado. Peñaloza (2007) indica que una empresa competitiva es aquella que tiene la capacidad de proveer bienes y servicios que sean superiores a los de la competencia. Por otra parte, la competitividad empresarial es la capacidad de la empresa para conseguir o alcanzar una posición favorable y obtener un desempeño superior al de sus competidores (Aragón y Rubio, 2005). “La competitividad para las empresas significa la capacidad de competir en los mercados mundiales con una estrategia mundial” (Porter, 1990, p.12). En general el término competitividad se relaciona con la habilidad que ejercen las empresas para competir en el mundo actual con otras empresas pertenecientes a la misma área, pero sobre todo de ser mejor o superior a ellas.

En el área de servicios la competitividad también es importante pues posee características tangibles e intangibles que los diferencian, la forma en que son evaluados por los consumidores también es distinta pues es de manera objetiva y subjetiva. La competitividad en los servicios no es un tema nuevo, existen investigaciones en donde se han analizado los elementos que limitan o incentivan la competencia de los negocios prestadores de servicios en diversos sectores.

Zambrano (2012) analiza la competitividad de empresas manufactureras y de servicios; Dalmua y Segarra (2006) identificaron factores internos y externos que afectan la competitividad en el sector de muebles; Saavedra y Tapia (2011) investigaron la competitividad de MIPYMES industriales; Aragón, Rubio, Serna y Chablé (2010) analizaron las MIPYMES de agroindustria, transformación, textil, construcción, comercio, hostelería, transporte y comunicaciones. Estos son algunos estudios de competitividad en empresas de distintos sectores.

Por otra parte en el sector de servicios turísticos, las empresas o negocios que conforman los destinos están en constante presión y rivalidad para la captación de visitantes, es decir se desenvuelven en un ambiente competitivo. Como consecuencia se ven en la necesidad de desarrollar productos y/o actividades con características atractivas a los ojos del consumidor. La oferta de actividades que conforman los servicios turísticos es muy variada, depende de los recursos naturales, culturales, económicos y humanos disponibles, sin embargo, para sobresalir se debe competir y sobre todo destacar en los aspectos positivos y fuertes que los caracteriza y distingue de empresas similares.

En las últimas décadas, diversos investigadores han tratado de determinar o definir el concepto de competitividad turística, para Acerenza (2009) la competitividad de un destino turístico es su capacidad para competir con otros destinos en productos y servicios, y las ventajas competitivas brindan dicha capacidad y pueden ser dadas por la ubicación o generadas por las capacidades y habilidades del destino para promocionar y comercializar sus productos.

Rodríguez y Guisado (2003) consideran que la competitividad turística consiste en atraer visitantes, Rodríguez y Souto (2010) opinan que radica en poseer atractivos turísticos que superen a los sitios competidores para la captación de más visitantes. Pascarella y Fontes (2010) definen la competitividad de un destino como la capacidad para desarrollar y crear productos turísticos atractivos mejorando en el mundo de los negocios. La definición de competitividad turística es variada de acuerdo a la concepción de cada autor, analizado la perspectiva de los ya citados, estos consideran que la capacidad proveniente de sus habilidades y recursos, y es indispensable para competir con los rivales.

Pedro (2015) afirma que aún no existe una única definición de competitividad en el turismo, puesto que la competitividad de las empresas está relacionada con la del destino turístico y ésta se compone de distintos elementos: empresas privadas, bienes públicos, recursos naturales, la misma población; por lo que la rivalidad de competir entre las empresas es inevitable y al mismo tiempo hay una cooperación indirecta. En este sentido la literatura publicada en el tema de la competitividad turística, demuestra la existencia y diversidad de elementos que lo integran pertenecientes al entorno en el que se desenvuelvan.

En los últimos años, ha habido un creciente interés por el tema de competitividad turística. Debido a ello, en la actualidad existen numerosas investigaciones y estudios empíricos desarrollados con el objetivo de conocer la competitividad de zonas o regiones específicas. Las investigaciones realizadas se han dado desde diferentes perspectivas y contemplando elementos de importancia según sea el caso y contexto.

Las empresas y destinos turísticos se desarrollan en un ambiente altamente competitivo, en el cual existen elementos internos y externos que crean un entorno favorable o desfavorable para competir. El dinamismo del entorno hace que las empresas tiendan a generar ventajas que les proporcionen mejores opciones de competencia, ya que la evolución del ambiente incentiva a innovar identificando sus fortaleces y debilidades, elementos que los provee de mayor o menor competitividad.

En la competitividad turística se contemplan elementos externos e internos. Los externos están relacionados con el entorno y amplían el contexto de competencia al involucrar: el medio ambiente y los recursos naturales, aspectos sociales, económicos, culturales, políticos, tecnológicos y todos aquellos elementos interrelacionados que influyen indirectamente en la competitividad del sitio o destino turístico. Por otra parte los elementos internos, son propios de la empresa o destino turístico, favorecen la obtención de un mejor desempeño y ventajas competitivas que identifican a las compañías y les permiten competir con otros destinos turísticos. Estos elementos varían ya que cada destino tiene características peculiares; puede ser su localización, atractivos naturales, el servicio, las actividades, la infraestructura u otros aspectos.

Los estudios de competitividad turística han hallado elementos internos y externos involucrados en la competitividad o contexto que permiten tener una perspectiva general de los aspectos interrelacionados ya sea en una empresa, destino, región o país en el cual se pretende analizar su competitividad. Castellanos, Hernández, Castellanos y Campos (2014); Jiménez y Aquino (2012); Alonso (2010); Pascarella y Fontes (2010); Parra y Oreja (2007); Sánchez y Fajardo (2004), han analizado los distintos elementos tanto internos como externos que interactúan en el ambiente competitivo.

En la tabla 1, se presenta la diversidad de elementos encontrados en los estudios de competitividad de los destinos turísticos, con base en las investigaciones de autores en el área. Los elementos internos y externos son los que están involucrados en el

ambiente competitivo con los cuales se tiene una perspectiva general de los componentes para la determinación y evaluación de la competitividad de destinos turísticos.

Tabla 1. Elementos internos y externos de la competitividad turística.

Autor	Elementos internos	Elementos Externos
Alonso (2010)	-Recursos humanos -Innovación en los productos y servicios -Desarrollo de infraestructura -Innovación tecnológica y sistemas -Planeación integral del destino -Organización y coordinación -Dirección y gestión estratégica -Marketing -Atractivos turísticos -Políticas y prácticas de gestión sostenible (protección de los recursos) -Satisfacción de cliente -Captación de clientes	-Gobernanza -Facilidades de acceso -Estructura turística -Servicios de apoyo y complementarios -Crecimiento social y económico -Marco global, interrelaciones entre agentes implicados -Agentes locales implicados (prestadores de servicios turísticos) -Administraciones publicas turísticas -TICs y condiciones internacionales del transporte -Condiciones económicas globales -Condiciones de éxito mundiales -Entorno nacional e internacional
Jiménez y Aquino (2012)	-Localización -Imagen y marca -Precio -Cuidado de los recursos -Marketing -Organización -Recursos humanos -Calidad del servicio -Manejo de visitantes -Atractivos turísticos (naturales, culturales e	-Accesibilidad (aérea, terrestre, marítima) -Restricciones legales o administrativas -Servicios turísticos complementarios (hospedaje, alimentación, esparcimiento) -Instalaciones y equipamientos -Servicios básicos y generales -Centros de formación de recursos -Efectos socioeconómicos

	históricos) -Actividades	-Seguridad (delincuencia) -Participación empresarial
Pascarrella y Fontes (2010)	-Atractivos turísticos -Infraestructura -Marketing -Monitoreo de actividades turísticas (satisfacción de los clientes)	-Acceso -Aspectos socioeconómicos -Políticas públicas -Servicios y equipamientos turísticos (hoteles, agencias de viaje, restaurantes)
Castellanos et. al (2014**)**	-Atractivos turísticos (naturales, culturales e históricos) -Ubicación geográfica -Calificación del recursos humano -Imagen y desarrollo de marca -Comercialización y promoción -Desarrollo de nuevos productos -Infraestructura -Demanda nacional e internacional -Desarrollo del turismo sostenible	-Infraestructura básica/acceso (aeropuertos, carreteras, comunicación) -Servicios básicos (agua, energía) y públicos -Equipamiento turísticos y servicios complementarios (hoteles, restaurantes, transporte, información) - Unión social y calidad de vida -Seguridad del destino -Estabilidad social y política -Coordinación interinstitucional e intersectorial -Cultura ciudadana -Centros de formación y capacitación

Fuente: Elaboración propia (2015).

Planteamiento del problema

El territorio que comprende el estado de Yucatán alberga un gran potencial de recursos naturales y culturales, en la costa se desarrollan proyectos comunitarios a través de cooperativas, asociaciones y grupos locales involucrados en la implementación de actividades derivadas del turismo. La diversidad de recursos naturales permite ofrecer una amplia gama de actividades en contacto con la naturaleza, y al mismo tiempo

genera concientización y aprovechamiento de los recursos disponibles en la región para ofrecer a los visitantes nuevas modalidades de relajación, diversión y experiencias.

La unidad de estudio del presente trabajo se ubica en un municipio de la costa de Yucatán, está registrado dentro de los 35 prestadores de servicios ecoturísticos del estado (Secretaría de Turismo de Yucatán, 2016), ofrece las actividades de recorridos en senderos y manglar para apreciar la belleza natural de flora y fauna, al igual que posee ojos de agua[5], tiene afluencia local, nacional e internacional. Los servicios turísticos como otros servicios también requieren de análisis y estrategias para ser competitivos en el mercado, atraer más visitantes, potencializar sus atractivos y satisfacer las necesidades de consumo contemplando el cuidado y respeto de los recursos. Es por ello que el presente trabajo se enfoca analizar la competitividad de un sitio turístico.

Objetivo de la investigación

En esta investigación, el objetivo es describir el contexto competitivo de un sitio turístico de la costa del estado de Yucatán.

Metodología

La metodología utilizada en la investigación para describir el contexto competitivo del sitio turístico se llevó a cabo en cuatro fases:

Se inició con la revisión de información bibliográfica acerca de los conceptos de competitividad y competitividad turística para una mejor comprensión y análisis de la información. También se identificaron estudios empíricos que analizan y evalúan la competitividad en destinos turísticos de diferentes países. Conjuntamente se hizo una revisión documental de sitios o proyectos enfocados a brindar servicios turísticos en el estado; así como investigaciones relacionadas con la competitividad turística de Yucatán y estudios que abordan aspectos enfocados al turismo de la costa. La revisión bibliográfica permitió identificar y determinar los elementos externos e internos involucrados y/o considerados importantes en el buen desempeño, el ambiente competitivo y desarrollo de las empresas, sitios o destinos turísticos.

[5] Cuerpos poco profundos donde nace o brota el agua de la tierra de manera natural formando acumulaciones en pequeños manantiales.

En la segunda fase, se realizaron visitas de campo al sitio objeto de estudio, en donde se observaron y registraron, desde la perspectiva del investigador, algunos elementos internos y externos que benefician o limitan la competitividad del destino turístico. La observación directa fue importante para la detección de los elementos tangibles; como la infraestructura disponible y las condiciones en las que se encuentra para la prestación del servicio, recursos naturales, variedad de servicios (cabañas, playa, cenote) entre otros. Pero también fueron indispensables algunas charlas con las personas del sitio para conocer otros aspectos que a simple vista no se pueden percibir: temporadas altas o de mayor afluencia, el precio, horarios de la prestación del servicio, capacitación apoyos de instituciones gubernamentales y servicios complementarios etc.

Finalmente con base en los elementos internos y externos identificados en los documentos bibliográficos de diversos autores, se hizo un análisis y comparación de los elementos existentes en la unidad de estudio. Se encontraron similitudes y diferencias debido a las características del sitio analizado; pues este se encuentra ubicado en una pequeña comunidad costera del estado de Yucatán, por tanto, la investigación es el caso específico de un sitio turístico a diferencia de los estudios encontrados donde se han analizado destinos de grandes polos turísticos. Sin embargo los elementos identificados permiten describir de manera general el contexto competitivo del sitio.

Limitaciones del estudio

Algunas de las limitaciones o inconvenientes para el desarrollo de la investigación fueron en relación al tiempo y los recursos económicos para desarrollar instrumentos más elaborados que permitieran describir con mayor detalle el contexto competitivo del sitio a través de los factores internos y externos.

Por otra parte, una limitación del estudio es que no permite generalizar los hallazgos para otros sitios turísticos de la costa del estado, puesto que los resultados son específicamente para el sitio objeto de estudio. No se descarta la idea de que algunos elementos pudieran coincidir con otros casos o sitios turísticos con características similares, pero el objetivo del estudio no es generalizar, sino más bien particularizar los resultados.

En el estudio solo se identifican y determinan los elementos internos y externos involucrados en el contexto de la competitividad turística del sitio, sin embargo, no se profundiza en la evaluación de dichos elementos como determinantes de su competitividad, lo cual sería materia de un estudio más profundo.

Resultados

Datos estadísticos de la competitividad turística

La actividad turística es un elemento importante para la economía internacional y nacional. En el ranking internacional de llegadas de turistas, México se posicionó entre los diez primeros países ubicándose precisamente en el décimo lugar con 29.1 millones de turistas internacionales, Francia ocupa el primer lugar, en segundo lugar se encuentra Estados Unidos y España en el tercero (Organización Mundial del Turismo, 2015).

Los elementos que miden la competitividad turística exteriorizan la carencia de productos, servicios innovadores y equipamiento acorde a las actividades para satisfacer las necesidades de los turistas, por consiguiente refleja la problemática de competitividad nacional y estatal. La competitividad turística de los países está en constante cambio y dinamismo, en los últimos años se ha ido mejorando dicha competitividad a nivel internacional pues solo aquellos países que tomen acciones para mejorar obtendrán resultados favorables.

World Economic Forum analiza los factores y políticas para el desarrollo y competitividad del sector turístico de diferentes países a través del reporte The Travel & Tourism Competitiveness. En la tabla 2 se observa la evolución de las primeras cinco posiciones respecto a la competitividad de viajes y turismo a nivel mundial. También se ilustra el progreso en la competitividad turística internacional del país, notándose un ascenso de posiciones en el ranking. En el año 2009 México estuvo en el lugar 51 de 133 países, en el año 2011 ocupó el lugar número 43 de 139 países analizados, en 2013 se encontraba en el lugar número 44 de 140 países, y en el nuevo reporte se posicionó en el lugar 30 de 141, mejorando el nivel de competitividad turística nacional.

Tabla 2. Evolución de la competitividad de viajes y turismo mundial.

Posiciones	Año 2009 (133 países)	Año 2011 (139 países)	Año 2013 (140 países)	Año 2015 (141 países)
1	Suiza	Suiza	Suiza	España
2	Austria	Alemania	Alemania	Francia
3	Alemania	Francia	Austria	Alemania
4	Francia	Austria	España	Estados unidos
5	Canadá	Suecia	Reino Unido	Reino Unido
Evolución de México	México (51)	México (43)	México (44)	México (30)

Fuente: Elaboración propia con base en datos de World Economic Forum (2009, 2011, 2013, 2015).

La tabla 3 ilustra los resultados de México en las dimensiones evaluadas en el estudio de competitividad de viajes y turismo 2015. Como se observa en la tabla el país destaca en recursos naturales y culturales debido a la diversidad que lo caracteriza e identifica.

Tabla 3. La competitividad de México en The Travel & Tourism Competitiveness.

N°	Pilares	Posición
1	Ambiente de los negocios	98
2	Seguridad y protección	124
3	Salud e higiene	70
4	Recursos humanos y mercado laboral	76
5	Disposición de las ICT	78
6	Priorización de viaje y turismo	32
7	Apertura internacional	57
8	Precios competitivos	55
9	Sostenibilidad ambiental	126
10	Infraestructura de transporte	42

	aéreo	
11	Infraestructura terrestre	72
12	Infraestructura de servicios turísticos	64
13	Recursos naturales	4
14	Recursos culturales y viajes de negocios	11

Fuente: Elaboración propia con base en datos de World Economic Forum (2015).

Turismo en Yucatán

Por otra parte la competitividad turística del estado de Yucatán se ha visto mejorada en los resultados del índice de competitividad turística estatal, en el año 2010 ocupó el lugar número 12 de 32 entidades analizadas y en el estudio del 2012 subió seis posiciones colocándose en el lugar número 6 mejorando considerablemente (Centro de Investigación y Estudios Turísticos del Tecnológico de Monterrey, 2010; 2012). En la tabla 4 se presentan los resultados comparativos en las diez dimensiones de competitividad turística estatal de Yucatán, en el cual se puede observar las diferencias en cada uno de los elementos.

Tabla 4: Índice de competitividad turística del estado de Yucatán.

N°	**Dimensiones**	**Posición**	
		Año 2010	**Año 2012**
1	Recursos y actividad cultural	4	2
2	Recursos naturales y protección al medio ambiente	16	16
3	Recursos humanos e indicadores educativos	20	12
4	Infraestructura y profesionalización del sector hotelero	20	18
5	Flujo de personas y medios de transporte	22	29
6	Servicios complementarios al turismo	12	8

7	Seguridad pública y protección al ciudadano	2	8
8	Rentabilidad y aspectos económicos	11	12
9	Promoción turística	14	10
10	Participación y eficiencia gubernamental	28	14

Fuente: Elaboración propia con base en datos del CIETEC (2010, 2012).

En el año 2012 se refleja un mejoramiento en las dimensiones; *recursos y actividad cultural* en donde el estado se ubica en la posición 2, al igual que resultados positivos en *servicios complementarios al turismo, seguridad pública y protección al ciudadano*, y *promoción turística* ya que se encuentran entre las diez primeras posiciones.

En el estado han surgido programas con el objetivo de incrementar la competitividad turística promoviendo la profesionalización y certificación de los prestadores de servicios turísticos (Gobierno del Estado de Yucatán, 2013). Dichas acciones se pueden relacionar con las mejoras en el índice de competitividad turística del estado en donde la dimensión de *recursos humanos e indicadores educativos* ascendió varias posiciones.

Los servicios turísticos en Yucatán son diversos, existen desde restaurantes, hoteles de 3, 4 y 5 estrellas, agencias de viajes, transporte, actividades ecoturísticas entre otros. La diversidad de recursos naturales, culturales y humanos brinda oportunidades para desempeñarse en alguna actividad relacionada al sector turístico en los distintos municipios del estado y no solamente en la ciudad de Mérida.

En la costa del estado es donde se desenvuelven mayor número de actividades en contacto con la naturaleza, también se les llama de manera indistinta turismo alternativo [6] o ecoturismo[7]. García y Xool (2012) señalan que el turismo desarrollado es local proveniente de la ciudad de Mérida y alrededores, y turistas nacionales e

[6] La Secretaría de Turismo lo define como “los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales” (2004, p. 22).

[7] Viajes con la finalidad de realizar actividades recreativas de apreciación y conocimiento de la naturaleza a través del contacto con la misma (SECTUR, 2004).

internacionales que llegan de Cancún, Riviera Maya y los cruceros del puerto de Progreso.

En un estudio realizado en el estado de Yucatán se identificaron 27 empresas prestadoras de servicios ecoturísticos operando, 15 registradas en la SECTUR y 12 sin registro (López, Ruiz, y Mendoza, 2012). Actualmente se encuentran registrados 35 prestadores de servicios ecoturísticos ofertando diversas actividades: buceo, kayakismo, caminata, rappel, cabalgata, ciclismo, observación de flora y fauna, acampado, entre otros (Secretaría de Turismo de Yucatán, 2016).

Por otra parte la Secretaría de Fomento Turístico (2012) ha desarrollado mapas turísticos del estado, con información de rutas que incluyen atractivos naturales y culturales, así como de turismo de naturaleza. En la figura 1 se ilustran distintas rutas de distintos colores, el sitio objeto de estudio en la presente investigación se encuentra en la "Ruta de la Costa Esmeralda" de color verde ubicada en la costa que va desde Progreso hasta Dzilam de Bravo (ver anexo 1).

En la figura 2 se proporciona información de las diferentes rutas de turismo de naturaleza las cuales se denominan: cenotes, aguas sagradas, aventura en el manglar, ruta ecológica, ruta de aves y cocodrilos, y sur extremo. En este mapa el sitio objeto de investigación se halla en la ruta aventura en el manglar de color rojo vino (ver anexo 2).

La actividad turística en el estado es diversa, los visitantes pueden disfrutar, apreciar y participar en actividades culturales desde visitar iglesias, museos, haciendas, comunidades, pueblos mágicos, zonas arqueológicas etc. Los recursos naturales en la costa o en los municipios ofrecen nuevas experiencias en las playas, cenotes, grutas y otros atractivos naturales.

Los visitantes que arriban en el estado son nacionales e internacionales, de acuerdo a los reportes estadísticos de la actividad turística en el año 2015, los meses con mayor número de turistas fueron enero, marzo, abril, julio, agosto y noviembre con más de 120, 000 turistas que pernoctaron, siendo el mes de julio el de mayor número con 151, 086 turistas, 81.1% nacionales y 18.9% internacionales, el total de visitantes en el periodo de enero a noviembre a los principales centros turísticos del estado fue de 1, 311,012 personas, siendo el 75.9% de origen nacional y 24.1% extranjeros (Secretaría de Fomento Turístico, 2015).

Sitio turístico de la costa de Yucatán

El sitio turístico objeto de estudio está conformado por un grupo de ejidatarios, quienes ofrecen diversas actividades de recreación; recorridos en el manglar, disfrute de playa y cenote, cabañas, y el apreciación de la flora y fauna. También generan fuentes de empleo para otras personas de la localidad ocupadas para la limpieza y mantenimiento de las áreas, guías, secretarias etc.

La afluencia turística que reciben es diversa ya que entre semana es baja, pero, los fines de semana y en periodos vacacionales acuden más visitantes y en estas circunstancias toman medidas para no sobrecargar el sitio y se coordinan a través turnos para la entrada y salida de las personas. Por otra parte la infraestructura es básica y acorde al entorno para minimizar el impacto al ambiente. Se cuenta con baños ecológicos, vestidores, palapas, bancos y mesas de madera para el uso de los visitantes.

Es un sitio que proporciona un ambiente relajado para disfrutar, aprender y conocer estando en contacto con la naturaleza. En el estado existen otros sitios que ofrecen actividades y servicios similares, por lo que la competencia se vuelve importante para la atracción de turistas. Sin embargo, en la competitividad intervienen elementos internos y externos, en estos últimos los sitios turísticos no tienen influencia directa para tomar acciones y mejorarlos, ya que dependen del destino o zona, en este caso del municipio y del estado.

Analizando el contexto competitivo, se encontraron una serie de elementos internos y externos que están involucrados directa e indirectamente en la competitividad de los servicios turísticos y del sitio objeto de estudio, mismos que se pueden observar en la tabla 5. Dichos elementos intervienen en el contexto competitivo y se observaron directamente en el sitio y en el entorno.

Tabla 5. Elementos internos y externos involucrados en la competitividad del sitio turístico.

Elementos internos	Elementos externos
Recursos humanos capacitados	Infraestructura de servicios complementarios (hotelera, restaurantes, bares)
Calidad del	Medios de transportes terrestre, aéreo

servicio/atención a los visitantes	(aeropuerto internacional), acuático (cruceros)
Precio accesible	Agencias de viajes
Atractivos turísticos naturales	Servicios públicos (bancos, hospitales, educación)
Infraestructura de bajo impacto	Servicios privados (hoteles, restaurantes, bares)
Disponibilidad de tiempo (horarios)	Localización del estado y colindancias (Riviera maya y Cancún)
Afluencia de visitantes	Llegada de turistas nacionales e internacionales en el estado
Servicios complementarios (cabañas, playa)	Organizaciones enfocas al turismo (SECTUR, SEFOTUR)
Localización	Publicidad y marketing del estado (medios de comunicación)
Recursos económicos o capital	Seguridad del estado y políticas públicas
Satisfacción del cliente	Programas de capacitación (instituciones)
Manejo de los recursos sustentablemente o de manera responsable	Aspectos socioeconómicos del estado
	Aspectos físicos clima, zonas arqueológicos, pueblos mágicos, museos, iglesias, áreas naturales protegidas, haciendas, playas, cenotes (recursos naturales, culturales e históricos)

Fuente: Elaboración propia (2015).

Algunos de los elementos identificados en el presente estudio coincidieron con los encontrados en las investigaciones de los autores analizados en la revisión bibliográfica. Por ejemplo en los elementos internos, seis coinciden con la mayoría de los autores examinados; los recursos humanos, atractivos turísticos, la infraestructura del sitio, la captación de visitantes, los servicios o actividades complementarias y el

manejo de los recursos sustentablemente. De igual manera la coincidencia respecto a los elementos externos fueron seis; la infraestructura de servicios que complementan la actividad turística, la accesibilidad a los medios de transporte, los servicios públicos, servicios privados, las políticas públicas del estado y las condiciones socioeconómicas.

Todos los elementos, internos y externos se integran en un ambiente global y también en uno específico (sitio turístico), ambos se interrelacionan para favorecer o limitar la competitividad. En los externos participan las empresas privadas pero también instituciones púbicas del gobierno y crean el ambiente competitivo donde se desarrollan los sitios o destinos turísticos del estado de Yucatán. Respecto a los elementos internos, estos son específicamente los detectados en el sitio objeto de estudio, en los cuales se puede trabajar para mejorarlos y conseguir resultados favorables al ser desarrollados con potencial para la competitividad del sitio.

Conclusiones

En este estudio se puede concluir que en el sector turístico intervienen distintos aspectos o elementos en la competitividad turística de un país, estado, destino o sitio turístico. Los elementos externos relevantes, pueden aprovecharse para mejorar la competitividad del turismo en general, aunque en el sitio no tenga una influencia directa. Por ejemplo, el desarrollo de servicios complementarios provenientes del sector privado, al igual que la infraestructura, y el marketing del estado favorecen al sitio objeto de estudio de manera indirecta, ya que se beneficia positivamente al crearse actividades que complementan la visita, así como la accesibilidad de transporte, información y publicad para que más visitantes conozcan el sitio, así como otros atractivos que se encuentran en el estado.

El objetivo de la investigación se cumplió describiendo e identificando aquellos elementos tanto internos como externos involucrados en el contexto del sitio, mismos que podrían favorecer su competitividad turística.

El impulso de las actividades relacionadas con el turismo brinda oportunidades, en especial para personas de las comunidades, al generar alternativas de empleo y desarrollo local. Sin embargo, es importante señalar que son los elementos internos los que podrían explicar y evaluar la competitividad del sitio objeto de investigación, ya que en estos se pueden tomar acciones para mejorar la competitividad e implementar

estrategias que beneficien, por consiguiente se consideran elementos de mayor importancia.

Con la evolución positiva de la competitividad turística del país y del estado de Yucatán se hace interesante conocer también la competitividad del sitio abordado en el estudio. Los datos aquí presentados son parte de una investigación sobre sitios turísticos en el estado de Yucatán que se encuentra en proceso actualmente, en el cual se evaluarán los elementos internos considerados de mayor influencia para la competitividad turística. La presente investigación se limitó a identificar y describir los aspectos internos y externos involucrados en el contexto competitivo del sitio turístico, por lo que es necesario profundizar en futuras investigaciones respecto a la evaluación de los elementos que determinan la competitividad turística del sitio.

Referencias:

Acerenza, M. (2009). *Competitividad de los destinos turísticos.* México: Trillas.

Alonso Ferreras, V. (2010). Factores críticos de éxito y evaluación de la competitividad de destinos turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, *19* (2), pp. 201-220.

Aragón Sánchez, A., Rubio Bañón, A., Serna Jiménez, A. y Chablé Sangeado, J. (2010). Estrategia y competitividad empresarial: Un estudio en las MiPyMEs de Tabasco. *Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, 47,* pp. *4-12.*

Aragón Sánchez, A. y Rubio Bañon, A. (2005). Factores explicativos del éxito competitivo: el caso de la PyMEs del estado de Veracruz. *Contaduría y administración*, 206. pp.35-69.

Castellanos Machado, C., Hernández Aro, Y., Castellanos Castillo, J. y Campos Cardoso, L. (2014). La competitividad del destino turístico Villa Clara, Cuba: Identificación de sus factores determinantes mediante análisis estructural (MIC-MAC). *Estudios y Perspectivas en Turismo, 23,* pp. 250-277.

Centro de Investigación y Estudios Turísticos del Tecnológico de Monterrey. (2010). *Índice de competitividad turística de los estados mexicanos*. Disponible en http://portal.mrl.itesm.mx/archivos/ICTEM_2010_bw.pdf

Centro de Investigación y Estudios Turísticos del Tecnológico de Monterrey. (2012). *Índice de competitividad turística de los estados mexicanos*. Disponible en http://issuu.com/secretariadeturismodecolima/docs/_ndice_de_competitividad_tur_stica_de_los_estados_

Dalmua, J. y Segarra, M. (2006). Identificación de los factores endógenos y exógenos que afectan a la competitividad sectorial: aplicación al sector del mueble de hogar de la Comunidad de Valencia. *X Congreso de Ingeniería de Organización*.

García de Fuentes, A y Xool Koh M. (2012). Turismo alternativo y desarrollo en la Costa de Yucatán. En Marín Guardado, G., García de Fuentes A. y Daltabuit Godás, M. Turismo, globalización y sociedades locales en la península de Yucatán, México. PASOS, Revista de turismo y patrimonio cultural, VII Colección, pp.173-195.

Gobierno del estado de Yucatán (2013). Plan Estatal de Desarrollo de Yucatán 2012-2018.

Ibáñez Pérez, R. M. (2011). Diagnóstico de la calidad y competitividad del sector turístico en México. *Cuadernos de Turismo*, 28, pp. 121-143.

Jiménez Baños, P., y Aquino Jiménez, F. K. (2012). Propuesta de un modelo de competitividad de destinos turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo,* 21, pp. 977-995.

López Cardoza, M., Ruiz Casanova, S. y Mendoza Martínez, Y. (2012). Un nuevo camino hacia el desarrollo de la mujer rural. La actividad turística. En Pinzón Lizarraga, L. y Aguilar Sierra, R. (Ed), *Mujeres mayas, su realidad*. México: CDI.

Organización Mundial del Turismo. (2015). Panorama OMT del turismo internacional. Disponible en http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875

Parra López E. y Oreja Rodríguez, J. (2007). “Evaluación de la competitividad de las zonas turísticas de Tenerife: una aplicación de un modelo de múltiples facetas de Rasch a partir de opiniones de expertos”. España: Universidad de la Laguna.

Pascarella, R. y Fontes Filho, R. (2010). Competitividad de los destinos turísticos. Modelos de evaluación basada en las capacidades dinámicas y sus

implicancias en las políticas públicas. *Estudios y Perspectivas en Turismo, 19,* pp. 1-17.

Pedro, A. (2015). El reto de la competitividad y sostenibilidad para los destinos turísticos. Espacio I+D, innovación más desarrollo, 4 (7), pp. 31-65.

Peñaloza, M. (2007). Tecnología e innovación factores claves de para la competitividad. *Actualidad Contable FACES*, *10* (15), pp. 82-94.

Porter, M. (1990). *La ventaja competitiva de las naciones.* España: Plaza &Janes.

Rodríguez Domínguez, M. y Guisado Tato, M. (2003). Competitividad y análisis estratégico el sector turístico en Galicia: consideraciones para la mejora competitiva. *Revista Galega de Economía*, *12* (1), pp. 1-22.

Rodríguez García, G. y Souto Anido, L. (2010). Una aproximación teórica al análisis de la competitividad en el sector turístico. *Revista TuryDes,* 3, (8). Disponible en http://www.eumed.net/rev/turydes/08/rgsa.htm

Saavedra García, M. y Tapia Sánchez, B. (2011). Mejores prácticas y factores de competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas. *Economía*, XXXVI, 32, pp. 11-36.

Sánchez Rivero, M. y Fajardo Caldera, M. (2004). La competitividad de los destinos turísticos: un análisis cuantitativo mediante modelos logísticos. Aplicación a los municipios extremeños*. En I Jornada en Economía del Turismo* pp. 53-78.

Secretaría de Fomento Turístico. (2012). *Turismo de naturaleza.* Disponible en http://www.sefotur.yucatan.gob.mx

Secretaría de Fomento Turístico. (2016). *Resultados de la actividad turística en Yucatán*. Disponible en http://www.sefotur.yucatan.gob.mx

Secretaría de Turismo. (2004). *Turismo alternativo una nueva forma de* hacer turismo (2ª edición). México.

Secretaría de Turismo de Yucatán. (2016). *Inventario de Servicios Turísticos del estado de Yucatán*. Disponible en http://inventur.yucatan.gob.mx/beta/rptecoturismo.php

World Economic Forum. (2009). *The travel & tourism competitiveness report.* Disponible en http://www3.weforum.org/docs/WEF_GCR_TravelTourism_Report_2009.pdf

World Economic Forum. (2011). *The travel & tourism competitiveness report.* Disponible en http://www3.weforum.org/docs/WEF_TravelTourismCompetitiveness_Report_2011.pdf

World Economic Forum. (2013). *The travel & tourism competitiveness report.* Disponible en http://www3.weforum.org/docs/WEF_TT_Competitiveness_Report_2013.pdf

World Economic Forum. (2015). *The travel & tourism competitiveness report.* Disponible en http://www3.weforum.org/docs/TT15/WEF_Global_Travel&Tourism_Report_2015.pdf

Zambrano Vargas, S. (2012). La competitividad en los sectores manufacturero y de servicios: Estudio de caso. *Criterio libre,* 10 (17), pp. 117-192.

Anexos

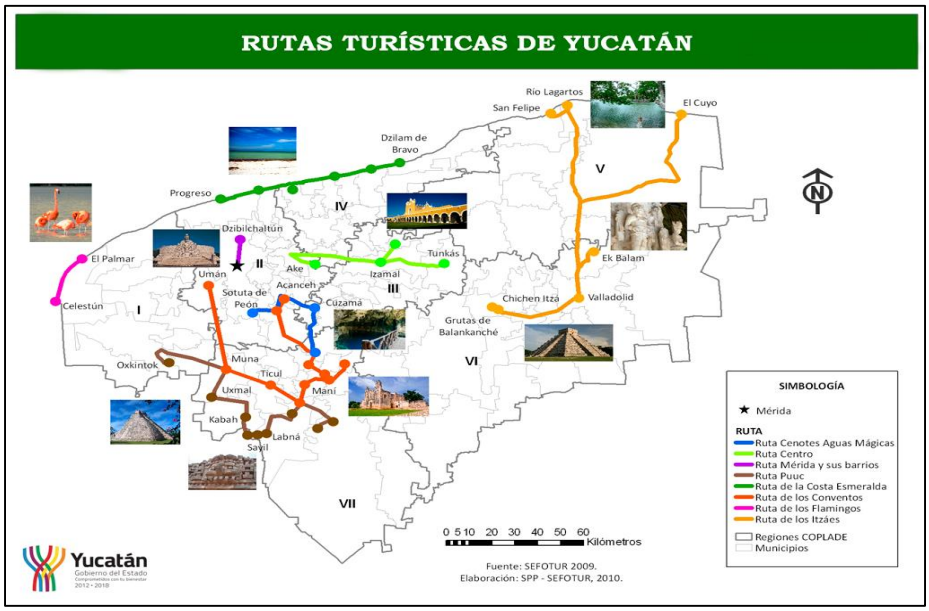


Figura 1. Rutas Turísticas del estado de Yucatán.

Fuente: Secretaría de Fomento Turístico (2012).

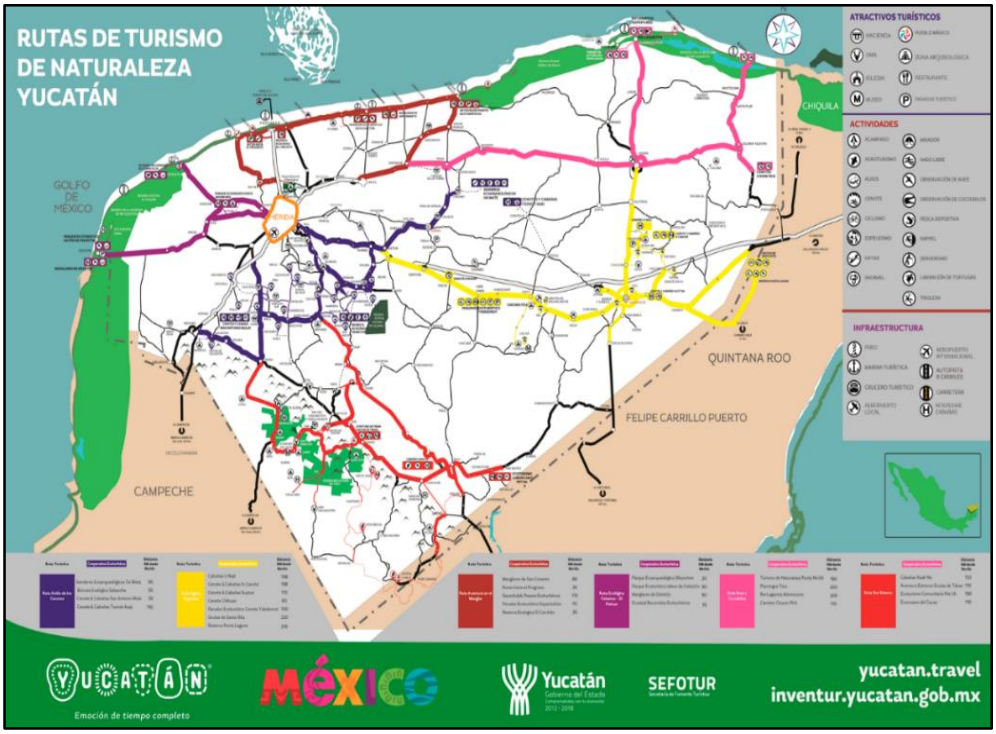


Figura 2. Rutas de Turismo de Naturaleza del estado de Yucatán.

Fuente: Secretaría de Fomento Turístico (2012).

“Estrategias de las empresas para alcanzar la ventaja competitiva y lograr una prosperidad económica”

Natalie Ramírez Carmona

Resumen

Las estrategias de las empresas para alcanzar la ventaja competitiva y lograr una prosperidad económica involucran tanto al área administrativa como a la económica. Esta afirmación tiene dos partes de interés. Una parte es la cuestión fundamental de por qué algunas empresas gozan de más éxito que otras y por otro la de como repercuten en la calidad de vida de las economías a través de Ingreso Nacional Per Cápita. El tema de la gestión estratégica pone un énfasis considerable en las cuestiones relativas a la ventaja competitiva como factor determinante del éxito o fracaso de las empresas y de las naciones. La importancia radica en la necesidad de construir una ventaja competitiva desarrollada a partir de las tres estrategias, los costos, la segmentación y la diferenciación. Para este trabajo se realiza una regresión lineal para comprender la relación existente entre la naturaleza de la ventaja competitiva y el ingreso per cápita en el año 2014 para 148 países.

Palabras Clave: Estrategias de las empresas, Ventaja Competitiva, Prosperidad Económica

Introducción

Un problema que involucra tanto al área administrativa como a la económica, ha sido el saber cómo se desempeñan las industrias de un país para contribuir al Ingreso Nacional Per Cápita (Buendía, 2013), con ello surge el siguiente cuestionamiento: ¿Cuál es la naturaleza de la ventaja competitiva que tienen las empresas de un país para lograr una prosperidad económica?. Según Rumelt, Schendel, y Teece (1994), esta pregunta tiene dos partes de interés. Una parte es la cuestión fundamental de por qué algunas empresas gozan de más éxito que otras, este problema se encuentra en el corazón de la dinámica de la competencia. Por otra parte, la pregunta se refiere a la competencia internacional y la competitividad de las empresas. Está en juego no sólo la supervivencia o el éxito de la firma, sino también la calidad de vida en las economías medida a través de Ingreso Nacional Per Cápita.

"La competitividad es un campo del conocimiento que analiza los hechos que determinan la capacidad de un país para crear y mantener un entorno que sustente la generación de mayor valor para sus empresas y más prosperidad para su pueblo. La competitividad de los países se relaciona con la forma en que ellas crean y mantienen un entorno que sustente la competitividad de sus empresas" (Garelli, 2003).

Análisis de la ventaja competitiva y el nivel de ingreso

La Ventaja Competitiva

La competencia, la diferenciación y los costos son palabras de moda, que durante décadas han estado presentes en casi todos los aspectos de la actividad económica. En particular, el creciente interés por las cuestiones relacionadas con la competitividad, ha contribuido al desarrollo de teorías y estudios en el ámbito del análisis de la competencia y de las estrategias de competencia. Publicaciones relacionadas con el tema de la gestión estratégica ponen un énfasis considerable en las cuestiones relativas a la ventaja competitiva como factor determinante del éxito o fracaso de las empresas o las naciones. El énfasis se pone en la necesidad de construir una ventaja competitiva (Sołoducho, 2014).

De acuerdo con Barney (1991), una empresa tiene una ventaja competitiva cuando está llevando a cabo una estrategia de creación de valor que simultáneamente no está siendo implementada por cualquier otro competidor[8], para Porter (2004), la ventaja competitiva es entendida como la capacidad que tiene una empresa de obtener y mantener atributos que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en mercado.

Dentro de este contexto Porter (1979) afirma que una vez se han evaluado las fuerzas que afectan la competencia[9] en la industria y sus causas subyacentes, se pueden identificar las fortalezas y debilidades de la empresa y a continuación se puede idear un

[8] Una empresa tiene una ventaja competitiva sostenida cuando está llevando a cabo una estrategia de creación de valor que simultáneamente no está siendo implementada por cualquier otro competidor y este último no es capaz de duplicar los beneficios de esta estrategia.

[9] Rivalidad entre competidores, amenaza de entrada de nuevos competidores, amenaza de ingreso de productos sustitutos, poder de negociación de los proveedores y poder de negociación de los consumidores.

plan de acción que pueden incluir el posicionamiento de la empresa para que sus capacidades le proporcionen la mejor defensa contra la oposición de las fuerzas competitivas; influir en el equilibrio de las fuerzas a través de movimientos estratégicos, mejorando así la posición de la empresa; o anticipar los cambios en los factores que subyacen a las fuerzas y responder a ellos, con la esperanza de aprovechar el cambio mediante la elección de una estrategia genérica adecuada para el nuevo equilibrio de la competencia.

Porter (1980) desarrolla tres estrategias genéricas potencialmente exitosas para crear una posición defendible superando a los competidores (Ver tabla 1). La primera, es el liderazgo en costos sin descuidar la calidad, el servicio, y otras áreas, destaca el bajo costo en relación con los competidores. La segunda es una estrategia de segmentación o enfoque, en la que la empresa se concentra en un grupo determinado de clientes, mercados geográficos, o segmentos de la línea de productos. La tercera estrategia, la diferenciación, requiere que la empresa cree algo, ya sea un producto o un servicio, que es reconocido por ser único, permitiendo así a la empresa tener precios más altos que los competidores. Estas tres estrategias genéricas representan tres tipos de grupos, y por lo tanto la elección de la estrategia puede ser vista como la elección de cuál es el grupo adecuado para competir (Kotha y Vadlamani, 1995). Las empresas orientadas a estrategias específicas deben superar a las empresas que no desarrollan una estrategia dentro de estas tres categorías, y por lo tanto es casi seguro, que estas últimas, tengan una baja rentabilidad (Dess y Davis, 1984).

El liderazgo en costos

Para Miller y Friesen (1986a), las empresas con este tipo de liderazgo tienen como objetivo convertirse en los productores de menor costo en una industria. Esto implica generalmente la construcción de instalaciones de escala eficiente; una rigurosa reducción de costos a partir de la experiencia; el ajuste de costos y el control de los gastos generales; evitar las cuentas de clientes marginales y la minimización de costos en áreas como la investigación, el desarrollo, el servicio, la fuerza de ventas, la publicidad, etc.

Esta estrategia puede proporcionar rendimientos por encima del promedio porque sus asociados pueden bajar los precios para que coincida con los de su competidor más

eficiente y aun así obtener beneficios superiores. Al mismo tiempo este tipo de estrategia ofrece un margen de seguridad que reduce los peligros de los aumentos de precios de los proveedores y la negociación con los clientes.

El liderazgo en costos a menudo implica instalaciones de gran escala y economías que constituyen barreras a la entrada. Este tipo de estrategia requiere la construcción de una cuota de mercado a través de una fijación agresiva de minimización de precios para maximizar las economías de escala diseñando productos de fácil fabricación y usando equipo de última generación mediante la innovación en las técnicas de fabricación.

La segmentación o enfoque

Atiende a un segmento determinado y especializado en un segmento de mercado, es decir, un cierto tipo de cliente, un mercado geográfico limitado, o una estrecha gama de productos. La estrategia de enfoque se basa en la premisa de que la empresa es capaz de servir a su mercado objetivo estrecho de manera más eficaz o eficiente que sus adversarios que están compitiendo de manera más amplia. Como resultado, la empresa logra ya sea la diferenciación o la reducción de costos o ambos. La estrategia de enfoque también se puede utilizar para encontrar mercados desatendidos, que hacen referencia a clientes para los que las condiciones de compra son las más favorables y los competidores son más débiles, pero que por lo general implica un equilibrio entre la rentabilidad y el volumen de ventas (Miller y Friesen, 1986b).

TABLA 1

Características de las Estrategias Genéricas

Característica / Estrategia	**Costo**	**Segmentación**	**Diferenciación**
Desarrollo de un nuevo producto			
Eficiencia operativa			
Preocupación por la reducción de costos			
Procedimientos de control de calidad			

Precio			
Calidad en el producto			
Identificación de la marca			
Control de los canales de distribución			
Disponibilidad de materias primas			
Innovación de los procesos de fabricación			
Capacidad de servicio al cliente			
Personal altamente capacitado			
Altos niveles de inventario			
Refinamiento de los productos existentes			
Innovaciones de mercadeo			
Promociones por encima de la media			
Productos de alto precio			
Especialización por segmentos geográficos			
Mejora en la calidad de la publicidad			
Construcción de una reputación			

Liderazgo por diferenciación

Tiene por objeto la creación de un producto o un servicio que de alguna manera es único. Esto se puede hacer a través del diseño o imagen de una marca, de la tecnología al servicio del cliente y de otras características atractivas. Muchas empresas

se diferencian en varias dimensiones. El objetivo básico de diferenciación es crear lealtad a la marca, y por lo tanto inelasticidad en el precio, por parte de los compradores. Esto puede establecer barreras a la entrada de la competencia, ofrecer márgenes de venta más altos, y mitigar el poder de los compradores que carecen de productos sustitutos aceptables. La estrategia de diferenciación normalmente debe ser respaldada con actividades costosas, como una extensa investigación, el diseño del producto, y los gastos de comercialización. Porter (2009) afirma que esto suele prevenir elementos diferenciadores con los productores de bajo costo.

El Nivel de Ingreso

Cuando se trata de analizar los criterios de competitividad de un país, las definiciones se relacionan directamente al análisis del PIB[10] Per Cápita. Se trata de conceptos estrechamente ligados y en la práctica se tiende a medirlos sobre la base de datos que guardan una gran correlación entre distintos países. La competitividad es sinónimo de un desempeño más rentable y mejores remuneraciones a nivel individual. No obstante, el PIB se mide sumando el valor agregado de todas las empresas que integran la economía, y el valor agregado de cualquiera de ellas consiste simplemente en la suma de rentabilidad o remuneraciones. De manera que en este caso la definición apunta al PIB Per Cápita como criterio fundamental de análisis (Warner, 2003).

Al hablar de "alcanzar altos niveles de ingreso", Rostow (1960), hace referencia a la necesidad de transformar a las economías nacionales, de tal suerte que estas puedan aumentar de manera sostenida la actividad económica, la productividad, y la riqueza. El supuesto es que al ampliarse la actividad económica aumentan también la inversión y las fuentes de empleo; y esto se hace introduciendo empresas competitivas capaces de mejorar la productividad e incrementando consecuentemente el nivel de los salarios y, por lo tanto, el bienestar general de la población[11].

Integración económica

En este contexto el análisis de la situación de los países por nivel de ingreso, opera sobre una serie de supuestos teóricos, donde las actividades que mayor impacto tienen sobre el nivel global de la actividad económica y, en consecuencia, sobre el

[10] Producto Interno Bruto

[11] En la medida en que se logren articular estos procesos en forma de un círculo virtuoso la retroalimentación positiva será constante y los países alcanzaran crecimiento económico autosostenido

crecimiento, la riqueza y el empleo, son las empresas; el sector primario[12] sólo en muy contadas ocasiones, es capaz, por sí mismo, de producir un proceso de crecimiento económico y; respecto del sector servicios, no es concebido como una actividad autónoma capaz de tener impactos propios sobre el funcionamiento del conjunto de la economía (Saavedra y Armella, 2009).

Uno de los hallazgos más antiguos de la integración económica[13] es que el tamaño del mercado es un determinante esencial del potencial de las empresas para crecer y aprovechar las economías de escala[14], así como de las oportunidades de los países de contar con una economía más diversificada, más competitiva y de mayor productividad.

Las empresas son la principal fuente de integración y crecimiento económico por medio de la creación de empleo y protagonizan la actividad económica y el proceso de desarrollo en casi todos los países. Lo que estimula el crecimiento es ante todo la creatividad y el duro trabajo de los empresarios y los trabajadores. Impulsadas por la búsqueda de beneficios, las empresas innovan, invierten y generan empleo e ingresos derivados del trabajo. Su contribución a la generación de empleo varía según el país pero, en general, las empresas multiplican la mayoría de los empleos, creando oportunidades para que las personas adquieran conocimientos, pongan en práctica sus calificaciones y aptitudes y mejoren su nivel de vida (Baumol, 2002).

Las empresas son importantes para todas las economías, estén intentando superar su condición de economías de bajos ingresos, estén en transición o intenten competir como economías modernas y diversificadas en mercados sumamente innovadores. La iniciativa empresarial es un estimulante vital que permite el cambio y el progreso, al tiempo que garantiza que las economías sigan siendo dinámicas, innovadoras y competitivas. No obstante, todo indica que la principal fuente de nuevo empleo emana de la formación de empresas competitivas, incluso de las cooperativas o de

[12] Agricultura, ganadería y actividades extractivas

[13] El significado de la Integración Económica es el aumento de competencia real o potencial, engendrada tanto por la aparición de competidores en el país, como por los propios empresarios que compiten fuera de su economía. La competencia conduce a precios más bajos, mejor calidad y mayor capacidad de elección, así como a un empuje general hacia el cambio (dirección e intensidad de la innovación, y hábitos de trabajo)

[14] Ventajas de costos que una empresa obtiene debido al aumento de su tamaño

organizaciones similares que constituyen un segmento de rápida expansión de la economía (OIT, 2003).

Evaluación de la Competitividad

Debido a la profundidad y amplitud del concepto de competitividad, existe amplio acuerdo en que el planteamiento más adecuado para evaluar la competitividad es hacer referencia a una variedad de factores. Hay un estudio internacional sobre la competitividad que se elabora anualmente con el fin de presentar una evaluación de la competitividad de los países. Se trata del Informe de Competitividad Mundial preparado anualmente desde 1979 por el Foro Económico Mundial, con sede en Ginebra (Schwab y Sala-i-Martín, 2015).

Este estudio utiliza datos procedentes de fuentes nacionales e internacionales y realiza también encuestas específicas entre dirigentes y ejecutivos del mundo de los negocios. Dicha publicación pondera conjuntamente un gran número de variables para elaborar el índice global de competitividad.

Este índice refleja, los puntos de vista de quienes son incluidos en las encuestas, y se requiere una interpretación de los datos. Es importante tener en cuenta la causalidad de algunos de los datos, ciertos criterios están más relacionados con el tamaño de una economía que con su competitividad y es importante recordar que los datos de las encuestas de opinión reflejan la perspectiva de un segmento determinado del sector privado. No obstante, la publicación ofrece puntos de referencia para evaluar los factores que impulsan la competitividad en función de una gama muy amplia de criterios, a lo largo del tiempo y en un gran número de países. Así se han convertido en el primer punto de referencia para los dirigentes empresariales interesados en el seguimiento de la competitividad.

El Informe de Competitividad Mundial contiene amplios comentarios sobre los conjuntos de datos e incluye análisis de expertos sobre determinadas cuestiones y temas especiales relacionados con la competitividad. Los perfiles de países en los que se incluyen una clasificación de los factores más problemáticos para la actividad empresarial en cada país.

Los estudios sobre la competitividad ofrecen puntos de referencia útiles para evaluar las fortalezas y debilidades relativas de cada uno de los países. Estos estudios tratan de indicar la base de la competitividad. No obstante, es una orientación sobre dónde está

la ventaja competitiva efectiva y potencial, y un aporte de argumentos para tomar medidas al respecto (Buckley, Xirinachs, y Henriques, 2010).

Metodología

Modelo de Regresión Lineal

La regresión utilizada tiene como objetivo analizar un modelo que pretende explicar el comportamiento de una variable, que será designada como Y (variable endógena), utilizando la información proporcionada por los valores de una variable explicativa, designada como x_1 (variable exógena).

El modelo lineal está dado por

$$Y = b_0 + b_1 x_1 + u$$

Los coeficientes b_0 y b_1, denotan la magnitud del efecto que la variable explicativa x_1 tiene sobre la variable explicada Y. El coeficiente b_0 se denomina término constante del modelo. La expresión u se denomina término de error del modelo.

Se dispone de un conjunto de T observaciones para cada una de las variables endógena y exógena. Entonces el modelo se puede escribir de la forma:

$$Y = b_0 + b_1 x_1 + u, t = 1,2,3, \dots T$$

El problema fundamental supone que la relación entre la variable Y y la variable x_1 puede asignar valores numéricos a los parámetros b_0 y b_1 basándose en la información muestral. Estos valores se llaman estimaciones de los parámetros.

Una vez encontradas las estimaciones de los parámetros del modelo, se podrán hacer predicciones del comportamiento de la variable Y (Pérez, 2008).

El modelo se formula bajo las siguientes hipótesis:

- La variable x_1 es determinística, ya que su valor es constante y proviene de la muestra tomada.
- El término u es una variable aleatoria con esperanza nula y matriz de covarianza constante y diagonal. Es decir que, para toda t, la variable u_t tiene media cero y varianza σ^2 no dependiente de t, y además $Cov(u_j, u_i) = 0$ para todo i y para todo j distintos entre sí. El hecho de que la varianza de u_t sea constante para todo t, se denomina hipótesis de homoscedasticidad. El hecho de $Cov(u_j, u_i) = 0$ para todo i distinto de j se denomina hipótesis de no autocorrelación.

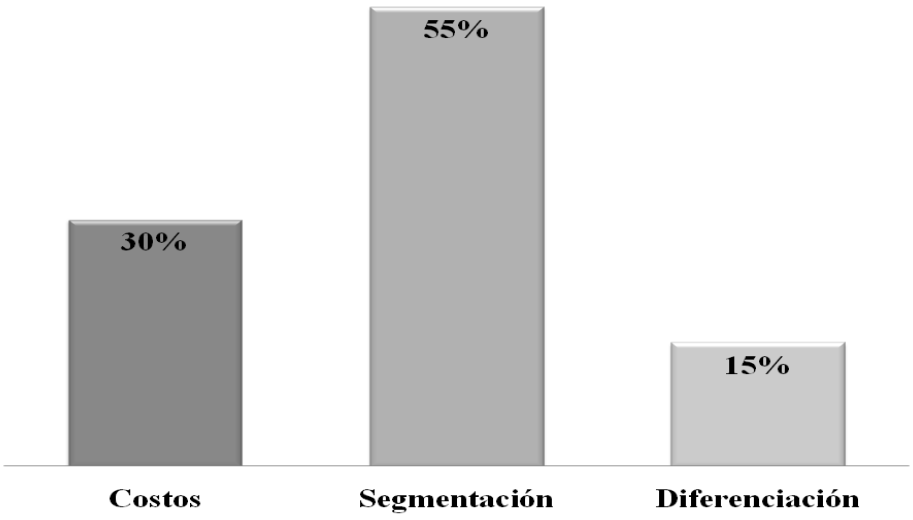
- La variable Y es aleatoria, ya que depende del término de error u.
- También supone la ausencia de errores de especificación, es decir supone que la variable x_1 es relevante para la explicación de la variable Y.
- La variable x_1 es linealmente independiente, es decir, no existe relación lineal. Esta hipótesis se denomina hipótesis de independencia, y cuando no se cumple, se dice que el modelo presenta multicolinealidad.
- Se considera la hipótesis de normalidad de los residuos, consistente en que las variables u_t sean normales para todo t.

Resultados

Para la realización de este trabajo se analizó la naturaleza de la ventaja competitiva y el nivel de ingreso per cápita. La primera es entendida como aquella estrategia implementada por las empresas de un país, que crea una posición defendible que le permite superar a los competidores, se considera como variable exógena normalizada en una escala, entendiendo el liderazgo en costos como un indicador que oscila de 1 a 3, la segmentación entre 3.1 a 4.9 y la diferenciación de 5 a 7. En el año 2014, al considerar 148 países se observó que en el 30% utiliza una estrategia de costos, el 55% una de segmentación y el 15% de diferenciación (Ver figura 1).

FIGURA 1

Estrategias Empresariales Implementadas por los Países

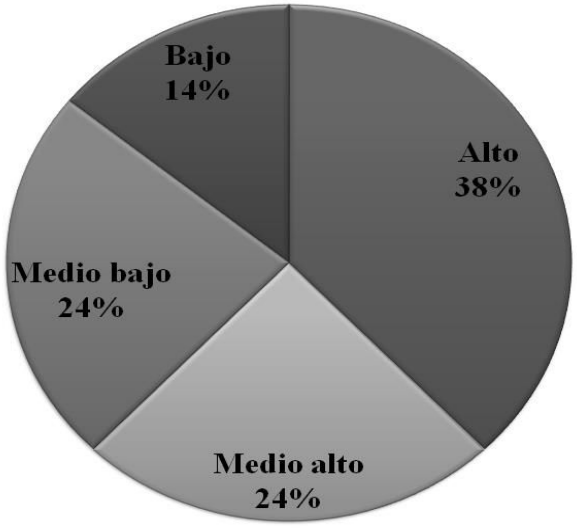


El segundo indicador que complementa este análisis es entendido como aquella relación que existe entre el Producto Interno Bruto y la cantidad de habitantes de un país (PIB per cápita). Los grupos de clasificación son: ingresos bajos, US$975 o menos; ingresos medio bajos, US$976 a US$3,855; ingresos medio altos, US$3,856 a US$11,905; e ingresos altos, US$11,906 o más (Banco Mundial, 2015).

Considerada como variable endógena, es una medida que expresa el valor monetario de la demanda final en lo que respecta a la producción de bienes y de servicios durante un lapso de tiempo determinado, que normalmente es de un año. Para el año 2014, el análisis de 148 países mostro que de acuerdo al nivel de ingreso per cápita, el 14% de los países estaba dentro de los considerados como de ingreso bajo, el 24% como de ingreso medio bajos al igual que los de ingreso medio alto, mientras que los países de ingreso alto ocuparon el 38% de la distribución total (Ver figura 2).

FIGURA 2

Clasificación de los Países de Acuerdo al Nivel de Ingreso Per Cápita



Después de hacer el análisis de regresión en el Software SPSS, se observa que tanto el termino constante del modelo como la pendiente resultan significativos al 95% ya que los valores-p son menores que 0.05 (Ver tabla 2).

TABLA 2

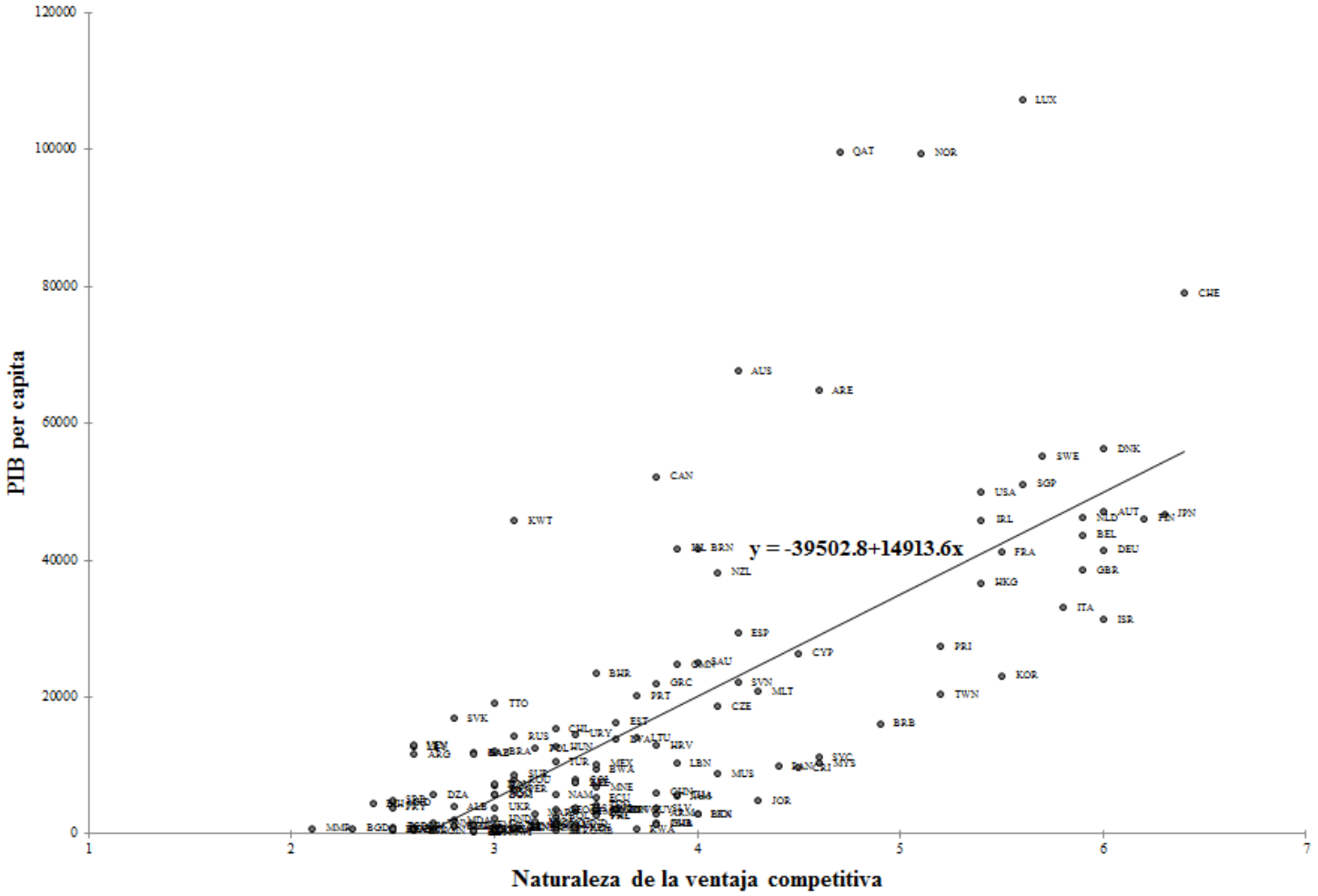
Ajuste de Coeficientes

	Coeficientes no estandarizados		T	Sig.
	B	Error típico		
Constante	-39502.832	4546.577	-8.688	0.000
NVC	14913.067	1183.526	12.601	0.000

El hecho de que la estimación de la pendiente sea el valor positivo 14,913.067 significa que variaciones positivas en la naturaleza de la ventaja competitiva mejoran el ingreso per cápita (Ver figura 3).

FIGURA 3

Análisis de Regresión



En el cuadro de análisis de la varianza se observa que los parámetros son significativos simultáneamente, ya que la prueba F proporciona un valor-p menor que 0.05 (Ver tabla 3).

TABLA 3

Análisis de la Varianza

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	33606573758.673	1	33606573758.673	158.773	0.000
Residual	30902890291.203	146	211663632.132		
Total	64509464049.877	147			

Además el coeficiente de correlación se aproxima en modulo a la unidad (0.722) lo que indica una relación positiva entre variables y el coeficiente de determinación indica que se explica casi el 52% de la variabilidad. Asimismo es estadístico de Durbin Watson (2.161) está muy próximo a dos, lo que indica que no hay problemas de autocorrelación (Ver tabla 4).

TABLA 4

Resumen del Modelo

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típico de la estimación	Durbin-Watson
0.722	0.521	0.518	14548.664	2.161

Por otra parte, no hay problemas de multicolinealidad ya que los índices de condición (1 y 7.4) son menores que 15 (Ver tabla 5).

TABLA 5

Diagnóstico de Colinealidad

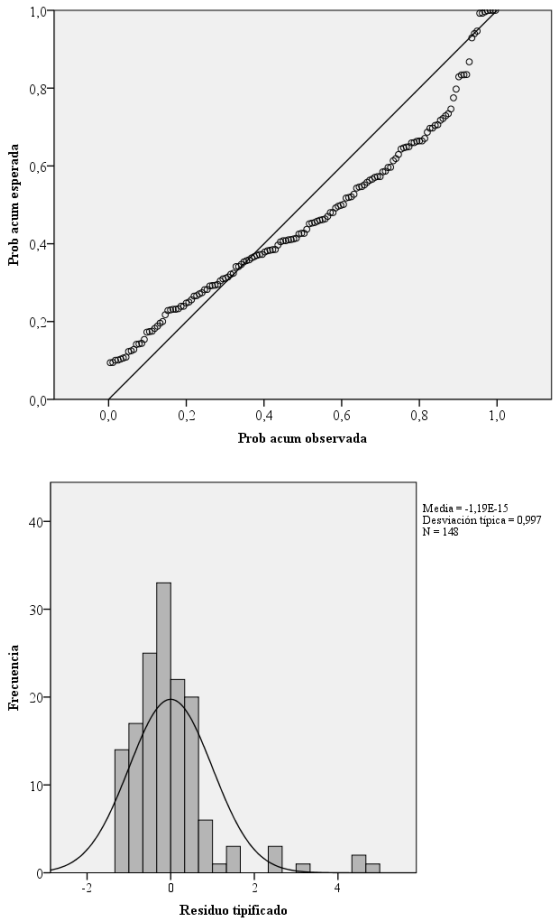
Dimensión	Autovalores	Índice de condición	Proporciones de la varianza	
			(Constante)	NVC
1	1.965	1.000	0.02	0.02
2	0.035	7.470	0.98	0.98

Además, el grafico de normalidad de los residuos indica que se ajustan correctamente a la diagonal y el histograma de la variable dependiente también se

ajusta a una distribución con media cero y varianza constante, ambos elementos indican normalidad y por lo tanto un buen ajuste (Ver figura 4).

FIGURA 4

Gráficos de Normalidad



Conclusiones

De acuerdo a la literatura revisada y al modelo de análisis sugerido, se pude afirmar que la estrategia seleccionada, ya sea por costos, segmentación o diferenciación, impacta directamente en el nivel de ingreso per cápita de un país, lo que implica que los países cuyas empresas se enfocan en perseguir una estrategia de diferenciación, por consecuencia tendrán mayores niveles de ingreso.

Discusión

En investigaciones futuras se puede se puede analizar la prosperidad económica como la variable exógena, que permite a las empresas establecer estrategias para alcanzar la ventaja competitiva y estimar esta última como variable endógena.

Así mismo es posible integrar a los modelos propuestos otras variables exógenas, como las instituciones, la infraestructura, el ambiente macroeconómico, la salud, la educación, el mercado laboral, el desarrollo financiero, la tecnología, el tamaño de los mercados y la innovación, entre otros es para mejorar el ajuste del modelo y obtener mayor información.

Referencias

Banco Mundial. (2015). Clasificación de países Retrieved Mayo, 2015, de http://datos.bancomundial.org/quienes-somos/clasificacion-paises

Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management, 17*(1), 99.

Baumol, W. (2002). *The free-market innovation machine: Analyzing the growth miracle of capitalism*: Princeton university press.

Buckley, G., Xirinachs, J., & Henriques, M. (2010). *La promoción de empresas sostenibles*: OIT.

Buendía, E. (2013). El papel de la Ventaja Competitiva en el desarrollo económico de los países. *28*(69), 55-78.

Dess, G., & Davis, P. (1984). Porter's (1980) Generic Strategies as Determinants of Strategic Group Membership and Organizational Performance. *Academy of Management Journal, 27*(3), 467-488.

Garelli, S. (2003). IMD world competitiveness yearbook *Institute for Management Development, New York, NY*.

Kotha, S., & Vadlamani, B. (1995). Assessing generic strategies: an empirical investigation of two competing typologies in discrete manufacturing industries. *Strategic Management Journal, 16*(1), 75-83.

Miller, D., & Friesen, P. (1986a). Porter's (1980) Generic Strategies and Performance: An Empirical Examination with American Data Part I: Testing Porter. *Organization Studies (Walter de Gruyter GmbH & Co. KG.), 7*(1), 37-55.

Miller, D., & Friesen, P. (1986b). Porter's (1980) Generic Strategies and Performance: An Empirical Examination with American Data Part II: Performance Implications. *Organization Studies (Walter de Gruyter GmbH & Co. KG.), 7*(3), 255-261.

OIT. (2003). Examen de los elementos fundamentales del Programa Global de Empleo (Vol. GB.286). Ginebra: OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO.

Pérez, C. (2008). *Técnicas de Analisis Multivariante de Datos*: Pearson.

Porter, M. (1979). How competitive forces shape strategy. *Harvard Bussines Review, 57*(2).

Porter, M. (1980). *Competitive strategy*: The Free Press.

Porter, M. (2004). *Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior.*: CECSA. México.

Porter, M. (2009). *ESTRATEGIA COMPETITIVA: TECNICAS PARA EL ANALISIS DE LA EMPRESA Y SUS COMPETIDORES*: PIRAMIDE.

Rostow, W. (1960). *The process of economic growth*. Oxford: The Clarendon Press.

Rumelt, R., Schendel, D., & Teece, D. (1994). *Fundamental issues in strategy: A research agenda*: Harvard Business Press.

Saavedra, O., & Armella, F. (2009). Del crecimiento económico al desarrollo humano. Los cambiantes usos del concepto de desarrollo en América Latina, 1950-2000. *Sociológica, 24*(70), 83-114.

Schwab, K., & Sala-i-Martín, X. (2015). The Global Competitiveness Report. Ginebra, Suiza: World Economic Forum.

Sołoducho, L. (2014). *Competitive Advantage: The Courage in Formulating Objectives and Expansiveness of a Strategy*. Paper presented at the Procedia - Social and Behavioral Sciences.

Warner, A. (2003). Definición y evaluación de la competitividad: Consenso sobre su definición y medición de su impacto. *Nota informativa elaborada para el BID por el National Bureau of Economic Research en Cambridge, Massachusetts y por el Center for Global Development en Washington DC*.

Anexo

Número	País	Abreviatura	Naturaleza de la ventaja competitiva	Ingreso per cápita	Número	País	Abreviatura	Naturaleza de la ventaja competitiva	Ingreso per cápita
1	Albania	ALB	2.8	3912.81	75	Lebanon	LBN	3.9	10310.96
2	Algeria	DZA	2.7	5693.98	76	Lesotho	LSO	3.2	1282.68
3	Angola	AGO	3.0	5873.32	77	Liberia	LBR	3.3	436.35
4	Argentina	ARG	2.6	11576.21	78	Libya	LBY	2.6	12777.78
5	Armenia	ARM	3.8	2990.88	79	Lithuania	LTU	3.7	14018.36
6	Australia	AUS	4.2	67722.59	80	Luxemburg	LUX	5.6	107206.37
7	Austria	AUT	6.0	47083.05	81	Macedonia, FYR	MKD	2.5	4682.66
8	Azerbaijan	AZE	3.4	7450.24	82	Madagascar	MDG	2.9	451.48
9	Bahrain	BHR	3.5	23476.53	83	Malawi	MWI	3.0	253.28
10	Bangladesh	BGD	2.3	817.95	84	Malaysia	MYS	4.6	10304.17
11	Barbados	BRB	4.9	16151.70	85	Mali	MLI	2.9	631.31

12	Belgium	BEL	5.9	43686.23	86	Malta	MLT	4.3	20852.41
13	Benin	BEN	3.1	794.43	87	Mauritania	MRT	3.0	1157.40
14	Bhutan	BTN	4.0	2954.33	88	Mauritius	MUS	4.1	8850.17
15	Bolivia	BOL	3.3	2532.48	89	Mexico	MEX	3.5	10247.18
16	Bosnia y Herzegovina	BIH	2.4	4461.17	90	Moldova	MDA	2.8	2037.35
17	Botswana	BWA	3.5	9398.13	91	Mongolia	MNG	3.5	3627.20
18	Brazil	BRA	3.0	12078.83	92	Montenegro	MNE	3.5	6881.76
19	Brunei Darussalam	BRN	4.0	41702.68	93	Morocco	MAR	3.2	2998.89
20	Bulgaria	BGR	3.0	7033.38	94	Mozambique	MOZ	2.5	650.10
21	Burkina Faso	BFA	2.5	602.80	95	Myanmar	MMR	2.1	834.60
22	Burundi	BDI	2.9	282.09	96	Namibia	NAM	3.3	5705.07
23	Cambodia	KHM	3.2	933.61	97	Nepal	NPL	3.0	626.17
24	Cameroon	CMR	2.8	1165.33	98	Netherlands	NLD	5.9	46142.39
25	Canada	CAN	3.8	52231.86	99	New Zealand	NZL	4.1	38221.76
26	Cape Verde	CPV	3.6	3603.91	100	Nicaragua	NIC	3.2	1756.52

27	Chad	TCD	2.5	1006.12	101	Nigeria	NGA	3.3	1630.99
28	Chile	CHL	3.3	15410.12	102	Norway	NOR	5.1	99461.55
29	China	CHN	3.8	6075.92	103	Oman	OMN	3.9	24764.61
30	Colombia	COL	3.4	7854.84	104	Pakistan	PAK	3.3	1296.07
31	Costa Rica	CRI	4.5	9672.91	105	Panama	PAN	4.4	9918.73
32	Côte d'Ivoire	CIV	2.6	1053.91	106	Paraguay	PRY	2.5	3903.26
33	Croatia	HRV	3.8	12971.75	107	Peru	PER	3.1	6530.33
34	Cyprus	CYP	4.5	26389.13	108	Philippines	PHL	3.5	2614.16
35	Czech Republic	CZE	4.1	18579.31	109	Poland	POL	3.2	12537.93
36	Denmark	DNK	6.0	56202.22	110	Portugal	PRT	3.7	20178.63
37	Dominican Republic	DOM	3.0	5762.98	111	Puerto Rico	PRI	5.2	27451.00
38	Ecuador	ECU	3.5	5310.63	112	Qatar	QAT	4.7	99731.11
39	Egypt	EGY	3.5	3111.87	113	Romania	ROU	3.1	7934.90
40	El Salvador	SLV	3.8	3823.49	114	Russian Federation	RUS	3.1	14246.76
41	Estonia	EST	3.6	16319.82	115	Rwanda	RWA	3.7	693.03

42	Ethiopia	ETH	2.6	482.97	116	Saudi Arabia	SAU	4.0	25084.61
43	Finland	FIN	6.2	46098.33	117	Senegal	SEN	3.1	1057.27
44	France	FRA	5.5	41140.71	118	Serbia	SRB	2.5	4943.18
45	Gabon	GAB	2.9	11928.74	119	Seychelles	SYC	4.6	11226.23
46	Gambia, The	GMB	3.4	502.96	120	Sierra Leone	SLE	2.9	613.45
47	Georgia	GEO	3.3	3542.88	121	Singapore	SGP	5.6	51161.60
48	Germany	DEU	6.0	41512.75	122	Slovak Republic	SVK	2.8	16899.03
49	Ghana	GHA	3.8	1562.22	123	Slovenia	SVN	4.2	22192.55
50	Greece	GRC	3.8	22055.36	124	South Africa	ZAF	3.4	7506.58
51	Guatemala	GTM	3.4	3302.25	125	Spain	ESP	4.2	29288.69
52	Guinea	GIN	2.7	518.89	126	Sri Lanka	LKA	4.0	2872.62
53	Guyana	GUY	3.7	3596.43	127	Suriname	SUR	3.1	8685.81
54	Haiti	HTI	2.6	758.85	128	Swaziland	SWZ	3.5	3474.93
55	Honduras	HND	3.0	2242.23	129	Sweden	SWE	5.7	55157.86
56	Hong Kong SAR	HKG	5.4	36667.14	130	Switzerland	CHE	6.4	79033.03

57	Hungary	HUN	3.3	12735.73	131	Taiwan, China	TWN	5.2	20328.31
58	Iceland	ISL	3.9	41739.16	132	Tanzania	TZA	2.9	599.19
59	India	IND	3.4	1491.89	133	Thailand	THA	3.9	5678.48
60	Indonesia	IDN	3.6	3592.29	134	Timor-Leste	TLS	3.4	3730.09
61	Iran, Islamic Rep.	IRN	3.0	7211.20	135	Trinidad and Tobago	TTO	3.0	19018.21
62	Ireland	IRL	5.4	45888.27	136	Tunisia	TUN	3.5	4232.07
63	Israel	ISR	6.0	31295.77	137	Turkey	TUR	3.3	10609.18
64	Italy	ITA	5.8	33115.03	138	Uganda	UGA	3.0	589.16
65	Jamaica	JAM	3.9	5540.67	139	Ukraine	UKR	3.0	3877.28
66	Japan	JPN	6.3	46735.72	140	United Arab Emirates	ARE	4.6	64840.28
67	Jordan	JOR	4.3	4878.78	141	United Kingdom	GBR	5.9	38588.81
68	Kazakhstan	KAZ	2.9	11772.91	142	United States	USA	5.4	49922.11
69	Kenya	KEN	3.4	976.55	143	Uruguay	URY	3.4	14614.15
70	Korea, Rep.	KOR	5.5	23112.93	144	Venezuela	VEN	2.6	12956.08

71	Kuwait	KWT	3.1	45824.14	145	Vietnam	VNM	2.7	1527.54
72	Kyrgyz Republic	KGZ	2.8	1158.47	146	Yemen	YEM	2.9	1376.96
73	Lao PDR	LAO	3.2	1445.53	147	Zambia	ZMB	3.8	1473.82
74	Latvia	LVA	3.6	13899.89	148	Zimbabwe	ZWE	2.5	755.55

Planeación Estratégica y Habilidades Gerenciales como factores internos que influyen en la competitividad empresarial de las PyME´s

Alma Brenda Leyva Carreras
Joel Enrique Espejel Blanco
Judith Cavazos Arroyo

Resumen

La dinámica a nivel mundial, obliga a las organizaciones a ser competitivas o dejar de existir, en este sentido la competitividad se ha convertido en una exigencia para la supervivencia de las empresas. La comprensión de esta circunstancia, es particularmente importante para las Pequeñas y Medianas Empresas (PyME´s), que por sus características estructurales suelen encontrarse en desventaja respecto de la gran empresa que tiene a su disposición mayores recursos y capacidades. El presente trabajo tiene como objetivo medir la influencia de la planeación estratégica y las habilidades gerenciales como factores internos en la competitividad empresarial que perciben los empresarios de las PyME´s de Hermosillo, Sonora. Para dar respuesta al objetivo planteado se realizó una metodología mixta, donde la *primera fase* consiste en un análisis exploratorio basado en un panel de expertos (método Delphi), con el propósito de validar el instrumento de medida (validez aparente) por parte de las opiniones de los expertos y, la *segunda fase* es un análisis estadístico con técnica de modelos de ecuaciones estructurales PLS. Los principales resultados muestran que la planeación estratégica y las habilidades gerenciales como factores internos de las PyME´s influyen considerablemente en su competitividad empresarial.
Palabras Claves: Planeación Estratégica, Habilidades Gerenciales, Competitividad Empresarial.

Introducción

Las organizaciones se están enfrentando a cambios importantes, que tienen su origen en las condiciones tanto internas como externas, entre los que se pueden destacar: el crecimiento de las organizaciones, competencia más aguda, sofisticación de la tecnología y globalización de la economía. La dinámica a nivel mundial, obliga a las organizaciones a ser competitivas o dejar de existir, en este sentido la

competitividad se ha convertido en una exigencia para la supervivencia de las empresas (Artail, 2007). La comprensión de esta circunstancia, es particularmente importante para la PyME que por sus características estructurales suelen encontrarse en desventaja respecto de la gran empresa que tiene a su disposición mayores recursos y capacidades (AECA, 2002).

En un reporte emitido por la Comisión Intersecretarial de Política Industrial (CIPI, 2003), reveló que los principales problemas relativos al ambiente interno de la PyME son: falta de una cultura de innovación y desarrollo tecnológico; desconocimiento y poca utilización de procesos de gestión; y capacitación deficiente de sus recursos humanos. Los resultados de México coinciden con la problemática de las PyME en América Latina que se caracterizan por el bajo grado de adopción tecnológica; bajo o nulo nivel de capacitación; poca capacidad administrativa; y baja productividad (Zevallos, 2003).

El objetivo de la presente investigación es analizar la relación que existe entre el éxito competitivo y dos factores relacionados con el ambiente interno de la PyME (planeación estratégica, y habilidades gerenciales), a través de un estudio empírico. Por esta razón nace la necesidad de realizar el presente proyecto de investigación, que permitirá cumplir y proponer nuevas acciones para alcanzar el objetivo de ofrecer a las PyME´s información que le permita identificar debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades. Con la ayuda de un plan estratégico, la gerencia podrá enfrentar los cambios de estructura que actualmente requiere este tipo de empresa, y obtener resultados de calidad y productividad dentro de la competitividad empresarial.

Aproximación de la problemática

Las PyME han sido objeto de numerosas investigaciones con el propósito de identificar factores que le permitan obtener mejores resultados y ser competitivas en el mercado (Kim, Knotts y Jones, 2008). La competitividad es la capacidad de una empresa para actuar ante una rivalidad (Álvarez y García, 1996). La falta de competitividad puede acarrear serias consecuencias negativas a las PyME, que

pueden influir en el deterioro de sus condiciones financieras y conducirlas a la quiebra (Madrid, García y Van Auken, 2007).

La globalización de la economía nos plantea el gran desafío de la competitividad, cambiando la estructura competitiva de nivel local a nivel mundial, presionando a las organizaciones a moverse más rápido en aras de mantenerse con los cambios del entorno, a ser más flexibles y apuntar a la mejora continua. Estrategias como Benchmarking son utilizadas a fin de identificar puntos de referencia y realizar las comparaciones respectivas para evaluar la situación de la compañía, conocer y adaptar las prácticas líderes efectivas en todas las áreas de la organización y generar valor, lograr una ventaja competitiva (Gómez, 2008).

Las empresas crean ventajas competitivas al percibir o descubrir nuevas así como mejores formas de competir en un sector y trasladarlas al mercado, es decir, innovando. La innovación en sentido general, incluye tanto las mejoras en la tecnología como los mejores métodos para hacer las cosas. Puede manifestarse en cambios en los productos, servicios o en los procesos; nuevos enfoques de marketing y, nuevas maneras de distribución; es decir, en una gestión proactiva (Pelayo, 2002).

Porter (1991, citado por Bateman et al.; 2001), señala que las empresas además de reaccionar de acuerdo con la estructura del sector en la cual están inmersas e influir en él, deben elegir una posición dentro del mismo. En este sentido, el posicionamiento comprende el enfoque de la organización en cuanto a su forma de competir.

Para ello, la investigación se centró en responder las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es la influencia de factores internos tales como planeación estratégica y habilidades gerenciales en la competitividad empresarial de las PyME´s? ¿Cuál es el nivel de desempeño de esos factores que inciden en la competitividad de las PyME´s en Hermosillo, Sonora? ¿Cuál es el nivel de desempeño de la competitividad de las PyME´s de Hermosillo, Sonora basado en esos factores internos? Con base en lo anterior, ¿Cuáles estrategias contribuyen al mejoramiento de la competitividad empresarial?

Con base en lo anterior, el planteamiento del problema es definir con base a los resultados de este trabajo de investigación, en qué grado influyen los factores internos de planeación estratégica y habilidades gerenciales en el éxito competitivo de las PyME´s de Hermosillo Sonora para que los resultados obtenidos nos permita crear un plan estratégico para continuar con la investigación y lograr un modelo que sirva como herramienta para que estas empresas puedan identificar otros factores internos que afectan a la competitividad de sus negocios y lograr competitividad empresarial.

Revisión de literatura

Planeación Estratégica en la estrategia empresarial

La literatura relacionada con estrategia empresarial sostiene que es deseable que cualquier empresa, independientemente de su giro, tamaño o características particulares, diseñe planes estratégicos (Koontz y Weihrich, 2000; Chiavenato; 2005; Bateman y Snell, 2005; Hudson y Smith, 2007). La planeación estratégica y los beneficios que se desprenden de ella, se encuentran ampliamente documentados en los círculos académicos pero la evidencia empírica de su aplicación es relativamente corta (Stonehouse y Pemberton, 2002).

La planeación tiene por objeto fijar un curso concreto de acción, estableciendo los principios que habrán de orientarla y la determinación del tiempo y los recursos necesarios para su realización (Bateman y Snell, 2005). Pero más allá de la definición convencional, Ohamae (1989), parece capturar su propósito final al definirla como una herramienta que permite a una empresa ser lo más eficiente posible y lograr una ventaja sostenible sobre sus competidores.

Diversos estudios al respecto han encontrado una relación positiva entre la planeación estratégica y el rendimiento (Phillips, 1996; Kotey y Meredith, 1997; Peel y Bridge, 1998; Berry, 1998; Gibbons y O'Connor 2005; O'Regan, Ghobadian, y Gallear, 2006; Wang, Walker y Redmond, 2006; Glaister *et al*., 2008). En el trabajo de Rudd *et al*. (2007), concluyeron que la planeación es una herramienta clave en la competitividad y que tiene un impacto positivo y significativo en el rendimiento. Por otra parte, Kraus, Harms y Schwarz (2006), encontraron que la formalidad de la

planeación aumenta la probabilidad de ejecución, lo que a su vez influye en el rendimiento.

No obstante, Algunos autores han manifestado que la formalidad puede introducir rigidez, inflexibilidad y disfuncionalidad, alentando el exceso de burocracia (Quinn, 1980; Mintzberg, 1994, Glaister y Falshaw, 1999; Mintzberg, Ahlstrand y Lampel, 2003), lo que podría no ser conveniente para la PyME considerando que una de sus ventajas es tener una estructura organizativa flexible. Sin embargo, Rodríguez (2005), hizo notar que podría ser peligroso para las PyME subestimar esta herramienta y actuar por mero impulso, por lo que el establecimiento de la misión, visión y objetivos y las estrategias para lograrlos son elementos necesarios para su competitividad. Al respecto, Sheppard y Chowdhury (2005), opinaron que la decadencia y posterior quiebra de una organización se debió a lo que llamaron la complacencia de la gerencia, y que la disminución de los beneficios tuvo que ver con el desinterés en la gestión, falta de planeación y abandono de áreas críticas de la empresa.

Habilidades Gerenciales

Tobón (2009), menciona que el mundo cambiante de hoy, requiere de gerentes con habilidades indispensables para lograr resultados competitivos: excelentes interrelaciones con sus colaboradores, proveedores, clientes, y todos aquellos que intervienen en la cadena de valor. Adicional a las destrezas y aptitudes, el gerente de hoy, debe poseer conocimientos prácticos en temas económicos, financieros, comerciales, jurídicos, de mercadeo, de gestión humana, y dominar dos o más idiomas.

Los cambios que sufren las organizaciones afectan sin duda alguna el operar de los funcionarios, por lo que surge la necesidad de asegurar la mejor contribución de éstos a los resultados esperados por la organización, es aquí donde los gerentes tienen que tener la capacidad de obtener lo mejor de los trabajadores, propiciando al mismo tiempo la satisfacción profesional, por lo que se hace cada día más imprescindible que todos los gerentes estén dispuestos a asumir estos desafíos y

ello implica tener un manejo de las competencias básicas y esenciales en lo que respecta a su labor en el interior de las organizaciones (Spendlove, 2007).

Ramírez (2005), considera que el reto de la innovación en la actualidad, exige de la gerencia aprendizaje y desarrollo de nuevos conocimientos, lo que nos lleva a determinar que las competencias fundamentales para la viabilidad de la gestión empresarial están referidas a la capacidad de la gerencia para adquirir conocimiento, adaptarse y cambiar, incluso adelantarse a los cambios.

Para Hellriegel *et al*. (2002), las competencias gerenciales son un conjunto de conocimientos, destrezas, comportamientos, así como actitudes que necesita una persona para ser eficiente en una amplia gama de labores gerenciales, en diversas organizaciones. En otras palabras, son características individuales susceptibles de ser medidas, las cuales diferencian a los ocupantes de cargos gerenciales con un desempeño excelente, de aquellos que se desempeñan adecuadamente.

Al respecto, es relevante señalar que éstas son variadas; por cuanto se puede contemplar la conducta desde múltiples puntos de vista y llegar a definiciones cuyos matices son heterogéneos. La gerencia por competencias implica la adopción de un enfoque que supere el tradicional enfoque del rasgo de personalidad, lo que se fundamenta en una serie de importantes ventajas, tanto para la organización como para la persona (Bateman y Snell, 2005).

Competitividad empresarial y PyME´s

Tradicionalmente la competitividad empresarial ha sido considerada un fenómeno básicamente de orden macroeconómico y de dotación de recursos naturales, relacionada principalmente con la existencia de un tipo de cambio razonablemente alto, una tasa de interés baja, disponibilidad de mano de obra a bajo costo y una política industrial estratégica, entre otros posibles elementos (Clemente, 2001).

Al respecto Villalba (2000), indica que las empresas competitivas son aquéllas capaces de ofrecer continuamente productos y servicios con atributos apreciados por sus clientes. A este conjunto de características que distinguen al producto de una empresa de sus competidores se denomina ventaja competitiva. Lo único seguro

acerca de las ventajas competitivas es su dinamismo. Si una empresa no invierte en mantenerlas, renovarlas, tarde o temprano estará condenado a perderlas

No obstante se ha reconocido que la reforma macroeconómica y la disponibilidad de recursos naturales, es una condición necesaria pero no suficiente para hacer a una empresa competitiva, por cuanto tienen igual o mayor importancia los fundamentos microeconómicos del desarrollo representados en el refinamiento de estrategias de las organizaciones, disponibilidad de recursos en las áreas de educación, infraestructura, finanzas, tecnología y salud; así como políticas relacionadas con el entorno en el cual se desempeña (Vega y Rincón, 2008).

Según Porter (2000), las empresas crean ventajas competitivas al percibir o descubrir nuevas y mejores formas de competir en un sector y trasladarlas al mercado, es decir, innovando. La innovación en sentido general, incluye tanto las mejoras en la tecnología como los mejores métodos para hacer las cosas. Puede manifestarse en cambios en los productos, servicios o en los procesos; nuevos enfoques de marketing y, nuevas maneras de distribución; es decir, en una gestión proactiva (Varela, 2002).

La competitividad empresarial tiene como base el análisis competitivo, el cual es un proceso que consiste en relacionar a la empresa con su entorno. Álvarez (2008), señala que la competitividad empresarial está relacionada con un grupo de factores entre los que destacan la capacidad de responder y actuar en circunstancias nuevas y desconocidas, fundamentada en la capacidad de gestión de los gerentes y con la utilización de estrategias basadas en la posición de la empresa en su entorno, teniendo en cuenta el tipo de competidores existentes. Muñiz (2010), dice que el análisis competitivo ayuda a identificar las fortalezas y debilidades de la empresa, así como las oportunidades y amenazas que la afectan dentro de su mercado objetivo.

El análisis de la competitividad es importante y no sólo para la formulación de la estrategia del negocio, sino también para las fianzas corporativas, mercadotecnia, análisis de la seguridad y muchas otras áreas de la empresa (Porter., 1998). Por lo tanto, este análisis es la base sobre la que se diseña la estrategia, evitando cometer errores como confundir eficiencia operacional con estrategia, confundir mercadeo con estrategia, sobreestimar fortalezas, definición inapropiada del negocio y su

enfoque y, en el peor de los casos, no tener estrategia (Magretta, 2011). Para evitar lo antes mencionado Simons (2010), propone que para desarrollar y ejecutar eficazmente una planeación estratégica es necesario recabar la información correcta.

Álvarez (2008), señala que la competitividad de la empresa se basa en la adquisición de las aptitudes para competir donde la productividad es mayor. Esta se expresa por la capacidad de generar valor para todos los actores tanto internos como externos, lo que permite competir en sectores nuevos y adecuarse a los mercados mundiales; es decir, la competitividad es la base del crecimiento empresarial (Martínez, 2010). Así, la competitividad empresarial está estrechamente vinculada a la naturaleza de la ecoestructura en la cual operan, ya que en ella se encuentran los criterios para la elaboración del índice de competitividad de un país (Álvarez, 2008).

Planteamiento del modelo conceptual

Influencia de factores internos tales como planeación estratégica y habilidades gerenciales para la competitividad empresarial en las PyME´s

En los años recientes, la PyME ha sido un tema importante de atención de las políticas públicas, lo que ha permitido una mejora de determinados aspectos directamente vinculados con la competitividad de este tipo de empresas. Sin embargo, los retos que están afrontando tanto las PyME´s como las microempresas requieren reforzar la sensibilidad hacia las problemáticas de ese grupo, así como intensificar su apoyo.

Durante los últimos años, las condiciones de trabajo en el mundo han sufrido grandes transformaciones. Algunos de los factores que mayormente han incidido en dichas transformaciones segun Argüelles (1996), Harvey (1998), Balmori (2002), son:

1. El acelerado cambio tecnológico que ayuda a introducir flexibilidad a los procesos productivos y ampliar con ello la capacidad de adaptación de la unidad productiva a los cambios en el mercado.
2. La creciente competencia en los mercados laborales.
3. Clientes más sofisticados y exigentes
4. Mercados cada vez más complejos y diferenciados

Brownell (1995), destaca cómo las empresas y la industria buscan crear organizaciones de alto desempeño que se requieren para la supervivencia en la economía global. Ello implica:

• Transformación de sus estructuras jerárquicas que sean horizontales, más flexibles y con mayor rapidez de respuesta.

• Empleo de grupos de trabajo formados alrededor de procesos críticos para el éxito de la organización.

• Incremento en el contacto entre trabajadores, proveedores y clientes.

• Mayor capacitación.

• Búsqueda de empleados con habilidades de aprendizaje, de pensamiento y de trabajo colaborativo.

Particularmente, en lo que concierne al mercado laboral, se pueden identificar los siguientes grandes acontecimientos que lo han impactado (Vallejo, 2003):

• El rápido cambio tecnológico, que tiene como precedente el avance de la ciencia.

• El surgimiento de un nuevo paradigma tecno industrial.

• La emergencia de las tecnologías de información.

Todo ello ha propiciado el incremento en los esfuerzos destinados por parte de las empresas a promover su competitividad.

Como lo señalan Aragón y Rubio (2006), en un entorno como el actual, caracterizado por una economía globalizada, dinámica y cada vez más competitiva, las empresas necesitan encontrar procesos y técnicas de dirección que les permitan desarrollar una gestión más eficiente para, a su vez, lograr mejores resultados.

El gobierno mexicano con el propósito de promover el desarrollo económico nacional a través del impulso a la PyME, aprobó la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (DOF, 2009), donde se define la competitividad como la capacidad para mantener y fortalecer la rentabilidad de las empresas y su participación en los mercados con base en ventajas asociadas a sus productos o servicios.

Una herramienta estratégica que le ha dado impulso a la competitividad empresarial es la Teoría de los Recursos y Capacidades de la Empresa (Barney, 1991), esta teoría sostiene que la ventaja competitiva y el crecimiento de las

organizaciones se debe a que poseen recursos y capacidades únicos que las diferencian de los demás competidores de su sector, lo que explica porque empresas aparentemente similares obtienen resultados diferentes (Zahra, Neubaum y Naldi, 2007).

Por otra parte, existe una variedad de factores que pueden ser determinantes de la competitividad empresarial, fundamentalmente hay dos vertientes: los factores relacionados con el ambiente interno (Kor y Mahoney, 2004), y aquellos que se relacionan con el ambiente externo de la empresa (Porter, 1991; McGahan y Porter, 1997). Cabe señalar, que diversos estudios han reconocido la preeminencia del ambiente interno. Al respecto, Porter (1991), opinó que no es suficiente que las empresas se encuentren en determinado sector industrial para que logren generar utilidades, además deben poseer una serie de atributos que les permitan ser eficaces y eficientes.

Rincón (2004), menciona que los diez errores más comunes en las MPyMEs son los siguientes:

1. Falta de Misión y Visión
2. Desconocimiento de sus fortalezas y debilidades
3. Estructura de organizacional deficiente, con poder centralizado
4. Carencia de objetivos
5. Falta de políticas y procedimientos
6. Falta de evaluación y seguimiento. No existen indicadores para conocer si el negocio es próspero y carece de evaluación de desempeño.
7. Comunicación deficiente
8. Falta de controles administrativos, la contabilidad solo se utiliza para fines fiscales y no para tomar decisiones, carece de registros de ingresos y egresos, rotación de inventario y porcentaje de ventas a crédito.
9. Desinterés por los aspectos jurídicos.
10. Utiliza un estilo de administración reactiva, no preventiva.

Otro de los estudios previos sobre proyectos PyME´s son los realizados por Aragón y Rubio (2006), el cual se hizo con base en el análisis estratégico para el desarrollo de la PyME en el Estado de Veracruz. El estudio se realizó en el año 2002

con el objetivo de buscar estrategias de mejora para la eficiencia y rentabilidad de las distintas empresas. Los autores mencionan en su estudio que la complejidad y dinamismo del entorno empresarial hace necesario el conocimiento de las organizaciones y de cuáles son las variables o factores que se convierten en los elementos clave de su éxito competitivo.

Entre los factores que son considerados de éxito en la PyME por Aragón y Rubio (2006), en el estudio sobre el análisis estratégico para el desarrollo de la pequeña y mediana empresa destacan:

- Contar con un gerente con estudios universitarios y tener una clara orientación en sus ventas.
- Realizar en mayor medida una planeación estratégica formal y un mayor número de alianzas y acuerdos de cooperación buscando un comportamiento más innovador, flexible y arriesgado.
- Tener más desarrollada su estructura organizativa, principalmente las áreas de contabilidad y finanzas.
- Utilizar nuevas tecnologías de la información, disponer de forma apropiada de equipamiento de comunicaciones y medios informáticos y utilizar aplicaciones informatizar en la gestión de su empresa.
- Utilizar sistemas de contabilidad de costos, presupuestos anuales y análisis de su situación económica y financiera para la toma de decisiones.

Para Vallejo (2003), la competitividad empresarial significa lograr una rentabilidad igual o superior a los rivales en el mercado. Si la rentabilidad de una empresa, en una economía abierta, es inferior a la de sus rivales, aunque tenga con qué pagar a sus trabajadores, proveedores y accionistas, tarde o temprano será debilitada hasta llegar a cero y tornarse negativa. Para otros la competitividad es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

De acuerdo al Foro Consultivo Científico y Tecnológico (citado en Góngora y Madrid, 2010), México pierde competitividad ante otros países, principalmente, por sus problemas estructurales, y por un funcionamiento ineficiente de sus mercados

nacionales. La política científica y tecnológica mexicana de los años recientes todavía no ha logrado motivar una mejora en los niveles de competitividad nacional.

Se puede decir que la competitividad se basa en la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o ciudadanos a los cuales sirve, en su mercado objetivo, de acuerdo a su misión específica para la cual fue creada.

En el presente trabajo se adoptó el concepto de competitividad dado por Aragón y Rubio (2006), que la definen como la capacidad de una empresa para conseguir alcanzar una posición competitiva favorable que permita obtener un desempeño superior al de los competidores. En este sentido, se consideran las siguientes hipótesis de trabajo.

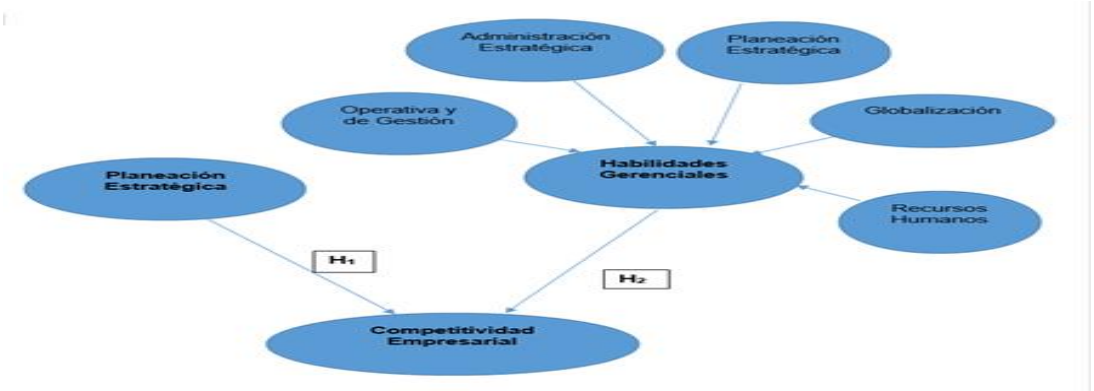
H₁. *La competitividad empresarial de las PyME´s se ve influida por las Habilidades Gerenciales de la empresa.*

H₂. *La competitividad empresarial de las PyME´s se ve influida por la Planeación Estratégica de la empresa*

Planteadas las hipótesis de trabajo, el modelo causal propuesto quedaría reflejado tal y como se muestra en la Figura 1. En el mismo se establecen la influencia de la Planeación Estratégica y las Habilidades Gerenciales sobre la competitividad empresarial manifestada en el comparativo de sustento teórico y la argumentación exploratoria realizada mediante panel de expertos.

Figura 1

Modelo Conceptual



Fuente: Modelo propuesto. Elaboración propia, (2015)

Tras argumentar y sustentar teóricamente las relaciones causales propuestas, en el siguiente apartado se detalla la metodología de análisis con el objetivo de contrastar la hipótesis de trabajo formulada.

Diseño de la investigación

Recolección de datos

Con el propósito de contrastar las hipótesis formuladas se desarrollan una serie de actuaciones realizadas bajo dos fases de una investigación mixta. En *una primera fase* cualitativa se llevó a cabo un análisis exploratorio apoyada en un panel de expertos (conocido también como método Delphi), con el propósito de validar el instrumento de medida (validez aparente), el cual se realiza en dos fases: *la primera* es un panel de discusión abierto, y *la segunda*, la encuesta a expertos con la ayuda de un cuestionario semi-estructurado. El cuestionario tiene como objetivo, que basada en la opinión de los expertos se puedan identificar la influencia de factores internos tales como planeación estratégica y habilidades gerenciales en la competitividad empresarial de las PyME´s de Hermosillo, Sonora.

La recogida de información fue llevada a cabo por los integrantes del proyecto de investigación, utilizando como soporte un cuestionario estructurado mediante entrevistas personales. Las entrevistas fueron desarrolladas en los gerentes de las PyME´s afiliadas a CANACO y CANACINTRA en Hermosillo, Sonora. El tamaño de la muestra, una vez llegado a cabo el proceso de depuración, fue de cuestionarios válidos (ver Tabla 1).

Tabla 1.

Ficha técnica

Ámbito geográfico	➢ Hermosillo, Sonora
Universo	➢ 538
Unidad muestral	➢ PyME´s afiliadas a CANACINTRA Y CANACO.
Metodología	➢ Encuesta con cuestionario semi-estructurado.

Procedimiento de muestreo	➢ Muestra finita sin reemplazo
Tamaño muestral	➢ 108 encuestas válidas
Error muestral	➢ ± 5, 0 %
Nivel de confianza	➢ 90 %; pq = 0,5
Fecha del trabajo de campo	➢ Agosto-Diciembre de 2015

Fuente: Elaboración propia (2015).

La información fue obtenida utilizando un cuestionario que contenía preguntas cerradas. Los entrevistados tenían que mostrar su nivel de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones utilizando una escala de Likert de 7 puntos. Específicamente, la información se refería a la influencia de factores internos tales como planeación estratégica y habilidades gerenciales en la competitividad empresarial de las PyME´s de Hermosillo, Sonora que percibía el gerente PyME, y finalmente las características socio-demográficas del empresario.

Análisis estadísticos de los datos

La metodología utilizada para el análisis estadístico de los datos ha sido la de Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM, por sus siglas en inglés) basados en componentes de varianzas aplicando el paquete informático estadístico SmartPLS 2.0 (Ringle, Wende y Will, 2005). Para validar el modelo de media se realizaron las siguientes actuaciones: (1) analizar la validez de contenido y la validez aparente, (2) calcular la fiabilidad individual del ítem por medio de las cargas factoriales *(loading)* para el caso de constructos reflectivos y la signigicatividad de los pesos (*weight*) para los constructos formativos, (3) examinar la validez de constructo: validez convergente y la validez discriminante. En cuanto a la validez del modelo estructural se debe analizar: (1) la varianza explicada (R^2), y (2) los coeficientes *path* o pesos de regresión estandarizados (β). En los siguientes apartados se comprueban cada uno de los criterios estadísticos propuesto por la técnica PLS.

Validez de contenido aparente

En referencia a la validez de contenido se realizó una exhaustiva revisión de la literatura especializada en planeación estratégica, habilidades gerenciales y competitividad empresarial con el objetivo de sustentar teóricamente las escalas de medida. También, se comprobó la validez aparente, es decir, que las escalas de medida reflejen aquello que pretenden realmente medir, por tanto se adaptaron las escalas de medida inicialmente propuestas.

Para verificar la validez aparente se sometió el instrumento estadístico a un Panel de Expertos (Método Delphi) en PyME´s, con el objetivo de depurar los indicadores que no mostraban relación con la investigación, lo cual nos permitió garantizar la obtención de resultados satisfactorios (Zaichkowsky, 1985). Del mismo modo, se ajustaron y matizaron los ítems a partir de los resultados de los estudios cualitativos previos.

Fiabilidad de los indicadores

Para comprobar la fiabilidad individual de los indicadores como integrante de un constructo reflectivo, estos deben tener una carga factorial (λ) igual o superior que 0,707 (Carmines y Zeller, 1979). Las cargas factoriales muestran que la varianza compartida entre el constructo y sus respectivos indicadores sean mayores que la varianza del error. Considerando el criterio de aceptación anterior (λ ≥ 0,707), se depuraron los indicadores: **0G1:** "*Habilidad para la identificación y resolución de problemas" (λ = 0,666),* **0G3:** "*Disposición de actuar, sentir y/o pensar en torno a las necesidades del cliente para lo cual dirige toda sus acciones como estrategia para garantizar la satisfacción de los mismos" (λ = 0,661),* **OG4:** *"Habilidad para escuchar, entender correctamente los pensamientos, sentimientos o preocupaciones de los demás aunque no se expresen verbalmente o se expresen parcialmente, pero que requieren ser captados por los demás" (λ = 0,626),* **OG5:** *"Capacidad para resolver eficazmente situaciones, hechos o conflictos en los que se ponen en juego intereses que pueden afectar a las relaciones entre personas, hacer peligrar los objetivos, los intereses o la imagen de la organización" (λ = 0,684),* **PE8**: *"Capacidad para mejorar el comportamiento medioambiental de las actividades de la organización" (λ = 0,670),*

RH1: *"Interiorización de normas y principios morales que lo hacen responsable de su propio bienestar y del de los demás, mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas" (λ = 0,689)*. Tras recalcular el algoritmo PLS, se eliminó en un segundo momento el indicador **OG2:** "*Habilidad para plantear soluciones y resolver diferencias de ideas u opiniones de las partes" (λ = 0,672), lo que hace ver que la gerencia no le da importancia a la habilidad de Operación y Gestión* (ver Tabla 2).

Tabla 2

Fiabilidad individual de los indicadores

Indicadores	Fiabilidad individual / Comunalidad
Habilidades Gerenciales	
0G1: "*Habilidad para la identificación y resolución de problemas".*	(λ = 0,666; λ^2 = 0,4435)
0G3: "*Disposición de actuar, sentir y/o pensar en torno a las necesidades del cliente para lo cual dirige toda sus acciones como estrategia para garantizar la satisfacción de los mismos"*	(λ = 0,661; λ^2 = 0,4369)
OG4:*"Habilidad para escuchar, entender correctamente los pensamientos, sentimientos o preocupaciones de los demás aunque no se expresen verbalmente o se expresen parcialmente, pero que requieren ser captados por los demás."*	(λ = 0,626; λ^2 = 0,3918)
OG5:*"Capacidad para resolver eficazmente situaciones, hechos o conflictos en los que se ponen en juego intereses que pueden afectar a las relaciones entre personas, hacer peligrar los objetivos, los intereses o la imagen de la organización".*	(λ = 0,684; λ^2 = 0,4678)
PE8: *"Capacidad para mejorar el comportamiento medioambiental de las actividades de la organización".*	(λ = 0,670; λ2 = 0,4489)

RH1: *"Interiorización de normas y principios morales que lo hacen responsable de su propio bienestar y del de los demás, mediante un comportamiento basado en conductas socialmente aceptadas".*	(λ = 0,689; λ^2 = 0,4747)
Tras recalcular el algoritmo PLS, se eliminó en un segundo momento:	
OG2: *"Habilidad para plantear soluciones y resolver diferencias de ideas u opiniones de las partes"*	λ = 0,672; λ^2 = 0,4515)

Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados (2015).

Así mismo se calculó la comunalidad (λ^2) de las variables manifiestas que es parte de la varianza que es explicada por el constructo (Bollen, 1989). Para determinar la comunalidad se calculó el cuadrado de las correlaciones entre las variables manifiestas y su propia variable latente. Por ejemplo, para el indicador para el primer indicador OG3 se tiene una carga factorial de λ = 0,661, que representa una comunalidad de λ^2 = 0,4435, lo que indica que el 44.35% de la varianza de la variable manifiesta está relacionada con el constructo de habilidades gerenciales (Tabla 3).

Tabla 3

Fiabilidad individual de los indicadores del modelo causal

Constructo **Indicadores**	**Cargas Factoriales (λ)**	**Comunalidad (λ^2)**
Habilidades Gerenciales		
AE1: Búsqueda constante de oportunidades en el entorno para garantizar la viabilidad de los objetivos empresariales generando en sus colaboradores el mismo espíritu gestor de nuevas acciones que propendan por una maximización de los recursos y capitalizar oportunidades en nuevos proyectos de empresa.	0.716***	0.5126
AE2: Habilidad para comunicarse de forma oral y escrita con	0.798***	0.6368

otras personas.		
AE3: Habilidad para expresarse eficazmente dando muestras de manejar un lenguaje técnico y profesional con un tono muy espontáneo, acorde a su nivel de formación y experiencia, así como del nivel del cargo que ocupe, lo que incide directamente en el nivel de impacto personal del trabajador.	0.792***	0.6274
AE4: Disposición de actuar, sentir y/o pensar en torno a las necesidades del cliente para lo cual dirige toda sus acciones como estrategia para garantizar la satisfacción de los mismos.	0.781***	0.6099
AE5: Habilidad para escuchar, entender correctamente los pensamientos, sentimientos o preocupaciones de los demás aunque no se expresen verbalmente o se expresen parcialmente, pero que requieren ser captados por los demás.	0.861***	0.7413
AE6: Habilidad para llegar a acuerdos satisfactorios para todos	0.798***	0.6368
AE7: Habilidad en la búsqueda constante de oportunidades en el entorno para garantizar la viabilidad de los objetivos empresariales generando en sus colaboradores el mismo espíritu gestor de nuevas acciones que propendan por una maximización de los recursos y capitalizar oportunidades en nuevos proyectos de empresa.	0.813***	0.6609
PE1: Capacidad para determinar de forma eficaz, fases, etapas, metas y prioridades para la consecución de objetivos, a través del desarrollo de planes de acción, incluyendo los recursos necesarios y los sistemas de control.	0.817***	0.6674
PE2: Capacidad de visualizar las tendencias del medio con una actitud positiva y optimista y orientar su conducta a la consecución de metas.	0.824***	0.6789
PE3: Capacidad para anticiparse a las necesidades futuras con criterios estratégicos con objeto de encontrar oportunidades de negocio que supongan para la empresa una	0.833***	0.6938

ventaja competitiva.		
PE4: Capacidad para visualizar el futuro hacia donde se pretende llegar, identificando estrategias, previendo consecuencias y anticipándose a los hechos que pueden generar riesgos en las acciones empresariales que se implementen.	0.848***	0.7191
PE5: Habilidad para determinar objetivos a nivel de la organización y/o departamento, que sirven para definir el rumbo de la empresa.	0.820***	0.6724
PE6: Capacidad para formular en términos numéricos un plan de operaciones y recursos que ayude a lograr los objetivos de la empresa.	0.795***	0.6320
PE7: Habilidad en la elaboración de presupuestos estratégicos.	0.791***	0.6256
GL1: Habilidad para el aprendizaje continuo de procesos que permiten implementar nuevos conceptos y metodologías, y compromiso con la promoción del aprendizaje organizacional.	0.811***	0.6577
GL2: Capacidad para acoplarse eficazmente a entornos cambiantes, los cuales involucran procesos responsabilidades o personas.	0.756***	0.5715
GL3: Habilidad para concebir y realizar tareas nuevas e inexistentes con el propósito de diseñar y generar nuevos procesos con mayores niveles de rentabilidad y eficiencia.	0.739***	0.5461
GL4: Habilidad para identificar y aprovechar oportunidades de innovación tecnológica.	0.718***	0.5155
GL5: Habilidad para visualizar el impacto de la globalización en el contexto económico, tecnológico, social y cultural a gran escala para su empresa.	0.712***	0.5069
GL6: Capacidad para visualizar el futuro hacia donde se pretende llegar, identificando estrategias, previendo consecuencias y anticipándose a los hechos que pueden	0.854***	0.7393

generar riesgos en las acciones empresariales que se implementen.		
GL7: Capacidad para entender aquellos puntos claves del negocio que afectan a la rentabilidad y al crecimiento de una empresa y para actuar de manera persistente para enfrentar la competencia de forma efectiva.	0.713***	0.5083
GL8: Habilidad para crear una o más características de la empresa, que puedan manifestarse de muy diversas formas.	0.770***	0.5929
RH2: Disposición para entender, acatar y actuar dentro de las directrices y normas organizacionales y sociales.	0.771***	0.5944
RH3: Flexibilidad de pensamiento (analizar las situaciones desde diversas perspectivas).	0.886***	0.7849
RH4: Habilidad para construir relaciones de confianza y desarrollo integral (personal y organizacional).	0.836***	0.6988
RH5: Habilidad para integrarse e integrar equipos de trabajo efectivos.	0.775***	0.6006
RH6: Habilidad para propiciar la participación de su grupo de trabajo, haciendo que estos hagan contribuciones importantes, sean creativos e innovadores, asuman riesgos, y quieran sentirse responsables de sus actos y decisiones.	0.802***	0.6432
RH7: Capacidad para evaluar y retroalimentar a sus colaboradores.	0.866***	0.7499
RH8: Habilidad para fomentar el aprendizaje y la formación a largo plazo.	0.832***	0.6922
RH9: Habilidad para evaluar información de forma inteligente.	0.753***	0.5670
Planeación Estratégica		
GPEE1: Habilidad para llevar a cabo el plan estratégico de la empresa.	0.716***	05126
GPEE2: Capacidad para crear planes a corto y largo plazo.	0.754***	0.5685
GPEE3: Capacidad para establecer objetivos estratégicos.	0.838***	0.7022

GPEE4: Habilidad para detectar cuales son las oportunidades y amenazas para completar los objetivos de la empresa.	0.787***	0.6193
GPEE5: Habilidad para plantear los puntos clave para poder llevar a cabo los objetivos estratégicos.	0.830***	0.6889
GPEE6: Capacidad para identificar las metas más importantes que le ayuden a llevar a cabo los objetivos estratégicos.	0.845***	0.7140
GPEE7: Habilidad para realizar tareas de análisis de información y crear modelos estratégicos de gestión.	0.843***	0.7131
GPEE8: Capacidad para analizar factores internos y externos en relación a la formulación y planificación de la estrategia empresarial de su empresa.	0.871***	0.7586
Competitividad Empresarial		
CE1: Amplios conocimientos de avances tecnológicos	0.778***	0.6052
CE2: Habilidad en el desarrollo de las comunicaciones	0.755***	0.5700
CE3: Conocimientos del nivel de demanda de productos de alta calidad en el mercado.	0.875***	0.7656
CE4: Habilidad para el manejo y control del desafío de la competitividad.	0.919***	0.8445
CE5: Habilidad para el uso de estrategias para enfrentar la competitividad de la empresa.	0.864***	0.7464
CE6: Habilidad para la identificación de los factores que condicionan loa competitividad de las empresas en México.	0.852***	0.7259
CE7: Habilidad para identificar variables y construcción de modelos que ayuden a enfrentar la competitividad de su empresa.	0.875***	0.7656
CE8: Habilidad para la construcción de un sistema de seguimiento que ayude a lograr de forma efectiva la competitividad de las empresas.	0.878***	0.7708
CNVC1: Conocimientos de la competitividad nacional.	0.841***	0.7072

CNVC2: Amplios conocimientos de la estrategia, estructura y rivalidad de las empresas locales.	0.822***	0.6756
CNVC3: Amplios conocimientos de las condiciones de los factores: disponibilidad y estado de los factores de la industria (trabajo, recursos naturales, capital, infraestructura).	0.780***	0.6084
CNVC4: Amplio conocimiento de la tecnología de procesos propia de la empresa, la diferenciación de productos (basada en productos o servicios singulares), la fama de la marca, así como las relaciones con los clientes.	0.818***	0.6691
CNVC5: Habilidad para percibir o descubrir nuevas así como mejores formas de competir en un sector y trasladarlas al mercado, es decir, innovando.	0.799***	0.6384
CNVC6: Habilidad para adquirir ventajas competitivas a través de una cadena de valor dentro de la organización.	0.843***	0.7106
*** valor t > 2,576 (p < 0,01), ** valor t > 1,960 (p < 0,05), * valor t > 1,645 (p < 0,10), n.s. = no significativo. N/A = No aplicable		

Fuente: Elaboración propia con base a en los datos recopilados.

Fiabilidad del constructo

Para calcular la consistencia interna de los indicadores que miden los constructos reflexivos, se ha analizado la fiabilidad del constructo a través de la medida del *Alfa de Cronbach* (α) y el Coeficiente de Fiabilidad Compuesta del Constructo (ρ_c). A pesar de que 0,700 es un valor aceptable para el *Alfa de Cronbach* y para la confiabilidad compuesta, en las primeras etapas de la investigación. Para etapas más avanzadas, los valores aceptables están entre 0,800 y 0,900. Valores de 0,600 o menos indican falta de confiabilidad (Henseler et al., 2009, p. 299). En la Tabla 4 se

muestra que el *Alfa de Cronbach* es mayor que 0,700 en todos los casos (Nunnally, 1978; Sanz, Ruiz y Aldás, 2008).

En cuanto al Coeficiente de Fiabilidad Compuesta o Coeficiente *Rho de Spearman*, todos los constructos reflectivos tienen valores mayores que 0,6 (Bagozzi e Yi, 1988; Chin, 1998; Steenkamp y Geyskens, 2006). Asimismo, todos los Coeficientes de Fiabilidad Compuesta hayan sido superiores que los valores de *Alfa de Cronbach* para cada uno de los constructos propuestos (Fornell y Larcker, 1981). De la misma manera, el Coeficiente del Análisis de la Varianza Extraída (*AVE*) debe ser mayor que 0,500 (Bagozzi, 1991; Fornell y Lacker, 1981) y significativa al nivel de 0.01 (Sanzo et *al.,* 2003b), que nos indica que más del 50% de la varianza del constructo se debe a sus indicadores. Por tanto, se podría decir que los constructos propuesto en el modelo poseen una consistencia interna satisfactoria.

Tabla 4

Fiabilidad del constructo

Constructo Indicadores	**Alfa de Cronbach (α)**	**Fiablidad Compuesta (ρ_c)**	**Análisis Varianza Estraída (AVE)**
Competitividad Empresarial (CE1; CE2; CE3; CE4; CE5; CE6; CE7; CE8; CNVC1; CNVC2; CNVC3; CNVC4; CNVC5; CNVC6)	0.967	0.970	0.700
Habilidades Gerenciales (OG1; AE1; AE2; AE3; AE4; AE5; AE6; AE7; PE1; PE2; PE3; PE4; PE5; PE6; PE7; GL1; GL2; GL3; GL4; GL5; GL6; GL7; GL8; RH1; RH2; RH3; RH4; RH5; RH6; RH7;	0.980	0.981	0.637

RH8; RH9)			
Planeación Estratégica GPPE1; GPPE2; GPPE3; GPPE4; GPPE5; GPPE6; GPPE7; GPPE8)	0.926	0.939	0.659

Validez convergente y validez divergente o discriminante

Para valorar la validez de constructo se cuantifica por medio de la validez convergente y validez discriminante. En referencia a la **validez convergente** (Fornell y Larcker, 1981), se ha calculado el Análisis de la Varianza Extraída (AVE) para los constructos reflectivos. El coheficiente AVE proporciona la cantidad de varianza que un constructo reflectivo obtiene de sus indicadores con relación a la cantidad de varianza debida al error de medida. Como se muestra en la Tabla 5, el coeficiente AVE para los constructos con indicadores reflectivos debe ser mayor que 0,500 (Bagozzi, 1981; Fornell y Larcker, 1981), lo que indica que más del 50% de la varianza del constructo se debe a sus indicadores. El análisis previo nos permite demostrar la validez convergente del modelo propuesto.

Por su parte, la validez discriminante determina si el constructo propuesto está significativamente retirado de otros constructos con los que se encuentra relacionado teóricamente (Roldán, 2000). En este sentido, se examinaron los valores de la matriz de correlaciones entre constructos –que está formada por la raíz cuadrada del coeficiente AVE debe ser superiores al resto de su misma columna-. Es decir, el coeficiente AVE de las variables latentes puede ser mayor que el cuadrado de las correlaciones entre las variables latentes, indicando que entre mayor porción de varianza entre los componentes de las variables latentes mayor diferencias existirán entre los bloques de indicadores (Chin, 2000; Sánchez y Roldán; 2005; y Real *et al.,* 2006).

De acuerdo con Sánchez y Roldán (2005), para que se cumpla la validez discriminante, los indicadores sobre la diagonal deben ser mayores que los indicadores por debajo de la diagonal (ver Tabla 5). Como se observa en la Tabla 5,

todos los indicadores cumplen con los criterios empíricos propuestos en párrafos anteriores. Por tanto, se garantiza la validez discriminante de los distintos constructos que integran el modelo PLS propuesto.

Tabla 5

Fiabilidad del constructo: Validez Convergente y Discriminante

Matriz de correlaciones estandarizadas entre las diferentes variables latentes

Constructo	Análisis de la Varianza Extraída (AVE)	1	2	3
Competitividad Empresarial (1)	0,700	**0.837**		
Habilidades Gerenciales (2)	0,637	0,788	**0.798**	
Planeación Estratégica (3)	0,659	0,971	0,850	**0.812**

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis estadístico en SmartPLS 3.0

Validación del modelo estructural

La validación del modelo estructural se analiza por medio de dos índices básicos: (1) la varianza explicada (R^2), y (2) los coeficientes *path* o pesos de regresión estandarizados (β) (Johnson, Herrmann y Huber, 2006). La varianza explicada de las variables endógenas o dependientes (R^2) debe ser igual o mayor que 0,100 (Falk y Miller, 1992). A partir de este criterio empírico todos los constructos poseen un poder de predicción satisfactorio para el modelo estructural propuesto (Tabla 6), todas las relaciones causales propuestas como hipótesis en los modelos de análisis cumplen con el criterio de aceptación.

La prueba *Stone-Geisser* o el parámetro Q^2 (*cross validated redundancy*) determina el poder de predicción, este indicador debe ser mayor que cero para que

el constructo tenga validez predictiva (Chin, 1998). Por ende, el modelo estructural propuesto cumple con los criterios antes mencionados (ver Tabla 6).

Tabla 6

Resultados del análisis estadístico

Hipótesis	Signo de la hipótesis	Coeficientes *path* estandarizados (*β*)	Valor *t* (*Bootstrap*)
H_1: *Habilidades Gerenciales → Competitividad Empresarial*	+	-0.133	2.461**
***H_2:** Planeación estratégica → Competitividad Empresarial*	+	1.084	22.498***

Nota:

*** valor *t* > 2,576 (p < 0,01), ** valor *t* > 1,960 (p < 0,05), * valor *t* > 1,645 (p < 0,10), n.s. = no significativo.

Constructo	Varianza Explicada R^2	Prueba de *Stone-Geisser* Q^2
Competitividad Empresarial	0.948	0.656
Habilidades Gerenciales		
Planeación Estratégica		

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis estadístico en SmartPLS 3.0

Índice de Bondad de Ajuste (GoF)

Finalmente, como se observa en la Tabla 7, el índice de Bondad de Ajuste del modelo estructural es de 0,7941. Esto nos indica que se tiene un buen ajuste en el modelo de medida y en el modelo estructural, cumpliendo con el criterio empírico de que la medida de bondad de ajuste debe variar entre 0 y 1, a mayor valor, mejor será el índice (Tenenhaus, 2005).

Tabla 7

Índice de Bondad de Ajuste

Constructo	Análisis Varianza Extraída (AVE)	Varianza Explicada (R^2)	Índice de Bondad de Ajuste[a]
Competitividad Empresarial	0.700	0.948	
Habilidades Gerenciales	0.637		
Planeación Estratégica	0.659		
Media aritmética	**0,6653**	**0,948**	**0,7941[a]**

[a] El Índice de Bondad de Ajuste (GoF) = √ (AVE)* (R^2) (Tenenhaus Tenenhaus, 2008).

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados estadísticos en SmartPLS 3.0.

Discusión e interpretación de resultados

Con base en los resultados obtenidos durante la primera fase del trabajo de investigación basada en el Método Delphi, la primera etapa se realizó con el propósito de validar el instrumento de medida (validez aparente) por parte de las opiniones de los expertos. Una vez analizada la validación del modelo de medida, así como la del modelo estructural se procede a examinar los resultados obtenidos para contrastar las dos hipótesis de investigación formuladas y con ello justificar y argumentar las posibles desviaciones de los resultados esperados.

Los resultados del modelo estructural ponen de manifiesto que las habilidades gerenciales como factores internos que perciben los empresarios de las PyME´s de Hermosillo, Sonora influyen de forma significativa sobre la competitividad empresarial (H_1: β = -0.133; $p < 0,05$). Al comprobar bajo el criterio de aceptación ($\lambda \geq 0,707$), si las cargas factoriales muestran que la varianza compartida entre el constructo de Habilidades Gerenciales y sus respectivos indicadores (Operativa y de Gestión, Administración Estratégica, Planeación Estratégica, Globalización, Recursos

Humanos y Competitividad empresarial), se eliminaron gran parte de los ítems del indicador *Operativa y de Gestión;* sin embargo, tras recalcular el algoritmo PLS y aplicando el mismo criterio de aceptación nos dio como resultado la eliminación del este indicador. Lo anterior, nos llevó a analizar el promedio de cargas factoriales. Dentro de la fiabilidad individual de los indicadores del modelo causal referido al constructo de Habilidades Gerenciales (*Administración Estratégica, Planeación Estratégica, Globalización y Recursos Humanos*) como lo muestra la Tabla 3, el promedio de cargas factoriales de los indicadores aceptados en el constructo de Habilidades Gerenciales son: Administración Estratégica: .7941, Planeación Estratégica: .8183, Globalización: .7591 y para Recursos Humanos: .8151.

Los resultados anteriores indican que al parecer la gerencia de las PyME´s de Hermosillo, Sonora desconocen o no le dan importancia a las habilidades gerenciales y, posiblemente para ellos no tiene importancia contar con esta habilidad que les puede permitir la identificación y resolución de problemas, situaciones de conflicto, o mecanismos estratégicos para lograr una disposición al actuar, sentir y/o pensar en torno a las necesidades del clientes, funciones referidas al indicador Operativo y de Gestión del constructo Habilidades Gerenciales. Por lo tanto se encuentran indicios suficientes para aceptar la hipótesis H_1.

Asimismo ante una mayor planeación estratégica dentro de las PyME´s hace que incremente la competitividad empresarial dado que presenta el efecto esperado (***H_2:*** *$\beta = 1.084; p < 0,01)$.* Con ello se demuestra científicamente que a mayores niveles de habilidades gerenciales y planeación estratégica percibidas se influye en la competitividad empresarial.

Conclusiones e implicaciones empresariales

Las PyME´s tiene un papel esencial en el cuadro económico presente; pues no solamente ofrecen ventajas y oportunidades al individuo emprendedor para permitirle que desarrolle plenamente sus capacidades, sino también, tomada en conjunto, ella representa una gran fuerza que está en posición de hacer una significativa contribución al sistema económico de cada país.

El entorno está obligando a visualizar a la PyME no solo como una forma de obtener ingresos para sobrevivir, sino una manera de crecer y generar mayores beneficios, lo cual requiere que los empresarios cambien su perspectiva del negocio, es necesario pensar en con el afán de obtener éxito y un crecimiento sostenido en el mercado en el que se desempeñan. Con el nuevo contexto económico abierto y amplio que vemos cada día, las PyME´s tienen ante ellas el reto de la constante no solo de la actualización de su tecnología, la formación de sus recursos humanos, la búsqueda de vínculos con sus nichos de mercado a través de alianzas estratégicas y el de sostenerse en un entorno altamente competitivo sino también el crear estrategias que ayuden a lograr competitividad empresarial.

Igualmente, los resultados obtenidos en esta investigación ponen de manifiesto la importancia que tiene para los empresarios PyME´s de la ciudad de Hermosillo, Sonora reconocer con un sustento científico la necesidad de buscar excelencia empresarial mediante el logro de ventajas sostenidas en el mercado, porque la excelencia es asociada con la competitividad empresarial y, para lograrlo, es necesaria una gerencia dinámica, actualizada, con habilidades, abierta al cambio organizativo y tecnológico, y consciente de la necesidad de aplicar la planeación como estrategia de gestión dentro de sus negocios.

Hoy en día, es primordial en toda organización el realizar una adecuada planeación estratégica. A través de ésta podrán determinar con mayor exactitud cuál es estado actual, donde desean estar y por ende lo que es necesario hacer para lograrlo.

El propósito de la planeación estratégica es posibilitar un desarrollo coherente de las organizaciones, que permita coordinar las acciones de las diferentes subunidades mediante criterios unificados que resuelvan conflictos de interés y que provean suficiente claridad a todas las áreas de la empresa sobre los objetivos que persiguen y los métodos elegidos .

Teniendo en cuenta este panorama, es necesario incluir medidas orientadas a la competitividad empresarial de las PyME´s en el estado de Sonora. En primer lugar, hay que apoyar a las PyME´s que progresivamente superen deficiencias productivas a través de la mejora de gestión empresarial ampliando sus opciones para enfrentar

la competencia internacional, y una estrategia podría ser la adopción de competencias gerenciales y el uso continuo de la planeación en la estrategia de gestión. En segundo término, es necesario avanzar con iniciativas integradas que apunten a producir cambios estructurales dentro de estos negocios.

Lo anterior, lleva a concluir por lo tanto que la planeación estratégica determinará las acciones que la gerencia deberá llevar a cabo para lograr el objetivo o la meta de la organización, es decir, les dará la ruta a seguir para la realización de sus actividades. Cuando no se tiene una planeación estratégica definida, el comportamiento en una empresa se tornará incongruente y en ocasiones hasta caótico, ya que no tendrán delimitado cual es el rumbo a seguir o que es lo que se quiere lograr. El valor de la estrategia en una competencia proviene del desarrollo de la habilidad gerencial para intervenir en un sistema complejo con solo cierta información limitada y con ello producir un cambio predecible y deseable en el equilibrio del sistema.

Referencias

AECA (2002). Factores determinantes de la eficacia y rentabilidad de la PyME en España. Madrid: Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.

Álvarez, J.C. y García, E. (1996). Factores de éxito y riesgo en la PyME. Diseño e implantación de un modelo para la mejora de la competitividad. Economía Industrial, No. 310, pp. 149-161.

Aragón Sánchez, A. y Rubio Baños, A. (2006). Factores explicativos del éxito competitivo: El caso de las PYMES del estado de Veracruz. Revista Contaduría y Administración. No 216. Mayo-Agosto de 2006. México.

Argüelles, A. (1996). Competencia laboral y educación basada en normas de competencia compilador. DF, México: Limusa-SEP-CNCCL-CONALEP.

Artail, H. A. (2007): Application of KM measures to the impact of a specialized groupware system on corporate productivity and operations, Information & Management, 43: 551-564.

Bagozzi, R.P. & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. Journal of the Academy of Marketing Science, 16 (1), 74-94.

Bagozzi, R.P. (1981). Evaluating structural equations models with unobservable variables and measurement error: A comment. Journal of Marketing Research, 18 (3), 375-381.

Balmori Méndez, E. (2002). De la percepción a la realidad: estudio comparativo entre las competencias profesionales de los estudiantes de ingeniería industrial de la Universidad de Monterrey y del Instituto Tecnológico de Celaya. Tesis Doctoral. Cd. Victoria, Tam., México: UAT

Bateman, S. y Snell, S. (2005): Administración una ventaja competitiva. (4ª ed.). México. Editorial McGraw Hill.

Berry, M. (1998): Strategic planning in small high tech companies", Long Range Planning, vol. 31, no. 3: 455-466.

Brownell, J. (1995). El reforzamiento de la capacidad de la universidad para el desarrollo de recursos humanos y la cooperación con el sector público y privado. Educación y desarrollo de recursos humanos en la cuenca del Pacífico. Una visión internacional. DF, México: ANUIES-UG.

Carmines, E.G., & Zeller, R.A. (1979). Reliability and Validity Assessment. Sage University Paper Series on Quantitative Applications in the Social Sciences, Series Nos. 07-017, Sage, Beverly Hills, CA.

Chiavenato, I. (2005): Introducción a la Teoría General de la Administración (5ª ed.). México. Mc. Graw Hill.

Chin, W.W (1998). The Partial Least Squares approach to Structural Equation Modelling. En Marcoulides G.A. (Ed.). Modern Methods for Business Research. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associ- ates, Publisher.

Chin, W.W. (2000). Partial Least Square for researchers: An overview and presentation of recent advances using the PLS approach, http://discnt.cba.uh.edu/chin/indx.html, 2000. Recuperado el 8 noviembre de 2015.

Clemente, L. (2001). Venezuela y los Indicadores de Competitividad. Documentos de Trabajo. Proyecto Andino de Competitividad. Venezuela.

Falk, R.F., y Miller, N.B. (1992). A Primer for Soft Modeling, The University of Akron Press: Akron.

Fornell, C. & Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. Journal of Marketing Research, 18 (1), 39-50.

Gibbons, P.T. y O'Connor, T. (2005): “Influences on Strategic Planning Processes Among Irish SMEs”, Journal of Small Business Management, 43 (2): 170-186.

Glaister, K. W. y Falshaw, J.R. (1999): “Strategic Planning Still Going Strong?”, Long Range Planning, vol. 32, no. 1: 107-116.

Glaister, K.; Dincer, O.; Tatoglu, E.; Demirbag, M. y Zaim, S. (2008): “A causal analysis of formal strategic planning and firm performance: Evidence from an emerging country”, Management Decision, vol. 46, no. 3: 365-391.

Gómez Gómez, H. M. (2008). Cultura organizacional e identidad productiva propuesta para el análisis de las organizaciones colombianas. Umbral Científico. Vol.13, pp. 56-64.

Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2002). Administración: Un Enfoque Basado en Competencias. 9na. Edición. Thomson Editores, S.A. de C.V. México.

Henseler, J., Ringle, C. M. & Sinkovics, R. R. (2009). The use of Partial Least Squares Path Modeling in international marketing. Advances in International Marketing, 20, 277-319.

Hudson, M. y Smith, D. (2007): “Implementing strategically aligned performance measurement in small firms”, International Journal Production Economics, 106: 393-408.

Johnson, M.D., Herrmann, A., & Huber, F. (2006). The evolution of loyalty intentions. Journal of Marketing, 70 (2),.122-132.

Kim, K.; Knotts, T. L. y Jones, S. C. (2008). Characterizing viability of small manufacturing enterprises (SME) in the market. Expert Systems with Applications, 34, 128–134.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2000): Administración una Perspectiva Global. (12ª ed.). México. Mc Graw Hill.

Kor, Y. Y. & Mahoney, J. T. (2004): Edith Penrose's (1959). Contributions to the resource-based view of strategic management. Journal of Management Studies, 41(1), 183–191.

Kotey, B. y Meredith, G. (1997): "Relationships among owner/manager personal values, business strategies and enterprises performance". Journal of Small Business Management, 35 (2), 37-62.

Madrid, A.; García, D. y Van Auken, H. (2007): An analysis of non-financial factors associated with financial distress. No publicado, Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT): 1-32. Management Journal, 18: 15–30.

McGahan, A. M. y Porter, M. E. (1997): How much does industry matter, really?. Strategic.

Mintzberg, H. (1994): "The Fall and Rise of Strategic Planning", Harvard Businnes Review, vol. 1, no. 59: 107-114.

Mintzberg, H., Ahlstrand, B. y Lampel, J. (2003): Safari a la estrategia. Editorial Management Estrategia, ediciones Granica, S. A.

Nunnally, J.C. (1978). Psychometric Theory. New York: McGraw Hill.

Ohamae, k. (1989): La menta del estratega. Madrid. Mac Graw Hill.

O'Regan, N. y Ghobadian, A. (2002): "Effective strategic planning in small and medium sized firms", Management Decisión, vol. 40, no. 7: 663-671.

Peel, M. y Bridge, J (1998): "How planning and capital budgeting improve SME performance", Long Range Planning, vol. 31, no. 6: 848-856.

Pelayo, C. (2002). La Competitividad. Disponible en Internet en la dirección: http://www.monografías.com.

Phillips, P. A. (1996): "Strategic planning and business performance in the quoted UK hotel sector: results of an exploratory", International Journal Hospitality Management, vol. 15, no. 4: 347-362.

Porter, M. (1991): The competitive advantage of nations. New york. Press. strategic management", Journal of Management Studies, 41 (1), 183-191.

Porter, M. (2000). El Camino que Conduce a la Diferenciación. Revista Gestión Enero – Febrero (2000).

Quinn, J. B. (1980): Strategies for Change: Logical Incrementalism. Homewood, Illinois: Irwin.

Ramírez, L. M. (2005). Estrategias para desarrollar competencias gerenciales. Revista EAN. Mayo – Agosto, Vol. 54 mayo, pp. 183 - 204.

Real, J.C., Leal, A. & Roldán, J.L. (2006). Information technology as a determinant of organizational learning and technological distinctive competencies. Industrial Marketing Management, 35 (4), 505-521.

Rincón, F., T. (2004). Fuentes de Financiamiento Bancarias de la Micro, Pequeña y Mediana en el Estado de Colima. Tesis para el grado de maestro en Administración. Cd. Colima, Colima., México Universidad de Colima Facultad de Contabilidad y Administración.

Ringle, C.M., Wende, S., & Will, A. (2005). SmartPLS 2.0 (M3), Hamburg: http://www.smartpls.de. [Acceso Abril4 2015].

Roldán, J.L. (2000). Sistemas de información ejecutivos EIS. Génesis, implantación; repercusiones organizativas, Tesis doctoral no publicada, Universidad de Sevilla.

Sánchez, M.J. & Roldán, J.L. (2005). Web acceptance and usage model. A comparison between goal-directed and experiential web users. Internet Research, 15 (1), 21-48.

Sanz, S., Ruiz, C. y Aldás, J. (2008). La influencia de la dependencia del medio en el comercio electrónico B2C. Propuesta de un modelo integrador aplicado a la intención de compra futura en Internet. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, 36, 45-76.

Sheppard, J. P. y Chowdhury, S. D. (2005): “Riding the wrong wave: organizational failure as a failed turnaround”. Long Range Planning, 38, 39-260.

Spendlove, M. (2007). Competencies for effective leadership in higher education. International Journal of Educational Management. Vol. 21, No. 5, pp. 407-417.

Steemkamp, J-B.E.M., & Geyskens, I. (2006). How country characteristics affect the perceived value of web sites. Journal of Marketing, 70 (3), 136-150.

Stonehouse, G. y Pemberton, J. (2002): “Strategic planning in SMEs – some empirical findings”, Management Decision, vol. 40, no. 9: 853-861.

Tenenhaus M. (2008). Structural Equation Modelling for small samples. Paris: Working paper No 885, HEC, Jouy-en-Josas.

Tobón, S. (2009). Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica. Editorial CIFE, Barcelona.

Vallejo Mejía, P. (2003). Competencia y Estrategia Empresarial, Pontificia Universidad Vargas Leyva, Ruth. (1999). Reestructuración industrial, educación tecnológica y formación de ingenieros. Premio ANUIES 1998 Tesis de Doctorado. DF, México: ANUIES.

Varela, R. (2002). Innovación empresarial: Arte y ciencia en la creación de empresas. PEARSON Educación; Colombia.

Vega, A. M. y Rincón, E. J. (2008). Sistemas de Información como una Estrategia de Desarrollo, Crecimiento y Competitividad, de las Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Servicios de Vigilancia en Bogotá D. C. Avances en Sistemas e Informática, 5 (2), 121-130.

Villalba, M. (2000). El Desafío de la Competitividad. Ministerio de Desarrollo Económico. Santa Fé de Bogotá.

Wang, C., Walker, E. y Redmond, J. (2006): “Explaining the lack of strategic planning in SMEs: the importance of owner motivation”. International Journal of Organisational Behaviour, 12 (1), 1-16.

Zahra, S. A.; Neubaum D. O. y Naldi, L. (2007). The effects of ownership and governance on SMEs international knowledge-based resources. Small Business Economics, vol. 29: 309-327.

Zaichkowsky, J.L. (1985). Measuring the involvement construct, Journal of Consumer Research, 12 (4), 341-352.

Zevallos, E. (2003): Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en América Latina. Revista de la CEPAL, vol. 79: 53-70.

Otras Referencias

www.economia.gob.mx

www.inegi.gob.mx

“Prevalencia de Patologías causadas por Estrés Laboral su Costo Humano y Empresarial”

María Alicia Rodríguez Gaucin
Leopoldo Mendoza Villanueva
Gina patricia Mendoza Rodríguez

Resumen

Observando a los pacientes que asistían a la consulta de la unidad médica familiar (UMF) No. 77 del IMSS, y bajo la deducción de que eran personas activas laboralmente hablando; dio inició la investigación bajo la premisa de estimar la relación costo-beneficio entre trabajadores y empresa; estableciendo como objetivo general indagar sobre los costos humanos y económicos a causa del estrés laboral, en pro de apoyar a los empleados y a los empleadores recomendando a ambas partes la implementación de estrategias para el manejo de la problemática. Justificación; se favorecen ambas partes si se hace conciencia por un lado a los administradores empresariales sobre el beneficio de mantener a sus trabajadores con salud, reduciendo las pérdidas económicas causadas por el ausentismo, incapacidades y demás, y por otro lado, creando conciencia en el trabajador sobre su propia responsabilidad personal y laboral ya que en cascada el deterioro de una parte repercute en la otra. Sustento teórico: 3 teorías de mayor aplicación en este campo argumentan y respaldan la investigación. Metodológicamente se perfiló cualitativa, de campo, correlacional, analítica y reflexiva bajo la técnica de muestreo; no probabilístico por conveniencia. Se analizaron y estimaron los datos recabados en una entrevista a los sujetos de inclusión y se concluyó con interesantes aportaciones y recomendaciones para los empleados y empleadores. Considerando que es muy alto el precio humano y social, y por ser humano el costo; no tiene cuantificación económica.

Palabras clave: estrés, trabajador, empresa.

Abstract

Noting patients attending the consultation of family medical unit (FMU) No. 77 of IMSS, under the inference that were active occupationally speaking people; the investigation began under the premise of estimating the cost-benefit ratio of workers and enterprises; establishing general objective investigate the human and economic costs because of work stress, towards supporting employees and employers both parties recommending the implementation of strategies for handling the problem. justification; both sides benefit if consciousness becomes one hand to business managers about the benefits of keeping workers healthy, reducing the economic losses caused by absenteeism, disability and so on, and secondly, to raise awareness on the worker on their own work responsibilities as cascading deterioration of a part affects the other. theoretical basis: 3 theories most applicable in this field argue and support research. Methodologically she was outlined qualitative field, correlation, analytical and reflective on the sampling technique; non-probability convenience. We analyzed the data collected and estimated in an interview subjects inclusion and concluded with interesting contributions and recommendations for employees and employers. Whereas very high human and social price, and human cost; no economic quantification.

Keywords: stress, work, business.

Introducción

Observando a los pacientes que asistían a la consulta de la unidad médica familiar (UMF) No. 77 del IMSS, y bajo la deducción de que eran personas activas laboralmente hablando; dio inició la investigación bajo la premisa de estimar la relación costo-beneficio entre trabajadores y empresa; siguiendo con la misma línea, se trata de indagar los costos económicos que a una empresa le causan las enfermedades de sus trabajadores en materia de ausentismo incapacidades pago de mano de obra extra disminución de rendimiento etc etc. Y por otro lado el costo social para el trabajador en detrimento de su salud general pudiendo ir dicho

detrimento desde un ligero dolor de cabeza hasta la muerte, dando así inicio al verdadero costo social, que repercute directamente en su familia desde la protección a la viuda hasta la desprotección familiar en materia de cuidados, educación y manutención de los hijos.

Surge la inquietud de la indagatoria porque asesorando en tiempos pasados una tesis de un médico de cierta clínica de PEMEX, empresa que cuenta con hospital para sus usuarios, en su tesis, el médico resaltaba los beneficios de que la clínica contara con un gimnasio equipado con aparatología así como con asesoría nutricional y psicológica tanto para el personal sano, y el enfermo especialmente para los que sufren enfermedades crónico degenerativas; el objetivo que buscaban con la puesta en marcha del gimnasio era precisamente mantener y aumentar la salud de sus trabajadores, reducir los costos que a la empresa le causaba el ausentismo de su personal enfermo, reducir y controlar la alta inversión en medicamentos de control a la farmacia de dicho hospital, los montos de estudios más complicados y consultas médicas de periodos largos de tratamiento así como el uso de aparatología biomédica sofisticada y costosa a la vez.

Según Andrade (2013), el estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. No es una enfermedad pero, si se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardiacas, gastrointestinales y musculo esqueléticas. Actualmente, el estrés se identifica como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes. Estudios realizados en la Unión Europea sugieren que entre el 50% y el 60% del total de los días laborales perdidos está vinculado al estrés.

Es necesario conocer las características relevantes del individuo para poder predecir las posibles consecuencias de determinados estresores del ambiente laboral, dichos estresores pueden ser clasificados según Del Hoyo (s/a) en 3 categorías: los que pertenecen al ambiente físico, relativos al contenido de la tarea y los relativos a la organización y se enmarcan de la siguiente manera.

- Estresores del ambiente físico: iluminación, ruido, temperatura y ambientes contaminados

- Estresores relativos al contenido de la tarea: carga laboral y control sobre la tarea
- Estresores relativos a la organización: conflicto y ambigüedad del rol-jornada de trabajo, relaciones interpersonales y promoción y desarrollo de la carrera profesional

Para la Organización Mundial de Salud, (2005) el estrés en el trabajo se establece como una de las máximas prioridades del campo laboral en el ámbito mundial.

Sin embargo es necesario resaltar que la problemática surge como respuesta a un desajuste entre los individuos y las condiciones de trabajo es decir, que en la génesis del estrés interactúan las características del individuo con sus circunstancias ambientales, dando como resultado que unos empleados se estresen menos que otros.

Planteamiento del problema

Desde su origen, el hombre siempre ha estado sometido al estrés, el cuál es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. Andrade (2013)

El estrés; es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles, es considerado una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad, como respuesta del organismo a protegerse de presiones físicas, emocionales, situaciones extremas de peligro, mismas que ocasionan sin lugar a dudas desequilibrio en el estado de salud físico y mental. Desafortunadamente la situación del trabajo y de la economía actual está provocando continuamente situaciones que suponen un reto para los trabajadores y que difícilmente podrán enfrentar sin poner en riesgo su salud general, ante esta realidad no está de más puntualizar que desde los inicios del sistema capitalista, el trabajo asalariado se ha desarrollado de forma desigual e inestable, causando todo tipo de malestar general entre el trabajador y su entorno, causando un costo personal, psicosocial y económico muy importante, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera laboral sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar.

Por su parte Herrera (2012), menciona que las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero se destacan las que se dan en la salud, a nivel cognitivo y en el rendimiento.

Ante tal situación cabe preguntar ¿Cuál es el costo humano y empresarial que causa el estrés laboral?

Objetivos

Objetivo general

Indagar sobre los costos que ocasiona estrés laboral, en los trabajadores y en las empresas, buscando alternativas de solución que beneficien a ambas partes. El empleado y el empleador.

Objetivos específicos

- Identificar las primeras manifestaciones de estrés en el trabajador y establecer el manejo de estrategias motivacionales y de control
- Organizar y establecer prácticas deportivas de acuerdo al género del trabajador.
- Diseñar formas preventivas de estrés, porque es menos costoso prevenir que curar
- Establecer estrategias de apoyo para reducir los altos costos humanos y empresariales que se generan como respuesta de los trabajadores estresados.

Justificación

Los beneficios que se generan con este tipo de investigaciones son múltiples, impactando positivamente en ambas partes; si se hace conciencia a los

1.- Empresarios sobre la inclusión de medidas de higiene y seguridad en el trabajo, que fortalezcan al trabajador en la reducción de estrés laboral, ya que ello impactará sobre reducir las pérdidas económicas causadas por el ausentismo incapacidades, pago de tiempos extras, baja producción y demás.

2.- empleados.- que se responsabilicen por su salud, evitando los costos no cuantificables en deterioro y desgaste de sí mismos, controlando a medida de sus capacidades los factores estresores.

De ser así ambas partes controlan sus gastos humanos y económicos.

En el ámbito Organizacional, se reconoce el estrés laboral, como un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo industrializado además desafortunadamente los efectos del estrés laboral son más amplios de lo que pudiera parecer en un primer momento y afectan al trabajador, a la gente que le rodea y a la propia empresa

Los constantes cambios que se producen en el entorno laboral y las nuevas tecnologías, provocan variación en la naturaleza del trabajo. Ello implica nuevos retos e incremento de las demandas al personal, todos estos problemas producidos debido a las exigencias que se enfrentan diariamente, se engloban en un solo término que conocemos como "Estrés".

Se pretende lograr con este trabajo, que ciertas condiciones necesarias de trabajo, se den en las organizaciones para lograr rendimiento productivo para la institución y para el propio trabajador, gozando de un bienestar psicológico, con control de estrés, en este caso no se generaliza pues es conocido que ahora con los procesos evaluativos y certificación de calidad algunas de las empresas cuentan ya con medidas preventivas de salud en sus trabajadores.

Se recomienda que personal pertinente de las empresas lleven una evaluación y control de los datos que indican alerta de estrés en las organizaciones; referentes a los costos económicos se pueden considerar:

- Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas)
- Falta de cooperación entre compañeros
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo
- Necesidad de una mayor supervisión del personal
- Aumento de quejas en los clientes
- Empeoramiento de las relaciones humanas
- Falta de orden y limpieza
- Aumento del ausentismo

- Aumento de incidentes y accidentes
- Aumento de quejas al servicio médico
- Aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos.
- Más los que resulten

Respecto al trabajador los estados de alerta sobre el Estrés son:

- Depresión o ansiedad
- Dolores de cabeza
- Migrañas
- Insomnio
- Alergias respiratorias
- Sarpullidos,
- Palpitaciones rápidas
- Indigestión y
- Trastornos estomacales como dolor de estómago, diarrea o estreñimiento.

Hay muchas condiciones de trabajo que se han estudiado en relación al estrés laboral; entre ellas se puede destacar el trabajo repetitivo, el trabajo en cadena, la vigilancia o supervisión de monitores, las horas extras involuntarias, los horarios inflexibles o la falta de habilidad para realizar el trabajo.

Bertha Higashida (2009) manifiesta que ante las situaciones estresantes cada persona responde de manera propia por ser cada individuo: individual, con carácter, con personalidad y con temperamento propio. De tal manera que las condiciones laborales y sus retos es vista de diferente manera según la percepción del hombre que trabaja cuando ciertas condiciones son amenazantes para unos, esas mismas condiciones son retos y oportunidades para otros.

Sustento teórico

Existen diversas teorías que tratan de explicar, argumentar y sustentar que el estrés laboral, está en correlación entre el empleado y las pérdidas económicas que su reacción provoca en la empresa donde labora

Una de las teorías es la llamada:

Modelo de Exigencias y Control sobre el Trabajo

Mencionan García y Cuevas (2012), que esta teoría fue propuesta por Karasek en 1979; y sus principales exponentes (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) en sus documentos argumentativos, ellos establecieron que la tensión psicológica es el resultado por un lado del efecto conjunto de las exigencias del trabajo y por el otro lado, el alcance para tomar decisiones para enfrentar dichas exigencias.

De acuerdo a esta premisa, el estrés puede estudiarse a través de los estresores o fuentes de estrés y el grado en el cual el trabajador puede tomar decisiones acerca de su trabajo.

Los autores definen las exigencias como la carga de trabajo, en términos de la presión de tiempo y el conflicto de roles para realizar las tareas, mientras el control lo definen como la habilidad de la persona para reconocer sus actividades de trabajo y el grado de autonomía que su trabajo le permite desarrollar.

Este argumento propone que el individuo es responsable de lidiar con la tensión que le producen las exigencias del trabajo. Para aliviarla, el individuo debe tomar control (autonomía) sobre su trabajo. El control aparece aquí como un mecanismo para maximizar su productividad sin interferencia de las exigencias.

Sin embargo esta postura es paradójica, pues por un lado promueve a un individuo capaz por sí sólo de tomar control de las exigencias de su trabajo, mientras por otro lado lo concibe como sujeto pasivo que acepta las demandas o exigencias que se le imponen.

Karasek y Theorell (1990) indicaron que en términos organizativos el rediseño de los puestos es necesario para que el trabajador tenga mayor autonomía. La autonomía en ese sentido incluye tanto el alcance para la toma de decisiones como el espacio para la creatividad y el uso de habilidades del trabajador. El modelo supone también que existe mayor tensión en ciertos puestos de trabajo

Otra teoría que argumenta esta problemática es la llamada:

Teoría Transaccional de estrés y procesos cognitivos

En esta teoría Lazarus y Folkman (1986) plantearon como supuesto fundamental de la teoría, que a pesar de que las personas comparten exigencias similares, éstas se traducen como estresores para el individuo de acuerdo a su particular evaluación cognitiva y sustenta que mientras algunos individuos perciben algunas exigencias como amenazas, otros las perciben como oportunidades, dependiendo de su nivel de cognición.

Dicha teoría combinan cuatro fundamentos psicológicos:

- la constitución biológica y social del individuo,
- los procesos perceptuales
- la teoría de acción y
- las intervenciones basadas en la perspectiva cognitiva-conductual.

Lazarus y Folkman (1986) añadieron que las estrategias de afrontamiento pueden buscar la adaptación del individuo al entorno, pero esto no ocurre en todos los casos. Una vez que el individuo evalúa la situación como estresante, decide la estrategia de afrontamiento que utilizará para manejar la situación (Sonnentag & Frese, 2003).

(Brief & George, 1995).opinan que el afrontamiento es un proceso cambiante a través de la experiencia, es decir, cambian los pensamientos y actos a medida que se desarrolla la interacción, este proceso es uno de los supuestos de la psicología cognitiva conductual en torno al humano. Para que ocurra el afrontamiento, el individuo debe percatarse de que tiene los recursos necesarios para afrontar las exigencias del ambiente y actuar a lo seguro.

Una teoría más que sustenta esta relación estrés- hombre -trabajo es el:

Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa

(Siegrist, 2008). Siegrist y Theorell (2006, p. 76), retomado por García y Cuevas (2012), mencionan otra teoría como predominante: el modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa. En ella; el estrés se manifiesta cuando el esfuerzo que hace el trabajador no corresponde a la ganancia que recibe a cambio. El supuesto básico del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa es la reciprocidad o el intercambio social entre ambos componentes: el esfuerzo y la recompensa. La reciprocidad social

está caracterizada por una relación de cooperación mutua, basada en una norma en la cual los esfuerzos y las recompensas se igualan entre sí (Siegrist, 2008). Siegrist y Theorell (2006, p. 76). Señalan que la reciprocidad social define distintas obligaciones o tareas que el trabajador ejecuta a cambio de refuerzos o recompensas equivalentes que provienen en gran manera del patrón. Estos refuerzos incluyen dinero, estima, oportunidades de carrera, capacitación laboral, incluyendo la seguridad de empleo (Siegrist & Theorell, 2006).

Este modelo goza de amplia aceptación entre los especialistas ya que coinciden en señalar que la combinación de factores situacionales o e intrínsecos provee un indicador más sensible del estrés que, por ejemplo, el modelo demanda-control que sólo considera características objetivas.

Material y método

Diseño de la investigación.

Prevalencia de patologías causadas por estrés laboral, su costo humano y empresarial, fue una investigación cualitativa de campo, correlacional, analítica y reflexiva.

La técnica de muestro fue de tipo no probabilístico por conveniencia, dada la ventajosa accesibilidad para el investigador sobre los sujetos de inclusión, se realizó para ese fin una entrevista atreves de una conversación cara a cara, basada en una serie de preguntas sin estructura pero registrando la recolección de los datos en una hoja de trabajo para posteriormente estimar y emitir los resultados. Aunque las conversaciones se realizaron en las áreas de consulta, si fueron debidamente preparadas y conducidas, sin problema ninguno.

Sujetos de inclusión

Fueron sujetos de inclusión todos los pacientes que acudieron a la consulta en la UMF No 77 del IMSS de Cd, Madero Tamaulipas y a la consulta Odontológica en la misma unidad y que tenían como característica:

Tener un empleo formal, sin especificar el nivel ni el puesto que ocuparan dentro de su contexto laboral, tampoco importó el género ni la edad. Para el fin todos eran trabajadores formales.

En la consulta dental fueron sujetos de inclusión, de igual manera que fueran trabajadores formales y que sufrieran desgaste dentario causado por bruxismo, bruxismo es una de las principales respuestas dentales a causa del estrés emocional.

Limitantes

- De tiempo; solo se entrevistaron los sujetos de inclusión durante el mes de Octubre 2015.
- De lugar; ya que solo fueron sujetos de inclusión los pacientes que acudieron a la consulta médico y dental a la UMF No 77 del IMSS.
- De horario; solo se entrevistaron los pacientes en el turno vespertino

Instrumento de recolección de datos

Se recolectaron los datos atreves de una entrevista con preguntas sin estructura con los sujetos de inclusión

Y las preguntas se basaron en:

Si son empleados de alguna empresa

El motivo de la consulta

Sobre la historia de sus enfermedades

Y sobre que padecimiento sufrían en ese momento.

Si consideran estar sometidos a presión laboral excesiva

Estimación y discusión de los datos

Después de las entrevistas se pueden estimar los siguientes resultados

En la consulta dental los pacientes refirieron

- Bruxismo (dientes desgastados a causa de rechinarlos voluntaria o involuntariamente)
- Sensibilidad dental

- Dolor de cabeza
- Dolor de oídos
- Dolor en la mandíbula o sien

En la consulta médica los pacientes refirieron

- Malestar estomacal
- Cansancio extremo
- Hipertensión
- Taquicardias
- Malestar en el riñón
- Insomnio
- Gripe
- Dolor de espalda
- Dolor de cabeza
- Calambres
- Dermatitis
- Diabetes
- Hipoglucernia
- Problemas respiratorios y
- Accidentes diversos en el trabajo: como cortaduras y caídas

Refirieron también no haber ido a trabajar ese día a causa de sus molestias.
Algunos manifestaron tener 2 días sin ir a trabajar.
Otros manifestaron haber estado incapacitados 1, 2 y 3 días.
Los accidentados manifestaron haber abandonado labores.

Conclusiones

Realmente, hablar del costos en cifras numéricas y perdidas económicas sobre la problemática; es muy difícil de determinar empezando por que el costo humano no es económicamente cuantificable.

Sin embrago manejar la temática es bastante interesante desde el momento de que el estrés en el entorno laboral es un inconveniente que genera costos personal, social y económico bastante considerable tanto para el empleado como para el empleador.

El estrés se cobra, cada año, dentro del mundo laboral: según la O.M.S. (1984), entre el 5 y el 10% de la población trabajadora padece trastornos graves debidos a factores psicosociales nocivos. Menciona también que en EE.UU. Los costos del estrés se calculan en 200.000 millones de dólares al año; y que en el Reino Unido, los datos oficiales elevan los costos del estrés al **3,5%** del Producto Interior Bruto

Los costos evidentes (enfermedad, ausentismo laboral, accidentes, muertes etc etc) representan un alto tributo. Pero también lo hacen los costos ocultos, como son la rotura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están correlacionadas con la forma en que se define el trabajo y el tipo de gestión. Uno de los principales estresores es el exceso de trabajo inesperado, tratando de cumplir con la producción a pesar de los empleados ausentes, causando ello jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal y horarios de trabajo imprevisibles, agravándose cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional.

Dicho de otra manera el empleado ausente desencadena una gran problemática para sus compañeros presentes y para la empresa también.

Las principales medidas y consejos que ayudan a prevenir y combatir el estrés laboral empiezan por uno mismo como trabajador y una de las decisiones más difíciles que debe tomar la persona estresada es la de si debe o no recibir ayuda o tratamiento.

En términos freudianos se dice que la persona necesita del terapeuta cuando le es imposible “amar y trabajar”, esto es cuando no puede llevar a cabo sus actividades cotidianas con normalidad.

Ya por ultimo hacer hincapié de que el individuo no se enferma solo, un individuo enfermo arrastra junto con él a toda su familia.

Estrategias recomendadas

- Realizar ejercicio diariamente
- Evitar los estímulos estresadores
- Reducir los factores estresores empresariales
- Chequeo médico anual obligatorio
- Platicas motivacionales basadas en educación para la salud
- Organización de equipos deportivos dentro y fuera de la empresa.
- Escuchar música
- Leer algún tipo de lectura de su preferencia
- Realizar manualidades
- Convivencias familiares en armonía

Investigaciones a futuro.

- Identificación de factores estresores para el trabajador en los confines de contexto laboral.
- Costos sociales y económicos en las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) mexicanas

Referencias

Andrade Salazar José Alonso, et all. (2013) prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de una clínica de la ciudad de ibagué. . Visitado en diciembre 2015 y disponible en :http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/psicogente/index.php/psicogente/article/viewFile/373/35

Atalaya p María. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Visitado en diciembre 2015 y disponible en http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf

Avilez José (2014) .Recolección de datos visitado en dic 2015 y disponible en: http://www.monografias.com/trabajos12/recoldat/recoldat.shtml#ixzz3yt9NbllT

Batista Espinoza Deleana. (2010). Trabajo de tesis. Impacto del estrés laboral en los trabajadores de una empresa automotriz visitado en no 2015 y disponible en: http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1421/1/RI000890.pdf

Campos, M. A. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. SanSalvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química. Trabajo de tesis. PP. 43-58.

Del Hoyo Delgado María Ángeles (s/a). Estrés laboral. Visitado en diciembre 2015 y disponible en http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf

Díaz Llanes, G. (2001). El bienestar subjetivo. Actualidad y perspectivas. *Revista Cubana de Medicina General Integral, 17*(6), 572-579.

García Ramos Tania y Cuevas Torres Marilis. (2012). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo. Visitado en Dic 2015. Y disponible en http://www.unse.edu.ar/trabajoysociedad/19%20CUEVAS%20TORRES%20Estres%20en%20el%20trabajo.pdf

Ferreira, C., Assmar, E., Omar, A., Uribe, H., Terrones, A & Galaz, M. (2006). Individualismo e colectivismo. latino-americanas. *Revista Interamericana de Psicología, 40*(2), 53-62.

Herrera Piedra Santa Linda Michelle (2012). Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas tesis visitado en diciembre 2015 y disponible enhttp://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.pdf

OMS (1984) Factores Psicosociales en el Trabajo. Visitado en dic 2015 y disponible en http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias_anteriores/Entradas/2013/11/1_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo.html

Paris y Florencia (2011.) “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera ” visitado en diciembre 2015 y disponible en http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf

Anexos

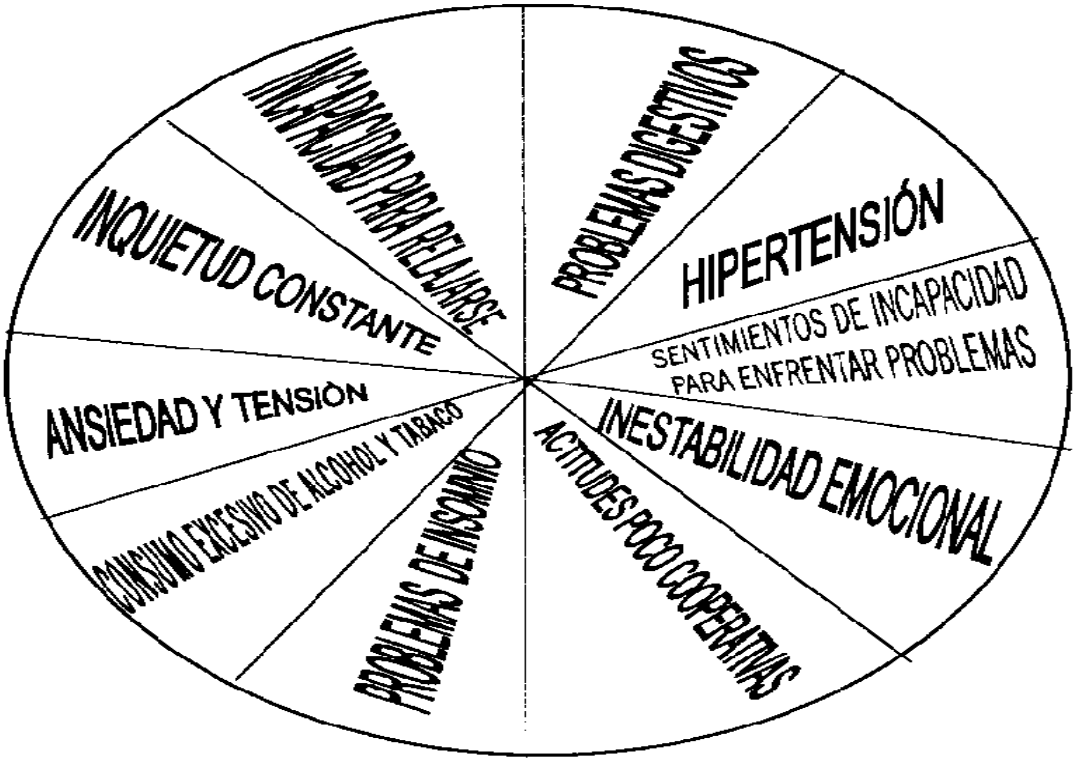
ANEXO 1

Tabla 1. Clasificación de enfermedades causadas por estrés

TRASTORNOS GASTROINTESTINALES	TRASTORNOS CARDIOVASCUIARES	TRASTORNOS RESPIRATORIOS	TRASTORNOS ENDOCRINOS
úlcera péptica Dispepsia funcional Intestino irritable Colitis ulcerosas Aerofagia Digestiones lentas	Hipertensión Arteria1 Enfermedades coronarias: -angina de pecho - infarto de rniocardio Arritmias cardíacas	Asma bronquial Hipoventilación Disnea Sensación de opresión en la caja torácica	Hipoglucernia Diabetes Hipertiroidismo Hipotiroidismo Síndrome de Cushing
TRASTORNOS SEXUALES	**TRASTORNOS DERMATOLÓGICOS**	**TRASTORNOS MUSCULARES**	**OTROS**
Impotencia Eyaculación precoz Vaginisrno Coito doloroso Alteraciones de la libido	Prurito Dermatitis atípica Sudoraci6n excesiva Alopecia Tricotilomanla	Tics. calambres y contracturas Rigidez Dolores musculares Alteraciones en los reflejos musculares: - Hiperrefiexia - Hiporreflexia	Cefaleas Dolor cronico Insomnio Trastornos inmunológicos: -Gripe -Herpes Falta de apetito Artritis reumatoide

ANEXO 2

El Estrés Laboral y su Influencia en el Trabajo



Atalaya (2001).

Importance-Satisfaction Analysis: The *Abade de Baçal* Museum Management

Olívia Machado Afonso

Paula Odete Fernandes

Abstract

With the present research it was intended to analyse and positioning the services offered to visitors who go to the Museum of the *Abade de Baçal de Bragança*, as well as the importance given and the level of their satisfaction, from the point of view of the visitors. To this end, it was applied the Importance-Satisfaction Matrix which allowed outline the following strategies for each of the services offered by the museum to its visitors. To continue this study it was made a survey, resulting in a final sample of 174 visitors. The collection of data, for application of the study, was obtained from March to August 2015.

Based on the results obtained with the implementation of Importance-Satisfaction matrix, it was possible to determine that the 'Museum Operating Conditions' was the factor to which the visitors gave a greater importance and satisfaction and the factor of ‘Attributes of Education (Self-realization and improvement)’ showed low importance and satisfaction for visitors.

In the 'Attributes Related with Entertainment' it is necessary an immediate action of improvement, that had a high importance and low satisfaction, the factor 'Environmental Conditions (Internal and External)' is positioned in the quadrant where it has a low importance and high satisfaction.

Keywords: Importance-Satisfaction; Cultural Tourism; *Abade de Baçal* Museum; *Bragança*.

Introduction

Tourism and leisure have assumed great importance in the national panorama which naturally includes the diverse cultural spaces existing in Portugal.

According to Gonçalves (2007) the culture is increasingly assumed as a form of leisure, as an occupation option for the free times, which is available to a more educated society. Among the cultural tourism places stand out of course the

museums. These, because of the great attractiveness for tourists are the basis of local and regional economies, and visitors have a significant relevance to the target audience and are necessary to monitor the requirements evolution.

In this context, this paper aims to apply the Importance vs Satisfaction matrix in the management in the Museum of the *Abade de Baçal de Bragança*. For such, visitors who went to the museum were questioned about the importance given to a service and what is their satisfaction with it. Like this, it is intended to apply the matrix, referred to above, where it will be possible to verify not only the services that need improvement and to develop measures to improve the quality of products/services offered as well as observing and positioning those who satisfy the visitor in order to provide them the best conditions during their visit to the museum.

The application of the importance-satisfaction matrix, being an easy application management tool, has been applied in different fields of knowledge. The same is supported by importance-performance matrix that was developed by Martilla and James (1977). For example, in the cultural tourism area this instrument has been working in the studies of Lin (2009) and Wu (2013) that were applied to two different museums.

In this line, to proceed with this research work, particularly to accomplish empirical part, it was decided, inquiring 174 visitors, for 6 months, from March 2015 to August 2015. It should be noted that it was assumed a final sampling error of 7% and a 5% significance level. In order to respond to the principal objective of the study, this article is organized in three points. The first point of this article aimed to the theoretical framework of the study where were discussed the issues of tourism, culture, marketing and museums. The second point concerns the research methodologies, referring to the main objective of the research work, the research hypothesis and the instruments for the data collection. On the third point, it includes the sample characterization and have been processing statistics techniques that will respond both to the research hypothesis that is the main objective of the study. Finally, will be presented the main conclusions and some clues of research that can be relevant to develop in the future.

Theoretical Framework

Given this study to be applied to museums becomes relevant to define the concept of visitor, given that the population of this study are all visitors attending to the museum of the *Abade de Baçal de Bragança*. Therefore, a visitor is considered as an individual who moves to a place outside his usual environment for a period less than twelve months, the main reason is other than the exercise of a remunerated activity in the place visited (Turismo de Portugal, 2008).

The museum is a major driver of culture, a complex set which includes knowledge, belief, art, law, custom and several other capabilities and habits acquired by man as a member of a society (Mello, 1986), therefore, this can be considered as an attraction for tourists. Therefore, the visit by tourists and locals where it is exposed the culture of a society is called cultural tourism.

Cultural tourism is then seen as a specific aspect of tourism "it is the relationship between tourism and culture, in a way, contributes to the growth of cultural tourism" (Serra, Marujo & Borges, 2012, p.44). This opens prospects for the upgrading and revitalization of heritage, the reappearance of the traditions, the rediscovery of cultural material and immaterial goods, often muffled by modern design (Segala, 2003). Taking into account the concept of cultural tourism and the function of museums, there are many authors who defend in their investigations that museums constitute main elements of cultural tourism attraction, arising there possibilities for a very positive economic, local and regional development (*e.g.*, Prieto, Díez & Lara, 2002; Trinh & Ryan, 2013; Wu, 2013). Museums are then considered "the guardians of memories" (Gonçalves, 2007, p.11), the "most beautiful symbols: parties, emblems, monuments and commemorations, but also compliments, dictionaries and museums" (Nora, 1993, pp.21/22). Since these public or private institutions that store and preserve the memories of a place or a time, they should also provide access to this set of cultural objects, to visitors and it is their obligation to maintain and disclose the location. According to Kotler and Kotler (1998), cited by Gonçalves (2012), museums should then combine their social objective of guardians of institutional memories with responsibilities in preserving a heritage, research and education among other types of promoting these goals activities, with the design and implementation of marketing

strategies, do not endanger their existence, thus producing economic positive impacts to society and to the museum.

Research Design

Objective of the Study and Research Hypotheses

In this research study the main objective is linked essentially with the analysis and positioning services offered to visitors attending to the museum of the *Abade de Baçal de Bragança*, based on the analysis of the importance and degree of satisfaction the services offered, in the visitor's perspective.

To meet the main objective of the study we have set up the following research hypothesis (RH):

RH_1: There are differences in the level of global importance, for each latent variable by variable sociodemographic/professional characteristics (Gender, Age range, Country of origin, Educational background, Profession/Work, Family monthly income).

RH_2: There are differences in the level of global satisfaction for each latent variable by variable sociodemographic/professional characteristics (Gender, Age range, Country of origin, Educational background, Profession/Work, Family monthly income).

RH_3: The variables Environmental Conditions (Internal and External), Entertainment value, Educational Benefits (Self-realization and Improvement) and Museum provision and service are positioned in the quadrant of high importance and high satisfaction, from the perspective of visitors.

Data Collection Instrument

In this research study, the questionnaire applied to visitors who went to the museum is divided into two parts. The first part includes questions that allow characterize the visitor profile (total 12 issues). The second part includes various questions for the evaluation of services provided by the museum, based on two dimensions - the degree of importance and satisfaction. It should be noted that to analyse these two dimensions worked up 32 items that give answer to the following 4 latent variables: Environmental Conditions (Internal and External), Entertainment Value, Educational

Benefits (Self-realization and Improvement) and Museum Provision and Service. This second part also includes some open questions allowing the respondent express his free opinion about the more or less positive aspects he found.

The questionnaires were applied between early March and the end of August 2015, to the visitors of the *Abade de Baçal de Bragança* museum. They were applied in four languages: Portuguese, English, French and Spanish, to make it possible to cover a larger number of visitors of different nationalities.

The measurement of the questions were used dichotomous and polychotomous scales. To measure the level of importance and satisfaction was applied the Likert scale of 5 points. So the required must respond to the level of importance to the scale: 1 - Nothing Important; 2 - Little Important; 3 - Quite Important; 4 - Very Important; 5 - Extremely Important. To the level of satisfaction using the scale: 1 - Very dissatisfied; 2 - Dissatisfied; 3 - Neutral; 4 - Satisfied; 5 - Very satisfied.

The questionnaire of this study was based on two questionnaires already implemented and worked in the studies of Lin (2009) and Wu (2013).

In total 174 questionnaires were collected during 6 months of applying the same. In order to measure the internal reliability of questionnaire and analysing the internal consistency of the scale applied by the *Cronbach's Alpha* test.

The Cronbach's Alpha classification change given the scale of values presented by Pestana and Gageiro (2008): values below 0.6 the degree of consistency is 'unacceptable'; between 0.6 and 0.7 is 'low'; between 0.7 and 0.8 is 'reasonable'; between 0.8 and 0.9 is 'good'; and values greater than 0.9 are 'very good'.

Then we present the coefficients for each of the latent variables used in this study as well as for the two global dimensions (importance and satisfaction), (Table 1).

Table 1**:** Cronbach's alpha for the different latent variables applied in the study and global dimensions.

Latent Variables	**Importance**		**Satisfaction**	
	Cronbach's Alpha	**Classification**	**Cronbach's Alpha**	**Classification**
Environmental Conditions	0,901	Very Good	0,870	Good

(Internal and External)				
Entertainment value	0,774	Reasonable	0,770	Reasonable
Educational Benefits (Self-realization and Improvement)	0,805	Good	0,754	Reasonable
Museum Provision and Service	0,740	Reasonable	0,444	Unacceptable
Dimension	***0,929***	***Very Good***	***0,919***	***Very Good***

By analysing the results obtained it can be seen that the lower Cronbach's alpha was found in the satisfaction dimension for the latent variable Museum Provision and Service, having presented an 'unacceptable' rating, however, the variable Environmental Conditions (Internal and External) to the scale of importance is the one with a higher value and obtained a rating of 'very good'. Although there is a low rating does not influence the study since the global importance and satisfaction dimensions showed a higher ranking. Regarding the overall reliability of questionnaire was obtained a Cronbach's alpha of 0.945 similar value obtained by Wu (2013).

Data Processing Techniques

Data analysis focused on the use of exploratory techniques of descriptive statistics to study the attributes of behaviour study and characterize the sample. An inferential analysis was also used to validate the research hypotheses under consideration. By always having the non-infringement of assumptions intended to apply parametric tests: namely the t-student test in order to analyse whether there are differences between means for two independent samples. For the application of this test there is a need of sample size for independent sample which is greater or equal to 30 elements and verify that follows the normal distribution, resorting to the Kolmogorov-Smirnov test and verify that the variances are homogeneous for independent samples using Levene's test. When not validated the application of the assumptions of parametric tests and three or more independent samples will appeal to the nonparametric test, Kruskal-Wallis.

Also it will be used a management tool, particularly Importance-Performance Matrix, developed by Martilla and James (1977) which it was first proposed to measure the satisfaction of a customer of a particular product or service by evaluating two dimensions: Importance and Performance (Martilla & James, 1977). The dimension performance was then replaced by the dimension satisfaction, this adaptation was proposed by Matzler, Heischmidt and Sauerwein (2003) since it argues that satisfaction has emerged as this is considered an evaluation of the inherent surprise the purchase of a product/service and/or experience of their consumption (Oliver, 1981).

The matrix is divided into four quadrants, as can be observed in Figure 1.

The features and strategies for each quadrant (Martilla & James, 1977; Matzler, Heischmidt & Sauerwein, 2003; Silva & Fernandes, 2010; Silva & Fernandes, 2011; Ferreira & Fernandes, 2015) belonging to the importance *vs*. satisfaction matrix are:

- Quadrant A - 'Concentrate here': includes all weaknesses in that all products/services have a high importance and low satisfaction, and therefore require immediate action for their improvement;
- Quadrant B - 'Keep up the good work': includes the strengths that have high importance and satisfaction. In this the main objective quadrant is to keep up the good work. This may indicate opportunity to obtain or maintain a competitive advantage over other competitors;
- Quadrant C - 'Low priority': includes the smallest weaknesses of an organization are represented all products/services that have low importance and low satisfaction. Improving weaknesses are not considered for immediate action;
- Quadrant D - 'Possible Overkill': Quadrant comprising lower strengths in which the importance is low and the satisfaction is high. It is possible that the organization is wasting resources that could be implemented in other more profitable investments.

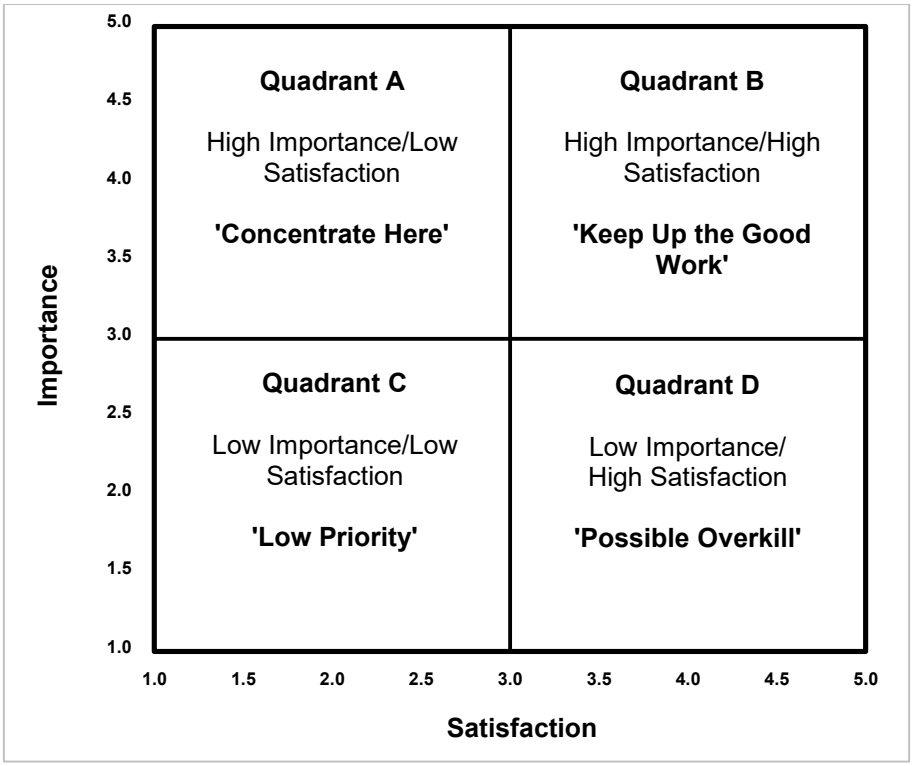


Figure 1: Importance vs. Satisfaction Matrix.

Source: Adapted from Matzler, Sauerwein and Heischmidt (2003, p.115).

This instrument is quite advantageous and simple and easy to apply, allowing relevant information to remove that top management bodies reflect on what strategies to outline for each service/product.

In all analysis it was assumed a 5% of significance level to decide about the hypothesis proof.

Presentation and Analysis of Results

Sample Characterization

From the analysis performed to the data presented in Table 2, it can be concluded that the profile of respondents who visit the typical visitors of *Abade de Baçal de Bragança* Museum (Portugal), are female (55.7%) aged 54 or more (about 43% of the answers), reside in Portugal (65.3%) and Portuguese are coming from northern Portugal (73%) and are holders of higher education (63.8%). Usually come with companions to the museum, is the first time that go to the museum and visit on

average three or more museums per year. They are in activity (about 90%) and earn a household monthly income between € 1001 and € 3000 (approximately 48%).

Table 2**:** Summary of information from demographic and professional variables.

Variables	**N**	**%**
Gender	**174**	**100%**
Female	97	55,7%
Male	77	44,3%
Age range	**173**	**100%**
Up to 18	13	7,5%
19 - 25	22	12,7%
26 - 32	16	9,2%
33 - 39	18	10,4%
40 - 46	9	5,2%
47 - 53	21	12,1%
54 or more	74	42,8%
Country of origin	**173**	**100%**
Spain	19	11%
France	14	8,1%
Portugal	113	65,3%
United Kingdom	4	2,3%
Other	23	13,3%
Region of Portugal	**112**	**100%**
North	82	73,2%
Centre	23	20,5%
South	7	6,3%

Variables	**n**	**%**
Educational Background	**174**	**100%**
Primary level education or less	8	4,6%
Secondary level	49	28,2%
Higher Education/University level	111	63,8%
Other	6	3,4%
Profession/Work	**172**	**100%**
In activity	156	89,7%
Unemployed	18	10,3%
Family Monthly Income	**155**	**100%**
Up to 505€	12	7,7%
506€ - 1.000€	27	17,4%
1.001€ - 2.000€	36	23,2%
2.001€ - 3.000€	38	24,5%
3.001€ - 4.000€	13	8,4%
4.001€ - 5.000€	14	9,0%
More than 5.001€	15	9,7%

Descriptive and Inferential Analysis

Descriptive Exploratory Analysis - Importance Dimension vs Satisfaction Dimension

The analysis of data collected from the questionnaires, summed up the information in the table represented below. In Table 3 it is possible to check the means and standard deviation of latent variables in a study related to the importance level assigned to the same. The analysis performed concluded that the variable 'Museum Provision and Service' is the latent variable which shows the best results compared to other variables in a Museum Provision and Service with a mean of 4,415 points (standard deviation of 0.794) and the 'Educational Benefits (Self-realization and Improvement)' have the lowest average of the four latent variables under study, getting up by 4,115 points and a standard deviation of 0.940.

Table 3: Exploratory descriptive analysis of latent variables in a study to the level of importance.

Latent Variable	**Mean**	**Standard Deviation**
Environmental Conditions (Internal and External)	4,301	0,805
Entertainment value	4,368	0,880
Educational Benefits (Self-realization and Improvement)	4,115	0,940
Museum Provision and Service	4,415	0,794

Data analysis was also performed to the level of satisfaction, represented on Table 4, the results obtained highlight is the fact that 'Environmental Conditions (Internal and External)' if the variable that has the greatest level of satisfaction with an average of 4,100 (standard deviation of 0.818) being the 'Entertainment value' the variable that has a lower level of satisfaction with an average of 3.735 and a standard deviation of 0.988.

Table 4: Exploratory descriptive analysis of latent variables in a study to the level of satisfaction.

Latent Variable	Mean	Standard Deviation
Environmental Conditions (Internal and External)	4,100	0,874
Entertainment value	3,735	0,988
Educational Benefits (Self-realization and Improvement)	3,810	1,007
Museum Provision and Service	3,810	0,818

Validation of the Research Hypotheses

In order to meet the assumptions of study research we appealed to the various parametric tests and when the application premises were violated thereof, alternatively producing these non-parametric tests, as cited above.

In this line, and then we present the answer to each fixed research hypothesis.

RH_1: There are differences in the level of global importance, for each latent variable by variable sociodemographic/professional characteristics (Gender, Age range, Country of origin, Educational background, Profession/Work, Family monthly income).

Table 5: Information to respond to the 1st research hypothesis (value test for the statistical tests).

Variable	Test Used	Environmental Conditions (Internal and External)	Entertainment Value	Educational Benefits (Self-realization and Improvement)	Museum Provision and Service
Gender	*t-Student*	0,053	0,326	0,185	0,271
Age Range	*Kruskall-Wallis*	0,233	0,022	0,462	0,779
Country of	*Kruskall-*	<0,001	0,003	0,019	0,238

origin	*Wallis*				
Region of Portugal	*Kruskall-Wallis*	0,252	0,014	0,144	0,514
Educational Background	*Kruskall-Wallis*	0,725	0,442	0,720	0,042
Profession/ Work	*t-Student*	0,534	0,577	0,936	0,287
Family Monthly Income	*Kruskall-Wallis*	<0,001	<0,001	0,041	0,850

Analysing the results presented in the previous table that respond to this first research hypothesis, it was found that:

- It appears that there are not enough statistical evidence to assert that the importance attached by male and female is different for each of the latent variables;
- As for the age range only for the variable 'Entertainment Value' is that no statistically significant differences exist in at least one of the age groups;
- Regarding the country of residence only in the 'Museum Provision and Service' is that there were no statistically significant differences;
- For the visitor of Portuguese region provenance, only the variable 'Related Attributes with Entertainment' provide sufficient statistical evidence to state that at least one of the regions is presented as different;
- Regarding the Educational Background only 'Museum Provision and Service' have a p-value less than the significance level (0.05) and exists enough statistical evidence to assert that at an instructional level has different distributions for the importance degree of levels of education;
- The Profession/Work displays all p-value higher than the level of significance, that is, with no sufficient statistical evidence to assert that there are differences in the average importance given by the active and not active visitors;

- Finally, we analysed the monthly family income, where only the variable 'Museum Provision and Service' is having a p-value greater than the significance level, meaning there is not enough statistical evidence to assert that there are differences in at least one of the distributions of the importance of family monthly income category.

From the analysis performed can be said that the first research hypothesis has not been validated.

RH_2: There are differences in the level of global satisfaction for each latent variable by variable sociodemographic/professional characteristics (Gender, Age range, Country of origin, Educational background, Profession/Work, Family monthly income).

The following table presents the information to respond to the second hypothesis.

Table 6: Information to respond to the 2nd research hypothesis (value test for the statistical tests).

V**ariable**	**Test Used**	**Environmental Conditions (Internal and External)**	**Entertainment Value**	**Educational Benefits (Self-realization and Improvement)**	**Museum Provision and Service**
Gender	*t-Student*	0,158	0,071	0,036	0,386
Age Range	*Kruskall-Wallis*	0,268	<0,001	0,072	0,184
Country of origin	*Kruskall-Wallis*	0,152	0,021	0,012	0,069
Region of Portugal	*Kruskall-Wallis*	0,415	0,013	0,167	0,752
Educational Background	*Kruskall-Wallis*	0,703	0,092	0,266	0,037
Profession/	*t-*	0,564	0,170	0,184	0,120

Work	*Student*				
Family Monthly Income	*Kruskall -Wallis*	0,427	<0,001	<0,001	0,355

Taking into account the results produced and presented in Table 6, it was found that:

- With regard to socio-demographic variable gender just for the latent variable 'Museum Operating Conditions' is that presented a p-value less than the 0.05 significance level. Therefore, we can say that there is sufficient statistical evidence to assert that there are no differences in the average satisfaction among both genders;
- The age range only in the variable ‘Entertainment Value’ is that are no statistically significant differences in the distributions of satisfaction;
- Regarding the country of origin which is in the variables ‘Entertainment Value’ and Educational Benefits (Self-realization and Improvement)' yielded lower p-values of 5% and as such there are significant differences in at least one country the degree of satisfaction given by visitors;
- In the variable ‘Entertainment Value’ was found that at least one of Portugal regions has at least one different distribution of satisfaction;
- For educational background, only the ' Museum Provision and Service has a p-value less than the significance level, so at least one of the different groups of others;
- The Profession/Work displays all p-value higher than the level of significance, that is, there are no statistically significant differences in the average satisfaction given by visitors who are active or not active;
- For the monthly family income, only the ‘Entertainment Value’ and ‘Educational Benefits (Self-realization and Improvement)’ is presenting p-value less than the significance level, thus there are sufficient statistical evidence to assert that there are differences in at least one of the groups.

The analysis carried out not validated the second research hypothesis.

RH_3: The variables Environmental Conditions (Internal and External), Entertainment value, Educational Benefits (Self-realization and Improvement) and Museum provision and service are positioned in the quadrant of high importance and high satisfaction, from the perspective of visitors.

To answer this research hypothesis was necessary to create the matrix of importance-satisfaction. The median was used for the delineation of the quadrants and has also used the mean of the different items to decide on its position.

Having regard to the figure it follows that:

- The variable 'Environmental Conditions (Internal and External)' is in the quadrant D that means to lower strengths which has low importance and high satisfaction. It is possible that the organization is wasting resources that could be used in a more useful way, or is making a superfluous effort;
- The variable ' Entertainment Value' was situated in quadrant A (high importance and low satisfaction), this encompassing weaknesses. It is this latent variable to which the organization should undertake immediate action;
- The 'Educational Benefits (Self-realization and Improvement)' are positioned in the quadrant C, which is the smallest weaknesses; where the level of satisfaction and importance are low. The priority of an improvement action in this quadrant is low;
- The variable 'Museum Provision and Service' is positioned in the B quadrant representing the strengths (high importance and satisfaction). This variable represents the main objective of the museum is to keep the 'good work'. The strategy is to create opportunities to obtain or maintain a competitive advantage over other 'competitors'.

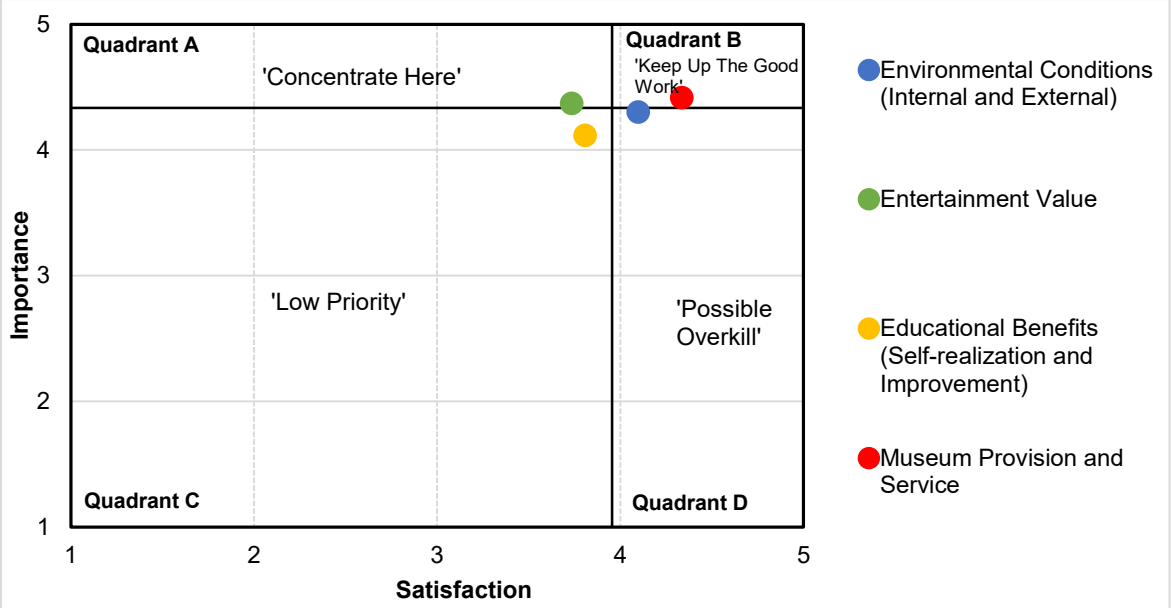


Figure 2: Importance vs Satisfaction Matrix for latent variables under study.

Based on the above information it can be seen that does not supports the third research hypothesis. This means there is only one variable 'Museum Provision and Service' was positioned in the quadrant B - high importance and high satisfaction - while other variables are distributed among the other three quadrants.

Conclusions, Limitations and Future Research Lines

Initially it is concluded that the museum of *Abade de Baçal de Bragança* visitor profile belongs mostly to the age range greater or equal to 54 years, they are Portuguese coming from northern Portugal and have higher education. Usually they come with companions who visit the museum for the first time and they on average visit museums three or more museums per year. They have a family monthly income between € 1,001 and € 3,000. The set of hypotheses for research concluded that:

- The 1st research hypothesis was not validated since there are no statistically significant differences in the responses from the average obtained for the latent variables in relation to sociodemographic/occupational variables;
- The 2nd research hypothesis was not confirmed, because there are no statistically significant differences in the responses from the average obtained for the latent variables in relation to sociodemographic/occupational variables;

- Regarding the 3rd hypothesis of this research it was not supported as there is only one variable 'Museum Provision and Service' which is positioned in the quadrant of high importance and high satisfaction while the remaining variables are distributed by the other three quadrants.

After application of the importance-satisfaction matrix for the latent variables it was concluded that:

- The variable 'Environmental Conditions (Internal and External)' is in the quadrant D concerning to lower strengths which has low importance and high satisfaction. It is possible that the organization is wasting resources that could be used in a more useful way, or is making a superfluous effort;
- The variable 'Entertainment Value' was situated in quadrant A (high importance and low satisfaction), this encompassing weaknesses. It is to this latent variable that the organization should undertake immediate action;
- The 'Educational Benefits (Self-realization and Improvement)' are positioned in the quadrant C, which is the smallest weaknesses; where the degree of satisfaction and importance are low. The priority of an improvement action in this quadrant is low.
- The variable 'Museum Provision and Service' is positioned in the quadrant B representing the strengths (high importance and high satisfaction), means that the museum managers should to keep the 'good work'.

It should be noted that throughout the realization of this study, it was subject to some limitations, once firstly it was thought to achieve a higher response rate during the six months, once the questionnaires were available during the high season, but the collaboration of visitors who went to the museum was low, this was the major limitation of the study.

In terms of future research would be interesting to see the realities of other museums, being able to draw conclusions between the different museums and determine whether they present similar results. Still, analyse and identify the determinants that lead to the satisfaction of visitors moving to the *Abade de Baçal* Museum, in order to establish strategic objectives. Finally, it is suggested to be monitored visitor satisfaction based on the last questionnaire which was structured.

References

Ferreira, H., & Fernandes, P. (2015). Identification of Critical Success Factors that Maximize Customer's Satisfaction: a Multivariate Analysis. *Tourism & Management Studies Journal*, *11*(1), 164-172.

Gonçalves, A. (2007). *Museus, Turismo e Território: Como podem os equipamentos culturais tornar-se importantes atracções turísticas regionais?* Congresso Internacional Turismo da região de Leiria e Oeste, Peniche.

Gonçalves, M. (2012). *A cultura material, a musealização e o turismo: a valorização da experiência turística nos museus nacionais*. PhD Thesis, Évora University, Portugal.

Lin, Y.-N. (2009). Importance-Performance Analysis of the Taipei Fine Arts Museum's services. Museum Management and Curatorship. Taipei: Rout.

Marôco, J. (2014). *Análise Estatística com o SPSS Statistics* (6ª ed.). Pêro Pinheiro: ReportNumber.

Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, *1*(41), 77-9.

Matzler, K., Heischmidt, E., & Sauerwein, K. (2003). Importance-performance analysis Revisited: the role of the factor structure of customer satisfaction. *The Service Industries Journal*, *23*(2), 112-129.

Mello, L. (1986). *Antropologia Cultural*. Petrópolis: Vozes Editora.

Nora, P. (1993). Entre Histórias e Memória: A Problemática Dos Lugares, *Revista Projecto História*, 7-28.

Oliver, R. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retailing settings. *Journal of Retailing*, *57*(3), 25-48.

Pestana, M., & Gageiro, J. (2008). *Análise de Dados para Ciências Sociais: A complementaridade do SPSS* (5ª ed). Lisboa: Edições Silabo.

Prieto, L., Díez, M., & Lara, J. (2002). Turismo cultural de museos: análisis y valoración. *Estudios Turísticos*, *153*, 61-83.

Segala, L. (2003). Gastronomia e Turismo Cultural. *Revista Turismo*, 1. Online in http://www.revistaturismo.com.br/materiasespeciais/gastronomia.html.

Serra, J., Marujo, N., & Borges, M. (2012). Turismo Cultural: Motivações e Experiências dos Turistas Brasileiros em Évora. Universidade de Évora: CEFAGE- Publicações. Online in http://hdl.handle.net/10174/7451.

Silva, F., & Fernandes, P. (2010). Using Importance-Performance Analysis in Evaluating of Higher Education: A Case Study. ICEMT 2010 International Conference on Education and Management Technology.

Silva, F., & Fernandes, P. (2011). Importance-Performance Analysis as a tool in Evaluating Higher Education Service Quality: The Empirical Results of ESTiG (IPB). *Proceedings of 17th IBIMA Conference, Creating Global Competitive Economies: a 360-Degree Approach*, *1-4*, 306-315.

Trinh, T., & Ryan, C. (2013). Museums, exhibits and visitor satisfaction: a study of the Cham Museum, Danang, Vietnam. *Journal of Tourism and Cultural Change*, *11*(4), 239-263.

Turismo de Portugal, (2008). *Conceitos Estatísticos para o Turismo*. Online in www.turismodeportugal.pt/.

Wu, X. (2013). *Importance-performance analysis for niche marketing: the case of a museum exhibition*. Master Thesis. Kent State University College and Graduate School of Education, Health and Human Services.

La capacidad de cooperación y su relación con la capacidad de innovación como alternativa competitiva de las empresas manufactureras de la Región Centro del estado de Coahuila

Zóchitl Araiza Garza
Edna de la Garza Martínez
Edgar Edel Hernández Sánchez

Resumen

El desarrollo de las capacidades operativas en las empresas es en la actualidad esencial, ya que al ser éstas superiores a las de sus competidores pueden ser utilizadas estratégicamente e incidir en su desempeño operativo y la ventaja competitiva. En este estudio específicamente se analiza la relación que existe entre la la capacidad de cooperación y la capacidad de innovación como estrategias que se han desarrollado en las empresas manufactureras de la Región Centro del Estado de Coahuila. La metodología empleada es empírica, cuantitativa y transversal, consistió en la aplicación de un cuestionario estructurado a 343 empleados de nivel medio/superior de las empresas mencionadas; la información recabada se analizó a través del software estadístico SPSS. Los resultados encontrados revelan que la capacidad de cooperación se relaciona con la capacidad de innovación de manera estadísticamente significativa.

Palabras clave: capacidad operacional de cooperación, capacidad operacional de innovación, empresas manufactureras.

Introducción

En relación a la ventaja competitiva diversos autores indican que la empresas deben de adaptarse a las necesidades que se presentan a medida que la competencia se intensifica y se internacionaliza, por lo que deben de aprender a modificar sus patrones de comportamiento (Dekkers, 2005 y Arechavala y Madrigal, 2003).

Los administradores, al tratar de conocer los factores que guían a una empresa al éxito, se enfocan en aquellos que se perciben rápidamente y que son relativamente

fáciles de implementar (Wu, Melnyk y Flynn, 2010). Sin embargo, mencionan los mismos autores, las capacidades operacionales están muy ligadas a los recursos y prácticas operacionales, lo cual dificulta identificarlas y pueden ser pasadas por alto. Agregan además que las capacidades operacionales son el ingrediente secreto que no se ve a simple vista, ya que no son tan obvias y tan tangibles como los recursos y prácticas operacionales. Esto provoca que los administradores, al tratar de conocer los factores que guían a una empresa al éxito, se enfoquen en los que se perciben rápidamente y que son relativamente fáciles de Implementar.

Wu, et al. (2010) mencionan que las capacidades operativas son tácitas, y están integradas y manifiestas de muy diferentes formas en las empresas, por lo cual es un tanto desafiante la manera en cómo medirlas. Debido precisamente a estas características tan diferentes de las capacidades operacionales, cuando éstas se adquieren en una firma, se crea una barrera que las hace difíciles de imitar, lo cual las convierte en una fuente potencial de ventaja competitiva.

Por lo anterior, resulta necesario conocer la manera de cómo identificar y medir las capacidades operativas que han desarrollado las empresas dado que se presentan como un recurso intangible con un gran potencial estratégico hacia el logro de ventajas competitivas. Las autoras se han dado a la tarea de indagar sobre el desarrollo de las capacidades operativas en la industria manufacturera de la región centro del estado de Coahuila iniciando en el 2013 con las grandes empresas.

Este trabajo de investigación se realizó en la región centro de Coahuila, estado que se encuentra localizado al norte de la República Mexicana colindando con Texas; en el 2006 se presentó un fuerte incremento en la producción manufacturera en este estado (Díaz, Acevedo y Ramírez, 2008) siendo la siderúrgica Altos Hornos de México, S. A. el motor de la economía regional; en Coahuila predomina la industria metalmecánica, sector que requiere estar continuamente haciendo esfuerzos para la creación de productos y procesos innovadores, en sus diseños, en los materiales, de manera tal que se cumpla con las normas de calidad requeridas; esto permite que las

empresas de este sector puedan enfrentarse al reto de la competitividad prevaleciente en México (Díaz et al., 2008). En este sentido, el desarrollo de las capacidades tecnológicas cobra vital importancia ya que las empresas que logren desarrollarlo, podrán ser más competitivas.

En este artículo se reporta de manera específica, también derivado de dicho proyecto pero ampliado en el 2015 para todas las empresas, el análisis realizado entorno a la relación que existe entre la capacidad operacional de cooperación con la capacidad operacional de innovación. El estudio es relevante ya que el conocimiento que se genere será explicativo del tema en estudio en el contexto mexicano y por tanto su aplicación podrá ser puesto en práctica de manera inmediata por las empresas mexicanas, también podrá ser utilizado para el desarrollo de políticas públicas que incentiven el desarrollo de las capacidades operativas así como empleado por la academia dentro de la temática de planeación estratégica.

El presente trabajo de investigación se ha estructurado de la siguiente manera: en la siguiente sección se presenta una revisión de la literatura relacionada con el tema de las capacidades de las firmas, profundizando en este trabajo en el conocimiento de las capacidades de cooperación e innovación. En un siguiente apartado se describe el método utilizado, incluyendo la operacionalización de variables; en otro apartado se incluyen las características de los participantes y los resultados derivados de la información recabada. Finalmente, se presentan las conclusiones de este trabajo y las líneas de investigación futuras que se sugieren.

Revisión Literaria

De acuerdo a la teoría de recursos y capacidades (Penrose, 1959; Wernerfelt, 1984; Barney, 1991 y Peteraf, 1993), se asume que la ventaja competitiva sostenible se adquiere de los recursos y capacidades de la empresa los cuales son heterogéneos. Barney (1991) sostiene que los recursos estratégicos que controlan las firmas son fortalezas que pueden ser muy útiles para diseñar e implementar estrategias con el fin de mejorar su eficiencia y efectividad.

Flynn, Wu, y Melnyk, (2010), mencionan que de acuerdo a la teoría de recursos y capacidades y de la administración estratégica, las capacidades son específicas de la firma; emergen gradualmente a través del tiempo; son tácitas, es decir que los participantes pueden no estar conscientes de su existencia; dependen de la trayectoria, esto es que pueden ser influenciados por la historia de la empresa y las acciones de los que toman las decisiones; además, las capacidades son validadas empíricamente, a través de su aplicación a los problemas que enfrenta una firma.

Amit y Schoemaker, (1993) mencionan que la capacidad es una forma superior y distintiva de asignar, coordinar y desarrollar recursos. Por otro lado, para Teece, Pisano y Shuen (1990), las capacidades son el conjunto de rutinas, habilidades diferenciadas y activos complementarios que proporcionan las bases para las habilidades competitivas de la empresa y para la ventaja competitiva sostenible, en un ámbito empresarial determinado.

Siguiendo a Amit y Schoemaker (1993), ellos mencionan que las capacidades de una organización consisten en distribuir sus recursos, combinándolos y utilizando procesos organizacionales para lograr los fines deseados. Las capacidades son procesos tangibles e intangibles basados en información, específicos de la firma y son desarrolladas a través de interacciones complejas entre los recursos de la empresa.

Las capacidades operacionales son el conjunto de habilidades, procesos y rutinas específicos a la firma, desarrollados dentro del sistema de administración de operaciones y que regularmente son utilizadas en la solución de problemas a través de la configuración de sus recursos operativos (Wu et al., 2010).

La taxonomía de capacidades operativas desarrollada por Flynn et. al. (2010) y Wu et al. (2010) incluyen: las capacidades de mejora, de innovación, de personalización,

de cooperación, de sensibilidad y de reconfiguración. Basada en dicha taxonomía, Maynez y Cavazos (2012, 2013) han desarrollos los indicadores para medirlas.

Flynn et. al. (2010) y Wu et al. (2010) se refieren a las capacidades de cooperación como las habilidades diferenciadas, procesos y rutinas para la creación de relaciones sanas y estables con personas de diferentes áreas funcionales internas , así como los socios de la cadena de suministro externas. Como se puede apreciar los autores distinguen dos clases de cooperación, la interna y la externa que son las que se analizan en este artículo.

Respecto a la cooperación interna Samson y Terziovski (1999) mostraron el concepto de "cliente interno" entendido como la persona o proceso posterior al que realizamos en cada departamento, e indicaron la necesidad de tener un proceso efectivo de comunicación interna, tanto de forma ascendente como descendente, lo cual de acuerdo a Flynn et al. (2010) se da cuando las relaciones laborales entre los trabajadores de las diferentes áreas funcionales son sanas y estables.

En la cooperación interna, los empleados se involucran fuertemente en el proceso de desarrollo de nuevos productos y en el proceso de modificación de los productos actuales (Phan, Abdallah y Matsui, 2011), por lo que es frecuente el uso de equipos conformados por individuos de distintas áreas funcionales (Phanet et al., 2011 ; Powell, 1995).

En relación a la cooperación externa, Flynn et. al. (2010) mencionan que aunque los miembros individuales del personal de compras pueden formar relaciones con los proveedores en particular, la cooperación operativa va más allá de las relaciones personales, se refiere a las relaciones institucionales que trascienden a los individuos en particular. Por su parte Carlos, Pérez y Liquidano (2012) indican que se deben implementar estrategias de mejora en el ámbito de la gestión de la calidad de la cadena de suministros de las empresas.

En este sentido se deben de establecer relaciones de largo plazo (Phan et al., 2011; ZaferAcar y Zehir, 2009), por lo que un entendimiento mutuo de los objetivos y procesos de negocio, permitirán compartir los beneficios y riesgos en dicho proceso de negocio (ZaferAcar y Zehir, 2009).

Se debe de participar activamente en forma conjunta en los esfuerzos de mejoramiento de la calidad y trabajar en el proceso de desarrollo de nuevos productos (Phan et al., 2011), así como trabajar de forma cercana en los cambios de diseño de los productos (Phan et al., 2011; Tarí, Molina y Castejón, 2007).

Por otro lado, Flynn et. al. (2010) y Wu et al. (2010) definen a las capacidades de innovación como el conjunto de habilidades, procesos y rutinas diferenciados para mejorar radicalmente sus procesos existentes de operaciones o para crear e implementar nuevos y únicos procesos de manufactura.

De acuerdo Benner, y Tushman (2003), la capacidad operativa de innovación se enfoca en la búsqueda de la variación y la experimentación para cambiar las trayectorias tecnológicas y las competencias organizacionales relacionadas con esas trayectorias. Para Schroeder, Bates y Junttila (2002), la capacidad de innovación surge de la conciencia de los avances tecnológicos, así como de la habilidad para adaptar y aplicar la tecnología hacia la satisfacción de las necesidades del mercado o la creación de oportunidades.

Varios autores han estudiado la innovación considerando diversos factores que inciden en su desarrollo, Uc Heredia et al. (2008) encontraron en un estudio realizado en 170 pymes industriales manufactureras en Yucatán, México, que i) las empresas de mayor tamaño son más innovadoras, ii) las empresas jóvenes son más innovadoras que las maduras y iii) las empresas con posición tecnológica fuerte-buena son más innovadoras que las de posición débil-mala.

Para medir la variable capacidad operativa para innovar, Maynez y Cavazos (2012, 2013) efectuaron su constructo con base en las aportaciones de Peng, Schroeder y Shah (2008), Flynn, et al. (2010) y Swink y Hegarty (1998), mismo que aplicaron en un estudio realizado en las empresas productivas de la ciudad Juárez, Chihuahua en México; en donde obtuvieron la opinion de 270 empleados de nivel medio y alto encontrando que se identifica la necesidad de desarrollo primordialmente en cuanto a la planeación y adopción de nuevas tecnologías, así como en los procesos de generación de valor.

En el presente estudio se aplicó el cuestionario de Maynez y Cavazos para medir la capacidad de cooperación y la capacidad de innovación.

Metodología

Derivada de la revisión bibliográfica efectuada para el presente estudio se plantean la siguientes hipótesis:

> H_1: Las capacidades de cooperación interna se relacionan positiva y significativamente con las capacidades de cooperación externa en las empresas manufactureras en la región centro del estado de Coahuila.
>
> H_2: Las capacidades de cooperación interna se relacionan positiva y significativamente con las capacidades de innovación en las empresas manufactureras en la región centro del estado de Coahuila.
>
> H_3: Las capacidades de cooperación externa se relacionan positiva y significativamente con las capacidades de innovación en las empresas manufactureras en la región centro del estado de Coahuila.

La estrategia metodológica para la comprobación de las hipótesis propuestas se basó en un estudio cuantitativo, para lo cual se utilizó el método de encuesta, aplicada mediante un cuestionario estructurado adaptado de Máynez y Cavazos

(2012, 2013), auto administrado a 343 empleados de nivel mando medio y superior en grandes empresas manufactureras de la región centro del estado de Coahuila. Los datos obtenidos de agosto a noviembre del 2015 se procesaron a través del paquete estadístico SPSS para medir las variables en estudio y establecer las relaciones buscadas. La muestra incluyó a gerentes, supervisores, analistas, ingenieros y técnicos, laborando en el contexto antes descrito.

La medición de la variable capacidades de cooperación se divide en dos constructos; el primero corresponde a la cooperación interna (clientes y proveedores internos) y el segunda a la cooperación externa con los proveedores, en ambos casos la medición se efectuó a través de seis indicadores; la medición de las capacidades de innovación también se efectuó a través de seis indicadores. La operacionalización de las variables se detallan en la Tabla 1. Todos los indicadores se midieron con escala de Likert de 1 a 5, en donde 1es totalmente en desacuerdo, 2 indica en desacuerdo, 3 es ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 es de acuerdo y 5 se usa para totalmente de acuerdo.

Tabla 1: Operacionalización de las Variables Capacidades de Cooperación y Capacidades de Innovación.

Variable	**Indicadores**
Capacidad de cooperación (clientes/proveedor internos)	- Aplicamos ampliamente el concepto de "Cliente interno" (persona o proceso posterior al que realizamos en cada departamento) - Tenemos un proceso efectivo de comunicación interna (ascendente y descendente) - Los empleados se involucran fuertemente en el proceso de desarrollo de nuevos productos - Los empleados se involucran fuertemente en el proceso de modificación de los procesos actuales - Las relaciones laborales entre los trabajadores de las diferentes áreas funcionales son sanas y estables

	- Es frecuente el uso de equipo conformados por individuos de distintas áreas funcionales
Capacidad de cooperación (clientes/proveedor externos)	- Tenemos un entendimiento mutuo de los objetivos y procesos de negocio - Compartimos los beneficios y riesgos en el proceso de negocio - Tratamos de establecer relaciones de largo plazo - Compartimos activamente los esfuerzos de mejoramiento de la calidad - Trabajamos de forma cercana en los cambios de diseño de los productos - Trabajamos de forma conjunta en el proceso de desarrollo de nuevos productos
Capacidad de innovación	- Contamos con programas de largo plazo para adquirir capacidades productivas futuras - Hacemos esfuerzos constantes para anticipar el potencial de las nuevas prácticas y tecnologías productivas - Mantenemos tecnología de punta en la industria - Pensamos de manera constante en la próxima generación de tecnología productiva - Se desarrollan habilidades y procesos para lograr cambios radicales en los procesos operativos - Creamos e implementamos procesos de fabricación nuevos y únicos

En esta tabla se muestran la operacionalización de las variables capacidades de cooperación y capacidades de innovación.

Posteriormente, para medir la relación entre las capacidades que se analizan en las empresas en estudio, se calculó el coeficiente de correlación *Rho de Spearman*, ya que los indicadores fueron establecidos en escala ordinal estableciendo categorías, pero de menor a mayor.

Resultados

Los resultados de este estudio se encuentran basados en el análisis de los datos recopilados entre 343 trabajadores de empresas de la industria manufacturera de la región centro del estado de Coahuila.

Características de las empresas y de los trabajadores respondientesº

Los indicadores de los trabajadores encuestados indican que el 36.5% trabaja en una manufacturera industrial, el 19.6% lo hace en dos empresas de la industria metalmecánica, el 21.9% en empresas maquiladora para exportación y el 22.2% lo hace en la empresa siderúrgica.

Por otro lado, las empresas encuestadas en las que laboran los trabajadores encuestados proveen principalmente sus productos y servicios en un 37.7% a otras industrias, en un 19.3% a la industria metalmecánica, con un 24.6% a la industria automotriz, con un 14.6% a la industria siderúrgica y con un 3.8 a la industria eléctrica.

En relación al perfil de los 343 empleados respondientes (nivel mando medio a superior), la mayor proporción, con un 40.5% cuenta entre 31 y 40 años; el 37.6% ha laborado en la empresa entre 4 y 7 años y el 31.2% entre 1 y 3 años, por otro lado, el 63.8% manifiesta haber terminado sus estudios profesionales y el 14.3% poseer el grado de maestría. En la tabla 2 se presentan los puestos que ocupan en las empresas y en la tabla 3 el departamento en el cual laboran.

Tabla 2. Puesto que ocupan los empleados de la industria manufacturera.

Puesto	n	%
Gerente	61	17.8
Ingeniero	78	22.7
Supervisor	91	26.5
Analista	12	3.5

Técnico	27	7.9
Otro	74	21.6
Total	343	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta

Tabla 3. Departamento de los empleados de la industria manufacturera.

Departamento	n	%
Producción	112	32.7
Calidad	52	15.2
Materiales	18	5.2
Ingeniería	27	7.9
Administración	54	15.7
Sistemas	20	5.8
Servicio al cliente	8	2.3
Mantenimiento	29	8.5
Ventas	6	1.7
Otros	17	5.0
Total	343	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta

Capacidades de cooperación interna

Las capacidades de cooperación interna (cliente proveedor internos) que fueron identificadas por los trabajadores de la industria manufacturera se presentan en la tabla 4.

Tabla 4. Capacidades de cooperación interna de las empresas manufactureras.

Capacidades de cooperación interna	n	Mediana	Desviación Estándar
Aplicamos ampliamente el concepto de "Cliente interno" (Persona o proceso posterior	343	4.0	0.843

al que realizamos en cada departamento)			
Tenemos un proceso efectivo de comunicación interna (Ascendente y descendente)	343	4.0	0.824
Los empleados se involucran fuertemente en el proceso de desarrollo de nuevos productos	343	4.0	0.866
Los empleados se involucran fuertemente en el proceso de modificación de los procesos actuales	343	4.0	0.821
Las relaciones laborales entre los trabajadores de las diferentes áreas funcionales son sanas y estables	343	4.0	0.870
Es frecuente el uso de equipo conformados por individuos de distintas áreas funcionales	343	4.0	0.852
Total Capacidades de cooperación interna	343	4.0	0.687

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta

Se puede observar que en todos los indicadores la mediana es 4.0 por lo que los trabajadores están de acuerdo en que en la empresa existen dichas capacidades de cooperación, lo que sugiere una fuerte cohesión interna en la empresa.

Capacidades de cooperación externa

Los hallazgos acerca de las capacidades de cooperación externa (cliente proveedor externos) desde la perspectiva de los trabajadores de la industria manufacturera se presentan en la tabla 5.

Tabla 5. Capacidades de cooperación externa de las empresas manufactureras.

Capacidades de cooperación externa	**n**	**Mediana**	**Desviación Estándar**
Tenemos un entendimiento mutuo de los			

objetivos y procesos de negocio	343	4.0	.905
Compartimos los beneficios y riesgos en el proceso de negocio	343	4.0	.911
Tratamos de establecer relaciones de largo plazo	343	4.0	.795
Compartimos activamente los esfuerzos de mejoramiento de la calidad	343	4.0	.720
Trabajamos de forma cercana en los cambios de diseño de los productos	343	4.0	. 858
Trabajamos de forma conjunta en el proceso de desarrollo de nuevos productos	343	4.0	.783
Total Capacidades de cooperación externa	343	4.0	.723

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta

Se puede observar que en todos los indicadores la mediana es 4.0 por lo que los trabajadores están de acuerdo en que en la empresa existen dichas capacidades de cooperación, lo que sugiere una sinergia con los clientes y proveedores.

Capacidades de innovación

Las capacidades de innovación reconocidas por los trabajadores de la industria manufacturera se presentan en la tabla 6.

Tabla 6. Capacidades de innovación

Capacidades de innovación	**n**	**Mediana**	**Desviación Estándar**
Contamos con programas de largo plazo para adquirir capacidades productivas futuras	343	4.0	.967
Hacemos esfuerzos constantes para anticipar el potencial de las nuevas prácticas y	343	4.0	.836

tecnologías productivas			
Mantenemos tecnología de punta en la industria	343	4.0	.973
Pensamos de manera constante en la próxima generación de tecnología productiva	343	4.0	.853
Se desarrollan habilidades y procesos para lograr cambios radicales en los procesos operativos	343	4.0	.770
Creamos e implementamos procesos de fabricación nuevos y únicos	343	4.0	.846
Total Capacidades de Innovación	343	4.0	.740

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta

Nuevamente se aprecia que en todos los indicadores la mediana es 4.0 por lo que los trabajadores están de acuerdo en que en la empresa existen dichas capacidades de innovación.

Relación entre las capacidades de cooperación y las capacidades de innovación

Finalmente para comprobar las hipótesis planteadas se aplicó el estadístico de correlación *Rho Spearman* encontrándose lo que se muestra en la tabla 7.

Tabla 7. Relación entre capacidades de cooperación y capacidades de innovación

	Capacidades de cooperación interna	Capacidades de cooperación externa	Capacidades de Innovación
Capacidades de cooperación interna	1.000 343	0.529** .000 343	0.368** .000 343
Capacidades de cooperación externa		1.000 343	0.380** .000 343

Capacidades de innovación			1.000 343

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta

Como se puede apreciar existe una correlación de .529 estadísticamente significativa a un nivel de confianza del 99% entre las capacidades de cooperación interna y las capacidades de cooperación externa por lo que se acepta la H_1: Las capacidades de cooperación interna se relacionan positiva y significativamente con las capacidades de cooperación externa en las empresas manufactureras en la región centro del estado de Coahuila.

También existe una correlación de .368 estadísticamente significativa a un nivel de confianza del 99% entre las capacidades de cooperación interna y las capacidades innovación por lo que se acepta la H_2: Las capacidades de cooperación interna se relacionan positiva y significativamente con las capacidades de innovación en las empresas manufactureras en la región centro del estado de Coahuila.

Así mismo también existe una correlación de .380 estadísticamente significativa a un nivel de confianza del 99% entre las capacidades de cooperación externa y las capacidades innovación por lo que se acepta la H_3: Las capacidades de cooperación externa se relacionan positiva y significativamente con las capacidades de innovación en las empresas manufactureras en la región centro del estado de Coahuila.

Conclusiones y recomendaciones

La generación y aplicación del conocimiento dentro de las empresas es fundamental para el desarrollo de las capacidades de cooperación e innovación. Por tanto resulta de vital importancia impulsar su desarrollo, ya que en la actualidad la cooperación se ha establecido como una alternativa competitiva mediante el acoplamiento de sus recursos y capacidades, mientras que la capacidad de innovación basada en el

conocimiento, se presenta como un reto estratégico que al ser desarrollada por las firmas, contribuye al desarrollo de sus ventaja competitivas.

La combinación de estas dos capacidades al relacionarse, potencializa su desarrollo, ya que al cooperar se impacta en el desarrollo de la innovación y a su vez, al innovar se crean necesidades de cooperación, por lo que al aprovechar las sinergias que se crean en su relación se influye de manera positiva en los resultado de la entidad.

En este estudio se ha establecido que existe una relación estadísticamente significativa entre la cooperación interna y externa y de éstas con la capacidad de innovación, por tanto se sugiere su desarrollo dentro de la organizaciones como estrategias conjuntas para el desarrollo de ventajas competitivas.

Como línea de investigación futura se plantea el realizar un modelo con las variables estudiadas, pero que incluya además la medición del desempeño operativo y la ventaja competitiva de la empresa, con el propósito de determinar el impacto de las relaciones en su conjunto entre dichas variables

Referencias

Arechavala, R. y Madrigal. B. (2003). Internacionalización de mercados laborales yn rotación de persona: aprendizaje y adaptación en las pequeñas empresas de la industria del calzado en el occidente de México, en *Gestión Pública y Empresarial,* 3,3 (julio. 2003). pp. 13-26.

Amit, R., & Schoemaker, P. (1993). Strategic assets and organizational rent. *Strategic Management Journal*, 14(1), 33-46.

Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.

Benner, M. M., y Tushman, M. L. (2003). Exploitation, exploration, and process management: The productivity dilemma revisited. *Academy of Management Review*, 28(2), 238–256.

Carlos, C., Pérez, O. y Liquidano, M. (2012). El desempeño competitivo de las empresas manufactureras de Aguascalientes, desde la perspectiva de la gestión de la calidad de la cadena de suministros, *en Z. Araiza y E. Velarde Coordinadoras, Estrategias Administrativas en las Pymes.* Talleres de Groppe, Primera edición, México, 2012.

Dekkers, R. (2005). *(R)evolution: Organizations and the dynamics of the environment.* New York: Springger.

Díaz, M., Acevedo, J. y Ramírez, C. (2008). Capacidades Tecnológicas e integración industrial de las PYMES del sector metal-mecánica con las empresas líderes en Sonora. *Mt 6 SinncO* 2008.

Flynn, B., Wu, S., y Melnyk, S. (2010). Operational capabilities: Hidden in plain view. *Business Horizons* 53, 247-256.

Máynez, A. y Cavazos, J. (2012). La transferencia de conocimiento intra-organizacional, y las capacidades operativas de innovación y de reconfiguración: confirmación de influencias sobre el desempeño operativo percibido. Memorias en VI Congreso Internacional de Investigaciones y Estudios sobre competitividad y VI Simposio sobre Paradigmas Emergentes en Ciencias Administrativas y Desarrollo Regional. Ensenada, B.C.

Máynez, A., Cavazos, J. (2013) Capacidad operativa para innovar y ventaja competitiva: análisis desde la percepción de actores clave en el sector productivo fronterizo. *Revista Administración y Organizaciones*, Año 16. No. 30., Junio 2013

Penrose, E. (1959). *The theory of the growth of the firm*, New York: Wiley.

Peteraf, M. A. (1993). The cornerstones of competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 14(3), 179–191.

Phan, A. C., Abdallah, A. B., y Matsui, Y. (2011). Quality management practices and competitive performance: Empirical evidence from Japanese manufacturing companies. *Int. J. Production Economics*, 133, 518-529.

Powell, T. C. (1995). Total quality management as competitive advantage: a review and empirical study. *Strategic Management Journal*, 16(1), 15-37.

Samson, D., y Terziovski, M. (1999).The relationship between total quality management practices and operational performance. *Journal of Operations Management*, 17, 393-409.

Schroeder, R. G., Bates, K. A., y Junttila, M. A. (2002).A Resource-Based View of Manufacturing Strategy and the Relationship to Manufacturing Performance. *Strategic Management Journal*, 23 (2), 105-117.

Tarí, J. J., Molina, J. F., y Castejón, J. L. (2007).The relationship between quality management practices and their effects on quality outcomes. *European Journal of Operational Research*, 183(2), 483-501.

Teece, D., Pisano, G. y Shuen. A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18 (7), 509-533.

Uc Heredia, L., García Pérez de Lema, D., Bastida A. y Francisco J. (2008) Los sistemas de control de gestión y la innovación: Su efecto sobre el rendimiento de las PYMES. *Actualidad Contable FACES*, Año 11 Nº 17, Julio-Diciembre 2008. Mérida. Venezuela. (135-152).

Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm, *Strategic Management Journal*, 5(2), 171–180.

Wu, S, Melnyk, S. y Flynn, B. (2010). Operational Capabilities: The Secret Ingredient. *Decision Sciences Journal*, 41(4), 721-754, November 2010.

ZaferAcar, A., y Zehir, C. (2009).Development and Validation of a Multidimensional Business Capabilities Measurement Instrument. *Journal of Transnational Management*, 14(3), 215-240.

Planeación estratégica en instituciones sin ánimo de lucro; caso: Asociación de interés social comunitario (ASISCO)

María Fernanda Giraldo Osorio
Andrés Felipe Quintero Giraldo
Helmer Quintero Vergara

Resumen

En este artículo se presentan los resultados de la investigación llevado a cabo en la Asociación de Interés Social Comunitario (Asisco), institución sin ánimo de lucro de la ciudad de Manizales- Caldas, Colombia en la cual se implementó una planeación estratégica de acuerdo a la realidad de la institución y el medio con la cual se pretendía generar un impacto de efectividad en esta organización.

Para buscar el logro de los objetivos propuestos, se tomó como metodología de investigación la investigación-acción, con la que se buscó no solo realizar una evaluación de la institución, sino también hacer una propuesta de aplicación en lo concerniente a la planeación estratégica de la institución con la participación de todos los funcionarios.

Con la implementación de este proceso se esperaba generar un orden administrativo para la institución. Sin embargo, por medio del proceso de retroalimentación se evidenció que la planeación estratégica no era suficiente para lograr los objetivos planteados, y era necesario diseñar un modelo de gestión en el que la planeación estratégica ya desarrollada fuera su pilar fundamental.

Palabras claves: planeación estratégica, organización sin ánimo de lucro, modelo de gestión.

Abstract

This article presents the results of the research carried out in La Asociación de Interés Social Comunitario (Asisco), a nonprofit institute in Manizales- Caldas, Colombia. It was implemented a strategic planning according to the reality of the institution and the surroundings around it, to generate an impact of effectiveness in this organization.

In order to aim the objectives proposed, it was necessary to use a research-action methodology. It sought not only to conduct an assessment of the institution, but also to make a proposal of application related to the strategic planning of the institution with the participation of the all workers.

With the implementation of this process, it was expected to generate an administrative order to the institution. However, through the process of feedback it was evidenced that the strategic planning was not enough to aim the objectives and it was necessary to elaborate a management model with the strategic planning developed as its mainstay.

Key words: strategic planning, a nonprofit organization, management model

Marco teórico

Actualmente al hablar de las organizaciones, no se puede dejar de lado la planeación estratégica, tema que si bien no es nuevo si tiene una importante trascendencia en el correcto funcionamiento de las empresas, dado que contribuye "en el crecimiento y sostenimiento a futuro de las empresas, ya que les permite coordinar las acciones que se deben realizar día a día para lograr los objetivos de mediano y largo plazo."(Riapira, Colina y Molina, 2015, p.80).

Ahora bien, abordar el tema de la planeación estratégica en el campo organizacional se transforma en un asunto longitudinal en la medida en que se asocia con la vida de la organización, es decir que la planeación estratégica debe dar

cobertura a cada una de las áreas y actividades que se desprendan del actuar empresarial. (Ghemawat como se citó en Hidalgo,Ramírez y Ríos, 2014). Puesto que el plan estratégico organizacional no se diseña para implementarse en una sola área o actividad sino que por el contrario es la guía de acción de cada tarea que se lleve a cabo.

Por lo tanto es necesario que en la planeación estratégica se deba desarrollar un esfuerzo disciplinado para tomar decisiones fundamentales, y desarrollar acciones que son directrices para una organización en lo que es, lo que hace y por qué lo hace; por tanto es importante reconocer que la planeación debe ser vista como un compromiso de todo directivo en ejercicio, cualquiera que sea su posición en la pirámide jerárquica. Por otro lado, se tiene que la planeación es la gran estrategia que señala los grandes rumbos de acción y asignación de recursos con que la empresa aspira mantenerse en el mercado superando los esfuerzos y logros de los competidores (Londoño, 1995, p.51).

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente, se podría afirmar que la planeación estratégica es una técnica que permite definir los objetivos organizacionales y establecer estrategias para lograrlos, proceso que se basa en una metodología de participación en la que no solo los ejecutivos hacen parte de ésta; es importante resaltar que la gerencia no es una labor solitaria, en la que el directivo se encargue de diseñar todo el plan estratégico, por el contrario es una labor conjunta entre los diferentes colaboradores de la organización (Paz, 1997). Todos los funcionarios de la organización son los encargados de identificar las necesidades y falencias que tiene cada proceso en particular y que afectan el correcto funcionamiento organizacional en general.

Cobra gran relevancia los anteriores planteamientos, dado que actualmente los equipos de trabajo permiten obtener mayores niveles de desempeño donde la realización de tareas interdependientes permite combinar no solo los esfuerzos, sino también los conocimientos específicos de cada uno de los miembros del grupo

interdisciplinario en pro de la consecución de los objetivos (D'aguillo, 2012). Es decir, cada miembro del grupo aportará alternativas y soluciones diferentes, desde su perspectiva profesional y sus propios conocimientos, creando una armonía entre equipos y áreas de trabajo que permite encaminar todos los esfuerzos organizacionales por un mismo camino hacia la consecución de los objetivos, lo cual conduce a decir que el trabajo en equipo colaborativo es una estrategia que permite llegar a mejores resultados en las organizaciones.

Sin embargo, proponer e implementar un plan estratégico va más allá de los objetivos y estrategias; se debe comprender una serie de aspectos tanto endógenos como exógenos a la organización los cuales afectan el desarrollo de esta como su entorno, cultura y clima organizacional entre otros; tópicos que al tenerlos en cuenta en la planeación estratégica no afectan en ningún momento la esencia de dicho proceso, sino que por el contrario se expanden sus horizontes en cuanto al cubrimiento de todos los elementos de una organización, esto se refleja en la posición que muestran De la Rosa y Lozano (2010):

> En términos generales, la planeación estratégica se puede entender como una herramienta administrativa que consiste en el establecimiento de la misión y visión organizacionales, seguido del análisis de las fortalezas y debilidades de la organización, así como de las oportunidades y amenazas del entorno organizacional, con el fin de llegar a establecer los objetivos estratégicos, estrategias y metas que permitan a la organización cumplir con la misión y visión establecidas de antemano.(p,63)

Es así como puede decirse que la planeación estratégica es fundamental en cualquier organización, ya que va a servir como un mapa que guía y muestra los caminos a seguir en el desarrollo de actividades; para lograr llegar a la consecución de los objetivos reflejando en cada actuar, la esencia de la empresa en cuanto a su razón de ser y sus principios institucionales.

Lo anterior evidencia que en la medida que se va desarrollando el plan estratégico con el fin de que sea un guía de acción que abarque a toda la organización, van saliendo a flote una serie de elementos que no se habían considerado previamente, pero que dejarlos por fuera de un plan estratégico podría representar, falencias y errores a futuro, es por esto que el plan estratégico puede ampliar sus dimensiones en la medida que toma en consideración los diferentes tópicos de una organización tales como los que se evidencian en lo propuesto por Sánchez (2003),

> La planeación estratégica ha cumplido igualmente un papel importante en la formulación de políticas, en la definición de metas e indicadores y en la asignación de recursos a programas, proyectos o actividades esenciales en la realización de las estrategias o en la consecución de sus fines o propósitos (misión, visión, objetivos). Es también un proceso de aprendizaje en el cual las organizaciones, mediante ensayos sucesivos de aciertos y errores, derivan importantes lecciones sobre cómo desempeñarse y tratar tanto en el presente como en el futuro sus problemas, debilidades, retos, fortalezas, amenazas y oportunidades.(p.37)

Si bien el plan estratégico no definirá el modo en que se deben llevar a cabo las labores institucionales, si serán la pauta de acción pues toda actividad y toda decisión estará enmarcada por lo propuesto en sus planes de desarrollo, es éste el que define dónde está la organización y hacia dónde se dirige.

Dentro de estos diferentes elementos a considerar se pueden resaltar la necesidad de definir y analizar el entorno donde se encuentra la organización, para que la misión, visión y objetivos estén acordes y pueda darse una correcta aplicación y retroalimentación de las mismas; tal como lo plantea Manes (2004) “debemos desagregar los distintos componentes que abarcan el análisis conceptual y evaluar con qué metodologías abordaremos dicho análisis” (P. 25). En este mismo sentido Manes (2004) plantea cinco entornos: interno, de mercado o externo, competitivo,

geográfico y macroambiente; en el que conviene adherirse, puesto que muestran perfectamente el contexto en el que se pueda encontrar dicha organización, exponiendo todas las oportunidades y finalmente puedan aprovecharse al máximo.

En la medida en que se empiezan a considerar diferentes elementos al momento de realizar una planeación estratégica, se van apreciando con mayor claridad las posibilidades y oportunidades que debe afrontar la organización, definiendo y asignando las estrategias y recursos para lograr cada uno de los objetivos propuestos, según su razón de ser y el entorno que la rodea.

Sin embargo la planeación estratégica no es un proceso estático, puesto que los cambios mismos del entorno en que está inmerso cada organización hace que se enfrente a cambios, e incluso imprevistos, que puede hacer que los rumbos de acción propuestos sean obsoletos, por lo que es necesario que todo plan estratégico se vea inmerso en un constante proceso de retroalimentación, evaluando lo hecho y corrigiendo las falencias, para buscar cada vez estar lo más cerca posible a un punto óptimo de funcionamiento tanto interno como externo.

Si bien el plan estratégico busca direccionar el accionar de una organización, se considera que éste sólo constituye los cimientos de lo que debe implantarse en toda organización que es un modelo de gestión, puesto que este permite dar una cobertura total de los diferentes aspectos de una organización, tal como se refleja en lo propuesto por Harbour (como se citó en Rojas, 2015):

> Harbour propuso un modelo para integrar sistemas de gestión. Su artículo “Unintegrated performance management: a conceptual, system-based model” describe un modelo de gestión para incrementar el rendimiento empresarial a través de la unión de ingredientes críticos de la organización de una manera holística. El modelo comprende cinco componentes: plan estratégico, documentación de requisitos, plan de operaciones, plan de actuación y cuadro de mandos de rendimiento.(p,140)

Esta propuesta permite evidenciar lo antes expuesto donde su primer componente como base fundamental es el plan estratégico, sin embargo para obtener los mejores resultados de una adecuada gestión, es necesario involucrar, otros componentes que darán como resultado un modelo de gestión organizacional que definirán el funcionamiento de todos los procesos, dándole una solidez administrativa y funcional a la organización.

Surgen entonces algunas incógnitas sobre el modo en que debería diseñarse y aplicarse la planeación estratégica para una organización, en especial si se hiciese referencia a una institución sin ánimo de lucro donde la razón de ser no sea el de obtener utilidades, sino más bien el contribuir en pro de algún sector vulnerable de la sociedad. Dado lo anterior se plantea el desarrollo de un plan estratégico para una organización perteneciente al sector solidario, es decir aquellas que se dedican o especializan en el desarrollo social regional, con el fin conocer los procesos y modelos de una organización de este tipo.

Se parte de la premisa que una institución sin ánimo de lucro pertenece a las empresas del sector de economía solidaria, entendiéndose estas como aquellas "empresas sociales que actúan en el mercado, de donde obtienen una fuente relevante de recursos, pero con claros objetivos de interés general hacia colectivos desfavorecidos" (Salvá y Horrach, 2011, p.268).

A esto se puede añadir que es un sector en el que la investigación puede ser un poco más limitada y se podría tener en cuenta que:

> Son pocos los estudios de planeación de la dirección estratégica que han considerado el sector en el que se produce el liderazgo de este tipo de planeación. Como un efecto de esto, la mayor parte del desarrollo especulativo en el liderazgo estratégico se ha asumido que se produce en el sector con fines de lucro. Se han preparado varios artículos teóricos

publicados sobre el papel y la influencia de los ejecutivos sin fines de lucro en general. (Dimitrios, sakas y vlachos, 2013,p.277)

De igual forma Phipps y Burbach (como se citó en Dimitrios et al, 2013) determinaron que “el papel de un ejecutivo público (asumido por ellos como un ejecutivo de una organización sin ánimo de lucro) es diferente del papel de un ejecutivo de negocios. La diferencia entre las funciones ejecutivas públicas y privadas incluyen roles informativos, interpersonales y toma de decisiones”, es decir que no se le puede dar el mismo trato en la gestión organizacional a una organización privada y una sin ánimo de lucro. Identificando así que los roles representados en los dos tipos de organización pueden diferir.

Es necesario destacar que “tanto las cCooperativas como las organizaciones de este tipo existentes en nuestro medio, se mueven dentro de una economía capitalista, en la cual un cierto nivel de lucro es obligatorio para la subsistencia” (Contreras, 1995, p. 39). Todo esto con el ánimo de aclarar que estas organizaciones deben recibir recursos para el desarrollo de sus actividades, pero no como objetivo final.

Teniendo en cuenta todo lo mencionado anteriormente se puede concluir que las instituciones sin ánimo de lucro requieren recursos económicos para poder subsistir, pero sus objetivos son lo opuesto a buscar un lucro, de ahí que los elementos administrativos no sean atendidos con la importancia debida por lo que la eficiencia de dichas organizaciones no es la más óptima, por lo que se puede decir que si se desarrolla un adecuado plan estratégico que sea la base de un modelo de gestión administrativa, se lograran mayores niveles de eficiencia al momento de desarrollar su labor social.

Metodología

Actualmente en el mundo en general, las fundaciones sin ánimo de lucro están jugando un papel trascendental en el manejo y atención de las poblaciones

vulnerables, ante las diferentes problemáticas sociales lo que las ha llevado a convertirse en entidades solidaras que aportan y generan bienestar en la sociedad en diversos sectores de la salud, el deporte, académico y cultural, entre otros.

Es por ello que se observa que los modelos administrativos de una organización que busca lucrarse y una fundación sin ánimo de lucro son diferentes en cuanto que cada tipo de organización busca unos objetivos distintos, esto se justifica en el hecho de que una institución sin ánimo de lucro no busca generar unas utilidades, sin embargo, si necesita de un capital para poder subsistir; recursos que en la mayoría de los casos provienen de terceros en un marco de solidaridad y apoyo social.

A lo anterior se le puede añadir que las organizaciones sin fines de lucro requieren de una serie de recursos económicos, a los cuales no se les da el mismo trato que en una organización que busca generar una rentabilidad, por lo que los asuntos administrativos al parecer pasan a un segundo plano y no reciben la importancia requerida para lograr una solidez en la gestión organizacional.

Es desde allí que surge la pregunta de investigación. ¿Cómo puede diseñarse la planeación estratégica para una institución sin ánimo de lucro para generar un impacto en la efectividad de ésta?

En la presente investigación se buscó determinar cómo se podría diseñar el plan estratégico de una organización sin ánimo de lucro identificando los elementos que son necesarios para garantizar una mayor eficiencia administrativa, para ello se determinaron unas requerimientos mínimos para seleccionar la institución que serviría como caso de estudio, tal como se enumeran a continuación:

1. Que fuese una institución sin ánimo de lucro.
2. Que tuviese más de 6 años de haberse constituido.
3. Que fuera autónoma y no dependiera de otras instituciones privadas o gubernamentales.

Cumpliendo los anteriores requisitos la institución seleccionada fue Asociación de interés social comunitario (ASISCO), es una asociación sin ánimo de lucro ubicada en la ciudad de Manizales- Caldas, Colombia que viene trabajando desde el año 1999 y se constituyó legalmente el 21 de septiembre del 2004, esta se dedica a trabajar en pro de personas con síndrome de Down por medio del desarrollo de diferentes talleres en todas las áreas de aprendizaje y formación socia que se llevan a cabo en dos aulas que son:

- **Aula multigradual 1:** Personas entre los 8 y 15 años que se encuentran en nivel inicial 1 y 2.

- **Aula multigradual 2:** Integrado por personas de 16 años en adelante que se encuentran en nivel básico, alto y superior.

Ahora bien para abordar la situación problema y poder conocer y aportar en el caso de estudio, se aplicó la metodología de investigación-acción, dado que permite realizar una labor práctica y participativa entre investigadores y colaboradores de la institución planteando la posibilidad de un proceso de retroalimentación, tal como lo plantea Elliott (2000):

> La investigación-acción se describiría como reflexión relacionada con el diagnóstico. Ambas pueden distinguirse de la investigación de evaluación porque se centra en la implantación de la respuesta escogida y las consecuencias esperadas e inesperadas que van haciéndose dignas de consideración (p.23)

Es decir que la investigación-acción-reflexión permite no solo identificar la situación actual de la organización, sino que va a permitir el desarrollo y posterior implementación de una propuesta con el fin de atender y solucionar las falencias o problemáticas que se puedan identificar por medio del diagnóstico inicial, propuestas

que una vez implementadas, han sido objeto de análisis y reflexión convirtiéndose en un proceso de retroalimentación que conlleva a un ciclo de mejoramiento permanente.

También es bueno resaltar como K. Lewin (como se citó en Clem Adelman, 1993) concluyó que la investigación-acción se ve ejemplificada:

> Por la discusión de los problemas seguidos por decisiones tomadas en grupo sobre cómo proceder. La investigación-acción debe incluir la participación activa de los que tienen que llevar a cabo el trabajo en la exploración de los problemas que se identifican y se anticipan. Después de la investigación de estos problemas, el grupo toma decisiones, le da el seguimiento y el mantenimiento a las consecuencias; además de que continúan las revisiones periódicas de los avances. El grupo decidirá cuando un plan o estrategia particular se ha desgastado y ha perdido validez y llevará esto a discusión de nuevos problemas percibidos.

Lo anterior sustenta aún más la utilización de dicha metodología en el trabajo desarrollado. esta metodología no es nueva sino que por el contrario es una metodología que surge en los años 40 “cuando Kurt Lewin, intentó establecer una investigación científica que integrara la parte experimental con la acción social y definiera el trabajo de investigación – acción como un proceso cíclico de exploración, actuación y valoración de resultados” (Gomez, 2010, p.1)

A continuación y por medio de la figura 1 se ilustran los rasgos básicos de la investigación- acción los cuales fueron claves en el desarrollo del presente proceso investigativo.

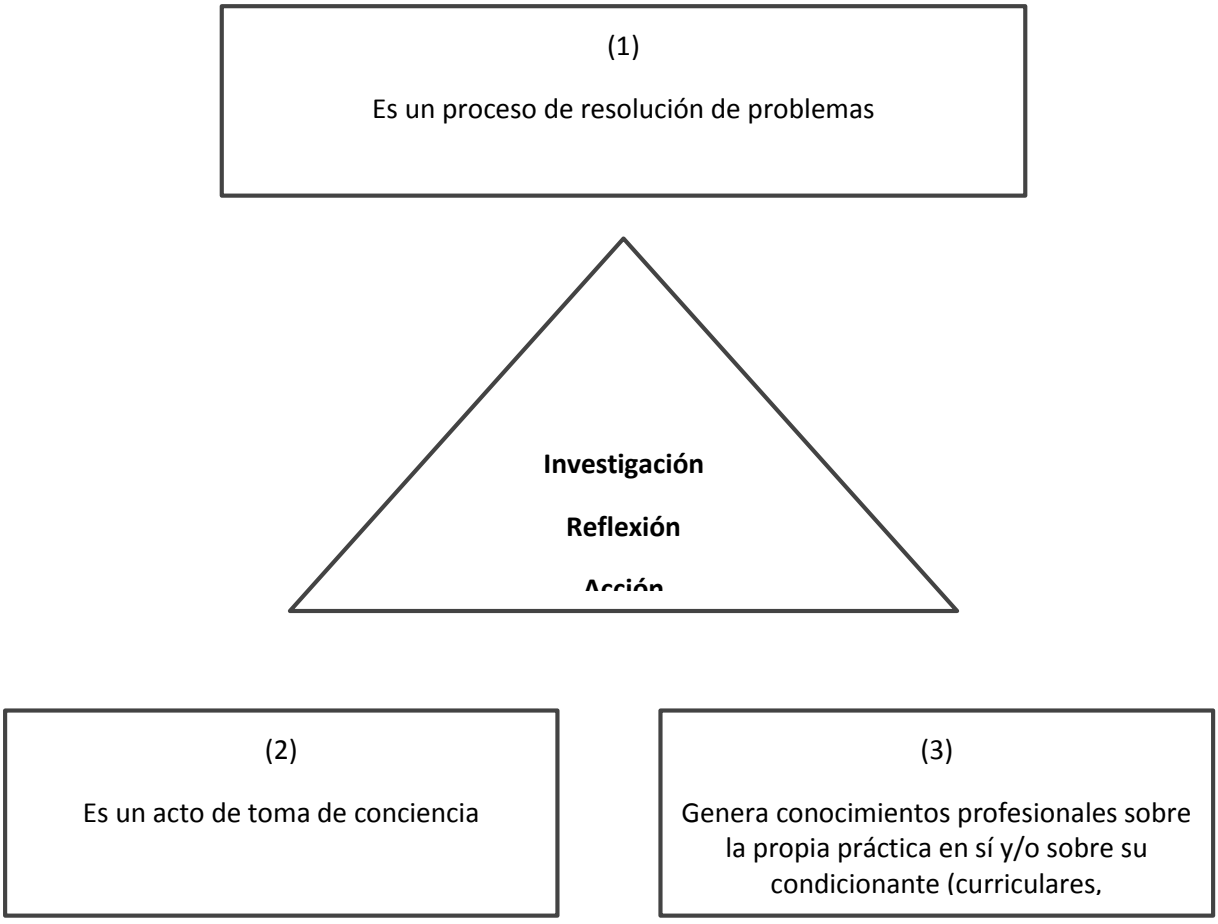


Figura 1. **Rasgos de la Investigación-Reflexión-Acción sobre los que existe mayor consenso**

Fuente: García, Mena, Sánchez. (2011). Investigación-reflexión-acción y asesoramiento: análisis de las reflexiones de dos orientadoras en su contexto de trabajo. *Revista de Educación* (356), 253-278. doi:10-4438/1988-592X-RE-2010-356-039

La investigación se viene realizando desde comienzos del segundo semestre del año 2015 y actualmente sigue en curso, inicialmente se buscaba la manera de diseñar el plan estratégico de una organización ya constituida en busca de dar un mejoramiento en el actuar organizacional, sin embargo por medio de la metodología de investigación implementada, se ha ido transformando la propuesta hasta la que se tiene actualmente en la cual busca desarrollar un modelo de gestión para una institución sin ánimo de lucro; caso: ASISCO.

Lo que se buscaba entonces era contrastar una problemática real y práctica con el conocimiento teórico, todo enfocado en la construcción del plan estratégico para lo cual se recopiló la experiencia de los colaboradores de la institución y por medio del conocimiento académico de los investigadores se moldeó un proceso constructivo y conjunto entre ambas partes, donde se cedió la iniciativa a los colaboradores de ASISCO.

En el desarrollo del proyecto los colaboradores de la organización con la asesoría y acompañamiento de los investigadores iniciaron la discusión en torno a la misión, visión y objetivos y todos los elementos que forman parte de la planeación estratégica ajustándolos a la realidad del contexto y de la institución para luego iniciar la implementación de estos, conllevó a diversos resultados los cuales fueron objeto de seguimiento, análisis y reflexión participativa entre ambas partes, desarrollándose así un proceso cíclico de retroalimentación y mejoramiento.

En un primer momento se realizaron unos acercamientos con la institución con el fin de conocer de manera preliminar su razón de ser, su funcionamiento y necesidades; en un principio se realizó una observación presencial del modo de trabajar en la organización, y se tomaron en consideración las perspectivas de la directora de la institución y de la trabajadora social, quienes eran las dos personas más involucradas y con mayor conocimiento de las actividades y dinámicas institucionales. Esto fue de gran valor, ya que ofreció un punto de vista diferente y la evaluación entre el agente externo e interno mostró una idea completa de lo que es la organización.

Como resultado de los primeros acercamientos a la fundación, se pudo notar que los elementos que constituyen una planeación estratégica eran escasos y no estaban implementandos de la manera más adecuada. A partir de esto se determinó que era necesario dar una reestructuración de todo el plan estratégico, iniciando por el

replanteamiento de la misión y visión puesto que son parte fundamental de toda institución tal como lo plantea Dimitrios et al. (2013):

> Para que la visión y la misión de una organización sin ánimo de lucro sean eficientes, deben llegar a ser digeridos en la cultura de la organización. También deben ser evaluados tanto interna como externamente. La evaluación interna debe centrarse en cómo los miembros dentro de la organización interpretan su declaración de misión. La evaluación externa - que incluye a todas las partes interesadas.... (p. 278)

En este orden de ideas para dar continuidad al proceso propuesto, se plantearon las siguientes etapas:

Etapa I: diagnóstico

En esta etapa se buscó determinar el estado actual de la organización, su entorno, dinámica de funcionamiento y proyección a futuro. Se realizó un análisis a fondo de la misión, visión y objetivos de la institución, con el fin de buscar unos lineamientos para alcanzar estos objetivos. También se buscó identificar las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades que afrontaba la institución a partir de la matriz DOFA.

Etapa II: involucramiento del personal de la institución con el proceso.

Etapa en la que se dio a conocer a las personas pertenecientes a la institución la propuesta de trabajo que se aplicaría posteriormente, puesto que la dinámica implicaba la participación colaborativa de todos los miembros de la institución, además de ello se quería complementar la información obtenida del diagnóstico inicial.

Etapa III: Reestructuración de la misión, visión, objetivos.

En esta etapa se llegó al consenso de cuáles eran los cambios necesarios para la organización en cuanto a la misión, visión y objetivos se refería. Además permitió

además permite establecer los lineamientos a seguir en la correcta formulación de un plan estratégico y de desarrollo institucional.

Etapa IV: planteamiento de estrategias.

Una vez identificados los lineamientos de la planeación estratégica, se buscó determinar las actividades a realizar teniendo en cuenta objetivos y recursos disponibles.

Aplicación

Etapa I: diagnóstico.

En el desarrollo de esta etapa se determinó el estado actual en que se encontraba la fundación, con respecto a su funcionar, a sus recursos y a sus proyecciones futuras, para ello se partió desde un acercamiento a la institución, donde fue la directora en persona quien presentó la primer imagen de la organización en cuanto a su razón de ser, modo de trabajo y actividades principales. Posteriormente se realizó una incursión por parte de los investigadores en las actividades realizadas en la fundación pasando no solo por su estructura administrativa sino también las actividades propias de su razón social en el que se presenciaron clases de desarrollo cognitivo con personas con síndrome de down, actividad que estaba a cargo de profesionales del área de la educación.

Además de ello se tomó en consideración la percepción y concepto que cada colaborador tenía de la institución, con lo cual se pudo evidenciar cuáles eran las principales necesidades a atender con la presente propuesta de investigación acción-reflexión. Para esta etapa se implementó la matriz DOFA que permitió hacer una descripción del entorno que perciben los participantes de este proceso.

Teniendo una visión más amplia de la situación actual en la que se encontraba la fundación, se pudo observar que la cohesión de actividades en pro de la consecución

de objetivos se veía quebrantada dado que cada quien actuaba visualizando un camino diferente en el desarrollo de sus actividades.

Ante esta situación se presentó una propuesta de trabajo que consistía en dar una reestructuración de todo el plan estratégico (misión, visión y objetivos) con el fin de cohesionar las perspectivas, ideologías y potencialidades de cada colaborador de la fundación.

Etapa II: involucramiento del personal de la institución con el proceso.

Después de realizar el diagnóstico y retomar las percepciones que cada uno de los colaboradores tenía de la fundación, se les involucró realizando una reunión, en la que no solo se presentó presenta la propuesta sino también con la participación de todas las personas presentes se comenzó a definir la razón de ser de la fundación; allí pudieron profundizar y aterrizar los conocimientos empíricos y de experiencia que poseían y construir un panorama compartido de la organización en la que se encontraban; también pudieron notar cómo todos trabajan sobre el mismo hilo conductor desde las diferentes áreas.

Todo esto con el objetivo de que la reestructuración del plan de desarrollo y que posteriormente la retroalimentación fuera un trabajo conjunto, en el que se evidenciara y plasmarán las diferentes posturas como reflejo de la participación activa de cada uno de los miembros de la institución y el resultado fuera conocido por todos, lo que descentraliza la información y facilita la aplicación del plan de desarrollo.

A través de esta reunión y a modo de conversatorio, cada persona fue propiciando sus ideas y perspectivas de la organización, por lo que cada vez el panorama de la misma se ampliaba, así se contaba cada vez con más información que permitiría construir un plan de desarrollo más completo acorde a las necesidades organizacionales presentes y futuras.

Etapa III: Reestructuración de la misión, visión, valores.

Después del proceso de socialización de la propuesta de trabajo con el grupo de colaboradores de la institución, se pasó a dirigir la actividad en la que de manera colectiva se dio construcción a una nueva misión, visión y valores. en este proceso como investigadores y partícipes se guió el proceso desde la perspectiva académico-teórica, para que hubiera claridad en lo que se pretendía construir (misión, visión y valores).

Una vez aclarados los conceptos desde lo académico, se pasó a recolectar las ideas y perspectivas que cada quien tenía con respecto a la que sería la visión y misión de la fundación, para posteriormente unificar las ideas y moldear las que serían la nueva misión y visión de la institución junto a la determinación de los valores más importantes que se vivencian en la organización.

Obtenidas la misión, visión y valores, que a juicios de los miembros de la organización eran los que reflejaban el verdadero actuar de la organización, se procedió a realizar las correcciones estructurales debidas a cada uno de los elementos ya formulados por el grupo de trabajo.

Etapa IV: planteamiento de estrategias y objetivos.

Resultado de los diferentes encuentros y reuniones con todos los miembros de la organización, no solo se logró construir la misión, visión y objetivos generales, sino que también se recolectaron todas las propuestas e ideas respecto a los objetivos específicos que debía tener el plan de desarrollo institucional, producto de todo el trabajo previo, también se lograron identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afrontaría la fundación, con lo que se podía argumentar la viabilidad y pertinencia de cada una de las propuestas e ideas para incursionar en el plan de desarrollo.

Posteriormente al trabajo conjunto, se pasó a dar forma al que sería el plan de desarrollo por lo que se agruparon las ideas, necesidades, recursos y oportunidades

en 5 categorías, que abarcaban las variables trascendentales para la fundación, tal como se observa en la figura 2.



Figura 2. *Áreas del plan de desarrollo construcción propia*

Posteriormente se definió cada una de estas áreas con el fin de aclarar a qué significaba en el contexto de la fundación ASISCO, adicionalmente, se determinaron los objetivos de cada una, los cuales reflejaban la información y datos recolectados con el grupo de trabajo organizacional. Finalmente se plantearon plantean estrategias con asignación de actividades y recursos con el propósito de la consecución de los objetivos propuestos.

Por último teniendo ya definido los objetivos, y las estrategias, se delegaron responsabilidades, es decir que se asignó un responsable para ejecutar cada una de las estrategias; se espera que cada una se lleve a cabo por medio de equipos de trabajo con el fin de tener una mayor apertura de ideas al momento de ejecutar las acciones. Cabe aclarar que no se van a realizar todas las estrategias a la vez, si no

que se ejecutarán en la medida que la organización esté lista para afrontar los cambios o actividades que estas mismas impliquen.

Análisis resultados

Hasta el momento se tienen resultados preliminares, puesto que esta investigación sigue en curso y dado la naturaleza del método investigativo, se han ido presentado procesos de retroalimentación que han llevado a implementar modificaciones en el proyecto; los resultados arrojados hasta el momento son los siguientes:

- Como resultado del diagnóstico inicial se concluye que la planeación estratégica estaba siendo implementada de un modo inadecuado, puesto que cada colaborador de la fundación entendía la misión y visión de un modo diferente según la perspectiva que tuviesen de la organización influenciada en gran medida en su labor desempeñada en la misma.

A lo anterior se le puede sumar que el único registro tangible que se tenía de la misión y visión institucional, se encontraba desenfocado con la realidad de la fundación, puesto que su planteamiento no atendía a la verdadera razón de ser de la organización actualmente.

- al momento de involucrar a los diferentes miembros del equipo de trabajo de la fundación se pudo identificar que en lo concerniente a los procesos administrativos en particular de la planeación estratégica, se había trabajado de forma empírica, y es probable que no hubiesen obtenido previamente ningún tipo de guía académico-teórica en el establecimiento de los diferentes procesos administrativos.

Gracias a este proceso de involucramiento y la información recolectada de los acercamientos iniciales se pudo construir una matriz DOFA. Algunos de los resultados que se generaron se presentan en la figura 3:

Debilidades.	**Oportunidades.**
- Infraestructura inadecuada. - No se da comunicación entre áreas. - Organización y actualización de la página web. - Falta de una sede adecuada y más amplia.	- licitaciones para recursos de agentes externos. - Implementación de las TIC
Fortalezas. - Cumplimiento y resultados que se ven reflejados en la formación. - Compromiso (maestros, profesionales de salud) - Programa personalizado, calidad académica y de talleres. - Se cuenta con todos los instrumentos (material) necesarios (facilidad)	**Amenazas.** - Retroceso en el proceso de aprendizaje de las personas con síndrome de Down. - Cierre de puertas por parte de agentes externos. - Poco compromiso y colaboración de algunos padres.

Figura 3. *Matriz DOFA aplicada a la asociación de interés social comunitario (ASISCO)*

Por otra parte podría pensarse que los procesos de comunicación organizacional no eran los más adecuados ya que se presentaron

cohibiciones al momento de expresar las ideas mientras se realizaban los trabajos con el grupo completo, pero en la medida que se hacía el trabajo con pequeños grupos se eliminaron algunas de las posibles barreras, lo que permitió identificar dificultades en el flujo de información interno.

Como resultado adicional se evidenció que los trabajos grupales o reuniones en la institución se realizaban con poca frecuencia, lo que podría dificultar aún más la comunicación interna y llevaría a que el manejo de determinadas situaciones no fuera lo suficientemente oportuno.

- Al momento de la reestructuración de la misión, visión y la definición de los valores institucionales, se logró un trabajo conjunto que permitió transmitir a los colaboradores de la institución, los preceptos teóricos para el adecuado planteamiento, estos jugaron el papel más importante, puesto que conociendo la organización, aportaron cada uno el rumbo por el cual trabajaban, percibiendo colectivamente que coincidían, lo que más adelante permitió unir fuerzas para que creciera la organización no solo internamente sino externamente. Gracias a los procesos de acción-reflexión una vez presentadas la misión y visión que se habían consolidado, se identificó la necesidad de realizar correcciones para poder dar cobertura a todos los aspectos que involucra el llevar a cabo la razón social de la fundación como resultado se obtuvo lo siguiente:

Misión

ASISCO como sociedad sin ánimo de lucro es una escuela de vida, que busca contribuir en un desarrollo integral a las personas con síndrome de Down, permitiéndoles una independencia de vida.

Visión

Ser una asociación reconocida socialmente a nivel regional para el año 2018 por sus sistemas de educación de alta calidad enfocada a personas con

necesidades educativas especiales, formándolos para que sean incluidos en el campo laboral y social. Igualmente ASISCO busca ser reconocido por sus excelentes sistemas de gestión corporativos que apoyados en una adecuada estructuración organizacional contribuyen a la misión social.

Adicional a esto se determinaron los valores institucionales, que deben ser características primordiales en todos los miembros del grupo de trabajo de la institución.

- Al momento de determinar los objetivos y las estrategias, en busca de dar un orden al plan de desarrollo se lograron agrupar las propuestas e ideas en las categorías que se visualizan en la Figura 2, donde cada una de las categorías tiene unos objetivos específicos para atender a cada una de las necesidades o falencias identificadas en los procesos previos del grupo de trabajo, luego se plantearon estrategias con el fin de lograr cada uno de estos objetivos propuestos.

Posteriormente al buscar poner en práctica estas estrategias fue notorio que quizás algunos de los objetivos eran demasiado ambiciosos frente a los recursos y la situación actual de la organización por lo que fueron sujeto de modificación.

Finalmente se observó que por más que se buscara que las categorías dieran cubrimiento a todas las necesidades de la organización, algunos elementos tenían una implementación o una definición que no se ajustaba adecuadamente a los requerimientos institucionales, como por ejemplo las políticas de acción, el organigrama y las líneas de mando, los reglamentos internos, etc. Por lo que el flujo del plan estratégico se vio bloqueado por inconsistencia en otros elementos de la organización.

Gracias a la metodología de investigación-acción, se pudo identificar estas nuevas falencias, por lo que fue necesario redireccionar el proyecto e inducirlo por una nueva etapa, puesto que la planeación estratégica requería de un mayor soporte para lograr una mayor efectividad, motivo por el cual se hizo hace la nueva propuesta de trabajo y cohesión con los avances ya logrados que consistió en desarrollar un modelo de gestión para la institución.

Esta nueva propuesta se dio con el fin de buscar una mayor solidez en los procesos administrativos de la organización, puesto que al momento de asignar recursos y responsabilidades según las estrategias propuestas se reflejó que:

1. los recursos financieros podrían estar siendo destinados sin tener en cuenta las necesidades primordiales de la institución.
2. la falta de una definición clara de los contratos puede generar falta de compromiso por parte de los colaboradores por lo que la tarea de la delegación de responsabilidades termina siendo insatisfactoria para los requerimientos institucionales.
3. las políticas de gestión no eran lo suficientemente claras para guiar el actuar organizacional, por lo que no había un respaldo o una guía de acción al momento de determinar la mejor manera de implantar las estrategias.

Al analizar todos estos resultados preliminares y previendo las necesidades de la fundación y apoyados en los proceso de retroalimentación, se determinó que el plan estratégico y de desarrollo planteados por sí solos no van a lograr los resultados esperados, si no se atiende previamente las políticas organizacionales, el manejo de recursos financieros, las normas organizacionales entre otros aspectos, por lo que se propuso desarrollar un modelo de gestión, el cual permitiría un mejor direccionamiento estratégico y funcional para la organización; donde una vez definidas las políticas, se llevaría a cabo la selección de las personas que

desempeñarían las funciones en la institución según los perfiles establecidos para cada uno de los cargos.

Discusiones

Con la propuesta del plan estratégico se quería implantar un orden administrativo en la fundación, sin embargo una vez consolidada la propuesta final y en tanto se dio inicio a la aplicación de las estrategias se visualizó que si bien un plan estratégico era necesario para dar una identidad en el correcto desarrollo de las actividades, no era suficiente para dar orden administrativo. Surgió entonces la necesidad de plantear un modelo de gestión, dado que puede enriquecer los resultados y en el que la planeación estratégica es parte fundamental.

Evidenciándose de esta forma el ciclo que se desarrolla a través la investigación acción, la que permite ir observando los resultados alcanzados, reflexionar sobre ellos y efectuar las correcciones que se consideren.

Por otro lado, la investigación permitió evidenciar la importancia del trabajo en equipo y aún más cuando se forman grupos interdisciplinarios que aportan de forma significativa al proceso constructivo del plan de desarrollo, puesto que permite dar una visión holística de la organización donde cada persona no solo aporta desde el planteamiento sino también desde los procesos de retroalimentación y mejoramiento.

También se pudo determinar que la retroalimentación es indispensable para el desarrollo de cualquier investigación, y fue pieza clave para llegar a los resultados que se obtuvieron, por medio de éste y a través del trabajo en equipo se identificó como las acciones tomadas simplemente representaban soluciones momentáneas en el caso de estudio, por lo que debían ser reevaluadas las propuestas y buscar soluciones de fondo a las necesidades de la institución, así se estimulaba un proceso de mejora continua.

Por último se puede concluir que gracias a la naturaleza de la metodología de la investigación, esta se considera idonea para ser implementada en futuras investigaciones que busquen desarrollar propuestas prácticas, puesto que ésta promueve no solo los diagnósticos teóricos sino que también busca plantear soluciones que sean aplicadas y que se puedan evaluar posteriormente para que por medio de la reflexión y análisis de los resultados, se desarrollen procesos de retroalimentación y mejoramiento, lo que va a garantizar que las organizaciones lleven a cabo procesos de investigación y desarrollo de sus procesos administrativos.

Referencias

Londoño, C.(1995). ¿el ocaso de la planeación estratégica?. *Revista universidad Eafit, 31*(97), 51-61

Paz, J.(1997). Planeación y la Dirección Estratégica: Futuro de la Empresa Colombiana. *Revista universidad Eafit 33*(105), 53-74

Sanchez, J.(2003). Estrategia integral para pymes innovadoras. *Revista escuela administración de negocios 2003* (47), 34-45

De la rosa, A., y Lozano, O. (2010). Planeación estratégica y organizaciones públicas: experiencias y aprendizajes a partir de un proceso de intervención. *Gestión y estrategia,* (37), 61-77.

Manes, J.M. (2004). *Gestión estratégica para instituciones educativas: guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional.* (Cuadernos). Buenos Aires, Argentina: Granica.

Garcia, Mena, Sánchez. (2011). Investigación-reflexión-acción y asesoramiento: análisis de las reflexiones de dos orientadoras en su contexto de trabajo. *Revista de Educación* (356), 253-278. doi:10-4438/1988-592X-RE-2010-356-039

Rojas, J.S. (2014). Elementos para la integración de sistemas de gestión y su importancia en la cadena productiva del transporte de carga terrestre en Colombia. *Suma de negocios,5* (12), 136-142

Contreras, I. (1995). *Un modelo de análisis estratégico para organizaciones sin fines de lucro. Organizaciones agrícolas seleccionadas* (Tesis posgrado). Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela.

Riapiraa,E.,Colina, M y Molina, Z. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Estudios Gerenciales, 31*, 79–87.

Hidalgoa, A., Ramírez, D., y Ríos, G. (2014). Estrategia organizacional: una propuesta de estudio. *Estudios Gerenciales, 30,* 153–161.

D'aguillo, R. (2012). Formación de equipos de alto desempeño y estrategias gerenciales en proyectos de empresas publicitarias. *estudios gerenciales,28 (1*22),69-81.

Salvá, A., Horrach, P. (2011). La actitud de las empresas de economía solidaria frente a la divulgación de información sobre sostenibilidad desde el prisma de la teoría de los stakeholders o grupos de interés. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review, 14* (extraordinario), 267-297.

Dimitrios, N., Sakas, D y Vlachos, D. (2013). Analysis of Strategic Leadership Simulation Models in non-profit Organizations. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 73*, 276-284.

Elliott, J. (2000). *La investigación-acción en educación*. Madrid, España: Ediciones Morata, S.L.

Adelman, C. (1993). Kurt lewin and the origins of action research. *Educational action research 1,* (1), 7-24. doi: 10.1080/0965079930010102

Gómez, G. (2010). Investigación–Acción: Una Metodología del Docente para el Docente. *Revista digital ReLigüística Aplicada, Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco, México.* recuperado de : http://relinguistica. azc. uam. mx/no007/no07_art05. htm.

La estrategia empresarial: factor determinante en las finanzas y competitividad de la pyme manufacturera

Martha González Adame
Jorge Antonio Rangel Magdaleno
Luis Aguilera Enríquez

Resumen

El presente trabajo de investigación presenta un estudio empírico sobre la influencia de la estrategia empresarial en las finanzas y la competitividad de las Pymes manufactureras del Estado de Aguascalientes, México. Para lo anterior se aplicaron 149 encuestas dirigidas a los responsables de la administración de este tipo de organizaciones empresariales. Con los datos obtenidos se llevó a cabo un Análisis de Fiabilidad de las escalas de cada uno de los bloques utilizados, así como un Análisis de Regresión Lineal con la finalidad de evaluar la correlación entre las variables utilizadas. Lo anterior arroja resultados que permiten presumir una relación significativa de la estrategia empresarial con las finanzas, así como con la competitividad de las entidades económicas sujetas a estudio.

Palabras clave: Estrategia Empresarial, Finanzas Empresariales, Competitividad.

Abstract

This research presents an empirical study on the role of business strategy in finance and competitiveness of manufacturing SMEs in the State of Aguascalientes, Mexico. For this study, were applied 149 surveys aimed at those responsible for the management of this kind of business organizations. The data obtained was carried out a Reliability Analysis of the scales and a Linear Regression Analysis in order to evaluate the correlation between the variables. This gives us results to assume a significant relationship between the strategy and business finance, as well as the competitiveness of these economic entities under study.

Key words: Business Strategy, Finance, Competitiveness.

Introducción

La dinámica empresarial actual exige que las organizaciones se encuentren involucradas en mercados cada vez más globales, forzándolas a estar a la altura de grandes empresas trasnacionales y obligándolas a ser más competitivas, así como adaptarse a los cambios que en ocasiones se tornan vertiginosos para obtener los beneficios económicos que cubran las expectativas de sus propietarios.

Para alcanzar estas expectativas, la estrategia juega un papel determinante en el proceso de alcanzar la posición competitiva deseada por los administradores de las empresas. La formulación del camino a seguir por la organización empresarial debe consistir en un proceso consciente de la realidad tanto de la propia empresa hacia su interior como de su entorno en el cual se desempeña, además de analizar posibles escenarios futuros para, en la medida de lo posible, adelantarse a los cambios que se puedan presentar en el mercado y alcanzar una mejor posición competitiva. (Hitt, Ireland, y Hoskisson, 2007)

Por lo tanto, la estrategia empresarial representa un aspecto determinante en el logro de los objetivos empresariales, situación que no es ajena para el caso particular de las empresas de pequeño y mediano tamaño (Pyme) que, por sus características pueden encontrarse en desventaja frente a la dinámica competitiva cada vez más especializada y global. (Torres, 2009; Castillo, 2010; Aragón, 2011)

Por otro lado Sánchez (2009) destaca que la crisis financiera internacional obligó a reflexionar sobre la viabilidad de las Pymes mexicanas, reconociendo su papel por ser un instrumento de cohesión y estabilidad social al dar oportunidades de empleo a personas con o sin formación profesional, por ello el conocimiento del comportamiento de los sectores productivos en México es útil para entender la dinámica de los factores que motivan el crecimiento en las actividades económicas.

En este sentido, existen en la literatura una serie de investigaciones que abordan los recursos o factores clave en el éxito de las estrategias empresariales, permitiendo

identificar cuáles son críticos y que se les confiere una mayor importancia para la competitividad y desempeño financiero de las empresas (Barney, 1991; Huck y McEwen, 1991; Pelham, 1997; 2000; Warren y Hutchinson, 2000; Rubio y Aragón, 2006). Desde hace relativamente poco, empezaron a surgir algunos estudios de este tipo pero que se enfocaron particularmente al caso de las Pymes (Hadjimanolis, 2000; Rubio y Aragón, 2002; 2006; Marroquín, 2008; FAEDPYME, 2011; Hernández, 2012), de tal manera que, aún en la actualidad no existe abundancia en estudios que consideran el papel de la estrategia empresarial como pieza fundamental en las finanzas y competitividad de las Pymes, en donde la mayoría de la literatura se enfoca principalmente en abordar este tema en grandes organizaciones (Rubio y Aragón, 2006), dejando de lado su importancia en empresas de menor tamaño. Es por esto que surge la necesidad de estudiar la importancia de las estrategias en las finanzas y competitividad de las Pymes de la industria manufacturera de Aguascalientes, además de identificar los tipos de estrategias empresariales implementadas por los sujetos estudiados utilizando la clasificación propuesta por Miles y Snow (1978; 1986).

En el presente trabajo de investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, empírico y correlacional en la cual se busca medir la relación entre la estrategia empresarial con las finanzas y la competitividad de las Pymes manufactureras del Estado de Aguascalientes. Para esto, se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple de las Pymes del Estado pertenecientes a esta industria arrojando una muestra de 149 entidades a las cuales se les aplicó, durante el periodo comprendido entre abril – junio de 2012, un instrumento de medición tipo encuesta dirigida a los gerentes o responsables directos de la administración de estas organizaciones.

Para la medición de los resultados, en primera instancia se realizó un Análisis de Fiabilidad considerando el coeficiente Alfa de Cronbach con el objetivo de validar la confiabilidad del modelo teórico (Nunnally y Bernstein, 1994). Además se efectuó un análisis de la varianza (ANOVA por sus siglas en inglés: *Analysis of Variance*) para validar si las variables dependientes de finanzas y competitividad empresarial toman

valores medios significativamente distintos que los valores arrojados por la variable independiente estrategia empresarial (Luque, 2000; Uriel y Aldás, 2005). Finalmente, se aplicó la técnica estadística de Análisis de Regresión Lineal para medir el grado de relación entre las variables estudiadas (Hernández, Fernández y Baptista, 1997). Lo anterior fue elaborado con el apoyo del programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 19. Los resultados obtenidos permiten determinar que la estrategia empresarial tiene una relación estadísticamente significativa con las finanzas y la competitividad de la muestra de Pymes manufactureras del Estado de Aguascalientes sujetas a estudio.

El resto de esta investigación está organizado como sigue; en la sección de marco contextual se presenta un acercamiento a la situación actual por la cual está pasando el objeto de estudio, haciendo hincapié en su importancia para la economía nacional y local. En la sección de revisión de la literatura se muestra literatura relevante relacionada con los constructos considerados como tema central de la investigación. En la sección de metodología se observa el diseño a través del cual se efectuó este trabajo, señalando el enfoque y tipo de investigación, así como la manera en que se operacionalizaron las variables. La sección de resultados, parte de los datos que arrojó el instrumento de recolección de información. Finalmente, en la sección de conclusiones y discusión se realizan las interpretaciones correspondientes para valorar las hipótesis planteadas, así como los comentarios finales sobre los resultados obtenidos y enunciar las limitaciones y futuras líneas de investigación.

Marco contextual

La Pyme es de suma importancia en la economía local y nacional. De acuerdo a cifras arrojadas en el último censo económico llevado a cabo por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el año 2009; las Pymes en México representan el 4.8% del total de las empresas. Además generan el 26.4 por ciento del Producto Interno Bruto y contribuyen con el 31.2 por ciento de los empleos formales. Con cifras muy similares, la Pyme también es muy importante en la economía del Estado de Aguascalientes ya que según el mismo organismo, el 5.14% de las empresas son

de estos tamaños. Adicionalmente, las Pymes aportan el 24.85% de del producto interno bruto del Estado y el 25.81% de las personas económicamente activas se encuentran ocupadas en una empresa de estas características. (INEGI, 2009)

Por su parte, la industria manufacturera ocupa un lugar de coyuntura en la entidad. De acuerdo a cifras proporcionadas por el INEGI (2012), Aguascalientes ha sido uno de los estados en donde la industria manufacturera ocupa el primer lugar de aportación al producto interno bruto local con un 27.1%; además, principalmente el empleo en el Estado de Aguascalientes está conformado por el sector manufacturero con un 30.4%. En este sentido, las remuneraciones totales al personal ocupado en la industria manufacturera ascienden al 48.7% del total de remuneraciones a la población económicamente activa de la entidad y el 10.52 por ciento de las empresas manufactureras en la entidad son pequeñas y medianas. (INEGI, 2009)

En este sentido, cabe resaltar que las tareas directivas en las Pymes son cada vez más complejas y al mismo tiempo de gran trascendencia social. Existe una serie de características comunes en las Pymes mexicanas. A continuación se citan algunas de ellas: (Fuentes, Hernández, y Vallejo, 2008)

- Poca especialización en la administración.
- Falta de conocimiento y de historial crediticio para acceso a capital.
- Contacto personal estrecho del director con quienes intervienen en la empresa.
- Posición poco dominante en el mercado de consumo.

Por lo anterior, surge la necesidad de estudiar la estrategia empresarial que utilizan las Pymes del sector manufacturero del Estado de Aguascalientes para medir su impacto en sus finanzas y competitividad empresarial.

Revisión de la Literatura

La Estrategia y las Finanzas en la Pequeña y Mediana Empresa

Las empresas buscan continuamente, mediante determinadas actividades, alcanzar objetivos en ciertos horizontes de tiempo. Para lograr esto, la estrategia empresarial representa el camino que la empresa recorre buscando lograr esos objetivos, el cual puede o no resultar exitoso.

El concepto de estrategia en el ámbito empresarial es un tema abordado por varios autores en la literatura. Por una parte, Mintzberg y Quinn (1996) señalan que la estrategia busca el desarrollo de ventajas competitivas o la supervivencia de la organización incluyendo un adecuado esquema de utilización de los recursos. A su vez, Chandler, Keller y Lyon (2000) establecieron que la estrategia es el elemento que especifica las metas básicas de una empresa a un largo plazo, así como la adopción de planes de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzarlas. En el mismo sentido Hill y Gareth (2009) sostienen que una estrategia es un conjunto de acciones estructuradas que los administradores adoptan para mejorar el desempeño de la organización en la búsqueda de crear ventajas competitivas que faciliten incrementos sostenibles en el desempeño de la empresa.

El diagnóstico de la situación empresarial es una actividad de particular relevancia en el momento de diseñar la estrategia a implementar. En relación a esto, González (2009) señala que las decisiones orientadas a generar estrategias empresariales deberán ser evaluadas a partir de un análisis de la interacción de diversas variables, tanto de orden interno a la empresa como de aquellas que están presentes en su entorno externo.

En este sentido cabe mencionar que uno de los aspectos más importantes relacionado con la estrategia empresarial es la parte financiera (Mintzberg y Quinn, 1996; Chandler *et al*., 2000; Koontz, 2004). Anzola (2002) hace un análisis de la situación particular que guardan las finanzas en las Pymes. Menciona que es un área débil dentro de estas organizaciones, en donde, en muchas ocasiones, el dueño juega un papel de “hombre orquesta” encargándose de múltiples funciones. Frecuentemente este personaje no cuenta necesariamente con una formación y

experiencia suficiente para manejar esta importante función en el negocio, y viéndose de manera recurrente incapaz de analizar e interpretar la información financiera básica.

Por su parte, Cadena (2007) también coincide con lo anterior mostrando resultados de Pymes del Estado de Aguascalientes que indican que la parte financiera representa la función que más tiene dificultades en este tipo de organismos económicos.

Para formular la estrategia empresarial, la planeación financiera desempeña un papel de suma relevancia. Sin embargo, en Pymes es frecuente que haya poca o nula planeación financiera y, cuando esto sucede, comúnmente se presenta a corto plazo. Anzola (2002) comenta que en sus estudios ha encontrado que más del 90% de los casos de fracaso en la estrategia de las Pymes es por una mala administración, en donde la parte de las finanzas ocupa un lugar especial.

Además, Anzola (2002) menciona que, aun cuando para muchas Pymes la principal preocupación es la falta de liquidez, no se planea financieramente a corto plazo, lo que provoca que, cuando existen excedentes de efectivo, comúnmente no son aprovechados en alternativas de inversión que puedan generar beneficios económicos y se quedan improductivos guardados en la empresa o en el banco.

Acosta (2001) y Zorrilla (2006) indican que hay una relación del desempeño estratégico con la inversión financiera de las Pymes. Esta relación se da principalmente en aspectos como el volumen de inversión, la inversión en activos fijos de explotación, la eficiencia en la formulación e implementación de políticas de inversión, el manejo de los niveles de inventarios, el grado de acierto en la explotación de las inversiones y la capacidad para generar recursos.

Por otro lado, Naruanard y Kotey (2006) revelan que otro aspecto importante en las finanzas empresariales es la generación de información financiera. Argumentan que

la calidad de ésta tiene un efecto positivo significativo en el rendimiento financiero y en la percepción de su capacidad para acceder a capital externo. Además señalan que, junto a la falta del conocimiento del negocio y la carencia de la información financiera, representa un impedimento para aprovechar oportunidades de financiamiento con proveedores e instituciones financieras, impactando en su desempeño.

Los datos y la información son una de sus principales riquezas de las entidades económicas. Las partes interesadas en las empresas requieren utilizar esta riqueza para desarrollar estrategias exitosas, sirviendo de base para la toma de decisiones de negocios orientadas a incrementar su competitividad. Los sistemas de información, como los sistemas de información financiera, convierten y almacenan los datos financieros importantes siendo primordiales para la formulación de decisiones estratégicas. (Rouhani y Mahmodian, 2012)

Cabe agregar que este tipo de empresas tiene limitantes financieras que impiden la contratación de personal calificado en el desempeño de funciones de esta naturaleza obligando al empresario a desarrollar estas tareas por su cuenta y a contratar servicios de un despacho contable, quien generalmente, brinda apoyo principalmente en materia fiscal dejando de lado la parte financiera y el potencial que tiene la información financiera como herramienta de apoyo para conocer la situación y desempeño de la empresa y servir de base para la toma de decisiones.

En el caso de las pequeñas y medianas empresas, debido a su particular situación, las finanzas se tornan en un aspecto más delicado, requiriendo mayor atención por parte de los empresarios en sus diferentes dimensiones buscando una mejora en su desempeño estratégico. De esta manera, la estrategia representa un factor clave en las finanzas empresariales, para lo cual se plantea la siguiente hipótesis: (Acosta, 2001; Anzola, 2002; Zorrilla, 2006; Rouhani y Mahmodian, 2012)

H_1: *La Estrategia Empresarial Influye Significativamente en las Finanzas de las Pymes Manufactureras*

La Estrategia y la Competitividad en la Pequeña y Mediana Empresa

La creación de riqueza y el dinamismo de un país se sustentan en gran medida en la competitividad de sus empresas, y ésta depende básicamente de las capacidades de sus empresarios y directivos. Para Porter (1990), la competitividad es la evolución comparada, respecto de los competidores, de la producción de un país o empresa. Por su parte, Abdel y Romo (2004) señalan que la competitividad es un concepto relativo, que envuelve interdependencias de elementos que parecen ser sus determinantes, los cuales a su vez involucran aspectos relativos a varias disciplinas.

Hernández (2012), partiendo de un análisis de concepciones sobre el término de competitividad, realiza la propia estableciendo que la competitividad es la capacidad de una empresa u organización para adquirir, desarrollar y mantener sistemáticamente ventajas competitivas que le permitan disfrutar una mejor posición en el entorno en el que se desarrolla: es decir, generar recursos y capacidades que le hagan posible la obtención de resultados superiores a sus competidores.

Por otro lado, de acuerdo a Kazem (2003), la competitividad de las Pymes de economías en vías de desarrollo, como el caso de México, se explica principalmente por el entorno que les rodea, que por su propia dinámica les brindará oportunidades y desafíos marcando las reglas y tendencias. Esta autora (2003: pp.114) agrega que “las empresas más competitivas son aquellas que son las más activas a lo largo de una serie de dimensiones, mientras que son particularmente activas en la gestión de sus sistemas internos, clientes y mercados, confirmando que las diferencias más claras entre las Pymes más competitivas y las empresas con niveles más bajos de competitividad son las relacionadas a su enfoque equilibrado de la diversidad de las estrategias operativas”.

En la literatura se pueden encontrar estudios que señalan que el tamaño de las Pymes les da ciertas ventajas que pueden fomentar el desarrollo de su competitividad. Lloyd-Reason, Muller y Wall (2002) mencionan que, precisamente la baja complejidad administrativa, los bajos niveles de burocracia, la comunicación fluida y su gran capacidad de respuesta a los cambios en el entorno (por su mayor flexibilidad y cercanía al mercado) sean las fuentes de ventajas competitivas.

Por otro lado, se encuentran ideas que se oponen a este planteamiento, como lo señalado por Aragón, Rubio, Serna y Chablé (2010) en donde se afirma que el debate acerca de la influencia del tamaño sobre la competitividad empresarial se mantiene abierto puntualizando que la mayor proximidad al mercado, la cultura de confianza y la flexibilidad no necesariamente implican la obtención de ventajas competitivas por parte de las organizaciones de menor tamaño.

Aunado a esto, Mosquera (2010) agrega que las Pymes deben fortalecer factores como la estrategia empresarial para cubrir una demanda más exigente y global, además de una mejor integración con otras empresas del sector, puntualizando en la necesidad de implementar estrategias de mejora constante para poder ampliar sus horizontes competitivos en otros mercados, lo cual les permita hacer frente a competencia de cualquier tamaño empresarial.

De cualquier manera, independientemente del tamaño de la organización, la estrategia empresarial juega un papel determinante en su desempeño. Para tener éxito en una economía cada vez más globalizada y con un alto nivel de competitividad, las empresas necesitan desarrollar estrategias empresariales orientadas a aprovechar las oportunidades de negocio que genera el mercado y ser más competitivas. (Achrol y Kotler, 2005)

En este sentido, la literatura sobre estrategias, en gran medida se ha enfocado a desarrollar clasificaciones de estrategias empresariales genéricas (Miles y Snow, 1978; 1986; Porter, 1980). Una estrategia genérica puede ser vista como una amplia

categorización de opciones estratégicas con una amplia aplicabilidad en todas las industrias y formas de organización. (Herbert y Deresky, 1987)

En este estudio, se adoptó la tipología propuesta por Miles y Snow (1978) para relacionar las estrategias competitivas con las finanzas y la competitividad de las Pymes manufactureras. Estos autores han producido una clasificación de estrategias competitivas, proponiendo que las empresas en general desarrollan patrones relativamente estables de comportamiento estratégico con el fin de lograr una buena alineación con las condiciones ambientales percibidas. Su tipología involucra cuatro tipos estratégicos: defensoras, exploradoras, analizadoras y reactivas.

Diferentes estudios que han considerado la tipología de Miles y Snow para estudiar el comportamiento de las Pymes, han demostrado que es factible analizarlas mediante esta clasificación obteniendo resultados fiables y válidos. Tal comportamiento se ha medido a través de su competitividad y diferentes aspectos financieros, encontrando así, relaciones estadísticamente significativas entre el tipo de estrategia empresarial adoptada y su desempeño competitivo, de tal manera que se plantea la siguiente hipótesis: (Davig, 1986; Smith, Guthrie y Chen, 1986; Slevin y Covin, 1987; Gimenez, 1999; Rodríguez, 2012)

H_2: *La Estrategia Empresarial Influye Significativamente en la Competitividad de las Pymes Manufactureras*

De acuerdo a lo anterior, en el presente trabajo de investigación, con una muestra de 149 empresas se realizó una investigación con la finalidad de medir la relación de la estrategia con las finanzas y la competitividad de las Pymes manufactureras del Estado de Aguascalientes.

Metodología

Este trabajo de investigación es un estudio no experimental con enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, en el cual se analizó la relación de la estrategia empresarial

con las finanzas y la competitividad de la Pyme manufacturera de Aguascalientes. Se tomó como referencia la base de datos que ofrece el Directorio Empresarial de Aguascalientes (Secretaría de Economía [SE], 2014) en donde se menciona que en el Estado de Aguascalientes, existen registradas 5,204 empresas de las cuales 793 pertenecen a la industria manufacturera. A partir de esa cantidad se determina el total de la población a estudiar que, en este caso son un total de 250 Pymes manufactureras.

Posteriormente, se realizó el cálculo de la muestra a través de un muestreo aleatorio simple. El resultado arrojó una muestra de 149 pequeñas y medianas empresas, a las cuales se les aplicó un instrumento de medición tipo encuesta dirigida a los gerentes o responsables directos de la administración de este tipo de organizaciones durante el periodo comprendido entre los meses de abril – junio del año 2012. La siguiente tabla desglosa la conformación de la industria manufacturera en el Estado de Aguascalientes:

Tabla 1: Total de Empresas Manufactureras en el Estado de Aguascalientes por Número de Trabajadores

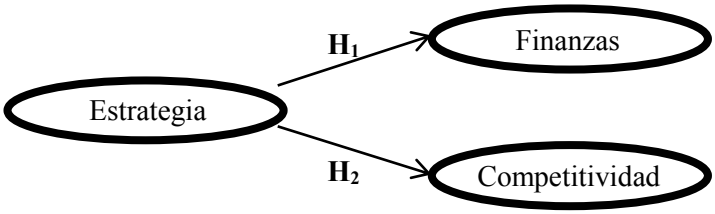
Tamaño de la empresa	Cantidad de trabajadores	Cantidad de unidades económicas	%
Micro	0-10	510	64.32
Pequeña	11 a 50	179	22.57
Mediana	51 a 250	71	8.95
Grande	Más de 250	33	4.16
Total población a estudiar		**793**	**100**

Esta tabla muestra la distribución de la población de estudio de manera disgregada por la cantidad de trabajadores y tamaño de la empresa. Cabe hacer hincapié que el criterio de clasificación considerado es el establecido en la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en su artículo 3º,

fracción III para las empresas industriales. Los datos mostrados fueron obtenidos del Directorio de Empresas del Sistema de Información Empresarial Mexicano. Se puede observar que el total de la población a estudiar compuesta por Pymes asciende a un 31.52% de todas las empresas manufactureras del Estado. Fuente: Elaboración propia con datos del Sistema de Información Empresarial Mexicano de la Secretaría de Economía, (2014).

En base a esto, para medir las hipótesis establecidas, se plantea el siguiente modelo teórico:

Figura 1: Modelo Teórico



Esta figura muestra el planteamiento del modelo teórico utilizado estableciendo los constructos a estudiar, diseñado a partir de la revisión de la literatura en la cual se encontró que varios autores establecen las relaciones aquí mostradas. (Miles y Snow, 1978; 1986 Davig, 1986; Smith, Guthrie y Chen, 1986; Slevin y Covin, 1987; Gimenez, 1999; Acosta, 2001; Anzola, 2002; Zorrilla, 2006; Rouhani y Mahmodian, 2012; Rodríguez, 2012) Fuente: Elaboración propia.

Desarrollo de Medidas

El instrumento de medición utilizado, se conformó mediante una adaptación de los siguientes tres bloques: Estrategia, Finanzas y Competitividad. Para el análisis estadístico del primer bloque “Estrategia”, se utilizaron cuatro elementos para medir cada uno de los cuatro tipos de estrategias empresariales de Miles y Snow (1986), dando un total de 16 elementos medidos con escala Likert del 1 al 5 con

descripciones desde “Totalmente en desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo”. El segundo bloque se denominó “Finanzas” integrado por ocho elementos medidos con escala Likert de cinco puntos desde “Totalmente en desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo”. (Anzola, 2002; FAEDPYME, 2011) El tercer bloque, fue identificado como “Competitividad” compuesto por 30 elementos, medidos con escala Likert de 5 puntos, desde “Totalmente en desacuerdo” hasta “Totalmente de acuerdo”. (Quinn y Rohrbaugh, 1983; Prahalad y Hamel, 1990; Camisón *et al.*, 2004; Porter, 1996, 2008)

Resultados

En primera instancia, se muestran los resultados de las medias desglosadas por tamaño de empresa y por variable de estudio. Para la variable independiente de Estrategia, los datos muestran que, tanto pequeñas como medianas empresas, tienden más a implementar estrategias de tipo exploradoras. También se encontró que las medianas empresas tienen una mayor diferencia entre el tipo de estrategia adoptada en comparación con las pequeñas que no muestran gran distinción entre los cuatro tipos. Para los casos de las variables dependientes de Finanzas y Competitividad, conforme aumenta el tamaño de la empresa encuestada, la media tiende a acercarse más al 5, lo cual permite inferir que sus resultados en materia financiera y de competitividad son más aceptables desde el punto de vista de los responsables de la administración de estas organizaciones.

Tabla 2: Tabla de Medias por Tamaño de Empresa

Tamaño de la empresa	Tipo de estrategia				Finanzas	Competitividad
	Exploradora	Analizadora	Defensora	Reactiva		
Pequeña	3.84	3.57	3.73	3.34	3.62	3.55
Mediana	4.7	3.8	4.5	3.9	4.3	3.7

En la tabla 1, se observan las medias obtenidas en cada uno de las variables estudiadas. A su vez, las medias se encuentran separadas por tamaño de empresa en Pequeña (de 11 a 50 trabajadores) y en Mediana (de 51 a 250 trabajadores). Para

el bloque de Estrategia, tanto pequeñas como medianas empresas tienden más a implementar estrategias de tipo exploradoras. Por su parte, en los bloques de Finanzas y Competitividad se puede observar que los resultados muestran una tendencia de crecimiento conforme aumenta el tamaño de la empresa. Fuente: Elaboración propia.

Después se realizó un Análisis de Fiabilidad con la finalidad de evaluar la confiabilidad de las escalas de medida utilizadas. Para ello, el programa estadístico SPSS arroja valores superiores a 0.70 para el coeficiente α de Cronbach en las distintas escalas de los bloques que miden la variable independiente y las variables dependientes, con lo que se puede interpretar que el estudio es fiable. (Nunnally y Bernstein, 1994)

Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Estrategias	0.855	16
Finanzas	0.867	8
Competitividad	0.790	30

El resultado del análisis de la fiabilidad arroja coeficientes Alfa de Cronbach superiores a 0.70, el cual es el mínimo aceptable para las ciencias sociales (Nunnally y Bernstein, 1994). De tal manera que las escalas utilizadas son estadísticamente confiables. Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente, para el método estadístico de Análisis de Regresión Lineal ejecutado a través del programa informático SPSS, se llevó a cabo en dos fases. La fase inicial fue a través de una Regresión Lineal considerando la variable dependiente de Finanzas con la variable independiente de Estrategias, tomando en cuenta sus ocho y 16 elementos o indicadores respectivamente. La segunda fase consistió en realizar otro Análisis de Regresión Lineal tomando ahora como variable dependiente la

Competitividad con 30 elementos y la misma variable independiente de Estrategias con los 16 elementos mencionados.

El siguiente paso consistió en determinar las matrices de correlaciones para medir el grado de significancia de las interacciones entre la variable independiente y las variables dependientes. De acuerdo a los resultados arrojados, se puede determinar que la mayoría de tales interacciones son significativas, por lo que se infiere que el estudio no presenta problemas de validez estadística.

En la siguiente tabla se puede visualizar que el tipo de estrategia que influye de manera más significativa para la primera variable dependiente de Finanzas es la estrategia de tipo exploradora y en segunda instancia la estrategia defensora. Para la segunda variable dependiente de Competitividad el tipo de estrategia que es más significativa, de igual manera es la estrategia exploradora.

Tabla 4: Variables introducidas/eliminadas

Variable dependiente	Variables introducidas	Método
Finanzas	1. Exploradora 2. Defensora	Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar <= .050, Prob. de F para salir >= .100).
Competitividad	1. Exploradora 2. Analizadora 3. Defensora 4. Reactiva	Por pasos (criterio: Prob. de F para entrar <= .050, Prob. de F para salir >= .100).

La tabla 4 muestra los principales tipos de estrategias que representan una relación significativa (al nivel del 5% de confianza) con las variables dependientes de Finanzas y Competitividad en orden de importancia. Fuente: Elaboración propia.

En la tabla siguiente los resultados para la R^2 corregida muestran que, con una probabilidad del 80% según la muestra utilizada, existe una relación estadísticamente significativa entre las variables dependientes de Finanzas y Competitividad y la variable independiente de Estrategia. (Cohen y Cohen, 1983; Aldás y Maldonado, 2007) Por otro lado, el estadístico Durbin – Watson indica que el modelo no contiene errores importantes, ya que mide el grado de autocorrelación entre el residuo correspondiente a cada observación y la anterior, lo que permite asumir que cada valor predicho es independiente y no afecta a otra predicción, considerándose que los residuos están incorrelacionados. De tal manera que se puede establecer que los datos cumplen con la hipótesis de independencia de los residuos.

Tabla 5: Resumen del modelo

Variable dependiente	R^2 ajustada	Error típico de la estimación	Durbin-Watson
Finanzas	0.206	0.57362	1.761
Competitividad	0.244	0.44862	1.698

De acuerdo a la muestra de 149 empresas y la cantidad de elementos que miden la variable independiente, el valor de R^2 demuestra que la relación pueda considerarse estadísticamente significativa con un nivel de significación establecido de 0.05. (Cohen y Cohen, 1983; Aldás y Maldonado, 2007) Fuente: Elaboración propia.

El proceso siguiente consistió en elaborar el análisis de la varianza para validar si los elementos utilizados para medir las Finanzas y la Competitividad toman valores medios significativamente distintos que los valores arrojados por los que se utilizaron para medir la variable independiente de Estrategia, lo cual permitirá separar la muestra en grupos distintos, además de medir si estos grupos son heterogéneos uno frente a otro y tener la certeza de que no tienen los mismos resultados entre sí. (Luque, 2000; Uriel y Aldás, 2005)

Tabla 6: ANOVA

Variable dependiente		Suma de cuadrados	Grados de libertad	Media cuadrática	F	Sig.
Finanzas						
	Regresión	14.275	5	2.855	8.677	0.000**
	Residual	47.053	143	0.329		
	Total	61.328	148			
Competitividad						
	Regresión	10.605	5	2.121	10.538	0.000**
	Residual	28.781	143	0.201		
	Total	39.385	148			

*** significativo al 5%. De acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla 6, el valor P es menor a 0.05, lo cual indica que, a un nivel de confianza del 95%, las medias de la variable independiente de Estrategia y las medias de las variables dependientes de Finanzas y Competitividad son significativamente distintas, lo cual permite inferir que la muestra estudiada es heterogénea en sí. (Manzano, 1995)*
Fuente: Elaboración propia.

Después se determinaron los valores mostrados en la tabla siguiente, mismos que permiten realizar el planteamiento de la ecuación de Regresión Lineal. Dentro de estos resultados se observa que los valores de los coeficientes son significativos a un nivel del 5%. Los resultados para el Factor de Inflación de Varianza son superiores a la unidad, lo cual permite suponer la ausencia de problemas importantes de colinealidad.

Tabla 7: Coeficientes

Variable dependiente		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	Sig.	Correlaciones			Estadísticos de colinealidad	
		B	Error típ.	Beta		Orden cero	Parcial	Semiparcial	Tol.	FIV
Finan.	(Const.)	2.373	0.235		0.000					
	Explo1	0.130	0.062	0.217	0.038	0.372	0.173	0.154	0.501	1.695
	Explo2	0.118	0.061	0.204	0.050	0.327	0.159	0.141	0.481	1.780
	Explo4	-0.136	0.058	-0.221	0.021	0.140	-0.191	-0.171	0.597	1.675
	Defen1	0.116	0.055	0.195	0.037	0.327	0.174	0.155	0.627	1.595
	Defen3	0.099	0.052	0.166	0.058	0.316	0.158	0.140	0.712	1.404
Comp.	(Const.)	2.657	0.198		0.000					
	Explo2	0.160	0.039	0.344	0.000	0.389	0.320	0.289	0.706	1.416
	Anali2	0.074	0.041	0.153	0.050	0.272	0.147	0.127	0.687	1.456
	Anali4	-0.138	0.045	-0.258	0.003	0.043	-0.247	-0.218	0.711	1.405
	Defen3	0.081	0.038	0.168	0.034	0.268	0.176	0.153	0.827	1.209
	React2	0.099	0.032	0.232	0.002	0.259	0.255	0.225	0.941	1.063

Los valores de la tabla 7 muestran los resultados del Análisis de Regresión Lineal de los elementos considerados para la variable independiente con las dos variables dependientes, obteniendo los coeficientes de determinación, tolerancia y factores de inflación de la varianza. Fuente: Elaboración propia.

Con los resultados mostrados en la tabla anterior se determinan las siguientes fórmulas de regresión para las dos variables dependientes de Finanzas y Competitividad: (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1995)

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \cdots + b_nx_n$$

$$\text{Finanzas} = 2.373 + 0.130(\text{Explo1}) + 0.118(\text{Explo2}) - 0.136(\text{Explo4}) + 0.116(\text{Defen1}) + 0.099(\text{Defen3})$$

$$\text{Competitividad} = 2.657 + 0.160(\text{Explo2}) + 0.074(\text{Anali2}) - 0.138(\text{Anali4}) + 0.081(\text{Defen3}) + 0.099(\text{React2})$$

La ecuación de regresión permite identificar aquellas variables que aportan validez a la misma, además de determinar qué variables tienen mayor impacto en las variables de respuesta (Finanzas y Competitividad); lo anterior facilita la presentación de los resultados para dar respuesta a las hipótesis establecidas.

Como se mencionó anteriormente, las interacciones arrojadas en la matriz de correlaciones entre la variable independiente con las variables dependientes en su mayoría, son significativas, por lo que se infiere que, para la muestra sujeta a estudio, la Estrategia impacta significativamente en las Finanzas y la Competitividad. De tal manera que, de acuerdo a los resultados obtenidos, se aceptan las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación.

Con relación a la H_1, los resultados presentados en la ecuación de la variable de Finanzas, indican que los elementos de las estrategias de tipo exploradora y defensora, con una $\boldsymbol{R^2}$ ajustada del 20.60%, son los que mayormente explican a esta variable dependiente. Por una parte, los elementos relacionados positivamente de la estrategia de tipo exploradora reflejan que las empresas encuestadas buscan detectar, antes que sus competidores, las oportunidades de negocio, así como poseen una orientación a los riesgos derivada del esfuerzo por innovar buscando aprovechar posibilidades de obtener beneficios. Por otro lado, el resultado del tercer elemento de la ecuación perteneciente al mismo tipo de estrategia, sugiere una repercusión negativa, el cual se refiere a que no se percibe la orientación a la innovación como una herramienta que posibilite el crecimiento de la empresa. Finalmente, se encuentran los dos elementos del tipo de estrategia defensora, en donde ambos influyen positivamente en las Finanzas. Éstos se refieren a que se considera la mejora continua como una herramienta importante, y además que se actualizan tecnológicamente los distintos procesos para hacerlos más eficientes.

Por otro lado, para la H_2, los resultados permiten observar que hay una influencia significativa de elementos pertenecientes a los cuatro tipos de estrategias en la

segunda variable dependiente de Competitividad con una R^2 ajustada del 24.40%. La estrategia exploradora, por una parte aporta un elemento que representa el mayor valor positivo de correlación de los todos los valores que conforman la ecuación. Este elemento, también posee un valor importante en la ecuación de la variable dependiente de Finanzas, el cual se refiere a la mención de las Pymes de poseer orientación a los riesgos a través de la innovación buscando aprovechar posibilidades de obtener beneficios.

En este sentido, la ecuación muestra dos elementos que pertenecen al tipo de estrategia analizadora, sólo que el primero arroja una correlación positiva y el segundo una correlación negativa. El elemento que muestra un valor positivo establece que estas empresas consideran que una de sus fortalezas es poseer procesos productivos consolidados. El valor negativo está dado por el elemento que establece que estas organizaciones no consideran la opinión de sus clientes para fortalecer los procesos de producción.

A su vez, esta ecuación presenta valores de correlación positivos que pertenecen a los tipos de estrategias defensora y reactiva. El elemento de la estrategia defensora se encuentra también presente en la ecuación de la variable de Finanzas, el cual trata sobre la actualización tecnológica de los procesos para hacerlos más eficientes. Finalmente el elemento de la estrategia reactiva sugiere que las Pymes estudiadas carecen de mecanismos para anticipar las necesidades de los clientes.

Conclusiones y Discusión

Los resultados observados en el apartado anterior permiten determinar que el modelo teórico propuesto en este trabajo cuenta con la fiabilidad y la validez estadísticamente suficiente que, a su vez también permiten realizar aseveraciones objetivas basadas en la evidencia obtenida sin riesgos importantes de error. Asimismo, con fundamento en esa evidencia empírica, se aceptan las hipótesis H_1 y H_2 dando pié a inferir que la Estrategia Empresarial influye significativamente en las

Finanzas y Competitividad de las Pymes manufactureras del Estado de Aguascalientes sujetas a estudio.

En este sentido, se demuestra que el tipo de estrategia que adopta la empresa (Miles y Snow, 1978) repercute de manera significativa a aspectos importantes relacionados con las finanzas y la competitividad de las Pymes. Por una parte, en las finanzas de la empresa se ven influidas por una tendencia de las pequeñas y medianas empresas a orientarse mayormente a estrategias de tipo exploradoras y defensoras.

Sin embargo, los administradores perciben que, a pesar de poseer una orientación innovadora buscando oportunidades de negocio que les permitan obtener beneficios, no consideran necesariamente que sea una herramienta que repercuta en el crecimiento de la organización. De tal manera que el adoptar un perfil explorador, no conlleva necesariamente un impacto positivo en sus finanzas. Por otro lado, aspectos propios de la estrategia defensora (la mejora continua y la actualización tecnológica de los procesos) han sido percibidos como elementos que tienen influencia positiva en los aspectos financieros.

En relación a la influencia de la estrategia empresarial en la competitividad, los resultados sugieren que el tipo exploradora es el que repercute en mayor medida, permitiendo ratificar que las Pymes tienden a aceptar enfrentarse a riesgos por innovar con la finalidad de obtener beneficios, de tal manera que esta orientación innovadora es percibida de manera positiva a favor de la competitividad pero no necesariamente en el caso de sus finanzas. Por otra parte, el hecho de no considerar la opinión de los clientes para fortalecer los distintos tipos de procesos de la empresa conlleva una influencia negativa en la competitividad de la misma.

De esta manera, como parte de la estrategia de las Pymes, se tiene preferencia por implementar actividades de innovación influenciando de manera positiva mayormente en términos competitivos que financieros, lo cual puede ser explicado por la falta de

consideración de la opinión de los clientes en sus procesos tanto productivos como organizacionales en general.

Estos hallazgos tienen congruencia con lo encontrado en la literatura en estudios teóricos y empíricos (Hadjimanolis, 2000; Lloyd *et al*., 2002; Rubio y Aragón, 2006), acerca de que el pequeño tamaño representa una ventaja competitiva en el sentido de una mayor tendencia a la innovación, pero no va en el mismo sentido de otras aportaciones teóricas y empíricas que establecen que la innovación es esencial en el camino a obtener un mayor crecimiento y una utilidad superior. (Carland *et al*., 1984; Bird, 1989; Mueller y Thomas, 2000)

Asimismo, el argumento de Lloyd *et al*. (2002) acerca de que la ventaja competitiva en innovación para Pymes descansa principalmente en su contacto más cercano con el mercado, pudiera explicar la falta de efectividad en el crecimiento empresarial esperado derivado de sus actividades de innovación desarrolladas, ocasionado por la omisión de la opinión del cliente evidenciada anteriormente, desaprovechando así su potencial para mejorar los diferentes procesos y poder utilizar su gran capacidad de ajuste en la estructura organizacional y productiva de acuerdo a las necesidades del mercado y así obtener un mayor crecimiento.

Limitaciones

La principal limitante que se puede señalar de estudio es la cantidad de empresas estudiadas, la cual pudiera no constituir una muestra muy representativa con relación al total de entidades económicas de la industria manufacturera del Estado de Aguascalientes, ya que es inferior al veinte por ciento. Futuras investigaciones podrán evaluar la posibilidad de ampliar el universo de estudio considerando a un mayor número de empresas, así como a organizaciones de otras dimensiones. Además sería interesante realizar un análisis comparativo de la industria con otras áreas geográficas y/o sectores productivos para poder incrementar la validez del modelo teórico utilizado y enriquecer la discusión. Finalmente se sugiere establecer

nuevos constructos con las variables utilizadas para ampliar los resultados y compararlos con las conclusiones enunciadas en el presente artículo.

Referencias

Abdel, G., & Romo, D. (2004). *Documentos de Trabajo en Estudios de Competitividad.* Ciudad de México: Centro de Estudios de Competitividad ITAM.

Achrol, R., & Kotler, A. (2005). Entrepreneurship, agglome- ration and technological change. *Small Business Economics*, 323-334.

Acosta, M., Correa, A., & González, A. (2001). Estrategias financieras para el éxito competitivo en la Pyme comercial canaria. *Documentos de Trabajo. Departamento de Economía Financiera y Contabilidad*.

Aldás, J., & Maldonado, G. (2007). *Desarrollo y validación de escalas de medida en marketing.* Valencia: Universidad de Valencia.

Anzola, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas.* México: McGraw Hill.

Aragón Sánchez, P. (14 de junio de 2011). *PYMES y Autónomos.* Recuperado el 2 de julio de 2012, de Microsoft: http://www.microsoft.com/business/es-es/content/paginas/article.aspx?cbcid=174

Aragón, A., Rubio, A., Serna, A., & Chablé, J. (2010). Estrategia y competitividad empresarial: Un estudio en las MiPyMEs de Tabasco. *Investigación y Ciencia*, 4-12.

Bagozzi, R., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 74-94.

Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management, 17*, 99-120.

Bird, B. (1989). *Entrepreneurial Behavior.* Glenview: Scott Foresman.

Burk, J., & Lehnman, R. (2004). *Financing Your Small Business.* United States: Sphinx Publishing.

Cadena, A. (2007). La función financiera en la Pyme de Aguascalientes. *Negocios*, 1-28.

Camisón, C., Lapiedra, R., Segarra, M., & Boronat, M. (2004). A meta-analisys of innovation and organizacional size. *Organizacional Studies*, 331-361.

Carland, J., Hoy, F., Boulton, W., & Carland, J. (1984). Differentiating entrepreneurs from small business owners: a conceptualization. *Academy of Management Review*, 354-359.

Castillo, E. (22 de julio de 2010). *5 problemas de las Pymes para el éxito*. Recuperado el 16 de julio de 2012, de CNN Expansión: http://www.cnnexpansion.com/emprendedores/2010/07/21/ser-exitoso-sin-morir-en-el-intento

Chandler, G., Keller, C., & Lyon, D. (2000). Unraveling the determinants and consequences of an innovation supportive organizational culture. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 59-76.

Cohen, J., & Cohen, P. (1983). *Applied Multiple Regression / Correlation Analysis forthe Behavioral Sciences.* Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Davig, W. (1986). Business strategies in smaller manufacturing firms. *Journal of Small Business Management*, 38-46.

FAEDPYME. (2011). *Análisis estratégico para el Desarrollo de la MIPYME en Iberoamérica.* Aguascalientes: Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Fuentes, G., Hernández, M., & Vallejo, M. (2008). Razones para crecer en la empresa familiar: un análisis comparativo. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa Vol. 14, Nº 3*, 15-34.

Giménez, F. (1999). Miles and Snow's strategy model in the context of small firms. *Proceedings of the 1999 ICSB Naples Conference*, 1-14.

González, G. (2009). Ganancias de competitividad: un enfoque agregado y de largo plazo. *Análisis Económico*, 81-104.

Hadjimanolis, A. (2000). An investigation of innovation antecedents in small firms in the context of a small developing country. *R & D Management, Blcakwell publishers*.

Herbert, T., & Deresky, H. (1987). Should general managers match their business strategies? *Organizational Dynamics*, 40-51.

Hernández, F. (2012). *Factores estratégicos determinantes de competitividad empresarial en las micro, pequeñas y medianas empresas de la industria textil en el estado de Aguascalientes.* Aguascalientes: Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw Hill.

Hill, C. W., & Gareth, R. J. (2009). *Administración Estratégica.* México: McGraw Hill ISBN 13:978-970-10-7269-1.

Hitt, M., Ireland, R., & Hoskisson, R. (2007). *Administración Estratégica: "Competitividad y Globalización: Conceptos y Casos".* México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.

Huck, J., & McEwen, T. (1991). Competencies needed for small business success: perceptions of Jamaican entrepreneurs. *Journal of Small Business Management*, 90-93.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2009). *Micro, Pequeña, Mediana y Gran Empresa: "Estratificación de los Establecimientos". Censo Económico 2009.* Aguascalientes: INEGI.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (Junio 2012). *Perspectiva Estadística Aguascalientes.* INEGI.

Kazem, A. (2003). *Competitiveness of SMEs - The Influence of Entrepreneur's Characteristics and Firm's Operational Strategies: Case Study of Egypt.* Greater Cairo: United States.

Koontz, H. (2004). *Administración, una perspectiva global.* México D.F.: MCGRAW HILL ISBN 970−10−2036−7.

Lloyd-Reason, L., Muller, K., & Wall, S. (2002). Innovation and educational policy in SMEs: a Czech perspective. *Education & Training*, 378-387.

Luque, M. (2000). *Técnicas de Análisis de Datos en Investigación de Mercados.* Madrid: Pirámide.

Manzano, V. (1995). *Inferencia Estadística: Aplicaciones con SPSS/PC+.* Madrid: RA-MA.

Marroquín, R. (2008). *Factores de éxito en dirección estratégica en pequeñas y medianas empresas de la zona metropolitana de Guadalajara.* Recuperado el 24 de 10 de 2013, de Gestiopolis.com: http://www.gestiopolis.com/innovacion-emprendimiento/factores-d

Miles, R., & Snow, C. (1978). Organizational strategy, structure and process. *Academy of Management Review*, 547-562.

Miles, R., & Snow, C. (1986). Organizations: New Concepts for New Forms. *California Management Review Vol. XXVIII No. 3*, 62-73.

Mintzberg, H., & Quinn, J. (1996). *The Strategy Process: Concepts, Context, Cases.* New Jersey: 3rd edition, Prentice and Hall.

Mosquera, V. (2010). Competitividad de la pequeña empresa del sector ornamentales en Atlixco, México. *Entramado*, 26-35.

Mueller, L., & Thomas, S. (2000). Culture and entrepreneurial potential: a nine country study of locus of control and innovativeness. *Journal of Business Venturing*, 51-75.

Naruanard, S., & Kotey, B. (2006). The effect of financial Information quality on abillty to access external funds and performance of SMES in Thailand. *Journal of Enterprising Culture*, 219-239.

Nunnally, J., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric Theory.* Nueva York, NY: McGraw Hill.

Pelham, A. (1997). Mediating influences on the relationship between market orientation and profitability in small industrial firms. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 55-76.

Pelham, A. (2000). Market Orientation and other potential influences on performance in small an medium-sized manufacturing firms. *Journal of Small Business Management*, 48-67.

Porter, M. (1980). Competitive Strategy. *The Free Press, NY*.

Porter, M. (1990). The Competitive Advantage of Nations. *Harvard Business Review*, 73-93.

Porter, M. (1996). What is Strategy? *Harvard Business Review*, 61-78.

Porter, M. (2008). The five competitive forces that shape strategy. *Harvard Business Review*.

Prahalad, C., & Hamel, G. (1990). The Core Competence of the Corporation. *Harvard Business Review Mayo-Junio* , 1-15.

Quinn, & Rohrbaugh. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: towards a competing values approach to organizational analysis. *Management Science Vol. 29, No. 3*, 363-377.

Rodríguez V., J. (1994). *Como Administrar Pequeñas y Medianas Empresas.* México: ECASA.

Rodríguez, R. (2012). *Estrategias competitivas que inciden en el crecimiento de las PYMES del Municipio de Aguascalientes.* Aguascalientes: Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Rouhani, S., & Mahmodian, M. (2012). Financial Information Systems: Business Intelligence Perspectives (Iranian Companies listed on Stock Exchange Case Study). *Journal of Advanced Computer Science and Technology Research*, 66-78.

Rubio Bañón, A., & Aragón Sánchez, A. (2006). Competitividad y recursos estratégicos en las pymes. *Revista de Empresa*, 32-47.

Rubio, A., & Aragón, A. (2002). Factores explicativos de éxito competitivo. Un estudio empírico en la pyme. *Cuadernos de Gestión*, 49-63.

Sánchez. (2009). *Las Micro y Pequeñas Empresas Mexicanas ante la crisis del paradigma económico de 2009.* Malaga, España: Eumed.

Secretaría de Economía. (s.f.). *Directorio de Empresas*. Recuperado el 01 de febrero de 2014, de Sistema de Información Empresarial: http://www.siem.gob.mx/siem/

Slevin, D., & Covin, J. (1987). The competitive tactics of entrepreneurial firms in highand lowtechnology industries. *Frontiers of Entrepreneurship Research*, 87-99.

Smith, K., Guthrie, J., & Chen, M. (1986). Miles and Snow's typology of strategy, organisational size and organisational performance. *Academy of Management Proceedings*, 45-49.

Torres Fragoso, R. (17 de diciembre de 2009). *Mueren el 80% de las MiPyMES en su primer año.* Recuperado el 16 de julio de 2012, de El Universal: http://www.eluniversal.com.mx/articulos/56989.html

Uriel, E., & Aldás, M. (2005). *Análisis Multivariante Aplicado.* Madrid: Thompson.

Warren, L., & Hutchinson, W. (2000). Success factors for high-technology SME´s: a case Study from Australia. *Journal of Small Business Management*, 86-91.

Zorrilla S., J. (2006). La información como estrategia en un contexto global y competitivo: una revisión teórica. *Intangible Capital, abril-junio, año/vol. 2, número 002*.

El sector turístico en México: Un análisis estructural mediante la metodología de fronteras determinísticas

Teodoro Reyes Fong
Juan Flores Preciado
Carlos Hugo Barragán Vázquez

Resumen

En el presente trabajo se realiza un análisis del sector turístico en México, mediante la estimación de la eficiencia de las entidades federativas mexicanas; el sector turístico es uno de los principales motores de la economía del país, por lo que resulta de vital importancia conocer la forma en cómo los factores fundamentales de generación de riqueza en dicho sector interactuan y el nivel de trascendecia de los mismos, para ello se ha utilizado una técnica de análisis denominada "Análisis Envolvente de Datos", la cual permite conocer la manera en cómo las variables inputs: Recursos humanos, Maquinaria y equipo de producción, y Tecnología, inciden con la variable output: Rentabilidad, lo cual en términos de resultados se traduce en el indicador de eficiencia de los Sistemas de Información para la Gestión. La principal conclusión del estudio es que los resultados de rentabilidad dependen de la correcta toma de decisiones, misma que se apoya en el uso adecuado de los Sistemas de Información para la Gestión, por otra parte, se destaca que el Análisis Envovente de Datos puede ser una herramienta muy importante para apoyar la toma de decisiones de los gestores.

Palabras clave: Eficiencia, Sector Turístico, Análisis Envolvente de Datos.

Antecedentes

En México el sector turístico es uno de los pilares fundamentales de la economía, por lo tanto, encontrar el equilibrio en la eficiencia del desempeño de las organizaciones que conforman el sector es un gran desafío que deben enfrentar todas las empresas de esta industria, en este sentido, Magdaleno de & Fernández (2009)[15] señalan que

[15] Citado por UNCTAD (2004).

“el turismo es una de las industrias más importantes y con más crecimiento del mundo”; de igual forma, representa una de las posibilidades de crecimiento exponencial de la actividad económica en México, debido a la gran cantidad de recursos naturales con la que se dispone.

En 1970 se contaba con aproximadamente 40 países a los cuales se les consideraba destinos turísticos (Suarez, 2004), hoy en día a evolucionado el sector del turismo de tal forma que es de suma importancia estar en constante actualización y con procesos altamente eficientes, para evitar ser remplazado por otras empresas del mismo giro.

La Organización Mundial del Turismo[16] define al turismo, como las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su medio habitual por más de un año consecutivo por ocio, negocios y otros propósitos. A este respecto y tomando la misma fuente, se considera, que el concepto central de la estadística turística es el visitante. Los visitantes se dividen en excursionistas y turistas; los excursionistas son aquellos que cuya visita dura menos de 24 horas, tanto que los turistas son aquellos viajeros cuya visita dura entre 24 horas y menos de 365 días. En líneas generales, existe un mundo de posibilidades de destinos para los visitantes y excursionistas; que llegan a basar sus decisiones de viaje, en motivos personales alentados por el placer, los negocios o la simple distracción a lo habitual.

En relación con todos los países del mundo, México ofrece a sus habitantes y al resto, bastantes atractivos turísticos, los cuales prácticamente son para todos los gustos. Durante los primeros seis meses del 2011 la llegada de visitantes internacionales al país fue de 38.2 millones. Del total, el número de turistas internacionales a México ascendió a 11.4 millones; y el número de excursionistas alcanzó 26.8 millones de personas (SECTUR, 2011).

En el año 2011 se presentó un importante incremento de turistas en México, en la siguiente tabla se muestra el porcentaje de crecimiento y la procedencia por país:

Tabla 1.- Porcentaje de crecimiento de visitas a México en 2011

PAÍS	Crecimiento de visitas a México (%)

[16] Citado por Carlos & Molinar (2006).

Rusia	59.4
Perú	42.6
Brasil	45.6
Suecia	35.4
China	33.9
Colombia	31.7
Corea de Sur	16.5
Argentina	16.1
Francia	14.4
Chile	14.3
Australia	12.3
Italia	11.6
Japón	9.2
Reino Unido	8.2
Canadá	6.5

FUENTE: Secretaría de Turismo.

La relación turística con Estados Unidos sigue siendo un tema central en los acuerdos entre nuestro país y el vecino del norte. La importancia de este asunto, deriva en que según las cifras registradas en 2010 México sigue siendo el principal destino turístico de los estadounidenses según el Quinto Informe de Labores del Sector Turismo 2010-2011.

En relación con lo anterior, en junio del 2011, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)[17] presentó los resultados obtenidos en la Cuenta Satélite de Turismo de México (CSTM), como parte del Sistema de Cuentas Nacionales de México (SCMN), afirmando la importancia del turismo en la actividad económica del país, con una participación en 2009 del 8.9% del Producto Interno Bruto (PIB), medido a precios constantes del 2003. Esto indica que, el porcentaje de participación

[17] Quinto Informe de Labores del Sector Turismo 2010-2011

del PIB turístico en el total nacional en México, es mayor al de países como Australia y Nueva Zelanda.

Por su parte, El Universal (2011) presentó en sus columnas, cifras históricas de visitantes nacionales e internacionales, en virtud de casi 190 millones de visitantes a lo largo y ancho del territorio nacional; ubicando a México en el décimo sitio del Ranking de Turismo Mundial.

Es también relevante, como se mencionó en líneas anteriores, hacer notar las posibilidades de competencia turística con las que cuenta México a diferencia de otros países que podrían colocarlo dentro de los primeros lugares de preferencia por los viajeros. Estas características especiales, tales como el clima y las condiciones del suelo territorial, le permiten gozar de diversas biodiversidades que incluye a los ecosistemas y complejos ecológicos (SEMARNAT, 2009), y dentro de estos, existen centros turísticos que muestran la cultura nata del lugar y sus habitantes.

Lo anterior, según El Sistema Nacional de Información sobre Biodiversidad (2008), ubica a México en el segundo país del mundo con tipos de ecosistemas. En efecto, el país, entre otros tipos de biodiversidades, es reconocido por la belleza natural de sus regiones costeras. A este respecto, Cabrera (1990) menciona que México cuenta con diecisiete estados con litoral marítimo, de este total, once de ellos colindan con el Océano Pacífico: Baja California, Baja California Sur, Sonora, Sinaloa, Nayarit, Jalisco, Colima, Michoacán Guerrero, Oaxaca y Chiapas. Los seis estados restantes corresponden a las costas del Golfo de México y el Mar Caribe: Tamaulipas, Veracruz, Tabasco, Campeche, Yucatán y Quintana Roo.

En el contexto regulatorio nacional, la Administración Pública es la responsable de dirigir a las organizaciones que busquen lograr objetivos de gobierno, al igual que formular e implementar la política pública. Las acciones que lleva a cabo la administración pública, en la materia de turismo se denominan políticas turísticas. Méndez Silvestre[18] define la política turística como un “Conjunto de acciones que realiza el Estado en materia turística con el fin de fomentar el turismo interno y externo y las actividades ligadas a él”. Este tipo de políticas, que forman parte de las políticas económicas, son la vía que traza el camino hacia el cumplimiento de las

[18] Citado por (Magaña, 2009)

estrategias turísticas y la regulación de la naturaleza, los recursos, productos y espacios.

Dada la importancia de México como destino turístico mundial, la distribución de los recursos otorgados a través de los Convenios de Coordinación en Materia de Asignación de Recursos (CCRR) por línea de producto turístico, ubicando a este país en el rubro de Sol y Playa, con el 21% (SECTUR, 2011).

Los mencionados CCRR de enero a junio de 2011 se distribuyeron de la siguiente forma:

Tabla 2.- Distribución por entidad federativa de los CCRR enero-junio 2011

Entidad Federativa	Número de Proyectos	Monto Federal (miles de pesos)	Monto Estatal (miles de pesos)	Monto Municipal/ Iniciativa Privada (miles de pesos)	Monto Detonado (miles de pesos)
Aguascalientes	8	29150	27000	2000	58150
Baja California	12	63850	63850	0	127700
Campeche	10	59 750	33 750	1000	94500
Coahuila	6	21850	21700	4000	47500
Colima	7	68500	68000	500	137000
Chiapas	14	97200	66700	0	163900
Chihuahua	7	43755	43755	2500	90010
Durango	9	42300	42000	0	84300
Guanajuato	6	60120	60120	0	120240
Guerrero	7	72155.3	41180	16500	129835.3
Hidalgo	12	35000	35000	0	70000
Jalisco	10	80000	79500	6000	165500
México	8	70650	70500	11000	152150
Michoacán	11	54150	30000	10200	94350
Morelos	8	57000	57000	0	114000

Nayarit	8	42000	42000	0	84000
Nuevo León	9	63650	63500	0	127150
Oaxaca	6	60000	50000	0	110000
Puebla	12	45500	45500	39313.7	130313.7
Querétaro	8	45200	45200	13000	103400
Quintana Roo	14	94000	90000	18052.5	202052.5
San Luis Potosí	8	53350	50350	3000	106700
Sinaloa	9	65950	63800	5000	134750
Sonora	12	70750	68750	0	139500
Tabasco	10	49225	20573	0	69798
Tamaulipas	8	44500	44500	0	89000
Tlaxcala	8	43500	43500	19500	106500
Veracruz	18	76002	68000	0	144002
Yucatán	7	80650	75000	0	155650
Zacatecas	12	55021	44871	0	99892
TOTAL	**284**	**1744728.3**	**1555599**	**151566.2**	**3451893.5**

FUENTE: SECTUR (2011).

Otra forma de contribución, fue la hecha a través del Financiamiento para el Desarrollo de la Actividad Turística donde se han beneficiado a 2,493 MiPYMEs turísticas, con financiamiento por 1,636.3 millones de pesos, lo anterior desde julio del 2007 hasta el mismo mes del 2011 (SECTUR, 2011). No obstante, los recursos destinados para el turismo han sufrido de recortes presupuestales año con año, no dando la importancia debida por el gobierno al sector.

Aunado a esta situación, los recursos destinados en dicha materia, deben verse reflejados en la calidad de los servicios que se facilitan. Por ello se hace necesario, brindar a los turistas, servicios acordes con sus requisitos. Entre las principales asistencias que se les dan a los visitantes se encuentra la de alojamiento, ofertada principalmente por el sector hotelero, es decir, dicho sector es considerado como primera necesidad para los turistas, y está dedicado a “Ofrecer un servicio de

alojamiento a cambio de una contraprestación, servicio básico que, en ocasiones, se complementa con otros servicios tales como manutención, ocio, etc.” (Magdaleno de & Fernandez, 2009).

En el año 2010 las entidades federativas contribuyeron en mayor medida al incremento de cuartos de hotel. Para este mismo año la oferta de alojamiento creció más de 9% en comparación al cierre del sexenio anterior, y durante el primer semestre del 2011 se registró un incremento del 2.2% con respecto al año anterior. A continuación, se presenta una gráfica del crecimiento en números de los cuartos de hotel en México, en el periodo 2007-2010.

Figura 1.- Oferta nacional de cuartos de hotel 2007-2010



Fuente: Secretaría de turismo (2011).

Entre enero y junio del 2011 el sector privado realizó una inversión de 1 mil 633 millones de dólares para el desarrollo de la actividad turística, conformado por 88.3% del capital nacional y por el 9% de capital extranjero; recursos de los cuales únicamente el 38% se orientaron a la región Sol y Playa (SECTUR, 2011). Si bien es cierto, que la inversión privada es la fuente de desarrollo del sector hotelero, las aportaciones gubernametales, para que se lleve a cabo dicho crecimiento, resultan ser de vital importancia para el mismo, por ejemplo, en la contrucción de más y mejores carreteras, la aplicación de una publicidad eficiente a todos los destinos o la implementación conjunta con el sector privado para establecer paquetes de viaje que incluyan un mejor precio para los turistas (Echeverría, 2009). En consecuencia, la

puesta en marcha de las actividades antes citadas, depende en gran medida de las aportaciones financieras al sector turismo y de su correcta administración.

En torno a las aportaciones gubernamentales al sector turístico y las correspondientes al sector privado, la eficiencia puede tomar más consideraciones o variables que la afecten o en su caso, la beneficien de tal manera que la organización se distinga por la calidad del servicio genérico que oferta.

Volviendo la mirada hacia el ámbito turístico mundial Montaño, Pérez & de la O (2011) señalan que:

> La crisis económica internacional iniciada en 2008, provocó un descenso de la actividad económica a nivel mundial, aumento del desempleo, disminución de inversiones, un notorio incremento en el riesgo e incertidumbre de empresarios y consumidores, así como fluctuaciones en los tipos de cambio, generándose así un incierto panorama económico y los peores resultados de la economía mundial en la última década.

Todo lo anterior, nos ubica como país en una situación preocupante, al vernos afectados por las crisis del mercado inmobiliario u otros tipos en Estados Unidos y estar inmersos en la cambiante globalización mundial. Parece ser, que las ofertas turísticas en el mundo tienen que ser cada vez más conscientes de la situación financiera de los visitantes y olvidarse un tanto de su funcionamiento interno preocupándose más por ofrecer precios bajos que una verdadera eficiencia en el servicio.

Evidentemente, la eficiencia en el sector turístico Mexicano está influenciada por varios factores que influyen en la situación de mercado real en la que se desenvuelve. Por ello, en el presente trabajo se pretende ubicar dichas variables, encontrar la manera en la que influyen en la capacidad de entregar un servicio acorde a las exigencias de los turistas, para luego comparar la eficiencia del sector turístico de las entidades del país.

La importancia del sector turístico en México

“Los centros turísticos tradicionales de los países en desarrollo han enfrentado serios problemas de estabilidad y crecimiento debido a los grandes retos que impone la globalización” (Marín, 2009).

El sistema capitalista, exige a las empresas del sector privado en general, desarrollar un alto índice de competitividad en el ofrecimiento de bienes y servicios. Cuando las empresas logran ser competitivas, en comparación con su competencia directa, estas llegan a ser eficientes en su proceso interno y lo reflejan en la entrega del producto final, logrando una plena satisfacción del cliente. Las empresas mexicanas, como muchas otras, han aplicado diversas técnicas estratégicas para mejorar en sus procesos día a día (Palafox, Zizumbo, & Álvarez, 2010).

Una de las actividades económicas del sector privado, que ha sido de suma importancia para los países desarrollados y en vías de desarrollo, es el turismo, a causa de su capacidad para generar divisas, empleo y desarrollo regional (Castillo & Vargas, 2007). Es por ello y por la importancia que ésta tiene en la correcta utilización de los recursos del país, que consideramos necesario conocer de qué manera optimizar la forma de manejar el sector, ya que en consecuencia de la falta de información que se tiene, se han sobreexplotado los recursos que son patrimonio de la sociedad, y que sin ellos, este no tendría sentido. De todo lo anterior, surge la inminente necesidad de buscar qué determinantes contribuyen a una mejor utilización de los recursos tanto económicos como naturales; en donde las empresas turísticas como sociedad en general, resulten beneficiadas sin que su ambiente sea perjudicado.

Como ya se analizó, el sector turístico en nuestro país forma parte de una de las industrias que se encuentran en potencial crecimiento, pero que aún son sujetas de investigaciones con el fin de mejorar sus procesos, identificando las variables que pudieran frenar su camino hacia el cumplimiento de sus objetivos. Con base en esta idea, son pocas las investigaciones en materia de eficiencia que se han hecho; una de las posibles causas puede ser la falta de una técnica apropiada para tener una aproximación a las medidas de eficiencia para dicho sector.

A este respecto, en la siguiente tabla se presentan algunas de las investigaciones que se han realizado en relación con el tema del turísmo en México:

Tabla 3.- Trabajos de investigación del sector turístico en México

Tema de Investigación	Autor	Año	Principales aportaciones	Reflexiones finales
"Relaciones entre el turismo y la cultura: Turismo cultural y cultura turística en México y en Colima."	Amaya Molinar, Carlos Mario.	2006	Relaciona los conceptos de turismo y cultura en nuestro país, mostrando datos acerca de la actividad turística y cómo ésta se ha desgastado por la baja importancia de la clase política en el tema.	La falta de cultura turística en Colima se ve reflejada por la poca importancia al sector que le da el gobierno y por el desinterés de la sociedad en promover la sustentabilidad de los destinos turísticos.
"Análisis de eficiencia en el sector hotelero Español	Alonso de Magdaleno, M.I.; Fernández Barcala, M.; González Díaz, M.	2009	El objetivo es determinar si las prácticas contractuales de las organizaciones hoteleras y el tipo de contrato utilizado influían en la	La forma organizativa de las empresas hoteleras influye decisivamente en el desarrollo de la eficiencia; caso contrario con el tipo de contrato que no

			eficiencia de los mismos.	revela una relación directa con ésta.
“Eficiencia energética y energía renovable en el sector hotelero”	Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE)	-	Permite conocer el alcance en la influencia, del uso efectivo de la Energía Renovable en la eficiencia, competitividad y rentabilidad del sector.	El uso eficiente de la energía renovable se refleja en beneficios de carácter económico y altamente sustentable tanto para el país como para la organización.
“El Turismo como eje de acumulación: Caso del Sector Hotelero en México”	Palafox Muñoz, Alejandro; Zizumbo Villareal, Lilia; Arriaga Álvarez Emilio.	2010	Presenta a México como un país con las condiciones de desigualdad económica perfectas para convertir a la actividad turística en un eje de acumulación.	El l impulso capitalista en el sector hotelero de México ha desgastado su estabilidad económica y sustentable, con el fin de perfilarlo como el próximo país de América Latina como punta de lanza en la generación de infraestructura e

				inversión extranjera directa.
“Satisfacción de Residentes con el desarrollo de la actividad turística en los pueblos mágicos de México”	Covarrubias Ramírez, Rafael; Vargas Vázquez, Astrid; Rodríguez Herrera, Ismael Manuel	2010	Muestra un análisis comparativo entre los programas del gobierno mexicano para impulsar el desarrollo turístico y la percepción de estos beneficios en los residentes de los lugares visitados.	Las conclusiones del estudio apoyaron la hipótesis de la aceptación de los residentes por la actividad turística de sus respectivas regiones y por ende, la conformidad con los apoyos gubernamentales para tal efecto.
“Políticas de desarrollo turístico en dos zonas costeras del Pacífico Mexicano”	Bringas Rábago, Nora L.	1999	Se toma en cuenta la región de Acapulco y el Corredor Costero Tijuana Ensenada para ejemplificar cómo las políticas de desarrollo del	A pesar de que las políticas de desarrollo turístico son equiparables, el desarrollo por sí solo ha florecido en momentos diferentes para cada zona, lo que ha permitido tener como

			gobierno han coadyuvado a impulsar su crecimiento económico.	resultado un crecimiento de urbanización e infraestructura diferenciado.
"Ventaja competitiva sostenible en pequeñas y medianas empresas hoteleras del sur de México"	Hernández Girón, José de la Paz; Domínguez Hernández, María Luisa; Ita Castillo, Diana de	2008	Se realiza un estudio sobre la influencia de la planeación estratégica, la innovación y la mercadotecnia en las PyMEs hoteleras del sur de México.	Las ventajas competitivas sostenibles en las PyMEs hoteleras son el uso de una correcta mercadotecnia, la aplicación de la capacidad emprendedora y la de satisfacción plena del cliente.

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con las evidencias anteriores, la mayor parte de las investigaciones hechas en relación al tema han sido aplicadas en diferentes entidades federativas e incluso en otros países, como es el caso de España. Es relevante hacer notar, que esta última investigación aplicada al sector hotelero propio, ha sido hasta ahora la única evidencia de un estudio sobre la eficiencia en el mismo.

La riqueza cultural en nuestro país, merece ofrecer al mundo una gran cantidad de posibilidades de identificación en los turistas que visitan México. Para logarlo, es fundamental contar con el mejor actuar de las organizaciones turísticas y poder capturar la completa aceptación de sus clientes. Dichos sistemas, trabajan con la ayuda de la propia firma y se expanden en un contexto común. Razón por la cual, deben cuidar que cada parte de la técnica engrane con el trabajo realizado. Lo ideal

sería, que las empresas tuvieran el conocimiento oportuno de las posibles fallas y buscar la prevención de las mismas o la solución a tiempo de éstas.

La metodología de trabajo, que se lleva a cabo en las empresas de la industria turística, es de suma relevancia cuando se requiere ser mejor que otros en el ofrecimiento del servicio (Hernández, Domínguez, & Ita, 2008). Esta idea, se ve reflejada en la labor que llevan algunas empresas por lograr una completa calidad en la eficiencia y poder ofrecer un valor agregado. Desgraciadamente, muchas de las organizaciones hoteleras se dejan llevar por el corto conocimiento, de que la relación interna y la respectiva a hotel-turista está únicamente, influenciada por variables comunes desatendiendo otros puntos vitales en el funcionamiento del sistema.

México cuenta con una gama de destinos capaces de satisfacer lo más sensibles deseos turísticos, es decir, sus recursos naturales son tan variados que ofrece al público todo tipo de servicios hoteleros para cubrir las necesidades del viaje. Gracias a lo antes mencionado, las actividades turísticas de servicios juegan un papel fundamental en el desarrollo del propio territorio.

Por lo anterior, el presente análisis busca obtener datos relacionados con las variables que inciden en la eficiencia del sector de análisis y brindar una herramienta de apoyo que permita obtener información relevante con fines de mejora en la toma de decisiones. En este sentido, el objetivo del estudio es realizar una estimación de la eficiencia del sector turístico mexicano, que muestre la relación entre las variables inputs con respecto a la variable output.

La eficiencia: una estimación a través de una técnica de frontera determinística.

La eficiencia es el factor que determina el nivel alcanzado en la óptima utilización de los inputs con los outputs, dicha eficiencia está influida por variables, las cuales deben ser detectadas, analizadas y controladas para lograr elevar el nivel de eficiencia de una entidad.

El concepto de eficiencia tomado de Amilcar (2003) establece que mediante la óptima utilización de los inputs (esfuerzos y recursos) se obtenga una producción máxima, la cual si se vuelve a llevar a cabo no pueda ser mejorada, ya que la

producción anterior se realizó de la mejor manera posible y por lo tanto no podrá ser superada.

La eficiencia puede ser considerada como variable proxy de la competitividad, y de acuerdo con Heredia (2009)[19], la competitividad es "la producción de bienes y servicios de mayor calidad y de menor precio de los competidores domésticos e internacionales". No obstante debe existir coherencia entre la eficiencia y la competitividad, es decir debe haber tanto un optimo aprovechamiento de recursos para la obtención de la utilidad, como que la voluntad de pago del cliente coincida con el precio solicitado. Es por ello que es necesario determinar qué factores provocan procesos eficientes y entidades competitivas.

De acuerdo a investigaciones realizadas por Heredia (2009), sería conveniente considerar que el capital intelectual desempeña un papel importante en la eficiencia de la organización, al cual lo clasifica en humano, estructural y relacional, donde humano se refiere a aquel capital que reside del individuo y el cual permite generar valor dentro de la organización, de acuerdo a Sánchez[20], el estructural son todos aquellos conocimientos que pertenecen a la organización y persisten aun sin la presencia del capital humano, es decir su estructura, procesos o cultura, por último el relacional ha sido descrito como aquellas relaciones con los grupos de interés que aportan valor a la organización.

Esto podría indicar que el conjunto de los elementos conforma a la empresa como un ente coherente y que mediante su óptima utilización, podría generar eficiencia en las empresas. Dentro de estos elementos podrían surgir un sinnúmero de factores para determinar la eficiencia.

Es necesario mencionar que aunque el nivel de competitividad puede ser medido y comparado, no resulta tan sencillo determinar el grado de aportación de cada factor en la obtención de determinados resultados.

Es importante considerar que el nivel de eficiencia depende de diversos factores, lo cual en el contexto de la teoría de contingencias, es considerado que todo depende de un factor, y por lo tanto, la eficiencia variaría en relación a la estructura que posea

[19] Citado por Bonales (11).
[20] Citado por Jorge Luis.

la organización, pudiendo ser mejorada mediante factores como son la tecnología, la cual se refiere además del equipo, a los métodos y a las técnicas que son utilizados dentro de un proceso productivo, el tamaño, es decir al grado de complejidad que existe al dirigir el sistema y la especialización necesaria para alcanzar los objetivos y, el ambiente, la estabilidad de la atmosfera determina el nivel de flexibilidad interna necesaria para operar de manera eficiente (Zapata & Mirabal, 2011).

De acuerdo a la necesidad de conocer los factores influyentes, es conveniente llevar a cabo un análisis, mediante una comparación entre entidades representativas y homogéneas, buscando mediante los resultados, detectar qué hace que una entidad sea considerada eficiente.

Amilcar (2003)[21], plantea que la eficiencia consiste en hacer una comparación de lo real con lo óptimo, esto mediante la comparación entre las mejores prácticas, donde el grupo de comparación debe ser representativo y homogéneo, determinando el nivel de eficiencia en base a la desviación que existe entre el resultado optimo y el resto de las entidades estudiadas.

Es importante determinar posibles factores que influyen en la eficiencia de las empresas turísticas, donde entrarían los métodos o técnicas determinísticas como herramientas de apoyo para la correcta toma de decisiones. Algunos de los principales factores que podrían ser variables determinantes de la eficiencia son la capacitación del personal, las fuentes de financiamiento, la utilización de tecnologías de la información entre otras.

La capacitación de personal, se define como la “acción de ser apto, de instruir, además de desarrollar hábitos y habilidades para hacer algo, las que también requieren conocimientos” (Brito, Hernández, & Cruz, 2009). Es importante aclarar la importancia de brindar una adecuada atención al cliente ya que el servicio va dirigido hacia él, donde este medirá el nivel de satisfacción que se le ofrece. La capacitación tiene una relación directa con la eficiencia ya que permite un mayor aprovechamiento de los recursos, siendo esta la opción de mejorar su rendimiento y posicionarse como una empresa competitiva del sector (Suarez, 2004).

[21] Donde Cita a Farrell

Por otro lado ¿cómo operar cuando no se tiene los recursos necesarios para laborarlo?, es aquí donde entran las fuentes de financiamiento, las cuales al momento de brindar un crédito, estos deben presentar garantías de posibilidad de retornar el préstamo y lograr el crecimiento de su negocio, por lo que la falta de garantía y los altos intereses son la principal dificultad que presentan al momento de solicitar un crédito. Dichas dificultades se presentan principalmente en las PyMEs, cabe mencionar que la secretaria de turismo (SECTUR) cuenta con un Programa de apoyo a la competitividad de las MIPYMes turísticas “M” (Direccion de modernizacion turística). Programas que busca ofrecer herramientas que permitan mejorar el desempeño de las empresas turísticas, incrementando la satisfacción de las necesidades de sus clientes, generando más y mejores empleos y mejorando sus resultados financieros. Todo esto mediante tres estrategias fundamentales:

1. Profesionalización y modernización
2. Financiamiento competitivo
3. Ventanilla única para gestión de proyectos turísticos

El primero, es un programa de capacitación, asesoría y acompañamiento que facilita a las MIPYMES Turísticas el incorporar a su forma de operar herramientas efectivas y prácticas administrativas modernas, que les permiten hacer más competitiva a la empresa. El segundo, ofrece apoyo para la modernización y crecimiento, complementando los esfuerzos del Gobierno Federal para la promoción y desarrollo, lo que permite contar con recursos que ayudarán a superar momentos difíciles por falta de liquidez o acceso al financiamiento. El tercero, es una estrategia que busca establecer una ventanilla única para agilizar trámites de autorizaciones, que involucran a diversas instancias del Gobierno Federal con el fin de promover la realización de más proyectos turísticos. Por lo que dicho programa genera una fuente de financiamiento que facilitaría el desarrollo de las actividades del negocio y aumentaría su competitividad.

La tabla siguiente muestra los beneficios que han adquirido las empresas que han aplicado dicho programa:

Tabla 4.- Beneficios por programa.

INDICADOR	EMPRESAS "M"	EMPRESAS NO "M"	% DIFERENCIA
Mayor satisfacción de sus clientes	92%	78%	18%
Mayor productividad	87%	69%	26%
Menor desperdicio	80%	51%	57%
Incremento en el número de clientes	80%	51%	57%
Incremento de ventas	78%	50%	56%

Fuente: secretaria de turismo

Otra variable que ha sido fundamental para mejorar el manejo de un negocio en la actualidad es el uso de las tecnologías de la información (TIC´s), herramientas que automatizan actividades repetitivas o laboriosas. Misma que permite fluidez de información provocando una optimización de los tiempos. Los avances tecnológicos ha beneficiado la innovación del turismo. Según Figueroa y Talón (2006)[22] señalan que el uso de dichas tecnologías llega a generar efectos como el mejoramiento de la calidad, creación del valor para el cliente y sobre todo un incremento en la productividad. Las tecnologías de la información ayudan a la gestión hotelera y a la disminución de costos, permitiendo con esto llegar a realizar procesos más eficientes.

Dentro de un hotel tecnologías de la información se dividen en dos niveles; en los servicios de habitaciones y en operativos y de gestión. Estas tecnologías facilitan la toma de decisiones, permitiendo que estas sean las más eficientes para la empresa y por ende la calidad en el servicio sea mayor. Por lo tanto la inversión de los hoteles en las tecnologías de la información podría ser un elemento esencial en el incremento de la eficiencia (García, Soto, & González, 2011).

[22] Citado por Arturo García Santillán en su artículo los sistemas informáticos de gestión hotelera y los beneficios de su implementación.

El interés en el sector se basa en la necesidad de conocer que entidades son las más eficientes en cuanto a turismo y que aspectos determinan que un entidad se posicione como tal.

Marco metodológico

La técnica utilizada para realizar el estudio, es el Análisis Envolvente de Datos (DEA por sus siglas en inglés), dicha herramienta fue desarrollada por Charnes, Cooper y Rhodes (1978). Utiliza la comparación de la unidad de producción (DMU), con base en las cantidades empleadas de inputs y de outputs, y luego de realizar la comparación con otras unidades de producción, se establece un punto común de eficiencia entre las mismas (Magdaleno de & Fernández, 2009). Dicha técnica es capaz de analizar la eficiencia no solo de un sector, sino también, de sus elementos de forma agregada o desagregada.

Dentro de este marco, se puede definir a la productividad como la capacidad de obtener más productos con una igual o más baja cantidad de insumos; y a la eficiencia la entendemos como la comparación de los productos esperados y los obtenidos de cierto proceso, considerando para su análisis los inputs y outputs correspondientes.

En esta misma línea, Magdaleno y Fernández (2009) afirman que "el DEA se caracteriza por definir fronteras de producción empíricas convexas". Este supuesto de convexidad se basa en que si dos unidades pueden producir unos outputs a partir del consumo de unos inputs, también es posible conseguir una unidad factible estableciendo ponderaciones o combinaciones lineales entre ellas". Es decir, los problemas planteados en los puntos anteriores tendrían soluciones factibles si se toma en cuenta las variables necesarias para la investigación y se tiene un sustento teórico amplio para establecer el óptimo resultado de la comparación.

Atendiendo estas consideraciones, el DEA presenta una serie de ventajas entre las que destacan: su aplicación a diversos productos, el manejo de información de organizaciones parecidas con la estudiada y no es relevante contar con las normas tecnológicas que se utilizan (Coelli y Parelman,2001)[23]. Todo lo anterior, permite que

[23] (Reyes Fong, Somohano Rodríguez, & Martínez García, 2007)

las posibilidades de uso de esta herramienta y su aceptación sean mucho más amplias en comparación con otras técnicas de análisis.

El análisis se lleva a cabo con una orientación output, para lo cual se utiliza la siguiente estructura:

$$Max_{\lambda_i} \phi + \varepsilon \left(\sum_{i=1}^{p} s_i^{+} + \sum_{r=1}^{q} s_r^{-} \right)$$

Sujeto a:

$$\sum_{j=1}^{n} \lambda_j y_{rj} - s_r^{-} = \phi y_{r0}, \qquad r = 1,2,\ldots, q$$

$$\sum_{j=1}^{n} \lambda_j x_{ij} + s_i^{+} = x_{i0}, \qquad i = 1,2,\ldots, p$$

$$\lambda_j, s_i^{+}, s_r^{-} \geq 0$$

Donde;

ϕ .- mide el máximo nivel de output alcanzable por la unidad analizada;

λ .- representa las ponderaciones de una combinación lineal de inputs y outputs de la

j.- ésima unidad; s_i^{+}, s_r^{-}, son las holguras que indican el posible ahorro adicional de inputs o el incremento adicional de outputs; por lo que una unidad será eficiente si y solo si $\phi = 1$ y todas las holguras igual a cero, esto da importancia considerable al análisis ya que supera el enfoque de Farrell (1957) e identifica la eficiencia en términos de Koopmans[24] (1951).

[24] Esta condición de eficiencia es más restrictiva que la de Farrell (1957), que busca la máxima expansión de outputs obteniendo las holguras de forma residual; pero de acuerdo con Coelli et al (2000), no siempre es

Resultados

La tabla 5 de las correlaciones de Pearson muestra la relación que existe entre las variables, es importante resaltar los resultados negativos en cuanto a la relación de la eficiencia con las variables, es decir, una mayor producción, mayor cantidad de recursos humanos, o de administrativos, una gran inversión en tecnología e innovación no necesariamente dará como resultado empresas eficientes, ya que la eficiencia será determinada por el manejo optimo de los insumos.

Tabla 5.- Índices de correlación de Pearson.

Correlaciones

		Eficiencia DEA	Producción bruta (miles de pesos)	RR HH	Total de empleados (administrativos)	Total maquinaria y equipo (miles de pesos)	Tecnología (miles de pesos)
Eficiencia DEA	Correlación de Pearson	1	-.304	-.426*	-.352*	-.280	-.247
	Sig. (bilateral)		.091	.015	.048	.121	.174
	N	32	32	32	32	32	32
Producción bruta (miles de pesos)	Correlación de Pearson	-.304	1	.896**	.951**	.941**	.915**
	Sig. (bilateral)	.091		.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32
RR HH	Correlación de Pearson	-.426*	.896**	1	.853**	.742**	.689**
	Sig. (bilateral)	.015	.000		.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32
Total de empleados (administrativos)	Correlación de Pearson	-.352*	.951**	.853**	1	.938**	.914**
	Sig. (bilateral)	.048	.000	.000		.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32
Total maquinaria y equipo (miles de pesos)	Correlación de Pearson	-.280	.941**	.742**	.938**	1	.964**
	Sig. (bilateral)	.121	.000	.000	.000		.000
	N	32	32	32	32	32	32
Tecnología (miles de pesos)	Correlación de Pearson	-.247	.915**	.689**	.914**	.964**	1
	Sig. (bilateral)	.174	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32

*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla, las variables con mayor correlación, con un resultado de 0.964 son las de innovación (maquinaria y equipo) y tecnología, esto de acuerdo a la estrecha relación que existe entre dichas herramientas que mejoran el manejo de la producción y que en relación con esta tiene como resultado un 0.941 para la innovación y un 0.914 para la tecnología, lo que lo confirma.

Cabe mencionar que, en cuanto a la relación de la producción con el personal, es mayor la relación con los empleados administrativos (0.951) que con la cantidad en

posible identificar todas las holguras con este método; en este sentido, Iqbal y Seiford (1993) proponen la utilización de un método bietápico para determinar todas las holguras posibles.

general de RRHH (0.896), por lo que esto indica que cabe la posibilidad de que un mayor número de personal administrativo influiría en el incremento producción, recalcando que el manejo de dichos recursos influirá en el grado de eficiencia de sus procesos.

Sin embargo, aunque algunos de las variables no tienen una relación muy significativa no quiere decir que no deben tomarse en cuenta ya que el conjunto de todos estos permite llevar a cabo los procesos, por otro lado es necesario darle la importancia necesaria y buscar la optimización de estos para generar la mayor rentabilidad de las entidades.

Los resultados de eficiencia con el análisis envolvente de datos (DEA), son los siguientes que se muestran en la tabla 6:

Tabla 6.- Índices de eficiencia por entidad federativa.

Entidad federativa	Eficiencia _DEA	PRODUCCIÓN BRUTA TOTAL (MILES DE PESOS)	RR HH	TOTAL DE EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS CONTABLES Y DE DIRECCIÓN	ACERVO TOTAL DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE PRODUCCIÓN (MILES DE PESOS)	Tecnología
01 AGUASCALIENTES	1.000	2,364,949.00	19,719.00	637.00	123,840.00	308,881.00
02 BAJA CALIFORNIA	1.000	10,029,959.00	50,571.00	2,595.00	740,447.00	1,124,701.00
04 CAMPECHE	1.000	6,734,897.00	18,988.00	1,231.00	402,336.00	362,400.00
06 COLIMA	1.000	2,480,009.00	18,177.00	957.00	158,967.00	386,145.00
08 CHIHUAHUA	1.000	7,204,918.00	43,051.00	1,711.00	488,636.00	1,291,025.00
10 DURANGO	1.000	1,704,078.00	17,417.00	453.00	109,130.00	794,755.00
16 MICHOACÁN DE OCAMPO	1.000	5,991,162.00	58,067.00	1,962.00	427,236.00	640,681.00
18 NAYARIT	1.000	6,282,537.00	30,127.00	1,201.00	445,841.00	1,099,630.00
19 NUEVO LEÓN	1.000	14,040,474.00	67,853.00	2,785.00	1,240,693.00	1,421,128.00
20 OAXACA	1.000	4,899,041.00	51,086.00	1,615.00	335,343.00	600,284.00
21 PUEBLA	1.000	7,029,566.00	64,464.00	1,790.00	440,721.00	765,103.00
22 QUERÉTARO	1.000	4,146,653.00	27,696.00	1,551.00	545,528.00	465,975.00
26 SONORA	1.000	6,219,014.00	39,182.00	1,812.00	394,182.00	594,630.00
29 TLAXCALA	1.000	808,950.00	10,297.00	245.00	48,035.00	351,546.00
32 ZACATECAS	1.000	1,727,341.00	17,611.00	450.00	95,176.00	196,016.00
03 BAJA CALIFORNIA SUR	0.605	11,183,813.00	31,985.00	1,489.00	877,239.00	2,505,760.00
05 COAHUILA DE ZARAGOZA	0.427	4,848,567.00	33,110.00	1,505.00	319,205.00	621,224.00
23 QUINTANA ROO	0.406	33,262,077.00	93,747.00	8,046.00	3,557,961.00	7,541,138.00
17 MORELOS	0.118	4,357,187.00	35,943.00	1,215.00	322,212.00	462,415.00
24 SAN LUIS POTOSÍ	0.112	3,762,254.00	31,155.00	973.00	385,152.00	816,719.00
27 TABASCO	0.105	3,801,029.00	27,782.00	1,053.00	789,713.00	565,026.00
25 SINALOA	0.094	6,348,506.00	43,916.00	1,868.00	672,973.00	708,620.00
28 TAMAULIPAS	0.087	7,408,881.00	47,588.00	2,181.00	443,266.00	913,091.00
15 MÉXICO	0.075	17,746,886.00	144,104.00	3,405.00	1,068,802.00	1,691,055.00
09 DISTRITO FEDERAL	0.072	46,956,411.00	237,886.00	7,577.00	3,092,096.00	5,716,449.00
13 HIDALGO	0.071	2,523,290.00	27,238.00	806.00	171,511.00	361,417.00
31 YUCATÁN	0.069	4,498,652.00	38,189.00	1,348.00	407,727.00	540,784.00
12 GUERRERO	0.065	9,906,824.00	64,923.00	2,537.00	989,681.00	1,724,009.00
14 JALISCO	0.062	21,894,649.00	135,349.00	5,221.00	1,257,022.00	3,042,938.00
11 GUANAJUATO	0.051	7,943,493.00	65,239.00	2,856.00	501,564.00	827,033.00
07 CHIAPAS	0.046	4,616,294.00	47,436.00	1,369.00	187,359.00	571,442.00
30 VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE	0.040	10,973,681.00	103,586.00	3,560.00	722,401.00	1,126,692.00

Donde;

■ Eficientes ■ Medio eficientes ■ Bajo eficientes

Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la tabla de resultados que arrojó el análisis envolvente de datos (DEA), las entidades federativas con mayor eficiencia en el sector turístico son las que tienen como resultado 1.000, entre más disminuye el resultado menor es el nivel de eficiencia de dicha entidad. Por lo que las entidades consideradas más eficientes en el uso de los inputs son Aguascalientes, Baja California, Campeche, Colima, Chihuahua, Durango, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Sonora, Tlaxcala y Zacatecas, las cuales obtuvieron como resultado 1.000, por el

contario las menos eficientes son Morelos, San Luis Potosí, Tabasco, Tamaulipas, Edo de México, Distrito Federal, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Chiapas, Sinaloa, Veracruz y Yucatán.

En cuanto a las entidades clasificadas como eficientes es posible marcar que la media entre la producción bruta total es de $ 5,444,236.53, recalcando que la cantidad de producción de estas entidades no son las más altas, ya que algunas de las entidades clasificadas como poco eficientes cuentan con una mayor producción, lo que da por hecho que pese a las grandes cantidades de producción esto no implica que se lleve a cabo de manera eficiente.

Una de las características de las entidades eficientes es la inversión en innovación y tecnología, la cual en promedio es menor que la de las demás entidades, siendo más exactos la inversión en innovación (maquinaria y tecnología) de las entidades bajo eficientes es 2.12 veces (promedio) más en comparación de las eficientes, en cuanto a la tecnología de las bajo eficientes, la inversión es 2.11 veces (promedio) más que las eficientes, cabe mencionar que las entidades eficientes invierten aproximadamente 2 veces más en tecnología que en la inversión en innovación. En cuanto a los RRHH, el número de personal total de las entidades eficientes es de igual manera en menor cantidad que las bajo eficientes, por lo que esto recalca lo mencionado, la eficiencia no se da gracias a las grandes inversiones o a una gran cantidad de recursos humanos si no al buen manejo de los mismos.

Reflexiones finales

Los sistemas de gestión, necesitan ser tomados por las organizaciones turísticas de nuestro país, como una herramienta indispensable para orientarlas hacia la mejora continua y a la toma de decisiones genéricas, por ende al cumplimiento de sus metas. Esto con el fin, de obtener una exitosa planeación estratégica empresarial orientada hacia la diferenciación, sumando sus bajos costos.

A este respecto, el conjunto de evidencias obtenidas en la aplicación de las variables RR.HH., Total de empleados administrativos, contables y directivos, Acervo total de maquinaria y equipo de producción y Tecnología; el análisis envolvente de datos, arrojó resultados prácticos que ponen en evidencia el bajo nivel de eficiencia de

algunas de las entidades federativas de nuestro país que son consideradas como principales destinos turísticos de México, tales como el propio Distrito Federal y el estado de Jalisco.

Al comparar estas evidencias con, otros estados como Colima, Michoacán y Oaxaca, la diferencia numérica es bastante amplia, denotando un claro aprovechamiento de los recursos clave en materia turística y una relación cercana guardada entre dichas variables y la producción bruta total, como se muestra en los resultados. Un factor determinante de ello, es la aplicación intensiva de programas para alentar el turismo en México, en los estados menos industrializados, actividad característica del presente sexenio y en donde, es por demás hacer notar que el resultado ha sido efectivo a la hora del manejo de los insumos, para estas y otras entidades con la misma situación.

Las exigencias de la globalización son cada vez más duras para las nuevas empresas, que deciden incursionar dentro de cierto mercado; y en concreto, la competencia turística que tiene México con otras naciones se intensifica cada vez más, ya que a pesar de las riquezas naturales con las que contamos, la desacreditación que sufre gracias a la inseguridad y la delincuencia afectan directamente en la decisión de los turistas a pasar días de descanso en este país, es decir, invertir en él.

Por otro lado, las ventajas del empleo del DEA para la determinación de la eficiencia técnica, resultan ser de transcendental importancia ya que permite conocer los factores que contribuyen con sus diferentes ponderaciones en los resultados obtenidos, lo cual ayuda a la correcta toma de decisiones de los gestores del sector.

Finalmente se concluye que, las variables utilizadas para el presente análisis son importantes a la hora de realizar cualquier estudio que lleve la misma línea, manteniendo el enfoque en el manejo y no en la cantidad de insumos invertidos, pero no son las únicas que influyen para obtener en los Estados, índices de eficiencia turística. Los resultados coadyuvan para que las empresas turísticas mexicanas utilicen herramientas útiles, empleando al mismo tiempo técnicas matemáticas de comparación, que les den un amplio campo de visión para superar sus objetivos y lograr incrementar su eficiencia a la hora de obtener resultados.

Referencias

Cabrera Acevedo, G. (1990). Las regiones Costeras. *Centro de Estudios Demográficos y de Desarrollo Urbano. El Colegio de México* .

Castillo, M., & Vargas, E. E. (2007). Breve recuento de la modernización de la política turística mexicana. *Teoría y Praxis* , 9-34.

Amilcar, A. (2003, mayo). Retrieved 2012, 04-julio from http://ibmblade10.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/257/13209760.pdf?sequence=1

Brito, L., Hernández, A. M., & Cruz, A. (2009). Un acercamiento teorico a la capacitación de directivos y reservas en direccion de salud. *revista habanera de ciencias medicas , 8* (2), 1-10.

EL UNIVERSAl. (2011, 13-Mayo). *Cartera*. Retrieved 2012, 4-Julio from http://www.eluniversal.com.mx/notas/846959.html

Echeverría, R. (2009, septiembre). *Desarrolo de la actividad hotelera en México y la Ocupación hotelera*. From http://www.slideshare.net/natdansrose/desarrollo-de-la-actividad-hotelera-en-mxico-y-ocupacin-hotelera

Fuentes Castro, J. H. (2003). La evaluación de la actividad docente: Un análisis apartir de la ténica DEA. *Economía Mexicana* , 137-163.

García, A., Soto, M. C., & González, N. (2011). Los sistemas informaticos de gestión hotelera y los beneficios de su implementación. *TURyDES* .

Heredia Heredia, J. L. (2009). Influencia del Capital Intelectual en la Competitividad de los Hoteles. *Conciencia Tecnológica* (37), 20-25.

Hernández, J. d., Domínguez, M. L., & Ita, D. d. (2008). Ventaja competitiva sostenible en pequeñas y medianas empresas hoteleras del sur de México. *Pensamiento y Gestión* , 161-177.

Magaña, I. (2009). La Política Turística en México desde el modelo de calidad total: Un reto de competitividad. *La Política, Sociedad y Territorio* , 515-544.

Magdaleno de, A., & Fernández, M. (2009). Análisis de la eficiencia en el sistema hotelero español: Una aplicación del caso Sol Meliá. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* , 83-99.

Magdaleno de, A., & Fernandez, M. (2009). Análisis de la eficiencia en el sistema hotelero español: Una aplicación del caso Sol Meliá. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa* , 83-99.

Marín, G. (2009). Turismo, globalización y desarrollo local: Puesto Vallarta y los retos del porvenir. *Estudios Demográficos y Urbanos* , 219-241.

Montaño Armedáriz, A., & Pérez Concha, J. C. (2011). *Crisis Económica Internacional y turismo en México.* From http://xivrem.ujaen.es/wp-content/uploads/2012/05/67-R-044M204.pdf

Montaño, A., Pérez, J. C., & de la O, V. (2011). *Crisis Económica Internacional y turismo en México.* From http://xivrem.ujaen.es/wp-content/uploads/2012/05/67-R-044M204.pdf

Palafox, A., Zizumbo, L., & Álvarez, E. (2010). El turismo como eje de acumulación: Caso del sector hotelero en México. *Multiciencias* , 193-201.

Reyes, T., Somohano, F., & Martínez, F. (2007). *La aplicación de los métodos frontera en el análisis de la eficiencia y su relación con la estrategia: Una aplicación al sector europeo de fabricación de muebles.*

Secretaria de Turismo. (2011). *Direccion de modernizacion turística*. Retrieved 2012, 17-julio from www.sectur.gob.mx

SEMARNAT. (2009, agosto). *Instituto Nacional de Ecología* . From http://www.ine.gob.mx/con-eco-biodiversidad

SNIB. (2008, diciembre). *El Sistema Nacional de Información sobre Biodiversidad de México*. From http://www.conabio.gob.mx/institucion/snib/doctos/acerca.html

Suarez, I. B. (2004). La capacitacion como ventaja competitiva para los establecimientos de alimentos y bebidas. *IV Congreso Nacional de Investigacion Turistica.* San Luis Potosi.

Zapata, G. J., & Mirabal, A. (2011). El cambio en la organización: un estudio teórico desde la perspectiva de control. *Estudios Gerenciales , 27*, 79-98.

CAPÍTULO 4

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



Impacto De La Enseñanza-Aprendizaje En Los Estudiantes De La Facultad De Contaduría Y Administración De La Universidad Veracruzana Región Xalapa.

Jessica Garizurieta Bernabe
Arely Yazmín Muñoz Martínez
Paola Quintanilla Ortiz

Resumen

Dentro de la educación superior, el aprendizaje ha sido fuertemente promovido a través de múltiples procesos de enseñanza; ya que, es una forma de lograr cumplir los objetivos tanto sociales como individuales. El aprendizaje es el resultado de una práctica de modelos y métodos, que van desde lo institucional, hasta la práctica docente y los estudiantes; permite ir reconociendo no sólo, dificultades y ventajas en los modelos y métodos educativos, si no también, en los avances y retrocesos que se presentan dentro de los estudiantes.

Bajo este panorama, es que se realiza la siguiente investigación, la cual se enfoca en los métodos de enseñanza a través de los cuales se busca obtener un aprendizaje de verdadera aplicación en los estudiantes. Los resultados del aprendizaje son muy variados y diversos; y aunque complejos de medir, son los que principalmente pueden apoyar en la determinación sobre, qué tan acertado ha sido el conocimiento proporcionado en las aulas a los estudiantes, para prepararlos a enfrentar la realidad fuera de la institución.

Para ello, se lleva a cabo un estudio tanto documental como descriptivo aplicado, a fin de determinar la pertinencia de los procesos de enseñanza-aprendizaje, dentro del contexto de la Universidad Veracruzana (específicamente en la Facultad de Contaduría y Administración, región Xalapa).

Palabras claves: enseñanza, aprendizaje, educación

Introducción

La educación es de naturaleza multidimensional, la cual viene dada por una triple convergencia de dimensiones: el aspecto social, el aspecto económico y la acción educativa-institucional; siendo esta última, punto medular, de no ser cubierto de la

manera adecuada, se puede convertir en un obstáculo para el logro de los objetivos de las demás. Para las instituciones de educación superior adaptarse a las necesidades de la sociedad actual, implica cambios en la concepción de los estudiantes, los docentes y cambios administrativos en relación con el diseño y distribución de la enseñanza y con los sistemas de comunicación que la institución establece.

Se comprende que la educación superior exige una propuesta educativa que fortalezca la dimensión humanista de la educación, en el sentido estricto, que debe centrarse todo el proceso de enseñanza en formar personas, con capacidad de respuesta al mundo actual y creadores de su propio futuro.

Se considera importante revisar el impacto que tiene el proceso de enseñanza-aprendizaje, que actualmente se aplica en la Universidad Veracruzana (específicamente en la Facultad de Contaduría y Administración, región Xalapa), y descubrir si logra crear un aprendizaje significativo para la vida diaria. Para ello, se hace necesario primeramente hacer una revisión conceptual sobre los diversos métodos de enseñanza y estrategias de aprendizaje a través de los cuales se busca obtener un conocimiento de verdadera aplicación por parte de los estudiantes. Y posteriormente, se aplicaron encuestas a los estudiantes, que permitieron evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje, y determinar si la educación impartida en la Universidad genera y transfiere conocimientos susceptibles de convertirse en herramientas de desarrollo.

Marco Teórico

Objetivos y estrategias de Aprendizaje

Aprender es “construir, reconstruir, comprobar para cambiar, lo que no se hace sin apertura al riesgo y a la aventura del espíritu”. (Freire, 2004: 32). Hace referencia a cambios duraderos en el conocimiento, cuando dichos cambios se deben a la experiencia, por lo tanto, “se define como un cambio relativamente permanente en el conocimiento de una persona, basado en la experiencia de dicha persona” (Mayer, 2014: 30)

Aprender ha sido una de las más antiguas actividades humanas y todo hombre está sometido a un largo proceso de aprendizaje, nuestro nivel de conocimiento va en aumento constante, y sin embargo, cada vez que se logra cierto nivel, nos damos cuenta, solo de mirar hacia delante, que todavía falta mucho por aprender. (Basora Gómez & León Robaina, 2013: 32)

Con el aumento de la participación del sector privado, la globalización y la diversificación institucional; los individuos necesitan desarrollar estrategias de pensamiento que les permitan, no sólo adaptarse "sino sobre todo para transformar la realidad, para intervenir en ella y recrearla, habla de nuestra educabilidad en un nivel distinto del nivel del adiestramiento de los otros animales o del cultivo de las plantas" (Freire, 2004: 32)

Una de las tareas esenciales de la escuela, como centro de producción sistemática de conocimiento, es trabajar críticamente la inteligibilidad de las cosas y de los hechos y su comunicabilidad. Por eso es imprescindible que la escuela incite constantemente la curiosidad del educando en vez de ablandarla o domesticarla. Es necesario mostrar al educando que el uso ingenuo de la curiosidad altera su capacidad de hallar y obstaculiza la exactitud del hallazgo. Por otro lado y sobre todo, es preciso que el educando vaya asumiendo el papel de sujeto de la producción de su entendimiento del mundo y no sólo el de recibir de la que el profesor le transfiera. (Freire, 2004: 56)

Esto hace que la propuesta de una enseñanza que pretende como uno de sus objetivos que el alumnado "aprenda a aprender" cumpla su objetivo cuando el estudiante sea capaz de realizar aprendizajes significativos pos sí mismo, no solo en una situación específica, sino en una amplia gama de circunstancias. (Hernández & Sancho, 1996: 94)

La definición de aprender a aprender tiene múltiples sentidos. Nisbet y Shucksmith (1987) han recogido los siguientes:

Aprender a aprender supone adquirir las habilidades pertinentes para hallar información: aprender a obtener información sobre u tema determinado.

Aprender a aprender significa dominar los principios generales básicos: aprender las reglas generales que pueden aplicarse a la solución de un amplio conjunto de problemas más particulares.

Aprender a aprender se consigue mediante la asimilación de los principios formales de la investigación: equivale a prender la lógica de las diferentes formas de investigación y los métodos que han logrado realizar descubrimientos.

Aprender a prender consiste en desarrollar la autonomía en el aprendizaje: en dirigir a uno mismo las actividades de aprendizaje.

Aprender a prender es esencialmente una cuestión de actitud o método: implica cultivar una disposición habitual que es intrínsecamente provechosa. (citado por Hernández & Sancho , 1996: 94-95)

En cualquiera de estas propuestas se aprecia una combinación de dos necesidades: adquirir métodos propios de trabajo y poder aplicarlos a situaciones de diversa índole y entidad. “Toda enseñanza de contenidos demanda de quien se encuentra en la posición de aprendiz que, a partir de cierto momento, comience a asumir también la autoría del conocimiento del objeto” (Freire, 2004: 56) por lo tanto, para poder lograrlo es conveniente incluir en el aprendizaje la adquisición de estrategias cognitivas de exploración y descubrimiento. (Hernández & Sancho, 1996: 95)

Para Nisbet y Shucksmith (1987) las estrategias de aprendizaje son la estructuración de funciones y recursos cognitivos efectivo o psicomotores que el individuo lleva acabo para cubrir los objetivos de aprendizaje. La forma en la que operan las estrategias de aprendizaje es mediante la plasmación de conjuntos de funciones y recurso generadores de esquemas de acción (citado por Hernández & Sancho, 1996: 97).

La concepción de las estrategias de aprendizaje se ha presentado como alternativa a la presentación de técnicas y recursos planificados de acuerdo con las necesidades de la población con la finalidad de hacer más efectivo el proceso de aprendizaje. A partir de las consideraciones precedentes podemos definir a las estrategias de aprendizaje como

Procesos de toma de decisiones (conscientes e intencionales) en los cuales el alumno elige y recupera, de manera coordinada, los conocimientos que necesita para complementar una determinada demanda u objetivo, dependiendo de las características de la situación educativa en que se produce la acción. (Monereo, Castelló, Clariana, Palma, & Pérez Cabani, 2007: 27)

Se distinguen tres objetivos que persiguen las estrategias cuando los estudiantes aprendan:

Mejorar el conocimiento declarativo y procedimental del estudiante con respecto a la materia tratada. Obviamente, el conocimiento procedimental debería incluir tanto los procedimientos que hemos denominado especifico o disciplinares, como los interdisciplinares o de aprendizaje.

Aumentar la conciencia del alumno sobre las operaciones y decisiones mentales que realiza cuando aprende un contenido o resuelve una tarea.

Favorecer el conocimiento y en análisis de las condiciones en que se produce la resolución de un determinado tipo de tareas o el aprendizaje de un tipo específico de contenidos (fundamentalmente, la finalidad de la actividad, los recursos, la dinámica o el clima de clases y las relaciones que en ella se generan, especialmente la relación con el profesor y el conocimiento de sus preferencias, los factores ambientales y el tiempo disponible) (Monereo, Castelló, Clariana, Palma, & Pérez Cabani, 2007: 28)

Se trata entonces, de conseguir una trasferencia de conocimientos mediante reconocimiento de situaciones aplicables.

Entre las diferentes estrategias es de interés destacar las siguientes:

La formulación de cuestiones: que supone establecer hipótesis, fijar objetivos y parámetros para una tarea, seguir una lectura a partir del planteamiento de preguntas, saber inferir nuevas cuestiones y relaciones desde una situación inicial.

La planificación: que conlleva determinar tácticas y calendario, reducir la tarea o el problema a sus partes integrantes, controlar el esfuerzo, no dejar “las cosas” para último momento, o reconocer el valor del trabajo bajo situaciones de presión o urgencias (estudiar la última noche, redactar un ensayo el día antes de entregarlo).

los integrantes del control: que suponen la educación de esfuerzo, nuevas respuestas y descubrimientos en las cuestiones o propósito iniciales, todo lo cual adquiere el valor de facilitar la reflexión sobre los factores e inconvenientes para el progreso en la tarea del aprendizaje.

La comprobación: que reclaman la verificación de los pasos iniciales o de los resultados, de acuerdo con las exigencias externas, las posibilidades personales, la planificación realizada y la información disponible.

Los procesos de revisión: que rehacen o modifican los objetivos iniciales y señalan otros nuevos de forma que el análisis que ha derivado de una actividad aprendizaje sirva para construir con un mayor número de elementos la siguiente situación. (Hernández & Sancho , 1996: 95-96)

Sin embargo, la adquisición de estas estrategias no tiene por qué ser el objetivo único del aprendizaje, ya que la capacidad de aprender Implica nuestra habilidad de aprehender la sustantividad del objeto aprendido sin estar conformadas a un estilo único de aprendizaje. “Enseñar exige comprender que la educación es una forma de intervención en el mundo” (Freire, 2004: 45); lo que implica, desarrollar planteamientos donde se tomen en cuenta las estrategias de planificación, los métodos de trabajo, los procesos de valoración entre diferentes alternativas y la enseñanza de habilidades tales como el razonamiento, el pensamiento creativo y la resolución de problemas; que permitan realmente aprender.

La memorización mecánica no es un verdadero aprendizaje del objeto o del contenido escolar y no ha de contraponerse de forma alternativa al de la adquisición de otros contenidos que poseen significación cultural. Ya lo decía Freire (2004: 28) aprender “implica nuestra habilidad de aprehender la sustantividad del objeto aprendido. La memorización mecánica del perfil del objeto no es un verdadero aprendizaje del objeto o del contenido”

Una de las concretizaciones de este tipo de pensamiento se ve reflejada en la importancia que se le otorga al desarrollo de la capacidad de los estudiantes para identificar o captar las exigencias de cada tarea y conducir y controlar los diversos elementos y variables que interviene en las situaciones de aprendizaje. (Hernández & Sancho, 1996: 96). En un verdadero aprendizaje los educandos se van transformando en sujetos reales de la construcción del saber enseñado, al lado del educador, igualmente sujeto del proceso. Sólo así podemos hablar realmente de saber enseñado, en que el objeto enseñado es aprendido en su razón de ser y, por lo tanto, aprendido por los educandos. (Freire, 2004: 13)

“La educación debe comenzar por la superación de la contradicción educador-educando. Debe fundarse en la conciliación de sus polos, de tal manera que ambos se hagan, simultáneamente, educadores y educandos” (Freire, 1972: 52).

Decisiones entorno a la enseñanza

El gran desafío de la educación superior es “formar profesionales que se caractericen por el manejo de habilidades analíticas y simbólicas, con capacidad para descubrir, apreciar, comprender, indagar, trabajar en equipos, comunicar y lograr consenso” (Basora Gómez & León Robaina, 2013: 31).

“Enseñar no es transferir contenidos a alguien, así como aprender no es memorizar el perfil del contenido transferido en el discurso vertical del profesor” (Freire, 2004: 54) Enseñar es crear las posibilidades de producción o construcción de conocimiento (Freire, 2004: 22). Sin embargo, no todos los contextos culturales son iguales, vivimos en una sociedad altamente cambiante donde los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para poder vivir y desarrollarse personal y socialmente varían en función de una serie de factores. Por lo que se mantiene dos dilemas.

El primero consiste en cómo explicar unas metas educativas que garanticen el derecho de todos los ciudadanos en edad escolar a una formación básica, sin coartar las posibilidades de desarrollo de ninguno de ellos. El segundo, sean cuales sean las metas educativas propuestas, se refiere a qué recursos personales, materiales y metodológicos será necesario articular para propiciar en el alumnado el desarrollo de las aptitudes y capacidades que le permitan lograr esas metas, sin que ello suponga un perjuicio para su evolución personal. Esta problemática viene configurada por una serie de factores. (Hernández & Sancho, 1996: 35-36)

En base a lo anterior, se hace necesario revisar críticamente los métodos de enseñanza a través de los cuales los docentes toman decisiones sobre los medios que parecen más adecuados para promover el aprendizaje de los distintos tipos de estudiantes.

Un método de enseñanza es “el conjunto de técnicas y actividades que un profesor utiliza con el fin de lograr uno o varios objetivos educativos, que tiene sentido como un todo y que responde a una denominación conocida y compartida por la comunidad científica” (Alcoba González, 2012: 96).

Durante la práctica docente se pueden usar diversas técnicas y métodos de enseñanza; mismos que, se clasifican teniendo en cuenta diversos criterios como las

posiciones de los docentes, alumnos, los aspectos disciplinarios y la organización escolar.

Entre los métodos de enseñanza generalmente utilizados se encuentran los siguientes: el de exposición del profesor; exposición de profesor junto con discusión del grupo; seminario, en que se estudia a mayor profundidad el material didáctico señalado por el profesor para posteriormente analizarlo en clase y que requiere más lectura e investigación por parte de los estudiantes que los métodos anteriores; y el tutorial, en que el estudiante, bajo la dirección de un tutor, selecciona un tema para investigación y desarrolla un trabajo que periódicamente se presenta al profesor para su discusión, a partir de la cual se señalan nuevas lecturas y trabajado adicional que el estudiante deberá desarrollar para la aprobación de la asignatura. (Sánchez Soler, 1995: 60)

Tanto los métodos empleados como la enseñanza que se dispensa varían de un grupo a otro y de una institución a otra ya que, debe considerarse la naturaleza de los contenidos de aprendizaje y de la disciplina, las características de los estudiantes, el tamaño del grupo y el tiempo y recursos disponibles.

En base a un estudio realizado por Alcoba González (2012: 98) se considera que existen alrededor de 25 métodos de enseñanza (tabla 1); dentro de los cuales, resulta significativo ver cómo, cada vez se proponen con mayor frecuencia actividades de aprendizaje encaminadas a la aplicación de conocimientos y desarrollos de habilidades para la resolución de problemas específicos, estudios de casos, la conformación de equipos de trabajo, la enseñanza práctica y estancias en el sector productivo; lo cual proporciona la oportunidad de una experiencia práctica y de la aplicación de aprendizaje teóricos previos. Sin embargo, es necesario reconocer el predominio de la clase magistral o cátedra tradicional, que supone un auditorio pasivo que toma notas sobre lo que el profesor presenta. De acuerdo con Rugarcía (1993) éste es el método que predomina en la educación superior, ya que “en aproximadamente 80% de los cursos universitarios se emplea el método expositivo” (citado por Sánchez Soler, 1995: 60).

Método	Definición
Clase Magistral	Método expositivo, utilizado para facilitar información actualizada procedente de diversas fuentes.
Estudio de Casos	Tiene por objeto la capacitación práctica para la solución de problemas concretos.
Simulación	Consiste en reproducir acontecimientos o problemas reales, con la finalidad de estudiarlo en un entorno simplificado y controlado.
Juego de roles	Representación de distintos papeles por parte de un grupo de estudiantes de una situación de la realidad, para su posterior estudio y análisis.
Debate, mesa redonda o coloquio	Confrontación de opiniones en torno a un tema, bajo la dirección de un moderador.
Aprendizaje basado en problemas	Método en el que los estudiantes, partiendo de un problema, determinan sus objetivos de aprendizaje y buscan información para comprender el problema y obtener una solución.
Tutorías	Método cuyo fin es individualizar la enseñanza y ajustarla a las características de cada estudiante asesorándole sobre la forma de estudiar.
Trabajo de grupo	Realización en equipos de actividades programas por el profesor que habitualmente concluye con la elaboración de un documento.
Investigación	Método que requiere que el estudiante formule el problema, desarrolle la hipótesis y procedimientos pertinentes, interprete los resultados y saque las conclusiones oportunas del trabajo.
Trabajos o ensayos (individuales)	Trabajo que realiza el estudiante de forma individual, ya sea, memorias, proyectos o ensayos.
Vídeos y otras técnicas audiovisuales	Son las técnicas donde el estudiante la información en formato multimedia.
Exámenes	Pruebas de evaluación en diferentes formatos que pueden incluir peguntas cortas, objetivas tipo test, pruebas prácticas u orales.
Prácticas profesionales	Estadios de formación en el cual el proceso de aprendizaje se realiza en empresas o instituciones del sector, habitualmente bajo la guía de un tutor.
Presentaciones	Exposición por parte de los estudiantes de un tema concreto o de un trabajo previamente desarrollado.
Mapas conceptuales	Consiste en la representación gráfica de los conceptos fundamentales, así como de las relaciones entre ellos.

Tabla 1. Métodos de enseñanza. Fuente: Elaboración propia basado en Alcoba González (2012: 99-102)

Es importante reconocer que los académicos son primeramente especialista en su materia, que mejorar la calidad de la enseñanza requiere no únicamente la impartición de un curso aislado, sino programas de formación que incidan en la manera en que los maestros conciben su trabajo y el proceso de enseñanza –aprendizaje, para lograr una actividad más centrada en el aprendizaje que en la enseñanza.

Objetivo

El objetivo general es analizar los resultados que genera el proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes, con el propósito de poder determinar si los métodos de enseñanza y las estrategias de aprendizaje, aplicados por los docentes; logran en los estudiantes el desarrollo de los conocimientos y herramientas necesarias para desenvolverse en el mundo laboral.

Metodología

La investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva no experimental en el sentido estricto de que, se explican los fenómenos antes descritos y no se introducen cambios o tratamiento en los individuos sujetos de la investigación. En cuanto a su tiempo de obtención de datos es de tipo transversal, se centra en analizar cuál es el estado de las categorías en el momento actual.

El análisis de la información tiene por fin determinar el grado de significación de las relaciones previstas entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y la adecuada inserción del estudiante al mundo laboral. El procedimiento que se sigue es lógico-inductivo, y se obtiene del estudio la conclusión de todos los elementos que forman el objetivo de la investigación. Del marco teórico, se determinan las variables, se realiza la recopolación y el procesamiento de la información, para finalmente llevar a cabo la interpretación.

Es importante resaltar que debido a que los elementos del objeto de investigación no pueden ser numerados y estudiados en su totalidad, fue necesario a recurrir a tomar una muestra representativa, que permitiera hacer generalizaciones. Para ello fue necesario aplicar la siguiente formula:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra requerido

N = Es el tamaño de la población la cual, en base a los alumnos inscritos en el periodo noviembre 2015 - enero 2016, es de 360 alumnos (los cuales pertenecen a las cuatro carreras de la facultad: administración, contaduría, sistemas computacionales administrativos y dirección y gestión de negocios).

σ = Desviación estándar de la población (valor estándar de 0,5)

Z = nivel de confianza de 95% (valor estándar de 1,96)

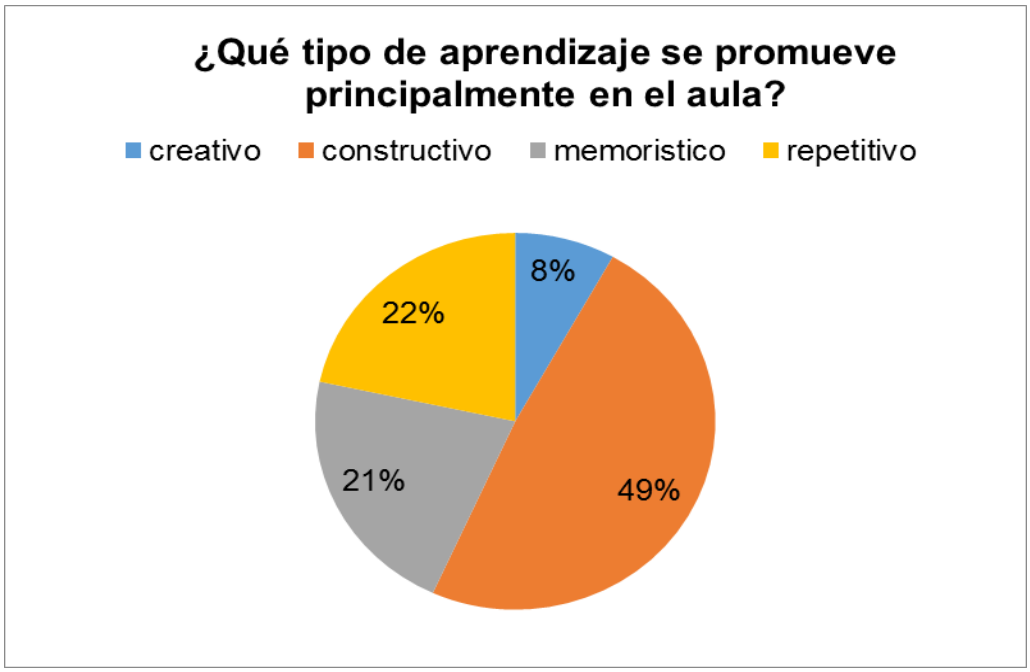
e = margen de error de 5% (valor estándar de 0,05)

De esta forma se obtuvo una muestra de 187 estudiantes, a la cual se le aplico un cuestionario haciendo uso de las TIC'S mediante la herramienta "Formularios" de Google; esta aplicación permitió aplicar el cuestionario en línea a los estudiantes de forma rápida y precisa.

Resultados

Con base al instrumento aplicado durante el periodo noviembre 2015 - enero 2016 se puede afirmar que un 92% del alumnado conoce el modelo educativo que implementa la Universidad Veracruzana. Del cual en opinión dividida con un 32 y 30% correspondientemente, menciona que la ventaja del mismo radica en la formación disciplinar y flexibilidad de horario, mientras que el 16% de encuestados consideran que el beneficio del modelo está en una formación terminal especializada de acuerdo a las licenciaturas ofertadas.

Grafico I. Tipos de aprendizajes



Fuente: Elaboración propia

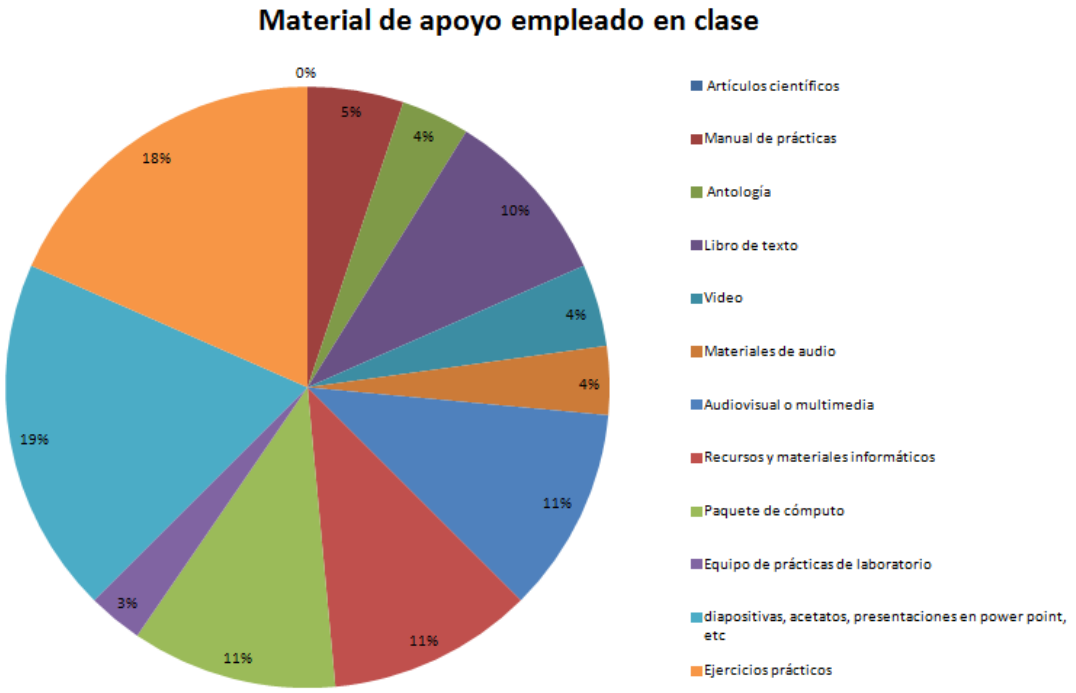
Como se indica en el Grafico I el 49% de los estudiantes coincide en que el proceso de aprendizaje que se promueve en aula es constructivista, sin embargo el 22% considera que el aprendizaje se basa en repetir lo expresado en aula y el 21% que se basa en un proceso de memoria, solo un 8% considera que el profesor promueve la creatividad en el proceso de aprendizaje dejando claro que las estrategias de aprendizaje, no están desarrollándose dentro del marco del modelo educativo institucional MEIF, en cual busca promover el autoaprendizaje por parte del estudiante; por lo que los resultados pueden no ser los esperados en la práctica profesional del egresado.

En lo que respecta al material de apoyo en el aula empleado por los docentes, los resultados indican que el recurso que se utiliza con mayor frecuencia son las presentaciones Power Point, seguido por los paquetes de cómputo, recursos informáticos y material audiovisual, así mismo se ocupan en menor medida los

artículos científicos, los manuales de prácticas y antologías, esto indica que tanto para el alumno como para el profesor los medios tecnológicos han sido adoptados en el proceso de enseñanza aprendizaje.

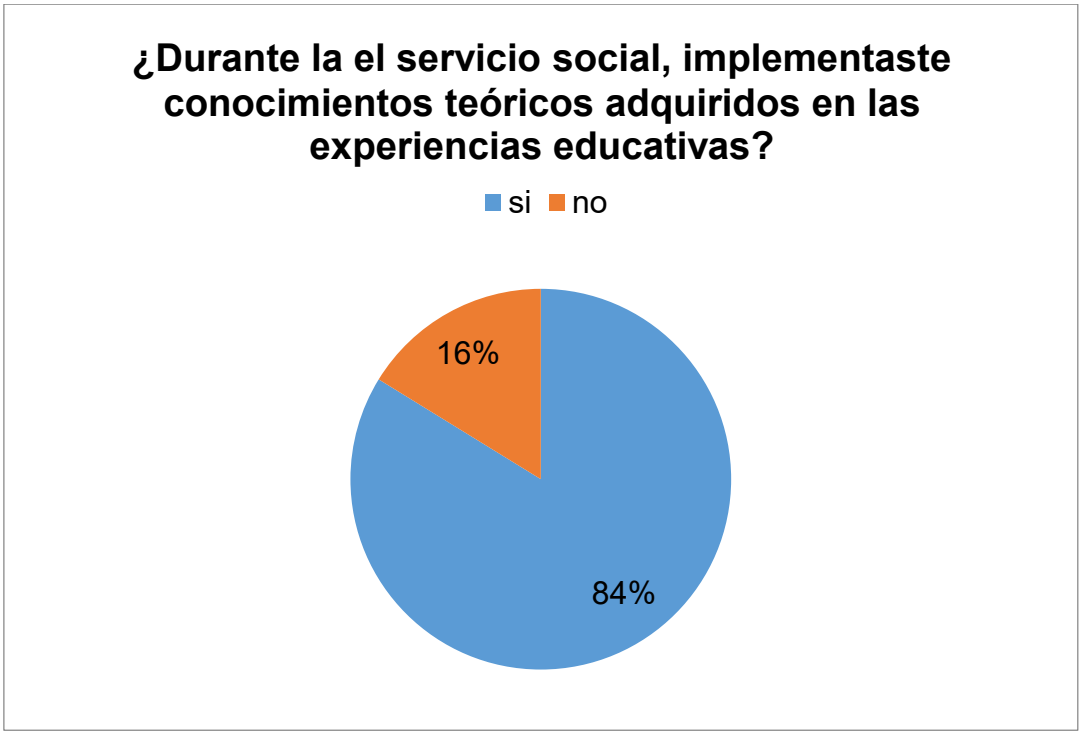
Sobre la actividad que desempeña el estudiante en las prácticas de servicio social, se ha identificado que los recursos de más utilidad atendidos en aula son los ejercicios prácticos, material audiovisual o multimedia paquetes de cómputo, material informático y libros de texto cómo se puede apreciar en el gráfico II y el 86% afirma que los saberes teóricos adquiridos en clase si son implementados en la práctica laboral, como se indica en el gráfico III.

Grafico II. Materiales de apoyo empleado en clase



Fuente: Elaboración propia

Grafico III. Implementación de saberes teóricos en servicio social



Fuente: Elaboración propia

Respecto a los medios de consulta más frecuentados por los alumnos, fueron las paginas, de internet, las bibliotecas y bibliotecas virtuales, que corrobora el dato sobre la preferencia de medios tecnológicos y en cuanto a la participación en proyectos de vinculación, se identificó que la mayoría de estudiantes solo ha participado en 1 a 3 proyectos por lo que se puede justificar la preferencia de casos prácticos y libros para la consulta del alumno en servicio social por no contar con experiencia adquirida en prácticas profesionales.

Conclusiones

Se comprende que, la forma de seleccionar, articular, transmitir y evaluar los contenidos de los programas de estudio, así como, el contexto dentro del cual se desenvuelve, influyen en la formación tanto intelectual como personal del estudiante. De manera, que el principal desafío es lograr establecer los objetivos que debe perseguir la enseñanza: “para que se enseña, y en función de ello, que se ha de enseñar, y cuál es la mejor manera de hacerlo” (Hernández & Sancho, 1996: 33). Estos

objetivos, a su vez, deben ir en concordancia con la realidad social y cultural presente, y los medios personales y materiales necesarios para alcanzarlos.

Se debe comprender lo que es llevar a cabo una verdadera gestión académica, a partir de la integración del mismo a la sociedad y entre los conceptos que favorecen el diseño, ejecución y evaluación de programas que se correspondan con su pertinencia y su impacto, con lo cual se garantiza su contribución al desarrollo individual y profesionales de las personas sujetas (Cruz Baranda & García Quiala, 2012).

Se trata entonces de llevar a cabo una adecuada gestión del aprendizaje. La cuál, "puede ser entendida como el conjunto de procesos necesarios para tomar las decisiones acerca de las acciones que potencian las practicas pedagógicas, ejecutarla y evaluarlas" (MCyE, editor, 1996: 16). Para ello, es necesario diseñar actividades de enseñanza por medio de diversas estrategias, gestionando un trabajo de aula que reconozca la complejidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje, y el rol del profesor como agente de cambio y oportunidad. Dice Paulo Freire:

…el educador ya no es solo el que educa sino aquel que, en tanto educa, es educado a través de un dialogo con el educando, quien, al ser educado, también educa. Así ambos se transforman en sujetos del proceso en que crecen juntos y en el cual "los argumentos de la autoridad ya no rigen", los hombres se educan en comunión, y el mundo es mediador. (1972: p.86).

Se puede destacar que los principales problemas de nuestro tiempo, no pueden ser entendidos aisladamente. "Se trata de problemas sistémicos, lo que significa que están interconectados y son interdependientes" (Capra, 2009, citado por Hernández Ruiz, Pérez Juárez, & Acosta Morales, 2012: 6). De esta forma, fomentar y controlar el aprendizaje y facilitar la enseñanza son elementos inseparables de un mismo fenómeno (Hernández & Sancho, 1996).

Por consiguiente, el proceso de enseñanza-aprendizaje debe ser llevado "por la vida de la reflexión personal, el dialogo con los estudiantes y los compañeros de trabajo y la contrastación de nuestra práctica educativa con la realidad" (Lizárraga cuevas, 2008: 6).

En lo que respecta al caso de estudio en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, se identifica que los métodos de enseñanza -

aprendizaje que tienen mayor impacto en el ejercicio de la práctica profesional son los materiales audiovisuales con un 19%, paquetes de cómputo con un 19%, ejercicios prácticos con un 18% y libros de texto con un 10%, por lo que podemos afirmar que los medios tecnológicos representan una herramienta importante en el proceso de enseñanza y aprendizaje y tanto profesores como alumnos han adoptado estos medios para la consulta y desarrollo de actividades escolares.

De acuerdo a los resultados, se identifica un área de oportunidad importante en cuanto al impulso de proyectos de vinculación que pudieran también ser en plataforma virtual, cuidando así no afectar el avance en programas educativos y el apego a la realidad laboral, para brindar mayor experiencia en el proceso de formación.

Así mismo, existe una necesidad de un modelo creativo en los modelos de enseñanza que brinde al alumno la capacidad de identificar diferentes alternativas a la solución de problemas obteniendo resultados innovadores.

Para ello es necesario, utilizar modelos más prácticos donde se desarrolle el pensamiento crítico, las habilidades de comunicación, solución de problemas y sobretodo, el aprendizaje significativo para la vida diaria. Para poder lograrlo, se debe crear un ambiente de aprendizaje que motive a los estudiantes y egresados a buscar oportunidades, no solo facilitándoles el acceso a condiciones similares a las que enfrentarían en un entorno laboral, si no también, incentivándolos a transformar su propia realidad social.

Referencias:

Alcoba González, J. (2012). La clasificación de los métodos de enseñanza en educación superior. Contextos Educativos (15), 93-106.

Basora Gómez, O. C., & León Robaina, R. (Octubre-Diciembre de 2013). La gestión de las instituciones de educación superior en la formación de la pertinencia e identidad universitaria. Didasc@lia: Didáctica y Educación, IV (4), 31-44.

Cruz Baranda, S. S., & García Quiala, A. B. (Septiembre de 2012). Pertinencia e impacto de la educación de posgrado como herramienta válida para la integración y el desarrollo. Ciencia en su PC (3), 18-30.

Freire, P. (1972). Pedagogía del oprimido. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI.

Freire, P. (2004). Pedagogía de la autonomía. Sao Paulo, Brazil: Paz e Terra S.A.

Hernández, F., & Sancho, J. M. (1996). Para enseñar no basta con saber la asignatura. Distrito Federal, México: Paidós Mexicana.

Lizárraga cuevas, P. (Martes de Abril de 2008). Paulo Freire, a casi 35 años de una primera lectura del libro Pedagogía del Oprimido. Gestión Sindical, 4-6.

Mayer, R. E. (2014). Aprendizaje e Instrucción. Madrid, España: Alianza Editorial.

MCyE, editor. (1996). Gestionar, ¿es lo mismo que administrar? Zona Educativa (11), 16-18.

Monereo, C., Castelló, M., Clariana, M., Palma, M., & Pérez Cabani, M. L. (2007). Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Formación del profesorado y aplicación. D.F., México: Colofón S.A. de C.V.

Sánchez Soler, M. D. (1995). Modelos académicos (1 ed.). Distrito Federal, México: ANUIES.

Los Procesos De Gestión Del Conocimiento.
El Caso De Las Universidades Del Ecuador

Gabriela Carla Cuadrado Barreto
Lucia Patricia Carrillo Velázquez

Resumen

El proceso de gestión del conocimiento (GC) en la universidad corresponde a la sociedad mundial del conocimiento inteligente ante la integración social de sus funciones. Un problema es identificar los procesos que realizan, por ello se plantean preguntas acerca de ¿cuáles son los procesos base de GC?. Nos planteamos el objetivo de detectar los procesos particulares de GC en el ámbito de las universidades. De una investigación documental y no experimental, en el campo de la administración, exponemos conceptos y modelos desarrollados que integran la gestión del conocimiento y sus procesos particulares de creación, transferencia, almacenamiento, aplicación y uso del conocimiento. Mismos que se adecuan a la realidad universitaria ecuatoriana para próximos estudios, dónde se propone la investigación científica en éste tema.

Palabras Clave: sistemas organizacionales complejos, procesos de gestión del conocimiento, instituciones de educación superior.

Introducción

La universidad como organización intensiva en conocimiento realiza las funciones de investigación, las de enseñanza y las de vinculación con la sociedad (Etzkowitz & Zhou, 2008; Cohen & Levinthal, 1990; Chase, 1923) cuyo proceso de gestión interno que integra los elementos organizacionales para el cumplimiento de los objetivos de la universidad se denomina gestión del conocimiento (Al, 2014). La universidad genera conocimiento para la sociedad, y como organización tiene la necesidad de identificar los procesos de gestión de los activos intelectuales con el fin de cumplir su misión

social (United Nations, 2005; Ordorika & Lloyd, 2013; Secundo, Passiante, Gianfreda & Passabì, 2014).

A continuación, se realiza una descripción de las propuestas de los organismos internacionales reconocidos a nivel mundial en la promoción de la educación superior y que incentivan para la evaluación de la gestión del conocimiento en la universidad desde el área administrativa, se identifican a la GC como proceso de la universidad desde diferentes perspectivas y se clasifica los procesos particulares que involucra éste proceso organizacional.

Promover la creación del conocimiento, en la sociedad del conocimiento inteligente, relacionado con el contexto, encuentra relación con dar a conocer a la comunidad los beneficios de aprovechar el conocimiento, la información, la ciencia y la tecnología (Unesco, 2007; United Nations, 2005). Y en ésta sociedad, se muestran los procesos de gestión del conocimiento que corresponde a la universidad y, al mismo tiempo, se considera a la universidad como organización fundamental para el desarrollo de un país (Moreno y Ruiz, 2009; Cepal, 2009; Denner & Diaz, 2013). Así, los procesos particulares de la GC son identificados como parte de las actividades diarias de la universidad como organización (Vallaeys et al., 2009).

Ante el contexto, un primer cuestionamiento corresponde a determinar cuáles son los procesos particulares que integran la gestión del conocimiento (creación, transferencia, almacenamiento, aplicación y uso) en el marco de las universidades, con la finalidad de detectar los procesos particulares de base para la construcción de reportes de GC. Para esto se aborda, en un primer nivel de análisis interpretativo, el proceso de gestión del conocimiento y la interdependencia entre los procesos particulares que lo componen en el contexto de la organización universitaria, como soporte para la construcción de reportes.

Perspectiva Metodológica Y Método De Investigación

La investigación se aborda desde la perspectiva de la complejidad metodológica que plantea Carrillo (2008), en la que se propone la construcción de criterios de análisis a partir del estudio comparativo e integrador de los modelos de evaluación vigentes para las Instituciones de Educación Superior y la construcción de plataformas telemáticas

como base material y operativa de la interacción organizacional para crear conocimiento y como repositorio para almacenar y comunicar el conocimiento explícito. Congruente con esta perspectiva se construyen los criterios que se exponen en los resultados (Cuadros 4a, 4b y 4c) para el estudio empírico del caso de la Universidad en Ecuador. El método es documental, corresponde a una investigación exploratoria de tipo no experimental en un diseño transeccional (Creswell, 2009), se realiza una revisión de la literatura de gestión del conocimiento y activos intangibles desde el enfoque de la teoría de creación de conocimiento organizacional. El objetivo es construir un análisis interpretativo para fundamentar el posterior estudio explicativo y experimental para el caso de la Universidad Ecuatoriana. Por ello el análisis e interpretación se realiza sin manipular o controlar variables, en tanto el objetivo particular es construir los criterios de análisis a partir de los modelos e indicadores encontrados de gestión del conocimiento. Se privilegian los resultados documentados de investigaciones antecedentes que hemos realizado en el marco de proyectos institucionales de la Universidad Nacional Autónoma de México en el marco de su Programa de Apoyo a Proyectos de Innovación para el Mejoramiento de la Enseñanza (Carrillo, 2009 y 2014) así como en la modalidad de investigación posdoctoral de investigación científica básica auspiciada por el Programa de fondos mixtos del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología y la Secretaría de Educación Pública (Carrillo, 2012). Se analizan también las publicaciones con mayor índice de citación en ésta línea de investigación. Para el estudio, establecemos como ejes de análisis la situación actual de la GC y los procesos particulares en las universidades. Apegadas a estos ejes, a continuación se documentan los resultados que en lo general se refieren a la creación, transferencia, almacenamiento, aplicación y uso del conocimiento organizacional.

Finalmente, antes de concluir referimos los hallazgos al caso de Ecuador a manera de exponer los resultados del análisis exploratorio en un caso de estudio concreto que vislumbre las posibles explicaciones y atención de necesidades sociales en las universidades del sector de la educación superior en la región Andina del Sur de Latinoamérica.

La Gestión Del Conocimiento En Las Universidades

La universidad se muestra como organización intensiva en conocimiento, que educa a las personas para ingresar a la fuerza de trabajo en un país y también realiza investigación y desarrollo de conocimiento (Cohen & Levinthal, 1990). En la organización universitaria los docentes y los investigadores se muestran como trabajadores de conocimiento, y el recurso y producto organizacional es el conocimiento, además, la gestión de conocimiento a través de sus procesos integra los elementos organizacionales para el cumplimiento de los objetivos de la universidad (Al, 2014). Las funciones de la universidad se encuentran soportadas por varios procesos. En principio se encuentra la creación de conocimiento por identificarse a la universidad como principal centro creador de conocimiento de la sociedad (Ali, Hoveida, Abbaszadeh & Moghtadaie, 2012). A continuación, otro proceso que muestra las funciones de la universidad es la difusión y transferencia de conocimiento (Vallaeys et al., 2009) que se identifica como la divulgación científica que realiza la organización universitaria hacia sectores sociales y, las propuestas de los organismos internacionales muestran, en parte, este punto de vista.

Entre las propuestas de los organismos internacionales a nivel mundial se encuentra el de la Comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), que publica desde el año 1999 lineamientos para el desarrollo y evaluación de la gestión del conocimiento para diferentes áreas de la sociedad. Muestra que la universidad debe ser competitiva además de preservar su importancia nacional y regional en temas económicos y sociales (Moreno y Ruiz, 2009). También, este organismo propone que la gestión del conocimiento se centre en procesos de creación, almacenamiento y transferencia de conocimiento (Cepal, 2011), y los procesos de gestión del conocimiento y las herramientas deben ser adaptadas a las condiciones locales (Cepal, 2009; Denner & Diaz, 2013) para la disponibilidad y accesibilidad al conocimiento (Cepal, 2013, 2010).

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) propone el modelo de responsabilidad social universitaria para la evaluación de la universidad. Integra a la gestión del conocimiento como variable cualitativa que integra la promoción de la inter y trans disciplinariedad, la integración de actores sociales externos en las investigaciones y el

diseño de líneas de investigación, la difusión y la transferencia de conocimientos hacia la sociedad, así como también la promoción de investigaciones aplicadas a temas de desarrollo. La metodología de evaluación que propone este organismo integra a la GC como una actividad que desarrolla la universidad (Vallaeys et al., 2009).

La Organización para la cooperación y desarrollo económico (OECD) mira a la organización universitaria desde el punto de vista de entrada y salida de productos de conocimiento (Oecd, 2010), también incentiva la evaluación de la universidad, la comparación mediante indicadores internacionales (Oecd, 2012 a), asimismo impulsa la transferencia de resultados de investigación hacia la sociedad (Oecd, 2012c) por la importancia de las funciones que cumple la universidad.

El Banco Mundial (BM) identifica a la universidad como una organización de importancia para la sociedad por ser fuente de capital humano, creación, aplicación y difusión del conocimiento hacia distintas organizaciones (Banco mundial, 2003, 2011) además de la formación académica y servicio a la sociedad (World Bank, 2000; Salmi, 2009), y comparte información, producción y utilización del conocimiento, lo que propicia el progreso social y económico (World Bank, 2013).

En Latinoamérica, la Organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO) manifiesta la importancia de la creación y difusión del conocimiento desde la universidad de acuerdo al contexto en el que se desenvuelve la organización por ser fuente de investigación de la sociedad (Unesco, 2012, 2014, 2015). La UNESCO también muestra a la gestión del conocimiento que incluye procesos de identificación, optimización y, gestión de activos intelectuales explícitos y tácitos (United Nations, 2005) al ser parte de la sociedad del conocimiento desarrolla las funciones de enseñanza, investigación, servicio a la comunidad, difusión cultural, cooperación con empresas (Iesalc, 2007, 2011; Unesco, 2009).

Al considerar que la gestión del conocimiento incluye procesos en los que intervienen diferentes tipos de conocimiento, así como el contexto en el que se desarrolla el conocimiento (Nonaka, 1994, Nonaka & Takeuchi, 1995; Nonaka & Konno, 1998, Nonaka, Toyama & Konno, 2000; Nonaka & Toyama, 2003, 2005) es necesario identificar los procesos de gestión del conocimiento que realizan las universidades para el desarrollo de sus funciones a nivel organizacional (Allameh, Zamani,

Mohammad & Davoodi, 2011). Se identifica a la GC como proceso social continuo y dinámico que se compone de procesos particulares y que funge como base de las funciones de la organización universitaria, es decir, en éste proceso interactúan los elementos organizacionales y produce productos de conocimiento como salida del proceso organizacional. No obstante, en la práctica administrativa reconocemos la dificultad para reconocer los procesos de gestión del conocimiento. Al respecto, Nonaka & Takeuchi (1995) muestran como la interacción de los elementos organizacionales en los procesos de gestión internos puede describir la misión de la organización, a la vez la GC incluye los procesos particulares de socialización, externalización, internalización y combinación de conocimiento. Con base en éstos postulados Bueno et al (2003) desarrollaron el modelo de gestión del conocimiento, conformado por los procesos de crear/ capturar, distribuir/ compartir, asimilar/ incorporar, aplicar/ explotar y reutilizar/ renovar el conocimiento. Con este modelo es posible evaluar los procesos de gestión del conocimiento que desarrolla la universidad así como los productos de conocimiento que obtiene al finalizar el proceso de gestión interno, además considera los activos intangibles en el inicio del proceso y los resultados organizacionales que obtiene la universidad (Ramírez & Gordillo, 2014; Ramírez, 2013).

Procesos Particulares De Gestión Del Conocimiento En Las Universidades, Resultado De Un Primer Nivel De Análisis Y Marco De Referencia

La universidad al ser integrante de la sociedad del conocimiento inteligente muestra características y funciones diferentes a las de otras organizaciones, puesto que como base de la sociedad promueve la gestión de los activos intelectuales relacionado con el contexto (Unesco, 2007; United Nations, 2005). Además, el crecimiento de la investigación proviene principalmente desde la organización universitaria, y a su vez, los resultados de la investigación desarrollada se difunden hacia la sociedad y el conocimiento creado se encuentra relacionado con el contexto donde fue desarrollado (Unesco, 2008, 2012, 2015).

En la universidad, la GC como proceso social continuo y dinámico que se compone de procesos particulares y que funge como base de las funciones de la organización

(Chuang, 2004; Peng & Yew, 2011; Prieto & Easterby, 2006; Joshi, Chawla & Farooquie, 2014), por lo que mostrar su contribución a la organización universitaria se convierte en imprescindible por formar parte de la sociedad del conocimiento inteligente (Wang, Noe & Wang, 2014; United Nations, 2005). A continuación se abordan los procesos particulares de gestión del conocimiento de la universidad.

Creación Del Conocimiento

La teoría de desarrollo del conocimiento organizacional se diseñó originalmente para entornos empresariales (Nonaka & Takeuchi, 1995; Konno, Nonaka & Ogilvy, 2014 a, b, c)., sus definiciones sirvieron como base para propuestas teóricas y metodológicas así como su aplicación en estudios de organizaciones académicas como el de Carrillo (2008, 2015), Che, Tasmin, Takala & Norazlin (2013), entre otros. En estos antecedentes se define a la creación del conocimiento como el proceso social que mediante la interacción entre individuos en un contexto físico o virtual promueve el desarrollo de diferentes formas de conocimiento.

Por otra parte, autores como Chen & Liang (2011) y Carrillo (2015) consideran a la creación de conocimiento como proceso continuo, además de dinámico que incide en el desempeño organizacional. Así los integrantes de la universidad como estudiantes, docentes e investigadores utilizan estrategias, herramientas y métodos para obtener información y crear conocimiento como parte de las funciones de enseñanza, investigación y vinculación con la sociedad (Misiūnaitė & Jucevičienė, 2014). A modo de resumen y con el fin de generar la propuesta de procesos particulares de GC de la universidad, en el cuadro 1 se presentan las definiciones conceptual y operacional (Creswell, 2009) de los componentes del proceso particular de creación del conocimiento para las universidades ecuatorianas.

Cuadro 1

Componentes Del Proceso Particular De Creación Del Conocimiento

Componente	Definición conceptual	Definición operacional
Adquisición de conocimiento	Clave para el desarrollo de las funciones de enseñanza, investigación y vinculación con la sociedad por parte de los integrantes de la universidad (Carrillo, 2008; Tian, Nakamori & Wierzbicki, 2009)	Información regular Archivos, bases de datos Romper concepciones tradicionales Entender el pesar y actuar Puntos de vista Transformación de esquemas de acción a partir de la reorganización de lógicas de significaciones.
Diseminación del conocimiento	El conocimiento explícito y tácito que posee la universidad es compartido en diferentes formas de forma frecuente y sin obstáculos (Laal, 2011) con el objetivo de crear un conocimiento integrado de la organización (Carrillo, 2008 y 2015)	Reuniones periódicas Compensación Informes periódicos Compartir información Sistemas de información, Archivos, bases de datos Plataformas telemáticas de interacción
Interpretación del conocimiento	El conocimiento explícito de la universidad se encuentra explícito se encuentra a disposición de los integrantes de la organización para el desarrollo de sus funciones, la toma de decisiones gerenciales y para	Información incide en la identidad e imagen de la universidad Comprensión de la unidad organizacional Fomento de la cohesión organizacional Identificar y evaluar los recursos intangibles para descartar información inválidad

	monitorear niveles y capacidad de competitividad (Carrillo, 2008 y 2015; Laal 2011)	Estructurar las actividades funcionales Establecer criterios de valor y procesos de evaluación

Fuente: Elaboración propia con base en los componentes planteados por los autores mencionados en el cuadro.

Transferencia Y Almacenamiento De Conocimiento

La universidad como organización crea activos de conocimiento por medio de la transferencia de conocimientos (Chong, Yuen & Gan, 2014) que ocurre en todos los niveles de la organización por medio de procesos que propagan el conocimiento tácito y explícito a través de canales formales e informales (Alegre, Sengupta & Lapiedra, 2011). El objetivo de transferir conocimiento es crear nuevo conocimiento mediante la combinación de los conocimientos existentes en la organización universitaria (Nooshinfard & Nemati-Anaraki, 2014) por medio de la interacción social entre los integrantes de la organización (Carrillo, 2008 y 2015) así como desde la comunidad universitaria con otras instituciones (Buckley & Giannakopoulos, 2011).

El almacenamiento del conocimiento se desarrolla mediante procedimientos establecidos para la administración del conocimiento humano codificado que se recopila en sistemas basados en tecnologías de la información (Alavi & Leidner, 2001). En la universidad, las propuestas emitidas por los integrantes de la organización al considerar que promueven la transformación del conocimiento tácito a explícito se distribuyen en la organización (Eftekharzade & Mohammadi, 2011) para incentivar a los docentes, investigadores, personal administrativo y estudiantes a compartir el conocimiento (Wardini, 2015). En suma, la transferencia y almacenamiento del conocimiento es el proceso que sostiene el desarrollo de las funciones de los integrantes de la universidad, y apoya a los procesos de creación, aplicación y uso del conocimiento (Moreno & Ruiz, 2009) (Véase cuadro 2).

Cuadro 2

Procesos Funcionales De Transferencia Y Almacenamiento Del Conocimiento Cuya Interdependencia Resulta En Un Único Proceso Vinculante De Transferencia-Almacenamiento.

Componente	Definición conceptual	Definición operacional
Transferencia de conocimiento	Procesos formales e informales que propagan el conocimiento explícito y tácito a través de la organización (Boyle, McDonnell, Mitchell & Nicholas, 2012)	Compartir mejores prácticas Distribución de propuestas Red de ordenadores Influencia de conocimiento Organización de aprendizaje
Almacenamiento de conocimiento	Mecanismos formales y tecnológicos para dotar de información a los integrantes de la organización y satisfacer sus necesidades (Ramachandran, Chong, & Wong, 2013)	Compartir información Rotación de personal Recogida de propuestas Almacenar experiencias

Fuente: Elaboración propia con base en los componentes planteados por los autores mencionados en el cuadro.

Observar a la organización como un sistema complejo nos lleva a considerar que los procesos particulares de gestión del conocimiento son interdependientes en su propia especificidad funcional. Así, la gestión del conocimiento o proceso general propicia la transformación de conocimiento tácito a conocimiento explícito y en consecuencia la reorganización de una lógica de significaciones que resulta de la conversión de explícito a tácito, es decir la gestión del conocimiento en el ámbito social se integra de los procesos particulares vinculantes de transferencia-almacenamiento de conocimiento resultante en el acceso de las personas al conocimiento organizacional y el proceso aplicación-uso del conocimiento genera conocimiento nuevo para beneficio de la organización. Reconocemos la trascendencia de la interdependencia entre procesos funcionales, no obstante, a continuación y para efectos discursivos se explican en lo particular, exclusivamente para atender la linealidad de la explicación a través de la palabra escrita.

Aplicación Y Uso De Conocimiento

Badah (2012) muestra al uso del conocimiento como resultante de la apropiación del conocimiento individual y en grupo, al considerar que las personas de la universidad

aprenden de la experiencia y proporcionan soluciones innovadoras a los problemas planteados (Rašula, Bosilj & Štemberger, 2012) los integrantes de la organización universitaria promueven la aplicación y uso del conocimiento relacionados con el compromiso con el conocimiento, la apropiación del conocimiento y el trabajo en equipo (Blackman & Kennedy, 2009) (Véase cuadro 3).

Cuadro 3

Procesos Funcionales De Aplicación Y Uso Del Conocimiento

Cuya Interdependencia Resulta En Un Único Proceso Vinculante

De Aplicación Y Uso De Conocimiento

Componente	Definición conceptual	Definición operacional
Trabajo en equipo	Líderes universitarios incentivan el desarrollo de actividades entre integrantes de la organización con agentes externos (Maric, 2013)	Directivos promueven interacción Uso de información Resolver problemas Soluciones innovadoras Formula recomendaciones
Apropiación del conocimiento	Las funciones de la universidad promueve el progreso teórico, metodológico a través del apropiar el conocimiento (Romano, Del Giudice & Nicotra, 2014)	Redefinir estrategia Autocontrol y responsabilidad Autonomía en decisiones Incorporan sugerencias
Compromiso con el conocimiento	Los integrantes de la universidad desarrollan procesos para redefinir la estrategia organizacional para promover la creación de conocimiento (Trivella & Dimitrios, 2015)	Alianzas y redes externas Acuerdos de cooperación Promover creación de conocimiento Capacitación y orientación

Fuente: Elaboración propia con base en los componentes planteados por los autores mencionados en el cuadro.

La universidad como principal centro generador de conocimiento dentro de la sociedad (Wigmore & Ruiz, 2014) integra a sus docentes, investigadores, personal administrativo y estudiantes en equipos de trabajo para la creación de conocimiento a través del descubrimiento (Bautista, Romero & Morgan, 2012). Las funciones de enseñanza, investigación, vinculación con la sociedad y difusión de la cultura que desarrolla la universidad se relaciona con la práctica de compromiso con el conocimiento como conducta organizacional (Nurluoz & Birol, 2011) que permite el uso y actualización continua del conocimiento (Biasutti & EL-Deghaidy, 2012) para el trabajo conjunto con empresas, organismos sin fines de lucro y gubernamentales

(Noszkay & Balogh, 2012), lo que consiente el adaptarse a los cambios del entorno y cumplir objetivos organizacionales y personales (Nawaz & Gomes, 2014).

El trabajo de los integrantes de la universidad se desarrolla en equipos integrados por investigadores, estudiantes, docentes, personal administrativo (Mercado, Gil & Demuner, 2014), y a través de éstos equipos se crea, desarrolla y difunde conocimiento para el cumplimiento de las funciones organizacionales de la universidad. El progreso científico que despliega la universidad incentiva el uso del conocimiento organizacional por la comunidad académica y organizaciones externas (Liu, Lin, Chang, & Chao, 2014).

Sutrisno & Pillay (2013) enfatizan la relevancia de establecer alianzas y redes externas con universidades extranjeras y nacionales, empresas, organizaciones gubernamentales y sin fines de lucro para el desarrollo de investigación, enseñanza y vinculación con la sociedad para el crecimiento de la sociedad donde se desenvuelve la universidad. El Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de Ecuador (Ceaaces, 2013) incentiva la vinculación entre la universidad y organizaciones públicas y privadas, con fines de desarrollo de investigación, capacitación y servicios de asesoría gratuita, entre otros, para de ésta forma cumplir con el fin social de la universidad.

La aplicación y uso del conocimiento de la universidad contribuye a la resolución de problemas de la sociedad a través de soluciones innovadoras propuestas con responsabilidad por los integrantes de la organización (Rechberg & Syed, 2014). Además propicia la relación activa con empresarios, ex estudiantes para colaboraciones de diversos tipos. La creación de conocimiento y aplicación/ uso de conocimiento requieren de la transferencia y almacenamiento de conocimiento para su funcionamiento, por lo que estos procesos particulares, como parte del proceso de gestión del conocimiento, interactúan conjuntamente para crear valor para la organización universitaria.

Trascendencia De Los Procesos Particulares De Gestión Del Conocimiento En Las Universidades

Para recapitular e integrar los hallazgos, observamos que los resultados de las evaluaciones a las organizaciones universitarias se dan a conocer mediante reportes

de gestión; estos reportes se encuentran desarrollados con diversos fines. La ya referida CEPAL (2009, 2011) así como lo demuestra Carrillo (2008 y 2015) proponen que la gestión del conocimiento ha de centrarse en procesos genéricos de gestión del conocimiento y construcción o adaptación de recursos instrumentales aplicados a la especificidad de la organización en cuestión inmerso en su propio entorno. En este ejercicio consideramos la creación, almacenamiento y transferencia de conocimiento que incluye recursos instrumentales adaptados a las condiciones locales (Denner & Diaz, 2013). Guzman & Trivelato (2011) por su parte, evidencian la necesidad que tiene la universidad de evaluar su proceso de gestión del conocimiento para satisfacer las necesidades informativas de la propia comunidad universitaria. Al ser la gestión del conocimiento el proceso sobre el que desarrolla sus funciones la universidad, los reportes de gestión del conocimiento que recogen procesos particulares de interacción de elementos organizacionales son de suma importancia (Salleh, 2014). Como parte de los procesos particulares de gestión del conocimiento que identifican a la universidad se encuentra la creación, transferencia/almacenamiento y aplicación/uso del conocimiento, mencionados por orden de importancia para la organización universitaria (Agarwal & Marouf, 2014). Songsangyos (2012) además de representar indicadores que muestran la creación de conocimiento en la universidad, muestran el proceso de gestión del conocimiento como una totalidad. El común denominador de estos estudios es contemplar a la gestión del conocimiento como proceso, base para el desarrollo de las funciones de enseñanza, investigación y vinculación con la sociedad que ejecuta la universidad, así como la identificación de los procesos particulares de los que se destaca la importancia de la creación, transferencia y uso del conocimiento para la organización universitaria.

El Problema De Estudio, En Perspectiva, Corresponde Al Caso Ecuatoriano Ante El Estado Del Conocimiento Y Las Experiencias De Gestión Del Conocimiento En El Mundo Actual

La Universidad Ecuatoriana tiene como finalidad la formación académica y profesional, con visión científica y humanista, la investigación científica y tecnológica, la innovación,

la promoción, el desarrollo y la difusión de saberes y culturas (Asamblea Nacional Constituyente, 2008), en concordancia la inversión en universidades como porcentaje del producto interno bruto (PIB) es del 1,62% para el año 2013 (Mccth, 2014) con lo que se promueve el reconocimiento de los procesos de gestión del conocimiento desde la organización universitaria. En concordancia la Ley orgánica de educación superior (LOES) promueve la gestión del conocimiento desde la universidad hacia la sociedad ecuatoriana para como consecuencia cumplir con la función de la universidad (Loes, 2010), así la universidad ecuatoriana requiere el identificar los procesos particulares de gestión del conocimiento con indicadores propios al contexto. Al tomar como base las sugerencias de la Comisión Económica para Latinoamérica y el Caribe (CEPAL) (Denner & Diaz, 2013), se identifica que los procesos particulares de creación, almacenamiento y transferencia de conocimiento resultan fundamentales para el funcionamiento de la universidad. A su vez, Laal (2011) hace énfasis en la importancia del almacenamiento del conocimiento, señala el compartir información como parte fundamental, así como la recogida de propuestas y experiencias para evitar la pérdida de conocimiento por rotación de personal.

Las universidades en Ecuador tienen como funciones principales la enseñanza, la investigación y la vinculación con la colectividad, las que se encuentran desarrolladas con base en la gestión del conocimiento (Loes, 2010; Senplades, 2013), lo que hace necesaria la integración de indicadores que midan éstos conceptos. Esposito, De Nito, Pezzillo & Silvestri (2013) refieren a los mecanismos formales que la universidad posee para la aplicación y uso del conocimiento en publicaciones, presentaciones, documentos y, de la misma manera, enfatizan que es un proceso esencial para la creación de conocimiento nuevo. Mercado et al. (2014) hace énfasis en la gestión del conocimiento como proceso por medio del que la universidad desarrolla sus funciones y debe ser evaluado, puesto que se encuentra como base para la enseñanza, investigación y vinculación con la sociedad.

El estado del conocimiento y los estudios mencionados corresponden a entornos europeos y mexicanos, con medio ambiente y circunstancias diferentes al de las universidades ecuatorianas. En Ecuador, los estudios realizados corresponden a evaluaciones desarrolladas por el Consejo de evaluación, acreditación y

aseguramiento de la calidad de la educación superior (Ceaaces, 2013) como organismo gubernamental encargado de proporcionar indicadores para la evaluación de las universidades del Ecuador, que, a pesar de integrar a los indicadores varios procesos particulares de la gestión del conocimiento, no reconoce la importancia de la GC en el desarrollo de las actividades de la organización universitaria y no proporciona una clasificación de los procesos particulares.

Gomezelj, Biloslavo & Trnavcevic (2011) enfatizan que los reportes de gestión del conocimiento se construyen a partir de las opiniones de los integrantes de la organización universitaria, con la finalidad que de que la información sea obtenida desde los directivos universitarios, por lo tanto muestra la realidad de la organización. En concordancia Dukić, Kozina & Milković (2015) enfatizan en que el proceso de transferencia de conocimiento se realiza al compartir las mejores prácticas de la organización a través de la tecnología que posee la universidad. Al considerar que la información sobre percepciones complementa y enriquece la de otros indicadores es necesario obtener las opiniones de los informantes de calidad de la universidad (Creswell, 2009).

El Resultado Preliminar

El resultado del análisis de primer nivel, que consideramos preliminar, nos ubica ante procesos particulares y esenciales de GC que hemos integrado a partir de las postulaciones de investigación en el estado del conocimiento actual y los proponemos, a manera de perspectiva de estudio, para probar su utilidad al realizar un análisis para conocer la situación actual de la gestión del conocimieniento para el caso de la Universidades en Ecuador (Cuadro 4 a, b, c).

Cuadro 4a

Procesos Particulares De Gestión Del Conocimiento En Universidades

		Indicador	Autor				
			Bustillos (2012)	Ali et al. (2012)	Salleh (2014)	Chong et al. (2014)	Ceaaces (2013)
Transferencia y almacenamiento de conocimientos	Almacenamiento del conocimiento	Los docentes monopolizan el conocimiento como fuente de poder			■		
		La rotación de docentes no implica una pérdida de conocimiento	■				
		Las propuestas de los integrantes se recogen con procedimientos		■	■		
		Las bases de datos almacenan experiencias y conocimientos.	■			■	■
	La transferencia de conocimiento	La universidad posee mecanismos formales para compartir las mejores prácticas.	■		■		
		Existen procedimientos para la distribución de las propuestas			■		
		Acceso a bases de datos a través de la red de ordenadores	■			■	■
		La organización aprende o adquiere conocimiento nuevo e importante	■	■			
		Los miembros de la universidad aprenden conocimientos o habilidades críticas	■				
		La universidad mejora por los nuevos conocimientos adquiridos		■			
		La universidad es una organización de aprendizaje.		■	■		

Fuente: Elaboración propia con base en los indicadores planteados por los autores mencionados en el cuadro.

Cuadro 4b

Procesos	Particulares	Indicador	Autor				
			Bustillos (2012)	Ali et al. (2012)	Salleh (2014)	Chong et al. (2014)	Ceaaces (2013)
Creación de conocimiento	Adquisición de información	Recolección de información de docentes					
		Obtención de información de los estudiantes					
		Archivos y bases de datos proporcionan la información necesaria					
		Las personas rompen concepciones tradicionales					
		Las personas entienden la manera de pensar y actuar de colegas.					
		Las personas comprenden el punto de vista de todas las personas.					
	Diseminación de la información	Reuniones periódicas para informe de los avances					
		Políticas de compensación para el intercambio de conocimientos					
		Informes periódicos escritos son distribuidos					
		Información formal es compartida con frecuencia					
		La información informal es compartida con frecuencia					
		Los sistemas informáticos permiten compartir información.					
		Información necesaria puede obtenerse a partir de los archivos y bases de datos					
	Interpretación	Los directivos están de acuerdo en que la información afecta a la universidad.					
		Los docentes comprenden las funciones de la unidad en la que trabajan.					
		La universidad es capaz de descartar la información obsoleta					
		Existe un orden para el desempeño de funciones.					

Fuente: Elaboración propia con base en los indicadores planteados por los autores mencionados en el cuadro.

Cuadro 4c

Procesos Particulares De Gestión Del Conocimiento En Universidades

		Indicador	Autor				
			Bustillos (2012)	Ali et al. (2012)	Salleh (2014)	Chong et al. (2014)	Ceaaces (2013)
Aplicación y uso del conocimiento	Trabajo en equipo	Los directivos promueven el trabajo en equipo.	■		■	■	
		El uso de la información proviene de los grupos de trabajo				■	
		La universidad resuelve los problemas a través del trabajo en equipo.		■		■	
		Los equipos proponen soluciones innovadoras		■	■		
		La universidad adopta las recomendaciones de los grupos que la integran.	■				
	Apropiación del conocimiento	Las personas de la universidad redefinen la estrategia de la organización.			■		
		Existe autocontrol de los docentes, y son responsables de su trabajo.		■			■
		Los docentes muestran autonomía en la toma de decisiones.		■			■
		Las sugerencias de los docentes se incorporan a la universidad.			■		
	El compromiso con el conocimiento	La universidad establece alianzas y redes externas	■		■		■
		Realiza acuerdos de cooperación para la promoción del conocimiento.	■		■		■
		Las sugerencias de los estudiantes se incorporan la universidad					
		Existen mecanismos para promover la creación de conocimiento		■		■	
		Capacitar y orientar a los docentes.	■				
		Las bases de datos de organismos relacionados se actualizan continuamente.				■	
		Los procesos organizacionales se documentan		■			

Fuente: Elaboración propia con base en los indicadores planteados por los autores mencionados en el cuadro.

Conclusión

La universidad como organización cumple las funciones de enseñanza, las de investigación, las de vinculación con el sector social y las de difusión de la cultura (Etzkowitz & Zhou, 2008; Chase, 1923) que se encuentran soportadas por procesos de gestión del conocimiento que integra los elementos organizacionales (Al, 2014). La gestión del conocimiento (GC) entendida como proceso constructivo, social continuo y dinámico que se basa en los esquemas de acción organizacionales manifiestos en diversas formas de representación explícita y formal, que se compone de procesos particulares de creación, transferencia/almacenamiento y aplicación/uso de conocimiento destaca para el presente trabajo, ya que se identifican los procesos particulares de GC que fungen como base de las funciones de la organización (Chuang, 2004; Carrillo, 2018; Peng & Yew, 2011; Prieto & Easterby, 2006; Joshi et al., 2014 y Carrillo, 2015).

En concordancia los procesos particulares de GC se analizaron y se eligieron con base en la importancia que tienen para la organización universitaria, lo que además permitió la determinación de los indicadores de gestión del conocimiento que abarque la totalidad administrativa de ésta organización (Cuadro 5). Se pretende que se consideren los procesos particulares de GC como son la creación, la transferencia /almacenamiento y la aplicación/uso de conocimiento, además sus componentes (Robinson, 2010) ya que se adecuan a un contexto problemático de gestión del conocimiento de la universidad ecuatoriana.

Finalmente, y a pesar de las limitaciones de este trabajo, se consideraron elementos teóricos relevantes de los reportes estudiados, por lo que se sugiere incrementar la investigación sobre éste fenómeno porque la importancia de los problemas derivados de la gestión del conocimiento en la universidad se encuentra en aumento.

Cuadro 5

Procesos Particulares Y Componentes De Gestión Del Conocimiento Para Las Universidades Del Ecuador

Componentes de creación de conocimiento	Componentes de transferencia y almacenamiento de conocimientos	Componentes de aplicación y uso del conocimiento
Adquisición de información	Almacenamiento del conocimiento	Trabajo en equipo
Recolección de información de docentes	Los docentes monopolizan el conocimiento como fuente de poder	Los directivos promueven el trabajo en equipo.
Obtención de información de los estudiantes	La rotación de docentes no implica una pérdida de conocimiento	El uso de la información proviene de los grupos de trabajo
Archivos y bases de datos proporcionan la información necesaria	Las propuestas de los integrantes se recogen con procedimientos	La universidad resuelve los problemas a través del trabajo en equipo.
Las personas rompen concepciones tradicionales	Las bases de datos almacenan experiencias y conocimientos.	Los equipos proponen soluciones innovadoras
Las personas entienden la manera de pensar y actuar de colegas.	La transferencia de conocimiento	La universidad adopta las recomendaciones de los grupos que la integran.
Las personas comprenden el punto de vista de todas las personas.	La universidad posee mecanismos formales para compartir las mejores prácticas.	Apropiación del conocimiento
Diseminación de la información	Existen procedimientos para la distribución de las propuestas	Las personas de la universidad redefinen la estrategia de la organización.
Reuniones periódicas para informe de los avances	Acceso a bases de datos a través de la red de ordenadores	Existe autocontrol de los docentes, y son responsables de su trabajo.
Políticas de compensación para el intercambio de conocimientos	La organización aprende o adquiere conocimiento nuevo e importante	Los docentes muestran autonomía en la toma de decisiones.
Informes periódicos escritos son distribuidos	Los miembros de la universidad aprenden conocimientos o habilidades críticas	Las sugerencias de los docentes se incorporan a la universidad.
Información formal es compartida con frecuencia	La universidad mejora por los nuevos conocimientos adquiridos	El compromiso con el conocimiento
La información informal es compartida con frecuencia	La universidad es una organización de aprendizaje.	La universidad establece alianzas y redes externas

Los sistemas informáticos permiten compartir información.		Realiza acuerdos de cooperación para la promoción del conocimiento.
Información necesaria puede obtenerse a partir de los archivos y bases de datos		Las sugerencias de los estudiantes se incorporan la universidad
Interpretación		Existen mecanismos para promover la creación de conocimiento
Los directivos están de acuerdo en que la información afecta a la universidad.		Capacitar y orientar a los docentes.
Los docentes comprenden las funciones de la unidad en la que trabajan.		Las bases de datos de organismos relacionados se actualizan continuamente.
La universidad es capaz de descartar la información obsoleta		Los procesos organizacionales se documentan
Existe un orden para el desempeño de funciones.		

Fuente: Cuadrado, Gabriela.

Referencias

Agarwal, N. K. & Marouf, L. N. (2014), International Journal of Knowledge Content Development & Technology, December, 4(2), pp. 67-95.

Al-Zoubi, D. M. (2014), Improving Teaching and Learning at Universities- the Use of Knowledge management, *International Journal of Advanced Corporate Learning,* 7(1), pp. 32-38.

Alavi, M. & Leidner, D. E. (2001), Review: Knowledge management and knowledge management systems conceptual foundations and research issues, *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.

Alegre, J., Sengupta, K. & Lapiedra, R. (2011), Knowledge management and innovation performance in a high-tech SMEs industry, *International Small Business Journal*, 31(4), pp. 454–470.

Ali Siadat, S., Hoveida, R., Abbaszadeh M. & Moghtadaie, L. (2012), Knowledge creation in universities and some related factors, *Journal of Management Development*, 31(8), pp. 845 – 872.

Allameh, M., Zamani, M., Mohammad, S. & Davoodi, R. (2011) The Relationship between Organizational Culture and Knowledge Management (A Case Study: Isfahan University), *Procedia Computer Science*, 3, pp. 1224–1236.

Annamalai, M., Salleh, K. & Amin, S. (2013), Knowledge Management Systems for Attrition Control Activities in Private Higher Learning Institutions, *Proceedings of the International Conference on Intellectual Capital, Knowledge Management & Organizational Learning*, pp. 26-36.

Asamblea Nacional Constituyente (2008); *Constitución de la República del Ecuador*; Derechos Fundamentales.

Badah, A. (2012) Relationship between the knowledge management processes and the administrative empowerment with the employees of the Ministry of Higher Education and Scientific Research - Jordan, European Scientific Journal, December 8(28), pp. 191 – 209.

Banco Mundial (2003), Construir Sociedades de Conocimiento: Nuevos Desafíos para la Educación Terciaria; Washington, Estados Unidos. Pág. 244. www. worldbank.org

Banco Mundial (2011), *Educación Superior en Iberoamérica: Informe 2011*; José Joaquín Brunner y Rocío Ferrada Hurtado (editores), Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) – Universia, Chile – Santiago, pp. 431.

Bautista-Frias, L., Romero-Gonzalez, R. M. & Morgan-Beltran, J. (2012), Knowledge maps in the conversion of tacit knowledge as a competitive strategy, *Advances in competitiveness research: ACR*, 20(3/4), pg. 47-58.

Biasutti, M. & EL-Deghaidy, H. (2012), Using Wiki in teacher education: Impact on knowledge management processes and student satisfaction, *Computers & Education*, 59, pp. 861–872.

Blackman, D. & Kennedy, M. (2009), Knowledge management and effective university governance, *Journal of Knowledge Management*, 13(6), pp. 547 – 563.

Boyle, B., McDonnell, A., Mitchell, R. & Nicholas, S. (2012), Managing knowledge in internationalizing universities through foreign assignments, *International Journal of Educational Management*, 26(3), pp. 303 – 312.

Buckley, S. & Giannakopoulos, A. (2011), Knowledge Sharing Through Communities of Practice, *Proceedings of the European Conference on Intellectual Capital*, p103-112.

Bueno, E., Morcillo, P., Rodríguez, J., Luque, M. Á., Cervera, M., Camacho, C., Merino, B., Rivera, C., Rodríguez, O., Villanueva, J., Villar, L. (2003), *Gestión del Conocimiento en Universidades y Organismos Públicos de Investigación*, Dirección General de Investigación, Consejería de Educación Comunidad de Madrid, pp. 57.

Bustillos, E. (2012), La gestión del conocimiento para promover la productividad académica de los institutos tecnológicos e la sociedad del conocimiento, Tesis Doctoral, Instituto Politécnico Nacional, Escuela superior de comercio y administración, Unidad Santo Tomás, México, DF, pp. 263.

Carrillo V., L. Patricia. (2008), *Sociedad del Conocimiento: Academia, administración, complejidad y tecnología*; Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México y Editores e Impresores Profesionales EDIMPRO S.A.; pp.183.

(2009) *Red multidisciplinaria de aprendizaje colaborativo para la gestión del conocimiento basada en tecnología telemática*. PE304909. México. CEIICH, UNAM.

(2012), Evaluación del desempeño de las organizaciones del sector social desde la perspectiva de la administración. Proyecto SEP-CONACYT 178941/18721 México. CEIICH, UNAM.

(2014.) *Investigación-docencia interdisciplinaria. Gestión del conocimiento y tecnología, línea estudio de la acción social efectiva (ASE). DGAPA-PAPIME PE301414.* México. CEIICH, UNAM [en línea] <http://ase.unam.mx> [consulta junio 2015]

(2015), Investigación-docencia interdisciplinaria. Gestión del conocimiento y tecnología. CEIICH, UNAM

Chase, H. W. (1923), The social responsibility on the state university, *Joural of social forces*, pp. 517 – 521.

Che Rusuli, M. S., Tasmin, R., Takala, J. & Norazlin, H. (2013), Factor Retention Decisions in Exploratory Factor Analysis Results: A Study Type of Knowledge Management Process at Malaysian University Libraries, *Asian Social Science*, 9(15), pp. 227 – 240.

Chong, C. W., Yuen, Y. Y. & Gan, G. C. (2014), Knowledge sharing of academic staff, *Library Review*, 63(3) pp. 203 – 223.

Cohen, W. M. & Levinthal, D. A. (1990), Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation, *Administrative Science Quarterly*, 35, pp. 128-152

Chen, D.-N. & Liang, T.-P. (2011), Knowledge evolution strategies and organizational performance: A strategic fit analysis; Electronic commerce research and applications, 10, pp. 75-84.

Chuang, S.H. (2004), A resource-based perspective on knowledge management capability and competitive advantage: an empirical investigation, Expert Systems with Applications, 27(3), pp. 459-465.

Consejo de Evaluación, Acreditación y aseguramiento de la calidad de la Educación Superior (CEAACES) (2013), *Modelo Institucional Pregrado y Posgrado*; http://www.ceaaces.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=327&Itemid=170 Fecha de consulta: 10 Noviembre 2013

Creswell, J. W. (2009), *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Third edition, Sage publications, pp. 260.

Denner, L. & Diaz, T. (2013), Knowledge management in the public sector: an online presence as a tool for capture and sharing, *Series Studies and perspectives*, Economic Commission for Latin America and the Caribbean (CEPAL) – United Nations, 20, pp. 51.

Dukić, G., Kozina, G. & Milković, M. (2015), Assessment of the knowledge management Project al croatian polytechnics, *Tehnički vjesnik*, 22(2), pp. 359-365.

Economic Commission for Latin America and the Caribbean (CEPAL) (2009), *Report of Expert Group Meeting on Knowledge Management for Development: Towards a practical approach for the Caribbean*, Economic Commission for Latin America and the Caribbean (CEPAL) – United Nations, pp. 15.

Economic Commission for Latin America and the Caribbean (CEPAL) (2010), *Knowledge Management for Development: Towards a practical approach for the Caribbean*, Economic Commission for Latin America and the Caribbean (CEPAL) – United Nations, pp. 62.

Economic Commission for Latin America and the Caribbean (CEPAL) (2011), Report of the expert group meeting on knowledge management in the public sector, Economic Commission for Latin America and the Caribbean (CEPAL) – United Nations, pp. 14.

Economic Commission for Latin America and the Caribbean (CEPAL) (2013), Knowledge management: informing decisions to realise good governance, Economic Commission for Latin America and the Caribbean (CEPAL) – United Nations, pp. 8.

Eftekharzade, S. F. & Mohammadi, B. (2011), The Presentation of a Suitable Model for Creating Knowledge Management in Educational Institutes (Higher Education), en International Conference on Education and Educational Psychology (ICEEPSY 2011), *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 29, pp. 1001 – 1011.

Esposito, V., De Nito, E., Pezzillo Iacono, M. & Silvestri, L. (2013), Dealing with knowledge in the Italian public universities, *Journal of Intellectual Capital*, 14(3), pp. 431 – 450.

Etzkowitz, H. & Zhou, C. (2008), Introduction to special issue Building the entrepreneurial university: a global perspective, *Science and Public Policy*, November, pp. 627 – 635.

Gomezelj, D., Biloslavo, R. & Trnavcevic, A. (2011), Knowledge management and organisational culture in higher education institutions, *Journal for East European Management Studies*, 16(2), pp. 111-139.

Guzman, G. & Trivelato, L. F. (2011), Packaging and unpackaging knowledge in mass higher education—a knowledge management perspective, *Higher Education*, 62(4), pp. 451-465.

Instituto internacional para la educación superior en América Latina y el Caribe (IESALC) (2007), el compromiso social de las universidades de América Latina y el Caribe**,** *Congreso internacional de rectores latinoamericanos y caribeños***,** Belo Horizonte, Brasil, 16 al 19 de septiembre de 2007

Instituto internacional para la educación superior en América Latina y el Caribe (IESALC) (2011), *Posición de América Latina y el Caribe ante los rankings de la educación superior*, IV Encuentro de Redes universitarias & consejos de rectores en América Latina y el Caribe, Buenos Aires 5 y 6 de Mayo 2011. http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=406&lang=es

Joshi, D., H., Chawla. J. & Farooquie, A. (2014), Segmenting knowledge management (KM) practitioners and its relationship to performance variation – some empirical evidence, *Journal of Knowledge Management*, 18(3), pp. 469 – 493.

Konno, N., Nonaka, I. & Ogilvy, J. (2014 a), The Mind of the Scenario Thinker, World Futures, The Journal of New Paradigm Research, 70(1), pp. 44-51.

Konno, N., Nonaka, I. & Ogilvy, J. (2014 b), Scenario Planning: The Basics, World Futures, The Journal of New Paradigm Research, 70(1), pp. 28-43.

Konno, N., Nonaka, I. & Ogilvy, J. (2014 c), Virtue-Based Management, World Futures, The Journal of New Paradigm Research, 70(1), pp. 19-27.

Laal, M. (2011), Knowledge management in higher education, *Procedia Computer Science*, 3, pp. 544–549.

Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) (2010), Registro Oficial No. 298 del 12 de octubre del 2010; Editora Nacional.

Liu, C.-C., Lin, C.-C., Chang, C.-Y. & Chao, P.-Y. (2014), Knowledge Sharing among University Students Facilitated with a Creative Commons Licensing Mechanism: A Case Study in a Programming Course, Educational Technology & Society, 17(3), pp. 154–167.

Maric, I. (2013), Stakeholder analisys of higher education institutions, *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 11 (2), pp. 217-226.

Mercado-Salgado, P., Gil-Monte, P. & Demuner-Flores, M. R. (2014), Development and Initial Validation of a Survey for Intellectual Capital in Universities, *Proceedings of the European Conference on Knowledge Management*, 2, pp. 650-658.

Ministerio coordinador de conocimiento y talento humano (MCCTH) (2014), Informe de rendición de cuentas 2013, marzo 2014, pp. 222. http://www.conocimiento.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/Informe-Rendicion-de-Cuentas_2013_15.03.2014_Comunicacio%CC%81n-borrador.pdf

Misiūnaitė-Bačiauskienė, E. & Jucevičienė, P. (2014), Universiteto katedros studijų veiklos žinių valdymo procesas: teorinis požiūris, Pedagogika / Pedagogy, 113(1), pp.11–27.

Moreno-Brid, J. C. y Ruiz-Nápoles, P. (2009), La educación superior y el desarrollo económico en América Latina, *Serie estudios y perspectivas*, 106, pp. 46, Comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) – Naciones Unidas Sede subregional en México.

Nawaz, N. & Gomes, A. M. (2014), Review of Knowledge Management in Higher Education Institutions, European Journal of Business and Management, 6(7), pp. 71 – 79.

Nonaka, I. (1994), A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation, *Organization Science*, February 1, 1994.

Nonaka, I. & Konno, N. (1998); The Concept of Ba: Building a foundation for knowledge creation, *California Management Review*, 40(3), pp. 40 – 54.

Nonaka, I. & Takeuchi H. (1995). *The Knowledge Creating Company*. New York: Oxford University Press, pp. 318.

Nonaka, I., Toyama, R. & Konno, N. (2000), SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation, *Long Range Planning*, 33, pp. 5-34.

Nonaka, I. & Toyama, R. (2003), The knowledge-creating theory revisited: knowledge creation as a synthesizing process, *Knowledge Management Research & Practice,* 1, pp. 2–10.

Nonaka, I. & Toyama, R. (2005), The theory of the knowledge-creating firm: subjectivity, objectivity and synthesis, *Industrial and Corporate Change*, 14(3), pp. 419–436.

Nooshinfard, F. & Nemati-Anaraki, L. (2014), Success factors of inter-organizational knowledge sharing: a proposed framework, *The Electronic Library*, 32(2), pp. 239 – 261.

Noszkay, H. E. & Balogh, A. (2012), Knowledge Management - A New Role of Universities, *International Journal of Management Cases*, 14(2), pp. 131-136.

Nurluoz, O. & Birol, C. (2011), The impact of knowledge management and technology: an analysis of administrative behaviours, *The Turkish Online Journal of Educational Technology – TOJET*, January, 10(1), pp. 202 – 208.

Ordorika, I. & Lloyd, M. (2013), A decade of international universities Rankings: a critical perspective from Latin America pp. 210 – 231 en Rankings and Accountability in Higher Education: Uses and Misuses; United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Unesco); P.T.M. Marope, P.J. Wells and E. Hazelkorn (eds.), pp. 306.

Organization for economic cooperation and development (OECD) (2010), *Education at a glance: OECD Indicators*, pp. 469.

Organization for economic cooperation and development (OECD) (2012 a), Indicators of Education Systems, pp. 12 http://www.oecd.org/edu/skills-beyond-school/49338320.pdf ; http://stats.oecd.org/

Organization for economic cooperation and development (OECD) (2012 c), Institutional management in higher education: Attaining and Sustaining Mass Higher Education 17 – 19 September 2012, Paris, France, Parallel Group Session and Research Forum Papers Abstract Guide, pp. 42.

Organización de la Naciones Unidas para la Educación Ciencia y Cultura (UNESCO/ OREALC) / Acción Responsabilidad Social Empresarial ((UNESCO)) y la Sociedad de Fomento Fabril (UNESCO) (2007), *Guía para promover la educación desde la Empresa,* Santiago de Chile, http://portal.unesco.org/geography/es/ev.phpURL_ID=10366&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Organización de las naciones unidas para la educación, ciencia y la cultura (Unesco) (2009), *Conferencia mundial sobre la educación superior 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*, París 5 al 8 de julio 2009, pp. 9.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2012), *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia una educación para todos 2015*, Santiago de Chile – Chile; pág. 147.

Organización de las naciones unidas para la educación, ciencia y la cultura (Unesco) (2014), *Informe de seguimiento de la educación para todos en el mudo 2013/4*, Enseñanza y aprendizaje: lograr la calidad para todos, Francia, pp. 484.

Organización de las naciones unidas para la educación, ciencia y la cultura (Unesco) (2015), *Documento de posición sobre la educación después de 2015*, pp. 15. http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002273/227336s.pdf

Peng Wong, W. & Yew Wong, K. (2011), Supply chain management, knowledge management capability, and their linkages towards firm performance, *Business Process Management Journal*, 17(6), pp. 940-964.

Prieto, I. M. & Easterby-Smith, M. (2006). Dynamic capabilities and the role of organizational knowledge: an exploration, *European Journal of Information Systems*, 15 (5), pp. 500–510.

Ramachandran, S. D., Chong, S.-C. & Wong, K.-Y. (2013), Knowledge management practices and enablers in public universities: a gap analysis, *Campus-Wide Information Systems*, 30(2), pp. 76 – 94.

Ramírez, Y. (2013), Importance of intellectual capital disclosure in Spanish universities, *Intangible Capital*, 9(3), pp. 931-944.

Ramírez, Y. & Gordillo, S. (2014), Recognition and measurement of intellectual capital in Spanish universities, *Journal of Intellectual Capital*, 15(1), pp. 173 – 188.

Rašula, J., Bosilj Vukšić, V. & Štemberger, M. I. (2012), The impact of knowledge management on organisational performance, Economic and Bussiness Review, 14(2), pp. 147 – 168.

Rechberg, I. D.W. & Syed, J. (2014), Appropriation or participation of the individual in knowledge management, *Management Decision*, 52(3), pp. 426 – 445.

Robinson, S. (2010), Conceptual Modelling: Who Needs It?, *SCS M&S Magazine*, 2 (April).

Romano, M., Del Giudice, M. & Nicotra, M. (2014), Knowledge creation and exploitation in Italian universities: the role of internal policies for patent activity, *Journal of Knowledge Management*, 18(5), pp. 952 – 970.

Salleh, K. (2014), Learning Organization and Knowledge Management: Transfer Process of Tacit Knowledge in Public University for Academic Excellence, Proceedings of the International Conference on Intellectual Capital, *Knowledge Management & Organizational Learning*, pp. 347 - 353.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) (2013), *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 – 2017 Ecuador*; El Telégrafo, pp. 600.

Salmi, J. (2009), *El desafío de crear universidades de rango mundial*, Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/ Banco Mundial, Washington – USA, pp. 88.

Secundo, G., Passiante, G., Gianfreda, F. & Passabì, S. (2014), Managing Intellectual Capital in Entrepreneurial University: A Collective Intelligence Approach, *Proceedings of the European Conference on Intellectual Capital,* pp. 209-216.

Songsangyos, P. (2012), The Knowledge Management in Higher Education in Chiang Mai: A Comparative Review, International Conference on Education and

Educational Psychology (ICEEPSY 2012), *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 69, pp. 399 – 403.

Sutrisno, A. & Pillay, H. (2013), Purposes of transnational higher education programs: lessons from two Indonesian universities, *Studies in Higher Education*, 38(8), pp. 1185–1200.

The World Bank / The International Bank for Reconstruction and Development (2000), *La educación superior en los países en desarrollo: Peligros y Promesas, Grupo Especial sobre Educación Superior y Sociedad,* Corporación de Promoción Universitaria (Editorial), Santiago de Chile, pp. 161, Recuperado de www.worldbank.org.

Tian, J. Nakamori, Y. & Wierzbicki, A. P. (2009), Knowledge management and knowledge creation in academia: a study based on surveys in a Japanese research university, Journal of Knowledge Management, 13(2), pp. 76 – 92.

Trivella, L. & Dimitrios, N. K. (2015), Knowledge Management Strategy within the Higher Education. The case of Greece, International Conference on Strategic Innovative Marketing, IC-SIM 2014, September 1-4, 2014, Madrid, Spain, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175, pp. 488 – 495.

United Nations (2005), *Understanding Knowledge Societies In twenty questions and answers with the Index of Knowledge Societies*, United Nation Press, New York, pp. 240.

Vallaeys, F., de la Cruz, C. y Sasia, P. M. (2009), *Responsabilidad social universitaria: manual de primeros pasos*, McGraw Hill Banco Interamericano de Desarrollo (BID), México – D. F., pp. 83.

Wang, S., Noe, R. A. & Wang, Z.-M. (2014), Motivating Knowledge Sharing in Knowledge Management Systems: A Quasi–Field Experiment, *Journal of Management*, 40(4), pp. 978-1009.

Wardini, A. K. (2015), The IC Practice of Human Capital in a University: An Experience From Indonesia, Proceedings of the European Conference on Intellectual Capital, pp. 474-483.

Wigmore-Álvarez, A. & Ruiz-Lozano, M. (2014), The United Nations Global Compact Progress Reports as Management Control Instruments for Social Responsibility at Spanish Universities; *SAGE Open*; April-June 2014, pp. 1– 12

Desarrollo de plan de innovación educativa para mejorar la comprensión y fluidez del aprendizaje del idioma inglés

Silverio Federico Cuarenta García
Tomas Curiel López
José Antonio Mares Torres

Resumen

El concepto de evaluación ha sufrido una transformación significativa en el ámbito de la enseñanza y del aprendizaje. En el contexto escolar podemos detectar que las innovaciones en este proceso de la educación, facilitan las estrategias de aprendizaje y parte de ellos son los recursos didácticos con los que cuenta la evaluación. El objetivo de este proyecto de innovación educativa se llevaba a cabo como parte de una investigación exploratoria y bajo una investigación descriptiva dentro de la Institución Educativa de sistema de preparatoria para reforzar la importancia del aprendizaje del idioma inglés. A lo cual a través del método de caso y con un muestreo no probabilístico se aplicó el proyecto implementando diversas fases como lo fueron planeación, sensibilización, análisis de FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), elaboración y ejecución, terminando con la fase de aprobación y difusión del proyecto de innovación educativa.

Palabras Claves: Innovación Educativa, Estrategias de Aprendizaje.

Introducción

En la actualidad se valora el aprendizaje del alumno en el proceso y en el producto. Estos dos aspectos en la enseñanza quedan reflejados en las actividades en el aula y en las actividades evaluadoras. El proceso en conjunto nos lleva a una evaluación sumativa y una evaluación formativa que debe estar presente en la planificación escolar en toda programación y en la misma aula.

El concepto de evaluación ha sufrido una transformación significativa en el ámbito de la enseñanza y del aprendizaje. En el contexto escolar podemos detectar que las

innovaciones en este proceso de la educación, facilitan las estrategias de aprendizaje y parte de ellos son los recursos didácticos con los que cuenta la evaluación.

La evaluación ha sido un elemento externo a la actividad de aprender, así mismo se la ha considerado desde las perspectivas cualitativas como cuantitativas, como un medio por el que valoramos un aprendizaje y, a partir de los datos obtenidos, se inician nuevos aprendizajes o, si es necesario, se realizan actividades de recuperación.

El objetivo de este proyecto de innovación educativa se enfoca en fortalecer la materia del idioma inglés con alumnos de nivel medio superior. Así mismo dejar un precedente sobre la manera más efectiva de poder llevar a cabo un Plan de Innovación Educativa dentro de una Institución.

De tal manera que nuestro trabajo de investigación estará enfocado a las preparatorias ICEST (Instituto de Ciencias y Estudios Superiores de Tamaulipas, A.C), las cuales están ubicadas en diversos puntos estratégicos de la zona conurbana de Tampico, Madero y Altamira. En dicho contorno se pretende sugerir la aplicación de un plan de innovación educativa para una mejor comprensión del idioma inglés teniendo como instrumento de medición el TOEFL (Test Of English as a Foreign Language) por sus siglas en ingles.

El Instituto de Ciencias y Estudios Superiores de Tamaulipas, A. C., es una Institución Educativa constituida legalmente como Asociación Civil, con Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios para los niveles medio superior y superior, otorgado por Acuerdo Gubernamental del Estado de Tamaulipas, publicado en el Periódico Oficial No. 8, Tomo CV, de fecha 26 de Enero de 1980 y con Registro No. 177, Libro 71-III y adiciones de la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública y en consecuencia todos los estudios que imparte tienen pleno y fundado reconocimiento legal en todo el Territorio de la República Mexicana con apoyo en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, La Ley General de Educación y La Ley de Educación del Estado de

Tamaulipas.

El Instituto de Ciencias y Estudios Superiores de Tamaulipas, A. C., Institución inspirada en los principios de libertad, respeto a los derechos y valores del hombre universal y autonomía institucional; que tiene como visión representar una oportunidad accesible de superación intelectual para toda persona con interés en lograr su desarrollo personal, sin distinción de condición social o económica, a través de estudios que respondan, en contenido y calidad, a los requerimientos de la sociedad.

Los planes y programas de los estudios que ofrece el Instituto de Ciencias y Estudios Superiores de Tamaulipas, A. C., han sido diseñados con el objetivo de formar personal altamente capacitado, que pueda competir con éxito para alcanzar los más elevados niveles intelectuales, profesionales y personales.

El Instituto de Ciencias y Estudios Superiores de Tamaulipas, A. C., tiene relación con importantes organizaciones académicas del país como son, entre otras: La Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Enseñanza Superior (ANUIES); La Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES); la Hispanic Asociation of Colleges and Universities (HACU); la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA); el Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología (CNEIP); la Asociación Nacional de Instituciones de Educación en Informática (ANIEI); la Asociación Mexicana para la Educación Internacional (AMPEI); la Asociación Mexicana de Educación Continua (AMEC); la Asociación Mexicana de Educación en Salud Pública (AMESP); la Comisión Estatal para la Planeación de la Educación Superior (COEPES); la Academia Tamaulipeca de Investigación Científica y Tecnológica; la Federación de Colegios y Asociaciones de Profesionales de Tamaulipas (FECAP); el Colegio Mexicano de Posgraduados en Educación, A. C.; el Colegio de Posgraduados en Educación de Tamaulipas, A. C.; y el Colegio de Salud Pública, A. C.

Asimismo se tienen convenios de colaboración interinstitucional con el Texas International Education Consortium, con la Texas A&M• University System, con la Secretaría de Economía del Gobierno Federal, con la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado de Tamaulipas, con la Secretaría de Desarrollo Económico y del Empleo, con el Instituto Federal Electoral, con el Instituto Estatal Electoral, con la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo, con la Dirección Estatal de Protección Civil, con el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, con Centros de Integración Juvenil, con Cambridge University Press, con Trinity College London y con Microsoft Office Specialist. De todo lo anterior se derivan valiosas experiencias motivadoras y fructíferas para los estudiantes y docentes del Instituto de Ciencias y Estudios Superiores de Tamaulipas, A.C.

Dentro de esta Institución Educativa existe un ambiente de armonía, comunicación y respeto mutuo que hacen posible una comunidad escolar formada por alumnos, padres de familia, docentes y directivos unidos en torno al ideal del saber y la superación constante.

Las preparatorias del ICEST cuentan con dos tipos de estudios de 3 y 2 años en modalidad escolarizada, tienen como objetivo, formar bachilleres con una sólida preparación académica, científica, tecnológica y cultural, con énfasis en valores en diferentes asignaturas que conforman el plan de estudios, que les permita alcanzar, mediante el proceso enseñanza-aprendizaje basado en competencias, un desarrollo educativo, humanista y armónico, para elegir una carrera profesional acorde con sus aptitudes, habilidades, destrezas e intereses. Por lo cual el objetivo de nuestro estudio es la implementación de un programa que facilite el aprendizaje del inglés para la objeción de la acreditación del TOEFL en la institución antes mencionada.

En la primera parte del desarrollo de este trabajo se explica las características del contexto caso de estudio, así como la descripción de los parámetros del TOEFL, en la segunda parte se describirá el plan de innovación educativo así como las fases que se

realizaron y el instrumento que se utilizó para recabar la información analizada. Para terminar con las conclusiones y sugerencias aportadas por el grupo de investigación y profesores que intervinieron en dicho Plan de Innovación Educativa.

Características del contexto

En la actualidad, el alumno de nivel medio superior tiene que afrontar la aplicación de exámenes estandarizados para poder graduarse de la preparatoria, y para poder ingresar a la universidad. Un ejemplo en la actualidad es la aplicación del TOEFL, que es un examen en ingles estandarizado. Lo anterior es parte de un proceso por el cual los alumnos que desean ingresar a cualquier institución de nivel superior, en aproximadamente 177 países a nivel internacional, específicamente en Estados Unidos y México en los últimos años, tienen que presentar y lograr un puntaje dentro de un marco de evaluación establecido por un organismo certificador del idioma ingles.

La finalidad es demostrar que el aspirante a ingresar a la universidad posee las habilidades de comunicación lingüística efectiva. Y no es un examen fácil. Este tipo de exámenes estandarizados crean una situación de stress entre los alumnos que no poseen las habilidades adecuadas en lectura de comprensión específicamente, y en el resto de la población estudiantil en general, con el temor de no lograr el puntaje mínimo requerido para ingresar a la universidad de su elección.

El TOEFL es un examen institucional que tiene el propósito de evaluar las competencias del idioma inglés para quienes su lengua nativa es diferente al inglés. Sus preguntas son de opción múltiple y se compone de tres secciones, a continuación se muestra la estructura del examen, sus tiempos y escalas de evaluación:

Secciones	No. Preguntas	Duración	Escala de puntuación
Listening Comprehension	50	35 minutos	31-68
Structure and Written	40	25 minutos	31-68
Vocabulary and Reading	50	55 minutos	31-67
Total	**140**	**115 minutos**	**310-677**

Plan de Innovación Educativa

Cuando se habla de una innovación educativa es importante mencionar que se puede considerar: "(un) conjunto de ideas, procesos y estrategias, más o menos sistematizados, mediante los cuales se trata de introducir y provocar cambios en las prácticas educativas vigentes." (Caña de León, 2002).

La innovación no es una actividad puntual sino un proceso, un largo viaje o trayecto que se detiene a contemplar la vida en las aulas, la organización de los centros, la dinámica de la comunidad educativa y la cultura profesional del profesorado. Su propósito es alterar la realidad vigente, modificando concepciones y actitudes, alterando métodos e intervenciones y mejorando o transformando, según los casos, los procesos de enseñanza y aprendizaje.

La innovación, por tanto, va asociada al cambio y tiene un componente – explícito u oculto- ideológico, cognitivo, ético y afectivo. Porque la innovación apela a la subjetividad del sujeto y al desarrollo de su individualidad, así como a las relaciones teoría práctica inherentes al acto educativo." (Cañal de León, 2002)

Los principios que orientan el proceso de innovación educativa sólo se conciben dentro de un enfoque de educación liberadora de las potencialidades del hombre y de su entorno. Entre estos tenemos: a) La formación del estudiante que constituye la esencia de las innovaciones educativas para la transformación cultural en procura de

mejorar el nivel de vida individual y social. b) La autonomía para que se generan los procesos de innovación educativa. c) La investigación interdisciplinaria para la reconstrucción del conocimiento, como eje del proceso de innovación. d) La práctica misma que legitima la innovación educativa. (Rimari, 2011).

Es prudente advertir que no debe confundirse innovación con algo que es nuevo, ya que una innovación no solo implica el hecho de ser nueva, sino básicamente porque contribuye de manera diferente, confiable y válida a solucionar problemas educativos o a mejorar quehaceres educativos.

Para la realización de dicho proyecto se llevó a cabo el siguiente esquema como fase de planeación, basado en (Bordas, Cabrera, 2001).

	Planificación del Proyecto (PEI)				
Actividades	Recursos				
	Materiales	**Humanos**	**Funciones**	**Responsable**	**Tiempo**
1.-Fase de Sensibilización 1.1 Encuestas	Impresión de encuestas 39	Docentes y Alumnos	Recabar información para el diagnóstico	Coordinadora	1 día
1.2 Reunión informativa	Pizarrón, plumones y Lap top	Docentes y Alumnos	Lluvia de ideas para mejorar el BNEED	Coordinadora	1 día
2. Sesiones de Planificación del Proyecto	Presentación de Diagnóstico de la Institución debilidades y lista de asignaciones	Docentes	Distribución de trabajo por materia y módulos y por discapacidades	Docentes y Coordinadora	4 meses
3. Fase de elaboración	Presentación de Fechas para realización de	Docentes	Definir los objetivos del Proyecto estableciendo	Docentes y Coordinadora	1 mes

	actividades, revisión de bloques por módulos.		fechas, así como división con bloques.		
4, Fase de aprobación Reuniones para aprobar propuestas de instrumentos de evaluación por área.	Instrumentos de Evaluación propuesta por módulo.	Docentes	Definir por Modulo los instrumentos de evaluación, por discapacidades.	Docentes y Coordinadora	3 meses
5,- Fase de aprobación Difusión del contenido definitivo del PEI a todos los integrantes de la comunidad educativa.	Propuestas de mejora de los instrumentos de evaluación	Docentes y Alumnos	Difusión esta innovación al sistema de evaluación, por grupo según discapacidad.	Docentes y Coordinadora	1 mes
5.1.- Aprobación definitiva PEI	Tabla de Ponderaciones de sistema de evaluación propuesta por módulo.	Docentes y Alumnos	Encuesta a alumnos sobre aciertos positivos y negativos	Docentes y Coordinadora	Tiempo aprobado por la subdirección de Bachilleratos de la SEP.
5.2 Redacción Final del PEI	Todo el material recabado	Docentes y Coordinadora	Presentación de PEI	Docentes y Coordinadora	4 meses

Elaboración Propia

FASE DE SENSIBILIZACION- Diagnostico de la Situación Actual del Instituto

La Preparatoria ICEST actualmente tiene tres diferenciadores que lo distinguen ampliamente, y le proporcionan al alumno de nivel medio superior y superior: el aprender haciendo, la experiencia educativa a su medida, y su felicidad o bienestar educativo; por medio de los cuales se fortalecen los valores de innovación, creatividad, uso de la tecnología vanguardista y el espíritu emprendedor.

El alumno de nivel medio superior además cuenta con la enseñanza de una lengua adicional al español, el inglés, dentro de su plan curricular de preparatoria.

Dentro del diseño curricular de la materia de ingles se encuentra el modelo educativo basado en competencias, aula invertida y psicología de la felicidad, y el alumno es pre-evaluado por un test de ubicación, el Oxford English Test (por sus siglas en ingles OET), y ubicado en uno de 12 niveles de ingles o cursos.

En el contenido de cada nivel de ingles o curso, se encuentran los temas que promueven el aprendizaje significativo y constructivo equitativamente en las cuatro habilidades lingüísticas, la lectura, la escritura, la escucha y el habla.

El alumno es evaluado en diferentes tiempos durante el transcurso de su semestre por medio de proyectos evidenciables, exámenes parciales, un foro de discusión, un proyecto final y un examen final.

Siendo el modelo educativo por excelencia altamente tecnológico, el uso de las tecnologías y recursos de la información, es indispensable para el desarrollo de la educación en todas las aulas. Lo que origina que los alumnos dentro de lo que se observó, en general, hagan uso frecuente de su propia tecnología a su conveniencia, logrando así varios beneficios en la rapidez y alcance de la obtención de la información adecuada y específica para su aprendizaje, sin embargo, lo anterior genera una gran problemática, creciente y amenazante al mismo tiempo en un gran número de alumnos, que ocasiona la aparición continua de:
La apatía del alumno,
Su falta de atención en procesos simples de toma de decisiones en el desarrollo de actividades de clase,
Su desinterés por desarrollar y externar su pensamiento crítico y analítico,
Desinterés por la lectura y la creatividad en la escritura,
Su individualismo que no permite la participación activa positiva (PAP),
Discusión o debate enriquecedor,
La pobre participación en trabajos de equipo,
La introversión y actitudes egocentristas

Dentro del entorno educativo, la innovación debe ser inmediata a corto y largo plazo, creando y llevando a cabo estrategias didácticas dentro del aula para promover los beneficios y el interés por la lectura de comprensión básicamente.

El instrumento de diagnóstico se elaboró basado en cuatro criterios, como los son: Puntos Fuertes, Puntos Débiles, Oportunidades y Amenazas. Dichos parámetros se tomaron de acuerdo al análisis del sistema FODA. Se publicó en la página web de la escuela, en temporada de matrícula alta, septiembre del 2015. La cual las respuestas obtenidas fueron no probabilísticas y al azar.

Muestra no probabilística de participantes en la Fase de sensibilización
350 Alumnos que respondieron vía internet de un total de 600 alumnos, lo que representa el 58% del total de la población.
35 Profesores vía encuesta de un total de 40 profesores de preparatoria, lo que representa el 87.5 %
65 Padres de familia se entrevistaron en junta informativa para la cual el objetivo de dicha reunión era dar a conocer los criterios de evaluación de los jóvenes participantes en el sistema de preparatoria.

INSTRUMENTO DE DIAGNOSTICO BASADO EN CUATRO CRITERIOS: ENTREVISTA POR REDES SOCIALES, fase exploratoria.

ENTREVISTADOS DE LA COMUNIDAD ICEST	PUNTOS FUERTES ¿Cuáles son las cosas que más te gustan de tu escuela?	PUNTOS DEBILES Si pudieras cambiar algo ¿qué sería?	OPORTUNIDADES Qué es algo que no soportas en tu escuela que te gustaría quitarlo ya/ inmediatamente?	AMENAZAS ¿Qué cosas crees que están bien, pero que se pudieran hacer mejor?
5 ALUMNOS DE PREPARATORIA (14-16 ANOS)	Plan de Estudios. Apoyo con actividades creativas con alegría y amabilidad.	Entrar más tarde. La comida de la cafetería. Mejorar las canchas, necesita un techo	Las entradas temprano. El sabor de la comida de la cafetería y la higiene.	Mejorar las redes de comunicación y un servicio de papelerías dentro de la institución saludos.

	El ambiente estudiantil y no se cierran en un solo grupo. Siempre están al pendiente de nuestras necesidades, problemas, y siempre nos ofrecen atenciones especiales sin ningún problema. Una de las cosas que más me gustan de la escuela es el ambiente en el cual nos desarrollamos ya que siempre buscan ayudarnos y hacernos sobresalir. Me gusta el ambiente socio afectivo que se vive, además de que el trabajo de equipo es muy favorecedor y los docentes siempre están para ti. Me gusta la forma de trabajo que imparten los maestros en el aula de clase.	para protegernos del sol y la lluvia. El aula invertida no funciona en las materias de ciencias exactas ya que se necesita una mejor explicación por parte de los profesores, no solo aclarar las dudas de los estudiantes. Las cosas que me gustarían cambiar de la escuela en si son las formas de estudio, la verdad no me molestan pero siento que como un profesionista (el cual llegare a ser algún día) no me servirán mucho. Serían las canchas pueden hacer un taller de natación, hay espacio para una piscina. Cambiaria los jardines.	Que cualquier cosa, evento, concurso o participación tenga que ver con las sociedades (me desespera). Los eventos por sociedades algunas veces no tienen sentido y generan conflictos (desacuerdos) entre los integrantes de ellas. Lo que estudiamos. Los eventos por sociedades, me gustaban más cuando eran por salones y era buen ambiente, ahora todo es para puntos para sociedades y sólo genera competencias. Las escaleras.	Poner una papelería para tareas e imprevistos. Muchos eventos (algunos no tienen sentido y sólo nos hacen perder clase) La integración a los talleres, este semestre hubo problemas al momento de registrarse al que cada quien quería asistir. Mejorar algunas materias. El registro a talleres, este semestre se hicieron los registros durante clases, por lo cual muchos no entraron al taller deseado. Más dinámicas las clases. Las canchas, pero necesitan mejorarlas.

	El recreo.			
3 MAESTROS (35-45 ANOS)	Me gustan las instalaciones y el buen nivel educativo que tiene. Instalaciones, equipo fuerte de ventas, plataforma educativa.	Cambiaría la administración en ciertas áreas, ya que considero que falta organización. Mas personal en las areas académicas acorde al volumen de trabajo lo que ocasiona rotación de personal, falta de sentido humano y reconocimiento al personal.	Quitaría inmediatamente la lejanía, se encuentra muy lejos de la ciudad. pocas horas de trabajo a los maestros para una plantilla estable.	Creo que cuenta con muy buen personal, pero muy rotatorio. Les daría más seguridad al personal para que no deserten. Corrección o adaptación de tareas , errores de contenido de bb. Saturación de temas en algunas tareas.
3 PADRES DE FAMILIA (35-55 ANOS)	Su sentido de servicio y compromiso. La tecnología que manejan. La atención tan cordial de sus maestros y directores.	Los administrativos de las areas académicas. Las flechas del estacionamiento, están mal. Llevar a cabo un programa de valores más enriquecedor.	El programa de BYDE, hacen perder muchas clases a los alumnos. La malla ciclónica alrededor del campus, se ve fatal. Las actividades de mucha fiesta y relajo, crean mucha indisciplina y falta de orden, y los alumnos no entran a sus clases como debe de ser. Cambiar a los maestros de deportes.	Las actividades de cada materia, que los maestros sean más exigentes. Que haya más juntas informativas para los papas, nunca nos avisan a tiempo. Las areas deportivas, los alumnos de básquet sufren mucho por no tener un techo, y no hay futbol en

				forma y bien organizado.

Elaboración Propia Información obtenida Septiembre del 2015.

b. Análisis por criterios FODA

En base a la encuesta realizada a una población de muestra no probabilística de la comunidad de preparatoria, se consideró solo una unidad escolar de las cuatro con que cuenta la Institución educativa. Los resultados e interpretaciones se muestran a continuación:

Criterio de Fortalezas: ¿Qué es lo que más me gusta de mi escuela?

Plan de Estudio

Actividades académicas

Ambiente de convivencia

Atención personalizada

Trabajo en equipo

Forma de trabajo

Instalaciones Adecuadas académicas

Buena Tecnología

Se obtuvo la siguiente información:

Los alumnos están satisfechos con el plan de estudios mientras que los maestros y padres de familia no.

Los alumnos están satisfechos con las actividades académicas que se llevan a cabo, mientras que los padres de familia y los maestros no tanto.

Tanto alumnos como padres de familia y maestros están de acuerdo en que la atención personalizada es de calidad.

En el concepto de trabajo en equipo, tanto maestros como alumnos están de acuerdo, sin embargo los padres de familia les es indiferente.

En el concepto de forma de trabajo, los maestros están satisfechos en su mayoría, pero los alumnos no, y a los padres de familia les es indiferente.
Tanto padres de familia, como alumnos y maestros no estan satisfechos con las instalaciones en general.
Los maestros y papas están de acuerdo en que la tecnología es buena, pero los alumnos no.

Criterio de Oportunidades: Si pudiera cambiar algo, seria:
Horario de entrada
Comida de cafetería
Formas de Estudio: Aula Invertida
Instalaciones Deportivas: Canchas deportivas, Jardines y Estacionamiento
Personal Administrativo
Sentido Humano y Reconocimiento
Programa de Valores

Se obtuvo la siguiente información de la muestra no probabilística estudiada:

Los alumnos se quejan del horario de entrada mientras que los padres de familia ni maestros.
Los alumnos, padres de familia y maestros se quejan de la comida de la cafetería.
Tanto maestros como alumnos y padres de familia se quejan de las canchas deportivas, los jardines y el área del estacionamiento.
Solo los maestros se quejan del personal administrativo.
Solo los maestros proponen mejoras en el reconocimiento laboral para evitar la rotación y promover la superación entre los docentes.
Los padres de familia solicitan un programa de valores que sustituya algunas actividades recreativas sin sentido.

Criterio de Debilidades: lo que no soporto de la escuela y lo quitaría inmediatamente.
Horario matutino

Comida de cafetería e higiene
Quitar las sociedades por generar conflictos
Las escaleras, la malla ciclónica
La lejanía del campus
Pobre Horario de maestros
El programa BYDE
Los maestros de deportes

Información obtenida bajo estos criterios de análisis:
Los alumnos se quejan del horario matutino mientras maestros y padres de familia no.
Los alumnos básicamente en general desean cambiar la comida de la cafetería.
Alumnos, y padres de familia se quejan de las actividades excesivas de BYDE que traen stress entre los alumnos que no desean competir y que ocasionan una pérdida de clases. Así como el cambio de profesores de deportes.
Sobre la lejanía del campus solo es queja de padres de familia y maestros.
Y los alumnos y padres de familia se quejan de las escaleras y la malla ciclónica, por igual.

Criterio de Amenazas: lo que está bien pero pudiera mejorar
Mejorar las redes de comunicación
Poner una papelería para tareas e imprevistos.
Muchos eventos (algunos no tienen sentido y sólo nos hacen perder clase)
La integración a los talleres, este semestre hubo problemas al momento de registrarse al que cada quien quería asistir.
Mejorar algunas materias.
Más dinámicas las clases.
Las canchas, necesitan mejorarlas.
Muy buen personal docente, pero muy rotatorio. Les daría más seguridad al personal para que no deserten.

Corrección o adaptación de tareas, errores de contenido de BB. Saturación de temas en algunas tareas.
Las actividades de cada materia, que los maestros sean más exigentes.
Que haya más juntas informativas para los papas, nunca avisan a tiempo.
Las areas deportivas, los alumnos de básquet sufren mucho por no tener un techo, y no hay futbol en forma y bien organizado.

Los resultados de la encuesta en el criterio de AMENAZAS nos muestran la siguiente interpretación:

Tanto alumnos, como padres de familia y maestros, están de acuerdo en que exista una mejora continua en: redes de comunicación, canchas deportivas, cafetería, una papelería, el contenido del Blackboard, y que se considere mejorar la comunicación con los padres de familia para estar más actualizados en los procesos de seguimiento con los alumnos de bajo alto y bajo rendimiento por igual.

Metodología

El estudio de casos es un método de investigación cualitativa que se ha utilizado ampliamente para comprender en profundidad la realidad social y educativa. - Para Yin (1989) el estudio de caso consiste en una descripción y análisis detallados de unidades sociales o entidades educativas únicas. Para algunos autores el estudio de casos no es una metodología con entidad propia sino que constituye una estrategia de diseño de la investigación que permite seleccionar el objeto/sujeto del estudio y el escenario real.

Por lo que a consideración del equipo participante en el proyecto se decidió tomar esta figura como base de análisis sobre el desarrollo y la implementación del Proyecto de innovación educativa con el objetivo de fortalecer el aprendizaje del idioma ingles en el sistema de enseñanza medio superior.

La particularidad más característica de ese método es el estudio intensivo y profundo de un/os caso/s o una situación con cierta intensidad, entiendo éste como un “sistema acotado” por los límites que precisa el objeto de estudio, pero enmarcado en el contexto global donde se produce (Muñoz y Muñoz, 2001).

Latorre et al (1996: 237) señalan las siguientes ventajas del uso socioeducativo del estudio de casos:

- Pueden ser una manera de profundizar en un proceso de investigación a partir de unos primeros datos analizados.
- Es apropia para investigaciones a pequeña escala, en un marco limitado de tiempo, espacio y recursos.
- Es un método abierto a retomar otras condiciones personales o instituciones diferentes.
- Es de gran utilidad para el profesorado que participa en la investigación. Favorece el trabajo cooperativo y la incorporación de distintas ópticas profesionales a través del trabajo interdisciplinar; además, contribuye al desarrollo profesional.
- Lleva a la toma de decisiones, a implicarse, a desenmascarar prejuicios o preconcepciones, etc.

Yin (1989) distingue tres tipos de objetivos diferentes para el estudio de caso:

- Exploratorio: cuyos resultados pueden ser usados como base para formular preguntas de investigación.
- Descriptivo: intenta describir lo que sucede en un caso particular.
- Explicativo: facilita la interpretación.

Las limitaciones dentro de este tipo de investigación exploratoria implica que a pesar de utilizar un muestro no probabilístico el apoyarnos en una situación particular como lo es el estudio de caso nos lleve como la misma teoría nos indica a un fortalecimiento sobre las prácticas y las mejores dentro del ámbito educativo.

Planteamiento y objetivo del Proyecto de Innovación Educativa

La problemática en general dentro de las Preparatorias ICEST va dirigida en su mayor parte a situaciones de convivencia, clima de bienestar y recursos didácticos, los alumnos no logran visualizar con claridad la importancia que tiene el idioma ingles en sus vidas estudiantiles de preparatoria hasta que básicamente ya están por graduarse y viene el objetivo e interés de ingresar a una universidad, y darse cuenta del tiempo desperdiciado en el aula, y la carencia de habilidades y competencias en su perfil de egresado de nivel medio superior necesarias para su vida estudiantil colegial, siendo un factor importante el poseer primeramente y básicamente una habilidad indispensable que es el nivel optimo de lectura de comprensión y fluidez de lectura, tan sencillo y tan indispensable a la vez. Como se pudo constatar en la evidencia presentada en las entrevistas y el análisis FODA.

Propuestas de mejora y objetivos

El objetivo general de este proyecto de innovación educativa en la materia de ingles con alumnos de nivel medio superior es promover la importancia y los beneficios de mejorar la comprensión y fluidez de lectura en ingles.

Como propuestas de mejora para desarrollar y potencializar sus cuatro habilidades linguisticas (escritura-writing, lectura-reading, habla-speaking y escucha-listening) las cuales se proponen a la escuela en base a los análisis de la información presentada son:

Hacer una campaña de difusión sobre el alumnado de la importancia del aprendizaje del idioma inglés en su vida laboral y profesional.

Fortalecer por medio de estrategias y técnicas didácticas sus habilidades intelectuales (concentración y memoria) para realizar ejercicios prácticos de TOEFL.

Incrementar sus habilidades de pensamiento crítico-analítico en el análisis de lecturas de comprensión en ejercicios de práctica de TOEFL.

Desarrollar sus habilidades en escritura y comunicación efectiva para mejorar la fluidez escrita en TOEFL.

Incrementar su habilidad lingüística oral atreves de exposiciones y presentaciones orales para TOEFL.
Desarrollar estrategias de comunicación con los padres de familia para dar a conocer el impacto de desarrollo y la ventaja competitiva que adquiere el alumno con el aprendizaje de otra lengua.

El alumno y maestros tienen a dicha asignatura solo como una parte complementaria de su formación personal, sin tomar en cuenta que debe de pasar a su formación de carrera, por los requerimientos ahora establecidos, donde se está requiriendo incluso un puntaje mínimo del idioma ingles en el examen certificador (TOEFL) para obtener su titulación.

Metodología del PEI (Plan de Educación Innovadora)
Dentro de los Planes de educación innovadora, existen tres fases que son recomendables para llevarlas a cabo dentro de cualquier institución educativa, las cuales se explican a continuación y la manera en cómo se llevaron a cabo en la institución participante:

FASE DE SENSIBILIZACION
OBJETIVO**:** El objetivo general de este proyecto de innovación educativa en la materia de ingles con alumnos de nivel medio superior es promover la importancia y los beneficios de mejorar la comprensión y fluidez de lectura en el examen de ingles de TOEFL.

ACTIVIDAD:
Realizar un examen de Diagnostico de TOEFL en alumnos y maestros para evaluar el estado actual de cada uno en referencia a su nivel de aprobación de TOEFL.
Identificar las habilidades de cada alumno con un FODA.
Analizar las áreas de oportunidad en referencia a la concientización de los beneficios de lograr un resultado aceptable en el TOEFL

TIEMPO:

Al inicio del semestre Agosto-Diciembre 2015.

FASE DE PLANIFICACION

OBJETIVO: Desarrollar un plan de acción de las actividades, recursos, tiempos de ejecución, participantes y sus funciones para promover la importancia y los beneficios de mejorar la comprensión y fluidez de lectura en el examen de ingles del TOEFL.

TIEMPO: 6 meses (semestre de Ago-Dic 2015)

ACTIVIDADES:

PLANIFICACION DEL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL PEI

ACTIVIDAD	**RECURSO**	**TIEMPO**	**PARTICIPANTE**	**FUNCION**
Aplicar el examen de Diagnostico de TOEFL a alumnos y maestros interesados en el PEI	**Materia Digital** Sala de Computación	**Al inicio del semestre**	**Alumnos y maestros**	**Protagonistas en el PEI**
CAMPANA DE DIFUSION A LA IMPORTANCIA DE LA LECTURA COMO	**NOTIFICACIONES POR CORREO INSTITUCIONAL** CARTELES ALUSIVOS	**Posterior al examen de Ubicación**	**Área Administrativa, Docente y Estudiantil**	**Promotores de Cambio**

HERRAMIENTA PARA TOEFL Y SUS VIDAS ESTUDIANTILES	SPOTS Y PRESENTACIONES CORTAS EN CLASE			
Fortalecer por medio de estrategias y técnicas didácticas sus habilidades intelectuales (concentración y memoria) para realizar ejercicios prácticos de TOEFL.	VIDEO ON 7 BEST STRATEGIES TOEFL EXERCISES FOR STUDENTS AND TEACHERS EJERCICIOS ESCRITOS DINAMICAS DE TRABAJO EN EQUIPO	2 SESSIONES	ALUMNOS MAESTROS	Maestros y Alumnos identifican y analizan las estrategias didácticas para fortalecer su concentración y memoria, y asimismo incrementan sus habilidades intelectuales
Incrementar sus habilidades de pensamiento crítico-analítico en el análisis de lecturas de comprensión en ejercicios de	CIRCULOS DE LECTURA DEBATE DE IDEOLOGIAS PRESENTACIONES ORALES	3 SESIONES	ALUMNOS	Los alumnos desarrollan y potencializan sus habilidades de pensamiento crítico-analítico

práctica de TOEFL.				atreves de la lectura.
Desarrollar sus habilidades en escritura y comunicación efectiva para mejorar la fluidez escrita en TOEFL.	DESARROLLO DE ENSAYOS LITERARIOS Y DE OPINION Y CONTROVERSIA USO DE RUBRICAS	4 SESIONES	ALUMNOS	Los alumnos desarrollan sus habilidades de escritura atreves de la realización de ensayos literarios.
Incrementar su habilidad lingüística oral atreves de exposiciones y presentaciones orales para TOEFL.	ESTRATEGIAS DE HABILIDADES ORALES PRESENTACIONES ORALES CLUB DE CONVERSACION ENTREVISTA	5 SESIONES	ALUMNOS, MAESTROS, Y PADRES DE FAMILIA	Los alumnos, maestros y padres de familia conviven para fomentar los círculos de conversación sobre temas de interés común y fomentan la importancia de la conversación en Ingles.

FASE DE ELABORACION O EJECUCION

OBJETIVO: Establecer el nivel de habilidades lingüísticas del alumnado y analizar los beneficios de la práctica de lectura de comprensión en la vida estudiantil colegial.

ACTIVIDADES:

Fortalecer por medio de estrategias y técnicas didácticas sus habilidades intelectuales (concentración y memoria) para realizar ejercicios prácticos de TOEFL.

Incrementar sus habilidades de pensamiento crítico-analítico en el análisis de lecturas de comprensión en ejercicios de práctica de TOEFL.

Desarrollar sus habilidades en escritura y comunicación efectiva para mejorar la fluidez escrita en TOEFL.

Incrementar su habilidad lingüística oral atreves de exposiciones y presentaciones orales para TOEFL.

TIEMPO:

Un semestre, posterior al examen de diagnóstico de TOEFL (Enero-Febrero 2016).

FASE DE APROBACION Y DIFUSION DEL PROYECTO

OBJETIVO: Involucrar a directivos, maestros interesados en formar parte del proyecto educativo institucional y a los alumnos de nivel medio superior dispuestos a participar en el proceso de cambio educativo en el área de inglés y fomentar la práctica de la lectura en todos los niveles educativos de la institución con el propósito de identificar la importancia de las habilidades que instituye el TOEFL de lectura, escritura, escucha y habla (Reading, writing, listening, and speaking) en el perfil del egresado.

ACTIVIDADES:

Involucrar a directivos directos.

Involucrar al personal docente interesado.

Involucrar y comprometer a los alumnos de nivel medio superior.

Promover la importancia de la lectura en todos los niveles de la institución.

TIEMPO:

Al inicio del semestre (Agosto-Diciembre 2015)

Conclusiones

El desarrollo de un plan de innovación educativa siempre es motivo de análisis y procedimientos dentro de las instituciones educativas, el presente trabajo nos muestra como no solo implica una investigación exploratoria para determinar qué tipo de estrategias seguir, si no que tipo de herramientas deben utilizarse y la mejor manera de llevarlas a cabo para lograr el éxito de las mismas. A pesar de que el desarrollo del proyecto fue durante el semestre de Agosto-Diciembre 2015, aún falta evaluar los resultados obtenidos de la implementación del proyecto y hacer los ajustes o retroalimentaciones pertinentes.

Es entendible, de acuerdo a Moschen (2005) sobre las instituciones “que generan innovaciones”, como esta debe estar dispuestas a afrontar ciertas tensiones internas y crisis de crecimiento que los llevan a preguntarse sobre su identidad propia y el ejercicio de su autonomía. Además según Grande y Pemof (2002), existen obstáculos de carácter individual, tanto en el alumno como en el profesor; y obstáculos de carácter institucional, como lo es el plan de estudios, el diseño curricular de la materia, el modelo de aula invertida, que necesitan una estrategia que unifique el objetivo de lograr establecer el hábito de la lectura en ingles en los estudiantes en general. Los cuales fueron visibles durante el desarrollo del proyecto dentro de la institución participante en nuestro caso de estudio.

Se debe de romper con todo tipo de predisposición a continuar trabajando tal como se hace y se ha hecho toda la vida. Lo nuevo asusta e inquieta al profesorado porque pone en cuestión la acomodación a lo ya conocido y el mantenimiento de intereses y rutinas personales y profesionales muy arraigados. La docencia gusta, en su versión más alienada y funcionarial, de la estabilidad, la comodidad y la previsibilidad. Además, históricamente, las instituciones se han basado más en la continuidad que en el cambio. (Cañal de León, 2002).

La elaboración de un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) en el interior de la institución educativa, nos marcó la pauta con un preámbulo para poder direccionar nuestro proyecto educativo. Las limitaciones dentro de este estudio de caso se vieron enmarcadas por una muestra de tipo no probabilístico y al azar que a consideración de nuestro grupo investigador y con la experiencia dentro de la materia consideramos suficiente para llevarla a cabo.

Se describió además los pasos que involucro la implementación y desarrollo del proyecto de innovación educativa, para que se forje una guía de implementación y estudio en otras instituciones que busquen el mismo objetivo.

El conocer que el aprendizaje del idioma ingles siempre ha tenido un rechazo y una demanda negativa dentro del estudiante mexicano determino que fuera parte del objetivo principal de nuestro proyecto de innovación educativa, es un hecho además, que de acuerdo al panel de discusiones de la página especializada en estrategias para aprobar exitosamente el examen de TOEFL de Busyteachers, y de acuerdo a su contenido, es importante establecer los criterios básicos para lograr las condiciones primarias adecuadas en la institución, como lo es, aulas adecuadas, y después en el alumno, sus habilidades desarrolladas a través de estrategias de aprendizaje significativo que promuevan un nivel óptimo en fluidez de lectura de comprensión en inglés. El alumno dentro de esta institución muestra de estudio, no visualiza ni percibe la importancia del aprendizaje del idioma ingles como una fortaleza dentro de su formación profesional.

El hecho de implementar un plan de innovación educativa, no solo involucra identificar el objetivo por el cual se desea hacer un cambio o simplemente realizar una concientización de la propuesta por la Institución, determinado docente puede llevar a cabo cierta innovación que afecte directa y únicamente a su propio comportamiento individual, en el ámbito de su propia clase, cuyos efectos se extienden a sus propios alumnos. Por el contrario, una innovación puede ser de gran envergadura, en el orden cuantitativo y cualitativo, implicando al conjunto de los que integran la institución

escolar. Lleva consigo alteraciones del comportamiento docente, individual, grupal e institucional, con nuevos patrones de relaciones interpersonales, formales e informales, nuevos modelos de cooperación. Esperando que con este tipo de desarrollo de planes y proyectos se tenga en consecuencia una mejora a la educación en México y sea una nueva fortaleza para nuestro sistema educativo en el ámbito internacional.

Referencias

Bordas, M. I., & Cabrera, F. (2001). Estrategias de evaluación de los aprendizajes centrados en el proceso. Revista española de pedagogía, 218(25-48).

Cañal de León, Pedro, y otros (2002). La Innovación Educativa, Madrid

Delors, J. (Comp.) (1996). La educación encierra un tesoro. México: UNESCO. ISBN: 9687474009. Capítulo 4. Los cuatro pilares de la educación

Grande, B. y Pemoff, J. (2002). Innovación educativa institucional. Argentina: Magisterio del Río de la Plata. ISBN: 9505502923

Latorre, A.; Del Rincón D.; Arnol J. (1996) Investigación Educativa, Fundamentos y Metodología. Barcelona, Ediciones GR92.

Lavín, S., Del Solar, S. y Padilla, A. (1997). El Proyecto Educativo Institucional como herramienta de construcción de identidad: Guía metodológica para los centros educativos. Recuperado de http://www.educarchile.cl/Userfiles/P0001%5CFile%5CPEIcomo%20herramienta%20de%20identidad-PIIE.pdf

Ministerio de Educación y Cultura de Ecuador (s.f.). Taller: El Proyecto Educativo Institucional. Recuperado de http://pei.efemerides.ec/cuerpo.htm

Moschen, J. C. (2008). Innovación educativa: Decisión y búsqueda permanente (2ª ed.). Argentina: Bonum. ISBN: 9789505077281 Capítulo 6. El problema de la búsqueda de la innovación.

Muñoz, P. Muñoz I. (2001). Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural: aplicaciones prácticas. ISBN 84-277-1302-9, págs. 221-252

Rimari, A. W. (2011). Innovación Educativa. Revista pedagógica Innovando, 9(67), 5-15. Recuperado de 05 de Enero del 2016.

Yin, R. (1989). Case Study Research: Design and Methods (Applied Social Research Methods #5). SAGE Publications, ISBN 148332008.

Páginas de Internet consultadas

http://www.scribd.com/wrimari5738/d/52411557-INNOVANDO-N%C2%BA-67-de-15-de-marzo-de-2011.

http://busyteacher.org/22170-toefl-success-8-easy-tips.html 10/12/2015

https://www.ets.org/toefl/ibt/scores/ 25/01/2016.

Evolución Organizacional Y Transición Disciplinaria: El Caso Del Ccadet

Luis Roberto Vega-González
Tamara Arizbe Virgilio-Virgilio

Resumen

Al igual que los seres vivos, una organización nace, crece y se transforma con el tiempo. Las organizaciones cuyo objetivo es desarrollar investigación y desarrollo tecnológico generan conocimiento en diversas modalidades y con el paso del tiempo incrementan sus capacidades y se vuelven más complejas ya que las disciplinas del personal que se contrata o colabora en los proyectos que se llevan a cabo con el pasar de los años, son muy diversas. En este trabajo se presenta el caso del Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico (CCADET) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y se presenta una metodología mediante la cual, a partir de la identificación de proyectos representativos de las distintas etapas de su vida, es posible observar la transición disciplinaria (*TD*) que ha sufrido desde su creación hasta la actualidad. La *TD* y las capacidades de la organización son elementos indispensables para la gestión del conocimiento organizacional y para la conducción apropiada de la misma, según sus planes de desarrollo.

Palabras Clave: transición disciplinaria, proyectos inter y multidisciplinarios, gestión tecnológica

Introducción

La investigación y el desarrollo tecnológico (I&DT) que se realiza en los Institutos y Centros de Investigación del Subsistema de Investigación Científica de la UNAM, es de gran importancia para la sociedad. En ellos se genera conocimiento a través de sus investigaciones y del desarrollo de tecnología; asimismo, a través de las especializaciones, maestrías y doctorados se forman recursos humanos de alto nivel, quienes al término de su formación se incorporan a los sectores productivos del país y a otras instituciones de investigación.

Muchos de los Institutos y Centros de Investigación del Subsistema son unidisciplinarios; es decir, el ellos se cultiva una sola disciplina y solo unas cuantas entidades son multidisciplinarias. Algunos ejemplos de éstas, son el Centro de Física Aplicada y Tecnología Avanzada CFATA ubicada en el campo Juriquilla Querétaro y el Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico CCADET ubicado en Ciudad Universitaria.

El objetivo de este trabajo es mostrar que en existe una relación muy estrecha entre la evolución organizacional y la transición disciplinaria en un Centro de I&D público Mexicano, a partir de la identificación de proyectos de investigación y desarrollo tecnológico representativos, llevados a cabo en las diferentes fases de maduración organizacional a través de diferentes acciones de gestión tecnológica y del conocimiento. Se presenta el caso del Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico (CCADET) de la UNAM.

El CCADET en sus 45 años de existencia se ha convertido en una organización madura que a lo largo de su vida ha realizado aportaciones tecnológicas para la sociedad, a través del resultado de los proyectos desarrollados para diferentes instituciones tanto públicas como privadas con las que se ha vinculado. En la figura 1 se muestra el proceso de vinculación del centro y los productos que entrega a la sociedad.



Figura 1. El proceso de vinculación del CCADET

La evolución organizacional del Centro ha requerido de inversiones constantes de la UNAM para mejorar su infraestructura física y experimental, así como de la contratación e integración de académicos de alto nivel quienes se han desarrollado permanentemente a lo largo de la vida de la organización.

Una parte significativa de su infraestructura actual ha sido obtenida a través de los proyectos desarrollados por los propios académicos del centro. En otros casos las autoridades del Centro han acudido a los Fondos del Fortalecimiento de Infraestructura cuya convocatoria los últimos años ha sido lanzada por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. (CONACYT, 2016).

El supuesto de partida es, que cuando se realiza investigación y desarrollo tecnológico (I&DT), la capacidad de generar conocimiento y de ofrecer soluciones integradas a la sociedad, depende de la capacidad de organización de los grupos académicos que participan en los proyectos para establecer grupos multidisciplinarios e interdisciplinarios mediante los cuales se pueda llevar a cabo el desarrollo de las soluciones tecnológicas generando primero circuitos de internación y posteriormente de externalización del conocimiento.

La aproximación metodológica usada para demostrar el supuesto mencionado, fue en primer lugar, dividir el tiempo de vida del Centro en diferentes etapas evolutivas, usando algunos eventos de importancia ocurridos durante su desarrollo. Posteriormente se identificaron entre tres a cinco proyectos de I&DT significativos, realizados por los Laboratorios y Grupos del Centro dentro de las diferentes etapas mencionadas. Luego se identificaron los rasgos disciplinarios de los proyectos y cuál fue el conocimiento propietario generado. Para la identificación de proyectos se utilizó la metodología de Groenveld (1997), haciendo una revisión de los informes y memorias anuales de la entidad en los que se identificaron los proyectos tecnológicos con patrocinio externo.

Se hizo énfasis en los proyectos de desarrollo tecnológico patrocinados realizados en la entidad desde el año 2001 al 2015. Los datos estudiados para cada proyecto fueron los siguientes: su ubicación dentro de la estructura organizacional, el año en que fue

realizado, el producto tecnológico generado, el monto y el origen del financiamiento, la propiedad intelectual resultante y el impacto logrado.

Finalmente, con los resultados integrados, se estudió la forma en la que variaron los esquemas disciplinarios para la construcción de conocimiento llevado a cabo en el Centro a lo largo de su vida organizacional.

Marco Teórico

Capacidades, Competencias Y Conocimiento

En primer lugar consideramos que más allá de las *disciplinas* que dominan los académicos del Centro, la competencia del mismo está determinada por las habilidades, capacidades y conocimientos que poseen los académicos que conforman sus grupos de I&DT, quienes a través de los años han participado en forma conjunta en la realización de diferentes proyectos. Poco a poco este conocimiento se manifiesta y se ostenta en la organización. Con el paso de los años, la organización madura y desarrolla competencias críticas. (Prahalad y Hamel, 1996).

El resultado principal que obtiene el Centro, derivado de los productos entregados a las contrapartes contratantes de proyectos de desarrollo tecnológico patrocinados, no son los ingresos extraordinarios, sino el *conocimiento interiorizado*; es decir, al resolver los problemas que se presentan en la realización de los proyectos patrocinados, se genera conocimiento que se interioriza y se difunde en la organización. (Nonaka y Takeuchi, 1999).

Teorías De La Disciplina

La raíz *disciplina* surgió con la aparición de las universidades en el siglo XII, posteriormente, con la llegada de las especializaciones tuvo su origen en la dualidad sujeto-objeto, materializadas bajo el concepto de disciplina en Francia a finales del siglo XIX.

Morin, (1996) estableció que la disciplina es una categoría organizacional en el seno del conocimiento científico que instituye la división y la especialización en los diversos dominios que tienen las ciencias. Su tendencia es hacia la autonomía, a la delimitación

de fronteras, a elaborar su propio lenguaje, técnicas y, eventualmente, su propia teoría. Luengo (2012)

Sin embargo, cuando la ciencia evoluciona, se produce la ruptura de fronteras disciplinarias, el desplazamiento de problemas de una a otra disciplina, la circulación y migración de conceptos, la formación de nuevas disciplinas híbridas (psicofisiología, neuroquímica, sociobiología), o bien el surgimiento de esquemas cognitivos reorganizadores (por ejemplo, la ecología, la cibernética o las ciencias del espacio). Es decir, la historia de las disciplinas es también la historia de la inter-trans-multidisciplinariedad (Morin, 1996). Las disciplinas son necesarias y están justificadas intelectualmente, a condición de reconocer la existencia de sus interdependencias entre las distintas ciencias.

En la multi o pluridisciplina, el estudio del objeto se realiza por medio de la reunión de varias disciplinas por lo que su entendimiento se ve enriquecido, aunque cada una de las disciplinas participantes conserva sus propios límites. Es una suma de conocimientos que se mantienen al servicio de cada disciplina. (Nicolescu, 1996)

La interdisciplina consiste en la relación recíproca entre disciplinas en torno a un mismo problema, situación o fenómeno concreto. Pero sobre todo implica la transferencia de métodos de una disciplina a otra, así como el intercambio y colaboración entre los conocimientos teóricos y prácticos de distintas disciplinas.

La interdisciplina es necesaria para la resolución de problemas concretos; la exigencia de realizarla a través de trabajo grupal, pues se requiere el aporte de personas provenientes de diferentes ciencias. Según Follari (2005), no hay interdisciplina unipersona,.

Según Nicolescu (1996, op. cit), la interdisciplina puede ser entendida como aplicación. Por ejemplo, los métodos de la medicina nuclear transferidos a la medicina.

Por otra parte, el término *trans* quiere decir más allá, de manera que para Piaget (1972), la transdisciplina es la suma de interacciones y reciprocidades entre conocimientos e investigaciones especializadas entre disciplinas al interior de un sistema sin fronteras entre las disciplinas. Al no existir fronteras, se puede realizar una aproximación transdisciplinaria, cuando se considera la aproximación colaborativa entre la ciencia, la tecnología y la sociedad. La transdiscíplina también tiene otra

connotación, cuando el estudio se enfoca a la solución de problemas trans-sectoriales, por ejemplo, el tema de la sustentabilidad regional. En estos casos, el enlace entre conocimientos morales, prácticos, técnicos, pragmáticos e institucionales es un requerimiento esencial (Hirsch, PohI, Scheringer, 2002).

Como veremos adelante, muchos de los proyectos de I&DT desarrollados por el CCADET en las últimas décadas para organizaciones con alto impacto social, han sido realizados como investigaciones integrativas multidisciplinarias, interdisciplinares y comienzan a ser transdisciplinares.

Aprendizaje Organizacional Y Espiral Del Conocimiento

En todos los procesos de investigación, desarrollo e innovación se requiere la conjunción de conocimientos, habilidades y actitudes individuales potenciando en muchos casos el esfuerzo personal con la integración de grupos organizados.

En lo que se refiere a la investigación científica y al desarrollo de tecnología el conocimiento se puede dar tanto en el ámbito académico como en la actividad industrial siendo la modalidad óptima aquélla en la cual los esfuerzos provenientes de estos dos campos se complementan, para la creación de nuevos productos tomando en consideración tanto las necesidades del mercado como las posibilidades de cubrirlas eficientemente desde la ciencia y la tecnología.

En este proceso es fundamental la capacidad de organizarse que tienen las instituciones y las empresas que se nutren de personal altamente calificado para el cumplimiento de sus objetivos y metas.

La dinámica que se crea permite que se retroalimente la aportación de cada individuo que enriquece a la organización y en forma simultánea el que cada uno de los integrantes de los grupos de trabajo se enriquezca con la experiencia acumulada en la propia organización. Entonces en una organización académica se pueden identificar dos rutas de desarrollo paralelo que se comunican y enriquecen mutuamente; por una parte los profesionales y académicos en cada uno de sus espacios de desarrollo enriquecen su cúmulo de conocimientos, desarrollan nuevas habilidades y matizan sus actitudes frente a sí mismos y a la organización a las que prestan sus servicios.

Cuando es requerido, la empresa o institución puede modificar su estructura organizacional para optimizar su operación y alcanzar de manera más completa sus propósitos. Por lo anterior sabemos que el aprendizaje personal contribuye con el aprendizaje organizacional.

La flexibilidad de una organización es imprescindible para potenciar su desarrollo ordenado y eficiente de acuerdo a los planes institucionales que se estructuren.

En la medida en que una empresa o una institución procuren incorporar a personas cada vez más preparadas su posibilidad de desarrollar nuevas competencias aumenta.

En la medida en que las personas ingresen a organizaciones cada vez más estructuradas y ordenadas enriquecerán su acervo personal para su propio desarrollo en consecuencia las competencias individuales contribuyen de manera significativa a la consolidación de las competencias institucionales. En la Tabla 1 se presentan los diferentes tipos de conocimiento según Nonaka y Takeuchi (1999).

Tabla 1.Tipos de conocimiento.

(Fuente: Nonaka y Takeuchi, 1999).

Conocimiento tácito (subjetivo)	**Conocimiento explícito (objetivo)**
Conocimiento de la experiencia (cuerpo)	Conocimiento racional (mente)
Conocimiento simultáneo (Aquí y ahora)	Conocimiento secuencial (allá y entonces)
Conocimiento análogo (práctica)	Conocimiento digital (teoría)

Según los autores señalados, el conocimiento tácito es creado “aquí y ahora” en un contexto específico-práctico. Este tipo de conocimiento se transmite entre individuos a través de la comunicación, es un proceso análogo que requiere un procesamiento simultáneo de las complejidades de los temas compartidos.

El conocimiento explícito es aquél que ya ha sido asimilado por los individuos o las organizaciones a través de la experiencia y que puede materializarse en manuales, reportes, planos o libros.

Existen cuatro formas de conversión del conocimiento tácito y explícito: 1. de tácito a tácito, que llamamos socialización; 2. de tácito a explícito o exteriorización; 3. De explícito a explícito, o combinación, y 4. de explícito a tácito, interiorización.

La socialización es un proceso que consiste en compartir experiencias y, por tanto, crear conocimiento tácito tal como los modelos mentales compartidos y las habilidades técnicas. Un individuo puede adquirir conocimiento tácito directamente de otros por observación, sin usar el lenguaje. La socialización también se da entre quienes desarrollan productos y sus clientes. La interacción con los clientes antes del desarrollo del producto y después de haberlo introducido al mercado es un proceso interminable de conocimiento tácito y de creación de ideas para mejorar.

La exteriorización es un proceso a través del cual se enuncia el conocimiento táctico en forma de conceptos explícitos. Es un proceso esencial de creación de conocimiento en el que el conocimiento tácito se vuelve explícito y adopta la forma de metáfora, analogías, conceptos, hipótesis o modelos. La exteriorización se observa típicamente en el proceso de creación de conceptos y es generada por el diálogo y la reflexión colectiva.

La combinación de explícito a explícito es un proceso de sistematización de conceptos en el que se genera un sistema de conocimiento. Los individuos intercambian y combinan conocimiento a través de distintos medios, tales como documentos, juntas, conversaciones por teléfono o redes computarizadas de comunicación. La creación de conocimiento que se da en las escuelas gracias a la educación y al entrenamiento formal, por lo general, adopta esta forma. En los niveles más altos de la administración de una organización, la combinación se lleva a cabo cuando los conceptos de rango medio (como los conceptos de producto) se combinan con grandes conceptos (como una visión corporativa) y son integrados en éstos para que tales conceptos adquieran un nuevo significado.

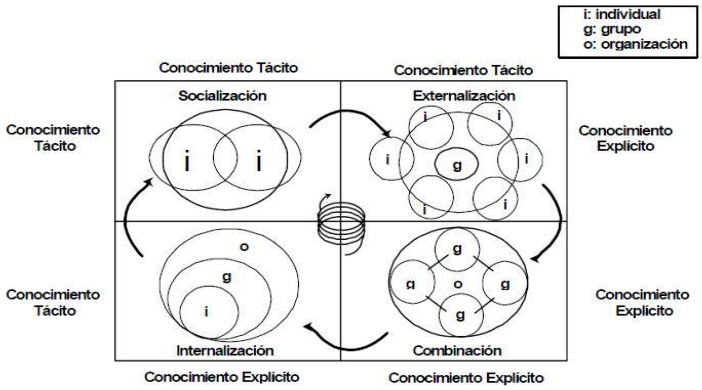
La interiorización es un proceso de conversión de conocimiento explícito en conocimiento tácito y está muy relacionada con el aprendiendo haciendo. Cuando las experiencias son internalizadas en la base de conocimiento tácito de los individuos a través de la socialización, la exteriorización y la combinación, en la forma de modelos mentales compartidos y know how técnico, se vuelven activos muy valiosos.

La creación de conocimiento organizacional es una interacción continua de conocimiento tácito y conocimiento explícito.

La espiral del conocimiento comienza con la socialización de elementos organizacionales que cultivan diferentes disciplinas, lo que generalmente inicia con la creación de un campo de interacción. Este campo permite que los miembros de equipo compartan sus experiencias y modelos mentales. Segundo, la exteriorización, empieza a partir de un diálogo o reflexión colectiva significativos, en los que el uso de una metáfora o una analogía apropiadas ayudan a los miembros a enunciar el conocimiento tácito oculto, que de otra manera resulta difícil de comunicar. Tercero, la combinación de comienzo con la distribución por redes del conocimiento recién creado y el conocimiento existente de otras secciones de la organización, cristalizándonos así en un nuevo producto, servicio o sistema administrativo. Y cuarto, la interiorización se origina en aprender haciendo.

El papel de la organización en el proceso de creación del conocimiento es el de proveer el contexto apropiado para facilitar las actividades grupales y la creación y acumulación de conocimiento en el nivel individual.

La espiral del conocimiento es encauzada por la intención organizacional, que se define como la aspiración que una empresa tiene por alcanzar sus metas. Hoy en día a esto se le llama gestión del conocimiento. En el ámbito de los negocios, los esfuerzos por realizar tal intención generalmente asumen la forma de una estrategia. Desde el punto de vista de la creación del conocimiento organizacional, la esencia de la estrategia es desarrollar la capacidad organizacional para adquirir, crear, acumular y explotar el conocimiento.



(Fuente: Nonaka y Konno (1998) citado en Martínez L., 2002).

Fig. 1. Espiral de creación del conocimiento.

En la *Fig. 2* se observa que el proceso organizacional de generación de conocimiento es circular, parte de conocimiento tácito de los individuos, se externaliza y se hace explícito en los grupos.

Posteriormente el conocimiento explícito de los grupos se combina y el ciclo se cierra cuando el conocimiento se internaliza en la organización, convirtiéndose en nuevo conocimiento tácito, ahora organizacional.

Las actividades centrales del quehacer del CCADET son la investigación aplicada y el desarrollo tecnológico. Ambas actividades son generadoras de conocimiento. Cada uno de sus miembros tiene un nivel de conocimiento tácito que se combina en el trabajo conjunto de investigadores, técnicos académicos y técnicos de fabricación y se exterioriza en forma de prototipos, informes, artículos científicos y técnicos, entre otros productos. Sus productos son conocimiento explícito que se difunde a la sociedad y que se interioriza a través de la realización de nuevos proyectos en los que se forman nuevos recursos humanos.

Debido a lo anterior se puede considerar que las competencias con que cuenta son el producto del trabajo coordinado de quienes lo han dirigido con aquellos que realizan la tarea sustantiva de investigación aplicada y desarrollo tecnológico.

Para Hafeez et al., (2002) la gestión del conocimiento es un factor determinante en la construcción de las competencias críticas de una organización ya que permiten planificar su futura dirección. En este contexto, entender la forma en la que se ha dado la Transición Disciplinaria y el aumento en las capacidades de la organización son elementos indispensables para su gestión del conocimiento

La Evolución Organizacional Del CCADET

El Centro de Instrumentos de la Universidad Nacional Autónoma de México, fue fundado el 15 de diciembre de 1971, por el entonces rector, Pablo González Casanova, para dar respuesta a la necesidad de resolver los problemas de instrumentación científica y didáctica en la UNAM. El Centro quedó adscrito a la Coordinación de la

Investigación Científica, y de origen se le asignaron 7 funciones principales de acuerdo al Reporte Institucional (1997):

Diseñar y construir equipo y material didáctico bajo pedido de escuelas, facultades, institutos y centros de la UNAM.

Colaborar con las diferentes dependencias universitarias en la realización de diseños.

Promover fuera del ámbito universitario la instrumentación, efectuando estudios detallados sobre la viabilidad de producir equipo científico y técnico a escala industrial.

Promover las patentes necesarias para proteger los intereses de la UNAM.

Colaborar con las facultades, escuelas, institutos y con el Colegio de Ciencias y Humanidades en el establecimiento de las necesidades, diseños de laboratorios, así como equipo e instrumental, y en la construcción de este en su caso.

Auxiliar a las dependencias universitarias en problemas relacionados con el mantenimiento del equipo científico.

Colaborar estrechamente con grupos de investigación sobre enseñanza de las ciencias.

Entre 1972 y 1973, el Centro realizó el inventario del equipo científico de la UNAM, con el patrocinio del CONACYT, y evaluó la inversión hecha por la institución, y el estado y uso de los aparatos; además elaboró un calendario de mantenimiento y reparación del instrumental y del equipo a fin de optimizar su uso y evitar duplicaciones logrando con esto importantes ahorros económicos.

Durante este periodo se estableció el servicio de información y asesoría técnica a la comunidad universitaria en lo referente a la adquisición de equipo, con el fin de seleccionar las marcas y modelos mejor evaluados. El inventario existente en la UNAM, permitió determinar la necesidad de adquisición de nuevo equipo para los investigadores y hacer recomendaciones para su mejor aprovechamiento.

Más tarde, el Centro incorporó el servicio de mantenimiento con el fin de dar apoyo a las necesidades propias de la UNAM, se formaron grupos especializados en equipo electrónico y producción mecánica.

En 1974 el Centro ocupó sus instalaciones en el circuito exterior de la Ciudad Universitaria, a un costado de la Dirección General de Servicios de Cómputo Académico (Reporte Institucional 1988).

El apoyo proporcionado por el Centro de Instrumentos, en sus primeros 7 años, a las áreas de investigación científica y humanística, dio como resultado: evitar la duplicidad de equipo que aún no se encontraba saturado en su capacidad de trabajo, hacer las recomendaciones en el aprovechamiento máximo de los aparatos en servicio, antes de adquirir nuevos, principalmente sobre microscopios electrónicos y de barrido, además de algunos otros instrumentos de muy alto costo, asesorar el mantenimiento de los aparatos y diseñar prototipos de equipos.

En 1979 se creó el Departamento de Ingeniería, que dos años más tarde se convertiría en el Departamento de Enseñanza Experimental de las Ciencias.

En 1981 se fundó el laboratorio de Acústica Aplicada (Informe Anual 1988).

En 1982 el Centro estructuró su programa en torno a los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo; el diseño y desarrollo de instrumentación para las áreas de biotecnología, biomédicas, acústica, optoelectrónica, microcomputadoras e instrumentos para la investigación oceanográfica; la construcción de telescopios, construcción de equipos para la enseñanza experimental de la física y el equipo científico y didáctico para tareas de investigación y docencia de varias dependencias de la UNAM (Informe Anual, 1999).

En ese mismo año el Centro instaló la estación portátil receptora de señales de satélite “satcom III-R”, que transmitía canales comerciales de televisión extranjeros, con el fin de dar a conocer a la comunidad universitaria los beneficios que ésta podría ofrecer, además fue presentada la primera computadora diseñada en el CI.

En 1984 se creó la Sección de Metrología, y una de sus primeras tareas con el propósito de diseñar y fabricar una máquina de medición por tres coordenadas.

En 1987 se crearon las secciones de Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Acústica del propio Centro.

El primero de abril del 2002, bajo la Dirección del Dr. Felipe Lara Rosano, el Consejo Técnico para la Investigación científica acordó cambiar el nombre del Centro de Instrumentos por el de Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico

(CCADET). La misión del centro en esta nueva época se modificó. El Centro no debería ser reconocido en su medio, como un Centro de Servicios, sino como una organización con capacidades de mayor envergadura. Actualmente el CCADET debe realizar investigaciones aplicadas y desarrollar tecnología para resolver problemas específicos. Evidentemente subsisten las áreas de desarrollo de dispositivos tecnológicos para solventar demandas internas tanto del centro como de otras dependencias universitarias.
2002 y 2004 Fondo Sectorial Salud Conacyt, Instituto Nacional de Cardiología

En 2008 debido a esfuerzos de gestión y negociación sobresalientes, el CCADET firmó un Convenio con el Instituto de Ciencia y Tecnología del Distrito Federal (ICyTDF) para realizar cinco proyectos de I&DT en el campo del cáncer de mama, el cual fue declarado emergencia epidemiológica en la Ciudad de México Distrito Federal en 2006. Los proyectos fueron los siguientes: (1) Sistema de asistencia computarizada para la detección temprana de cáncer de mama, (2) Sistema de tomografía mamaria basado en técnicas foto-térmicas, (3) Detección de objetos en medios densos para aplicaciones en mamografía, (4) Biblioteca de métodos estadísticos apropiados para las investigaciones epidemiológicas, (5) Prototipo de un sistema para el traslado seguro de un mastógrafo digital a bordo de vehículos terrestres.

Un fenómeno posterior que se dio en forma natural fue el desarrollo de más de 28 proyectos en el área de salud y medio ambiente durante los años 2009 a 2011.
Debido a esfuerzos intensos de vinculación del grupo directivo del CCADET, en 2012 se firmó un Convenio con el Hospital General de México con el objeto de establecer una Unidad de Investigación y Desarrollo Tecnológico del CCADET dentro del Hospital. La UIDT cuenta con 80 m^2 y el ella laboran dos investigadores, un técnico académico y una decena de estudiantes.
Algunos de los proyectos protocolizados ante los diferentes comités médicos son los siguientes:
Prótesis craneales y maxilo faciales desarrollados con PMMA con técnicas de digitalización e impresión 3D

Simulador de cirugía de próstata para entrenamiento de cirujanos urólogos
Termografía funcional para diagnóstico de pie diabético

En 2016 el CCADET cumplirá 45 años de existencia, es una organización compleja que realiza Investigación y Desarrollo Tecnológico (I&DT) en la que participan profesionales de distintas disciplinas con diferentes niveles de experiencia y que realiza proyectos en temas y áreas diversas. Su orientación es muy clara, tanto las áreas de investigación como las áreas de desarrollo tecnológico deben dirigir sus esfuerzos al desarrollo de proyectos que provean soluciones tecnológicas integrales a las organizaciones externas demandantes de tecnología. El objetivo es que las tecnologías desarrolladas en el CCADET impacten y mejoren la competitividad de las organizaciones que las solicitan. En algunos casos se desarrolla ingeniería en reversa, para mejorar la tecnología y ayudar a eliminar la dependencia tecnológica y las importaciones.

El personal académico que lo conforma está integrado por aproximadamente 125 profesionales de distintos niveles académicos que cuentan con licenciaturas, especialidades, maestrías y doctorados en diferentes campos de la física, la ingeniería, la química, la educación y el diseño industrial, entre otros. También cuenta con cerca de 200 estudiantes de maestría y doctorado principalmente, y alrededor de un centenar de personas de apoyo. Los departamentos que constituyen al CCADET son los siguientes: Instrumentación y Medición, Tecnociencias, Óptica y Microondas y Tecnologías de la Información. Puede verse que aún entre ellos existe una diversidad aparente en sus áreas de trabajo.

Dada la diversidad de las disciplinas de los miembros académicos del Centro, al agruparse en Departamentos, necesariamente se cultiva tanto la multidisciplina como la interdisciplina. Las relaciones con otras organizaciones externas de alto impacto social como el Hospital General e México y el Hospital General Manuel Gea González están perfilando proyectos transdisciplinarios de alto impacto ya que como menciona Cardoso (1999), las tareas de la salud pública requieren de un enfoque interdisciplinario, y, según Rojas (2010), intersectorial.

El quehacer del Centro lo hace claramente diferente de una empresa productora de bienes y servicios, pues tiene como propósito central la generación de conocimiento y su aplicación al desarrollo de tecnología.

Con el paso de los años, se ha visto que los proyectos de desarrollo tecnológico contratados y patrocinados por organizaciones públicas y privadas externas, han sido parte fundamental en el trabajo que realizan los distintos grupos académicos y por lo tanto, a partir de ellos se ha definido que sus áreas de aplicación son las siguientes: Salud, Educación en Ciencia y Tecnología, Energía y Medio Ambiente e Industria. Estas áreas de aplicación nuevamente son diversas y por lo tanto también hablan de trabajo de I&DT multi e inter disciplinario.

Identificación De Etapas, Proyectos Y Actividad Disciplinaria

Primera Etapa

Temporalidad: 1971 a 1991

Eventos relevantes para la organización: Creación del Centro (1971), creación y operación de Unidades de Mantenimiento y del Departamento de Ingeniería (1979).

Proyectos relevantes: desarrollo de prototipos didácticos para Laboratorios de Bachillerato, Germinador, fermentador, cámaras para electroforesis

Capital Intelectual: ingenieros en electrónica, ingenieros mecánicos, diseñadores industriales, algunos físicos, técnicos.

Actividad disciplinaria: fundamentalmente técnica y unidisciplinaria

---

Segunda etapa

Temporalidad: 1991 a 2002

Eventos relevantes para la organización: Contratación de los primeros investigadores del Centro en las áreas de Acústica y Óptica, en 1996 deja de ser una entidad de tipo administrativo y se convierte en miembro del Consejo Académico de las Ciencias Físico-Matemáticas y de las Ingenierías; es decir, en un Centro de I&D.

Proyectos relevantes: dinamómetro digital, antena de ionización, bomba de tornillo.

Capital Intelectual: doctores en física con diferentes especialidades, ingenieros en electrónica, ingenieros mecánicos, diseñadores industriales, algunos físicos, técnicos.

Actividad disciplinaria: fundamentalmente multidisciplinaria

Tercera etapa

Temporalidad: 2002 a 2011

Eventos relevantes para la organización: en 2004 la institución cambia su nombre de Centro de Instrumentos a Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico. Se desarrolla la Coordinación de Vinculación y Gestión Tecnológica y la Unidad de propiedad Intelectual. Registro de derechos de autor, marcas, patentes.

Proyectos relevantes: sistemas de software e instrumentos para diagnóstico médico, concentrador solar, unidades de diagnóstico médico, unidades didácticas para enseñanza de las ciencias en primaria, secundaria y bachillerato, Sistemas Inteligentes para predicción de enfermedades y plagas en cultivos y plantas.

Capital Intelectual: doctores en física y doctores en ingeniería con diferentes especialidades, ingenieros en electrónica, ingenieros mecánicos, diseñadores industriales, algunos físicos, técnicos.

Actividad disciplinaria: multidisciplinaria e interdisciplinaria.

Cuarta etapa

Temporalidad: 2011 a 2016

Eventos relevantes para la organización: en 2012 se crea la Unidad de Investigación y Desarrollo Tecnológico del CCADET en el Hospital General de México y en octubre de 2015 se firma el Convenio para el establecimiento de la Unidad de Investigación y Desarrollo Tecnológico (UIDT) del CCADET en el Hospital General Manuel Gea González.

Proyectos relevantes: termografía funcional para diagnóstico de pie diabético, simulador de cirugía de próstata, Prótesis craneales y maxilo-faciales desarrollados con Polimetilmetacrilato (PMMA) con técnicas de digitalización e impresión 3D, desarrollo de un complemento vitamínico basado en la emulsión de mucílago de nopal adicionado con vitaminas de harina de leguminosas, para post operados de cirugía bariatrica.

Capital Intelectual: doctores en física y doctores en ingeniería con diferentes especialidades, ingenieros en electrónica, ingenieros mecánicos, diseñadores industriales, algunos físicos, técnicos; colaboración con médicos de distintas especialidades, nutriólogos, oftalmólogos, urólogos, ortopedistas, entre otros, adscritos a los distintos hospitales.

Actividad disciplinaria: multidisciplinaria, interdisciplinaria y en vías de transdisciplinariedad.

En la Figura No. 3 podemos observar la curva resultante de tiempo- transición disciplinaria obtenida.

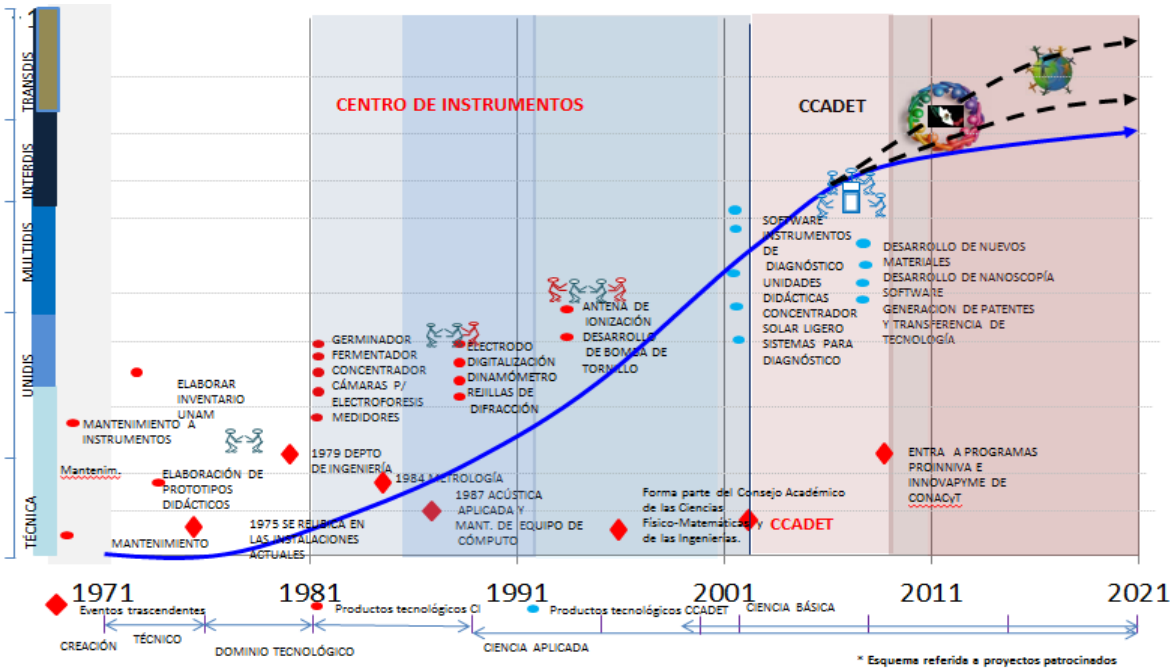


Figura 3. Curva de evolución organizacional del CCADET tiempo-transición disciplinaria

Conclusiones

Se obtuvieron dos conclusiones relevantes, la primera de ellas es que las competencias críticas no sólo están relacionados con la cantidad ingresos extraordinarios que aportan los proyectos patrocinados sino principalmente con el conocimiento que la organización adquiere en sus diferentes grupos académicos al

desarrollar los proyectos; la segunda es que a través del estudio se identificó que a la fecha el desarrollo de instrumentación puede entenderse como la competencia crítica que está en desarrollo en el CCADET, ya que en la última década analizada se demuestra que en los proyectos de salud han contribuido diversos grupos académicos del Centro logrando desarrollos importantes relacionados con sistemas y dispositivos que conforman instrumentación de diagnóstico.

Para que esta competencia *se consolide* será necesario que en el futuro se repita con mayor frecuencia el desarrollo de proyectos similares.

Este resultado no es sorprendente ya que el CCADET fue creado como Centro de Instrumentos, y en esta investigación constatamos que los proyectos que han propiciado mayor desarrollo de conocimiento en los diferentes grupos académicos participantes, han estado relacionados con el desarrollo de instrumentos de una u otra forma.

Referencias

Cardoso G. M. A., (1999). Interdisciplina o multidisciplina en el área de la salud. *Salud Problema*. Año 4 No. 7, pp. 31-37.

Follari, R., (2005). La interdisciplina revisitada. *Andamios*. Año 1, No. 2, pp. 7-17.

Groenveld, P., (1997). Roadmapping integrates business and technology. *Research Technology Management,* Vol. 40 No.5; pp. 48-63.

Hafeez, K. Y., YanBing, Z., Malak, N., (2002). Core Competences for Sustainable Competitive Advantage: a structured methodology for identifying core competence. *Engineering Management* Vol. 49; Issue 1, pp. 28-35. DOI:10.1109/17.985745

Luengo G. E., (2012). *Interdisciplina y transdisciplina: aportes desde la investigación y la intervención social universitaria*. ITESO, Guadalajara Jalisco.

Martínez, L. I., Ruiz, M. J., (2002), Los procesos de creación del conocimiento: el aprendizaje y la espiral de conversión del conocimiento, *Memorias del XVI Congreso Nacional de AEDEM*.

Morin, Edgar, (1996). Sobre la interdisciplinariedad, Sociología y Política. Departamento de Ciencias Sociales y Políticas, Universidad Iberoamericana, Nueva Época, Núm. 8.

Morin, Edgar, (2000). La mente bien ordenada: pensar la reforma, pensar el pensamiento, Barcelona, Seix Barral.

Nicolescu, B., (1996). La transdisciplinariedad, Manifesto. Ediciones DuRocher. Recuperado de http://www.ceuarkos.com/manifiesto.pdf

Nicolescu, B., (2009). La transdisciplinariedad, Multiversidad Mundo Real, Edgar Morin, México.

Nonaka, I., Konno, N. (1998): "The concept of "Ba": building a foundation for knowledge creation", *California Management Review*, Vol. 40, Nº 3, pp. 40-54.

Nonaka I., Takeuchi H., (1999). *La organización creadora del conocimiento, cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. Ed. Oxford.

Piaget, Jean, (1972). The epistemology of interdisciplinary relationship, en Interdisciplinary: problems of teaching and research in universities, Centre for Educational Research and Innovation, OECD.

Prahalad, C., Hamel G., (1996). The Core Competence of the Corporation, Harvard Business Review, Mayo-Junio.

Rojas O. F., (2010). Interdisciplina e Intersectorialidad. *Revista Cubana de Salud Pública*; 2010 Vol. 36, No. 3, 197. http://scielo.sld.cu

Centro de Instrumentos Organización, 1980, Universidad Nacional Autónoma de México.

Centro de Instrumentos, Memoria Descriptiva de Instalaciones Físicas de la UNAM, 1980.

Centro de Instrumentos, Coordinación de la Investigación Científica, Universidad Nacional Autónoma de México, 1988.

Informe de Actividades Centro de Instrumentos, Coordinación de la Investigación Científica, UNAM, 1981.

Informe Anual de Actividades, 1983, Centro de Instrumentos UNAM.

Informe de Trabajo de la Dirección del Centro de Instrumentos UNAM, periodo 1998-2001, Lara Rosano Felipe.

Informe de Trabajo de la Dirección del Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico UNAM, 1998-2005, Lara Rosano Felipe.

Informe Anual 1999, Centro de Instrumentos, UNAM, Lara Rosano Felipe.

Reporte Institucional 1997, Centro de Instrumentos, Secretaría de Planeación.

Informe de Actividades de la Dirección del Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico UNAM 2006- 2014, Dr. José Manuel Saniger Blesa

Sauvé, S., Bernard, S., Sloan, P., (2016). Environmental sciences, sustainable development and circular economy: Alternative concepts for trans-disciplinary research. *Environmental Development*, Vol. 17, pp. 48–56.

Capacidades Tecnológicas En La Industria Manufacturera. Caso De Estudio De Habilidades Tecnológicas En Pequeñas Empresas.

María del Rosario Demuner Flores
Yolanda Carbajal Suárez
Rosa María Nava Rogel

Resumen

Las capacidades tecnológicas representan una extensa gama de habilidades conducentes a un sendero de crecimiento y desarrollo sostenido; permiten a las empresas generar y administrar el cambio tecnológico para responder mediante su desempeño competitivo e innovativo a las condiciones que prevalezcan en el mercado en que participe (Teece, 2007). En este contexto se desarrolla esta investigación, cuyo objetivo es identificar las habilidades que componen las capacidades tecnológicas en las pequeñas empresas de manufactura. Se acude a un estudio de caso múltiple que permitirá la identificación y descripción de las habilidades tecnológicas presentes en cinco empresas dedicadas a la manufactura.

Los resultados demuestran la existencia de habilidades tecnológicas agrupadas en ocho dimensiones: Inversión en nuevas tecnologías (CNC y robots), Toma de decisiones y control (estudios de factibilidad), Política de formación y gestión de personal, Preparación y ejecución de proyectos de inversión, Centradas en el proceso, Centradas en el producto, Vinculación, Desarrollo de equipo.

Palabras Clave: Capacidades dinámicas; Aprendizaje tecnológico; Habilidades dinámicas.

Introducción

El conocimiento, tema de actualidad, en el que diversidad de estudios se enfocan en una búsqueda de estrategias, que den idea de cómo enriquecerlo, valorarlo y sobre todo aplicarlo; los cambios acelerados, nuevas exigencias de los consumidores, la apertura global, exigen respuesta a la generación de innovaciones de productos, servicios, tecnología, etc. El aprendizaje y aplicación del conocimiento científico-

tecnológico al ámbito productivo constituyen sólidas bases para el crecimiento económico. Para las empresas, es la oportunidad de lograr mejoras competitivas que les permitan un posicionamiento en el mercado que participan, logrando la colocación en los mercados de productos y servicios de mayor valor y para generar puestos de trabajo calificados, estables y mejor remunerados.

En este sentido se aborda el aprendizaje a partir del estudio de las capacidades tecnológicas como resultado de su aplicación, especialmente en el ámbito de la economía de la innovación y el cambio tecnológico, donde se trata de caracterizar e individualizar sus elementos e implicaciones para el desarrollo y el crecimiento económico (Cohen y Levinthal, 1989; Lall, 1992). Así mismo, se profundiza en el estudio de las capacidades tratando de analizar su composición y elementos que tienen más importancia para que una empresa mejore su competitividad y por ende, contribuya a un mejor desempeño nacional.

La evolución en el uso de los conceptos de aprendizaje y acumulación de capacidades han sido el marco para el análisis de la construcción de capacidades tecnológicas en los países en desarrollo. A finales de los 70s y comienzos de los 80s con los proyectos "Programa de Investigación en Ciencia y Tecnología", financiado por IDB/ECLA aplicado en países de América Latina y "La adquisición de capacidades tecnológicas" generado por el World Bank que además incluyó empresas de India y Corea del Sur, se dio pauta a las investigaciones sobre capacidades tecnológicas.

En el trabajo de Westphal, Kim y Dahlman (1985) se define la capacidad tecnológica como: *"la habilidad para hacer uso efectivo del conocimiento tecnológico"*, y se señala que las capacidades tecnológicas se pueden clasificar de diferentes maneras, dependiendo de las particularidades del conocimiento tecnológico utilizado y las aplicaciones que se le den.

Los estudios de Katz y sus colaboradores (1987) mostraron resultados significativos en los procesos de aprendizaje en empresas de la industria metalmecánica; detectaron diferencias por tipo de empresa, se inclinaron en el estudio de la naturaleza del proceso de producción y estructura de mercado, aportaron evidencia de que las empresas en países en desarrollo no eran simples receptores de la tecnología; estas empresas habían aprendido y construido capacidades tecnológicas que no solo lograron asimilar

y adaptar a la tecnología transferida desde los países centrales, sino de mejorarla e incluso de exportar tecnología en algunos casos. Este y otros estudios motivaron el enfoque al estudio de la construcción de capacidades tecnológicas en empresas de países en desarrollo.

Precisamente la intensión de este trabajo es contribuir a la identificación de las capacidades tecnológicas que se desarrollan en las empresas, especialmente las pequeñas. Estas empresas (11-50 trabajadores) participaron activamente en la economía nacional durante 2009 (Ver tabla 1) con una representación de 4.2% de las unidades económicas y contribuyen al empleo en 16%, en el Estado de México su participación en unidades económicas es de 2.97% y contribuyen al empleo en 14% (INEGI 2009). Son una fuente de empleo y autoempleo; para el caso de la industria automotriz, sí son empresas metalmecánicas, tienen la oportunidad de participar como sus proveedores de segundo nivel; ellas deben sujetarse al cumplimiento de una serie de requisitos, pero también reciben una derrama de conocimiento de parte de las grandes empresas. Entre los grandes retos que enfrenta este grupo de empresas para ser atractivas a la industria automotriz, es demostrar que poseen capacidades tecnológicas.

Tabla 1. Unidades económicas y personal ocupado.

Total nacional					Total Estado de México			
Estrato de personal ocupado	Unidades económicas		Personal ocupado		Unidades económicas		Personal ocupado	
Total	5,144,056	100.0 %	27,727,406	100 %	585,292	100.00 %	2,618,331	100 %
01 - 0 a 10	4,877,070	94.8%	11,673,646	42%	563,294	96.24%	1,260,973	48%
02 - 11 a 50	214,956	4.2%	4,434,010	16%	17,407	2.97%	360,099	14%
03 - 51 a 250	42,415	0.8%	4,356,330	16%	3,672	0.63%	395,160	15%
04 - 251 y más	9,615	0.2%	7,263,420	26%	919	0.16%	602,099	23%

Fuente: Elaboración propia con datos del Censo Económico 2009 (INEGI, 2010).

Es en este contexto donde se inserta este trabajo, mismo que se organiza en tres secciones posteriores a la introducción, donde la primera se refiere a la conceptualización de las capacidades; la segunda describe el método empleado para lograr el objetivo propuesto, la tercera presenta los resultados obtenidos, concentrando las habilidades tecnológicas identificadas en el estudio de caso, finalmente se presentan conclusiones y referencias.

Marco Teórico

Estudio De Las Capacidades Tecnológicas

En los estudios revisados se detectan cuatro tipos clave de capacidades: tecnológicas, de innovación, de absorción y dinámicas. Algunas veces el término tratado indistintamente y generalmente estudiadas por separado cuando la interrelación que las caracteriza y la existencia de elementos comunes, hacen posible su estudio en conjunto debido a la correspondencia entre ellas que resulta en una relación de

contención, ya que las capacidades de absorción son un elemento crítico de las capacidades de innovación (Cohen y Levinthal, 1989) y éstas, a su vez, son un componente central de las capacidades tecnológicas.

Las capacidades tecnológicas describen una extensa gama de habilidades generales que se requieren para realizar procesos de mejoras conducentes a un sendero de crecimiento y desarrollo sostenido; implica conocimientos y habilidades para adquirir, usar, absorber, adaptar, mejorar y generar nuevas tecnologías (Bell y Pavitt, 1995; Lall, 1992).

Se entiende que el desarrollo de capacidades tecnológicas es el resultado de inversiones realizadas por las firmas en respuesta a estímulos internos, externos y en interacción con otros agentes económicos como los privados, públicos, locales y extranjeros (Lall, 1992).

Al tratarse de una interacción de la estructura de incentivos con los recursos humanos disponibles, los esfuerzos tecnológicos realizados y la incidencia de factores institucionales inciden en el ambiente microeconómico (en las firmas), macroeconómico (nacional) y mesoeconómico (sectorial).

Las capacidades tecnológicas permiten a las empresas generar y administrar el cambio en las tecnologías usadas en la producción y radican principalmente en recursos especializados más que en los bienes de capital y el “know how” tecnológico” (Bell y Pavitt, 1995).

De esta forma la construcción de las capacidades tecnológicas en una empresa, sugiere una trayectoria temporal de acumulación de conocimientos mediante su participación en actividades de aprendizaje. El aprovechamiento a través del tiempo por parte de la empresa de las fuentes de conocimiento que estén a su disposición y la adecuada traducción de este conocimiento en capacidades aplicables, le permitirán responder mediante su desempeño competitivo e innovativo a las condiciones que prevalezcan en el mercado en que participe (Teece, 2007).

Bell y Pavitt (1993), definen a las capacidades tecnológicas como el conjunto de recursos requeridos para generar y administrar el cambio técnico, incluyendo las habilidades, conocimientos y experiencia, y las estructuras y vínculos institucionales. tecnológico para asimilar, usar, adaptar y cambiar las tecnologías existentes

Las empresas desarrollan conocimiento tecnológico que varía de empresa a empresa de acuerdo al grado de dominio del conjunto de tecnologías empleadas (Lall, 1992). Así mismo, éstas se acumulan en el tiempo a medida que convierten su conocimiento en explícito; depende de la capacidad de absorción, es decir qué tanto identifican, asimilan y explotan el conocimiento (Cohen y Levinthal, 1989) en función a la existencia de conocimiento poseído, en la forma en que se utiliza, y en los mecanismos que se emplean para incrementarlo. Cohen y Levinthal (1989) señalan que la habilidad de reconocer el valor del conocimiento nuevo y externo, asimilarlo y aplicarlo con fines comerciales, es un componente crítico de las capacidades de absorción de la empresa, Haciendo referencia a la Teoría de Recursos y Capacidades de Grant (1991), la acumulación de capacidades tecnológicas se complementan con los recursos desarrollados en la empresa y con el conocimiento previo (Cohen y Levinthal, 1989) de tal forma que se produzca una nueva combinación de ideas que al ser puestas en marcha en el mercado dé como resultado la innovación.

De este modo, las capacidades de innovación incluyen las habilidades que los agentes desarrollan para alcanzar nuevas combinaciones de los factores existentes en la organización, factores externos con los que interactúa la empresa y aquellos latentes en su entorno. Lo cual conlleva a que las firmas tienen que aprender no solo de la experiencia que ya poseen, sino también del monitoreo a los avances de otros actores en el mercado, nuevas ideas, insumos, tecnología, productos, sistema de logística, etc.

Por su parte, las capacidades dinámicas, representan habilidades latentes de la empresa para renovar, aumentar, y adaptar sus competencias básicas en el tiempo (Teece 2007). Los estudios resaltan la importancia del aprendizaje en las empresas con el fin no solo de ser competitivas, sino de sostener esa competitividad en el largo plazo; lo cual lleva a las empresas a enfrentar ambientes de rápidos cambios tecnológicos, económicos y organizacionales; es así que las capacidades dinámicas llevan a considerar un conjunto de políticas y directrices que faciliten la creación, difusión e institucionalización del conocimiento para la consecución de los objetivos de la empresa. De este modo, los procesos mediante los cuales se crea y explota el conocimiento en su interior constituyen la competencia clave, fuente de las

capacidades dinámicas y de ventajas competitivas sostenibles (Teece*, 2007*).

Cómo Medir Las Capacidades Tecnológicas

Bell y Pavitt (1993) basados en el trabajo de Lall (1992) construyeron una taxonomía representada mediante una matriz, que permite clasificar las capacidades tecnológicas a partir de cuatro funciones técnicas:

dos básicas: i) actividades de inversión y ii) actividades de producción.

dos de apoyo: i) el desarrollo de vínculos con empresas e instituciones y ii) la producción de bienes de capital.

Así mismo, definen niveles de capacidades tecnológicas por el grado de dificultad de las actividades:

niveles más básicos de las capacidades de producción rutinaria

niveles de profundidad de las capacidades de innovación: básico, intermedio y avanzado.

En base a estudios empíricos posteriores al diseño de esta matriz, algunos autores como Dutrénit, Vera-Cruz y Arias (2002), Ariffin y Figueiredo (2004) y Figueiredo (2001) han realizado ajustes que enriquecen la base de la taxonomía propuesta por Bell y Pavitt (1993):

Funciones técnicas:

De inversión: i) Toma de decisiones y control, ii) Preparación y ejecución de proyectos de inversión.

De producción: i) Centradas en el proceso y organización de la producción, ii) Centradas en el producto

De soporte: i) Vinculación externa, ii) Producción de bienes de capital

Siendo los niveles de profundidad:

De inversión: básicas

De producción: intermedias

De soporte: avanzadas

Romijn (1999), mide las capacidades tecnológicas en función del grado de complejidad involucrado en la fabricación de los bienes, estudió la industria metalmecánica a pequeña escala de donde argumenta que es uno de los clásicos ejemplos de "diversificación hacia arriba", ya que en lo común, en esta industria el proceso de aprendizaje se por imitación de diseños y reproducción de bienes de fabricación, donde existe una gran diversidad de productos que sirven para ensamblar una autoparte, esto también da pié a la capacitación y vigilancia del cliente. La misma diversidad de productos en que operan estas empresas, conlleva un grado de capacidad de producción y de diseño.

Cimoli (2000) realizó una investigación desde una perspectiva sistémica, incluyendo los sectores: química, automotriz y farmacéutica. Para el análisis de los sectores se retomaron variables de la organización industrial, ubicando a las firmas analizadas en un ambiente de vinculaciones institucionales (Universidades, centros de investigación). Los resultados destacan que la acumulación de capacidades ha sido importante fundamentalmente en las grandes empresas que participan en esquemas de vinculación con empresas extranjeras, aunque los niveles de desarrollo de dichas capacidades no llegan a niveles que permitan realizar innovaciones propias a nivel avanzado.

Dutrenit, Vera-Cruz y Arias, 2003; Vera-Cruz y Dutrenit, 2005; De Fuentes y Dutrenit, 2007, realizaron estudios sobre pequeñas y medianas empresas; los resultados revelan la inclusión de las capacidades empresariales y de gestión, así como el detalle de los vínculos que tienen.

Domínguez y Brown (2004) elaboraron indicadores para medir las capacidades tecnológicas a nivel de la industria. Identificaron cuatro factores que expresarían las principales fuentes de aprendizaje de las empresas manufactureras en México: i) La política de formación de personal; ii) innovación en mejora continua; iii) sistemas de información y documentación y iv) inversión en nuevas tecnologías.

Las investigaciones sobre capacidades tecnológicas en empresas mexicanas acuden en su mayoría a los estudios de caso; se han enfocado en analizar los procesos de aprendizaje buscando identificar las características básicas de dichos procesos. Es así que siguiendo esta misma trayectoria se realiza la presente investigación que elige un

estudio de caso múltiple.

Por lo tanto, se plantean las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuáles actividades en la empresa contribuyen con la generación de capacidades tecnológicas? ¿Dónde están centradas las capacidades tecnológicas de la empresa?

Metodología

Se trata de un estudio descriptivo que se lleva a cabo desde una perspectiva centrada en la comprensión que se justifica en primer lugar, por las circunstancias de incertidumbre y subjetividad de los factores que explican las capacidades tecnológicas de las PyMEs; en segundo lugar, porque ante esta situación se tiene mayor libertad y flexibilidad para explorar e identificar las capacidades tecnológicas de este caso de empresas en vista de que enfrentan cambios y adaptaciones en el entorno en el que se desenvuelven. Se busca realizar un muestreo teórico que permita describir categorías, propiedades y o sugerencias de interrelación (Glaser y Strauss, 1967) que puedan darse en las capacidades tecnológicas, así como refinar y expandir conceptos en los temas centrales de la investigación, tal como lo revela la teoría fundamentada (Glaser y Straus, 1967)

Se optó por un estudio de caso múltiple (Yin, 2003) que integra cinco empresas[1], con el fin de maximizar las posibilidades y la capacidad de las condiciones y características que cada una presenta, y así desarrollar y extender los resultados empíricos hacia fenómenos de similares condiciones.

El objetivo es identificar las habilidades que componen las capacidades tecnológicas en las pequeñas y medianas empresas.

La selección de las cinco empresas obedeció los criterios señalados por Stake (2005): 1) fácil acceso al caso (cercana ubicación geográfica); 2) existencia de condiciones,

[1] Yin (2003) señala que el número de casos a estudiar se decide dependiendo de cuantos se cree que se necesitan o cuantos se quieren incluir en el estudio en función de sí las teorías rivales son completamente diferentes y el trabajo no exige un nivel de certeza muy alto se puede escoger entre 2 o 3 casos; si el nivel de certeza que se desea es muy alto debido a que las teorías rivales son sutiles entonces se escogen 5 o 6 reproducciones literales (cuando se predicen resultados similares cada uno).

interacciones y/o estructuras relacionadas con las capacidades tecnológicas (adquisición de tecnología de punta y diseños novedosos); 3) que se pueda establecer una buena relación con los informantes (aceptación a participar); 4) disponibilidad para que se cuente con el tiempo necesario para realizar la investigación (plan de visitas y entrevistas); y 5) seguridad de credibilidad y calidad del estudio (los informantes leen la redacción del contenido de la entrevista y dan fe de ellos).

Las características comunes que identifican a las empresas que conforman el estudio de caso múltiple son: Ubicación en Toluca, Estado de México, tamaño: pequeño, emplean entre 11 y 50[2] personas, giro: manufactureras-metalmecánicas cuyo principal cliente es sector de autopartes de la industria automotriz, cumplen con una certificación de calidad (requisito exigido por el sector para formar parte de la cadena de proveeduría).

Para la obtención de los datos se acudió a 25[3] entrevistas semi estructuradas, se formularon las mismas preguntas al propietario, un empleado de manufactura, un empleado administrativo, un cliente y un proveedor; además de hacer una revisión documental (manuales internos de la empresa e información secundaria del sector) y la observación del proceso, productos, equipo, instalaciones para tener diferentes puntos de vista del mismo hecho. Se usó la técnica de observación con fines de control y la revisión documental que permitió confirmar algunos datos. Los datos fueron completados en 2015.

La validez externa (González, 1999; Yin, 2003) se fundamenta en describir con exactitud los significados, puntos de vista y los procesos, alcanzar con honestidad la finalidad intrínseca del proyecto de investigación[4] y mantener objetividad, lograr una

[2] Fuente: Diario Oficial de la Federación, 30 de diciembre de 2002.

[3] Creswell (1998:56) considera que entre 20 y 30 entrevistas son suficientes para saturar categorías en una investigación cualitativa.

[4] La responsabilidad de los investigadores se derivó de la voluntad de los empresarios para permitir la entrada a sus instalaciones, datos, gestión, estrategias y el acercamiento a su personal, clientes y proveedores.

triangulación[5] al corroborar con evidencias las afirmaciones o conclusiones del estudio y buscar explicaciones en rivalidad (Yin, 2003).

Para la validez interna, se inició el estudio partir de la definición conceptual y operacional de las capacidades tecnológicas; se planearon las actividades para la recopilación de la información, se transcribió el texto de las entrevistas, se presentó a revisión por los actores del caso, quienes estuvieron de acuerdo en el contenido[6]. Se realizó un ejercicio de conceptualización, categorización, organización y estructuración[7] de las unidades de análisis (menciones), códigos y categorías por tres investigadoras, cada una por su lado; posteriormente se discutieron y analizaron las pocas diferencias encontradas, se replicó el procedimiento en las seis empresas restantes.

La sistematización de los datos llevó a cabo siguiendo las instrucciones señaladas pro González (1999):
Conceptualizar: ordenar la información recabada de cada empresa por ideas o pensamientos mediante la pregunta ¿Cuántas ideas diferentes señalaron los actores para cada pregunta u objeto de observación?, Lo que permitió la detección de 1596 menciones.
Organizar: clasificar las menciones en códigos, utilizando el software para análisis de contenido Hyper Research.
Categorizar: reunir los códigos en grupos, de acuerdo a las variables (metacódigos) aportadas en la taxonomía de Dutrénit, Vera-Cruz y Arias (2002, Ariffin y Figueiredo (2001) y Figueiredo (2001) quienes han realizado ajustes que enriquecen la base de

[5] El estudio de caso se apoya en la triangulación, que permite sustentar teórica y empíricamente los datos construidos que, junto con la planeación del estudio acerca a la comprensión, explicación y la sistematización de recolección de datos, dan cuenta de la validez del trabajo (Yin, 2003).
[6] Fick (2007) sugiere involucrar al entrevistado en una segunda reunión después de la entrevista y trascripción de ésta, como una forma de validación interna.
[7] Etapas del proceso de la metodología para investigación cualitativa propuesta por González (1999).

la taxonomía propuesta por Bell y Pavitt (1993), así como los estudios de Domínguez y Brown (2004) Jasso y Ortega (2007).

Estructurar: construir una tabla que muestre la estructura y frecuencias de códigos y metacódigos.

Resultados

Las habilidades tecnológicas que se han identificado en este estudio de caso, se desprenden de los recientes proyectos realizados por cada una de las empresas (Ver tabla 2).

Tabla 2. Proyectos recientes realizados.

Caso	Proyectos realizados
Empresa 1	Construcción de una nave industrial, adquisición de máquinas CNC para ventas de exportación e incursión en la industria aeroespacial.
Empresa 2	Ampliación de instalaciones, adquisición de máquinas CNC para incrementar capacidad productiva
Empresa 3	Ampliación de instalaciones para incrementar capacidad para ventas de exportación y desarrollo de equipo para empresas similares, proyecto conjunto Conacyt para desarrollo de patente
Empresa 4	Proyectos anteriores, recientes: solamente ampliaciones a instalaciones de poca relevancia
Empresa 5	Proyecto de construcción de edificio para oficinas (separar del área de producción), adquisición y desarrollo de maquinaria para procesos de inyección de plástico.

Fuente: entrevistas realizadas.

El análisis de contenido de las entrevistas realizadas permitió la codificación y cuantificación (mutuamente excluyente) de las habilidades tecnológicas, para ello se identificaron 1,596 menciones.

La clasificación de las menciones agrupó las habilidades tecnológicas (códigos), a la

vez que éstas se integraron en las dimensiones (meta códigos) captadas de la literatura revisada, en total 8 dimensiones. De tal forma que las habilidades presentadas en la tabla 3, representan los conceptos que se usarán para el diseño de los reactivos del cuestionario, que en una segunda fase se realizará.

Capacidades Tecnológicas De Inversión

Se integran de las habilidades necesarias para identificar, preparar y obtener tecnología para el diseño, la construcción, el equipamiento y el personal de un nuevo proyecto (Lall, 1992).

Toma De Decisiones Y Control (Estudios De Factibilidad): habilidades que se requieren antes de crear nuevas instalaciones o expandir la planta existente. Incluye, las capacidades para identificar necesidades potenciales, preparar y obtener la tecnología necesaria, así como aquellas habilidades necesarias para planear, dirigir, integrar y controlar el proyecto a emprender.

Una vez que estas empresas detectan oportunidades, se enfocan en identificar si cuentan con fortalezas competitivas, la conveniencia de realizar el proyecto, los beneficios que representa la inversión. Se allegan de información sobre novedades en equipamiento, productos, procesos, líneas, etc. en sus visitas a ferias tecnológicas y empresariales, a través de sus proveedores de equipo y de sus mismos clientes. Una vez evaluada la situación de adquisición o adaptación del equipamiento necesario, realizan una programación y asignación de actividades y responsabilidades. Similar a lo encontrado por Rahman (2001): el liderazgo impulsa la generación de resultados. Los gerentes asumen y comparten el liderazgo para inculcar a todos los miembros de la organización la práctica de la calidad y el trabajo en equipo como una rutina diaria, que lleve a la empresa al éxito de la implementación del proyecto; pero también es notable, la importancia que tiene el liderazgo y entusiasmo que emana del propietario para emprender nuevos proyectos y que es transmitido a todo el personal. Las habilidades detectadas se muestran en la tabla 3; el estudio también ha permitido la detección de áreas de oportunidades que ayudarán al eficiente desarrollo de un proyecto: informalidad en el conocimiento del entorno, en la vigilancia de mercados, y

en la planeación a largo plazo; ausencia de indicadores administrativos y sistema de costos; falta de gestión ambiental.

Preparación Y Ejecución De Proyectos: Habilidades para determinar el costo de la inversión del proyecto, su conveniencia, el tamaño de planta, la diversidad de productos, las características de la tecnología, la búsqueda de fuentes de tecnología, la negociación de contratos y la logística de abastecimientos

Un requisito que exige la cadena de proveeduría de la industria automotriz es producir bajo normas de calidad, que garanticen el cumplimiento de requisitos, exactitud y precisión en sus productos. Así que para ser proveedor nivel II, estas empresas deben desarrollar de manera rutinaria sus procesos de control de calidad y mejora continua. Diferente a otro tipo de empresas, éstas han obtenido provecho de esta inversión, como se puede notar en el desarrollo de sus habilidades de documentación, orden, disminución de tiempos muertos, desperdicio, re procesos y mantenimientos correctivos; conservar su certificación implica someterse a revisiones semestrales, pero el lado bueno de esta situación es precisamente, la documentación de fallas en los procesos (se corrigen y adecuan procedimientos).

Como un beneficio que han obtenido al pasar por certificaciones de calidad y mantener una mejora continua, es organizarse en grupos de trabajo, formar círculos de calidad; su cercanía con los clientes ayuda a la verificación de requisitos de los productos y procesos. Al ser pocos trabajadores, se vigila más de cerca el cumplimiento a la programación de actividades. Una forma de mejorar las habilidades detectadas (ver tabla 3) es dar solución a las debilidades encontradas: falta de capacitación administrativa, resistencia del personal a adoptar una cultura de calidad, resistencia del personal a elaborar reportes, uso parcial de TIC´s (Demuner, Nava y Sandoval, 2015).

Política De Formación Y Gestión De Personal: Este grupo de empresas se caracteriza porque sus propietarios iniciales trabajo en la industria automotriz, de ahí, la idea de su negocio. Ellos obtuvieron capacitación en las empresas donde trabajaron, dos de

ellos capacitaron a sus actuales sucesores. Las empresas cuentan con personal especializado y dado que su rotación de personal es baja (5%), pueden conservarlo.

La etapa con más intensidad en la formación y desarrollo, se da precisamente en el desarrollo de nuevos proyectos, ésta consiste en tomar capacitación externa a nivel directivo, algunos empleados del departamento administrativo y supervisores de producción, posteriormente, es tarea de ellos dar la capacitación interna. Este grupo de empresas recibe capacitación técnica de sus proveedores y clientes, situación coincidente a lo encontrado por De Fuentes y Dutrénit (2007) en PyMEs del mismo giro.

Parte de la especialización, se obtiene del beneficio de la cercanía con clientes, quienes hacen una derrama de conocimientos a estas empresas que son sus proveedores de segundo nivel. Al ser una empresa con pocos trabajadores, la gestión del recurso humano es sencilla. Las habilidades desarrolladas se presentan en la tabla 3. Y las debilidades detectadas se refieren a: resistencia del personal a los procedimientos, capacitación técnica preponderantemente interna, resistencia del personal al uso de equipo de seguridad –aspecto muy importante por el manejo de herramienta de corte y desechos metálicos-.

Inversión En Nuevas Tecnologías. La tecnología de equipo incluye el primer desafío que enfrentan las pequeñas empresas como proveedoras de segundo nivel del sector de autopartes: la adquisición de tecnología de punta y el desarrollo de habilidades y destrezas para el mejor aprovechamiento del equipo. El desarrollo de proyectos, para estas empresas se ve impactado en mayor parte en la adquisición de tecnología de punta, en la suficiencia de ella para cumplir la exigencia en la generación de productos que reúnan precisión y exactitud, cumplimiento de pedidos en tiempo y capacidad productiva suficiente.

La tecnología de punta, consiste en la adquisición de tornos CNC robotizados, algunos los han importado de China. Reciben asesoría técnica para la instalación y manejo de

equipo de parte de sus proveedores. En este sentido el grupo de empresas estudiadas demuestra su preocupación en la adquisición de conocimiento tecnológico, para ello, reciben capacitación, realizan pruebas técnicas, adicionalmente, experimentación. En sus políticas de contratación, se incluye la búsqueda de personal calificado y/o especializado como una estrategia de incrementar el capital humano, similar a lo encontrado por Ollivier (2005). Adicionalmente a la detección de habilidades (ver tabla 3) se reconoce la debilidad de la planeación un tanto informal-incipiente de adquisición de nuevas tecnologías.

Capacidades Tecnológicas De Producción

Estas habilidades permiten no sólo operar y mejorar las tecnologías, sino también efectuar esfuerzos internos para absorber o imitar la tecnología comprada a otras empresas (Lall, 1992).

Centradas En El Proceso: Se definen como las habilidades para lograr la competitividad sostenida que requiere el cambio técnico después de la inversión inicial en las instalaciones de producción. Se refieren a la generación y administración de cambio técnico en los procesos y la organización de la producción, así como en los productos

Tratándose de proyectos nuevos, las empresas del caso se preocupan por realizar las actividades de fabricación de acuerdo a los manuales de operación; éstos contemplan la adecuación a la normatividad, el monitoreo y la aprobación del cliente. Después de dominado un proceso nuevo o una adecuación de alguno, estas empresas se enfocan a estandarizarlo para realizar sin fallas, o con las mínimas, la producción en serie.

El seguimiento a estos manuales de operación ha permitido a las empresas realizar adecuaciones importantes en sus procesos, revisar los diseños de nuevos productos para continuar con la revisión de los procesos, y a la factibilidad de cumplir en la capacidad productiva adicional que involucra el proyecto. Siempre que existen

cambios importantes, estos se adicionan a los manuales de calidad y son reportados en la auditoría subsecuente como parte de la mejora continua.

Es muy aventurado hablar de que estas empresas realizan innovaciones de proceso, más bien, son adaptaciones necesarias para la innovación o mejora de los productos; estas actividades de mejoras y adaptaciones en los procesos recaen en el propietario, el gerente de operaciones y el gerente de diseño con asesoría del proveedor de equipo, muchas veces del cliente; pero también acuden a la experimentación y pruebas.

Las empresas de este caso de estudio manifiestan capacidad de adaptación; su flexibilización es una de sus principales ventajas para acometer con éxito y enfrentarse a los cambios del entorno (Kuratko et al., 2001) dando como resultado la actividad innovadora, la cual se encamina más a tecnología de producto que a tecnología de proceso; Rodeiro y Fernández (2006) justifican esta acción con los resultados obtenidos de su estudio con PyMEs gallegas, quienes opinan que la innovación de producto es mucho más sencilla que la de proceso, debido a que una innovación de producto puede ser sólo un “cambio” efectuado en la composición de sus carteras de productos, en cambio la innovación de proceso implica la introducción de nuevas tecnologías de producción con el objetivo de obtener reducciones en costos de mano de obra, consumo de energía, materiales, existencias, tiempos muertos, optimización del uso de la maquinaria, o flexibilización de los procesos (Ver habilidades en tabla 3).

Centradas En El Producto: Se refieren a la generación y administración de cambio técnico en los productos. Las especificaciones y requisitos como lineamientos de la tecnología de producto, exigen a estas empresas el apego a la normatividad técnica, ya que sus productos forman parte de otros componentes que en su mayoría son de exportación; las empresas realizan y resguardan fichas técnicas por cada producto para garantizar confidencialidad al cliente. Prueba de ello es que las mejoras que realizan resultan de una exigencia del cliente en cuanto al cumplimiento de

especificaciones y requisitos, así como de la ayuda que les brindan en cuanto a actividades de monitoreo y supervisión.

Las empresas dan respuesta a la exigencia del mercado al aportar productos que generen mayor valor para el cliente a través de la implementación tecnológica de nuevos o mejorados productos, cuyas actividades se basan en la adquisición de conocimiento tecnológico. Así la asimilación, entendida como las actividades realizadas por la empresa para llevar a cabo el aprendizaje tecnológico, el nivel de dominio y la documentación sobre las tecnologías empleadas (Mejía, 2003), las empresas en estudio, intentan, en primer lugar, la experimentación mediante pruebas e incorporación de la experiencia y habilidades de su personal, lo cual coincide con lo señalado por Corona y Hernández (2000). En segundo lugar, toman como fuente principal la información técnica interna, la cual construyen a partir de reuniones y trabajo en equipo. Una de las actividades de especialización recae en el diseño de productos.

Se identifica aportación a la innovación y mejoras de producto con el consecuente reconocimiento en sus resultados económicos, con lo cual se confirma la relación positiva entre la innovación y el progreso económico (Shumpeter, 1989). Los empresarios están conscientes que la innovación y las mejoras incrementales, como resultado fundamental del uso optimizado de su tecnología, son fundamentales para elevar su nivel de competitividad empresarial. En este tipo de empresas la capacidad de diseño es muy importante, porque el sector exige características y especificaciones de productos muy variadas, por lo que no se considera una innovación. Pero la parte de innovación en producto que hacen es para ocupar otros mercados y mantener la posición competitiva en el que por ahora atienden; su creatividad es tal que el reto mas importante es su participación en la industria aeroespacial que, debido a sus peculiaridades, es una industria con exigencias de alta tecnología (Ver habilidades tecnológicas en tabla 3).

Capacidades Tecnológicas De Soporte

Contribuyen al proceso de cambio técnico.
Vinculación: son las habilidades necesarias para el intercambio de información, tecnología y destrezas entre empresas; influyen tanto en la eficiencia productiva de la vinculación empresa como en la difusión de la tecnología en la industria (Lall, 1992).
Sus actividades de vinculación radican en mantener relaciones cercanas con algunas instituciones y con el Gobierno del Estado a través de la Secretaría de Desarrollo Económico; así logran invitaciones a ferias, exposiciones y otros proyectos similares, como el acontecido con la empresa 1, seleccionada por el Gobierno del Estado para representar una PYME mexicana en Francia, la empresa cuatro fue invitada a formar parte del Cluster de la Industria Automotriz del Estado de México, situación que ha favorecido su imagen. Esta misma empresa recibió del CONACyT apoyo financiero para registrar una patente y realizó una alianza con una empresa extranjera para el desarrollo de un producto. La empresa cinco se vinculó con dos universidades, una privada y otra pública, con el fin de diseñar maquinaria (actualmente en uso) (Ver tabla 3).

Desarrollo De Equipo. Tres de las empresas han fabricado parte de su maquinaria y herramental, dos de ellas con ayuda técnica; reto alcanzado, en gran parte, por la experiencia obtenida al haber trabajado en grandes empresas de la industria automotriz.

Otra de las empresas está inmersa en la realización de actividades de investigación para desarrollar un producto nuevo. Al acercarse al CONACyT para obtener apoyo financiero, también recibió asesoría en cuanto a trámites de registro de patente. Una tercera empresa es dirigida por un empresario cuya visión rebasó los alcances nacionales al viajar a China para asistir a una feria de tecnología y detectar una máquina que le interesó; hoy tiene esa máquina construida por él mismo con ayuda de IES nacionales que usa para fabricar piezas de inyección de plástico que reemplazan las de características metalmecánicas.

Con respecto al dinamismo tecnológico y su relación con otros agentes, las actividades que realizan las empresas en estudio, además de apoyarse en su *know how* interno, también buscan relación con otros agentes externos (clientes, proveedores, empresas amigas). Especialmente con los clientes, las actividades de innovación y mejora se dan por la apertura entre ambos en cuanto al intercambio de información en diseño y producción (Ver tabla 3).

Tabla 3. Matriz de capacidades tecnológicas

Capacidades tecnológicas	Dimensiones (meta códigos)	Total menciones	Habilidades tecnológicas (códigos)
De inversión	Toma de decisiones y control (estudios de factibilidad)	244 (15%)	Vigilancia del entorno Conveniencia para permanencia en el mercado Aportaciones a la diversificación de mercado Asistencia frecuente a ferias, expos nacionales y extranjeras Flexibilización en procesos y en uso de equipo Cumplimiento de normas Manuales de organización Comunicación interna Capacidad de financiamiento interno Liderazgo y compromiso compartido Selección de tecnología Búsqueda de proveedores de equipo Planeación a corto plazo Control efectivo
	Preparación y ejecución de proyectos de inversión	186 (12%)	Certificaciones Seguimiento de la mejora continua Metodología 5´s Trabajo en equipo Acuerdos y atención directa al cliente Desarrollo de sistemas de cómputo que facilitan la gestión Tecnología de comunicación Programación y asignación de actividades
	Política de formación y gestión de personal	225 (14%)	Mano de obra especializada Personal de primer nivel con grado de ingeniería Política de compensaciones Asesoría a primer nivel y derrama del mismo a operadores

			Manual de organización
	Inversión en nuevas tecnologías (CNC y robots)	403 (25%)	Tecnología de punta Asistencia técnica de proveedores de equipo Conocimiento tecnológico Seguimiento en base manuales y procedimientos
De producción	Centradas en el proceso	174 (11%)	Asimilación Incursión en nuevas líneas de producción Facilidad para diseño Habilidad en la flexibilización de procesos Asistencia técnica “urgente” a sus clientes potenciales Mejoras en proceso Ser proveedor de otras industrias Actualización de manuales de operación y documentación Valor agregado: atención a tiempo, calidad, confiabilidad
	Centradas en el producto	176 (11%)	Asimilación Estricto cumplimiento a normatividad Valor agregado: precisión, exactitud Asistencia y vigilancia técnica del cliente Diseño incremental de productos Innovación de producto para consumo en otra industria y extranjero Mejoras incrementales a productos e innovación en productos sustitutos Capacitación a proveedores
De soporte	Vinculación	93 (6%)	Vinculación con IES para desarrollo de equipo Alianzas con empresa extranjera para capacitación y desarrollo de productos Pertenencia a clúster Proyecto CONACYT para capacitación y desarrollo de patente Vinculación con gobierno (invitaciones a ferias nacionales e internacionales). Relación con empresas micro para ciertas maquilas
	Desarrollo de equipo	95 (6%)	Incursión en otras industrias, principalmente aeroespacial Registro de una patente Diversificación de productos Fabricación de herramental y equipo propio (copia) Diseños especiales de producto Habilidad para competir con empresas extranjeras y nacionales de tamaño mediano

			Incursión en la fabricación de productos sustitutos (derivado de la misma industria)
Total, de menciones		1,596	

Fuente: Unidades de análisis detectadas en las entrevistas.

Es importante mencionar que este estudio, no persigue identificar un índice que indique el nivel de capacidad tecnológica que tiene cada empresa, este proceso se realizará con un instrumento que se pretende diseñar a partir de la información obtenida en esta investigación, sin embargo, la jerarquización que los entrevistados hacen, ubica en primer lugar la Inversión en nuevas tecnologías (CNC y robots): 25%: Inversión en nuevas tecnologías (CNC y robots): 25%
Toma de decisiones y control (estudios de factibilidad): 15%
Política de formación y gestión de personal: 14%
Preparación y ejecución de proyectos de inversión: 12%
Centradas en el proceso (11%)
Centradas en el producto (11%)
Vinculación (6%)
Desarrollo de equipo (6%)

Conclusiones

El estudio de caso múltiple desarrollado ha permitido identificar las habilidades que conforman las capacidades tecnológicas en empresas pequeñas que manufacturan productos metalmecánicos usados en el ensamble de autopartes y/o autos.

De acuerdo a la revisión de la literatura, se acudió a ocho dimensiones de las que se identificaron las habilidades que conforman las capacidades tecnológicas, siendo éstas, en orden de importancia señaladas por los entrevistados: Inversión en nuevas tecnologías (CNC y robots), Toma de decisiones y control (estudios de factibilidad), Política de formación y gestión de personal, Preparación y ejecución de proyectos de inversión, Centradas en el proceso, Centradas en el producto, Vinculación, Desarrollo de equipo.

A partir de estos hallazgos, se han definido las habilidades tecnológicas que integrarán

el cuestionario a realizar en una segunda etapa, con el fin de evaluar las capacidades tecnológicas que desarrollan las PYMES manufactureras.

Adicionalmente se pueden interpretar las frecuencias obtenidas, se asume que este grupo de empresas se enfoca en el desarrollo de capacidades de inversión, especialmente en la inversión en nuevas tecnologías. En parte se puede justificar, porque uno de los requisitos que las empresas de la industria automotriz exigen a estas empresas es contar con tecnología de punta que garantice calidad, precisión y exactitud en los productos que ofrecen. Lo que motiva a este grupo a desarrollar la capacidad tecnológica de inversión.

Referencias

Ariffin, N. and Figueiredo, P. (2004). Internationalisation of innovative capabilities: counter-evidence from the electronics industry in Malaysia and Brazil. *Oxford Development Studies*, V. 32, N. 4, pp. 559-583.

Cohen, W. M. And Levinthal, D. A. (1989). Innovation and Learning: The Two Faces of R & D. *The Economic Journal* 99, pp 569-596.

Corona J. M., Hernández C. A. (2000). Relación proveedor-usuario y flujos de información tecnológica en la industria mexicana. Comercio Exterior 50, 9, 769-770.

De Fuentes, C. y G. Dutrénit (2007). Diferencias en los mecanismos de derramas de conocimiento en dos localidades mexicanas, *Economía y Sociedad*, Num. 22, pp. 49-72.

Demuner, F. M. R., Nava, R. R. M. y Sandoval, A. R. (2015). TI en la dinámica del conocimiento empresarial. UAEMex, México.

Diario Oficial de la Federación, 30 de diciembre de 2002

Domínguez, L. y Brown, F. (2004). Medición de las capacidades tecnológicas en la industria mexicana. *Revista de la CEPAL*, No. 83. Pp. 135-151. Disponible en http://biblioteca.hegoa.ehu.es/system/ebooks/14597/original/Medicion_de_las_Capacidades_tecnologicas_en_la_Industria_Mexicana.pdf

Dutrénit, G., A. O. Vera-Cruz y A. Arias (2003). Diferencias en los perfiles de acumulación de capacidades tecnológicas en tres empresas mexicanas, *El Trimestre Económico*, vol. LXX(1), Núm.. 277, pp. 109-65

Figueiredo, P. N. (2001). *Technological learning and competitive performance*. Cheltenham, UK, Northampton, USA.

Glaser, B. and Strauss, A. (1967). T*he Discover of grounded: strategies for quality research,* Chicago: Aldine.

González, L. (1999). La Sistematización y el análisis de los datos cualitativos, en *Tras las vetas de la investigación cualitativa*. ITESO: México. pp 158-173.

Grant, R. M. (1991). The Resource Based Theory of Competitive Advantage. Implications for Strategy Formulation. En *California Management Review*, Vol. 33, No 13, pp 114-135.

INEGI. (2009). www.inegi.gob.mx Censos Económicos 2009.

Katz, J. (1987). Technology Generation in Latin American Manufacturing Industries, London, Macmillan

Kuratko, F. D., Goodale, J. C, and Hornsby, J. S. (2001). Quality practices for a competitive advantage in small firms. *Journal of Small Business*, No. 39 (4), pp. 293-311.

Lall, S. (1992). Technological Capabilities and Industrialization, *World Development*, Vol. 20, no. 2, pp. 165-186.

Mejía A. (2003). Asimilación de la TIC: estadíos, procesos y desarrollo empresarial. *Revista Iberoamericana de Gestión Administrativa*.

Jasso V. J. y Ortega, R. (2007). Acumulación de capacidades tecnológicas locales en un grupo industrial siderúrgico en México, *Contaduría y Administración*, núm. 223, septiembre-diciembre, pp. 69-89 Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39522305

Rodeiro D. P., Fernández F. L. (2006). Características de las PyMEs gallegas innovadoras frente a las PyMEs no innovadoras. *Revista Galega de Economía* 15, 002, 1, 20.

Romijn, H. (1999). *Acquisition of Technological Capability in Small Firms in Developing Countries*. Londres: MacMillan. ROSENBERG, N. (comp.) (1979), Economía del Cambio Tecnológico. México:

Schumpeter, J. A. (1989). *Essays. U.S.A. and London U.K*: Ed. Transaction Publishers. New Brunswick.

Stake, R. E. (2005). *Investigación con estudio de casos*. Madrid España: Ed. Morata, 3ª. edición.

Teece, D. J. (2007). Explicating dynamic capabilities: The nature a microfoundation of (sustainable) enterprise performance. *Strategic Management Journal* 28(13), pp 1319-1350.

Vera-Cruz, A. and Dutrénit, G. (2005). Spillovers from MNCs through worker mobility and technological and managerial capabilities of SMEs in Mexico, Innovation, Management, Policy and Practice, vol 7 (2-3), pp. 274-97.

Westphal, L, L. Kim y C. Dahlman (1985). Reflections on the Republic of Korea´s Acquisition of Technological Capability, en N. Rosenberg y C. Frischtak (eds), *International Technology*, New York, Praeger Publishers.

Yin, K. Roberth (2003). *Case study research. Design and methods*. U.S.A: Ed. Research Methods Series, Third edition, Vol 5.

Gestión del Conocimiento en la Mipyme del Sector Retailing en Puebla: Desde la perspectiva de Probst, Raub y Romhardt

Emigdio Larios-Gómez
José Enrique Luna Correa
Salvador Estrada Rodríguez

Resumen

Se trata de una investigación empírica (enfoque cuantitativo de tipo transversal, no experimental) basa en una encuesta, de una muestra por conveniencia de 305 empresas micro, pequeñas y medianas (MiPyMEs). El objetivo del presente fue identificar el valor creado por las MiPyMEs Poblanas a través de la transferencia tácita y explícita de conocimiento entre individuos y en la conversión del conocimiento para el cumplimiento de su misión estratégica. Tomando en cuenta su capacidad de producir, ofrecer y comercializar productos o servicios innovadores y de alto valor agregado, en las condiciones, cantidad y calidad que el mercado demanda. El estudio y análisis se realiza desde la perspectiva de la Gestión del Conocimiento y su papel esencial en el paradigma económico emergente, y factor competitivo en el mercado empresarial, destacando la interdependencia existente entre el conocimiento y el contexto organizacional y los factores externos que limitan el desarrollo de la PYMES, desde la capacidad de administrar el conocimiento. Por lo que en el presente se plantea ¿Cuáles el grado de gestión del conocimiento en las MIPYMES Poblanas, en relación a su competitividad en el mercado? ¿Las MIPYMES en Puebla, desarrollan la gestión del conocimiento? El estudio revela que las MIPYMES Poblanas, en términos generales, no toman como importante el conocimiento generado en la organización, y las MIPYMES poblanas que presentan un grado bajo en la gestión del conocimiento, en relación a su competitividad en el mercado lo hacen sin medir o evaluar los resultados obtenidos con la planeación estratégica de estas.

Palabras Clave: Gestión del conocimiento, Competitividad de la empresa, MIPYME.

Introducción

El modelo económico de industrialización y distribución ha sido implementado por un gran número de países desde mediados del siglo XIX, propiciando una era de expansión del desarrollo económico y social (con sus altibajos y desigualdades) (OCDE & CEPAL, 2012). México ha seguido pautas similares a las del resto del mundo, con la apertura económica al exterior después de una política de sustitución de importaciones, que inició en 1986 con su participación en el Acuerdo General sobre Aranceles y Comercio (GATT) y con la integración del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLC) en 1994, y la incorporación de México a la Organización Mundial de Comercio (OMC) en 1995 (OCDE & CEPAL, 2012).

Una vez puestas en marcha las medidas y políticas de liberalización económica y de apertura comercial, México se insertó en un nuevo esquema de crecimiento nacional y de rivalidad con otros países del mundo. En este sentido, la competitividad no se limitó solamente a los mercados nacionales, sino que ahora las empresas mexicanas también tenían que enfrentarse a la competencia de otras empresas internacionalmente. Las empresas tuvieron la responsabilidad de mejorar sus procesos productivos, de hacerlos más eficientes y más flexibles (CESOP, 2013), en términos generales ser más competitivas.

En años recientes, la competitividad se ha vuelto la prioridad de gobiernos, objeto de estudio de instituciones académicas, y preocupación de inversionistas y empresarios (CEPAL, 2011). Existen instituciones, nacionales y extranjeras, que han desarrollado y publicado indicadores para tratar de medir la competitividad de los distintos países. El Foro Económico Mundial (WEF –The World Economic Forum), al igual que el IMCO (Instituto Mexicano para la Competitividad), han desarrollado indicadores para medir la competitividad de los países. Para el WEF, la competitividad es la habilidad que tienen los países para proveer altos niveles de prosperidad a sus ciudadanos. Para el IMCO, la competitividad significa la habilidad de una región para atraer y retener inversiones. A pesar de sus diferencias conceptuales, ambos índices utilizan variables

sobre las instituciones y el ambiente de negocios (las empresas), en los países o estados para medir la competitividad de las mismas (IMCO, 2006)

El Índice de Competitividad del Foro Económico Mundial incorpora variables como derechos de propiedad, independencia judicial, calidad de la infraestructura y cobertura educativa. La mayoría de las fuentes de información son instituciones públicas y una encuesta de empresarios. En el caso del IMCO, el Índice de Competitividad utiliza variables como corrupción, imparcialidad judicial, reforestación anual, acceso a servicios y población económicamente activa, entre otros. En este caso, la mayor parte de sus datos provienen de fuentes públicas.

Estos indicadores sirven para que los gobiernos puedan implementar políticas públicas que atiendan los factores que inhiben su capacidad de atracción de inversiones y desarrollo. Creando una sana competencia entre gobiernos por mejorar sus políticas públicas y promover “un mecanismo de desarrollo por imitación”, en donde se identifiquen las mejores prácticas” (Sánchez, 2009). A pesar de su utilidad, los índices de competitividad no ofrecen recomendaciones para desarrollar programas pro-activos de apoyo para ciertos sectores de la economía, como es el caso de las micro, pequeñas y medianas empresas.

La Competitividad en la MIPyME

Existen definiciones distintas de pequeña y mediana empresa, aunque la clasificación de estas, en términos generales se basa en el número de ocupados por empresa y otra emplea el monto de ventas como factor para determinar el tamaño económico de las unidades productivas. El primer criterio ignora las diferencias sectoriales (y entre ramas de cada sector), generalmente muy importantes, y puede conducir a sobrestimar la participación de las PYMES. Sin embargo, este criterio es usado por los institutos nacionales de estadísticas, que a menudo proveen la información disponible en los países, mientras que las instituciones que diseñan y aplican las políticas adoptan la definición que emplea la variable del volumen de ventas para establecer el tamaño de las empresas (OCDE, 2012). Provocando que el estudio de la PYME se

obstaculice, debido a que en los diferentes países latinos, la forma de clasificar a la PYME es muy diversa ya que puede medirse por número de empleados, ventas o inversiones. Sin embargo, el factor más utilizado para identificar el tamaño de la firma es el número de trabajadores (tabla 1). (Guaipatín, 2003; Ayyagari, Beck, y Demirgüc-Kunt, 2007).

Como se puede observar, existe una gran disparidad en los países latinoamericanos, para clasificar a la PYME, incluso por número de trabajadores. En México, La Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (2009), clasifica a la PYME por el número de trabajadores, el sector en el que opera y por el rango del monto de ventas anuales (tabla 2). Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyMEs) son un componente fundamental del tejido empresarial en América Latina. Su importancia se manifiesta de varias formas en la región, tales como su participación en el número total de empresas o en la creación de empleos, y en algunos países llega a extenderse a la participación en el Producto Interno Bruto (PIB). El 70% del producto interno bruto (PIB) mundial proviene de grandes empresas, mientras que en los países de la OCDE aproximadamente el 60% de la producción es generada por las PYMES. El elevado aporte al empleo combinado con el bajo aporte a la producción que caracteriza a las PYMES en América Latina, es reflejo de la estructura productiva heterogénea, la especialización en productos de bajo valor agregado y su reducida participación en las exportaciones (OCDE & CEPAL, 2013).

Tabla no. 1 Clasificación de empresas en América.

País/Fecha dato	Micro	Pyme por No. de trabajadores/Fuente
Argentina/1998	1 a 5	6 a 200/Banco Interamericano de Desarrollo
Brasil/1994	1 a 9	10 a 99/Censo 1994
Canadá/1996	Sin dato	Hasta500/Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)
Chile/2001	Sin dato	Hasta 200/INE, Banco Estado
Colombia/2000	1 a 9	10 a 200/Encuesta Nacional de Microestablecimientos
Costa Rica/1999	1 a 4	5 a 70/Encuesta hogares de Propósito Múltiple
Ecuador/1994	Sin dato	200/Banco Interamericano de Desarrollo
El Salvador/1993	Sin dato	150/Banco Interamericano de Desarrollo
Guatemala/1999	1 a 10	11 a 200/Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos Familiares
Honduras/1990	1 a 10	11 a 50/Banco Interamericano de Desarrollo
Panamá/1992	Sin dato	200/ Banco Interamericano de Desarrollo
Estados Unidos	Sin dato	500/Small Business Administration

Fuente: Elaboración propia con información de Guaipatín, 2003).

Tabla no. 2 Clasificación de las MIPyMEs en México.

Estratificación de la MIPYME				
Tamaño	Sector	Rango de Número de Trabajadores	Rango de monto de ventas anuales en millones de pesos	Tope máximo Combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta $4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde $4.01 hasta $100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde $4.01 hasta $100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde $100.01 hasta $250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde $100.01 hasta $250	250

*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) x 10 por ciento + (Ventas Anuales en millones de pesos) x 90 por ciento.

Fuente: Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, 2009.

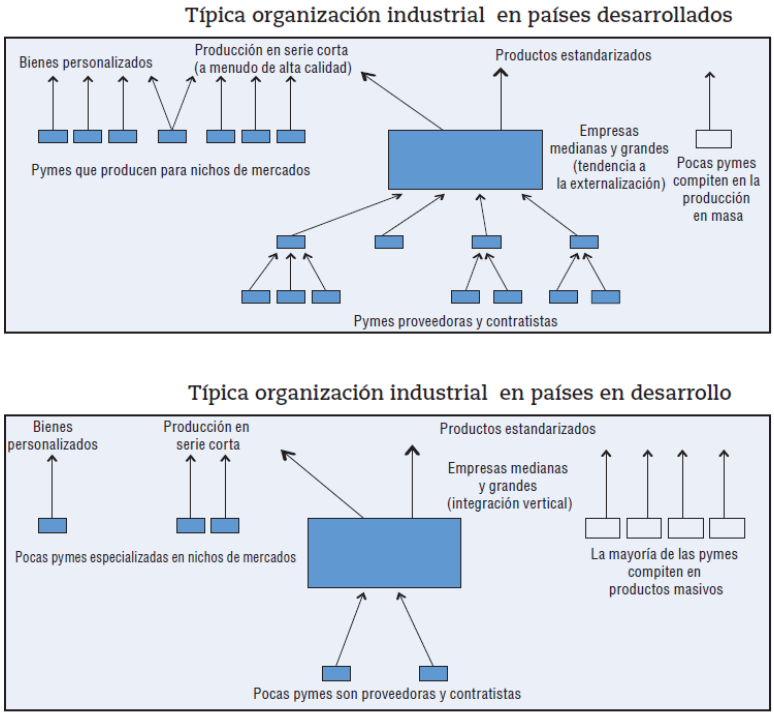
En estos últimos, las PYMES latinoamericanas, sólo pueden sobrevivir en el proceso de desarrollo industrial si producen bienes y servicios específicos que no compitan con los productos de fabricación masiva de las grandes empresas industriales (OCDE, 2012). Típicamente, se trata de productos diseñados de acuerdo con los requisitos de los clientes, pequeñas series para nichos de mercado o productos estrechamente relacionados con el servicio al cliente (instalación, adaptación específica a sus necesidades, mantenimiento y otros). Estas PYMES también producen servicios para grandes empresas o complementan la oferta de servicios de éstas.

Actualmente, la especialización de la empresa, impone mayores exigencias de calificación técnica y empresarial, siendo condición previa, en especial, la capacidad de innovar continuamente. La mayoría de las PYMES en América Latina no cuenta con estas calificaciones. Casi todas estas empresas se insertan en áreas de producción estandarizadas y con baja intensidad de conocimientos, donde compiten directamente con la producción a gran escala y/o con grandes casas comerciales. Un ejemplo de lo anterior es la producción de bienes de consumo masivo (alimentos

genéricos, calzado, confección), donde las PYMES latinoamericanas no encuentran ventajas competitivas (Altenburg, T. y U. Eckhardt 2006).

Como se puede observar en la figura no. 1, las PYMEs en países desarrollados funcionan de soporte y proveen a las grandes empresas y otras ofertan bienes y servicios personalizados para no competir con los masivos de las grandes. Caso contrario, sucede en las PYMEs de países en desarrollo (como los latinoamericanos), donde la mayoría del as PYMEs compiten en mercados de productos masivo, acaparados por las grandes empresas y el resultado de esto, es un círculo vicioso en el que la baja productividad inicial y la ausencia de transferencia de (Altenburg, 2011) conocimiento entre empresas se refuerzan mutuamente (Altenburg, 2011).

Figura no. 1 Organización Industrial de las PYMES. Fuente: Altenburg y Eckhardt (2006).



En México existen alrededor de cuatro millones de empresas, de éstas sólo 6 700 son empresas grandes, el resto las micro, pequeñas y medianas empresas representan 99.8%, generan 52% del producto interno bruto (PIB) y contribuyen con 72% de los empleos formales. Las Microempresas: representan el 95% de las empresas establecidas y el 38.3% del empleo, muchas no generan ganancias o tienen niveles negativos de productividad y su contribución al PIB es muy débil, por lo que es necesario implementar una política que tenga como objetivo lograr que se reconozcan como negocios que deben generar riqueza. Mientras que las Pequeñas y medianas empresas: representan el 4.8% de las empresas del país y generan el 32.7% del empleo, son sumamente productivas y constituyen el eje de actividad económica nacional al ser los principales proveedores de las grandes empresas (OCDE & Fundación IDEA, 2010). A pesar de su importancia numérica y a diferencia de las empresas de mayor tamaño, las MiPyMEs mexicanas tienen que superar varios obstáculos para su desarrollo y sobrevivencia. Las MiPyMEs se enfrentan a un difícil acceso al financiamiento, poca información sobre los mercados de sus productos, capital humano con poca capacitación, uso limitado de la tecnología e ignorancia acerca de los requisitos y normas para poder comercializar sus productos en mercados internacionales.

Los programas y políticas públicas que contribuyen a la vinculación, financiamiento, capacitación e innovación en la micro, pequeña y mediana empresa son instrumentos para mejorar la competitividad. En el 2002 el Diario Oficial de la Federación publicó la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. A casi una década de firmar el TLC se publicó la primera ley para apoyar a la micro, pequeña y mediana empresa en México. La ley tiene como objetivo “promover el desarrollo económico nacional a través del fomento a la creación, de micro, pequeñas y medianas empresas y el apoyo para su viabilidad, productividad, competitividad y sustentabilidad” (DOF, 2002). Surge el Fondo PyME, como instrumento principal de los distintos niveles de gobierno para impulsar y apoyar la competitividad de las MiPyMEs.

El fondo tiene como objetivo general “promover el desarrollo económico nacional a través del otorgamiento de apoyos… a las micro, pequeñas y medianas empresas, y las iniciativas de los emprendedores…” (FONDO PYME, 2007). De acuerdo con sus reglas de operación, el Fondo PyME tiene siete categorías de apoyo para las PyMEs. Cada una de ellas con distintas subcategorías (véase la tabla 3). El aumento de la competitividad de las PyMEs beneficia a todos. Ya que no sólo representan la mayoría de las empresas y más de la mitad del PIB nacional, sino que representan también la oportunidad de muchos mexicanos para acceder a mejores niveles de vida.

Categoría	Sub-categorías
1. Formación de Emprendedores y Creación de Empresas	1. Formación de emprendedores 2. Incubadoras 3. Desarrollo de franquicias 4. Servicios para PyMEs 5. Desarrollo de conocimientos 6. Formación de consultores 7. Promoción y realización de eventos
2. Innovación Tecnológica	1. Apoyo a la innovación en: a) Valor Agregado en empresas b) Adquisición y transferencia de tecnología c) Desarrollo de Prototipos d) Protección de innovaciones e) Innovaciones en la gestión f) Apoyo para parques científicos g) Consultoría para innovación
3. Gestión Empresarial	1. Apoyo a organismos intermedios y SARE 2. Capacitación y consultoría para cadenas productivas 3. Metodologías y contenidos para capacitación y consultoría 4. Formación de instructores en gestión empresarial 5. Elaboración de estudios 6. Realización de eventos de promoción
4. Fortalecimiento Empresarial	1. Creación y fortalecimiento de CAPs 2. Apoyo a aceleradoras de negocios 3. Apoyo a Centros de Atención a PyMEs 4. Bancos de información 5. Comercialización y distribución de productos de PyMEs 6. Oferta Exportable 7. Consultores en acceso a mercados 8. Estudios de acceso a mercados 9. Eventos de promoción de acceso a mercados
5. Proyectos Productivos	1. Apoyo destinados a proyectos productivos 2. Infraestructura productiva
6. Acceso al Financiamiento	1. Extensionistas Financieros 2. Fondos de Garantía 3. Intermediarios Financieros no bancarios 4. Financiamiento a PyMEs de creación reciente 5. Clubes de Inversionistas 6. Fondos de Capital 7. Acceso al Mercado de Valores 8. Constitución de reservas 9. Capacitación y Consultoría 10. Materiales para Capacitación y Consultoría 11. Formación de instructores en capital semilla 12. Estudios sobre inversión 13. Financiamiento para la modernización las PyMEs
7. Realización de eventos PyME	1. Realización de foro y semanas PyME

Tabla. No.3 Categorías FONDO PYME
Fuente: FONDO PYME, (2007)

Los países más competitivos del mundo cuentan con programas efectivos y eficientes de apoyo a PyMEs. Tanto Irlanda como España, países que han aumentado sus niveles de competitividad y desarrollo de forma considerable, implementaron programas pro-activos de apoyo a PyMEs (OCDE & CEPAL, 2013), que en tan sólo unos años se convirtieron en grandes empresas. Proceso que vivieron, además del apoyo recibido de los programas de apoyo la empresa, con la gestión del conocimiento, a través de identificar cuáles eran las acciones que generaban valor en la empresa y la transferencia de ideas, vivencias y conocimiento explícito, a tácito en la operación diaria de las estrategias.

Los programas de apoyo a MiPyMEs bien diseñados, con indicadores medibles y objetivos claros tienen un impacto positivo en el desarrollo de la empresa, del país. Por todo esto, es necesario que las MIPyMEs cuenten con ellos, que los gobiernos los implementen, que la empresa lo vea con beneficio y que se identifiquen las acciones (conocimiento y experiencias) que provocaron el desarrollo competitivo, en términos generales, la competitividad de la empresa. Siendo también, para algunos autores, la competitividad de un país.

Con base en el Anuario de Competitividad Mundial (2003), “La competitividad de las naciones es un campo del conocimiento económico que analiza los hechos y políticas que determinan la capacidad de una nación para crear y mantener un entorno que sustente la generación de mayor valor para sus empresas y más prosperidad para su pueblo”, además de que “La competitividad de las naciones se relaciona con la forma en que ellas crean y mantienen un entorno que sustente la competitividad de sus empresas.” Porter (1998) describe que:

“La competitividad implica elementos de productividad, eficiencia y rentabilidad, pero no constituye un fin ni un objetivo en sí misma. Es un medio poderoso para alcanzar mejores niveles de vida y un mayor bienestar social —una herramienta para el logro de objetivos. Al aumentar la productividad y la eficiencia en el contexto de la especialización internacional, la competitividad brinda a nivel mundial la base para incrementar los ingresos de las personas sin generar inflación. Debe considerarse la competitividad como un medio básico de mejorar el nivel de vida, crear empleos para los desempleados y erradicar la pobreza”.

Para definir la competitividad de las empresas, con base en lo mencionado por Pérez y Pérez (2008), la conceptualización de competitividad ha sufrido modificaciones tanto en su definición como en su contenido de acuerdo con el panorama económico mundial. Centrando su objetivo en los ámbitos nacional, sectorial y empresarial. Para este mismo autor, la competitividad es la capacidad que tiene una organización pública

o privada de mantener ventajas que le permitan alcanzar y mejorar la posición socioeconómica ante otras empresas. Por otra parte Cruz (2012), menciona que las empresas dedicadas a la producción de algún bien deben buscar la innovación para ser competitivas, sin embargo muchas ven entorpecida esta labor por procesos de negocio y sistemas informáticos inadecuados, que generan fallas de comunicación, errores laborales, retrasos y mayores costos.

De la Cruz, Morales y Carrasco (2006) sostienen que el desarrollo de capacidades en un sector y sus empresas contribuye a impulsar la competitividad de una gama de productos o servicios, éstas también influyen profundamente en las capacidades de crecimiento y diferenciación competitiva de una gama de productos mucho más allá que en el éxito o fracaso de un producto único. Solleiro y Castañón (2005) argumenta que la competitividad es un concepto complejo que se ha estudiado desde diversos enfoques y disciplinas. Señalan que el desempeño competitivo de la empresa depende en primera instancia de su capacidad para administrar los elementos internos que se encuentran bajo control, complementario a esto señalan que la competitividad también depende de la calidad de las interacciones que la firma tiene establecidas con una serie de factores tanto internos como externos. En las aportaciones de este autor, dice que los elementos que influyen a la competitividad en las empresas son: la gestión exitosa de los flujos de producción, materias primas e inventarios, la gestión exitosa de los mecanismos de interacción entre planeación, mercadotecnia, investigación y desarrollo formal, diseño, ingeniería y producción industrial, la capacidad para combinar actividades de investigación y desarrollo e innovación en cooperación con universidades y otras empresas, la capacidad para incorporar definiciones más exactas de características de la demanda y evolución de mercados en el diseño y producción de estrategias, la capacidad para organizar con éxito relaciones inter-empresariales con proveedores y clientes y la mejora de las capacidades de los trabajadores a través de la inversión en entrenamiento especializado y en la generación de altos niveles de responsabilidad en los trabajadores de producción.

De otro lado, Quiroga (2003) propone un modelo matemático para determinar la competitividad de la Pyme, para lo cual determinó los factores y variables críticas que incorporan elementos internos controlables por las empresas, así como elementos externos que afectan su desempeño. Martínez, M., Sánchez, L., Santero, R. & Marcos, M. (2009) sugieren que los indicadores clave que inciden en la competitividad son los indicadores externos que tienen que ver con el entorno de los negocios, la tecnología e innovación que se mide en la capacidad para lanzar nuevos productos al mercado, la calidad, la gestión de los recursos humanos, las capacidades directivas en el uso de nuevas herramientas de gestión, la internacionalización entendida como la capacidad para llegar a los mercados externos y el financiamiento como una fuente necesaria para su permanencia. Con base en las aportaciones de los autores mencionados, se presenta en la tabla no. 3.1, los indicadores propuestos, que se han tomado en cuenta para medir la competitividad de la empresa.

Tabla no. 3.1 Indicadores de Competitividad Empresarial. Fuente: Saavedra, Milla y Tapia (2013).

Cuadro 1. Indicadores de competitividad empresarial

Indicador/Autor	Rubio y Aragón (2006)	De la Cruz, Morales y Carrasco (2006)	Solleiro y Castañon (2005)	OCDE (1992)	Quiroga (2003)	Martínez, Santero, Sánchez y Marcos (2009)
Indicadores externos			X		X	X
Tecnología	X	X	X		X	X
Innovación	X					X
Mercadotecnia	X	X	X	X		
Recursos Humanos	X	X	X	X	X	X
Capacidades directivas	X				X	X
Recursos Financieros	X	X	X		X	
Cultura	X					
Calidad	X		X		X	X
Producción		X		X	X	
Logística		X				
Organización interna			X		X	
Compras			X	X	X	
Investigación y desarrollo			X	X	X	X
Interacción con proveedores y clientes				X		
Internacionalización						X
Financiamiento						X

Fuente: Elaboración propia con base en los autores citados.

Por lo general, el conocimiento en las organizaciones, carece de una estructura que facilite su utilización en forma efectiva; por otra parte, los conocimientos que se generan y apropian a través de procesos de competitividad e innovación, mediante la adquisición de tecnología, el trabajo con proveedores y clientes, las interacciones con los competidores y el entorno empresarial, presentan dificultades para ser integrados

a las acciones y actividades cotidianas de la organización. Los nuevos paradigmas tecno-económicos, que están generando una “tercera revolución industrial”, aumentan la dependencia de los procesos de crecimiento y desarrollo económico de las capacidades para crear valor mediante la incorporación del conocimiento, la innovación y difusión del uso productivo de la tecnología (CEPAL, 2012).

Por esta razón, es necesario desarrollar mecanismos que permitan a todas las personas disponer de todo el potencial del conocimiento que se encuentra disperso en la organización. Esto implica crear y desplegar una estrategia de gestión del conocimiento que integre cinco acciones fundamentales: entender necesidades y oportunidades del conocimiento; construir conocimientos relevantes para el negocio; organizar y distribuir el conocimiento de la organización; crear condiciones para la aplicación del conocimiento de la empresa y explotar el conocimiento (Nagles G., Nofal, 2007).

La Gestión del Conocimiento en las MIPyMEs.

Hoy en día el conocimiento ocupa un papel esencial en el paradigma económico emergente, evidenciándose como factor competitivo en el mercado empresarial. Hay distintas formas de entender y clasificar el conocimiento; tácito, explícito, individual, de la organización, etc., pero hay muchos otros factores a tener en cuenta. Entre ellos destaca la interdependencia existente entre el conocimiento y el contexto organizacional. Los activos del conocimiento son difíciles de “comprar y vender”, por lo que, en la mayoría de los casos, deben ser generados y explotados en la propia empresa, para poder conseguir el máximo valor de los mismos. El conocimiento individual es más fácil de “comercializar”, puesto que las personas son más fácilmente trasladables, pero el conocimiento organizacional está encapsulado en los propios procesos organizacionales, procedimientos, rutinas y estructuras de la propia empresa. Este conocimiento no puede ser trasladado sin mover conjuntamente a grupos de personas, los cuales tienen establecidos patrones de trabajo conjunto (Teece, 1997). Esto es bastante frecuente en joint ventures, consorcios o en adquisiciones de unidades de negocio.

Con base en la revisión documental, la Gestión del Conocimiento es la disciplina que promueve la generación, colaboración y utilización del conocimiento para el aprendizaje organizacional, generándole nuevo valor y elevando el nivel de competitividad con miras a alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia. En la tabla 3.2, se puede observar definiciones de distintos autores quienes consideran básicamente tres factores elementales: conocimiento, individuo y organización. La gestión del conocimiento implicará, pues, además de distinguir entre los distintos tipos de conocimiento, como tácito y explícito, individual y colectivo, y sobre la forma en que se puede pasar de uno a otro, considerar la interdependencia existente entre el conocimiento y el contexto organizacional (Ciborra y Andreu, 2001).

Tabla no. 3.2 Revisión de la literatura: Gestión del Conocimiento.

Autor	Definición
Nonaka & Takeuchi:	"Es la capacidad de una organización para crear nuevo conocimiento, diseminarlo a través de la organización y expresarlo en productos, servicios y sistemas"
Arthur Andersen:	"Necesidad de acelerar el flujo de la información que tiene valor, desde los individuos a la organización y de vuelta a los individuos, de modo que ellos puedan usarla para crear valor para los clientes"
Gopal y Gagnon:	"Identificación de categorías de conocimiento necesario para apoyar la estrategia empresarial global, evaluación del estado actual del conocimiento de la empresa y transformación de la base de conocimiento actual en una nueva y poderosa base de conocimiento, rellenando las lagunas de conocimiento"
Thomas Davenport:	"Proceso sistemático de buscar, organizar, filtrar y presentar la información con el objetivo de mejorar la comprensión de las personas en una especificada área de interés"
Eduardo Bueno:	"Es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimientos que se producen en la empresa en relación con

	sus actividades y con su entorno con el fin de crear una competencias esenciales”
ONU:	“Capacidad colectiva para adquirir y crear conocimiento y ponerlo a un uso productivo para el bien común. […] acción concertada para profundizar la comprensión y para gestionar y compartir conocimiento mucho más útil.”
Tejedor & Aguirre:	“Conjunto de procesos que permiten utilizar el conocimiento como factor clave para añadir y generar valor”
Yogesh Malhotra:	“Es la combinación de sinergias entre datos, información, sistemas de información y la capacidad creativa e innovadora de seres humanos”
CIPHER:	“Se relaciona con transformar información en un estado usable, siendo estado ideal aquel en el que se hacen todas las preguntas y se tienen todas las respuestas. La administración del conocimiento no es algo mágico y tampoco es nuevo. Se ha venido haciendo por décadas en la forma de inteligencia competitiva”
Karl Erik Sveiby:	“Es el arte de crear valor ejerciendo influencias sobre los activos intangibles. Para hacer esto, hay que ser capaz de visualizar la organización como algo que sólo consiste en conocimiento y en flujos de conocimiento”
Skyrme:	“Es la integración de la gestión de información (conocimiento explicitado), de procesos (conocimiento encapsulado), de personas (conocimiento tácito), de la innovación (conversión del conocimiento) y de los activos intangibles o capital intelectual”

Fuente: Elaboración propia, con base en la revisión literaria.

De hecho, cada contexto específico requerirá una forma diferente de gestionar el conocimiento, así como distintos sistemas de soporte a dicha gestión. Esto se hace más evidente aún cuando se sobrepasan las fronteras de la propia organización, y pasamos a hablar de una gestión del conocimiento inter-organizativo. Una empresa

puede encontrarse con la necesidad de aliarse o de tratar con organizaciones con experiencia, lenguajes y contextos muy diferentes a los suyos, y por tanto con sus propios sistemas de gestión del conocimiento, que pueden no ser del todo “compatibles” con el de la empresa. Esto implicará la necesidad de nuevas formas organizativas para las empresas, al mismo tiempo que se deduce que un entorno en el cual las empresas tengan un nivel elevado de confianza y colaboración será favorecedor para la creación y distribución de conocimiento.

La construcción de conocimientos permite a la organización comprender sus formas y mecanismos de actuación y entender cómo realiza los procesos de innovación, formación, aprendizaje, investigación y demás acciones relacionadas con el desarrollo de la curva de aprendizaje; es decir, con la producción de conocimientos se asegura la viabilidad, sostenibilidad y competitividad de la actividad empresarial. En este sentido, deseamos que el presente reporte contribuya el desarrollo de México y sus MiPyMEs. El conocimiento que posee una organización puede convertirse en una fuente de ventaja competitiva sostenible mediante el despliegue de una efectiva estrategia de gestión del conocimiento, que permita originar acciones innovadoras para generar productos, servicios, procesos y sistemas de gestión que optimicen los recursos y capacidades de la empresa, es decir, su competitividad. La gestión del conocimiento es un proceso lógico, organizado y sistemático para producir, transferir y aplicar en situaciones concretas una combinación armónica de saberes, "experiencias, valores, información contextual y apreciaciones expertas que proporcionan un marco para su evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información." (Davenport y Prusak, 2001).

La creación de condiciones para la aplicación del conocimiento en la empresa es una acción enfocada hacia la generación de ventajas competitivas sostenibles, mediante la utilización del conocimiento empresarial para resolver problemas, tomar decisiones, agregar valor a los productos y servicios, enriquecer los puestos de trabajo y empoderar a los trabajadores para asegurar la creación de capacidades que permitan explotar en forma efectiva y productiva todo el potencial del conocimientos y los

recursos disponibles en la organización (Nagles G., Nofal, 2007). La explotación del conocimiento corresponde a la acción que permite asegurar la sostenibilidad de la empresa por medio de: la utilización del conocimiento de la organización en los procesos de fabricación de productos o prestación de servicios; la generación de productos y servicios de alto valor agregado y diferenciados; la estructuración de los procesos realizados; la aplicación de sistemas de gestión que optimicen la efectividad en el uso de los recursos y la capacidad de la organización.

Un aspecto fundamental en la explotación del conocimiento, corresponde a la utilización de este en la generación de procesos de innovación de manera sistemática. Esto permite desplegar el potencial del conocimiento como fuente generadora de ventajas competitivas sostenibles que aseguren la viabilidad y perdurabilidad de la empresa. Todas las acciones anteriores requieren ser organizadas, estructuradas e integradas a las diversas actividades de la organización, desde lo operativo hasta lo estratégico (Nagles G., Nofal, 2007). Esto se puede poner en ejecución mediante una estrategia de gestión del conocimiento. Para asegurar que la gestión del conocimiento actúe como fuente de innovación en las organizaciones, es necesario desarrollar la capacidad de realizar procesos de transferencia de manera efectiva. En este sentido, elementos como: la adquisición y apropiación de conocimientos, la solución de problemas, la implementación e integración de soluciones, la experimentación y generación de prototipos, afectan la transferencia de conocimientos, aspecto fundamental de la gestión del conocimiento.

La adquisición y apropiación de conocimientos tiene como propósito establecer los conocimientos que son necesarios en la empresa para asegurar un desempeño competitivo que garantice su viabilidad; por lo tanto, se pretende determinar qué sabe y qué debería saber y qué define la estrategia de gestión del conocimiento en la organización; además, se requiere entender qué hace para contrastarlo con lo que debería hacer, lo cual permite establecer la estrategia de negocio de la organización. Una vez definidos los conocimientos requeridos por la organización y su forma de adquisición y apropiación mediante una estrategia de gestión del conocimiento, es

necesario anticipar las dificultades potenciales y generar opciones de solución a los posibles problemas que afecten la estrategia de gestión del conocimiento y que impidan un normal desarrollo de la estrategia de negocio de la organización.

Generadas y comprendidas las diversas opciones de solución a los problemas potenciales, es necesario elegir los mecanismos de implementación de alternativas de solución y su respectiva integración a la estrategia de gestión de conocimiento para asegurar que la estrategia de negocio garantice la viabilidad y sostenibilidad de la organización.

El proceso de experimentación y generación de prototipos está orientado al desarrollo de nuevos productos, servicios, procesos y sistemas de gestión que respondan a las necesidades y demandas de los consumidores, mercados y la sociedad. Los procesos de experimentación y generación de prototipos permiten a la organización mantener una acción innovadora permanente para desarrollar nuevos productos y servicios o realizar modificaciones a los actuales, de manera que se adapten y respondan en forma efectiva a los problemas y dificultades de los clientes y consumidores (Nagles G., Nofal, 2007). El proceso de transferencia de conocimientos está estructurado alrededor de cuatro fases que permiten poner en marcha la estrategia de gestión del conocimiento para dinamizar la estrategia de negocio y robustecer las actividades de innovación en la organización. Estas fases son: integración de nuevos conocimientos, localización y adaptación del conocimiento, adecuación de sistemas y diseño de nuevos productos, servicios y procesos. La integración de nuevos conocimientos es una actividad de gestión del conocimiento orientada a garantizar que los nuevos conocimientos, provenientes de diversas fuentes, puedan ser integrados a la ejecución de las actividades cotidianas de la organización como un instrumento efectivo para la creación de valor y como mecanismo generador de soluciones a los problemas y dificultades que esta enfrenta.

La localización y adaptación del conocimiento tiene como propósito, por una parte, desplegar el conocimiento disponible hacia los lugares en los cuales contribuye a la

creación de valor y, por otra, realizar las transformaciones y hacer las adaptaciones necesarias para obtener la máxima ventaja posible del conocimiento construido y apropiado por la organización. La adecuación de sistemas pretende modificar y transformar los diversos sistemas y estructuras de la organización con el propósito de asegurar un despliegue efectivo de todo el potencial del conocimiento disponible, para construir ventajas sostenibles que aseguren la viabilidad de la estrategia de negocio de la empresa.

Finalmente, desde la concepción de gestión del conocimiento, de acuerdo con Aragón y Rubio (2005:37) “La competitividad es la capacidad para, rivalizando con otras empresas, conseguir alcanzar una posición competitiva favorable, que permita obtener un desempeño superior al de los competidores”. A través del diseño de nuevos productos, servicios, procesos y sistemas de gestión es la manera de hacer visible el proceso de explotación del conocimiento y los recursos y capacidades de la empresa; asimismo, es una forma tangible de mostrar el grado de desarrollo y la efectividad de la estrategia de gestión del conocimiento. Dos características importantes destacan en relación a la capacidad competitiva de las PyMEs (Dini y Stumpo, 2011):

- La informalidad de sus estrategias de innovación en comparación con las empresas de mayor tamaño. Estas diferencias también existen entre las empresas pequeñas y las medianas, así como entre diferentes sectores económicos. Por lo general, las empresas que operan en sectores intensivos en el uso del conocimiento muestran un mayor grado de formalidad en sus estrategias y un nivel de inversión en I+D más elevado y estable en el tiempo.
- Un bajo nivel de interacción con sus pares, otras instituciones y actores, lo que aminora el impacto de sus estrategias de competitividad. Las pymes pueden acceder a estrategias de innovación formales a través de su vinculación con otros actores económicos, como por ejemplo grandes empresas, que no enfrenten restricciones de escala.

Nonaka y Takeuchi (1995) afirman que la Gestión del Conocimiento es el valor creado por una organización que es primariamente determinado por la transferencia tácita y explícita de conocimiento entre individuos y en la conversión del conocimiento de un tipo a otro. Según Davenport y Prusak (2001), la Gestión del Conocimiento hace hincapié en que debería preocuparse por explotar y desarrollar los activos del conocimiento que posee la organización con el propósito de que esta sea capaz de cumplir con su misión estratégica. Por lo que, con base en lo explicado en líneas anteriores sobre la gestión del conocimiento en las organizaciones, la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas deberá entenderse como: La capacidad de producir, ofrecer y comercializar productos o servicios innovadores y de alto valor agregado, en las condiciones, cantidad y calidad que el mercado, en México y en el extranjero, demanda.

Problema

Las MIPyMEs poblanas, al igual que las de otras regiones del país, producen la mayoría de sus productos para el mercado nacional porque con frecuencia sus productos no cuentan con los estándares de calidad y diseño requeridos en mercados internacionales, ni cumplen con los permisos y normas necesarios para la exportación. Además desconocen los mercados para sus productos y los procesos específicos para iniciarse o consolidarse en la exportación. Aun cuando Puebla es el quinto estado con más MIPyMEs, éstas no han sabido aprovechar la presencia de empresas de clase mundial y desaprovechan las oportunidades de la apertura comercial, (OECD & Fundación IDEA, 2007).

En Puebla, las PyMEs desempeñan un papel importante en la economía: representan 99% de las empresas de la entidad y generan más de 459 mil empleos o 75.4% de los empleos en industria, comercio y manufactura (2007). De hecho, Puebla es el quinto estado de la república con más PyMEs (2007). A pesar de tener una posición geográfica privilegiada, y de su relevancia económica las PyMEs no exportan tanto como su potencial les permitiría. Esto se debe, en parte, a las barreras a las que se enfrentan, e.g. desconocen los trámites y documentación necesarios para iniciarse en

la exportación, sus productos no cumplen con los estándares y las normas internacionales, o ignoran cuáles son los mercados internacionales para sus productos. Martínez y Beltran, nombrado por Ortiz (2013), en un estudio realizado a PYMES concluyeron que los problemas o factores que afectan las PYMES son: la falta de experiencia previa, bajo nivel de información técnica y profesional, poco desarrollo en habilidades de escritura, lectura y capacidad de escuchar y de expresión, poca capacidad de identificar, diagnosticar y solucionar problemas, poca capacidad para manejar equipo destinado a procesar información, falta de iniciativa para tomar decisiones, poca capacidad para trabajar en equipo, falta de conocimientos, falta de inversión en capacitación. Y en los factores externos que limitan el desarrollo de la PYMES, encontraron que son las condiciones de la competencia, el financiamiento del estado, la calidad y costo de la infraestructura, acceso al financiamiento, el sistema tributario, las dificultades para vender al sector público, el acceso a la tecnología, el acceso a mercados externos y el apoyo gubernamental. Lo que se puede interpretar como una incapacidad de administrar el conocimiento. Por lo que en el presente se plantea ¿Cuáles el grado de gestión del conocimiento en las MiPyMEs Poblanas, en relación a su competitividad en el mercado? ¿Las MiPyMEs en Puebla, desarrollan la gestión del conocimiento?

Método

Se trata de una investigación empírica basa en una encuesta, de una muestra por conveniencia de 305 empresas micro, pequeñas y medianas, del Estado de Puebla. Con un enfoque cuantitativo de tipo transversal, no experimental (Kerlinger, 2002). El objetivo del presente es identificar el valor creado por las MIPYMES Poblanas a través de la transferencia tácita y explícita de conocimiento entre individuos y en la conversión del conocimiento para el cumplimiento de su misión estratégica. Tomando en cuenta su capacidad de producir, ofrecer y comercializar productos o servicios innovadores y de alto valor agregado, en las condiciones, cantidad y calidad que el mercado.

Para realizar el diagnóstico de los procesos de la Gestión del Conocimiento en las MIPYMES Poblanas, se tomó el modelo de ciclos de la Gestión del Conocimiento. Dalkir (2011) menciona algunos de ellos propuestos por diversos autores como Wiig (1993), McElroy (1999), Rollet (2003), Bukowitz y Williams (2000), Meyer y Zack (1996), entre otros. En todos estos se observa una similitud entre ellos, por lo que todos de alguna manera proponen y contemplan las mismas fases. De estos ciclos, se seleccionó el propuesto por Probst, Raub y Romhardt (2001), porque contempla aspectos estratégicos de las organizaciones, además de darle un mayor énfasis a la medición y valoración del conocimiento que sirve también de retroalimentación a la organización interesada en gestionar su conocimiento. En la figura 2 se muestra una adaptación del ciclo de la Gestión del Conocimiento de Probst et al., (2001), a continuación se describen cada una de las etapas de este ciclo de la gestión del conocimiento.

Objetivos del conocimiento

Los objetivos de la empresa determinan la dirección general en la que se desarrollan sus actividades, al influir, sobre todo, en el comportamiento de los empleados. Aquí es donde debe considerarse qué áreas del conocimiento deben desarrollarse en la organización. Es importante establecer objetivos del conocimiento normativos, estratégicos y de operación para que sean aprovechados a lo largo y ancho de la organización para que contribuyan de manera conjunta a la realización de los objetivos de la empresa (Probst et al., 2001).

Identificación/localización del conocimiento

La identificación del conocimiento externo significa el análisis y la descripción del entorno del conocimiento de una empresa (Probst et al., 2001). La Gestión del Conocimiento posee diversas herramientas para identificar el conocimiento: los directorios y las páginas amarillas de expertos, los mapas de conocimiento, las topografías del conocimiento, los mapas de activos del conocimiento, los mapas de fuentes del conocimientos, que se utilizan indistintamente en función de los objetivos propuestos, pero todos con resultados probados en diversos contextos. Una vez

identificado el conocimiento, las organizaciones deben trazar estrategias que permitan “anclarlo” a estas, y se posibilite su uso (León, Ponjuán & Torres, 2009).

Adquisición/aprendizaje del conocimiento

Las empresas importan una gran parte del conocimiento de fuentes externas. Las relaciones con los clientes, los proveedores, los competidores y los socios en proyectos conjuntos presentan un potencial considerable para adquirir conocimiento que rara veces se aprovecha al máximo (Probst et al., 2001). El conocimiento adquirido no tiene que haber sido creado recientemente, solo debe ser nuevo para la organización. Una adquisición del conocimiento debe ser tratada con un cuidado considerable (Davenport & Prusak, 2001).

Creación del conocimiento

En esta etapa se incluyen todas aquellas actividades mediante las cuales la organización procura desarrollar las competencias con que no se cuenta, o crear aquellas que no existen todavía dentro ni fuera de la empresa (Probst et al., 2001). La creación del conocimiento siempre comienza por el individuo, la creación de conocimiento se desarrolla continuamente y en todos los niveles de la organización (en muchos casos de manera inesperada, no planeada). La creación del conocimiento no es un proceso secuencial, sino una interacción dinámica entre conocimiento tácito y explícito (Dalkir, 2011).

Diseminación/transferencia del conocimiento

Las organizaciones enfrentan problemas para distribuir y colocar a disposición de sus miembros el conocimiento que ellos necesitan. Es preciso considerar, que el conocimiento se transfiere mediante acciones personales y por tanto, este proceso puede realizarse desde un centro de distribución del conocimiento hacia uno o varios grupos específicos de individuos, entre y dentro de los grupos y equipos de trabajo de la organización o entre individuos. La diseminación/transferencia se describe como el producto que se entrega al usuario final (por ejemplo, fax, documento impreso, correo

electrónico) y abarca no sólo el soporte de la entrega, sino también su calendario, la frecuencia, forma, lenguaje, etc. (Probst et al., 2001).

Aplicación/utilización del conocimiento

La importancia de la Gestión del Conocimiento es asegurar que el conocimiento presente en una organización se aplique de manera productiva para su beneficio (Probst et al., 2001). Existen diversos elementos como los estilos de dirección, las políticas y la cultura de la organización que inciden en la aplicación del nuevo conocimiento. Estos elementos deben manejarse con el objetivo de potenciar la Gestión del Conocimiento. Es necesaria una actitud proactiva ante los retos que impone un entorno organizacional cada día más complejo y cambiante. También deben aceptarse los retos y fomentar el aprendizaje. El conocimiento en la organización constituye un recurso cuyo uso proporcionará grandes beneficios (León et al., 2009).

Almacenamiento/mantenimiento del conocimiento

En términos generales, es importante contar con un medio que permita retener y guardar percepciones y experiencias más allá del momento en que ocurren, de modo que puedan recuperarse después (Probst et al., 2001). Los depósitos de conocimiento consisten en tomar el conocimiento plasmado en documentos y colocarlos en un lugar donde se pueda almacenar y recupera fácilmente (Davenport & Prusak, 2001). El proceso de almacenamiento de los conocimientos previamente codificados, es ubicarlos en repositorios desde los cuales los usuarios pueden acceder fácilmente a un conocimiento pertinente y en el momento que estos lo necesiten. Uno de los factores determinantes de éxito de la función de almacenamiento, es la capacidad de navegabilidad que tiene dicho usuario en sus necesidades de estructurar conocimientos de cierta complejidad en tiempos más reducidos (Peluffo et al., 2002).

Medición/valoración del conocimiento

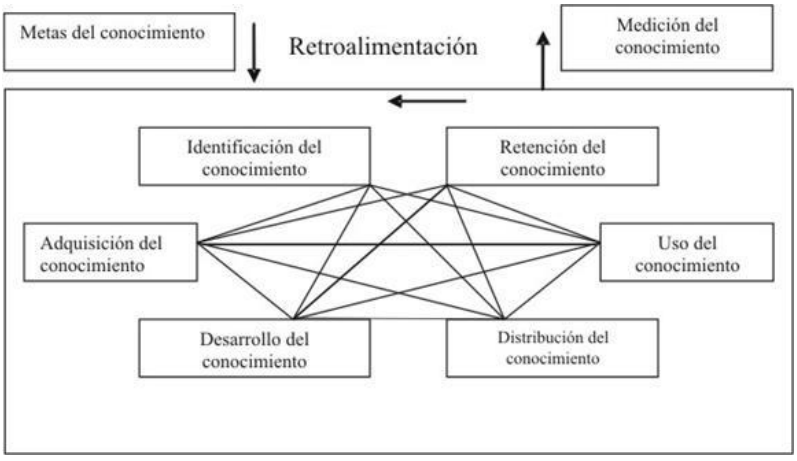
En el contexto específico de la GC, Probst et al., (2001) afirman que "la medición permite evaluar periódicamente el valor de las iniciativas asociadas con las prácticas

de la Gestión del Conocimiento en relación con su aporte al desarrollo de la organización, al constatar en el terreno los resultados asociados con las variables establecidas en los criterios de desempeño". En esencia, en este proceso prima la valoración de la medida del cumplimiento de los objetivos del conocimiento y sus resultados (León et al., 2009). La medición del rendimiento organizacional constituye la pieza clave para identificar el incremento y desarrollo del capital intelectual de las organizaciones. Indejikian (2002) citado por León, Ponjuán & Rodríguez (2006) considera que permite seguir el progreso de la puesta en práctica de la estrategia y analizar las diferencias existentes entre los resultados reales y las medidas ideales de rendimiento.

Resultados

Las estrategias de análisis consistieron, primero en identificar el tamaño y sector de las MIPYMES sujeto de estudio, y finalmente, identificar a través de un análisis descriptivo la importancia de las principales variables en la gestión del conocimiento con base en el modelo de Probst et al., (2001).

Figura no. 2 Ciclo de la Gestión del Conocimiento.



Fuente: Probst et al., 2001.

Tabla no. 4 Fiabilidad de las Variables.

	Variables	
	1= No Uso del Conocimiento 5= Uso del Conocimiento	**Validación**
1. Identificación		
	Partiipación en el mercado	Alfa de Cronbach = 0.759
	Rentabilidad y Productividad	
	Satisfacción de los clientes	
2. Adquisición		
	Alianzas Estrategias	Alfa de Cronbach = 0.790
	Benchmarking	
	Formación y Capacitación	
	Permanencia del personal	
3. Creación		
	Partiipación en el mercado	Alfa de Cronbach = 0.885
	Rentabilidad y Productividad	
	Satisfacción de los clientes	
4. Almacenamiento		
	Bases de datos	Alfa de Cronbach = 0.696
	Manuales, Directorios, Catálogos	
5. Distribución		
	Transferencia de las mejores prácticas	Alfa de Cronbach = 0.895
	Share ideas, experiencias y conocimientos	
6. Uso		
	Creación de nuevos productos	Alfa de Cronbach = 0.850
	Solución de problemas	
	Creación de marcas	
	Desarrollo de inventos, patentes	
7. Medición		
	Evaluación del aprendizaje	Alfa de Cronbach = 0.769
	Identificación de los logros Vs objetivos	
	Reducción de problemas	

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados fueron recolectados a través de entrevistas con los Directores/Dueños de las MIPYMES, usando como referencia la investigación realizada por Pérez-Soltero, Leal, Barceló y León (2013), adaptando algunas variables al contexto poblano y al objetivo del presente. Para la fiabilidad de los 7 elementos del Modelo de Probst et al., (2001): 1. Identificación, 2. Adquisición, 3. Creación, 4. Almacenamiento, 5. Distribución, 6. Uso y 7. Medición, se realizó el cálculo de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach, que permitió estimar la fiabilidad del instrumento. El cual fue de 0.806 (determinada como buena), correspondiendo a todos los elementos tipificados. La escala empleada fue de Likert, donde 1=Totalmente en desacuerdo y 5=Totalmente de acuerdo.

Como se puede observar en la tabla 4, el cálculo de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach de cada una de los constructos fue adecuado, excepto por el más bajo que obtuvo 0.696, correspondiendo a la dimensión 4. Almacenamiento (Bases de

datos y Manuales, Directorios, Catálogos). Los demás obtuvieron un valor mayor a 0.769, clasificados como aceptables a buenos.

Análisis de Frecuencias

Como se puede observar en la tabla no. 5, la muestra estuvo compuesta por 305 MIPYMES de la Ciudad de Puebla y zonas conurbadas. El 36% fueron Micro empresas (de 1 a 10 empleados) y el 72% de ellas se dedican al Comercio. El 33 % fueron Pequeñas empresa (de 11 a 50 empleados) y en este grupo sobresale que el 34% se dedica a los servicios. Y finalmente el 31% son medianas empresas (de 51 a 250 empleados) y el 30% se dedican al comercio y el 28% a los servicios. En un análisis global, podemos observar que el 43% de la MIPYMES son del sector comercial, 24% de servicios, el 13% de la industria, el 14% de la construcción y el 6% a otros sectores (social).

Tabla no. 5 Empresas de la muestra según tamaño y sector.

Tamaño	Sector					
	Comercio	Servicios	Industrial	Construcción	Otros	Total
Micro	79	12	1	12	5	109
Pequeñas	25	35	21	15	6	102
Medianas	28	26	18	15	7	94
Total	132	73	40	42	18	305

Tamaño	Sector										
	Comercio		Servicios		Industrial		Construcción		Otros		Total
Micro	79	26%	12	4%	1	0%	12	4%	5	2%	109
Pequeñas	25	8%	35	11%	21	7%	15	5%	6	2%	102
Medianas	28	9%	26	9%	18	6%	15	5%	7	2%	94
Total	132	43%	73	24%	40	13%	42	14%	18	6%	305

Tamaño	**Sector**						
	Comercio	**Servicios**	**Industrial**	**Construcción**	**Otros**	**Total**	**Total**
Micro	72%	11%	1%	11%	5%	**109**	100%
Pequeñas	25%	34%	21%	15%	6%	**102**	100%
Medianas	30%	28%	19%	16%	7%	**94**	100%
Total	**43%**	**24%**	**13%**	**14%**	**6%**	**305**	100%

Fuente: Elaboración propia.

Análisis Descriptivo

En la tabla no. 6, se puede observar que la Identificación/localización del conocimiento, correspondiente al análisis externo y la descripción del entorno del conocimiento de una empresa (Probst et al., 2001), en la MIPYME Poblana se obtiene una media global de 3.27, interpretando que no están de acuerno ni en desacuerdo que el conocimiento de la posición en el mercado, la rentabilidad y la satisfacción de los clientes, puede generar información para la toma de decisiones en la empresa. De forma individual, para el sector de servicios, la media es de 4.70, lo cual refleja la importancia de conocer a sus clientes un poco más, en comparación al sector industrial (media de 3.23), ya que se trata de productos intangibles. Y para las empresas del sector otros (social), la media fue más alta (4.89), lo que inferimos se debe a la importancia de la razón de ser de este tipo de empresas.

Por lo que respecta a Adquisición/aprendizaje del conocimiento, correspondiente a la adquisición de conocimientos a través de las relaciones con los clientes, los proveedores, los competidores y los socios (Probst et al., 2001). La media global es de 3.66, donde todos los sectores coinciden en la importancia de las alianzas estratégicas y de la generación de conocimiento en beneficio y cumplimiento de los objetivos empresariales (la media promedio de todos los sectores fue de 4.66). Contrariamente, lo relacionado a adquirir conocimiento a través de la formación y capacitación de sus empleados es menos importante para los sectores de la industria y de la construcción, con una media de 2.45 y 2.30, respectivamente.

En la Creación del conocimiento, dada a través de la interacción dinámica entre conocimiento tácito y explícito (Dalkir, 2011), la media fue de 3.39. Donde la investigación y desarrollo concentra las medias más bajas en este conjunto de variables. El sector Otros (compuesto por MIPYMES con objetivo social), no le interesa la investigación y el desarrollo a través de la administración del conocimiento, seguido del ramo comercial y de la construcción (media de 1.20 y 2.80 respectivamente). Sólo a las empresas de los sectores de servicios e industrial les es indiferente, aunque esté

ultimo tiene una media de 3.70, lo que significa que interacción del conocimiento en la toma de decisiones, a través de la investigación, empieza a tomar relevancia.

Cuando las empresas u organizaciones enfrentan problemas para distribuir y colocar el conocimiento, es preciso considerar, que éste se transfiera mediante acciones entre y dentro de los grupos y equipos de trabajo de la organización o entre individuos. Por tanto, la diseminación/transferencia, o almacenamiento es el producto que se entrega al usuario final, a través del uso inteligente de las bases de datos y el diseño de manuales, catálogos y directorios (Probst et al., 2001). La media global es de 4.47 (todos los sectores), lo que refiere a la importancia del conocimiento hacia los usuarios finales. Solamente los sectores de la industria y la construcción obtienen medias por debajo de la global (3.56 y 3.45 respectivamente) y el resto mayor a 4.

En cuanto a la distribución (Aplicación/utilización) del conocimiento, encontramos que la media global es de 4.24. Para todas las empresas, de todos los sectores, es importante asegurar que el conocimiento presente de la organización y que se aplique de manera productiva para su beneficio (Probst et al., 2001). Los estilos de dirección, las políticas y la cultura de la organización que inciden en la aplicación del nuevo conocimiento, permitiendo la transferencia de las mejores prácticas (internas y externas) y el Share de ideas, experiencias y conocimientos (León et al., 2009). En este caso, sólo el sector comercial es indiferente (medias de 3.45 en la transferencia y 3.40 en el share, véase tabla no. 7). En los demás sectores, encontramos una gran disposición a la transferencia del conocimiento a través de compartir las mejores prácticas (conocimiento tácito) y las mejores ideas/experiencias/conocimiento generadas por los empleados (conocimiento explícito).

En cuanto al uso del conocimiento, en términos generales, la media es de 2.88, lo que refleja la baja importancia del uso del conocimiento en la Creación de nuevos productos, Solución de problemas, Creación de marcas; y Desarrollo de inventos y patentes. Lo que nos permite inferir, es la baja capacidad para usar, transformar y optimizar el conocimiento identificado, almacenado y distribuido de la organización.

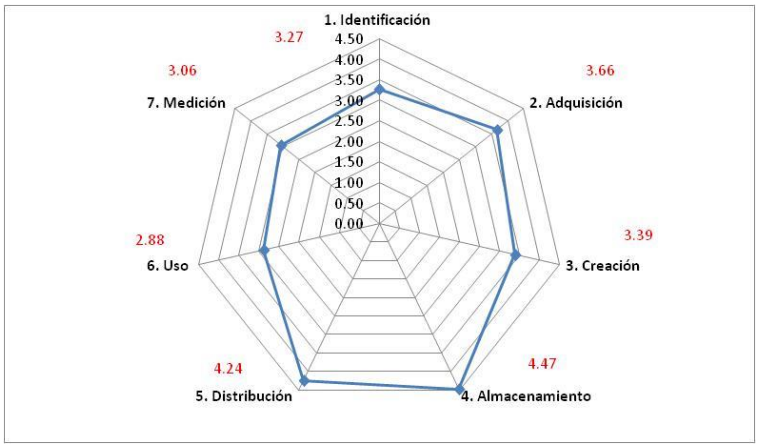
Principalmente para el sector comercial (media de 1.86), de la construcción (media de 2.78) y social (media de 2.75). el único sector que repunta en esta variables es el sector industrial con una media de 4.03, pero obteniendo medias de indiferencias en creación de marcas y patentes (3.60 y 3.40 respectivamente, tabla no. 7).

Finalmente, la variable Medición/valoración del conocimiento (tabla no. 6 y figura no. 3), correspondiente a la medición del rendimiento organizacional para identificar el incremento y desarrollo del capital intelectual en la organización. La media global fue 3.06, lo cual c¿nos indica que no es importante para las MIPYMES poblanas la evaluación del conocimiento generado en la empresa, interna o externamente. Con base en Probst et al., (2001), es la esencia del cumplimiento de los objetivos del conocimiento y sus resultados. Y permite analizar las diferencias existentes entre los resultados reales y las medidas ideales de rendimiento (Indejikian, 2002), lo cual no está pasando en las empresas analizadas. El sector industrial, se preocupa un poco más por medir los resultados obtenidos a través de la gestión del conocimiento (media de 3.93), caso contrario del sector comercio (media de 1.37).

Tabla no. 6 Gestión del Conocimiento en las MIPYMES Poblanas. Fuente: Elaboración propia.

	Sector					
Variable	**Comercio**	**Servicios**	**Industrial**	**Construcción**	**Otros**	**Global**
1. Identificación	3.07	3.73	3.71	3.29	2.57	3.27
2. Adquisición	2.16	4.36	4.06	3.87	3.85	3.66
3. Creación	2.39	4.12	3.87	3.08	3.48	3.39
4. Almacenamiento	4.76	4.94	4.17	4.00	4.49	4.47
5. Distribución	3.43	4.53	4.79	3.80	4.65	4.24
6. Uso	1.86	3.00	4.03	2.78	2.75	2.88
7. Medición	1.37	3.53	3.93	2.60	3.86	3.06

Figura no. 3 Gestión del Conocimiento en las MIPYMES Poblanas.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla no. 7 Descripción de medias por sector y sub-variable.

Fuente: Elaboración propia.

Variable	Sector					
	Comercio	Servicios	Industrial	Construcción	Otros	Global
1. Identificación	**3.07**	**3.73**	**3.71**	**3.29**	**2.57**	**3.27**
Participación en el mercado	2.50	2.98	3.45	2.79	1.50	2.64
Rentabilidad y Productividad	3.80	3.50	4.45	3.80	1.33	3.38
Satisfacción de los clientes	2.90	4.70	3.23	3.29	4.89	3.80
2. Adquisición	**2.16**	**4.36**	**4.06**	**3.87**	**3.85**	**3.66**
Alianzas Estrategias	3.99	4.50	4.89	4.90	5.00	4.66
Benchmarking	1.40	3.56	4.34	3.50	1.40	2.84
Formación y Capacitación	2.00	4.50	2.45	2.30	3.99	3.05
Permanencia del personal	1.23	4.89	4.56	4.78	4.99	4.09
3. Creación	**2.39**	**4.12**	**3.87**	**3.08**	**3.48**	**3.39**
Investigación y Desarrollo	1.20	3.10	3.70	2.80	1.00	2.36
Motivación del Capitla humano	3.40	4.70	3.55	3.22	4.89	3.95
Desarrollo de ideas	2.56	4.55	4.35	3.22	4.55	3.85

4. Almacenamiento	**4.76**	**4.94**	**4.17**	**4.00**	**4.49**	**4.47**
Bases de datos	4.55	4.89	3.56	3.45	4.88	4.27
Manuales, Directorios, Catálogos	4.97	4.99	4.78	4.55	4.10	4.68
5. Distribución	**3.43**	**4.53**	**4.79**	**3.80**	**4.65**	**4.24**
Transferencia de las mejores prácticas	3.45	4.56	4.78	3.60	4.80	4.24
Share ideas, experiencias y conocimientos	3.40	4.50	4.80	4.00	4.50	4.24
6. Uso	**1.86**	**3.00**	**4.03**	**2.78**	**2.75**	**2.88**
Creación de nuevos productos	1.00	3.70	4.60	3.70	3.00	3.20
Solución de problemas	2.45	3.99	4.50	3.20	4.00	3.63
Creación de marcas	3.00	3.30	3.60	3.20	3.00	3.22
Desarrollo de inventos, patentes	1.00	1.00	3.40	1.00	1.00	1.48
7. Medición	**1.37**	**3.53**	**3.93**	**2.60**	**3.86**	**3.06**
Evaluación del aprendizaje	2.10	3.40	3.90	2.00	3.70	3.02
Identificación de los logros Vs objetivos planeados	1.00	2.90	3.20	2.30	3.10	2.50
Reducción de problemas	1.00	4.30	4.70	3.50	4.77	3.65

Conclusión

Con base en los resultados anteriores y respondiendo las preguntas planteadas en la presente investigación, podemos concluir que las MIPYMES Poblanas, en términos generales, no toman como importante el conocimiento generado en la organización. El resultado obtenido en el promedio de las medias, que incluye a las 7 variables es de 3.57 (indiferente a la importancia, pero acercándose a aceptarla como parte del capital tangible en la empresa). Puede ser, por tratarse de micro, pequeñas y medianas empresas. Los dos únicos factores que obtuvieron el nivel más alto (>4), fueron almacenamiento y distribución, acciones básicas de comercialización y en los sistemas de gestión de la calidad, que desde el año 2000, todas las empresas han implementado de en sus estructuras.

Las MIPYMES poblanas presentan un grado bajo en la gestión del conocimiento, en relación a su competitividad en el mercado. Factores como creación de nuevos productos, solución de problemas, creación de marcas y desarrollo de inventos, patentes no son prioridad para estas empresas. Si lo reflexionamos por sector económico, notamos una ligera preocupación en las MIPYMES del sector industrial,

ya que ponen en relieve la importancia de estos factores, como contribución a la dinámica de la innovación en la empresa. Lo cual representa un gran atractivo, específicamente debido al bajo costo económico que implica la CGC en comparación a otros factores determinantes como son la I+D y la adquisición de equipo. Las MIPYMES en Puebla, no todas desarrollan la gestión del conocimiento, o no todos los sectores económicos analizados. Principalmente el comercial, el de construcción y el social-gubernamental (otros). Quienes obtuvieron una media >2.72 y <3.66. Los dos sectores con mayor desarrollo del conocimiento, son el sector de servicios y el industrial. Por las características propias de estos, les es de importancia el gestionar las ideas, conocimientos, experiencias, tanto internas como externas, con el fin de cumplir con sus objetivos empresariales y comerciales.

Referencias:

Altenburg, T. (2011), "Industrial Policy in Developing Countries. Overview and lessons from seven country cases", Discussion Paper 4/11, German Development Institute, Bonn.

Altenburg, T. y U. Eckhardt (2006), Productivity Enhancement and Equitable Development: Challenges for SME Development, UNIDO, Viena.

Aragón, A. y Rubio, A. (2005): Factores explicativos del éxito competitivo: el caso de las PyMEs del Estado de Veracruz, Contaduría y Administración, 216, pp. 35-69.

Ayyagari, M. Beck, T. y Demirgüc-Kunt, A. (2007): "Small and Medium Enterprises Acroos the World", Small Business Economics, Vol. 29, pp. 415-434.

Bukowitz, W.; Williams, R. (2000). The knowledge management fieldbook. London: Prentice Hall.

CEPAL (2011), Políticas para la innovación en las pequeñas y medianas empresas en América Latina Marco, Dini y Giovanni Stumpo Compiladores.

CEPAL (2012b), "Cambio estructural para la igualdad: una visión integrada de desarrollo", Trigésimo cuarto periodo de sesiones de la CEPAL, LC/G.2524(SES.34/3), Naciones Unidas, Santiago.

CESOP, (2013), Reporte de Investigación,Publicación del Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública de la Cámara de Diputados, LX Legislatura, México.

Ciborra, C. U., & Andreu, Y. (2001). Sharing Knowledge Across Boundaries. Journal of Information Technolgy

Cruz, A. (2012) Pequeñas empresas. Innovación indispensable para empresas de manufactura, http://www.pymempresario.com/2012/02/innovacion-indispensable-para-empresas-demanufactura

Dalkir, K. (2011). Knowledge management in theory and practice, Second Edition, USA: The MIT Press.

Davenport, T. H., & Prusak, L. (2001). Conocimiento en acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben. Buenos Aires: Prentice Hall.

Davenport, T.; Prusak, P. (2001). Conocimiento en acción: Como las organizaciones manejan lo que saben. Traducido del Inglés por Moreno J.M. Buenos Aires 1ª Ed: Pearson Education, S.A.

De la Cruz, Morales y Carrasco (2006). Determinación de la competitividad en la PYME Latinoamericana, Revista de investigación Institucional, pp. 3. Referencia en Línea. http://www.alafec.unam.mx/docs/pymes.pdf

Dini, M. y G. Stumpo (coords.) (2004), Pequeñas y medianas empresas y eficiencia colectiva. Estudios de caso en América Latina, CEPAL-Siglo XXI Editores, México, D.F.

DOF (2002), Diario Oficial de la Federación publicó la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. México.

FONDO PYME, Acuerdo por el que se establecen la Reglas del Operación para el otorgamiento de apoyos del Fondo de Apoyo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, (2007), Diario Oficial de la Federación, Tomo DCXLI, No. 19, Segunda Sección, 28 de febrero de 2007, pp. 130-169.

Guaipatín, C. (2003), Observatorio Mipyme compilación estadística para 12 países de la región, Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, D.C.

IMCO (2006), Instituto Mexicano para la Competitividad, Situación de la Competitividad de México 2006: Punto de Inflexión, IMCO: México.

Indejikian, R. (2002). Performance evaluation and compensation research: An agency perspective. Accounting Horizons, 13(2):147-57.

Kerlinger (2002) Investigación del Comportamiento, McGraw Hill: México.

La Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (2009), México.

León, M.; Ponjuán, G.; Torres, D. (2009). Panorámica sobre la medición del conocimiento organizacional. ACIMED, 19(6).

León, S.; Ponjuán, D.; Rodríguez, C. (2006). Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento. Disponible en: http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2161210 (Fecha último acceso: 27 de Mayo 2012).

Martínez, M., Sánchez, L., Santero, R. & Marcos, M. (2009). Factores de competitividad de la Pyme española 2008. España: Fundación EOI.

Mcelroy, M. (1999). The knowledge life cycle. The ICM Conference on KM. Miami, Florida, USA, April, 1999.

Meyer, M.; ZACK, M. (1996). The design and implementation of information products. Sloan Management Review, 37(3): 43–59.

Nagles G., Nofal (2007). La Gestión Del Conocimiento Como Fuente De Innovación, Revista Escuela de Administración de Negocios [en linea] 2007, (Septiembre-Diciembre): [Fecha de consulta: 16 de junio de 2015] Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20611495008> ISSN 0120-8160

Nonaka, I.; Takeuchi, H. (1995). The knowledge creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. New York: Oxford University Press, pp. 284.

OCDE (2011), Entrepreneurship at a Glance 2011, OCDE, París.

OCDE (2012), Entrepreneurship at a Glance 2012, OCDE, París.

OCDE y CEPAL (2011), Perspectivas económicas de América Latina 2012: Transformación del Estado para el desarrollo, OCDE, París.

OCDE, (2013), Perspectivas económicas de América Latina 2013. Políticas de PyMES para el cambio estructural: United Nations Economic Commission for Latin America and the Caribbean, OECD Publishing.

OCDE/CEPAL (2012), Perspectivas económicas de América Latina 2013, Políticas De Pymes Para El Cambio Estructural.

OECD y "Fundación IDEA" (2010) Consolidación de la competencia económica y la mejora regulatoria para la competitividad en México, Estudio de caso. Puebla, Prácticas y políticas exitosas para la mejora regulatoria y el emprendedurismo a nivel subnacional. México.

Ortiz, N. (2013) La gestión del conocimiento como factor de competitividad en las pymes restauranteras de Querétaro, Tesis de maestría en administración, Universidad Autónoma de Querétaro. México

Peluffo, A.; Catalán, C. (2002). Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público. Gestión del Conocimiento como base de una estrategia de desarrollo. Santiago de Chile.

Pérez, A. y Pérez, O. (2008) Competitividad y acumulación de capacidades tecnológicas en la industria manufacturera mexicana. Universidad Autónoma de Zacatecas. http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=60111154005

Porter, M., (1998), "What Is Strategy?", en On competition, págs. 39-73, Harvard Business Review Book Series. Boston: Harvard Business School Press.

Probst, G.; Raub S.; Romhardt, K. (2001). Administre el Conocimiento: Los Pilares del éxito. Traducido del (Ingles) por Núñez A. México: Pearson Educación.

Quiroga, D. (2003). Modelo matemático para determinar la competitividad de las Pymes. Cuadernos de Investigación y divulgación. Cali, Colombia: Corporación Universitaria Autónoma de Occidente.

Rollet, H. (2003). Knowledge management processes and technologies. Norwell, MA: Kluwer Academic Publishers.http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4615-0345-3.

Saavedra, Milla y Tapia (2013). Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro: El caso de del Distrito Federal, México.

Solleiro y Castañón (2005). Competitividad y sistemas de Innovación: Los retos para la inserción de México en el Contexto Global. Revista Iberoamericana, vol. 5, pp. 15. Referencia en Línea. http://www.oei.es/salactsi/solleiro.pdf

Strategic Management Journal, vol. 18, no. 7, pp. 509-533.

Teece, D. J., Pisano, G., y Shuen, A. (1997), "Dynamic capabilities and strategic management", Sánchez, B., (2009), “Competitividad regional de las empresas manufactureras mexico: 1999-2009”, http://www.eumed.net/libros-gratis/2013b/1339/#indice.

Wiig, K. (1993). Knowledge management foundations. Arlington, TX: Schema Press.

El Conocimiento En Jóvenes Tamaulipecos De Educación Superior Y Su Gestión Innovadora

José Ángel Sevilla Morales
Francisco García Fernández
Jesús Fabián Castañón Bocanegra

Resumen

Cada vez son más las organizaciones que demandan jóvenes capaces de hacer frente a las necesidades y retos que se presentan día a día. Todas las organizaciones, lucrativas y no lucrativas, buscan soluciones que les permita subsistir en un entorno cambiante y globalizado. Es por esta razón, que se encamino esta investigación, pues es dentro de los centros de educación superior (universidades, tecnológicos, escuelas, entre otras denominaciones), donde se comparte los diversos conocimientos en la inmensidad de disciplinas y áreas de estudio y especialización que existen en este mundo.

Se presenta una recolección bibliográfica acerca de los variables de estudio, el conocimiento y la innovación. Está última como parte fundamental en las habilidades y caracteristicas percibidas por los jóvenes durante su aprendizaje en las aulas de sus institutos respectivos. Posteriormente, se enmarca una base metodológica, en donde se explica el tipo de indagación realizada, el instrumento validado mediante el sistema Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión número 15.0 para Windows, la muestra y otros factores relevantes de importancia. Finalmente se presentan los resultados encontrados, los cuales de forma significativa, muestran de manera positiva las percepciones de los sujetos de investigación respecto a las variables estudiadas, así como una breve conclusión.

Palabras Clave: Innovación, Gestión del Conocimiento, Educación Superior.

Introducción

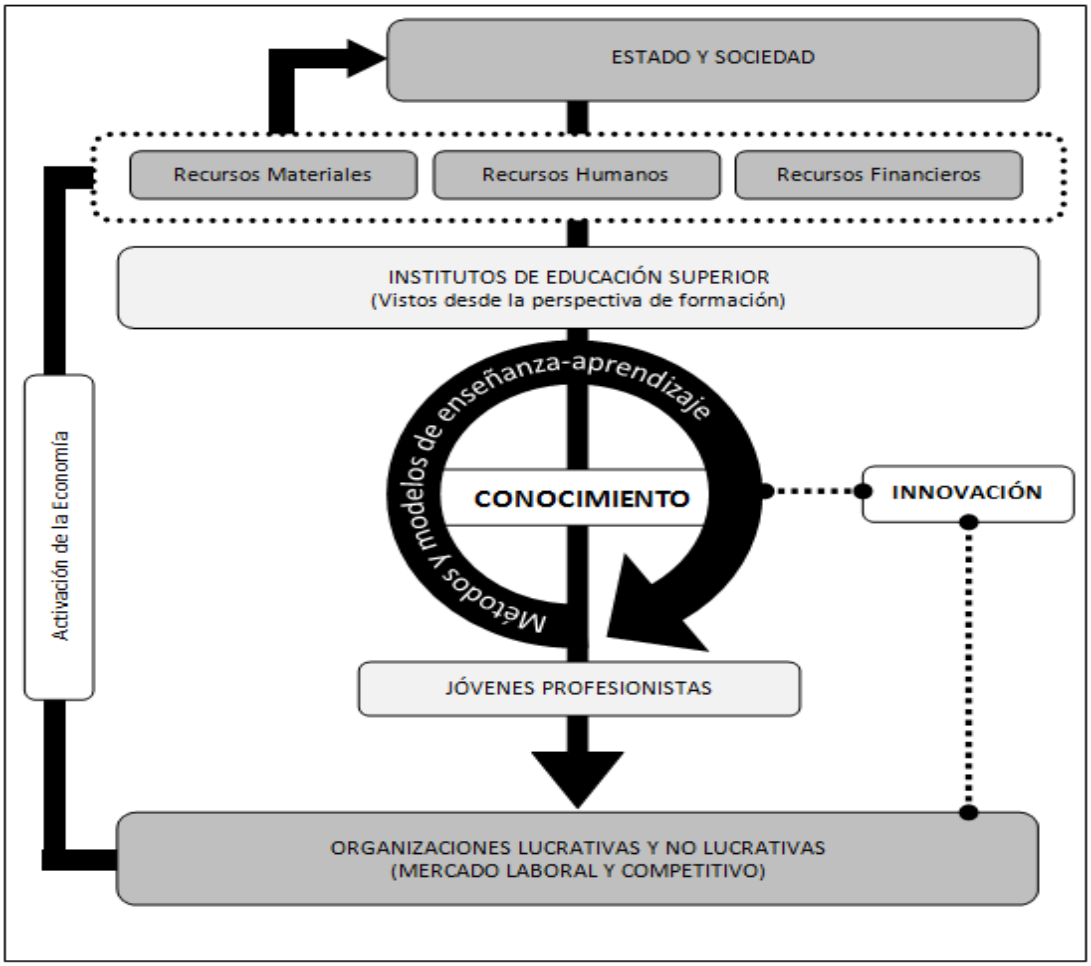
“Inventar nuevo conocimiento no es una actividad especializada, es un modo de comportarse, de hecho es una forma de ser, en el que cada persona es un trabajador del conocimiento, es decir, un emprendedor” (Nonaka, 1991). La innovación para la

generación de nuevo conocimiento debe de promoverse como parte de una habilidad más de la persona, en el cual cada uno es dueño de las propias experiencias que va teniendo a lo largo de su propia existencia humana. Los estudiantes de nivel superior deben ser emprendedores en el ámbito profesional en las diversas organizaciones empresariales, lucrativas y no lucrativas, de la sociedad. Zara y George (2002), habla acerca de la capacidad de absorción para generar una dinámica dentro de la organización, que permita adquirir, asimilar, transformar y explotar el conocimiento.

Las necesidades de demanda de la sociedad y de las organizaciones por la generación de jóvenes con conocimiento que les permita aplicar las capacidades y las habilidades necesarias para el desempeño de las labores, exige contantemente a las escuelas, universidades y tecnológicos de educación de nivel superior, preparen a individuos con mayor valor de percepción en cada una de las carreras e ingenierías. No sólo basta la generación de personas capacitadas con el conocimiento amplio básico demandado en cada una de las materias o cátedras que reciben en sus centros de estudios, más bien ahora es necesario el desarrollo de la capacidad de innovación que se encuentra inmerso en cada uno de los estudiantes actuales.

Como parte importante de este estudio, consideramos la importancia del sistema y el papel que juegan las escuelas de Educación Superior en el país. Para poder entender mejor esto, diseñamos la figura 1, denominada contribución de institutos de educación superior al estado y la sociedad, en el cual se ilustra en forma de proceso, la interacción de los agentes involucrados y el resultado obtenido en la correcta administración del mismo.

Figura 1. Contribución de Institutos de Educación Superior al Estado y la Sociedad



Fuente: Elaboración propia.

La figura anterior, considerada como un proceso sistemático, debe partir por parte del Estado y la sociedad, la cual, provee de recursos materiales (escuelas, instalaciones, mobiliario, equipo tecnológico, etc.), recursos humanos (estudiantes, maestros, personal administrativo, etc.) y recursos financieros (inscripciones, becas, presupuesto, etc.) a las instituciones de Educación Superior, las cuales están encargadas de la transmisión del conocimiento para la generación de jóvenes profesionistas, mismos que son preparados para organizaciones lucrativas y no lucrativas, en un mercado laboral y competitivo, los cuales son encargados de la activación de la economía, devolviendo en forma indirecta y directa al Estado y a la sociedad, recursos materiales (productos / servicios), recursos humanos (mano de

obra) y recursos financieros (impuestos, financiamiento, etc.), para volver a iniciar con el ciclo.

Como podemos observar, existen muchos otros agentes que participan de forma directa o indirecta en este proceso, pero que no son objeto de nuestro estudio. Lo relevante a destacar en esta parte, es principalmente identificar las actividades o las acciones en las cuales se participa en un sistema cíclico, el cual constantemente se está renovando mediante la oferta y la demanda de los tres tipos de recursos enunciados. A lo largo del desarrollo, encontraremos relaciones significativas a lo antes expuesto.

En este artículo, nos encontraremos con un marco teórico que señala los conceptos estudiados: innovación y gestión del conocimiento. Posteriormente nos introduciremos a una parte metodológica, para mostrar los resultados encontrados y generar unas conclusiones sobre esta investigación.

La Innovación Y El Conocimiento En La Educación Superior.

La generación de conocimiento surge principalmente de la obtención de datos, los cuales cuando se les asigna algún factor relacional a dichos datos, los podemos transformar en información. A esa información, cuando se le adiciona un grado de valor específico y un grado de significancia y de importancia dentro de un área o de una dimensión básica de estudio, lo podemos considerar como conocimiento. El conocimiento es valioso, siempre y cuando la información y los datos son de calidad. Dentro de las organizaciones, el conocimiento es fuente para la toma de decisiones y la generación de ventajas competitivas. De lo anterior, la importancia del por qué es esencial que los jóvenes de educación superior, que en un futuro próximo ocuparan un puesto laboral, comprendan la importancia y apliquen el conocimiento que poseen.

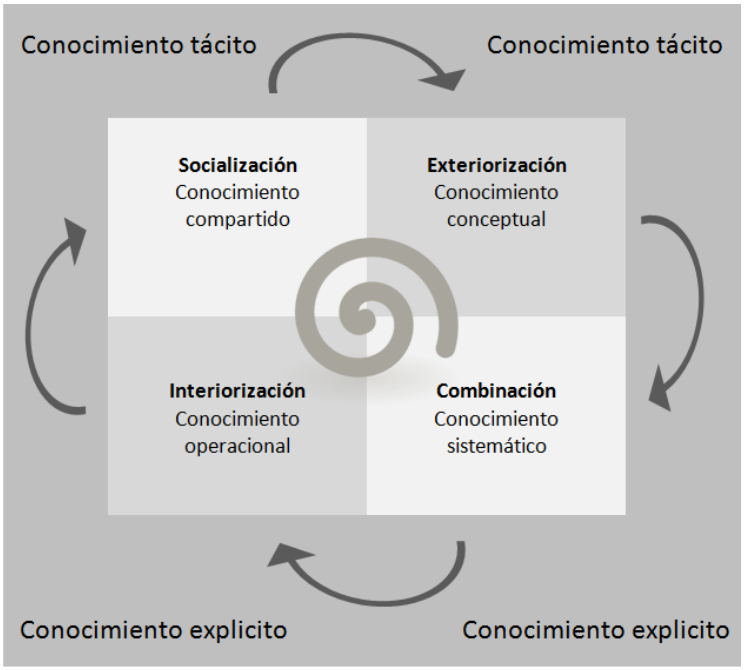


Figura 2. "La espiral del conocimiento"
Fuente: elaboración propia a partir de Nonaka (2007)

Topete, C., Bustos, E., Bustillos, E. S. (2012), identifican en su investigación que el problema de la generación de conocimiento organizacional radica en cómo extender el conocimiento individual (tácito) a los grupos y equipos de trabajo (explícito), que son los que movilizan este conocimiento que se crea y acumula, para después distribuirlo organizacional e inter-organizacionalmente a través de estas cuatro formas de la espiral del conocimiento (Nonaka 2007) cómo se ve en la figura 2, con una dimensión ontológica, llamada proceso de creación del conocimiento organizacional (Nonaka y Takeuchi, 1999), como se puede observar en la figura 3.

La generación y aplicación del conocimiento, según Caballero, F.C., Uresti, R.M., Ramírez, J.A. (2012), se evalúa a través de la publicación de material científico que puede ser en memorias de congresos, memorias en extenso, capítulos de libros, libros y artículos científicos. Es decir que la información transformada en conocimiento en estas entidades educativas, son medidas y evaluadas por estas circunstancias a las cuales aplican, no estando concernidas sólo a docentes investigadores, sino también a los alumnos que

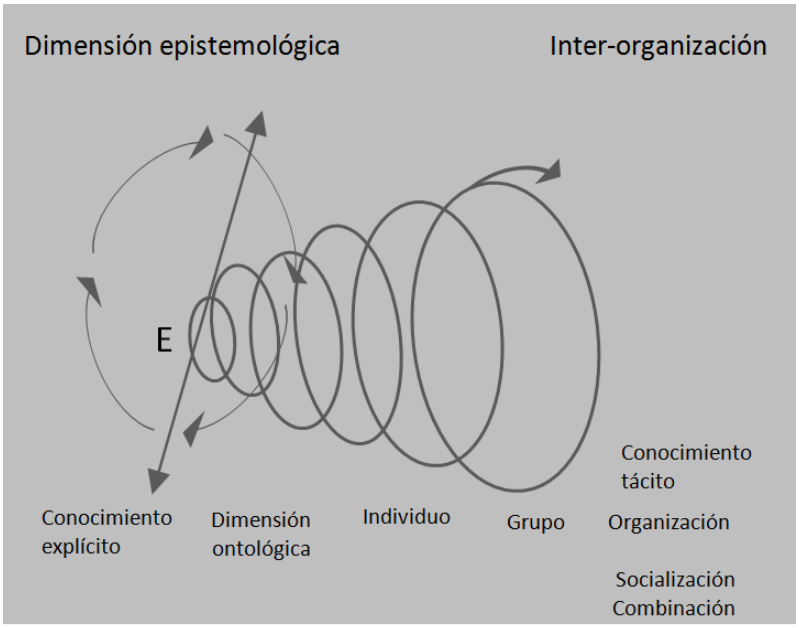


Figura 3. "Espiral del conocimiento organizacional"
Fuente: elaboración propia a partir de Nonaka y Takehuchi (1999)

contribuyen al conocimiento emitido hacia la sociedad o hacia quien patrocina los servicios de las investigaciones.

La investigación apela a la enseñanza porque el emisor de enunciados científicos o el transmisor del conocimiento requieren un auditorio capaz de oírlo y entenderlo. (Glazman, R., 1993). La enseñanza no sólo depende de quién transmite el conocimiento, también debe de existir el interés de quien lo recibe. La dinámica diaria de las sesiones de transmisión de conocimiento celebrada en las aulas, es la forma en la cual los alumnos reciben la información transmitida por sus facilitadores de manera tácita o explicita, como se ha visto en las figuras de los espirales. La dinámica será tácita, cuando los docentes utilicen su experiencia para la transmisión del conocimiento, y será explicita, cuando se apoyen del material bibliográfico y herramientas de apoyo que faciliten la comprensión de la información en cuestión.

El éxito de la gestión del conocimiento reside en identificar con claridad el nivel de madurez de los procesos sustantivos, tanto académicos como administrativos, especialmente desde la perspectiva del conocimiento, para determinar con eficiencia la forma en que éstos se habrán de vincular con los procesos propios de esta iniciativa (García, R.I., Cuevas, O. 2011).

Romero, C. A. (2007), enuncia en su estudio que la mejora escolar, es tal si produce conocimiento, nuevos y diversos aprendizajes, que transforman de manera sostenida los modos de pensar y hacer de las escuelas. Esto se puede interpretar como el indicador de la medición de avance de cada una de las organizaciones descritas, la cual sería aplicada contra lo descrito en párrafos anteriores. Esto es criticado por Morales, P. (2010) quien señala que a veces se escucha en comentarios informales que lo que realmente importa para progresar y ser considerado en la Universidad es dedicarse a la investigación, publicar todo lo que sea posible y que, consecuentemente, el preocuparse ‘mucho’ por el aprendizaje de los alumnos es una pérdida de tiempo. El aprendizaje, según Cantón, I. (2005), es un proceso que tiene lugar en los sujetos u organizaciones cuando éstas procesan la información recibida y como consecuencia adaptan su sistema de creencias, valores o saberes a la información recibida. Es decir todo aprendizaje supone un cambio. Por otra parte, Fainholc, B. (2006), nos comparte que así mismo se debe recordar que el aprendizaje

social u organizacional apunta al proceso de desarrollo y cambio planificado, así como de aseguramiento de la calidad al que se compromete una organización –entre ellas, la universitaria–, que elige aprender o que desea desarrollar su inteligencia o asegurar su calidad en sus procesos y productos. Para Campos, M.A. Y Gaspar, S. (1999), se trata de proveer condiciones para que el estudiante adquiera los instrumentos simbólicos en el proceso de su ubicación en un contexto dinámico y relacional de la realidad histórica y social.

Romo, A.E., Villalobos, M. A., Guadalupe, L.E. (2012), nos dicen que se requiere un estímulo que agregue experiencias y conocimientos que se desarrollen y apliquen por medio de herramientas organizacionales. Dichas herramientas las podemos considerar e identificar en el entorno propio de cada centro de estudios, pues son distintas las especialidades y las finalidades de cada carrera (áreas económicas administrativas, ciencias de la salud, ciencias sociales, áreas educativas, etc.). En base a esto Blanco, O.E., Arias, S.A. (2008), nos dice que todas las actividades y sus herramientas deben ser innovadoras, renovadoras y motivadoras, para lo cual, Rayón, L., De Las Heras, A.M., Muñoz, Y. (2011) afirman que se les debe facultar a los alumnos para comprender y afrontar lo educativo como una realidad compleja, incierta e imprevisible, que requiere creatividad y trabajo en equipo. En dicho sentido, se trata de estimular una costumbre en el individuo, para un futuro próximo, pues en la sociedad del conocimiento las organizaciones representan órganos vitales no sólo de supervivencia sino de cambio y renovación constante (Rojas, B. 2007).

Hualde, A. (2005), insiste en los siguientes conceptos que menciona en su artículo:

a) los sistemas educativos pueden recuperar para sus objetivos, varios de los rasgos de la economía del conocimiento con el énfasis en la creatividad;

b) pueden asimilar la idea de un sistema abierto e interactivo con otros agentes sociales: empresas, organizaciones sociales, instituciones científicas;

c) requieren avanzar en la creación de sistemas organizativos flexibles como las redes para diferentes propósitos;

d) necesitan hacer compatibles los proyectos nacionales con los proyectos regionales, sub-nacionales y supranacionales.

Dentro de la información analizada, podemos considerar como la más importante la tendencia girada hacia la mención de la creatividad. De dicho concepto. Se pueden obtener infinidad de combinaciones asociadas a cada una de las áreas específicas de estudio, las cuales pueden permitir la correcta fluctuación y transmisión de la información. Aguerrondo, I. (2009), encuentra paradigmas en una combinación que realiza en la forma tradicional del enfoque académico y un enfoque de I+D (Innovación más desarrollo), entre las cuales se pueden mencionar que en el de forma tradicional el objetivos es el desarrollo de teoría, se enfoca a problemas segmentados, no se compromete con la acción y el criterio de la verificación es la lógica de la experimentación; mientras que en el paradigma de I+D, señala que el objetivo de este enfoque es el resolver los problemas usando la teoría, está enfocado a la resolución de problemas desde la necesidad de su resolución, está comprometido con la acción y el criterio de verificación es la lógica de la efectividad, es decir responde a la pregunta ¿resuelve el problema?. Estas y otras especificación realiza este autor dentro de este ramo de educación, pero sólo se mencionan las relacionadas de manera directa a la teoría aplicada en innovación y creatividad, relacionadas con actividades de I+D.

Gutiérrez, C. (2010), afirma que “The Scientific-technological development has increased the ability to transmit and create knowledge”. Por lo cual se necesitan de herramientas indispensables tecnológicas necesarias adecuadas a cada una de las particularidades y especificaciones curriculares. Los nuevos conocimientos pasan a formar parte de las competencias dinámicas, como valor agregado de la organización lo que le permite sobresalir y mantenerse en el tope de la economía del conocimiento (Lovera, M.I. 2009).

Volviendo al campo de la importancia de cada una de las características involucradas en esta investigación, podemos afirmar que la repercusión de una correcta aplicación de los conocimientos, impacta de manera directa a la sociedad, quien es al final de cuenta quien recibe los beneficios que se esperan obtener de la fuerza educativa superior y de sus conocimientos y la habilidad de innovar y crear, desarrollados durante su vida escolar. López, S. (2014) reflexiona sobre los resultados del tema en mención, donde expresa que una sociedad con mayor educación es más propensa al intercambio de ideas y conocimientos, amén de que fortalece su cultura y

se torna más receptiva hacia otras manifestaciones culturales. Dicho intercambio es un ciclo constante en una población donde se transmite información y se genera conocimiento constantemente. En base a esto, Díaz, F. (2010), nos dice que el discurso de la innovación en la escuela se argumenta en torno a la realidad social del mundo cambiante, incierto y complejo en que vivimos, y por ello se afirma con contundencia que el conocimiento y, por ende, los modelos educativos, caducan constantemente, de ahí la necesidad de una reinvención constante, que cada vez parece iniciar con un conjunto vacío. Existen modelos válidos para el soporte y el respaldo del impacto de dichos cambios, Chacín, B. (2008), en su Modelo teórico-metodológico para generar conocimiento desde la extensión universitaria, argumenta que el modelo es un espacio conceptual que facilita la comprensión de la realidad compleja, ya que selecciona el conjunto de elementos más representativos, descubriendo la relación entre ellos y profundizando en la implicación que la práctica aporta para investigar y derivar nuevos conocimiento. A pesar de dichos modelos, algunas de las dificultades y limitaciones en el desarrollo de procesos para la creación y gestión del conocimiento detectado por Rodríguez, D. (2006) son:

a) Ausencia de objetivos,
b) Falta de planificación,
c) Responsabilidad difusa,
d) Contextualización,
e) Confusión conceptual,
f) Falta de una cultura adecuada.

En dichas dificultades y limitaciones, podemos encontrar a varios elementos involucrados en el proceso de la formación de los planes de estudios y otras actividades que dependan de la innovación y de la creatividad. Estas barreras, son en ocasiones bastante comunes en instituciones que no pueden adaptarse a los cambios constantes mencionados, propios de la sociedad actual.

Una estrategia óptima para aquellas escuelas que tienen como objetivo convertirse en comunidades de aprendizaje (Lakomski, G. 2011), es reconocer la unidad de

conocimiento y, aún más importante, incorporar una visión de aprendizaje en su misión educativa, que se base en los conocimientos científicos sobre cómo el cerebro adquiere y procesa la información. Si es así, los métodos de evaluación también deben cambiar y ampliarse, permitiendo al estudiante demostrar sus conocimientos bajo una variedad de formas, en lugar de privilegiar la representación simbólica como ensayos y otros trabajos escritos. Esto no quiere decir que el conocimiento formal y representado simbólicamente ya no sea necesario. Lo es, pero ya no se debe considerar la única manera de evaluar todo lo que un estudiante sabe. Esto también significa que la capacidad intelectual de un estudiante, su «inteligencia», no puede basarse exclusivamente en su capacidad de expresarse «sobre papel» o en un test de inteligencia. Esta misma idea es compartida por Pino, A. Y Drucker, R. (2006) donde nos explican que son diversos los factores que inciden en el éxito del proceso educativo: la selección pertinente de los contenidos, su actualización, los métodos de enseñanza apropiados por nivel, la formación de los docentes, la valoración de la carrera magisterial o académica, el número de estudiantes por salón, los recursos invertidos y su gestión, la infraestructura y su distribución geográfica, la pertinencia de los procesos de evaluación, el crecimiento y la diversificación de las ofertas educativas, entre muchos otros.

Cada una de las características propias de cada escuela, facultad o campus, debe de reflejar en sus estudiantes métodos novedosos, sin olvidar las bases tradicionales que dan vida a las enseñanzas teóricas que son el fundamento para cualquier profesión. La creatividad viene aunada a las implicaciones y cambios que deben realizarse en cada una de las formas, maneras y métodos de transmisión de contenido, al volver a la comunidad estudiantil base fuerte y sustentable, para la sociedad a la que pertenecen.

La eficiencia exige que la educación superior –así como el conjunto del sistema educativo- brinden respuestas satisfactorias a las necesidades de la población escolar y universitaria y a la sociedad en su conjunto. Esto requiere buena gestión de los procesos y de los recursos humanos, financieros y materiales involucrados, la mayor

profesionalización de docentes y no docentes y un proceso permanente de evaluación de resultados y de impacto (Fernández, N. 2014). La eficiencia entonces nos vuelve un mecanismo óptimo de respuesta a las necesidades y demandas de la sociedad poblacional y empresarial, quienes cada vez más requieren de personal creador de nuevos métodos de transformación y respuesta inmediata a los cambios que se susciten.

Rojas B. (2007), sostiene que la organización tiene que aprender a preguntarse acerca de lo que está haciendo, sí responde a las necesidades y conocimientos del momento, y de no ser así, tiene que planificar el abandono de políticas, de prácticas con miras a buscar el éxito, más que la sobrevivencia. Esto es crucial en un mercado competitivo. La mayoría de los países, acapara las grandes mentes innovadoras que posee nuestra población. Dichas mentes, son fuente principal de conocimiento y de creatividad para la sociedad que nos rodea, es decir, los beneficios que esta obtiene de la aplicación de nuevos conocimientos. La responsabilidad de los institutos de educación superior, es grande, frente a los nuevos retos que se suscitan en el día de hoy. Es importante por eso tomar en cuenta que el conocimiento y la innovación son base para la activación de la habilidad creativa que cada uno de los estudiantes posee, para beneficio de todos.

La hipótesis generada para la investigación es:

H1. En los Centros de Educación Superior se promueve la innovación entre los jóvenes para facilitar la gestión del conocimiento que contribuya a la población.

Metodología

La investigación es de tipo cuantitativa de corte transversal correlacional. Según Hernández Sampieri et al. (2010), Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. En este caso, la investigación de tipo correlacional, describe relaciones entre dos variables: Innovación y Gestión del Conocimiento.

La investigación fue realizada en Ciudad Victoria, capital del Estado de Tamaulipas, una entidad de México. Los sujetos de investigación están conformados por los alumnos de educación superior de las escuelas, universidades y tecnológicos pertenecientes a dicha ciudad. Se cuenta con la aprobación y participación de los siguientes institutos educativos; Universidad Politécnica de Victoria, Escuela Normal Federal de Educadoras Maestra Estefanía Castañeda, Centro de Estudios Universitarios Vizcaya de las Américas campus Victoria, Universidad del Norte de Tamaulipas y la Universidad Autónoma de Tamaulipas en las siguientes Facultades y Unidades Académicas: Unidad Académica de Derecho y Ciencias Sociales, Facultad de Comercio y Administración Victoria, Unidad Académica Multidisciplinaria de Ciencias, Educación y Humanidades, Facultad de Ingeniería y Ciencias, y la Unidad Académica de Trabajo Social y Ciencias para el Desarrollo Humano.

En base a datos del INEGI (2014) del ciclo escolar en 2014, de un total de 3, 419, 391 estudiantes matriculados en los Estados Unidos Mexicanos, en los cuales se contemplan la Normal Licenciatura, la Licenciatura Universitaria y Tecnológica y las áreas de Posgrado, las cuales las divide por genero, contempla para el Estado de Tamaulipas en ese periodo escolar un total de 109, 935 estudiantes. Los datos presentados se refieren al esquema general –Escolarizado– del Sistema Educativo Nacional, además, comprenden los servicios por sostenimiento: público (federal, estatal y autónomo) y privado. Las cifras no corresponden a inicio de cursos. La fuente fue generada de la Secretaria de Educación Pública (SEP) del Sistema Interactivo de Consulta de Estadística Educativa de la página de internet: http://planeacion.sep.gob.mx/principalescifras/. La fecha de actualización de la página fue al 31 de marzo del 2015. De la Población total, se obtuvo una muestra probabilística mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N pq}{e^2(N-1)+Z^2 pq}$$

en donde:

Z= Coeficiente de Confianza

N= Universo o Población

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra
e= error de estimación
n= tamaño de la muestra

Con un Nivel de Confianza del 95%, con un valor de Z, equivalente a 1.96, un universo de N= 109,935, una probabilidad a favor de p=0.25 y una probabilidad en contra de q=0.75, y considerando un error en la estimación de e=0.05, el tamaño de la muestra determinada y calculada fue de n=287 instrumentos por aplicar.

Esta Investigación es de tipo no experimental, en la cual se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Hernández Sampieri et al. 2010), en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

Después de la inducción al marco teórico básico, se procedió a la elaboración del instrumento, el cual consta de un cuestionario que fue elaborado en base a las dos variables: Innovación y gestión del conocimiento. Dicho instrumento fue aplicado a una muestra representativa de 25 alumnos para la validación del mismo. Después se procedió a generar una agenda de planeación para la aplicación de las encuestas en los institutos de educación superior. El instrumento fue diseñado en base a 13 reactivos (R01, R02, R03, R04, R05, R06, R07, R08, R09, R10, R11, R12 Y R13) mediante la Escala de Likert. Este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932; sin embargo, se trata de un enfoque vigente consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes, es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo. (Hernández Sampieri et al. 2010). Se eligió para el

diseño las medidas de: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) en desacuerdo, 3) Neutral, 4) de Acuerdo y 5) Totalmente de acuerdo.

Los datos fueron recolectados en base al programa establecido, en las fechas y horas acordadas con las escuelas, universidades y tecnológicos. La aplicación se realizo de manera presencial en las aulas con los alumnos. El instrumento fue confidencial, asegurando la integridad de la privacidad y el respeto de las respuestas de las percepciones de los jóvenes estudiantes de educación Superior. Dichos instrumentos fueron aplicados en las diversas áreas de estudio, sin importar el sexo del participante, ni su edad, ni su rango socio económico o cultural. Cabe señalar que se recolecto mediante la aplicación del cuestionario el dato de un rango de edad del participante (de 18 a 19 años, de 20 a 21 años, de 22 a 23 años y más de 24 años), mismo que no influye en las variables determinadas.

Se aplico un total de 312 encuestas, de las 287 determinadas a un nivel de confianza del 95%. Después de la aplicación, se procedió a la captura de una matriz de datos, para ser ingresados en el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), en su versión número 15.0 para Windows. La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. En la primera aplicación de la prueba piloto, se llevo a cabo el análisis de la fiabilidad del alfa de Cronbach (desarrollado por J. L. Cronbach), obteniendo un resultado de .855 con una muestra piloto de 25 encuestas aplicadas para la validación del instrumento, y en una muestra total de 312 encuestas aplicadas, los 13 elementos validados mediante los estadísticos de fiabilidad por este análisis fue de de .914, como se muestra en la tabla 1. Hernández Sampieri et al. (2010), señala que respecto a la interpretación de los distintos coeficientes de confiabilidad, cabe señalar que no hay una regla que indique: a partir de este valor no hay fiabilidad del instrumento. Más bien, el investigador calcula su valor, lo reporta y lo somete a escrutinio de los usuarios del estudio u otros investigadores. Pero podemos decir —de manera más o menos general— que si se obtiene 0.25 en la correlación o coeficiente, esto indica baja confiabilidad; si el

resultado es 0.50, la fiabilidad es media o regular. En cambio, si supera el 0.75 es aceptable, y si es mayor a 0.90 es elevada, para tomar muy en cuenta.

Tabla 1. Estadísticos de Fiabilidad de una muestra de 312 casos válidos.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.914	13

Fuente: Elaboración propia.

Resultados

Del total de la muestra, se obtuvieron las siguientes frecuencias por cada uno de los reactivos correspondientes al instrumento aplicado:

*R01. A la afirmación, Mis profesores me motivan a ser innovador en mis tareas, practicas y ejercicios, las frecuencias obtenidas otorgan el mayor porcentaje a la respuesta Neutral con un 32.4% del porcentaje válido. Tabla 2.

Tabla 2. Frecuencia a la pregunta R01

FRECUENCIAS R01		Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	15	4.8		4.8	4.8
	En Desacuerdo	9	2.9		2.9	7.7
	Neutral	101	32.4		32.4	40.1
	De Acuerdo	100	32.1		32.1	72.1
	Totalmente de Acuerdo	87	27.9		27.9	100.0
	Total	312	100.0		100.0	

Fuente: Elaboración propia.

*R02. A la afirmación, mi escuela promueve clubs o grupos fuera de clase que me ayudan a ser más creativo, las frecuencias obtenidas otorgan el mayor porcentaje a la respuesta Neutral y de Acuerdo con un 26.9% del porcentaje válido. Tabla 3.

Tabla 3. Frecuencia a la pregunta R02

FRECUENCIAS R02		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	41	13.1	13.1	13.1
	En Desacuerdo	56	17.9	17.9	31.1

	Neutral	84	26.9	26.9	58.0
	De Acuerdo	84	26.9	26.9	84.9
	Totalmente de Acuerdo	47	15.1	15.1	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

*R03. A la afirmación, Mis profesores me convocan a participar con exposiciones novedosas, las frecuencias obtenidas otorgan el mayor porcentaje a la respuesta de Acuerdo con un 32.1% del porcentaje válido. Tabla 4.

Tabla 4. Frecuencia a la pregunta R03

FRECUENCIAS R03		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	18	5.8	5.8	5.8
	En Desacuerdo	24	7.7	7.7	13.5
	Neutral	96	30.8	30.8	44.2
	De Acuerdo	100	32.1	32.1	76.3
	Totalmente de Acuerdo	74	23.7	23.7	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

*R04. A la afirmación, Mis profesores utilizan herramientas y métodos creativos para que yo busque leer, las frecuencias obtenidas otorgan el mayor porcentaje a la respuesta de Acuerdo con un 32.4% del porcentaje válido. Tabla 5.

Tabla 5. Frecuencia a la pregunta R04

FRECUENCIAS R04		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	20	6.4	6.4	6.4
	En Desacuerdo	37	11.9	11.9	18.3
	Neutral	81	26.0	26.0	44.2
	De Acuerdo	101	32.4	32.4	76.6
	Totalmente de Acuerdo	73	23.4	23.4	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

*R05. A la afirmación, Mis profesores me invitan a ser original con mis proyectos y trabajos finales, las frecuencias obtenidas otorgan el mayor porcentaje a la respuesta Totalmente de Acuerdo con un 38.1% del porcentaje válido. Tabla 6.

Tabla 6. Frecuencia a la pregunta R05

FRENCUENCIAS R05		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	16	5.1	5.1	5.1
	En Desacuerdo	23	7.4	7.4	12.5
	Neutral	47	15.1	15.1	27.6
	De Acuerdo	107	34.3	34.3	61.9
	Totalmente de Acuerdo	119	38.1	38.1	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

*R06. A la afirmación, Las clases Innovadoras y creativas me ayudarían a aprender más fácilmente, las frecuencias obtenidas otorgan el mayor porcentaje a la respuesta Totalmente de Acuerdo con un 64.1% del porcentaje válido. Tabla 7.

Tabla 7. Frecuencia a la pregunta R06

FRECUENCIAS R06		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	11	3.5	3.5	3.5
	En Desacuerdo	8	2.6	2.6	6.1
	Neutral	20	6.4	6.4	12.5
	De Acuerdo	73	23.4	23.4	35.9
	Totalmente de Acuerdo	200	64.1	64.1	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

*R07. A la afirmación, En mi escuela me invitan a participar en eventos para gente emprendedora e innovadora donde ponga en práctica mis conocimientos adquiridos, las frecuencias obtenidas otorgan el mayor porcentaje a la respuesta de Acuerdo con un 31.1% del porcentaje válido. Tabla 8.

Tabla 8. Frecuencia a la pregunta R07

FRECUENCIAS R07		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	15	4.8	4.8	4.8
	En Desacuerdo	35	11.2	11.2	16.0
	Neutral	72	23.1	23.1	39.1
	De Acuerdo	97	31.1	31.1	70.2
	Totalmente de Acuerdo	93	29.8	29.8	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

*R08. A la afirmación, Mis profesores me impulsan a realizar trabajos de investigación, las frecuencias obtenidas otorgan el mayor porcentaje a la respuesta de Acuerdo con un 40.1% del porcentaje válido. Tabla 9.

Tabla 9. Frecuencia a la pregunta R08

FRECUENCIAS R08		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	1.9	1.9	1.9
	En Desacuerdo	16	5.1	5.1	7.1
	Neutral	54	17.3	17.3	24.4
	De Acuerdo	125	40.1	40.1	64.4
	Totalmente de Acuerdo	111	35.6	35.6	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

*R09. A la afirmación, Mi escuela me invita a realizar aportes a la sociedad con mis conocimientos, las frecuencias obtenidas otorgan el mayor porcentaje a la respuesta de Acuerdo con un 34.6% del porcentaje válido. Tabla 10.

Tabla 10. Frecuencia a la pregunta R09

FRECUENCIAS R09		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	2.9	2.9	2.9
	En Desacuerdo	39	12.5	12.5	15.4
	Neutral	79	25.3	25.3	40.7
	De Acuerdo	108	34.6	34.6	75.3
	Totalmente de Acuerdo	77	24.7	24.7	100.0

	Total	312	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

*R10. A la afirmación, Mis profesores utilizan su experiencia para compartir su conocimiento en clase, las frecuencias obtenidas otorgan el mayor porcentaje a la respuesta Totalmente de Acuerdo con un 49.00% del porcentaje válido. Tabla 11.

Tabla 11. Frecuencia a la pregunta R10

FRECUENCIAS R10		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	8	2.6	2.6	2.6
	En Desacuerdo	7	2.2	2.2	4.8
	Neutral	31	9.9	9.9	14.7
	De Acuerdo	113	36.2	36.2	51.0
	Totalmente de Acuerdo	153	49.0	49.0	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

*R11. A la afirmación, Mi escuela se preocupa por el nuevo conocimiento que yo pueda aportar, las frecuencias obtenidas otorgan el mayor porcentaje a la respuesta de Acuerdo con un 38.5% del porcentaje válido. Tabla 12.

Tabla 12. Frecuencia a la pregunta R11

FRECUENCIAS R11		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	16	5.1	5.1	5.1
	En Desacuerdo	14	4.5	4.5	9.6
	Neutral	67	21.5	21.5	31.1
	De Acuerdo	120	38.5	38.5	69.6
	Totalmente de Acuerdo	95	30.4	30.4	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

*R12. A la afirmación, Mis profesores utilizan trabajos y artículos de investigación como referencia y bibliografía en sus clases, las frecuencias obtenidas otorgan el mayor porcentaje a la respuesta Totalmente de Acuerdo con un 42.00% del porcentaje válido. Tabla 13.

Tabla 13. Frecuencia a la pregunta R12

FRECUENCIAS R12		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	3.2	3.2	3.2
	En Desacuerdo	19	6.1	6.1	9.3
	Neutral	37	11.9	11.9	21.2
	De Acuerdo	115	36.9	36.9	58.0
	Totalmente de Acuerdo	131	42.0	42.0	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

*R13. A la afirmación, el conocimiento que he adquirido me ayudara en un futuro a ser más innovador en mi trabajo, las frecuencias obtenidas otorgan el mayor porcentaje a la respuesta Totalmente de Acuerdo con un 51.9% del porcentaje válido. Tabla 14.

Tabla 14. Frecuencia a la pregunta R13

FRECUENCIAS R13		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	8	2.6	2.6	2.6
	En Desacuerdo	8	2.6	2.6	5.1
	Neutral	26	8.3	8.3	13.5
	De Acuerdo	108	34.6	34.6	48.1
	Totalmente de Acuerdo	162	51.9	51.9	100.0
	Total	312	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de Correlación de Pearson, es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón (Hernández Sampieri et al. 2010), se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos.

El coeficiente “r” de Pearson puede variar de –1.00 a +1.00, donde:

–1.00 = correlación negativa perfecta.

–0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

–0.75 = Correlación negativa considerable.

–0.50 = Correlación negativa media.

–0.25 = Correlación negativa débil.

–0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta.

Si “S” es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). “N” representa el número de casos correlacionados.

Los valores determinados por concepto de Correlación para esta investigación se presentan en la Tabla 15. Dichos valores significativos entre una correlación positiva media y considerable, de la correlación bilateral a 0,01, son los reactivos de R01-R04, R04-R03, R05-R03, R05-R08, R08-R07, R09-R07 Y R10-R13.

Tabla 15. Análisis de Correlación de Pearson

		R01	R02	R03	R04	R05	R06	R07	R08	R09	R10	R11	R12	R13
R01	Correlación de Pearson	1	.339(**)	.570(**)	.632(**)	.582(**)	.401(**)	.344(**)	.541(**)	.338(**)	.502(**)	.455(**)	.439(**)	.471(**)
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312

R02	Correlación de Pearson	.339(**)	1	.393(**)	.371(**)	.371(**)	.259(**)	.387(**)	.356(**)	.391(**)	.256(**)	.426(**)	.240(**)	.243(**)
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312
R03	Correlación de Pearson	.570(**)	.393(**)	1	.605(**)	.594(**)	.430(**)	.447(**)	.503(**)	.450(**)	.433(**)	.469(**)	.407(**)	.483(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312
R04	Correlación de Pearson	.632(**)	.371(**)	.605(**)	1	.651(**)	.337(**)	.396(**)	.574(**)	.449(**)	.458(**)	.479(**)	.475(**)	.473(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312
R05	Correlación de Pearson	.582(**)	.371(**)	.594(**)	.651(**)	1	.503(**)	.454(**)	.599(**)	.472(**)	.522(**)	.543(**)	.444(**)	.496(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312
R06	Correlación de Pearson	.401(**)	.259(**)	.430(**)	.337(**)	.503(**)	1	.265(**)	.408(**)	.243(**)	.474(**)	.318(**)	.316(**)	.440(**)

	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312
R07	Correlación de Pearson	.344(**)	.387(**)	.447(**)	.396(**)	.454(**)	.265(**)	1	.563(**)	.592(**)	.467(**)	.548(**)	.384(**)	.432(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312
R08	Correlación de Pearson	.541(**)	.356(**)	.503(**)	.574(**)	.599(**)	.408(**)	.563(**)	1	.571(**)	.563(**)	.543(**)	.517(**)	.543(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312
R09	Correlación de Pearson	.338(**)	.391(**)	.450(**)	.449(**)	.472(**)	.243(**)	.592(**)	.571(**)	1	.419(**)	.592(**)	.392(**)	.359(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312
R10	Correlación de Pearson	.502(**)	.256(**)	.433(**)	.458(**)	.522(**)	.474(**)	.467(**)	.563(**)	.419(**)	1	.594(**)	.526(**)	.619(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312

R11	Correlación de Pearson	.455(**)	.426(**)	.469(**)	.479(**)	.543(**)	.318(**)	.548(**)	.543(**)	.592(**)	.594(**)	1	.472(**)	.461(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312
R12	Correlación de Pearson	.439(**)	.240(**)	.407(**)	.475(**)	.444(**)	.316(**)	.384(**)	.517(**)	.392(**)	.526(**)	.472(**)	1	.583(**)
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312
R13	Correlación de Pearson	.471(**)	.243(**)	.483(**)	.473(**)	.496(**)	.440(**)	.432(**)	.543(**)	.359(**)	.619(**)	.461(**)	.583(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312	312

Fuente: Elaboración propia

En relación a la hipótesis establecida: “En los Centros de Educación Superior se promueve la innovación entre los jóvenes para facilitar la gestión del conocimiento que contribuya a la población”, es aceptada al obtener una media respecto a la correlación de Pearson de R= 0.592 (aceptable si R> 0.2), una R2= 0.354 (aceptable si R2> 0.1) y una significancia de S=0.000 (aceptable si s<.05). Tabla 16.

Tabla 16. Análisis de Regresión Lineal.

Análisis de Regresión Lineal	R	R2	Sig.
R01	0.616	0.380	0.000
R02	0.484	0.234	0.000
R03	0.607	0.368	0.000

R04	0.640	0.410	0.000
R05	0.677	0.458	0.000
R06	0.525	0.276	0.000
SUMA	3.549	2.126	0.000
MEDIA	0.592	0.354	0.000

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Después de analizar un marco teórico relevante acerca de la Innovación y de la gestión del conocimiento en la educación y en la organización, podemos hacer conciencia de la necesidad de la aplicación de nuevas herramientas que permitan a las generadoras de profesionistas, implementar y desarrollar el subconsciente creativo en sus estudiantes. Todos los días se genera información, mediante la recolección de datos, y se transforma en conocimiento formal o informal. Todos los días surgen nuevos retos y nuevas posibilidades de acción en las organizaciones y en la sociedad en general, para lo cual los profesionistas deben de tener la capacidad de abordad con habilidad dichas cuestiones.

En relación a la variable de innovación, se pudo obtener datos favorables sobre la percepción de los estudiantes en cuanto a sus actividades diarias educativas sobre tareas, prácticas, ejercicios, clubs y grupos específicos, exposiciones, métodos de lectura, proyectos y trabajos finales. Sin embargo, hay que poner especial interés en que un porcentaje menor de la población estudiantil encuestada respondió a la escala totalmente en desacuerdo en algunos de los reactivos, como se puede observar en las tablas mostradas en los resultados.

En relación a la variable de gestión del conocimiento, también se pudieron obtener resultados favorables a la percepción de los jóvenes en cuanto a las actividades de investigación, aportaciones sociales de los estudiantes, experiencia de los profesores al momento de la cátedra, uso de artículos de investigación como bibliografía y la importancia del conocimiento en un futuro laboral próximo.

Como resultado de los párrafos anteriores, se puede considerar como aprobada la hipótesis que en los Centros de Educación Superior se promueve la innovación entre los jóvenes para facilitar la gestión del conocimiento que contribuya a la población.

Nos gustaría resaltar un párrafo del trabajo de Guzman R. (1993): “En el proceso de formación de investigadores se busca, en primera instancia, que el estudiante adquiera el saber y las competencias del maestro; a medida que éste avanza, se busca que alcance un grado en el que el propio maestro, el investigador en funciones, pueda hacerlo partícipe de sus dudas acerca de lo que él mismo intenta conocer. El estudiante, así, entra en la dialéctica de los investigadores, en el juego de la producción de la ciencia”. Con esto se resalta la importancia de los centros Universitarios productores de capital humano sobresaliente, eficaz y competente, mediante investigadores que busquen las causas de los sucesos y los posibles efectos resultantes de la aplicación de ciertas medidas. Son los educadores la pieza clave y el grado de compromiso de los educandos lo que hará posible el engranaje de una correcta formación profesional, científica y técnica.

Innovar es sinónimo de crear. La innovación pertenece como habilidad por descubrir en cada individuo. La creatividad dependerá en la medida en que cada uno sea moldeado y trabajado en su formación profesional. El aprendizaje es un sistema de dos: el que transmite y el que recibe.

Como un resultado de futuras investigaciones, se puede desprender los factores que juegan un papel clave en la transmisión innovador del conocimiento como métodos de enseñanza, que puedan mostrar una opción para el mejoramiento de los planes académicos de las instituciones de educación superior. También pueden surgir indagaciones mediante aplicaciones experimentales sobre observación de los métodos aplicados actualmente y la reacción de los individuos examinados a la aplicación de dichos métodos.

Referencias

AGUERRONDO, I. (2009). La escuela inteligente en el marco de la gestión del conocimiento. *Innovación Educativa,* 9 (47), pp. 33-43, ISSN: 1665-2673.

BLANCO, O.E., ARIAS, S.A. (2008). Ideas para Innovar: la Evaluación figuro analógica. *Educere,* 12 (43), pp. 707-714, ISSN: 1316-4910.

CABALLERO, F.C., URESTI, R.M., RAMÍREZ, J.A. (2012). Análisis de la producción científica de la Universidad Autónoma de Tamaulipas y evaluación de su impacto en los indicadores educativos de calidad. *Revista de la educación superior,* 41 (161), pp. 31-51, ISSN: 0185-2760.

CAMPOS, M.A., GASPAR, S. (1999) Representación y construcción del conocimiento. *Perfiles educativos,* 84, pp-0, ISSN: 0185-2698.

CANTÓN, I. (2005). La calidad en las redes de conocimiento y aprendizaje. REICE, *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 3 (2), pp. 109-130, ISSN: 1696-4713.

CHACÍN, B. (2008). Modelo teórico-metodológico para generar conocimiento desde la extensión universitaria. *Laurus,* 14 (26), pp. 56-88, ISSN: 1315-883X.

DÍAZ, F. (2010). Los profesores ante las innovaciones curriculares. *Revista Iberoamericana de Educación Superior,* 1 (1), pp. 37-57, ISSN: 2007-2872.

FAINHOLC, B. (2006). Rasgos de las Universidades y de las organizaciones de educación superior para una sociedad del conocimiento, según la gestión del conocimiento. *RUSC, Universities and Knowledge Society Journal,* 3 (1), pp.0, ISSN: 1698-580X.

FERNÁNDEZ, N. (2014). Universidad, Sociedad y Conocimiento: reflexiones para el debate. *Revista da A. da Educación Superior,* 19 (3), pp. 663-687, ISSN: 1414-4077.

FLORES, P. (2014). Ante la compleja problemática educativa, la Innovación. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 19 (61), PP. 343-347, ISSN: 1405-6666.

GARCÍA, R.I., CUEVAS, O. (2011). Evaluación del modelo de gestión del conocimiento de una Universidad Mexicana. *Apertura,* 3 (2), ISSN: 1665-6180.

GLAZMAN, R. (1993). El conocimiento y la docencia en las Universidades. *Perfíles Educativos*, 61, ISSN: 0185-2698.

GUTIÉRREZ, C. (2010). Knowledge management as a social scenario for education and learning. *Innovación Educativa*, 10 (51), pp. 5-13, ISSN: 1665-2673.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ, C., BAPTISTA, M. (2010). Metodología de la Investigación, quinta edición, Editorial Mc Graw Hill / Interamericana editores SA de CV.

HUALDE, A. (2005). La educación y la economía del conocimiento: una articulación problemática. *Revista de la Educación Superior*, 34 (4), pp. 107-127, ISSN: 01859-2760.

LAKOMSKI, G. (2011). Saber cómo aprender: Liderazgo, gestión del conocimiento y el reto de crear comunidades de aprendizaje*. EDUCAR,* 47 (1), pp. 13-30, ISSN: 0211-819X.

LÓPEZ, S. (2014). Las universidades en la economía del conocimiento. *Revista de Educación Superior,* 43 (170), pp. 153-160, ISSN: 0185-2760.

LOVERA, M.I. (2009). La organización creadora de conocimiento: una perspectiva teórica. *Omnia,* 15 (2), pp. 178-193, ISSN: 1315-8856.

MORALES, P. (2010). Investigación e Innovación Educativa. *REICE, Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación,* 8 (2), pp. 47-73, ISSN: 1696-4713.

NONAKA, I. (1991). The Knowledge-creating company. Harvard Business Review.

PINO, A., DRUCKER, R. (2006). Universidades e Innovación. *Reencuentro,* 45, p-0, ISSN: 0188-168X.

RAYÓN, L., DE LAS HERAS, A.M., MUÑOZ, Y. (2011). La creación del conocimiento en la enseñanza superior: la autonomía, autorregulación y cooperación en el aprendizaje. *Revista Iberoamericana de Educación Superior,* 2 (4), pp. 103-122, ISSN: 2007-2872.

RODRÍGUEZ, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica*. EDUCAR*, 37, pp. 25-39, ISSN: 0211-819X.

ROJAS, B. (2007). La creatividad e innovación en las Organizaciones. *Sapiens, Revista Universitaria de Investigación*, 8 (1), pp. 111-130, ISSN: 1317-5815.

ROMERO, C.A. (2007). Gestión del conocimiento, asesoramiento y mejora escolar. “El caso de la escalera vacía”. *Profesorado. Revista de Currículum y formación de profesorado,* 11 (1), pp. 0, ISSN: 1138-414X.

ROMO, A.E., VILLALOBOS, M. A., GUADALUPE, L.E. (2012). Gestión del conocimiento: estrategia para la formación de investigadores. *Revista Electrónica Sinética*, 38, pp. 1-20, ISSN: 1665-109X.

TOLEDO, F. (2010). Knowledge management and learning environments in higher education. *Innovación Educativa*, 10 (51), pp. 23-31, ISSN: 1665-2673.

TOPETE, C., BUSTOS, E., BUSTILLOS, E.S. (2012). Gestión del conocimiento para promover la productividad académica de los institutos tecnológicos en la sociedad del conocimiento. *Revista Electrónica Sinéctica*, 38, pp. 1-15, ISSN: 1665-109X.

ZAHRA, S.A., GEORGE, G. (2002). Absorptive Capacity: A Review, Reconceptualization and Extension. Academy of Management Review, 27, pp185-203.

Identificación De Los Trabajadores Del Conocimiento En Empresas Manufactureras De La Ciudad De San Luis Potosí

Luis Alberto Almazán Rodríguez
Patricia Hernández García
Jorge Edgardo Borjas García

Resumen

Se presentan los resultados de un estudio empírico que tuvo por objeto el identificar a los trabajadores de conocimiento con base en sus características y habilidades, en el ramo metalmecánico en la ciudad de San Luis Potosí. Para lo cual se elaboró un instrumento de 30 ítems para medir los constructos de toma de decisiones, habilidades de eficacia, creatividad e innovación, habilidades de comunicación, conocimiento tecnológico, habilidades conceptuales y autonomía.

El método fue cuantitativo, no experimental, transeccional y correlacional-causal. La muestra fue no probabilística tomando como criterio de inclusión, las empresas que permitieron aplicar el instrumento, las cuales fueron 12 en donde se aplicaron 159 cuestionarios válidos.

Los resultados mostraron que del total de la muestra, el 15.7 % que corresponde a 25 personas pueden ser son consideradas como trabajadores de conocimiento, y el 84.3 % que corresponde a 134 personas como no trabajadores de conocimiento.

Palabras Clave: Trabajadores del conocimiento, administración del conocimiento, capital intelectual

Abstract

The results of an empirical study which aimed to identify knowledge workers based on their characteristics and skills in the metalworking branch in the city of San Luis Potosi are presented. The instrument was developed with 30-item to measure the constructs of decision-making skills, efficiency, creativity and innovation, communication skills, technological knowledge, conceptual skills and autonomy.

The method was quantitative, not experimental, transactional and correlational-causal. The sample was not probabilistic taking as an inclusion criterion, which allowed companies to apply the instrument, which were 12 in which 159 valid questionnaires were applied.
The results showed that the total sample, 15.7% corresponding to 25 people can be are identified as knowledge workers, and 84.3%, corresponding to 134 people as not knowledge workers.

Keywords: Knowledge worker, knowledge management, intellectual capital

Introducción

Sullivan y Sullivan (2000) señalan que en un estudio realizado en 1978 la creencia básica de las organizaciones era que aproximadamente el ochenta por ciento del valor corporativo se debía a los activos tangibles, y el veinte por ciento se explicaba por los intangibles. Sin embargo, a partir en 1990 empezaron a surgir diferentes estudios en torno al capital intelectual, con un enfoque que tenía que ver principalmente con concientizar sobre la existencia y valor de los intangibles (Marr, Gray y Neely, 2003), y a partir de entonces son numerosos los trabajos que han intentado medirlo y evaluarlo en virtud de su elevado valor estratégico (Alama, Castro y López, 2006).
En nuestros días, aunque los activos intangibles pueden representar una ventaja competitiva, las organizaciones aun no comprenden su naturaleza y valor (Collis, 1996 como se citó en Bontis, 2001). Así, los gerentes no saben el valor de su propio capital intelectual, si tienen a las personas en el lugar adecuado para tener éxito en una nueva estrategia., y el potencial y la creatividad que tienen en sus empleados (Bontis, 2001; Bueno, Salmador y Merino, 2008).
Por lo tanto, el conocimiento constituye un capital intelectual específico de cada persona. Se adquiere, interpreta, aplica y mantiene en continuo proceso de cambio y evolución en el interior de cada persona. Sólo llega a ser útil su aplicación cuando se comparte y se trabaja en grupo, donde se somete en un proceso de transmisión, aplicación o transformación, tanto en el ámbito individual como grupal; por esto se

convierte el recurso humano en un factor fundamental cuando se habla de la administración del conocimiento. Los seres humanos, conjuntamente con el conocimiento que poseen y que pueden aportar a la organización, pasan a ser uno de sus activos fundamentales y para ello la organización debe desarrollar estructuras que permitan su permanencia, incremento y enriquecimiento para que se convierta finalmente en el aumento del capital intelectual y de la productividad de la organización (Rojas, 2006).

Planteamiento Del Problema

La administración del conocimiento requiere partir de un diagnóstico que registre lo que se conoce como un análisis de la infraestructura existente donde el empleado manifieste aquellos conocimientos (tácitos o explícitos) que posee y le sirven para funcionar en su posición. También se considera el diagnosticar aquellos conocimientos que son necesarios a su puesto y que no posee, esto bajo la perspectiva propia del empleado y de otras instancias pertinentes al caso: jefes superiores, personal en posiciones similares, consultores externos, entre otros.

El diagnóstico organizacional es el proceso de medición de la efectividad de una organización desde una perspectiva sistémica, considerando que la efectividad incluye tanto las capacidades de desempeño de tareas, como el impacto que tiene el sistema organizacional sobre sus miembros individuales de gran importancia ya que permite evaluar, controlar y mejorar todas aquellas actividades que se realizan para la obtención de óptimos resultados, teniendo en cuenta variables de gran relevancia para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional. A partir de este se determinan debilidades o lagunas que existen, a las que se les debería brindar una mejor atención para su mejoramiento (Armas y Artiles, 2009).

La intención final es que se logre comprender mejor los procesos claves y las situaciones específicas, a fin de aprovechar la experiencia y el conocimiento acumulados por la comunidad para beneficio de los miembros de la organización y de los objetivos que ella persigue (Garzón y Fisher, 2008).

Por administración del conocimiento nos referimos necesariamente a una administración basada en la cooperación y la confianza de todos los actores organizacionales, internos y externos, que comparten una misión y visión organizacional y los resultados económicos y sociales de la misma. También nos referimos a las organizaciones que promueven el aprendizaje colectivo, siendo el proceso de interacción lo que va a permitir el tránsito del conocimiento tácito al explícito (Nonaka y Takeuchi, 1999).

Tomando los puntos anteriores, las empresas no pueden olvidar que la administración del conocimiento es la tarea con mayor prioridad de la dirección, puesto que no se trata solo de generar productos, o conducir a la innovación, o de la disminución de costos, o de generar nuevas oportunidades de negocios. La administración del conocimiento puede tener esos resultados, pero su implicación es conceptualmente mayor. Como sostienen Pedraja-Rejas, Rodríguez-Ponce y Rodríguez-Ponce (2006ª), citado en Rodríguez-Ponce, (2007), la administración del conocimiento conduce al diseño e implementación de la estrategia, es decir, a la consecución de la ventaja competitiva en las organizaciones. Además, requiere de un enfoque sistemático para identificar y captar información acerca de la empresa y compartir esta información para lograr las metas globales y alcanzar la eficacia organizacional (Almashari, Zairi, y Alathari, 2002, como se citó en Rodríguez-Ponce, 2007).

Con lo anterior toma relevancia el identificar a esos actores de la organización denominados trabajadores de conocimiento que, mediante su aportación intelectual y experiencia, que pueden crear riqueza y activos de alto valor (Prusak, 1998, como se citó en Seetharaman et al., 2002; Stewart (1997), como se citó en Seetharaman, Bin y Saravanan, 2002).

Objetivo

Crear un instrumento para identificar a los trabajadores de conocimiento con base en sus características y habilidades, delimitando el estudio en el ramo metalmecánico en la ciudad de San Luis Potosí.

Marco De Referencia

Administración Del Conocimiento

Davenport y Prusak (1988) definen al conocimiento como una mezcla fluida de experiencia estructurada, valores, información contextual e internacionalización que proporciona un marco para la evaluación de nuevas experiencias e información, en las organizaciones, con frecuencia no sólo se arraiga en documentos o bases de datos, sino también en las rutinas, procesos, prácticas y normas institucionales.

Actualmente las economías occidentales experimentan el crecimiento de una clase compuesta por trabajadores profesionales y técnicos (Darr, 2003). Esto ha generado la incorporación del conocimiento organizacional en la generación de estrategias para la creación de una ventaja competitiva, creando con ello el concepto de administración del conocimiento o knowledge management, en las ciencias administrativas.

La administración del conocimiento es el conjunto de procesos que dirigen el análisis, diseminación, utilización y traspaso de conocimiento entre los miembros de una organización a fin de crear valor en la misma (Machorro, Resenos, Panzi y Ruiz, 2009). Para Darroch y McNaughton (2003) es el proceso de crear o localizar el conocimiento y administrarlo, a fin de transferirlo y utilizarlo en la organización. Es considerado también un proceso sistemático para buscar y encontrar, tamizar y seleccionar, organizar, disponer y almacenar, recuperar y compartir la información que se genera por la dinámica de la organización, a fin de transformarla a través de la cooperación de personas involucradas en el proceso de conocimiento (Garzón y Fisher, 2008).

En el proceso de la administración del conocimiento, en donde a partir de los datos disponibles y de la experiencia de los trabajadores se genera nuevo conocimiento, se debe tener cuidado en la contratación de nuevos empleados buscando sobre todo personas que puedan trabajar en equipo, dado que es la base para la divulgación del conocimiento y de las experiencias (Davenport y Prusack, 1988). Con ello, el proceso de crear, compartir y aplicar conocimiento se pueden crear decisiones más racionales, flexibles y con mayor contraste de ideas, favoreciendo el diseño de decisiones estratégicas (Rodríguez-Ponce, 2005; Pedraja-Rejas, Rodríguez-Ponce & Rodríguez-Ponce 2006b, citados en Rodríguez-Ponce, 2007).

El objetivo de la administración del conocimiento es aprovechar de forma óptima los conocimientos existentes, desarrollando y transformando los mismos en nuevos productos, procesos y campos de actividad económica (Machorro et al., 2009). De igual manera Alavi y Leidner (2001) plantean que la administración del conocimiento tiene como objetivo fundamental soportar la creación, la transferencia, y la aplicación del conocimiento en las organizaciones.

Los principios fundamentales de la administración del conocimiento, según Davenport y Prusak (1988) son:

- El conocimiento se origina y reside en la mente de las personas.
- Compartir conocimiento requiere confianza.
- La tecnología permite nuevas conductas de conocimiento.
- Se debe proponer y premiar el hecho de compartir conocimiento.
- El respaldo del personal directivo es fundamental.
- Las iniciativas de la gestión del conocimiento deben comenzar con un programa piloto.
- Se necesitan mediciones cuantitativas y cualitativas para evaluar la iniciativa.
- El conocimiento es creativo y hay que promover su desarrollo en forma inusual.

Es necesario señalar que la gestión del conocimiento es un proceso que involucra varios factores en la organización y que además, necesita tiempo para su introducción y familiarización.

La administración del conocimiento puede ser empleada en distintos tipos de organizaciones y es principalmente exitosa en aquellas en las cuales los diferentes niveles tienen un aporte significativo a la empresa, en donde las comunicaciones laterales son importantes (Hedlund, 1994, como se citó en Rodríguez-Ponce, et al., 2010). Para la organización, la participación de conocimiento que se está capturando, organizando, volviendo a usar y transfiriendo se basa en la experiencia que reside dentro de la organización y haciendo el conocimiento disponible a otros en el negocio. (Bhirud, Rodríguez, & Desai, 2005). La transferencia del conocimiento de las mejores prácticas es lo que le aporta valor al producto o servicio prestado por la empresa. La acción de volver a llenar de conocimiento la empresa no es una tarea fácil porque

después necesita ser desarrollado, adquirido, y explotado (Studdard y Munchus, 2009).

Capital Intelectual

El capital intelectual se refiere al material intelectual tal como conocimiento, información, propiedad intelectual y experiencia que crea riqueza de manera habitual. El capital intelectual es también un proceso de descubrimiento y desarrollo. Es un asunto para producir nuevos atributos de la empresa que permita desarrollar y compartir recursos intangibles (Mouritsen, 2003). El capital intelectual de una organización representa la riqueza de ideas y habilidad para innovar que determina el futuro de la organización. Es importante comprender que capital intelectual es real y proporciona valor a la empresa (Bontis, 2001).

Según Edvinsson y Malone (1998) el capital intelectual hace referencia al valor resultante del conjunto de recursos intangibles creados por la empresa. Se define así como un capital intangible por su naturaleza, basado en el conocimiento o en el intelecto humano y desarrollado en la organización.

Sánchez (2005), añade que el capital intelectual es la suma del capital humano, estructural y relacional, incluyendo todos aquellos elementos y fuerzas, no tangibles, incluidos los conocimientos tácitos y explícitos (marcas, patentes, software, etc.). Es el capital que reside en la cabeza de las personas. Trata de convertir el conocimiento explícito de la organización en beneficios monetarios medibles. Bueno et al. (2008) mencionan que el capital intelectual aparece vinculado como fundamento teórico con la búsqueda de una interpretación de la alta proporción entre el valor de mercado y el valor contable de las empresas.

De acuerdo a Sánchez (2005), el capital intelectual está compuesto por el conocimiento de la organización y representa los activos intangibles de una empresa, los cuales constan de Capital Estructural, Capital Relacional y Capital Humano. Kannan y Aulbur (2004) indicaron que el capital intelectual es clasificado por como capital humano, capital organizacional, que corresponde al capital estructural definido por Sánchez (2005) y capital del cliente.

Capital relacional, como Sánchez (2005) nos explica, surge por el intercambio de información con externos. Son las relaciones de la organización con los agentes de su entorno, se refiere a los clientes y a las relaciones con los proveedores, bancos, entre otros. Estos activos son propiedad de la empresa y algunos de ellos pueden protegerse legalmente, como es el caso de las marcas comerciales. Al depender de una relación con terceros, no puede controlarse completamente por la organización. Algunos autores nombran una categoría del capital intelectual como capital del cliente, definido como el valor combinado de las relaciones entre cliente proveedores, asociaciones industriales y el mercado; se refiere a realizar con veracidad y comprender la relación y lealtad del cliente, la relación con los clientes, los proveedores, las asociaciones industriales y los canales de distribución (Kannan y Aulbur, 2004).

Capital estructural, de acuerdo a Sánchez (2005), es todo lo que queda en la organización cuando sus miembros se van a su casa, es el valor del conocimiento creado en la organización; está determinado por la cultura, normas, procesos y formado por los programas, las bases de datos, las patentes, las marcas, los métodos y procedimientos de trabajo, modelos, manuales, sistemas de dirección y gestión. Es propiedad de la organización. Es el conocimiento sistematizado, explícito o interiorizado por la organización.

Capital humano, explica Sánchez (2005), es el valor del conocimiento creado por las personas que conforman la organización; en este, residen los conocimientos tácitos y explícitos de la organización; comprende las competencias y potencialidades de los trabajadores. Incluye los valores de la organización, su cultura y su filosofía. No son propiedad de la empresa, porque pertenecen a los trabajadores, estos al marcharse a casa se los llevan consigo. Es la base de la generación de otros tipos de capital intelectual, pero si la organización no lo posee no los puede comprar, solo alquilarlos durante un período de tiempo. Hablar del recurso humano significa identificarse con el portador de determinados conocimientos y con un valor potencial

Trabajadores De Conocimiento

Los trabajadores de conocimiento tienen características especiales, lo que hace necesario que los directivos de las organizaciones aprendan a dirigirlos (Smith y Rupp, 2002, p. 252-253). Estas características se resumen en la tabla 1.

Tabla 1. Características de los trabajadores de conocimiento

Características	Autores	Consturcto	Definición
Presentan un nivel alto de educación	Abdul-Gader, 1997; Borje & Saxberg, 2003; Stebbins & Shani, 1995; Sulek & Marucheck, 1994; Wickramasinghe & Ginzberg, 2001.	Nivel alto de educación	Se refiere a los grados académicos obtenidos
Tienen un estatus organizacional	Abdul-Gader, 1997; Borje & Saxberg, 2003; Sulek & Marucheck, 1994; Wickramasinghe & Ginzberg, 2001.	Estatus organizacional	Es “una posición definida socialmente o un rango que otros individuos dan” (Robbins, 1999, p. 242). Es el grado, posición o nivel de prestigio dentro de un grupo.
Tienen experiencia	Abdul-Gader, 1997; Borje & Saxberg, 2003; Sulek & Marucheck, 1994; Wickramasinghe & Ginzberg, 2001.	Experiencia	“Práctica prolongada que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo”, (Robbins, 1999, p. 658)
Son autónomos	Abdul-Gader, 1997; Borje & Saxberg, 2003; Sulek & Marucheck, 1994; Wickramasinghe & Ginzberg, 2001.	Autónomos	“Grado en el que un puesto otorga suficiente libertad, independencia e influencia a una persona para programar y desempeñar su trabajo” (Robbins & Coulter, 1996, p. 542). “La medida de libertad que tiene la persona en su trabajo y la discreción para programar tareas y determinar procedimientos para realizarlas” (Stoner, Freeman & Gilbert, 1996, p. 400). “Punto hasta el cual el

			trabajo posibilita al individuo a experimentar la libertad, la independencia y la discreción tanto en la programación de horarios como en determinar los procedimientos utilizados para completar el trabajo" (Kreitner & Kinicki, 1997, p. 168).
Toman decisiones	Horwitz et al., 2003.	Toman decisiones	"Es el proceso de elegir entre alternativas". (Robbins & Coulter, 1996, p. 186)."El proceso para identificar y seleccionar un curso de acción para resolver un problema específico" (Stoner et al., 1996, p. 466). Es la "selección de un curso de acción entre varias opciones" (Koontz & Weihrich, 1998, p. 786).
Poseen conocimiento tecnológico	Horwitz, Teng & Ahmed 2003.	Conocimiento tecnológico	Es el conocimiento técnico para saber cómo llevar a cabo una tarea o un trabajo, comprender las aplicaciones de la tecnología en la empresa.
Muestran *expertise* (especialización)	Bogdanowicz & Bailey, 2002; Sulek & Marucheck, 1994.	Habilidades técnicas	"La habilidad de aplicar el conocimiento especializado o la experiencia" (Robbins, 1999, p. 4), "Son habilidades que incluyen conocimiento y experiencia en cierto campo especializado" (Robbins & Coulter, 1996, p. 14). "Habilidad para usar procedimientos, técnicas y conocimientos de un campo especializado" (Stoner et al., 1996, p. 19).
Poseen conocimiento abstracto	Horwitz et al., 2003.	Habilidades conceptuales	Habilidades mentales "de analizar y diagnosticar situaciones complejas" (Robbins, 1999, p. 658) "Se refiere a la capacidad de pensar y conceptualizar situaciones abstractas, de ver a la organización como un todo las relaciones entre sus diversas
Tienen la habilidad de observar, sintetizar e interpretar datos	Horwitz et al., 2003.		

			subunidades y visualizar como la organización se ajusta en su entorno más amplio" (Robbins & Coulter, 1996. p. 15). "Habilidad para coordinar e integrar todos los intereses y las actividades de una organización" (Stoner et al., 1996, p. 19), incluye conocimiento abstracto, habilidad de observar, sintetizar e interpretar datos, capacidad de aprovechas la información para resolver los problemas de la empresa, identificar oportunidades, reconocer aspectos problemáticos y aplicar soluciones, elegir la información crucial en grandes volúmenes de datos.
Realizan tareas no repetitivas o estructuradas	Choi & Varney, 1995; Scarbrough, 1999.	Habilidades de eficacia	Son aquellas habilidades que nos permiten el logro de metas (Robbins, 1999; Robbins & Coulter, 1996).
Desarrollan tareas complejas	Anónimo, 1995.		
Desarrollan tareas intelectuales	Anónimo, 1995.		
Pueden comunicar nuevas perspectivas y visiones	Horwitz et al., 2003.		Es la habilidad de transferir y comunicar significado (Robbins, 1999; Robbins & Coulter, 1996). Comprenden la capacidad para transferir y comprender significados, la capacidad de transformar las ideas en palabras y acciones, la capacidad de escuchar y hacer preguntas. Es el proceso de tomar una idea creativa y transformarla en un producto, servicio o método de operación útiles" (Robbins & Coulter, 1996, p. 444).Es el proceso de "traducir una idea nueva en una empresa nueva, un producto nuevo, un servicio nuevo, un proceso nuevo o un método

			de producción nuevo" (Stoner et al., 1996, p. 466). Es la capacidad de construir sobre el conocimiento previo y generar nuevo conocimiento.
Creatividad	Abdul-Gader, 1997; Amidon, 2003.		Se refiere a "la capacidad de combinar ideas de una forma única o hacer asociaciones poco comunes entre las ideas" (Robbins & Coulter, 1996, p. 444). La capacidad para "generar ideas nuevas" (Stoner et al., 1996, p. 466). La "Capacidad de desarrollar nuevos conceptos, ideas y soluciones a problemas" (Koontz & Weihrich, 1998, p. 779). El "Desarrollo de algo que no existía anteriormente" (Kreitner & Kinicki, 1997, p. 168).
Ofrecen soluciones a la organización	Horwitz et al., 2003; Tymon & Stumpf, 2003.		Utilizan las habilidades lógicas, de razonamiento y de definición del problema, así como sus habilidades para evaluar causas, desarrollar alternativas y seleccionar soluciones (Robbins, 1999, p. 559). Capacidad para alcanzar los logros de la organización y cumplir con las metas establecidas.
Provocan impacto en áreas claves	Choi & Varney, 1995.		Es la capacidad para advertir un logro potencial que rebase las metas actuales en la organización, elevar el desempeño más allá de los niveles del momento.

Fuente: Elaboración propia

Metodología

Las características generales del método empleado en la presente investigación se detallan en la tabla 2.

Tabla 2. Descripción de la metodología aplicada a la presente investigación:

Descripción	Aplicación	Autor
Por el enfoque de la estrategia metodológica	Cuantitativa	Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4
Por la naturaleza del control ejercido en las variables	No experimental	Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149
Por la temporalidad	Es transeccional	Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 151
Por sus objetivos	De diseño	Schmelkes & Elizondo, 2010, p: 55
Por la profundidad de los conocimientos buscados	Correlacional-causal	Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 155

Fuente: Elaboración propia.

La población para esta investigación son los trabajadores de las empresas medianas y grandes del sector automotriz de la zona industrial de la ciudad de San Luis Potosí. Para la realización de esta investigación y debido al tamaño de la población y a las características buscadas, la muestra se seleccionó de manera no probabilística y como criterio de inclusión se tomó la muestra dentro de aquellas empresas que nos permitan aplicar el instrumento.

Las personas que forman parte de la muestra fueron evaluadas mediante un instrumento que fue desarrollado con base en las características que mencionan los autores revisados en la literatura, que distinguen a los trabajadores del conocimiento del resto de los recursos humanos.

Se realizó una prueba piloto para lo cual se aplica el instrumento a dos grupos de personas; el primer grupo de trabajadores del conocimiento ya detectados por los expertos en el tema y el segundo grupo serán personas que no tengan las características de los trabajadores del conocimiento, de este modo podremos saber si el resultado de la aplicación del instrumento nos arroja diferencias significativas de un grupo al otro. “Una prueba piloto consiste en aplicar el instrumento a una pequeña muestra para probar su pertinencia y eficacia” (Hernández et al., 2010, p. 210).

Posteriormente la aplicación del instrumento, se realizó de manera personal en varias empresas del ramo automotriz medianas y grandes, ubicadas en la zona industrial de la ciudad de San Luis Potosí, a aquellas personas que forman parte de la muestra determinada. Se utilizó el alfa de Cronbach (tabla 3) que es uno de los métodos reconocidos para medir la confiabilidad y validez de un instrumento por medio de la medición de la coherencia o consistencia interna, aplicando el software estadístico SPSS.

Tabla 3. Resultado de alfa de Cronbach por constructo

Constructo	Alfa de Cronbach	N de elementos
Toma de decisiones	.786	4
Habilidades de eficacia	.791	5
Creatividad e innovación	.814	4
Habilidades de comunicación	.679	3
Conocimiento tecnológico	.751	4
Habilidades conceptuales	.824	5
Autonomía	.626	4

Fuente: Elaboración propia

Resultados

Para llevar a cabo el estudio, se seleccionaron 20 diferentes empresas del ramo metalmecánico, sin embargo, solamente 12 contestaron, obteniéndose 180 cuestionarios válidos. En la tabla 4 se muestran las empresas que forman parte de la muestra. Se observa que las empresas con mayor participación en el estudio son Metalsa con un 27.8%, Mexinox con un 18.9% y Valeo Wiper con un 17.2%, en tanto Fundición y Reysa tienen una participación muy baja (1.1% y 0.6%, respectivamente).

Tabla 4. Distribución de la muestra de empresas encuestadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Metalsa	50	27.8	27.8	27.8
	Mexinox	34	18.9	18.9	46.7
	ValeoWiper	31	17.2	17.2	63.9
	ValeoTransmisiones	19	10.6	10.6	74.4
	Valeo	10	5.6	5.6	80.0
	Thysenkupp	10	5.6	5.6	85.6
	Eaton	9	5.0	5.0	90.6
	Lascasiana	5	2.8	2.8	93.3
	Afimsa	5	2.8	2.8	96.1
	Draexlmaier	4	2.2	2.2	98.3
	Fundicion	2	1.1	1.1	99.4
	Reysa	1	.6	.6	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Describiendo la muestra se obtuvo que 73% de los encuestados fueron del género masculino y 27% del género femenino. El nivel de estudios de las personas que contestaron el instrumento se observa en la tabla 5, en donde se observa que de las 180 personas que contestaron el instrumento, once no contestaron esta pregunta, obteniendo así que el 43.2 % cuentan con estudios de nivel de licenciatura, 17.2% cuentan con un posgrado a nivel maestría, 15.4% tienen además de licenciatura un diplomado y el resto cuentan además de la licenciatura con capacitación continua y diplomados (24.3%).

Tabla 5. Estadísticos descriptivos de la variable nivel de estudios**.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Licenciatura	73	40.6	43.2	43.2
	LicenciaturaCapacitaciónContínua	41	22.8	24.3	67.5
	Maestría	29	16.1	17.2	84.6
	LicenciaturaDiplomado	26	14.4	15.4	100.0
	Total	169	93.9	100.0	
Perdidos	No contestó	11	6.1		
Total		180	100.0		

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 se resume el nivel de puesto que las personas ocupan en la organización en que trabajan, en la que se observa que de las 180 personas que integraron la muestra sólo contestaron 154, obteniéndose que el 48,1% ocupan puestos de supervisor, el 40.3 % ocupan puestos de mando medios y solo el 11.6% tienen puestos de director o gerente/subdirector.

Tabla 6. Estadísticos descriptivos de la variable nivel de puesto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Supervisor	74	41.1	48.1	48.1
	Ejecutivo/Consultor	33	18.3	21.4	69.5
	Jefe	29	16.1	18.8	88.3
	Gerente/Subdirector	15	8.3	9.7	98.1
	Director	3	1.7	1.9	100.0
	Total	154	85.6	100.0	
Perdidos	No contestó	26	14.4		
Total		180	100.0		

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 podemos observar los estadísticos descriptivos de la variable experiencia laboral con la que cuentan las personas que respondieron al instrumento. Como se observa en la tabla 7, las 180 personas que contestaron el instrumento contestaron esta pregunta, y se observa que el 73.3 % de las personas tiene 15 años o menos de experiencia laboral total, que junto con los datos de antigüedad de las personas de la empresa donde laboran actualmente (7.216 años en promedio) nos indican que en general las personas encuestadas cuentan con una buena estabilidad laboral.

Tabla 7. Estadísticos descriptivos de la variable experiencia laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 a 5 años	52	28.9	28.9	28.9
	10 a 15 años	41	22.8	22.8	51.7
	5 a 10 años	39	21.7	21.7	73.3
	15 a 20 años	25	13.9	13.9	87.2
	Más de 20 años	23	12.8	12.8	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Se realizó un índice para cada uno de los siete constructos que miden las características de los Trabajadores de Conocimiento y que fueron utilizados en el instrumento; los resultados comparativos de los índices se muestran en la tabla 8 ordenados por promedio; se observa mucha similitud en los resultados, ya que todos ellos tienen un índice por encima de 4 siendo mayor el índice del constructo toma de decisiones con un valor de 4.3862 y el menor el índice de autonomía con un promedio de 4.0971. Por otro lado se observa que el índice que fue calificado de manera más variada es el índice de habilidades de comunicación, como lo muestra la desviación estándar obtenida (0.60515) aunque no se observa que sea alta, ya que el coeficiente de variabilidad (0.60515 /4.2674) representa solo un 14.18%. Sabemos que mientras más bajo sea ese coeficiente mayor es la confiabilidad o representatividad de la media y si el índice de habilidades de comunicación es el que tiene mayor variabilidad y no es representativa, por lo tanto, los otros seis índices son incluso más confiables.

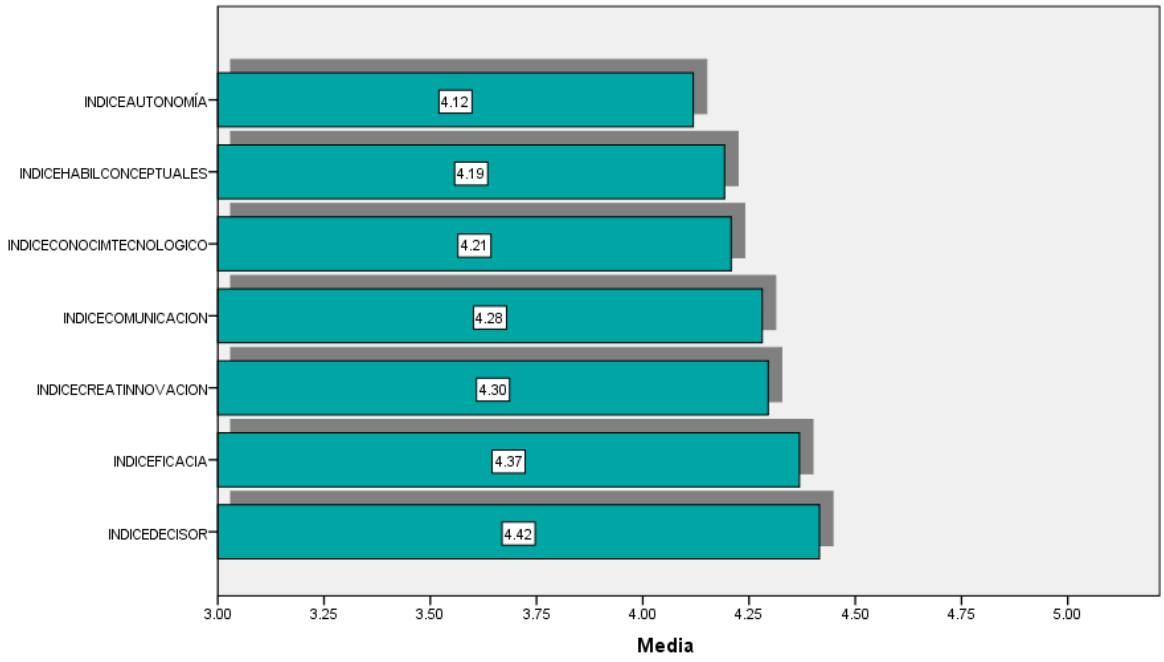
Tabla 8. Estadísticos descriptivos de los índices de los trabajadores de conocimiento

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
INDICEDECISOR	178	1.25	5.00	4.3862	.50567
INDICEFICACIA	177	1.00	5.00	4.3525	.50902
INDICECREATINNOVACION	174	1.25	5.00	4.2730	.58723
INDICECOMUNICACION	177	1.00	5.00	4.2674	.60515
INDICECONOCIMTECNOLOGICO	180	1.00	5.00	4.1931	.55484
INDICEHABILCONCEPTUALES	172	1.00	5.00	4.1767	.58032
INDICEAUTONOMÍA	175	1.50	5.00	4.0971	.54850
N válido (según lista)	160				

Fuente: Elaboración propia

Para mayor claridad y dada la importancia que tiene la construcción de los índices se muestra en la figura 1 de manera gráfica la similitud existente entre ellos.

Figura 1. Similitud entre los índices de las características de los trabajadores de conocimiento.



Fuente: Elaboración propia

Para construir el índice global de trabajadores de conocimiento y con el objetivo de obtener una medida global de los siete constructos se promediaron los siete índices obtenidos en cada uno de ellos, para así obtener una media de medias a la que

llamamos índice trabajadores de conocimiento. Por ser tan importante este índice se le realizaron varios análisis para ver su comportamiento y distribución. En las técnicas de análisis de centralización y dispersión de los datos, se encontró una media de medias de 4.2688, valor que es alto y una dispersión con un valor mínimo de 1.14 y un valor máximo de 5 como se muestra en la tabla 9.

Tabla 9. Estadísticos generales del índice de trabajadores de conocimiento

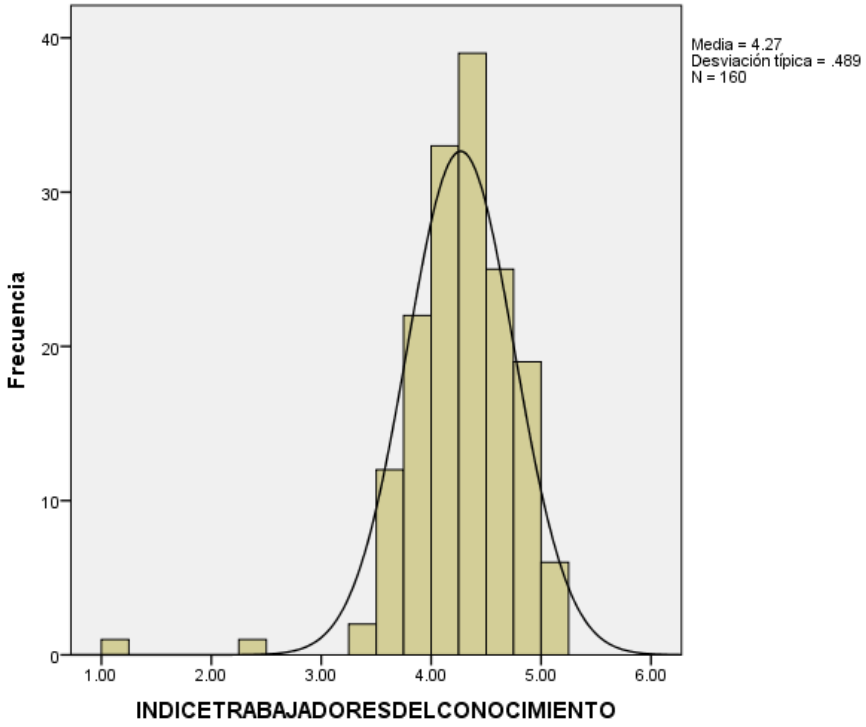
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
INDICETRABAJADORESDELCONOCIMIENTO	160	1.14	5.00	4.2686	.48861
N válido (según lista)	160				

Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 se muestra que los datos siguen una distribución normal y están concentrados entre los valores de 3 y 5 y como se utilizó un instrumento basado en Likert 5 podemos decir que los datos se encuentran repartidos entre la indiferencia (“Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” correspondiente al valor 3) y la expresión “Totalmente de acuerdo” que corresponde al valor de 5.

Se realizó un análisis exploratorio donde se revisaron de manera exhaustiva diversas características de la variable a fin de profundizar en las características que tiene, como se muestran en la tabla 10.

Figura 2. Distribución del Índice de trabajadores de conocimiento



Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Características del índice trabajadores de conocimiento

Descriptivos

			Estadístico	Error típ.
INDICETRABAJADORESDELCONOCIMIENTO	Media		4.2686	.03863
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	4.1923	
		Límite superior	4.3449	
	Media recortada al 5%		4.2958	
	Mediana		4.3167	
	Varianza		.239	
	Desv. típ.		.48861	
	Mínimo		1.14	
	Máximo		5.00	
	Rango		3.86	
	Amplitud intercuartil		.59	
	Asimetría		-1.999	.192
	Curtosis		10.440	.381

Fuente: Elaboración propia

Al comparar los datos de la tabla 10, se observa que tanto la media como la media recortada y la mediana tienen diferencias muy pequeñas entre ellas, por lo que si

quitamos los datos extremos la diferencia sería irrelevante. En términos prácticos la figura es muy cercana a la curva normal, lo cual permite hacer inferencias sólidas con este índice

Con todos estos análisis y los instrumentos que se aplicaron a un grupo reducido de trabajadores de conocimiento detectados por el grupo de expertos que han realizado investigaciones en este rubro y la realización de sesiones de grupo de enfoque, se consensó el criterio de separación para los fines de este estudio. Este criterio toma como límite de separación, la calificación de 4.72 en el índice de trabajadores de conocimiento que equivale a un resultado mayor de 137 puntos acumulados en los 29 ítems de los siete constructos del instrumento de trabajadores de conocimiento. Aplicando el criterio de selección se separó la muestra en dos grupos como se puede ver en la tabla 11

Tabla 11. Porcentaje de trabajadores de conocimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No trabajadores de Conocimiento	134	74.4	84.3	84.3
	Trabajadores de Conocimiento	25	13.9	15.7	100.0
	Total	159	88.3	100.0	
Perdidos	Sistema	21	11.7		
Total		180	100.0		

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 podemos observar que de las 159 personas que contestaron completo el instrumento de trabajadores de conocimiento solo el 15.7 % que corresponde a 25 personas obtuvieron un puntaje mayor a 137 puntos o un índice de 4.72 y son consideradas como trabajadores de conocimiento y el 84.3 % que corresponde a 134 personas fueron consideradas como no trabajadores de conocimiento.

Conclusiones

Actualmente las empresas deben prepararse para competir como empresas del futuro, y sin lugar a dudas, el foco crítico está en el desarrollo de sus recursos humanos, en el conocimiento de sus trabajadores más que en la atención a las materias primas y el dinero, por lo tanto la identificación de los trabajadores de conocimiento (Saradell y Pérez, 2005, como se citó en Rojas, 2006), como generadores de ventaja competitiva de las organizaciones, se convierte en un elemento clave para las organizaciones.

Así, los resultados obtenidos en la presente investigación, aportan información relevante sobre la forma de identificar a aquellos empleados que con su conocimiento, habilidades y experiencia, pueden generar un cambio hacia la innovación y una ventaja competitiva, para así retenerlos y motivarlos en forma adecuada.

Es importante considerar para futuras investigaciones, el buscar centrarse en estudios comparativos en otros ámbitos empresariales a fin de validar la utilidad del instrumento; así como también, contemplar el uso de métodos cualitativos, o bien mixtos que nos ayude a entender el ámbito cognitivo y psicosocial de los trabajadores del conocimiento.

Referencias

Abdul-Gader, A. H. (1997). Determinants of computer-mediated communication success among knowledge workers in Saudi Arabia. *The Journal of Computer Information Systems, 38,* 55-66.

Alama, S. E., Castro de, G. M., & López, S. P. (2006). Capital intelectual: Una propuesta para clasificarlo y medirlo. *Revista Latinoamericana de Administración*, *37*, 1-16.

Alavi, M., & Leidner, D. (2001). Review: Knowledge managment and knowledge managment systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly, 25*(1), 107-36.

Amidon, D. M. (2003). *The innovation superhighway*. Wouburn, MA, EE.UU: Butterworth- Heinemann.

Anónimo (1995). Leading the knowledge workers of the 1990s. *International Journal of Health Care Quality Assurance, 8,* 9-10.

Armas, N. G., & Artiles, S. M. (2009). Propuesta de una herramienta diagnóstico para evaluar la comprensión de la gestión de la información y el conocimiento en la empresa en perfeccionamiento. Diseño ciudad Habana. *Ciencias de la Información, 4*(3), 13-22.

Bhirud, S., Rodriguez, L., & Desai, P. (2005). Prácticas de intercambio de conocimientos en KM: *Un estudio de caso en subsidiario software de la India. Diario de Prácticas de Gestión del Conocimiento.*

Borje, O., & Saxberg, S. (2003). Managing knowledge workers: Unleashing innovation and productivity. *Personnel Psychology, 56,* 539-542.

Bontis, N. (2001). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: Framing and advancing the state. 271-301. Recuperado de: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.23.7978.

Bogdanowicz, M. S., & Bailey, E. K. (2002). The value of knowledge and the values of the new knowledge worker: generation x in the new economy. *Journal of European Industrial Training, 26,* 125-129.

Bueno, E., Salmador, M. P., & Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios de Economía Aplicada*, *26*(2), 43-63.

Choi, T. Y., & Varney, G. H. (1995). Know who your knowledge workers really are. *Human Resource Management International Digest, 3,* 22-23.

Darr, A. (2003). Control and autonomy among knowledge workers in sales: An employee perspective. *Employee Relations*, *25,* 31-41.

Darroch, J., & McNaughton, R. (2003). Examining the link between knowledge management and types of innovation. *Journal of Intellectual Capital, 3,* 210-222.

Davenport, T. H., & Prusak, L. (1988). *Working knowledge. How organitations what they know.* Boston: Harvard Business School Press. Recuperado de http://wang.ist.psu.edu/course/05/IST597/papers/Davenport_know.pdf.

Edvinsson, L., & Malone, M. S. (1998). *El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor inexplotado de los recursos intangibles de su empresa.* (Trad. J. Cárdenas Nannetti). Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.

Garzón, M. A., & Fisher, A. L. (2008). Modelo teórico de aprendizaje organizacional. *Pensamiento y gestión, 24,* 197-224.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación.* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

Horwitz, F. H., Teng, Ch., & Ahmed, H. (2003). Finder keepers? Attracting, motivating and retaining knowledge workers. *Human Resource Management Journal, 13*(4), 23-44.

Kannan, G., & Aulbur, W. G.. (2004). Intellectual capital: Measurement effectiveness. *Journal of Intellectual Capital*, *5*, 389-413.

Koontz, H., & Weihrich, H. (1998) *Administración. Una perspectiva global* (6a. Ed.). México: Mc. Graw Hill.

Kreitner, R., & Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones* (3a. Ed.). España: Mc Graw Hill

Machorro, R. A., Resenos, D. E., Panzi, U. M., & Ruiz, R. C. (2009). La administración del conocimiento en las organizaciones: el caso de una empresa fabricante de muebles*. Revista de Ingeniería Industrial, 3,* 1-17.

Marr, B., Gray, D., & Neely, A. (2003). Why do firms measure their intellectual capital? *Journal of Intellectual Capital*, *4*, 441-464.

Mouritsen, J. (2003). Intellectual capital and the capital market: The circulability of intellectual capital. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, *16*, 18-30.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento: Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la organización*. (Trad. M. Hernández Kocka) México: Oxford University Press.

Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento organizaciona.* (8a. Ed.). México: Prentice Hall

Robbins, S. P., & Coulter, M. (1996). *Administración* (5a. Ed.). México: Prentice Hall

Robinson, G., & Kleiner, B. H. (1996). How to measure an organization's intellectual capital. *Managerial Auditing Journal*, *11*, 36-39.

Rodríguez-Ponce, E. R. (2007). Gestión del conocimiento y eficacia de las organizaciones: Un estudio empírico en instituciones públicas. *Revista venezolana de análisis de coyuntura, 32*(12), 821-826.

Rodríguez-Ponce, E. R., Pedraja-Rejas, L., Delgado, M., & Rodríguez-Pone, J. (2010). Gestión del conocimiento, liderazgo, diseño e implementación de la estrategia: Un estudio empírico en pequeñas y medianas empresas. *Revista chilena de ingeniería*, *18,* 373-382.

Rojas, Y. (2006). De las gestión de información a la gestión del conocimiento. *Acimed, 14*(I), 1-20.

Sánchez, M. (2005). Breve inventario de los modelos para la gestión del conocimiento en las organizaciones. *Acimed, 13*(6), 1-19.

Schmelkes, C., & Elizondo N. (2010). *Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación. (Tesi)* (3ª Ed.). México: Oxford.

Seetharaman, A., Bin Zaini Sooria, H. H., & Saravanan, A. S. (2002). Intellectual capital accounting and reporting in the knowledge economy. *Journal of Intellectual Capital, 3*, 128-148.

Scarbrough, H. (1999). Knowledge as work: conflicts in the management of knowledge workers. *Technology Analysis & Strategic Management, 11,* 5-16.

Smith, A. D., & Rupp, W. T. (2004). Knowledge workers' perceptions of performance ratings. *The Journal of Workplace Learning, 16,* 146-166.

Stebbins, M. W., & Shani A. B. (1995). Organization design and the knowledge worker. *Leadership & Organization Development Journal*, *16*, 23-30.

Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración* (6a. Ed.). México:Prentice Hall.

Studdard, N. L., & Munchus, G. (2009). Entrepreneurial firms' acquisition of knowledge using proactive help-seeking behavior. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, *15*, 242-261.

Sullivan Jr., P. H., & Sullivan Sr., P. H. (2000).Valuing intangibles companies–An intellectual capital approach. *Journal of Intellectual Capital*, *1*, 328-340.

Sulek, J., & Marucheck, A. (1994). The impact of information technology on knowledge workers. *Work Study, 43,* 5-13.

Tymon, W. G., & Stumpf, S. A. (2003). Social capital in the success of knowledge worker. *Career Development International, 8,* 12-20.

Wickramasinghe, N. & Ginzberg, M. J. (2001). Integrating knowledge workers and the organization: the role of IT. *International Journal of Health Care Quality Assurance, 14,* 245-253.

La Gestión Del Conocimiento En El Posgrado Que Ayude A Las Empresas A Ser Sustentables

Leticia Refugio Chavarría López
Jaime Alejandro Guevara Valdez

Resumen

En las actuales circunstancias en las que se encuentra México dada la forma de producción, por el tipo de procesos que se llevan a cabo para la generación de bienes y servicios con base en el petróleo, es altamente contaminante y desfavorable con los recursos básico como lo son el suelo, el agua y el aire, por lo tanto, resulta preocupante seguir trabajando bajo esta misma lógica, lo que se necesita es apostar a nuevas prácticas productivas donde éstas estén enfocadas a lo sustentable. Y entender que la sustentabilidad empresarial es la mejor opción dadas las actuales necesidades

Por ello, la Escuela Superior de Comercio Y Administración del Instituto Politécnico Nacional, a través de la Maestría en Administración de Empresas para sustentabilidad, busca formar profesionales que entiendan y apliquen los conocimientos de los aspectos estratégicos de la sustentabilidad en los negocios y propongan soluciones factibles en las empresas en las que se inserten el mercado laboral, así como su contribución continua con la sociedad.

Esto sustentado por la teoría del capital humano y la gestión del conocimiento, después de revisar el contexto mundial entre las empresas y la sustentabilidad, dentro de los compromisos de las IES, que enfatizan en formar personal se cuente con las características que el mercado laboral necesita, dado que actualmente en México se necesita más capital humano fortalecido en cuanto a la sustentabilidad. Ello le permitirá a nuestro país un desarrollo más amable con el medio ambiente.

Palabras Clave: gestión del conocimiento en el posgrado, teoría del capital humano, empresas y sustentabilidad.

Introducción

Este proyecto busca generar las condiciones necesarias para poder atacar el actual problema de la contaminación ambiental y mitigar los efectos del cambio climático, mediante el fomento de profesionales que cuenten con las herramientas necesarias para poder responder a las necesidades actuales en las que se encuentra inmersas las relaciones de producción en nuestro país.

Por lo tanto, se busca incursionar a través de la Maestría en Administración de Empresas para sustentabilidad, busca formar profesionales que entiendan y apliquen los conocimientos de los aspectos estratégicos de la sustentabilidad en los negocios y propongan soluciones factibles en las empresas en las que se inserten en el mercado laboral, así como su contribución continua con la sociedad. Pero sobre todo mediante la gestión del conocimiento en el posgrado que ayude a las empresas a ser sustentables.

Este ensayo se divide en cinco apartados. En la primera parte se describen el actual contexto mundial desde el punto de vista de la sustentabilidad y las empresas, para después entrar en la teoría del capital humano como sustento para este trabajo, seguido de la forma en que se obtienen los datos que nos indiquen el nivel en el que se perciben las empresas en términos del enfoque sustentable para proseguir con el análisis de los datos obtenidos. Se finaliza con conclusiones derivadas del trabajo y recomendaciones para futuras investigaciones.

Justificación

Todos los recursos para satisfacer las necesidades humanas son limitados, desafortunadamente no alcanzan para poder satisfacer todas las necesidades de los individuos, por lo tanto, resulta indispensable elegirlos de manera consciente, pensando cuánto cuesta permitir que los individuos tengan una vida prolongada, o cuánto cuesta brindar los recursos necesarios para contar con un mínimo de calidad de vida (Pengue, 2009, pág. 153). Las instituciones de educación superior en México, juegan un papel determinante en los sistemas de desarrollo humano, ya que son las

generadoras de conocimientos y habilidades académicas y profesionales para enfrentar los retos que impone el país y el mundo. Dentro de lo que ha reflejado el Estado como preocupación a través del sistema educativo nacional, es aquél que se refiere a la formación de profesionistas con un perfil que cubra las expectativas de un mundo empresarial cada día más exigente y global.

Los posgrados han sufrido una serie de transformaciones debido a su expansión, diversificación, y por las demandas que la sociedad de hoy les presenta, y que las ha obligado a hacer una revisión profunda de sus programas con la finalidad de mejorar su calidad y responder a la formación de capital humano de alto nivel.

Existen varios programas de posgrado que están dirigidos a soportar los programas y estrategias de sustentabilidad en las empresas. Estos van desde maestrías en negocios sustentables, administración y responsabilidad social, medio ambiente y sustentabilidad, y liderazgo, administración de la sustentabilidad, entre muchas otras. Todos con el objetivo de apoyar a soportar modelos económicos de producción de bienes y servicios con un enfoque sustentable.

Marco Contextual

Los recursos naturales han sido por mucho tiempo fuente de beneficios tanto para las empresas como para las personas que trabajan en ellas, al extraer, usar, explotar, transformar y comercializar los recursos naturales que ofrece la tierra, generan ingresos y beneficios directos a las empresas y las personas se benefician y obtienen ingresos por laborar en las empresas, el crecimiento poblacional provoca una mayor demanda de productos y servicios, esto ha derivado en un aumento en desechos, contaminación de agua, aire y suelos, cambio climático, deterioro del medio ambiente y ecosistemas, por otro lado el planeta no tiene la capacidad de recuperarse y de autogenerarse al mismo ritmo en el que los recursos son extraídos del mismo. A este escenario se le agrega el hecho de que la finalidad de una empresa, es hacer dinero (Estrella y González, 2014), de lo contrario no tiene sentido crear una empresa o invertir en alguna ya en operación. Afortunadamente la humanidad se ha percatado de los problemas que ha generado y está en la intención de trabajar en pro del medio ambiente y de la tierra, y esto tomó mayor relevancia a partir de la Cumbre de la Tierra

de Río de Janeiro, en Brasil en 1992, donde se expresa la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, que aclara el concepto de Desarrollo Sustentable; "*Los seres humanos constituyen el centro de las preocupaciones relacionadas con el desarrollo sostenible. Tiene derecho a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza":*

- Principio 1 *"Para alcanzar el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente debe ser parte del proceso de desarrollo y no puede ser considerado por separado*" (Principio 4). (CNUMAD).

Esto ha generado controversia entre el crecimiento económico y el entorno ambiental. De aquí se planteó la necesidad de generar los medios necesarios para restablecer el equilibrio entre el hombre y su medio, y establecer una sana relación entre progreso económico, naturaleza y equidad social, lo que se denomina Desarrollo Sustentable. (Rivera). En otras palabras, …*Un desarrollo que responda a las necesidades del presente, al ritmo de la renovación de los recursos (naturales), y que no comprometa al de las generaciones futuras*.

Es así como se sentaron los principios rectores tendientes a encaminar el accionar empresarial mundial en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que se puso en marcha en julio del 2000, y examina las cuestiones críticas relacionadas con la globalización. Entre los principales pactos atinentes al medio ambiente se destacan (Lloret y Garros, 2007);

- *Principio 7*: las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.
- *Principio 8*: las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y,
- *Principio 9*: las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Bajo éste contexto, surge la necesidad en las empresas de gestionar el desarrollo sustentable e incorporar prácticas sustentables, donde deben mantener una relación de cuidado con el medio ambiente, manteniendo ganancias para seguir en el mercado y ser competitivas. Existe un estudio realizado por la Fundación Nacional de Educación Ambiental (NEEF, 2009) que determina que los profesionales de negocios con

“prácticas verdes” agregarán valor a sus operaciones, y por lo tanto reconocen la necesidad de una educación ambiental y sustentable para sus empleados, como se señaló en el informe: “*En respuesta a los desafíos ambientales, el conocimiento del medio ambiente es fundamental para el éxito de una empresa que no puede ser aislado dentro de una organización, sino debe ser generalizada*”.

La educción tradicional en negocios causa problemas, ya que deriva en la perspectiva de la codicia – conseguir más y hacer más ganancias – por lo general a través del crecimiento. Sin embargo, con la tendencia actual y el movimiento agresivo hacia la sustentabilidad, se observa una tendencia en las empresas de aplicar elementos de sustentabilidad, y ésta va en crecimiento, (Stubbs y Cocklin, 2008). Al darse estas tendencias, las escuelas de negocios deben darse cuenta que los administradores necesitan habilidades en sustentabilidad y en responsabilidad social empresarial (RSE), y la demanda de este tipo de profesionales va en aumento, así como departamentos en las empresas que tratan aspectos como; RSE y Desarrollo Sustentable o Verde, por lo tanto, la educación actual necesita ser reorientada para proporcionar conocimientos y habilidades en estos temas, (Cusik, 2008), y se hace evidente que las universidades, en especial las escuelas de negocios tengan planes de estudio orientados a estas tendencias, que aborden temas de sustentabilidad, (Amran, et ad, 2009). En este momento, la sustentabilidad es tratada por muchos como un *“add-on”*, como cualquier otro elemento. La sustentabilidad tiene que ser un objetivo principal en los esfuerzos en la educación y aquí se presenta una gran oportunidad para la educación superior que ayude a cambiar las normas sociales hacia una sustentabilidad más saludable ambiental, social y económica, (Rowe, 2007).

En México, el posgrado ha tenido su historia desde 1910 hasta la fecha, ver cuadro 1, y muy pocos programas en la actualidad cuentan con enseñanza específica y orientada a la capacitación en temas de desarrollo sustentable. Cabe mencionar que el posgrado en nuestro país siempre ha estado supeditado al devenir de la educación superior, de la ciencia y la tecnología.

Por estudios de posgrado se puede entender todos aquellos estudios que son posteriores al ciclo de estudios de licenciatura o de estudios profesionales, en un sentido estrecho y restringido se suele entender el posgrado solamente como los

grados académicos de maestría y de doctorado y los programas formales que conducen a ellos; en un sentido amplio, el posgrado incluye también los estudios de actualización o de reciclaje de los profesionistas, y los programas estructurales como diplomados o especialización (Arredondo, Pérez, & Morán, 2006, pág. 2).

Cuadro1. Cronología del posgrado en México

Tiempo del suceso	**Descripción de los hechos**
1910	Surge la escuela de Altos Estudios
1935	Lázaro Cárdenas creo el Consejo Nacional de la Educación Superior y de la Investigación Científica (CONESIC)
1936	El Instituto Politécnico Nacional (IPN) impartió cursos de posgrado en su Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica
1942	Comisión Impulsora y Coordinadora de la Investigación Científica (CICIC)
1946	La escuela de ciencias Biológicas se faculto para otorgar los grados de maestro y doctor en ciencias.
1950	La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, (ANUIES)
1961	Centro de Investigaciones y Estudios Avanzados (CINVESTAV)
1970	Se creó el Consejo Nacional de Ciencia y tecnología (CONACYT)
1983	En la UNAM, en el proceso de revisión se determinó que era clara la conceptualización de los estudios de maestría y doctorado.
1986	La ANUIES aprobó el Programa Integral de Desarrollo de la educación superior, donde se trataba el tema del mejoramiento en el posgrado

1990	El secretario de educación creo seis comisiones y una de ellas para formular un Plan Indicativo del posgrado
1994-2000	Egresaron 670 alumnos de maestría, 191 en doctorados y 88 en especialidad)
2001-2006	El Programa Especial de Ciencia y Tecnología, establecía formación de recursos humanos de posgrado.

Fuente: elaboración propia con información de (Arredondo, Pérez, & Morán, 2006, págs. 3-13).

Con la información antes presentada se puede observar que sin lugar a duda México ha trabajado en cuanto a desarrollar un área de posgrado cada día más eficiente y comprometida con la tarea final que es crear profesionista cada vez con mayores habilidades y capacidades. Por su parte también el Instituto Politécnico Nacional ha ido contribuyendo de la misma forma a crear maestros y doctores vinculados a las exigencias de este tiempo. En particular se hace mención de la Escuela Superior de Comercio y Administración de la Unidad Santo Tomás, que hoy por hoy, ha implementado una maestría innovadora que lo que busca es formar nuevos maestros con una visión amplia de lo que es trabajar en las empresas desde una óptica sustentable, esta es la Maestría en Administración de Empresas para la Sustentabilidad. Como se mencionó anteriormente, la importancia de la introducción de la sustentabilidad dentro de las empresas es porque dadas las actuales condiciones de crisis ecológica en la que se encuentra el mundo debido a los altos niveles de contaminación, es necesario iniciar el cambio en la manera de producir bienes y servicios a través de la sustentabilidad. Participar dentro del desarrollo en México, potencializando cambios en la forma de producción y de consumo.

La creación de programas y en específico la creación del programa de la Maestría en Administración de Empresas para la Sustentabilidad de la ESCA ST, se pueden sustentar en la teoría del capital humano y la gestión del conocimiento, debido a que dentro del desarrollo económico, un elemento dinamizador es el nivel de educación ya que mucho tienen que ver las relaciones entre los agentes económicos cómo los

trabajadores y empresas, por lo tanto para poder generar empresas sustentables con nuevos procesos productivos, es necesario trabajar en la parte de la educación, lo que nos genera la siguiente interrogante ¿cómo?, pues a través de la gestión del conocimiento en el posgrado, trabajando por generar capital humano de calidad.

Teorías Del Capital Humano Y Su Relación Con La Gestión Del Conocimiento

De acuerdo con Fermoso (1997), la Teoría del Capital Humano toma como fundamento los principios de la teoría económica neoclásica y de la sociología funcionalista basadas en la maximización de las utilidades y de los beneficios, así como los mecanismos equilibradores del mercado. El mercado laboral es considerado como una entidad homogénea, compuesta por empleados y empleadores que se enfrentan unos a otros para vender o comprar lo que cado uno necesita: el trabajador vende su fuerza de trabajo y el empleador la compra. El sueldo que se asigna a cada trabajador depende de su productividad, relacionada directamente con su nivel educativo. (Fernández J., pag.32, 2013). La teoría del capital humano desde sus orígenes hasta nuestros días sigue siendo, la visión conceptual influyente en el marco de la globalización, porque concibe a la educación como una inversión que generará utilidad en el futuro y que favorece de diversas formas al crecimiento económico: calificación laboral, producción técnica, investigación, movilización física y optimización de movilidad funcional.

La teoría del capital humano tiene una estrecha relación con la economía de la educación, porque, ambas tienen como principal objetivo, investigar lo referente a: costos, financiamiento, planificación, crecimiento socioeconómico, educación y empleo, entre otros factores. Desde esta perspectiva, la educación se concibe como una inversión, como una forma de capital que se integra a la producción en la cual se incrementa la productividad individual e influye en el crecimiento económico de la sociedad. (Fernández J. pag.33, 2013). Gary Becker en 1964 según ((Villalobos Monroy & Pedroza Flores, 2009), define la teoría del capital humano "*como el conjunto de las capacidades que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos".* La teoría del capital humano distingue dos formas posibles de formación:

1. La formación general, adquirida en el sistema educativo, formativo. Su transferibilidad y su compra al trabajador explica el que esté financiada por este último, ya que puede hacerla valer sobre el conjunto del mercado de trabajo.
2. La formación específica adquirida en el seno de una unidad de producción o de servicio, permite desarrollar al trabajador su productividad dentro de la empresa, pero nada, o bien poco, fuera de ésta. En este caso, la financiación se asegura al mismo tiempo por la firma y por el trabajador.

Se puede decir que la historia de la humanidad está dividida en tres etapas o eras cronológicamente: la era agraria, la industrial y la del conocimiento. Igualmente se indica que el conocimiento se convierte en las economías de finales del siglo XX y de principios del siglo XXI en la fuente principal de creación de riqueza, y cada vez más se va abriendo paso la afirmación de Laurence Prusak, (1996).

De acuerdo con Mary Parker Follett, cuando definió la Administración como *"lograr resultados a través de las personas",* el éxito o fracaso de las organizaciones es consecuencia del compromiso, habilidades, conocimiento y aporte de sus empleados. Pero para hablar de compromiso la empresa tiene que brindar a las personas espacios de participación, lugares donde puedan aportar su creatividad, su energía y su "buen hacer", ya que estas son el recurso estratégico en la empresa. En el cuidar de ese recurso está la clave de cualquier compromiso con la organización. Valencia (2005).

Frente a los procesos de globalización, la situación se torna más compleja y la sobrevivencia de la empresa dependerá de las decisiones que tomen los directivos de acuerdo a las condiciones que establece la economía en el entorno donde compite. Es así que la incorporación de los recursos naturales en el sistema económico donde nace la ciencia de la gestión de la sustentabilidad, la economía verde. Es en este marco donde se encuentra el nuevo concepto de empresa sustentable (Barba & Solís, 2000).

La Gestión Del Conocimiento Y El Desarrollo De Competencias En Los Planes De Estudio.

La gestión del conocimiento data de la década de 1950, no es hasta mediados del decenio de 1980 que cobró auge en el entorno empresarial. En esa década se desarrollaron los sistemas de gestión del conocimiento basados en la inteligencia

artificial y los sistemas expertos. Así surgieron los conceptos adquisición de conocimiento, ingeniería del conocimiento y sistemas basados en el conocimiento. En los Estados Unidos de América surgieron teóricos de la gestión de empresas, quienes contribuyeron en la evolución de la gestión del conocimiento, entre ellos están Peter Senge, Pweter F. Drucker y Paul Strassmann, los dos últimos subrayaron la importancia creciente de la información y el conocimiento explícito como recursos organizativos; Senge puso énfasis en la dimensión cultural de la gestión del conocimiento (Valhondo, 2003,pp.27-28).

El conocimiento es una mezcla de experiencias, valores e información que sirve como marco para la evaluación, incorporación y compartimiento de los mismos dentro de una organización, es un recurso esencial para que los países tengan una ventaja competitiva en el mundo globalizado. En este mismo sentido, las instituciones de educación superior se configuran como un elemento estructural del desarrollo del conocimiento, puesto que son las encargadas de la formación de capital humano avanzado, contribuyendo de manera significativa a la investigación, el desarrollo y la innovación. Rodríguez-Ponce, (2014). Las reformas educativas exigen orientaciones y guías de implementación y seguimiento preciso para los docentes, ya que implica un cambio de paradigma en la práctica educativa. Sin embargo, la posibilidad de desarrollar competencias sólo es posible en la actividad. Es importante plantear que las competencias existen por la necesidad de resolver problemas y situaciones. Cuando se realiza un diseño curricular basado en competencias. Las competencias se desarrollan a través del aprendizaje activo y reflexivo que permiten resolver problemas en un contexto particular de la profesión, movilizando diversos saberes: saber conocer, saber hacer y saber ser.

El paradigma de las competencias plantea una visión integral de la educación, lo cual permite integrar la educación de la inteligencia, la voluntad y la efectividad y lo que implica una educación personalizada para formar a la persona en su totalidad, llevar a cabo un profundo cambio educativo que responda a los actuales retos de la humanidad, la globalización, el avance acelerado de las TIC’s que ha generado nuevos tipos de relaciones sociales y de la sociedad por ser la llamada sociedad de la información donde se ha abierto un mercado laboral más competitivo que nos ha

llevado de la lógica del contenido a la lógica de la acción, la contaminación que se ha incrementado en los últimos tiempos nos obliga a establecer vínculos entre la escuela y la sociedad para poder enfrentar juntos y resolver estos problemas que han generado el crecimiento de la población y de la industria.

Efectivamente, las competencias se justifican en la resolución de los grandes problemas de la profesión. Pasar de la lógica a la acción, esto implica partir de un problema o una situación del contexto que genere la motivación necesaria para comprometernos en la tarea. Esto permitirá la activación de los conocimientos (tanto de los que se poseen como de los nuevos), las habilidades y las destrezas y actitudes para intervenir en la solución, lo cual propiciará nuevas competencias o el perfeccionamiento de las actuales. Según Lev Semionovich Vygotsky (1979) el aprendizaje situado considera que la construcción social de la realidad se basa en la cognición y en la acción práctica que tiene lugar en la vida cotidiana. Este hace referencia a un aprendizaje en contexto y activo que permite establecer vínculos entre la escuela de la vida, el aula y la comunidad a través de prácticas educativas auténticas que permitan enfrentar problemas auténticos en situaciones reales en interacción con otros. Para llevar a cabo un diseño curricular, es necesaria la consulta de las siguientes audiencias: egresados del programa, empleadores de los egresados, estudiantes actuales y docentes que imparten el programa.

La teoría del capital humano toma como fundamento los principios de la teoría económica neoclásica y de la sociología funcionalista basada en la maximización de las utilidades y los beneficios, así como los equilibrios del mercado (Fernández, 2013, pág. 32). La educación es concebida como una inversión, porque en el futuro esta se integrará como parte activa al capital humano, que incrementará la productividad, esto tendrá a su vez un efecto en el desarrollo económico. Por lo tanto, la inversión en capital humano se lleva a cabo en los años de juventud, ya que, a mayor edad, menor será la cantidad de periodos en los que se reciban los beneficios y mayor será el costo de oportunidad del individuo (Fernández, 2013, pág. 33).

Existen variables que maximizan o minimizan el nivel de potenciabilizador de mejorar la educación, como los siguientes (Fernández, 2013, págs. 33-34):

- El tipo de institución donde se estudió.

- Condiciones de buena salud.
- La ocupación y educación de los padres.
- Posición socioeconómica de la familia, y
- Tiempo dedicado al aprendizaje.

Y es que resaltar el renombre de la institución donde se estudia como el de los docentes, es importante y hace una diferencia entre las distintas ofertas educativas, dando mayor calidad a los estudios. Por otra parte, la salud de los alumnos es indispensable, ya que, dependiendo de la alimentación, de la salud mental y física con la cuentan, así como el fortalecimiento físico continuo, hace que una persona posea mejores características para desempeñarse como alumno. La ocupación y educación de los padres siempre será significante, pero no condicionante, para que una persona sea mayormente incentivada a estudiar, otro elemento que va de la mano es la posición socioeconómica de la familia, esto permitirá que se tengan mayores opciones para elegir un lugar donde estudiar, así como la adquisición de cursos complementarios. Finalmente, el tiempo dedicado al aprendizaje hace referencia a la diferencia entre un técnico o alguien termina una licenciatura o su equivalente. Por lo tanto, tenemos claro que el fortalecimiento en la educación resulta un elemento crucial dentro de la formación del capital humano. Pero la mejora de la educación no solo es una cuestión de las instituciones y el gobierno, existen organismos internacionales que incentivan y marcan el camino que se debe seguir sobre todo en los países latinoamericanos (Villalobos Monroy & Pedroza Flores, 2009, págs. 287-288):

- El Banco Mundial (1996) plantea mayor inversión en educación superior (en los países en desarrollo), mayor crecimiento económico y mayores beneficios colaterales en desarrollo tecnológico. Para lograrlo propone reformar los sistemas educativos bajo las siguientes estrategias: la diversificación de la oferta educativa, la extensión del financiamiento, la desregulación de la participación del gobierno en educación superior y las determinaciones en calidad, adaptabilidad y equidad.
- El Banco Interamericano de Desarrollo (1998) señala que la política de la educación superior es importante porque debe estar vinculada al desarrollo, a

la construcción de sociedades más productivas, informadas, prósperas, justas, satisfactorias y democráticas. (Alcántara).

- La OCDE (1998) recomienda que las universidades deben buscar nuevos recursos merced a la profundización de sus relaciones con la economía y la sociedad, además, se deberá revisar el procedimiento de adjudicación de los recursos federales a las instituciones y acrecentar los recursos provenientes de la formación continua, de estudios e investigaciones de las empresas, entre otras cosas.
- La UNESCO (1997) propone revisar los criterios referentes a la pertinencia, la calidad y la internacionalización de la educación superior con el fin de lograr la democracia y la equidad, así como la competitividad internacional.

El capital humano influye sobre el progreso económico, a pesar de que es aceptada por todos, la importancia de invertir en capital humano, no se sabe exactamente cómo hacerlo, es por ello que su tratamiento sigue siendo al margen del modelo económico (Villalobos Monroy & Pedroza Flores, 2009, pág. 301). Porque, aunque es importante la educación superior como de posgrado para irse especializando cada vez más en un área determinada, para formar capital humano de alta calidad la inversión no se limita solo a la educación. Ya que en el mercado laboral lo que se oferta no son calificaciones laborales, sino potencial de formación (Fernández, 2013, pág. 38), es decir, que el potencial de formación no sólo se da a través de la educación académica universitaria, también mediante la especialización de la experiencia en trabajos previos, como de la especialización de cursos de formación específica dependiendo del área de trabajo. Cuando las personas participan dentro del mercado laboral, se puede decir que se adhieren a una fila, pero el lugar que ocupan en esa fila no depende de si llegaron temprano o tarde, el lugar más próximo al inicio de la fila depende de los atributos o habilidades con las que se cuenta en relación al puesto solicitado y los que carezcan de ellas se encontrar al final de la fila (Fernández, 2013, pág. 38).

De lo anterior se puede resumir lo siguiente (Cañibano Sánchez, 2015, pág. 259): la clave del crecimiento económico radica también en la acumulación de capital humano,

la cual considera dos aspectos importantes, en primer lugar, a las decisiones personales de inversión en formación de los individuos y, en segundo lugar y siguiendo lo que decía Arrow en 1962, al aprendizaje por la práctica que es derivado de la inversión realizada por la empresa en bienes de capital.

Se pueden relacionar los incrementos en el capital humano con el crecimiento de la productividad (no con la innovación). La acumulación de capital humano genera efectos externos positivos, dado que se tiene en cuenta el hecho de que los individuos son más productivos cuando están inmersos en un ambiente dotado de alto capital humano. Por ello se busca trabajar para el fortalecimiento del posgrado, para poder formar egresados que cuenten con las habilidades necesarias que requieren las empresas sustentables. Desde hace varias décadas, los estudios de posgrado son un fenómeno que ha marcado el rumbo de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás del IPN, hacia la formación de capital humano capaz de resolver problemas y proponer soluciones a todas aquellas empresas que así lo requieren. El 14 de Noviembre del 2014, se publicó en la gaceta extraordinaria del IPN, un nuevo plan de estudios que pretende cubrir la demanda que se tiene por abordar todos aquellos temas relacionados con la sustentabilidad de las empresa y por este motivo nace la Maestría en Administración de Empresas para la Sustentabilidad, que con el objeto de proporcionar una nueva cultura en el cuidado del medio ambiente, se presenta con el diseño de las unidades de aprendizaje que promueven el desarrollo sustentable y la responsabilidad social. En este sentido, y de acuerdo con el Reglamento General de Posgrado suscrito por la comunidad del Instituto Politécnico Nacional, se presentan todos los pormenores de la Maestría en Administración de Empresas para la Sustentabilidad de orientación profesionalizante y con opciones de especialidad. La propuesta que aquí se presenta tiene como reto responder a esas nuevas necesidades de construir el conocimiento basado en la administración de los recursos y cuidando el medio ambiente, tomando como base al Modelo Educativo del Instituto Politécnico Nacional. Según datos de Pro México (inversión y comercio), en el simposio celebrado en 1994 de Oslo donde se trató el tema de consumo sustentable, México se comprometía a cumplir ciertos objetivos

sobre responder a las necesidades básicas, mejorar la calidad de vida de las personas, reduciendo el uso de recursos naturales y materiales tóxicos a lo largo de todo el ciclo de vida de los productos, para así poder reducir los desechos y la contaminación de las generaciones actuales y futuras. Por lo tanto, México trabajara para incorporar nuevos procesos dentro de su producción para poder utilizar de forma más eficiente los recursos a lo largo de toda la producción, desde su extracción hasta la disposición final. Para ello se necesita un trabajo conjunto entre productores y consumidores. Ya que cada vez es más frecuente que los consumidores se preocupen por consumir productos que cumplan las condiciones sustentables.

La Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) tiene registradas 2,000 empresas sustentables que cuentan con un certificado de industria limpia, algunos ejemplos de esa empresa se presentan en el siguiente cuadro.

Cuadro 2. Empresas sustentables en México

Empresas	**Acciones sustentables**
Holcim Apasco	Ha invertido en la creación de Ecoltec, empresa filial que tiene como objetivo ofrecer soluciones ambientales, como transporte, manejo, tratamiento y co-procesamiento de residuos de sus procesos de producción
Wal-Mart	Cuenta con prácticas de empresa sustentable en México y a nivel internacional desde el 2005. La empresa tiene varios programas, uno relacionado con el ahorro de energía, reducción de desechos y ofrecer a los clientes productos sustentables y amigables con el medio ambiente.
PEMEX	Presenta prácticas de sustentabilidad.
Colgate Palmolive, FEMSA, Ericsson, Glaxo Smith Kline,	Gracias al foro “la Semana de la Salud”, las empresas sustentables en México e instituciones participantes podrán generar alianzas y desarrollar nuevos proyectos en conjunto

Banamex, Nestlé, Roche y Mattel.	en beneficio, tanto de empleados y clientes, como del medio ambiente.

Fuente: elaboración propia con información de Pro México

Obtención De Datos

Para darle valides a este proyecto de investigación, El Instituto Politécnico Nacional a través de la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás, en su compromiso con la sociedad en materia de generación de capital humano de alto nivel con competencias directivas, sentido ético, social y perspectiva integral, realizó un estudio con el propósito para identificar las necesidades del sector productivo, se hicieron entrevistas con el sector privado para saber de qué forma conciben las empresas el tema de la sustentabilidad y de que forma la vinculación puede ser un apoyo mutuo para que tanto la iniciativa privada obtenga beneficios en proyectos en temas de sustentabilidad como para que la escuela obtenga retroalimentación de lo que la iniciativa privada está requiriendo por parte del recurso humano que se integrará a sus filas en conocimientos de sustentabilidad y poder desarrollar y adaptar los planes de estudio, para lograr este objetivo se planteó un cuestionario de 18 preguntas, que fueron aplicadas a 37 empresas de diferentes sectores productivos y de servicios; la primera sección estaba orientada a identificar si actualmente dentro de su plantilla laboral tienen contratado a algún egresado del Instituto Politécnico Nacional (IPN) y cuál es su opinión respecto la institución la formación que brinda y como esto se ve reflejado en el desempeño en el trabajo de los egresados.

El instrumento que se utilizó fue creado en una plataforma en internet de nombre, SurveyMonkey.com, la cual permite generar un cuestionario en línea, en este caso, se desarrolló un cuestionario en base a la tabla 2, una vez generado el instrumento de medición la misma plataforma genera un enlace que perite el ingreso para ser contestado, las respuestas se almacenan y el propio sistema nos arroja un archivo en Excel con el cual podemos analizar los resultados. El cuestionario que realizamos permitía respuestas en una escala del 1 al 5 donde el 5 representa el valor más alto, el valor que más satisfacción le da a la empresa entrevistada, con un total de 16

preguntas, dentro de las cuales, en dos de ellas además de la respuesta de valor numérico, de ser necesario se pide alguna respuesta descriptiva y, también se piden dos preguntas introductorias donde el encuestado debe proporcionar una opinión personal tanto de la formación como del desempeño profesional de egresados de la institución educativa que aplique la encuesta, en este caso del Instituto Politécnico Nacional. A continuación, se presenta la encuesta que se utilizó en este estudio, ver tabla 2.

Se tomó un universo de 37 empresas, la muestra pertenece a la categoría de empresas según las diferentes estratificaciones de la micro, pequeña y mediana empresa de acuerdo al artículo 3º, fracción III, de la Ley para el Desarrollo de la

Tabla 2. Encuesta aplicada a las empresas

1.- ¿Cuál es su opinión como empresario sobre la formación profesional de los egresados del IPN?
2.- ¿Cuál es la opinión como empresario sobre el desempeño de los egresados del IPN?
Instrucciones para la segunda parte: Marcar con una X la casilla que corresponda a la respuesta que se apega más a la realidad de la empresa. (En una escala del 1 al 5 donde ubicaría su respuesta si 1 es la calificación más baja y 5 el número más alto).
1.- Es importante para la empresa el Grado de Maestría como requisito para contratar a egresados del IPN
2.- Es importante la experiencia laboral para contratar a un profesionista en su empresa.
3.- Es importante la imagen del Instituto Politécnico Nacional, para contratar a un egresado en su empresa.
4.-Mi empresa tiene confianza para contratar egresados de una Maestría del IPN?
5.-La empresa tiene preferencia para contratar profesionistas de otras universidades.
6.-Su empresa está enterada y/o aplica las Nomas de la S.T.P.S.
7.- Su empresa conoce y/o aplica las Nomas de la S.C.T.
8.- Su empresa conoce y/o aplica las Nomas de la S.EM.A.R.N.A.T.
9.- Su empresa conoce y/o aplica con lo establecido en gravámenes ambientales.
10.-Su empresa conoce y/o aprovecha los beneficios fiscales derivados de la reducción de emisiones contaminantes.

11.-Toma en cuenta en sus programas, el cuidado de medio ambiente y la sustentabilidad dentro de su planeación estratégica.
12.- Mi empresa considera o implementa programas en beneficio de la sociedad. Indique cuales_____
13.- Mi empresa cuenta con alguna certificación para el desarrollo integral de nuestros empleados. Indique cuales_____
14.- Mi empresa requiere de profesionistas con niveles de Posgrado en Administración de los aspectos sustentables.
15.- Mi empresa requiere profesionistas con niveles de Posgrado en Administración de aspectos sociales.
16.- Mi empresa requiere profesionistas con niveles de Posgrado en Administración de aspectos fiscal aplicado a programas sustentables.

Fuente. Elaboración propia.

Competitividad de las MiPyME's, de acuerdo a lo publicado en el Diario Oficial de la Federación del 25 de Junio de 2009, por solicitud de la Secretaría de Economía, y también de empresas que son catalogadas como empresas grandes tanto de capital 100% mexicano como de empresas internacionales, así como del sector industrial como del comercial y de servicios.

Análisis De Datos

De la pregunta 1-5 se hizo un sondeo para saber si las empresas contratarían a egresados de una maestría en administración de empresas para la sustentabilidad y de acuerdo con la opinión del 76% de los empresarios el prestigio del IPN es relevante en el momento de contratación; el 65% de los encuestados manifiesta tener dentro de su plantilla laboral egresados del Instituto; lo anterior se puede fundamentar en la opinión que tienen respecto a la formación; la cual consideran satisfactoria, el 16% considera es Excelente y 57% la califica como muy buena. En lo que respecta a su desempeño en el trabajo 22% de los empresarios opinan que es excelente y el y el 24% piensa que es muy bueno. Se les preguntó a los encuestados acerca de la importancia que tiene al momento

de contratación que el aspirante cuente con grado de maestría y experiencia laboral, en relación a los grados académicos el 48% manifiesta que este aspecto tiene una importancia media; en contraste con la relevancia que tiene la experiencia laboral a la cual el 42% de los encuestados le asigna un alto nivel de importancia; cabe señalar que aunque el nivel de importancia que los empresarios asignan al nivel de escolaridad, el 56% manifiesta que tienen un alto nivel de confianza al momento de contratar egresados de los programas de maestría del IPN.

En la siguiente sección de pregunta, se cuestionó a los encuestados respecto a la integración de programas de protección ambiental dentro de la planeación estratégica de su empresa, así como el nivel de conocimiento y aplicación de las normas oficiales mexicanas relevantes para el sector, los gravámenes ambientales y los beneficios fiscales se relacionan con la sustentabilidad y sus tres pilares. Los resultados obtenidos se presentan a continuación:

¿Considera que su organización toma en cuenta la sustentabilidad dentro de la planeación estratégica y el desarrollo de programas?

La mayoría de los encuestados manifiestan que no se incluyen en la planeación estratégica y en la integración de los programas operativos, la sustentabilidad el hallazgo es congruente con el estudio realizado por la agencia de consultoría KPMG.

Uno de los aspectos que se relacionan con los grupos de interés de las organizaciones y la sustentabilidad es el cumplimiento de normatividad, por ello se preguntó a los encuestados el nivel de conocimiento y aplicación de los criterios regulatorios dentro de la empresa; los principales resultados se muestran a continuación:

- La mayoría de las empresas tiene conocimiento y aplicación media de las normatividades.
- En lo que respecta a los gravámenes ambientales se observó que la mayor parte (39%) de los encuestados consideran que dentro de la empresa en que colaboran

consideran que se tiene un grado de conocimiento y de aplicación medio y el 31% percibe que es muy bajo.

- Los hallazgos muestran que existe un área de oportunidad para que los especialistas egresados del programa puedan realizar una aportación en el área legal, para facilitar que se dé cumplimiento a las disposiciones oficiales.
- Otro de los aspectos relevantes son los beneficios fiscales que las organizaciones pueden recibir al realizar modificaciones en sus procesos que permitan reducir las emisiones contaminantes; al respecto se consultó a los encuestados si desde su punto de vista cuál es el nivel de conocimiento y aplicación de los beneficios fiscales. Los resultados muestran que el 54% considera que son poco conocidos y aplicados estos beneficios y solamente el 22% los conoce y los aprovecha.

Dentro de la encuesta realizada se incluyeron dos preguntas abiertas, la primera pregunta se planteó con el objeto de conocer los programas en beneficio de la sociedad que se implementan dentro de las empresas. Cabe señalar que solamente se tuvo respuesta del 52% de las empresas encuestadas, de las cuales el 12% contestaron que NO implementan programas de beneficio a la sociedad, el 44% restante tiene implementados los programas que se enumeran a continuación:

- Blue Sky, La familia y la empresa
- Tenemos un programa para que el personal termine su preparatoria
- Donativos de computadoras, becas, programa de apoyo en colonias para drenaje, reparación de escuelas etc.
- Apoyo a comunidades, Desarrollo de proveedores locales
- Ocupación de estudiantes en su Servicio Social
- Ser una empresa sustentable, desarrollo de las comunidades donde realizamos proyectos

Otros como objetivo lograr que el personal concluya su formación educativa a nivel bachillerato. Otro tipo de programas está orientado hacia el desarrollo de proveedores locales con lo cual se facilita el desarrollo económico regional y nacional. Por último, los programas están orientados a lograr el beneficio social; para lograr este objetivo las empresas buscan a través de programas de trabajo

fomentar la sustentabilidad al interior de la empresa, otros participan de manera activa para solucionar problemas sociales como la discriminación participando en los programas del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED). Asimismo, se observa que las empresas buscan el desarrollo de la comunidad mediante programas de educación, la donación de computadoras, becas, programa de apoyo en colonias para drenaje, reparación de escuelas entre otros que resuelvan problemas específicos de la sociedad.

c) La última parte de la encuesta tuvo como objeto identificar las certificaciones con que cuentan las empresas encuestadas para el desarrollo integral de sus empleados. La pregunta anterior solo fue contestada por el 56%, del cual 24% no cuenta con certificaciones, el 4% aplica políticas e iniciativas de desarrollo institucionales y el 28% cuenta con alguna o varias de las siguientes certificaciones:

- ISO/9001-2008 y Six Sigma
- ISO-14000,
- ISO/TS16949 Calidad en la industria automotriz
- Contra incendio: Internacional NFPA y Nacional NOM-002-010
- Empresa Socialmente Responsable
- Great Place to Work
- Certificación de competencias laborales a través de CONOCER y SEP

Como se puede observar algunas de las certificaciones persiguen la calidad en los procesos, otras relacionadas con seguridad en el trabajo, solamente tres de las certificaciones mencionadas persiguen el bienestar de los empleados o de la sociedad, al revisar las respuestas de los encuestados parece que existe cierto nivel de confusión respecto a las certificaciones cuyos beneficios están centrados principalmente en el trabajador.

De manera general los hallazgos son coincidentes con los que detectó la firma consultora KPMG en su estudio “Desarrollo Sostenible en México 3.0”, ya que ambos muestran que, aunque existe interés de parte de las empresas hacia los temas de sustentabilidad y responsabilidad social aún es necesario realizar esfuerzos que permitan incluir estos enfoques dentro de los procesos y la vida cotidiana de las empresas. Lo anterior pone en evidencia la necesidad de formar profesionales capaces de integrarse en las

organizaciones como directivos a cargo de proyectos de sustentabilidad, financieramente viables que permitan a las empresas contar con las competencias necesarias para desempeñarse satisfactoriamente en el mercado global, dar cumplimiento a los gravámenes ambientales y aprovechar los beneficios fiscales en materia ambiental, diseñar y promover productos y servicios que destaquen la responsabilidad social y ambiental de la empresa.

Informe De Investigación Y Conclusiones

Las conclusiones se refieren a los juicios críticos razonados de los resultados obtenidos. En estos términos entonces, las principales conclusiones que se desprenden de este proyecto de investigación, son las siguientes:

- México es un gran escenario y muy complejo con multitud de factores que están incidiendo en el resultado de un país, con problemas evidentes en prácticamente todos los sectores.
- Los principales problemas de México no son de economía, política o sociedad, son problemas de educación. El World Economic Forum señala "*Hay fuertes evidencias de que el crecimiento económico de México no está limitado por el acceso al crédito, ni por la disponibilidad macroeconómica, ni por la inestabilidad política, ni por los impuestos demasiado altos o variables, ni por rigideces en el mercado laboral, ni por falta de coordinación en el descubrimiento de nuevas actividades productivas -decía el informe final-. La mayor limitación al crecimiento de México es la baja calidad en su oferta educativa*".
- La empresa (no el empresario) tiene un rol ante la sociedad, ante el entorno en el cual opera. La decisión de hacer estos negocios rentables, de forma ética y basados en la legalidad es realmente estratégico.
- De manera general los hallazgos muestran que, aunque existe interés de parte de las empresas hacia los temas de sustentabilidad y responsabilidad social aún es necesario realizar esfuerzos que permitan incluir estos enfoques dentro de los procesos y la vida cotidiana de las empresas.
- Actualmente las organizaciones deben ejecutar sus decisiones en forma eficaz y eficiente para responder al ritmo con el cual las acciones sustentables entran al

beneficio en la reducción de costos estos enfrentar los desafíos de los agentes de cambio. Teniendo en cuentan que la tecnología es el motor impulsor industrial –presente desde la elaboración de un bien o servicio hasta la generación permanente de ventaja competitiva–, la gestión de tecnología ha evolucionado, y si bien retoma las bases y el valor de las etapas anteriores de su desarrollo, hoy se proyecta desde la gestión el desarrollo tecnológico pero cuidando que este no deteriore el medio ambiente , considerado como impulsor de la productividad y el desarrollo económico del siglo XXI. En este sentido, desde un tiempo relativamente reciente, se han venido proponiendo normas y lineamientos que coadyuven en el entorno de la gestión tecnológica la generación y aplicación de políticas ambientales.

- La gestión ambiental es un campo emergente. Hasta hace poco las empresas e industrias líderes en el mercado habían venido abordando el tema del manejo de la variable medio ambiente y la toma de decisión en el entorno productivo, aunque de manera poco estructurada. Ahora se manifiesta un creciente interés en temas relacionados con el cuidado al medio ambiente, no solo por parte de los académicos, sino en especial por los responsables del desarrollo tecnológico en los niveles empresarial y sectorial y en las entidades del Estado, pero está es más aplicada en grandes empresas sin embargo las pequeñas y medianas empresas desconocen o no toman en cuenta en su planeación estratégica el concepto de cuidado de medio ambiente y responsabilidad social empresarial según los resultados obtenidos en la encuesta realizada en la ESCA Santo Tomás en el área de posgrado, que coincide con los resultados que detectó la firma consultora KPMG en su estudio “Desarrollo Sostenible en México 3.0”.
- Las grandes corporaciones se han dado cuenta de la importancia que tiene desarrollar una conciencia profunda de los impactos que tienen sus acciones en la sociedad y el medio ambiente y de las cuales depende su futuro.

- Otra evidencia encontrada fue la necesidad de formar profesionales capaces de integrarse en las organizaciones como directivos a cargo de proyectos de sustentabilidad, financieramente viables que permitan a las empresas contar con

las competencias necesarias para desempeñarse satisfactoriamente en el mercado global, dar cumplimiento a los gravámenes ambientales y aprovechar los beneficios fiscales en materia ambiental, diseñar y promover productos y servicios que destaquen la responsabilidad social y ambiental de la empresa.

- Es esencial tomar consciencia de estas prácticas para identificar logros y aspectos a mejorar que lleven a la formación de personas con un sólido proyecto ético de vida y las competencias necesarias para afrontar los retos del contexto, a través del desarrollo de un programa de maestría en el que se forme a los alumnos, en relación a la relevancia del estudio se reflexiona sobre lo que el sistema educativo nacional requiere a nivel superior, pensando en que hasta el día de hoy, no hemos ubicado en sus necesidades ni tampoco estamos preparados para enfrentar nuestro propio destino, pues en esta etapa de modernización educativa, el mundo de competencia no se está viviendo a nivel de país sino a nivel de escuelas públicas y privadas, cuya revolución en la técnica y en la ciencia se está dando al interior del propio país.

Recomendaciones

Las recomendaciones a diferencia de las conclusiones que son juicios críticos de los resultados, éstas son acciones que se deben decidir y operar; desde luego, con base en los resultados y tomando en cuenta la capacidad técnica de quién o quiénes recomiendan. Es así que, con esta premisa, las principales recomendaciones se enuncian a continuación:

- Incluir en las áreas de conocimiento económico-administrativo temas de innovación, sobre todo en las escuelas de negocios y los posgrados.
- Se debe realizar en otro estudio o proyecto un análisis de los resultados en las empresas donde los alumnos realizaron su estancia para saber si se obtuvieron resultados positivos con su intervención en el área correspondiente y saber si hubo reducción de contaminantes o que haya beneficios a la empresa.

Referencias

Alburqueque, F. (2015). Teoría y práctica del desarrollo local. Recuperado el 3 de diciembre de 2015 de Coquimbo, Chile: http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/Alburqueque.pdf

Alcántara, Armando. Tendencias mundiales en la educación superior: el papel de los organismos multilaterales. CEIICH-UNAM aralsan@servidor.unam.mx. http://www.ceiich.unam.mx/educacion/alcantara.htm

Arenas, D., Fosse, J., & Huc, E. (2000). El giro hacia la empresa verde. Instituto de Innovación Social.

Arredondo, G. V., Pérez, R. G., & Morán, O. P. (2006). Políticas del Posgrado en México. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal.

Arrow, K. (1962). Economic welfare and the allocation of resources for invention. In The rate and direction of inventive activity: Economic and social factors (pp. 609-626). Princeton University Press.

Azlan Amran Siti Nabiha Abdul Khalid Dzulkifli Abdul Razak Hasnah Haron, (2010), "Development of MBA with specialization in sustainable development", International Journal of Sustainability in Higher Education, Vol. 11 Is 3 pp. 260 – 273 Permanent link to this document: http://dx.doi.org/10.1108/14676371011058550

Banco Mundial. Estrategias (1996). Recuperado el 29 de julio de 2015 de http://www.bancomundial.org/estrategia.htm

Barba, Á. A., & Solís, P. P. (2000). La empresa sustentable en una sociedad de riesgo. Iztapalapa 48, 163-182.

Barceló, M. (2001). Hacia una economía del conocimiento. Madrid, España: PricewaterhouseCoopers.

Benavides C., Quintana C. (2003) Gestión del conocimiento y calidad total, España, Ediciones Díaz de Santos, S.A. y asociación Española para la calidad (AEC).

Boada M. &Toledo V., (2003). El planeta, nuestro cuerpo, la ecología, el ambientalismo y la crisis de la modernidad. Fondo de cultura económica, México, D.F.

Boiser, S. (2015). Desarrollo (Local): ¿de qué estamos hablando? Recuperado el 12 de Febrero de de 2015 de http://tecrenat.fcien.edu.uy/Economia/clases/boisier.pdf

Cañibano Sánchez, C. (2015). El capital humano: factor de innovación, competitividad y crecimiento. Universidad Rey Juan Carlos. Recuperado el 12 de Mayo de 2015 de http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D696EFD2-6AAA-4EF1-B414-E3A27109EA67/79785/14carolinacaibano.pdf

Cusick, J. (2008), "La puesta en educación para la sostenibilidad en la Universidad de Hawaii en Mao ", Internacional Diario de la Sostenibilidad en la Educación Superior, Vol. 9 No. 3, pp. 246-56

Díaz, A., Luna, A (2014). Metodología de la Investigación Educativa, Ed. D.D.S. México.

D. Tello, M. (2008). Desarrollo Económico Local, Descentralización y Clusters: Teoría, Evidencia y Aplicaciones. Perú: CENTRUM Católica.

Estrella, Ma. Verónica, González, Arturo. Desarrollo sustentable, un nuevo mañana. Primera Edición Ebook, Grupo Editorial Patria. México, 2014.

Etzkowitz, H y Carvalho de Mello, J (2004). The rise of a triple helix culture:

Innovational in Brazilian economic and social development, International Journal of Technology Management and Sustainable Development, vols 2-3.

Etzkowitz, H., Webster, A., Gebhardt, C. y Cantisano, B. (2000). The future of the university and the university of the future. Recuperado el 26 de enero de 2015, de Science direct: http://www.sciencedirect.co_coverDate=02%_orig=sy_rerunOrigin=googley_acct=C000050221y_version=1y

Fernández, J. A. (2013). Formación y práctica docente. Puebla, Pue., México: Ediciones Díaz de Santos.

Fermoso, Paciano (1997), Manual de economía de la educación Narcea, Madrid

Gault, F. (2008). Indicadores de ciencia, tecnología e innovación: próximos pasos. (Ct) Nuevos indicadores para nuevas demandas de información. Recuperado el 11 de marzo de 2009 de http://www.ricyt.org/interior/difusion/pubs/agenda2008/1.pdf

Gaceta Politécnica (2014) IPN número extraordinario 1119 ISSN 0061-3848 AÑO LI VOL. 17. 14 de noviembre p.12

Gobierno, M. d. (2015). Pro México. Recuperado el 16 de Junio de 2015 de http://www.promexico.gob.mx/desarrollo-sustentable/las-empresas-sustentables-en-mexico-y-el-mundo-compartiran-sus-experiencias-en-green-solutions.html

Informe Anual Integrado: Grupo Bimbo S.A.B. de C.V (2011)

Informe de Sustentabilidad: GRUMA (2011)

KPMG de México (2015). Desarrollo Sostenible en México 3.0. Recuperado el 18 de marzo de 2015 de http://www.kpmg.com/MX/es/PublishingImages/E-mails-externos/2014/Avisos/Desarrollo%20Sostenible%203.0/Desarrollo_sostenible_131213.pdf

Ley para el Desarrollo de la Competitividad de las MiPyME's, (2015). De acuerdo a lo publicado en el Diario Oficial de la Federación del 25 de Junio de 2009. Recuperado el 17 de Diciembre de 2015 de dof.gob.mx/nota_to_doc.php?codnota=5096848

Lloret, Juan S, Garros, M. Cristina. (2007). Perspectivas sobre derecho ambiental y de la sustentabilidad/ recopilado. 1ª ed. Salta: Universidad Católica de Salta, Eucasa. ISBN 978-950-623-037-1

Moreira, B. C., & Mazzarella, C. (2001). Vygotsky: enfoque sociocultural. Educere: Revista Venezolana de Educación, (13), 41-44.

Prusak, L. (1996). "The Knowledge Advantage". Strategy & Leadership. March/April. Pp. 6-8.

NEEF (2009), La Organización Inscritos: Encuesta de Educación Ambiental Corporativo y Caso. Los resultados del estudio, la Fundación Nacional de Educación Ambiental, Washing

OECD (2014). Aspectos económicos de la Adaptación al Cambio Climático: Costos, beneficios e instrumentos de política. Recuperado el 10 de diciembre de 2015 de http://www.oecd.org/env/cc/economicaspectsofadaptationtoclimatechangecostsbenefitsandpolicyinstruments.htm

Rivera, Rodrigo. (2016). NORMA ISO 14.000: Instrumento de gestión ambiental para el siglo XXI. Recuperado el 5 de enero de 2016 de http://www.cueronet.com/tecnica/normasiso14000_cap1.htm

Rodríguez-Ponce, Emilio; Pedraja-Rejas, Liliana; Rodríguez-Ponce, Juan; Cohen-Hornickel, Wladimir; Araneda-Guirriman, Carmen; (2014). La gestión del conocimiento y la calidad de la docencia de postgrado en las universidades: un estudio exploratorio. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, Abril-Junio, 59-66.

Rowe, Debra. Education for a Sustainable Future. Science, 20 Jul 2007. Vol. 317, Issue 5836, pp 323-324. DOI: 10.1126/science.1143552. http://science.sciencemag.org.etechconricyt.idm.oclc.org/content/317/5836/323.full

Stubbs, N. y Cocklin, C. (2008), "La enseñanza de la sostenibilidad de los estudiantes de negocios: el cambio de mentalidad ", International Journal of Sostenible en la Educación Superior , Vol. 9 No. 3, pp. 206-21

Valencia Rodríguez, Marino; (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. Entramado, Julio-Diciembre, 20-33.

Valhondo, D. (2003). Gestión del Conocimiento del mito a la realidad. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

Villalobos Monroy, G., & Pedroza Flores, R. (2009). Perspectiva de la teoría del capital humano acerca de la relación entre. Tiempo de Educar, vol. 10, núm. 20, julio-diciembre,, pp. 273-306.

La formación en administración: desarrollo de competencias para la enseñanza de la metodología de la investigación y la evaluación de trabajos de grado y tesis doctorales en administración

Juan Guillermo Saldarriaga

Resumen

El proceso de formación en los posgrados de Administración es un tema que inquieta a directivos académicos en relación con las formas de abordar, entender y direccionar el proceso de enseñanza, aprendizaje y evaluación; razón por la cual este artículo aborda un tema de especial relevancia en la dinámica académica actual y en el proceso de formación de los estudiantes de pre y postgrado, pues se relaciona directamente con los procesos de enseñanza y evaluación. Por ello este texto aborda dos procesos relacionados directamente con el quehacer investigativo, dado que se centra en la enseñanza de la metodología de la investigación y en la evaluación de trabajos de grado y tesis doctorales y en las habilidades y competencias que deben desarrollar los docentes para realizar estas actividades. Un avance de esta investigación fue presentado en el XIX Congreso de Investigación en Ciencias Administrativas, llevado a cabo en la ciudad de Durango, México en el mes de mayo de 2015.

Palabras clave: Metodología de la investigación, evaluación, competencias docentes, formación de administradores

Introducción

La investigación que da origen a este artículo se basa en el supuesto de que los programas de Administración han enfocado sus esfuerzos en la profundización de la disciplina más que en una reflexión pedagógica; es decir, han centrado sus esfuerzos en "qué" se enseña, más que en «para qué o por qué» se enseña. De ahí que lo importante es el plan de estudios y los contenidos, más que las competencias necesarias de los docentes, sobre todo en el caso de las competencias para la enseñanza de la metodología de la investigación. También se observa de manera empírica que no se tiene claro cómo hacer la formación de los evaluadores de trabajos de grado y de tesis

doctorales, pues en la práctica por el solo hecho de tener el título de doctorado se piensa que es suficiente para ser evaluador, inclusive si la línea de investigación y aspectos disciplinares del evaluador no forman parte de las características del trabajo a evaluar. Por tanto, esta investigación centra sus esfuerzos en comprender aquellos vacíos de conocimiento en el ámbito investigativo con respecto a los programas de posgrado en Administración, como es el desarrollo de competencias docentes para la enseñanza de la metodología de la investigación y la formación de evaluadores de trabajos de grado y tesis doctorales, para tratar de responder a la pregunta: ¿Cómo contribuye al logro de los objetivos académicos de los posgrados de Administración de las IES, el desarrollo de competencias docentes en la enseñanza de la metodología de la investigación, y la formación de evaluadores de trabajos de grado y de tesis doctorales, a partir de un estudio comparado entre Colombia y Brasil?

La formación de docentes en posgrados en Administración, tanto en Colombia como en Brasil, está basada especialmente en la experiencia que tiene el docente. Pese a que sea evidente la necesidad que existe en posgrados de tener docentes formados con un direccionamiento hacia el desarrollo de competencias, especialmente en seminarios que son distintivos en niveles de maestría y doctorado, como es la enseñanza de la metodología de la investigación.

Surge entonces un SUPUESTO CENTRAL DE LA INVESTIGACIÓN, según el cual, hoy en día se evidencia un referencial metodológico muy pobre en estos temas, sobre todo si hablamos de la construcción de competencias necesarias para futuros profesores e investigadores.

La experiencia y la prospección exploratoria, realizada en Programas de Administración tanto en Colombia como en Brasil, muestran que en general hay un largo camino por recorrer para alcanzar un concepto de formación que sea adecuado y reconocido; este hecho se evidencia en la demanda de formación de futuros profesores de posgrados que tenemos en Colombia, ya que, actualmente, existe una demostrada escases de Programas de Maestrías y Doctorados, que incluyan el

desarrollo de competencias de enseñanza en el ejercicio de sus proyectos y seminarios, incluyendo la enseñanza de la metodología de la investigación.

El desafío para la educación en Programas de Administración en Posgrados de Colombia está en capitalizar los esfuerzos de investigadores brasileros y colombianos para abordar proyectos de investigación que respondan a sus contextos, en vista de la oportunidad abierta por ambos gobiernos para el desarrollo de investigaciones que permitan analizar y reflexionar, en este caso, sobre el desarrollo de competencias docentes para la enseñanza y la formación de evaluadores.

En este sentido, esta investigación, de tipo cualitativo y nivel descriptivo se centra en las experiencias de estudiantes, profesores, asesores y evaluadores de trabajos de grado, con el fin de encontrar aspectos significativos que desde la formación académica posibilitan o no el desarrollo de las competencias investigativas necesarias para ejercer los roles de profesores de investigación y evaluadores de trabajos investigativos.

Como resultados se encuentran, entre otros, que tanto en Colombia como en Brasil, los programas de formación postgradual en Administración no están diseñados para el fortalecimiento de las competencias necesarias para que sus egresados se desempeñen como profesores de metodología de la investigación y como evaluadores de trabajos de grado y tesis doctorales. Se encuentra que quienes lo hacen, van adquiriendo dichas competencias en su desempeño profesional y que muchos de quienes desempeñan esos roles en los postgrados en Administración no son administradores, sino que provienen de otras ciencias sociales como la Sociología, la Psicología, la Antropología, entre otras.

Referente teórico

Para la fundamentación teórica de la investigación se abordan conceptos tales como la formación y la evaluación.

La formación

La formación, en cuanto concepto de la disciplina pedagógica parece en principio un abstracto, lo cual puede explicarse porque dentro de dicha disciplina es un concepto relativamente nuevo. La formación entonces es un acto de intencionalidad concreto en el que las subjetividades de quien educa o forma y de quien es educado o formado se encuentran con el fin de producir un salto cualitativo en la construcción del conocimiento. Por ello, quien se forma no es pasivo, es un agente activo y protagonista de su propio proceso. Así, las competencias de los profesores para la formación van más allá del aspecto académico y tienen estrecha relación con el ser.

Tanto la práctica como la enseñanza de la Administración siguen siendo instrumentales. Los libros de texto y best sellers introducen en el escenario administrativo una serie de pasos que deben seguirse de manera ordenada, coherente y lógica para asegurar el éxito de la gestión y desarrollar una estrategia cuya pretensión es la tendencia a la generalización y la aplicabilidad en cualquier organización. Esto es lo que muchos profesores entienden como la formación ideal para sus estudiantes y es de esta concepción que se nutren las "recetas" que los estudiantes aprenden en las aulas y pretenden llevar a las organizaciones. Quienes beben de estas concepciones tratan de aplicar pasos estrictos a la hora de administrar la organización y generan acciones que se quedan en el plano de la administración instrumental.

La formación investigativa en administración

La formación en administración en Colombia, según lo relata Pérez (2010), obedece al desarrollo empresarial. Los acontecimientos económicos y del Siglo XX, tanto en el país, como a nivel mundial han impulsado la consolidación de la administración como una ciencia al servicio del desarrollo industrial, desde el punto de vista de la praxis y la formación de los administradores se encuentra en consonancia con ello, de allí que en este proceso formativo se haya dado prioridad a los aspectos prácticos sobre los disciplinares y los investigativos.

Este mismo autor (2005) menciona que se observa en programas de formación de administración, que se desarrollan actualmente en algunas universidades, pocas diferencias y señala que la producción investigativa ayudará a instituciones educativas para el mejoramiento de la educación en la administración y es la que contribuirá a la cualificación de los programas de pregrado y postgrado.

Lo anterior deja ver que la investigación no ha sido un eje formativo fuerte en los programas de administración y la realidad muestra que básicamente el proceso de formación de los administradores se ha centrado en áreas funcionales, potenciando la aparición de programas tecnológicos a nivel de pregrado. Saavedra (2005) realiza un análisis comparativo de la formación tecnológica en los pregrados y postgrados en administración, encontrando que en ambos niveles existen algunas diferencias, pero encontrando también como una regularidad que en estos dos niveles de formación la investigación es una debilidad manifiesta en el proceso formativo. Cabe señalar que este autor entiende por postgrados los programas de Especialización y no retoma en su investigación las Maestrías y los Doctorados.

En lo que hace referencia a estos últimos, es importante resaltar que en Colombia cada vez más los programas de Maestría son ofrecidos en la modalidad de "profesionalizantes", lo que los sitúa muy cerca a las Especializaciones y en los que el componente investigativo es poco, aplicado y no contribuye al desarrollo de competencias para la práctica y la enseñanza de la investigación. Por su parte los Doctorados, considerados como el espacio propicio para la formación de investigadores y profesores de investigación, son pocos en Colombia, algunos de ellos muy nuevos y centrados en la metodología de "aprender a investigar investigando", pero sin solidificar la formación de sus estudiantes en los aspectos disciplinares de la investigación administrativa.

Un aspecto de especial relevancia en este análisis es el concepto de formación, un concepto pedagógico que atraviesa todas las disciplinas y que puede afirmarse, desde el campo pedagógico aún no ha sido definido con claridad, toda vez que dentro

de dicha disciplina es un concepto relativamente nuevo. Según Vanegas (2004), sus raíces se encuentran el en término “forma” y desde la pedagogía se le han dado muchos usos según el entender de quien lo utiliza. Así las cosas, las diferentes corrientes pedagógicas entienden la formación como algo diferente para cada una de ellas, pero con el rasgo común de que va más allá de la educación o de la transmisión de conocimientos e implica necesariamente la participación activa del sujeto. Toro y otros (2015) resaltan que la formación es un acto de intencionalidad concreto en el que las subjetividades de quien educa o forma y de quien es educado o formado se encuentran con el fin de producir un salto cualitativo en la construcción del conocimiento. Por ello, el sujeto que se forma no es pasivo, es un agente activo y protagonista de su propio proceso. De esta manera, las competencias de los profesores para la formación van más allá del aspecto académico y tienen estrecha relación con el ser.

Entendiendo entonces la formación como un acto intersubjetivo que impacta el ser de quienes participan en él, así como el aspecto académico, es menester preguntarse si la formación de los administradores cumple con estas características y al mismo tiempo ayuda a desarrollar las competencias requeridas para el desempeño de los egresados como formadores, especialmente en el ámbito de la investigación. En primera instancia podría decirse que no, toda vez que, según Klisberg (1995), la administración tiene una mirada altamente mecanicista y pragmática del ser humano que se transmite a los estudiantes y se les enseñan formas de ser y maneras de actuar que no van dirigidas a impactar el ser y a generar preguntas acerca de cómo enseñar desde lo humano y con base en la búsqueda y la indagación que propone la investigación.

Así las cosas, la enseñanza en los programas de administración se basa en gran parte en la transmisión de conocimientos, en la instrucción en el manejo de técnicas (incluidas las de la metodología de la investigación), en el desarrollo de competencias para el “hacer” (y la investigación se entiende como un “hacer”, no como un “crear”) y en la orientación a la solución de problemas empresariales concretos con base en la

toma de decisiones. Puede decirse que no se enseña a los estudiantes a desarrollar sus competencias para la investigación y mucho menos en las que son necesarias para convertirse en profesores de investigación.

La evaluación

Al igual que la formación, la evaluación se puede entender de diferentes maneras. Sin embargo, existen algunas características que pueden ser evidenciadas en cualquier concepto de evaluación, una de ellas es la perspectiva desde la que se realiza, ya sea netamente cuantitativa (control y medición) o cualitativa (proceso); en cualquiera de los casos lo que se pretende es realizar una medición y calificación de un trabajo determinado.

Stufflebeam y Shinkfield (1995. P. 19), en Mora (2004; 2) señalan que la evaluación es el enjuiciamiento sistemático de la validez o mérito de un objeto. Si es un proceso de enjuiciamiento se supone que quien evalúa posee los conocimientos, técnicas y competencias para emitir un juicio real acerca de la calidad de lo evaluado y lo que parece existir en el proceso de evaluación de los trabajos de grado y tesis doctorales no es que los evaluadores posean las técnicas y competencias para hacerlo, pues usualmente se eligen con base en sus conocimientos y este juicio (que en muchas ocasiones es parcializado y mediado por las posiciones teóricas, epistemológicas y paradigmas investigativos) es tomado como real, válido y cierto por la comunidad académica.

Según De La Garza (2004; 809) “la evaluación educativa tiene su origen en los primeros años del siglo XX en, Estados Unidos. Está influida por las ideas de progreso, por la administración científica y por la ideología de la eficiencia social”. En este sentido, es una evaluación de carácter cuantitativo y objetivo y que se ha impuesto de manera generalizada en las diferentes ciencias y disciplinas, la Administración no escapa a ello, y más cuando ha sido una potenciadora de su aparición.

La evaluación educativa supone que existen algunos acuerdos y consensos previos en lo referente a lo que se quiere evaluar y lo que es considerado generalmente como “bueno” o “malo” de acuerdo con el propósito de las acciones educativas. En el caso de los ejercicios investigativos en ocasiones parece que este consenso no existe, puesto que quien evalúa los trabajos lo hace desde su propio observador, con la carga de sus posiciones teóricas y epistemológicas, lo que le concede a este tipo de evaluación una gran carga de subjetividad, aunque lo que se pretenda sea precisamente lo contrario, es decir, la objetividad. La evaluación, entonces, tiene un carácter ideológico y político que en su proceso técnico e instrumental obedece a una lógica de control y especialmente aquella que se realiza a los trabajos investigativos, obedece a la lógica de la construcción del conocimiento, pero de aquél que es considerado válido y relevante en un contexto determinado y se encuentra cargada de subjetividad en el marco de una lógica objetiva, para la que muchos evaluadores no se encuentran formados ni preparados.

Metodología

La investigación parte del supuesto de que la formación de docentes en posgrados en Administración en Colombia y Brasil está basada especialmente en la experiencia que tiene el docente. Esta investigación tiene como objetivo: Analizar desde una perspectiva critica el desarrollo de las competencias del docente para la enseñanza de la metodología de la investigación, y la formación de evaluadores de trabajos de grado y de tesis doctorales en posgrados de Administración, mediante la realización de estudios comparados entre Brasil y Colombia, para lo cual se proponen tres objetivos específicos:

- Caracterizar el desarrollo de las competencias del docente para la enseñanza de la metodología de la investigación y la formación de evaluadores de trabajos de grado y de tesis doctorales en posgrados de Administración.
- Establecer los fundamentos epistemológicos para la metodología de la investigación y la formación de docentes y evaluadores, en la práctica de la enseñanza-aprendizaje en maestrías y doctorados en Administración.

- Determinar la viabilidad para la implementación de un programa de gestión que permita el desarrollo de competencias docentes para la enseñanza de la metodología de la investigación y la formación de evaluadores de trabajos de grado y tesis doctorales, en posgrados en Administración de universidades brasileras y colombianas.

La investigación es de tipo cualitativo, su población son los docentes de posgrados de Administración de Brasil y Colombia y se desarrolla en cuatro etapas:

1. Construcción de un estado del arte en relación con lo que se ha escrito sobre el problema de investigación
2. Trabajo de campo
3. Sistematización: consiste en el estudio comparado entre las realidades de cada uno de los países, a partir de la misión de trabajo y la misión de estudio que permitan analizar y organizar los datos
4. Difusión de los resultados

Durante el trabajo de campo previsto en los tres objetivos específicos, utilizamos las siguientes técnicas de investigación:

- Entrevistas
- Análisis de contenido
- Grupos focales

La sistematización se realiza mediante la organización de los datos obtenidos en la etapa anterior. Para esto se utiliza el análisis de contenido a partir de las categorías de análisis, con la consiguiente tabulación y cruce de los datos.

Resultados y discusión

Fase documental

Competencias para la enseñanza de la metodología de la investigación

En el nivel de posgrados, quienes enseñan generalmente asumen los roles de docentes, asesores y tutores y evaluadores. Quienes asumen la responsabilidad de evaluar los trabajos de grado de maestría y las tesis doctorales, en algún momento asumen o han asumido los roles mencionados. En ocasiones, pueden asumirlos paralelamente. Acorde con esto, se considera que quién ha sido asesor o tutor, está en la capacidad de ser evaluador, pues ha desarrollado y adquirido la suficiente experticia tanto académica como personal, para hacerlo.

Teniendo en cuenta que por lo general los docentes, asesores, tutores o evaluadores en posgrado, no tienen formación pedagógica, es necesario realizar un acercamiento a cuáles son las competencias que deben tener quienes se desempeñen en estos roles, con el objetivo de mejorar la calidad en la educación y las evaluaciones de desempeño de quienes realizan estas labores, sin dejar de reconocer que el nivel de formación de estas personas (maestría y doctorado) les confiere por derecho propio una experticia del área de conocimiento a la cual pertenecen y los habilita para el desarrollo de investigaciones, siempre y cuando sus estudios hayan sido investigativos y no profesionalizantes.

Existe un vacío en la literatura frente a la definición de docente desde el posgrado, así como las competencias que el mismo debiera poseer. La mayoría de las definiciones son para los niveles de primaria, secundaria y pregrado, siendo necesario adaptarlas al nivel posgrado. Valcárcel (2003, pág.169) define la tutoría como un “período de instrucción realizado por un tutor con el objetivo de revisar y discutir los materiales y temas presentados en las clases”.

Para Jiménez (1996, pág.14-15), el concepto de formador se refiere a toda persona que tiene relación con la formación desde la óptica de la responsabilidad de la concepción o de la realización de la misma. Esta definición, si bien no utiliza el término docente, se relaciona directamente con los roles de docente, asesor y tutor y plantea, respecto a las competencias, la falta de claridad.

Dupont y Reis (1991) en Jiménez (1996), plantean que existen unos tipos de profesionales, entre los que se encuentran: los especialistas en la cuestión pedagógica y concepción de la formación; los especialistas y técnicos en la gestión de la formación; los enseñantes y los profesores (enseñanzas técnicas y profesionales); los formadores a jornada completa; los formadores a jornada parcial y los formadores ocasionales. Según Jiménez (1996, pág.17), los formadores a jornada completa han puesto sus conocimientos y su experiencia no al servicio de la empresa, sino de la docencia. Implica un cambio de actividad. (…) Se detecta en ellos deficiencias pedagógicas que se ponen de manifiesto a la hora de definir objetivos, elaborar materiales, explicar conceptos o procedimientos, secuencializar contenidos, utilizar medios y recursos de enseñanza, evaluar o establecer relaciones con alumnos, aprendices o adultos en formación.

Indudablemente, esta tipificación hace referencia a los docentes, en cualquier nivel de formación y permite ilustrar gran parte de las características de los actuales docentes de los posgrados, pues al ser tan especializada su experticia en un área particular de conocimiento, es allí donde se encuentra su mayor fortaleza y desarrollo de competencias, más que en el ejercicio de la formación de personas desde la docencia. En esta medida, los docentes, asesores, tutores y evaluadores son formados, en ocasiones para ser formadores, desde un área específica de conocimiento, sin tener esto sustento desde las competencias que se espera adquieran para este rol.

Al realizar un estado del arte acerca de las competencias docentes para la enseñanza de la metodología de la investigación y la evaluación de trabajos de grado en posgrados, se evidencia poca productividad. En general, las investigaciones están centradas en la evaluación docente en pregrado (pocas en postgrado), en la percepción de los estudiantes sobre el ejercicio docente y en los valores que debe desarrollar un docente para su ejercicio. Esto permite evidenciar que la educación posgradual ha estado más enfocada, desde la investigación, en generar conocimiento nuevo, que en cuestionarse la formación y las competencias que deben tener aquellos que enseñan en este nivel. Se podría inferir que, la condición de tener un título de doctorado o maestría, provee automáticamente las competencias y habilidades para enseñar y evaluar trabajos

de grado y tesis a nivel de maestría y doctorado. De igual manera, a menos que se cuente con la suficiente experiencia investigativa que pueda ser homologada, para ser docente o evaluador de cada uno de estos niveles, se debe tener al menos el mismo nivel de formación.

En la literatura científica se encuentran múltiples definiciones de competencias, lo que para algunos autores genera vacíos conceptuales. Altarejos (1998) plantea que una competencia es un concepto que hace referencia a la capacidad o habilidad para la resolución de dificultades características del trabajo que se realice. Para Bar (1999) existe la competencia especificadora, que se refiere a la capacidad para la aplicación de un cúmulo de conocimientos esenciales en la comprensión de un determinado tipo de sujetos, instituciones o fenómenos y procesos.

Diferentes autores han propuesto una serie de competencias que deben desarrollar los docentes. Entre ellos se encuentra Braslavsky (1998) quien plantea que los docentes deben desarrollar las competencias; a) pedagógico-didáctico y b) político-institucional (ambas relacionadas con la resolución de problemas), c) productiva d) interactiva (estructurales) y e) especificadora (especialización y orientación de la práctica profesional).

A partir de un estudio de investigación, Valcárcel (2003) propone que dentro del perfil de los docentes universitarios (definiendo perfil profesional (pág. 54) como el "conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona, para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión"), deben estar las siguientes competencias:

- Cognitivas: relacionadas con la función de docente de una disciplina determinada, llevando a un extenso conocimiento en las esferas disciplinar propia y pedagógica.
- Meta-cognitivas: permiten al docente, de manera sistemática, la revisión y mejoramiento de su enseñanza a partir de la autocrítica y la reflexión.

- Comunicativas: relacionadas con el adecuado uso de un lenguaje científico y las diferentes formas de registrarlo.
- Gerenciales: ligadas con la enseñanza y sus recursos y la gestión eficiente de los mismos, en diferentes entornos y ambientes de aprendizaje.
- Sociales: favorecen la realización de acciones de cooperación, liderazgo y trabajo en equipo, promoviendo el desarrollo profesional tanto de sí mismo como la formación de los estudiantes.
- Afectivas: garantizan actitudes, conductas y motivaciones que alimentan la responsabilidad y el compromiso de la docencia con los objetivos de formación.

Siguiendo esta línea, Pérez (2005), propone las competencias mínimas para los profesionales en educación:

Cuadro 1. Competencias generales y específicas según Pérez

COMPETENCIAS GENERALES	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS
C. Comunicacionales	1.- Mejora en los procesos de comunicación 2.- Fomento de actividades de dinamización la formación del profesorado a nivel europeo 3.- Sensibilización del profesorado en el análisis, revisión y mejora de su propia formación 4.- Establecimiento de foros de reflexión sobre acciones formativas abiertos a la participación de compañeros europeos
C. Organizativa	1.-Transferencia de aprendizajes en la formación permanente y aplicación de recursos innovadores 2.- Interpretación de la realidad docente y establecimiento de los oportunos procesos de mejora 3.- Mejora de la convivencia universitaria e institucional
C. de Liderazgo pedagógico	1.- Relación con el profesorado de ámbitos cercanos y ampliación de horizontes en las relaciones internacionales 2.-Trabajo en equipo y superación de fronteras geográficas 3.- Impulso de la dimensión europea y apoyo de los procesos de comunicación con otras lenguas
C. Científicas	1.- Formación en contenidos científicos, didácticos y metodológicos 2.- Realización de proyectos innovadores propios de la universidad 4.- Desarrollo del pensamiento empírico ante las nuevas realidades 5.- Impulso de la innovación y en la investigación científica
C. de Evaluación y Control	1.- Evaluación permanente de los procesos de formación del profesorado 2.- Establecimiento y diseño de formaciones específicas con el fin de superar los puntos débiles y potenciar los fuertes

Fuente: Pérez (2005. P. 3)

Por su parte Hirsch (2005) realizó una investigación para construir una escala de actitudes sobre ética profesional evaluando 131 personas entre las cuales se encontraban profesionales, docentes universitarios, estudiantes de posgrado y población general. A partir de las respuestas, la autora construyó 18 rasgos que clasificó en 5 tipos de competencias las cuales son las cognitivas (preparación y formación continua e innovación), b) técnico-organizativas (conocimiento y competencia técnica y eficiencia y eficacia), c) sociales (compañerismo y buenas relaciones, comunicación, saber trabajar en equipo, dedicación y ser trabajador), d) éticas (responsabilidad) y e) afectivo-emocionales (identificarse con la profesión y capacidad emocional). Tejada, en 2009, propuso que en la formación de formadores, se deben tener presentes las siguientes competencias para los formadores: teóricas o conceptuales, psicopedagógicas y metodológicas y sociales.

Luna y Serna (2011) a partir de un análisis de 135 docentes de posgrado, identificaron y jerarquizaron valores, competencias y rasgos que, de acuerdo a los mismos docentes, eran los más importantes para tener en cuenta en su ejercicio. Para las competencias utilizaron la misma clasificación propuesta por Hirsch (2005). Estas autoras identificaron que los valores más importantes en su orden son: integridad, profesionalismo, respeto, competencia en la materia y solidaridad y los de menor importancia la congruencia, el ser demócrata y la colaboración. Así mismo, las competencias cognitivas y éticas son las más valoradas y las competencias sociales (compañerismo y relaciones y comunicación e interés en la formación de los alumnos) las menos valoradas. Sin embargo, la valoración de la importancia de las competencias depende del área de conocimiento de los docentes.

En estos llama la atención como los docentes que participaron en el estudio, dan mayor valor a la integridad que a la competencia en la materia y menor valor a la colaboración, pues en algunas ocasiones en la práctica docente en posgrados, los trabajos de grado y las tesis doctorales de los estudiantes están a cargo de una determinada persona que es la que acompaña todo el proceso, y estos trabajos

generalmente son socializados en los grupos generando competitividad, lo que puede dificultar la generación de un ambiente de colaboración, dado que cada uno está interesado en llevar a feliz término y de la mejor manera posible su proyecto de investigación.

Competencias para la lectura y evaluación de trabajos de grado y tesis doctorales

El proceso de formación profesional los estudiantes tienen desde un vago acercamiento a los procesos de investigación en los niveles inferiores hasta una fuerte especialización en los superiores. Este conocimiento de la metodología de la investigación, en conjunto con la experiencia adquirida en el campo investigativo mediante la formulación y desarrollo de proyectos ayudan a que los investigadores desarrollen unas habilidades y competencias para juzgar el trabajo propio y el de otros. Estas competencias son puestas a prueba al momento de leer, evaluar y calificar un trabajo investigativo, especialmente cuando dicha evaluación se hace en un marco institucional y su funcionalidad es conceder un título académico.

Tradicionalmente tanto las universidades como las revistas científicas las han recurrido a investigadores expertos a la hora de evaluar los trabajos que se publican o que conducen al título académico. En este proceso, la pretendida objetividad radica en el proceso evaluativo ciego – ciego, en el que quien evalúa no conoce al sujeto evaluado y el evaluado desconoce quien realiza la evaluación. Pero se han olvidado que la "objetividad" va más allá del proceso y aunque no quiera reconocerse, se encuentra en el sujeto, por tanto la objetividad es, en esencia, una subjetividad autorregulada.

¿Esta autorregulación se aprende en el transcurso de la formación profesional o está dada por la experiencia investigativa del evaluador y su posición ética ante la construcción del conocimiento? Al tratar de responder esta pregunta desde el punto de vista teórico se encuentra una radical ausencia de teoría o de trabajos investigativos que aborden este objeto de estudio. Podría recurrirse a la Filosofía de la Ciencia, a la Epistemología y a la Ética en procura de un acercamiento, pero entendiendo (como usualmente se hace en las universidades) el aspecto de la evaluación de los trabajos de

investigación como un asunto de orden instrumental y técnico, dicho análisis desbordaría el objeto.

En la literatura es difícil encontrar una reflexión acerca de la evaluación de los trabajos de grado y más difícil aún hallar investigaciones que aborden esta temática. Lo que se encuentra es una serie de recetas emanadas desde las universidades como modelos propios para evaluar los ejercicios investigativos, circunscribiendo la evaluación a formatos y procedimientos preestablecidos que casi cualquier persona con formación y conocimientos básicos en investigación puede realizar y en los casos más elevados de construcción de conocimiento (como el Doctorado), quienes son expertos en una temática y han alcanzado este mismo título pueden hacerlo. No quedan claras entonces las competencias que debe tener un buen evaluador de trabajos de grado y tesis doctorales.

En una revisión simple de los protocolos que tienen las diferentes universidades se da cuenta de que este es un aspecto de carácter contextual. Los formatos diseñados para realizar la evaluación corresponden a los intereses institucionales y no se deja ver de manera explícita cuáles son las competencias requeridas. Implícitamente se podría hablar de conocimientos teóricos acerca del tema a evaluar, de la metodología de la investigación (cuantitativa o cualitativa según el trabajo a evaluar), comprensión lectora, habilidades para la redacción y una gran dosis de irreverencia, autoconfianza, sentido de grandiosidad y tendencia a la descalificación.

Estas características son necesarias para que quien evalúa un trabajo pueda detectar en él los aspectos dignos de ser resaltados, pero también aquellos que no son lo suficientemente fuertes, que no contribuyen de manera significativa a cualificar el trabajo, que aparecen como teórica y metodológicamente incoherentes y que son necesarios de revisar y rehacer por parte del autor.

Estas competencias pues, se adquieren en el proceso de formación como investigador, pero también en el proceso de convertirse en persona. Son características

que no sólo brinda la academia o la experiencia investigativa, sino que se construyen con el ser humano mismo y que le permiten ponerse en el lugar de quien juzga para contribuir a cualificar el trabajo y la experiencia subjetiva del otro en cuanto ser humano que investiga.

Fase de trabajo de campo

Competencias para la investigación

El desarrollo de competencias para la investigación es esencial en cualquier ciencia o disciplina. Todos los profesionales, más que aplicadores de técnicas, deben poseer competencias y características que les permitan problematizar la realidad para conocerla, para apropiarla comprensivamente e intervenirla con base en un conocimiento contextual y un análisis crítico. Por ello la función del proceso de formación es ayudarlos a encontrar las técnicas, métodos, metodologías, prácticas y formas de ser que los lleven a ser capaces de acercarse a esa realidad con la mirada que propone la investigación.

En Colombia existen un sinnúmero de escuelas y programas de administración (esta es una de las carreras más demandadas en la actualidad por los jóvenes). En la formación en pregrado todos estos programas cuentan con asignaturas orientadas a la formación en investigación, que generalmente no están orientadas por administradores. Es común que quienes orientan los cursos de investigación en estos programas provengan de las Ciencias Sociales. Es común encontrar que quienes sirven estos cursos en las universidades en el nivel de pregrado son Sociólogos, Antropólogos, Psicólogos que, por su formación y experiencia investigativa, son los considerados como idóneos para desempeñar esta labor.

Dado lo anterior, se les imparten a los estudiantes conocimientos básicos en metodología de la investigación que luego se traducen en ejercicios prácticos de formulación y desarrollo de proyectos, que en muchas ocasiones abordan aspectos puntuales del saber administrativo, pero dejan de lado el campo disciplinar, ya que quienes los guían tampoco poseen este saber.

La formación postgradual, en ocasiones, no presenta diferencia con la de pregrado en el aspecto investigativo. En Colombia, según el SNIES (2015) existen 200 programas de Maestría relacionados con administración, de las cuales sólo 4 se denominan “Maestría en Ciencias”, 31 como “Maestría en Administración” y las restantes son MBA o se ubican en áreas puntuales del saber administrativo como mercadeo, finanzas, entre otros. En lo que hace referencia a los Doctorados, la situación puede considerarse como crítica, toda vez que en el país sólo existen 11, de los cuales 9 corresponden a Doctorados en Administración. De estos doctorados el más antiguo cuenta con 10 años de existencia, otro con 9 años y los demás con 5 años o menos.

Así las cosas, a nivel de Maestría no muchos programas fortalecen el desarrollo de competencias investigativas, ya que las maestrías de tipo “MBA”, “profesionalizante” o “de profundización” no tienen la función de formar investigadores, sino especialistas con algunos conocimientos de investigación, que luego se desempeñan en las instituciones de educación superior en calidad de profesores y que de todos modos, no necesariamente tienen de base la formación administrativa que les permitiría llevar a sus estudiantes a realizar ejercicios investigativos que tengan en cuenta la base disciplinar. En estas maestrías el componente pragmático sigue siendo preponderante, lo que se evidencia en sus planes de estudio, en los cuales se abordan temáticas funcionales de la administración y cuyos ejercicios investigativos están orientados a la solución de problemas prácticos y puntuales en las organizaciones. Por ello, difícilmente los egresados de estos programas podrán desempeñarse hábilmente como investigadores o profesores de investigación, aunque sí lo harán como profesores de aspectos específicos de la administración.

Los programas de doctorado tienen un fuerte énfasis en la investigación, dado que su pretensión es precisamente formar investigadores. En este nivel de formación la investigación se convierte en el eje fundamental que atraviesa el proceso y quienes lo cursan, efectivamente introyectan y desarrollan competencias investigativas que además, casi siempre, están vinculadas con el aspecto disciplinar.

Lo que puede observarse en Colombia, debido a la poca trayectoria de este tipo de programas en el medio, es que quienes son profesores en ellos en su mayoría se han formado en universidades extranjeras y sólo apenas hace poco tiempo hay Doctores egresados de universidades nacionales enseñando en el país, por lo que las competencias para la investigación de los Doctores colombianos podrán ser observadas, descritas y analizadas sólo dentro de unos años.

Competencias para la enseñanza de la investigación

Los programas de maestría de los que se ha venido hablando tampoco poseen, en la generalidad, contenidos de corte pedagógico que impliquen que quienes las cursan se desempeñarán posteriormente en el ámbito educativo en calidad de profesores. No preparan a sus egresados para ser profesores de investigación, ya sea en el nivel de pregrado o en el de postgrado. Por ello, quienes siguen formando los Magíster colombianos son egresados de esos mismos programas y en muchas ocasiones no se encuentran preparados para formar a sus estudiantes en aspectos investigativos.

Aunque es evidente que la formación en este tipo de maestrías no prepara a los egresados como investigadores ni como profesores de investigación, sí se evidencia que muchos de ellos adquieren experiencia investigativa en el desarrollo de sus labores en las universidades, lo que les confiere la autoridad para desempeñarse como profesores de investigación, con base en el aprendizaje experiencial adquirido, del cual toman las técnicas, las metodologías y la teoría para transmitir a sus estudiantes y tratar de fortalecer en ellos las competencias para la investigación.

En los doctorados la situación es diferente, pues dado que quienes los cursan se han formado como investigadores, sí poseen los conocimientos necesarios para formar nuevos investigadores y nuevos profesores de investigación con un fuerte rigor teórico y metodológico, aunque muchos de ellos no poseen ni desarrollan competencias pedagógicas que faciliten este proceso. Tienen los conocimientos y la experiencia necesaria para formar a los futuros investigadores, pero al menos en el escenario

colombiano es necesario esperar la maduración de los programas de doctorado para determinar su real contribución en este sentido.

Competencias para la evaluación de trabajos de grado y tesis doctorales

En un acercamiento con los estudiantes de postgrado, profesores de los seminarios de metodología de la investigación y evaluadores de trabajos de grado, se pueden encontrar algunos aspectos relevantes para dar cuenta de la manera en la que se introyectan y desarrollan las competencias necesarias para ejercer estos roles:

- Desarrollo de competencias investigativas

  Todos coinciden que éste es pobre, especialmente en las Maestrías, sean estas profesionalizantes o investigativas, pues en las primeras el componente de investigación es poco y en las segundas, la mayoría de las veces los estudiantes se adscriben a un proyecto de investigación ya estructurado, en el que intervienen en partes específicas, por lo que no les es posible desarrollar las competencias necesarias. A nivel doctoral la situación es diferente y es en este nivel en el que muchos de los estudiantes se enfrentan por primera vez a realizar una investigación con niveles amplios de profundidad que les ayudan a desarrollar las competencias para convertirse en investigadores.

- Competencias lectoescritoras

  Muchos de los estudiantes de Maestría, e incluso de doctorado, llegan a este nivel con competencias lectoescritoras pobres, que no han sido desarrolladas en la educación básica ni en la formación profesional, pero aun así, en su ejercicio profesional se han visto abocados a desempeñarse como evaluadores de artículos científicos o de trabajos de grado, por lo que deben desarrollar esta competencia solos y con base en las experiencias que van teniendo en este sentido. Todos están de acuerdo en que ni en la formación básica, ni en la profesional, ni en la postgradual se les enseña a evaluar un trabajo investigativo, por lo que recurren a su propia experiencia o a los manuales de las instituciones solicitantes para realizar esta actividad.

- Investigación – Evaluación

  Es un hecho innegable que la trayectoria investigativa es de vital importancia al momento de seleccionar un evaluador. Esta trayectoria hace suponer que el investigador posee dominio teórico de una temática y una experiencia que lo legitima como evaluador. Pero muchos de los entrevistados en este proceso investigativo concuerdan en que la experiencia y el conocimiento no son suficientes para realizar la labor evaluativa, pues deben tenerse en cuenta aspectos metodológicos que muchas veces ellos saben utilizar en la práctica investigativa pero de los cuales no tienen dominio conceptual, lo que dificulta la actividad evaluativa y puede suponer errores al momento de juzgar la coherencia y calidad de un trabajo.

- Estructura de poder

  No puede ocultarse el hecho de que evaluar un trabajo investigativo (o de cualquier orden) le confiere al evaluador un poder sobre el evaluado. En este sentido, se encuentra que los evaluadores detentan el poder de determinar la calidad de un trabajo realizado por alguien, pero sólo son partícipes en la última etapa, desconociendo todo lo que entraña la realización de una investigación, sin tener en cuenta el proceso, sino sólo el producto, que pueden juzgar como bueno, regular o malo según la posición en la que se encuentran y sin tener en cuenta la posición del investigador.

  Así las cosas, los evaluadores comúnmente rechazan y descalifican aspectos que ellos mismos utilizan en su propio trabajo, están “programados” para encontrar los errores y falencias en el trabajo de los otros. Pero ¿esto cómo se aprende? Concuerdan los entrevistados en que existe el imaginario de que el buen evaluador es el que encuentra errores y aspectos que a su juicio deben ser mejorados, que recurre a realizar recomendaciones de forma y a veces de fondo para que el trabajo deba ser reelaborado, pues si un trabajo investigativo es aprobado fácilmente, lo que se juzga no es el trabajo realizado por el investigador, sino el del evaluador, quien para mantener su status debe ser duro en la evaluación. Esto, según ellos, se aprende en el ejercicio cotidiano.

Esta estructura de poder también hace posible que el evaluado (que está en un proceso de aprendizaje) reconozca que el evaluador posee un mayor conocimiento que él, lo que refuerza la autoestima y status del evaluador y se transmite como un ejemplo al evaluado, para cuando tenga la oportunidad de convertirse en evaluador.

Conclusiones

La formación en posgrados en Administración en Colombia y Brasil, está basada especialmente en la experiencia que tiene el docente. Pese a la evidente necesidad de tener docentes formados con un direccionamiento hacia el desarrollo de competencias investigativas. Aun así, existe un referencial metodológico pobre en estos temas, sobre todo en el desarrollo de competencias necesarias para futuros profesores e investigadores. En ambos países existe una demostrada escasez de Programas de Maestrías y Doctorados que incluyan el desarrollo de competencias investigativas, pues muchos de los programas ofrecidos son MBA, en los cuales el componente investigativo es superficial.

El desarrollo de competencias para la enseñanza en Programas de Posgrados en Administración en Colombia y Brasil tiene aspectos parecidos. Los Programas de maestría de profundización colombianos son equivalentes a las maestrías profesionalizantes en Brasil, y los de Maestría investigativa y doctorados en Administración equivalen a los brasileros. Los referentes de educación colombianos no priorizan la dimensión de formación de competencias del docente en la enseñanza, como sí ocurre en Brasil.

En la última década se inició en Brasil el desarrollo de la postgraduación en Administración direccionada hacia la formación para la investigación, para el ejercicio profesional y en gran parte para el ejercicio de docencia. En Colombia, la mayoría de postrgados en Administración, especialmente Maestrías tienen un enfoque profesionalizante, siendo pocos los programas orientados al desarrollo de las

competencias investigativas y la formación de investigadores. En el nivel doctoral, según el SNIES, existen en el país 9 programas, en los cuales la pretensión es la formación de investigadores, pero no el desarrollo de competencias para la enseñanza de la investigación y para la evaluación de trabajos de grado y tesis doctorales.

La formación en investigación requiere conocimientos teóricos y experiencia de quien la realiza y muchos de los profesores de pre y postgrado en Colombia no poseen alguno de ellos, por lo que se encuentran dificultades y falencias en el proceso de formación de nuevos investigadores y profesores de investigación.

“A investigar se aprende investigando”, es un conocido refrán que circula en las universidades. Se puede observar que a nivel de Maestría y Doctorado, se encuentran profesores que nunca han hecho investigaciones y por ello no poseen las herramientas y las competencias necesarias para enseñar investigación. En este sentido, sus estudiantes tampoco desarrollan estas competencias y se quedan anclados en las áreas funcionales de la administración y orientan su actividad más al “hacer” que al “crear”.

Los programas de doctorado tienen como eje fundamental la investigación, por lo que podría suponerse que forman investigadores y profesores de investigación con todas las competencias necesarias para formar futuros investigadores y ayudar a sus estudiantes a desarrollar competencias investigativas. Por ello podría pensarse, a nivel hipotético, que en algunos años el desarrollo de la investigación administrativa ascenderá tanto en cantidad como en calidad en el país, dado que los egresados de ellos impactarán de manera positiva en las universidades y con los estudiantes con los que ejerzan su actividad docente.

Los programas de doctorado en Colombia son jóvenes, por lo que gran parte de los profesores son formados en universidades extranjeras y algunos aún no tienen egresados, por lo que habrá de esperarse algunos años para determinar su contribución a la formación de investigadores y de profesores de investigación.

En el caso de los profesores de Metodología de Investigación y evaluadores de trabajos de grado y tesis doctorales, se supone que quienes han tenido un recorrido importante en investigación poseen, de suyo, las competencias para desarrollar estas actividades. Es un supuesto ampliamente generalizado que los investigadores expertos son también “buenos” profesores de investigación y “buenos” lectores y evaluadores de trabajos investigativos.

Al examinar el currículo de los programas de Pregrado, Postgrado, Maestría y Doctorado, se puede observar fácilmente que en ninguno de los niveles de formación se forma o siquiera se enseña a los estudiantes los aspectos básicos que les permitan desempeñar con eficiencia y eficacia el rol de profesores de Metodología de la Investigación y mucho menos adquirir las competencias para considerarse adecuados evaluadores de trabajos de grado y tesis doctorales.

En la actualidad en Colombia y Brasil, los programas de postrgrado en Administración, especialmente las Maestrías, tienen una orientación profesionalizante, orientada al “hacer” y a la formación de gerentes hábiles para la toma de decisiones organizacionales pero no para el desempeño académico. En el mejor de los casos en estos programas se fortalecen algunas competencias docentes y se forman profesores bastante competentes en algunas áreas administrativas, pero no se forman investigadores ni profesores de investigación y mucho menos lectores y evaluadores de trabajos de grado y tesis doctorales.

En la formación doctoral en Colombia y Brasil, los programas de Administración pretenden desarrollar competencias investigativas en los estudiantes, lo que se hace con base en ejercicios y procesos investigativos sólidos, en la reflexión teórica y en el análisis disciplinar. Pero estos procesos no son suficientes para desarrollar las competencias docentes en el campo de la investigación. En lo que hace referencia a la lectura y evaluación de trabajos de grado y tesis, puede decirse que en estos programas no hay ningún tipo de formación. Esta es una competencia desarrollada de manera autónoma por los investigadores y basada en su propia experiencia investigativa.

Referencias

Altarejos, F. (1998). La docencia como profesión asistencial. En F.A. Altrejos, J.A. Ibañez-Martín, J.A. Jordán & G. Jover, Ética docente. Barcelona: Ariel, 21-50.

Bar, G. (1999). Perfil y competencias del docente en el contexto institucional educativo. Recuperado de http://www.oei.es/de/gb.htm

Braslavsky, C. (1998). Bases, orientaciones y criterios para el diseño de programas de formación de profesores. Revista Iberoamericana de Educación 19: enero-abril. Recuperado de http://www.rieoei.org/oeivirt/rie19a01.htm

De La Garza, E (2004). La evaluación educativa. Revista Mexicana de Investigación Educativa. 9(23). 807- 816.

Hirsch, A. (2005). Construcción de una escala de actitudes sobre ética profesional. Redie. Revistaa Electrónica de Investigación Educativa, 7(1), 1-14. Recuperado de http://redie.uabc.mx/vol7no1/contenido-hirsch.html.

Jiménez, B. (1996). Los formadores. Educar, 20, 13-27. Recuperado de http://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn20p13.pdf

Klisberg, B. (1995). El pensamiento organizativo: de los dogmas al nuevo paradigma gerencial. Buenos Aires.

Luna, E., & Serna, A. (Julio-diciembre, 2011). Valores y competencias para el ejercicio de la docencia de posgrado. Sinéctica, 37. Recuperado de http://www.sinectica.iteso.mx/index.php?cur=37&art=37_04

Mora, A. (2004). La evaluación educativa: concepto, períodos y modelos. Revista electrónica actualidades investigativas en Educación. 4(2).

Pérez, C. (2005). “Administración e historia en la formación de los administradores. En: Universidad & Empresa”. Vol.4. No 9. pp. 159 – 169.

Pérez, C. (2010). “La formación en administración en Colombia: una contribución histórica al desarrollo empresarial”. En: Universidad & Empresa. No 18. pp. 117 – 145

Saavedra, J. (2005). “La formación tecnológica en administración en Colombia”.en: Investigación y Reflexión, vol. XIII, núm. 2. pp. 63 – 89

Sistema Nacional de la Educación Superior – SNIES - (2015). Información recuperada de: http://snies.mineducacion.gov.co/consultasnies/programa/buscar.jsp?control=0.969333948312151

Tejada, J. (2009). Competencias docentes. Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado, 13(2), 1-15. Recuperado de http://www.ugr.es/~recfpro/rev132COL2.pdf

Toro, I. et al (2015). “Competencias docentes para la enseñanza de la metodología de la investigación y la evaluación de trabajos de grado y tesis doctorales en administración”. En: El Ágora USB. V. 15 No 1. pp. 1- 323.

Valcárcel, M. (2003). La preparación del profesorado universitario español para la convergencia Europea en Educación Superior. Informe Final. Recuperado de http://www.ugr.es/~filosofia/recursos/mejora/2006/3.tutorias/preparacion-profesorado.pdf

Vanegas, M. (2004). “El concepto pedagógico de formación en el universo semántico de la educación”. Revista Educación, 28(2). 13-28. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44028202

Utilidad del conocimiento y beneficios obtenidos con la aplicación de procesos estratégicos de Gestión del Conocimiento en las PYMES del sector de TI en el área de desarrollo de Software.

Sofía Zuñiga
Alberto Soto
Juan Carlos Pérez

Resumen

Propósito

Evaluar la importancia del conocimiento generado por las PYMES desarrolladoras de Software así como las ventajas de la aplicación de procesos estratégicos de Gestión del Conocimiento.

Metodología

Revisión de la literatura publicada en diversas fuentes, entre ellas: bases de datos científicas como ScienceDirect, Wiley Online Library, así como en diferentes Journals, entre los cuales se accedió al Journal of knowledge Management, Journal of Business Management y Harvard Business Review, entre otros.

Limitaciones

El conocimiento y su gestión son factores clave para que las PYMES de desarrollo de Software se mantengan competitivas y no corran el riesgo de desaparecer del mercado. Si una empresa no invierte en procesos estratégicos de Gestión del Conocimiento, ésta, verá disminuida su ventaja competitiva.

Originalidad

Por medio del estado de arte se identifican la utilidad y beneficios que aporta el conocimiento en las PYMES desarrolladoras de Software, además de los procesos estratégicos de Gestión del Conocimiento que les permite mantenerse competitivas.

Conclusiones

El desarrollo de Software es considerado como una actividad altamente basada en conocimiento, sin embargo la mayoría de empresas no llevan un control del conocimiento que generan en el desarrollo de los proyectos. De igual forma Se requiere compromiso de las partes interesadas para llevar a cabo procesos estratégicos de Gestión del

Conocimiento y así obtener resultados que hagan visibles los beneficios, de no ser así, no tiene caso implementar alguna estrategia de apoyo.

Palabras clave: Conocimiento**,** Gestión del Conocimiento, PYMES de desarrollo de Software.

Introducción

El conocimiento y la Gestión del Conocimiento juegan un papel determinante en las organizaciones, el desempeño competitivo de una empresa se ve condicionado por la conjugación de factores internos a la misma que aparecen bajo su ámbito de decisión y por medio de los cuales la empresa procura distinguirse de sus competidores, factores que involucran el contexto decisional el cual es fundamental para la definición de las estrategias competitivas, una empresa logrará distinguirse de sus competidores y mantenerse competitiva, si lleva a cabo procesos estratégicos de Gestión del Conocimiento, existen distintos enfoques de lo que es la Gestión del Conocimiento, Acosta (2013), indica que es aquella cuya naturaleza complementaria e interdependiente debería permitir a la empresa saber valorar la relevancia estratégica de sus activos de conocimiento y ser capaz de establecer aquella estrategia que, en su entorno de actividad, conduzca a la formación de la base de conocimientos más idónea para la obtención de resultados superiores sostenibles.

Guadarrama y Casalet (2013), indican que en México la tasa de mortalidad de las empresas es mayor en las micro y pequeñas en todos los giros, situación que se replica con mayor intensidad en las empresas que desarrollan software en México. Ortiz y Arredondo (2014), mencionan que las empresas de desarrollo de Software, no necesitan recursos naturales para su funcionamiento, su principal ventaja recae en la creación y adaptación del conocimiento. Entendido este, como una combinación de experiencia, valores, información y competencias especializadas que generan un marco de referencia para la asimilación y evaluación de nuevas experiencias, información, valores, etc.

Ruiz et al. (2014) mencionan que en México la transferencia de conocimiento sucede a través de cursos de capacitación, de cara a cara y a través de internet; sin embargo en las empresas desarrolladoras de software los trabajadores lo hacen informalmente,

porque no existen procesos y políticas que lo incluyan como actividad necesaria en el desarrollo de Software.

Aplicar principios de Gestión del Conocimiento al proceso de desarrollo de Software representa gestionar conocimiento explícito y conocimiento implícito (o tácito). El conocimiento explícito en el proceso de desarrollo de Software se ve expresado en artefactos. Un artefacto es un término general para cualquier tipo de información creada, producida, cambiada o utilizada por los trabajadores en el desarrollo de Software. El conocimiento implícito (o tácito) representa las experiencias obtenidas por los individuos al darle solución a distintos problemas presentados en las distintas etapas del proceso de desarrollo de Software.

Los resultados obtenidos permiten identificar la utilidad y los beneficios que aportan los procesos estratégicos de la Gestión del Conocimiento en las empresas mediante la revisión de literatura. El artículo está estructurado en siete secciones. En la segunda trata el tema relacionado al conocimiento, definición, clasificación e importancia. La tercera sección aborda el concepto Gestión del Conocimiento, definición, sus procesos estratégicos, sus beneficios y modelos desarrollados. En la cuarta sección se presenta el tratamiento del conocimiento y su gestión en las empresas de desarrollo de Software. En la quinta sección se presentan las actividades realizadas durante el desarrollo del presente artículo. Finalmente en las dos últimas secciones se presentan conclusiones y referencias.

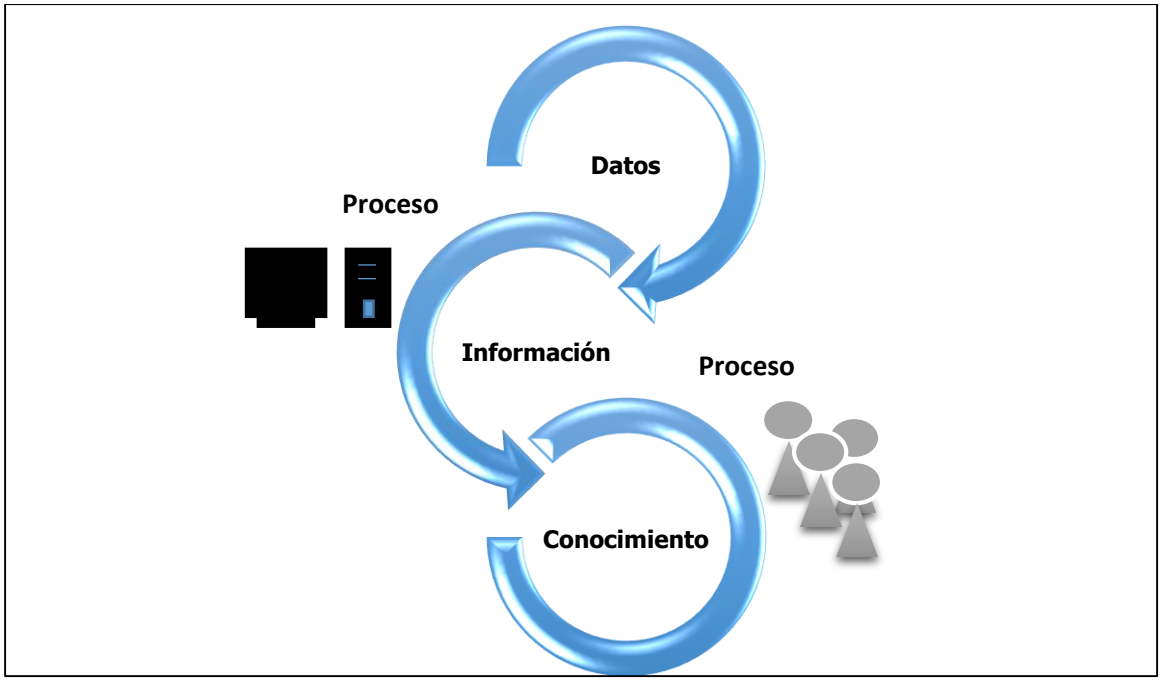
Conocimiento

El conocimiento se entiende como un flujo continuo que pasa desde los datos a la información y de ésta, al conocimiento. En la literatura diversos autores como Baiget (2009), se han dado a la tarea de distinguir y desentrañar los elementos básicos que preceden la creación y adquisición de conocimiento por parte de los individuos, y destacan, en la mayoría de los casos, que este proceso comienza con la captura de los datos del medio externo e interno y su estructuración para la correspondiente transformación en información, la cual, a su vez, es potencialmente convertible en conocimiento al ser asimilada por las personas (Figura 2.1).

El conocimiento es clasificado en tácito o implícito y conocimiento explicito; el primero hace referencia a las habilidades, competencias, *know how* y conocimiento contextual en

la mente de las personas a diferencia del segundo, el cual es almacenado o codificado en las bases de conocimiento de la empresa, herramientas, catálogos, directorios, modelos, y procesos. Sin embargo, Mohamed et al. (2015), indican que el conocimiento tiene tres categorías incluyendo tácito, explícito e implícito, el tácito está incrustado en alguien a través del proceso de internalización y es muy personal sólo se puede expresar a través de acciones y habilidades, mientras tanto, el explícito es un conocimiento formal y escrito que se pueden compartir a través de la expresión o comunicación, el implícito, por el contrario, es propio de los expertos y casi como el conocimiento tácito, de alguna manera se puede extraer a través de un determinado proceso.

Figura 2.1. Transformación de datos en conocimiento



Fuente: Elaboración propia, 2016.

López (2011), indica que el punto de partida es el conocimiento individual -implícito o tácito- que posteriormente se propaga a otros niveles de la empresa mediante el método de prueba y error, siendo el punto final el **conocimiento explícito o formal**, el saber hacer aplicable a situaciones concretas, ya sea en la fabricación de un producto o en la prestación de un servicio -manuales o instructivos sobre procedimientos-.

Arias y Aristizábal (2011), indican que el conocimiento llega a ser productivo cuando las organizaciones brindan unas condiciones de orden contextual que les permiten a los individuos capturar los datos y la información, movilizarlos a través del conducto hasta convertirse en conocimiento que pasa de tácito a explícito, y viceversa.

Las ventajas competitivas basadas en el conocimiento tácito tenderán a ser las más sostenibles, ya que imitar conocimiento tácito es más difícil y costoso que simplemente copiar conocimiento explícito. Las empresas deben poner mayor énfasis en el tratamiento de todo aquello que les permita tener ventajas competitivas sostenibles.

Gestión del Conocimiento

Se requiere una técnica que permita la transferencia de conocimiento entre los miembros de una empresa para que posteriormente éste, sea utilizado por los demás integrantes como si fuera un recurso más. En el desarrollo de proyectos empresariales la técnica utilizada es la Gestión del Conocimiento ya que implica la transferencia de conocimiento, evita la pérdida de conocimiento valioso y favorece el factor ahorro de tiempo en desarrollos futuros. Briseño y Bernal (2010), definen la Gestión del Conocimiento como un proceso que busca asegurar el desarrollo y aplicación de todo tipo de conocimiento en las organizaciones con el objeto de mejorar su capacidad de solución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de las ventajas competitivas.

En la literatura existen otras definiciones del término Gestión del Conocimiento (Tabla 3.1) que varían en sintaxis teniendo el mismo objetivo.

Tabla 3.1. Definiciones de Gestión del Conocimiento

Autor (es)	Definición
Nagles, G. (2007)	Es un proceso lógico, organizado y sistemático para producir, transferir y aplicar en situaciones concretas una combinación armónica de saberes, experiencias, valores, información contextual y apreciaciones expertas que proporcionan un marco para su evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información.
Miltiadis, y Litras. (2008)	La gestión del conocimiento efectiva es una estrategia que explota los activos intangibles de la organización.
Menaouer et al. (2014)	Aquellas acciones que apoyen la colaboración y la integración, un proceso de desapalancamiento del conocimiento y como el medio para lograr la innovación en procesos, productos y servicios, la toma de decisiones efectivas, y la adaptación de la organización al mercado.
Lamprini, T. y Nasiopoulos, (2014)	Es la capacidad de aprovechar los conocimientos, la participación de la gente, la cultura, los procesos y la tecnología.
López et al. (2014)	Una disciplina cuyo objetivo se centra en desarrollar el conocimiento en las fases siguientes: adquisición, almacenamiento, transformación, distribución y utilización, con la finalidad de lograr ventajas competitivas.
Aragón et al. (2015)	Una herramienta que permite a la empresa enfatizar y promover la productividad, la flexibilidad y la creatividad necesaria para aumentar su valor y la competitividad.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Generalmente se habla de gestionar información en vez de gestionar conocimiento (p. ej., las bases de datos relacionales, multidimensionales, orientadas a objetos), ya que es

más habitual y sencillo gestionar información que conocimiento. Liberona y Ruiz (2013), indican algunas premisas para diferenciar estos términos:

- ✓ La información es una sustancia, un objeto que existe independientemente de la persona.
- ✓ El conocimiento, por el contrario, no es un objeto, sino que requiere un conocedor, por lo que es una actividad intrínsecamente humana.
- ✓ El conocimiento es la información que una persona posee de manera utilizable para un propósito.
- ✓ El conocimiento, a diferencia de la información, contiene creencias, valores, compromisos, experiencia, información contextual, percepciones de expertos e intuición.
- ✓ Cuando se trata de conocimiento, a diferencia de la información, también involucra creencias y compromisos.
- ✓ El conocimiento, a diferencia de la información, es acción.
- ✓ El conocimiento, a diferencia de la información, trata de significados, depende de contextos específicos y es relacional.

La Gestión del Conocimiento involucra procesos estratégicos que se producen en forma cíclica, estos procesos son identificación, adquisición, almacenamiento, distribución y aplicación del conocimiento. Mohammed (2015), indica los procesos de la Gestión del Conocimiento:

- ✓ Diagnóstico del conocimiento: la definición del conocimiento sobre mercados, clientes, importadores y otros además determinar su lugar de existencia.
- ✓ Adquisición de conocimiento: dentro o fuera de la organización, la gestión del conocimiento se lleva a cabo a través de las fronteras y las fuentes de la Organización.
- ✓ Almacenamiento de conocimiento: la memoria reglamentaria, que contiene varias formas de conocimiento como documentos o datos que están almacenados en los sistemas de marketing experiencial.
- ✓ Desarrollo y distribución del conocimiento: aumentar las capacidades y habilidades de los trabajadores del conocimiento para que la distribución del conocimiento genere ganancias sobre los costos incurridos.

- ✓ Aplicación del conocimiento: el conocimiento requiere el aprendizaje y la explicación a través de experimentos y aplicación.

La implementación de la Gestión del Conocimiento proporciona múltiples beneficios, como la mejora en la capacidad de respuesta a problemas puntuales, la satisfacción del cliente, etc. los beneficios se perciben a largo plazo en la rentabilidad de la empresa. Younes, et al. (2012), indican los beneficios al practicar la Gestión del Conocimiento por pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Jordania.

- ✓ Un alto nivel de desempeño de la organización.
- ✓ La construcción de habilidades y creatividad en los empleados.
- ✓ Una mejor formulación organizativa.
- ✓ Reducción de costes y ahorro de tiempo.
- ✓ Simplicidad en el trabajo y oportunidades de innovación.
- ✓ Las incertidumbres y riesgos en declive.
- ✓ Uso visible de recursos de la organización.
- ✓ Una mejor comprensión entre los empleados.
- ✓ La creación de una cultura y valores positivos.
- ✓ Acelera el proceso y las actividades de trabajo.
- ✓ La toma de decisiones eficaz y eficiente.
- ✓ Un alto nivel de calidad de los productos empresariales.
- ✓ Proporciona a los clientes productos y servicios de alta calidad.
- ✓ Proporciona a las empresas una oportunidad para la innovación de productos.

A pesar de los beneficios que deja la aplicación de procesos de Gestión del Conocimiento, las empresas de México no están visualizando dichos beneficios, García (2010), realiza un estudio en el que determina el grado de implementación de la Gestión del Conocimiento en dos grupos de empresas seleccionadas de los estados Carabobo -Venezuela- y Tamaulipas -México-, el resultado del estudio fue que las empresas venezolanas analizadas tuvieron respuestas más homogéneas y desarrollaron más actividades de Gestión del Conocimiento que las mexicanas.

Tarango y Mesa (2008), realizaron un estudio sobre los procesos de Gestión del Conocimiento que se siguen dentro de las empresas mexicanas y cubanas, tomando

como referencia las diferencias sociales, económicas y políticas, prevalecientes en cada uno de los países.

La intención fundamental fue hacer comparaciones justas que demuestran la diferencia de actuar de cada país en cuanto a avances, resaltando los rasgos típicos sobre las formas de administrar, generar, gestionar y difundir conocimiento en organizaciones, la idea que tienen las organizaciones en relación con la presencia de la Gestión del Conocimiento como una actividad común dentro de sus procesos de trabajo (Tabla 3.2).

Tabla 3.2. Perspectivas o creencias de la Gestión del Conocimiento

Perspectiva y o creencia	México	Cuba
Utilidad	-Existe profunda dificultad para demostrar y entender la utilidad tangible, especialmente a corto plazo. -Algunos procesos de colaboración se consideran peligrosos a la fuga de información de las organizaciones. -Se considera útil el conocimiento que únicamente es funcional al puesto del empleado.	-No se cuestiona la utilidad tangible, ya que se está trabajando para objetivos a corto y largo plazo. -La fuga de información no representa una preocupación apoyado por formas legales y de protección donde se requiera. -Se está trabajando en generar una cultura nacional.
Costo-Beneficio	-Se tiene la idea de que es un proceso caro. -Las organizaciones de carácter privado esperan una demostración objetiva del	-Se tiene la creencia que vale la pena invertir en este tipo de procesos. -El costo-beneficio es para la nación, por lo que todos ganan.

	costo-beneficio que provoque la gestión del conocimiento.	
Permanencia	-Existe la opinión de que será una actividad vigente para los próximos 30 años.	-Se proyecta como un proceso generalizado ejecutado como un cambio planeado permanente.
Ubicación dentro de la estructura organizacional	-No existe una definición sobre el departamento o área al que debe estar adherido esta función. -Se asocia con el área de recursos humanos. -Se asume que en un periodo posterior tomará una posición identificable, al igual que otros departamentos dentro de las organizaciones.	-Se asocia con el desarrollo de capital humano e intelectual. -No afiliación departamental, sino como cultura organizacional. -Se posiciona organizacionalmente en organismos externos de apoyo.

Fuente: Tarango y Mesa, 2008.

El objetivo primordial de las empresas con la adopción de los procesos de Gestión del Conocimiento es transformar el conocimiento del personal en competencias corporativas y ventajas competitivas. Existen distintos modelo de Gestión del Conocimiento, Marulanda et al. (2015), hablan sobre la relevancia de evaluar tal concepto a nivel empresarial además proponen un modelo para las PYMES del sector de tecnologías de información, en su trabajo indican la importancia de disponer de herramientas que permitan evaluar la Gestión del Conocimiento además mencionan algunos modelos de Gestión del Conocimiento como el modelo Intelect Kaplan y Norton (1993), el modelo integral sobre GC Wiig (1993), el balanced scorecard Kaplan y Norton (1996), el modelo Canadian Imperial Bank Davenport y Prusak (1998), el modelo participativo de GC

Holsapple y Joshi (2002), el capital navigator Gratton y Ghoshal (2003), el capital humano (Lovera, 2006).

Angulo y Negrón (2008), presentan un modelo holístico para la Gestión del Conocimiento aplicado en las organizaciones que consideren la inteligencia de sus empleados como un activo intangible, en su estudio describen algunos modelos de Gestión del Conocimiento como el modelo de Proceso de Creación del Conocimiento de Nonaka Takeuchi (1995), el modelo de Gestión el Conocimiento de KPMG CONSULTING, el modelo de Tejedor y Aguirre, (1998) y el modelo Arthur Andersen, (1999). Los trabajos revisados en su mayoría mencionan o describen alguno o algunos modelos de Gestión del Conocimiento sin embargo, Barragán (2009), presenta una taxonomía de modelos de Gestión del Conocimiento que incluye las diversas clasificaciones en las que se han agrupado dichos modelos, su integración y discusión:

Modelos conceptuales, teóricos y filosóficos

Modelo de Gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi; el cual toma como base el conocimiento tácito -subjetivo- y explícito -objetivo-, asumiendo cuatro formas de conversión: De tácito a tácito -socialización-, donde grupos de personas interactúan y comparten modelos mentales y experiencias; de tácito a explícito -exteriorización- referente a la discusión o reflexión del conocimiento tácito para la creación de conocimiento conceptual a partir de metáforas y/o analogías; de explícito a explícito -combinación- que se genera a través de la distribución del conocimiento recién creado por redes de la organización, originando con ello conocimiento sistemático; y de explícito a tácito -interiorización- asociado al Learning by Doing -experiencia-, creando con esto conocimiento de tipo operacional.

Modelo de Boisot, que expone la relación entre el conocimiento codificado y no codificado en relación con el conocimiento difundido y no difundido dentro de la organización, visto como una construcción gradual del proceso de socialización llevado a cabo a través de los clientes y la intuición.

Modelo de gestión del conocimiento de Wiig, el cual se caracteriza por los diferentes niveles de internalización del conocimiento entre los diversos actores que lo contienen; dichos niveles van desde el nivel de novato hasta el de maestro.

Modelos cognoscitivos y de capital intelectual

Modelo de Balanced Scoredcard, el cual es una herramienta importante para los administradores debido a que les permite vincular las acciones a corto plazo con los objetivos estratégicos de la empresa a largo plazo. El modelo se encuentra dividido en cuatro procesos de administración: 1.- Traducción de la visión; 2.- Comunicación y vinculación; 3.- Plan de negocios; y 4.- Retroalimentación y aprendizaje.

Modelo de Capital Intelectual de Gestión de Conocimiento de Skandia Navigator. Es una herramienta útil para medir y evaluar el capital intelectual de una organización y un mecanismo que estimula el crecimiento de los negocios y la generación de innovaciones. El modelo divide al capital intelectual en dos partes: 1.- El capital humano y el staff; y 2.- El capital estructural -cartera de clientes, sistemas tecnológicos de información, procesos y capital intelectual-. Estas dos partes son medidas con base en su situación actual dentro de la organización y su crecimiento futuro para poder cumplir con los objetivos estratégicos de la firma.

Modelo de Gestión de Conocimiento KMAT -herramienta de valuación de gestión del conocimiento-. Está basado en un modelo que propone diversas formas que posibilitan la generación y el desarrollo del conocimiento organizacional a través de un proceso de gestión del conocimiento. La herramienta cuenta con cinco secciones -dirección, tecnología, cultura, medición y proceso-.

Modelo de la organización inteligente, en el modelo se resalta el sentido común, la creación del conocimiento y la toma de decisiones como sus bases. Este modelo se centra en la selección y subsecuente incorporación de elementos de información dentro de las acciones de la organización, lo cual es posible gracias a la concentración y asimilación de la información proveniente del entorno.

Modelo de gestión del conocimiento de ICAS -Sistema Adaptativo complejo e Inteligente, el cual se conforma por subsistemas que se combinan, interactúan y se co-desarrollan, lo que conlleva a la organización a generar capacidades de un organismo más avanzado, tecnológicamente inteligente y socialmente adaptado, compuesto por una gran cantidad de componentes auto-organizados y cuyo fin es maximizar sus propias metas específicas, así como funcionar de acuerdo a las diversas reglas de operación y del propio contexto con base en las relaciones con los otros componentes del sistema y del entorno.

Modelos de redes sociales y de trabajo

Modelo integral de sociedades del conocimiento, explica la dinámica que tiene el saber dentro de una sociedad del conocimiento, en tanto que la información, el conocimiento y la innovación a través de la retroalimentación continua promueven la construcción de sociedades basadas en el conocimiento, en donde la experiencia adquirida en distintos sectores se transmite, se renueva, se usa y se transfiere a través de flujos interdependientes y multidireccionales, dentro de las siguientes cuatro dimensiones: 1.- La información como insumo básico y los mecanismos que faciliten a su acceso; 2.- La sistematización del capital intelectual -capital humano, relacional y organizacional-; 3.- La generación de innovaciones enfocadas al bien social y el aumento de la competitividad; y 4.- La capacidad de respuesta que tiene un país para la solución de problemas de forma integral.

Modelo de triple hélice, el modelo supone la existencia de tres hélices que pretenden explicar las relaciones que se dan entre la universidad, la empresa y el gobierno para mejorar las condiciones en las cuales se genera la innovación dentro de una sociedad basada en el conocimiento. En el modelo la industria es el lugar donde se lleva a cabo la producción y uso del conocimiento, la universidad la fuente del conocimiento y la tecnología, y el gobierno el promotor de relaciones contractuales que conlleven a la generación de la vinculación entre los demás actores.

Modelo causal de interacción entre la comunidad y el individuo de Millen y Fontaine, describe los beneficios que se pueden esperar de la interacción para la organización. Los autores logran explicar el modelo a partir del estudio de comunidades que han reflejado un aumento en la participación de sus integrantes, la cual se encuentra relacionada con un mayor uso de los recursos de la organización -documentos, presentaciones y herramientas-, y a su vez la participación y uso de estos recursos ayudan a generar un mayor número de procedimientos nuevos -procesos, documentos, etc. - que incrementan el acervo común de la comunidad.

Modelos científicos y tecnológicos

Modelo propuesto por COTEC, el cual tiene como fin principal establecer las bases para promover la innovación tecnológica -investigación y desarrollo- dentro de una empresa.

Modelo de espiral de TIC para los procesos de Gestión del Conocimiento, cuyo fin es utilizar estas tecnologías para coadyuvar en la realización de una Gestión del conocimiento más eficiente y eficaz. Para ello muestra una clasificación de las TIC con base en los posibles procesos de gestión del conocimiento en los que éstas pueden llegar a ser aplicadas; además explica como las TIC significan un componente activo que contribuye a agilizar y apoyar la gestión del conocimiento para la creación de ambientes propicios que favorezcan el uso y aplicación del conocimiento, en donde el factor humano representa el actor principal en los procesos de Gestión del conocimiento.

Modelos holísticos

Modelo de Gestión del Conocimiento de MacAdam y MacCreedy, este modelo entre sus elementos prioritarios contiene los paradigmas social y científico como fundamento para la construcción del conocimiento.

Modelo holístico del conocimiento de Strelnet -The Structural Relationship Network-, contiene fuertes características pertenecientes a modelos de redes sociales y de trabajo, y científicos y tecnológicos. Este modelo representa una propuesta para el desarrollo de una economía industrial en un entorno preponderadamente ocupado por PYMES en un

espacio no metropolitano, que promueva el desarrollo competitivo a través del análisis y clusterización de los sectores y las regiones, así como el establecimiento de redes entre los diversos actores participantes que promuevan la competitividad y los procesos de innovación de las empresas.

La Gestión del Conocimiento, tiene la virtud de transformar poco a poco las estructuras rígidas en más flexibles, proporciona los elementos necesarios a la empresa para trasformar amenazas en oportunidades; sin embargo las empresas necesitan contar con gente capaz y comprometida a efectuar procesos estratégicos de la Gestión del Conocimiento, se requiere primero educar al personal de la empresa para desarrollar su capacidad de adaptación al cambio, lo cual también representa una ventaja competitiva.

Conocimiento y procesos estratégicos de Gestión del Conocimiento en las PYMES de desarrollo de Software.

En este apartado se presentan los resultados relevantes de las investigaciones de diferentes autores sobre la utilidad del conocimiento y la importancia de los procesos estratégicos de la Gestión del Conocimiento en las empresas de desarrollo de Software. Las empresas tienen la necesidad de mantenerse en el mercado de forma competitiva, lo cual las motiva a poner especial interés en hacer uso de su conocimiento, de modo que les genere una utilidad (Tabla 4.1).

Tabla 4.1 Resultados de estudios realizados sobre el conocimiento y la Gestión del Conocimiento en las empresas.

Autores	Población de estudio	Hallazgos
Rodríguez, et al. (2010)	78 altos directivos de pequeñas y medianas empresas que operan en el norte de Chile.	-**La creación y aplicación de conocimiento** es un determinante significativo de la calidad de la estrategia. -**El diseño de la estrategia** es un determinante clave de la implementación de la estrategia.

		-**Los estilos de liderazgo y la Gestión del Conocimiento** son determinantes significativas del diseño de la estrategia.
Gomezelj, (2010)	168 Pequeñas y Medianas Empresas Eslovenas.	**-Propuesta de un modelo teórico-empírico para la Gestión del conocimiento**, La Gestión del Conocimiento representa un factor importante para el desempeño de la empresa en el modelo propuesto.
Younes, et al. (2012).	200 Pequeñas y Medianas Empresas de prendas de vestir, artículos de papelería, distribuidores, restaurantes, caffees internet, salones para celebraciones, cosméticos, plásticos, muebles y fabricantes de alimentos. En Jordania.	-Los factores implicados en la práctica de la Gestión del Conocimiento son de importancia para mantener el éxito del negocio y el progreso. -Beneficios que han obtenido las PYMES que están practicado Gestión del Conocimiento.
Rasula, et al. (2012).	329 empresas de manufactura, comercio, agricultura, silvicultura y pesca; con más de 50 empleados. En Eslovenia y Croacia.	-**La tecnología de la información, los elementos de la organización y el conocimiento**, representan los componentes principales para la Gestión del Conocimiento. **-La cultura, el clima organizacional y la colaboración**, tienen un impacto positivo en los elementos de conocimiento en el contexto de la Gestión del Conocimiento. -**Las prácticas de Gestión del Conocimiento** tienen impacto

		positivo en el desempeño de la organización

Fuente: Elaboración propia con información de los autores citados, (2016).

En el desarrollo de proyectos de Software se adquieren experiencias al darle solución a diversos problemas, dichas soluciones son reusables ya que en desarrollos futuros se pueden presentar los mismos problemas a los que ya se dio solución en proyectos anteriores, el detalle es que no siempre los empleados tienen presente todos los problemas y su solución, por un lado la memoria del ser humano en cuanto más conocimiento obtiene va desechando el ya adquirido, además el desarrollo de un proyecto no implica siempre a los mismos individuos, muchos pueden abandonar el trabajo llevándose consigo conocimiento valioso, llegar nuevos integrantes al grupo de trabajo que desconocen las experiencias, entre algunas situaciones.

Los activos tangibles son conocimientos explícitos en medios impresos o digitales; mientras que los intangibles se refieren al conocimiento tácito que está en la mente de los desarrolladores de Software. Según Ruiz et al. (2014), en México la industria del Software se concentra en el 1.5% de empresas con 100 empleados o más, mientras que el 78.5% son Micros y Pequeñas Empresas Desarrolladoras de Software con menos de 10 empleados, además de la concentración de las 2853 empresas en 5 estados de la República Mexicana; en el Distrito Federal con el 28%, Nuevo León con el 11%, Jalisco con el 8%, el Estado de México con el 6%, Puebla con el 4% y el 43% en los demás estados del país.

Las PYMES -Pequeñas y Medianas Empresas- desarrolladoras de Software mantienen conocimiento tácito en la mente de sus trabajadores y conocimiento explícito en: sus procesos, sistemas, manuales, patentes, y otros medios; sin embargo deben valorar que la Gestión del Conocimiento puede tener una influencia positiva y fomentadora de los niveles de productividad y competitividad. En las Micros y Pequeñas Empresas Desarrolladoras de Software se carece de recursos, pero también de cultura para llevar a cabo la Gestión del Conocimiento, (Tabla 4.2).

Tabla 4.2 Resultados de estudios realizados sobre el conocimiento y la Gestión del Conocimiento en las PYMES desarrolladoras de Software.

Autores	Población de estudio	Hallazgos
Capote et al. (2008)	Micro, Pequeñas y Medianas Empresas Desarrolladoras de Software mexicanas.	Actividades de Gestión del Conocimiento que solucionan o suplen necesidades en un programa SPI -*Software Process Improvement*-: -**Uso del conocimiento.** Compartir el conocimiento entre todos los stakeholders para que ellos creen conciencia de lo que se está llevando a cabo dentro de la organización. -**Análisis del conocimiento.** A través de las experiencias, ya sean positivas como negativas, en proyectos pasados se pueden establecer prioridades para un proyecto actual. -**Análisis y uso del conocimiento.** El análisis adecuado y oportuno de lecciones aprendidas y la reutilización de conocimiento permite una obtención más rápida de resultados. Además, mediante el fácil acceso al conocimiento los stakeholders estarán actualizados en cuanto a los objetivos logrados por el programa SPI.

		-**Adquisición, análisis, preservación y uso del conocimiento.** Se debe contar con el conocimiento necesario y organizado para ser analizado y en cualquier momento hacer uso de él, para la toma de decisiones en futuros ciclos o proyectos de mejora.
André et al. (2009)	336 personas de Cuba, vinculadas al desarrollo de software, de 25 organizaciones. De ellas, 146 (44%) que laboran en empresas de software y 190 (56%), que pertenecen a la academia de dos universidades.	Factores resultantes del proceso de Gestión del Conocimiento llevado a cabo para la deducción de un modelo formal de asignación de personal a equipos de desarrollo de Software: -**Las competencias** (técnicas, genéricas experiencia en proyectos similares y experiencia en el rol) -**La sinergia del equipo** -**La disponibilidad del personal** (en función de su carga) -**El costo por lejanía** (para el caso de desarrollos a distancia)
Ortiz y Arredondo (2014).	15 micro, pequeñas y medianas empresas de desarrollo de Software en Morelia, Michoacán.	-El perfil del administrador, los vínculos de colaboración, **el conocimiento del mercado**, la innovación, la tecnología y la gestión administrativa inciden en la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas de desarrollo de Software.

Ruiz et al. (2014)	1 PYME de desarrollo de software en Michoacán.	-**El conocimiento tiene un alto valor para los desarrolladores**, su organización la industria y el país. -El conocimiento es personal, pero que le pertenece a la organización. -A los desarrolladores les resulta compleja la **conversión del conocimiento tácito a explícito**. -Los desarrolladores están convencidos de que **el conocimiento se puede reutilizar** y que aprender de otros permite mayor productividad a la organización. -Los desarrolladores están dispuestos a **compartir el conocimiento** algunos sin pago, pero otros esperan reconocimientos, bonos y pagos. -Para la **transferencia del conocimiento** los desarrolladores prefieren un **sistema gestor de conocimiento** y en segundo lugar cursos, manuales y videos. -Los desarrolladores están dispuestas a dedicar hasta cinco horas para la Gestión del conocimiento.
Mejia y Uribe. (2015)	PYMES desarrolladoras de software en México.	-Propuesta de una herramienta Web para apoyar la automatización del método para la **extracción del conocimiento tácito** de las organizaciones.
Ruiz et al. (2012)	Micro, pequeñas y medianas empresas desarrolladoras de Software en México.	Propuesta de un modelo que cuenta con tres componentes: -La gestión de proyectos donde se genera **experiencia** al desarrollar los proyectos. -**La Gestión del Conocimiento** donde el conocimiento tácito se origina a partir de la experiencia al desarrollar proyectos de software, de

		los demás elementos del equipo de trabajo, de los cursos de capacitación y del conocimiento adquirido durante su formación. El conocimiento tácito se debe transformar en conocimiento explícito susceptible de almacenamiento en una base de conocimiento. -Es importante contar con un **sistema gestor de conocimiento**, donde se requiere que el conocimiento explícito debe obtenerse, almacenarse, validarse, mantenerse y consultarse por los usuarios no expertos. Es importante que se consulte y use el conocimiento de los sistemas gestores de conocimiento, de lo contrario se corre el riesgo de crear un cementerio de conocimiento.

Fuente: Elaboración propia con información de los autores citados, (2016).

Existe la necesidad de contar con modelos y recursos para gestionar el conocimiento en dichas organizaciones. La Gestión del Conocimiento es una de las áreas emergentes en el desarrollo de Software, dentro de la cual se tienen problemáticas asociadas a la pérdida de experiencias y lecciones aprendidas obtenidas durante el desarrollo de proyectos, dado que no se registran en ningún reporte y quedan sólo en la memoria de los desarrolladores. Las actividades del proceso de desarrollo o mantenimiento de Software generan productos de trabajo que representan la base de conocimientos y estos productos de trabajo tienen una relación muy estrecha con la creación y distribución del conocimiento enunciada hoy en día por los modelos de calidad del Software. No es estratégico que las empresas pierdan el conocimiento que se genera cada día en el desarrollo de un producto Software.

Las PYMES desarrolladoras de Software enfrentan una serie de problemas relacionados con carencias en la gestión de conocimiento tales como: la falta de un proceso bien definido, formalizado o la ausencia de un proceso como tal. Las empresas que deseen

sobrevivir y desarrollarse deberán buscar la implementación de procesos estratégicos que les permitan esa sobrevivencia de lo contrario están destinadas a la extinción.

Metodología

Se realizó una investigación exploratoria que permitiera establecer el marco de referencia para la identificación de la utilidad que tiene el conocimiento y su gestión en las empresas para mejorar su desempeño y ser más competitivas.

Las fuentes de datos consultadas fueron bases de datos científicas como ScienceDirect, Wiley Online Library, así como en diferentes Journals, entre los cuales se accedió al Journal of knowledge management, Journal of Business Management y la Harvard Business Review, entre otros. La revisión literaria se basó en las líneas teóricas: Conocimiento, Gestión del Conocimiento y utilidad y beneficios del conocimiento en la empresa de desarrollo de Software.

Los criterios de búsqueda de información fueron las palabras clave, conocimiento y Gestión del Conocimiento. Con el fin de dar una visión global de la relación de conocimiento y Gestión del Conocimiento. Con base en dichas palabras clave, se encontraron 143 artículos de investigación científica desarrollados por investigadores en: Chile, Colombia, Jordania, Cuba, China y México, de los cuales fueron pertinentes 32. Los artículos incluían estudios en distintos ámbitos y niveles empresariales de diferentes sectores.

Para realizar este trabajo se llevaron a cabo las siguientes actividades: La selección de las publicaciones consideradas relevantes sobre conceptos, ideas, datos, referencias y ejemplos relacionados con las palabras clave. Posteriormente se analizaron a detalle los artículos seleccionados. Finalmente se estructuró y alimentó el presente artículo.

Conclusiones

Es necesario que las PYMES desarrolladoras de software aprendan y capitalicen su conocimiento, de acuerdo a la revisión realizada se concluye que su principal ventaja está

en la creación y adaptación del conocimiento. Los trabajadores de estas empresas comparten el conocimiento informalmente, porque no existen procesos estratégicos de Gestión del Conocimiento.

Hoy en día la Gestión del Conocimiento se centra en las competencias de las organizaciones y en la capacidad para interpretar información y asignarle un valor, además, tiene en cuenta la generación de nuevo conocimiento. El poder de la Gestión del Conocimiento está en permitir a las organizaciones disponer y aumentar, de forma explícita, la productividad de sus actividades y resaltar su valor como grupo, así como el de los miembros individuales. El desarrollo de Software es considerado una actividad altamente basada en conocimiento, sin embargo la mayoría de empresas de desarrollo de Software no llevan un control del conocimiento que generan en el desarrollo de los proyectos. Con esta revisión del estado del arte se pone de manifiesto la utilidad y beneficios que aporta el conocimiento así como la gestión del mismo en la PYMES desarrolladoras de Software, mediante procesos estratégicos de Gestión del Conocimiento.

Ahora bien para gestionar el conocimiento, se requiere de una serie de actividades englobadas en un subproceso para este fin, y del uso de herramientas adecuadas así como un compromiso de las partes interesadas para llevar a cabo dichas actividades y obtener resultados que hagan visibles los beneficios, de no ser así no tiene caso implementar alguna estrategia de apoyo.

Referencias

Acosta Prado, J. C. (2013). Condiciones de la gestión del conocimiento, capacidad de innovación y resultados empresariales. Un modelo explicativo. *Pensamiento y gestión,* 25-63.

Acosta Prado, J. C., Longo Somoza, M., & Fischer, A. L. (2013). Capacidades dinámicas y Gestión del conocimiento en nuevas empresas de base tecnológica. *Cuadernos de Administración*, 35-62.

André Ampuero, M., Baldoquín de la Peña, M. G., & Acuña Castillo, S. T. (2009). Gestión del Conocimiento para la elaboración de un modelo formal de asignación de personal a equipos de proyectos de software. *Gestión de recursos humanos.*

Angulo, E., & Negron, M. (2008). Modelo Holístico para la Gestión del Conocimiento. *Revista Científica Electrónica Ciencias Gerenciales*, 38-51.

Aragón Sánchez, A., Sánchez Marín, G., & Mueses Morales, A. (2015). The mediating effect of strategic human resource practices on knowledge management and firm performance. *European de Dirección y Economía de la Empresa*, 1-10.

Arias Pérez, J. E., & Aristizábal Botero, C. A. (2011). El dato, la información, el conocimiento y su productividad en empresas del sector público de Medellín. *Semestre económico*, 14-28.

Baiget, J. (2009). Datos, Conocimiento, Información... en este orden. *Revista Novatica.*

Batista Matamoros, C. R., Velázquez Zaldívar, R., Díaz Contreras, C. A., & Ronda Pupo, G. A. (2015). Alineación entre toma de decisiones y gestión del conocimiento. El caso de las empresas relacionadas con el negocio de turismo. *Revista Chilena de Ingeniería*, 540-555.

Briseño Moreno, M., & Bernal Torres, C. A. (2010). Estudio de caso sobre la gestion del conocimiento en cuatro organizaciones colombianas líderes en penetración de mercado. *Estudios gerenciales*, 173-193.

Capote, J., LLanten Astaiza, C. J., Pardo Calvache, C. J., González Ramírez, A., & Collazos, C. A. (2008). Gestión del Conocimiento como apoyo para la mejora de procesos Software en las Micro, Pequeñas y Medianas empresas. *Ingeniería e Investigación*, 137-145.

Cárcel Carrasco, F. J., & Porta, C. R. (2013). Principios básicos de la Gestión del Conocimiento y su aplicación a la empresa industrial en sus actividades tácticas de mantenimiento y explotación operativa: Un estudio cualitativo. *Intangible Capital*, 91-125.

Davenport, T., & Prusak, L. (1998). Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know. *Harvard Business School Press*.

Didriksson, A. (2015). Economía Política del conocimiento: contrapuntos. *Economía Informa*, 38-67.

Galvis-Lista, E., & Sánchez-Torres, J. M. (2014). Evaluación de la Gestión del Conocimiento: Una revisión sistemática de literatura. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 151-170.

García Fernández, F. (2010). Proceso de gestión del conocimiento en Carabobo (Venezuela) y Tamaulipas (Mexico). *Pensamiento y gestión*, 132-154.

Gratton, L. &. (2003). Managing Personal Human Capital: New Ethos for the 'Volunteer' Employee. *European Management Journal*, 1-10.

Guadarrama, V. H. (2012). La industria electrónica y la evolución de la industria del Software en dos regiones de México. En Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). *Proyecto Conacyt de Ciencia Básica,* 49-73.

Hernández, A., E Marulanda, C., & López, M. (2014). Análisis de Capacidades de Gestión del Conocimiento para la Competitividad de PYMES en Colombia. *Información Tecnológica*, 111-122.

Holsapple, C. &. (2002). Knowledge Management: A Three-Fold Framework. *Information Society*, 47-64.

Ikujiro Nonaka, H. T. (1995). The Knowledge-creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation.

Kaplan, R., & Norton, D. (1993). Putting Balanced scorecard to work. *Harvard Business Review,* 134-147.

Kaplan, R., & Norton, D. (1996). Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System. *Harvard Business Review*, 75-78.

Liberona, D., & Ruiz, M. (2013). Análisis de la implementación de programas de Gestion del conocimiento en las empresas chilenas. *Estudios gerenciales*, 151-160.

López Sánchez, M. L. (2011). La relevancia de la Gestión del conocimiento en las empresas. *Apuntes del CENES*, 223-237.

López, D., Marulanda, C. E., & López, M. (2015). Métricas de Valoración de la Gestión del Conocimiento para las Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Tecnologías de Información en el Triángulo del Café en Colombia. *Información Tecnológica*, 173-183.

Lovera, D. F. (2006). Aplicación del Modelo de Gestión del Conocimiento Intelect a las actividades de investigación del IIGEO UNMSM. *Instituto de Investigaciones FIGMMG*, 129-135.

Mohamed Azmi, A. S., Hadi Nawawi, A., Farhana Ab Latif, S. N., & Firsya Johaimi Ling, N. L. (2014). Knowledge Management Obstacles in Real Estate (Valuation)

Organisations: Towards quality property services. *Revista Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 159-168.

Mohammed, A. (2015). Knowledge Management Process in several organizations: Analytical Study of modeling and several processes. *Revista Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 726-733.

Nagles G., N. (2007). La gestión del conocimiento como fuente de innovación. *Escuela de Administración de Negocios*, 77-87.

Ocaña, A. B. (2009). Aproximación a una taxonomía de modelos de gestión del conocimiento. *Intangible capital*, 65-101.

Omerzel, D. G. (2010). The impact of Knowledge Management on SME growth and Profitability: A esctructural equation modelling study. Africa Journal of Business Management, 3417-3432.

Ortiz Paniagua, C. F., & Arredondo Ortega, E. (2014). Competitividad y factores de éxito en empresas desarrolladoras de Software. *Enlace*, 49-73.

Rasula, J., Bosilj Vuksic, V., & Indihar Stemberger, M. (2012). The impact of Knowledge Management Organizational Performance. *Economic and Business Review*, 147-168.

Ríos, J. G. (2013). Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana. *Estudios Gerenciales*, 110-117.

Rodríguez Ponce, E., Pedraja Rejas, L., Delgado, M., & Rodríguez Ponce, J. (2010). Gestión del Conocimiento, Liderazgo, Diseño e Implementación de la Estrategia: Un estudio empírico en Pequeñas y Medianas Empresas. *Ingeniare*, 373-382.

Ruiz Castilla, J. S., Ledeneva, Y., & Cuesta Arvizu, H. (2014). Gestión del conocimiento en la micro y pequeña empresa mexicana de la industria del Software. *Research in Computing Science*, 103-116.

Ruiz, S. L. (2012). Base de conocimiento de los procesos de desarrollo de software a través de un modelo de un sistema de gestión del conocimiento. *Research in Computing Science*, 113-123.

Runar Edvardsson, I., & Durst, S. (2013). The Benefits of Knowledge Management in Small And Medium Sized Enterprises. *Revista Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 351-354.

Tarango Ortiz, J., & Mesa Fleitas, M. E. (2008). Características diferenciales en el ejercicio de la gestión del conocimiento en organizaciones: Comparación México-Cuba. *Ciencias de la Información*, 69-86.

Time G. Scott, E., & N. Rothberg, H. (2015). Knowledge assets in services across industries and across time. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 58-64.

Wiig, K. (1993). Knowledge Management Foundations: Thinking about thinking. How people and Organization create, represent and use Knowledge. Arlington, TX.

Younes A.A, M., Ahmad S. M, A.-S., & Mohammed A.J, H. (2012). Factors and Benefits of Knowledge Management Practices by SMEs in Irbed District of Jordan: An Empirical Study. *International Journal of Business and Social Science*, 325-331.

Efecto moderador del liderazgo entre la relación del capital humano y la ventaja competitiva. Análisis de la Pyme Victorense.

Luis Gerardo Rodríguez Ruiz
Yesenia Sánchez Tovar
Humberto de la Garza Almazán

Resumen

En las últimas décadas el estudio de las corrientes de capital intelectual han permitido proponer la importancia de dicho papel como elemento clave para la correcta operación de las organizaciones, en este sentido el capital humano admite como parte de su estructura al estilo de liderazgo, puesto que este último es una condición que genera cohesión entre los recursos constituyentes de una empresa.

A partir de dicho planteamiento se presenta esta investigación que tiene por objetivo analizar el efecto del capital humano en el liderazgo de los administradores de PyMes a partir de las teorías del capital humano. Para ello se llevó a cabo un estudio empírico en 125 empresas clasificadas como PyMes de Cd. Victoria Tamaulipas. Posteriormente y utilizando un modelo de ecuaciones estructurales se realizó el análisis de la información. Los resultados fueron contundentes al afirmar que el capital humano de la organización afecta en forma positiva y significtiva la gestión de las prácticas de liderazgo. Sin embargo al revisar si dichas prácticas una vez mediadas por el Capital humano, influían en el rendimiento de las empresas, se concluyó que dicho efecto moderador no es significativo.

Introducción

A grandes rasgos, el liderazgo se despliega como un concepto de discernimiento social, que se concibe principalmente como el conjunto de atributos que posee un individuo para ejercer una influencia que impacta tanto de manera directa como indirecta en el comportamiento de otros individuos.

En tanto, el capital intelectual es un tópico de gran relevancia en las empresas puesto que atañe al factor principal por excelencia de toda organización, los recursos humanos, comprende aquel cúmulo de conocimientos, experiencias, valores, actitudes y demás activos intangibles articulados por las personas que la integran y que proporcionan valor

a las actividades del día a día de las empresas marcando la pauta para prevalecer en el tiempo. Se destaca la llegada de un nuevo tipo de sociedad, los activos de conocimiento son los protagonistas principales, desenvolviéndose en un medio donde se establece una fuerte competencia en lo que a distribución de capital intelectual se refiere (Drucker, 1993).

Ambos tópicos figuran como propiedad intrínseca de la empresa, favoreciendo sustancialmente el rendimiento de las operaciones, resulta evidente que el denominador común en ambos preceptos es el recurso humano, además es viable considerar que el capital intelectual admite como parte de su estructura al estilo de liderazgo, puesto que este último es una condición que genera cohesión entre los recursos constituyentes de una empresa, permitiendo a esta alcanzar una ventaja competitiva frente a sus competidores.

Estas bases motivan la elaboración esta investigación, la cual se centra en identificar como las prácticas de liderazgo moderan la relación entre el capital humano y la ventaja competitiva de la Pyme.

Un estudio de esta naturaleza supone una contribución útil para las pymes, porque al situar la realidad de las mismas se facilitan conocimientos y en función de los resultados se posibilita la toma de decisiones para efectuar las acciones pertinentes.

Estudios de la Ventaja Competitiva

Los orígenes de la ventaja competitiva son una de las cuestiones que para los investigadores de las teorías estratégicas resultan poco claras, algunos de estos investigadores tienden a considerar dichos orígenes como resultado de los efectos fijos de la empresa, en cambio otros lo atribuyen a la heterogeneidad inobservable de la industria (Rumelt, 1991; McGahan y Porter, 1997), sin embargo cualquiera que sea el motivo de dicha ventaja proporciona a la empresa que la posee cierto posicionamiento que le permite obtener rendimientos supranormales frente a sus competidores (Cockburn, Henderson y Stern, 2000

Los primeros estudios de la ventaja competitiva se basaron firmemente en los análisis históricos y de investigación cualitativa de las empresas y dejaban entrever que dicha

ventaja dependía fundamentalmente de la presencia activa del director general de la compañía (Andrews, 1971; Selznick, 1957; Chandler, 1962).

La Teoría de la Ventaja Competitiva de Porter (1980) en términos claros significa obtener rendimientos superiores a los costos de oportunidad y a la rentabilidad promedio del sector, por tanto se refiere a que la empresa debe de ser rentables económicamente medido a través de su ratio en patrimonio o en ventas (ROE y ROA).

En la década de los finales de los ochenta el análisis de la ventaja competitiva se centró más en los aspectos internos de la empresa. Por su parte el análisis interno busca identificar y clasificar aquellas variables que pueden ser controladas por los directivos de las organizaciones (Sainz, 1993).

En este sentido en 1999 Porter establece en la cadena de valor que las organizaciones para convertirse en competitiva deben apoyarse en la gestión de los recursos humanos. Convirtiéndose así el factor humano en un elemento clave para la generación de ventajas competitivas. Lo que obliga a los investigadores a centrarse en teorías de recursos humanos como el estudio del liderazgo y del capital humano como elementos sustanciales para comprender como una empresa alcanza rendimientos superiores. Por lo cual en los siguientes apartados se estudia el liderazgo y el capital humano como fuentes de ventaja competitiva.

Liderazgo y el IPL

El liderazgo ha sido una palabra frecuentemente utilizada e invariablemente difundida a lo largo de la historia de la humanidad; progresivamente ha ido conquistando nuevas posturas enriquecidas con el paso del tiempo pero sobre todo, como producto de las indagaciones alrededor de dicho principio fijando especial interés en la conducta de los individuos que interactúan en el proceso.

Stogdill (1950), precursor de la materia, se distingue por definir al liderazgo como el proceso de influenciar a un grupo organizado, en sus esfuerzos para el logro de sus metas, el enunciado si bien, es breve, resalta dos aspectos altamente significativos: influenciar y logro de metas.

En tanto, Rost (1993) expone un concepto que distingue a los actores participantes, estipulando al liderazgo como “una relación de influencia entre líderes y colaboradores

que intentan cambios que reflejan sus propósitos compartidos.” Siguiendo a Bolman y Deal (1995), el liderazgo alude un proceso de movilización de un grupo hacia una dirección haciendo uso de métodos no coercitivos, destacando que un liderazgo eficaz es el que genera movilización de intereses a largo plazo. Dentro de este concepto se subraya que la conducción del grupo se hace voluntariamente, esta postura indica que la influencia que ejerce el liderazgo alienta a las personas y les proporciona los recursos y la libertad para actuar con responsabilidad en el cumplimiento de las tareas asignadas.
Indudablemente son numerosas las definiciones implicadas en las teorías de liderazgo y por ende difícilmente se puede proponer un término universal, sin embargo, después del análisis de los conceptos previamente formulados sobre este fenómeno social, se observan en gran parte de los mismos, ciertos criterios semejantes, tal como son la influencia ejercida en un grupo, el cumplimiento de metas así como la intervención de dos integrantes concluyentes, uno en su papel de líder y otro u otros en su actuación de seguidores. Al influir o dejarse influir se crea un líder potencial y uno o varios seguidores potenciales según sea el caso (Mendoza, 2005).

Inventario de prácticas de liderazgo (IPL)

El Inventario de Practicas de liderazgo (IPL) es creado por Kouzes y Posner, surge a raíz de investigaciones a principios de la década de 1980, posteriormente es desarrollado expresamente en su obra The Leadership Challenge (1997).
El IPL es un instrumento ampliamente reconocido en el campo académico y debido a las vastas aplicaciones en ambientes laborales de empresas de la iniciativa pública y privada (Posner y Rosemberg, 2004; Posner y Schrnidt, 2001), este sistema combina fundamentos teóricos/prácticos sobre liderazgo y toma en cuenta propiedades cualitativas como cuantitativas para identificar las prácticas esenciales que todo líder debe realizar para alcanzar el éxito, más aún, en calidad de diagnóstico y a disposición para perfeccionar las técnicas directivas.
En sus inicios, el modelo derivó de numerosos estudios de casos conducidos al análisis de las experiencias de los líderes en diversos contextos, descifrando ciertos patrones que les permitían llevar a cabo un mejor papel, por lo cual surge un sistema de comportamientos observables en cinco prácticas que los líderes efectivos llevan a cabo

asiduamente. De la misma manera, cada práctica adjunta estrategias de seguimiento y formación afines al asunto particular que refiere, denominándose compromisos de liderazgo (Kouzes y Posner, 1997).
Dichas prácticas, con sus respectivos compromisos se detallan enseguida.

Modelar el camino. Esta práctica de liderazgo conlleva a que el líder demuestra a través de su ejemplo la fuerte convicción y compromiso con sus valores, creencias y visión sobre la ruta marcada teniendo claro la defensa de sus ideales. Esto sugiere que el líder predica con el ejemplo y es coherente en pensar y actuar, por ende, proyecta credibilidad hacia sus seguidores.
Compromisos:
1. Clarificar valores.
2. Ser el ejemplo.

Inspirar una visión compartida. Esta práctica se bifurca en dos argumentos, en la construcción de la visión y en la capacidad para hacer que cada miembro se apropie de la misma y de esta forma perseguir una causa común. El líder adquiere el cometido de idealizar el futuro que se desea emprender y transmitirlo con entusiasmo a sus seguidores.
Compromisos:
1. Idealizar el futuro.
2. Incorporar a las personas.

Desafiar el proceso. Elementalmente involucra la exposición al cambio, a las innovaciones para mejorar y la búsqueda de oportunidades a través de la observación de su entorno y escuchar a los clientes, vendedores, proveedores. Los líderes son dinámicos, cuestionan la situación actual, experimentan y corren riesgos, asumiendo fracasos o errores de manera positiva considerándose una lección invaluable de aprendizaje. Abarca la exploración de nuevos productos, procesos y servicios.
Compromisos:
1. Buscar oportunidades.Tomar riesgos.

Habilitar a los demás para que actúen. El éxito requiere un esfuerzo de equipo (Kouzes y Posner, 2007). Dada la aseveración anterior, habilitar a otros para que actúen hace referencia a la cesión del poder y a la capacidad de equipo para delegar tareas importantes, sosteniendo plena confianza en la capacidad del líder y de lo seguidores para realizar las actividades encomendadas de la manera correcta. Se basa en un modelo de participación y colaboración; desde el punto de vista de Kouzes y Posner, advertir si una persona se encuentra en el camino para llegar a ser un buen líder, se percibe por la cantidad de veces que éste usa la palabra “nosotros”, es decir, se visualiza al equipo de trabajo como una entidad donde cada integrante pone de su parte, se apoyan y enfrentan conjuntamente los retos, dificultades y demás cuestiones positivas o negativas que regularmente acontecen.

Compromisos:

1. Fomentar la colaboración.
2. Fortalecer a las personas.

Alentar el corazón. La quinta práctica exhorta a enaltecer el ánimo de las personas que conforman el equipo, el líder es entusiasta y constantemente prevalece el ímpetu general para obtener los resultados.

Alentar el corazón evoca la promoción de la motivación para estimular el desempeño, el líder reconoce personalmente y por equipos la dedicación y esfuerzo que conllevan los logros alcanzados, se designan incentivos materiales o no materiales para su cometido.

Compromisos:

1. Reconocer contribuciones.
2. Celebrar los logros.

Cabe añadir que los autores afirman que las cinco prácticas con sus respectivos diez compromisos se encuentran a total disposición de aquellas personas que contraen el cargo de posicionarse como líderes (Kouzes y Posner, 2001 citado en Zamora y Poriet, 2011). En palabras de los autores, “Aquellos líderes que usan estas prácticas crean equipos de alto desempeño, incrementando las ventas así como los niveles de

satisfacción de los clientes, fomentando lealtad renovada y mayor compromiso organizacional" (Kouzes y Posner, 2007).

De igual forma, es importante subrayar que los autores Kouzes y Posner (1997) señalan que los líderes utilizan dichas prácticas de manera indistinta, no obstante, dependiendo de la persona una práctica puede sobresalir sobre otra, lo que otorga la facultad de explorar capacidades de manera que el instrumento puede ser utilizado para indicar fortalezas y áreas de mejora; esta situación no implica que existan respuestas de consenso universal sobre si una práctica es superior a otra, más bien, la manera en que una persona se comporte acorde a la descripción del IPL y que a la vez sea un comportamiento que denote consistencia y coherencia en su actuar, fomentará que sea descrita por otras personas como un líder eficaz.

Capital humano dentro del capital intelectual

Dierickx y Cool (1989) señalan que el capital intelectual es simplemente la reserva de conocimiento en la empresa. Sin embargo, en general el concepto abarca un panorama más extenso. En esta misma línea, para definir el capital intelectual, Bontis (1998) comienza discerniendo entre dos aspectos introducidos extensivamente en la materia: información y conocimiento, indicando que la información es la materia prima, el insumo necesario en el inicio del proceso productivo, mientras que el conocimiento se considera el producto terminado, por lo que el capital intelectual procede en el uso eficaz del conocimiento.

Cabe destacar que el capital intelectual va más allá de una simple colección de datos e información, es conocimiento útil para un fin determinado que brinde la capacidad a la empresa de lograr mejores rendimientos (Alama, 2008).

En este sentido, una de las dimensiones del capital intelectual es el capital humano.

A primera instancia se tiene el capital humano, el cual es un elemento decisivo en cualquier organización "consiste en una combinación de conocimientos, destrezas, inventiva y capacidad individual de los empleados de la compañía para llevar a cabo la tarea", concepto planteado por Edvinsson y Malone (1998). Para Viedma Marti (2001), el capital humano es de donde parten las ideas de la organización, siendo una fuente

potencial de innovación para las empresas. Sveiby (2000), agrega que en este bloque se deben incluir los trabajadores considerados expertos y especialistas.

Otra perspectiva asume que las personas generan capital a través de su competencia, su actitud y su agilidad intelectual, en la competencia se incluye la educación y los conocimientos del área, la actitud se compone de la conducta de los empleados, su comportamiento y como es que hace frente a las situaciones, mientras que el último ámbito, la agilidad intelectual, se relaciona a la capacidad de innovar para alcanzar soluciones distintas (Roos, et al., 2001). En general, el capital humano se funde en criterios similares derivados de las teorías que imperan, sin embargo, la dimensión que implica este término es compleja y extensa puesto que concierne a percepciones de la introspectiva humana.

Entre algunos de los indicadores para capital humano que mayormente tienen coincidencia en distintas investigaciones, se destacan: Conocimiento del trabajo, experiencia, educación, formación, creatividad, motivación de los empleados, índice de rotación (Alama, 2008), satisfacción de los empleados, valor añadido por empleado, proporción de empleados dando nuevas ideas (Padoveze, 2000).

Figura 1. Liderazgo y capital humano como ventaja competitiva de la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

De otras relaciones que pudieran surgir, haciendo hincapié en los argumentos que señalan la relación entre el capital intelectual y el liderazgo, es posible situar de manera desglosada ambos contextos, en este sentido, el capital humano, capital estructural y capital relacional, enlazado con las prácticas que favorecen la actuación y desenvolvimiento de un líder, en este marco de referencia se distingue:

a) Relación del capital humano y las prácticas de liderazgo

El capital humano se refiere a todos aquellos conocimientos, valores, ideas y capacidades que provienen del personal. En otra época, la preocupación por el capital humano como factor de éxito de la empresa fue mínima, porque se consideraba al empleado como un gasto o un costo, posteriormente comienza a adquirir relevancia, por sus conocimientos, estudios y procesos de capacitación (Davenport, 2000). “En la actualidad el capital humano es uno de los factores determinantes que contribuyen a la competitividad de las organizaciones, puesto que las competencias, los conocimientos, la creatividad, la capacidad para resolver problemas, el liderazgo y el compromiso del personal son activos requeridos para enfrentar las demandas del entorno y para alcanzar la misión organizacional” (Littlewood, 2004 p. 27). Esta postura se reafirma por Bozbura et al. (2007), puntualizando que el capital humano está compuesto por una mezcla de conocimientos acumulados que poseen los empleados acerca de su ocupación, las habilidades de liderazgo, toma de riesgos y por las capacidades para dar solución a los problemas.

En este sentido puede suponerse que el liderazgo favorece la relación entre el capital humano y la ventaja competitiva, convirtiéndose de esta forma en un moderador de la ventaja competitiva de las organizaciones

Derivado de lo anterior pueden plantearse las siguientes hipótesis:

Hipótesis
H1.1 El capital humano afecta de forma significativa en el desarrollo de la práctica de liderazgo de modelar el camino
H1.2 El capital humano afecta de forma significativa en el desarrollo de la práctica de liderazgo de inspirar una visión compartida

H1.3 El capital humano afecta de forma significativa en el desarrollo de la práctica de liderazgo de desafiar el proceso

H1.4 El capital humano afecta de forma significativa en el desarrollo de la práctica de liderazgo de habilitar a los demás para que actúen

H1.5 El capital humano afecta de forma significativa en el desarrollo de la práctica de liderazgo de alentar el corazón

H2.1 La práctica de liderazgo de modelar el camino, mediadas por el capital humano incide positivamente en el rendimiento empresarial superior

H2.2 La práctica de liderazgo de inspirar una visión compartida, mediadas por el capital humano incide positivamente en el rendimiento empresarial superior

H2.3 La práctica de liderazgo de desafiar el proceso, mediadas por el capital humano, incide positivamente en el en el
rendimiento empresarial superior

H2.4 La práctica de liderazgo de habilitar a los demás para que actúen mediadas por el capital humano, incide positivamente en el rendimiento empresarial superior

H2.5 La práctica de liderazgo de alentar el corazón mediadas por el capital humano incide positivamente en el rendimiento empresarial superior.

Metodología

A partir del análisis previo de la literatura, se ha llevado a cabo un análisis empírico. Para ello, el universo objeto de este estudio, fueron los Pequeñas y Medianas Empresas de Ciudad Victoria, Tamaulipas. De acuerdo con los datos obtenidos del Directorio Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del INEGI, en Cd. Victoria existen 229 empresas comerciales y de servicio que se clasifican como Pymes. El trabajo de campo se realizó entre los meses de abril y mayo de 2014. La muestra estuvo compuesta por 125 empresas, con un error de muestreo del 5%, y un nivel de confianza del 90%. El alcance de esta investigación fue de tipo causal a través del uso de ecuaciones estructurales con el paquete estadístico SPSS Y AMOS versión 21

Instrumento de investigación

El instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario elaborado a partir de tres instrumentos previamente aplicados en México. Y fue dirigido a los gerentes de las Pymes de Cd. Victoria.

Lo relativo a las prácticas de liderazgo está basado en el cuestionario originalmente diseñado por Kouzes y Posner (1997) y adaptado al ambiente regional de México por Patlán (2005). El inventario de prácticas de liderazgo está elaborado para contrastar las prácticas que el gerente piensa que aplica y las prácticas que los empleados perciben. En este caso y como el objetivo de la investigación es conocer las prácticas de liderazgo que los gerentes de las Pymes victorenses desarrollan, solamente se aplicó la versión “uno mismo” que se refiere al gerente. Dicho instrumento contiene 30 ítems que miden las cinco prácticas de liderazgo definidas por el IPL. Cada práctica es medida por 5 ítems distribuidos aleatoriamente en el instrumento. La escala de medición corresponde a una escala de 10 puntos.

El hecho de considerar una escala de 10 puntos fue resultado de las revisiones hechas al instrumento por los expertos y en el estudio piloto en donde se pudo observar que

dadas las particularidades de la población encuestada se facilita la caracterización de la misma.

Tabla 1. Codificación de las variables del IPL

Variable	codificación	Ítems
Desafiar los procesos	PI_3	Involucro a los demás en la planeación de las acciones que emprenderemos.
	PI_8	Trato a los demás con consideración y respeto.
	PI_13	Concedo a los demás libertad suficiente para que tomen sus propias decisiones
	PI_18	Fomento relaciones de cooperación con mis colaboradores.
	PI_23	Genero una atmósfera de confianza mutua en los proyectos que dirijo.
	PI_28	Logro que los demás sientan suyos los proyectos en que trabajan.
Inspirar una visión compartida	PI_2	Describo a los demás el futuro que me gustaría que labráramos juntos
	PI_7	Invito a los demás a que compartan mis sueños del futuro como si fueran los suyos propios.
	PI_12	Comunico con claridad una perspectiva positiva y llena de esperanzas para el futuro de nuestra organización
	PI_17	Señalo a los demás cómo pueden materializar sus propios intereses a largo plazo si todos participan de una visión en común.
	PI_22	Miro hacia adelante y predigo cómo espero que sea nuestro futuro.
	PI_27	Contagio a los demás mi emoción y entusiasmo en cuanto a las posibilidades futuras.

	PI_4	Tengo muy clara mi propia filosofía acerca del liderazgo.
	PI_9	Me aseguro de que los proyectos que dirijo sean reducidos a fracciones manejables.
	PI_14	Destino tiempo y energía a cerciorarme de que los demás se apeguen a los valores acordados por el equipo
Habilitar a los demás para que actúen	PI_19	Comunico a los demás mis creencias acerca de la mejor manera de conducir la organización que dirijo.
	PI_24	Soy constante en la práctica de los valores con los que me comprometo
	PI_29	Me aseguro de que el equipo de trabajo plantee metas claras, haga planes y fije objetivos intermedios para cada proyecto que dirijo.
	PI_1	Busco oportunidades de reto que pongan a prueba mis aptitudes.
	PI_6	Me mantengo al día en cuanto se refiere a los acontecimientos que afectan a nuestra organización.
	PI_11	Cuestiono nuestra manera de hacer las cosas en la organización donde trabajo.
Modelar el camino	PI_16	Busco maneras innovadoras de mejorar lo que hacemos en nuestra organización.
	PI_21	Cuando las cosas no salen como se esperaba, pregunto: ¿Qué podemos aprender de esto?”.
	PI_26	Experimento y me arriesgo con nuevos métodos de trabajo, incluso a sabiendas de que expongo al fracaso.
Dar aliento al corazón	PI_5	Dedico tiempo a celebrar el logro de cada objetivo intermedio del proyecto.

PI_10	Me cercioro de que la aportación de cada persona sea reconocida como parte del éxito de nuestros
PI_15	proyectos.
PI_20	Alabo a quienes realizan un buen trabajo.
PI_25	Prodigo a los miembros del equipo aprecio y apoyo por sus aportaciones.
PI_30	Encuentro maneras de celebrar los logros.
	Señalo intencionalmente al resto de la organización el buen trabajo realizado por mi equipo.

Para la medición de la ventaja competitiva de las empresas se partió del concepto de Porter (1991) donde indica que la ventaja competitiva se ve reflejada en rendimientos empresariales superiores, por lo que para su medición se analizó el rendimiento empresarial. Al respecto el rendimiento empresarial este fue medido por 10 ítems que fueron clasificados en dos tipos de dimensiones, rendimiento operacional y rendimiento financiero, fueron medidos por una escala Likert de 7 puntos y su codificación se encuentra en la tabla 2 mostrada a continuación.

Tabla 2.Codificación de las variables del rendimiento empresarial.

Variable	**Codificación**	**Ítems**
Ventaja Competitiva	Rem1	Mejora en la calidad del producto
	Rem2	Mejora en las condiciones del proceso
	Rem3	Mejoras en las tareas del personal
	Rem4	Aumento en la satisfacción de cliente
	Rem5	Incremento de la habilidad de adaptación a las necesidades del mercado
	Rem6	Mejora en la imagen de la empresa y sus productos
	Rem7	Incremento en la cuota de mercado

Rem8	Incremento en la rentabilidad
Rem9	Incremento en la productividad
Rem10	Aumento en la motivación de los trabajadores
Rem11	Reducción de la rotación de personal (abandono voluntario de los trabajadores)
Rem12	Reducción de absentismo laboral

En cuanto al Capital humano, el cuestionario fue basado en el desarrollado por Martín et al, (2009). Dicho apartado consta de 12 ítems, los cuales son medidos a través de una escala Likert de 10 puntos, con opciones iguales a las mencionadas en el IPL. Su codificación es presentada en la tabla 3.

Tabla 3. Codificación de las variables del Capital Intelectual

Variable	**Codificación**	**Ítems**
Capital Humano	CH1	Nadie conoce mejor su trabajo que nuestros empleados
	CH2	Nuestros empleados destacan por sus habilidades para desempeñar con éxito su trabajo
	CH3	El tiempo de permanencia de nuestros empleados en la empresa está por encima de la media del sector
	CH4	Nuestros empleados se identifican con los valores de la organización
	CH5	El índice de rotación de los empleados en nuestra empresa está por debajo del de los competidores
	CH6	El promedio de horas de formación por empleado en nuestra empresa está por debajo del de los competidores
	CH7	Nuestros empleados están bien entrenados para desempeñar su trabajo con eficacia

	CH8	Nuestros empleados tienen la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo con éxito
	CH9	Nuestros empleados son expertos en las funciones que desempeñan
	CH10	Un porcentaje importante de la plantilla tiene acceso a planes de incentivo en la organización
	CH11	Un porcentaje importante de puestos han sido cubiertos por medio de la promoción interna
	CH12	Nuestros empleados tienen un alto grado de satisfacción

Resultados

Estudio del constructo Prácticas de Liderazgo

Se realizó un análisis factorial exploratorio (EPA) para identificar las dimensiones adecuadas de las prácticas de liderazgo, utilizando el método de componentes principales y rotación Varimax.

Se realizó el análisis considerando los 30 ítems que miden el capital intelectual y se determinó que el índice de adecuación muestral fue adecuado (KMO) con un valor de .889 y el test de esfericidad de Barlett resultó significativamente alto con un *p-value* de .001

En la revisión del modelo de las prácticas de liderazgo, se forzó la reducción de dimensiones a cinco factores, conforme a las cinco dimensiones teóricas de las prácticas de liderazgo que explicaron el 64.95% de la varianza (tabla 4). En el análisis se observaron ítems con cargas factoriales bajas en 6 casos los cuales fueron el pl_4, pl_18 ,pl_23, pl_24,pl_28, pl_29 dichas cargas fueron inferiores al .5 aceptable (Hair et al.,2007), por lo que estas fueron eliminadas como elementos explicativos de las cinco prácticas de liderazgo identificadas.

Tabla 4. Matriz de componentes principales rotados

	Modelar el camino	Inspirar una visión compartida	Dar aliento al corazón	Habilitar a los demás para que actúen	Desafiar los procesos
pl_1	.558	.245	.311	.211	.065
pl_2	.439	.591	.347	.118	.044
pl_3	.207	.240	.254	.088	.701
pl_4	.450	.371	.150	.328	.339
pl_5	.016	.026	.759	.264	.094
pl_6	.659	.273	.089	.278	-.086
pl_7	.209	.327	.541	.156	.330
pl_8	.511	.250	.247	.076	.554
pl_9	.464	.017	.177	.597	.253
pl_10	.137	.095	.768	.183	.280
pl_11	.611	.410	.139	.197	.281
pl_12	.219	.648	.213	.118	.207
pl_13	.214	.526	.174	.114	.530
pl_14	.198	.354	.385	.688	-.101
pl_15	-.047	.153	.721	.292	.275
pl_16	.774	.109	.110	.035	.284
pl_17	.266	.663	.045	.140	.320
pl_18	.397	.420	.383	.274	.284
pl_19	.207	.138	.193	.765	-.036
pl_20	.329	.261	.615	.024	-.043
pl_21	.761	.135	.148	.209	.175
pl_22	.129	.708	.233	.338	-.235
pl_23	.398	.317	.241	.466	.232
pl_24	.114	.473	.050	.486	.226
pl_25	.362	.227	.633	.031	-.059
pl_26	.059	.502	.154	.610	.284

pl_27	.239	.730	.301	.134	.254
pl_28	.499	.400	.217	.385	.175
pl_29	.292	.000	.328	.467	.413
pl_30	.322	.348	.602	.140	.212

Para comprobar la consistencia interna de los constructos generados, se calculó el Alpha de Cronbach, que analiza la fiabilidad de las escalas la cual se considera aceptable con un valor mínimo de .7 (tabla 5)

Tabla 5. Resultados de la validez del constructo

Constructo **Indicadores**	**Alpha de Cronbach**
Modelar el camino	
Pl_1, pl_6, pl_11, pl_16, pl_21	.852
Inspirar una visión compartida	
Pl_2, pl_12, pl_17, pl_22, pl_27	.861
Dar aliento al corazón	
Pl_5,pl_7, pl_10, pl_15, pl_20, pl_25, pl_30	.872
Habilitar a los demás para que actúen	
Pl_9, pl_14, pl_19. Pl_26	.823
Desafiar procesos	
pl_3, pl_8, pl_13	.774

Estudio del constructo Ventaja Competitiva a través del Rendimiento empresarial

Se realizó un análisis factorial exploratorio (EPA) para identificar las dimensiones adecuadas para medir la ventaja competitiva representada por el rendimiento empresarial, utilizando el método de componentes principales y rotación Varimax. Se realizó el análisis considerando los 10 ítems que miden el rendimiento empresarial y se determinó que el índice de adecuación muestral fue adecuado (KMO) con un valor de .879 y el test de esfericidad de Barlett resultó significativamente alto con un *p-value* de .001

El análisis factorial dio como resultado la división del constructo en dos dimensiones que explican el 67.19% de la varianza. La temática de los constructos revela que el primer factor hace referencia al rendimiento operacional de las empresas mientras que el segundo factor es referido al rendimiento financiero. En donde el primer factor tiene una validez de constructo de .888 según el Alpha de Cronbach y el segundo factor referido al rendimiento financiero obtuvo un alpha de .858.

Tabla 6. Matriz de componentes principales rotados

	Rendimiento_operacional	**Rendimiento_financiero**
Rem1	.783	.216
Rem 2	.806	.245
Rem 3	.740	.334
Rem 4	.752	.150
Rem 5	.759	.340
Rem 6	.550	.527
Rem 7	.476	.678
Rem 8	.168	.905
Rem 9	.278	.876
Rem 10	.584	.334

Estudio del constructo Capital Humano

Se realizó un análisis factorial como una herramienta para identificar las dimensiones adecuadas para definir los elementos adecuados del Capital humano. Para tal efecto se utilizó el método de componentes principales y rotación Varimax.

Se realizó el análisis considerando los ítems que miden el capital humano y se determinó que el índice de adecuación muestral fue adecuado (KMO) con un valor de .812 y el test de esfericidad de Barlett resultó significativamente alto con un *p-value* de .001

En la revisión del modelo de Capital humano, se observaron cargas factoriales bajas en 8 de los ítems por lo que tomando en cuenta que el peso de la carga factorial debe puntuar por encima de .5 para ser aceptado como elemento integrante de un factor para muestras de 100 a 120 observaciones (Hair et al., 2007), estas variables fueron eliminadas como elementos explicativos de las dimensiones del capital humano.

Tabla 7. Análisis factorial del Capital Humano

	Factor	Cargas factoriales	Comunalidades
CH3	F3.CH	.655	.451
CH4	F3.CH	.519	.551
CH5	F3.CH	.691	.652
CH6	F3.CH	.698	.513

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del paquete SPSS

Finalmente la validez del construct se examinó a través del alpha de Cronbach. De acuerdo con (Nunnally, 1980) dicho indicador debe ser como mínimo de 0.7, por lo que como se aprecia en la tabla, los resultados demuestran una adecuada fiabilidad del constructo.

Tabla 8. Resultados de la validez del constructo

Constructo Indicadores	Alpha de Cronbach
Capital Humano (CH3, CH4, CH5, CH6)	.702

Efecto del capital humano en las prácticas de liderazgo y su influencia en la ventaja competitiva.

El objetivo de la presente investigación busca determinar el impacto del capital intelectual sobre las prácticas de liderazgo, y el efecto de dichas prácticas en la ventaja competitiva medida a través el rendimiento empresarial. Por lo cual el primer elemento a evaluar fue la dimensión del capital intelectual identificada como capital humano. Por lo que se planteó el modelo que se implica en la figura 2.El modelo plantea el impacto directo que

el capital humano ejerce sobre las cinco prácticas de liderazgo definidas en el IPL. A su vez el modelo refleja el efecto que dichas prácticas ejercen en el capital humano.

Figura 2. Modelo de ecuaciones estructurales del capital humano

Los resultados de la modelación implicaron lo establecido en la tabla 9.

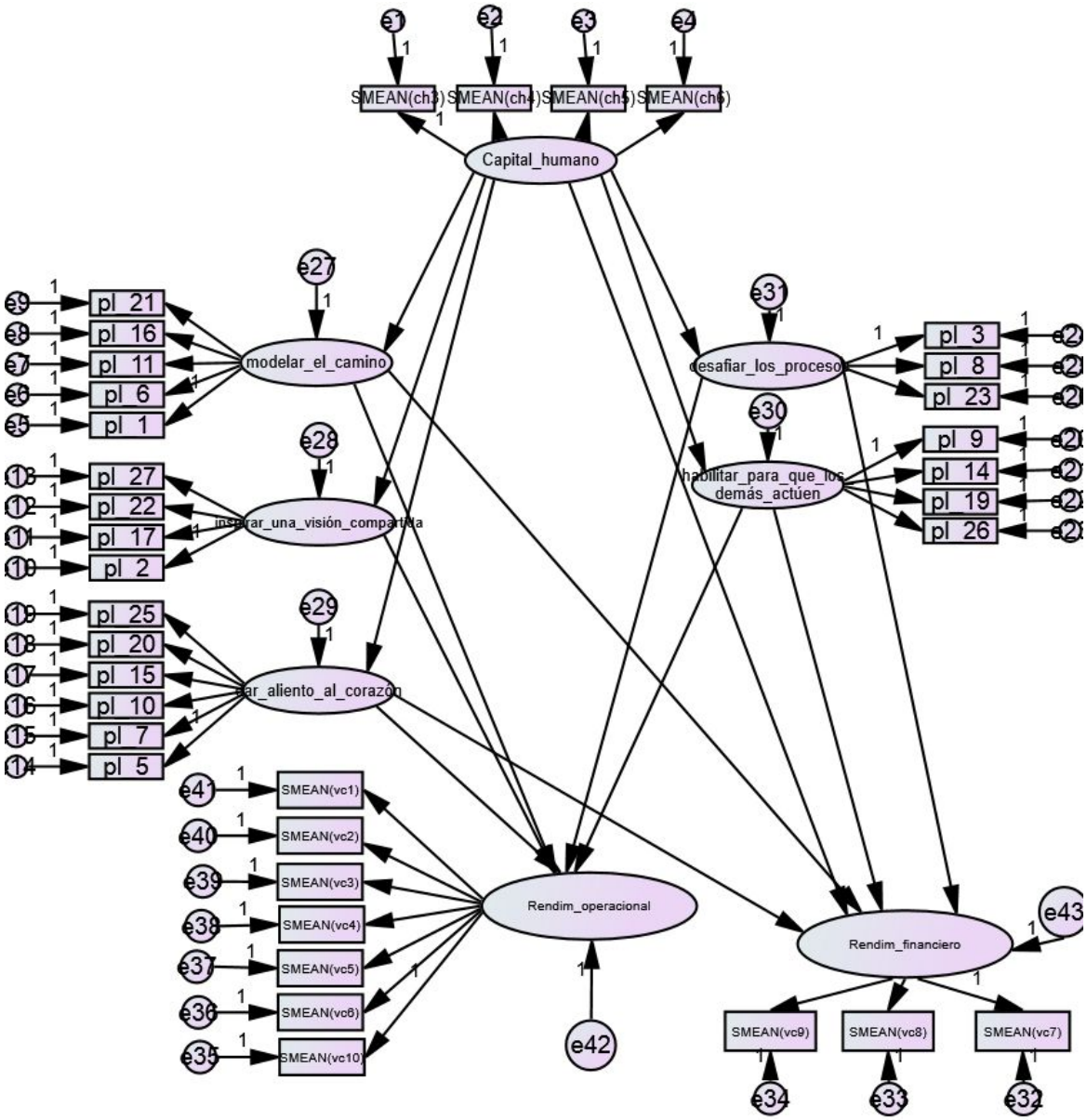


Tabla 9. Resultados de la regresión de capital humano y el IPL

Variable endógena		Variable exógena	Coeficiente	S.E.	C.R.	P
modelar_el_camino	**<---**	**Capital_humano**	1.389	.411	3.377	**.001***
inspirar_una_visión_compartida	**<---**	**Capital_humano**	1.943	.545	3.565	**.001***
dar_aliento_al_corazón	**<---**	**Capital_humano**	1.441	.430	3.350	**.001***
desafiar_los_procesos	**<---**	**Capital_humano**	2.117	.625	3.386	**.001***
habilitar_para_que_los__demás_actúen	**<---**	**Capital_humano**	1.298	.387	3.355	**.001***
Rendim_financiero	<---	habilitar_para_que_los__demás_actúen	-.060	.162	-.371	.710
Rendim_financiero	<---	desafiar_los_procesos	9.491	26.691	.356	.722
Rendim_financiero	<---	modelar_el_camino	-.272	.223	-1.21	.223
Rendim_financiero	<---	dar_aliento_al_corazón	.115	.138	.832	.405
Rendim_financiero	<---	Capital_humano	-19.626	57.220	-.343	.732
Rendim_operacional	**<---**	**modelar_el_camino**	-.681	.233	-2.92	**.003***
Rendim_operacional	<---	inspirar_una_visión_compartida	-.385	.157	-2.45	.114

Variable endógena		Variable exógena	Coeficiente	S.E.	C.R.	P
Rendim_operacional	<---	dar_aliento_al_corazón	-.114	.120	-.945	.345
Rendim_operacional	**<---**	**desafiar_los_procesos**	1.237	.333	3.713	**.001***
Rendim_operacional	<---	habilitar_para_que_los__demás_actúen	-.196	.145	-1.35	.175

Como puede verse en la tabla 9, los resultados del análisis de regresión, el capital humano ayuda a explicar la variación en las prácticas de liderazgo. Es de notarse la relación positiva y altamente significativa con un p valor de .001 en las que las prácticas de liderazgo son afectadas por el capital humano, tal como se esperaba para contrastar la evidencia teórica.

Sin embargo en la explicación de los rendimientos empresariales por parte de las prácticas de liderazgo, no se observó un comportamiento esperado, puesto que se analizó que las prácticas de liderazgo no influyen en los resultados financieros. Únicamente se observó que las prácticas de modelar el camino y desafiar a los procesos tienen una influencia positiva y significativa en el rendimiento operacional.

Para determinar si el modelo teórico planteado es correcto, se realiza la identificación del modelo, la cual consiste en evaluar si los parámetros muestran una solución única, donde esto es evaluado a través de la prueba del Chi cuadrado, donde se implica que el chi cuadrado dividido entre los grados de libertad sean mayores o iguales a 0, (Cupani, 2012), y de acuerdo con Arbuckle (1995, p 589-605) dicho valor deberá ser menor o igual a 2 y donde el valor de p sea mayor que .05. Como se aprecia en la tabla 24, el modelo evaluado muestra una adecuada identificación pues la prueba chi cuadrado fue de 1.92. En cuanto a otros elementos del ajuste absoluto, los valores se consideraron aceptables parcialmente, puesto que el error RMSEA se situó dentro de los valores de buen ajuste y el GFI fue aceptable con restricciones. La tabla 10 muestra lo antes mencionado, así como las medidas de ajuste incremental que fueron medianamente aceptables.

Tabla 10 Indicadores de ajuste del modelo estructural

Indicador	Valor recomendado	Valor del modelo
Medidas de ajuste absoluto		
□ ^{2}/ grados de libertad	0 ≤ 2	1112.181/579 = 1.92 (.000)
GFI	Cercano a 1	.666
RMSEA	.05 < RMSEA < .09	.083
Medidas de ajuste incremental		
AGFI	Cercano a 1	.616
NFI	Cercano a 1	.626
CFI	Cercano a 1	.772

Lo anterior permite concluir lo siguiente, respecto a las hipótesis planteadas en esta investigación:

HIPÓTESIS	CONTRASTE
H1.1 El capital humano afecta de forma significativa en el desarrollo de la práctica de liderazgo de modelar el camino	SE ACEPTA
H1.2 El capital humano afecta de forma significativa en el desarrollo de la práctica de liderazgo de inspirar una visión compartida	SE ACEPTA
	SE ACEPTA

H1.3 El capital humano afecta de forma significativa en el desarrollo de la práctica de liderazgo de desafiar el proceso	
H1.4 El capital humano afecta de forma significativa en el desarrollo de la práctica de liderazgo de habilitar a los demás para que actúen	SE ACEPTA
H1.5 El capital humano afecta de forma significativa en el desarrollo de la práctica de liderazgo de alentar el corazón	SE ACEPTA
H2.1 La práctica de liderazgo de modelar el camino, mediadas por el capital humano incide positivamente en el rendimiento empresarial superior	SE ACEPTA PARCIALMENTE
H2.2 La práctica de liderazgo de inspirar una visión compartida, mediadas por el capital humano incide positivamente en el rendimiento empresarial superior	SE RECHAZA
H2.3 La práctica de liderazgo de desafiar el proceso, mediadas por el capital humano, incide positivamente en el en el rendimiento empresarial superior	SE ACEPTA PARCIALMENTE
	SE RECHAZA

H2.4 La práctica de liderazgo de habilitar a los demás para que actúen mediadas por el capital humano, incide positivamente en el rendimiento empresarial superior	
H2.5 La práctica de liderazgo de alentar el corazón mediadas por el capital humano incide positivamente en el rendimiento empresarial superior.	SE RECHAZA

Conclusiones

Respecto a las prácticas de liderazgo transformacional, cabe destacar que los administradores de la Pyme victorense desarrollan las cinco prácticas, pero sobresale entre ellas la encaminada a Modelar el camino la cual se refiere a que el líder busca retos, analiza el entorno y busca innovar en la empresa. Otra de las prácticas fortalecida por los gerentes victorenses es “Inspirar una visión compartida” en ella el líder comunica e involucra a los empleados con la visión empresarial y los motiva a conseguirla. Una práctica muy considerada es la de “alentar el corazón”, puesto que el empresario reconoce que el reconocer a los equipos de trabajo y a los empleados es básico en un líder.

No obstante, el hecho de percibir que el gerente se apoya en las prácticas del liderazgo transformacional, no garantiza el rendimiento superior, puesto que la percepción no siempre corresponde a las acciones emprendidas, por lo cual una futura línea de investigación debería considerar la percepción que del líder tiene el empleado, a fin de que pueda contrastarse la verdadera aplicación de las prácticas de liderazgo.

En cuanto al tema central de este trabajo, se pudo concluir que el capital humano como una de las dimensiones del capital intelectual incide en las prácticas de liderazgo. El capital humano favorece el desarrollo de las cinco prácticas de liderazgo.

Finalmente al estudiar si las prácticas repercuten positivamente en el rendimiento empresarial. Se concluyó que no existe evidencia significativa para aceptar que las IPL

pueden influir en que la empresa tenga un rendimiento operativo y financiero superior es decir una ventaja competitiva.

Los resultados anteriores dejan abiertas futuras líneas de investigación referentes a profundizar el impacto de otras prácticas de liderazgo, o bien una clasificación de estilos de liderazgo que nos permita distinguir cuáles estilos favorecen en mayor medida la aparición de ventajas competitivas.

Asi mismo el deben profundizarse en otros elementos de estudio de la teoría del capital intelectual como lo es el capital estructural y el relacional para sopesar el peso de dichos elementos sobre la ventaja competitiva.

Referencias

Alama, E. (2008). Capital intelectual y resultados empresariales en las empresas de servicios profesionales de España. Universidad Complutense de Madrid.

Bontis, N. (1998). Intellectual capital, an exploratory study that develops measures and models. Management decisions, vol. 36, número 2, p. 63-76.

Davenport, T. (2000). Capital humano: creando ventajas competitivas a través de las personas, Barcelona.

Dierickx, I. y Cool, K. (1989). Asset stock accumulation and sustainability of competitive advantage". Management science, vol 35, número12, p. 1504-1511.

Drucker, P. (1992). The New Society of organizations. Harvard Business Review.

Edvinsson, L. y Malone, M. (1999). El capital intelectual. Editorial Norma.

Kouzes, J. y Posner, B. (1997).The leadership challenge. San Francisco, USA: Jossey-Bass Inc.

Kouzes, J. y Posner, B. (2007). The Leadership Practices Inventory (LPI): Leadership Development Planner (Spanish), Tercera Edición, octubre 2007, Pfeiffer.

Littlewood, H. (2004): Análisis factorial conformatorio y modelamiento de ecuación estructural de variables afectivas y cognitivas asociadas a la rotación de personal. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, vol 23 (1), p. 27-

37. Consultado el día 29 de octubre de 2014 de http://www.researchgate.net/publication/260189235_Littlewood_H._F.(200

4)._Anlisis_factorial_Confirmatorio_y_Modelamiento_de_Ecuacin_Estructural_de_Variables_Afectivas_y_Cognitivas_asociadas_a_la_Rotacin_de_Personal._Revista_Interamericana_de_Psicologa_Ocupacional_23_1_Pg._27-37._ISSN_0120-3800

Mendoza, I. (2005). Estudio diagnóstico del perfil de liderazgo transformacional y transaccional de gerentes de ventas de una empresa farmacéutica a nivel nacional. Consultado el día 27 de septiembre de 2014 de http://www.colparmex.org/Tesis/AMM.pdf

Posner, B. (2004). A leadership development instrument for students. Journal of College Student Development, 45 (4), 443-456.

Posner, B. y Schrmidt, W. (2001). The values of business and federal government executives: more different: Than alike. Public Personnel Management, 277-289.

Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N. y Edvinsson, L. (2001). Capital Intelectual. Buenos Aires: Paidós.

Rost, J. (1993). Leadership for the twenty-first century. Westport, CT. Praeger.

Stogdill, R. (1950). Leadership, membership and organization. Psychological Bulletin.

Sveiby, K. (2000). La nueva riqueza de las empresas. Gestión 2000. Barcelona.

Zamora, A. y Poriet, Y. (2011). Prácticas de liderazgo en una empresa manufacturera venezolana del sector cervecero. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 16, núm. 53, enero-marzo, 2011, Universidad del Zulia, Venezuela, p. 101-115. Consultado el día 20 de septiembre de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=
29018414006

El Ocio En La Construcción De Procesos Escriturales En La Gestión Del Conocimiento

María Alejandra Tovar Rodríguez
Tania Lucía Mariño Piedrahita
Helmer Quintero Vergara

Resumen

Este escrito presenta uno de los resultados de la investigación: “los procesos escriturales en la enseñanza y aprendizaje colaborativo en un ambiente universitario b-learning”, desarrollada en la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales en el curso de teoría administrativa del pregrado en Administración de Empresas. Investigación que tuvo como pregunta central ¿Qué interacciones se evidencian en la actividad conjunta entre los alumnos y ellos y el profesor, en la construcción de procesos escriturales en una experiencia de aprendizaje colaborativo en un ambiente universitario híbrido?

A partir del desarrollo de una unidad didáctica, se planteó interpretar los procesos escriturales de construcción de conocimiento entre los alumnos y ellos y el profesor en una experiencia de enseñanza y aprendizaje colaborativo en un ambiente universitario híbrido.

La metodología desarrollada, fue el estudio de casos, con la que se pretendía evidenciar y comprender la realidad en un contexto, para lo cual se recopilaron multiplicidad de evidencias en tres momentos antes, durante y después (Yin, 1989; Stake, 1998).

Uno de los resultados que sobresalió fue la identificación del segmento de interactividad de ocio en el proceso de construcción conjunta de procesos escriturales. Con lo que se concluyó que el ocio debe ser visto en la educación formal como bienestar, caracterizado en actuaciones libres y espontáneas.

Palabras Claves: Bienestar – Ocio – Aprendizaje colaborativo

Abstract

This paper presents one of the results in the research: “scriptural processes in teaching and collaborative learning in a b -learning university environment “, developed at the University NACIONAL of Colombia Sede Manizales in the course of administrative theory of undergraduate Administration Companies. Research that had as central question: What interactions are evident in the joint activity among pupils, students and the teachers, in book- building process in a collaborative learning experience in a hybrid university environment?

From the development of a teaching unit, it was proposed to interpret the scriptural knowledge building processes between students and students and the teacher in a teaching experience and collaborative learning in a hybrid university environment.

The developed methodology was the case study , with which it was intended to demonstrate and understand the reality in a context for which multiplicity of evidence were collected at three time points before, during and after (Yin , 1989; Stake, 1998).

One of the results that excelled was the identification of the interactivity leisure segment in the process of joint construction of scriptural processes. Thus it concluded that leisure should be seen in formal education as wellbeing, characterized in free and spontaneous performances.

Key words: Welfare - Leisure - Collaborative learning

Introducción

El presente artículo hace referencia a uno de los resultados de la investigación titulada: “los procesos escriturales en la enseñanza y aprendizaje colaborativo en un ambiente universitario b-learning”. La investigación se ubica en una perspectiva sociocultural y en la nueva cultura del aprendizaje y la enseñanza, en la que según Pozo

(2006), la educación es generalizada y masiva, colmada de información promovida desde las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), lo que permite tener información en tiempo real, en la que la demanda continua y acelerada de conocimientos es constante, causada por los continuos y permanentes cambios que exigen nuevos aprendizajes, en la que se denota un brecha entre lo que se dice y se hace con relación a la educación formal.

En los hallazgos encontrados, se resaltó el papel que jugó el segmento de interactividad denominado Ocio en las actuaciones de los alumnos y de ellos y el profesor, al evidenciarse la presencia de él, en la construcción de procesos escritúrales en la enseñanza y aprendizaje colaborativo universitario en un ambiente b-learning (presencial y virtual), en la gestión del conocimiento. Situación que generó un cuestionamiento sobre el papel que juega el ocio en dicho proceso.

En el mismo sentido se evidenció la presencia del ocio en el proceso de construcción de conocimiento, el cual en diversos escenarios y para este caso en el de la educación formal universitaria, se ha visto por muchos tal como lo define el diccionario de la real academia de la lengua: “Cesación del trabajo, inacción o total omisión de la actividad”, relacionándolo así con la pereza y desidia de hacer una tarea, sin tener en cuenta la significación que ha tenido éste desde tiempos atrás en los que filósofos como Aristóteles y Cicerón lo miraban desde una perspectiva de bienestar, caracterizado por la libertad, creatividad, innovación en la labor desarrollada, en las que se conjuga los conocimientos, aprendizajes, emociones y sentimientos.

En correspondencia con los planteamientos presentados en los párrafos anteriores, se plantea como objetivo de este artículo evidenciar la incidencia que puede tener el ocio en la gestión de conocimiento a través de la construcción colaborativa de procesos escriturales en un ambiente Universitario hibrido.

Un Acercamiento A La Literatura Relacionada

El origen del conocimiento y su relación con el medio se puede abordar desde diversos enfoques y perspectivas, para el caso de este artículo se partirá desde tres enfoques: el racionalismo, el empirismo y el constructivismo, esto desde los sustentados por Richardson (como se cito en Pozo, 2006).

Antes de presentar un acercamiento a estos enfoques vale la pena plantear desde las ideas de Sveivy (como se cito en Barroso, 2011), que el conocimiento es una capacidad de actuación de cada persona que se va creando de forma continua con el aprendizaje y que no se puede separar del contexto, concepto que vincula al ser humano con su entorno y a su vez con las personas que interactúa. Es por eso que se debe reconocer que es natural que el ser humano desde que nace adquiere conocimientos, los cuales se deben ir desarrollando y fortaleciendo en cada una de las etapas de la vida y desde sus experiencias sociales (individual y colectiva).

Ese conocimiento y aprendizaje social, autónomo y colaborativo, esta inmerso en la nueva cultura del aprendizaje planteada por Pozo (2006), la cual se caracteriza por el aprendizaje continuo en el cual se identifican ritmos acelerados de transformaciones, permeados de un sinnúmero de información, que exigen que se aprendan diversos asuntos que se requieren para aplicarlos en ambientes y momentos variados, en la cual tiene una gran incidencia el uso de la tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Cuando se habla de las TIC, se debe reconocer la influencia que éstas tienen en la educación y como afectan e inciden en la forma como las personas aprenden, experimentan nuevas formas de trabajo, comunicación y de enseñanza. TIC que según Coll & Monereo (2008), han sido instrumentos para pensar, aprender, conocer, representar y transmitir conocimiento.

Esa transmisión de conocimiento se facilita desde los procesos de enseñanza y aprendizaje colaborativos, esto se puede sustentar en los planteamientos propuestos por Argote e Ingram (como se cito en Barroso, 2011) en los que enfatizan de como la

experiencia y el aprendizaje, es entendiendo como transferencia de conocimiento, proceso a través del cual una unidad (individuo, grupo, departamento o división) es afectada por la experiencia de otra. A este hecho de traspaso de conocimiento se entiende como gestión del conocimiento y lo expone Tejedor y Aguirre (como se cito en Barroso, 2011) como un conjunto de procesos que permiten utilizar el conocimiento como factor clave para añadir y generar valor.

Después de observar la relación que existe entre conocimiento, aprendizaje y gestión de conocimiento, se centrará la mirada en los tres enfoques del origen del conocimiento planteados anteriormente:

El racionalismo, donde el conocimiento surge de la razón como un derivado de ésta y se observa la ausencia de los sentidos en la construcción de éste. Asunto que es planteado por Platón, cuando él presenta el mito de la caverna en su libro VII de la republica de donde tiene sus inicios la primera teoría del aprendizaje referida al aprendizaje genético, con relación a dicho mito expone Platón que:

> “ahora represéntate el estado de la naturaleza humana, con relación a la ciencia y a la ignorancia, Imagina un antro subterráneo, que tenga en toda su longitud una abertura que dé libre paso a la luz, y en esta caverna hombres encadenados desde la infancia,…, pudiendo solamente ver los objetos que tienen en frente. Detrás de ellos, acierta distancia y a cierta altura, supóngase un fuego cuyo resplandor les alumbra, y un camino escarpado entre este fuego y los cautivos. Supón a lo largo de este camino un muro, semejante a los tabiques que los charlatanes ponen entre ellos y los espectadores, para ocultarles la combinación y los resortes secretos de las maravillas que hacen” (Edición de Azcárate, 1872)

De esta manera Platón sustenta que las ideas puras que se llevan por dentro desde el nacimiento, evitan ver directamente los objetos y éstas constituyen el origen de todo conocimiento, esas ideas puras constituyen la racionalidad humana, de lo que se deduce

que el aprendizaje tiene una función limitada, lo que se puede hacer es reflexionar y usar la razón para descubrir los conocimientos innatos.

Lo que sí se puede decir, es que en los mismos orígenes del conocimiento, se observa la relación que tiene éste con el contexto donde el conocimiento surge, el cual está inmerso en una cultura y una sociedad, en la que está la realidad que se vive. Asunto que es planteado por Pozo (2006) cuando expresa que: “lo cierto es que gran parte de nuestros aprendizajes se producen en contextos de interacción social que determinan en buena medida la dirección y el significado de lo que aprendemos.”

Ahora bien, para Descartes el punto de partida para el desarrollo del aprendizaje son las ideas innatas, doctrina que según Fodor (1983) se encuentra en la actualidad sobre todo bajo la tutela de Chomsky, quien considera “que innato es principalmente un determinado corpus de información: el niño “nace sabiendo”, por así decir, ciertos hechos acerca de las constricciones universales sobre las posibles lenguas humanas.”

Perspectiva racionalista que es ampliada por Emmanuel Kant en su obra “critica de la razón pura”, en la que plantea que los conocimientos puros (aquellos que se puede decir que tiene cada persona en su mente, en su interior), no tienen ningún rasgo de componente empírico, cuyo origen está en la experiencia y afirma que los conocimientos puros los cuales son a priori tienen dos características inseparables: la necesidad y la universalidad.

En extremo contrario se encuentra el empirismo en el que se considera que todo conocimiento tiene como base la experiencia o que tienen una vinculación con ésta. Dicha posición fue propuesta en sus inicios por Aristóteles (1982; traducido por García) seguidor y discípulo de Platón, él planteaba que todas las personas desean por naturaleza saber y que a éste se llega por medio de la experiencia.

De acuerdo a lo expuesto por Aristóteles, el verdadero conocimiento surge de las ideas que se construyen a través de la experiencia, al nacer se es una “tabula rasa”, un

papel en blanco; no se nace con construcciones en la mente tal como lo planteaba Platón, se aprende mediante la asociación, la similitud y el contraste.

En palabras de Claxton (2001), se estaría hablando de inteligencia práctica, que es la capacidad de resolución de problemas complicados, se desarrolla como resultado de la experiencia. De la misma forma Pozo (2009), afirma que la experiencia, el conocimiento del contexto y las pericias desarrolladas en diversas situaciones, pueden convertir una actividad problemática en una tarea rutinaria. En la que el aumento de la experiencia ayude a tecnificar y convertir en ejercicios la solución a diversos problemas.

En la misma línea de los planteamientos de Aristóteles, Locke (1690) sustenta, que la forma en que se adquiere conocimiento es una prueba suficiente para demostrar que no hay conocimientos innatos. Así mismo, Hume (1739/2001) comenta que si las ideas existen desligadas e inconexas, sólo el azar las uniría y seria imposible que las ideas se unieran en ideas complejas y sustenta que la naturaleza de cierta forma indica que ideas simples son más propicias para unirse en ideas complejas.

Ahora bien, en el constructivismo, tercer enfoque del origen del conocimiento, la interacción juega un papel fundamental, interacción que se da entre la información que se presenta desde un contexto o ambiente determinado y el conocimiento que ya se tiene (conocimientos previos), lo que constituiría el perfil del aprendiz en palabras de Pozo.

Como introducción al origen del conocimiento desde el enfoque constructivista se tomaran algunas ideas planteadas por Araya, Alfaro, Andonegui, en su artículo el constructivismo: orígenes y perspectivas (2007), en este esbozan que las primeras referencias que se encuentran del constructivismo están entre los filósofos presocráticos, destacando a Jenófanes (570 – 478 a.C.) quien plantea que el análisis crítico de varias teorías permite aceptar la más plausible y a Heráclito (540-475 a. C.), el cual planteó que nada permanece igual, que la realidad es relativa, que el conocimiento es variable en el tiempo.

Ahora bien, se plantarán algunas ideas de Descartes (1596-1650/1999), quien es considerado por algunos estudiosos del constructivismo como el pionero del constructivismo moderno. El primer planteamiento a abordar de Descartes es el que tiene que ver con el sentido común o la razón, en la que él plantea que es igual en todos los hombres y la diversidad que se observa entre ellos es dada a que unos son más razonables que otros y que esa razón depende de los diversos caminos que sigue la inteligencia y que no todos consideran las mismas cosas cuando abordan una situación o un hecho.

El origen del conocimiento desde el enfoque constructivista tal como se presentó en párrafos anteriores, se caracteriza por esa interacción con aquello que se quiere aprender. Lo que se puede relacionar también en forma directa con uno de los procedimientos establecidos por Descartes para llegar a la verdad, en el que él expresa que lo que pretende al asumir dicho procedimiento es “acostumbrar a mi espíritu a las verdades demostradas con toda certeza y a rechazar los errores y sus falsas apariencias” (Descartes, 1596-1650/1999), pero que ese procedimiento debe cumplirlo sin infringirlo una sola vez y no vale soportado con ningún pretexto para poderlo infringir.

El constructivismo ha venido tomando mayor fuerza a partir de la aparición de las teorías cognitivas como la de la Gestalt y epistemología genética, vinculados a los trabajos de Piaget y sus colaboradores, teniendo como “la idea principal tal vez más potente y también la más amplia y compartida es la que se refiere a la importancia de la actividad mental constructivista de las personas en los procesos de adquisición del conocimiento, lo que conduce a poner el acento en la aportación que realiza siempre y necesariamente la persona que aprende al propio proceso de aprendizaje” (Coll, 2008).

Por otra parte, desde una visión Vigotskyana, con una mirada diferente a las teorías cognitivo, sostiene que los procesos mentales no son individuales, sino sociales, son procesos que no se dan en la mente de las personas desde una perspectiva individual, por dicho motivo los procesos mentales se deben estudiar en la interrelación entre las

personas, en las prácticas socioculturales, en la sociedad, en las prácticas comunicativas y en el mismo uso del lenguaje.

Desde lo planteado anteriormente se podría afirmar que la colaboración puede contribuir en construcción y gestión del conocimiento, lo que es ratificado por Stahl, Koschmann y Suthers (2009) cuando afirman, que la colaboración es un proceso en el cual se comparten y negocian significados, es una actividad coordinada y sincrónica, donde se construyen y mantienen conceptos compartidos de un problema o tarea. Observándose como el aprendizaje ocurre en un contexto social y cultural, como resultado de una construcción colaborativa. En el que todos y cada uno de los individuos se involucran en las diversas actividades como miembros del equipo de trabajo, negociando e intercambiando ideas en procura de construir significados y sentidos en dicha interacción.

Ese potencial de interacción entre los alumnos según Coll (2008), depende de varios asuntos y entre los más significativos están: que ellos sepan qué tipo de actuación se espera de ellos y qué objetivos se pretenden lograr con esas actuaciones que desarrollan, para lo cual se deben suministrar la ayudas y los soportes suficientes, lo que resalta el papel tan importante que juega el profesor como mediador, donde su responsabilidad se ubica en la estructuración y guía en la construcción de significados que deben realizar los alumnos, por dicho motivo la interacción entre los alumnos y estos y el profesor es básica en el proceso de enseñanza y aprendizaje colaborativo, como lo es la interacción de éstos con el profesor.

El aprendizaje colaborativo no debe ser visto como un simple método de enseñanza, se debe concebir como una forma de organización donde las posibilidades de desarrollo a partir de una organización se incrementen en buena forma, el estudiante se siente más motivado y libre en su actuar, al sentirse en un equipo de iguales donde sus aportaciones son tenidas en cuenta en la solución de los problemas o la realización de las tareas, "…la presencia docente es delegada o asumida por estudiantes que contribuyen con sus

habilidades y conocimientos al desarrollo de la comunidad de aprendizaje" (Anderson, como se citó en Bustos, 2011).

La presencia docente distribuida[8] desde los planteamientos propuestos por Bustos (2011) se identifican en el aprendizaje colaborativo, la presencia docente se impone a la presencia del docente, en la que cualquier participante, alumno o profesor; puede asumir el papel de enseñar y ejerce presencia docente sin necesidad de ser el profesor, con lo que se posibilita de esta forma en el proceso de enseñanza y aprendizaje escolar, lo planteado por Vigostky (1989) desde la zona de desarrollo próximo, el alumno desarrollará tareas y resolverá problemas en colaboración con otros y el profesor e identificará sus desarrollos futuros inmediatos.

Proceso de enseñanza y aprendizaje colaborativo en el que el ocio está inmerso aún más cuando se entiende desde la mirada que hace de él Cuenca (2003, 2004) en la que afirma que el ocio es una experiencia integral de la persona y un derecho Humano básico: una experiencia humana compleja (direccional y multidimensional), centrada en actuaciones queridas (no casuales, libres, satisfactorias), autotilias (fin en sí misma) y personales (individual y social); y un derecho humano básico que favorece el desarrollo personal y social.

La experiencia de ocio desde Seu (1981) se presenta como un derecho humano fundamental y como un factor de desarrollo, tanto personal como social, ya que satisface funciones psicológicas, sociales y económicas, en este mismo sentido, Montenegro (como se citó en Cuenca, 2014) afirma que el ocio que se vive como una experiencia satisfactoria tiene un efecto beneficioso que va más allá de su propia vivencia, incidiendo en todo nuestro ser y proporcionándonos consecuencias que se manifiestan en otros aspectos de nuestra vida y nuestras relaciones con el entorno.

[8] Entendida como la influencia educativa distribuida, porque lo relevante no es que los estudiantes puedan ejercer de profesores, sino que el ejercicio de la influencia educativa pueda distribuirse entre todos los participantes (Bustos, 2011)

Tomando como referente los planteamientos presentados con relación a la construcción de conocimiento, gestión de conocimiento, aprendizaje colaborativo y ocio, se puede llegar a afirmar que el ocio es el que permite que un individuo actué en una forma libre y espontánea en busca del bienestar de la sociedad para sí encontrar su propio bienestar.

Metodología

La investigación se ubicó en un enfoque interpretativo, con el que se pretendió la comprensión de un fenómeno, el cual se dio en un ámbito de una realidad natural de interacciones sociales, enfoque en el que Sacristán & Pérez (1996) plantean que la finalidad no es la predicción ni el control y que su objetivo no es producir leyes o generalizaciones, es la comprensión de los aspectos singulares diferenciadores.

En el mismo sentido, Escribano (2004) indica que la investigación interpretativa, busca dar significados del mundo y que su núcleo central está en el interés por entender, interpretar y comprender el significado de los fenómenos sociales y humanos y Denzing & Lincon (1989) expresan que es un proceso interactivo que está moldeado por un conjunto de creencias y sentimientos que guían una acción. Que esa red que contiene las creencias ontológicas, epistemológicas y metodológicas es llamada paradigma o marco interpretativo de la realidad y que de acuerdo a ese paradigma se utiliza un enfoque o corriente determinada y en este caso, el proyecto se ubica en el enfoque constructivista, situado en la concepción socioconstructivista del proceso de enseñanza aprendizaje escolar de origen sociocultural.

De la misma forma ellos al referirse al enfoque constructivista proponen que uno de los métodos de investigación a utilizar por dicho enfoque es el caso de estudio, por que el constructivismo asume una ontología relativista (existen muchas realidades) y una epistemología subjetiva, por dicho motivo la realidad la construyen entre el investigador que pregunta (observa) y el entrevistado que responde (actúa).

Se eligió como método el estudio de caso, el cual permite “el estudio de la particularidad y la complejidad de un caso singular para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes” (Stake, 2007), esto en correspondencia con el enfoque del proyecto de investigación; dicho método permitió estudiar un hecho contemporáneo en un contexto de la vida real, en el que según Yin (2009); los limites entre el contexto y el fenómeno no son claramente evidentes y el estudio se debe dar sin la manipulación de las conductas y ambientes, lo que coadyuvará a dar respuesta a la pregunta de investigación, a través de múltiples fuentes de evidencia que no son incluidas usualmente por otros métodos.

Con relación al estudio de caso Simons (2011), expresa que: “es un estudio de lo singular, lo particular, lo exclusivo” y añade que “la tarea fundamental es entender la naturaleza distintiva del caso particular”.

De la misma forma y desde los postulados propuestos por Yin (2009), se optó por el método de caso, se eligió un caso simple holístico, con el que se pudo abordar lo relacionado con la pregunta de investigación y se obtuvieron los resultados de acuerdo a los objetivos propuestos en este proyecto. Es así como un sólo caso de estudio permitió cumplir con las condiciones planteadas.

El caso de estudio seleccionado fue un grupo de estudiantes del curso de teorías administrativas del pregrado de administración de empresas, de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales. Para la escogencia de dicho caso de estudio se tuvo presente que: el caso seleccionado sea de la educación superior, que en el proceso de enseñanza y aprendizaje escolar se proponga la elaboración de materiales escritos, que el curso se oriente en un ambiente b-learning (presencial y virtual) y que una de las estrategias utilizadas sea el trabajo en equipo colaborativo.

Lo anterior dado que el proceso de enseñanza y aprendizaje colaborativo se puede dar con mayor fácilidad en la educación superior, al ser éste uno de los más adecuados en dicho nivel de la educación escolar, asunto que ha sido planteado por autores como

Casamayor, Alós, Chiné, & otros (2008), Engel, (2008), Barkley, Cross & Major (2007), entre otros.

De la misma forma la construcción de procesos escritúrales en la adquisición de conocimientos y en la actividad conjunta como máximo desarrollo del pensamiento y el lenguaje, se ve enmarcada con mayor propiedad en la educación superior. Además que para el caso de la Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales y en particular el programa de Administración de Empresas, cuenta con las TIC como herramientas de apoyo en el proceso de enseñanza y aprendizaje tanto presencial como virtual - híbrido.

Lo que permitió recopilar la información requerida desde diversas fuentes para desarrollar el estudio de caso relacionado con esta investigación. En la que la unidad de análisis fue la observación, registro, análisis e interpretación de una unidad didáctica completa en su escenario natural, que tome la parte presencial y la parte hibrida.

Procedimiento Para La Recolección De Información

Para recopilar la información se tuvo en cuenta los tres principios propuestos por Yin (2009):

- Se utilizaron múltiples fuentes de información.
- Se creó una base de datos del estudio de caso
- Se mantendrá una cadena de evidencia que ayuden a complementar, validar, dar confiabilidad a los resultados de la investigación.

Dicha recolección de información se efectuó en tres momentos complementarios en una unidad didáctica completa: antes, durante y después.

Antes: el punto de partida tuvo que ver con los acuerdos establecidos con el profesor y los alumnos, en cuanto a:

- Las condiciones generales de la investigación.
- La entrega de la planeación, producción de materiales del profesor y los estudiantes, tanto en papel como los producidos a través de las TIC.

- La elaboración de autoinformes, después de cada sesión presencial y virtual.

Se incluyó el consentimiento informado y la invisibilización de las cámaras y se efectuó una entrevista semiestructurada al profesor para conocer las expectativas, objetivos y hacer acuerdos.

Durante: se tuvo como técnica fundamental la observación no participante en la que el investigador no participó en forma activa, tal como lo expresa Yin (2009), esta observación no participante del investigador, permitió cubrir los eventos en tiempo real y en el contexto del caso, en el que se apreciaron los comportamientos y condiciones ambientales que estaban disponibles, propiciando información adicional acerca del tema de estudio, donde se pudieron detectar situaciones reales, acciones, secuencias y participación en las actividades.

De la misma forma se recopilaron los autoinformes y registros en Google Drive, como fuentes de evidencia que propiciaron la recolección del material primario, en la que se encontró información exacta de nombres, fechas, referencia, detalles, avances, correcciones y evidencias de la construcción de procesos escriturales, de la misma forma los artefactos físicos (TIC), fueron una fuente de información que permitió corroborar el uso y trabajos desarrollados y la producción digital.

Después**:** se llevó a cabo una entrevista semiestructurada al profesor para conocer el cumplimiento de expectativas y objetivos. Se aplicó cuestionario a alumnos para conocer el cumplimiento de expectativas, objetivos y acuerdos y se hizo la recolección de la producción del profesor y los alumnos.

Análisis e Interpretación de la Información

El análisis de la información se llevó a cabo con la técnica del análisis del discurso en el aula, para identificar los procesos escriturales de producción de conocimiento por parte de los alumnos, teniendo como punto de partida algunos de los principios básicos planteados por Potter & Wetherell (1987, 1995); citado por Cubero (2005), donde dicen

que éste estudia lo que las personas hacen con su habla y sus textos escritos, cómo negocian o imponen y construyen en la interacción unas determinadas versiones descriptivas y explicativas de la realidad y mediante que dispositivos y recursos lo hacen.

En este sentido, Engel (2008) y Gutiérrez (2011), dicen que a través del análisis del discurso se identifican las expresiones mínimas con significado contextual en la actividad conjunta. Éste permite reconocer las estrategias discursivas y los mecanismos semióticos que profesores y alumnos emplean, hasta comprender cómo mediante el lenguaje, profesor y alumnos negocian, co-construyen significados y atribuyen sentido a los contenidos escolares abordados.

Por su parte Coll, C. & Edwards (1996), plantean que el discurso en el aula se ha convertido en las últimas décadas en objeto de estudio de investigadores de los procesos escolares de enseñanza y aprendizaje, resaltando que el análisis del discurso permite seguir avanzando en una mejor comprensión de por qué y cómo aprenden o no aprenden los alumnos y como los profesores contribuyen en este aprendizaje.

Son diversas las razones que se plantean sobre la relevancia que tiene en el proceso de enseñanza y aprendizaje escolar el análisis del discurso en el aula, entre las cuales se puede resaltar la presentada por Mercer (1996) en la que afirma que el lenguaje es nuestro principal instrumento cultural, que se utiliza para comprender la experiencia en forma colectiva y conjunta. Mediante el lenguaje hablado y escrito las diversas generaciones se benefician de la experiencia de sus antepasados y cada generación nueva comparte, discute, resuelve y refina su propia experiencia, y afirma que “Por tanto, el discurso no es meramente, la representación del pensamiento en el lenguaje: más bien es un modo social de pensar”.

Desde estas perspectivas se hizo el análisis de la información recolectada, se analizó para identificar en la actividad conjunta la construcción de los procesos escriturales físicos y digitales desarrolladas por los alumnos y el profesor en la construcción de conocimiento, denotando cómo se planeó, diseñó y construyó la unidad didáctica, cómo

se ejecutó ésta desde la participación de cada uno de ellos, lo que hicieron, cómo lo hicieron, quién inició, quién continuó, quién terminó, quién enseñó, cómo enseñó, a quién le enseñó, lo qué se dijo y cómo se dijo, quién controló y cómo controló.

Proceso en el que después de transcribir, ordenar y organizar toda la información recopilada del caso de estudio y los 8 grupos que lo integran, tanto en el ambiente presencial como virtual, se identificaron las respectivas sesiones en que se dividió la unidad didáctica.

En un primer momento se hizo un acercamiento al análisis de la información identificando las actuaciones interrelacionadas del profesor y el alumno en la construcción de procesos escriturales. Seguidamente la actividad conjunta se analizó teniendo como base: explorar, identificar y caracterizar los segmentos de interactividad (SI), los cuales emergieron del material primario estudiado que fue desde donde se construyen. Cada vez que se presentó un cambio sustancial en lo que se dijo o hizo (en la unidad temática o patrón de comportamiento) se inició uno nuevo, en el cual se reflejó la estructura y/o el contenido académico y la actividad social desarrollada (Coll, Colomina, Onrubia & Rochera, 1995). Construcción que se hizo desde la conexión teoría - datos en la que se efectuó una identificación, análisis e interpretación de la actividad conjunta.

En la caracterización de los SI se tuvo presente parámetros tanto cuantitativos (frecuencia, tiempos de duración parcial, total y promedio y sus patrones de evolución), como cualitativos (presencia/ausencia, funciones instruccionales, características especificas de los patrones de actuación, tendencias, simultaneidad y secuencia).

Las fuentes de información para el análisis, se soportaron en lo presencial en la grabación y transcripción de los videos y audios de las 3 sesiones de cada uno de los 8 grupos (24 sesiones en total) que corresponden a 22 horas 24 minutos aproximadamente, y en lo virtual con la información registrada en el correo de la asignatura y en el drive creado para elaborar el artículo científico, los 4 meses aproximados de desarrollo de la unidad didáctica, tiempo el que se dividió en 9 sesiones de 14 días cada una.

La información recopilada se confrontó tal como lo planteó Denzin, (como se citó en Flick, 2008) con los datos que arrojan: la entrevista semiestructurada hecha al profesor al inicio y al final de la unidad didáctica, el cuestionario diligenciado por los alumnos al final de ésta, los autoinformes de los estudiantes y toda las producción escrita elaborados tanto por el profesor como por los alumnos.

El desarrollo de la unidad didáctica, inicia con la presentación del programa del curso por parte del profesor, en el que se observa como tarea a ejecutar, la construcción de un artículo de revisión científico en equipos colaborativos, por parte de los estudiantes en el transcurso del periodo académico.

Resultados De Las Formas De Organización De La Actividad Conjunta En El Caso De Estudio (Ocho Grupos) En El Ambiente Presencial Y Virtual.

La información recopilada refleja lo ocurrido en las diversas sesiones, es por esto que en las transcripción se tuvo en cuenta la actividad discursiva con sus componentes: prosódico (acento, entonación, pronunciación, tono, ritmo, pausa, velocidad) y paralingüisticos (risa, llanto, gestos) que dan cuenta de la actividad conjunta.

Los segmentos de interactividad (SI)

En el primer nivel de análisis del caso de estudio, el cual se distribuyo en ocho grupos, se identifican cinco SI; de cada uno de ellos se detallaron aspectos cuantitativos como el número de segmentos por sesión, por grupo de estudio, segmentos promedio por grupo, tiempo promedio de cada uno y evolución de cada segmento a través de la unidad didáctica (los resultados globales del análisis cuantitativo del segmento de interactividad de ocio se presentan en la tabla 1 y 2) y cualitativos en los que se analizan la topología, función instruccional en el proceso, presencia/ausencia en las sesiones y casos y tendencias de cambio.

Tabla 1: Datos globales de duración de los 8 grupos y segmento de interactividad de ocio con cantidad, tiempos, promedios y porcentaje de duración, en el escenario presencial.

Duración de las Sesiones			Grupo	SI	SI de O	SI Total
Grupo A	Sesión 1	0:10:40	Grupo A	No. SI	6	17
	Sesión 2	0:55:38		Tiempo de Duración	01:16:38	3:01:37
	Sesión 3	1:55:19		Porcentaje de Duración	42.20%	100%
	Total Grupo A	3:01:37		Duración Media	00:25:33	
Grupo B	Sesión 1	0:10:40	Grupo B	No. SI	18	38
	Sesión 2	0:32:39		Tiempo de Duración	00:52:07	2:38:19
	Sesión 3	1:55:00		Porcentaje de Duración	32.92%	100%
	Total Grupo B	2:38:19		Duración Media	00:06:21	
Grupo C	Sesión 1	0:10:40	Grupo C	No. SI	7	16
	Sesión 2	0:49:08		Tiempo de Duración	01:59:46	2:50:18
	Sesión 3	1:50:30		Porcentaje de Duración	70.33%	100%
	Total Grupo C	2:50:18		Duración Media	00:32:06	
Grupo D	Sesión 1	0:10:40	Grupo D	No. SI	10	31
	Sesión 2	0:44:20		Tiempo de Duración	00:09:33	2:57:41
	Sesión 3	2:02:41		Porcentaje de Duración	5.37%	100%
	Total Grupo D	2:57:41		Duración Media	00:03:37	
Grupo E	Sesión 1	0:10:40	Grupo E	No. SI	10	33
	Sesión 2	0:51:49		Tiempo de Duración	00:23:50	3:37:31
	Sesión 3	2:35:02		Porcentaje de Duración	12.07%	100%
	Total Grupo E	3:37:31		Duración Media	00:04:46	
Grupo F	Sesión 1	0:10:40	Grupo F	No. SI	12	36
	Sesión 2	0:49:03		Tiempo de Duración	00:32:04	1:48:43
	Sesión 3	0:49:00		Porcentaje de Duración	29.50%	100%
	Total Grupo F	1:48:43		Duración Media	00:04:31	

Grupo G	Sesión 1	0:10:40	Grupo G	No. SI	17	56
	Sesión 2	0:51:28		Tiempo de Duración	00:28:48	2:54:30
	Sesión 3	1:52:22		Porcentaje de Duración	16.50%	100%
	Total Grupo G	2:54:30		Duración Media	00:06:24	
Grupo H	Sesión 1	0:10:40	Grupo H	No. SI	3	36
	Sesión 2	0:55:12		Tiempo de Duración	00:09:38	2:35:26
	Sesión 3	1:29:34		Porcentaje de Duración	6.20%	100%
	Total 8 Grupos	2:35:26		Duración Media	00:03:13	
Totales de los 8 Grupos				SI	83	263
				Tiempos de los SI	05:52:24	22:24:05
				Porcentaje de los SI	26.61%	100%
				Duración media de los SI	00:09:50	

Tabla 2: Datos globales de duración de los 8 grupos y segmento de interactividad de ocio con cantidad, tiempos, promedios y porcentaje de duración, en el escenario Virtual.

Registro de actividad en el Drive en Días			Grupos	SI	SI de O	Totales de SI
Grupo A	Sesión 1	4	Grupo A	No. SI	2	21
	Sesión 2	1				
	Sesión 3	0		Registro de los SI en días	2	36
	Sesión 4	0				
	Sesión 5	1				
	Sesión 6	1		Porcentaje de Duración	5.56%	100%
	Sesión 7	7				
	Sesión 8	5				
	Sesión 9	2		Duración Media	1	
	Total Días	21				
Grupo B	Sesión 1	3	Grupo B	No. SI	0	4
	Sesión 2	1				
	Sesión 3	0		Registro de los SI en días	0	12

	Sesión 4	0				
	Sesión 5	2				
	Sesión 6	1		Porcentaje de Duración	0	100%
	Sesión 7	2				
	Sesión 8	2				
	Sesión 9	1		Duración Media	0	
	Total Días	12				
Grupo C	Sesión 1	4	Grupo C	No. SI	0	3
	Sesión 2	1				
	Sesión 3	0		Registro de los SI en días	0	11
	Sesión 4	0				
	Sesión 5	1				
	Sesión 6	1		Porcentaje de Duración	0	100%
	Sesión 7	1				
	Sesión 8	1				
	Sesión 9	1		Duración Media	0	
	Total Días	10				
Grupo D	Sesión 1	4	Grupo D	No. SI	0	6
	Sesión 2	2				
	Sesión 3	0		Registro de los SI en días	0	14
	Sesión 4	0				
	Sesión 5	1				
	Sesión 6	1		Porcentaje de Duración	0	100%
	Sesión 7	2				
	Sesión 8	1				
	Sesión 9	2		Duración Media	0	
	Total Días	13				
Grupo E	Sesión 1	4	Grupo E	No. SI	0	5
	Sesión 2	1				
	Sesión 3	0		Registro de los SI en días	0	20
	Sesión 4	0				
	Sesión 5	2				
	Sesión 6	0		Porcentaje de Duración	0	100%
	Sesión 7	4				
	Sesión 8	4				
	Sesión 9	1		Duración Media	0	
	Total Días	16				
Grupo F	Sesión 1	4	Grupo F	No. SI	3	14
	Sesión 2	1				
	Sesión 3	0		Registro de los SI en días	3	27

	Sesión 4	0				
	Sesión 5	1				
	Sesión 6	1		Porcentaje de Duración	11.11 %	100%
	Sesión 7	5				
	Sesión 8	4				
	Sesión 9	1		Duración Media	1	
	Total Días	17				
Grupo G	Sesión 1	4	Grupo G	No. SI	0	4
	Sesión 2	1				
	Sesión 3	0		Registro de los SI en días	0	13
	Sesión 4	0				
	Sesión 5	2				
	Sesión 6	0		Porcentaje de Duración	0	100%
	Sesión 7	2				
	Sesión 8	3				
	Sesión 9	1		Duración Media	0	
	Total Días	13				
Grupo H	Sesión 1	4	Grupo H	No. SI	0	3
	Sesión 2	1				
	Sesión 3	0		Registro de los SI en días	0	12
	Sesión 4	0				
	Sesión 5	1				
	Sesión 6	1		Porcentaje de Duración	0	100%
	Sesión 7	2				
	Sesión 8	2				
	Sesión 9	1		Duración Media	0	
	Total Días	12				
Totales de los 8 Grupos				SI	5	60
				Tiempos de los SI	5	145
				Porcentaje de los SI	3.45%	100%
				Duración media de los SI	1	

- Segmentos de interactividad de Ocio (SI de O)

Los SI de Ocio aparecen en forma esporádica en diversos apartes del desarrollo de la unidad didáctica en el caso de estudio, en los ocho grupos en especial en el escenario presencia; éste implica conversaciones o expresiones verbales o escritas en las que los alumnos o el profesor, enuncian temas diferentes a los de la tarea, es por ello que la unidad temática o de contenido es diferente.

Las temáticas tratadas son diversas y no existe una secuencialidad u orden en las conversaciones o expresiones escritas o verbales, lo que explica que en un mismo segmento se tratan diferentes temas, las actuaciones son libres; en ellas se busca el contacto con el otro. Actuaciones que se pueden calificar como una función psicosocial, que emplean los alumnos para descansar, para divertirse o para liberarse de una obligación o el profesor para hacer un receso en la ejecución de la tarea.

Lo planteado anteriormente, se sustenta en el hecho de que al analizar los datos se observa que después de presentarse un segmento de interactividad de ejecución de la tarea (SI de ET), se evidencia la aparición de un SI de O en forma secuencial, esto en el 68.45% del total de SI de ET (45 segmentos).

En la sumatoria de tiempo total de los 8 grupos en el escenario presencial, el SI de Ocio se presenta 83 veces, por ello se ubica como el SI que más veces se repite, con una duración total en tiempo de 5h 52m y 04 segundo ocupando el segundo lugar en duración de los SI.

De acuerdo a los temas abordados y los contenidos tratados por los alumnos y el profesor en los SI de O sus particularidades y características, se agruparon en dos subcategorías: los SI de ocio académico (SI de OA) y los SI de ocio social (SI de OS).

A continuación, se explicará estos dos tipos de SI de O y se describe como en el escenario presencial se observa la existencia tanto de los SI de OA como OS, mientras que en el escenario virtual únicamente se evidencia los SI de OS.

- Segmento de Interactividad de Ocio Académico y Segmento de Interactividad de Ocio Social.

En la configuración de las diferentes sesiones que hacen parte de los 8 grupos, en el escenario presencial se evidencia el SI de OA o los SI de OS y en el escenario virtual

solo se evidencia presencia del SI de OS. En dichos segmentos se perciben actuación: comenta - escucha, pregunta - asiente y/o complementa, pregunta - responde, tanto en formas escrita como verbal.

Lo que diferencia la subcategorización que se efectuó del SI de O en: el SI de OA y el de OS, es el contenido o tema que tratan, las actuaciones que contiene temas académicos como por ejemplo: preguntar por otras tareas pendientes, reflexionar y evaluar cómo van el curso u otros cursos, son identificadas como SI de OA y las de contenidos o de situaciones o hechos de la vida cotidiana o personal SI de OS, en los que por ejemplo: los alumnos comentan de la salud, alimentación, juegos, deportes, noticias, hablan de sus vidas personales o de asuntos o situaciones de otras personas, compran alimentos entre otros asuntos, con lo que se puede decir que ellos buscan abordar otra actividad en una forma libre y espontánea.

En el escenario presencial se observan 23 SI de OA con un tiempo de duración total de 2h 27 m con 38s, un 10.98% de la duración total de los SI en el desarrollo de la unidad didáctica, con un promedio por SI de 6m con 25s. En el caso de los SI de OS se evidencian 60 con una duración de 3h 24m 26s, que representa un 15.21% del tiempo total de duración de la sumatoria de los SI y en el escenario virtual 5 SI de OS que se evidencian en 5 días que corresponden a el 8.33% de los 146 días, resultado de la sumatoria de los días en que se evidencia presencia de cada uno de los SI (ver gráfico 1 y 2).

Gráfico 1: Tiempo de duración del SI de ocio y de los otros SI en cada uno de los 8 grupos.

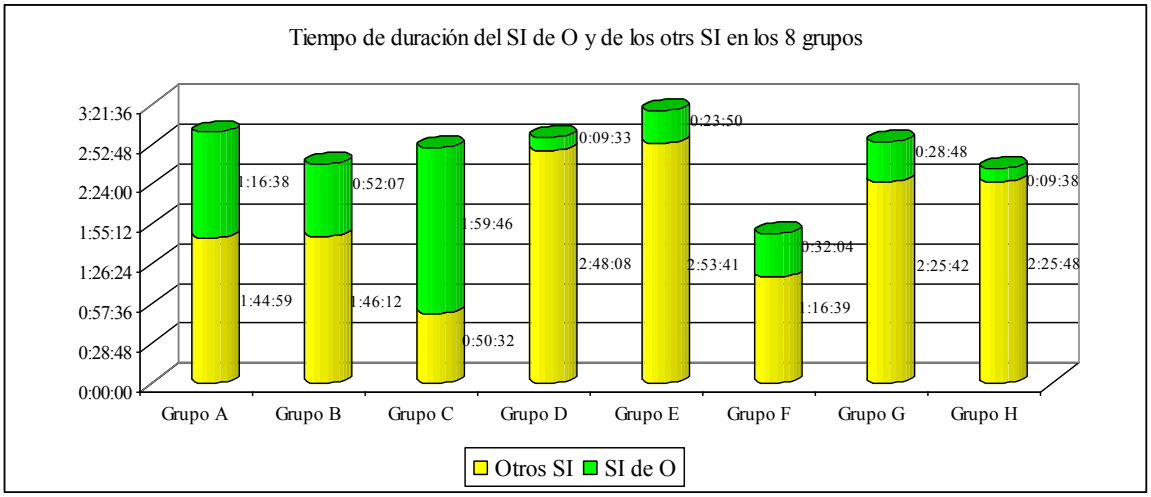
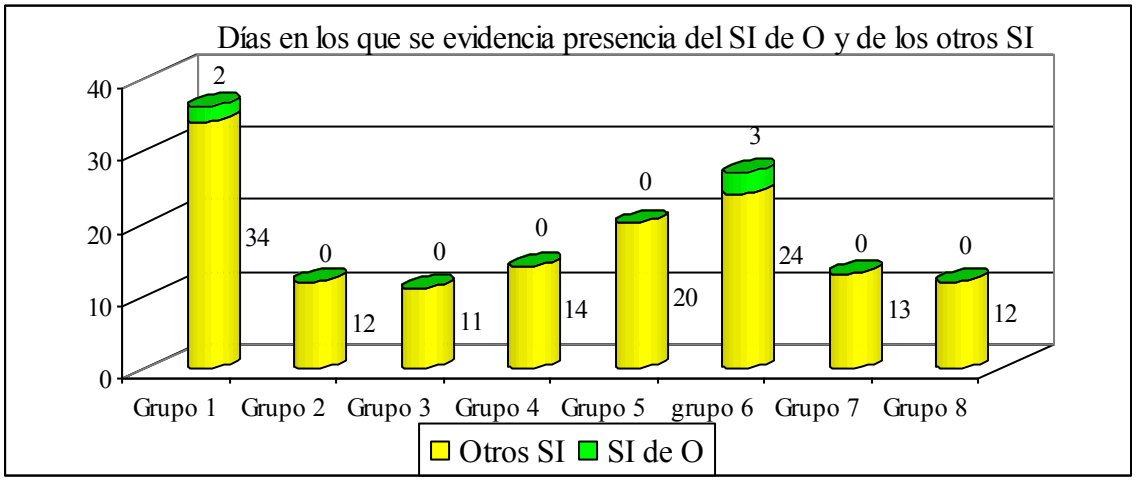


Gráfico 2: Días en los que se evidenció presencia del SI de O y de los otros SI en los 8 grupos del caso de estudio.



- Patrones de actuación interrelacionados

Los patrones de actuación interrelacionados formados por las actuaciones del profesor y los alumnos o entre los mismos alumnos, permite una mejor comprensión de los procedimientos específicos de este tipo de segmento, por ello a continuación se presentarán varios ejemplos de actuaciones de ellos, tanto simultáneos como sucesivos:

Los patrones de actuación identificados en los SI de OA y OS son los siguientes:

Tipos de actuaciones del Profesor		Tipos de actuaciones del Alumno		Tipos de actuaciones del Alumno	
Entrega información	//	Seguimiento/ pregunta o asiente o comenta	//		
Responde	//	Pregunta			
		Comentan	//	Seguimiento /comenta	//
		Preguntan	//	Responde/comenta	//

La actuación entrega información se identifica cuando el profesor comparte información relacionada con notas del curso o actividades a desarrollar diferentes a la tarea que se ejecuta, en las que los alumnos en forma consecutiva asienten o en forma secuencial preguntan o comentan, situación que se presenta en los SI de OA.

Profesor: alumno 1, Alumna 1, Alumna 2, Alumna 3…, … <el Profesor entrega quiz>
Alumno 2: ¿Cuánto sacaste en el primero?
Alumna 1: 2,3
Alumno 2: ¿Y en el segundo?
Alumna 1: 3,8
Alumno 2: ¿Y en el tercero?
Alumna 1: No
Alumno 2: 3,8, no con el segundo te ayuda resto.

(Tomado grupo D - Presencial - SI de OA)

En las actuaciones pregunta / responde, los alumnos en diversos momentos abordan al profesor con algunas inquietudes que ellos tienen con relación al curso y el profesor a través de diversas explicaciones trata de aclarar dichas dudas.

Alumno 3: Profe los quizzes, para el trabajo al fin si lo van a hacer
Profesor: Si para dentro de 8 días, el martes hay que entregarlo
Alumno 3: Y al fin si lo va a hacer?
Profesor: si claro
Alumno 3 : Y ya lo envió al correo.
Profesor : Si ya lo envié.

(Tomado grupo D - Presencial - SI de OA)

Los comentarios por parte de los estudiantes tanto en el escenario presencial como en el virtual se evidencian, en los que el estudiante en forma voluntaria e inesperada expresa algo que es seguido por los otros compañeros, éste se evidencia cuando en lo virtual ellos dicen algo con relación al comentario o en otro ingreso al drive lo borran del documento.

Fecha: 8 de junio, 21:41
Contraseñas: mjramirezh, juavelezca
Comentarios:

jajajajajjajaja
ooooooooooooooooooooohhh :O
Que clase de brujeria es estaaaa???

Fecha: 8 de junio, 21:43
Contraseñas: mjramirezh, Alumna X

…, ~~jajajajajjajaja~~
~~ooooooooooooooooooooohhh :O~~
~~Que clase de brujeria es estaaaa???~~

(Tomado de: grupo F- Virtual – OS)

La pregunta, en diversos momentos del desarrollo de la tarea surge por parte de un alumno a otro o a los otros, refiriéndose a asuntos diferentes a la tarea (académicos o sociales), encontrando en sus compañeros respuesta a dichas inquietudes y/o comentarios con respecto a éstas.

Alumno 3: …, Tengo una duda ¿uno todavía se puede entrar allá por complejo, en el colegio con el carné de egresado? o ¿ya no se puede?
Alumno 2: ¿uno qué?
Alumno 3: ¿todavía se puede meter allá al complejo con el carné de egresado?
Alumno 2: Si, si, si

(Tomado de: Grupo C – Presencial- OS)

La función instruccional en este tipo de segmento de interactividad tiene que ver con el bienestar del alumno, en el que se desarrollan actuaciones libres y espontáneas, buscando el descanso, el disfrute o el cambio de actividad.

Conclusiones Y Discusión

- La construcción de procesos escriturales en la disciplina es una estrategia adecuada en la construcción y gestión del conocimiento en la educación formal. El profesor comparte y construye conocimiento con los alumnos y éstos con el profesor y entre ellos mismos, por ello es adecuado que los profesores propongan este tipo de ejercicios tanto en escenarios presenciales como virtuales.

- Se demuestra como la enseñanza de la escritura se debe hacer en las disciplinas y contenidos a estudiar, tal como es planteado por diversos estudiosos (Cassany, 1989; Olson, 1998). Estrategia que puede tener mayor incidencia en el desarrollo de la tarea y en la que el alumno se puede sentir motivado.

- El ocio hace parte fundamental de los procesos de enseñanza y aprendizaje, el cual debe ser visto (en primera instancia) por parte del profesor desde el bienestar del alumno, en el que se expresa la libertad y espontaneidad. Es por ello que se debe buscar que el proceso de enseñanza y aprendizaje tenga características similares a las del ocio, lo que permitirá que se adquieran conocimientos y aprendizajes significativos y a largo plazo, en la que se logre la gestión del conocimiento.

- El rol del profesor y el alumno en el mundo actual se debe modificar, procurando una coherencia entre la escuela y el contexto real actual. Esto en cuanto a evidenciar la importancia que tiene la educación como factor que busca la felicidad y el bienestar de la sociedad, educarse para la vida y vivir una vida de ocio (vida libre en la que el bienestar de la sociedad es el objetivo fundamental).

- Las tecnologías de la información y la comunicación son herramienta que se debe incorporar a las aulas, al currículo y las prácticas académicas, en búsqueda del mayor aprovechamiento en la interacción del profesor y los alumnos. Sin olvidar en ningún momento que la TIC son unas herramientas, no el fin en sí mismas.

- A medida que iba transcurriendo la secuencia didáctica, se observa que la responsabilidad y el control de los aprendizajes son asumidos por los alumnos, al igual que las actuaciones de ocio. En el supuesto que éstas se miren como pérdida de tiempo frente a la tarea, se podría asumir que dichas actuaciones de ocio son para descansar y en algunos casos para huir de la tarea, situaciones en las que se podría afirmar que no se entendió el sentido de la labor desarrollada o no se vio el aporte que ésta le hace al alumno.

- Si el conocimiento y el aprendizaje buscan la felicidad del ser humano, la adquisición de ellas sería cuestión de ocio y el papel del profesor en el mundo de

hoy, seria convertir el proceso de enseñanza y aprendizaje en un proceso de ocio, con el que se genera conocimiento en busca del bienestar de la sociedad.

Referencias

Araya, V., Alfaro, M., Andonegui, M. (2007). CONSTRUCTIVISMO: ORIGENES Y PERSPECTIVAS. Laurus, vol. 13, núm. 24, mayo-agosto. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.

Aristóteles, (384 -322 a. C.). 1982. Metafisica de Aristóteles (Valentin García Yebra, Trad.). Madrid, Editorial Gredos. Segunda Edición.

Azcarate , P. (1872). Platón. Obras completas . Edicion de Patricio De Azcarate. Madrid.

Barkley, E. F., Cross, K. P. & Major, C. H. (2007). Técnicas de Aprendizaje Colaborativo. Madrid. Ediciones Morata.

Barroso, f (2011) Gestión del conocimiento en empresas y organizaciones sociales productivas exitosas en el estado de Yucatán.

Bustos, A. (2011). Presencia Docente Distribuida, influencia educativa y construcción del conocimiento en entornos de enseñanza y aprendizaje basados en la comunicación asíncrona escrita. Barcelona. Tesis doctoral presentada al Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación de la Facultad de Psicología, UB.

Casamayor, G., Alós, M., Chiné, M., & otros. (2008). La formación on-line. Una mirada integral sobre el e-learning, b-learnin. Editorial GRAÓ. Impreso en España.

Cassany, D. (1989). Describir el escribir. Como se aprende a escribir. Editorial Paidós. Iberi S.A. Barcelona-Buenos Aires.

Claxton, G. (2001). Aprender. El reto del aprendizaje continuo. Editorial Paidos. Barcelona. España.

Coll, C. & Edwards. (Ed). (1996). Enseñanza, aprendizaje y discurso en el aula. Aproximaciones al estudio del discurso educacional. Edita: Aprendizaje, S.L. Madrid. España.

Coll, C. (2008). Concepciones y tendencias actuales en psicología de la educación. Pp 29 – 64. En: Coll, C., Palacios, j., Merchesi, A. Desarrollo psicológico y educación, II. Psicología de la Educación. Madrid: Alianza.

Coll, C. Colomina, R. Onrubia, J y Rochera, M, J. (1995). *Actividad conjunta y habla: una aproximación al estudio de los mecanismos de influencia educativa*. En: Fernández, P y Melero, Ma A. (1995). La interacción social en contextos educativos. México: Siglo XXI Editores, 193-320.

Coll, C., Monereo, C. (Eds.) (2008).*Psicología de la educación virtual. Enseñar y aprender con las tecnologías de la información y la comunicación*. Madrid: Morata.

Cubero, R. (2005). Perspectivas Constructivistas. La intercepción entre el significado, la interacción y el discurso. Editoria GRAÓ. Barcelona.

Cuenca, M.,(2004). Pedagogía del ocio: modelos y propuestas. Bilbao: Universidad de Deusto.--,(2003) Ocio Humanista, dimensiones y manifestaciones actuales del ocio. Documentos de Estudios de Ocio, num.16, Bilbao: Universidad de Deusto.

Denzin, N. & Lincoln Y. (Ed). (2003). Collecting and Interpreting Qualitateve Materials. Second edition. Sage Publications, Inc. United Status of america.

Descartes, R. (1596-1650) / (1999). Discurso del Método (Víctor Florián Bocanegra, Trad.). Santafé de Bogotá. Editorial Panamericana.

Engel, A. (2008). Construcción del Conocimiento en Entornos Virtuales de Enseñanza y Aprendizaje. La Interrelación entre los Procesos de Colaboración entre Alumnos y los Procesos de Ayuda del Profesor. Tesis doctoral presentada al Departamento de psicología Evolutiva y de la Educación de la universidad de Barcelona (2008). Tesis doctoral presentada en el Programa de Doctorado Interdepartamental Cultura, Educación y Sistemas semióticos, Facultad de Psicología, UB: Recuperada tdx.cat/bitstream/handle/10803/2653/Anna_Engel_Tesis_08.pdf?

Escribano, A. (2004). Aprender a Enseñar. Fundamentos de didáctica general. Madrid: Universidad de Castilla – La Mancha

Flick, U. (2008). Introducción a la investigación cualitativa. Segunda edición. Madrid: Morata

Fodor, J. A. (1983). La modularidad de la mente. Madrid. Traducido en 1986.

Gutiérrez, M. (2011). Interactividad e influencia Educativa en la enseñanza y el aprendizaje del pensamiento reflexivo en las Ciencias Sociales en escenarios presenciales y apoyados por TIC. Investigación Posdoctoral. Universidad de Barcelona. Barcelona.

Hume, D. (2001). Tratado de la naturaleza humana. Ensayo para introducir el método experimental en los asuntos morales. Traducción del inglés por Vicente Viqueira. www.dipualba.es/publicaciones.

Locke, J. (2013). An Essay Concerning Human Understanding. The Pennsylvania State University is an equal opportunity university.

Mercer N. 1996). Las perspectivas socioculturales y el discurso en el aula. Pp. 11-22. En

Coll, C. & Edwards. (Ed). Enseñanza, aprendizaje y discurso en el aula. Aproximaciones al estudio del discurso educacional. Edita: Aprendizaje, S.L. Madrid. España.

Olson, D. (1998). El mundo sobre el papel. El impacto de la escritura y la lectura en la estructura del conocimiento. Editorial. Gedisa.

Pozo, J. (2006). Aprendices y Maestros. La Nueva Cultura del Aprendizaje. Madrid España. Alianza editores.

Pozo, J. (2009). *Psicología del aprendizaje universitario. La formación en competencias*. Madrid: Morata.

Sacristán, J. & Perez, A. (1996). Comprender la Enseñanza en la Escuela. Modelos Metodológicos de Investigación Educativa. Ediciones Morata. España.

Seu, R. (1982). El ocio. Promera edición en Español. Fondo de Cultura Económica. México D.F.

Simons, H. (2011). El estudio de caso: teoría y práctica. Editorial Morata. Madrid.

Stahl, G., Koschmann, T., & Suthers, D. (2009). Computer-supported collaborative learning: An historical perspective. Pp. 409 – 425. En The Cambridge Handbook. The Learning Sciences. The United States of America. Editorial Cambridge University Press.

Stake, E. (2007). Investigación con estudio de casos. Madrid: Ediciones Morata, 4ª Edición.

Stake, R. (1998). *Investigación con estudio de casos.* Madrid: Morata.

Yin, R. (1989). *Case study research: designand methods. Aplied Social Research Methods series, vol V.* London: Sage Publications.

Yin, R. (2009). Case Study Research – Design and Methods, Applied Social Research Methods. Fourth Edition, CA, Sage.

La relación del capital intelectual y el desempeño organizacional en el sector empresarial en la frontera de Tamaulipas: resultados preliminares[9].

Román Vasconcelo Álvarez
Norma Angélica Pedraza Melo
Jesús Lavín Verastegui

Resumen

El crecimiento del número de industrias basadas en el conocimiento genera la necesidad de comprender las bases de la creación de valor intelectual en las empresas. De allí que este estudio tiene como objetivo analizar precisamente la relación del capital intelectual (CI) y el desempeño en empresas de la franja fronteriza del estado de Tamaulipas. Para lograr este cometido, se aplicó cuestionario gerentes de entidades comerciales, de servicios e industria, que accedieron participar en la investigación. Se aplicó la técnica de análisis factorial exploratorio (AFE), que permitió corroborar tres factores como componentes del CI, siendo estos el humano, relacional y estructural. Los resultados permiten observar una relación positiva entre los principales componentes del capital intelectual y el desempeño empresarial.

Palabras Claves: Capital intelectual, Componentes del CI, Desempeño organizacional.

Introducción

Diferentes investigadores han nombrado al siglo 21 como el siglo del conocimiento económico. El crecimiento del número de industrias basadas en el conocimiento genera la necesidad de comprender las bases de la creación de valor intelectual en las empresas (Gaviouss y Russ, 2009; Ramezan, 2011). De allí el interés de hacer investigación sobre la gestión e impacto que pueden representar los activos intangibles en el desempeño estratégico empresarial (Wang, Wang y Liang, 2014).

Las industrias basadas en el conocimiento han tenido un crecimiento considerable en tamaño e influencia en los mercados. Las economias basadas en el conocimiento no despliegan su ventaja competitiva en el capital y la fuerza de trabajo (Zakery y Afrazeh,

[9] Este estudio corresponde a resultados preliminares de un proyecto de investigación de mayor alcance (capital intelectual, cultura organizacional y comunicación colaborativa).

2015). La contratación de personas con posgrado, entrenamiento y experiencia se ha convertido en una característica sobresaliente en las industrias (Luo, Koput y Powell, 2009).

Al respecto se señala de acuerdo con Wen-Min et al. (2010), que el crecimiento económico de la producción basada en el conocimiento, denominado producción sin fábrica, muestra de 1994 a 2006 que existió un incremento de 464 billones de dólares en producción basada en el capital intelectual como el principal incentivo industrial.

Sin embargo, la baja fiabilidad o bien la complejidad de medición de la relación del capital intelectual y la obtención de ganancias por la empresa, hacen poco relevante la inversión en el desarrollo de los activos inmateriales como es el CI (Gaviouss y Russ, 2009). Un aspecto crítico a considerar del capital intelectual es la subjetividad en su medición y la no consideración de todos los factores dentro de la organización (Bontis, 1998). El estudio de CI ha sido analizado por diferentes investigadores, en donde se ha considerado la revisión de este constructo con otras variables como la eficiencia operativa, bajo una perspectiva endógena (Zakery y Afrazeh, 2015).

El objetivo de este trabajo es analizar si existe una relación positiva entre los componentes del capital intelectual y el desempeño en el sector empresarial. Para ello se menciona que de octubre a diciembre 2015 se aplicó cuestionario a gerentes de empresas de la zona fronteriza de Tamaulipas. Por lo que este informe, expone resultados preliminares de la investigación, puesto que el alcance es estudiar el fenómeno en empresas de todo el estado. Sin embargo se da difusión de resultados preliminares del trabajo de campo que ha correspendido al estudio piloto del cuestionario.

Este informe se compone por cinco apartados, se expone primeramente la introducción, que describe de manera general la importancia del tema de investigación. A continuación se presenta en una segunda sección revisión de literatura sobre capital intelectual y desempeño empersarial. En el tercer apartado se presenta el diseño metodológico abordado en este estudio y en la sección final se discuten los resultados y las conclusiones del mismo.

El capital intelectual y su relación con el desempeño: revisión a la literatura

El capital intelectual (CI) se ha convertido en un concepto importante en los años 90, debido a los esfuerzos de diversos investigadores en desarrollar propuestas que

permitan entender el contexto de los negocios y sobre todo la gestión de los activos intangibles como elementos más importantes en la operación empresarial (Edvinsson, 1997; Bontis, 1998).

Un aspecto importante para entender el CI es que se centra en el entendimiento del conocimiento en un contexto empresarial. Según Edvinsson y Sullivan (1996), el conocimiento empresarial pueden ser de dos tipos, el 1) conocimiento codificado y 2) conocimiento tácito. El primero es el que esta protegido, puede ser transferido o compartido en base a la ley, osea es el conocimiento que se encuentra en patentes y derechos de autor. El conocimiento tácito es el que se genera con el desarrollo de las actividades y se puede adquirir en entrenamientos y demostraciones con el personal.

El capital intelectual (CI) se puede entender como la suma de todo el conocimiento y capacidades cognitivas cruciales para que las empresas ganen una ventaja competitiva sostenible (Wang, Wang y Liang, 2014). El término del CI es conocido en los campos de la investigación y la administración como un sinónimo del capital del conocimiento, economía del conocimiento y activos intangibles (Gowthorpe, 2009; Gaviouss y Russ, 2009; Edvinsson y Sullivan, 1996).

Dentro del contexto de la actividad empresarial, se puede definir el CI como los beneficios intangibles accesibles a la empresa por su fuerza de trabajo, de forma sistemática (Todericiu y Serban, 2015) y, en general, a partir de sus relaciones establecida con grupos tales como clientes, proveedores y competidores (Gowthorpe, 2009). Por lo tanto, el capital intelectual se puede conceptualizar como el conocimiento que se puede convertir en valor para la entidad (Edvinsson y Sullivan, 1996; Zakery y Afrazeh, 2015).

Wen-Min et al. (2010) explican que el CI puede ser utilizado como estrategia para incrementar y/o mantener la ventaja competitiva dentro del mercado. Por lo tanto, es conceptualizado como un activo intangible que produce valor a las empresas. Sin embargo, el capital intelectual no se puede reflejar dentro de los balances contables para la toma de decisiones financieras, lo que complica su importancia en la gestión empresarial.

En el trabajo académico, el CI es la crítica al modelo tradicional contable, el cual castiga el valor de los activos intangibles debido a la subjetividad de evaluación del capital

intelectual y sus componentes. La consideración del CI es la argumentación de una economía del conocimiento que trae consigo cambios importantes en la contabilidad tradicional permitiendo una ruptura del paradigma financiero (Gowthorpe, 2009).

Luo et al. (2009) demuestran sobre la necesidad de entender los efectos positivos de los científicos en las industrias basadas en el conocimiento. La creación de vínculos entre el sector empresarial y la comunidad científica permite la generación de nuevos productos y el financiamiento en actividades de investigación y desarrollo.

A su vez, se observa que los investigadores han llegado a un consenso sobre los componentes del CI. A pesar que diferentes autores proponen dimensiones distintas, se identifica que la tendencia en su conformación coincide fundamentalmente en tres: humano, estructural y relacional (Tabla 1). A su vez, se han determinado otros factores del CI como el capital procesos (Wiig, 1997) y el capital organizacional (Youndt, 1998).

Tabla 1: Componentes principales del capital intelectual

Componente	**Concepto**	**Autor**
Capital Humano	Competencia y capacidades de los empleados	(Edvinsson y Sullivan, 1996) (Stewart, 1997) (Wiig, 1997) (Roos et al, 1998) (Youndt, 1998)
Capital Estructural	Actividades intelectuales en bases de datos y conocimientos	
Capital Relacional	Valor de la relación de la empresa con interesados externos	
Propiedad Intelectual	Uso de leyes para proteger activos intangibles como patentes y derechos de autor	(Brooking, 1996) (Wiig, 1997)
Capital Procesos	Valor de la empresa en crear procesos en las estructuras de la organización, en las prácticas administrativas, sistemas y procedimientos	(Wiig, 1997)
Capital Tecnología	Medios tecnológicos como base de datos que permiten combinar	(Ramezan, Intellectual capital

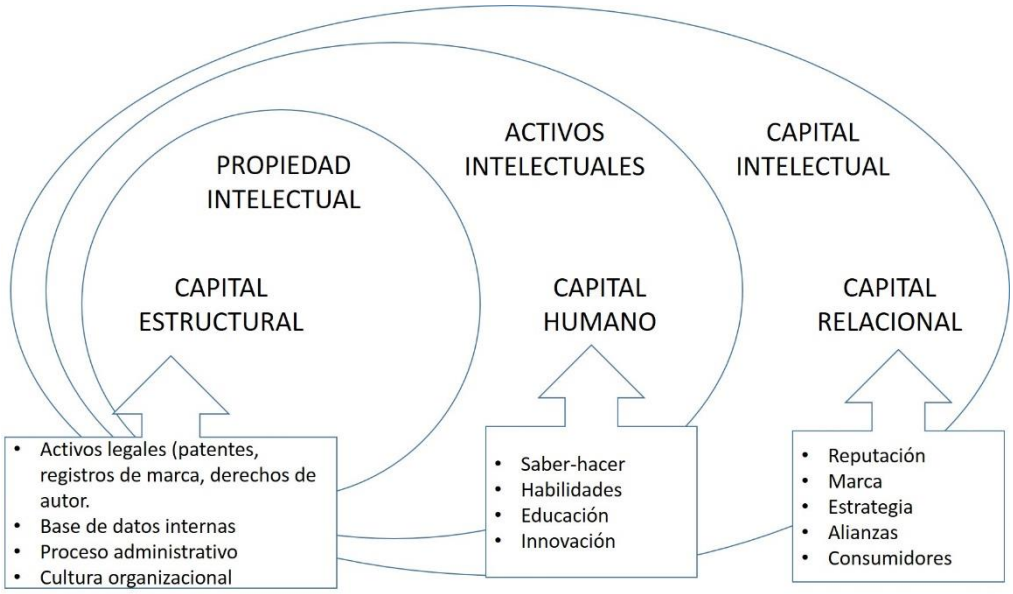
	el desarrollo de actividades y funciones de la organización	and organizational organic structure in knowledge society: How are these concepts related?, 2011)

Fuente: Elaboración a partir de autores

Como se observa en las definiciones generales expresadas de las dimensiones tradicionales del constructo de capital intelectual (Tabla 1), las categorías de tecnología, procesos y propiedad intelectual que sugieren Brookin (1996) y Wiig (1997), coinciden con los componentes de capital estructural y humano

Se observa también que la relación entre los componentes del CI es muy estrecha, por lo tanto, cabe mencionar que la gestión estratégica se debe conocer e integrar los tres conceptos tradicionales en su medición por otros investigadores (humano, estructural, relacional), de tal forma que puedan generar valor para los dueños de la empresa (Phusavat et al., 2011; Chung-Jen et al., 2014). Como se muestra en la Figura 1, de acuerdo con Todericiu y Serban (2015) se debe comprender el capital intelectual y sus componenetes, a efecto de promover la gestión estrategia de estos acitvos intangibles de la entidad (CI) con la finalidad de llegar a la creación de valor.

Figura 1: Entendimiento del capital intelectual



Fuente: Elaboración a partir de Todericiu y Serban (2015).

Capital Humano

Considerando el capital humano (CH) el centro del capital intelectual (Yasar, Isik, y Calisir, 2015) se puede entender como los activos inmateriales de la empresa que se definen como las capacidades recolectadas de los empleados que resuelven los problemas del consumidor. De la misma manera, el personal dispone de experiencias, habilidades y del saber hacer, que es importante sea identificado y gestionado por la empresa (Edvinsson y Sullivan, 1996)

El capital humano tienen diversos factores que estan ligados al desempeño organizacional. Las caractersticas relevantes de este componente radica en la educacion, la experiencia y el conocimiento. La teoria del capital humano considera que el conocimiento, habilidades individuales tienen un efecto positivo en la productividad y la eficiencia para realizar actividades (Felicio, Couto y Caiado, 2014).

Definiendo que el término recursos humanos, se refiere a la suma de los empleados de una empresa, entonces podemos referirnos que el CH es la suma de competencias, conocimientos, habilidades, innovación, actitudes, compromiso, sabiduría y experiencia a nivel individual (Wang, Wang y Liang, 2014).

Capital Estructural

Por otra parte, el capital estructural (CE) representa otro componente del capital intelectual para generar valor dentro de la empresa. El CE es la infraestructura organizativa desarrollada para brindar soporte directo e indirecto a la comercializacion del capital humano. El soporte se basa en los recursos que el capital humano puede utilizar para desarrollar sus actividades como los procesos y métodos de trabajop, la tecnologpía, computadoras, sistemas de información, bases de datos, procedimientos, planes estratégicos, planes de mercadeo, estructuras de costos y relaciones con proveedores por mencionar algunos ejemplos (Edvinsson y Sullivan, 1996).

Diferentes investigadores han incluido componentes en el capital estructural considerando activos de valor estrategicos como las capacidades organizacionales, cultura, rutinas, imagen y procedimientos (Wang, Wang y Liang, 2014; Yasar, Isik, y Calisir, 2015).

Capital Relacional

El capital relacional se refiere al conocimiento y las capacidades de aprendizaje que existen en las relaciones entre la organización y los grupos de interesados externos. Es importante que la organización cree y fortalezca las relaciones entre los recursos intelectuales internos y los grupos de interesados externos, con el fin de crear valor a la empresa (Wang, Wang y Liang, 2014).

Desde el punto de vista de Lopez-Costa y Munoz-Canavate (2015), el capital relacional representa el potencial de la organización de crear relaciones externas en donde las relaciones comerciales y de red son activos importantes en el desempeño organizacional. La ampliación de la cartera de cliente es una fuente de ventaja competitiva constante.

Un sector importante en donde se ha demostrado el valor que crea la aplicación de estrategias enfocadas en el capital intelectual es la industria deportiva. El valor actual de los clubes deportivos dependen de su popularidad y compromiso con aficion en donde la harmonia del equipo, el éxito de los jugadores y entrenadores afectan el compromiso de la aficion y su valor en el mercado. El punto central del funcionamiento de los clubes deportivos provienen del capital humano y el capita relacional (Yasar, Isik y Calisir, 2015).

La aplicación de estudios empiricos se ha visto aplicado en el trabajo de Zakery y Afrazeh (2015) en el sector servicios en donde recopila información de 17 empresas aseguradas. Dentro de sus analisis, los autores buscan los efectos que tienen los componentes del capital intelectual en la eficiecia de la generación de valor. En este contexto, la educación (capital humano), el numero sucursales (capital relacional) y la diversidad de producto (capital estructural) son los que tienen un efecto positivo en la eficiencia, entendida como las competencias de generar valor (Zakery y Afrazeh, 2015).

Buscando un relación entre el capital intelectual y el desempeño, Nuryaman (2015) realiza un estudio busca el efecto del capital intelectual en el valor de la empresa tomando en consideración 93 empresas manufactureras que cotizan en la bolsa de valores de Indonesia. Los componentes del capital intelectual que presentan una mayor influencia en la generación de valor son el capital humano y el capital estructural, siendo el capital estructural la primera opcion de inversión por parte de los inversionistas (Nuryaman, 2015).

De forma similar, Sveiby (2000) define a esta dimensión como componente externo el cual se compone de relaciones con los clientes, proveedores, nombres de los productos, marcas registradas, la reputación o la imagen. Esta dimensión también recibe otros nombres como perspectiva del cliente (Kaplan y Norton, 1997) y activos de mercado (Edvinsson y Malone, 1999).

Como se puede inferir, la valoración del desempeño empresarial normalmene depende de los grupos de interes externos de la empresa, lo que hace necesario evaluar como los tres componenetes tradicionales del capital intelecutal tiene relación o impacto en los resultados empresariales (Firer y Williams, 2003).

El Desempeño empresarial y su relavancia en la gestión

El desempeño empresarial (DE) tradicional utiliza indicadores financieros económicos, basándose en la información contable de la empresa para la toma de decisiones. El uso de diversos indicadores pueden ser vistos en la Tabla 2 donde se ven las diferentes perspectivas de los autores. Los tres indicadores tradicionales que se utilizan para medir el desempeño se han basado en la rentabilidad, productividad y valor de mercado (Firer y Williams, 2003).

Dentro de la necesidad de entender el capital intelectual como un índice financiero, Pulic (1998) desallora un indicador denominado Coeficiente de Creación de Valor Intelectual (VAIC por sus siglas en Inglés), en el cual busca de la creación de valor de manera matemática desde un enfoque financiero. La propuesta de la creación de este indicador se basa en la necesidad de determinar como el conocimiento genera valor empresarial y presentarse junto a indicadores tradicionales como el ROA, el cual Nik y Amin (2009) demuestra que tienen una relación significativa.

Por otro lado, el analisis del desempeño empresarial y su relación con el capital intelectual ha podido ser medido utilizando informacion cualitativa a través de preguntas de percepción, sin la necesidad de utilizar datos financieros. El conocimiento de los niveles gerenciales del funcionamiento de la empresa y sus causas puede ser utilizado para conocer la influencia del capital intelectual en el desempeño empresarial (Jardón y Martos, 2008; Ahmad, Naji y Bontis, 2010; Khalique y Ordoñez, 2015) El uso de cuestionarios en base a percepciones y el analisis estadistico de los resultados dan base para realizar un estudio cualitativo dentro del contexto de la presente investigación.

Tabla 2. Conceptualización del desempeño empresarial (DE)

Dimensiones	Variables o indicadores	Autores
Desempeño Financiero	Crecimiento de utilidades	(Firer y Williams, 2003) (Chi y Gursoy, 2009) (Zack, McKeen y Singh, 2009) (Ynzunza y Izar, 2010) (Porporato y García, 2011) (Mihi, 2012) (Yu et al., 2013) (Ramezan, Sanjaghi y Kalateh, 2013) (Liao y Kuo, 2014)
	Disminución de costos de operación	
	Cambio en la posición competitiva	
	Retorno de inversión	
Mercado	Incremento de mercado por producto	
	Incremento de ventas por producto	
	Calidad	
	Cambios en la tecnología	
	Liderazgo en producción	
Valor del consumidor	Incremento de satisfacción del cliente	
	Nuevos productos para cambios en demanda	
	Nuevos productos para satisfacer las necesidades del cliente	
	Orientación al consumidor	
	Reputación	
	Retención de clientes	
Procesos internos	Satisfacción de los empleados	
	Trabajo en equipo	
	Comunicación organizacional	

Fuente: Elaboración a partir de autores citados

Metodología

Los enfoques metodológicos para estudiar el capital intelectual han sido variados, debido a las características subjetivas del mismo concepto. Sin embargo, se ha

demostrado el uso de enfoques cuantitativos y cualitativos para analizar el efecto del CI en la creación de valor dentro de la empresa. Esta diferencia de análisis ha estado influenciada por la obtención de información financiera que ha sido obtenida de bolsas de valores (Pulic, 1998; Nik y Amin, 2009; Zakery y Afrazeh, 2015) y los estudios cualitativos se han obtenido información a partir de fuentes cualitativas (Bontis, 1998; Khalique y Ordoñez, 2015).

Desde el punto de vista cuantitativo, Zakery y Afrazeh (2015) utilizan un modelo de evaluación no paramétrico de capital intelectual para universidades denominado DEA. Sin embargo, el uso de la metodologia VAIC (Value Added Intellectual Coefficient) es el mas utilizado por los investigadores, ya que toma valores contables y crea indicadores que permiten evaluar de forma cuantitativa la eficienca del capital fisico y el potencial intelectual (Yasar, Isik y Calisir, 2015; Nik y Amin, 2009).

Sin embargo, la consideración de datos cuantitativos en el contexto de esta investigación esta limitado por la dificultad de obtener informes contables de las empresas[10]. Por lo tanto, se ha decidido por la aplicación de un cuestionario con 79 preguntas. Cabe señalar que nueve de estas preguntas corresponden a datos de los encuestados y sus empresas; siete de ellas para evaluar el desempeño organizacional, 20 para medir el capital humano, 17 el capital estructural y 17 para el capital relacional. Se utiliza la escala tipo Likert, de cinco puntos para presentar las preguntas destinadas a recolectar datos de las variables de CI y DE.

En la construccion de este instrumento, es importante señalar que fue traducido al español y modificado, a partir del conjunto de preguntas empleadas en los trabajos de Ahmad, Naji y Bontis (2010). Este instrumento se logró aplicar en 90 empresas ubicadas en la zona fronteriza del estado de Tamaulipas, en el periodo de octubre a diciembre 2015. Por ende el presente estudio da a conocer resultados preliminares, que

[10] Este estudio corresponde a un diseño no experimental (no se influyó en los encuestados para responder las preguntas formuladas en el instrumento). El estudio es transversal, con motivo de que la recolección de datos ocurrió en un periodo específico del tiempo. La investigación realizada es de enfoque cuantitativo (Mertens, 2010; Hernández, Fernández y Baptista, 2010; Creswell, 2012), ya que se recabaron los datos por medio de cuestionarios y se analizaron los mismos con técnicas como el Análisis Factorial Exploratorio (AFE), para determinar la estructura subyacente de las dimensiones o factores del CI; *el Alpha de Cronbach* para la valoración de la consistencia interna del cuestionario. Se corrieron ANOVA de un factor para el contraste de medias de variables cualitativas *versus* las dimensiones del CI.

corresponden al piloteo del cuestionario, que pretende su aplicación posterior en la investigación.

A partir de la obtención de los datos en esta investigación preliminar, se realizó un analisis factorial exploratorio (AFE), mediante componentes principales y rotación Varimax, con el fin de confirmar las dimensiones del capital intelectual y el desempeño organizacional en las empresas objeto de estudio. La confiabilidad del cuestionario se determinó mediante el *Alpha de Cronbach*. A su vez, se realizó un analisis ANOVA de un factor en diferentes preguntas de control del cuestionario, para conocer si existe influencia por parte de las preguntas en la definición de las dimensiones determinadas.

A partir del marco del objetivo definido en el presente estudio, de conocer las dimensiones del capital intelectual y el desempeño empresarial desde la percepción gerencial en las empresas encuestadas en la zona fronteriza de Tamaulipas. Con base a la revisión de literatura, se consideró que el constructo del CI no se puede evaluar a través de un solo indicador, sino utilizando un conjunto de dimensiones definidas en la literatura como Capital Humano (CH), Capital Relacional (CR) y Capital Estructural (CE), a efecto de analizar las relaciones entre las variables. El desempeño organizacional (DO) se mide como una dimensión unica conformada por un conjunto de indicadores (ver Tabla 3).

Tabla 3. Operacionalización de las variables de estudio.

Constructo	**Dimensiones**	**Indicadores**
Capital Intelectual (CI)	Capital Humano (CH)	CH 1. Competencia CH 2. Capacitación CH 3. Plan de trabajo CH 4. Trabajo en equipo CH 5. Relación interna CH 6. Expresión de nuevas ideas CH 7. Mejora de habilidades CH 8. Empleados competentes CH 9. Empleados por actividad económica CH 10. Satisfacción

		CH 11. Esfuerzo CH 12. Reclutamiento CH 13. Contingencia por abandono CH 14. Se piensa poco las actividades CH 15. Análisis de actividades CH 16. Aprendizaje en conjunto CH 17. Libertad de opinión CH 18. Rendimiento máximo CH 19. Empatía CH 20. Compromiso
	Capital Relacional (CR)	CR 1. Satisfacción del cliente CR 2. Reducción de tiempo en solución de problemas CR 3. Incrementar participación de mercado CR 4. Mayor participación de mercado CR 5. Relación permanente con agentes externos CR 6. Valor agregado al servicio CR 7. Lealtad a la empresa CR 8. Incremento de clientes CR 9. Orientación al mercado CR 10. Compromiso con los clientes CR 11. Información completa a clientes CR 12. Se entienden los mercados objetivos CR 13. Necesidades del cliente CR 14. Satisfacción de la necesidad CR 15. Requerimiento del cliente CR 16. Confianza en relaciones futuras con los clientes CR 17. Retroalimentación con clientes

	Capital Estructural (CE)	CE 1. Reducción de costo CE 2. Optimización del costo CE 3. Aumento de utilidad por empleado CE 4. La utilidad por empleado es idónea CE 5. Disminución de tiempos en procesos CE 6. Tiempos adecuados de operación CE 7. Practica de nuevas ideas CE 8. Desarrollo de nuevas ideas CE 9. Desarrollo de nuevas ideas en el sector CE 10. Eficiencia CE 11. Acceso a la información CE 12. Innovación CE 13. Problemas de burocracia CE 14. Organigrama CE 15. Ambiente de trabajo CE 16. Conocimiento compartido CE 17. Información disponible
Desempeño organizacional (DO)		DO 1. Liderazgo en el sector DO 2. Perspectivas a futuro DO 3. Utilidades DO 4. Incremento de utilidades DO 5. Crecimiento en ventas DO 6. Capacidad de respuestas a la competencia DO 7. Tasa de éxito en lanzamiento de productos

Fuente: Elaboración propia.

La contribución de las dimensiones del CI en el desempeño empresarial: Resultados exploratorios.

De acuerdo con las variables de datos de gerentes y sus empresas (puesto, antigüedad en el puesto, sexo, escolaridad, sector empresarial y antigüedad de la empresa), se observó que los encuestados corresponden en 97.8% a puestos en donde toman las decisiones para el funcionamiento de la empresa. Por otra parte, el 50% de los encuestados tienen menos de cinco años laborando dentro de la empresa y a su vez el 57.8% se los encuestados son del género masculino. A su vez, el 72% presentan grado universitario. La cantidad de empresas categorizadas por su actividad económica son 21 comerciales, 31 industriales y 38 de servicios respectivamente, y de ella el 71.1% opera en su mercado desde hace más de 11 en la región.

Se señala que al aplicar la técnica de análisis factorial exploratorio (AFE), se observó indicadores favorables (Tabla 4) acerca de la bondad de ajuste del modelo, en relación con los constructos de CI y DE (KMO superior a 0.70; prueba de Bartlett altamente significativa p-valor=0.001 y las correlaciones muy cercanas a 1). Al correr esta técnica, dentro del capital intelectual se eliminaron 18 preguntas, quedando finalmente este constructo en la presente investigación conformado solo por 43 preguntas, que se estructuraron en los tres componentes tradicionales que nos señala la literatura de CH, CE y CR. Por otro lado, las siete preguntas del concepto de desempeño organizacional se agruparon en una sola dimensión y no hubo pérdida de reactivos de este constructo.

Las dimensiones del capital intelectual quedaron conformadas por 11 preguntas para CH, 14 para CR y 11 para CE. Como se aprecia en la Tabla 4, en las cuatro dimensiones encontradas, se obtienen resultados bastantes buenos de la consistencia interna del cuestionario, puesto que se observaron valores del Alpha de Cronbach altos en cada dimensión obtenida en el análisis factorial exploratorio.

Tabla 4: Analisis factorial exploratorio

	CH	**CR**	**CE**	**DO**
KMO	0.854	0.890	0.888	0.837
Prueba de Bartlett	638.986	663.063	584.263	215.671
Sig.	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**
Preguntas de cada dimension	11	14	11	7
Alpha de Cronbach	0.913	0.917	0.885	0.828

Fuente: Elaboración a partir de datos obtenidos.

Posteriormente se analizó la asociación entre las variables de estudio (CH, CE, CR y DE) con base en el coeficiente de correlación de Pearson (Tabla 5) encontrando como resultado que las cuatro variables están correlacionadas. A partir de las correlaciones altamente significativas entre las dimensiones en este estudio preliminar, se puede afirmar en primera instancia, que de acuerdo con las aportaciones de Chung-Jen et al. (2014) y Phusavat et al. (2011), existe una relación positiva y signifcativa entre las dimensiones o componentes del capital intelectual. Por otro lado, dentro del contexto estudiado, existe una relación entre las tres dimensiones del capital intelectual con la variable DE (Nuryaman, 2015; Wang, Wang y Liang, 2014; Zakery y Afrazeh, 2015).

Tabla 5: Correlación entre las dimensiones del capital intelectual y el desempeño organizacional.

	CH	**CR**	**CE**
CH			
CR	Pearson: 0.725 Sig: 0.000**		
CE	Pearson: 0.646 Sig: 0.000**	Pearson: 0.819 Sig: 0.000**	
DE	Pearson: 0.314 Sig: 0.000**	Pearson: 0.414 Sig: 0.000**	Pearson: 0.294 Sig: 0.000**

Fuente: Elaboración a partir de datos obtenidos.

Como parte del análisis preliminar de los datos obtenidos, se buscó hacer un contraste de medias, considerando variables de control en cada una de las dimensiones del capital intelectual y el desempeño organizacional (Tabla 5), para efecto de avaluar si se presentan diferencias significativas en la valoración según la percepción de los gerentes encuestados. Por ejemplo, se observó que, en relación con las variables de puesto, antigüedad en el puesto, escolaridad y sector empresarial no se encontraron diferencias significativas en las dimensiones del CI (CH, CE y CR). Sin embargo, en la

variable antigüedad de la empresa en el mercado si se observaron diferencias significativas en la valoración que se da a las dimensiones del capital humano y capital relacional.

Tabla 4: Anova de un factor de las dimensiones

	Puesto	**Antigüedad Puesto**	**Escolaridad Puesto**	**Sector Empresarial**	**Antigüedad Mercado**
Capital Humano	F: 0,099	F: 1,089	F: 0,563	F: 0,214	F: 3,371
	Sig. 0,983	Sig. 0,73	Sig. 0,690	Sig. 0,808	Sig. 0,022*
Capital Relacional	F: 1,007	F: 0,198	F: 0,876	F: 0,706	F: 2,841
	Sig. 0,408	Sig. 0,963	Sig. 0,482	Sig. 0,496	Sig. 0,043*
Capital Estructural	F: 1,326	F: 0,148	F: 2,198	F: 0,276	F: 2,589
	Sig. 0,267	Sig. 0,980	Sig. 0,076	Sig. 0,760	Sig. 0,058
Desempeño Organizacional	F: 1,059	F: 0,241	F: 0,993	F: 0,221	F: 0,915
	Sig. 0,382	Sig. 0,943	Sig. 0,416	Sig. 0,802	Sig. 0,437

Fuente: Elaboración a partir de datos obtenidos

Conclusiones e implicaciones

La relación significativa del capital humano, capital estructural y el capital relacional con el desempeño organizacional es un tema estudiado de manera cuantitativa y cualitativa en otros contextos y regiones del mundo. Sin embargo, gracias a este estudio exploratorio en la zona fronteriza de Tamaulipas, el cual presenta un contexto diferente influenciado por factores sociales, económicos y de seguridad, y que, a pesar del contexto diferente, se confirma que el capital intelectual es un elemento que se toma en cuenta en

la gestión empresarial y que tienen una influencia, desde la percepción de la gerencia en el desempeño organizacional.

Se determinó en este estudio, que de acuerdo con la antigüedad de la empresa en su mercado, se observó que existen diferencias significativas en la forma en que valoran la importancia de las dimensiones de capital humano y relacional, por lo que es relevante en futuros estudios, ahondar en el análisis de estos componentes, quizá mediante investigaciones cualitativas o mixtas que permitan lograr una mayor comprensión de estos componentes en la gestión de las empresas de la franja fronteriza en Tamaulipas, por lo que podemos tomar en consideración para futuros análisis.

Un punto importante encontrado en la dimensión del capital humano, es que se reconoce en esta investigación que este componente es importante para realizar las operaciones diarias de la empresa. Esto trae como conclusión que existe una oportunidad de vincular la academia y el sector empresarial para emplear estrategias de gestión de personal para el beneficio de la empresa.

En esta dimensión de CH, se identificaron aspectos que pueden tener un impacto negativo en la gestión del personal y por supuesto en la generación de valor en la empresa. La falta de desarrollo de talento humano, políticas de reclutamiento y selección de personal no definidas y la falta de empatía de los puestos gerenciales con los puestos operativos son puntos que tuvieron que ser eliminados de nuestro banco de preguntas por no tener las cargas factoriales necesarias, por lo que hay que valorar la posibilidad de contemplar estos reactivos en posteriores estudios.

El capital relacional no tuvo grandes cambios en la conformación de la dimensión, pero es importante recalcar que los productos o servicios prestados por las organizaciones no están diseñados por los requerimientos del cliente, demostrando una falta de análisis de campo para mejorar el producto o servicio, o en su caso agregar valor agregado. Asimismo, la dimensión del capital estructural fue compuesta por características financieras y organizacionales de la empresa dejando de lado elementos clave como comunicación, procesos e información compartida.

En base a los hallazgos encontrados en este estudio preliminar dentro del contexto empresarial tamaulipeco es importante mencionar que existen diferentes oportunidades para el desarrollo de lineas de investigación. Algunos ejemplos de las propuestas son:

- Desarrollo de estrategias para el desarrollo del talento humano.
- Modelos de evaluación cualitativa para medir el desempeño de la empresa tamaulipeca.
- Mejoras en la estructura tecnológica empresarial.

Es importante reconocer que, a pesar de tener resultados preliminares favorables, es necesario considerar posibles ajustes en los instrumentos de medición de la variable de DO. Las aportaciones de Khalique y Ordoñez (2015) muestran un número importante de indicadores de este constructo, el cual permite desarrollar una variable dependiente con un mayor número de preguntas que permitan identificar diferentes dimensiones del desempeño empresarial.

Por lo tanto, antes los resultados preliminares es importante considerar diferentes puntos para futuros trabajos de investigación. La construcción de un glosario de preguntas más enfocadas en el contexto tamaulipeco y extensión de dicha investigación a otros estados adyacentes a Tamaulipas. La consideración de dimensiones del desempeño organizacional permitiendo realizar un analisis sobre los efectos positivos o negativos de los componentes del capital intelectual y el desempeño.

Referencias

Ahmad, A. A., Naji, S., & Bontis, N. (2010). Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan. *Management Decision*, 105-131.

Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: an exploratory study that develops measures and models. *Management Decision*, 63-76.

Bontis, N. (2004). National Intellectual Capital Index. *Journal of Intellectual Capital*, 13-39.

Brooking, A. (1996). Intellectual Capital. *International Tomson Business Press*.

Chi, C., & Gursoy, D. (2009). Employee satisfaccion, customer satisfaction, and financial performance: An empirical examination. *International journal of hospitality management*, 245-253.

Chung-Jen, C., Tsung-Chi, L., Mo-An, C., & Yung-Chang, H. (2014). Intellectual capital and new product development. *Journal of Engineering and Technology Management*, 154-173.

Creswell, J. (2012). *Educational research: Planning, conducting and evaluating quatitative and qualitative research.* Boston: Pearcon Education Inc.

Edvinsson, L. (1997). Developing Intellectual Capital at Skandia. *Long Range Planning*, 366-373.

Edvinsson, L., & Malone, M. (1999). *El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa.* Barcelona: Gestion 2000.

Edvinsson, L., & Sullivan, P. (1996). Developing a model for managing intellectual capital. *European Management Journal*, 336-364.

Felicio, J. A., Couto, E., & Caiado, J. (2014). Human capital, social capital and organizational performance. *Management Decision*, 350-364.

Firer, S., & Williams, M. (2003). Intellectual capital and traditional measures of corporate performance. *Journal of Intellectual Capital*, 348-360.

Gaviouss, I., & Russ, M. (2009). The valuation implications of human capital in transactions on and outside the exchange. *Advances in Accounting, incorporating Advances in International Accounting*, 165-173.

Gowthorpe, C. (2009). Wider still and wider? A critical discussion of intellectual capital recognition, measurement and control in a boundary theoretical context. *Critical Perspectives on Accounting*, 823-834.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación.* Mexico: McGraw Hill.

Jardón, C. M., & Martos, M. S. (2008). Capital intelectual y resultados empresariales en la cadena de la madera de Oberá (Argentina). *Estudios de Economía Aplicada*, 141-164.

Kaplan, R., & Norton, D. (1997). *Cuadro de mando integral (the balance scorecard).* Barcelona: Gestion 2000.

Khalique, M., & Ordoñez, P. (2015). Intellectual capital and performance of electrical and electronics SMEs in Malaysia. *International Journal of Learning and Intellectual Capital*, 251-268.

Liao, S.-H., & Kuo, F.-I. (2014). The study of relationships between the collaboration for supply chain, supply chain capabilities and firm performance: A case of the Taiwan`s TFT-LCD industry. *Int. J. Production Economics*, 295-304.

Lopez-Costa, J. A., & Munoz-Canavate, A. (2015). Relational capital and organizational performance in the portuguese hotel sector (NUTS II Lisbon. *Procedia Economics and Finance*, 64-71.

Luo, X. R., Koput, K. W., & Powell, W. W. (2009). Intellectual capital or signal? The effects of scientist on alliance formation in knowledge-intensive industries. *Research Policy*, 1313-1325.

Mertens, D. (2010). *Research and evaluation in Education and Phsycologu: Integrating diversity with quantitative, qualitative and mized methods.* Thounsands Oaks: Sage Publications.

Mihi, A. (2012). Product return and logistics knowledge: Influence on performance of the firm. *Transportation Research Part E*, 1137-1151.

Nik Muhammad, N. M., & Amin Ismail, K. (2009). Intellectual capital efficiency and firm`s performance. *International Journal of Economics and Finance*, 206-212.

Nuryaman. (2015). The influence of intellectual capital on the firm`s value with the financial performance as intervening variable. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 292-298.

Phusavat, K., Comepa, N., Sitko-Lutek, A., & Ooi, K.-B. (2011). Interrelationships between intellectual capital and performance. *Industrial Management & Data Systems*, 810-829.

Porporato, M., & García, N. (2011). Sistemas de control de gestión: un estudio exploratorio de su efecto sobre el desempeño organizacional. *Academia, Revista Latinoamericana de Administración*, 61-77.

Pulic, A. (1998). Measuring the performance of intellectual potential in knowledge economy. *McMaster World Congress on Measuring and Managing Intellectual Capital*, 1-20.

Ramezan, M. (2011). Intellectual capital and organizational organic structure in knowledge society: How are these concepts related? *International Journal of Information Management*, 88-95.

Ramezan, M., Sanjaghi, M. E., & Kalateh, H. R. (2013). Organizational change capacity and organizational performance: An empirical analysis on an innovative industry. *Journal of Knowledge-based innovarion in China*, 188-212.

Roos, J., Roos, G., Edvinson, L., & Dragonetti, N. (1998). *Intellectual Capital: Navigating in the New Business Landscape.* New York: New York University Press.

Stewart, T. (1997). *Intellectual Capital: The new wealth of organizations.* New York: Doubleday.

Sveiby, K. (2000). *La nueva riqueza de las empresas.* Barcelona: Gestion 2000.

Todericiu, R., & Serban, A. (2015). Intellectual Capital and its Relationship with Universities. *Procedia Economics and Finance*, 713-717.

Wang, Z., Wang, N., & Liang, H. (2014). Knowledge sharing, intellectual capital and firm performance. *Management Decision*, 230-258.

Wen-Min, L., Wei-Kang, W., Wei-Ting, T., & Fengyi, L. (2010). Capability and efficiency of intellectual capital: The case of fabless companies in Taiwan. *Expert Systems with Applications*, 546-555.

Wiig, K. M. (1997). Integrating Intellectual Capital and Knowledge Management. *Long Range Planning*, 399-405.

Yasar, N. N., Isik, M., & Calisir, F. (2015). Intellectual capital efficiency: the case of football clubs. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 354-362.

Ynzunza, C., & Izar, J. (2010). Impacto de las fuerza del mercado y la orientación al mercado en el desempeño organizacional. *Investigación Administrativa*, 7-16.

Youndt, M. (1998). *Human resource management systems, intellectual capital, and organizational performance.* Pennsylvania State University.

Yu, W., Jacobs, M. A., Salisbury, W., & Enns, H. (2013). The effects of supply chain integration on customer satisfaction and financial performance: An organizational learning perspective. *Int. J Production Economics*, 346-358.

Zack, M., McKeen, J., & Singh, S. (2009). Knowledge management and organizational performance: an exploratory analysis. *Journal of Knowledge Management*, 392-409.

Zakery, A., & Afrazeh, A. (2015). Intellectual capital based performance improvement study in insurance firms. *Journal of Intellectual Capital*, 619-638.

Caracterización De La Capacidad De Absorción En El Sector Público De Tamaulipas

Eduardo Arango Herrera
Jorge Luis Terreros Ledezma
Juana María Quevedo Diaz

Resumen

En el entorno global contemporáneo, más allá de los tradicionales factores de producción, el conocimiento e innovación es la principal herramienta de desarrollo (Schumpeter, 1912; Drucker, 1993); Es fundamental para las naciones emergentes absorber conocimiento derramado por países líderes en generación de innovación, no sólo para su aplicación, sino para generar conocimiento e innovaciones propias; Por tal motivo, presentamos esta propuesta de investigación cuyo objetivo será medir la capacidad de absorción del conocimiento en el sector público en Tamaulipas. Para el cumplimiento de lo anterior se encuestó a 300 empleados del Gobierno Municipal del Estado de Tamaulipas para comprobar la capacidad que tienen para adquirir, asimilar, transformar y aplicar el conocimiento, obteniendo como resultado el interés de los empleados por adquirir y analizar el conocimiento pero no en compartirlo.

Palabras Clave: Capacidad de absorción, Sector público, Conocimiento.

Introducción

En el sector público, la capacidad de absorción tiene un mayor alcance que en el ámbito privado. En primer lugar porque los objetivos de las entidades públicas son no lucrativos, en segundo lugar porque los recursos utilizados con más intensidad son los inmateriales, y en tercer lugar porque el objetivo más frecuente de la Administración pública es la prestación de servicios y éstos son, en esencia, intangibles (Bossi et al., 2001). A pesar de esto, las administraciones públicas se han percatado con cierto retraso en comparación con las empresas privadas, de la importancia de los intangibles como factores críticos para una adecuada dirección estratégica y como generadores de calidad y de ventajas competitivas, y han hecho un menor esfuerzo en su estudio, registro, gestión y medición.

Los recursos intangibles están teniendo una importancia creciente para la empresa privada como sustento de su ventaja competitiva, ya que sus características específicas les hacen tener un fuerte potencial diferenciador respecto de los competidores (Salas, 1996; Bueno, 1998). Factores como la imagen de la empresa, el conocimiento tecnológico, el capital humano o la marca son variables con un peso cada vez mayor en la explicación del éxito empresarial (Navas y Ortiz de Urbina, 2002). De esta forma, en el sector privado no se han escatimado esfuerzos para diseñar modelos de medición y gestión de los intangibles ni para encontrar nuevos indicadores que evalúen de forma más fiable y precisa las estrategias de las organizaciones a través de la absorción del conocimiento y su aplicación. Sin embargo, las entidades públicas han prestado muy poco interés a la medición, registro y gestión de los activos intangibles como lo es el nivel de conocimiento de sus empleados, y ello a pesar de su indudable interés, pues la intangibilidad está incluso más presente en el sector público que en las empresas privadas (Bossi et al., 2001).

Marco Teórico

Evolución del concepto de Capacidad de Absorción del Conocimiento.

La capacidad de absorción es un constructo basado en la capacidad que posee una organización para reconocer el valor de nuevo conocimiento externo, asimilarlo y aplicarlo con fines de explotación comercial (Cohen y Levinthal, 1990). A 25 años de la primera formulación del constructo, se han realizado gran cantidad de trabajos de investigación tanto teóricos como empíricos a nivel mundial, los cuales proponen diversas operalizaciones, lo cual expande el concepto originalmente acuñado por Cohen y Levinthal en 1990.

La definición de Cohen y Levinthal (1990) ampliamente aceptada (Jiménez 2009; Camisón y Fores, 2010), acorde a estos autores, la capacidad de absorción se compone de tres dimensiones o habilidades principales, capacidad de adquisición, capacidad de asimilación y la capacidad de aplicación. Para Cohen y Levinthal la capacidad de absorción es creada a partir de la creación de una base de conocimientos

relevantes. Para ellos la Capacidad de absorción es desarrollada y mantenida mediante la capacitación técnica de alto nivel y como un derivado de la intensidad de actividades en I+D. Entonces esta capacidad también depende de las habilidades y capacidades individuales de la organización además de la capacidad de esta de transferir conocimiento a través de todos los niveles de su estructura.

Posteriormente Lane y Lubatkin (1998) proponen un cambio de contexto en la capacidad de absorción, utilizan la analogía de la relación alumno-maestro; mientras Cohen y Levinthal (1990) analizan la capacidad de absorción de una empresa hacia su entorno o sector mediante la intensidad en I+D, Lane y Lubatkin (1998) hacen su estudio sobre la transferencia de conocimiento de una empresa hacia otra, y llaman a esto capacidad de absorción relativa. Su estudio revela que la inversión en I+D explica solamente el 4% de la varianza del aprendizaje inter-organizativo, es así cómo los autores concluyen que factores antecedentes cómo la similitud en las bases de conocimiento y la similitud entre sus estructuras organizativas, políticas y cultura organizacional tienen una mayor relevancia para la capacidad de absorción.

Zahra y George (2002) plantean otra ampliamente aceptada y usada reconceptualización de la capacidad de absorción, ellos definen la capacidad de absorción como un conjunto de rutinas organizacionales y procesos, mediante los cuales, las organizaciones adquieren, asimilan, trasforman el conocimiento y lo explotan para desarrollar una capacidad organizacional dinámica.

Estos investigadores, parten de la idea de que la capacidad de absorción se desarrolla a través de esfuerzos sistemáticos y persistentes. Desde esta nueva perspectiva, se otorga una mayor importancia a las capacidades dinámicas orientadas a la consecución o sustento de una ventaja competitiva a través del desarrollo de otras capacidades organizativas (por ejemplo, de marketing, de producción y de distribución), de la mejora de procesos, del cambio estratégico y de la flexibilidad para adaptarse a las nuevas condiciones del entorno (Zollo y Winter, 2002).

“Una capacidad dinámica es un patrón aprendido y estable de la actividad colectiva, mediante la cual una organización genera y modifica sistemáticamente sus rutinas operativas en la búsqueda de la eficacia (Zollo y Winter, 2002, p.340)”.
En este sentido, la capacidad de absorción aumenta la sensibilización ante cambios en el entorno, esto las hace prever oportunidades explotables (Cohen y Levinthal, 1990), además es probable que cambios en la capacidad de absorción, afecten en los antecedentes de esta, es decir, se produce un efecto dinámico donde la capacidad de absorción influye sobre sus antecedentes, creando un bucle de retro alimentación. Esto porque ante cambios del entorno, la organización puede propiciar ajustes para prepararse y explotar oportunidades (Jiménez, 2009).

Además de proponer modificaciones al constructo y clasificarlo cómo una capacidad dinámica, Zarha y George (2002) introducen una nueva dimensión, a la cual denominan “Capacidad de transformación”, esta dimensión tiene la función de ligar las funciones de asimilación y transformación (Sempere, 2010), ya que versa sobre cambios y ajustes al conocimiento adquirido y asimilado, mediante la eliminación de conocimiento o la combinación con conocimiento previo, con el fin de que se adecúe mejor a sus necesidades.

Así el modelo original propuesto por Cohen y Levinthal (1990) queda con cuatro dimensiones; Adquirir, Asimilar, Transformar y Explotar. A su vez, estas cuatro dimensiones propuestas quedan agrupadas en dos grandes categorías, capacidad potencial y capacidad realizada (Zarha y George, 2002).

La capacidad potencial, es la que permite a la empresa ser receptivos ante los cambios del entorno para reconocer conocimiento valioso, adquirirlo, comprenderlo y asimilarlo, la componen la dimensión de adquisición y asimilación. Por su parte, la capacidad realizada, representa la habilidad que tiene la empresa para transformar conocimiento, incorporarlo a sus operaciones y explotarlo, la capacidad de transformación y explotación forman parte de ella (Lane, 2001; Zarha y George, 2002).

Otra adición importante al constructo, la aportaron Lane et al. (2006), ellos hacen una amplia revisión y recogen las principales investigaciones, Identifican cuatro principales corrientes de investigación: Aprendizaje organizacional, alianzas estratégicas, gestión del conocimiento y enfoque a los recursos.

A partir de esta revisión, Lane et al. (2006) se definen a la capacidad de absorción como la habilidad de una organización para utilizar conocimiento externo a través de tres procesos secuenciales: (1) Reconocer conocimiento potencialmente valioso externo a la organización, a través del aprendizaje exploratorio, (2) Asimilación y transformación del conocimiento por medio del aprendizaje transformador, (3) Usar el conocimiento asimilado para generar nuevo conocimiento y resultados comerciales mediante el aprendizaje explotador. Esta definición retoma las tres dimensiones propuestas por Cohen y Levinthal (1990).

Otra importante aportación, la hacen Todorova y Durisín (2007), hacen un análisis a la definición propuesta por Zarha y George (2002). Reintroducen el componente de reconocer el valor del conocimiento, esto se basa en el estudio de Cohen y Levinthal (1990) donde enuncian la importancia de este primer paso, ya que de no existir una base previa de conocimientos, las organizaciones no serán capaces de evaluar el valor del nuevo conocimiento y por lo tanto tampoco podrán absorberlo; Es decir, que el proceso de reconocimiento del valor del conocimiento, no es automático, requiere un esfuerzo previo a la adquisición.

Además, aseveran que la fase de transformación propuesta por Zarha y George (2002) es una alternativa y no un proceso secuencial, ya que no todo el conocimiento que se adquiere y se asimila necesariamente se debe transformar para incorporarlo y explotarlo.

Tabla 1. Resumen de Conceptos Capacidad de Absorción.

Principales definiciones del constructo "Capacidad de absorción"	
Autor	Definición
Cohen y Levinthal (1990)	"Habilidad de reconocer el valor de nueva información externa, asimilarla y aplicarla con fines comerciales."
Lane y Lubatkin (1998)	"Habilidad relativa de una empresa estudiante para valorar, asimilar y aplicar el conocimiento de una empresa maestra."
Zahra y George (2002)	"Conjunto de rutinas organizacionales y procesos estratégicos a través de los cuales las empresas adquieren, asimilan, transforman y explotan conocimiento con el propósito de crear valor."
Lane, Koka y Pathak (2006)	"Habilidad de una empresa para utilizar el conocimiento del exterior, a través de tres procesos secuenciales: (1) Reconocer y comprender el nuevo conocimiento externo potencialmente valioso, (2) asimilar el conocimiento nuevo valioso y (3) usar el conocimiento asimilado para crear conocimiento nuevo y obtener resultados comerciales."

Fuente: Recopilación de autores.

Dimensión De La Capacidad De Absorción En El Sector Público.

Dentro de la bibliografía se puede encontrar variada información que nos habla a cerca de estudios o clasificaciones de la capacidad de absorción, así como muchos modelos, conceptos y sus dimensiones. Al particularizar sobre este tema de estudio en el sector público del estado de Tamaulipas, se identifica escases de información que pueda servir de referencia y mucho menos en el sector municipal del estado de Tamaulipas. Se tiene entendido que las dependencias de gobierno municipal cuentan con cursos de capacitación para el uso de herramientas, para que puedan afrontar las situaciones cotidianas que se les presenten durante el ejercicio de sus actividades, con esto se

puede pensar que los servidores públicos están totalmente aptos para llevar a cabo su trabajo tal y como marcan los estándares de calidad, o las normas bajo las cuales se rigen, o que la motivación que reciben por sus labores es la adecuada para incrementar la efectividad dentro de su centro de trabajo, no obstante la realidad puede diferir mucho de estas suposiciones, y la mejor manera para comprobarlas es llevando a cabo un estudio sobre ambas variables, capacidad de absorción y la motivación.
Los resultados obtenidos de esta investigación pueden llegar a ser de suma importancia para el gobierno municipal en Tamaulipas, ya que denotarán si están llevando a cabo correctamente las técnicas adecuadas para que sus trabajadores desempeñen sus funciones satisfactoriamente, y puedan ofrecer a la ciudadanía la calidad de los servicios que merecen recibir.

Hasta este momento ante la falta de escases de información del sector Publico en Tamaulipas en especial en Gobierno municipal, se utilizan datos estadísticos recaudados por parte del INEGI, para la elaboración y diagnóstico de planes y programas de desarrollo. Así mismo es importante analizar el recurso humano con el que se cuenta para una mejor visión de lo que se pretende y si se tiene las herramientas para alcanzar dichos objetivos establecidos en los planes de desarrollo.

Metodología

Con la finalidad de examinar la capacidad de absorción con el que cuentan los empleados del sector público principalmente en el Gobierno municipal de Tamaulipas, se procedió a realizar la presente investigación de enfoque cuantitativo. Su diseño es no experimental puesto que no se manipularon las variables, solo se observó la realidad a partir de la recolección de datos, esto sin pretender algún cambio de la misma. Así mismo es un estudio transversal y descriptivo, ya que la recolección de datos se hizo en un tiempo y contexto determinado y se especifica la percepción de los usuarios en la calidad de los servicios (Hernández, et al., 2014).

Población Y Muestra

El universo de la investigación se enfocó en el sector público analizando el Gobierno municipal en Tamaulipas, teniendo una población es de 1363, resultando una muestra de 300 encuestas aplicadas en diferentes puestos intermedios del gobierno municipal en Tamaulipas.

Recolección De Datos

A partir de la revisión previa de la literatura, se realizó un instrumento que permitiera identificar la capacidad de absorción en el sector público de Tamaulipas. El instrumento utilizado para la recolección de datos de esta investigación fue diseñado y aprobado por profesores investigadores de la Facultad de Comercio y Administración Victoria de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.

La información solicitada en el instrumento se divide en cinco secciones: el perfil del empleado, capital humano, capital estructural, capital relacional y Capacidad de Absorción. El cuestionario fue elaborado con una escala tipo Likert de 7 puntos que va desde 1 = totalmente desacuerdo hasta 7 = totalmente de acuerdo, para efectos de esta investigación solo se eligió los ítems de la última sección Capacidad de Absorción.

La recolección de datos para el estudio estuvo centrada en la administración del cuestionario a una muestra representativa, aplicándose en total el número 300 de los cuales 15 de ellos se descartaron por errores de llenado por lo cual se validaron 285 cuestionarios.

Objetivo General.

Caracterizar la capacidad de absorción con la que cuenta el sector Público en Tamaulipas.

Objetivo Específico.

Identificar los elementos de la capacidad de absorción que ejercen mayor y menor efecto en los empleados del gobierno municipal de Tamaulipas.

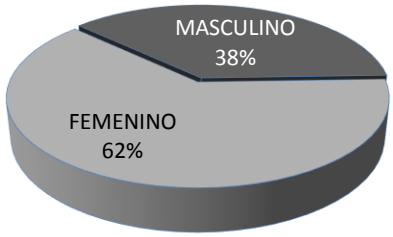
Resultados

Con la finalidad especificar las propiedades, características o perfiles de los encuestados, se realizó el análisis de las encuestas aplicadas. De acuerdo con los datos obtenidos de los encuestados, las características predominantes fueron:

Perfil de los Encuestados.

Del total de los encuestados, 107 fueron hombres que representan el 38% y 178 mujeres que representan el 62%, como se muestra en la gráfica 1.

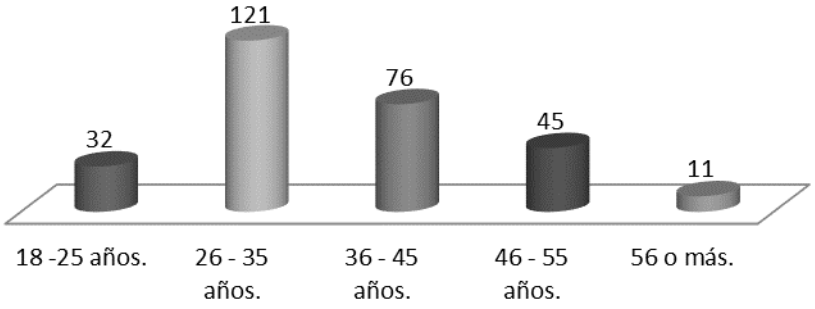
Grafica 1. Sexo de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia a partir de la muestra

En la gráfica 2 se muestra los rangos de edades a quienes se les aplico el instrumento de la capacidad de absorción, donde se observa que la edad sobresaliente es la de 26-35 años, lo cual implica que el 42.46% del personal que labora en el gobierno municipal es joven, y el 3.86 % supera los 50 años de edad.

Grafica 2. Rangos de edades de los encuestados.



Fuentes: Elaboración propia a partir de la muestra

Análisis SPSS.

Se llevó a cabo un análisis estadístico de la información para poder determinar cuál de los modelos de evaluación de calidad resulta mejor, más confiable y válido, dicho análisis a través del programa SPSS 17.0.

Dimensionalidad De La Capacidad De Absorción.

En primer lugar, para identificar las dimensiones de la capacidad de absorción, se realizó un análisis factorial, puesto que esta técnica multivariante permite analizar las correlaciones entre un gran número de ítems para definir grupos homogéneos de variables que se correlacionan altamente entre sí. De esta forma el uso de este método consentirá identificar las dimensiones de la capacidad de Absorción y los ítems que corresponden a cada dimensión.

Cabe destacar que en el análisis factorial se utilizó el método de componentes principales y la rotación Varimax. Los resultados mostraron que el índice de adecuación muestral fue muy adecuado (KMO) con un valor de .898 y el test de esfericidad de Barlett resultó significativamente alto con un *p-value* de .000.

Tabla 2.

Análisis factorial y fiabilidad de la Capacidad de Absorción.

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.898
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	3134.109
	gl	136
	Sig.	.000

Fuente: Elaboración propia.

De igual forma el análisis factorial implicó la existencia de tres factores que explicaban el 65.36% de la varianza misma que se presentan en la tabla 2.1 a continuación.

Tabla 2.1

Análisis de Componentes Principales

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	8.315	48.913	48.913	8.315	48.913	48.913	4.755	27.968	27.968
2	1.508	8.871	57.784	1.508	8.871	57.784	3.618	21.283	49.251
3	1.288	7.579	65.362	1.288	7.579	65.362	2.739	16.112	65.362
4	.929	5.464	70.827						
5	.827	4.863	75.689						
6	.713	4.195	79.884						
7	.633	3.726	83.609						
8	.494	2.903	86.513						
9	.429	2.522	89.035						
10	.349	2.050	91.086						
11	.299	1.758	92.843						
12	.281	1.651	94.494						
13	.234	1.375	95.869						
14	.212	1.246	97.115						
15	.203	1.197	98.312						
16	.155	.910	99.222						
17	.132	.778	100.000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2.2.

Matriz de Componentes Rotados

	Componente		
	1	2	3
2TC	.810	.224	.035
3TC	.806	.252	.081

4TC	.745	.343	.063
1APC	.692	.265	.340
3APC	.676	.190	.456
1TC	.639	.307	.349
4APC	.638	.292	.245
2APC	.614	.143	.526
4ADQ	.272	.785	.127
5ADQ	.305	.753	.164
3ASC	.103	.734	.226
3ADQ	.288	.699	.365
7ADQ	.375	.674	.246
6ADQ	.478	.508	.046
2ASC	.120	.243	.868
1ASC	.104	.300	.856
4ASC	.330	.094	.410

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Fuente: Elaboración propia.

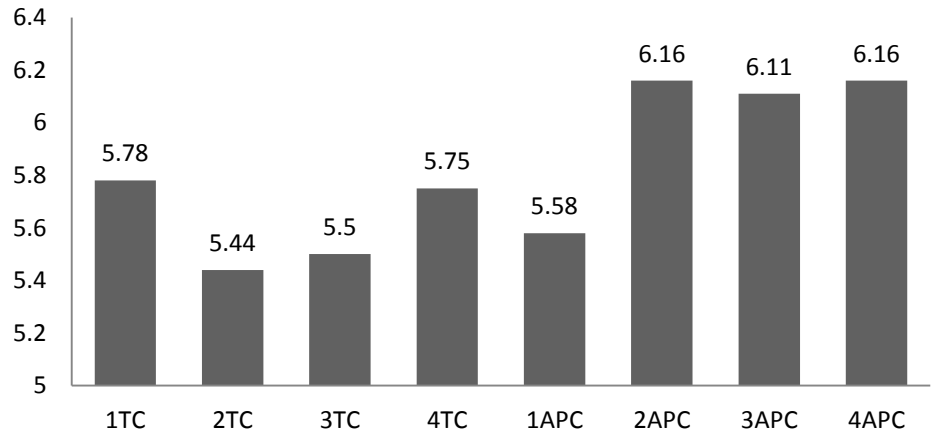
De esta forma el primer factor agrupa 8 ítems que explican el 27.97% de la varianza, este factor fue nombrado como Transformación y Aplicación del nuevo Conocimiento al agrupar ítems que miden la transformación y aplicación del Conocimiento.

En cuanto a la segunda dimensión que explica el 21.28% de la varianza agrupa 6 ítems relativos a la Adquisición de conocimiento por lo cual esta dimensión es nombrada de esta manera.

Para la tercera dimensión que se conforma con 3 ítems y explica el 16.11% de la varianza es nombrada como Asimilación del conocimiento ya que está constituida con ítems únicamente de este factor.

Estas dimensiones concuerdan con las establecidas por Lane, Koka y Pathak (2006) para identificar la capacidad de absorción con que cuentan las organizaciones.

Grafica 3. Transformación y Aplicación del nuevo Conocimiento en el Gobierno municipal en Tamaulipas.



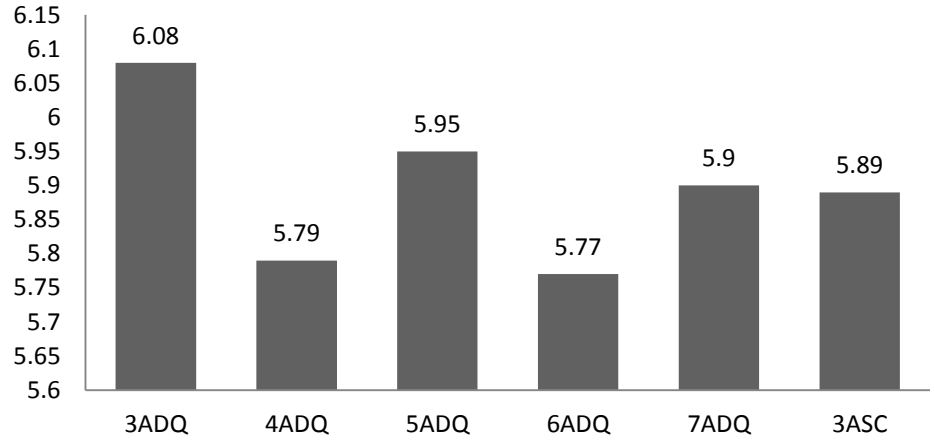
Fuente: Elaboración propia.

En la primera dimensión nombrada Transformación y aplicación de nuevo conocimiento, se observa que el ítem 2APC relacionado al Aprovechamiento de cursos para aplicarlo y 4APC que ofrece información a la sociedad presentan un mayor grado de importancia para los empleados del gobierno municipal de Tamaulipas con un 6.16 de promedio.

Mientras que para el ítem 6APC relacionado con la aplicación de conocimiento en cursos implementados en reducción de errores se encuentra a una mínima distancia del mayor puntaje, con un 6.11 de promedio, considerándose de importancia para esta dimensión.

Y por último el ítem que se encuentra en un nivel bajo es el 2TC, con un valor de 5.44, relacionado con el ajuste de procesos a las necesidades de los empleados.

Grafica 4. Adquisición de conocimiento en el Gobierno municipal en Tamaulipas.



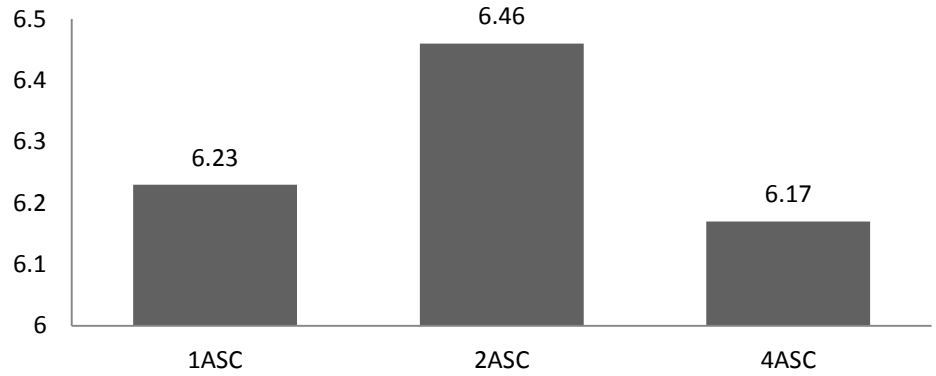
Fuente: Elaboración propia.

En la segunda dimensión nombrada Adquisición de conocimiento, se observa que el ítem 3ADQ relacionado al reconocimiento de la necesidad de nuevo conocimiento por parte de los empleados, presenta un mayor grado de importancia para los empleados del gobierno municipal de Tamaulipas con un 6.08 de promedio.

Mientras que para el ítem 5ADQ relacionado con la cultura de contratar consultores externos para nuevo conocimiento tiene a una mínima distancia del mayor puntaje, con un 5.95 de promedio, considerándose de importancia para esta dimensión.

Y por último el ítem que se encuentra en un nivel bajo es el 6ADQ, con un valor de 5.77, relacionado con la facilitación de manuales de procedimientos para cada uno de los puestos.

Grafica 5. Asimilación del conocimiento en el Gobierno municipal en Tamaulipas.



Fuente**:** Elaboración propia.

En la tercera dimensión nombrada Asimilación del conocimiento, se observa que el ítem 2ASC relacionado a la capacidad de los empleados de asimilar la información obtenida en los cursos, presenta un mayor grado de importancia para los empleados del gobierno municipal de Tamaulipas con un 6.46 de promedio.

Contrastándose con el ítem que se encuentra en un nivel bajo es el 4ASC, con un valor de 6.17, relacionado con la cultura de compartir el conocimiento.

Conclusiones

El gobierno municipal del Estado de Tamaulipas realiza un esfuerzo constante para mantener actualizados los conocimientos de los empleados que laboran para este nivel de gobierno. Cabe mencionar que de acuerdo a los resultados que se analizaron de las encuestas realizadas, se puede definir que de los factores de la Capacidad de Absorción, se encuentra la Transformación y Aplicación de nuevo conocimiento, es el que se presenta más entre los empleados del gobierno municipal del estado de Tamaulipas.

Por lo anterior encontramos que los empleados apoyan la impartición de cursos por parte del gobierno para mejorar el servicio al usuario final, mediante la aplicación la aplicación del conocimiento adquirido en los cursos para realizar tareas y al mismo

tiempo reducir errores, así mismo se le da la importancia necesaria a la transmisión de información al usuario final.

En cuanto a la dimensión de Adquisición de conocimiento podemos ver que se en el ítem relacionado con la necesidad de nuevo conocimiento resulta alto, debido a que el empleado busca actualizarse frente a los cambios que ocurren día al día, esto se fortalece ante el interés de los empleados al solicitar de que quienes proporcionen el conocimiento sea consultores externos a la organización, esto se contrasta en la falta de manuales de procedimientos para cada uno de los puestos, a lo que no se presta interés en los empleados.

Por ultimo encontramos la dimensión nombrada como Asimilación del conocimiento, por lo que encontramos que los empleados logran el análisis de conocimiento otorgado en los curso impartidos por el organismo pero esto se contrasta al encontrar que dicho conocimiento analizado no se cuenta con una cultura para compartirlo, esto puede repercutir para la baja eficiencia en los procedimientos por parte del gobierno municipal del estado de Tamaulipas.

Referencias

Hernández, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. México DF Mc Graw Hill, 4.

CAMISÓN, C y FORÉS, B. (2010). *Knowledge absorptive capactiy: New insights for its conceptualization and measurement*. Journal of Business Research, 7(63), 707-715.

Drucker, P. (2011). *Post-Capitalist Society*. (1ª. Ed.). Reino Unido: Routledge.

Jiménez, M. (2009). *Influencia de la capacidad de absorber conocimiento en la capacidad estratégica intraemprendedora*: Un modelo causal en las empresas españolas. Universidad de Granada, Facultad de ciencias económicas y empresariales, departamento de organización de empresas. Granada, España.

Lane, P., Koka, B. y Pathak, S. (2006). *The reification of absorptive capacity: A critical review and rejuvenation of the construct*. Academy of Management Review, 31 (4), 833–863.

Lane, P. y Lubatkin M. (1998). *Relative absorptive capacity and interorganizational learning*. Strategic Management Journal, 19 (5), 111–125.

Schumpeter, J. (1997). *Teoría del desenvolvimiento económico*. México: Fondo de Cultura Económica.

Sempere, F. (2010). *Un análisis de la capacidad de absorción como determinante clave para la capacidad innovadora en las PyMES: Evidencia empírica del sector metal-mecánico*. Universidad Politécnica de Valencia, Departamento de Organización de Empresas. Valencia, España.

Todorova, G., Durisin, G. (2007). *Absorptive capacity: Valuing a reconceptualization*. Academy of Management Review, 32 (3), 774–786.

Zahra, S., George, G. (2002). *Absorptive capacity: A review, reconceptualization, and extensión*. Academy of Management Review, 27 (2), 185–203.

Zollo, M. y Winter, S. (2002*). Deliberate Learning and the Evolution of Dynamic Capabilities*. Organization Science, 13 (3), 339-351.

Cohen, W. y Levinthal, D. (1990). *Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation.* Administrative science quarterly, 128-152.

Bossi, A. (2003). *La medicion del capital intelectual en el sector público, tesis Doctoral*. Universidad de Zaragoza.

Bueno, E. (1998). *El Capital Intangible como Clave Estrategica a la Competencia Actual.* españa.

Salas, V. (1996). *Economía y gestión de activos intangibles.* Economía Industrial, pp. 17-24.

Reflexión Sobre El Estado De La Gestión Del Conocimiento En Cadenas Productivas

Mónica María Simanca Sotelo
Luz Alexandra Montoya Restrepo
Yenis Ibeth Pastrana Puche

Resumen

El objetivo del trabajo es relacionar los modelos de gestión del conocimiento propuestos para cadenas productivas, exponiendo sus principios y aportes. Una cadena productiva es un sistema conformado por la interacción en armonía entre diversos participantes, directa o indirectamente, en la producción y consumo de productos y servicios (C. López, 2003). El conocimiento es un concepto amplio y abstracto, cuya definición ha sido objeto de debate desde tiempos remotos, en la actualidad se considera como una fuente de ventajas competitivas sostenible para la organización; la gestión del conocimiento es considerada como una importante herramienta que ejerce efectos positivos en la innovación y el rendimiento empresarial; el documento presenta mediante un análisis teórico conceptual los modelos para medir y evaluar la gestión del conocimiento propuestos en cadenas de suministro, cluster y cadenas productivas, teniendo en cuenta las particularidades de cada entorno interorganizacional e indicando sus ventajas y limitaciones.

Palabras Clave: Modelos, Gestión del Conocimiento, Cadenas Productivas.

Introducción

La Gestión del Conocimiento es considerada una importante herramienta que tiene efectos positivos en la innovación y el rendimiento empresarial (López & Meroño, 2011). Para su gestión se utilizan modelos que en algunas ocasiones resulta difícil de aplicar y manipular (OECD, 2003).

Los modelos para gestionar el conocimiento propenden por la creación de un ambiente adecuado para generar valor desde los activos del conocimiento y descubrir la mejor

manera para implementarlo; éstos surgieron como respuesta a un fenómeno socio tecnológico que caracterizó el segundo lustro de la década de los noventa (Fernández, 2005).

En los últimos dos decenios la literatura académica y empresarial que incorpora el término Gestión del Conocimiento se ha incrementado (Benavides & Quintana, 2005; Bueno, 1999; Soto & Barrios, 2006); particularmente

Antecedentes

Cadenas productivas

En la actualidad para las organizaciones empresariales es de gran importancia las aglomeraciones como factor clave de competitividad, debido en gran medida, al proceso de globalización por el que atraviesan (Belussi & Sedita, 2009; Parrilli, 2009). Es así como diversos autores han mostrado interés por este tema y han propuesto varias formas de integración empresarial, como los conglomerados ó clusters (Porter, 1991) (Porter, 1991), los parques tecnológicos (Phan, Siegel, & Wright, 2005), los distritos industriales (Becattini, 2002), las redes empresariales o networks (López, 2003), la cadena de suministro (Calderón, Lario, Valencia, & Empresas, 2007; Frohlich & Westbrook, 2001; Lambert, Cooper, & Pagh, 1998; Salazar, Cavazos, & Martínez, 2012) y las cadenas productivas (Beckerman & Cataife, 2001; Moncayo, 2002), entre otros.

En cada país, de acuerdo a sus condiciones económicas, sociales, geográficas y de desarrollo, se ha adaptado la integración a sus necesidades; de esta forma los casos exitosos de una región pueden no resultar estrictamente beneficiosos en otro contexto (Moncayo, 2002).

Una cadena productiva es un modo de integración, a través de estructuras cooperativas que permiten el fortalecimiento económico y tecnológico, y promueven la consolidación de tejidos sociales (Simanca & Montoya, 2014).

En la literatura, principalmente Latinoamericana, se dispone de varias definiciones sobre cadenas productivas; López (2003) considera una cadena productiva, como un sistema conformado por la interacción directa o indirectamente y en armonía, entre diversos participantes de la producción y consumo de productos y servicios; Lima et al., (2001) la define como el conjunto de actores sociales que conforman los sistemas productivos agropecuarios, los proveedores de servicios, las industrias de procesamiento, los distribuidores, comercializadores y consumidores. Y en Colombia mediante la Ley 811 de las Organizaciones de Cadenas, se ha concebido una cadena productiva como el conjunto de actividades que se articulan técnica y económicamente desde el inicio de la elaboración de un producto agropecuario hasta su comercialización final (Congreso de la Repúplica de Colombia, 2003).

Las cadenas productivas surgen a partir de algunos trabajos realizados por Esser et al. (1996) para la Cepal y podrían ser consideradas una variante del enfoque de competitividad propuesto por Porter (Isaza, s.f.). El termino comenzó a emplearse en la década de los noventas del siglo XXI (Beckerman & Cataife, 2001), y desde ésta época hace parte del marco conceptual de competitividad que caracteriza a las políticas de desarrollo nacional y regional en América Latina (Moncayo, 2002).

Gestión Del Conocimiento

El proceso de Gestión del Conocimiento tiene un uso generalizado, y su enfoque y significado se perciben de manera muy diversa en las organizaciones, principalmente en los países en vía de desarrollo (Briceño & Bernal, 2010).

En la literatura existen diversos autores que definen la Gestión del Conocimiento desde diferentes perspectivas; una relacionada con la tecnología (Carrillo, 2001), otra que lo relacionada con el talento humano y otra con las organizaciones (Del Morral et al., 2007). De ésta manera, así como existen diferentes perspectivas o enfoques de concepción de la gestión del conocimiento, también se encuentran diversas interpretaciones del término gestión del conocimiento.

Se encuentran definiciones como la de Alavi & Leidner (2001), quienes conciben la gestión del conocimiento como un proceso de creación, aplicación y transferencia de conocimientos en la empresa, para obtener un beneficio. Así mismo, Fugate, et al., (2009) lo consideran como un proceso de generación, diseminación, compartimiento e interpretación de conocimiento.

Por otra parte, Kumar & Thondikulam (2006) definen la gestión del conocimiento como el proceso de recolección y uso de la experiencia colectiva de la empresa, con el fin de mejorar el desempeño organizacional; mientras que Tarí y García (2013) consideran la gestión del conocimiento como un proceso dinámico de creación, almacenamiento y transferencia, y de aplicación y uso del conocimiento, con el fin de mejorar los resultados de una organización.

Objetivo

Realizar una revisión bibliográfica de los modelos para gestionar el conocimiento en cadenas productivas, con el fin de analizar sus principios y destacar sus ventajas y debilidades.

Métodos

El desarrollo del trabajo consistió en la documentación teórica, mediante la recopilación de información sobre los modelos de gestión del conocimiento aplicados a cadenas productivas disponibles en la literatura. Se inició con la realización del inventario de los modelos aplicados a cadenas productivas o estructuras de integración empresarial similares; posteriormente se realizó el análisis y comparación entre dichos modelos propuestos, con el fin de indicar sus características, ventajas y limitaciones de cada uno de ellos.

Resultados

Modelos Para La Gestión Del Conocimiento En Cadenas Productivas

Existen modelos teóricos y empíricos que permiten evaluar la gestión del conocimiento, y de esta manera entender y explicar la función de este concepto desde diversos puntos de vista y en diferentes contextos específicos. En la literatura se dispone de modelos genéricos para gestionar el conocimiento en grandes empresas, y algunas sugerencias para sectores tradicionales específicos y bajo un enfoque de cadena como la propuesta por Martínez (2011).

Los modelos para la creación y gestión del conocimiento han sido propuestos por autores, como Nonaka & Takeuchi (1991), Grant (1997), Wiig (1998), Arthur Andersen (1998), Zack (1999), y Bernal (2011), entre otros. Por otra parte, dada la importancia que en la actualidad se le ha dado a las aglomeraciones como factor clave de competitividad, se ha evidenciado la necesidad de proponer modelos específicos para contextos interorganizacionales como las cadenas de suministro, redes empresariales, parques industriales, clusters y cadenas productivas, entre otras aglomeraciones (Cricelli y Grimaldi, 2010; Schiffauerova y Beaudry, 2012, Calamel et al., 2012).

En la tabla 1 se presenta las investigaciones y propuestas de modelos de gestión del conocimiento para contextos interorganizacionales propuestos por diversos autores.

Tabla 1. Gestión del conocimiento en entornos inteorganizacionales

Autor	Modelo propuesto	Descripción
Capó et al. (2005)	La gestión del conocimiento en las redes de PYMES. El caso del clúster textil valenciano	Estudio que muestra los principales condicionantes y requisitos a tener en cuenta para gestionar efectivamente el conocimiento en el contexto interorganizacional del clúster textil valenciano.
Capó et al. (2007)	La gestión del conocimiento en la cadena de suministro: Análisis de la influencia del contexto organizativo	Investigación que analiza la estructura o modelo organizativo más apropiado para que se dé una verdadera gestión del conocimiento en la cadena de suministro.
Galeano et al. (2008)	Modelo de gestión del conocimiento apoyado en la vigilancia tecnológica y la inteligencia competitiva para la cadena productiva de la uva isabella en la bioregión del Valle del Cauca.	Propuesta de un modelo para valorar el mejoramiento de la competitividad de la cadena productiva de la uva isabella a partir de la implementación de un sistema de aseguramiento de la inocuidad, orientado por el liderazgo y la gestión del conocimiento como estrategia.

Solís & Pérez (2009)	Modelo de Gestión del Conocimiento en el subsector de plásticos para los laboratorios de polímeros del Centro Nacional ASTIN del SENA.	Modelo para medir el impacto de la gestión del conocimiento a partir de las dimensiones: individual, por áreas, organizacional y de clientes; mediante el seguimiento de indicadores de resultados económicos y no económicos.
Martínez (2011)	Modelo de gestión del conocimiento en la cadena de suministro de la industria agroalimentaria.	Propuesta para diseñar y validar un modelo de gestión del conocimiento en la cadena de suministro de la harina de maíz precocida de Venezuela; mediante la valoración de la relación entre los Índices de gestión del conocimiento y de percepción de resultados.
López et al., (2014)	Procesos y prácticas de gestión del conocimiento en cadenas productivas de Colombia.	Modelo para determinar la capacidad de las empresas para gestionar su conocimiento en algunas cadenas productivas colombianas. Se evalúan las competencias, los procesos y las prácticas para gestionar el conocimiento en empresas de las cadenas productivas metalúrgica, Tic, de salud y agroindustria colombianas.
López et al., (2015)	Métricas de valoración de la gestión del conocimiento para las pequeñas y medianas empresas del sector tecnologías de Información en el triángulo del café en Colombia	El trabajo propone unas métricas de valoración de la gestión del conocimiento para las empresas de desarrollo de software del sector tecnologías de información del triángulo del café en Colombia.

En el trabajo de Gestión del conocimiento de las Pymes del clúster textil valenciano de Capó et al., (2005), se ha podido observar que el establecimiento de las relaciones interorganizacionales en forma de organizaciones en red, ha llevado a las empresas constituyentes del cluster estudiado, a un intercambio de conocimiento y a una creación de nuevo conocimiento específico, a través del fomento de la confianza y la motivación, el establecimiento de alianzas, el espíritu de equipo y una mayor coordinación y comunicación entre las empresas.

Entre los beneficios que se encuentran en el modelo Capó et al. (2005) se tienen, el establecimiento de relaciones entre las empresas, constituyendo una red dinámica que permite eliminar las barreras al aprendizaje, y permita el flujo libre del conocimiento a través de ellas. Una desventaja en el modelo es que en la red de empresas participantes se presentaron problemas motivados por el miedo de éstas a perder su independencia o su conocimiento, así como problemas legales para la formación de la

red, con temas como la distribución de beneficios, de pérdidas, de derechos de propiedad; los cuales se superaron mediante el establecimiento de una serie de reglas, de funcionamiento, y a la existencia de prácticas y culturas empresariales similares, de confianza entre las empresas y de un sentimiento de comunidad y estabilidad.

Capó et al. (2007) en su trabajo de análisis de la influencia del contexto organizativo en el proceso de gestión del conocimiento de una cadena de suministro, concluye que la estructura organizativa conocida como empresa virtual es la más apropiada para gestionar el conocimiento en una cadena de suministro, por sus características intrínsecas de confianza mutua entre sus miembros, así como por el dinamismo en su creación y operación. Una ventaja de la adopción del modelo de empresa vitual en la cadena de suministro, es la capacidad que tendrían las empresas que conforman la cadena de mejorar sus procesos, fundamentalmente a través de la integración de los componentes de la misma, creando un clima de colaboración y mutua confianza. La limitación encontrada en el trabajo de capó et. Al (2007), es la ausencia de estudios empíricos de comprobación que permitan transformar la cadena de suministro en empresas virtuales.

En el modelo de gestión del conocimiento para la cadena productiva de la uva Isabella de Galeano et al. (2008), las TICs juegan un papel importante tanto en la captura y almacenamiento, como en el acceso al conocimiento y la transferencia del mismo; los autores consideran más importante la apropiación social del conocimiento, donde el factor humano juega un papel imprescindible, dado que es éste quien puede hacer que el conocimiento funcione de manera estratégica en la práctica, si comparte lo aprendido y procura la aplicación disciplinada del mismo, generando soluciones a sus propios problemas.

Las ventajas del modelo de Galeano et al. (2008), es que éste surge como parte de la solución a la problemática que enfrentan los productos frutícolas para ingresar en los mercados nacional e internacional, debido a un gran número de barreras de tipo no arancelario como lo son los requerimientos fitosanitarios acogidos en los distintos

países destino, mediante normas establecidas para el control de ingreso. El estudio revela que el Sistema de Aseguramiento de la Calidad sugerido para esta cadena productiva no es suficientemente aprovechado como fuente de valor agregado y competitividad para la cadena; además sugieren, elevar el nivel educativo de los trabajadores a través de programas de formación y capacitación, y tener más acceso a la información por parte de los actores de la cadena.

Solís y Pérez (2009) propusieron un modelo que busca el entendimiento del comportamiento del sistema, en el que los clientes, la organización, el área y las personas aportan para la construcción del conocimiento, como producto final de la interacción de la prestación de servicios tecnológicos. En su trabajo encontraron que la gestión del conocimiento permite a los actores involucrados tomar conciencia de los procesos que llevan a cabo para generar valor y de esta manera sistematizar sus prácticas, con el fin de optimizarlas, lo cual permite incrementar su productividad aumento de los niveles de valor agregado, entre otros. Por otra parte, consideran que para efectuar una adecuada aplicación del modelo, es necesario motivar al personal a nivel individual, coordinar el trabajo del área, y liderar los cambios, basados en proyectos claros, orientados a la satisfacción de las necesidades de los clientes, e inspirados en valores corporativos que fortalezcan la identidad.

Mientras que Martínez (2011), propuso un modelo para gestionar el conocimiento en una cadena de suministro de la industria agroalimentaria mediante la valoración de la relación entre los Índices de gestión del conocimiento y de percepción de resultados. A través del modelo se comprobó la existencia de una relación directa y positiva entre la gestión del conocimiento y los resultados empresariales en los eslabones y en la cadena de suministro integrada. El autor recomienda, la evaluación y estandarización de la metodología desarrollada a través de su aplicación en diferentes cadenas de la industria agroalimentaria y en distintos contextos productivos.

López et al. (2014) en su estudio de evaluación de la gestión del conocimiento en cadenas productivas colombianas, llegaron a la conclusión que dicha gestión se está

generando desde las competencias, el compartir, el aplicar y el generar conocimiento. Los investigadores evidenciaron también la necesidad de las empresas de incorporar la gestión del conocimiento como parte de sus estrategias de innovación y desarrollo, en actividades como: la formación de capital intelectual, el mejoramiento de la cultura organizacional, el uso de tecnologías de punta y especializadas y el rediseño de las estructuras organizacionales, con el fin de afrontar los cambios del mundo actual. Así mismo, recomiendan que las empresas que conforman las cadenas productivas estudiadas, adopten prácticas de gestión del conocimiento como: gestión de contenidos empresariales, trabajo en redes especializadas de información y conocimiento, sistemas de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, herramientas para la solución de problemas, trabajo en equipo y colaborativo y sistemas de gestión de clientes y de requerimientos, entre otros.

Las métricas de valoración validadas para las empresas de desarrollo de software del sector tecnologías de información del eje cafetero, propuestas en el trabajo de López et al. (2015), se consideran una innovación en cuanto a la aplicación de la gestión por procesos y la integralidad de la evaluación; así mismo, el estudio tiene un importante soporte y validación estadística, a partir de las herramientas tradicionales y el análisis factorial confirmatorio, lo que permite demostrar la eficacia modelo teórico propuesto. Por otra parte, una de las limitaciones del estudio fue no contar con la información del total de la población, lo que limita la generalización de los resultados a otros ámbitos geográficos o sectoriales.

Conclusiones

Luego de revisar la literatura sobre las investigaciones y modelos para gestionar el conocimiento en entornos interorganizacionales se concluye:

- Existen propuestas para medir y evaluar la gestión del conocimiento en cadenas de suministro, cluster y cadenas productivas específicas, en donde se tienen en cuenta las particularidades de cada entorno interorganizacional.
- Algunos estudios muestran los requisitos y condicionantes para gestionar efectivamente el conocimiento interorganizacional, mientras que otros analizan

la estructura organizativa más adecuada para lograr una efectiva gestión del conocimiento en entornos interorganizacionales.

- Algunas investigaciones indican los resultados de la evaluación de la aplicación de modelos específicos en cierto tipo de estructuras conglomeradas en determinados países.

Referencias

Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundatios and Research Issues. *MIS Quarterly*, *25*(1), 107–136. Retrieved from http://www.jstor.org/stable/3250961

Becattini, G. (2002). Del distrito industrial marshalliano a la « teoría del distrito » contemporánea. Una breve reconstrucción crítica. *Investigaciones Regionales*, *1*, 9–32.

Beckerman, M., & Cataife, G. (2001). ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS : ESTILIZACIÓN E IMPACTOS SOBRE EL DESARROLLO DE LOS PAISES. Retrieved from http://www.territoriochile.cl/modulo/web/encadenamiento/encadenamientos_productivos_e_impactos.pdf

Belussi, F., & Sedita, S. R. (2009). Life cycle vs. multiple path dependency in industrial districts. *European Planning Studies*, *7*(4), 505–528. http://doi.org/10.1080/09654310802682065

Bernal, C. A. (2011). Modelo de gerencia del conocimiento : visión integral. *Cuadernos de Administración*, *27*(46), 55–66. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225022711005&idp=1&cid=107011

Briceño, M. D. L. Á., & Bernal, C. A. (2010). Estudios de caso sobre la gestión del conocimiento en cuatro organizaciones colombianas líderes en penetración de mercado. *Estudios Gerenciales*, *26*(117), 173–193. http://doi.org/10.1016/S0123-5923(10)70140-6

Calderón, J. L., Lario, F. C., Valencia, U. P. De, & Empresas, D. D. O. De. (2007). Simulación de Cadenas de Suministro : Nuevas Aplicaciones y Áreas de

Desarrollo. *Información Tecnológica*, *18*(1), 137–146.

Capó, J., Masiá, E., & Expósito, M. (2005). La gestión del conocimiento en las redes de Pymes. El caso del cluster textil valenciano. *Economía Industrial*, *355/356*, 305–315. Retrieved from http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/355/4PAG 305-315.pdf

Capó, J., Tomás, J. V., & Expósito, M. (2007). La gestión del conocimiento en la cadena de suministro: Análisis de la influencia del contexto organizativo. *Información Tecnológica*, *18*(1), 9. Retrieved from http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642007000100017&script=sci_arttext&tlng=pt

Carrillo, F. J. (2001). La Evolución de las Especies de Gestión del Conocimiento : Un reporte expedicionario de los nuevos territorios. In *Entorno empresarial del Siglo XXI. Cinco años del Cluster del Conocimiento* (pp. 1–3). Bilbao, España. Retrieved from http://www.knowledgesystems.org/Produccion_intelectual/reportes_tecnicos/EvolucionGC.pdf

Congreso de la Repúplica de Colombia. (2003). Ley 811 de 2003. Bogotá D.C.

Fernández, J. (2005). *Gestión por competencias. Un modelo estratégico para la dirección de recursos humanos*. Madrid-España: Prentice Hall.

Frohlich, M. T., & Westbrook, R. (2001). Arcs of integration : an international study of supply chain strategies. *Journal of Operations Management*, *19*, 185–200.

Fugate, B. S., Stank, T. P., & Mentzer, J. T. (2009). Linking improved knowledge management to operational and organizational performance. *Journal of Operations Management*, *27*, 247–264. http://doi.org/10.1016/j.jom.2008.09.003

Galeano, S., Sánchez, M., & Villarreal, M. (2008). Modelo de gestión del conocimiento apoyado en la vigilancia tecnológica y la inteligencia competitiva para la cadena productiva de la uva isabella en la bioregión del Valle del Cauca. *Cuadernos de Administración*, *40*, 73–93. Retrieved from http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014905007

Kumar, S., & Thondikulam, G. (2006). Knowledge management in a collaborative business framework. *Information Knowledge Systems Management*, *5*(3), 171–187. Retrieved from http://iospress.metapress.com/content/exaggm1xx8dmg697/fulltext.pdf?page=1

Lambert, D., Cooper, M., & Pagh, J. (1998). Supply Chain Management. *International Journal of Logistics Management*, *9*(2), 1–19. http://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/09574099810805807

Lima, S. M., Castro, A. M., Mengo, O., Medina, M., Maestrey, M., Trujillo, V., & Alfaro, O. (2001). La dimensión de entorno en la construcción de la sostenibilidad institucional.

López, C. (2003). *Redes Empresariales: Experiencias en la Región Andina*. Perú: Editorial Minka. Cooperación Italiana y CEPAL.

López, C., & Meroño, Á. (2011). Strategic knowledge management, innovation and performance. *International Journal of Information Management*, *31*(6), 502–509. http://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2011.02.003

López, D., Marulanda, C. E., & López, M. (2015). Métricas de Valoración de la Gestión del Conocimiento para las Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Tecnologías de Información en el Triángulo del Café en Colombia. *Información Tecnológica*, *26*(3), 173–183. http://doi.org/10.4067/S0718-07642015000300020

López, M., Hernández, A., & Marulanda, C. E. (2014). Procesos y Prácticas de Gestión del Conocimiento en Cadenas Productivas de Colombia. *Información Tecnológica*, *25*(3), 125–134. http://doi.org/10.4067/S0718-07642014000300015

Moncayo, E. (2002). Nuevos enfoques de política regional en América Latina: El caso de Colombia en perspectiva histórica (separata 2 de 7). *Archivos de Economía N° 195*, 168. Retrieved from https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Estudios Econmicos/200.pdf

OECD. (2003). *Measuring Knowledge Management in the Business Sector: First Steps*. París: OECD Publishing. http://doi.org/10.1787/9789264100282-en

Parrilli, M. D. (2009). Collective efficiency, policy inducement and social embeddedness: Drivers for the development of industrial districts. *Entrepreneurship & Regional Development*, *21*(1), 1–24. http://doi.org/10.1080/08985620801886513

Phan, P. H., Siegel, D. S., & Wright, M. (2005). Science parks and incubators: observations, synthesis and future research. *Journal of Business Venturing*, *20*(2), 165–182. http://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2003.12.001

Porter, M. (1991). *La Ventaja Competitiva de la Naciones*. Bogotá: Editorial Plaza & Janes.

Salazar, F., Cavazos, J., & Martínez, J. L. (2012). Metodología basada en el Modelo de Referencia para Cadenas de Suministro para Analizar el Proceso de producción de Biodiesel a partir de Higuerilla. *Información Tecnológica*, *23*(1), 47–56. http://doi.org/10.4067/S0718-07642012000100006

Simanca, M., & Montoya, L. (2014). Analisis de la gestión del conocimiento en cadenas productivas. In *XVIII Congreso Internacional de Ciencias Administrativas* (pp. 1–27). Tijuana-Baja California (México).

Solís, M., & Pérez, B. (2009). Modelos de Gestión del Conocimiento. El caso de los laboratorios del Centro Nacional ASTIN del Sena. *Revista Informador Técnico*, *73*, 44–52.

Tarí, J. J., & García, M. (2011). ¿Puede la gestión del conocimiento influir en los resultados empresariales? *Cuadernos de Gestión*, *13*(1), 151–176. http://doi.org/10.5295/cdg.l00263jt

Efecto Moderador De La Gestión Del Conocimiento En La Relación Entre Cultura Organizacional Y Capital Intelectual

Marco Alberto Núñez Ramírez
María Trinidad Álvarez Medina
Teodoro Rafael Wendlandt Amezaga

Resumen

De acuerdo a la teoría de recursos y capacidades, los activos intangibles pueden ser fuente de una ventaja competitiva sostenida, donde es posible subrayar la participación de la cultura organizacional, la gestión del conocimiento y el capital intelectual. Algunas aproximaciones teóricas y empíricas subrayan la existencia de una estrecha relación entre dichas variables, donde el capital intelectual puede ser considerado como dependiente de la cultura de la empresa y, la gestión del conocimiento –vista como proceso– puede intervenir en dicha asociación. El objetivo de la presente investigación es medir el efecto moderador de la gestión del conocimiento en la relación entre cultura organizacional y el capital intelectual. Mediante una investigación cuantitativa y transversal se obtuvo una muestra de 39 empresas del estado de Jalisco. Asimismo, se empleó un análisis de regresión jerárquica, a través de la cual se encontró que existe una moderación significativa y positiva –en la mayoría de los casos–, pero limitada.

Palabras Clave: activos intangibles, gestión del conocimiento, efecto moderador.

Introducción

La era del conocimiento ha provocado grandes cambios en todos los niveles, donde las empresas para ser competitivas tienen que adherirse (Bueno, 1999). Ésta se distingue porque los intangibles constituyen el principal activo de las organizaciones (Brooking, 1997). De acuerdo a la teoría de recursos y capacidades (RBV) dichos activos inmateriales, al ser recursos raros, valiosos, inimitables e insustituibles, pueden dar a la organización una ventaja competitiva sostenida (Barney, 1991), donde se destaca a la cultura organizacional (Barney, 1986; Schein, 1992; Cameron & Quinn, 2006), la gestión del conocimiento (Nonaka, 1991; Nonaka & Takeuchi, 1995;

Edwards, Collier, & Shaw, 2005) y el capital intelectual (Bontis, 1999; Brooking, 1997; Bueno, 1999).

Cultura organizacional

La cultura organizacional es intangible (Davis & Newstrom, 1999), y describe la parte del ambiente interno que incorpora una serie de significados, supuestos, creencias y valores compartidos por los miembros de la organización, los cuales se usan para guiar su funcionamiento (Gordon, 1997). Comprende la organización de valores, normas y símbolos que guían los comportamientos dentro de las empresas (Parsons & Shils, 1951). Asimismo, es una programación mental colectiva (Hofstede, 1980), compuesta por significados compartidos, los cuales distinguen a una organización de otra (Robbins, 2002).

A pesar que han existido diferentes aproximaciones sobre la cultura organizacional, posiblemente Cameron y Quinn (2006), ofrecen una de las posturas que proporciona mayor evidencia empírica (e.g. Choi, Seo, Scott, & Martin, 2010; Naranjo-Valencia, Jiménez-Jiménez, & Sanz-Valle, 2011; Suderman, 2012). Para su diagnóstico, se basa en la estructura de valores competitivos propuesta por Quinn (1988), la cual permite identificar una pauta para describir y gestionar las interrelaciones, congruencias y contradicciones de los diferentes aspectos de la organización (Sepúlveda, 2004). Esto, a través de dos culturas básicas: *flexibles* (clan y adhocracia) y *rígidas* (mercado y jerarquía).

Cultura organizacional flexible (FLEX)

Las culturas organizaciones flexibles son aquellas donde se permiten la participación del personal, el empoderamiento, establecimiento de equipos autodirigidos, así como la innovación y creatividad. Éstas fungen como oposición a las culturas rígidas, donde se sitúa *el clan* [organización tipo familiar que fomenta la participación] y la *adhocracia* [innovación y apertura a los cambios] (Cameron y Quinn, 2006).

Cultura organizacional rígida (RIG)

Las culturas rígidas se orientan hacia el cumplimiento de normas, la especialización del trabajo, jerarquías bien definidas y el cumplimiento de objetivos plenamente delimitados. En este tipo de organizaciones se privilegia la eficiencia y medición de metas que garanticen el posicionamiento dentro del mercado. Aquí se encuentra la *jerarquía* [formalidad, las reglas, los procedimientos de operación establecidos como normas] y el *mercado* [logro de objetivos medibles y exigentes, prevalece la competitividad enérgica y orientación hacia las ganancias] (Cameron y Quinn, 2006).

Cabe señalar que se ha encontrado cierto paralelismo en las taxonomías sobre cultura organizacional en Handy (1988), Deshpandé et al. (1993), Sainsaulieu (1990), Denison (2000), así como Cameron y Quinn (2006). Tales visiones presenta cierta homogeneidad en la clasificación de dos culturas: *flexible y rígida*. La primera se basa en el desarrollo del individuo y grupo, empoderamiento, comunicación y participación (clan, consistencia, Zeus y común); así como el aprendizaje, creatividad e innovación (adhocracia, involucramiento, Dionisio y dual). Mientras que la cultura rígida se orienta hacia las metas, estrategias, acuerdos y proyectos (mercado, adaptabilidad, Atenea y moderna); y por otro lado, en roles, burocracia y reglas severas (jerarquía, misión, Apolo y burocrática) (Tabla 1).

Tabla 1: Taxonomías de cultura organizacional

Autor	Sainsaulieu (1990)	Handy (1988)	Deshpandé et al. (1993)	Denison (2000)	Cameron & Quinn (2006)
Flexible	Común	Zeus	Clan	Consistencia	Clan
	Dual	Dionisio	Adhocracia	Involucramiento	Adhocracia
Rígida	Burocrática	Apolo	Jerarquía	Misión	Jerarquía
	Moderna	Atenea	Mercado	Adaptabilidad	Mercado

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados.

Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimientos que se producen en la empresa en relación con sus actividades y con su entorno (Bueno, 1999). Es el proceso de creación, captura y uso del conocimiento para mejorar el desempeño organizacional (Edwards, Collier & Shaw, 2005). Se basa en las acciones y la experiencia individual por medio de modelos mentales, creencias y percepciones subjetivas, que no permiten su explicación y articulación en manuales (Nonaka & Teece, 2001), así como la parte racional del conocimiento, el cual puede ser expresado y explicado fácilmente en palabras o números (Bratianu, 2010).

Dentro de los modelos de gestión del conocimiento, el SECI de Nonaka y Takeuchi (1995) es el que ha cobrado mayor relevancia. Éste se centra en la manera en que el conocimiento fluye de tácito a tácito mediante *la adquisición*, de tácito a explícito por *la conversión*, de explícito a explícito por *la creación*, y de explícito a tácito por medio de la *incorporación* (Angulo & Negrón, 2008), donde surge la necesidad de un contexto para ser creado (Nonaka & Toyama, 2003). Por tal motivo, cada uno de los cuatro modos de conversión del conocimiento es desarrollado por una etapa que permite la conversión del conocimiento tanto individual o grupal como tácito o explícito: *socialización* (SO) [grupal tácito-individual tácito], *externalización* (EX) [individual tácito-individual explícito], *combinación* (CO) [individual explícito-grupal explícito], e *internacionalización* (IN) [grupal explícito-grupal tácito] (Nonaka & Takeuchi, 1995). Es por ello, que el modelo toma por nombre SECI, constituyéndose por las iniciales de cada una de las etapas de conversión del conocimiento.

Capital Intelectual

El capital intelectual es un término dado a todos los intangibles, los cuales permiten la función de la organización (Brooking, 1997). Contempla las relaciones con los clientes y socios, los esfuerzos innovadores, la infraestructura de la compañía y el conocimiento y la pericia de los miembros de la organización (Ross et al, 2001), configurado por todo lo que hay dentro de la compañía: sus recursos, procesos intangibles, patentes, innovaciones, clientes, así como conocimiento tácito y explícito

(Bontis, 1999). A pesar de la diversidad de aproximaciones teóricas, esta variable ha sido operacionalizada en tres dimensiones: capital humano (CH), capital estructural (CE) y capital relacional (CR), lo cual es posible observar en Bontis (1999), Edvinsson y Malone (2001), así como CIC (2003).

Relación Entre Cultura Organizacional, Gestión Del Conocimiento Y Capital Intelectual

La cultura organizacional se encuentra presente en diferentes modelos de capital intelectual y gestión del conocimiento. La cultura organizacional tiene una importancia fundamental en el capital intelectual (Sánchez et al., 2006; Trillo & Espejo, 2008) y en la gestión del conocimiento (Molina & Marsal, 2002; Palanisamy, 2007; Kamur, 2011). De hecho, el capital intelectual puede afectar y ser afectado por la cultura de la organización, por los diferentes procesos y relaciones que se involucran con ella (Mantilla, 2000). Mientras que el capital intelectual, al ser considerado como un conocimiento gestionado, se relaciona con la gestión del conocimiento, que es su proceso que lo provoca (Fierro, Mercado & Cernas, 2012).

Cultura organizacional y capital intelectual

Dentro de la evidencia empírica sobre la relación entre la cultura organizacional y el capital intelectual se puede mencionar a Lai (2002), Sánchez et al. (2006), Sánchez-Cañizares, Ayuso y López-Guzmán (2007), así como Trillo y Espejo (2008). De hecho, la cultura como intangible ha formado una parte relevante dentro de los principales modelos de capital intelectual como el cuadro de Mando integral, Navegador de Skandia, *Technology Broker*, *Canadian Imperial Bank*, Monitor de Activos Intangibles, Modelo de la Universidad Western Ontario y Modelo *Intellectus*.

Cultura organizacional y gestión del conocimiento

La cultura se encuentra orientada hacia la consecución de los objetivos planteados por la organización (Abravanel et al*.,* 1987). Es un factor crítico en la construcción y reforzamiento de la gestión del conocimiento; asimismo, impacta en el cómo los miembros aprenden, adquieren y comparten conocimiento (Kamur, 2011). La cultura es crucial para la gestión del conocimiento (Ming-Fong & Gwon-Guang, 2007). Incluso, ésta es el principal acelerador del proceso de gestión del conocimiento (Davenport &

Pusak, 1998). Esto se observa en la presencia de la cultura dentro de los modelos de gestión del conocimiento. Por tal motivo, en las posturas de Nonaka y Takeuchi (1995), Andersen (1998), Tejedor y Aguirre (1998), así como Molina y Marsal (2002), se refleja que el grado de involucramiento de dichas variables es relevante.

Asimismo, estudios han encontrado cierta relación entre la cultura organizacional y la gestión del conocimiento (e.g. Molina y Marsal, 2002; Lai, 2002; Jassawalla & Sashital, 2002; Glisby & Holden, 2003; Lin y Lee, 2004; Palanisamy, 2007; Ming-Fong & Gwo-Guang, 2007; Kamur, 2011; Wang, Su & Yang, 2011). Sin embargo, todavía no se tiene claro qué tipo de cultura organizacional se asocia de mejor manera con la gestión del conocimiento.

Capital intelectual y gestión del conocimiento

El capital intelectual representa conocimiento transformado en algo valioso para la organización, cuando dicho conocimiento es utilizado y compartido para crear valor y llegar a ser capital intelectual (Martínez, 2003). La gestión del conocimiento es reconocida como una actividad fundamental para obtener, acrecentar y sostener al capital intelectual (Marr & Schiuma, 2001). Una gestión exitosa del capital intelectual se encuentra ligada al proceso de gestión del conocimiento (Marr et al, 2003), ya que el capital intelectual se refiere al valor creado por el sistema que representa la gestión del conocimiento (Bueno, 1999).

Estudios proponen que la gestión del conocimiento se asocia con el capital intelectual (Koening, 1998; Vargas, 2002; Martínez, 2003; Curado, 2008; Booker, Bontis & Serenko, 2008; Serenko, Bontis & Hull, 2011). Esta afirmación se encuentra basada en que la gestión del conocimiento integra el capital humano [valor del conocimiento creado por las personas], el capital estructural [conocimiento creado en la organización materializado en sistemas, procedimientos y tecnología], y el capital relacional [conocimiento creado en relación con su entorno] (Bueno, 1999). Asimismo, una implementación exitosa de la gestión del conocimiento implica la adquisición y crecimiento del capital intelectual (Marr et al., 2003).

Asimismo, el conocimiento tácito se manifiesta en conocimiento codificado [capital humano]; se combina utilizando los procesos sociales para combinar los

elementos [capital estructural]; y, se obtiene, incorpora y aplica por medio de la relación con clientes, proveedores, académicos, agentes de mercado y proveedores [capital relacional] (Fierro, Mercado & Cernas, 2012).

A partir de lo anterior, es posible precisar que la gestión del conocimiento es un proceso y el capital intelectual su producto (Bueno, 1999; Fierro, Mercado, & Cernas, 2012), mientras que la cultura organizacional es crucial para ambas variables (Nonaka & Takeuchi, 1995; Molina & Marsal, 2002; Lai, 2002; Ming-Fong & Gwon-Guang, 2007), la cual es consecuencia del equilibrio entre el capital humano, el estructural y del cliente (Saint-Onge, 1996). Por lo tanto, se puede postular la existencia de un efecto moderador de la gestión del conocimiento en la relación entre cultura organizacional y capital intelectual. Se entiende como moderador a una variable que afecta la dirección y la fortaleza de una asociación entre variables (Baron & Keny, 1986). Es así que se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo modera la gestión del conocimiento la relación entre cultura organizacional y capital intelectual?

Por otro lado, las organizaciones necesitan formar culturas donde los miembros sean promovidos para compartir conocimientos con el fin de ganar una ventaja competitiva (Kamur, 2011). A este tipo de culturas se les conoce como amigables con la gestión del conocimiento (Davenport & Pusak, 1998). Sin embargo, –como se mencionó anteriormente– todavía no se tiene claro del todo qué tipo de cultura es la que se asocia mejor con las variables de capital intelectual y gestión del conocimiento.

La reducción de cuatro culturas a dos: flexible y rígida, no es algo del todo ajeno a evidencias consultadas. De hecho, la cultura flexible puede responder a lo que Devenport y Pusak (1998) llaman *cultura amigable* con el capital intelectual y la gestión del conocimiento; pues ésta favorece el proceso de creación, almacenamiento, recuperación, transferencia y aplicación del conocimiento (Palanisamy, 2008).

Mientras que la cultura rígida puede ser referida como *cultura no amigable* con el conocimiento. Ya que ésta puede referirse a lo que Barney (1991), denomina como *rigidez competitiva*, la cual es resultado de una cultura organizacional que no se adecua con los objetivos de una empresa (Mihi, 2008). En este sentido no existen culturas buenas o malas (Cameron & Quinn, 2006), sino que por su misma naturaleza pueden o no favorecer al desarrollo de activos intangibles como el capital intelectual y

la gestión del conocimiento. A partir de lo anterior se plantean dos hipótesis, las cuales se pretenden poner a prueba dentro del presente estudio:

H_1: *La gestión del conocimiento modera de manera positiva y significa en la relación entre la cultura organizacional flexible y el capital intelectual.*
H_2*: La gestión del conocimiento modera de manera negativa y significa en la relación entre la cultura organizacional rígida y el capital intelectual.*

Metodología

La presente investigación es de tipo cuantitativa y de corte transversal. Se obtuvo una muestra de 39 empresas del estado de Jalisco, México. Todas ellas pertenecían a la industria tequilera, donde 59.6% atenían un mercado nacional e internacional, 12.8% eran grandes y 23.1% medianas, ubicadas mayoritariamente en 28.2% y 25.6% en la región Valles y Centro, respectivamente. Se emplearon tres instrumentos de medición. Para cultura organizacional se administró el OCAI (*Organizational culture assessment instrument*) compuesto por 24 *ítems,* basado en Cameron y Quinn (2006), en el cual se distinguieron dos tipos de cultura organizacional: flexibles y rígidas.

Para la gestión del conocimiento, se administró un cuestionario basado en Mihi, García y Rojas (2011), el cual se centra en el modelo SECI (socialización, externalización, combinación e internalización) de Nonaka y Takeuchi (1995), compuesto por 11 reactivos. Mientras que en el caso del capital intelectual, se empleó un instrumento propuesto por Mercado, Cernas y Demuner (2013), el cual fue adaptado para el sector empresarial, que constaba de 38 reactivos para la medición del capital humano, estructural y relacional. En los tres casos se utilizó una escala Likert con cinco opciones de respuesta, variando desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo).

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos se menciona que estos obtuvieron resultados favores de acuerdo a las dimensiones de *cultura organizacional* (cultura flexible [α=0.95], y cultura rígida [α=0.94]); *gestión del conocimiento* (socialización [α=0.94], externalización [α=0.95], combinación [α=0.94] e

internalización [α=0.76]); y *capital intelectual* (capital humano [α=0.97], capital estructural [α=0.93] y capital relacional [α=0.96]).

Resultados

Para medir el papel moderador de la gestión del conocimiento en la relación entre cultura flexible y gestión del conocimiento, se empleó el análisis de regresión jerárquica, el cual busca detectar los efectos principales y de interacción entre las variables de estudio (Cohen & Cohen, 1983). Para realizarlo se requiere como mínimo 30 observaciones (Aamodt, 2010); postulado que cumple la presente investigación.

Para el análisis de regresión jerárquica se emplearon dos pasos: (1) relación directa entre la variable independiente (VI) y variable dependiente (VD); y (2) relación entre la variable producto (VD*VM[11]) y la variable dependiente (VD). Para interpretar la moderación se emplearon los estadísticos Beta, ΔR^2 (cambio en R^2) y cambio en F.

Se encontró una relación directa entre cultura flexible y capital humano (β=.684, ΔR^2=.902, p<0.01). En la tabla 2, es posible observar que la variable producto FLExSO refleja un incremento significativo (β=.684, ΔR^2=.19, p<0.01), de tal modo que se encontró una moderación positiva y significativa, la cual explica el 19% de la varianza. Asimismo, la moderación se reflejó entre cultura flexible con externalización (FLExEX), e internalización (FLExIN). Para FLExEX la moderación obtuvo valores (β=.594, ΔR^2=.20, p<0.01), mientras que en (FLExIN) fue (β=.319, ΔR^2=.15, p<0.01). Por su parte, no fue posible encontrar efecto moderador con el factor de combinación ([FLExCO] Tabla 2).

Así también, se detectó una relación directa entre la cultura rígida y capital humano (β=.896, ΔR^2=.605, p<0.01). Cabe señalar que los cuatro factores de gestión del conocimiento (SO, EX, CO e IN) tuvieron una efecto moderador positivo y significativo: RIGxSO (β=.315, ΔR^2=.48, p<0.01), RIGxEX (β=.284, ΔR^2=.33, p<0.01), RIGxCO (β=.858, ΔR^2=.247, p<0.01), RIGxIN (β=.89, ΔR^2=.20, p<0.01). Se destaca que aunque casi no aumentaron los valores de R^2, se obtuvieron explicaciones del 48%, 33% y 24% de la varianza respectivamente (Tabla 3).

[11] VM: variable moderadora.

Tabla 2: Análisis de la regresión jerárquica para probar el efecto moderador de la gestión del conocimiento entre cultura flexible y capital humano.

		Capital Humano		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Flexible (FLE)	0.684*	0.902	166.174*
2	FLExSO	0.384*	0.19	8.620*
		Capital Humano		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Flexible (FLE)	0.684*	0.902	166.174*
2	FLExEX	0.594*	0.20	9.221*
		Capital Humano		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Flexible (FLE)	0.684*	0.902	166.174*
2	FLExCO	0.154	0.00	0.00
		Capital Humano		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Flexible (FLE)	0.684*	0.902	166.174*
2	FLExIN	0.319*	0.15	6.589

Fuente: Elaboración propia.

* $p<0.01$

Tabla 3: Análisis de la regresión jerárquica para probar el efecto moderador de la gestión del conocimiento entre cultura rígida y capital humano.

		Capital Humano		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Rígida (RIG)	0.896*	0.605	147.702*
2	RIGxSO	315*	0.48	16.741*
		Capital Humano		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F

1	Cultura Rígida (RIG)	0.896*	0.605	147.702*
2	RIGxEX	0.284*	0.33	9.951*
		Capital Humano		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Rígida (RIG)	0.896*	0.605	147.702*
2	RIGxCO	0.858*	0.247	12.138*
		Capital Humano		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Rígida (RIG)	0.896*	0.605	147.702*
2	RIGxIN	0.89*	0.20	5.616*

Fuente: Elaboración propia.

* $p<0.01$

La relación unidireccional entre cultura flexible (FLE) y capital estructural (CE) obtuvo valores ($\beta=.775$, $\Delta R^2=.828$, $p<0.01$). La moderación fue negativa y significativa para todos los factores de la gestión del conocimiento. FLExSO obtuvo ($\beta=-.425$, $\Delta R^2=.64$, $p<0.01$), FLExEX ($\beta=-.708$ $\Delta R^2=.17$, $p<0.01$), FLExCO ($\beta=-1.513$, $\Delta R^2=.29$, $p<0.01$) y FLExIN [$\beta=-.333$, $\Delta R^2=.25$, $p<0.01$] (Tabla 4). Cabe señalar que en todos los casos las Beta disminuyeron hasta alcanzar valores negativos.

Tabla 4: Análisis de la regresión jerárquica para probar el efecto moderador de la gestión del conocimiento entre cultura flexible y capital estructural.

		Capital Estructural		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Flexible (FLE)	.775*	0.828	86.546*
2	FLExSO	-0.425	0.64	6.531*
		Capital Estructural		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Flexible (FLE)	.775*	0.828	86.546*
2	FLExEX	-0.708	0.17	6.657*

		Capital Estructural		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Flexible (FLE)	.775*	0.828	86.546*
2	FLExCO	-1.513	0.29	15.147*
		Capital Estructural		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Flexible (FLE)	.775*	0.828	86.546*
2	FLExIN	-0.333	0.25	9.983*

Fuente: Elaboración propia.

* $p<0.01$

Mientras tanto, la cultura rígida y capital estructural tuvieron una relación unidireccional ($\beta=.433$, $\Delta R^2=.517$, $p<0.01$). Los factores moderadores alcanzaron valores significativos y positivos en RIGxSO ($\beta=.283$, $\Delta R^2=.328$, $p<0.01$) y RIGxIN ($\beta=.466$, $\Delta R^2=.68$, $p<0.01$), mientras que fue negativo para RIGxEX ($\beta=.-0166$, $\Delta R^2=.29$, $p<0.01$), y RIGxCO ([$\beta=-.825$, $\Delta R^2=.11$, $p<0.01$] Tabla 5).

Tabla 5: Análisis de la regresión jerárquica para probar el efecto moderador de la gestión del conocimiento entre cultura rígida y capital estructural.

		Capital Estructural		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Rígida (RIG)	0.433*	0.517	120.445*
2	RIGxSO	0.283*	0.328	18.078
		Capital Estructural		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Rígida (RIG)	0.433*	0.517	120.445*
2	RIGxEX	-0.166	0.29	13.935*
		Capital Estructural		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Rígida (RIG)	0.433*	0.517	120.445*

2	RIGxCO	-0.825	0.11	4.315*
		Capital Estructural		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Rígida (RIG)	0.433*	0.517	120.445*
2	RIGxIN	0.466*	0.68	27.498*

Fuente: Elaboración propia.

* $p<0.01$

La cultura flexible (FLE) y capital relacional (CR) tuvieron una relación unidireccional ($\beta=.759$, $\Delta R^2=.834$, $p<0.01$). A diferencia de los capitales humano y estructural, el efecto moderador entre cultura flexible y capital relacional sólo se presentó en FLExCO ([$\beta=.177$, $\Delta R^2=.16$, $p<0.01$] Tabla 6).

Tabla 6: Análisis de la regresión jerárquica para probar el efecto moderador de la gestión del conocimiento entre cultura flexible y capital relacional.

		Capital Relacional		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Flexible (FLE)	.759*	0.834	90.368*
2	FLExSO	0.105	0.00	0.00
		Capital Relacional		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Flexible (FLE)	.759*	0.834	90.368*
2	FLExEX	0.011	0.00	0.00
		Capital Relacional		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Flexible (FLE)	.759*	0.834	90.368*
2	FLExCO	.177*	0.16	4.656*
		Capital Relacional		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Flexible (FLE)	.759*	0.834	90.368*
2	FLExIN	0.198	0.00	0.00

Fuente: Elaboración propia.

* p<0.01

Por otro lado, se encontró una relación unidireccional entre cultura rígida y capital relacional y con valores (β=.773, ΔR^2=.486, p<0.01), la cual explica el 48% de la varianza. Existe un efecto moderador sólo en tres factores de la gestión del conocimiento entre la cultura rígida y capital relacional. Los resultados fueron para RIGxSO (β=.12, ΔR^2=.381, p<0.01), RIGxEX (β=.235, ΔR^2=.22, p<0.01) y RIGxCO (β=.177, ΔR^2=.16, p<0.01). En los casos la moderación fue significativa y positiva, donde se explica el 38%, 22% y 16% de la varianza respectivamente (Tabla 7).

Tabla 7: Análisis de la regresión jerárquica para probar el efecto moderador de la gestión del conocimiento entre cultura rígida y capital relacional

		Capital Relacional		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Rígida (RIG)	0.773	0.486	131.677*
2	RIGxSO	0.12	0.381	22.737
		Capital Relacional		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Rígida (RIG)	0.773	0.486	131.677*
2	RIGxEX	.235*	0.22	7.055*
		Capital Relacional		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Rígida (RIG)	0.773	0.486	131.677*
2	RIGxCO	.177*	0.16	4.656*
		Capital Relacional		
	Paso predictor	Beta	ΔR^2	Cambio en F
1	Cultura Rígida (RIG)	0.773	0.486	131.677*
2	RIGxIN	0.219	0.00	0.00

Fuente: Elaboración propia.

* $p<0.01$

En síntesis, se encontró evidencia empírica para soportar H_1, lo cual no sucedió con H_2. Mediante el empleo de la regresión jerárquica se mostró la existencia de una moderación significativa en la mayoría de los factores de la gestión del conocimiento en la relación entre cultura organizacional y capital intelectual. El efecto moderador fue positivo en capital humano (CH) y capital relacional (CR); sin embargo, se presentó de manera negativa para el capital estructural. El efecto negativo en capital estructural (CE) se presentó en la relación entre la cultura rígida con socialización (SO), externalización (EX), combinación (CO) e internalización (IN). Lo mismo sucedió entre cultura flexible (FLEX) y capital relacional (CR) con respecto a EX y CO.

La información obtenida muestra que la moderación no se presenta en todos los factores de gestión del conocimiento, sino en algunas etapas del SECI: socialización (SO), externalización (EX), combinación (CO) e internalización (IN). Cabe resaltar que SO presentó una moderación positiva y significativa tanto en CH, CE y CR. IN no tuvo efecto moderador en CR. Lo mismo sucedió en EX para capital estructural y CO en capital humano.

Partiendo de la idea de que gestión del conocimiento como proceso y el capital intelectual como su producto (Fierro, Mercado, & Cernas, 2012), dentro de la muestra de 39 empresas encuestada se encontró que la gestión del conocimiento afecta positivamente sólo en la relación entre cultura organizacional respecto al capital humano y capital estructural.

Posturas como las de Bueno (1999), Mantilla (2000), Guan-Yu (2002), Sánchez et al. (2006), Ordoñez et al. (2007), Sánchez-Cañizares, Ayuso y López-Guzmán (2007), Trillo y Espejo (2008) sostienen que la cultura organizacional se relaciona con el capital intelectual. Lo anterior por un lado da continuidad a la teoría basada en el conocimiento, para la cual el conocimiento es el principal recurso de las empresas (Grant, 1996), y por el otro, muestra que se requiere de las etapas del proceso de socialización, externalización, combinación e internalización para favorecer a la cultura organizacional que pretende ser amigable con el capital intelectual.

La moderación negativa encontrada respecto al capital estructural refleja la necesidad de un mayor desarrollo tecnológico, ya que la cultura organizacional pone menor énfasis en la innovación, lo cual se reflejó en los valores bajos del capital estructural. De tal modo, para que el efecto moderador de la gestión del conocimiento sea positivo en tal aspecto, se requiere un mayor énfasis cultura hacia la adhocracia, así como la implementación de estrategias transferencia de conocimiento.

Conclusiones

A partir del paralelismo encontrado en los trabajos de Handy (1988), Deshpandé et al. (1993), Sainsaulieu (1997; 1990), Denison (2000) y Cameron y Quinn (2006), tales visiones concuerdan en la clasificación de dos culturas: *flexible y rígida*, donde la primera se centra en el individuo y el grupo, así como el aprendizaje, creatividad e innovación. Mientras que la cultura rígida, en metas, estrategias, acuerdos, proyectos roles, burocracia y reglas severas.

Dicha taxonomía se adapta a lo que Devenport y Pusak (1998) llaman como cultura amigable con la gestión del conocimiento y el capital intelectual. Ésta puede ser identificada como una cultura organizacional flexible, la cual favorece el proceso de creación, almacenamiento/recuperación, transferencia y aplicación del conocimiento (Palanisamy, 2008). Por otro lado, la cultura rígida puede ser enmarcada como no amigable. Dicha taxonomía fue tomada como punto de partida para poner a prueba las hipótesis de estudio. A pesar que no se pudo corroborar de manera completa éstas, los hallazgos muestran –como una forma propedéutica para hacer la regresión jerárquica– que tanto la cultura flexible como rígida se asocian de manera significativa y directa con el capital intelectual y la gestión del conocimiento.

Sin embargo, lo más relevante es que se pudo sostener que la gestión del conocimiento, modera la relación entre la cultura organizacional y capital intelectual de manera significativa y positivamente; en exclusiva en la relación entre (cultura organizacional-capital humano) y (cultura organizacional-capital relacional), y negativa en (cultura organizacional-capital estructural). Cabe señalar que esto se presentó del mismo modo tanto en las culturas flexibles como rígidas.

Esto refleja qué culturas favorecen el proceso de gestión del conocimiento y el desarrollo del capital intelectual. Es decir, tanto las culturas flexibles (clan y adhocracia) y rígidas (mercado y jerarquía), a través de sus características distintivas pueden favorecer la generación y diseminación del conocimiento tácito y explícito dentro de las organizaciones (gestión del conocimiento), así como el desarrollo del capital intelectual. En conclusión, ambas pueden ser consideradas como amigables con dichas variables intangibles

La presente investigación puede ser concebida como una continuación de los trabajos académicos que han tratado de asociar a los activos intangibles dentro del sustento de la teoría de recursos y capacidades. Tratando de no generalizar los hallazgos encontrados, se muestra que todavía hace falta más evidencia teórica y empírica para ello. Por lo cual, para próximas investigaciones se observa la necesidad se medir el efecto moderador en otros contextos. Del mismo modo, podría hacerse con las mismas empresas de este estudio para hacer una investigación longitudinal y así presentar un trabajo explicativo.

Por último, la principal limitante de la investigación se refiere al tamaño de muestra que, aunque superaba a los 30 datos solicitados como mínimo para realizar regresión jerárquica (Aamodt, 2010), sería conveniente replicar dicho estudio con una muestra con un mayor número de sujetos.

Referencias

Aamodt, M. G. (2010) *Psicología industrial/organizacional. Un enfoque aplicado*. (6a ed). México: CENGAGE Learning Editores.

Abravanel, H. et al (1987). *Cultura organizacional*. Colombia: Fondo Editorial Legis.

Aguirre, A. (2004). *La cultura de las organizaciones.* Barcelona: Ariel.

Alvesson, M., & Olof, P. (1992). *Corporate Culture and Organizational Symbolism. An Overview.* Nueva York: Walter de Gruyter.

Andersen, A. (1999). *El Management en el Siglo XXI.* Buenos Aires: Granica.

Angulo, E., & Negron, M. (2008). Modelo holístico para la gestión del conocimiento. *Scientific e-journal of Management Science 11*(4), 38-51.

Barney, J. B. (1986). Strategic factor markets: expectations, luck and business strategy. *Management Science*, *32*(10), 1231-1241.

Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management, 17*(1), 99-120.

Baron, R. M., & D.A. Kenny (1986). The moderador-mediador variable distinction in social psychological reseach: conceptual, strategic, and statical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, *51*(6), 1173-1182.

Bontis, N. (1999). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: framing and advancing the state of the field. *International Journal Technology* Management, 18, 433-462.

Bratianu, C. (2010). A critical analysis of Nanaka´s model of knowledge dynamics. *Electronic Journal of Knowledge Management 8*(2), 193-200.

Booker, L.D., Bontis, N., & Serenko, A. (2008). The relevanche of knowledge management and intellectual capital research. *Knowledge and Process Management, 15*(4), 235-246.

Brooking, A. (1997). *El capital intelectual, el principal activo de las empresas del tercer milenio.* Barcelona: Paidós.

Bueno, E. (1999). La gestión del Conocimiento: Nuevos perfiles profesionales. *Boletín de Estudios Económicos*, *3*(164), 207-229.

Cameron, K., & Quinn, R. (2006). *Diagnosing and changing organizational culture, based on the competing values framework.* San Francisco: Jossey-Bass

Choi, Y.S., Seo, M., Scott, D., & Martin, J. (2010). Validation of the organizational culture assessment instrument: an application for the Korean version. *Journal of Sport Management*, 24, 169-189.

Cohen, J. & /Cohen, P. (1983). *Applied multiple regression. Correlation analysis for the behavioral sciences*. (2a ed). Nueva Jersey: Erlbaum.

Curado, C. (2008). Perceptions of knowledge management and intellectual capital in the banking industry. *Journal of Knowledge Management, 12*(3), 141-155.

Davenport, T.H. & Pusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know.* Boston: Harvard Business School.

Davis, K. & Newstrom, J.W. (1999). *Comportamiento humano*. (10a ed). México: McGraw Hill/Interamericana.

Deshpandé, R. et al. (1993). Corporate culture, customer organization, and innovativeness in Japanese firms: A quadrate analysis. *Journal of Marketing*, *57*(1), 23-37.

Denison, D. (2000). *Organizational Culture: Can it be a key lever for driving organizational change?* Lausane: International Intistute for Management.

Edvinsson, L., & Malone, M.S. (2001). *El capital Intelectual, Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa.* México: Gestión 2000.

Edwards, J., Collier, M., & Shaw, D. (2005). *Knowledge Management and its impact on the Management Accountant.* London: Aston Business School, Aston University.

Erez, M., & Earley, P.C. (1993). *Culture, Self-Identity and Work.* Nueva York: Oxford Press Press.

Fierro, E., Mercado, P., & Cernas, D.A. (2012). Gestión del conocimiento y capital intelectual desde la teoría de recursos y capacidades. En P. Mercado, & D. A. Cernas, *El capital intelectual en las organizaciones. Una agenda de investigación* (pp. 45-55). Toluca: Bonobos Editores.

Frost, P. J., Moore, L., Louis, M.R., Lundberg C., & Martin, J. (1985). *Organizational Culture.* Bervely Hills: SAGE.

Glibsy, M., & Holden, N. (2003). Contextual constraints in knowledge management theory: the cultural embeddedness of Nonaka´s knowledge-creating company. *Knowledge and Process Management*, *10*(1), 29-36.

Gordon, R. (1997). *Comportamiento organizacional.* (5a ed). México: Prentince Hall.

Grant, R. M. (1996). Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic Management Journal*, Winter 17, 109-122.

Hair, F., Anderson R., & Black, W. (2004). *Análisis multivariante*. (5a ed). España: Prentince Hall.

Handy, C. (1988). School cultures and efectiveness. En Glatter, R., Preedy, M., Riches, C. & Masterton. *Undestanding School Management*, 107-116.

Hartasánchez-Garaña, J. M. (2002). Perfil dinámico de la cultura organizacional de los directivos públicos en México. *VII Congredo Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y de la Administración Públcia.* Lisboa

Hofstede, G. (1980). *Culture´s Consequences: International differences in Wold-Related Values.* Nueva York: SAGE.

Jassawalla, A.R., & Sashittal, H. (2002). Cultures tha support product-innovation process. *Academy of Management Executive, 16*(3), 42-54.

Kamur, R. (2011). Knowledge management and organizational culture: a theoretical integrative framework. *Journal of Knowledge Management, 15*(5), 779-801.

Koening, M.E. (1998). From intellectual capital to knowledge management: what are they talking about? *INSPEL*, *32*(4), 222-233.

Kuckhohn, F., & Strodtbeck, F. (1961). *Variations in value orientatios.* Westport: Greenwood Press.

Lai, Guan-Yu (2002). *A study of the correlation between corporate culture and knowledge-management type regarding the composition of corporate intellectual capital*, (Master dissertation). National Cheng-Chi University, Taiwan.

Lee, L.T., & Sukoco, B.M. (2007). The effects of entrepreneurial orientation and knowledge management capability on organizational and knowledge effectiveness in Taiwan: the moderating role of social capital. *International Journal of Management, 24*(3), 549-572.

Lin, H. & Lee, G. (2004). Perceptions of senior managers toward knowledge-sharing behavior. *Management Decision*, *42*(1), 108-125.

Luque-Martínez, T. (2000). *Técnicas de análisis de datos en investigación de mercado.* Madrid: Pirámide.

Mantilla, S.A. (2000). *Capital intelectual, contabilidad del conocimiento*. (2a ed). Bogotá: Ecoe ediciones.

Marr, B., Gupta, O., Pike, S. & Roos, G. (2003). Intellectual capital and knowledge management effectiveness. *Management Decision*, *41*(8), 771-781.

Martínez, M. (2003*).* De la contabilidad de los recursos humanos al capital intelectual y la gestión del conocimiento: una ampliación necesaria. Dirección y

organización: *Revista de dirección, organización y administración de empresas*, *29*, 134-144.

Mercado, P., Cernas, D.A., & Demuner, M.R. (2013). *Construcción y validez de una escala de capital intelectual para instituciones públicas de educación superior*. En dictamen. México: UAEMex.

Ming-Fong, L., & Gwonn-Guang, L. (2007). Relationships of organizational culture toward knowledge activities. *Business Process Management 3*(2), 306-322.

Mihi, A. (2008). Un análisis de la gestión de la calidad total y de la gestión del cocimiento como fuente de ventajas competitivas. *Revista Universidad & Empresa 7*(14), 163-177.

Mihi, A., V. J. García & R. M. Rojas (2011). Knowledge creation, organization learning and their effects on organizational performance. *Inzinerine Ekonimika-Engineering Economics 3*(22), 309-318.

Molina, J.L., & Marsal, M. (2002). *La gestión del conocimiento en las organizaciones. Libros en red:* Colección de Negocios, Empresa y Economía. Disponible en http://www.librosenred.com/libros/lagestiondelconocimientoenlasorganizaciones.html

Naranjo-Valencia, J.C., Jiménez-Jiménez, D. & Sanz-Valle, R. (2011). Innovation or imitation? The role of organizational culture. *Management Decision*, *49*(1), 56-72. DOI 10.1108/00251741111094437

Nonaka, I. (1991). The knowledge-creating company. *Harvard Business Review*, november-december, 96-104.

Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of knowledge creation. *Organizational Science 5*(1), 14-37.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company.* Nueva York: Oxford Univesity Press.

Nonaka, I., Reinmoeller, P. & Senno, D. (1998). Management focus: the art of knowledge systems to capitalize market knowledge. *European Management Journal 16*(6), 673-684.

Nonaka, I. & Teece, D. (2001). *Managing industrial knowledge: creation, transfer and utilization.* London: SAGE Publications.

Nonaka, I. & Toyama, R. (2003). The knowledge-creating theory revisted: knowledge creating as a systhesizing precess. *Knowledge Management Research & Practice* 1, 2-10. Disponible en http://www.palgrave-journals.com/kmrp/index.html.

Nonaka, I. & Krogh, G. (2009). Tacit knowledge and knowledge conversion: controversy and advancement in organizational knowledge creation theory. *Organizational Science 20*(3), 635-652.

Obeso, C. (2003). *Capital intelectual*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Olson, C.E. (1971). *The logic of collective action.* Cambridge: Harvard University Press.

Palanisamy, R. (2007). Organizational culture and knowledge management in ERP implementation: an empirical study. *Journal of Computer Information Systems 48*(2), 100-120.

Parsons, T. & Shils, E. (1951). *Toward a general theory of action.* Cambridge: Harvard University Press.

Quinn, R. E. (1988). *Beyond rational management*. San Francisco: Jossey-Bass.

Robbins, S.P. (2002). *Essentials of organizational behavior.* (7a ed). Nueva Jersey: Prentince Hall.

Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N., & Edvinsson, L. (2001). *Capital intelectual*, *el intangible de la empresa.* Barcelona: Paidós.

Saint-Onge, H. (1996). Tacit knowledge: the key to the strategic aligment of intellectual capital. *Strategy and Leadership, 24*(2), 10-14.

Sainsaulieu, R. (1990). Culture, enterprise et société. En Chanlat, J. F. *L´individu dans l´organisation, les dimensions oubliées.* Quebec: Editions ESKA: 611-627.

Sánchez, S., Trillo, M.A., Mora, C., & Ayuso, M.A. (2006). La cultura Organizacional como Núcleo Central en la Medición del Capital Intelectual. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones,* 2, 179-202.

Sánchez-Cañizares, S., Ayuso Muñoz, M.A., & López-Guzmán, T. (2007). Organizational culture and intellectual capital: a new model. *Journal of Intellectual Capital, 8*(3), 409-1930.

Schein, E. (1992). *Organizational culture and leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.

Sepulveda, F. (2004). El Modelo competing values framework (CVF) y el diagnóstico de la cultura organizacional. *Economía y Administracion*, diciembre (63), 7-27.

Serenko, A., Bontis, N., & Hull, E. (2011). Practical relevance of knowledge management and intellectual capital scholarly research: Brooks as knowledge translation agents. *Knowledge & Process Management, 18*(1), 1-9.

Stewart, T. (1998). *La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual*. Barcelona: Ediciones Granica.

Suderman, J. (2012). Using the organizational cultural assessment (OCAI) as a tool for new team development. *Journal of Practical Consulting*, *4*(11), 52-58. Recuperado de http://www.regent.edu/acad/global/publications/jpc/vol4iss1/JPC_Vol4Iss1_Suderman.pdf

Tejedor, B., & A. Aguirre (1998). Proyecto Logos: Investigación relativa a la capacidad de aprender de las empresas españolas. *Boletín de Estudios Económicos, 3*(164), 231-249.

Trillo, A., & Espejo, R. (2008). Propuesta metodológica para establecer un índice de cultura organizacional a través del capital intelectual. *Estudios de Economía Aplicada, 26*(2), 105-118.

Vargas, A. (2002). De la participación a la gestión del conocimiento y del capital intelectual: Reflexiones en torno a la empresa cooperativa. *CIRIEC-España* (40), 123-140.

Wang, D., Su, Z. & Yang, D. (2011). Organizational culture and knowledge creation capabilty. *Journal of Knowledge Management 15*(3), 363-373.

Análisis de competitividad de las cadenas agroalimentarias de valor de la región del altiplano de Tamaulipas.

Juan Gilberto Silva Treviño
José Eduardo Leija López
Rafael Alejandro Vaquera salazar

Resumen

En esta investigación se pretende abordar la medición de la competitividad de cada una de las cadenas productivas potenciales que existen en el Altiplano. Para estimar su competitividad se utilizó el método ISNAR estableciendo propuestas estratégicas a los productores para el desarrollo de las mismas y con esto mejorar el entorno de la región. Es un estudio descriptivo y exploratorio con un enfoque mixto de corte transversal. Se identificaron en la región 14 cadenas productivas, que por su nivel socioeconómico y competitividad varían significativamente. Según la matriz ISNAR, las cadenas más competitivas son las de maíz en grano, sorgo y nuez.

Palabras clave: cadenas agropecuarias de valor, competitividad, desarrollo rural.

Introducción

La presente investigación se llevó a cabo en la región del Altiplano de Tamaulipas. La región del Altiplano Tamaulipeco es una de las más afectadas por la pobreza en el estado, esta región está conformada por cinco municipios los cuales son Bustamante, Jaumave, Miquihuana, Palmillas y tula. Su porcentaje de pobreza asciende a un 73% del total de habitantes, lo que la hace la región más pobre del estado.

En esa investigación se persigue identificar las principales cadenas productivas de la región del Altiplano, así como, detectar el entorno en el que se desenvuelven los productores, así mismo, identificar las cadenas más eficientes y proponer estrategias para potenciarlas.

Para llegar a detectar los puntos mencionados, se recurrió a la revisión de la literatura para la cual nos enfocamos en las teorías de la cadena de valor y cadenas globales de valor. Esta última resulta ser de gran relevancia debido a la globalización, también

abordaremos la teoría de las cadenas agroalimentarias importantes para el desarrollo de una región, todo esto relacionado con la teoría general de sistemas.

En relación al problema de investigación, para reducir la pobreza en muchos países Brown (2013) señala que el fomento al sector rural es primordial para la economía de un país, aún más que centrarse en el sector urbano, favoreciendo la reducción de pobreza.

Este principio ha sido considerado en países latinoamericanos, específicamente en México hay poco más de 50 millones de personas que trabajan, de las cuales solo el 13.36% se emplean en el sector primario, que comprende las actividades económicas relacionadas con la agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca. El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en su censo del 2010, indica que en Tamaulipas se está dejando este sector a un lado, solamente el 7.87% del total de la población económicamente activa (PEA) está en el sector primario, menor al porcentaje nacional del sector.

La región del Altiplano Tamaulipeco conformado por Bustamante, Jaumave, Miquihuana, Palmillas y Tula, es una región donde su PEA haciende a poco más de 18 mil (Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal-INEGI (2010), de la cual más de la mitad está relacionada con el sector primario. Esto se debe a los diferentes tipos de climas de la zona (seco y semiseco, cálido subhúmedo y templado subhúmedo) favoreciendo a la agricultura de riego y de temporal (Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales-SEMARNAT, 2000).

Esqueda y Mendoza (2000) indicaron que los municipios que concentran una mayor parte de su PEA en el sector primario son; Bustamante con un 68%, Palmillas con 62% y Miquihuana con 58%, esto se muestra de una zona enteramente campesina. Es importante señalar que la situación dominante en la región es contraria a la tendencia tanto a nivel nacional como estatal, en el caso de Tamaulipas la PEA ocupada en el sector primario ha venido disminuyendo en los últimos veinte años, de un 16.27% en 1990, 9.16% en el 2000 y llegando a 7.87% en el 2014 (INEGI, 1990, 2000, 2004, 2014; INAFED, 2000).

Otro punto a destacar según Esqueda y Mendoza (2000) es que la proporción de la población económicamente inactiva (PEI) es superior a la PEA en cada uno de los

municipios del Altiplano, esto tiene una relación muy marcada de dependencia que aunado a las personas teóricamente en edades dependientes (las menores de 15 años y las mayores de 64), determinan que por cada 100 personas en edad productiva haya 80 dependientes.

Una de las formas de fomentar el desarrollo de la región es a través de la asociación de micros y pequeñas unidades productivas (Rada et al, 2011). En este sentido una cadena agroalimentaria puede considerarse como una cadena de valor ya que ésta se compone por más de una serie de procesos por los que los insumos pasan que una a los productores de todos los sectores para llevar un producto a las mesa de los posibles clientes, dándoles al producto un valor agregado en cada etapa que llega a pasar la materia prima de esta cadena para así tener resultados de calidad y satisfacer la necesidad y exigencia del cliente (Iglesias, 2002); (Hang et all, 2007).

Según de la Garza (2014) “dentro de las cadenas agroalimentarias se presenta un problema, puesto que solo se limitan a uno de los eslabones que la integran sin que se asigne la importancia a la interacción que hay entre ellos”, “la correlación de fuerzas y las reglas de juego entre los actores, y que tiene una incidencia directa en el desempeño del sistema” (Barrera et all, 2013).

El estado de Tamaulipas ha sido fuente de este tipo de investigación, específicamente en la región de El Mante por García, et all (2012), donde se caracterizaron las cadenas agroalimentarias del agave, arroz, bagre, caña de azúcar, carne, leche y soya. Con la participación de agricultores y empresarios líderes, profesionales, técnicos agrarios de la región, con el apoyo del gobierno del estado y del municipio, en conjunto con el compromiso de la UAT, se ha concretado después de múltiples talleres y reuniones, el Modelo de Desarrollo Basado en el Conocimiento para la región El Mante del 2013-2016. A partir de la clara visión de futuro, el Modelo debe establecer los caminos que hay que recorrer para cimentar el desarrollo socioeconómico y tecnológico del municipio (García, et all (2012).

No obstante estas investigaciones son referentes a una región en particular, por lo que no se puede generalizar resultados en el estado. La región del Altiplano no ha sido fuente de investigación alguna, por lo que es necesario realizar esta investigación para conocer el entorno de los productores. Por este motivo nuestra investigación busca

identificar las principales cadenas productivas en la región del Altiplano de Tamaulipas, para poder contribuir en su desarrollo, mejoramiento y en el desarrollo económico de la región. Sirviendo con propuestas estratégicas, mejorando la competitividad de los productores.

La pobreza, el desarrollo rural y el reto del desarrollo.

Hay aproximadamente 7,000 millones de seres humanos según los datos de la Organización de las Naciones Unidas ONU (2014), pero una actualización de las proyecciones de la ONU (2012) sobre el crecimiento de la población mundial, afirma que aumentará en mil millones en los próximos 12 años, esto implica un gran reto para satisfacer las necesidades de toda la población, por lo que el sector primario es primordial.

El Banco Mundial BM (2012) afirma que el 37.7% del territorio del mundo son tierras cultivables que incluyen cultivos temporales, prados temporales para segar o para pasto, tierras cultivadas como huertos comerciales o domésticos, y las tierras temporales en barbecho.

De acuerdo con datos de BM (2014), poco más de 3.2 mil millones de habitantes residen en zonas rurales, esto es un 47% de personas que dependen directa o indirectamente del sector primario. Siendo la agricultura la mayor fuente de empleo en este sector con un 30.2% de los empleos generados alrededor del mundo.

Según Thomson (2013) “en el mundo existen aproximadamente 1.95 mil millones de personas que ganan menos de 2 dólares al día y que ganan su sustento de la producción agropecuaria, de forma directa o a través de una relación muy cercana a ella”.

De acuerdo con Brown (2013), el crecimiento en el sector agropecuario se ve respaldado por las inversiones en investigación y por el apoyo a la agricultura por las vías apropiadas y sustentables. Además que las innovaciones en el sector agropecuario deben permitir a los agricultores actuales adoptarlas si lo desean en lugar de cambios masivos que están afuera de su alcance económico.

Conforme a lo anterior en Tamaulipas ha sido fuente de investigación la región de El Mante con El Modelo de Desarrollo Basado en Conocimientos para este municipio

es un instrumento de alcance institucional que establece prioridades con el objeto de promover la intervención gubernamental eficiente y coherente con el desarrollo del municipio y del estado de Tamaulipas, aprovechando las sinergias y economías de escala de una acción integral, con la participación del sector público, privado y la universidad (García et all, 2012).

La mayoría de los agro ecosistemas tradicionales están basados en una diversidad de cultivos asociados en el tiempo y en el espacio, permitiendo a los agricultores maximizar la seguridad de cosecha aún a niveles bajos de tecnología (Chang, 1977; Clawson, 1985).

Thompson (2013) sostiene que “para que la producción agrícola aumente su contribución al desarrollo económico se necesita tener acceso a la producción y los mercados de insumos; buena infraestructura del transporte, comercialización y transformación, entre otras cosas”, también mencionando la importancia de la agricultura familiar, debido a que la mayoría de la producción agrícola a nivel mundial proviene de esta y siendo así la familia la que proporciona la mano de obra, derivado de esto.

Chiriboga, (1996) sostiene que la pequeña agricultura familiar dispone de suficiente tierra y en algunos casos con acceso a agua; que produce principalmente para el mercado, los recursos obtenidos son suficientes para permitir la subsistencia de la familia sin recurrir a otras ocupaciones, y si obtienen un excedente puede ser reinvertido en semillas mejoradas, fertilizantes y repelentes contra plagas y en algunos casos con maquinaria consiguiendo mejoras y calidad en la producción (Eguren (1995)); Calderón et all. (1992); FAO (1994); Schejtmam (1980)).

Como una manera eficaz para reducir la pobreza en muchos países Brown (2013) concluye que “fomentar el crecimiento económico en los sectores agropecuarios y rurales es más importante que promover el crecimiento económico en los sectores no-agrarios”.

Escobedo y Benítez (2013) plantean que “la agricultura de pequeños productores, no se encuentra preparada para responder a los requerimientos exigidos tanto por el mercado como por los consumidores”. Debido a los nuevos mercados, la competitividad a ido aumentando, como consecuencia se está obligando a la

agroindustria a una adaptación con la búsqueda de nuevas alternativas con el desarrollo de estrategias y el firme objetivo de lograr eficiencia en sus procesos, como consecuencia de esto asegurar su permanencia en el mercado" (Aguilar, et all 2013).

"Las oportunidades para los agronegocios, están presentes en el medio rural, concebidos como el interés, el espíritu de innovación, toma de riesgos y solidaridad" (Arrazola, 2010). Los agronegocios sociales, son modelos de negocios no lucrativos, similares a las sociedades cooperativas, en donde existe una fuerte presencia de la mano de obra de la comunidad en donde "la gente exige y desea la mezcla imaginativa en la organización de estrategias y ánimos de lucro que generan ingresos y produzcan formas inesperadas de generar beneficios sociales y aportes económicos" (Elkingston y Hartigan, 2008).

Como lo menciona INEGI (2014) hasta el mes de agosto del presente año la agricultura genera en México el 14.2% del total de empleos, ubicando al sector en el tercer lugar de importancia para la generación de empleos, por detrás del sector de servicios y comercial respectivamente.

De acuerdo con Pérez, et all (2012), una onceaba parte del territorio nacional es destinada al sector agrícola, y además no es una actividad de donde se obtienen alimentos para los agricultores, también es un medio de donde generar ingresos y para muchos de los productores el trabajo de la tierra y la producción se ha vuelto parte de su vida ya sea por gusto o por tradición.

En cuanto a la organización de productores Escobedo y Benítez (2013) mencionan que la búsqueda de formas exitosas para incorporar a los pequeños productores campesinos en mercados y cadenas de valor, es un propósito relevante, además que la organización de productores se vuelve un medio para facilitar una incorporación para el mercado, aumentando así su poder de negociación.

Los objetivos del presente trabajo constan en identificar las cadenas productivas del Altiplano y compararlas por su nivel competitivo. A su vez, se pretende identificar las principales cadenas productivas potencialmente explotables en la región del Altiplano, y determinar la competitividad de las cadenas productivas del Altiplano mediante la implementación de la metodología ISNAR.

El estado de Tamaulipas cuanta con 3 millones de habitantes de los cuales el INEGI (2012) indica que el 38.36% de esta población están en grado de pobreza, menor con respecto al año 2000 de 40.1% y el 2010 que ascendía a 39.4%. A nivel nacional Tamaulipas es el lugar número 18.

La región del Altiplano Tamaulipeco es una de las más afectadas por la pobreza en el estado. Esta región está conformada por cinco municipios los cuales son Bustamante, Jaumave, Miquihuana, Palmillas y Tula. Su porcentaje de pobreza asciende a un 73% del total de habitantes. Aunque su población representa el 2% de la población del estado esta ha ido en declive en los últimos 50 años como lo muestra la tabla 1.

Tabla 1: Población en Tamaulipas y en el Altiplano.

Población	2010	2000	1990	1980	1970	1960	1950
Tamaulipas	3,268,554	2,753,222	2,249,581	1,924,484	1,456,858	1,024,182	718,167
Altiplano	55,622	52,750	53,903	49,428	52,934	52,927	52,931
Porcentajes	1.702%	1.916%	2.396%	2.568%	3.633%	5.168%	7.370%

Fuente: elaboración propia en base a datos del INEGI 2010 y CONEVAL 2010.

El municipio de Bustamante tiene una población aproximada de 7,500 personas de las cuales el 85% están en situación de pobreza. Este municipio cuenta con 75 empresas de las cuales 72 son micro, 2 pequeñas y una mediana, 58 pertenecen al sector terciario lo que lo hace el más importante. El valor agregado censal bruto que este municipio aporta al estado es de tres (MDP), (INEGI, 2010, 2013; CONEVAL, 2010, 2012).

Jaumave es el segundo municipio con mayor población en esta región con poco más de 15,000 y 10,000 de ellas están en situación de pobreza que representa el 69%. En este municipio están establecidas 343 empresas conformados por 322 micro, 17 pequeñas y 4 medianas. El sector económico importante es el terciario con 298 empresas. El valor agregado censal bruto que aporta el municipio al estado es de ochenta y siete (MDP), (INEG, 2010, 2013; CONEVAL, 2010, 2012).

Miquihuana cuenta con una población aproximadamente de 3,500 habitantes, 79% está en condiciones de pobreza. Este municipio cuenta con 84 empresas de las cuales 81 son micro, 2 pequeñas y una es mediana, el sector terciario es el que genera más fuentes de empleo con 71 empresas. El valor agregado censal bruto que aporta el municipio al estado es de dos (MDP), (INEGI, 2010, 2013; CONEVAL, 2010, 2012).

El municipio de Palmillas es el que menos población tiene 1,719 mil habitantes de los cuales aproximadamente 69% viven en condiciones de pobreza. En este municipio están establecidas 62 empresas conformadas por 61 micro y una empresa pequeña, el sector económico importante es el terciario con 48 negocios. El valor agregado censal bruto que aporta el estado es de tres (MDP), (INEGI, 2010, 2013; CONEVAL, 2010, 2012).

Tula es el municipio con mayor población en la región con una población aproximada de 27,500, y el 71% viven en condiciones de pobreza. Este municipio cuenta con 835 empresas de las cuales 800 son micro, 32 pequeñas y tres son medianas, 742 pertenecen al sector terciario lo que lo hace el más importante. El valor agregado censal bruto que aporta el municipio al estado es de ochenta y nueve (MDP), (INEGI, 2010, 2013; CONEVAL, 2010, 2012).

Dos de los anteriores municipios con casi la totalidad de sus habitantes en grado de pobreza, Bustamante con un 84.9% y Miquihuana con 79% y, Jaumave, Palmillas y tula en la tercer clasificación de 50% a 75% de población en situación de pobreza conforman esta región del Altiplano Tamaulipeco, una de las regiones con más indicies de pobreza en el estado (CONEVAL, 2012).

La importancia de la región del Altiplano de Tamaulipas es primordial por su geografía, ya que tiene potencial para el desarrollo de la agricultura, cuenta con 5 diferentes climas que van desde los 13°C hasta los 24°C y precipitaciones desde 298mm hasta los 578mm que le permiten tener diferentes clases de productos que solo en esa región se pueden dar, pero no ha sido aprovechada por los productores locales por la ignorancia y por las condiciones de pobreza que atraviesa esta parte del estado (INEGI, 2013).

La región del Altiplano aporta ciento ochenta y cuatro (MDP) que representa un 0.05% al PIB estatal. Esto indica que los recursos que hay en la región no han sido aprovechados por las empresas locales y el gobierno estatal.

En esta investigación se pretende identificar según su nivel competitivo, cada una de las potenciales cadenas que se dan en el Altiplano y valorar y jerarquizar su importancia socio-económica y estratégica para la región.

Metodología

El método que se utilizó para la realización del presente estudio fue el cualitativo, mediante una técnica de recolección de información de cada una de las cadenas antes identificadas, posteriormente se formularán análisis estratégicos para el desarrollo de las cadenas con mayor peso estratégico en la región del Altiplano del estado de Tamaulipas.

Esta investigación se realiza bajo el enfoque cualitativo, debido a que su propósito es la reconstrucción de la realidad tal y como la observan los participantes de un sistema social previamente definido, de acuerdo a Castro (2010), en este caso el sistema es referido al sector agropecuario y a su problema de mercado. Bernal (2006) agrega que el objetivo del enfoque cualitativo “no es prioritariamente medir, si no calificar y describir el fenómeno social a partir de los rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada”.

Es importante señalar que el alcance de esta investigación será de tipo descriptivo, en tanto que solo se describe las observaciones realizadas, caracterizando sus elementos principales de manera gráfica o escrita. Este estudio se utiliza cuando se desea describir una realidad en todos sus componentes principales. Consiste en caracterizar un hecho, fenómeno o grupo de sujetos, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Arias (1999) señala que describe minuciosamente cada aspecto de lo manifestado y observado por el evento estudiado.

Por su parte, Hernández, et all (2010) proponen que en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.

De esta forma el diseño de esta investigación será no experimental, ya que, no se manipulan deliberadamente las variables de la investigación, solo se observaran los fenómenos tal y como se da en su contexto natural a partir de la recolección de datos por medio de técnicas de análisis.

De acuerdo al periodo de tiempo considerado en el estudio la investigación es de corte transversal, en el que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir en un momento dado. (Hernández et all, 2007).

Se analizan cada una de las cadenas productivas entre sí mediante la metodología ISNAR, la cual guía la identificación y caracterización de cadenas agroalimentarias. Fue generado por el Servicio Internacional para la Investigación Agrícola Nacional (ISNAR por sus siglas en inglés), que es uno de los 16 centros apoyados por el Grupo Consultivo de Investigación Agrícola Internacional (CGIAR, por sus siglas en inglés), quien busca contribuir en la generación y uso de conocimientos que promuevan un desarrollo agrícola sostenido y equitativo. La misión del ISNAR es ayudar a hacer accesible innovaciones a las Instituciones de Investigación Agrícola para que a su vez, estas incrementen su contribución de la investigación en el desarrollo agrícola de los pobres.

Para realizar el estudio, se tomaron en cuenta dos dimensiones generales. Ambos son aspectos de las motivaciones y oportunidades que las actividades agropecuarias proveen y explican el hacer de una sociedad. Estas dimensiones son la importancia socioeconómica, esto es, aquellas características de las cadenas, que las convierten en atributos importantes como para considerar una actividad productiva justificable. Estas características o criterios se denominaron: tamaño, dinamismo y especialización.

Por otro lado, la competitividad es una dimensión que explica la capacidad de los involucrados en una cadena productiva, para enfrentar los retos del cambio y su capacidad para adaptarse y superar los mismos. La competitividad está constituida por tres criterios, productividad, sustentabilidad y desempeño comercial. En total se usaron catorce indicadores.

Resultados

A continuación, se muestran las cadenas productivas con la suma de todos sus indicadores, su valor relativo y jerarquización para el sector agrícola (tabla 2). Los resultados ponderados, indicaron que la cadena agrícola del maíz en grano fue la de mayor importancia y competitividad, seguida del sorgo en grano, nuez, tuna y la alfalfa verde.

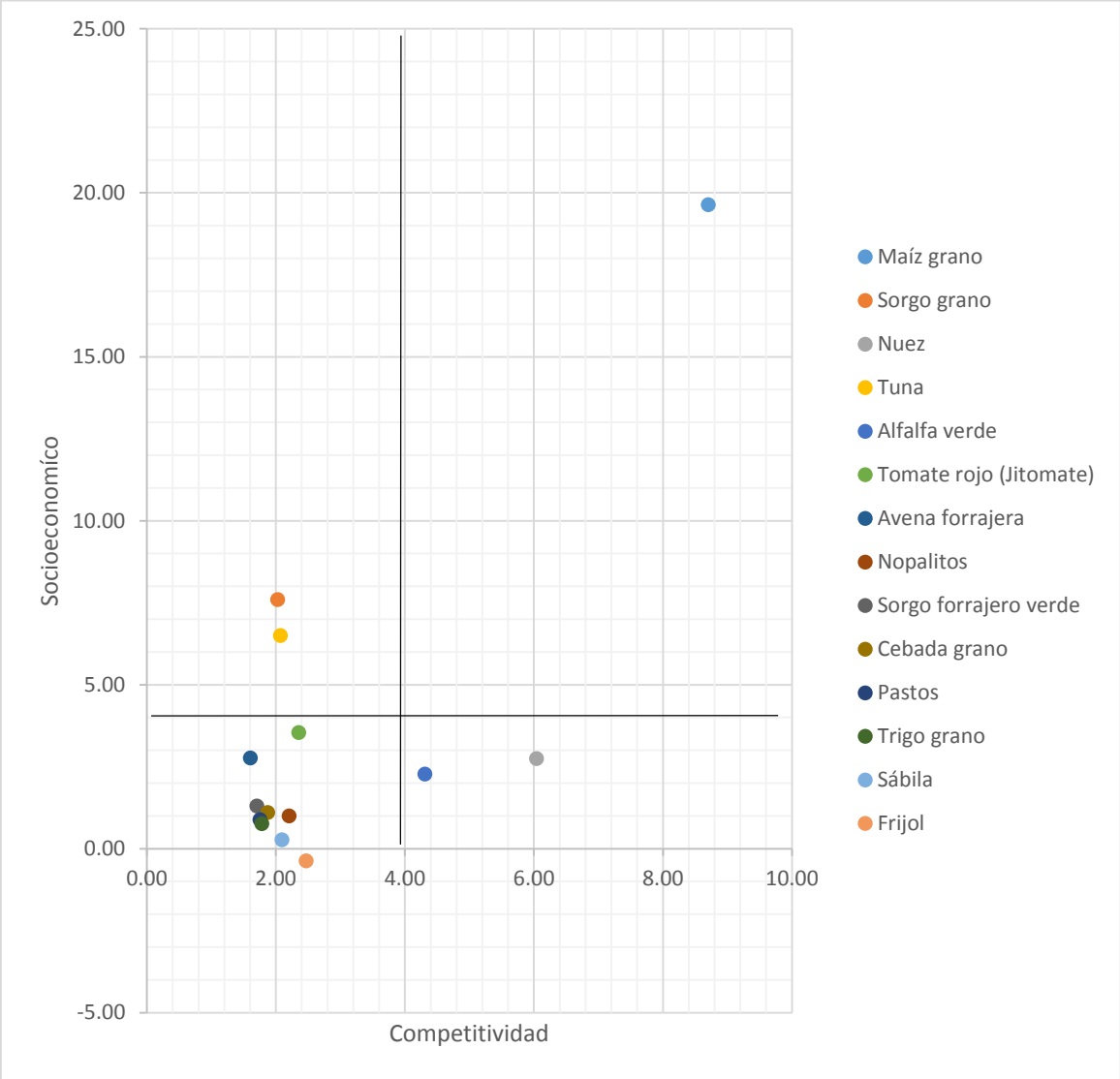
Al integrar la información de diferentes cadenas agrícolas en la matriz de posicionamiento se formaron (tabla 3), a su vez, cuatro grupos, de acuerdo a la relevancia socioeconómica y su competitividad, los cuales son los siguientes:

Tabla 2. Matriz de concentración de las cadenas agrícolas en el Altiplano de Tamaulipas (2014).

Cadenas	*Socioeconomía*	*Competitividad*	*Suma*	*Orden*
Maíz en grano	19.63	8.7	28.34	1
Sorgo grano	7.6	2.03	9.62	2
Nuez	2.75	6.04	8.79	3
Tuna	6.50	2.07	6.59	4
Alfalfa verde	2.27	4.31	6.59	5
Tomate rojo (jitomate)	3.54	2.36	5.89	6
Avena forrajera	2.77	1.61	4.37	7
Nopalitos	1	2.21	3.21	8
Sorgo forrajero verde	1.3	1.71	3.01	9
Cebada grano	1.1	1.87	2.97	10
Pastos	0.89	1.75	2.64	11
Trigo grano	0.76	1.78	2.54	12
Sábila	0.27	2.1	2.37	13
Frijol	-0.37	2,47	2.1	14

- En el cuadrante I se concentraron las cadenas productivas del maíz en grano. Esta se definió como de mayor categoría estratégica para la región, por su alta importancia socioeconómica y su competitividad.
- En el cuadrante II se encuentran las cadenas que requieren impulso para convertirse en parte importante para el desarrollo de la región. Estas cadenas productivas son competitivas pero necesitan de un mayor impacto en la sociedad y en la economía. En este sector se ubica el sorgo en grano. Esta cadena podría ubicarse en el primer cuadrante con políticas adecuadas.
- En el cuadrante III se posicionaron las cadenas productivas de la alfalfa verde y de la nuez, con alta importancia socioeconómica, pero que adolece de competitividad en el contexto regional. Estas dos cadenas se clasificaron de sostenimiento, eso quiere decir, dada su relevancia social, deben de mantenerse como prioritarios, pero tienen un seria amenaza por su baja competitividad.
- En el IV cuadrante se ubicaron las cadenas productivas del tomate rojo, avena forrajera, tuna, avena forrajera, nopalitos, sorgo forrajero verde, cebada en grano, pastos, trigo en grano, sábila y el frijol, debido a su baja competitividad y relevancia socioeconómica para esta región. En conjunto, fueron importantes por que por que representan una alternativa de aprovechamiento de recursos agroecológicos, y por otro lado, son fuente de ahorro y capitalización extraordinaria para los productores.

Tabla 3. Matriz de posicionamiento estratégico de las cadenas productivas (2014).



Fuente: Elaboración propia.

El índice de especialización nos indica que el valor de la producción del maíz en grano en el altiplano representa un 9.34% de la producción total del producto en el estado. Es uno de los 3 más importantes para el estado si nos referimos a valor de la producción (tabla 4).

Tabla 4. Índice de especialización

Cadenas	Especialización
Alfalfa verde	96.74%
Avena forrajera	28.43%
Cebada grano	100.00%
Frijol	4.03%
Maíz grano	9.34%
Nopalitos	12.43%
Nuez	92.30%
Pastos	0.46%
Sorgo forrajero verde	12.35%
Sorgo grano	0.18%
Sábila	9.46%
Tomate rojo (Jitomate)	11.76%
Trigo grano	4.50%
Tuna	100%

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Al estar en una región en la que la actividad preponderante en la agricultura, se cuenta con un gran número de proveedores de materias primas, maquinaria, refacciones, semillas, etc., los productores están dispersos entre si y apenas empiezan a trabajar bajo condiciones ideales, con asistencia técnica y colaboración entre los distintos miembros de las cadenas de valor, además de la impartición de talleres que orientan a los productores para impulsar el cultivo.

Según la matriz ISNAR, se obtuvo que el maíz en grano está muy bien posicionado estratégicamente. (Cuadrante I). Las cadenas que se encuentran en el II también reflejaron potencialidades altas de generar valor para los productores de la región. La nuez, sorgo y tuna, son cadenas de la región con buenos resultados. Aunque a nivel del estado por valor (especialización regional), sólo la alfalfa verde, la nuez y la cebada

en grano reflejan valores muy elevados y demuestran que la región es altamente especializada en estas cadenas.

El maíz en grano es la cadena que más valor aporta al valor generado en la región. Cerca del 70% del valor total regional generado por el resto de las cadenas. Esto implica la necesidad enfocar los esfuerzos en mejorar competitividad a través de mejores rendimientos. La información acerca de los rendimientos en las cadenas refleja de que hay grandes diferencias y oportunidades aún no aprovechadas.

Recomendaciones

- Búsqueda de insumos tecnológicamente modernos (maquinaria, asistencia técnica), de esta forma se podrá tener una mejor productividad.
- Formación de los productores en cursos especializados de agrotecnia y manejo de los paquetes tecnológicos, a través de INIFAP.
- Cursos especializados en administración de costos e inversiones productivas, manejo de inventarios y formulación de planes de negocios.
- Curso especializados en comercialización e integración a las cadenas productivas regionales y nacionales.

Referencias

Aguilar A., et al. (2013). Alianzas estratégicas y su aplicación a los agro negocios. *Revista Mexicana de Agronegocios,* 33: 633-648.

Amanor-Boadu, V. (1999). Strategic Alliances in Canadian Agri-Food Industries, George Morris Centre, Guelph.

Arias, M. D. R. M. (1999). El análisis multivariante en la investigación científica.

Arrázola A. (2005). “Emprendedurismo” Universidad NUR, Bolivia. Disponible en: http://produccionintelectual.nur.edu/archivos/emprendedurismo.pdf.

Baldwin, R. y A. Venables. 2013. “Spiders and Snakes: Offshoring and Agglomeration in the Global Economy. ”*Journal of International Economics* 90, 2.

Banco Mundial, BM (2012). Agricultura y desarrollo rural.

Banco Mundial, BM (2014). Agricultura y desarrollo rural.

Barrera A., et. Al. (2013). Propuesta metodológica para analizar la competitividad de redes de valor agroindustrial. *Revista Mexicana de Agronegocios,* 3, 231-244.

Bhagwati, J. 2013. “Dawn of a New System. ”*Finance and Development*, diciembre. Fondo Monetario Internacional.

Bijman, J., S.W.F. Omta, J.H. Trienekens, J.H.M. Wijnands y E.F.M. Wubben, eds. (2006), “International agri-food chains and networks”, *Management and organization*, Wageningen: Wageningen Academic Publishers.

Blyde, J. 2013. “Fábricas sincronizadas: América Latina y el Caribe en la era de las cadenas globales de valor.” Informe especial sobre integración y comercio. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington.

Brown, W. (2013). El papel de la agricultura en la reducción de la pobreza. Revista Mexicana de Agronegocios, 32, 166-178.

Calderón, F., et. Al. (1992) Modernización de democrática e incluyente de la agricultura en América Latina y el Caribe, IICA, Serie Documentos de Programas, No. 28, San José, Costa Rica.

Campi, M. (2008), Cambios históricos en la frontera agraria pampeana. La tecnología y el uso de la tierra, Tesis de Maestría en Investigación Histórica, Universidad de San Andrés, Buenos Aires.

Chang, J.H. (1977). "Tropical Agriculture: Crop Diversity and Crop Yields", Econ. Geogr., 53:241-254.

Chiriboga, M. (1996). Desafíos de la pequeña agricultura familiar frente a la globalización. Congreso de la Asociación Latinoamericana de Economistas Agrícolas, (pág. 16). San José, Costa Rica.

Clawson, L. (1985). "Harvest Security and Intraspecific Diversity in Traditional Tropical Agriculture". Econ. Bot., 39:56´´67.

Coase R. (1937). *"The Nature of the Firm"*, Economical, 4. En: La Empresa, el Mercado y La Ley (1988) Alianza Editorial.

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, CONEVAL (2010). Pobreza.

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, CONEVAL (2012). Informe de pobreza y evaluación en el estado de Tamaulipas.

Dankhe, G. L. (1989). Investigación y comunicación. Fernández Collado, C. y GL Dankhe (comps.), La comunicación humana: ciencia social. México: McGraw-Hill.

De la Garza M., (2014). *Caracterización de la cadena de valor de la soya en la región de El Mante, Tamaulipas, desde la perspectiva del eslabón proveedores.* (Tesis para el grado de Licenciatura). Universidad Autónoma de Tamaulipas.

Dess, G. G., & Lumpkin, G. T. (2003). *Dirección estratégica: creando ventajas competitivas*. McGraw-Hill Interamericana de España.

DFID (2004), "Concentration in food supply and retail chains", *Agriculture and Natural Resources Team,* UK Department for International Development, Londres.

Díaz, R. & Pelupessy, W. (2004). Agricultores, consumidores y la mediación institucional en las cadenas agroalimentarias globales en Centroamérica. Revista Centroamericana de Ciencias Sociales 1 (1): 25-55.

Dirven M., (1996). Transnacionalización de los agronegocios y sistemas agroalimentarios: las relaciones de coordinación vertical entre productores agrícolas y agroindustria. Asociación Latinoamericana y del Caribe de Economía Agrícola ALACEA. Costa Rica.

Edens, T.C. y D.L. Haynes. 1982. "Closed System Agriculture: Resource Constraints, Management Option and Design Alternatives", Ann. Rev. Phytopathol., 20:363-395.

Eguren F., (1995). Estructura y organización social, en Desarrollo Rural en los Andes, ALOP.

Elkington J. & Hartigan, P. (2008). *El poder de la locura; empresas rentables que cambian el mundo*. Colección Harvard Business School Press. Deusto.

Escobedo J. & Benítez J., (2013). Agro negocios con maíz azul frente a emigración y desarrollo local. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 33, 609-620.

Esqueda R. & Mendoza L., (2005). Turismo y Sustentabilidad en el Altiplano Tamaulipeco. *Sociedad, conflicto y ambiente*, 32, 143-166.

FAO, 1994. Economía Política de los Sistemas Alimentarios en América Latina, Santiago de Chile.

FIRA. 2002. Modelo de Priorización de Redes. Planes Estratégicos de Oficinas Foráneas. FIRA-Banco de México.

Fernández, E., Avella L. y Fernández M. (2006). Estrategia de Producción. España: Editorial McGrawHill (2a ed.).

García F., et al. (2012). Informe Final. Proyecto Modelo de Desarrollo Regional Basado en el Conocimiento para la Región El Mante. UAT.

Grant, R. (2006). Dirección estratégica. Conceptos, técnicas y aplicaciones. España: Editorial Thomson Civitas (5a ed.).

Guerras, L y Navas,J. (2007). La Dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones. España: Editorial Thomson Civitas (4a ed.).

Hang, G., et. Al. (2007). Scielo. Recuperado el 23 de Septiembre de 2014, de Comercialización y consumo de tomate en la plata, Argentina. Un enfoque mediante el análisis de la cadena agroalimentaria: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-33612007000200006&lang=pt

Hernández S, et. Al. (2010). Metodología de la investigación. *México: Editorial Mc Graw Hill*.

Herrera, D. (2000). El marco conceptual: competitividad con equidad en cadenas agroalimentarias. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. IICA. Editorial Agroamérica. Costa Rica. 15-24.

Hobbs J. et all (200). *"Value Chains in the Agri-food Sector".* Department of Agricultural Economics. University of Saskatchewan. Canadá.

Holmlund, M. and Fulton, M. (1999). *Networking for Success: Strategic Alliances in the New Agriculture*, Centre for the Study of Cooperatives, University of Saskatchewan, January.

Hughes, D. and Merton, I. (1996). Partnership in Produce: The J. Sainsbury Approach to Managing the Fresh Produce Supply Chain, *Supply Chain Management* 1(2):4-6.

IFAP (2002), "Industrial Concentration in the Agri-Food Sector", International Federation of Agricultural Producers, mayo.

IFPRI, (2007), “The World Food Situation: New driving Forces and Required Actions”, IFPRI.

Iglesias, D. H. (2002). Cadenas de valor como estrategia: las cadenas de valor en el sector agroalimentario. Recuperado el 23 de Septiembre de 2014, de Google Scholar: ttp://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/camiloprieto_Mercadeoagropecuario/Las_cadenas_de_valor.pdf

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED, 2000).

Instituto Nacional Estadística y Geografía (INEGI).

-Séptimo Censo General de Población 1950.

-VIII Censo General de Población 1960.

-IX Censo General de Población 1970.

-X Censo General de Población y Vivienda 1980.

-XI Censo General de Población y Vivienda 1990.

-Anuario Estadístico Tamaulipas 2000.

-XII Censo General de Población y Vivienda 2000.

-Anuario Estadístico Tamaulipas 2004.

-Censo de población y vivienda 2010.

-Banco de información 2012.

-DENUE 2013.

-Banco de información 2014.

ISNAR. 1999. Análisis prospectivo de la demanda tecnológica en el Sistema Agroindustrial. Ghezén Graciela et al. Servicio Internacional para la Investigación Agrícola Nacional. La Haya, Países Bajos.

Llach, L. (2006), “Argentina y el mercado mundial de sus productos, 1920-1976”, *Serie Estudios y Perspectivas*, N° 35, Oficina de la CEPAL en Buenos Aires.

Moctezuma-López G., et all (2010). Innovación tecnológica de la cadena agroalimentaria de maíz para mejorar su competitividad: estudio de caso en el estado de hidalgo. Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas, pp. 101-110.

Molina, L. E. (1995). Revisión de algunas tendencias del pensamiento agroalimentario: 1945-1994. *Agroalimentaria*, 1: 27-38.

Morales, A. (2000). Los principales enfoques teóricos y metodológicos formulados para analizar el sistema agroalimentario. *Agroalimentaria*, 10: 14-26.

Obschatko, E. S. (1997). Articulación productiva a partir de los recursos naturales. El caso del complejo oleaginoso argentino. Documento de trabajo, N° 74. CEPAL.

Organización de las Naciones Unidas, ONU (2012). Desarrollo-Población.

Organización de las Naciones Unidas, ONU (2014). Desarrollo-Población.

Pérez M., et. Al. (2012). Priorización de cadenas agro productivas ante la vulnerabilidad del cambio climático en el Estado de México. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 31, 122-134.

Piña, H. (2006). El circuito Zábila (*Aloe vera*) en el Estado Falcón de Venezuela. *In:* Agroindustria Rural y Territorio: los desafíos de los sistemas agroalimentarios localizados. Universidad Autónoma del Estado de México. México. pp: 229-245.

Porter M. (1985).Estrategia competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia. México: Biblioteca de Planeación y Estrategia, CECSA.

Porter, M. E. 1990. *The competitive advantage of nations*. The Free Press, Nueva York.

Rada O., et all, (2011). La gestión tecnológica: una herramienta para el desarrollo de la cadena productiva del ají en el valle del cauca. Universidad Santiago de Cali. Colombia. pp: 12-30.

Ramírez C., L. (2002). *Teoría de sistemas*. Universidad Nacional de Colombia.

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación. SAGARPA. (2002). Desarrollo del Sistema Producto.

Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) (2000). Sistema Nacional de Información Ambiental y de Recursos Naturales - SNIARN.

Sharpe, W.; Alexander, G. y Bailey, J. (1999). Investments. EE.UU.: Prentice-Hall, Inc. (6a. ed.).

Shejtman A., 1980. Economía Campesina; Lógica Interna, Articulación y Persistencia, Revista CEPAL, No. 11, Santiago de Chile.

Sturgeon, T. J. 2001. How do we define value chains and production networks? *IDS Bulletin 32*: 1-10.

Thompson, R. (2013). *Global food security and rural poverty*. Nestle: Creating shared value and rural development report 2010.

Velásquez, F., et. Al. (1999). Método de planificación del desarrollo tecnológico en cadenas agroindustriales que integra principios de sostenibilidad y competitividad. In: Servicio Internacional para la Investigación Agrícola Nacional ISNAR. Programa Cooperativo para el Desarrollo Tecnológico Agropecuario del cono Sur PROCISUR. La Haya, Países Bajos.

Vorley, B. (2003), “Corporate concentration from farm to consumer”, UK Food Group.

CAPÍTULO 5

ADMINISTRACIÓN DEL DESARROLLO REGIONAL Y SUSTENTABILIDAD



La interacción ciencia-industria local en Guanajuato, México: innovación para el desarrollo

Lorena del Carmen Álvarez-Castañón

José Luis Coronado Ramírez

María de Lourdes Cárcamo Solís

RESUMEN

Se han encauzado planteamientos que sostienen que la interacción entre la ciencia y la industria favorece la innovación y el desarrollo; aunado a ello, numerosos estudios defienden que esta innovación tiene una correlación alta y positiva con el dinamismo y complejidad de las redes de actores locales. En el estado de Guanajuato en México, se conformó en 2013 una red de cooperación entre el Centro de Investigación en Matemáticas y la Asociación Nacional de Proveedores de la Industria de Calzado, con el fin de detonar proyectos de I+D a favor del desarrollo industrial local. En esta base, el objetivo de la investigación es estudiar la red ciencia-industria local y conocer la expectativa de las empresas involucradas en la asociación empresarial sobre esta red de innovación. La estrategia metodológica es cuantitativa, el instrumento de medición utiliza escala Likert y se aplica a una muestra aleatoria de 74 pequeñas y medianas empresas locales de la proveeduría de la industria de calzado (*alpha* de Cronbach de 0.912); adicionalmente, se realizaron tres entrevistas semi-estructuradas para contrastar los hallazgos. Los resultados muestran el diseño de un modelo de interacción innovador; la expectativa de las empresas respecto al resultado positivo que se logrará con la red es alto, sin embargo, su nivel de involucramiento en la red es casi nulo.

PALABRAS CLAVE: red de innovación; interacción ciencia-industria; desarrollo industrial local; empresas de la proveeduría de calzado.

ABSTRACT

Numerous models have studied the relations between science and industry. Those models highlight that the interactions promote competitiveness, innovation and development. Have been channelled approaches that defend the premise that competitiveness and innovation are closely linked to networks of various local actors; its' strength is a function of the complexity of enterprise networks and characteristics of the productive fabric. An innovation network is configured from the interaction of business and socio-institutional networks. In Guanajuato, México, during 2013, the Mathematics Research Centre and the companies affiliated with the National Association of Suppliers of the Footwear Industry in Mexico integrated a network of cooperation for the technological transfer in favour of local development. The aim of this paper is to study the network between science and local industry and to know the perception and participation of enterprises in this. The methodology is quantitative, through random sample of 74 small and medium enterprises in the footwear supply. The results showed an innovative model of interaction between mathematics and the local industry; is high expectation of undertakings in the positive result that will be achieved by implementing commons projects for development in Guanajuato, Mexico.

KEYWORDS: innovation network; interaction between science and industry; local industrial development; footwear suppliers.

INTRODUCCIÓN

Entre los modelos más relevantes que estudian las interacciones entre la ciencia, industria y gobierno para favorecer la competitividad de los territorios se tienen: Triángulo de Sábato; Triple Hélice; Sistemas Nacionales de Innovación; Medio Innovador; Clúster y Polos de Innovación. Al respecto se han encauzado planteamientos acerca de los procesos de generación y difusión de conocimientos,

los cuales defienden la premisa de que la innovación está íntimamente ligada a las interacciones de diversos actores locales que provocan nuevas formas de generación de conocimiento (Etzkowitz y Leydesdorff, 2000; Kline y Rosenberg, 1986; Freeman, 1995; Sábato, 1975; entre otros); además se proponen análisis multidimensionales sobre las fuentes de innovación en una base de interacción ciencia-industria (Kline y Rosenberg, 1986).

Según Caravaca (2008), las redes son un paradigma que articula las interacciones que dinamizan y hacen más competitivos a los territorios, siendo una atmósfera de análisis para investigaciones socioeconómicas y de innovación. Las redes juegan un papel fundamental para facilitar la ejecución de proyectos que incrementen la capacidad de innovación económica y social de los actores locales en una determinada región o territorio (Caravaca, 2008; Méndez, 2006; Lundvall, 2002; Breschi y Malerba, 1997; Casti, 1995; Cooke, 1992; Cagmani, 1991).

En esta investigación se asume que una red de innovación es un cúmulo de actores locales –empresariales y socioinstitucionales- que interactúan con el fin de generar beneficios individuales y colectivos, donde se comparten valores, confianza y ejecutan proyectos de interés común, donde sea latente el impacto social, económico y ambiental. Una red de innovación buscará conjugar la innovación empresarial y social e incentivar la formación de redes de redes para provocar mayor cobertura de las cadenas de valor y en el entorno de interacción.

En esta tesitura, es de interés para el trabajo estudiar la red de cooperación entre el Centro de Investigación en Matemáticas y las empresas afiliadas a la Asociación Nacional de Proveedores de la Industria de Calzado en México. El centro de investigación[1] es un polo de desarrollo de matemáticas muy importante en México y en Latinoamérica y, es uno de los centros CONACYT con mayor dinamismo y vinculación con los sectores productivo y social (CIMAT, 2014).

La asociación industrial es una red que integra empresas proveedoras de la industria de calzado –según el censo económico de INEGI (2014), a nivel nacional

[1] La actividad de investigación del centro se encuentra dividida en tres áreas: matemáticas básicas; probabilidad y estadística; ciencias de la computación (CIMAT, 2015). El Laboratorio de matemáticas industriales y el área de desarrollo de software son el motor de su vinculación con el entorno como parte de sus servicios tecnológicos.

se contabilizaba alrededor de doce mil empresas en la cadena cuero-calzado-proveeduría[2], las cuales generan aproximadamente 550 mil empleos, por lo que se considera una de las más importantes a nivel nacional-. En esta asociación empresarial agrupan a la proveeduría en siete actividades industriales: maquinaria y equipo para calzado; maquinaria y equipo para curtiduría; química y plásticos; cueros y pieles; materiales sintéticos y textiles; hormas, tacones y suelas; componentes, accesorios y herrajes (ANPIC, 2014).

Algunos trabajos previos dan cuenta del potencial de innovación de las empresas de la proveeduría (Estrada, 2005; Álvarez, 2014; Contreras, 2014; entre otros) y evidencian un índice medio de accesibilidad a la información que circula por la red (Álvarez, 2014), por tanto, el objeto de estudio se centra en el esfuerzo y los resultados empresariales de la proveeduría de calzado derivados de su actividad innovadora y su apuesta por la interacción ciencia-industria para seguir manteniéndose en el mercado. Por ello, el documento se estructura en cinco apartados, en el primero se esbozan los antecedentes de red empresarial; en el segundo, se expone el marco de referencia que sustenta la investigación; en el tercero, se presenta la estrategia metodológica; en el cuarto, se analizan y discuten los resultados encontrados; para cerrar con algunas conclusiones.

1. ANTECEDENTES

La Asociación Nacional de Proveedores para la Industria del Calzado fue fundada en septiembre de 1979, es un organismo empresarial de afiliación voluntaria conformada por personas físicas y empresas industriales, distribuidores y prestadores de servicios proveedoras de la industria de calzado y marroquinería; aunque su origen jurídico es Guanajuato, su sede está en la ciudad de León, tiene cobertura nacional. El número de afiliados es variable año con año, pero en

[2] Según la Matriz de Insumo-Producto de INEGI (2012), la actividad industrial de producción de curtido y acabado de cuero y piel (59.1%) es el principal proveedor de la industria de calzado; otras actividades de la proveeduría son: autotransporte de carga; fabricación de telas, pintura, recubrimientos, productos de hule, adhesivos y selladores, entre otros.

promedio se mantiene en alrededor de doscientos ochenta afiliados activos anualmente (ANPIC, 2014).

La idea original que motivo la creación de la asociación fue organizar exhibiciones anuales en el Centro de Exposiciones y Convenciones de León, para lograr unificar los criterios de los proveedores y, en consecuencia, de los fabricantes de calzado. Por ello, uno de sus símbolos más relevantes es ANPIC "La Feria de América", que actualmente se posiciona como uno de los eventos de proveeduría de calzado más relevantes a nivel nacional e internacional.

Los directivos de la asociación empresarial manifiestan que, desde su fundación, el principal reto ha sido ponerse de acuerdo, dejar de lado sus diferencias competitivas y colaborar por un interés mayor; aseguran que el reto se ha logrado aun con sus vaivenes, el logro se manifiesta en la ejecución de diferentes proyectos comunes operados a favor de la red empresarial. Uno de estos proyectos es el laboratorio de moda LMA, cuyo fin es dar a conocer las macro tendencias de moda a las empresas de la proveeduría, y con ello favorecer que sean más certeros en las necesidades de la industria de calzado.

LMA ha conformado una red con otras instituciones como la Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Guanajuato, Cámara de la Industria de la Curtiduría, Cámara de la Industria del Calzado del Estado de Jalisco, Centro de Innovación Aplicada en Tecnologías Competitivas, Cámara Nacional de la Industria del Calzado, Cámara Nacional de la Industria del Vestido, Cámara Nacional de la Industria Textil, Universidad de La Salle Bajío, Instituto Tecnológico y de Estudio Superiores de Monterrey, el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, Ars Sutoria de Italia y otras instituciones europeas de diseño.

Como se mencionó anteriormente, en 2013, conforman una red de innovación con el centro de investigación para potenciar la transferencia tecnológica a las pequeñas y medianas empresas de la proveeduría de calzado. Según el diseño de la red, operan mediante tres brazos tecnológicos: gestión tecnológica; inteligencia competitiva; gestión de conocimiento en energía. A través del Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Guanajuato consiguen un financiamiento como capital semilla para iniciar las actividades de colaboración entre las empresas

y el centro de investigación, en dicho proyecto el responsable administrativo y legal era la asociación empresarial y el responsable técnico era el centro de investigación.

A finales de 2014, la asociación emprende su transformación en respuesta a las demandas del mercado y a las nuevas configuraciones económicas y productivas que ha vivido el estado de Guanajuato en los últimos años por la llegada masiva de inversión extranjera directa. El Consejo Directivo de la asociación planteó un proyecto de reconfiguración que fueron madurando y se consolidó para evolucionar y convertirse en la Asociación de Proveedores Industriales Mexicanos. El objetivo de esta transformación fue diversificar y ampliar el número de sectores productivos a los que proveen, desde el calzado, la marroquinería, textil-confección, mueble, hasta la industria automotriz y aeroespacial. Sin embargo, se seguirá haciendo referencia a la asociación como red de proveeduría de calzado porque cuando se llevó a cabo la investigación todavía no se habían modificado su objeto social.

2. MARCO DE REFERENCIA

La difusión de nuevos conocimientos científicos y tecnológicos, a través de las interacciones de una red de organizaciones públicas y privadas es la respuesta a los mercados globalizados; se ha expuesto evidencia empírica que manifiesta la correlación alta y positiva entre innovación y competitividad (Thornhill, 2006; Leydesdorff, 2006; Bhaskaran, 2006; Douglas, 2003; Hoskisson, 1993; entre otros). La mezcla adecuada de las interacciones entre los actores de una red de puede encaminar rápidamente al progreso de un país aun con recursos limitados, o bien, la mezcla errónea puede llevarlo a la pérdida de sus recursos abundantes (Lundvall, 2002; Freeman, 1995); incluso se ha planteado que la idiosincrasia de cada país influye en las interacciones ciencia-industria (Thornhill, 2006).

Es decir, la innovación es resultado de una interacción dinámica de diversos actores que colaboran en red –sectores productivos, academia, gobierno-, sobre una infraestructura territorial que facilite el desarrollo de conocimientos e incentive las actividades de investigación y desarrollo tecnológico en un marco de políticas

públicas que faciliten la innovación y el desarrollo (Asheim, 2006; Cocke, 2001; Breschi y Malerba, 1997; Porter, 1998).

Las redes se pueden tipificar según distintos criterios, según su tipo de actores en empresariales y socioinstitucionales (Albertos et al, 2004; Filippi-Torre, 2003; Méndez, 2000). Según Caravaca y González (2009), las redes empresariales se tipifican según su distribución de poder en: horizontales y verticales; según el carácter de sus acuerdos en: formales e informales; según su objeto en: de producción, de empresas que usan servicios comunes, organizacionales, de desarrollo (Martínez-Fernández, 2004 en Caravaca y González, 2009). Según su concentración geográfica, las redes pueden clasificarse como: distrito industrial (Marshall, 1920 en Méndez, 2000); sistema productivo local (Becattini, 1979 en Méndez, 2000); clúster (Porter, 1998); medio innovador (Méndez, 2006; Aydalot, 1986).

Las redes son una variable latente que no deberían considerarse una panacea, sin embargo, es relevante considerar lo que dichas interacciones pueden o no alcanzar en cada territorio, ya que se convierte en una forma espacial dominante de articulación del poder y que interactúa con el espacio concreto de los lugares, mucho mejor percibido al ser en el que se desarrolla la vida de la gente (Caravaca y González, 2009; Veltz, 2000, 1998; Guillespie, 1993). Lo que parece innegable es que el dinamismo de la interacción empresarial y socioinstitucional en determinados territorios fortalece su capacidad de innovación y el desarrollo (Caravaca, 2008).

Las redes son la base del rendimiento innovador y éste se incrementa en cuanto mayor sea el número de vínculos de cooperación entre las empresas e instituciones (Caravaca y González, 2009; Caravaca, 2008).

3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La estrategia metodológica es cuantitativa, mediante un muestreo aleatorio a 74 pequeñas y medianas empresas de la proveeduría de calzado –de un banco de

datos de trescientos cuarenta y cinco afiliados a la asociación empresarial, durante 2013-.

Las características primordiales de las unidades de análisis son: tamaño, se delimitó a pequeñas y medianas empresas dado que concentran el porcentaje más alto de empresas afiliadas por tamaño, solo el uno por ciento son grandes y menos del uno por ciento son microempresas; afiliación, tener activa su afiliación o haber estado afiliado en el ejercicio anterior al estudio; disposición, acceder a ser parte del estudio. No fue restricción ciclo de vida el en qué se encontraban. La muestra se integró con empresas de seis de las siete actividades industriales de la proveeduría (tabla 1).

Tabla 1. Integración de la muestra

Actividad industrial	Proporción de unidades económicas	Distribución muestral
Componentes, accesorios y herrajes	12%	9
Cueros y pieles	21%	25
Hormas, tacones y suelas	21%	15
Maquinaría y equipo para calzado	14%	5
Maquinaría y equipo para curtiduría	2%	-
Productos químicos	15%	14
Sintéticos y textiles	16%	6

Fuente: elaboración propia.

La operacionalización de la variable se muestra en la tabla 2. Se aplicó un instrumento de medición de doce ítems, diez de éstos con respuestas en escala de Likert y dos con escala ordinal. Fue sometido a la prueba del *alpha* de Cronbach, en donde se obtuvo un coeficiente de 0.912, lo que garantiza su validez y confiabilidad.

Tabla 2. Operacionalización de la variable

Interacción en red	Interacción hacia delante (IHD)	Clientes
	Interacción hacia atrás (IHA)	Proveedores
	Interacción hacia la derecha (IHDe)	empresas de su sector productivo
	Interacción hacia la izquierda (IHI)	maquiladores o proveedores misceláneos
	Interacción con el gobierno (Igob)	políticas de innovación
	Interacción con asociaciones y cámaras empresariales (Iace)	Por motivaciones de mercado, defensa del sector, entre otros
	Intensidad en el uso de tecnologías de información (ITI)	Plataformas digitales
Expectativa y decisión	Decisión sobre la conformación de la red (DCRed)	Calificación
	Expectativa que funcionará menos de tres años (ETRed)	Interacción con el centro (tecnologías emergentes)
	Expectativa de que trascenderá la cooperación más de tres años (Ecoop)	Interacción con empresas de su sector (tecnologías genéricas)

Fuente: elaboración propia.

Se realizó un análisis no paramétrico sobre los datos sistematizados del instrumento de medición, dado que se utilizó escala Likert, se asume primeramente que los resultados no provienen de una distribución normal. Se aplica la prueba de mediana de Mood, las hipótesis se expresan de la siguiente forma:

H_O = No existen diferencias estadísticamente significativas en las medianas de la población estudiada.

H_A = Existen diferencias estadísticamente significativas en las medianas de la población estudiada.

La mediana general es 3.0; chi-cuadrada = 32.17; GL = 73; p-value = 0.000. Estos resultados proporcionan evidencia suficiente para no rechazar H_O, se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas en las medianas de la población. Aunado a estas pruebas, para poder contrastar los resultados y conocer el proceso de conformación de la red, se aplicaron entrevistas semiestructuradas –

a dos miembros del equipo directivo de la asociación empresarial y a un integrante del área de servicios tecnológicos del centro de investigación-.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de la red ciencia - industria local

Según la información recolectada en las entrevistas, la red se diseñó para ejecutar esquemas asociativos que impulsen la investigación científica, la innovación y el desarrollo tecnológico de la cadena productiva cuero-calzado-proveeduría. Los directivos de la red empresarial manifiestan que las empresas locales de la proveeduría han apostado por la tecnificación de sus procesos productivos, la innovación de productos, la mejora de procesos de comercialización y por la vinculación con centros de conocimiento. Asimismo, que desde hace varios años han promovido una cultura de innovación tecnológica para el desarrollo sustentable de sus empresas afiliadas.

La red opera mediante un Consejo Directivo –integrado por empresarios y el director del centro de investigación- y un Consejo Técnico –formado por investigadores de diferentes áreas de conocimiento-. El encargado de la gestión de la colaboración entre ambos consejos es un gerente tecnológico –su perfil es híbrido entre ingeniería y gestión-, su actividad principal es la gestión de tecnología para sistematizar información útil para evaluar alternativas de reestructuración industrial.

De noviembre de 2011 a octubre de 2013, la red gestó veintiún proyectos colaborativos de desarrollo e innovación tecnológica, 90% de estos se sometieron a convocatorias del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología para buscar financiamiento. En el 81% de los proyectos las temáticas fueron: automatización y control; eficiencia energética; gestión de agua; minería de datos. Todos los proyectos fueron cooperación entre empresas específicas y el centro de investigación, aunque en el discurso la red promueve los proyectos de cooperación grupal. Manifiestan que el trabajo en red ha sido un proceso de aprendizaje continuo y de conciliación de intereses.

Desde 2011, el centro tiene un espacio en el recinto ferial de la asociación con el fin de lograr un conocimiento mutuo y con ello facilitar la generación de ideas de proyectos conjuntos. Aunque la ingeniería en la industria local desarrolla sus propias soluciones cuantitativas y analíticas algunas las ideas de cooperación que han generado son:

a. la aplicación de modelos matemáticos en los procesos productivos; la aplicación de informática cognoscitiva, en actividades tan subjetivas como la generación de moda, mediante hardware y software se automatizaría el procesos de construcción de conceptos y se podrían determinar los escenarios de cómo interpretar una actividad basada en la creatividad humana para la construcción de moda;
b. aplicación de enfoques más complejos de modelación y simulación que implican el uso del cómputo matemático y el manejo de incertidumbre (Ciprian, 2010);
c. uso de sistemas integrados SCADA para la automatización de procesos productivos;
d. análisis en tiempo real de la producción big data que generan, mediante modelos matemáticos (Romanow et al, 2013);
e. modelación donde confluye la geometría diferencial, los sistemas dinámicos y la geometría algebraica para la solución de problemas ambientales en las curtidurías;
f. aplicación de procesos robotizados de inyección de suelas al corte integrados a las líneas de producción;
g. simulación computacional para entender la incertidumbre en los mercados que atienden mediante la verificación, validación y cuantificación de la incertidumbre (Oehmen, 2011);
h. diseño de layouts óptimos para nuevas y sofisticadas líneas de producción para pieles inflamables, infrarrojas o hidrófugadas (Álvarez, 2015).

El centro manifiesta que con el paso del tiempo ha desarrollado y fortalecido sus capacidades tecnológicas, a base de vincularse en proyectos de investigación industrial ha construido experiencia para establecer y calcular soluciones a problemas complejos. Su experiencia en los proyectos de vinculación es en: la recopilación, tratamiento e interpretación estadística de la información acerca de los fenómenos y procesos; diseño y desarrollo de algoritmos; diseño y desarrollo de sistemas informáticos basados en la modelación matemática; minería de datos; asesoría y capacitación de alto nivel en ingeniería de calidad; entre otros. Algo que resaltan es que parte importante de su experiencia es el desarrollo de proyectos multidisciplinarios, en su gran mayoría con grandes empresas nacionales y/o trasnacionales.

Por tanto, es posible asumir que la red de innovación es un mecanismo para gestionar la interacción de la red empresarial y socioinstitucional.

4.2. Expectativa empresarial sobre la red de innovación

Se realizó el trabajo de campo con las 74 unidades de análisis que integraron la muestra; 91% por ciento de éstas son de capital totalmente mexicano; 100% son de administración familiar; 46% de las empresas ha vivido un cambio de generación en la administración de su organización (el abuelo o el papá del director general fue el fundador de la empresa).

En las actividades industriales estudiadas, el 75% de los empleos se concentra en tres actividades (tabla 2): cueros y pieles; hormas, tacones y suelas; sintéticos y textiles. Sin embargo, en la proporción de unidades económicas, el 75% está integrado de esas mismas actividades aunadas a la de productos químicos.

Tabla 2. Proporción de empleo y unidades económicas de la proveeduría de calzado

Actividad industrial	Proporción de unidades económicas	Proporción de unidades económicas
Componentes, accesorios y herrajes	12.6%	12%
Cueros y pieles	21.9%	21%
Hormas, tacones y suelas	20.8%	21%
Maquinaría y equipo para calzado	3.1%	14%
Maquinaría y equipo para curtiduría	0.2%	2%
Productos químicos	9.8%	15%
Sintéticos y textiles	31.5%	16%

Fuente: elaboración propia basado en el trabajo de campo.

De las empresas estudiadas (tabla 3), el 21.4% están acreditadas como empresas innovadoras mediante el Registro Nacional de Instituciones y Empresas Científicas y Tecnológicas del CONACYT; las empresas de la actividad industrial de cuero y pieles son las que más realizan actividades científicas y tecnológicas, 36.5% del total de registradas. 23.9% tienen una certificación de calidad y 58.4% de las empresas de la proveeduría incorpora tecnologías de información a la operación de sus procesos; siendo productos químicos, cueros-pieles y sintéticos-textiles los más dinámicos en esta categoría.

Tabla 3. Caracterización de las empresas de la muestra

Actividad industrial	RENIECYT	Certificación de calidad	Incorporación de TI
Componentes, accesorios y herrajes	0.8%	2.5%	7.0%
Cueros y pieles	7.8%	4.5%	11.5%
Hormas, tacones y suelas	3.3%	6.6%	8.6%
Maquinaría y equipo para calzado	2.1%	2.5%	7.8%
Maquinaría y equipo para curtiduría	0.0%	0.0%	0.8%
Productos químicos	4.1%	2.9%	10.3%
Sintéticos y textiles	3.3%	4.9%	12.3%

Fuente: elaboración propia basado en el trabajo de campo.

Al cuestionar a las empresas sobre la decisión de la asociación empresarial para operar una red de innovación y cooperar con el centro de investigación, para detonar actividades de investigación y desarrollo, resultó que el 70% están

totalmente de acuerdo y de acuerdo (moda=5); 30% no lo considera una decisión inadecuada, pero ponen en duda si las matemáticas y su realidad empresarial tienen algún punto de encuentro; ninguna empresa se manifestó en contra (tabla 4).

Tabla 4. Tendencia central y dispersión sobre la percepción e interacción en red

		Moda	Media	Desviación estándar	Coeficiente variación
Interacción en red	IHD	4	4	0.85	21%
	IHA	3	3.9	0.82	21%
	IHDe	2	3	0.9	30%
	IHI	3	2.9	0.77	26%
	Igob	2	2	0.82	41%
	Iace	5	3.7	1.16	31%
	ITI	2	1.9	0.79	41%
Expectativa y decisión	DCRed	5	4.1	0.85	21%
	ETRed	4	4	0.75	19%
	Ecoop	3	2.9	0.77	26%

Fuente: elaboración propia basado en el trabajo de campo.

La mayoría de las unidades de análisis coincide en que la cooperación trascenderá más allá de una buena intensión, dado que su expectativa es media-alta (moda=4), a pesar de ello, no tienen una idea clara del tipo de cooperación que en lo individual pueden tener con el centro de investigación (moda=3). Respecto a su nivel de interacción en la red, se manifiesta una fortaleza de interacción con clientes, básicamente industria de calzado; la colaboración se intensifica con maquiladores de ciertas partes de su proceso productivo. Es manifiesta la falta de colaboración con empresas de su mismo giro (moda=2), sin embargo, hay tres unidades de análisis en el extremo superior (5) con casos de colaboración exitosa para atender transacciones comerciales con grandes empresas trasnacionales.

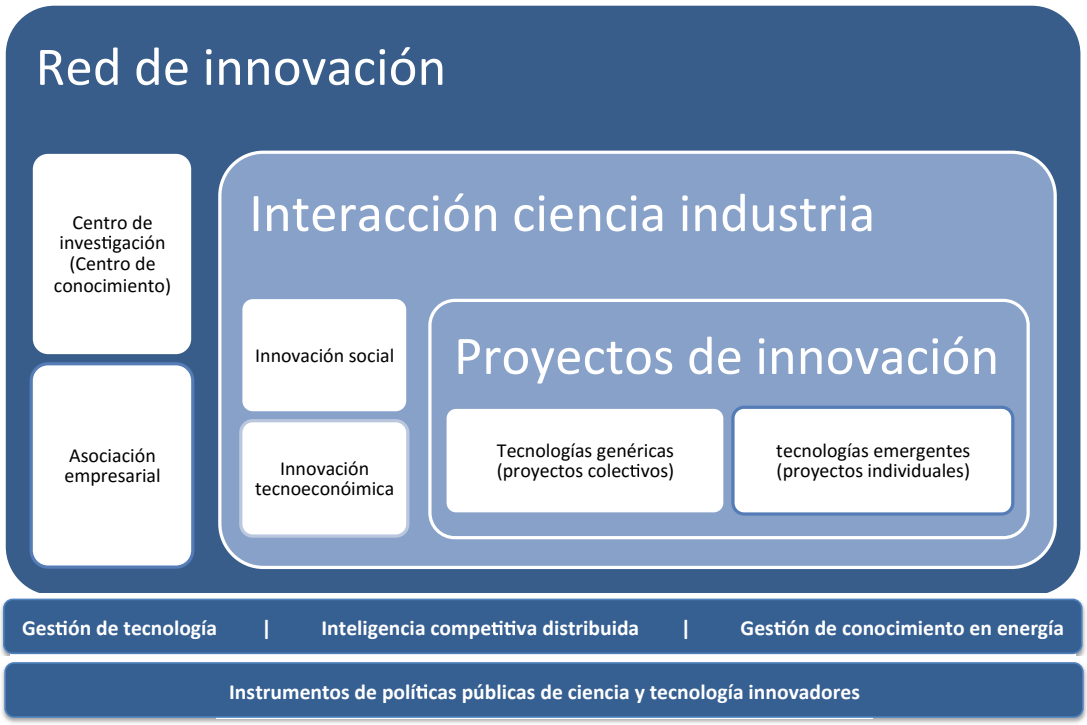
Su actividad asociacionista es evidente, al igual que su potencial e interés por organizarse, al parecer convencidos de lograr mayores beneficios individuales en organización grupal. Es casi nula su interacción con el gobierno, 32% de las empresas nunca ha participado en un proyecto de productividad o innovación apalancado por financiamiento público, un 29% lo ha intentado pero el proyecto no

ha prosperado. Sin embargo, se detectaron seis empresas muy dinámicas, con alta interacción en proyectos promovidos por el gobierno (moda=2; coeficiente de variación =41%).

Al considerar la naturaleza del centro de investigación, fue de interés explorar la base e infraestructura en tecnologías de información (TI). El resultado fue que casi es nula la integración de TI en los procesos productivos de las empresas (moda=2, media 1.9). Sin embargo, 8% de las empresas estudiadas tienen una plataforma operativa que integra las gestiones de las transacciones de su negocio con las actividades de inteligencia competitiva; 16% de éstas expone niveles significativos de uso cotidiano de estas tecnologías en sus procesos productivos.

El modelo de interacción ciencia-industria de la proveeduría de calzado se muestra en la figura 1.

Figura 1. Interacción ciencia-industria



Fuente: elaboración propia.

5. ALGUNAS CONCLUSIONES

1. El modelo de interacción entre el centro de investigación y la industria local es innovador; se ha conformado una red en la que interactúan dos asociaciones civiles –una empresarial y una socioinstitucional- para tratar de detonar proyectos I+D de impacto en la industria local en el estado de Guanajuato.
2. La motivación del centro de investigación para integrar la red de cooperación, se infiere, que es el reto de ejecutar proyectos de investigación y desarrollo tecnológico con la industria local, su fuerte experiencia de vinculación es con empresas grandes o trasnacionales.
3. La motivación de la asociación empresarial para integrar la red de cooperación, se infiere, que es el financiamiento a fondo perdido con que apoyan los distintos instrumentos de política científica en México; aunque en el discurso aseguran que están apostando por la innovación y tecnología para ser más competitivas, pero que no tienen las capacidades científicas y tecnológicas al interior de las empresas.
4. La expectativa de las empresas respecto al resultado positivo que se logrará mediante la ejecución de proyectos en red con el centro de investigación es alta (70%), sin embargo, consideran poco probable que cooperen en proyectos en red con otras empresas. Es decir, se siguen beneficiando a empresas específicas y no a proyectos colectivos o en red.
5. Las empresas de la red dinamizan la innovación, incrementándola en empresas innovadoras y provocándola en las que no lo eran (CV = 41%). Las posibilidades de aplicación del *core* del centro de investigación en la industria local son numerosas, éstas dan vida a la red de innovación recién nacida entre la industria local y la academia.
6. Una línea de continuidad de la investigación, es el seguimiento a los resultados de la cooperación; otra es estudiar la reconfiguración de la asociación empresarial, ahora APIMEX, que está tratando de responder a las

nuevas demandas del mercado para que las empresas de la proveeduría atiendan a sectores industriales como el automotriz o de autopartes.

REFERENCIAS

Albertos, et al. (2004). “Crecimiento económico y sostenibilidad del modelo de desarrollo en un espacio innovador: La Plana de Castellón” en J. L. Alonso, et al. Recursos territoriales y geografía de la innovación industrial, pp. 245-270. Salamanca: Universidad de Salamanca.

Álvarez, L. (2015). Technological Reconversion Potential of Local Manufacturing Companies: Analysis from the Perspective of Technology Management and Innovation. International Journal of Management, IT and Engineering, Vol. 5, No. 4, Abril.

Álvarez, L. (2014). Redes de innovación = redes empresariales + redes socioinstitucionales. Cuadernos Desarrollo y territorio. Febrero-marzo. No. 3. Pp. 3-14.

ANPIC (2014). Asociación Nacional de la Proveeduría de la Industria de Calzado, consultado por última vez 31-octubre de 2014, disponible en www.anpic.com

Asheim, B. y Getler, M. (2006). “The geography of innovation: Regional Innovation Systems”. En The Oxford Handbook of Innovation de Fagerberg, Mowery y Nelson.

Aydalot, P. (1986). Milieux innovateurs en Europe. Paris: GREMI

Bhaskaran, S. (2006). “Incremental innovation and business performance: small and medium-size food enterprises in a concentrated industry environment”. En Journal of Small Business Management, 44(1), 64-80.

Breschi, S. y F. Malerba (1997). "Sectoral Innovation Systems: Technological Regimes, Shumpeterian Dynamics, and Spatial Boundaries", 130-156. En Systems of Innovation: Technologies, Institutions and Organizations, editado por C. Edquist London Cassell Academic.

Caravaca, I. y González G. (2009). “Las redes de colaboración como base del desarrollo territorial”. En Scripta Nova. Vol. XIII, núm. 289, 1 de mayo de 2009. Recuperado el 1 de julio de http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-289.htm

Caravaca, I. et al. (2008). “Nuevas Trayectorias Industriales Metropolitanas”. En Economía y Globalización en Latinoamerica: Desafios del Nuevo Milenio. Ed. Moron, Argentina. Universidad de Morón. 12-32

CIMAT (2014). Centro de Investigación en Matemáticas, consultado por última vez 31-octubre de 2014, disponible en www.cimat.mx

Ciprian, M. et al. (2010), Modeling and simulation methods for designing mechatronic systems. Journal of Engineering Studies and Research, Volume 16, pp. 20-24, No. 4.

Cocke, P. (2001). “Regional innovation systems, cluster and knowledge economy”. En Industrial and Corporate Change, 10(4), 945-974.

Cooke, P. (1992). "Regional Innovation Systems - Competitive Regulation in the New Europe" Geoforum 23(3), 365-382.

Douglas, T.J. y Ryman, J.A. (2003). “Understanding Competitive Advantage in the General Hospital Industry: Evaluating Strategic Competencies”. Strategic Man agement Journal, vol. 24, 333-347.

Estrada, S. (2005). Indicadores regionales de la innovación: el caso de Guanajuato. En: Políticas de la Innovación en México. Las Relaciones Gobierno-Universidad-Empresa. VII Seminario de Territorio, Industria y Tecnología. Mayo, 20. Guanajuato: Universidad de Guanajuato-RIDIT.

Etzkowitz, H. y Leydesdorff, L. (2000). The dynamics of innovation: from National Systems and "Mode 2" to a Triple Helix of university-industry-government relations. Research Policy 29(2): 109-123.

Filippi, M. y Torre, A. (2003). “Lórganisation en réseau: de lìnsaturation de régles locales aux actions collectives”. En A. Dupuy y A. Burmeister. Entreprises et territories. Les nouveaux enjeux de la proximité, pp. 51-70. Paris: La documetation Francaise.

Freeman, C. (1995). The National System of Innovation in historical perspective. Cambridge Journal of Economics 19: 5-24.

Guillespie, A. (1993). “Telematics and its implications for industrial and spatial organization”. Regional Development Dialogue. Vol. 14. No. 2, 138-150.

Hoskisson, R.; Hitt, M. y Hill, C. (1993). Managerial Incentives and Investment in R&D in Large Multiproduct Firms. Organization Science, vol. 4, pp. 325-341.

Instituto de Estadística y Geografía (INEGI), consultado por última vez 31-enero de 2015, disponible en www.inegi.mx. Varias estadísticas.

Kline, S.J. y N. Rosenberg (1986). An overview of innovation . 275-307. En The Positive Sum Strategy: Harnesssing Technology for Economic Growth, editado por R. Landau y N. Rosenberg. Washington: National Academy Press.

Leydesdorff, L. y M. Meyer (2006). Triple Helix indicators of knowledge-based innovation systems – Introduction to the special issue. Research Policy 35(10): 1441-1449.

Lundvall, B. et al. (2002). National systems of production, innovation and competence building. Research Policy 31(2): 213-231.

Méndez, R., et al (2006). “Redes socio-instucionales e innovación para el desarrollo de las ciudades intermedias” Ciudad y territorio Estudios Territoriales, XXXVIII (148), PP. 377- 395.

Méndez, R.(2000). ”Procesos de innovación en el territorio: los medios innovadores”, en Alonso, J.L., y Méndez, R. (coord.): Innovación, pequeña empresa y desarrollo local en España, Biblioteca Civitas Economía y Empresa, Colección Madrid, pp. 24-59.

Oehmen, J. et al. (2011), Program Management for Large Scale Engineering Programs. LAI Whitepaper Series, MIT.

Porter, M. (1998): "Clusters and Competition. New Agendas for Companies, Governments, and Institutions ". En ON competition, editado por M.E. Porter. Deusto.

Romanow, B. et al. (2013), Strategy Definition and Road Mapping for Industrial Technologies to Address Grand Challenges. RTD Publications, 2010.

Sábato, J. (1975). “Using Science to ´Manufacture´ Technology”. En Impact of Science on Society. 25(1), pp. 15-36.

Thornhill, S. (2006). “Knowledge, innovation and firm performance in high and low technology regimes”. Journal of Business Venturing, 21, 687-703.

Veltz, P. (2000) Le nouveau monde industrial. Paris, Gallimard.

Evaluación de la gestión ambiental municipal de los residuos sólidos urbanos en el sitio de disposición final en los municipios del estado de Chihuahua.

Andrés Cruces Franco

Pedro Javier Martínez Ramos

Hilda Cecilia Escobedo Cisneros

RESUMEN

El objetivo general fue evaluar la gestión ambiental municipal de los residuos sólidos urbanos (RSU) en el sitio de disposición final (SDF), en los 67 Municipios del Estado de Chihuahua. El diseño de la investigación fue transaccional descriptivo. La población investigada fueron los funcionarios responsables del servicio de limpia. La macro variable evaluada fue la gestión ambiental de los RSU en los SDF. La investigación se llevó a cabo en 2015. Los resultados fueron, el perfil del encargado de limpia tiene una escolaridad de nivel secundaria, 57 municipios cuentan con lugar para disponerlos RSU y 9 municipios tienen concesionado dicho servicio. La forma de operar el relleno sanitario municipal es manual. Las características operativas en el sitio final en la mayoría cuentan con caminos de acceso, cerca perimetral, así como caminos interiores, más no así caseta de vigilancia y franja de amortiguamiento. Se concluye que la evaluación de la gestión ambiental en la mayoría de los municipios no se cumple con la normatividad aplicable para operar los (SDF). La implicación de dar cumplimiento obedece a la parcial aplicación del reglamento de limpia por parte de los encargados de prestar este servicio público municipal.

Palabras clave: Residuos Sólidos Urbanos (RSU), Gestión Integral, Sitio de Disposición Final (SDF).

INTRODUCCIÓN

El crecimiento poblacional en el Estado de Chihuahua y el desequilibrio en la propuesta de un desarrollo sustentable, ha encaminado a una dinámica de presiones hacia los ecosistemas. Es Importante mencionar, que el crecimiento económico y la falta de planeación del desarrollo, generan problemas ambientales en lo que respecta a la generación de desechos sólidos urbanos. Los municipios que se identifican en vías de

desarrollo económico, se presentan con mayor intensidad dicha generación y da como resultado grandes riesgos a la calidad de vida de los pobladores en estas comunidades.

Por otro lado, las sociedades ambientalmente responsables en los diversos países del mundo, se manifiestan por una cultura de conservación y prevención de la contaminación, al reducir sus desechos y reciclar y reutilizar sus residuos generados. (Emery, 2007).

La relación entre la generación de residuos sólidos domésticos, el crecimiento económico de las poblaciones y el nivel de la riqueza en los individuos, es sabido tienen una relación directa, por lo que el acumulamiento de los residuos sólidos urbanos crece proporcionalmente junto con el desarrollo económico. (GreenScapes. Environmentally Beneficial Lanscaping, 2012)

En el estado de Chihuahua, la Auditoría Superior del Estado; órgano técnico del H. Congreso del Estado, preocupado por encontrar soluciones tácticas hacia la problemática de la generación y manejo de los residuos sólidos urbanos, por parte de los municipios, y derivado de los resultados de las auditorías, en las que se plasman los resultados sobre el actuar por parte de las autoridades municipales en la prestación del servició público de limpia. Creó la auditoría ambiental dentro de la auditoria multidireccional de la Auditoria Superior del Estado de Chihuahua, entrando en funciones a partir del año 2013, con el propósito de brindar un alcance más amplio de revisión y evaluación, del manejo de los RSU.

La presente investigación, fue conducida para evaluar la gestión ambiental municipal de los RSU en los sitios de disposición final, en la primera parte se muestran algunos antecedentes del tema, a continuación se hace referencia a la metodología empleada para llevar a cabo este estudio. Se especifica el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, el instrumento de recolección de los datos y demás aspectos metodológicos. Se presentan los resultados de la investigación y finalmente, se destacan las conclusiones y recomendaciones.

ANTECEDENTES

En el caso particular del Estado de Chihuahua, la generación y manejo de RSU, es uno de los muchos problemas reales que enfrentan los gobiernos municipales, al generar cantidades considerables, principalmente en las grandes urbes. Dichos RSU,

por lo general son dispuestos en sitios de confinamiento, sin recibir un manejo particular o especial; y terminan dispuestos en terrenos a cielo abierto o eventualmente compactados con tierra, mejor conocidos como basureros municipales. Lo anterior genera riesgos de contaminación al aire, suelo y al agua, e impacta principalmente al generar riesgos a la salud pública e impactos adversos a los ecosistemas.

Los RSU producidos en una ciudad, constituyen parte del ciclo de la materia: su degradación y la entrada nuevamente al sistema litosfera-biosfera. El aumento de la población urbana y el cambio que se ha producido fundamentalmente en la segunda mitad del siglo XX, en los patrones de producción y consumo, han conducido han enfrentado a los gobiernos, con el dilema de cómo manejar los RSU. Ello se expresa en un aumento de la producción de basura inorgánica (como derivado de formas de producción y comercialización que, por ejemplo, potencian el uso de material de embalaje), en fallas de recolección (en el espacio y en el tiempo) y en una inadecuada disposición final, prueba de ello son los numerosos basurales a cielo abierto. (Vesco, 2006)

Si nos extendemos a los residuos sólidos de origen industrial, muchos de ellos, constituyen los llamados residuos tóxicos y/o peligrosos, lo mismo ocurre con aquellos de origen hospitalario.

Desde tiempos remotos, la aparición de epidemias y padecimientos provocados por la contaminación del agua de consumo con los desechos sólidos (entre estos las excretas) y la proliferación de vectores de enfermedades transmisibles, como insectos y ratas, impulsó la intervención de los gobiernos en la prestación de servicios de administración de agua potable y recolección de los residuos urbanos.

Con base en esto, puede decirse, que la preocupación por la protección de la salud, en relación con los riesgos que derivan del manejo inadecuado de los residuos sólidos y de la contaminación subsecuente del agua de consumo humano, es con mucho más antigua que la relativa a la relacionada con la protección al ambiente. Fue por este motivo que las primeras regulaciones en la materia aparecieran en los Códigos Sanitarios, orientadas hacia la preservación de la calidad del agua y al saneamiento básico, y que tales regulaciones fueran aplicadas por las mismas autoridades de salud. México no ha sido la excepción a la práctica referida, por lo que antes de que se

transfiriera a las autoridades municipales la responsabilidad de prestar tales servicios, correspondió a la Secretaría de Salubridad y Asistencia brindarlos. Así mismo en la década de los 80´s, al inicio de la regulación del cuidado del ambiente con un enfoque centrado en la protección de la salud en contra de los riesgos de la contaminación ambiental (Ley Federal para Prevenir y Controlar la Contaminación), la primera Subsecretaría de Medio Ambiente se creó en el seno de la Secretaría de Salubridad y Asistencia (SEMARNAT, 20008).

Los RSU, han evolucionado a lo largo del tiempo, tanto en volumen como en composición, resultado del crecimiento poblacional, actividades productivas realizadas y a esquemas de consumo; y de las nuevas sustancias y productos que continuamente ingresan al mercado. Si a esta situación se agrega, la mínima participación de los 3 órdenes de gobierno, el problema se torna aún más complejo y difícil de resolver para las autoridades municipales ambientales de nuestro Estado. (URMO Ingeneria Integral)

El asunto de los RSU, tiene gran relevancia ambiental, en virtud del impacto que estos tienen sobre los ecosistemas terrestres y acuáticos, con afectaciones a la flora y fauna, además de ser una fuente importante de generación de gas metano, que influye en el calentamiento del planeta por ser un gas de efecto invernadero. (Instituto Nacional de Estadística y Estadistica. INEGI, 2010)

Para realizar un análisis óptimo y real de la situación del manejo de RSU, es preciso considerar un factor importante en la gestión de los mismos, el cual consiste en la profesión del encargado de esta por parte de las autoridades municipales para prestar dicho servicio público municipal.

Por otro lado, la generación per cápita de residuos sólidos de origen doméstico, en los diferentes municipios de Chihuahua, varía de acuerdo a la modificación de los patrones de consumo de la población y en la medida en que incrementa la comercialización de productos industrializados y de lujo. Por citar un dato en los de 1975 se estimó que el promedio nacional per cápita de generación de RSU, era de 320 g/hab/día y hoy en día, dicho índice es de 867 g/hab/día para un habitante del Estado de Chihuahua. (Programa Estatal, 2012)

El sistema de manejo de RSU, por decirlo de una forma, en la mayoría de los municipios del estado, está compuesto por los subsistemas de barrido manual, recolección y disposición final.

Dicho servicio público se realiza de manera manual, generalmente en la plaza principal y calles aledañas por el personal de los servicios municipales. El barrido es otra etapa del sistema de recolección de basura y surge por la necesidad de mantener las calles limpias y en condiciones estéticas, sobre todo las vías de intensa circulación peatonal de las principales ciudades, como las calles principales, parques y jardines, que por factores naturales son invadidas por residuos vegetales, arenas, lodos, envolturas de artículos o residuos de comestibles, botellas de vidrio, plástico, etc.

Uno de los problemas de la responsabilidad municipal, es la gestión de los RSU, que no solamente consumen gran parte de los recursos municipales, sino que están presentado graves problemas de contaminación, por la cada vez mayor demanda de vertederos e incineradoras, necesarios para reducir la carga medio-ambiental que generan. La gestión de los RSU, se convierte en una carga creciente, tanto para las arcas de los municipios, como para el medio ambiente. Los poderes municipales se ven inmersos en una carrera sin fin y sin posibilidades de ganarla; las ciudades tienen una capacidad de generación de residuos mucho más elevada, que la que tiene corporaciones locales para gestionar de una forma racional, económicamente rentable y ambientalmente aceptable, las cada día mayores cantidades de RSU generadoras en la ciudad por los consumidores.

Los RSU son, por tanto sólo la punta del iceberg de la contaminación del medio ambiente, que están produciendo los seres humanos. Es una consecuencia de la forma de vida actual, de manera más concreta, el producto de una forma de entender la vida y de comportarse de los seres humanos, en definitiva su generación depende de la eficiencia de estos actos de consumo.

Asumido el problema de estos términos, la responsabilidad de la generación de los RSU, debe ser compartida por los elementos económicos que intervienen y se benefician del proceso económico del propio acto de consumo, además de los poderes públicos que son los encargados de gestionarlos, esta responsabilidad debe ser

compartida con los consumidores, con los fabricantes, comercializadores y con todo el canal de la distribución de los productos de consumo. (Gonzalez, 1994).

MARCO TEÓRICO

La gestión de los RSU, es un conjunto de acciones operativas, financieras, de normatividad, administrativas, sociales, educativas, de planeación, monitoreo, supervisión y evaluación para el manejo de los RSU, desde su generación hasta la disposición final, es por ello que se pretende la optimización del manejo y aceptación social para dar solución a las necesidades de cada región (Bernache Pérez, 2015).

El manejo integral de los RSU, está compuesto por una serie de actividades desde la reducción, la recolección, separación, reutilización, tratamiento biológico, químico, físico, acopio, almacenamiento, recolección, transporte y disposición final de los residuos, individualmente realizadas o combinadas para poder adaptarse en las necesidades de cada localidad (Ojeda-Benitez S., 2003).

Para poder recolectar la diversidad de residuos generados en la mayor parte de los municipios del estado, se emplea en mayor proporción el barrido manual, para lo cual generalmente se utilizan diversos instrumentos como lo son: carritos con tambos, escobas, palas, etc. En la gran mayoría de los municipios del estado tienen establecidos horarios al personal para realizar esta actividad, en turnos matutino y vespertino principalmente, aunque también se tienen municipios que carecen de un programa calendarizado definido. En algunos municipios de Chihuahua, se utilizan cilindros metálicos de 200 L, por ser de fácil obtención, ya que se constituyen envases de otros productos. Sin embargo dado la demografía del estado se dificulta la operación tanto del barredor como para los recolectores.

El uso del sistema de barrido mecánico se observa en mayor proporción en grandes ciudades de Chihuahua. El hecho de que pocas localidades dispongan de maquinaria para el barrido, se debe a la falta de recursos económicos para adquirir el equipo y darle un mantenimiento adecuado. A pesar de que el barrido mecánico implica menores gastos que el manual, ocasiona el desplazamiento de mano de obra. Existen ciertos tipos de equipos de barrido mecánico como lo son: máquina barredora con

capacidad de 3 a 4 yardas cubicas, máquina barredora pequeña, máquina barredora con doble escobillón delantero y máquina barredora con aspiradora. (Programa Estatal, 2012)

Cualquier material, que es considerado residuo, forma parte de un proceso de operaciones secuenciales, que conforman un sistema de manejo. La primera de estas operaciones en el manejo de los RSU, consiste en almacenarlos en su lugar de origen. El almacenamiento es la acción de retener temporalmente los residuos, en tanto se procesan para su aprovechamiento, se entregan al servicio de recolección o se dispone de ellos. Puesto que los residuos que se producen, no se pueden eliminar de inmediato, se requiere de un tiempo, un depósito y un lugar adecuado, para mantenerlos mientras se espera que sean retirados. Esta operación es responsabilidad del generador del residuo; por ello, es necesario que exista una reglamentación al respecto con el objeto de que se haga un almacenamiento adecuado.

El almacenamiento apropiado de los residuos, tiene una influencia positiva en el manejo de los mismos y en el aseo de limpia. Por el contrario, el almacenamiento inadecuado tiene varios efectos negativos sobre el servicio de recolección. El almacenamiento domiciliario se efectúa en la mayoría de los casos bajo condiciones inadecuadas. Los recipientes varían, ya que se emplean desde la bolsa de papel, plástico y cajas de cartón, hasta botes de lámina, madera o plástico, los cuales en ocasiones, no son lo suficientemente resistentes para contener la basura, o no son los idóneos para poder ser manejados por el personal de recolección.

El uso de contenedores, es recomendado para el almacenamiento en viviendas multifamiliares y centros de gran generación de residuos, debe ser acorde con el tipo de recolección utilizado en la localidad. En el caso de fuentes no domiciliarias que generan poca cantidad de residuos, se recomienda el uso de recipientes del tipo domiciliario o contenedores de poco volumen.

El almacenamiento comercial es el que se lleva en los mercados, tiendas de abarrotes, restaurantes y hoteles. Es muy común el uso de tambos de 200 L, adaptados para el almacenamiento, aunque también se utilizan contenedores con capacidades que varían de 1 a 6 m3. El almacenamiento industrial, no es responsabilidad directa del municipio, sino de la empresa generadora. Sin embargo, los encargados del servicio de limpia pública, deben aplicar la normatividad existente para el adecuado control de

almacenamiento de este tipo de residuos, situación que se da en muy pocos casos e inclusive ni se llega a disponer del padrón de industrias establecidas.

El almacenamiento público es realizado mediante tambos de 200 L y botes de 20 L, ubicados en las áreas públicas, escuelas y comercios. La capacidad de almacenamiento en la mayoría de los casos es suficiente, sin embargo, no existe una buena coordinación y eficiencia con el sistema de recolección.

La etapa de recolección, es la parte fundamental del servicio de aseo urbano y debe preservar la salud pública, mediante el acopio de los desechos en los centros de generación y transportarlos al sitio de disposición final, en forma eficiente y al menor costo, ya que esta etapa es la que emplea un número considerable de recursos económicos. (Programa Estatal, 2012)

El método de acopio es una de las primeras decisiones que debe tomarse, entre los más comunes se tiene “de parada fija”, “de acera” y “de contenedores”, esta es una decisión importante, porque incide en las otras variables de recolección, incluyendo el tipo de recipiente para el almacenamiento, tamaño de la cuadrilla y en la selección de los vehículos recolectores.

Otro punto de decisión, es la frecuencia de recolección. Ambos factores, el método y la frecuencia, deben considerarse en cuanto a su impacto en los costos. Dado que el costo de la recolección, constituye de entre el 70 y el 85% del costo total del manejo de los residuos sólidos y, a su vez, el costo de mano de obra representa del 60 al 75% del costo de la recolección. El incremento en la productividad del personal de recolección, puede reducir significativamente los costos globales. Asimismo, se debe determinar qué tipo de residuos deben ser rechazados por las cuadrillas de recolección. Ciertos materiales tales como neumáticos, residuos de jardinería, muebles y animales muertos, no son aceptados en el camión recolector. Los residuos peligrosos deben ser definitivamente excluidos de la recolección regular, debido a los peligros que entraña su recolección y disposición.

La recolección es una parte importante del manejo de los RSU y en algunas ocasiones llega a representar hasta el 80% de los gastos totales, que un municipio destina a resolver el problema. El servicio de recolección en general, se presta en las cabeceras municipales, mediante diversos vehículos, siendo lo más comunes las

camionetas tipo pick up, camiones de volteo, camiones compactadores. La cobertura del servicio es realizada en las calles principales; el número de personas que lo integran es variable dependiendo del municipio.

Una fase importante del sistema de recolección de RSU, es la que comúnmente se conoce como ruta, la cual consiste en recorridos específicos, que deben realizar diariamente los vehículos recolectores en las zonas de la localidad, donde han sido asignadas con el fin de recolectar en la mejor forma posible los residuos generados por los habitantes.

Asimismo, para adoptar mejoras en las rutas de recolección de los RSU, es indispensable informar adecuadamente al público de las razones que hay para hacerlo y obtener su colaboración. Los argumentos tienen que basarse en razones sanitarias y de reducción de costos. Aun cuando existen subsidios estatales para el servicio de recolección, el público también está pagando indirectamente los costos innecesarios. Por lo tanto, sin la comprensión y la colaboración al público se reduce la posibilidad de éxito de las rutas que se diseñen.

La separación, clasificación y comercialización de subproductos, se lleva a cabo de manera general en municipios mayores a 3 000 habitantes. En la mayoría de los casos, esta labor se realiza de manera informal, ya sea por los propios empleados de limpia o por pepenadores.

La recolección, es un elemento fundamental en el sistema de gestión de los RSU, de su operación eficiente, depende que los residuos no se abandonen por los generadores en la vía pública, o que se dispongan de forma indebida en tiraderos clandestinos o se incineren, contaminando el suelo o los cuerpos de agua y emitiendo a la atmósfera gases de efecto invernadero (Programa Estatal, 2012)

Un elemento fundamental en la gestión de RSU, es la disposición de los mismos, el relleno sanitario, es una técnica de disposición final, que no causa molestia ni peligro para la salud o la seguridad pública, ni contamina, en ninguna de sus etapas, al medio ambiente. Los RSU son generados cuando los materiales utilizados por el hombre cumplen con su vida útil, pierden su valor y dejan de ser necesarios para él, se convierten en basura. Estos residuos provienen de las diferentes actividades realizadas en hogares,

comercios, industrias y actividades institucionales. Son considerados RSU los materiales utilizados en actividades domésticas que son eliminados o desechados en las casas habitación, estos materiales provienen de productos consumidos y de sus envases, empaques o embalajes. La composición de los RSU depende principalmente de la actividad que los origine. Del 50% al 70% del total de los residuos están formados por residuos domiciliarios; desperdicios de cocina, papeles, cartón, plásticos, vidrio, metales, textiles, residuos de jardín, tierra, entre otros. Los residuos comerciales; papel, cartón, plástico, madera, residuos de comida, vidrio, metales, residuos especiales y peligrosos, constituyen del 10% al 20% del total. De igual manera del 5% al 15% están integrados por residuos institucionales; semejantes al comercial. En tanto, los residuos industriales (pequeña industria y artesanías); residuos de procesos industriales, materiales de chatarra, incluyendo residuos de comida, cenizas, demolición, construcción, residuos peligrosos, entre otros, forman del 5% al 30% del total. Además, el barrido de vías y áreas públicas; residuos que arrojan los peatones, tierra, hojas y excrementos, constituyen un 10% al 20% del total de los RSU. (Jaramillo., 2002)

El progreso de todo asentamiento urbano, trae como consecuencia el aumento en la producción de RSU, y es muy común que estos desechos no terminen en sitios de disposición final. Esto se manifiesta en la falta de limpieza de sitios públicos, calles y carreteras, la descarga de residuos en ríos, bosques o en botaderos improvisados. Todo ello afecta la salud pública, aumenta la contaminación de recursos naturales y deteriora la calidad de vida de la población.

Se entiende como disposición final a la acción de depositar o confinar permanentemente RSU en sitios e instalaciones, cuyas características permitan prevenir su liberación al ambiente y las consecuentes afectaciones a la salud de la población y a los ecosistemas y sus elementos (Ley federal para la prevención y gestión integral de los residuos, 2003). (Arvizu, 2003)

El relleno sanitario, es una de las técnicas que se usan en la actualidad para la disposición final de RSU, no perjudica a la salud o seguridad pública y es de bajo impacto medioambiental. Es una técnica que emplea principios de ingeniería, donde diariamente los residuos sólidos se mezclan, se esparcen en capas delgadas, se compactan y sepultan bajo una capa de tierra o espuma plástica. El relleno sanitario es en esencia una

excavación en el suelo recubierta con un revestimiento impermeable con plástico o arcilla, que reduce infiltraciones al subsuelo, sobre la cual se colocan y se distribuyen los residuos urbanos. (Jaramillo., 2002)

Dependiendo de la cantidad de RSU que se generen, es el tipo de relleno sanitario que se utiliza, como se puede observar en la tabla 1. Para lugares donde se generan más de 40 toneladas diarias, se utilizan rellenos sanitarios mecanizados. En estos se utiliza maquinaria pesada para el manejo de los residuos (retroexcavadoras, bulldozer, volteos, entre otros), se manejan grandes cantidades de residuos, lo cual exige un cuidado especial en el diseño y manejo del sitio. En los rellenos que manejan de 16 a 40 toneladas de residuos, llamados rellenos semi mecanizados, se utiliza maquinaria para apoyar al trabajo manual, como un tractor agrícola por su versatilidad para acoplarle diferentes instrumentos, por ejemplo, un rodillo que brinda el apoyo necesario para una buena compactación. Cuando la cantidad de residuos no supera las 15 toneladas diarias, se emplea una cuadrilla de hombres con herramientas para compactar y confinar los residuos, se considera a este un relleno sanitario manual. Sin importar cuál sea el tamaño del relleno sanitario, la eficiencia para tratar y manejar la basura debe de ser la misma. (Jaramillo., 2002)

Tabla 1. *Tipos de relleno sanitario y cantidad de residuos sólidos urbanos (RSU) generados.*

Tipo de relleno Sanitario	RSU ingresados (toneladas/días)	Tipo de Municipio
Mecanizado	>40	Urbano
Semimecanizados	16 a 40	Urbano y semirural
Manual	15 o menor	Rural

Fuente: (Jaramillo., 2002)

Para la construcción y la correcta operación de un relleno sanitario, es esencial tomar en cuenta las características del terreno, como lo son el tipo de suelo y la profundidad del nivel freático, para evitar la contaminación de los mantos acuíferos por lixiviados. Los métodos elementales de construcción, son el método de trincheras o zanjas y el método de áreas (Jaramillo., 2002)

El método de trincheras o zanjas, consiste en cavar varias zanjas o trincheras, en las cuales se deposita la basura, para después cubrirla con tierra de la misma excavación. En este método, se requiere un buen sistema de drenaje, para que no haya acumulación de líquidos en los periodos de lluvia. El método no se puede utilizar en zonas donde haya mantos acuíferos muy próximos a la superficie, por riesgo de contaminarlos, o en terrenos excesivamente rocosos, (por la dificultad de excavación). Los rellenos sanitarios se diseñan para reducir al máximo la contaminación atmosférica, del subsuelo y de los mantos acuíferos. Al depositarse los residuos en los rellenos, éstos comienzan a descomponerse mediante una serie de procesos químicos complejos. Los productos principales de la descomposición son los líquidos lixiviados y los gases. Tanto los líquidos como los gases pueden afectar la salud de la población de los alrededores. (Tyler, 1994); (SEMARNAT, 20008)

El avance de la tecnología en el último siglo, ha generado un costo ambiental muy alto para la sociedad y la naturaleza, porque esta última está llegando al límite de su capacidad de abastecimiento regular de recursos renovables y de absorber los desechos resultantes del consumo de la sociedad. Es así que la comodidad que nos brinda el desarrollo de la tecnología, sustentada en el consumo, ha puesto al hombre en una encrucijada, continuar con la cultura de lo desechable y olvidarse de aspirar a preservar la vida de nuestro planeta o comprometerse a revertir y frenar los efectos que vienen de disfrutar nuestra comodidad.

La generación de residuos contribuye a ese costo ambiental que tenemos que pagar, siendo a nivel mundial uno de los problemas ambientales más graves que los gobiernos deben enfrentar; en las últimas décadas su ritmo de crecimiento ha sido acelerado, con una mezcla cada vez más heterogénea y peligrosa tanto para la salud como para el ambiente. Por ello es necesario reintegrar los residuos que generamos, a procesos ambientales y cadenas económicas para valorizarlos y beneficiar tanto a la población como a nuestro entorno. De ahí la importancia de gestionar adecuadamente los residuos que generamos, para transformarlos en recursos e impactar en el ahorro de materias primas a través de prácticas de reúso y reciclado; así, también es importante la conservación de los recursos naturales para favorecer la reducción del impacto ambiental que provoca la generación de residuos y promover el desarrollo sostenible.

Las prácticas de reducción y reciclaje de residuos, son elementos importantes de las estrategias de la gestión de residuos alrededor del mundo. Pero también deben ir acompañadas de concientización a los ciudadanos y servicios otorgados por las instituciones gubernamentales para fomentar la reducción y el reciclaje; por lo que es necesario promover el consumo responsable por parte de la población para disminuir la tasa de generación de residuos sólidos, pero sobre todo generar una política de estado para el fomento de la educación y la cultura ambiental, que se refleje en planes permanentes de disminución. (Cruz Sotelo, Samantha Eugenia; Ojeda Benítez, Sara, 2013)

Los planteamientos socioeconómicos actuales y su globalización, no están reduciendo la problemática ambiental, ni la pobreza ni la desigualdad, sino todo lo contrario. Existen múltiples problemas de carácter ambiental, social, político y cultural, que ponen en riesgo la propia supervivencia de la Tierra, como pone de manifiesto el cálculo de la huella ecológica, siendo urgente, por tanto, detener la degradación irreversible del medio ambiente y avanzar, desde la perspectiva de la sostenibilidad y la equidad, hacia modos de vida y actividades económicas que no superen la capacidad de carga de los ecosistemas y no generen desigualdades sociales.

Ante ello, el reto de la sostenibilidad es que los individuos y las instituciones actúen cuidando el presente y el futuro, compartiendo equitativamente los recursos de los que depende la supervivencia humana y de las otras especies. Pero, es más fácil ponernos de acuerdo en lo que no es un desarrollo sostenible que en lo que sí es, hay muchas maneras de definir la sostenibilidad. La más sencilla es decir que la sociedad sostenible es una “sociedad capaz de persistir durante generaciones”. (Vega Marcote, P; Freitas, M; Álavarez Suárez, P, 2007)

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La limpieza de las ciudades, así como el manejo de los residuos sólidos, constituyen grandes preocupaciones para las autoridades responsables de la prestación de los servicios públicos en todos los centros urbanos, sin importar el tamaño de su población y la extensión de su territorio.

Esta investigación es relevante, en función de que no existe una radiografía actualizada, a la fecha sobre este problema ambiental ocasionados por generación y

manejo de los RSU. Por tal motivo, se considera que esta investigación permitirá a las autoridades municipales establecer líneas de acción para cada región en objeto del estudio, pudiendo adecuar y proponer líneas, que puedan adoptar las comunidades municipales y rurales, con el fin de generar una sólida coordinación entre las entidades gubernamentales, para poder visualizar fortalezas de solución a dicha problemática ambiental.

Los municipios del Estado de Chihuahua no cuentan con datos de caracterización de residuos, que permitan evaluar la Gestión Ambiental Municipal de los Residuos Sólidos Urbanos en el Sitio de Disposición Final. En base a lo anterior la pregunta eje de la presente investigación fue:

1. ¿Cómo está funcionando el sistema de gestión de RSU en los municipios del estado de Chihuahua, en los sitios de disposición final?

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Evaluar la Gestión Ambiental Municipal de los Residuos Sólidos Urbanos en el Sitio de Disposición Final en los Municipios del Estado de Chihuahua.

Delimitación:

Esta investigación se efectuó de en el año 2015, en todos los municipios del Estado de Chihuahua.

CRITERIOS METODOLÓGICOS

La población objeto de estudio, estuvo conformada por los encargados de la prestación del servicio público de limpia o encargado de ecología, en los 67 municipios del estado.

El diseño que se aplicó fue no experimental de tipo transaccional descriptivo, puesto que la recolección de datos se llevó a cabo en un solo tiempo determinado. Así mismo fue también descriptivo, ya que lo que se busca obtener es una evaluación de la gestión ambiental de los residuos sólidos urbanos en los sitios de disposición final en el Estado de Chihuahua.

Se aplicó el instrumento de investigación, el cual contiene 15 preguntas, a toda la población bajo estudio, es decir, a los 67 funcionarios públicos encargados de la prestación del servicio público de limpia en la administración 2013-2016 (Anexo 1).

La variable del estudio que se tomó en esta investigación fue: Evaluación de la gestión ambiental de los residuos sólidos urbanos en los sitios de disposición final (rellenos sanitarios municipales).

Los indicadores que describen a la variable fueron:

1. Sitio de disposición final (SDF)
2. Residuos sólidos urbanos
3. Categoría SDF
4. Cantidad de RSU
5. Cumplimiento de la normatividad

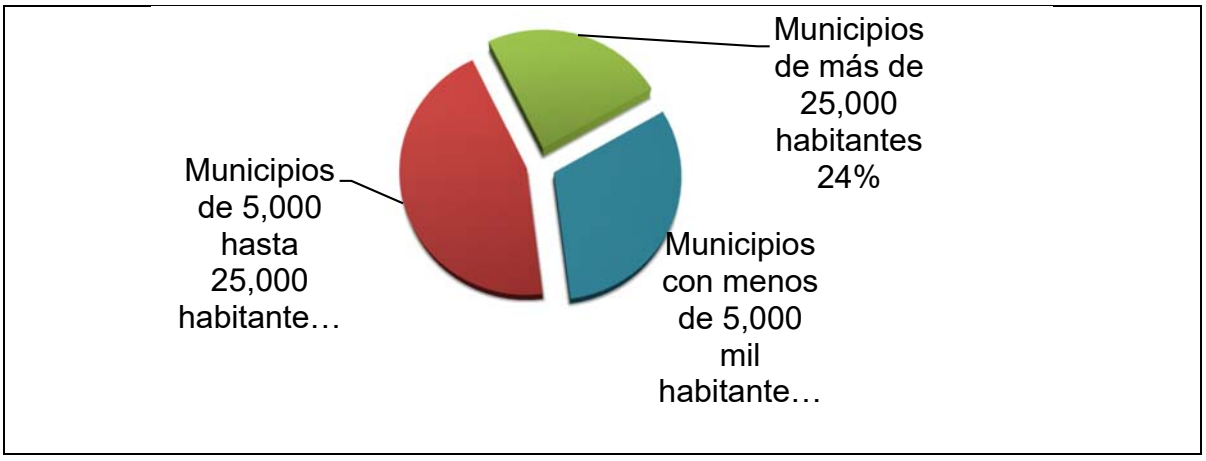
La codificación de la información se capturó los resultados de las encuestas aplicadas en un documento tabulado que se elaboró en tal efecto en el software SPSS. Se utilizó la herramienta de Excel para elaborar las gráficas.

El análisis e interpretación de la información con las respuestas tabuladas en las encuestas, se elaboraron gráficas de la información obtenida y se realizó un análisis descriptivo que permitió interpretar los resultados encontrados.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados, se ordenaron de acuerdo a la secuencia lógica que se siguió en la investigación. Con esto, se muestra el cumplimiento de los objetivos marcados, las principales ideas expresadas son las siguientes:

La cantidad de habitantes por municipio puede ser observada en la gráfica 1.

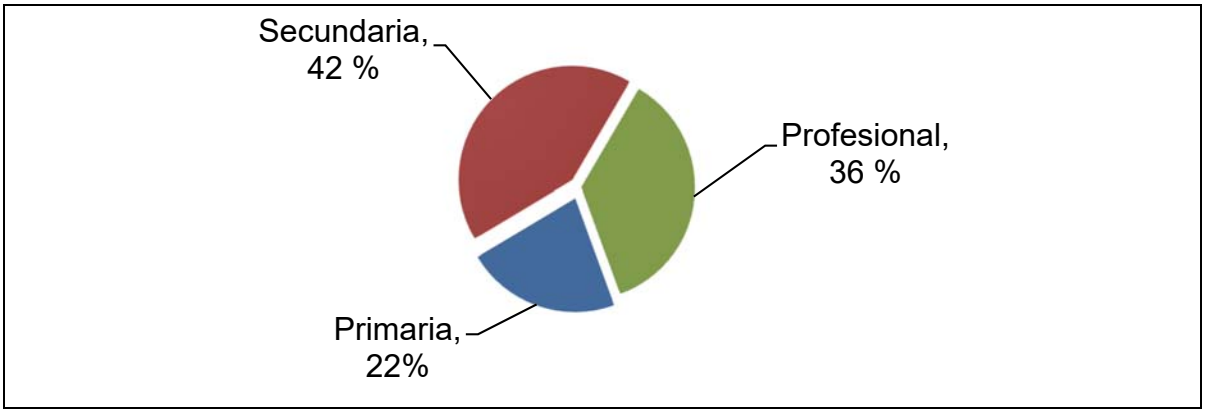


Gráfica 1. Número de habitantes por municipio

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica 1, el 45% de los municipios del estado tienen una población de 5,000 hasta 25,000 habitantes, seguido del 31% con menos de 5,000 habitantes y por el 24% de más de 25,000 habitantes.

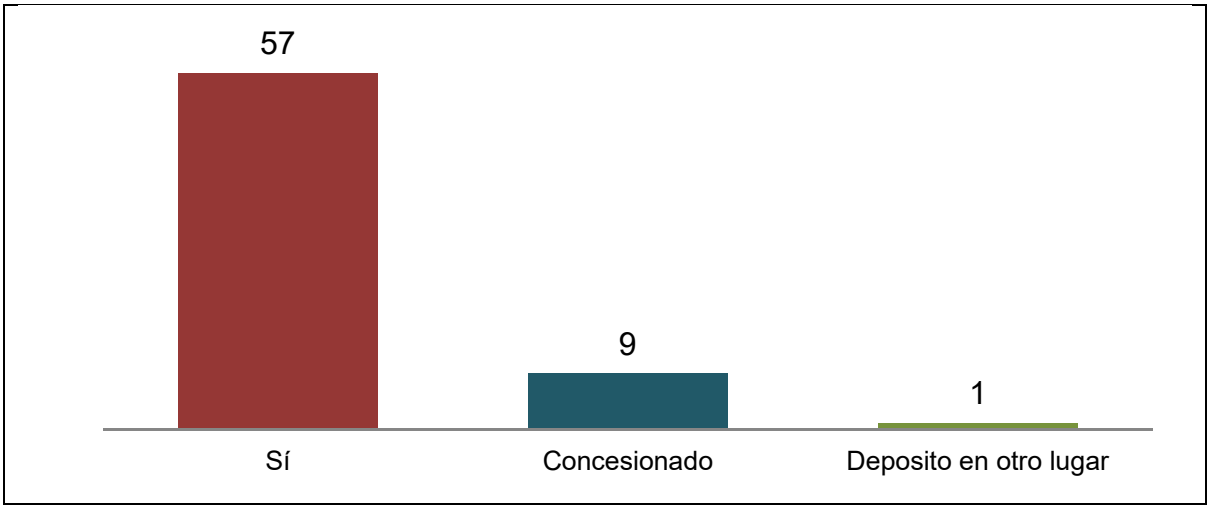
El perfil del encargado de la gestión RSU. Los resultados encontrados en la presente investigación son presentados en la gráfica 2, en la que se puede observar que el 42% cuenta con una escolaridad de secundaria, el 22% cuenta con primaria y por último con un 36% tienen un grado académico de profesional. Este indicador refuerza lo obtenido del programa estatal para la prevención y gestión integral de residuos sólidos (2012). El cual menciona que no es posible contar con un análisis óptimo, ni una gestión adecuada de los RSU, si no se considera el perfil del encargado de esta función.



Gráfica 2. Nivel académico del responsable del sitio de disposición final

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta expresa de si se cuenta con un sitio de disposición final, el resultado confirmó, que 57 de los 67 municipios del estado, tienen un sitio de disposición final para disponer los residuos sólidos urbanos, como se muestra en la gráfica 3.



Gráfica 3. Se cuenta con Sitio de Disposición final (SDF)

Fuente: Elaboración propia

En cuestión de concesiones, los municipios de Aquiles Serdán, Chihuahua, Juárez e Hidalgo del Parral tienen concesionado dicho servicio público, de igual manera los municipios de Delicias, Rosales, Saucillo, Meoqui y Julimes; tienen concesionado a través de un relleno intermunicipal que presta el servicio a este grupo de municipios. Por último el Municipio de Aldama cuenta con una planta de transferencia para disponer finalmente en el relleno sanitario de Chihuahua.

Los resultados tambien confirmaron, que en todos los casos la ubicación del SDF se encuentra fuera de la mancha urbana.

En el Estado de Chihuahua, la mayor parte de los sitios de disposición final son tiraderos municipales con un 63%, el otro 37% son rellenos sanitarios municipales, como se puede observar en la gráfica 4. El hallazgo respecto a las características confirma lo previsto en el programa estatal para la prevención y gestión integral de residuos sólidos (2012), donde menciona que en el Estado de Chihuahua, la mayor parte de los sitios de disposición final son tiraderos municipales.

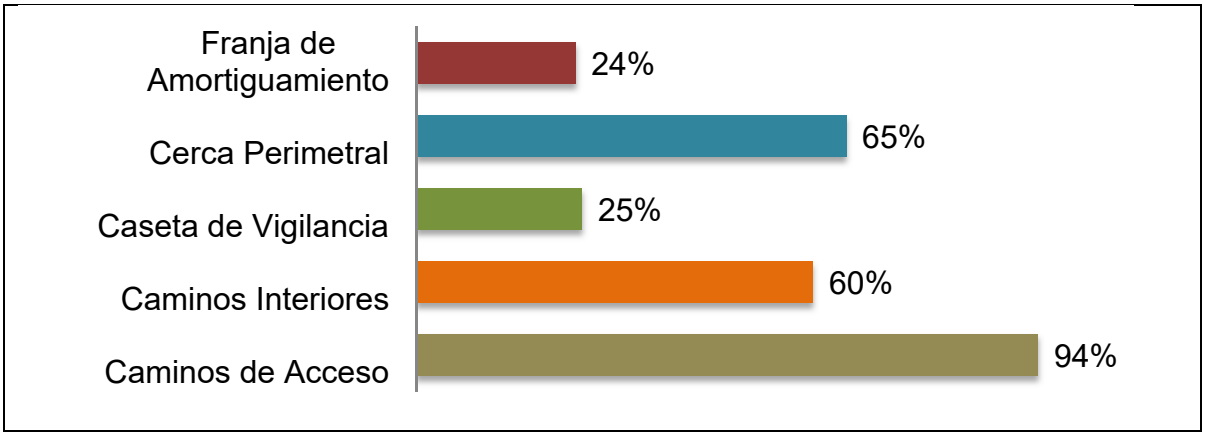


Gráfica 4. Características del Sitio de disposición Final (SDF)

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta expresa de cómo es la operación SDF, los resultados arrojaron, que el 37% opera de forma mecánica en el sitio final y el 63% operan de forma manual dado que no se cuenta con equipamiento para compactar los residuos sólidos urbanos, lo cual se lleva de forma manual. El resultado concuerda con lo estipulado en la NOM-083-SEMANAT-2003 que menciona que los SDF, de acuerdo a la clasificación, deberán alcanzar los niveles mínimos de compactación.

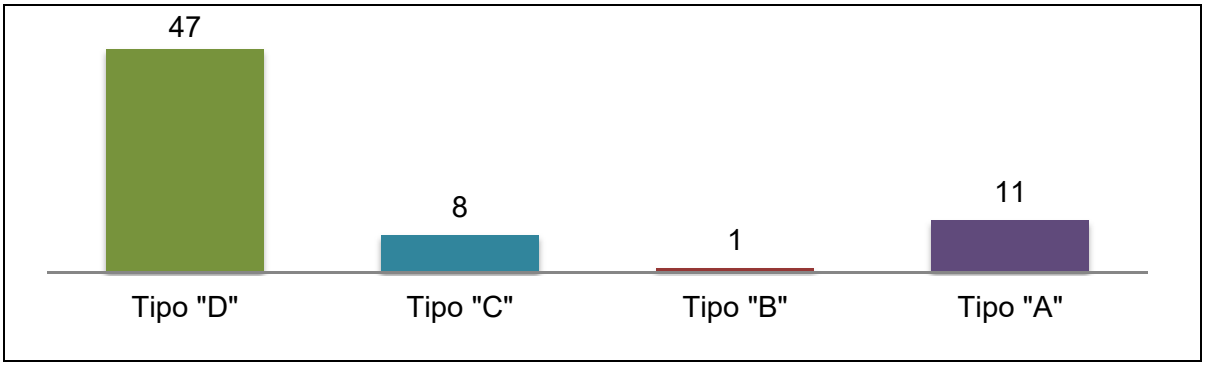
El resultado de las características operativas en los SDF en el Estado de Chihuahua, es mostrado en la gráfica 5, es de la siguiente manera: el 94% de los 67 municipios cuenta con camino de acceso, el 60% cuenta con caminos interiores para disponer los RSU recolectados, el 25% cuenta con una caseta de vigilancia, el 65% de los sitios cuentan con cerca perimetral para contener los residuos dispuestos y finalmente el 24% cuenta con una franja de amortiguamiento comúnmente vistos en los rellenos sanitarios.



Gráfica 5. Características operativas del SDF

Fuente: Elaboración propia

En lo que se refiere a la cantidad de residuos generados y dispuestos en los SDF, se pueden observar en la gráfica 6.

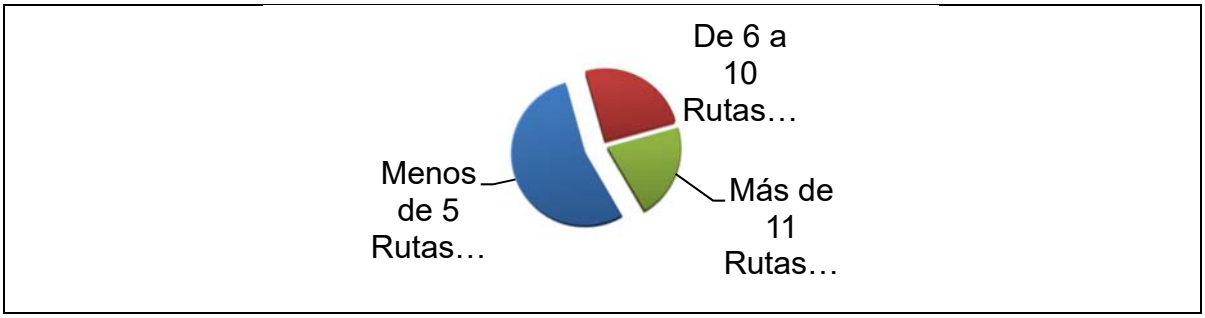


Gráfica 6. Cantidad de RSU recolectados en el SDF

Fuente: Elaboración propia

Como se visualiza en la gráfica 6, la mayor parte (47 municipios) son de tipo “D”, es decir reciben menos de 10 toneladas diarias; 8 municipios operan rellenos sanitarios de tipo “C”, reciben entre 10 a 50 toneladas diarias; el municipio de Nuevo Casas Grandes es tipo “B”, su captación está entre 50 y 100 toneladas de RSU y 11 Municipios del Estado de Chihuahua operan un relleno sanitario de tipo “A”, tienen una captación mayor a 100 toneladas.

Una parte importante de la investigación es lo respectivo a la recolección de los RSU, lo cual es distinto a la concesión del sitio de disposición final, obteniendo como resultado que 58 Municipios prestan el servicio de recolección en la cabecera municipal y comunidades aledañas y 9 municipios de los 67 del estado, tienen concesionado el servicio de recolección de los RSU.



Gráfica 7. Rutas en el Municipio para prestar el servicio de recolección de RSU

Fuente: Elaboración propia

Una fase importante del sistema de recolección de residuos sólidos es la ruta, la cual consiste en recorridos específicos que deben realizar diariamente los vehículos

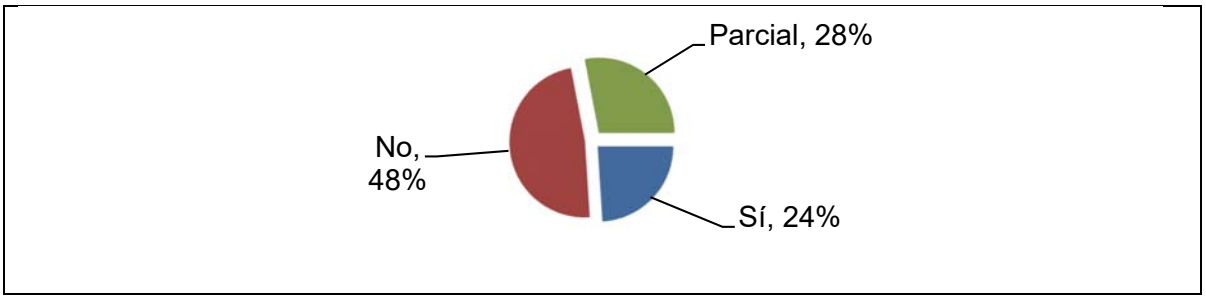
recolectores en las zonas de la localidad, los resultados mostrados en la gráfica 7, arrojaron que el 21% cuenta con más de 11 rutas, otro 25% cuenta de 6 a 10 rutas y por ultimo con el mayor porcentaje con un 54% de los municipios del estado, presta el servicio de recolección con menos de 5 rutas.

También se logró identificar en la presente investigación, que promedio de vehículos para brindar el servicio de recolección es que el 12% operan más de 30 vehículos para prestar dicho servicio, un 6% cuenta con un rango de 10 a 30 vehículos, otro 3% cuentan con 5 a 10 vehículos, y el mayor porcentaje en los municipios con un 79% del total de los municipios de chihuahua cuentan de 1 a 5 vehículos para prestar el servicio de recolección de los RSU. Este resultado arrojado no va en proporción de los residuos generados, por lo que el parque vehicular es insuficiente.

Una de las características del servicio de recolección en los municipios de chihuahua, es el tipo, los datos obtenidos son: que en la gran mayoría de los municipios la recolección se hace de puerta a puerta con el 61% o los residuos son puestos en la acera de las viviendas en bolsas o en un tambo dedicado para ello 15%. Solo los municipios con gran densidad cuentan con tipo mixto con un 24%.

Del resultado obtenido en lo que concierne a la aplicación de la reglamentación municipal, en materia de servicio de limpia, por parte de las autoridades municipales, arrojo que el 49% no aplica dicha reglamentación municipal para la operación adecuada del servicio de limpia, ocasionado una contaminación ambiental derivado de dicha prestación del servicio público de limpia, y el 51% restante si aplica dicha reglamentación para su funcionamiento adecuado de la acuerdo con la legislación aplicable para tal efecto.

Finalmente a la pregunta expresa de si se da cumplimiento de la normatividad vigente en el SDF, los funcionarios participantes contestaron como se muestra en la gráfica 8.



Gráfica 8. ¿Se da cumplimiento de la normatividad vigente en el SDF?

Fuente: Elaboración propia

El 48% de los SDF incumplen con cierta normatividad existente, mientras, mientras que el 24% sí cumple, el 28% cumple de manera parcial. Cabe mencionar, que los sitios de la mayoría de las localidades, no cuentan con un relleno sanitario oficial, pero cumplen con los requerimientos para un SDF de RSU establecidos para el tamaño de la población y del total de residuos generados.

CONCLUSIONES:

La investigación respecto a la evaluación de la gestión ambiental municipal de los RSU en el en el sitio de disposición final, en los 67 municipios del Estado de Chihuahua, mostró resultados muy interesantes, que pueden ser utilizados por las autoridades, con el fin de mejorar el sistema de gestión.

Sin embargo, es necesario asentar, que en el entorno institucional de los municipios, se sufren tres situaciones que no facilitan la gestión integral de los residuos.

- Un presupuesto limitado para realizar las inversiones necesarias en infraestructura y procesos para la gestión integral de residuos.
- El personal dedicado a las áreas de manejo de residuos no siempre cuenta con la capacitación y experiencia necesaria para un buen desempeño en sus funciones. El personal también tiende a rotar en periodos cortos, ingresa nuevo personal con cada administración municipal.
- Quizá la situación más delicada es la falta de continuidad en programas, proyectos y acciones de los gobiernos locales, cada tres años empieza un nuevo proyecto y lo anterior se desecha con facilidad. No se considera que el desarrollo sustentable requiera de estrategias de acción a mediano y largo plazos.

En el entorno social la cultura ambiental no está consolidada y los ciudadanos actúan como consumidores que no contemplan, ni asumen el impacto de sus acciones, o bien actúan como residentes sin un compromiso fuerte con su ambiente, tirando residuos y contribuyendo como micro contaminadores.

En muchos de los municipios, persiste el manejo inadecuado de los RSU, encontrando que los principales problemas son: quema de residuos en las fuentes de

origen y en los tiraderos a cielo abierto, disposición en vía pública, incluyendo terrenos abandonados e inexistencia de prácticas adecuadas para la separación de residuos.

El relleno sanitario es el método de disposición final más utilizado, ya que por su relación beneficio-costo es una alternativa factible, dada la realidad económica de los municipios del Estado de Chihuahua. Para este tipo de servicio, el incremento de volúmenes incide en la reducción de los costos, favoreciéndose la utilización de rellenos regionales. Por tal motivo los rellenos sanitarios (basureros municipales) requieren de plena participación de la comunidad en todas las etapas de desarrollo y operación del sitio.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la gran mayoría de los municipios, incluir al diseño de un relleno sanitario municipal, un recubrimiento impermeable o de baja permeabilidad. Debe prever, además, la recolección, vigilancia y tratamiento de lixiviados; extracción y tratamiento de gases; el cercado del terreno para controlar el acceso y la supervisión durante las etapas de cierre y pos cierre.

De igual forma una gran parte de los rellenos sanitarios actuales en los municipios carecen de la descarga de líquidos de los desechos depositados en el relleno sanitario, que se crean por la descomposición de los desechos orgánicos, la infiltración de las aguas por lluvias, la mezcla de desechos líquidos y los extractos de materiales solubles, es un factor clave del daño ambiental. La disposición del lixiviado solo puede controlarse en los rellenos recubiertos. Debe recolectarse del fondo del relleno y manejarse con tratamiento físico, químico o biológico. Este puede realizarse en el sitio o transportando el lixiviado a una planta de tratamiento de aguas negras.

Por lo anterior expuesto se propone diseñar un sistema tecnológico que sea económico viable para el manejo integral de residuos sólidos urbanos de tal forma que permita la revalorización del residuo aumentando su vida útil o como fuente energética alterna y al mismo tiempo disminuir los volúmenes destinados a confinamiento final.

Por otro lado también se aconseja un programa de prevención y gestión integral de residuos sólidos que constituyera una respuesta innovadora y factible a la situación actual en esta materia y buscar aquellas tecnologías y procesos que han tenido éxito en

diferentes partes del país y del mundo para implementarlas en los municipios de Chihuahua.

Como hemos mencionado en esta investigación, para lograr una gestión optima integral del manejo de los residuos sólidos urbanos, se debe lograr que la comunidad clasifique sus residuos sólidos desde la fuente y facilite la labor de recolección de los residuos, asimismo promover la cultura de reciclaje. Otro punto menos importante, es reforzar la educación ambiental, que oriente las acciones del consumo de productos que generan menor cantidad de residuos y la separación de los mismos de acuerdo con las categorías establecidas.

Sin dejar de considerar la participación del estado, es necesario establecer los principios de política ambiental en materia de residuos en el estado, mediante la cual se promuevan acciones concretas de prevención y minimización de la generación de residuos, incorporando esquemas de responsabilidad compartida y consumo responsable de los diferentes actores de la sociedad.

Finalmente se puede destacar, que para lograr una verdadera y real gestión integral de los RSU en los municipios del Estado de Chihuahua, es necesaria la voluntad política de las autoridades de los tres niveles del gobierno, la participación de los ciudadanos, la educación ambiental que despierte conciencias, solo esto reducirá el deterioro ambiental que generan los RSU.

BIBLIOGRAFÍA

Cruz Sotelo, Samantha Eugenia; Ojeda Benítez, Sara. (2013). Gestión sostenible de los recursos sólidos urbanos. *Revista internacional de contaminación ambiental* , 7-8.

Arvizu, J. H. (2003). *Biogas de rellenos sanitarios para producción de electricidad.* México: Boletín IIE.

Bernache Pérez, G. (2015). *La gestión de los residuos sólidos: un reto para los gobiernos locales.* Guadalajara: Sociedad y Ambiente.

Emery, A. D. (2007). Environmental and economic modeling: a case study of municipal solid waste management scenarios in wales. Resources, Conservation and Recycling.

Gallardo, C. F. (2007). *Tratamiento y Gestión de Residuos Sólidos.* Valencia: Universidad Politècnica de Valencia. Editorial UPV Ref.: 2007.4283.

Germaín A. Castañeda Delgado; Aldo A, Pérez Escatel. (2015). *Región y sociedad* .

Gonzalez, L. (1994). Residuos solidos urbanos gestión municipal y comercialización de envases. *Distribución y Consumo* , 154-155.

GreenScapes. Environmentally Beneficial Lanscaping. (Noviembre de 2012). *http://www.epa.gov/wastes/conserve/tools/greenscapes/pubs/brochure.pdf*. Recuperado el 2015

Grupo de trabajo multidisciplinario. (Noviembre de 2012). Diagnóstico Básico (RSU). *Programa Estatal para la Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos y de Manejo Especial para el Estado* . Chihuahua: Programa Estatal.

Instituto Nacional de Estadística y Estadistica. INEGI. (2010). *http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?e=08*. Recuperado el 2015, de México en Cifras. Información Nacional por Entidad Federativa y Municipios.

Jaramillo., J. (2002). *Guía para el diseño, construcción y operación de rellenos sanitarios manuales.* Colombia: OPS/CEPIS.

María Di Pace, A. D. (1999). *La sustentabilidad ecológica en la gestión de residuos sólidos urbanos Indicadores para la Región Metropolitana de Buenos Aires.* Republica de Argentina: Universidad Nacional de General Sarmiento.

Ojeda-Benitez S., A. d.-B. (2003). Characterisation and quantification of household solid waste in a Mexican city. Resourses.

Programa Estatal. (2012). *Para la prevención y gestión integral de residuos sólidos urbanos y de manejo especial.* Chihuahua: Reporte de investigación multidiciplinaria.

SEMARNAT. (20008). *http://vivienda.inecc.gob.mx/programanacionalparalaprevencionygestionresiduos.pdf.* Recuperado el 2015

Trabajo multidisciplinario. (s.f.). Diagnostico Básico. Recolección, tratamiento y disposición final. *2012* . Chihuahua.

Tyler, G. (1994). *Ecolgía y Medio Ambiente.* México D.F.: Iberoamericano S.A de C.V.

URMO Ingeneria Integral. (n.d.). *http://portaladm.chihuahua.gob.mx/atach2/Principal/uploads/cap1.pdf*.

URMO Ingeneria Integral. (n.d.). *http://portaladm.chihuahua.gob.mx/atach2/Principal/uploads/cap3.pdf*.

Vega Marcote, P; Freitas, M; Álavarez Suárez, P. (2007). Educación cientifica y sostenibilidad. *Eureka. Enseñ. Divul. Cien* , 539-554.

Vesco, L. P. (2006). *Residuos Sólidos Urbanos.* Argentina.

ANEXO 1

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

La finalidad de esta investigación es conocer la situación del municipio en relación a la disposición final de los residuos sólidos urbanos (RSU) El uso de este instrumento es con fines académicos para obtener el grado de maestro. Por favor escoja solo una respuesta.

Datos generales:

Nombre del municipio:

1. ¿Número de habitantes por el Municipio?

   Menos de 5,000 habitantes ☐
   De 5,000 hasta 25,000 Habitantes ☐
   Más de 25,000 habitantes ☐

2. Nivel académico;

   Primaria ☐ Preparatoria /bachillerato ☐

   Secundaria ☐ Profesional ☐

3. ¿Cuenta el Municipio con un sitio de disposición final de los RSU?

   Sí ☐
   No ☐
   Concesionado ☐
   Deposito en otro lugar ☐

4. ¿La ubicación del sitio de disposición final se encuentra fuera de la mancha urbana?

   Sí ☐ No ☐

5. ¿Señale las características del sitio de disposición final?

   Tiradero a cielo abierto ☐
   Relleno Sanitario ☐
   Sitio Controlado ☐

6. ¿Operación del sitio de disposición final de los RSU?

   Manual ☐
   Mecánico ☐
   Mixto ☐

7. ¿Características operativas del sitio de disposición final?

   Caminos de acceso ☐
   Caminos interiores ☐
   Caseta de vigilancia ☐
   Cerca perimetral ☐
   Franja de amortiguamiento ☐

8. ¿Qué cantidad promedio diario de residuos sólidos urbanos se recolecto en este Municipio?

   ☐

Tipo “D” Menos de 10 ton / día

Tipo “C” 10 a 50 ton / día ☐

Tipo “B” 50 a 100 ton / día ☐

Tipo “A” Mayor 100 ton / día ☐

9. ¿Se presta el servicio público de recolección en el Municipio?

Sí ☐ No ☐ Concesionado ☐

10. ¿Rutas en el Municipio para prestar el servicio de recolección?

Menos de 5 rutas ☐

De 6 a 10 rutas ☐

Más de 11 rutas ☐

11. ¿Vehículos operando en promedio para prestar el servicio de recolección?

De 1 a 5 vehículos ☐

De 5 a 10 vehículos ☐

De 10 a 30 vehículos ☐

Más de 30 vehículos ☐

12. ¿Qué tipo de recolección de residuos sólidos se realizó en este Municipio, durante 2015?

Acera ☐

Deposito en contenedores ☐

Mixta (acera y entrega) ☐

13. ¿Existencia de reglamento de limpia municipal vigente?

Sí ☐ No ☐

14. ¿Aplicación de la reglamentación municipal?

Sí ☐ No ☐

15. ¿Se da cumplimiento de la normatividad vigente en el sitio de disposición final actual?

Sí ☐ No ☐ Parcial ☐

Fortalecimiento, capacidad institucional y madurez de las organizaciones de la sociedad civil

María del Carmen Gutiérrez Diez
Jorge Alvarado Yáñez
Laura Cristina Piñón Howlet

RESUMEN

Cada vez es mayor la importancia de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) en México, han tenido un crecimiento importante en los últimos años, una de las principales condiciones, primero para el logro de su permanencia, y después, para el grado de incidencia y logro de objetivos, es su fortalecimiento institucional. Es entonces, que el objetivo de este trabajo es hacer una contrastación de diferentes modelos teóricos relacionados con el fortalecimiento, capacidades institucionales y madurez de las OSC que lleve a la integración de un nuevo sistema de evaluación de madurez. Para lo cual se desarrolló un análisis documental y bibliográfico, con un alcance descriptivo, de acuerdo a un enfoque cualitativo, al describir y contrastar los componentes y conceptos de fortalecimiento y madurez, de cada uno de los modelos estudiados: SESFI, Fundación Merced y Fundación para el Tercer Sector, CMMI e ISO 15504. Los resultados arrojaron que existen similitudes en cuanto a capacidades institucionales que permiten fortalecer de una manera integral las OSC y en el caso de la escala de madurez para su evaluación permite contar con 5 niveles de madurez en los cuales se clasifican las capacidades y atributos definidos. Esto permite establecer las bases para la definición de los conceptos básicos de fortalecimiento y madurez, de tal forma que se clasifiquen e integren los elementos necesarios de cada uno de los modelos en cuestión, y así dar inicio a la conceptualización de un sistema de evaluación de madurez acorde a estos conceptos.

Palabras clave: fortalecimiento, madurez, capacidades institucionales

INTRODUCCIÓN

La participación de la sociedad civil organizada cobra cada vez mayor relevancia, esto como resultado de la necesidad de sus miembros, de transformar sus sectores para lograr una mejor calidad de vida. Es a través de las OSC como los ciudadanos encuentran mayor fuerza para incidir en políticas que les beneficien y les ayuden a lograr sus objetivos. El fortalecer a las organizaciones garantiza un crecimiento más ordenado, con bases sólidas para lograr su permanencia y buena operación.

Dada la necesidad que tiene la sociedad para encontrar nuevas formas de expresar sus necesidades y organizarse para alcanzar sus objetivos, es relevante el establecimiento de herramientas administrativas que ayuden a este fortalecimiento y su sostenibilidad, permitiéndoles lograr un desarrollo más equitativo y armónico de la comunidad.

Este fortalecimiento permite que las OSC cuenten con mayor profesionalismo y sistematización que les garantice la creación y operación de capacidades institucionales que se adapten al entorno y actualidad de su sector para afrontar con mayor fuerza y éxito la búsqueda de sus objetivos, logrando así una sociedad más igualitaria.

Contar con una definición de fortalecimiento institucional permitirá que las capacidades institucionales se clasifiquen con base en ella, encaminando los esfuerzos de una mejor manera. Al mismo tiempo contar con un modelo de evaluación de madurez tendrá como resultado que las OSC puedan ser evaluadas en transparencia, sustentabilidad y capacidad. La medición del nivel de madurez de las OSC pretende ser un indicador confiable para quienes las dotan de recursos garantizando un uso más eficiente de los mismos.

Los organismos fortalecedores como el Centro para el fortalecimiento de la sociedad civil serán en primera instancia beneficiarios de esta propuesta. Con ello, todas las OSC que se acerquen al centro tendrán un fortalecimiento mas encausado hacia sus verdaderos objetivos.

El trabajo de investigación tiene como objetivo contrastar la información recabada sobre diferentes teorías relacionadas con el fortalecimiento y la madurez institucional, para

determinar los elementos que contribuyan a la creación de un nuevo sistema de evaluación de madurez, de esta forma se analizan tres modelos de fortalecimiento: SESFI, del Centro para el Fortalecimiento de la Sociedad Civil; el modelo Fortaleza de Fundación Merced, y el modelo de la Fundación para el desarrollo del tercer sector, todo ello con el fin de identificar las capacidades institucionales que vayan acorde a la definición de fortalecimiento. Así mismo la comparación de 2 modelos de madurez como los son CMMI e ISO 15504, para determinar los niveles de madurez y características, necesarios para integrar el nuevo sistema de evaluación.

ANTECEDENTES

Este trabajo presenta los avances de la investigación a la fecha referente a la creación y validación de un modelo de madurez para el Centro de Fortalecimiento de la sociedad civil en el municipio de Chihuahua, Chih. El centro tiene como misión impulsar y fortalecer organizaciones de la sociedad civil a través de servicios de capacitación, consultoría, y vinculación e investigación con el apoyo de un equipo con experiencia y calidez humana, para que contribuyan al logro del bien común.

Para ello cuenta con un sistema de evaluación y seguimiento al fortalecimiento institucional (SESFI), que es utilizado para medir el nivel de fortalecimiento que tiene una OSC en áreas estratégicas que han probado ser necesarias para su desarrollo y profesionalización. A través de este instrumento, diseñado y actualizado por el mismo centro, las organizaciones pueden detectar sus fortalezas y debilidades a partir de los cuales podrán establecer un plan de acción y medir si sus estrategias fueron efectivas en el tiempo (Borunda Carrillo & Hernández Ochoa, 2013).

El modelo SESFI cuenta con capacidades institucionales y categorías o atributos (procesos), clasificadas en cinco niveles de desarrollo y que al irse cumpliendo demuestran el grado de desarrollo en la organización. Estas capacidades han sido detectadas y desarrolladas por el centro a través del tiempo y a la fecha no existe un mecanismo que les permita determinar si estas capacidades son las que verdaderamente fortalecen a las OSC que se acercan al centro.

De tal forma que no existe una definición de fortalecimiento con la que el centro se identifique y que pueda ser guía para la definición y clasificación de las capacidades institucionales. No se sabe a ciencia cierta si el número de capacidades son las requeridas, si el tipo de capacidades representan fortalecimiento y a qué tipo de organizaciones se apliquen, si las capacidades que miden son suficientes o faltan algunas, o si los atributos son los que requieren las OSC para su fortalecimiento.

Adicionalmente, el modelo no cuenta con una escala de madurez en donde las capacidades sean clasificadas con base en el fortalecimiento necesario para las OSC. Existen otros modelos similares como el de la fundación Merced o el de la fundación para el desarrollo del tercer sector entre otras, que en su momento tuvieron la misma problemática y que a la fecha han logrado reclasificar, crear y mantener capacidades institucionales probadas para fortalecer las OSC.

El evaluar estos modelos y sus propuestas teóricas permitirán obtener similitudes que ayuden a estructurar capacidades existentes agregando nuevas y desechando aquellas que no contribuyen al logro de los objetivos del centro. Con esta evaluación será posible identificar por las OSC y por quienes aportan recursos para su operación y fines, el grado de madurez organizacional con la que cuentan, ver sus debilidades, fortalezas, nivel de transparencia, rendición de cuentas, capacidad en el manejo de recursos y credibilidad, ayudará a ver de una manera integral la situación en la que se encuentra la OSC y con ello poder dirigir los esfuerzos y los recursos de la mejor manera.

MARCO DE REFERENCIA

Para el logro de una mejor comprensión es importante definir los conceptos que intervienen en el análisis y contrastación de la información recabada. Es posible integrar la información para un mejor análisis en tres grupos, todos dentro de un gran universo que son las organizaciones de la sociedad civil: los modelos de fortalecimiento, los conceptos relacionados y los modelos de evaluación de madurez aportan elementos suficientes, que permiten el surgimiento de un nuevo sistema de evaluación de la madurez de los modelos de fortalecimiento en las OSC.

En la figura 1 se muestra una interpretación esquemática del marco de referencia cuyos componentes se definen más adelante.

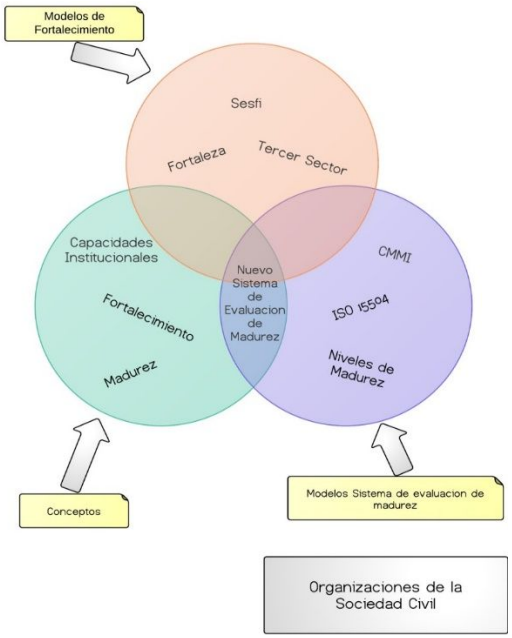


Figura 1. Interpretación esquemática del marco de referencia. Fuente: elaboración propia, 2016.

El tema de la sociedad civil ha adquirido en los últimos años una enorme importancia no sólo en los círculos académicos e intelectuales sino también políticos y sociales. Su resurgimiento lejos de ser gratuito responde a distintos fenómenos políticos de evidente actualidad, como son: a) la crisis de los partidos políticos en las democracias modernas, los cuales tienen cada vez más dificultades para representar y agregar intereses sociales, pues responden cada vez más a las utilidades de sus élites internas; b) el imperativo de redefinir los alcances y límites de las esferas del Estado y de la sociedad a la luz de la emergencia de nuevos actores y movimientos sociales; c) la pérdida de eficacia de las tradicionales fórmulas de gestión económica y social de orden corporativo y clientelar; y d) el cuestionamiento público del universo de los políticos por motivos de corrupción y nepotismo (Cancino & Ortiz Leroux, 1997).

Para poder entender la forma de asociacionismo llamado sociedad civil es importante deslindar algunos conceptos que a través del tiempo han sido utilizados como sinónimo

de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), los cuales tienen su propia esencia y significado. Organizaciones no gubernamentales (ONG), organizaciones del tercer Sector (OTS) son dos conceptos que pueden confundirse con el concepto de OSC que por su propia fuerza y características, cada día gana más independencia y fortaleza.

Las actividades que promueven las ONG en clara separación con las prácticas estatales, considerando que estas últimas resultan insuficientes e ineficaces para satisfacer las necesidades de una sociedad específica Se orientan principalmente a la asistencia internacional, lo cual implica que se construye y delimita un campo en el cual existen dos tipos de actores, los asistidos y los asistentes. Se caracterizan por ser vehículos de intervención que posibilitan la entrada de financiamientos a regiones específicas fortaleciendo los vínculos de dependencia entre países.

En cuanto a las organizaciones del tercer sector (OTC), el concepto se encuentra vinculado particularmente a la historia asociativa estadounidense, en donde comienza a ser empleado el concepto de Filantropía para referir a “donaciones con fines caritativos, para aliviar la pobreza y el sufrimiento, y para acoger a los extraños”. Las organizaciones de cooperación internacional han retomado diversos planteamientos sobre la filantropía para explicar los modos en los que operan las Organizaciones del Tercer Sector, a las cuales han denominado coloquialmente fundaciones.

Se considera que comparten con las empresas, su condición de organizaciones privadas; y, con el estado, el interés por temáticas que encuentran alguna relación con las necesidades públicas. Son dos los aspectos medulares de las OTS: su apoyo a los procesos de crecimiento económico donde las acciones sociales deben de estar subordinadas y en armonía con el mercado, y la promoción del modelo democrático participativo como el más eficiente, el cual debe derivar en el involucramiento y atención de necesidades colectivas (Salamon & Anheier, 1996).

Referente a las Organizaciones de la sociedad civil, la OCDE en 1998 establece que el enfoque de las OSC no es muy diferente de aquel de los empresarios dado que busca atender una demanda a través de la oferta de algún bien o servicio, que los integrantes de las OSC son empresarios sociales pues si bien, no distribuyen beneficios monetarios,

si administran recursos escasos, que su éxito reside en su capacidad para innovar y permanecer competitivas en la elaboración y suministro de servicios y bienes de alta calidad a un costo reducido, y que el empresariado en la economía social supone un valor añadido a la producción debido a su enfoque ético y su contribución a la cohesión social y al desarrollo sostenible (Ramirez Atilano, 2013).

A partir de la década de los 90 se establecieron temáticas específicas de atención o intervención que definía formas de relación con grupos específicos. Así comenzó a hablarse de organizaciones de la sociedad civil para incluir otros fenómenos de asociación que respondieran a demandas sociales locales y así trazar rutas de intervención en áreas concretas. Fue entonces que se empezó incluir en el discurso a grupos tales como pueblos indígenas, obreros, campesinos, personas con discapacidad, jóvenes, y una gran cantidad de organizaciones cuyo único fin era la satisfacción de su necesidad individual y colectiva.

La participación de estos grupos organizados conocidos como sociedad civil en México ha tenido un incremento en años recientes, su proliferación inicia como ya se comentó a partir de los noventas debido a los cambios gubernamentales en la década de los ochentas. Estos, abrieron una oportunidad para la participación de la sociedad civil, ya que el gobierno federal en algunos rubros de desarrollo social dejo de hacer su trabajo, lo que permitió que las OSC ocuparan espacios necesarios para la ciudadanía y olvidados por el Gobierno.

Los ciudadanos se sienten menos representados por los partidos o menos identificados con las autoridades políticas por lo que la parte considerable de la sociedad ha decidido organizarse autónomamente entre la imposibilidad real, la ineptitud o el desinterés de las instituciones y las autoridades políticas para satisfacer y responder a las demandas sociales. Diariamente surgen nuevas organizaciones e iniciativas independientes de la sociedad civil a pesar de, o al margen del sistema político, los partidos y las autoridades.

Olvera, citado por (Ramirez Atilano, 2013), da una definición que encierra perfectamente esta incapacidad del gobierno para satisfacer todas las demandas de la ciudadanía, las OSC son “asociaciones libres y voluntarias de ciudadanos cuyo fin es actuar

conjuntamente en el espacio público para contribuir a la resolución de problemas de la sociedad y llenar vacíos de atención a las necesidades de la población dejados por la acción del Estado y el mercado".

Es más fácil institucionalizar a las organizaciones civiles, que institucionalizar la política, es por eso que fortalecer las organizaciones representa una oportunidad inmejorable de concentrar las necesidades de la ciudadanía para estructurar organizarlas y fortalecerlas con el incidir en políticas públicas que si bien es cierto el gobierno tendrán que ser más estudiados con altas posibilidades de implementación para lograr su cometido.

En México a julio de 2014 se contaban con veintisiete mil dieciocho organizaciones de la sociedad civil, muchas de ellas carentes de herramientas administrativas para lograr una sustentabilidad y fortaleza que les permita ser protagonistas de la transformación de sus comunidades. Existe un área de oportunidad para la profesionalización de las OSC, dotándolas de herramientas que fortalezcan sus estructuras administrativas y con ello su permanencia y sustentabilidad (INDESOL, 2014).

Las OSC tienen ahora más que nunca la necesidad de allegarse de nuevas formas de organización, de liderazgo, de una mayor profesionalización y especialización de su trabajo, buscar un fortalecimiento institucional constante para responder a las nuevas necesidades del entorno, de las agencias de cooperación y los donatarios. Estas, exigen cada vez más transparencia y rendición de cuentas que implican entre otras cosas, la optimización de los recursos otorgados y un mayor impacto de sus acciones para la sociedad. El recurso económico es cada vez mas competido y se exige a las organizaciones mejores resultados (Aguilar Valenzuela, 2006).

Dentro del grupo de conceptos que interactúan con los grupos de modelos de fortalecimiento y madurez representados en la figura 1, se encuentra el fortalecimiento institucional.

Este fortalecimiento debe llevar invariablemente acciones tendientes a reforzar la estructura administrativa interna y buscar un equilibrio externo con aquellos con quienes las OSC interactúan. Algunas definiciones del concepto que se presentan a continuación

avalan lo comentado y agregan algunas características importantes para el logro de esta profesionalización en las OSC.

El fortalecimiento institucional se define como “un equilibro delicado pero eficiente entre la administración de recursos, las acciones organizacionales y el desarrollo de capacidades, y el contexto con el cual la OSC debe establecer relaciones a fin de cumplir sus objetivos y metas; conseguir financiamiento; mediar políticamente e incidir en un cambio efectivo en la sociedad. En suma, el fortalecimiento institucional es, por tanto, la fortaleza en la estructura interna que le permite a la organización ser eficiente en el entorno social, político, económico y cultural”. (De Angoitia Guerrero & Márquez Chang, 2012)

Otra definición refiere que el fortalecimiento institucional es la construcción de capacidades dentro de la organización para lograr que sus actividades tengan un mayor impacto en las problemáticas que pretende atender, que el uso de sus recursos sea más eficiente y que sus esfuerzos sean sostenibles a lo largo del tiempo. En este sentido, el fortalecimiento institucional es una combinación de las posturas técnica y política, ya que es necesario fortalecer el funcionamiento interno de las organizaciones internamente y aumentar el impacto de su trabajo y su incidencia en otros espacios (Carrillo Collard, Garcia Chiñas, & Tapia Alvarez, 2006).

Por su parte (Muñoz Grandé, 2010), comenta que el conjunto de áreas, aspectos e indicadores del instrumento de diagnóstico, es el resultado de una serie de variables bajo las cuales construyen ciertas rutinas y reglas organizacionales que al cumplirse han logrado dar como resultado una plataforma de trabajo ordenada y sistematizada que fortalecen a la OSC.

Todas estas definiciones coinciden en tres aspectos básicos, el primero es la construcción y mantenimiento de capacidades institucionales que permitan reforzar la estructura interna de la OSC, el segundo es administración de recursos y la eficiencia en su utilización, y la tercera es la incidencia en el entorno. Estos aspectos bien orientados ayudaran invariablemente a lograr la sustentabilidad y permanencia de las OSC. Mientras más fortalecida este una OSC mayor será su impacto en el entorno.

Otro de los conceptos a definir dentro de este grupo es el de capacidad institucional

Este, es un concepto en movimiento que se ha redefinido durante años y se ha interpretado de diferentes maneras. Una de ellas lo define como el proceso a través del cual los individuos, grupos, organizaciones y sociedades mejoran sus habilidades para desempeñar funciones, resolver problemas y alcanzar objetivos, y para entender y abordar sus necesidades de desarrollo en un contexto más amplio y de una manera sostenible (Rosas Huerta, 2008).

Una capacidad institucional es el proceso mediante el cual las personas, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen y mantienen las competencias necesarias para establecer y alcanzar sus objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo. (UNDP, 2008)

Chávez y Rayas, citados por (Duque Cante, 2012), refieren que la capacidad institucional es el desarrollo de la estructura de toda institución que le permite asumir sus responsabilidades de manera ordenada y coordinada, en el corto, mediano y largo plazo. Es decir, la eficiencia y la eficacia de los procesos institucionales considerando la realización de las tareas y su grado de cumplimiento.

Estas definiciones coinciden en las capacidades institucionales como herramientas necesarias para el fortalecimiento y desarrollo de estructura interna que permita el logro de objetivos de una manera ordenada y sostenida. Por ello todo aquello que contribuya a lograr que estas capacidades se desarrollen dentro de la organización estará fortaleciendo invariablemente la estructura administrativa de de las OSC.

Un tercer concepto que interactúa con los tres grupos es la madurez. Esta, en una organización, se alimenta y robustece mediante el empleo de las mejores prácticas existentes y esto se logra a través de la estandarización, la correcta definición de los procesos la medición, la mejora continua el seguimiento y el control la correcta interrelación y articulación de la estructura organizacional, la alineación de los objetivos, la correcta definición de indicadores el correcto manejo de los proyectos la tecnología y la correcta y adecuada administración del talento humano.

La madurez no se logra en un solo movimiento y es el producto de n cambios en el tiempo, la variación de madurez es la derivada de la madurez respecto al tiempo (Tarantino, 2013).

Las empresas que maduran son aquellas capaces de desarrollar el auto aprendizaje e introducir permanentemente innovaciones técnicas y organizacionales, y de mantener esta filosofía de mejora continua. El concepto de madurez organizacional permite introducir una disciplina y una métrica para definir el nivel de madurez en cada etapa y realizar su seguimiento. Esto pone en condiciones de afrontar el desafío del cambio con la constancia y conocimiento necesarios para llegar al logro de los objetivos establecidos (Arellano Gonzalez, Carballo Mendivil, Orrantia López, & Salazar Rivera, 2013).

Continuando con el análisis de la figura 1, el grupo que alberga los modelos de fortalecimiento está integrado por tres modelos, el modelo SESFI, el fortaleza y el del tercer sector que se explican a continuación, la contrastación del contenido de estos modelos en primera instancia y el análisis de la interacción con los otros grupos permite enriquecer la teoría de un nuevo sistema de evaluación del grado de madurez en las OSC.

El modelo SESFI es una herramienta diagnóstico cuyas siglas significan Sistema de Evaluación y Seguimiento al Fortalecimiento Institucional, fue creado y es utilizado por el centro para el fortalecimiento de la sociedad civil en Chihuahua, Chih.

Este modelo se utiliza para determinar en donde se encuentran las principales fortalezas y debilidades de las OSC, construir una visión clara y comprensible de la situación actual de la organización, y definir un plan de mejora para fortalecer sus capacidades institucionales y con ello lograr un mayor impacto en el logro de sus objetivos.

Cuenta con doce capacidades institucionales agrupadas en cuatro áreas según su objetivo, las cuales son clasificadas en una escala de desarrollo de cinco niveles. En el primer nivel el desarrollo es incipiente donde las personas que trabajan para una causa social tienen alta motivación pero demasiadas limitantes para operar, el segundo nivel llamado subsistencia en donde comienzan a aparecer procesos y gestiones iniciales con

resultados parciales, gestores, el tercer nivel de desarrollo donde existe ya una estructura más formal, el cuarto nivel desarrollador donde las organizaciones están más desarrolladas en cuanto a procesos y gestiones y tienen impacto en sus beneficiarios de manera sostenible, y por último el nivel 5, organizaciones transformadoras, lideres en su sector y modelo por las transformaciones que hacen a sus beneficiarios. (Borunda Carrillo & Hernández Ochoa, 2013).

Las capacidades que actualmente mide el modelo SESFI se encuentran descritas en la siguiente tabla:

Tabla 1: *Capacidades que mide modelo SESFI. Fuente: Centro para el Fortalecimiento de la Sociedad Civil (2013).*

CAPACIDADES QUE MIDE SESFI	
Gobernabilidad	1. Cumplimiento de la normatividad jurídica 2. Gobernabilidad efectiva 3. Planeación y administración estratégica
Administrativas	4. Administración de recursos financieros e infraestructura 5. Administración del capital humano (empleados y voluntarios) 6. Administración del conocimiento
Sustentabilidad	7. Comunicación y visibilidad efectiva 8. Sustentabilidad financiera 9. Desarrollo de liderazgo y capital social
Impacto	10. Conocimiento y seguimiento efectivo a usuarios 11. Efectividad en el modelo de atención 12. Evaluación de impacto social

El segundo modelo llamado fortaleza es utilizado por la fundación Merced. Este permite identificar con claridad el grado de desarrollo o madurez que presenta una OSC a través de sus 9 capacidades institucionales y 243 descriptores o atributos. La perspectiva conceptual que guía el instrumento es procesal en la medida en que busca ubicar el diagnóstico en una escala de madurez. De esta manera, se puede tener una idea muy clara de las fortalezas que necesitarán desarrollar y las debilidades que deberán superar (De Angoitia Guerrero & Márquez Chang, 2012).

Tabla 2*: Capacidades que mide modelo Fortaleza. Fuente: Fundación Merced (2012)*

CAPACIDADES QUE MIDE FORTALEZA
1. Estrategia
2. Órgano de Gobierno
3. Movilización de recursos
4. Equipo operativo
5. Modelo de intervención
6. Administración
7. Comunicación y difusión
8. Tecnologías de información y comunicación
9. Vinculación y relaciones

(De Angoitia Guerrero & Márquez Chang, 2012), refieren que para construir el modelo Fortaleza, se revisaron otros modelos, se llevaron a cabo amplias discusiones y se realizó un diagnóstico sobre las necesidades que demandaban en este caso particular las organizaciones, que Fundación Merced venía apoyando. El nuevo instrumento facilita un diagnóstico más amplio y profundo que incorpora nuevos aspectos e incluye diferentes escalas, que permiten identificar, con mayor claridad, el grado de desarrollo o madurez de cada descriptor o tema.

Continúan comentando que el modelo busca generar un espacio de reflexión con la participación de miembros del órgano de gobierno y el equipo operativo con dos finalidades. La primera, obtener una fotografía del grado de madurez institucional de la organización que permita elaborar el plan de trabajo. La segunda, que los miembros conozcan profundamente a su organización y sean conscientes de sus fortalezas y debilidades.

El tercer modelo dentro de este grupo es el que utiliza la fundación para el desarrollo del tercer sector. Esta organización de la sociedad civil constituida en abril de 2007 sin fines lucrativos, políticos ni religiosos tiene por objetivo incidir en la consolidación e institucionalización de las organizaciones del tercer sector en México mediante dos líneas estratégicas: Investigación y Fortalecimiento institucional.

La Fundación ha fortalecido las capacidades de dirección y gestión de diversas OSC a nivel nacional e internacional mediante asesorías y acompañamientos metodológicos en las temáticas de Planeación Estratégica, Planeación Financiera, Modelos de Intervención Social, Diagnóstico Institucional, Procuración de Fondos, Desarrollo de Proyectos, Elaboración de Manuales de Procedimientos y Metodología de Redes Sociales (Muñoz Grandé, 2010).

La fundación en 2010 realizó una investigación en las OSC del estado de Hidalgo para determinar cuáles son las capacidades institucionales que determinan que las OSC analizadas se encuentren fortalecidas. Los resultados arrojaron que existen 10 capacidades institucionales con 108 atributos que contribuyen de manera importante a lograr el fortalecimiento institucional. Las capacidades se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 3. *Capacidades de modelo Fundación para desarrollo del tercer sector. Fuente: Fundación para el desarrollo del tercer sector (2010).*

CAPACIDADES FUNDACION PARA DESARROLLO TERCER SECTOR
1. Metodología social y planificación institucional
2. Sustentabilidad financiera
3. Plan estratégico y desempeño
4. Organización del capital humano
5. Administración financiera y fiscal
6. Beneficiarios: participación e impacto
7. Comunicación e imagen
8. Desarrollo profesional colaboradores
9. Cumplimento del marco legal
10. Dirección y gobierno

Estas capacidades fueron guia indispensable para encaminar los esfuerzos para solventar las debilidades y reafirmar las fortalezas de las OSC. Con ellas se optimizan y eficientan recursos para el logro de los objetivas de cada OSC.

Por último, el tercer grupo esquematizado, esta formado por 2 modelos que evaluan el nivel de madurez, estos modelos se enfocan a la madurez de los procesos dentro de las organizaciones en la actualidad es posible encontrar modelos que evaluen y propongan

niveles de madurez para empresas de servicio y que son referente para la operación de las OSC.

El concepto de madurez organizacional es un tema emergente que permite introducir una disciplina y una métrica para definir la madurez de los sistemas, y realizar su seguimiento para transitar entre los diferentes niveles de madurez propuestos por los modelos disponibles en la literatura (Arellano Gonzalez, Carballo Mendivil, Orrantia López, & Salazar Rivera, 2013).

Actualmente existen modelos que miden el grado de madurez, estándares, metodologías y guías que pueden ayudar a una organización a mejorar la forma de lograr sus objetivos. Sin embargo, la mayoría de los enfoques de mejora existentes se centran en una parte específica de su actividad y no tienen un enfoque sistemático de los problemas a los que se enfrentan la mayoría de las organizaciones.

El modelo CMMI: Capability Maturity Model Integration, pretende eliminar esa concepción enfocándose en mejorar los procesos de una organización. Contienen los elementos esenciales de los procesos eficaces de una o más disciplinas y describen un camino evolutivo de mejora desde procesos inmaduros a procesos disciplinados y maduros con calidad y eficacia mejoradas.

Este modelo de madurez es el estándar de calidad más utilizado a nivel internacional por las organizaciones desarrolladoras de software, su evolución le ha permitido incursionar en otro tipo de organizaciones como las de servicio. CMMI utiliza los niveles de madurez y capacidad para describir las rutas recomendadas que deben seguir las organizaciones para mejorar sus procesos, llevándolos desde un nivel pobremente definido, hasta un estado de mejora que utiliza información cuantitativa para mantenerse mejorando de acuerdo con los objetivos de la organización (Pérez Mergarejo, Pérez Vergara, & Rrodriguez Ruiz, 2014).

Las capacidades institucionales como ya se menciono anteriormente pueden ser descritas como procesos dentro de la organizaciones sin fines de lucro. Estas al igual que

los procesos dentro de cualquier organización debe ser el principal objeto de mejora, permitiendo con ello una maduracion constante en su operacion.

Según el Software Engineering Institute (SEI, 2010) un nivel de madurez consta de prácticas específicas y genéricas relacionadas para un conjunto predefinido de áreas de proceso que mejoran el rendimiento global de la organización. El nivel de madurez de una organización proporciona una forma para caracterizar su rendimiento. Un nivel de madurez es una plataforma evolutiva definida para la mejora de procesos de la organización. Cada nivel de madurez desarrolla un subconjunto importante de procesos de la organización, preparándola para pasar al siguiente nivel de madurez.

Continua explicando el SEI que este modelo propone una escala por etapas con cinco niveles de madurez, cada uno de ellos una base para las mejoras de proceso en curso, se denominan por los números del 1 al 5:

1. Inicial.
En este nivel la organización generalmente no proporciona un entorno estable para dar soporte a los procesos. El éxito en estas organizaciones depende de la competencia y la heroicidad del personal de la organización y no del uso de procesos probados. Las organizaciones de nivel de madurez 1 se caracterizan por una tendencia a comprometerse en exceso, a abandonar sus procesos en momentos de crisis y a no ser capaces de repetir sus éxitos.

2. Gestionado.
Es el segundo nivel en la escala y en él, se garantiza que los procesos se planifican y ejecutan de acuerdo con las políticas; los proyectos emplean personal cualificado que dispone de recursos adecuados para producir resultados controlados; se involucra a las partes interesadas relevantes; se monitorizan, controlan y revisan; y se evalúan en cuanto a sus objetivos.

3. Definido.

Este nivel se caracteriza porque los procesos están bien caracterizados y comprendidos, y se describen en estándares, procedimientos, herramientas y métodos. El conjunto de procesos estándar de la organización, que es la base de este nivel, se establece y se mejora a lo largo del tiempo.

4. Gestionado cuantitativamente.

Aquí, la organización y los proyectos establecen objetivos cuantitativos para la calidad y el rendimiento del proceso, y los utilizan como criterios en la gestión de los proyectos. Los objetivos cuantitativos se basan en las necesidades del cliente, usuarios finales, organización e implementadores del proceso. La calidad y el rendimiento del proceso se interpretan en términos estadísticos y se gestionan durante la vida de los proyectos.

5. En optimización.

En este nivel la organización mejora continuamente sus procesos basándose en una comprensión cuantitativa de sus objetivos de negocio y necesidades de rendimiento. La organización utiliza un enfoque cuantitativo para comprender la variación inherente Los efectos de las mejoras de procesos desplegadas se miden utilizando técnicas estadísticas y otras técnicas cuantitativas, y se comparan con los objetivos de calidad y de rendimiento del proceso.

Otro modelo que sirve como base para identificar los niveles de madurez es la norma ISO 15504 es una norma internacional que evalúa y mejora la capacidad y madurez de cualquier tipo de proceso en las organizaciones. Se estructura en 10 partes, las referentes a la madurez son la segunda y la séptima, la segunda parte de la estructura de la norma tiene que ver con la realización de la evaluación, requisitos mínimos para realizar una evaluación de mejora de procesos y determinación de la capacidad de los procesos, y la séptima describe las bases para llevar a cabo evaluaciones por niveles de madurez, para lo que define un conjunto de niveles, concretamente 6 niveles de madurez (Garzás, 2010).

(Alarcón Aldana, González Sanabria, & Rodríguez Torres, 2011), describen estos seis niveles de madurez de la siguiente manera:

Nivel de madurez 0: Organización Inmadura. Nivel en el que no se implementan procesos para el desarrollo de software. Por consiguiente no se alcanzan los propósitos de la organización, ni se identifican productos o salidas de proceso. Por consiguiente no hay atributos a evaluar en este nivel.

Nivel de madurez 1: Organización Básica. En este nivel la organización simplemente implementa y alcanza de manera básica los resultados del proceso, y al alcanzar los resultados propuestos es posible identificar satisfactoriamente los resultados del proceso evaluado.

Nivel de madurez 2: Organización Gestionada. Aquí, la organización además de implementar los objetivos de los procesos, demuestra una planificación, seguimiento y control tanto de los procesos como de sus productos de trabajo asociados.

Nivel de madurez 3: Organización Establecida. Los procesos en este nivel están estandarizados completamente y es requisito haber implementado todos los procesos de los niveles anteriores.

Nivel de madurez 4: Organización Predecible. Se requiere del cumplimiento de los procesos de los anteriores niveles para poder ser alcanzado. La organización gestiona cuantitativamente los procesos, es decir, se mide y se analiza el tiempo de su realización

Nivel de madurez 5: Organización Optimizada. El nivel 5 corresponde a la adaptación de todos los procesos trabajados en los primeros cuatro niveles, pero busca que éstos tengan una mejora continua de tal manera que contribuyan al alcance de los objetivos de negocio de la empresa.

Aunque los nombres de los niveles en ambos modelos no utilizan el mismo nombre, su contenido coincide en la escala de madurez, va desde una incipiente estructura organizacional en los primeros niveles hasta una probada definición y aplicación de los procesos en los niveles más altos que permiten una mejora continua. En ambos casos se puede ver de manera integral el grado de madurez de la organización con solo identificar el estatus de los procesos y sus resultados dentro de cada nivel. El fortalecimiento de estos procesos y capacidades en cada nivel permite escalar al siguiente nivel.

Estos tres grupos presentados tienen una interacción sistémica entre sí, el analizarlos de manera individual representa sesgo en la obtención objetiva de elementos que permitan diseñar el nuevo sistema de evaluación. Son muchas cualidades representadas en estos tres grupos interactuantes, a su vez incluidos en un todo llamado OSC. Las cualidades deben estructurarse, analizarse y contrastarse para lograr el objetivo de la investigación

METODOLOGIA

Los criterios metodológicos utilizados son los siguientes:

Naturaleza: Cualitativa ya que la estructura de la investigación es un sistema heterogéneo con muchas variables que interactúan entre si de una forma dinámica.

(Martinez Miguélez, 2006), comenta que la investigación cualitativa trata de identificar básicamente la naturaleza de las realidades, su estructura dinámica y sistémica, aquella que da razón plena a su comportamiento.

Tipo: aplicada ya que aborda la problemática de falta de definiciones dentro del modelo y pretende generar un nuevo sistema de evaluación.

Diseño: No experimental ya que no se manipularan las variables del estudio y se trabajara sobre hechos existentes.

Forma: Explicativa

Modo: Documental bibliográfica ya que se baso en fuentes documentales

La investigación se realizó en la ciudad de Chihuahua entre los meses de noviembre de 2015 y enero de 2016

Se recabó información necesaria para definir los conceptos de fortalecimiento institucional, capacidades institucionales y madurez, con el fin de contar con una definición que guie los esfuerzos de fortalecimiento del Centro, y que permita estructurar su modelo actual para ser evaluado mediante madurez organizacional.

Se obtuvo información referente a modelo de fortalecimiento de diferentes organizaciones fortalecedoras, se contrastaron permitiendo identificar coincidencias en capacidades institucionales que permitan ser la base para un nuevo sistema de evaluación de madurez.

Y por último, se analizaron dos modelos que miden el grado de madurez en las organizaciones contrastando sus escalas de medición para determinar una nueva escala adecuada al modelo de fortalecimiento del centro.

Con esta revisión, análisis y contrastación de teorías y modelos se pretende generar un nuevo sistema de evaluación de madurez.

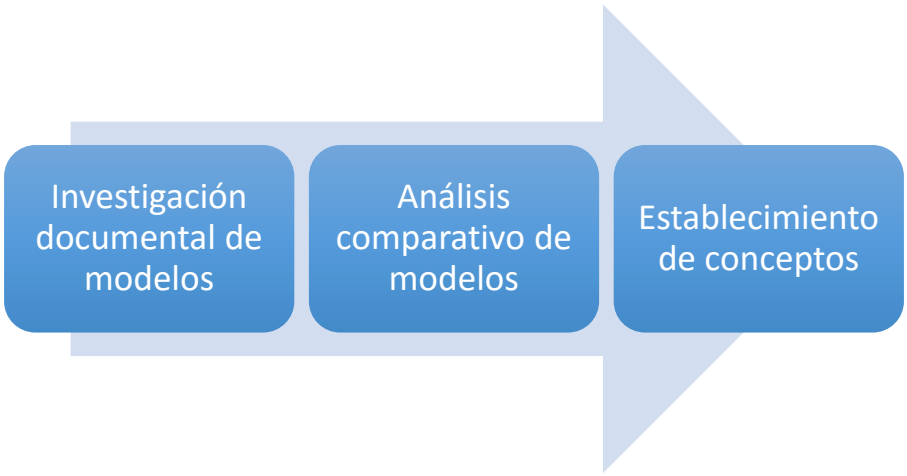


Figura 2. Proceso metodológico. Fuente: elaboración propia, 2016

ANALISIS DE RESULTADOS

Como resultado de la revisión de literatura de cada uno de los modelos y conceptos, se elaboraron los siguientes cuadros comparativos de fortalecimiento y capacidades institucionales, con el fin de obtener una visión más clara de coincidencias para determinar cuáles capacidades en principio logren los objetivos del centro.

Tabla 4. *Comparativo de modelos en relación al concepto de Fortalecimiento.*

	COMPARATIVO DE MODELOS RESPECTO A CONCEPTO DE FORTALECIMIENTO		
	SESFI CEFOSC	FORTALEZA, FUNDACIÓN MERCED	FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TERCER SECTOR
DIAGNÓSTICO	SI	SI	SI
CAPACIDADES	12	9	10
ATRIBUTOS	220	243	108
DEFINICIÓN FORTALECIMIENTO	NO	SI	NO
MEDICIÓN	NO	SI	SI
ESTRUCTURA NIVEL DE FORTALECIMIENTO	SI	SI	SI
ESTRUCTURA NIVEL DE MADUREZ	NO	SI	NO
CAPACIDADES ENFOCADAS A DEFINICIÓN DE FORTALECIMIENTO	NO	SI	NO
EVALUADO POR ORGANISMOS DEDICADOS A	NO	NO	NO

NIVEL DE MADUREZ			
PUBLICACIONES	SI	SI	SI

En esta comparativa se aprecia la complejidad respecto de cada uno de estos modelos: la cantidad de capacidades, atributos y las definiciones respectivas a los elementos que los constituyen. Se observan los “huecos” conceptuales que son las principales diferencias entre ellos, así como la cantidad de atributos que evalúan, siendo el modelo Fortaleza, el de mayor complejidad.

El modelo SESFI y el del tercer sector no cuentan con una definición propia del fortalecimiento, por ello es difícil saber si sus capacidades están enfocadas a fortalecer, si son las necesarias para lograr su objetivo, si son las adecuadas. No cuenta con una medición que permita evaluar el grado de fortalecimiento.

Los tres modelos cuentan con un diagnostico inicial que les permite darse cuenta de la situación que vive la organización y con ello planificar de una manera más efectiva los puntos a fortalecer.

Ninguno de los modelos es evaluado en su madurez por organismos dedicados a ello.

De igual forma, se realizó el análisis comparativo respecto del concepto de Capacidad institucional, que se describe en la siguiente tabla:

Tabla 5. *Comparativo de modelos en relación a capacidades institucionales*.

COMPARATIVO DE MODELOS RESPECTO A CONCEPTO DE CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
SESFI-CEFOSC	**Fortaleza-Fundación Merced**	**Fundación para el desarrollo del tercer sector**
Cumplimiento de la normatividad jurídica	Estrategia	Metodología social y planificación institucional

Gobernabilidad efectiva	Órgano de gobierno	Sustentabilidad financiera
Comunicación y visibilidad efectiva	Movilización de recursos	Plan estratégico y desempeño
Administración de su estrategia (planeación y ejecución)	Equipo operativo	Organización de capital humano
Administración de recursos financieros e infraestructura	Modelo de intervención	Administración financiera y fiscal
Administración del capital humano (empleados y voluntarios)	Administración	Beneficiarios: participación e impacto
Administración del conocimiento	Comunicación y difusión	Comunicación e imagen
Sustentabilidad financiera	Tecnologías de Información y Comunicaciones	Desarrollo profesional de colaboradores
Desarrollo de liderazgo y capital social	Vinculación y relaciones	Cumplimiento marco legal
Conocimiento y seguimiento efectivo a beneficiarios		Dirección y gobierno
Efectividad en el modelo de atención (metodología y modelo)		
Evaluación de impacto social		

En la anterior comparación se observa la mayor cantidad de elementos relacionados al concepto de capacidad institucional en el modelo SESFI de CEFOSC, aunque los tres modelos comparten varias similitudes en estos elementos, aunque llamándolos de diferente manera.

El único modelo que evalúa el impacto social es el modelo SESFI. Es importante integrar las capacidades necesarias con base en una definición guía de fortalecimiento, el único modelo que la tiene es el Fortaleza, tal vez por ello se perciben las capacidades más resumidas y concisas.

Asimismo, el comparativo entre los modelos que evalúan madurez: CMMI e ISO15504, se presenta a continuación:

Tabla 6. *Comparativo de escala de madurez.*

COMPARATIVA ENTRE MODELOS DE MADUREZ		
	MODELO CMMI	ISO 15504
Nivel de madurez 5	Optimización	Optimizada
Nivel de madurez 4	Gestionado Cuantitativamente	Predecible
Nivel de madurez 3	Definido	Establecida
Nivel de madurez 2	Gestionado	Gestionada
Nivel de madurez 1	Inicial	Básica

Nivel de madurez 0	Inmadura

De acuerdo a la comparación anterior, ambos modelos son similares en su escala de medicación de madurez, la única diferencia es el inicio de la escala, en el caso de ISO15504, inicia con cero (0), mientras que CMMi inicia a partir de un valor de uno (1).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Respecto del objetivo planteado al inicio, la revisión de modelos teóricos que permitieran establecer un marco de referencia para la creación, mantenimiento y clasificación de las capacidades de las OSC, uno de los aspectos fundamentales del fortalecimiento. Al fortalecer estas capacidades, se trabaja directamente en la parte interna de las organizaciones que indudablemente tienen impacto en el entorno de las organizaciones. Mientras más adecuada sea la selección de capacidades mayor será el impacto de las OSC en su entorno.

Es recomendable tener una definición propia de fortalecimiento dentro del centro para que todos sus esfuerzos se encaminen hacia ella.

Para la definición de las capacidades se evaluaron los modelos de SESFI, Fundación Merced y Fundación para el desarrollo del tercer sector. Para la definición de los niveles de madurez, fueron revisados los modelos de CMMi e ISO15504. La revisión de todos ellos, permitió determinar aspectos que deben ser incluidos en un modelo que será propuesto al CESFI, así como una escala que permita evaluar el nivel de madurez de los procesos asociados a etas capacidades.

Los aspectos de gobernabilidad, administración, sustentabilidad, capital humano, planeación y marco legal son las capacidades coincidentes en los tres modelos. Sin duda el nuevo modelo debe contar con ellas y agregando todas aquellas que vayan dirigidas al concepto de fortalecimiento y madurez que tenga el centro, para que todos los esfuerzos estén encaminados a su objetivo.

Una vez determinadas las capacidades y atributos que abonen a los objetivos del centro en cuestión, se ordenan y clasifican en los niveles previamente definidos y que a su vez, determinaran la madurez con la que cuenta la organización a evaluar.

Al igual que en los modelos analizados, en el modelo propuesto será necesario que se cumplan todos los procesos en cada nivel, mediante acciones de fortalecimiento de capacidades será posible escalar a un nivel superior. Cuando la organización este situada en los niveles de madurez más altos invariablemente estará fortalecida institucionalmente. El incorporar una escala de madurez a los modelos de fortalecimiento permitirá ver de manera integral la situación que guarda la OSC, haciéndola más transparente, sustentable y con un enfoque de mejora continua.

Aunque no se encuentra dentro de los objetivos de este trabajo, a manera de recomendación se representa en el siguiente cuadro el modelo que se propone, donde se incorpora el concepto de nivel de madurez de la organización. Dicho nivel iniciaría con una escala del uno (1), como un nivel de madurez Inicial, hasta llegar a un nivel cinco (5)-transformador. En este cuadro se presenta la escala propuesta y por otro lado los atributos o procesos de la capacidad que deberán cumplirse en cada nivel para lograr la madurez propuesta. Es necesario fortalecer los procesos en los diferentes niveles para lograr un mayor nivel de madurez.

A manera de ejemplo se desarrolla una de las capacidades: normatividad jurídica. Sus atributos están clasificados en los diferentes niveles. Este cuadro se repetiría para cada una de las capacidades que se determinen.

Tabla 7. *Ejemplo de modelo de madurez para las OSC propuesto, respecto de normatividad jurídica.*

Nivel de madurez	Requisitos
5-Transformador	• Mejora continua • Documenta y comparte experiencias
4-Sostenible	• Donataria internacional • Procesos y sistemas • Transparencia
3-Crecimiento	• Registro CLUNI (Clave Única de Inscripción al Registro de Organizaciones de la Sociedad Civil)

	• Cumplimiento normatividad
2-Estructurado	• Acta constitutiva, • RFC, • Donataria, • Recibos deducibles
1-Inicial	• Posibilidad de constituirse • Requerimientos jurídicos • Investigación

Con toda la información recabada, estructurada y contrastada, se tiene un para continuar en la búsqueda de un nuevo sistema de evaluación de madurez en este tipo de organizaciones, buscar las capacidades coincidentes y contrastarlas en campo con las organizaciones en Chihuahua para determinar y clasificarlas con base en un nivel de madurez previamente definido.

Con este sistema de evaluación se garantiza que las capacidades contenidas en los diferentes niveles de madurez, serán las adecuadas para el logro de los objetivo de las OSC. Al mismo tiempo servirá para que los donantes tengan una escala de medición del grado de madurez de las OSC y encaminar de una manera más eficiente los recursos permitiéndoles operar de la mejor forma y lograr sustentabilidad y permanencia.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar Valenzuela, R. (2006). Las Organizaciones de la sociedad civil en Mexico: su evolución y principales retos. *Tesis Doctoral* . Universidad Iberoamericana.

Alarcón Aldana, A. C., González Sanabria, J. S., & Rodríguez Torres, S. (2011). Guía para pymes desarrolladoras de software, basada en la norma ISO/IEC 15504. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte* (34), 285-313.

Arellano Gonzalez, A., Carballo Mendivil, B., Orrantia López, M., & Salazar Rivera, R. (2013). Diagnóstico de la madurez de los procesos de la cadena de valor de una pequeña empresa mexicana deproductos de maiz. *Pensamiento y Gestión* (34), 122-136.

Borunda Carrillo, R. I., & Hernández Ochoa, K. S. (2013). *Sistema de evaluación y seguimiento al fortalecimiento Institucional.* Chihuahua: Centro para el fortalecimiento de la sociedad civil.

Cancino, C., & Ortiz Leroux, S. (1997). Nuevos enfoques sobre la sociedad civil. *revista latinoamericana de estudios avanzados, RELEA* (3), 2.

Carrillo Collard, P., Garcia Chiñas, P., & Tapia Alvarez, M. (2006). *El fortalecimiento institucional de las OSC en México.* Mexico, D.F.: Alternativas y capacidades A.C.

De Angoitia Guerrero, R., & Márquez Chang, M. T. (2012). *Construyendo madurez institucional en las OSC. el modelo fortaleza de fundación Merced.* Mexico, D.F.: Fundación Merced A.C.

Duque Cante, N. (2012). Análisis de factores de capacidad institucional en municipios pequeños de los departamentos de Bacaya y Cundinamarca. *Lenguaje , 28* (47).

Garzás, J. (octubre de 2010). *javiergarzas.com*. Obtenido de www.javiergarzas.com/2010/10/entender-iso-15504-1.html

INDESOL. (2014). ¿Sabes cuantas OSC existen en Mexico? *Conecta INDESOL , Año 2* (18).

Martinez Miguélez, M. (2006). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa.* México: Trillas.

Muñoz Grandé, H. (2010). *Midiendo las capacidades institucionales de las OSC del estado de Hidalgo.* Mexico, D.F.: Grafitti.

Pérez Mergarejo, E., Pérez Vergara, I., & Rrodriguez Ruiz, Y. (2014). Modelos de madurez y su idoneidad para aplicar en pequeñas y medianas empresas. *Ingeniería Industrial , 35* (2), 146-158.

Ramirez Atilano, S. V. (2013). Voces y discursos del asociasionismo: De las ONG a las OSC. *Administración y Organizaciones , Año 16* (31).

Rosas Huerta, A. (2008). Una ruta metodológica para evaluar la capacidad institucional. *Politica y Cultura* (30).

Salamon, L. M., & Anheier, H. K. (1996). Social Origins of civil society: Explaning the nonprofit sector cross-nationally. *Working papers of theJhons Hopkins comparative nonprofit sector project* (22).

SEI, S. E. (2010). *CMMI para desarrollo, versión 1.3.* Carnegie Mellon University: Universitaria Ramon Areces.

Tarantino, S. (11 de diciembre de 2013). *La madurez y la claridad organizacional*. Obtenido de gestiopolis: http://www.gestiopolis.com/la-madurez-y-la-claridad-organizacional

UNDP, P. d. (2008). *Desarrollo de capacidades.* Nueva York, NY.: Kanni Wignaraja.

LA COMPETITIVIDAD TERRITORIAL PARA PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO. ELEMENTOS TEÓRICO-CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS.

Yunier Sarmiento Ramírez
Iris González Torres
Yadira Pérez Cutiño

RESUMEN

La exposición a una economía tan dinámica como la de estos tiempos, hace que cualquier iniciativa económica local deba afrontarse con una perspectiva amplia del futuro, del entorno y de la competencia, muy distinta a la óptica tradicional. Esto incide en la forma de planificar y desarrollar cualquier iniciativa local en los territorios. En los índices de competitividad regional implementados en América Latina los autores no muestran un consenso explícito, por lo cual, los instrumentos versan sobre la base de disímiles criterios y se aprecian limitaciones teórico-conceptuales, metodológicas para el análisis de esta categoría. La redacción de este artículo tuvo como base la revisión de literatura especializada, así como de diversas fuentes documentales para analizar el estado del arte y los enfoques metodológicos relacionados con la competitividad a este nivel espacial. De esta forma la sistematización y contextualización de estos elementos permiten que el objetivo sea destacar los elementos esenciales teórico-conceptuales y metodológicos que deben considerarse para la medición de la competitividad territorial, particularizando la necesidad de su evaluación como un insumo importante para la planificación del desarrollo de los territorios.

Palabras Claves: Competitividad, desarrollo, planificación.

INTRODUCCIÓN

Posterior a la década de los años ochenta del siglo XX comienzan a manifestarse en los planteamientos convencionales vinculados al desarrollo, procesos e iniciativas de desarrollo económico local. Estos procesos de desarrollo local se insertan en la actual crisis y en la época de la globalización, la cual provoca impactos sobre los territorios, los somete a fluctuaciones, modifica su comportamiento y la reestructuración productiva es el ajuste de los sistemas locales a las nuevas condiciones tecnológicas y comerciales originadas por dicho proceso. En dicho ajuste incide la habilidad para controlar los factores productivos del territorio y su adaptación al entorno de la competencia. De acuerdo con esta visión sobre el desarrollo económico local y la situación de la economía mundial, los gobiernos locales tienen el desafío de insertar a sus territorios en la economía de una manera moderna y competitiva.

En consecuencia se han implementado en varios países de América Latina estudios de competitividad regional, entre los que destacan Ecuador (Panchana, 2001), Chile (Subsecretaría de desarrollo regional y administrativo (SUBDERE), 2003), Colombia (De Lombaerde, García, Pulecio, Vega, 2002, Ramírez, Osorio, Parra, 2007), Perú (Consejo nacional de competitividad (CNC), 2008) y México (Cabrero; 2012). En ellos se destaca, que los instrumentos versan sobre la base de disímiles criterios, mostrando los factores condicionantes de la competitividad y su forma de medición, más no existe un consenso teórico y práctico en los autores. No obstante, se destaca la coincidencia de estos en reconocer que los estudios a través de un análisis comparativo entre las regiones para un período dado, ofrece una idea de la posición de la región; un ordenamiento comparado de las regiones, sustentado en lo más resaltante o de mayor impacto. De esta manera devienen los estudios de competitividad en un instrumento de control de avance de procesos estratégicos de las economías, al mostrar tanto sus principales áreas de desarrollo como aquellas más débiles, lo que en definitiva podría colaborar al diseño de políticas, acciones y programas por las autoridades respectivas.

En esta afirmación se enfatiza la importancia de la medición de la competitividad territorial y su aplicabilidad, pues contribuye a conocer en qué se es fuerte, para aprovecharlo; o

en qué hay problemas, para corregirlos. Por tanto, el estudio de competitividad territorial resulta un instrumento de apoyo para la planificación a este nivel (Rugeles y Jolly, 2006, Dini, 2010; Jaramillo, 2011; Cardoso, 2012; Ramírez & Figueroa, 2012), y se expresa concretamente en los elementos para la propuesta de acciones en el diagnóstico territorial (en su acápite propositivo) que de su estudio pueden derivarse y que constituye el insumo fundamental para el plan de la economía a este ámbito o el plan de desarrollo.

Lo expresado anteriormente en apretada síntesis, fundamenta una situación problema existente y determina que el objetivo de este artículo es destacar los elementos teórico-conceptuales y metodológicos esenciales que deben considerarse para la medición de la competitividad territorial.

DESARROLLO

1.1 Consideraciones teórico-conceptuales de la competitividad territorial.

Algunos autores (Perón, 2000; Boisier, 2007; González F, 2007) coinciden en considerar al territorio un sistema complejo, que funciona bajo un entramado de relaciones económicas, sociales y culturales, no como un simple soporte físico donde se desarrolla la actividad humana. La nueva concepción del territorio es la de un espacio, que aunque no se encuentra perfectamente delineado desde el punto de vista físico espacial, alberga un conjunto de relaciones económicas, políticas, sociales, históricas y naturales que le ofrecen una coherencia tal que constituye un factor, capaz de influir y ser tratado como un actor más del desarrollo.

En esta visión sistémica, el territorio es un espacio construido socialmente y definido por sus actores y las relaciones entre ellos. Esta unidad espacial activa es capaz de reflejar con detalle la senda de desarrollo que ha seguido el sistema territorial como resultado de las decisiones contextuales de sus actores (Pellégrini, Flamand, Hernández, 2008) y donde el desarrollo implica una evolución progresiva de una economía hacia mejores niveles de vida (Figueroa, 2010).

Lo anterior permite considerar que de esta construcción social y de las relaciones entre los actores se pueden diferenciar aspectos distintivos que imprimen particularidades en función de propiciar o retardar un determinado estadio de desarrollo. Estas relaciones y

construcciones poseen características disímiles en dependencia de las formas de propiedad predominantes en cualquier territorio.

A partir de esta línea de pensamiento, esta investigación se adscribe a la concepción del desarrollo local que se expresa como: "(…) un proceso localizado de cambio socio-económico continuado, que liderado por los gobiernos locales integra y coordina la utilización de la riqueza de su potencial de desarrollo con las diferentes corrientes de recursos, para lograr el progreso de la localidad y posibilitar el bienestar del ser humano, en equilibrio con el entorno natural" (González F., 2007: 47).

En este concepto queda explícitamente declarado el papel del gobierno local, papel que se ejecuta a partir de las relaciones de coordinación de manera fundamental (González T, 2011: 83; 2013: 7) por una parte y por otra, a partir de la utilización del potencial de desarrollo se influye en la competitividad (Echeverri, Rodríguez, y Sepúlveda, 2003; Gómez, 2011; Pellégrini et al., 2008). A su vez, la medición de la misma se convierte en un factor determinante para la búsqueda del desarrollo económico y regional, lo cual puede llevar a que las autoridades locales establezcan acciones que posibiliten su incremento (Echeverri et al., 2003; Silva, 2005; Gómez, 2011).

Por tanto, como lo afirma Jaramillo (2011), la competitividad territorial es una categoría del desarrollo territorial en tanto el logro de la primera contribuye a la consolidación de sectores productivos más competitivos, pero también el proceso de desarrollo territorial requiere que los sectores productivos tengan dicha cualidad para que sea factible y perdure. De esta manera se produce una interacción entre desarrollo y competitividad, en la cual se condicionan mutuamente, y en esta interconexión, la competitividad, al estar directamente relacionada con la base material del desarrollo, encierra la posibilidad de mejorar el nivel de vida de los habitantes de la localidad; posibilidad que puede o no devenir realidad en mayor o menor medida en dependencia de la redistribución de la riqueza creada.

La categoría competitividad tiene sus antecedentes en el modo de producción capitalista, nacida propiamente de la competencia. Por tanto, el mercado, la competencia y la competitividad forman parte de una misma realidad. No obstante el término competitividad se comienza a considerar con gran énfasis a partir de la segunda mitad

del siglo XX, dado los cambios de carácter técnico productivo y socio-económico que el progreso científico-técnico provoca y el carácter transnacional del capital, haciéndose cada vez más difícil penetrar los mercados en la capacidad comparada para la competencia.

Ante estos importantes cambios que experimenta el entorno, el análisis de la competencia ha sido abordado tomando como unidades económicas principales, en función del grupo de factores sobre los cuales más se incide, los siguientes: la empresa, el sector y el territorio (Camisón, 1996). No obstante, la última unidad, cuando se analiza bajo un enfoque estratégico, permite integrar, dentro de un mismo marco teórico, las dos unidades de análisis anteriores (sector y empresa); por tal motivo el análisis que a continuación se propone se centra en la competitividad territorial.

Existe toda una polémica alrededor de cuan apropiado es hablar, realmente, de competitividad territorial. El principal problema del concepto radica en que, como demuestran las teorías del comercio, los territorios no compiten necesariamente entre ellos (Mejía, 2013). Paul Krugman (1994), sostiene que no puede existir dicha competencia, en tanto no son los territorios los que compiten, dado que estos solo constituyen áreas de localización de empresas que sí compiten entre sí. Las ideas de este autor se enmarcan dentro de la teoría económica clásica, que incluyen los principales modelos propuestos sobre el comercio internacional fundamentados en las ventajas comparativas, utilizadas para explicar el crecimiento y el avance de los países. Este enfoque macroeconómico enfatizaba el papel de los costes y los precios relativos como determinantes fundamentales de la competitividad.

Fue Porter (2009), con su libro “La Ventaja Competitiva de las Naciones” quien propuso una solución a fin de adaptar la teoría a la realidad cambiante de las naciones, que desde un enfoque estratégico enfatiza la influencia de factores de carácter más estructural. El modelo de Porter, conocido como el diamante de la ventaja nacional, fundamenta la teoría de los clusters, la cual, parte del supuesto de que la competencia internacional no se establece entre naciones, sino entre empresas que forman parte de clusters localizados, por regla general, en dimensiones territoriales inferiores a las que ocupan las naciones o países.

Esta teoría está basada en un análisis de las características del entorno territorial identifica cuatro grupos de variables que influyen en la capacidad de las empresas para establecer y mantener una ventaja competitiva en los mercados internacionales: condiciones de los factores, condiciones de la demanda, sectores afines y auxiliares, estrategia, estructura y rivalidad de las empresas. Existen otros dos factores que conjuntamente con los anteriores, forman “el diamante” y se corresponden con la casualidad y el gobierno. De esta forma, se desciende del nivel país a uno local más operativo, puesto que en realidad, es en éste en el que la empresa lleva a cabo su actividad y el que constituye su entorno más próximo (Flores, 2008: 123).

La reiteración en la utilización de determinados conceptos de competitividad por parte tanto de economistas teóricos como de gestores de la política económica, garantizan la popularidad de dicho término, pero no así la existencia de un consenso relativo al significado y la justificación de los mismos. Para ayudar a la comprensión de este proceso se parte de la etimología del término. Competencia y competitividad son conceptos relacionados pero no sinónimos. Competitividad es la sustantivación del adjetivo competitivo, el cual a su vez se deriva del sustantivo competencia. Esta sencilla regresión elimina la dificultad, ya que el significado de competencia se entiende como concurrencia o competencia económica, es la rivalidad que se suscita entre dos o más productores que desean dar salida a artículos de la misma clase. Competitivo para la gerencia es la unidad económica que reúne cualidades para sostener o mejorar su posición en el mercado y estas cualidades distintivas son base de su competitividad (Díaz S., 2010).

Los conceptos de competitividad cualquiera sea la unidad, ilustran categorías o factores esenciales para su consecución en los cuales comienzan a mezclarse factores puramente economicistas con otros de orden no económico, tales como cultura, política, conciencia ambiental, calidad del recurso humano y ubicación espacial. En ellos también se aprecia la coincidencia de que la competitividad es la capacidad para la competencia en el mercado. No obstante, a pesar de definirse la competitividad como capacidad1, también se utilizan otros términos como interrelación, competencias (Porter, 1995),

[1] Capacidad se refiere a los recursos y aptitudes que tiene un individuo, entidad o institución para desempeñar una determinada tarea o cometido. Los términos competencias y habilidades son sinónimos de aptitud, por tal razón es que se utilizan indistintamente.

habilidad (García, Méndez, Dones, 2009), lo cual genera confusión en su conceptualización.

Sin embargo se puede concluir que los diferentes conceptos relativos a la competitividad y sus determinantes dependen, más bien, del enfoque que se le dé al estudio o de la unidad económica a la cual se haga referencia. Por tanto, los estudios con un enfoque teórico y empresarial expresan el concepto como capacidad y destacan que su objetivo es el mismo en una generalidad: conquistar, mantener y ampliar la participación en el mercado. No obstante, los estudios con un enfoque empírico y territorial han enfocado su objetivo hacia la generación de adecuados niveles de desarrollo que mejoren la calidad de vida de los habitantes y la conceptualizan como interrelación, pues buscan en el proceso de operacionalización convertir el concepto de competitividad en un conjunto de indicadores que justamente permitan la observación empírica.

La utilización del término interrelación busca la intención de destacar que la competitividad territorial es producto de la cooperación que se suscita entre los actores locales; ya que el término se refiere a una relación de correspondencia mutua entre los actores o dimensiones en este caso. Además de esta forma se adscribe el concepto con la concepción de territorio como un sistema complejo, que funciona bajo un entramado de relaciones económicas, sociales y culturales

No se utiliza el término capacidad pues el mismo se cataloga como un concepto abstracto que empíricamente no es factible de observar y por lo tanto, de medir. El mismo se refiere a formas de conocimiento tácito, cualidad que tiene el hombre para a partir de los recursos que atesore el territorio, administrar. Lo anterior en modo alguno enfrenta ambos enfoques, lo que este último no lo explicita, lo asume implícitamente pues reconoce que la efectividad de las interrelaciones se suceden producto de la capacidad existente.

Las valoraciones antes referidas infieren que el concepto de competitividad territorial ha evolucionado hacia una definición más relacionada con el entorno local, siendo sus determinantes los factores endógenos de la economía nacional que se investiga y entendiéndose dentro del marco del desarrollo sostenible; que comprende cuatro dimensiones: la social, la política-institucional, la ambiental y la económica. Por tanto, la competitividad territorial es el resultado de la interrelación de los factores considerados

en las dimensiones empresarial, gubernamental, científico-tecnológica, medioambiental, social y de infraestructura, que explican los resultados económicos del municipio que a su vez influyen en el desarrollo del sistema territorial en su conjunto y el incremento del nivel de vida de la población.

La dimensión resultados económicos es una medida del desempeño económico del sistema territorial y permite observar a través de un grupo de indicadores los resultados generales del proceso económico.

La dimensión sector empresarial muestra el resultado de la gestión de las empresas a través de un grupo de indicadores cuantitativos y la situación de varios factores de competitividad asociados a ella pero de naturaleza cualitativa. Esta dimensión resume la calidad de las diferentes formas organizativas de producción, para la administración de la mayor parte de los bienes de la propiedad estatal socialista, con el objetivo de satisfacer las necesidades sociales.

La dimensión impacto gubernamental (IG) cuantifica la capacidad de los gobiernos locales para cumplir su rol de Estado, que proporciona las condiciones que pueden influir positiva o negativamente en la competitividad. Se compone de medidas de políticas públicas, factores que proveen servicios a sus habitantes (recursos, gastos, inversión, seguridad,), u otros que facilitan la gestión empresarial.

La dimensión ciencia-tecnología y medio ambiente (CTMA) está relacionada con el desempeño de la ciencia y la gestión de proyectos de investigación y desarrollo, así como su capacidad de generar nuevas tecnologías o adoptar las existentes para mejorar la productividad empresarial. Además muestra el esfuerzo que hace el Estado y las empresas para valorizar su entorno garantizando al mismo tiempo la conservación y protección del medio ambiente.

La dimensión social e infraestructura (SI) muestra el resultado del esfuerzo del Estado para garantizar las condiciones indispensables para la reproducción y desarrollo del factor humano y su calidad de vida, además de mostrar el estado del conjunto de factores físicos y económicos que apoyan la gestión empresarial.

1.2 Medición de la competitividad territorial; consideraciones metodológicas.

Desde hace varios años se ha definido que la competitividad no constituye un fin ni un objetivo en sí misma, es un medio poderoso para alcanzar mejores niveles de vida y un mayor bienestar social, una herramienta para el logro de objetivos. (GRUPO CIAMPI, 1995; Sobrino, 2002). La medición de la competitividad ha ido modificándose en tanto han ido cambiando las concepciones dadas a esta. De esta manera se ha dado lugar a mejores formas de medición en términos de la variación estándar capturada.

Las experiencias de los índices regionales implementados en América son muestra de ello y señalan su validez como instrumentos para los agentes tomadores de decisión en el ámbito regional, tanto pública como privada, pues permite complementar visiones de sus características globales, por tanto la importancia de su medición radica en la identificación de las potencialidades y limitaciones de los territorios. En sentido general, muestran el panorama regional, a través de un análisis comparativo entre las regiones para un período dado, asimismo ofrece un ordenamiento comparado de las regiones.

La forma del cálculo de los índices de competitividad puede ser variada, pero en general se centran en un enfoque estructural. Enfoque que entiende la competitividad como un fenómeno más amplio, en cuya determinación está presente un complejo conjunto de aspectos, no necesariamente ligados a los precios y los costes. La competitividad estructural supone el intento de hacer explícito el papel de fenómenos ajenos al ámbito interno de la empresa (relacionados con el conjunto de la economía) e influyen en los resultados que estas obtienen en los mercados. Dada la complejidad del concepto, no es extraño que no exista un indicador único reconocido para su medición. Pueden existir dos casos extremos: se opta por una combinación de indicadores que expresen la diversidad de los factores comprometidos o bien se recurre a un indicador de carácter sintético que exprese la resultante de todas esas variables y factores.

Por tanto para esclarecer una de las dificultades en el análisis de la competitividad a la hora de distinguir entre aquello que es causa de la evolución de la competitividad y lo que es efecto de la misma, se agrupan diferentes indicadores que miden el efecto o consecuencia e incorporan otros que pudieran explicar las causas. Por tal motivo en la estructura de los estudios de competitividad deben distinguirse dos índices, uno de

resultado (IR), que integra indicadores que evalúan la competitividad, es decir, los resultados económicos que a futuro contribuyen y sostienen el desarrollo de los territorios y se denomina como competitividad de resultado. El otro índice es causal (IC), el cual integra los correspondientes factores estructurales determinantes de la competitividad en el tiempo, es decir, los fundamentos micro y macro del desarrollo económico, son causa de la consecuencia y se designa como competitividad causal. En este último se agrupan los factores internos claves de los territorios, fuente de las ventajas y desventajas competitivas municipales y punto de partida para la planificación.

Los llamados indicadores sintéticos o índices, se emplean para medir fenómenos complejos y con marcos no claramente definidos, como la accesibilidad, la competitividad, la cohesión social, etc., por lo que se deben utilizar indicadores que se aproximen cuantitativamente a cada fenómeno, resumiendo la información estadística sobre aspectos concretos del mismo y que está disponible de forma dispersa. Además permite introducir modificaciones siempre que sea necesario porque cambie la información disponible.

Los índices permiten medir de forma cuantitativa y resumida un fenómeno por amplio que sea, con una gran flexibilidad en su construcción, en su uso y en su interpretación, dependiendo de lo se mida. Permiten acotar y medir cada fenómeno, realizar un seguimiento, sirven para establecer objetivos (generales y parciales), comparar los diferentes fenómenos y las circunstancias que se producen en las distintas unidades territoriales.

En la construcción de los índices se establecen dos fases: la definición de contenidos y la medición. En la primera se realiza una aproximación conceptual y teórica al fenómeno que nos ocupe, luego se establecen todos los ámbitos que deben ser tenidos en cuenta en relación con el fenómeno analizado para poder llegar a un indicador óptimo o el mejor de los posibles, por lo que siempre hay un cierto grado de subjetividad por parte del equipo investigador.

En general las dimensiones utilizadas por los estudios de competitividad son resultado de la operacionalización del concepto y entre las comunes se pueden nombrar las siguientes: resultados económicos, empresas, institucional, social, infraestructura,

tecnología e innovación. Sin embargo, la coincidencia manifestada no es la misma si se desagrega cada dimensión.

De acuerdo con Tello (2004) en estas experiencias internacionales no existe un conjunto de determinantes de la competitividad que se derive de un consenso explícito, por el contrario, la identificación se comporta, en la práctica, como un proceso de elección que responde a la consistencia con la definición, soporte estadístico y que pueda ser sujeto de alguna medida (cualitativa o cuantitativa), fácilmente identificable respecto del resto de los indicadores. Este proceso de elección de factores es un común denominador de los índices de competitividad, especialmente de los índices regionales. En el proceso se aplican diferentes metodologías, desde el desarrollo de talleres o entrevistas con expertos hasta la aplicación de modelos propios.

Hay que destacar que los indicadores que se utilizan también van a estar condicionados por el nivel espacial que se trabaje (regional, provincial o municipal), pues el nivel de desagregación de la información es más específico en la medida que desciende de nivel espacial.

Ahora bien, en el cálculo de los índices se enfrentan dos tipos de problemas comunes: ¿cómo homogeneizar criterios diferentes?, y ¿cómo integrar los criterios homogeneizados en el índice?, o sea, normalización de los indicadores y agregación de los datos para obtener el valor final del indicador sintético. Hay que tener presente que los indicadores seleccionados se expresen en el mismo sentido, de lo contrario hay que transformar los indicadores que afecten inversamente al fenómeno analizado.

Existen tres opciones que permiten homogeneizar los indicadores y son los más aceptados en la estadística y que derivan de variables o indicadores disímiles: conversión de escala, rango percentil, y resultado estándar. En la tabla siguiente se presenta un resumen de las capacidades de cada método con respecto a los criterios de análisis descritos.

Tabla 1. Comparación de las formas de cálculo de los índices de competitividad.

Método de homogenización	¿Brinda facilidad de interpretación?	¿Permite ordenar jerárquicamente?	¿Permite calcular las distancias relativas?
Conversión de escala	Sí	Sí	No
Rango percentil	Sí	Sí	No
Resultado estándar	No	Sí	Sí

Fuente. Benzaquen, Jorge; Alfonso del Carpio, Luis; Zegarra, Luis A; Valdivia, Christian (2010).

Del análisis de la tabla se desprende que todos los métodos no cumplen, al menos, con uno de los criterios establecidos. Los dos primeros métodos tienen la observación negativa en el tercer criterio, siendo este de gran importancia para el fin que se persigue si se tiene en cuenta que este tipo de estudio se basa en un estado comparado.

El primer criterio puede ser el más subjetivo de los tres y la observación negativa para el método de estandarización es que genera valores positivos y negativos, complicando cualquier cálculo posterior y haciendo más compleja la interpretación de resultados. La dificultad relativa de interpretación del resultado estándar puede superarse aplicando la conversión de escala, luego de calculado el resultado estándar. Además, el resultado estándar es el único método que cumple con el tercer criterio de poder brindar una referencia objetiva de la distancia relativa entre los resultados de cada región.

Se puede acotar que existen varias fórmulas de estandarización según su propósito y lo que se busca es llevar todas las variables a una gradación única común que varía entre 0 y 1, de esta forma los valores resultantes son positivos. Así, las fórmulas de estandarización que se proponen en dependencia de que el factor actúe de forma positiva o negativa son:

Factor positivo

$$Z_i = \frac{X_i - X_i mín}{X_i máx - X_i mín}$$

Factor negativo

$$Z_i = \frac{X_i máx - X_i}{X_i máx - X_i mín}$$

Donde:

Z_i: Valor estandarizado

X_i: valor de la variable

X_i mín: mínimo valor de las variables

X_i máx: máximo valor de las variables

Una vez que todos los datos han sido homogeneizados, se enfrenta el problema de integrarlos o sintetizarlos en un solo índice. Para ello, son nuevamente tres los métodos más utilizados: promedio ponderado, análisis de componentes principales y promedio simple. El promedio ponderado requiere establecer los valores con los cuales ponderar los subíndices y los factores. Esto plantea la cuestión respecto a cómo eliminar la subjetividad en la determinación de los pesos de ponderación.

El análisis de componentes principales es un método estadístico que asigna las ponderaciones a partir de la información contenida en los datos, es un método muy valioso que simplifica el cálculo a partir de un volumen de información amplio. Sin embargo, para aplicarlo se requiere contar con una base de datos extensa tanto de las variables cuantitativas como cualitativas que permita cumplir a priori con el llenado de la matriz factorial que exige que la misma no debe ser cuadrada.

En el método del promedio simple se suman los factores y se dividen entre el número total de factores analizados. Este método para el estudio pioneros de competitividad puede ser el más adecuado pues simplifica la complejidad del cálculo y en definitiva permite el objetivo que se persigue, la integración de los factores en un índice.

Las experiencias de los índices regionales han enfrentado esta situación para decidir el método a utilizar, escogiendo uno u otro de acuerdo al criterio del autor y a pesar de no existir consenso, cualquiera de los tres métodos permite sintetizar los factores en un índice.

Además otra de las principales características que hay que atender para el estudio de la competitividad es la construcción de umbrales, pues la misma es un concepto relativo el

cual involucra la comparación de unidades de análisis. El índice de competitividad es un análisis comparativo entre regiones para un período dado. Por lo tanto, cuando se intenta analizar la evolución que ha tenido la propia región respecto a sí misma, este índice pierde su eficacia. Para poder analizar el avance de cada región en particular se establecen umbrales de competitividad fijados para cada dimensión. Estos umbrales se han construido con el fin de establecer un estado que representa un estándar desafiante a alcanzar para cada variable, dimensión e índice. En algunos casos pueden usarse estándares internacionales o determinarse, pues existen metodologías para su cálculo (SUBDERE, 2003); pero hay que tener presente que dichos umbrales no sean ideales imposibles, que no se puedan lograr, pues desestimularía su alcance.

Si bien hemos mencionado aquí cuáles serían los elementos necesarios a considerar para generar un índice de competitividad territorial, lo importante es encontrar para ello información. De lo anterior se desprende que los factores condicionantes de la competitividad no solo van a depender de la operacionalización de concepto, sino también de la información disponible para evaluarla, que es específica de acuerdo al nivel espacial que se utilice. Por tanto, la creación de índices puede ser compleja, dado que se tiene primeramente que generar la información para hacer los cálculos correspondientes con posterioridad, y sujetarlos a evaluación para saber si es o no pertinente, con el fin de que sirvan para cálculos en otros territorios (la propiedad de la generalidad).

CONCLUSIONES

- El análisis de los diferentes conceptos de competitividad ha mostrado lo controvertido que resulta su definición y la multiplicidad de factores de los cuales puede depender, aunque se aprecia una tendencia reciente cuando se refiere a nivel territorial, a mostrar como sus determinantes los factores endógenos de la economía que se analiza, entendiéndose en este marco a la competitividad no como la capacidad para competir sino como resultado de la interrelación de estos últimos.
- La teoría económica de la competitividad es muy amplia y cada autor trató de explicarla desde su perspectiva y atendiendo al momento y las características de su época. Sin embargo, en los tiempos actuales la teoría de la ventaja competitiva de Michael Porter

es el referente teórico más utilizado a nivel internacional, el cual, puede ser adaptado a la economía que se investigue.

- La definición y teorías de la competitividad seguirán en desarrollo, quizás a la espera de consensos parciales que permitan diseñar una metodología universalmente aplicable a nivel territorial, en cambio las existentes coinciden al menos, en brindar una visión relativa de la competitividad territorial con respecto a sus resultados, condiciones y capacidades. Concuerdan además, en constituir una herramienta o una guía para los negocios o políticas de Estado ya que sugieren áreas con fortalezas o debilidades, puntos sólidos sobre los cuales se pueden aplicar políticas y acciones de desarrollo y puntos a fortalecer con programas estratégicos.

BIBLIOGRFÍA

1. Benzaquen Jorge; Alfonso Del Carpio, Luis; Zegarra, Luis A; Valdivia, Christian A. (2010). Un índice de competitividad para un país. CEPAL, 102 (diciembre), 69-85.

2. Boisier, Sergio. (2007). Em busca do esquivo desenvolvimento regional: entre a caixa preta o projeto político. Planejamento e Políticas Públicas, (17). 111-145, Brasil.

3. Cabrero Mendoza, Enrique. (2012). Retos de la competitividad urbana en México. Editorial, Centro de Investigaciones y Docencia Económicas (CIDE). México. Disponible en website: http://www.cide.edu/documento-de-divulgacion-indice-competitividad-CIDE-2012.pdf.

4. Cardoso Torres, Juan P. (2012). Hacia un esquema de análisis de la competitividad territorial, insumo para los procesos de planificación del desarrollo territorial. Tesis en opción al título de Máster en planeación urbano regional. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Disponible en website: http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/2048/1/WilchesRozoJuanCarlos2012.pdf.

5. Consejo Nacional de Competitividad (CNC). (2008). Índice de competitividad Regional, Lima. Disponible en website: http://www.cies.org.pe/files/GT/descentralizacion-5ta-sesion.pdf.

6. De Lombaerde, Philippe; García, José. G; Pulecio, Jorge R. y Vega, Ancelmo. (2002). Sistema de indicadores de competitividad departamental, Bogotá, D.C. Ed. Universidad Nacional de Colombia y Centro de Investigaciones para el Desarrollo (CID). p- 112.

7. Díaz Sánchez, Hugo Ernesto. (2010). Conceptualización y antecedentes teóricos de la competitividad internacional y regional: un asunto territorial. Suma de Negocios, 1 (2), 91-104.
8. Dini, Marco. (2010). Competitividad, redes de empresas y cooperación empresarial. CEPAL, Serie gestión pública (72), 97.
9. Echeverri, R., Rodríguez, A., y Sepúlveda, S. (2003). Competitividad territorial: elementos para la discusión. Ed. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, Costa Rica.
10. Figueroa Rodríguez, K. A. (2010). Análisis de la conformación económica del territorio. En: Diagnóstico regional con enfoque territorial, editado por Figueroa Rodríguez, O. COLPOS-Financiera Rural, México, D.F., 53-76. Disponible en website: http://www.cvu.colpos.mx/cvu.aspx?idinv=37293.
11. Flores Ruiz, D. (2008). Competitividad sostenible de los espacios naturales protegidos como destinos turísticos. Tesis en opción al grado de Doctor en Ciencias Económicas. Universidad de Huelva, España. Disponible en website: http://www.eumed.net/tesis/2008/dfr/.
12. García, A. M., Méndez, J. J., y Dones, M. (2009). Factores clave de la competitividad regional: innovación e intangibles. ICE, (848), 125–140. Disponible en website: http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3010055.
13. Gómez Díaz, M. R. (2011). La gestión del conocimiento en el desarrollo municipal. Caso Texcalyacac, Estado de México. Gestión y Estrategia. (39), 59-73.
14. González Fontes, Ramón. (2007). La gestión del desarrollo local con un enfoque integrador. Revista Retos de la Dirección, 1 (1), 42-65.
15. González Torres, Iris M. (2011). El monitoreo y la evaluación de las estrategias de desarrollo local: sus requerimientos metodológicos e informativos. Economía y desarrollo, 146 (1-2), 78-91.
16. _____. (2013). Las funciones del gobierno municipal en la promoción del desarrollo económico local. Primer Taller del proyecto internacional Desarrollo Económico Local y Seguridad Alimentaria (DELSA), financiado por la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (CIDA). Efectuado en Bartolomé Masó, Granma; 2-7 Junio, (inédito).

17. Grupo Consultivo sobre la Competitividad (GRUPO CIAMPI). (1995). La mejora de la competitividad europea. Primer informe al Presidente de la Comisión Europea, los Primeros Ministros y los Jefes de Estado. Disponible en website: http://blogs.creamoselfuturo.com/industria-y-servicios/2007/08/14/la-obsesion-por-la-competitividad/.
18. Jaramillo, Magdalena. (2011). Bases conceptuales para la construcción de un procedimiento de planeación del desarrollo territorial a partir de la conceptualización del modelo RAET con fines de resolver problemas de competitividad territorial agroindustrial. Tesis en opción al título de Máster en planeación urbano regional. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Disponible en website: http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis.pdf.
19. Krugman, P. (1994). Competitiveness: a dangerous obsession. Foreign Affaire, (73), 28-46.
20. Panchana, Pilar. (2001). Informe de indicadores de competitividad: Ecuador. Proyecto Andino de Competitividad y Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL). Disponible en website: http://www.cid.harvard.edu/archive/andes/documents/workingpapers/indicators/indicators_ecuador.pdf.
21. Pellégrini Martínez, S., Flamand, l., y Hernández, A. (2008). Panorama del desarrollo municipal en México: Antecedentes, diseño y hallazgos del Índice de Desarrollo Municipal Básico. Gestión y Política Pública, XVII (1), 145-192.
22. Perón Delgado, Eva. (2000). Un esquema analítico para la fundamentación de la estrategia de desarrollo social a escala territorial. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Económicas. Universidad de Camagüey. Cuba.
23. Porter, Michael. (1995).The competitive advantege of the inner city. Harvard Business Review, 73 (3), 55-71.
24. Porter, Michael. (2009). La ventaja competitiva de las naciones. Editorial Continental. Grupo Editorial Patria. ISBN: 970-24-0203-4. México.
25. Ramírez Romero, Sorelly y Figueroa Rodríguez, Katia Angélica. (2012). La competitividad de los territorios como una herramienta para la planeación estratégica. Quinto Coloquio Interdisciplinario de Doctorado Universidad Popular Autónoma del

Estado de Puebla. Disponible en website: Disponible en website: http://cecip.upaep.mx/conacyt/memorias2012/cd/documents/01_17.pdf.

26. Ramírez, Juan Carlos; Osorio, Horacio y Parra Peña Rafael Isidro. (2007). Escalafón de la competitividad de los departamentos de Colombia. CEPAL, serie estudios y perspectivas (16), 139.

27. Rugeles, Laura y Jolly, Jean-François. (2006). Hacia la construcción de modelos agro empresariales en una perspectiva territorial. Grupo de investigación RAET (Redes agroempresariales y territorio), Universidades Jorge Tadeo Lozano y Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Disponible en website: http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis.pdf.

28. Silva Lira, Iván. (2005). Desarrollo Económico local y competitividad territorial en América Latina. CEPAL, 85 (abril), 81-100.

29. Sobrino, Jaime. (2002). Competitividad y ventajas competitivas: revisión teórica y ejercicio de aplicación a 30 ciudades de México. Estudios Demográficos y Urbanos, 17 (2), 311-363.

30. Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), (2003). Informe de competitividad regional. LOM Ediciones Ltda. Santiago de Chile, p- 177.

31. Tello, Mario, D. (2004). Los factores de competitividad en el Perú. Editorial: PUCP - Fondo Editorial. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

El impacto de la promoción gubernamental en el desempeño exportador de las empresas

Jesús Moisés Beltrán

Resumen

El estudio propone una metodología e indicadores de desempeño que permiten medir el impacto y analizar la focalización de un programa promocional de apoyos y servicios a las empresas exportadoras auspiciado por el gobierno federal. Se analizan datos de empresas que participaron en ferias y misiones comerciales. El argumento central es que es posible evaluar los beneficios obtenidos considerando el tipo de empresas que asisten a dichos eventos. La metodología permite verificar si los apoyos brindados responden efectivamente a las necesidades de empresas que se encuentran en diferentes etapas de su desarrollo exportador.

Palabras clave: Exportaciones, promoción, ferias y misiones comerciales

Introducción

Los programas gubernamentales de promoción de exportaciones juegan un papel fundamental en la medida que apoyan a las empresas a incursionar en la actividad exportadora o a incrementar su participación en ella. Los programas promocionales constituyen medidas de apoyo y servicios que contribuyen a que las empresas desempeñen su actividad exportadora de manera más efectiva. Aunque pueden ser muy diversos, la meta común de dichos programas es servir como un “recurso externo” a las empresas, en la medida que contribuyen a superar diversas barreras a la exportación (Seringhaus 1986; Seringhaus y Rosson 1990).

Esta importante contribución ha provocado el interés de numerosos académicos durante las últimas décadas y ha generado diversos estudios sobre la materia (Francis y Collins-Dodd 2004; Gencturk y Kotabe 2001; Gillespie y Riddle 2004). Sin embargo, este flujo creciente de investigación sobre la promoción de exportaciones no ha permitido establecer de modo inequívoco de qué manera la promoción resulta más efectiva para distintos tipos de empresas (Keesing y Singer 1992; Seringhaus y Botschen 1991; Wilkinson y Brouthers 2000). Es decir, cuáles son los apoyos o

servicios que tienen el mayor impacto en cada tipo de empresa. Entre las razones que pueden citarse destacan dos: Primero, la mayoría de los estudios sobre promoción de exportaciones no están basados en un enfoque teórico que establezca de qué modo los programas promocionales de exportaciones pueden contribuir a que las empresas exporten; segundo, solamente algunos estudios han enfocado el impacto que tienen los programas de promoción de exportaciones al nivel de la empresa individual.

En este estudio se busca contribuir a la agenda de investigación sobre promoción de exportaciones mediante la propuesta e implementación de un modelo integrador que permite investigar el vínculo entre los programas de promoción de exportaciones y el desempeño exportador de la empresa. Para ello, se asume la existencia de ciertos factores que intervienen en dicha relación, los cuales pueden ser de tipo general o situacional. Los factores generales son: la antigüedad de la empresa, la experiencia exportadora, y el promedio de ventas anuales. Los factores situacionales son: el tipo de empresa, el sector industrial, y su actividad en el mercado previa a la participación en eventos internacionales.

Aunque los programas gubernamentales de promoción de exportaciones se enfocan a todo tipo de empresas sin importar su tamaño, es más probable que las pequeñas empresas tengan una mayor necesidad de dichos apoyos debido a que tienen recursos y capacidades más limitados que sus contrapartes más grandes (Albaum 1983). Las pequeñas empresas pueden superar este problema mediante la adquisición de dichos recursos de fuentes externas, tales como los organismos de promoción de exportaciones (Katsikeas, Piercy, y Ioanidis 1996). Algunos estudios empíricos han demostrado el efecto favorable de la asistencia gubernamental en pequeñas empresas (Ahmed et al. 2002; Moini 1998).

Por otra parte, las empresas con poca experiencia tienen mayores dificultades para emprender actividades de exportación debido a su limitada capacidad para obtener financiamiento, menor conocimiento de las prácticas de negocios internacionales, o bien para encontrar personal adecuado para gestionar exportaciones (Kotabe y Czinkota 1992; Leonidu 1995). A las empresas que tienen solamente unos cuantos años de experiencia en negocios internacionales les costará más trabajo obtener

contactos adecuados en el extranjero, modificar su estrategia de marketing para la exportación, y administrar y controlar sus operaciones de comercio exterior (Leonidou y Katsikeas 1996). La falta de experiencia exportadora implica que requieren los apoyos y servicios gubernamentales, de manera que puedan evolucionar hacia un más alto nivel de internacionalización (Francis y Collins-Dodd 2004).

Este estudio aporta una metodología que permite medir el impacto que tienen los apoyos y servicios prestados por un organismo gubernamental de promoción de exportaciones, en términos del conocimiento de los mismos y el uso que le dan las empresas para participar en ferias y misiones comerciales internacionales. De manera más específica, el estudio se ha diseñado para medir, por un lado, el impacto que tiene la participación en eventos internacionales al nivel de la empresa y, por otro, el impacto que tiene el programa en términos de su adecuación a las necesidades de las empresas. En segundo lugar, la investigación procura examinar de qué modo los efectos de la asistencia gubernamental son moderados por las características generales y situacionales que presentan distintas empresas, y que se mencionaron previamente. Finalmente, el estudio también enfoca la necesidad de verificar hasta qué punto los programas promocionales han sido diseñados e implementados de manera que respondan efectivamente a las necesidades particulares de diversos tipos de empresas que se encuentran en etapas distintas de su desarrollo exportador.

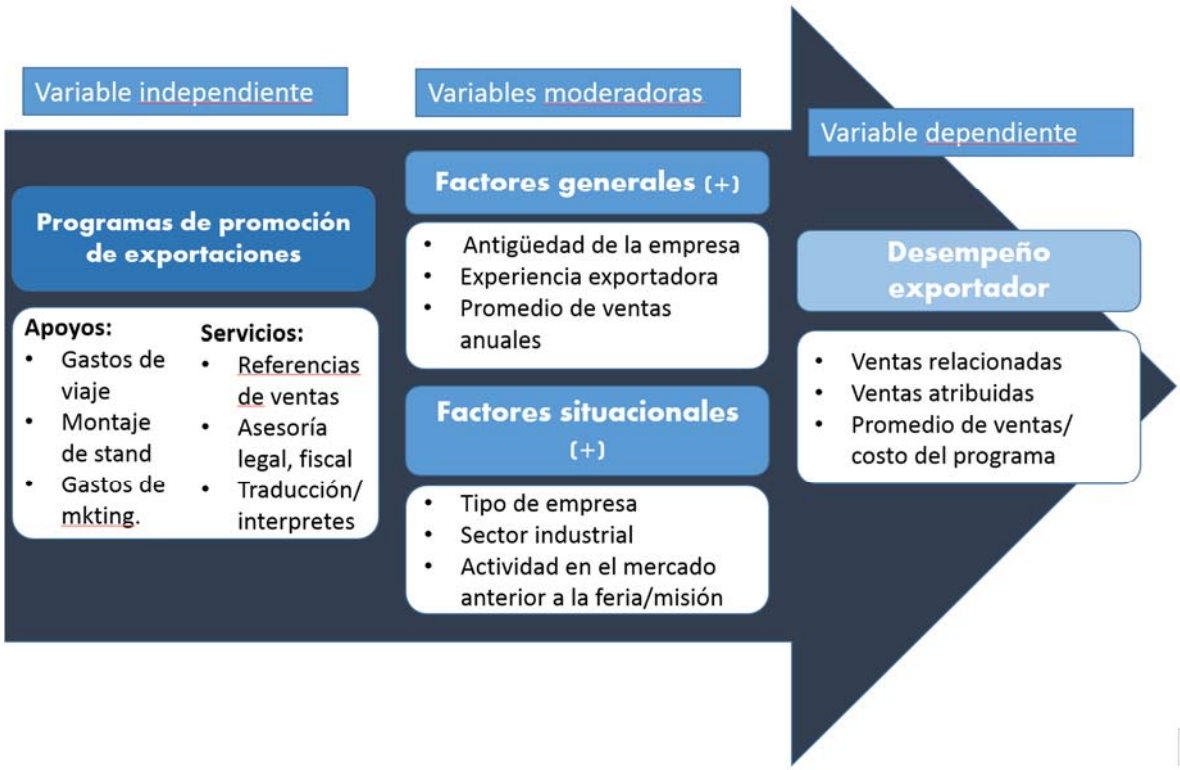
Modelo teórico

El modelo teórico está basado en estudios anteriores que han establecido la influencia determinante que tienen los programas de promoción de exportaciones en el comportamiento y desempeño exportador de las empresas (Gillespie y Riddle 2004; Singer y Czinkota 1994). El modelo permite identificar una relación positiva entre ciertos apoyos y servicios promocionales brindados por el gobierno federal y el desempeño exportador de las empresas. Los apoyos y servicios gubernamentales tienen la finalidad de contribuir a que las empresas participen en ferias y exposiciones comerciales internacionales así como en misiones de exportadores. Sin embargo, los estímulos gubernamentales tienen un impacto moderado debido a ciertas

variables como son: el tipo de empresa, el sector industrial y su actividad de mercado previa a la participación en ferias o misiones comerciales internacionales, así como la antigüedad de la empresa, su experiencia exportadora, y el promedio de ventas anuales.

Se puede asumir que, en la medida que se registren impactos positivos derivados de la participación en ferias y misiones comerciales internacionales, se podrá verificar que el programa gubernamental contribuye a mejorar el desempeño exportador de las empresas en términos financieros y de mercado. Además, el análisis de las variables moderadoras puede ser útil para verificar si las empresas más pequeñas y con menor experiencia exportadora tienen realmente una mayor necesidad de los programas de apoyos y servicios. Por ello, los responsables de dichos programas promocionales podrían diseñarlos para satisfacer las necesidades específicas de diversos grupos de empresas exportadoras tomando en cuenta sus requerimientos particulares.

Modelo teórico



Fuente: Elaboración del autor.

Programa de apoyos y servicios a las empresas exportadoras

El estudio procura medir la efectividad de un programa promocional de apoyos y servicios a las empresas exportadoras auspiciado por el gobierno federal. El programa es administrado por un fideicomiso público incorporado a la Secretaría de Economía, denominado Proméxico, que fue creado por decreto presidencial del 13 de junio de 2007 (Diario Oficial 2007). El organismo cubre la gama completa de actividades emprendidas por las empresas en la gestión de sus exportaciones, desde el desarrollo de una conciencia exportadora entre empresas no exportadoras hasta el apoyo a empresas ya establecidas en el mercado internacional para que mantengan o mejoren su posición competitiva.

Además de la promoción del comercio exterior, el mismo organismo está dedicado a la atracción de inversión extranjera directa. Las actividades de Proméxico consideradas en esta investigación serán los servicios y apoyos prestados a las empresas para participar en ferias y misiones comerciales internacionales.

Los efectos que busca Proméxico son mantener e incrementar las ventas de exportación mexicanas, así como diversificar los mercados hacia donde se dirigen esas exportaciones. Dichos efectos pueden ser ventas inmediatas (por ejemplo, durante el evento o después de concluido—feria comercial o misión de exportadores), a mediano plazo (seis meses), o a largo plazo (un año después del evento). (Proméxico 2010).

Objetivo general

Esta investigación tiene por objeto proponer e implementar una metodología que permite medir el impacto, así como analizar la focalización de un programa promocional para la exportación auspiciado por el gobierno federal en una muestra de empresas del estado de Baja California que participaron en ferias y misiones comerciales.

Preguntas de investigación

1. ¿Qué impacto tiene la participación de las empresas en ferias o misiones comerciales en su desempeño exportador?
2. ¿Cuál es la relevancia que tiene la promoción internacional en los planes y operaciones de exportación de las empresas?
3. ¿Los servicios y apoyos promocionales están realmente enfocados a contribuir a la satisfacción de las necesidades de las empresas?

Indicadores de impacto al nivel de la empresa

Se han identificado cuatro categorías de impacto de las ferias y misiones comerciales al nivel de la empresa que fueron utilizadas en esta investigación:

1. La medida en que se cumplieron los objetivos de la feria internacional.
2. El número de agentes, representantes, o distribuidores que fueron asignados.
3. Las ventas que resultaron de la feria internacional.

   Las ventas relacionadas con eventos incluyen aquellas hechas en el sitio (pedidos de clientes); hechas dentro de los doce meses siguientes a la feria comercial; y otras ventas en firme y comprometidas.
4. Las actividades de seguimiento que se han implementado.

   Las opciones son:

   4.1 Empresas que han incrementado su esfuerzo en el mercado.

   4.2 Empresas que han hecho cambios de marketing como resultado *directo* de su participación en la feria.

   Los cambios de marketing considerados son: se modificó el producto para una mejor adecuación al mercado; lanzó nuevos productos en ese mercado; ha participado en otras ferias comerciales; hizo viajes de negocios adicionales a ese mercado; estableció oficinas en ese mercado; pagó estudios de mercado; incrementó la promoción/publicidad; hizo cambios organizacionales en la empresa con el fin de enfocar mejor sus esfuerzos en ese mercado; disminuyó el nivel de esfuerzo en este mercado; abandonó este mercado; comenzó a explorar otros mercados.

   4.3 Empresas que no han hecho un seguimiento positivo.

Objetivos de las empresas al participar en ferias internacionales

En el diseño de la encuesta se han planteado los siguientes objetivos que buscan las empresas en ferias o misiones comerciales:

1. Evaluar demanda de mercado, aceptación y competitividad.
2. Identificar o asignar agentes, representantes, o distribuidores.
3. Aprovechar oportunidades de cotización o licitación.
4. Ventas inmediatas a usuarios finales.
5. Ventas inmediatas a distribuidores.
6. Negociar acuerdos de licenciamiento/joint ventures.
7. Hacer contactos de negocios.
8. Mantener presencia en el mercado.
9. Contactar a clientes ya establecidos así como agentes, representantes, o distribuidores.
10. Lanzar un nuevo producto al mercado.
11. Otros.

Indicadores de la focalización del programa promocional

Se han identificado seis características que permiten definir la focalización del programa gubernamental de promoción y que fueron empleadas en esta investigación:

1. Tipo de empresa.
2. Ventas anuales totales en el presente.
3. Actividad en el mercado durante el año anterior a la participación en la feria o misión comercial.
   - 3.1 Nivel de esfuerzo de marketing (respuesta modal): El rango de respuestas disponibles será: ningún esfuerzo; esfuerzo menor; esfuerzo moderado; esfuerzo importante; en operación durante menos de 12 meses a la fecha de participación en la feria o misión comercial; no sabe.
   - 3.2 Ventas anuales (promedio).
4. Objetivos de la participación en la feria o misión comercial.

Los once objetivos ya anotados previamente.

5. Rol que jugó el gobierno.
   5.1 Aspecto más benéfico de la participación: Aquí se solicita marcar uno de los siguientes ítems: (1) motivación para explotar mercados de exportación; (2) subsidios para nuestros costos de marketing de exportación; (3) los servicios de consultoría proporcionados por funcionarios de gobierno; (4) los servicios administrativos proporcionados por funcionarios de gobierno; (5) el prestigio asociado con participar en una feria comercial con pabellón nacional; (6) obtener una mejor localización y publicidad en la feria que la que podríamos conseguir por nuestra cuenta; (7) establecer contactos de negocios de más alto nivel que los que podrían conseguirse por cuenta propia; (8) otros.
   5.2 Empresas que habrían participado en ferias comerciales sin el apoyo gubernamental.
6. Tipo de exportador.
   6.1 Exportador por primera vez.
   6.2 Exportador en expansión.
   6.3 Exportador experimentado.

Muestra

La población meta del estudio son empresas que han participado, con el apoyo de Proméxico, en ferias y exposiciones y misiones comerciales en el extranjero durante el año 2012. El muestreo de esta población se hizo en dos etapas: primero, fueron seleccionadas las ferias y exposiciones internacionales que incluyeron pabellones de México en ese periodo (treinta y cuatro) y, posteriormente, se procedió a seleccionar a ciertas empresas del estado de Baja California que participaron en ellas.

El muestreo estadístico fue estratificado por tipo de evento (es decir, tipo de ferias y exposiciones comerciales internacionales; por ejemplo, si se trata de productos o servicios); por área geográfica; y sector industrial (ocho categorías: agronegocios, pesca, alimentos procesados y bebidas, autopartes, metalmecánico,

eléctrico-electrónica, servicios de tecnologías de información y software, y químico). Fueron consideradas en el muestreo sólo las ferias y exposiciones con pabellón México así como las misiones de exportadores en las que participaron empresas de Baja California. Finalmente, el proceso de selección resultó en veintitrés empresas participantes en el estudio, así como un promedio de empresas por cada feria o exposición internacional y por cada misión de exportadores.

Clasificación de empresas participantes

Para los fines de este estudio es fundamental tener una clara idea de cómo se vinculan los programas de promoción de exportaciones con las empresas. Esto es, la manera cómo ciertos tipos de programas están dirigidos a un tipo determinado de empresas. En otras palabras, es más probable que los programas de apoyo sean más efectivos cuando han sido diseñados e implementados para satisfacer necesidades específicas de las empresas. De acuerdo con la literatura y estudios empíricos disponibles (Ahmed et al. 2002; Bilkey y Tesar 1977; Cavusgil y Naor 1987; Johanson y Vahlne 1977; Kotabe y Czinkota 1992; Naidu y Rao 1993) es posible clasificar a las empresas exportadoras de acuerdo con ciertas etapas de internacionalización que son definidas, en la mayoría de los casos, por su desarrollo exportador.

Mediante un proceso de selección, se pueden identificar cinco tipos de empresas focalizadas, a saber: “empresas no exportadoras,” “exportadores por primera vez,” “exportadores en expansión,” “exportadores experimentados,” y “exportadores fallidos.” Sin embargo, se consideró conveniente no incluir en el estudio los tipos de empresas conocidos como “no exportadores” y “exportadores fallidos.” En efecto, en virtud de que la evaluación se hizo solamente entre usuarios del programa, no se enfocaron las empresas “no exportadoras;” es decir, aquellas que no mantienen un interés en mercados internacionales. Ciertamente, los “exportadores fallidos;” esto es, aquellas empresas que tuvieron alguna experiencia exportadora que posteriormente no continuaron, por cualquier motivo, merecen una consideración aparte. Sin embargo, no son materia de esta investigación debido a una mayor dificultad para localizarlos. En consecuencia, el estudio examinó

solamente los tipos de empresas denominados “exportadores por primera vez,” “exportadores en expansión,” y “exportadores experimentados.”

Medición de impacto al nivel de la empresa

En esta investigación se consideraron cuatro categorías de impacto para las empresas participantes en ferias y misiones comerciales:

1. La medida en que se cumplieron los objetivos de la feria o misión comercial.
2. El número de agentes, representantes, o distribuidores que fueron asignados.
3. Las ventas que resultaron de la feria/misión comercial.
4. Las actividades de seguimiento que se han implementado.

Las ventas son evidentemente la meta más importante de una actividad promocional; sin embargo, las categorías mencionadas implican que deben tomarse ciertas acciones para lograr dichas ventas. Estas acciones pueden involucrar el cumplimiento de objetivos que no están ligados directamente con ventas (por ejemplo, establecer contactos de negocios), asignar agentes, representantes, o distribuidores, e implementar cambios de marketing como resultado de la feria o misión. Los resultados se muestran en la Tabla 1 y se enlistan en forma separada para ferias comerciales y misiones comerciales en el extranjero.

En este caso, se puede observar que las misiones comerciales son más efectivas para satisfacer los objetivos de las empresas. Entre los diez objetivos examinados en este estudio (enlistados al pie de la Tabla 1), los que se alcanzaron más frecuentemente en las misiones comerciales son: la introducción de un nuevo producto al mercado (74 por ciento); mantener presencia en el mercado (51 por ciento); contactar a clientes ya establecidos así como agentes, representantes, o distribuidores (40 por ciento); y establecer contactos de negocios (39 por ciento). Con excepción del último objetivo, llama la atención el hecho de que se trata de actividades que se esperaría fuesen más apropiadas para ferias comerciales que para misiones.

Tabla 1. Impacto de la participación en el programa sobre la empresa

Medición de impacto	*Participantes en ferias comerciales* (n = 19)	*Participantes en misiones comerciales* (n = 5)
1. *Cumplimiento de objetivos* Porcentaje que calificó de excelentes los resultados de la feria o misión considerando los objetivos[1]	6-47%	18-74%
2. *Número de agentes/representantes/distribuidores asignados*	1.3	0.5
3. *Impacto de ventas* -Ventas totales relacionadas[2] con la feria/misión (US$) -Empresas con ventas mayores a US$100 mil -Empresas que no reportaron ventas -Empresas con ventas mayores que sus costos -Empresas que atribuyeron[3] sus ventas *directamente* a la feria/misión -Ventas atribuidas[4] netas descontadas de los costos de las empresas (US$)	$39,000 4% 51% 41% 70% $15,000	$90,000 11% 69% 20% 55% $29,000
4. *Actividades de seguimiento* -Empresas que han incrementado su esfuerzo en el mercado de la feria/misión -Empresas que han hecho cambios de marketing[5] como resultado *directo* de la feria/misión -Empresas que no hicieron un seguimiento positivo	34% 2-25% 9%	34% 2-32% 14%

Fuente: Elaboración del autor.

[1]Los objetivos fueron: evaluar la demanda, aceptación, y competitividad del mercado; identificar o asignar agentes/representantes/distribuidores; obtener cotizaciones u oportunidades de licitación; ventas inmediatas a usuarios finales; ventas inmediatas a distribuidores; obtener contratos de licenciamiento/joint ventures; establecer contactos de negocios; mantener presencia en el mercado; contactar a clientes regulares y agentes/representantes/distribuidores; lanzar un nuevo producto al mercado; otros.

[2]Las ventas que se hicieron después de participar en la feria o misión comercial.

[3]Ventas que no se habrían logrado sin la participación en la feria/misión.

[4]Ventas relacionadas y ponderadas por factor de atribución, utilizando valores de la empresa en lugar de promedios.

[5]Los cambios de marketing fueron: modificaron el producto para una mejor adaptación al mercado; lanzaron nuevos productos al mercado; asistieron a otras ferias comerciales; asistieron a otras misiones comerciales; hicieron viajes adicionales de negocios al mercado; establecieron oficinas en el mercado; adquirieron estudios de marketing; incrementaron la promoción/publicidad; implementaron cambios organizacionales en la empresa para enfocar mejor sus esfuerzos en este mercado; redujeron el nivel de esfuerzo en este mercado; se retiraron de este mercado; empezaron a explorar otros mercados.

Entre los objetivos que más frecuentemente se alcanzaron en ferias comerciales destacan los siguientes: contactar a clientes ya establecidos así como agentes, representantes, o distribuidores (47 por ciento); mantener presencia en el mercado (46 por ciento); la introducción de un nuevo producto al mercado (38 por ciento); y establecer contactos de negocios (37 por ciento). Estos objetivos están más ligados con los beneficios que se esperan de las ferias. Las ferias comerciales resultan eventos más efectivos que las misiones para la identificación y reclutamiento de asociados de ventas en el extranjero, si se toma en cuenta que las empresas promediaron una asignación de 1.3 agentes, representantes o distribuidores por cada feria, en tanto que el promedio fue de sólo 0.5 por cada misión.

En cuanto a ventas relacionadas con dichos eventos, los participantes en misiones comerciales generaron 2.3 veces más ventas que los participantes en ferias—en promedio $39,000 contra $90,000. Sin embargo, esta cifra no es tan clara como los datos sugieren. El impacto de ventas de las misiones comerciales es más variable que el de las ferias comerciales. La Tabla 1 muestra que más de uno de cada diez participantes en misiones comerciales logra ventas mayores a $100 mil, pero siete de cada diez no consigue venta alguna, y ocho de cada diez no recupera sus costos de participación en la misión. Aunque las ventas derivadas de las ferias son menos espectaculares, alrededor de la mitad de los participantes en ellas lograron algunas ventas, y cuatro de cada diez registraron ventas por encima de sus costos.

Además, a las ferias comerciales se les atribuye una mayor importancia como un medio para lograr ventas que a las misiones. En promedio, el 70 por ciento de las ventas en ferias comerciales se atribuye directamente a la participación de la empresa en ellas, mientras que el equivalente para las misiones es de 55 por ciento. A pesar de ello, las ventas que las empresas atribuyeron a las misiones comerciales ($29,000 en promedio) son casi el doble de las atribuidas a las ferias ($15,000).

Una última medida de impacto tiene que ver con las actividades de seguimiento. Dado que las empresas tienen mucho que aprender de su participación en ferias y misiones, las acciones que tomen como resultado de su participación pueden ser lecciones útiles para el futuro. En este caso, los impactos de las ferias y misiones son similares. Un tercio de las empresas analizadas reportaron haber incrementado su esfuerzo en el mercado enfocado por la feria o misión. Por ejemplo, ciertas empresas hicieron algunos cambios de marketing como resultado del evento promocional. Entre los doce cambios considerados en esta investigación (ver la parte inferior de la Tabla 1), los participantes en ferias comerciales reportaron más frecuentemente los siguientes: hizo viajes de negocios adicionales a ese mercado (25 por ciento); modificó el producto para una mejor adecuación al mercado (19 por ciento); y lanzó nuevos productos en ese mercado (19 por ciento). En el caso de los participantes en misiones, los cambios más frecuentes fueron: hizo viajes de negocios adicionales a ese mercado (32 por ciento); y comenzó a explorar otros mercados (19 por ciento). Finalmente, algunas empresas reportaron que no habían tomado

acciones de seguimiento después de su participación en la feria comercial (9 por ciento) o misión (14 por ciento).

Los resultados mencionados muestran un impacto positivo de las ferias o misiones comerciales. Los impactos son altamente satisfactorios, ya sea que se midan en términos inmediatos (ventas) o futuros (cambios de marketing). Sin embargo, los impactos son variables y, aunque ello sea entendible, la magnitud de la variación merece un estudio más detallado.

Focalización del programa

Como ya se advirtió en este documento, se tomaron en cuenta sólo tres tipos de exportadores: “exportadores por primera vez,” “exportadores en expansión,” y “exportadores experimentados.” Estos tipos de empresas no fueron identificados directamente durante el estudio, sino a través de sus respuestas a dos reactivos del cuestionario. Por tanto, el análisis que sigue se basa en 3 exportadores de primera vez, 8 exportadores en expansión, y 12 exportadores experimentados. No fueron consideradas otras empresas en este análisis, en virtud de que las respuestas de algunas no cumplían con los criterios de selección para cada categoría, o bien, no fueron localizadas.

Un dato de interés evidente es el número de empresas que resultaron en cada una de las categorías. Por ejemplo, los exportadores en expansión son casi el triple de los exportadores de primera vez, mientras que los exportadores experimentados suman cuatro veces más que los de primera vez. Estos datos sugieren que las ferias y misiones comerciales que aquí se analizan están más enfocadas a exportadores ya establecidos y no tanto a nuevos exportadores, lo que parece contrario a la política declarada del programa de promoción en cuestión.

Empresas enfocadas y perfiles

La Tabla 2 muestra que existen diferencias muy notables entre los tres tipos de empresas. Los exportadores experimentados tienen más tiempo establecidos y están más familiarizados con la exportación que los exportadores en expansión, quienes a su vez, son empresas más antiguas que los exportadores de primera vez. Las fechas

referidas sugieren que la empresa promedio incursiona en mercados de exportación después de un periodo de diez a quince años, durante los cuales, se supone que ha logrado asegurar una posición sólida en el mercado local. Los datos de ventas anuales muestran que, a través del tiempo, como cabe esperar, los exportadores experimentados han alcanzado una mayor escala de operaciones que los exportadores en expansión y, considerablemente más elevada que los exportadores por primera vez.

Tabla 2. Perfiles de las empresas analizadas

Característica	*Exportador de primera vez* (n = 3)	*Exportador en expansión* (n = 8)	*Exportador experimentado* (n = 12)
1. *Tipo de empresa*			
-manufacturera	47%	47%	47%
-consolidadora/distribuidora	11%	11%	13%
-proveedor de servicios	42%	42%	40%
2. *Fecha de:*			
-establecimiento (promedio)	2002	1991	1985
-inicio de exportaciones (promedio)	2012	2005	2000
3. *Ventas anuales totales (US$)*			
-menos de $200 mil	46%	23%	12%
-$200 mil-1 millón	51%	50%	66%
-más de $1 millón	3%	27%	22%
4. *Experiencia exportadora*			
-número de gerentes con experiencia exportadora	1	2	3
-número de países a los cuales exportan	2	4	5

5. *Razón de exportaciones con respecto a ventas totales*	11%	15%	21%

Fuente: Elaboración del autor.

También es claro que la experiencia exportadora debiera ser variable entre los tres tipos de empresas y la Tabla 2 muestra este caso. Casi no hay diferencia entre la experiencia exportadora de los exportadores en expansión y los experimentados (dos o tres gerentes experimentados y cuatro o cinco mercados extranjeros atendidos), pero hay un contraste notable con los exportadores de primera vez (un gerente experimentado y dos mercados atendidos). También puede notarse la experiencia si se observa la razón de exportaciones a ventas totales vigente en cada uno de los tres tipos de empresas. Aquí nuevamente, el contraste es obvio entre los exportadores por primera vez y las otras dos categorías. Los experimentados logran el doble de exportaciones en términos porcentuales y, si se consideran ventas totales, alcanzan un volumen muchas veces mayor que las de los otros tipos de exportadores. El único aspecto en que son similares los tres tipos de empresas es la naturaleza de sus actividades: independientemente de su categoría, el 47 por ciento de las empresas son manufactureras. El resto de la muestra son empresas de distribución o prestadoras de servicios.

Estos datos revelan contrastes importantes en los perfiles de los tres tipos de empresas considerados. El caso más notable es el de los exportadores por primera vez que son de más reciente creación, de menor tamaño, y con una experiencia exportadora más limitada que los otros dos tipos enfocados en los programas de promoción de exportaciones. Los exportadores en expansión también se distinguen de sus contrapartes experimentados. Se trata de empresas de más reciente creación y, en alguna medida, más pequeñas y con menos experiencia. En este caso, aunque los contrastes son importantes, son menos acentuados. La implicación evidente derivada de estos perfiles es que los exportadores de primera vez tienen una mayor necesidad del apoyo brindado por los programas de promoción de exportaciones. En el caso de los exportadores en expansión, también se puede apreciar el beneficio de

dicho apoyo, en la medida que están incursionando en nuevos mercados, aunque quizá resulte menos fundamental. Finalmente, resulta sorprendente la cantidad de exportadores experimentados, no obstante sus características y considerando que estas empresas han superado la etapa de desarrollo en la que necesitaban el apoyo gubernamental.

Exportadores por primera vez en las ferias comerciales

La Tabla 3 presenta un resumen estadístico acerca de los objetivos de las ferias comerciales internacionales, la medida en que se cumplieron, y algunas otras medidas de desempeño.

La tabla muestra los tres objetivos que declararon más frecuentemente cada uno de los tipos de exportadores analizados. Los datos reportados permiten observar diferencias contrastantes con excepción de un caso. Los exportadores por primera vez están más preocupados por los problemas de evaluación de mercados y la localización de un socio en el extranjero para ventas y distribución. Por su parte, los exportadores experimentados le dan mayor importancia a objetivos relacionados con el mantenimiento de una posición de mercado.

Tabla 3. Análisis comparativo de los participantes en ferias comerciales

Medición de impacto	*Exportador por primera vez* (n = 3)	*Exportador experimentado* (n = 12)
1. *Los tres objetivos más importantes en las ferias comerciales y su realización* Porcentaje que respondió 'sí' al objetivo/(porcentaje que declaró resultados 'excelentes')	91% (24%)	__ __

-evaluación de la demanda, aceptación y competitividad del mercado -establecer contactos de negocios -identificar o asignar agentes/representantes/distribuidores -mantener presencia en el mercado -contactar a clientes regulares y agentes/representantes/distribuidores	76% (31%) 73% (15%) __ __ __ __	83% (37%) __ __ 82% (46%) 77% (56%)
2. *Número de agentes/representantes/distribuidores asignados*	0.4	0.3
3. *Impacto de ventas* -Ventas totales relacionadas[1] con la feria comercial (US$) -Empresas con cero ventas	$15,000 52%	$95,000 40%

Fuente: Elaboración del autor.

[1] Ventas que se hicieron después de la participación en la feria comercial

Sin embargo, hay un objetivo que resulta común para ambos tipos de exportadores: establecer contactos de negocios. La diferencia de objetivos cobra sentido cuando se toman en consideración las diversas etapas del desarrollo exportador de cada empresa. No obstante, en virtud del interés de este estudio en la focalización de los programas, resulta aún más importante que los objetivos en sí mismos, su nivel de realización. Ciertamente, las diferencias son notables en este aspecto; por ejemplo, los exportadores experimentados reportaron resultados "excelentes" de las ferias comerciales con una mayor frecuencia que los exportadores por primera vez. Es precisamente en este aspecto donde se puede apreciar una imagen de desempeño de los programas promocionales que deja mucho que desear;

en efecto, entre el 69% y el 76% de los exportadores por primera vez no alcanzaron realmente a cumplir sus objetivos más importantes en las ferias.

Si se toman en cuenta medidas de impacto más significativas se puede observar una imagen más detallada. Mientras que los exportadores experimentados logran ventas relacionadas con las ferias comerciales de $95,000 en promedio, los exportadores de primera vez apenas alcanzan $15,000. Estos niveles de desempeño deben analizarse en el contexto de ventas previas a la participación en ferias, que es de $32,000 logrado por los exportadores experimentados y cero ventas de los exportadores por primera vez (en los doce meses previos a la feria).

Por consiguiente, las ferias comerciales son consideradas herramientas promocionales sumamente efectivas por los exportadores experimentados, a los cuales les producen incrementos sustanciales en sus ventas. Ciertamente, las ferias también producen ventas para los exportadores de primera vez, aunque puede entenderse que sea en menor escala, dada su reciente entrada al mercado en cuestión. Una consideración adicional es que más de la mitad de los exportadores por primera vez simplemente no logran venta alguna, lo que resulta una proporción mayor que el 40 por ciento (que resulta aún muy elevada) de los exportadores experimentados.

Tomando en cuenta estos niveles de ventas tan bajos, los exportadores por primera vez asignan una cantidad ligeramente mayor de agentes, representantes, y distribuidores que los exportadores experimentados. Este es un resultado que puede esperarse; de hecho, la cifra promedio de 0.3 asociados que asignaron los exportadores experimentados es sorprendentemente elevada para empresas cuyas prioridades son mantener un mercado. Este dato posiblemente señala la necesidad que tienen los exportadores de todo tipo de revisar y fortalecer continuamente sus redes de colaboración en el extranjero.

Conclusiones

El propósito de esta investigación ha sido evaluar el impacto que tiene un programa gubernamental de promoción de exportaciones. En la primera parte se describieron los métodos empleados durante el estudio y se argumentó que, aunque

se trata de un problema complejo, es posible dicha evaluación enfocando a las empresas en términos de ciertas variables y de sus etapas de desarrollo exportador.

Son evidentes los impactos positivos del programa tanto para las empresas participantes como para la economía en su conjunto. Esto no significa que no haya ningún aspecto que mejorar. Aunque tanto las ferias como las misiones comerciales generan beneficios, algunos resultados sugieren que es necesario hacerle adecuaciones más precisas al programa. Por ejemplo, los altos porcentajes de empresas que no logran ventas derivadas de su participación pueden indicar la necesidad de una mejor selección de participantes, o bien, de una mejor adecuación entre eventos y empresas.

La discusión acerca de los resultados de este estudio muestra que existen áreas de oportunidad para mejorar la adecuación de los programas gubernamentales de exportación a las necesidades de las empresas. Los datos sugieren que son muchos los lugares ocupados en las ferias comerciales por exportadores experimentados; esto es, empresas con experiencia y recursos suficientes que no deberían necesitar tales apoyos. Aunque algunas de estas empresas logran ventas de exportación considerables debido a su participación en las ferias, muchas otras no consiguen venta alguna. Ciertamente, la participación de estas empresas requirió dejar a otras más pequeñas sin espacio, las cuales quizá tenían mayores necesidades para asistir y beneficiarse de la feria. Una explicación sería que la participación de empresas grandes y experimentadas le otorga visibilidad y prestigio a una feria comercial auspiciada por el gobierno y, por tanto, se les da preferencia. Sin embargo, debe advertirse el hecho de que se está apoyando a demasiadas empresas de este tipo y este dato debiera tomarse en consideración en el futuro.

Por otra parte, los exportadores en expansión, que son empresas con características especiales y, de algún modo, similares en algunos aspectos a los exportadores por primera vez, implican un análisis más difícil. En la mayor parte del estudio no se abordó a este grupo, en virtud de que se consideró necesario darle mayor atención a las empresas situadas en ambos extremos de la clasificación de exportadores. Sin embargo, por la naturaleza de estas empresas con características

mixtas, los funcionarios de los programas promocionales tienen la responsabilidad de invitarlas a eventos que sean adecuados a sus necesidades.

Referencias

Ahmed, Z., Mohamed, O., Johnson, J., & Yee, L. (2002). "Export promotion programas of Malaysian firms: An international marketing perspective," in *Journal of Business Research*, 55 (10), 831-43.

Bilkey, W., & Tesar, G. (1977). "The export behavior of smaller Wisconsin manufacturing firms," in *Journal of International Business Studies*, 8 (1), 93-98.

Cavusgil, S. & Naor, J. (1987). "Firm management characteristics as discriminators of export marketing activity," in *Journal of Business Research*, 15(3), 221-35.

Diario Oficial de la Federación. (2007). Decreto por el que se ordena la constitución del fideicomiso público considerado entidad paraestatal denominado Proméxico. (Junio 13).

Diario Oficial de la Federación. (2011). Estatuto orgánico de Proméxico. (Marzo 10).

Francis, J. & Collins-Dodd, C. (2004). "Impact of export promotion schemes on firm competencies, strategies, and performance: The case of Canadian high-technology SMEs," in *International Marketing Review*, 21 (4/5), 474-95.

Gencturk, E. & Kotabe, M. (2001). "The effect of export assistance program usage on export performance: A contingency explanation," in *Journal of International Marketing*, 9(2), 51-72.

Gillespie, K. & Riddle, L. (2004). "Export promotion organization emergence and development: A call to research," in *International Marketing Review*, 21 (4/5), 462-73.

Johanson, J. & Vahlne, J. (1977). "The internationalization process of the firm: A model of knowledge development and increasing foreign market commitment," in *Journal of International Business Studies*, 23-32.

Katsikeas, C., Piercy, N., & Ioannidis, C. (1996). "Determinants of export performance in a European context," in *European Journal of Marketing*, 30 (6), 6-35.

Keesing, D. & Singer, A. (1992). “Why official export promotion fails,” in *Finance and Development*, 29(1), 52-53.

Kotabe, M. & Czinkota, M. (1992). “State government promotion of manufacturing exports: A gap analysis,” in *Journal of International Business Studies*, 23 (4), 637-58.

Leonidou, L. (1995). “Empirical research on export barriers: Review, assessment, and synthesis,” in *Journal of International Marketing*, 3 (1), 29-43.

Leonidou, L. & Katsikeas, C. (1996). “The export development process: An integrative review of empirical models,” in *Journal of International Business Studies*, 27 (3), 517-51.

Moini, A. (1998). “Small firms and exporting: How effective are government export assistance programs?” in *Journal of Small Business Management*, 36 (1), 1-15.

Naidu, G. & Rao, T. (1993). “Public sector promotion of exports: A needs-based approach,” in *Journal of Business Research*, 27 (1), 85-101.

Proméxico. (2010). “Cómo participar con éxito en ferias y exposiciones internacionales.” documento en línea.

Proméxico (2012). “Listado de proveedores por producto y servicio por entidad federativa.” documento en línea.

Seringhaus, F. (1986). “The impact of government export marketing assistance,” in *International Marketing Review*, 3 (2), 55-66.

Seringhaus, F. & Botschen, G. (1991). “Cross-national comparison of export promotion services: The views of Canadian and Austrian firms,” in *Journal of International Business Studies*, 22(1), 115-33.

Seringhaus, F. & Rosson, P. (1990). *Government export promotion: A global perspective*. London: Routledge.

Singer, T. & Czinkota, M. (1994). “Factors associated with effective use of export assistance,” in *Journal of International Marketing*, 2(1), 53-71

Wilkinson, T. & Brouthers, L. (2000). “An evaluation of state sponsored promotion programs,” in *Journal of Business Research*, 47(3), 229-36.

Wilkinson, T., Mattsson, & Easton, G. (2000). “International competitiveness of trade promotion policy from a network perspective,” in *Journal of World Business*, 353), 275-300.

Gestión ambiental como factor determinante en la administración de investigación y desarrollo en las organizaciones públicas colombianas

Henry Medina De Luque
Johnny Mendoza Doria
Camilo Pérez Camerano

Resumen

La presente investigación tiene por objeto analizar la gestión ambiental como factor determinante en la administración de investigación y desarrollo en las organizaciones públicas colombianas. La investigación se fundamenta en un estudio documental y descriptivo, parte de un diseño no experimental, (sin control de variables), de campo y dentro de éste con un corte transaccional. Además en el estudio documental se realizó una revisión bibliográfica de los documentos relacionados con cada uno de los objetivos específicos planteados. Se tomaron como informantes claves funcionarios directivos y se aplicó un cuestionario de 30ítems, cuya validez fue calificada por 5 expertos. La confiabilidad del estudio fue 0,92 medida por el coeficiente Alfa-Cronbach. Los resultados son presentados en tablas de frecuencias absolutas y relativas de acuerdo a la secuencia de la variable gestión de la investigación y desarrollo, en relación a cada dimensión con sus respetivos indicadores, la interpretación se hizo con base en los resultados finales.

La investigación fundamentó sus bases en las entidades públicas como alcaldías municipales (AM), Instituto colombiano de bienestar familiar (ICBF), Servicio Nacional de aprendizaje (SENA), Instituciones educativas, universidades regional y corporaciones autónomas regionales (CAR`s) de la Costa Caribe, donde se adelantan actividades directas de gestión ambiental; sin embargo realizan aisladas actividades no documentadas en investigación y desarrollo, con la necesidad de elaborar planes estratégicos integrales de su gestión ambiental mediante investigación y desarrollo.

Palabras clave: Gestión ambiental, Investigación y desarrollo, organizaciones públicas.

Summary

This research aims to analyze the environmental management as a determining factor in the administration of research and development in Colombian public organizations. The research is based on a documentary and descriptive study, part of a non-experimental design (without control variables), field and within it with a transactional court. Also in the documentary study a literature review of documents related to each of the specific objectives was performed. They were taken as key informants senior officials and a questionnaire of 30 items, the validity of which was described by five experts was applied. The reliability of the study was measured by the coefficient 0,92 Alfa-Cronbach. The results are presented in tables of absolute and relative frequencies according to the sequence of the variable management of research and development in relation to each dimension with their respective indicators, the interpretation was based on the final results.

Research based its bases in public entities such as municipal authorities (AM), Colombian Institute of Family Welfare (ICBF), National Learning Service (SENA), Educational Institutions, regional universities and regional autonomous corporations (CAR`s) Coast Caribbean, where direct environmental management activities are ahead; however undocumented isolated activities conducted in research and development, the need to develop comprehensive strategic plans for environmental management through research and development.

Keywords: environmental management, research and development, public organizations.

Introducción

Según el Fondo Monetario Internacional (FMI) "La globalización es una interdependencia económica creciente del conjunto de países del mundo, provocada por el aumento del volumen y la variedad de las transacciones transfronterizas de bienes y servicios, así como de los flujos internacionales de capitales, al tiempo que la difusión acelerada de generalizada de tecnología".

Es así como la globalización sin duda alguna inunda a todas las empresas y organizaciones colombianas, dicho concepto ha motivado a mirar con mejor óptica la esencia de la gestión ambiental, este hecho invita a que se conozcan cual es la ruta adecuada para desarrollar procesos de administración pública, así mismo encontrar las herramientas para prestar un mejor servicio a las sociedades y expandirse a mercados internacionales a través del incremento de inversión en Investigación y Desarrollo.

La problemática derivada de la presente investigación se centra en establecer la determinación de las organizaciones contemporáneas cuando presentan alrededor del funcionamiento del sector público un sinnúmero de actuaciones mal planificadas y con intereses particulares, desconociendo la importancia de la gestión ambiental y aún más la investigación y desarrollo como herramienta de planificación que permiten un pasaporte al posicionamiento estratégico organizacional y paralelamente se crea la necesidad de identificar los elementos de la gestión; lo que se busca es caracterizar la actuación pública y su marco legal; describir a detalle quienes son los actores de la gestión ambiental y poder establecer lineamientos que el necesita para llegar a un sitial privilegiado como rector de las políticas nacionales. En algunas ocasiones la gran indiferencia ante el actual sistema social para la convivencia, es la materialidad urbana, esta ha contribuido a que el sentido de pertenencia se vaya perdiendo en la ciudadanía, sin duda alguna la calidad ambiental y la cultura deben ser los factores banderas de la convivencia pacífica y del hacer público.

En este sentido, se requiere con urgencia un mayor compromiso por parte de gobernantes y gobernados frente al sistema público, la gestión ambiental en búsqueda de la administración de la investigación y desarrollo debe ubicarse como pieza estratégica de gran valor en la construcción de ciudad y ciudadanía, el ambiente debe

tejer relaciones de armonía y cooperación y al recuperar estos elementos de gran valor y potencial ambiental, se creerán espacios culturales y recreativos para tener una sociedad más justa y ecuánime.

De tal forma que los parámetros que caracterizan la gestión de las organizaciones públicas son: mercado, servicios, liderazgo y dirección, desarrollo de personal, conocimiento, planeamiento y control, compromiso ambiental, administración y mejora de productos, procesos, equipos, articulación, solidez empresarial, impacto en la sociedad y valor agregado; están orientados por el mejoramiento de los productos y procesos, la mejora continua de la calidad y la gestión de la innovación.(Plan de Acción Trienal - PAT Corpoguajira[1] 2007-2009).

Mora (2007) y Brú (1997) mencionan que es necesario de la gestión ambiental identificar actores sociales que intervienen en el proceso de desarrollo local. Puesto que constituyen un elemento fundamental, al que no solo se le debe reconocer su legitimidad, si no también involucrarlos en un esquema de gestión dentro de los cuales se sientan co-responsables de las decisiones tomadas y de sus consecuencias. La gestión ambiental, sumada a la investigación y el desarrollo (I+D) son temas inherentes a los procesos de desarrollo científico y tecnológico de un país o sus regiones e igualmente de una organización en especial si es pública, ya que pueden ser entendido como el proceso sociocultural auto sustentado, acumulativo y sostenido de capacitación de la respectiva sociedad para incorporar, asimilar, adaptar, copiar, apropiar y aplicar conocimientos y sus correspondientes tecnologías y destrezas (Colciencias 2001).

Rivera (2009), La Ciencia y Tecnología tienen un papel fundamental en facilitar y activar la transformación de Colombia en una sociedad y economía del conocimiento. Estos son factores esenciales para acelerar el crecimiento económico y aumentar el nivel de desarrollo humano y social del país, puesto que permite la liberación del talento y la capacidad creadora, el mejoramiento de capacidades de auto-organización social, la elevación del bienestar y la solución de muchos problemas que se derivan y generan pobreza y conflictos.

El Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Sostenible, conjuntamente con el Presidente de la República en Colombia, es el ente encargado con el congreso de

[1]COPOGUAJIRA: Corporación Autónoma Regional de la Guajira

formular la política ambiental, considerando este elemento como eje transversal para el desarrollo económico y social para el crecimiento y la sostenibilidad del país. Su visión apunta, entre otros, al desarrollo auto sostenible y a la potencializarían de las ventajas comparativas, para lo cual establece como directrices principales la planificación y administración eficiente por parte de las autoridades ambientales, la visión regional para el desarrollo sostenible y la consolidación de espacios de participación.

En Colombia la ley 99 de 1993 proclamada por el gobierno nacional creó el Ministerio del Medio Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT), actualmente es llamado Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS) y por ende reordenó el sector público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables; se organizó el Sistema Nacional Ambiental(SINA) y generó igualmente de manera favorable dentro del ejercer de las funciones espacio para el intercambio científico y tecnológico por medio de estudios de investigación.

De esta manera debido a que en la actualidad las instituciones públicas no poseen en su estructura una subdirección, coordinación, unidad, secretaría o dependencia de gestión ambiental y tampoco de investigación y desarrollo, las políticas en este sentido se aplican con deficiencia lo que genera su poca apropiación del desarrollo desde nivel directivo hasta el asistencial.

Expresado lo anterior esta investigación muestra la necesidad de analizar cómo se presenta la gestión ambiental como elemento integrador de las organizaciones públicas basados en la investigación y desarrollo de Colombia, para lo cual es importante conocer los elementos de la gestión de la investigación y el desarrollo, la vinculación, los actores principales y las estrategias utilizadas en estas organizaciones presentes en Colombia.

Planteamientos teóricos

El análisis estratégico de la gestión ambiental en la administración pública está directamente relacionado con el pasado, presente y futuro de todas las acciones entre ellas las actividades de investigación y desarrollo al interior de las organizaciones, permiten establecer que las fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas se encuentran presentes en las mismas. Entendido el

ambiente como espacios de participación de las comunidades locales y regionales, Homeinster (1993), plantea que el derecho y el deber de resolver y decidir sobre los problemas ambientales comunes propios del entorno donde habitan se debe asumir como un compromiso propio.

Un caso muy similar sucede con las organizaciones públicas que claramente son un instrumento donde aterrizan las políticas de estado y que en relación a los aspectos considerados como positivos ya que cuentan con capacidad gerencial, estabilidad financiera, personal técnico; sin embargo se evidencia una amenaza ya que se puede presentar la poca voluntad de los directivos en apoyar las actividades de compromiso ambiental en la que por medio de la investigación y desarrollo en primera instancia se pueden financiar actividades de innovación, facilitar insumos y equipos de investigación igualmente generar acciones que promuevan las actividades en la misiones de las administraciones públicas.

Rincón (1997), plantea que la gestión ambiental puede verse desde la psicología y la planificación, desde los años 90 adquiere nuevos significados entendidos como el soporte material y básico del desarrollo social en cuanto que la actividad humana transforma su dinámica el territorio.

La presente investigación fundamenta sus bases en el análisis ambientalde las entidades públicas como son las alcaldías municipales (AM), Instituto colombiano de bienestar familiar (ICBF), Caja de compensación familiar(CCF), Servicio Nacional de aprendizaje (SENA), Instituciones educativas(IE), universidades(U) y corporaciones autónomas regionales (CAR`s) de la Costa Caribe de Colombia se adelantan actividades directas de gestión ambiental, sin embargo realiza aisladas actividades en investigación y desarrollo, conllevando esta situación a que no se documenten debidamente las actividades ya que no existe un responsable en identificar este tipo de gestión, sus resultados no se pueden aprovechar de forma adecuada; esto indudablemente serviría para aumentar el caudal de conocimientos técnicos y científicos, buscando obtener nuevos servicios, sistemas, procesos o procedimientos que se pueden usar en materia ambiental. Estas actividades de investigación ambiental fundamental, investigación aplicada y el desarrollo tecnológico, ayudan al hecho de ser entidades financieramente estables que puede utilizar esta ventaja en la producción de

conocimientos científicos, para que el cumplimiento de su deber misional obtenga mejoras sustanciales.

Alcaldías municipales (AM): son instituciones de administración pública encargada de administrar, geográfica y políticamente un territorio, cuenta con una amplia variedad de regulaciones jurídicas de esta figura, tanto en lo relativo a sus competencias y responsabilidades como a la forma en que el alcalde es elegido. Su mandato dura, habitualmente, entre cuatro y seis años. Su obligación consiste en defender los intereses de sus conciudadanos mediante la ejecución de las políticas locales que tengan por objetivo la mejora de su calidad de vida.

Instituto colombiano de bienestar familiar (ICBF): es una entidad de administración pública encargada del estado colombiano, que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia.

Servicio Nacional de aprendizaje (SENA): Es una entidad de administración pública encargada del estado colombiano encargado de cumplir la función que le corresponde al estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

Instituciones educativas (IE): Es una entidad de administración pública encargada del estado colombiano cuya finalidad es prestar servicio de formación en valores, principios y conocimientos académicos las o niños jóvenes y adultos de Colombia

Universidades (U): Es una entidad de administración pública encargada destinada a la enseñanza superior que proporciona conocimientos especializados de cada rama del saber, que está constituida por varias facultades y que concede los grados académicos correspondientes.

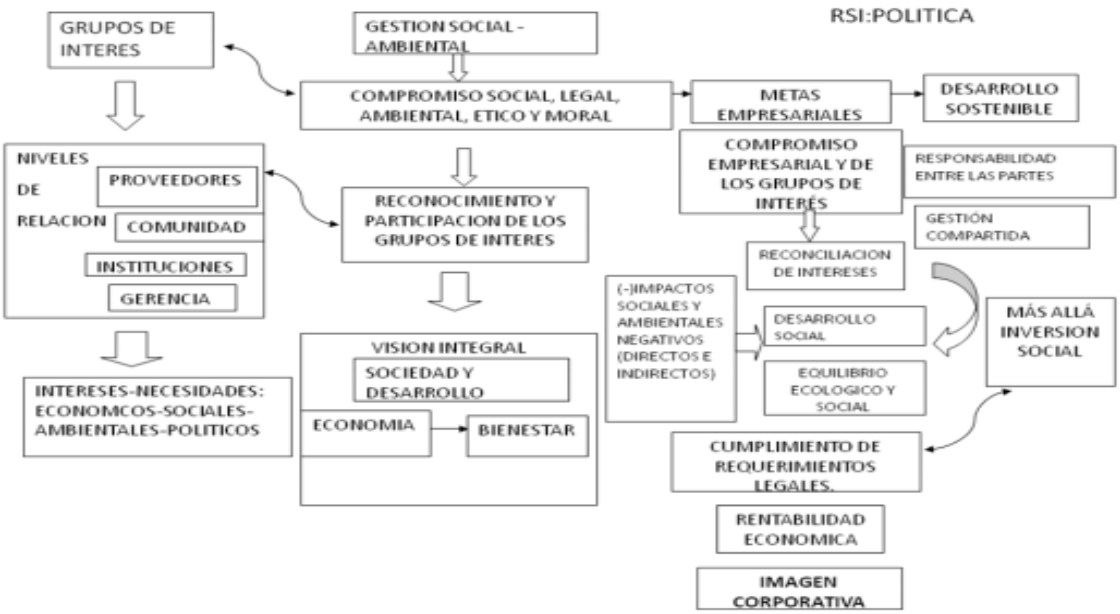
Instituto Colombiano Agropecuario, (ICA): Es una entidad Pública del Orden Nacional con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, perteneciente al Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, adscrita al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Corporaciones Autónomas Regionales de Colombia (CAR's): Son entes Corporativos de carácter público del orden nacional, cuyo objetivo fundamental es la administración de los recursos naturales, el ambiente dentro del territorio de su jurisdicción y propender por su desarrollo sostenible de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible MADS (2010).

La investigación como un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad describir e interpretar los hechos o fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad; y que a nuestro modo de ver constituye un proceso dinámico y crítico que busca comprender un hecho o fenómeno con el fin de contribuir al progreso de la humanidad otra parte, Ander-Egg, E. (1992).

Según Cardona, (2009), Se resalta la gestión ambiental y social como proceso de entradas fundamentales como los Grupos de Interés (organizaciones, gerencia proveedores y comunidad) quienes presentan diferentes intereses y necesidades que entran en interacción al momento de plantearse un proyecto donde deben participar todos (algunos con más interés que otros y mayores presiones), que marcan la participación que se dé por parte de cada uno de ellos ya sea porque otros actores lopermitan o no, o por el tipo de interés de cada uno.

Cuadro 1.Modelo de interrelación de diferentes ámbitos de la gestión ambiental



Fuente: Cardona Rhina,2009.

Formulación de las hipótesis

En aras de poder establecer las situaciones mencionadas y determinar como la gestión ambiental se constituye en un factor determinante en la administración de investigación y desarrollo en las organizaciones públicas colombianas. Se generan los siguientes cuestionamientos.

¿Cómo es la caracterización de la vinculación del sector gubernamental y el marco legal en la gestión ambiental y la administración de Investigación y Desarrollo en las organizaciones públicas colombianas?

¿Cuál es la Identificación de los elementos de la gestión ambiental en la administración de investigación y el desarrollo en las organizaciones públicas colombianas?

¿Quiénes son los principales actores involucrados en la gestión ambiental y la administración de investigación y desarrollo en organizaciones públicas colombianas?

¿Cuáles son las estrategias internas y externas para establecer lineamientos de aplicación de la gestión ambiental en la administración de investigación y desarrollo en las organizaciones públicas colombianas?

Una vez resueltas estas interrogantes y se planteen alternativas razonables las organizaciones públicas se podrán convertirse en generadoras de conocimiento con visión vanguardista y encaminadas a una sostenibilidad ambiental traducida en igualdad de oportunidades a las comunidades, para el acceso a los bienes y servicios ambientales, lo anterior en búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los clientes y la mejora continua, acrecentando la participación comunitaria en la gestión ambiental en Colombia.

Objetivo general

Análisis de la Gestión Ambiental como factor determinante en la administración de investigación y desarrollo en las organizaciones públicas colombianas.

Objetivos específicos

- Identificar los elementos de la gestión ambiental en la administración de investigación y el desarrollo en las organizaciones públicas colombianas.
- Caracterizar la vinculación del sector gubernamental y el marco legal en la gestión ambiental y la administración de Investigación y Desarrollo en las organizaciones públicas colombianas.
- Describir los principales actores que involucrados en la gestión ambiental y la administración de investigación y desarrollo en organizaciones públicas colombianas.
- Establecer lineamientos para la aplicación de gestión ambiental en la administración de investigación y desarrollo en las organizaciones públicas colombianas.

Metodología

Una vez definido el tipo de problema a investigar y plantear los objetivos a alcanzar, se procede a determinar el tipo de investigación. De acuerdo con los planteamientos de Hernández, Fernández y Baptista (2007), una investigación es “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno”.

Para Chávez (2001), el tipo de investigación es estable de acuerdo con el tipo de problema que se desea solucionar, los objetivos que se pretenden lograr y la disponibilidad de recursos. En ese contexto, al análisis de gestión ambiental como principal actor en la ejecución de políticas públicas y acciones de investigación y desarrollo en la organizaciones públicas de Colombianas quedó enmarcado como una investigación de naturaleza documental Descriptiva, debido a que se orienta a medir y recolectar información referente; los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, describiendo tendencias de un grupo o población.

Partiendo de esto, el diseño de la investigación se considera No Experimental (sin control de variables), de campo y dentro de éste con un corte transaccional, debido a

que la variable Investigación y Desarrollo en sus dimensiones e indicadores son estudiadas en su estado natural sin la intervención del investigador y sin manipular

Cuadro No. 2. Organizaciones públicas Colombianas

Población de Estudio deliberadamente la variable. El diseño es una estrategia general de trabajo, el cual es determinado por el investigador, una vez alcanzada la suficiente claridad respecto a su problema, para orientar y esclarecer las etapas a acometerse posteriormente. Esto implica, según Hernández, Fernández y Baptista (2007), definir el diseño de la investigación como el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación.

La muestra fue seleccionada partiendo del criterio denominado censo poblacional, debido al tamaño reducido de la población, ya que como señala Tamayo y Tamayo (2003) el censo poblacional es la muestra en la cual entran todos los miembros de la población. Por lo anteriormente expuesto se puede concluir que la población es un conjunto de elementos que conforman un universo cuyas características son muy similares lo que permite constituir la totalidad del estudio del fenómeno en el estudio. Es importante considerar que la unidad de análisis para esta investigación es finita y completamente accesible al investigador y está definida por las organizaciones públicas de Colombia; detalladas en el cuadro No. 2

No.	Instituciones publicas	Ubicación/ Departamento
1	Alcaldía Municipal de Fonseca “AM”	La Guajira
2	Corporación Autónoma Regional de La Guajira ”CORPOGUAJIRA”	La Guajira
3	Servicio Nacional de Aprendizaje “SENA”	La Guajira
4	Institución educativa Juan Jacobo Aragón “IE“	La Guajira
5	Institución Colombiano Agropecuario “ICA“	La Guajira
6	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	La Guajira
7	Universidad de La Guajira “UNIGUAJIRA”	La Guajira

Fuente: Medina, (2015)

Los criterios de selección de las organizaciones encuestadas se dio por:

a) Las organizaciones públicas en Colombia poseen un territorio en común, realizan el cumplimiento de sus funciones misionales y comparten la misma extensión geográfica de interés nacional. Ellas son alcaldías, Corporaciones autónomas, Instituto

Colombiano Agropecuario, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Servicio Nacional de Aprendizaje, Universidad de La Guaira Instituciones educativas entre otras.

b) Las entidades u organizaciones anteriores se encuentran directa o indirectamente relacionadas con el tema de la gestión ambiental y realizan actividades de investigación y desarrollo en sus diferentes departamentos de la República de Colombia.

c) Se determinó el departamento de La Guajira y específicamente el municipio de Fonseca debido a que está ubicada al sur convirtiéndola en epicentro del desarrollo institucional, por el crecimiento organizacional que ha mostrado los últimos años y por es cada vez más atractivo al establecimiento de empresas y organizaciones, constituyéndose como polo de desarrollo Colombia.

La importancia de esta investigación se centró en buscar la relación que existe entre la gestión ambiental como elemento integrador de la administración de la investigación y desarrollo organizaciones públicas y como este hecho podrían conformar un verdadero espíritu donde la innovación administrativa y el aprendizaje organizacional generen cambios profundos en la gerencia de este tipo de instituciones públicas. Lo anterior podría definir nuevos parámetros de gestión ambiental para establecer indicadores de eficiencia y eficacia de las organizaciones ambientales apoyados en la investigación y el desarrollo.

Dentro del tiempo y espacio del estudio se menciona que dicha investigación se llevó en las organizaciones públicas, en el departamento de La Guajira, República de Colombia y el municipio de Fonseca. El estudio estuvo enmarcado en la línea matricial Gerencia de las Organizaciones; dentro de la línea potencial Gerencia Ambiental ubicado dentro de la línea operativa de sostenibilidad el autor realiza aportes valiosos referentes a la administración del ambiente en las organizaciones en diferentes sectoresa tomando como referencia la temática de investigación y desarrollo en base a los postulados planteados por autores como Pere Escorsa y Valls (2001), Callejón (2007), Bolaño y Abello (2004), que realizan aportes valiosos desde diferentes sectores. D. Temporal. La mencionada investigación se llevó a cabo entre enero de 2015 a enero de 2016.

Los antecedentes de esta investigación se obtuvieron de dos fuentes primordialmente, inicialmente algunas tesis de grado relacionadas con la variable involucrada en el estudio y en segunda instancia con documentación bibliográfica originada en Colombia y el mundo donde se ha trabajado la variable gestión ambiental y la temática de investigación y desarrollo.

La Gestión ambiental es definida por Guhl, (2011), como el manejo participativo de las situaciones ambientales de una región por diversos actores, mediante el uso y la aplicación de instrumentos jurídicos, de planeación, tecnológicos, económicos, financieros, y administrativos, para lograr el funcionamiento adecuados de los ecosistemas y el mejoramiento de la calidad de vida de la población dentro de un marco de sostenibilidad.

Por su parte la Gestión ambiental y social vista desde un enfoque holístico y complejo se articula a la concepción que se tenga de desarrollo en un marco socio político capitalista que lleva a fundar conceptos como el de desarrollo sostenible desde diferentes perspectivas y que se construye como una visión que trasciende el concepto de desarrollo tradicional, donde el crecimiento económico determina en un contexto global ilimitado y positivo la calidad de vida de las poblaciones desde una visión material (acumulación de riqueza material y explotación ilimitada de recursos naturales). Martínez (2009).

Callejón (2007), planteó en su artículo “(I+D) Investigación, innovación y política pública”: hacia una nueva política económica de innovación. Mostró la posición de las empresas españolas en el contexto internacional con relación a la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i), y también sobre el diseño de las políticas económicas dirigidas a promover la investigación y la innovación. También se aborda el problema que supone la diferenciación entre I+D+i, y más adelante se pone énfasis en la dificultad de definir la innovación y establecer tipologías al respecto.

Caracterización de la gestión ambiental en organizaciones

Elementos de la Gestión Ambiental En Colombia El Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) y el COLCIENCIAS adscrito al ministerio de planeación,

constituyen los organismos principales de gestión y financiamiento de la investigación. Esto significa, que contribuimos con el 0.01% de la producción Científica, lo que necesariamente obliga a la búsqueda de estrategias de mejorar este aspecto de la transmisión del conocimiento ambiental a todas las esferas de la sociedad.

Vinculación En Colombia los institutos de investigación se encuentran adscritos o vinculados al Sistema Nacional Ambiental de Colombia (SENA), como entidades de carácter descentralizadas y con presupuestos propios al Ministerio. El reglamento marco para este tema en Colombia es la Ley 1286 del 23 de enero de (2009), y su objetivo general es fortalecer el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología y a Colciencias para lograr un modelo productivo sustentado en la ciencia, la tecnología y la innovación, para darle valor agregado a los productos y servicios de nuestra economía y propiciar el desarrollo productivo y una nueva industria nacional. Colciencias (2009).

Actores que intervienen como se expresa las instituciones públicas y sus órganos de dirección Consejo Directivo, Instituciones Públicas, Fuentes de Financiación se convierten en la plataforma donde se desarrolla el análisis de esta investigación, son entidades que Incluye aquellas autoridades y administraciones con competencias sobre el territorio. Asimiladas tradicionalmente al Estado, tanto los procesos de descentralización política como de integración europea exigen hoy diferenciar las de ámbito local o regional

Implementación de *Lineamientos* internos y externos de gestión ambiental, la investigación se constituye en un componente cada vez más significativo en todos los aspectos, medios y escenarios. No obstante enfrenta en sus posibilidades de desarrollo limitaciones provenientes del contexto sociopolítico en el cual se inserta la voluntad política, como una de las características de la organización aunque no debiera ser y de los recursos humanos disponibles.

Una vez definido el tipo de problema a investigar y plantear los objetivos a alcanzar, se procede a determinar el tipo de investigación. De acuerdo con los planteamientos de Hernández, Fernández y Baptista (2007), una investigación es “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno”; en lugar de considerar tipos de investigación, prefiere hablar de alcances de

la investigación, y más que se una clasificación, constituye un continuo de “causalidad” del alcance que puede tener un estudio.

Por lo anteriormente expuesto se puede concluir que la población es un conjunto de elementos que conforman un universo cuyas características son muy similares lo que permite constituir la totalidad del estudio del fenómeno en el estudio. Es importante considerar que la unidad de análisis para esta investigación es finita y completamente accesible al investigador y está definida por las organizaciones públicas de Colombia; se muestra el cuadro de operacionalización de variables detalladas en el cuadro No.3.

Cuadro 3. Operacionalización de la Variable

Objetivo General: Análisis Gestión ambiental como factor determinante en la administración de investigación y desarrollo en las organizaciones públicas colombianas.				
Objetivos Específicos	**Variable**	**Dimensión**	**Indicadores**	**Ítems**
1. Identificar los elementos de la gestión ambiental en la administración de investigación y el desarrollo en las organizaciones públicas Colombianas.	GESTIÒN DE AMBIENTAL	Elementos de la Gestión Ambiental	Social Organizacional Tecnológico Ambiental	1,2 3,4 5,6,7 8,9,10,11,12
2.Caracterizar la vinculación del sector gubernamental y el marco legal en la gestión ambiental y administración de investigación y desarrollo en las organizaciones públicasColombianas.		Vinculación	Ciencia y Tecnología Normatividad ambiental	13,14,15,16 17, 18
3.Describir los principales actores que involucrados en la gestión ambiental y la administración de investigación y desarrollo en organizaciones públicasColombianas.		Actores	Consejo Directivo Instituciones Publicas Fuentes de Financiación	19, 20 21, 22 23, 24

4.Establecer lineamientos para la aplicación de gestión ambiental en la administración de investigación y desarrollo en las organizaciones publicas colombianas.		Lineamientos	Internos Externos	25, 26, 27 28, 29, 30.

Fuente: Medina (2015)

En Colombia y en el departamento de la guajira existen un gran numero instituciones públicas de las cuales siete (7) tienen asiento en el municipio de Fonseca y las cuales fueron la muestra seleccionada y por ende objeto de estudio. Entre AM, SENA, ICBF, UNIGUAJIRA, CORPOGUAJIRA, ICA, Institución Educativa, lo que equivale al 100% de las organizaciones públicas estatales presente en este territorio.

La presentación de los resultados se desarrolla desde el diseño de campo y documental. En este sentido, fue aplicada una encuesta conformada por treinta (30) ítems con una escala de actitudes con cinco (5) alternativas de respuesta: totalmente de acuerdo (TDA), de acuerdo (DA), ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA/ND), en desacuerdo (ED) y totalmente en desacuerdo (TD), la cual fue aplicada al personal directivo de las organizaciones públicas presentes en el área de estudio, integrados por 7 organizaciones públicas del municipio de Fonseca en el departamento de La Guajira.

Validez y confiabilidad

Todo instrumento de recolección según Hernández y otros (2006) la validez es la comprobación sobre los30 ítems diseñados, y las respuestas, fueron significativos. Para llevar a cabo este procedimiento, se diseñó un instrumento de validez de contenido y confiabilidad se presentó con cinco (05) jueces expertos en el área, los cuales emitieron sus juicios, considerándolo válido, y paralelamente se obtuvo la confiabilidad del estudio fue 0,92 medida por el coeficiente Alfa-Cronbach.

Resultados

De acuerdo a los resultados correspondientes obtenidos de los instrumentos aplicados, fueron detalladas cada una de las dimensiones de la investigación con sus respectivos indicadores, las cuales conllevan a tomar decisiones sobre el nivel de cumplimiento de los objetivos específicos expresados en el presente estudio.

En lo referido al objetivo Identificar los elementos de la gestión ambiental en la administración de investigación y el desarrollo en las organizaciones públicas colombianas, los resultados reflejan que los elementos de la gestión ambiental como son el componente social, organizacional, tecnológico y ambiental se encontró que en su conjunto son una serie de herramientas que se presentan con coherencia toda vez que son las etapas necesarias para consolidar en estas instituciones la temática de gestión ambiental y la de investigación y desarrollo y que además necesitan posicionar a la organizaciones como competitiva y un ejemplo a seguir en la gerencia ambiental.

Actualmente se presentan deficiencias en la gestión ambiental y aún más en de investigación y desarrollo a la falta de claridad en las políticas de investigación y desarrollo desde el nivel gerencial es por ello que este componente “gestión” también es muy relevante en cuanto a la toma de decisiones en las organizaciones públicas.

En Colombia El CONPES (2000) Consejo Nacional de Política Económica y Social (informe de gestión de 2008) y el COLCIENCIAS adscrito al ministerio de planeación, constituyen los organismos principales de gestión y financiamiento de la investigación. Esto significa, que las instituciones públicas de objeto de estudio contribuyen con el 0.01% de la producción científica, lo que necesariamente obliga a la búsqueda de estrategias de mejorar este aspecto de la transmisión del conocimiento a todas las esferas de la sociedad

Con el segundo objetivo cuya finalidad es Caracterizar la vinculación del sector gubernamental y el marco legal en la gestión ambiental y la administración de investigación y desarrollo en las organizaciones públicas colombianas. La vinculación referenciada en el marco teórico enuncia que la gestión ambiental se convierte cada vez más en un tema de interés para el país y que los organismos encargados de emitir normas en este tema como MINISTERIO DE AMBIENTE MADS, Municipios entre otros,

cada vez más relacionan a todas las organizaciones del orden público con el único objeto de colocar a disposición estos elementos en favor de las soluciones a las diferentes problemáticas y claramente en nuestro caso a problemáticas medioambientales.

El reglamento marco para este tema en Colombia es la Ley 99 de 1993, y su objetivo general es promulgar la política nacional y el Sistema Nacional Ambiental SINA para lograr un modelo productivo sustentado en la gestión ambiental, la implementación de tecnología y la innovación, para darle valor agregado a los productos y servicios de nuestra economía y propiciar el desarrollo productivo y una nueva industria nacional. Colciencias (2009). Sin embargo no existe una conexión real con la normatividad ambiental vigente del país situación que hace necesario un empalme normativo y la generación de normatividad que propenda por coadyuvar la gestión ambiental

Lo relacionado con el objetivo Describir los principales actores que involucrados en la gestión ambiental y la administración de investigación y desarrollo en organizaciones públicas colombianas, como se mencionó en su momento el consejo directivo es órgano rector al interior de las organizaciones públicas y particularmente es el encargado de propiciar los espacios para la gestión ambiental y de implementación de la investigación y desarrollo, hecho que no es consistente con la realidad. Según lo establecido en el instrumento el mencionado consejo no es propositivo generando estrategias planes o programas en favor de la comunidad basados en la investigación y el desarrollo o en procesos de cambios tecnológicos en la investigación ambiental que favorezcan a la sociedad en general.

Yero J. (1996), afirma que primordialmente las características de la estructura organizacional condicionan tanto las actividades de investigación y desarrollo como su gestión. La anterior situación pudiera tener su explicación a través de los sistemas administrativos estratégicos: Planificación, Control de gestión, Motivación, Recompensas y otros; se constituyen en un nuevo reto, ante el cual será difícil salir con éxito si no se incorporan nuevas propuestas de gestión para la prestación de servicios, en todas las instituciones de orden público o privado.

Finalmente el objetivo *Establecer los* lineamientos para la aplicación de gestión ambiental en la administración de investigación y desarrollo en las organizaciones

publicas colombianas, se convierte en un elemento integrador entre la normatividad ambiental y la gestión de la investigación y el desarrollo, a la vez se convierte en la vía mediante la cual se pude acceder a posicionar a llas organizaciones publicas como organizaciones generadoras de conocimiento. Al respecto se debe decir que los lineamientos internos no aportan lo suficiente para promover una gestión ambiental en la administración de investigación y desarrollo adecuada. Sin embargo los lineamientos externos puede potencialmente permitir a las organizaciones públicas alianzas estratégicas con universidades, grupos o centros de investigación y a hacer coherente la gestión ambiental con la Investigación y Desarrollo

Lo anterior contrasta con lo que manifiesta Villalba (1991), quien afirma que la estrategia de una organización representa la forma cómo actúa para alcanzar sus objetivos está asociada a lineamientos que gobiernan las decisiones diarias. La definición de una estrategia no involucra acción sino focalización. El término busca específicamente que los distintos proyectos que se piensan ejecutar en una organización obedezcan a una orientación coherente con sus capacidades y con el medio ambiente donde opera.

Analizando la teoría anterior podemos inferir que las organizaciones publicas de Colombia no presentan lineamientos internos y externos adecuadas ya que inicialmente no cuentan con enlace de funcionarios que puedan eventualmente realizar gestión ambiental y proyectos de investigación básica o aplicada con universidades, Colciencias, organismos de investigación adscritos al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible MADS comoInstituto Amazónico de Investigaciones Científicas (SINCHI), Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico (IIAP), Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras (INVEMAR), Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM), Instituto de Investigación de Recursos Biológicos "Alexander von Humboldt" (IAvH), centros de investigación presentes en Colombia, a nivel nacional o internacional, universidades públicas y privadas, organismos nacionales e internacionales, dejando que la información generada en el desarrollo de sus proyectos de acción no se transforme en conocimiento científico.

Consideraciones generales

En lo referente al objetivo *de* Identificar los elementos de la gestión ambiental en la administración de investigación y el desarrollo en las organizaciones públicas colombianas, se puede afirmar que están representados en el componente social, organizacional, tecnológico y ambiental y que particularmente estos elementos expresan los planteamientos mínimos necesarios para vincular a la investigación y el desarrollo con las organizaciones publicas Colombianas.

Es fundamental que el componente de la gestión ambiental y el de investigación y el desarrollo se encuentre inmerso en los planes de desarrollo municipal, plan de acción trienal PAT de las organizaciones públicas toda vez que, esto marcaría la diferencia entre la capacidad operativa para poder plasmar las actividades de investigación y desarrollo en el ejercer misional de ley.

Seguidamente el objetivo de *Identificar la Vinculación del sector gubernamental y el marco legal en la gestión ambiental de la administración deinvestigación y desarrollo de las organizaciones públicas colombianas* es muy evidente hoy día la temática de gestión ambiental y la investigación y desarrollo inherente a la innovación, ciencia y a la tecnología se encuentra relacionada con los planes de acción de las mismas, sin embargo esto es una clara teoría que se encuentra especificada en la norma y que en la realidad no se apropia como se debería. En cuanto a la normatividad ambiental que vincula la innovación, ciencia y la tecnología con el medio ambiente se debe decir que existe una gran variedad que relaciona diferentes temas y que esto es de gran relevancia toda vez que los lineamientos legales como leyes, decretos y resoluciones pueden ser implementados en las organizaciones y hoy día no se hace.

Posteriormente con relación al objetivo de *Describir los principales actores que involucrados en la gestión ambiental y la administración de investigación y desarrollo en organizaciones públicas Colombianas,* inicialmente se encuentran el consejo directivo, comité de dirección o consejo municipal como organismos rectores de las políticas internas y como encargado del accionar institucional se convierte en claramente en el gran responsable de las directrices que en materia de gestión ambiental y dela

administración de investigación y desarrollo se puedan a adelantar sin embargo desde allí se producen muy pocos lineamientos a favor de la evolución del tema.

Finalmente en el cuarto objetivo *Establecer lineamientos para la aplicación de gestión ambiental en la administración de investigación y desarrollo en las organizaciones publicas colombianas*, se pudo determinar que es precisamente en este ítem donde se presenta fallas que serían causas potenciales de que al interior y el exterior de las organizaciones y por ello no se adelanten acciones puntuales relacionadas con la gestión ambiental en la administración de la investigación y el desarrollo aun cuando se encuentra establecidas en sus funciones de ley.

Las organizaciones públicas poseen una ventaja estratégica consistente en su valioso recurso humano entre los que se encuentran ingenieros civiles, forestales, químicos, ambientales, trabadores sociales, biólogos entre otros perfiles con formación de especialistas y magísteres que podrían eventualmente hacer aportes muy significativos a procesos de gestión ambiental y de investigación básica y aplicada, también poseen solidez financiera, elemento primordial en la gestión adecuada de la investigación y desarrollo. Al mismo tiempo el tener asiento en los Consejo Departamental de Ciencia y Tecnología (CODECyT) permite tener un espacio de deliberación que contribuya a la generación de ideas de proyectos, a estar atentos a la nuevas normativas que en materia ambiental y de ciencia y tecnología y claramente a marcar directrices para apropiar el tema de la gestión de la investigación y desarrollo experimental comprendiendo un trabajo creativo llevado a cabo de forma sistemática para incrementar el volumen de conocimientos humanos, culturales, sociales, ambientales y el uso de esos conocimientos para derivar nuevas aplicaciones.que redunde claramente en la prestación de un mejor servicio y por ende en una administración eficiente de los recursos naturales y el medio ambiente apoyándose en la investigación y el desarrollo.

Recomendaciones

Elaborar un plan estratégico integral en el interior de las organizaciones públicas que brinde un diagnóstico integral institucional del componente social, organizacional, tecnológico y ambiental; que proporcione lineamientos técnicos, científicos y económicos para dar inicio a una verdadera gestión ambiental e la administración de la investigación y desarrollo, con el fin de contribuir al fomento y participación de la sociedad en la concientización ambiental a favor del ambiente y los recursos naturales.

Posesionarsecon un papel protagónico activo en los Consejo Departamental de Ciencia y Tecnología (CODECyT) como primer escenario de encuentro de los principales actores para generación de ideas de proyectos en materia ambiental y basados en lainnovación, ciencia y tecnología e investigación y desarrollo; donde se fomente la implementación de normatividad ambiental.

Realizar desde el consejo directivo alianzas estratégicas con universidades públicas y privadas, con centros de investigación y desarrollo reconocidos en el país e igualmente con los adscritos al ministerio como son adscritos al ministerio de ambiente y desarrollo sostenible MADS como el IIAP, INVEMAR, IDEAM y el IAvH; buscando que todos los actores trabajen conjuntamente para el fortalecimiento de la gestión ambiental en la administración de la investigación y el desarrollo en las organizaciones públicas.

Crear un coordinadores de gestión ambiental que se apropien de la innovación, ciencia y tecnología o delegar en un funcionario las obligaciones, deberes y derechos que facilite la formulación, de proyectos estratégicos de desarrollo ambiental basados en la investigación y el desarrollo que sirva como enlace entre las demás actores de la ciencia y la tecnología en Colombia; evaluar al mismo tiempo los funcionarios de acuerdo a sus respectivas áreas y formación con objeto de identificar necesidades y atenderlas de manera oportuna. Evaluar de forma continua la eficiencia y la eficacia de las actividades, los procesos y los proyectos de gestión ambiental en la administración de investigación y desarrollo que se puedan adelantar las organizaciones públicas.

Implantar un modelo sistemático de generación de proyectos de gestión ambiental en la administración de investigación y desarrollo, vinculado a los programas institucionales que se encuentre en los planes de acción trienal PAT y los planes

operativos anuales POA con el objeto de apropiar el tema en la misión de la entidad y poder asignar recursos económicos que garanticen la generación de este tipo acciones en las organizaciones públicas y al mismo tiempo realizar acciones destinadas al fortalecimiento de la innovación administrativa dado que esta se constituye en elementos importantes en una adecuada gestión institucional vinculando siempre al equipo humano en pro de la mejora continua en los procesos.

Las limitaciones de las anteriores recomendaciones están ligadas a las voluntades político administrativas y a la disponibilidad persona de recursos logísticos, técnicos económicos, en nuestro país existe vulnerabilidad al cambio de administradores públicos y no existen políticas de esta clara en materia de gestión ambiental en la administración de investigación y desarrollo. Es claro que existe un gran potencial en materia medioambiental y su vinculación coherente con el ambiente y los recursos naturales, es por ello que en las organizaciones públicas colombianas deben generar información investigación básica y aplicada que redunde en la multiplicación del conocimiento y una mejor interrelación con el ambiente y los recursos naturales.

Referencias

- Abello R., Bolaño A. (2004). Análisis delagestiónde I+D en universidadesprivadas Colombianas elcasodelas universidadesde los andes, javeriana, norte, pontificia bolivariana, EAFIT.
- Brú, J. (1997). Medio ambiente: poder y espectáculo. Barcelona: Icaria.
- Castells, M. (1997). La Era de la Información. Volumen I. La Sociedad en Red. Alianza. Barcelona.
- Callejon, M. (2007). I +D, innovación y política pública: hacia una nueva política económica de innovación. Cataluña, España.
- Clark, I. (1998). Ciencia, tecnología y sociedad: Desafíos éticos. En Tecnología y Sociedad, Tomo II, Ed. Grupo de Estudios Sociales de la Tecnología (GEST), La Habana, pp. 1 – 10.
- Castells, M. (2007). La Era de la Información.
- Corporación Autónoma Regional de La Guajira, CORPOGUAJIRA (2007). Plan de Acción Trienal 2007-2009. Riohacha.
- DNP/MINAMBIENTE/COLCIENCIAS (2004), Política Nacional de Investigación Ambiental, Bogotá.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). Metodología de la investigación cuarta 4ta edición.
- Ley 99 de 1993 proclamada por el gobierno nacional creó el Ministerio del Medio Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT). La política ambiental colombiana.
- Martínez, A. (1992). “La pobreza será eliminada por el crecimiento económico y no por la redistribución a nivel mundial”. Pobreza y Medio Ambiente, una crítica al informe Brundtland. Icaria Editorial S.A. Barcelona, España.
- MAVDT- Minambiente/Colciencias/Universidad Nacional/Instituto de Estudios Ambientales –IDEA (1998), Hacia una Política de Investigación Ambiental, Bogotá.
- Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial MAVDT (2008).

- Mora, A. (2007). Cómo conceptualizar la problemática ambiental de los empresarios bogotanos. Revista impacto ambiental. Fundación Universitaria Monserrate.
- CONPES, Consejo Nacional De Política Económica y social 2008
- Pere, B. (2001). Tecnología e Innovación en la Empresa.
- Rivera, J. (2009). Políticas Públicas en Ciencia y Tecnología en el Departamento de la Guajira – Colombia.
- Roussel, P; Saad, K; Erickson, T. (1991). Tercera Generación de I+D. Su Integración en la Estrategia de Negocio. Mc GRAW-Hill Interamericana de España S.A., Madrid España.
- Tamayo, M. (2003). El Proceso de la Investigación Científica.
- Villalba, J. (1991). Estrategia de Investigación y Desarrollo I+D. Revista espacios. Volumen 12. N 1, Caracas Venezuela.
- Yero, J. (1996). Conocimiento En lasOrganizaciones, Haciéndolas Más Eficaces Y Flexibles.

Anexo

A. Cuestionario

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
OBJETIVO: "GESTIÓN AMBIENTAL COMO PRINCIPAL ACTOR INTERVINIENTE EN LA ADMINISTRACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS COLOMBIANAS"						
		TDA	DA	N	ED	TD
1	En la misión de la organización está descrita la vinculación entre la gestión ambiental y la administración de investigación y el desarrollo y la comunidad					
2	La organización realiza actividades de gestión ambiental en la administración de investigación y desarrollo para mejorar la calidad de vida de la comunidad					
3	La organización cuenta con áreas, unidades ò dependencia para la Gestión ambiental de la investigación y desarrollo.					
4	La organización cuentan con estructuras organizacionales que contribuyan a la gestión ambiental y generación de conocimiento					
5	La organización cuentan con equipamiento tecnológico (Software, etc.), que contribuyen a la Gestión de Ambiental y la administración de la Investigación y desarrollo					
6	La organización realizan alianzas estratégicas con Universidades o centros de investigación y desarrollo					
7	La organización suscribe contratos con terceros para realizar gestión ambiental o actividades de Investigación y desarrollo					
8	La organización se realizan actividades o proyectos ambientales como producto de la gestión de investigación y desarrollo					
9	En la organización se planifican proyectos ambientales dentro la administración de Investigación y Desarrollo					
10	En la organización direcciona y controla proyectos ambientales de investigación y desarrollo con comunidades					
11	En la organización se desarrollan actividades de educación ambientales a empleados como estrategia de empoderamiento de la administración					
12	En la organización existe un plan de acción ambiental como mecanismo de responsabilidad social empresarial					
13	En la organización se considera prioritario los lineamientos de Ciencia y Tecnología y su coherencia ambiental					
14	En la organización las normas se apoyan en la Ley de Ciencia y Tecnología CyT para generar investigación y desarrollo en materia ambiental					
15	Existe actualmente en la organización acuerdos ò Resoluciones que promueven la gestión ambiental para administrar la investigación y desarrollo					
16	La organización como miembro del Comité Departamental de Ciencia y Tecnología CODECyT generan planes, programas y proyectos para la investigación y desarrollo					
17	La normatividad ambiental que rige a la organización es pertinente con la CyT y contribuye a la gestión ambiental y a la investigación y desarrollo					
18	Internamente en la organización se implementan normas que incentivan a la gestión ambiental y la investigación y desarrollo					
19	Los miembros del Consejo Directivo de las organizaciones públicas generan planes, programas o Proyectos para la realización de actividades de investigación y desarrollo					
20	Existen miembros dentro del Consejo Directivo de la organización que tienen como función promover la gestión ambiental y la investigación y desarrollo					
21	Existe relación entre la organización y las entidades del estado dedicadas a la gestión ambiental y la investigación y desarrollo					
22	Cuentan la organización en su planes de desarrollo con programas o proyectos para el fomento de la gestión ambiental y de la investigación y desarrollo					
23	Conocen las organizaciones del sector publico ò privado encargadas de financiar proyectos de gestión ambiental y de Investigación y Desarrollo					
24	La organización suscribe convenios con instituciones estatales financiadores de proyectos de gestión ambiental, de investigación y desarrollo o de Ciencia y Tecnología					
25	Cuentan la organización con incentivos para el personal que realiza actividades gestión ambiental o investigación y desarrollo					
26	Cuentan la organización con profesionales que directa o indirectamente realizan gestión ambiental y de investigación y desarrollo					
27	Existe en la organización articulación entre los Planes de Acción Trienal PAT, POA, PGAR, que apropien actividades de gestión ambiental y de investigación y desarrollo.					
28	Existe una relación entre Los Planes de Desarrollo de los Municipios y Gobernaciones y Metas Del Milenio y las actividades de investigación y la misión de la organización					
29	En la organización convenios o proyectos para la gestión ambiental y de la investigación y desarrollo con Universidades o centros de investigación nacionales o internacionales					
30	Existe contacto de personal de organización con COLCIENCIAS para elaboración y financiación de proyectos de gestión ambiental y de investigación y desarrollo					

Anexo

B. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica utilizada fue la Encuesta y el instrumento un cuestionario con 30 ítems de Escala de Lickert, con sus respectivas ponderaciones:

Opciones de Respuestas

Ponderación	Respuestas	Sigla
5	Totalmente de acuerdo	TDA
4	De acuerdo	DA
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	N
2	En desacuerdo	ED
1	Completamente en desacuerdo	TD

Intervalos del instrumento

Alternativas	Intervalos	Categoría	Veces que se realizan las actividades/tareas
Totalmente de Acuerdo	4,21 – 5,00	Muy Alto	84%-100%
De Acuerdo	3,41 - 4,20	Alto	68% - 83%
Medianamentede Acuerdo	2,61 – 3,40	Medianamente	52% -67%
En Desacuerdo	1,81 - 2,60	Bajo	36% - 51%
AbsolutamenteDesacuerdo	1,00 – 1,80	Muy Bajo	≤ 35%

C. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

UNIGUAJIRA 2016

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Total
5	5	5	2	2	2	5	5	5	2	5	5	4	4	2	2	2	2	1	1	5	5	5	5	1	1	5	5	2	1	101
2	3	3	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	78
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	133
4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	5	2	2	4	2	1	1	5	98
4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	1	4	4	4	112
5	4	4	4	2	4	1	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	2	2	5	4	5	1	4	112
5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	135
29	31	30	28	23	28	23	30	27	23	28	25	24	27	23	21	25	26	22	23	31	29	29	25	19	26	24	26	19	25	769
4,1	4,4	4,3	4,0	3,3	4,0	3,3	4,3	3,9	3,3	4,0	3,6	3,4	3,9	3,3	3,0	3,6	3,7	3,1	3,3	4,4	4,1	4,1	3,6	2,7	3,7	3,4	3,7	2,7	3,6	109,9
1,14	0,62	0,57	1,00	1,90	1,33	1,90	0,57	1,14	1,57	1,33	1,62	1,29	1,14	1,90	1,33	1,62	1,57	1,81	1,90	0,62	1,48	0,81	1,62	1,90	2,57	2,29	2,57	1,90	2,29	45,33
1,07	0,79	0,76	1,00	1,38	1,15	1,38	0,76	1,07	1,25	1,15	1,27	1,13	1,07	1,38	1,15	1,27	1,25	1,35	1,38	0,79	1,21	0,90	1,27	1,38	1,60	1,51	1,60	1,38	1,51	36,19

109,9	
401,81	
20,05	

Coeficiente de Confiabilidad = α = **0,92**

Interpretación del Coeficiente (Ruíz, C.; 1998)

RANGO			MAGNITUD
0,84	a	1,00	Muy Alto
0,68	a	0,83	Alto
0,52	a	0,67	Medianamente
0,36	a	0,51	Bajo
0,01	≤	0,35	Muy bajo

HENRY ALEJANDRO MEDINA DELUQUE

GESTIÓN AMBIENTAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA ADMINISTRACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS COLOMBIANAS

Anexo

D. Tablas de resultados por objetivos

Objetivo Nº 1: Identificar los elementos de la gestión ambiental en la administración de investigación y el desarrollo en las organizaciones públicas colombianas.

Dimensión: Elementos de la gestión ambiental.

DISTRIBUCIONES ESTADISTICAS DELAS FRECUENCIAS

INDICADOR	ALTERNATIVAS													
	TD		DA		N		ED		TD		TOTAL		MEDIA	DESVIACION
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR		
SOCIAL	3,5	50,0%	2,5	35,7%	0,5	7%	0,5	7%	0	0%	7	100	4,29	0,91
ORGANIZACIONAL	2,5	35,7%	3,5	50,0%	0,5	7%	0,5	7%	0	33%	7	100	4,14	0,86
TECNOLOGICO	2	28,5%	2	28,5%	1	14%	1,667	24%	0,333	0%	7	100	3,52	1,28
AMBIENTAL	1,25	17,8%	2,5	35,7%	0,75	11%	1,5	7%	1	2%	7	100	4,07	0,92
PROMEDIO	2,3125	33%	3	42,86%	0,6875	10%	1,0418	11%	0,3333	9%	7	100%	4,005	0,99

Fuente: Medina, Mendoza, Pérez (2015).

Objetivo Nº 2: Caracterizar la vinculación del sector gubernamental y el marco legal en la gestión ambiental y la administración de Investigación y Desarrollo en las organizaciones públicas colombianas.

Dimensión: Vinculación.

DISTRIBUCIONES ESTADISTICAS DE LAS FRECUENCIAS

INDICADOR	ALTERNATIVAS													
	TD		DA		N		ED		TD		TOTAL		MEDIA	DESVIACION
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR		
CIENCIA Y TECNOLOGIA	1,25	18%	2	29%	2	29%	1,75	19%	0	0%	7	100%	3,39	1,07
NORMATIVIDAD AMBIENTAL	2	29%	2,5	36%	1,5	21%	1	14%	0	0%	7	100%	3,798	1,05
PROMEDIO	1,62	23,2%	2,25	32,14%	1,75	25,00%	1,375	16,6%	0	0	7	100%	3,594	1,06

Fuente: Medina, Mendoza, Pérez (2015).

Objetivo Nº 3: Describir los principales actores involucrados en la gestión ambiental y la administración de investigación y desarrollo en organizaciones públicas colombianas.

Dimensión: Actores.

DISTRIBUCIONES ESTADISTICAS DE LAS FRECUENCIAS

INDICADOR	ALTERNATIVAS													
	TD		DA		N		ED		TD		TOTAL		MEDIA	DESVIACION
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR		
CONSEJO DIRECTIVO	2	29%	1,67	24%	0,67	22%	1,67	37%	1	0%	7	100	3,21	1,31
INSTITUCIONES PUBLICAS	4	57%	1,5	21%	0,5	24%	1	10%	0	7%	7	100	4,29	0,99
FUENTES DE FINANCIACIÒN	2,5	36%	2	29%	1,5	19%	1	5%	0	7%	7	100	3,86	1,1
PROMEDIO	2,8333	40%	1,7233	25%	0,89	22%	1,2233	17%	0,3333	5%	21	100	3,787	1,133

Fuente: Medina, Mendoza, Pérez (2015).

Objetivo Nº 4: Establecer lineamientos para aplicación de gestión ambiental en la administración de investigación y desarrollo en organizaciones publicas colombianas.

Dimensión: Estrategias.

DISTRIBUCIONES ESATDISTICAS DE LAS FRECUENCIAS

INDICADOR	ALTERNATIVAS													
	TD		DA		N		ED		TD		TOTAL		MEDIA	DESVIACION
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR		
INTERNAS	2	29%	1,67	22%	1,67	24%	0,67	10%	1	14%	7	100	3,29	1,49
EXTERNAS	2	29%	2,33	29%	0,33	5%	1	14%	1,33	19%	7	100	3,38	1,53
PROMEDIO	2,0	29	2,0	25,5	1,0	29,5	5,0	23,0	5,0	25,0	21,00	100,00	3,34	1,17

Fuente: Medina, Mendoza, Pérez (2015).

Empresarias: Seguridad, Motivación y Liderazgo, factores de Éxito en el Comercio Internacional

Ana Cynthia Vanegas Lizárraga

Luis Antonio Llamas López

Flavio Alonso Rosales Díaz

Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo la obtención de un perfil de características personales de las empresarias con actividades de importación y de exportación que pertenecen al municipio de Caborca, Sonora, México y adicionalmente aspectos de seguridad, motivos y estilo de liderazgo que las mismas poseen. Esto se hizo pensando en las condiciones de desigualdad que generalmente han existido en el trabajo que desarrollan hombres y mujeres y que no excluye el estrato de los empresarios, se piensa que este grupo requiere de apoyo y planeación para lograr un óptimo funcionamiento ya que como se verá en el desarrollo del trabajo constituyen un grupo de importante actividad exportadora que puede promover la economía regional y estatal. Para seleccionar la muestra se recurrió a registros de instituciones gubernamentales con lo que se identificaron doce empresarias que reunían los criterios de inclusión que fueran mujeres y las dirigentes o propietarias. Se diseñó un cuestionario exprofeso y se realizó una entrevista de aproximadamente dos horas con cada una de las participantes que accedieron voluntariamente a colaborar. Se obtuvieron porcentajes de respuesta que permiten observar a las empresarias como líderes democráticos, jefas de familia y personas estables con solvencia moral y económica. Se identificaron las fortalezas, amenazas, debilidades y áreas de oportunidad que brindaran orientación a este grupo para que a futuro pueda configurar una asociación de apoyo y ayuda mutua.

Palabras claves: Empresarias, Exportación, Liderazgo.

Abstract

This study is aimed to obtain a profile of personal characteristics of entrepreneurs with activities of import and export located in the municipality of Caborca, Sonora, Mexico, and further safety aspects, purposes and leadership style they possess. This was done considering the conditions of inequality that have generally been at work developing men and women and does not exclude the stratum of entrepreneurs. It is thought that the women´s group needs support and planning for optimal performance since it will be seen in the development of this study. The group work is a significant export activity that can promote regional and state economy. To select the sample it uses government institutions register with twelve entrepreneurs who met the inclusion criteria that were women and identified leaders or owners. A special questionnaire was designed and an interview about two hours long with each of the participants who voluntarily agreed to work. Response rates for observing women entrepreneurs as democratic leaders, heads of households and people with stable moral and economic solvency was obtained. Identified were Strengths, threats, weaknesses and areas of opportunity that will provide guidance for this group and in the future to set up a partnership of mutual support and assistance.

Keywords: Entrepreneurs, Export, leadership style.

Introducción

Dada la importancia que tiene la mujer en el ámbito de la economía de los países, resulta de mucho valor identificar el perfil que determina la participación de las mujeres en la decisión de ofrecer sus productos o servicios tanto a nivel nacional como internacional, así como, descubrir los motivos que las impulsaron a incursionar en el ámbito empresarial, y además, conocer las características de liderazgo que influyen para lograr el éxito de sus empresas.

Actualmente el detonante económico en la región de Caborca deriva de la agricultura, y la minería (SAGARPA 2010). Los productos alimenticios son exportados por varias empresas de la localidad, generando una derrama económica considerable apoyando a la solución de ciertos problemas sociales del municipio. No obstante, que la población de Caborca es de 81,309 habitantes y que de esta cantidad 41,370 son mujeres, esto es, el 50.87%, y de esta cantidad de mujeres 4,999 son jefas de hogares (INEGI 2010) esto representa el 12% de mujeres que de alguna forma sostienen económicamente sus hogares. Ahora bien, de estas 4,999 jefas de hogares únicamente 12 mujeres se dedican al comercio internacional, 8 a las exportaciones y 4 a las importaciones o sea el 2.4 % del total de hogares con jefatura femenina, y si se observa desde lo general estas 12 mujeres representan únicamente 0.03 % del total de mujeres en Caborca, que están dedicadas al comercio internacional.

Del 12% de la población femenina de jefas de hogar, están 12 mujeres, que aun siendo un número muy bajo, se han dedicado a dirigir negocios internacionales y por esto, es muy importante conocer las características que influyen en la participación de las mujeres como empresarias en la región de Caborca Sonora cuando dirigen sus transacciones comerciales en el mercado nacional e internacional para apoyar e impulsar a más mujeres en esta actividad.

Se considera que este tema es de relevancia debido a la creciente participación de la mujer en diversas actividades económicas de la ciudad. Además, esta información permitirá conocer las necesidades, aspiraciones y limitaciones que tienen las mujeres empresarias de esta región, arrojando datos que permitan a las instituciones educativas, organismos gubernamentales y empresariales, adoptar las medidas que se

consideren necesarias para contribuir en la formación de futuras generaciones de empresarias y el funcionamiento de empresas dirigidas por las mujeres.

De acuerdo con esta información surgen los siguientes planteamiento: ¿Qué caracteriza demográficamente a las mujeres y que influyen en el estilo de administrar las empresas según las generalidades: edad, estado civil, escolaridad, nivel de ingresos, número de hijos, salario? ¿Es la seguridad un problema que enfrentan las mujeres cuando dirigen una empresa de importación y exportación? ¿Es la recaudación de ingresos económicos el objetivo principal de empresarias? ¿La formación en administración es un factor importante para el desarrollo de las mujeres empresarias al realizar sus operaciones internacionales? ¿Es el estilo de liderazgo democrático el que caracteriza a las empresarias de las organizaciones exportadoras e importadoras?

Habiendo formulado estos planteamientos, resulta pertinente especificar que en este estudio el objetivo general se dirige a identificar un perfil de las empresarias en la región de Caborca, Sonora cuando dirigen sus transacciones comerciales en el mercado nacional e internacional. Al hacer especificaciones se pueden enumerar los siguientes objetivos específicos: a) registrar las características demográficas y de seguridad social de la empresaria de Caborca; b) identificar los principales problemas que aquejan a las empresarias; c) conocer el estilo de liderazgo de las empresarias de Caborca; d) identificar las motivaciones, fortalezas y debilidades de la empresaria caborquence.

Dada la situación geográfica del Estado de Sonora, de la región de Caborca, (ver figura 1), los tipos de productos que se comercializan en la frontera con Estados Unidos, (ver tabla 1) y la cantidad de productos que se utilizan como materia prima ya sea para empaque o para la misma cadena de producción, es muy importante tener ciertos conocimientos en cuanto al comercio internacional, las generalidades de este concepto refieren al intercambio de bienes, productos y servicios entre dos o más países o regiones económicas.

Figura 1. Localización de Caborca Sonora



Fuente: http://www.google.com.mx/search

Tabla 1. Importancia hortofrutícola de Sonora en México

Principales productos	Volumen anual en toneladas		Aportación de Sonora respecto del país %
	Nacional	Sonora	
Calabaza	**55,119**	**26,942**	**48.9**
Chile jalapeño	**157,856**	**46,848**	**29.7**
Papa	**1,536,058**	**175,619**	**11.4**
Sandia	**1,034,853**	**175,466**	**17.0**
Aceituna	**8,690**	**4,440**	**51.1**
Esparrago	**50,441**	**23,872**	**47.3**
Uva Industrial	**172,288**	**139,262**	**80.8**
Uva de mesa	**176,658**	**122,274**	**69.2**
Uva pasa	**14,442**	**13,400**	**92.8**

Fuente: CIAD, 2010.

Todos los países que participan del comercio exterior se denominan economías abiertas. Este proceso de apertura externa se inició fundamentalmente en la segunda mitad del siglo XX, y de forma espectacular en la década de 1990, al incorporarse las economías latinoamericanas, de Europa del Este y el oriente asiático. Cada vez existe mayor interrelación entre lo que ocurre en los mercados internacionales y lo que sucede en la economía de un país determinado.

La economía de México está basada en el mercado libre orientado a las exportaciones, es la segunda potencia económica más grande de América Latina, y es la tercera economía de mayor tamaño de toda América, solo después de la de los Estados Unidos y la de Brasil. Es uno de los países más abiertos al comercio, y el país con el mayor número de tratados de libre comercio, pues su actividad comercial está integrado con el de sus socios norteamericanos: casi el 90% de las exportaciones y el 55% de las importaciones se dirigen o provienen de los Estados Unidos y el Canadá. Aunque el comercio con los Estados Unidos se incrementó 183% de 1993 al 2002 y el de Canadá 165%, otros tratados comerciales han mostrado resultados aún más significativos. El comercio con Chile creció 285% (Aunque se ha acrecentado brecha a casi 2:1 a favor de Chile, el único país de Latinoamérica con quien México tiene una Balanza Negativa). Con Costa Rica 528%, con Honduras, 420% y con la Unión Europea 105% en el mismo periodo.

México es uno de los principales países exportadores del sector agroalimentario del Mundo (Ver figura 2).

Figura 2. Principales productos agroalimentarios de exportación de México.



Fuente: http://www.mexbest.com/es/mexico-como-pais-exportador%20.html

El dinamismo exportador, sobre todo de productos agroalimentarios, que ha mantenido el Estado de Sonora durante los últimos años ha tenido mucha presencia especialmente los que se dirigen a la región de Estados Unidos, Canadá, España y sobre todo, a la región Asia-Pacifico y algunos países de América Latina. Durante el proceso de exportación se destacan algunas perspectivas mucho más inmediatas del mismo proceso, considerando las principales *fortalezas/debilidades y oportunidades/amenazas (ver Tabla no. 2)* que condicionan el desarrollo de las exportaciones en un contexto de creciente globalización tanto de productos como de mercados. Lo más importante es que, aun con muchas limitantes, existe una evidente tendencia a edificar un escenario regional competitivo para la producción y exportación de productos agroalimentarios y con esto, se diversifica el comercio exterior de este Estado.

Tabla 2. Escenarios estratégicos de la Industria Alimentaria en Sonora

Fortalezas	Debilidades
• Alta calidad de las materias primas alimentarias. • Favorable ubicación geográfica.	• Escasa información de mercados y factibilidad para exportación.

• Alta integración de industrias procesadoras con el sector primario en productos derivados del trigo, maíz, oleaginosas, hortalizas, pescados, etcétera. • Existe una reconversión en procesos tecnológicos y productivos en empresas orientadas a la exportación. • Existen más de 20 empresas alimentarias exitosas en el mercado internacional. • Dinamismo productivo de la agro maquila de alimentos. • Dominio del idioma Ingles y uso de sistemas de cómputo e internet en la mayoría de los establecimientos agroalimentarios con personal superior a los 15 empleados. • Baja rotación de personal en las industrias de procesamiento.	• Lentitud en trámites de exportación. • Alto costo financiero para apoyar el crecimiento de las empresas. • Alto costo del peaje que encarece costos de transporte. • Mal estado del servicio ferroviario para transportación de materias primas. • Deficiencia en los servicios que prestan algunos parques industriales. • Instalación portuaria deficiente. • Escasa vinculación entre investigación tecnológica, agroindustrial y los productores regionales. • Política fiscal impositiva que afecta a la pequeña y mediana empresa. • Escasa innovación tecnológica de desarrollo productivo en la micro y pequeña empresa orientada al mercado interno.
Oportunidades	**Amenazas**
• Crecimiento de la demanda de insumos intermedios y productos semi procesados en el extranjero y facilidades	• Barreras no arancelarias en Estados Unidos que afectan la exportación de productos procesados.

legales para su exportación. • Mejoría e incremento de los servicios de pre enfriado y congelado, acopio, envasado y empaque de productos hortícolas. • Facilidades a la inversión extranjera en actividades de agro maquila de alimentos. • Elevada disposición y altas oportunidades de establecer convenios de asociación productiva y coinversiones con empresas alimentarias mexicanas orientadas a la exportación. • Sobreoferta de trabajadores calificados para responder al crecimiento de la industria alimentaria. • Disposición de los productores locales para responder a la apertura comercial. • Existencia de una infraestructura y recursos humanos calificados en investigación sobre industria alimentaria.	• Variaciones en los precios internacionales para productos semi-procesados y cambios bruscos en la demanda. • Inflación e inestabilidad en las políticas financieras y monetarias que afectan la estructura de costos de las empresas. • Aumento de trabas y burocratismo en frontera en la transportación de productos frescos y procesados mexicanos. • Creciente competencia debido a la apertura del mercado.

Fuente: CIAD, A. C. con base en encuestas directas.

La región del Municipio de Caborca es poseedora de una gran diversidad de ecosistemas ricos en flora y fauna silvestre. Esta gran variedad de recursos naturales se complementa con actividades primarias que le dan valor a la producción agrícola, ganadera, pesquera y forestal. En este ámbito, destacan productos agropecuarios y pesqueros como la vid, esparrago, papa, trigo, carne de bovino, carne de porcino, entre otros, situándose estas actividades primarias como las principales promotoras del desarrollo económico de esta región, reafirmando su disposición productiva y con participación importante en las exportaciones de algunos de los productos antes mencionados, en la generación de valor y la producción de empleos.

Mujeres importadoras y exportadoras de Caborca, Son.

De acuerdo a la información que proporciona la Secretaria de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación del Distrito de Desarrollo Rural No.139 Caborca, existen registradas en esta institución 65 empresas que producen productos de exportación; de las cuales nueve son representadas o dirigidas por mujeres, esto representa únicamente el 6.4% del padrón de exportadoras y exportadores, como ejemplo de ello, se enlistan en la tabla 3 las empresas que son dirigidas o representadas por mujeres, y además, los productos que exportan:

Tabla 3. Principales empresas exportadoras dirigidas por mujeres.

EMPRESA	**PRODUCTO DE EXPORTACIÓN**
Exportadora de Caborca, S.A. de C. V.	Espárragos
Viñedos San Gabriel	Hortalizas y Vid
Campo el Arrebol	Esparrago
Campo Santa Mónica	Vid de mesa y pasa
S. P. R. de R. I. María Damasa	Olivo
Esquivel Agropecuaria, S.P.R. de R.I.	Vid
María Isabel del Olivo, S.P.R. de R. I.	Olivo

Agrop. Las Cumbres, S. de R.L. de C.V.	Espárragos
S.P.R. de R.I. El Parral	Vid

Fuente: Secretaria de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación

Se puede decir que no hay competencias femeninas y masculinas sino valores que favorecen el desarrollo de unas competencias concretas. Las mujeres al igual que los hombres tienen una serie de capacidades, que no dependen del género, si no de la persona, pero esas capacidades no sirven de nada si no se conocen y se desarrollan, y la forma en las que se desarrollan depende de los valores personales, que son la causa del comportamiento. Los valores se van formando a lo largo de la vida**,** a través de la educación, las experiencias, y del entorno o contexto social en el que la mujer se mueve. Desde luego, que las experiencias dependen en gran medida de las oportunidades o entornos en los que están, ya que a distintas oportunidades, distintas experiencias. En definitiva, todo ello condiciona el aprendizaje, los patrones de conducta, y por tanto, el desarrollo de las capacidades de la mujer empresaria.

Goleman en De Miguel (2008) estableció que las competencias emocionales, que son la base para el desarrollo de las habilidades directivas, no están determinadas genéticamente si no que se van adquiriendo, desarrollando, adaptándose a lo largo de la vida. La única diferencia hasta la fecha, entre hombres y mujeres en este aspecto es que el hombre ha ido a lo largo de su evolución aplicando sus capacidades al entorno en el que se movía, el mundo económico, productivo y ha moldeado ese mundo a su forma, respondido a las situaciones, a los conflictos, a las relaciones en la forma que ha considerado oportuna y utilizando como ha creído sus capacidades desarrollando un estilo de dirección que no ha sido cuestionado hasta la fecha porque no había otro. Las mujeres sin embargo, relegadas al mundo doméstico han desplegado sus competencias personales y desarrollado sus habilidades de una forma diferente, o unas más que otras respondiendo a las necesidades del entorno en el que se mueven.

Las reglas del mundo productivo y del mundo doméstico son distintas, así como las relaciones que se generan y los valores que imperan, es por eso que el desarrollo

de habilidades ha sido distinto, sin embargo, en el mundo de la familia, la casa, los amigos, es necesario también utilizar: organización, toma de decisiones, trabajo en equipo, liderazgo, delegación, comunicación, empatía, asertividad, resolución de conflictos, negociación, administración del tiempo. Así pues, en todos los aspectos de la vida se tienen que administrar personas, dinero y tiempo. Lo que difiere es la forma en que se hace, y la forma depende de los resultados que hay que obtener, los objetivos que se persigue no las reglas y valores que imperan.

De Miguel (2008) menciona que existen numerosos estudios en materia de liderazgo, pero siguiendo a Sánchez (2011), Hvass y Masri-Pedersen (2009), revelan, que la manera de pensar, sentir y actuar de las mujeres es diferente y que por ello puede hablarse de una orientación diferente que se caracteriza por:

- ✓ Énfasis en las personas y los procesos.
- ✓ Liderazgo como responsabilidad de todos.
- ✓ Constitución de estructuras menos burocratizadas, priorizando las relaciones sociales y el sentido de comunidad.
- ✓ "Dejar hacer" potenciando profesionalmente a los equipos a través de sus propios conocimientos e ideas.
- ✓ Participación y diálogo como procesos educativos.
- ✓ Clara preferencia por los enfoques cooperativos y consultivos.
- ✓ Estilo colaborativo, compartido y no competitivo.
- ✓ Énfasis en los procesos democráticos.
- ✓ Desarrollo de políticas del cuidado y apoyo mutuo.

Liderazgo

El liderazgo puede ser visto como un grupo con status o posiciones de élite, como una persona clave de la organización, como una función a desarrollar o bien como un proceso (Kast, 1988). Cuando se entiende como un grupo de personas con status se refiere a esa característica cuando ha sido obtenida a través de la herencia, alguna elección o nombramiento.

Se entiende como una persona clave, cuando se hace hincapié en la experiencia técnica e interpersonal, así como en el carisma, muchas investigaciones se han desarrollado con la finalidad de determinar cuáles son los rasgos de personalidad y conducta de los individuos que llegan a ser líderes en diferentes situaciones.

Concebir el liderazgo como una función a desarrollar, implica facilitar el logro de los objetivos del grupo, aunque se acepta que no solo del líder depende el éxito o fracaso de diferentes misiones ya que intervienen diferentes variables en los resultados. En cambio, concebir el liderazgo como un proceso dinámico, significa que las relaciones entre líder y seguidores son recíprocas y que se desarrollan en ambientes o situaciones determinadas y que el éxito del liderazgo estará en la medida en que se logren equilibrar los tres elementos participantes en el proceso: líder, seguidores y situación. Al referirse al líder, en la mayoría de los autores, se refieren a la persona que tiene la capacidad de influir en otros y que posee autoridad administrativa para encauzar a los empleados al logro de los objetivos (Robins et al, 2000).

Materiales y método

Para elegir la muestra de estudio se acudió a los padrones de la Secretaria de Economía (SE), de la Secretaria de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca Y Alimentación (SAGARPA) Cámara Nacional de Comercio (CANACO), los cuales proporcionaron los nombres de las dirigentes de las empresas dedicadas a las importaciones y exportaciones. Fueron proporcionados doce nombres y por el tamaño de la muestra se realizó un muestreo tipo censo.

Los requisitos criterios de inclusión solicitados a las instituciones previamente mencionadas fueron que los dirigentes de las organizaciones de importaciones y exportaciones fueran mujeres propietarias de micro, pequeñas, mediana y grandes empresas de la región de Caborca. Para recabar la información demográfica y sobre seguridad se empleó un cuestionario diseñado exprofeso e integrado con 29 reactivos abiertos. Para recabar la información cualitativa se empleó la entrevista dirigida. Ya con la lista de las empresarias se sostuvo comunicación telefónica, se solicitaron citas y se

realizaron las entrevistas aproximadamente en una hora. Se celebró la entrevista y durante la misma se aplicó el cuestionario denominado “silueta de la mujer empresaria”.

Con los datos recabados se obtuvieron porcentaje de los datos cuantitativos y con los datos cualitativos se integraron los resultados y conclusiones.

Resultados y discusión

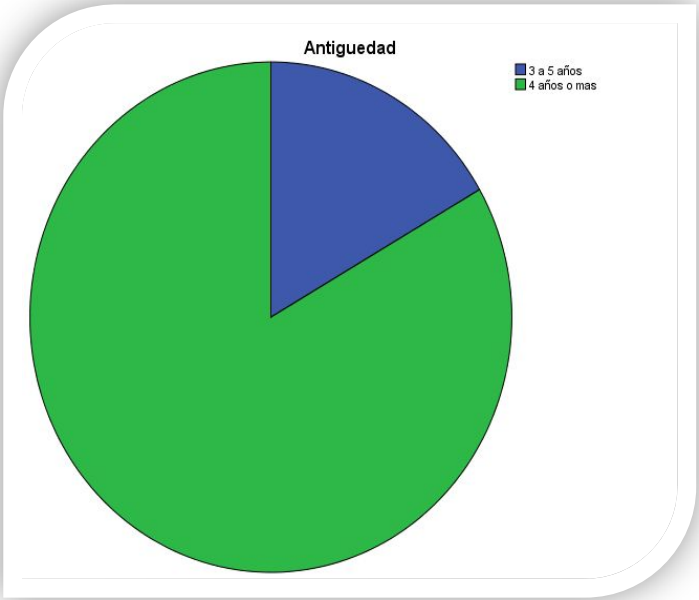
De acuerdo con el objetivo de eficiencia de las mujeres empresarias en la región de Caborca, Sonora se obtuvieron los siguientes resultados: En primer término el 33% de las participantes se dedica a las importaciones (M1a M4) y el 67 % a importaciones y exportaciones (M5 a M12). Para analizar la información cualitativamente y para identificar a las participantes se les asignó la letra M y el número del 1 al 12.

De acuerdo a la encuesta se encontró que el 68 % de las empresas dirigidas por mujeres se encuentran en el ámbito Rural, mientras que el 32 % están ubicadas en el área urbana. Esto se debe a que las mujeres M1 a la M4, están dedicadas a las importaciones únicamente, y el resto, labora tanto en importaciones como exportaciones.

El 100% de las entrevistadas trabaja para el sector terciario siendo su principal actividad la comercialización, pero el 68 % de estas mismas, también se consideran en el sector primario, porque se dedican al cultivo de productos alimenticios y luego los comercializan en el mercado tanto nacional como internacional. Además, en ambos casos, son empresas establecidas de una manera permanente.

El 17 % empresas de importaciones y exportaciones tienen de 3 a 5 años, mientras que el 83% son de 4 años o más, según el grafico 1.

Gráfico 1. Antigüedad de las empresas dirigidas por mujeres en Caborca, Sonora con actividad comercio



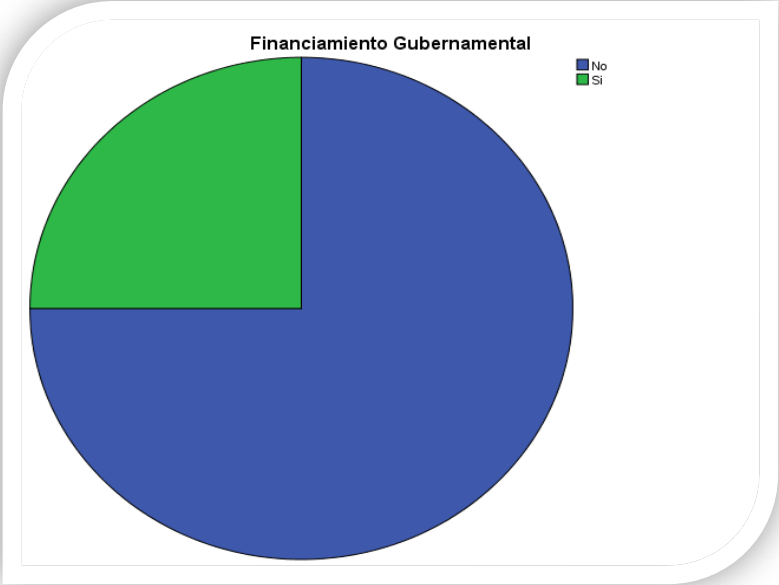
Fuente. Elaboración propia con datos recopilados en trabajo de campo

El 67 % de estas empresas no tiene sucursales y el 33 % son compañías que cuentan con sucursales. De estas empresas que cuentan con sucursales: el 8% afirma tener de 1 a 2 sucursales, el 25 % de 3 a 4 mientras que el 67 % aseguran no contar con sucursales. Por otro lado, el 92 % de las empresas dirigidas por mujeres no cuenta con página de internet, y únicamente el 8% cuenta con esta herramienta.

De estas empresas que son administradas por mujeres únicamente el 67 % no tiene actividad comercial por medio de internet, y 33% hace sus gestiones de comercialización usando este medio.

El 17 % de las empresas cuenta de 0 a 10 empleados, el 8 % de 11 a 30 y el 75% ofrece un espacio para más de 31 empleados. Del 100 % de las mujeres encuestadas, el 75 % aseguro no haber solicitado algún apoyo o financiamiento por parte del gobierno ver gráfico 2. El 100 % de las participantes manifiesta no pertenecer a una organización de mujeres empresarias.

Gráfico 2. Empresas con actividad en comercio internacional dirigidas por mujeres en Caborca, Sonora y su relación con financiamiento.



Fuente. Elaboración propia con datos recopilados en trabajo de campo

En cuanto al estado civil se registró que el 17 % son solteras, el 67 % son casadas, 8 % son divorciadas y otro 8 % son viudas. Las edades de las mujeres empresarias se encuentran en los siguientes rangos: de 40 a 49 años le corresponde un 25 % de las participantes; entre 50 y 59 años de edad se encuentra el 50 % y el 25 % tiene 60 o más años. Sobre el planteamiento que cuestiona si la formación en administración es un factor importante para el desarrollo de las mujeres empresarias al realizar sus operaciones internacionales. El 42 % refiere no ser requerida tener formación en administración y el 58 % asegura que se requieren características especiales como administradora.

El 66% de las participantes tiene entre 1 y 3 hijos, mientras que el 34 % tiene de 4 a 6 hijos. La escolaridad que posee la muestra estudiada corresponde al 8% de educación primaria, el 58 % cuenta con educación medio superior y el 34 % cuenta con estudios universitarios. En cuanto al cuestionamiento formulado sobre el objetivo

primordial de las empresarias centrado en la obtención de ingresos económicos. Cabe señalar que las participantes se dedican a esta actividad por los ingresos que perciben ya que el 8 % gana entre 3y 5 salarios mínimos y el 92 % gana más de 5 salarios mínimos. De las mujeres empresarias cuestionadas el 42 % dijo no provenir de padres empresarios, mientras que el 58 % traen en su familia una trayectoria empresarial

En cuanto a la forma en que ellas tomas decisiones dentro de la empresa afirmaron lo siguiente: el 16 % consultan con su cónyuge, el 16 % con su hijo (a), el 16 % con otro familiar, el 8 % con ninguna persona y el 42 % toma decisiones consultando a de dos miembros de la familia. De la motivación que poseen las mujeres empresarias para dedicarse a esta actividad el 8 % lo hace por familiares, 16 % por cuestiones económicas, el 8 % busca obtener desarrollo personal y el 68 % fueron varios motivos por los cuales ellas son mujeres empresarias.

Al preguntar cuales eran sus expectativas dentro de los negocios internacionales el 8% respondió que su deseo era ampliarse más al comercio internacional, el 25 % afirmo que su propósito era el posicionamiento de su producto en el mercado internacional y el 67 % le interesa ambas situaciones. El 67 % de las mujeres que se dedican al comercio internacional ya sea de importaciones o de exportaciones no conoce las fracciones arancelarias de sus productos y el 33 % afirma conocer esta información.

El 50 % de las mujeres encuestadas conoce las Normas Oficiales y las Normas Mexicanas que rigen a sus productos, mientras que el otro 50 % desconoce esta información. El 17 % no requiere de un agente aduanal para llevar a cabo sus transacciones internacionales, mientras 83 % utiliza los servicios de este servidor. Por otro lado, un motivo más de este trabajo es conocer si la seguridad en términos generales es un problema que enfrentan las mujeres cuando dirigen una empresa que importa y exporta. Afirmaron en un 33 % que si han tenido obstáculos para el crecimiento de sus empresas, mientras que el 67 % considera que ha sido fácil para ellas desarrollarse dentro de sus empresas.

Por lo que se refiere al cuestionamiento acerca de que la seguridad en términos generales es un problema que enfrentan las mujeres cuando dirigen una empresa que importa y exporta. El 67 % no posee un entrenamiento de seguridad contra la delincuencia, mientras que el 33 % de las empresas si tiene esta preparación. Sobre poseer servicios de seguridad profesional el 92 % que no hace uso de estos servicios y el 8 % cuenta con este servicio.

Finalmente se planteó identificar el estilo de liderazgo que caracteriza a las empresarias de organizaciones importadoras y exportadoras y se encontró que el 100 % posee un estilo democrático.

Adicionalmente se presentarán datos cualitativos que caracterizan a las participantes; de tal manera que, M1, M2, M3, consideran que les gustaría mucho que alguno de sus familias continuara su empresa porque piensan, que de esta manera, ellos cuentan con un futuro seguro porque el comercio es una actividad noble que brinda, además de seguridad económica, conservar la unión y tradición familiar. Las participantes M6, M7, M8, M9 opinan que es importante para ellas el que la familia continúe con la empresa, pues la construyeron para sus hijos como un patrimonio pero que desean sea atendido correctamente por sus familiares. M10 está de acuerdo en lo expuesto en este párrafo, pero, que a la vez, no le gustaría limitarles el desarrollo personal a sus hijos. M11 afirma que si se desea que los hijos participen en la empresa familiar, se deben preparar desde chicos y de esta manera estarán preparados.

M1 Considera que además de posicionar su producto en el mercado, muy importante es buscar el primer distribuidor con la idea de conseguir mejores precios. M1 Afirma tener problemas con los empleados, pues estos hacen complots y renuncian a su trabajo de una manera rápida y esto implica que se queda sin empleados de un día para otro. M1, también considera que el robo de mercancías por parte de los empleados es una actividad muy común dentro de su empresa, a pesar de que, tiene cámaras de seguridad y estas son burladas.

M2 y M3 han encontrado problemas con los “vistas” en las aduanas tales como “robos de mercancías”, retrasos en la agilización del funcionamiento de las importaciones y además muy caro los servicios. Por otro lado, M2 afirma que, cumplir con los requerimientos de las empresas con quien comercializa, sobre todo, en cuestión

de IMAGEN en la empresa es muy pesado, porque tienen revisiones muy fiscalizadas de la presentación de los productos que esa empresa importa.

M1 considera que no tiene mucha organización; pero aun así sus ventas son muy altas.

M2 comento que al tomar decisiones importantes sobre el rumbo de la empresa comenta con sus familiares pero que no influyen en sus decisiones.

M2, M10, afirman que si han usado financiamientos de la banca comercial; pero a intereses muy altos. M5 comento que su empresa usa los apoyos de FIRA y M11 ha solicitado apoyos PROCAMPO para la rehabilitación de pozos y compra de maquinaria. M12 ha obtenido apoyos por medio de SEDESOL para la fabricación de albergues, comedores y sanitarios para los trabajadores del empaque.

M3 realiza únicamente las compras por internet. M5 considera muy importante el uso de la tecnología, ya que esto, provoca mejor forma de trabajo y comunicación. M7 hace todos sus contratos en forma personal, no usa la tecnología para sus negociaciones internacionales

Las empresas de M5 y M11 cuentan con un programa de seguridad en toda la empresa, sobre todo en el área de empaque y a la vez tienen contratada una empresa radicada en la ciudad de Mexicali, B. C. para que la logística de sus productos vaya asegurada y sobre todo evita las demoras al momento del cruce hacia Estados Unidos de su producción. M12 cuenta con un sistema de cámaras en todos los campos y en las oficinas, pero aun así se siente vulnerable en forma personal.

Al preguntarle a M1 por algún comentario adicional dirigido hacia otras mujeres, afirmo que: trabajen con iniciativa, honestidad y responsabilidad para progresar y lograr metas. Para M2 la perseverancia ha sido su mejor compañera al administrar su empresa; así que no rendirse a los primeros obstáculos que se les presenten, y sobre todo, que siente que hace falta más comunicación entre mujeres empresarias y, porque no, con los hombres empresarios con el fin de unirse y apoyarse mutuamente.

M3 considera que la actitud es lo que hace a una mejer ser empresaria, pues el gusto por el comercio quien determina los motivos para ser empresaria, y que además, el ganar dinero, es uno de los objetivos de su empresa. Comenta también; que el comercio ha sido una fuente de vida desde que estaba pequeña, siempre veía que era lo que más le convenía económicamente.

Las participantes M1, M2, M3, M4, M5, M6, M7, M8, M9, M10, M11 y M12 afirmaron que el ganar dinero es una de las principales expectativas de sus empresas por eso se ampliaron al comercio exterior y también quieren que sus productos se posicionen en el mercado internacional, con el mismo objetivo.

De las M5 a las M12 considera muy importante conseguir el 100% de las certificaciones en inocuidad, que esto también les reditúa en ventas al extranjero.

M5 afirma que la “experiencia y la educación hacen la diferencia”, que el tener los valores como persona es muy importante para poder dirigir una empresa, tener objetivos bien definidos, aprender a superar obstáculos y sobre todo educarse para realizarse como mujer y persona, si no se tiene el conocimiento, entonces poder estar en condiciones de buscar asesoría en el lugar correcto y sin tener problemas.

Para M6 es muy importante que las mujeres no olviden los valores adquiridos en sus familias y tener siempre bien definidos los objetivos personales, familiares, y sobre todo trabajar para ellos.

M7 y M10 opinan que es muy frustrante no saber nada de los negocios familiares porque que el cónyuge no les permite entrar de lleno a trabajar en la empresa. Pueden venirse cambios drásticos y es muy importante estar preparada para poder llevar la empresa a seguir prosperando.

M8 cometo que si la mujer tiene alguna inquietud de emprender algún negocio, que lo hagan porque al final es muy satisfactorio.

M9 dice que todas las mujeres que deseen incursionar en los negocios, sobre todo internacionalmente, deben de pensar hasta donde quieren llegar, en que ámbito desean trabajar y empezar su actividad desde abajo.

M10 considera que debe existir confianza en los colaboradores y trabajadores porque ya saben y conocen el negocio, y esto facilita las transacciones, opina además, que sería muy importante que las mujeres se unan entre ellas y también con los hombres, para de esta manera intercambiar ideas y métodos que faciliten el que hacer en las empresas, que al fin y al cabo hay lugar para todos.

M11 comenta que se requiere como característica principal tener el conocimiento sobre lo que estás haciendo.

M12 expresa que se debe ser muy cautelosa en el crecimiento de la empresa, debe ser eficiente y tener experiencia. Considera que el capital humano es el éxito para su empresa. Que al momento de hacer sus contratos de comercialización debe hacerse de una forma agresiva pero con educación. Que es muy importante rodearte de personas preparadas, si no es el caso empezar una capacitación. Dominar el idioma con quien haces las negociaciones es trascendente. Al contratar debe ponerse en la mesa calidad y precios de los productos para obtener los mejores tratos. Que debe contar con dos o tres empresas a quien exportarles los productos. Que las mujeres ponen más visión a los pequeños detalles, sueltan los mandos con más cautela, y es conveniente estar siempre reconvirtiéndose.

Conclusiones

Este estudio ofreció la oportunidad de identificar el perfil de la empresaria que se dedica al comercio internacional en la ciudad de Caborca, Sonora. Con este perfil se registraron primordialmente variables demográficas, de seguridad, objetivos y estilo de liderazgo. La trascendencia de este estudio se concentra en resaltar las coincidencias de características personales entre el grupo de empresarias, lo que las convierte en prospectos para iniciar un proyecto de organización con la finalidad de que estas empresarias puedan constituirse en alguna sociedad o agrupación, para que, por medio de la misma, las empresarias puedan conseguir mejores precios de sus insumos, lograr establecer sus nichos de mercado, concretar cursos de capacitación especializados, por citar sólo algunos ejemplos. Además, estando organizadas es probable que logren

el intercambio de conocimientos, ideas, productos, materia prima y porque no, del recurso humano, que ellas aseguran que este último es el capital más importante que tienen como empresarias.

Entre las fortalezas que se han encontrado, se puede mencionar la estabilidad dentro de la plaza, ya que estas empresas dirigidas por mujeres han funcionado en su mayoría por más de 4 años y esto genera confiabilidad en su existencia y aseguran un futuro más cierto para los pobladores de las regiones rurales. La mayoría de estas empresarias se puede catalogar con estabilidad familiar, social, emocional y suficiente experiencia, sobre todo, cuando se toma en cuenta el estado civil, la edad, la escolaridad y su condición de jefas de hogares.

Adicionalmente, lo que tienen en común estas empresarias es el motivo primordial que las ha impulsado a trabajar en las empresas importadoras y exportadoras, que ha sido la obtención de ingresos monetarios mediante el posicionamiento de sus productos y la venta de los mismos en el extranjero. Además, la mayoría de las empresas cuenta con doble giro, esto quiere decir que se dedican al cultivo y a la comercialización de los productos que exportan, lo cual las fortifica en su gestión, ya que ponen especial atención en el producto que van a exportar.

Una debilidad que tienen las empresarias en la región de Caborca, se vincula en que la mayor parte de ellas, no hacen uso de las nuevas tecnologías como lo es el internet para realizar sus actividades comerciales. Asimismo, lo es el desconocimiento de las normas oficiales y de las normas mexicanas que sitúa a las empresarias en una posición vulnerable, con el potencial riesgo de cometer errores por desconocimiento, lo cual se podría traducir en pérdidas o merma dependiendo de las operaciones fallidas que se cometan.

Otra debilidad palpable es que trabajan de manera aislada, sin establecer trabajo de equipo para aprovechar economías de escala o la comercialización internacional cuando la oportunidad se presenta, lo cual las hace ser poco competitivas nacional e internacionalmente, y por ende, con menos oportunidades de desarrollo personal, profesional y económico. Esto último sugiere que el grupo de empresarias posee un

área de oportunidad, ya que al estar integradas, pueden estar en condiciones de contratar el servicio de una agencia aduanal para cuando realicen sus transacciones internacionales, con lo que se podrían reducir costos de operación. Adicionalmente, también el servicio de seguridad podría gestionarse bajo esta modalidad.

Se recomienda su integración como organización para desarrollarse dentro del municipio de Caborca y con posibilidades de extenderse a otros municipios del Estado de Sonora para trabajar con fines comunes y lograr un desarrollo económico, tanto familiar como regional, estatal, nacional e internacional.

Referencias

ARRIAGADA Irma (1997). Realidades y mitos del trabajo femenino urbano en América Latina. Unidad Mujer y Desarrollo, Comisión Económica para América y el Caribe. Naciones Unidas. 1997. Santiago de Chile. Agosto.

ASOCIACION Mexicana de Mujeres Empresarias, A. C. (2011). Presentación de Proyecto de Trabajo 2011-2013

ÁVILA FIGUEROA Georgina. Revista Contaduría Pública. Septiembre del 2011. Consejería de Empleo y Mujer 2006,

AYALA Luz, (2007). Importancia De La Conceptualización Y Desarrollo De “Habilidades Directivas” En Mujeres Emprendedoras Y Su Aportación A La Empresa”. Universidad Autónoma de Guadalajara. México.

BATEMAN, T.; Snell, S. (2004). Administración. Un Nuevo Panorama Competitivo. Sexta Edición. McGraw Hill

CERDA Aída (2008). Diagnóstico Sobre La Situación De Las Empresarias Mexicanas. Dirección General de Promoción y Enlace. Dirección de Desarrollo Sustentable. Instituto Nacional de las Mujeres. México. Septiembre.

CONSEJERÍA DE EMPLEO Y MUJER. (2006). Estudio sobre Habilidades Directivas en la Mujer. Comunidad de Madrid. Fondo Social Europeo. Formación Inter economía.

www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Publicaciones_FA&cid=1142305922950&idTema=1109265606502&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&pid=1109181527641&segmento=1&sm=1

DAEREN Lieve (2000). Mujeres Empresarias en América Latina: El Difícil Equilibrio Entre Dos Mundos De Trabajo. Desafíos Para El Futuro. Chile, Agosto.

DE MIGUEL Maria Luisa (2008). Las Habilidades Directivas y el Género: Ideas y Reflexiones. México. Septiembre.

www.mujeresdeempresa.com/management/080901-las-habilidades-directivas-y-el-genero.asp

ESPINO Alma. (2005). Un Marco De Análisis Para El Fomento De Las Políticas De Desarrollo Productivo Con Enfoque De Género. Unidad Mujer y Desarrollo, Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Naciones Unidas. Santiago de Chile. Diciembre.

GÁLVEZ Thelma (2001). Aspectos Económicos de la Equidad de Género. Unidad Mujer y Desarrollo, Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Naciones Unidas. Santiago de Chile. Junio.

GARCÍA Alfredo (2006). El Factor Humano Diferencia El Estilo De Dirigir De La Mujer. Madrid.Febrero.

www.cincodias.com/articulo/Directivos/factor-humano-diferencia-estilo-dirigirmujer/20060225cdscdidir_6/cdspor/

GONZÁLEZ Blanco, Raquel (2011) «Diferentes Teorías Del Comercio Internacional» *Información Comercial Española, Revista de economía* (Secretaría de Estado de Comercio Exterior, Gobierno de España) (858): pp. 103-117.

INSTITUTO Nacional De Estadística, Geografía E Informática. II Conteo de Población y Vivienda 2005. México.

INSTITUTO Nacional De Estadística, Geografía E Informática. XI Censo General de Población y Vivienda 1990. México.

INSTITUTO Nacional De Estadística, Geografía E Informática. XII Censo General de Población y Vivienda 2000. México.

INSTITUTO Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Encuesta de Ingresos y Gastos de los Hogares del Estado de Sonora 2005. México.

INSTITUTO Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Encuesta Nacional del Empleo en Sonora 2002. México.

INSTITUTO Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo 2005. México.

INSTITUTO Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo 2006. México.

INSTITUTO Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Encuesta Nacional sobre uso del tiempo 2002. México.

INSTITUTO Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Las mujeres en Sonora. Edición 2006. Instituto Sonorense de la Mujer. México.

INSTITUTO Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Mujeres y hombres en México 2008. México.

INSTITUTO Nacional de las Mujeres Las Mujeres Empresarias En México. Resultados del Primer Encuentro Nacional de Mujeres Empresarias, México. (2004)

INSTITUTO Nacional de las Mujeres. Presencia de las Empresarias en México: Diagnostico comparativo Regional y Mundial. (2006).

INSTITUTO Nacional de las Mujeres. Mujeres Empresarias y Participación en México. Estudios Políticos. (2008).

KAST, F.; Rosenzweig, J. (1998). Administración en las organizaciones. Enfoque de sistemas y de Contingencias. Cuarta Edición. Editorial McGraw Hill.

LA FUENTE Florencia. Revista Gestión de Negocios. Dueñas del Mercado. Enero 2011, pp 6 -54.

MASS Ana María, Sáez María Angélica, García Silvia, Cukierman Laura, Rompiendo El Techo De Cristal: Las Mujeres En El Management En Argentina (1999) Oficina Internacional del Trabajo.

POLLACK Molly. (1997) Reflexiones sobre los indicadores del mercado de trabajo para el diseño de políticas con un enfoque basado en el género. Unidad Mujer y Desarrollo, Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Naciones Unidas. Santiago de Chile. Julio.

ROBINS, S.; Coulter, M. (2000). Administration. Sexta Edición - McGraw Hill. Weeks Julie, Seiler Danielle (2001). Actividad Empresarial De La Mujer En América

Latina, Una Exploración Del Conocimiento Actual. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, D.C.

SAGARPA. Secretaría de Economía. Información del Sector Agroalimentario. (2010).

SANDOVAL Godoy Sergio A., SALAZAR Solano Vidal, WONG Gonzalez Pablo Estudio "Exportaciones agroalimentarias de Sonora hacia la Región Asia Pacifico:

Una aproximación a los factores de competitividad". Region y Sociedad/ Vol. IX/No. 16 1998.

SILVERSTEIN Michael J. y Sayre Kate. Revista Harvard Business Review. Impact Media. Mayo 2011, pp 45 - 73

STEIMBERG, F. (2004) La Nueva Teoría Del Comercio Internacional Y La Política Comercial Estratégica.

ZABLUDOVSKY Gina (2003). Las Mujeres Empresarias En México. Universidad Autónoma de México. México. Marzo.

Nivel de cumplimiento de la responsabilidad social por parte de las PyMEs tequileras ubicadas en la zona metropolitana de Guadalajara.

Humberto Palos Delgadillo
Martha Elba Palos Sosa
Gloria María Plascencia de la Torre

Resumen

La responsabilidad social empresarial es un tema de importancia a nivel global ya que en él se abordan diferentes aspectos sobre como las empresas se comportan y responden ante distintos grupos de interés, entre ellos se puede mencionar a la comunidad donde desarrollan sus operaciones, trabajadores, inversionistas, gobierno, clientes, proveedores, competidores, medio ambiente, entre otros.

La percepción que tienen los directivos de las empresas sobre este tema tiene una gran influencia en la forma de actuar de ellas ante sus partes interesadas, de tal forma que con ello pueden ser o no empresas socialmente responsables. Con base en ello se abordó el tema de cómo perciben la responsabilidad social empresarial los directivos de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyME´s) tequileras de la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG) y cual es su nivel de cumplimiento. Los resultados mostraron la validez de las hipótesis formuladas, de tal manera que estas empresas realizan un aceptable porcentaje de actividades socialmente responsable que beneficia a los diferentes grupos que están vinculadas a ellas.

Palabras clave: Responsabilidad Social, Pequeñas y Medianas Empresas, Sector Tequilero.

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un concepto que día con día ha venido adquiriendo mayor relevancia en el mundo de los negocios, sin embargo, en México parece ser que solo ha sido de aplicación para las grandes empresas, de ahí el interés de este trabajo de involucrar a las Pequeñas y Mediana Empresas (PyMEs) y en especial las empresas tequileras ubicadas en la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG).

Conocer el nivel de cumplimiento de la RSE por parte de las PyME´s tequileras de la ZMG, desde la percepción de los directivos de estas empresas, representa un interés particular ya que es precisamente el tequila uno de los productos emblemáticos de la región y sin duda un producto mexicano de gran aceptación internacional.

Marco teórico.

La responsabilidad social cuenta con pocos antecedentes de inicio en concreto, sin embargo algunos autores sostienen que fue durante los años 20 del siglo pasado que surge el concepto de RSE, cuando comienza a hablarse sobre el principio de caridad – filantropía - no como una actividad personal del empresario sino como una acción corporativa de la empresa (Ortiz-Arrieta, 2011). Para la década de los noventas el concepto de RSE sirvió como punto de partida para el desarrollo de otros conceptos y temas complementarios que han ido creciendo como la teoría de los grupos de interés (stakeholders), en la que se destaca los temas de la ética de los negocios, la sustentabilidad y la responsabilidad social corporativa.

Cuando se habla de RSE, se refiere a un concepto muy amplio que puede decir mucho y nada concreto al mismo tiempo. Sin embargo, cualquiera que sea la definición aceptada, todas coinciden en la necesidad de promover las buenas prácticas en los negocios a través de asumir por parte de la empresa, la responsabilidad de los impactos que genera en la actividad productiva a la que se dedica.

Waddock (2004) en un análisis sobre la evolución del concepto de la RSE, desde los años setenta hasta la década pasada y desde el interior de la empresa hacia fuera, explicó que las prácticas que habían sido adoptadas estaban basadas en su relación con otras empresas y con la comunidad mediante programas de filantropía y acciones de voluntariado. A este mismo respecto, Greenwood (2007) señala que en los años noventa, las quejas de los ecologistas y la importancia creciente sobre los problemas

medioambientales hicieron que se comenzaran a tomar medidas para atender esa situación y divulgar los informes medioambientales, posteriormente los informes de acción social. Agrega que actualmente el reporte medioambiental y el reporte social forma individualizada, se suelen ver como herramientas de dialogo entre la empresa y los *stakeholders,* lo que puede hacer que la empresa se sienta presionada a efectuar cambios debido a que expone públicamente sus actos y, por tanto, puede ser examinada y observada en cuanto a lo que no hace bien.

Archie B. Carroll uno de los académicos más involucrados en la RSE planteó una definición en 1979, la cual ha sido usada para efectos de investigación por más de tres décadas, esta se basó en la identificación de cuatro categorías; económica, legal, ética y filantrópica las cuales agrupó de la siguiente forma, “La responsabilidad social de los negocios abarca las expectativas económicas, legales, éticas y discrecionales (después llamadas filantrópicas) que la sociedad pone en las organizaciones en determinado momento” (Carroll & Shabana, 2010).

Actualmente, el concepto de RSE ha adquirido una dimensión más amplia y representa el compromiso adquirido de forma voluntaria por la empresa, más allá de sus obligaciones legales, y que se orienta a la satisfacción de sus *stakeholders* mejorando la situación laboral de sus empleados y supervisando el comportamiento ético con todos los agentes sociales; además es importante considerar el medio ambiente y el desarrollo de la comunidad (Méndez, 2005).

Por otro lado la secretaría de economía utiliza la norma mexicana NMX-SAST-26000-IMNC-2011 (Guía de responsabilidad social) la cual coincide totalmente con la norma internacional ISO 26000:2010, (Diario Oficial de la Federación, 2012). La ISO 26000 define la responsabilidad social como una “disposición de una organización para incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y ser responsables de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente” (ISO, 2010).

La ISO 26000 es una guía internacional voluntaria, que aplica a todo tipo de organizaciones. Los principales puntos que maneja son el alcance de la RSE, términos y definiciones, principios fundamentales, reconocimiento de la RSE y compromiso con los stakeholders a través de la administración de la política corporativa, los derechos

humanos, las prácticas laborales, el ambiente, las operaciones justas, los consumidores y el desarrollo de la comunidad. Además de todo lo anterior, también establece recomendaciones para implementar prácticas de RSE (Raufflet, Lozano Aguilar, Barrera Duque, & Gárcia de la Torre, 2011). Respecto a la aplicación de la norma y a su concepción Bernhart & Maher (2011) refuerzan lo mencionado por Raufflet, et. al., al mencionar que ISO 26000 es una norma de orientación voluntaria que ha hecho lo que ninguna otra norma mundial sobre el tema de la responsabilidad social: reunir en un solo documento las expectativas esenciales de las organizaciones relacionadas con sus responsabilidades para con la sociedad.

El contexto de estudio

La RSE no es solo cuestión de las grandes empresas, las PyMEs también pueden y deben ser socialmente responsables, deben reconocer los cambios, retos y exigencias en los mercados para poder ser competitivos y no dejar pasar oportunidades de negocio por las prácticas de operación que se manejen en ellas, aspectos no ajenos a las empresas tequileras.

La industria tequilera es de gran importancia para Jalisco ya que es precisamente este estado la cuna de esta bebida emblemática de México a nivel internacional. Este tipo de industria es considerada una de las más antiguas de América y del mundo, muchas organizaciones interesadas en el desarrollo de ella han hecho grandes aportaciones para lograr el lugar que tiene esta bebida en el gusto internacional (Juárez Ciprés, 2007). El tequila es uno de los productos a nivel internacional que cuenta con la denominación de origen, esto limita la producción de cierto producto a un área geográfica con determinados atributos para evitar se produzca en otras regiones y use el mismo nombre. Para el caso del tequila se obtuvo la denominación de origen desde 1974 con lo cual se restringe su producción a todos los municipios del estado de Jalisco, algunos municipios de los estados de Michoacán, Nayarit, Guanajuato y Tamaulipas.

La ZMG, con una población que representó 3.9% del total y una producción de 4.2% del total nacional, (INEGI, 2009), está integrada por ocho municipios del estado de Jalisco: Guadalajara, Ixtlahuacán de los Membrillos, Juanacatlán, El Salto, Tlajomulco de Zúñiga, Tlaquepaque, Tonalá y Zapopan. De acuerdo a la información proporcionada por

la Cámara Nacional de la Industria del Tequila (CNIT, 2013) y el Centro Regulador del Tequila (CRT), la producción del tequila en el estado de Jalisco se divide en tres zonas, la zona valles, zona altos y zona centro. Si bien la mayor cantidad de empresas dedicadas a la fabricación del tequila se concentran en las regiones Valles y Altos, el presente estudio se contextualiza en la región del centro que es donde se encuentra la ZMG y que sólo existen las siguientes empresas:

1. Tequilas del señor (Guadalajara)
2. Destilería Santa Lucia (Zapopan)
3. Destiladora Los Magos (Tlajomulco)
4. Destiladora González González (Guadalajara)
5. Destiladora Juanacatlán (Juanacatlán)

Diseño de la investigación

El concepto de sustentabilidad ha venido evolucionando de una concepción clásica, donde la comprensión del mundo de los negocios es la clave para el éxito en el mercado, a un enfoque social donde el éxito se basa en las relaciones que una empresa tiene con sus grupos de interés (*stakeholders*): clientes, empleados, distribuidores, proveedores, grupos en la comunidad, accionistas, socios, medio ambiente, entre otros aspectos.

En este sentido, la presente investigación tiene como finalidad conocer el nivel de cumplimiento de la Responsabilidad Social de las PyMEs Tequileras ubicadas en la zona metropolitana de Guadalajara, desde la perspectiva de sus directivos.

Planteamiento del problema

Las PyMEs del tequila, constituyen un importante sector productivo nacional y desde luego de Jalisco por su alta representatividad económica de ahí la importancia de conocer el nivel de cumplimiento que estas empresas tienen en relación con la responsabilidad social cuyos lineamientos y guías de acción dirijan su actuar en armonía con su entorno y respondan a las exigencias de las partes interesadas y consoliden su permanencia en el mercado nacional e internacional.

Plantear el fenómeno de la actividad de estas empresas con respecto al nivel de cumplimiento de la RS, es responder desde el punto de vista de los directivos las siguientes preguntas:

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social de las pequeñas y medianas empresas tequileras ubicadas en la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, con respecto a la dimensión ambiental, social y económica? y

¿Qué relación e influencia existe entre las dimensiones ambiental, social y económica, respecto a las actividades operativas socialmente responsables de estas empresas?

Objetivo general

Derivado de la primera pregunta eje de este trabajo:

- Conocer el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social que tienen las pequeñas y medianas empresas tequileras ubicadas en la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, con base en las dimensiones ambiental, social y económica, que permita generar una gestión sustentable en armonía con todas las partes interesadas para ser reconocidas y certificadas por organismos en la materia y con ello lograr un mejor posicionamiento en el mercado nacional e internacional.

Objetivo particular

Como consecuencia de la segunda pregunta:

- Identificar la relación e influencia que existe entre las dimensiones; ambiental, social y económica respecto a las actividades operativas socialmente responsables en las pequeñas y medianas empresas tequileras de la zona metropolitana de Guadalajara, que valide el nivel de cumplimiento con la responsabilidad social empresarial.

Hipótesis

Como Hipótesis de trabajo se plantea lo siguiente:

H1: “Las actividades operativas socialmente responsables en las PyME´s tequileras de la ZMG superan el 50%”.

Adicionalmente se plantearon otras tres hipótesis para cada una de las dimensiones de la responsabilidad social consideradas en el cuestionario aplicado:

H2: Las actividades operativas socialmente responsables respecto a la dimensión ambiental en las PyME´s tequileras de la ZMG superan el 50%.

H3: Las actividades operativas socialmente responsables respecto a la dimensión social en las PyME´s tequileras de la ZMG superan el 50%

H4: Las actividades operativas socialmente responsables respecto a la dimensión económica en las PyME´s tequileras de la ZMG superan el 50%.

Tipo de investigación

La investigación fue de carácter exploratoria para conocer lo referente a la responsabilidad social y su relación con las empresas participantes mismas que fueron representativas del sector de estudio. Posteriormente fue descriptiva-explicativa al establecer los vínculos entre las tres dimensiones que se establecieron y la percepción que tienen de ello los directivos de las empresas sujetos de este trabajo con el fin de relacionarla con la problemática planteada y observar el fenómeno metodológicamente para su interpretación tanto cualitativa como cuantitativamente. El diseño es de tipo no experimental dado que sólo se mide el nivel de cumplimiento de la temática de estudio en cuestión y de corte transversal recolectando durante un periodo determinado con un enfoque de tipo correlacional-causal, cuya finalidad es poder someter a prueba las hipótesis establecidas.

Para esto último y con base en Hernández, Fernández & Baptista (2010: 151), se aplicó un cuestionario, para efecto de responder a las preguntas de investigación, dar cumplimiento a los objetivos del trabajo y sobre todo, analizar el nivel de cumplimiento de la responsabilidad social de las empresas encuestadas, desde el punto de vista de sus directivos con base en las dimensiones; ambiental, social y económica, particularmente como ya se mencionó, a la comprobación de las hipótesis causales–variables independientes- y sus resultados con el hecho –variable independiente- (Méndez, 2006: 230). Al respecto, se emplea la estadística descriptiva e inferencial, procedimiento que permite organizar y resumir el conjunto de observaciones en forma cuantitativa e inferir acerca de los resultados obtenidos (Wigodski, 2010).

Análisis y discusión de los resultados

Los resultados de los cuestionarios se capturaron en una base de datos del software DYANE, cuyas respuestas estuvieron en; totalmente desacuerdo, en desacuerdo, ni en acuerdo ni desacuerdo, parcialmente en acuerdo, totalmente de acuerdo, representados del 1 al 5 respectivamente. Una vez realizado se analizaron con una tabulación simple en la que se obtuvieron las tablas que se presentan en este apartado. Las tablas se dividen en tres partes, la primera muestra los resultados del cuestionario aplicado a cada una de las empresas, la columna central muestra la frecuencia para cada una de las posibles respuestas, y la columna de la derecha muestra el porcentaje que representa la frecuencia para cada uno de los ítems.

Las frecuencias mencionadas representan el conteo de las respuestas del cuestionario para cada una de las alternativas. Como ejemplo, en la Tabla No. de la dimensión ambiental, para el ítem 1 ninguno de los directivos respondió con un “1” en la primera pregunta, de este modo el porcentaje asociado es 0, sin embargo la opción 5 fue elegida en dos ocasiones por lo tanto su frecuencia es dos y su porcentaje fue del 40%, situación similar se presenta en las otras dos dimensiones (veáse Tablas No. 1, 2 y 3).

Tabla No. 1: Resultados del cuestionario en la dimensión ambiental.

Ítem	Empresa					Frecuencia de respuesta					Porcentaje de la respuesta				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	5	2	4	5	3	0	1	1	1	2	0%	20%	20%	20%	40%
2	4	4	3	5	5	0	0	1	2	2	0%	0%	20%	40%	40%
3	4	2	5	5	3	0	1	1	1	2	0%	20%	20%	20%	40%
4	5	2	5	5	5	0	1	0	0	4	0%	20%	0%	0%	80%
5	4	4	5	5	3	0	0	1	2	2	0%	0%	20%	40%	40%
6	5	2	3	4	2	0	2	1	1	1	0%	40%	20%	20%	20%
7	4	2	5	3	3	0	1	2	1	1	0%	20%	40%	20%	20%
8	2	2	2	4	2	0	4	0	1	0	0%	80%	0%	20%	0%
9	5	4	5	5	3	0	0	1	1	3	0%	0%	20%	20%	60%
10	1	2	5	2	4	1	2	0	1	1	20%	40%	0%	20%	20%
11	5	2	5	3	4	0	1	1	1	2	0%	20%	20%	20%	40%
12	4	2	4	4	3	0	1	1	3	0	0%	20%	20%	60%	0%
13	3	2	1	2	3	1	2	2	0	0	20%	40%	40%	0%	0%
14	4	2	3	2	3	0	2	2	1	0	0%	40%	40%	20%	0%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla No. 2: Resultados del cuestionario en la dimensión social.

Ítem	Empresa					Frecuencia de la respuesta					Porcentaje de la respuesta				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
15	3	4	5	3	4	0	0	2	2	1	0%	0%	40%	40%	20%
16	3	3	3	3	4	0	0	4	1	0	0%	0%	80%	20%	0%
17	5	2	5	4	4	0	1	0	2	2	0%	20%	0%	40%	40%
18	4	5	2	3	4	0	1	1	2	1	0%	20%	20%	40%	20%
19	5	4	2	2	3	0	2	1	1	1	0%	40%	20%	20%	20%
20	4	2	4	3	4	0	1	1	3	0	0%	20%	20%	60%	0%
21	5	4	4	4	4	0	0	0	4	1	0%	0%	0%	80%	20%
22	5	5	4	5	4	0	0	0	2	3	0%	0%	0%	40%	60%
23	5	4	5	4	4	0	0	0	3	2	0%	0%	0%	60%	40%
24	4	4	3	4	4	0	0	1	4	0	0%	0%	20%	80%	0%
25	4	4	5	4	3	0	0	1	3	1	0%	0%	20%	60%	20%
26	4	4	5	5	5	0	0	0	2	3	0%	0%	0%	40%	60%
27	3	3	2	4	3	0	1	3	1	0	0%	20%	60%	20%	0%
28	5	5	3	4	5	0	0	1	1	3	0%	0%	20%	20%	60%
29	3	4	4	3	3	0	0	3	2	0	0%	0%	60%	40%	0%
30	5	4	5	4	4	0	0	0	3	2	0%	0%	0%	60%	40%
31	5	4	5	5	5	0	0	0	1	4	0%	0%	0%	20%	80%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla No. 3: Resultados del cuestionario en la dimensión económica.

	Empresa					Frecuencia de la respuesta					Porcentaje de la respuesta				
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
32	5	3	5	4	5	0	0	1	1	3	0%	0%	20%	20%	60%
33	5	4	5	4	5	0	0	0	2	3	0%	0%	0%	40%	60%
34	5	4	2	4	5	0	1	0	2	2	0%	20%	0%	40%	40%
35	1	4	2	3	1	2	1	1	1	0	40%	20%	20%	20%	0%
36	5	4	5	4	5	0	0	0	2	3	0%	0%	0%	40%	60%
37	5	4	5	4	5	0	0	0	2	3	0%	0%	0%	40%	60%
38	5	4	5	4	5	0	0	0	2	3	0%	0%	0%	40%	60%
39	5	4	5	4	3	0	0	1	2	2	0%	0%	20%	40%	40%
40	5	3	5	4	5	0	0	1	1	3	0%	0%	20%	20%	60%
41	5	4	5	4	5	0	0	0	2	3	0%	0%	0%	40%	60%
42	4	3	5	4	4	0	0	1	3	1	0%	0%	20%	60%	20%
43	3	2	1	3	1	2	1	2	0	0	40%	20%	40%	0%	0%
44	5	4	3	5	5	0	0	1	1	3	0%	0%	20%	20%	60%
45	4	5	4	5	4	0	0	0	3	2	0%	0%	0%	60%	40%
46	4	4	3	4	1	1	0	1	3	0	20%	0%	20%	60%	0%

Fuente: Elaboración propia.

En estas tablas se puede observar que prevalecen los porcentajes más altos en las respuestas que están asociadas a una mayor responsabilidad social de acuerdo a las tres dimensiones presentadas. Con estos datos, se procede a comprobar las hipótesis planteadas para el estudio, la hipótesis principal fue:

H1: "Las actividades operativas socialmente responsables en las PyME´s tequileras de la ZMG superan el 50%".

Adicionalmente se plantearon otras tres hipótesis para cada una de las dimensiones de la responsabilidad social consideradas en el cuestionario aplicado:

H2: Las actividades operativas socialmente responsables respecto a la dimensión ambiental en las PyME´s tequileras de la ZMG superan el 50%.

H3: Las actividades operativas socialmente responsables respecto a la dimensión social en las PyME´s tequileras de la ZMG superan el 50%

H4: Las actividades operativas socialmente responsables respecto a la dimensión económica en las PyME´s tequileras de la ZMG superan el 50%.

Como ya se citó, dentro de las opciones que tuvieron los directivos de las tequileras para responder a cada una de las preguntas que se realizaron en el cuestionario se usó la escala Linker (veáse Tabla No.4).

Tabla No. 4: Porcentajes de las respuestas al cuestionario.

Respuesta	Descripción	Distribución porcentual
1	Totalmente desacuerdo	0 %
2	En desacuerdo	25 %
3	Ni en acuerdo ni desacuerdo	50 %
4	Parcialmente en acuerdo	75%
5	Totalmente de acuerdo	100 %

Fuente: Elaboración propia.

Para validar las hipótesis planteadas se construyó una tabla con los resultados de los cuestionarios en donde se pudiera observar el promedio de las respuestas que dieron las tequileras, el cálculo de los porcentajes de esta tabla se determinó con la siguiente ecuación de porcentaje:

Porcentaje = (Promedio de las respuestas – 1) x 25%

Tabla No. 5: Resultados del cuestionario aplicado a las cinco empresas.

GLOBAL

Total:	**3.81**	**70.36%**

AMBIENTAL

Item	Empresa					$\bar{X}$	%
	1	2	3	4	5		
1	5	2	4	5	3	3.80	70.00%
2	4	4	3	5	5	4.20	80.00%
3	4	2	5	5	3	3.80	70.00%
4	5	2	5	5	5	4.40	85.00%
5	4	4	5	5	3	4.20	80.00%
6	5	2	3	4	2	3.20	55.00%
7	4	2	5	3	3	3.40	60.00%
8	2	2	2	4	2	2.40	35.00%
9	5	4	5	5	3	4.40	85.00%
10	1	2	5	2	4	2.80	45.00%
11	5	2	5	3	4	3.80	70.00%
12	4	2	4	4	3	3.40	60.00%
13	3	2	1	2	3	2.20	30.00%
14	4	2	3	2	3	2.80	45.00%
Total:						**3.49**	**62.14%**

SOCIAL

Item	Empresa					$\bar{X}$	%
	1	2	3	4	5		
15	3	4	5	3	4	3.80	70.00%
16	3	3	3	3	4	3.20	55.00%
17	5	2	5	4	4	4.00	75.00%
18	4	5	2	3	4	3.60	65.00%
19	5	4	2	2	3	3.20	55.00%
20	4	2	4	3	4	3.40	60.00%
21	5	4	4	4	4	4.20	80.00%
22	5	5	4	5	4	4.60	90.00%
23	5	4	5	4	4	4.40	85.00%
24	4	4	3	4	4	3.80	70.00%
25	4	4	5	4	3	4.00	75.00%
26	4	4	5	5	5	4.60	90.00%
27	3	3	2	4	3	3.00	50.00%
28	5	5	3	4	5	4.40	85.00%
29	3	4	4	3	3	3.40	60.00%
30	5	4	5	4	4	4.40	85.00%
31	5	4	5	5	5	4.80	95.00%
Total:						**3.93**	**73.24%**

ECONÓMICA

Item	Empresa					$\bar{X}$	%
	1	2	3	4	5		
32	5	3	5	4	5	4.40	85.00%
33	5	4	5	4	5	4.60	90.00%
34	5	4	2	4	5	4.00	75.00%
35	1	4	2	3	1	2.20	30.00%
36	5	4	5	4	5	4.60	90.00%
37	5	4	5	4	5	4.60	90.00%
38	5	4	5	4	5	4.60	90.00%
39	5	4	5	4	3	4.20	80.00%
40	5	3	5	4	5	4.40	85.00%
41	5	4	5	4	5	4.60	90.00%
42	4	3	5	4	4	4.00	75.00%
43	3	2	1	3	1	2.00	25.00%
44	5	4	3	5	5	4.40	85.00%
45	4	5	4	5	4	4.40	85.00%
46	4	4	3	4	1	3.20	55.00%
Total:						**4.01**	**75.33%**

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos de esta tabla, se aceptan las hipótesis planteadas ya que se supera el 50% tanto de forma global como para cada una de las dimensiones (ambiental, social y económica), sin embargo, es necesario aplicar un procedimiento estadístico para asegurar la validez de estos resultados (veáse Tabla No. 6).

Tabla No. 6: Análisis estadístico del total de los datos.

Ítem	Pregunta	Nº de empresas	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
31	Las PyME´s tequileras cumplen las leyes y normas éticas relativas a la comunicación de marketing como publicidad, promoción y patrocinio.	5	4.80	0.40	5.00	4.00
22	Las PyME´s tequileras pagan un salario justo a los empleados de acuerdo a su nivel profesional.	5	4.60	0.49	5.00	4.00
26	Las PyME´s tequileras conocen y se preocupan por las necesidades de la comunidad en la cual se encuentran instaladas.	5	4.60	0.49	5.00	4.00
33	Las PyME´s tequileras son consideradas como buenos clientes por sus proveedores.	5	4.60	0.49	5.00	4.00
36	Las PyME´s tequileras generan empleo formal.	5	4.60	0.49	5.00	4.00
37	Las PyME´s tequileras producen un impacto positivo en la economía del país.	5	4.60	0.49	5.00	4.00
38	Las PyME´s tequileras contribuyen con la formalización de la economía.	5	4.60	0.49	5.00	4.00
41	Favorecer el desarrollo de las PyME´s tequileras crea valor a la economía de un país.	5	4.60	0.49	5.00	4.00
4	Las PyME´s tequileras tienen un manejo responsable de los residuos sólidos (basura).	5	4.40	1.20	5.00	2.00
9	Las PyME´s tequileras conocen el daño ambiental resultante de sus actividades productivas.	5	4.40	0.80	5.00	3.00
23	Las PyME´s tequileras poseen códigos de ética.	5	4.40	0.49	5.00	4.00

Ítem	Pregunta	Nº de empresas	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
28	Las PyME´s tequileras respetan y promueven la propiedad intelectual (derechos de autor, software, patentes etc.).	5	4.40	0.80	5.00	3.00
30	Las PyME´s tequileras informan a sus clientes sobre el proceso de elaboración de sus productos y servicios.	5	4.40	0.49	5.00	4.00
32	Las PyME´s tequileras crean valor económico para la sociedad.	5	4.40	0.80	5.00	3.00
40	Las PyME´s tequileras cumplen puntualmente con los pagos de impuestos de ley.	5	4.40	0.80	5.00	3.00
44	Las PyME´s tequileras llevan una contabilidad formal y transparente.	5	4.40	0.80	5.00	3.00
45	Las PyME´s tequileras cumplen las leyes nacionales de su sector.	5	4.40	0.49	5.00	4.00
2	Las PyME´s tequileras no desperdician el agua en sus procesos productivos	5	4.20	0.75	5.00	3.00
5	Las PyME´s tequileras clasifican los residuos sólidos (basura) para reciclaje.	5	4.20	0.75	5.00	3.00
21	Las PyME´s tequileras evalúan el desempeño de sus empleados.	5	4.20	0.40	5.00	4.00
39	La legislación actual busca que las PyME´s tequileras se formalicen.	5	4.20	0.75	5.00	3.00
17	Las PyME´s tequileras comunican a sus empleados cuando realizan cambios de puestos de trabajo (rotación de empleados).	5	4.00	1.10	5.00	2.00

Ítem	Pregunta	Nº de empresas	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
25	Las PyME´s tequileras conocen el concepto de responsabilidad social empresarial.	5	4.00	0.63	5.00	3.00
42	Las PyME´s tequileras son empresas con alta productividad en el ZMG.	5	4.00	0.63	5.00	3.00
1	Las PyME´s tequileras ahorran energía (electricidad, combustible) para la conservación del medio ambiente.	5	3.80	1.17	5.00	2.00
3	Las PyME´s tequileras realizan acciones para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, el calentamiento global, etc.	5	3.80	1.17	5.00	2.00
11	Las PyME´s tequileras controlan sus actividades que causan ruido excesivo.	5	3.80	1.17	5.00	2.00
15	Las PyME´s tequileras otorgan beneficios sociales completos a sus empleados.	5	3.80	0.75	5.00	3.00
24	Las PyME´s tequileras orientan y educan a su personal con relación a los principios éticos.	5	3.80	0.40	4.00	3.00
18	Las PyME´s tequileras tienen programas de salud y seguridad para sus empleados.	5	3.60	1.02	5.00	2.00
7	Las PyME´s tequileras fomentan el uso del reciclaje en la empresa.	5	3.40	1.02	5.00	2.00
12	Las PyME´s tequileras brindan capacitación sobre temas ambientales a sus empleados, con el objetivo de reforzar su conciencia ecológica.	5	3.40	0.80	4.00	2.00

Ítem	Pregunta	Nº de empresas	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
20	Las PyME´s tequileras tienen programas de formación profesional para sus empleados.	5	3.40	0.80	4.00	2.00
29	Las PyME´s tequileras presentan propuestas de carácter social a las autoridades de gobierno con el objeto de su aprobación e implementación.	5	3.40	0.49	4.00	3.00
6	Las PyME´s tequileras utilizan materiales reciclados en la elaboración de sus productos.	5	3.20	1.17	5.00	2.00
16	Las PyME´s tequileras tienen convenios colectivos que favorecen a sus empleados.	5	3.20	0.40	4.00	3.00
19	Las PyME´s tequileras tienen programas de prevención de salud que se otorguen a los familiares de los empleados y a la comunidad.	5	3.20	1.17	5.00	2.00
46	La legislación actual busca la creación y desarrollo de PyME´s tequileras, fomenta la competitividad, el empleo sostenible, la productividad y la rentabilidad.	5	3.20	1.17	4.00	1.00
27	Los empleados de las PyME´s tequileras participan en actividades de voluntariado o acción social.	5	3.00	0.63	4.00	2.00
10	Las PyME´s tequileras se agrupan para discutir los temas ambientales conjuntamente con el gobierno y la comunidad.	5	2.80	1.47	5.00	1.00

Ítem	Pregunta	Nº de empresas	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
14	Las PyME´s tequileras apoyan o participan en proyectos educativos en asociación con organizaciones protectoras del medio ambiente.	5	2.80	0.75	4.00	2.00
8	Las PyME´s tequileras utilizan tecnologías limpias (gas natural, paneles solares).	5	2.40	0.80	4.00	2.00
13	Las PyME´s tequileras desarrollan campañas de educación ambiental para los familiares de su personal y la comunidad inmediata a la empresa.	5	2.20	0.75	3.00	1.00
35	Las PyME´s tequileras reciben suficiente ayuda del gobierno.	5	2.20	1.17	4.00	1.00
43	Las PyME´s tequileras reciben ayuda de las organizaciones no gubernamentales.	5	2.00	0.89	3.00	1.00

Fuente: Elaboración propia.

Los datos muestran que la mayoría de las respuestas están por encima del 50% planteado en la hipótesis de trabajo con lo cual se acepta, sin embargo, para reforzar lo observado se construye una prueba de una cola para proporciones.

Prueba de una cola para proporciones.

H_0: $p< 0.5$← Hipótesis nula: "Las actividades operativas socialmente responsables en las PyME´s tequileras de la ZMG no superan el 50%".

$\sigma = 0.05$ ← Nivel de significancia

$PH_0 = 0.5$ ← Valor hipotético de la proporción de las actividades socialmente responsables.

$qH_0 = 0.5$ ← Nivel de significancia

$n = 5$ ←Tamaño de la muestra

$\overline{p}$ = 70.36%← Proporción de actividades socialmente responsables

$\overline{q}$ = 29.64%← Proporción de actividades no socialmente responsables

z (Critica) = -1.64%← z critica de acuerdo a distribución normal

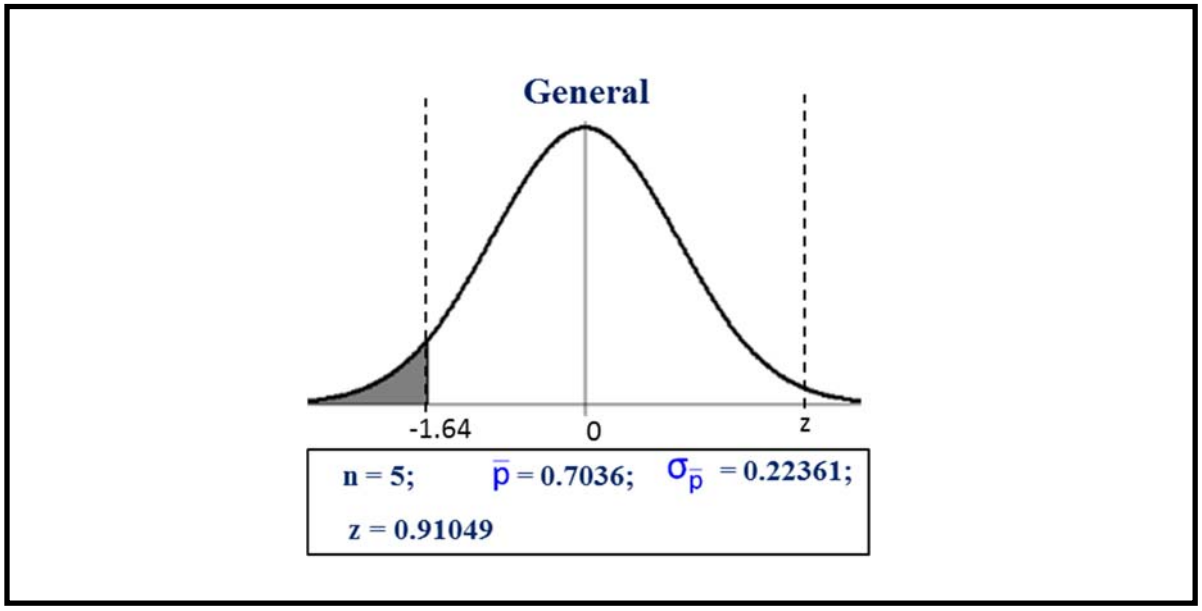
$$\sigma_{\overline{p}} = \sqrt{\frac{P_{H_0} q_{H_0}}{n}}$$

$$\sigma_p = 0.22361$$

$$z = \frac{\overline{p} - P_{H_0}}{\sigma_p}$$

$$z = 0.9105$$

Figura No. 1: Prueba de una cola para el total de las proporciones del trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Debido a que la "**z**" resultante está dentro de la zona de aceptación y en concordancia con los resultados de los datos procesados, se acepta la hipótesis alterna de que las PyME's tequileras realizan más del 50% de sus actividades de forma socialmente responsable.

De esta misma forma, se analizan las tres dimensiones estudiadas (vease Tablas No.7, 8 y 9).

Tabla No. 7: Análisis estadístico de datos para dimensión ambiental.

Ítem	Pregunta	Nº de empresas	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
4	Las PyME´s tequileras tienen un manejo responsable de los residuos sólidos (basura).	5	4.40	1.20	5.00	2.00
9	Las PyME´s tequileras conocen el daño ambiental resultante de sus actividades productivas.	5	4.40	0.80	5.00	3.00
2	Las PyME´s tequileras no desperdician el agua en sus procesos productivos	5	4.20	0.75	5.00	3.00
5	Las PyME´s tequileras clasifican los residuos sólidos (basura) para reciclaje.	5	4.20	0.75	5.00	3.00
1	Las PyME´s tequileras ahorran energía (electricidad, combustible) para la conservación del medio ambiente.	5	3.80	1.17	5.00	2.00
3	Las PyME´s tequileras realizan acciones para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, el calentamiento global, etc.	5	3.80	1.17	5.00	2.00
11	Las PyME´s tequileras controlan sus actividades que causan ruido excesivo.	5	3.80	1.17	5.00	2.00
7	Las PyME´s tequileras fomentan el uso del reciclaje en la empresa.	5	3.40	1.02	5.00	2.00
12	Las PyME´s tequileras brindan capacitación sobre temas ambientales a sus empleados, con el objetivo de reforzar su conciencia ecológica.	5	3.40	0.80	4.00	2.00
6	Las PyME´s tequileras utilizan materiales reciclados en la elaboración de sus productos.	5	3.20	1.17	5.00	2.00

Ítem	Pregunta	Nº de empresas	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
10	Las PyME´s tequileras se agrupan para discutir los temas ambientales conjuntamente con el gobierno y la comunidad.	5	2.80	1.47	5.00	1.00
14	Las PyME´s tequileras apoyan o participan en proyectos educativos en asociación con organizaciones protectoras del medio ambiente.	5	2.80	0.75	4.00	2.00
8	Las PyME´s tequileras utilizan tecnologías limpias (gas natural, paneles solares).	5	2.40	0.80	4.00	2.00
13	Las PyME´s tequileras desarrollan campañas de educación ambiental para los familiares de su personal y la comunidad inmediata a la empresa.	5	2.20	0.75	3.00	1.00

Fuente: Elaboración propia

De la misma manera que para el alcance global, los datos y el gráfico obtenido para la dimensión ambiental muestran que la mayoría de las respuestas están por encima del 50% planteado en la hipótesis, por tal motivo se acepta la hipótesis, para este caso también se construyó una prueba de una cola para proporciones para reforzar lo observado.

Prueba de una cola para proporciones.

H_0: $p < 0.5$← Hipótesis nula: Las actividades operativas socialmente responsables respecto a la dimensión ambiental en las PyME´s tequileras del AMG no superan el 50%.

$\sigma = 0.05$ ← Nivel de significancia

$PH_0 = 0.5$ ← Valor hipotético de la proporción de las actividades socialmente responsables.

$qH_0 = 0.5$ ← Nivel de significancia

$n = 5$← Tamaño de la muestra

$\overline{p} = 62.14\%$← Proporción de actividades socialmente responsables

$\overline{q}$ = 37.86%← Proporción de actividades no socialmente responsables

z (Critica) = -1.64%← z critica de acuerdo a distribución normal

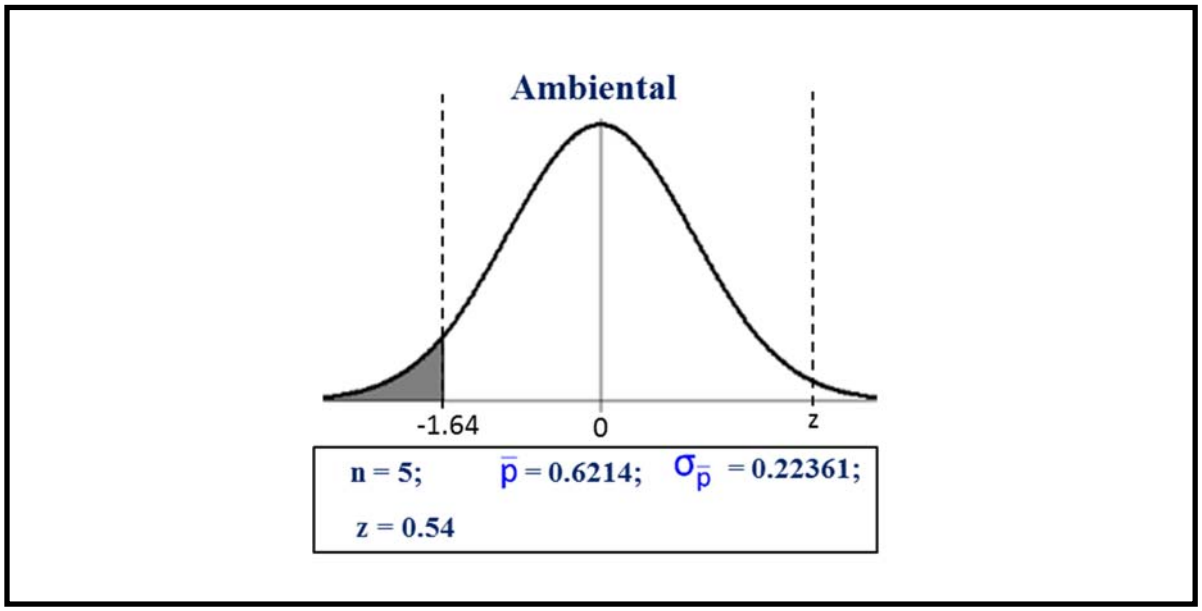
$$\sigma_{\overline{p}} = \sqrt{\frac{P_{H_0} q_{H_0}}{n}}$$

$$\sigma_p = 0.22361$$

$$z = \frac{\overline{p} - PH_0}{\sigma_p}$$

$$z = 0.54$$

Figura No. 2: Prueba de una cola para proporciones para dimensión ambiental.



Fuente: Elaboración propia.

Debido a que la "*z*" resultante está dentro de la zona de aceptación y en concordancia con los resultados de los datos procesados, se acepta la hipótesis alternativa de la dimensión ambiental de que las PyME's tequileras realizan más del 50% de sus actividades de forma socialmente responsable.

Tabla No. 8: Análisis estadístico de datos para dimensión social.

Ítem	Pregunta	Nº de empresas	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
31	Las PyME´s tequileras cumplen las leyes y normas éticas relativas a la comunicación de marketing como publicidad, promoción y patrocinio.	5	4.80	0.40	5.00	4.00

Ítem	Pregunta	Nº de empresas	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
22	Las PyME´s tequileras pagan un salario justo a los empleados de acuerdo a su nivel profesional.	5	4.60	0.49	5.00	4.00
26	Las PyME´s tequileras conocen y se preocupan por las necesidades de la comunidad en la cual se encuentran instaladas.	5	4.60	0.49	5.00	4.00
23	Las PyME´s tequileras poseen códigos de ética.	5	4.40	0.49	5.00	4.00
28	Las PyME´s tequileras respetan y promueven la propiedad intelectual (derechos de autor, software, patentes etc.).	5	4.40	0.80	5.00	3.00
30	Las PyME´s tequileras informan a sus clientes sobre el proceso de elaboración de sus productos y servicios.	5	4.40	0.49	5.00	4.00
21	Las PyME´s tequileras evalúan el desempeño de sus empleados.	5	4.20	0.40	5.00	4.00
17	Las PyME´s tequileras comunican a sus empleados cuando realizan cambios de puestos de trabajo (rotación de empleados).	5	4.00	1.10	5.00	2.00
25	Las PyME´s tequileras conocen el concepto de responsabilidad social empresarial.	5	4.00	0.63	5.00	3.00
15	Las PyME´s tequileras otorgan beneficios sociales completos a sus empleados.	5	3.80	0.75	5.00	3.00
24	Las PyME´s tequileras orientan y educan a su personal con relación a los principios éticos.	5	3.80	0.40	4.00	3.00

Ítem	Pregunta	Nº de empresas	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
18	Las PyME´s tequileras tienen programas de salud y seguridad para sus empleados.	5	3.60	1.02	5.00	2.00
20	Las PyME´s tequileras tienen programas de formación profesional para sus empleados.	5	3.40	0.80	4.00	2.00
29	Las PyME´s tequileras presentan propuestas de carácter social a las autoridades de gobierno con el objeto de su aprobación e implementación.	5	3.40	0.49	4.00	3.00
16	Las PyME´s tequileras tienen convenios colectivos que favorecen a sus empleados.	5	3.20	0.40	4.00	3.00
19	Las PyME´s tequileras tienen programas de prevención de salud que se otorguen a los familiares de los empleados y a la comunidad.	5	3.20	1.17	5.00	2.00
27	Los empleados de las PyME´s tequileras participan en actividades de voluntariado o acción social.	5	3.00	0.63	4.00	2.00

Fuente: Elaboración propia.

Del mismo modo que para la dimensión ambiental, los datos para la dimensión social arrojan que la mayoría de las respuestas están por arriba del 50% planteado en la hipótesis, por esta razón se acepta la hipótesis, en este caso también se elaboró una prueba de una cola para proporciones para reforzar lo observado.

Prueba de una cola para proporciones.

H_0: $p < 0.5$ ← Hipótesis nula: Las actividades operativas socialmente responsables en las PyME´s tequileras de la ZMG no supera el 50%.

$\sigma = 0.05$ ← Nivel de significancia

$PH_0 = 0.5$ ← Valor hipotético de la proporción de las actividades socialmente responsables.

$qH_0 = 0.5$ ← Nivel de significancia

$n = 5$← Tamaño de la muestra

$\overline{p} = 73.24\%$← Proporción de actividades socialmente responsables

$\overline{q} = 26.76\%$← Proporción de actividades no socialmente responsables

z (Critica) = -1.64%← z critica de acuerdo a distribución normal

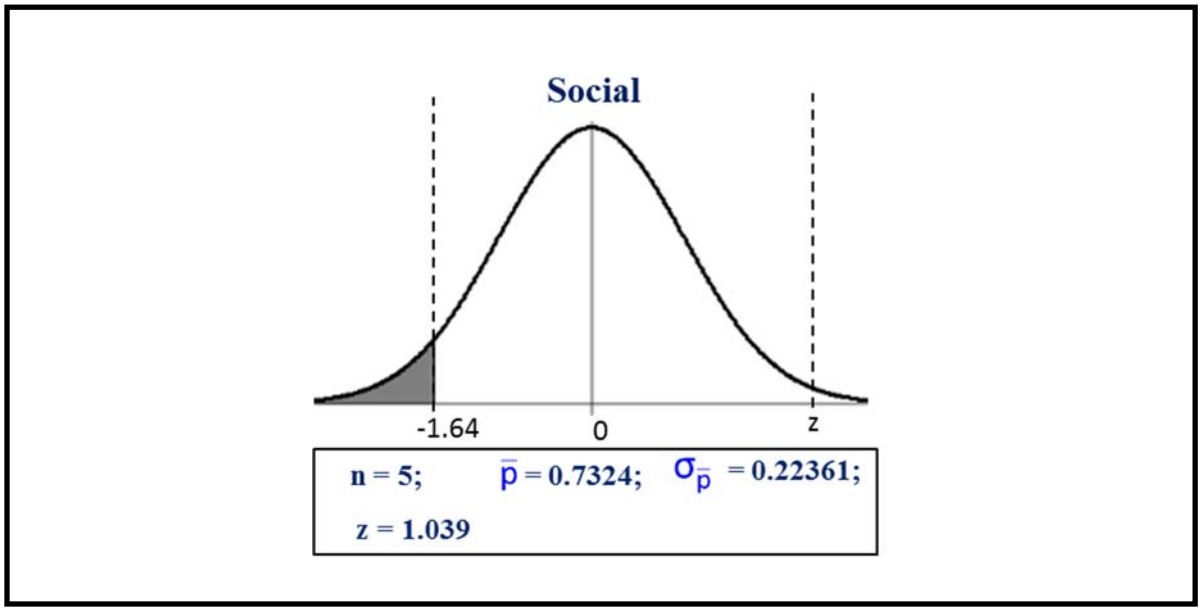
$$\sigma_{\overline{p}} = \sqrt{\frac{P_{H_0} q_{H_0}}{n}}$$

$$\sigma_p = 0.22361$$

$$z = \frac{\overline{p} - PH_0}{\sigma_p}$$

$$z = 1.0391$$

Figura No. 3: Prueba de una cola para proporciones para dimensión social.



Fuente: Elaboración propia.

Debido a que la "*z*" resultante está dentro de la zona de aceptación y en concordancia con los resultados de los datos procesados, se acepta la hipótesis alternativa para la dimensión social de que las PyME's tequileras realizan más del 50% de sus actividades de forma socialmente responsable.

Tabla No. 9: Análisis estadístico de datos para alcance económico.

Ítem	Pregunta	Nº de empresas	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
33	Las PyME´s tequileras son consideradas como buenos clientes por sus proveedores.	5	4.60	0.49	5.00	4.00
36	Las PyME´s tequileras generan empleo formal.	5	4.60	0.49	5.00	4.00
37	Las PyME´s tequileras producen un impacto positivo en la economía del país.	5	4.60	0.49	5.00	4.00
38	Las PyME´s tequileras contribuyen con la formalización de la economía.	5	4.60	0.49	5.00	4.00
41	Favorecer el desarrollo de las PyME´s tequileras crea valor a la economía de un país.	5	4.60	0.49	5.00	4.00
32	Las PyME´s tequileras crean valor económico para la sociedad.	5	4.40	0.80	5.00	3.00
40	Las PyME´s tequileras cumplen puntualmente con los pagos de impuestos de ley.	5	4.40	0.80	5.00	3.00
44	Las PyME´s tequileras llevan una contabilidad formal y transparente.	5	4.40	0.80	5.00	3.00
45	Las PyME´s tequileras cumplen las leyes nacionales de su sector.	5	4.40	0.49	5.00	4.00
39	La legislación actual busca que las PyME´s tequileras se formalicen.	5	4.20	0.75	5.00	3.00
42	Las PyME´s tequileras son empresas con alta productividad en el ZMG.	5	4.00	0.63	5.00	3.00

Ítem	Pregunta	Nº de empresas	Media aritmética	Desviación estándar	Máximo	Mínimo
46	La legislación actual busca la creación y desarrollo de PyME´s tequileras, fomenta la competitividad, el empleo sostenible, la productividad y la rentabilidad.	5	3.20	1.17	4.00	1.00
35	Las PyME´s tequileras reciben suficiente ayuda del gobierno.	5	2.20	1.17	4.00	1.00
43	Las PyME´s tequileras reciben ayuda de las organizaciones no gubernamentales.	5	2.00	0.89	3.00	1.00

Fuente: Elaboración propia

Del mismo modo que para la dimensión social, los datos y el gráfico obtenido para la dimensión económica muestran que las respuestas están por encima del 50% planteado en la hipótesis, debido a ello se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, sin embargo, se construyó una prueba de una cola para proporciones para reforzar lo observado.

Prueba de una cola para proporciones.

H_0: p = 0.5← Hipótesis nula: Las actividades operativas socialmente responsables en las PyME´s tequileras de la ZMG no supera el 50%.

σ = 0.05 ← Nivel de significancia

PH_0 = 0.5 ← Valor hipotético de la proporción de las actividades socialmente responsables.

qH_0 = 0.5 ← Nivel de significancia

n = 5← Tamaño de la muestra

$\overline{p}$ = 74.77 %← Proporción de actividades socialmente responsables

$\overline{q}$ = 25.23 %← Proporción de actividades no socialmente responsables

z (Critica) = -1.64%← z critica de acuerdo a distribución normal

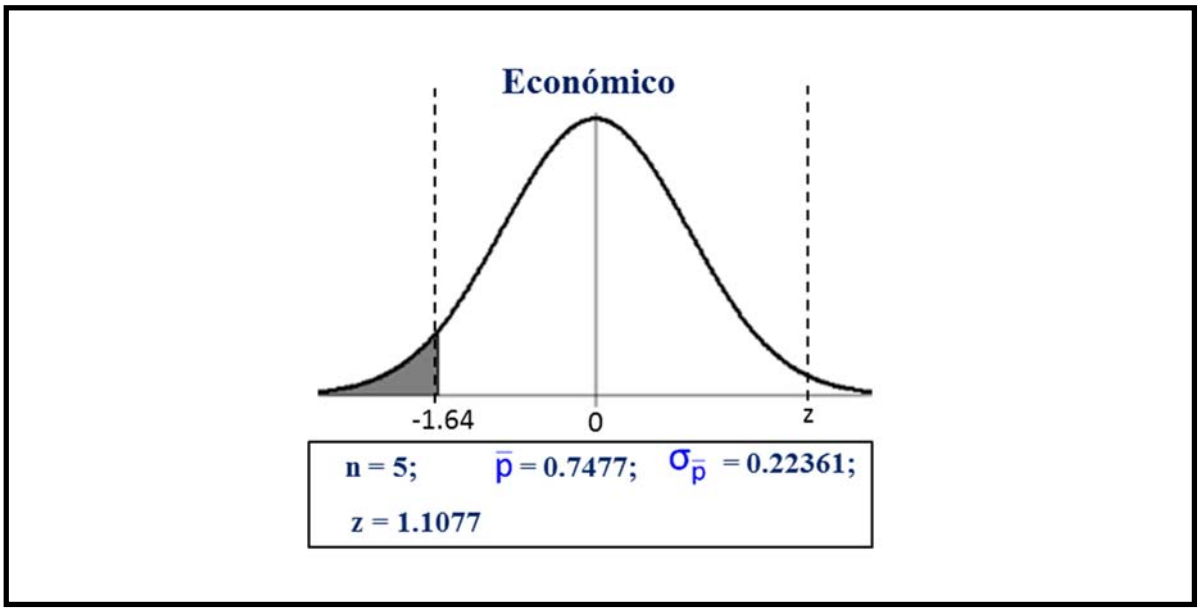
$$\sigma_{\overline{p}} = \sqrt{\frac{P_{H_0} q_{H_0}}{n}}$$

$$\sigma_p = 0.22361$$

$$z = \frac{\bar{p} - PH_0}{\sigma_p}$$

$$z = 1.1077$$

Figura No. 4: Prueba de una cola para proporciones para dimensión económica.



Fuente: Elaboración propia.

Debido a que la "*z*" resultante está dentro de la zona de aceptación y en concordancia con los resultados de los datos procesados, se acepta la hipótesis alternativa para la dimensión económica de que las PyME's tequileras realizan más del 50% de sus actividades de forma socialmente responsable.

Conclusiones

El resultado de los cuestionarios aplicados a las cinco empresas tequileras en cuestión, reflejaron la validez de las hipótesis planteadas. Esto corrobora de que las PyME's tequileras de la ZMG ejercen un importante porcentaje de actividades socialmente responsables que les han permitido enfrentar los retos tanto del mercado local y nacional como de los mercados internacionales, teniendo en cuenta el desarrollo de sus comunidades, el cuidado del medio ambiente, el desarrollo económico y por supuesto el cumplimiento de la normatividad aplicable a este tipo de empresas.

Lo anterior representa una ventaja para estas empresas ya que en caso de que así lo decidieran, con poco esfuerzo serían capaces de adquirir el distintivo ESR que otorga el CEMEFI o aplicar cualquier otro tipo de estándar internacional que así les conviniera como una carta de presentación a nivel internacional, con lo que mostrarían al mundo que el tequila en Jalisco, México, se fabrica de forma responsable, en armonía con el ambiente, respondiendo a la sociedad y bajo aspectos económicos importantes.

Referencias

Bernhart, M., & Maher, S. (2011). *ISO 26000 in practice .* Milwaukee: ASQ.

Cámara nacional de la industria tequilera. (2013). *CNIT.* Obtenido de http://www.tequileros.org/stuff/file_estadistica/1374601750.pdf

Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). *The business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice*. International Journal of Management Review, 85-105.

Diario Oficial de la Federación. (13 de 04 de 2012). *DECLARATORIA de vigencia de la Norma Mexicana NMX-SAST-26000-IMNC-2011.* Obtenido de Diario Oficial de la Federación.

Greenwood, M. (2007).*Stakeholders engagement; beyond the myth of corporate responsibility.*Journal of Business Ethics 74 (4): 315-327

Instituto Nacional de Estadistica y Geogrfía. (2009). *Zonas metropolitanas de los estados unidos mexicanos.* Obtenido de http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/economicos/2009/zona_metro/zmeum_ce20091.pdf

ISO. (2010). *ISO/FDIS 26000: Guidance on social responsibility.* ISO. Pg. 6

Juárez Ciprés, R. (2007). *El Tequila una bebida emblemática*. Hospitalidad ESDAI, 135-154.

Méndez Picazo, M.T. (2005). *Ëtica y responsabilidad social corporativa.* Cuadernos ICE, junio: 141-150

Ortiz-Arrieta, L. B. (2011). *El observador económico.* Obtenido de http://www.elobservadoreconomico.com/articulo/1096

Raufflet, E., Lozano Aguilar, J. F., Barrera Duque, E. G., & Gárcia de la Torre, C. (2011). *Responsabilidad Social Empresarial.* México DF: PEARSON. Pg. 49

Waddock, S (2004). Parallel universes: companies, academics and the progress of corporate citizenship. Business and Society Review (109): 15-42

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE PETRÓLEOS MEXICANOS, ESTRATEGIA O FILANTROPIA

Myrna Delfina López Noriega

Lorena Zalthen Hernández

María de los Ángeles Cervantes Rosas

RESUMEN

La responsabilidad social empresaria (RSE) ha ido ganando terreno en la gestión de las organizaciones líderes en todos los sectores, se han posicionado como las protagonistas principales al abordar el tema. Dentro de este contexto, es necesario poner bajo la lupa el actuar socialmente responsable de las grandes empresas mexicanas que se han pronunciado como empresas promotoras de la RSE en el país, tal es el caso de Petróleos Mexicanos, (PEMEX). Con el objeto de analizar si las acciones de responsabilidad social (RS) de PEMEX forman parte de su estrategia de negocios o son acciones filantrópicas asistencialistas se ha realizado esta investigación. Los resultados nos arrojaron que en PEMEX, la búsqueda de una mejora continua en su desempeño en materia de seguridad, salud en el trabajo y protección ambiental han sido el principal motor en las acciones tomadas en relación con la RS.

Palabras clave: PEMEX, gestión estratégica, responsabilidad social empresarial

Introducción

Los cambios en el entorno económico globalizado han provocado que las organizaciones no sean percibidas sólo como una agente económico; han dejado atrás el modelo de gestión empresarial basado únicamente en la maximización del valor, para dar paso a una concepción holística, en la que se reconoce el valor económico, social y medioambiental. Las empresas han integrado en su gestión prácticas y acciones socialmente responsables (Moneva y Hernández, 2009), que en algunos casos se ha acotado como una “alianza para el desarrollo” y como la base del “nuevo orden de vida del siglo XXI” (Durand, 2005), en tanto algunos autores señalan que son

parte de una estrategia que les permite incrementar las utilidades mediante la legitimización social de la organización (Rodríguez, 2007).

Así, la responsabilidad social empresaria (RSE) ha ido ganando terreno en la gestión de las organizaciones líderes en todos los sectores. Las grandes empresas se han posicionado como las protagonistas principales al abordar el tema; Barañano (2009) señala que esto podría explicarse porque: 1) las empresas más grandes son las que con más frecuencia han puesto en práctica programas de responsabilidad social (RS); y, 2) cuanto mayor es la compañía, más amplia es también su política de RS.

Por otro lado, en la investigación "Panorama de la Responsabilidad Social en México", se señala que el 41% de las grandes empresas en México tienen como prioridad permear la RS en su cadena de valor (Aguilar, 2013: 76); sin perder de vista que gran parte de esas acciones se encuentran en el campo de la filantropía, idea bajo la cual se concibe la RSE en un gran número de empresas nacionales (Carrillo et al, 2009).

Así, desde el punto de vista económico, la RSE puede definirse como una estrategia de la gestión empresarial que mide los impactos sociales, ambientales y económicos derivados del actuar de las empresas y los informa a los grupos de interés o partes interesadas (*stakeholders*), con la finalidad de alcanzar la sustentabilidad del negocio. Adicionalmente, las estrategias de toda organización definen la dirección que ha de seguir, de acuerdo a la misión y objetivos, y que darán forma al futuro del sistema.

Justificación

Bajo ese orden de ideas, es necesario poner bajo la lupa el actuar socialmente responsable de las grandes empresas mexicanas que se han pronunciado como empresas promotoras de la RSE en el país, tal es el caso de Petróleos Mexicanos, (PEMEX); bien vale la pena cuestionar si sus acciones de RS se encuentran integradas a su estrategia de negocios o son actividades filantrópicas, asistencialistas. Así, con el propósito de responder a si ¿las acciones de responsabilidad social de PEMEX responden a una estrategia de negocios o son actividades asistencialistas?, se ha desarrollado esta investigación de corte documental, cuyo objetivo fundamental de

investigación fue el analizar si las principales acciones de RS de PEMEX forman parte de su estrategia de negocios o son acciones filantrópicas asistencialistas.

Método

El método empleado se basó en la investigación documental, tanto para abundar sobre el tema de la RSE en relación con la filantropía; como sobre los planes de negocios de PEMEX desde las estrategias de RS, para lo cual se utilizaron como principal fuente de información documentos impresos y publicados en internet por parte de PEMEX, que fueron analizados y organizados cronológicamente en fichas de contenido y que, de manera directa o indirecta, aportaron contenidos que permitieron concluir de acuerdo al objetivo planteado tras una comparación de los elementos o rasgos distintivos de cada uno de esos planes.

Dada la naturaleza de la investigación, la estrategia de búsqueda de documentos se dio en dos vertientes: 1) artículos científicos de reconocidos expertos para el tema de la RSE; y, 2) búsqueda en internet con el apoyo palabras claves o indicadores que en la mayoría de los casos llevaron directamente a los portales de PEMEX. Conforme esas dos vertientes, el trabajo se encuentra dividido en dos partes: en el primer apartado se aborda la responsabilidad social y su convergencia con la filantropía y el asistencialismo; en la segunda parte se detallan las prácticas y acciones de responsabilidad social de PEMEX como parte de sus estrategias y planes de negocios. Finalmente, a partir de los hallazgos en ambas búsquedas, se realizó la discusión que permitió concluir de acuerdo al objetivo.

Responsabilidad social y filantropía

La RS, a pesar de tener varias décadas en la escena empresarial, es un tema muy debatido en el medio académico y de las organizaciones. Adicionalmente, en cada país el acercamiento a la RSE varía, concentrándose en diferentes elementos, como puede ser la estructura política e institucional, el estilo y la organización de los procesos políticos o la estructura social de cada uno de ellos, orientando a la RSE a los temas sociales o medioambientales más adecuados según su propio interés y sobre todo de acuerdo al proceso de desarrollo (Kang y Moon, 2011).

En México, el proceso de inclusión de las empresas en la economía global ha anexado a las presiones propias generadas por el proceso, el cumplimiento a requerimientos de clientes extranjeros, gobierno, consumidores, etc., quienes demandan la integración de la RSE dentro de sus estrategias de negocio; no obstante, esta postura es reciente. El camino recorrido por la RSE en territorio mexicano, que tiene sus inicios a mediados del siglo XX, surge como una propuesta de organizaciones empresariales bajo un concepto filantrópico que ha prevalecido desde entonces; de ahí que la RSE se ha visto parcialmente impulsada en este país (Pérez, 2008) .

Al iniciar el nuevo siglo, la RSE se ha convertido en un fenómeno global que ha presentado variaciones en su práctica, y ha tomado de manera significativa un lugar en las organizaciones, como una preocupación operativa, estratégica y como un movimiento social y corporativo, que forma parte de una compleja reestructuración del papel y la posición de los negocios en la sociedad. Sin embargo, la RSE no es nueva, este concepto ya pasó por diversos momentos a largo de la historia, de ahí que sea importante su devenir histórico, pues a medida que el entorno empresarial cambia, su papel en la sociedad también es alterado (Strand, 1983).

Junto con la RS y la RSE han aparecido términos que se han relacionado con la filantropía y el asistencialismo como mercadeo social, sostenibilidad corporativa, ciudadanía empresarial, acción social e inversión social, usados en ocasiones de manera indiscriminada, aunque a los dos últimos no se les identifica con la filantropía empresarial; visión obsoleta e inadecuada para el mundo empresarial (Fisher, 2005; Herrera y Lechuga, 20010; Castrillon, 2012).

A fines del siglo XIX las contribuciones de las empresas para la sociedad empezaron de forma paternalista, por iniciativa voluntaria de sus dueños, fundamentadas en los principios cristianos y bajo la idea de que los individuos más ricos deberían ayudar los más pobres (Freeman y Liedtka, 1991), por lo que se reconoce a la asistencia social nacida de la filantropía y la Iglesia en el siglo XIX como la primera forma de evolución de la RSE (Sabogal, 2008 en Castro, 2010); así, en el asistencialismo eclesiástico de la época de la colonia se encuentran los primeros tintes de RSE en Latinoamérica (Castro, 2010).

Si bien, no se puede definir una fecha exacta de aparición de la RSE, sí se tiene el registro de que en 1889 Carnegie en “Gospel of Wealth” utiliza por primera vez el concepto para aplicar los principios del Evangelio a la solución de los problemas sociales (Peña, 2014). Sin embargo, se le adjudica la paternidad del término a Bowen (1953) al definirla como: “...las obligaciones de los hombres de negocios para implementar aquellas políticas, tomar aquellas decisiones, o seguir aquellos lineamientos de acción que son deseables en función de los objetivos y valores de nuestra sociedad...”. Independientemente de su origen, cuando se habla de RSE es importante reconocer la complejidad del concepto que ha sido abordado bajo diversos aspectos y alcance (Dalsrud, 2006), pues para la academia su análisis es aún tema de recurrentes trabajos.

Garriga y Melé (2004) señalan que existen cuatro tendencias fundamentales en el campo de la RSE; la instrumental, que incluye aquellos autores que ven como objeto de la RSE el generar más ganancias; el enfoque político, que se centra en el poder de las corporaciones en la sociedad; las teorías que abordan la responsabilidad ética de las empresas frente a la sociedad; y las teorías integrativas en las que la empresa está centrada en la satisfacción de las demandas sociales de sus *stakeholders*. Concluyen su trabajo señalando la necesidad de desarrollar una nueva categoría que incluya aquellas teorías que abordan la relación que se da entre los negocios y la sociedad.

Dalsrud (2006), con base en lo que llama cinco dimensiones de la RSE, realiza un análisis de 37 definiciones sobre esta y señala que existen elementos comunes y congruentes entre ellas, sin embargo reconoce que existe una confusión en su conceptualización a partir del contexto en el que se presenta.

Por otro lado, Abreu y Badii en el 2007 señalaron el origen histórico del concepto de RSE en la antigua civilización persa e hicieron un análisis de la evolución de este a través del debate de las diversas definiciones dadas por investigadores e instituciones a nivel internacional, enfatizando en el contexto latinoamericano, y concluyeron con un concepto de la RSE que considera el equilibrio entre sociedad, naturaleza y rentabilidad empresarial.

En el mismo año, Schwalb y Malca (2007) dividieron la historia de la RSE en cuatro grandes etapas: la época empresarial, la gran depresión, activismo social y conciencia social contemporánea; también señalaron que la filantropía se extendió en los años sesenta y setenta, época del activismo social, y posteriormente sería incluida como parte de la estrategia empresarial, resultado de la preocupación del impacto generado por sus actividades.

Reinhardt et al (en Vega, 2009) reconocen tres posiciones de la RSE en relación con el objetivo de las empresas: la obtención del máximo beneficio (Friedman, 1970); el modelo *team-production,* en el que se comparten utilidades con el *stakeholder* interno; el *operational discretion*, en el que existe libertad discrecional para actuar en función al interés social; finalmente, en la *progressive* view, en la que se sacrifican utilidades por el interés público.

En el 2014, Moura-Leite y Padgett con base en las opiniones de los autores más citados en la bibliografía especializada, presentaron cronológicamente los avances que se tenían sobre la RSE; los clasificaron en cuatro etapas históricas que llamaron: la Era progresista de la RSE, la Edad moderna de la RSE, Incremento en la investigación de la RSE y Competitividad y RSE. Concluyeron que, especialmente en los últimos años del siglo XX, la RSE es considerada como un elemento estratégico importante para las empresas.

Para Rodríguez (2007), la RSE ha sido, una idea “elástica”, un concepto “nómada y maleable”, cuya esencia corre el riesgo de perderse en una serie de principios muy generales, que podría agravarse dada la poca precisión de sus definiciones habitualmente más difundidas. Ahora bien, no se debe perder de vista que “La responsabilidad social no es algo que se consigue de una vez para siempre y ya está; por el contrario es un itinerario, una conquista, un camino que hay que recorrer cada día” (Argandoña, 2008: 9).

Adicionalmente, se han realizado innumerables críticas a la RS, pues como señalan López y Contreras (2010) su connotación indica que se asume una responsabilidad y comportamiento ante la sociedad con base en la motivación propia del empresario, en

tanto que la respuesta implicaría el desempeño de la empresa en el ámbito social, en consecuencia, no toda forma de relación social de la empresa con su entorno social y ambiental es propiamente una práctica de RSE. En este sentido, Taquía (2007) diferencia a la RSE de la filantropía y de la inversión social resaltando diferencias claras entre la motivación, los objetivos y los resultados que generan cada uno de los términos.

Adicionalmente, las crisis económicas y financieras recurrentes de las últimas décadas han levantado dudas sobre la sostenibilidad de los programas de RSE. Visser (2008) señaló que "...aquellos que han adoptado una versión de Responsabilidad Social inmadura, donde ésta es generalmente filantropía (auspicios, donaciones, caridad, voluntariado corporativo), van a sufrir cortes substanciales [en los presupuestos de sus programas] durante la recesión"; bajo este contexto, aquellas empresas que han empleado este tipo de programas como una herramienta de relaciones públicas, tendrán dificultades para darles continuidad, en tanto aquellas empresas que hayan implementado programas de RSE desde una perspectiva estratégica tendrán mayores incentivos para mantenerlos.

Filantropía y asistencialismo en la RSE

Diversas investigaciones demuestran la RSE es cada vez más considerada dentro de las estrategias de negocios (Carrillo et al, 2009; Aguilar, 2013), sin embargo está ligada a una enorme red de confusión que va de la filantropía al asistencialismo, propiciada en gran medida por las declaraciones de numerosos líderes de la filantropía global que han sostenido que cerrar la brecha entre ricos y pobres, así como empoderar a estos últimos, constituyen los desafíos más importantes para el sector empresarial en el siglo XXI (Sanborn y Portocarrero, 2005).

De acuerdo a Alayón (1989), al hablar de asistencialismo se está aludiendo a una de las actividades sociales que históricamente han implementado las clases dominantes, laicos y religiosos filántropos, para paliar mínimamente la miseria que generan y perpetuar el sistema de explotación reinante. Por si fuera poco, el término no es reconocido por la Real Academia de la Lengua Española, y el concepto no ha sido muy

estudiado ni analizado en el ámbito académico.

En cuanto a la filantropía, significa humanitarismo o altruismo, es un sentimiento (empatía) que hace que los individuos ayuden a otras personas de forma desinteresada; dar caridad, ya sea a través de donaciones o donativos, (www.significados.com). Dentro del vocabulario empresarial encontramos que con la palabra filantropía se definen aquellas acciones solidarias realizadas de forma "desinteresada" ya sea por un individuo o una organización. Por lo que se puede concluir que el asistencialismo involucra acciones filantrópicas, sin un interés manifiesto.

La Iglesia Católica ha jugado un papel central en la filantropía latinoamericana; su historia nos muestra que, durante mucho tiempo, esta fue la principal proveedora de servicios de bienestar social, y controló virtualmente todas las entidades caritativas existentes como parte de sus principios doctrinales en la región. La asistencia social brindada, durante siglos, se daba a grupos de pobres de un modo paternalista (Sanborn, 2005). Las sociedades de beneficencia pública fueron también una forma importante de participación privada en la asistencia social, en la que los principales miembros de las clases altas administraron la provisión de los servicios sociales (Sanborn y Portocarrero, 2005).

En este contexto, Sanborn (2005) identifica que actualmente la Iglesia Católica sigue jugando un papel importante en todas las formas de filantropía en el asistencialismo latinoamericano. Aunque señala que en la última década se ha dado un significativo aumento de la filantropía secular organizada, especialmente en el número de nuevas fundaciones e iniciativas de donación empresarial directa. Menciona que la filantropía empresarial es la forma más difundida y de más rápido crecimiento en la región en años recientes, por lo que existen un gran número de fundaciones heterogéneas, aunque muy pocas privadas, que en su mayoría realiza donaciones a terceros como parte de sus actividades. A pesar de lo anterior, la caridad y la afirmación de la fe religiosa permanecen como las motivaciones que están detrás de la mayor parte de la obra filantrópica que se realiza en la región.

De manera paralela, al trasladar los recursos financieros a las compañías y ya no a los dueños, se pasó de la filantropía individual a una filantropía empresarial (Rodríguez, 2007) o corporativa. A partir de esto, en Estados Unidos se considera una perspectiva gerencial de la RSE, la cual influyó posteriormente en el resto del continente, evidencia de la relación entre la empresa, la actividad filantrópica y las acciones asistenciales.

Dentro de este contexto, a lo largo de la última década, el monto más grande de recursos para la filantropía organizada en América Latina provino del mundo empresarial (Carrillo et al, 2009). Las empresas privadas y sus fundadores son los principales promotores de las nuevas fundaciones en la región. Sin embargo, Solano (2005) considera que actualmente la RSE en esta región no cuenta con el doble propósito de servir a la comunidad y a la empresa, sino que simplemente responde a los intereses de esta última, por lo tanto no sirve para mejorar la convivencia y contribuir al desarrollo sostenible.

En el caso de México, los conceptos que animan a la RSE son básicamente filantrópicos, caritativos y asistencialistas, lo cual representa un serio obstáculo para la implementación de un sistema de gestión de responsabilidad social (Rodríguez, 2007). Las primeras muestras de la relación entre empresa y comunidad en este país se dan en Monterrey, entre los grupos de interés más cercanos: trabajadores y familiares. Esta relación se caracterizó por su sentido paternalista, bajo los preceptos religiosos, cubrían necesidades de salud, educación, vivienda y esparcimiento (García, et al, 2011).

Por otro lado, cuando el Estado comenzó a retirarse de las funciones que había ejercido como agente económico y regulador de la actividad económica, coincidió con el período en que la sociedad civil comenzó a reclamarles a las empresas mayor RS y ambiental, y también más transparencia.

Así, con el cambio de modelo de desarrollo y del Estado de Bienestar a favor del neoliberalismo, en las décadas de los ochenta y noventa, las empresas intentaron suplir al Estado en materia de salud, educación y vivienda, en esta ocasión ya no desde una óptica altruista, sino como una oportunidad de negocio, no obstante estas relaciones se caracterizaron por la visión filantrópica (García et al, 2011).

Con el paso del tiempo la relación entre empresas y comunidad ha ido cambiando y se ha presentado bajo dos esquemas(García et al, 2011): 1) de forma directa, cuando realizan la acción hacia un grupo específico de la sociedad, similar a la que existía antes a la implantación del Estado de Bienestar, nombran a la empresa como benefactora; 2) bajo el segundo esquema, las empresas intervienen a través de ONGs reconocidas y dirigidas a grupos específicos de la sociedad de manera permanente. De esta manera, se reduce la carga administrativa de la empresa, y eficienta y potencializa el uso de los recursos incrementando el valor social generado; regularmente estas iniciativas están relacionadas con la razón o núcleo del negocio.

Pese a lo anterior, y aunque existen sectores en que se le da prioridad a aspectos como a la ética empresarial, calidad de vida (en la empresa), vinculación y compromiso con la sociedad, cuidado y preservación del medio ambiente (Peña, 2014), aún se cometen errores en cuanto a: la falta de claridad al determinar el interés concreto de la empresa en RSE; confundir relaciones publicas con RSE; la falta de difusión interna en relación con el compromiso que implica la RSE; confusión del cumplimiento legal con la RSE; entre otros más.

La responsabilidad social de Pemex

Porter y Kramer (2003) señalan que para que las corporaciones puedan utilizar la RSE dentro de un contexto competitivo, es necesario que el conjunto integral de políticas, prácticas y programas estén perfectamente alineados a las estrategias del negocio. En tanto, para García-Chiang y Rodríguez (2008) la RSE es una estrategia innovadora de administración empresarial que no solo mide los impactos sociales, ambientales y económicos de las actividades de la empresa, sino también es una opción que le permite alcanzar la sustentabilidad en los negocios.

PEMEX es de las pocas empresas petroleras del mundo que desarrolla aún, toda la cadena productiva de la industria, desde la exploración, hasta la distribución y comercialización de los productos petroleros finales, incluyendo la petroquímica (Álvarez, 2006); razón por la cual enfrenta diferentes retos para obtener el mayor valor posible de los hidrocarburos y sus derivados, y con ello contribuir al desarrollo

sustentable del país. Dentro este contexto es importante analizar las acciones de RS, emprendidas por Petróleos Mexicanos, especialmente una de sus áreas claves en la exploración y explotación del petróleo y el gas natural: PEMEX Exploración y Producción (PEP) en la Región Marina, dividida a su vez en Marina Noreste (RMNE) y Marina Suroeste (RMSO) en el territorio marítimo del Golfo de México (PEMEX, 2006b).

Tanto la RMNE como la RMSO, las divisiones operativas más productivas de PEP hasta la fecha, desde hace varios años tienen como base operativa la Isla de Ciudad del Carmen, Campeche. En consecuencia, la región ha experimentado grandes cambios desde la década de los setenta, convirtiéndose en un punto geoestratégico para PEMEX, dinamizando con ello el desarrollo regional y nacional (Frutos y Solano, 2012).

En 1996, se registraron cuatro incidentes de fatales consecuencias en diversas instalaciones de PEMEX que se sumaron a las presentadas entre 1995 y 1996 en las instalaciones de la RMNE, obligando a la empresa a un cambio radical en la manera de percibir los incidentes y los accidentes, así como la forma de prevenirlos y aprender de los mismos para implementar prácticas de seguridad y protección ambiental y llevar a cabo una evaluación integral (Álvarez, 2012). Como resultado, en 1996 surgió el Programa de Seguridad, Salud y Protección Ambiental (PROSSPA) basado en el sistema Dupont de PEMEX Gas y Petroquímica Básica (PGPB), pionera en el campo de la RS desde su constitución en 1992.

En 1998 se implementó el Sistema Integral de Administración de la Seguridad Industrial y la Protección Ambiental (SIASPA) en PEP, PEMEX Refinación (PR) y PEMEX Petroquímica (PPQ), reduciendo notablemente los accidentes (PEMEX-SSPA, 2009).

De manera paralela, la empresa empezó la certificación de sus instalaciones de acuerdo con la Norma ISO 14001 de sistemas de administración ambiental, siendo el complejo petroquímico Cosoleacaque de PPQ el primero en obtenerlo (PEMEX, 1999). Posteriormente, varias instalaciones de PEMEX obtuvieron el certificado de “Empresa Limpia” y, al mismo tiempo cumplieron con las normas “ISO 9000” e “ISO 14000” (García-Chiang y Rodríguez, 2008). Por otro lado, el Centro Mexicano para la

Filantropía (CEMEFI) y la Alianza para la Responsabilidad Empresarial en México (ALIARSE) entregaron en el 2011 a la Subdirección de PGPB el distintivo que lo acreditaba como Empresa Socialmente Responsable (ESR) (CEMEFI, 2011).

Sin embargo, para 2012 se reconoce la poca congruencia al recibir el distintivo de ESR como una empresa del sector público, y en su lugar se recibe el reconocimiento como "Entidad Promotora de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cadena de Valor 2012". Sobre esto la empresa señala que:

> "La cadena de valor socialmente responsable se construye cuando las empresas grandes comienzan a permear sus criterios y lineamientos de responsabilidad social en su cadena de valor, sensibilizando y definiendo programas de acompañamiento para generar socios comerciales bajo principios éticos y de productividad" (PGPB, 2012: 6).

Como resultado de las acciones en materia de RS, desde 1999 hasta 2002 se publicaron informes de salud, seguridad y medio ambiente (García-Chiang y Rodríguez, 2008). En ellos PEP hacía mención a los resultados satisfactorios en el logro de una operación más amable con el ambiente y la procuración de mejores estándares de seguridad para sus trabajadores y la población que circunda las instalaciones petroleras.

En marzo del 2002, teniendo como uno de sus marcos de referencia el SIASPA, la Dirección Corporativa de Seguridad Industrial y Protección Ambiental (DCSIPA) publicaba los "Lineamientos para el desarrollo sustentable en Materia de Responsabilidad Social" con el objetivo de:

> "Establecer medidas que contribuyan a mejorar la relación de PEMEX con sus trabajadores, empleados, proveedores y las comunidades vecinas, y que denoten el compromiso de la empresa con el desarrollo sustentable" (DCSIPA-PEMEX, 2002: 2).

En mayo de 2005, con el objetivo de guiar a PEMEX hacia una mejora continua en su desempeño en materia de seguridad, salud en el trabajo y protección ambiental, mediante la administración de los riesgos de sus operaciones y/o procesos productivos, a favor de consolidar una cultura de manera consistente con la política institucional y con énfasis en la prevención, el SIASPA y el PROSSPA dan lugar a un único sistema:

Seguridad, Salud y Protección Ambiental (SSPA) en todas las instalaciones de PEMEX a nivel nacional (PEMEX, 2006c).

PEMEX en 2006 se sumó al Pacto Global o Mundial de las Naciones Unidas (PMNU), "Convirtiéndose en la primera empresa petrolera estatal de América Latina en hacerlo y uniéndose a otras empresas del sector energético como Shell, Petrobras, Repsol y Statoil" (García-Chiang y Rodríguez, 2008: 26). Con este hecho sus directivos manifestaban el deseo de que la paraestatal fuera un ciudadano corporativo responsable con principios enmarcados en los derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y de lucha contra la corrupción.

Si bien es cierto que PEMEX ya venía realizando prácticas de RSE en las comunidades donde tenía actividades estratégicas, no es sino hasta el 2006 (cuando realmente se apega a los principios oficiales del PMNU) que elaboró un nuevo modelo de desarrollo sustentable, como parte de la estrategia institucional. Los objetivos del modelo fueron: cumplimiento normativo ambiental; eliminación de riesgos ambientales no normados; y aseguramiento de la viabilidad y sustentabilidad de los planes de desarrollo del negocio (PEMEX, 2006b).

Parte de esas prácticas han quedado registradas a través de sus informes de RS, pues en el 2005 vuelve a rendir un informe en materia de seguridad, salud, protección ambiental y responsabilidad social (ISR), en los que adoptó los lineamientos de la Global Reporting Initiative (GRI), como el referente internacional para la elaboración de informes de desarrollo sustentable que permiten la evaluación de su desempeño económico, ambiental y social (PEMEX, 2011b).

Por otro lado, el compromiso de RS de las Regiones Marinas de PEMEX se encontraba establecido en su planeación y enmarcado en el Acuerdo de Coordinación Interinstitucional entre el Gobierno del Estado de Campeche y PEMEX. En este Acuerdo se comprometían a fomentar: la inversión y el empleo, la promoción de proveedores, la formación de recursos humanos de alto nivel, la protección ambiental, el fortalecimiento recíproco de la imagen pública de PEMEX y del Gobierno del Estado; así mismo, se obligaban a: apoyar la realización de obras de infraestructura vial,

portuaria e hidráulica, equipamiento urbano y rural, impulsar proyectos productivos y atender las reclamaciones por afectaciones de la actividad petrolera en las zonas de influencia de la empresa (PEMEX, 2013a).

Con el objeto de poder cumplir con los nuevos objetivos como parte de la prácticas de RS, la empresa adoptó una declaración de Principios y Códigos de Conductas basados en la Integridad, Innovación, Competitividad, Sustentabilidad y el Compromiso Social (García-Chiang y Rodríguez, 2008), en ella se señalaban sus objetivos y valores fundamentales, así como su responsabilidad hacia los interlocutores, para cumplir con sus metas (PEMEX, 2006a).

Como resultado de la Reforma Energética promulgada el 2014, y bajo el amparo de un nuevo plan de negocios, el 9 de febrero de 2015 se presenta la renovación del "Código de Conducta de Petróleos Mexicanos, sus Empresas Productivas Subsidiarias y Empresas Filiales". Su objetivo es "describir las responsabilidades de conducta para los(as) consejeros(as) y empleados(as) de PEMEX que contribuyan a ser la empresa más competitiva de la industria petrolera mexicana y referente internacional" (PEMEX, 2015: 6); esta versión por primera vez incluye la actuación de los(as) consejeros(as). Se encuentra dividido en cuatro secciones, tres de las cuales plantean las conductas que se esperan de la comunidad petrolera.

En el 2010 se genera un plan de negocios integral a largo plazo para la entonces paraestatal, su umbral sería de 2010-2024. Con este se buscaba mejorar la imagen y relaciones con las partes interesadas, e incorporar la protección ambiental y la RS como elementos clave en su operación (PEMEX, 2010b).

Este plan de negocios incluía la responsabilidad corporativa (RC), como una de las 4 líneas de acción que permitirían atender 23 retos principales que cubrían diferentes aspectos de la empresa como: la eficiencia operativa, administrativa y financiera; el compromiso de satisfacer las necesidades energéticas del país; la urgencia de mantener e incrementar los niveles actuales de producción de hidrocarburos y la responsabilidad de mantener una operación sustentable de largo plazo. Estos retos reconocían la necesidad de fortalecer la relación con la sociedad y de proteger al medio

ambiente, así como también la necesidad de reponer las reservas para asegurar la operación de la empresa a un largo plazo.

El documento señalaba que la sustentabilidad a largo plazo de PEMEX se sustentaba en: la protección ambiental y RS, la seguridad industrial, la flexibilidad y productividad laboral, el desarrollo de recursos humanos y capacidades de investigación y desarrollo, entre otros elementos (PEMEX, 2010b).

Si bien hubo avances en materia de RS, para finales de la primera década del nuevo siglo, ya se discutía la necesidad de una reforma energética. Como resultado, el 28 de noviembre de 2008 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Reforma Energética integrada por siete decretos, aunque se promulga hasta el 11 de Agosto 2014. Con esta se estaría abriendo a la iniciativa privada la exploración y explotación de recursos en el sector de energía, en este caso el petróleo (CEFP, 2014).

Para 2010, aparecen los Contratos Integrales de Exploración y Producción (EP) con el objeto de mejorar el esquema de exploración y producción de los campos maduros de petróleo en los distintos puntos establecidos que incluyen estudios de impacto ambiental y social (PEMEX, 2013b).

En materia de RS, en el 2011 se desarrolló el Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción del gobierno federal, al cual se adhirió PEMEX (PEMEX, 2011a); también, se apoyaron a las comunidades donde se asienta la empresa, coadyuvando con el desarrollo social y comunitario mediante el respeto, colaboración y mutuo entendimiento a través del esquema de donativos y donaciones. Entre sus acciones destacan las Obras de Beneficio Mutuo (OBM) (López, 2012). Adicionalmente, se buscó optimizar el tema de honestidad a través del empleo de encuestas a proveedores y contratistas, así como se actualizó y depuró la normativa vigente con el objeto de mejorar los controles financieros (PEMEX, 2013b).

Bajo esas acciones, la RC es entendida como: “Cuidar nuestra vida, el medio ambiente, así como los recursos e instalaciones para generar condiciones seguras y saludables de trabajo y hacia las comunidades donde opera la empresa y sociedad en general”

(PEMEX, 2014b: 16).

El Plan de Negocios 2014-2018 mantendría las cuatro líneas de acción del plan de negocios anterior: eficiencia operativa, crecimiento, modernización de la gestión y RC, bajo las cuales se agruparon 15 objetivos estratégicos, que son los que permitirían alcanzar la sustentabilidad operativa y financiera de la organización en el mediano y largo plazo. Los objetivos nueve, diez y once, con sus respectivas estrategias tienen una relación directa con las acciones de RSE de PEMEX (tabla 1).

Cabe señalar que, al término de esta investigación, en el sitio oficial de PEMEX no existe documento alguno sobre el Plan de Negocios que responda a la Reforma Energética que ha derivado en PEMEX como empresa productiva del estado.

Tabla 1. Objetivos y estrategias del Plan de Negocios de PEMEX 2014-2018

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		ESTRATEGIAS	
8	Fortalecer la orientación a los clientes	8.1	Modernizar el proceso comercial de PR
		8.2	Posicionar a PPQ como líder en productos seleccionados en el mercado nacional y participar en mercados internacionales
		8.3	Consolidar la relación con los clientes de gas natural, gas LP y petroquímicos básicos y azufre
		8.4	Abrir nuevos mercados de gas natural
9	Garantizar la operación segura y confiable	9.1	Consolidar y promover la mejora continua del sistema PEMEXSSPA
		9.2	Implantar el sistema PEMEX Confiabilidad
10	Mejorar el desempeño ambiental, la sustentabilidad del negocio y la relación con comunidades	10.1	Desarrollar infraestructura necesaria para aumentar el aprovechamiento de gas
		10.2	Optimizar costos asociados a producción, descubrimiento desarrollo y transporte de hidrocarburos
		10.3	Fortalecer los mecanismos de vinculación y desarrollo social
11	Desarrollar y proveer recursos humanos especializados y mejorar la productividad laboral	11.1	Desarrollar el capital humano
		11.2	Transformar la cultura organizacional
		11.3	Incrementar la productividad laboral
		11.4	Mejorar el proceso de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

Fuente: Plan de Negocios de Petróleos Mexicanos y sus Organismos Subsidiarios 2014-2018 (PEMEX, 2014b:64-67)

Acciones de RS de PEMEX

PEMEX plantea como estrategia de sustentabilidad, el aprovechamiento racional y responsable de los recursos naturales que favorecen a nuestro país y refuerzan la posición e imagen nacional e internacional del sector petrolero, a través de la seguridad, salud y protección ambiental de las comunidades donde predominan.

Acuerdos Marco. El área de Responsabilidad y Desarrollo Social de PEMEX (2015), procura impulsar programas o acciones basadas en las estrategias del plan de negocios, para mejorar la calidad de vida y satisfacer las necesidades de las comunidades del sector petrolero con las que se encuentra relacionada.

Estas relaciones de PEMEX con las comunidades y sus autoridades estaban basadas en los “Acuerdos Marco”, que se firmaban con los gobiernos de los estados donde se realizan las actividades petroleras más relevantes: Campeche, Chiapas, Tabasco, Tamaulipas y Veracruz. En estos documentos se establecían las base de colaboración, coordinación y comunicación con las autoridades estatales y municipales, con base en criterios de RS como parte de sus ejes estratégicos, lo que permitía “Afianzar relaciones de calidad con la comunidad”, para un beneficio mutuo (PEMEX, 2010a).

El PACMA. Hasta el 2014, la Gerencia de Responsabilidad y Desarrollo Social adscrita a la Dirección General de la empresa, conducía bajo un enfoque institucional, el diseño e instrumentación de los programas de desarrollo comunitario: el Programa de Apoyo a la Comunidad y Medio Ambiente (PACMA), las obras de beneficio mutuo (OBM) y los donativos y donaciones (PEMEX, 2014e); siendo uno de sus objetivos, minimizar el impacto negativo que genera la empresa y al mismo tiempo fortalecer la relación con las comunidades donde realiza sus actividades e impulsar el cuidado del medio ambiente, en congruencia con su carácter de empresa social y ambientalmente responsable.

Así, a través del PACMA, se busca apuntalar el desarrollo de las comunidades objetivo de PEP a través de Programas, Obras y Acciones (PROA´s) con base en criterios generales (PEMEX, 2014d); forma parte de lo que PEMEX denomina como “inversión por el bienestar y calidad de vida” que contribuye a obtener y consolidar la Licencia

Social para Operar (LSO); permite impulsar el desarrollo humano de los colaboradores, capacidades productivas y forjar el desarrollo sustentable en las comunidades donde impactan las actividades de la empresa(PEMEX, 2014a).

En PEP, los PROA´s que componen el PACMA se enfocan en cuatro modalidades de apoyo que son: Infraestructura, equipamiento, desarrollo económico, social y medio ambiente (PEMEX, 2014f), por lo que los principales PROA´s son de capacitación empresarial para el manejo de las crisis económicas, las OBM (alumbrado público, rehabilitación de calles y caminos, pie de casa y rehabilitación de espacios públicos, etc.) para las comunidades donde se encuentra la paraestatal, acciones de apoyo a las personas de escasos recursos económicos como en el campo o en el mar, operaciones de cuidado del medio ambiente, el equipamiento de albergues o comedores en caso de desastres naturales y el apoyo a “proyectos productivos que crean alternativas económicas para las comunidades donde se encuentra asentada” (PEMEX, 2014d).

En el 2014, el PACMA fue distinguido con una mención especial en el Premio de Innovación y Transparencia 2014 otorgado por la Auditoría Superior de la Federación (ASF), el Banco Mundial (BM), el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), la Secretaría de la Función Pública (SFP) y el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

Hasta el momento, este programa continúa con los proyectos y compromisos marcados en años anteriores, sin embargo a través de entrevista con uno de sus coordinadores, señalaron desconocer el rumbo que tomará el PACMA.

Donativos y donaciones. Para favorecer el establecimiento de lazos de confianza y facilitar la realización de sus actividades, así como asegurar la operación de sus centros de trabajo e instalaciones, PEMEX ha fortalecido vínculos con las comunidades en las que interactúa, a través de la celebración no sólo de Acuerdos Marco, sino también por medio de Acuerdos de Coordinación, Acuerdos de Colaboración, Anexos de Ejecución y de Convenios de Colaboración, con gobiernos estatales y municipales, instituciones públicas y privadas, organizaciones y asociaciones civiles sin fines de lucro; en ellos se ha establecido que la forma de colaboración por parte de la paraestatal, es a través del

otorgamiento de apoyos económicos y en especie, materializados a través de la figura denominada “Donativos y Donaciones” (PEMEX, 2011c).

Para PEMEX la figura de “Donativos consiste en ayuda en forma gratuita de recursos en dinero que se otorga a las personas morales solicitantes, que se encuadran en los supuestos establecidos en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria” (PEMEX, 2011c: 5). En tanto, las “Donaciones consisten en la transmisión a título gratuito, de aquellos bienes muebles regulados por el título Quinto de la Ley General de Bienes Nacionales, e inmuebles que ya no son útiles para Petróleos Mexicanos y los Organismos Subsidiarios, así como productos elaborados por los propios Organismos subsidiarios” (PEMEX, 2011c: 4).

PEMEX da prioridad a las solicitudes de “Donativos y Donaciones" que tienen efectos directos en las zonas en que está asentada, o donde desarrolla sus actividades y que, al mismo tiempo responden a programas, proyectos y acciones, que apoyan el desarrollo económico y social de las comunidades de las zonas consideradas como prioritarias para la empresa.

Dentro de los rubros del desarrollo con prioridad para recibir “Donativos y Donaciones” destacan: proyectos productivos y de capacitación para el empleo; infraestructura y equipamiento, urbano y rural; medio ambiente; seguridad física, protección civil y servicios públicos; y conservación del patrimonio arqueológico impactado por la operación de la industria petrolera (PEMEX, 2011c).

Durante el 2014, PEMEX otorgó donativos en efectivo y especie por 2 mil 856 millones 629 mil 703 pesos dirigidos a gobiernos estatales, municipales y organizaciones de la sociedad civil; el mayor porcentaje fue destinado a aquellas entidades donde la actividad petrolera es de mayor impacto (PEMEX, 2014e: 63).

Los apoyos sociales entregados por PEMEX, previa autorización de los Consejos de Administración de los Organismos Subsidiarios o de los Comités de Bienes Muebles correspondientes, se destinan sobre todo a la realización de acciones, obras y programas de beneficio social, conocidas como OBM.

Obras de Beneficio Mutuo (OBM). Dentro de las OBM destacan las de infraestructura y urbanización. Con ellas se busca: garantizar la continuidad operativa de PEP, especialmente en las Regiones Marinas; cumplir con los compromisos establecidos con el gobierno de los estados; y, mejorar la relación con las comunidades directamente influenciadas por las actividades operativas de PEP-Regiones Marinas e impulsar la RS de la paraestatal (López, 2012).

PEMEX en el 2013, realizó 23 OBM cuya inversión ascendió a más de 42 millones de pesos a favor de los municipios de Tabasco y Veracruz. En el Municipio de Carmen, PEMEX inició la construcción del nuevo Puente de la Unidad, una de las inversiones de mayor envergadura en la región, en beneficio de más de 350 mil habitantes (2014a); sin embargo, esta obra se encuentra detenida desde el 2015 como resultado de la crisis en el sector petrolero.

Sistema de Confiabilidad de PEMEX (SCP). Con este sistema se busca promover la excelencia operativa, optimizar los recursos, asegurar la integridad de los empleados e incrementar la confiabilidad y disponibilidad de los activos, mediante la aplicación de las operaciones realizadas por la industria, tomando de igual manera la seguridad, la producción, la calidad y las ventas que ejerce la paraestatal. El SCP busca el mejoramiento de la confiabilidad: humana, del diseño, de los procesos, y de equipos e instalaciones (PEMEX, 2014c).

Proyectos sustentables. En el PACMA se considera el desarrollo de proyectos de conservación de la biodiversidad, educación ambiental y creación de capacidades en regiones petroleras; su objetivo principal es, de manera particular en la región, ofrecer a las familias que viven en Áreas Naturales Protegidas (ANP) verdaderas oportunidades de desarrollo que les permitan conservar los ecosistemas y desarrollar alternativas sustentables.

Entre las actividades que PEMEX desarrolla para promover la cultura ecológica en la comunidad de Carmen destacan: 1) el Día Mundial del Medio Ambiente; 2) la liberación de las tortugas marinas; 3) el Día Internacional de la Preservación de la Capa de Ozono; 4) el programa de reforestación para contribuir a la disminución de los efectos

del cambio climático; 5) la limpieza de las playas que se realiza con la participación de los empleados petroleros, la Secretaria de Marina y el Ayuntamiento (PEMEX, 2009).

Discusión

En relación con el objetivo planteado, que era el análisis de las principales acciones de RS de PEMEX para determinar si estas forman parte de su estrategia de negocios o son acciones filantrópicas asistencialistas, la revisión de la documentación muestra que PEMEX a través de sus prácticas o programas busca una mejor reputación corporativa ante las comunidades donde opera, así como el beneficio de sus partes interesadas (Peteraf y Strickland, 2014).

Se debe agregar que gran parte de esas acciones se sustentan en la filantropía corporativa, que a diferencia de la RSE, no se encuentra necesariamente ligada al modelo de negocio de la empresa, aunque crea un vínculo con la comunidad en la que opera y aunque no se espera que genere beneficio alguno, sí contribuye a mejorar la reputación corporativa, cumpliendo con uno de sus objetivos principales.

Paradójicamente, y de acuerdo con Vega (2009) quien señala que uno de los principales obstáculos de la RSE es la visión asistencialista que genera dependencia y con ello conflictos sociales, PEMEX se ha enfrentado a estas situaciones, tal es el caso del Fideicomiso Petrolero que al ser sustituido por el PACMA propició bloqueos y marchas por parte de los pescadores en el Municipio de Carmen (Chim, 2015). En la medida que las acciones de RSE sean menos asistencialistas, favorecerán los procesos de desarrollo sustentable (García et al, 2011).

Además, las acciones y objetivos del PACMA quedan clasificados bajo el concepto de filantropía corporativa, entendida como la donación de recursos en efectivo o en especie por parte de las empresas (Carrillo, 2009); las donaciones y donativos que realiza PEMEX son contribuciones que se utilizan para apoyar al sector civil, ejemplo de ello son las obras realizadas en Ciudad del Carmen, Campeche.

Ahora, no hay que perder de vista que los diversos elementos de la RS se encuentran incorporados en el modelo de negocio de PEMEX, a través de varios programas como

el SIASPA, el PROSSPA y el SSPA. Pese a lo anterior, y a que han señalado de forma reiterada que la RS forma parte de su cultura empresarial, han existido problemas de comunicación con sus *stakeholders* internos, impidiendo lograr una visión holística en cuanto a su compromiso (López, 2012).

Es cierto que el objetivo principal de las organizaciones son las utilidades, sin embargo, Nieto-Antolín y Fernández-Gago (2004) señalan que “los comportamientos socialmente responsables inducen efectos positivos a largo plazo que contribuyen a aumentar el rendimiento y el valor de las empresas, compensado la aparente expropiación sufrida por los accionistas”; en este sentido, gran parte de las acciones de PEMEX realizadas en la Región Marina, han tenido como una de las motivaciones centrales la mejora de las condiciones del entorno, la reducción de riesgos y la mejora de su imagen.

Esa postura coincide con el Libro Verde (Unión Europea, 2001) que señala que si bien “la responsabilidad principal de las empresas consiste en generar beneficios, pueden contribuir al mismo tiempo al logro de objetivos sociales y medioambientales, integrando la responsabilidad social como inversión estratégica en el núcleo de su estrategia empresarial, sus instrumentos de gestión y sus actividades” (4).

Por otro lado, PEMEX ha recurrido a las dos formas populares para cumplir con su RS hacia las comunidades en las que opera: instaurando un programa de donaciones en el que ha seleccionado las causas a apoyar, por lo regular en aquellas áreas a las que impacta de manera directa, y por otro, la organización ha “incentivado” a sus colaboradores a donar, comprometiéndose a añadir determinada suma a la recaudación original, como las campañas que realiza a través de su voluntariado a favor de la Cruz Roja o de otro programas filantrópicos (PGPB, 2013) .

Nieto-Antolín y Fernández-Gago (2004) han sostenido que el comportamiento socialmente responsable no tiene por qué ser incompatible con la creación de valor, al contrario, la adopción de criterios de RSE permite a las empresas resolver los conflictos y distribuir el valor creado entre los distintos grupos de interés. La RSE incluye elementos de la protección social (respuesta social) y elementos el desarrollo sostenible (respuesta ambiental); posición que PEMEX ha asumido en su Región Marina.

Desde un punto de vista estricto de esta investigación, es prudente aclarar que los resultados de su discusión se circunscriben a PEMEX Exploración y Producción (PEP), específicamente en la Región Marina Noreste y Suroeste, señaladas en párrafos anteriores, y para generalizar en cuanto a toda la empresa sería necesario trasladar esta investigación a todas y cada una de las áreas de PEMEX, bajo las condiciones económicas, sociales y políticas que enmarcan este trabajo.

Conclusión

Los conceptos que animan a la RSE en México son básicamente filantrópicos, caritativos y asistencialistas, lo cual representa un serio obstáculo para la implementación de un sistema de gestión de RS en cualquier empresa.

Adicionalmente, la filantropía practicada por los altos directivos de las empresas, ya sean propietarios o gerentes, también ha influido en la decisión de conducir programas de RSE más amplios; las fuertes convicciones religiosas y las tradiciones empresariales o la filosofía de las organizaciones orientan efectivamente las acciones sociales en el largo plazo. Lo primero es más personal y altruista, lo último es más institucional, y está vinculado de manera directa al concepto de RS.

El asistencialismo consiste en el desarrollo de estrategias (filantropía) que, si bien son loables, solo atenúan una realidad momentánea y no solucionan problemas de fondo. Generan costos que no se recuperan en la empresa privada; por tanto, no impactan al aumento de la rentabilidad y no generan cambios reales en la sociedad a ningún nivel (Pesantes, 2013). En este sentido, el enfoque filantrópico de la RSE y sus acciones, son aceptadas y validas, la RSE no debe ser asistencialismo ni fugacidad, no debe caer en los paternalismos y en los nocivos asistencialismos; lo determinante en el esquema de la RSE es el factor sostenibilidad.

Conforme lo anterior, se deben generar estrategias que puedan mantenerse por sí mismas en el tiempo y por otro, asegurar actividades económicas viables a largo plazo, como la creación de negocios inclusivos, la conformación de comités comunitarios y micro-empresas, que reporten a todos los agentes, beneficios socio-económicos bien distribuidos, y que efectivamente contribuyan a la reducción de la pobreza.

En PEMEX, la búsqueda de una mejora continua en su desempeño en materia de seguridad, salud en el trabajo y protección ambiental han sido el principal motor en las acciones tomadas en relación con la RS. Si bien, los diversos elementos de la RS se reflejan en sus estrategias corporativas incorporados en su modelo de negocio; estos se señalan de forma enunciativa, no se encuentran presentes en todos los niveles.

Las acciones de RS de PEMEX en relación con sus *stakeholders* externos responden a una búsqueda de aminorar el impacto de sus operaciones en las comunidades donde están asentadas sus operaciones y con ello una mejor imagen y reputación. Como lo manifiestan, uno de sus objetivos es la obtención de la LSO. En este sentido, PEMEX ha visto en la RSE una herramienta de relaciones públicas, enfrentándose actualmente a los problemas propios para darles continuidad a sus programas, situación que se ha agravado por la crisis a la que se enfrenta el sector petrolero a nivel mundial.

Finalmente, la concepción de la RS que PEMEX ha señalado, se ha ido construyendo a partir de la evolución de sus planes estratégicos, que coincide con la concepción que Argandoña (2008) menciona; acorde a la reorganización por la cual ha atravesado la empresa, tal cual señalan Kang y Moon (2011).

Para concluir, en las acciones de RS de PEMEX se percibe una intención velada de que estas formen parte de su estrategia de negocios, sin embargo como resultado de la falta de una postura sobre su abordaje, gran parte de esas acciones son entendidas y atendidas como acciones filantrópicas asistencialistas.

Referencias

Abreu, J. y Badii, M (2007). Análisis del concepto de responsabilidad social empresarial, *Daena: International Journal of Good Conscience*. 2(1): 54-70. Octubre 2006 – Marzo 2007.

Aguilar, A. (2013). *Panorama de la responsabilidad social en México*, 1er estudio. México: ResponSable, Agencia de Responsabilidad Social.

Alayón, N. (1989). *Asistencia y asistencialismo. Pobres controlados o erradicación de la pobreza.* Argentina: Editorial Hvmanitas

Álvarez, A. (2012). *La Seguridad Industrial y la Protección Ambiental palanca del desarrollo del SNR*. XVIII Foro de avances de la Industria de la Refinación. Consultado el 22 de enero de 2015, de http://akbal.imp.mx/foros-

ref/xviii/SMA/SMA%206.1.pdf

Álvarez, D. I. (2006). *Crónica del Petróleo en México: de 1863 hasta nuestros días*. México: Petróleos Mexicanos-El Colegio de México

Argandoña, A. (2008). La responsabilidad social de las empresas pequeñas y medianas. *Revista de Antiguos Alumnos del IEEM*, Número 1, pp. 52-60.

Barañano, M (2009). Contexto, conceptos y dilemas de la responsabilidad social de las empresas transnacionales europeas: una aproximación sociológica. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, Vol. 27, núm. 1.

Bowen, H. (1953). *Social Responsibility of the Businessman*. New York: Harper and Brothers.

Carrillo, P. et al (2009). *Diagnóstico sobre filantropía corporativa en México.* México*:* Alternativas y Capacidades, A. C.

Castrillon, C. (2012). La ética y la responsabilidad social en los negocios. *Publicuidad*, Vol. 0 No. 0, Medellín, Col.

Castro J., D. (2010). La responsabilidad social empresarial (RSE), un nuevo reto para las MIPYME. *Revista Activos*, 15, 115-137.

CEMEFI (2011). *Distintivo de Empresa Socialmente Responsable.* Centro Mexicano ´para la Filantropía. Consultado el 25 de Marzo 2011, de: www.cemefi.org

Centro de Estudios de Finanzas Públicas, CEFP (2014). *Finanzas públicas. Serie: Reforma Energética.* México: LXII Legislatura, Cámara de Diputados, Vol. 6, No. 14

Chim, L. (abril 29 2015). Pescadores exigen a Pemex $500 millones por daños, en *La Jornada*. Obtenido el 12 de noviembre de 2015, en: http://www.jornada.unam.mx/2015/04/29/estados/029n1est

Dalsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is define: an analysis of 37 definitions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management.* Vol. 15, Issue 1, pp. 13

DCSIPA-PEMEX (2002). *Lineamientos para el desarrollo sustentable en materia de responsabilidad social*. Consultado el 22 de febrero de 2015, de http://www.pep.pemex.com/Document%20Library/Informacion/L_CORP_DESARR_SUSTEN_RESPONSAB_SOCIAL.pdf

Durand, F. (2005). Empresa y responsabilidad social empresarial: el caso peruano. En: Sanborn, C. y Portocarrero, F. (Edit.), *Filantropía y cambio social en América Latina.* Lima: Universidad del Pacífico y David Rockefeller Center for Latin America Studies Harvard University Center: 233-264

"Filantropía" (s/f.). En Significados.com. Disponible en: http://www.significados.com/filantropía/ [Consultado: 1 de enero de 2016, 12:01 am].

Fisher, R. (2005). Alianzas intersectoriales y la reducción de la exclusión social. En: Sanborn, C. y Portocarrero, F. (Edit.), *Filantropía y cambio social en América Latina.* Lima: Universidad del Pacífico y David Rockefeller Center for Latin

America Studies Harvard University Center: 178

Freeman, R. E. y Liedtka, J. (1991). Corporate Social Responsibility: A Critical Approach. *Business Horizons*, July-August. Freeman, R. E.; Mcvea, J. A. (2001); Stakeholder Approach to Strategic Management; En: Hitt, M. A., Freeman, R. E., Jefreey, S.H. (Eds.) *Handbook of Strategic Management*. Oxford: Blackwell Publishing, p. 189-208.

Friedman, M. (1970). The Social Responsibility of a Business is to increase its Profits. *The New York Times Magazine*, September 13, p.122-126.

Frutos, M. y Solano, E. (2012). *Descoordinación institucional. El caso de Ciudad del Carmen en el sureste mexicano*. En: Frutos, M. (Coord.).*Transformaciones sociales, económicas y ambientales en el sureste mexicano: Un análisis de la problemática regional del estado de Campeche.* México: Fomento Editorial Universidad Autónoma del Carmen

García, C. et al (2011). *Las alianzas entre empresas y ONG como medio para promover la RSE y el desarrollo local*. Innovation/innovación/Inovacao-RICEC, Vol. 3, No. 1

García-Chiang, A. y Rodríguez, J. (2008). Responsabilidad Social en la empresa. La región Marina Noreste de PEMEX Exploración y Producción. *Revista Equilibrio Económico.* Año IX, Vol. 4 No. 1, pp. 17-40

Garriga, E. y Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: maping the territory. *Journal of Business Ethics*, 53: 51-71

Herrera, J. y Lechuga, P. (2010). *El estado del arte en la investigación sobre responsabilidad Social y Pymes.* XVIII Congreso de EBEN España "Teoría Superior de Stakeholder", Bilbao 23-25 Junio 2010. Obtenido en línea el 20 de enero de 2016, en: http://www.ebenspain.org/docs/Papeles/XVIII/LarranHerreraLechuga.pdf

Kang, N., y Moon, J. (2011). Institutional complementarity between corporate governance and Corporate Social Responsibility: a comparative institutional analysis of three capitalisms. *Socio-Economic Review*, 10, 85-108.

López, A. y Contreras, R. (2010). El concepto Responsabilidad Social Empresarial desde diversos enfoques teóricos. *Ide@s CONCYTEG* 5(58), Abril, 2010

López, M. (2012). *Las Obras de Beneficio Mutuo de PEMEX ¿acciones de responsabilidad social?* España: Editorial Académica Española.

Moneva, J. y Hernández J. (2009). Responsabilidad social corporativa e información de sostenibilidad en la Pyme. *Revista Internacional de la Pequeña y Mediana Empresa*. Vol.1. no 2.

Moura-Leite, R. y Padgett, R. (2014). The effect of corporate social actions on organizational reputation. *Management Research Review*, Vol. 37 Issue: 2, pp.167 - 185

Nieto-Antolín, M. y Fernández-Gago, R. (2004). Responsabilidad social corporativa: la última innovación en manegement. Madrid: *Universia Business Review*, No. 1, primer trimestre.

PEMEX (1999). *Informe 1999, Seguridad, Salud y Medio Ambiente*. PEMEX, 43. Obtenido el 1 de Julio de 2011, de http://desarrollosustentable.pemex.com/index.cfm

PEMEX (2006a). *Código de Conducta*. PEMEX. Consultado el 28 de Enero de 2015, de http://www.pemex.com/index.cfm?action=content&sectionID=10&catID=1574&contentID=4413

PEMEX (2006b). *Informe, Seguridad, Salud y Protección Ambiental, PEMEX.* Consultado el 27 de enero de 2015, de www.pemex.gob.mx

PEMEX (2006c). *Diagnóstico y Plan de Acción para el Manejo del Entorno Social Político, económico y medio ambiental de Pemex exploración y producción RMNE y RS*, Primera parte. México: Petróleos Mexicanos

PEMEX (2009). *Informe de Responsabilidad Social 2009, PEMEX*. México: Petróleos Mexicanos

PEMEX (2010a). *Guía sobre Responsabilidad Social*, PEMEX. Consultado el 11 de febrero de 2011 de http://www.pemex.gob.mx

PEMEX (2010b). *Plan de Negocios de Petróleos Mexicanos y de los Organismos Subsidiarios, 2010-2024.* Consultado, el 15 de julio 2011 de http://www.pemex.gob.mx

PEMEX (2011a). *Informe de Responsabilidad Social 2011*, PEMEX. México: Petróleos Mexicanos. Consultado el 22 de Marzo de 2015, de http://www.pemex.com/responsabilidad/sustentable/informes/Documents/irs_2011.pdf

PEMEX (2011b). *Guía sobre Responsabilidad Social. México: Petróleos Mexicanos.* Consultado el 22 de Marzo de 2015, de http// www.pemex.gob.mx

PEMEX (2011c). *Lineamientos en materia de donativos y donaciones de petróleos mexicanos y organismos subsidiarios*. Consultado el 15 de junio de 2015, de http://www.pemex.com/responsabilidad/social/inversion_social/Documents/Acuerdos_836_ordinaria.pdf

PEMEX (2013a). *Firma de Acuerdos de Pemex con el Gobierno del Estado de Campeche para el desarrollo de obras*, PEMEX. Consultado el 22 de Marzo de 2015, de http://www.pemex.com/prensa/boletines_regionales/Paginas/2031_141cddelcarmen.aspx#.VQ87btKCnu0

PEMEX (2013b). *Historia de Petróleos Mexicanos.* Consultado el 10 de enero de 2015, de http://www.pemex.com/acerca/historia/Paginas/historia-pemex.aspx

PEMEX (2014a). *Responsabilidad.* Obtenida el 12 de junio de 2015, de http://www.pemex.com/responsabilidad/Paginas/default.aspx

PEMEX (2014b). *Plan de Negocios de Petróleos Mexicanos y sus Organismos Subsidiarios 2014-2018.* Consultado el 5 de marzo de 2015, de *http://www.pemex.com/acerca/plan-de-negocios/Documents/pn_14-18_131031.pdf*

PEMEX (2014c). Acerca de PEMEX. Consejo de Administración. Consultado el 26 de febrero de 2015, de http://www.pemex.gob.mx/acerca/consejo/Paginas/default.aspx.

PEMEX (2014d). *Programa de Apoyo a la Comunidad y Medio Ambiente (PACMA), PEMEX.* México: Petróleos Mexicanos. Consultado el 11 de Enero de 2015 de https://pacma.org.mx/acerca.php

PEMEX (2014e). *Informe de sustentabilidad 2014. México: Petróleos Mexicanos*. Consultado el 2 de julio de 2015, de http://www.pemex.com/responsabilidad/sustentable/informes/Documents/informeresponsabildiad_2014.pdf

PEMEX (2015). *Desarrollo social*. Consultado el 15 de enero de 2016, de http://www.pemex.com/responsabilidad/social/Paginas/default.aspx

Peña, Y. (2014). La RSE en el Mundo Actual, un Recorrido por su Evolución en Diferentes Contextos. *AIOS***,** Núm. 1, julio a diciembre, pp.104

Pérez, M. (2008). *La responsabilidad social corporativa en México:¿Ser o parecer? Análisis de la comunicación en 25 empresas del país*. Red Dir Com. Consultado el 25 de noviembre de 2014 en: http://www.reddircom.org/textos/marielaperez.pdf

Pesantes, V. (2013). ¿Es toda Estrategia de Responsabilidad Social Rentable? *Revista FENopina,* No. 41. Consultado el 20 de enero de 2015, en línea: http://www.fen.espol.edu.ec/sites/default/files/Documentos/FENopina_Digital/FENOPINA_Nro_41/1EstrategiaResponsabilidadSocialVirgilioPesantes.htm

Peteraf, I. T. y Strickland, I. G. (2014). *Administración Estratégica, en teoría y casos.* México: Mc Graw Hill.

PGPB (2012). Responsabilidad social, empresa socialmente responsable. Consultado el 23 de febrero de 2015, de http://www.gas.pemex.com.mx/PGPB/Responsabilidad+social/Empresa+Socialmente+Responsable/

PGPB (2013). PEMEX Gas construye. Obtenido el 20 de enero de 2016, en: http://www.gas.pemex.com.mx/PGPB/Novedades/pemexgasconstruye.html

Porter, M. y Kramer, M. (2003). La filantropía empresarial como ventaja competitiva. *Harvard Deusto Business* Review, núm. 112, pp. 7-20

Rodríguez, J. (2007). Responsabilidad social corporativa y análisis económico: práctica frente a teoría. *Ekonomiaz*, No. 65, 2º cuatrimestre.

Rodríguez, J. (2007). Responsabilidad social corporativa y análisis económico: práctica frente a teoría. *Ekonomiaz*, No. 65, 2º cuatrimestre.

Sanborn, C. (2005). *Filantropía en América Latina: tradiciones históricas y tendencias actuales.* En: Sanborn, C. y Portocarrero, F. (Edit.), *Filantropía y cambio social en América Latina*. Universidad del Pacífico, pp. 25-50.

Sanborn, C. y Portocarrero, F. (Edit.) (2005). *Filantropía y cambio social en América Latina*. Universidad del Pacífico,

Schwalb, M. y Malca, O. (2008). *Responsabilidad social: fundamentos para la*

competitividad empresarial y el desarrollo sostenible, Lima: Yanacocha, ALAC, CIUP, 2008 (2a edición)

Strand, R. (1983). A system paradigm of organizational adaptations to the enviroments. *Academy of Management Journal*, 6, 21-28.

Taquía, R. (2007). El nuevo paradigma del interés social en el marco de la responsabilidad social de la empresa. *Vox Juris.* No 14, pp. 37-48.

Unión Europea (2001). *Libro Verde*. Bruselas.

Vega, D. (2009). Responsabilidad social empresarial, paternalismo y legislación. *Revista de Economía y Derecho*, vol. 6, núm. 24 (primavera de 2009).

Visser, W. (2008, Noviembre 4*). CSR and the Financial Crisis: Taking Stock.* [Blog oficial de CSR Internacional]. Recuperado de http://csrinternational.blogspot.com/2008/11/csr-and-financial- crisis-taking-stock.html

La sustentabilidad en la cadena de valor de la industria minera

María Eugenia De la Rosa Leal

Patricia Hernández García

Resumen:

La industria extractiva minera es una de las actividades primarias más importantes de la actividad económica de México, por ser una fuente significativa de generación de ingresos y de ofertas de empleo. En algunas regiones incluso ha propiciado la formación de poblaciones y el fortalecimiento de la infraestructura nacional.

Sin embargo, su explotación impacta de forma evidente la calidad de vida comunitaria, los ecosistemas y la estabilidad de los suelos. En ese sentido este trabajo estudia la conciencia y conducta empresarial de la industria extractiva minera en razón de la sustentabilidad nacional con el interés de entender el sentir y pensar de la minería y su cadena de valor que puede dar mayor dimensión al impacto ambiental.

En este trabajo, se estudia la importancia de la misma, se analiza una zona minera por excelencia – el estado de Sonora- y se trata de explicar los motivadores de sustentabilidad desde la cadena de valor de la empresa directa e indirecta, como un avance de un proyecto de investigación cualitativo que busca establecer los indicadores de sustentabilidad a partir del reconocimiento de la operación de la industria minera.

Los resultados en este avance, permiten conocer las conductas sustentables predominantes en dos grupos corporativos mineros.

Palabras clave: Industria minera, cadena de valor, conductas sustentables.

Introducción

México, cuenta en su geografía con distintos minerales que son explotados y comercializados internacionalmente. Esta riqueza natural, ha dado al país una actividad fundamental en el desarrollo económico nacional, invistiéndolo con una imagen minera tradicional a partir del conocimiento de la infraestructura geológica y minera de sus distintas regiones.

En el país, como parte de la producción y actividad minera se realiza la extracción y beneficio de minerales, purificación de metálicos crudos, separación de metales y la exportación de minerales metálicos y no metálicos. En este sentido, es importante reflexionar acerca de las consecuencias que la explotación de minerales provoca en los recursos naturales y la estructura de los sistemas ecológicos como producto de los ciclos de explotación.

La riqueza geológica, se ha formado a través de varias eras geológicas y su recuperación no es producto de la intervención humana. Así, por tanto, la explotación de la industria minera acumula cambios que impactan y desestabilizan los suelos y la conectividad de los ecosistemas, más otros contaminantes secundarios resultados del proceso de explotación y beneficio de los minerales.

Por otro lado, si consideramos que la cadena de valor de una organización es la representación de las actividades que crean valor para los clientes, identificando aquellos conceptos que forman el proceso productivo para hacer eficiente el desempeño de la organización (Quintero y Sánchez, 2006; Romero, 2009). Y a su vez esta cadena de valor puede convertirse en una ventaja competitiva, se amplía el espectro del efecto de impacto en la sustentabilidad de la industria minera y su cadena de valor.

Ante lo cual la pregunta de investigación es ¿Cómo visualiza la industria extractiva minera y su cadena de valor a la sustentabilidad?

En este contexto, este trabajo tiene como objetivo de investigación comprender e interpretar la cadena de valor de la industria minera en México, a fin de establecer la posición de sustentabilidad y su cadena directa. Para ello se aplicó un estudio

semántico cualitativo, a partir del estado del arte y las estadísticas de la minería en el estado de Sonora por los años 2013-2015, como estudio exploratorio, presentando en este trabajo un avance de la investigación.

El trabajo, inicia con una descripción de la minería en el país y su importancia, continua con la descripción regional en Sonora – como caso prototipo-, analiza las implicaciones de la cadena de valor y la sustentabilidad, concluyendo con una propuesta de indicadores de sustentabilidad para la minería.

Descripción general de la minería en México.

En México, la riqueza de minerales como cobre, oro, plata, zinc, entre otros, es extensa. Esta industria tiene más de 300 años en funcionamiento, y ha sido detonante de transformaciones económicas en varias regiones, induciendo el desarrollo de vías de comunicación como carreteras, ferrocarriles e incluso puertos marítimos para facilitar y permitir el transporte y el acceso a las vetas de explotación. Este tipo de industria, ha ayudado a generar infraestructura como parte del capital de desarrollo regional y el florecimiento económico de distintas zonas del país, vistiéndolo de auge en distintos momentos de su historia (Gracida, 2009). La industria minera en México, es altamente valorada en distintas regiones, del país principalmente en los estados del norte, por la derrama de empleos y generación económica de beneficios.

México, se ha distinguido internacionalmente por la exportación de minerales preciosos como el oro, plata y cobre, sin llegar a ser líder, permaneciendo entre los primeros doce lugares, como se observa en las tablas 1, 2 y 3.

Tabla 1
Volumen de la producción mundial de oro por países seleccionados

País	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Total	2,264,818	2,352,439	2,567,376	2,664,649	2,695,705	2,789,774
Australia	215,000	220,000	261,000	258,000	250,000	255,000
Sudáfrica	213,000	210,000	189,000	181,000	160,000	145,000
China, República Popular	285,000	300,000	345,000	362,000	403,000	420,000
Estados Unidos	233,000	210,000	231,000	234,000	235,000	227,000
Perú	180,000	180,000	164,000	164,000	161,000	150,000
Rusia	176,000	185,000	192,000	200,000	218,000	220,000
Indonesia	60,000	100,000	120,000	96,000	59,000	60,000
Canadá	95,000	100,000	91,000	97,000	104,000	120,000
México	50,818	62,439	79,376	88,649	102,705	119,774
Otros países	757,000	785,000	895,000	984,000	1,003,000	1,073,000

Nota: Serie anual de 2008 a 2013. Kilogramos. Contenido metálico.
Fuente:
Para México: INEGI. Estadística de la Industria Minerometalúrgica (varios años).
Para el resto de los países: US Department of the Interior. Mineral Commodity Summaries (varios años).

Tabla 2.
Volumen de la producción mundial de plata por países seleccionados

País	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Total	21,296	22,404	23,101	23,930	25,498	26,421
Perú	3,690	3,900	3,640	3,410	3,480	3,500
México	3,236	3,554	4,411	4,778	5,358	5,821
China, República Popular	2,800	3,000	3,500	3,700	3,900	4,000
Australia	1,930	1,800	1,860	1,730	1,730	1,700
Estados Unidos	1,230	1,230	1,270	1,120	1,060	1,090
Canadá	730	700	600	572	663	720
Otros países	7,680	8,220	7,820	8,620	9,307	9,590

Nota: Serie anual de 2008 a 2013. Toneladas. Contenido metálico.
Fuente:
Para México: INEGI. Estadística de la Industria Minerometalúrgica (varios años).
Para el resto de los países: US Department of the Interior. Mineral Commodity Summaries (varios años).

Tabla 3.
Volumen de la producción mundial de cobre por países seleccionados

País	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Total	15,427	15,863	15,948	16,146	16,960	17,900
Chile	5,330	5,390	5,420	5,260	5,430	5,700
Perú	1,270	1,275	1,250	1,240	1,300	1,300
Estados Unidos	1,310	1,180	1,110	1,110	1,170	1,220
China, República Popular	950	995	1,190	1,310	1,630	1,650
Australia	886	854	870	958	958	990
Indonesia	651	996	872	543	360	380
Rusia	750	725	703	713	883	930
Canadá	607	491	525	566	579	630
Zambia	546	697	690	668	690	830
Polonia	430	439	425	427	427	430
Kazajstán	420	390	380	417	424	440
México	247	241	270	444	500	480
Otros países	2,030	2,190	2,243	2,490	2,609	2,920

Nota: Serie anual de 2008 a 2013. Miles de toneladas. Contenido metálico.
Fuente:
Para México: INEGI. Estadística de la Industria Minerometalúrgica (varios años).
Para el resto de los países: US Department of the Interior. Mineral Commodity Summaries (varios años).

Conforme las estadísticas de INEGI (2014) México, ocupaba el noveno lugar en la exportación internacional de oro, segundo lugar en plata y onceavo lugar en cobre. Su producción de otros minerales, se presenta en la tabla 4.

Tabla 4. Estructura productiva nacional 2013

	Total producción
Producción minera metalúrgica	
Metales preciosos (kg)	
Oro	119,714
Plata	5,820,991
Metales industriales no ferrosos (kg)	
Plomo	253,361
Cobre	480,124
Zinc	642,542
Metales y minerales siderúrgicos (kg)	
Carbón no coquizable	13,065,353
Coque	2,216,314

Fierro	8,093,547
Manganeso	211,559
Minerales no metálicos (kg)	
Yeso	5,090,863
Azufre	1,025,841
Arena sílica	2,937,949
Sal	9,461,320
Dolomita	8,756,485
Fluorita	1,210,477
Barita	119,402

Fuente: Elaboración propia en base INEGI, 2014.

La producción minera nacional, es de metales preciosos, metales industriales no ferrosos, metales y minerales siderúrgicos y minerales no metálicos y se encuentra diseminada en todo el país (tabla 5).

Tabla 5. Distribución geográfica Producción minera en la República Mexicana

Zona Norte	**Zona Centro**	**Zona Sur**
Coahuila de Zaragoza	Guanajuato	Veracruz
Chihuahua	Querétaro	Guerrero
Durango	Hidalgo	
Nuevo León	Jalisco	
Sinaloa	Puebla	
Sonora	San Luis Potosí	
Zacatecas	Estado de México	
	Distrito Federal	

Fuente: Elaboración propia en base a INEGI, 2014.

Con diferente proporción y extracción minera, la mayor parte de los estados de la República Mexicana (iluminados en mapa 1), participan en esta industria, los de mayor producción minera son Zacatecas con plata, plomo, cobre y zinc; y Sonora con oro, plata y cobre, como se observa en la figura 1.



Figura 1. Estados con explotación minera.
Fuente: Elaboración propia De la Rosa.

La explotación minera nacional, es llevada a cabo por grupos corporativos, los más importantes son el Grupo Autlán, el Grupo México, Industrias Peñoles y Grupo San Luis.

El Grupo Autlán, opera en Nuevo León, Hidalgo, Puebla, Veracruz, Durango, Tamaulipas, Estado de México y Distrito Federal. Grupo México, es un corporativo internacional que opera en México, Chile, Perú, Estados Unidos y Argentina. En la República Mexicana se encuentra en Sonora, San Luis Potosí, Sinaloa, Guerrero, Coahuila, Baja California Sur, Chihuahua y Michoacán. Industrias Peñoles, opera en Durango, Zacatecas, Chihuahua y Sonora. Grupo San Luis o Grupo SAN se encuentra en San Luis Potosí y Coahuila.

Como se observa en el mapa, de 32 estados de la República, solo 15 no tienen explotación minera. La industria extractiva minera representa el 70% de la inversión extranjera en el país, genera el 1 % del PIB nacional, esto resalta su importancia económica, por la derrama de recursos, la oferta de empleo, la colonización de localidades y el impulso en la creación de infraestructura en

distintas zonas.

La minería en Sonora.

En Sonora, la minería es una actividad primaria. Es el segundo estado más grande de México -184,934 km2, que equivale al 9.2% del territorio nacional- (figura 2); donde la minería ha sido y sigue siendo motor de desarrollo, ya que existen cerca de 3 mil 700 concesiones mineras ubicadas a lo largo y ancho de su geografía; que representa alrededor del 20% del total del territorio estatal. Sonora tiene en esta industria una de sus mayores riquezas de explotación de minerales metálicos y no metálicos, lo cual le da liderazgo nacional, con importantes fuentes de empleo y derrama económica (Minería en Sonora, s/f).



Figura 2. Sonora en la República Mexicana.
Fuente: Sonora en México (s/f).

Sonora, ha sido considerado tradicionalmente como un estado minero, de minerales metálicos como el oro, la plata, cobre y molibdeno; y no metálicos como el grafito, wollastonita y barita. Ocupando desde hace tiempo el primer lugar nacional de explotación en sus minas de Buena Vista del Cobre en Cananea y La Caridad en Nacozari de García. La industria minera en Sonora genera aproximadamente 14,000 empleos, con más de 5,000 concesiones mineras en un área de más de 43.000 km2 (Secretaria de Economía, 2013).

El sector minero representa el 1.3% del PIB del estado. El valor de la producción minera del estado es de 2.8 billones de dólares. Sonora ocupa el primer lugar a nivel nacional en el sector minero y el primero también a nivel nacional en diversidad geológica con las rocas más antiguas, así como en la producción de oro, cobre, grafito, wollastonita, molibdeno y carbón antracita (Sonora, 2012).

Tomando como zona de estudio a Sonora, por su participación en la actividad minera. Encontramos que esta industria ha marcado el rumbo de su actividad económica estatal, ligando a la economía sonorense con el mercado mundial, por su producción minera en modernos centros mineros con escalas de producción significativas (Gracida, 2009:12-13). En Sonora, la explotación minera tiene más de 305 años, extrayendo metales preciosos como el oro, la plata, metales industriales como el cobre y otros no metálicos. La explotación minera en Sonora ha sido a cielo abierto y en el sub suelo, actualmente persiste la de cielo abierto.

En la extracción minera a cielo abierto, la SEDUE (Secretaria de Desarrollo Urbano y Ecología) detectó que produce daño al suelo fértil, menoscabando zonas de extracción agrícola (Rea, 2001), de gran importancia en el estado de Sonora por ser también un estado de raíces agrícolas, provocando que los campos agrícolas se desplacen y delimiten en zonas distantes a las vetas de extracción.

La situación anterior, ha entablado una competencia por el territorio entre la extracción minera y la agrícola, dominando la industria minera en razón de que las vetas de extracción no pueden cambiar su espacio de localización, y son protegidas con el argumento del monto considerable de recursos económicos que genera y sus productos derivados como el gas natural aprovechados en la región.

En Sonora en los años 90’s, se dio el auge en la exploración de yacimientos auríferos de baja ley y gran volumen, atrayendo empresas de capital estadounidense y canadiense, los cuales establecieron la explotación del mineral en La Colorada, Santa Gertrudis, Amelia, La Choya, Lluvia de Oro, El Boludo, San Francisco, la Herradura, Mulatos y El Chanate, algunos agotados ya. Posterior a esto, se han explotado yacimientos de cobre y plata en Mariquita, Milpillas, Luz

del Cobre, Piedras Verdes y Álamo Dorado (Secretaria de Economía, 2013), en distintos municipios del estado, figura 3.



Figura 3. Municipios de Sonora con explotación minera.
Fuente: Elaboración personal con base en Gracia, 2009 y Municipios de Sonora (s/f).

Los municipios que se han considerado los más importantes productores mineros en Sonora (Secretaria de Economía, 2013) son:

- Caborca, Sahuaripa, Santa Ana, Álamos, Altar y Trincheras en conjunto producen el 90 % de la producción de oro;
- Nacozari, Santa Cruz y Cananea, con la producción total de cobre del estado;
- Nacozari de García y Cumpas principales municipios productores de molibdeno;
- La Colorada el 100% de la producción de grafito amorfo;
- Hermosillo el 100% de la producción de wollastonita; y

- Álamos con el 100% de la producción de yeso

Se observa que municipios como Nacozari, Cananea, La Colorada, Cumpas, Sahuaripa, Álamos, Caborca, Altar, Trincheras, Santa Ana y Magdalena, soportan gran parte de la economía del estado (Sonora, 2012).

Las empresas mineras que operan en Sonora son Grupo México, Grupo Peñoles, Grupo FRISCO, Arcelor-Mittal, Minas de Oro Nacionales, Minera Rincón Bay, Molymex de México, Canadá, Chile, Australia y los Estados Unidos (Sonora, 2012). El capital actual de inversión en la industria minera sonorense, tiene una mezcla nacional, canadiense y estadounidense.

Por otro lado, el potencial geológico minero de Sonora es amplio, con la posibilidad de descubrimiento de nuevos yacimientos en distintas zonas geográficas, de gran atractivo para la inversión extranjera, las actuales zonas de explotación y exploración se presentan en el figura 4.

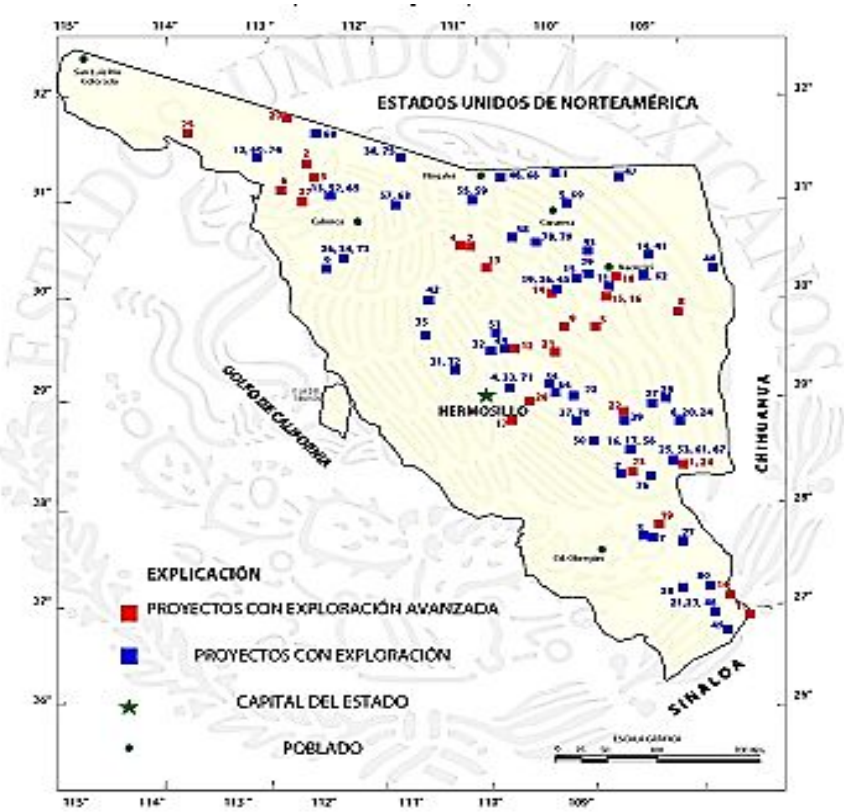


Figura 4. Principales proyectos mineros en sonora en explotación y exploración.

Fuente: Secretaría de Economía, 2013.

Actualmente las empresas en exploración son de nacionalidad: mexicana, canadienses, norteamericanas, chilenas, australianas, hindús y peruanas, con más de 100 proyectos en curso, 27 de exploración avanzada y 133 de exploración. Sonora, por hoy tiene como principal actividad económica la extracción minera, con un volumen de explotación con una tendencia en crecimiento desde 2007.

Con el anterior planteamiento, queda establecida la importancia y representatividad del estado de Sonora como estado prototipo en la explotación minera.

Cadena de valor y conductas de sustentabilidad

El interés del estudio es entender la cadena de valor y sus implicaciones con la sustentabilidad, la cadena de valor es un modelo teórico que permite evaluar la gestión interna disgregando sus principales actividades como eslabones generadoras de valor, que forman un proceso compuesto por: diseño, producción, promoción, venta distribución del producto, las cuales van añadiendo valor al producto (Ampuero, 2012), los elementos básicos de la cadena de valor (Porter citado por Quintero & Sánchez, 2006) son:

a) Las actividades primarias formadas en el desarrollo del producto:
    1. logística de entrada (recepción, almacenaje, manipulación de materiales, inventarios, etc.);
    2. operaciones (proceso de transformación de materia prima a producto final);
    3. logística de salida (almacenaje de mercancía terminada, manejo y reparto de la misma);
    4. comercialización y ventas (procesos de venta y colocación del producto, incluyendo canales de venta, precios y cuotas); y
    5. los servicios post-venta (como la reparación, mantenimiento y seguimiento del producto).
b) Las actividades soporte:

1. infraestructura institucional (formado por las actividades en las que se involucra la dirección general, planeación, sistemas de información, finanzas, legal, asuntos gubernamentales y calidad);
2. administración de recursos humanos (integrada por los procesos de selección, promoción y administración del personal);
3. tecnología (con las actividades de conocimiento y capacitación tecnológica); y
4. finalmente las compras (de materias primas, suministros y en general todas las compras).

Cadena de valor que en la industria extractiva minera conforme Ampuero (2012) se representa en el tabla 6.

Tabla 6. Cadena de valor en la industria extractiva minera

<table>
<tr><th colspan="4">Cadena de valor de la empresa</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Actividades primarias o de línea</td><td>Actividades directas</td><td rowspan="3">• Creación física producto
• Diseño producto
• Fabricación
• Venta
• Servicio postventa</td><td rowspan="3">▪ Logística interna
▪ Operaciones
▪ Logística externa
▪ Marketing y Ventas
▪ Servicios</td></tr>
<tr><td>Actividades indirectas</td></tr>
<tr><td>Actividades de control</td></tr>
<tr><td>Actividades secundarias o de apoyo</td><td></td><td>• Infraestructura empresarial
• Administración de recursos humanos
• Desarrollo de tecnología
• Abastecimiento</td></tr>
<tr><th colspan="4">Margen de intervención</th></tr>
<tr><td colspan="2">Cadena de valor de los proveedores</td><td></td><td>Cadena de valor de los clientes</td></tr>
</table>

Fuente: Elaboración propia con base en Ampuero, 2012.

En la cadena de actividades, conforme Ampuero (2012) las de mayor interés son: desarrollo de tecnología, operaciones y logística externa por ser las que tienen mayor posibilidad de generar valor.

A fin de evaluar esta cadena, el enfoque teórico de la sustentabilidad de este trabajo, se orientó hacia las conductas sustentables, entendiendo a esta como:

> "*conjunto de acciones efectivas y deliberadas que tienen como finalidad el cuidado de los recursos naturales y socioculturales necesarios para garantizar el bienestar presente y futuro de la humanidad"* (Corral & Pinheiro, 2004 citado por Corral Verdugo, 2010).

Conforme Corral (2010), las conductas sustentables son: acciones pro-ecológicas; acciones austeras; acciones altruistas; y acciones equitativas, cuya combinación establece la posición de las organizaciones -la industria extractiva minera en nuestro caso- ante la sustentabilidad. De tal forma, que en la exégesis del deber, el hacer, las capacidades y posibilidades, se introduce el concepto de conducta sustentable como una manera de distinguir los comportamientos y visiones que dirigen un plan de acción.

Las dimensiones de las conductas sostenibles, se conceptualizan en el Tabla 7.

Tabla 7. Dimensiones Psicológicas de la Sustentabilidad

Dimensiones	*Concepto*
Conductas Psicológicas	
1. Acciones pro ecológicas	Acciones encaminadas a la conservación de los ecosistemas
2. Acciones austeras	Uso de los productos y/o recursos sin afán consumista
3. Acciones altruistas	Solidaridad de los individuos con otras personas
4. Acciones equitativas	Interacción con otras personas, independientemente de su género, raza, edad, orientación sexual, política o religiosa.

Fuente: Elaboración propia en base a Corral, 2010: 25-39.

En la conjunción entre cadena de valor y conductas sustentables, se suma la conciencia nacional, como perspectiva comunitaria de la percepción y la presión social hacia la sustentabilidad, la cual según el estudio de Herrerías, Bravo y Sosa (2008), establece que:

a) la población tiene creado el conocimiento de la necesidad de protección ambiental,

b) el esquema normativo ambiental nacional no funciona de forma adecuada ante el incumplimiento de una obligatoriedad legal ambiental,
c) las empresas cuentan con la posibilidad de acceder los esquemas de certificación ambiental como el ISO 14000,
d) son los programas gubernamentales los que han atraído la atención cultural de la población hacia el medio ambiente,
e) la próxima crisis ambiental en el país será por el agua,
f) el medio ambiente se maneja por esquemas políticos; y
g) existe un gran vacío entre la política, la ciencia y la tecnología del medio ambiente.

No obstante que el artículo 4° Constitucional establece que:

> *"...Toda persona tiene derecho a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar" e hizo que El Estado fuera garante de dicho derecho, estableciendo que el daño y deterioro ambiental genera responsabilidad para quien lo provoque. Además el régimen de responsabilidad ambiental reconoce que el daño ocasionado al ambiente se aplicará sin menoscabo de otros procesos que determinen responsabilidad patrimonial, administrativa o penal. (Artículo 1° LFRA. DOF 07-06-2013)*

Por lo cual, mandata atender la reparación del daño ambiental, obligando al que incurrió en delito, a la compensación correspondiente y al pago de sanciones económicas en el marco de los procedimientos penales establecidos.

Por otro lado, la descripción de la cadena de valor de industria minera en México se comporta en posición jerárquica, la cual de acuerdo a Díaz Porras y Valenciano Salazar (2012) se refiere a la gobernabilidad caracterizada por una integración vertical y un control administrativo ejercido por el grupo directivo de la misma industria, dado que los productos no se encuentran directamente en la naturaleza, su liderazgo principal radica en la obtención de permisos para la explotación de recursos naturales, derivado del cual se realiza una fuerte inversión para maquinaria, equipo y capacitación, característico de empresas trasnacionales,

cuya caracterización de gobernanza se identifica porque la producción no se ha fragmentado, dado que grandes empresas abarcan más de un segmento de la cadena de valor.

Estudio aplicado y discusión de resultados.

Tomando en cuenta que este trabajo es un avance de investigación, se estudió mediante un análisis semántico, el cual es el nivel que establece el sentido de las palabras y el análisis de los temas o categorías, derivado de la metodología del análisis del contenido, la cual es una técnica que pretende la descripción del contenido presentado en la comunicación, obtenido a través de evidencias interpretables que permite generar inferencias reproducibles y validas de los datos en el contexto de la información (Gil-García, Conti-Cuesta, Pinzón-Pulido, Prieto-Rodríguez, Solas-Gaspar y Cruz-Piqueras, 2002). La información de transparencia se obtuvo a julio 2015, de los programa de Desarrollo Sustentable de los dos grupos corporativos mineros que operan en el estado de Sonora: Grupo México e Industrias Peñoles.

El supuesto es que las industrias mineras interpretan a su conveniencia la sustentabilidad en función de sus cadenas de valor.

Las preguntas generales de investigación fueron ¿Cómo visualiza la industria extractiva minera a la sustentabilidad en su cadena de valor?, y ¿Qué acciones se reconocen como conductas sustentables dentro del plan de sustentabilidad de los grupos estudiados?

Se revisó la información sobre Desarrollo Sustentable y Bienestar Social de las páginas web del Grupo México e Industrias Peñoles, en el apartado de Desarrollo Sustentable, el cual es presentado por Industrias Peñoles por acciones y el Grupo México como programa.

Tanto las acciones como los programas fueron agrupados y clasificados por categorías conforme las dimensiones de conductas sustentables, eliminando de la información los epítetos de participación ambiental y social que no estaban fundamentados

En el caso del Grupo México el Desarrollo Sustentable opera por programas, los cuales son Nuestra gente, Nuestra comunidad y Nuestro Compromiso Ambiental, cuyas acciones se clasificaron como: Gestión de la Seguridad y ambiente laboral (5 acciones), Gestión de la Salud (0 acciones), Comunidad y Desarrollo Social (5 acciones), Gestión de la Sustentabilidad (8 acciones), Gestión Proveedores (una acción) y Negocio (2 acciones). El total de acciones del Programa y Conductas Sustentables son en total 21 (Grupo México, 2015).

En el corporativo Industrias Peñoles el Desarrollo Sustentable opera por acciones y tipos de gestión clasificadas como Declaraciones (4 acciones), Gestión de la sustentabilidad (18 acciones), Políticas (5 acciones), Gestión de la Seguridad (4 acciones), Gestión de la Salud (16 acciones), Comunidad y Desarrollo Social (16 acciones). El total de acciones de Conductas Sustentables son en total 63, los cuales son están orientados en su la mayor parte hacia la atención de las Necesidades de las generaciones actuales (Industrias Peñoles, 2014).

Las categorías de las conductas sustentables encontradas se presentan en las figuras 5 y 6.

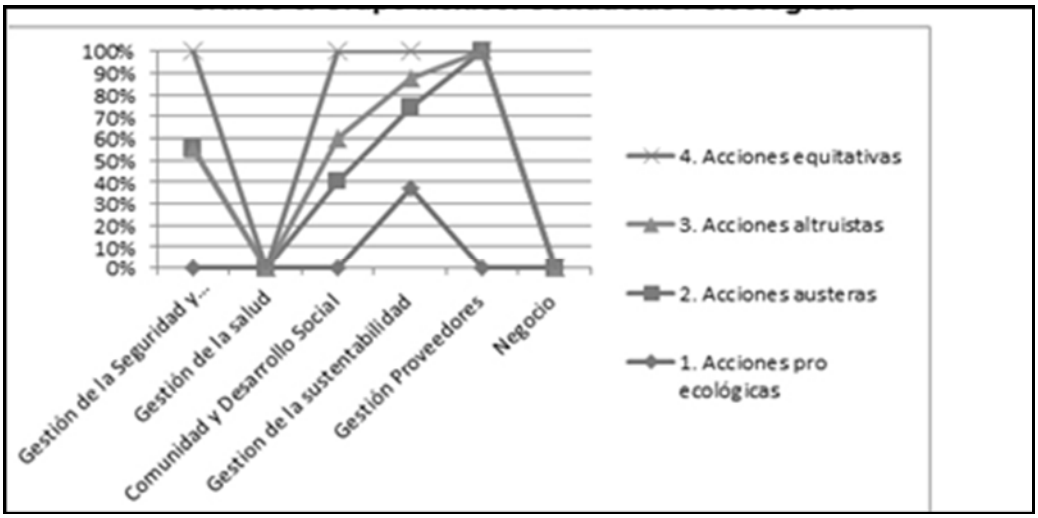


Figura 5. Conductas sustentables Grupo México.
Fuente: Elaboración propia, Análisis de resultados.

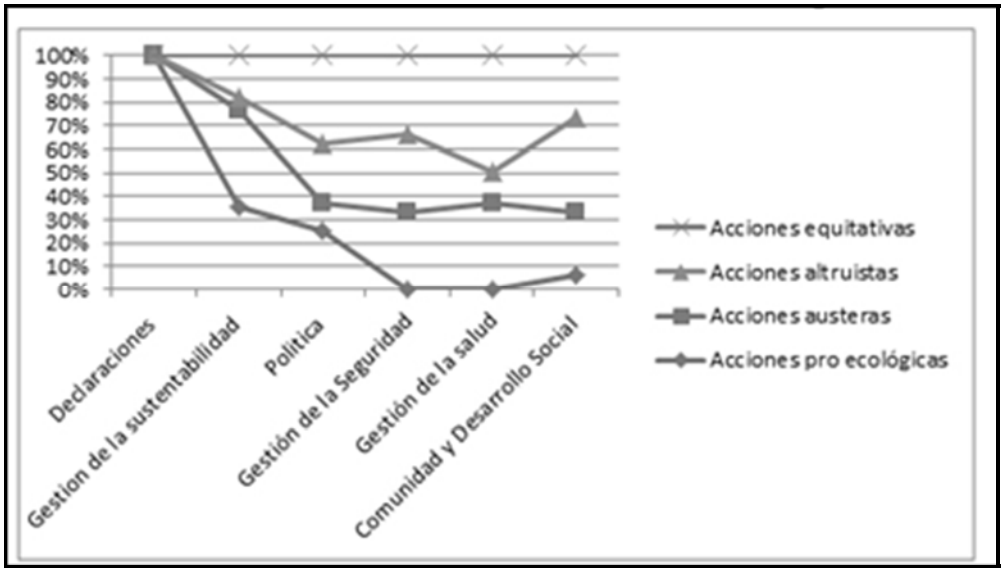


Figura 6. Conductas sustentables Industrias Peñoles.
Fuente: Elaboración propia, Análisis de resultados.

En relación con las Conductas Psicológicas las:

- Acciones predominantes en el Grupo México conductas austeras (100%) orientadas a la Gestión de Proveedores.
- Acciones predominantes en Industrias Peñoles son las acciones equitativas (60%) en Políticas; y acciones equitativas (50%) en Gestión de la Salud.

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la concepción de sustentabilidad está concentrada en tres acciones predominantes, una de ellas rebasa la cadena de valor del grupo minero en el caso del Grupo México, mientras que en las Industrias Peñoles el énfasis es hacia el manejo interior y la salud laboral.

El impacto en la cadena de valor de la sustentabilidad se orienta básicamente en las actividades primarias o de línea en el área de operaciones.

Conclusiones.

La minería es una actividad tradicional e importante en el equilibrio económico para el país, no obstante la evidencia de impacto en los recursos naturales propiedad de la nación.

Los fundos mineros se encuentran en aproximadamente la mitad de los estados de la República Mexicana, manejados de forma corporativa por grandes capitales nacionales y extranjeros.

La cadena de valor de la industria minera, tiene tres aristas de enfoque el de la empresa, los proveedores y los clientes. Siendo significativo la atención al producto, la tecnología y el abastecimientos para incrementar el valor de la extracción, venta y post venta.

El estudio cualitativo aplicado permitió un acercamiento al estado de las cosas de la operación y la visión de la sustentabilidad de la industria minera nacional y en mejor grado de su cadena de valor.

El resultado a la fecha es la protección de la imagen social de la industria minera, sin detectarse una atención prioritaria de la sustentabilidad.

Como conclusión general la posición encontrada hasta este momento considerando que este es el primer avance de un proyecto integral de investigación de industrias extractivas mineras, que forma parte del macro proyecto Adopción de criterios de sostenibilidad en las cadenas de valor de Latino América. Revela una posición por conveniencia, de los grupos corporativos ante el discurso de la sustentabilidad.

Referencias:

Ampuero Peñaranda J. A. (2012). Cadena de valor. Curso operaciones mineras. Universidad Pacífico recuperado en febrero 2016 de http://documents.mx/documents/cadena-de-valor-558494c24d676.html

Corral Verdugo, V. (2010). Psicología de la Sustentabilidad. México: Trillas.

Díaz Porras, R &Valenciano-Salazar,J.A. (2012). Gobernanza en las cadenas globales de mercancías/valor: una revisión conceptual. Economía y Sociedad. 41.9-27

DOF. (7 Junio 2013). Constitución Política. Diario Oficial de la Federación.

Gil-García, E, Conti-Cuesta, F, Pinzón-Pulido, SA, Prieto-Rodríguez, MA, Solas-Gaspar, O & Cruz-Piqueras, M. (2002). El Análisis de Texto asistido por ordenador en la Investigación Cualitativa. Index de Enfermería. 36 (37). 24-28.

Gracida Romo J.J. (2009). Ferrocarriles y minería en Sonora durante el porfiriato (1880-1910). México: Universidad de Sonora.

Grupo México. (2015). Grupo México. Recuperado en julio de 2015, de Grupo México: http://www.gmexico.com.mx/nosotros/acerca.php

Herrerías Aristi E., Bravo Álvarez H. & Sosa Echeverría R. (2008 mayo-agosto). Evaluación nacional e internacional del medioambiente por expertos. *Contaduría y Administración*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. (Núm. 225) pp: 39-57.

INEGI. (2014). La Minería en México. Serie estadísticas sectoriales. Instituto Nacional de Geografía e Informática: México.

Industrias Peñoles. (2014). Industrias Peñoles. Recuperado el julio de 2015, de Industrias Peñoles: http://www.penoles.com.mx/wPortal/faces/oracle/webcenter/portalapp/page

Minería en Sonora. (s/f). Minería en Sonora recuperado en https://obson.wordpress.com/tag/mineria/.

Quintero, J. & Sánchez, J. (2006). La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico. Telos. 8(3). 377-389.

Rea Becerra, R. A. (2001, Enero-Marzo). La problemática socioeconómico ambiental en la industria extractiva de Nayarit. (Economía regional). Carta Económica Regional, 13(75), 34+. Recuperado de http://go.galegroup.com/ps/i.do?id=GALE%7CA95357056&v=2.1&u=unison1&it=r&p=GPS&sw=w&asid=fff66ec6b5aec4f0e22487d0420ed2ab

Romero Luna, I. (2009). PYMES y cadenas de valor globales. Implicaciones para la política industrial en las economías en desarrollo. Análisis Económico. 57(24). 199-216

Secretaria de Economía. (2013). Panorama Minero del Estado de Sonora.

Sonora. (2012). Minería en Sonora. Recuperado en sonora.org.mx

Sonora en México. (s/f). Mapa Sonora en México. Recuperado de http://hdimagegallery.net/map+of+sonora+state+mexico

Propuesta de un sistema recomendador de turismo en Ciudad Juárez

Karina Hernández Casimiro
Carlos Alberto Ochoa Ortiz
Rosa Herminia Suárez Chaparro

Resumen

Hay una extensa clase de aplicaciones Web asociadas con la planificación del viaje que implican la predicción de usuario acorde con las respuestas y recomendaciones realizadas en viajes previos y asociado con las opciones de viaje requeridas por el turista (usuario). Este tipo de aplicaciones innovadoras son denominadas: un sistema de recomendación inteligente. En la presente investigación, nosotros analizamos un instrumento presentado como encuesta de los ejemplos más importantes de viajes realizados en una sociedad de frontera. Sin embargo, para que el problema este adecuadamente enfocado, se presentan dos buenos ejemplos de un sistema de recomendación como pueden ser:

1. Ofrecer relatorías de viajes a los posibles turistas y presentarlo en línea, basado en una predicción de recomendaciones previas de usuarios con similares perfiles asociados con los intereses del usuario.
2. Ofrecer a los turistas asociado con diferentes servicios y productos asociados con el viaje a realizar y sugerencias en línea acerca de lo que les gustaría comprar, con base a su historial de compras y/o productos en búsquedas realizadas por ellos en otros viajes previos.

Los sistemas de recomendación utilizan un número de tecnologías diferentes. Podemos clasificar estos sistemas en dos grandes grupos (Sistemas de filtreo de contenido y sistemas basados en el contexto de la información requerida). Este Sistema propuesto utiliza información contextual de viajes.

Palabras claves: Sistemas de recomendación, usuario, planificación turística Ciudad Juárez

Abstract

There is a large class of Web applications associated with tourism planning which involves predictions based on user responses and recommendations from previous trips and associated with travel options requested by the tourist (end user). These types of innovative applications are called: Intelligent recommendation systems. In the present investigation, we analyzed a survey device which presented the most important examples of trips made in a border society. However, in order for the problem to be properly focused, two great examples of a recommendation system are presented:

1. Provide online travel itineraries to potential tourists. Such itineraries would be based on recommendations from users with similar profiles related with the user's interests.
2. Offer tourists different services and products related to their trip as well as provide them with online suggestions about products they might be interested in. The whole system would be based on their purchase history and/or product searches performed by them in previous trips.

Recommendation systems use a number of different technologies. These systems can be classified into two groups (content filtration systems and information context based systems). The proposed system uses contextual travel information.

Keywords: recommendation systems, tourists, tourism planning, Ciudad Juárez

Introducción

En la actualidad el turismo se desenvuelve en un contexto cambiante y dinámico, por lo cual es importante que se adapten a los avances tecnológicos, ya que cada vez y con más frecuencia los turistas se apoyan en ellos al momento de realizar un viaje(Parra López, Eduardo; Calero García, 2006). Esto se debe fundamentalmente, al uso cotidiano que se hace hoy por hoy de la tecnología como es el internet.

Cuando el turista viaja a algún país, región o ciudad para hacer turismo, quiere sacar el máximo partido a su visita y ver el mayor número posible de cosas y lugares interesantes. Si se dispone de tiempo suficiente, es apasionante ir descubriéndolas poco a poco y por uno mismo. Cuando el tiempo disponible es limitado es imprescindible una buena guía que los aconseje y que les permita hacer una selección (Plaza, 1997). Es aquí donde utilizan el internet como medio para obtener información turística del lugar que visita (Ecommerce, 2015).

El internet nos proporciona una gran cantidad de buscadores que provee información turística, como lo son; realidad aumentada, sistemas de reserva, comercio electrónico, web 2.0, big data, entre otros (SEGITUR, 2015). Sin embargo los resultados que presentan son regularmente inadecuados debido a que no consideran información particular de cada individuo, por esta razón surgen los sistemas recomendadores, los cuales considerando información particular de cada individuo construyen un perfil del usuario para ofrecerle el recurso que se supone más apto a su necesidad y preferencia (Gutiérrez-Esparza, 2012).

Considerando lo anterior, en esta investigación se describe la metodología a seguir para el diseño de un sistema de recomendación que permita brindar información de recursos turísticos, como una herramienta para los visitantes, el cual recomiende atractivos turísticos que pueda visitar, sugerir itinerario de actividades, alojamientos, compra de souvenirs, entre otros servicios y productos que se puedan disfrutar, todo de acuerdo con los diferentes perfiles que pudieran tener los turistas y así que este disfrute de sus días de estancia y a la vez recomiende a sus conocidos la experiencia en el lugar visitado, promoviendo el auge turístico en Ciudad Juárez.

Panorama actual del turismo

La actividad turística representa el 9% del PIB mundial, México se ubica como uno de los diez países que más turistas recibe a escala global (SECTUR, 2014). México considera al turismo nacional como uno de los cuatro pilares para el desarrollo del país, por lo cual el gobierno mexicano plantea políticas turísticas que auguren la mejora regional. Bajo el orden de lo regional, el valor del turismo se traduce en la vocación del destino al ser un componente que incida en la dinámica y transformación no solo de la economía local, sino en cuanto al respeto del patrimonio cultural e histórico, dando espacios para reafirmación de la identidad y de reconstrucción del tejido social(SECTUR, 2014).

En este sentido Ciudad Juárez, Chihuahua, ha sido considerada dentro de los 44 destinos de desarrollo del turismo en México, ya que es una ciudad fronteriza que se caracteriza por un tráfico de personas con El Paso, Texas y áreas circunvecinas en sentido bidireccional. La ciudad se ha posicionado como una de las principales fronteras de México gracias al intercambio comercial, al Consulado de los Estados Unidos, consorcios hospitalarios, la industria maquiladora (Cuevas-Contreras, 2010), y sin olvidar que con frecuencia es sede de eventos internacionales, recibiendo turistas de esta índole.

Los turistas cuando viajan a Ciudad Juárez, tienen un grado de desconocimiento sobre la información turística que se ofrece en la ciudad, por lo cual es una de las limitantes para poder disfrutar del viaje, haciendo que su visita a la ciudad no sea totalmente satisfactoria(Álvarez, 2011). Es así cuando los viajeros utilizan internet como principal fuente de información para planificar su viaje(González, 2013).Sin embargo la gran información turística que el usuario puede encontrar acerca de este destino visitado, hace más difícil su estancia en la Ciudad, ya que no tiene la manera de realizar una buena elección de las actividades a efectuar conforme a sus interés o de qué manera quiere disfrutar su estancia en el destino, aquí surge un problema para el turista.

Por lo antes mencionado, los sectores turísticos deben de ser capaces de almacenar y gestionar toda la información generada por sus clientes en tiempo real, adelantándose a sus expectativas, evitando problemas durante su estancia y haciendo del destino una experiencia única (Córdoba, 2016). Adaptándose a los

cambios tecnológicos que están por suceder, el sector turístico podrá satisfacer a una clientela cada vez más exigente.

Descripción del sistema recomendación

Sistemas de recomendación

Hoy en día con el avance tecnológico en los sistemas informáticos es más frecuente que los turistas busquen información antes de realizar un viaje, o durante la estancia sobre el destino, esto en consecuencia a la familiaridad con el uso del internet, ya que forman parte de su estilo de vida (Consultores S.L, 2006).

En los últimos años la comunidad de inteligencia artificial ha desarrollado un intenso trabajo alrededor de los sistemas recomendadores. Estos sistemas ayudan a las personas a encontrar lo que necesitan especialmente en la Web y han tenido una amplia aceptación entre los usuarios (Álvares, J. B., Plaza, D. An. G., & Olivencia, 2014). En la figura 1 se muestra el funcionamiento básico de un sistema recomendador, el objetivo de estos agentes es explorar y filtrar las mejores opciones a partir de un perfil de usuario considerando un importante número de posibilidades diferentes, muchas de ellas provenientes de la Web. Esto involucra la construcción de un modelo o perfil de usuario el cual puede ser obtenido de forma implícita o explícita. Una taxonomía detallada de sistemas recomendadores puede apreciarse en “A taxonomy of recommender agents on the Internet” (Casali, Gerling, Deco, & Bender, 2011) y las principales técnicas para su desarrollo pueden agruparse en (Ochoa, 2009).

1.- Filtrado basado en contenido: Las recomendaciones se basa en el conocimiento que se tiene sobre los ítems que el usuario ha valorado y se le recomendarán ítems similares que le puedan gustar o interesar.

2.- Filtrado demográfico: Estas recomendaciones se realizan en función de las características de los usuarios (edad, sexo, situación geográfica, profesión, etc.)

3.- Filtrado colaborativo: consiste en ver que usuarios son similares al usuario activo y a continuación, recomendar aquellos ítems que no han sido votados por el usuario activo y que han resultado bien valorados por los usuarios similares.

4.- Filtrado hibrido: Mezclan alguno de los dos filtrados mencionados anteriormente para realizar recomendaciones e incluso lo combinan con alguna técnica de inteligencia artificial como pueda ser la lógica borrosa o la computación evolutiva.

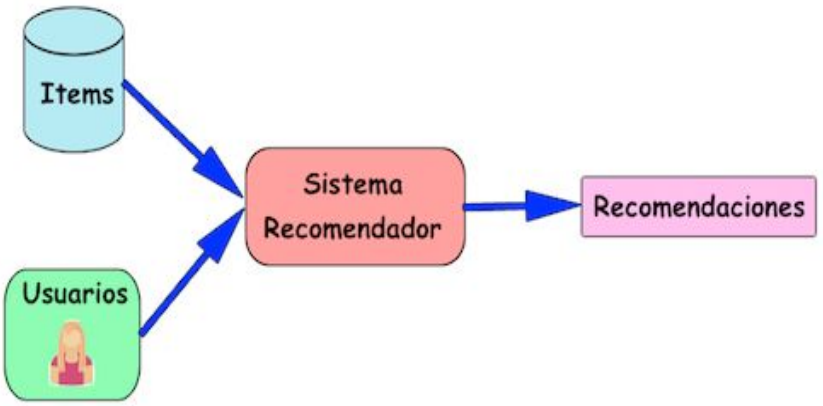


Figura 1 Esquema de funcionamiento básico de un sistema recomendador[1]

A continuación se dan ejemplos de empresas importantes a nivel mundial que utilizan sistemas recomendadores, tal es el caso de:

Amazon, es una tienda que recomienda artículos que pueden ser interesantes para comprar, contando con una gran variedad de cosas como tecnología, libros, cocina, deportes, entre otras, Amazon recomienda lo que al usuario le interesa, y posteriormente recomienda cosas relacionadas con lo que quiere comprar, diciendo "tal vez te pueda interesar llevar estas cosas" o "usuarios que compraron esto también compraron" cuando él da estas opciones, en el primer caso utiliza el filtreo por contenido ya que, el sistema está tomando en cuenta lo que estas comprando y las cosas que puedes ser complementarias para ella, en el segundo caso, está utilizando un enfoque colaborativo porque está buscando a usuarios que llevaron ciertas cosas al momento de escoger determinado artículo, entonces como a ellos le gustaron el sistema cree que también te podría interesar.

Youtube recomienda videos, si el usuario hace elecciones de determinado genero de películas o música, después que ingresa en la página principal aparecerá una serie de recomendación de videos que dice "recomendados para ti", recomendara videos

[1] http://jarroba.com/wp-content/uploads/2013/07/Sistema-de-Recomendacion-jarroba.png

relacionados con lo que el género que a ti te gusta, utiliza un enfoque basado en contenido.

Los problemas de recomendación son complejos y variados ya que exigen un elevado conocimiento de los gustos y preferencias del usuario para proporcionar recomendaciones que le resulten satisfactorias (Guzman, Directores, Garc, & Tar, 2009). Igualmente son considerados de gran interés tanto en el aspecto científico como aplicado. Por ello, el desarrollo de técnicas de recomendación eficiente y adaptable en diferentes dominios de aplicación es el objetivo de muchos trabajos de investigación.

No importa la cantidad de tecnologías aplicadas a un sistema recomendador, lo importante es que este cumpla con el objetivo principal, el cual siempre será: guiar al usuario hacia el recurso que mayor se adapte a su preferencia o necesidad (Gutiérrez-Esparza, 2012).

Sistemas de recomendación turística

Como se mencionó anteriormente, los sistemas de recomendación cada vez son más utilizados en multitud de dominios. Por ello, son temas de investigación de diversos proyectos en el área de inteligencia artificial y en esta investigación se centrará en el ámbito turístico de Ciudad Juárez.

En el ámbito del turismo, los sistemas de recomendación intentan emular la interactividad de los usuarios con los agentes turísticos, realizando recomendaciones personalizadas que se adapten a sus necesidades, intereses y preferencias individuales, haciendo uso del conocimiento sobre el área turística(H. Casanova, 2014).

Un ejemplo reciente es el, sistema de recomendación turística basado en técnicas de inteligencia artificial, denominado *troovel.com*, desarrollado por el Grupo de Investigación de Tecnología Informática e Inteligencia Artificial de la Universitat Politécnica de Valencia [GTI-IA UPV], el cual analiza la interacción entre el usuario y la propia aplicación y en función de las preferencias indicadas y gustos análogos de otros usuarios, recomienda lugares a visitar, con información detallada de cada uno de ellos, este sistema cuenta con una amplia base de datos, que permite ofrecer

recomendaciones en varios países, así mismo añade recomendaciones inicialmente no acordes que pueden sorprender al usuario(RUVID, 2015).

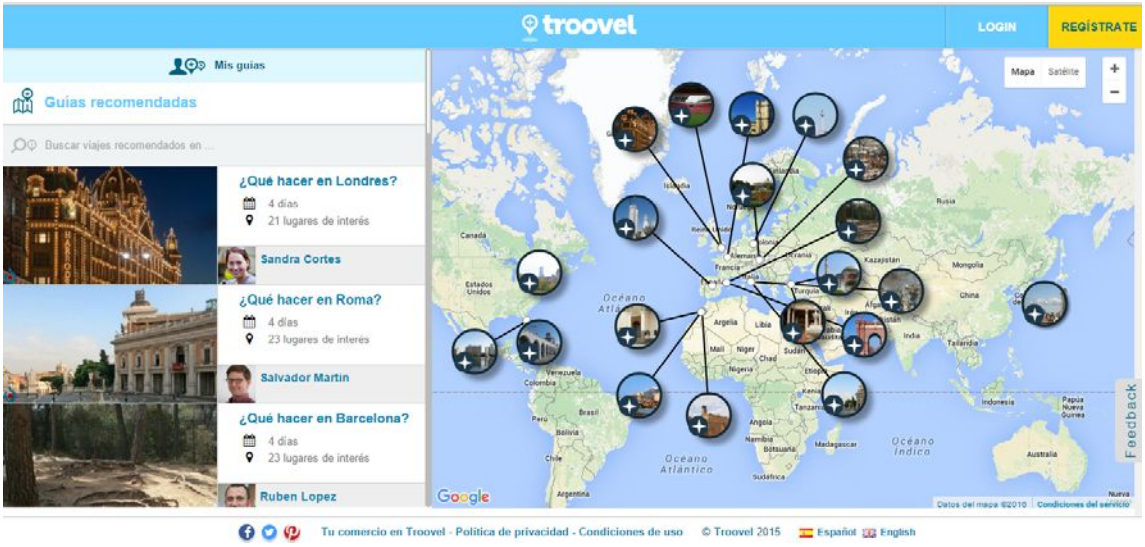


Figura 2 troovel.com[2]

Básicamente, el turismo conlleva elección, tanto del destino a visitar, del medio de transporte a emplear, de las actividades a realizar, del alojamiento que se va a usar, etc. Esto ocurre debido a que el turismo es una actividad que no estamos realizando cada día y que tiene una duración limitada (Álvares, Plaza, & Olivencia, 2014).Debido a ello, los turistas esperan hacer la mejor elección para sus vacaciones, y qué mejor que un sistema de recomendación que les aconseje cuales son las mejores actividades en la ciudad, las visitas más interesantes para el turista o los mejores restaurantes, todo ello adaptado a las preferencias de cada usuario(Álvares et al., 2014).

Metodología

Para el diseño de un sistema recomendador turístico en Ciudad Juárez, se pretende aplicar la siguiente metodología, la cual se basó en la búsqueda bibliográfica de arquitectura de sistemas recomendadores en otros campos de dominio, y el análisis de diversos elementos.

[2] http://es.troovel.com/#!guías-populares



Figura 3 Metodología propuesta para la aplicación de un sistema de recomendación turística

Tomando como referencia la figura anterior, se plantea el desarrollo del proyecto de la siguiente manera:

Actividad 1 - Recopilar información, de los recursos turísticos con los que cuenta Ciudad Juárez, no existe un método definido y generalmente aceptado para inventariar los recursos, dependiendo el método del lugar que se trate y de los recursos en sí (Boullon, 2006).

Actividad 2 – Integración de la información, creando un archivo de índices que permita clasificar a cada uno de los recursos turísticos.

Actividad 3 -Almacenar la información en un repositorio de base de datos a fin de proporcionarla al usuario cuando la sea solicitada, dependiendo su perfil.

Actividad 4 – Identificación de la técnica más adecuada a utilizar en el sistema de recomendación, para dar solución a la problemática del usuario

Actividad 5 – Generación del perfil del usuario

Actividad 6.- Realizar un algoritmo computacional recomendador.

Una vez desarrollada la propuesta del diseño del sistema recomendador turístico en Ciudad Juárez, permitirá una cantidad de posibilidades en cuanto a futuros desarrollos e investigaciones a seguir, que permitan la implementación de herramientas innovadoras como lo es un sistema recomendador turístico, mejorando

la gestión de la misma, tanto para la ciudad como para el turista, ya que potencializara el sector y el turista enriquecerá la experiencia durante su estancia.

Conclusiones

El turista del siglo XXI demanda cada vez más información adaptada a sus preferencias, el desarrollo continuo y sobre todo veloz de nuevas tecnologías, ayudan a la actividad turística a ofrecer nuevas experiencias y nuevas herramientas para el mejor desarrollo del turismo(Consultores S.L, 2006).

Los sistemas de recomendación son una herramienta de apoyo muy importante para tomar decisiones en cualquier campo, por ende su desarrollo debe ser un proceso minucioso que defina bien qué tipo de información tendrá los ítems a recomendar, para que la calidad de la recomendación satisfaga en la mayor medida posible la necesidad del usuario y se vean llenadas sus expectativas.

En el diseño del sistema recomendación turística, se hará un levantamiento de inventario de los recursos turísticos, tomando como base el método de planificación de Roberto Boullón.

El trabajo aquí presentado, como una herramienta que ofrezca ofertas personalizadas e incluso pueda anticiparse a las propias demandas de ese cliente cada vez más informado y cada vez más exigente.

Referencias

Álvares, J. B., Plaza, D. An. G., & Olivencia, J. L. L. (2014). Sistema de recomendación de servicios turísticos personalizados en el destino turístico inteligente.

Álvares, J. B., Plaza, D. An. G., & Olivencia, J. L. L. (2014). Sistema de recomendación de servicios turísticos personalizados en el destino turístico inteligente., (noviembre).

Álvarez, J. (2011). *Evaluación de la experiencia turística en el Estado de Chihuahua. Análisis del retorno, de la estadía y derrama económica del turismo*.

Casali, A., Gerling, V., Deco, C., & Bender, C. (2011). Sistema inteligente para la recomendación de objetos de aprendizaje. *Revista Generación Digital*, *9*(1), 88–95. Retrieved from http://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/1821/33-44-1-PB.pdf?sequence=1

Consultores S.L, E. (2006). La Sociedad de la Información en el siglo XXI : un requisito para el desarrollo. *Ministerio de Ciencia Y Tecnología de España*, 1–298.

Córdoba, J. L. (2016). TENDENCIAS TECNOLÓGICAS EN TURISMO PARA 2016. *Thinktur*, 54. Retrieved from www.thinktur

Ecommerce, O. (2015). Impacto del Internet en el sector turismo. Retrieved from http://observatorioecommerce.com/impacto-internet-turismo/

González, Y. (2013, March 21). El nuevo turista y sus fuentes de información. *Hosteltur*. Baleares. Retrieved from http://www.hosteltur.com/140350_nuevo-turista-sus-fuentes-informacion.html

Gutiérrez-Esparza, G. O. (2012). Algoritmo computacional recomendador de recursos digitales de edaducación.

Guzman, C. A., Directores, A., Garc, I., & Tar, L. S. (2009). *Sistema de recomendación y planificación turística de la Ciudad De Valencia vía WEB*. Retrieved from https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/12242/Thesis.pdf?sequence=1

H. Casanova, E. R. y H. N. (2014). Sistema Basado en Conocimiento para Recomendación de Información Turística Venezolana, 7. Retrieved from

https://www.researchgate.net/publication/267538217_Sistema_Basado_en_Conocimiento_para_Recomendacion_de_Informacion_Turistica_Venezolana

Ochoa, A. (2009). Musical Recommendation on Thematic Web Radio, *4*(8), 742–746. Retrieved from http://www.academypublisher.com/jcp/vol04/no08/jcp0408742746.pdf

Parra López, Eduardo; Calero García, F. (2006). Las nuevas tecnologías en el sector turístico. *Gestión Y Dirección de Empresas Turísticas*, *2*, 22. Retrieved from https://www.mhe.es/universidad/economia/8448148878/archivos/general_colaboracion2.pdf

RUVID. (2015, June 25). Desarrollan un sistema de recomendación turística basado en técnicas de inteligencia artificial. *Red de Universidades Valencianas Para El Fomento de La Investigacción, El Desarrollo Y La Innovación*. Retrieved from http://ruvid.org/wordpress/?p=19736

SECTUR. (2014). *Agendas de competitividad de los destinos turísticos de México*. Retrieved from http://atlasderiesgos.sedesol.gob.mx/juarez/viewer.htm

SEGITUR, S. E. para la G. de la I. y las T. T. (2015). *Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro*. *SEGITTUR*. Retrieved from http://www.thinktur.org/media/Libro-Blanco-Destinos-Tursticos-Inteligentes-construyendo-el-futuro.pdf

Cambio climático y tributación ambiental.

Su situación, tendencias e influencia social en México

Martha Elba Palos Sosa

Eduardo Méndez Aguilar

Gloria María Plascencia de la Torre

Resumen:

La ponencia es parte de la primera etapa de un proyecto de investigación, que los autores tienen en proceso. De los planteamientos del protocolo original, para efectos de la ponencia, se plantean las siguientes preguntas de investigación: a) ¿Qué compromisos globales y cuál es la situación de México en materia de cambio climático? b) ¿percepción y reacción social en torno al establecimiento de impuestos para inhibir la emisión de gases efecto invernadero? entre los objetivos del estudio se encuentran: precisar compromisos, fechas fatales y avances del cumplimiento de las obligaciones de México, en relación con el cambio climático; la identificación de las razones que dan origen al rechazo social de la implementación de tributación ambiental como medio para inhibir la emisión de gases efecto invernadero. Se descubren, entre otros, el temor del inversionista, a perder competitividad y reducir sus márgenes de utilidad por el incremento de sus costos de producción, el consumidor por su parte, teme perder capacidad de compra de su salario por el incremento en el precio de los productos sujetos al gravamen. Las experiencias de países que han implementado impuestos ambientales o ecotasas, muestran que las estrategias más comunes utilizadas para reducir la resistencia de su aceptación, entre otras, son: a) claridad en el destino del tributo, la trasparencia de su manejo y el compromiso de una oportuna rendición de cuentas; b) ponderación de los beneficios que producirán al inhibir hábitos nocivos de producción y consumo y; c) integrar en el proceso, la participación de las partes involucradas -gobierno, inversionista y ciudadano-

Palabras Clave: cambio climático, tributación ambiental, participación social,

Planteamiento:

Para José Ángel Gurría,[1] los retos ambientales que se presentan actualmente requieren el esfuerzo de los ciudadanos, las empresas y los gobiernos para impulsar la disminución de la contaminación y la degradación ambiental, y cambiar los patrones existentes de la oferta y la demanda, (OCDE 2010:5). En este contexto, las preguntas de investigación, que dan origen a la ponencia son: a) ¿responsabilidades globales y tendencias en México, en materia de cambio climático? b) ¿qué acciones ha emprendido México para cumplir con los compromisos adquiridos para atenuar la emisión de gases efecto invernadero? c) ¿existen alternativas que permitan mejorar la percepción social y encauzar su influencia, en torno a los impuestos ambientales?

Alcance:

La investigación que da origen a la ponencia, parte de tres variables: cambio climático, tributación ambiental, participación social. En los tres casos, aun cuando se inicia con el análisis de su contexto global, el estudio se centra en la situación y tendencias de México en comparación con sus socios comerciales, en especial, con los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

Objetivos:

Hacer una exploración sobre los acuerdos recientes sobre Cambio Climático, en los que México ha participado y eventualmente firmado, para identificar los compromisos que en el futuro cercano, se deberán de cumplir; Analizar la viabilidad, pertinencia y alcances para México al firmar[2] *el Acuerdo de París*[3] como parte de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático; analizar el modelo mexicano de participación social e identificar los espacios e instrumentos jurídicos a través de los cuales la participación ciudadana sea más efectiva.

[1] José Ángel Gurría, es Secretario General de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)
[2] En la fracción I. numeral 2 del Acuerdo se hace depositario del Documento al Secretario General de las Naciones Unidas para que lo declare abierto a su firma, en la ciudad Nueva York Estados Unidos de América, del 22 de abril de 2016 al 21 de abril de 2017.
[3] Documento que tiene como origen, la Conferencia de las Partes en su 21er período de sesiones, también conocido como “COP 21”

Método:

Para el trabajo se utilizó el método hipotético deductivo. La parte de la investigación que da origen a la ponencia es *teórica*, se recupera información y bases de datos de investigaciones y disertaciones hechas por autores e instituciones, con reconocimiento global sobre el tema. Se obtiene información de libros, artículos y ensayos publicados en revistas científicas, sobre cambio climático, tributación ambiental y participación social. Se acude a fuentes primarias de tratados internacionales, legislación mexicana y documentos públicos formales.

Contexto sobre:

Sustentabilidad[4]

En texto, Barbero (2013:149) comenta que, desde 1992, el ansiado desarrollo sostenible[5] ha tratado de armonizar factores ambientales, económicos y sociales, no obstante, la sostenibilidad[6] es aún una utopía. La propia autora afirma que, los foros promovidos por los Estados en las Naciones Unidas, tienen que ser un ámbito de debate y búsqueda de soluciones efectivas, no espacios para perpetuar modelos que no funcionan y no responden a las necesidades de la población.

La actual crisis económica mundial es un ejemplo más de que el modelo actual no es adecuado. Ni siquiera para los sectores económicos que promovieron la especulación y han nutrido la sobreexplotación de recursos naturales y humanos. Las opciones que se plantean para promover la sostenibilidad se siguen fundamentando en el crecimiento económico, es decir en las mismas ideas que han dado lugar a la crisis socio-ambiental, (Barbero, 2013:149).

En este contexto, el análisis económico del cambio climático, no obstante estas características y limitaciones resulta, desde la óptica de la política pública y de

[4] Para efectos del estudio, se usaran indistintamente los términos: Sustentabilidad o Sostenibilidad para respetar el texto que los diferentes autores dan con uno u otro.

[5] En los foros internacionales de la década de 1990 fue cobrando fuerza la necesidad de ligar el desarrollo a la sostenibilidad, y a la dimensión humana de la vida, vinculada a las prácticas cotidianas y al uso de los recursos y conocimientos locales y regionales como eje del desarrollo endógeno, más que a nivel nacional.

[6] Al informe de la Comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo, conocido como Informe Brundtland (CMMAD, 1988), debemos uno de los primeros intentos de introducir el concepto de sostenibilidad sustentabilidad: “característica o estado según el cual pueden satisfacerse las necesidades de la población actual y local sin comprometer la capacidad de generaciones futuras o de poblaciones de otras regiones de satisfacer sus necesidades”.

la sociedad en general, un instrumento fundamental ya que permite identificar opciones y alternativas para construir estrategias de desarrollo sostenible y proteger para las generaciones futuras nuestros recursos naturales y ecosistemas más allá de su valor económico, (Galindo y Caballero, 2012:87). Aun cuando, se debe estar consiente que son proyecciones y no pronósticos puntuales, es decir, sólo una proyección sustentada de hipotéticos escenarios.

El análisis económico del cambio climático, en países como México resulta determinante, por ser de los países considerados altamente vulnerables al cambio climático, ya que el 15% del territorio nacional, el 68% de la población y el 71% de la economía mexicana podrán ser impactados negativamente por sus efectos. Por este motivo y con sustento en el análisis económico, México ha establecido compromisos nacionales e internacionales en materia de reducción de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI), dichos compromisos se encuentran a nivel nacional establecidos en el artículo segundo transitorio de la Ley General de Cambio Climático (LGCC).[7]

Lo anterior como respuesta a los señalamientos de la OCDE, en los que se señala que en México han aumentado cerca de un tercio las emisiones de CO2 en las últimas dos décadas. Esto se debe principalmente a los sectores energéticos y de transporte. Con una tasa de $3.2USD/TonCO2 es poco probable que las ecotasas del IEPS tengan un impacto importante en el corto plazo, pero se espera que aumente de manera paulatina. Por su parte, la energía renovable en el suministro total de energía bajó de 12% a 9%. (CEFP, 2015).[8]

Tributación ambiental

Para Stern (2007),[9] el cambio climático constituye el mayor fracaso del mercado jamás visto en el mundo, e interactúa con otras imperfecciones del mercado.

[7] La ley en comento, establece que el objetivo indicativo o meta aspiracional de reducir al año 2020 un 30% de las emisiones con respecto a la línea base, así como un 50% de reducción de emisiones al 2050 en relación con las emitidas en el año 2000, compromisos que fueron previamente presentados por México durante la 15° Conferencia de las Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático, celebrada en Copenhague, Dinamarca en 2009.
[8] Sin embargo, en el propio documento se afirma que las reformas emprendidas por el gobierno, podrían ayudar a eliminar los obstáculos para la implementación de energías renovables, certificaciones ecológicas, geotérmica y la producción de energía independiente,
[9] El nombre original del documento es: Stern Review on the Economics of Climate Change, en español se conoce como, Informe Stern, término que se usará en el texto de la ponencia. Es un estudio que analiza los efectos del Cambio Climático en la Economía Global, fue coordinado por el economista Nicholas Stern a solicitud del Gobierno del Reino Unido y publicado en octubre de 2006.

Tienen que formularse tres elementos de política para una respuesta global efectiva. El primero - se comenta solo éste, por su relación con el epígrafe- es la fijación del precio del carbono, aplicada a través de impuestos, comercio de emisiones o regulación.[10]

En este sentido, México, no obstante la diversidad de compromisos internacionales adquiridos en materia ambiental, se encuentra en una situación no deseable en relación con su cumplimiento, entre otros, los originados, por la firma de acuerdos: comerciales, sobre desarrollo sustentable y cambio climático.[11] Según el Centro de Estudios de las Finanzas Públicas (CEFP, 2015), con datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), México es el país miembro de dicha organización que menos impuestos ambientales tiene.

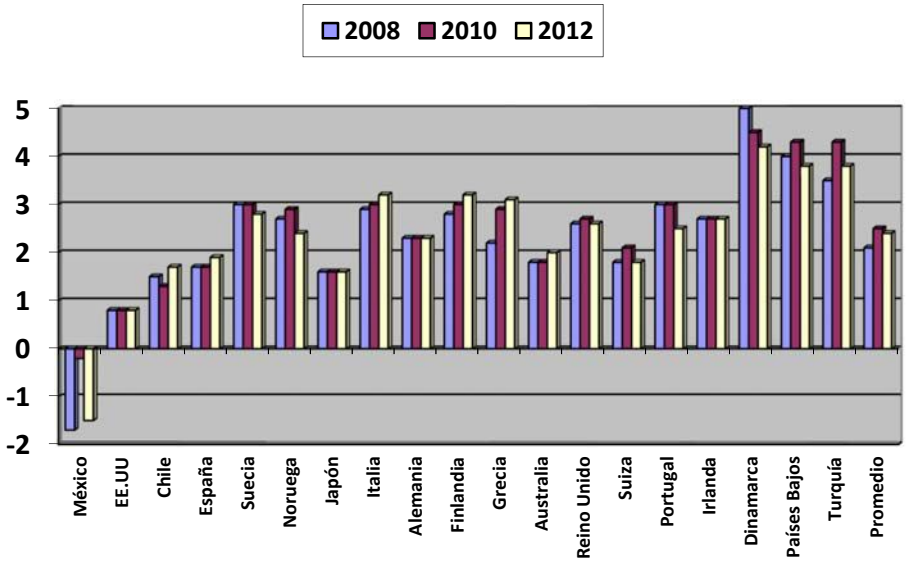
Durante los últimos años, México fue el único país con una relación negativa de -0.8% en promedio de sus impuestos ambientales como porcentaje de su Producto Interno Bruto (PIB), situación que contrasta con los impuestos ambientales de Italia, Finlandia, Dinamarca, Países Bajos y Turquía los cuales representa entre el 3 y 4.4% de su PIB. Ver grafica 1.

[10]El segundo se refiere a una política que apoye la innovación y el despliegue de tecnologías bajas en carbono. Y el tercero se refiere a medidas para eliminar las barreras a la eficiencia energética, y para informar, educar y persuadir a las personas acerca de lo que pueden hacer para responder al cambio climático.

[11] Entre otros, el *Llamado de Lima para la acción climática* (COP-20), en el que adicionalmente, se aprobó el texto para el *Acuerdo de Paris* (COP-21), que debieron ser presentadas durante el primer trimestre de 2015, incluyendo: Información cuantificable sobre el punto de referencia; metodologías para la contabilidad y estimación de las Contribuciones Nacionalmente Determinadas; periodos de tiempo e implementación; alcance y cobertura y; procesos de implementación.

Gráfica 1

Ingresos Ambientales, % del PIB



Cabe mencionar que la relación negativa de los impuestos ambientales en México, obedece al subsidio que venía otorgando el Gobierno Federal a los ingresos asociados a los impuestos ambientales como lo es el Impuesto sobre Producción y Servicios (IEPS) aplicable a las gasolinas y diésel. El impuesto al consumo de estos combustibles se convirtió en subsidio cuando los precios internacionales del petróleo eran altos y el Gobierno Federal tuvo la necesidad de compensar a Petroleros Mexicanos (PEMEX) la diferencia entre los precios internacionales y los precios internos por la venta de gasolina y diésel que habían sido fijados por el gobierno a un menor costo, (CEFP, 2015).

Participación social

Previo, a la aprobación de los Acuerdos de París las partes convinieron: “mantener y promover la cooperación regional e internacional con el fin de movilizar una acción más vigorosa y ambiciosa para hacer frente al clima, por todas las Partes y por los interesados que no son Partes, incluidos *la sociedad civil*, el sector privado, las instituciones financieras, las ciudades y otras autoridades subnacionales, las comunidades locales y los pueblos indígenas” (ONU, 2015).

Sin embargo, en México como en buena parte de los países de América Latina y el Caribe, se presenta el problema de que los ciudadanos cuestionan, la legitimidad de sus instituciones, la falta de transparencia sobre los criterios de asignación de recursos y/o definición de prioridades los asuntos de interés público. Situación que genera indicadores sobre la debilidad de los modelos democráticos en éstos países, por la resistencia del ciudadano a participar en las decisiones públicas.

En México, por ejemplo, el ciudadano no siempre quiere involucrarse en el debate y presentación de alternativas de solución de los asuntos públicos, tal vez, producto de una larga historia de formas de gobierno poco incluyentes, que con el tiempo generaron desinterés, apatía y falta de credibilidad en las autoridades, por observar que, crear instrumentos jurídicos para la participación social, jamás les garantizó participación directa en el diseño y formulación de políticas públicas.

Sin embargo, existen evidencias de países que en los procesos de implementación de tributos ambientales o ecotasas, encontraron la manera de revertir el rechazo social, entre otras: a) claridad en el destino del tributo, la trasparencia de su manejo y el compromiso de una oportuna rendición de cuentas; b) información sobre los beneficios de inhibir hábitos de producción y consumo y; c) como lo sugiere COP-21, integrar en el proceso, a las partes involucradas, es decir, mediante "*políticas publicas incluyentes*".

Los instrumentos de gestión ambiental

En la actualidad, elegir instrumentos de política pública relacionados con el medio ambiente es una tarea difícil, debido a la diversidad de criterios y obstáculos, que provocan inercias en el diseño de un sistema de gestión óptimo. Sin embargo, es importante precisar que los países disponen de una gran diversidad de instrumentos de política pública con los que pueden hacer frente a los retos que presenta el Cambio Climático, algunos de carácter Administrativo,

otros persuasivos o los de carácter económico.[12] Estos últimos, considerados por Brañes (2000), la esencia de la fiscalidad.

Según OCDE (2010:28), en años recientes, las tendencias de los gobiernos han sido, adoptar políticas con enfoques basados en el mercado, por ejemplo:

- ✓ *Enfoques reglamentarios*:[13] Se conocen también como enfoques de "mando y control" y han delineado tradicionalmente las limitantes a las orientaciones para industrias específicas.
- ✓ *Enfoques voluntarios*:[14] son propios de acuerdos vinculantes entre gobierno y entidad contaminante, que permiten afrontar el problema de las emisiones, establecer programas de adhesión voluntaria de las empresas.
- ✓ *Instrumentos basados en el mercado*: El fundamento de estos es permitir que las tendencias en los precios motiven a las empresas a encontrar los medios de su reducción, al poner un valor a las actividades contaminantes. Dichos instrumentos pueden tomar forma de impuesto a las emisiones, por ejemplo.
- ✓ *Subsidios*: En lugar de gravar el mal, los gobiernos pueden también tratar de subsidiar (premiar) el bien. Al reducir el costo de productos no contaminantes, se influye en la estructura de la oferta y la demanda.
- ✓ *Información*: La información para crear conciencia en cuanto a los temas ambientales resulta determinante. Con mensajes semejantes a los del servicio público, alentando a los ciudadanos a migrar a hábitos de consumo de bienes y servicios más amigables con el entorno. Sobre todo si se combinan con una buena política de ecotasas.

Las acciones recientes de México en materia de Cambio Climático.

[12]Según OCDE (2010), los instrumentos económicos afectan costos-beneficios de acciones alternativas, influenciando el comportamiento de las entidades de forma favorable para la sustentabilidad ambiental Involucran ya sea transferencias financieras entre las empresas y la comunidad como: impuestos, cobros, asistencia financiera; o la creación real de permisos negociables.

[13] Las medidas coercitivas, también conocidas como normas y castigos, son leyes y reglamentos que obligan a los generadores de contaminación a respetar ciertas normas, (Jiménez, 1998).

[14]La característica esencial de los instrumentos de control ambiental, es que tienden a fomentar la educación y conciencia ambiental de los agentes contaminadores (O´Connor, 1999). Este tipo de controles, estimula el deber de participación en la gestión ambiental y favorece los acuerdos entre los gobiernos, empresas y organizaciones no gubernamentales.

El Gobierno mexicano, consciente de que no basta con crear leyes y marcos regulatorios, no obstante su importancia, y que es preciso contar con una organización confiable y pertinente, así como de la participación activa y efectiva de la sociedad, emprendió una serie de actividades tendientes a enfrentar los retos que les plantea el Cambio Climático, mediante las siguientes acciones que se presentan en orden cronológico, Aun desde antes de la publicación de la nueva Ley General de Cambio Climático:[15]

- ✓ Desde el año 2000, México ha publicado tres Estrategias Nacionales de Cambio Climático y en 2009 adoptó su primer Programa Especial de Cambio Climático. Aunado a lo anterior, el país ha presentado cinco Comunicaciones Nacionales, acompañadas de su respectivo Inventario, ante la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.[16]
- ✓ 10 de octubre de 2012. Entra en vigor la Ley General de Cambio Climático (LGCC). Previo a su entrada en vigor, fue publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) del el 6 de junio del mismo año.[17] Con el objeto de (entre otros): "*Garantizar el derecho a un medio ambiente sano y establecer la concurrencia de facultades de la federación, las entidades federativas y los municipios en la elaboración y aplicación de políticas públicas para la adaptación al cambio climático y la mitigación de emisiones de gases y compuestos de efecto invernadero"* Art., 2-I.
- ✓ 5 de diciembre 2012. Se crea el Fondo de Cambio Climático (FCC). La Ley General de Cambio Climático, en su Capítulo VII, Artículos del 80 al 86, *se crea el Fondo para el Cambio Climático, con el objeto de captar y canalizar recursos financieros públicos, privados, nacionales e*

[15] Todas ellas son parte de los objetivos planteados por México como parte del trabajo previo a su participación en COP 21 París. El objetivo principal planteado fue Impulsar un modelo de desarrollo global sustentable, resiliente y bajo en carbono, para tal efecto se propuso: promover la adopción en la COP-21 un acuerdo vinculante que brinde certeza a todos los países y actores, asegurando la participación de los principales emisores; incrementar la ambición de las medidas de mitigación, así como consolidar la paridad política de la adaptación en el nuevo acuerdo; asegurar flujos de financiamiento climático predecibles, escalables, nuevos y adicionales; y atraer proyectos de cooperación y de inversión que coadyuven al logro de las metas que establece la LGCC.

[16] México es Parte de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático desde marzo 1994 y de su Protocolo de Kioto desde febrero de 2005. En junio de 2012 promulgó la Ley General de Cambio Climático que entró en vigor en octubre de ese mismo año.

[17] Enlace al DECRETO la Ley General del Cambio Climático
http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5249899&fecha=06/06/2012

internacionales para apoyar la implementación de acciones para enfrentar el cambio climático.

- ✓ 29 de enero de 2013. Se instala la Comisión Intersecretarial de Cambio Climático (CICC). La conforman 14 Secretarías de Estado, de acuerdo con el artículo 47 de la LGCC, la Comisión Intersecretarial de Cambio Climático promoverá la coordinación de acciones entre dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en materia de cambio climático.
- ✓ 14 de mayo de 2013. Se instala el Consejo de Cambio Climático, (CCC). El CCC es un órgano administrativo de consulta, tiene el carácter de permanente, está compuesto por miembros de los sectores social, privado y académico, asesora a la CICC, con el fin de tomar medidas para mitigar y evitar las causas del cambio climático en México. Lo preside es el científico y premio nobel Mario Molina.
- ✓ 3 de junio de 2013. La CICC, presenta la Estrategia Nacional de Cambio Climático. Visión 10-20-40. Es también la fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación.
- ✓ 14 de noviembre 2013. El Congreso de la Unión aprueba el Impuesto al Carbono. Previo a la presentación de la Iniciativa de Impuesto al Carbono, el presidente aseveró que fijar un precio al carbono es una medida efectiva para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y promover el uso de combustibles más limpios.
- ✓ 28 abril de 2014. Se presenta el Programa Especial de Cambio Climático 2013-2018. Se publica en el Diario Oficial de la Federación.
- ✓ 28 octubre de 2014. Se publica el Reglamento del Registro Nacional de Emisiones, (RENE). Con el nombre de: *Reglamento de la Ley General de Cambio Climático en Materia del Registro Nacional de Emisiones.*
- ✓ Noviembre 2014. Inventario Nacional de Emisiones. La Ley General de Cambio Climático define al Inventario Nacional de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero, como el documento que contiene la estimación de las emisiones antropogénicas por las fuentes y de la absorción por los sumideros en México.

- ✓ Marzo 2015. Entrega de los Compromisos de mitigación y adaptación ante el cambio climático para el periodo 2020-2030, intended Nationally Determined Contribution (iNDC).
- ✓ 18 de diciembre 2015. Se instala el Sistema Nacional de Cambio Climático. En cumplimiento a lo establecido en la LGCC en sus Artículos 38-44 establece la creación del Sistema Nacional de Cambio Climático (SINACC), que fungirá como mecanismo permanente de concurrencia, comunicación, colaboración, coordinación y concertación sobre la política nacional de cambio climático.

Tributación y gestión ambiental

En Palos (2012:26), se afirma que el sistema, basado en la explotación y uso de los recursos naturales y servicios ilimitados, que presta la naturaleza a la economía, fue encontrando sus límites en los últimos cuarenta años. Como consecuencia de lo anterior, los expertos han intensificado la discusión sobre el incremento de la eco-eficiencia o producción limpia de los sistemas de producción, el problema ambiental asume así progresivamente connotaciones socio-económicas. El otro aspecto que los expertos discuten, es la necesaria fusión de las políticas públicas, en materia económica y social, como un elemento indispensable para lograr la eco-eficiencia, (Palos, 2012:27).

La misma autora, afirma que el tributo por su flexibilidad puede adaptarse, y ser el instrumento que permite solventar las necesidades financieras del estado social. Por sus características, adicionalmente, se convierte en promotor de cambio de conductas en materia de eco-eficiencia, es garantía de proporcionalidad y equidad -por lo menos así lo señala el precepto constitucional- en el reparto de las cargas públicas y contiene un efecto redistributivo Para Beltrame y Mehl (1984:316), a los beneficios anteriores, se une su función financiera además de una tercera función, la social, que concreta objetivos como los de política ambiental.[18]

[18]Hecho que incrementa la competitividad, debido al obligado uso de nuevas y mejores tecnologías que modifican los procesos y aumentan la eficiencia.

Por otra parte, la relación que debe existir entre política ambiental, política fiscal y tributación ambiental, debe estar encaminada a reducir la degradación ambiental a un costo muy bajo para la sociedad. En este sentido, Tondini (2003), asevera que al alinear los costos privados con los costos sociales, estos deben permitir evidenciar la utilidad de los instrumentos económicos que logren mejorar la calidad ambiental, evaluándolos de manera eficiente económicamente y efectivos en la gestión del medio ambiente. En los países de la región, la tributación ambiental se ha enmarcado de igual forma dentro de las políticas ambientales propuestas por los gobiernos en turno.

Estableciendo políticas fiscales encaminadas a la protección del medio ambiente, de esta forma se observa que además de México, en países como Argentina, Perú, Costa Rica, Venezuela, es común la aplicación de impuestos ambientales. Acquatella (2001), afirma que, en éstos países, el costo de oportunidad del capital es más alto y los instrumentos económicos dentro de la gestión ambiental han permitido, que esta sea un poco más eficiente, buscando el logro de las metas que se han trazado, en donde se impone la necesidad de lograr objetivos de mejora en la calidad del ambiente buscando un menos costo posible.

Para Barde (2002), la utilización de un sistema de cargos por contaminación representa al menos tres ventajas: un menor costo global de lucha contra la contaminación, que se establece como ventaja económica, la incitación efectiva y permanente a la reducción de vertimientos la que podríamos llamar ventaja ambiental, y por último una fuente de recursos más económicamente eficiente que el presupuesto nacional, lo que determina una ventaja financiera. Así, un instrumento económico para el control de la contaminación debe ser evaluado teniendo en cuenta criterios tales como la eficiencia económica y la efectividad en protección del medio ambiente (Barde, 2002).

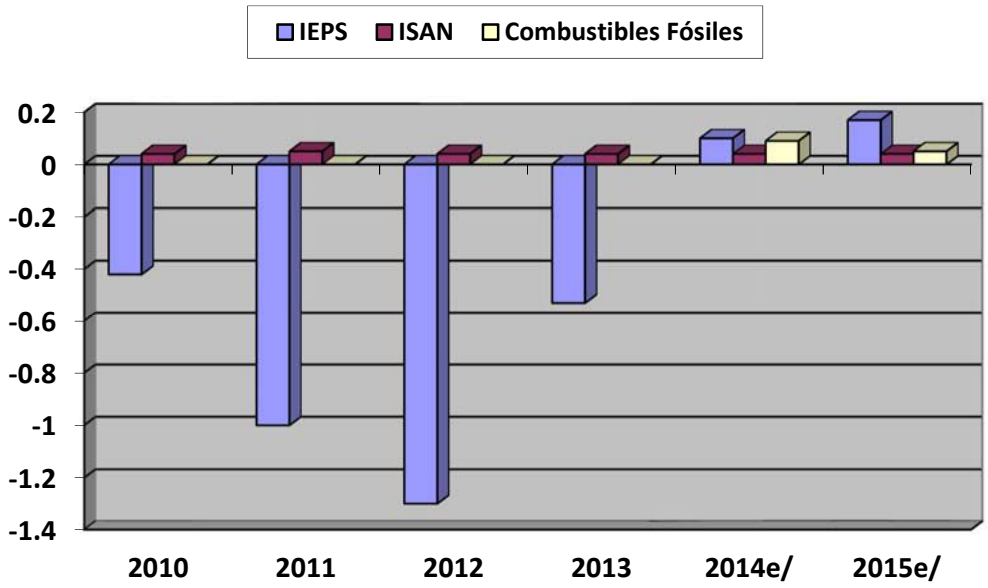
Según la OCDE (2010:34), el propósito del sistema tributario relacionado con el medio ambiente, debe ser alcanzar los objetivos ambientales pero, al concentrarse en los precios del consumo dañino para el medio ambiente, puede influir en el tipo de innovación que demanda el mercado, ya que las

determinantes de la innovación al nivel de la empresa se centran en los precios para las empresas. La propia OCDE, afirma que, los impuestos, sobre todo los impuestos especiales -como el IEPS en México-, pueden asignar un precio explícito al medio ambiente y por ende deben resultar en un grado de innovación inducida, ya que los impuestos modifican la tasa de ganancia del inversionista.

La situación de los tributos ambientales

El uso de instrumentos económicos como los impuestos o eco-tasas para el control ambiental y su armonización, arrastran un rezago histórico que demanda su urgente solución (Palos y Méndez, 2014), queda la sensación, que tanto el sector público como el privado, están más preocupados en la búsqueda de crecimiento económico, que en la preservación del medio ambiente, sobre todo cuando se trata de elegir entre uno u otro.[19] Sin embargo, es importante reconocer la evolución de la tributación ambiental en México durante los últimos 5 años. Para ilustrar sus tenencias se presenta la siguiente:

Gráfica 2
Evolución de los Impuestos Ambientales en México, 2010-2015
(porcentajes del PIB)



[19] Ha sido sólo, la exigencia de organismos internacionales, el activismo de la sociedad civil y el trabajo de investigación de académicos especialistas en la materia, lo que ha permitido mantener el tema del cambio climático en la agenda pública nacional.

En México, las contribuciones podemos identificar como ambientales, son: Impuesto al Carbono[20] como parte del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios (IEPS), el Impuesto Sobre Automóviles Nuevos (ISAN) y los impuestos a los combustibles fósiles, vigentes a partir de 2014. De acuerdo con la Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2015, el impuesto a las gasolinas y diesel que forman parte del IEPS para combustión automotriz dejaron de tener subsidio a partir del ejercicio presupuestal 2015.

Ante ello, se proyectó una recaudación del IEPS para el 2015 equivalente al 0.17% del PIB; en tanto que los ingresos por el cobro del ISAN y los Combustibles Fósiles, se estimaron a 0.04% y 0.05% respectivamente, (ver Gráfica 2). En suma, la recaudación de los impuestos ambientales prevista para 2015, representó el 0.3% del PIB y el 2.1% de los ingresos tributarios estimados para el ejercicio presupuestal de (1,967,980.6 md).

Para efectos de la ponencia, sólo se analizan los Impuestos Ambientales que bajo esa denominación se incorporaron en la Reforma Hacendaria federal 2014 y fue con la integración de las literales “H” e “I”, al inciso I del Art., 2 de la Ley del IEPS, ya que en México, desde hace ya algunos años se han utilizado instrumentos económicos, e incorporado en los Planes de Desarrollo, criterios de política fiscal para afrontar la problemática ambiental, tanto en el ámbito federal, como en el estatal e incluso el municipal.

El término Impuesto Ambiental en las Leyes de Ingresos de la Federación, no es una novedad en México, existen experiencias poco afortunadas pero muy recientes, solo basta recordar que el 7 de noviembre del 2003 apareció publicada en la Gaceta Parlamentaria - núm., 1369-I - la iniciativa de la Ley de Impuestos Ambientales que presentaba el presidente Vicente Fox Quezada a la Cámara de Diputados. Esta situación, reactivó el debate legislativo, político y académico sobre la pertinencia de la tributación ambiental y demás instrumentos económicos.

[20]Iniciativa de Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, de la Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios y del Código Fiscal de la Federación http://www.diputados.gob.mx/PEF2014/ingresos/03_liva.pdf

Con estos antecedentes y tomando como base el principio: “quien contamina paga” el presidente Enrique Peña Nieto, presentó la Iniciativa de Decreto, por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicios (IEPS), que entregó a la Mesa Directiva, de la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, en ella se leía:

“En materia de impuestos ambientales se propone a ese Congreso de la Unión establecer dos tipos de gravámenes.

Su objeto es desincentivar conductas que afectan negativamente al medio ambiente al reflejar los costos sociales que causan dichas conductas, los cuales se orientan a dos temas específicos:

a) Reducción gradual de emisiones a la atmósfera de bióxido de carbono, principal gas de efecto invernadero, y
b) Reducción gradual del uso de plaguicidas que generan indirectamente daños a la salud y al medio ambiente.”

En la iniciativa se reconocían las limitaciones de la propuesta al apuntar que:

”Estas propuestas no enfrentan la totalidad de la problemática ambiental de nuestro país; sin embargo, son dos temas que presentan un gran potencial para mejorar el medio ambiente y para los cuales existe suficiente información del problema, así como de sus efectos ambientales.”

Los gravámenes así propuestos fueron:

a) Impuesto a los combustibles fósiles., versus bióxido de carbono
b) Impuesto a los plaguicidas., versus uso de plaguicidas

El texto final de las ecotasas en comento, quedó en los siguientes términos:

“Artículo 2o.- Al valor de los actos o actividades que a continuación se señalan, se aplicarán las tasas y cuotas siguientes:

I. En la enajenación o, en su caso, en la importación de los siguientes bienes:

H)	Combustibles Fósiles	Cuota	Unidad de medida
	1. Propano	5.91	centavos por litro.
	2. Butano	7.66	centavos por litro.
	3. Gasolinas y gasavión	10.38	centavos por litro.
	4. Turbosina y otros kerosenos	12.40	centavos por litro.
	5. Diesel	12.59	centavos por litro.
	6. Combustóleo	13.45	centavos por litro.
	7. Coque de petróleo	15.60	pesos por tonelada.
	8. Coque de carbón	36.57	pesos por tonelada.
	9. Carbón mineral	27.54	pesos por tonelada.
	10. Otros combustibles fósiles	39.80	pesos por tonelada.

Tratándose de fracciones de las unidades de medida, la cuota se aplicará en la proporción que corresponda a dichas fracciones respecto de la unidad de medida de que se trate. Cuando los bienes a que se refiere este inciso estén mezclados, la cuota se calculará conforme a la cantidad que en la mezcla tenga cada combustible.

Las cantidades señaladas en el presente inciso, se actualizarán anualmente y entrarán en vigor a partir del 1 de enero de cada año, con el factor de actualización correspondiente al periodo comprendido desde el mes de diciembre del penúltimo año hasta el mes de diciembre inmediato anterior a aquél por el cual se efectúa la actualización, mismo que se obtendrá de conformidad con el artículo 17-A del Código Fiscal de la Federación. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público publicará el factor de actualización en el Diario Oficial de la Federación durante el mes de diciembre de cada año.

I) Plaguicidas. La tasa se aplicará conforme a la categoría de peligro de toxicidad aguda, en la forma siguiente:

1. Categorías 1 y 2…… 9%
2. Categoría 3…… 7%
3. Categoría 4…… 6%

La categoría de peligro de toxicidad aguda se determinará conforme a la siguiente tabla:

Tabla 1. Categorías de peligro de toxicidad aguda

Vía de exposición	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4	Categoría 5
Oral (mg/kg)	5	50	300	2000	5000
Dérmica (mg/kg)	50	200	1000	2000	–
Inhalatoria Gases (ppmV)	100	500	2500	5000	
Inhalatoria Vapores (mg/l)	0,5	2	10	20	
Inhalatoria Polvos y nieblas (mg/l)	0,05	0,5	1	5	

La aplicación de la tabla se sujetará a lo dispuesto a la Norma Oficial Mexicana “NOM-232-SSA1-2009, Plaguicidas: que establece los requisitos del envase, embalaje y etiquetado de productos grado técnico y para uso agrícola, forestal, pecuario, jardinería, urbano, industrial y doméstico”, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de abril de 2010, emitida por la autoridad competente.”

Por su importancia, lo menos que se debe otorgar a las nuevas ecotasas es el “beneficio de la duda” sobre su eficiencia como instrumento de control de emisiones, pero será necesario estar atento con el manejo de los ingresos adicionales que éstas generarán, ya que puede provocar un gasto público adicional, que no necesariamente beneficie al entorno. No obstante, el problema se puede mitigar con un control presupuestario transparente, que permita verificar que lo recaudado se canaliza en áreas estratégicas para la protección ambiental.

La Participación social

Sobre el tema, Ziccardi (1995), explica que por la precariedad de las instituciones políticas, aunado a una colectividad cada vez más exigente, la oportunidad de los gobiernos para responder eficazmente a las expectativas ciudadanas, se

convierte en una problemática mayor que termina en una especie de círculo vicioso de obligada solución: en un extremo, gobiernos que pretenden a toda costa encauzar institucionalmente la participación de los ciudadanos, y en el otro, individuos que mediante la organización colectiva y autónoma buscan solución a sus legítimas demandas sin el menor reconocimiento a los procedimientos formales existentes.

Históricamente, la participación de la sociedad civil en México se ha enfrentado a múltiples obstáculos que han impedido que esta ejerza sus derechos sociales a plenitud, no obstante estar reconocidos como tales en la Constitución Federal y en las de las propias Entidades Federativas. El reconocimiento jurídico de la participación social en México, se encuentra en la Constitución Federal que en su Artículo 39 a la letra dice: "*La soberanía nacional reside esencial y originariamente en el pueblo. Todo poder público dimana del pueblo y se instituye para beneficio de éste. El pueblo tiene en todo tiempo el inalienable derecho de alterar o modificar la forma de su gobierno*"

No obstante, para Ziccardi (1998), el crear instancias institucionales para la participación social no ha garantizado que los ciudadanos sean protagonistas del diseño y formulación de las políticas públicas[21]. Por el contrario, las formas de participación ciudadana jurídicamente reconocidas en México, sólo han sido utilizadas para legitimar determinadas políticas públicas, programas, proyectos obras, que corresponde a los ciudadanos legitimar, tanto de gobiernos locales, como por múltiples instancias del gobierno federal. Sin embargo, el marco legal ambiental en México, en vos de Ponce (2015:27), si existe una regulación gradual de las actividades humanas que generan impactos en el entorno ambiental de manera sectorial; es decir, la gestión de residuos peligrosos, especiales y municipales, la contaminación atmosférica, la evaluación del impacto ambiental, etc.

[21] Para Pineda (1999) faltan procesos informativos y de aprendizaje que eleven la dignidad de las personas de la calidad de meros espectadores y receptores de las políticas públicas hacia niveles dignos de representación, participación y acción colectiva.

Tan es así, que en materia ambiental la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas, surge y coexiste a partir del ejercicio de tres derechos constitucionales: el derecho humano a un ambiente sano para su desarrollo y bienestar; el derecho a la información; y el derecho a su participación democrática. El primero, surge al elevar a rango constitucional de derecho humano el medio ambiente en general y el agua en particular; el segundo, por ser requisito la presencia de una ciudadanía informada, que cuestione sobre las acciones ú omisión en materia ambiental, de las entidades públicas; y el tercero, porque en uso de sus derechos políticos los ciudadanos deben participar en la elaboración del proyecto ecológico que la Nación necesite.

Según Ponce (2015:28), el derecho al medio ambiente se incluyó por primera vez en 1999, en el artículo 4 constitucional el cual señalaba que *"Toda persona tiene derecho a un medio ambiente adecuado para su desarrollo y bienestar."*

Así mismo, el 8 de febrero de 2012 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el decreto por el que se reforma el párrafo quinto y se adiciona un párrafo sexto al artículo 4 de la CPEUM, estableciendo que*."…Toda persona tiene derecho a un medio sano para su desarrollo y bienestar. El Estado garantizará el respeto a ese derecho. El daño y deterioro ambiental generará responsabilidad para quien lo provoque en términos de lo dispuesto por la ley…*

Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. El Estado garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines."

Para Pintaudi, (2005), a partir del respeto de estos derechos, el gobierno estará sujeto al control, escrutinio y juicio de los ciudadanos, sus decisiones y cualquier proyecto político, deben ser sometidos al consenso y aprobación. Desde luego, esto implica un problema político porque sociedad y estado tienen objetivos

contradictorios en lo que respecta al poder y hay grados de subordinación al estado muy distintos entre miembros de una comunidad local. Por otra parte, la industria cultural también sujeta al escrutinio social, causa grados muy diversos de dependencia.[22]

Marco normativo:

Internacional

No son muchos los tratados internacionales en materia de participación ciudadana que México haya firmado, ello se debe a que aun cuando es un tema importante para cualquier democracia del mundo, hay tantas formas para incentivarla y desarrollarla que es difícil elaborar un acuerdo internacional específico sobre la materia y más si a esto se agrega, la parte relacionada con el medio ambiente sobre la que si hay infinidad de acuerdos internacionales. Aun cuando sus esfuerzos no siempre se vean reflejados en tratados o acuerdos, existen organismos internacionales que se preocupan por mantener este tema en la agenda internacional y, sí incentivan la creación de compromisos entre los gobiernos, entre otros:

- ✓ Plan de Acción de Miami;
- ✓ Plan de Acción de Santiago;
- ✓ Plan de Acción de Quebec.

Plan de Acción de Miami: Convenio firmado en el marco de la primera de las Cumbres de las Américas, celebrada del 9 al 11 de diciembre de 2004. En su apartado de fortalecimiento de la sociedad y de participación comunitaria, los gobiernos se comprometieron a revisar el marco normativo que regula a los actores no gubernamentales con el fin de establecer o mejorar su capacidad para recibir fondos.[23]

Plan de Acción de Santiago: En la Segunda Cumbre de las Américas, celebrada en Chile en 1998, se firmó este Plan de Acción, en el cual los gobiernos se

[22] Por esta razón el propio Pintaudi (2005), asevera, cuando la participación ciudadana es un efectivo instrumento de emancipación de la sociedad, al mismo tiempo, deja de ser funcional al Estado.

[23] Asimismo, se discutió la posibilidad de que el BID estableciera un nuevo Programa de la Sociedad Civil para promover la filantropía responsable y la participación cívica en los asuntos de política pública.

comprometieron a promover la participación de la sociedad civil, además de establecer marcos institucionales que incentiven la creación de organizaciones sin fines de lucro, responsables y transparentes.

Plan de Acción de Quebec: Su tema y objetivo central es el fortalecimiento de la democracia, estableció cinco líneas de acción: el fortalecimiento de la libertad de expresión, el acceso a la información, el acceso a la justicia, los gobiernos locales y la descentralización y el fortalecimiento de la participación de la sociedad civil en los procesos nacionales y hemisféricos.[24]

Por otra parte y solo a manera de ejemplo, existen acuerdos en los que sin ser el tema principal se aborda la participación ciudadana, tal es el caso de la Declaración de Río, de la Cumbre de la Tierra de 1992 que en su Principio 10 establece:

"El mejor modo de tratar las cuestiones ambientales es con la participación de todos los ciudadanos interesados, en el nivel que corresponda. En el plano nacional, toda persona deberá tener acceso adecuado a la información sobre el medio ambiente de que dispongan las autoridades públicas, incluida la información sobre los materiales y las actividades que encierran peligro en sus comunidades, así como la oportunidad de participar en los procesos de adopción de decisiones. Los estados deberán facilitar y fomentar la sensibilización y la participación de la población poniendo la información a disposición de todos. Deberá proporcionarse acceso efectivo a los procedimientos judiciales y administrativos, entre éstos, el resarcimiento de daños y los recursos pertinentes".

Nacional:

- ✓ Constitución Federal (art. 2, 3, 25,115, 26).
- ✓ Ley Federal de Planeación (art.20)

[24] De manera paralela, se creó un programa para el seguimiento de la sociedad civil a la implementación del Plan de Acción de Quebec, para que algunas organizaciones de la sociedad civil pudieran evaluar lo que los diferentes países han realizado, o han dejado de hacer, respecto de sus compromisos.

- ✓ La Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente. (diversos)
- ✓ Ley General del Cambio Climático (art., 2 fracc.VI)
- ✓ Ley Federal de Vivienda (art. 2,38,64)
- ✓ Ley General de Asentamientos Humanos (art.3,8,14,48,49,50)
- ✓ La Ley de Desarrollo Social (art. 3, 11, 38, 43, 44, 45, 55, 61, 62 a 66, 69 y 71)
- ✓ La Ley para el Fomento de las Actividades realizadas por las organizaciones de la sociedad civil (art.1, 5)
- ✓ Leyes locales de Participación Ciudadana.
- ✓ Otras leyes -transparencia, derechos de personas adultas y de niñas y niños adolescentes, etcétera-.

La Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente (LGEEPA) contempla el involucramiento y la participación social en la gestión ambiental, quedando establecida en los siguientes artículos:

> Artículo 1.-...Sus disposiciones son de orden público e interés social y tienen por objeto propiciar el desarrollo sustentable y establecer las bases para:
> Fracción VII.- Garantizar la participación corresponsable de las personas, en forma individual o colectiva, en la preservación y restauración del equilibrio ecológico y la protección al ambiente.
>
> Artículo 7.- Corresponden a los Estados, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y las leyes locales en la materia, las siguientes facultades:
> Fracción XV.- La promoción de la participación de la sociedad en materia ambiental...
>
> Artículo 15. Para la formulación y conducción de la política ambiental y la expedición de normas oficiales mexicanas y demás instrumentos...el Ejecutivo Federal observará los siguientes principios:

> Fracción IX.- La coordinación entre las dependencias y entidades de la administración pública y entre los distintos niveles de gobierno y la concertación con la sociedad, son indispensables para la eficacia de las acciones ecológicas.
>
> Fracción X.- El sujeto principal de la concertación ecológica son no solamente los individuos, sino también los grupos y organizaciones sociales. El propósito de la concertación de acciones ecológicas es reorientar la relación entre la sociedad y la naturaleza.

Son diversos los artículos en que la LGEEPA establece la participación ciudadana tratándose de gestión ambiental, pero además el Título Quinto, en su capítulo I, dedicado a la Participación Social -artículos 157 al 159- abre la participación en la planeación, ejecución, evaluación y vigilancia de la política ambiental y de recursos naturales a organizaciones obreras, empresariales, de campesinos, productores agropecuarios, pesqueros, forestales, comunidades agrarias, pueblos indígenas, instituciones educativas, investigadores de la materia, organizaciones sociales y privadas no lucrativas y demás interesadas.

Teniendo como marco jurídico la legislación anteriormente referenciada y el Plan Nacional de Desarrollo, en México la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), a través de la Unidad Coordinadora de Participación Social y Transparencia (UCPAST), formuló la Estrategia Nacional para la Participación Ciudadana en el Sector Ambiental (ENAPCI), conjuntamente con la sociedad civil, particularmente representada por miembros y ex miembros de los Consejos Consultivos para el Desarrollo Sustentable (CCDS).

Por su parte la Ley General del Cambio Climático en relación con la participación social, en la definición e implementación de la política climática se constituye en un elemento relevante y la hace corresponsable de la planeación, ejecución y vigilancia del correcto cumplimiento de la misma. En los artículos 109 y 110 de la LGCC se describen los mecanismos de participación para poder celebrar convenios con organizaciones sociales y privadas, convocar reuniones, otorgar reconocimientos y concertar acciones e inversiones en los diversos sectores con

la finalidad de instrumentar acciones ante el cambio climático de adaptación y mitigación.

Como ya se ha dicho, una de las razones por las que el ciudadano promedio rechaza la presencia de cualquier nuevo tributo, es la falta de información sobre el destino que tendrán los recursos provenientes de estas contribuciones. La situación anterior, puede solventarse con una mayor trasparencia en la aplicación de dichos recursos, por ejemplo, utilizando el modelo cada vez más común de “presupuesto participativo”, instrumento que con el auxilio de la legislación e Institutos Electorales y de Participación Ciudadana (IEPC) locales, mediante la “consulta popular” la propia sociedad decida en que proyecto invertir los recursos de un universo de opciones propuestas.

Conclusiones y recomendaciones

A manera de conclusión, suscribimos la postura de Nicholas Stern quien en el informe, *Stern Review: The Economics of Climate Change*, asevera que, el cambio climático tiene su origen en diversos procesos económicos y sociales que determinan la evolución de las principales fuentes de emisiones tales como la quema de combustibles fósiles, el cambio de uso de suelo y/o la deforestación y los desechos sólidos; asimismo, estos cambios climáticos tienen, por medio de diversos canales de transmisión, efectos significativos sobre el conjunto de las actividades económicas, sociales, la población y los ecosistemas.

Como se puede observar, los retos que presenta el cambio climático son grandes y en muchos casos con impactos ya inevitables. La economía mexicana por consecuencia, deberá realizar acciones de mitigación y adaptación dentro de sus posibilidades, contribuyendo con ello a la solución global del cambio climático. Para tal efecto, el país necesita mayores recursos que demandan las nuevas metas, que deberán buscar en el corto plazo, aprovechar los recursos internacionales ya disponibles a través de diverso fondos y organizaciones, pero deberá además, contribuir a desarrollar medidas e instrumentos generadores de recursos, para ese fin.

Por ejemplo la creación, desarrollo y consolidación de un mercado internacional de carbono, que contemple el establecimiento directo de impuestos o ecotasas al carbono -adicionales a los ya establecidos-, del uso de un sistema de permisos comercializables o directamente del establecimiento de regulaciones con este propósito, incluso de un sistema híbrido que combine algunas de estos instrumentos. En este sentido, es fundamental que México avance aceleradamente en la consolidación de un mercado de carbono, con la firma de acuerdos en donde se precise su forma de integración con otros países, como el Acuerdo de París o COP-21.

El objetivo principal planteado por México para ser parte del Acuerdo de París, fue Impulsar un modelo de desarrollo global sustentable, resiliente y bajo en carbono, para tal efecto se propuso: promover la adopción en la COP-21 de un acuerdo vinculante que brinde certeza a todos los países y actores, asegurando la participación de los principales emisores; incrementar la ambición de las medidas de mitigación, así como consolidar la paridad política de la adaptación en el nuevo acuerdo; asegurar flujos de financiamiento climático predecibles, escalables, nuevos y adicionales; y atraer proyectos de cooperación y de inversión que coadyuven al logro de metas de la LGCC.

Por último, la participación de la sociedad civil en México se ha enfrentado a múltiples obstáculos que han impedido que ejerza sus derechos sociales a plenitud, no obstante estar reconocidos como tales en la Constitución Federal, problema que seguramente da origen, a la apatía ciudadana actual. La situación anterior se puede revertir si aplicamos estrategias utilizadas por otros países, como: a) información PERMANENTE sobre los beneficios de mitigar la emisión de GEI; b) transparencia el destino de la recaudación y ofrecer una oportuna rendición de cuentas c) involucrar en el proceso, a las partes: gobierno, inversionista y ciudadano.

Abreviaturas

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CCC	Consejo de Cambio Climático

CCDS	Consejos Consultivos para el Desarrollo Sustentable
CEFP	Centro de Estudios de las Finanzas Públicas
CICC	Comisión Intersecretarial del Cambio Climático
CMMAD	Comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo
COP 20	Conferencia de las Partes en su 20vo periodo de sesiones
COP 21	Conferencia de las Partes en su 21er periodo de sesiones
DOF	Diario Oficial de la Federación
ENAPCI	Estrategia Nacional para la Participación Ciudadana en el Sector Ambiental
FCC	Fondo de Cambio Climático
GEI	Gas de Efecto Invernadero
IEPC	Institutos Electorales y de Participación Ciudadana
IEPS	Impuesto Especial sobre Producción y Servicios
iNDC	intended Nationally Determined Contribution
ISAN	Impuesto sobre Automóviles Nuevos
LGCC	Ley General del Cambio Climático
LGEEPA	Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PEMEX	Petróleos Mexicanos
PIB	Producto Interno Bruto
RENE	Reglamento del Registro Nacional de Emisiones
SEMARNAT	Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
SINACC	Sistema Nacional del Cambio Climático
UCPAST	Unidad Coordinadora de Participación Social y Transparencia

Referencias

Acquatella, J. (2001), *Aplicación de instrumentos económicos en la gestión ambiental, en: América Latina y el Caribe: desafíos y factores condicionantes,* Santiago de Chile: Serie Medio Ambiente CEPAL y PNUD.

Barbero, C. (2013). *Retos ambientales globales y desarrollo*. En Ramos, C. y Sánchez, V. (eds.), *Manual de Medio ambiente. Retos ambientales y*

cooperación al desarrollo. Págs. 139 a 159. Alianza por la Solidaridad y Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo – AECID, Madrid.

Barde, J.P. (2002) *"Reformas Fiscales Ambientales: una Revisión de la Experiencia en Países OCDE".* Congreso Tributario.

Beltrame, P. y Mehl, L. (1984). *Techniques, politiques et institutions fiscales coimparées*, 2da. Ed. París: Presses Universitaires de France.

Brañes R., (2000), *Manual de Derecho ambiental Mexicano*, Fondo de Cultura Económica. México

CEFP (2015), *Impuestos Ambientales en México y el Mundo*. Nota informativa. LXII Legislatura. H. Cámara de Diputados. México.

CMMAD (1988). *Nuestro Futuro Común*. Madrid: Alianza.

Jiménez, J., (1998), "*El tributo como instrumento de protección ambiental*", Granada, Comares.

Galindo, M. (2010), *La economía del cambio climático en México*. SHCP. SEMARNAT. Gobierno de la Republica. México.

Galindo, M. y Caballero, K. (2011), La economía del Cambio Climático en México: algunas reflexiones. *Gaceta de Economía*. Año 16 , Número Especial, Tomo I.

OCDE, (2010), "*Evaluación del desempeño ambiental: México"* Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2003, Publicado por acuerdo con la Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) París.

ONU, (2015), *Acuerdo de París*. Convención Marco sobre el Cambio Climático. Conferencia de las Partes, 21er período de sesiones. Naciones Unidas, París, Francia. 12/12/2015

O´Connor. D., (1999), *La aplicación de instrumentos económicos en países en vía de desarrollo: de la teoría a la implementación*, en: Mercado García, A., (coord.). *Instrumentos económicos para un comportamiento empresarial favorable al medio ambiente en México*, México: Fondo de Cultura Económica.

Palos, M. y Méndez, E. (2014), *Los Nuevos Impuestos Ambientales En México. ¿Instrumentos coadyuvantes para sustentabilidad del desarrollo o simple estrategia recaudatoria?,* en: Administración, Gestión de la Innovación y Desarrollo Sustentable. ACACIA. México.

Palos, M. (2012) *El Tributo Ambiental Local. Modelos, Principios Jurídicos y Participación Social. Estudio de Caso*. IIJ. UNAM. México.

Pineda, P (1999), “Tres conceptos de ciudadanía para el desarrollo de México”, *Revista el País*, México.

Pintaudi, S. M., (2005) en: *Participación ciudadana en la gestión pública: Los desafíos políticos.* Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales, Universidad de Barcelona, vol., No. 194.

Ponce, D. (2015), El Derecho Humano al Medio Ambiente en México. Revista *Política y Gestión Ambiental*., págs. 27 a 29

Stern, N. (2007), *El Informe Stern: La verdad sobre el cambio climático*. Ed. Paidós, Ibérica.

Tondini, B. (2003), *El Intercambio de Información entre Administraciones Tributarias.* Publicado en AAEF, mayo de 2003.

Ziccardi, A., (1995) *La Tarea de Gobernar: Gobiernos Locales y Demandas Ciudadanas,* México, Porrúa/UNAM.

_____, (1998), *Gobernabilidad y Participación Ciudadana en la Ciudad Capital*, México, Ed. Miguel Ángel Porrúa/UNAM.

Legislación y alternativas de desarrollo sustentable del sector rural en México

Miguel Ángel Jaimes Valdez.

Carlos Armando Jacobo Hernández.

Sergio Ochoa Jiménez.

Resumen.

El desarrollo económico que se practica alrededor del mundo deja a un lado las dimensiones social y ambiental, por lo cual es necesario retomar el concepto de desarrollo sustentable. La situación de las organizaciones sociales en México es complejo e incierto, ya que la pobreza es el contexto que las rodea y carecen de la formación en temas de administración. Ante ello, se ha aprobado la Ley de Desarrollo Rural Sustentable (LDRS), que no se ha aprovechado cabalmente; sin embargo, algunas iniciativas de desarrollo adoptadas desde el extranjero como la iniciativa LEADER (Liaisons Entre Activités de Developement de L'Economie Rural), el comercio justo y el pago por servicios ambientales se perfilan como instrumentos valiosos en su implementación.

Palabras clave.

Desarrollo sustentable, Ley de Desarrollo Rural Sustentable y programas alternos de desarrollo sustentable.

Introducción.

La situación mundial de desarrollo económico bajo un marco de incertidumbre deja entre signos de interrogación el futuro de la humanidad, por lo que es preciso recordar que la sustentabilidad, podría ser un tema que podría contribuir a un nuevo equilibrio entre las dimensiones ambiental, económica y social.

En el presente documento se realiza la descripción del concepto, sus indicadores, objetivos y condiciones. Asimismo, se menciona la diferencia entre organizaciones comerciales y sociales, y la problemática que enfrentan éstas últimas. A continuación se habla de la legislación recientemente aprobada por el Estado Mexicano, es decir, la LDRS, y su potencial de implementación a través de iniciativas importadas de otros países como LEADER, el comercio justo y el pago por servicios ambientales. Finalmente se concluye que es necesario un modelo alternativo de desarrollo rural; sin embargo, es necesario adaptarlas a la situación de enfrentan las diversas comunidades del país sede.

Desarrollo sustentable.

Desde hace nueve años, es decir, a partir del 2007 la humanidad llegó a consumir los recursos de planeta y medio de acuerdo con el factor de biocapacidad. Esto pone en riesgo el suministro de alimentos a las próximas generaciones; y coloca a la estrategia de la sustentabilidad como posible solución de raíz. Lo anterior, a pesar de que algunas organizaciones empresariales han integrado el tema a sus estrategias de manera voluntaria, que va más allá de cumplir con las leyes y las normas del país sede (Velázquez-Álvarez & Vargas-Hernández, 2012: 100 y 101).

El aumento de la productividad es indispensable para adquirir el crecimiento económico sustentable y un nivel apropiado en seguridad alimentaria en países en desarrollo (Nto & Mbanasor, 2011, p. 662). No obstante, la visión económica neoclásica de las cadenas productivas consiste en procesos de producción que solamente buscan minimizar costos en función de las economías de escala determinadas por su capacidad instalada (García-Cáceres & Olaya-Escobar, 2006: 213). A esto, hay que agregar que el enfoque epistemológico desde el cual se explica operativamente al desarrollo sustentable corresponde al enfoque economicista, que se encuentra vigente en la actualidad. Por otra parte, tanto el enfoque ambientalista, defensor de la conservación de los recursos naturales, como el enfoque de interacción sociedad-naturaleza, encuentran concreción en el espacio político, científico y social, según la visión de quien interprete el proceso a desarrollar (Bustillo-García & Martínez-Dávila, 2008, p. 397). De tal forma que el problema de la sustentabilidad está conduciendo a que gradualmente se rompa con el paradigma dominante, lo que implica el reconocimiento que desde los postulados e instrumentos de la economía neoclásica no es posible realizar e integrar todas las áreas del tema en cuestión (Vera-Martínez, 2012).

El desarrollo sustentable es un proyecto de transformación de la organización económica y social para crear instituciones y regulaciones para lograr la sustentabilidad (Godard, 2002: 52, citado por Gutiérrez, 2008: 30). Los objetivos y requisitos del desarrollo sustentable según la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo (CMMAD, 1987, citado por Pierri, 2005: 64) se enlistan a continuación:



Figura 1. Los objetivos y requisitos del desarrollo sustentable.

Nota: Elaboración propia en base a CMMAD (1987) citado por Pierri (2005: 64)

El desarrollo sustentable de acuerdo a la CMMAD, puede resumirse en la inclusión y coordinación de todos los actores que participan en la misma, va desde clientes, proveedores, organizaciones con o sin fines de lucro, dependencias de gobierno, entre otros, para crecer económicamente sin dejar de lado al medio ambiente, atendiendo las necesidades de empleo y administrando el riesgo como ejes rectores de los objetivos. Asimismo, el Gobierno debe fomentar la participación de sus ciudadanos para la toma de decisiones, una sociedad que solucione sus problemáticas causadas por el desarrollo desenfrenado, con productores que respeten el medio ambiente, con tecnologías que contribuyan a soluciones y una administración flexible y capaz (Ver Figura 1).

El crecimiento económico se caracteriza por el incremento en indicadores cuantitativos: PIB (Producto Interno Bruto), consumo, inversión, exportaciones netas, ahorro interno y

otros agregados. Desafortunadamente, existen muchos países con indicadores de este tipo que aumentaron durante largos periodos de tiempo sin presentar suficientes síntomas de desarrollo, un ejemplo de ello es México. (Almagro-Vázquez, 2004: 97). Es trascendente e imperativo integrar la dimensión ambiental a los propósitos del desarrollo económico y hacer compatible las necesidades de toda la sociedad con el sostenimiento del equilibrio ambiental y social, tanto reinante y como aquel que se concibe (Cantú, 2010, citado por Cantú-Martínez, 2012: 84). El desarrollo sustentable es un proceso que permite el uso del medio ambiente así como el factor económico a largo plazo (Vitalia, 2013: 445). Las condiciones y sus efectos son (Ver Figura 2):

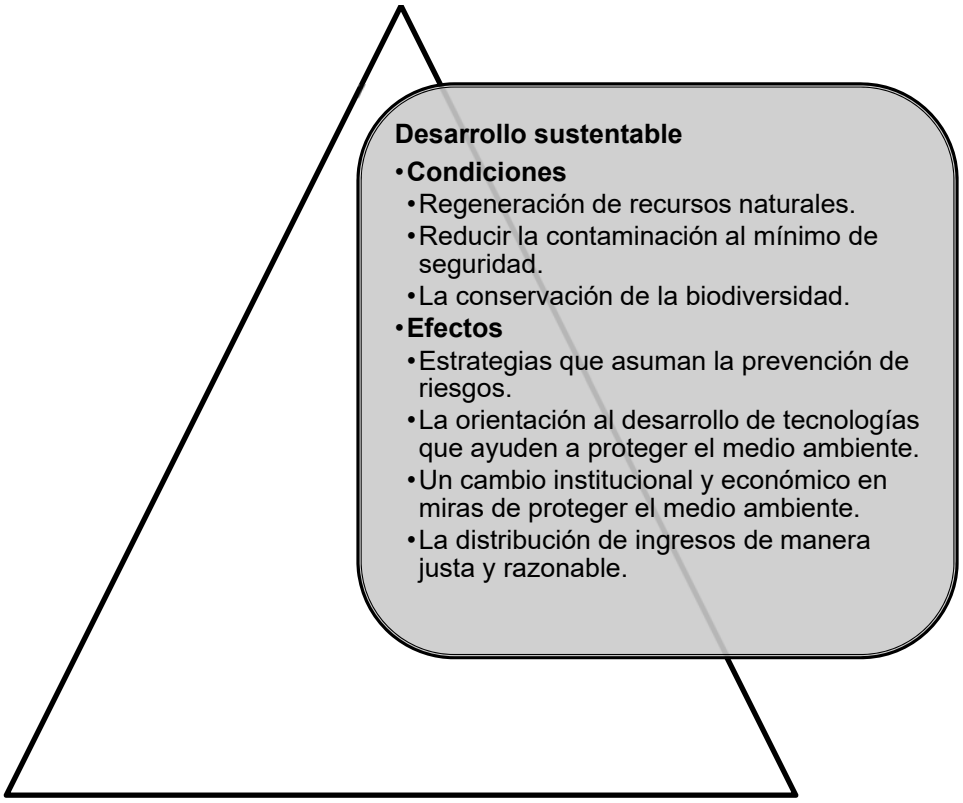


Figura 2. Condiciones y efectos del desarrollo sustentable.

Nota: Elaboración propia en base a Fava Neves y Castro (2012: 26 y 27).

La organización sustentable comercial y social.

En el siglo XXI una organización sustentable deberá evaluar su progreso a través de la implementación de programas de sustentabilidad. No obstante, organizar este tipo de información es un desafío para crear medidas acerca del tema (Bekele, Bosona, Nordmark, Gebresenbet, & Ljungberg, 2012: 375). Algunos indicadores de sustentabilidad son (Ver Figura 3):

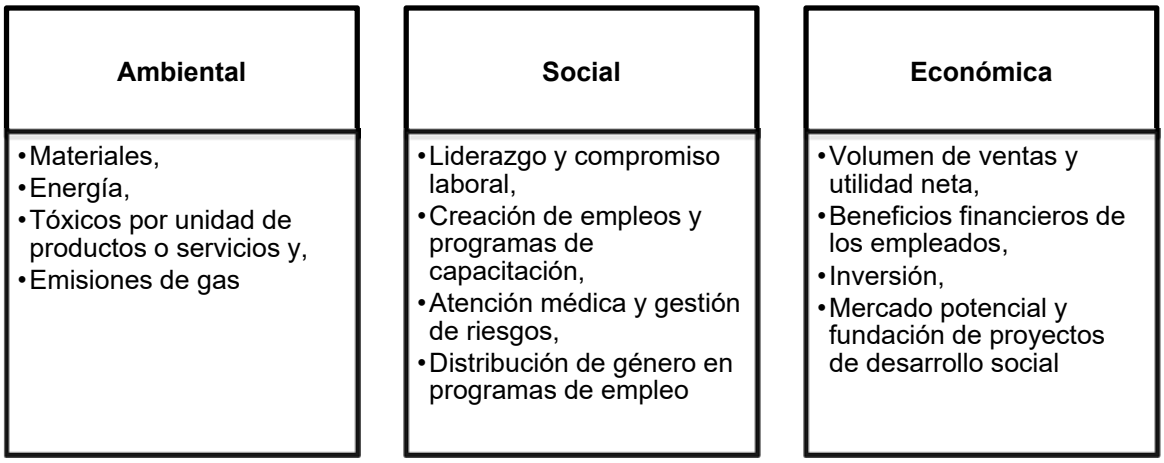


Figura 3. Indicadores de sustentabilidad.

Nota: Elaboración propia en base a Bekele et al., (2012: 375).

La diferencia central entre el emprendimiento comercial y el social es que los segundos son impulsados principalmente para crear valor para la sociedad, no para capturarlo como los primeros. Por otra parte, en su búsqueda del valor, las corporaciones a menudo buscan maximizar las utilidades más allá de lo socialmente aceptable, abusando de su posición dominante o desarrollando tácticas anticompetitivas que reducen el valor para la sociedad (Santos, 2012: 337, 340 y 341). Algunos aspectos de casos de proyectos de agronegocios integrados y sustentables (Fava Neves & Castro, 2012: 26 y 27) (Ver Figura 4):

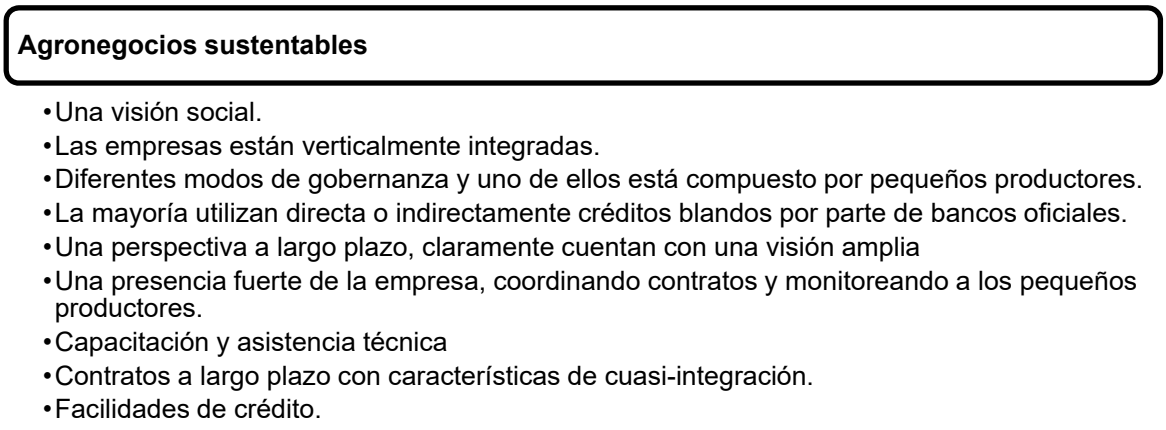


Figura 4. Agronegocios sustentables.

Nota: Elaboración propia en base a Fava Neves y Castro (2012: 26 y 27).

Los agronegocios sustentables comparten una visión social, es decir, no solamente buscan cumplir sus propios objetivos, sino que dentro del marco contextual en que se

desenvuelven la conformación de acuerdos con sus pares, los clientes, las dependencias de gobierno y la sociedad en general, son para el beneficio de todos. Asimismo, debe proyectarse a largo plazo, lo cual implica un fortalecimiento de la relación comercial entre los protagonistas del sector. Existe una integración entre los actores de la cadena de valor, que se caracteriza por la cooperación, profesionalismo y confianza entre los mismos. La gobernanza es parte importante de la convivencia, por lo que su enriquecimiento y colaboración son dos constantes que deben permanecer en las relaciones comerciales. El crédito blando es fundamental, provee recursos materiales a tasas de interés bajas que permite obtener beneficios suficientes para permanecer en el mercado. Los contratos y el acompañamiento de los pequeños productores son necesarios para brindar capacitación y adiestramiento tanto preventivo como correctivo, bajo una perspectiva de bien común (Ver Figura 4).

Problemática de las organizaciones sociales mexicanas.

La pobreza es el factor contextual más importante en el sector rural de México. Los datos demuestran que más de la mitad de la población mexicana se encuentra en condiciones de pobreza. Además, es necesario señalar que esta problemática social afecta principalmente a las entidades y regiones del país que se dedican a labores agropecuarias o que son poblados en su mayoría por indígenas. Otros factores que describen al fenómeno son: el aislamiento geográfico, los roles de género tradicionales, un bajo nivel educativo, familias numerosas, desempleo, emigración laboral a ciudades cercanas o a Estados Unidos de América y, en general, la falta de acceso a los servicios sociales (Salgado-De Snyder & Díaz-Pérez, 1999: 68).

Aunado a lo anterior, la pobreza es la mayor causa de la degradación ambiental, porque la protección de los recursos naturales se considera a menudo como un freno al crecimiento económico y no como una oportunidad de adquirir mayor nivel de bienestar (Nasiru & Umar, 2010). En los últimos veinte años el apoyo gubernamental a los productores ha tenido marcadas fluctuaciones, lo que ha creado desequilibrios e incertidumbre en los diferentes sectores productivos. En el actual marco de intensa apertura comercial y desregulación económica, persiste una mayor vulnerabilidad agroeconómica, ambiental y social (González-Chávez & Macías-Macías, 2007: 51 y 52).

Los temas administrativos y las empresas sociales.

En cuanto a la aplicación del campo administrativo, el agro siempre ha marchado al margen de la actividad industrial y empresarial en general, por lo cual es notable la ausencia de la aplicación y desarrollo de estos conceptos principalmente a nivel de las unidades productivas (Murcia, 2007, citado por Mora-Rendón, 2012: 4).

Los productores no son emprendedores por dos razones principales, (mismas que deberían de ser objeto de una investigación extensa). En primer lugar, la mayoría no ha

tenido un historial de actividad empresarial, por lo que hace evidente su incapacidad de influir en los precios, ya que carecen de un estado de verdadera competencia. En segundo lugar, es improbable, sobre todo en el caso de los pequeños productores, que tengan el liderazgo y la capacidad de gestión organizacional formalizada a través de las jerarquías laborales bien estructuradas. Las habilidades como el reconocimiento de oportunidades de negocio y la planeación estratégica son los principales requisitos para los productores sean capaces de encontrar formas y estrategias para crear un negocio rentable (McElwee & Bosworth, 2010: 827 y 831).

Por lo anterior, las organizaciones tienen que hacer cambios profundos en sus estrategias y modelos de negocio para sobrevivir en la turbulencia competitiva creada por la transición de un país que va del subdesarrollo al desarrollo. Los cambios en la política de inversión extranjera del gobierno de abrir el país a los competidores directos más grandes y sofisticados, niegan las protecciones existentes de los mercados locales y crean las principales amenazas para las empresas sociales (Efendioglu & Karabulut, 2009: 158).

La política de desarrollo.

La política agrícola en América Latina, ha abrazado el neoliberalismo que implica la reestructuración y conciliación de los programas del sector, para ser fiel reflejo de la macroeconomía de tipo neoliberal (Eakin, Bausch, & Sweeney, 2014: 27). El neoliberalismo es una nueva forma de gobierno, ya que es la extensión del poder del Estado a través de mecanismos indirectos de control de todos los aspectos de la vida, incluyendo la política agroalimentaria. Desafortunadamente, este proyecto no es coherente en términos de su aplicación, debido a que sus dos principios más importantes son inconsistentes, el primero de ellos es la necesidad de garantizar mercados competitivos (a través de una fuerte defensa de la competencia a través de Leyes) y la necesidad de incorporar los costos de externalización (Vander-Hoff, 2009: 53).

En México, a pesar de que el objetivo principal era mejorar las condiciones de los productores con las reformas agrícolas de los noventa, a través de la promoción de nuevas tecnologías y la conversión de los cultivos, las políticas rápidamente se consolidaron en apoyo de la agroindustria en lugar de los alimentos básicos en crecimiento. Estas tendencias se vieron fortalecidas a partir del año 2000 (Appendini, 2014: 2). Tanto la política económica como los mercados convencionales de productos agropecuarios no están funcionando para mejorar la situación, debido a la expulsión de millones de personas, por carecer de oportunidades laborales y que contribuye al deterioro medioambiental. La política y el mercado promueven un modelo agropecuario que provoca la destrucción de los recursos naturales con la utilización de químicos, la implantación de monocultivos, el uso intensivo de energía fósil, entre otros. Finalmente,

el gasto público en México se ha concentrado más en los programas sociales que la promoción económica de la competitividad y el desarrollo (Cárdenas, 2009, p. 278).

Los programas y estrategias para combatir la pobreza, la desigualdad y la marginación social han tenido diversos enfoques y alcances, en especial a partir de 1970; sin embargo, las cifras oficiales sobre pobreza extrema indican que las políticas de desarrollo social y superación de la pobreza no han sido capaces de revertir su crecimiento. Por ello, hay que revisar y ajustar la política social en el marco de una nueva estrategia de crecimiento económico con equidad social. Es urgente un nuevo modelo de desarrollo social y humano que genere crecimiento económico, reduzca la desigualdad y fomente la cohesión social (Narro-Robles, Navarro, & De la Fuente-Stevens, 2013, p. 9).

La legislación mexicana y el desarrollo rural.

El beneficio de las actividades de la producción, no necesariamente están determinados por las utilidades, sino por aquellas que benefician directamente el valor de los productos. La coordinación de las cadenas agroalimentarias puede mejorar tanto para la productividad del proceso de desarrollo de un producto, como para alcanzar altos niveles de calidad. Esto significa la integración de recursos y mecanismos que favorezcan la oferta y demanda regional (González-Muñoz, Bonilla-Hernández & Rivera-Velázquez, 2013: 3 y 9).

En el 2001 se promulga la Ley de Desarrollo Rural Sostenible (LDRS), como un instrumento jurídico orientado a promover el desarrollo rural desde un enfoque integral, su prioridad es el bienestar social de la población y de las actividades económicas en el territorio rural, y la conservación de los recursos naturales, la biodiversidad y los servicios ambientales. Se incluye además, la planeación y organización de la producción agropecuaria, su industrialización y comercialización, bienes y servicios, y todas aquellas acciones orientadas a elevar la calidad de vida de la población rural. El gran potencial de los conceptos en la LDRS de México, muchos de ellos aún sin explotar, junto con la experiencia europea con LEADER desde el aprendizaje social y de acuerdo con las tendencias internacionales, abren nuevas posibilidades para solucionar los problemas en el medio rural (De los Ríos-Carmenado, Díaz-Puente, & Cadena-Íñiguez, 2011, p. 611 y 612).

LEADER (Liaisons Entre Activités de Developement de L’Economie Rural).

Ante el fracaso de los modelos de desarrollo cuantitativos y con enfoques top-down, desde principios de la década de 1990 aparecen nuevos valores y tendencias en las sociedades más desarrolladas. En este contexto la Unión Europea desarrolla la iniciativa comunitaria LEADER. En México, después de años de implementación del mismo, se ha constatado el potencial de la LDRS para fomentar un desarrollo endógeno

desde la participación. Los resultados de la aplicación del proyecto validan un nuevo enfoque de desarrollo basado en el aprendizaje social, compatible con los elementos de la LDRS (De los Ríos, et al., 2011: 609 y 622). Algunos aspectos son (Ver Figura 5):

Aspectos del método LEADER	1) El enfoque territorial que inicia el proceso con base en los recursos y necesidades particulares de cada territorio, con el fin de responder mejor a las necesidades locales al definir la política de desarrollo;
	2) El enfoque ascendente, que significa que en todas las fases del programa las soluciones y decisiones parten de abajo hacia arriba, implicando a los agentes locales para fomentar la participación de la población;
	3) El Grupo de Acción Local, una forma de cooperación horizontal integrado por socios e instituciones estatales y territoriales, para identificar una estrategia, acciones innovadoras y gestionar los apoyos de los fondos públicos con autonomía local;
	4) La innovación, que es la aportación de valor agregado respecto a otras intervenciones dentro del territorio, que sean aplicables a otras regiones;
	5) El enfoque integral y multisectorial que incluye las potencialidades de los diferentes sectores de la economía, sociedad, y recursos locales, con influencia sobre las acciones realizadas, los resultados previstos e impacto en la medida que favorece aglutinación;
	6) La gestión de proximidad y financiación, entendida como la aplicación de los apoyos desde la decisión de los propios beneficiarios;
	7) La organización en red y la cooperación que trata de comunicar a otros grupos experiencias y resultados, intercambiar conocimientos y asociarse en proyectos comunes con grupos de otros territorios, estados o incluso países

Figura 5. Aspectos del método LEADER

Nota: Elaboración propia en base a De los Ríos *et al.,* (2011: 613 y 614).

El comercio justo.

Lograr que el comercio actúe en beneficio de objetivos ambientales y sociales, además de los económicos, es un paso decisivo para el desarrollo sustentable y su financiamiento. El mercado de los productos sustentables, por pequeño que sea todavía, debe ser tomado en serio y considerado como una oportunidad exportadora en algunos casos y una adaptación necesaria en otros (Borregard, 2001: 16 y 23).

El comercio justo es una práctica inmemorial de los consumidores que consiste en la compra directa a los productores locales y que se ha desarrollado en muchas partes del mundo. Este tipo de comercio busca la justicia social a través de la creación de grupos de productores que implementan procesos productivos que garanticen materias primas orgánicas y la sustentabilidad del sector. En términos sociales, ha creado una relación directa entre productores y consumidores con beneficios para ambos, y se considera

cada vez más como una parte de grandes movimientos de justicia social (Alvarado, 2009: 302).

Las seis directrices del comercio justo en México	1) Un precio mínimo garantizado para cubrir los costos de producción y proteger a los productores frente a las fluctuaciones de los precios;
	2) Una prima de desarrollo social, para apoyar la construcción de escuelas, carreteras, centros de salud y otros proyectos, y una prima adicional para los productos orgánicos certificados;
	3) El crédito adelantado (capital semilla), los productores no se ven obligados a endeudarse para cumplir con el contrato;
	4) La asistencia financiera y técnica, contratos y relaciones comerciales de largo plazo, que ofrecen una mayor estabilidad económica para productores;
	5) Que los productores operen democráticamente sus cooperativas y que garanticen la producción sustentable y amable con el medio ambiente; y
	6) La rendición de cuentas, contabilidad y transparencia financiera

Figura 6. Las seis directrices del comercio justo en México.

Nota: Elaboración propia en base a Alvarado (2009: 309).

El comercio justo no aboga el aumento de la caridad o de la ayuda financiera para el desarrollo de sus países, sino que se propone una organización alternativa de comercio internacional. Este permite a los pequeños productores en el sur un acceso a los mercados del norte del orbe, lo cual contribuye a evolucionar desde una posición de vulnerabilidad y dependencia a una de mayor autosuficiencia económica, al tiempo que podría mejorar las condiciones sociales y ambientales (Audebrand & Pauchant, 2009: 344).

El Pago por Servicios Ambientales (PES, por sus siglas en inglés).

El pago por servicios ambientales es un enfoque de la gestión del medio ambiente que utiliza pagos en efectivo u otro tipo de compensación para alentar la conservación y restauración del medio ambiente. Se incluyen los pagos directos efectuados a los administradores de tierras de los ecosistemas beneficiarios, así como pagos indirectos obtenidos a través de la certificación ecológica de la producción según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, por sus siglas en inglés). Por lo tanto, el PES es un subconjunto de compensación y recompensa por servicios de los ecosistemas, que se implementa a través de acuerdos entre los

administradores de ecosistemas, las comunidades y las empresas privadas (Milder, Scherr & Bracer, 2010: 1).

Conclusiones.

El planeta está sufriendo los estragos de un desarrollo que se concentra solamente en los beneficios económicos, dejando de lado las dimensiones tanto social como ambiental. En el caso específico de México, la situación es similar debido a que una estabilidad macroeconómica no ha contribuido al desarrollo social y al cuidado del medio ambiente. Los programas de apoyo y fomento al campo desde las diferentes legislaciones aprobadas recientemente como la LDRS, ha demostrado un potencial por solucionar los problemas ancestrales de fondo; sin embargo, no se han concretado en acciones que busquen cambiar la panorámica actual. Una de las excepciones es la iniciativa LEADER, que fue importada desde la Unión Europea, y que ha brindado beneficios importantes a las comunidades receptivas. Otros proyectos alternativos de desarrollo es el PES y el Comercio Justo, que han ganado popularidad alrededor del mundo y que plantean puntos interesantes para contribuir a la justicia social e igualdad de oportunidades. No obstante, hay que actuar con cautela al tratar de replicar iniciativas, ya que deben adaptarse a las características de la sociedad rural mexicana y la cultura que los caracteriza. De lo anterior, depende el cuidado de los recursos naturales y la prosperidad de los seres humanos en el país.

Referencias

Almagro-Vázquez, F. (2004). Medición del desarrollo sustentable, reto de las cuentas nacionales. La experiencia de México en el cálculo del producto interno bruto ecológico Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía-UNAM, 35(139), 93-119.

Alvarado, J. (2009). Fair Trade in Mexico and Abroad: An Alternative to the Walmartopia? Journal of Business Ethics, 2009(88), 301–317.

Appendini, K. (2014). Reconstructing the Maize Market in Rural Mexico. Journal of Agrarian Change, 14(1), 1–25.

Audebrand. L & Pauchant, T. (2009). Can the Fair Trade Movement Enrich Traditional Business Ethics? An Historical Study of Its Founders in Mexico. Journal of Business Ethics, 87, 343–353.

Bekele, A., Bosona, T., Nordmark, I., Gebresenbet, G., y Ljungberg D. (2012). Assessing the Sustainability of Food Retail Business: The Case of Konsum Värmland, Sweden. Journal of Service Science and Management, 2012, 5, 373-385.

Borregard, N. (2001). Comercio sustentable, gestión de la cadena de valor y movilización de recursos para el desarrollo sustentable. Ambiente y Desarrollo, XVII(4), 16-23

Bustillo-García, L. & Martínez-Dávila, J.P. (2008). Los enfoques del desarrollo sustentable. Interciencia, 33(5), 389-395.

Cantú-Martínez, P. C. (2012). El axioma del desarrollo sustentable. Revista de Ciencias Sociales (CR) - Universidad de Costa Rica, III(137), 83-91.

Cárdenas, O. (2009). Poverty Reduction Approaches in Mexico Since 1950: Public Spending for Social Programs and Economic Competitiveness Programs. Journal of Business Ethics, 88, 269–281.

De los Ríos-Carmenado, I., Díaz-Puente, J. & Cadena-Íñiguez, I. (2011). The initiative leader as a model for rural development: Implementation to some territories of Mexico. Revista Agrociencia.

Eakin, H., Bausch, J. & Sweeney, S. (2014). Agrarian Winners of Neoliberal Reform: The 'Maize Boom' of Sinaloa, Mexico. Journal of Agrarian Change, 14(1), 26–51.

Efendioglu, A. M. & Karabulut, A.T. (2009). Acceptance and Use of Strategic Processes in Developing Countries. American Journal of Economics and Business Administration, 1(2), 150-159.

Fava, M. y Thomé, L. (2012). An innovative approach for sustainable insertion of smallholders in food chains. Innovative Marketing, VIII(3), 21-31.

García-Cáceres, R. O.-E., E. (2006). Caracterización de las cadenas de valor y abastecimiento del sector agroindustrial del café. Cuad. Adm., Bogotá, Colombia, 19(31), 197-217.

González-Chávez, H. & Macías-Macías, A. (2007). Vulnerabilidad alimentaria y política agroalimentaria en México. Desacatos, 2007(25), 47-78.

González-Muñoz, O., Bonilla-Hernández, N. & Rivera-Velázquez, J. (2013). Los agronegocios y su institucionalidad en México en el 2012. Red Académica Iberoamericana, 6(16).

Gutiérrez-Garza, E. (2008). De las teorías del desarrollo al desarrollo sustentable: Historia de la constitución de un enfoque multidiciplinario. Revista Trayectorias, IX(25), 21-35.

McElwee, G., & Bosworth, G. (2010). Exploring the strategic skills of farmers across a typology of farm diversification approaches. Journal of Farm Management, 13(12), 819-838.

Milder, J., Scherr, S., & Bracer, C. (2010). Trends and Future Potential of Payment for Ecosystem Services to Alleviate Rural Poverty in Developing Countries. Ecology and Society, 15(2), 4.

Mora-Rendón, S. B. (2012). La gestión en las asociaciones de pequeños y medianos productores agropecuarios: ¿un nuevo modelo administrativo? . Observatorio de la Economía Latinoamericana, 172.

Narro-Robles, J., Navarro, D. & De la Fuente-Stevens, D. (2013). Descalabros y desafíos de la política social en México. Revista Problemas del Desarrollo, 174(44).

Nasiru, H. & Umar, M. (2010). Sustainability issues and Nigeria's Agricultural Development Paradigm. Paper presented at the The 8th AFMA Congress Peer Reviewed Papers

Nto, P. O. & Mbanasor, J.A. (2011). Productivity in agribusiness firms and its determinants in Abia State, Nigeria. Journal of Economics and International Finance, 3(12), 662-668.

Pierri, N. (2005) "Historia del concepto de desarrollo sustentable" en Foladori, Guillermo y Pierri, Naína; eds. ¿Sustentabilidad? Desacuerdos sobre el desarrollo sustentable. [online], 27-81.

Salgado-De Snyder, V. & Díaz-Pérez, M. (1999). Los trastornos afectivos en la población rural. Revista Salud Mental, Instituto Mexicano de Psiquiatría.

Santos, F. (2012). A Positive Theory of Social Entrepreneurship. Springer Science+Business Media, 111, 335–351.

Vander-Hoff, F. (2009). The Urgency and Necessity of a Different Type of Market: The Perspective of Producers Organized Within the Fair Trade Market. Journal of Business Ethics, 2009(89), 51–61.

Velázquez-Álvarez, L. V. V.-H., J.G. (2012). La sustentabilidad como modelo de desarrollo responsable y competitivo. Ingeniería de Recursos Naturales y del Ambiente - Universidad del Valle Cali, Colombia, 2012(11), 97-107.

Vera-Martínez, P.S. (2012). La sostenibilidad y la teoría de las partes interesadas bajo el enfoque de los sistemas complejos. Barrón-Pastor, J., Cardiel-Hurtado, J., Cruz-Soto, L., Gallardo-Cano, A., Méndez-Morales, J., Paz-Sánchez, F. y Vera-Martínez, P.S.

(Primera Edición). El enfoque de la complejidad. Diversas perspectivas. (p. 91). México, D.F., Publicaciones Empresariales UNAM.

Vitalia, S. (2013). Techniques and systems of indicators used in the analysis of sustainable development of rural areas. Scientific Papers Series Management, Economic Engineering in Agriculture and Rural Development, 13(1).

La gestión y preocupación ambiental en ITCHIHUAHUA.

Rosa Herrera Aguilera

César Modesto Acosta

Itzel A. Palacios

Resumen

La gestión de las Instituciones de educación superior requieren de la implementación de acciones a favor del Desarrollo Sustentable: la ambientalización integral que implica el desarrollo de actitudes ambientales favorables. Esta investigación tuvo como objetivo medir el grado de preocupación ambiental en el personal docente-administrativo-manual del ITChihuahua en el año 2015. El diseño de la investigación fue de enfoque cuantitativo, método de encuesta y la aplicación de la escala de preocupación ambiental de Weigel-Weigel; la información se analizó por el programa computacional SPSS aplicando estadística descriptiva e inferencial.

Los resultados mostraron una diferencia significativa en mayor grado de preocupación ambiental de las mujeres con respecto a los hombres; las puntuaciones medias de preocupación ambiental obtenidas de manera global y por género son altas y reflejan actitudes favorables ambientales en el personal de la institución en congruencia con la administración y gestión ambiental del ITChihuahua. Sin embargo, el desafío es realizar acciones, compromisos, planes y programas que involucren a toda la comunidad institucional con un solo objetivo: sustentabilidad

Palabras clave: preocupación ambiental, sustentabilidad, ambientalización.

Abstract.

The management of higher education institutions required the implementation of actions in favor of sustainable development: comprehensive greening involves the development of favorable environmental attitudes. The main objective of this investigation was to measure the stage of environmental concern within the staff of the ITChihuahua in 2015. It has a qualitative approach, using the interview method and applying the scale of

environmental concern-Weigel Weigel; all the information was analyzed by the SPSS, using descriptive and inferential statistics.

Results shown a big difference between men and women, being women the ones with higher levels of concern; the scores obtained are high and reflect favorable environmental attitudes of concern within the students and the staff in ITChihuahua. However, now we face the challenge of transform this concerns into actions, commitments, plans and programs that involves all the institutional community with one goal: sustainability

Keywords: environmental concers, sustainability,greening

Introducción.

El ambiente y la conservación de los recursos naturales es un tema de actualidad que cobra cada vez más importancia a raíz de la creciente magnitud de los problemas sociales, ambientales y económicos que se presentan a nivel global. Esta alarmante situación dio origen a nuevas de pensar y actuar en lo referente a la naturaleza: El Paradigma de la Sustentabilidad, que propone nuevas formas de relación naturaleza-sociedad-producción en donde el punto medular es el ambiente y al cual deben integrarse las dimensiones sociales y económicas en un nuevo modelo de desarrollo.

El concepto de Desarrollo Sustentable surgió en 1987 en el Informe Bruntland (ONU): un desarrollo que satisface las necesidades actuales sin comprometer a las futuras generaciones; siguieron eventos como la Cumbre de la Tierra (1992) de la cual se desprende la Agenda 21 y otros acuerdos internacionales que consolidan al Paradigma de la Sustentabilidad como nuevas formas de relación sociedad-hombre-naturaleza.

La ONU estableció una década (2005-2014) para proponer acciones intensas y continuadas de formación ciudadana para propiciar cambios de actitudes y comportamientos necesarios para hacer posible un futuro sostenible. Bajo esta óptica; las instituciones de educación superior deben reorientar la gestión, las prácticas docentes, la investigación, el aprendizaje y las relaciones con la sociedad considerando los principios de la Sustentabilidad, entendida como las estrategias que permitan lograr un futuro sostenible.

Las instituciones de educación superior deben formar profesionistas comprometidos con el ambiente y la sociedad; para lograrlo deben convertirse en un ejemplo de institución responsable ambientalmente con el desarrollo e implementación de la gestión ambiental , entendiéndola como las actividades y políticas dirigidas al manejo integral del medio ambiente y los recursos naturales contribuyendo al desarrollo sostenible. Conde (2006) propone que la gestión ambiental de las instituciones educativas debe consolidar en el proceso de ambientalización integral y en un compromiso institucional que inicia con la sensibilización de directivos y administradores con el objetivo de designar recursos, considerando que el proceso de ambientalización implica cambios académicos, administrativos y culturales, motivos por los que se recomienda la participación activa de la comunidad en forma de consenso.

El contexto

El estudio se realizó en el instituto Tecnológico de Chihuahua (ITChihuahua) institución educativa de nivel superior fundada en 1948 y forma parte del sistema Tecnológico nacional de México; la oferta educativa se integra por las Ingenierías: eléctrica, electrónica, materiales, química, electromecánica, mecánica e industrial, además de la licenciatura en administración; maestrías en las áreas de electrónica manufactura y administración y el doctorado en ciencias electrónicas.

Actualmente, se sigue el *Modelo Educativo para el* Siglo XXI: Formación y desarrollo de competencias profesionales que es sustentado en tres dimensiones: la filosófica, que con base en valores le dan sentido y dirección humana, histórica y política; la académica, que integra los parámetros de referencia para la formación profesional, la concepción del aprendizaje y sus condiciones, así como los estándares de la práctica educativa en el TNM; y la organizacional, que coadyuva al cumplimiento de los fines del Modelo y garantiza la correcta aplicación de los recursos. (SEP, 2014).

La visión de la institución es la de contribuir al desarrollo sustentable del país ofreciendo una educación integral. La política ambiental de la institución se compromete a la reorientación de los procesos educativos hacia el respeto y conservación del ambiente cumpliendo con la legislación y la promoción en su personal y clientes la

prevención de la contaminación y el uso racional de los recursos con la implementación del Sistema de gestión ambiental.

Marco teórico.

La gravedad de los problemas ambientales a nivel mundial precisó de un compromiso de las instituciones educativas y en forma especial con las Instituciones de Educación Superior (IES) con la sustentabilidad: la educación para la sustentabilidad; un concepto dinámico e integrador dirigido a todas las personas, y debe ser desarrollado desde la perspectiva del aprendizaje a lo largo de toda la vida y utiliza todas las modalidades de aprendizaje: formal, no formal e informal. (UNESCO, 2012).

La educación sustentable por sí sola no pueda crear una sociedad mejor, si puede ayudar a convertirla en realidad. Sin embargo por su conceptualización que es demasiado amplia, esta tendencia propone como acción puntual a la ambientalización de las instituciones educativas.

La ambientalización es definida como el reconocimiento de los impactos provocados por las actividades cotidianas y las acciones que deben ejecutarse para contrarrestar los impactos negativos. Para implementarla es necesario desarrollar acciones en las áreas: académicas, de investigación y de gestión.

Sin embargo, la ambientalización debe ser un proceso integral que requiere de un compromiso institucional que debe iniciar con la sensibilización de directivos y administradores con el objetivo de designar recursos para desarrollar programas de capacitación, prácticas favorables al ambiente, uso eficiente de recursos naturales y materiales y la formación de actitudes ambientales positivas en alumnos y personal de las instituciones educativas.

Uno de los objetivos de la educación para la sustentabilidad es el cambio de actitudes a favor del medio ambiente; si se forman ciudadanos con conocimientos y capacidades necesarias para reconocer y prevenir los problemas ambientales; la toma de decisiones a nivel personal y profesional se realizará considerando los impactos de las actividades sobre el ambiente.

Esta investigación considero el concepto de actitud de Bender y Levie citados por Arenas (2009): La actitud es el constructo que median entre nuestras acciones y se componen de tres elementos: cognitivos, afectivo y conductual.

Las actitudes ambientales son consideradas por Alea (2006) como estructuras psicológicas derivadas del aprendizaje y de la experiencia, y ambos factores influyen en la conducta de las personas ante la problemática ambiental. la actitud ambiental favorable incluye un componente de compromiso, ya que se refiere a la preocupación de las personas por el ambiente físico, en el sentido de que merece ser comprendido, protegido y mejorado.

El creciente interés de organismos internacionales en la ambientalización de la educación es el desarrollo de actitudes ambientales favorables, propició el desarrollo de la Psicología ambiental como una nueva disciplina que explica las relaciones entre la conducta humana y el ambiente con la identificación de características personales y situaciones del entorno que puedan favorecer una actitud responsable hacia el ambiente. La medición de actitudes ambientales no se puede realizar directamente; puede hacerse mediante inferencias o deducciones denominados auto informes o escalas de actitudes que son definidos como un conjunto de frases con un valor numérico asignado resultante de una serie de operaciones estadísticas que permiten situar al objeto en un punto de la graduación jerárquica establecida para el continuo psicológico de un determinado objeto.

Desde el ámbito de la Psicología ambiental se desarrollaron una serie de escalas para medir las actitudes ambientales, en la investigación de González (2002) hace referencia a Maloney y Ward (1973), Van Liere y Dunlap (1978) y Weigel y Weigel (1978).

Para poder evaluar las actitudes ambientales como predictoras de una conducta ambiental favorable, en esta investigación se utilizó el constructo de "preocupación ambiental": actitud general predice o explica de forma el comportamiento hacia el medio ambiente. La elección del concepto y de la escala de medición de Weigel y Weigel se justificó en los siguientes criterios:

*Es la más utilizada a nivel internacional para medir actitudes ambientales.

*La preocupación ambiental es un buen recurso para predecir el comportamiento pro ambiental.

* La preocupación ambiental es definida desde una perspectiva ecológica, la contaminación y conservación del medio ambiente.

* Esta diseñada para una población adulta

* Ha demostrado validez y fiabilidad satisfactoria en los diferentes contextos internacionales obteniendo coeficientes Alfa de Cronbach de 0.68-0.74 en estudios aplicados en España, Colombia y Venezuela.

El objetivo de la educación para la Sustentabilidad centrado en la ambientalización de las instituciones de educación es el de modificar actitudes ambientales negativas; se necesita conocer el esquema de actitudes, identificar variables y establecer modelos que faciliten la implantación de programas para el cambio.

Los factores socio demográficos han sido objeto de estudio mayoritaria en las actitudes ambientales por presentar estos una mayor estabilidad y resistencia al cambio. Esta investigación considerando al contexto laboral y social del personal determino que los siguientes factores son los de mayor influencia en la preocupación ambiental.

a) Género: Mirón (2007) y Murga (2009) expresaron que las mujeres son más responsables con el medio ambiente y esta tendencia se atribuye a factores contextuales atribuibles a las actividades ambientales que se evalúan se relacionan con tareas domésticas con las que las mujeres están más familiarizadas.

b) Nivel de estudios: Las investigaciones expresan que las personas con mayor nivel de estudio se muestran más preocupados por el ambiente.

Objetivo

El objetivo de esta investigación es medir las actitudes ambientales utilizando la escala de preocupación ambiental en el personal docente-administrativo-manual del ITChihuahua como medida del grado de ambientalización integral de la institución que tiene como objetivo fomentar la formación de actitudes ambientales en su personal.

Hipótesis

Existen diferencias en el grado de preocupación ambiental del personal del ITChihuahua respecto al género y al tipo de puesto laboral relacionado en forma directa con el nivel de estudios.

Metodología

El estudio se realizó en marzo del 2015 y la información fue recopilada por el método de encuestas aplicando un cuestionario con escala de Likert; se aplicó la muestra aleatoria estratificada por género y número de puestos a los empleados de mantenimiento, administrativos y manuales. Como criterio de inclusión se consideró solo a los docentes de tiempo completo; a los trabajadores administrativos y manuales con base permanente de trabajo y con antigüedad mayor a 3 meses en la institución. La información del número y estatus laboral del personal fue proporcionada por el Departamento de Recursos humanos.

La escala de preocupación ambiental de Weigel-Weigel, utilizada en esta trabajo, está conformada por 17 ítems, cada uno con cinco alternativas de respuesta que van desde “muy en desacuerdo” hasta “muy de acuerdo”, con una opción neutra con valores del 1-5. Se generó la variable PEPA que corresponde a la puntuación obtenida en el cuestionario.

La modificación de la terminología, valor de las escalas y formato de presentación del instrumento fue realizada después de haber aplicado y evaluado una prueba piloto en 10 personas que no formaron parte de la muestra.

El tipo de muestra fue aleatoria estratificada por número y genero de empleados por categoría. Él tamaño de muestra se determinó con un error del 5%, siendo el total de la muestra 79(N=220). El cuestionario se aplicó en el centro de trabajo, por alumnos del instituto que desempeñaban su servicio social portando un gafete de identificación; 5 docentes no fueron localizados por lo que se procedió a determinar aleatoriamente los reemplazos.

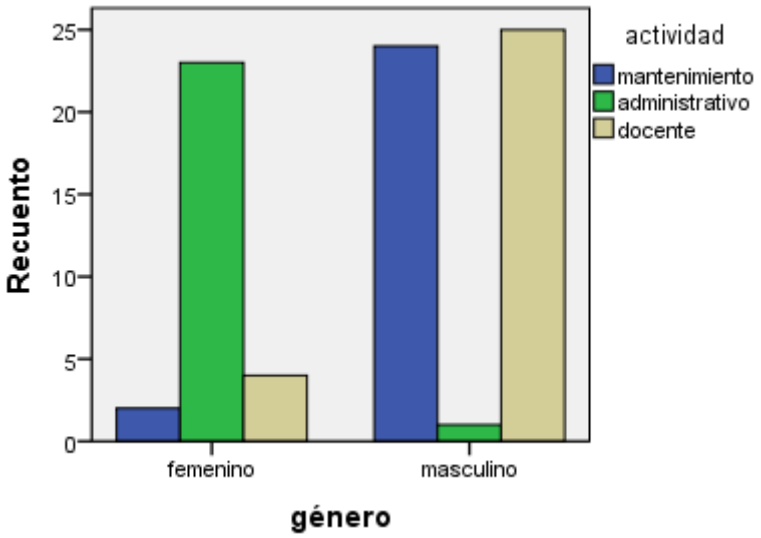
La información fue analizada mediante estadística descriptiva utilizando el software SPSS versión 20. Se realizaron pruebas inferenciales con análisis de diferencias de medias utilizando la prueba t de Student para muestras independientes con la variable de agrupación género y con un nivel de confianza del 95%.Se utilizó la prueba K-S para determinar la distribución normal de los datos del cuestionario preocupación ambiental. Para comparar los tres grupos de personal se aplicó ANOVA de un solo factor.

Resultados

*Análisis de fiabilidad del instrumento: se realizó con la prueba coeficiente Alfa de Cronbach asumiendo que los items medidos en escala de Likert miden un mismo constructo (la preocupación ambiental) y están fuertemente correlacionados. Fue necesario eliminar 3 items para obtener un valor del coeficiente aceptable de 0.650.

*Estadística descriptiva: el número de hombres y mujeres en cada actividad laboral se muestra en la Gráfica 1.

Gráfica 1. Género por grupo laboral.



Fuente: elaboración propia.

*Determinación de los supuestos paramétricos: permite determinar el tipo de contraste a realizar de acuerdo con el tipo de distribución que presentan los datos; para probarlo se utilizó la prueba K-S para una muestra asumiendo las hipótesis estadísticas:

H_o= La distribución de los datos es normal. H_1= La distribución de los datos es diferente a la distribución normal.

Tabla 1. Prueba K-S para una muestra		PEPA
N		79
Parámetros normales[a,b]	Media	58.11
	Desviación típica	6.009
Diferencias más extremas	Absoluta	.085
	Positiva	.062
	Negativa	-.085
Z de Kolmogorov-Smirnov		.753
Sig. asintót. (bilateral)		.623

Fuente: elaboración propia.

El valor de la significancia permite asumir la hipótesis nula de la distribución normal de los datos; el contraste que se aplicó fue el de pruebas paramétricas.

*Contraste de diferencia de medias para la variable PEPA por género.

La variable PEPA mostró diferencias por género, según la tabla 2.

Tabla 2. Medias de PEPA por género

	genero	N	Media	Desviación típ.
PEPA	femenino	29	60.03	5.199
	masculino	50	57.00	6.211

Fuente: elaboración propia.

Para probar si la diferencia entre las medias es estadísticamente significativa se realizó una prueba t para dos poblaciones independientes agrupadas por género contrastando las hipótesis estadísticas:

H_o: $\mu_1 = \mu_2$ H_1: $\mu_1 \neq \mu_2$

Tabla 3. Prueba t para dos muestras independientes.

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas					
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
PEPA2	Se han asumido varianzas iguales	.603	.440	2.217	77	.030	3.034
	No se han asumido varianzas iguales			2.325	67.214	.023	3.034

Fuente: elaboración propia.

El valor de la significancia menor a 0.05 (valor de α, para 95% de confianza) permite rechazar la hipótesis nula de igualdad de medias y asumir la diferencia significativas en los puntajes de variable PEPA obtenidos por hombres y mujeres.

*La diferencia en puntajes PEPA por grupos de actividad laboral.

La Tabla 4 muestra diferencia en las medias de la variable PEPA cuando se contrastan por grupo laboral

Tabla 4. Estadísticos descriptivos

PEPA por grupo	N	Media	Desviación típica
mantenimiento	26	58.12	6.743
administrativo	24	60.79	4.314
docente	29	55.90	5.784
Total	79	58.11	6.009

Fuente: elaboración propia.

Para contrastar los tres valores de las medias se utilizó el análisis de ANOVA unifactorial (PEPA) para probar las hipótesis estadísticas:

H_o: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3$ H_1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$

Tabla 5. ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	314.673	2	157.336	4.781	.011
Intra-grupos	2501.302	76	32.912		
Total	2815.975	78			

Fuente: elaboración propia.

El valor de la significancia menor a 0.05 permite rechazar la hipótesis nula de igualdad de medias para los tres grupos; para determinar las diferencias entre estas se realizaron los contrastes pos hot asumiendo varianzas desiguales por el método de Games-Howell.

Tabla 6. Comparaciones.

(I) actividad	(J) actividad	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.
mantenimiento	administrativo	-2.676	1.589	.223
	docente	2.219	1.704	.401
administrativo	mantenimiento	2.676	1.589	.223
	docente	4.895*	1.389	.003
docente	mantenimiento	-2.219	1.704	.401
	administrativo	-4.895*	1.389	.003

Fuente: elaboración propia.

El valor de la significancia menor a 0.05 al contrastar los grupos administrativos y docentes permite asumir diferencia estadísticamente significativa en sus medias.

*Contraste de diferencia de medias para la variable PEPA entre los grupos de mantenimiento y administración.

Para determinar si existen diferencias significativas entre los grupos manuales y docentes integrados en su mayoría por hombres; se eligió la prueba t para muestras independientes asumiendo varianzas desiguales.

Tabla 7. Estadísticos por grupo

	actividad	N	Media	Desviación típ.
PEPA	mantenimiento	26	58.12	6.743
	docente	29	55.90	5.784

Fuente: elaboración propia.

Tabla 8. Prueba t para dos muestras independientes.

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas				
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
PEPA	Se han asumido varianzas iguales	.229	.635	1.314	53	.195
	No se han asumido varianzas iguales			1.302	49.593	.199

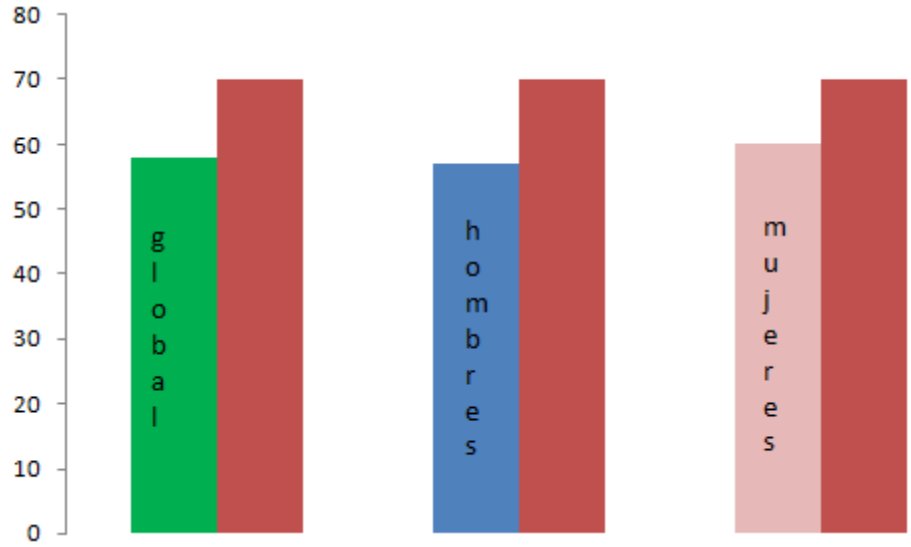
Fuente: elaboración propia.

El valor de la significancia permite asumir la hipótesis nula de igualdad de medias; por lo que se puede concluir que los puntajes de manuales y docentes son iguales estadísticamente.

Conclusiones y recomendaciones.

La media global de la muestra para la variable PEPA corresponde a 58; al comparar las medias globales y por género; en ambos casos se obtienen resultados satisfactorios que corresponden a más del 80% del puntaje total.

Gráfica 2. Medias de puntaje PEPA.



Fuente: elaboración propia

Las investigaciones realizadas en España por Coya (2000) y en Chihuahua, México por Herrera (2015) utilizando la escala de preocupación ambiental Weigel y Weigel en alumnos de instituciones educativas superiores, no se encontraron resultados publicados de la aplicación de este instrumento en personal laboral de las instituciones.

El personal laboral de esta investigación obtuvo un puntaje de 58, situándolo en lugar intermedio entre los alumnos del ITChihuahua con un puntaje de 53.5 y los estudiantes españoles de la universidad de Santiago de Compostela (65). Las diferencias de edad y del contexto impiden realizar comparaciones válidas entre las diferentes poblaciones de estudio; se propone una futura investigación considerando las variables de edad y nivel de estudios entre los alumnos y el personal laboral del ITChihuahua.

*La influencia del género en la preocupación ambiental.

La muestra de estudio presento marcadas características de género, por lo que fue dividida en dos grupos

Femenino: personal administrativo

Masculino: personal docente y mantenimiento

Las diferencias en estadísticamente significativas en los puntajes de variable PEPA mostrados en las tablas 2 y 3 indican mayor puntuación al género femenino. Al comparar por grupo laboral, las diferencias son atribuibles al género y no al tipo de puesto.

Los estudios sobre género son bastante contradictorios y no han logrado concluir cual de los dos géneros tiene una mayor preocupación ambiental.

La Ecología política de género (EPG) es una corriente que inició en la década de los setentas y estudio el interés del uso y valores de los recursos naturales articulando el análisis de género en tres ejes:

a) la forma en que el género determina el manejo de los recursos naturales

b) los conocimientos ambientales considerando la edad, etnia y clase social

c) los derechos y responsabilidades ambientales de hombres y mujeres.

Bajo esta óptica; algunos autores justifican un mejor comportamiento ambiental de las mujeres por un mayor conocimiento y contacto con el medio natural que los hombres por el rol femenino de organización, reproducción y organización del consumo doméstico y trabajo comunitario. Otros estudios vinculan socialmente al hombre con una mayor preocupación ambiental por ser el proveedor tradicional del hogar y con mayor participación en las ciencias ambientales.

*La influencia del nivel de estudios en la preocupación ambiental.

Las investigaciones de Van Lieri y Dunlap (1981) expresan que las personas con mayor nivel de estudio se muestran más preocupadas por el ambiente.

Este trabajo determino que el grupo laboral docente posee mayor nivel de estudio que los grupos administrativos y de mantenimiento, por lo que fue lógico suponer un mayor puntaje en los docentes: sin embargo no se encontraron diferencias significativas en los resultados por grupo laboral. Esto puede atribuirse a que los grupos administrativos y manuales poseen una escolaridad media básica por ser un requisito mínimo para el ingreso laboral a la institución.

Otro factor de influencia puede atribuirse a la naturaleza del trabajo desempeñado por el grupo manual que tiene mayor contacto con los recursos naturales y materiales de la institución. La influencia del aprendizaje no formal e informal en la educación para la sustentabilidad y el sistema de creencias - valores como formas de organización y respuesta a la problemática ambiental son factores a considerar en futuras investigaciones.

De manera general; los resultados obtenidos evidencian que las IES desempeñan un rol importante en la gestión ambiental para la construcción de sociedades sostenibles; no solamente formando a sus egresados; también sensibilizando y capacitando a su personal. Las IES deben realizar la planeación de todas sus actividades considerando la conservación y protección del ambiente; cambiando valores, actitudes y conductas en todos los integrantes de la comunidad. Se requiere un plan integral que permita mejorar la ambientralización curricular y la cooperación de la comunidad. Este plan debe considerar el desarrollo de la infraestructura institucional con bajo impacto ambiental; así como implementar estrategias que optimicen los consumos de materiales en las actuales prácticas y procesos que se realizan.

Es necesario, en acuerdo con Saavedra (2013) un sistema administrativo que oriente la gestión a la toma de decisiones y acciones a favor del Desarrollo Sustentable considerando a la administración parte de una realidad que afecta a toda la sociedad: la crisis socio ambiental y la administración de las instituciones educativas deben considerar el desequilibrio entre los elementos económicos, ambientales y sociales que originaron esta crisis y emprender acciones puntuales que permitan aminorar los efectos crecientes de la crisis ambiental.

Si la educación es pieza medular para el cambio y formación de actitudes ambientales (la preocupación ambiental) que permite frenar el deterioro ambiental con el desarrollo de planes y programas académicos, de gestión e investigación; esta requiere de prácticas administrativas que integren y consideren al aspecto ambiental como prioridad. Más allá de las buenas prácticas de gestión y administración; se requiere de una conciencia y un compromiso institucional que involucre a todo el personal, alumnos

y sociedad en general; son necesarias acciones responsables de manera continua y permanente que permitan alcanzar un desarrollo sano y estable: Sustentable

Referencias

Alea, A. (2006). Diagnóstico y potenciación de la educación ambiental. *Odiseo* , 1-29.

Arenas, R. (2009). *Actitudes de los estudias de la universidad SJM hacia la educación ambiental* . Sevilla, España: Universidad autonóma de Sevilla.

Conde-Hernández; Gónzales,O., & Mendieta,E. (2006) Hacia una gestión sustentable del campus universitario. Revista Casa del tiempo. UAM.

Coya, M. (2001). *La ambientalización de la universidad.* Santiago de Compostela, España: Universidad Miguel de Cervantes.

Gónzalez, A. (2002). *La preocupación por la calidad del medio ambiente.*Madrid: Tesis doctoralno publicada.

Herrera, R. (2015). Actitudes ambientales y ambientalizacion curricular en alumnos ITChihuahua. México: Tesis doctoral no publicada.

Mirón, E; Cabo-Hernández,J., & Mohamed-Abderraman,J .(2007). Sobre las diferencias de género en la percepción social del medio ambiente en estudiantes universitarios del campus de Melilla. www.oei.es/congresoctg.

Murga,M.A. (2009) Sobre las diferencias de género en la percepción social del desarrollo sostenible.Revista RIE. vol 27-1.

Saavedra, S. (2013). La administración frente al desarrollo sustentable. Revista Economía No 12.

Sánchez, P., Domínguez, M., & Hernández, J. (2010). Género y comportamiento ambiental de los negocios de artesanías de barro. *Gestión y política pública.* , 79-110.

ONU.(2012).Educación para la sustentabilidad.Recuperado el 11 de Mayo de 2014 de http://www.unesco.org

SEP.(2014).Seccion TNM.Obtenido de http;//www.sep/mx

Van Liere, K., & Dunlap, R. (1981). “The social bases of environmental concern": a review of hypoteses,explanation and empirical evidences. *Public opynion quarterly* , 181-197

UNESCO. (2012). *Seccion de la educacion para el desarrollo sostenible*. Obtenido de http://www.unesco/eds.

Política Mexicana en materia de Servicios Ambientales Hídricos: su aplicación normativa con planteamiento de objetivos de seguimiento, caso de estudio de la Ciudad de Chihuahua.

César Modesto Acosta

Rosa Herrera Aguilera

María Magdalena Mancera López

Resumen

El presente trabajo propone una metodología para la identificación de áreas con potencial de implementación de programas de Pagos por Servicio Ambiental Hídrico (PSAH), estableciendo inicialmente para este análisis los criterios de la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) publicados en el año de 2003, ampliado la aplicación de esta política con encuestas para la determinación de objetivos de seguimiento. El área de estudio se focaliza en la zonas rurales altas de las cuencas abastecedoras de la ciudad de Chihuahua, Chihuahua que cuentan con potencial de recarga y cobertura vegetal que propicie la regulación hídrica, esto con apoyo de Sistemas de Información Geográfica (SIG), determinando los patrones de consumo, pago y aceptación de PSAH, obtenidos por la aplicación de 260 encuestas a usuarios finales, evaluando concientización de medios y ecosistemas del área de estudio, además de parámetros calidad del agua a forma de diagnóstico. Identificando 24,964.38 ha en zonas altas con posibilidades de SAH, 80.76% de los encuestados aceptan el PSAH y valorando en un 67.02% más el medio o ecosistemas productores de agua en comparación con las personas que no aceptaron el pago ($P \leq 0.8$), como también, estos dos grupos coincidieron en la valoración mínima para las áreas sin vegetación. En lo que respecta a la aceptación de PSAH se tuvo una media de 11.08 pesos, en la calidad del agua se identificaron tres parámetros para mejora (Flúor, Manganeso y pH), en relación al volumen de consumo se cuantificaron 22,020.08 litros por domicilio encuestado y un consumo 5,505.02 por habitante por mes.

Palabras Clave: Servicio Ambiental Hídrico, Gestión Integral del Agua, Normatividad Ambiental Aplicada.

Introducción

Los bienes ambientales son productos que brinda la naturaleza, mismos que son aprovechados directamente por el ser humano (Vázquez, 2010). El agua es un bien ambiental, sin embargo esta tiene la posibilidad de potenciar o limitar el desarrollo regional incidiendo en altos costos sociales y económicos para los actores locales (Cortes, 2011), de ahí la gran importancia de formular políticas integrales que permitan la sostenibilidad del recurso basadas en políticas bien formuladas e instrumentadas que establezcan al acto de gobierno desde una perspectiva el acto polidimiensional considerándolo como: acto jurídico, acto administrativo, acto económico y acto de objeto; iusjurídica, iusadministrativa, iuseconomica y iusepisteme; derecho, economía, administración y ciencia (Del Real, 2007). Esta cuarta dimensión nos lleva al planteamiento de nuestra materia en estudio como la ciencia, la hidráulica y con un fin objetivo la preservación del recurso hidráulico desde el punto de vista de desarrollo regional sostenible, considerando para este fin al acto de gobierno, planteando la aplicación del Pago por Servicio Ambiental Hídrico (PSAH) como una política de fomento al desarrollo regional y con miras a una Gestión Integral del Hídrica (GIH). Bajo este planteamiento el presente trabajo pretende aplicar la detección de áreas con potencial PSAH focaliza en la zonas rurales altas de las cuencas abastecedoras de la ciudad de Chihuahua, Chihuahua bajo los criterios de la política Mexicana vigente en la materia, establecidos en las reglas de operación de la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) en el Diario Oficial de la Federación del 3 de Octubre de 2003, pero sin limitar su aplicación solamente al instrumento de económico planteado por la normatividad, el cual ha perdido el interés ambiental en comparación con la importancia que ha cobrado la dimensión social, si no ampliando esta política con la implantación de encuestas que permitan la aplicación de esquemas de establecimiento de objetivos de seguimiento, atendiendo los diversos retos en materia de PSAH detectados por Perevochtchikova, M. y Ochoa, A. M. (2012), con énfasis en el monitoreo de los posibles beneficios físicos a los SA relacionados con calidad del agua; ampliar el conocimiento de la demanda

(quienes se benefician de los SA y quien tiene disponibilidad para compensar monetariamente por los beneficios recibidos) para el establecimiento de mercados de SA autosuficientes a escala local; y la falta de conciencia ciudadana sobre el valor cultural y económico de los SA, debido a su carácter público y de libre acceso, para con ello estar en la posibilidad del establecimiento futuro de esquemas locales autofinanciables con participación de actores locales y la reinversión de recursos financieros dentro del área de estudio.

Marco conceptual

Acto de gobierno en búsqueda de la sostenibilidad

Debido a que el desarrollo sostenible como fin se apoya en el aspecto económico, ambiental, social e institucional, este permite realizar un análisis con mayor amplitud respecto al cuidado de los ecosistemas, buscando con ello su perpetuidad, entendiendo al ecosistema desde el punto de vista sostenible, pero es necesario explorar la perspectiva desde el punto de vista de la administración pública para comprender el manejo del recurso hidráulico como un acto de gobierno y multidisciplinario; estableciendo que la acción social gubernamental y el acto de gobierno es polidimiensional: es acto jurídico, acto administrativo, acto económico y acto de objeto; iusjurídica, iusadministrativa, iuseconomica y iusepisteme; derecho, economía, administración y ciencia, es decir el acto de gobierno solo puede lo que la ley establece como su capacidad de hacer, siempre es derecho; además, el acto de gobierno es simultáneamente, finanza pública, es economía; a lo que hay que agregar una tercera dimensión, que consiste en que todo acto de gobierno es un acto prospectivo (Del real, 2007) donde a cada dimensión del acto de gobierno le corresponde un fin axiológico: a la administración, la eficacia; a la economía, la riqueza o la abundancia de bienes y servicios de los que puede disfrutar cualquier hombre; al derecho, la aequis; sin embargo, habrá que agregar una cuarta dimensión al acto de gobierno, la de su condición ontológica-objetiva González (2006). Esta cuarta dimensión nos lleva al planteamiento de nuestra materia en estudio como la ciencia, la hidráulica relacionada íntimamente a la GIH y PSAH y que tienen como fin la preservación del recurso hidráulico desde el punto de vista de desarrollo sostenible considerando para este fin al acto de gobierno, estos

tres conceptualizaciones se encuentran íntimamente ligados entre sí, analizando que el aspecto social, económico e institucional se encuentran comprendidos en el acto de gobierno dentro de su polimensionalidad para la moderna psicología social la tesis se expresa en que no existe grupo humano sin reglas y las reglas son aprendizaje social (Del real, 2007), donde la hidráulica desde su inicio se encuentra sujeta al fenómeno social, donde esta dinámica se limita al recurso disponible, ya que no existe sociedad que no dependa del recurso hídrico y el recurso hídrico solo existe dentro de la unidad definida como cuenca, misma que presenta diversas particularidades dependiendo de su localización geográfica, características del terreno, condiciones climáticas, además de los modos productivos, diversidad cultural de la sociedad circunscrita a ella, equiparando pues a esta unidad hidrológica con el termino de ecosistema debido que es donde interactúan los componentes físicos, biológicos y propician fenómenos socioeconómicos dependientes del vital liquido, siendo un elemento esencial de un ecosistema y definido como un bien ambiental, el cual a su vez presenta funciones y servicios ambientales, los primeros identificados como posibles usos de la naturaleza por los humanos y los segundos son las posibilidades o el potencial a ser utilizado por los humanos para cualquier fin (Barzev, 2001), dentro del la figura 1 se presenta el esquema de Sustentabilidad-Acto de Gobierno-Ciencia Hidráulica “Gestión Integral Hídrica”.

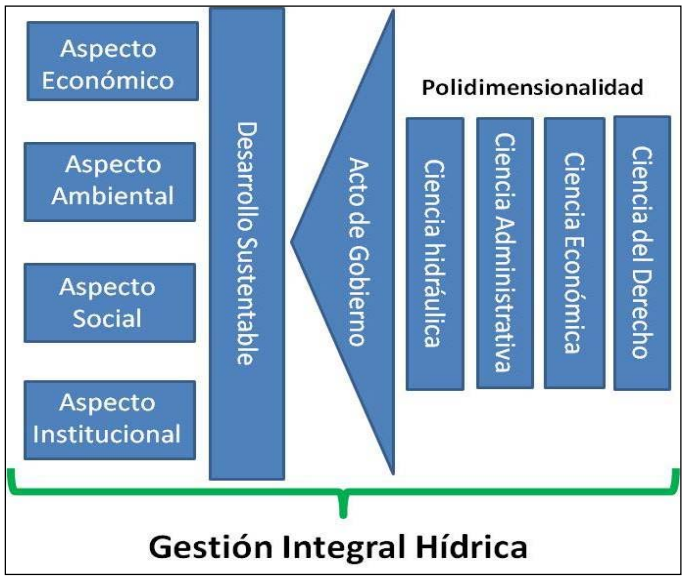


Figura 1. Esquema de la Relación Sustentabilidad-Acto de Gobierno-Ciencia Hidráulica Fuente: Elaboración Propia.

El agua como un bien y servicio ambiental

Los servicios ambientales se definen a partir de las funciones ambientales: Las funciones ambientales son los posibles usos de la naturaleza por los humanos y los servicios ambientales son las posibilidades o el potencial a ser utilizado por los humanos para cualquier fin. Complementando lo antes citado se entiende por servicios ambientales como el conjunto de condiciones y procesos naturales que ofrecen las áreas naturales y que la sociedad puede utilizar en su beneficio. Dentro de ellos se puede señalar la biodiversidad, la regulación de los ciclos básicos (agua, carbono y otros nutrientes), la estabilidad climática, conservación de suelos y asimilación de residuos, el mantenimiento de valores estéticos y culturales (Del Angel, 2009).

No obstante el agua tiene una valoración económica como un bien ambiental, es decir, como un producto de la naturaleza que es aprovechado directamente por los seres humanos. Lo anterior permite iniciar las necesarias negociaciones para corregir la falla del mercado del agua y dejar a los propios actores reconocer el problema de abasto del agua, valorar el recurso y, en su caso, compensar a los proveedores (Silva, 2010). Por ello, un aspecto muy importante en el proceso de valoración económica de los servicios ambientales, es el hecho de que las actividades a realizarse generarán beneficios tanto para el individuo como para la colectividad. De ahí la importancia de obtener su valoración económica inherentes a las actividades involucradas en la utilización de bienes y servicios ambientales, donde adicionalmente a la caracterización detallada de los servicios ambientales por obtenerse y del tiempo requerido para su obtención, la propuesta de valorar integralmente los bienes y servicios ecosistémicos contribuye a que las decisiones políticas se ajusten de mejor forma a la realidad ambiental, es así que la estimación de las inversiones necesarias son insumos esenciales para iniciar un proceso de negociación exitoso entre los oferentes y los demandantes. Ello es a menudo delicado porque en la valoración de los bienes y predominan las valoraciones de los recursos naturales basadas en cifras económicas que generan una infravaloración de los beneficios reales que obtienen las sociedades de la naturaleza (Rodríguez, 2012).

En la valoración del agua, como servicio ambiental ofrecido por los bosques, donde se requiere sostenibilidad de la producción en términos de calidad, cantidad y perpetuidad, se requiere considerar el valor de la productividad de los bosques en función de la captación y producción de agua (Valor de Uso Directo), más que por los otros servicios ambientales (CO2, belleza escénica, biodiversidad y otros). La productividad del bosque en este caso, está determinada por la cantidad de agua captada, y su valor, corresponde a un porcentaje cercano al costo total de oportunidad. Si se ve la productividad del bosque en términos económicos, entonces el no usar los bosques para otras actividades, se valora por la cantidad de agua captada en su costo de oportunidad. Su valor de uso directo no puede separarse entre el bosque y el agua al depender uno del otro (Barzev, 2004).

Si bien el valor de los bienes y servicio ambientales en ocasiones son realmente valorizados cuando estos se encuentran mermados y no presentan una dinámica natural debido a impactos registrados en los ecosistemas productores, tal es el caso documentado en el paisaje urbano del Distrito Federal describiendo la circunstancia detectada comentando que “Desafortunadamente se concretó en la aparición de poblaciones irregulares, un ejemplo drástico es la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM), conformada por ciudades con serio desequilibrio entre recursos naturales y crecimiento de la población. Muchos poblados que eran rurales fueron sometidos a un proceso de urbanización con base en el cambio de uso del suelo sin ninguna planeación, lo que provoco problemas ecológicos considerables como cambio de clima, incremento de la contaminación del aire, disminución del agua tanto superficial como subterránea y pérdida de suelo. Todos estos, corresponden a servicios ambientales del bosque” (Larqué, 2004), así también se identificó que el crecimiento y expansión de las ciudades ha ocasionado un fuerte deterioro de la salud e integridad de los ecosistemas in situ disminuyendo su posibilidad de ofrecer servicios ambientales (Cram, 2008).De igual forma como sucede con el agotamiento de los servicios ambientales en las partes bajas de las cuencas que muchas de las veces alojan poblados o ciudades. Otra problemática necesaria a detectar es lo que sucede en la parte alta de la cuenca donde se presentan

diferentes usos del suelo que tienen efectos directos (positivos y/o negativos) sobre los flujos hídricos y que la mayoría de las veces son el único lugar donde se puede rescatar la vocación del bien o del servicio ambiental hídrico donde el bosque es un auxiliar importante. Estos usos son consecuencia directa de las estrategias de producción utilizadas por los habitantes para obtener su sustento, y aunque un uso inapropiado del suelo puede tener efectos directos en el sitio, por ejemplo en formar de disminución de la productividad del suelo, la mayoría de los efectos van a ser fuera de sitio y por lo tanto no son percibidos directamente por el dueño de la propiedad y no existe un incentivo por cambiar dicho uso, resultando que los usuarios en las partes bajas de la cuenca (Ciudades) pueden verse afectados por cambios en la oferta hídrica producto de usos inadecuados del suelo en las partes altas.

Diversos esfuerzos por lograr la comprensión y el modelado de los fenómenos antes comentados se han dado cita en diversas partes del mundo tal es el caso de las tareas desarrolladas por la Universidad de Newcastle en la conceptualización de modelos económicos para determinar la forma en que el uso del suelo afecta potencialmente los flujos de agua en la cuenca hidrográfica del Canal de Panamá. Lográndose con una importante participación interdisciplinaria de expertos nacionales e internacionales, esto debido a que dicha cuenca provee una variedad de bienes y servicios ambientales hidráulicos que sirven como base para sistemas de producción regional, en los que destaca la producción de agua potable e hidroelectricidad para más de 1.5 millones de personas y para la economía mundial representa un importante espacio de tránsito de navíos (Porras, 2003).

Otra de las acciones desarrolladas en Latinoamérica, motivada por la inquietud por el conocer al detalle los mecanismos de producción de agua es lo desarrollado por un equipo de investigadores que modelaron las posibles interacciones entre usos del suelo y oferta de agua en la zona de Monteverde, Costa Rica. Prediciendo con ello la oferta de agua (total y estacional) del bosque nuboso con respecto a otros usos del suelo y sus relaciones socio-económicos causa-efecto con respecto a los modos de vida locales y las externalidades. El fin del modelo sería potenciar su aplicación en otros tipos de

bosque al eliminar el componente de precipitación horizontal y al mismo tiempo se desarrolló un modelo hidrológico por la Universidad Libre en Ámsterdam, así como los estudio socio-económicos pertinentes por la Universidad de Newcastle, el Instituto Internacional del Ambiente y Desarrollo (IIED) y el Centro Internacional de Política Económica (CINPE) en Costa Rica (Rojas, 2003).

De cierta manera los problemas citados convergen en asuntos de deforestación o disminución de la superficie de bosques, como un problema que pone en riesgo la capacidad de los ecosistemas para cumplir con sus funciones e impactan en la economía. Por lo anterior, la cubierta del suelo y, en especial, el dosel vegetal constituye una condición deseada del entorno ampliamente difundida como una de las vías para recuperar los valores ecológicos. En el caso del agua, el dosel impide el rápido escurrimiento del agua de lluvia, permitiendo la infiltración que alimenta a los mantos acuíferos y prolonga el ciclo del agua (Del Angel, 2009).

Sin embargo, la mayor cobertura vegetal de la cuenca con bosques mejorará su capacidad de infiltración y el agua de lluvia que llegue al suelo, incrementará gradualmente el caudal por la vía sub-superficial, produciendo un flujo de agua más limpio y regular, con rangos de caudales anuales extremos más pequeños. Asimismo, la evapotranspiración permitirá crear nuevos espacios disponibles para almacenar agua, disminuyendo los riesgos de saturación e inundación (Llaneras, 2003).

Desde ese punto de vista la gestión sostenible de los recursos de una región y ecosistemas son críticos y requiere una valoración amplia comprendiendo cómo estos ecosistemas podrían funcionar en el futuro. En las zonas urbanizadas, esto requiere la capacidad de enmarcar el papel de los recursos en el contexto de la dinámica urbana y las implicaciones de las decisiones políticas y la inversión (Deal, 2009). Por eso importante insistir en la realización del balance hídrico que nos permite conocer la capacidad productiva hídrica de la microcuenca, comparada con el consumo hídrico y productivo, que admita proyectar el uso eficiente de los acuíferos (Aburto, 2004), esto debido a que hoy en día el mundo está experimentando muchos problemas entre ellos el

del agua (Naciones Unidas, 2009), por lo que es necesario el monitorear de forma continua su consumo. Esto ayudará a que los usuarios tomemos consciencia real del agua que día a día consumimos (Mohr, 2008). Es recomendable que el sistema de monitoreo utilice toda la tecnología disponible con el propósito de que sea más fácil el acceso a la información del consumo desde cualquier parte.

Con este fin diversos instrumentos económicos y de mercado han sido utilizados por varias décadas en la prevención de la contaminación y la conservación de los ecosistemas. La mayor parte de ellos tratan de prevenir externalidades ambientales negativas (por ejemplo la contaminación o la destrucción de hábitat) por medio de impuestos o derechos ecológicos u otras herramientas sustentadas en el principio de que "el que contamina, paga"

El Pago por Servicios Ambientales (PSA) es uno de estos nuevos enfoques orientados al apoyo de las externalidades ambientales positivas por medio de la transferencia de recursos financieros de los beneficiaros de ciertos servicios ambientales hacia quienes proporcionan dichos servicios o son fiduciarios de los recursos ambientales. En la década pasada, el uso de esquemas de PSA ha ganado en popularidad para cuencas hídricas, diversidad biológica, secuestro de carbono y belleza de paisaje.

La mayor parte de los esquemas de PSA son relativamente nuevos, ya que pocos de ellos tienen más de veinte años, y muchos continúan siendo experimentales en alcance o están aún en etapa piloto. (Mayrand, 2004).

Criterios y políticas implementados en los programas de PSAH

En los últimos años son varios los organismos internacionales y gobiernos regionales que reconocen el mantenimiento de los servicios ambientales como una estrategia clave para frenar el deterioro ambiental y el estrés hídrico, y mejorar la gobernabilidad en el agua y los ecosistemas en las principales cuencas de América Latina. La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), define que los Pagos por Servicios Ambientales (PSA) –incluidos el agua, los bosques y otros bienes biodiversos–

son "mecanismo(s) de compensación flexible, directa y promisoria, por medio del cual los proveedores de estos servicios reciben un pago por parte de los usuarios de los mismos"(Gentes, 2006).

Cabe mencionar que la práctica en México de PSAH surge en base a Política Ambiental Mexicana en materia de Pagos por Servicios Ambientales Hídricos enmarca en el acuerdo que establece las reglas de operación con fecha de 3 de octubre de 2003, publicado por el ejecutivo federal por conducto de la Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) como cabeza de sector y administrada por conducto de la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR), mismo que atiende el derecho individual a un medio ambiente adecuado para el desarrollo y bienestar establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los objetivos asentados en el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional de Medio Ambiente y Recursos Naturales, así como el Programa Nacional Forestal vigente. Lo anterior instrumentado en el marco de la Ley General de Desarrollo Forestal Sustentable, su reglamento, el Fondo Forestal Mexicano y la Ley Federal de Derechos, donde esta última en su artículo 223 inciso A establece el destino específico de una parte de lo recaudado por el uso de aprovechamiento y explotación de aguas nacionales sea destinado al desarrollo y operación de programas de Pago por Servicios Ambientales (Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2003).

La implementación de los mecanismos de pago por Servicios Ambientales Hidrológicos (PSAH), a través de la Comisión Nacional Forestal, utiliza recursos fiscales que tratan de asegurar que los dueños de predios ubicados en áreas prioritarias conserven y/o mejoren el dosel, específicamente aquéllas reconocidas por su capacidad de recarga hidrológica y que benefician a poblaciones mayor de cinco mil habitantes. Se espera que los estímulos entregados a los productores generen una modificación en el uso del suelo a formas sustentables y se asegure un flujo permanente de servicios ambientales; así mismo se pretende lograr la detonación del mercado de SA mediante el reconocimiento de los usuarios a través de un pago voluntario (Del ángel, 2009).

En concreto, el principal argumento de este mecanismo propuesto es el de frenar y revocar el continuo proceso de degradación y deterioro ambiental de bosques y suelos por medio de plataformas flexibles de negociación de derechos (ambientales o de agua) entre grupos e individuos de proveedores y beneficiados será posible dar solución a tres problemas simultáneamente: revocar y frenar los procesos de degradación ambiental, asegurar el suministro de centros urbanos energéticos, y promover el desarrollo sostenible local en las comunidades rezagadas. Bajo esta lógica, mediante estos mecanismos se prevé que el aumento indiscriminado en la cantidad de uso de los recursos hídricos en zonas urbanas y sectores de desarrollo debe ser beneficioso para los proveedores en las zonas altas de las cuencas, acto que, consecuentemente, podría frenar el paulatino empobrecimiento de muchas comunidades y creando de paso, programas de educación, desarrollo rural y conservación ambiental (Gentes, 2006).

Cabe mencionar que Perevochtchikova (2012) ha descrito cuatro etapas identificadas en los diversos trabajos de implementación de políticas relacionadas al PSAH a lo largo de Latinoamérica siendo las siguientes:

-Operatividad del programa (objetivos, elegibilidad de zona, reglas de oración y fundamentos del programa)

-Regularización ambiental (Legislación y normatividad)

-Marco político-Institucional (Instituciones y organizaciones)

-Esquema financiero (Sistema de pago y fondos)

En este sentido diversos autores se han basado para realizar críticas a las políticas implementadas, tal es el caso Bovarnick (2010) que menciona que se deben establecer las finanzas y mantener una red permanente de inventarios forestales y vigilar las parcelas para ofrecer información sobre los cambios dentro de los bosques protegidos, lo cual se debe realizar a mayor escala (nacional y regionalmente). Solamente a través de la información recopilada por medio de tales redes será posible determinar cuáles resultados ecológicos se obtienen de las actividades, así también Mayrand 2004 menciona el cuidado que se debe tenerse con la implementación de subsidios a este tipo de programas ya que pueden reducir la efectividad y eficiencia de estos programas.

Como también Perevochtchikova (2010) y (2012) menciona que la falta de recursos económicos para ejecutar los programas, la complejidad del trámite, el bajo pago respecto a los costos de oportunidad de las tierras y mercados locales no establecidos; sobre todo en el referente a la determinación de los actores participantes, como también se menciona la carencia de monitoreo de los beneficios físicos de los SA relacionados a cantidad y calidad de agua. Críticas aplicables a la política mexicana en materia de PSAH.

Técnicas para la identificación de áreas con potencial para el PSAH

En este sentido la necesidad de identificar las áreas de condición forestal adecuada para la prestación de SAH, que van de la mano con el análisis de datos de campo combinados con datos de imágenes de satélite y Modelos Digitales de Elevación (MDE) de alta resolución espacial, permiten generar información actualizada y confiable, lo que viene a coadyuvar en el logro de una adecuada planeación y ejecución de programas de recuperación de áreas perturbadas, buscando reactivar su productividad, así como la conservación y preservación de los recursos naturales asociados (Pinedo, 2006).

Así pues existen aplicaciones de sistemas de información geográfica que usan sensores remotos, la implementación de percepción remota y de cartografía, como herramientas de automatización e integración para el manejo sustentable de los recursos naturales y el ordenamiento territorial de una comunidad, ocupan un lugar relevante porque fortalecen la evaluación y el monitoreo de los recursos, que es la base del desarrollo comunitario (Galeana, 2010), por ejemplo, para el inventario de recursos naturales y para la detección de cambios en la cobertura y uso del suelo. Para este tipo de aplicaciones, se requiere realizar clasificaciones digitales de imágenes satelitales en base a sistemas estándares o personalizados de categorización.

Existiendo dos tipos de clasificaciones de imágenes satelitales utilizadas comúnmente y se encuentran implementadas en programas computacionales accesibles al público en general. Esas clasificaciones son supervisadas y no supervisadas.

En una clasificación supervisada, la identidad y ubicación de algunos de los tipos de cobertura del suelo (e.g. agricultura, urbano, humedal) son conocidos de antemano a través de trabajo de campo, análisis de fotos aéreas, o experiencia personal según Mausel, citado por Beard (2008). En una clasificación no supervisada, la identidad de tipos de cobertura a ser clasificados no es conocida de antemano ya que no se tiene datos de control de campo. Por ejemplo una computadora necesita agrupar píxeles, de una imagen; con características similares en grupos o clusters únicos de acuerdo con criterios determinados estadísticamente. El analista combina y reclasifica los grupos estadísticos en asociaciones de pixeles que representen la realidad del paisaje.

Uno de los algoritmos de clasificación no supervisada más usados se denomina ISODATA, que es el acrónimo de las palabras en inglés Iterative Self-Organizing Data Analysis Technique. Este método utiliza las distancias espectrales en el set de datos e iterativamente clasifica los pixeles, redefine los criterios en cada clase, y clasifica los pixeles nuevamente. Así, los patrones de distancia espectral en los datos emergen gradualmente.

En conjunto con la clasificación no supervisada y los MDE reclasificados es necesario utilizar un procedimiento que nos permita obtener numéricamente todas las posibles combinaciones de clases que resultarían de la súper imposición de las reclasificaciones desarrollas, para analizar la cobertura del suelo, una opción practica es utilizar Algebra de Mapas para obtener esta combinación (Beard, 2008) y así poder detectar las áreas de interés.

Por anterior citado el presente documento expone a todo lector una metodología sencilla y sistemática atendiendo los criterios mexicano para la selección de área con posibilidad PSAH, a lo que se adicionó una encuesta que permitió establecer objetivos a los cuales se dirigirá el pago como mejoras y una valoración integral del SA en base a la disposición de pago, para ello fue necesario apoyarse en el uso y análisis de imágenes de satélite Landsat 7 ETM+ y Modelos Digitales de Elevación de acceso público que permitió la Identificación de áreas y oportunidades para el (PSAH) aplicada en las cuencas que

sirven a la ciudad de Chihuahua, Chih., México, con el fin de identificar y verificar sus potencialidades para su posible y posterior replicación en el estado de Chihuahua o en alguna otra cuenca hidrográfica del país, adecuando esta, a las circunstancias locales, con la metodología antes citada se tuvo la posibilidad de identificar un área de 24,964.38 ha de bosque y de áreas con vegetación densa dentro de las 4 cuencas hidrológicas estudiadas que prestan el SAH a la ciudad de Chihuahua, se identificó un consumo promedio por habitante en la ciudad de 5,502.34 litros al mes con el uso de encuestas, con costo promedio de 9.162 pesos por metro cúbico de consumo , además de observar que el 80.76% de las personas encuestadas aceptan el PSAH, las cuales valoraron los medios o ecosistemas de las cuencas en un 67.02% más que las personas que no aceptaron el pago (P≤0.8), con valores globales promedio de 21.0906 en encuestados con aceptación y 12.9997 en encuestados sin aceptación de pago y coincidieron estos 2 grupos en la valoración mínima para las áreas sin vegetación. En lo que respecta a la aceptación de PSAH se tuvo una media de 11.08 pesos. Así también. Además de lo anterior la metodología permitió establecer un programa de monitoreo de la calidad del agua en la red que abastece el Instituto Tecnológico de Chihuahua (ITCH), donde se pudo identificar 3 parámetros potenciales a mejorar por medio de los SAH (Flúor, Níquel y Potencial de hidrógeno). Con esta información arrojada por la metodología sugerida será necesario continuar las gestiones necesarias en la construcción de un plan PSAH en las cuencas de estudio con el fin de involucrar a todos los actores necesarios y lograr un plan exitoso a largo plazo que lleve a la sustentabilidad del recurso.

Materiales y métodos

Materiales

Los materiales utilizados en el desarrollo de este trabajo fueron:

- -Cartas temáticas de los usos del suelo y vegetación del INEGI.
- -Imagen Lansat 7 EMT+ resolución 30X30 metros acceso libre (Universidad de Maryland, NASA).
- -Modelo digital de Elevación (MDE) (Universidad de Maryland, NASA).
- -Autocad 2016.
- -Arcgis 10.1.

- -Encuesta elaborada.
- -Office 2013.
- -Matraces 2 litros de acuerdo a NOM-127-SSA1-1994.
- -Potenciómetros de sensores de iones selectivos (ISE) HI-4222 Hanna y sensores correspondientes.
- -Fotómetro HI-83200 Hanna.
- -Espectrofotómetro de absorción atómica Rayleigh WFX-130A.

Metodología

Adquisición de planos, imágenes satelitales e información referente a investigaciones anteriores y casos específicos dentro de la cuenca en estudio.

En este paso se adquirieron los planos temáticos elaborados por el INEGI para la identificación de usos del suelo en las cuencas, se adquirieron imágenes satelitales y Modelos Digitales de Elevación obtenidas del servidor de la universidad de Maryland y la National Aeronautics and Space Administration (NASA), se desarrolló la consulta de las diversas investigaciones y publicaciones científicas relacionada con los usos del suelo en la región, así como estudios hidrológicos y geohidrológicos para el desarrollo de la conceptualización de la problemática de manera adecuada y poder comprender en mayor manera el servicio ambiental hídrico prestado por las partes altas y medias a la ciudad de Chihuahua.

Al mismo tiempo y como bibliografía de base para información complementaria de las características de las cuencas y acuíferos en estudio se utilizó el Estudio hidrológico para el Estado de Chihuahua desarrollado por INEGI en el año de 1999.

Determinación y delimitación de áreas cuenca arriba que prestan el servicio ambiental hídrico a las áreas cuenca abajo de acuerdo los criterios de la política Mexicana

Previo a la identificación y delimitación de áreas con potencial de PSAH se consultaron los criterios establecidos por la CONAFOR, estableciendo estas políticas de criterios selectivas para el procesamiento de las imágenes de satélite, identificando a su vez los usos del suelo con actividades agrícolas, forestales, pastizales y urbanas gracias a las

cartas temáticas del INEGI, así como con la imagen de satélite de la superficie de las cuencas del Sacramento, Chuviscar, Chihuahua y Encinillas se reclasificaron e identificaron tipos de cobertura de vegetación para superponerlas a la hipsometría obtenida del Modelo Digital de Elevación (MDE) de las Cuencas, esto manejado por medio del programa Arcgis 10.1, con lo cual se prosiguió a cuantificar las superficies de interés en las partes altas y medias de las cuencas, con lo cual se elaboraron los planos para cada una de las cuencas.

Elaboración de las encuestas para obtención de información necesaria para la detección de potencialidades de PSAH.

Se elaboró una encuesta para ser aplicada en domicilios particulares con el fin de conocer las variables de nivel de ingreso, genero del entrevistado, valoración de paisajes exhibidos en fotografía para conocer el nivel de concientización de los diversos medios y ecosistemas en las cuencas, percepción de la calidad del agua del servicio prestado por la Junta de Aguas y Saneamiento (JMAS) de la ciudad de Chihuahua, percepción del volumen de agua suministrado por el organismo operador y presencia de tandeos en su colonia, conocimiento de la cantidad de consumo de agua potable en su domicilio y hacinamiento en el mismo, conocimiento del pago por consumo de agua, comprensión y conocimiento de concepto del servicios ambientales hídrico, disponibilidad de pago por SA en diferentes intervalos (pesos) y identificación de fuente de abastecimiento de agua potable.

Trabajos de campo para la identificación de la problemática y oportunidades de ofrecimiento de mejoras gracias al servicio ambiental hídrico

Aplicación de encuestas

Las encuestas fueron aplicadas en 260 domicilios de estudiantes pertenecientes al ITCH con un premuestreo de 70 encuestas, obteniendo un grado de confiabilidad del 92% y poder así tener representatividad de los 5,350 domicilios del total de estudiantes de la

institución, con lo cual se pudo conocer la aceptación al PSA y conocer nivel concientización del medio o ecosistemas, entre otros aspectos antes mencionados.

Monitoreo de la calidad del agua

En lo que respecta a la calidad del agua se desarrolló un monitoreo de diagnóstico partiendo de antecedentes de investigaciones previas para la identificar parámetros potenciales para la mejora del servicio ambiental hídrico, para ello se inició con un plan piloto de monitoreo en el Instituto Tecnológico de Chihuahua (ITCH) teniendo las siguientes características:

Dentro de la metodología para determinar la problemática de la calidad del agua se desarrolló el muestreo de 10 puntos de consumo (bebederos) y 3 fuentes de abastecimiento que dotan al ITCH del vital líquido, se desarrolló el análisis por triplicado para su valides estadística, así como su determinación por medio del procesamiento que fija la NOM-127-SSA1-1994 (Secretaria de Salubridad y Asistencia, 2000), los 15 parámetros analizados son los siguientes:

- Flúor, Amoniaco, Nitrito, Nitrato, Magnesio, Cloruro, Calcio, Cobre y Manganeso, pH, Conductividad eléctrica y Temperatura determinados por medio de la técnica de Electrodos de Iones Selectivos (ISE) usando el potenciómetros HI-4222 marca Hanna de ISE.
- Alcalinidad, Fierro, Cromo Hexavalente por medio de la técnica de fotómetro con el equipo HI-83200 marca Hanna.
- Magnesio, Cobre y Manganeso desarrollados con el Espectrofotómetro de absorción atómica Rayleigh WFX-130A para la medición de parámetros.

Análisis de datos

El análisis de los datos se desarrolló partiendo de las áreas identificadas de los planos elaborados en el punto 2 de esta sección, contabilizando sus superficies del resultado de la superposición de las diversas características buscadas, en lo que respecta a las encuestas estas fueron tratadas por medio del programa Excel 2013 de Microsoft con su

módulo de análisis estadístico con el fin de identificar los niveles de significancia validos (P<0.08), respecto a las valoraciones de medios y ecosistemas existentes en las cuencas de estudio, determinación de promedio de pago y consumos del agua potable en los domicilios, determinar el grado de conocimiento y aceptación del pago por SAH, además de la elaboración de comparativos de los parámetros analizados en la red de agua del ITCH con respecto a la Norma Oficial Mexicana (NOM-127-SSA1-1994) de la calidad del agua potable.

Obtención de Resultados

Se obtuvieron datos relacionados con superficies y planos de las áreas identificadas con potencialidad de SAH, la valoración de concientización del medio y ecosistemas presentes en las cuencas estudiadas, cuantificación de consumo y cantidad de aceptación de pago, conocimiento de los servicios hídricos otorgados por los ecosistemas, la disponibilidad de pago por SAH, los volúmenes de consumo per cápita y la identificación de parámetros problema dentro de la calidad del agua respecto a 15 parámetros de la calidad del agua analizados.

Resultados

Superficies potenciales y planos generados

Se obtuvo un plano por cada cuenca que abastece agua a la ciudad de Chihuahua donde se tiene la superficie de las áreas con las características de interés, pudiendo establecer las zonas a beneficiar con el PSAH, en el cuadro 1 se presentan las superficies identificadas con potencial de PSAH en total y por cuenca, así como en las figuras 2 a la 5se presentan los planos con las imágenes resultado.

Cuadro 1. Superficies Identificadas con potencial de PSAH en las cuencas de interés.

ID Cluster	Área en ha								Área por ID	% del Área de Estudio
	C. Chihuahua	%	C. Chuviscar	%	C. Sacramento	%	C. Encinillas	%		
501	122.76	0.32	43.92	0.04	614.88	0.58	412.20	0.14	1,193.76	0.2120

502	1,204.99	3.18	454.23	0.37	3,396.42	3.22	2,004.66	0.68	7,059.60	1.2536
503	2,027.61	5.35	950.13	0.77	4,802.13	4.55	3,042.90	1.03	10,822.77	1.9219
504	1,383.03	3.65	462.60	0.38	2,074.95	1.97	1,530.27	0.52	5,455.35	0.9687
505	104.31	0.28	24.21	0.02	243.36	0.23	48.78	0.02	420.66	0.0747
506	0.72	0.00	0.09	0.00	10.44	0.01	0.36	0.00	11.61	0.0021
507	-	0.00	-	0.00	0.53	0.00	-	0.00	0.63	0.0001
401	115.74	0.31	150.48	0.12	724.41	0.69	190.71	0.06	1,181.34	0.2098
402	2,059.56	5.43	1,988.19	1.61	4,745.07	4.5	1,146.51	0.39	9,939.33	1.7650
403	5,132.70	13.59	4,288.41	3.48	8,505.52	8.15	2,105.73	0.71	20,133.35	3.5752
404	4,241.97	11.18	3,515.31	2.85	8,759.52	8.31	1,548.99	0.52	18,065.79	3.2080
405	945.63	2.49	422.28	0.34	2,139.57	2.03	119.34	0.04	3,626.82	0.6440
406	18.90	0.05	10.17	0.01	103.23	0.10	2.34	0.00	134.64	0.0239
407	-	0.00	-	0.00	1.53	0.00	-	0.00	1.53	0.0003
Total en ha	17,357.22	45.76	12,310.02	9.99	36,227.16	34.36	12,152.79	4.10	78,047.19	13.8593
Área total de la cuenca	37,927.20	100.00	123,212.96	100	105,442.04	100	296,559.14	100	564,141.34	100.0000
Porcentaje del área de Estudio	6.73		21.88		18.72		52.66			

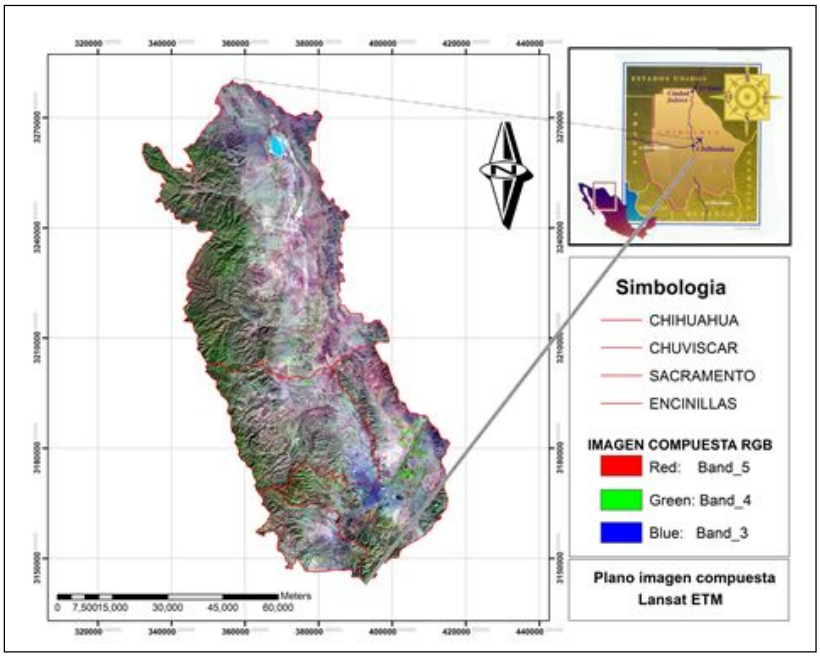


Figura 2. Plano de la Imagen Compuesta Lansat 7 ETM+ del área de estudio.

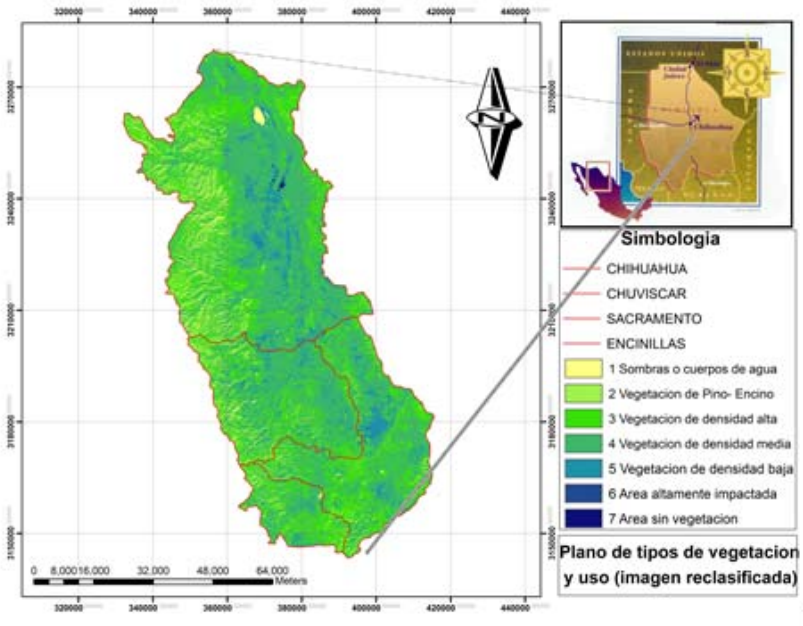


Figura 3. Plano de tipos de vegetación y usos del suelo (Imagen reclasificada).

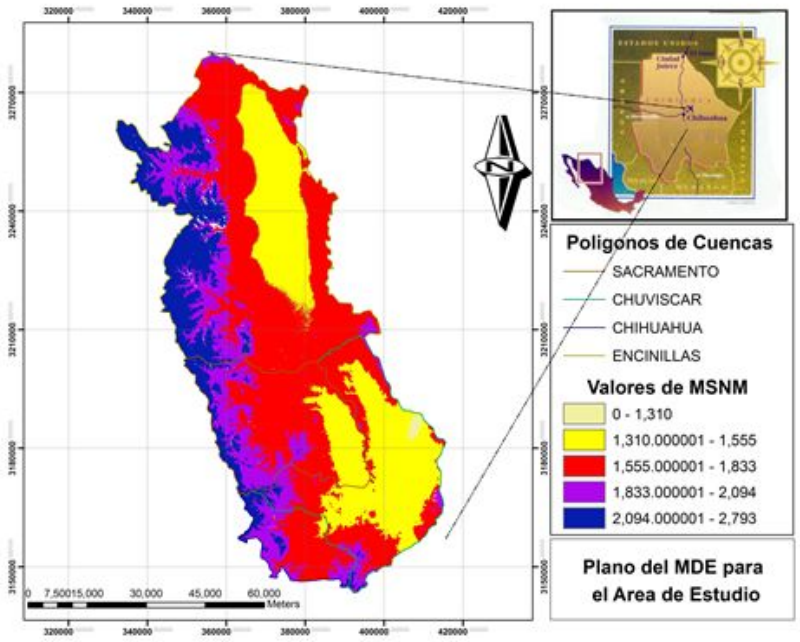


Figura 4. Plano del Modelo Digital de Elevación del Área de estudio (Imagen reclasificada).

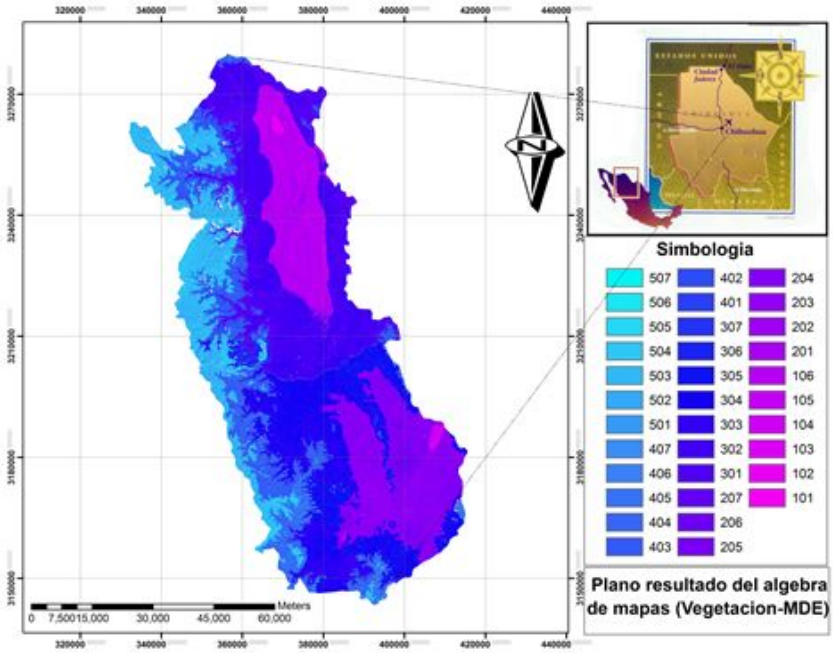


Figura 5.- Plano resultado del algebra de mapas (Vegetación y uso del suelo-MDE).

Valoración del medio y concientización

En el cuadro 2 se muestra la valoración del nivel de conciencia del medio o de los ecosistemas de las cuencas para los encuestados que aceptaron PSAH y los encuestados que no aceptaron este mecanismo de compensación obteniendo lo siguiente:

Cuadro 2. Valoración media de los ecosistemas de las cuencas por encuestados que aceptaron PSAH los encuestados que no aceptaron este mecanismo de compensación.

Valoración Media de Conciencia del Encuestado		
Medio o Ecosistema	**Con aceptación de Pago**	**Sin aceptación de Pago**
Ciudad o Urbano	3.2727	2.1538
Sin Vegetación	1.9696	1.3076
Agrícola	4.0909	2.6923
Rancho o ganadería	4.0606	2.6153
Rio o zona ribereña	3.9393	2.1538
pastizal	3.7575	2.0769
Total	21.0606	12.9997

Consumo y pago identificado en domicilios

Así también se obtuvo la cuantificación de consumo y pago dentro de los domicilios encuestado, lo que se puede observar en el cuadro 3.

Cuadro 3. Consumo y pago promedio por domicilio encuestado.

Datos Promedio de consumo
21.70968 metros cúbicos por casa (mes)
4.064 habitantes por casa (mes)
5,341.34 litros por habitante (mes)

178 litros diarios por habitante
9.162 pesos por metro cubico (pago promedio)

Identificación de parámetros problema

Se identificaron la problemática en los parámetros de calidad del agua suministrada por tres fuentes y los 10 puntos de consumo (bebederos) de agua potable con respecto al elemento a los 15 parámetros previamente mencionados, en el cuadro 4 se presentan los resultados los cuales presentan una desviación estándar de más ± el 10% del valor indicado para cada parámetro.

Cuadro 4. Resultados de los parámetros químicos de la calidad del agua en el ITCH.

	Puntos de Muestreo	Ph	CE	Temp. °C	Mn	Cu	Cr VI	Ca	Cl-	Alcalinidad	Mg	Fe	NO_3	NO_2	NH_3	F-
Fuentes	Fuente Tecnológico	7.48	577.88	26.0	0.211	0.050	ND	100	50.5	210	87.3	0.05	5.65	0.36	0.07	1.73
	Fuente Posgrado	7.58	545.99	22.0	0.255	0.060	ND	110	18.2	240	61.7	0.05	0.88	0.04	0.02	2.20
	Fuente Talleres	7.39	675.11	23.1	0.270	0.055	ND	140	28.1	185	90.5	0.07	5.15	0.03	0.03	2.25
Bebederos Administrativo	Bebedero "C"	7.30	625.50	23.2	0.170	2.890	ND	120	28.8	200	84.6	0.06	4.55	0.21	0.09	1.35
	Bebedero "O"	7.38	543.99	22.0	0.140	5.068	ND	110	28.9	190	82.6	0.03	5.30	0.04	0.07	1.55
	Bebedero "Taller"	7.33	547.50	23.1	0.208	0.050	ND	135	29.2	172.5	84.1	0.01	4.70	0.09	0.04	1.47
Bebederos Posgrado	Bebedero "L. Computo"	7.79	524.44	21.9	0.223	4.340	ND	150	23.1	100	61.3	0.05	9.30	0.04	0.05	1.91
	Bebedero "C. Idiomas"	7.81	532.66	21.9	0.243	2.260	ND	135	22.2	105	61.8	0.00	1.77	0.03	0.06	1.60

	Bebedero "C. Americano"	7.39	532.56	21.9	0.227	0.140	ND	130	19.5	105	63.6	0.05	5.75	0.03	0.04	2.19
Bebederos Laboratorios	Bebedero "L. Química"	7.62	573.75	22.9	0.231	0.759	ND	100	31.2	210	86.3	0.06	6.15	0.46	0.14	1.43
	Bebedero "L. Electrica"	7.74	654.61	22.8	0.187	8.605	ND	80	30.9	217.5	86.1	0.02	5.10	0.09	0.11	1.85
	Bebedero "Industrial"	8.43	697.27	22.9	0.177	4.403	ND	21	33.3	202.5	78.9	0.04	5.05	0.46	0.05	1.67
	Bebedero "P. Atletismo"	8.25	700.00	22.9	0.191	0.110	ND	13	28.5	225	87.4	0.00	5.30	0.46	0.12	1.21

Conocimiento de los servicios ambientales hídricos otorgados por los ecosistemas

El conocimiento de los servicios hídricos otorgados por los ecosistemas, disponibilidad de pago por SAH, conocimiento de pago del servicio y aceptación de cantidad de PSAH. Se tiene que en estos rubros se detectó que el 80.76% de los encuestados están de acuerdo en aceptar el PSAH, aunque solo el 34.88% de los encuestados conozcan el consumo de agua de su domicilio y el pago efectuado por ello, además es importante el resaltar que solo el 11.62% tiene conocimiento del concepto SA y PSA, y la cantidad promedio de aceptación de pago por el SAH para la población muestreada fue de 11.08 pesos.

Discusión

Si bien las imágenes y superficies calculadas como áreas potenciales en la región fiduciarias de SAH están bajo un esquema de reclasificación no supervisada, mismas que muestran de forma clara un panorama preliminar y muy aproximado de las posibilidades de manejo integral y sostenible que se le pudiera dar a los temas relacionados con agua-suelo-vegetación-usos con miras al desarrollo de un esquema PSAH, dicho trabajo será necesario llevarlo a mejores términos, es decir a una inspección supervisada en campo para garantizar su correcta utilización en la planificación de implementaciones de las políticas exploradas. En lo que respecta a los niveles de concientización y valoración del medio y de los ecosistemas, es importante el fomento y promoción entre la población acerca del origen agua y su relación con el tema de la conservaciones de condiciones en los ecosistemas naturales para promover y sensibilizar su cuidado, esto debido que solo el 19.34% de los encuestados no ve una forma adecuada o alternativa en el PSAH y los niveles concientización son relativamente bajos pudiendo ser un obstáculo importante para el desarrollo de proyectos de conservación o restauración, esto mismo

se pudiera aunar al 65.12% que desconoce el consumo y pago desarrollado en su domicilio por el servicio de agua potable y el 88.38% que desconocer el concepto de PSAH. Cabe señalar que en calidad del agua se identificaron tres parámetros (Flúor, Manganeso y pH) que rebasaron los límites máximos establecidos por la NOM-127-SSA1-1994 y observados como una mejora potencial en el suministro, además se identificó dentro de la red de distribución del ITCH un parámetro que rebasa la norma (Cobre) que puede tener origen en la utilización de tuberías de ese material que en la actualidad se encuentran en mal estado.

Así pues, existe una tarea importante de concientización del consumo del agua dentro de todas las instituciones educativas del estado y del país con miras a reducir gastos y desperdicios de agua, además de atender los problemas de calidad del agua detectados para evitar afectaciones a los usuarios. Cabe el señalar que los niveles de aceptación de pago expresados pudieran permitir el desarrollo de acciones importantes ya que representarían ingresos por mas de inmediatas de conservación por medio de un organismo académico, colegido, no lucrativo y de participación ciudadana, sí se adoptaran estas medidas como un instrumento económico dentro de la política ambiental de conservación nacional.

Conclusiones

El proceso metodológico propuesto permitió la identificación detallada 47,955.06 ha en zonas altas y medias, áreas con potencial de SAH con los criterios sugeridos. Las encuestas mostraron el 80.76% de los encuestados aceptan el PSAH, los cuales valoraron los medios o ecosistemas presentes en las cuencas en un 67.02% más que las personas que no aceptaron el pago ($P \leq 0.8$) y coincidieron estos 2 grupos en la valoración mínima para las áreas sin vegetación, en lo que respecta a la aceptación de PSAH se tiene una media de 11.08 pesos que con la aportación de las más de 300,000 tomas de agua declaradas en año 2016 por JMAS de la ciudad de Chihuahua, Chihuahua permitiría generar un fondo de más de 40 millones al año para la operación de este programa en la localidad de Pago por Servicio Ambiental Hídrico que pudiera apoyar los programas tendientes a la Gestión Integral Hídrica. En lo relativo a la calidad del agua se identificaron 3 parámetros para mejora potencial como lo es el Flúor, Manganeso y pH, mismos que se pudieran atender y monitorear dentro de un programa de PSAH, en relación al volumen de consumo se cuantificaron 163.68 litros por mes por alumno dentro del Instituto Tecnológico de Chihuahua (ITCH), sumado a un consumo por domicilio por habitante de 5,341.34 litros por mes y un total de 5,505.02 litros por usuario al mes, permitiendo ver las bondades de la implementación de un plan automatizado de monitoreo del volumen de consumo y una

metodología para la identificación de las potencialidades de pago por Servicios Ambientales Hídricos (PSAH) con posibilidades de aplicación en otras regiones del estado y del país, pero siendo un trabajo previo a la necesidad de corroboración en campo de las imágenes obtenidas, ya que el estudio se encuentra en un proceso de reclasificación no supervisada y plan piloto de monitoreo de volumen y calidad del agua. Obteniendo la clasificación supervisada y ampliando la aplicación de las encuestas con la integración de los diversos actores dentro de las cuencas de estudio podría darse seguimiento a la implementación de PSAH que beneficie a la ciudad de Chihuahua y a los recursos naturales en su entorno, permitiendo al mismo tiempo incrementar el nivel de concientización de la población del cuidado de los bienes naturales en busca de la sustentabilidad del recurso hídrico, sin perder de vista las negociaciones y mecanismos para establecer niveles de pago congruentes a las necesidad que demanden los propietarios de las áreas potenciales identificadas que atiendan la relación rentabilidad, actividades de conservación y atención a los parámetros de mejora a establecerse en los contratos de servicios ambientales hídricos.

Lo anterior demuestra que es necesario llevar la aplicación de las políticas hídricas relativas al PSAH a un nivel de mayor compromiso por parte de la administración pública, delimitando objetivos a atender en cada caso autorizado, planeado los resultados y seguimientos a largo plazo bajo un esquema de monitoreo de indicadores que permitan conocer la eficacia y logro de metas y objetivos relacionados con la mejora de la calidad y volúmenes de agua, impacto en los niveles de abatimiento por la implementación de las políticas, entre otros indicadores posibles de mejora. Como también es importante que estos esquemas involucren a un mayor número de actores buscando con ello que los programas ha imprentar sean autofinanciables asegurando su continuidad.

Agradecimientos

Agradecer la asesoría y estrecha colaboración otorgada por el INIFAP en el desarrollo de la presente investigación, de igual manera por el apoyo otorgado por el Laboratorio de Calidad del Agua del Centro de Investigación en Materiales Avanzados y Laboratorio de Ingeniería Ambiental del ITCH, así como el apoyo financiero de forma parcial por parte de CONACYT y los fondos FOMIX.

Referencias

Aburto E. (2004). Valoración económica del servicio ambiental hidrológico, PASOLAC, 1er Edición, Managua, Nicaragua, 2003. pp 91. ISBN: 99924-64-06-02.

Barzev R. (2001). Experiencias Replicables de Pago por Servicios Ambientales (PSA) del Recurso Agua en Centroamérica, Corredor Biológico Mesoamericano (CBM). Costa Rica, pp 26.

Barzev R. (2004). Sistemas de Pago por Servicios Ambientales en el ámbito de Cuencas Hidrográficas. Foro Electrónico Latinoamericano, Estudio de Valoración Económica de la Oferta y Demanda Hídrica del Bosque en que nace la Fuente del Río Chiquito (Finca El Cacao, Achuapa) – Implementación de Mecanismos de Pagos por Servicios Hídricos, Arequipa, 2004, 17 pp.

Bovarnick, A., Alpizar, F. y Schnell, C. (2010). La importancia de la biodiversidad y de los ecosistemas para el crecimiento económico y la equidad en América Latina y el Caribe: Una valoración económica de los ecosistemas, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Cortez, A. (2011). Gestión y manejo del agua: el papel de los usuarios agrícolas del Valle de Mexicali. *Prob. Des*[online]. 2011, vol.42, n.167, pp. 71-95. ISSN 0301-7036. *Recuperado:http://www.revistas.unam.mx/index.php/pde/article/view/27749*

Cram S., H. Cotler, L. M. Morales, I. Sommer y Carmona, E. (2008). Identificación de los servicios ambientales potenciales de los suelos en el paisaje urbano del Distrito Federal. Invest. Geog 66: 81-104. Disponible: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-46112008000200006&lng=es&nrm=iso (30 de noviembre de 2010) , ISSN 0188-4611.

Deal, B. y Pallathucheril. V. (2009). Sustainability and Urban Dynamics: Assessing Future Impacts on Ecosystem Services, Sustainability 1: 346-362; doi:10.3390/su1030346, ISSN 2071-1050.

Del Angel, A. L., Rebolledo A., Villagomez J. A., y Zetina R. (2009). Valoración del servicio ambiental hidrológico en el sector doméstico de San Andrés Tuxtla, Veracruz, México. Estud. soc 17 (33): 225-257. Recuperado: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-

45572009000100008&lng=es&nrm=iso. (30 de noviembre de 2010), ISSN 0188-4557.

Del Real, M. (2007). Derecho presupuestal: la teoría polidimiensional del acto de gobierno y contratos gubernamentales de egreso, Estado de México, México, 78 pp.

Diario Oficial de la Federación (2000). Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994, Salud Ambiental. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización, México D.F. 21pp

Gentes, I. (2006). Valoración de servicios ambientales y políticas públicas en comunidades indígenas y campesinas en los países andinos: Metodologías y estrategias para un diálogo nacional. Rev. geogr. Norte Gd. 35: 29-44. Recuperado: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34022006000100003&lng=es&nrm=iso. [30 de noviembre de 2010]. ISSN 0718-3402. doi: 10.4067/S0718-34022006000100003

González, J. (2006). Metodología Jurídica Epistémica, México, FONTAMARA, 67 pp.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (1999). Estudio hidrológico del estado de Chihuahua. Aguascalientes, México. 222 pp.

Larqué, B. Valdivia, R. Islas F. Romo, J. L. (2004). Valoración económica de los servicios ambientales del bosque del municipio de Ixtapaluca, Estado de México, México Revista Internacional de Contaminación Ambiental, vol. 20, núm. 4, 2004, pp. 193-202 Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México.

Llerena, C. (2003). Servicios ambientales de las cuencas y producción de agua, conceptos, valoración, experiencias y sus posibilidades de aplicación en el Perú, Food and Agriculture Organization of the United Nations, Foro Regional sobre Sistemas de Pago por Servicios Ambientales (PSA) y Tercer Congreso Latinoamericano de Manejo de Cuencas Hidrográficas. Arequipa, Perú, 9-12 junio 2003, 19 pp.

Mayrand, K. y Paquin M. (2004). Pago por servicios ambientales: Estudio y evaluación de esquemas vigentes, Unisféra International Centre Chantal Line Carpentier, Comisión para la Cooperación Ambiental (CCA). Montreal, Canada, pp 57pp.

Mohr, W. (2008) Vision 2020, Wireless Pers Commun, Springer 2008, pp 27-49.

Neptune Technology Group (2008) Arb Water Utility Management System**,** Recuperado: http://www.Neptunetg.Com/**, (**27 de febrero 2008).

Perevochtchikova, M. y Vázquez, A. (2010). Impacto del Programa de Pago por Servicios Ambientales Hidrológicos (PSAH) en Suelo de Conservación del D.F., México, reunión sociedad demográfica mexicana 2010, Ciudad de México. *Recuperado: http://www.colmex.mx/academicos/cedua/mariap/pdfs/Extensos/2010-Impacto%20del%20Programa%20de%20Servicios%20Ambientales%20Hidrol%C3%B3gicos%20en%20el%20Suelo%20de%20Conservaci%C3%B3n,%20DF.pdf*

Perevochtchikova, M. y Ochoa, A. M. (2012). Avances y limitantes del programa de pago de servicios ambientales hidrológicos en México, 2003-2009. *Rev. mex. de cienc. Forestales, Recuperado: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-11322012000200008&script=sci_arttext,* 2012, vol.3, n.10, pp. 89-112. ISSN 2007-1132.

Pinedo, A. Vega M. Barragán G. Quintana R y Viramontes O. (2006). Análisis de áreas perturbadas en el macizo forestal de chihuahua, México a través de imágenes Landsat TM y modelos digitales de elevación. V Congreso Internacional de Ciencias Ambientales y X Congreso Nacional de Ciencias Ambientales, Morelos, México, pp 10.

Porras, T. (2003). Valorando los Servicios Ambientales de Protección de Cuencas: consideraciones metodológicas. International Institute for Environment and Development (IIED). Presentado en el III Congreso Latinoamericano de Protección de Cuencas Arequipa, 9-13 de junio de 2003. pp 15.

Naciones Unidas (2009). World Water Development Part 3: Water in a Changing World, United Kingdom: UNESCO, 2009, XX pp.

Vázquez G. (2010) Estudio de factibilidad para un mercado local de servicios ambientales hidrológicos en la cuenca Valle de Bravo – Amanalco. Tesis de Licenciatura. Facultad de Planeación Urbano y Regional. Universidad Autónoma del Estado de Méx

Rodríguez, R. Paulo, C. y Cubillos, A. (2012) Elementos para la valoración integral de los recursos naturales: un puente entre la economía ambiental y la economía

ecológica Gestión y Ambiente, vol. 15, núm. 1, febrero-mayo, 2012, pp. 77-90 Universidad Nacional de Colombia Medellín, Colombia

Rojas, M. y Aylward B. (2003) ¿Qué estamos aprendiendo de la experiencia con los mercados de servicios ambientales en Costa Rica? Revisión y crítica de la literatura International Institute for Environment and Development, London.

Silva, R. Pérez, G. y Navar J. (2010) Valoración económica de los servicios ambientales hidrológicos en El Salto, Pueblo Nuevo, Durango. *Madera bosques* [online]. 2010, vol.16, n.1, pp. 31-49. ISSN 1405-0471.

Implementación y aplicabilidad de la cuenta ambiental para el registro de los recursos naturales renovables en el régimen de contabilidad pública colombiano en el marco de las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF

Mario Alberto Urrea Buitrago

Daniel Tabares Peralta

Resumen

A nivel mundial y en Colombia se han desarrollado estudios e investigaciones relacionadas con la contabilidad ambiental y las cuentas ambientales que han generado el interés de diferentes disciplinas.

Los ambientalistas, los ingenieros ambientales, los economistas, los contadores y hasta los psicólogos han opinado y realizado investigaciones de modo que cada disciplina e investigador defiende su tesis.

Lo anterior se ha derivado del interés mundial y de los encuentros realizados que han generado por supuesto, la necesaria mirada crítica sobre deterioro y agotamiento de los recursos naturales en el planeta, en especial los relacionados con el cambio climático.

En varios países de Norte y Centro América, Europa, Asia y Oceanía, la disciplina contable ha generado diversas investigaciones y aplica actualmente a la contabilidad ambiental, lo que ha permitido establecer el estado de los recursos naturales tanto renovables como no renovables, proporcionando datos para establecer sus potencialidades, debilidades, generación de ingresos, costos, e información especial para aquellas empresas que producen una mayor degradación. Lo anterior ha permitido generar políticas de interés público estatal para la preservación y mitigación de los impactos ambientales negativos por la explotación exagerada o indebida de los recursos naturales en especial los renovables. Por lo tanto la regulación que en materia contable ambiental se establezca en los países es altamente importante e impacta en su economía y medio ambiente. De ahí la relevancia de registrar las cuentas ambientales para los recursos naturales renovables como no renovables.

En Colombia se tiene definida por la Contaduría General de la Nación-CGN- en el régimen de contabilidad pública, la cuenta Recursos Naturales No Renovables, y es de anotar que no se ha avanzado en la cuenta que permita registrar para los recursos naturales renovables.

Esta situación se presenta porque para poder contemplar la inclusión de la cuenta recursos naturales renovables se debe contar con una metodología que permita obtener diferentes variables de información. Esta metodología ha sido diseñada por el DANE y se encuentra disponible desde el año 2012, por lo tanto la importancia de esta investigación es que contribuya a la iniciativa en la utilización de la metodología de valoración ambiental y por consiguiente la creación de la cuenta por parte de la CGN; de igual forma se encuentren estructuradas dentro del ámbito de las Normas Internacionales de Información Financiera-NIIF.

Palabras clave: Cuentas ambientales, Contabilidad ambiental, Metodología, Recursos Naturales Renovables, Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF

Abstract

At the global level and in Colombia have developed studies and research related to environmental accounting and environmental accounts that have generated interest from different disciplines.

Environmentalists, environmental engineers, economists, accountants and even psychologists have thought and done research so that each discipline and researcher defends his thesis.

This has been derived from the global interest and conducted meetings that have generated course, the necessary critical eye on deterioration and exhaustion of natural resources on the planet, especially those related to climate change.

In several countries in North and Central America, Europe, Asia and Oceania, the accounting discipline has led to several investigations and currently applies to environmental accounting, which has established the status of both renewable and non-renewable natural resources, providing information establish their potential, weaknesses, revenue generation, cost, and special information for companies that produce further degradation. This has generated public interest state policies for the preservation and mitigation of negative environmental impacts exaggerated or improper exploitation of natural resources, especially renewable. Therefore environmental regulation in accounting matters is established in the countries is highly important and impacts on its economy and environment. Hence the relevance of environmental accounts to record the renewable and non-renewable natural resources.

In Colombia it is defined by the General Accounting Office-CGN- in the public accounting system, the account non-renewable resources, and should be noted that no progress has been made in the account can be registered for renewable natural resources.

This occurs because to contemplate the inclusion of renewable natural resources account must have a methodology to obtain different information variables. This methodology has been designed by the DANE and is available from 2012, thus the importance of this research is to contribute to the initiative in the use of environmental valuation methodology and therefore the creation of the account by CGN; They are similarly structured within the scope of IFRS-IFRS information.

Keywords: environmental accounting Environmental accounting, Methodology, Renewable Natural Resources, International Financial Reporting Standards –NIIF

Introducción

En la economía y las finanzas el ámbito contable es a menudo acusado de preocuparse demasiado de los números y de no preocuparse lo suficiente sobre los aspectos más intangibles de las operaciones de una empresa. La contabilidad ambiental, también llamada contabilidad social, es un tipo de contabilidad que trata de medir los impactos sociales y ambientales que sumado a decisiones empresariales en el sector privado, están actualmente llevando al Estado a generar políticas públicas y decisiones en beneficio de la sociedad y del medio ambiente.

En el marco de esta investigación es importante incluir conceptos y consideraciones de lo que es la contabilidad ambiental, la cual debe permitir a las empresas analizar información financiera para tomar decisiones de producción y precios.

Aunque la contabilidad ambiental tiene muchos beneficios y es una buena idea en teoría, puede ser difícil de poner en práctica, pues al instituir prácticas de contabilidad ambiental es necesario recordar que muchos de los costos calculados en ésta son intangibles y difíciles de medir. En lo concerniente a la regulación las empresas y el Estado deben asegurarse de que se aplican los mismos estándares y se asigne el mismo valor a los recursos para toda una organización, de tal forma que el Estado regule de igual manera para todos. La contabilidad ambiental también puede ser un reto, ya que los valores ambientales a veces cambian rápidamente. De ahí la importancia de los estándares y la regulación.

Es importante destacar que la contabilidad ambiental tiene el potencial de aumentar la conciencia en la sociedad; esto puede ayudar considerablemente a reducir la contaminación, proteger los hábitats de vida silvestre y salvar las tierras agrícolas y su desarrollo. La contabilidad ambiental también puede ayudar a las empresas y al Estado para fijar los precios de productos y servicios a niveles que tomen en cuenta los costos reales; esto significa que los consumidores tendrán que pagar más por un producto cuyo proceso de fabricación da lugar a una gran cantidad de contaminación del aire, o requiere el desarrollo de las instalaciones de la planta de fabricación en tierras de cultivo.

En el presente documento, se presenta una investigación con la cual se busca analizar el Sistema Nacional de Contabilidad Pública en Colombia, en lo relacionado con la contabilidad ambiental y las normas internacionales de regulación contable. Esto, con el fin de evidenciar la necesidad que existe de crear una cuenta ambiental la cual permita medir y registrar en unidades físicas y monetarias, de forma sistémica y para cada período contable, la variación de los stocks de los activos ambientales (los recursos naturales renovables) con resultados que permitan tomar decisiones en materia económica y en beneficio del medio ambiente en el país.

Para ello, se toman como base dos lineamientos. Por un lado, el proyecto se apoya en la investigación realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en 2012 sobre la metodología de la Cuenta Satélite Ambiental (CSA) en la cual propone un modo de aplicar el Sistema de Contabilidad Ambiental Económica. Esto permitiría que lo definido por el ente estadístico se vea reflejado realmente en el ejercicio contable nacional a través de la Contaduría General de la Nación.

Por otro lado, se apoya en la normativa contable internacional sobre recursos ambientales.

A medida que avanza la globalización también lo hace desde el enfoque financiero, los estándares internacionales de información financiera y de auditoría, se están convirtiendo en instrumentos importantes de integración de manera creciente, a finales del 2008 había cerca de 100 países que habían adoptado los Estándares Internacionales de Información Financiera- IFRS (Cabrera, 2008; Barth, et al 2008).

Auspiciada por las Naciones Unidas (que subrayó el vínculo entre el ambiente y las finanzas) se observó en las cumbres de Londres y Pittsburg de los líderes del G20 realizadas en el año 2009, las solicitudes que hicieron los representantes de los países para la implementación de los estándares globales de contabilidad. Para el 2011 los líderes del G20 reforzaron la influencia de los Estándares Internacionales de Información Financiera (IFRS).

La contabilidad ambiental viene exigiendo a investigadores, profesionales y organismos normalizadores, el aporte de términos comunes con significados idénticos a fin de establecer fundamentos metodológicos sobre los cuales construir un marco conceptual.

Actualmente existen investigaciones y literatura sobre contabilidad ambiental que examinan si los estándares globales de información financiera (IFRS) pueden contribuir al monitoreo y a la protección del ambiente. A pesar de no existir directrices relacionadas con la cuestión medioambiental dentro de las Normas Internacionales de Contabilidad, existen unas normas que tratan el tema ambiental y direccionan sus necesidades acordes a la afectación del activo o pasivo.

Antecedentes

Avances en materia ambiental en Colombia

En Colombia, estudios e investigaciones relacionadas con la contabilidad ambiental y las cuentas ambientales han generado el interés de diferentes disciplinas.

El DANE ha avanzado en la estructuración de las cuentas ambientales al tomar como base los documentos metodológicos formulados por Naciones Unidas desde el año 1993 y las experiencias de países principalmente de la Comunidad Europea, que han implementado la contabilidad ambiental económica.

También es importante la evolución que a nivel de régimen contable ha tenido el país en cabeza de la Contaduría General de la Nación (CGN), ente regulador que cobra vida desde el año 1996 a través de la ley 298. Sin embargo, aún se conserva un enfoque financiero faltando fortalecer lo correspondiente a lo ambiental.

Por su parte, el DANE (2012) publicó una investigación denominada "Metodología de la Cuenta Satélite Ambiental (CSA)", a partir de la cual es posible aplicar el Sistema de Contabilidad Ambiental Económica (SCAE).Este es un importante aporte para esta investigación ya que lo definido por el ente estadístico se vea reflejado realmente en el ejercicio contable nacional a través de la CGN.

La inquietud permanente por identificar y valorar los recursos naturales renovables y no renovables llevó a la Contaduría General de la Nación a expedir la Circular Externa No 23 de 1998, a través de la cual notificó la incorporación del Grupo 18 - RECURSOS NATURALES Y DEL AMBIENTE en el Catálogo General de Cuentas (CGC) del Plan General de Contabilidad Pública. Con este instrumento, se buscaba medir el alcance, la gestión y los resultados de cada uno de los entes participantes en las actividades relacionadas, así como los resultados de todos ellos en conjunto, a fin de contribuir a la evaluación, diagnóstico y toma de decisiones.

Según la normativa del Catálogo General de cuentas, las inversiones en recursos naturales y en ambiente se registraban de acuerdo con su naturaleza y destinación y por ende, eran objeto de análisis con diferentes métodos. Dicha norma, relativa al reconocimiento de los recursos naturales y del ambiente, pretendió además resolver inquietudes en materia contable planteadas entre otros, por el Ministerio del Medio Ambiente y las Corporaciones Autónomas Regionales.

La aplicación de esta normativa presentó dificultades dada la ausencia de criterios específicos para diferenciar entre las actividades de conservación y aquellas orientadas a la explotación de los recursos naturales. En tal sentido, la CGN intentó subsanar estas deficiencias al definirlos criterios para la identificación, clasificación, registro, reconocimiento y revelación de los hechos financieros, económicos y sociales relacionados con los recursos naturales y el ambiente, y por ello, emitió la Resolución No 322 de 2004.

Sin embargo, la persistencia de deficiencias en la aplicación normativa y fundamentalmente las dificultades que presentaba en materia de identificación y valoración llevaron a que en el año 2007 con la expedición del Régimen de Contabilidad Pública (RCP), se retiraran de la regulación los avances que se habían producido y se optó por el reconocimiento exclusivo de los recursos naturales no renovables en explotación, con su consecuente inversión y agotamiento.

Lo anterior se justificó por el hecho de que claramente la aplicación de dicha normativa no había logrado contribuir con la necesidad de producir información financiera fiable y proponía criterios transversales que no daban lugar al reconocimiento de hechos económicos relativos a recursos naturales renovables.

Dichos criterios eran fundamentalmente los siguientes:

Que el reconocimiento de un activo se pueda asociar a la generación de beneficios económicos futuros

Que la magnitud de la partida pueda ser medida confiablemente en términos monetarios o expresada de manera clara en términos cualitativos, o cuantitativos físicos

Antecedentes a nivel mundial en materia de contabilidad ambiental y las normas internacionales de información financiera (IFRS)

A nivel mundial el interés por la actividad contable en relación a lo ambiental es positiva y se deriva por un lado, del interés que han despertado en el mundo entero los encuentros realizados en materia de preservación del medio ambiente y protección de los recursos naturales y, por otro lado, de la importancia que se le ha dado al desarrollo sostenible a fin de disminuir el deterioro ambiental, preservar los recursos naturales y mitigar los problemas ambientales que se presentan actualmente en el planeta.

Si bien el interés por lo ambiental a nivel mundial y en relación a lo sostenible se da desde la comisión y el informe Brundtland para la ONU (1987), los aspectos relacionados con la contabilidad ambiental comenzaron a recibir atención durante la crisis energética de la década de 1970. Aunque el asunto se tomó en consideración por un tiempo, la crisis energética terminó en la década de 1980 y marcó el comienzo de una nueva era de prosperidad económica. La práctica de la contabilidad ambiental se desvaneció hacia el fondo antes de que cualquier norma para medir los impactos económicos se hubiera desarrollado.

La legislación y el acuerdo sobre la forma de responder a los factores ambientales y qué factores debían ser contados, eran difíciles de conseguir. En la década de 1990, un repunte importante en el activismo de protección del medio ambiente trajo la contabilidad ambiental en la conciencia de los consumidores y las empresas. Poco a poco, algunas normas para la contabilidad ambiental se llevaron a cabo por las organizaciones de contabilidad prominentes como Financial Accounting Standards Board y Accounting Standards Executive Committee of the American Institute of CPAs.

Algunos países ya han desarrollado metodologías para medir no solo sus ingresos, sino también los gastos en la explotación y protección de los recursos naturales tanto renovables como no renovables.

En relación a las normas internacionales de información financiera (IFRS), a partir del cuerpo existente de éstas, se examina la perspectiva ambiental en donde pueden elaborarse una cantidad de ideas. La estructura conceptual y un número de estándares individuales, ofrecen fundamentos útiles para el monitoreo de los activos, pasivos y desembolsos ambientales. Además, dado que la contabilidad está caracterizada por el reconocimiento, la medición y la revelación, la contabilidad obligatoria respecto del ambiente genera toma de decisiones responsables.

A esto se añade el hecho de que los IFRS tienen respaldo legal en más de100 países y por consiguiente tienen la ventaja única de ofrecer responsabilidad ambiental tanto enlos mercados financieros como en las estructuras regulatorias.

A nivel mundial, algunos países ya han desarrollado metodologías para medir no solo sus ingresos, sino también los gastos en la explotación y protección de los recursos naturales tanto renovables como no renovables.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Registro en los sistemas económicos

En los sistemas económicos existen las cuentas nacionales que tienen como objetivo principal describir su estructura. Algunas de ellas sirven para indicar la evolución del PBI en el tiempo, así como de otras variables macroeconómicas que son sustento para la formulación de políticas económicas; por ello, es fundamental que estas expresen la verdadera riqueza de un país en el corto y mediano plazo.

En el proceso de elaboración de las cuentas, es necesario contabilizar las transacciones de la economía tanto desde la actividad económica, como desde el punto de vista institucional; para ello, se crea una clasificación especial de los agentes económicos que mejoran la interpretación de las cuentas. Las nomenclaturas correspondientes a cada una de las actividades económicas se han elaborado de tal manera que exista una clasificación y sectorización de la economía.

La Contaduría General de la Nación, que tiene como función la regulación contable Pública 1 en Colombia, recoge información contable de las entidades públicas de todo el país y ésta es utilizada para estructurar las cuentas nacionales en el componente que corresponde al Gobierno y a las empresas públicas.

Esta información macroeconómica es entregada por todas las entidades contables públicas, con lo cual se elabora cada año el Balance General de la Nación. Este informe presenta los agregados económicos a un nivel de detalle adecuado para la toma de decisiones e investigación. Complementariamente, se realizan diversas publicaciones con información específica sobre determinados campos de la economía.

Sin embargo, estos resultados que se publican en el Balance General de la Nación no consideran los aspectos referentes a la incidencia del desarrollo de la vida económica y social del país en el medio ambiente y los recursos naturales; por lo tanto, los indicadores económicos del grado de bienestar de la población elaborados en el marco de esta metodología no incluyen en buena forma, el impacto de los cambios en el medio ambiente y los recursos naturales.

Información Financiera Estandarizada

1La regulación contable se define como el proceso de emisión de estándares de contabilidad.

La globalización como hecho vigente, se asocia necesariamente con los fenómenos de apertura y competitividad enmarcados en estrategias de crecimiento y desarrollo sostenible, de ahí la importancia de que la generación de información financiera estandarizada no puede entenderse exclusivamente como la simple aplicación uniforme de principios y normas de contabilidad en todos los países que implementen las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Dicha implementación ha de verse desde una perspectiva de costo beneficio en materia de competitividad, productividad y beneficio social que incluya el medio ambiente.

Por esto la globalización y en especial, el creciente número de tratados internacionales -obligan a que la lectura y análisis de los estados financieros que se producen según lineamientos internacionalmente reconocidos, redunden en la confianza del cliente que se ubica más allá de la frontera.

Lo anterior, se traduce en un tema de eficiencia y reducción de costos, tanto financieros como de transacción. Desde el punto de vista fáctico, incursionar en mercados internacionales para vender, comprar o invertir, demanda la capacidad de demostrar solidez financiera y con énfasis en lo ambiental. Ello ha implicado procesos de reconversión y actualización en sus estructuras de información financiera, según NIIF.

Para el Gobierno y las entidades que lo conforman, es importante tener los referentes de modelos contables aceptados internacionalmente; entre ellos, el referente primordial a la hora de observar o calificar las prácticas de buen gobierno es precisamente la generación de información financiera confiable en relación a los recursos naturales, que haya sido obtenida bajo la aplicación de los criterios normativos internacionalmente reconocidos.

El gobierno colombiano, en cabeza de la Contaduría General de la Nación (como órgano rector regulatorio en virtud del ordenamiento constitucional), ha iniciado un camino de realineamiento hacia la modernización de la gestión gubernamental en lo relativo a la contabilidad pública con el propósito de determinar las nuevas políticas, principios y normas de contabilidad que deben regir próximamente en el país para el sector público, para lo cual lo ambiental no es la excepción.

Desarrollo económico y medio ambiente

El desarrollo de la economía así como el de la población, sin duda ocasiona cambios en el medio ambiente, los cuales deben contemplarse cuando se formulan los indicadores económicos y sociales.

Para examinar el significado y la relación entre el desarrollo de la economía, la sociedad y el medio ambiente, es fundamental conocer el estado de la situación actual y las características de la información estadística existente en relación con el medio ambiente; y en función de ello, diseñar y orientar un conjunto de actividades que permita producir, organizar y sistematizar esta información, de tal manera que se cuente con una herramienta útil para orientar la toma de decisiones en lo referente al medio ambiente.

No es posible investigar las interrelaciones entre el sistema económico y el medio ambiente sin usar datos físicos, en particular si se desea describir y cuantificar el flujo de materias que va del medio ambiente natural al sistema económico, su transformación en procesos productivos y el flujo de residuos que el sistema económico devuelve.

La creciente explotación de los recursos naturales, como el petróleo, carbón, gas natural, recursos hídricos, etc., puede incrementar la producción, el ingreso y la riqueza nacional, aunque esto podría debilitar las bases del crecimiento económico a largo plazo.

Por esta razón en los últimos años, los entendidos en el desarrollo económico han advertido que es necesario ampliar los conceptos económicos vigentes al respecto para introducir los costos económicos (agotamiento y degradación) como resultado de las actividades económicas sobre los recursos naturales y el medio ambiente.

Por ello, es menester que las magnitudes de acumulación neta de capital reflejen las variaciones netas de todas las formas de capital como son capital físico, social, humano y natural (entendido este último como la reserva de recursos hídricos, pesqueros, forestales y marinos).

El capital natural que utiliza el sistema económico para la producción de bienes y servicios afecta la riqueza de la nación de dos formas:

La utilización de un recurso natural en forma permanente o temporal reduce su cantidad; esta reducción en los activos naturales se conoce como agotamiento.

La utilización de un recurso natural reduce su calidad; dicha reducción cualitativa en el activo natural se denomina degradación.

Varios problemas conceptuales y técnicos han afectado la implementación de una normatividad contable orientada a recoger información sobre los recursos naturales. En la actualidad, las estimaciones de cuentas ambientales no consideran los cambios cualitativos ni cuantitativos en los recursos naturales, por las siguientes razones:

No existen inventarios, pese a que se cuenta con una metodología para inventariar la cual no se ha puesto en práctica y los inventarios que existen (de flora y fauna) no están centralizados.

No es posible registrar las adiciones en la reserva de recursos naturales ni las adiciones, por ejemplo, de nuevas edificaciones.

No se contempla una partida que permita la contribución de los recursos naturales a la producción corriente y el registro en el producto interno bruto.

Existen deficiencias conceptuales entre actividades de explotación, de conservación y de mitigación en materia de recursos naturales.

No existe un registro de agotamiento y degradación de los recursos naturales, paralelo al consumo de capital fijo de las edificaciones y equipos, que posibilite la abstracción del Producto Nacional Neto.

Existen dificultades para identificar el concepto de inversión o gasto en materia de recursos naturales.
No existe una política pública de compilación, centralización y desarrollo metodológico.

Todo esto podría generar sesgos importantes en la medición de la riqueza nacional y la información económica. Es por esto que cobra importancia la posibilidad de incluir dentro del Régimen de Contabilidad Pública la cuenta ambiental: recursos naturales renovables, aplicando la metodología diseñada por el DANE y contemplada desde el marco de las normas internacionales de información financiera NIIF.

MARCO TEÓRICO

Cuentas ambientales y desarrollo sostenible

El interés por elaborar cuentas ambientales en los países de América Latina y el Caribe surge a comienzo de los años noventa ante la necesidad de describir y cuantificar en forma explícita y coherente, las interrelaciones entre el medio ambiente y la economía (CEPAL, 2005).

La contabilidad ambiental surgió como una respuesta a la creciente preocupación mundial sobre el desarrollo sostenible y la necesidad de los países de medir y describir de mejor manera las conexiones entre el medio ambiente y la economía (Ruiz Marmolejo, 2002)

El Desarrollo sostenible se define como aquel que “satisfaga las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades". (Ciro Serna, U. Manizales).

Fuente:
DANE:http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/pib/ambientales/Metodologia_CSMA_2012.pdf

Régimen de Contabilidad Pública- RCP

La metodología que se utiliza en la construcción del marco conceptual del RCP es lógico-deductiva. Ésta, parte de un proceso de reconocimiento del entorno por medio de la inducción, para identificar las necesidades y objetivos de los usuarios. De allí, se deducen los propósitos del SNCP, los objetivos y características cualitativas de la información contable pública, y los principios y las normas técnicas de contabilidad pública, de modo que satisfagan las necesidades de los usuarios.

Constituye el referente teórico que define y delimita el ámbito del Sistema Nacional de Contabilidad Pública (SNCP), así como la estructura y los elementos intangibles del mismo, contenidos en el Plan General de Contabilidad Pública; por lo tanto, presenta la caracterización del entorno, la definición de la entidad contable pública, los usuarios de la información, los propósitos del SNCP, los objetivos de la información, las características cualitativas de la información, y los principios y las normas técnicas de contabilidad pública.

Tal como lo expone la Contaduría General de la Nación (2012) en el Plan General de Contabilidad Pública, el marco conceptual de la contabilidad pública en Colombia tiene los siguientes objetivos:

- Servir de base para el proceso metodológico de la regulación; establecer los conceptos centrales que definen el SNCP.
- Servir de guía al regulador para la evaluación permanentemente de las normas vigentes y para el desarrollo normativo sustancial y procedimental de la contabilidad pública, además de apoyar a los usuarios en la interpretación y aplicación de las normas.
- Aportar en el proceso de construcción de la información contable por parte de quienes preparan y emiten la información.
- Apoyar a los evaluadores de la información en el proceso de realizar un juicio sobre la contabilidad pública.
- Servir de base para el desarrollo doctrinal.

La definición de los objetivos de la información a partir de la satisfacción de las necesidades de los usuarios, es conocida metodológicamente como un alcance de mayor eficiencia. Sin embargo, cuando los objetivos están dirigidos a propósitos específicos, no todas las necesidades que puedan tener los usuarios son satisfechas, sino que se satisfacen razonablemente aquellas que se encuentran dentro del conjunto de propósitos para los que ha sido construido el SNCP.

Pese a ello, la información contable pública a través del plan general de contabilidad pública de la Contaduría General de la Nación, puede servir de insumo para otros propósitos y sistemas informativos. Por ejemplo, el sector público y las entidades que lo componen pueden requerir información estadística que mida el valor agregado de la producción. Esta necesidad no es satisfecha completamente por el SNCP, sino por el sistema de cuentas nacionales, puesto que el SNCP ha sido diseñado para propósitos de control de recursos, rendición de cuentas, gestión eficiente y transparencia.

El sector público está inmerso en un entorno definido por variables jurídicas, económicas y sociales. La caracterización del entorno permite definir cuáles son los condicionantes del SNCP para evidenciar las exigencias más importantes del entorno, definir los propósitos del SNCP y concretar los usuarios de la información y sus necesidades y objetivos. Al mismo tiempo, la caracterización del entorno permite identificar el concepto de entidad contable pública como unidad mínima productora de información.

Una vez definido el entorno, la entidad contable pública los usuarios y sus necesidades se plantean los propósitos del SNCP. Se busca construir una estructura de regulación y normalización centrada en el sistema y no solamente en sus productos o salidas, es decir, en la información. Por su parte, los propósitos son los supuestos básicos que expresan los fines del SNCP con sujeción a las restricciones y condiciones que le imponen el entorno jurídico, económico y social del sector público colombiano, la entidad contable pública y los usuarios de la información.

Los propósitos se refieren a los fines del SNCP y se expresan a partir del siguiente enunciado: el SNCP debe permitir el ejercicio del control sobre los recursos y el patrimonio públicos, ser instrumento para la rendición de cuentas, viabilizar la gestión eficiente por parte de las entidades y generar condiciones de transparencia sobre el uso, gestión y conservación de los recursos y el patrimonio públicos. Estos propósitos son condicionantes del desarrollo conceptual e instrumental de la regulación contable pública. (CGN 2013)

Los objetivos están relacionados con los fines de la información contable pública, según las necesidades de los usuarios. Estos objetivos buscan hacer útiles los estados, informes y reportes contables (considerados de manera individual, agregada y consolidada) provistos por el SNCP a fin de satisfacer el conjunto de necesidades específicas y demandas de los usuarios. Los objetivos de la información contable pública son: gestión pública, control público, y divulgación y cultura. Estos han sido definidos luego de identificar y clasificar a los usuarios reales y potenciales.

La información contable debe observar características cualitativas que constituyen atributos inherentes al producto del SNCP, otorgándole la identidad y especificidad que permiten diferenciarla de información contable preparada con otros propósitos. Para garantizar la satisfacción de los objetivos de la información contable pública, ésta debe ser confiable, relevante y comprensible.

Cada una de las características cualitativas de la información contable pública tiene condiciones que garantizan su consecución. Así, para que la información sea confiable debe antes observar la razonabilidad, la objetividad y la verificabilidad; por su parte, para que la información sea relevante debe satisfacer antes las condiciones de oportunidad, materialidad y universalidad. Finalmente, la información contable pública es comprensible cuando está condicionada por la racionalidad y la consistencia.

Las características cualitativas de la información contable pública en su conjunto buscan que ella sea una representación razonable de la realidad económica de las entidades contables públicas. En la medida en que la información incluye todas las transacciones, hechos y operaciones medidas en términos cualitativos o cuantitativos y atiende a los principios, normas técnicas y procedimientos, se asume que revela de manera certera la situación o actividad y que tiene capacidad para prestar servicios a una entidad contable pública en una fecha o durante un período determinado.

Los principios y normas técnicas, que en congruencia con los propósitos del SNCP, configuran los fundamentos contables vinculados a objetivos específicos, se derivan utilizando la metodología lógico-deductiva mencionada antes. Estos principios constituyen pautas básicas o macrorreglas que dirigen la producción de la información en función de los propósitos del SNCP y de los objetivos de la información contable pública, y sustenta el desarrollo de las normas técnicas y del manual de procedimientos.

Además, los principios hacen referencia a los criterios de medición de las transacciones, hechos y operaciones; al momento en el cual se realiza el reconocimiento contable; a la forma en que deben revelarse los hechos; a la continuidad del ente público; a la esencia de las transacciones y a la correlación entre ingresos, costos y gastos, entre otros. Todo ello, teniendo en cuenta las limitaciones propias que impone el entorno a las organizaciones.

Los principios de contabilidad pública son: gestión continuada, registro, devengo o causación, asociación, medición, prudencia, período contable, revelación, no compensación y hechos posteriores al cierre.

Las normas técnicas de contabilidad pública comprenden el conjunto de parámetros y criterios que precisan y delimitan el proceso contable, las cuales permiten instrumentalizar la estrategia teórica con el manual de procedimientos a través del catálogo general de cuentas, los procedimientos e instructivos contables. Este proceso incluye las etapas de reconocimiento y revelación, que atendiendo a normas técnicas, producen información sobre la situación, la actividad y el potencial de servicio o la capacidad para generar flujos de recursos de la entidad contable pública.

Modernización de la Regulación Contable Pública en Colombia-RCP

La permanente evolución de los mercados ha generado cambios estructurales económicos, financieros y de regulación tanto para el sector público como para el sector privado. El desarrollo de nuevas posibilidades financieras para los diferentes actores de los mercados, demanda de la regulación contable una actualización constante de sus directrices.

Actualmente en Colombia, a partir de la expedición de las leyes 1314 de 2009 y 1450 de 2011, la convergencia de la regulación contable con estándares internacionales de información financiera se convierte en una actividad prioritaria en la gestión de los reguladores.

La política de regulación en el ámbito de la contabilidad pública, a cargo del Contador General de la Nación, reconoce como referentes válidos para orientar el Régimen de Contabilidad Pública -RCP- en esa perspectiva internacional, la realidad del entorno económico, jurídico y social en el que operan las empresas de propiedad estatal así como de las entidades de gobierno; los avances en las normativas internacionales emitidas por el Consejo de Estándares Internacionales de Contabilidad (IASB) y de la Federación Internacional de

Contadores (IFAC) y las prácticas de regulación seguidas en otras economías del mundo.

En tal sentido la CGN ha realizado una publicación en referencia a este tema denominado: “Estrategia de convergencia de la regulación contable pública hacia Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP)”, y como lo manifiesta el Contador General de la Nación Dr. Pedro Luis Bohórquez Ramírez en su presentación: “el ordenamiento de las finanzas públicas y la provisión de información financiera del sector público consolidado y de las entidades que lo conforman, se constituyen en herramientas fundamentales para el logro de objetivos de buen gobierno, estabilización y crecimiento económico del país". En el escenario de convergencia hacia normas internacionales de contabilidad e información financiera, la Contaduría General de la Nación (CGN) emprendió un proyecto investigativo que, en consonancia con dicho escenario, dirige sus esfuerzos a la modernización de la regulación contable.

Para ello se pretende, de un lado, estructurar una normatividad que se funde en los estándares internacionales como referentes aplicables al entorno del sector público colombiano y, de otro lado, implementar prácticas líderes en materia de reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos en las entidades gubernamentales y de las empresas de propiedad estatal, como parte de una estrategia de fortalecimiento de la competitividad, de la gobernanza y del desarrollo empresarial.

Lo anterior, considera realidades inocultables actualmente como la creciente financiación de las entidades estatales a través de los mercados de capitales, la globalización financiera, los dinámicos procesos de integración regional, el reconocimiento de la información financiera estatal de calidad como elemento de competitividad y buen gobierno, la expansión de la administración pública y la inserción de empresas estatales en el contexto internacional, la imperativa acción en torno a lo ambiental y su problemática, entre otros elementos.

Estas realidades justifican que, según un enfoque de aplicabilidad y gradualidad, se avance en la modernización de la gestión financiera pública a través de la propuesta de política de regulación contable pública que desarrolle aspectos técnicos y conceptuales, debiéndose enfatizar en los criterios acogidos a partir de las brechas identificadas entre el actual RCP y los referentes internacionales e identificar los aspectos en los cuales se tiene previsto apartarse o acogerse de lo prescrito en esos mismos referentes.

Los criterios de regulación contable internacional pretenden lograr uniformidad en el lenguaje y en las prácticas contables de cada país, con el fin de permitir la comparabilidad, ya sea de un periodo a otro en una misma entidad o entre entidades que desarrollen la misma actividad. Debido a esto, han surgido varios entes emisores de normas, tanto de carácter público como privado, cada uno de los cuales se ha dedicado al estudio de algo específico, aunque pretenden alcanzar el mismo fin.

Siguiendo a Mejía Soto (2010), Mejía Soto (2003) y Padilla (2008), a continuación se presenta una comparación entre las instituciones que internacionalmente regulan en materia contable:
IAS (International Accounting Standars, emitidos por el IASC y los IFRS (International Accounting Reporting Standars), emitidos por el IASB:

- Una diferencia entre los IAS y los IFRS es que en los primeros se habla de preparación y presentación de estados financieros, mientras en los segundos, se habla de preparación y presentación de reportes financieros.

- Una similitud entre las IAS y los IFRS es que los apéndices son amplios, lo cual permite un mayor entendimiento por parte de los usuarios de la información. Los IFRS, para continuar con el trabajo de las IAS, han optado por implementar ejemplos que facilitan aún más su comprensión. Además, los IFRS y los IAS son realizados según un mismo parámetro o esquema.



Ilustración 1. Estructura del Régimen de Contabilidad Público Colombiano con la estructura de las Normas Internacionales IFAC e IASB
Nota: Tomado de Contaduría General de la Nación- CGN

Contabilidad Ambiental

El término contabilidad ambiental hace referencia a la inclusión, dentro de las cuentas de una compañía o de un país, de elementos que hacen referencia al impacto ambiental de sus acciones. De esta manera, se extiende el concepto de "beneficios o pérdidas" al sacarlo de un ámbito puramente monetario. Se puede saber así, de una forma rigurosa y estandarizada, si las actuaciones corporativas o estatales son beneficiosas o perjudiciales para el medio ambiente.

La contabilidad ambiental identifica y mide el uso de recursos, su impacto y sus costes. Estos últimos pueden incluir la limpieza de lugares contaminados, multas de carácter ambiental, impuestos, compra de tecnología verde, tratamiento de residuos y, en última instancia, la integración de externalidades ambientales.

Un sistema de contabilidad ambiental se compone de una cuenta ecológica, y de una cuenta convencional adaptada. La cuenta convencional adaptada mide los impactos en el medioambiente en términos monetarios, mientras que la cuenta ecológica mide el impacto que una empresa tiene en el medio ambiente en términos físicos (kilogramos de residuos producidos y kilojulios de energía consumida).

La contabilidad ambiental, al igual que la contabilidad convencional, puede aplicarse en distintos ámbitos. Hay tres donde actualmente se aplica: en la contabilidad ambiental global, la contabilidad ambiental estatal y la contabilidad ambiental corporativa.

La contabilidad ambiental global se refiere a la escala planetaria y contempla aspectos energéticos, ecológicos y económicos. En ella, la Tierra es el sistema en estudio y su presupuesto energético se basa en las recepciones y pérdidas de energía solar.

La contabilidad ambiental estatal contempla indicadores de los recursos naturales, emisiones, generación de residuos, etc., en una determinada área geográfica o país. Los recursos naturales quedan incluidos en esta contabilidad, y ayudan a la toma de decisiones políticas que afecten a la economía. Dado que convencionalmente dentro de un país, el producto interno bruto (PIB) es el indicador básico del funcionamiento económico y, por extensión del funcionamiento general, la contabilidad ambiental plantea la preocupación de incluir en los análisis, indicadores sociales y ambientales, además de los económicos.

La contabilidad ambiental corporativa, tiene su fundamento en la Responsabilidad Social Empresarial –RSE- , en donde la maximización de las utilidades de la empresa o riqueza no puede ser el elemento más importante para la continuidad y permanencia de los negocios en el tiempo. Debe ser también lo asociado a la salud, la seguridad, la equidad y la protección del medio ambiente, bajo un esquema donde lo ambiental y lo social debiera ser igual de importante que lo económico-financiero.

Muchas empresas ya elaboran periódicamente reportes que dan cuenta de los avances de su gestión ambiental, - reportes sociales, ambientales o de sostenibilidad. De hecho muchas de ellas cuentan ya con un área dentro de la empresa encargada de gestionar la RSE. El sistema financiero recoge información relevante sobre el gasto y la inversión ambiental y puede impulsar acciones a través instrumentos financieros de fomento productivo y apoyo a actividades relacionadas con mejoras en producción limpia, que obliga a las empresas a dar información a los entes financieros públicos y privados.

La contabilidad financiera ambiental estudia el reconocimiento, valoración, registro y divulgación de información financiera ambiental en el ámbito de las cuentas anuales y del informe de gestión.

Los recientes cambios experimentados en la normativa contable en Colombia para su armonización con las normas internacionales de información financiera han introducido diversos requerimientos informativos sobre aspectos ambientales en las cuentas anuales y en el informe de gestión en especial para los recursos naturales no renovables. Falta profundizar en el análisis, la implementación y el impacto de la regulación contable ambiental.

Los criterios de reconocimiento de los elementos de los estados contables, constituyen los aspectos que se deben tener en cuenta para incorporar una partida en los reportes cuantitativos y cualitativos de las entidades.

El reconocimiento contable es el proceso mediante el cual se define qué partidas se incluyen en los procesos contables y en qué momento es necesario incluirlas dependiendo del método de medición-valoración, de los conceptos de capital y su mantenimiento, de los criterios de presentación, y de las políticas de revelación de información.

La contabilidad ambiental ha utilizado fundamentalmente los mismos criterios de reconocimiento contable que los utilizados para el registro de transacciones mercantiles tradicionales. Esta situación ha impedido que se incluya en los reportes contables de las entidades, información importante distinta de la económica-financiera. En consecuencia, la medición y presentación-revelación no es adecuada para propósitos socio-ambientales cuando se incluyen los criterios de reconocimiento, los conceptos de capital y el mantenimiento.

Información Administrativa y Contabilidad, permiten la evolución de la Contabilidad Ambiental.

Por otro lado los bienes y servicios ambientales carecen de un mercado donde intercambiarse y en consecuencia, se desconoce su precio. La ausencia de la valoración de estos recursos puede llevar a la sobre explotación o al uso inadecuado en las empresas, y por lo tanto, a que dejen de generar los flujos de beneficios necesarios para mantener el bienestar social del medio ambiente.

Por lo tanto se hace necesario contar con métodos de valoración económica que permitan estimar un valor del impacto ambiental de las actividades productivas y de consumo, apareciendo así diferentes herramientas de solución con ideas, conceptos y principios que contribuyan positivamente al desarrollo evolutivo de esta problemática. Tal es la Contabilidad Ambiental: una herramienta de gestión para la toma de decisiones que conduzcan a la solución de problemas de tipo ambiental.

El éxito en la efectiva implementación contable en relación a lo ambiental, depende de la calidad de la información disponible para los administradores dado que las compañías confían en los más tradicionales tipos de información financiera.

En el corto plazo los contadores pueden centrarse en aquellas áreas claves de desempeño identificada en la política, y considerar su contribución mientras trabajan con los sistemas contables y financieros existentes. Esto puede hacerse en dos frentes:

Costeando aquellas áreas relevantes para los objetivos ambientales, tales como tratamiento y disposición de desechos, energía, mantenimiento de lugares, como una manera de hacerlos identificables y más controlables por separados.

Trabajando para resolver los conflictos inevitables existentes entre la administración ambiental y los sistemas tradicionales de administración financiera. Esto ocurre principalmente en la valoración de inversiones donde se necesita sean desarrolladas nuevas guías.

Una última observación con respecto a este interesante tema es que está claro que la crisis ambiental requiere algo más profundo que un lustre verde de las prácticas existentes. Es crecientemente evidente que lo requerido es un tipo especial de restauración completa de sus estructuras conceptuales, más exactamente del intelecto occidental, un repensar por completo de la estructura institucional y ética de nuestra actividad económica.

Aunque los negocios se vean en la necesidad de hacer esto, no existe ninguna manera mediante la cual los negocios por sí mismos, lo puedan conseguir. Ello requiere cambios a lo largo de la educación, las profesiones, economías, políticas, y las éticas de la sociedad moderna.

Otro elemento a considerar a la hora de hablar de contabilidad ambiental, es el costo que determina el daño causado por una empresa durante el desarrollo de su objeto social.

El costo es tomado como valor económico que se le asigna a los efectos negativos de una actividad productiva para la sociedad (contaminación, deforestación, pérdida en fertilidad del suelo, etc.).

Una vez hecha esta precisión, sería más acertado hablar de contabilidad de costos, teniendo en cuenta el impacto ambiental producido al medio ambiente en el desarrollo de su objeto social, denominado por algunos autores como “costos ambientales o costos verdes” (Mowen, Hansen. 2006).

La contabilidad ambiental provee datos que resaltan tanto la contribución de los recursos naturales al bienestar económico, como los costos impuestos por la contaminación o el agotamiento de estos.

Al destacarse el grado de importancia que tiene la contabilidad como instrumento para medir los fenómenos económicos y la utilidad para la toma de decisiones de los diferentes individuos, la contabilidad ambiental toma una gran relevancia para establecer el grado del impacto que presenta la aplicación de políticas y los instrumentos para su regulación y control sobre el medio ambiente. Por ello es necesario establecer los parámetros que esta pueda brindar, toda la información que sea pertinente, viable, y relevante para su conformación, y la preservación del medio ambiente en general.

Partidas ambientales en el marco de las normas internacionales de contabilidad.

No obstante la ciencia contable también ha introducido conceptos básicos a través de organismos como el IASC (International Accounting Standars Committee) y el IASB (International Accounting Standards Board), los cuales son emisores de estándares y principios contables. A través de las diversas regulaciones, han distinguido las siguientes partidas y conceptos ambientales:

- Bien Ambiental
- Activos ambientales
- Pasivo ambiental
- Pasivo ambiental contingente o potencial
- Provisiones ambientales
- Gastos ambientales
- Ingresos ambientales
- Costos ambientales

Las dimensiones consideradas por los recursos ambientales comunes que definen a su vez la riqueza de una nación, son cuatro (4):
Capital Físico
Capital Humano (Sociedad)
Capital Institucional
Capital Ecológico. (Ecosistema).

El capital natural es el conjunto de dinámicas valiosas que la naturaleza provee a los seres humanos, que incluye la formación y regeneración de los recursos naturales y de donde fluye constantemente una serie de servicios ambientales.

Contabilidad Ambiental- Normas Internacionales de Contabilidad ambiental (NIC 37)

De muy reciente reconocimiento, la contabilidad ambiental viene exigiendo a investigadores, profesionales y organismos normalizadores el aporte de términos comunes con significados similares a fin de establecer fundamentos metodológicos sobre los que construir un marco conceptual.

A pesar de no existir directrices relacionadas con la cuestión medioambiental dentro de las Normas Internacionales de Contabilidad, hay que reconocer el aporte que ha realizado la International Standards Boards IASB en la búsqueda de concretar asuntos de racionalidad ecológica.

El IASB ha publicado varias normas internacionales de contabilidad en las que se establecen las disposiciones y los principios contables pertinentes a la hora de abordar la regulación en materia ambiental:

NIC 36: Afecta la medición de las responsabilidades medioambientales y a la depreciación de los activos medioambientales
NIC 37: Afecta el reconocimiento de las responsabilidades medioambientales.
NIC 38: Trata sobre inmovilización de material.

La importancia de esta norma subyace en el hecho de que la misma por una parte, se convierte en una herramienta que da soporte teórico a los pronunciamientos del IASB, permite hacer un análisis retrospectivo de las NIC existentes y sirve de base al sustento de las NIC posteriores.

El alcance de las NIC conduce a que la norma debe ser aplicada por todas las empresas, al proceder a contabilizar sus provisiones e informar sobre activos y pasivos de carácter contingente.

Actualmente continúan las evaluaciones significativas a las empresas, se destaca la decidida tendencia hacia la consideración creciente del efecto de sus actividades medio ambientales en la información financiera. Pérez, Vélez y Blandón (2004) consideran que la misma se puede dividir en varias etapas:

Contempla intentos de aplicación no relacionados específicamente en normas de medio ambiente, provisión, o política ambiental.

El IASB en su NIC 37 emite pronunciamientos en reparación del medio ambiente.
La responsabilidad ambiental del estado y por ende de las empresas es cada vez con mayor fuerza un compromiso jurídico ético y empresarial.

La gran riqueza de las naciones es su producción intelectual.

El fortalecimiento de sistemas contable se inscribe en un lineamiento general que pregona una mayor transparencia de la información financiera.

Los procesos de regulación contable no son ajenos a las instituciones que son objeto de los mismos.

Precisamente estas conclusiones se circunscriben alrededor de la importancia que significa la Norma Internacional de Contabilidad N° 37, para las consideraciones al medioambiente, ya que a pesar de no haberse expedido ningún estándar específico que aborde el tema ambiental, la norma se convierte en referencia obligada cuando se consideran los aspectos ambientales en la información financiera, como sucede en la explotación minera y la degradación de los afluentes hídricos que la rodean , debiendo pagar las compañías por su deterioro y recuperación.

Al destacar los aspectos más importantes de la Norma Internacional de Contabilidad, NIC 37, se debe reconocer la vinculación de esta norma con la declaración complementaria de auditoría 1010 de la IFAC que trata sobre los temas del medio ambiente definiéndolas en principio como:
Iniciativas para prevenir, disminuir o remediar el deterioro del medio ambiente, o para procurar la conservación de los recursos renovables y no renovables (tales iniciativas pueden ser requeridas por leyes o regulación relativa al medio ambiente, por las cláusulas de un contrato, o ser acometidas de manera voluntaria).

Consecuencias de la transgresión de las leyes y de la regulación relativas al medioambiente.

Consecuencias del deterioro del medioambiente debido a terceros o a causas naturales.
Consecuencias de obligaciones de impuestos por la ley (por ejemplo, por daños causados por los anteriores propietarios). IFAC 1998.

En lo atinente a la preservación del medio ambiente, la Norma Internacional de Contabilidad, N.I.C. 37, determina:

Se obligará a sanear y limpiar los terrenos ya contaminados. Plantea reconocer la oportuna provisión por importe de la mejor estimación de los costos de saneamiento y limpieza. Plantea el tratamiento cuando la legislación se refiere a terrenos contaminados.

Al considerar las provisiones medio ambientales la empresa se obliga:

- Por la ley o por un contrato, a prevenir, reducir o reparar daños al medioambiente.

- Se encuentre frente a una obligación asumida, es decir, tenga el compromiso de prevenir, reducir o reparar un daño medio ambiental, por ejemplo cuando su política o sus objetivos, la práctica del sector, o las expectativas públicas, dejan a la dirección poco margen de maniobra para no intervenir, o cuando ésta ha comunicado que prevendrá, reducirá o reparará un daño al medio ambiente, bien internamente a otro órgano de la empresa, o bien externamente. Túa (2001)

El protagonismo que adquiere la NIC 37 es significativa porque encara el reconocimiento de las responsabilidades para el medio ambiente asumidas por las empresas; unas nacidas como consecuencia de la normativa jurídica o contractual y otras por propia voluntad que acogen como política medio ambiental, lo anterior también en relación a las medidas voluntarias de conservación del medioambiente que determinan los países.

Cuenta Satélite Ambiental- CSA- DANE.

La Cuenta Satélite Ambiental (CSA) tiene como objetivo general medir en unidades físicas y monetarias de forma sistémica y para cada período contable, la variación de los stocks de los activos ambientales, las interacciones entre el ambiente y la economía, dentro de la economía y de la economía al ambiente. De forma paralela y en coherencia con el Sistema de Cuentas Nacionales, la cuenta satélite mide el esfuerzo de los diferentes sectores económicos para conservar, mitigar o proteger el medio ambiente.

Es una herramienta estadística de análisis en el ámbito del desarrollo sostenible; a través de ella se puede realizar seguimiento y evaluación de políticas asociadas a la mitigación de los efectos del cambio climático, la reducción de la contaminación del agua, la seguridad energética, la gestión de recursos y la productividad, conservación de flora y fauna, calidad de vida, entre otras.

A través de la CSA se obtienen los indicadores que constituyen una medida que permite realizar el seguimiento de los avances en relación al medio ambiente y

el crecimiento económico. Esto permite observar el aprovechamiento eficaz y la productividad de los recursos, así como el consumo y producción sostenible del patrimonio natural.

JUSTIFICACIÓN

La Contaduría General de la Nación actualizó el Régimen de Contabilidad Pública el 29 de julio de 2012. En el libro ll de dicho Régimen, se encuentra el Manual de Procedimientos, el cual define los criterios y prácticas que permiten desarrollar las normas técnicas, y contiene las pautas instrumentales para la construcción del Sistema Nacional de Contabilidad Pública – SNCP.

El Manual de Procedimientos Contables está conformado por:

- Procedimientos contables que desarrolla los procesos de reconocimiento y revelación por temas.
- Instructivos contables que aplica los procedimientos para casos específicos.
- Catálogo General de Cuentas que complementa y desarrolla la estructura, descripción y dinámica de la clasificación conceptual.

La CGN tiene la potestad para establecer las CLASES, GRUPOS, CUENTAS Y SUBCUENTAS con las que está estructurado el catálogo. Se contemplan 9 clases: de la 1 a la 3 representan la situación financiera, económica, social y ambiental, y constituyen la base para elaborar el Balance General de la Nación; de la 4 a la 7 son cuentas de resultados financiera, económica, social y ambiental que son la base para elaborar el estado de actividad financiera, económica, social y ambiental; y la 8 y 9 son contingencias y se utilizan para efectos del control.

Las clases están compuestas por grupos, de modo que los recursos naturales se encuentran de la siguiente manera:

CLASE 1 ACTIVOS
GRUPOS 11 EFECTIVO
12 INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS
13 RENTAS POR COBRAR
14 DEUDORES
15 INVENTARIOS
16 PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO
17 BIENES DE USO PUBLICO HISTORICO Y CULTURALES
18 RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES
19 OTROS ACTIVOS

La realidad de nuestro Sistema Nacional de Contabilidad Pública contempla de manera muy superficial lo relacionado con la contabilidad ambiental, ya que la única cuenta que registra es la que tiene que ver con el grupo No 18 RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES. Esa realidad justifica la realización de la investigación, ya que permitiría profundizar y aportar elementos conducentes a realizar una mejor medición y estructuración de las cuentas ambientales para los recursos naturales renovables desde el punto de vista contable aprovechando los

insumos de información que brindan las entidades del orden nacional DANE y CGN (principal ente regulador en materia contable del país).

De igual forma, la CGN ha incursionado cada vez más en la realización de la regulación contable pública del país con base en las normas internacionales. Esto debido a la globalización de la economía que involucra nuestro país en varios tratados y convenios internacionales.

La mayor parte de los métodos de valoración de los beneficios y desventajas no económicas del uso de los recursos naturales se han establecido independientemente de las cuentas nacionales, debido a que no se contemplan en las valoraciones de mercado. Por ello, la explotación de los recursos naturales con fines económicos no se tiene en cuenta en el cálculo de los costos en el Sistema Nacional de Contabilidad Pública - SNCP y por lo tanto, no se refleja en las cifras globales importantes de las cuentas nacionales, por ejemplo en el Producto Interno Bruto.

Además, se registra no como costo, sino como “otros cambios en el activo”, los cuales reflejan variaciones en el valor de mercado del activo natural de que se trate. A su vez, el costo de la disminución de los recursos naturales incluye solamente los gastos de extracción de recursos no renovables como el petróleo y la minería, mientras que las pérdidas de capacidad de generación de ingresos para períodos de producción y generaciones futuras causadas por una disminución de la riqueza natural no se toman en consideración en las cuentas de producción del SNCP.

La regulación de la contabilidad del sector público, entendida como el proceso de emisión de normas o estándares de contabilidad para las entidades que lo conforman, es diferente en cada país. Cada jurisdicción es autónoma en establecer el cuerpo normativo que rige las entidades que hacen parte del sector público, y esto lleva a plantear algunas semejanzas y diferencias entre países.

Cuando se trata de la contabilidad para las empresas, también hay posiciones diferentes entre países. Algunos argumentan que no es necesario hacer excepciones entre estándares internacionales de contabilidad para entidades y las normas aplicables a las demás empresas, pero otros afirman que no es posible aplicar un juego único de estándares y por eso apoyan los procesos de simplificación de los mismos para un grupo específico de empresas y entidades.

A nivel mundial los entes reguladores han hecho énfasis en las empresas del sector privado, sin embargo dada la globalidad y aún más en razón al interés en materia medio ambiental se ha iniciado también en lo público, se dio comienzo a no diferenciar entre la contabilidad para las empresas, con independencia de si son o no propiedad del Estado, e igual que la regulación de la contabilidad para las entidades gubernamentales; se propende por un modelo único tanto para empresas como para entidades del gobierno.

Algunos países decidieron aplicar a las entidades del gobierno las normas de contabilidad que rigen para las empresas, mientras que otros han realizado

adaptaciones de dichas normas teniendo en cuenta las particularidades del sector público. También existen países que optaron por acoger las normas emitidas por el International Public Sector Accounting Standards Board, de la Federación Internacional de Contadores.

Este contexto de regulación contable internacional necesariamente deberá ser aplicado a la normatividad que la CGN determine en materia ambiental contable y financiera.

Por todo lo anterior, debe permitir ahondar en el establecimiento de una metodología que facilite medir de una manera más acertada lo correspondiente a una cuenta ambiental bien definida que podría coadyuvar al establecimiento de cálculos económicos de mayor trascendencia para la economía nacional en cuanto a recursos naturales y medio ambiente. De igual manera, permitiría la mejor toma de decisiones trascendentales para la economía del país y en especial, sin mayor perjuicio a la explotación de los recursos naturales renovables. Ésta metodología al menos de manera teórica ya se encuentra establecida por el DANE y actualmente se realizan las primeras pruebas para lograr su aplicabilidad. Lo anterior debe ser contemplado por parte de la CGN en su SNCP, en el marco de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.

OBJETIVOS

Objetivo General

Justificar y Contribuir para la creación de una cuenta ambiental en el Sistema de la Contaduría General de la Nación - CGN que permita establecer la medición y valoración de los recursos naturales renovables dentro del Sistema Nacional de Contabilidad Pública, apoyados en la metodología desarrollada por el DANE, Cuenta Satélite Ambiental (CSA), y con lineamientos aplicables a las normas internacionales de información financiera-NIIF.

Objetivos Específicos

- Incentivar la investigación para la implementación de la cuenta ambiental Recursos Naturales Renovables en el Sistema Nacional de Contabilidad Pública en la CGN.
- Fomentar la utilización de la metodología para valoración de recursos naturales diseñada por el DANE
- Brindar información para que la implementación de la cuenta ambiental Recursos Naturales Renovables se realice bajo estándares internacionales (NIFF).

DISEÑO METODOLÓGICO

Esta investigación se desarrolla en una serie de etapas que conducen a la búsqueda de conocimientos mediante técnicas, instrumentos y procedimientos aplicados, con el fin de encontrar una solución al problema aquí planteado.

Propone la búsqueda de nuevos conocimientos e investigaciones aplicables a la contabilidad pública en especial a la contabilidad ambiental fundamentada en

normas internacionales de contabilidad financiera y a través de la exploración, indagación, descripción y explicación de información recolectada.

La metodología aplicable a esta investigación se basa en la valoración cualitativa y cuantitativa de información y datos, la interrelación de información con expertos, en especial del Departamento Nacional de estadística- DANE, y la Contaduría General de la Nación – CGN, apoyadas en la realización de mesas de trabajo multidisciplinarias con participación de otras entidades del estado.
De igual manera se realizarán consultas con expertos en materia de NIIF.

Metodología Aplicada

El diseño se desarrolla en cuatro momentos:

Momento teórico: Antecedentes, Formulación del problema de investigación, Marco teórico, Justificación, Objetivos.

Momento metodológico: Selección de expertos, Elaboración de instrumentos (utilización de medios informáticos y tecnológicos como canales de comunicación) entrevistas a expertos, consulta, consecución y recolección de información especializada, digitalización de información
Análisis e interpretación de la información.
Conclusiones.

Selección y entrevista con Expertos.

En la selección de los principales expertos se tuvo en cuenta la participación de estos en las distintas entidades, su profesión, experiencia y ámbito en el cual desarrollan sus actividades, que pudieran aportarle a los objetivos de la investigación.

Se definió la búsqueda, escogencia y participación de expertos en las siguientes entidades:
Contaduría General de la Nación – CGN
Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE
Colombia NIIF

De igual forma se realizaron entrevistas y reuniones con otras personas de diferentes entidades, profesiones y experiencia que coadyuvaron a la obtención y recolección de información.

En el diseño metodológico se preparó un formato de entrevista que se desarrolló bajo las siguientes pautas:

Presentación del investigador.
Presentación del nombre, justificación y objetivos de la investigación.
Razón de su escogencia para la investigación, conversatorio sobre el desarrollo de la investigación y definición del interés en participar de la misma.

Sugerencias para la investigación, referencias de otros expertos, bibliografía, documentos de consulta y referencias de información para recuperar por internet.
Establecer los canales de comunicación: Correos electrónicos, celular, teléfono oficina.
Establecer cronograma o agenda para nuevas entrevistas o reuniones.

Todos los expertos accedieron y aceptaron el desarrollo del formato establecido para las entrevistas o reuniones las cuales se realizaron de la siguiente manera:

Contaduría General de la Nación-CGN.

En la estructura misional de la CGN existe el grupo interno de trabajo de "Investigación y Normas" con investigadores de este grupo se pudo establecer lo siguiente:

Información sobre la promulgación en años anteriores de una resolución que estableció la cuenta recursos naturales renovables dentro del Régimen de Contabilidad pública, la cual pocos meses después, debió ser derogada por carecer de estructura metodológica para la recolección de información.

Orientación para establecer la consecución de información (con expertos nacionales y de otras nacionalidades) para consultar la metodología que sirviera para valorar los recursos naturales, razón por la cual no se utilizó en años anteriores. Esto permitió dentro del proceso de investigación encontrar que en Colombia ya se tenía una metodología para aplicar y que aún se desconoce en la CGN.

Pocos avances, prácticamente ninguno en la designación de profesionales del grupo de investigación y normas para trabajar en el tema

Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE.

En información obtenida y apoyado en la página web del DANE se encontró que esta Entidad en el Sistema de Cuentas Nacionales, desarrolló una cuenta que se llama Cuenta Satélite Ambiental, con la cual se establece el sistema metodológico que tiene como objetivo general medir en unidades físicas y monetarias, de forma sistémica y para cada período contable, la variación de los stocks de los activos ambientales, las interacciones entre el ambiente y la economía, dentro de la economía y de la economía al ambiente, mide el esfuerzo de los diferentes sectores económicos para conservar, mitigar o proteger el medio ambiente.

Se establecieron estrategias de trabajo de la siguiente forma:
Programación de visitas a la CGN con el ánimo de dar a conocer y sensibilizar el trabajo interinstitucional realizado y coordinado por el DANE respecto al diseño de la metodología para establecer la cuenta satélite ambiental - CSA.

Participación institucional de la CGN en las mesas de trabajo que interinstitucionalmente se han desarrollado y no contaron con la presencia de esta, siendo de suma importancia para la aplicación de la metodología ya en el Régimen de Contabilidad Publico-RCP.

Uso interinstitucional del diseño metodológico desarrollado por el DANE, que permita su aplicabilidad en las diferentes entidades del estado, en cumplimiento de su objeto misional o de apoyo. Para la CGN sirve como instrumento metodológico con el cual se pueda desarrollar en la estructura del RCP (para la cuenta recursos naturales renovables) su aplicabilidad.

Continuando con la interrelación de expertos en las diferentes entidades se logró reunión con el Sr Contador General de la Nación, informándole del desarrollo del trabajo de investigación y del contacto realizado institucionalmente con el DANE, para lo cual accedió a que se llevaran a cabo las reuniones interinstitucionales. La primera cita entre la CGN y DANE para abordar los objetivos de la investigación y lograr inicialmente conocimiento de las actividades, cooperación y compromisos interinstitucionales, se llevó a cabo el día 10 de julio de 2014.

Las reuniones continuaron en cumplimiento de los compromisos establecidos en dicha reunión y se estableció una agenda de trabajo.

Colombia NIIF – Consultores.

Uno de los objetivos de la investigación es establecer los lineamientos que en el marco de las NIIF, tengan incidencia en las cuentas ambientales, importante entonces realizar entrevista con un experto en NIIF, que suministre información relacionada con regulación financiera ambiental.

Para el tema medio ambiental es complejo, ya que los organismos de regulación internacional no tienen definidas una mayor cantidad de normas, y muchas se encuentran en investigación para su aplicación, por lo tanto son pocos los expertos en materia de NIIF para cuentas ambientales.

Sin embargo se logró establecer contacto con representantes de la firma Colombia NIIF para obtener su asesoría, con lo cual se mejoró en el entendimiento a las lecturas relacionadas con información para las NIIF ambientales.

Consulta, consecución y recolección de información.

Desarrolladas las entrevistas, reuniones interinstitucionales, y recomendaciones de expertos, se procedió a recolectar información especializada en aspectos como: Contabilidad pública, régimen de contabilidad pública, metodologías para la valoración de recursos naturales y normas internacionales de información financiera.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Surge la necesidad de creación de la cuenta para recursos naturales renovables en el régimen de contabilidad pública -RCP por parte de la CGN, teniendo en cuenta que ya se tienen los insumos de tipo técnico (metodología DANE) para adoptar regulaciones con los lineamientos allí planteados para lograr que paso a paso se puedan registrar los inventarios y los costos para los recursos naturales renovables en cada entidad del estado en especial de orden territorial.

La CGN con el fin de aunar esfuerzos, tiene vigente un convenio con el Banco Mundial para continuar avanzando con la modernización del Régimen de Contabilidad Pública (RCP) a partir de las Normas Internacionales de Contabilidad del sector Público para entidades de gobierno (NICSP), esto puede coadyuvar a que se cumplan los objetivos de esta investigación, a través de este convenio o uno nuevo surjan los alicientes para que también, en el RCP, en el catálogo de cuentas se incluya la cuenta Recursos Naturales Renovables, teniendo la aplicación de referentes según normas internacionales de información financiera en materia de medio ambiente, con énfasis en lo público.

En el catálogo nacional de cuentas se podría establecer la cuenta Recursos naturales renovables de la siguiente manera:

CLASE 1 ACTIVOS
GRUPOS 11 EFECTIVO
18 RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES
19 RECURSOS NATURALES RENOVABLES

La forma de obtener la información es a través del formulario FUT (Formulario Único Territorial), este nació como parte de la Ley anti tramites, la cual estimó necesario disminuir los múltiples reportes que las entidades estatales del orden nacional solicitan a los Departamentos y Municipios. La información en el FUT se recopila por categorías de información: presupuestal y financiera, es aquí donde la CGN solicitando la aplicación de la metodología DANE podría agregar una o varias categorías de información en relación a lo ambiental, para la cuenta recursos naturales renovables, lo cual podría iniciarse al menos con un recurso natural renovable (ej.: agua, bosques).

Resulta de gran importancia darle uso a la metodología diseñada por el DANE, el área encargada por parte de esta entidad para coordinar el estudio es la Cuenta Satélite Ambiental- CSA.

En este trabajo investigativo desarrollado por el DANE, no se presentó acompañamiento por parte de la CGN, para aportar información en materia contable.

Actualmente es importante la vinculación de la CGN a las mesas de trabajo e investigación con el fin de lograr establecer con el apoyo de la metodología, la regulación contable necesaria para que, a través de las actividades misionales de la CGN, se pueda brindar información financiera importante para el país.

Es importante resaltar en su política de comunicación y difusión que sirve para divulgar material de apoyo investigativo para otras entidades e institutos de investigación, las estrategias de comunicación que ha utilizado el DANE, especialmente a través de su portal web para dar a conocer el diseño de la metodología, resultados de la aplicación de la misma con indicadores, estadísticas y gráficos que se difunden a través de boletines:

Metodología de la Cuenta Satélite Ambiental, se encuentra a través del siguiente link:
http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/pib/ambientales/Met_Ctas_Sat_Amb_11_12.pdf

Indicadores de la Cuenta Satélite Ambiental - ICSA

Con la incorporación de la cuenta, obtener un beneficio para el país en materia macroeconómica, social y ambiental, pues se podrían mejorar los ingresos del PIB y, como resultado de la información estadística y financiera, estos podrían contribuir para que el estado en cabeza del gobierno nacional y del orden territorial puedan generar políticas, llevar a cabo programas y proyectos en materia ambiental y social, muy especialmente en lo relacionado con la recuperación y reposición de los recursos naturales renovables cuando se han explotado.

Lograr el acompañamiento a través de convenios con organismos internacionales como el Banco Mundial, actualmente se tiene para la información financiera.

RECOMENDACIONES

Designar, por parte del Sr. Contador General de la Nación el responsable de coordinar en el Grupo Interno de Trabajo de Investigación y Normas de la CGN, para llevar a cabo la investigación que desarrolle los aspectos de regulación y establecer la normativa y estructura de las cuentas ambientales - recursos naturales renovables en el régimen de contabilidad público-RCP.

Llevar a cabo las reuniones y mesas de trabajo necesarias entre la CGN, DANE y demás Entidades públicas que se requieran para lograr la información que permita avanzar en el aprovechamiento de la metodología establecida por el DANE para que se logre la puesta en marcha de la regulación.

Utilizar información y metodología para crear dentro del régimen de contabilidad pública la cuenta RECURSOS NATURALES RENOVABLES e iniciar al menos con un recurso natural e ir estableciendo la incursión de nuevos recursos a medida que la interpretación de la norma y aplicación de la metodología se realice eficientemente.

Establecer dentro del régimen de contabilidad pública la aplicación de las NIIF establecidas para la contabilidad ambiental.

REFERENCIAS

Acerca de la contabilidad ambiental - Michelle Miley
http://www.ehowenespanol.com/acerca-contabilidad-ambiental-sobre_163215/

Contaduría General de la Nación. (2012) versión 2007. Régimen de contabilidad Pública. Bogotá: Legis.

Contaduría General de la Nación. (2012). Resolución 355 de 2007. En: Régimen de Contabilidad Pública actualizado a 31 de Dic.de 2012. Recuperado de: www.contaduria.gov.co

Contaduría General de la Nación. (Junio de 2013). Modernización de la Regulación Contable Pública en Colombia. Recuperado de: http://www.contaduria.gov.co/wps/portal/internetes/home/accesos/contaduria-niif

Contaduría General de la Nación. Recuperado de:
http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/8b13e1fa-c7c9-4079-8f1d9588d5d44f4a/estrategia+de+convergencia+de+la+regulaci%c3%b3n+contable+p%c3%bablica+hacia+niif+y+nicsp.pdf?mod=ajperes

Contaduría General de la Nación. Recuperado de:
FUT: Recuperado de http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/168dddb4-1134-44dd-b210-ee1718aec33c/INFORME+DE+RENDICI%C3%93N+DE+CUENTAS+2011+PARA+WEB+VERSION.2_06 _28.pdf?MOD=AJPERES. Pag. 30 DANE. (Octubre de 2012).

Metodología de la Cuenta Satélite Ambiental (CSA) Recuperado de:http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=69&Itemid=8

Ecologistas en acción – Greenpeace -SEO/Birdlife - WWF/Adena. 225
Medidas para el desarrollo sostenible. Alternativas a la estrategia española de desarrollo sostenible ecologistas en acción. Recuperado el 18 de octubre de 2013 de:
http://www.nodo50.org/ecologistasclm/documentos/225_medidas.pdf

Max-Neff, M., et all. (1985). Desarrollo a escala humana. Recuperado el 18 de octubre de 2013 de: http://habitat.aq.upm.es/deh/adeh.pdf

Muriel, R.(2004). Ambiente y desarrollo. Relación sistémica entre naturaleza y sociedad. Una vía hacia la sustentabilidad*. Ideasostenibles, año 1* (6), p. 1-4. Recuperado de:
http://cedum.umanizales.edu.co/mds/ch4/dsh/unidad3/pdf/3.1%20AMBIENTE%20Y%20DESARROLLO.%20RELACION%20SISTEMICA%20ENTRE%20NATURALEZA%20Y%20SOCIEDAD.%20UNA%20VIA%20HACIA%20LA%20SUSTENTABILIDAD.pdf

Msc. María Mercedes Machín Hernández*Dra. Mayra Casas Vilardell**

*Profesora Departamento Economía** Directora del Centro de Estudios de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Universidad de Pinar del Río. Cuba. Recuperado de:

http://www.monografias.com/trabajos30/valoracion-ambiental/valoracion-ambiental.shtml

Mejía Soto, E. (2010). Contabilidad Ambiental Crítica al Modelo de Contabilidad Financiera – Eutimio. Colombia Lúmina ed: Universidad de Manizales. v.11 fasc. P.114-137. Recuperado de: http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/libro-contabilidad-ambiental/libro-contabilidad-ambiental.pdf

Mejía Soto, E. Análisis de los criterios de reconocimiento de las cuentas ambientales en los Estándares Internacionales de Contabilidad y Reportes Financieros IAS-IFRS. Recuperado de: Revista Luminia 11 Enero – Diciembre de 2010 págs. 114 – 136 https://app.box.com/shared/62rhatfxqyo7b8hr9u1c

Mejía Soto, E. (2003). Normas Internacionales de Contabilidad, Introducción a las normas internacionales de contabilidad. Revista Universidad Quindío ed.: Centro de Publicaciones Universidad del Quindío. v.7 fasc.7 p.34-47.

Río+20. Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible. (2012).Organización de Naciones Unidas. (1992). Declaración de Rio sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
http://www.un.org/spanish/conferences/cumbre&5.htm

Ortiz, G &Irazustabarrena, A. (2001). Tendencias de futuro en el medio ambiente industrial. Tecnologías y escenarios. Citma,VI (342), 87-94. Recuperado de: http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/342/9GregorioOrtiz.pdf

PNUD. (2011). Informe sobre Desarrollo Humano 2010. La verdadera Riqueza de las naciones: Camino al desarrollo Humano. Recuperado de:
http://www.undp.org/publications/hdr2010/es/HDR_2010_ES_Complete.pdf

Ramírez Padilla, (2008). Contabilidad Administrativa. McGraw-Hill: México.

Restrepo Montoya, a. (julio, 2013). texto de inauguración. en viii congreso de VIII Congreso Nacional de Contabilidad Pública llevado a cabo en el centro convenciones y exposiciones Plaza mayor de Medellín.

MOWEN, Hansen, “Costos ambientales, medición y control”, En: Thomson (ed). Administración de Costos, Contabilidad y Control. Impreso en México. p.p 695. 2006

RothDeubel, A. (1992). Una introducción para el análisis de las políticas públicas. *Cuadernos de Administración*, Universidad del Valle, nº30, p. 113-128. Recuperado de:

Universidad de Manizales

http://cedum.umanizales.edu.co/mds/ch4/dsh/unidad3/pdf/Cuadernos%20de%20Adm%20Uvalle%20Aroth.pdf

Sen, A. (2007) El desarrollo como Libertad. Recuperado de: http://www2.ine.gob.mx/publicaciones/gacetas/245/amartya.html#top

Sen, A. Capacidad y Bienestar. (1980). Recuperado de: http://www.eumed.net/cursecon/economistas/textos/Sencapacidad_y_bienestar.htm
Explorable.com (Nov 3, 2009). Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Recuperado de Explorable.com: https://explorable.com/es/investigacion-cuantitativa-y-cualitativa

Vega, I. (2002). Políticas públicas hacia el desarrollo sostenible y política ambiental hacia la sostenibilidad ambiental del desarrollo. Políticas públicas hacia el desarrollo sostenible y política ambiental hacia la sostenibilidad del desarrollo. Recuperado de: http://cedum.umanizales.edu.co/mds/ch4/dsh/unidad3/pdf/3.2%20politicas%20publicas%20hacia%20el%20desarrollo%20sostenible%20y%20politica%20ambiental%20hacia%20la%20sostenibilidad%20ambiental%20del%20desarrollo.pdf
http://hdr.undp.org

Lic. Sonmer Garrido Díaz. Contador Público Especialista en Auditoría. Chivacoa-Yaracuy-Venezuela
http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?IDArticulo=1305

Objetivos de Desarrollo del Milenio. Informe de 2013. Naciones Unidas. Pág. 44
http://www.un.org/es

Germán Andrés Alarcón Leudo. Sostenible. Enero de 2014
http://aulavirtual.tecnologicocomfenalcovirtual.edu.co/aulavirtual/blog/index.php?entryid=1116

Minga Negash: Los IFRS y la contabilidad ambiental
file:///C:/Users/Cavipo%2040/Downloads/Los+IFRS+y+la+contabilidad+ambienal[1].pdf
Ricardo Vásquez Bernal: El ABC de las NIIF: Guía básica de preguntas y respuestas para la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera IFRS-NIIF. Legis. 2013.

Evaluación conceptual del Festival Internacional Cervantino con el Modelo Prospectivo, Interactivo, Estratégico, Nuclear para la Sustentabilidad de las Organizaciones (PIENSO)

Erika González Rosas

Lorenzo Manzanilla López De Llergo

María Guadalupe Arredondo Hidalgo

Resumen

El objetivo del estudio fue realizar una evaluación conceptual del Festival Internacional Cervantino (FIC) a partir del Modelo Prospectivo, Interactivo, Estratégico, Nuclear para la Sustentabilidad de las Organizaciones (PIENSO), para determinar el grado de enfoque del sistema empírico que refleje la racionalidad de desarrollo sustentable de dicho festival. Se buscó responder las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las características del Festival en cuanto a la sustentabilidad?, ¿Cuál es el enfoque del sistema empírico que refleja la racionalidad de desarrollo sustentable del Festival Internacional Cervantino? y ¿Cuál es el estatus del FIC según el modelo de sustentabilidad PIENSO? Primeramente se llevó a cabo una recopilación de información documental sobre el FIC, después se realizó una evaluación conceptual con base en las variables del modelo PIENSO sobre el FIC. Los resultados permiten concluir que el FIC no tiene diseñada y desarrollada una estrategia de sustentabilidad. Por esta razón, se puede sugerir que el modelo PIENSO puede ayudar a desarrollar una estrategia prospectiva como herramienta de mejora continua. En cuanto a las futuras líneas de investigación, podrían realizarse investigaciones empíricas más específicas sobre el tema tratado.

Palabras clave: Sustentabilidad, Festivales, Festival Internacional Cervantino

Introducción

Este trabajo busca indagar sobre un aspecto que no se ha trabajado para el Festival Internacional Cervantino (FIC): la sustentabilidad. Si bien existen diferentes estudios donde el FIC se ha analizado (González Rosas y Torres Solís, 2015 y González Rosas, Ovando Trinidad y Martínez Maldonado, 2015), ahora se pretende indagar sobre sus procesos de sustentabilidad, a través del modelo PIENSO.

En primer término se presentan los antecedentes sobre los festivales y eventos más importantes en el mundo. Y para abordar el concepto de la sustentabilidad, se describe Modelo Prospectivo, Interactivo, Estratégico, Nuclear para la Sustentabilidad de las Organizaciones (PIENSO). Posteriormente se muestran los aspectos metodológicos, los resultados de la evaluación del FIC, y finalmente las conclusiones y futuras líneas de investigación.

El objetivo del estudio fue realizar un evaluación conceptual del FIC con el Modelo PIENSO para determinar el grado de enfoque del sistema empírico ,que refleje la racionalidad del desarrollo sustentable de dicho festival.

Desde el punto de vista conceptual, este trabajo busca responder las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las características del Festival en cuanto a la sustentabilidad?, ¿Cuáles es el enfoque del sistema empírico que refleja la racionalidad de desarrollo sustentable del FIC? y ¿Cuál es el estatus del FIC según el modelo de sustentabilidad PIENSO? Con base en lo anterior, los objetivos particulares serán:

- Realizar un análisis conceptual del FIC según su sistema empírico para determinar la racionalidad de desarrollo sustentable.
- Recopilar información sobre el FIC con base en el modelo PIENSO.
- Determinar la metodología a aplicar para un estudio empírico sobre el FIC utilizando el modelo PIENSO.

Marco teórico

Festivales y eventos

Antes de entrar al tema de la sustentabilidad, es importante tener un acercamiento al estudio de los festivales en lo general, y analizar qué antecedentes hay en el tema y cómo han sido abordados. Por ejemplo, Hertanu, Boitor & Brătucu (2013) estudiaron el Festival Olímpico Europeo de la Juventud en los residentes del área de Brasov desde la perspectiva de cómo los eventos pueden ser benéficos para una ciudad, tanto en la perspectiva del desarrollo de la ciudad. Sin embargo, se mencionan algunos efectos negativos como estrategia de turismo para la atracción de nuevos turistas a ese destino. En ese tenor, Ispas y Hertanu (2013) analizaron cómo este festival también puede ser una estrategia de promoción para Rumania y Brasov e indicaron que para el desarrollo de la imagen del destino, la estrategia debe considerarse a largo plazo. Paralelamente, la estrategia de mercadotecnia para el festival en términos del modelo de las cuatro *P´s*, puede aplicarse, pero con seis adiciones, tal como que se muestran a continuación:

a) El producto turístico
b) El precio
c) La distribución
d) Promoción
e) Personas y asistentes
f) Evidencia física del medio ambiente
g) Procesos en los servicios
h) Programación
i) Posición
j) Poder
k) Socios
l) Colectividad

Otro aspecto del impacto que los festivales tienen sobre la sociedad, Stone y Millan (2012) examinaron el impacto de eventos culturales y religiosos en diversas comunidades en el Reino Unido y lo relacionaron con los lazos comunitarios en

áreas con tensión racial. Para su estudio, se consideró la selección de los casos en donde las comunidades tuvieran poder de decisión, producción de los eventos y participación en la organización a través de voluntarios, recursos financieros, publicidad y mercadotecnia, entre otros. Algo que el gobierno británico maneja como "Gran Sociedad" y en concreto en el Festival *Cheetham*, involucran a las estrategias del turismo, las cuales no sólo se abocan a ciudades, sino también a los países. Por ejemplo, Addo (2011) estudió el tema en Gana, encontrando tres líneas principales: la herencia europea, las instituciones tradicionales y las festividades. Así como que el capital cultural puede usarse como estrategia para el destino turístico.

Los festivales o eventos se ven como una de las formas de promoción turísticas y cada día cobran más fuerza y se estudian desde muy diferentes perspectivas. La motivación de los asistentes a dichos eventos es una de éstas. Özdemir Bayrak (2011) ha enfatizado cómo los eventos pueden incluso dar "reputación" a los destinos, y lo relacionó hacia la motivación de las personas para asistir, un aspecto que poco se considera en este tipo de estudios. Lo estudió en el Festival de Blues "*Efes Pilsen*" y su finalidad fue contribuir a la identificación de los factores motivacionales para dirigir más eficientemente la mercadotecnia. Como motivadores, encontró la satisfacción y la lealtad, así como en el desempeño del festival. Algo similar a lo que hizo Shen (2014) en el Festival *Quinhuai Lantern* en China en el turismo de eventos, considerando el control del comportamiento, la actitud y la intención del visitante de regresar al evento.

Otro aspecto abordado para los festivales, es la diferenciación y cómo una estrategia turística, ha sido combinar diversos tipos de eventos realizados subsecuentemente para atraer más participación. Por ejemplo en Sudáfrica, durante el Copa Mundial de fútbol FIFA 2010 y durante el *South African National Arts Festival*, Snowball (2013) indagó si los participantes eran los mismos para ambos eventos, encontrando que había diferencias y que no por asistir a uno en específico, en consecuencia se asistía al otro. Para ambos casos, desde el punto de vista como estrategia de promoción, en lugar de sumarse, más bien los eventos compiten entre sí por la audiencia. García (2004) recalcó cómo el turismo urbano cultural puede ser

una estrategia de turismo, y analizó varios eventos culturales a la par con deportivos (Juegos Olímpicos), y encontró cómo no se correlacionaban los públicos, sino más bien se contraponían (Lakićević, Žarevac & Pantić, 2012). Aun cuando en términos del desarrollo de las ciudades y la preparación (producción y promoción) de los eventos, éstos son beneficiosos. En otro caso en Serbia, Gligorijevic (2014) estudió el caso del Festival de Trompeta (*Guca Trumpet Festival)* que comenzó como local y muy pequeño, hasta llegar a ser internacional y global en 50 años. Incluso en términos de ser una marca "serbia", su análisis se basó en la relación entre patrimonio cultural y su vinculación hacia un evento, lo que genera un producto o marca en la industria turística. Concluyeron que este tipo de eventos (turismo cultural) pueden ser una forma de desarrollo del turismo para el caso de Serbia, pero también puede ayudar a transformar ciudades o locaciones consideradas poco atractivas turísticas en lo contrario.

El tema del impacto económico ha sido continuamente abordado desde diversas perspectivas, Crompton & Seokho (2000) estudiaron el tema de 30 eventos en siete ciudades en los Estados Unidos de América más enfocado hacia el desarrollo económico de las ciudades y para efectos de planeación del presupuesto de las mismas. En este sentido, el caso del Festival de la Selva de Música Mundial de Malasia (*3-day Rain Forest World Music Festival 2009*) fue revisado en relación a las ventas, el gasto, empleos, impuestos recabados e ingresos y cómo esos resultados no se obtendrían si el festival no existiera. Shuib, Edman & Yaakub (2013) utilizaron el sistema utilizado llamado "modelo de generación de dinero" para medir el impacto económico, pero ha habido diferentes aproximaciones para estudiar dicho aspecto.

En otro caso, en el sur de Taiwan, la lealtad de la industria del turismo local y los residentes hacia un festival, considerando la política gubernamental y el ambiente en los festivales de música de primavera de Taiwan, fue analizada como una opción para el desarrollo del turismo (Yao-Kuei, Tsai-Lung, Fang-Tsen & Hsiao-Hui, 2015). Se desprendió como una conclusión, que este tipo de estudios ayudan a la planeación y a la toma de decisiones para eventos de esta naturaleza

El tema de los festivales como marca también ha sido abordado por Herstein & Berger (2014). La marca se refiere a lograr que las ciudades sean identificadas o etiquetadas como un producto diferenciado. En el estudio mencionado se buscó identificar las estrategias de posicionamiento de las ciudades que utilizan los eventos o festivales. En su análisis dividen a los festivales según ciertas dimensiones y elementos. Como primer elemento considera el lugar (local o internacional), en segundo término la longevidad del evento (única vez o continuo). La combinación de estas dos dimensiones crean cuatro tipos de estrategias para la ciudades, la primera son los mega eventos con relación a grandes personalidades como el Papa o miembros de la realeza. El segundo, está conformado por los eventos internacionales basados en un personaje, por ejemplo: la Princesa Grace de Mónaco. Para el tercero, los eventos de tamaño medio, basados en homenajes a un personaje, por ejemplo: algún héroe de la Segunda Guerra Mundial y, finalmente los eventos de tamaño pequeño como puede ser un desfile local. Estas combinaciones de tipos de eventos se pueden dar en todos las áreas, por ejemplo en lo deportivo, fílmico, cultural y gente famosa. Herstein & Berger (2014) enfatizan que la planeación de las marcas de las ciudades debe considerar estos aspectos principalmente.

En otro sentido, también los festivales han sido vistos en cuanto a la educación cultural, como promotores de las estrategias del turismo como en el Festival de las Artes del Pacífico *Festival of Pacific Arts*, (D'Hauteserre, 2011).

Sustentabilidad en los festivales y eventos

El tema de la sustentabilidad en los eventos está en boga. En Australia, se han estudiado con detalle, para diferentes festivales, las barreras y los promotores para hacer eventos llamados "verdes" (ambientales) y que puedan ser representantes de comportamientos sustentables. En Nueva Zelandia, los eventos dentro del turismo pero desde el punto de vista pro-ambiental, como el *Festival Nelson Ecofes*t. Se ha analizado cómo la postura hacia el medio ambiente impulsa la participación en este tipo de eventos de corte ambiental y que en realidad personas que no tengan esa postura difícilmente podrían asistir a un evento de esta naturaleza. Es importante

señalar que la industria “verde” en este tipo de eventos es también ya una estrategia en el turismo (Mair & Laing, 2013). Anteriormente Mair & Laing (2011) hicieron un estudio en festivales musicales para determinar la postura “verde” o pro-ambiental, encontrando que el contexto de los organizadores tiene una estrecha relación a una estrategia del desarrollo del turismo sustentable. Mair & Jago (2010) identifican cómo las dimensiones de las actitudes verdes deberían incluir aspectos como los valores personales, gerenciales y actitudes, obtener una ventaja competitiva, reducir costos, tener una responsabilidad social, cumplir las regulaciones, presiones de las partes interesadas: consumidores, bancos, comunidad y medios, altos costos y el tiempo limitado (como una barrera).

Además se ha visto a la sustentabilidad como un promotor del cambio (Mair & Laing, 2012). Incluso se habla de una Gestión del Desarrollo Sustentable de Eventos en donde la sustentabilidad debería ser la clave para la toma de decisiones, por lo que se debe buscar la mejor manera de alcanzarla en los eventos y festivales. Desde hace tiempo se ha marcado la necesidad de impulsar la función “sustentable” de los festivales para que tenga repercusiones en el turismo sustentable (Quinn, 2006). Se ha detectado la necesidad de ver los efectos de los festivales más allá del turismo, por ejemplo, en Irlanda se encontró que el desarrollo sustentable de las artes y el turismo están relacionados además que los festivales son un “producto”, reviven un destino y ayudan a promover la cultura del lugar (Quinn, 2006). También se ha analizado cómo los festivales pueden estar relacionados con el desarrollo sustentable de las zonas urbanas (Dikinson, 2014).

Como se puede observar, el tema de la sustentabilidad no es ajeno a los festivales, sin embargo, se la ha prestado más atención al aspecto o ambiental o verde.

Modelo Prospectivo, Interactivo, Estratégico, Nuclear para la Sustentabilidad de las Organizaciones (PIENSO)

En la década de 1970, la ONU convocó a las naciones a la gestión de estrategias de solución en materia de sostenibilidad con apoyo de todas las ciencias y disciplinas. Debido a que las organizaciones son los entes que impactan con mayor

fuerza los recursos naturales, sociales y económicos; la aspiración del Modelo PIENSO es que éstas además de ser rentables y competitivas contribuyan a la sustentabilidad. Su objetivo es incorporar los avances científicos y tecnológicos para mitigar los daños ambientales, asimismo, promover el desarrollo económico, social y cultural, en el ámbito local, regional y mundial.

El Modelo Prospectivo, Interactivo, Estratégico, Nuclear para la Sustentabilidad de las Organizaciones (PIENSO) consiste en un proceso administrativo sistémico para la dirección de las organizaciones con el enfoque de la sustentabilidad, valor fundamental de calidad vida que se incorpora en la visión de los esquemas a corto, medio y largo plazo. Se puede aplicar a organizaciones de negocios, gubernamentales y de la sociedad civil, de tecnología, tamaño y globalidad diferentes (Manzanilla-López de Llergo, 2006).

PIENSO incorpora en el proceso administrativo de la dirección a la prospectiva; vincula la competencia y la cooperación de manera interactiva para definir la competitividad de las organizaciones. Las estrategias básicas y complementarias se detallan a través de la cadena de valor, en donde a cada eslabón se le considera la unidad nuclear que define las tácticas funcionales y operativas, asimismo concreta el plan de negocios, la supervisión y la evaluación de la estrategia. Finalmente, añade el enfoque de sustentabilidad en lo ambiental, económico y sociocultural interno y del entorno de la organización, como el ente de ejecución de la estrategia y su control.

Los elementos del Modelo PIENSO presentan una secuencia. En primer lugar se establece la Prospectiva, a continuación la Interactividad de la competencia y la cooperación, a partir de ellas se desarrolla la Estrategia para continuar con el proceso Nuclear, todos estos elementos se relacionan siempre para la Sustentabilidad de las Organizaciones. Contempla el trabajo inter y transdisciplinario, ya que permite interactuar en forma participativa, crítica y prepositiva con la mayoría de los actores involucrados en la toma de decisiones. En la figura 1 se presenta el modelo PIENSO y cómo los elementos se entrelazan. Es

importante mencionar que la dirección y control son aspectos que deben guiar el modelo para un correcto funcionamiento.

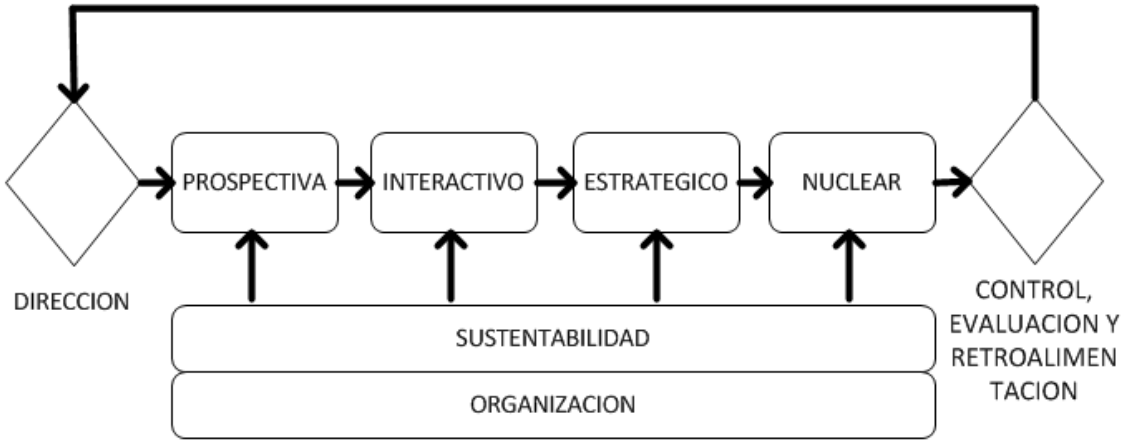


Figura 1. Modelo PIENSO
Fuente: Manzanilla-López de Llergo (2014)

A continuación se presentan las definiciones conceptuales del modelo PIENSO, que serán utilizadas para el presente trabajo.

Prospectiva: La prospectiva, sea cual sea, constituye una anticipación proactiva, para iluminar las acciones presentes con la luz de los futuros posibles y deseables (Godet y Durance, 2007); incluye definir los escenarios, objetivos, misión, visión y valores del FIC.

Escenarios: *Pesimista*: seguir haciendo las Estrategias de Turismo del Festival Internacional Cervantino (ETFIC) de la misma manera en que se ha hecho en los últimos años. *Lógico*: realizar pequeños cambios que incorporen aspectos medioambientales en las ETFIC y *Optimista*: Incorporar la sustentabilidad en las ETFIC.

¿Cuáles son los objetivos del ETFIC?

Misión: Con base al escenario optimista del ETFIC, la misión (la razón de ser) deberá contemplar aspectos de sustentabilidad social, económica y medioambiental.

Visión: Con base al escenario optimista de las ETFIC, la visión (la imagen deseable para los demás) deberá contemplar aspectos de sustentabilidad social, económica y medioambiental.

Valor: es la cualidad o virtud que otorga bienestar permanente como la sustentabilidad con equidad de género.

*I*nteractividad**:** Coopetencia es un neologismo que empezaron a utilizar Brandenburger y Nalebuff (1996), por lo que se consideró indispensable castellanizarlo y sustituirlo por Interactividad. Este concepto está basado en una cooperación con competidores directos con los que se pueden generar importantes sinergias; contempla dos aspectos que interactúan entre ellos generando la competitividad del evento.

- Competencia ante eventos similares a nivel internacional y nacional (indicar los más relevantes).
- Cooperación con organizaciones públicas (federal, estatal y municipal), de la sociedad civil (UNESCO, SECTUR) y privadas que apoyen a las ETFIC.

*E*strategia**:** Es aquella que establece las líneas de acción de la organización para el logro de sus objetivos misión y visión (Thompson, 2015).

- Una estrategia básica de diferenciación especializada (Cultural Internacional; característica que lo distingue de otros festivales nacionales e internacionales) de nicho (lugar: Guanajuato, Gto.).
- Estrategia complementaria de sustentabilidad donde contemplar aspectos de sustentabilidad social, económica y medioambiental lo distingan de otros.

*Nu*clear**:** constituye el conjunto de tácticas para realizar las estrategias de mercadotecnia, logística, operación, tecnológicas, del factor humano especializado

y financiero, a través de un proyecto que en su balance general deberá ser rentable para la comunidad, y aumentar la atracción de nuevos visitantes y turistas al destino.

*Su*stentabilidad**:** Significa satisfacer las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades; para lograrla hay que tomar en cuenta los factores implícitos en esta definición, que son: bienestar, desarrollo, medio ambiente y futuro (UN, 1987:41).

- Las ETFIC deberán de cubrir las necesidades y aspiraciones de la Ciudad de Guanajuato, actuales y de generaciones futuras, en los aspectos socioculturales, económicos y medioambientales, detallando aquellas relevantes y que le permitan distinguirse de otros eventos para que logre una competitividad internacional.

*O*rganización: Es la estructura en la que interactúan los recursos humanos, financieros, físicos, de información y entre otros, de forma coordinada y regulada por un conjunto de normas para el logro de determinados fines con una cultura y liderazgo definidos.

Para poder establecer el plan de acciones para ejecutar la ETFIC será necesario conjuntar lo siguiente:

1. Crear una estructura organizacional que las apoye, desarrollando la competitividad mediante la cooperación-competencia para alcanzar el éxito; contratar administradores y colaboradores vincular los incentivos y recompensas a aquellos capaces de ejecutar las estrategias.
2. Asignar recursos financieros, humanos y tecnológicos, instituyendo políticas y procedimientos que faciliten su ejecución, así como adoptando las mejores prácticas, mejora continua, abriendo las posibilidades a nuevos negocios relacionados, impulsando la equidad de género.

3. Ejercer un fuerte liderazgo para impulsar el festival, inculcando una cultura colectiva que promueva los aspectos sustentables y la estrategia de diferenciación especializada de nicho del evento.

Aspectos metodológicos

Esta investigación busca ser un antecedente sobre el tema de sustentabilidad en el Festival Internacional Cervantino y es una investigación exploratoria y preliminar. Para lo cual se realizó un análisis de dicho tema con el modelo PIENSO en su versión 2014 con un método de aproximación de lo general a lo específico y se parte de la premisa del análisis de contenido de entrevistas y de documentación. Este trabajo se realiza con base en la información que se ha recopilado sobre dicho festival a través de recopilación de documentos y realización de entrevistas a personal y partes interesadas del FIC. Cabe señalar que forma parte de un proyecto integral que sobre el Festival Cervantino que abarca otros aspectos pero por cuestiones de espacio no se tratan en el presente trabajo.

En primer término se realizó un análisis a nivel general de cada una de las variables del modelo PIENSO: Prospectiva, Interacción, Estrategia, Nuclear, Sustentabilidad y Organización con respecto al FIC. En segundo lugar, una comparativa para cada subvariable del modelo PIENSO. Finalmente, las conclusiones de dicho análisis que permiten establecer el diseño para un estudio empírico.

Evaluación del Festival Internacional Cervantino con el modelo PIENSO

Inicialmente, se presenta una valoración inicial de las variables del modelo PIENSO y posteriormente se muestran análisis más específicos con las subvariables de cada elemento en un desglose más detallado con base en la información y documentación recabada del Festival Internacional Cervantino.

El cuadro 1 presenta el análisis general de las variables Prospectiva, Interacción, Estrategia, Nuclear, Sustentabilidad y Organización para el FIC, incluye la variable, el concepto y los resultados de la observación.

Variable	Concepto	Observación
Prospectiva	Futuros posibles y deseables	El FIC funciona sin una planeación a largo plazo explícita.
Interactividad	Colaboración con competidores directos	Festival de la Cultura Maya Festival de Santa Lucía (Volpi, 2015)
Estrategia	Dirección y guía Estrategia básica de diferenciación	Tiene el presupuesto más alto y es el más grande América y de Norteamérica (Volpi, 2015)
Núcleo	Tácticas detalladas (logística)	Manual de Organización y Organigrama (FIC, 2012), pero sin planeación a largo plazo
Sustentabilidad	Bienestar, desarrollo, medio ambiente y futuro	Sólo hay un enfoque hacia la inclusión para personas con discapacidad (FIC, 2015)
Organización	Personas, recursos y estructura	Una dirección general, cinco direcciones, trece subdirecciones y doce departamentos (Manual de Organización, FIC, 2012)

Cuadro 1 Variables del Modelo PIENSO y su relación con el FIC
Fuente: elaboración propia con información del FIC

El cuadro 2 presenta las subvariables de Prospectiva en la gestión del FIC. Para la variable Prospectiva se consideran como ya se mencionó anteriormente los escenarios pesimista, lógico y optimista. Con base en esa categorización se propone cómo serían dichos escenarios para el Festival Cervantino y adicionalmente se analizan los términos de visión y valor.

Subvariable	FIC
Pesimista	El Festival no tiene una visión de futuro de turismo (ETFC) sólo se concentra en la logística del evento.
Lógico	Debería coordinarse con la Secretaría de Turismo Federal y de Desarrollo Turístico del Estado para realizar las ETFC

Optimista	Hacer una planeación estratégica a corto, mediano plazo de ETFC
Misión	“Promover, programar y difundir el Festival Internacional Cervantino a efecto de contribuir al desarrollo artístico y cultural de México de acuerdo al Programa Nacional de Cultura, así como enriquecer de manera significativa la presencia de Guanajuato y de México como destino turístico de excelencia” (Manual de Organización, 2012)
Visión	No hay. El FIC podrá proyectar una idea clara de “Cervantino” en América Latina al fomentar y abordar lo que la cultura española aporto en todos los aspectos lingüísticos, artísticos, culinarios, históricos, etc., y adicionalmente de su reflejo en la cultura del Centro de México y en Guanajuato. Ya que esto reforzaría el hecho de un turismo local e internacional con un enfoque definido.

Cuadro 2 Subvariables de Prospectiva
Fuente: elaboración propia con información del FIC

La variable Interactividad y sus subvariables de competencia y cooperación son presentadas en el cuadro 3 abajo. Como el Festival Cervantino es una institución que trabaja con los tres niveles de gobierno se hace un análisis para el federal, estatal y municipal y otros organismos.

Subvariable	**FIC**
Competencia eventos similares a nivel internacional	En México sólo la Feria Internacional del Libro de Guadalajara (Volpi, 2015)
Cooperación con organizaciones públicas	
Federal	Secretaría de Gobernación, con la Secretaría de Comunicaciones y Transporte y la de Relaciones Exteriores hay buena relación, sobre todo por los aspectos de trámites de migración para los artistas participantes (Volpi, 2015)
Estatal	Secretaría de Desarrollo Social, Instituto Estatal de la Cultura
Municipal	Presidencia Municipal de Guanajuato
UNESCO	No

SECTUR	No
Privadas	Patrocinadores
Otras	Universidad de Guanajuato, UNAM y CINVESTAV (FIC, 2015)

Cuadro 3 Subvariables de Interactividad
Fuente: elaboración propia con información del FIC

En el cuadro 4 se presentan los resultados para las subvariables de Estrategia en cuanto a la diferenciación especializada y complementaria.

Subvariable	**FIC**
Estrategia de diferenciación especializada	Es el gran festival de América Latina. El quinto más grande del mundo (Volpi, 2015) El FIC podrá proyectar una idea clara de "Cervantino" en América Latina al fomentar y abordar lo que la cultura española aportó en todos los aspectos lingüísticos, artísticos, culinarios, históricos, etc., y adicionalmente de su reflejo en la cultura del centro de México y en Guanajuato. Ya que esto reforzaría el hecho de un turismo local e internacional con un enfoque definido.
Característica que lo distingue	Multidisciplinario (Volpi, 2015); Bellas Artes y lo popular (FIC, 2015)
Nicho	Guanajuato
Estrategia complementaria de sustentabilidad	No hay

Cuadro 4 Subvariables de Interactividad
Fuente: elaboración propia con información del FIC

El Festival Cervantino atiende las subvariables de Núcleo como se ve en el cuadro 5 de acuerdo al conjunto de tácticas de lo que debiera considerar el FIC.

Logística	Sin manual de procedimientos
Operación	Organigrama y Manual de Organización (2012) Pero no se cuenta con Manual de Procedimientos ND

Tecnología	Página Web, Redes sociales, *streaming* y *apps* (FIC, 2015)
Factor humano especializado	ND
Factor financiero	ND

Cuadro 5 Subvariables de Núcleo
Fuente: elaboración propia con información del FIC

En cuanto a las subvariables de Sustentabilidad en el cuadro 6 se presenta lo sociocultural, económico y medioambiental.

Sociocultural	1) Salidas sociales a. Cohesión social y diversidad cultural b. Derechos humanos y no discriminación c. Salidas educacionales 2) Salidas culturales a. Consumo cultural y compromiso b. Participación cultural y actividad creativa c. Desarrollo del arte d. La cultura en relaciones externas (UNESCO, 2013)
Desarrollo económico	1) Salidas económicas a. Salidas de valores culturales y servicios b. Empleos c. Exportaciones d. Desarrollo de negocios e. Turismo f. Salidas económicas equitativas (UNESCO, 2013) 2) Quince estudios anuales del Perfil del Visitante al FIC realizados por el Gobierno del Estado de Guanajuato
Medio ambiente	No hay (simplemente al poner spots televisivos y fomentar algún grupo artístico que lo promueva serían estrategias de sustentabilidad). 1) Salidas ambientales a. Estrategias educacionales b. Artes como ejemplo de prácticas verdes c. Conocimiento tradicional (UNESCO, 2013)

Cuadro 6 Subvariables de Sustentabilidad
Fuente: elaboración propia con información del FIC

Las subvariables de Organización se describen en el cuadro 7 en relación los recursos humanos, físicos, informativos entre otros.

Recursos humanos	Manual de Organización (FIC, 2012) Liderazgo para impulsar el FIC Cultura que promueva su ejecución
Recursos financieros	1 millón ochocientos dólares americanos de ahorro y aportaciones (FIC, 2014) Asignación de recursos
Físicos	ND
De información	Casi un millón de tiraje e impacto por periódico y agencia (FIC,2014)
Otros	• Crear una estructura organizacional • Contratar administradores especializados en ferias culturales • Instituir políticas, procedimientos, procesos y prácticas de mejora continua para el FIC • Instalar un sistema de información que permita analizar las diversas variables del evento para su mejoramiento. • Establecer premios y recompensas a los participantes (directivos, artísticos, operativos y de administración) del FIC que contribuyan al éxito estratégico.

Cuadro 7 Subvariables de Organización
Fuente: elaboración propia con información del FIC

Conclusiones

Este análisis realizado permite concluir que el FIC no ha desarrollado una visión de sustentabilidad. Es decir, el grado de enfoque sistémico que arrojó la evaluación documental permite detectar que la racionalidad de desarrollo del FIC es aún limitada e incipiente.

Con el modelo PIENSO en cuanto a las variables Prospectiva, Interacción, Estrategia, Nuclear, Sustentabilidad y Organización no se presentaron indicios de que el festival haya atendido de manera eficiente el tema. Existen algunos datos, pero no son tan significativos para que puedan influir positivamente en la sustentabilidad del Festival.

En cuanto a la variable de Prospectiva, el Festival no ha desarrollado una visión de largo plazo, solamente se tiene el concepto de misión como se presentó anteriormente. El modelo PIENSO propone tres escenarios para la Prospectiva: pesimista, lógico y optimista que le pueden ayudar a desarrollarse y el FIC no debería soslayar un análisis de esta naturaleza, pero no se encontraron indicios de que se trabajen.

La variable Interactividad es altamente representada para este festival pues es un programa federal que cuenta con aportaciones financieras, recursos e instalaciones de los tres órdenes de gobiernos, es pues parte de su propia naturaleza. Pero en cuanto a asuntos de cooperación, la conexión es más limitada como por ejemplo con la Secretaría de Turismo con la cual debería el Festival Cervantino trabajar en conjunto para desarrollar estrategias turísticas y no promover actividades culturales solamente sino más bien elaborar una estrategia. La competencia es casi nula, pues no existen en el país festivales de esta índole, los organizadores lo compararon con la Feria del Libro, pero atienden a públicos diferentes. El FIC más bien debería considerar ser un festival que atraiga asistentes del extranjero o ser competencia para festivales de prestigio internacional como según los autores Popescu & Corbus (2012) son el Oktoberfest (Munich, Alemania), el Festival de las Fallas (Valencia, España), el Festival George Enuscu y la “galaxia de los virtuosos” con los festivales de Bayreuth (Alemania), Verbier (Suiza) y Aix–Provence y Saint–Denis (Francia), algunos de los más trascendentes a nivel mundial.

Lo anterior se relaciona con la siguiente variable Estrategia, que el Festival Cervantino ha trabajado en términos de su enfoque como evento cultural que conjuga lo popular y las bellas artes, sin embargo no lo ha hecho en cuanto a la relación con el sector turístico que se busca atender, más bien parecen dos segmentos separados, por un lado lo cultural y por otro lo turístico, sin estrategias claras y definidas como ya se mencionó.

En cuanto a la variable Núcleo, las tácticas si bien no están estandarizadas, se encuentran definidas pues el festival en su última versión contó con la

participación de más de tres mil artistas (FIC, 2015), lo que habla de una logística y actividad muy grande, pero sin procesos definidos, lo que debiera ser una prioridad.

En la variable Sustentabilidad, el Festival Cervantino tiene grandes aportaciones destacando la parte de lo sociocultural y es ahí, en dónde hace su mayor aportación a la sociedad de guanajuatense, sólo faltaría indagar, sino se pone en entredicho el futuro y bienestar de los guanajuatenses. Sobre las aportaciones económicas del FIC se ha hablado mucho y es dónde más información existe con los quince estudios del perfil del visitante realizados por Gobierno del Estado de Guanajuato, quedando pendiente analizar el verdadero impacto en el mercado turístico de Guanajuato. La parte más débil en Sustentabilidad es el medio ambiente dónde no hay sencillamente ningún antecedente para el Festival Cervantino.

En conclusión para las variables Prospectiva, Interactividad, Estrategia, Núcleo, Sustentabilidad y Organización los resultados del análisis del contenido arrojaron que si bien hay elementos que los atienden, no llegan a niveles de especialización. Situación que se repite para cada subvariable, en donde para todas hay algunos antecedentes, pero que no logran tener un grado alto en enfoque sistémico de racionalidad de desarrollo de sustentabilidad para el festival.

Como conclusión se podría recomendar aplicar el Modelo PIENSO y desarrollar una estrategia prospectiva para el FIC que si se utiliza como una herramienta pueda provocar una mejora continua que redunden en beneficios para el propio festival y para la comunidad que lo desarrolla en este caso la ciudad de Guanajuato

Futuras líneas de investigación

En este tenor, el siguiente paso sería desarrollar un trabajo empírico con el modelo PIENSO para medir operacionalmente el grado de enfoque de la racionalidad del desarrollo sustentable del FIC. Una primera aproximación podría hacerse a través de trabajos de campo con entrevista estructuradas a los organizadores del Festival y a las partes interesadas (administradores, mercadólogos y participantes) como ya

se ha hecho en otros festivales (Crespi-Vallbona & Richards, 2007). Para lo cual se deberá desarrollar una guía de entrevista y observación basada en los elementos de PIENSO que cubran los aspectos presentados en los cuadros anteriores. Lo anterior con miras a diseñar y proponer una estrategia sustentable para el FIC.

Otra línea de investigación pendiente sería evaluar las Estrategias de Turismo del Festival Internacional Cervantino (ETFIC) que también forman parte del modelo PIENSO en la variable de Prospectiva tanto conceptual como operacionalmente. Con la finalidad de detectar y generar un escenario optimista de la sustentabilidad en las ETFIC.

Referencias

Addo, E. (2011). European heritage and cultural diversity: the bricks and mortar of Ghana's tourism industry. *Journal Of Contemporary African Studies*, *29*(4), 405-425. doi:10.1080/02589001.2011.607017

Brandenburger, A. & Nalebuff, B. J. (1996). Co-opetition 1. Revolutionary Mindset that Redefines Competition and Co-operation 2. The Game Theory Strategy that's Changing the Game of Business. *Journal of Marketing*, *61*(2), 92-95.

Crespi-Vallbona, M., & Richards, G. (2007). The Meaning Of Cultural Festivals. International *Journal Of Cultural Policy, 13*(1), 103-122. doi:10.1080/10286630701201830

Crompton, J. L., & Seokho, L. (2000). The Economic Impact of 30 Sports Tournaments, Festivals, and Spectator Events in Seven U.S. Cities. *Journal Of Park & Recreation Administration*, *18*(2), 107-126.

D'Hauteserre, A. (2011). Festival of Pacific Arts: education in multi-cultural encounters. *International Research In Geographical & Environmental Education*, *20*(4), 273-280. doi:10.1080/10382046.2011.619804.

FIC (2012). Manual de Organización. *Festival Internacional Cervantino*. Dirección de Planeación. *Cervantina 2*.

FIC (2015). *Festival Internacional Cervantino*. Dirección de Planeación. *Cervantina 2*.

FIC. (2014). *Festival Internacional Cervantino*. Dirección de Planeación. Numeralia General del FIC XLII.

García, B. (2004). Urban Regeneration, Arts Programming and Major Events. *International Journal of Cultural Policy*, *10*(1), 103-118. doi:10.1080/1028663042000212355

Gligorijevic, J. (2014). World Music festivals and tourism: a case study of Serbia's Guca trumpet festival. *International Journal Of Cultural Policy*, *20*(2), 139-154. doi:10.1080/10286632.2012.74353

Godet, M. y P. Durance. (2007). *Prospectiva Estratégica: problemas y métodos*. *Cuaderno nº 20,* 2da. Edición. Prospektiker: Instituto Europeo de Prospectiva y Estrategia.

González Rosas, E. y Torres Solís, J. (2015). *Metodologías de investigación de los festivales culturales como antecedente para el FIC*. Memorias del XIX Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas ACACIA.

González Rosas, E., Ovando Trinidad, M. G y Martínez Maldonado, S. (2015). Repercusiones económicas del Festival Internacional Cervantino. *Revista de Difusión vía Red de Cómputo I* (1), 143-161.

Herstein, R., & Berger, R. (2014). Cities for sale: How cities can attract tourists by creating events. *Marketing Review*, *14*(2), 131-144. doi:10.1362/146934714X14024778816832

Herţanu, A., Boitor, B. A., & Brătucu, G. (2013). Marketing research on event tourism. Case study European Youth Olympic Festival, Brasov 2013. *Romanian Journal Of Marketing*, (2), 43-50.

Ispas, A., & Herţanu, A. (2011). Characteristics of Event Tourism Marketing. Case Study: The European Youth Olympic Festival, Brasov 2013. *Bulletin of The Transilvania University Of Brasov. Series V: Economic Sciences*, *4*(1), 127-134.

Lakićević, M., Žarevac, M., & Pantić, N. (2012). Gastronomic Festivals in Rural Regions of Serbia. *Megatrend Review*, *9*(1), 73-82.

Mair, J., & Jago, L. (2010). The development of a conceptual model of greening in the business events tourism sector. *Journal Of Sustainable Tourism*, *18*(1), 77-94. doi:10.1080/09669580903291007

Mair, J., & Laing, J. (2012). The greening of music festivals: motivations, barriers and outcomes. Applying the Mair and Jago model. *Journal Of Sustainable Tourism*, *20*(5), 683-700. doi:10.1080/09669582.2011.636819

Mair, J., & Laing, J. H. (2013). Encouraging pro-environmental behaviour: the role of sustainability-focused events. *Journal Of Sustainable Tourism*, *21*(8), 1113-1128. doi:10.1080/09669582.2012.756494

Manzanilla-López de Llergo, L. A. 2006. Capítulo 5. Proceso Interactivo Estratégico de Negocios para la Sustentabilidad de las Organizaciones (PIENSO), págs. 136-198 en *El Desarrollo Sustentable, Nuevo enfoque para la teoría de la Administración y la Organización, Proceso Administración*, Propuesta para la Docencia e Investigación. Tesis de Doctorado. Universidad Nacional Autónoma de México, p. 232.

Manzanilla-López de Llergo, L. A. 2014. *La Licenciatura en Administración: Nuevos modelos de dirección estratégica. En El Futuro de Nuestras Carreras*, págs. 75-91. México, D.F.: Publicaciones Empresariales UNAM, FCA Publishing.

Özdemir Bayrak, G. (2011). Festival motivators and consequences: a case of Efes Pilsen Blues Festival, Turkey. *Anatolia: An International Journal Of Tourism & Hospitality Research*, *22*(3), 378-389. doi:10.1080/13032917.2011.634916

Popescu, R., & Corboş, R. (2012). The Role of Festivals and Cultural Events in the Strategic Development of Cities. Recommendations for Urban Areas in Romania. *Informatica Economica*, *16*(4), 19-28.

Quinn, B. (2006). Problematising 'Festival Tourism': Arts Festivals and Sustainable Development in Ireland. *Journal Of Sustainable Tourism*, *14*(3), 288-306.

Shen, S. (2014). Intention to Revisit Traditional Folk Events: A Case Study of Qinhuai Lantern Festival, China. *International Journal Of Tourism Research*, *16*(5), 513-520. doi:10.1002/jtr.1949

Shuib, A., Edman, S., & Yaakub, F. (2013). Direct Expenditure Effects of The Rainforest World Music Festival 2009 in Santubong, Sarawak. *International Journal Of Business & Society*, *14*(2), 287-298.

Snowball, J. D. (2013). Are Arts Events a Good Way of Augmenting the Economic Impact of Sport? The Case of the 2010 FIFA World Cup and the National Arts Festival in South Africa. *International Journal Of Arts Management*, *16*(1), 49-61

Stone, C., & Millan, A. (2012). Empowering Communities In The 'Big Society' - Voluntarism And Event Management Issues At The Cheetham Hill Cross-Cultural Festival. *International Journal Of Management Cases*, *14*(1), 317-326.

Thompson, A., M. Peteraf, J. Gamble, and A.J. Strickland III. 2015. Crafting & Executing Strategy: The Quest for Competitive Advantage - Concepts and Cases, 18th Edition.

UN. (1987). *United Nations*. Report of the World Commissions on Environment and Development: Our Common Future. Oslo: United Nations.

UNESCO. (2013). Creative Economy Report 2013. Special Edition. Widening Local Development Pathways. *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO). United Nations Plaza: New York. Recuperado el 6 de octubre de 2013 de http://www.unesco.org, pdf, 2013a.

Volpi, J. (2015). Entrevista a Jorge Volpi. Director General del FIC, realizada el 4 de Agosto de 2014 en México D.F. por los Doctores Erika Lourdes González Rosas y José Ramón Torres Solis.

Yao-Kuei, L., Tsai-Lung, L., Fang-Tsen, C., & Hsiao-Hui, H. (2015). Investigating the Role of Government Policy and the Environment on Locals' Loyalty to Spring Music Festivals. *Contemporary Management Research*, *11*(1), 33-51. doi:10.7903/cmr.13791

Impacto de la logística del sector de comunicación y transporte en el desarrollo regional de la frontera norte del estado de Tamaulipas, México.

Jessica Marlen Valdivia Encinas

Mariana Zerón Félix

MBA Guillermo Mendoza Cavazos

Resumen

Desde el siglo XX ha ocurrido una serie de cambios estructurales a nivel global que han impactado de manera particular a la industria logística. En particular, la posición geográfica de México, junto a una gran potencia como Estados Unidos, exige un carácter especialmente destacado en la logística y aumentar el potencial de crecimiento de su actividad. Esta fuerza se encuentra en la mejora de los sistemas de transportes y comunicaciones (Hilhorst, 1970). Todo ello, conduce a considerar que el desempeño logístico es uno de los factores claves del comercio internacional. Por esto la presente investigación tiene como objetivo medir el desempeño logístico en la Frontera Norte del Estado de Tamaulipas. Cabe de señalar que la investigación forma parte de una tesis que se realizará en dos etapas, la primera de ellas se analiza el desempeño logístico de la franja fronteriza y la segunda determinará el impacto frente al comercio bilateral con Estados Unidos. Este trabajo tiene la finalidad de cumplir solamente con la primera etapa, para tal efecto se utilizarán datos cualitativos y cuantitativos recogidos de profesionales aduaneros de 63 empresas especialistas en el sector terciario de logística del norte de Tamaulipas, y se empleará la metodología del Índice de Desempeño Logístico desarrollado por el Banco Mundial adaptada a la franja fronteriza norte del Estado de Tamaulipas.

Palabras clave: Frontera Norte, Desempeño logístico, Comercio bilateral.

Introducción

En el contexto de la globalización, la apertura de las economías nacionales ha repercutido de diversas formas en la dinámica económica y social de los diferentes países. Debido a que su naturaleza es fragmentario, abre algunas opciones de desarrollo pero restringe y hasta anula otras regiones (Moncayo, 2003; Belaubre, 2011; Arroyo y Bracamontes, 2006; Álvarez, Giacalone, Sandoval, 2002).

Por lo que todo país que aspire a un desarrollo equilibrado, debe considerar al conocimiento, dominio y utilización de su territorio como un elemento clave para su progreso económico, político y social (Delgadillo y Torres, 2011; Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018).

La frontera entre México y los Estados Unidos es una de las regiones fronterizas de mayor dinamismo en el mundo. Dicha región se caracteriza por ser una región heterogénea, por su avanzado desarrollo económico (Álvarez, et. al., 2002; Delgadillo y Torres, 2011; Arroyo y Bracamones, 2006).

Desde la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) en 1994, aseguró para la región del norte de México un dinamismo económico importante. Además se observa que las regiones culturales se prolongan de un Estado nacional a otro, con lo cual la interacción cultural desdibuja el límite geopolítico (Belaubre, 2011; Salinas, 2008).

De esta manera, la frontera da lugar a especificidades y la idea de integración binacional puede ser entendida en dos vertientes: por un lado, el intento de los estados concurrentes de elaborar estatutos en pro de la integración y, por otro, la integración generada de manera espontánea por parte de los conglomerados sociales fronterizos (Álvarez, et al. 2002; Carrión y Llugsha, 2013).

Por lo que las comunidades ubicadas a lo largo de la frontera experimentan cambios intensos en las políticas nacionales en materia de inmigración, comercio y seguridad nacional. Por ende, sobre las cuestiones relativas a la infraestructura

del comercio fronterizo y a las políticas públicas, son asuntos clave para prácticamente todas las comunidades fronterizas (Lee y Wilson, 2015).

Expuesto lo anterior, es evidente que la infraestructura logística es indispensable para elevar la productividad, la competitividad, el desarrollo económico y la calidad de vida. Sin embargo, son escasas aportaciones para el caso de México, en particular, en la franja fronteriza de Tamaulipas, por lo que resulta de gran interés avanzar en el análisis de la infraestructura logística para medir el desempeño en dicho estado.

Su importancia radica en la cercanía de los dos países , lo cual ha conducido a un proceso de ciclos de crecimiento y recesión recíprocos; el sistema de logística juega un papel clave en este contexto, ya que mover los impulsos del mercado y las innovaciones son una exigencia para mantener la competitividad regional para una buena gestión económica en cada país, esto permitirá a México ser un país comunicado, productivo y competitivo en donde las personas, bienes y servicios se desplacen de manera segura y a un menor costo.

Por tal motivo el objetivo del presente trabajo de investigación es medir el desempeño logístico en la frontera norte de Tamaulipas, dando pauta a la siguiente interrogante ¿Cuál es el desempeño logístico en la frontera norte del Estado de Tamaulipas?

Los objetivos específicos son:

- Determinar el indicador adecuado que mida desempeño logístico de la frontera norte de Tamaulipas.
- Obtener la información para la construcción del indicador del desempeño logístico de la frontera norte de Tamaulipas.

Marco teórico

Desarrollo regional: Franja fronteriza

A partir de los años 50`s autores como Perroux (1955), Myrdal (1957), Hirschman (1958), y Prebisch (1959), manifiestan que las diferencias regionales no desaparecen por las fuerzas del libre mercado sino que a través de las inversiones que realiza el Estado. Es por ello que cada región define de forma autónoma su rasgo propio, cimentado en las ventajas comparativas que tiene de acuerdo con su estructura económica o sociocultural, física-geográfica, y sus capacidades.

Es por ello que en las últimas décadas, estuvieran acentuados por el desarrollo de una nueva economía global en ideas neoliberales, con la finalidad de la libertad de los mercados excluyendo cualquier tipo de proteccionismo nacional, se libera el flujo de mercancías y, por lo tanto, una apertura de los sistemas de trasporte nacionales hacia el mercado global (Müller, 2004, Moreno, 2008).

La utilidad del conocimiento regional se torna un aspecto clave en el crecimiento de los países (Delgadillo y Torres, 2011). Debido a que el desarrollo regional forma parte del progreso general de todo país, es un concepto inherente a la transición de un nivel económico concreto a otro más avanzado dentro de una zona geográfica determinada. Se debe traducir en un incremento del bienestar que se expresa en indicadores económicos, sociales e institucionales.

La idea de desarrollo también describe a los espacios socio-económicos y administrativos de establecimientos humanos que desempeñan las funciones de ciudades (Hilhorst, 1970). Así mismo, el acrecentamiento del mismo se ha basado en un modelo de caracterización micro regional con la especialización gradual del trabajo y los correspondientes a cambios tecnológicos, así como en la mayor utilización de la energía y de los componentes básicos de cada región (Díaz-Bautista, Avilés y Rosas, 2003).

Para Hiernaux (1996) la región es un territorio organizado que contiene, en términos reales o en términos potenciales, los factores de su propio desarrollo, con total independencia de la escala.

La dinámica del desarrollo regional, además de su competitividad y búsqueda de crecimiento, es determinada por la movilidad de varios factores, como el ambiente social, político, económico, institucional. Por lo tanto el estímulo a las aduanas favorece dicha movilidad, de tal forma que pasan a ser un elemento determinante dentro del proceso logístico que traspasa las fronteras, justamente porque es la ubicación ideal para implementar proyectos de manera binacional.

Es así que es importante destacar que contar con puntos fronterizos que faciliten el paso de personas, bienes y mercancías, por lo que es necesario equiparlos con la infraestructura adecuada para que mejore la competitividad del país mediante el desarrollo de infraestructura de transporte, que agilice y disminuya costos, mejorando la conexión a los mercados nacionales e internacionales (Moreno, Martínez, Acha, Zamora, Vázquez, Backhoff, 2015).

Sin embargo, definir una región tan diversa y compleja como la frontera entre México y Estados Unidos no es una tarea fácil. Desde el océano Pacífico hasta el golfo de México, desde las pequeñas comunidades agrícolas y ganaderas rurales hasta los grandes centros urbanos de innovación y manufactura avanzada, la frontera se cimienta en las tradiciones y el cruce de líneas divisorias (Butterfield y Fox, 2015; Díaz, Avilés y Rosas, 2003; Lee y Wilson, 2013).

Es así necesario subrayar que un servicio aduanero no eficiente puede perjudicar la reducción de costos y los tiempos de tránsito y almacenamiento (Confederación española de organizaciones españolas (CEOE), 2013).

En la Tabla 1 se observa las aduanas en la frontera norte de Tamaulipas y sus principales trasportes de exportación e importación.

Tabla 1
Principales transportes de exportación e importación en las aduanas en Tamaulipas.

Municipios de la zona fronteriza de Tamaulipas	Aduanas	Principales trasportes de exportación e importación				
		Carretero	Ferro-viario	Marítimo	Aéreo	Otros trasportes
Nuevo Laredo Guerrero Mier	✓	✓ *	✓*			✓*
Miguel Alemán	✓					
Camargo	✓					
Díaz Ordaz Reynosa Rio Bravo	✓	✓ *				✓
Valle Hermoso Matamoros	✓		✓*			

✓) Exportaciones *) Importaciones

Fuente: propia basado en los datos del Instituto Mexicano del Transporte (2014).

La Comisión Internacional de Límites y Aguas entre México [CILA] (2013), define que la frontera entre México y los Estados Unidos es una de las más largas del mundo, abarca desde el municipio de Tijuana en Baja California, atravesando por los estados de Sonora, Chihuahua, Nuevo León y llegando hasta el municipio de Matamoros, en Tamaulipas, con 3,142 kilómetros de línea divisora.

En cuanto a Tamaulipas, la franja fronteriza se localiza a todo lo largo de Río Bravo desde Laredo hasta Matamoros, con una superficie aproximada de 16,938 km^2; comprende los municipios de Nuevo Laredo, Guerrero, Mier, Miguel Alemán, Camargo, Díaz Ordaz, Reynosa, Matamoros y Valle Hermoso. De los cuales Matamoros, Reynosa y Nuevo Laredo destacan como centros de amplia actividad financiera, turística e industrial (Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, 1999).

Una vez delimitado la región de interés en este proyecto, la frontera norte del Estado de Tamaulipas, es interesante observar que el territorio debe ser

considerado como una estructura activa. Como dice el autor Veltz. (1999): “los territorios no son campos de maniobras, sino actores”.

Proceso de logística: Sector de comunicaciones y transporte

Cabe de recordar que México tiene una gran fortaleza por su ubicación geográfica, como el estar estrechamente ligado a Estados Unidos, tiene consecuencias importantes para la económica nacional y especialmente al desarrollo económico de la frontera con el vecino estadounidense.

En México se ha dado un impulso histórico a la construcción de carreteras y obras de infraestructura de transporte, y en cierta medida ello ha sido posible por la visión de la Subsecretaría de Infraestructura de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), durante el sexenio de Calderón, cuando se hizo acopio de medio siglo de experiencias exitosas por los “camineros” de México, resolviendo los problemas de conectividad vertical y horizontal, no sólo concéntrica, de la red de transportes mexicana, aunque fuera para atender prioridades de conectividad extranjeras y transnacionales (Camarena, 2014).

De igual modo, el comportamiento de los flujos de transporte, cada vez más regulares y continuos, que forman sistemas de redes que integran a las circulaciones de México con el resto de Norteamérica −especialmente desde la gran transición urbana de México en los años setenta y con la firma del TLCAN−, debido a que empiezan a tener, quizá desde 2003, otra presencia y otro peso de la economía mexicana como contrapeso del resto del subcontinente y como territorio de reserva estratégico en la reconducción mundial de los grandes flujos de comercio, dada su participación como puente terrestre de nuevas corrientes de la economía mundial (Camarena, 2014; Norteamérica, 2014).

De 2006 a 2010, aumenta el comercio exterior de Estados Unidos y Canadá con México, el resto de los intercambios de importaciones y exportaciones entre los países de Norteamérica disminuye. No obstante la gravedad de la crisis iniciada en 2007, la masa de dinero en movimiento permanece casi igual, pues en 2006 el comercio exterior de Norteamérica sumó 1 794 307 millones de dólares y, en el

2010 alcanzó 1 786 417 millones de dólares estadunidenses a precios constantes (NATS, 2011).

En cuanto a la Infraestructura Logística Tamaulipas es la entidad mejor comunicada con Estados Unidos de América con 17 cruces internacionales: 14 puentes vehiculares, 2 puentes ferroviarios y un chalán. Además, cinco recintos fiscales en la frontera y dos en los puertos de altura, lo cual debiera fortalecer la vocación para el comercio internacional.

Por los cruces fronterizos y puertos marítimos transita más de un tercio del comercio exterior de México, y cinco ejes carreteros, con una longitud total de un 1 mil 885 kilómetros, interconectan a las regiones noreste, centro, litoral del golfo de México y occidente del país. Además, se tiene cinco aeropuertos internacionales, y más de 13 mil kilómetros de carreteras y caminos y, 968 kilómetros de líneas ferroviarias (Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo).

Que en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, Secretaria de comunicaciones y trasporte (2013); Helios comunicación (2013), el sector de comunicación y transporte, deben ampliar la cobertura de muchos servicios y ofrecer mayores oportunidades de progreso a los habitantes debido a que una buena infraestructura permite que los bienes y servicios lleguen a su destino con oportunidad y al menor costo, facilita la competitividad nacional e internacional, impulsa la productividad y el desarrollo económico, además de generar empleos y mejorar la calidad de vida.

Es por ello que, de acuerdo con la Secretaria de comunicaciones y trasporte, (2013) la infraestructura y los servicios de comunicaciones y trasporte son elementos esenciales para impulsar el desarrollo de una región. Además en México, el trasporte es un sector económico de gran relevancia, por contribuir a la mejora de la competitividad del país, además apoya el desarrollo de las actividades en otros sectores como la industria, el comercio y el turismo.

Comercio bilateral

La economía internacional utiliza los mismos métodos fundamentales de análisis que las otras ramas de la economía, porque la motivación y la conducta de los individuos y de las empresas son las mismas, tanto en el comercio internacional como en las transacciones nacionales (Krugman y Obstfeld, 2006).

Sin embargo, la evidencia empírica (Sachs y Warner, 1997; Hausmann et al., 2006; Herzer y Nowak-Lehmann, 2006; Alcalá y Ciccone 2004; Redding y Venables 2003) identifica las exportaciones como determinantes principales del crecimiento económico, siendo fundamentales las exportaciones de productos industriales entre estos dos países, México- Estados Unidos.

De acuerdo con Alegría (1992), el comercio binacional incluye dos tipos de relaciones relevantes para el análisis urbano:

1. Una entre países, denominada transnacional (puente de comunicación entre dos países que no depende de una localización fronteriza, y cuyo origen y destino es ubicuo en cada territorio nacional, exportaciones e importaciones y migración internacional);
2. Otro tipo de relación, se da en el ámbito regional, se derivan los procesos transfronterizos como expresión y consecuencia de la contigüidad espacial de diferencias estructurales, lo que da lugar a actividades como la maquila de exportación, la migración itinerante transfronteriza, la transmigración, el comercio transfronterizo de subsistencia y el turismo.

La zona de la frontera entre Estados Unidos y México representa un sistema geopolítico binacional basado en sólidas conexiones sociales, económicas, culturales y ambientales regidas por políticas, costumbres y leyes diferentes (Alegría, 1992).

No cabe duda que el comercio también se ha incrementado considerablemente, en particular desde que entró en vigencia el TLCAN. Por ejemplo, en 2008 el comercio terrestre transfronterizo entre Estados Unidos y México totalizó más de

US$ 293.000 millones –casi el triple de la cantidad registrada en 1995– y unos 13.300 camiones de carga cruzaron la frontera diariamente, cifra que equivale a 70% más que en 1995 (El Colegio de la Frontera Norte, 2009; Ortega, Martínez, Parra y Lozano, 2006).

De acuerdo con el censo del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) (2015), Tamaulipas ascendió a más de 495, 717 pesos en 2014, con lo que aportó 3.04% al PIB nacional. Esto además de tener frontera con Estados Unidos, Tamaulipas cuenta con salida al mar por el Golfo de México, posee infraestructura que le permite participar en el comercio internacional: 17 cruces fronterizos, 937 kilómetros de vías férreas, 4 puertos marítimos, 3 de altura y cabotaje y 1 de cabotaje, y 5 aeropuertos internacionales (Anuario estadístico y geográfico por entidad federativa (AEPEF) 2014 de INEGI). Ello explica que el estado ocupe el sexto lugar a nivel nacional, en materia de comercio exterior, al contribuir con el 39% del movimiento de mercancías (Gobierno de Tamaulipas).

Esto no garantiza que se cubran las necesidades particulares del proceso logístico de bienes y servicios, así como el tránsito de personas, pues no se tiene los movimientos comerciales que los estados de Baja California y California transmutan, a pesar de ser vecinos del estado más gran de la unión Americana, Texas.

Igualmente, los estados fronterizos han desarrollado sus propias economías que manifiesta sus propias dinámicas, vinculadas a lo que sucede en el otro país. Por lo que obliga a tomar decisiones de política económica a reconocer su mutua dependencia, y a cooperar en la formulación de sus políticas (Krugman y Obstfeld, 2006; Ortega,et al., 2006).

Sin embargo, la zona afronta varios retos, como la situación de violencia en el lado mexicano de la frontera, la desaceleración de la industria maquiladora y la reducción de la migración ilegal hacia al norte como resultado de la disminución de la actividad económica estadounidense y la intensificación de las medidas para combatir la inmigración ilegal en Estados Unidos. Estos factores pueden retrasar

el desarrollo y afectar el comercio y los viajes transfronterizos (Research and Innovative Technology Administration, 2010).

Planteamiento de problema de Tamaulipas

Es preciso señalar que la infraestructura y la calidad de los servicios logísticos se convierten en un factor trascendental de competencia actual, ya que influye sobre los elementos de desempeño de una región (Avelar, García, Cedillo, Adarme, 2014; Consejo Privado de competitividad, 2014-2015). Es por eso que se considera que el conocimiento de la infraestructura logística y sector logístico en materia de investigación se encuentra desatendida en Tamaulipas.

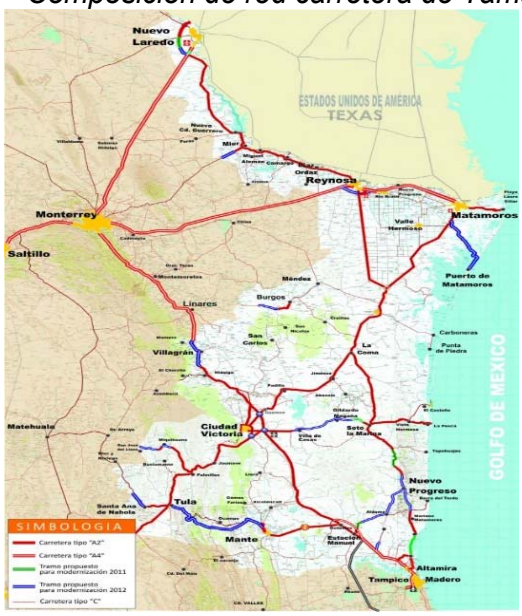
De acuerdo al INEGI, la infraestructura (Véase Tabla 2) y la composición de red carretera de Tamaulipas (Véase Figura 1) está integrada por: 2,138 km de red carretera federal, 2,584 km de red carretera estatal, 8,720 km de caminos rurales (Secretaria de obras públicas, Tamaulipas).

Tabla 2
Infraestructura logística en Tamaulipas

Aeropuertos	5
• Nacionales	0
• Internacionales	5
Puertos Marítimos	4
• De Altura y Cabotaje	3
• De Cabotaje	1
Vías Férreas (Km)	936.7

Fuente: INEGI (2012)

Figura 1
Composición de red carretera de Tamaulipas



Fuente: Secretaria de obras públicas (2016)

Por otra parte también es indispensable describir la distribución de puentes fronterizos que tiene dicho estado, en la tabla 3, se muestra los puentes fronterizos más importantes que tienen como actividad predominante el tráfico comercial.

Tabla 3
Puentes Fronterizos con actividad predominante tráfico comercial en Tamaulipas.

Nombre	Carriles	Longitud
Puente del comercio mundial nuevo Laredo III Laredo, Texas – Nuevo Laredo, Tamaulipas.	ocho carriles	297.8 metros.
Puente Internacional Puerta de las Américas (Laredo, Texas – Nuevo Laredo, Tamaulipas).	cuatro carriles	320 metros
Puente Internacional Puerta México Brownsville, Texas – Matamoros, Tamaulipas	cuatro carriles	255 metros
Puente Internacional Gral. Ignacio Zaragoza Brownsville, Texas – Matamoros, Tamaulipas	cuatro carriles	1.227 kilómetros

Fuente: Distrito de Laredo, TxDOT, marzo 2000. Centro S.C.T. Tamaulipas, junio del 2001. Distrito de Pharr, TxDOT, noviembre del 2000.

La situación geoeconómica en el estado de Tamaulipas se encuentra en una posición privilegiada en México, ya que es, al mismo tiempo, marítimo y limítrofe con Estados Unidos.

De tal forma que en esta entidad se ubican cruces terrestres fronterizos con Estados Unidos, es los cuales se registran los mayores movimientos de transporte terrestre, tanto de exportación como de importación, del país.

El Producto Interno Bruto (PIB) del estado ascendió a más de 495,717 con lo que aportó 3.04% al PIB nacional. (Véase Tabla 4)

Tabla 4

El producto interno bruto (PIB)

	Total País	Tamaulipas	Total PIB % del Total Nacional	
			% País	% Tamaulipas
Total de Actividades	16,306,606	495,177	100%	3.04%
Actividades Primarias	538,018	15,822	100%	2.94%
Actividades Secundarias	5,606,451	191,083	100%	3.41%
Actividades Terciarias	10,162,137	288,811	100%	2.84%

Fuente: INEGI; Diciembre 2015.

Por otra parte es necesarios destacar cual es el comportamiento de las actividades terciarias en Tamaulipas, observándose en la tabla 5 y en la figura 2 su aportaron en el año de 2014 con un 58.26% estatal en el 2014, el porcentaje se obtiene al calcular las actividades terciarias contra el total de las actividades del estado. De igual manera el transportes, correos y almacenamiento el 17.58%.

Tabla 5

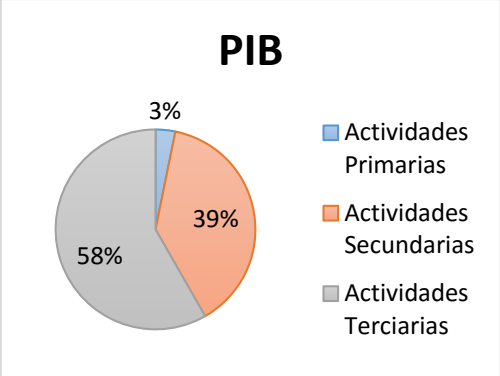
Actividades Terciarias de Tamaulipas.

PIB 2014 ***Actividades terciarias***	**Tamaulipas** Total (A)	**Nacional** Total (B)	**% Part. A/B**
Comercio	73,873	2,673,379	2.76%
Transportes, correos y almacenamiento	50,790	1,062,472	4.78%
Información en medios masivos	8,447	363,572	2.32%
Servicios financieros y de seguros	10,605	569,440	1.86%
Serv. inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles	63,204	1,907,465	3.31%
Servicios profesionales, científicos y técnicos	7,398	362,171	2.04%
Corporativos	114	103,110	0.11%
Servicios de apoyo a negocios y manejo de desechos y servicios de remediación	8,437	535,713	1.57%
Servicios educativos	18,362	704,399	2.61%
Servicios de salud y de asistencia social	11,993	382,018	3.14%
Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos	953	74,178	1.28%

Hoteles y restaurantes	7,829	365,464	2.14%
Otros servicios excepto actividades del gobierno	9,322	344,831	2.70%
Actividades del gobierno	17,485	713,927	2.45%
PIB Total Actividades Terciarias	288,811	10,162,137	2.84%

Fuente: INEGI; Diciembre 2015.

Figura 2
El producto interno bruto (PIB) de Tamaulipas



Fuente: INEGI; Diciembre 2015.

Con lo expuesto, se puede observar que las actividades terciarias tienen mayor rentabilidad en Tamaulipas, y que en algunas de estas actividades reciben un mayor flujo de capital buscando la mayor rentabilidad posible, los transportes, correos y almacenamiento con un 4.78% de participación Nacional y un 17.58% a nivel estatal, lo cual resulta trascendental debido a que el Estado se encuentra en la posición 19 en cuanto a innovación de los sectores económicos y en competitividad (Véase tabla 5), lo cual indica que el territorio requiere de inversiones moderadas para actualizar la infraestructura y cubrir en su totalidad las necesidades en la región fronteriza (Lee y Wilson, 2013).

Tabla 6
Posición de acuerdo al Índice de Competitividad a Nivel Estatal.

Posición de acuerdo al Índice de **C**ompetitividad Estatal 2014 y sus subíndices	Competitividad	Sistema de derecho confiable y objetivo	Manejo sustentable del medio ambiente	Sociedad incluyente, preparada y sana	Sistema político estable y funcional	Gobiernos eficientes y eficaces	Mercado laboral	Economía estable	Sectores precursores	Aprovechamiento de las relaciones internacionales	Innovación de los sectores económicos
Tamaulipas	18	28	7	11	5	28	16	25	8	11	19

Fuente: Índice de Competitividad Estatal, 2014.

Lo anterior permite dar un análisis preliminar sobre la necesidad de conocer el desempeño de logístico de la frontera norte del Estado, pues a pesar de tener una destacada infraestructura y un sector terciario activo, no se refleja en su posicionamiento competitivo a nivel nacional.

Metodología

Con la finalidad de medir el desempeño logístico en la Frontera Norte del estado de Tamaulipas, se pretende realizar la presente investigación de alcance descriptivo y de enfoque cuantitativo. Su diseño será no experimental puesto que no se manipularán las variables, solo se observará la realidad a partir de la recolección de datos, esto sin pretender algún cambio de la misma. Así mismo es un estudio transversal, ya que solamente se estudiaran las actividades del comercio binacional en un periodo determinado.

Población y muestra

El universo objeto de este estudio, serán los municipios ubicados en la Región Fronteriza de Tamaulipas (Camargo, Díaz Ordaz, Guerrero, Matamoros, Mier, Miguel Alemán, Nuevo Laredo, Reynosa, Río Bravo, Valle Hermoso). En donde el

instrumento seleccionado para la recolecta de datos será aplicados a profesionales aduaneros especialistas en el sector terciario de logística del norte de Tamaulipas, de empresas ubicadas en dicha región.

De acuerdo con los datos obtenidos del Directorio Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del INEGI en Tamaulipas existen 75 empresas del sector de servicios de logística aduanera siendo este el universo. De tal forma que la muestra es probabilística estratificada y estará compuesta por 63 empresas, con un error de muestro de 5% y un nivel de confianza del 90%

Recolección de datos

El instrumento seleccionado para la recolección es el del Índice de desempeño logístico (LPI, por su sigla en inglés) del Banco Mundial, es una herramienta comparativa, creada primeramente para ayudar a los países a identificar desafíos y oportunidades que enfrentan en su desempeño en logística comercial y, segundo, permite generar información para generar estrategias que le permitan la mejora dicho desempeño.

Dicho instrumento es desarrollado por el Banco Mundial 2014, provee retroalimentación cualitativa sobre la realidad logística de diversas naciones. Y se complementa con información cuantitativa del desempeño de los componentes clave de la cadena logística del país en cuestión.

Descripción de la metodología de LPI

LPI tiene como objetivo de es medir la logística, o más bien, la eficiencia de las cadenas de suministro de cada país y como esta se desenvuelve en el comercio con otros países (socios comerciales).

Con el cual se puede obtener un punto de referencia de la capacidad de armonizar con las necesidades logísticas de los países para hallar soluciones a problemas que afecten a la capacidad del país de conectarse con mercados mundiales y promover el crecimiento económico.

Partiendo del LPI que se realiza a nivel internacional se debe adaptar a la franja fronteriza norte del Estado de Tamaulipas.

La primera parte de la encuesta LPI proporcionará los datos en bruto para la LPI de la zona fronteriza. Constará en la elección de las 10 ciudades de la zona fronteriza norte del Estado de Tamaulipas, se extraerá a las empresas del sector servicios de logística aduanera a partir del Directorio Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del INEGI en Tamaulipas, el cual arroja que existen 75 empresas del sector de servicios de logística aduanera en las ciudades fronterizas del Estado.

Ahora bien se realiza una muestra probabilística estatificada de las empresas la cual estará compuesta por 63 empresas, con un error de muestro de 5% y un nivel de confianza del 90%.

Se reconoce que no todos los encuestados proporcionan la información correspondiente para cada uno de los componentes. Por esta razón, se utilizará la interpolación para completar los valores que faltan. Los valores que no se obtienen, se sustituyen por la media de la región para cada pregunta, ajustando al mismo tiempo por la desviación media del entrevistado de su región. Los seis componentes principales son:

1. Eficiencia del proceso del despacho de aduanas (customs)
2. Calidad de la infraestructura relacionada con el comercio y el transporte (infrastructure)
3. Facilidad de acordar envíos internacionales a precios competitivos (international shipment)
4. Competencia y calidad de los servicios logísticos (logistics competence)
5. Capacidad de seguir y rastrear los envíos, o trazabilidad (tracking y tracing)
6. Frecuencia con la cual los embarques llegan al destinatario en el tiempo programado, o puntualidad (timeliness)

Estos componentes serán evaluados De 1 a 5 puntos, de ‘muy bajo’ a ‘muy alto’, o de ‘muy difícil’ a ‘muy fácil’, según corresponda.

Después, se generará el índice utilizando Análisis de Componentes Principales (PCA), una técnica estadística que permite reducir las dimensiones de la base de datos. A partir de las puntuaciones obtenidas, se procurará normalizar los resultados restando la media de la muestra y dividiendo por la desviación estándar antes de realizar el PCA. El resultado final es el LPI, el cual es un promedio ponderado de los puntajes. Los pesos de cada uno de los componentes del LPI se eligen para maximizar el porcentaje de variación. Los detalles completos del procedimiento de PCA son los siguientes:

La primera línea de la tabla 6 mostrará el principal valor propio de la matriz de correlación de los seis indicadores básicos. Este componente principal es el internacional LPI, en la presente investigación será el componente principal de la región fronteriza del Estado de Tamaulipas.

Tabla 8
Análisis de componentes principales para la LPI la región fronteriza del Estado de Tamaulipas.

Componente	**Valor propio**	**Diferencia**	**Variación en proporción**	
			Individual	Acumulado
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Fuente: Banco mundial (2014).

La siguiente tabla mostrará la representación del índice de desempeño logístico de la Regional fronteriza de Tamaulipas de la variación en los seis componentes.

Tabla 9
Peso en componentes para LPI de la Regional fronteriza de Tamaulipas

Componente	**Peso**
Aduanas	
Infraestructura	
Envíos internacionales	
Calidad logística y competencia	
Seguimiento y localización	
Oportunidad	

Fuente: Banco mundial (2014).

Para construir la LPI de la Regional fronteriza de Tamaulipas, las puntuaciones serán normalizadas para cada uno de los seis indicadores originales se multiplicarán por sus puntuaciones en componentes (tabla 8) y luego sumadas. Las puntuaciones en componentes representan el peso dado a cada indicador original en la construcción de la LPI de la Región fronteriza de Tamaulipas.

La construcción de la base de datos de las aduanas de la Regional fronteriza de Tamaulipas LPI

La segunda parte del instrumento de la encuesta es la LPI doméstica, en la que los encuestados (profesionales aduaneros especialistas en el sector terciario de logística del norte) proporcionan información cualitativa y cuantitativa sobre el medio ambiente de la logística en la ciudad en el que trabajan.

Las preguntas siguientes pedirán a los encuestados elegir una de las cinco categorías de rendimiento. En la pregunta 17, por ejemplo, pueden describir los derechos portuarios en su ciudad como "muy alto", "alta", "media", "bajo" o "muy baja". Al igual que en la LPI la región fronteriza del Estado de Tamaulipas, estas opciones están codificados de 1 (peor) a 5 (mejor). Cuando una respuesta indica un único valor, la respuesta se codificará como el logaritmo de ese valor.

Cuando una respuesta indica un rango, la respuesta se codifica como el logaritmo del punto medio de ese rango. Por ejemplo, la distancia de exportación puede ser indicada como menos de 50 kilómetros, 50-100 kilómetros, 100-500 kilómetros, y así sucesivamente, de modo una respuesta de 50-100 kilómetros se codifica como log (75).

Las puntuaciones de las ciudades fronterizas son producidas por exponenciación del promedio de respuestas en logaritmos a través de todos los encuestados para una ciudad determinada. Este método es equivalente a tomar una media geométrica de los niveles. Las puntuaciones de las ciudades, niveles de LPI son promedios simples de las puntuaciones de las ciudades pertinentes.

Resultados

Los estudios anteriores sobre el desempeño logístico son de fundamental importancia ya que aporta cada uno de ellos un componente distinto para comprender el papel de los factores como determinantes básicos de la logística.

En el entendido que cada estudio pondera el papel central de ciertas variables como vectores del desempeño logístico dentro de su región, estos permiten valorar las condiciones que conlleva el desempeño logístico adecuado y estable o retraso de las regiones, y prever las condiciones más adecuadas para la consecución de los fines del desarrollo logístico, por lo consiguiente conducen a construir un marco general de referencia de los resultados esperados de la presente investigación.

De manera que Martínez (2010), en su investigación es explorada la relación entre el impulso que le han dado algunos gobiernos y el crecimiento de las exportaciones no tradicionales, en Perú y Colombia, así como los retos que afrontan los pequeños y medianos productores para ser competitivos internacionalmente cuando carecen de escala suficiente como para generar las soluciones logísticas pertinentes concluyó que aún existen brechas por resolver en materia de infraestructura, además que el análisis realizado revela que la estructura de mercado está cambiando

Por otra parte, el observatorio de competitividad de la Republica Dominicana (2014), menciona que los resultados para la región del mencionado país, son desalentadores en comparación con el 2012, ya que se observó una disminución en el desempeño logístico de 12 de los 21 países, sin embargo, destaca que el país tiene ventajas comparativas en términos de localización, pero debe realizar más políticas para mejorar en los componentes que integran el índice y por ende su desempeño logístico.

Es así que Ortiz, et al. (2013), analiza la interrelación entre el desempeño logístico y la rentabilidad en las organizaciones de Habana Cuba, corroborando que existe

una relación significativa y positiva existente entre el estado de la logística y la rentabilidad económica de las empresas evaluadas.

Del mismo modo Guajardo (2015), plantea que las infraestructuras establecieron un patrón fijo y perdurable de flujos territoriales, de larga duración, de las llamadas cadenas de movimiento. Con lo cual deriva que las infraestructuras de movilidad y de coordinación de información, fue lo que permitió la transnacionalidad a la economía de Chile.

Por otra parte, Alamarco (2011) evalúa las condiciones de concentración en las diferentes etapas de las cadenas logísticas de un conjunto de productos de comercio exterior de Perú, el cual finaliza con que la cadena logística es una actividad donde se debe estar perfectamente informado, realizar evaluaciones continuas y contar con la capacidad para actuar en forma inmediata.

Finalmente, el Banco Interamericano de Desarrollo (2010). En su estudio resume las transformaciones que han tenido lugar en el movimiento de cargas, de manera de contribuir a que los gobiernos nacionales y subnacionales, en toda América Latina comprendan el contexto de sus decisiones de política pública para mejorar el desempeño logístico y la competitividad de sus economías, concluyó que Honduras tiene el primer lugar en una eficiencia aduanera, sin embargo, Paraguay, Bolivia sobresalen en trasparencia aduanera y servicio de trasporte, así mismo, Ecuador sobresale en trasparencia aduanera y el Salvador en servicio de trasporte.

En definitiva, los países mejor posicionados en el ranking han apostado por el desarrollo de políticas de mejora de sus servicios logísticos, teniendo más oportunidad de crecimiento y mejora de su competitividad, así como diversificación en sus exportaciones, es imperante conocer la realidad de la infraestructura logística en el Estado de Tamaulipas, ya que abre camino al mejoramiento de desplazamiento de personas y los flujos de mercancía con Estados Unidos.

Implicaciones finales

El análisis del LPI sugiere que existen ciertas sinergias entre las innovaciones en las aduanas, gestión de fronteras, infraestructuras y regulación del transporte. Debido a que las reformas en estas áreas repercuten mutuamente en todos los enlaces de la logística propias de las cadenas de valor, contribuyendo directamente en su previsibilidad y rendimiento.

En definitiva, los países mejor posicionados en el ranking han apostado por el desarrollo de políticas de mejora de sus servicios logísticos, teniendo más oportunidad de crecimiento y mejora de su competitividad, así como diversificación en sus exportaciones, es imperante conocer la realidad de la infraestructura logística en el Estado de Tamaulipas, ya que abre camino al mejoramiento de desplazamiento de personas y los flujos de mercancía con Estados Unidos.

Por lo tanto, se requiere la medición del desempeño logístico en la frontera norte del Estado con el afán de proporcionar un indicador que permita evaluar el impacto del proceso logístico en el desarrollo regional, con el objeto de tener elementos que le permita a los actores definir estrategias que favorezcan a mantener las relaciones sociales así como, e incrementar la eficiencia y eficacia de la infraestructura logística en dicha región.

Referencias

Alamarco, G., (2011). “Concentración y prácticas no competitivas en las cadenas logísticas del comercio exterior: el caso del Perú”. Análisis Económico, vol. XXVI, núm. 62, pp. 91-117. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco. Distrito Federal, México

Alcalá, F. y Ciccone, A. (2004). “Trade and Productivity”. The Quarterly Journal of Economics, 119 Vol.2: 612- 645.

Álvarez, R., Giacalone, R. Sandoval, J., (2002). “Globalización, Integración y Fronteras en América latina”. Biblioteca digital andina.

Arroyo, J., Bracamontes J. (2006). “El desarrollo regional en el estado fronterizo de Sonora, México”. Estudios Fronterizos, julio-diciembre, 55-80.

Banco Interamericano de Desarrollo (2010). “La logística de cargas en América Latina y el Caribe: una agenda para mejorar su desempeño”. Departamento de Infraestructura y Medio Ambiente.

Banco mundial. http://datos.bancomundial.org/indicador/LP.LPI.OVRL.XQ

Banco mundial (2014). “Connecting to Compete: Trade Logistics in the Global Economy”. The Logistics Performance Index and Its Indicators. Washington, DC 20433. www.worldbank.org

Belaubre, C., (2011). “Las fronteras mexicanas. Una revisión histórica y contemporánea a sus interpretaciones locales”. Boletín de la AFEHC n°48: Los mapas en la historia centroamericana enero-marzo. ISSN 1954-3891

Butterfield, F. y Fox, A., (2015). “La economía de la Frontera México-Estados Unidos en Transición”. Woodrow Wilson International Center for Scholars. ISBN# 978-1-938027-96-3

Camarena, L. (2014). “Transporte terrestre, un tema regional estratégico del Tratado de Libre Comercio de América del Norte”. Norteamérica, 9(2), 205-224. Recuperado en 19 de febrero de 2016, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S18703550201400 0200008&lng=es&tlng=en.

Cañas, J. y Coronado, R., (2004). “Comercio Estados Unidos- México: ¿Todavía estamos en sintonía? Business Frontier. Banco de la reserva federal de Dallas, publicación 3.

Carrión y Llugsha, (2013). “Fronteras: rupturas y convergencias”. FLACSO, Sede

Comisión Internacional de Límites y Aguas entre México (CILA) y Los Estados Unidos, Sección Mexicana. 2013. “¿Quiénes Somos?”. Web: http://www.sre.gob.mx/cilanorte/index.php/historia/56.

Confederación española de organizaciones españolas, (CEOE), (2013). “el sector trasporte y la logística en España”.

Delgadillo, J., y Torres, F., (2011). “Estudios regionales en México. Aproximaciones a las obras y sus autores”. 1a ed., IIEC-UNAM, México

Díaz-Bautista, A., Avilés, J., y Rosas, M., (2003). “Desarrollo económico de la frontera norte de México”. Observatorio de la economía latinoamericana

El Colegio de la Frontera Norte & Woodrow Wilson International Center for Scholars, Mexico Institute. Strategic guidelines for the competitive and

sustainable development of the U.S.–Mexico transborder region. Monterrey, Nuevo León, México: Conferencia de Gobernadores Fronterizos; 2009.

Gobierno de Tamaulipas. https://www.google.com.mx/search?q=Gobierno+de+Tamaulipas%2C+2015&rlz=1C1CAFA_enMX661MX661&oq=Gobierno+de+Tamaulipas%2C+2015&aqs=chrome..69i57j0.833j0j9&sourceid=chrome&es_sm=0&ie=UTF-8

Guajardo, G., (2015). "Infraestructura y logística en la historia económica: una contribución a partir de los casos de Chile y México, ca. 1850-1970". América Latina en la Historia Económica. Revista de Investigación, vol. 22, núm. 2, mayo-agosto, pp. 7-27. Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora. Distrito Federal, México

Hausmann, R., Hwang, J. y Rodrik, D. (2006). "What you export matters". CEPR. Discussion Paper, N°5444.

Helios Comunicación, (2013). Revista Vías Terrestres 23 mayo-junio. Organo oficial de la Asociación Mexicana de Ingeniería de Vías Terrestres A.C

Herzer, D. y Nowak-Lehmann, D. (2006). "Is there a long-run relationship between export and imports in Chile?". Applied Economics Letters 13 (15), pp. 981-986.

Hiernaux, D. Elementos para un análisis socio geográfico del Turismo. In RODRÍGUES Adyr A. (organizadora), Turismo e Geografía, Reflexiones Teóricas y Enfoques Regiones, Sao Paulo: Editora Hucitec, p. 39-54, 1996.

Hilhorst, J., (1970). "On unresolved issues in regional development planning". ISS occasional papers Núm. 81. The hague netherlands.

Hilhorst, J., (1970). "teoría del desarrollo regional: un intento de síntesis". Cuadernos de la Sociedad Venezolana de Planificación, No. 76-77, Caracas, junio

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México). Anuario estadístico y geográfico por entidad federativa 2014 / Instituto Nacional de Estadística y Geografía.-- México: INEGI, c2014. ISBN 978-607-739-387-0.

Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI). http://www.inegi.org.mx/

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED), (1999). http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM28tamaulipas/regionalizacion.html

Krugman, P. y Obstfeld, M. (2006). “Economía internacional: Teoría y política”. Séptima edición. PEARSON EDUCACIÓN, S.A., Madrid.

Lee, E. y Wilson, Ch., (2015). “La Economía de la Frontera México-Estados Unidos en Transición”. Woodrow Wilson International Center for Scholars. One Woodrow Wilson Plaza. 1300 Pennsylvania Avenue NW, Washington, DC 20004-3027

Lee, E., y Wilson, C., (2015). “El Reporte del Estado de la Frontera. Un análisis integral de la frontera México- Estados Unidos”. Mexico Institute. Woodrow Wilson International Center for Scholars

Martínez, M., (2010). “Aspectos determinantes del estado de la facilitación del trasporte en América Latina: los casos de Colombia y el Perú (Comunidad Andina de Naciones”. ECLAC Washington Office.

Moncayo, E., (2003). “Nuevas teorías y enfoques conceptuales sobre el desarrollo regional: ¿hacia un nuevo paradigma?”. Revista de economía institucional, vol. 5, N. º 8, primer semester.

Moreno, S., (2008). “Desarrollo Regional y Competitividad en México”. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. Documento de Trabajo núm. 39. Abril.

Muller, P. (2004), “Transportation and urban form: Stages in the spatial evolution of the American metropolis”, en Hanson, Susan y Genevieve Giulano (edito-ras), The geography of urban transportation , third edition, pp. 59-85.

Myrdal, G., (1957). “Economic theory and under- developed regions, London, Duckworth.

NATS, (2011). “Annual Report and Accounts”. NATS Holdings Limited.

Norteamérica, (2014). Revista Académica del cisan-unam, año 9, número 2

Observatorio de competitividad de la Republica Dominicana (2014). http://www.competitividad.org.do/indice-global-de-competitividad-republica-dominicana-2014-2015/

Ortega, I., Martínez, D., Parra, E., y Lozano, D. (2006). “El noreste: reflexiones”. Fondo Editorial de NL.

Ortiz, M., Felipe, P., Arias, E., (2013). “Desempeño logístico y rentabilidad económica. Fundamentos teóricos y resultados prácticos”. Economía y

Desarrollo, vol. 149, núm. 1, enero-junio, 2013, pp. 182-193. Universidad de La Habana

Perroux, F., (1955). “Note sur la notion de pole de croissance”. Economic appliqué.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. http://pnd.gob.mx/

Prebisch, R., (1959). “Commercial Policy in the underdeveloped countries”. The american economic review.

Redding, S y Venables, A. (2003). “Georgraphy and Export Performance: External market Acces and Internal Suppy Capacity”. NBER. Working paper N° W9637 Social Science Reseach Network.

Research and Innovative Technology Administration. Bureau of Transportation Statistics. Border crossing/entry data: query detailed statistics [Internet]; 2010.

Sachs, J. y Warner, A. Sources of slow growth in African economies. Journal of African Economies. 1997, vol 6, N°3: 335-376.

Salinas, M., (2008). “El ordenamiento territorial: experiencias internacionales”. Secretaria de Media Ambiente y Recursos Naturales. Instituto Nacional de Ecología. Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Guadalajara.

Secretaria de comunicaciones y trasporte, 2013. http://www.gob.mx/sct

Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo. http://sedet.tamaulipas.gob.mx/

Secretaria de obras públicas, Tamaulipas. http://obraspublicas.tamaulipas.gob.mx/red-carretera-de-tamaulipas/composicion-de-la-red-estatal/

Veltz P. (1999). “Mundialización, ciudades y territorios, Barcelona: Ariel Geografía.”

Identificación de los trabajadores del conocimiento en empresas manufactureras de la ciudad de San Luis Potosí

María del Consuelo Ávila Ortega
Patricia Hernández García
Rosa Araceli Cortés Mendoza

Resumen

Se presentan los resultados de un estudio empírico que tuvo por objeto el identificar a los trabajadores de conocimiento con base en sus características y habilidades, en el ramo metalmecánico en la ciudad de San Luis Potosí. Para lo cual se elaboró un instrumento de 30 ítems para medir los constructos de toma de decisiones, habilidades de eficacia, creatividad e innovación, habilidades de comunicación, conocimiento tecnológico, habilidades conceptuales y autonomía.

El método fue cuantitativo, no experimental, transeccional y correlacional-causal. La muestra fue no probabilística tomando como criterio de inclusión, las empresas que permitieron aplicar el instrumento, las cuales fueron 12 en donde se aplicaron 159 cuestionarios válidos.

Los resultados mostraron que del total de la muestra, el 15.7 % que corresponde a 25 personas pueden ser son consideradas como trabajadores de conocimiento, y el 84.3 % que corresponde a 134 personas como no trabajadores de conocimiento.

Palabras clave: Trabajadores del conocimiento, administración del conocimiento, capital intelectual.

Abstract

The results of an empirical study which aimed to identify knowledge workers based on their characteristics and skills in the metalworking branch in the city of San Luis Potosi are presented. The instrument was developed with 30-item to measure the constructs of decision-making skills, efficiency, creativity and innovation, communication skills, technological knowledge, conceptual skills and autonomy.

The method was quantitative, not experimental, transactional and correlational-causal. The sample was not probabilistic taking as an inclusion criterion, which allowed

companies to apply the instrument, which were 12 in which 159 valid questionnaires were applied.
The results showed that the total sample, 15.7% corresponding to 25 people can be are identified as knowledge workers, and 84.3%, corresponding to 134 people as not knowledge workers.

Keywords: Knowledge worker, knowledge management, intellectual capital

Introducción

Sullivan y Sullivan (2000) señalan que en un estudio realizado en 1978 la creencia básica de las organizaciones era que aproximadamente el ochenta por ciento del valor corporativo se debía a los activos tangibles, y el veinte por ciento se explicaba por los intangibles. Sin embargo, a partir en 1990 empezaron a surgir diferentes estudios en torno al capital intelectual, con un enfoque que tenía que ver principalmente con concientizar sobre la existencia y valor de los intangibles (Marr, Gray y Neely, 2003), y a partir de entonces son numerosos los trabajos que han intentado medirlo y evaluarlo en virtud de su elevado valor estratégico (Alama, Castro y López, 2006).

En nuestros días, aunque los activos intangibles pueden representar una ventaja competitiva, las organizaciones aun no comprenden su naturaleza y valor (Collis, 1996 como se citó en Bontis, 2001). Así, los gerentes no saben el valor de su propio capital intelectual, si tienen a las personas en el lugar adecuado para tener éxito en una nueva estrategia., y el potencial y la creatividad que tienen en sus empleados (Bontis, 2001; Bueno, Salmador y Merino, 2008).

Por lo tanto, el conocimiento constituye un capital intelectual específico de cada persona. Se adquiere, interpreta, aplica y mantiene en continuo proceso de cambio y evolución en el interior de cada persona. Sólo llega a ser útil su aplicación cuando se comparte y se trabaja en grupo, donde se somete en un proceso de transmisión, aplicación o transformación, tanto en el ámbito individual como grupal; por esto se convierte el recurso humano en un factor fundamental cuando se habla de la administración del conocimiento. Los seres humanos, conjuntamente con el conocimiento que poseen y que pueden aportar a la organización, pasan a ser uno de sus activos fundamentales y para ello la organización debe desarrollar estructuras que permitan su permanencia, incremento y enriquecimiento para que se convierta finalmente en el aumento del capital intelectual y de la productividad de la organización (Rojas, 2006).

Planteamiento del problema

La administración del conocimiento requiere partir de un diagnóstico que registre lo que se conoce como un análisis de la infraestructura existente donde el empleado manifieste aquellos conocimientos (tácitos o explícitos) que posee y le sirven para funcionar en su posición. También se considera el diagnosticar aquellos conocimientos que son necesarios a su puesto y que no posee, esto bajo la perspectiva propia del empleado y de otras instancias pertinentes al caso: jefes superiores, personal en posiciones similares, consultores externos, entre otros.

El diagnóstico organizacional es el proceso de medición de la efectividad de una organización desde una perspectiva sistémica, considerando que la efectividad incluye tanto las capacidades de desempeño de tareas, como el impacto que tiene el sistema organizacional sobre sus miembros individuales de gran importancia ya que permite evaluar, controlar y mejorar todas aquellas actividades que se realizan para la obtención de óptimos resultados, teniendo en cuenta variables de gran relevancia para la comprensión, predicción y control del comportamiento organizacional. A partir de este se determinan debilidades o lagunas que existen, a las que se les debería brindar una mejor atención para su mejoramiento (Armas y Artiles, 2009).

La intención final es que se logre comprender mejor los procesos claves y las situaciones específicas, a fin de aprovechar la experiencia y el conocimiento acumulados por la comunidad para beneficio de los miembros de la organización y de los objetivos que ella persigue (Garzón y Fisher, 2008).

Por administración del conocimiento nos referimos necesariamente a una administración basada en la cooperación y la confianza de todos los actores organizacionales, internos y externos, que comparten una misión y visión organizacional y los resultados económicos y sociales de la misma. También nos referimos a las organizaciones que promueven el aprendizaje colectivo, siendo el proceso de interacción lo que va a permitir el tránsito del conocimiento tácito al explícito (Nonaka y Takeuchi, 1999).

Tomando los puntos anteriores, las empresas no pueden olvidar que la administración del conocimiento es la tarea con mayor prioridad de la dirección, puesto que no se trata solo de generar productos, o conducir a la innovación, o de la disminución de costos, o

de generar nuevas oportunidades de negocios. La administración del conocimiento puede tener esos resultados, pero su implicación es conceptualmente mayor. Como sostienen Pedraja-Rejas, Rodríguez-Ponce y Rodríguez-Ponce (2006ª), citado en Rodríguez-Ponce, (2007), la administración del conocimiento conduce al diseño e implementación de la estrategia, es decir, a la consecución de la ventaja competitiva en las organizaciones. Además, requiere de un enfoque sistemático para identificar y captar información acerca de la empresa y compartir esta información para lograr las metas globales y alcanzar la eficacia organizacional (Almashari, Zairi, y Alathari, 2002, como se citó en Rodríguez-Ponce, 2007).

Con lo anterior toma relevancia el identificar a esos actores de la organización denominados trabajadores de conocimiento, que mediante su aportación intelectual y experiencia, que pueden crear riqueza y activos de alto valor (Prusak, 1998, como se citó en Seetharaman et al., 2002; Stewart (1997), como se citó en Seetharaman, Bin y Saravanan, 2002).

Objetivo

Crear un instrumento para identificar a los trabajadores de conocimiento con base en sus características y habilidades, delimitando el estudio en el ramo metalmecánico en la ciudad de San Luis Potosí.

Marco de referencia

Administración del conocimiento

Davenport y Prusak (1988) definen al conocimiento como una mezcla fluida de experiencia estructurada, valores, información contextual e internacionalización que proporciona un marco para la evaluación de nuevas experiencias e información, en las organizaciones, con frecuencia no sólo se arraiga en documentos o bases de datos, sino también en las rutinas, procesos, prácticas y normas institucionales.

Actualmente las economías occidentales experimentan el crecimiento de una clase compuesta por trabajadores profesionales y técnicos (Darr, 2003). Esto ha generado la incorporación del conocimiento organizacional en la generación de estrategias para la

creación de una ventaja competitiva, creando con ello el concepto de administración del conocimiento o knowledge management, en las ciencias administrativas.

La administración del conocimiento es el conjunto de procesos que dirigen el análisis, diseminación, utilización y traspaso de conocimiento entre los miembros de una organización a fin de crear valor en la misma (Machorro, Resenos, Panzi y Ruiz, 2009). Para Darroch y McNaughton (2003) es el proceso de crear o localizar el conocimiento y administrarlo, a fin de transferirlo y utilizarlo en la organización. Es considerado también un proceso sistemático para buscar y encontrar, tamizar y seleccionar, organizar, disponer y almacenar, recuperar y compartir la información que se genera por la dinámica de la organización, a fin de transformarla a través de la cooperación de personas involucradas en el proceso de conocimiento (Garzón y Fisher, 2008).

En el proceso de la administración del conocimiento, en donde a partir de los datos disponibles y de la experiencia de los trabajadores se genera nuevo conocimiento, se debe tener cuidado en la contratación de nuevos empleados buscando sobre todo personas que puedan trabajar en equipo, dado que es la base para la divulgación del conocimiento y de las experiencias (Davenport y Prusack, 1988). Con ello, el proceso de crear, compartir y aplicar conocimiento se pueden crear decisiones más racionales, flexibles y con mayor contraste de ideas, favoreciendo el diseño de decisiones estratégicas (Rodríguez-Ponce, 2005; Pedraja-Rejas, Rodríguez-Ponce & Rodríguez-Ponce 2006b, citados en Rodríguez-Ponce, 2007).

El objetivo de la administración del conocimiento es aprovechar de forma óptima los conocimientos existentes, desarrollando y transformando los mismos en nuevos productos, procesos y campos de actividad económica (Machorro et al., 2009). De igual manera Alavi y Leidner (2001) plantean que la administración del conocimiento tiene como objetivo fundamental soportar la creación, la transferencia, y la aplicación del conocimiento en las organizaciones.

Los principios fundamentales de la administración del conocimiento, según Davenport y Prusak (1988) son:

- El conocimiento se origina y reside en la mente de las personas.
- Compartir conocimiento requiere confianza.
- La tecnología permite nuevas conductas de conocimiento.

- Se debe proponer y premiar el hecho de compartir conocimiento.
- El respaldo del personal directivo es fundamental.
- Las iniciativas de la gestión del conocimiento deben comenzar con un programa piloto.
- Se necesitan mediciones cuantitativas y cualitativas para evaluar la iniciativa.
- El conocimiento es creativo y hay que promover su desarrollo en forma inusual.

Es necesario señalar que la gestión del conocimiento es un proceso que involucra varios factores en la organización y que además, necesita tiempo para su introducción y familiarización.

La administración del conocimiento puede ser empleada en distintos tipos de organizaciones y es principalmente exitosa en aquellas en las cuales los diferentes niveles tienen un aporte significativo a la empresa, en donde las comunicaciones laterales son importantes (Hedlund, 1994, como se citó en Rodríguez-Ponce, et al., 2010). Para la organización, la participación de conocimiento que se está capturando, organizando, volviendo a usar y transfiriendo se basa en la experiencia que reside dentro de la organización y haciendo el conocimiento disponible a otros en el negocio. (Bhirud, Rodríguez, & Desai, 2005). La transferencia del conocimiento de las mejores prácticas es lo que le aporta valor al producto o servicio prestado por la empresa. La acción de volver a llenar de conocimiento la empresa no es una tarea fácil porque después necesita ser desarrollado, adquirido, y explotado. (Studdard y Munchus, 2009).

Capital intelectual

El capital intelectual se refiere al material intelectual tal como conocimiento, información, propiedad intelectual y experiencia que crea riqueza de manera habitual. El capital intelectual es también un proceso de descubrimiento y desarrollo. Es un asunto para producir nuevos atributos de la empresa que permita desarrollar y compartir recursos intangibles (Mouritsen, 2003). El capital intelectual de una organización representa la riqueza de ideas y habilidad para innovar que determina el futuro de la

organización. Es importante comprender que capital intelectual es real y proporciona valor a la empresa (Bontis, 2001).

Según Edvinsson y Malone (1998) el capital intelectual hace referencia al valor resultante del conjunto de recursos intangibles creados por la empresa. Se define así como un capital intangible por su naturaleza, basado en el conocimiento o en el intelecto humano y desarrollado en la organización.

Sánchez (2005), añade que el capital intelectual es la suma del capital humano, estructural y relacional, incluyendo todos aquellos elementos y fuerzas, no tangibles, incluidos los conocimientos tácitos y explícitos (marcas, patentes, software, etc.). Es el capital que reside en la cabeza de las personas. Trata de convertir el conocimiento explícito de la organización en beneficios monetarios medibles. Bueno et al. (2008) mencionan que el capital intelectual aparece vinculada como fundamento teórico con la búsqueda de una interpretación de la alta proporción entre el valor de mercado y el valor contable de las empresas.

De acuerdo a Sánchez (2005), el capital intelectual está compuesto por el conocimiento de la organización y representa los activos intangibles de una empresa, los cuales constan de Capital Estructural, Capital Relacional y Capital Humano. Kannan y Aulbur (2004) indicaron que el capital intelectual es clasificado por como capital humano, capital organizacional, que corresponde al capital estructural definido por Sánchez (2005) y capital del cliente.

Capital relacional, como Sánchez (2005) nos explica, surge por el intercambio de información con externos. Son las relaciones de la organización con los agentes de su entorno, se refiere a los clientes y a las relaciones con los proveedores, bancos, entre otros. Estos activos son propiedad de la empresa y algunos de ellos pueden protegerse legalmente, como es el caso de las marcas comerciales. Al depender de una relación con terceros, no puede controlarse completamente por la organización. Algunos autores nombran una categoría del capital intelectual como capital del cliente, definido como el valor combinado de las relaciones entre cliente proveedores, asociaciones industriales y el mercado; se refiere a realizar con veracidad y comprender la relación y lealtad del cliente, la relación con los clientes, los proveedores, las asociaciones industriales y los canales de distribución (Kannan y Aulbur, 2004).

Capital estructural, de acuerdo a Sánchez (2005), es todo lo que queda en la organización cuando sus miembros se van a su casa, es el valor del conocimiento creado en la organización; está determinado por la cultura, normas, procesos y formado por los programas, las bases de datos, las patentes, las marcas, los métodos y procedimientos de trabajo, modelos, manuales, sistemas de dirección y gestión. Es propiedad de la organización. Es el conocimiento sistematizado, explícito o interiorizado por la organización.

Capital humano, explica Sánchez (2005), es el valor del conocimiento creado por las personas que conforman la organización; en este, residen los conocimientos tácitos y explícitos de la organización; comprende las competencias y potencialidades de los trabajadores. Incluye los valores de la organización, su cultura y su filosofía. No son propiedad de la empresa, porque pertenecen a los trabajadores, estos al marcharse a casa se los llevan consigo. Es la base de la generación de otros tipos de capital intelectual, pero si la organización no lo posee no los puede comprar, solo alquilarlos durante un período de tiempo. Hablar del recurso humano significa identificarse con el portador de determinados conocimientos y con un valor potencial

Trabajadores de conocimiento

Los trabajadores de conocimiento tienen características especiales, lo que hace necesario que los directivos de las organizaciones aprendan a dirigirlos (Smith y Rupp, 2002, p. 252-253). Estas características se resumen en la tabla 1.

Tabla 1. Características de los trabajadores de conocimiento

Características	**Autores**	**Consturcto**	**Definición**
Presentan un nivel alto de educación	Abdul-Gader, 1997; Borje & Saxberg, 2003; Stebbins & Shani, 1995; Sulek & Marucheck,	Nivel alto de educación	Se refiere a los grados académicos obtenidos

	1994; Wickramasinghe & Ginzberg, 2001.		
Tienen un estatus organizacional	Abdul-Gader, 1997; Borje & Saxberg, 2003; Sulek & Marucheck, 1994; Wickramasinghe & Ginzberg, 2001.	Estatus organizacional	Es “una posición definida socialmente o un rango que otros individuos dan” (Robbins, 1999, p. 242). Es el grado, posición o nivel de prestigio dentro de un grupo.
Tienen experiencia	Abdul-Gader, 1997; Borje & Saxberg, 2003; Sulek & Marucheck, 1994; Wickramasinghe & Ginzberg, 2001.	Experiencia	“Práctica prolongada que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo”, (Robbins, 1999, p. 658)
Son autónomos	Abdul-Gader, 1997; Borje & Saxberg, 2003; Sulek & Marucheck, 1994; Wickramasinghe & Ginzberg, 2001.	Autónomos	“Grado en el que un puesto otorga suficiente libertad, independencia e influencia a una persona para programar y desempeñar su trabajo” (Robbins & Coulter, 1996, p. 542). “La medida de libertad que tiene la persona en su trabajo y la discreción para programar tareas

			y determinar procedimientos para realizarlas" (Stoner, Freeman & Gilbert, 1996, p. 400). "Punto hasta el cual el trabajo posibilita al individuo a experimentar la libertad, la independencia y la discreción tanto en la programación de horarios como en determinar los procedimientos utilizados para completar el trabajo" (Kreitner & Kinicki, 1997, p. 168).
Toman decisiones	Horwitz et al., 2003.	Toman decisiones	"Es el proceso de elegir entre alternativas". (Robbins & Coulter, 1996, p. 186)."El proceso para identificar y seleccionar un curso de acción para resolver un problema específico" (Stoner et al., 1996, p. 466). Es la "selección de un curso de acción entre varias opciones" (Koontz & Weihrich, 1998, p. 786).
Poseen conocimiento tecnológico	Horwitz, Teng & Ahmed 2003.	Conocimiento tecnológico	Es el conocimiento técnico para saber cómo llevar a cabo una tarea o un trabajo, comprender las aplicaciones de la tecnología en la empresa.
Muestran *expertise* (especialización)	Bogdanowicz & Bailey, 2002; Sulek & Marucheck,	Habilidades técnicas	"La habilidad de aplicar el conocimiento especializado o la experiencia" (Robbins, 1999, p. 4), "Son habilidades que incluyen

	1994.		conocimiento y experiencia en cierto campo especializado" (Robbins & Coulter, 1996, p. 14). "Habilidad para usar procedimientos, técnicas y conocimientos de un campo especializado" (Stoner et al., 1996, p. 19).
Poseen conocimiento abstracto	Horwitz et al., 2003.	Habilidades conceptuales	Habilidades mentales "de analizar y diagnosticar situaciones complejas" (Robbins, 1999, p. 658) "Se refiere a la capacidad de pensar y conceptualizar situaciones abstractas, de ver a la organización como un todo las relaciones entre sus diversas subunidades y visualizar como la organización se ajusta en su entorno más amplio" (Robbins & Coulter, 1996. p. 15). "Habilidad para coordinar e integrar todos los intereses y las actividades de una organización" (Stoner et al., 1996, p. 19), incluye conocimiento abstracto, habilidad de observar, sintetizar e interpretar datos, capacidad de aprovechas la información para resolver los problemas de la empresa, identificar
Tienen la habilidad de observar, sintetizar e interpretar datos	Horwitz et al., 2003.		

			oportunidades, reconocer aspectos problemáticos y aplicar soluciones, elegir la información crucial en grandes volúmenes de datos.
Realizan tareas no repetitivas o estructuradas	Choi & Varney, 1995; Scarbrough, 1999.	Habilidades de eficacia	Son aquellas habilidades que nos permiten el logro de metas (Robbins, 1999; Robbins & Coulter, 1996).
Desarrollan tareas complejas	Anónimo, 1995.		
Desarrollan tareas intelectuales	Anónimo, 1995.		
Pueden comunicar nuevas perspectivas y visiones	Horwitz et al., 2003.		Es la habilidad de transferir y comunicar significado (Robbins, 1999; Robbins & Coulter, 1996). Comprenden la capacidad para transferir y comprender significados, la capacidad de transformar las ideas en palabras y acciones, la capacidad de escuchar y hacer preguntas. Es el proceso de tomar una idea creativa y transformarla en un producto, servicio o método de operación útiles" (Robbins & Coulter, 1996, p. 444).Es el proceso de "traducir una idea nueva en una empresa nueva, un

			producto nuevo, un servicio nuevo, un proceso nuevo o un método de producción nuevo" (Stoner et al., 1996, p. 466). Es la capacidad de construir sobre el conocimiento previo y generar nuevo conocimiento.
Creatividad	Abdul-Gader, 1997; Amidon, 2003.		Se refiere a "la capacidad de combinar ideas de una forma única o hacer asociaciones poco comunes entre las ideas" (Robbins & Coulter, 1996, p. 444). La capacidad para "generar ideas nuevas" (Stoner et al., 1996, p. 466). La "Capacidad de desarrollar nuevos conceptos, ideas y soluciones a problemas" (Koontz & Weihrich, 1998, p. 779). El "Desarrollo de algo que no existía anteriormente" (Kreitner & Kinicki, 1997, p. 168).
Ofrecen soluciones a la organización	Horwitz et al., 2003; Tymon & Stumpf, 2003.		Utilizan las habilidades lógicas, de razonamiento y de definición del problema, así como sus habilidades para evaluar causas, desarrollar alternativas y seleccionar soluciones (Robbins, 1999, p. 559). Capacidad para alcanzar los logros de la organización y cumplir con las metas establecidas.

Provocan impacto en áreas claves	Choi & Varney, 1995.		Es la capacidad para advertir un logro potencial que rebase las metas actuales en la organización, elevar el desempeño más allá de los niveles del momento.

Fuente: Elaboración propia

Metodología

Las características generales del método empleado en la presente investigación se detallan en la tabla 2.

Tabla 2. Descripción de la metodología aplicada a la presente investigación:

Descripción	Aplicación	Autor
Por el enfoque de la estrategia metodológica	Cuantitativa	Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4
Por la naturaleza del control ejercido en las variables	No experimental	Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149
Por la temporalidad	Es transeccional	Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 151
Por sus objetivos	De diseño	Schmelkes & Elizondo, 2010, p: 55
Por la profundidad de los conocimientos buscados	Correlacional-causal	Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 155

Fuente: Elaboración propia.

La población para esta investigación son los trabajadores de las empresas medianas y grandes del sector automotriz de la zona industrial de la ciudad de San Luis Potosí. Para la realización de esta investigación y debido al tamaño de la población y a las características buscadas, la muestra se seleccionó de manera no probabilística y como criterio de inclusión se tomó la muestra dentro de aquellas empresas que nos permitan aplicar el instrumento.

Las personas que forman parte de la muestra fueron evaluadas mediante un instrumento que fue desarrollado con base en las características que mencionan los autores revisados en la literatura, que distinguen a los trabajadores del conocimiento del resto de los recursos humanos.

Se realizó una prueba piloto para lo cual se aplica el instrumento a dos grupos de personas; el primer grupo de trabajadores del conocimiento ya detectados por los expertos en el tema y el segundo grupo serán personas que no tengan las características de los trabajadores del conocimiento, de este modo podremos saber si el resultado de la aplicación del instrumento nos arroja diferencias significativas de un grupo al otro. “Una prueba piloto consiste en aplicar el instrumento a una pequeña muestra para probar su pertinencia y eficacia” (Hernández et al., 2010, p. 210).

Posteriormente la aplicación del instrumento, se realizó de manera personal en varias empresas del ramo automotriz medianas y grandes, ubicadas en la zona industrial de la ciudad de San Luis Potosí, a aquellas personas que forman parte de la muestra determinada. Se utilizó el alfa de Cronbach (tabla 3) que es uno de los métodos reconocidos para medir la confiabilidad y validez de un instrumento por medio de la medición de la coherencia o consistencia interna, aplicando el software estadístico SPSS.

Tabla 3. Resultado de alfa de Cronbach por constructo

Constructo	Alfa de Cronbach	N de elementos
Toma de decisiones	.786	4
Habilidades de eficacia	.791	5
Creatividad e innovación	.814	4
Habilidades de comunicación	.679	3
Conocimiento tecnológico	.751	4
Habilidades conceptuales	.824	5
Autronomía	.626	4

Fuente: Elaboración propia

Resultados

Para llevar a cabo el estudio, se seleccionaron 20 diferentes empresas del ramo metalmecánico, sin embargo solamente 12 contestaron, obteniéndose 180 cuestionarios válidos. En la tabla 4 se muestran las empresas que forman parte de la muestra. Se observa que las empresas con mayor participación en el estudio son Metalsa con un 27.8%, Mexinox con un 18.9% y Valeo Wiper con un 17.2%, en tanto Fundición y Reysa tienen una participación muy baja (1.1% y 0.6%, respectivamente).

Tabla 4. Distribución de la muestra de empresas encuestadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Metalsa	50	27.8	27.8	27.8
	Mexinox	34	18.9	18.9	46.7
	ValeoWiper	31	17.2	17.2	63.9
	ValeoTransmisiones	19	10.6	10.6	74.4
	Valeo	10	5.6	5.6	80.0
	Thysenkupp	10	5.6	5.6	85.6
	Eaton	9	5.0	5.0	90.6
	Lascasiana	5	2.8	2.8	93.3
	Afimsa	5	2.8	2.8	96.1
	Draexlmaier	4	2.2	2.2	98.3
	Fundicion	2	1.1	1.1	99.4
	Reysa	1	.6	.6	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Describiendo la muestra se obtuvo que 73% de los encuestados fueron del género masculino y 27% del género femenino. El nivel de estudios de las personas que contestaron el instrumento se observa en la tabla 5, en donde se observa que de las 180 personas que contestaron el instrumento, once no contestaron esta pregunta, obteniendo así que el 43.2 % cuentan con estudios de nivel de licenciatura, 17.2% cuentan con un posgrado a nivel maestría, 15.4% tienen además de licenciatura un diplomado y el resto cuentan además de la licenciatura con capacitación continua y diplomados (24.3%).

Tabla 5. Estadísticos descriptivos de la variable nivel de estudios**.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Licenciatura	73	40.6	43.2	43.2
	LicenciaturaCapacitaciónContínua	41	22.8	24.3	67.5
	Maestría	29	16.1	17.2	84.6
	LicenciaturaDiplomado	26	14.4	15.4	100.0
	Total	169	93.9	100.0	
Perdidos	No contestó	11	6.1		
Total		180	100.0		

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 se resume el nivel de puesto que las personas ocupan en la organización en que trabajan, en la que se observa que de las 180 personas que integraron la muestra sólo contestaron 154, obteniéndose que el 48,1% ocupan puestos de supervisor, el 40.3 % ocupan puestos de mando medios y solo el 11.6% tienen puestos de director o gerente/subdirector.

Tabla 6. Estadísticos descriptivos de la variable nivel de puesto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Supervisor	74	41.1	48.1	48.1
	Ejecutivo/Consultor	33	18.3	21.4	69.5
	Jefe	29	16.1	18.8	88.3
	Gerente/Subdirector	15	8.3	9.7	98.1
	Director	3	1.7	1.9	100.0
	Total	154	85.6	100.0	
Perdidos	No contestó	26	14.4		
Total		180	100.0		

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 podemos observar los estadísticos descriptivos de la variable experiencia laboral con la que cuentan las personas que respondieron al instrumento. Como se observa en la tabla 7, las 180 personas que contestaron el instrumento contestaron esta pregunta, y se observa que el 73.3 % de las personas tiene 15 años o menos de experiencia laboral total, que junto con los datos de antigüedad de las personas de la

empresa donde laboran actualmente (7.216 años en promedio) nos indican que en general las personas encuestadas cuentan con una buena estabilidad laboral.

Tabla 7. Estadísticos descriptivos de la variable experiencia laboral**.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 a 5 años	52	28.9	28.9	28.9
	10 a 15 años	41	22.8	22.8	51.7
	5 a 10 años	39	21.7	21.7	73.3
	15 a 20 años	25	13.9	13.9	87.2
	Más de 20 años	23	12.8	12.8	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Se realizó un índice para cada uno de los siete constructos que miden las características de los Trabajadores de Conocimiento y que fueron utilizados en el instrumento; los resultados comparativos de los índices se muestran en la tabla 8 ordenados por promedio; se observa mucha similitud en los resultados, ya que todos ellos tienen un índice por encima de 4 siendo mayor el índice del constructo toma de decisiones con un valor de 4.3862 y el menor el índice de autonomía con un promedio de 4.0971. Por otro lado se observa que el índice que fue calificado de manera más variada es el índice de habilidades de comunicación, como lo muestra la desviación estándar obtenida (0.60515) aunque no se observa que sea alta, ya que el coeficiente de variabilidad (0.60515 /4.2674) representa solo un 14.18%. Sabemos que mientras más bajo sea ese coeficiente mayor es la confiabilidad o representatividad de la media y si el índice de habilidades de comunicación es el que tiene mayor variabilidad y no es representativa, por lo tanto los otros seis índices son incluso más confiables.

Tabla 8. Estadísticos descriptivos de los índices de los trabajadores de conocimiento

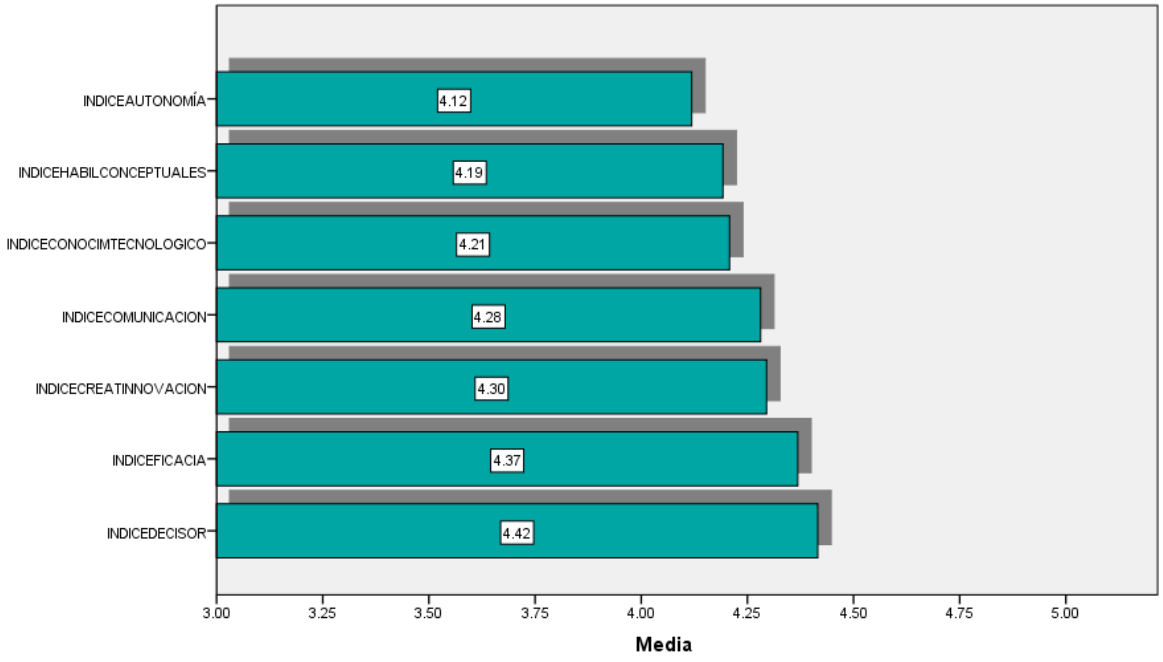
Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
INDICEDECISOR	178	1.25	5.00	4.3862	.50567
INDICEFICACIA	177	1.00	5.00	4.3525	.50902
INDICECREATINNOVACION	174	1.25	5.00	4.2730	.58723
INDICECOMUNICACION	177	1.00	5.00	4.2674	.60515
INDICECONOCIMTECNOLOGICO	180	1.00	5.00	4.1931	.55484
INDICEHABILCONCEPTUALES	172	1.00	5.00	4.1767	.58032
INDICEAUTONOMÍA	175	1.50	5.00	4.0971	.54850
N válido (según lista)	160				

Fuente: Elaboración propia

Para mayor claridad y dada la importancia que tiene la construcción de los índices se muestra en la figura 1 de manera gráfica la similitud existente entre ellos.

Figura 1. Similitud entre los índices de las características de los trabajadores de conocimiento.



Fuente: Elaboración propia

Para construir el índice global de trabajadores de conocimiento y con el objetivo de obtener una medida global de los siete constructos se promediaron los siete índices obtenidos en cada uno de ellos, para así obtener una media de medias a la que llamamos índice trabajadores de conocimiento. Por ser tan importante este índice se le realizaron varios análisis para ver su comportamiento y distribución. En las técnicas de análisis de centralización y dispersión de los datos, se encontró una media de medias de 4.2688, valor que es alto y una dispersión con un valor mínimo de 1.14 y un valor máximo de 5 como se muestra en la tabla 9.

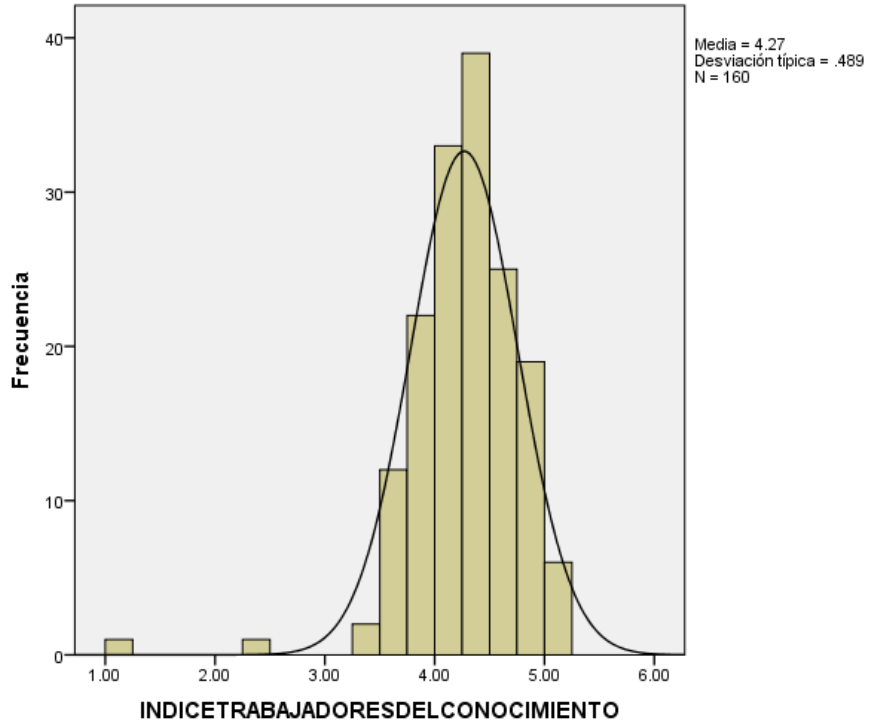
Tabla 9. Estadísticos generales del índice de trabajadores de conocimiento

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
INDICETRABAJADORESDELCONOCIMIENTO	160	1.14	5.00	4.2686	.48861
N válido (según lista)	160				

Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 se muestra que los datos siguen una distribución normal y están concentrados entre los valores de 3 y 5 y como se utilizó un instrumento basado en Likert 5 podemos decir que los datos se encuentran repartidos entre la indiferencia (“Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” correspondiente al valor 3) y la expresión “Totalmente de acuerdo” que corresponde al valor de 5.

Figura 2. Distribución del Índice de trabajadores de conocimiento



Fuente: Elaboración propia

Se realizó un análisis exploratorio donde se revisaron de manera exhaustiva diversas características de la variable a fin de profundizar en las características que tiene, como se muestran en la tabla 10.

Tabla 10. Características del índice trabajadores de conocimiento

Descriptivos

			Estadístico	Error típ.
INDICETRABAJADORESDELCONOCIMIENTO	Media		4.2686	.03863
	Intervalo de confianza para la media al 95%	Límite inferior	4.1923	
		Límite superior	4.3449	
	Media recortada al 5%		4.2958	
	Mediana		4.3167	
	Varianza		.239	
	Desv. típ.		.48861	
	Mínimo		1.14	
	Máximo		5.00	
	Rango		3.86	
	Amplitud intercuartil		.59	
	Asimetría		-1.999	.192
	Curtosis		10.440	.381

Fuente: Elaboración propia

Al comparar los datos de la tabla 10, se observa que tanto la media como la media recortada y la mediana tienen diferencias muy pequeñas entre ellas, por lo que si quitamos los datos extremos la diferencia sería irrelevante. En términos prácticos la figura es muy cercana a la curva normal, lo cual permite hacer inferencias sólidas con este índice

Con todos estos análisis y los instrumentos que se aplicaron a un grupo reducido de trabajadores de conocimiento detectados por el grupo de expertos que han realizado investigaciones en este rubro y la realización de sesiones de grupo de enfoque, se consensó el criterio de separación para los fines de este estudio. Este criterio toma como límite de separación, la calificación de 4.72 en el índice de trabajadores de conocimiento que equivale a un resultado mayor de 137 puntos acumulados en los 29 ítems de los siete constructos del instrumento de trabajadores de conocimiento. Aplicando el criterio de selección se separó la muestra en dos grupos como se puede ver en la tabla 11

Tabla 11. Porcentaje de trabajadores de conocimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No trabajadores de Conocimiento	134	74.4	84.3	84.3
	Trabajadores de Conocimiento	25	13.9	15.7	100.0
	Total	159	88.3	100.0	
Perdidos	Sistema	21	11.7		
Total		180	100.0		

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 podemos observar que de las 159 personas que contestaron completo el instrumento de trabajadores de conocimiento solo el 15.7 % que corresponde a 25 personas obtuvieron un puntaje mayor a 137 puntos o un índice de 4.72 y son consideradas como trabajadores de conocimiento y el 84.3 % que corresponde a 134 personas fueron consideradas como no trabajadores de conocimiento.

Conclusiones

Actualmente las empresas deben prepararse para competir como empresas del futuro, y sin lugar a dudas, el foco crítico está en el desarrollo de sus recursos humanos, en el conocimiento de sus trabajadores más que en la atención a las materias primas y el dinero, por lo tanto la identificación de los trabajadores de conocimiento (Saradell y Pérez, 2005, como se citó en Rojas, 2006), como generadores de ventaja competitiva de las organizaciones, se convierte en un elemento clave para las organizaciones.

Así, los resultados obtenidos en la presente investigación, aportan información relevante sobre la forma de identificar a aquellos empleados que con su conocimiento, habilidades y experiencia, pueden generar un cambio hacia la innovación y una ventaja competitiva, para así retenerlos y motivarlos en forma adecuada.

Es importante considerar para futuras investigaciones, el buscar centrarse en estudios comparativos en otros ámbitos empresariales a fin de validar la utilidad del instrumento; así como también, contemplar el uso de métodos cualitativos, o bien mixtos que nos ayude a entender el ámbito cognitivo y psicosocial de los trabajadores del conocimiento.

Referencias

Abdul-Gader, A. H. (1997). Determinants of computer-mediated communication success among knowledge workers in Saudi Arabia. *The Journal of Computer Information Systems, 38,* 55-66.

Alama, S. E., Castro de, G. M., & López, S. P. (2006). Capital intelectual: Una propuesta para clasificarlo y medirlo. *Revista Latinoamericana de Administración*, *37*, 1-16.

Alavi, M., & Leidner, D. (2001). Review: Knowledge managment and knowledge managment systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly, 25*(1), 107-36.

Amidon, D. M. (2003). *The innovation superhighway.* Wouburn, MA, EE.UU: Butterworth- Heinemann.

Anónimo (1995). Leading the knowledge workers of the 1990s. *International Journal of Health Care Quality Assurance, 8,* 9-10.

Armas, N. G., & Artiles, S. M. (2009). Propuesta de una herramienta diagnóstico para evaluar la comprensión de la gestión de la información y el conocimiento en la empresa en perfeccionamiento. Diseño ciudad Habana. *Ciencias de la Información, 4*(3), 13-22.

Bhirud, S., Rodriguez, L., & Desai, P. (2005). Prácticas de intercambio de conocimientos en KM: *Un estudio de caso en subsidiario software de la India. Diario de Prácticas de Gestión del Conocimiento.*

Borje, O., & Saxberg, S. (2003). Managing knowledge workers: Unleashing innovation and productivity. *Personnel Psychology, 56,* 539-542.

Bontis, N. (2001). Managing organizational knowledge by diagnosing intellectual capital: Framing and advancing the state. 271-301. Recuperado de: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.23.7978.

Bogdanowicz, M. S., & Bailey, E. K. (2002). The value of knowledge and the values of the new knowledge worker: generation x in the new economy. *Journal of European Industrial Training, 26,* 125-129.

Bueno, E., Salmador, M. P., & Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios de Economía Aplicada*, *26*(2), 43-63.

Choi, T. Y., & Varney, G. H. (1995). Know who your knowledge workers really are. *Human Resource Management International Digest, 3,* 22-23.

Darr, A. (2003). Control and autonomy among knowledge workers in sales: An employee perspective. *Employee Relations*, *25,* 31-41.

Darroch, J., & McNaughton, R. (2003). Examining the link between knowledge management and types of innovation. *Journal of Intellectual Capital, 3,* 210-222.

Davenport, T. H., & Prusak, L. (1988). *Working knowledge. How organitations what they know.* Boston: Harvard Business School Press. Recuperado de http://wang.ist.psu.edu/course/05/IST597/papers/Davenport_know.pdf.

Edvinsson, L., & Malone, M. S. (1998). *El capital intelectual. Como identificar y calcular el valor inexplotado de los recursos intangibles de su empresa.* (Trad. J. Cárdenas Nannetti). Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.

Garzón, M. A., & Fisher, A. L. (2008). Modelo teórico de aprendizaje organizacional. *Pensamiento y gestión, 24,* 197-224.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación.* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

Horwitz, F. H., Teng, Ch., & Ahmed, H. (2003). Finder keepers? Attracting, motivating and retaining knowledge workers. *Human Resource Management Journal, 13*(4), 23-44.

Kannan, G., & Aulbur, W. G.. (2004). Intellectual capital: Measurement effectiveness. *Journal of Intellectual Capital*, *5*, 389-413.

Koontz, H., & Weihrich, H. (1998) *Administración. Una perspectiva global* (6a. Ed.). México: Mc. Graw Hill.

Kreitner, R., & Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones* (3a. Ed.). España: Mc Graw Hill

Machorro, R. A., Resenos, D. E., Panzi, U. M., & Ruiz, R. C. (2009). La administración del conocimiento en las organizaciones: el caso de una empresa fabricante de muebles*. Revista de Ingeniería Industrial, 3,* 1-17.

Marr, B., Gray, D., & Neely, A. (2003). Why do firms measure their intellectual capital? *Journal of Intellectual Capital*, *4*, 441-464.

Mouritsen, J. (2003). Intellectual capital and the capital market: The circulability of intellectual capital. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, *16*, 18-30.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento: Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la organización*. (Trad. M. Hernández Kocka) México: Oxford University Press.

Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento organizaciona.* (8a. Ed.). México: Prentice Hall

Robbins, S. P., & Coulter, M. (1996). *Administración* (5a. Ed.). México: Prentice Hall

Robinson, G., & Kleiner, B. H. (1996). How to measure an organization's intellectual capital. *Managerial Auditing Journal*, *11*, 36-39.

Rodríguez-Ponce, E. R. (2007). Gestión del conocimiento y eficacia de las organizaciones: Un estudio empírico en instituciones públicas. *Revista venezolana de análisis de coyuntura, 32*(12), 821-826.

Rodríguez-Ponce, E. R., Pedraja-Rejas, L., Delgado, M., & Rodríguez-Pone, J. (2010). Gestión del conocimiento, liderazgo, diseño e implementación de la estrategia: Un estudio empírico en pequeñas y medianas empresas. *Revista chilena de ingeniería*, *18,* 373-382.

Rojas, Y. (2006). De las gestión de información a la gestión del conocimiento. *Acimed, 14*(I), 1-20.

Sánchez, M. (2005). Breve inventario de los modelos para la gestión del conocimiento en las organizaciones. *Acimed, 13*(6), 1-19.

Schmelkes, C., & Elizondo N. (2010). *Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación. (Tesi)* (3ª Ed.). México: Oxford.

Seetharaman, A., Bin Zaini Sooria, H. H., & Saravanan, A. S. (2002). Intellectual capital accounting and reporting in the knowledge economy. *Journal of Intellectual Capital, 3*, 128-148.

Scarbrough, H. (1999). Knowledge as work: conflicts in the management of knowledge workers. *Technology Analysis & Strategic Management, 11,* 5-16.

Smith, A. D., & Rupp, W. T. (2004). Knowledge workers' perceptions of performance ratings. *The Journal of Workplace Learning, 16,* 146-166.

Stebbins, M. W., & Shani A. B. (1995). Organization design and the knowledge worker. *Leadership & Organization Development Journal*, *16*, 23-30.

Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración* (6a. Ed.). México:Prentice Hall.

Studdard, N. L., & Munchus, G. (2009). Entrepreneurial firms' acquisition of knowledge using proactive help-seeking behavior. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, *15*, 242-261.

Sullivan Jr., P. H., & Sullivan Sr., P. H. (2000).Valuing intangibles companies–An intellectual capital approach. *Journal of Intellectual Capital*, *1*, 328-340.

Sulek, J., & Marucheck, A. (1994). The impact of information technology on knowledge workers. *Work Study, 43,* 5-13.

Tymon, W. G., & Stumpf, S. A. (2003). Social capital in the success of knowledge worker. *Career Development International, 8,* 12-20.

Wickramasinghe, N. & Ginzberg, M. J. (2001). Integrating knowledge workers and the organization: the role of IT. *International Journal of Health Care Quality Assurance, 14,* 245-253.

Oferta Educativa Ambiental en Instituciones de Educación Superior en el Estado de San Luis Potosí

Armando Medina Jiménez
Patricia Hernández García
Vicente Hernández García

Resumen

El deterioro ambiental que sufre el planeta tiene múltiples causas pero todas ellas derivadas de modelo socioeconómico incapaz de reconocer los impactos negativos al medio ambiente que amenazan con modificar las formas actuales de vida conocidas. Las Instituciones de Educación Superior (IES) tienen la responsabilidad histórica de responder a tales desafíos ambientales, pero también la oportunidad de ejercer plenamente sus funciones sustantivas en la educación, apropiarse, difundir y generar la Educación Ambiental (EA). La presente investigación se basa en un acercamiento y análisis exploratorio para identificar las opciones educativas en materia ambiental profesionalizantes que tienen las IES en sus currículos. Los resultados muestran que hay pasos firmes pero insuficientes todavía en materia ambiental de la IES públicas. Las IES privadas deben darse cuenta que los negocios y el ambiente van por caminos paralelos, así deben generar esa oferta educativa.

Palabras clave: educación ambiental, responsabilidad social, instituciones de educación superior

Abstract

The environmental deterioration of the planet has multiple causes but all derived from socio-economic model incapable of recognizing the negative impacts on the environment that threaten to change current known forms of life. Higher Education Institutions (IES) have the historical responsibility to respond to such environmental challenges, but also the opportunity to fully exercise their substantive roles in education, appropriate, disseminate and generate environmental education (EE). This research is

based on a review and analysis of information of the role that higher education institutions to incorporate environmental education programs in their curricula. The results show that there is firm but still insufficient in environmental matters of public IES steps. Private IES must realize that business and the environment are parallels, and must generate that educational provision.

Keywords
Environmental education, social responsibility, higher education institutions

Introducción

Las Instituciones de Educación Superior (IES) tienen como objetivo principal la formación de profesionistas integrales, con valores, actitudes, aptitudes, criticidad, creatividad e innovación, la cual debería estar vinculada a la educación ambiental y a la responsabilidad social, como ejes fundamentales de reflexión, de tal manera que se permita con ello una red entre facilitadores y promotores que apoyen el desarrollo de compromisos individuales y colectivos tendiente a promover un medioambiente más sano, saludable y socialmente responsable para generaciones presentes y futuras (Valero, 2008).

Planteamiento del problema

La educación ambiental busca valorar y/o revalorar los ecosistemas integrales y la dinámica natural, por el flujo de materia y energía; así como interpretar las alteraciones de los ecosistemas generados por el ser humano a través de la historia, los avances tecnológicos y su impacto, el incremento en la generación de desechos y residuos urbanos e industriales y su tratamiento para la reincorporación en los sistemas naturales, los cambios en el uso de tierra y el avance en la frontera agrícola, el uso de químicos y la pérdida de biodiversidad, son algunos de los problemas neurálgicos que deben ser integrados en el contexto educativo (Valero, 2008).

La educación ambiental y de responsabilidad social debe de considerar los mega conceptos propuestos por Bagozzi y Phillips en los niveles micro, meso y macro,

considerando a nivel micro los problemas en la escuela, a nivel meso la comunidad y a nivel macro la ciudad/estado, creando con ello relaciones e interacciones entre lo natural, lo social, lo económico, lo político y lo cultural (Valero, 2008).

Objetivo

El objetivo del presente trabajo es identificar las opciones educativas en materia ambiental y de responsabilidad social ofertado por las Instituciones de Educación Superior en el Estado de San Luis Potosí, que permitan la obtención de la toma de conciencia, los conocimientos, las competencias, la participación y la conducta de los egresados.

Marco de referencia

En el presente punto, se presenta, la literatura de diferentes autores y sus enfoques sobre la educación ambiental y han contribuido a la generación de conocimiento, desde que se publicaron los primeros trabajos de investigación sobre la necesidad de incorporar a la educación la problemática ambiental hasta el presente en el que los temores sobre el impacto sobre la naturaleza se hacen presente.

Educación ambiental

La educación ambiental es definida por el Programa de Naciones Unidad para el Medio Ambiente de 1987 como el proceso en el cual el ser humano podrá ser capaz de adquirir conocimientos y experiencias para comprenderlos, internalizarlos y traducirlos en comportamiento que incluyen valores y actitudes que conduzcan a una mayor interacción con su ambiente. Valero (2008) lo menciona como un mecanismo para la comprensión y transformación del mundo hacia una calidad ambiental, considerándolo como un proyecto pedagógico multidimensional capaz de generar y consolidar nuevas prácticas de convivencia y solidaridad humana como fundamento de una sociedad que permita garantizar la conservación y calidad del medio ambiente.

La educación ambiental es el proceso educativo y cultural integrado a la formación del ser humano desde su infancia, en el cual adquiere conocimiento de la naturaleza, la

ecología, la complejidad de la relación de la sociedad con la naturaleza; tiende a la formación de una estructura conceptual que permita al educando entender su entorno, pues a partir de su realidad ambiental y sociocultural será capaz de involucrarse en la problemática del entorno de emprender acciones para solucionarla (Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2004).

Una de las resistencias que ha de considerar la educación ambiental para responder estratégicamente a los retos de la era global tiene que ver con la cultura, los estilos de vida y las formas de subjetividad que de esta potencia, sobre todo en el seno protector y aparentemente seguro de las sociedades opulentas para el individualismo postmoderno (Meira, 2006) .

La educación ambiental estuvo ligada a la conservación en sus inicios, pero poco a poco ha incorporado elementos que hoy la ligan con el desarrollo sustentable. Esta evolución paso de una visión conservacionista a otra holística. Dejó de ser considerada como una asignatura para la renovación metodológica de la educación, al plantear el reto de integrar interdisciplinariamente los contenidos; de tal manera que consideren las interrelaciones del ambiente; reconozca la importancia de los conocimientos, pero también de los valores y, por tanto, de actitudes y comportamientos (Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2004).

Los primeros conceptos surgidos en la historia de la educación ambiental destacan la necesidad de considerar como dialéctica la relación sociedad y naturaleza, y la necesidad de la participación social para el mejoramiento del medio. En la década de los 70 se amplía el concepto de medio ambiente, que hasta entonces se había asociado casi exclusivamente con el medio natural. Se inicia el abordaje de la educación ambiental en términos interdisciplinarios y define que la educación ambiental es antes que nada, un movimiento ético (Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2004).

Los problemas ambientales detonan el surgimiento de la educación ambiental, ya que el objeto de estudio de esta es el medio ambiente. La educación ambiental se propone, a través del desarrollo de diversas estrategias pedagógicas, contribuir a la formación de una conciencia sobre la responsabilidad del género humano en la continuidad de las distintas formas de vida del planeta, como la formación de sujetos críticos y participaciones ante los problemas ambientales (Calixto-Flores, 2012).

A la educación ambiental le interesan no sólo explicar los problemas del ambiente natural, sino también del social tiene transformarlo, en el que se manifiestan con toda claridad las distintas responsabilidades de los sectores sociales. Estos problemas que hacen evidente la necesidad de decidir ya actual sobre los riesgos inmediatos, sin perder de vista las acciones a mediano y largo plazos (Calixto-Flores, 2012).

La educación ambiental puede generar y mantener nuevos comportamientos, actitudes, valores y creencias que impulsen el desarrollo social, productivo y creador; como consecuencia puede ser el medio para el logro de nuevas relaciones entre los seres humanos. (Calixto-Flores, 2012)

De acuerdo a Novo los principios de la educación ambiental son los procesos de análisis en los programas educativos que incluyen lo ético, lo conceptual y lo metodológico, en un programa centrados en la innovación, la reflexión crítica y la creatividad con la oportunidad de construir un currículo desde la pedagogía ambiental, considerado como eje central los objetivos de la educación ambiental en la Carta de Belgrado de 1975
(Seminario internacional de Educación Ambiental, 2016).

1. Toma de conciencia, para que el ser humano pueda adquirir mayor sensibilidad y conciencia del medio ambiente y sus problemas.
2. Conocimientos que ayuden al ser humano a comprender el medio ambiente, sus problemas y relaciones y la responsabilidad que se tiene sobre él.

3. Actitudes, para que el ser humano pueda adquirir valores sociales e interés por el medio ambiente para impulsar su protección y mejoramiento
4. Aptitudes, a fin de que el ser humano pueda resolver los problemas ambientales.
5. Capacidad de evaluación, para que el ser humano pueda evaluar las medidas y los programas de educación ambiental en función de los factores ecológicos, políticos, sociales, estéticos y educativos.
6. Participación del ser humano para desarrollar un sentido de responsabilidad a fin de que tomen conciencia de los problemas ambientales y se adopten medidas adecuadas.

Por su parte Caride y Meira (2000) señalan que en el capítulo 36 de la Agenda 21 donde se alude expresamente al papel de la educación en las estrategias que se orientan al logro de un desarrollo sostenible. El texto o identifica Tres vías de acción-intervención: a) la reorientación de la educación hacia la consecución del desarrollo sostenible, (b) la concienciación del público y (c) el fomento de la cualificación. A grandes rasgos, la primera se concentra en la educación formal y no formal; la segunda, en los procesos de información y sensibilización dirigidos al público en general; y, la tercera, en la formación de capacitación científica y lo racional de los expertos ambientalistas. No obstante, una lectura más amplia de las recomendaciones incluidas en el capítulo 36 permite su consideración como ejes transversales a los demás capítulos del documento.

El punto 36.6 de la Agenda 21 señala que la educación tanto la académica como la no académica es de importancia crítica para promover el desarrollo sostenible y aumentar la capacidad de las poblaciones para abordar cuestiones ambientales y de desarrollo. Con una visión más pragmática se asumen los objetivos de la Conferencia Mundial sobre Educación para Todos: satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje celebrada en Tailandia del cinco al 9 de marzo de 1990, y con ellos, la necesidad de garantizar un acceso universal a la enseñanza primaria y de incrementar las tasas de alfabetización para situar las por encima del 80% de la población además establecieron tres objetivos prioritarios.

- Crear conciencia sobre la relación entre medio ambiente y desarrollo.
- Facilitar el acceso a la educación para el medio ambiente del desarrollo vinculado a la educación social ya la educación permanente.
- Integrar conceptos de ecología y de desarrollo en los curricula escolares, en los programas locales de la capacitación de los encargados de la toma de decisiones. (Caride & Meira, 2000).

Legal

La fracción XI del artículo 9 de la Ley de Educación del Estado de San Luis Potosí de 2015, establece que la educación que se imparta en el Estado, además de lo establecido en el segundo y tercer párrafo del artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tendrá que "Inculcar los conceptos y principios fundamentales de la ciencia ambiental, el desarrollo sustentable, la prevención del cambio climático, así como de la valoración de la protección y conservación del medio ambiente como elementos esenciales para el desenvolvimiento armónico e integral del individuo y la sociedad. También se proporcionarán los elementos básicos de protección civil, mitigación y adaptación ante los efectos que representa el cambio climático y otros fenómenos naturales" (H. Congreso del Estado de San Luis Potosí, 2015).

De igual manera la fracción II del artículo 67 de dicha ley establece que las autoridades educativas en el Estado realizarán acciones para "Estimular la promoción de esquemas y acciones en los programas educativos, con el objetivo de fomentar la cultura ecológica en todos los integrantes de la comunidad educativa, con especial énfasis en nuestra niñez y juventud; haciendo obligatoria la siembra de árboles y el cuidado de los mismos, a fin de lograr la preservación del medio ambiente (H. Congreso del Estado de San Luis Potosí, 2015).

La Ley General de Educación de 2015 en la fracción XI del artículo **7º establece que** "la educación que impartan el Estado, sus organismos descentralizados y los particulares con autorización o con reconocimiento de validez oficial de estudios tendrá,

además de los fines establecidos en el segundo párrafo del artículo 3o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, deberán **i**nculcar los conceptos y principios fundamentales de la ciencia ambiental, el desarrollo sustentable, la prevención del cambio climático, así como de la valoración de la protección y conservación del medio ambiente como elementos esenciales para el desenvolvimiento armónico e integral del individuo y la sociedad (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015).

También se proporcionarán los elementos básicos de protección civil, mitigación y adaptación ante los efectos que representa el cambio climático y otros fenómenos naturales". Por otro lado la misma ley establece en el tercer párrafo del artículo **2o que "**En el sistema educativo nacional deberá asegurarse la participación activa de todos los involucrados en el proceso educativo, con sentido de responsabilidad social, privilegiando la participación de los educandos, padres de familia y docentes, para alcanzar los fines a que se refiere el artículo 7º" (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015).

La Ley Ambiental del Estado de San Luis Potosí de 2015 en el artículo 143 establece que "El Gobierno del Estado celebrará el acuerdo de coordinación que corresponda con las instituciones de educación superior de la Entidad, a fin de que incorporen en sus programas de estudio la dimensión ambiental y en su caso organicen las actividades de investigación y difusión respectivas (H. Congreso del Estado de San Luis Potosí, 2015).

La Secretaría de Educación de Gobierno del Estado programará como corresponda, la educación ambiental formal y no formal que proceda impartir en los establecimientos de la Entidad, para la formación de conciencia ciudadana en relación con las multivariadas materias comprendidas en la cuestión ambiental, con la participación que corresponda a la SEGAM.

El Gobierno del Estado, a través de las dependencias competentes, propondrá y establecerá los mecanismos para llevar a cabo en la Entidad una educación ambiental

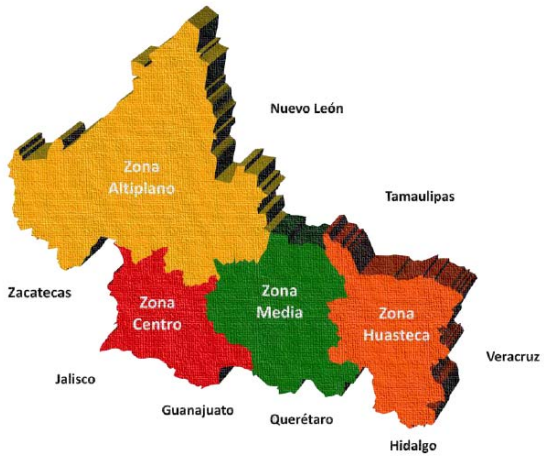
que abarque los ámbitos rural y urbano en diferentes procesos, tales como educativo, laboral, recreativo, familiar y comunitario, entre otros; también impulsará que en los medios de comunicación masiva se traten temas ambientales que no únicamente informen, sino que ayuden y propongan alternativas para un desarrollo efectivo de la conciencia ambiental en la población. Además, se encargará de promover la movilidad sustentable, así como difundir sus beneficios ambientales, por medio de acciones y medidas concretas para las que contará con la opinión y participación de la sociedad civil, usuarios, ayuntamientos, sector educativo, y demás autoridades competentes".

El artículo 3o. de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente. De 2015, en la fracción XXXVIII establece que Educación Ambiental se entiende como "Proceso de formación dirigido a toda la sociedad, tanto en el ámbito escolar como en el ámbito extraescolar, para facilitar la percepción integrada del ambiente a fin de lograr conductas más racionales a favor del desarrollo social y del ambiente. La educación ambiental comprende la asimilación de conocimientos, la formación de valores, el desarrollo de competencias y conductas con el propósito de garantizar la preservación de la vida" (Cámara de Diputadosdel H. Congreso de la Unión, 2015).

Por otro lado el artículo 39 de la misma ley establece que "Las autoridades competentes promoverán la incorporación de contenidos ecológicos, conocimientos, valores y competencias, en los diversos ciclos educativos, especialmente en el nivel básico, así como en la formación cultural de la niñez y la juventud y que la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales junto con la participación de la Secretaría de Educación Pública, promoverá que las instituciones de Educación Superior y los organismos dedicados a la investigación científica y tecnológica, desarrollen planes y programas para la formación de especialistas en la materia en todo el territorio nacional y para la investigación de las causas y efectos de los fenómenos ambientales" (Cámara de Diputadosdel H. Congreso de la Unión, 2015)

San Luis Potosí

La tabla 1 muestra brevemente algunos aspectos del sector primario, secundario y terciario que contextualizan la economía del estado de San Luis Potosí en la producción de productos agrícolas, ganaderos, mineros en sus 58 municipios respectivamente. Esta contextualización permite señalar que el estado de San Luis Potosí en su vasto territorio cuenta con cuatro regiones climáticas a saber, el Altiplano, Zona Centro, Zona Media y Zona Huasteca, en éstas regiones se desarrollan diversos asentamientos humanos con rasgos culturales, educativos y socioeconómicos singulares que las distinguen de las otras y que definen cada región.



FUENTE: SEDECO

Municipios:

1	Catorce	Zona Altiplano	16	Ahualulco	Zona centro	27	Aquismón	Zona Huasteca	47	Alaquines	Zona Media
2	Cedral	Zona Altiplano	17	Armadillo de los Infante	Zona centro	28	Axtla de Terrazas	Zona Huasteca	48	Cárdenas	Zona Media
3	Charcas	Zona Altiplano	18	Cerro de San Pedro	Zona centro	29	Ciudad Valles	Zona Huasteca	49	Cerritos	Zona Media
4	Guadalcázar	Zona Altiplano	19	Mexquitic de Carmona	Zona centro	30	Coxcatlán	Zona Huasteca	50	Ciudad del Maíz	Zona Media
5	Matehuala	Zona Altiplano	20	San Luis Potosí	Zona centro	31	Ébano	Zona Huasteca	51	Ciudad Fernández	Zona Media
6	Moctezuma	Zona Altiplano	21	Santa María del Río	Zona centro	32	El Naranjo	Zona Huasteca	52	Lagunillas	Zona Media
7	Salinas	Zona Altiplano	22	Soledad de Graciano Sánchez	Zona centro	33	Huehuetlán	Zona Huasteca	53	Rayón	Zona Media
8	Santo Domingo	Zona Altiplano	23	Tierra Nueva	Zona centro	34	Matlapa	Zona Huasteca	54	Rioverde	Zona Media
9	Vanegas	Zona Altiplano	24	Villa de Arriaga	Zona centro	35	San Antonio	Zona Huasteca	55	San Ciro de Acosta	Zona Media
10	Venado	Zona Altiplano	25	Villa de Reyes	Zona centro	36	San Martín Chalchicuautla	Zona Huasteca	56	San Nicolás Tolentino	Zona Media
11	Villa de Arista	Zona Altiplano	26	Zaragoza	Zona centro	37	San Vicente Tancuayalab	Zona Huasteca	57	Santa Catarina	Zona Media
12	Villa de Guadalupe	Zona Altiplano				38	Tamasopo	Zona Huasteca	58	Villa Juárez	Zona Media
13	Villa de la Paz	Zona Altiplano				39	Tamazunchale	Zona Huasteca			
14	Villa de Ramos	Zona Altiplano				40	Tampacán	Zona Huasteca			
15	Villa Hidalgo	Zona Altiplano				41	Tampamolón Corona	Zona Huasteca			
						42	Tamuín	Zona Huasteca			
						43	Tancanhuitz	Zona Huasteca			
						44	Tanlajás	Zona Huasteca			
						45	Tanquián de Escobedo	Zona Huasteca			
						46	Xilitla	Zona Huasteca			

Fuente: SEDECO

Metodología

De acuerdo al objetivo planteado de realizar un acercamiento para identificar las opciones educativas en materia ambiental ofertado por las Instituciones de Educación Superior en el Estado de San Luis Potosí, que presenten programas de licenciaturas, maestrías y doctorados en materia ambiental profesionalizantes, que sustenten conocimiento, toma de conciencia, competencias, habilidades, participación y la conducta ante los de los egresados ante los formidables retos que presenta la problemática ambiental actual.

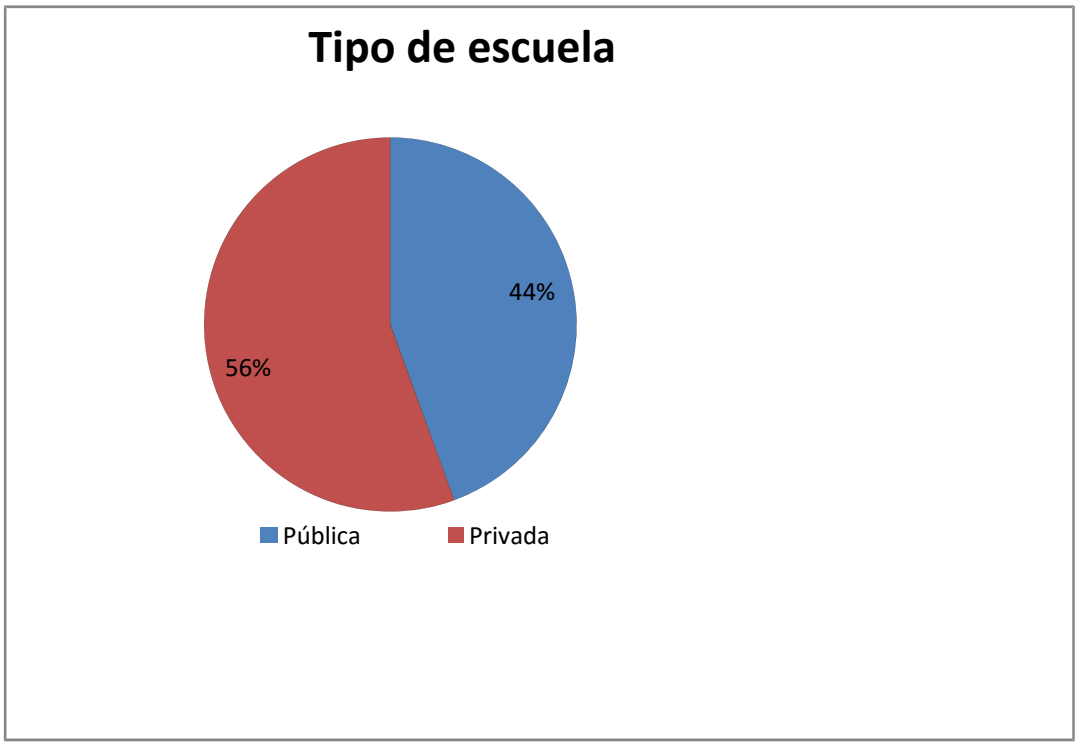
Se presenta el siguiente acercamiento metodológico cuantitativo, exploratorio, aplicada, transversal y no experimental. (Hernández et al, 2003) utilizando para ello, la siguiente técnica:

1) Revisión documental, para realizar el inventario de carreras en las IES ubicadas en el Estado de San Luis Potosí.
2) Análisis de resultados estadísticos descriptivos

Resultados

En el Estado de San Luis Potosí se tienen 72 Instituciones de Educación Superior de las cuales 56% son privadas y el resto son públicas. Esta cantidad de IES privadas (40) delinean como la oferta educativa privada es preferida por un sector importante de la población estudiantil. La figura 1. Muestra el porcentaje de IES públicas y privadas, las primeras están encabezadas por la UASLP con una importante presencia en el estado por su capacidad, tamaño, oferta educativa, y el reconocimiento como una de las mejores Universidades del País.

Gráfica 1. Porcentajes de IES públicas y privadas

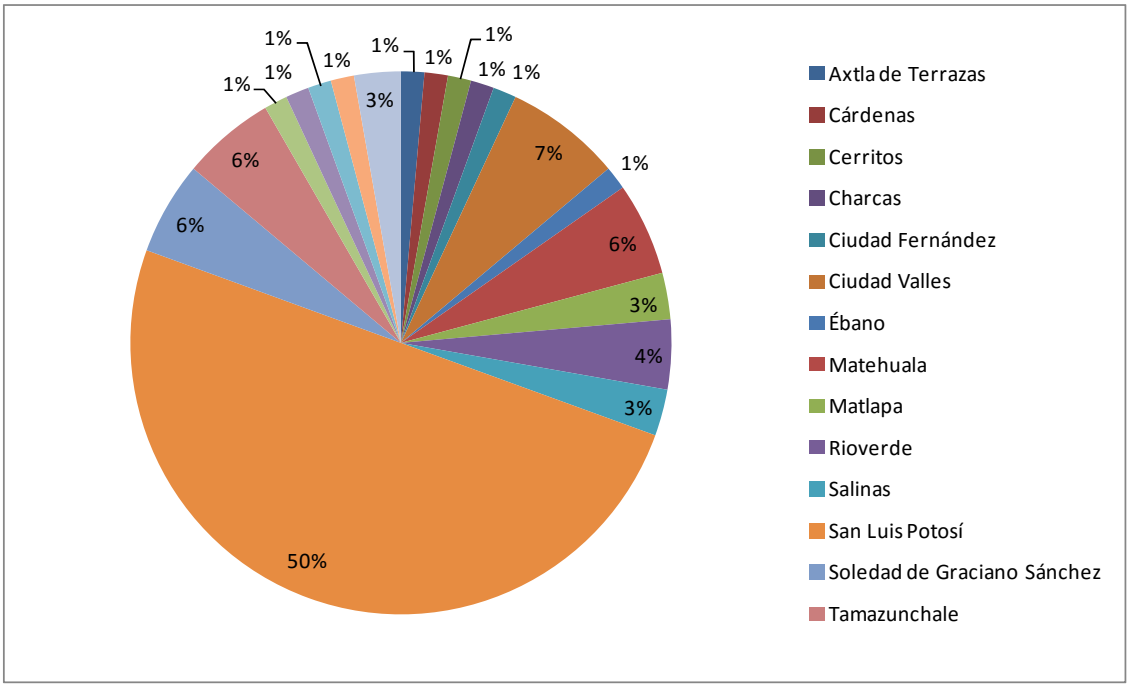


Fuente: Propia.

Otro resultado relevante derivado de la información obtenida mostrada en la gráfica 2, es que de las 72 instituciones el 50% se encuentra en la capital del Estado, lo que evidencia que el Municipio de la Capital de San Luis Potosí es donde se concentra la mayoría de las IES, lo anterior se sustenta en aspectos como número de habitantes, zonas industriales con empresas grandes, medianas, pequeñas y micro, con importantes vías de comunicación, tiendas departamentales, y capacidad económica en estratos de la sociedad que permiten el establecimiento de las IES.

Otro aspecto por señalar es que la capital de San Luis Potosí tuvo un auge minero importante en el país, baste señalar que el Mineral de San Pedro fue el origen del nacimiento de la ciudad, lo cual atrajo una gran cantidad de personas que se asentaron en esta región, impulsando con ello la creación de importantes centro educativos.

Gráfica 2. Porcentaje de IES en diversos municipios del estado de San Luis potosí



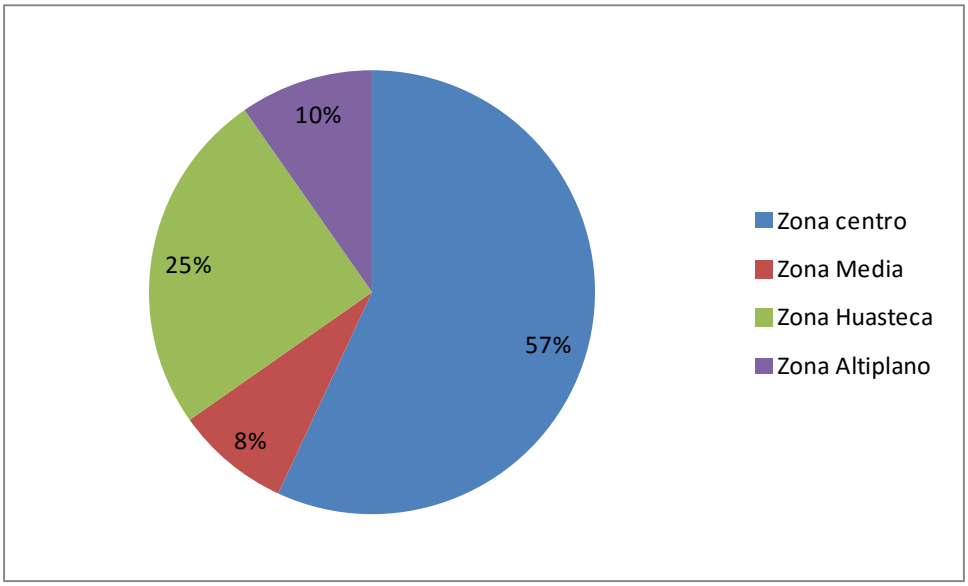
Fuente: Propia

La gráfica 2 muestra que los Municipios de Ciudad Valles, Rioverde, Matehuala y Soledad de graciano Sanchez, Salinas son potencialmente receptoras de IES.

La Gráfica 3 muestra que la cantidad de IES por región o zona geográfica se concentra en la Zona Centro conformada (57%), principalmente por los Municipios de la Capital, y Soledad de Graciano Sánchez, seguida por la Zona Huasteca liderada por el Municipio de Ciudad Valles, la Zona Media encabezada por Rioverde y la Zona Altiplano por Matehuala.

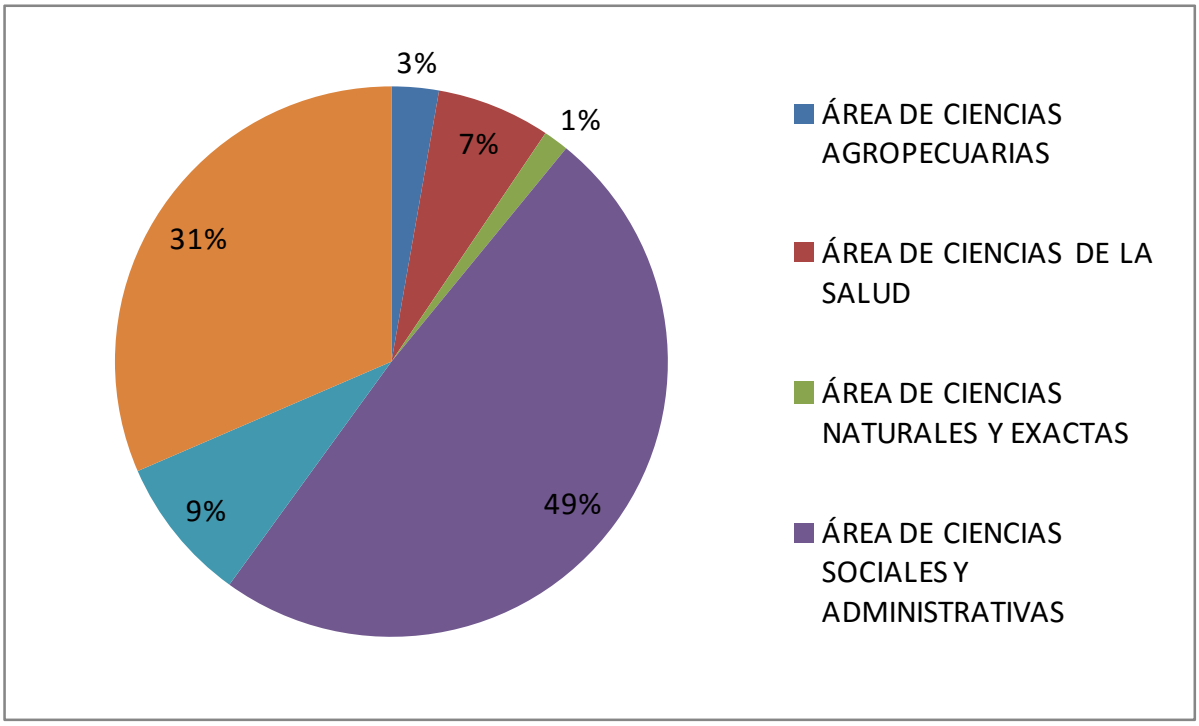
Se puede señalar que la Zona Huasteca por ser una región cuyo clima propicia la característica de flora y fauna sensibles a los impactos negativos del cambio climático, ante ese panorama, se aprecia una mayor preocupación por tomar medidas ambientales preventivas y correctivas, esa puede ser la educación ambiental.

Gráfica 3. Porcentaje de IES distribuidas por Zonas Geográficas.



Fuente: Propia

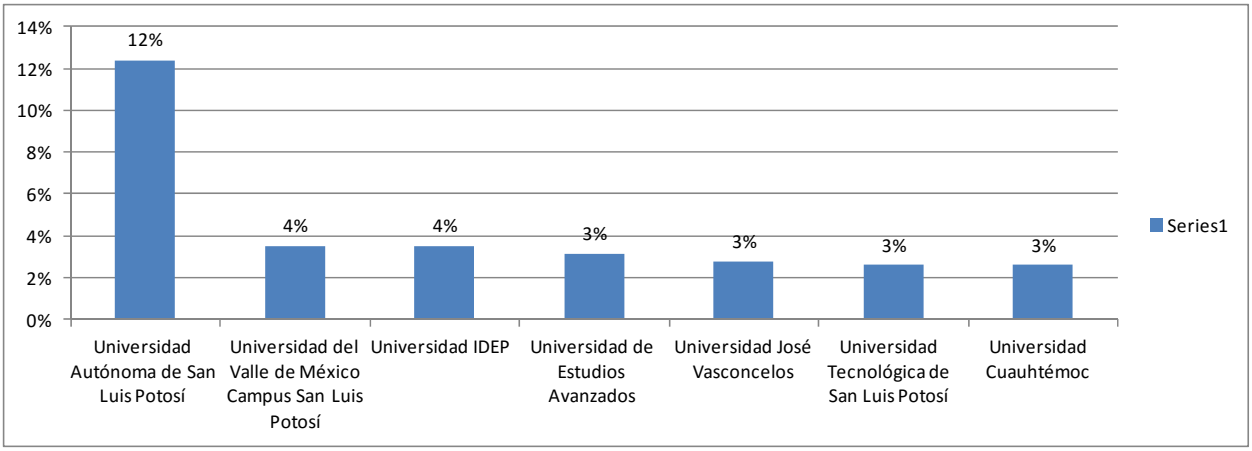
Gráfica 4. Porcentajes de areas disciplinarias que concentra mayor IES.



Fuente: propia

La gráfica 4 muestra que del 100% de las IES ofertan 540 carreras que incluye licenciaturas, especialidades, carreras técnicas, maestrías y doctorados, de las cuales el 49% se concentra las de ciencias sociales y humanidades. Lo anterior se interpreta que un porcentaje importante de estudiantes prefiere licenciaturas que no tienen un rigor fisicomatemático como las Ingenierías, Física, Medicina. Se interpreta además que estas áreas de conocimiento no responden en su conjunto a demandas reales del mercado laboral que garanticen, que el egresado cuente con oportunidades reales de insertarse en dicho mercado.

Gráfica 5. Porcentajes de IES con mayor número de Carreras



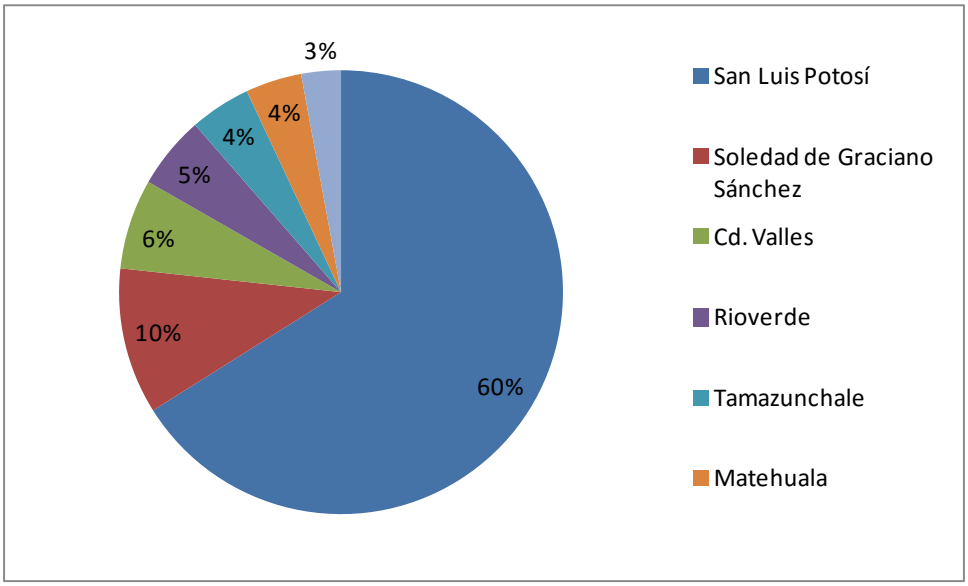
Fuente: propia.

La gráfica 5 muestra el porcentaje de IES que cuenta con mayor número de oferta educativa en sus diversas opciones de licenciaturas, maestrías y doctorados.

Esa fortaleza de que dispone la capital puede ser aprovechada por las IES públicas y privadas para establecer nuevas ofertas educativas que respondan a los requerimientos ambientales de la sociedad.

La Gráfica 6. Sustenta la oferta educativa para 29,474 plazas para el ciclo escolar 2015-2016 de los cuales el 60% se encuentra en la ciudad de San Luis Potosí. Estos resultados reafirman las conclusiones e interpretaciones anteriores sobre el poder concentrador del Municipio de la capital de San Luis Potosí para desarrollar IES.

Gráfica 6. Porcentajes de plazas para ingresar a una IES.



Fuente: Propia

Del total de carreras ofertadas sólo se tienen 5 licenciaturas enfocadas al área Ambiental en específico: Ingeniero Ambiental, Ingeniero en Ambiental y Ecología, Ingeniero Químico (Énfasis en Alimentos y Ambiental), Licenciado en Ciencias Ambientales y Licenciado en Ciencias Ambientales y Salud.

En cuanto a posgrados la UASLP cuenta con la Agenda Ambiental en la que oferta Programas Multidisciplinarios de Posgrados en Ciencias Ambientales (PMPCA) siendo estos:

- Maestría en Ciencias Ambientales cuyo objetivo es formar recursos humanos de calidad con una visión amplia de la problemática ambiental en México capacitados para ejercer la docencia en diversas instituciones de educación, gubernamentales o privadas para contribuir a solucionar problemas ambientales con una perspectiva multidisciplinaria.
- Maestría de Doble Titulación Ambiente y Recursos Naturales. En colaboración con el Instituto para Tecnología y el Manejo de Recursos para los Trópicos y Sutrópicos de la Universidad de Ciencias Aplicadas de Colonia, Alemania, la UASLP ofrece este programa cuyo objetivo la formación de recursos humanos

en el ámbito de las ciencias ambientales y el manejo de recursos naturales con una perspectiva intercultural.

- Doctorado en Ciencias Ambientales cuyo objetivo es formar recursos humanos de calidad para la docencia e investigación básica o aplicada para la solución de los problemas ambientales a nivel regional, nacional o global.

La tabla 2 muestra que hay un interés creciente por parte de la IES públicas, pero marginal en las IES privadas para orientar sus licenciaturas, maestrías o doctorados hacia el área ambiental y de sustentabilidad. Lo anterior muestra una carencia licenciaturas, posgrados, y doctorados encaminadas a fortalecer la Educación Ambiental como tal, para detonar un efecto multiplicativo en los alumnos y la sociedad de tal manera que permeen en el conocimiento, valores, actitudes, comportamiento de los egresados hacia la sociedad generar la cultura ambienta que conduzca hacia una mejor actitud para el medio ambiente.

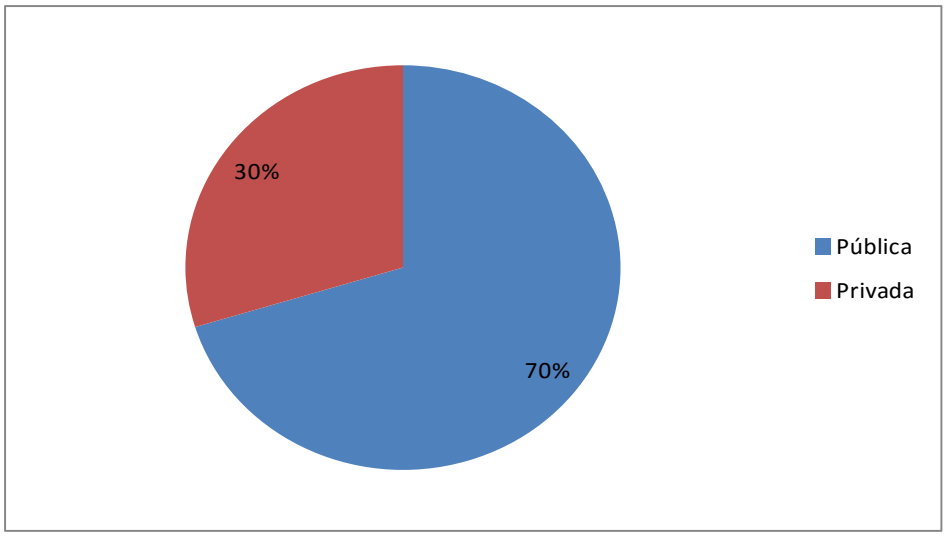
Tabla 2. Licenciaturas, Maestrías y Doctorados que ofertan las IES en el área ambiental

Institución	IES	Licenciatura/maestría/doctorado
Universidad Autónoma de San Luis Potosí	Facultad de Ingeniería	Ingeniero Ambiental
	Agenda Ambiental (PMPCA)	• Maestría en Ciencias Ambientales • Maestría de Doble Titulación Ambiente y Recursos Naturales. • Doctorado en Ciencias Ambientales
	Facultad de Medicina	• Licenciado en Ciencias Ambientales y Salud
ITESM	Campus San Luis	• Maestría en Ingeniería Ambiental
Instituto Tecnológico de Ciudad Valles	ITCV	• Ingeniero Ambiental
Instituto Tecnológico Superior	ITST	• Ingeniero Ambiental

de Tamazunchale		
Instituto Superior Interestatal de las Huastecas	ITIH	Ingeniero en Ambiental y Ecología
Universidad Autónoma de San Luis Potosí / Coordinación Académica Multidisciplinaria Zona Altiplano		Ingeniero Químico (Énfasis en Alimentos y Ambiental)
Universidad San Pablo		Licenciado en Ciencias Ambientales

Fuente: Propia.

Gráfica 7. IES públicas y privadas con orientación hacia la educación ambiental

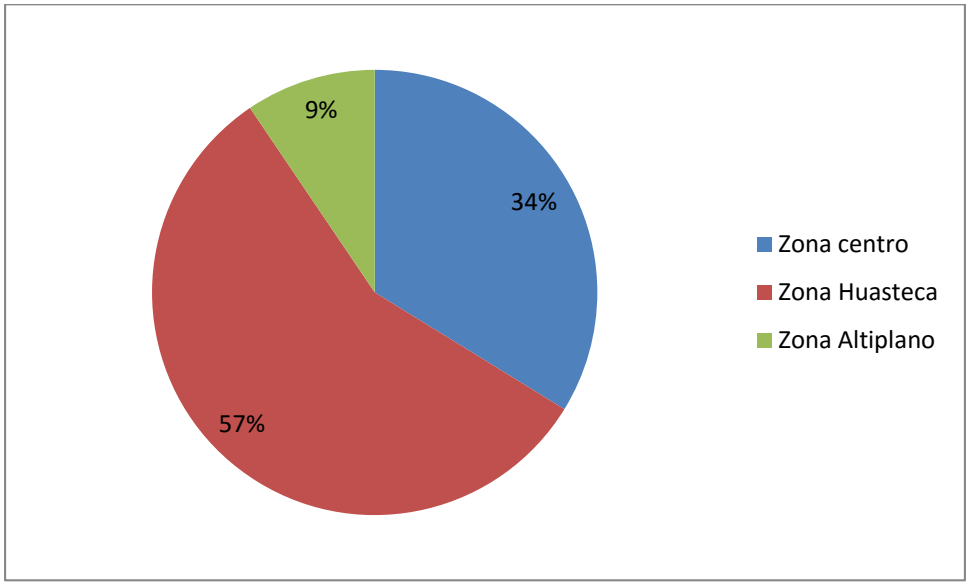


Fuente Propia.

La gráfica 7 muestra que la oferta educativa en materia ambiental y sustentabilidad es para 370 alumnos de los cuales el 70% pertenece a instituciones públicas, lo anterior permite afirmar que las instituciones del sector público están más identificados con el potencial futuro que tendrán las licenciaturas, maestrías y doctorados en la educación ambiental.

La gráfica 8 muestra que en la oferta educativa diferenciadas por zonas, se identifica que sólo tres de las cuatro zonas del estado cuentan con una carrera ambiental, destacando en primer lugar la zona huasteca, seguida de la zona centro y con mínimo porcentaje la zona altiplano, careciendo de esta oferta en la zona media, la gráfica muestra dichos porcentajes

Gráfica 8. Oferta Educativa por zonas



Fuente propia.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos de la presente investigación permiten traer a la mesa de la discusión las siguientes consideraciones:

1) Empieza a vislumbrarse una incipiente y marginal pero insuficiente esfuerzo de las IES públicas por insertar en su oferta educativa licenciaturas y posgrados con carácter ambiental, a todas luces precaria para formar cuadros de profesionistas con educación ambiental que se inserten en el mercado laboral y se inicie con ello un cambio educativo y cultural de trasformación que responda a la emergencia ambiental actual que amenaza con la seguridad y viabilidad de las formas de vida conocidas.

2). Las IES diseñan Programas Institucionales de Desarrollo de mediano y largo aliento, en los cuales se incluyen áreas específicas de Educación ambiental, Sistemas de Manejo Ambiental, y Desarrollo Sustentable.

3). Las IES públicas están conscientes de incluir en sus diversas curricula programas de estudio que incluyan la educación ambiental en sus contenidos, con una naturaleza transversal que les permita en el aula procesos educativos basados en la exposición, análisis y discusión de la problemática ambiental y la gama diferentes de opciones para mejorar el entorno de la sociedad.

4). Las IES privadas no cuentan con oferta académica orientadas hacia la educación ambiental, lo anterior se interpreta por la tardía respuesta de estas IES ante la problemática ambiental, la cual los escenarios no son favorables para revertir el daño a la naturaleza en sus diversas formas de expresión.

5). Las IES privadas deben promover programas de educación ambiental, en base a los criterios de rentabilidad de los proyectos ambientales, como está documentado en múltiples casos de éxito, de empresas.

6). Las IES públicas y privadas tienen una responsabilidad suprema debido a su naturaleza sustantiva de sus funciones de apropiarse, difundir y generar el conocimiento en educación ambiental. De no llevarlo a la práctica tendrán el cargo moral y de responsabilidad social de que el planeta siga por un curso de degradación ambiental que amenace con las diversas formas de vida que se conocen y que están sustentadas en los ecosistemas.

Referencias

Calixto-Flores, R. (2012). Investigación en Educación Ambiental. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 1019-1033.

Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (7 de Diciembre de 2015). *Ley General de Eduación. Artículos: 2 y 7*. Obtenido de https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/137_171215.pdf

Cámara de Diputadosdel H. Congreso de la Unión. (7 de 12 de 2015). *Ley General del Equiligbrio Ecológico y la Protección al Ambiente*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación : http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/148_090115.pdf

Caride, J., & Meira, P. (2000). La Educación Ambiental como Estrategia y Prácticas: Señas de Identidad y Perfiles Historicos. En J. Caride, & P. Meira, *Educación Ambiental y Desarrollo Humano* (págs. 1431-188). España.

H. Congreso del Estado de San Luis Potosí. (30 de junio de 2015). *Ley Ambiental del Estado de San Luis Potosí. Artículos 9 y 67.* Obtenido de Publicada en el Periodico Oficial del Estado de San Luis Potosí: http://189.206.27.36/ley/403.pdf

H. Congreso del Estado de San Luis Potosí. (30 de junio de 2015). *Ley de Educación de San Luis Potosí. Artículos: 9 y 67*. Obtenido de Peridico´Oficial del Estado de San Luis Potosi: http://189.206.27.36/ley/384.pdf

Meira, P. (2006). Crisis Ambiental y Globalizacoón. *Trayectorias* , 110-123.

Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales. (2004). *Diseño de Proyectos de Educación Ambiental para la Sustentabilidad.* Mexico, D.F.: SEMARNAT.

Seminario internacional de Educación Ambiental. (20 de febrero de 2016). *Carta de Belgrado*. Obtenido de http://www.ambiente.gov.ar/infotecaea/descargas/belgrado01.pdf

Valero, N. (2008). La Educación Ambiental en las Instituciones de Eduación Superior del Estado Bolivar, Venezuela. *Revista de Pedadogía. 29(85)*, 315-336.

Interacción empresa – medio ambiente. Contribución de la contabilidad verde al desarrollo sustentable de las organizaciones hodiernas

Irene Vega Fuentes
Jerónimo Ricárdez Jiménez

Resumen

El cuidado del medio ambiente y desarrollo sustentable es un tema que preocupa y ocupa a todos los países. Las consecuencias de modelos de desarrollo, pasados y actuales, que no han tomado en cuenta al medio ambiente, se manifiestan inequívocamente en problemas de orden mundial como el cambio climático. El presente trabajo es el principio de una línea de investigación relacionada con la sustentabilidad y la contabilidad verde de las empresas hodiernas, la pregunta que enmarca a la investigación es *¿Cuál es la contribución que hace la contabilidad verde a las organizaciones hodiernas para que se desarrollen sustentablemente en su interacción con el medio ambiente*? Pretendemos aportar, a parte de conciencia y fomentar la cultura medio ambiental, un indicador para que en el futuro no muy lejano las empresas sepan aplicar y desarrollar una contabilidad verde para que complementen y/o consoliden un desarrollo sustentable. El *objetivo* que pretende el desarrollo de la presente investigación es *analizar la contribución que puede tener la contabilidad verde en la desarrollo sustentable de las organizaciones hodiernas*. El trabajo investigación se llevó a cabo mediante el *método científico* identificando como objeto de investigación: "la contribución que hace la contabilidad verde a las organizaciones hodiernas para que se desarrollen sustentablemente en su interacción con el medio ambiente", para lo cual el proceso investigativo utilizado bajo el método cualitativo, fue inductivo-deductivo de tipo histórico documental, con el cual se pretende describir el fenómeno social del objeto de investigación.

Palabras claves

1) Desarrollo sustentable, 2) Contabilidad Verde y 3) Organizaciones Hodiernas

Introducción

En nuestros días somos informados continuamente sobre modelos de buena conducta medioambiental, en nuestros hogares, tareas como favorecer el ahorro energético, reducir el consumo de agua o seleccionar para reciclaje los productos de desecho son tareas ya habituales y enraizadas en nuestros hábitos más cotidianos. Si esto ocurre en nuestro entorno más personal y cercano, no resulta difícil imaginar que una buena actuación empresarial ha de cumplir con unas normas mínimas que mejoren el tratamiento del medio ambiente, una serie de consejos, o códigos, sobre las llamadas buenas prácticas medioambientales.

El cuidado del medio ambiente y desarrollo sustentable es un tema que preocupa y ocupa a todos los países. Las consecuencias de modelos de desarrollo, pasados y actuales, que no han tomado en cuenta al medio ambiente, se manifiestan inequívocamente en problemas de orden mundial como el cambio climático. Desde mediados de los años '80s, varias fuerzas han alentado el cambio de las estrategias orientadas a la prevención, incluyendo por ejemplo: la responsabilidad bajo la acción federal del Superfund Act en los Estados Unidos, la preocupación pública por la degradación ambiental mundial, los crecientes requerimientos rigurosos de control de la contaminación en Europa y los vastamente publicitados accidentes industriales.

Como resultado, las empresas han enfrentado el resurgimiento de una marea de demandas públicas para cambiar a tecnologías limpias y productos ambientalmente amigables.

Por tal motivo, las empresas junto con la toma de decisiones han decidido tomar en cuenta el impacto que pueden generar sus actividades al medio ambiente; existen empresas en México que son socialmente responsables, protegen y cuidan el medio ambiente aunque no precisamente lo protegen teniendo como herramienta la contabilidad verde.

El presente trabajo es el principio de una línea de investigación relacionada con la sustentabilidad y la contabilidad verde de las empresas hodiernas, la pregunta que enmarca a la investigación es *¿Cuál es la contribución que hace la contabilidad verde a las organizaciones hodiernas para que se desarrollen sustentablemente en su interacción con el medio ambiente*? Pretendemos aportar, a parte de conciencia y fomentar la cultura medio ambiental, un indicador para que en el futuro no muy lejano las empresas sepan aplicar y desarrollar una contabilidad verde para que complementen y/o consoliden un desarrollo sustentable. El *objetivo* que pretende el desarrollo de la presente investigación es *analizar la contribución que puede tener la contabilidad verde en la desarrollo sustentable de las organizaciones hodiernas*. El trabajo investigación se llevó a cabo mediante el *método científico* identificando como objeto de investigación: "la contribución que hace la contabilidad verde a las organizaciones hodiernas para que se desarrollen sustentablemente en su interacción con el medio ambiente", para lo cual el proceso investigativo utilizado bajo el método cualitativo, fue inductivo-deductivo de tipo histórico documental, con el cual se pretende describir el fenómeno social del objeto de investigación.

En el presente trabajo se abordará la importancia de que una empresa actualmente tenga el sello de responsabilidad social, además de enmarcar las generalidades, beneficios, ventajas y la desventaja de llevar una contabilidad verde.

El medio ambiente está compuesto por todos los elementos y subsistemas que conforman el sistema que se conoce como planeta Tierra, la interacción mutua y los efectos que esto genera sin barreras de lugar, tiempo o dominio. Sin embargo, esto ha sido ignorado por el hombre y actualmente estamos afectando al medio ambiente de una manera muy significativa que nos ha llevado a cuestionar la supervivencia de la humanidad en la tierra debido al gran deterioro de la calidad del agua, aire y suelo.

Desde mediados del siglo XX, la aparición de los primeros problemas derivados de la contaminación del medio natural alertó a las autoridades de los países industrializados de la necesidad de adoptar medidas de corrección. La preocupación medioambiental en

las sociedades occidentales ha llevado a los gobiernos a promover distintas legislaciones para proteger el medio ambiente.

La acción social de la empresa ha de brotar de conciencia de la organización de su responsabilidad y ser manifestación de su deseo de participar activamente y contribuir positivamente al desarrollo de la sociedad. Así pues, este tipo de acciones, lejos de formar parte de las acciones publicitarias de la empresa encuentran su marco y justificación en consideraciones estratégicas.

Internacionalmente se considera que una empresa que se considere moderna no puede limitarse a la única responsabilidad de ofrecer bienes y servicios, sino que debe incrementar sus objetivos incorporándolos y relacionándolos al entorno social y natural. Para llegar a desarrollar esa responsabilidad deben tenerse en cuenta las necesidades e intereses de los grupos sociales que pueden verse afectados por la actuación de la organización.
El concepto de “responsabilidad social empresarial” surge a finales de la década de los noventa, ya que los primeros percusores del mismo fueron políticos, después economistas para que le siguieran los bancos y así las propias empresas.

Según (Melling y Jensen, 2002), citados por (Bull, 2004); sus raíces se identifican en diversas concepciones acerca de la gestión empresarial que existen en los archivos de los Estados Unidos entre los años 1950 y 1960, donde la responsabilidad social era considerada una obligación moral y responsabilidad personal del empresario. (pp. 124-128)

La responsabilidad social empresarial no es una cultura de la filantropía, no se busca que las empresas se conviertan en obras de beneficencia, ya que las empresas están hechas para ser rentables. Esto implica que las empresas adopten una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones. Esta cultura es una forma de hacer negocios que le garantiza mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo a la empresa y crecimiento económico.

El objetivo principal que persigue la responsabilidad social empresarial radica en el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y *sustentabilidad de la empresa*.

El concepto medio ambiente y desarrollo sustentable se refiere a la administración eficiente y racional de los recursos naturales, de manera tal que sea posible mejorar el bienestar de la población actual sin comprometer la calidad de vida de las generaciones futuras.

De acuerdo con la Comisión Mundial Para El Medio Ambiente Y Desarrollo puede haber un crecimiento económico sostenido sin un medio ambiente sostenible, por lo que ha llegado el momento de elevar el desarrollo sostenible a la categoría de «ética global» en que la protección del medio ambiente se reconozca como el cimiento sobre el que descansa el desarrollo económico y social a largo plazo.

Se puede definir al concepto sustentabilidad como un modo de vida individual que parte de una forma particular hasta llegar de una forma general al desarrollo sustentable como "el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer las capacidades que tienen las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades"[1]

En el contexto económico y social, la sustentabilidad se define como la habilidad de las actuales generaciones para satisfacer sus necesidades sin perjudicar a las futuras generaciones.

[1] Consultado en: Organization of American States
http://www.oas.org/dsd/publications/Unit/oea06s/ch03.htm
(Recuperado diciembre 2015)

Los principios de la sustentabilidad de conformidad con la Comisión Mundial Para El Medio Ambiente Y Desarrollo son los siguientes:

1. Avivar el crecimiento
2. Conservación y refuerzo de la base de los recursos
3. Mejora de la calidad del crecimiento.
4. Garantizar un nivel sostenible de población.
5. Reorientación de la tecnología y afrontar riesgos.
6. Integración del medio ambiente y economía en la toma de decisiones.
7. Refuerzo de la cooperación internacional.

El desarrollo sustentable se utiliza en dos contextos diferentes:

A. La primera es una combinación de la sustentabilidad ecológica y socio económica y consiste en mantener un equilibrio entre la necesidad del ser humano a mejorar su situación física y emocional, y la conservación de los recursos naturales y ecosistemas que sustentarán la vida de la futura generación.

B. El desarrollo sustentable también se utiliza para describir proyectos de desarrollo en comunidades que carecen de infraestructura, y se refiere a que, después de un tiempo introductorio de apoyo externo, la comunidad debe seguir mejorando su propia calidad de vida de manera independiente aunque el apoyo inicial ya se haya acabado.

En este contexto la Organización de las Naciones Unidas ha establecido que el uso eficiente de la energía y el medio ambiente son indispensables para el desarrollo humano sustentable. Las personas en situación de pobreza son quienes se ven afectadas de manera desproporcionada por la degradación ambiental y la falta de acceso a los servicios de energía limpia y asequible.

Asegurar la sustentabilidad ambiental y el acceso a los servicios energéticos es clave para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). En este sentido, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) ofrece a las naciones y diversas comunidades herramientas prácticas para transformar los ODM en acciones en el terreno que generen múltiples y variados beneficios ambientales, sociales y económicos.[2]

En lo que se refiere a México, la representación del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo implementa un programa de trabajo centrado en el combate a la pobreza y las desigualdades, la integración productiva, el fomento de la cultura democrática, la preservación del medio ambiente y el fortalecimiento de la cooperación técnica mexicana hacia terceros países. Todo esto lo realizan, a partir de 5 ejes temáticos definidos como:

1) Desarrollo humano
2) Gobernabilidad democrática,
3) Medio ambiente y energía,
4) Sector privado y desarrollo, y
5) Equidad de género

Los desechos, aceites, sólidos y metales de los procesos pueden ser tratados y eliminados en una planta industrial de tratamiento de aguas residuales haciendo más eficientes los procesos convencionales. Las aguas residuales pueden pulirse aún más utilizando procesos de tratamiento avanzados para eliminar materias orgánicas residuales y los sólidos disueltos (sales) restantes. La pureza de las aguas residuales tratadas y recicladas se aproxima a la del agua destilada a la venta en supermercados.

[2] Consultado en: ProMéxico http://www.promexico.gob.mx/desarrollo-sustentable/medio-ambiente-y-desarrollo-sustentable-son-los-objetivos-principales-de-green-solutions.html (Recuperado enero 2016)

La profesión de Contaduría Pública abarca diferentes áreas de estudio y análisis sobre temas que son inherentes al desarrollo de la profesión como tal, que hacen parte de la formación del profesional.

La contabilidad no debería quedarse expectante a que los cambios en la gestión provoquen una reorientación de sus funciones. Por contra, debe asumir un papel activo que signifique cambios, tanto en la organización de la empresa, como en la sociedad en general. Así, autores como Burchell et alt. (1980), Hopwood (1985, 1990), Ogden y Ardenson (1999, 121) consideran que la contabilidad tiene una importante trascendencia social y organizativa, y es concebida como un influyente instrumento para la gestión económica y social.

En la NIF A-1 (Norma de Información Financiera), en su tercer párrafo define como Contabilidad Financiera:

"La contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que, afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen las transacciones, trasformaciones internas y otros eventos."

Sin embargo, en lo particular, se puede afirmar que dado el crecimiento, la evolución y complejidad de las operaciones financieras que la contabilidad se ocupa, aunado al incremento de necesidades de información, al tiempo que el entorno de las entidades que utilizan esta disciplina; son tan variantes y en algunos casos especiales, obliga que la Contabilidad vaya en busca constante de perfeccionarse y mejorarse por medio de la aplicación de un método con rigor científico.

Por otra parte en el párrafo 4 de la misma NIF A-1, "La información financiera que emana de la contabilidad, es información cuantitativa expresada en unidades monetarias y descriptivas que muestra la posición y desempeño financiero de una entidad y objetivo esencial ser de utilidad al usuario general en la toma de sus decisiones económicas. Su manifestación fundamental son los estados financieros. Se enfoca esencialmente a

proveer información que permita evaluar el desenvolvimiento de la entidad, así como, en proporcionar elementos de juicio para estimar el comportamiento futuro de los flujos de efectivo."

Definitivamente, que la razón de ser de la Contabilidad Financiera, es la TOMA DE DECISIONES, esto implica que, existan diversos usuarios de la contabilidad y que para cada uno de ellos, le debe ser satisfactoria la información financiera que produce la propia contabilidad, para que con toda oportunidad tomen la mejor decisión financiera.

Se puede considerar que los cambios contables pueden originar cambios organizativos, ya que podrían poner de manifiesto circunstancias que con anterioridad no se mostraban, permaneciendo ocultas para la organización y la sociedad. Sin embargo, (Birkin, 2000) el actual tratamiento de los aspectos medioambientales por parte de la contabilidad no pone de manifiesto la importancia económica y social que pueden alcanzar (pp. 306-307). En efecto, como señala Larrinaga (1997), las prácticas contables actuales ocultan las consecuencias medioambientales de las actuaciones empresariales, por lo cual las entidades deberían adaptarse a las nuevas necesidades informativas para realizar una correcta gestión. (pp 973-974)

Este importante papel, generador de posibles cambios en la organización y en la sociedad, debe estar apoyado por diversas funciones que la Contabilidad y los profesionales de la contabilidad deben asumir en la internalización del medio ambiente entre sus objetivos de análisis. No obstante, para ello es necesario un cambio de conciencia por parte de los gestores empresariales ya que, como señalan Larrinaga et alt. (2001), es improbable que la contabilidad medioambiental pueda ejercer un impacto significativo en el cambio organizacional si es utilizada como un instrumento legitimador, que es el papel que le otorgan numerosas entidades. (pág. 235)

En las empresas hodiernas, la contabilidad entra a relacionarse con los aspectos ambientales porque su objetivo es medir aquellos hechos económicos que afectan a la entidad para brindarle información relevante, fidedigna, confiable, oportuna,

comprensible, objetiva e íntegra. De acuerdo a como se ha desarrollado la sociedad y a las necesidades de la misma es necesario crear otro tipo de contabilidad que se le denomina contabilidad verde.

Tomando como referencia las lecturas realizadas, el enfoque y la dimensión de lo que representa la contabilidad verde, ésta se puede definir como el conjunto de sistemas enfocados a medir e identificar el impacto y los costos que las actividades de una entidad pueden llegar a generar en el medio ambiente.

Tipos de Contabilidad Verde o Ambiental según la USEPA (United States Environmental Protection Agency)

1. Contabilidad Nacional: Es una medida macroeconómica. El término Contabilidad Ambiental está referido a la Economía Nacional. Por ejemplo: se puedes usar en unidades físicas o monetarias de acuerdo al consumo de Recursos Naturales - renovables o no renovables - de la nación. En este contexto la Contabilidad Ambiental ha sido denominada "Contabilidad de Recursos Naturales".
2. Contabilidad Financiera: Relacionada con la preparación de los estados financieros según los Financial Accounting Standards Board (FASB) y los Generally Accepted Accounting Principles (GAAP). La Contabilidad Ambiental en este contexto está referida a la estimación e información de las responsabilidades ambientales y los costos desde un punto de vista financiero.
3. Contabilidad Gerencial: Es el proceso de identificación, recolección y análisis de información, principalmente para propósitos internos. Está dirigido a la administración de los costos, en especial para tener en cuenta en las decisiones administrativa en el ámbito de la producción y otros.

La importancia de la contabilidad ambiental radica en que la información contable-ambiental es prioritaria para la gestión ambiental, pues no es posible actuar sin guía ni mediciones confiables y oportunas, entre sus objetivos se encuentran:

- Estudiar y analizar los procesos de valoración, medición y control de los procesos ambientales desde la óptica contable.
- Mejorar las normas de registro y gerenciamiento contable.
- Mejorar la contribución contable a las prácticas de administración del asunto ambiental en las empresas.

Entre los beneficios que conlleva la aplicación de una contabilidad verde, a continuación se enlistan algunos:

- Los costos ambientales pueden ser compensados generando ingresos a través de la venta de desechos o subproductos.
- Los costos ambientales se pasan por alto fácilmente si están englobados en gastos generales o dispersos en múltiples rubros.
- Una mejor administración de los costos ambientales puede redundar en un mejor desempeño ambiental y beneficios significativos para la salud humana.
- El registro de costos y desempeño ambiental es un apoyo indispensable para el desarrollo y operación de un sistema de gestión ambiental que se ha convertido rápidamente en una necesidad estratégica para las empresas.
- Mayor venta por imagen mejorada ambientalmente por empresa o producto.
- Mejor acceso al mercado financiero.
- Patrimonio más atractivo para inversionistas.
- Aprobación más fácil y rápida de proyectos de expansión o cambio por mayor confianza de autoridades y comunidades locales.

La información medioambiental a divulgar por los estados financieros podría abarcar los siguientes conceptos:

a) Inversiones que se realicen ya sea bien en bienes de activo fijo o gastos de investigación y desarrollo relacionados con el medioambiente.
b) Obligaciones contraídas para la protección del medio ambiente.
c) Costos en que incurra la empresa, bien de forma obligatoria o voluntaria, y que tengan un carácter medioambiental.

d) Riesgos y contingencias en que la empresa se encuentre envuelta, derivados de la incidencia de su actividad en el entorno.
e) Cualquier otra información derivada de la interacción empresa o medio ambiente, bien sea cuantitativa, cualitativa o financiera.

Sobre el tema, Mantilla (2000) define cinco fases que deben llevarse a cabo en el proceso de transición de una contabilidad tradicional hacia un enfoque donde la contabilidad verde aplicada por las empresas u organizaciones:

1) El sistema contable existente se puede modificar ligeramente para identificar las áreas ambientalmente relacionadas de desembolsos. Las áreas más obvias para estos se encuentran en energía, desechos, empacado, costos legales y similares, y en restauración de terrenos y pasivos.

2) Los elementos ambientalmente negativos del sistema contable existente necesitan ser identificados y, en lo que sea posible, mejorados.

3) El sistema contable necesita volverse más proactivo y, en el contexto actual, ser más conscientes de los problemas potenciales que surgen de la rápidamente cambiante agenda ambiental. Esto afectará asuntos tales como los variables períodos de recuperación de las inversiones en cuanto permutan los costos de energía, mirando proactivamente los potenciales pasivos contingentes, los costos de “reverdecer” la financiación, la valoración de los costos de no emprender iniciativas ambientales y similares.

4) La función de información externa está cambiando. Una descripción extrema (pero no carente de realidad) de la práctica actual de presentación de reportes corporativos es que los contadores se encargan de las cuentas estatutarias y el departamento de relaciones públicas se encarga del resto. Los problemas ambientales no permiten esta diferenciación cuando los estados financieros comiencen a reflejar los diversos aspectos de los costos ambientales, y los elementos no financieros del informe requieren ser más sustantivos.

5) Se requerirá desarrollar nuevos métodos de contabilidad e información. Ya sea que se trate de sistemas de información en cantidades físicas o alguna otra clase de procedimientos de información financiera, necesitarán ser de igual nivel a los actuales sistemas de contabilidad financiera. La experimentación y la innovación serán cruciales aquí se está hablando de valoraciones del desempeño más perspicaces, el desarrollo de algo similar a los eco-balances y la evaluación del ciclo de vida, o realmente intentando construir una de contabilidad para la sostenibilidad. (pp. 125 - 135)

CONTABILIDAD VERDE			
Contabilidad Verde - Financiera		**Contabilidad Verde – Física**	
Herramientas orientadas al pasado	Herramientas orientadas al futuro	Herramientas orientadas al pasado	Herramientas orientadas al futuro
Gastos o costos ambientales anuales, transición desde la contabilidad tradicional a la contabilidad de costos	Presupuesto ambiental monetario y estimación de inversiones	Balance de flujo de materiales, energía y agua	Presupuesto ambiental y estimación de inversiones en unidades físicas
	Costos, ahorros y beneficios estimados de los proyectos	Evaluación de desempeño ambiental e indicadores, evaluaciones comparativas	Fijación de objetivos de desempeño cuantificados
Revelación externa de gastos ambientales,		Reportes ambientales externos y	Diseño e implantación de sistemas de gestión ambiental,

inversiones y obligaciones		otros reportes a agencias y autoridades	producción más limpia, prevención de la contaminación y proyectos eco-diseñados, gestión de la cadena de suministros, etc.

Tabla 1. "Herramientas del pasado y futuro de la contabilidad verde"
Fuente: Adaptado de S. Schaltegger, T. Hahn and R. Burrit, (2000, 125)

Existirá una amplia variedad de áreas o cometidos contables en los que la gestión medioambiental de las empresas puede incidir significativamente, el conjunto de las cuales puede ayudar a delimitar la forma en la que los contables pueden involucrarse en dicha gestión. Entre otros aspectos, esta incidencia se recoge en los ámbitos de la contabilidad que se muestran en la tabla 2.

Áreas y funciones de la contabilidad en la consideración del medio ambiente	
Contabilidad Financiera	✓ Balance de situación: activos, pasivos, contingencias, provisiones. ✓ Cuenta de resultados: nuevos tipos de gastos (de tratamiento de residuos, de limpieza o restauración de terrenos, etc.). ✓ Informes anuales: información medioambiental. ✓ Relaciones con bancos, compañías de seguros, clientes, ✓ Proveedores.
Contabilidad verde	✓ Planes y presupuestos incluyendo los costos medioambientales, inversiones y estimaciones de beneficios. ✓ Estimación de inversiones para evaluar los costes y beneficios medioambientales. ✓ Análisis costo - beneficio de la mejora medioambiental. ✓ Análisis de costos y programas de mejora de la eficiencia.

Sistemas contables	✓ Cambios en los sistemas de información para la gestión. ✓ Cambios en los sistemas informativos financieros.
Previsiones y proyectos	✓ Estimación de inversiones. ✓ Auditoria medioambiental para evaluación de propuestas ✓ sobre fusiones, adquisiciones, etc. de empresas. ✓ Valoración medioambiental de propuestas en la planificación
Auditoría Interna	✓ Incorporación de la auditoria medioambiental en los programas de auditorias internas.

Tabla 2.. "Áreas y funciones de la contabilidad en la consideración del medio ambiente"
Fuente: Houldin (1993, 7)

En la actualidad, la contabilidad ambiental, viene exigiendo a investigadores, profesionales y organismos normalizadores el aporte de términos comunes con significados idénticos a fin de establecer fundamentos metodológicos sobre los que construir un marco conceptual.

A pesar de no existir criterios, normas o pronunciamientos relacionados con el tema medioambiental dentro de las Normas Internacionales de Contabilidad, se debe acotar el aporte que ha realizado la International Accounting Standards Boards IASBen, al publicar la NIC 36 que afecta a la medición de las responsabilidades medioambientales y a la depreciación de los activos medioambientales, la NIC 37 que afecta el reconocimiento de las responsabilidades medioambientales y la NIC 38 que trata sobre el inmovilizado material.

"El IASC ha publicado varias normas internacionales de contabilidad en las que se establecen las disposiciones y los principios contables pertinentes a la hora de abordar las cuestiones ambientales. No obstante no abundan las directrices relacionadas directamente con estas cuestiones y no existe ninguna norma internacional de contabilidad que se centre exclusivamente en las cuestiones ambientales." CUE 2001.

En 1998, la International Accounting Standards Committee, IASC, publicó la Norma Internacional de Contabilidad, N.I.C. 37, "Provisiones, Activos y Pasivos Contingentes",

la intenta vincular normas contables a cuestiones medioambientales como las provisiones en cuanto a patrimonio y resultados.

La importancia de esta norma radica que convierte en una herramienta que da soporte teórico a los pronunciamientos del IASC, y al mismo tiempo permite hacer un análisis retrospectivo de las NICs existentes y sirve de base al sustento de las NICs posteriores.

Propuesta

De acuerdo al tipo y giro de la empresa, para establecer proceso de registro, que podría coadyuvar a la obtención sobre los ahorros y beneficios de la contabilidad ambiental, es necesario que considere lo siguiente:

- Constituir un sistema de indicadores (simples, flexibles y reproducibles) que muestren las causas y los efectos de las actividades de la empresa, así como, las tendencias significativas que ayuden a la toma de decisiones de la compañía.
- Realizar un análisis del riesgo ambiental que produce las actividades de la misma y su impacto financiero, si manejan materias primas el costo que con lleva a su utilización y el costo de su recuperación, otro indicador serían los costos por conceptos de multas relacionadas con las consecuencias negativas al medio ambiente y sociedad, otro impacto financiero se vería reflejado en la reutilización o venta de alguna materia.

Conclusiones

Tomando en consideración lo anteriormente planteado, hay que tener en cuenta que utilización de los recursos naturales es indispensable para el subsistir del ser humano y que estos son escasos y limitados no podemos dejar a la deriva su cuidado y preservación. Para el logro de este intervienen los diferentes grupos de la sociedad, integrado por el propio gobierno, la empresa y el consumidor. Se tiene que concientizar al empresario del impacto ecológico que ocasionan las actividades de su industria.

En los sistemas de gestión ambiental se considera de gran importancia la elaboración, registro, documentación y publicación de información, así como, el control del mismo como medio de conseguir los objetivos fijados. Este hecho abre un amplio campo de actuación para la contabilidad y los profesionales de la contabilidad, ya que su experiencia con la información financiera les concede una ventaja significativa respecto a otros profesionales. Bajo la perspectiva de la teoría del stakeholder, la contabilidad y la profesión contable debe colaborar en el cumplimiento de las necesidades de los agentes interesados ofreciendo información y colaborando en la gestión medioambiental por medio de diversas funciones.

En este sentido, la contabilidad tiene la capacidad de generar cambios importantes en las organizaciones y en la sociedad. Por tanto, a pesar de que hasta la fecha no ha desempeñado un papel relevante en la gestión medioambiental, debe asumir la necesidad de colaborar en el cambio social hacia la sostenibilidad, incorporando la variable medioambiental en sus análisis, para ampliar la visibilidad de los problemas ecológicos y permitir adoptar soluciones. Sin embargo, las prácticas contables actuales ocultan dicha problemática, por lo que deben cambiar y evolucionar para abordar nuevas funciones.

Para conseguir adoptar un papel relevante en la gestión medioambiental, los profesionales deben tomar una actitud proactiva, provocando el cambio en los sistemas contables para su adaptación a las nuevas necesidades. Además, dada la diversidad de conocimientos que requieren los aspectos medioambientales, sería conveniente una mayor cooperación y coordinación con profesionales de otras ciencias o disciplinas, estableciendo procedimientos de trabajo en equipos multidisciplinares, con el fin de conseguir una gestión de los problemas medioambientales de una manera más eficaz, ya que su experiencia en elaborar información y en la realización de auditorias y controles internos, le otorgan una posición privilegiada, que hasta ahora no han sabido aprovechar para inmiscuirse en tal gestión. Así, sería preciso la colaboración con ingenieros, químicos, biólogos, geólogos, abogados y otro tipo de profesiones directamente

implicadas en el conocimiento y gestión de los posibles impactos de la variable ambiental en la gestión de las organizaciones.

Como pudimos observar, la implementación de una contabilidad verde o ambiental, reducirá los riesgos sobre los seres humanos y el medioambiente, lo cual genera un ahorro enorme en cuestiones de salud, atendiendo a la seguridad social, un costo muy alto para las empresas; eliminará a la medida de lo posible el uso de materias primas tóxicas, lo que conlleva un ahorro del costo para deshacerse de estos materiales; reducirá la toxicidad de las emisiones de desperdicios y mejorará la eficiencia operativa de la planta.

Podemos llegar a la conclusión que es importante tomar en consideración la técnica de la contabilidad verdad como elemento que coadyuvará a la empresa, con un posicionamiento y reconocimiento en el mercado mediante el distintivo de “empresa socialmente responsable”, como a la sociedad, que podrá gozar por mucho más tiempo de los recursos naturales que son escasos.

Referencias

Azqueta Oyarzun, Diego. (2002). Introducción a la economía ambiental, España: Editorial Mac Graw Hill.

Environmental protection agency’s. An introduction to environmental accounting as a business tool: Key concepts and terms.

Estrella Suárez María Veronica (2014). “Desarrollo Sustentable. Un nuevo mañana.” Editorial Patria. México

Gómez Villegas, Mauricio (2006). Avances de la contabilidad medioambiental empresarial: evaluación y posturas críticas. En: Revista Internacional Legis de Contabilidad y Auditoría Nº 18 p.p. 87-118

Grupo intergubernamental de trabajo de expertos en normas internacionales de contabilidad y presentación de informes.(1994). "Conclusión sobre la

contabilidad y la presentación de informes en las empresas transnacionales", Naciones Unidas, Nueva York y Ginebra.

Houldin, M. (1993) An introduction to the issues – an overview, in Gray et alt. (Eds.), Accounting for the Environment, ACCA, London, 3-8.

Machin Hernández, María Mercedes y Vilardell Casas Mayra. “Valoración económica de los recursos naturales: Perspectiva a través de los diferentes enfoques de mercado”. Revista Futuros No 13. 2006 Vol. IV

Mantilla, S. (2000). “Capital Intelectual. Contabilidad del Conocimiento”. Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones.

Rivera, Patricia y Foladori Guillermo. (2006). “Reflexiones sobre la contabilidad ambiental en México”, Economía, Sociedad y Territorio.

Schaltegger St., Müller K., Hindrichsen H. (1996). Corporate Environmental Accounting, John Wiley & Sons, Chichester.

Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Ley general del equilibrio ecológico y la protección al ambiente, y disposiciones complementarias, (20ª edición), tomo II. México: Editorial Porrúa. Colección leyes y códigos de México.

Tua Pereda, Jorge. Normas internacionales de contabilidad y auditoría sobre la incidencia del medio ambiente en la información financiera. En: Revista Legis del Contador Nº 7 p.p. 117-165

http://ec.europa.eu/environment/etap/inaction/showcases/eu/703_es.html

http://www.gestionyadministracion.com/contabilidad/contabilidad-ambiental.html

http://www.watergymex.org/contenidos/rtecnicos/Recuperacion%20de%20Caudales/Politicas%20y%20resultados%20de%20programas%20de%20uso%20eficiente%20de%20agua%20en%20Mexico.pdf

http://www.agua.org.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=943:-aguas-residuales-en-la-industria&catid=1272:reuso-de-agua-en-los-procesos-industriales&Itemid=118

www.auladecontabilidad.com

http://www.rse.mx/

www.cemefi.org/

http://www.navactiva.com/es/documentacion/el-concepto-de-contabilidad-ambiental-y-la-normalizacion_15917

http://www.promexico.gob.mx/desarrollo-sustentable/medio-ambiente-y-desarrollo-sustentable-son-los-objetivos-principales-de-green-solutions.html

http://www.oas.org/dsd/publications/Unit/oea06s/ch03.html

Propuesta de estrategias para la preservación del sector artesanal en zonas mayas de Campeche, México

Raúl Alberto Santos Valencia
Francisco Gerardo Barroso Tanoira
Jorge Iván Ávila Ortega

Resumen

El oficio artesanal es uno de los más antiguos de la humanidad, y en el caso de la península de Yucatán, la riqueza artesanal ha sido siempre un orgullo. Sin embargo, los artesanos en México tienen múltiples problemas que les impiden crecer y desarrollarse, tanto económicos como sociales y ambientales. Por lo tanto, cada día se les hace más difícil continuar con esta actividad. Esto también es patente en el estado de Campeche, ya que en las últimas décadas la actividad artesanal se ha estado perdiendo como resultado de la globalización y políticas consumistas que se han adoptado en el país. Se ha observado que los hijos de los artesanos ya no se sienten motivados a continuar en este tipo de actividades y en consecuencia, buscan actividades laborales alternas que les permitan tener un ingreso seguro, lo que ocasiona un cierre paulatino de empresas artesanales y el consecuente desempleo de los artesanos. Además, se corre el riesgo de que paulatinamente se vaya perdiendo esta actividad. Por ello, esta investigación pretende identificar los factores que inciden en el detrimento del acervo artesanal y la forma en que pudiese revertirse esta tendencia. Los resultados indican que aspectos como la edad, la baja escolaridad de los artesanos, así como la falta de apoyo y de interés de las nuevas generaciones por continuar esta actividad, aumentan el riesgo para la desaparición gradual de las actividades artesanales. Por lo tanto, se necesita fomentar el atractivo de esta actividad, capacitación técnica y administrativa del artesano, acceso a recursos financieros y adecuadas estrategias de mercado.

Palabras Clave: Actividad artesanal, artesanías, zona maya de Campeche, evaluación prospectiva, Región de los Chenes.

Introducción

La península de Yucatán ha sido cuna de una de las culturas más importantes de Mesoamérica y del mundo en general: la cultura maya. De ella se ha derivado una gran tradición social, cultural y de conocimiento que ha traspasado fronteras y es reconocida en todo el mundo. Sin embargo, este tipo de actividad no es nueva, pues tiene su origen en la prehistoria, cuando los seres humanos tuvieron que fabricar utensilios para realizar sus actividades básicas con los materiales de los que disponía en su entorno. En el Sigo III de la era actual, la sociedad maya de las tierras bajas (Península de Yucatán) tuvo un período de esplendor en el aspecto cultural que se prolongó por cerca de 1,500 años, caracterizada por la creación de los utensilios y diversos productos que se utilizaban en los diferentes acontecimientos de la vida social, política o religiosa, siendo objetos distintivos (particulares o personales) de los diferentes estratos de la sociedad maya, resultando todo esto en una marcada forma de expresión cultural. Con la llegada de los españoles a tierras americanas, la actividad artesanal se fortaleció al traer éstos nuevas técnicas y formas de producción, las cuales se diseminaron a lo largo y ancho de la República Mexicana.

En México las actividades culturales (clasificación en que se encuentran catalogadas las artesanías) generan el 2.7% del Producto Interno Bruto (INEGI, 2012), siendo la producción artesanal la generadora del 43.6% de estas actividades, lo que permite visualizar a la actividad artesanal como un bien económico. Sin embargo, Vázquez (2005) manifiesta que la situación actual de los artesanos es una paradoja, pues a pesar de la gran riqueza que representa para el país, muchos viven en pobreza agobiante. De ahí la importancia de realizar acciones para que la actividad artesanal se convierta en una alternativa rentable, viable y atractiva capaz de reducir la pobreza y lograr el desarrollo de las regiones rurales e indígenas del país. Cabe mencionar que un 73.2% de la población indígena está en condiciones de alta y muy alta marginación.

La UNESCO señaló en el 2004 a la actividad artesanal como el principal motor para el desarrollo en México debido a la diversidad cultural y étnica, en su mayoría de indígenas, los que hacen posible la producción de todas las ramas de esta actividad en territorio mexicano. Sin embargo pese a la existencia de un estimado de doce millones

de artesanos en el país, éste es un sector que aún no ha sido valorado en función a su contribución económica para el país (Hernández, 2014).

No obstante el enorme potencial descrito, existe una carencia en estudios de carácter económico, territoriales o funcionales para esta actividad. Por lo tanto, se considera necesario realizar estudios locales, regionales y nacionales que complementen la comprensión de este sistema y ofrezcan información veraz y actualizada para la generación de políticas públicas que potencialicen el desarrollo integral de esta actividad, con el fin de beneficiar a estos actores sociales que intervienen en la cadena productiva artesanal.

Planteamiento del problema

El sector artesanal tiene diversos problemas que les impiden crecer y desarrollarse, entre los que destacan: (a) una población subocupada que duplica al total de ocupado; (b) los jóvenes no participan en la actividad artesanal en proporción a otros grupos de edad, y (c) disminución de apoyos por parte de instituciones como FONART. Por consiguiente, se tienen empresas artesanales con baja rentabilidad, falta de liquidez, de financiamiento y ciclo de vida muy corto, pues crecen con un enfoque conservador, con una repetición en la forma en que producen, comercializan sus productos hacia los consumidores y además dependen de los intermediarios, quienes se quedan con los márgenes más altos al tener los canales de distribución.

Las artesanías de Campeche, estado referido en el presente estudio, han sido motivo de orgullo y admiración en México. Muchas de las técnicas empleadas en las confecciones artesanales provienen de artes milenarias desarrolladas por los ancestros campechanos y son de calidad única. Sin embargo, se ha observado desde finales de los 1990´s que la actividad artesanal se ha estado perdiendo como resultado de la globalización y de políticas económicas consumistas que se han adoptado en el país (Texcahua, 2010).

Las empresas artesanales de tipo familiar constituyen una importante fuente de ingresos para los habitantes de las regiones indígenas mayas del Estado, conocidas como Camino Real y los Chenes. Sin embargo, al igual que en otras partes del país,

estas empresas tienden a desaparecer por diferentes motivos. Cabe mencionar que Campeche se sitúa entre los territorios más ricos de la región sur sureste del país debido a su actividad petrolera, a los recursos naturales y a su riqueza cultural conformado por dos declaratorias de Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO: la Ciudad Histórica y Fortificada de Campeche y la Antigua Ciudad Maya de Calakmul (Agenda de Innovación de Campeche, 2015).

Los esquemas gubernamentales para el desarrollo del estado han clasificado como prioritarios diferentes sectores económicos que tradicionalmente se han comportado como los principales: (a) servicios de apoyo a los negocios; (b) servicios logísticos; (c) turismo, (d) agroindustria y los alimentos procesados; (e) acuacultura y pesca; (f) aprovechamiento forestal, industria manufacturera, y (g) comercio y servicios, entre otros.

Existe la percepción de que las actividades artesanales se han estado perdiendo sin que las nuevas generaciones de artesanos (hijos y nietos), quienes tradicionalmente heredaban el conocimiento y las técnicas para la elaboración de las artesanías, se sientan motivados a continuar en este tipo de trabajos ya que buscan actividades laborales alternas que les permitan un ingreso seguro, lo que a su vez, ocasiona la migración de artesanos y de jóvenes que potencialmente podrían dedicarse a esta actividad..

En el estado de Campeche existen 4267 artesanos registrados en diferentes ramas que componen el acervo artesanal del estado, en donde se pueden distinguir las siguientes (SEDICO, 2012): elaboración de cerámicas, tapetes, vasijas de barro, hamacas, ropa típica, arreglos florales, artesanías en madera, colgantes, sillas tejidas, artesanías en madera, artesanías metálicas y repujados, artesanías en concha y productos marinos, velas aromáticas y artesanías en cuerno de toro. De este total, 2560 (el 65%) se encuentra, en la zona maya denominada Camino Real (zona norte del estado de Campeche, México), estando el 35% restante diseminado por el resto de la geografía estatal. Las empresas familiares artesanales se han mantenido y perdurado en el tiempo, teniendo como elementos primordiales para su subsistencia la tradición y la cultura del lugar. Esta actividad permite a los artesanos coadyuvar al gasto en la casa y a la creación de empleos para los miembros de la familia.

Actualmente, los mejores maestros artesanos del estado, quienes son poseedores de un profundo conocimiento y experiencia, son personas de edad avanzada, por lo que al fallecer éstos se perdería un legado importante de conocimientos, habilidades y experiencias en la actividad artesanal. Además, existe la percepción de que no transmiten todo su conocimiento y técnica a sus hijos y nietos, quizá porque las nuevas generaciones no ven esta actividad como un negocio que les permita ingresos para vivir decorosamente y obtener un salario seguro, por lo que buscan otras fuentes de empleo inclusive fuera de su lugar de origen. En resumen, las empresas artesanales que en décadas pasadas se consideraban importantes para el desarrollo económico y cultural de estas regiones tienden a desaparecer cuando el maestro artesano muere, perdiéndose con ello una empresa de tipo familiar, fuentes de empleo, tradición y sobre todo, una considerable y milenaria fuente de conocimiento. Por lo tanto, el estudio prospectivo de las empresas familiares mayas de tipo artesanal constituye una prioridad en la región por ser considerada una actividad económica y cultural importante, pues en estas regiones, existen muy pocas empresas transformadoras capaces de darle un valor agregado a los diferentes materiales que ahí se encuentran, como lo hace la empresa artesanal.

Objetivos

General.

Proponer estrategias que favorecerían la preservación de las actividades artesanales y el mejoramiento de quienes las realizan, en las zonas mayas denominadas “Camino Real” y los “Chenes” en el estado de Campeche.

Específicos.

Los objetivos específicos son:

(a) determinar el panorama general de la actividad artesanal según los artesanos y los hijos de éstos.

(b) proponer estrategias que permitan que la actividad artesanal continúe y mejore la calidad de vida de dichos artesanos en un marco de preservación y rescate de las actividades tradicionales de este sector.

Justificación

El resultado de esta investigación puede orientar a la planeación acciones que permitan preservar o rescatar las empresas artesanales y con ello los conocimientos, habilidades y experiencia de los maestros artesanos, de tal manera que las artesanías sigan existiendo en el futuro y se constituyan como una actividad sostenible. Los beneficios están en función de lograr una propuesta de solución basada en el análisis partiendo de un diagnóstico que garantice realizar el rescate, la reactivación y/o consolidación de las actividades artesanales en las zonas mayas del estado de Campeche y con ello elevar la calidad de vida de los trabajadores de este sector.

Este estudio, el cual es continuación de otro anterior en que se expusieron la metodología y el instrumento (Santos, Barroso y Ávila, 2015), se considera importante y relevante debido a que aportará información para:

- Detectar a gente emprendedora del lugar en donde se realizará el estudio.
- Detectar actividades artesanales desarrolladas por las personas de las regiones del estado.
- Detectar necesidades de capacitación en el desarrollo de alguna o varias actividades artesanales.
- Mejorar el desarrollo de empresas artesanales creadas o fortalecidas por los programas federales, estatales y municipales de apoyo a microempresas.

El beneficio en la implementación de esta propuesta incidirá en las siguientes vertientes:

1) Contribuirá al desarrollo personal y económico de las actividades artesanales como una alternativa de coadyuve al desarrollo económico de la región.
2) Ofrecerá una alternativa metodológica que pueda ayudar a su reproducción, análisis y conclusión en otras actividades económicas de la geografía nacional.
3) Otorgará argumentos a las instituciones federales, estatales y municipales, las cuales ofrecen su financiamiento para la creación y desarrollo de micro

negocios artesanales que les permitan definir o redefinir normas que ayuden a una mejor aplicación de los recursos destinados a estos apoyos.

Con este estudio se verán beneficiadas cerca de 4,000 familias dedicadas a la elaboración de artesanías, pues la información aquí presentada puede ser útil a las instancias correspondientes para elaborar proyectos de alto impacto que puedan contribuir a la reducción de la migración hacia las ciudades, mediante estrategias que mejoren la calidad de vida de los artesanos y les permita obtener ingresos en su propia localidad. Además, la metodología puede replicarse a otras actividades productivas de las regiones mayas u otros grupos de artesanos a lo largo de la geografía nacional. Así mismo, se tiene la oportunidad para que las Instituciones de Educación Superior (IES) se vinculen con el medio. Es importante destacar que la presente disertación forma parte del proyecto mayor intitulado: “Evaluación prospectiva del sector artesanal y propuesta de preservación y rescate de las actividades tradicionales en este sector para el mejoramiento de calidad de vida de los artesanos de las zonas mayas del Camino Real y los Chenes en el estado de Campeche”, el cual cuenta con recursos financieros federales.

Limitaciones

Cabe mencionar que el presente estudio es un avance de investigación, abarcando los resultados del diagnóstico, el cual será fundamental para la elaboración futura de la propuesta de preservación referida. La información fue recabada durante 2015.

Revisión de la literatura

Artesanías y globalización

La artesanía es una expresión de la identidad cultural de un territorio, una actividad que representa como pocas la diversidad cultural y la riqueza creativa de un pueblo. La conservación de los usos artesanos es además un interesante factor de desarrollo social y económico, por lo que debe considerarse para mejorar las posibilidades de generación de empleo en las zonas rurales (Lévi-Strauss, 2001). Para esto, diversas instancias gubernamentales y organismos privados han apoyado la creación o mejoramiento de empresas de alfarería y forja artesanal, carpintería religiosa, bordados a mano,

repostería tradicional, encuadernación artesanal o de elaboración de productos de papel reciclado. Asimismo, dado que la comercialización es una pieza clave para la reactivación y vitalización de este sector, se ha apoyado la celebración de eventos o la presencia de artesanos en ferias promocionales, así como se ha impulsado también la promoción empresarial de los artesanos del territorio.

Se han implementado esfuerzos de capacitación para mantener y/o recuperar oficios artesanales tradicionales (talleres de artesanía local, bordado, bordado en seda, etc.), así como elaboración y edición de material de difusión. De la misma forma, se han tratado de mantener y/o recuperar oficios artesanos tradicionales (talleres de artesanía local, bordado, bordado en seda, etc.). Sin embargo, aun así se está perdiendo la actividad, ya que no es cosa solo de apoyar, sino de que los artesanos estén dispuestos a continuar con su actividad, al igual que sus descendientes.

Gestión del conocimiento en artesanos

En la actualidad se vive en una economía de información y conocimiento, es decir, lo que diferencia a los productos y servicios en el mercado tiene que ver con el valor agregado a partir de la información y del conocimiento (Neutzling, 2000 y Osowsky, 2000). El conocimiento siempre implica a por lo menos un individuo interactuando con información haciendo uso de sus habilidades y capacidades, o sea, es información más inteligencia. En una estrategia de gestión del conocimiento, el eje son las personas, es decir, quienes tienen el *know how*. La gestión del conocimiento es indispensable al momento de planificar, por lo que un elemento sustancial es la cuestión de la codificación y registro de información y datos de diversos tipos. El proceso de codificación genera conocimiento y establece herramientas necesarias para ser diseminado (Rifkin, 2000).

Una de las cuestiones que se pueden observar en múltiples organizaciones, ya sean empresas u organismos públicos, es que existe un gran acervo de conocimiento y que éste es difícil de diseminar, por lo que uno de los retos actuales es cómo hacer para codificar ese conocimiento de manera que el ser humano esté en posibilidad de diseminarlo más eficientemente. Por otro lado, existe un interesante y sofisticado desarrollo denominado, por decirlo de algún modo, "*las ciencias del artesano"*, pero ese conocimiento de frontera sigue en manos de los individuos (Beaud, 1998). Es necesario diseñar estrategias efectivas de diseminación de conocimiento clave, estrategias que

permitan alcanzar a todos los actores-clave del sector. Sin esa diseminación será muy difícil aplicar los nuevos conocimientos y paradigmas en artesanías, por lo que es necesaria la creación de redes de intercambio más efectivas entre diversos niveles, campos y sistemas. Redes que permitan, por ejemplo, enlazar más efectivamente los procesos de gestión del conocimiento que se llevan a cabo a nivel local, con procesos de gestión del conocimiento a nivel regional. Las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) juegan un papel clave en estos procesos de enlace de redes.

La prospectiva artesanal

Las empresas artesanales se encuentran a lo largo y ancho del país y constituyen un factor importante del sistema económico nacional, tanto por su contribución al empleo como por su aportación al Producto Interno Bruto (PIB). En México, según la Secretaría de Economía (2015), estas empresas generan el 52% del PIB y contribuyen con el 72% de los empleos formales. Aunque existe mucha información sobre las micro y pequeñas empresas de tipo familiar, se ha realizado poca investigación en empresas de tipo artesanal debido a que por sus condiciones propias para elaboración de bienes o servicios no disponen, por lo general, de grandes maquinarias, herramientas o equipos sofisticados que les permitan realizar sus actividades de manera rápida, uniforme o con calidad única, tal como lo demandan los mercados internacionales o nacionales actualmente. Se ha encontrado información de experiencias en empresas artesanales del centro del país y de algunos países de Sudamérica, pero éstas no reflejan la problemática observada en el sureste de la República Mexicana, la cual contempla los estados de Yucatán, Campeche y Quintana Roo.

La prospectiva abarca un conjunto de acciones que pretenden dos cosas: por un lado, explorar los posibles escenarios futuros a mediano y largo plazo, o sea, hacer un ejercicio de anticipación, y por otro, examinar cuáles son las políticas y las estrategias que pueden ser adoptadas para lograr un futuro deseado (Godet, 1997). Lo que se hace es descubrir las tendencias fuertes o las que van emergiendo para percibir quiénes son sus actores y procurar diseñar los futuros posibles que podrían surgir de allí, siendo una actividad intelectual de alto riesgo (Lesourne y Stoffaes, 1996).

Hay temas que son generalmente conocidos y discutidos como la globalización de la economía, el efecto invernadero y el riesgo climático en el ambiente y el incremento

del individualismo en lo social. Para Godeg (1997), hay otros de los que se habla menos, pero que son más importantes y de los que aún no hay aún conciencia plena, como el caso del envejecimiento demográfico de los países europeos, la diversificación de las estructuras familiares, la aparición de nuevas formas de organización y de nuevas formas de empleo. En cambio, lo que se llama “tendencias emergentes” se ve débil y es, sin duda, lo más difícil en la prospectiva. Descubrir dichas tendencias implica ser capaz de hacer la selección en las fuentes de la información del quehacer diario.

Prospectiva y estrategia son complementarias. Frecuentemente se dice que la prospectiva es la anticipación al servicio de la acción (Godet, 1997), pues su papel es ayudar a formular los futuros posibles, pero sobre todo a diseñar la visión de los futuros deseables y, por lo tanto, a diseñar los objetivos estratégicos. La estrategia se interesa más por la estructuración de las acciones necesarias para alcanzar tales objetivos. Desde este punto de vista, la prospectiva es eminentemente exploración y descubrimiento, mientras que la estrategia es normativa.

Barreras para el desarrollo de las empresas en México

En la actualidad, con los mercados cada vez más unidos por la globalización, es indispensable que las empresas se transformen conforme a dichos mercados, es decir, que se adapten a su entorno. Para ello es necesario que se reinventen e innoven a través de nuevas estrategias, productos, servicios y nuevos retos. De aquí surge la importancia del desarrollo de emprendedores y en consecuencia, de empresas, pues no basta simplemente con acumular información importante o generar nueva…es necesario transformarla, innovarla y aplicarla de manera eficaz y eficiente, de forma que tenga mayor impacto en la organización y ayude a ésta a alcanzar nuevos horizontes mediante la aplicación de nuevos modelos de trabajo (Davenport y Prusak, 2000).

Lo cierto es que los empleos generados no siempre cumplen con las expectativas que la población requiere en cuanto a oportunidades y sueldo. Aunado a esto, existe la problemática de la difícil incorporación al desarrollo del país de los denominados grupos indígenas, en este caso los mayas de la península de Yucatán. Además, el avance de la tecnología y la globalización han sido, al parecer, uno de los principales detonantes de cambios sociales y del desarrollo científico, afectando la vida social, el bienestar colectivo

y los diversos modos de redistribución de ingresos, riquezas, derechos y capacidades que han dado un perfil distintivo al capitalismo. Al parecer, también se ha afectado el entorno humano en todos los niveles (Barroso, et al., 2013).

Como ocurre generalmente, los factores políticos y sociales originan desigualdades distributivas en el ingreso y la riqueza, así como bloqueos en el acceso a las oportunidades. Esta situación se ha visto acompañada en los últimos años por la reaparición de pobreza masiva, así como por el recrudecimiento de lo que se ha dado en llamar “pobreza extrema”, que hoy afecta a todos y específicamente a los emprendedores (Berumen, 2003). Sin embargo, hay que reconocer que aunque existen programas públicos y privados para el desarrollo emprendedor con recursos para la creación y fortalecimiento de empresas, dichos recursos son cada día más escasos y difíciles de gestionar. Si a lo anterior se añade que una buena parte de la gente pobre vive en las ciudades y que como consecuencia de los cambios tecnológicos actuales y futuros el empleo formal se ha vuelto cada vez más difícil, se hace más patente la falta de oportunidades no solo en el sureste de país sino en toda la República Mexicana.

Las organizaciones necesitan promover nuevas estrategias de acceso al conocimiento e información que logren un cambio de actitud en su personal. Se trata de que los trabajadores puedan entender y aprovechar plenamente los beneficios que otorgan el conocimiento, la tecnología y la innovación como base fundamental para la solución de problemáticas que les afecten en su desarrollo laboral, así como para sentar las bases de una participación social sustentada en la toma de decisiones y el diseño de políticas públicas con respecto a temas científicos y tecnológicos que impacten a su entorno (Barroso et. al, 2013).

Para Kauffman (2001), las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) y, por supuesto las micro y pequeñas (MyPEs) en México, enfrentan una serie de problemas que limitan y obstaculizan su desarrollo, situándolas en un contexto preocupante y en muchos casos desalentador. Estos problemas no deben ser considerados de forma aislada ya que están interrelacionados y se pueden agrupar y resumir en: (a) acceso limitado al mercado crediticio; (b) deficiencias en la formación de capital humano y escasa participación en programas institucionales de capacitación y asistencia técnica; (3)

excesiva regulación; (4) asimetrías en la información, y (5) insuficiente innovación y desarrollo tecnológico.

Metodología

Tipo y diseño del estudio

La metodología utilizada en el estudio es de tipo exploratorio evolucionando a descriptivo, con enfoque cuantitativo. El diseño es no experimental transversal pues se obtiene la información en un solo momento, sin seguimiento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El método es el estudio de campo y la técnica es la encuesta, con el cuestionario como instrumento.

Participantes en el estudio

Las características de los participantes, tanto los artesanos como de los hijos, son las siguientes:

a) Para los maestros artesanos

- Personas que realicen alguna actividad artesanal.
- Tengan su residencia en alguna de las zonas mayas del Camino Real o los Chenes.
- Tengan conocimiento y experiencia en la elaboración de las artesanías, en cuando menos 5 años.

b) Para los hijos de los artesanos

- Personas que alguno de sus padres realice alguna actividad artesanal.
- Vivan de las zonas mayas del Camino Real o los Chenes.
- Tengan un rango de edad de 12 a 29 años.

De un total de 8, 517 artesanos de las zonas mayas registrados en el Instituto Estatal de Artesanías de Campeche (2015), se calculó una muestra de 364 artesanos y a 470 de los hijos de éstos, considerando un 95% de confiabilidad y un 5% de error máximo permitido. Ese número se distribuyó proporcionalmente en las dos regiones mayas de la siguiente forma: (a) para la región de los Chenes se encuestó a 100 artesanos y a 120 hijos de los hijos de éstos, y (b) para la región del Camino Real se

entrevistó a 264 artesanos y a 350 hijos de éstos, los cuales fueron seleccionados de forma discrecional (ver Tabla 1).

Tabla 1

Muestras de artesanos e hijos de artesanos por región

MUESTRAS	MUNICIPIOS	ARTESANOS	HIJOS DE ARTESANOS
REGION CHENES	HOPELCHEN	100	120
REGION CAMINO REAL	TENABO	10	14
	HECELCHAKAN	50	80
	CALKINÍ	204	256
	TOTAL	364	470

Fuente: elaboración propia con datos del proyecto.

Instrumento y procedimiento

Cuestionario para artesanos.

Para el presente trabajo se administró el cuestionario del Apéndice A para conocer la problemática por la que atraviesa las actividades artesanales, así como la opinión de los artesanos. La validez de contenido se realizó por juicio de experto (Hernández et al., 2014), en que participaron tres especialistas en desarrollo regional y vinculados con artesanos. Se realizó una prueba con una muestra piloto con cuarenta artesanos seleccionados por conveniencia para verificar validez de constructo y confiabilidad. La validez de constructo se realizó mediante un análisis factorial por el método de componentes principales y rotación varimax. Para la confiabilidad se recurrió al cálculo del alfa de Cronbach, resultando 0.812, por lo que se consideró que este tipo de instrumento reúne las características necesarias para ser utilizado. Este instrumento considera los siguientes factores: (1) Características Generales de las empresas artesanales; (2) Gestión del conocimiento; (3) Financiamiento; (4) Apoyos gubernamentales; (5) Comercialización y venta de artesanías, y (6) Prospectiva de las actividades artesanales.

En su elaboración se consideraron tres secciones: (1) en la primera se obtiene información general de los entrevistados, a fin de determinar las características de la población objeto de estudio; (2) en la segunda se incluyen 23 preguntas: nueve dicotómicas con opción a profundizar en las respuestas, diez preguntas abiertas y cuatro de opción múltiple. Aquí se pretende determinar, con base en la perspectiva de los

artesanos, detectar las actividades artesanales que se encuentran en peligro de desaparecer en el estado y los factores a considerar en una planeación estratégica para la preservación o rescate de la actividad artesanal, y (3) en la tercera sección se administró una batería de once ítems con la escala Likert que permitirán verificar la influencia de su idiosincrasia (Barroso y Ávila, 2013) para verificar si se relaciona de alguna manera la cultura propia del lugar .

Cuestionario para los hijos de los artesanos.

Este comparte, al igual que para los artesanos, las tres secciones descritas anteriormente. Sin embargo, tiene una variación en el número de ítems de la sección dos con 16, que pretenden identificar su percepción en cuanto al futuro de la actividad artesanal, las actividades artesanales que se encuentran en peligro de desaparecer en el estado y si desean o no seguir la tradición artesanal.

La validez de contenido se verificó por juicio de experto (Hernández et al., 2014) y la de constructo por el análisis factorial correspondiente. Para la verificación de la validez de constructo y la confiabilidad se administró el instrumento a una muestra de cincuenta los hijos (aproximadamente el 10% de la muestra), escogidos por intención según el acceso a las regiones, pero de manera proporcional a éstas. El cálculo del alfa de Cronbach resultó de 0.85, por lo que el cuestionario se consideró confiable y las encuestas contestadas se tomaron como parte del estudio. Mediante la administración de los cuestionarios descritos anteriormente, se pretende realizar un análisis interno de las empresas artesanales para conocer qué hay al interior de ellas y cómo logran solventar los problemas.

Plan de análisis de la información

La información cuantitativa se analizó mediante las utilerías de Excel y del programa estadístico SPSS. Las respuestas a las preguntas abiertas de los cuestionarios se agruparon por frecuencia de mención, asignadas a ideas clave y a categorías definidas.

Resultados

Artesanos

En el estudio han participado artesanos de las poblaciones de Santa Cruz, Dzitbalché, Tepakán, Tenabo, Pomuch, Nunkiní, Isla Arena, Hecelchakán, Bécal y Calkiní, todas ellas de la región norte del estado, la cual es catalogada como Camino Real de Campeche. El 33% de los participantes son hombres. El 77.89% de las personas participantes manifestó ser casado o casada y el 93.61% no estudian. La distribución de edades se muestra a continuación (ver figura 1):

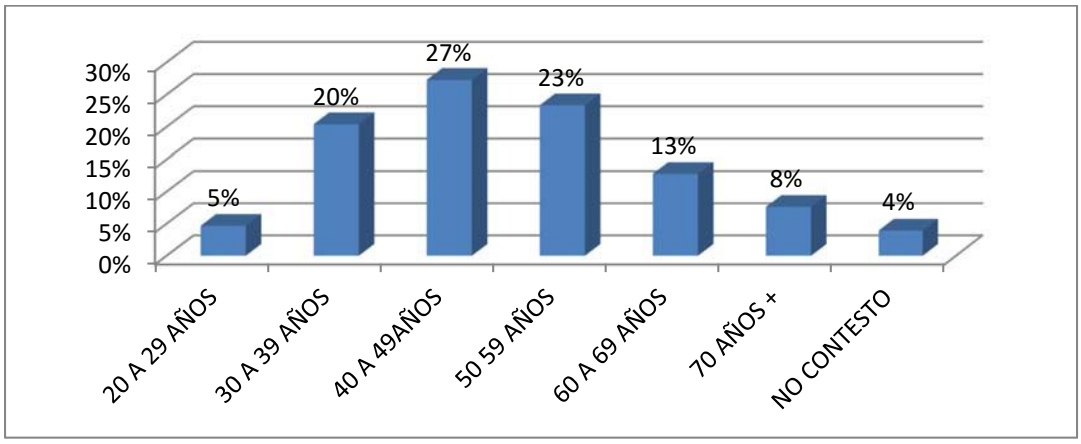


Figura 1. Distribución de edades. Datos de la investigación

La mayor parte de los artesanos participantes cuenta apenas con la primaria concluida, seguida por la proporción que ha concluido la secundaria. El número de personas sin instrucción es igual al que ha concluido estudios superiores (ver figura 2).

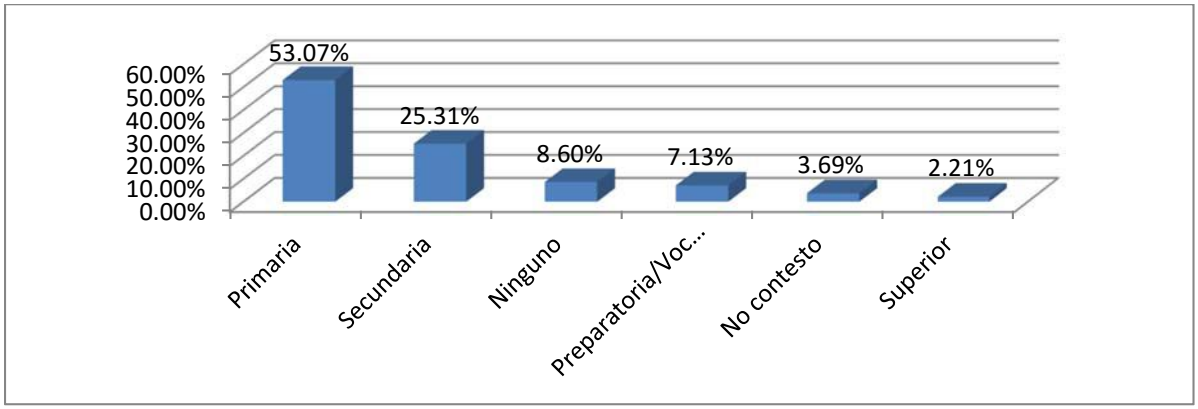


Figura 2. Distribución de los participantes según su nivel de estudios concluido. Datos de la investigación.

Las principales actividades artesanales a las que más se dedican son: urdido de hamacas (38.82%), costura (13.76%), sombreros de jipi –tipo Panamá- (12.04%), costura y huipiles (8.85%). Las razones por las que los artesanos se iniciaron en esta actividad son las siguientes (ver figura 3)

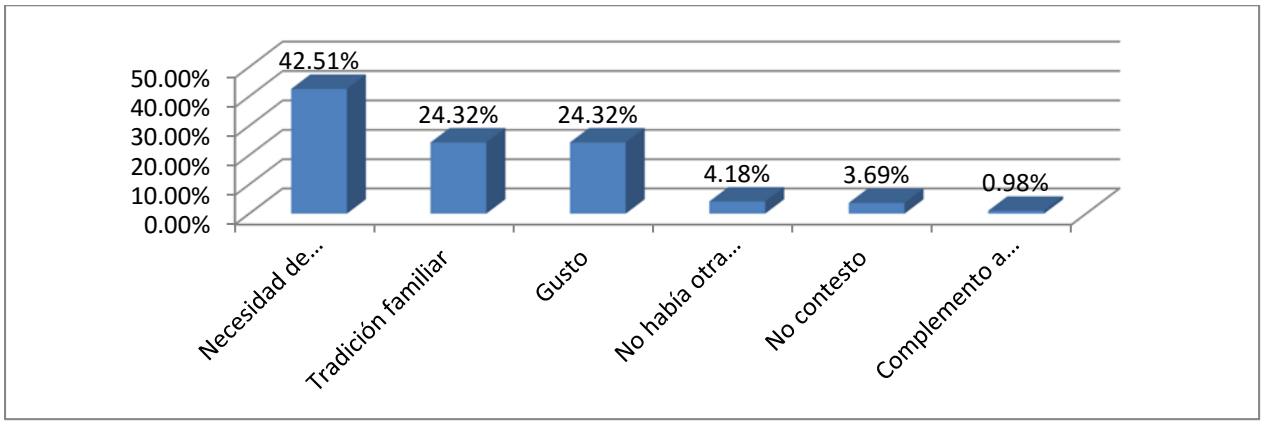


Figura 3. Razones por las que los artesanos aprendieron la actividad. Datos de la investigación.

El 82.1% aprendió sus actividades en su casa, mientras que el 17.9% restante lo hizo a través de cursos impartidos por el Gobierno o por diversos organismos públicos o privados.

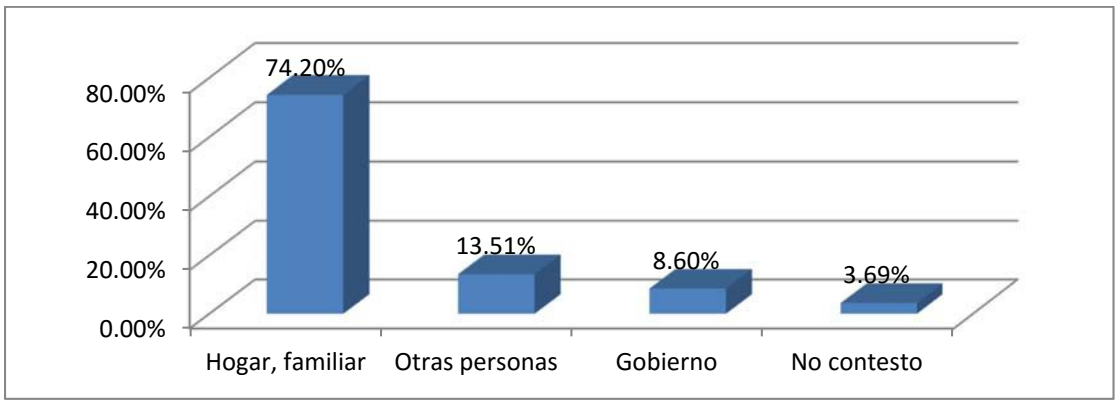


Figura 4. Lugar en donde aprendió el artesano a hacer su actividad.

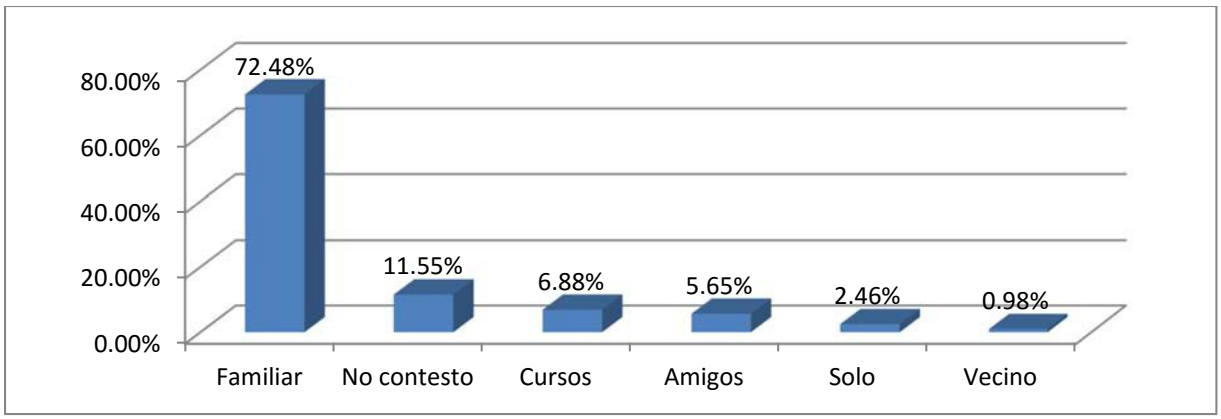


Figura 5. ¿Quién enseñó al artesano?

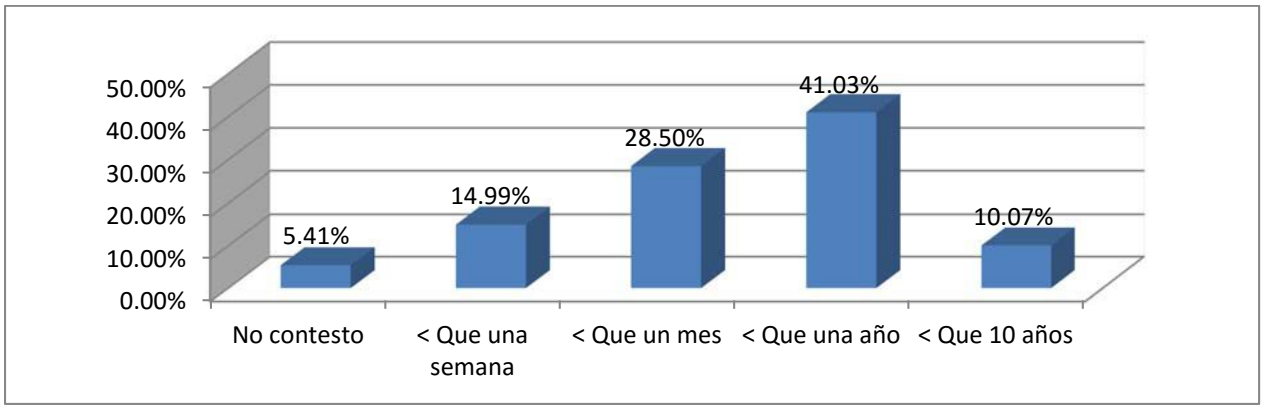


Figura 6. ¿Cuánto tiempo le llevó aprender el oficio?

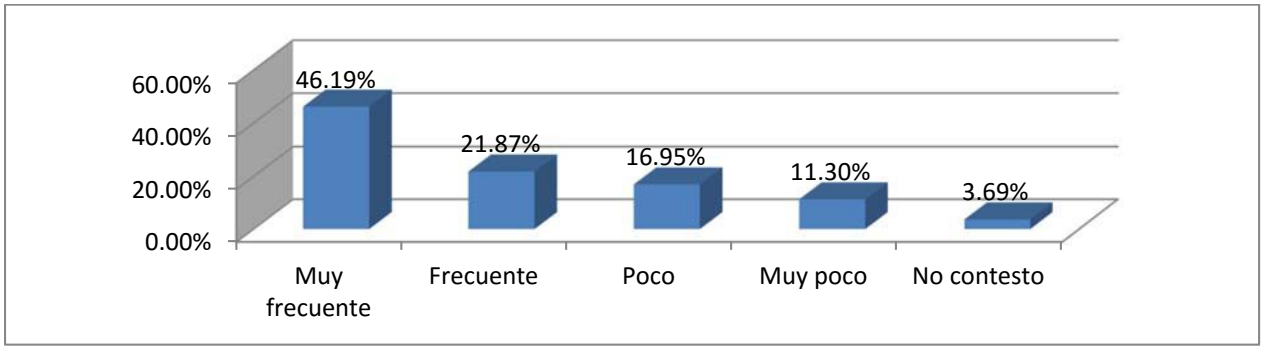


Figura 7. ¿Con qué frecuencia realiza su trabajo artesanal?

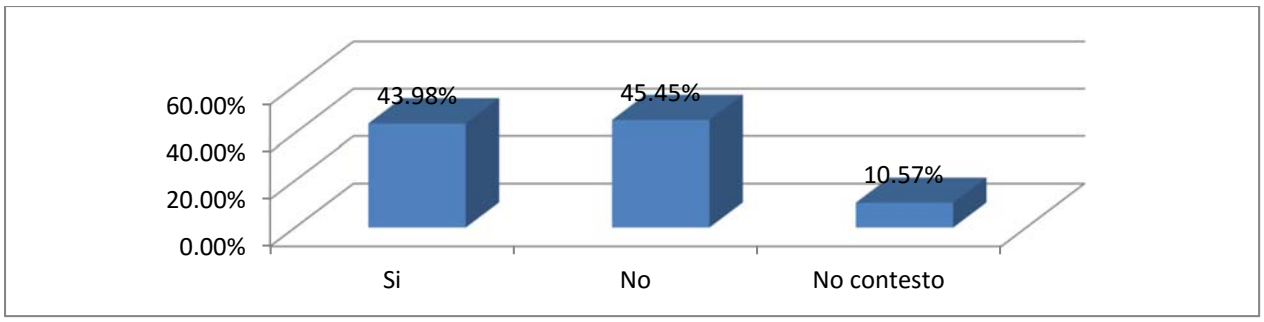


Figura 8. ¿Desempeña alguna otra actividad además de su labor artesanal?

Por cierto, las actividades a las que se dedican los que tienen actividades paralelas a la artesanal, son el hogar, el campo y micronegocios. El 93% de los artesanos se financian con recursos propios y los demás reciben apoyos gubernamentales para desarrollar su actividad. El 82% ha enseñado el oficio a sus familiares, de los cuales solo el 7.1% está muy interesado en seguir la actividad, el 25% tiene un interés regular, mientras que el 67.9% está poco interesado en continuar las actividades artesanales. Aunque todos los participantes están de acuerdo en que se esta actividad debe continuar, el 82.1% piensa en que está en serio riesgo de perderse.

Para apoyar las actividades artesanales, los participantes proponen: (1) que exista más apoyo del Gobierno y organismos privados para los artesanos; (2) contar con canales de distribución adecuados; (3) que se enseñe a hacer artesanías en las escuelas para que los niños vean que es posible dedicarse a las artesanías; (4) capacitación a los artesanos para mejorar sus técnicas y para administrarse mejor; (5) acceso a créditos para los artesanos.

Hijos de los artesanos

Los resultados de las respuestas de los hijos de los artesanos son los siguientes:

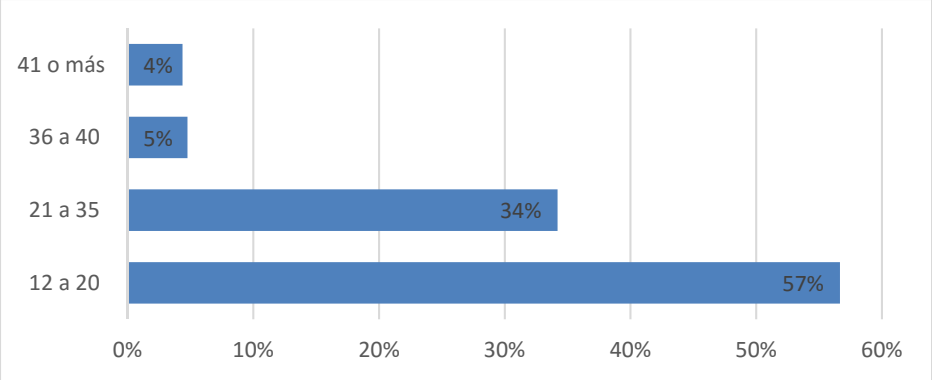


Figura 9. Edad de los artesanos.

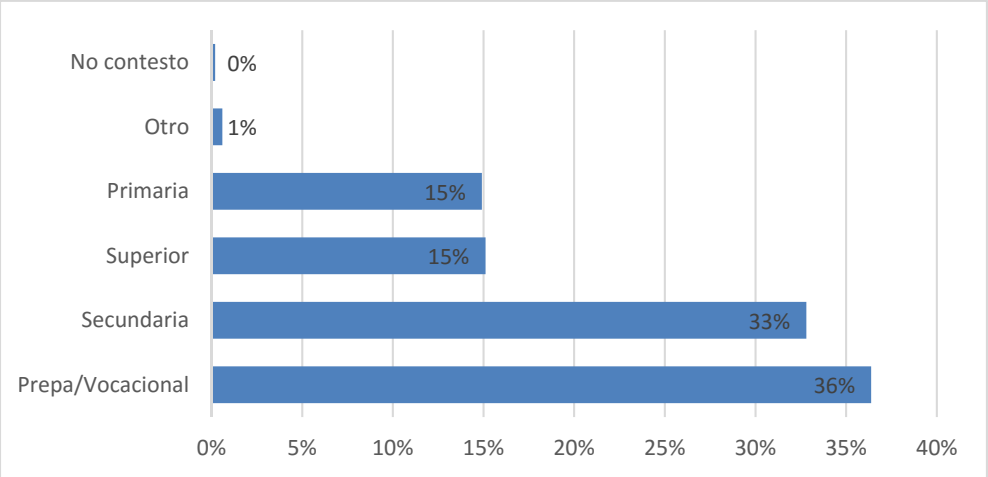


Figura 10. Nivel máximo de estudios.

A diferencia de los artesanos, quienes principalmente tenían primaria y secundaria, sus hijos están predominantemente en la preparatoria/vocacional y secundaria. Llama la atención el porcentaje de jóvenes que están cursando educación superior.

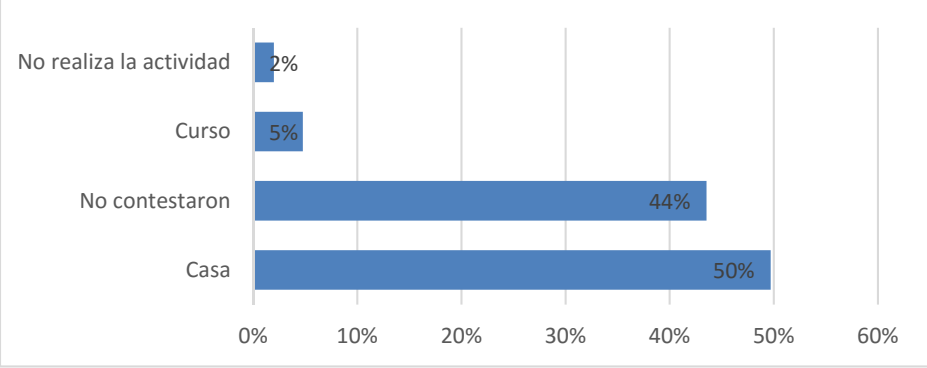


Figura 11. ¿En dónde aprendió la actividad artesanal?

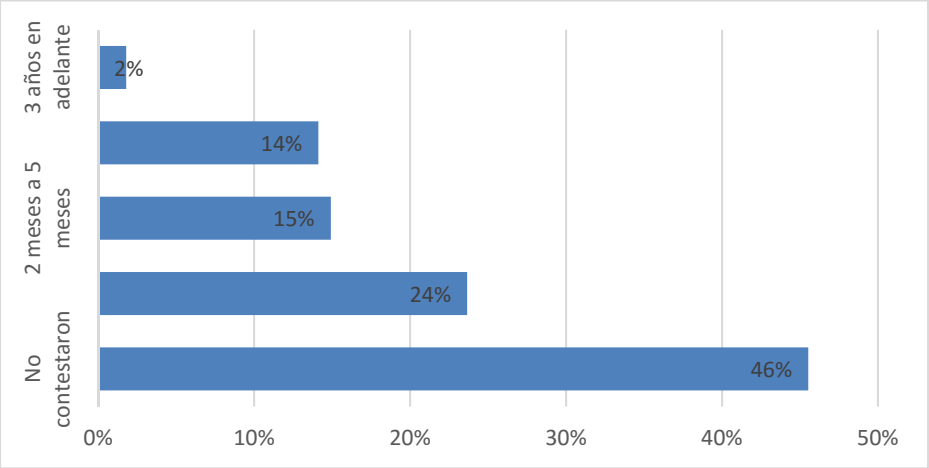


Figura 12. ¿Cuánto tiempo lleva aprendiendo la actividad artesanal?

La mayoría de los jóvenes han aprendido las actividades en sus respectivas casas, y básicamente son artesanías que llevan poco tiempo para aprenderse, como el urdido de hamacas, bordado, artesanías de jipi para elaborar sombreros tipo Panamá, y la confección de vestidos artesanales como los huipiles. Como puede verse en la figura 13, realizan trabajo artesanal con frecuencia.

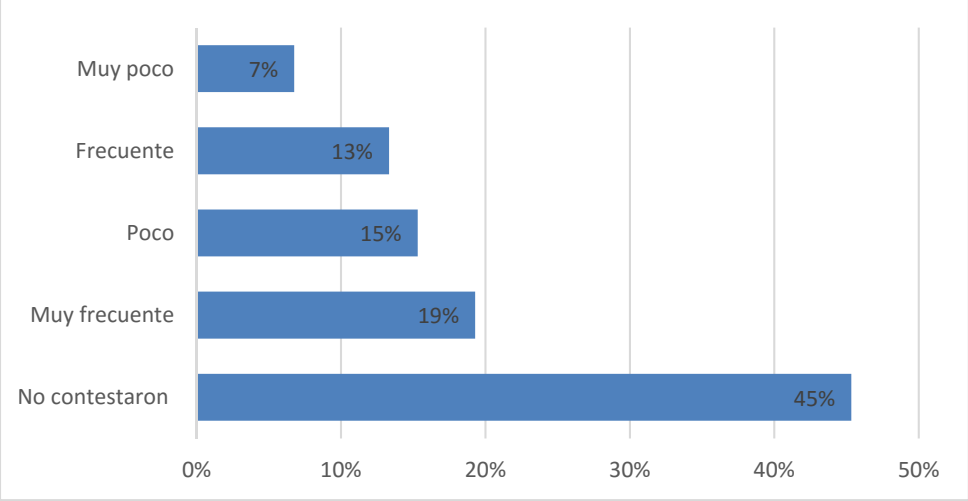


Figura 13. ¿Con qué frecuencia realiza su trabajo artesanal?

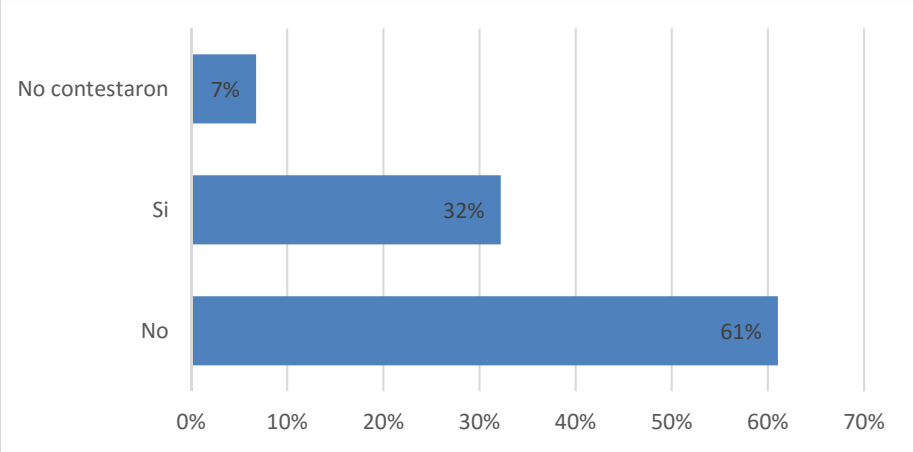


Figura 14. ¿Le gustaría hacer de las artesanías su principal actividad económica?

Puede verse que la mayor parte de los jóvenes no desean continuar las artesanías como su principal actividad económica (ver figura 14), aunque están orgullosos de su origen y sus tradiciones, al igual que sus padres. Sin embargo, están más abiertos a nuevas posibilidades y a salir de sus comunidades a realizar otras actividades, en comparación con sus padres.

Conclusiones

La relevancia económica y cultural de la actividad artesanal de la zona maya del Camino Real y los Chenes radica principalmente en la tradición milenaria de los conocimientos y técnicas heredadas de los ancestros. Por lo tanto, la preservación o rescate de esos conocimientos y técnicas aportará información relevante para la preservación y conservación de las actividades artesanales como un medio para presentar al mundo el legado de la cultura maya.

Como se aprecia en la figura 1, el sector predominante es el de 40 a 49 años, pero el 62% es mayor de 40 años, es decir, gente madura o mayor. Llama la atención el que no hubiera personas menores de 20 que se dediquen a las artesanías, lo que sugiere que al retirarse o fallecer los artesanos actuales, no hay muchos que continúen la actividad. Si a eso se suma el hecho de que la mayoría de quienes aprenden las artesanías no está interesada en continuarlas como su actividad principal, lo cual se ve corroborado en la figura 14, entonces existe un riesgo muy alto de que se abandone esta actividad, lo que coincide con lo que percibe la mayoría de los artesanos actuales. Es necesario que haya gente interesada en seguir, lo cual permitiría la gestión del conocimiento que sugieren

Barroso et al. (2013). Si no hay transferencia del conocimiento o si éste no se usa, pues es estéril y se pierde.

El gusto por las artesanías debe darse desde la educación inicial y continuarse, al menos, durante toda la educación básica. Sin embargo, para que la actividad sea atractiva, además de hacer buenas artesanías es necesario enseñar al artesano a vivir de ella, a que ésta sea un negocio con el que pueda mejorar su calidad de vida. Se requiere del apoyo del Gobierno y de organizaciones de la sociedad civil, así como a las instituciones de educación superior, para que a través de estrategias adecuadas, crédito e investigación, se superen las barreras al desarrollo tal como sugiere Kauffman (2001). Esto sugiere que el aprendizaje de las artesanías no debe limitarse a las zonas rurales, sino que también debe darse en las escuelas urbanas, de manera que gente de la ciudad pueda interesarse en la producción y venta de artesanías de manera rentable y sostenible aprovechando la tecnología existente y el acceso a canales de distribución.

Puede concluirse que las estrategias para que esta actividad continúe, preservando tradiciones y mejorando el nivel de vida de quienes se dedican a ella, son: (1) fomento del interés de artesanos, especialmente de los jóvenes, hacia la actividad artesanal, de manera que la vean como actividad interesante y lucrativa; (2) capacitación técnica y administrativa de los artesanos no solamente para realizar su actividad, sino para formar a otros artesanos potenciales, propiciando una eficaz transferencia del conocimiento; (3) obtención de recursos monetarios y fomentar la vinculación del sector artesanal con IES, Gobierno y asociaciones empresariales, y (4) estrategias de mercado. Al parecer, las cuatro están relacionadas y se refuerzan unas a otras. Sin embargo, es posible que surjan otras conforme se avanza en este estudio. Con esto, se abre una oportunidad para IES privadas o públicas para elaborar un repositorio de técnicas artesanales que puedan preservarse para que futuros artesanos aprendan la actividad, con los correspondientes derechos de autor para artesanos e instituciones, de manera que pueda contribuirse a la sostenibilidad de esta actividad. Dicho repositorio ayudaría, inclusive, a difundir nacional e internacionalmente las artesanías, en este caso, las de la región en estudio. Sin embargo, será posible ampliar estas actividades a otras regiones de México.

Es necesario aprovechar que los participantes, tanto los artesanos como sus hijos, están orgullosos de su lugar de origen y de sus tradiciones culturales. Las artesanías constituyen una actividad propicia para contribuir al desarrollo regional, al mismo tiempo que se preservan las tradiciones culturales y se les ayuda a incorporarse al mundo moderno.

Referencias

Barroso, F.; Santos, R.; Ávila, J. y Córdova, M. (2013). *Gestión del conocimiento, Competencias Emprendedoras y Desempeño Organizacional de Micros y pequeñas empresas del Interior del Estado de Yucatán*. México: Editorial Universidad Anahuac Mayab.

Beaud, M. (1998)*. Le basculement du monde. De la terre, des homes e du capitalisme. Découverte.* Paris.

Berumen, M.E. (2003, septiembre). *La migración. Puntal de la economía mexicana.* Recuperado el 12 de noviembre de 2013, de http://www.eumed. net/cursecon/ecolat/mx/mebb-migra.Htm

Davenport, T. H. y Prusak, L. (1998). *Working Knowledge. How Organization manage what they know.* E.U.A: Hardvard Business School Press.

Freire, J. (2012) *Ausencia de sentido, blog personal y experimenta*. Disponible en :http://juanfreire.tumblr.com/, Recuperado el 06 de Octubre de 2013

Godet, M.(1997). *Laboratoire d'Investigation Prospective et Stratégique*, Paris: Manuel de Prospective Stratégique, Ediciones Dunod. Tomos I y II.

Hernández, R.; Fernández, F. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª. ed.). México: Mc. Graw Hill.

Kauffman, S. (2001). *El desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas: un reto para la economía mexicana, Ciencia Administrativa*. Recuperado el 13 de octubre de 2006 de http://www.uv.mx/iiesca/revista2001-1/empresas. htm

Lesourne J. y Stoffaes, C. (1996). *La Prospective Stratégique d'Entreprise: Concepts et Études de Cas*. París: Inter-Editions.

Lévi-Strauss, C. (2001) *El pensamiento salvaje*. México: Fondo de Cultura Económica.

Neutzling, I. (2000). *Por uma sociedade e um planeta sustentáveis. A possível contribuiçao do humanismo social cirstao na cosntruçao de um novo paradigma civilizacional,* in Unisinos. Sao Paolo: Leopoldo

Osowsky, C. (2000). *Teologia e humanismo social cristao.* Unisinos. Sao Leopoldo.

Rifkin, J. (2000). *The age of access. The new culture of hypercapitalism where all of life is a paid experience.* Jeremy P. Tacher/GP Putnam,s Sonns. New York.

Secretaría de Economía (2015). Datos sobre el sector artesanal. Disponible en www.economia.gob.mx.

Santos, R.A.; Barroso, F.G. y Ávila, J. I. (2015). *Propuesta para la preservación del sector artesanal en zonas mayas de Campeche, México (avance de investigación).* Ponencia presentada en el XIX Congreso Internacional en Ciencias Administrativas. Academia de Ciencias Administrativas A.C. (ACACIA). Universidad Juárez Autónoma del Estado de Durango. Durango, Dgo., México.

Apéndice A. Instrumento

INSTITUTO SUPERIOR DE CALKINÍ EN EL ESTADO DE CAMPECHE
CUESTIONARIO No. 1 PARA MAESTROS ARTESANOS

Objetivo: Investigar los factores que inciden en el detrimento del acervo artesanal en el Estado, a fin de plantear acciones para lograr la preservacion o rescate de las actividades artesanales.

Instrucciones:
a) Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y conteste según considere conveniente
b) Si tiene alguna duda con respecto al cuestionario, pregunte al entrevistador.
c) No deje ninguna pregunta sin responder

1ra. Sección

1.- Datos del Encuestado:

Edad:

Género:	
Masculino	Femenino

Lugar de nacimiento: _____

Localidad en donde vive actualmente: _____

Municipio: _____

Personas que dependen económicamente de usted		
Conyuge e hijos	Padres	Otros

Estado Civil:		
Casado	Soltero	Otros

2.- Datos Escolares:

Estudia actualmente:	
Sí	No

Nivel Máximo de Estudios							
Ninguno	Leer y Escribir	Primaria	Secundaria	Prepa/Voca	Superior	Posgrado	Otros

2da. Sección

3.- Información del Artesano:

1.- ¿Qué tipo de artesanias realiza?

2.- ¿Por qué le interesó aprender esa actividad?

3.- ¿Dónde lo aprendió?

4.- ¿Hace cuántos años que lo aprendió?

5.- ¿Cuánto tiempo le llevó aprenderlo?

6.- ¿Con qué frecuencia realiza su trabajo artesanal?

7.- ¿Cuánto tiempo le toma hacer un artículo o producto?

8.- ¿Cómo se financia usted para realizar este trabajo?

9.- ¿Dónde vende (comercializa) sus productos?				
Mercado local	Mercado Municipal		Mercado Estatal	Mercado Nacional

10.- ¿Qué tipo de gente le compra?			
Gente de la región	Turistas nacionales	Turistas extranjeros	Otros

11.- ¿Tiene usted sus clientes (cautivos)?	
Sí	No

12.- ¿Algún miembro de su familia ha aprendido por medio de usted?			
Sí	¿A quien(es)?	No	¿Por qué?

13.- ¿Le ha enseñado a alguien, fuera de su familia, a realizar su trabajo artesanal?					
Sí			No		
¿Por qué?			¿Por qué?		

14.- ¿Cree que ahora, a la gente le interese más el trabajo artesanal o que, conforme va pasando el tiempo le interesa menos?			
No le interesa nada	Le interesa Poco	Le interesa Regular	Le interesa Mucho

15.- ¿Cree usted que actualmente hay más artesanos en la actividad que usted realiza?					
Sí			No		
¿Por qué?			¿Por qué?		

16.- ¿Cree usted que se deberían apoyar las actividades artesanales?					
Sí			No		
¿Por quienes?					

17.- ¿Qué propondría para que se impulsar la actividad artesanal que usted realiza?

18.- ¿Qué opina usted, que pasará en un futuro con las actividades artesanales?

19.- ¿Le interesaría a usted, que las actividades artesanales se conserven?					
Sí			No		
¿Qué haría usted para conservarlo?			¿Por qué?		

20.- ¿Estaría dispuesto a enseñar a alguien fuera de su familia el trabajo artesanal que usted realiza?					
Si			No		
¿Que necesitaría (Requiere)para enseñar a realizar su arte?			¿Por qué?		

21.- ¿Se reúne o pertenece a algún grupo de artesanos (sociedad, grupo u otros)?					
Si			No		
¿Por qué?			¿Por qué?		

21.- ¿Considera usted que la tecnología a perjudicado la actividad artesanal?					
Si			No		
¿Por qué?			¿Por qué?		

22.- ¿Se capacita usted en su actividad artesanal?					
Si			No		
¿Cómo?			¿Por qué?		

3a.Sección

Instrucciones:

1.- Lea cuidadosa mente los siguientes enunciados

2.- Marque con un X la opción que considere más conveniente

3.- No deje ninguna opción sin responder

4.- En caso de tener duda, por favor pregunte al entrevistador.	Mucho	Regular	Nada
Me siento orgulloso de mi origen			
Me siento orgulloso del lugar en que vivo			
Me siento orgulloso de la gente de mi lugar de origen			
Me siento orgulloso de mis apellidos			
Me siento orgulloso de mi traje tipico			
Los apellidos son importantes para conseguir empleo			
Los que han viajado se sienten mas importantes que los demas			
Los que han estudiado se sienten mas importantes que los demas			
Mi origen influye en la toma de decisiones.			
Mi familia influye en la toma de decisiones			
Ser hombre o mujer influye en las decisiones que tomo			

Comentarios:

Muchas gracias por su cooperación

La vinculación estratégica de la Universidad para el desarrollo socioeconómico desde lo local mediante la participación ciudadana e innovación social: Un análisis cualitativo de foros ciudadanos para abatir la desigualdad social

Rubén Molina Sánchez

Ricardo Contreras Soto

Juan Morua Ramírez

Resumen

Las Universidad Públicas con sus profesores e investigadores, son parte importante de los grupos de interés en la sociedad para vincularse en proyectos que detonen el desarrollo socioeconómico y la innovación social, desde las zonas geográficas donde se encuentran ubicadas, basados en principios éticos de compromiso y responsabilidad social, principalmente por la gran brecha que existe entre desarrollo económico y desigualdad social en México, mediando cifras alarmantes de un 52% de pobreza y un 20% de pobreza extrema, según datos del CONEVAL 2015, este trabajo de investigación tiene como objetivo compartir los resultados de la aplicación de metodología cualitativa e instrumentos de participación e innovación social en las necesidades sociales y desigualdad en el ámbito urbano y rural de la ciudad de Celaya, en cuanto a seguridad y vigilancia, servicios de salud, educación, escuelas y capacitación, transporte y vialidad, servicios de infraestructura[1], servicios municipales, economía y trabajo, espacios públicos y medio ambiente, igualdad y equidad, y Gobierno cercano, en este caso con “foros ciudadanos”, como herramientas de acción colectiva. Compartimos con la comunidad científica los resultados que tuvimos por una parte, en lograr la inclusión social, la cohesión social y la participación ciudadana desde lo local, para formular acciones de desarrollo desde la comunidad en las necesidades citadas. Los primeros resultados muestran que en las zonas urbanas y rurales es posible priorizar la necesidad y soluciones innovadoras donde se vean involucrados como protagonistas de su crecimiento.

Palabras claves: desigualdad social, participación ciudadana, innovación social

[1] Los Servicios de Infraestructura se refieren al Alumbrado público, Pavimentación de Calles y Drenaje y alcantarillado, se decidió extraerse de la categoría de Servicios Municipales debido a la frecuencia elevada de aparición en la jerarquización de necesidades.

Introducción

La presente investigación se enmarca en el proyecto “Intervención estratégica para el Desarrollo Regional y la Competitividad Global”, que los autores de este articulo como grupo proponente y apoyados por la Universidad de Guanajuato realizó en colaboración con ILPES/CEPAL (2014-2015), una serie de seminarios y talleres sobre temas como competitividad territorial, cadenas productivas, diseño de proyectos, gestión estratégica del desarrollo local, gestión local de la cultura para el desarrollo y prospectiva territorial. En todos ellos, los autores de este trabajo de investigación y otros académicos de la Universidad de Guanajuato y otras entidades académicos, así como invitados especiales, revisaron conceptos teóricos, aplicaciones prácticas y estudios de caso con apoyo de metodologías y herramientas aportados por ILPES/CEPAL (Molina *et al,*2015*).* De aquí se desprende la focalización de encontrar alternativas de solución ante la realidad de la Pobreza extrema en la entidad y de alta prioridad para los gobiernos locales y de una cuestión percibida como crucial en el ámbito de la industria, en especial la manufacturera y los servicios en la Zona Metropolitana de Laja-Bajío, como en el sector de la agricultura en los Valles Abajeños. Por lo anterior planteado el objetivo que persigue esta investigación es que nos involucremos con la sociedad, las autoridades municipales y los empresarios a realizar urgentemente una vinculación estratégica de la Universidad para el desarrollo socioeconómico desde lo local mediante una gestión Democrática Municipal e innovación social. Otro evento importante que presenta oportunidades de desarrollo para la región es la instalación de una cadena de proveeduría extranjera de fábricas de la industria automotriz, así como el funcionamiento actual de Honda en Celaya y el inicio de Toyota, que con su conjunto tienen un número proyectado de doce mil nuevos empleos para los trabajadores de la región, esto ocasionará cambios tectónicos en el mercado de trabajo, de productos y servicios locales, así como en la presión sobre los recursos, bienes y servicios públicos como el agua y la infraestructura vial entre otros. El estado de Guanajuato ocupa en el 2014, en la República Mexicana, el séptimo lugar en pobreza con 2, 683,282 (CONEVAL 2015). En pobreza extrema ocupa el noveno lugar de los estados de la República con 317,597 personas. Este escenario planteado implica grandes amenazas y oportunidades para actuar con inteligencia e innovación social, por un lado grandes inversiones extranjeras, generación de empleo y por otra el incremento de la pobreza y el mantenimiento de la pobreza extrema (CONEVAL 2015), así como el poco beneficio para las empresas locales, de tamaño pequeño y mediano, que verán afectadas las condiciones en los costos y la logística de sus

operaciones y se enfrentarán a una mayor competencia, inclusive de productos traídos de otras latitudes. El escenario también alberga oportunidades por el influjo de inversiones en la construcción de las plantas fabriles y los servicios conexos como por ejemplo de vivienda y hotelería así como la afluencia de visitantes. La medida en que las empresas locales lograrán enfrentar las amenazas y aprovechar las oportunidades, determinará la medida en que los cambios en el entorno económico-productivo significarán beneficios y mejorías en la calidad de vida de la población local (Buitelaar, R.: XVII-XVIII). En el mundo existen muchos problemas y necesidades, en México no es la excepción: principalmente: hambre, enfermedades, falta de recursos y servicios, etcétera, a grandes masas de población, estos problemas se manifiestan, agudizan, asocian y se van derivando en otros problemas sociales y económicos fuertes que atentan contra la misma humanidad. A pesar de los avances tecnológicos y científicos. No se han resuelto muchos de estos problemas, por el contrario, muchos se han incrementado y otros nunca se han atendido de manera puntual, pertinente y eficiente, dando con ello preocupación en su actualidad, potencialidad y acumulación, a la vuelta de este tiempo, se han tratado de buscar ciertas soluciones limitadas, parciales, descontextualizadas[2]. En el plano de las ciencias sociales, administrativas y humanas han sido motivo de reflexión, trabajo, construcción y crítica para generar propuestas de compresión y de solución a estos problemas. Desde un punto de vista sistémico se tiene que ver los problemas con el sistema social que los ha generado, y contextualizar históricamente que se ha venido haciendo y sus impactos. Se ha tomado como eje vertebrador el problema de la pobreza y la desigualdad para poder pensar (conceptualizar) y atender dichos problemas[3] desde la vinculación de la Universidad y sus profesores-investigadores. Para confirmar nuestro planteamiento del problema que venimos narrando hasta aquí, nos interesa responder a las preguntas: ¿La vinculación estratégica de la Universidad puede contribuir al desarrollo socioeconómico de lo local para abatir la pobreza, mediante la promoción de la participación democrática Municipal? Y ¿La Innovación social puede ser una respuesta a la pobreza y desigualdad?

[2] Es importante científicamente que no se abstraiga y descontextualice para el análisis los elementos que componen estos problemas y también no se "naturalice" estos fenómenos, como es el caso de la pobreza.

[3] La pobreza y la desigualdad no son una sola cosa en cuanto elemento físico que pueda identificarse empíricamente, sino está compuesta de muchos elementos, expresiones, síntomas, dimensiones o cosas que la conforman como objeto de estudio, por lo que propiamente es un fenómeno social. Sus composiciones varían

Marco teórico

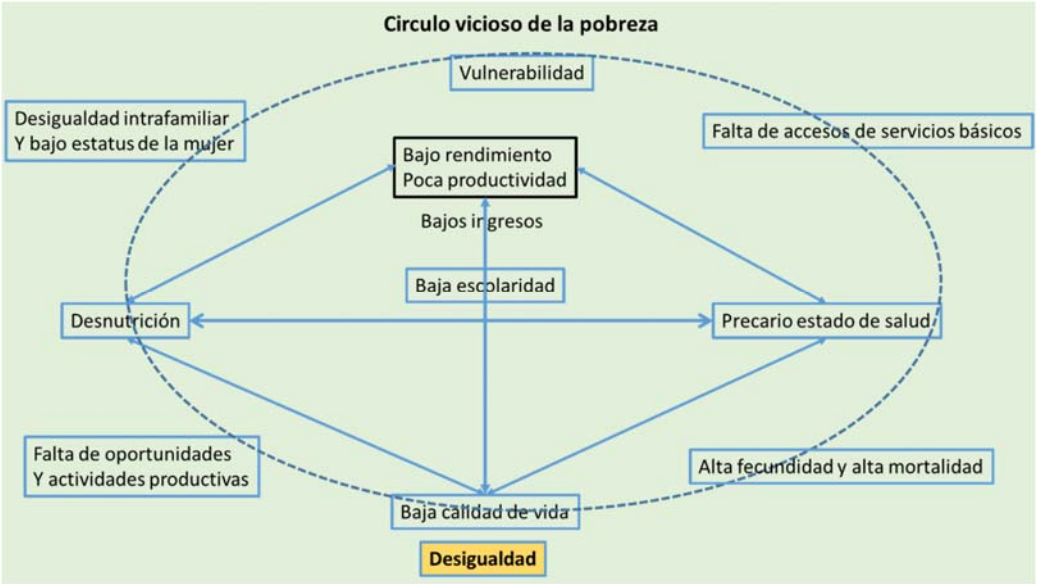
Hay toda una discusión sobre la desigualdad social y la pobreza tanto en la construcción del concepto y su medición como los enfoques que lo abordan y sus implicaciones, su complejidad, por ejemplo: Hillmann (2001:703) plantea Que el *"concepto puede entenderse de muchas maneras y que, por lo tanto resulta difícil de operacionalizar en las ciencias sociales. Por lo común se distingue entre pobreza subjetiva (de carácter individual) y pobreza objetiva (definida social hasta jurídicamente) la pobreza se define como una situación social, protagonizada por grupos marginales, que se caracteriza por el estado de necesidad material y, por lo mismo, también existencial*". Para More en Gallino (1983: 704) define a la desigualdad social y pobreza como "*una condición de déficit de recursos necesarios para alcanzar y mantener el nivel de vida que se considera decente, civilizado, tolerable a largo plazo sin grandes sacrificios, por un individuo, una familia, una comunidad local, un determinado segmento o estrato de clase de la población. Se trata de una condición que es al mismo tiempo objetivamente medible, histórica y culturalmente relativa y subjetivamente definida. De ahí la extrema variedad y ambigüedad de las definiciones de la pobreza que se encuentra en los textos de sociología, economía, política social, demografía, así como en las cuentas nacionales e internacionales. La pobreza es la forma macroscópica de la desigualdad".* ¿Por qué se debe de ver el fenómeno de la pobreza aunado al problema de la desigualdad social? Primeramente porque el problema de la pobreza no es aislado y se debe de entender de manera articulada con la desigualdad[4].

Kerbo (2003:11) define la desigualdad social como "*la condición por la cual las personas tienen un acceso desigualdad a los recursos, servicios y posiciones que la sociedad valora. Tal desigualdad puede surgir en cuanto al modo en que los individuos y grupos se ordenan y son evaluados unos por otros, pero más importante aún, la desigualdad se relaciona con las diferentes posiciones de la estructura social"*. Más adelante nos dice "*La desigualdad puede surgir de la diferenciación social porque algunos papeles o posiciones sociales colocan a ciertas personas en condiciones de adquirir una mayor porción de los bienes y servicios valorados. En este caso, nos referiremos a la desigualdad en cuanto a acceso de posiciones preferentes en la sociedad, aunque la evaluación social o el prestigio, como un aspecto secundario,*

[4] Se va a esbozar la teoría de la desigualdad desde la teoría de los capitales de Pierre Bourdieu.

aparecerá normalmente como una consecuencia, dado que las personas con posiciones preferentes en la sociedad son sumamente valoradas". Entonces el análisis de la pobreza y la desigualdad social permitirá entender el entramado de los mecanismos sociales de exclusión, poder, valoración y selección, en referencia a los campos y capitales (económicos, sociales, culturales y simbólicos), así como los dispositivos que se articulan en la reproducción social. Se tienen cuatro componentes[5] (dimensiones) importantes en la pobreza que son:

A) Carencia de ingreso
B) Acceso limitado a la educación
C) Precariedad de la salud
D) Carencias alimentarias



Fuente: http://www.fmvz.unam.mx/fmvz/enlinea/desarrollo/archivos/TEORIAS%20DESARROLLO/CIRCULO-POBREZA.jpg
Consultado el 23 de enero de 2016. Se retoma, pero se modificó incorporando desigualdad.

OXFAM en México ante la pobreza y desigualdad plantea[6]: En el año "2016, la situación es aún más crítica, ya que 62 personas poseen la misma riqueza que los 3.6 mil millones de personas más pobres del planeta.

Particularmente México es el ejemplo de la desigualdad.

En México el 1% de la población tiene el 43% de la riqueza del país. Mientras la economía crece menos del 1% anual, la fortuna de los 16 mexicanos más ricos se multiplica por cinco. México es la 14º economía del mundo pero un 48% de las

[5] De acuerdo al estudio sobre el estado del arte que hacen Hernández, Aurea, Bazán y Abigail, (2011),
[6] https://act.oxfam.org/mexico/iguales-es-hora-de-cambiar-las-reglas-2

escuelas públicas no tienen acceso a drenaje y un 60% no tienen computadoras que funcionen. En México, sólo 4 personas acumulan una riqueza equivalente al 9% del PIB nacional. Sin embargo, la mitad de los mexicanos (el 54,4% de la población) vive en pobreza. La desigualdad limita el crecimiento económico del país, y por tanto su futuro.

Innovación social desde las Universidades y la participación social

La innovación social y el emprendimiento social desde las Universidades son dos conceptos ligados (Drucker, 1985) y aunque el tema es de tendencia actual, sobre todo en la construcción de las políticas públicas que motiven el desarrollo económico local y regional, la literatura es escasa. Esta situación puede explicarse porque el paradigma dominante aún sigue dejando a un lado lo social y sin considerar la importancia de una sociedad envuelta en una economía del conocimiento y su desarrollo endógeno (PA, Julie & Molina, S., 2012 ; Contreras Soto, 2001) y enfatiza la creencia de que el proceso de innovación social emerge de las acciones de un individuo aislado, que en un contexto determinado, regularmente desfavorecido, va surgir como líder, considerando entonces a un individuo con características y habilidades especiales (Schmitt, 2015). La tendencia a la innovación social es derivada de una serie de problemáticas que vive actualmente la mayoría de los países del mundo (Kliksberg, 2012). Por ejemplo, Salinas & Osorio (2012) establecen como el enfoque del capitalismo financiero y utilitario promovido por el neoliberalismo económico liderado por EU y la especulación antitética de los valuadores de empresas en las casas de bolsa en Estados Unidos a fines del 2008 resulto en una crisis económica, financiera, con graves consecuencias sociales a principios del siglo XXI, incrementando en el mundo la exclusión social, la desigualdad y la pobreza extrema. En este caso, como respuesta a estas condiciones desfavorables se encuentra la innovación social (Marin, Morua, & Schmitt, 2012), la cual es un proceso social tanto de creación de valor como de conocimientos útiles y novedosos (Castellaci et al., 2005) en donde los diferentes actores en este caso los ciudadanos de la ciudad de Celaya, Guanajuato, México, a nivel local regional buscan analizar sus necesidades y desarrollar nuevas ideas que se verán reflejadas en mejor calidad de vida, en un bienestar social, cuyo objetivo es el desarrollo de una comunidad o de una región. Este proceso requiere de una multiplicidad de actores, desde el individuo o grupo que se lanza al proceso de innovación social, las instituciones que sirven de soporte

financiero, hasta por los actores que sirven de guía y de acompañamiento como las Universidades Públicas.

La universidad es uno de los actores que realzan su importancia para ayudar a desarrollar la innovación social y para el acompañamiento de las ideas innovadoras (Schmitt, Berger-Douce, & Bayad, 2005). Muestra de esto son tanto el interés por el rediseño curricular basado en principios universales y de aspiraciones humanas de libertad, igualdad, equidad y reflexionar en el ser humano que queremos formar para finales del siglo XXI (ONU2030); como la implementación de servicios de acompañamiento a emprendedores y al desarrollo de ideas innovadoras tanto para los estudiantes como para la comunidad en general (Marin, Morua, Rivera, & Schmitt, 2012). Si bien los nuevos modelos económicos establecen la necesidad de vincular a la universidad con el desarrollo de la innovación (Rivera & Morua , 2015), los esfuerzos, resultados y efectos de esta participación no han sido medidos, esto enfatiza reforzar esta la relación. Como lo establecen Julie PA & Molina, S. (2012), el reto es entonces basar las competencias de la Universidad en la responsabilidad social, la sustentabilidad, el emprendimiento e innovación social, enfocado a una economía social y solidaria que permita el desarrollo de las potencialidades humanas en un mundo de bienestar social y felicidad para sus habitantes. En conclusión la innovación social, parte de que la sociedad es el principio, medio y el fin y no el mercado. Mediante la innovación social se renuevan los servicios y los actores que participan en la sociedad, por tanto se asocia una idea de cambio o transformación social (Caulier-Grice et al., 2012). La creación de grupos de autoayuda, de líneas de apoyo telefónico, de enfermerías vecinales, de fuentes abiertas de conocimiento, de medicina complementaria y de cooperativas de microcrédito, son iniciativas que representan nuevas ideas que trabajan para satisfacer necesidades insatisfechas y mejorar la calidad de vida de las personas, por lo que son ejemplo de innovación social (Mulgan, 2007). La Innovación Social, Académicamente, durante la última década ha ganado interés y fuerza gracias a las áreas de administración, emprendimiento y gestión pública (Cajaiba-Santana, 2013), aunque la literatura se encuentra dispersa en las disciplinas del desarrollo urbano y regional, políticas públicas, psicología social y emprendimiento social. Desde el punto de vista de la literatura de negocios se reporta un estudio sistemático del estado de arte en periódicos de alto impacto (Machado-Martins et al., 2015). Los temas más influyentes han sido: la gestión de redes (Taatila et al. 2006), las asociaciones colaborativas entre organizaciones con y sin fines de lucro (Le Ber & Brazei, 2010), el desarrollo de nuevos programas públicos

(Warren, Fox y Pascall, 2009), la relación entre emprendimiento e innovación social así como el involucramiento de la comunidad para su éxito (Maclean, Harvey & Gordon, 2012) e incluso la importancia de su pronta inclusión en cada uno de las distintas fases de la innovación social, en particular en contextos con recursos limitados (Bhatt & Altinay, 2013), la creación de organizaciones intermediarias para lograr la inclusión en mercados laborales a partir de la profesionalización y la institucionalización del trabajo por proyectos (D'Ovidio & Pradel, 2013), así como la constitución de un marco teórico y conceptual para la innovación social (Cajaiba-Santana, 2013). No existe un consenso sobre una definición tipo sobre la innovación social (Caulier-Grice et al., 2012), sin embargo podemos recopilar algunas ideas que den alcance y profundidad al reto de crear competencias en la sociedad: Considerando que la innovación social es el conjunto de nuevas ideas que permiten organizarse y obtener productos (nuevos modelos de negocio) para el bienestar social generalizado… prosperidad económica, ambiental y social a las comunidades… alcanzar objetivos sociales, como la inserción socio-laboral de personas excluidas o la conservación medioambiental… una mejora social que supera la mera reducción de costos públicos gubernamentales y la beneficencia misma. Entonces podemos anticipar algunos impactos de su puesta en marcha como la descentralización y autonomía del Estado, la reconstrucción del tejido social, el arraigo –por ejemplo. territorios originarios-, la mejora del bienestar colectivo, las relaciones sociales así como el fomento a la cultura, en general, como la relativa a la innovación.

El contraste de la pobreza y desigualdad social

Es importante conocer las siguientes realidades de Guanajuato y la ciudad de Celaya, donde realizamos la vinculación con la sociedad e implementamos acciones de innovación social, para recoger sus propuestas para el desarrollo socioeconómico de su comunidad. Comparativamente la pobreza en Guanajuato, para 2014 Guanajuato ocupa en la República Mexicana el séptimo lugar en **pobreza** con 2, 683,282 personas después del Estado de México, Veracruz, Chiapas, Puebla, Jalisco y Michoacán. En **pobreza extrema** ocupa el noveno lugar de los estados con 317,597 personas después de Chiapas, Veracruz, Estado de México, Oaxaca, Puebla, Guerrero, Michoacán e Hidalgo

En el 2014 el CONEVAL informa que en Celaya Guanajuato[7]:

• “En el mismo año había en el municipio 114,842 hogares (9.1% del total de hogares en la entidad), de los cuales 28,984 estaban encabezados por jefas de familia (9.6% del total de la entidad). El grado promedio de escolaridad de la población de 15 años o más en el municipio era en 2010 de 9, frente al grado promedio de escolaridad de 7.7 en la entidad (Estado). En 2010, el municipio contaba con 285 escuelas preescolares (6.1% del total estatal), 262 primarias (5.5% del total) y 96 secundarias (5.8%). Además, el municipio contaba con 80 bachilleratos (10.7%), diez escuelas de profesional técnico (15.9%) y 24 escuelas de formación para el trabajo (16.1%). El municipio no contaba con ninguna primaria indígena. Las unidades médicas en el municipio eran 26 (3.7% del total de unidades médicas del estado). El personal médico era de 781 personas (10.1% del total de médicos en la entidad) y la razón de médicos por unidad médica era de 30, frente a la razón de 11.2 en todo el estado. En 2010, 203,055 individuos (39.6% del total de la población) se encontraban en pobreza, de los cuales 175,453 (34.2%) presentaban pobreza moderada y 27,602 (5.4%) estaban en pobreza extrema. En 2010, la condición de rezago educativo afectó a 18.6% de la población, lo que significa que 95,629 individuos presentaron esta carencia social. En el mismo año, el porcentaje de personas sin acceso a servicios de salud fue de 32.9%, equivalente a 168,925 personas. La carencia por acceso a la seguridad social afectó a 57.5% de la población, es decir 295,065 personas se encontraban bajo esta condición. El porcentaje de individuos que reportó habitar en viviendas con mala calidad de materiales y espacio insuficiente fue de 8% (41,157 personas). El porcentaje de personas que reportó habitar en viviendas sin disponibilidad de servicios básicos fue de 5.9%, lo que significa que las condiciones de vivienda no son las adecuadas para 30,511 personas. La incidencia de la carencia por acceso a la alimentación fue de 21.2%, es decir una población de 108,709 personas. Las incidencias de los rubros de infraestructura social a los que se destinarán los recursos del FAIS son: Viviendas con piso de tierra (5.4% del total), viviendas con un solo cuarto (4%), viviendas que no disponen de agua entubada de la red pública (3.8%),

[7] Informe Anual Sobre La Situación de Pobreza y Rezago Social en Celaya Guanajuato http://portalsocial.guanajuato.gob.mx/documentos/informe-anual-sobre-la-situaci%C3%B3n-de-pobreza-y-rezago-social-2014-celayafile:///C:/Users/Ricardo%20Contreras/Documents/Ricardo%20Contreras/Celaya/2014_SEDESOL_Informe%20de%20pobreza%20y%20rezago%20social%20Celaya.pdf Consultado el 5 de enero del 2016.

viviendas que no disponen de drenaje (2.9%), viviendas que no disponen de energía eléctrica (1%) y viviendas sin ningún bien (0.8%).

Las incidencias en otros indicadores de rezago social son:

• Población de 15 años y más con educación básica incompleta (37.4% del total), población sin derecho a servicios de salud (35.8%), viviendas que no disponen de lavadora (23.1%), viviendas que no disponen de refrigerador (10.1%), población de 15 años o más analfabeta (5.4%), población de 6 a 14 años que no asiste a la escuela (4%) y viviendas sin excusado/sanitario (2%)". Mientras que la Secretaria de Desarrollo Social (2015) señala que las Localidades rurales que padecen de rezago social[8] en Celaya las poblaciones en las localidades rurales en rezago medio son de 5,396 personas. Destacando las localidades de Gasca, San José de la Presa, los Galvanes y la colonia Luis Donaldo Colosio por su rezago social a nivel medio.

En donde la población en las localidades rurales en rezago bajo son 22, 926 personas. Donde destaca su rezago social a nivel bajo San Isidro de la Concepción, San Elías, Presa Blanca, Estrada, Santa Teresa, El Sauz, Pedro María Anaya, Patria Nueva, San Josè el Nuevo, La trinidad, y San Cayetano. En donde la población en las localidades rurales en rezago muy bajo son 31,002 personas. Dónde destaca su rezago muy bajo La Laja, Plancarte, La Cruz, Yustis (San José De Yustis), La Luz, Ojo Seco, Santa Anita, Jauregui, Los Mancera, El Puesto, San Isidro De Elguera, San Lorenzo, La Palmita (La Palmita De San Gabriel), Colonia Fraccionamiento y El Puente. Donde se evalúa que hay en Celaya 23,386 viviendas particulares y 104.725 personas que

---

[8] *¿QUÉ ES EL ÍNDICE DE REZAGO SOCIAL?*

"Dado que la Ley General de Desarrollo Social establece que la medición de la pobreza debe considerar el carácter multidimensional de la pobreza, el CONEVAL construyó el Índice de rezago social, incorporando indicadores de educación, de acceso a servicios de salud, de servicios básicos, de calidad y espacios en la vivienda, y activos en el hogar.

El Índice de Rezago Social es una medida ponderada que resume cuatro indicadores de carencias sociales (educación, salud, servicios básicos y espacios en la vivienda) en un solo índice que tiene como finalidad ordenar a las unidades de observación según sus carencias sociales.

La estimación de este Índice tiene como fuente de información la base de datos "Principales Resultados por Localidad, 2005" del II Conteo de Población y Vivienda (ITER 2005) y fue elaborada bajo la técnica estadística de componentes principales, que permite resumir en un indicador agregado las diferentes dimensiones del fenómeno en estudio. El rezago social se calculó a tres niveles de agregación geográfica: estatal, municipal y localidad.

Los resultados de la estimación del índice de rezago social se presentan en cinco estratos. Se utiliza la estratificación con base en la metodología de Dalenius & Hodges, dado que permite que dentro de cada estrato las unidades sean lo más homogéneas posibles y entre los estratos lo más distintos posibles. Los cinco estratos en que se distribuye el índice son: ***muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto*** *rezago social".*http://www.coneval.gob.mx/Medicion/IRS/Paginas/Que-es-el-indice-de-rezago-social.aspx Consultado el 5 de enero del 2015.

viven en extrema pobreza de las colonias donde destacan: Emiliano Zapata, Ejidal, Las Insurgentes, Del Bosque, Santa Rita, Lagos, Monte Blanco, Zona Centro, Rancho Seco, Lindavista, San Antonio, Del Zapote, De Santiaguito, Brisas Del Valle, La Resurrección, Valle De Los Naranjos, México, De Tierras Negras, Bajío De Las Américas, Jacarandas, Progreso De Solidaridad 1, San Martin De Camargo, Del Valle, San Rafael, Moctezuma, Santa Isabel, Camargo, Valle Hermoso, San Juan, Las Delicias, La Aurora, El Paraíso, 3 Guerras, Villas de La Esperanza, Benito Juárez y Villas Del Romeral. Y 2,313 en pobreza alimentaria destacan: Ampliación Camargo, Emiliano Zapata, Brisas Del Valle, Ejidal, Santa Rita y Del Bosque.

Metodología

Desde la perspectiva de gestión democrática y participación ciudadana, para lograr la inclusión social en una nueva Administración Municipal 2015-2018 en Celaya, Guanajuato, a petición de esa Administración a Profesores-Investigadores de la Universidad de Guanajuato, se realizaron consulta de las necesidades, acciones y propuestas para el desarrollo de urbano y rural de la ciudad de Celaya, Gto., en sus diferentes contextos y delimitaciones territoriales. Se llevó a cabo consultas ciudadanas de manera territorial en los distintos cuadrantes denominados “polos” (4) del municipio de Celaya (urbano, periurbano y rural),para tener propuestas en la planificación participativa con fines de detectar los problemas, demandas y necesidades, así como para escuchar e impulsar y fortalecer propuestas e iniciativas y acciones ciudadanas a los programas y metas en el proyecto gestión de la actual administración de la Presidencia Municipal de Celaya, buscando con ello también la cogestión ciudadana.

El método que se utilizó es el enfoque de investigación cualitativo con Grupos de discusión focal. Se empleó el análisis del discurso con el software Atlas.ti ver. 6, para la interpretación de los resultados. En el análisis de la información se empleó un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), la parte cuantitativa se determinó a partir de jerarquía de necesidades sociales expresadas en los foros ciudadanos.

Participantes: se obtuvo una participación total de 566 ciudadanos, 58.3% mujeres y 41.6% hombres. La asistencia promedio a los grupos focales en función del género fue de 4 hombres y 6 mujeres por mesa, la participación mediana por grupo fue de 10 personas. Los rangos de edad oscilaron entre los 12 a los 83 años de edad. Se llevaron a cabo 8 foros ciudadanos, 4 en zonas urbanas y 4 en zonas rurales del

municipio de Celaya. Cada foro ciudadano tuvo una participación promedio de 7 mesas de trabajo, en total se llevaron a cabo 54 mesas de trabajo donde se desarrollaron los grupos de discusión focal. El 57.4% de los grupos fueron de localidad urbana y el 42.6% de localidad rural. Se registraron también las acciones y reacciones de los participantes de las mesas en los foros con la finalidad de tratar de entender la participación ciudadana, sus disposiciones, actitudes, etcétera en los procesos de participación colectiva tanto de las personas como del grupo.

Recolección de la información

El enfoque de la consulta ciudadana son los Foros y está orientada principalmente para la planificación participativa basada en: Transparencia, Voluntariedad, No exclusión, Equidad, Reconocimiento y respeto a la Diversidad, Receptividad[9], Compromiso. Sobre el equipo de trabajo que realizaron estos Foros Ciudadanos[10], bajo los siguientes procedimientos:

1º. Se hizo la consulta ciudadana como uno de los insumos para hacer el diagnóstico ciudadano, partiendo de las necesidades y problemáticas diferenciadas territoriales que tiene Celaya.

2º. En el diagnóstico sobre las necesidades se establecieron los criterios diferenciados sobre: Seguridad y vigilancia, Servicios de salud, Educación, escuelas y capacitación, Transporte y vialidad, Servicios de infraestructura[11], Servicios municipales, Economía y trabajo, Espacios públicos y medio ambiente, igualdad y equidad, y Gobierno cercano. En tres momentos: conocer las demandas directas de sus necesidades, jerarquizar las necesidades y Propuestas acción inmediata ciudadana para la solución de problemas.

[9] Así lo propone las Naciones Unidas a través de la CEPAL, de acuerdo al documento *"La planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad. Las estrategias de participación ciudadana en los procesos multiescalar". De Carlos Sandoval, Andrea Sanhueza y Alicia Williner. Octubre de 2015. Consultado en* http://www.cepal.org/es/publicaciones/39055-la-planificacion-participativa-lograr-un-cambio-estructural-igualdad-estrategias

[10] El trabajo se realizó de manera coordinada con un equipo Ad – Hoc conformado por miembros de la presidencia municipal de Celaya propiamente de Desarrollo Social en los urbano , así como otro equipo de trabajo integrado por un staff de 10 moderadores y 3 coordinadores de mesa, y también la participación del coordinador de lo Rural.

[11] Los Servicios de Infraestructura se refieren al Alumbrado público, Pavimentación de Calles y Drenaje y alcantarillado, se decidió extraerse de la categoría de Servicios Municipales debido a la frecuencia elevada de aparición en la jerarquización de necesidades.

Formas de trabajo en los Foros.

En un primer momento se recopilaron las necesidades sociales actuales y también con los Imaginario colectivos. Permitiendo al ciudadano como visualiza el entorno del lugar dónde vive a corto plazo (5 años), de igual manera el que dibuje qué y en donde propone se coloquen servicios de interés social y áreas que promuevan el bienestar social y el desarrollo humano en el plano correspondiente donde se habita.

En un segundo plano se enuncian los problemas que impiden llegar al futuro deseado y por último en el tema de las soluciones, proponer las estrategias que se pueden implementar para satisfacer esas necesidades que ellos detectaron.

Resultados

Para la obtención de resultados se realizó una jerarquización de las necesidades extraída de la reflexión realizada por los integrantes de cada grupo focal, se obtuvo una muestra total de 54 resultados en escala ordinal de 10 puntos, siendo 10 la necesidad más prioritaria y 1 la menos prioritaria pero relevante. Las necesidades mencionadas por los ciudadanos fueron clasificadas en 10 dimensiones: Seguridad y vigilancia, Servicios de salud, Educación, escuelas y capacitación, Transporte y vialidad, Servicios de infraestructura[12], Servicios municipales, Economía y trabajo, Espacios públicos y medio ambiente, igualdad y equidad, y Gobierno cercano. El análisis descriptivo de la jerarquización mostró que la necesidad más importante es de Seguridad y vigilancia ($\bar{\chi} = 6.6$); seguida de Servicios de Infraestructura ($\bar{\chi} = 5.8$); Espacios Públicos y Medio Ambiente ($\bar{\chi} = 5.8$); Servicios Municipales ($\bar{\chi} = 4.8$); Educación, Escuelas y Capacitación ($\bar{\chi} = 4.5$); Servicios de Salud ($\bar{\chi} = 4.4$); Transporte y Vialidad ($\bar{\chi} = 3.2$); Economía y Trabajo ($\bar{\chi} = 1.6$); Gobierno Cercano ($\bar{\chi} = 1.1$) y por último Igualdad y Equidad ($\bar{\chi} = 0.8$).

[12] Los Servicios de Infraestructura se refieren al Alumbrado público, Pavimentación de Calles y Drenaje y alcantarillado, se decidió extraerse de la categoría de Servicios Municipales debido a la frecuencia elevada de aparición en la jerarquización de necesidades.

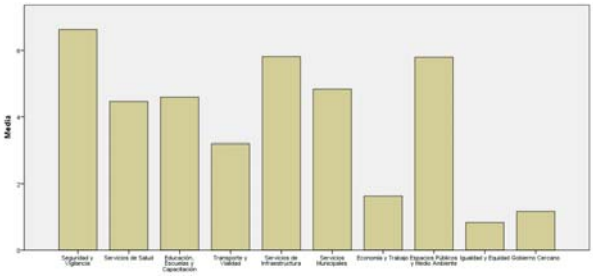


Figura 1. Jerarquía de Necesidades Sociales en escala ordinal de 10 niveles (10=Muy prioritaria).

Estos resultados permiten visualizar la jerarquización de necesidades según la muestra de 566 participantes del municipio de Celaya (Ver Figura 1)

Con respecto a la jerarquía de necesidades dependiendo de la localidad (urbana o rural) se obtuvieron diferencias en cuanto a la jerarquización en Seguridad y Vigilancia; Servicios de Salud; y Educación, Escuelas y Capacitación; en las demás necesidades se obtuvieron las mismas jerarquizaciones entre ambas localidades. Estos resultados permiten observar que la percepción en temas de seguridad, salud y educación, dependió de la ubicación rural o urbana.

Tabla 2. Prueba de Independencia entre localidades por Necesidad Social.

Necesidades Sociales	**U de Mann-Whitney**	***P***
Seguridad y Vigilancia	216	0.01
Servicios de Salud	176.5	0.001
Educación, Escuelas y Capacitación	214.5	0.012
Transporte y Vialidad	307	0.363
Servicios de Infraestructura	346.5	0.859
Servicios Municipales	272	0.135
Economía y Trabajo	330.5	0.609
Espacios Públicos y Medio Ambiente	328.5	0.62
Igualdad y Equidad	337	0.649
Gobierno Cercano	291	0.137

Nota: el presente contraste estadístico se realizó con una prueba U de Mann-Whitney de 2 muestras independientes debido a la naturaleza no paramétrica de las variables ordinales o cuasi-cuantitativas.

Las diferencias entre las localidades Urbana y Rural muestran mayor prioridad de Seguridad y Vigilancia en las cuatro zonas urbanas, con los niveles más altos de priorización en la zona Norponiente y Surponiente, mientras que esta misma necesidad muestra niveles inferiores de jerarquía en las zonas rurales, principalmente en el Polo 2. Con respecto a Servicios de Salud, se muestran niveles bajos en las

zonas urbana, aunque fue enfatizado particularmente en la zona Nororiente de la ciudad, no obstante esta necesidad se incrementa de manera significativa en las zonas rurales, principalmente en el Polo 2 y 4. Por último, en cuanto Educación, Escuelas y Capacitación se muestran puntuaciones bajas en las localidades urbanas, sin embargo, esta necesidad vuelve a ser relevante en las zonas rurales (Ver Figura 2).

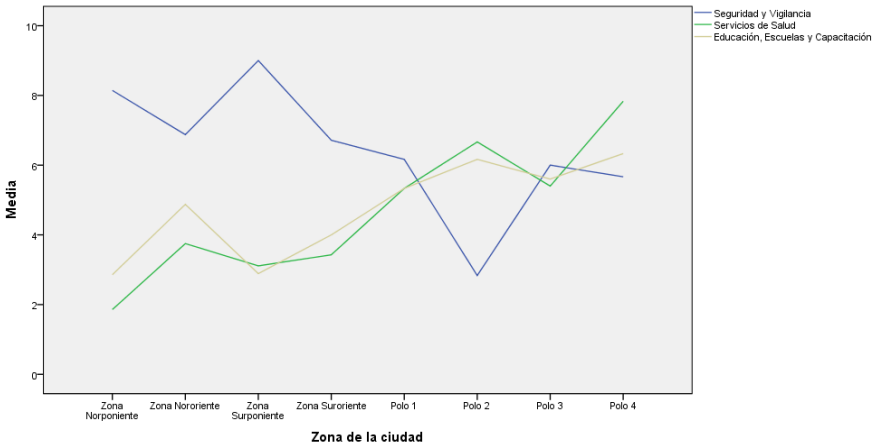


Figura 2. Gráfico de líneas que muestra las diferencias significativas y tendencias de tres grupos de necesidades sociales.

De manera sintética, las diferencias entre las zonas rural y urbana muestran las siguientes características: 1) Seguridad y vigilancia: se presentan diferencias entre zona rural y urbana, acentuando que en las zonas urbanas la percepción de seguridad y vigilancia debe incrementar en estas zonas existiendo poca variabilidad en esta jerarquización, por lo tanto, existe un consenso con respecto a cubrir las necesidades de seguridad y vigilancia; en la zona rural se observa mayor variabilidad en la forma en que se ha jerarquizado esta necesidad, existe mayor dispersión y por lo tanto la opinión en el foro ciudadano, expresa diversidad en la percepción de la seguridad y vigilancia. 2) Servicios de Salud: existen diferencias entre las zonas rural y urbana, mientras que la primera de éstas ha priorizado la presencia de servicios de salud en las comunidades muy por encima de toda necesidad, las zonas urbanas han tenido puntuaciones medias muy bajas en la jerarquización de los servicios de salud. No obstante, en ambas zonas del municipio se presenta una amplia dispersión en opinión pública. 3) Educación, Escuelas y Capacitación: existen diferencias en este rubro con respecto a las zonas rural y urbana, la jerarquización media es mayor en las zonas rurales, sin embargo ambas zonas presentan una dispersión amplia, lo que indica que la opinión en los foros ciudadanos es variada, dependiendo de la zona específica de

procedencia (ver Figura 2). En síntesis, la jerarquización de necesidades dividida por zona urbana y rural muestran que estos tres grupos de necesidades presentan variabilidad considerable, a excepción de la necesidad de seguridad y vigilancia en zonas urbanas, la cual se presenta jerarquizada con los niveles más altos (ver Figura 3).

La jerarquización según los diagramas de la Figura 3, se encuentra que para las zonas urbanas se prioriza la necesidad de Seguridad y vigilancia, seguida de Educación, Escuelas y Capacitación y por último de Servicios de Salud. Con respecto a las zonas rurales se priorizan las necesidades de Servicios de Salud, seguidos de Educación, Escuelas y Capacitación y por último de Seguridad y Vigilancia. Se concluye que las diferencias entre zona rural y urbana en estas tres necesidades sociales son importantes, los programas de intervención social deben de contemplar estas diferencias en la opinión pública.

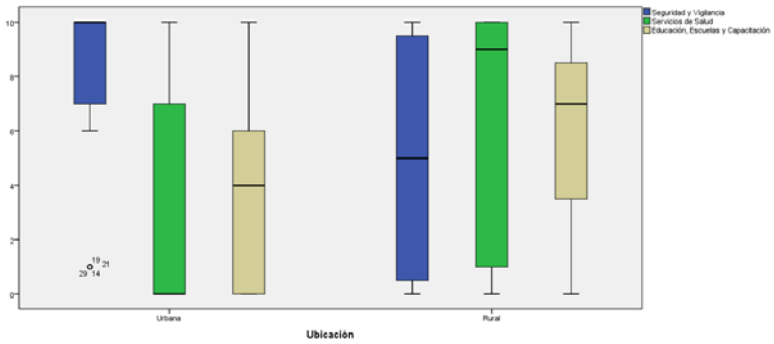


Figura 3. Diagramas de caja y bigote que muestran las tendencias medias y dispersiones de las tres necesidades con mayor diferencia entre la zona urbana y rural. La tendencia central observada es la Mediana y la medida de dispersión de las cajas es el rango intercuartil. Las semejanzas en la jerarquización de necesidades con respecto a la zona urbana o rural se observan en las siete restantes dimensiones, aunque en algunos casos se incrementan los niveles de jerarquía de algunas necesidades dependiendo de la zona de la ciudad. En la figura 4 se observa que las necesidades de Servicios de infraestructura y municipales presentan los niveles más altos de jerarquización, principalmente entre las zonas rurales del municipio.

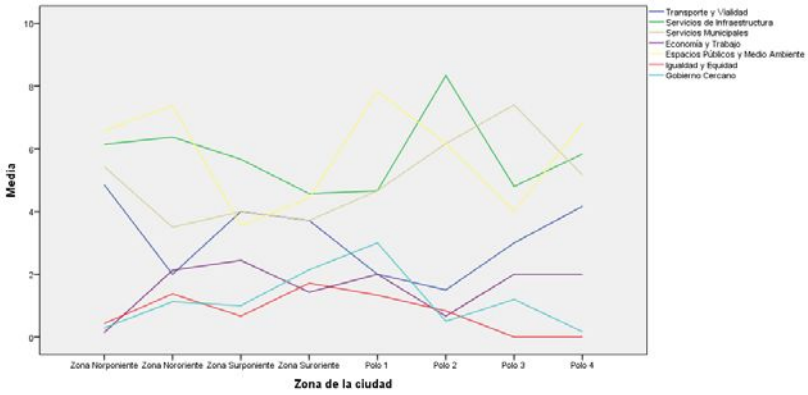


Figura 4. Gráfico de líneas de la jerarquía de necesidades por zona de la ciudad (urbana y rural). En las siete necesidades graficadas no existen diferencias significativas entre ambas zonas de la ciudad, aunque si presentan mayor jerarquización algunas necesidades.

Resultados por necesidades e innovación social mediante la participación ciudadana

Para el análisis cualitativo del discurso de los grupos focales que constituyeron los 8 foros ciudadanos, se empleó el software Atlas.ti versión 6.2 el cual se encuentra sustentado en la teoría fundamentada y contempla un proceso inferencial inductivo de generación de categorías. Los resultados descriptivos del análisis cualitativo muestran un total de 54 unidades de análisis (mesas de trabajo) de las cuales se extrajeron un total de 295 categorías de análisis clasificadas en 10 necesidades: Seguridad, Salud, Convivencia Social, Ecología, Servicios Municipales, Educación, Espacios Públicos, Gobierno Cercano, Economía e Igualdad y Equidad[13].

A continuación se mostrarán los resultados alcanzados a partir de la interpretación de los discursos de los grupos focales de los 8 foros ciudadanos, los resultados se muestran por las categorías más relevantes (las 10 necesidades mencionadas) y se muestran aquellas más relevantes que enuncian necesidades o soluciones transversales de innovación social.

Seguridad:

Los ciudadanos mencionan que en tema de Seguridad las principales problemáticas se focalizan en la delincuencia y drogadicción, lo cual toman como parte de la inseguridad que se vive en la ciudad, a este respecto, las principales soluciones que

[13] Las diez necesidades del análisis cualitativo difieren de la primera parte del análisis (Jerarquía de Necesidades) debido a que las primeras fueron obtenidas de la organización de prioridades en 10 niveles, lo cual generó categorías diferentes a las mostradas *per se* en los grupos de discusión focal. no obstante, la jerarquización de necesidades del análisis cuantitativo es semejante a la categorización en el análisis profundo de la etapa cualitativa.

los ciudadanos mencionan fueron la prevalencia de vigilancia, rondines policiacos más frecuentes, capacitación de los agentes de policía. También mostraron rutas preventivas de la inseguridad, con respecto a la vigilancia, una propuesta desde la innovación social muy frecuente en el discurso de los ciudadanos fue la expresión de "Vecinos vigilantes", los participantes de los foros consideran que la proactividad y la participación ciudadana es determinante para la vigilancia, lo cual repercute sustancialmente en el incremento de la seguridad. A este respecto, las nociones de Vecinos Vigilantes se consideran como una participación ciudadana enfocada en la organización vecinal en casos de emergencia y en la educación responsable de los hijos, además una propuesta emergente para la organización de los vecinos vigilantes es el vínculo con el gobierno para el desarrollo de talleres de capacitación sobre seguridad preventiva con los vecinos.

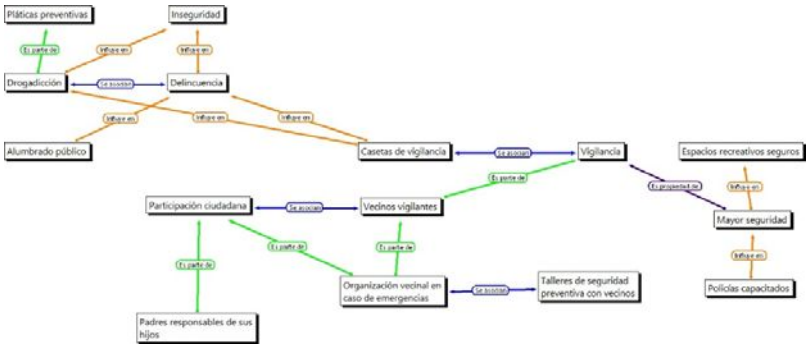


Figura 5. La percepción de la seguridad, las necesidades fundamentales y la solución innovadora del problema social.

Algunos rasgos periféricos de la Seguridad es mayor alumbrado público en las calles, Espacios recreativos seguros y policías capacitados (ver Figura 5).

Salud:

Con respecto a la Salud, la ciudadanía expresa dos grupos fundamentales de necesidades: los servicios básicos y el servicio médico. Con respecto a los Servicios Básicos se expresan los aspectos relacionados a la salubridad, se expresa fundamentalmente el control y cuidado del agua, con respecto al control del agua se acentúan los aspectos de los canales de drenaje, se señala con frecuencia que en la ciudad y en las zonas rurales se encuentran expuestos muchos ductos del drenaje, lo cual genera contextos insalubres y problemas de salud. La ciudadanía percibe que los servicios sanitarios, como parte de las necesidades de salud, deben procurar el mejoramiento de servicios públicos de alcantarillado y drenaje, con la protección y cuidado adecuado de zonas con drenaje y desagües expuestos. Por otra parte, las

necesidades de salud se agrupan en Servicios Médicos, a este respecto se observan necesidades de creación de centros de salud, sustancialmente para las zonas rurales[14], la ciudadanía, en particular la procedente de zonas rurales enfatizan las distancias entre su localidad y los centros de atención médica, se requieren centros de atención cercanos, con atención de calidad y gratuita, enfatizando la atención para infantes y de atención dental. Además, con respecto a la práctica médica la ciudadanía hace referencia a la falta de paciencia y actualización de los agentes de salud, también enfatizan la necesidad de campañas de salud vinculadas a programas de intervención para los sectores vulnerables (infantes y adultos mayores). Dentro de las propuestas expresadas por la ciudadanía se menciona la creación de vínculos entre las comunidades y diferentes instituciones públicas y privadas de atención, entre estas propuestas destacó la innovación social para la solución de la atención a las comunidades a través de campañas de salud y de servicio médico asociado a brigadas de estudiantes universitarios para la intervención con programas de prevención, talleres ciudadanos y de seguridad, además se enfatiza el vínculo de las Universidades con las colonias y comunidades del municipio. En suma, los ciudadanos tanto rurales como urbanos buscan tener mayor vínculo con las universidades para solventar los servicios de salud y de capacitación, esto revela una solución importante para las problemáticas de salud en la ciudad (ver Figura 6).

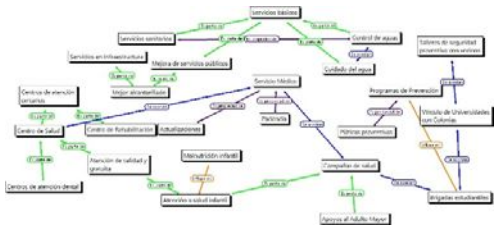


Figura 6. Percepción de la Salud. Se muestran dos bloques principales, Servicios Básicos y Servicio Médico. El esquema muestra las principales problemáticas y posibles soluciones expresadas por la ciudadanía.

Convivencia Social:

En Convivencia Social, la ciudadanía expresó problemáticas transversales vinculadas a diversas necesidades, puede apreciarse en primera instancia la influencia del tema de Seguridad sobre la Convivencia Social, los participantes asocian la comunicación

[14] Como ya se mencionó en la Jerarquía de Necesidades y el análisis cuantitativo, las necesidades de salud son significativamente más altas en las zonas rurales, las solicitudes de construcción de centros de salud provienen de los foros ciudadanos en contextos rurales.

entre colonos a un mejoramiento en la vigilancia y de la participación ciudadana en temas de inseguridad. Consideran que la organización vecinal para casos de emergencia es un resultado proporcional al nivel de comunicación entre colonos o vecinos. Además del tema tangencial de la seguridad como consecuencia de una mejor convivencia social, se considera que la organización social puede prevenir las peleas vecinales e incrementar las actividades recreativas en espacios públicos, estas actividades asociadas a los espacios recreativos y públicos se consideran determinantes para el desarrollo infantil, para el fomento de la igualdad y equidad así como parte importante para el incremento de actividades deportivas en los jóvenes. Otro elemento importante de la convivencia social y la buena comunicación entre vecinos es el civismo, según los ciudadanos; éste, se focaliza como una solución a problemáticas relacionadas a la cultura, el deporte y la seguridad. Se considera importante desde la innovación social, la creación de talleres ciudadanos para fomentar la paternidad responsable, eventos culturales y fomento al deporte. En síntesis, la convivencia social tiene por factor principal la comunicación y el civismo como pilares para la organización y participación ciudadana, los dos ejes de acción que visualizan los participantes son los talleres ciudadanos y los espacios recreativos (ver Figura 7).

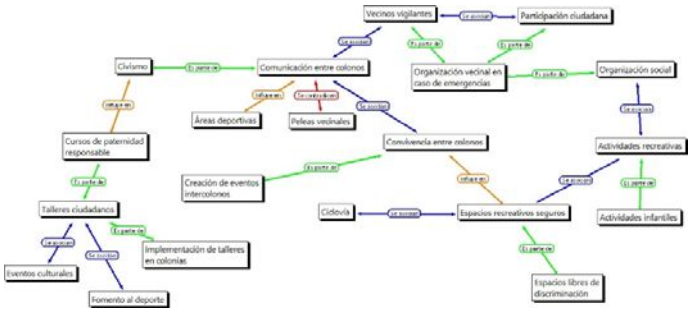


Figura 7. Percepción de la Convivencia Social. La comunicación entre vecinos es el factor determinante de una buena convivencia social, la cual influye de manera importante en la organización y participación ciudadana para la disminución de la inseguridad y el fomento al civismo.

Ecología:

Las preocupaciones ecológicas de los ciudadanos enfatizan el problema de la contaminación relacionado a las áreas próximas a la vivienda, particularmente la contaminación se asocia a la no pavimentación en calles, lo cual genera focos de infección y problemas de salubridad, el elevado número de animales callejeros o que

viven en los terrenos baldíos, los participantes mencionan que también se percibe este fenómeno como una problemática de salud, debido a que es recurrente encontrar animales muertos en las proximidades de sus hogares.

Además, dentro de las soluciones propuestas se encuentra nuevamente la generación de programas de intervención asociados al cuidado ambiental y la cultura ecológica, lo cual podría tener un enfoque desde la innovación social para encontrar las soluciones a través de brigadas vecinales, el problema de la contaminación, limpieza de áreas como terrenos baldíos, cuidado del agua, limpieza y restauración de áreas verdes y en general de rehabilitación de espacios públicos. En síntesis, los ciudadanos perciben el tema de ecología vinculado a solventar las problemáticas locales de contaminación y limpieza de espacios públicos y sin uso, las estrategias de innovación social que se proponen se vinculan al establecimiento de programas de intervención y creación de talleres ciudadanos para incrementar la participación ciudadana. (ver Figura 8).

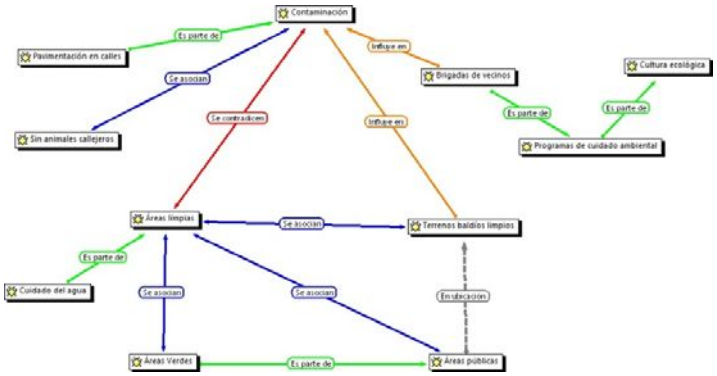


Figura 8. Percepción de la Ecología. Se muestra como principal problemática la contaminación de los espacios públicos de la ciudad y las zonas rurales.

Servicios Municipales:

Los servicios municipales agrupan una constelación de necesidades materiales y de espacio público. La ciudadanía los divide en dos áreas, la primera es referente a los Servicios Básicos, también asociados a las necesidades de Salud y por otra parte, agrupan una gran cantidad de necesidades de mantenimiento de la ciudad y los espacios públicos. Con respecto a las indicaciones de Servicios Básicos se articulan los servicios sanitarios vinculados a la higiene y a la eliminación de los animales callejeros, mejoramiento de rutas de transporte público y pavimentación de calles, mejora de alcantarillado y de alumbrado público enfatizando la importancia de lámparas anti-vandálicas. Las necesidades específicas de los Servicios Municipales

enfatizaron los aspectos particulares de Servicios de Infraestructura[15] como el drenaje y alcantarillado es frecuente en este tema y respecto a problemas de salud, también el alumbrado público, servicios a la comunidad, incremento de seguridad, áreas y espacios públicos limpios y con un adecuado mantenimiento, así como el mejoramiento en los señalamientos viales. Estas necesidades forman una constelación transversal a la solución de otras necesidades más determinantes, tal como Seguridad y Salud (ver Figura 9).

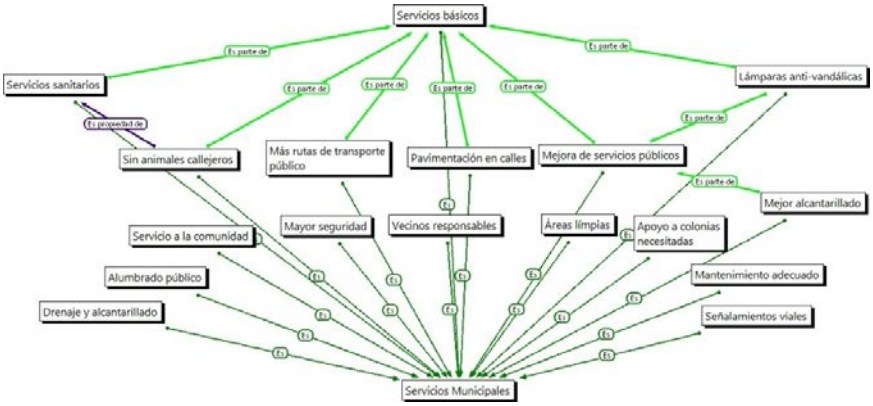


Figura 9. Percepción de las necesidades respecto a los Servicios Municipales de la ciudad. Esta categoría agrupó diversas formas de mantenimiento y servicios básicos en la ciudad.

Educación:

En tema de Educación, destacan los temas relacionados a la ubicación de nuevas instituciones más próximas a las localidades y colonias, además se manifiesta la necesidad de mayor número de instituciones de educación superior, y espacios públicos educativos tal como bibliotecas y espacios de apoyo a los jóvenes y de atención a la diversidad. Por otra parte también se señala la importancia de los programas de intervención y la necesidad de un vínculo entre las universidades y las colonias y comunidades para el desarrollo de talleres ciudadanos. Los participantes de las mesas de trabajo mencionan constantemente la importancia de talleres ciudadanos con programas diversos de atención y capacitación. Por último se hace referencia al mejoramiento de plantillas docentes, becas y desayunos escolares dentro de las instituciones.

[15] Como se apreció en el análisis cuantitativo de las Jerarquías de Necesidades, los Servicios de Infraestructura son recurrentes en las zonas rurales y urbanas, estos servicios son parte sustancial de los Servicios Municipales, sin embargo pueden dividirse debido a la recurrencia en la temática, sobre todo con respecto a Pavimentación, Drenaje y Alcantarillado y Alumbrado Público.

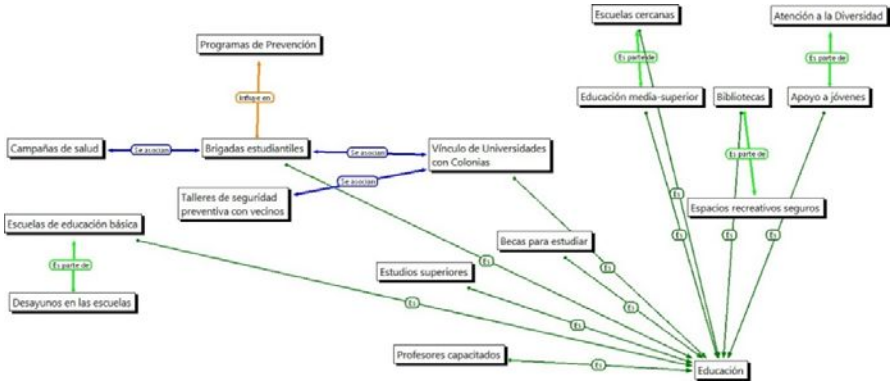


Figura 10. Percepción de la Educación. Los temas de esta categoría se mantienen de manera transversal en algunas otras necesidades.

Espacios Públicos:

Las necesidades respecto a espacios públicos muestran la preocupación de los ciudadanos por las áreas verdes, deportivas, recreativas y baldíos de la ciudad y zonas rurales, particularmente la preocupación es ecológica y de salubridad para la reducción de la contaminación. Los ciudadanos expresan que necesitan espacios públicos limpios, tanto áreas verdes, deportivas y terrenos o lotes baldíos, particularmente en tema de lotes baldíos los participantes los consideran como áreas de oportunidad para la transformación en espacios recreativos y eliminación de la contaminación, proponen desde la innovación social, la creación de espacios públicos para la convivencia familiar y destinar estos terrenos y locales abandonados para la rehabilitación de centros comunitarios y desarrollo de talleres ciudadanos.

En síntesis, la ciudadanía de diversas partes del municipio menciona como posible estrategia para los espacios públicos el establecimiento de áreas y espacios públicos deportivos, recreativos y de capacitación (talleres comunitarios) a través de la rehabilitación y limpieza de terrenos baldíos, empleo de casas y locales abandonados para la reconstrucción de instituciones o lugares de recreación pública (ver Figura 11).

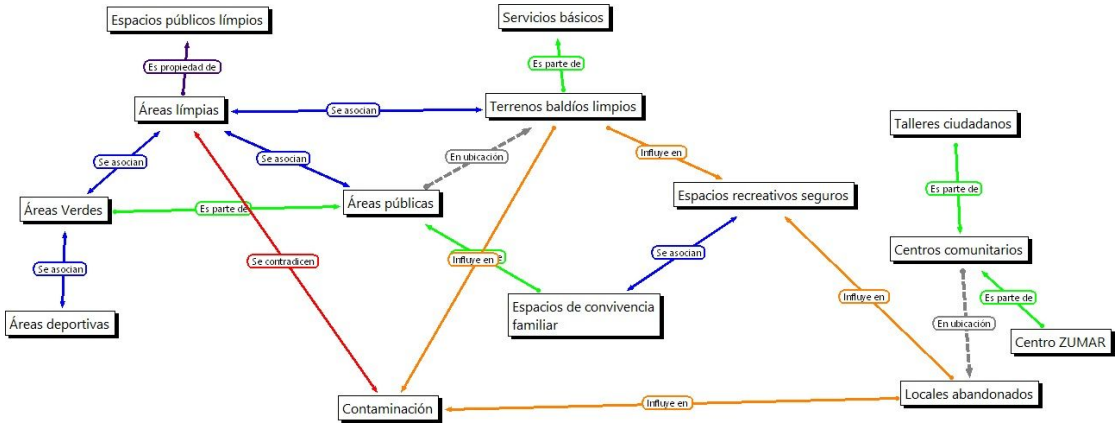


Figura 11. Percepción y propuestas para los Espacios Públicos de la Ciudad.

Gobierno Cercano:

La percepción ciudadana sobre el gobierno cercano menciona fundamentalmente la comunicación entre el gobierno y la población, lo cual podría influir en proyectos de vinculación entre las comunidades y colonias con el gobierno municipal, también los participantes enfatizaron el involucramiento que deben tener los funcionarios públicos con los ciudadanos, esto a través de la comunicación y de generar proyectos anclados a la realidad de cada localidad.

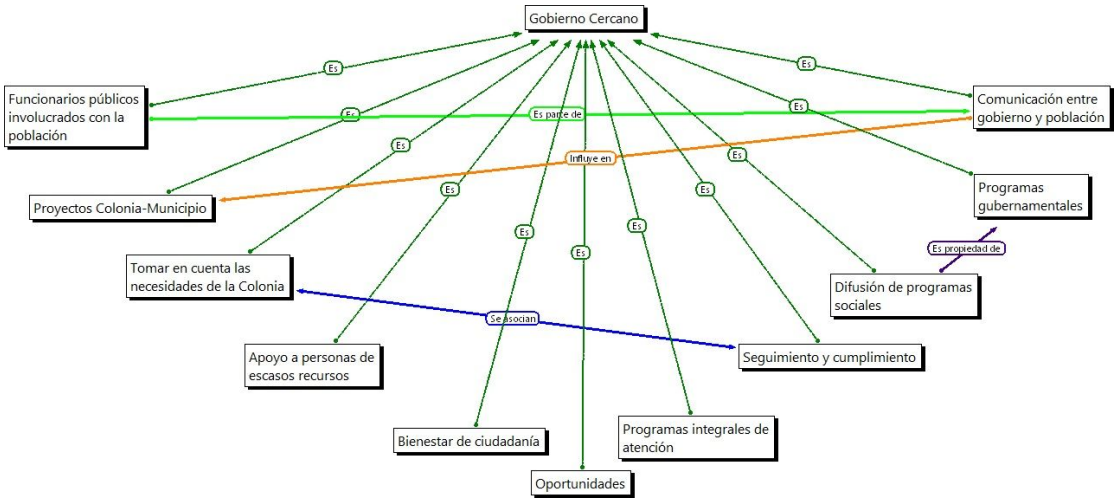


Figura 12. Percepción de las características de un Gobierno Cercano a la ciudadanía.

Los proyectos entre la ciudadanía y el municipio se reflejan en programas gubernamentales de atención y principalmente consideran los participantes que debe haber mayor difusión de los programas sociales, además consideran que un gobierno cercano expresa un seguimiento y cumplimiento a las propuestas ciudadanas al cubrir las necesidades de cada colonia y localidad. También se consideran aspectos como

el apoyo a personas de escasos recursos del tipo económico, capacitación y trabajo, así como oportunidades laborales (ver Figura 12).

Economía:

Sobre las necesidades económicas, los participantes mencionaros dos rubros básicos, el trabajo y los apoyos económicos. Con respecto al trabajo, señalan el mejoramiento de los salarios, el otorgamiento de permisos a comercios y tianguistas, generación de trabajo para estudiantes y madres de familia así como generar programas de autoempleo para proyectos de comercio independiente. Respecto a los Apoyos Económicos mencionan la falta de recursos económicos como un factor determinante en la vida cotidiana y la necesidad de apoyos económicos para estudiantes universitarios y para el adulto mayor. Los programas de autoempleo para emprender negocios se asocia a las necesidades educativas, de capacitación y de rehabilitación de espacios públicos para recreación y educación (ver Figura 13).



Figura 13. Percepción de las necesidades económicas.

Igualdad y Equidad:

En tema de Igualdad y Equidad, los ciudadanos mencionan la importancia de centros e instituciones de atención a la diversidad. En específico, se visualiza la igualdad de oportunidades y de atención para niños, adultos mayores, jóvenes y personas con discapacidad. Las estrategias y soluciones identificadas por los participantes se basan en la igualdad en repartición de programas gubernamentales, la mejora de servicios públicos como la infraestructura adaptada a personas con discapacidades físicas, unidades de transporte público especiales así como centros de atención especializados (centros gerontológicos).Las situaciones de desigualdad que visualiza la ciudadanía expresan como principales problemáticas el acoso a la mujer y el

machismo, el vandalismo y la falta de apoyo para el reconocimiento de colonias y localidades (ver Figura 14).

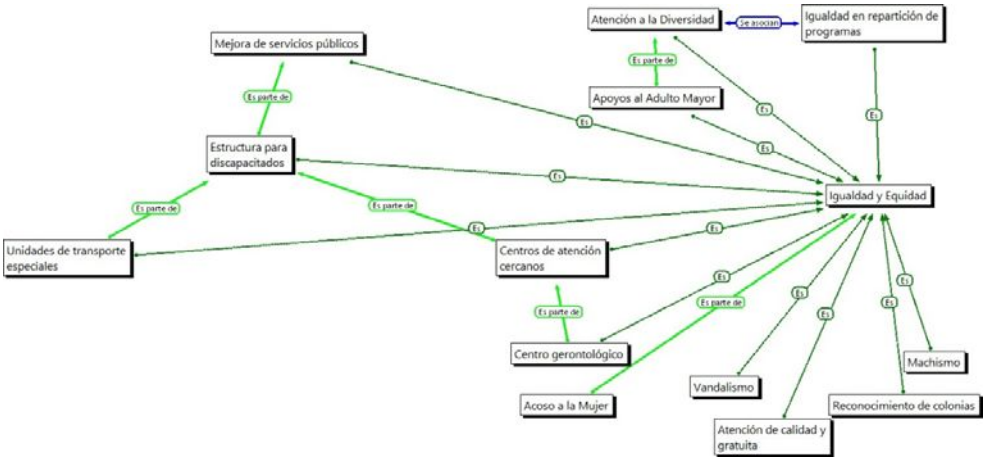


Figura 14. Percepción de la Igualdad y Equidad según la ciudadanía, se visualizan tanto problemáticas como estrategias de solución de problemas.

Conclusiones

El hilo conductor y la pregunta detonadora de la investigación nos permitió explorar la importancia de una vinculación estratégica de la Universidad para poder contribuir al desarrollo socioeconómico de lo local y ayudar a abatir la desigualdad y cómo la promoción de la participación democrática Municipal de los ciudadanos, puede contribuir a hacer propuesta desde la Innovación social para soluciones a la desigualdad, los resultados mostraron que solo con la inclusión social, la cohesión social y la participación ciudadana desde lo local, se pueden formular acciones de desarrollo de la comunidad en las necesidades que ellos mismos expusieron. A pesar de los datos que reportamos de pobreza y las carencias de la población en el Estado y Municipio, los ciudadanos convocados y consultados en los diferentes cuadrantes urbanos y rurales, se manifestaron sobre temas que en este momento histórico les preocupa a ellos y a sus familias.

De los resultados más relevantes encontrados se muestra que en las zonas urbanas se prioriza la necesidad de Seguridad y vigilancia, seguida de Educación, Escuelas y Capacitación y por último de los Servicios de Salud. Con respecto a las zonas rurales se priorizan las necesidades de Servicios de Salud, seguidos de Educación, Escuelas y Capacitación y por último de Seguridad y Vigilancia. En las siete necesidades con mayor jerarquía no existen diferencias significativas entre ambas zonas de la ciudad, aunque si presentan mayor jerarquización algunas necesidades como infraestructura en polo 2 rural y espacios públicos y medio ambiente en el polo 1 rural, en la zona

urbana nororiente prioriza los espacios públicos y medio ambiente. Respecto a la necesidad más apremiante, se resalta la propuesta de “Vecinos vigilantes”, lo que implica el involucramiento del ciudadano en la resolución de tan agobiante problema que tenemos en esta ciudad y en México.

Otra propuesta es atención a las comunidades a través de campañas de salud y de servicio médico asociado a brigadas de estudiantes universitarios para la intervención con programas de prevención, talleres ciudadanos para la prevención del delito y de enfermedades, además se enfatiza el vínculo de las Universidades con las colonias y comunidades del Municipio. Los ciudadanos se pronuncian de manera proactiva en tema de lotes baldíos en sus comunidades, en transformación en espacios recreativos y eliminación de la contaminación, proponen la creación de espacios públicos para la convivencia familiar y destinar estos terrenos y locales abandonados para la rehabilitación de centros comunitarios y desarrollo de talleres ciudadanos. La metodología utiliza fue primeramente un reto y un alentador panorama para el futuro en una Universidad Pública que pretende ser socialmente responsable al aceptar la invitación del Municipio para que participáramos en la búsqueda de soluciones innovadoras y proactivas pro parte de la comunidad comprometida con su desarrollo, sabemos que al dejar a un lado el discurso político y muchas veces demagógico de actores sociales y representantes públicos es posible avanzar en el desarrollo socioeconómico de la comunidad.

Referencias

Atlas.ti GmbH (version 6.2) [software de computación]. Berlín, Alemania. Atlas.ti the knowledge workbench.

Bhatt, P. & Altinay, L. (2013). How social capital is leveraged in social innovations under resource constraints? Management Decision, v. 51, n. 9, p. 1772-1792.

Bourdieu, Pierre. (2011). *Las estrategias de la reproducción social.* Siglo XXI. Argentina.

Caulier-Grice, J.; Davies, A.; Patrick, R. & Norman, W. (2012). Defining Social Innovation. Part One of Social Innovation Overview: A deliverable of the project: “The theoretical, empirical and policy foundations for building social innovation in Europe” (TEPSIE). European Commission–7th Framework Programme.

Cajaiba-Santana, C. (2013) Social innovation: Moving the field forward. A conceptual framework. Technological Forecasting & Social Change, http://dx.doi.org/10.1016/j.techfore.2013.05.008

Carrillo Huerta, M.M. (2013) Promoción del Desarrollo Regional y Combate a la Pobreza. Reflexiones sobre Experiencias Recientes. Ponencia presentada en el Primer Foro sobre Pobreza y Desarrollo Regional. Comisión Especial de Desarrollo Regional de la Cámara de Diputados, LXII Legislatura. México, D.F., septiembre 25.

CC, Celaya Comunicación (2013): Celaya preside la Comisión de Conurbación de la Zona Metropolitana Laja-Bajío. Boletín Informativo. Celaya: Presidencia Municipal.

CONEVAL (2015). Fuente: estimaciones del CONEVAL con base en el MCS-ENIGH 2010, 2012 y 2014. http://www.coneval.gob.mx/Paginas/principal.aspx.

Contreras, R. (2001). *Pre-tensión de ciencia (Censurada desde la razón instrumental).* Guanjuato: Universidad de Guanajuato.

Contreras, R. (2014): La Educación de Extensión (Capital Cultural) en las Cooperativas de Ahorro y Préstamo de la Región Laja-Bajío. En Miranda Zambrano, G.A. y Hurtado Saa (coord.) (2014) Contribuciones de las ciencias sociales al estudio de la Región Laja-Bajío. México, DF: Universidad de Guanajuato-Juan Pablos Editor, pp. 153-193.

CSI, Centre for Social Innovation (2009) Social Innovation. Recuperado el 13 de diciembre de 2015 de http://csi.gsb.stanford.edu/social-innovation.

Drucker, P. (1985). *Innovation and entrepreneurship.* Elsevier.

DOTPR, Dirección de Ordenamiento Territorial y Planeación Regional (2009): Delimitación de la Zona Metropolitana de la Región Laja-Bajío. Silao: IPLANEG.

D'Ovidio, M. & Pradel, M. (2013). Social innovation and institutionalisation in the cognitive–cultural economy two contrasting experiences from Southern. Cities, 33, p. 69-76.

Gallino, Luciano. (2011). *Diccionario de sociología.* Siglo XXI editores, México.Quinta reimpresión.

Hernández Espitia, Aurea Leticia, Bazán Ojeda, Abigail, Quintero Soto, Ma. Luisa, Evolución del concepto de pobreza y el enfoque multidimensional para su estudio. Quivera [en linea] 2011, 13 (Enero-Junio): [Fecha de consulta: 24 de enero de 2016] Disponible en:**<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40118420013>** ISSN 1405-8626.

Hillmann, K.H. (2001). Diccionario Enciclopédico de Sociología. Barcelona. España. Herder.

INEGI en Perspectiva Estadística Guanajuato (2011) en el censo del 2010 en Guanajuato.

Kerbo, Harold. (2004). *Estratificación social y desigualdad. El conflicto de clase en perspectiva histórica, comparada y global.* Quinta edición. Mc Graw Hill.

Kliksberg, B. (2012). *Emprendedores sociales.* Buenos Aires: Temas.

Le Ber, M. J; Branzei, O. (2010). (Re) Forming Strategic Cross-Sector Partnerships Relational Processes of Social Innovation. Business & Society, vol. 49, n. 1, p. 140-172.

Machado-Martins, J.M.; Moreira Campos Da Cunha, J.G.; Kudlawicz, C. & Quandt, C. O. (2015) Inovação Social: Um Estudo Sistemático do Estado da Arte em Periódicos de Alto Impacto. XVI Seminario Latino-Iberoamericano de Gestión Tecnológica ALTEC, 2015. Innovación más allá de la tecnología. Porto Alegre, 19-22 de octubre.

Maclean, M., Harvey, C., & Gordon, J. (2013). Social innovation, social entrepreneurship and the practice of contemporary entrepreneurial philanthropy. International Small Business Journal, 31(7), 747-763.

Marin, A., Morua, J., & Schmitt, C. (2012). El emprendimiento social y el desarrollo de valores cooperativos. *Projectics/Proyéctica/Projectique No.11*, 147-155.

Marin, A., Morua, J., Rivera, I., & Schmitt, C. (2012). Comparación de dos modelos de acompañamiento a emprendedores en México y Francia. *1er Congreso internacional de la red de desarrollo económico en la UPCE.* 16 octubre, México, D.F.

Mexicano Ojeda, M. A., Ojeda Hidalgo, J. F., & Mosqueda Rojas, M.A. (2013) Inventario de Prácticas de Liderazgo en las Micro Empresas de la Región Laja–Bajío del Estado de Guanajuato. Ponencia presentada en el XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. ANFECA, Ciudad Universitaria, México, DF, Octubre 2-4.

Mosqueda, E. (2014) Algunos Elementos Demográficos para pensar la Secularización y la Hegemonía Católica en la Región Laja-Bajío. En Miranda, G. y Hurtado, T, op. Cit., pp. 41-64.

Mulgan, G., Tucker, S., Ali, R., & Sanders, B. (2007). Social innovation: what it is, why it matters and how it can be accelerated (Working Paper). Oxford: Oxford Said Business School.

ONU 2030 https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld

OXFAM (2016) Propuestas sobre igualdad, consultado en https://act.oxfam.org/mexico/iguales-es-hora-de-cambiar-las-reglas-2

PEDUOET, Programa Estatal de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Ecológico Territorial (2014). Gobierno del Estado de Guanajuato.

POGEG, Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato (2010).

Rezago Social CONEVAL. http://www.coneval.gob.mx/Medicion/IRS/Paginas/Que-es-el-indice-de-rezago-social.aspx Consultado el 5 de enero del 2015.

Rivera, I., & Morua , J. (2015). La relación universidad-empresa para el impulso a la innovación en las Mipyme. *IV Congreso nacional CIMIPYME y I Congreso internacional de investigación sobre la Pyme de ICSB México.* 23-25 de septiembre, Puerto Vallarta, Jalisco.

Sandoval Carlos, Sanhueza Andrea y Williner Alicia. (2015). "La planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad. Las estrategias de participación ciudadana en los procesos multiescalar". Consultado en *http://www.cepal.org/es/publicaciones/39055-la-planificacion-participativa-lograr-un-cambio-estructural-igualdad-estrategias*

Schmitt, C. (2015). *L'agir entrepreneurial.* Québec : Presses de l'Université du Québec.

Schmitt, C., Berger-Douce, S., & Bayad, M. (2005). Université et entreprenuriat: vers le développement d'une rélation pradoxale? Dans C. Schmitt, *Université et entrepreneuriat*

SEDESOL, CONAPO e INEGI (2005, 2010) Delimitación de Zonas Metropolitanas de México.

Taatila, V.P; Suomala, J; Siltala, R. & Keskinen, S. (2006). Framework to study the social innovation networks. European Journal of Innovation Management, vol. 9, n. 3, p. 312 – 326.

Vega, H.D. (2004) Demografía, Marginación y Pobreza en la Región Laja-Bajío. En Miranda, G. y Hurtado, T, op. Cit., pp. 21-39.

Warren, T; Fox, E; & Pascall, G. (2009. Innovative social policies: implications for work–life balance among low-waged women in England. Gender, Work and Organization, vol. 16, n.1, Jan

Otras Fuentes

Sobre la imagen de círculo de la pobreza

http://www.fmvz.unam.mx/fmvz/enlinea/desarrollo/archivos/TEORIAS%20DESARROLLO/CIRCULO-POBREZA.jpg Consultado el 23 de enero de 2016. Se retoma, pero se modificó incorporando desigualdad.

CONEVAL Pobreza Urbana y en las Zonas Metropolitanas en México (2012), página 6, Glosario.

Informe Anual Sobre La Situación de Pobreza y Rezago Social en Celaya Guanajuato http://portalsocial.guanajuato.gob.mx/documentos/informe-anual-sobre-la-situaci%C3%B3n-de-pobreza-y-rezago-social-2014-celaya file:///C:/Users/Ricardo%20Contreras/Documents/Ricardo%20Contreras/Celaya/2014

_SEDESOL_Informe%20de%20pobreza%20y%20rezago%20social%20Celaya.pdf
Consultado el 5 de enero del 2016.

Propuesta para la comercialización de artesanías en el estado de Campeche. Un estudio en las zonas mayas del Camino Real y los Chenes

Francisco Gerardo Barroso Tanoira
Raúl Alberto Santos Valencia
Jorge Iván Ávila Ortega

Resumen

La península de Yucatán es rica en tradición artesanal ya que posee la herencia cultural de los antiguos pobladores mayas y las técnicas que los colonizadores españoles trajeron a esta región. Las artesanías son productos elaborados de forma manual, sin la utilización de herramientas eléctricas o industriales, lo cual las hace diferentes en su manufactura y estructura. Ante esto, puede afirmarse que el artesano maya es la persona que trabaja principalmente con sus manos y con instrumentos sencillos para materializar su tradición, ingenio y creatividad en cada objeto elaborado, lo cual ha perdurado hasta el presente. Sin embargo esta actividad, que actualmente agrupa a más de ocho mil artesanos de diferentes actividades, tiende a desaparecer por diversas razones. Una de ellas es la forma de comercialización de las artesanías.

Los resultados indican que los artesanos deben aprender a competir en mercados nacionales e internacionales para vender sus productos a precios justos, para lo que se requiere eliminar al intermediario, formar cooperativas y recibir capacitación en cuanto a cómo administrar un negocio y el manejo de tecnologías de información y comunicación (TICs), lo que constituye un área de oportunidad para vinculación con instituciones educativas, sector público y organismos privados.

Palabras Clave: comercialización, empresas artesanales, regiones Mayas.

Introducción

La península de Yucatán ha sido cuna de la cultura maya, de la que ha emanado una gran tradición social, cultural y de conocimiento que ha traspasado fronteras y es reconocida en todo el mundo. Es rica en tradición artesanal ya que posee la herencia cultural de los antiguos pobladores mayas y ha incorporado el aporte cultural que los colonizadores españoles trajeron en cuanto a nuevas técnicas de trabajo (Barrientos, 2004). Las artesanías son productos elaborados de forma manual, sin la utilización de herramientas eléctricas o industriales, lo cual las hace diferentes en su manufactura y estructura (Marco, 1973). Ante esto, puede afirmarse que el artesano maya es la persona que trabaja principalmente con sus manos y con instrumentos sencillos, con las que materializa su tradición, ingenio y creatividad en cada objeto elaborado.

La UNESCO (2015) percibe el oficio del artesano como una actividad económica y componente importante del patrimonio cultural de los pueblos. Por esta razón señala que las artesanías no representan importancia en sí mismas, sino por la preservación de los conocimientos, habilidades y técnicas utilizadas en su elaboración.

En México, la mayoría de los artesanos reside en zonas rurales y son, por lo general, descendientes de indígenas que viven en condiciones de pobreza o pobreza extrema. Esto significa que muchos artesanos habitan en lugares donde no existen las condiciones necesarias para generar una calidad de vida adecuada y sustentable, por lo que la producción artesanal es solamente una actividad que ayuda a contribuir económicamente al ingreso familiar.

Según el Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías (FONART, 2009), la problemática del sector artesanal puede desglosarse en el árbol del problema que se presenta en la figura 1:

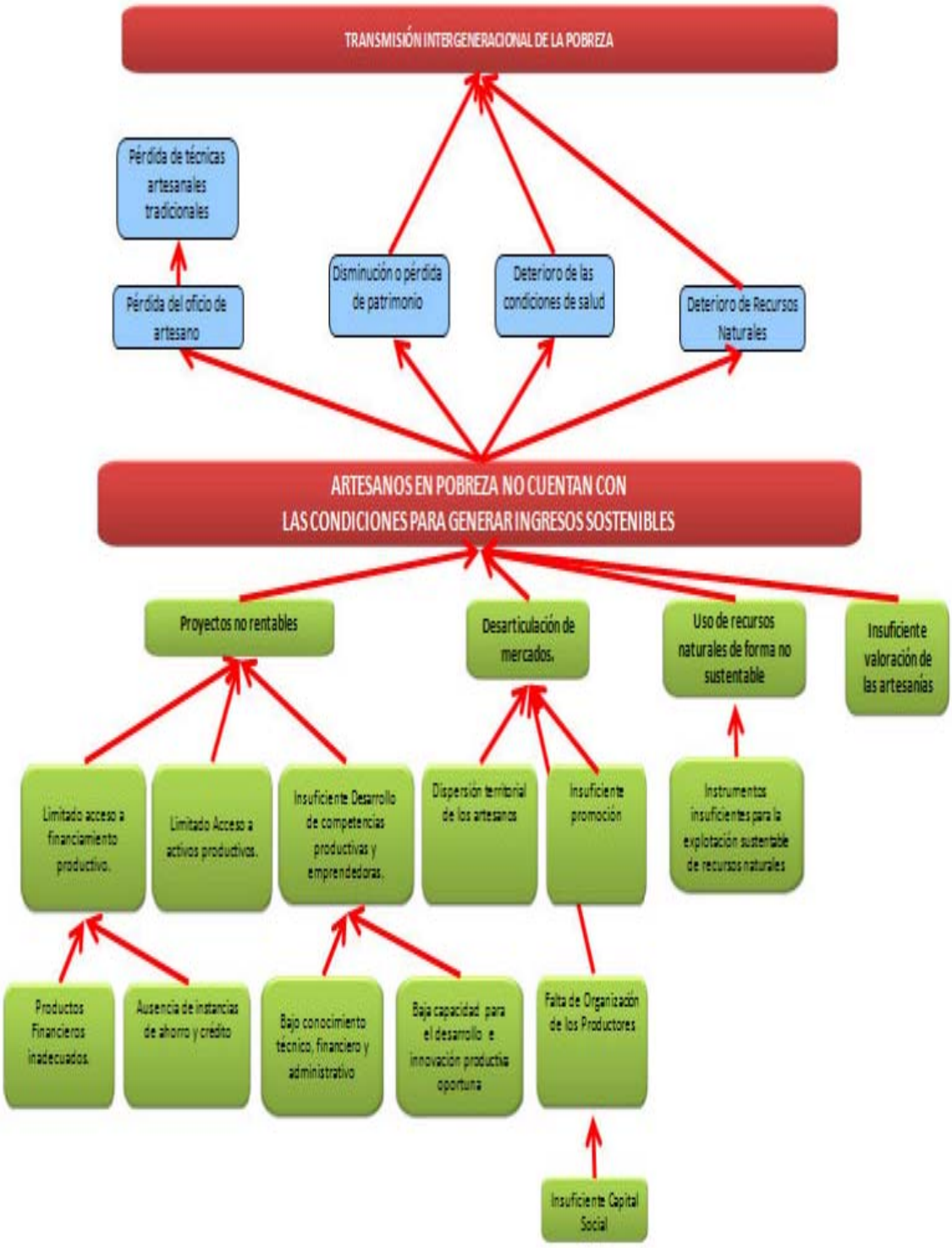


Figura 1: Árbol de problema del sector artesanal en México (FONART, 2009)

Como puede observarse, esta problemática se genera por las siguientes condiciones:

a) *Proyectos con escasa rentabilidad.* En algunos proyectos artesanales la relación costo beneficio no se ve atractiva para la producción, lo cual se debe, en gran medida, a que los esquemas existentes de producción y venta no se conciben desde el principio como un proyecto productivo rentable, lo cual significa que los artesanos venden sus productos a precios muy por debajo de sus costos de producción porque éstos se conciben primeramente para el autoconsumo y para una economía de trueque en que el valor económico del trabajo no está claramente definido. En este mismo documento se menciona que la existencia de intermediarios es uno de los posibles problemas principales del sector artesanal debido a que la falta de canales de distribución son aprovechados por los intermediarios, quienes compran estos productos a precios muy por debajo de su valor, dejando al artesano con un margen estrecho de ganancias.
b) *Desarticulación de mercados.* Para los artesanos, en muchos casos los intermediarios representan el único canal de distribución y son generalmente quienes determinan el precio de las artesanías debido a que son ellos los que compran por adelantado la mercancía y venden las materias primas a los artesanos. “Desgraciadamente para muchos artesanos, un productor que no es seleccionado por los intermediarios, que son sus principales compradores, corre el riesgo de perder espacios de mercado y encarar rápidas y sucesivas reducciones en sus ventas” (Hernández, Domínguez, Ocaña y Jiménez, 2011). La comercialización directa al cliente o usuario final de las artesanías en México se hace a través de minoristas en zonas turísticas, en establecimientos fijos, ferias, en participación en exposiciones nacionales e internacionales, así como por pedidos (Villegas, 2006).
c) *Uso de recursos naturales de forma no sostenible.* La afectación a los ecosistemas naturales está presente en toda actividad humana, en los procesos artesanales también está presente. Las actividades que están en grave peligro de desaparecer por esta causa son el petate,

el bejuco, la elaboración de alpargatas y los trabajos con madera. Estas actividades requieren del uso intensivo de materias primas exclusivas, pero la sobreexplotación de éstas está llevando a la desaparición de la actividad artesanal que hace uso de ella.

Con el crecimiento de la industria mexicana desde fines del siglo XX, los productos elaborados artesanalmente están siendo sustituidos lentamente. En México, aunque existe mucha información sobre micro y pequeñas empresas de tipo familiar, se ha realizado poca investigación en aquellas de tipo artesanal, ya que por sus condiciones propias para la elaboración de bienes o servicios no disponen, por lo general, de grandes maquinarias, herramientas o equipos que les permitan realizar sus actividades de manera rápida, uniforme o con calidad única, tal como lo demandan el mercado nacional y el internacional.

Las artesanías campechanas, en las tres últimas décadas, se han visto afectadas por las políticas consumistas y de globalización que afectan económicamente a todo el mundo. Los artesanos de la región del Camino Real y los Chenes se ven cada vez más obligados a complementar sus ingresos con actividades alternas como son la agricultura, que desempeñan de manera incipiente, dedicándose principalmente a los cultivos básicos de la siembra de maíz, calabaza y frijol. Quienes tienen posibilidades económicas prefieren dedicarse al cultivo de algunas especies comerciales de hortalizas y/o a criar animales para autoconsumo.

Las empresas artesanales se encuentran a lo largo y ancho del país y constituyen un factor importante del sistema económico nacional, tanto por su contribución al empleo como por su aportación al Producto Interno Bruto (PIB), según la Secretaria de Economía (2009). Se ha encontrado información de experiencias en empresas artesanales del centro del país y de algunos países de Sudamérica, pero ésta no refleja la problemática observada en el sureste de la República Mexicana, la cual abarca los Estados de Yucatán, Campeche y Quintana Roo.

Planteamiento del problema

Se considera que en las regiones del Camino Real y los Chenes, la mayoría de los artesanos son indígenas que viven en zonas rurales en condiciones de pobreza o pobreza extrema y tienen poca instrucción académica. Las artesanías se han visto en desventaja con respecto a otros tipos de productos debido a que existen problemas en su distribución, comercialización y venta quizá por la falta de mercado, lo cual pone en riesgo a estas micro o pequeñas empresas de tipo familiar.

En las zonas mayas del estado de Campeche, las empresas artesanales son en su mayoría de tipo familiar, que conservan sus métodos y técnicas ancestrales casi sin modificación alguna. Las personas que las encabezan son por lo general adultos o adultos mayores, quienes poseen los conocimientos, habilidades y técnicas heredadas desde antaño por los antiguos mayas. Sin embargo, estas personas poseen escasa preparación académica y en consecuencia, se les dificulta la forma de hacer negocios.

Para el artesano maya, la elaboración artesanal representa una forma de producción de artículos para autoconsumo y realizan esta actividad para complementar el gasto familiar. Esta actividad representa más que un medio económico, pues constituye una actividad cultural y hasta cierto punto mística, ya que en ella están incorporadas sus creencias. Sin embargo, se percibe que a pesar de la variedad, colorido, calidad y belleza de sus productos, en muchas ocasiones no se cuenta con el mercado para realizar la comercialización de estos, teniendo que recurrir a intermediarios o acaparadores como se mencionó anteriormente. Esto implica pobreza por la baja rentabilidad de las actividades artesanales, lo que las hace menos atractivas para las nuevas generaciones, aumentando el riesgo que dichas actividades se pierdan con correr del tiempo.

Objetivo y justificación

El presente estudio pretende proponer estrategias que permitan la comercialización de artesanías elaboradas por habitantes de las zonas mayas referidas para el desarrollo sostenible de ese sector productivo.

Los resultados de esta investigación puede orientar a la planeación de acciones de comercialización que permitan preservar o rescatar las empresas artesanales y con ello, los conocimientos, habilidades y experiencia de los maestros artesanos, de tal manera que se puedan seguir reproduciendo en el futuro. Por lo tanto, el estudiar la forma en que estas personas comercializan sus productos y proponer estrategias para encontrar nuevos mercados que permitan un mayor flujo de ventas puede coadyuvar a la sostenibilidad de estas empresas familiares. Además, este estudio forma parte de uno mayor que pretende abordar la prospectiva del sector artesanal en esta zona del estado de Campeche, el cual posteriormente se extenderá a otras comunidades de la Península de Yucatán.

Metodología

Tipo y diseño

La investigación abarcó dos fases, una con los artesanos, la cual fue de corte cuantitativo, y otra con los expertos, la cual fue cualitativa.

Artesanos.

El estudio comenzó como exploratorio y luego evolucionó a descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), con el fin de determinar la forma en que los artesanos de las regiones mayas del Camino Real y los Chenes comercializan sus productos, así como los canales que utilizan para ello.

Expertos.

El tipo fue exploratorio y luego descriptivo, con enfoque cualitativo y diseño no experimental transversal (Hernández et al., 2014), para verificar aspectos relevantes relacionados con el sector artesanal y el futuro de éste.

En ambas fases el método fue el estudio de campo y se utilizaron la encuesta (artesanos) y la entrevista (expertos).

Participantes en el estudio

Artesanos.

Las características de los participantes fueron:

1.- Personas que realicen alguna actividad artesanal.

2.- Que tengan su residencia en alguna de las zonas mayas del Camino Real o los Chenes, zonas mayas en el norte del estado de Campeche.

3.- Que tengan conocimiento y experiencia en la elaboración de las artesanías por cinco años como mínimo.

De un total de 8,517 artesanos registrados en el Instituto Estatal de Artesanías de Campeche para esa zona, se obtuvo una muestra de 364 individuos, considerando un 95% de confiabilidad y un 5% de error máximo permitido. Ese número se distribuyó proporcionalmente en las dos regiones mayas participantes de la siguiente forma: (a) para la región de los Chenes se entrevistó a 100 artesanos, y (b) para la región del Camino Real se entrevistó a 264 artesanos. Todos fueron seleccionados por conveniencia según su disponibilidad de acceso.

Informantes clave.

Fueron seleccionados tres informantes clave por intención para una entrevista estructurada, tomando en consideración los siguientes aspectos:

1.- Que laboren o hayan laborado hasta tres años atrás en alguna organización o dependencia donde se vinculen con las actividades artesanales.

2.- Que hayan tenido contacto con las comunidades o grupos artesanales.

3.- Que tengan conocimientos de la problemática actual del sector artesanal.

Instrumentos

Cuestionario para artesanos.

Para el presente trabajo se administró el cuestionario diseñado para conocer la problemática por la que atraviesa el sector artesanal en cuanto a su comercialización y distribución. Este instrumento fue validado por juicio de tres expertos, por lo que se consideró que este instrumento reúne las características idóneas para la medición de variables que se desean estudiar en cuanto a los factores a considerar en la elaboración la propuesta para la comercialización y distribución de los productos artesanales. Al realizar una prueba piloto con el 10% de la muestra, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.812, por lo que se consideró confiable.

Este instrumento considera los siguientes factores: (1) Características Generales de las empresas artesanales; (2) Gestión del conocimiento, (3) Financiamiento, (4) Apoyos gubernamentales, (5) Comercialización y venta de artesanías y (6) Prospectiva de las actividades artesanales. En su elaboración se consideraron dos secciones: en la primera se obtiene información general de los entrevistados para determinar las características de la población objeto de estudio;, y en la segunda se incluyen 23 preguntas (9 dicotómicas con opción a profundizar en las respuestas, 10 preguntas abiertas y 4 de opción múltiple).

Entrevista a informantes clave.

Para la entrevista, ésta se administró a tres personas reconocidas en el sector artesanal a manera de informantes clave, los cuales fueron seleccionados por conveniencia en virtud de su conocimiento, involucramiento y experiencia en el tema tratado. La validez se realizó por juicio de experto (Hernández et al., 2014).

Resultados

Artesanos

Los resultados obtenidos en la administración del cuestionario a los maestros artesanos, arrojaron lo siguiente:

Edad.

Se observa en la figura 2 que existe una marcada tendencia a que los artesanos sean adultos o adultos mayores, con menor número de artesanos más jóvenes. Respecto al total de entrevistados. La edad de 40 a 49 años representa el 27%, siendo éste el rango de edad en que se encuentra la mayoría de los participantes.

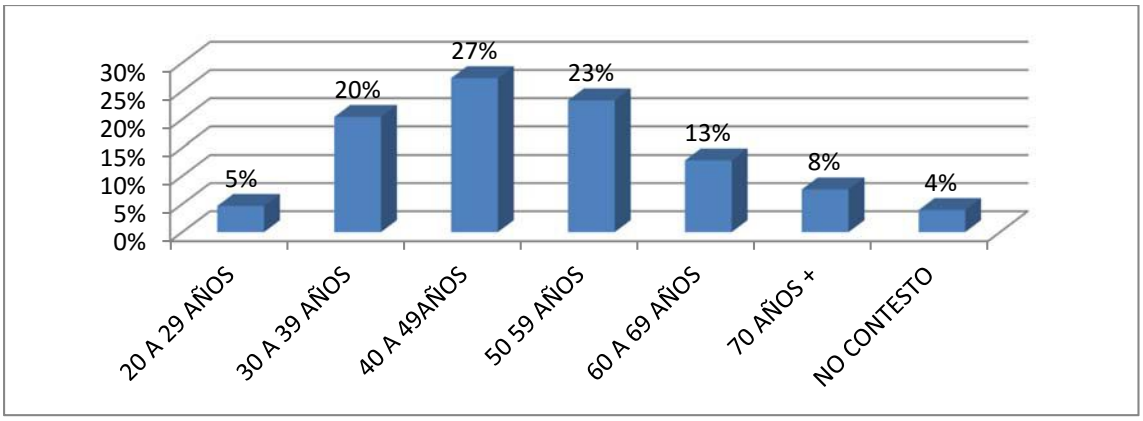


Figura 2. Edad de los artesanos encuestados. Datos de la investigación.

Género.

Para este estudio se observó que el 63 % de los entrevistados son de sexo femenino.

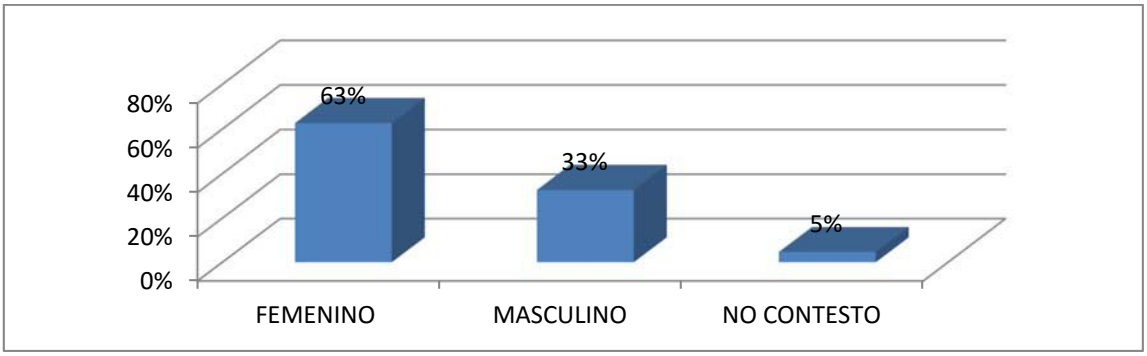


Figura 3. Genero de los artesanos encuestados. Datos de la investigación.

Financiamiento.

Los artesanos respondieron que se financian con sus propios recursos y con los que logran obtener con sus ventas (44.83 y 32.51%, respectivamente).

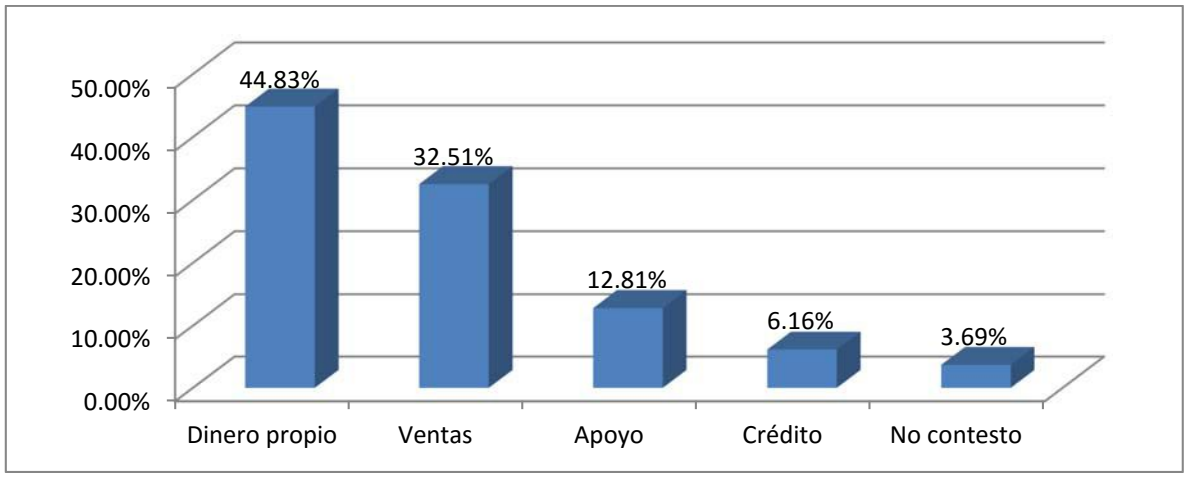


Figura 4. Como se financia usted. Datos de la investigación.

Lugar de comercialización de los productos.

Se observa que la mayoría de los artesanos (75.18%) comercializan sus productos en el mercado local, y aproximadamente el 1% logra comercializarlo en el mercado nacional.

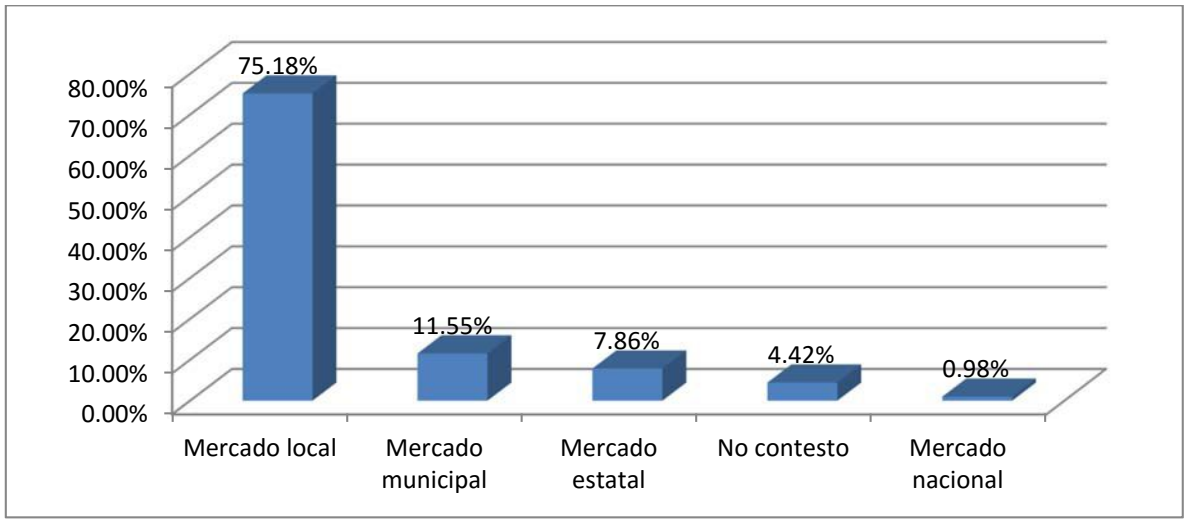


Figura 5. Donde comercializa sus productos. Datos de la investigación.

¿Quién es el mercado para sus artesanías?

La gente que compra las artesanías son de la región, en su mayoría (80.84%), seguido de turistas nacionales (11.06%) y turistas extranjeros (3.19%), por lo que la comercialización de las artesanías todavía muestra poca tendencia a la exportación.

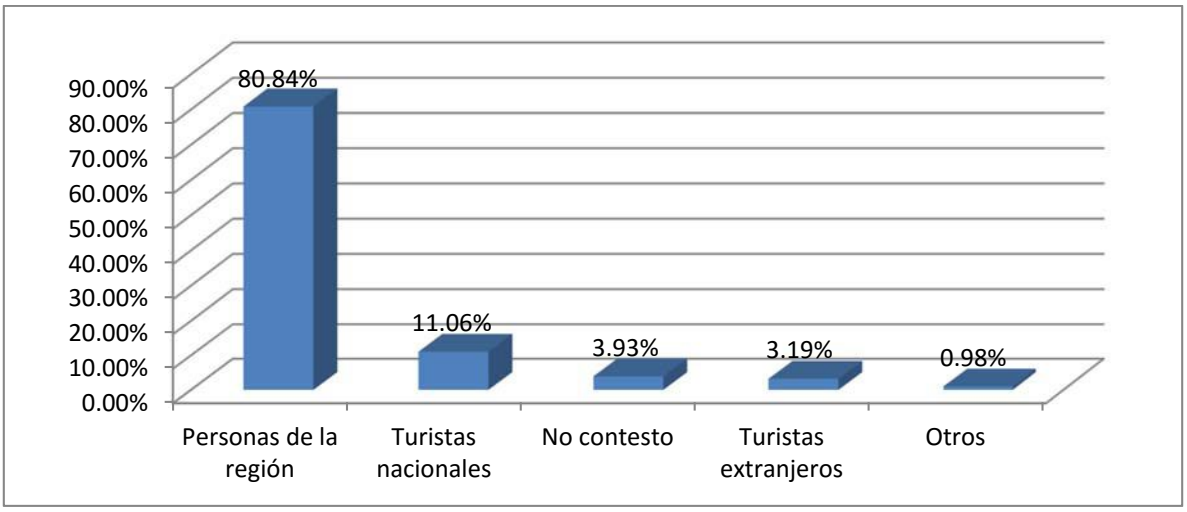


Figura 6. ¿Qué tipo de gente le compra? Datos de la investigación.

Futuro de las actividades artesanales.

A esta pregunta se observa que 71.74% de los artesanos encuestados tiene poca expectativa de que la actividad artesanal se logre preservar, siendo un foco rojo a atender para evitar la próxima desaparición de esta importante actividad comercial.

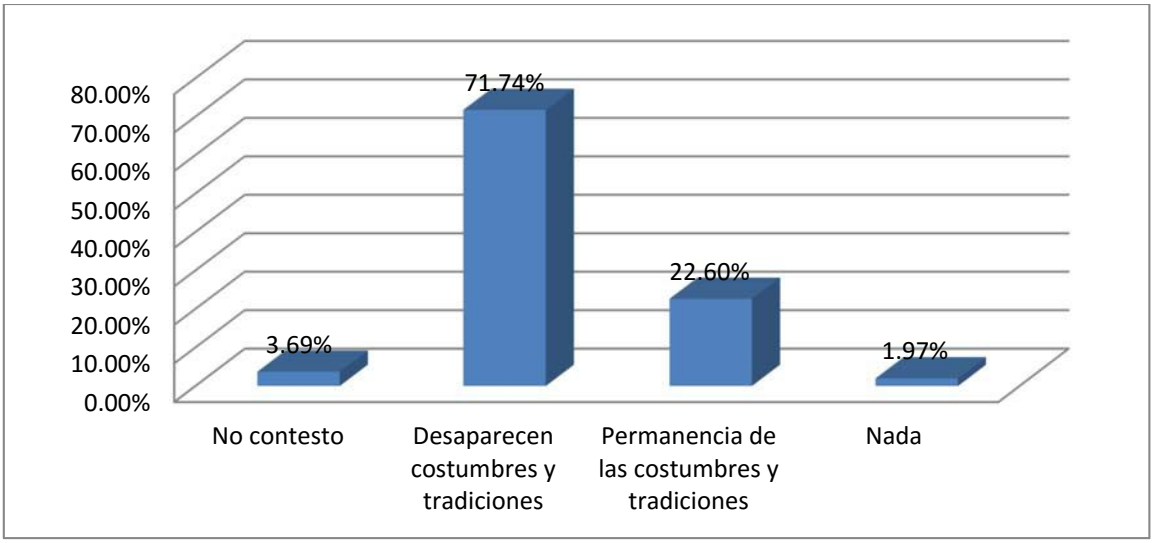


Figura 7. Opinión de los artesanos sobre el futuro de las actividades artesanales. Datos de la investigación.

Resultados de la entrevista a informantes clave

Las respuestas que ofrecieron los expertos se mencionan a continuación. La comercialización se encuentra sometida por los “intermediarios”. Se requiere innovación para que las artesanías resulten más atractivas y tengan mejores precios de comercialización. Existen algunos ejemplos de artesanos que ya emplean empaques muy vistosos de madera triplay para resguardar algunos sombreros de jipi, por ejemplo.

Con la innovación se agregan mayores posibilidades de que el producto se comercialice mejor. También indicaron que se han implementado programas de capacitación para mejorar la producción y la calidad a través de apoyo crediticio y fortalecimiento de la comercialización. Sin embargo, los intentos no han sido suficientes y pierden continuidad. Se puede afirmar que por las condiciones en que se encuentra el sector, estas estrategias no han funcionado.

Pocos artesanos venden directamente al comprador, pues la mayoría le siguen vendiendo a los intermediarios. Básicamente comercializan por medio de exposiciones, ferias y eventos apoyados por FONART.

Se requiere que desaparezcan o se reduzca la dependencia hacia los intermediarios en el sector artesanal y que se organicen adecuadamente los grupos de artesanos en cooperativas. Que la gente que las integran se empoderen, velen por el cuidado y beneficio de todos sus integrantes, evitando que solo algunos se beneficien. Se requiere capacitación y apoyo integral del sector público y privado, así como orientación para encontrar nichos de mercado local, nacional e internacional.

Los expertos sugieren que se constituya un fondo para desarrollo artesanal, al que se asignaran los recursos acompañados por un proceso de formación/capacitación. Si se invita a participar a los artesanos en los programas de apoyo, se les involucra y ellos asimilan como suyos los programas, sin verlos como una imposición o algo pasajero, si se implementa un programa de “marcaje personal” tipo coaching para ayudar al artesano a desarrollarse, y si también se logra que la actividad sea digna y con buena remuneración económica,

seguramente los hijos de los artesanos estarán interesados en emprender la actividad artesanal, con lo que todos tendrán mejores expectativas.

Se mencionó que la mayoría de los entrevistados no utiliza equipo de cómputo, lo que significa que realizan sus actividades de forma artesanal o manual, siendo el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) un área de oportunidad para vinculación con instituciones de educación superior (IES) y el sector empresarial. Uno de cada cinco utiliza las redes sociales, pero solo lo hacen para entretenimiento, no como herramienta de promoción, difusión o ventas en sus respectivas empresas.

Conclusiones

Los puntos críticos que se detectaron son la fuerte dependencia que tienen hacia los intermediarios regionales, la falta de canales de comercialización y de un sistema de comercialización sustentable. Por lo tanto, si los artesanos dejan de ser presa de los intermediarios, logran recibir un pago justo por sus artesanías y si pudieran colocarlas en los mercados adecuados a través de canales de distribución variados y eficientes, contarían con un sistema de comercialización sustentable.

Las estrategias más adecuadas para el desarrollo sostenible de la actividad empresarial son (1) la capacitación para administrar su micro o pequeña empresa de artesanías, lo cual incluye manejo de las TIC's; (2) la reducción de dependencia hacia el intermediario por medio de asesoría para localizar mercados nacionales e internacionales y competir con ellos; (3) formación de cooperativas: (4) vincularse con IES, sector público y organismos privados para obtener fondos y apoyos para las tres estrategias anteriores. Podría añadirse una quinta (5), que es construir un acervo de las artesanías tipo repositorio que esté en línea y con los debidos derechos de autor que beneficien a los artesanos, para que el artesano enseñe más eficazmente a sus hijos o a otras personas de la región que pretendan incursionar en esta actividad productiva. Con dicho acervo podrían estar disponibles los procesos de manufactura de las artesanías para todos aquellos interesados en México o en el extranjero, que previa cuota de recuperación para pago de regalías

y mantenimiento, podrían hacer esta actividad sostenible. Si no se realizan estas actividades, cuando se retiren los mayores y solo se cuente con unos pocos jóvenes que sigan las actividades, los procesos para la elaboración de las artesanías podrían perderse.

Se requiere innovación en el sector artesanal, pero dicha innovación debe ser en cuanto a la forma de organización, marketing y comercialización de sus productos, lo cual debe incluir avances mercadológicos y de logística. No necesariamente es innovar en cuanto a los productos porque correrían el riesgo de dejar de ser artesanías representativas del legado cultural de esas regiones. Lo más importante es que dejen de depender del intermediario y que formen cooperativas que les permitan producir y tener acceso a los mercados de manera directa. Aquí también se abre un área de oportunidad para vinculación con IES, centros de investigación, dependencias públicas que apoyen el desarrollo regional, así como con organizaciones de la sociedad civil que apoye la creación y desarrollo de micro y pequeñas empresas rurales. Sin perder su esencia regional y sin afectar la idiosincrasia característica de los habitantes de esas regiones, la introducción de las TICs para efecto de control de procesos y acceso a mercados debe ser una prioridad.

Por otra parte, es necesario analizar por qué los diversos programas implementados no han sido exitosos y si los fracasos se deben a factores políticos, de vocación productiva regional o personales por parte de los artesanos. Esto es urgente ya que los artesanos se están haciendo adultos mayores sin que haya jóvenes suficientes que los reemplacen. Además, están financiándose principalmente con su propio dinero y lo que obtienen de sus ventas, lo que implica un alto grado de incertidumbre en este sector. No se cuenta con apoyo por parte de los bancos ya que para estas instituciones los artesanos no son sujetos de crédito. Cabe mencionar que el peligro de caer en manos de agiotistas sin escrúpulos es patente en esas zonas.

Se requiere que los artesanos, especialmente los jóvenes, vean que esta actividad sea interesante, rentable y compatible con sus raíces y expectativas cultuales. Sin embargo, la promoción de las artesanías debe comenzar en las

escuelas desde la educación básica inicial, para que los niños desarrollen su creatividad al mismo tiempo que plasman su cultura en productos representativos de su región. Llama la atención el que los expertos no hubieran tocado este tema, ya que el gusto por la artesanía debe inculcarse desde pequeños.

Las artesanías constituyen una actividad que coadyuva al desarrollo regional. Si es atractiva, no solo los artesanos estarán más interesados en continuar la actividad, sino que los hijos podrían sumarse a ella. Con esto se reduciría la migración hacia otros lugares, importante causa de desintegración familiar. Y como los hijos de los artesanos tienen mayor nivel educativo que sus padres, pueden integrar sus competencias adquiridas para enriquecer la actividad artesanal. Los resultados presentados pueden ser útiles para que el Gobierno, IES y organismos privados puedan diseñar e implementar políticas de preservación del sector artesanal y que mejoren la calidad de vida de los habitantes de las regiones.

No basta con solo proporcionar un apoyo económico a las familias campechanas si lo que en realidad necesitan es que se les proporcionen herramientas y conocimientos suficientes para poder desarrollarse de manera exitosa y con esto, dar más dinamismo a la economía de la entidad y mejorar la calidad de vida de los habitantes de esas regiones.

Referencias

Barrientos, G. (2004). *Otomíes del Estado de México, pueblos indígenas del México Contemporáneo*, PNUD.

FONART (2009) *Manual de diferenciación entre artesanía y manualidad*. México, D.F.: SEDESOL.

Hernández, J., Domínguez, M., Ocaña, V. y Jiménez, A. (2011, septiembre-diciembre). Factores de la competitividad en el sector artesanal de Oaxaca. *Avances en Ciencia y Tecnología*, 4, 12-18.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. Ed). México: McGraw Hill.

Marco, J. (1973). El Diseño Industrial. *Biblioteca Salvat 1 Grandes Temas, Libros G.T.*, 59. Barcelona: Salvat Editores, S.A.

Secretaría de Economía (2009). *Las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyME´s)*. México: autor

UNESCO (2015). *Convención para la salvaguardia del patrimonio cultural inmaterial*. 32ª Conferencia General celebrada en Paris. Recuperado el 15 de enero de 2016 de http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001325/132540s.pdf

Villegas, O. (2006). *Metodología sistémica para la comercialización de artesanías.* Recuperado el 20 de febrero de 2016 de: http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/567/TESISsusano.pdf?sequence=1

Indicadores y evidencias de Responsabilidad Social en la industria

María Eugenia De la Rosa Leal
Abril Areli Llamas Martínez

Resumen

El medio ambiente como objeto de estudio ha cobrado importancia por su efecto en la calidad de vida y el daño a los ecosistemas, en ese contexto las ciencias administrativas y en particular la contabilidad tiene el compromiso de evidenciar y tratar de interiorizar en las organizaciones el impacto, responsabilidades y compromisos que debe atender.

En este trabajo se hace una revisión exhaustiva del estado del arte de la contabilidad medioambiental y de la objetividad de indicadores administrativas que informen e interioricen los efectos ambientales, a partir de las evidencias de la conducta Socialmente Responsable de la industria maquiladora como punto focal del desarrollo regional en el estado de Sonora, México.

La metodología utilizada fue un estudio descriptivo de la planta maquiladora en activo en Hermosillo, Sonora, México, mediante un estudio de caso de interaccionismo simbólico para reconocer el contexto operativo y establecer el dominio de los argumentos del indicador medio ambiental y social.

Los resultados fueron un precario desarrollo de la concepción ambiental dentro de las organizaciones estudiadas.

Palabras clave: Industria maquiladora, indicadores socio ambientales, costos ambientales.

Introducción

En la actualidad, la reflexión postmoderna hacia los valores cuestiona por ejemplo: la existencia del capital intelectual; de la necesidad de una gestión social; y la importancia de una gestión medioambiental.

Así las cosas, desde los años 70, el medio ambiente y el compromiso social de las organizaciones se han venido institucionalizado como variables de competitividad internacional, dotándolos de una dimensión económica mediante normas, convenios y tratados comerciales, como opciones "recomendadas" en la operación común. Promocionando la responsabilidad social con sus consecuentes valores internos en la organización como una propuesta de ganar, ganar, con consideraciones de competencia, justicia social y calidad. En una filosofía de beneficio general.

Recientemente (2000) se unió a la responsabilidad social corporativa la transparencia informativa como acompañante operativa -en razón de los sucesos fraudulentos de Enron, World Com y Andersen-. Dicha transparencia informativa, involucra tácitamente la gestión y el escrutinio de los resultados en una apertura comunitaria. Esperando de forma implícita que la información tenga la claridad y amplitud necesaria para conocer la calidad, hechos y consecuencias de los actos realizados.

El problema está, en identificar ¿cuáles son los indicadores y conceptos de la responsabilidad social y ambiental en la operación cotidiana de las organizaciones?, es posible que la respuesta sea que dichos indicadores deben ser acotados a las acciones que permitan generar una evidencia de lo realizado, partiendo de que, es necesaria una revisión y adecuación de las normas para captar, denotar e informar los indicadores de gestión de la responsabilidad social y ambiental y sus resultados.

Antecedentes

A lo largo de treinta años el medio ambiente ha adquirido una dimensión económica en las empresas. Principalmente por el consumo de los recursos naturales y la generación de basura de los procesos productivos que impactan al medio ambiente.

Sin embargo, existen aspectos del medioambiente que no se ven reflejados en la gestión de las organizaciones. Lo cual provoca que la información existente no sea completa, o no indique el alcance del efecto de las actividades enfocadas en cuestiones medioambientales de la organización.

En este interés de reflejar la realidad de la gestión medioambiental, se han propuesto algunos instrumentos que logren captar dicha información, por ejemplo, los estados contables, se ve afectada por situaciones como la adopción de tecnologías informáticas, y la atención de conceptos con implicaciones contingentes y de identificación como: el tratamiento contable de los costos financieros, la revelación de las contingencias por demandas, el efecto de la inflación, y el valor de la investigación y el desarrollo entre otros. Cuya atención uniforme se ha ido resolviendo vía emisión de normas concensadas entre la organización colegiada. Sin embargo, y a pesar de los esfuerzos la atención contable de los aspectos del medioambiente aún no se ha resuelto.

En la problemática de definición de la contabilidad medioambiental, se incluía implicar su relación con el tratamiento jurídico de protección y remediación ambiental, sin que la ausencia de este se constituyera en un pretexto de las organizaciones para no asumir su compromiso ambiental.

La principal justificación de la Contabilidad Medioambiental era obtener y revelar el conocimiento del efecto gradual o acumulado del impacto de la organización sobre el medio ambiente, y ayudar a acceder un comportamiento correcto entre las organizaciones y el medioambiente.

El paradigma medioambiental en la contabilidad

En un contexto de presión por la protección del medio ambiente, del capital humano, con una fuerte y “globalizada” competencia, las organizaciones cuidan su posición de mercado como prioridad, cumplen con las reglamentaciones ecológicas y de seguridad laboral y dejan en la agenda otras acciones no vitales, como la responsabilidad social y medioambiental.

Así, la información financiera para toma de decisiones juega un papel significativo, al permitir conocer el beneficio logrado, la posición de mercado y las fuerzas y debilidades de operación de la organización y la gestión. Cuya condición, es que los sistemas internos de información sean capaces de captar y procesar la información crítica en tiempo y forma.

Debido a las reglamentaciones y la presión social, las organizaciones han utilizado tecnologías ambientales y tratamientos remediales que no han funcionado con la eficiencia esperada, pero se han integrado a los recursos y modos de operación de la organización. Mezclando el interés, del mayor beneficio con el mínimo de recursos, el entendido de una ventaja competitiva como abaratar costos, y los problemas prácticos para adaptarse a las exigencias del mercado. Hablamos entonces, de un compromiso ético bombardeado por exigencias, cambios abruptos y asimilaciones incompletas de valores y tecnología, traducido en una incapacidad organizacional.

En este terreno, se mezcla la información medioambiental y social, como conceptos que comúnmente son difíciles de distinguir, optándose por dos caminos contables: no registrarse o confundirse con otros conceptos. Distorsionando la apreciación económica del compromiso de la organización, limitando la posibilidad de percibirlo y por tanto de conocer sus implicaciones medioambientales y laborales.

Así, el efecto social y medioambiental en la organización no sólo es un cumplimiento reglamentario. Es un costo oculto del valor del impacto al medio ambiente y de la afección a la vida productiva de la organización., por la baja de recursos de explotación, el daño a la salud de los empleados, y las posibles responsabilidades con la salud comunitaria. Situaciones que, afectan negativamente la imagen social de la organización y denotan los valores en la cultura interna.

Acerca de la contabilidad medioambiental y social, la corriente ontológica entre 1996 y 2002, dan una explicación de tratamiento la contabilidad, a través de un replanteamiento y un análisis fundamental discreto de los objetos y conceptos del desarrollo sustentable, para operacionalizarlo en un mundo físico y social.

Entre estas propuestas, Birkin y Woodward (1997) utilizan el enfoque conceptual hacia el usuario, para revisar y ampliar el paradigma de objetividad en el

registro de los efectos externos de la protección ambiental. Apoyándose en disciplinas emergentes como la economía ecológica, y la ingeniería medioambiental de producción, para llegar a un estado contable de interconexión de eventos (Birkin, 2000).

Esta corriente (Cámara, 1996; Wainstein, Casal y García, 1996; Schaltegger et al., 1996 (citado por Bennett y Bruma, 2002) Birkin y Woodward, 1997; Stone, 1997; Schmidheiny, Zorraquín y World Business Council for Sustainable Development, 1998; Carrasco, Correa y Larrinaga, 1999; Birkin, 2000; Bennett y Bruma, 2002) formula comentarios y sugerencias diversas dirigidas a replantear la teoría contable, e integrar en ella información cualitativa y cuantitativa durante el proceso y en los estados contables eminentemente cuantitativos.

Se suman en paralelo, la necesidad de una gestión medioambiental con la contabilidad; el enfoque de los stakeholders (todos los terceros interesados) como usuarios; la dificultad del registro contable de conceptos contingentes; la valuación de datos medioambientales; y la necesidad de corregir la disfuncionalidad de los principios de contabilidad –hoy normas de información- para responder a las nuevas necesidades contables.

Se propone enmarcar a la contabilidad como un sistema de calidad, compuesto por cuatro elementos: la gobernabilidad, la medición, los sistemas de administración y los informes. Utilizando los indicadores económicos con los indicadores medioambientales para informar acerca del desempeño medioambiental de la organización, y servir además como un sistema de detección de las malas decisiones y su origen a través de sus consecuencias medioambientales registradas (Epstein y Birchard, 2000). Con el mismo estilo, podrían incluirse los indicadores sociales de injerencia directa con la organización., para generar los indicadores sociales que se acumulan en la atención laboral y la imagen pública, siendo esta última un concepto intangiblen, suma de las consecuencias de las conductas, similar al crédito mercantil.

Esta corriente reconoce las limitaciones actuales de las normas de información financiera, y su inflexibilidad para evolucionar hacia una contabilidad diferente con una revisión de fundamentos y paradigmas, que considere la interdisciplinaridad, las

dimensiones y un esquema contable apoyado en la gestión medioambiental o social con información física y monetaria.

En la práctica, la contabilidad de gestión medioambiental (1996), surge de una propuesta de normatividad contable de la Unión de Comunidades Europeas y se esparce hacia los países con contacto comercial (Fernández, 2001: 83-84). En esa medida, la adopción de la contabilidad medioambiental se ha moldeado conforme la interpretación y condiciones de cada país, dando lugar a estilos particulares de contabilidad medioambiental con la práctica naciente de un nuevo estilo de gestión.

A la fecha, la contabilidad medioambiental dictada por recomendación normativa de la Comisión de Comunidades Europeas se forma por conceptos de activos, pasivos y gastos medioambientales, con definiciones, reglas de reconocimiento, reglas de medición, y reglas de publicación en las cuentas e informes anuales (Fernández, 2001: 83; Senés y Rodríguez, 2002: 43-47) detallado en el texto de las normas. Sumando un informe de sostenibilidad dictado en 2002 en el seno de la Comunidad Europea como una recomendación para la elaboración de informe narrativo de los conceptos cualitativos de la operación social medioambiental de la organización (Moneva y Lameda, 2004: 1-2), para resolver la falta de representación en los estados contables de la conducta medioambiental de la organización.

Mientras tanto, se ha entablado un dilema técnico sobre incluir o excluir los “valores sociales” (contenidos en ellos los medioambientales) en el sistema contable con argumentos como: el tipo de propiedad, la evidencia de la responsabilidad, la exigencia de estándares de competitividad, la conceptualización de indicadores, la exteriorización, el valor razonable a asignar, y la importancia costo beneficio en las decisiones. Debate que cuestiona la ética, el profesionalismo y la capacidad de los contadores públicos, que enfrentan por su parte, la visión empresarial un tanto cuanto indiferente.

La Gestión medioambiental

La contabilidad medioambiental, es consecuencia del ejercicio de la gestión, particularmente de la gestión medioambiental. Que tiene como metas la protección y corrección del impacto al medio ambiente por acciones de la empresa.

De entrada, esta gestión medioambiental es considerada como una estrategia cultural y operativa de las empresas que mediante planes de acción específicos inserta valores medioambientales en la operación cotidiana. Este plan de acción enmarca el estilo de sustentabilidad que se practica, distinguiéndose estilos preventivos y correctivos.

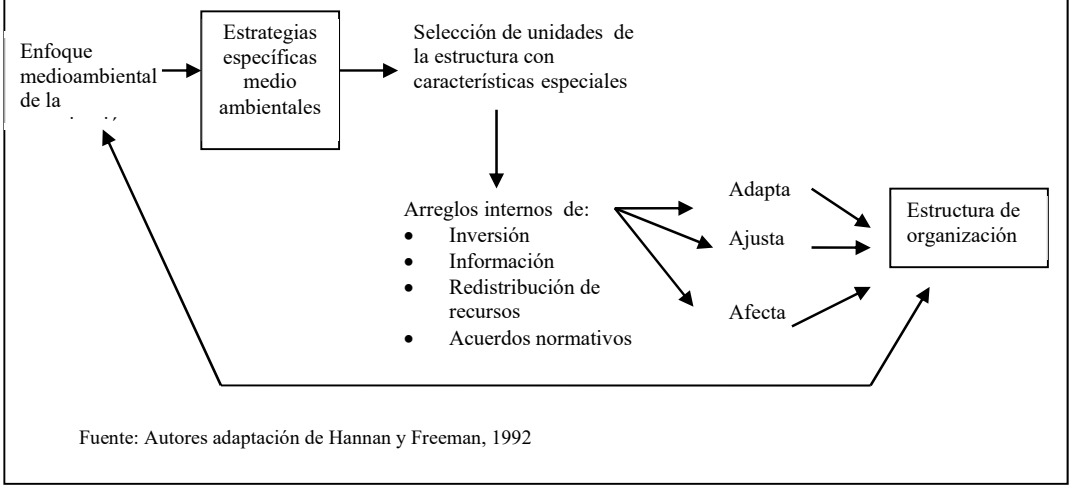
Por tanto, el estilo de sustentabilidad nos habla de la interpretación de la responsabilidad medioambiental de la empresa reflejada en acciones presentes en el uso y protección de los recursos naturales, cuya misión es permitir operar con continuidad a generaciones futuras.

Cuando la gestión medioambiental se formaliza en la estructura de la empresa el compromiso ambiental, es sólido y se integra de planes medioambientales específicos paralelos a otro tipo de gestión interna. Esta existencia formal soporta teóricamente la existencia de un sistema contable medioambiental.

Para llegar a esta visión ideal de la gestión medioambiental es necesario que la empresa tenga la capacidad para adaptar su estructura formal y ejercer controles sobre sus posibles causas de riesgo medioambiental. Sin embargo, esta capacidad de adaptación conforme Hannan y Freeman (1992) solo puede originarse en unidades seleccionadas de la estructura de organización con características particulares para ajustar la estructura organizacional, o producir arreglos internos de inversión, de información, y redistribución de recursos, mediante acuerdos normativos internos.

Con las propuestas de Hannan y Freeman el modelo medioambiental teórico de las empresas atiende sus aspectos medioambientales, en la medida en que la organización es capaz de adaptarse y ajustarse. Bajo estas consideraciones la representación del modelo de adopción se presenta en la figura 1.

Figura 1. Modelo teórico de adopción del enfoque medioambiental en la organización



Fuente: Autores adaptación de Hannan y Freeman, 1992

El enfoque medioambiental se deriva del entendimiento de la empresa de sus relaciones de operación con sus insumos y con su entorno. Como se observa en la figura la adopción teórica del enfoque es a partir del uso de estrategias específicas medioambientales internas que adaptan, ajustan o afectan la estructura de organización. Cuyos costos y beneficios son en razón de la adecuación de la estructura y los arreglos internos.

En este plano de operación de gestión medioambiental, los costos medioambientales han sido estudiados bajo dos criterios: los costos monetarios y los costos físicos. Los primeros costos son identificados bajo el criterio estándar de desembolsos monetarios de acciones medioambientales, mientras los costos físicos son el impacto no medible con exactitud, de la explotación y uso de recursos naturales, incluyendo en ellos el impacto a la salud y la calidad de vida comunitaria (Bennett et al., 2002: 26). Con estos dos criterios la problemática es detectar cuáles costos deben ser identificados con la gestión medioambiental para integrarlos al sistema de información.

A todo esto, actualmente la información contable medioambiental en México no es muy común en las empresas y por consecuencia tampoco sus costos relacionados. Ya que técnicamente los costos contables medio ambientales no existen como concepto de información, por tres motivos pragmáticos: a) Los costos de naturaleza

medioambiental que son registrados en la contabilidad son incluidos en cualquier concepto ordinario de costos o gastos; b) Algunos costos medioambientales no son tomados en cuenta por la contabilidad por su dificultad de valuación monetaria; c)Existen costos que aun siendo medioambientales no son identificados claramente con la protección del medio ambiente (Rimer et al., 2000: 115-117).

Por lo tanto, los costos ocultos medioambientales permitirían una evaluación costo beneficio medioambiental, además de cumplir con la representación completa de la realidad económica de la empresa, y recuperar en este aspecto la capacidad informativa de la información contable, para a través del lenguaje contable estimular la inserción de la sustentabilidad en las empresas.

Un punto a considerar es la naturaleza de las contingencias medioambientales, por la posibilidad de riesgo o incertidumbre de un hecho ambiental futuro que puede afectar económicamente a la organización. En razón de que el valor técnico contable de las contingencias es la cuantificación razonable del efecto siempre y cuándo esto sea posible (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2009).

Por otro lado, la dimensión común de los costos de gestión implica medir la eficiencia permitiendo establecer tendencias y servir como instrumento de planeación financiera, simulando o detectando los puntos clave para eficientar la gestión. En este sentido, el comportamiento de los costos medioambientales vistos como costos de gestión, se espera actúe igual, y permitan la predicción y detección de puntos clave medioambientales y sus áreas de responsabilidad. A la vez, los costos medioambientales implícitamente pasan a formar parte de la relación costo beneficio al sumarse al total de los costos, dotando a la organización de una transparencia informativa, para sus inversionistas y terceros interesados.

Un argumento a favor de los costos medioambientales contables, es considerar que cuando sus implicaciones son enfocadas como de otro origen, se toman decisiones que no logran el efecto deseado, o dan una solución parcial y desconciertan a los responsables de las mismas por el error del efecto logrado. Sumemos también que los costos son recuperados por la vía de los ingresos, establecidos sobre la suma de los costos invertidos, y los márgenes de recuperación y ganancia. Por lo que, al existir costos medioambientales como costos ocultos, la

organización no los recupera afectando poco a poco su patrimonio operativo sin siquiera percatarse.

La contabilidad Medioambiental

Un intento para resolver las implicaciones medioambientales es la contabilidad medioambiental microeconómica que ha surgido en España, Argentina, Brasil, Francia, y Canadá como una forma de introducir los aspectos del medioambiente en la organización. En este camino, la contabilidad medioambiental para las empresas ha tenido una serie de argumentaciones, reflexiones y propuestas, que cuestionan desde la razón de que el medioambiente sea considerado contablemente, los rechazos profesionales para introducir como operaciones económicas la interacción con el medio ambiente, el cuestionamiento a los principios contables por no tipificar las operaciones medioambientales, e inclusive replantear el paradigma contable de la causa y efecto de una operación objetiva y realizada.

Las consideraciones epistemológicas de la ciencia contable (Requena, 1981: 23-24), establecen que esta se ha formado a través de un lento proceso histórico de elaboración, naciendo de la práctica, evolucionando en la medida que se ha hecho inevitable, e iniciándose en la de investigación de los principios, causas y generalizaciones como una necesidad. En este camino epistemológico, la contabilidad transita de una contabilidad empírica, a una clásica y de ahí a una científica. Y es este mismo abordamiento epistemológico el de la contabilidad medioambiental.

Esta contabilidad medioambiental, ha sido inclusive juzgada como temeraria por querer mostrar el costo beneficio del comportamiento social medioambiental de las organizaciones (Llull, 2003:77).

Mientras la contabilidad de gestión medioambiental microeconómica como propuesta en adopción (1996) tiene como factor común, surgir de una propuesta de normatividad contable de la Unión de Comunidades Europeas y ser esparcida hacia los países con los que tiene contacto comercial (Fernández, 2001: 83-84). En esa medida, la adopción de la contabilidad medioambiental ha sido modelada conforme la interpretación y condiciones de cada país, dando lugar a estilos particulares de

contabilidad medioambiental unidos a la práctica naciente de la gestión medioambiental en las organizaciones.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos en particular se ha apegado a las normas internacionales de contabilidad como guías de acción, las que a su vez buscan aún una respuesta normativa a la contabilidad medioambiental.

A la fecha, la contabilidad medioambiental dictada por recomendación normativa de la Comisión de Comunidades Europeas está formada por conceptos de activos, pasivos y gastos medioambientales, para los cuáles se han desarrollado definiciones, reglas de reconocimiento, reglas de medición, y reglas de publicación en las cuentas e informes anuales (Fernández, 2001: 83; Senés y Rodríguez, 2002: 43-47).

No obstante, el efecto real de la contabilidad medioambiental en la imagen fiel de la organización, no ha logrado su objetivo. Lo que se atribuye a los problemas de objetivización de las “operaciones medioambientales” y a la inadecuada presentación de los conceptos medioambientales en los estados contables (Rodríguez y Yardin, 2000; Bonilla, 2001; Calzon, 2002; Llull, 2002).

Por otro lado, para resolver la falta de representación de la realidad medioambiental en la organización, en 2002 se dicta en el seno de la Comunidad Europea una recomendación para la elaboración de un informe de sostenibilidad (referencia española de la sustentabilidad) que refiere narrativamente los conceptos cualitativos de la operación social medioambiental de la organización (Moneva y Lameda, 2004: 1-2).

Las dimensiones propuestas para los costos medioambientales contables presentan como categorías a los costos de prevención en primer lugar y en igualdad de importancia a los costos de seguridad, los costos de fallas, costos de calidad y costos de no calidad. Clasificándolos en costos derivados de recursos, de intangibles y de obligaciones. Y las estrategias internas de operación de los costos medioambientales integrados a la estructura de la organización como áreas de control, apoyadas por comités de expertos ambientales, para la determinación de oportunidades de disminuir o evitar costos medioambientales.

Álvarez y Blanco (1996) sugieren se tome como marco obligado de referencia la propuesta de contabilidad de gestión medioambiental de la Asociación Española de Contabilidad y Administración. Mientras Serra (1996), sugiere que esta normativa trate a la contabilidad medioambiental como contabilidad financiera, y contabilidad administrativa y determine criterios para capitalizar las inversiones medioambientales y el uso de provisiones para la baja de valor de estas inversiones.

Un común denominador en las normativas medioambientales contables emitidas es el hecho de que la información medioambiental se presenta como una nota informativa que detalla las características y contingencias medioambientales y su relación con la leyes y reglamentación que observa (Fronti y Wainstein, 2002).

En razón a la normatividad contable medioambiental se presenta a continuación un análisis correlacionado en la tabla 1.

Tabla 1. Normativas contables medioambientales emitidas

Normativa	*Lugar*	*Responsable de la emisión*	*Alcance*	*Observaciones recibidas*
Reglamentos bursátiles de estándares medioambientales	Brasil, Canadá, EUA, Francia y Alemania	Organismos bursátiles	* Valuación de activos fijos ambientales. * Requisitos de la información medioambiental * Observancia de la reglamentación sobre costos de limpieza * Recomendaciones sobre medidas ambientales	
Propuesta de información contable medioambiental (1993)	Europa	Unión de Comunidades Europeas	* Definición de los conceptos más usuales * Reconocimiento de obligaciones medioambientales * Cuantificación del impacto medioambiental * Incorporación de información medioambiental a las cuentas anuales	No resuelve: * la contabilidad de los costos actuales, * el gasto de explotación frente a la inversión, y * la contabilidad de los costos futuros.
Normativa Contabilidad de gestión medioambiental (1996)	España	Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas	* Contabilidad de gestión medioambiental * Tratamiento sugerido para los costos medioambientales	* Se use el enfoque de contabilidad financiera y administrativa.

				* se determinen criterios para capitalizar las inversiones medioambientales * Se usen provisiones para la baja de valor de las inversiones medioambientales * Se fijen criterios técnicos para el tratamiento de ingresos medioambientales * Revise su problemática fundamental
Análisis de estándares medioambientales contables	EUA Canadá ONU	*Securities and Exchange Comission (SEC), *Comunidad Europeaa *UNISAR (UN Intergovernmental Working Group of Experts on Internacional Standards of Accounting and Reporting) *Canadian Institute of Chartered Accountants.	Análisis de consideraciones para la emisión de estándares medioambientales contables	
Recomendación para el reconocimiento, la medición y la publicación de las cuestiones medio ambientales en las cuentas e informes anuales de las empresas (1999)	Europa	Comisión de Comunidades Europeas	* Reconocimiento, medición y publicación de cuestiones medio ambientales en las cuentas anuales *Marco conceptual de las Normas Internacionales Contables * Valuación a justo valor. * Atención de obligaciones por emisión, concesiones de explotación de las fuentes emisoras de gases de carbono.	* Goza de una gran difusión en la Unión Europea * no toma en cuenta la repercusión sobre el sistema de gestión * se enfrenta a las diferencias entre las legislaciones medioambientales * Trata de proteger el valor de la empresa.

Informe de sustentabilidad (2002)	Europa	Comunidad Europea	* Narración de los conceptos cualitativos de la operación social medioambiental de la organización	* En proceso de aplicación
Fuente: Autores. Análisis estado del arte				

Las normativas medioambientales que afectan a la contabilidad de las organizaciones han sido cinco, todas ellas de origen europeo. Una de ellas extendida a USA y Canadá. Se señala también el análisis de los estándares contables medioambientales, como iniciativa oficial de investigación para dictar una normativa medioambiental a futuro.

La primera iniciativa como normativa contable se da en la Unión de Comunidades Europeas (1993), que es complementada con pronunciamientos posteriores. El primero adecua los informes medioambientales contables (1999),y el segundo sugiere la presentación de un informe de sostenibilidad (2002), como información adicional.

La segunda iniciativa de normativa contable es dada por la Asociación Española de Contabilidad y Administración (1999), la cual se aplica actualmente sin modificaciones a la versión original bajo el nombre de Contabilidad de gestión medioambiental, y es una versión local y detallada de la normativa de la Unión de Comunidades Europeas. Esta normativa en su tiempo de práctica ha recibido diversas críticas por su baja transparencia medioambiental. Uniéndose a su práctica el informe de sostenibilidad.

En la normatividad medioambiental contable, los organismos bursátiles han jugado un papel importante en las organizaciones, debido al riesgo que el medioambiente puede tener en la situación financiera de organizaciones que cotizan en bolsa o participan en mercados financieros, presentado como requisitos de la información bursátil disposiciones medioambientales contables.

Un estudio de indicadores de comportamiento

Con la revisión de literatura sobre responsabilidad social anterior, en congruencia con la tendencia sobre el estudio de la responsabilidad social, se realiza

un estudio de caso cuyo objeto fue identificar y analizar los conceptos e indicadores de la RS que se realizan según las normas del país, esto mediante el estudio de conductas y comportamientos habituales.

El estudio de caso fue aplicado en la industria maquiladora de exportación, en razón de que este tipo de negocios ha sido fuertemente impulsado como consecuencia del Tratado de Libre Comercio (1994), y ha sido fortificado por los programas económicos nacionales en los últimos años.

Metodología

Existe registro sobre 165 empresas industriales en el Estado, y 68 en el municipio capital, las plantas maquiladoras de exportación son la población de estudio, se seleccionó a las plantas maquiladoras de Hermosillo, Sonora como muestra prototipo, por conveniencia. Correspondiendo este Estado al corredor fronterizo maquilador del norte de México, (Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática, 2014).

El tamaño de la muestra fue de 23 plantas, en las que a través del método de estudio de caso siguió la metodología cualitativa del interaccionismo simbólico para comprender el proceso de asignación de hechos y significados en la interacción social y desarrollar las relaciones de operación. (Martínez, 2004: 68; Creswell, 1998: 56). Este método, como una metodología no numérica sirvió para observar y localizar la realidad y cualidades pragmáticas de operación de la actividades medioambientales y sociales de las plantas maquiladoras y comprenderlas en su nacimiento. El estudio de caso tuvo como función actuar como mecanismo de reconocimiento del contexto y operación de la industria maquiladora, mediante entrevistas, encuestas, observación, análisis documental y un análisis argumentativo y de dominios de la información recabada. Se presentan en este trabajo los resultados del instrumento de estudio.

El estudio buscó detectar las conductas y posiciones de los directivos con respecto al medio ambiente, la protección laboral y el efecto comunitario. Los conceptos de identificación se acotaron a las siguientes definiciones: medioambiental, relacionado a acciones para atender efectos que permanecen en el ambiente después

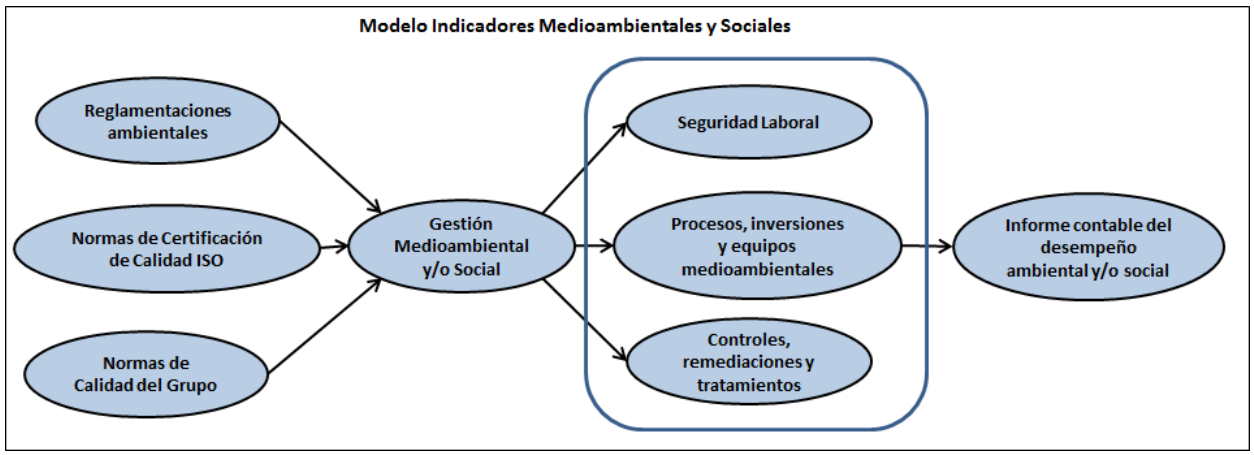
del proceso productivo; social, referente a acciones que afecten la motivación y salud laboral.

Se aplicó una encuesta de 30 variables de respuesta múltiple incluyendo opciones abiertas para captar todas las posibilidades de interacción. El diseño de la encuesta se validó internamente por el Alfa de Cronbach para comprobar su objeto de estudio: los conceptos e indicadores de comportamiento medioambiental y/o social, obteniendo un total de 43 variables con una alfa de 0.78 total y de 0.69 en el primer grupo y 0.80 en el segundo.

El alcance del estudio se concentró en las acciones, cumpliendo con la revisión documental, las cuales denotaron la ausencia de conceptos sociales y/o medioambientales. Una limitación fue la imposibilidad de revisar los estados contables, ya que por las características operativas de las plantas maquilladoras como áreas de producción, la contabilidad se concentra en los reportes de las órdenes de trabajo recibidas y el detalle de los costos incurridos.

El modelo de estudio y su relación de variables se presentan en la figura 1.

Figura 1. Modelo del estudio



Fuente: Elaboración propia autoras.

En este constructo son cuatro los conceptos generales de las variables de investigación: 1. Reglamentaciones y normas; 2. Gestión medioambiental y/o social;

3. Centros de Costos; y 4: Información del desempeño medioambiental y /o social A partir de lo cual se explican las relaciones como predictoras y explicativas.

La estructura de segmentación de la muestra de estudio, se presenta en el cuadro 1.

Cuadro 1. Distribución de plantas maquiladoras estudiadas

Actividad	**Número de maquiladoras**	**Valor ponderado de la muestra**
Textil	5	21 %
Cables y conectores	4	17 %
Arneses	3 *	11 %
Muebles metálicos	2	9 %
Pinturas	1	5 %
Aromatizantes ambientales	1	5 %
Asientos para automóviles	1	5 %
Piezas para ensamblado aeronáutico	1	5 %
Supresores e inductores	1	5 %
Hule espuma	1	5 %
Puertas para automóviles	1	5 %
Tableros y radiadores	1	5 %
Equipos para soldadura	1	5%
Equipo médico	1 *	2 %
Total	23**	100 %

Fuente: Elaboración propia. Muestra estudiada

* Una misma industria realiza dos actividades, se comparte el valor ponderado.

** Se suma sólo una vez la industria que realiza dos actividades.

La muestra de estudio presentó la variedad de productos de las maquiladoras de segunda generación. En la ciudad de Hermosillo la industria maquiladora es básicamente de manufactura de autopartes, cables para uso electrónico y componentes electrónicos. Sus características de producción son el alto grado de especialización; las exigencias de precisión; el uso de tecnología de punta en la manufactura y una capacitación permanente de su personal, con la presencia

dominante de técnicos e ingenieros altamente calificados; además del uso de modernas técnicas de organización del personal, lo que hace suponer de detectar los conceptos e indicadores que se buscan.

Resultados

La teoría de interpretación de los resultados fue la teoría de gestión, que señala que las acciones, efectos y consecuencias son producto de planes de operación decididos previamente, establecidos y coordinados por los directivos y altos medios de la organización. La lógica de análisis fue consecuente, conforme la ruta que se presenta en la figura 2.

Figura 2. Lógica de análisis de la encuesta

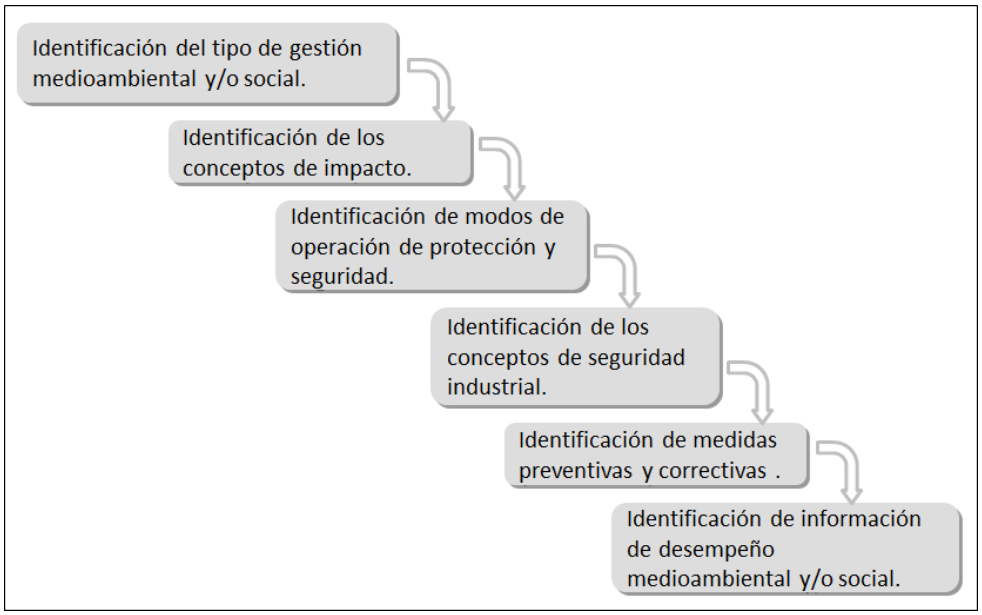


Figura 2.

Fuente: Autoras

Esta lógica de análisis e interpretación siguió un camino deductivo y causal acumulando y cruzando resultados con el enfoque de sistemas del constructo de estudio (figura 1).

La interpretación general de los resultados de la encuesta permitió comprobar que el comportamiento y la gestión están dirigidos a cumplir reglamentaciones. Además de que la gestión medioambiental o social en la industria maquiladora no existe como una función específica. Esta gestión es ejercida por una combinación de puestos en cada planta maquiladora, normalmente por puestos como seguridad, higiene y medio ambiente, y las gerencias o supervisores de producción; o por dos áreas: producción y recursos humanos, que comúnmente interactúan para ejecutar y supervisar la gestión.

El puesto de seguridad, higiene y medio ambiente aparece en la tercera parte de las industrias encuestadas, y funciona como un puesto de supervisión de protección laboral que apoya a la gerencia de producción, mientras las gerencias y supervisores de producción ejercen indirectamente actividades de gestión medioambiental como consecuencia de las definiciones de eficiencia y calidad del

proceso de producción. En los casos en que recursos humanos participa en la gestión medioambiental, la orientación es hacia la protección laboral.

A pesar de que la planta maquiladora no tiene una concepción explicita de la gestión medioambiental o social, distingue sus actividades de protección al medio ambiente y de protección de riesgo a su personal del resto de sus funciones. A la vez, internamente existen conceptos de riesgo profesional del personal que permiten diferenciar entre el riesgo de producción y el riesgo a la salud por conceptos medioambientales como residuos o insumos peligrosos.

Una observación generalizada fue el cuidado de la industria maquiladora de no rebasar los límites permitidos de emisiones, descargas, ruidos y residuos de las normas oficiales mexicanas ambientales. Situación, que determina de hecho la mayoría de las acciones de protección al medio ambiente que realizan las plantas maquiladoras.

En todos los casos se apegan a los requerimientos de las certificaciones y reconocimientos particulares, que comúnmente consisten en monitoreos, mediciones y el uso de equipos y maquinarias para contrarrestar el efecto del impacto al medio ambiente. Al llevarse un cumplimiento apegado a normas reglamentarias o de calidad, se incurre en un plan de acción que corresponde a un plan de gestión medioambiental, el cual incurre en inversiones y costos directamente relacionados con la disminución del impacto al medio ambiente, priorizando su atención en el manejo de residuos, control de emisiones a la atmósfera y el uso de programas de seguridad y comunicación de riesgos entre el personal.

El impacto al medio ambiente de cada planta es diferente, y éste se relaciona directamente con el tipo de proceso, producto e insumos del ensamble, situación que afecta los esfuerzos por cumplir con los límites máximos autorizados y las consideraciones de maquinarias u obras que requiere para el control de este impacto. Sin embargo, en términos generales, los conceptos de impacto ambiental de las plantas son los mismos en cualquiera de las actividades, variando en el monto de inversión y en la complejidad de las acciones de control.

La actuación de las plantas maquiladoras circunstancialmente considera algún tipo de compromiso social con su comunidad. Teniendo como característica su

volatilidad de existencia, y el interés en ellas al verlas como una válvula en la solución social del desempleo de grandes masas. Por ello, los descontentos de la comunidad provocados por el impacto al medio ambiente y a la calidad de vida comunitaria, se ven contrarrestados con pequeños cambios, negociaciones o apoyos a la comunidad demandante, en los que, las plantas involucradas cuidan no comprometer su operación.

Por lo que corresponde, a la seguridad laboral, ésta se apega a las normas de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Las acciones más comunes en las plantas son la integración de comisiones de seguridad entre el personal y la dotación de protecciones auditivas, ópticas y respiratorias. Mientras, que los reportes de enfermedades profesionales, son seguidos y atendidos como responsabilidad del personal, y canalizados como errores en calidad.

Se encontró en todos los casos partículas flotantes o aromas constantes en el aire ambiente laboral, contrarrestados con equipos especiales de ventilación en casi la totalidad de las plantas.

En lo que le toca a la búsqueda de datos de desempeño ambiental o social, se confirmó el vacío en la información contable, confirmando la existencia de costos ocultos que no interesan a los directivos por dos motivos aparentes: la inexistencia de algún tipo de penalización por no controlarlos y la imprecisión de algún beneficio por conocerlos.

La conducta encontrada en los aspectos medioambientales y sociales no es una sorpresa ya que reproduce la baja penetración en la cultura interna de los valores ambientales y sociales, con la evidencia de que las plantas solo cumplen con lo estrictamente indispensable. Al igual, la ausente visión contable sobre estos aspectos era predecible, ya que el papel de la contabilidad en las plantas está orientada al control de costos identificados con claridad, a lo que se suma el uso común en México del modelo contable americano, influido por EUA, país en el cual la contabilidad social se encuentra en investigación, siendo al momento propuestas en formación teórica.

Un hallazgo peculiar, fue encontrar que el sistema de costos que se utiliza en las plantas es el costeo por transacción, con costos por áreas de responsabilidad, determina centros de costos y valúa con costos específicos. Sin embargo, su

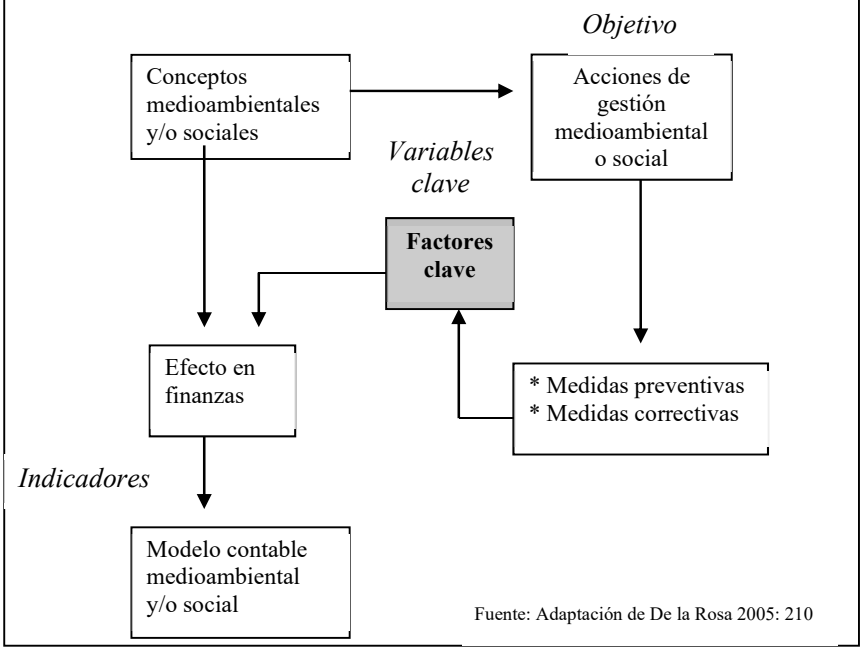
estructura está diseñada para ejercer costos de gestión, ya que existe un responsable del plan de acción por cada división, área o departamento y los planes de trabajo son integrados por cada línea de producción, lo cual permitiría utilizar un costeo basado en actividades.

Algunos costos medioambientales son conceptualizados como costos de no calidad, o de fallas en el proceso, sumándolos a los costos generales de la planta, evidencia del error de acumulación por falta de identificación. Mientras los costos sociales de atención laboral son tratados como gastos generales, sin diferenciación.

Al ordenar las relaciones de los resultados y desarrollar las implicaciones contables, los factores clave establecidos son: Procesos internos; maquinarias y equipos; relación con empleados; y relaciones con terceros. En donde los procesos internos se refieren a los procedimientos medioambientales o laborales establecidos en la planta; las maquinarias y equipo son los utensilios y herramientas fijas o movibles utilizadas en los procedimientos que directamente se relacionan a una acción social; las relaciones con empleados son la atención a operarios y trabajadores sujetos a sueldo en la planta que se implican en las acciones; y las relaciones con terceros son cualquier contrato, servicio o interacción con empresas o personas externas a la planta, para atender asuntos medioambientales, de motivación laboral o de reclamos comunitarios. Estos factores a la vez, constituyen las categorías de los indicios de gestión medioambiental y/o social detectados en las plantas maquiladoras.

Las relaciones causales o inductoras de los factores, dan lugar a un sistema de interacciones de las acciones de gestión, el efecto en las finanzas y en la contabilidad, como se ilustra en la figura 3.

Figura 3. Dinámica de relación de los factores clave



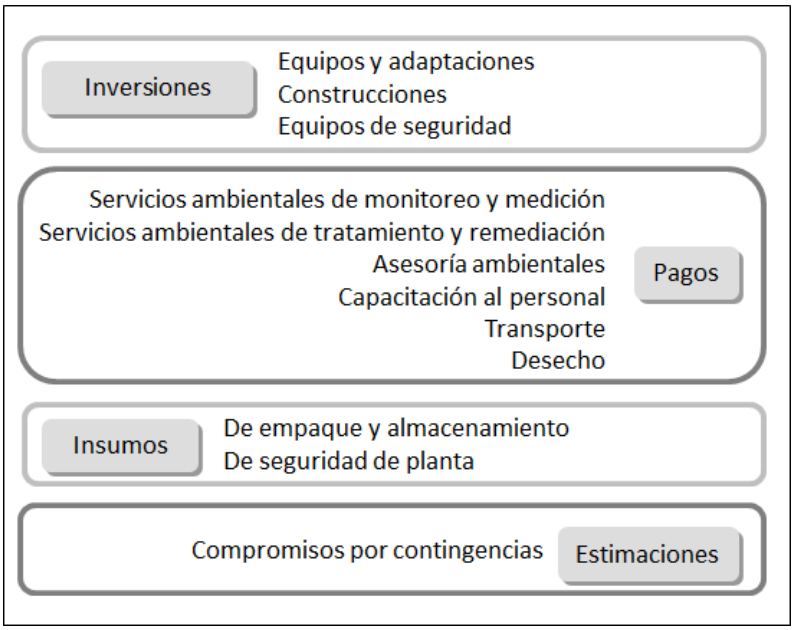
Fuente: Adaptación de De la Rosa 2005: 210

Así, las relaciones causales surgen y atienden las necesidades materiales de las acciones medioambientales o sociales (laborales), que utilizan y cumplen con las variables clave (factores), repercuten en las finanzas y se traducen en indicadores de la acción realizada que permiten y dan lugar al efecto contable.

Los conceptos siguientes y sus indicadores: pagos, inversiones, insumos y estimaciones se valúan a valor razonable. Correspondiendo como ambientales: emisiones al aire, aguas residuales, residuos sólidos y líquidos, y residuos peligrosos; como sociales: ruido interior y ambiente laboral. Identificados de manera separada para permitir la posibilidad de control, no obstante que en términos reales, ambos son capitalizados en la imagen social de la organización.

A la vez, cada uno de los conceptos, tiene sus dimensiones estas se presentan en la figura 4.

Figura 4. Dimensiones de los conceptos contables medioambientales y sociales.



Fuente: Elaboración propia.

Estas dimensiones, son el detalle de las categorías o conceptos medioambientales y sociales, que técnicamente equivalen a las cuentas o conceptos de registro contable. Así, las inversiones se dimensionan en: inversiones en equipos, adaptaciones, construcciones y equipos de seguridad. Los pagos en: pagos por servicios ambientales de monitoreo, asesoría, tratamientos, transporte y desecho. Los insumos en: insumos de empaque y almacenamiento, e insumos de seguridad de la planta. Las estimaciones en: compromisos por contingencias ambientales futuras.

Las dimensiones tienen una doble función: establecen una ruta de origen de los motivos y características de los conceptos contables; y ayudan a establecer un sistema de control contable.

Con esto, el modelo contable de gestión social cumple con el flujo estándar de la información contable, y tiene como elementos los conceptos medioambientales y/o sociales. Estos conceptos, por sus características, se valúan a valor razonable y se corre el registro contable de dos tipos de operaciones: las periódicas y las

esporádicas, lo cual no afecta el registro, pero indican el momento de participación de la gestión para inferir en ellos.

Conclusiones

El paradigma medioambiental en las empresas cursa un proceso histórico iniciado desde algunas décadas, su interés es ya una tendencia a nivel mundial, por lo que en varias naciones se encuentran en un período de investigaciones ontológicas para su conceptualización y adecuación de la observancia de los asuntos medioambientales de la empresa.

En la situación actual de la estructura y praxis de la responsabilidad social, se observa que a partir de la emisión de normativa, los puntos de divergencia entre los países en materia de contabilidad medioambiental se han ampliado debido a la mezcla de las variables de desarrollo y culturales de cada país, con puntos extremos en donde la contabilidad medioambiental se califica como fuera de la realidad y en otros en donde es desconocida, o de poca relevancia como es el caso de México.

En el caso de México, la experiencia medioambiental es en el marco de la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección Ambiental, reglamentos y Normas Oficiales Mexicanas que rigen el ordenamiento ecológico y las disposiciones generales de funcionamiento de las organizaciones para la calidad del aire y el uso de suelo y recursos naturales, manejo de residuos, e incluso condiciones laborales.

Referencias

Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. (1999). *Contabilidad de gestión medioambiental.* Contabilidad de Gestión. Asociación Española de Contabilidad y Administración. (No. 13, 2a edición). Madrid, España. 98 pp.

Bennett Martin, J. & Bruma Jan, W. (2002). *Environmental Management Accounting: Informational an Institutional Developments.* The Netherlands: Kluwers Academic Publishers.

Birkin, F. (2000). *The art of accounting for science: A prerequisite for sustainable development?.* Critical Perspectives on Accounting (11), 289-309.

Birkin, F. & Woodward, D. (1997). *Management Accountig for sustainable development. Part III*. Magazine for Chartered Management, vol. 75, (8), 58-60.

Cámara De la Fuente, M. (1996). *Gestión medioambiental e información financiera: una aplicación al sector del aceite de oliva*. Revista Internacional de Economía y Empresa. ESIC, (92), 161-184.

Carrasco Fenech, F., Correa Ruiz, C. & Larrinaga González, C.(1999). *Información y gestión medioambiental: una reflexión sobre los factores de motivación, proceso de desarrollo de informes e influencia de los stakeholders en las empresas del sector eléctrico*. En II Reunión sobre investigación en Contabilidad Social y Medioambiental, (noviembre), 1-23. Valencia, España.

CEDE (2007). *Conocimiento Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado 13 de Julio 2007 de http://www.directivoscede.com/conocimiento/detail.php?id=636&int_theme=85

Choi Frederick D.S., Choi, Mueller Gerhard G. (1992). *International Accounting.* Prentice Hall. (2nd edition).New Jersey, USA.

Creswell John, W. (1998). Qualitive Inquiry and research design. *Choosing among five traditions.* United States of America: Sage Publications

Correa María E. (2004). *Responsabilidad social empresarial: una nueva forma de hacer negocios.* Futuros (Vol.2 No.6). Recuperado de http://www.revistafuturos.info/futuros_6/resp_social_1.htm el 12 de julio de 2007.

Costanza, R., Cumberland, J., Daly, H., Goodland, R. & Norgaard, R. (1999). *Una introducción a la economía ecológica* (1ª edición). México: Compañía Editorial Continental.

De la Rosa Leal, M.E. (2009). M*odelo de costos medioambientales contables para la industria maquiladora.* Editorial Plaza y Valdéz: México.

De la Rosa Leal M.E. (2000). *Un modelo contable nacional en el 2000.* Vértice Universitario. Universidad de Sonora. (julio-septiembre). Hermosillo México. Pp. 11-16.

De la Rosa Leal M.E. (1989). *El uso real de los estados financieros.* Contaduría Pública. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (Diciembre).México. Pp. 65-69.

Epstein Marc, J. & Birchard , B. (2000). *Counting what Counts.* Massachussets, USA: Perseus Books.

Fernández Cuesta, C. (2001). *Una polémica recomendación de la comisión de la unión europea sobre contabilidad ambiental*. En VIII Congreso Interamericano sobre el medio ambiente: Desafíos y oportunidades de la gestión ambiental en una economía globalizada, (diciembre), 83-92. Talca, Chile: Universidad de Talca, Facultad de ciencias empresariales

Foladori, G. (2001). *Controversias sobre Sustentabilidad. La coevolución sociedad-naturaleza.* México: Universidad Autónoma de Zacatecas, Miguel Angel Porrúa.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2009). *NIF A 1, Estructura de las Normas de Información Financiera.* Normas de Información Financiera. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (4ª edición).México: autor. Pp. 3-14.

Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática.(1999a). *Estadísticas del medio ambiente, México 1999,* tomo I. Aguascalientes, México: autor.

Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática.(1999b). *Estadísticas del Medio Ambiente: México 1999*, tomo II. Aguascalientes; México: autor.

Lizcano José L. (2004) *El más puro sentido común.* Cinco Días edición impresa. Madrid. Recuperado el 14 de julio de 2007 de *http://www.directivoscede.com/media/0000001000/0000001248.pdf*

Llena F. (2007). *La información sobre la responsabilidad social: la Contabilidad Social.* Recuperado el 14 de Julio de 2007 de http://www.5campus.com/leccion/medio21

Martínez Miguélez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa.* México: Trillas.

Micheli , J. (2002). *Política ambiental en México y su dimensión regional.* Revista del Colegio de Sonora: Región y Sociedad, vol. XIV (23), 129-170. Hermosillo, Sonora, México: Colegio de Sonora.

Moneva Abadía J. M., Lameda Montero I. (2004). *Sostenibilidad vs rentabilidad en las grandes empresas españolas.* XI Encuentro de profesores universitarios de contabilidad: La contabilidad sin fronteras. Memorias en CD. Universidad de Granada, España. 27 pp.

Requena Rodríguez J. M. (1981). *Epistemología de la contabilidad como teoría científica.* Ediciones Uniersitas Malacitanas. (2ª edición). Málaga, España. 145 pp.

Senés García Belén, Rodríguez Bolívar Manuel Pedro. (2002). *Aparece una nueva resolucion del ICAC sobre la Contabilidad Medioambiental.* Boletín de AECA. AECA.(i:58, enero-abril). Madrid, España. Pp. 43-47.

Schmidheiny, S., Zorraquín Federico, J.L. & World Business Council for Sustainable Development. (1998). *Financing Change. The financial community, eco-efficiency and sustainable development.* USA: Massachusetts Institute of Technology.

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales. (2001). *Ley general del equilibrio ecológico y la protección al ambiente, y disposiciones complementarias*, (20ª edición), tomo II. México: Editorial Porrúa. Colección leyes y códigos de México.

Stone, D. (1997). Environmental Accounting. *In Business*, vol. 19, (2), 25-29.

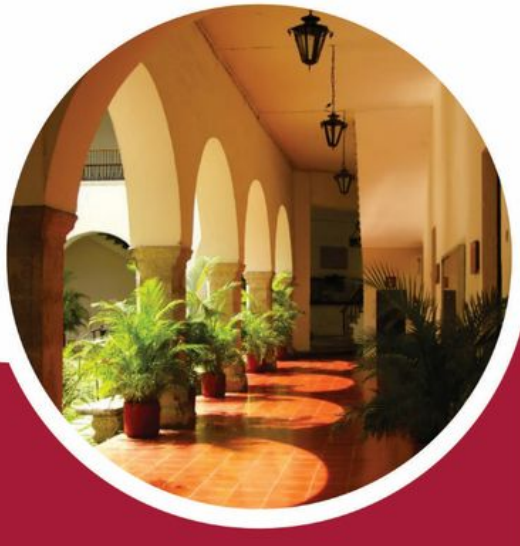
Thompson Dixon. (2002). *Tools for Environmental Management.* New Society Publishers. Canada.

Wainstein, M., Casal, A.M. & García Fronti, I.M. (1996). *La auditoria del medio ambiente*. Contabilidad y Auditoría. Instituto de Investigaciones Contables de Buenos Aires, (2), 1-11.

White Allen L. (1999). *Sustainability and the Accountable Corporation.* Environment. (Vol. 41 Issue 8). Pp. 30-44.

CAPÍTULO 6

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



La ineficacia de los mecanismos de control constitucional, ante el nuevo paradigma de los derechos humanos y su relación con la administración pública

Alejandro Sánchez Sánchez

Gloria Aurora de Las Fuentes Lacavex

Luis Enrique Concepción Montiel

Resumen

La ineficacia de los mecanismos de control constitucional, es una investigación desde la perspectiva de la ciencia jurídica y el derecho constitucional en la que en esta etapa se sostiene que: El nuevo paradigma, coloca a los derechos humanos y su protección en el centro de la ciencia constitucional, considerando que es a través de las formas de control constitucional y su eficacia, como se asegura que la Constitución reinará en su aplicación, sin embargo, la ineficacia de los mecanismos, se encuentra en el incumplimiento de las sentencias emitidas, de esta forma, la relación de los mecanismos de control constitucional y la Administración Pública se encuentra en que aquellos dan origen a las sentencia y esta, es quien debe cumplirlas.

Palabras clave: derecho constitucional, mecanismos de control constitucional, administración pública.

I. Introducción; II. El nuevo paradigma de los derechos humanos; III. Los mecanismos de control constitucional; IV. La ineficacia de los mecanismos de control constitucional; V. Su importancia en la Administración Pública; VI. Conclusión; VII. Referencias.

Introducción

La Academia de Ciencias Administrativas y la Universidad Autónoma de Yucatán, organizan el "XX Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas, Gestión Social: Organizaciones Humanas para una Sociedad Global Incluyente" el cual cuenta con diversos capítulos de análisis, entre ellos, el de Administración Publica.

El presente artículo, es producto del proyecto de investigación titulado "La ineficacia de los mecanismos de control constitucional, ante el nuevo paradigma de los derechos humanos" aprobado en la 18ª. Convocatoria Interna de Proyectos de Investigación de la Universidad Autónoma de Baja California con número programático 0121, en el que de acuerdo a las indagaciones realizadas y desde la perspectiva de los autores, se encuentra una íntima relación entre los mecanismos de control constitucional y la Administración Pública, variables de estudio implicadas para determinar la eficacia o ineficacia de esos mecanismos de control.

La problemática considerada en el proyecto de investigación y sobre la cual se centra la indagación, es el alto índice de mecanismos de control constitucional declarados improcedentes, sobreseídos, con lo que se ocasiona el no poder analizar la constitucionalidad o inconstitucionalidad de los actos de autoridad, dejando con ello a un lado la protección de los derechos humanos o la justificación constitucional de los actos de autoridad, así como el incumplimiento de las sentencias emitidas, causales que ocasionan la ineficacia de los mecanismos de control constitucional. La investigación se justifica ante los miles de estudiantes de licenciatura y posgrado de las ciencias jurídicas, que deben abordar esta problemática con bases científicas, asimismo, se justifica por la necesidad de la seguridad jurídica de las personas ante un Estado de Derecho que ingresa a un nuevo paradigma de los derechoso humanos; partiendo del contexto establecido, se establecen como preguntas de investigación, para alcanzar los objetivos y dar posibles soluciones al problema planteado, las siguientes:

¿Qué es el nuevo paradigma de los derechos humanos?

¿Cuáles son los mecanismos de control constitucional en México?

¿Cuál es la naturaleza jurídica de los mecanismos de control constitucional?

¿A partir de qué punto, se debe medir la eficacia de los mecanismos de control constitucional?

¿Cuál es la relación entre los mecanismos de control constitucional y la Administración Pública?

Los objetivos planteados son: determinar el nuevo paradigma de los derechos humanos; establecer los mecanismos de control constitucional en México; explicar la relación de los mecanismos de control constitucional y la Administración Pública; indagar sobre la eficacia y establecer la ineficacia de los mecanismos de control constitucional.

Se aclara que en esta fase de la investigación, no se abordó el estudio de los organismos de defensa de los derechos humanos, adelantando o afirmando que también son una garantía constitucional en México, por tanto, un medio de control de la Constitución, pero por delimitación metodológica, se deja su análisis para otra fase.

Con la metodología planteada, se aborda el tópico del nuevo paradigma de los derechos humanos, utilizando premisas establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), de autores como Mancilla Castro de su obra "*EL PRINCIPIO DE PROGRESIVIDAD EN EL ORDENAMIENTO CONSTITUCIONAL MEXICANO";* el Ministro Lelo de Larrea, de su aportación a la obra "*EL NUEVO JUICIO DE AMPARO GUÍA DE LA REFORMA CONSTITUCIONAL Y LA NUEVA LEY DE AMPARO"*, mediante las cuales se sostiene que se coloca a los derechos humanos y su defensa en el centro de la ingeniería constitucional.

De igual forma, con el mismo rigor científico, se analizan los Mecanismos de Control Constitucional en México, utilizando premisas establecidas en la (CPEUM), en la Ley de Amparo, en la Ley Reglamentaria de las Fracciones I y II

del Artículo 105 de la (CPEUM), en la Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral, así como de autores como Suarez Camacho, de su obra "*EL SISTEMA DE CONTROL CONSTITUCIONAL EN MÉXICO",* con las que se argumenta que es a través de las formas de control y la efectividad que producen en la realidad normada, como se asegura que la Constitución prevalecerá en su aplicación.

De la misma manera, con el mismo método, se estudia el tema sobre la ineficacia de los mecanismos de control constitucional, utilizando premisas verdaderas y validas al estar establecidas en los ordenamientos jurídicos citados, así como de autores como , Ferrer Mac-Gregor y Sánchez de su obra "*EL NUEVO JUICIO DE AMPARO GUÍA DE LA REFORMA CONSTITUCIONAL Y LA NUEVA LEY DE AMPARO"*, de los autores Uribe Arzate y De Paz González de su obra "*LOS EFECTOS DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TIEMPO"* determinando que la ineficacia de los mecanismos analizados se encuentra en el incumplimiento de las sentencias emitidas.

Por último y con el planteamiento establecido, se explica la relación de los mecanismos de control constitucional y la Administración Pública, desde la visión de los Estados Unidos Mexicanos y la perspectiva de la ciencia jurídica, utilizando premisas de los ordenamientos jurídicos comentados, de los autores citados, de jurisprudencia dictada por el Poder Judicial de la Federación. De lo que se considera, que la relación estriba en el vínculo establecido al dictar las sentencias emanadas de los mecanismos de control constitucional y quien debe cumplirlas, es el entramado que integra la Administración Pública.

Con lo anterior, se llegan a las conclusiones lógico jurídicas que realizamos y se considera como solución hipotética a la problemática planteada, al hecho jurídico de que se simplifique el mecanismo de la ejecución de sentencias, se aplique el régimen de responsabilidad a los servidores públicos que no den cumplimiento real a las resoluciones dictadas en los mecanismos de control constitucional en México.

El nuevo paradigma de los derechos humanos

Hablar del nuevo paradigma de los derechos humanos en México, es abordar los mandatos establecidos en el artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), de donde nace su función dirigida a todas las personas, tanto física como morales, en relación con los derechos humanos consagrados en la misma Ley Suprema, pero además, las garantías para la protección de esos derechos humanos y, es aquí en este punto, en donde entran en operación los mecanismos de control constitucional, que para el caso de los gobernados, es el juicio de derechos fundamentales o juicio de amparo.

> En relación con el cambio de paradigma de los derechos humanos, Mancilla Castro aporta, sosteniendo que la reforma constitucional en materia de derechos humanos y de amparo trajo consigo un cambio de paradigma, no sólo en la forma de entender el derecho constitucional mexicano, sino también en cómo aplicar la ley suprema nacional. Uno de los principios más importantes que se mencionan en la reforma es el de progresividad: los derechos pueden aumentarse, pero no disminuir (2015, p. 82).

> El Doctor Lelo de Larrea sostiene, como lo demuestran los autores, este entramado no sólo lo conforma la Ley de Amparo Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada el 2 de abril de 2013, sino también, las reformas constitucionales de 6 y 10 de junio de 2011, que colocaron a los derechos humanos y su defensa en el centro de la ingeniería constitucional, así como lo resuelto por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en el expediente Varios 912/2010, relativo al cumplimiento de la Sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos que condenó a México en el caso Radilla (2013, p.272).

> Mancilla Castro, afirma que el principio de progresividad es un principio interpretativo que establece que los derechos no pueden disminuir, por lo cual, al sólo poder aumentar, progresan gradualmente. Es importante notar que la

naturaleza de este principio depende del ámbito en que este incorporado y de la actividad para la que se aplique (2015, p. 83).

Por ejemplo, Mancilla Castro sostiene que si se encuentra incorporado a la norma suprema, debe interpretarse como un principio constitucional, haciéndose valer en conjunción al principio de supremacía constitucional en los instrumentos de control constitucional. Por su carácter accesorio, la finalidad de este principio es aquella de los derechos humanos que ayuda a aplicar, es decir, busca la materialización de la dignidad humana, al establecer límites a las actuaciones de los Estados, o en su caso a los poderes constituidos de los mismos (2015, p. 83).

Además, el nuevo paradigma de los derechos humanos no sólo se centra en sostener a todas las personas, sino también en obligar a todas las autoridades a promover, respetar, proteger y garantizar esos derechos fundamentales, siendo aquí el vínculo o la relación existente entre las variables “nuevo paradigma”, “derechos fundamentales” y “administración pública”, pues es esta la que concretiza o debe concretizar los derechos humanos, pero no sólo esa autoridad, sino todas las autoridades o dicho de otra forma, el Estado en sentido general, por lo que, cuando no cumplen con la obligación mencionada entran en operación los mecanismos de control constitucional, para restablecer el marco de libertad de los gobernados, sostener el principio de supremacía constitucional y el de división de poderes.

Los mecanismos de control constitucional

Los mecanismos de control constitucional en los Estados Unidos Mexicanos, son las garantías adjetivas de rango constitucional que garantizan el cumplimiento por parte de los servidores públicos de todos aquellos derechos fundamentales que le corresponden al gobernado, asimismo, son las garantías adjetivas de rango constitucional que garantizan el cumplimiento del principio de supremacía constitucional y de división de poderes, así como aquellos que garantizan

adjetivamente los derechos político electorales de los ciudadanos, de votar, ser votado y de afiliación libre e individual a los partidos políticos.

> Suarez Camacho, establece sobre el control y la tipología de los medios de control constitucional, que al hablar de estos, implica señalar los límites del poder en concordancia con el principio de supremacía constitucional, pues es a través de las formas de control y la efectividad que producen en la realidad normada, como se asegura que la Constitución prevalecerá en su aplicación sobre las normas o actos inferiores a ella en un sistema jurídico determinado, de lo que resulta que si no existe dicho control: la supremacía se tornaría ilusoria, al carecer de vigencia efectiva sus postulados o ante la emisión de un acto contraventor (2009, p.15).

Los derechos fundamentales consagrados, para todas las personas en la (CP EUM), son los establecidos en sus primeros 29 artículos, así como la fracción IV del artículo 31, también el artículo 123, además, todos los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano forma parte en materia de derecho humanos, como lo es la Convención Interamericana de los Derechos Humanos. Los mecanismos de control constitucional, son los que garantizan que todos los principios establecidos en esos ordenamientos se cumplan por parte de las autoridades, aun en contra de su voluntad.

> Suarez Camacho afirma, sobre los medios de control constitucional, que sólo pueden nacer de la propia Carta Magna y desarrollarse en las normas secundarias, que apuntan a que se fije el alcance de las normas supremas que expresan la soberanía popular. De esa forma, los medios de control de la Constitución Federal son: el juicio de amparo, la controversia constitucional, la acción de inconstitucionalidad, y algunos medios de impugnación en materia electoral.
>
> a) El juicio de amparo, tiene como finalidad la defensa de los derechos humanos previstos en la Constitución Federal, para los gobernados e

incluso para las personas morales oficiales, en este último supuesto, cuando defiendan sus intereses patrimoniales.

b) La controversia constitucional, es un medio de control concreto que se puede convertir en abstracto, en el que se plantea la invasión de competencias constitucionales, por ello, el actor debe tener interés legítimo que se traduce en la titularidad de la facultad competencial afectada y aportar pruebas para sostener su demanda.
c) La acción de inconstitucionalidad, es un medio de control netamente abstracto, en el que los sujetos legitimados para ello, plantean que una norma general atenta contra las normas y principios constitucionales.
d) Los medios de impugnación en materia electoral, surgen por la necesidad de construir vías para someter a revisión los actos de autoridad en materia electoral, que a pesar de involucrar temas estrictamente políticos, deben apegarse a los principios de constitucionalidad y legalidad, para que impere el Estado de Derecho (2009, pp. 155-156).

Continuando con los medios de impugnación en materia electoral, estos son: las acciones de inconstitucionalidad en materia electoral; el juicio de revisión constitucional electoral; y, el juicio para la protección de los derechos políticos electorales del ciudadano.

En relación al primero de ellos, es decir, la acción de inconstitucionalidad en materia electoral, Suarez Camacho propone respecto a ese medio de control constitucional, que se puede entender como el medio de control jurídico constitucional abstracto por vía de acción, mediante el cual se puede impugnar por el ente, poder, partido político, o porcentaje del órgano legitimado, las leyes electorales que consideren no se adecuan a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2009, p. 421); respecto al segundo de ellos, comenta que este juicio se puede entender como el medio de control jurídico constitucional por vía de acción que puede ser interpuesto por los representantes legítimos de los partidos políticos con la finalidad de impugnar

> la constitucionalidad de los actos y resoluciones de las autoridades electorales, encargadas de organizar y calificar los procesos electorales (2009, pp. 429-430); por último, respecto al Juicio para la Protección de los Derechos Políticos Electorales del Ciudadano, sostiene que ese juicio se entiende como el medio de control constitucional jurídico por vía de acción para la protección de los derechos político electorales de los ciudadanos de votar, ser votado, o asociarse con fines políticos, asimismo, afirma que su naturaleza jurídica es ser un proceso de control de la constitucionalidad que tutela derechos políticos electorales (2009, p. 457).

Por lo que las garantías adjetivas de rango constitucional o mecanismos de control constitucional en México, son: el juicio de amparo, consagrado en los artículos 103 y 107 de la (CPEUM); la acción de inconstitucionalidad y la controversia constitucional fundamentadas en las fracciones I y II del artículo 105 de la misma Ley Suprema; el juicio para la protección de los derechos político electorales del ciudadano y el juicio de revisión constitucional, establecidos en la base VI del artículo 41 de la (CPEUM), así como en la Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral, publicada en el Diario Oficial de la a Federación el día 22 de noviembre del año 1996.

Ahora bien, el reto para la ciencia jurídica, es indagar respecto a la eficacia o ineficacia de esos mecanismos de control constitucional, ante el nuevo paradigma de los derechos humanos, partiendo en este análisis y utilizado como referente el caso de los Estados Unidos Mexicanos, se busca demostrar la ineficacia de los mecanismos analizados con la intención de aportar soluciones para una eficiencia real.

La ineficacia de los mecanismos de control constitucional

Para abordar la eficacia e intentar demostrar la ineficacia de los mecanismos de control constitucional, es fundamental partir de las violaciones directas a la Constitución, para subdividir el análisis en la suspensión del acto reclamado y en el incumplimiento de las sentencias, al respecto Ferrer Mac-Gregor y Sánchez

sostienen que al “hacer valer violaciones directas a la Constitución se está apelando a una excepción al principio de definitividad que aplica sólo en el ámbito administrativo y no en relación con actos jurisdiccionales” (2013, p. 57) al respecto sostienen que:

> Los alcances del principio de definitividad son cruciales para la naturaleza del juicio de amparo. Considerar su procedencia inmediata contra toda violación directa a la ley fundamental, pondría de relieve su calidad de cabal proceso constitucional y su carácter de ser el recurso efectivo para la protección de los derechos humanos, de conformidad con los artículos 8.1 y 25.1 de la relativa Convención Americana, pero en todas las demás ocasiones continuaría fungiendo como control de legalidad, con calidad de recurso extraordinario (Ferrer Mac-Gregor y Sánchez Gil, 2013, pp.60-61).

De lo anterior, se aprecia que el establecer jurídicamente la procedencia inmediata del juicio de amparo y los otros mecanismos de control constitucional cuando se aduzcan violaciones directas a la Constitución, constituye una plena garantía constitucional, para el acceso a la justicia y por tanto la pretensión a un recurso judicial efectivo, lo que ayudaría a una mejor eficacia de los mecanismos estudiados, así también, contribuye la suspensión del acto reclamado.

Para el análisis de la suspensión del acto reclamado, es indispensable abordar dos variables, la suspensión ponderativa y las medidas cautelares, las que se integran por tres sub variables o elementos constitutivos que son: la apariencia del buen derecho y su ponderación; el interés social y el orden público; y, finalmente sus efectos; estos últimos, íntimamente vinculados con la eficacia.

Respecto al primer elemento constitutivo o la apariencia del buen derecho y su ponderación, Ferrer Mac-Gregor y Sánchez, sostienen que:

> “los nuevos términos obligan a efectuar una ponderación considerando la ‘apariencia del buen derecho’, pero sería impensable realizarla sin contar en ella todos los intereses y posiciones jurídicas que participen en el caso concreto”, continúan diciendo, respecto a la ponderación que: “lo que ahora

exige la ley fundamental, consiste en comparar los daños que la suspensión puede ocasionar al interés público, con los daños que la ejecución o consecuencias de los actos reclamados pueden ocasionar a la parte quejosa" por último, en este punto afirman, que instaurar la ponderación reivindica la naturaleza de medida cautelar de la suspensión, la cual tiene el objeto de anticipar provisionalmente algunos de los efectos de la protección definitiva (2013, pp. 61-63).

En relación al segundo elemento constitutivo o el interés social y el orden público, Ferrer Mac-Gregor y Sánchez sostienen que:

La pretensión del quejoso supera al interés público en la suspensión, pero podemos decir, que eso pasa todos los días, en virtud de que a los actos de autoridad, los inspira de modo formal y aparente un fin de interés público que dicha medida cautelar menoscaba, y así toda suspensión va contra dicho interés. Lo que sucede es que la protección efectiva de los derechos fundamentales del quejoso, que inspira la suspensión concedida, también es de interés social y orden público, sin embargo, estos deben reducirse en la suspensión a la relación entre los fines particulares del acto reclamado y la manera en que intervienen en los derechos fundamentales del quejoso, por eso debe tenerse especial cuidado en la suspensión, pues debe concederse ponderando efectivamente los intereses en juego, para que prevalezca el que tenga mayor peso en el caso concreto (2013, pp. 64-66).

En relación al tercer elemento constitutivo o los efectos de la suspensión o concesión de la protección constitucional, Ferrer Mac-Gregor y Sánchez sostienen que:

Los efectos de la suspensión en los mecanismos de control constitucional como lo es el juicio de amparo, nos lleva a reflexionar sobre la posibilidad de que la suspensión tenga efectos diferentes a los rigurosamente paralizantes, pues se afirma como todos los de medidas cautelares, son preliminares y no definitivos, por lo que se aspira en la ciencia del derecho a que además,

tengan efectos de índole constitutivo, restitutorio o positivo, un avance claro de esto, es el papel preponderante de la apariencia del buen derecho, ya que este se inclina porque la suspensión pueda tener efectos constitutivos y aun restitutorios, por lo menos en alguna medida, según sea necesario, para determinar la situación en que se mantendrán las cosas, para la eficacia de la sentencia definitiva, en la que se discutan como asegurar el cumplimiento de esta, lo que resolvería los problemas de la eficacia (2013, pp. 67-70).

El aspirar bajo el método de la ciencia del derecho, a que la suspensión no solo tenga efectos paralizantes sino también constitutivos y restitutorios, para garantizar la ejecución de la sentencia emitida, se considera que resolvería la problemática de la ineficacia de los mecanismos de control constitucional ante el nuevo paradigma de los derechos humanos; cabe hace énfasis, (porque es lo que se indaga) en que la eficacia de los mecanismos analizados, se encuentra en el cumplimiento real de la sentencia emitida, toda vez que es en este punto en el que se restituye la violación cometida.

Al respecto, Uribe Arzate y De Paz González, analizan la eficacia y cumplimiento de los derechos fundamentales, estableciendo que uno de los problemas específicos que surge en la adjudicación de los derechos fundamentales es su eficacia de cumplimiento y resultados. En especial, de los derechos fundamentales de cuyo contenido esencial se logra un efecto positivo que contribuye a fomentar una sociedad democrática y progresista (2015, p.1156).

Además, Uribe Arzate y De Paz González aportan, estableciendo que: como cuestión conexa, el sistema de control constitucional mexicano, no cuenta con una regla especial para establecer los efectos de las sentencias sobre validez o invalidez de normas generales, en los procedimientos de control de la constitucionalidad. La Suprema Corte de Justicia de la Nación, establece la declaratoria de invalidez de acuerdo con la apreciación de cada norma y situación (2015, p.1165-1166).

Por lo anterior, se reflexiona sobre la medición y verificación de la eficacia de los mecanismos de control constitucional, pensando que tiene que ser a partir del cumplimiento de las sentencias emitidas; en las que se debe observar y medir la restitución real del derecho fundamental violado al gobernado; además, se debe observar y medir la invalides de la norma jurídica en las acciones de inconstitucionalidad; así también, se debe verificar y medir la restitución del ámbito competencial vulnerado en las controversias constitucionales; de igual manera, se debe verificar y medir el otorgamiento del derecho a votar, a ser votado y de afiliación libre e individual de los ciudadanos. Siendo en este punto, donde se encuentra la relación de los mecanismos analizados con la Administración Pública.

Su importancia en la administración pública

Para establecer la importancia de los mecanismos de control constitucional en la Administración Pública, resulta indispensable aclarar el vínculo o la relación entre esta y el Poder Judicial encargado de resolver esos mecanismos de control, recordando que el fin último de los mecanismos de control constitucional es hacer prevalecer el principio de supremacía constitucional y el principio de división de poderes, por ello, la Administración Pública en sentido lato, y las autoridades en específico, están obligadas a dar cumplimiento a las sentencias dictadas por el Poder Judicial, de ahí, la importancia de los mecanismos de control constitucional en la Administración Pública, es decir, quien dicta las sentencias emanadas de los mecanismos de control constitucional es el Poder Judicial en sentido lato, y quien debe cumplirlas es el entramado que integra la Administración Pública; para esto, es fundamental el análisis de sentencia dictadas por el más alto tribunal del país.

El Primer Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Décimo Sexto Circuito, del Poder Judicial de la Federación de los Estados Unidos Mexicanos, publicó la Tesis: XVI.1o.A. J/17 (10a.), en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 14, Tomo II, página 1659, en enero del año 2015, con el número 2008190 bajo el rubro siguiente: Sentencias de nulidad, forma en que las autoridades deben cumplirlas, en atención al origen de la resolución impugnada y

los vicios detectados, conforme a la ley federal de procedimiento contencioso administrativo, la cual se describe:

> Los artículos 51 y 52 de la Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo prevén los tipos de nulidad que pueden decretarse en el juicio contencioso administrativo, los cuales dependerán del origen de la resolución impugnada y de los vicios detectados; aspectos a los que debe acudirse para determinar la forma en que las autoridades deben cumplir las sentencias de nulidad. En cuanto a su origen, debe distinguirse si la resolución se emitió con motivo de una instancia, solicitud o recurso promovido por el gobernado o con motivo del ejercicio de una facultad de la autoridad. En el primer caso, donde el orden jurídico exige de la autoridad demandada un pronunciamiento, la reparación de la violación dictada no se colma con la simple declaración de nulidad de dicha resolución, sino que es preciso que se obligue a la autoridad a dictar otra para no dejar incierta la situación jurídica del administrado. En cambio, cuando la resolución administrativa impugnada nace del ejercicio de una facultad de la autoridad, no es factible, válidamente, obligarla a que dicte una nueva, ante la discrecionalidad que la ley le otorga para decidir si debe o no actuar y para determinar cuándo y cómo debe hacerlo. Por lo que corresponde al vicio en que se incurrió, éste puede ser material o formal; en aquél, su ineficacia es total y, por eso, la declaración de nulidad que se impone, impide a la autoridad demandada volver a emitir el acto impugnado, si éste no tuvo su origen en una solicitud, instancia o recurso del particular, pues de ser así, al emitirlo de nuevo deberá prescindir del vicio material detectado. Para el caso de que el vicio incida en la forma del acto, esto es, en su parte estructural o en un acto procedimental que puede ser susceptible de reponerse, la ineficacia debe ser para el efecto de que se emita otro en el que se subsane esa deficiencia, si deriva de una solicitud, instancia o procedimiento promovidos por el gobernador o, simplemente, declarar su nulidad si no tiene ese origen, lo que no impide que la autoridad vuelva a emitir otro en idéntico sentido, siempre que purgue el vicio formal detectado.

De igual forma, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación de los Estados Unidos Mexicanos, publicó la Tesis jurisprudencial: Tesis: 1a. /J. 4/2012 (9a.), en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro V, Tomo I, página 383, en febrero del año 2012 con el número 160315 bajo el rubro siguiente: Efectos del fallo protector, su incorrecta precisión constituye una incongruencia que debe ser reparada por el tribunal revisor, aunque sobre el particular no se haya expuesto agravio alguno, el cual se describe:

> La Suprema Corte de Justicia de la Nación ha determinado que el principio de congruencia externa de las sentencias estriba en que éstas deben dictarse en concordancia con la demanda y la contestación formuladas por las partes, de manera que su transgresión se presenta cuando la parte dispositiva de la sentencia no guarda relación con la pretensión de las partes, concediendo o negando lo que no fue solicitado. Ahora bien, si en una sentencia que concede el amparo se precisan efectos que no son consecuencia directa de la ineficacia de la ley declarada inconstitucional, se está ante una incongruencia externa, toda vez que los efectos del amparo tienen estrecha vinculación con el acto reclamado, y según su naturaleza, ya sea de carácter positivo o negativo, se precisarán los alcances de la sentencia protectora, con el fin de restituir al agraviado en el goce de sus garantías individuales violadas, por lo que los efectos del amparo son una consecuencia del pronunciamiento de inconstitucionalidad, y su determinación depende de la naturaleza del acto reclamado, o de la interpretación y alcance de la norma declarada inconstitucional, según se trate. En esas condiciones, como el dictado de las sentencias de amparo y su correcta formulación es una cuestión de orden público, ante la incongruencia de los efectos precisados por el juzgador de primer grado, en relación con la pretensión del quejoso, según la naturaleza del acto reclamado y en atención, en su caso, a la interpretación de la norma declarada inconstitucional, debe prevalecer el sentido general de la parte considerativa, a fin de que los derechos, obligaciones o facultades de cualquiera de las partes, se limiten al verdadero alcance de la ejecutoria, sin incluir beneficios o prerrogativas que no sean consecuencia directa de la

ineficiencia del acto declarado inconstitucional; de ahí que el tribunal revisor debe corregir de oficio la incongruencia de que se trate aunque no exista agravio al respecto.

Es importante recordar, que las sentencias de amparo las dictan los Juzgados de Distrito, los Tribunales Unitarios de Circuito, los Tribunales Colegiados de Circuito, y quien debe cumplirlas es la autoridad responsable que dicto el acto contra el que se amparó la apersona; de las diferentes autoridades responsables se encuentran las que integran a la Administración Pública, siendo en este punto en donde se inicia a medir la eficacia y la eficiencia de las sentencias, es decir, el cumplimiento real de esas resoluciones mediante el cual se restituya al gobernado de su derecho humano vulnerado.

Además, es sustancial establecer que en las acciones de inconstitucionalidad, al declarar la invalides de la norma, el responsable de restituir la contrariedad con la Constitución, es el órgano legislativo que emitió la ley o norma jurídica, por lo que se cree que es en este punto en donde se debe empezar a observar y a medir la eficacia de las sentencias de las acciones de inconstitucionalidad.

Así también, en las controversias constitucionales la autoridad responsable es quien ha invadido la competencia del actor, por lo que el punto de medición de la eficacia de estas sentencias, se debe centrar en el cumplimiento que den los órganos de poder demandados por invasión de competencias, esto es, para mantener puro el principio de división de poderes.

En el juicio de revisión constitucional electoral, las autoridades responsables son los tribunales electorales locales de las entidades federativas, también lo es, el Instituto Nacional Electoral y, los institutos estales electorales, siendo en esta dimensión en donde se debe verificar y medir el cumplimiento de las sentencias emitidas, pues es en el acatamiento de todas las resoluciones en donde se establece su eficacia, al volver realidad el restablecimiento del derecho fundamental violado.

Conclusión

Para buscar dar respuesta a la interrogante planteada y lograr el objetivo en esta etapa de la investigación en relación a ¿Qué es? o que se debe entender por el nuevo paradigma de los derechos humanos; esto es, abordar los mandatos establecidos en el artículo primero de la (CPEUM), de donde emerge su función dirigida a todas las personas, en relación con los derechos humanos, pero además, las garantías para su protección; este andamio no sólo lo conforma la Ley de Amparo, sino también, las reformas constitucionales de 6 y 10 de junio de 2011.

Establecida la esencia y las bases del nuevo paradigma de los derechos humanos, se determina cuáles son los mecanismos de control constitucional en México, siendo estos: el juicio de amparo, consagrado en los artículos 103 y 107 de la (CPEUM); la acción de inconstitucionalidad y la controversia constitucional fundamentadas en las fracciones I y II del artículo 105 de la misma Ley Suprema; el juicio para la protección de los derechos político electorales del ciudadano y el juicio de revisión constitucional, establecidos en la base VI del artículo 41 de la (CPEUM), así como en la Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral.

Una vez establecido cuales son los mecanismos de control constitucional, se establece su naturaleza jurídica, siendo esta de carácter constitucional, como las garantías adjetivas de rango constitucional que garantizan el cumplimiento por parte de los servidores públicos de todos aquellos derechos fundamentales, que garantizan el acatamiento del principio de supremacía constitucional y de división de poderes, así como los derechos político electorales de los ciudadanos.

Ahora bien, el reto para la ciencia jurídica, es indagar respecto a la eficacia o ineficacia de esos mecanismos de control constitucional, ante el nuevo paradigma de los derechos humanos, partiendo en este análisis y utilizado como referente el caso de los Estados Unidos Mexicanos, se busca demostrar la ineficacia de los

mecanismos analizados con la intención de aportar soluciones para una eficiencia real.

Una solución hipotética, es considerar su procedencia inmediata contra toda violación directa a la ley fundamental, lo que pondría de relieve su calidad de cabal proceso constitucional y su carácter de ser el recurso efectivo, para la protección de los derechos fundamentales, políticos, así como el principio de supremacía constitucional y de división de poderes.

Otro elemento que aportaría a la solución del problema planteado, son los efectos de la suspensión en los mecanismos de control constitucional, lo que nos lleva a reflexionar sobre la posibilidad de que la suspensión tenga efectos diferentes a los duramente paralizantes, por lo que se aspira en la ciencia del derecho a que además, tengan efectos de índole constitutivo, restitutorio o positivo. Un avance de esto, es el papel preponderante de la apariencia del buen derecho, que aporta para resolver la problemática de la ineficacia de los mecanismos de control constitucional ante el nuevo paradigma de los derechos humanos y además permitiría iniciar a medir la eficiencia de los mismos.

La Administración Pública y las autoridades en específico, están obligadas a dar cumplimiento a las sentencias dictadas por el Poder Judicial, de ahí, la importancia de los mecanismos de control constitucional en la Administración Pública, es decir, quien dicta las sentencias emanadas de los mecanismos de control constitucional es el Poder Judicial en sentido lato, y quien debe cumplirlas es el entramado que integra la Administración Pública, en lo anterior, se encuentra el vínculo o la relación entre aquella y estos.

Se deja claro que en esta etapa de la investigación, se demuestra la existencia de la eficacia y de la ineficacia de los mecanismos de control constitucional ante el nuevo paradigma de los derechos humanos en México, pero no se demuestra la eficiencia de esos mecanismos (su ejecución real), porque que implica un trabajo cuantitativo y de campo, que está programado para otra fase del proyecto.

Se considera una aportación hipotética, para la solución de la problemática planteada, al hecho jurídico de que se simplifique el mecanismo de la ejecución de sentencias, además, se aplique el régimen de responsabilidad a los servidores públicos que no den cumplimiento real a las resoluciones dictadas en los mecanismos de control constitucional.

Referencias

Ferrer Mac-Gregor, E. y Sánchez Gil, R., (2013). *EL NUEVO JUICIO DE AMPARO GUÍA DE LA REFORMA CONSTITUCIONAL Y LA NUEVA LEY DE AMPARO.* Ciudad de México, México: Universidad Nacional Autónoma de México, Editorial Porrúa, Instituto Mexicano de Derecho Procesal Constitucional.

Lelo de Larrea, A. Z. (2013) Resumen. En E. Ferrer Mac-Gregor y R. Sánchez Gil, *EL NUEVO JUICIO DE AMPARO GUÍA DE LA REFORMA CONSTITUCIONAL Y LA NUEVA LEY DE AMPARO*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Editorial Porrúa, Instituto Mexicano de Derecho Procesal Constitucional.

Mancilla Castro, R. G., (2015). *EL PRINCIPIO DE PROGRESIVIDAD EN EL ORDENAMIENTO CONSTITUCIONAL MEXICANO*, Cuestiones Constitucionales Revista Mexicana de Derecho Constitucional, (33), 81-103.

Suarez Camacho, H., (2009). *EL SISTEMA DE CONTROL CONSTITUCIONAL EN MÉXICO*. Ciudad de México, México: Editorial Porrúa.

Uribe Arzate, E. y De Paz González, I., (2015). *LOS EFECTOS DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TIEMPO*, Boletín Mexicano de Derecho Comparado, (144), 1155-1196.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley Reglamentaria de las Fracciones I y II del Artículo 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en Materia Electoral

IUS, Semanario Judicial de la Federación, recuperado en: http://200.38.163.178/sjfsist/(F(5dNDcC0oMytMU-sSj29gyrcjWbWMcqc1Z_gSWfoYqUWrTHZoaSYLl8_tC5MvotqOSc9ziDl6ur5ia3UFsMdIi3h8dq9j221F4_TC-cDnwLdYgJGcU6suX8lweL7BTFci6rg89tZmXfh_jUNa9haiOuio5ms98-ASi-RAU2E3TA81))/Paginas/tesis.aspx

Resumen ponencia: "Innovación del modelo la quinta hélice, aplicada a la administración gobierno-universidades-empresas: caso centro universitario del CUCEA, Universidad de Guadalajara"

Roberto Jiménez Vargas
Paula Lourdes Guerrero Rodríguez
Rogelio Rivera Fernández

Resumen

Considerando los crecientes problemas de la Administración Gubernamental, Empresarios, Universidades, Sociedad y el Medio Ambiente, el presente modelo de Innovación de la "Quinta Hélice" se sustenta en las incertidumbres que prevalecen en las cinco esferas antes mencionadas, ya que existe una incompatibilidad en sus respectivos ámbitos de competencia. Ante tal situación el investigador Henry Etzkowitz visualiza una interrelación a través del modelo de la "Triple Hélice".

Sin embargo es imprescindible, incorporar el desarrollo de una "Cuádruple Hélice", como prototipo que incorpora a la sociedad civil y la "Quinta Hélice" que apoya aspectos económicos y financieros de los desafíos ambientales inherentes a las causas y efectos del cambio climático que obligan tomar medidas para garantizar la conservación del medio ambiente y la sustentabilidad.

En tal virtud, es un prototipo que establece una espiral de innovación, por el dinamismo de las "Cinco Hélices" que tonifican la política de las autoridades locales tanto de la administración pública como de las universidades.

Palabras Clave: Innovación; Vinculación; Modelos Triple, Cuádruple y Quíntuple Hélices.

Antecedentes

Dado los crecientes problemas de la Administración Gubernamental y Universidades, el presente modelo de Innovación de la “Quinta Hélice” se sustenta en las incertidumbres que prevalecen en el entorno gubernamental, el empresarial y las universidades ya que existe una incompatibilidad en sus respectivos ámbitos de competencia. Ante tal situación el investigador Henry Etzkowitz visualiza una interrelación a través del modelo de la “Triple Hélice”, concebido en el año 1998 con los diferentes contextos de interacción Universidad-Empresa-Gobierno, (Etzkowitz H. 2008). Cabe enfatizar que dichas opiniones parten de antecedentes históricos, así como de enfoques de interpretación de cómo la transformación espacial y socio-económica se lleva gradualmente, dentro de cada esfera en una interacción con las otras dos organizaciones, no obstante lo heterogéneo de sus estructuras que se presentan como la interacción “Triple Hélice”. Dicha deducción se contempla en los centros de investigación universitarios, decisiones gubernamentales en sus 3 niveles y empresas con enfoque económico-administrativas.

Planteamiento del problema

Las tres organizaciones con aplicación de la “Triple Hélice” en los países desarrollados, han conllevado a intereses de la innovación, siendo uno de los factores que explican el éxito con la incrustación del concepto de “Triple Hélice”, ya que las tres esferas institucionales, gradualmente conjuntan esfuerzos y en tal circunstancia las interacciones son fundamentales para el desarrollo educativo superior, tanto en las economías de los países desarrollados como en las que están en proceso en vías de desarrollo.

El autor Etzkowitz describe las tendencias actuales y las condiciones necesarias para el crecimiento educativo y socio-económico, siendo el principal aporte la creación de nuevos conceptos de sustentabilidad, aplicados en países más desarrollados, tanto de la Unión Europea como en Estados Unidos de Norteamérica, con la estrecha colaboración entre el Estado, empresas y universidades. El éxito del modelo es que el gobierno proporciona los

conocimientos aplicables en la innovación tecnológica en los centros de educación superior. En tal virtud, la vinculación ha generado en cada uno de los lugares donde se han implementado a nivel local, regional, nacional e internacional con óptimos beneficios para los estudiantes y como consecuencia para la sociedad, ejemplificados en Alemania, Francia, Estados Unidos de Norteamérica, referidos al utilizar proyectos con ecotecnias innovadoras en empresas dedicadas a la producción de aprovechamiento de energía solar, eólica, aprovechamiento del agua pluvial, reciclado de residuos sólidos, entre otros, ya que por medio de la sustentabilidad se han logrado centros universitarios sustentables e inteligentes. Cabe señalar, que si los países en vías de desarrollo, colaboran en áreas tecnológicas como la energía solar, eólica, campos de la flora, fauna y suelos, el reciclado de la basura, entre otros, son adaptables en América Latina, siendo imprescindible la aplicación del modelo de la “Triple Hélice”. No obstante, pueden surgir problemas, pero son susceptibles de resolver con negociaciones interdisciplinarias e intersectoriales, que conduzcan a una estrecha colaboración, que conlleven a un progreso colectivo.

Es por ende que la participación de la Universidad, en este caso el CUCEA y el CUAAD, de la Universidad de Guadalajara, están comprometidos con la administración pública y la plantilla universitaria tanto de alumnos, profesores, investigadores y administrativos, así como la sociedad y el medio ambiente, que al aplicar el Modelo de la Quinta Hélice conforman centros universitarios eficientes, competitivos y sustentables, a través de estrategias integrales, con una visión, en donde el crecimiento sea paralelo a la adaptación de nuevas alternativas eco-universitarias para el desarrollo, que contribuyan en aminorar el cambio climático, ya que la infraestructura y equipamiento universitario, tiene una relación directa con su entorno ecológico, ya que mientras menos desarrollo exista esto provoca un consumo excesivo de espacios naturales, que combinado al crecimiento de la población estudiantil, tiene un profundo impacto en el ambiente natural.

Con la incrustación de la “Cuarta y Quinta Hélice”. La “Cuádruple Hélice” reconoce explícitamente que debe existir una evolución de la economía y de la sociedad del conocimiento (Danilda, I. Lindberg, H. 2009). Ver Ilustración 1.

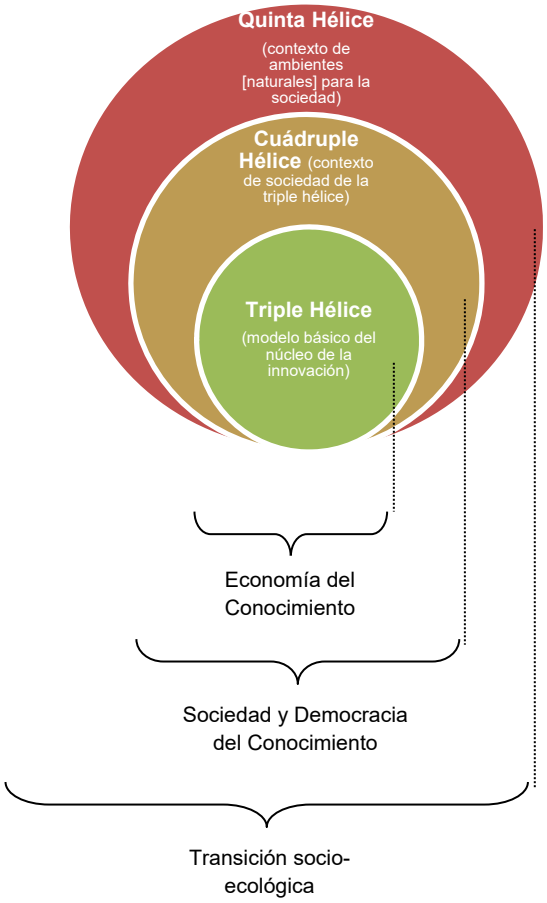


Ilustración 1. La Vinculación de las 5 Hélices.

Análisis de la información generada con el apoyo del marco conceptual y teórico.

Con el apoyo del marco conceptual y teórico dentro de las premisas de la formación universitaria para comprender el desarrollo sustentable, en el caso de la Universidad de Guadalajara, en México, por su condición de producción y planteamiento de ideas sobre la relación gremio universitario-sustentabilidad, representa un ámbito para la superación de problemas educativos, dada su condición de espacio de reflexión y su capacidad para efectuar un aporte concreto

a la sociedad, a través de la formación de profesionales aptos para dar respuestas al desafío del desarrollo ambientalmente sustentable.

El Proyecto Desarrollo Sustentable e Inteligente, nace en el año 2008 con el propósito de difundir el concepto y la práctica de cara a un proyecto de Modelo por Competencias.

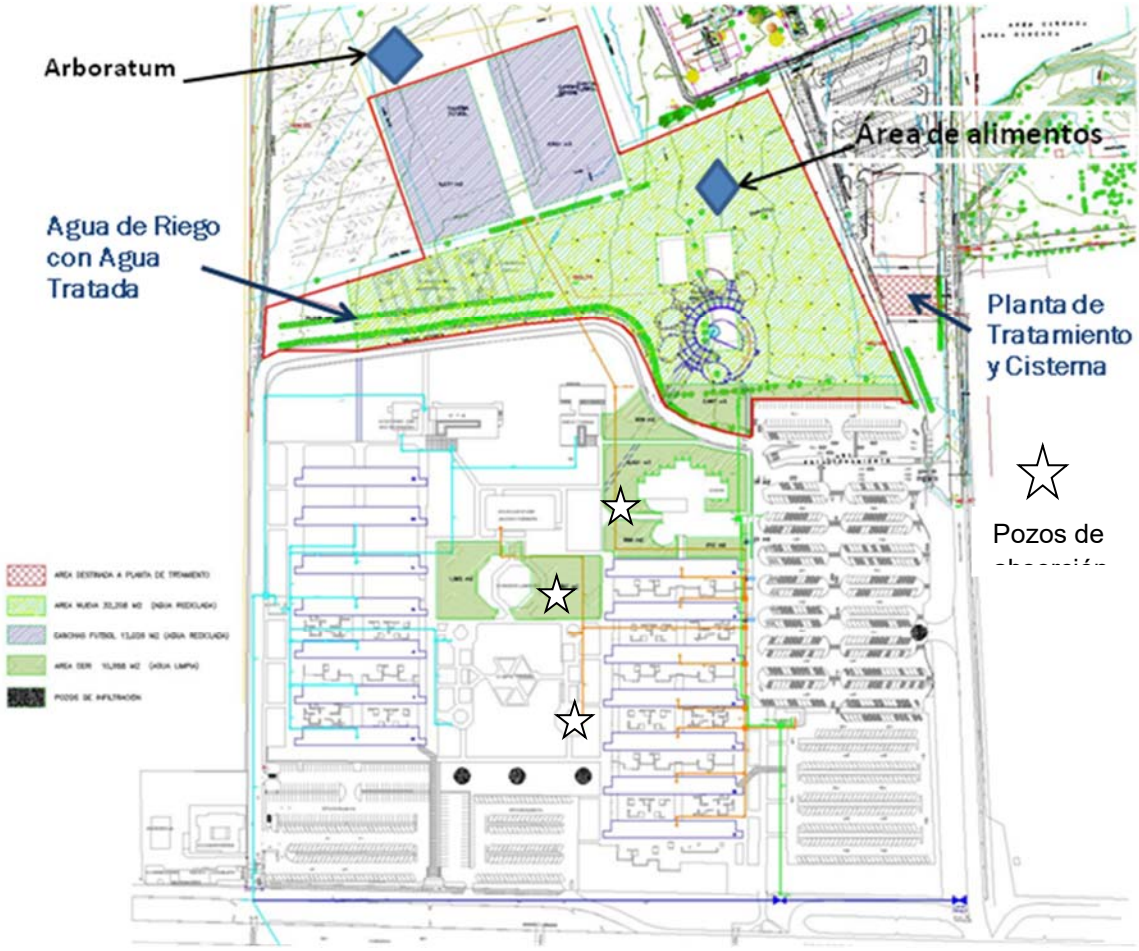
Basado en valores humanistas de diversas fuentes, las autoridades de los centros universitarios acordes al proyecto, académicos, estudiantes y administrativos, desarrollan un camino compartido para elaborar una propuesta de la responsabilidad social y ecológica universitaria.

El marco conceptual permite conocer el grado de desarrollo de un conjunto de valores y principios que deben orientar las acciones sustantivas de docencia, investigación, difusión y extensión de la comunidad universitaria que se inserte ecológica y socialmente de manera responsable. Son principios y valores fundamentales que guían el comportamiento humano e institucional en una dirección que contribuye a una mejor convivencia. En este sentido, los principios y valores que dieron origen al Proyecto, son una orientación ética para las universidades que decidan su responsabilidad ecológica y social.

En ese marco, las autoridades, académicos, estudiantes y personal administrativo involucrados en el proyecto, han considerado relevante su incorporación en dicho ámbito.

Proyecto con la aplicación de la Quinta Hélice, en el que se toman en consideración aspectos ambientales en CUCEA

Gimnasio y pista de tartán **Restaurante de Comida Orgánica.**



Planta de ubicación del CUCEA[1].

[1]Croquis 1. con datos proporcionados por el Departamento de Servicios Generales del CUCEA. Diciembre de 2015.

Preguntas del problema de investigación

¿A través de los hallazgos aplicados al conocimiento de las necesidades del problema de vinculación, las interacciones universitarias entre empresa, gobierno, social y entorno ecológico se podrá lograr el desafío de dichas esferas?

Objetivos de la investigación

Analizar las interacciones universitarias, entre empresa, gobierno, social y entorno ecológico.

Identificar los factores y las condiciones que limitan las vinculaciones múltiples entre instituciones académicas, empresas y gubernamentales en un contexto internacional, nacional, regional y local.

Metodología

Se aplicará el método cuantitativo que permitirá conocer los contaminantes que se generan en la comunidad estudiantil universitaria y conocer el volumen de las pérdidas en papel, pilas, derroche de agua y electricidad. Se complementará con el método cualitativo que indicará el diseño y aplicación de políticas idóneo con enfoque de sustentabilidad y conocer los beneficios económicos reales y potenciales al utilizar el programa de reciclado y ahorro energético.

Se considera la interdisciplinariedad de los investigadores en los procesos del centro sustentable que se analiza, la investigación es:

Experimental, se tiene una inherencia para modificar los procesos de docencia, investigación, difusión y extensión para mejorar los indicadores de desempeño sustentable e inteligente.

Se basa en el periodo en que se capta la información, la investigación es:

Prospectiva Se realizan antecedentes históricos, la problemática actual para que sobre ésta se puedan definir las acciones a implementarse mediante una planeación sustentable.

Se examina la evolución del fenómeno estudiado y la investigación es:

Cuantitativa. Se adecúan las variables cuantificables a lo largo de un período determinado y se identificará su tendencia, su variación y las medidas sustentables que puedan tomarse sobre el comportamiento de la tendencia.

Se analiza la comparación de los centros universitarios involucrados:

Correlacional / Causal. Se pretende detectar una relación de variables con respecto a otras, así como de variables independientes y al incremento en los niveles de concientización ecológica por parte del gremio estudiantil.

Comparativa. Se pretende comparar los resultados de los 5 campus enfatizando su carencia de programas en desarrollo sustentable con aquellos que si cuentan con dicha estructura de respeto ecológico.

La metodología se complementa con el enfoque de la Teoría General de Sistemas, fortalecido con el Modelo de la Triple, Cuádruple y Quíntuple Hélice, por lo cual se estructuran a lo largo de diez fases.

1.- Marco teórico. Se describen las aplicaciones teóricas del estudio.

2.- Marco de referencia. Se aborda en que países y/o ciudades se han aplicado la temática que aborda en la investigación.

3.- Antecedentes históricos de sustentabilidad en los diferentes centros universitarios. Presenta la historia y el contexto en que se desarrolla el trabajo, en relación con el objetivo de la investigación.

4.- Diagnóstico. Describe explícitamente los problemas que se presentan en el Centro universitario de educación superior.

5.- Planeación

6.- Lanzamiento con el apoyo de las Pymes

7.- Implantación con el soporte de empresas incubadoras organizadas por los alumnos

8.- Auditoría interna y externa.

9.- Revisión por Rectoría

10.- Aval para la certificación por parte de los tres niveles de gobierno.

Justificación

Dada la importancia que ha tenido la necesidad de los desafíos que se han planteado en los objetivos del problema, se pretende dar solución en una forma pragmática de aplicar el modelo de la “Quinta Hélice”, no solo para generar un innovador conocimiento, sino para generar beneficios de la comunidad universitaria y el medio ambiente.

Hipótesis

A través de los procesos productivos de la “Triple Hélice”, y las tendencias actuales para el crecimiento espacial y económico-administrativo, se requiere una presencia democrática socio-ecológica, debido al calentamiento global, que conlleva a impactos negativos con efectos irreversibles y una de las soluciones se encuentra en la aplicación del modelo de “Quíntuple Hélice”, en tal virtud, es el momento para los centros universitarios en actuar de manera responsable y determinar soluciones sustentables.

Desarrollo del tema

El desarrollo de la “Cuádruple Hélice”, es un prototipo que incorpora a la sociedad civil y la interacción con la “Triple Hélice”, establece una espiral de innovación, por el dinamismo de las mismas “Hélices" (Ahonen y Hämäläinen 2012) y el cambio social universitario, optimiza los beneficios de la globalización y la innovación de tecnologías limpias, además el modelo fortalece la política de las autoridades locales tanto del gobierno como universitarios.

Por otro lado, algunos de los estudios realizados por Carayannis, Barth y Campbell, plantean una nueva “Hélice”, de acuerdo a lo expresado en (Carayannis, E. G. y Campbell, D. F. 2014), de modo que los investigadores, lo habían considerado en sus trabajos, que lo dominan la “Quinta Hélice” misma que apoya aspectos económicos y financieros de los desafíos ambientales inherentes a las causas y efectos del cambio climático que obligan tomar medidas gubernamentales y sociales, que implementan decretos para garantizar la conservación del medio ambiente y la sustentabilidad (Stern, N. 2009).

Así mismo, se contemplan zonas suburbanas con territorios susceptibles a construir nuevos centros universitarios, pero que tienen un uso para proveer productos alimenticios, situación que mantiene una alerta en zonas agrícolas y forestales de alto valor, véase (Parker, J. 2010), aledaño a esta dirección, se contemplan desafíos energéticos, que sugieren nuevas tecnologías renovables, y garantizan el desarrollo sustentable (Hoyer, W. 2010 y PNUMA 2014).

Cabe remarcar, que en la jurisdicción de la innovación tecnológica es relevante la presencia universitaria y empresarial como motor del medio social y por ende el conocimiento que fortalece el desarrollo sustentable de manera integral (buen gobierno, universidades, empleos, sociedad democrática y un medio natural sustentables), es decir, considerar un sistema educativo y económico-administrativo, que aborden los desafíos ambientales. En la venidera Cumbre del Cambio Climático a celebrarse en diciembre del 2015 en Paris, Francia, asistirán por primera vez Estados Unidos de Norteamérica, China y Australia que en las pasadas reuniones no concurrieron. Se diagnostican grandes desafíos de los energéticos, retos educativos del siglo XXI, reforma democrática en los 5 continentes, la transformación cualitativa del gobierno y universidades en todos los países apoyados, con equidad y seguridad en el orbe, tecnología, innovación y participación efectiva de los países con el fortalecimiento de las 5 “Hélices” en comento.

Manejo Integral de Residuos Sólidos en CUCEA – Universidad de Guadalajara

Con la implementación obligatoria de la Norma Ambiental Estatal (NAE-SEMADES-007/2008) a partir del 1º de junio de 2009, la cual menciona la importancia de separar los residuos la preservación del equilibrio ecológico.

La anterior norma se sustenta en la Ley General para Gestión Integral de los Residuos (LGPGIR - Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 08 de octubre de 2003) y la Ley de Gestión Integral de los Residuos para el Estado de Jalisco (LGIREJ - Publicada en el Periódico Oficial El Estado de Jalisco, el 24 de febrero de 2007).

De los documentos consultados podemos acceder a la siguiente información:
¿Qué son los residuos sólidos? ¿Dónde se originan? Se llaman residuos sólidos a los que componen la basura doméstica. Son los que se originan en la actividad doméstica y comercial de ciudades y pueblos.
¿Cómo se componen estos residuos sólidos?
Suelen estar compuestas por:

- Materia orgánica: son los restos procedentes de la limpieza o la preparación de los alimentos junto la comida que sobra.
- Papel y cartón: periódicos, revistas, publicidad, entre otros.
- Plásticos: botellas, bolsas, embalajes, desechables, por mencionar algunos.
- Vidrio: botellas, frascos diversos y vajilla rota.
- Metales: latas, botes, entre otros.
- Basuras (tóxicas y sanitarias): papel sanitario, envoltura sucia, envases de medicamentos, gasas, pilas, estopas, restos de pintura y solventes.

Esto puede lograrse combinando opciones de manejo que incluyen tratamientos que involucran: el reúso, reciclaje, compostaje, biogasificación, tratamiento mecánico-biológico, pirolisis, incineración con recuperación de energía, así como la disposición final en rellenos sanitarios. El punto clave no es cuántas opciones de manejo se utilicen, o si se aplican todas al mismo tiempo, sino que sean parte de una estrategia que responda a las necesidades y contextos locales o regionales, así como a los principios básicos de las políticas ambientales en la materia.
Entre otras consideraciones que se estudiarán a lo largo de la evaluación del proyecto, determinaremos:
-el nivel de educación ambiental de la comunidad universitaria;
-el valor económico de algunos residuos con su mercado correspondiente;
-los sistemas de tratamiento disponibles con que cuenta el municipio de Zapopan;
-el costo de los procesos que implican la recolección, transporte, tratamiento y disposición final.
Para realizar las siguientes etapas:

-Separación primaria de residuos utilizando los botes y contenedores móviles diferenciados adecuadamente, para residuos orgánicos e inorgánicos y sanitarios.
-Traslado al lugar de almacenaje hasta alcanzar la cantidad necesaria para la venta del material recolectado, o la disposición final en rellenos sanitarios
El siguiente cuadro refleja la importancia de la separación primaria de residuos, valorando las ventajas y desventajas, en comparación con los residuos que no son separados en origen:

Cuadro de ventajas y desventajas de la separación en origen de residuos comparado con los residuos mezclados 2	
SEPARADOS EN ORIGEN	MEZCLADOS
Ventajas: -Menor posibilidad de contaminación. -Mayor calidad final del producto. -Menor costo de procesamiento de la materia. Promueve la participación ciudadana. Desventaja: -Requiere labor de separación por los ciudadanos. -Puede requiere mayor trabajo de recolección.	Ventajas: -No modifica la tarea de recolección. -No implica participación ciudadana. -No existe compromiso ni involucramiento de la comunidad. Desventaja: -Mayor potencial de contaminación. -Mayor costo de procesamiento. -Baja calidad del producto final.

Esta información nos confirma que es importante realizar la labor, en una primera etapa, de separación primaria de residuos como lo indica la NAE-SEMADES-

[2] Cuadro 1. Colección Educar para el Medio Ambiente. Manual para Docente, Gestión de Residuos Sólidos. Instituto Nacional de Educación Tecnológica INET - Agencia de Cooperación Alemana GTZ. Buenos Aires, Argentina 2003, Pág. 138.

007/2008 mencionada en la Justificación; y además facilita el trabajo en las etapas posteriores de disposición de los materiales para venta, reciclaje, compostaje o basura.

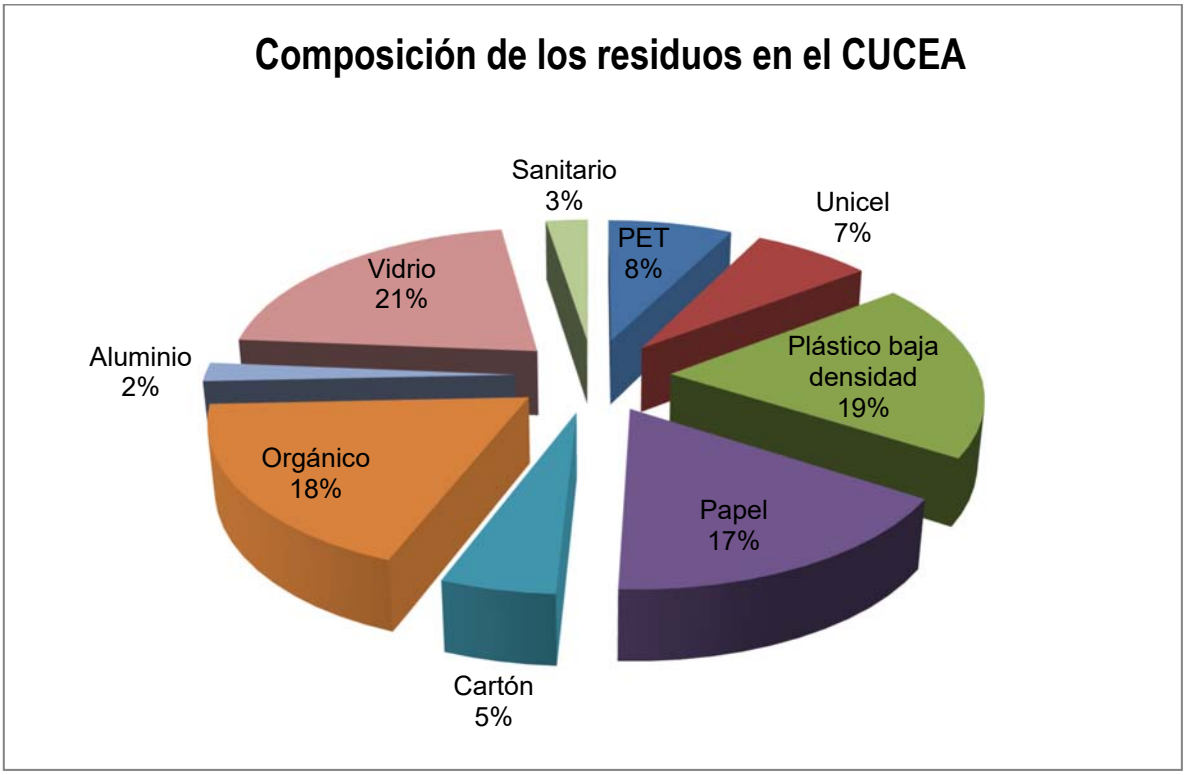


Figura 1: Estudio realizado en el CUCEA el 12 diciembre de 2008, por alumnos con el apoyo de la Secretaría Administrativa del Centro Universitario.
Gráfico: Elaboración propia.

Desarrollo sustentable e inteligente en CUCEA y su radio de influencia

Se emprende un análisis histórico a un nivel deductivo de lo que las comunidades universitarias han emprendido para reducir la carga contaminante y ahorro energético en sitios que emprenden programas similares. Ver foto 1 y 2.





Fotografía 1, Edificios CUCEA Fotografía 2. Rectoría CUCEA

Tomadas por el autor, diciembre 2015.

Se efectúa un diagnóstico para identificar la adecuación del reciclado y ahorro de los recursos referidos, con el aporte de los resultados cuantitativos y cualitativos se desprenden las variables que permitan investigar las razones de la eco tecnología a emprender en la comunidad de Los Belenes. Ver foto 3 y 4.





Fotografía 3. Perspectiva del Centro de Recursos de Información

Fotografía 4. Ciberjardín

Desechos sólidos. Aún con el avance de las telecomunicaciones, se genera un importante volumen de desperdicio de productos reciclables (papel, aluminio y desechos orgánicos) por lo que se deberá elaborar un diagnóstico del volumen y tipo de deshechos que se generan en el CUCEA. Con estos datos nos proponemos identificar alternativas para su aprovechamiento, esto es, analizar la posibilidad de establecer a partir de estos insumos negocios o empresas universitarias-juveniles.

Con los anteriores elementos, se contempla la formulación de un modelo para medir la sustentabilidad y la vulnerabilidad de CUCEA, sustentado en los siguientes conceptos:

Productos de investigación.

Reporte de avances de investigación.

Mejoramiento de los indicadores de sustentabilidad.

Fortalecimiento de la cultura medio ambiental.

Proyecto de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales y Pozos de Absorción.

Proyecto del Reciclado del Papel.

Encuesta de aspectos ambientales del CUCEA

Aspectos ambientales en CUCEA: Se aplicaron 1302 cuestionarios del universo total de 13827, cifra que significó el 2.6% de error, datos de Agosto 2010. Ver cifras Cuadro 2 y Cuadro 3.



Fotografía 5. Recopilación de información

Población estudiantil encuestada para participar en programas sociales para el equilibrio ecológico en CUCEA

Departamento	Población estudiantil	Alumnos encuestados	Alumnos interesados	Porcentaje de interesados
Administración	2354	198	63	31.82%
Administración Gubernamental	344	32	8	25.00%
Admón. Financiera y sistemas	706	60	20	33.33%

Admón. Gubernamental y Políticas Públicas	605	En proceso	En proceso	En proceso
Contaduría Pública	2920	244	87	35.66%
Economía	572	47	19	40.43%
Gestión y Economía Ambiental	667	11	En proceso	En proceso
Mercadotecnia	2074	216	75	34.72%
Negocios Internacionales	2051	245	79	32.24%
Recursos Humanos	653	86	33	38.37%
Sistemas de Información	530	43	13	30.23%
Tecnologías de la Información	425	En proceso	En proceso	En proceso
Turismo	1623	133	63	47.37%
Totales	15,524	1302	460	35.63%
	Tamaño de la muestra en porcentaje:	8.32 %		

Cuadro 2. Distribución de la participación de los departamentos del CUCEA para participar en programas sociales.

Elaboración propia 2010.

Análisis del tamaño de la muestra de la población estudiantil del CUCEA

Tamaño del Universo	Error máximo aceptable	Proporción de la muestra	Nivel deseado de confianza	Tamaño de la muestra
15,524	2.6 %	50 %	95 %	1302

Z= Nivel de confianza = 95% = 1.96

P= Proporción = 50% = 0.50

Q= P – 100% = 50 % = 0.50

N = Tamaño de la población

E = Error muestra = 2.6 % = 0.026

$n= (Z)^2 \times (PxQ) \times (N) / E^2 \times N + Z^2 \times (PxQ)$

$n= (1.96)^2 (0.5 \times 0.5) (15,524) / (0.026)^2 \times 15,524 + (1.96)^2 \times (0.5x0.5)$

n= 14,909 / 11.45= **1,302 encuestas.**

Participacion del alumnado en 10 departamentos del CUCEA

Administración	Intervención de la administración para resolver los aspectos relacionados con la protección del medio ambiente en el campus y más tarde en toda la Universidad de Guadalajara. (Agua, energía eléctrica, Reforestación y basura.)
Administración Gubernamental	Como la administración gubernamental actúa respondiendo a presiones de la demanda política, donde un juego dialectico el gobierno tiene que actuar en el CUCEA y a mediano plazo en la Universidad de Guadalajara. Entre los que provocan la contaminación ambiental en la población estudiantil

Admón. Financiera y sistemas	Establecer líneas estratégicas y de acción de los sistemas ecológicos en CUCEA con la finalidad de obtener sistemas de calidad y ética ecológica. Calidad normativa de los sistemas de aseguramiento de la calidad ecológica en el campus así como en el control requerido.
Contaduría Pública	Llevar a cabo la contabilidad de los costos ecológicos completos: aspectos técnicos e institucionales del CUCEA. La cuenta de resultados del C.U. Sustentable y la valoración de las inversiones e ingresos medio ambientales del campus. Apoyo de las cuentas de los jóvenes empresarios del desarrollo medio ambiental. No solo abordará los aspectos técnicos para la construcción de una contabilidad de costos compuestos, sino las dificultades institucionales del CUCEA, para que esta práctica sea una realidad.
Economía	Emprenderá la disciplina de gestión de la sustentabilidad en CUCEA, que aporte los marcos teóricos y prácticos del C.U. Sustentable e inteligente que contribuya a la resolución y revisión acerca de las formas de producción transformación y consumo de los productos reciclables. Con respecto a los marcos teóricos, se investigarán los diferentes modelos de desarrollo económico y los impactos de los alumnos profesores y administrativos que pueden participar en la economía ecológica del CUCEA.
Mercadotecnia	Las 5 P relacionadas con la MKT: 1.) Producto: Articulo reciclable que ofrece o satisface las necesidades de un centro sustentable. 2.) Precio: Reciclables del CUCEA. 3.) Plaza: C.U. donde esté disponible el producto reciclable (CUCEA- Administración económica y Mercadotecnia del producto, CUCBA- viveros, CUAAD- Señalización). 4.) Promoción: Estrategias para desplazamiento eficiente del producto reciclable en CUCEA (papel, basura orgánica e inorgánica) 5.)Post venta: Seguimiento que se le da al producto sustentable final.
Negocios	Investigará las culturas influenciadas por los diversos sistemas

Internacionales	educativos- económicos que han ido transformando las actitudes del gremio universitario.
Recursos Humanos	Abordará con el 40% detectado de la población universitaria del CUCEA, los supuestos prácticos de los alumnos que utilizará los recursos humanos en los que han de aplicar y tener una bitácora de la autoevaluación del centro universitario sustentable e inteligente caso CUCEA.
Sistemas de Información	Los estudiantes cuando no están bien documentados e informados tienden a contaminar o son indiferentes en aquellas zonas del C.U. que son grandes (derroche de agua, potencial exceso de basura, ruido). Determinar los estudiantes, profesores y administrativos voluntarios (40%) ó involuntarios y como intervendría gracias al apoyo de los sistemas de información (cibernéticos).Implementar un reglamento, trípticos, posters, señalización.
Turismo	Emprender visitas guiadas al personal (profesores, estudiantes, profesionistas), visitantes (extranjeros y nacionales) sobre las bondades del C. Univ. Sustentable y como el CUCEA brinda un beneficio social, económico y cultural. Un centro universitario responsable del manejo integral ligado a la conservación del medio ambiente y su biodiversidad.

Cuadro 3. Participacion del alumnado en 10 departamentos del CUCEA

Elaboración propia. Enero 2016

Variables a considerar en el Centro Universitario Sustentable

Las variables explican su determinación con los factores de competitividad en la Red Universitaria con la vinculación de las esferas Gubernamental en sus tres niveles y el Sector Empresarial, sin olvidar el Sector Social y el Medio Ambiente, por lo que se propone una serie de iniciativas respecto al sector educativo, en tal virtud las respuestas, presentan 28 variables, de acuerdo con la participación del alumnado. Ver Cuadro 4.

01	Festivales Culturales enfocadas a la sustentabilidad participativa
02	Bibliotecas con mayor acervo interdisciplinario
03	Superficie de Flora y Fauna
04	Superficie de Asentamientos de Población Universitaria
05	Disposición de Residuos Sólidos del Campus
06	Inspección y Vigilancia en materia de Impacto Ambiental
07	Biodiversidad
08	Residuos Sólidos del Campus Incontrolados
09	Fuerza Laboral Disponible
10	Educación Superior
11	Dos Campus, Centro Universitario de Ciencias Económico-Admnistrativas y Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades

12	Trabajadores Capacitados
13	Escuelas de Idiomas
14	Establecimientos de Preparación y Servicio De Alimentos y Bebidas
15	Reestructuración y Costo del Transporte desde Guadalajara
16	Densidad de Establecimientos de Alimentos en la periferia con higiene
17	Servicios de hospedaje para profesores huéspedes, así como las instalaciones del proyecto final
18	Densidad de Cajeros Automáticos
19	Parques Recreativos
20	Espacios para Actos Académicos y Convenciones
21	Agencias de Viajes y Servicios de Reservas
22	Instalaciones Deportivas
23	Percepción sobre Inseguridad
24	Delitos en Propiedad Industrial e Intelectual
25	Posición en Buscador de la Página de Internet
26	Egresos por Participaciones Sociales
27	Índice de Transparencia y Disponibilidad de la Información

	Fiscal
28	Indicador Compuesto de Eficiencia Administrativa y Equilibrio Financiero

Cuadro 4. Con base en variables del Tecnológico de Monterrey (2012).

Conclusiones

Dado el acelerado proceso de cambio que se vive en el siglo XXI a nivel local y global, como producto del desarrollo histórico en el ámbito espacial y económico-administrativo, el análisis de las esferas gubernamental, empresarial y universidades, reviste especial relevancia su participación intersectorial e interdisciplinaria con los matices específicos de cada uno de ellos, en la innovación y vinculación, con un proceso de colaboración basado en el modelo de "Triple Hélice". Sin embargo, los retos sociales y el calentamiento global, presentan problemas y desafíos para la humanidad, donde se requiere que todos los sistemas en una "Quíntuple Hélice" realicen una función pivote y las acciones tengan un impacto positivo en los centros universitarios con una mejor calidad de vida.

Considerar la substitución paulatina de especímenes inadecuados y decrépitos, para el mejor desarrollo de las áreas verdes y que funcionen como zonas de amortiguamiento.

Establecer zonas con macizos arbolados y colindantes con el periférico, con fines de aminorar los contaminantes atmosféricos y aminorar el ruido vehicular.

Ahorrar el agua y electricidad dentro del CUCEA.

Reciclar la basura orgánica e inorgánica.

Emprender una educación para el medio ambiente en el CUCEA.

Implementar una función que facilite la integración y el intercambio de experiencias a través de las investigaciones y educación entre cada Centro Universitario (CUCEA; CUAAD; CUCBA; CUCEI y Centro Los Ángeles California, en una segunda etapa).

Emprender una gestión más sustentable de los recursos naturales, al evitar la sobreexplotación e incrementar la eficacia de su utilización, con una mayor participación de la comunidad universitaria.

Implementar 10 Comités para el Sistema de Gestión de un Campus Sustentable e Inteligente donde participen los alumnos, profesores y administrativos del CUCEA.

Elaborar un Pre-diagnóstico del Plan General de Implantación de un Centro Universitario Sustentable e Inteligente.

Realizar un Diagnóstico integral de un Centro Universitario Sustentable e Inteligente, caso CUCEA.

Proponer una Planeación con líneas de acción a corto, mediano y largo plazo.

Establecer una Certificación de Campus Sustentable por parte de CUCEA.

Instituir Indicadores de Campus Sustentable.

Referencias

Agenda desde lo Local. (2009). Secretaría de Gobernación SEGOB. Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. México, D.F.

Ahonen, L., & Hämäläinen, T. (2012). CLIQ: A practical approach to the quadruple helix and more open innovation. En L. Ahonen, & T. Hämäläinen, *Sustaining innovation. Collaboration models in a complex world.* (págs. 15-30). New York: Springer.

Carayannis, E. G., & Campbell, D. F. (2014). *Articles.* Recuperado el Noviembre de 2015, de Springer Open: Developed democracies versus emerging autocracies: arts, democracy, and innovation in Quadruple Helix innovation systems.

Castells M. (1998). La era de la información. Economía, Sociedad y Cultura. Edit. Alianza, Madrid, España.

Danilda, I., Lindberg, M., & Torstensson, B.-M. (2014). *Publications database: Luleå tekniska universitet .* Recuperado el Noviembre de 2015, de Luleå tekniska universitet : http://pure.ltu.se/portal/en/publications/women-resource-centres(04f7c040-5500-11de-9f57-000ea68e967b).html

De Sola – Morales, Ignasi y Xavier Costa. (2005). “Metrópolis”. Barcelona: Gustavo Gili. 251 pp.

Etzkowitz, H. (2008). The Triple Helix. En H. Etzkowitz, *The Triple Helix* (págs. 7-26). New York y Reino Unido: Routledge.

Hoyer, W. D., & al., e. (2010) *Faculty London.* Recuperado el Noviembre de 2015, de Faculty London: http://faculty.london.edu/rchandy/cocreation.pdf

Parker, J. et al. (2010). Interdisciplinarity and Climate Change, Transforming knowledge and practice for our global future (págs. 205-226). New York: Routledge.

PNUMA. (23 a 27 de Junio de 2014). Recuperado el 2015, de UNEP: file:///C:/Users/Equipo10_2/Downloads/K1400638.pdf

Secretaría de Desarrollo Social SEDESOL, Delegación Jalisco, (2014) Subdelegación de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Stern (2009) Stern, N. (2009). The global deal – climate change and the creation of a new era of progress and prosperity. New York: Public Affairs.

Municipios y Gobierno Abierto: caso municipio de Guazapares, Chih.

Iris Yael Portillo Navarro

María del Carmen Gutiérrez Diez

Alma Lilia Sapién Aguilar

Resumen

¿Qué tan real es la promesa de un gobierno abierto y cercano a la gente?, ¿realmente las tecnologías han permito hacer de esta promesa una realidad? La presente investigación tiene como objetivo el hacer una descripción de la situación respecto del modelo de Gobierno Abierto en el municipio de Guazapares, ubicado en una de las áreas más apartadas de la Sierra Tarahumara, en el estado de Chihuahua. El estudio se hizo a través de una metodología de estudio de caso para hacer una descripción de la situación que priva en el gobierno municipal, a través de una investigación documental, así como entrevistas a profundidad con el responsable de transparencia del municipio en cuestión. Los resultados indican un fuerte rezago en la inclusión digital tanto de los funcionarios municipales como de los docentes que trabajan en el mismo. Lo anterior permite concluir que debido a este rezago la promesa de un gobierno abierto todavía se encuentra lejos de ser una realidad en este municipio.

Palabras clave: municipios, inclusión digital, participación ciudadana

Introducción

Tal pareciera que la promesa de un gobierno abierto y cercano a la sociedad pudiera estar más cercano de lo que se piensa. Sin embargo aún existen serias barreras que impiden que esto sea una realidad. Aunque las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) parecieran ser una panacea en muchos sentidos, co-existen dentro de una misma realidad, como la de México, condiciones radicalmente diferentes. La profunda brecha digital que se observa entre las diferentes regiones no permite que efectivamente se logre cumplir con los objetivos de un gobierno abierto y cercano a los ciudadanos.

Resulta de especial interés observar que las prácticas de gobiernos abiertos en otros países constituyan las pautas para la elaboración de políticas públicas de la mano con la participación de sus ciudadanos, gracias a la inclusión digital. En el país, a nivel federal se han presentan avances significativos en éste aspecto, con el diseño de la Estrategia Digital Nacional. A nivel estatal Chihuahua ya presentó su plan de acción estratégica de la mano con una Agenda Digital Estatal; sin embargo, las alcaldías del estado de Chihuahua presentan un área de oportunidad relevante para iniciar con las prácticas del Gobierno Abierto (GA).

Pero, para lograr lo anterior, existe la necesidad de reducir la brecha digital para realmente tener gobiernos cercanos, abiertos y emanados de una verdadera participación de sus ciudadanos. A nivel federal se presenta un plan para reducir el analfabetismo tecnológico, el cual todavía no presenta una cobertura total, ya que los municipios siendo el primer orden de gobierno más cercano a la ciudadanía, aún presentan deficiencias en la inclusión digital, lo cual impide que los ciudadanos sean partícipes en la elaboración de políticas públicas. En particular para aquellos municipios ubicados en zonas poco accesibles, como en este caso lo es el municipio de Guazapares, Chih., ubicado en plena Sierra Tarahumara.El Municipio de Guazapares es uno de los 67 municipios en que se divide el estado mexicano de Chihuahua y localizado en una de las zonas más intrincadas de las barrancas de la Sierra Madre Occidental. Su cabecera es Témoris. Cuenta con una superficie de 2,146 km 2 y 8,998 habitantes aproximadamente.

Por lo tanto es de particular interés llevar a cabo descripciones y diagnósticos al respecto de la situación que guardan los municipios respecto de su brecha digital, así como de los diferentes componentes relacionados con el concepto de Gobierno Abierto, como lo es la participación ciudadana, a través de los diferentes mecanismos constituidos para tal fin, en sus respectivos ámbitos. Lo anterior permitirá establecer estrategias adecuadas para su inclusión digital y orientadas al desarrollo de un gobierno abierto, cercano y participativo en estos municipios.

De tal forma que este trabajo presenta los siguientes objetivos: 1) establecer un marco de referencia teórico acerca de lo que significa Gobierno Abierto, que permita posteriormente; 2) hacer la descripción correspondiente a la situación que guarda el municipio de Guazapares, Chih., respecto del mismo.

Este diagnóstico, permitirá la implementación de una estrategia de Gobierno Abierto y cercano, adecuado a sus características y necesidades particulares, coadyuvando al desarrollo del propio municipio.

ANTECEDENTES

A nivel internacional el concepto de Gobierno Abierto (GA)inicia en la década de los cincuenta en Estados Unidos, donde los partidos políticos más reconocidos se comprometieron en consolidar un acceso abierto a la información pública. Posteriormente en la década de los sesenta nació por vez primera la Ley de Acceso a la Información. En la década de los setenta, en Reino Unido, el Gobierno Abierto en sus orígenes estuvo vinculado con el secreto de gobierno e iniciativas para abrir ventanas en el sector público hacia el recuento ciudadano en aras de disminuir la opacidad burocrática. Posteriormente en los ochenta, Latinoamérica empezó a modernizar las administraciones públicas y comenzó a adquirir mayor fuerza para poder enfrentar la grave crisis de tranquilidad y de legalidad del Estado en la zona. Después, en los noventa el gobierno de la región empezó a impulsar importantes políticas y acciones enfocadas al control de la corrupción. Se publicó una carta de derechos ciudadanos sobre gobierno abierto que plasmaba gran parte de estos principios como obligaciones para los servicios públicos (OEA, 2010).

Es hasta principios del siglo XXI y finales de los noventa, que el avance de la sociedad en materia de acceso a la información enfrentó una gran revolución: la comercialización a gran escala de Internet. Durante 1996 Beetham y Boyle, plantearon la necesidad de contar con: a) un proceso electoral libre y limpio: b) gobierno abierto, transparente y responsable; c) la garantía de unos derechos y libertades civiles y políticas; d) una sociedad democrática o civil. (OEA, 2010).

La emisión en 2009 del “Memorándum de Transparencia y Gobierno abierto” por el presidente estadounidense Barak Obama representa un hito. Mediante este instrumento

comprometió a su administración a tener un nivel de apertura gubernamental sin precedentes y a trabajar de manera conjunta con la sociedad para la creación de un sistema de transparencia, participación y colaboración para fomentar la confianza pública y el fortalecimiento de la democracia. Este memorándum tuvo importante eco y gran impacto en otros países democráticos en respuesta a los efectos y secuelas de la crisis económico-financiera de 2008. En septiembre del 2011, nació la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA, OGP-Open Government Partnership), que constituye un esfuerzo internacional optativo que pretende: aumentar el desempeño del gobierno, promover la participación ciudadana y desarrollar la capacidad de respuesta del gobierno hacia los ciudadanos. En sus primeros dos años, AGA creció de 8 a 60 países participantes, los cuales trabajan con la sociedad civil local para desarrollar e implementar un plan de acción nacional de gobierno abierto. Estos planes de acción nacionales incluyen compromisos para promover la transparencia, empoderar a los ciudadanos, combatir la corrupción y aprovechar las nuevas tecnologías para fortalecer la gobernanza (OGP, 2015). La finalidad de la alianza es impulsar y promover el Gobierno Abierto, que establece cuatro principios fundamentales: 1) Participación ciudadana; 2) Innovación y tecnología; 3) Rendición de cuentas y 4) Transparencia.

A nivel nacional el concepto de Gobierno Abierto entró en función con la ley de federal de transparencia y acceso a la información pública gubernamental el 12 de junio del 2003y fue acompañado por el Sistema de Solicitudes de Información (SISI) quien fue el antecesor del INFOMEX.Posteriormente, se implementó el portal de obligaciones de transparencia en febrero del 2007. Es entonces, que el 1ro. de enero del 2009, se implementó la ley de Contabilidad Gubernamental para el logro de una adecuada armonización contable por parte de los entes públicos, que estableció los criterios generales que regirán la contabilidad gubernamental.En la actualidad el gobierno mexicano a través del plan de acción 2013-2015 trazó líneas de acción bajo cinco objetivos: 1) gobierno centrado en la ciudadanía; 2) presupuesto abierto y participativo; 3) datos abiertos para el desarrollo; 4) empoderación y participación ciudadana; 5) gobernanza de recursos naturales Para el desarrollo del plan colaboraron:

organizaciones de la sociedad civil, academia, empresarios, expertos(Auditoria Superior del Estado de Chihuahua, 2014).

En mayo del 2015 se publicó en el diario oficial de la federación la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información pública que estableció los principios, bases generales y procedimientos para garantizar el derecho de acceso a la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los poderes: Legislativo, Ejecutivo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, también cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad de la Federación, entidades federativas y los municipios. El sistema nacional de transparencia está integrada por: el instituto, los organismos garantes de las Entidades Federativas, la Auditoría Superior de la Federación, el archivo general de la nación y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INAI, 2014).

A nivel sub nacional (estatal) del 2014-2015, La Auditoria Superior del Estado de Chihuahua lanzó el "Plan Estratégico para el Fortalecimiento de la Transparencia y Rendición de Cuentas para el Estado de Chihuahua 2014-2016", compuesto por tres ejes: a) Gobierno Abierto; b) Gobierno Incluyente; 3) Fortalecimiento de Transparencia, Rendición de Cuentas y Fiscalización (Auditoria Superior del Estado de Chihuahua, 2014).

A nivel local (municipio) en diciembre del 2014, el INAI y la COMAIP(Conferencia Mexicana para el Acceso a la Información Publica), plantearon la estrategia 2015 para progresar hacia la consolidación de un Estado Abierto en México, partiendo de la implementación de ejercicios de Gobierno Abierto a nivel local. Las comisiones convocaron a todos los órganos garantes representados por la COMAIP a unir esfuerzos de forma voluntaria (Auditoria Superior del Estado de Chihuahua, 2014).

MARCO DE REFERENCIA

Gobierno Abierto

¿Qué es Gobierno Abierto (GA)? Según el (INAI, 2014) es un modelo de gestión que incorpora principio, políticas o acciones de transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana y co-creación gubernamental, apoyados en las TIC y orientadas a lograr niveles de apertura y colaboración que permitan generar beneficios colectivos. El Estado Abierto, son todas las instancias que conviven dentro del aparato estatal, incluyendo entes públicos, empresas y organizaciones y sociedad que en lo general trabajan para una gobernanza abierta.

Quienes aplican estos modelos de GA son los gobiernos federales, estatales, municipales, poder legislativo, judicial, fideicomisos, partidos políticos, órganos autónomos. Quienes participan de éstos modelos son: instituciones públicas, empresas, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, ciudadanos en general.

El Gobierno Abierto, que establece cuatro principios fundamentales, definidos por la OEA (2010) de la siguiente forma:

1. Participación ciudadana. Los gobiernos deberán buscar que la ciudadanía se interese e involucre en el debate público, proveyendo los canales apropiados (aportando información y espacios de consulta) y mediante contribuciones que conduzcan a una gobernanza más efectiva, innovadora, responsable y que atienda las necesidades de la sociedad. La participación ciudadana constituye un eje fundamental para llevar a cabo Gobiernos Abiertos, entre los que destacan principalmente herramientas de gobierno colaborativo y de redes sociales las cuales constituyen el pilar fundamental para la cercanía e interacción gobierno a ciudadano para fomentar políticas públicas
2. Transparencia. La información sobre las decisiones y el quehacer gubernamental debe ser abierta, completa, oportuna, gratuita y de fácil acceso para el público. Ello supone que los datos públicos deben cumplir con parámetros y estándares comúnmente reconocidos, tales como estar disponibles en formato bruto, susceptibles de ser procesados, que puedan ser accesibles a través de herramientas tecnológicas y de comunicación, entre otros. De acuerdo a este mismo modelo existen las siguientes categorías de Transparencia:

a) T. Reactiva (pasiva), como el derecho de los ciudadanos para acceder a la información pública para conocer el quehacer gubernamental, el control ciudadano y la rendición de cuentas. Ej. las leyes de transparencia y acceso a la información
b) T. Activa (proactiva), se refiere a los portales de transparencia gubernamentales que contienen información relevante: antecedentes, estructura orgánica, funciones, atribuciones acerca de los funcionarios públicos o personal contratado. Ej. En México la publicidad de la información de los artículos 20 y 25 de la ley de transparencia y acceso a la información se publica trimestralmente
c) T. Colaborativa, se refiere al trabajo colaborativo utilizando redes virtuales. Ej. Portales de open data, tableros y herramientas de visualización de datos.
d) T. Focalizada, es la información que propicia la generación de conocimiento que contribuye a mejorar la toma de decisiones. Ej. Portales de transparencia focalizada

3. Rendición de cuentas. Supone la existencia de normativas, procedimientos y mecanismos para que los servidores públicos justifiquen sus acciones, reaccionen a requerimientos y/o críticas que se les planteen, y asuman la responsabilidad por sus actos u omisiones, o cuando se apartan de la normativa o de los compromisos asumidos; el ciudadano podrá exigir al gobierno que se responsabilice por sus políticas y por garantizar los servicios públicos.

4. Innovación y tecnología. La idea que los gobiernos han aceptado y hoy se adhieren a constatar la importancia de proveer a la ciudadanía un acceso cada vez más abierto a la nuevas tecnologías, y el rol que ellas tienen en la innovación, así como la importancia de estas para aumentar la capacidad de los ciudadanos en el uso que de ellas hace;

Un Gobierno Abierto, es un gobierno que abre sus puertas al mundo, co-innova con todos, especialmente con los ciudadanos; comparte recursos que anteriormente estaban celosamente guardados y aprovecha el poder de la colaboración masiva, la transparencia en todas sus operaciones, y no se comporta como un departamento o jurisdicción aislada, sino como una estructura nueva, como una organización verdaderamente integrada y que trabaja en red.

La administración pública desde el punto de vista de Gobierno Abierto ofrece la probabilidad de crear beneficios importantes para la ciudadanía, como: 1) instaurar una mayor confianza en el gobierno; 2) incrementar la eficiencia en el empleo de recursos públicos; 3) incrementar el acceso al diseño de las políticas públicas a otros actores; 4) promover la innovación y otras actividades económicas; 5) incrementar la eficacia mediante el empleo de los conocimientos ciudadanos(Güemes & Ramírez-Alujas, 2012).Además de todos los beneficios anteriores, es preciso mencionar las condiciones necesarias para que el Gobierno Abierto pueda llevarse a cabo (Ozlak, 2013): gobiernos con disposición de desistir al secreto; funcionarios públicos con iniciativa de atender y contestar respuestas y críticas de los ciudadanos y disposición a convocarlos para co-participar en la elaboración de bienes y servicios; preparación para rendir cuentas y un manejo de la tecnología para el logro de una comunicación fluida entre el gobierno y el ciudadano.

Este último aspecto es de particular interés en este trabajo ya que al ser una condición necesaria, es difícil de lograr dada la profunda brecha digital que se presenta en la mayoría de los municipios del país y donde el municipio de Guazapares no es la excepción. Esta analfabetización digital se presenta tanto por el lado de los funcionarios públicos como de los ciudadanos, pertenecientes todos al municipio en cuestión, lo cual no permite lograr una instauración apropiadas de los elementos necesarios para el ejercicio de un Gobierno Abierto.

Inclusión digital y Participación ciudadana

A partir del concepto, ya establecido de GA, donde un elemento fundamental es el uso de tecnologías para proveer a la ciudadanía de un acceso cada vez más abierto a la información y de esta forma aumentar su propia participación dentro de los modelos de gobernanza que se desean establecer. La idea de la participación ciudadana se ha ido ampliando para incluir tanto la voz del ciudadano como su capacidad de influencia y de exigir cuentas a sus gobernantes. Es entonces que las TIC constituyen una oportunidad para el ciudadano ya que disminuyen las barreras a su participación.

A partir de lo anterior es que el concepto de inclusión digital se vuelve relevante, al ser necesario determinar la medida en que los ciudadanos pueden acceder a estas tecnologías que les permitan participar activamente en la toma de decisiones del gobierno. Pero más allá de solo definir el termino de inclusión digital como el conjunto de políticas públicas relacionadas para el desarrollo de oportunidades de acceso a Internet, así como de capacidades tecnológicas y de información, es necesario determinar qué es lo que los ciudadanos pueden hacer, o hacen, con estas oportunidades y capacidades. El medir solo el acceso a Internet, no es suficiente. De tal forma que es necesario no solo evaluar el amplio rango de TIC disponibles, sino incluir las capacidades de las personas, es decir, su habilidad para transformar éstas opciones en oportunidades reales para el logro de sus objetivos personales y laborales, incluida su participación en la actividad cívica de su comunidad (Gigler & Bailur, 2014).Esta digitalización mide el impacto para el desarrollo de un país en tres dimensiones: económica, social y política. Dicho índice considera distintas apariencias como la: asequibilidad, la confiabilidad de la infraestructura, la accesibilidad a redes, la capacidad de las mismas, su utilización y la capacitación de capital humano para el desarrollo de productos y servicios digitales (Estrategia Digital Nacional, 2013).

Factores habilitadores: el papel de las organizaciones intermediarias

Las organizaciones intermediarias juegan un papel crítico en el proceso de introducir las TIC a las comunidades locales. Aunque esta literatura tiene una perspectiva más institucional y analiza los efectos de las TIC dentro de las organizaciones. Para subsanar lo anterior, Gigler & Bailur (2014) proponen clasificarlos en: a) intermediarios técnicos, quienes proporcionan un soporte efectivo a las comunidades locales en el uso y adaptación de la tecnología, provienen de fuera de la comunidad; b) intermediarios sociales, quienes son instituciones locales.

Los sistemas de información tradicionales y la “ecología de la información” dentro de las comunidades representan un factor crítico para habilitar o limitar las habilidades de los individuos para expandir sus capacidades de información. Este marco de referencia analiza el contexto social local, ya que una causa común de fracaso de los programas de

TIC es la percepción de miembros clave de la comunidad de que las nuevas tecnologías minan los sistemas de información existentes y que las tecnologías retan el papel de “agentes de conocimiento” de las organizaciones comunitarias. Por lo tanto es indispensable analizar la inter-relación entre las estructuras sociales existentes y la intermediación de TIC, para que así se puedan mejorar las circunstancias de los que menos tienen. Más aún, los intermediarios pueden identificar y proporcionar acceso a productos y servicios de TIC que se adapten a las necesidades de información de las comunidades, dar soporte a la generación de contenido local relevante y de forma continua proporcionar entrenamiento. Frecuentemente, el contenido de Internet no refleja las realidades de las comunidades locales, además de que el lenguaje usado se vuelve una barrera significativa para su comprensión.

Se establece quepara la implementación de una estrategia de GA, existen diferentesherramientas que conllevan la participación de diferentes actores o intermediarios: 1) instrumentos que involucran necesariamente al gobierno; 2) instrumentos que involucran ser elaborados con la colaboración del gobierno y con actores fuera del gobierno (Organizaciones de la sociedad civil, sector privado y/o ciudadanía); 3) instrumentos que involucran necesariamente a la sociedad civil y la ciudadanía(OEA, 2010).



Figura 1.Estrategias y herramientas del GA de acuerdo a el tipo de implicación necesaria *(*OEA, 2010*).*

La clasificación anterior, implica el uso de diferentes soluciones tecnológicas, así como de diferentes intermediarios, que coadyuven a su implementación, tal como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Instrumentos/ estrategias de GA de acuerdo a implicados	**Soluciones tecnológicas para apoyar estrategias de GA**
a) Involucran necesariamente al gobierno - Leyes programas de transparencia y acceso a la información - Leyes, programas o estrategias de Open Data - Leyes de publicación de bienes políticos y funcionarios públicos, de	**a) Formulados e implementados mayormente por los gobiernos** - Portales web de transparencia proactiva y/o focalizada, y de acceso a la información. - Portales web de open data - Open budget/contracting systems

declaraciones de ingresos y de salarios - Leyes para la rendición de cuentas y que vinculan la evaluación de políticas públicas con la rendición de cuentas - Leyes o programas de probidad y buen gobierno	- Portales web de Open data Visualization - Uso participativo de las redes sociales - Uso de encuestas y sondeos web
b) Involucran necesariamente colaboración gobierno y demás actores fuera del gobierno y sociedad civil - Estrategias de innovación abierta y co-creación - Presupuestos participativos - Co-producción de servicios públicos	**b) Formulados e implementados fuera del gobierno o que pueden usarse en colaboración** - Portales de Crowdsourcing - Civic / web Apps - Portales web crowfunding - E-peticiones - Herramientas (portales web y apps) para monitorear y controlar el desempeño del gobierno - Herramientas colaborativas web para discusión, diseño y comentarios
c) Involucran necesariamente a la sociedad civil - Crowdsourcing (colaboración abierta distribuida o externalizacion abierta de tareas) - Plataformas cívicas y comités ciudadanos - Foros abiertos: reuniones públicas, talleres, debates - Grupos de enfoque (focusgroups) - Documentos comentables	

- Jurados ciudadanos - Crowdfunding (micro mecenazgo) - Defensorías del pueblo	

Tabla 1. Instrumentos/estrategias y soluciones tecnológicas del GA *(*OEA, n.d.*).*

Basada en los tres pilares fundamentales del Gobierno Abierto (Transparencia, Rendición de cuentas y Participación/colaboración)y agregando el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC),como un elemento dentro del aspecto de Innovación y Tecnología, se resume en la figura a continuación cuáles son los diferentes aspectos a considerar al desarrollar cada uno de estos principios (OEA, 2010):



Figura 2. Herramientas y principios de GA (OEA, n.d.)

Para la implementación de estos pilares de GA, es la **Estrategia Digital Nacional (2013)** que surge en respuesta a la necesidad de aprovechar el potencial de las TIC como elemento catalizador del desarrollo del país. Para lograr esta meta y cada uno de los cinco objetivos de la estrategia digital nacional se plantean cinco habilitadores clave y cinco objetivos, que se muestran en la figura a continuación:

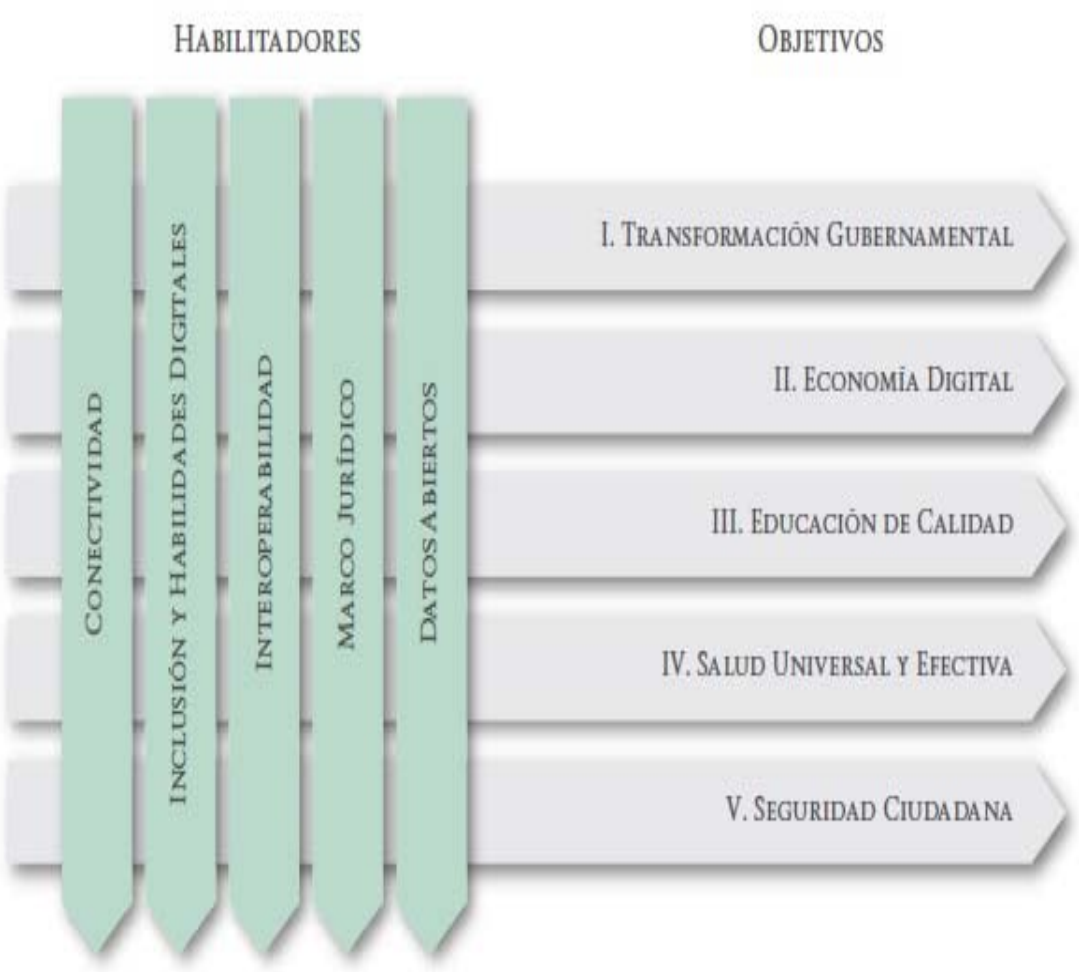


Figura 3. Marco estructural de la Estrategia Digital Nacional (Estrategia Digital Nacional, 2013)

Como se puede observar en este marco estructural, los habilitadores establecidos de conectividad, inclusión y habilidades digitales, interoperabilidad, marco jurídico y datos

abiertos, apoyan y se relacionan directamente con los principios básicos del GA. En particular la **inclusión y habilidades digitales** se describen como el desarrollo igualitario de habilidades para efectuar las tecnologías y servicios digitales, que consideren una cobertura social y el desarrollo de habilidades con igualdad de género.

METODOLOGIA

De acuerdo a los objetivos planteados al inicio:

1. Establecer un marco de referencia teórico acerca de lo que significa Gobierno Abierto.

   Para lo cual se realizó una consulta bibliográfica y documental en los sitios de organismos expertos en la materia, tanto a nivel internacional, como la OEA, así como a nivel nacional, como el INAI.

   Lo cual permitió establecer los componentes fundamentales de Gobierno Abierto, de acuerdo a la clasificación basada en las filosofías de GA y sus valores: Participación/ Colaboración, Transparencia, Rendición de cuentas, Innovación y Tecnología.

2. Hacer la descripción correspondiente a la situación que guarda el municipio de Guazapares, Chih., respecto del marco de referencia, se revisó y realizó:

a) Marco normativo de transparencia y acceso a la información pública del Edo. De Chihuahua. Información pública de oficio: Art. 20 fracc. XVIII: “Mecanismos de participación ciudadana”, correspondiente a lo publicado en el 3er. Trimestre 2015.
b) Entrevista a profundidad a responsable del sistema de acceso a la información del municipio de Guazapares, Chih.
c) Revisión de indicadores disponibles a través del INAFED y la Contraloria Superior del Estado de Chihuahua, consultados en línea.

Todo lo anteriore bajo la perspectiva de un estudio de caso, ya que es el adecuado para examinar eventos contemporáneos, dentro de un contexto de la vida real y sobre los cuales el investigador tiene poco o ningún control (Yin, 1984). De acuerdo a un alcance descriptivo de la situación existente en el municipio en cuestión, bajo un enfoque de investigación mixto, que incluye tanto aspectos cualitativos, como los modelos de referencia, así como cuantitativos, en la descripción de algunos resultados.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo a la investigación documental realizada, se obtuvieron los siguientes resultados, que son descritos de acuerdo a los diferentes conceptos que forman parte del modelo de Gobierno Abierto ya establecido: Participación ciudadana, Transparencia, Rendición de cuentas e Innovación y Tecnología.

Participación ciudadana: organismos/mecanismos

Organismos de la sociedad civil (**OSC),** hasta el momento la organización "Participando por México" realizó dos diagnósticos a través de la Unidad de Información del Ayuntamiento.Actualmente en la estructura orgánica del municipio no existe ninguna dependencia dedicada a la participación ciudadana. Posteriormente, en el Cabildo Municipal las únicas comisiones dedicadas exclusivamente a la participación ciudadana se encuentra instalado el comité COPLADEMUN (Comité de Planeación para el Desarrollo del Municipio) pero hasta la fecha no se han celebrado reuniones.

Los **mecanismos de participación ciudadana** existentes en el municipio se enlistan a continuación:**contraloría ciudadana**, el municipio cuenta con el buzón de quejas y sugerencias, la sindicatura municipal se encarga de revisar y dar seguimiento; **cabildo a sesión abierta**, implementado en los informes anuales de gobierno en la plaza pública municipal; **consejos o comités vinculantes**, con la participación del comité municipal de salud del municipio de Guazapares; **consejo de participación social**; **consejo de Desarrollo/ Colaboración Municipal,** funciona a través del consejo de Protección Civil; **consejo de Planeación y Desarrollo Municipal; comités de Desarrollo Social Comunitario**, se cuenta con el Comité de base local del Centro Comunitario de Aprendizaje (CCA); **sistema de quejas, denuncias y sugerencias**, no existe sistema de información pero a través del correo electrónico institucional y correos electrónicos alternativos; **consejo Municipal de Desarrollo Rural Sustentable**, fue una colaboración entre la federación a cargo de la SAGARPA (Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación) y el Ayuntamiento. A continuación se hace una relación de los mismos, así como de los detalles de su implementación y seguimiento correspondiente:

Nombre exacto del mecanismo	Fecha de la última reunión	Participantes (aprox.)	Unidad responsable de dar seguimiento	Nombre y cargo de la persona responsable de seguimiento
Contraloría ciudadana	Inicio octubre 09 de 2013	No Disponible	Sindicatura del H. Ayuntamiento	Profr. Narciso Álvarez Ochoa
Cabildo a sesión abierta	Octubre 4 de 2014 Primer Informe de Gobierno Octubre 09, 2015 segundo informe de gobierno	9	Secretaria del H. Ayuntamiento	Profr. José Alfredo Velderrain Félix Secretario del H. Ayuntamiento
Consejo de Participación Social	6 de mayo del 2014	21	Secretario Municipal de Educación	Profr. Horacio Ochoa Gutiérrez Secretario Municipal de Educación
Consejo de Desarrollo/colaboración Municipal	27 de octubre del 2013	No Disponible		Lic. Isidro Bustillos Tapia Titular de Protección Civil
COPLADEMUN	10 de octubre 2013	6	Secretaria del H. Ayuntamiento	Profr. José Alfredo Velderrain Félix

				Secretario del H. Ayuntamiento
Sistema de quejas, denuncias y sugerencias	Octubre de 2013	2	Unidad de Información	Iris Yael Portillo Navarro Titular Unidad de Información c. Brenda Morayma Bustillos Soto Secretaria Presidencia Municipal
Consejo Municipal de Desarrollo Rural Sustentable	Noviembre de 2013	5	Desarrollo Rural	Profr. Jesús Manuel Portillo Chavira Director Desarrollo Rural
Consejos o comité vinculantes (reuniones de salud)	19 de marzo del 2015	53	Ayuntamiento-Comité de Salud	Ayuntamiento: Profr. José Alfredo Velderrain Félix Secretario del H. Ayuntamiento Comité de Salud:
comités de Desarrollo Social	25 de marzo del 2014	55	Organismos de la sociedad civil (OSC).-	Profr. Gilberto Epifanio Chávez Peña

Comunitario, a través del Comité de base local del Centro Comunitario de Aprendizaje (CCA)			Profesores de la Escuela Secundaria Estatal 3052	

Tabla 2. Mecanismos de participación ciudadana establecidos y su seguimiento correspondiente.

Adicionalmente la dirección de la contraloría social de la Auditoría Superior del Estado de Chihuahua, ha instalado un **buzón de quejas y sugerencias** en la alcaldía, donde también existe un sistema para solicitudes de acceso a la información (INFOMEX). La sindicatura municipal es la responsable de revisar el buzón y responder a las solicitudes, pero no se lleva a cabo de forma adecuada (deficiencias en su operación: no se revisa por los responsables) y por lo tanto limita la cantidad de solicitudes recibidas(en el año 2015 se presentaron únicamente ocho solicitudes aproximadamente).

Comités ciudadanos y toma de decisiones participativas.La normatividad y los reglamentos vigentes en materia de participación ciudadana se resumen a continuación:

Normatividad vigente	**Reglamentos vigentes en materia de participación ciudadana**	**Plan de Desarrollo Municipal vigente**
Reglamento de Faltas al Bando de Policía y buen gobierno Disponible en Fracción I: http://transparencia.chihuahua.gob.mx/municipios/ **publicado el 15 de junio del 2002**	- Reglamento de construcciones - Reglamento de ecología y protección al medio ambiente - Reglamento de la Ley de –transparencia	2013-2016 **(**González, Cutberto. 2014). http://transparencia.chihuahua.gob.mx/atach2/Transparencia/FRACCION_VII/guazapares/CE_454CC_15857.pdf

	- Reglamento de panteones - Reglamento de protección al medio ambiente - Reglamento de servicios de rastro - Reglamento de turismo - Reglamento del comité municipal de ecología - Reglamento del Comité Municipal para el ahorro y uso eficiente de la Energía eléctrica - Reglamento interior del H. Ayuntamiento - Reglamento de Protección Civil	

Tabla 3. La normatividad vigente del municipio

Los reglamentos/cuales presentan una desactualización significativa, ya hace más de diez años que no se revisan.

Transparencia

En la actualidad el municipio tiene los dos tipos de **transparencia.** de acuerdo a las categorías ya establecidas anteriormente**:**

Reactiva (pasiva), La reactiva se encuentra en las leyes de transparencia y acceso a la información, a través de los portales electrónicos establecidos para tal fin por los gobiernos, en este caso a través del estatal.

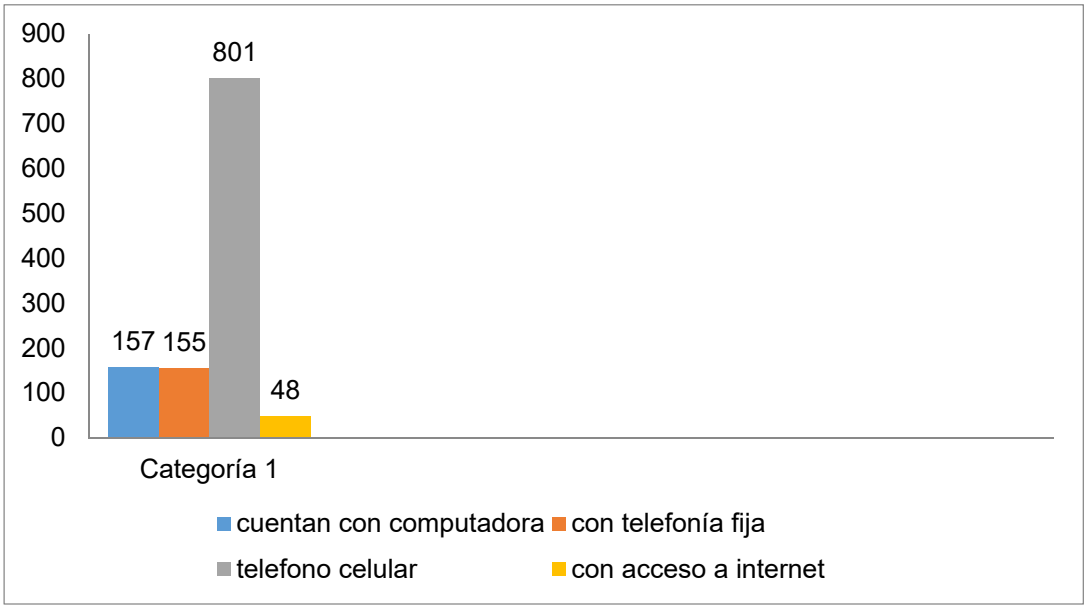
Proactiva (activa), Mientras que la proactiva esta contenida en el sistema de solicitudes de información (INFOMEX), a nivel federal, donde los mismos ciudadanos pueden hacer las solicitudes de información que requieran.

Rendición de cuentas

Únicamente se presenta la cuenta pública cada tres meses, a través del Indice de Rendición de Cuentas (IRC) que se puede consultar en la página de la Auditoría Superior del Estado de Chihuahua. Sin un interés en solicitar más allá de lo indispensable para cumplir con ella. En esta página (http://irc.auditoriachihuahua.gob.mx/municipios.aspx), se observa una calificación aprobatoria (verde, de acuerdo a la semaforización usada) para el municipio en lo que se refiere al cumplimiento de la normatividad vigente.

Innovación y tecnología

Inclusión y alfabetización digital en el municipio



Gráfica 1. Cantidad de viviendas que cuentan con computadora, telefonia fija o celular y acceso a Internet en el municipio de Guazapares (INEGI, 2011)

En 2011 llega por primera vez la cobertura de Internet a través de INFINITUM TELMEX a la cabecera municipal de Témoris. Posteriormente a finales de ese año se inaugura el Aula Virtual a través de la oferta educativa de la Universidad Abierta y a Distancia de

México (UnADM) con un convenio de colaboración: Ayuntamiento-Universidad Tecnológica de Chihuahua. En agosto del 2015 se celebró un convenio de colaboración entre el Municipio y Gobierno del Estado de Chihuahua a través de la Secretaría de Educación, Cultura y Deporte para la creación de la Universidad abierta y a Distancia de Chihuahua (UDCH) en los 9 municipios de la barranca. En mayo del 2015 el Ayuntamiento solicitó a la Coordinación de la Sociedad de la información y el Conocimiento de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) suministrar Internet satelital en once escuelas alejadas de la cabecera municipal.

Programa de inclusión digital

De acuerdo a la información obtenida de la responsable del sistema de acceso a la información pública (Portillo, 2016), se obtuvo la siguiente información:

Según el Índice de Gobierno Electrónico al 2012, se cuenta con: 32 computadores, 1 acceso a Internet, 1 información en Internet, 18 líneas telefónicas, 0 trámites informativos, interactivos y transaccionales. Lo cual establece un índice de .4021, reconocido como un nivel Medio de gobierno electrónico (INAFED, 2012).

En el municipio de Guazapares existe un marcado rezago en conocimientos y habilidades digitales, en particular entre la población docente. A pesar de que los maestros son el primer orden de educación, en su mayoría están retrasados en relación a conocimientos en lo que a esta área se refiere. Por lo anterior el Ayuntamiento propuso una campaña de **alfabetización digital** en dos etapas: **1)servidores públicos**, donde se estableció un programa de capacitación durante el 2013 para servidores públicos en materia de "inclusión digital", en dos modalidades: curso básico y avanzado de la computadora e Internet, que tuvo una duración de 40 horas, participaron 17 funcionarios públicos de la presente administración 2013-2016**; 2)personal docente**: líderes comunitarios CONAFE, Subsistema Estatal y Federal de educación básica. La Gerencia de Tecnologías de la Información (GTI) del municipio, presentó una propuesta al alcalde para ofrecer una campaña de "Inclusión digital", que en su primera etapa contempla capacitar al personal docente del nivel básico (primarias) de los subsistemas federal, estatal y líderes comunitarios de CONAFE (Consejo Nacional de Fomento Educativo),

con una duración de 60 horas el cuatrimestre de agosto a diciembre 2015. El contenido de este diplomado incluyó los siguientes temas: Word, Excel, PowerPoint, crear cuentas de correo electrónico, crear blog personal, Interacción de redes sociales profesionales, canal de suscripción de videos, elaborar solicitudes de acceso a la información.Este curso fue impartido a 37 personas, de las cuales finalizaron 13 del CONAFE, 6 docentes estatales y 5 docentes federales, con un total de 24 alumnos los que concluyeron el curso.

Adicionalmente, las herramientas digitales utilizadas para la interacción de Gobierno-a-Ciudadano en el municipio son:

- **Correo electrónico institucional,** proporcionado por gobierno del estado de Chihuahua, a través de la dirección de Desarrollo Municipal.
- **Cuentas de correo electrónico**, cada dependencia del Ayuntamiento posee una cuenta de correo electrónica personalizada en el servidor de Hotmail, de tal manera que cada área determinada maneja adecuadamente su información,
- **Portal electrónico gubernamental**, también proporcionado por la Dirección de Desarrollo Municipal la cual contiene en su mayor parte trámites informativos, y un pequeño porcentaje de trámites interactivos.
- **Portal de Transparencia,** tiene un enlace directo desde la página web gubernamental pero tiene deficiencias: aunque se encuentre en la página de un municipio determinado esta liga apertura todos los municipios y hay que seleccionar el de interés en particular.
- **Sistema de solicitudes de información INFOMEX,** el municipio presenta un número limitado de solicitudes de información anualmente. La unidad de información es la dependencia encargada de responder las solicitudes de forma adecuada.
- **Red social Google+,** actualmente se diseñó una red social para que los ciudadanos estén informados de los eventos en tiempo real pero existe limitado interés por parte del equipo de trabajo en exponer sus planes y giras de trabajo.

Por parte de SEDESOL, existen una área de “micro regiones”, encargada de coordinar los Centros Comunitarios a nivel estatal, encargados de proporcionar capacitación en TIC

a los ciudadanos que se acercan a estos centros, pero los responsables tampoco cuentan con la capacitación adecuada para hacerlo (Portillo, 2016).

Respecto de lo establecido a la calificación obtenida por el Ayuntamiento en lo relacionado a la agenda digital marcada por el programa de desarrollo y fortalecimiento municipal

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados anteriores, es posible establecer algunas conclusiones y recomendaciones pertinentes al establecimiento de estrategias que permitan el desarrollo de un modelo de Gobierno Abierto, adecuado a la situación ya descrita del municipio en cuestión:

En primera instancia es claro el rezago en materia de inclusión digital que tiene el municipio, ya que tiene menos de 5 años, de haber logrado recibir una señal que permitiera el acceso a Internet, y esto solamente en la cabecera y algunas escuelas del municipio y tan solo en pocos hogares. Lo anterior denota una carencia de una alfabetización digital que debe ser subsanada primeramente para lograr implementar con éxito una estrategia de Gobierno Abierto.

Un aspecto fundamental y adicional a esta clara analfabetización digital, derivada del mismo rezago tecnológico, es el hecho de que los mismos servidores públicos y ciudadanos del municipio carecen de los conocimientos necesarios para poder hacer uso de las TIC. Las cuales son una condición e instrumento indispensable para lograr establecer la comunicación necesaria entre ambas partes. Aunque se ha intentado desarrollar un programa de capacitación muy básico en el uso y aplicación de estas herramientas, dirigido a los funcionarios y miembros relevantes de la sociedad civil, es aún es insuficiente tanto el acceso, como la disponibilidad de las tecnologías necesarias para lograr realmente aunque sea una alfabetización básica. Ni que decir de las competencias necesarias para lograr realmente explotar estas herramientas en su propio beneficio. Esto es un proceso que requiere de tiempo para alcanzar su madurez. De acuerdo a lo establecido por Gigler & Bailur (2014), es relevante la participación de agentes intermediarios, tanto individuos como grupos de la sociedad civil que apoyen esta transferencia de conocimiento a la comunidad. Estos agentes intermediarios pueden ser los docentes que se desempeñan en el municipio y que tienen a su cargo la instrucción en las aulas escolares. Su alfabetización digital permitirá difundir los conocimientos y habilidades necesarios para que el municipio se integre digitalmente dentro de la comunidad de Guazapares, Chih.

De acuerdo al marco teórico establecido de GA que contempla los aspectos de Transparencia, Participación/Colaboración y Rendición de cuentas, la situación del municipio respecto de estos conceptos es la siguiente:

Transparencia: se estableció que existen las formas básicas de la misma. Establecidas a través de la normatividad vigente, como las leyes y portales establecidos para tal fin. Pero aunque están establecidos no funcionan cabalmente, de tal forma que la ciudadanía no recurre a la solicitud de información.

Participación/Colaboración: aunque no existen organismos emanados directamente de la sociedad civil, la legislación contempla la creación de varios comités que deben establecerse, pero no hay un seguimiento adecuado a los mismos. La misma normatividad que ampara el establecimiento y funcionamiento de estos mecanismos, se encuentra desactualizada, con más de 10 años de no haberse revisado. El consejo de participación social es el que mostró una mayor cantidad de participantes.

Rendición de cuentas: de la misma forma en que la transparencia es pasiva/reactiva, acuerdo a los resultados obtenidos, no se manifiesta este elemento en el municipio. Únicamente se cumple con lo establecido en las leyes, básicamente lo mencionado en las mismas leyes de transparencia.

En forma general, se observa poco interés en involucrarse en la vida pública del municipio. Es entoncesque se establecen las posibles recomendaciones para lograr una verdadera inclusión del municipio de Guazapares a un modelo de Gobierno Abierto que conlleve a la participación de sus ciudadanos.

Algunos de los aspectos aspectos fundamentales que se podrían incluir, de acuerdo a la clasificación basada en las filosofías de GA y sus valores: **Transparencia, Participación/ Colaboración y Rendición de cuentas,** serían:

1. Aunque actualmente existe en el Plan de Desarrollo Municipal el desarrollo de una agenda digital, la cual establece objetivos específicos respecto del uso de TIC dentro del municipio, no se desarrollan y aplican los recursos necesarios para su logro, de tal forma que se trabaje en aras de la inclusión digital del municipio.

2. Establecer dentro de esta agenda, como una estrategia específica la participación de los docentes, quienes pueden jugar el papel de intermediarios sociales y agentes de cambio, para lograr permear hacia la comunidad las capacidades tecnológicas necesarias para su incorporación y participación en la vida cívica del municipio.
3. Desarrollar una plataforma de colaboración y participación ciudadana, a través de las redes sociales más conocidas, que permita crear los puentes de comunicación necesarios entre los funcionarios y los ciudadanos del municipio.
4. Dar seguimiento a los comités establecidos por las leyes, lo cual favorezca la formación de grupos de interés por parte de la sociedad civil, que eventualmente puedan derivar en organismos bien establecidos que den seguimiento cabal a las iniciativas y a la rendición de cuentas.
5. Capacitación y concientización CONTINUA tanto de los funcionarios municipales, como de los ciudadanos en el uso de las herramientas tecnológicas que estén a su disposición, para lograr una efectiva inclusión en la sociedad digital.

A partir de la descripción de la situación que prevalece en el municipio de Guazapares, Chih., es posible comprender la realidad en la que se encuentran muchos otros municipios en condiciones similares en todo el país y que requieren de estrategias concretas que les ayuden a integrarse a esta nueva sociedad del conocimiento. Para que de esta forma, obtengan el tan esperado desarrollo de sus comunidades y que les permita hacer una realidad un gobierno cercano a su gente y que responda de manera eficiente a sus necesidades particulares.

REFERENCIAS

Auditoria Superior del Estado de Chihuahua. (2014). Gobierno Abierto solución para la corrupción. Recuperado en octubre 2015 de http://www.auditoriachihuahua.gob.mx/portal/wpcontent/uploads/2015/11/GobiernoAbiertoSolucionParaLaCorrupcion.pdf

Estrategia Digital Nacional.(2013).Gobierno de la República. Recuperado en octubre 2015 de: http://cdn.mexicodigital.gob.mx/EstrategiaDigital.pdf

Gigler, Björn-Sören & Bailur, Savita. (2014). *Closing the Feedback Loop : Can Technology Bridge the Accountability Gap?*. Washington, DC: World Bank. © World Bank. https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/18408 License: CC BY 3.0 IGO.". Recuperado en abril 3, 2015, de: http://dx.doi.org/10.1596/978-1-4648-0191-4

Güemes, M.C., & Ramírez Alujas, A. V. (2012). *Gobierno abierto, reforma del Estado y modernización de la gestión pública: alcances, obstáculos y perspectivas en clave Latinoamericana*. En A. Hoffman, A. R. Alujas, & J.A, Pereznieto (Coord.), La promesa del gobierno abierto (pp 193-219). Recuperado en octubre 2015 de http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/La%20promesa%20del%20Gobierno%20Abierto.pdf

ICHITAIP, Instituto Chihuahuense para la Transparencia. (2013). Marco Normativo Transparencia y Acceso a la Información Pública, Titulo Tercero, Capitulo II, pp. 74.

INAI, Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. (2014). PLATAFORMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA, Recuperado en mayo 2015 de http://inicio.ifai.org.mx/presentaciones/Present_InfomexV3_Comun_Democ_Digital_021214.pdf

INAFED, Insituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. (2012). Índice de gobierno electrónico. Recuperado en diciembre 2015 en en http://irc.auditoriachihuahua.gob.mx/municipios_sem.aspx

INEGI, Instituto Nacional de Estadística Geografia e Informática. (2011). Censo de Población y Vivienda 2011, Instituto Nacional de Estadística y Geografía "Tabulados del Cuestionario Básico". Recuperado en octubre 2015 de http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/perspectivas/perspectiva-chi.pdf

Noveck, B. (2011). "What´s in a Name? Open Gov and Good Gov." Huffington Post .Recuperado en octubre 2015 de http://www.huffingtonpost.com/beth-simone-noveck/whats-in-a-name-open-gov-_b_845735.html

OEA, Organización de los Estados Americanos. (2010). Alianza para el Gobierno Abierto.*"Panorama Global del Gobierno Abierto y Perspectiva Regional"*.Recuperado en agosto 2015 de http://www.oas.org/es/sap/dgpe/ACCESO/G_abierto.asp

OEA, Organización de los estados americanos. (n.d). MODULO 3: Elementos fundamentales para una política de Gobierno Abierto (GA) . In Departamento para la gestión pública efectiva/ secretaría de asuntos políticos/ , S.A.P (Ed), *CURSO: ESTRATEGIAS PARA EL GOBIERNO ABIERTO EN LAS AMÉRICAS* (pp. 60). Washington, DC: No publisher.

OGP, Open Government Partnership. (2015). *La Alianza para el Gobierno Abierto* (OGP – Open Government Partnership). Recuperado en enero 2015 de - http://www.opengovpartnership.org/es/acerca-de#sthash.l02qUBHq.dpuf

Ozlak, O. (2013). Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública. Recuperado octubre 2015 de https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5RG.pdf

Portillo, I.Y. (2016). Responsable del sistema de acceso a la información pública del municipio de Guazapares, Chih. Entrevistador: M.C. Gutiérrez.

Yin, R. (1984). *Case Study Research, Design and Methods Applied social research methods series; v.5),* SAGE Publications, USA.

Transparencia en dependencias estatales elementales para el desarrollo social un Reto para el Estado de Sonora

Leticia María González Velázquez

Modesto Barrón Wilson

Beatriz Llamas Aréchiga

Resumen

Entender el derecho al acceso a la información es generar un valor humano, es interesarse por los actos gubernamentales, y es generar una democracia participativa.

A través de distintas practicas desarrolladas por el Estado y el Centro de Transparencia de la Universidad de Sonora se ha logrado dar un primer gran paso, para el buen ejercicio del derecho a la información pública y el apoyo a las comunidades vulnerables; como resultado de los trabajos de campo realizados con el apoyo de la Universidad de Sonora, Unidad Regional Sur, es la presente investigación la cual nos muestra un panorama objetivo de la situación que enfrenta el Estado de Sonora actualmente, dando hincapié a emitir recomendaciones y posibles vías para la solución de los problemas estudiados, no solo a nivel Estatal sino Nacional.

La presente investigación en materia de transparencia y rendición de cuentas abarca 72 municipios del Estado de Sonora y muestreo de las dependencias estatales gubernamentales sobre información pública básica.

Palabras Claves: Democracia, Transparencia, Dependencias.

Antecedentes

Con el constante avance y perfeccionamiento de las democracias liberales en el mundo como lo son la Unión europea, Estados Unidos, Japón, Canadá, India y México, es necesaria la implementación de nuevas prácticas gubernamentales en cuanto al manejo de la información.

En nuestro país y en particular en el Sur del Estado de Sonora, se han implementado estas prácticas gubernamentales debido a la existencia de la Ley de Acceso a la Información Pública que promueve la Transparencia, que son clara muestra del avance democrático e incluyente que se vive. Sin embargo, la existencia y creación de nuevas leyes y entidades autónomas, en el Estado de Sonora, que velen por el cumplimiento, resulta inútil, mientras el hábito de transparencia y rendición de cuentas no se arraigue tanto en los sujetos obligados como en los ciudadanos beneficiados con tal derecho.

El artículo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que es obligación del Estado garantizar el derecho a la información que tiene toda persona, es necesario conocer el panorama nacional de la reacción que tiene la sociedad ante este nuevo sistema democrático, del mismo modo conocer la manera que tiene el gobierno de garantizar este derecho, un derecho democrático por excelencia, incluso este irrecusable derecho humano lo puede ejercer cualquier persona.

Siendo las Dependencias gubernamentales un factor fundamental de análisis, sean estas federales, estatales o municipales. Sin embargo hay que reconocer que el ejercicio de este derecho, requiere de construcción, su implementación debe de ser cuidadosamente, con visión a largo plazo. No basta que en las Entidades se cuenten con leyes y reglamentos para su aplicación, requiere de actitudes, hábitos y de procesos en los cuales están trabajando las Entidades Públicas. Esto implica el establecer nuevos paradigmas referidos en el acceso a la investigación y a la transparencia gubernamental para que ayuden a las dependencias del gobierno a

cumplir solamente con sus objetivos públicos y dejen de realizar sus objetivos privados.

De ahí el interés del proyecto: “Transparencia en dependencias estatales elementales para el Desarrollo Social un reto para el Estado de Sonora” que nos lleva a diagnosticar, evaluar, inferir, exponer y fomentar la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas en el marco de la legalidad para los sujetos obligados que demarca la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.

El objetivo es fomentar la cultura de la transparencia, a través de la Universidad de Sonora, donde se experimenta un proceso de cambio en la relación gobierno y gobernados, así como la nueva forma de ejercicio de la función pública, de cara a la sociedad. Así mismo fomentar una cultura de apertura de acceso a la información y transparencia en el marco de legalidad y mejorar las Administraciones de la información pública en los sujetos obligados del estado de Sonora en materia de transparencia y rendición de cuentas.

Preguntas de investigación

1. ¿Cuáles son las facilidades para obtener información pública de la aplicación de la Transparencia en las dependencias estales elementales en el Estado de Sonora?

2. ¿Realmente están cumpliendo las dependencias estatales la normatividad en Transparencia en el Estado de Sonora?

3. ¿Cuál es la importancia de la aplicación de la Transparencia en las dependencias estatales elementales en el Estado de Sonora?

Marco Teórico

La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre consagra el derecho de toda persona a la libertad de investigación, de opinión y de expresión y difusión del pensamiento.

A su vez, la Convención Americana de Derechos Humanos consagra el derecho de toda persona a la libertad de pensamiento y expresión, comprendiendo dicho derecho, la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole. (Pan)

Así pues el derecho de acceso a la información y acceso a la información pública gubernamental está regido a través de diversos pactos internacionales que resguardan este derecho inherente al ser humano. En la historia de legislación nos encontramos con Suecia que desde 1766 legislaba ya el acceso a la información denominada Ley para la libertad de prensa y el derecho de acceso a las actas públicas. Este ejemplo siguió a otros países posteriormente, Colombia en 1888, Finlandia en el año de 1951, mientras que Estados Unidos en 1966 y nuestro país en el 2002.

Es indispensable mantener la credibilidad de los actos gubernamentales pues de ello derivan las opiniones públicas más acertadas. La interpretación de las leyes internacionales basada constitucionalmente en el artículo 133 de la Carta Magna, y enfocándonos a las convenciones de Viena las reglas dicen que los tratados deben ser interpretados de buena Fe. Es por eso que la interpretación que se le debe dar a los derechos humanos debe ser como principio para legislar entre los estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas.

Los tratados de derechos humanos se dirigen al tratamiento dispensado por los Estados, en el ámbito de su ordenamiento jurídico interno, a todos los seres humanos sujetos a su jurisdicción.

La interpretación de los principios elementales como lo son los derecho humanos no tienen un seguimiento en legislaciones municipales, pues hay leyes que se

aprueban o faltan al cumplimiento de ordenamientos jurídicos supra que van en contra en este caso del derecho de acceso a la información, que si bien el derecho a ser informados o derecho a la información de oficio que es la información pública básica obligatoria en el caso del Estado de Sonora, información que deben publicar básicamente en los portales de internet los sujetos obligados ejemplificando a los municipios de acorde al 3er transitorio de la reforma del artículo sexto constitucional en el cual quedan sujetos los ayuntamientos con más de 70 mil habitantes, incumplen con el derecho a la información, no cumplen con el ordenamiento estatal de la ley de acceso la información pública para el estado de Sonora artículo 14 que desprende 23 fracciones que describen la información de oficio que deben mantener en portales de internet.

Así la aplicación de los derechos con principios de derechos humanos muy difícilmente se esmeran por cumplirnos en legislaciones municipales incluso hasta estatales, quizás el derecho al acceso a la información sea una cultura que ha faltado implementar de manera más coercitiva para que se cumpla, o quizás sea un derecho demasiado moderno que apenas los servidores públicos alcanzan a comprender y que pueden pensar que no es un beneficio, pero para la sociedad civil es fundamental tener ese derecho vigente y practico pues haciendo ejercicio de este derecho humano nos facilita la detección de debilidades administrativas por lo que se pueden generar estudios que coadyuven con mecanismos y técnicas de facilidad de publicación de información gubernamental con la finalidad de abatir posibles actos de corrupción, la esencia misma del estado es alcanzar el desarrollo social, más sin embargo el desarrollo social se alcanzara a través de la eficiencia y eficacia de las dependencias gubernamentales pues son nada más para beneficio de la sociedad.

Comprendiendo que el derecho al acceso a la información es un Derecho Humano nos falta mucho para que la aplicación y comprensión del orden de gobierno municipal pueda basarse por estos principios elementales pues la falta de servidores públicos y consejos ciudadanos que vigilen desde el centro de la

administración del ayuntamiento disminuye el monitoreo para implementar los principios máximos de la Constitución Mexicana y los Tratados Internacionales.

La Conferencia Interamericana Especializada sobre Derechos Humanos, realizada en San José, Costa Rica, del 7 al 22 de noviembre de 1969, adoptó la Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José de Costa Rica. Hasta ese momento la estructura institucional del sistema de protección internacional de los derechos humanos en América descansaba en instrumentos de naturaleza declaratoria. A partir de entonces, con la suscripción y posterior entrada en vigor de la Convención Americana en el año 1978, llega a su culminación la evolución normativa del sistema. (Pacheco Gómez)

La convención establece como medios de protección dos órganos competentes, la comisión interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

La discrepancia que existe básicamente entre una y otra es que la comisión recibe denuncias, tramita, investiga y emite resoluciones al igual que la corte más sin embargo carece de obligatoriedad pues la sanción máxima que da es de índole moral pues solo la pública. La Corte en su facultad es tribunal y ejerce función jurisdiccional y consultiva y sus decisiones en el campo jurisdiccional son obligatorias.

Los derechos humanos y las garantías individuales no tienen el mismo sentido dogmático pues los derechos Humanos son Derechos universales y las garantías individuales son generales. Es decir el ámbito de la aplicación de las garantías individuales en un Estado soberano o país, emanada principalmente de la Constitución, mientras que los derechos humanos son solamente de consideración por cada país sino que son universalmente válidos. La semejanza que existe entre ambos es que son inalienables muy propios de cada persona desde el momento de la concepción.

La diferencia principal entre garantías individuales y derechos humanos son los sujetos, en el caso de las garantías individuales los sujetos pueden ser personas

físicas y personas morales, sociedades civiles, mercantiles, entre otras en la constitución mexicana se establecen las garantías individuales del articulo 1 al 29.

Por otra parte los derechos humanos simplemente tienen la finalidad de proteger a la persona en calidad de ser humano.

Corroborando la cita anterior sobre el ámbito de aplicación de las garantías individuales quedo plasmada por parte de la suprema corte de justicia de la nación describiendo lo siguiente:

Las garantías individuales, en cuanto protegen derechos patrimoniales, no se conceden exclusivamente a las personas físicas, sino, en general, a las personas jurídicas, esto es, a los individuos, a las sociedades civiles y mercantiles, a las instituciones de beneficencia y a las instituciones oficiales, cuando actúan de carácter de entidades jurídicas, y tan es así, que el artículo 6 de la ley reglamentaria de amparo, clara y terminantemente lo dispone, indicando que deberán ocurrir ante los tribunales, por medio de sus representantes legítimos o de sus mandatarios debidamente constituidos, o de los funcionarios que designen las leyes respectivas. (Seminario Judicial de la Federación)

El derecho al acceso a la información como un derecho humano tiene como finalidad mantener una sociedad activa en relación con el gobierno y servidores públicos pues quien maneja los recursos públicos son estos. El derecho al acceso a la información como Derecho Humano debe mantener una sociedad informada, debe mantener ese lazo intergubernamental en tema de transparencia, creando mecanismo o técnicas para el manejo de la información pública, manteniendo esta información a disposición de manera que facilite este derecho humano pues es fundamental para el desarrollo social pues una sociedad informada y activa puede contribuir a la mejora de la administración pública.

La importancia general de elevar a rango de derecho humano el derecho al acceso a la información y derecho a la información es que establece una sociedad activa o mantiene acciones sociales en tema de transparencia y mejora a la administración pública en sus 3 aspectos Federal, Estatal o Municipal.

En nuestro país se hace un gran esmero por ser los impulsores de la transparencia a nivel internacional generando mecanismos de acceso a la información por medios electrónicos que facilitan a los usuarios a obtener información gubernamental.

En 1977 la adición al artículo 6 constitucional describía que el derecho a la información será garantizado por el estado; algo que no dio mucho resultado. En México se hizo el esfuerzo por implementar el derecho al acceso a la información la primera vez en 1978 durante la gestión del presidente José López Portillo, la segunda en 1995 mediante una propuesta de María Teresa Gómez Mont y la tercera en las Legislatura del 57.

México en uno de los siete países en el mundo con mayores rezagos en materia de derecho a la información. La ley de Imprenta data de 1917 y si realmente se aplicara revelaría su fondo restrictivo y autoritario. La Ley Federal de Radio y Televisión se expidió en 1960 y salvo ligeras modificaciones reglamentarias se mantiene inalienable, pese al evidente desarrollo tecnológico de los medios electrónicos en épocas recientes. Aunado a ello, la propia evolución político-social y el gradual ensanchamiento de los cauces democráticos patentizan la necesidad de incorporar, dentro del marco jurídico, nuevas disposiciones tendentes a garantizar y hacer respetar las libertades de expresión e información. (Caprizo & Villanueva)

Fue hasta el 2002 cuando nace la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y posteriormente en cada Estado del país se implementan distintas leyes de acceso a la información, en nuestro Estado entra en vigor la Ley de acceso a la información pública del Estado de Sonora. Previo a esto los estados de Jalisco y Sinaloa ya tenían su ley acceso a la información. Actualmente a nivel nacional se cuenta con la Ley General de Transparencia.

En la presente investigación también se retoman los Lineamientos generales para el Acceso a la Información Pública del Estado así como las Leyes de ingresos de los 72 Municipios del Estado de Sonora de los ejercicios fiscales.

Metodología

La metodología utilizada en la presente investigación es la siguiente:

Científico: Este método sustentara nuestra hipótesis y su comprobación, así bien, con este método utilizamos una gran variedad de elementos entre los cuales destaca la observación, comprobación y llegar a la verdad científica. Los instrumentos para recabar información son análisis de artículos, revistas, libros y fuentes de internet.

Analógico: Este método permite conocer las causales del incumplimiento del Derecho de la información analizando la situación de los distintos Municipios del Estado.

Resultados

Una vez analizada la Transparencia en dependencias estatales elementales para el desarrollo social un Reto para el Estado de Sonora nos arroja los siguientes resultados.

1. Evaluación a Dependencias Estatales.

A continuación se presenta la evaluación de la transparencia en las dependencias estatales de Sonora, el reto para transparentar su información a través de sus portales de internet revisando las fracciones competentes a la información pública básica conforme al Artículo 14 de la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.

Dependencia	**Facilidad de la página**	**Disponibilidad**	**Actualización**	**Calidad de la información**
Secretaría de Salud Pública	82%	56%	39%	2%

Secretaría Ejecutiva de Seguridad Pública	100%	91%	73%	60%
Secretaría de Educación y Cultura	100%	100%	82%	71%
Secretaría de Hacienda	95%	78%	65%	60%
Secretaría de Gobernación	100%	78%	73%	65%
Secretaría de Contraloría	100%	91%	86%	65%

*Elaboración propia.

El análisis anterior nos permite conocer que el reto en Sonora es fuerte, pues aún hay sujetos obligados Estatales que no cuentan con información pública básica en sus portales de internet conforme a lo dispuesto de la Ley Estatal de Transparencia.

2. Métrica de la Transparencia

A continuación se presenta de manera general la métrica de la transparencia en las Dependencias Estatales de Sonora considerando los siguientes criterios:

- Facilidad de la página
- Disponibilidad
- Actualización
- Calidad de la información

Aspectos evaluados	Facilidad de la página	Disponibilidad	Actualización	Calidad de la información
Porcentaje	96.16%	82.33%	69.66%	53.83%

*Elaboración propia.

Con los resultados anteriores obtenemos que las Dependencias del Estado de Sonora si están cumpliendo con la facilidad de la página de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la ley de transparencia, así mismo con la disponibilidad de dicha información.

Más sin embargo en cuanto a la actualización de la información las dependencias Estatales están fallando ya que conjuntamente las dependencias evaluadas logran alcanzar un promedio menor a 70%, esta cifra es debido a que solamente la Secretaria de Contraloría y la de Hacienda obtuvieron un porcentaje mayor a ochenta.

Finalmente es en la calidad de la información brindada en las distintas páginas de internet donde realmente se encuentran los retos para las Dependencias Estatales ya que es ahí donde se obtuvieron las calificaciones más bajas.

Uno de los estudios realizados que pudiera ser, es el comportamiento laxo de la relación por parte del Instituto de transparencia y los sujetos obligados que demarca la ley.

Conclusiones

Después de haber analizado la Transparencia en las Dependencias Estatales Elementales para el Desarrollo Social un Reto para el Estado de Sonora, podemos concluir lo siguiente:

- En el Estado de Sonora, existen facilidades para obtener información pública de la aplicación de la Transparencia en las dependencias estales elementales debido a que cumple con la facilidad de la página y la disponibilidad que le solicita la ley, sin embargo estos 2 puntos no son importantes si la información no es actualizada y de calidad. Ya que limita a la ciudadanía y obstaculiza el Derecho de la Información y realmente no garantiza el verdadero acceso.

- Las Dependencias Estatales de Sonora no cumplen con la normatividad de la Ley de Acceso a la Información en cuestiones de actualización de la página y la calidad de la información, esto limita a la ciudadanía y por ende al Desarrollo Social del Estado.

- Es relevante que la información entregada por las dependencias estatales sea información veraz, oportuna, importancia social, imparcial y comprensible mínimo son los elementos indispensables que debe contener una información para que sea de calidad.

Referencias

Caprizo, J., & Villanueva, E. (s.f.). *El Derecho a la Información propuestas de algunos elementos para su regulación en México*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2015, de http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/94/6.pdf

Pacheco Gómez, M. (s.f.). *Los Derechos Humanos.* Editorial Jurídica de Chile.

Pan, J. (s.f.). *Observatorio de Políticas Públicas de Derechos Humanos en el MERCOSUR*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2015, de http://www.observatoriomercosur.org.uy/libro/resena_del_derecho_a_la_informacion_18.php

Seminario Judicial de la Federación. (s.f.). Recuperado el 16 de Noviembre de 2015, de http://sjf.scjn.gob.mx/SJFSist/Documentos/Tesis/363/363072.pdf

Anexo.

Secretaria de Salud Pública del Estado de Sonora.

Art.14 de La Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.	**Facilidad de la página con el cumplimiento de la ley.**	**Si está disponible.**	**Actualizada.**	**Calidad de la cantidad de la información.**
I.	No	Si	No	No es suficiente la información que está proporcionando.
II.	No	No	No (Del año 2005 a 2006).	No tiene acceso a la información.
III.	Si	Si	No	Le faltan ciertas modificaciones a la información.
IV.	Si	Si	Si	Está muy bien organizada y desarrollada.
V.	No	Si	No (Esta de las anteriores administraciones del año 2006)	Le falta mucha información a dar a conocer.

VI.	Si	Si	Si	Está bien la información.
VII.	No	No	No	Falta información de todos los puntos de vista.
VIII.	Si	Si	No	No está completa la información-
IX.	Si	No	No	La información está incompleta.
X.	Si	Si	No	Hace falta a dicha información de acceso.
XI.	Si	No	No	Es insuficiente la información que se está proporcionado.
XII.	Si	Si	Si	Esta completa la facilidad a la información.
XIII.	Si	No	No	No cuenta con dicha información.
XIV.	Si	No	No	Se encuentra incompleta la información.
XV.	Si	Si	Si	Está bien organizada y efectuada.
XVI.	Si	Si	Si	Está bien implementada la

				información que se proporciona.
XVII.	Si	Si	Si	La información está muy bien completa.
XVIII.	Si	No	Si	Se encuentra incompleta la información.
XIX.	Si	No	No	Información prácticamente incompleta.
XX.	Si	Si	Si	Esta información esta desorganizad.
XXI.	Si	Si	No	Hay poca información.
XXII.	Si	No	Si	No está especificada la información.
XIII.	Si	No	No	No hay información.

Secretaria Ejecutiva de Seguridad Pública del Estado de Sonora.

Art.14 de La Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de	**Facilidad de la página con el cumplimiento de la ley.**	**Si está disponible.**	**Actualizada.**	**Calidad de la cantidad de la información.**

Sonora.				
I.	SI	SI	SI	Está muy bien especifica la información que se da a conocer.
II.	SI	SI	SI	La información está completa.
III.	SI	SI	SI	La facilitación de la información está muy bien establecida.
IV.	SI	SI	SI	Esta completa la información.
V.	SI	SI	SI	Que dicha información se especifique los puntos a tratar.
VI.	SI	SI	SI	Completa la información que se facilita.
VII.	SI	SI	SI	La información que se está proporcionando está muy específica en todos los aspectos.
VIII.	SI	SI	SI	Se encuentra completa la información.
IX.	SI	SI	SI	Esta completa la

				información que se está proporcionando.
X.	SI	SI	SI	Esta información esta específicamente desarrollada en todos sus puntos.
XI.	SI	SI	NO	Cuenta con poca información.
XII.	SI	SI	SI	Esta completa la información que se proporciona.
XIII.	SI	NO	NO	No especifica la información.
XIV.	SI	NO	NO	No especificación de la información.
XV.	SI	SI	NO	No está específica la información.
XVI.	SI	NO APLICA	NO APLICA	No se cuenta con esta información porque no aplica.
XVII.	SI	SI	SI	Falta la especificación de la información.
XVIII.	SI	SI	SI	Que dicha información que se especifique.
XIX.	SI	SI	NO	La información de estar más

				especificada.
XX.	SI	SI	SI	Esta completa la información que se proporciona.
XXI.	SI	SI	SI	La información está completa.
XXII.	SI	SI	SI	No se especifica la información que se proporciona.
XIII.	SI	SI	NO	No cuenta con acceso dicha información.

Secretaria de Educación y Cultura y Servicio Educacional del Estado de Sonora.

Art.14 de La Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.	**Facilidad de la página con el cumplimiento de la ley.**	**Si está disponible.**	**Actualizada.**	**Calidad de la cantidad de la información.**
I.	SI	SI	SI	La información está completa y muy bien implementada.
II.	SI	SI	SI	La información está bien desarrollada y

				específica.
III.	SI	SI	SI	Esta completa la información.
IV.	SI	SI	SI	La información proporcionada está muy especificada.
V.	SI	SI	SI	El desarrollo de la información está muy bien específico y claro.
VI.	SI	SI	SI	La información que se está facilitando esta completa.
VII.	SI	SI	SI	Esta completa la información.
VIII.	SI	SI	SI	La información esta implementada y detallada.
IX.	SI	SI	SI	Esta proporcionada dicha información adecuada.
X.	SI	SI	SI	Esta especifica la información de acuerdo a dicha

				fracción.
XI.	SI	SI	NO	No cuenta con la información adecuada.
XII.	SI	SI	SI	Esta completa la información.
XIII.	SI	SI	NO	No hay información a dicha información referente.
XIV.	SI	SI	SI	Se cuenta con la información completa y proporcionada.
XV.	SI	SI	SI	No se especifica la información de una manera clara.
XVI.	SI	NO APLICA	NO APLICA	No se especifica porque no aplica en esta información.
XVII.	SI	SI	SI	No cuenta ni especifica la información.
XVIII.	SI	SI	SI	Esta especifica y detallada la información.
XIX.	SI	SI	SI	El desarrollo de la información

				esta concreta de dicha información.
XX.	SI	SI	SI	Cuenta con la información pero le faltan algunos detalles.
XXI.	SI	SI	SI	Cuenta con la información apropiada y precisa.
XXII.	SI	SI	NO	No especifica la información de dicha fracción.
XIII.	SI	SI	NO	No está específica la información.

Secretaria de Hacienda del Estado de Sonora.

Artículo 14 de la Ley de Acceso a la Información Publica en el Estado de Sonora	**Facilidad de la página con el cumplimiento de la ley**	**Disponible**	**Actualizada**	**Calidad de La información**
I	Si	Si	Si	Buena Calidad, están publicadas las leyes que

				aplican y actualizadas
II	No	Hay información que no está disponible como el organigrama general	No	Calidad regular falta bastante información por publicar como el organigrama general y los manuales de procedimientos
III	Si	Si	Si	Buena Calidad si hay información sobre las atribuciones de las unidades administrativas
IV	Si	Si	Si	Mala calidad, falta información de publicar como el correo electrónico, teléfono de oficina.
V	Si	No	No	Mala calidad es una información incompleta y poco útil, no está claramente la cantidad que gana cada funcionario

VI	Si	No	No	Mala calidad falta información de publicar como los servicios de la dependencia
VII	Si	Si	Si	Buena calidad si están publicadas las normas aplicadas al proceso para la información
VIII	Si	Si	Si	Buena Calidad si hay publicada información relativa al plan de trabajo
IX	Si	Si	Si	Buena calidad si hay información sobre el presupuesto asignado y los avances en su ejecución
X	Si	Si	No	Mala calidad no hay información reciente sobre auditorias solo datos del año que son del año 2004 al 2008
XI	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

XII	Si	Si	Si	Buena Calidad hay información actual sobre el estado financiero y el balance general correspondiente
XIII	Si	No	No	No hay información publicada sobre informes de partidos políticos
XIV	Si	Si	Si	Buena Calidad hay publicaciones sobre el listado de juicios de amparo, lo que no aplica son las controversias constitucionales y las acciones inconstitucionales
XV	Si	Si	No	Solo hay información del año 2009
XVI	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
XVII	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
XVIII	Si	Si	Si	Buena Calidad, si hay publicada una lista de contrataciones

				detallada
XIX	Si	Si	Si	Buena calidad, Hay informes publicados del año 2010
XX	Si	Si	Si	Buena calidad si hay información sobre un foro de contribuyentes para analizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y facilitarlas
XXI	Si	Si	Si	Buena calidad, si Hay publicada una lista con información actualizada sobre los proveedores
XXII	Si	No	No	No hay información publicada sobre las sesiones del poder legislativo y los ayuntamientos
XXIII	Si	Si	No	Si hay información publicada de otro tipo pero es del

				año 2009

Secretaria De Gobierno Del Estado De Sonora

Artículo 14 de la Ley de Acceso a la Información Publica en el Estado de Sonora	**Facilidad de la página con el cumplimiento de la ley**	**Disponible**	**Actualizada**	**Calidad de La información**
I	Si	Si	Si	Si cuenta con la información correspondiente como constituciones, leyes, reglamentos, acuerdos
II	Si	Falta información como los manuales de procedimientos que estén actualizados	No	Falta información como los manuales de procedimientos que estén actualizados los datos que están son del año 2007
III	SI	Si	Si	Si hay información publicada sobre las atribuciones

				que corresponden a cada una de las unidades administrativas
IV	Si	Si	Si	No Hay información completa falta el correo electrónico, teléfono de oficina, extensión,
V	Si	No	No	Mala Calidad es una información incompleta y poco útil, no está claramente la cantidad que gana cada funcionario
VI	Si	Si	Si	Si hay información sobre los servicios a cargo de cada dependencia y los trámites correspondientes
VII	Si	Si	Si	Si hay información

				sobre las reglas del procedimiento para obtener información
VIII	Si	Si	Si	Si hay información sobre las metas y objetivos por cumplir
IX	Si	Si	Si	Si hay información sobre el presupuesto asignado y el avance en su ejecución
X	Si	No	No	No hay información actual sobre resultados de auditorías los datos publicados son del año 2004 al año 2009.
XI	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
XII	Si	Si	Si	Si hay información sobre el balance general y el estado financiero de la

				dependencia
XIII	Si	No	No	No hay información publicada sobre informes de partidos políticos
XIV	Si	Si	Si	Si hay información sobre el listado de juicios de amparo, la información sobre controversias constitucionales y acciones inconstitucionales no aplica para esta dependencia.
XV	Si	Si	No	Hay información publicada del año 2009
XVI	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
XVII	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
XVIII	Si	Si	Si	Si hay información sobre la lista de contrataciones y detallada cada una de ellas

XIX	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
XX	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
XXI	Si	Si	Si	Si cuenta con una lista de proveedores publicada en el portal
XXII	Si	No	No	No hay información sobre informes presentados por el poder legislativo y los ayuntamientos
XXIII	Si	Si	Si	No hay más publicaciones, pero puedes enviar una solicitud de información.

Secretaria de Contraloría General del Estado de Sonora

Artículo 14 de la Ley de Acceso a la Información Publica en el Estado de Sonora	**Facilidad de la página con el cumplimiento de la ley**	**Disponible**	**Actualizada**	**Calidad de La información**

I	Si	Si	Si	Si cuenta con la información sobre las leyes aplicables, constitución, reglamentos, entre otros documentos
II	Si	Si	Sí, pero hay algunos puntos en proceso de actualización	Buena calidad, a excepción que hay unos puntos en proceso de actualizarse
III	Si	Si	Si	Si hay información publicada sobre las atribuciones de cada unidad administrativa
IV	Si	Si	Si	La información que esta publicada es de mala calidad, es una información incompleta faltando el correo electrónico, algún número de oficina
V	Si	Si	Si	Falta información por publicar , la

				información que está disponible es de poca utilidad porque no cumple con la finalidad que señala la ley
VI	Si	Si	Si	Si cuenta con la información actualizada sobre los servicios de la dependencia y los trámites correspondientes
VII	Si	Si	Si	Si cuenta con la publicación de las reglas del procedimiento aplicables para obtener información
VIII	Si	Si	Si	Si cuenta con la información de las metas y objetivos planteados
IX	Si	Si	Si	Si cuenta con la publicación del presupuesto asignado y los avances en su

				ejecución
X	Si	Si	No	No hay información actualizada sobre resultados de auditorías hay datos del año 2008 y 2009
XI	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
XII	Si	Si	Si	Si hay información publicada en el portal sobre el balance general y el estado financiero de la dependencia
XIII	Si	No	No	No hay publicaciones con respecto a los informes presentados por los partidos políticos
XIV	Si	Si	Si	Si hay el listado de los juicios de amparo, lo que no corresponde a esta dependencia son las controversias

				constitucionales y las acciones inconstitucionales
XV	Si	Si	No	Solamente cuenta con información del año 2008 y 2009
XVI	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
XVII	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
XVIII	Si	Si	Si	Si hay información detallada de cada una de las contrataciones realizadas
XIX	Si	Si	Si	Si hay informes publicados presentados por la dependencia
XX	Si	Si	Si	Si hay información en el portal sobre los mecanismos de participación ciudadana implementados
XXI	Si	Si	Si	Si hay una lista detallada sobre los proveedores
XXII	Si	No	No	No hay informes

				presentados por el poder legislativo y los ayuntamientos
XXIII	Si	Si	Si	No hay más publicaciones, pero puedes enviar una solicitud de información.

Auditoria en la Transparencia de Compras públicas en el Sur de Sonora.

Leticia María González Velázquez

Nitzia Alejandra Rodríguez Chávez

María Guadalupe Alvarado Ibarra

Resumen

La contratación son los procedimientos establecidos para la adquisición de bienes y servicios por personas, empresas u organizaciones, desde la evaluación de las necesidades iniciales hasta la concesión del contrato y la provisión del servicio. La contratación pública que se lleva a cabo debe realizarse de manera responsable con el objetivo de asegurarle al Estado las mejores condiciones, así como simplificar, transparentar y establecer un proceso adecuado de contratación pública.

La demanda y exigencia ciudadana de transparencia está en constante crecimiento debido a la desconfianza que existe por parte de los ciudadanos hacia sus gobiernos y administraciones, el área más vulnerable de una Administración Pública son sus Compras, de ahí la importancia de este rubro y el análisis de este.

Palabras clave: Contratación, transparencia, auditoría.

Antecedentes

Distintas investigaciones tanto nacionales como internacionales han arrojado que a pesar de que en México se han dado avances legislativos en materia de adquisiciones públicas, aún subsiste un marco jurídico insuficiente e ineficaz para combatir la corrupción, un mal funcionamiento de las instituciones públicas, poca

confianza de la comunidad empresarial en los políticos y falta de eficacia en la competencia.

Específicamente la Oficina de Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito, destacó que la corrupción es considerada como el primer factor que impide hacer negocios en México, según el Reporte Global de Competitividad.

Entre las prácticas más frecuentes relacionadas con irregularidades en contrataciones y compras del gobierno mexicano se encuentran los sobornos y pagos irregulares a funcionarios, el desvío de fondos públicos para beneficiar a ciertas empresas, el despilfarro del erario, la poca transparencia en políticas de gobierno, la poca eficacia en el marco legal para resolver disputas y la sobrerregulación.

De la misma manera, otros actos de corrupción promovidos por el sector empresarial son los acuerdos previos entre los proveedores o la designación de distribuidores exclusivos por parte de grandes empresas trasnacionales, mientras que también se ha detectado que algunas empresas participan en licitaciones con la intención premeditada de no cumplir, sino que asumen el riesgo de recibir una multa o castigo.

Además, otros factores que también destaca el Reporte Global de Competitividad en materia de corrupción en México, es el favoritismo en decisiones de funcionarios públicos y el comportamiento poco ético de las empresas. (Animal Político) Por lo cual los funcionarios públicos del país deben ejecutar los procedimientos de adquisiciones de manera eficiente, transparente y competitiva.

En efecto, las compras públicas constituyen una política clave en materia de desarrollo, ya que los gobiernos invierten mucho en esta área, mas sin embargo ahí también existe corrupción, dicha actividad es vulnerable a la corrupción.

Desde el ámbito internacional se recomienda para prevenir la corrupción en compras públicas adoptar una serie de medidas cuyo impacto alcanza a otros

objetivos esenciales del sistema de adquisiciones, incluyendo consideraciones de eficiencia, control público, participación ciudadana y orientación al desarrollo.

La estrategia de prevención de la corrupción más recomendada consiste en establecer sistemas adecuados de acceso a la información, participación ciudadana y rendición de cuentas en todo el procedimiento de compras. Asimismo, prevenir la corrupción implica esencialmente: generar mejores canales de acceso público a información relevante; implementar mecanismos de monitoreo externo por parte de la sociedad civil; generar herramientas de participación para los potenciales proveedores y los beneficiarios de las compras; y desarrollar instrumentos adecuados de control estatal. Es por ello que debe de existir transparencia gubernamental.

La transparencia tiene por objeto generar un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre el gobierno y la sociedad, de tal forma que los ciudadanos deben estar informados y conocer las responsabilidades, procedimientos, reglas, normas y demás información generada por el sector público, en un marco de gobierno abierto, participación social y escrutinio públicos. (Datos abiertos, corrupción y compras públicas)

Es por ello que desarrollamos la presente investigación, para conocer los procedimientos que se llevan a cabo por los funcionarios públicos para realizar una contratación publica y medir la transparencia en dichas compras públicas.

El objetivo es analizar el procedimiento que se lleva a cabo por el gobierno en una contratación pública, conocer los mecanismos y proponer alternativas para que se lleven a cabo de manera transparente.

Marco Teórico

La presente investigación se fundamenta con normas nacionales.

La contratación pública es la compra que realizan los organismos gubernamentales ya que necesitan a menudo adquirir bienes y servicios con recursos públicos para fines públicos.

Las compras del sector público en México, se refieren a las adquisiciones, arrendamientos y servicios de bienes muebles, así como obra pública y los servicios relacionados con la misma que contraten, con cargo total o parcial a recursos federales, las dependencias administrativas del Estado y entidades gubernamentales de la Administración Pública Federal. (Compras del sector público)

En algunos países existe el sistema de libre elección del contratante de la administración pública, el cual consiste en la facultad que tienen los órganos administrativos para elegir en forma directa y discrecional, a la persona o a la institución con la cual va a contratar sin sujetarse a procedimiento especial alguno. Doctrinalmente, este sistema constituye la regla general de la actividad contractual de la administración pública, ya que los sistemas restrictivos solo operan, de manera excepcional, cuando existe una norma jurídica que así lo establezca, ya que de lo contrario el órgano administrativo goza de libertad para que de manera directa y discrecional seleccione a su contratante.

Por otra parte existe el sistema de restricción, el cual consiste en limitar la libertad de los órganos administrativos para seleccionar a su contratante, ya que debe realizarlos la administración, a través de un procedimiento especial.

Estos sistemas restrictivos constituyen una excepción al sistema de libre elección, puesto que solo son obligatorios cuando la norma jurídica los establece. (López Elías , 1999)

En México la Constitución establece que los recursos económicos de que dispongan el gobierno federal y el gobierno del distrito federal, así como sus respectivas administraciones públicas paraestatales, se administraran con eficiencia, eficacia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.

Las adquisiciones, arrendamientos y enajenaciones de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza y la contratación de obra que realicen, se adjudicaran o llevaran a cabo a través de licitaciones públicas

mediante convocatoria pública para que libremente se presenten proposiciones solventes en sobre cerrado, que será abierto públicamente, a fin de asegurar al estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

Cuando las licitaciones mencionadas anteriormente no sean idóneas para asegurar dichas condiciones, las leyes establecerán las bases, procedimientos, reglas, requisitos y demás elementos para acreditar la economía eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez que aseguren las mejores condiciones para el estado.

El manejo de recursos económicos federales se sujetara a las bases del artículo 134 Constitucional y los servidores públicos serán responsables de su cumplimiento. (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos)

La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) así como la Ley de adquisiciones del Estado de Sonora se rigen con los principios anteriores.

Congruente a lo anterior, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal tiene la finalidad de regular el gasto y las acciones relativas a la planeación, programación, presupuesto y control que realicen las dependencias y entidades de la administración pública estatal, en materia de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, del mismo modo en la prestación de servicios relacionados con los mismos así como también los actos y contratos que realicen.

De igual manera, dicha ley establece que las dependencias y entidades al realizar las adquisiciones, arrendamientos y servicios, en el proceso de planeación deben tomar en cuenta lo siguiente: primeramente sujetarse a los objetivos, prioridades y políticas del Plan Estatal de Desarrollo y de los programas sectoriales, institucionales, regionales y especiales que, en su caso, les corresponda ejecutar; sujetarse a las previsiones contenidas en los programas operativos anuales que

elaboren, ajustarse a los objetivos, metas y previsión de recursos establecidos en sus respectivos presupuestos de egresos autorizados; tomar en consideración las estrategias y políticas previstas por el Gobierno Federal y los Gobiernos Municipales. Sujetarse a las disposiciones de las autorizaciones correspondientes del Congreso del Estado para afectaciones presupuestales multianuales, que en su caso emita y dar preferencia a la adquisición de bienes y servicios que impacten de menor manera al medio ambiente, bajo el principio de un consumo sustentable.

Dichas adquisiciones, se llevan a cabo mediante el financiamiento de pedidos o la adjudicación de contratos. Las adquisiciones se adjudican o llevan a cabo a través de licitaciones públicas, mediante convocatoria pública, para que libremente se presenten proposiciones solventes en sobre cerrado que será abierto públicamente a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes, de acuerdo a lo que establece la Ley de la materia. (Ley de Adquisiciones Arrendamientos y prestación de servicios relacionados con bienes muebles de la administración pública Estatal)

Existen diversos procedimientos para la contratación pública, en nuestro país se llevan a cabo a través de licitación pública, invitación a al menos a tres personas y contratación directa. (Proyectos licitaciones)

La licitación es un proceso participativo, el cual tiene la finalidad de conseguir mejores condiciones de compra para un determinado proyecto u obra. Se da un concurso entre proveedores, para otorgarse la adquisición o contratación de un bien o servicio requerido por un órgano gubernamental. En dicho proceso, las partes contratantes convocan a los interesados a que, sujetándose a las bases fijadas en el pliego de condiciones, formulen propuestas de las cuales se seleccionará y aceptará la más ventajosa, es decir se le adjudicara la contratación pública.

La licitación pública puede ser de tres formas distintas, por una parte se consideran presenciales aquellas licitaciones en las cuales solo se permite presentar propuestas

en sobre cerrado, de forma documental, durante el acto de presentación y apertura de propuestas y en donde los actos de licitación deben ser presenciales, es decir, el licitante debe estar presente físicamente en los distintos actos, como son en la Junta de Aclaraciones, en el acto de presentación, de apertura o en el de fallo.

También pueden ser electrónicas, es decir, únicamente se permite participar a los licitantes a través de internet y utilizando los medios de identificación electrónica, los cuales son proporcionados por la Secretaría de la Función Pública.

Finalmente, las licitaciones públicas son mixtas cuando los licitantes, deciden participar de manera presencial o electrónica en todos los actos de la licitación.

En México se cuenta con CompraNet, el cual es un sistema de información pública gubernamental en línea sobre adquisiciones, arrendamientos y servicios de la Administración Pública Federal. Este sistema transaccional propicia la operación de los procedimientos de contratación con transparencia y agilidad y, asimismo, permite darles seguimiento desde la publicación de la convocatoria hasta el fallo correspondiente.

La invitación de al menos a tres personas es también conocida como licitación privada, consiste en llevar a cabo procesos de Invitación a distintas personas de forma parecida a una licitación, ya que la invitación es difundida a través de Internet de compraNet y en la página WEB de la dependencia o entidad, los actos de presentación y apertura podrán ser sin la presencia del licitante, pero siempre se invitará al Órgano Interno de Control. Para que se realicen la adjudicación se debe contar con un mínimo de tres propuestas solventes. Los plazos se fijan atendiendo el tipo de bienes o servicios requeridos. (Licitaciones)

Este método de adquisiciones primeramente debe ser autorizado por el órgano interno de Control, se puede aplicar cuando se trate de contratos de menor cuantía, fracaso de la licitación pública, bienes a ser adquiridos altamente especializados o complejos, número limitado de proveedores de un determinado bien o servicio requerido, bienes críticos requeridos con urgencia o estandarización de equipo. (Proyectos licitaciones)

La adjudicación directa constituye el modelo más simple de celebrar contratos, precisamente porque el mismo ofrece a la administración menores garantías, aunque ofrece la innegable ventaja de poder obtener mejores condiciones, en cuanto a obras o suministros.

En este tipo de contratación la administración pública gestiona, con un particular, mediante trato directo, la posibilidad de llegar a un acuerdo conveniente para las partes, sin necesidad de concurrencia. Es un sistema específico, el cual procede para casos determinados, además la mayoría de las ocasiones procede ante el fracaso de una licitación. (López Elías , 1999)

Las Licitaciones dependiendo del presupuesto se clasifican en Federales, Estatales o Municipales, esta clasificación se lleva a cabo de la siguiente manera.

Se entiende por licitación federal las que realizan las dependencias Federales, los Estados y Municipios con cargo total o parcial a fondos Federales. Por otra parte, las licitaciones Estatales se pueden realizar con presupuesto del Estado o con presupuesto de la federación; de la misma manera, en las Municipales se lleva a cabo este método, pero únicamente lo que cambia es que consiste en un menor alcance. (Licitaciones)

En cuanto a la licitación Municipal, se aplicó una encuesta en los Municipios del Sur de Sonora, que comprenden Álamos, Etchojoa, Huatabampo y Navojoa, la cual arrojo los siguientes resultados.

Hoy en día es importante el cumplimiento del marco legal en las adquisiciones públicas ya que toda entidad pública está obligada a transparentar el ejercicio de sus recursos y así mismo dar cumplimiento a los procedimientos, en este caso a las licitaciones.

Metodología

En la presente investigación se utilizó la siguiente metodología:

Científico: Este método sustentó nuestra hipótesis y su comprobación, así bien, se utiliza una gran variedad de elementos entre los cuales destacan la observación y comprobación para llegar a la verdad científica.

Analítico: Este método nos permite conocer cuáles son las causales del incumplimiento del procedimiento en las compras públicas, analizando la situación gubernamental de Álamos, Etchojoa, Huatabampo y Navojoa en el Estado de Sonora.

Limitación

La presente investigación nos muestra el procedimiento que existe para la realización de la contratación pública en el Sur de Sonora, específicamente en los Municipios de Álamos, Etchojoa, Huatabampo y Navojoa; la cual nos permite conocer el procedimiento que se lleva a cabo en el gobierno local.

Resultados

Una vez analizada la situación gubernamental del procedimiento en las compras públicas de los Ayuntamientos de Álamos, Etchojoa, Huatabampo y Navojoa se obtuvieron los siguientes resultados.

1. Álamos

El Municipio de Álamos la mayoría de las compras públicas que realiza son pequeñas y se hacen a través de adjudicación directa, sin embargo las compras de mayor inversión son las únicas que se realizan mediante licitación pública.

Otro de los aspectos valorados es el procedimiento que realizan, el cual en la adjudicación directa consiste en seleccionar al proveedor regional que cuente con el material requerido, en su mayoría las compras que se realizan es material para las oficinas. Los procedimientos que se llevan a cabo en las compras públicas no son publicados en ningún medio de comunicación, por lo tanto no hay transparencia en dicho procedimiento.

2. Etchojoa

En Etchojoa se encontró un gran retroceso en cuanto a la transparencia en las compras gubernamentales, ya que se mencionó que en administraciones anteriores se contaba con un Comité especializado en contratación pública.

Actualmente las compras independientemente del monto el 100% se adjudica directamente incumpliendo con el proceso de licitación, de esta manera se está infringiendo con lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En las obras públicas solo se lleva a cabo un procedimiento interno siempre y cuando se trate de una inversión mayor a 10,000 pesos, en el cual participan solo los altos directivos para la ejecución de la compra.

El comité de contratación pública con el que se contaba anteriormente estaba integrado por un presidente, un tesorero y vocales, los cuales tomaban la decisión basándose en una serie de cotizaciones que se les presentaban, sin embargo esto dejo de existir hace aproximadamente 9 años.

En cuanto a la difusión del procedimiento que realizan en las compras gubernamentales se obtuvo que no es muy transparente ya que tratan de elegir a proveedores locales pero como la licitación la realizan de manera directa no utilizan ninguna herramienta tecnológica para dar a conocer al licitante elegido.

Por otra parte los funcionarios públicos están obligados por el Instituto Superior de Auditoría a publicar la inversión realizada en obra pública pero solo el costo de manera general.

3. Huatabampo

En el Municipio de Huatabampo se obtuvo que la licitación que manejan es adjudicación directa, a través de una serie de requisiciones por departamento y los funcionarios públicos de tesorería analizan dicha solicitud y expiden la orden de compra.

Se menciono que todo el procedimiento se lleva a cabo directamente con los proveedores y mas que nada se toman las decisiones por compromisos adquiridos en campaña.

Finalmente el procedimiento de las compras públicas no se transparenta, puesto que solo se da a conocer en general el presupuesto con el que se cuenta así como el gasto realizado, pero no se especifica el método que llevan a cabo para las compras.

4. Navojoa

En el Municipio de Navojoa se lleva a cabo la licitación pública y también se realizan algunas compras a través de adjudicación directa, se mencionó que el procedimiento que se sigue es dependiendo de la inversión que se realizara, es decir, si se trata de una obra pública se lleva a cabo la licitación pública, en la cual primeramente se realiza un estudio sobre la conveniencia del contrato, se realiza el proyecto y se lanza la convocatoria respectiva. Posteriormente se da la apertura de la licitación y se realiza la audiencia de aclaración para finalmente evaluar las distintas cotizaciones y resolver cual es la de mayor conveniencia para el Municipio para así realizar la adjudicación.

En cuanto a la transparencia en el procedimiento de la contratación publica este Municipio cuenta con un Órgano de control y evaluación gubernamental el cual tiene la finalidad de operar el Sistema Municipal de Control y Evaluación Gubernamental, que permite que los recursos humanos, materiales y financieros, se administren adecuadamente conforme al plan, programas y presupuestos aprobados, observando las disposiciones legales al respecto. Sin embargo dicho órgano no cumple sus funciones ya que no exige que se publiquen las compras de adjudicación directa solo en caso de solicitudes para el acceso de esa información.

Como se refleja en los cuatro Municipios del Sur de Sonora no cumplen con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal y por ende con la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.

Conclusiones

Después de haber analizado Auditoria en la Transparencia de Compras Públicas en el Sur de Sonora se puede concluir lo siguiente.

1. Los Municipios de Álamos, Etchojoa, Huatabampo y Navojoa no cumplen con todos y cada uno de los procedimientos de las compras públicas.

2. La Transparencia en las Compras Públicas en el Sur de Sonora no se desarrolla de acuerdo a la normatividad vigente, existe en los principales Municipios del Sur de Sonora una total opacidad, donde los funcionarios de estas entidades infringen en la ley.

3. La Contraloría Municipal de los Municipios del Sur de Sonora no cumplen su verdadero papel de vigilar y supervisar los recursos Municipales, donde se respete la normatividad no solo municipal además estatal y nacional ya que en la mayoría de estos entes existen recursos de los diferentes ámbitos de gobierno.

4. Nuestro Estado de Sonora debe de implementar un sistema más rígido para contar con una verdadera evaluación de contrataciones públicas con la finalidad de asegurar las mejores condiciones para el Estado, fundada en la promoción de los principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, imparcialidad y honradez, así como desarrollar un sistema de contratación pública dinámico, simplificado y moderno que promueva estrategias que incorporen las mejores prácticas nacionales e internacionales en la materia, así como la utilización de tecnologías de la información y comunicación.

Bibliografía

Animal Político. (s.f.). Recuperado el 26 de Noviembre de 2015, de Naciones Unidas advierte corrupción en compras del gobierno mexicano: http://www.animalpolitico.com/2014/04/naciones-unidas-advierte-corrupcion-en-compras-del-gobierno-mexicano/

Compras. (s.f.). Recuperado el 18 de Noviembre de 2015, de http://accionescruciales.cidac.org/compras-publicas.php#.ViXghn4vfPY

Compras del sector público. (s.f.). Recuperado el 24 de Noviembre de 2015, de http://www.ftaa-alca.org/wgroups/wggp/esp/gpdoc2/CAPIT1.htm

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (s.f.). Recuperado el 27 de Noviembre de 2015, de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm

Datos abiertos, corrupción y compras públicas. (s.f.). Recuperado el 24 de Noviembre de 2015, de http://idatosabiertos.org/datos-abiertos-corrupcion-y-compras-publicas/

Ley de Adquisiciones Arrendamientos y prestación de servicios relacionados con bienes muebles de la administración pública Estatal. (s.f.). Recuperado el 27 de Noviembre de 2015, de http://mexico.justia.com/estados/son/leyes/ley-de-adquisiciones-arrendamientos-y-prestacion-de-servicios-relacionados-con-bienes-muebles-de-la-administracion-publica-estatal/

Licitaciones. (s.f.). Recuperado el 28 de Noviembre de 2015, de http://www.licitacion-es.com.mx/definicion-de-licitaciones.html

Licitaciones. (s.f.). Recuperado el 30 de Noviembre de 2015, de http://www.licitacion-es.com.mx/tipos-de-licitaciones.html

López Elías , J. (1999). *Aspectos jurídicos de la licitación pública en México.* México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Proyectos licitaciones . (s.f.). Recuperado el 27 de Noviembre de 2015, de http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/departamentos/departamento-contaduria-publica/planta-docente/Documents/Nota%20de%20clase%2058%20licitaciones.pdf

Secretaría de la Función Pública. (s.f.). Recuperado el 27 de Noviembre de 2015, de http://www.programaanticorrupcion.gob.mx/index.php/internacionales/practicas-exitosas/mejores-practicas-internacionales/contrataciones-publicas.html

Anexos:

La Universidad de Sonora, unidad regional sur, a través del centro de Transparencia está desarrollando la investigación “Auditoría en la Transparencia de Compras públicas en el Sur de Sonora”. Le agradecemos complete el siguiente cuestionario.

1. ¿Qué tipo de licitación pública existe en el procedimiento de compra?

   a) Directa ☐

   b) Pública ☐

2. ¿Qué tipo de procedimiento tiene la licitación?

3. ¿Qué tipo de herramienta tecnológica usa para las compras gubernamentales?

4. ¿Transparenta el procedimiento de compra pública?

Administración y políticas públicas que refuercen los valores en el nivel superior

Blanca Isabel Llamas Félix

María Teresa Villegas Santillán

Oscar Javier Rodríguez Aguirre

Resumen

La formación en valores suscita gran interés en educación al grado de ser considerado en los contenidos programáticos de la educación básica, no siendo así para la educación superior.

El presente trabajo hace un breve recorrido por las diferentes posturas ideológicas adoptadas acerca de los valores, las teorías que le dan fundamento y la descripción de algunos conceptos básicos; así como el análisis de la metodología empleada para su estudio, tal como lo es la fenomenología del enfoque cualitativo, empleando el estudio descriptivo.

Para finalizar con la propuesta de reforma al artículo tercero de la Constitución Política de los estados unidos mexicanos, con el propósito de que los valores sean reforzados durante la educación superior.

Palabras claves: Valores, Nivel superior y Políticas Públicas

Introducción

En los últimos tiempos la educación en valores ha pasado a ser el asunto número uno de la formación, atrayendo la atención en cuanto ámbito sea abordada la cuestión educativa.

La educación es la actividad que se lleva para transmitir conocimientos, habilidades y valores requeridos por la sociedad, siendo pues, que todo proceso educativo, guarda una estrecha relación con la formación en valores.

Es a través de la educación que la sociedad tiende a perpetuarse, siendo los valores el ingrediente que proporciona a la sociedad estándares de vida.

Los valores se integran en los currículos oficiales, sujetos a los propósitos establecidos para la educación obligatoria con miras a que se conviertan en un proyecto personal de vida que los conduzca como ciudadanos.

Para cumplir el propósito antes señalado, es importante reforzar la educación obligatoria una vez que los individuos se integren a la educación superior.

El presente trabajo aborda el marco teórico y conceptual, donde se describen brevemente: el funcionalismo estructural, la teoría del desarrollo moral, la teoría de Piaget y la educación, la teoría de justicia; al igual que conceptos tales como administración pública, políticas públicas, educación, valores, educación en valores y nivel superior.

Se procede a plantear el problema, establecer tanto el objetivo general como los específicos, el análisis de la metodología empleada para su estudio, tal como lo es la fenomenología del enfoque cualitativo, empleando el estudio descriptivo.

Para finalizar concluyendo y sugiriendo la propuesta de reforma al artículo tercero de la Constitución Política de los estados unidos mexicanos, con el propósito de que los valores sean reforzados durante la educación superior.

Marco teórico y conceptual

Marco Teórico

El panorama de estudio sobre el desarrollo de valores ha sido bastante fértil y por tanto existen varias teorías relacionadas con ellos, ya que un asunto tan complejo difícilmente puede ser abordado a la luz de una sola teorización, así para efectos del presente se toman como soporte teórico:

Funcionalismo estructural

El Funcionalismo de Talcott Parsons, posteriormente renovado por un antiguo discípulo suyo Robert K. Merton, tomado de la teoría sociológica del estado señala que la función preponderante en todo sistema social de índole cultural estriba en la adhesión del grupo social a los valores y normas establecidas durante la socialización, además del control social donde las instituciones políticas tienen como función, atender las demandas sociales mediante normas obligatorias para los miembros de la sociedad.

Presenta como problema central la explicación del orden social, fundada en la importancia que el consenso (basado en normas y valores) tiene en dicha explicación; tomando como punto de partida la acción social, que permiten la constitución de la sociedad.

Merton habla de un análisis funcional en el que se consideran los parámetros a los que han de sujetarse el comportamiento humano, las actitudes y motivaciones; surgiendo las nociones de reglismo, moralidad social, convivencia pacífica y valor personal.

Teoría del desarrollo moral

En 1955 Lawrence Kohlberg comenzó una investigación sobre el razonamiento moral, donde exploraba la capacidad de emitir juicios morales a través de la presentación de una serie de dilemas morales, que presentan un conflicto de valores y la necesidad de tomar una decisión ante él.

Fruto de sus estudios, Kohlberg concluyó que el desarrollo del juicio y del razonamiento moral del ser humano atraviesa tres niveles: preconvencional, donde los individuos no han llegado a entender las normas sociales convencionales; convencional, caracterizado por el mantenimiento de las normas; y postconvencional, donde los individuos entienden y aceptan las normas de la sociedad en la medida en que éstas se basan en principios morales generales.

Cada nivel contiene dos estadios, que son estructuras cognitivas que determinan las maneras de reunir y procesar información por parte del sujeto; donde en el paso de un estadio a otro, el progreso de la inteligencia y la perspectiva social desde la que percibimos lo que está bien, pudiendo decir que la inteligencia funciona como un factor limitador del desarrollo moral.

Dicho de otro modo, la inteligencia es un factor necesario pero no suficiente para el desarrollo moral, al igual que el desarrollo de la habilidad de adoptar roles o puntos de vista de otras personas es otra condición necesaria pero no suficiente.

Blatt complementa las aportaciones de Kohlberg, ya que para éste la única forma éticamente aceptable de educación moral es la estimulación del desarrollo moral a través del progreso en los estadios del juicio moral pues le parecía que el desarrollo es el único fin justificable de la educación y que era el único modo de evitar tanto el relativismo como el adoctrinamiento.

Teoría de Piaget y la educación

También encontramos que uno de los propósitos investigativos de Jean Piaget fue el del juicio moral, que según él es un sistema de reglas y la búsqueda del respeto que el individuo adquiere hacia las mismas; lo que para Kant estaba vinculado a la idea del respeto a las personas, para contextualizar el desarrollo moral y el conflicto en el sistema de valores que posee un individuo.

Piaget atribuye gran importancia a la educación y declara que sólo ésta puede salvar a la sociedad de una posible disolución, violenta o gradual, por lo que vale la pena luchar. De igual manera se señala la teoría del desarrollo moral de Kohlberg, tan difundida en lo educativo, hasta el punto de convertirse en paradigma moral y punto de referencia obligada en cualquier discusión sobre desarrollo moral y educación en valores.

Teoría de la Justicia

John Rawls argumentó a favor de una filosofía política basada en la equidad y los derechos individuales, una sociedad es juta cuando operan éstos

criterios; de ahí que se pronuncie por políticas distributivas que favorezcan a los menos favorecidos en una sociedad en condiciones mínimas de libertad y cooperación.

El objeto primario de los principios de justicia social es la estructura básica de la sociedad, con los principios que se aplican para los ciudadanos producto de acciones particulares.

Rawls afirma que al ser las primeras virtudes humanas la verdad y la justicia no pueden ser transables, que ayudan a determinar los deberes y derechos de los individuos, además de ser un requisito para una comunidad viable, no obstante y no incluye principios para todas las virtudes ya que solo se ocupa de la justicia.

Marco conceptual

Administración Pública

Es una organización aunque también las entidades que forman parte de la misma sean independientes o no, a la que corresponde satisfacer los intereses generales de sus comunidades. Tiene por objeto a la sociedad, para la cual labora y por consiguiente tiene su origen existencial, así como su legitimidad y justificación, en la continuidad y desenvolvimiento de la sociedad.

Acosta Romero, (2002), señala como Administración Pública a:

> *"La parte de los órganos del Estado que dependen directa, o indirectamente, del Poder Ejecutivo, tiene a su cargo toda la actividad estatal que no desarrollan los otros poderes (Legislativo y Judicial), su acción es continua y permanente, siempre persigue el interés público, adopta una forma de organización jerárquica y cuenta con: a) elementos personales; b) elementos patrimoniales; c) estructura jurídica, y d) procedimientos técnicos".*

La Enciclopedia Jurídica Mexicana señala:

> *"Por administración pública se entiende, generalmente, aquella parte del Poder Ejecutivo a cuyo cargo está la responsabilidad de desarrollar la función administrativa. De esta manera, puede entenderse desde dos puntos de vista: uno orgánico, que se refiere al órgano o conjunto de órganos estatales que desarrollan la función administrativa, y desde el punto de vista formal o material, según el cual debe entenderse como la actividad que desempeñan este órgano o conjunto de órganos. Con frecuencia suele identificarse a la función administrativa, como la actividad de prestación de servicios públicos tendientes a satisfacer necesidades de la colectividad".*

Políticas Públicas

Las políticas públicas son respuestas que el estado está en posibilidad de dar a las demandas sociales, en forma de normas, bienes públicos o servicios.

> Para Peters, (1982) *es el conjunto de actividades de las instituciones de gobierno, actuando directamente o a través de agentes, y que van dirigidas a tener una influencia determinada sobre la vida de los ciudadanos*.

Educación

La educación es un valor inherente a toda cultura, ha existido desde la aparición del hombre en la faz de la tierra, forma parte de su proceso histórico y de su desarrollo.

La educación por ser inherente a la vida, se adquiere durante el desarrollo de esta y solo termina con la muerte. El ser humano aprende toda su vida, en ocasiones por estímulos ajenos a su voluntad y otras por su propio interés en ello.

La educación se considera un hecho humano porque solo el hombre con su razonamiento lo practica y genera su desarrollo con nivel de conciencia y su capacidad de aprendizaje, en un grupo para transformar a la sociedad.

Valores

Son normas morales o éticas de las que nos podemos apropiar activamente o que podemos rechazar.

Actitudes o normas que podemos elegir, de los que nos podemos apropiar.

Los valores son modos deseables y preferibles de conducta o estados finales de existencia.

Educación en valores

Mediante la educación, la sociedad tiende a perpetuarse, siendo los valores el medio que da cohesión al grupo, proporcionándoles estándares de vida. La educación es por tanto, aquella actividad cultural que se lleva a cabo en un contexto organizado para transmitir conocimientos, habilidades y valores demandados por un grupo.

En todo tiempo y lugar, la educación ha contribuido al proceso de socialización de los valores comunes, compartidos por el grupo social, a fin de garantizar el orden social y su continuidad.

Se pretende iniciar con la formulación de las metas establecidas para la educación obligatoria, para que se vayan adquiriendo los valores adecuados, los interiorice y traduzca en proyecto personal de vida que guíe sus obras como individuo y ciudadano.

Nivel superior

Según el artículo 3° de la Ley de educación superior:

> *La Educación Superior tiene como finalidad proporcionar formación científica, profesional, humanista y técnica en el más alto nivel, contribuir*

a la preservación de la cultura nacional, promover la generación y desarrollo del conocimiento en todas sus formas, y desarrollar las actitudes y valores que requiere la formación de personas responsables, con conciencia ética y solidaria, reflexivas, críticas, capaces de mejorar la calidad de vida, consolidar el respeto al medio ambiente, a las instituciones de la República y a la vigencia del orden democrático.

La educación superior enfrenta el desafío de fortalecer sus objetivos fundamentales para encontrar equilibrio entre la tarea que se refiere a la búsqueda del conocimiento por sí mismo y la atención a necesidades sociales; fomentar capacidades genéricas o el desarrollo de conocimientos específicos; responder a demandas del empleador o el autoempleo.

Planteamiento del problema

Tomando como referencia los resultados obtenidos de los estudios realizados por el Doctor Luis Ponce De León Armenta, durante el período 1998 a 2010 en sus múltiples investigaciones respecto de las políticas públicas y la inclusión del tema de valores en la educación superior, afirma que es mediante la protección de los derechos humanos y el entorno natural que se protegen los valores y se combaten los antivalores, por ende es urgente el establecimiento de políticas públicas que integren la educación en valores en la protección de los derechos humanos, convirtiéndose en una respuesta inmediata a las necesidades actuales y a fin de lograr el fortalecimiento de la armonía humana.

De igual manera señala que las influencias negativas de los antivalores son más determinantes en las instituciones públicas, que por tanto su combate debe considerarse desde el estado, a lo cual se agrega que ha de ser mediante políticas públicas y a través de las instituciones educativas.

El problema de la falta de reforzamiento de los valores durante la formación profesional, representa un verdadero reto para las instituciones educativas y por ende corresponde al estado generar las políticas públicas que conduzcan a las

instituciones a incluirlos en sus planes y programas; puesto que se ha de buscar una instancia capaz de resolver la citada problemática.

La sociedad requiere contar con individuos que interioricen los valores y posea una conducta íntegra ya que se advierte que las instituciones de educación superior, mediante la formación de profesionistas que han de insertarse en el mercado laboral, han de contribuir a la planeación, generación de propuestas y ejercicio cotidiano de valores; a fin de que a través de la inclusión de éstos en las políticas públicas, se logre fortalecer la formación integral de los educandos, del estado y del derecho, así como de la armonía social en México.

Por ello, la administración pública debe darse en un marco de humanización de la realidad, permitiendo que al tiempo que se haga una política pública, no haya barreras que limiten su acción para garantizar el disfrute de su aplicación.

Una vez realizado el recorrido anterior se está en condiciones de hacerse los siguientes cuestionamientos; ¿Las políticas públicas en México consideran como obligatoria la educación en valores en el nivel superior? ¿Las políticas públicas en México, integran la educación en valores para el nivel superior? ¿La formación en valores debe ser un ingrediente imprescindible en las políticas públicas diseñadas para las Instituciones de Educación Superior? ¿La administración pública se ajusta adecuadamente a la demanda ciudadana a través del establecimiento de políticas públicas que contemplen la integración de valores, en busca de la armonía social?

Objetivo general / Objetivos específicos

Al concluir la investigación se pretende contar con elementos académico-científicos que den pie al replanteamiento o en su caso adecuación a la actual realidad social, con la elaboración de una propuesta que contemple la inclusión de los valores en los planes y programas de estudio de la educación superior dentro el territorio nacional; que en su momento constituya un proyecto de reforma al artículo tercero de la constitución política de los estados unidos mexicanos.

Objetivos específicos

a. Conocer la situación de las políticas públicas correspondientes al período 2006-2015, respecto de la integración de los valores en la educación superior.
b. Identificar las políticas públicas que existen en la actualidad a fin de contar con elementos jurídicos que solventen un proyecto de reforma al artículo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos mexicanos con el propósito de incluir los valores en los planes y programas de estudio de la educación superior en el territorio nacional.

Diseño de la Investigación

Miguel Martínez, 1999 citado por Álvarez-Gayou, (2003) señala la urgencia de un nuevo paradigma que surge de que no se puede proceder con ilusión de un realismo ingenuo, ya que los hechos no hablan por sí mismos. El nuevo paradigma tendrá presente que las ciencias en el aspecto humano nunca podrán ser objetivas.

El enfoque cualitativo se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y observaciones, es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría (Hernández Sampieri, et al., 2006).

La investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas; aporta un punto de vista fresco, natural y holístico de los fenómenos (Hernández Sampieri, et al., 2006).

El presente trabajo tiene un carácter descriptivo, sobre lo cual Hernández Sampieri, et al., (2010) mencionan: los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis; únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a que se refieren (Danhke, 1989).

La presente investigación utiliza la fenomenología, en la cual el investigador identifica la esencia de las experiencias humanas respecto del fenómeno, comprende experiencias vividas, es descrita por los participantes en un estudio, analiza un pequeño número de sujetos a través de entrevistas extensas y prolongadas para desarrollar patrones y relaciones de significado, (Moustakas, 1994, citado por Creswell 2003) el investigador limita sus propias experiencias para comprender las de los participantes en el estudio Nieswiadomy 1993, citado por Creswell (2003). En la presente se hace una lectura de lo no dicho, al recuperar expresiones de los participantes, vía observación.

Hipótesis

Si bien es cierto que existen políticas públicas referentes a la educación en valores, las mismas no cumplen con la exigencia social de ser reafirmadas durante la educación superior; lo que ha de resolverse con un proyecto de reforma o adición al artículo tercero de la constitución política de los estados unidos mexicanos.

Análisis e interpretación de los hechos

En los últimos tiempos ha ido surgiendo un paradigma que va desde los lugares más pequeños y recónditos hasta las grandes potencias mundiales, la pérdida de valores. En los diferentes ámbitos sociales los individuos se quejan de la falta de valores en las personas, se advierte una sensación de carencia de estos, lo que se atribuye a la falla en la formación de las personas desde el seno familiar hasta

las instituciones educativas o en su caso se culpa a los medios de comunicación y a las nuevas tecnologías.

La gran pérdida de valores se ve reflejada en las actividades del día a día y en los diferentes entornos sociales: llámense familiar, de amistad, de estudio, de trabajo y de la administración pública; donde pareciera acentuarse la problemática al presentarse prácticas corruptas, que ocasionan la falta de credibilidad de los gobernados.

En los últimos años la administración pública en México y otros países de América Latina, ha venido enfrentando grandes retos de parte de la ciudadanía, derivados de multiplicidad de factores, tanto externos como internos, con miras a la mejora.

La carencia de valores es un proceso marcado por la expansión de modernos modos de producción, patrones tecnológicos, la crisis económica global, severamente influenciada por la presión del mercado para la maximización de ganancias, la división del trabajo y el intercambio desigual entre naciones.

A la pérdida de valores en la sociedad se le atribuye la desintegración familiar, la violencia intrafamiliar, la corrupción en todos los niveles, el abuso infantil, la delincuencia tanto juvenil como la organizada, las faltas a la moral, etc. siendo así que se le llega a culpar de la crisis por la que atraviesa la juventud, caracterizada por el uso y abuso de sustancias, violencia, indisciplina, irresponsabilidad, falta de honestidad y la cultura del menor esfuerzo.

El mundo atraviesa por una gran crisis, que evidencia la necesidad de cambiar el modelo actual y contribuir a construir otro que logre el anhelado equilibrio perdido. Siendo aquí donde se detecta la enorme necesidad de modificar la vigente educación formal.

Dado que vivimos inmersos en una cultura basada en la individualidad, es que se torna cada vez más difícil respetar y practicar principios y valores colectivos

como lo es la solidaridad, la cooperación y la generosidad; el hombre se comporta como si viviese en una jungla donde impera la ley del más fuerte.

Ante el reconocimiento de esta realidad, se hace necesario enfrentar la pérdida de valores desde la educación formal y como parte de la estructura curricular, a través de asignaturas que permitan incidir en el fortalecimiento de la armonía social en México.

Las instituciones educativas, la sociedad civil, las organizaciones públicas y privadas, han de unir esfuerzos para construir un mundo de valores y justicia.

La educación juega un papel trascendente para reorientar pautas de acción y contribuir a la transformación progresiva de la sociedad y su entorno; contribuir a la construcción de conocimientos, habilidades, perspectivas y valores, es decir, las competencias necesarias para que los futuros profesionistas participen en sociedad responsablemente.

Por otro lado encontramos que, las instituciones educativas y los tomadores de decisiones, generalmente no comparten una misma escala de valores o de intereses, es normal encontrar diferencias o desacuerdos respecto de las políticas públicas a construir y la inminente necesidad de que éstas existan.

Afirmar que la Administración Pública es más efectiva no deja de ser un simple comentario, puesto que queda mucho por hacer en esta sociedad cambiante; aún hay que afrontar cambios normativos y de funcionamiento para darle continuidad a su función primordial, el bienestar de la sociedad.

Las nuevas políticas públicas tendrán que preocuparse más por afrontar problemas reales de la ciudadanía, esto es, enfrentarse a la mejora con sensibilidad social; ratificando que son los ciudadanos los dueños de la Administración Pública.

Conclusiones y sugerencias

Permanentemente se olvida que los valores no se enseñan como los contenidos disciplinares, éstos se perciben en las actuaciones de los demás, en la relación con el resto de las personas, han de construirse los propios esquemas de valores, permitiendo y desarrollando situaciones en los educandos para que los vivan y por tanto apliquen una vez se conviertan en egresados de las instituciones de educación superior.

Se sugiere una reforma al artículo tercero de la Constitución Política de los estados unidos mexicanos, con el propósito de que los valores sean reforzados durante la educación superior.

Referencias

Acosta Romero, Miguel, "*Teoría General del Derecho Administrativo.* Primer Curso", Decimosexta edición actualizada. Editorial Porrúa, México 2002. p. 263.

Álvarez-Gayou Jurgenson. Juan Luís (2003). Cómo hacer investigación cualitativa, fundamentos y metodología. México. Paidós.

Creswell, John W. (2003). Diseño de investigación, enfoques cualitativo, cuantitativo y con métodos mixtos. Segunda Edición, Sage Publications, Inc. Universidad de Nebraska. Thousand Oaks, California. U. S. A.

Danhke, 1989 citado por Hernández Sampieri, Roberto, et al (2003). Metodología de la investigación, México, D. F. McGraw-Hill.

Enciclopedia Jurídica Mexicana. Disponible en http://info.juridicas.unam.mx/publica/enjurmex/, extraído el 18 de septiembre de 2015.

Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernando Collado y Pilar Baptista Lucio (2006). Metodología de la investigación. México. Cuarta Edición, McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernando Collado y Pilar Baptista Lucio (2010). Metodología de la investigación. México. Quinta Edición, McGraw-Hill.

Instituto de Investigaciones Jurídicas. *Enciclopedia Jurídica Mexicana*, Volumen I, Letras A-B, Editorial Porrúa. UNAM. México, 2001. pp. 168 y 169.

Newman, I. & Benz, C. R. (1998). Qualitative-Quantitative Research Methodology, Exploring the Interactive Contintuum. Southrn Illinois University Press. U. S. A.

Peters, B. G. *American Public Policy,* Franklin Wats Pubs., Nueva York. 1982 recogida por Pallares, F. en Las Políticas Públicas: El Sistema Político en acción. Revista de Estudios Políticos (Nueva Época) Núm. 62. Octubre-Diciembre 1988.

Ponce de León Armenta Luis, Metodología del Derecho. Editorial PORRÚA, México, 2010.

Ponce de León Armenta Luis, Modelo Trans-universal del derecho y del estado. Editorial PORRÚA, México, 2010.

Simbiosis de la política pública de Transparencia en Tabasco

Gilda María Berttolini Díaz

Salvador Neme Calacich

Jorge Rebollo Meza

Resumen

La investigación es teórica, parte de enfoques de los teóricos de la administración pública, valora el conocimiento especulativo de los sujetos involucrados en la política de transparencia, cuenta con fundamentos empíricos porque forma parte de la experiencia vivida por los actores y metodológica porque se describe el proceso de su creación.

La Transparencia a nivel mundial se fundamenta en el derecho a la libertad de prensa y a las actas públicas, fue impulsada por el diputado *Anders Chydenius*. De acuerdo con (Lamble, cit. por Ackerman y Sandoval en Trinidad, 2006), se basó en una filosofía humanista confuciana cuyos roles consistían en vigilar al gobierno, a sus funcionarios y exhibir sus incompetencias, ineptitudes y prácticas de corrupción.

En México la libertad de expresión, derecho coartado muchas veces en los hechos, marca sus antecedentes desde 1811 y es hasta 1977 que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, incluye la siguiente oración -el derecho a la información será garantizado por el Estado-. Veinte años después este derecho es impulsado por el llamado grupo Oaxaca. En Tabasco se da como efecto de una política nacional, siendo la última entidad federativa en considerar el tema de la Transparencia.

La política de transparencia impone cambios de cultura en el contexto de la información pública; significa el inicio de una nueva era en materia de rendición de cuentas. En este contexto, se analizan los antecedentes normativos, sociales y políticos que se dieron en la entidad federativa; la participación de los diversos grupos, organismos y servidores públicos que intervinieron en el proceso de creación de la política de transparencia.

Palabras clave: Transparencia, Proceso, Estrategias.

Introducción

La investigación presenta la unión, mezcla, combinación y asociación de información consultada y obtenida que se dio en el proceso de creación de la Política Pública en Tabasco, con la finalidad de integrarlos y presentar las estrategias que se aplicaron. Se citan referentes teóricos relacionados con la Administración Pública, para abordar aquellos que fundamentan una Política Pública de Transparencia.

Ramírez y Ramírez en Cabrero. (2012). La nueva gestión pública -*new public management*-, pretende explicar el funcionamiento de las organizaciones públicas como el comportamiento de los responsables de dirigirlas, ésta proviene de estudios originales en la teoría y la práctica de la administración pública en Estados Unidos, se ha desarrollado en etapas como: la administración pública clásica enfocada al culto a la eficiencia; la administración pública neoclásica enfocada a la decisión; **las políticas públicas; el enfoque: la acción gubernamental en relación con actores diversos, el proceso de las políticas públicas y el análisis de cómo racionalizar la acción del gobierno;** la nueva administración pública, dirigida a organizaciones más humanas y democráticas; la nueva economía política, analiza el poder del individualismo metodológico; la gestión pública, plantea un revisionismo de la ortodoxia y la nueva gestión pública, aglutina un gran número de propuestas en torno a sí misma.

Existen diferentes teorías relacionadas con una política pública, y es la denominada -grupos de interés público- la que se relaciona con la política pública de transparencia, (Stanbury, 2008). Su contexto estudia aquellos grupos que buscan el bien colectivo, el logro de lo que no beneficia selectiva o materialmente a los miembros o activistas de la organización. Los grupos de interés público declaran defender el bienestar general más que sus propios intereses, estos grupos ponen el acento sobre la defensa de causas de -interés público- más que por causas relacionadas con el cabildeo de tipo económico.

En Tabasco el tema de la política de transparencia no fue incluido en la agenda de gobierno en su oportunidad, la resistencia de algunos grupos entre ellos los medios de comunicación, hicieron que el gobierno retardara el proceso legislativo para la aprobación

de la ley, sin embargo, a nivel nacional ya se habían cumplido estas acciones en la mayoría de las entidades federativas.

La Tabla 1 muestra cómo se dio la transparencia en el país, se tomó como referencia el año en que se publicó por primera vez la ley de cada entidad federativa.

Tabla 1. Entidades Federativas de México con Ley de Transparencia

Año	*Estado*	*Año*	*Estado*	*Año*	*Estado*
2002	1. Jalisco	2003	12. Guanajuato	2004	23. Tamaulipas
2002	2. Sinaloa	2003	13. Morelos	2005	24. Sonora
2002	3. Federación	2003	14. Coahuila	2005	25. B. California Sur
2002	4. Aguascalientes	2004	14. Estado de México	2005	26. Campeche
2002	5. Michoacán	2004	16. Yucatán	2005	27. Baja California
2002	6. Querétaro	2004	17. Quintana Roo	2005	28. Guerrero
2003	7. Nuevo León	2004	18. Veracruz	2005	29. Chihuahua
2003	8. Durango	2004	19. Nayarit	2006	30. Oaxaca
2003	9. Colima	2004	20. Zacatecas	2006	31. Chiapas
2003	10. San Luis Potosí	2004	21. Tlaxcala	2006	32. Hidalgo
2003	11. Distrito Federal	2004	22. Puebla	2007	33. Tabasco

Fuente: López y Marván (2007) La Transparencia en la República: un recuento de buenas prácticas.
IFAI-CIDE

A partir del 2007 el gobierno considera el tema de la transparencia como una política pública, habría entonces que darse las condiciones y estrategias para su instrumentación

y cumplimiento, enfrentando las diversas causas que dieron origen al problema planteado como fueron: la voluntad política del gobierno en administraciones anteriores, la diversidad de criterios y omisiones por parte de los sujetos obligados como consecuencia de la reciente aceptación a una nueva cultura de transparencia. También, impactó la resistencia natural al cambio de métodos, procedimientos y en general de formas tradicionales de trabajo.

Antecedentes

El problema de la política pública de transparencia en Tabasco, se presenta al dar cumplimiento a un proceso legislativo que a nivel nacional representaba una obligación, sin una estructura sólida o definida que identificara el cumplimiento, como una verdadera política pública.

Hernández y Arias, (2006) señalan algunos referentes -narrativa-: el del 4 de febrero de 2004, en que el diputado Francisco Sánchez Ramos, del Partido de la Revolución Democrática PRD, presentó en el pleno del Congreso, una iniciativa de ley de acceso a la información pública del estado de Tabasco. El 15 de julio de 2005, el tema fue retomado por la fracción parlamentaria del Partido Acción Nacional PAN, quien en voz de la diputada Dora María Sherrer Palomeque, presenta una iniciativa de ley de acceso a la información pública del estado de Tabasco LAIPET. Para septiembre de 2005 ya existía una iniciativa de ley estatal de transparencia y acceso a la información consensuada entre los Partidos PRD, el PAN y el Partido Verde Ecologista de México PVEM. En octubre de 2005 la diputada Rosa Linda López Hernández, declara que la iniciativa se pudiera aprobar en diciembre de ese año, ya que había un avance de más del 90%. También en 2005 la sociedad civil organizada realizó talleres, foros y reuniones entre los ciudadanos interesados en el tema y es a través del grupo autodenominado grupo promotor de la ley de transparencia y acceso a la información pública en Tabasco, que se dieron a la tarea de integrar la propuesta ciudadana, la cual fue presentada ante el pleno del Congreso del Estado el 7 de febrero de 2006, en voz del diputado Evaristo Hernández Cruz, del PRI, se turnó a la Comisión de Gobernación y Puntos Constitucionales.

Esta iniciativa ciudadana fue objeto de revisión por un grupo de cuatro asesores de la Comisión de Gobernación y Puntos Constitucionales, y cuatro representantes del grupo promotor invitados por la diputada del PAN Dora Sherrer. La revisión concluyó el 29 de junio de 2006 llegando a un consenso entre las iniciativas de los partidos políticos y la sociedad civil. La misma, fue detenida por el PRI para ganar tiempo y permitir que a principios del mes de octubre de ese año el ejecutivo del estado de Tabasco, enviara una iniciativa de ley de transparencia al Congreso Local, que echaba por tierra los avances logrados en el análisis realizado por los diputados y la sociedad civil. Esta iniciativa, fue muy cuestionada por la sociedad civil porque no se le permitió participar.

En una publicación en el periódico La Verdad del Sureste en el Estado, el 5 de octubre de 2006, un grupo denominado grupo promotor de la ley de estatal de transparencia y acceso a la información pública en Tabasco, integrado por: la Asociación Ecológica Santo Tomás, A.C.; el Comité de Derechos Humanos de Tabasco; el Consejo Ciudadano por el Agua del Estado de Tabasco, A.C.; Espacios Ambientales, A.C.; el Movimiento Nacional Anticorrupción, A.C.; el Movimiento Agrario Indígena Zapatista-MAIZ-Tabasco; Unión Nacional de Trabajadores de Confianza de la Industria Petrolera de México; y Voces de la Tierra, A.C. exponen que el ejecutivo local envía una iniciativa de ley de transparencia y acceso a la información al Congreso, que de entrada pareciera que es la misma a la que habían llegado los partidos, sin embargo en el análisis revela tres puntos importantes que pueden poner en peligro nuestro derecho a la información: 1. La designación de los consejeros que encabezarían el instituto, (designados y removidos por el gobernador en turno). 2. Requisitos para la solicitud de información, (los solicitantes se tienen que identificar y señalar para qué quieren la información) y 3. Dieciocho situaciones de restricción al acceso a la información, cuando en la consensuada solo se contemplan diez. (Hernández y Arias, 2006)

Queda claro que la política de transparencia es un tema que en Tabasco no fue incluido en la agenda de gobierno en su oportunidad y es hasta finales del 2006, cuando el ejecutivo envió al H. Congreso del Estado el proyecto de la ley para ser analizada y aprobada por el pleno; y en la última sesión del 2º período de sesiones de la legislatura,

es aprobada la ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Tabasco.

La gestión administrativa del gobierno 2007-2012, incluye el tema en la agenda y se establecen las acciones necesarias para que la ley se publicara, esto aconteció el 10 de febrero de 2007 y en algunos de sus artículos transitorios mencionan; artículo primero: la presente ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el periódico oficial de Tabasco.. (sic) el 11 de febrero de 2007, artículo séptimo: los sujetos obligados deberán realizar la difusión de la información pública de oficio a más tardar un año después de la entrada en vigor de la Ley, lo cual significa que entró en vigor las obligaciones de transparencia el 11 de febrero del 2008 (LTAIPT, 2008).

En el diseño de una política pública es importante considerar la gestión estratégica en la operatividad de los entes que integran el Estado a través de acciones que se establecen para la planeación, programación y presupuestación del gasto público y la evaluación del mismo; proceso ligado a la transparencia, la rendición de cuentas y por ende a una política pública. Berenstein (1982) señala que algunos elementos que caracterizan el enfoque de la gestión estratégica son: a) Estudio de las organizaciones gubernamentales, b) Diagnóstico estratégico conforme a lo anterior, c) Diseño de los estados futuros deseados de un sistema, y d) Las intervenciones voluntarias para implementar la estrategia en un nivel de integración global entre contexto y organización.

No es fácil poner en marcha una política pública ya que conlleva una metodología que puede ser flexible o estricta según la situación dada; la creación y su consecuente implementación son siempre para corregir una falla de la administración pública y tomar la decisión gubernamental para satisfacer la demanda social. Para determinar si la política pública es exitosa se debe considerar los siguientes pasos:

1. Evaluación del impacto. Efectos positivos atribuibles que generan valor público.
2. Cálculo de valor público. Es el beneficio social neto positivo ó beneficio socio-económico, menos presupuesto.
3. Medición de la percepción social. Es la satisfacción del ciudadano; se obtiene a través de encuestas. Genera un valor focalizado.

4. Comparación de metas planeadas vs. cumplidas.

La política de transparencia está relacionada con el término de gobernabilidad; las Naciones Unidas la definieron como: el ejercicio de la actividad económica, política y administrativa para manejar los asuntos de un país a todos los niveles. Desde el mirador de la gobernabilidad, la transparencia son las políticas públicas que se han adoptado para favorecer y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, tanto en el plano individual como colectivo. Rabotnikof (1997) señala que la transparencia en el plano de la gobernabilidad democrática relaciona lo público del estado y lo público de la sociedad, a través de órganos, políticas, procedimientos, responsables, tiempos y requisitos que permitan hacer efectivo el derecho a la información.

Objetivo

La investigación busca adoptar un modelo teórico-metodológico de Política Pública de Transparencia que se identifique con la naturaleza de los hechos presentados en Tabasco para su creación, lo cual incluye los factores que afectaron que el estado se resistiera a considerar el tema en la agenda del gobierno. Por lo tanto se procede a:

Integrar los elementos que participan en cada etapa de construcción de la Política de Transparencia en Tabasco, asociando las debilidades detectadas en el proceso y las acciones que se dieron, para ser transformadas en oportunidades e identificar las posibles mejoras, según la investigación de campo.

Metodología

El tipo de estudio es exploratorio por tratarse de un problema poco estudiado en el Estado, no se cuenta con publicaciones de documentos narrativos que muestren los antecedentes y proceso de cómo se dio la política de transparencia en el Estado, por lo tanto, al reconstruir los hechos, su interpretación se convierte en descriptiva comparativa porque se consideran sus componentes para identificar algunas de las variables, así como sus probables causas y efectos de la política de transparencia en el Estado. El diseño es narrativo de tópicos porque el elemento clave de los datos narrativos lo constituyen las experiencias de los actores participantes (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Al investigar los acontecimientos que ocurrieron en la antesala del

proceso legislativo, se obtuvieron los tópicos acontecidos, permitiendo construir la narración y/o participación de los actores que en su momento apoyaron ó negaron la aprobación de la LTAIPT, así como su participación en la instrumentación de la política de transparencia.

El método es la investigación de campo donde se aplicó la técnica de entrevista autoadministrada a los sujetos tipo (titulares de los sujetos obligados y/o los responsables de la política de transparencia). Con ello se busca obtener del entrevistado la descripción, interpretación y significado de los fenómenos descritos de situaciones específicas del tema en un lenguaje común. Se diseñó la guía de la entrevista, la cual se sometió a juicio de dos expertos, para su aplicación.

Bajo el enfoque cualitativo, se analiza una realidad dinámica. El estudio orienta por lo tanto, el proceso que dio origen a las causas y efectos de los fenómenos que participaron en el diseño e implementación de la política de transparencia en el Estado. Esto permite obtener datos para diseñar los indicadores correspondientes en el entorno de la transparencia; al darse una comunicación más horizontal entre el investigador y los sujetos investigados, se logra con mayor naturalidad estudiar los factores sociales que intervienen en un escenario natural; sin embargo los hallazgos no son generalizables a la población. El estudio se enfoca al proceso a través del cual, el problema se convirtió en una política pública para el Estado, y se incluyó en la agenda del Gobierno, por lo que es necesario considerar la percepción y/o participación de los sujetos tipos (sujetos investigados), elegidos para la investigación sobre la materia, por representar los actores que intervienen en el proceso. En esta etapa el estudio se administró a expertos seleccionados como representativos para el análisis (muestra no probabilística) aplicándose un proceso inductivo es decir, de lo particular a lo general.

Para el estudio cualitativo, la población en estudio como se citó, son los actores que participaron y/o participan en la implementación de la política de transparencia. La muestra es no probabilística, se basa en la selección de los -sujetos tipos- expertos y/o responsables de la política de transparencia que resulten representativos. Su elección no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación: a través de

ellos se obtiene información que interesa a la investigación relacionadas con las causas-efectos que intervinieron en la instrumentación y aplicación de la política de transparencia. La selección de los sujetos tipo se hizo de acuerdo a criterios uniformes para integrar una muestra que represente a todos los sujetos obligados considerando la naturaleza de los mismos para que sea representativa.

Para determinar el tamaño de la muestra en un muestreo aleatorio simple, cuando los datos son cualitativos y se enfocan al análisis de fenómenos sociales o la presencia del fenómeno a estudiar, se recomienda la siguiente fórmula (Bernal, 2006).

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

n= muestra

σ^2= varianza de la población 0.0025

s^2= varianza de la muestra 0.475

p= confiabilidad .95%

se= error estándar 0.05%

N= población 91 S.O.

$$n' = \frac{s^2}{\sigma^2} = \frac{0.0475}{0.0025} = 19$$

$s^2 = p\,(1 - p) = 0.95(1 - 0.95) = 0.95(0.05) = 0.0475$

$\sigma^2 = (se)^2 = (0.05)^2 = 0.0025$

n’ 19 19 19

n= ----------= ----------= ----------= ---------= **16 Muestra**

1 + n'/N 1+19/91 1+0.2087 1.2087

El resultado de la muestra representa 16 expertos que en su momento participaron y/o participan en la instrumentación de la política de transparencia en el Estado, a los que se le aplicó la entrevista. Se integró con la representación de todos los niveles de gobierno y expertos en la materia representados en la Tabla 2:

Tabla 2. Muestra sujetos tipo (cualitativa)

No.	Entrevistados
1	Consejero Órgano Garante
2	Consejero Órgano Garante
3	Secretaría Ejecutiva (función jurisdiccional)
4	Proyectista (función jurisdiccional)
5	Representante de un Organismo Descentralizado
6	Representante de la Secretaría de Gobierno
7	Académico especialista en la materia
8	Académico especialista en la materia
9	Titular Unidad de Acceso a la Información
10	Jurídico especialista en la materia
11	Representante del Poder Ejecutivo
12	Representante de la Consejería Jurídica
13	Representante del Poder Judicial
14	Representante del H. Congreso del Estado
15	Representante de un H. Ayuntamiento

16	Representante de un Organismo Autónomo

Fuente: Diseño propio.

Recolección de datos

Para recopilar, clasificar y analizar los datos, diversos autores como Villanueva, Bardach, Hogwood y Gunn, Trinidad, Franco entre otros, la idealizan en tres, cuatro, cinco y hasta nueve fases, etapas, ciclos ó procesos. Trinidad (2006), en su libro describe las diferentes fases, pasos, ciclos y/o etapas que se cumplen en el diseño de una política pública, de acuerdo a la metodología que diversos autores aplican a la materia. Se concentra en la Tabla 3.

Tabla 3. Creación de una Política Pública de Transparencia

Luis E. Aguilar Villanueva	**Ives Meny y Jean Claude Thoening**	**Eugene Bardach**	**Harold Lasswell**	**May y Wildavsky**	**Hogwood y Gunn**	**<u>Ángel Trinidad Zaldívar</u>**
Comprende tres fases	Comprende cinco fases	Ocho pasos	Siete Fases	Ciclo de la Política	Nueve Etapas	Proceso con fases o pasos
“Problemas Públicos y Agenda de Gobierno”	1° Identificación de un problema (exige tratamiento y lo incluye en la agenda)	1° Definición del Problema	1° Inteligencia	1° Fijación de la Agenda	1° Decidir sobre qué decidir (búsqueda o establecimiento de la agenda)	1° Definición del Problema. *(problema público)*

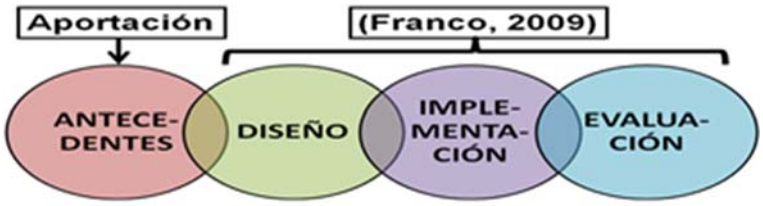
	2° Formulación de soluciones. (se estudian respuestas, se elaboran y se negocian para estable-cer un proce-so de acción por la autoridad pública)	2° Obtención de Informa-ción	2° Promo-ción		2° Decidir cómo de-cidir (filtra-ción de la cuestión)	2° Incorpora-ción en la Agenda *(Fox el go-bierno del cambio)* Primeros trazos de la LAIP
1° Definir qué tipo de problemas hay		3° Construc-ción de Alternati-vas	3° Prescrip-ción	2° Análisis de la Cuestión	3° Definición de la cuestión	
	3° Toma de decisión. (se elige una solución que se convierte en política legítima)	4° Selección de Criterios	4° Invoca-ción		4° Pronóstico	
2° Precisar cuáles son públicos		5° Proyec-ción de los Resulta-dos	5° Aplica-ción	3° Implemen-tación	5° Determina objetivos, y priorida-des	3° Construc-ción de alternati-vas, decisión.
	4° Ejecución del Programa.	6° Confronta-ción de Costos			6° Análisis de Opciones	

	(es la fase ejecutiva, es aplicada y administrada sobre el terreno)	7° Decida	6° Termina-ción	4° Evaluación	7° Implemen-tación 8° Monitoreo y control de la política	
3° Cuáles serán incorpora-dos a la agenda de gobierno	5° Terminación de la Acción. (evaluación de resultados)	8° Cuente su historia	7° Evalua-ción	5° Termina-ción	9° Evaluación y manteni-miento, sustitución o termina-ción de la política	4° Implemen-tación

Fuente: Trinidad, (2006). *La Transparencia y el Acceso a la Información como Política y su impacto en la Sociedad y el Gobierno*. (1ª. ed.) México. Editorial Porrúa. Cap. I pp. 36-49.

Una política pública tiene un ciclo de vida y en su proceso de creación se presentan al menos tres etapas. (Franco, 2009) señala las siguientes: Diseño, Implementación y Evaluación. El análisis, se fundamenta en las tres etapas del modelo de la política de Franco por considerar que su metodología responde a los indicadores que se requieren para su implementación, adicionalmente se crea una nueva etapa que se denomina Antecedentes, con la finalidad es considerar el proceso integral en la construcción de la política pública en el estado de Tabasco. Figura 1.

Figura 1. Estructura del análisis de la Política de Transparencia



Fuente: Diseño Propio y adaptación de Franco 2009

Para el análisis se aplicó la técnica de análisis de Dominio (Spradley, cit. por Rodríguez, Gil y García, 1996), para identificar los rasgos comunes como sigue: 1º. Seleccionar una relación semántica simple, identificando las etapas de análisis de la política en la guía para la entrevista. 2º. Preparar una plantilla para el análisis de dominios, transcribiendo el resultado de las entrevistas en una base de datos, 3º. Seleccionar una muestra de datos, elaborando un concentrado de las entrevistas, 4º. Buscar términos inclusivos e incluidos que se ajusten a la relación semántica, para elaborar las matrices FODA, 5º. Repetir la búsqueda usando otras relaciones semánticas, para identificar las estrategias y 6º. Elaborar una lista de dominios identificados, en la que se presenta la situación real de la política para proponer alternativas de mejora.

Resultados

Se narra el análisis de los datos cualitativos, relacionados con la política de transparencia para dar respuesta a los resultados de la entrevista autoadministrada; por la amplitud de la información solo se presenta las estrategias finales de cada una de las etapas de la Política de Transparencia. El proceso aplicado es el siguiente:

La información se concentra en una matriz en Excel, vertiendo textualmente la opinión de cada uno de los entrevistados; como la finalidad es tener el consenso de las opiniones, se concentró en un reporte. Del reporte citado se elaboraron cuatro matrices FODA analizando en cada una, los antecedentes, el diseño, la implementación y la evaluación de la política de transparencia. Finalmente se elaboró las estrategias de cada matriz FODA, y en cada etapa se analizó los efectos. Tablas 4 a 7.

Se presenta el análisis de la situación real de cada una; el panorama de las debilidades susceptible de ser transformadas en oportunidades; las alternativas de acciones que se dieron, medidas correctivas y posibles proyectos de mejora esperados, según la investigación de campo.

Tabla 4. Estrategias de los Antecedentes de la Política de Transparencia

F.E. ↓	F.I. → FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	**FO (Maxi-Maxi)** **Referentes de la Política de Transparencia** • Apertura a la consulta, diálogo y escrutinio público. **Quienes participaron.** • Continuar con la promoción a la apertura informativa. **Problemas que resuelva la Política.** • Participación ciudadana, interés colectivo, gobernabilidad, orden público, inhibe corrupción, fomenta valores, compromiso social/político, desactiva conflictos, reduce costo social, credibilidad, eleva índices de gobernabilidad, crea células entre gobierno y gobernados. **Acciones que se dieron.** • Bases, principios y estrategias para definir el ITAIP, los S.O., U.A.I., enlaces y acciones de promoción.	**DO (Mini-Maxi)** **Referentes de la Política de Transparencia** • Control del poder público si el uso de la información fuese práctica cotidiana. **Quienes participaron.** • Convertir la participación de pequeños grupos en una nueva cultura. **Problemas que resuelva la Política.** • Transforma la visión ciudadana de corrupción e ineficiencia, fortalece la participación de líderes y grupos como intermediarios/negociadores, exigen al gobierno el reconocimiento de que la información es del pueblo, reconocen los beneficios y la legitiman, fomenta confianza entre sociedad/gobierno. **Acciones que se dieron.** • Voluntad de quienes participaron desde su creación y quienes están hoy al frente del gobierno.

AMENAZAS	**FA (Maxi-Mini)** **Referentes de la Política de Transparencia** • Renovar la moral, romper paradigmas, publicar y transparentar actos **Quienes participaron.** • Vencer el rezago político y social a nivel nacional **Problemas que resuelva la Política.** • Evitar actos u omisiones del gobierno cumplir el marco legal, reducir el costo social, desactivar la impugnación de actores políticos, organizar la población como vigilante de acciones, exigir resultados, fortalecer el poder y la imagen **Acciones que se dieron.** • Convertir el escepticismo en acciones que valoren el impulso logrado.	**DA (Mini-Mini)** **Referentes de la Política de Transparencia** • Aprovechar los efectos de la Política para desarticular resistencia de grupos. **Quienes participaron.** • Deben vincularse en las estrategias que se promocionen en la materia. **Problemas que resuelva la Política.** • Brindar información como práctica cotidiana, aceptación de resultados por la sociedad, uso del acceso a la información, convertir el sentido patrimonialista de la información, en beneficios al gobierno y transformar el conflicto en cultura. **Acciones que se dieron.** • Despertar el interés de los responsables, para promoverla.

Fuente: Diseño propio

Acciones que se dieron:

a) Se establecieron bases y principios legales; estrategias para definir la estructura del instituto tabasqueño de transparencia y acceso a la información pública, los sujetos obligados, las unidades de acceso a la información, los enlaces y acciones de promoción.

b) Cumplimiento legal, se dio apertura a la consulta, diálogo y escrutinio público.

c) Despertó el interés de los responsables, para promoverla.

d) La participación de pequeños grupos dio pie a una nueva cultura informativa.

e) Establecer acciones para convertir el escepticismo aún latente, en acciones que valoren el impulso logrado.

Análisis de esta etapa

La política de transparencia en Tabasco, inicia con un rezago político y social, sus antecedentes son efecto de la política nacional, sin embargo el gobierno actual en esta etapa mostró voluntad política para establecer las acciones necesarias que dieran cumplimiento a las obligaciones legales.

Consciente de esta obligación, accedió a la participación, ajustándose al proceso de organización que se requirió, aceptando el compromiso de participar en el cambio. Aunque con incertidumbre, los responsables de la política de transparencia en el Estado, iniciaron este proceso sin dimensionar en ese momento, la trascendencia y los beneficios que se podían obtener de ella.

En la entrevista aplicada en la investigación, se demostró los intentos de la participación ciudadana en esta etapa, sin embargo ésta se vio minimizada y en contraste con lo que hoy opinan. Se concluye con el siguiente análisis: -Si el gobierno en esta etapa hubiera permitido mayor apertura a la participación ciudadana e instrumentado acciones de difusión al respecto, para que la sociedad conociera el tema, las bases se hubiesen establecido de manera sólida para incursionar en la nueva era de apertura informativa y en la viabilidad para su proceso de diseño, implementación y evaluación.

Tabla 5. Estrategias del Diseño de la Política de Transparencia

F.E. ↓	F.I. → FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDAD	**FO (Maxi-Maxi)** **Importancia de la Transparencia.** • Considerar a la sociedad como depositaria de las acciones del Gobierno **Inclusión en la Agenda de Gobierno.** • Regular el poder político-ciudadano y la coexistencia gobierno-sociedad. **Posición en la Agenda Política y Social.** • Cumplir con la constitución y promoción a los diversos sectores. **Beneficios que genera.** • Otorgar control ciudadano para generar inversión de los sectores. **Afectados con la Política Pública.** • Cumplir con las atribuciones legales para todos se beneficien. **Logros alcanzados.** • Valora gestión Públ. detecta acciones innecesarias, mejora relac.Gob/Soc **Desarrollo de alternativas para su diseño**	**DO (Mini-Maxi)** **Importancia de la Transparencia.** • Participación de los ciudadanos para reivindicar las acciones del gobierno. **Inclusión en la Agenda de Gobierno.** • Convertirla en práctica democrática para regular poder político-ciudadano **Posición en la Agenda Política y Social.** • Planeación y organización en la promoción social **Beneficios que genera.** • Llevar control de los recursos para tener confianza en el Gobierno. **Afectados con la Política Pública.** • Cumplir con la normatividad, hace transparente la función de los S.O. **Logros alcanzados.** • Valora la administración pública con indicadores de gestión **Desarrollo de alternativas para su diseño**

E **S**	• Apoyarse de experiencias nacionales, internacionales y de especialistas en la materia, código de buenas prácti-cas, racionalidad financiera, Infomex. **Factibilidad de esta política:** • Conocer los alcances y beneficios de la ley, con el uso del Infomex, vinculando sociedad-autoridad a través de la aceptación de la opinión pública de los programas del gobierno. **Plan de acción que se dio:** • Estrategias financieras-presupuestales y organizacionales para aplicar el marco legal y participar a nivel nacional e internacional, con el apoyo del ITAIP y expertos en la materia.	• Difundir a través de especialistas los beneficios de contar con una buena ley para superar las resistencias de los responsables de la política. **Factibilidad de esta política:** • Organizar la información, coordinar acciones congreso-ejecutivo-órgano garante, uso racional del Infomex para legitimar confianza sociedad-autoridad y uso de los recursos públ. **Plan de acción que se dio:** • Reprogramar el presupuesto del gobierno y la operatividad de cada S.O., cumplir la norma para permear resultados a nivel nacional aún sin el apoyo de la Sría. de la Contraloría.
A **M** **E**	**FA (Maxi-Mini)** **Importancia de la Transparencia.** • Trabajar con orden y método para lograr resultados. **Inclusión en la Agenda de Gobierno.** • Fomentar la coexistencia gobierno/so-ciedad para recuperar la credibilidad. **Posición en la Agenda Política y Social.**	**DA (Mini-Mini)** **Importancia de la Transparencia.** • Participar a la población en las acciones del gobierno. **Inclusión en la Agenda de Gobierno.** • Reconocer un deber moral para cumplir legalmente. **Posición en la Agenda Política y Social.**

N A Z A S	• Cumplir con los principios legales para beneficiar a la sociedad. **Beneficios que genera.** • Informar a la sociedad qué, cómo y porqué hace las cosas el gobierno. **Afectados con la Política Pública.** • Transformar en beneficios la participación de grupos minoritarios. **Logros alcanzados.** • Eficientar el trabajo para fortalecer la rendición de cuentas. **Desarrollo de alternativas para su diseño** • Avanzar en la legislación, para mejorar indicadores y profesionalizar al RH **Factibilidad de esta política:** • Marcar cambios, lograr beneficios económicos, compromiso social, legal e histórico de la política, ejercer los derechos civiles y políticos de los Sujetos Obligados. **Plan de acción que se dio:** • Programar los recursos en acciones directas con la organización de archivos, capacitación, impulsar la	• Pasar de la obligación al cumplimiento de un deber social. **Beneficios que genera.** • Renovar la confianza de los ciudadanos al estar más informada. **Afectados con la Política Pública.** • Comprometer a quienes no participan en con el servicio público. **Logros alcanzados.** • Elaborar indicadores para brindar resultados a la sociedad. **Desarrollo de alternativas para su diseño** • Criterios para competir y alternativas que mejoren el desempeño del R.H. **Factibilidad de esta política:** • Racionalizar el gasto público, aceptar los cambios en la materia, dar a conocer los programas de gobierno, legitimar la confianza y el uso racional-Infomex. **Plan de acción que se dio:** • Participar de los beneficios del ITAIP en materia de capacitación y asesoría, establecer las bases normativas,

	normatividad, difusión del tema y participar a nivel Nal. e Internacional.	comprometiéndose con las exigencias nacionales de la política pública.

Fuente: Diseño propio

Acciones que se dieron:

a) Reconocer el deber moral, trabajar con orden y método para cumplir con los principios constitucionales, hacer transparente la función de los sujetos obligados y sus resultados.

b) Promocionar en los diversos sectores a través de especialistas los alcances y beneficios de contar con una buena ley para superar las resistencias de los responsables de la política y beneficiar a la sociedad.

c) Aceptar los cambios en la materia informando a la sociedad qué, cómo y porqué hace las cosas el gobierno a través de la opinión pública y la aceptación de los programas, para legitimar la confianza.

d) Organizar la información, coordinar acciones congreso-ejecutivo y órgano garante, uso racional del Infomex para legitimar confianza sociedad-autoridad y el uso de los recursos públicos.

e) Participar de los beneficios del ITAIP en materia de capacitación y asesoría, participar en eventos, comprometiéndose con las exigencias nacionales de la política pública.

Análisis de esta etapa.

En esta etapa se dio la participación de dos actores importantes, el ITAIP y los sujetos obligados quienes basados en el cumplimiento de la obligación legal, fueron construyendo las estrategias necesarias para el diseño de la política de transparencia.

Por inquietud, curiosidad ó interés, quienes vivieron este proceso tuvieron la voluntad de organizar la información en cada uno de sus Entes, capacitarse y asesorarse participando en eventos de corte nacional e internacional, comprometiéndose con el proceso, así

mismo el ITAIP, coordinó con el IFAI la firma de un convenio para la adopción del sistema Infomex para el Estado.

El avance en esta etapa es relevante, ya que se establecieron las bases de su diseño conforme los requerimientos legales. En la entrevista se vertieron opiniones interesantes, se mostró optimismo por la apertura informativa, la confianza, regulación y coexistencia del poder político-ciudadano y gobierno-sociedad.

La etapa de diseño resulta ser la más sólida del proceso, sin embargo en ese momento, no se tuvo la visión para dimensionar el impacto, los beneficios, efectos y contrastes que traería consigo el dar cumplimiento a este deber social.

Tabla 6. **Estrategias de la <u>Implementación</u> de la Política de Transparencia**

F.E. ↓	**F.I. → FORTALEZAS**	**DEBILIDADES**
O P O R T U N I D A D E	**FO (Maxi-Maxi)** **<u>Ejecución de la Política Pública.</u>** • Acciones para seguir impulsando la normatividad y promoción de la cultura de Transparencia **<u>Planeación y Admón. de los recursos.</u>** • Aplicar el proceso presupuestario a los recursos. **<u>Factores directos en la implementación.</u>** • Eficientar la normatividad, Infomex, Portales, vinculación/grupos y O.G. **<u>Factores indirectos en la implementación</u>**	**DO (Mini-Maxi)** **<u>Ejecución de la Política Pública.</u>** • Cumplir los requerimientos legales y las acciones para promover la Transparencia. **<u>Planeación y Admón. de los recursos.</u>** • Eficientar el uso de los recursos, para alcanzar resultados benéficos. **<u>Factores directos en la implementación.</u>** • Asumir en retos deficiencias: archivo portales, organización. éxitos de OG. **<u>Factores indirectos en la implementación</u>**

S	• Vincular acciones del ITAIP, COMAIP regional y nacional y subcomisiones.	• Convertir percepción patrimonialista en apertura, vinculación-participación
A M E N A Z A S	**FA (Maxi-Mini)** **<u>Ejecución de la Política Pública.</u>** • Cumplir disposiciones legales, vencer resistencias, reconocer obligación **<u>Planeación y Admón. de los recursos.</u>** • Optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros, y su aplicación en el proceso en tiempo/forma. **<u>Factores directos en la implementación.</u>** • Aprovechar herramientas que apoyan la transparencia y el acceso a la información **<u>Factores indirectos en la implementación</u>** • Participación en eventos que organiza el ITAIP y otros O.G. el tema.	**DA (Mini-Mini)** **<u>Ejecución de la Política Pública.</u>** • Dar cumplimiento cabal de las etapas, participando en el proceso. **<u>Planeación y Admón. de los recursos.</u>** • Administrar y aplicar los recursos en cada etapa del proceso conforme a las normas establecidas. **<u>Factores directos en la implementación.</u>** • Convertir deficiencias en obligaciones de archivos, perfiles, portales, proceso **<u>Factores indirectos en la implementación</u>** • Superar la falta de voluntad política, participando en acciones del tema.

Fuente: Diseño propio

Acciones que se dieron:

a) Para seguir impulsando la normatividad, cumplir con las disposiciones legales, vencer resistencias, reconocer la obligación y promocionar la cultura.

b) Aplicar la planeación, programación y presupuestación de los recursos financieros, materiales y humanos.

c) Eficientar la aplicación de la normatividad, el Infomex, los portales, y la vinculación con grupos y órganos garantes.

d) Participar en el proceso de implementación de la política apoyándose en estrategias que oferten diversos organismos en la materia, a nivel local, nacional e internacional.

Análisis de esta etapa.

Aspectos relevantes en esta etapa fueron: La apertura de la información y el acceso a la información primero manual y luego a través del sistema Infomex.

Hacia el interior de cada sujeto obligado se establecieron estrategias relacionadas con el proceso presupuestario para adecuar los recursos materiales, humanos y financieros al desempeño adecuado de su trabajo, tratando de convertir su quehacer en una práctica democrática y hacia el exterior con la publicación de la información en los portales y la atención a los usuarios de la información.

A pesar de que las acciones realizadas consolidaron un gran avance en la implementación para reflejar la operatividad de la política, en esta etapa se presentaron los primeros contrastes de la política, los resultados no resultaron ser los óptimos, ya que aún a la fecha prevalece la resistencia al cambio, deficiencias en resultados a través de indicadores de gestión y en la organización de los archivos entre otros; así como, la resistencia de convertir la percepción patrimonialista de la información en apertura, vinculación y participación, ello quedó demostrado también en la opinión de los entrevistados.

Tabla 7. **Estrategias de la <u>Evaluación</u> de la Política de Transparencia**

F.E.	**F.I. → FORTALEZAS**	**DEBILIDADES**
↓ O	**FO (Maxi-Maxi)** **<u>Implementación adecuada?</u>**	**DO (Mini-Maxi)** **<u>Implementación adecuada?</u>**

P O R T U N I D A D E S	• Aprovechar las herramientas diseñadas para impulsarla y medir su impacto en el Estado. **Generó efectos esperados?** • Apoyar opinión de juristas, académicos, estudiosos y aún de la controversia para seguir impulsando **Impacto en el Estado.** • 2010, 5º lugar evaluación Nacional CIDE-COMAIP, los responsables deben seguir impulsando la cultura de Transparencia. **Cómo mejorar la operatividad.** • Trabajar en la guía simple, catálogo documental y reglamento de ley de archivo, profesionalizar el RH; consolidar en la sociedad la cultura de Transparencia y acceso a la inform. e impulsar la protec. datos personales	• Establecer retos para organizar archivos y sensibilizar la participación de la Secretaría de la Contraloría. **Generó efectos esperados?** • Reconocer que el tema hoy es de interés nacional y debate en el Estado para que los responsables participen. **Impacto en el Estado.** • Acciones para ampliar la base de datos de solicitantes, elevar la calidad de información publicada y respuestas dadas **Cómo mejorar la operatividad.** • Acciones de participación política y de trabajo para lograr cambio de actitudes, aceptación de la cultura de transparencia compromiso de quienes están obligados y lograr que el tema se consolide política, legal y socialmente.
A M E N A	**FA (Maxi-Mini)** **Implementación adecuada?** • Aprovechar los avances y reconocer la naturaleza pública de la informac. **Generó efectos esperados?**	**DA (Mini-Mini)** **Implementación adecuada?** • Compromiso de la Sría.de la Contraloría y de todos en general para participar **Generó efectos esperados?**

Z A S	• Si, aún son necesarias acciones para que este derecho se ejerza por todos y no por unos cuantos. **<u>Impacto en el Estado.</u>** • Acciones para convertir la polémica del tema en certidumbre e identidad de la política. **<u>Cómo mejorar la operatividad.</u>** • Estrategias del Órgano Garante para apoyar la política de gobierno y la operatividad de Sujetos Obligados	• Acciones para que los funcionarios públicos acepten que su función es pública y se debe dar a conocer. **<u>Impacto en el Estado.</u>** • Acciones para evitar las reservas de información pública y ampliar la base de los solicitantes. **<u>Cómo mejorar la operatividad.</u>** • Acciones que motiven al cambio para que gobierno-gobernados reconozcan los beneficios de ser transparente.

Fuente: Diseño propio

Acciones que se dieron:

a) Aprovechar los avances para establecer estrategias que permitan reconocer la naturaleza pública de la información, elevar la calidad de información publicada y las respuestas dadas a los usuarios.

b) Acciones para que los funcionarios públicos acepten que su función es pública y ésta se dé a conocer.

c) Son necesarias acciones para ampliar la base de datos de solicitantes para que este derecho se ejerza por todos y no por unos cuantos.

d) Acciones que motiven al cambio para que gobierno-gobernados reconozcan los beneficios de ser transparente.

Análisis de esta etapa.

En la evaluación se puede constatar el efecto real de la política; aún existe desconocimiento de algunos sectores de la población, resistencia de quienes son responsables, no se tiene consciencia plena de que la naturaleza de la información es

pública y que el derecho de acceso a la información es para todos y no es para unos cuantos.

Entre la etapa de implementación y evaluación, se dieron hechos impactantes en pro y en contra de la política de transparencia. Relevante es el resultado que obtuvo el Estado -5º lugar- nacional en la evaluación del CIDE-COMAIP en materia de transparencia y, como contraste, el acceso a la información en mano de unos cuantos, provocando un abierto ataque a la transparencia, también la reserva de la cuenta pública del gobierno por parte del H. Congreso del Estado, hecho que marcó un retroceso notorio a los avances que se vinieron dando en el proceso de desarrollo de la política.

Análisis y discusión de resultados

Etapa: Antecedentes de la Política: Aunque Tabasco fue el último estado en participar, se dio el proceso legislativo estableciéndose las bases y principios legales con la aprobación de la ley de transparencia y la reforma a la constitución local en el artículo 4º bis, el órgano garante obtuvo su autonomía y se establecieron acciones para participar en una nueva cultura ideológica, la de la transparencia.

Alternativa: quienes participaron en sus inicios: diputados, ONG, grupos de la sociedad civil, representantes de partidos políticos, consejos ciudadanos, otros, desempeñándose después como presidentes municipales, funcionarios públicos, formando parte de la sociedad civil, en algún partido político, en las ONG que impulsaron el tema etc., tienen el compromiso de seguir impulsando la política de transparencia, aunado a las voces de los sujetos obligados y la ciudadanía que actualmente participan en el proceso. El gobierno como rector de la política, juega un papel importante debiendo ser este el principal impulsor del avance en la materia.

Etapa: Diseño de la Política. A partir de la publicación de la ley, se tuvo un año para organizar la información que debía ser publicada, en ese lapso se implementaron diversas acciones. Por un lado el órgano garante impulsó la difusión del tema a través de distintos foros con la participación de especialistas en la materia, para que los sujetos obligados y la ciudadanía conociera del tema; normativamente se trabajó en la propia ley y el reglamento; financieramente se reprogramó el presupuesto del gobierno para que

cada dependencia organizara la disposición de recursos financieros, humanos y materiales a la creación de espacios e insumos requeridos.

Alternativa: en esta etapa se sentaron bases, hubo optimismo, participación e interés, más por curiosidad ó por conocer de qué se trataba la materia, que por conciencia y compromiso hacia la misma; aún así las estrategias y acciones determinadas por el ITAIP y el apoyo de la Consejería Jurídica del poder ejecutivo para llevarlas a cabo, lograron consolidar esta etapa. Como es normal en una política pública, hoy se tienen que seguir diseñando acciones para avanzar y quienes participan y son responsables tienen que seguir impulsándola pero con la convicción de los beneficios que trae consigo estas acciones para el Estado. La alternativa es seguir participando.

Etapa: Implementación de la Política: Los procesos que se dieron en esta etapa fueron trascendentes para consolidar la política, se avanzó en el ámbito normativo con la publicación de los lineamientos que ayudaron a los sujetos obligados a diseñar la estructura de la información para su publicación; se establecieron criterios, se diseñaron los indicadores, y una serie de documentos como los diversos manuales; se publicó la información en los portales de transparencia, y a través de un convenio con el IFAI se obtuvo el sistema Infomex, herramienta para el acceso a la información; se organizaron las UAI, se designaron los enlaces y se continuó con la promoción a través de los diversos eventos organizados por el ITAIP.

Alternativa: las bases, herramientas y acciones estratégicas se dieron, pero surgieron en la operatividad inconsistencias con el deber ser. Contrastando los resultados de la investigación, se identifica que las causas que la originan son diversas pero quizás la más importante obedece a la carencia de archivos organizados, por lo tanto la alternativa de solución es que el gobierno -sujetos obligados-, cuenten con archivos debidamente clasificados y organizados, es urgente trabajar en ello.

Etapa: Evaluación de la Política: Los resultados de la política se pueden valorar en tres vertientes: por la investigación realizada, por las inconsistencias que surgieron en la operatividad y por expertos en la materia a través del CIDE.

En la entrevista, los expertos opinan que aún no se reconoce la naturaleza pública de la información y que existen deficiencias tanto en la publicación de la información como en las respuestas a solicitudes de información. En la operatividad se identificó un severo "ataque" a la transparencia por un grupo de personas cuyo fin es quebrantar el sistema, ya que sus solicitudes no obedecen más que a intereses propios bajo circunstancias precarias y anti-éticas, impidiendo la participación de quienes si manifiestan interés por obtener información que beneficie al propio Estado como: nuevas inversiones, proyectos productivos, etc., el resultado es un estancamiento de la política de transparencia. La evaluación por el CIDE fue buena, como ya se comentó anteriormente: Tabasco quedó en los primeros lugares a nivel nacional, siendo obvio que, en contraste con los resultados de la operatividad presentados a la fecha de la investigación, la política se ve impactada y la posición lograda en el Estado se encuentra endeble si el gobierno no toma medidas para seguirla impulsando.

Alternativa: se requiere un cambio. El ITAIP ha marcado las pautas, el gobierno como rector de la política pública debe involucrarse en el proceso a través de estrategias que permitan superar las debilidades que se han identificado y comentado en las etapas anteriores. La ciudadanía debe tomar conciencia de que la transparencia beneficia el progreso del estado y los grupos opositores de la transparencia deberán revertir sus acciones para participar en beneficio de ella.

Conclusión

Al realizar esta investigación, se decidió centrarla en: el análisis de la política de transparencia en el estado de Tabasco, desde sus primeros antecedentes -2004-, pasando por el inicio legal de la misma -diciembre 2006-, hasta el análisis realizado para medir su evolución, a través de distintos métodos, técnicas e instrumentos, que identifican la política y que se requieren para su evaluación.

Con los resultados se intenta integrar el conocimiento para el análisis de las decisiones públicas enfrentando una realidad objetiva, subjetiva y de orden social. El enfoque de gestión estratégica sugiere una acción participativa del Estado en rubros claves como el de fomentar una nueva cultura informativa.

Los resultados dan respuesta al modelo aplicado en la investigación, de tal manera, que en cada etapa de la construcción de la política analizada se identifica el impacto que desde el inicio de su creación se fue dando en el estado, las acciones que se dieron para su implementación, los actores que participaron, los indicadores alcanzados en la evaluación nacional y las alternativas que se sugieren en cada etapa, aún cuando Tabasco fue el último estado en adoptar la dinámica de la transparencia. Estos datos se puntualizan en el apartado anterior denominado análisis y discusión de resultados.

Para analizar la política de Transparencia en Tabasco, se consideró la postura de (Franco, 2009) quien señala tres etapas para su elaboración, siendo necesario implementar una etapa previa, la cual se diseñó para cristalizar el análisis. Con esto se brinda una aportación a la teoría de la administración pública.

De la creación de la Política de Transparencia a la fecha han cambiado los Consejeros del Órgano Garante, existe una nueva administración pública en el estado, incluso se han dado reformas a la Ley de Transparencia y acceso a la información pública, factores que no han favorecido el avance de la cultura de transparencia en el estado.

El hoy y el ahora de esta política es motivo de un análisis más profundo, se han dado hechos que desfavorecen el avance de los indicadores de la política de transparencia, el cambio es cuestión de voluntad política en el cumplimiento de los preceptos y postulados legales a que obliga la ley.

Apéndice:

Guía de la Entrevista.

Diagnóstico para la implementación de la Política Pública de Transparencia en Tabasco

ANTECEDENTES:

¿Qué referentes conoce sobre la Política de Transparencia en Tabasco?

- Ideológicos.
- Políticos.
- Sociales.

¿Quiénes participaron en la creación de la Política de Transparencia en el Estado?

¿Qué problemas se pueden identificar que puedan ser resueltos con la aplicación de una política de Transparencia en Tabasco bajo los siguientes criterios?

- De agregación: La población piensa que es importante.
- De organización: De la población:
- De representación: Acceso de grupos organizados.
- De aceptación: Valores sociales y culturales:
- De sustentación: Imagen del gobierno:
- De conflicto: Político o social:
- De costo social: Limitaciones de algún grupo social:
- De legitimación: Grupos que la apoyan:

¿Qué acciones se dieron para promoverla?

DISEÑO:

¿Por qué la Transparencia como Política Pública es importante?

Por qué se sugiere incluir el asunto en la Agenda de Gobierno?

¿Cómo se posicionó el tema en la agenda política y social?

¿Qué beneficios genera a la sociedad?

¿Quiénes se ven afectados con esta Política Pública?

¿Qué resultados se puede lograr?

En el desarrollo de alternativas para su diseño cómo se consideraron:

- La Selección de criterios:
- El Análisis de mejores prácticas:
- La Construcción y costeo de alternativas.

Cuál es la factibilidad de esta política en los ámbitos:

- Económico:
- Legal:
- Técnico:
- Político:
- Social:

¿Cuál fue el plan de acción que se dio en los ámbitos:

- Presupuestal:

- Organizacional:
- Legal:
- Político:
- De comunicación:

IMPLEMENTACIÓN:

¿Cuál es la mejor forma de ejecutar esta política pública?

¿Cómo planear y administrar los recursos para ejecutarla?

¿Qué factores directos se consideraron en su implementación?

¿Qué factores indirectos se consideraron en su implementación?

EVALUACIÓN:

¿La Política Pública se ha implementado de manera adecuada?

¿La Política Pública generó los efectos esperados?

¿Qué impacto ha tenido esta Política en el Estado?

¿Cómo mejorar la operatividad de la Política Pública?

Fuente: Diseño propio

Glosario de Términos

CIDE: Centro de Investigación y Docencias económicas, A.C.

COMAIP: Conferencia Mexicana de Acceso a la Información Pública.

ITAIP: Instituto Tabasqueño de Transparencia y Acceso a la Información Pública

IFAI: Instituto Federal de Acceso a la Información

LAIPET: Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Tabasco.

LIMAC: Libertad de Información México, A.C.

ONG: Organizaciones No Gubernamentales

UAI. Unidad de Acceso a la Información

PAN: Partido Acción Nacional.

PRD: Partido de la Revolución Democrática.

PVEM: Partido Verde Ecologista de México.

R.H. Recursos Humanos

S.O. Sujetos Obligados

Referencias

Ackerman, J. M. y Sandoval, I. E. (2005). *Leyes de acceso a la información en el mundo.* México. Cuaderno de Transparencia número 07. (2ª ed.) México. Editado por el Instituto Federal de Acceso a la Información. pp. 20-23.

Berenstein, J. (1982). *La Gestión de Empresas Públicas en México*. CIDE. DAP. México.

Bernal, T. C. A. (2006). *Metodología de la Investigación.* Para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. (2ª ed.) México. Editorial Pearson.

Franco, C. J. (2009). *Seminario: Análisis y Diseño de Políticas Públicas*. Cómo transformar buenas ideas en proyectos viables. México. IEXE *Consulting*.

Hernández, S. R.; Fernández, C. C.; Baptista L. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.) México. Editorial Mac. Graw Hill.

Hernández, S. M. C.; Arias, R. J. M. (2006). *Transparencia y Acceso a la Información Pública en los tres poderes del Estado de Tabasco.* (1ª. ed.) Tabasco, México. Asociación Ecológica Santo Tomás y el Instituto Nacional de Desarrollo Social. INDESOL.

LTAIPT (2008). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Tabasco, y ordenamientos correlativos*. México. Editorial Color, S.A.

López, A. S. y Marván, L. M. (2007). *La Transparencia en la República: un recuento de buenas prácticas*. México. IFAI-CIDE

Rabontnikof, N. (1997). *El espacio público y la democracia moderna*. Núm. 1. México: Instituto Federal Electoral, Serie Ensayos.

Ramírez E. y Ramírez J. en Cabrero, E. (2012). *Administración Pública.*vol. 02, Cap. Génesis y desarrollo del concepto de Nueva Gestión Pública, Siglo XXI editores S.A de C.V. segunda reimpresión.

Rodríguez, G. G.; Gil, F. J. y García, J. E. (1996) *Metodología de la Investigación Cualitativa.* (2ª ed.) Málaga. Ediciones Aljibe, S. L.

Stanbury, W. T. (2008). *A sceptic's guide to the claims of so-called public interest groups*. Canadian Public Administration publique du Canada. Article first published online: 9 Jan. Volume 36. Issue 4 pp. 580-605. Diciembre. DOI: 10.1111/j.1754-7121.1993.tb00834.x

Trinidad, Z. Á. J. (2006). *La Transparencia y el Acceso a la Información como Política y su impacto en la Sociedad y el Gobierno*. (1ª ed.) México. Editorial Porrúa.

Los Riesgos de Trabajo en el personal Operativo de un rastro Municipal

Francisco Javier López Chanez
Alicia Casique Guerrero
Mónica González Rico

Resumen

La presente investigación es resultado de un estudio descriptivo, no experimental, transversal y expost-facto; su principal objetivo fue identificar los distintos tipos de riesgos laborales que se encuentran presentes en el rastro de un municipio del estado de Guanajuato. Para la recopilación de la información se empleó una escala que permitió conocer los riesgos y daños a la salud; tipo Likert de cinco puntos integrada por 61 ítems, organizados en cinco factores, con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.708.

Para el proceso de la información se recurrió al SPSS. La población estudiada fue de 30 trabajadores, que desempeñan los puestos de: matanza, desangrado, desollado, canales y destazado. Los resultados permitieron identificar los riesgos, describir las condiciones en las se realizan las diferentes actividades y conocer los daños a la salud que sufren; así como crear consciencia en el administrador del rastro municipal y otras autoridades.

Palabras Clave: Riesgo, condición laboral, accidente, seguridad e higiene.

Antecedentes

Históricamente la seguridad e higiene y la preocupación por la salud de los trabajadores ha evolucionado y avanzado, de la falta total de obligación alguna a la responsabilidad por la salud del trabajador (seguridad e higiene en el trabajo), llegando en la actualidad a incluir como parte de sus obligaciones el cuidado de la integridad de los habitantes de la comunidad donde se ubica y realiza sus operaciones productivas la organización (Ecología); aunado a este crecimiento se ha ido desarrollando una detallada normatividad (normas ISO y OSHAS) un marco legal (Ley Federal del Trabajo, NOMs y reglamentos específicos para la operación de maquinaria, equipos y manejo y almacenamiento de sustancias peligrosas, entre otros); así como la adquisición de una mayor conciencia de directivos y especialistas; por ello, ahora distintos organismos vigilan y toman acciones a favor del cuidado del trabajador, ciudadano y medio ambiente, para evitar la generación de elementos nocivos que los impacten negativamente, (parte importante de los programas de responsabilidad social sustentable).

Las técnicas de la administración a pesar de su aceptación en múltiples organizaciones, aún no han logrado los niveles de aceptación y penetración que requieren los rastros de comunidades y municipios pequeños.

La incorporación de cambios que pongan en sintonía la operación de este tipo de rastros con respecto a las disposiciones legales existentes, la normatividad y la infraestructura correspondiente, permitirá erradicar y reducir muchos de los riesgos que deben enfrentar cotidianamente los trabajadores que laboran en esos escenarios.

La nueva infraestructura, modelos de organización, la integración de tecnología, los controles sanitarios, las certificaciones de calidad de las diferentes etapas del proceso, la capacitación y el equipo de protección personal entre otras acciones es lo que está permitiendo que algunos rastros actúen en forma consistente con las demandas del mundo globalizado; no así en los rastros que por pertenecer a comunidades con escaso

presupuesto cuyos responsables carecen de los conocimientos administrativos y por ende permanecen al margen de un sin número de mejoras.

El incremento de las actividades económicas y la consecuente multiplicación y complejidad de los rastros, implican la necesidad de ampliar el área que cubre las disposiciones y normas técnicas en materia de seguridad e higiene, así como el lograr un mejor encauzamiento de las actividades de inspección y vigilancia que realizan las autoridades federales, estatales y municipales en ellos; la seguridad e higiene, como conjunto de medidas preventivas de accidentes y enfermedades, debe establecerse en todos aquellos locales donde, con motivo del desempeño de su trabajo, el individuo está expuesto a distintos tipos de riesgos que pueden dañar su salud e inclusive afectar su calidad de vida y exponerlo a sufrir daños mayores; por ello, resulta imprescindible el respeto de toda la normatividad jurídica y técnica existente al respecto; así como la actuación preventiva, correctiva requerida en cada etapa de los distintos procesos, considerando además lo referente a todas las fuentes de riesgo existentes. (ISTAS, 2007)

De acuerdo con los siguientes autores: Martínez (2008), Flippo (1990), Heneman (1993), Chiavenato (1995), Strauss y Sayles (1995), Fitz-Enz (1999), Sikula (1999), Dessler (2001), Byars y Rue (2004), Ivancevich (2004), Chruden y Sherman (2005), Mondy y Noe (2005), Arias y Heredia (2006), Werther y Davis (2008) y Bohlander y Snell (2013); actualmente la seguridad e higiene en las organizaciones, es advertida como una importante técnica de gestión de los recursos humanos, como un área de oportunidad y un programa prioritario de atención debido a las crecientes demandas y de cumplimiento con la legislación respectiva, las leyes de ecología y cuidado del medio ambiente, las distintas normas ISO que hacen referencia a ello, la adopción de programas de responsabilidad social en las empresas, el trabajo de las respectivas comisiones de seguridad e higiene en las empresas, la capacitación de los trabajadores la existencia de departamentos y unidades organizativas especializadas en el área, de los responsables del cuidado de la salud de los trabajadores y de los modelos de infraestructura productiva que eliminan riesgos; así como la integración de programas

de mejora continua y acciones estratégicas para prevenir y eliminar los accidentes de trabajo, que de modo conjunto han tenido un efecto positivo en la reducción de los índices de siniestrabilidad.

La seguridad laboral es un área en la cual convergen un conjunto de medidas técnicas educacionales, médicas, administrativas, legales, ergonómicas, ingenieriles y psicológicas; cuyo propósito es prevenir los accidentes de trabajo, mediante la identificación de condiciones y actos inseguros, la aplicación de acciones orientadas a erradicarlos mediante la modernización o cambio en la infraestructura, el rediseño de los procesos y la capacitación del personal. (Chiavenato, 2005).

Según García (2003) La Organización Internacional de Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) la higiene industrial tiene como propósito incrementar y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos y de los agentes nocivos, ubicar y mantener a los trabajadores en las mejores condiciones con relación a sus aptitudes fisiológicas como psicológicas.

Un factor de riesgo laboral es una condición de trabajo que potencialmente puede causar daño a la salud del trabajador. Esto es, siempre que un trabajador esté expuesto (laborando en interacción con factores de riesgo o en contacto con ellos) se considera solo riesgo y no accidente de trabajo; siempre y cuando no cause lesión o daño alguno a la integridad física, psicológica o social del trabajador.

Por otro lado, se considera accidente el hecho que resulta de la interacción entre uno o varios factores de riesgo y el desempeño del trabajador que trae como consecuencia que éste sufra algún tipo de lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, cuya gravedad puede conducir a la muerte, mismas que se pueden manifestar en forma repentina en ejercicio o con motivo o a consecuencia del trabajo, cualquiera que sea el lugar y el tiempo en que dicho servicio laboral se preste. (Bailon, 2004).

De acuerdo a lo comentado por Ruíz (2007) la producción de un accidente o daño a la salud, es resultado de la convergencia de múltiples factores de riesgo, por ejemplo: condiciones de funcionamiento de la maquinaria o equipo, ritmo de trabajo intenso, iluminación insuficiente, temperatura elevada y realización de tareas simples, repetitivas y monótonas, entre otros. No obstante en ocasiones la naturaleza e intensidad de un factor de riesgo, puede ser suficiente para actuar como causa única para la producción del daño a la salud, no obstante por ejemplo la exposición permanente por grandes periodos de tiempo durante la jornada de trabajo a intensidades -aparentemente permisibles- bajas e inofensivas a radiaciones puede producir daños que bien pudieran manifestarse o permanecer latentes u ocultos por un periodo de mayor tiempo.

Algunos daños a la salud, si bien pueden ser originados por las condiciones de trabajo, también se pueden potenciar por los hábitos y pasatiempos del trabajador, un ejemplo sería: el periodo de tiempo durante la jornada que el trabajador se encuentra expuesto a determinados niveles de ruido y su afición por la cacería, el motociclismo y el Rock, entre otros.

Desde luego que las condiciones de trabajo que pueden convertirse en factores de riesgo laborales e influir negativamente en la salud de un trabajador se sitúan en el puesto de trabajo y el entorno de la empresa.

Metodología

El estudio realizado se caracteriza por ser: descriptivo, no experimental, transversal y expost-facto.

Las principales variables consideradas fueron los riesgos de trabajo a los cuales se encuentra expuesto el personal, los daños a la salud que sufren los trabajadores; así su antigüedad, edad, escolaridad y estado civil.

Planteamiento del problema

Los procesos de matanza de los rastros pertenecientes a comunidades y pequeños municipios, son un ejemplo de la ausencia de consciencia y medidas de seguridad, por la cantidad de riesgos existentes en sus procesos y los consecuentes daños a la salud e integridad de los trabajadores.

El rastro en donde se realizó el estudio pertenece a una comunidad de uno de los municipios del estado de Guanajuato, que se caracteriza por carencias en su infraestructura productiva, proceso de trabajo, equipo en mal estado e insuficiente, falta de capacitación del personal y consciencia de los riesgos dentro de los cuales los trabajadores realizan sus actividades, escaso presupuesto para la adquisición de equipo de protección personal, espacios inadecuados, debido a que las instalaciones no cumplen con los requerimientos de salubridad; además de malas prácticas de manufactura entre otras condiciones de trabajo.

Todos estos elementos se constituyen como factores de riesgo para los trabajadores y su impacto en el personal se manifiesta en los altos índices de rotación, la cantidad de incapacidades, pérdidas humanas, altos costos de operación, tiempos improductivos por suspensión de actividades a consecuencia de accidentes, así como la generación de productos cárnicos de baja calidad, al no cumplir con los parámetros de sanidad establecidos para este tipo de productos.

Con base en lo anterior se plantean las siguientes preguntas de investigación.

- ¿Cuáles son los riesgos a que están expuestos los trabajadores de los puestos operativos del rastro?
- ¿Existe algún tipo de asociación entre los riesgos de trabajo de las áreas operativas y los daños a la salud que sufren trabajadores del rastro?
- ¿Existe algún tipo de asociación entre los daños a la salud que sufren los trabajadores de los puestos operativos del rastro con la antigüedad, edad, escolaridad y su estado civil?

Justificación

El acercamiento a este tipo de organizaciones y la documentación sistemática de sus procesos con énfasis en los riesgos permite contribuir a la generación de conciencia, presentación de propuestas y promover la instrumentación de mejoras en beneficio de la integridad de los trabajadores, estos elementos son los que fundamentaron la realización del presente estudio.

Objetivos

- Identificar los riesgos de trabajo a los que está expuesto el personal de los puestos operativos del rastro municipal.
- Clasificar los riesgos que caracterizan las condiciones de trabajo de los puestos operativos del rastro municipal.
- Cuantificar los daños a la salud que sufren los trabajadores de los puestos operativos del rastro municipal.
- Determinar la asociación que existe entre los tipos de riesgo que caracterizan las condiciones de trabajo de los puestos operativos y los daños a la salud que sufre el personal que labora en el rastro.
- Determinar la relación que existe entre los tipos de riesgo a que están expuestos los trabajadores de los puestos operativos y la antigüedad, edad, escolaridad y estado civil.

Hipótesis

H_1 = Las condiciones en las cuales laboran los trabajadores de los puestos operativos del rastro municipal se encuentran libres de riesgos.
H_2 = No existe asociación entre los riesgos de trabajo a los cuales se encuentra expuesto el personal y los daños a la salud que sufren.
H_3 = Los porcentajes de incidencia de daños a la salud que sufren los trabajadores de los puestos operativos del rastro municipal son mayores al 50 % de la población.
H_4 = Los daños a la salud que sufren los trabajadores se encuentran fuertemente

asociados a la antigüedad, edad, escolaridad y estado civil.

La población estudiada se integró por los 30 trabajadores, que realizan las actividades de: matanza, desangrado, desollado, canales y destazado; desgraciadamente por cuestiones ajenas a los investigadores y por limitaciones establecidas por las autoridades del rastro, no se logró incluir el área de eviscerado.

Instrumento

La recopilación de la información se basó en una escala tipo likert integrada por un total de 61 ítems que describen distintas condiciones de trabajo; organizados en cinco factores, cada uno de los cuales evalúa algunos de los riesgos a los que se expone el trabajador. El factor I. evalúa los riesgos derivados del medio de trabajo; el factor II. Las exigencias físicas que las actividades realizadas demandan; el factor III. Se centra en la medición de los riesgos derivados de las instalaciones; el factor IV. Estima los riesgos biológicos y el factor V. considera los riesgos fisiológicos.

El instrumento aplicado se basó en una de las variantes actuales de la encuesta colectiva originalmente desarrollada y validada por primera vez por Cristina Laurell (1993), la cual se ha empleado en múltiples investigaciones realizadas sobre la salud de los trabajadores, en empresas de diferentes giros y países; de ésta existen distintas versiones recientemente utilizadas, que resultan adecuadas para distintos procesos de trabajo; lo que permite obtener información sistemática sobre los tipos de riesgo y los daños a la salud que sufre el personal y que definine el perfil de morbi-mortandad de los trabajdores que laboran en cada proceso productivo.

Para contar con un indicador de la fiabilidad del instrumento se procedió a calcular el Alfa de Cronbach obteniendo un coeficiente 0.708 aceptable para este tipo de estudios; apoyándose en el software “SPSS” para ello.

A cada uno de los elementos que integraron al muestra de estudio se les aplicó una sencilla encuesta sociodemográfica, con el fin de recabar información sobre su edad, antigüedad, escolaridad y estado civil, además de analizar sus respectivos expedientes médicos, registros de inasistencias y sus causas.

Resultados

Los resultados obtenidos se presentan a continuación de acuerdo al siguiente orden: En primer lugar la distribución de la población en los puestos considerados, después los estadísticos que describen a la población de trabajadores con base en la antigüedad, escolaridad, estado civil y edad.

Tabla 1. Descripción de la población con base en la actividad que realiza.

Actividades		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Matanza	6	20.0	20.0	20.0
	Desangrado	6	20.0	20.0	40.0
	Desollado	5	16.7	16.7	56.7
	Canales	5	16.7	16.7	73.3
	Destazado	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 1 presenta la distribución de la población con base las actividades centrales del puesto, como se observa el 26.7% llevan a cabo la actividad de destazado, 20%

matanza y 20 % desangrado, las actividades de desollado y canales cada una un 16.7%.

Tabla 2. Descripción de la población con base en su antigüedad.

Antigüedad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3 a 8 años	15	50.0	50.0	50.0
	9 a 14 años	8	26.7	26.7	76.7
	15a 20 años	6	20.0	20.0	96.7
	21 a 25 años	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 2 presenta la distribución de la población con base en su antigüedad; con base en los siguientes rangos: de 3 a 8 años el 50% del personal; de 9 a 14 años el 26.7%; de 15 a 20 años el 20 %; y de 21 a 25 años: el 3.3% de 21 a 25 años de antigüedad, lo que indica que en este centro de trabajo existe baja rotación de personal.

Tabla 3. Descripción de la población con base en la escolaridad.

Escolaridad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	primaria	15	50.0	50.0	50.0
	secundaria	14	46.7	46.7	96.7
	bachillerato trunco	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 3 presenta la distribución de la población con base en su escolaridad; como puede apreciarse el 50% tiene estudios de primaria, el 46.7% de secundaria de los trabajadores, los cuales no cuentan con estudios superiores, el 50% sólo cuenta con el nivel primaria; el 46.7% secundaria; y el 3.3% estudios truncos de bachillerato.

Tabla 4. Descripción de la población con base en su estado civil.

Estado civil		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	casado	27	90.0	90.0	90.0
	soltero	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4 presenta la distribución de la población con base en su estado civil observándose que el 90% son casados y únicamente el 10% es soltero.

Tabla 5 Descripción de la población con base en la edad.

Edad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 23 años	14	46.7	46.7	46.7
	24 a 28 años	7	23.3	23.3	70.0
	29 a 33 años	3	10.0	10.0	80.0

	34 a más años	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 5 presenta la distribución de la población con base en la edad; en donde se advierte que el 46.7% se encuentran en el rango de edad entre los 18 y 23 años; que el 23.3% tienen entre 24 y 28 años; el 10% entre 29 y 33 años; y finalmente el 20% tiene más de 34 años; lo que indica que la población de trabajadores es relativamente joven, pues el 70% tiene menos de 29 años.

Tabla 6. Descripción de los accidentes que ha sufrido la población.

Accidente		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin accidente	1	3.3	3.3	3.3
	Cortaduras	29	96.7	96.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 6 presenta la distribución de la población con base en los accidentes que han sufrido los trabajadores; en ella se percibe que el 96.7% ha sufrido algún tipo de cortadura y solo el 3.3 no ha padecido accidente alguno.

Tabla 7. Descripción de los días de incapacidad generada por los accidentes.

Días incapacidad por accidente	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válidos	0	12	40.0	40.0	40.0
	5	9	30.0	30.0	70.0
	8	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 7 presenta los días de incapacidad que han generado los accidentes (cortadas) sufridos por el personal que integró la población estudiada; como puede observarse, el 40% han sido cortaduras menores que no han generado días de incapacidad; El 30 % han demandado de 5 días de incapacidad y el 30% restante ha requerido de 8 días.

Tabla 8. Descripción de las lesiones causadas por los esfuerzos realizados por los trabajadores al ejecutar sus tareas.

Lesiones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguna	16	53.3	53.3	53.3
	Lesión (espalda, brazo, muñeca, pie)	11	36.7	36.7	90.0
	Hernia	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 8 presenta la descripción de las lesiones que ha sufrido el personal; como se

aprecia el 53.3% no reporta ninguna; el 36.7 han sufrido lesiones de espalda, brazo, muñeca o pie; y el 10% restante de hernias; como consecuencia de los esfuerzos que realizan al ejecutar sus tareas.

Tabla 9. Descripción de las incapacidades generadas a consecuencia de las lesiones.

Días de incapacidad por lesión		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	19	63.3	63.3	63.3
	5	4	13.3	13.3	76.7
	8	7	23.3	23.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

La tabla 9 reporta los días de incapacidad generados por las lesiones sufridas por los trabajadores; se advierte que el 63.3% han sido menores, por lo que no han demandado ningún día de incapacidad; en cambio el 23.3% y el 13.3% han requerido de respectivamente de 8 y 5 días de incapacidad.

Las tablas 11, 12, 13 y 14 muestran los datos obtenidos de la encuesta colectiva – aplicada a los trabajadores- y las tablas 6, 7, 8, 9 y 15 la información recabada de los registros y expedientes. Las primeras tablas citadas (11, 12, 13 y 14) reportan resultados de las percepciones de los trabajadores y por ende subjetivas al estar basados en sus apreciaciones; las segundas tablas (6, 7, 8, 9 y 15) presentan datos obtenidos de los registros administrativos y expedientes personales de los trabajadores, consignados con base en hechos y en consecuencia (más) objetivos, por estar basados en registros; no obstante la naturaleza y fuente de dónde fueron obtenidos los datos existe una gran consistencia entre ellos.

Con el propósito de analizar con mayor detalle la información recabada se calcularon los coeficientes de correlación entre los factores de riesgo estimados por la encuesta colectiva y las características sociodemográficas de los trabajadores, los resultados obtenidos se presentan en la tabla 10.

Tabla 10 Matriz de correlaciones entre los factores de riesgo y las características sociodemográficas de los trabajadores.

		FACTOR I Medio de trabajo	FACTOR II Exigencias físicas	FACTOR III Instalaciones y medios de trabajo	FACTOR IV Riesgos biológicos	FACTOR V Riesgos fisiológicos probables
Actividad	Correlación de Pearson	-.908	-.647	-.698	-.188	.095
Edad	Correlación de Pearson	.162	.038	.588	.203	.158
Antigüedad	Correlación de Pearson	.235	.054	.643	.172	.164
Estado civil	Correlación de Pearson	.046	.051	.109	-.045	-.314
Escolaridad	Correlación de Pearson	-.184	-.097	-.418	-.274	-.049

**La correlación es significativa a 0.01

* La correlación es significativa a 0.05

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de las correlaciones calculadas entre las variables sociodemográficos y los factores de la encuesta colectiva en su gran mayoría oscilan entre valores débiles y moderados tanto positivos, como negativos.

A continuación se presentan los resultados del impacto que tienen los factores de riesgo en la salud de los trabajadores de acuerdo a sus propias percepciones. Calculados a partir de las respuestas que ellos dieron en la encuesta colectiva.

Tabla 11. Ponderación de los riesgos por actividad y el proceso en general en porcentajes, según la percepción de los trabajadores.

ACTIVIDAD		FACTOR I Medio de trabajo	FACTOR II Exigencias físicas	FACTOR III Instalaciones y medios de trabajo	FACTOR IV Riesgos biológicos	FACTOR V Riesgos fisiológicos probables	Promedio
Matanza	%	84.00	73.12	60.00	77.34	91.00	77.09
Desangrado	%	82.00	73.12	48.57	77.34	91.00	74.40
Desollado	%	72.00	57.50	47.62	67.20	86.00	66.06
Canales	%	64.00	54.00	44.76	74.40	92.40	65.91
Destazado	%	68.00	55.00	48.57	74.00	92.00	67.51
Promedio	%	74.00	62.50	50.06	74.27	90.67	70.29

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 11 muestra el impacto que tienen los factores en cada actividad del proceso en términos de porcentaje; se observa que el factor V riesgos fisiológicos probables con el 90.67%, seguidos por los riesgos biológicos (74.27%) y medio ambiente de trabajo (74%), hay que recordar que éstos son los riesgos que impactan el organismo del trabajador, con cortaduras y hernias principalmente. Los biológicos impactan la salud del trabajador por contaminación con microorganismos y los riesgos del grupo I medio ambiente potencian los efectos de todos los tipos de riesgo en la salud de los trabajadores.

En la tabla 11 se observa como los riesgos fisiológicos son los que advierten todos los trabajadores como los más impactan su salud. Para las actividades de matanza, desangrado y desollado los trabajadores identifican en segundo lugar los riesgos derivados del medio ambiente con porcentajes de 84, 82 y 72% respectivamente; a diferencia del personal que realiza las actividades de canales y destazado que advierten en segundo término los riesgos biológicos con 74.40 y 74% respectivamente.

Lo que permitió identificar diferencias tanto en la mayor exposición a cierto tipo de riesgos.

El renglón de promedio (%) permite identificar por el tipo de riesgo que perciben todos los trabajadores como más perjudiciales a su salud, (grupo V riesgos fisiológicos 90.67%), con independencia de la actividad que desarrollen dentro del proceso; y la columna final promedio (%) el mayor identifica la actividad con mayor riesgo.(matanza con 77%).

Tabla 12. Ponderación de los riesgos basados en la percepción de los trabajadores por rangos de antigüedad.

ANTIGÜEDAD		FACTOR I Medio de trabajo	FACTOR II Exigencias físicas	FACTOR III Instalaciones y medios de trabajo	FACTOR IV Riesgos biológicos	FACTOR V Riesgos fisiológicos probables	Promedio
3 a 8 años	%	72.93	63.25	47.23	73.60	88.93	69.19
9 a 14 años	%	73.25	60.00	50.95	74.50	93.25	70.39
15 a 20 años	%	76.00	60.62	54.28	73.33	92.66	71.38
21 a 25 años	%	84.00	82.50	60.00	88.00	84.00	79.70
Promedio	%	74.00	62.50	50.06	74.26	90.66	70.29

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 12 muestra el impacto que tienen los factores de riesgo en la percepción del personal por rangos de antigüedad. Para el rango de 3 a 8 años los riesgos identificados en primer y segundo término como perjudiciales son respectivamente los

fisiológicos (88.93%) y los biológicos (73.60%); para el rango de 9 a 14 años de antigüedad son los riesgos fisiológicos (93.25%) seguidos por los biológicos (74.50%), para el grupo de los 15 a 20 años, también los riesgos fisiológicos (92.66%) y los derivados del medio de trabajo (76%). Para el rango de antigüedad de 21 a 25 años los riesgos biológicos (88%), seguidos de los fisiológicos y los derivados del medio de trabajo con (84%).

En la tabla 12 en la última fila se identifican los promedios de porcentajes más altos, los cuales indican los tipos de riesgo que perciben todos los trabajadores como más perjudiciales a su salud, (grupo V riesgos fisiológicos 90.66%), seguidos de los riesgos biológicos (74.26%) con independencia de su antigüedad; y en la columna, el promedio final (79.7%) corresponde al rango de antigüedad de (21 a 25 años), seguido por el rango de 15 a 20 años con el (71.38%); lo que indica que los rangos integrados por los trabajadores de mayor antigüedad, perciben con mayor intensidad los riesgos.

Llama la atención que los grupos de trabajadores con mayor antigüedad y en consecuencia con más tiempo de exposición a las condiciones de trabajo obtenga los porcentajes más altos.

Tabla 13. Ponderación de los riesgos basados en la percepción de los trabajadores con base en su estado civil.

ESTADO CIVIL		FACTOR I Medio de trabajo	FACTOR II Exigencias físicas	FACTOR III Instalaciones y medios de trabajo	FACTOR IV Riesgos biológicos	FACTORV Riesgos fisiológicos probables	Promedio
Casado	%	73.77	62.12	49.87	74.37	91.25	70.28
Soltero	%	76.00	65.83	51.74	73.33	85.33	70.44
Promedio	%	74.00	62.50	50.06	74.26	90.66	70.29

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 13 se puede apreciar que el tipo de riesgos advertidos como más perjudiciales para la salud de los trabajadores son los fisiológicos (90.66%) seguidos de los biológicos (74.26%) con independencia de su estado civil. Así mismo se puede observar que ambos grupos advierten el mismo nivel (porcentaje) de riesgo.

Tabla 14. Ponderación de los riesgos advertidos por los trabajadores, con base en su rango de edad.

EDAD		FACTOR I Medio de trabajo	FACTOR II Exigencias físicas	FACTOR III Instalaciones y medios de trabajo	FACTOR IV Riesgos biológicos	FACTOR V Riesgos fisiológicos probables	Promedio
18 a 23 años	%	73.57	62.85	47.41	71.71	89.28	68.96

24 a 28 años	%	73.42	62.67	50.74	78.85	92.28	71.59
29 a 33 años	%	68.00	51.25	48.57	72.00	92.00	66.36
34 a más años	%	78.66	67.08	56.19	76.00	91.33	73.85
Prom.	%	74.00	62.50	50.06	74.26	90.66	70.29

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 14 se observa que los riesgos fisiológicos (90.66%) y biológicos (74.26%); y que entre los distinto rangos de edad no existen diferencias significativas en términos de sus percepciones, puesto que lo porcentajes obtenidos reflejan valores muy cercanos lo que indica homogeneidad en la forma de advertir los riesgos.

El análisis de los registros y expedientes de los trabajadores permitió elaborar la tabla 15 que muestra clasificados los daños a la salud que han sufrido los trabajadores en las siguientes categorías cortaduras, lesiones (espalda, brazo, muñeca y pie) y hernia. Estos se analizaron organizándolos por cada una de las variables y sus respectivos valores; estado civil y escolaridad con sus respectivos valores, así como antigüedad edad con sus respectivos rangos.

Tabla 15. Resultados de la incidencia de daños a la salud por variable demográfica

	Total daños a la salud registrados			
	Frecuencias			**Total**
Variable	Cortaduras	Lesión(espalda, brazo, muñeca, pie)	Hernia	

Actividad	Matanza	6	2	2	10
	Desangrado	6	1	0	7
	Desollado	4	0	0	4
	Canales	5	1	1	7
	Destazado	8	7	0	15
Edad	De 18 a 23 años	13	2	0	15
	De 24 a 28 años	7	3	1	11
	De 29 a 33 años	3	3	0	6
	De 34 a más años	6	3	2	11
Antigüedad	De 3 a 8 años	14	3	1	18
	De 9 a 14 años	8	4	0	12
	De 15 a 20 años	6	4	1	11
	De 21 a 25 años	1	0	1	2
Estado civil	Casado	27	10	3	40
	Soltero	2	1	0	3
Escolaridad	Primaria	15	8	3	26

	Secundaria	13	3	0	16
	Bachillerato trunco	1	0	0	1

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 15 en la parte referente a la actividad se muestran datos detallados sobre los daños a la salud que han sufrido los trabajadores, en ellos puede apreciarse que las actividades con mayor incidencia de cortaduras se ubica en destazado (8); seguido por matanza (6) y desangrado (6); en lesiones de espalda, brazo, mano, muñeca pie, el área de mayor incidencia es destazado (7); y el área de matanza son más frecuentes las hernias (2).

El total de daños a la salud indica cual es el área que más impacta la salud de los operarios y por la frecuencia obtenida de los reportes se identifican las actividades de: destazado con 15, seguida por matanza 10, canales y destazado con (7) lesiones cada una de ellas.

Los trabajadores en el rango de edad de los 18 a 23 años son los que daños a su salud registran (15), seguidos por el rango de 24 a 28 (11); y 34 a más con (11) lesiones respectivamente.

Por antigüedad los daños a la salud que sufren los trabajadores se distribuyen en los rangos de 3 a 8 años (18); de 9 a 14 años (12); y de 15 a 20 años (11).

Considerando el estado civil de los trabajadores los casados acumulan (40) daños a su salud y finalmente los trabajadores con nivel de escolaridad de primaria acumulan (26) y los de secundaria (16) daños a su salud.

El tipo de lesión más común son las cortaduras con (29), lesiones (11) y hernias con (3) frecuencias respectivamente.

Discusión de resultados

Los resultados reportados son consistentes con los encontrados en estudios realizados que se basan en la aplicación del modelo obrero, donde generalmente se identifican más condiciones de riesgo y daños a la salud, que los detectados con el método tradicional empleado con anterioridad en los mismos centros de trabajo, debido a la metodología que se basa en realizar un análisis detallado de cada uno de los elementos del trabajo. (Guinsberg, 2004; Betancourt, 1995; Laurell, Noriega, López, Martínez, Ríos y Villegas1989; Guerrero y Pichardo 1992). Estos autores en sus prácticas investigativas han recurrido a los mismos elementos que integran el proceso de trabajo en los cuales se basó el presente estudio y estos fueron:

a) La materia prima-animales vivos -reses, cerdos y aves-, sobre los cuales se realizó el proceso de sacrificio.

b) Materia prima –animales muertos y partes de ellos, sobre los cuales se desarrollaron las actividades de: desollado, destazado, canales y desangrado.

c) Instrumentos de trabajo toda la infraestructura, herramientas e instrumental que emplean los operadores para realizar sus actividades y cubrir los procesos correspondientes.

d) Organización del trabajo, la definición de la jornada, delimitación de actividades, determinación de procesos, estándares de desempeño, estilos de supervisión, naturaleza de las actividades y cargas de trabajo.

e) El trabajo en sí mismo, se refiere a la forma en como el operador utiliza su cuerpo y su mente para ejecutar sus actividades, elemento que define las exigencias y esfuerzos –y con ello, la naturaleza de los riesgos físicos, lesiones y daños a la salud como: machucones, cortaduras, lesiones en distintas partes del cuerpo, principalmente en espalda, mano, muñeca y hernias -; así mismo la suma de todos los riesgos de trabajo,

más el tiempo de exposición a las mismas condiciones -antigüedad, pueden dar origen a otro tipo de daños a la salud como fatiga crónica y estrés.

La realización del estudio, si bien inicialmente fue bien recibido y empezó contando con las condiciones adecuadas para su desarrollo, tuvo que enfrentarse con una serie de restricciones que impidieron un mayor acceso a la información de expedientes y registros, limitando la realización de algunas entrevistas y en consecuencia profundizar en los niveles de análisis. No obstante los investigadores decidieron continuar con el proceso de investigativo y lograr un acercamiento al estudio de la salud de este tipo de organizaciones municipales.

Un rastro municipal ubicado en una comunidad, con pocos recursos para el mejoramiento de su infraestructura y condiciones de trabajo del personal, es un ejemplo de la dinámica y complejo que puede resultar la realización de un estudio; en otras palabras, es un pequeño y complejo organismo en donde convergen los sindicatos de: trabajadores de la administración municipal, tablajeros e introductores de ganado, además de los empleados de confianza; cada uno de estos grupos representativos con sus respectivos espacios e intereses, -que debían cuidar- políticas y normatividad.

El estudio se centró en la parte de los riesgos de trabajo; por el enfoque definido para el mismo por los investigadores; pero ello, no impidió que se hayan observado distintos tipos de riesgo potenciales para la salud de los trabajadores y de los consumidores, pues ambos estaban presentes en el proceso; debido a la higiene de las áreas de trabajo y al manejo de los productos cárnicos durante los procesos y la falta de respeto a la normatividad correspondiente.

Entre las fuentes de contaminación a las cuales se enfrentan los trabajadores del rastro municipal son los riesgos biológicos, derivados del contacto con la carne y los diferentes fluidos de los animales sacrificados, puesto que se interactúa con una gama de elementos de naturaleza microbiológica, la primera fuente es la piel seguida por otros procesos como: la inspección post-mortem, el sacrificio, desangrado, destazado,

degollado y el más peligroso el eviscerado, al cual no se tuvo acceso en el proceso de realización del estudio. Entre los microorganismos se encuentran la flora normal de la piel (micrococos, pseudomonas, estafilococos, levaduras y hongos), así como otros de origen fecal y por efectos de la contaminación de suelos, mesas de trabajo, del suelo y la falta de limpieza.

Todos esos microorganismos dan origen a padecimientos y enfermedades que afectan la salud de los trabajadores las más conocidas son: cisticercosis, actinobacilosis, actinomicosis, tuberculosis, brucelosis, hidatidosis, carbunco, paratuberculosis, leptospirosis, salmonelosis, trinelosis y fasciolasis entre otras. Sin que en el presente estudio se haya tenido acceso a la información que permitiera recabar evidencias sobre ello.

Conclusiones

Cómo conclusión se presentan los daños a la salud que han sufrido de trabajadores en porcentajes por área de trabajo.

Tabla 16. Porcentaje de trabajadores que han sufrido algún tipo de daño a su salud por área de trabajo.

Área de trabajo	No. trabajadores asignado	Frec Cortadas	%	Frec. Lesiones	%	Frec. Hernias	%	Frec. Total de daños a la salud	% total de daños
Matanza	6	6	100	2	33.3	2	33.3	10	166.67
Desangrado	6	6	100	1	16.6	0	0	7	116.6
Degollado	5	4	80	0	0	0	0	4	80
Canales	5	5	100	1	20	1	20	7	116.6
Destazado	8	8	100	7	87.5	0	0	15	187.5

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 se observa en la primera columna las áreas de trabajo consideradas en el estudio, en la segunda el número de trabajadores asignados a cada una de ellas; en la tercera, quinta, séptima y novena, las frecuencias de cortadas, lesiones y hernias registradas y en las columnas cuatro, seis, ocho y diez los porcentajes de daños a la salud calculados para cada área de trabajo.

Cómo puede observarse el 100 % de los trabajadores de las áreas matanza, desangrado, canales y destazado y el 80 % del área de degollado ha sufrido algún tipo de cortadura.

Con relación a las lesiones se observa que en el área de destazado, matanza y canales el personal ha sufrido en porcentajes del 87.5, 33 % y 20 % respectivamente. Las hernias son el tipo de daños a la salud que se presenta con menos frecuencia y solo en el área de matanza.

Finalmente el porcentaje de daños a la salud acumulados por área de trabajo son: 187.5 y 166 respectivamente para las áreas de destazado y matanza; de 80 % para el área de degollado; y de 116 % para las áreas de desangrado y canales.

Cómo puede apreciarse por los datos concluyentes que se presentan los índices de accidentabilidad, los cuales son bastante altos y corresponden al periodo de un año.

Con relación a las hipótesis planteadas se llega a las siguientes conclusiones:
La H_1 que sostenía que las condiciones en las cuales laboran los trabajadores de los puestos operativos del rastro municipal se encuentran libres de riesgos, se rechaza ya que se logró obtener evidencia de la presencia de riesgos, físicos, biológicos, fisiológicos principalmente.

La H_2 que afirmaba que no existe asociación entre los riesgos de trabajo a los cuales se encuentra expuesto el personal y los daños a la salud que sufren, también se rechaza, ya que los datos obtenidos respaldan la asociación entre los riesgos que representa para el trabajador el uso de instrumentos cortantes con las lesiones que

ellos han sufrido el 100 % de la población de trabajadores. (Áreas de matanza, desangrado, canales y destazado)

Para la H_3 que establecía que los porcentajes de incidencia de daños a la salud que sufren los trabajadores de los puestos operativos del rastro municipal son mayores al 50 % de la población. Los datos obtenidos sugieren su aceptación; ya que para las áreas de destazado y matanza, se identificaron porcentajes de 187 y 166 respectivamente; del 80 % para degollado y de 116% para las áreas de desangrado y canales.

La H_4 que afirmaba que los daños a la salud que sufren los trabajadores se encuentran fuertemente asociados a la antigüedad, edad, escolaridad y estado civil, los datos hallados sugieren: rechazarla debido a los coeficientes de asociación obtenidos para edad y antigüedad con coeficientes de asociación de Kendall de - 0.36 y - 0.54 (negativas moderadas) respectivamente; y para estado civil y escolaridad de + 0.62 y + 0. 51 (positivas moderada) respectivamente.

Finalmente el medio ambiente de trabajo del rastro municipal, se caracteriza por la presencia de riesgos en: las instalaciones, los instrumentos de trabajo, las materias primas, la organización y procesos de trabajo, la naturaleza de las actividades; por ello, los trabajadores interactúan con riesgos físicos, biológicos, fisiológicos y mecánicos, asociados a los daños a la salud que sufren, mismos que se potencian con las exigencias físicas y sus respectivas cargas de trabajo.

Los trabajadores realizan sus actividades en un medio ambiente lleno de: malos olores, ruidoso, húmedo, contaminado, basado en una infraestructura, maquinaria y equipo en mal estado, sin el equipo de protección personal y realizando esfuerzos en posturas incómodas, gran parte de la jornada parados, encorvados, realizando esfuerzos al hacer los cortes, cargando pesos excesivos; desplazándose sobre pisos resbalosos, escaleras en mal estado y consumiendo sus alimentos en ese mismo medio ambiente,

en contacto con microorganismos como bacterias, micóticos y hongos que propician enfermedades.

Se observa que los trabajadores no cuentan con espacios para tomar sus alimentos ni existen instalaciones sanitarias adecuadas; así mismo el deshecho de las aguas residuales de los procesos representa otro de los riesgos, consecuencia de la adaptación de un espacio amplio para ubicar el rastro, pero no adecuado por su estructura.

A pesar de las limitaciones a las cuales se enfrentaron los investigadores, los principales objetivos del estudio y las respuestas a las preguntas de investigación, se lograron; así como la aceptación y rechazo a las hipótesis planteadas.

La experiencia obtenida a través de la realización del presente estudio, representa una significativa experiencia de aprendizaje para los investigadores y los prepara para continuar profundizando en el estudio de la salud en el trabajo.

Referencias

Aguirre, E. (2008). *Seguridad Industrial en las Empresas Industriales, Comerciales y de Servicios.* México: Trillas.

Amstrong, M. (2001). *Gerencia de Recursos Humanos.* Bogotá, Colombia: Legis.

Antúnez, I., y Galilea, S. (2003). *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina: problemas, metodologías y políticas.* Santiago de Chile: CEPAL.

Arias, G., y Heredia, V. (2006). *Gestión de Recursos Humanos para el alto desempeño*. México: Trillas.

Asdrúbal, M., y Astradelli, A. (2009). *Los Mataderos.* Madrid, España: Acribia.

Asfahl, R. (2000). *Seguridad Industrial y Salud.* México: Mc. Graw Hill.

Bailón. (2004). *Legislación laboral.* México: Limusa.

Betancourt, O. (1995). *La Salud y el trabajo*. Quito Ecuador: Ediciones CEAS.

Bohlander, Snell y Sherman (2013). *Gestión de recursos humanos*. México: Thomson.

Borjas, G., Oliva, G., y Ortiz, O. (2009). Recursos humanos en las pequeñas empresas *Revista Horizonte contable y administrativo*. (*1*) 1. CUMEX, Universidad Autónoma de S.L.P.

Byars y Rue (2004). *Gestión de Recursos Humanos*. México: Interamericana.

Cabaleiro Portela, V. (2010). *Prevención de Riesgos Laborales: Normativa de Seguridad*

e Higiene en el Puesto de Trabajo. México: Ideas propias.

Chivenato, I., (2005). *Administración de recursos humanos.* México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (1995). *Gestión de recursos humanos*, México: Mc Graw Hill.

Chruden y Sherman (2005). *Gestión de Personal*. México: CECSA

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2003). *Los caminos hacia una*

sociedad de la información. CEPAL.

Comité Nacional del Sistema Producto Bovinos Carne. (2010). Infraestructura de los eslabones de la cadena productiva bovinos carne en Guanajuato.

Dessler, G. (2001). *Administración de personal.* México: Pearson-Prentice Hall

Fernadez, F., Rodriguez, J., y Morcillo, P., (2011). *Sectores de la Nueva Economía*

20+20. Madrid, España: Fundación EOI.

Fernández, J. (2004). *Servicios Públicos Municipales.* México: INAP (Instituto Nacional

de Administración Pública A. C.

Fitz-enz, J., (1999). *Cómo medir la gestión de los recursos humanos*. Bilbao, España: DEUSTO.

Flippo, E. (1990). *Principios de la gestión de personal*. México. Mc Graw Hill

García, O. (2003). *Teoría y práctica de la seguridad social.* Guadalajara, México:

Universidad de Guadalajara.

Gliem, J. A., y Gliem, R. R. (2003). *Calculating, interpreting and reporting*

*Cronbach´salpha reability coefficient for Likert-type scales. Midwwest research to practice conference in adult, continuing, and community education.*Ohio: Columbus.

Guerrero y Pichardo (1992) (coordinadores). *Psicología del Trabajo*. México: Universidad

Autónoma de Querétaro.

Guinsberg, E. (2004). *La salud mental en el neoliberalismo*. México: Plaza y Valdés, S.A.

de C.V

Helgueros, Y., (2010). Comercio electrónico como estratégia impulsora de las

exportaciones en México. *Revista Internacional Administración y Finanzas, 3* (3), 81-90.

Heneman, H., (1993). *Administración de recursos humanos y personal*. México: CECSA

Ivancevich, J., (2004). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw Hill.

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED). (2013).

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). (2007). Prevención de riesgos en los lugares de trabajo: *Guía para una intervención sindical*. Quinta edición. Editorial Paralelo S. A. 429 páginas.

ISTAS. (2007). En A. y. Instituto Sindical de Trabajo, *Prevención de riesgos en los lugares*

de trabajo: Guía para una intervención sindical. España: Paralelo S. A.

Laurell, C. (1993). *Organización Panamericana de la salud para la investigación sobre la*

salud de los trabajadores. Bogotá, Colombia: Tercer mundo.

Laurell, C. y Noriega M. (1989). *Manual Conocer para cambiar*: *Estudio de la salud en el Trabajo.* México: Universidad Metropolitana. Unidad Xochimilco. División de Ciencias Biológicas y de la Salud.

Martínez, C. (2008). *La salud en el trabajo.* México: Novum Corporativo S.A.

Mondy, N. (2005).*Administración de recursos humanos*, México: Pearson Educación.

Signorini, M., Civit, S. Bonilla, M. y Cervantes M. Octubre (2005). Guía para la

Administración de Rastros y Mataderos Municipales.

Sikula, A. (1999). *Administración de personal*, México: Trillas.

Strauss y Sayles (1995). *Personal: Problemas humanos de la gestión*. México: Prentice Hall.

Werther y Davis (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc. Graw Hill.

Derecho de acceso a la información y participación de la sociedad civil para acceder a la información pública

María del Carmen Morales Tostado
Rebeca Grajeda Grajeda
Sergio Quiróz Gálvez

Resumen

Desde 1977 en la República Mexicana, está incorporado a la Constitución el derecho a la información pública y en el año 2002 inició vigencia la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y el 4 de mayo de 2015 se publica en el Diario Oficial de la Federación la nueva Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Con la Ley de transparencia se empodera a la sociedad civil ya que le permite a los ciudadanos hacer uso del importante derecho humano a la información pública. Lo que ha propiciado avances significativos en las discusiones sobre el desempeño del gobierno y en el diseño e implantación de las políticas públicas de transparencia y acceso a la información. Los ciudadanos se han organizado para coadyuvar en un gobierno abierto y transparente como el caso del colectivo por la transparencia que surgió a finales de 2002. Se observa también la participación ciudadana en el número de solicitudes que reciben los órganos garantes del derecho de acceso a la información, que va en aumento año con año.

La ley de transparencia constituye la piedra angular del derecho humano a la información. Sin embargo, es necesario la modificación de leyes secundarias que fortalezcan el cumplimiento de tan importante derecho. Dentro de esas leyes se pueden mencionar la Ley General de Contabilidad Gubernamental, Ley Federal de Archivos, Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas, Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, entre otras.

Palabras clave: Transparencia, participación de la sociedad civil y derecho de acceso a la información pública.

Introducción

Dentro del marco legal de la transparencia y el derecho de acceso a la información, se conoce que en México, desde 1977 está incorporado a la Constitución el derecho a la información, Sin embargo, fue hasta el año 2002 que se aprobó la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Así mismo, el 4 de mayo de 2015 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la nueva Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La Ley de transparencia, otorga a los ciudadanos el derecho de acceder a la información en poder del gobierno, lo que a propiciado que se lleven a cabo análisis y discusiones sobre el desempeño del gobierno. Así como, la participación en el diseño e implantación de las políticas públicas sobre los temas más sensibles para la sociedad.

Al revisar el marco teórico de la transparencia y el derecho de acceso a la información, nos permite conocer la evolución que ha tenido la estructura legal y las disposiciones que contiene la nueva Ley de transparencia, que obliga a los funcionarios públicos a cumplir con las condiciones que se establecen en la Ley y brinda seguridad jurídica a los ciudadanos para que puedan acceder a la información que les interese de las gestiones y desempeño del gobierno.

En la presente investigación, se indaga el número de solicitudes que han realizado los ciudadanos al Instituto Nacional de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales (INAI)) de 2002 a 2014.

Las leyes de transparencia, tanto la que inició vigencia en 2002 como la de 2015, integran las bases jurídicas del derecho humano a la información y en el camino ya recorrido por la transparencia y el derecho de acceso a la información pública se han dado notables avances, no obstante, se identifica que es necesario realizar una serie de modificaciones a las leyes secundarias que fortalezcan y apoyen el cumplimiento de tan importante derecho. Dentro de esas leyes se pueden mencionar la Ley General de Contabilidad Gubernamental, Ley Federal de Archivos, Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas, Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, entre otras. Así mismo, se requiere un cambio en la estructura organizacional para renovar la cultura de los

funcionarios públicos que debe ser resonsable y honesta y que en todo momento busque el bienestar de la sociedad.

Problemática identificada

Dentro de la problemática del tema en cuestión, se parte de la percepción ciudadana, luego pasamos al análisis del entorno de los sujetos obligados. En relación a la perspectiva del ciudadano, se critica duramente la función del gobierno, se habla de corrupción, de proteccionismo de grupos políticos, de beneficiar a los accionistas de empresas en donde los funcionarios públicos otorgan concesiones, entre otros. Todo esto propicia que no exista confianza en las entidades gubernamentales.

También, se percibe que sujetos obligados a transparentar la información sobre su gestión, así como, a dar respuesta a las solicitudes de información que reciben, de los ciudadanos enfrentan diversos problemas para cumplir con las disposiciones que establecen las leyes de transparencias.

Dentro de ellas, se pueden señalar las siguientes: en algunos de los sujetos obligados, la documentación no se somete a una clasificación, organización y conservación adecuada, luego la información que se publica en sus páginas electrónicas no está actualizada, otro problema se refiere a lo difícil que es interpretar la información que se publica, también, los personas que integran el recurso humano de los sujetos obligados, presentan resistencia al cambio, además, es necesario transitar a conductas éticas y el cumplir con las obligaciones de transparencia y derecho de acceso a la información significa una mayor carga de trabajo, ya que se tiene que organizar, salvaguardar y capturar la información para que se pueda poner a la lista de los ciudadanos, entre otras.

La transformación de las Instituciones públicas, para cumplir con la Ley de Transparencia enfrenta obstáculos por inercias en su desempeño. Por eso es necesario destacar lo expresado por Vergara (2008, p. 5) quien establece lo siguiente:

> La transparencia no es fácil, no es una condición natural de las organizaciones gubernamentales; para decirlo con un clásico de las organizaciones, Giandomenico Majone las burocracias no nacen transparentes, mucho menos en tradiciones gubernamentales como la mexicana. Por eso, la transparencia debe elaborarse, construirse, implementarse cuidadosamente, con una visión de largo plazo que asuma al mismo tiempo diferentes objetivos: legales, reglamentarios, políticos,

organizacionales, educativos, culturales, dentro y fuera de las instituciones del Estado.

Es claro el mensaje de Vergara, en relación a que es necesario que las organizaciones burocráticas se transformen en organizaciones transparentes, mientras no haya esa transformación seguirá el serio problema de la opacidad. Para coadyuvar a estos cambios trascendentales, se deberá diseñar e implementar estrategias que lleven a una transformación, donde se promueva una nueva cultura, en la que los individuos asuman plena y conscientemente su responsabilidad como sujetos activos en el contexto donde se encuentren, de la misma forma la institución se obliga a participar en procesos de mejora y de evaluación.

Justificación

Con este trabajo, se pretende brindar información sobre la trascendencia de la transparencia y el derecho de acceso a la información pública en México. Así mismo, revisar los cambios que se han realizado en su marco legal a partir de la promulgación de la Ley de transparencia en 2002.

De igual manera, se destaca la importancia de analizar la participación de la sociedad civil tanto en la exigencia de un gobierno abierto y transparente, así como, la relevancia de la utilización del derecho de acceso a la información pública, lo que permite conocer cualquier aspecto sobre el desempeño del gobierno y de las organizaciones que reciben recursos públicos.

Por tanto, la investigación se justifica ya que intenta permear en la cultura de los ciudadanos mexicanos, desde dos contextos totalmente diferentes: uno de ellos en la cultura de los funcionarios públicos para que sean honestos e informen sobre su quehacer cumpliendo con su compromiso de compartir la información que están obligados a ofrecer a quien lo solicite sin restricción ni pretextos y el otro contexto es el relacionado a los ciudadanos que realmente identifiquen y conozcan su poder otorgado por la Constitución y la Ley de transparencia, el cual les permite vigilar a los funcionarios públicos, las obras que estos realizan y al mismo tiempo solicitar la información en poder de los funcionarios del gobierno. Si los ciudadanos nos interesamos y participamos en los problemas sociales, en las políticas públicas, estrategias, líneas de acción de los

funcionarios públicos, México transitará a mejores condiciones de vida para sus habitantes y en un futuro se reducirán las desigualdades entre la población.

Metodología de la investigación

En la realización de esta investigación se revisaron leyes, libros, artículos en revistas especializadas, páginas electrónicas de las instituciones gubernamentales y de organizaciones civiles. Por el tema a investigar se eligió el enfoque cualitativo, donde se describe la estructura legal de la transparencia y el derecho de acceso a la información, se revisan algunos artículos de la nueva Ley de transparencia y se obtiene el número de solicitudes de información que ha recibido el Instituto Nacional de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales.

Así mismo, se estructura la información obtenida de forma ordenada, planteando objetivos, preguntas de investigación, información de especialistas para integrar el marco teórico y finalmente presentando los resultados y las conclusiones.

Objetivos de la investigación

1. Presentar la evolución de la estructura legal de la transparencia y el derecho de acceso a la información.
2. Describir las disposiciones de la nueva Ley de transparencia en relación a los sujetos obligados y las nuevas obligaciones
3. Presentar una gráfica para indicar el número de solicitudes de información que ha recibido el Instituto Nacional de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales (INAI) de 2003 a 2014.

Preguntas de investigación

1. ¿Cuál ha sido la evolución de la estructura legal de la transparencia y el derecho de acceso a la información?
2. ¿Cuáles son las disposiciones de la nueva Ley de transparencia en relación a los sujetos obligados y a las nuevas obligaciones?
3. ¿Cuántas solicitudes de información se han recibido por el Instituto Nacional de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales (INAI) de 2003 a 2014.

Desarrollo del tema

Evolución de la estructura legal de la transparencia y el derecho de acceso a la información pública.

El derecho de acceso a la información pública, tiene su sustento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, donde se incorporó desde 1917. Sin embargo, fue algo olvidado y no se consideró prioridad para los gobiernos el proporcionar información a la sociedad sobre su desempeño. Fue hasta el año 2002 cuando se aprobó la ley de transprencia y en ella se establece la obligación de informar a la sociedad y con ello, se da inicio a una nueva relación entre el gobierno y la sociedad. Así mismo, en mayo de 2015 se publica en el Diario Oficial de la Federación la nueva Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP).

En la presente investigación, se desarrollan los temas de transparencia gubernamantal, derecho de acceso a la información y la participación de la sociedad civil en hacer efectivo esos derechos. Para ello, se considera las solicitudes de información que se han recibido por el Instituto Nacional de transprencia, acceso a la información y protección de datos personales (INAI) de 2003 a 2014. En cada uno de los temas, se abordan cuestiones sobre antecedentes, definiciones, evolución y algunos datos importantes para analizar de forma más integral estos elementos.

En las agendas de los gobiernos, se establece por su importancia el derecho de acceso a la información y la participación ciudadana, por ello, se contemplan en el Plan Nacional de Desarrollo (2013-2018), considerándose como política pública en la estrategia transversal: Gobierno cercano y moderno, la vinculación con las organizaciones de la sociedad civil y la promoción de la participación ciudadana en la gestión pública.

Todo ello, permite dar cuenta, de los cambios estructurales que ha sufrido nuestro país con el propósito de responder a las exigencias planteadas en el contexto internacional y nacional. Propiciando, la participación ciudadana en el legítimo uso del derecho a la información es un cambio cultural que promueve que los ciudadanos se involucren de manera directa en la evaluación y seguimiento de la gestión pública.

Estructura legal del derecho de acceso a la información

El derecho de acceso a la información se considera un derecho humano fundamental consagrado en una serie de instrumentos internacionales de derechos humanos, (López, 2009) señala que:

> Los derechos humanos son una de las primeras y más importantes expresiones, se plasmó en Francia en 1789 con la Declaración de los Derechos del Hombre y Ciudadano.

De igual manera, son instrumentos importantes la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos. En 1946, la Asamblea General de Naciones Unidas, afirmó en su resolución 59. La libertad de información es un derecho humano fundamental y la piedra angular de todas las libertades a las que están consagradas las Naciones Unidas.

Es en esa resolución, donde se desprende que el derecho de acceso a la información debe defenderse como un fin en sí mismo, en su carácter de derecho fundamental, y como un medio, en su dimensión de derecho facultativo para la exigencia de otros derechos.

También, la Corte Interamericana de Derechos Humanos dictaminó que la información pertenece a las personas, la información no es propiedad del Estado y el acceso a ella no se debe a la gracia o favor del gobierno.

Es importante señalar que las instituciones del Estado tienen disposiciones jurídicas, cuyo objetivo es precisamente brindar información sobre su desempeño y al mismo tiempo, le corresponde la protección de los derechos de las personas y de sus datos personales. La información de interés público, se refiere a la que surge o se encuentra en posesión de las autoridades en función de las atribuciones del Estado, misma que será pública y podrá ser solicitada por los ciudadanos.

El derecho a la información pública, ha adquirido notoria importancia en el mundo de las ideas políticas, sociales y jurídicas del pensamiento contemporáneo; al grado de que se le considera como uno de los rasgos más distintivos de los Estados constitucionales modernos, esto en virtud, de que el acceso a la información forma parte de una corriente universal, que va mucho más allá de una administración y se exige que se observe como un auténtico derecho y no sea ignorado, evadido o pospuesto.

Con todos esos cambios en el entono internacional y los que a su vez se han realizado a las leyes mexicanas, se origina una nueva perspectiva ciudadana, la cual se nutre con la información que genera el gobierno en su desempeño y también le permite conocer los motivos en los que se basan para tomar determinadas decisiones en cualquier área incluyendo el manejo de los recursos económicos que la ciudadanía le proporciona al gobierno en forma de impuestos.

El fundamento legal para hacer uso del derecho de acceso a la información pública en la República Mexicana, lo constituye el artículo 6 constitucional que dentro de las garantías individuales o derechos humanos, consagra al derecho de acceso a la información en el ámbito federal, estatal y municipal. Dicho artículo se ha venido adecuado a las necesidades y demandas de la sociedad con el objetivo de brindar certidumbre jurídica al solicitar por parte de los ciudadanos información pública.

En el año 2007 se hicieron dos modificaciones al artículo 6 constitucional; una de ellas para incluir el derecho de réplica y se establece que será ejercido en los términos dispuestos en la ley. La otra modificación se detalla en la iniciativa que reforma el artículo 6 constitucional publicada en la Gaceta Parlamentaria de la Cámara de Diputados,

número 2155-I el 19 de diciembre de 2006, donde se puntualiza que para garantizar el derecho al acceso a la información tanto en la federación, los estados y municipios, se requiere una descripción más detallada de la información que están obligados a proporcionar, por ello y mediante decreto se adicionaron siete fracciones al artículo 6 constitucional y se publicaron en el Diario Oficial de la Federación el día 20 de julio de 2007.

Por su importancia se describe de forma resumida el contenido de cada una de las fracciones que se adicionaron al artículo 6 constitucional:

I.- Toda la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo federal, estatal y municipal, es publica y solo podrá ser reservada temporalmente por razones de interés público.

II.- La información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes.

III.- Toda persona sin necesidad de acreditar interés alguno o justificar su utilización. Tendrá acceso gratuito a la información pública, a sus datos personales o a la rectificación de estos.

IV.- Se establecerán mecanismos de acceso a la información y procedimientos de revisión expeditos.

V.- Los sujetos obligados deberán preservar sus documentos en archivos administrativos actualizados y publicaran a través de los medios electrónicos disponibles.

VI.- Las leyes determinaran la manera en que los sujetos obligados deberán hacer pública la información relativa a los recursos públicos que entreguen a personas físicas o morales.

VII.- La inobservancia a las disposiciones en materia de acceso a la información pública será sancionada en los términos que dispongan las leyes.

De igual forma, el 11 de junio de 2013, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación, algunos párrafos que se adicionan al artículo 6 constitucional, a continuación se comparten:

> Toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión.
>
> El Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet. Para tales efectos, el Estado establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios.

Como se puede apreciar las modificaciones al artículo 6 constitucional, describen con mayor detalle las situaciones que estaban sujetas a los criterios de los sujetos obligados. Las adiciones tienen el propósito de establecer los principios y las bases mínimas a partir de las cuales se daría cumplimiento al derecho de acceso a la información pública en todo el país. (Merino, 2008).

Nueva Ley de Transparencia: Sujetos obligados y sus obligaciones

Una vez que se analiza la información constitucional, vale la pena continuar con la Ley principal: la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP), publicada en el Diario oficial de la federación el 4 de mayo de 2015 y que tiene como antecedente la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG) que inició vigencia en el año 2002.

Para entrar en materia, se define la Ley de acceso a la información, Ackerman y Sandoval (2008), la describen como “una ley que otorga a los ciudadanos el derecho a conseguir información bajo el resguardo del gobierno, sin la necesidad de demostrar interés legal”. Se considera que las leyes de transparencia forman parte de un proyecto diseñado para la formación de los ciudadanos, donde se busca que se incorporen los valores de responsabilidad, respeto, honestidad, tolerancia, entre otros, dicho proyecto debe darse desde los espacios formativos, tales como escuelas y universidades y organizaciones de la sociedad civil.

Para revisar las disposiciones de la nueva ley de transparencia es necesario señalar algunos artículos de la LGTAIP, con el objetivo de precisar en que consiste el derecho humano de acceso a la información y para tal efecto se cita el artículo 4 de la LGTAIP:

> Artículo 4. El derecho humano de acceso a la información comprende solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir información.
>
> Toda la información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de los sujetos obligados es pública y accesible a cualquier persona en los términos y condiciones que se establezcan en la presente Ley, en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, la Ley Federal, las leyes de las Entidades Federativas y la normatividad aplicable en sus respectivas competencias; sólo podrá ser clasificada excepcionalmente como reservada temporalmente por razones de interés público y seguridad nacional, en los términos dispuestos por esta Ley.

Así mismo, es necesario precisar quienes son los sujetos obligados y al respecto el artículo 23 describe en detalle quienes tienen la obligación de cumplir con lo establecido en la LGTAIP:

> Artículo 23. Son sujetos obligados a transparentar y permitir el acceso a su información y proteger los datos personales que obren en su poder: cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en los ámbitos federal, de las Entidades Federativas y municipal.

El cumplimiento de las obligaciones de los sujetos obligados va más allá de las relacionadas a transparentar y dar a conocer la información que soliciten los ciudadanos, adicionalmente tienen una serie de obligaciones relacionadas a la organización de la estructura que se requiere para estar en condiciones de ofrecer a los ciudadanos todo lo que a derecho le corresponde, todas esas obligaciones las contiene el artículo 24 de la LGTAIP que se cita a continuación

> Artículo 24. Para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley, los sujetos obligados deberán cumplir con las siguientes obligaciones, según corresponda, de acuerdo a su naturaleza:
>
> I. Constituir el Comité de Transparencia, las Unidades de Transparencia y vigilar su correcto funcionamiento de acuerdo a su normatividad interna;

II. Designar en las Unidades de Transparencia a los titulares que dependan directamente del titular del sujeto obligado y que preferentemente cuenten con experiencia en la materia;

III. Proporcionar capacitación continua y especializada al personal que forme parte de los Comités y Unidades de Transparencia;

IV. Constituir y mantener actualizados sus sistemas de archivo y gestión documental, conforme a la normatividad aplicable;

V. Promover la generación, documentación y publicación de la información en Formatos Abiertos y Accesibles;

VI. Proteger y resguardar la información clasificada como reservada o confidencial;

VII. Reportar a los Organismos garantes competentes sobre las acciones de implementación de la normatividad en la materia, en los términos que éstos determinen;

VIII. Atender los requerimientos, observaciones, recomendaciones y criterios que, en materia de transparencia y acceso a la información, realicen los Organismos garantes y el Sistema Nacional;

IX. Fomentar el uso de tecnologías de la información para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y la accesibilidad a éstos;

X. Cumplir con las resoluciones emitidas por los Organismos garantes;

XI. Publicar y mantener actualizada la información relativa a las obligaciones de transparencia;

XII. Difundir proactivamente información de interés público;

XIII. Dar atención a las recomendaciones de los Organismos garantes, y

XIV. Las demás que resulten de la normatividad aplicable.

Todos estos cambios a las legislaciones mexicanas encaminadas a dar sustento a la transparencia y acceso a la información gubernamental se despliegan en el contexto de un compromiso internacional por contener la corrupción el cual fue expresado en la Convención de la ONU contra la Corrupción, cuyo texto se publicó en diciembre de 2003. Un dato importante es que los países con menor corrupción en el mundo, tienen una sólida ley de acceso a la información. Así mismo, por medio de estas legislaciones, los

ciudadanos se pueden convertir en vigías sociales, su escrutinio permanente es una salvaguarda de la rectitud en el manejo de recursos y en la toma de decisiones públicas. (Ramírez, 2008)

A partir de la entrada en vigor de la LFTAIPG y ahora la LGTAIP las entidades del gobierno federal y las entidades que reciben recursos púbicos, tienen la obligación de dar a conocer su desempeño. Todo ello, coadyuva a que los ciudadanos recuperen la confianza en el gobierno, al conocer la información sobre la gestión pública, incluyendo los presupuestos donde se identifique el origen y aplicación de los ingresos.

Participación de la sociedad civil

Al realizar una revisión de la literatura sobre la participación de la sociedad civil, se conoció que existen varias definiciones de sociedad civil, para nuestro propósito es suficiente decir que cubre todas las actividades que son independientes de los Estados y mercados, basadas en una actividad voluntaria sin ánimo de lucro. La sociedad civil está integrada por organizaciones no gubernamentales, organizaciones sin ánimo de lucro, organizaciones comunitarias, organizaciones de autoayuda, sindicatos, organizaciones religiosas y cooperativas, voluntariado, movilización social, acción colectiva y demás manifestaciones de la sociedad civil en nuestro país.

La participación de la sociedad civil en el uso legítimo del derecho a la información ha propiciado avances significativos, en la mayoría de las discusiones sobre la política de transparencia y acceso a la información subrayan la importancia de que la sociedad civil vigile los procesos mediante los cuales se garantiza el derecho a la información.

Al respecto Luna (2009), señala que “la sociedad en México ha respondido de manera lenta asimilando y comprendiendo los usos, alcances y límites del derecho de acceso a la información”, quizá esto va a cambiar con el paso de los años, cuando realmente se refleje el impacto en la gestión pública, con funcionarios comprometidos con la sociedad a la cual se debe, esta actitud puede revertir aunque sea un poco, la desconfianza hacia los servidores públicos.

La ley que protege el Derecho de acceso a la información fue resultado de la participación intensa de los integrantes de la sociedad civil en el denominado Grupo Oaxaca, quienes

plasmaron el decálogo del derecho a la información, donde se establecen los puntos centrales que se incluyeron en la Ley de Transparencia, por considerar elemental para nuestra investigación se transcribe el decálogo.

Cuadro 1: Decálogo del Derecho a la Información

1. El acceso a la información es un derecho fundamental
2. La información pública le pertenece a las personas y a ellas corresponde qué información requieren y como la usarán.
3. Debe existir la máxima apertura, transparencia y rendición de cuentas por parte de los poderes del estado.
4. Hay obligación de publicar y entregar información que posee el estado de forma veraz, oportuna y correcta.
5. Deben establecerse procedimientos ágiles, sencillos y a costos mínimos. La entrega no deberá exceder de diez días hábiles
6. La ley establecerá las excepciones para tener acceso a la información. Entre ellas se incluirán los campos de: vida privada, seguridad nacional, seguridad pública, política exterior y secretos científicos, industriales y bancarios.
7. Debe haber un organismo autónomo para promover la apertura y resolver las controversias
8. Todos los órganos del estado y entidades que ejerzan gasto público estarán obligados a permitir el acceso a la información relacionada con los fondos administrados por ellos.
9. La ley debe poseer consistencia jurídica
10. Significa una promoción del federalismo. Se busca que la ley de acceso a la información sea punto de partida para fomentar la deliberación y regulación de la materia en el ámbito de los estados y municipios.

Fuente: Elaboración propia con datos de Escobedo 2002. Citado en Ramírez (2008)

La temática sobre transparencia y acceso a la información pública, resulta interesante ya que los ciudadanos no tiene confianza en el gobierno, por los repetidos actos de corrupción que se dan a conocer el los medios de comunicación, así como por el tráfico de influencias y el proteccionismo a los integrantes de los grupos políticos, entre otros.

Toda esta problemática, puede disminuir a medida que los funcionarios públicos se sientan vigilados sobre su desempeño. Así también, el hecho de tener la obligación de proporcionar información cuando le sea solicitada, limita la participación en hechos que pudieran poner en riesgo su trabajo como funcionario público y además puede hacerse acreedor a sanciones por no cumplir con las disposiciones de las leyes. Así también, debe coadyuvar a disminuir los comportamientos discrecionales.

Es importante la transparencia y el derecho de acceso a la información, porque se obliga a mantener un control sobre el quehacer de los funcionarios públicos y es elemento fundamental para estar en condiciones de cumplir con la obligación de rendición de cuentas. Para efectos de analizar el control en las funciones públicas, se puede decir que se ejercen dos tipos de controles: el control centralizado y control descentralizado o multilateral.

El control centralizado, lo ejercen los funcionarios públicos que tienen la encomienda de vigilar la utilización de recursos y el control descentralizado o multilateral, lo ejercen varios actores entre ellos podemos mencionar a los periodistas, las organizaciones civiles y los ciudadanos. Con la transparencia se fortalece el control multilateral ya que cada ciudadano se convierte en un sujeto activo que puede conocer, analizar, monitorear y denunciar a los funcionarios públicos que realizan actos fuera de su ámbito de competencia.

En ese sentido, Guerrero y Hofbauer (2002, p.2) expresan lo siguiente:

> Con el impulso de la transparencia, se desarrolla un sistema de control multilateral dentro de la sociedad que funge como un contrapeso útil y efectivo. Ello favorece sin duda una mejor distribución del gasto y un uso más eficiente de los recursos. Puede convertirse por lo tanto en un elemento central en el desarrollo democrático del gobierno honesto y eficiente.

Tanto la transparencia como el acceso a la información pública, se han vuelto elementos indispensables para evaluar al gobierno, según el documento: Modernising Government: The Way Forward, Paris: Organization for Economic Co-operation and Development de la Organización Para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), (2005), se considera que los gobiernos deben ser eficientes, flexibles, responsables, orientados en base a resultados y deben ser transparentes, abiertos al escrutinio público y garantes del derecho que cualquier ciudadano tiene a acceder a la información de las instituciones y los servidores públicos.

Así también, el documento en mención, señala que la mayoría de los países de la OCDE han evolucionado hacia un gobierno más abierto y transparente, donde el gobierno permite la participación ciudadana en la toma de decisiones.

En ese tenor, en el comunicado de la Organización de los Estados Americanos (OEA) detalla que se ha identificado como constante en los países miembros que la corrupción y la falta de transparencia son consideradas como factores que sin duda ponen en riesgo la seguridad y prosperidad de los habitantes de la región.

De tal forma, que al no tener los ciudadanos confianza en las instituciones públicas, se refleja en el desinterés de inversión privada para reactivar la economía nacional y en la evasión de impuestos aduciendo que no se utilizan para el bien común, entre otros. Por ello, la transparencia se presenta como estrategia para construir la confianza de los ciudadanos.

En ese sentido, el 26 de noviembre de 2006, la Presidenta de Transparencia Internacional, Huguette Labelle, afirmó en el marco de la decimoséptima Cátedra de las Américas realizada en la Organización de los Estados Americanos (OEA).

> La corrupción no hace que un país sea más pobre solamente por socavar su economía. La corrupción conduce a que los pobres se empobrezcan más, porque parte de sus limitados recursos, de sus inexistentes ingresos disponibles, deben ser destinados a pagar por servicios básicos que de lo contrario deberían ser gratis.

Así mismo, subrayó la necesidad de que las organizaciones internacionales y la sociedad civil trabajen conjuntamente para exigir la responsabilidad y la transparencia en los países.

En el mismo tenor, en el comunicado de prensa C-250/08 de fecha 25 de junio de 2008, el Secretario General de la OEA José Manuel Insulza, expresó en la treceava Reunión del Comité de Expertos del Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención Interamericana contra la Corrupción (MESECIC), destaca los beneficios de que los Estados Americanos formen parte de la MESECIC y se propicie las actividades de cooperación técnica, el intercambio de información, compartir experiencias, recomendaciones para mejorar las prácticas y los procesos de armonización.

Es interesante lo planteado por Vergara (2008:28) “En los últimos años nos encontramos con que diversos organismos internacionales como la OCDE y el Banco Mundial han comenzado a presionar a los gobiernos nacionales para transparentar su información y explicar sus decisiones”. Esto por considerar que muchas de las crisis y decisiones gubernamentales equivocadas, se hubieran podido evitar si la sociedad tuviera el conocimiento de la información pública.

En el Primer Foro Centroamericano de República Dominicana por la transparencia, se argumenta, que la transparencia en la administración pública es generalmente reconocida como una precondición para enfrentar la corrupción en los países, al mismo tiempo se establece que es determinante la ratificación y la adopción de marcos legales internacionales anticorrupción, como los señalados en la Convención Interamericana contra la Corrupción y en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, que han sido elementos fundamentales para lograr avanzar en el combate a la corrupción.

Siguiendo la misma temática, Quintana (2010, p. 10) expresa lo siguiente:

> Si existe transparencia, aparecen de inmediato los rumbos alternativos, el cuestionamiento, mayor apego a la ley y sobre todo, un mayor cuidado de lo que el Gobierno dice y hace. El secreto da rienda suelta a los intereses ilegítimos, sirve para ocultar errores e incluso, cuando no hay nada fraudulento, el secreto produce sospecha que socava la credibilidad y la sustentabilidad de las acciones y de las políticas.

La transparencia como cultura política y ciudadana, encuentra sus principales razones en el sistema político mexicano. Esto en virtud, de que enfrenta una crisis de credibilidad y de representatividad, lo cual se originó debido principalmente a las experiencias de corrupción y clientelismo político que ha vivido el país a lo largo de su historia.

Por lo tanto, a medida que el gobierno publique la información de forma clara y oportuna se pondrá un freno a la comisión de actos deshonestos o decisiones discrecionales de parte de los servidores públicos, para con ello contribuir a disminuir la primera crisis: la de credibilidad. Si los funcionarios saben que sus decisiones o acciones podrán ser conocidas por los ciudadanos en cualquier momento mediante una solicitud de información, cuidarán cometer irregularidades.

La capacidad que tiene la sociedad de evaluar el desempeño de sus gobernantes y de exigirles cuentas claras sobre su quehacer, depende que se disponga de información fidedigna, oportuna y comprensible sobre los objetivos, metas y resultados gubernamentales.

En nuestro país, el reto de ser transparente no debe ni puede aplazarse ya que en los últimos años es un requerimiento que hacen diversos organismos internacionales como la OCDE y el Banco Mundial (BM), que han comenzado a presionar a los gobiernos para que sean transparentes y expliquen su proceso de toma de decisiones basadas en información.

En ese sentido, se considera que muchas de las crisis que se han presentado en México, son producto de decisiones gubernamentales equivocadas, las cuales, se hubieran podido evitar si la sociedad tuviera el conocimiento de la información pública.

La transparencia y el acceso a la información son pilares indispensables de cualquier sistema moderno de administración y es esencial para la rendición de cuentas a la sociedad. Por ello Vergara (2008, p.33) señala que:

> La transparencia en el contexto gubernamental tiene consecuencias organizacionales importantes: Disminuye las asimetrías de información y, por tanto, permite una mejor supervisión interna de políticos y funcionarios. De esta manera previene actos de corrupción y sirve de incentivo a los funcionarios públicos para mejorar su desempeño.

Todo esto, parece confirmar que las instituciones públicas al permitir la transparencia y el acceso a la información, están fijando las bases para la rendición de cuentas. Siendo una prioridad que la ciudadanía conozca cómo se utilizan los recursos por parte del gobierno y con ello evaluar a los funcionarios públicos, al mismo tiempo, le brinda la

posibilidad de incidir en las decisiones de políticas públicas que, en última instancia, se diseñan para su beneficio.

El acceso a la información y la transparencia gubernamental, sin duda contribuye a hacer eficientes a las instituciones porque propician que las dependencias del gobierno no sean desviadas de sus objetivos públicos para servir a intereses privados.

Por ello, al saber los funcionarios que pueden ser descubiertos por alguna solicitud de información y se ponga de manifiesto su conducta discrecional o ilegal, sin duda cuidaran su desempeño, además estas conductas son motivo de sanciones estipuladas en la propia Ley de Transparencia y en la Ley de Responsabilidades de los Funcionarios Públicos.

Se puede considerar a la transparencia como un elemento primordial para la reforma del Estado, esto en virtud de que contribuye al establecimiento de un nuevo tipo de gobernanza, donde hay más apertura democrática, más alerta y más propensa a la renovación. En resumidas cuentas, la transparencia es una medida que puede traer beneficios y que vale la pena asumir porque exige que el Estado escuche a la sociedad.

Un acontecimiento importante, se publicó como Decreto en el Diario Oficial de la Federación el 27 de mayo de 2015, donde se reforman, adicionan y derogan disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de combate a la corrupción.

En dichas modificaciones Constitucionales se establece el Sistema Nacional Anticorrupción y se describen las funciones y facultades de la Secretaría de la Función Pública y se crea la Fiscalía Especializada del Combate a la Corrupción.

Para construir un mejor país, es necesario llevar a la práctica las acciones que contempla el programa nacional de rendición de cuentas, transparencia y combate a la corrupción.

Conscientes de que cada mexicano se debe convertir en agente de cambio y entre todos difundir el derecho que tienen los ciudadanos a la información pública gubernamental de manera oportuna, suficiente y garantizada, así como la participación de la sociedad en el análisis y evaluación en el desempeño del gobierno.

Se considera, que solamente con la participación de la sociedad, se puede formar funcionarios públicos comprometidos a respetar las leyes y con la cultura de honestidad

y fortalecimiento de una ética pública a favor de los ciudadanos, la corrupción en el sector público sigue siendo uno de los temas más importantes y urgentes en la agenda nacional. En ese tenor, es importante compartir lo planteado por Hill, Hernández y Dessauge. (2006), porque señalan características que debe tener el gobierno.

> Si hasta hace algún tiempo se argumentaba que los gobiernos debían ser eficientes, orientados a resultados, flexibles y responsables, actualmente se piensa además que los gobiernos deben ser transparentes, abiertos al escrutinio público y garantes del derecho que cualquier ciudadano tiene a acceder a la información en manos de las instituciones y los servidores públicos.

La transparencia y el derecho de acceso a la información, representan una de las conquistas ciudadanas más importantes del México contemporáneo. Esto en virtud de que con la entrada en vigor de la LGTAIP, obliga a las instituciones del gobierno a proporcionar a los ciudadanos la información que les interese sobre la gestión gubernamental, el uso de los recursos públicos y la toma de decisiones.

La aprobación de leyes estatales en la materia y las reformas a los artículos constitucionales, indican también que los gobiernos están avanzando en la misma línea a favor de la transparencia y la apertura de la información gubernamental.

Los pronunciamientos vertidos por todos estos autores, nos permiten señalar que la promulgación de la LGTAIP, constituye una forma de fiscalización efectiva de la gestión gubernamental y puede contribuir a promover una cultura de legalidad y con ello fomentar entre los funcionarios públicos y los ciudadanos conductas que no permitan la corrupción.

La LGTAIP, propicia que los servidores públicos realicen su gestión con un enfoque honesto, transparente y con interés por informar y rendir cuentas a la sociedad. Por lo tanto los ciudadanos deben conocer el presupuesto asignado a las Instituciones que forman parte del gobierno federal, estatal y municipal y los informes de su ejecución, entre otra información financiera.

Al concientizar a los ciudadanos sobre lo importante de su participación, se podrá influenciar en la toma de decisiones, en la formulación, instrumentación, monitoreo y evaluación de políticas públicas sobre la acción gubernamental.

En México están emergiendo nuevas formas de participación pública, se han abierto nuevas fórmulas de participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas en todo el conjunto de la democracia representativa.

Los ciudadanos exigen a sus gobiernos mayores cuotas de transparencia y control, y demandan la oportunidad de participar activamente en la elaboración de políticas que les afecten, un documento de la OCDE (2005) refiere que los gobiernos deben ser eficientes, flexibles, responsables, orientados en base a resultados y deben ser transparentes, abiertos al escrutinio público y garantes del derecho que cualquier ciudadano tiene a acceder a la información en manos de las instituciones y los servidores públicos.

Así también, el documento en mención señala que la mayoría de los países de la OCDE han evolucionado hacia un gobierno más abierto y transparente, donde el gobierno permite la participación ciudadana en la toma de decisiones.

La relación entre el estado y sociedad civil es compleja y problemática. Tradicionalmente el Estado apoya las actividades de la sociedad civil como una cuestión de principios, simplemente porque son manifestaciones del derecho de asociación de los ciudadanos. Hoy, este principio se enfrenta a la creciente presión del énfasis puesto en la gestión por resultados y la necesidad de la participación en los servicios de las organizaciones de la sociedad civil.

Es importante recordar que en el deber ser, los ciudadanos dirigen el Estado federal en lugar de lo contrario. En este proceso, se requieren debates abiertos y libres con la participación de integrantes del gobierno y de la sociedad civil.

En un país en el que la desigualdad es uno de los principales problemas que enfrenta la población, las organizaciones civiles adquieren un compromiso especial con el desarrollo económico, social, cultural y el impulso de una ciudadanía plena y responsable.

Sojo (2005), expresa que para ser sólida, una democracia necesita mucho más que elecciones libres y equitativas. En una sociedad plural, como la mexicana, la convivencia diaria tiene que fundamentarse en virtudes cívicas como la tolerancia, el respeto a las leyes y a los derechos de terceros y, de manera específica a los derechos de las minorías.

Una de estas organizaciones de la sociedad civil, se le conoce como: El Colectivo por la Transparencia, surgió a finales del año 2002 como un espacio de reflexión y acción, conformado por seis organizaciones de la sociedad civil. Para enero de 2016 se han

sumado otras organizaciones a este esfuerzo, quedando integrado por las siguientes instituciones:

Cuadro 2: Colectivo por la transparencia

Organización	Dirección electrónica
1. Alianza Cívica	www.alianzacivica.org.mx
2. Información Accesible y Rendición de Cuentas (IARAC)	www.iaracredes.wix.com
3. Visión Legislativa	www.visionlegislativa.com
4. Centro Mexicano de Derecho Ambiental	www.cemda.org.mx
5. Colectivo Ciudadanos por Municipios Transparentes (CIMTRA)	www.cimtra.org.mx
6. Cultura Ecológica	www.culturaecologica.org.mx
7. DECA- Equipo Pueblo	www.equipopueblo.org.mx
8. Fundar, Centro de Análisis e Investigación	www.fundar.org.mx
9. GESEC Gestión social y cooperación	www.gesoc.org.mx
10. ONG Contraloría Ciudadana para la rendición de cuentas	www.contraloriaciudadana.org.mx
11. Alternativas y Capacidades	www.alternativasycapacidades.org
12. Sonora Ciudadana	www.sonoraciudadana.org.mx
13. Iniciativa Sinaloa	www.iniciativasinaloa.org.mx
14. Centro Nacional de Comunicación Social(CENCOS)	www.cencos.org
15. Equis Justicia para las Mujeres	www.equis.org.mx
16. Gente Diversa de Baja California	www.gentediversa.org.mx

Fuente: Elaboración propia con datos de la página web del Colectivo por la Transparencia localizada en: http://colectivoporlatransparencia.org/quienes

En México a partir del año 2000 se han establecido condiciones que fomentan las organizaciones civiles, se puede mencionar la creación de un marco normativo para identificar y regular la actividad de las organizaciones civiles, el cual sienta las bases para la institucionalización de la relación con las organizaciones civiles. Adicionalmente se estableció el registro Nacional de instituciones y organizaciones políticas sociales y civiles, para identificar aquellas con causas similares, a fin de propiciar su trabajo conjunto.

En necesario señalar que en el Plan Nacional de Desarrollo (2013-2018), se contempla la política pública de participación ciudadana en el quehacer gubernamental, en la estrategia II de la meta: México en paz, se señala lo siguiente “Estrechar desde la oficina de la Presidencia, la Secretaría de Gobernación y demás instancias competentes, la vinculación con las organizaciones de la Sociedad Civil y promover la participación ciudadana en la gestión pública”

Por tanto, es necesario que realmente se lleve a la práctica acciones tendientes a promover la creación de organizaciones de participación ciudadana como mecanismos fundamentales para la participación de la ciudadanía en el diseño de las políticas públicas, la transparencia y la rendición de cuentas, así como alentar la participación de las organizaciones civiles tanto en la elaboración de los programas sectoriales como en el diseño de políticas públicas específicas.

Esta estrategia busca impulsar que los ciudadanos participen de forma activa en el monitoreo, el seguimiento y la evaluación de la gestión pública con la finalidad de que estas acciones se traduzcan en medidas correctivas dentro de la función pública, ya sea en la mejora de la administración o en la sanción ante actos de corrupción.

Para implementar la estrategia se requiere construir alianzas con la sociedad civil y el establecimiento de foros permanentes de consulta, evaluación y seguimiento sobre la gestión gubernamental donde participe la sociedad. Por otra parte, es necesario desarrollar e implementar estrategias que permitan la participación ciudadana en los procesos de toma de decisión para mejorar la gestión pública.

En la nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en su artículo 8 establece los principios rectores de los organismos garantes y define: certeza, eficacia, imparcialidad, independencia, legalidad, máxima publicidad, objetividad, profesionalismo y transparencia.

Así mismo, el 5 de mayo de 2015 en el comunicado INAI-OA/001/15[1], se da a conocer el cambio de nombre de Instituto Federal de Acceso a la Información y protección de datos personales (IFAI) a Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

En la LGTAIP, en el artículo 37 se señalan las características del organismo garante y dentro de ellas se puede mencionar que debe ser autónomo, especializado, independiente, imparcial y colegiado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Establece también que deber de tener plena autonomía técnica, de gestión, capacidad para decidir sobre el ejercicio de su presupuesto.

El INAI, se compromete a expedir los lineamientos necesarios para el ejercicio de sus funciones en un periodo de seis meses.

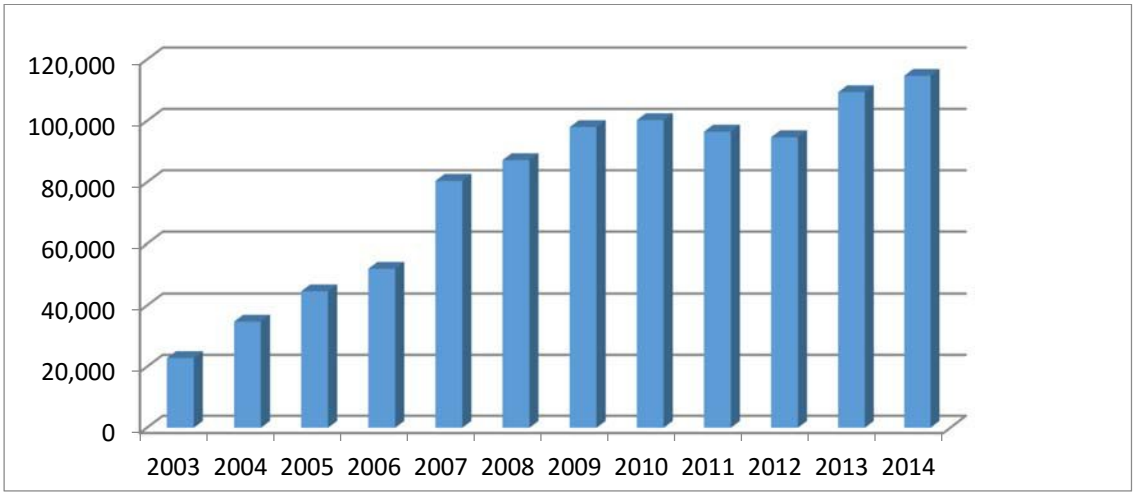
Otro cambio importante que abona a la transparencia y al derecho de acceso a la información pública es la creación del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.

Todas estas disposiciones y modificaciones brindan certidumbre a los ciudadanos para solicitar información a los funcionarios públicos y si no atienden y entregan la información solicitada, pueden recurrir al organismo garante.

Al realizar el análisis de la participación social como un elemento relevante en el uso del derecho de información, se indagó el número de solicitudes que recibe el órgano garante, por considerar una manifestación de la participación de los integrantes de la sociedad, y se ve que año con año se suman más ciudadanos decididos a conocer la información del gobierno, por lo que se incrementan las solicitudes de información pública. En el siguiente cuadro se puede conocer el número de solicitudes de información del ámbito el federal, según el anexo 2.1. del 12vo. Informe de labores del Instituto Nacional de Acceso a la Información al H. Congreso de la Unión 2014.

[1] http://inicio.ifai.org.mx/Comunicados/Comunicado%20INAI-001-15.pdf

Cuadro 3: Solicitudes de información pública



Elaboración propia con datos del 12vo informe del INAI localizado en: http://inicio.inai.org.mx/SitePages/Informes-2014.aspx

Como se puede apreciar en el año 2003 se recibieron 22,885 y para el 2014 las solicitudes se incrementaron a 114,727. De 2003 al 2014 se han recibido un total de 935,804.

Conclusiones

México transita por nuevos caminos, respondiendo a exigencias internacionales de convertirse en un gobierno abierto, flexible y transparente, que promueva la cultura ciudadana. Con la entrada en vigor de la LFTAIPG en 2002 y la LGTAIP en 2015, las organizaciones del gobierno federal y las entidades federativas, tienen la obligación de dar a conocer la información sobre su desempeño.

Al establecer las obligaciones de transparencia y acceso a la información, se coadyuva a que los ciudadanos recuperen la confianza en el gobierno, al conocer la información sobre la gestión pública, incluyendo los presupuestos donde se identifique el origen y aplicación de los ingresos.

La sociedad mexicana, ha respondido de manera lenta, todavía no se tiene claro los beneficios de utilizar el derecho de acceso a la información, quizá esto va a cambiar con el paso de los años, cuando realmente se refleje el impacto en la gestión pública, con funcionarios comprometidos con la sociedad a la cual se deben.

Se considera que con la transparencia y el acceso a la información, se pondrá un freno a la comisión de actos deshonestos o decisiones discrecionales de parte de los servidores públicos, para con ello contribuir a la credibilidad. Ya que ha medida que los funcionarios saben que sus decisiones o acciones podrán ser conocidas por los ciudadanos en cualquier momento mediante una solicitud de información, cuidarán cometer irregularidades.

El gobierno mexicano enfrenta una crisis de credibilidad y de representatividad, lo cual se originó debido principalmente a las experiencias de corrupción y clientelismo político que ha vivido el país a lo largo de su historia. Por tanto, la transparencia como cultura política y ciudadana puede constituir un detonante para mejorar la credibilidad y construir lazos entre los ciudadanos.

El acceso a la información y la transparencia gubernamental, sin duda contribuye a hacer eficientes a las instituciones porque propician que las dependencias del gobierno no sean desviadas de sus objetivos públicos para servir a intereses privados.

Se puede considerar a la transparencia como un elemento primordial para la reforma del Estado, esto en virtud de que contribuye al establecimiento de un nuevo tipo de gobierno.

Para construir un mejor país, es necesario llevar a la práctica las acciones que contempla el programa nacional de rendición de cuentas, transparencia y combate a la corrupción.

Conscientes de que cada mexicano se debe convertir en agente de cambio y entre todos difundir el derecho que tienen los ciudadanos a la información pública gubernamental de manera oportuna, suficiente y garantizada, así como la participación de la sociedad en el análisis y evaluación en el desempeño del gobierno.

La transparencia y el derecho de acceso a la información, representan una de las conquistas ciudadanas más importantes del México contemporáneo. Con la entrada en vigor de la LGTAIP, obliga a las instituciones del gobierno a proporcionar a los ciudadanos la información que les interese sobre la gestión gubernamental, el uso de los recursos públicos y la toma de decisiones.

En resumidas cuentas, la transparencia es una medida que puede traer beneficios y que vale la pena asumir porque exige que el Estado escuche a la sociedad.

En relación al marco legal de la transprencia y el derecho de acceso a la información se considera inacabado, por el hecho de requerir constantes ajustes para dar respuesta a

un tejido social cambiante, por lo que es necesario la modificación de leyes secundarias que fortalezcan y apoyen el cumplimiento de tan importante derecho. Dentro de esas leyes se pueden mencionar la Ley General de Contabilidad Gubernamental, Ley Federal de Archivos, Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas, Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, entre otras.

Referencias

Ackerman, J. (2008). El Caso de las Boletas Electorales. En Ackerman, J. Más Allá del Acceso a la Información. Transparencia, rendición de cuentas y estado de Derecho. México. Siglo XXI Editores

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, recuperada en: www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_100715.pdf

Guerrero, Hofbauer (2002). Índice de transparencia presupuestaria en cinco países de América Latina. México. CIDE. Fundación Ford

Recuperado en:

http://www.presupuestoygastopublico.org/documentos/transparencia/DT%20113.pdf

Hill, B., Hernández, A., Dussauge, M. (2006). Transparencia y acceso a la información pública: Ideas, casos internacionales y experiencias mexicanas. Recuperada en:

http://www.programaanticorrupcion.gob.mx/noticia_SECITCC_INFONAVIT.pdf

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamenta. Recuperada en: www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_100715.pdf

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Localizada en:

www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/244_181215.pdf

López Ayllón, S. (2009). El acceso a la información como un derecho fundamental: la reforma al artículo 6º de la Constitución mexicana. Cuaderno de transparencia No. 17. México. Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI)

Luna, P. I. (2009). Movimiento social del derecho de acceso a la información en México. México. Instituto de investigaciones jurídicas (IIJ). UNAM

Merino, M. (2008) La transparencia como política pública. En Ackerman (Coord). Más allá del acceso a la información. Transparencia, rendición de cuentas y Estrado de Derecho. México. Siglo XXI

Quintana E. (2010). Economía Política de la transparencia. Cuaderno de transparencia No. 09. México IFAI.

Sojo, G. E. (2005). De la alternancia al Desarrollo: Políticas públicas del gobierno del cambio. México. Fondo de Cultura Económica.

Vergara, R. (2008). La Transparencia como problema Serie de Cuadernos de transparencia 05. México 5ta. ed. IFAI.

Páginas consultadas de la internet

http://colectivoporlatransparencia.org/quienes

www.alianzacivica.org.mx
www.iaracredes.wix.com
www.visionlegislativa.com
www.cemda.org.mx
www.cimtra.org.mx
www.culturaecologica.org.mx
www.equipopueblo.org.mx
www.fundar.org.mx
www.gesoc.org.mx
www.contraloriaciudadana.org.mx
www.alternativasycapacidades.org
www.sonoraciudadana.org.mx
www.iniciativasinaloa.org.mx
www.cencos.org
www.equis.org.mx
www.gentediversa.org.mx

http://inicio.ifai.org.mx/Comunicados/Comunicado%20INAI-001-15.pdf

http://inicio.inai.org.mx/SitePages/Informes-2014.aspx

Cumplimiento en rubros de transparencia y acceso a la información pública en los H. Ayuntamientos del estado de Colima

Alejandro Rodríguez Vázquez

Francisco Preciado Alvarez

Alfonso Alcocer Maldonado

Resumen

El presente trabajo se realiza con la finalidad de identificar la sistematización requerida y áreas de oportunidad en los procesos de gobierno para dar cumplimiento a las demandas ciudadanas y lo señalado por los ordenamientos legales en los rubros de transparencia y protección de datos personales, cuyo objetivo es la revisión del cumplimiento en rubros de transparencia y acceso a la información pública por parte de los H. Ayuntamientos del estado de Colima. Para poder llevar a cabo el trabajo, se revisará la normativa vigente en cuanto a dichos rubros, se analizarán todos y cada uno de los sitios web de los diez ayuntamientos que conforman el estado de Colima, conforme a la ley, todos los ayuntamientos están obligados a contar con un apartado de transparencia en sus sitios web, es precisamente en dicho apartado en donde se enfocará la exhaustiva revisión del cumplimiento de la normativa. Como resultado del cotejo de la información presentada por los ayuntamientos con la solicitada por la ley, se podrá concluir de manera exacta el avance en rubros de transparencia por parte de los ayuntamientos, el ejercicio de la transparencia es indispensable para poder tener una política pública sana y por ende una democracia efectiva, en la cual el ciudadano puede con ojo crítico, observar la rendición de cuentas de su gobierno y participar de manera activa en el cumplimiento de los compromisos y el efectivo despliegue de los recursos.

Palabras clave: Ayuntamientos municipales, acceso a la información, transparencia

Introducción

En los últimos años se ha trabajado arduamente en rubros como la transparencia y rendición de cuentas por parte de los organismos gubernamentales hacia la sociedad, es importante en todo gobierno democrático el tener a sus ciudadanos enterados de lo que hacen y dejan de hacer, sin duda alguna, para exista un gobierno regulado por la ciudadanía, es indispensable que haya participación ciudadana y para que la última pueda darse, el ciudadano debe estar informado de lo que hace y deja de hacer el gobierno.

En México existe el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), cuyos objetivos son el facilitar y garantizar el acceso a la información, promover la cultura de la transparencia en la gestión pública y la rendición de cuentas del gobierno y contribuir en los procesos de análisis, deliberación, diseño y expedición de normas jurídicas necesarias en materias de archivos y datos personales (INAI, 2016), es el organismo que vela por que los organismos públicos acaten las disposiciones en materia de transparencia y rendición de cuentas. Y por ello, se puedan generar espacios de debate, análisis y crítica por parte de la sociedad hacia las actividades de dichos organismos, de igual forma, por medio del INAI la ciudadanía puede solicitar información a organismos que no cumplan de manera explícita con la norma, el INAI hace las veces de mediador solicitando la información al organismo público.

Lo anterior hace que el presente trabajo de investigación cobre importancia y pertinencia, pues se realiza una revisión de algunos organismos gubernamentales, específicamente ayuntamientos del estado de Colima respecto a su rendición de cuentas acorde a lo estipulado por la ley. Según se marca en la Ley de Transparencia y acceso a la información pública del estado de Colima, en su artículo 11, fracción IV, son sujetos obligados por la ley “Los ayuntamientos de la entidad, que tendrán cargo proporcionar información sobre la administración pública municipal” y en su artículo 12, fracción III se especifica que los sujetos obligados deberán “Publicar y mantener disponible en internet la información a que se refiere la presente Ley” (Congreso del

estado de Colima, 2015), de lo anterior se entiende que todos los ayuntamientos del estado de Colima, deben contar con un sitio web en el cual deberá estar visible la información a la que les obliga exhibir la presente ley.

Objetivo de la Investigación

Revisión del cumplimiento en rubros de transparencia y acceso a la información pública por parte de los H. Ayuntamientos del estado de Colima para identificar áreas de oportunidad en los procesos de gobierno para dar cumplimiento a las demandas ciudadanas y lo señalado por los ordenamientos legales en los rubros de transparencia y protección de datos personales.

Preguntas de investigación

- ¿Cuentan los H. Ayuntamientos del estado de Colima con su sitio web propio?
- Los Ayuntamientos que cuentan con sitio web propio ¿Contemplan un apartado de transparencia en el diseño de los mismos?
- Los Ayuntamientos que cuentan con un apartado de transparencia ¿Presentan información actualizada y cumplen en general con los lineamientos establecidos por la ley de transparencia vigente en el estado?

Justificación

Para poder dar sentido al trabajo, es importante reconocer la importancia de la transparencia de la información en el ejercicio de una democracia saludable, sin la transparencia el gobierno no rendiría cuentas a la ciudadanía y la población a su vez no tendría elementos para exigir a su gobierno, luego entonces, el ejercicio de la transparencia es vital para que exista una democracia real, nuestro país reconoce la transparencia como un pilar importante en la política pública, por lo que se han gestado organismos y leyes entorno a la transparencia y protección de datos personales.

El presente trabajo pretende sentar precedente y servir como fundamento para empujar a los entes públicos al ejercicio de la transparencia, es necesario realizar un análisis del

estado actual que rige la transparencia en los ayuntamientos para posteriormente requerirles la información que les haga falta trasparentar.

Referentes teóricos

Ley de Transparencia y acceso a la información pública del estado de Colima

El 26 de octubre de 2013 se publica en el Periódico Oficial “El Estado de Colima”, No. 55, Sup. 3, el decreto 178 en el cual se aprueba la Ley de Transparencia y acceso a la información pública del estado de Colima, lo anterior aprobado por el H. Congreso Constitucional del estado de Colima, en ejercicio de las facultades que le confiere los artículos 33 fracción II y 39 de la Constitución Política local, su última reforma se muestra en el decreto 500, P.O. 26, Supl. 1, el 16 de mayo de 2015 (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2004).

Ley de Transparencia y acceso a la información pública del estado de Colima tiene como objetivo establecer las condiciones a que deben sujetarse las entidades públicas para transparentar su actividad gubernamental; así como garantizar el ejercicio del derecho que a toda persona corresponde, de tener acceso a la información pública en el Estado de Colima (Congreso del estado de Colima, 2015)

La ley antes mencionada en su artículo 13 dice: “Los sujetos obligados a que se refiere la presente Ley deberán poner a disposición del público, difundir y actualizar, en forma permanente y por Internet, la siguiente información:

I. Su estructura orgánica, las atribuciones por unidad administrativa, así como información que describa su organización y funcionamiento
II. El marco normativo completo aplicable a cada órgano, organismo o entidad;
III. El directorio de servidores públicos, desde el nivel de jefe de departamento o su equivalente;
IV. La remuneración mensual bruta y neta por puesto, que incluya los niveles que se otorgan a todos los servidores públicos que presten sus servicios por sueldos o por honorarios, incluyendo todas las prestaciones, remuneraciones

y sistemas de compensación, así como cualquier otro ingreso que perciban por el desempeño de sus funciones;

V. El perfil de los puestos de los servidores públicos a su servicio, el curricular de quienes ocupan esos puestos, siempre que se cuente con el consentimiento del interesado, por tratarse de datos personales, y su declaración patrimonial; (REF. DEC. 500, P.O. 26, SUPL. 1, 16 MAYO 2015)

VI. Una lista con el importe erogado por concepto de viáticos y gastos de representación con motivo de su encargo o comisión. (REF. DEC. 408, P.O. 52, SUPL. 2, 15 NOVIEMBRE 2014)

VII. Para el ejercicio vigente y cuando menos al correspondiente a 3 ejercicios fiscales anteriores, la relativa al presupuesto de egresos asignado en lo general y por programas, así como los informes trimestrales sobre su ejecución. (REF. DEC. 408, P.O. 52, SUPL. 2, 15 NOVIEMBRE 2014)

VIII. Los planes estatal y municipales de desarrollo, así como los programas operativos anuales y sectoriales;

IX. Normas básicas de competencia, incluyendo requisitos y formatos, manuales de organización y, en general, la base legal que fundamente la actuación de las entidades públicas;

X. Los resultados de todo tipo de auditorías concluidas practicadas respecto del ejercicio presupuestal de cada uno de los sujetos obligados;

XI. El nombre, domicilio, teléfono y dirección electrónica oficiales, en su caso, de los servidores públicos encargados de la Unidad de Información, así como del mantenimiento y operación de la Página Web;

XII. Los servicios y trámites, así como los programas de apoyo que prestan, incluyendo condiciones, trámites y formatos para tener acceso a los mismos;

XIII. Los informes de actividades y en general todos aquellos que por ley tienen que presentarse;

XIV. La calendarización de las reuniones públicas de los diversos consejos, órganos colegiados, gabinetes, cabildos, comisiones legislativas y sesiones de trabajo a que se convoque. En el caso de las reuniones ya celebradas, se deberán difundir las minutas o actas correspondientes;

XV. La conformación de las organizaciones ciudadanas que participan en la toma de decisiones de los sujetos obligados;

XVI. Las convocatorias a concurso o licitación de obras, adquisiciones, arrendamientos, así como los procesos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones de bienes y servicios; (REF. DEC. 408, P.O. 52, SUPL. 2, 15 NOVIEMBRE 2014)

XVII. Los contratos o convenios que celebren;

XVIII. Las concesiones, licencias, permisos y autorizaciones que emitan los sujetos obligados;

XIX. Una relación de los servidores públicos comisionados por cualquier causa, incluso de carácter sindical, indicando el objeto, destino y duración de la comisión;

XX. Las cuentas públicas anuales, los informes mensuales y semestrales, así como los avances de gestión financiera que se generen;

XXI. Los catálogos documentales de sus archivos administrativos;

XXII. Los destinatarios y el uso autorizado de toda entrega de recursos públicos, cualquiera que sea su destino;

XXIII. La obra que se encuentre en ejecución, ya sea de manera directa o indirecta, por los sujetos obligados;

XXIV. Las resoluciones que emitan en los procedimientos que instauren en aplicación de la Ley de Responsabilidades, una vez que no admitan medio de defensa alguno;

XXV. El resultado en materia de los programas implementados para la protección de datos personales;

XXVI. Si resultan aplicables, los mecanismos de participación ciudadana con que cuenten;

XXVII. XXVII.La información completa y actualizada sobre sus indicadores de gestión; (REF. DEC. 408, P.O. 52, SUPL. 2, 15 NOVIEMBRE 2014)

XXVIII. Una lista completa de los subsidios, las becas y los descuentos otorgados, así como el origen de esos recursos, sus beneficiarios y los montos otorgados; y (ADIC. DEC. 408, P.O. 52, SUPL. 2, 15 NOVIEMBRE 2014)

XXIX. Cualquier otra información que sea de utilidad o resulte relevante para el conocimiento y evaluación de las funciones y políticas públicas responsabilidad del sujeto obligado (REF. DEC. 408, P.O. 52, SUPL. 2, 15 NOVIEMBRE 2014)

XXX. Los sujetos obligados deberán hacer mención expresa en su Página Web, respecto de las obligaciones de publicación que no les fueren aplicables, en razón de la naturaleza de sus actividades."

De manera adicional, el artículo 21 de la misma ley estipula lo siguiente: "Además de lo señalado en el artículo 13 de la presente Ley, los Ayuntamientos de la entidad deberán hacer pública en Internet la siguiente información:

I. Las cantidades recibidas por conceptos de multas, vinculándolas con los ámbitos o materias de donde emanan y, el uso o aplicación que se les da; (REF. DEC. 408, P.O. 52, SUP. 2, 15 NOVIEMBRE 2014)

II. Los empréstitos y deudas que contraigan, así como los bienes que enajenen, en cualquier concepto;

III. El calendario con las actividades culturales, deportivas, artísticas y recreativas a realizar, especificando los sectores y personas a quienes se dirigen, así como los requisitos para la asistencia o participación;

IV. La lista de asistencia de cada una de las sesiones de Cabildo;

V. Publicar los acuerdos tomados en las sesiones del Cabildo, a excepción de aquellos casos en que por su naturaleza, y previo acuerdo del mismo se restrinja su publicidad;

VI. Los requisitos y trámites que deben satisfacerse para solicitar la atención de la administración municipal, respecto de la prestación de cualquiera de los servicios públicos a su cargo, así como la determinación de la dependencia y los conductos mediante los cuales pueden dirigirse las peticiones correspondientes;

VII. Los anteproyectos de reglamentos y disposiciones administrativas de carácter general con anticipación a la fecha en que se pretendan publicar o someter a la consideración del Cabildo, salvo que su publicación pueda comprometer

seriamente los efectos que se pretenda lograr o que se trate de situaciones de emergencia;

VIII. La información que muestre el estado que guarda su situación patrimonial, incluyendo la relación de los bienes muebles e inmuebles que sean de su propiedad o dominio, con los inventarios relacionados con altas y bajas en el patrimonio del municipio; (REF. DEC. 408, P.O. 52, SUP. 2, 15 NOVIEMBRE 2014)

IX. Los subsidios, apoyos y, en general, toda entrega de recursos que realicen a cualquier persona o grupo de éstas, debiendo especificar el fin al que pretendan destinarse;

X. Los recursos que reciban los munícipes, para apoyar el ejercicio de sus funciones, y su aplicación;

XI. La información inherente a todo programa para la entrega de becas, apoyos, subsidios, subvenciones, incluyendo los requisitos, trámites y formatos necesarios para tener acceso a los mismos, así como información de las instancias a las que debe acudirse para obtener sus beneficios; y

XII. La información que sea de utilidad o resulte relevante para el conocimiento y evaluación de las funciones y políticas públicas implementadas por los Ayuntamientos.

Por último, en el artículo 31 se menciona: “Artículo 31.- Los sujetos obligados deberán realizar actualizaciones periódicas de la información a que se refiere el presente capítulo; para tal efecto, deberán publicar en Internet el calendario correspondiente, el que deberá referirse a cada rubro de información y citar el nombre del responsable de generarla o de llevar a efecto la actualización de la página. De no establecerse por los sujetos obligados plazos para la revisión y renovación del contenido de sus Páginas Web, esto deberá realizarse al menos cada tres meses. En todo caso deberá indicarse la fecha de la última actualización, con el propósito de que quien consulte información pueda valorar si resulta oportuna y vigente.”, por lo que los ayuntamientos deberán tener a disposición de la ciudadanía la información, si no es la actualizada por lo menos la última generada.

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)

El INAI, anteriormente conocido como IFAI (Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, adquirió su nuevo nombre después de que fuera publicada la Ley General de Transparencia el 5 de mayo de 2015 (CNN México, 2015), la misión del INAI es trabajar para garantizar el derecho de los ciudadanos a la información pública gubernamental y a la privacidad de sus datos personales, así como para promover en la sociedad y en el gobierno la cultura del acceso a la información, la rendición de cuentas y el derecho a la privacidad.

La primera parte de la Misión resalta la importancia de garantizar el acceso a la información pública gubernamental; además, pretende poner énfasis en las características que debe tener la información que el gobierno entregue al ciudadano: veracidad y completitud. La segunda parte de la Misión se refiere a la protección de la información personal. En ella se busca garantizar que cada ciudadano tenga acceso a sus datos personales, así como formar una conciencia sobre la importancia de proteger la información de ese tipo. Finalmente, la tercera parte de la Misión trata sobre la promoción de la cultura de transparencia y rendición de cuentas, pretende enfatizar la importancia de la información gubernamental como bien público, la relación entre gobierno y sociedad y la contribución que el manejo adecuado de los archivos traerá a la eficiente entrega de información gubernamental.

La Visión se centra en el fortalecimiento y perfeccionamiento de acciones que actualmente realiza el Instituto, a fin de que sea eficaz en el desempeño de su responsabilidad pública: "El IFAI ha logrado que la administración pública federal cumpla y respete sus resoluciones y que exista un sistema homologado de archivos administrativos y de datos personales con los reglamentos, tecnología y métodos de gestión apropiados. Ha conseguido asimismo que el acceso a la información pública sea un derecho y una práctica generalizada y normal en el país. Es un líder nacional y mundial en el tema de acceso a la información".

En la visión el organismo aún se mencionan a sí mismos como IFAI, aunque desde el 2015 ya se denomina INAI, para conseguir para conseguir su visión el INAI ha desarrollado mecanismos que garanticen que las resoluciones de los comisionados sean efectivamente inatacables, haciendo hincapié en que parte importante de esta acción es asegurar que la información que se entrega sea veraz y completa. En la misma dirección, buscará contar con sistemas de información adecuados, homologados y bien administrados. Por otro lado, el Instituto buscará construir la normatividad necesaria para asegurar el resguardo adecuado de los datos personales y la creación de un marco legal que permita que haya archivos públicos completos y ordenados.

Metodología

Para poder llevar a cabo la presente investigación, el primer paso es la documentación y análisis del marco teórico actual entorno a los temas centrales de la investigación, principalmente sobre la transparencia de los ayuntamientos municipales. Posteriormente se revisaran cada uno de los sitios web de los ayuntamientos del estado de Colima para verificar que cumplan con los ordenamientos y disposiciones, principalmente los relacionados con el artículo 13 y 21 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Colima, una vez obtenida la información, se realizará una matriz para comparar el cumplimiento de los ayuntamientos en cuanto a materia de transparencia, la cual nos permita otorgar una calificación al nivel de cumplimiento.

Cada uno de los ayuntamientos es revisado de acuerdo a la siguiente lista de cotejo que se presenta en la tabla 1.

Artículo 13	Rubro	Puntaje
Fracción 1	Atribuciones por Unidad Administrativa	
	Estructura Orgánica	
	Normatividad que nos rige	
	Organización y Funcionamiento	
	Servicio que presta	
Fracción 2	Marco normativo de cada órgano	
Fracción 3	Directorio de Servidores Públicos	
Fracción 4	Presupuestos de egresos y su aplicación	

	Remuneración mensual de funcionarios	
	Evolución presupuestal	
Fracción 5	Perfil de los puestos	
Fracción 6	Erogaciones por viáticos y gastos en comisiones	
Fracción 7	Ultimo presupuesto de egresos	
	Penúltimo presupuesto de egresos	
	Antepenúltimo presupuesto de egresos	
Fracción 8	Plan estatal de desarrollo	
	Plan operativo anual	
Fracción 9	Normas básicas de competencia	
	Requisitos	
	Formatos	
	Manuales de organización	
Fracción 10	Auditorías	
	Minutas de reuniones oficiales	
Fracción 11	Datos del encargado de la unidad de información	
	Datos del encargado del sitio web	
Fracción 12	Servicios y tramites	
	Programas de apoyo	
	Tramites y formatos	
Fracción 13	Informes de actividades	
Fracción 14	Calendario de reuniones	
	Minutas y actas	
Fracción 15	Organizaciones ciudadanas	
Fracción 16	Convocatorias a concursos	
	Procesos para atender convocatorias	
Fracción 17	Contratos o convenios	
Fracción 18	Otorgamiento de concesiones	
	Otorgamiento de Licencias	
Fracción 19	Servidores comisionados	
	Incluye objeto, destino y duración	
Fracción 20	Cuentas públicas del ayuntamiento	
	Cuentas públicas de Gobierno del estado	
Fracción 21	Catálogos documentales de archivos administrativos	
Fracción 22	Destinatarios de recursos públicos	
Fracción 23	Obras en ejecución	
Fracción 24	Resoluciones de ley de responsabilidades	
Fracción 25	Resultados de programas sobre protección de datos personales	
Fracción 26	Mecanismos de participación ciudadana	
Fracción 27	Indicadores de gestión	
Fracción 28	Subsidios	

	Becas	
	Descuentos	
	Beneficiarios	
	Montos otorgados	
Fracción 29	Información adicional	
Calificación Final		
Artículo 21	**Rubro**	**Porcentaje**
Fracción 1	Cantidades recibidas por multas	
	Aplicación del recurso	
Fracción 2	Empréstitos y deudas contraídas	
Fracción 3	Calendario de actividades culturales, deportivas, artísticas y recreativas	
	Requisitos para asistencia	
Fracción 4	Lista de asistencia de sesiones de cabildo	
Fracción 5	Acuerdos de sesiones de cabildo	
Fracción 6	Requisitos y trámites para la atención	
Fracción 7	Anteproyectos de reglamentos y disposiciones	
Fracción 8	Situación patrimonial, con altas y bajas	
Fracción 9	Subsidios y apoyos	
Fracción 10	Recursos recibidos por munícipes	
Fracción 11	Programas de becas, apoyos, subsidio	
	Requisitos y formatos de programas	
Fracción 12	Información adicional	
Calificación Final		

Tabla 1. Lista de cotejo aplicada a sitios web de los H. Ayuntamientos (Fuente: elaboración propia)

Los puntajes se asignan de 0 a 1, en relación al cumplimiento de cada uno de los elementos mencionados en la fracción del artículo, de tal forma que el 0 indica cuando no se cuenta con la información y no existe alguna nota que explique el porqué de la ausencia de la misma y 1 el que se cuente con la información completa disponible, en caso de asignar números mayores de 0 y menores de 1, serán acordé al criterio del evaluador, teniendo en consideración factores como claridad de la información, actualización de la información y que la información se encuentre completa.

Resultados

Una vez sometidos al escrutinio los distintos sitios web de los ayuntamientos municipales, se pudo obtener los datos presentados en la figura 1.

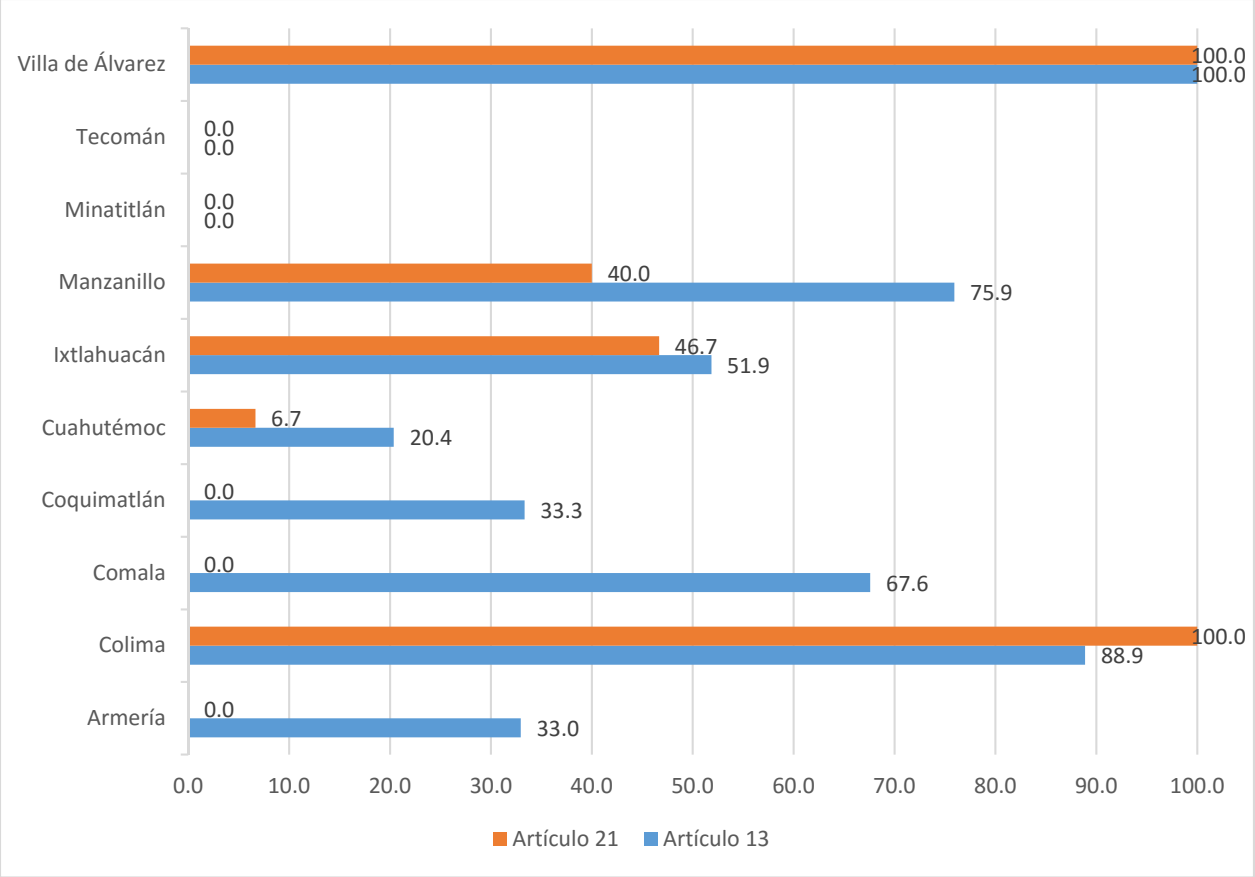


Ilustración 1. Porcentaje de cumplimiento en materia de transparencia por parte de los H. Ayuntamientos del estado de Colima (Fuente: elaboración propia)

Como se puede observar en la ilustración anterior, el ayuntamiento que cumple en todos los ordenamientos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública de manera cabal es el de Villa de Álvarez, cabe mencionar que el ayuntamiento de Colima por ser capital del estado debería ser ejemplo de institución de la normativa, aunque no es el caso.

Es de mención que el ayuntamiento de Minatitlán no cuenta con un sitio web disponible para consulta de información, se entabló con comunicación con personal del ayuntamiento y comentaron que no existía página disponible y que desconocían si había planes de desarrollar alguna. En contrario, el municipio de Tecomán cuenta con sitio web pero a la fecha de la presente investigación, no contaba con información alguna disponible en el portal, ni alguna indicación, nota o mensaje que dijera la razón de la situación o fecha posible para puesta en línea de la información.

En cuanto al nivel de cumplimiento por fracción, presentada en la ilustración 2 se obtuvo lo siguiente:

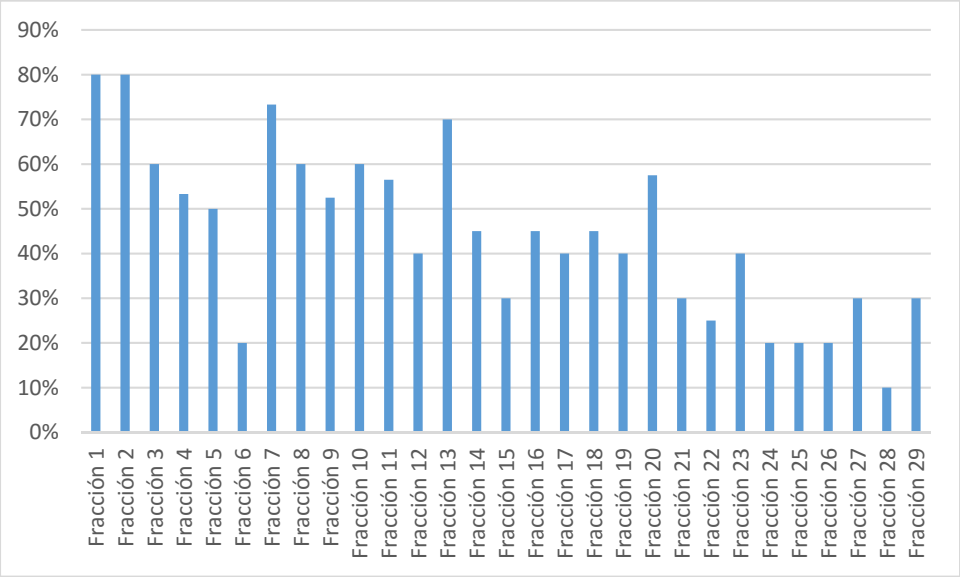


Ilustración 2. Porcentaje de cumplimiento por fracción del artículo 13 de los ayuntamientos del estado de Colima (Fuente: elaboración propia)

De las 29 fracciones que contiene el artículo 13 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la fracción VI que dice “Una lista con el importe erogado por concepto de viáticos y gastos de representación con motivo de su encargo o comisión”, la fracción 24 que a la letra dice “Las resoluciones que emitan en los procedimientos que instauren en aplicación de la Ley de Responsabilidades, una vez que no admitan medio de defensa alguno”, la fracción 25 que dice “El resultado en materia de los programas implementados para la protección de datos personales”, la fracción 26 que dice “Si resultan aplicables, los mecanismos de participación ciudadana con que cuenten” y la fracción 28 que dice “Una lista completa de los subsidios, las becas y los descuentos otorgados, así como el origen de esos recursos, sus beneficiarios y los montos otorgados“, de los 10 ayuntamientos del estado, tan solo dos o menos tuvieron información sobre estos rubros disponible en sus sitios web.

En cuanto al artículo 21 se obtuvo por fracción el porcentaje de cumplimiento mostrado en la ilustración 3.

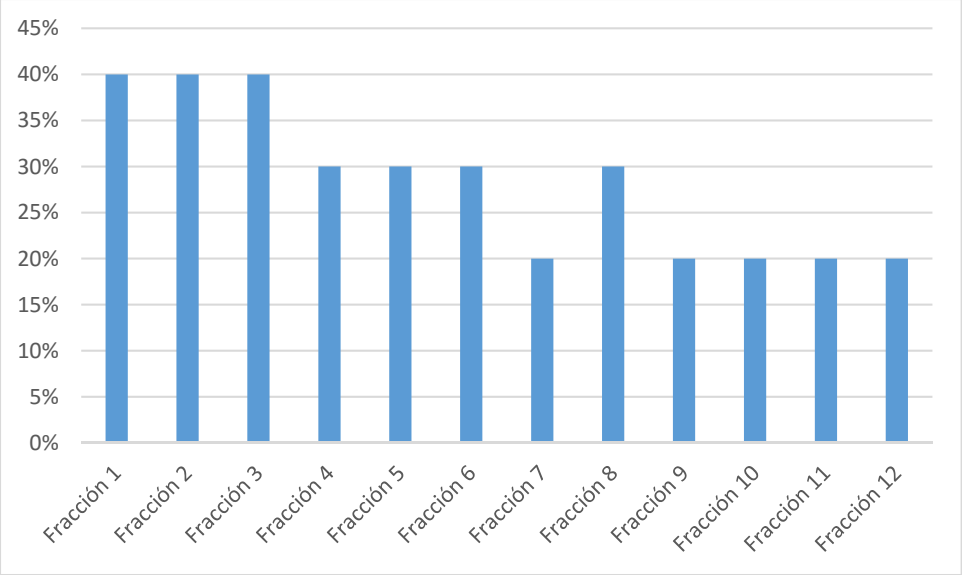


Ilustración 3. Porcentaje de cumplimiento por fracción del artículo 21 de los ayuntamientos del estado de Colima (Fuente: elaboración propia)

Del artículo 21, las fracciones 7, 9, 10, 11 y 12, tan solo dos ayuntamientos presentan información al respecto, el de Villa de Alvarez y el de Colima, dichas fracciones hablan de los anteproyectos de reglamentos y disposiciones, los subsidios y apoyos otorgados, los recursos que reciben los munícipes, la información de programas de becas, apoyos, subvenciones y por último, sobre información general que sea de utilidad, respectivamente.

Es importante enfatizar que la fracción 11 del artículo 21 obliga a los ayuntamientos a tener disponible en sus sitios web “información inherente a todo programa para la entrega de becas, apoyos, subsidios, subvenciones, incluyendo los requisitos, trámites y formatos necesarios para tener acceso a los mismos, así como información de las instancias a las que debe acudirse para obtener sus beneficios”, lo anterior se considera de vital importancia por parte de los autores, dado que imposibilita o dificulta a la ciudadanía el poder tener acceso a estos programas de tan gran importancia.

Conclusiones

Se concluye con que los municipios del estado de colima, en su mayoría, fallan al presentar información pública que les obliga la ley, en este caso, la Ley de

Transparencia y Acceso a la Información Pública, como se hizo mención anteriormente, la transparencia es una herramienta de suma importancia para que exista una democracia en plenitud, con una ciudadanía informada que tenga los elementos para evaluar a sus gobiernos, en el momento en que los ayuntamientos impiden el acceso expedito a dicha información, se vulnera la democracia y limita la posibilidad del ciudadano de poder formar parte de la misma.

Únicamente el municipio de Minatitlán no contaba con sitio web propio, lo que representa un 10% de los ayuntamientos del estado, el 90% restante cuenta con un sitio web propio y dicho portal presenta un apartado para la transparencia, aunque como se pudo apreciar, no todos los ayuntamientos cumplen en la totalidad de la información que se les requiere, se puede especular que eventualmente alimentaran dicho apartado con la información faltante.

Actualmente, aunque los ayuntamientos se les exige que tengan la información de trasparencia actualizada y en disposición de la ciudadanía, no existen realmente armas para obligarles a que lo hagan, Natalia Gaia (2015) en entrevista para el periódico “el economista”, asegura que con la nueva Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (la cual se encuentra en análisis en el Senado, será un cambio trascendental en el país para la rendición de cuentas, brindando al INAI los medios suficientes para poder exigir a las entidades la transparencia de la información pública.

Como trabajo futuro, se pretende experimentar con las ventanillas de solicitud de información, solicitando aquellos datos identificados que faltan en sus sitios web, en primera instancia a los ayuntamientos y en base a la respuesta de los mismos, proceder a realizar la petición formal al INAI para que por su medio, se le solicite tener a disposición de la ciudadanía la información que la ley les obliga.

Referencias

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2004), *La Constitución del pueblo mexicano.* México: Miguel Angel Porrúa.

CNN México (2015), *El IFAI cambia de nombre a INAI tras aprobación de Ley de Transparencia,* recuperado de internet el 16 de febrero de 2016 del sitio: http://mexico.cnn.com/nacional/2015/05/06/el-ifai-cambia-de-nombre-a-inai-tras-aprobacion-de-ley-de-transparencia

Congreso del estado de Colima (2015), *Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Colima,* Periódico Oficial "El Estado de Colima", No. 55, Sup. 3, el decreto 178, última reforma se muestra en el decreto 500, P.O. 26, Supl. 1, el 16 de mayo de 2015

Gaia, Natalia (2015), *INAI podrá multar a los funcionarios,* entrevista en el economista, recuperado de internet el 17 de febrero de 2016 del sitio: http://eleconomista.com.mx/finanzas-publicas/2015/11/01/inai-podra-multar-funcionarios

INAI (2016), *Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales,* recuperado de internet el 16 de febrero de 2016 del sitio: http://inicio.ifai.org.mx/SitePages/misionViosionObjetivos.aspx

H. Ayuntamiento de Colima (2016) *Apartado de transparencia.* Información recuperada de internet el 16 de febrero de 2016 del sitio: http://colima.gob.mx/portal2014/

H. Ayuntamiento de Villa de Alvarez (2016) *Apartado de transparencia.* Información recuperada de internet el 16 de febrero de 2016 del sitio: http://www.villadealvarez.gob.mx/2015/

H. Ayuntamiento de Tecomán (2016) *Apartado de transparencia.* Información recuperada de internet el 16 de febrero de 2016 del sitio: http://www.tecoman.gob.mx/

H. Ayuntamiento de Manzanillo (2016) *Apartado de transparencia.* Información recuperada de internet el 16 de febrero de 2016 del sitio: http://www.manzanillo.gob.mx/

H. Ayuntamiento de Ixtlahuacan (2016) *Apartado de transparencia.* Información recuperada de internet el 16 de febrero de 2016 del sitio: http://www.ixtlahuacan.col.gob.mx/

H. Ayuntamiento de Cuauhtémoc (2016) *Apartado de transparencia.* Información recuperada de internet el 16 de febrero de 2016 del sitio: http://cuauhtemoc-col.gob.mx/sitio/

H. Ayuntamiento de Coquimatlán (2016) *Apartado de transparencia.* Información recuperada de internet el 16 de febrero de 2016 del sitio: http://coquimatlan.gob.mx/

H. Ayuntamiento de Comala (2016) *Apartado de transparencia.* Información recuperada de internet el 16 de febrero de 2016 del sitio: http://www.comala.gob.mx/

H. Ayuntamiento de Armería (2016) *Apartado de transparencia.* Información recuperada de internet el 16 de febrero de 2016 del sitio: http://www.armeria.gob.mx/2015-2018/

Síndrome de Desgaste Ocupacional en operadores del servicio público de taxis en el estado de Guanajuato

Alicia Casique Guerrero

Francisco Javier López Chanez

María Guadalupe Ortega Lanuza

Resumen

La presente experiencia es resultado de un estudio descriptivo, a través del cual, los autores del presente logran identificar los niveles de incidencia de Síndrome de Desgaste Ocupacional (SDO) en una muestra integrada por 89 operadores del servicio público de taxis de una de las asociaciones más importantes del estado de Guanajuato. La recopilación de la información se basó en una adaptación de la escala elaborada por Uribe (2011); a la cual se calculó su correspondiente coeficiente de fiabilidad obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.89. La información recabada se procesó en Excel y posteriormente en el "SPSS" versión 18 para Windows.

Los resultados obtenidos permitieron identificar en el 79 % de la población estudiada un alto nivel de incidencia de SDO, en los operadores de taxis; así como la influencia de las condiciones de trabajo en el desarrollo de patrones de desgaste, derivados de la misma naturaleza de trabajo que realizan y el tráfico.

Palabras Clave: Síndrome Desgaste Ocupacional, operadores de taxi, servicio público de transporte

Introducción

El Síndrome de Desgaste Ocupacional [SDO] o burnout se estudió por primera vez por el psiquiatra Freudenberger en (1974), cuando trabajaba en una clínica de salud ubicada en la ciudad de Nueva York; no obstante, su estudio sistematizado inicia con los trabajos realizados por Maslach y Jackson (1986) debido a la aparición del primer instrumento estandarizado que impulsó la investigación y la construcción de una base empírica sobre este síndrome.

Maslach y Schaufeli (1993), señalan que desde el momento en que el síndrome del desgaste ocupacional surge como “un problema del mundo real”, incapaz de ser encuadrado en alguno de los modelos teóricos existentes, se generó la necesidad de abordarlo con técnicas de investigación empírica, a partir de la década de los setenta con el propósito de definirlo como un objeto de estudio independiente.

Como señalan Peiró y Gil-Monte (1999), el síndrome era considerado como un trastorno laboral que se presentaba únicamente en las profesiones de ayuda: maestros, médicos, enfermeras, psicólogos y policías entre otras; cuyas actividades principales consisten en el trato directo con las personas –médicos, enfermeras, encargados de ventanilla, docentes y estudiantes; sin embargo, son cada vez más los investigadores que consideran que el síndrome de desgaste ocupacional, puede presentarse también en trabajadores cuyas actividades, no necesariamente implique el contacto directo con otras personas; e inclusive en los deportes y la vida familiar.

En los primeros estudios sobre el SDO, se llegaron a identificar dos fases en el desarrollo histórico, la fase pionera o conceptual con el objetivo de describir el fenómeno básico, así como darle un nombre y demostrar que no era una respuesta poco frecuente. Esta primera fase, se basó en la experiencia de la gente que trabajaba en los servicios y el cuidado médico de los pacientes; más adelante, se identifica una segunda fase llamada “Fase empírica”, que logra subrayar la investigación sistematizada y la evaluación cuantitativa del fenómeno más allá de las discusiones clínicas de tipo descriptivo (Schaufeli, Maslach y Marek, 1993).

Comenta Cooper (1999) comenta que los primeros investigadores iniciaron una serie de investigaciones sobre el Síndrome de Desgaste Ocupacional en el trabajo; centrándose en cómo las personas interpretan sus sentimientos y cuáles eran las técnicas de afrontamiento que empleaban en caso de experimentar emociones muy intensas; hallando como resultados dos conceptos provenientes de la literatura médica, de especial interés, porque se integraron como componentes e indicadores del síndrome de desgaste; El primero de ellos, llamado “preocupación desprendida”, referente al ideal médico de equilibrar la compasión con cierta distancia emocional y el segundo, la

llamada “deshumanización en defensa propia”, que implica un proceso de autoprotección contra emociones demasiado intensas al responder a las demandas de los pacientes más como objetos, que como personas.

Este mismo autor, considera que el SDO constituía un ente con algunas regularidades identificables. Por su parte, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), planteaban que en aquellas ocupaciones orientadas a proporcionar un servicio de cuidado, puede resultar demandante y muy exigente en términos del involucramiento necesario para su desempeño. A partir de este entendimiento, el cansancio emocional constituye una respuesta común a este tipo de ocupación laboral.

Un segundo elemento también emergió de estas entrevistas a partir de la descripción de cómo la gente afrontaba los estresores emocionales del trabajo. El moderar la compasión que se siente por los pacientes, el mantener cierta distancia emocional, era visto como una forma de autoprotección, para evitar la intensa excitación emocional que en un momento dado podía interferir con la realización eficiente del trabajo. Sin embargo, el distanciamiento excesivo junto con muy poca preocupación parecía orientar al personal hacia un trato negativo, deshumanizado, insensible y hasta cruel con sus clientes. Así un desprendimiento excesivo o la despersonalización, podía resultar perjudicial tanto para el desempeño en el trabajo, como para la calidad del servicio y el trato digno que desean recibir los pacientes, en caso de los profesionales de la salud.

El realizar entrevistas y estudios de campo, permitió un mejor entendimiento del contexto situacional de la relación que se establece entre la persona que proporciona ayuda y quien la recibe; además de identificar algunos de los factores laborales que como: el excesivo número de clientes (sobrecarga cuantitativa de trabajo), la escasez de recursos y la tendencia a hablar con los clientes en términos mucho más generales y abstractos así como el tomarse breves descansos en condiciones críticas de trabajo (Maslach, 1978).

De entre los instrumentos que intentaban dar respuesta a esta necesidad evolutiva del fenómeno sobresalió el Maslach Burnout Inventory (MBI)[1] fruto de un extenso programa de investigación realizado por Maslach y Jackson que no solo confirmó las

dimensiones de cansancio emocional y despersonalización sino que reveló una tercera dimensión, la baja realización personal (Cooper, 1999).

El Síndrome de Desgaste Ocupacional también es conocido como síndrome de estrés crónico laboral, síndrome del quemado y síndrome de burnout (Viloria y Paredes, 2008). Según Maslach y Jackson (1986), éste síndrome de burnout, consta básicamente de tres dimensiones el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

El agotamiento emocional, es un cansancio físico y psicológico que se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales y de un sentimiento que invade y domina al trabajador, consistente en que nada puede ofrecer a otras personas a nivel afectivo.

La despersonalización, consiste en que el trabajador adopta una serie de actitudes de naturaleza: anti-humana, frías, cínicas, negativas y de aislamiento.

La baja realización profesional, caracterizada por baja autoestima, falta de realización personal en el trabajo, sentimiento de falta de logros y de rechazo así mismo.

Gil-Monte (2007), citado por Camacho, Juárez y Arias (2008), definen el síndrome del burnout, como una respuesta al estrés crónico característico de profesionales que trabajan realizando actividades de servicio humano dentro de estas ocupaciones se pueden mencionar: médicos, enfermeras, psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, maestros, empleados de centros de rehabilitación y policías; este síndrome de desgaste ocupacional, aparece cuando las estrategias de afrontamiento que emplea la persona fallan.

Los componentes del síndrome de desgaste profesional son: la pérdida de ilusión en el trabajo, es decir la pérdida en el trabajador del deseo de alcanzar metas laborales, el desgaste psíquico, es decir el agotamiento emocional y físico debido a que en su trabajo atienden diariamente a personas que les presentan problemas que deben resolver; la indolencia o presencia de actitudes negativas, de indiferencia y despersonalización hacia los clientes de la institución y en determinados casos sentimientos de culpa por la manifestación de actitudes negativas.

Juárez - García (2007), Moreno, Morett, Rodríguez y Morante (2006), comentan que entre las variables psicosociales relacionadas con el síndrome de desgaste ocupacional se han identificado: falta de control sobre el propio trabajo, falta de autonomía, excesiva carga de trabajo, relaciones interpersonales tensas, clima laboral adverso, estilo de liderazgo, escasez de recursos para la realización de las actividades (materiales, herramientas y maquinaria en mal estado), conflictos interpersonales, factores de personalidad (estilos de afrontamiento, autoconcepto, personalidad tipo "A", expectativas personales, control emocional y perfil de locus de control), malas relaciones con el jefe inmediato y compañeros de trabajo.

El síndrome de desgaste en la práctica de profesiones como la enfermería y la medicina, es resultado de distintas variables como: organizacionales (falta de personal, cargas de trabajo excesivas, rotación de turnos) derivadas de la misma naturaleza del trabajo (tensión que generan los riesgos de salud de los pacientes, preocupación por la vida y atención a las demandas de pacientes y familiares, urgencia por atender rápidamente los casos críticos y escasez de recursos como fármacos, instrumental y otros materiales).

El modelo neoliberal y las políticas educativas dominantes en la actualidad se han enfocado a eficientar los recursos destinados a la educación, a través distintas acciones estratégicas como definición de novedosos modelos educativos, organizacionales, redefinición de funciones y responsabilidades para los docentes, rediseño de planes y programas de formación de los nuevos profesionistas. El cambio y la administración por competencias, también llegaron con las propuestas. Visto todo esto en documentos bien redactados y firmados por los líderes políticos y académicos, es sin duda alguna, advertida como una medida necesaria, aceptable, proactiva y modernizadora. Pero al ser analizada y vivida al interior, se observan una serie de efectos diferentes; se aprende que éstas acciones atentan contra la integridad y salud física en primera instancia y después psicológica.

Para Hernández y Dickinson (2010) Las respuestas a estas exigencias son: la fatiga, la insatisfacción, el estrés crónico, percepciones inadecuadas sobre sí mismo, la autoestima y el nivel de autorrealización, emociones inadecuadas, actitudes negativas, indiferencia, ansiedad, depresión, pérdida de metas y logros personales, interés por el

trabajo, reducción del nivel de compromiso, trastornos psicosomáticos y síndrome de desgaste emocional, Todos éstas manifestaciones de los llamados Efectos Psicológicos Negativos. [EPN]. Martínez, Méndez y Zúñiga (2012)

Botero (2012) cita a Kiriacou (2001) quien comenta que las principales fuentes de estrés en los docentes es trabajar con alumnos que no quieren aprender, que carecen de motivación, de respeto a la disciplina, de competencia para la realización de las tareas académicas, reglamentos burocráticos, salarios y condiciones de trabajo contractuales y físicas inadecuadas; Asimismo este mismo autor, agrega que la academia que en algún momento fue un espacio de crítica, reflexión, autonomía, libertad para la cátedra y la creatividad; ahora se caracteriza por la sobrecarga, limitantes de tiempo y pobre reconocimiento. (Barbosa, Muñoz, Rueda y Suarez, 2009)

Medición del síndrome de desgaste profesional

Según Camacho, Juárez y Arias (2008), actualmente existen distintas opciones para evaluar el síndrome de desgaste profesional, ellos han empleado en estudios recientes el Cuestionario para Estudiar la Calidad de Vida Laboral en Profesionales de la Salud obteniendo resultados exitosos de ello, por otro lado, en estudios realizados en la Universidad Autónoma de México, se han empleado el SERTSE-1 elaborado por Carmona, Freyre y González de la Universidad Iberoamericana (2003), citados por Garcés (2005).

El cuestionario del Maslach Burnout Inventory (MBI), en su adaptación al español realizada por Seisdedos (1997), fue diseñado para estudiar el síndrome de desgaste profesional contemplando las subescalas de: cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal (RP). El cuestionario original consta de 22 ítems tipo Likert de seis puntos; a partir del cual se han rediseñado otros ítems con el propósito de atender algunos de los puntos de interés según los propósitos de los investigadores, que buscan adecuar el instrumento a las características de la población y propósitos del estudio. En algunos casos agregando a los factores ítems y validándolo después (Uribe, 2011).

El instrumento que se decidió emplear en el presente estudio fue el EMEDO: Un instrumento de Burnout para mexicanos, elaborado por Uribe (2007) expone que la

investigación que describe todo el desarrollo de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), en su segunda fase de validación psicométrica fue realizada a 523 sujetos trabajadores de la Ciudad de México de los sectores público y privado. Dicho cuestionario está basado en los constructos de agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal propuestos por Maslach y Jackson (1986) y, por Schaufelli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) para medir "burnout" (ahora llamado desgaste ocupacional), fueron agregados dos factores para medir trastornos psicosomáticos (derivados del DSM-IV) y variables sociodemográficas. El desgaste ocupacional fue medido con un instrumento de 50 reactivos, los cuales fueron sometidos a un análisis factorial confirmatorio. El instrumento final constó de 30 reactivos teóricos con una consistencia interna general de 0.89 de alfa de Cronbach. La congruencia teórica y conceptual de los constructos fue confirmada por la adecuada interrelación de los mismos con diferentes variables psicosomáticas y sociodemográficas mostrando validez para población mexicana (Pardo, 2008).

Uribe (2007) nos muestra los valores de consistencia interna expresados por las alfas de Cronbach para cada factor obtenido en la versión posterior al análisis factorial (30 reactivos) se presentan en la tabla 1 donde se puede apreciar el factor teórico, el número de reactivos que lo componen y el alfa correspondiente.

Tabla 1 Análisis de consistencia interna de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) en la versión de 30 reactivos

Instrumento Original ***Escala Mexicana de Desgaste ocupacional (EMEDO)***		
Factor	Reactivos que lo integran	Coeficiente Alfa de Cronbach
Agotamiento	9	0.7894
Despersonalización	9	0.7748
Falta de realización personal	12	0.8620
Total/Promedio	30	0.8910

Fuente: Uribe (2007)

De acuerdo con Maslach y Jackson (1986) y con Schaufelli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), el burnout se define principalmente en las siguientes tres dimensiones:
Agotamiento o Cansancio emocional (agotamiento): pérdida progresiva de energía, el cansancio, el desgaste, la fatiga. Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, alumnos o clientes).

Despersonalización: se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, presos). Puede ser considerada como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva a que les culpen de sus problemas, por ejemplo el enfermo bien se merece su enfermedad, el cliente es un sujeto detestable, el preso es un delincuente que merece su condena o el alumno merece ser reprobado.

Falta de realización personal (insatisfacción de logro): son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente. Esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atienden.

De acuerdo con Uribe (2007), un *ALTO* grado de síndrome de Desgaste Ocupacional este se refleja en puntuaciones altas en los tres factores: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal; un grado *MODERADO* de síndrome de Desgaste Ocupacional se refleja en puntuaciones moderadas en las tres subescalas; y por último, un grado *BAJO* de síndrome de Desgaste Ocupacional se refleja en puntuaciones bajas en cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Metodología

El SDO, ha sido estudiado desde hace cuatro décadas cuando por primera vez Freudenberger (1974) asentó los antecedentes y su importancia acuñando el término,

trabajo que después fue continuado por Maslach y Jackson (1986) quienes diseñaron el primer instrumento estandarizado para su medición impulsando de esta forma la recopilación sistemática de información empírica a través de la investigación.

Maslach y Schaufeli y Marek (1993), señalaban que desde el momento en que el síndrome del desgaste ocupacional surge como “un problema del mundo real”; para Peiró y Gil-Monte (1999) el síndrome fue considerado como un trastorno laboral es frecuente en las profesiones de ayuda: maestros, médicos, enfermeras, psicólogos y policías entre otras; cuyas actividades principales consisten en el trato directo con las personas encargados de ventanilla, docentes y estudiantes; sin embargo, son cada vez más los investigadores que consideran que éste se presenta también en actividades que aún no han sido consideradas como: los operadores de taxis, cuyo trabajo no necesariamente se limita al contacto exclusivo con otras personas; sino que principalmente a la operación de un vehículo ante un contexto urbano, cultural, social y psicológico.

El síndrome de desgaste profesional también conocido como síndrome de estrés crónico laboral, o síndrome de burnout (Viloria y Paredes, 2002 y 2008), consta básicamente de tres dimensiones el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

Gil-Monte (2007), citado por Camacho, Juárez y Arias (2008) definen el síndrome de SDO, como una respuesta al estrés crónico característico de profesionales que trabajan realizando actividades de servicio humano dentro de estas ocupaciones se pueden mencionar: médicos, enfermeras, psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, maestros, empleados de centros de rehabilitación y policías; este síndrome aparece cuando las estrategias de afrontamiento que emplea la persona fallan.

Los componentes del síndrome de desgaste profesional son: la pérdida de ilusión en el trabajo, es decir la pérdida en el trabajador del deseo de alcanzar metas laborales, el desgaste psíquico, es decir el agotamiento emocional y físico debido a que en su trabajo atienden diariamente a personas que les presentan problemas que deben resolver; la indolencia o presencia de actitudes negativas, de indiferencia y

despersonalización hacia los clientes y en determinados casos sentimientos de culpa por la manifestación de actitudes negativas.

Juárez - García (2007), Moreno, Morett, Rodríguez y Morante (2006) comentan que entre las variables psicosociales relacionadas con el SDO se han identificado: falta de control sobre el propio trabajo, falta de autonomía, excesiva carga de trabajo, relaciones interpersonales tensas, clima laboral adverso, estilo de liderazgo, escasez de recursos para la realización de las actividades (materiales, herramientas y maquinaria en mal estado, o bien calles, avenidas y sincronización de semáforos en el caso de los operadores de vehículos de transporte público), conflictos interpersonales, factores de personalidad (estilos de afrontamiento, autoconcepto, personalidad tipo "A", expectativas personales, control emocional, perfil de locus de control), relaciones sociales en condiciones de tensión clientes, jefe inmediato y compañeros de trabajo, entre otros; factores que se encuentran presentes en el trabajo de los operadores de taxis.

Los estudios recientemente elaborados en el país por: Luna y Juárez (2008) y Salazar y Pereda (2010) concluyen que las condiciones de trabajo de los operadores de vehículos de transporte público, se caracterizan por su enorme dinamismo, ritmos de trabajo acelerado, altos niveles de responsabilidad, circunstancias adversas, presencia de riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo, carga mental, horario, jornadas, fatiga, estés continuado durante las horas de trabajo.

Planteamiento del problema

Bosqued (2008) comenta que el síndrome de desgate ocupacional (SDO), anteriormente conocido como síndrome de burnout, es un trastorno laboral cuya incidencia entre la población económicamente activa es cada vez mayor, sobre todo en aquellas ocupaciones que exigen que el trabajador mantenga un contacto con otras personas (público), mostrando buena atención y respeto; al mismo tiempo que desempeña sus funciones dentro de un entorno rodeado de riesgos y exigencias, entre las cuales sobresale el estrés extremo y sus repercusiones en la salud e integridad emocional del trabajador.

La ocupación de operador de transporte público con independencia del tipo de vehículo que conduzca se caracteriza por las intensas jornadas de trabajo, en las cuales se enfrentan permanentemente a condiciones caracterizadas por el riesgo de sufrir algún tipo de siniestro, debido a que el operador recorre diferentes distancias, en periodos de tiempo cortos para que el pasaje llegue a tiempo a sus compromisos, para lograrlo tiene que accesar las mejores rutas. Estos recorridos los debe realizar por calles estrechas, por las que circula una excesiva cantidad de vehículos que frecuentemente saturan y congestionan las avenidas de la ciudad. A la presión ejercida por éstas condiciones sobre el taxista hay que sumarle el logro de la cuota que debe entregar diariamente -o por jornada- al concesionario, estar al alerta a las condiciones del tráfico, circular respetando el reglamento de tránsito vigente, enfrentar la desincronización de los semáforos, las altas demandas de servicio en las horas pico y el cruce del tren que atraviesa la ciudad de Celaya en los cuatro puntos cardinales, también en horas de mayor circulación y el cierre de calles por la realización de obras públicas.

Cada día el taxista debe enfrentar las exigencias físicas (permanecer casi el 100 por ciento de su jornada sentado recorriendo la ciudad), fisiológicos (ritmo de trabajo, atención sostenida y duración de la jornada), lo que con el tiempo de realización de este tipo de actividad predispone al operador de taxis al desarrollo de patrones de morbilidad caracterizados por agotamiento, despersonalización y falta realización personal,(riesgos psicológicos) todos ellos, elementos componentes e indicativos del síndrome de

desgaste ocupacional, como resultado de estar expuesto a factores estresantes durante largos periodos de tiempo.

El estrés y el manejo de vehículos están íntimamente vinculados. El estrés modula en buena medida la forma de conducir y puede ser la causa de un número considerable de accidentes, además provocar efectos negativos en el conductor como: hostilidad, impaciencia, falta de precaución, irresponsabilidad, conducción imprudente, reducción de la concentración, comportamientos agresivos y poco corteses para con los clientes y usuarios, entre otros efectos.

Con base en lo anteriormente expresado se plantearon las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuál es la incidencia del Síndrome de Desgaste Ocupacional en los operadores de Taxis en el Municipio de Celaya, Guanajuato?
- ¿Existen diferencias en los niveles de incidencia del SDO asociados a: antigüedad, turno, nivel de estudios y número de empleos de los operadores de taxi de la ciudad de Celaya?

La realización de la presente investigación se justificó debido al escaso número de estudios que sobre el síndrome de desgaste ocupacional en operadores del servicio de transporte público en general se han realizado en el país y específicamente en el estado de Guanajuato.

El conocer el nivel de incidencia del SDO de los operadores de taxis de la ciudad de Celaya, permitirá disponer de información confiable, valida y actualizada que permita identificar los principales estresores y su asociación con algunas variables sociodemográficas como: antigüedad, turno, nivel de estudios y número de empleos, además de poder caracterizar el perfil de desgaste que presentan los operadores de taxis de la ciudad, a fin de proponer el desarrollo y estrategias orientadas a reducir los efectos negativos en la salud y en los índices de siniestralidad.

Entre los principales objetivos planteados para el presente estudio se tienen los siguientes:

- Identificar los niveles de incidencia de Síndrome de Desgaste Ocupacional en los operadores de taxi de Celaya, Guanajuato**.**
- Identificar si existen diferencias en los niveles de incidencia del SDO asociados a: la antigüedad, turno, nivel de estudios y número de empleos.

La presente investigación corresponde a un estudio no experimental, descriptivo, transversal y administrativo.

Entre las principales hipótesis consideradas se mencionan las siguientes:

- Existe una alta incidencia del Síndrome de Desgaste Ocupacional en los operadores de taxis de la Ciudad de Celaya.
- Existen diferencias en los niveles de incidencia del Síndrome de Desgaste Ocupacional asociados a: antigüedad, turno, nivel de estudios y número de empleos de los operadores de taxi de la ciudad de Celaya.

La investigación se llevó a cabo a partir de una muestra probabilística con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% tomada de la población total de 1,231 operadores del servicio público de alquiler sin ruta fija (taxis), que son los que integran la base de datos de la asociación, más grande ya que representan el 77 % de los operadores de taxi de la ciudad de Celaya, Guanajuato.

Se aplicaron algunos criterios de exclusión previamente definidos entre ellos se mencionan: a los eventuales (postureros), que son los conductores que sustituyen a los operadores de taxis cuando estos se ausentan por incapacidad, enfermedad o vacaciones y a los trabajadores que por distintas causas no estaban presentes durante el tiempo de aplicación del instrumento.

Descripción de la población estudiada

- Antigüedad en el trabajo, la población estudiada se distribuyeron de la siguiente forma: hasta 5 años 18 %, hasta 10 años 35 %, hasta 15 años 23 %, hasta 20 años 23 %.
- Turno el 36 % matutino, 36 % vespertino y 28% nocturno.
- El 100 % de los elementos fueron de género masculino; el 69 % eran casados, el 23 % vivían en unión libre, el 6 % divorciados y el 2% solteros.
- Con relación al nivel de estudios el 18, 48 y 34 % tenían respectivamente preparatoria, secundaria y primaria.
- Con relación al número de empleos el 95 % solo trabaja como taxista y el 5 % tiene más de un empleo**.**

Instrumento

La Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), es un instrumento utilizado para medir el síndrome de desgaste ocupacional en Mexicanos, el cual se integra por 30 ítems, organizados en tres factores: agotamiento F1 (Ítems del 1 al 9); despersonalización F2 (Ítems del 10 al 18); y falta de realización personal F3 (Ítems del 19 al 30); Su estructura corresponde a una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 5 es igual a siempre y 1 a nunca.

Método para evaluar el Síndrome de Desgaste Ocupacional

Los rangos de calificación y su respectiva interpretación por factor se mencionan a continuación:

Para F1 factor de agotamiento son: de 0 a 18 puntos se considera un grado bajo, entre 19 y 27 puntos se considera un grado medio y de 28 a 45 se considera un grado alto.

Para F2 factor de despersonalización son: de 0 a 18 puntos se considera un grado bajo, entre 19 y 27 puntos se considera un grado medio y de 28 a 45 se considera un grado alto.

Para F3 factor de falta de realización personal son: de 0 a 24 puntos se considera un grado bajo, entre 25 y 36 puntos se considera un grado medio y de 37 a 60 se considera un grado alto.

La información recabada se procesó mediante el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 18 para Windows; basándose el análisis, en la aplicación de técnicas de estadística descriptiva, correlaciones y técnicas de significancia.

Resultados

En primer lugar se muestra el coeficiente alfa de Cronbach calculado a partir de la aplicación a la muestra de estudio para cada uno de los factores que integran la escala. Factor 1 Agotamiento emocional 0.922; Factor 2 Despersonalización 0.816; Factor 3 Falta de realización personal 0.942; y para la escala total el alfa fue de 0.893, en todos los factores ligeramente superiores a los coeficietes obtenidos en el estudio original realizado por Uribe (2011) y desde luego aceptables para este tipo de estudios.

A continuación en la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de la escala EMEDO a la población estudiada (89 operadores de taxis); en ella se puede observar:

a) El 79% de la muestra obtuvo en promedio calificaciones altas para los tres factores
b) Las puntuaciones altas por factor acumulan el 75, 91 y 72 % respectivamente para Agotamiento, Despersonalización y Falta de realización.
c) Los porcentajes altos en los tres factores son indicadores inequívocos de la presencia de SDO en la muestra estudiada.
d) Los porcentajes con puntajes bajos (5 % en promedio), son poco significativos e indican el número reducido de trabajadores que se encuentran libres del SDO.
e) Los puntajes medios (15 % en promedio), reflejan la cantidad trabajadores de la población que ha iniciado el procese de desarrollo del SDO.

Tabla 2 Incidencia del SDO en la muestra estudiada.

Factor	No. Ítems	Alto	Medio	Bajo
		%	%	%
Rango de Calificación		28 a 45	19 a 27	9 a 18
Agotamiento	9	75 %	22 %	2 %
Rango de Calificación		28 a 45	19 a 27	9 a 18
Despersonalización	9	91 %	9 %	0 %
Rango de Calificación		37 a 60	25 a 36	12 a 24
Falta de realización personal	12	72 %	15 %	13 %
Total	30	79 %	15 %	5 %

Fuente: Elaboración propia

Con relación a la antigüedad, la población obtuvo altos niveles de SDO, los porcentajes promedio obtenidos son: a) de hasta cinco años el 67 %; b) de hasta diez años el 85 % c) de hasta quince años el 83 %; y d) de hasta veinte años el 78 %, datos que indican la presencia en la mayoría de la población del SDO.

Por factor se obtuvieron los siguientes resultados: a) hasta cinco años para los factores de agotamiento, despersonalización y falta de realización personal respectivamente fueron 50, 81 y 50 %; b) hasta diez años para agotamiento, despersonalización y falta de realización personal fueron 84, 97 y 74 % respectivamente; c) hasta quince años para agotamiento, despersonalización y falta de realización personal se obtuvieron porcentajes de 90, 100 y 57 % respectivamente; y d) para el rango de hasta veinte años para los factores de agotamiento, despersonalización y falta de realización personal se obtuvieron porcentajes respectivamente de 62, 90 y 55 %; indicadores de la presencia del SDO en la población estudiada.

Con relación al turno los porcentajes promedio obtenidos fueron los siguientes: 67, 93 y 79 % respectivamente para los turnos matutino, vespertino y nocturno, resultados que reflejan presencia en la mayoría de la población del SDO.

Por factor se obtuvieron los siguientes resultados: a) Turno matutino para los factores de agotamiento, despersonalización y falta de realización personal se obtuvieron los siguientes porcentajes 76, 84 y 69 % respectivamente; b) Turno vespertino los resultados hallados fueron 90, 100 y 90 % respectivamente para los factores agotamiento, despersonalización y falta de realización personal y; c) Turno nocturno los resultados encontrados fueron 76, 100 y 60 % respectivamente para los factores agotamiento, despersonalización y falta de realización personal. Datos que nuevamente confirman la alta incidencia de SDO en los operadores de taxi de la ciudad de Celaya.

Con relación al nivel de estudios los porcentajes promedio obtenidos fueron altos y son los siguientes: 93, 76 y 69 % respectivamente para primaria, secundaria y preparatoria.

Por factor se obtuvieron los siguientes resultados: a) Nivel de estudios primaria para agotamiento, despersonalización y falta de realización personal se obtuvieron respectivamente los siguientes porcentajes 99, 100 y 87 %; b) Nivel de estudios secundaria respectivamente los porcentajes obtenidos fueron para agotamiento, despersonalización y falta de realización personal 65, 93 y 67 % y; c) Nivel de estudios de preparatoria para los factores de agotamiento, despersonalización y falta de realización personal se reportan porcentajes altos de 56, 87 y 64 % respectivamente; indicadores inequívocos de presencia SDO en los operadores de taxi de la ciudad de Celaya.

Con relación al número de empleos los porcentajes promedio obtenidos fueron altos y son los siguientes: Operadores que solo trabajan como taxistas reportan el 84 % reportan altos índices de SDO; mientras los operadores que tienen otros compromisos laborales acumulan en un 73 % altos índices de incidencia de SDO.

Por factor se obtuvieron los siguientes resultados: a) Operadores que solo laboran como taxistas, en agotamiento, despersonalización y falta de realización personal se encontraron porcentajes altos del 72, 94 y 77 % respectivamente; y b) Operadores con

más de un empleo reportan en agotamiento y despersonalización porcentajes altos en el 58, 75 y 63 % respectivamente para cada factor. Lo que indica una alta incidencia de SDO en los operadores.

Resultados de las correlaciones entre los factores del SDO y antigüedad, turno, nivel de estudios y número de empleos.

Tabla 3 Correlación entre los factores del SDO y antigüedad, turno, nivel de estudios y número de empleos

Variable	*Agotamiento*	*Despersonalización*	*Falta de realización personal*
Antigüedad	0.48	0.60	0.50
Turno	0.165	0.241	0.147
Nivel de estudios	-.360	-.353	-.276
Número de empleos	-0.248	-0.251	-0.238
Agotamiento	1	.465	.521
Despersonalización	.465	1	.602
Falta de realización personal	.521	.602	1

Fuente: Elaboración propia

Los coeficientes de correlación calculados entre antigüedad, tuno, nivel de estudios y número de empleos caen dentro de los rangos débiles a moderados; y entre los factores que integran la escala EMEDO dentro de la categoría moderada, lo cual indica la relativa independencia entre ellos.

Interpretación de los resultados y conclusiones

Los resultados obtenidos con independencia de la forma en cómo se calculen en términos generales o reagrupando a la población estudiada por rangos de antigüedad, turno, nivel de estudios o número de empleos, los niveles de incidencia se mantienen; e inclusive al calcular los resultados por factor, agotamiento, despersonalización y falta de realización personal los resultados son consistentes, en el sentido que se obtienen altos porcentajes de incidencia, lo que puede considerarse como un indicador de la fiabilidad de los datos hallados. No obstante un análisis más detallado permite identificar diferencias en el papel preponderante que desempeñan los factores sobresaliendo la despersonalización (por su mayor porcentaje 91%), a diferencia de los factores Agotamiento y falta de realización personal que reportan porcentajes de 75 y 69 respectivamente.

Con relación a las hipótesis que sostiene que “existe una alta incidencia de Síndrome de Desgaste Ocupacional en los operadores de taxis de la ciudad de Celaya”; los resultados encontrados sugieren aceptar esta hipótesis, ya que los resultados hallados identifican un 79 % de trabajadores con SDO.

La hipótesis que sostiene que “existen diferencias en los niveles de incidencia del SDO asociados a: la antigüedad, turno, nivel de estudios y número de empleos”; los resultados obtenidos sugieren rechazar esta hipótesis debido a que los niveles de incidencia se mantienen constantes con todos los factores o variables; y por otro lado los coeficientes de correlación reportados son moderados en todos los casos de tal modo que no existe una definida asociación entre ellos y el SDO.

Con relación a las preguntas de investigación, se logró darles respuesta a las mismas; así como alcanzar los objetivos propuestos.

Discusión de los resultados

Según Gil-Monte (20079) los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés en unas personas más que en otras, sobre todo, cuando fallan las estrategias que tiene la persona para afrontarlos o cuando se encuentra en una etapa de

desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacerles frente, en ese momento es cuando se presenta lo que se denomina estrés laboral crónico, que aparece como resultado de una exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes que caracterizan el trabajo.

La actividad del sector del transporte se distingue por un alto dinamismo, con ritmos de trabajo acelerados y sometidos a exceso de responsabilidad y de circunstancias adversas o cambiantes. Los riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo, la carga mental asociada o las circunstancias del tráfico, el horario de trabajo y las jornadas largas e irregulares, problemas de conciliación de la vida laboral y familiar, la comunicación y las relaciones interpersonales, son factores generados de la fatiga, estrés, de los trastornos del sueño o de las disfunciones en los ritmos cardiacos en los conductores de todo tipo de transporte público (Evans y Carrere, 1991; Salazar y Pereda, 2010).

Ellos se sienten agobiados, cansados, no mantienen un trato cordial con los clientes, están insatisfechos con su trabajo y al estar en contacto con la gente no mantienen el control emocional, volviéndose agresivos. Estos individuos manifiestan alto agotamiento, despersonalización y falta de realización personal, lo que refuerza las ideas de Pines y Guendelman (1995), quienes defienden que los síntomas del SDO se pueden observar como consecuencia de ciertas condiciones de trabajo asociadas al trato con personas en ambientes estresantes.

Lo anterior se asemeja a los resultados de Ponce, Escurra, Bulnés y Aliaga (2008), en su estudio sobre bienestar psicológico y conductas antisociales, en donde encontraron que los choferes de servicio público, presentan significativamente un cuestionable bienestar psicológico, poco favorable, teniendo incidencia significativa de conductas antisociales.

Por último si se toma en consideración lo que explica Bielich (2008) sobre la normatividad de las empresas de transporte público, los conductores se encuentran en una situación que rebasa los límites de sus derechos legales, si desean conservar sus empleos, deben acatar las disposiciones fijadas por el patrón; algunos operadores por sus condiciones de trabajo, parece que no son legalmente, ya que contractualmente,

carecen de prestaciones de ley como: IMSS, seguro de gastos médicos, programas de ahorro para el retiro, no están en nómina, por lo tanto, no tienen un sueldo fijo, esto es lo que manifiestan los operadores que presentan niveles altos del SDO (Salazar y Pereda, 2010).

Finalmente es conveniente señalar que los resultados obtenidos se presentaron ante el administrador de la asociación que otorgó las facilidades para la realización del estudio, el cual estableció como requisitos los siguientes: a) Que no asistiera a las reuniones operadores de taxis o representantes de la asociación u otra organización similar; b) que no se plantearan ante los presentes, ningún tipo de recomendación, ya que estarían los representantes del transporte público urbano, con los que está asociado. Está por demás decir que se establecieron criterios de secrecía para el manejo de los resultados. No obstante las imitaciones encontradas para la realización de la presente experiencia de investigación, el principal logro obtenido fue un acercamiento a las condiciones de trabajo y a algunos de los daños a salud que caracterizan el perfil de morbilidad de los operadores del servicio público de taxis.

Los participantes del presente estudio se encuentran interesados en abordar otras temáticas relacionadas con: los operadores del servicio público de transporte urbano, la incidencia de SDO en ellos, la relación entre sus condiciones operativas de trabajo, con el tráfico y algunas variables moderadoras entre las cuales se podrían incluir algunos factores de personalidad, calidad de vida, perfil socioeconómico y así como el impacto de las exigencias y esfuerzos de trabajo en su salud.

Referencias

Barbosa, L. C., Muñoz, M. L. Rueda, P. X. y Suárez, K. G (2009). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes universitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología: ciencia y tecnología,* **2** (1) (pp21 – 30). Recuperado el 18/12/ 2011 en htpp://:www.iberoamericana.edu.co/publicaciones/RevistaIberoPsicologia/R**02**_ARTICULO2_psic.PDF.

Bielich, C. (2008). *¿Cómo influye el sistema laboral de las empresas de transporte público*

en la problemática del tránsito limeño? *Consorcio de investigación económica y social.* Instituto de Estudios Peruano. Recuperado el 30/07/2010 en http:// cies.orgpe/investigaciones/empleo/sistema-laboral-y-transporte-publico-lima/como-influye

Bosqued, M. (2008). Quemados: *El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* México. Paidós.

Botero Álvarez, C. C. (2012) Riesgo social intralaboral y "Burnout" en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de administración*, vol. 28, núm. 48, enero-diciembre, 2012, pp. 117-132. Universidad del Valle, Cali, Colombia.

Camacho, Juárez y Arias (2008). *Síndrome de Burnout y Factores asociados en Médicos estudiantes.* Trabajo presentado en el 2º. Foro de las Américas en investigación sobre factores psicosociales. Centro Universitario de Ciencias de la Salud/Universidad de Guadalajara.

Cooper, C. L. (1999). Can we live with the changing nature of work? *Journal of Managerial*

*Psychology, 1*4(7/8), 569-572.

Evans, G., y Carrere, S. (1991). Traffic congestion, perceived control, and psychophysiological stress among urban bus drivers. *Journal of Applied Psychology.*

Recuperado de*:* http:psycnet.apa.org/index.cfm?fa=buy.optionToBuy&id=1992-07324-001

Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out, Journal of Social Issues, 30 (1), 159- 165.

Gil-Monte, P. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo* (síndrome de burnout): *Aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención.* Recuperado de http:www.psycologia.com/articulos/ar-pgil.htm

Gil-Monte, P. (2007). Cómo evaluar y prevenir el Síndrome de quemarse por el trabajo. Gestión Práctica de Riesgos Laborales: *Integración y desarrollo de la Gestión de la prevención.* 34, 44-47.

Juárez-García, A. (2004) Factores psicosociales relacionados con la salud mental en

Profesionales de servicios humanos en México. *Ciencia & Trabajo,* 14, 189-196.

Juárez-García, A. (2007) Factores psicosociales laborales relacionados con la Tensión Arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Salud Pública de México,* 49,109-117.

Lima, C. y Juárez, A. (2008). *Estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el Estado de Morelos en México*. Recuperado de: http://docs.google.com/viewer?=v&q=cache:7Z1px7ZUYQQJ:www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/30/pagina126.pdf+estudio+con+choferes&hl=es&gl=pe&sig=AHIEtbQFiPIayoEkDHH4xKyH-vSz8P_RgA

Martínez, S., Méndez, I. y Zúñiga, J. (2010*). Sobre la salud de los docentes universitarios de la UAM Xochimilco.* Recuperado 15/01/2013 de: //www.uam.mx/carrera_academica/correo/08_SUSANA_MARTINEZ_ALCANTARA.pdf

Maslach, C. y Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory (2a.ed.) Palo Alto. CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. (1978). The client role in staff burn-out. *Journal of social issues*, 34 (4), 111-124.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., y Leiter, M. P. (2001). Job burnout*. Annual review of psychology, 52(1), 397-422.*

Maslach, Christina y Leiter, Michael P.; (1997); The truth about burnout: How organizations cause stress and what to do about it; Jossey-Bass: San Francisco.

Moreno, B., Morett, N., Rodríguez, A. & Morante, M. E. (2006). La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de Burnout en una muestra de bomberos. *Psicothema,* 18, 413-418.

Paine, Stewart Whiton; (1982); Job stress and burnout*: Research, theory and intervention perspectives;* Sage: Beverly Hills.

Paredes, O. y Sanabria, P. (2009) *Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de*

especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. Rev. Med, 16 (1), 25-32.

Peiró, J. y Gil-Monte, P. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología.* Universidad de Murcia. España

Pines, A., y Guendelman, S. (1995). Exploring the relevance of burnout to Mexican blue collar women. *Journal of Vocational Behavior*, 47(1), 1-20.

Ponce, C., Escurra, M., Bulnés, M., y Aliaga, J. (2008*) Bienestar Psicológico y conductas*

antisociales en choferes de Lima metropolitana. VI Congreso Iberoamericano de Psicología –Federación Iberoamericana de Asociaciones de Psicología 16-19 julio

Prado, J. F. U. (2008). Estudio confirmatorio de la escala mexicana de desgaste ocupacional (EMEDO): *Un instrumento de burnout para mexicanos.*

Salazar C., y Pereda de los Santos, E. (2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Rev. Psicol*, *12*(1), 141-169.

Schaufelli, W., Leiter, M., Maslach, C., y Jackson, S (1996) Maslach Bornout Inventory – General Survey Inc. Maslach S. E. Jackson & M.P. Leiter (EDS).

Schaufeli, W., Maslach, C. y Marek, T. (1993); *Professional burnout: Recent developments in theory and research*; Taylor and Francis: Washington D.C.

Seisdedos, N. (1997); MBI Inventario “Burnout” de Maslach: *Manual y ejemplar de prueba;* TEA Ediciones: Madrid.

Uribe Prado, J. F. (2011) *Violencia y acoso en el trabajo “Mobbing*”. México. Manual Moderno.

Viloria, M., y Paredes, M. (2002). Estudio del Síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes. *Educere.* Vol.6, número 17, Mérida, Venezuela, 29 – 36.

Viloria, H., y Paredes, M. (2008). La adición al trabajo: Estudio del Síndrome de Burnout

o Desgaste Profesional en los Profesores de la Universidad de los Andes. *Educere Investigación*, No. 17. Abril-Junio 2002.

Validación de un Instrumento de Factores Críticos de Éxito para el Control y Manejo de Errores Hospitalarios

Mónica Lucía Reyes Berlanga
María Teresa de la Garza Carranza
Delfino Vargas Chanes

Resumen

La práctica sanitaria conlleva riesgos para los pacientes y los profesionales que les atienden. La seguridad es un principio fundamental de la atención al paciente y un componente crítico de la gestión de la calidad. El objetivo de la investigación es evaluar la utilidad del Cuestionario de McFadden (Factores Críticos de Éxito en la prevención de errores médicos) en nuestro medio, ya ha demostrado su utilidad en otros estudios, esto además nos permitirá comparar resultados, el cuestionario es sencillo, viable, aceptado por el personal de salud, se demostró su validez de contenido además de la validez del constructo, el cuestionario es capaz de medir los items descritos.

Abstract

The aim of the research is to evaluate the usefulness of the questionnaire McFadden in our country, it has proved useful in other studies, this will also allow us to compare results, the questionnaire proved to be simple, workable, accepted by health personnel, it was shown its content validity in addition to the construct validity, the questionnaire is capable of measuring the items described.

Palabras clave: Critical Success Factors, Hospital Errors.

Introducción

La industria de la atención médica constituye un contexto importante donde practicar el desarrollo organizacional. Los profesionales y líderes del área reconocen varias tendencias importantes como el desequilibrio entre oferta y demanda, así como una gran escasez de la fuerza de trabajo. Advierten además la necesidad de aumento de

la diversidad de servicios, mayor atención a la calidad y seguridad del paciente, mejor gestión del capital humano, una continua inversión en tecnología y aplicaciones, presiones y problemas financieros constantes

El reporte del Instituto Nacional de Medicina de los Estados Unidos de Norte América de 1999 denominado “Errar es humano”, calculó que entre 44,000 y 98,000 personas mueren al año en los hospitales de ese país como resultado de diferentes errores en la atención médica. Ello conmovió al sector salud, ya que las cifras situaban a los errores médicos en la octava causa de mortalidad. La OMS en su 55ª Asamblea Mundial en 2002, informó las elevadas tasas de eventos adversos: entre 3.2% y 16.6%, llamando también la atención sobre las miles de personas que quedaron con alguna discapacidad permanente o transitoria como efecto de un error, demostrándose así la verdadera dimensión del problema.

Ante tales evidencias, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en octubre de 2004 lanzó la Alianza Mundial para la Seguridad Clínica del Paciente. En nuestro país la Secretaría de Salud, mediante la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud identificó las estrategias para el mejoramiento continuo de la atención, facilitando a las instituciones de salud un campo de acción propicio para elevar la calidad de la atención en las
dimensiones técnica e interpersonal y por supuesto, para evitar errores y mejorar la seguridad de los pacientes.

La Secretaría de Salud en 2005 se ha incorporado al programa de trabajo de la Alianza Mundial para la Seguridad Clínica del Paciente.

En la resolución WHA55.18 de la OMS se instaba a los Estados Miembros a que prestaran la mayor atención posible al problema de la seguridad del paciente y a que establecieran y consolidaran sistemas de base científica, necesarios para mejorar la seguridad del paciente y la calidad de la atención de salud. En ese sentido, la 57ª Asamblea Mundial de la Salud acogió con agrado la propuesta de establecer una alianza internacional que facilitase la formulación de políticas sobre la seguridad del paciente y el fomento de prácticas adecuadas en todos los Estados Miembros e impulsara el logro de mejoras a escala internacional.

La Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente fue puesta en marcha en octubre de 2004. La Alianza Mundial, que tiene por objeto coordinar, difundir y acelerar la mejora de la seguridad del paciente en todo el mundo, es un medio que propicia la colaboración internacional y la adopción de medidas entre los Estados Miembros, la Secretaría de la OMS, los expertos técnicos y los consumidores, los profesionales y los grupos industriales. Su establecimiento pone de relieve la importancia de la cuestión de la seguridad del paciente a nivel mundial.

Las investigaciones confirman cada vez más que en todos los sistemas de atención de salud se producen eventos adversos. Sobre la base de los mejores datos disponibles se calcula que en todo el mundo hay en todo momento 1,4 millones de casos de infecciones contraídas en centros sanitarios. Aunque el contexto puede variar, ningún país - ya sea rico o pobre - puede anunciar que ha resuelto totalmente el problema de la seguridad del paciente.

Para mejorar la seguridad de los pacientes han de establecerse sistemas de atención bien concebidos que permitan reducir al mínimo los riesgos a que están expuestas esas personas. Debe cambiar la situación en lo que respecta a los agentes de atención de salud, los equipos, las organizaciones y el conjunto de los sistemas de atención de salud. Es fundamental que en los servicios de primera línea haya agentes de atención de salud competentes, serios y preocupados por la seguridad, que cuenten con el apoyo necesario para prestar una asistencia segura.

Factores de riesgo para el error médico

Son múltiples los factores de riesgo para el error médico; entre ellos podemos mencionar, la introducción de procedimientos nuevos, pacientes en los extremos de la vida, cuidado complejos, atenciones de urgencia, estancia prolongada, insuficiencia de recursos, desorden administrativo, relación médico-paciente inadecuada, cansancio del personal, inexperiencia (impericia) solo por mencionar algunos.

Calidad en Salud

El mejoramiento continuo o calidad total es la estrategia que enfatiza el desarrollo y el cambio organizacional junto con la monitoria para garantizar la calidad. La característica esencial de este enfoque es el establecimiento de una responsabilidad compartida entre todos los miembros de la organización para mejorar continuamente la calidad.

Los sistemas de salud tendrán que jerarquizar (Donabedian, 1980) un enfoque participativo, pasar de un liderazgo exclusivamente gerencial a un liderazgo compartido; de una responsabilidad individual del profesional de la salud por la calidad a una responsabilidad compartida por todos los miembros de la organización; de esquemas rígidos de organización y gestión a enfoques flexibles; y de evaluaciones retrospectivas a evaluaciones concurrentes del desempeño de la organización.

Garantía de calidad, según Donabedian (1980) es responder por el servicio que se otorga de manera que se proteja al paciente íntegramente como ser humano, contra riesgos innecesarios y proporcionarle los mayores beneficios posibles.

La definición de garantía de calidad implica necesariamente cambio organizacional. Esta definición implica al conjunto de acciones sistematizadas para identificar problemas oportunamente, analizarlos objetivamente, proponer soluciones factibles y hacer seguimiento a las acciones propuestas.

El aseguramiento de la calidad se define como el establecimiento de estándares explícitos susceptibles de ser verificados periódicamente con lo cual se asegura un nivel mínimo de calidad.

A principios de 1999, la Secretaría de Salud convocó a representantes de las principales instituciones relacionadas con la prestación de servicios de salud y formación de profesionales, para integrar la Comisión Nacional de Certificación, bajo la responsabilidad del Secretario del Consejo de Salubridad General, con la intención de diseñar un modelo de certificación de los establecimientos de atención médica que apoyara el mejoramiento de la calidad del Sistema Nacional de Salud.

Los documentos publicados establecieron las bases conceptuales y los procedimientos de la Certificación de Hospitales, así como los criterios para la contratación de las empresas evaluadoras; con ello se respondía a la necesidad de Certificar Hospitales y de contar con un Organismo Certificador, debido a esto en la 2da Sesión Ordinaria de la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Servicios de Salud, llevada a cabo el 28 de junio de 2007, se acordó que en adelante se llamará Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica (SiNaCEAM), el cual tendrá el objetivo de "Coadyuvar en la mejora continua de la calidad de los servicios y de la seguridad que se brinda a los pacientes, de manera que le permita a las instituciones participantes, mantener ventajas competitivas para alcanzar, sostener y mejorar su posición en el entorno".

En este tenor, se decidió homologar los estándares del Consejo de Salubridad General con los de Joint Comission International (JCI). Es así que la estructura del Proceso de Certificación de Hospitales consta de 3 secciones la primera abarca las metas internacionales para la seguridad del paciente, la segunda los estándares centrados en el paciente y la tercera los estándares centrados en la gestión del establecimiento de atención médica.

Errores Médicos

Las intervenciones de atención de salud se realizan con el propósito de beneficiar a los pacientes, pero también pueden causarle daño. La combinación compleja de procesos, tecnologías e interacciones humanas constituye el sistema moderno de prestación de atención de salud puede aportar beneficios importantes; sin embargo también conlleva un riesgo inevitable de que ocurran eventos adversos y, efectivamente ocurren con demasiada frecuencia.

El problema de los eventos adversos en la atención sanitaria no es nuevo como se menciona en los primeros capítulos de este documento. Varios estudios han investigado la magnitud de los eventos adversos. El estudio de Harvard concluyo que un 4% de los pacientes sufre algún tipo de daño en el hospital; el 70% de los eventos

adversos provoca una incapacidad temporal, pero el 14% de los incidentes son mortales.

Los eventos adversos se cobran además un alto tributo en concepto de pérdidas financieras, las largas estancias hospitalarias debido al resultados de los eventos adversos, así como el pago de indemnizaciones contribuye a estas pérdidas financieras, entre otras.

La situación en los países en desarrollo y en los países con economías en transición merece una atención particular. El mal estado de la infraestructura y del equipo, la irregularidad en el suministro y de la calidad de los medicamentos, las deficiencias en la gestión de desechos y en la lucha contra las infecciones intrahospitalarias, una actuación deficiente del personal, por falta de motivación o insuficiencia de sus conocimientos técnicos, y la grave escasez de recursos para financiar los costos de funcionamientos esenciales de los servicios de salud, hacen que la probabilidad de que se produzcan eventos adversos sea mucho más alta que en las naciones industrializadas.

Las cifras de la OMS indican que cerca del 77% de todos los casos notificados de falsificación de medicamentos o de calidad inferior a la norma corresponden a países en desarrollo.

Tabla 1. Eventos adversos en la atención de la salud de diversos países

Estudio	Objeto del estudio (fecha de las admisiones)	Número de hospitali-zaciones	Número de eventos adversos	Tasa de eventos adversos (%)
Estados Unidos de América (Estado de Nueva York, Harvard Medical Practice Study)	Hospitales para enfermos agudos (1984)	30 195	1 133	3,8
Estados Unidos de América (Utah-Colorado Study (UTCOS))	Hospitales para enfermos agudos (1992)	14 565	475	3,2
Estados Unidos de América (UTCOS)[1]	Hospitales para enfermos agudos (1992)	14 565	787	5,4
Australia (Quality in Australian Health Care Study (QAHCS))	Hospitales para enfermos agudos (1992)	14 179	2 353	16,6
Australia (QAHCS)[2]	Hospitales para enfermos agudos (1992)	14 179	1 499	10,6
Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte	Hospitales para enfermos agudos (1999-2000)	1 014	119	11,7
Dinamarca	Hospitales para enfermos agudos (1998)	1 097	176	9,0

1. Revisión del UTOCS utilizando la misma metodología que el Quality in Australian Health Care Study.
2 Revisión del QAHCS utilizando la misma metodología que el UTOCS.

La seguridad del paciente es un objetivo de las ciencias de la salud que enfatiza en el registro, análisis y prevención de los fallos de la atención prestada por los servicios sanitarios, que con frecuencia son causas de eventos adversos.

La práctica sanitaria conlleva riesgos para los pacientes y los profesionales que les atienden. En términos técnicos; el paciente que sufre un evento adverso (EA) significa que sufre un accidente imprevisto o inesperado que le causa algún daño o complicación y que es consecuencia directa de la asistencia sanitaria que recibe y no de la enfermedad que padece.

Muchos de estos EA son inevitables por más que se esfuercen los profesionales, pero existen otros que podrían evitarse.

Un evento adverso se define como: incidente desfavorable, hecho inesperado, percance terapéutico, lesión iatrogénica u otro suceso infortunado no relacionado con la historia natural de la enfermedad que ocurre en asociaciones directa con la atención médica.

Los principales eventos adversos son: reacción alérgica a medicamentos (RAMS), reacción alérgica a los alimentos (RAAS), infecciones nosocomiales (IN), ulceras por presión (UPP), y dehiscencias de heridas quirúrgicas.

Dentro de los eventos adversos (EA) existen un grupo de ellos particularmente graves, por su magnitud, por su trascendencia y por las consecuencias que pueden tener para la salud o la vida del paciente como son:
1-Evento centinela: hecho inesperado, no relacionado con la historia natural de la enfermedad lesión física, o psicológica grave que cusa daño permanente o muerte al paciente; principales eventos centinelas: cirugías en el sitio equivocado, complicaciones quirúrgicas graves, errores en prescripción y administración de medicamentos que lleven a la muerte, accidentes anestésicos, caídas de pacientes,

cualquier procedimiento de atención médica que provoque daño permanente o muerte al paciente.

2-Cuasi-falla: acontecimiento o situación que podría haber tenido como resultado un accidente, herida o enfermedad, pero no lo tuvo por casualidad o por una intervención oportuna o porque se dio cuenta a tiempo el personal de salud del error que iba a cometer y no lo cometió.

3-Reacción alérgica a medicamentos (RAMS): todo efecto de un medicamento que es perjudicial y no deseado, que ocurre a dosis usadas con fines terapéuticos, profilácticos o de diagnóstico. Reacción adversa a medicamento, se define como aquellas que, ponen en riesgo la vida del paciente, causan prolongada hospitalización, incapacidad persistente o producen abuso o dependencia.

· La seguridad es un principio fundamental de la atención al paciente y un componente crítico de la gestión de la calidad. Pensar en términos de sistema es el mejor modo de adoptar soluciones definitivas para reducir riesgos.

Para aumentar la seguridad del paciente hay que emprender tres acciones complementarias; prevenir los EA, sacarlos a la luz y mitigar sus efectos cuando se producen. Ello requiere a) más capacidad para aprender de los errores que se adquiere mejorando los sistemas de notificación y realizando una investigación competente de los incidentes y un intercambio responsable de datos, b) más capacidad para anticipar los errores y rastrear las debilidades del sistema que pueden dar lugar a un EA, c) la identificación de las fuentes de conocimiento existente, dentro y fuera del sector salud, d) la introducción de mejores prácticas basadas en la experiencia y análisis.

Los errores médicos pueden ser clasificados en varias categorías. La primera y más frecuente es los errores de medicación (Coile 2001, Phillips 1998; Bates, Spell, and Cullen 1997; Lazarou, Pomeranza, and Corey 1998; Bates et al. 1995; Bates et al 1998; Leape et al 1995, Leape et al 1991), seguida de errores quirúrgicos (Kovner and Gergen 1998; Leape et al 1991; Colie 2001). Otras categorías incluyen los

errores terapéuticos, errores de diagnóstico y errores en la anestesia (Leape et al 1991; Coile 2001; Cooper, Newbower, y Kitz 1984).

La literatura ha identificado varios factores que causan los errores médicos. Uno de los más citados es el error humano (Cooper et al.1978; Leape 1994) el cual a su vez ha sido clasificado de varias maneras; por ejemplo falta de habilidades, falta de conocimientos, falta de competencia para el puesto, etc.

El segundo error mencionado en la literatura médica es el error del sistema, el cual generalmente se refiere a que es ocasionado por la deficiencia en el diseño del sistema (Leape et al 1995). De hecho existe una relación estrecha entre el error humano y el error del sistema. Otro tipo de error ampliamente estudiado es el error del proceso, un factor de la organización, que a su vez puede incrementar el error humano. También existen fallos del equipo (Cooper, Newboer, and Kitz 1984)

Los errores se deben identificar, estudiar, entender…..se deben administrar, Mc Fadden, Towell, Stock (2004) identificaron lo que ellos creen que son los factores críticos de éxito en la prevención del error médico, aplicar estos factores críticos de éxito (FCE) reducirían el error médico o la magnitud del mismo. A continuación se describen los 7 FCE.

Un sistema de manejo del error requiere cambios significativos en la organización de un hospital, primeramente se deberá entender las necesidades y perspectivas de todos los interesados e involucrados en los procesos, estos grupos de interés son, el personal médico, enfermeras, pacientes, familiares, administradores en salud, etc., entonces, un factor que se considera importante (1) *es el desarrollo de la colaboración entre todos los grupos de interés del hospital* (Vanderbeen 1991; Doolan and Bates 2002; Klein, Motwani, and Cole 1998). Una conclusión clara en la literatura es que un elemento crucial para reducir la incidencia de errores (2) *es un sistema efectivo de reporte de errores "sin culpa"* (Leape 1994). El análisis debe enfocarse en todo el proceso y no en la persona que reporta el error (Leape 1994). Un ejercicio que ha demostrado

éxito en la prevención de errores médicos, es el uso de (3) "*focus groups" los cuales tendrán el objetivo de realizar una discusión abierta de la calidad ofrecida.* (Klein, Motwani, and Cole 1998; Vanderbeen 1991), por ejemplo los círculos de calidad han tenido éxito demostrado en varias áreas de la mejora continua hospitalaria. (Mullins y Schmele 1993).

Un factor importante en el proceso de la mejora continua es el (4) *cambio de cultura.* Este factor se ha demostrado que es crítico en reducir los eventos adversos. (Klein, Motwani, y Cole 1998). En particular el cambio de cultura en la organización siempre es un requerimiento crítico para el éxito en la implementación de un plan de calidad. Para la elaboración de un plan de calidad en la prevención de eventos adversos y administración de los errores se requiere (5) *personal entrenado y educado en técnicas de manejo del error.* (Becher y Chassin 2001).*La recolección de datos y el análisis estadístico* (6) de los datos se ha encontrado que es importante en la reducción de errores (Becher and Chassin 2001). El factor final es *el rediseño del sistema o del proceso en sí (*7).

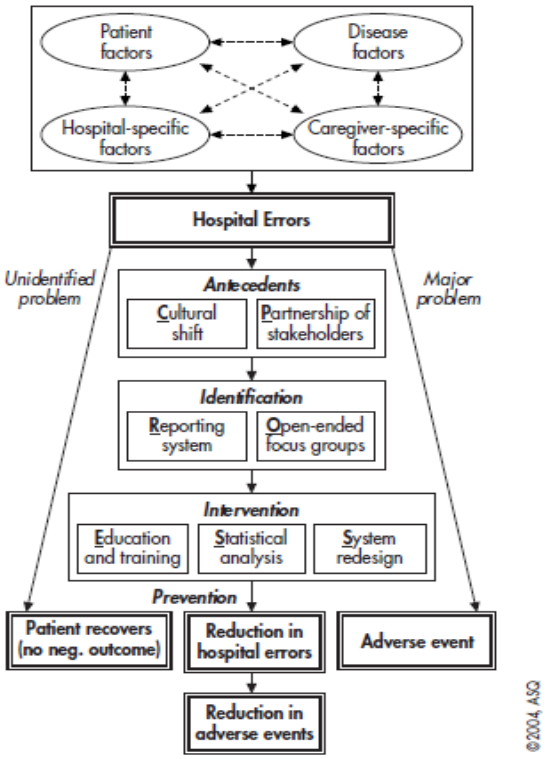
Mc Fadden (2004) en resumen ha identificado estos 7 factores como críticos para tener éxito en la prevención del error médico (El Modelo PROCESS):

- *El desarrollo de la colaboración entre todos los grupos de interés del hospital.*
- *El reporte de errores "sin culpa"*
- *Focus grupos; círculos de calidad*
- *Cambio de cultura*
- *Programas de educación y entrenamiento*
- *Recolección de datos y análisis estadístico de los mismos*
- *Rediseño del Sistema.*

El Modelo PROCESS desarrollado por Mc. Fadden; este Modelo provee una ruta para la reducción y prevención de errores hospitalarios, en esta figura se ejemplifican

las interrelaciones de los factores críticos de éxito. Los pacientes, el hospital, las enfermedades y la atención médica son analizados para determinar su asociación con los errores hospitalarios, específicamente la propuesta del Modelo es que teniendo en cuenta estos 7 factores críticos de éxito en el eje central de nuestras actividades hospitalarias seguramente llevaran a la prevención de los errores hospitalarios y eventos adversos. El Modelo ha sido probado con éxito, deberá comenzar por el desarrollo de la colaboración de todos los grupos de interés y donde la cultura de la "culpa y el señalamiento" desaparezca. Continuando con la identificación y posterior análisis de los errores y finalizando con las intervenciones necesarias para su prevención (entrenamiento, análisis estadístico y rediseño de procesos). El modelo se presenta en la Fig. 1

Fig. 1 Modelo de prevención de errores médicos desarrollado por McFadden



Objetivo

El objetivo de este proyecto de investigación es validar el instrumento propuesto por McFadden para la prevención y control de los errores médicos. Este cuestionario ha sido probado en hospitales con diversos servicios; hospitales comunitarios, hospitales públicos y privados con formación de recursos humanos, hospitales de alta especialidad (tercer nivel de atención), etc.

Instrumento de evaluación desarrollado por Mc. Fadden

Este instrumento de evaluación fue probado por Mc Fadden en 2004, sin embargo, no existe alguna evidencia de su implementación en México.

Para realizar el levantamiento de la información se decidió trabajar con los 3 Hospitales más grandes del Estado de Guanajuato, en relación al número de camas Censables que manejan, número de egresos mensuales, así como al número de personal médico y de enfermería que tienen adscrito. Otra justificación para trabajar con estos Hospitales, es que los 3 se encuentran ACREDITADOS para dar servicio médico a afiliados al Seguro Popular por lo que deben trabajar con la Calidad que se exige y llevar a cabo una metodología para la administración del error médico. El objeto de estudio fueron Médicos y Enfermeras, se utilizó el método de muestreo probabilístico (Hernández et al., 2010). Así mismo se determinó la muestra considerando un error (E) del 5% con un nivel de confianza (Z) del 95%. La muestra estará conformada por 312 empleados, Hospital General de Celaya 81 encuestas (23 para médicos y 58 para enfermeras), Hospital General de Irapuato 72 encuestas (26 para médicos y 46 para enfermeras), y finalmente Hospital General de León 159 encuestas (50 para médicos y 109 para enfermeras). La muestra estuvo conformada por 312 empleados del Sector Público y personal médico y de enfermería de un Hospital Certificado en Guanajuato por el Consejo de Salubridad General conformado por 38 personas, dando un total de 350 encuestas. A continuación se presenta el instrumento

Tabla 2 Cuestionario Factores Críticos de Éxito en la Prevención de Errores Médicos de Mc. Fadden (2004)

1.Nunca	2.Muy bajo	3.Bajo	4.Alto	5.Muy Alto

	¿Hasta qué punto TU hospital ha implementado los siguientes factores críticos para reducir el ERROR MEDICO?	
44	Trabajan Conjuntamente con todos los involucrados (médicos, enfermeras, administrativos, pacientes, etc.)	
45	Cuentan con un método sistemático (proceso) para la identificación de errores.	
46	Realizan discusiones abiertas de los errores.	
47	El reporte de errores es en un ambiente POSITIVO Y NO PUNITIVO	
48	Existe capacitación en técnicas de reducción de errores	
49	Se realiza análisis estadístico de los datos obtenidos de los errores.	
50	Existe rediseño del proceso para la identificación de errores para mejorar la calidad	
	¿Hasta qué punto los resultados han impactado en las siguientes áreas?	
51	Mejorar la calidad	
52	Satisfacción del usuario (paciente)	
53	Disminución de Costos	
54	Reducción de la frecuencia de errores	
55	Reducción de la severidad de los errores	
56	Incremento del entendimiento del error	
57	Reducción del impacto del error	

Método

Para validar el cuestionario de prevención y control de errores médicos, se realizaron dos etapas. En la primer etapa se realizó un análisis factorial exploratorio de los dos cuestionarios que integran el instrumento utilizando el software SPSS y en la segunda etapa se realizó el análisis factorial confirmatorio utilizando el software AMOS. A continuación presentaremos los resultados de cada una de estas etapas. En la tabla 3 se muestran los resultados del Análisis Factorial Exploratorio

Etapa 1. Análisis Factorial Exploratorio

Tabla 3. Cargas factoriales del cuestionario "Factores Críticos de Éxito" de Mc.Fadden (2004)

	ITEM	CARGA FACTORIAL
44	Trabajan Conjuntamente con todos los involucrados (médicos, enfermeras, administrativos, pacientes, etc.)	0.494
45	Cuentan con un método sistemático (proceso) para la identificación de errores.	0.716
46	Realizan discusiones abiertas de los errores.	0.645
47	El reporte de errores es en un ambiente POSITIVO Y NO PUNITIVO	0.540
48	Existe capacitación en técnicas de reducción de errores	0.702
49	Se realiza análisis estadístico de los datos obtenidos de los errores.	0.730
50	Existe rediseño del proceso para la identificación de errores para mejorar la calidad	0.744

La adecuación del análisis factorial fue medida mediante las pruebas de KMO y la esfericidad de Barlett como se muestra en la tabla 4. La varianza explicada por el instrumento fue de 65% con un alpha de Cronbach de 0.86

Tabla 4. Prueba de adecuación de KMO y Bartlett para el análisis factorial exploratorio

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)		0.769
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado g de l Significancia	100.9 21 0.000

En la tabla 5 se muestran los resultados del Análisis Factorial Exploratorio de las salidas operacionales del sistema de calidad. Los resultados al igual que en el análisis anterior son estadísticamente significativos.

Tabla 5. Cargas factoriales del cuestionario de “Salidas operacionales del Sistema de Calidad” de Mc.Fadden (2004)

	ITEM	CARGA FACTORIAL
51	Mejorar la calidad	0.784
52	Satisfacción del usuario (paciente)	0.671
53	Disminución de Costos	0.585
54	Reducción de la frecuencia de errores	0.837
55	Reducción de la severidad de los errores	0.817
56	Incremento del entendimiento del error	0.786
57	Reducción del impacto del error	0.834

La adecuación del análisis factorial fue medida mediante las pruebas de KMO y la esfericidad de Barlett como se muestra en la tabla 6. La varianza explicada por el instrumento fue de 65% con un alpha de Cronbach de 0.899

Tabla 6. Prueba de adecuación de KMO y Bartlett para el análisis factorial exploratorio

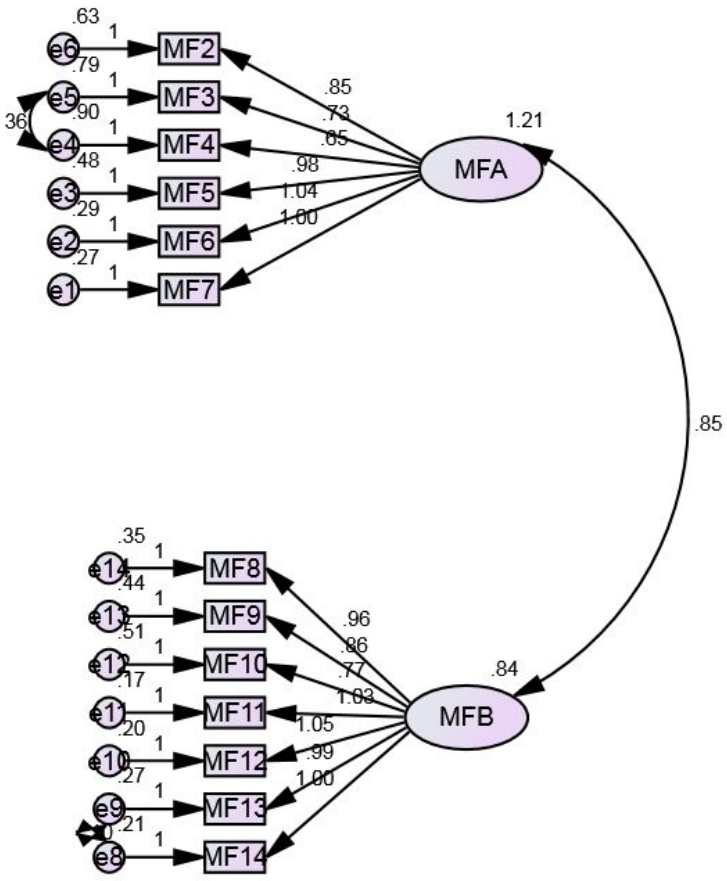
KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)		0.787
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado g de l Significancia	133.7 21 0.000

Etapa 2. Análisis Factorial Confirmatorio

El análisis factorial confirmatorio, permite contrastar un modelo realizado anteriormente y analizado mediante el análisis factorial exploratorio, de tal manera que el investigador puede establecer a priori las relaciones de los elementos que lo configuran. Es decir, el objetivo es probar qué ítems pueden ser agrupados en determinado factor basándose en la teoría. En este proyecto se tomarán los factores de “factores críticos de éxito” y “salidas operacionales del sistema de calidad” que en conjunto miden la prevención de errores médicos a través del modelo de análisis factorial confirmatorio (CFA). De acuerdo con Bollen (1989) las dos estrategias EFA, CFA pretenden explicar las covarianzas o correlaciones entre un conjunto de variables observadas. La idea subyacente en el análisis factorial confirmatorio es que se genera una variable no observada (o latente) que explica la variabilidad de las puntuaciones o cargas del ítem. De la misma manera que en el análisis factorial exploratorio,

las cargas de los ítems deben de ser altas (de entre 0.70 a 1) para confirmar que existe una relación con la variable latente. A continuación se muestran los resultados del análisis global del cuestionario de McFadden.

Figura 2. Análisis confirmatorio del cuestionario de McFadden



Los resultados del modelo arrojan una Chi-cuadrada de 284 con 62 grados de libertad. Un nivel de significancia es de 0.00 lo que indica que el modelo se ajustó exitosamente. El TLI (coeficiente de Tucker-Lewis) es de 0.934 con un CFI de 0.947. Adicionalmente el RMSEA es de 0.10 lo cual indica un ajuste razonable. En la siguiente tabla se mostrarán las cargas factoriales.

Tabla 7. Pesos de los ítems estandarizados

	Estimador
MF50 <--- MFA	.905
MF49 <--- MFA	.904
MF48 <--- MFA	.842
MF47 <--- MFA	.599
MF46 <--- MFA	.672
MF45 <--- MFA	.761
MF57 <--- MFB	.895
MF56 <--- MFB	.866
MF55 <--- MFB	.905
MF54 <--- MFB	.917
MF53 <--- MFB	.704
MF52 <--- MFB	.762
MF51 <--- MFB	.829

Conclusiones

La validación de este instrumento en nuestro medio permitiría de ahora en adelante el análisis de estos Factores Críticos de Éxito en la prevención de los errores médicos, el impacto que este análisis tendría es de un valor incalculable, los errores médicos se deben sospechar, analizar, en su caso confirmar y prevenir con la participación de todo el equipo de salud, de una manera no punitiva, más bien

participativa que lleve a conclusiones verdaderas que aporten al mejoramiento de los procesos, el personal de salud deberá ser capacitado en el reporte de los mismos sin “culpa” , esto permitirá un cambio de cultura hacia el interior de la organización y además programas educacionales y de entrenamiento bien dirigidos, con objetivos claros que finalmente impacten la seguridad de los pacientes.

Implicaciones Prácticas

El instrumento resulto ser sencillo, de fácil aplicación, entendible para el personal médico y de enfermería, la posibilidad de su aplicación en distintos niveles de atención médica hospitalaria es factible y el solo hecho de su aplicación permitiría la reflexión hacia el interior de la organización y posteriormente el inicio de un cambio de cultura hacia los errores médicos.

Referencias

Bates, D.W., N. Spell, and Cullen. 1997. The costs of adverse drug events in hospitalized Patients. Journal of the American Medical Association 277: 307-311.

Chiang, M. 2001. Promoting patient safety: Creating a workable reporting system. Yale Journal on Regulation 18, no. 2: 383-408.

Donabedian A. Evaluating physician competence. Bull World Health Organization 2000; 78(6):857-860.

Institute of Medicine (IOM). 2000. To err is human, building a safer health system. Washington, D.C.: National Academy Press.

Kawamoto, K. 2005. Improving clinical practice Using clinical decisión support systems: A systematic Review of trials to identify features critical to success. BMJ, 330:765

Klein, D.J. Motwani, and B.Cole 1998. Quality improvement efforts at St Mary´s hospital. A case study. Managing Service Quality 8, no. 4:235-240

Kohn L, Corrigan J, Donaldson M, editors. Institute of Medicine, Committee on Quality of Health Care in America. To Err is Human: Building a Safer Health System. Washington, DC: National Academies Press, 2000.

Kumar, K and R. Subramanian. 1998. Meeting the expectations of key stakeholders: Stakeholders management in the health care industry. SAM Advanced Management Journal 63, no. 2:31-39.

Leape, L.L. 1994. Error in medicine. Journal of the American Medical Association 272; 1851-1857.

Leape, L.L., D.W. Bates, D.J. Cullen, J. Cooper. 1995. Systems analysis of adverse events. Journal of the American Medical Association 274, no. 1:35-43

Leonard M., Graham S., Bonacum. 2004. The human factor: the critical importance of effective teamwork and comunication in providing safe care. Qual Safe Health Care; 13 (Suppl 1):i85-i90.

McFadden, K.L., E.R. Towell., Stock, G.N. 2004. Critical Success Factors for Controlling and Managing Hospital Errors. QMJ. Vol. 11, no 1:61-74

Martínez CM. Errores médicos en la práctica clínica, del paradigma biologicista al paradigma médico social. Rev Cubana Salud Pública, 2006; 32:1-17

Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención: seguridad del paciente. 55ª Asamblea Mundial de la Salud. Resolución A55/13 2002 Marzo pág.1 [citado 2004, Nov. 30].

Organización Panamericana de la Salud. Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Versión 1.1 Informe Técnico Definitivo, Enero de 2009.

Secretaría de Salud (Consultado el 8 de julio de 2013). *Catálogo Universal de Servicios de Salud (Causes)*.Disponible en http://www.seguro popular.salud.gob.mx

Secretaría de Salud. (Consultado el 8 de julio de 2013). *Manual de acreditación.* Disponible en http://www.calidad.salud.gob.mx/doctos/calidad/manual_acredita.pdf

Secretaría de Salud (Consultado el 8 de julio de 2013). *Normas oficiales mexicanas de la Secretaría de Salud.* Disponible en *http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nomssa.html*

TO ERR IS HUMAN, 2000 Building a Safer Health System, Institute of Medicine. National Academy Press. Washington D.C.

Vanderbeen, L. 1991. CQI system puts process into improving hospital. Health Care Strategic Management 9, no. 2: 16-18

Walshe, K. J. Bennett, and D. Ingram. 1995. Using adverse events in healthcare quality. Improvement: Results from a British acute hospital. International Journal of Health Care Quality Assurance 8, no. 1:7-14

Desafíos de la Policía Mexicana en el Siglo XXI

David Gómez Basilio

Resumen

La policía mexicana vive hoy una de sus peores crisis en todos sus niveles, la desconfianza ciudadana el descredito y su ineficacia son parte de sus debilidades; las consecuencias de esta crisis son la inseguridad, violencia, y delincuencia; trinomio que tienen postrado al país en el suelo del miedo y el terror.

Cuando la institución policial vive momentos de esa índole, los retos y desafíos son mucho mayores, porque frente a si se tiene a la delincuencia organizada, misma que cada vez se le ve con mayor ímpetu y más organizada, fortalecida y empoderada.

La violencia, la inseguridad y la delincuencia golpean ferozmente a un país indefenso en donde los principales garantes de la seguridad pública se encuentran sumergidos en su propia crisis, provocando con ello que nuestro país vaya a la deriva.

Hoy más que nunca se requiere rescatar a esta institución y para ello se necesita la fuerza del Estado y de la sociedad en general, y así juntos lograr la dignificación y profesionalización de tan noble institución que es la policía mexicana, que traerá como fruto natural seguridad y paz a todos los que vivimos en esta nación.

Los retos de la policía son mayúsculos, porque la delincuencia no cede en lo absoluto, al contrario se afianza cada vez más; pero la paz y la seguridad de México lo vale y lo merece, sobre todo cuando el problema de la inseguridad se ha convertido hoy por hoy en el principal reto del país y especialmente de la institución policial mexicana

Palabras clave: Policía**,** Seguridad**,** Delincuencia

Sumario

1.- ¿Que es un policía?, 2.- Que hace el policía, 3.- Valores del policía,

4.- Debilidades del policía, 5.- Inseguridad y su impacto económico, 6.-Conclusiones; sus principales desafíos y propuestas.

Planteamiento del problema

Las instituciones policiales del país en sus diferentes modalidades son las directamente responsables de garantizar la seguridad pública; sin embargo es este rubro el tema de mayor vulnerabilidad en México, convirtiéndose en la principal y prioritaria preocupación nacional.

La delincuencia y la violencia están decididas a romper con la paz y la armonía nacional, los índices delictivos nunca habían estado tan elevados como hoy; no obstante la decisión social de no denunciar los delitos, precisamente por la escasa confianza en las autoridades y la pérdida de tiempo innecesaria para la gente.

Las instituciones policiacas han sido rebasadas por la terrible delincuencia organizada y esto se debe a la tardía respuesta de los gobiernos, que durante mucho tiempo dejaron en el abandono a esta importante institución, que paulatinamente se sumergía en su propia crisis. La desconfianza ciudadana, el alto grado de corrupción, la falta de profesionalización, los sueldos y prestaciones viscerales en muchos casos, la ausencia de perfiles adecuados, la falta de tecnologías en sus equipos de trabajo y la falta de coordinación entre la institución de los tres niveles de gobierno; son solo algunos problemas desatendidos y cuyas facturas se están cobrando hoy.

Las preguntas que intenta contestar esta ponencia , entre muchas que podrían plantearse son: ¿existe en México un servicio policial de carrera, en las diferentes corporaciones policiales del país?, ¿son los sueldos del policía los adecuados?, ¿Cuál es el modelo de policía que México requiere?, ¿Cuál sería el perfil de un policía en México?, ¿Qué nivel de escolaridad debe tener el policía mexicano?,¿los horarios

policiacos que se tienen son los más acertados?, ¿el policía mexicano, cumple con las expectativas que los ciudadanos esperamos?, ¿Por qué la ciudadanía no confía en la policía?, ¿el grado de corrupción que opera en las corporaciones policiales, puede ser combatible y vencible?, ¿el número de policías que se tienen en las diferentes corporaciones son los necesarios o son insuficientes?.

Justificación

Es necesario entonces, atender, revisar, fortalecer, consolidar y evaluar a las instituciones policiacas en todos sus niveles, mediante la adecuación del marco normativo; la implementación de perfiles académicos, físicos, mentales, éticos, así como la activa y dinámica participación ciudadana, entre otras medidas adicionales que permitan que las instituciones de seguridad en México, recuperen la confianza ciudadana, hoy totalmente perdida y realizar sus funciones de manera eficiente y profesional, en consecuencia el país tendría que recuperar paulatinamente la paz y armonía social y se erradicará también de manera progresiva la inseguridad en la cual se encuentra el país hoy por hoy.

Objetivo general: plantear la problemática que viven hoy por hoy las instituciones policiales del país, en todos sus niveles y que han traído como consecuencia la ola de inseguridad que arrastra al México del siglo XXI, así mismo establecer alternativas, propuestas y consideraciones que pudieran fortalecer a estas instituciones y que le permitan realizar con mayor contundencia y profesionalismo sus funciones de seguridad pública, logrando así recuperar paulatinamente la paz y la armonía social del país.

Objetivo específico: abundar en las diferentes propuestas que se plantean para mejorar y perfeccionar a las instituciones policiales públicas del país en todos sus niveles, que nos permitan entender con claridad la gravedad del problema y la necesidad de implementarlas, para combatir la inseguridad pública y recuperar paulatinamente la paz social y la armonía nacional.

¿Que es un policía?

Thomas Hobbes al escribir su importante obra titulada El Leviatán, señala que el Estado es el protector de la vida de sus súbditos, el último fundamento racional de su seguridad colectiva, esto implica que al fundarse el Estado se funda la paz y la seguridad de la sociedad. (Hobbes, págs. 70-72) Por su parte John Locke plantea en su ensayo sobre el gobierno civil, que la razón máxima que buscan los hombres para reunirse en Estados o Comunidades, sometiéndose a un gobierno, es la de salvaguardar sus bienes, personas, libertades y propiedades, renunciando a sus derechos naturales por la necesidad de que se le garantice su vida en sociedad. (Locke, 2012, págs. 19-21) El pensamiento de Locke descansa en la máxima de que la misión del Estado es salvaguardar la seguridad de los miembros que lo conforman. Ahora bien, el Estado para ejecutar sus diferentes atribuciones, establece sus instituciones, dentro de las cuales se encuentra la encargada de garantizar la seguridad de sus habitantes. Hoy el Estado según Adolfo Káram tiene como políticas primordiales las siguientes: la política de desarrollo económico, la política de bienestar social y la política de seguridad integral, lo anterior significa que el tema de la seguridad pública está dentro de las principales acciones que como política pública el Estado Mexicano realiza. (Káram, La unificación de mandos de las polícias federales en México como estrategia de seguridad pública.Hacia un nuevo modelo de polícia federal en México, 2012, pág. 187) Ahora bien, dentro de la institución encargada de dar seguridad a los habitantes del Estado Mexicano se encuentran los servidores públicos llamados policías, a quienes definiremos a continuación.

Definiciones:

1.1.- Manuel Osorio, citado por Káram, sostiene que la policía es, el cuerpo que mantiene el orden material externo y la seguridad del gobierno y de los ciudadanos a los que ampara la legislación vigente, agrega que es la organización uniformada o no uniformada que investiga la comisión de los delitos y trata de detener a los autores, y demás responsables, para ponerlos a disposición de los tribunales competentes.

(Káram, La unificación de mandos de las policías federales en México como estrategia de seguridad pública, 2012, pág. 159)

1.2.- Carlos Gobernado, citado por Káram, señala que el término policía tiene su origen en la palabra griega politeia, la que a su vez tiene un significado de protección, orden y organización social, entonces el término se aplicaba a toda actividad administrativa de la polis, es decir a la organización de la Ciudad Estado. (Káram, La unificación de mandos de las policías federales en México como estrategia de seguridad pública, 2012, pág. 159)

1.3.- Adolfo Káram, citando a Jordana de Pozas, precisa que “es toda actividad que la administración pública despliega en el ejercicio de sus propias potestades y que, para garantizar el mantenimiento del orden público, limita los derechos de los administrados mediante el ejercicio, en su caso, de la coacción sobre los mismos” (Káram, La unificación de mandos de las polícias federales en México como estrategia de seguridad pública.Hacia un nuevo modelo de polícia federal en México, 2012, pág. 159)

1.4.- Ernesto López Portillo señala que, la policía es un producto social; es un componente de un proyecto de sociedad que está determinado por circunstancias históricas concretas. Lo adecuado por tanto es aproximarse a ella tomando en cuenta las características del contexto que la crean y determinan. La policía forma parte de los principios de organización social que sostienen el paradigma del Estado moderno, pero cada sociedad le ha asignado atributos específicos a lo largo de su historia, tanto formales como reales, que ha respondido a las demandas culturales, sociales, políticas y económicas que se crean en su seno. (Portillo, 2000, pág. 3)

1.5.- José María Rico, concibe a la policía como, una institución social, considerada una de las formas más antiguas de protección social y el principal modo de expresión de la autoridad, tradicionalmente encargada de la aplicación de leyes y de la estabilidad pública; o sea, responsable de velar por la seguridad ciudadana, ante todo, mediante la preservación de la vida humana y la integridad física de las personas, y el goce de los derechos consagrados. Protector social que se erige, además, en la parte de la administración de justicia penal que se encuentra constantemente en contacto

directo no solo con la delincuencia y el delincuente, sino también con la ciudadanía en general; circunstancia que lo aleja de otros funcionarios públicos y le confiere especial importancia. (Rico, 1983, pág. 125)

1.6.- Javier Caballero Martínez, señala que el policía debe velar por la seguridad ciudadana, donde el ejercicio de los derechos individuales y las libertades públicas deben resultar compatibles con la protección de la seguridad ciudadana. Y todo ello con un enfoque jurídico, pero también competencial, funcional y operativo, porque no solo es importante adquirir conocimientos técnicos o conocer los principios éticos que se recogen en los textos legales, sino también que se asuman como policías estos valores de tal manera que estén siempre presentes en el desarrollo de la función policial, porque esos principios afectan a los derechos de los ciudadanos, a la imagen institucional y a la eficacia profesional. (Martinez, 2005)

1.7.- La Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en su artículo 2 señala. La seguridad pública es una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios, que tienen como fines salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos y comprende la prevención especial y general de los delitos, la investigación para hacerla efectiva, la sanción de las infracciones administrativas, así como la investigación y la persecución de los delitos y la reinserción social del individuo, en términos de esta ley, en las respectivas competencias establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, 2013)

De lo establecido en la ley en comento, se describe perfectamente bien al policía, no obstante que el tema sea la seguridad pública, al señalar que su fin consiste en salvaguardar la integridad y los derechos de las personas, preservar las libertades, el orden y la paz, la prevención de los delitos, la investigación de los mismos, las sanciones de las infracciones administrativas y la reinserción social de los individuos.

1.8.- La constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por su parte al abordar el asunto de la seguridad pública, también alude a elementos conceptuales del policía

al precisar en su artículo 21. “La seguridad pública es una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios, que comprende la prevención de los delitos; la investigación y persecución para hacerla efectiva, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias que esta constitución señala. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en esta constitución…. Las instituciones de Seguridad pública serán de carácter civil, disciplinado, y profesional. El Ministerio Público y las instituciones policiales de los tres órdenes de Gobierno deberán coordinarse entre sí para cumplir los objetivos de la seguridad pública y conformarán el sistema Nacional de Seguridad Pública….” (Constitución Política de los Estados Únidos Mexicanos, 2015)

Que hace el policía

Del análisis a los diferentes conceptos que hemos proporcionado sobre el policía, podemos atraer sus principales funciones, pasemos entonces a enumerarlas.

Pero antes, tengamos en mente las consideraciones hechas por Hobbes, cuando señala que una vez que el Estado es fundado, se garantiza la paz y la seguridad de sus ciudadanos, similar aseveración hace Locke al establecer que el hombre al hacer comunidad lo hace buscando la salvaguarda de sus bienes, persona, libertad y propiedad.

Ahora sí pasemos a enumerar las funciones policiales prioritarias del policía.

1.- El policía esta para garantizar el mantenimiento del orden público

2.- Debe garantizar la seguridad de los ciudadanos

3.- Investiga la comisión de los delitos, detener a los actores y ponerlos a disposición de la autoridad competente

4.- Garante de los derechos humanos

5.- Existe para proteger la vida humana y la integridad física de las personas, implicando cercanía con los ciudadanos

6.- Previene los delitos, aplicando la coacción cuando fuere necesario

7.- Garante de la seguridad pública

David Bayley, señala que el cometido de la policía es proteger a los ciudadanos y mantener el orden legal. Precisa que las instituciones del Estado fundamentales en el combate a la criminalidad son los policías y son éstos con quien la sociedad interactúa todos los días. (Bailey, 2014, pág. 32)

Marcus Felson y Ronald V. Clarke, establecen la Prevención situacional del delito y precisan, que la adopción de políticas preventivas en lugar de reactivas es indispensable para consolidar una reforma integral y democrática de cualquier fuerza policial. Sí bien la prevención social del delito abarca a un gran número de actores gubernamentales y de sociedad civil que atiendan las raíces de los problemas que generan la inseguridad, como el desempleo, la falta de oportunidades de desarrollo, violencia intrafamiliar, etc. La prevención situacional es un ámbito de acción en el que debe destacar la actuación democrática de la policía, Felson y Clark consideran que la prevención situacional se basa en tres teorías de oportunidad del delito: la actividad rutinaria, los patrones delincuenciales y la elección racional.

Finalmente señalan estos autores que la policía debe tener una alta perspectiva de derechos humanos, precisando que toda reforma democrática de la policía, debe partir de una visión integral de derechos humanos al enfrentar los problemas para alcanzar el equilibrio entre la libertad y el orden como temas relacionados con la falta de acceso a derechos fundamentales y no como un problema de gobernabilidad. En cuanto a las transformaciones institucionales que requieren los procesos de reforma policial democrática, las reivindicaciones laborales y el combate a la impunidad y corrupción policial deben también basarse en el respeto a los derechos humanos de todos los elementos en la institución. (Marcos Felson y Ronald v. Clarke, págs. 197-200)

Valores del policía

Estos están perfectamente identificados en el artículo 21 de la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, siendo los siguientes.

1.- Legalidad

2.-.Objetividad

3.- Eficiencia

4.- Profesionalismo

5.-Honradez

6.- Disciplina y,

7.- Respeto a los derechos humanos

4.- Debilidades del policía

La policía mexicana presenta toda una diversidad de carencias, que le impiden ser eficaz y contundente en el combate a la delincuencia y como consecuencia verse impedida de proporcionar a la ciudadanía la seguridad a la que aluden Hobbes y Locke. Considero que sus principales debilidades son:

1.- Corrupción

2.- Ignorancia

3.- Ineficiencia

4.- Ausencia de un perfil adecuado y uniforme

5.- Ausencia de herramientas de trabajo acordes con la realidad

6.- Desconfianza de la ciudadanía

El ejercicio del poder político en México no ha tenido límites, y eso ha traído gravísimos problemas al país, pero sobre todo a la ciudadanía que regularmente suele ser la más vulnerable.

Ernesto López Portillo Vargas, precisa. “En México, la ausencia de limites efectivos sobre el ejercicio del poder político, ha provocado que esa reinterpretación se haya dado a favor del poder mismo, asignando un soporte esencial de lealtad política a la policía. Esa lealtad se garantiza a través de la negociación de compromisos y beneficios mutuos entre quien representa a la policía y quien representa al poder. La complicidad frente a un amplio margen de impunidad es el principal vínculo que al mismo tiempo compromete y beneficia a las dos partes”.

El problema, no queda ahí, sino que se incrementa y agrava en el sentido de que los policías utilizan esa impunidad para alcanzar un alto grado de autonomía e independencia, que les permite hacer negociaciones al interior. Otras instituciones policiales de América Latina presentan la misma problemática, sobre todo en Argentina, donde las investigaciones han demostrado que la policía está fuertemente subordinada a los intereses políticos de los ministerios de gobierno, federal y locales, pero al mismo tiempo se desarrolla con una fuerte dosis de poder institucional autónomo.

Estas tristes y abominables prácticas han cedido aún más al terrible problema de la corrupción a altos niveles, dañando a la institución, pero ante todo al pueblo de México, si consideramos que la seguridad de las personas es fundamental para gozar de la paz, bien intrínseco de búsqueda de los seres humanos. Con todas estas conductas anti éticas e inmorales se está dañando a la institución, trayendo consigo privilegios que implican impedir fiscalizaciones y controles institucionales y externos; pero sí creando redes de protección internas y externas, encubrimientos clientelares y también leal subordinación a las exigencias institucionales y a los intereses particulares de los mandos superiores y supra superiores.

En México lamentablemente, la corrupción, la impunidad, la tolerancia y los intereses particulares, han hecho de la ilegalidad la regla, no la excepción, causando que las instituciones encargadas de la seguridad, inteligencia y procuración de justicia estén envueltas en el problema, por ello carecen de credibilidad, no siendo confiables en la solución del grave problema de la delincuencia.

La corrupción forma parte de nuestro inventario nacional, se ha convertido en un monopolio de los intereses de la más alta elite de un sistema sucio que ha manchado a las corporaciones encargadas de la seguridad pública de este país, y que tienen a México el día de hoy en una postración de temor y miedo hundido en las aguas de la inseguridad y desesperanza.

Existe corrupción en todos los niveles en las instituciones policiales, por tanto la confianza en la policía es de las más bajas en el continente americano y el miedo al crimen de los más altos. México es el país de las típicas mordidas a los policías, a los funcionarios públicos y a todos a los que hay que pedirles favores. Decimos en México todo se puede, la extorción es parte de su trabajo, se nos dice que hay que darle al jefe, en fin la corrupción es el pan diario en México. Ikram Antaki lo dice así, “México es el país de las estructuras blandas, de las curvas, de los fluidos. Aquí todo es accidente; una coincidencia, que depende del azar. (Antaki, 2012, pág. 24)

Según publica el organismo privado Internacional, con sede en Alemania, transparencia Internacional. (Transparency International, 2015) México ocupó el lugar número 103 de los países con mayor corrupción, de un total de 175 países analizados en todo el mundo en el índice de percepción, debido a la posición de estancamiento en la que se ha mantenido por casi una década. (forbes.com.mx, 2014).Nuestra calificación es reprobatoria, estamos súper alejados de países como Finlandia, Islandia, Dinamarca que por años están siempre en los primeros lugares en esta materia en menor grado de corrupción, lamentablemente México ha venido descendiendo considerablemente en los últimos años de los primeros lugares, lo que significa que México es un país cada vez más corrupto, según este organismo especialista en el tema de la corrupción, pero lo más delicado del asunto es que una de las instituciones más vulnerables de este mal es la institución de la policía mexicana, misma que tiene como tarea esencial dar seguridad a la población. Por ello debe preocuparnos y ocuparnos sobre todo en cambiar los modelos y estructuras que sean necesaria para mejorar y perfeccionar esta institución cuya tarea es de las más sagradas para los ciudadanos que es nuestra paz como nación.

En México no existe una definición clara del perfil de policía que realmente se requiere, de ahí la necesidad de que se definan sus principales características y funciones con precisión en consonancia con la sociedad y empezar el largo camino de dignificación de esta institución de seguridad tan necesaria en un país que hoy adolece de ella. Para que esto sea genuino y real, es necesario se convoque a representantes de la sociedad que realmente tengan la capacidad y el deseo de esa transformación y también se requiere la participación de las autoridades involucradas en el tema, pero que realmente dejen claro ante la sociedad la mejor y real intención de querer transformar la institución policial del país en general, incluyendo sus estados y municipios, para que efectivamente se cristalicen estos esfuerzos y se trabaje arduamente en este loable y significativo rubro de gobierno. Se trata de que en México contemos con una policía profesional, honesta y comprometida con la sociedad, renunciando a cualquier tipo de interés diferente, en donde la seguridad de los ciudadanos sea su principal trabajo y dedicación.

Citando al índice de Estados fallidos de 2015, elaborado por Foreign Policy y el fondo por la paz, observamos que México ocupa el lugar número 98, bajo los indicadores de inseguridad y violaciones a los derechos humanos presentando deterioros. Luego de reportar una mejoría en el ranking 2012, este año, el país tuvo un retroceso para situarse en la posición 98 de 178 naciones evaluadas.

Rubros como la seguridad y el respeto a los derechos humanos, figuran como retos para el Gobierno mexicano en el ranking de Estados fallidos.

El ranking considera que la pérdida de control de territorio, el monopolio de la fuerza legítima y la deficiencia en la proveeduría de servicios públicos son algunas de las características consideradas focos rojos para la operación de los gobiernos.

En una escala de cero a diez, mientras más alto, peor, el listado califica al aparato de seguridad mexicano con 8 este año, la nota era de 6.0 en el 2006. (Estados Fallidos, Ranking, 2015)

Las cifras indican que en dos años México ha descendido dos puntos de calificación, lo que significa que los problemas de inseguridad y respeto a los derechos humanos van en aumento para desgracia nuestra.

Hasta el 2012, México contaba aproximadamente con 439, 248 policías de las cuales el 95% formaban parte de los Estados y los municipios. (Peñaloza, 2013, pág. 80)

El 68.3 % de los policías solo cuenta con estudios de educación básica y casi el 2 % es analfabeta. (Informe de Genaro Garcia Luna, sec. de seg. pub. fed, ante la camara de diputados, 2010) Esta es la triste realidad de nuestros policías en México, respecto al grado de educación y preparación de nuestros elementos, esto no es otra cosa que establecer con toda honestidad que se ha tomado con muy poca seriedad y sobre todo responsabilidad el trabajo tan importante que realiza el policía en nuestro país. La profesionalización policial representa una de las áreas más importantes que deben considerarse, por las funciones tan delicadas que desarrollan, por lo tanto es una apremiante necesidad que hay que atender inmediatamente a la voz de ya.

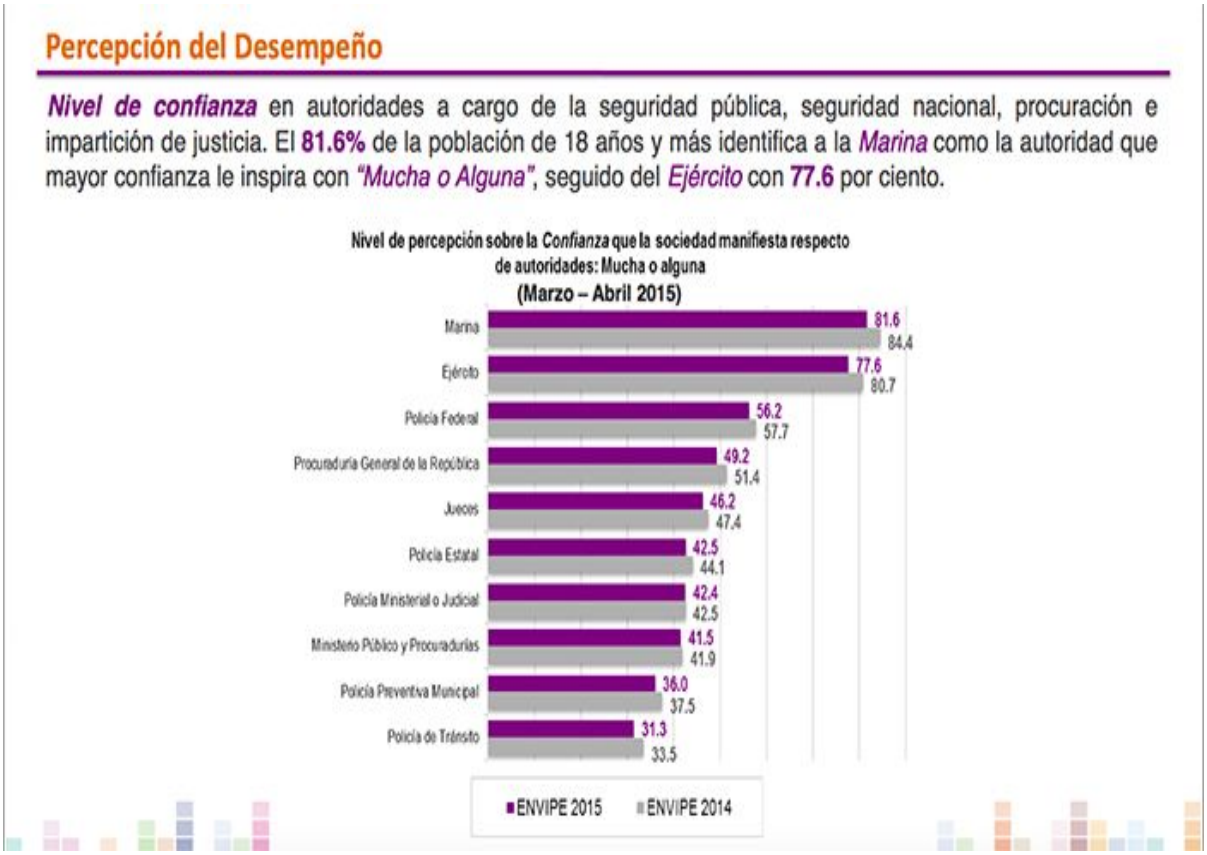
Ante la ausencia de una instrucción sería y verdaderamente profesional del policía mexicano, no se puede esperar eficacia y buenos resultados en su trabajo, provocando una nulidad casi absoluta en el ataque eficaz a la delincuencia, en detrimento de la seguridad ciudadana.

Pedro José Peñaloza señala, para atrapar a 100 delincuentes a lo largo de un año, eran necesarios 14 policías en Washington; en París se requerían 15 y, en Londres 18; en Roma hacen falta 21 y en Nueva York 22; Río de Janeiro requiere de 30, Sao Paulo de 31, y Madrid de 35. En la capital Mexicana, en cambio para aprehender a 100 delincuentes es necesario el trabajo anual de 1200 policías

Es clara evidentemente la desproporción de eficacia y calidad en el servicio profesional que realizan nuestros policías del Distrito Federal, en comparación con los policías de las otras ciudades del mundo que se han mencionado, implicando ello un verdadero desafío para las autoridades encargadas de la seguridad publica

en la capital, pero que sin duda alguna, la misma necesidad existe en las policías del resto de los Estados del País. Sobre todo en las policías Estatales y Municipales, que como ya se ha dicho representa un 95% de todos los policías que hay en México.

.



Ciudadanos pierden confianza

En Ejército y Marina: INEGI; aumentan víctimas de delito

Inseguridad y su impacto económico

El grave problema de la inseguridad que se vive en nuestro país, trae consigo un impacto económico de serias dimensiones, que desde luego afecta considerablemente a toda la ciudadanía, pero sobre todo a los más vulnerables, la

triple crisis nacional, se traduce en económico, social y de seguridad y todos ellos se relacionan entre sí.

EL reparto presupuestal en todos los niveles de gobierno, federal estatal y municipal, ha tenido que incrementarse en el rubro de la seguridad pública, por ser precisamente éste el principal flagelo a atender, afectando rubros como educación, salud empleo entre otros.

El gasto de la Secretaria de Seguridad Pública ha venido incrementándose, ha pasado de 12 por ciento, a casi 30 por ciento del total del dinero público asignado a las tareas de seguridad. En 2010, la dependencia contó con un presupuesto autorizado de 32 mil 437 millones de pesos. Para 2011 fue en esencia el mismo. (Peñaloza, 2013, pág. 158)

En esa tesitura, y debido al incremento de presupuestos en materia de seguridad, que desde luego es necesario por tan enorme desafío que la delincuencia ha hecho al Estado, no menos cierto es que la falta de atención al tema del ataque a la pobreza y al empleo ha generado también que en nuestro país se haya reproducido la desigualdad social, el ingreso real de los hogares se redujo, aumento la proporción de la población que carece de acceso a la alimentación, la gente que vive en condiciones de pobreza pasaron de 48.8 a 52 millones de personas: y la población que vive en condiciones de la llamada extrema pobreza se mantuvo en 11.7 millones de personas. (Peñaloza, 2013, pág. 204)

Lamentablemente la delincuencia ha llegado hasta los comercios más modestos de la colonia popular, ya la cuota no se dirige a los grandes negocios o empresas de cierto nombre solamente, sino que lastima la economía de muchos hogares de gente trabajadora y buena que se gana la vida trabajando con el sudor de sus frentes y que muchas veces viven día a día con ingresos moderados.

Esta gente trabajadora por temor a estos delincuentes amantes de lo ajeno, han tenido que cerrar sus negocios y buscar otros modos de subsistencia, en los mejores de los casos, porque inclusive producto del miedo a las amenazas optan por irse a buscar suerte a otro estado o salir del país,

Por ello establecemos que el fenómeno de la inseguridad está impactando severamente a la sociedad mexicana entera en términos económicos. El incremento de la inseguridad en general se percibe como reflejo de numerosos problemas y contradicciones que, en el caso de México, incluyen factores económicos, tales como desigual distribución de la riqueza: desarrollo regional inequitativo: desempleo y subempleo; expectativas profesionales truncas; escaso poder adquisitivo; nuevas formas y necesidades de consumo. (Rosas, 2012, pág. 15)

INEGI, dio a conocer la información de la primera encuesta nacional de victimización de empresas. (ENVE 2012), donde se revela el tamaño del problema de la inseguridad, extorsión, y corrupción que enfrentan las unidades económicas en México, desde las más pequeñas hasta las más grandes.

El 37.4% de las más de 4.2 millones de unidades económicas del país fueron víctimas de la inseguridad con un costo promedio de 56 mil 774 pesos que abarca no solo las pérdidas económicas por robo o extorsión, sino los gastos que han realizado para enfrentar la inseguridad, desde contratación de personal de vigilancia, seguros, equipos rastreadores por satélite, etc.

El costo total de la inseguridad, que fue el dato importante en todos los medios es de 115 mil 200 millones de pesos, que equivale al 0.7% del PIB.

Más de 60% de las grandes corporaciones y empresas medianas fueron víctima del delito, el 57% de las pequeñas y 36% de las empresas micro encuestadas declaró ser blanco de la delincuencia. (Duarte, 2013)

Conclusiones

Sus principales desafíos y propuestas

Una vez dimensionado el tamaño del problema, podríamos estar en condiciones de plantear, cuáles serían los principales retos que la policía mexicana tiene ante sí, asi como algunas propuestas o alternativas que pudieran servir para mejorar el servicio policial en México, yo plantearía los siguientes:

Dignificación y uniformidad de sueldos, prestaciones e incentivos

Si la corrupción es una debilidad evidente de la institución, entonces se tiene que establecer e institucionalizar la dignificación y uniformidad de sueldos, prestaciones e incentivos a todos los miembros de las instituciones policiales del país, obviamente cada entidad federativa deberá valorar sus presupuestos y así implantar esta medida, pero sin distinción alguna, esto, también deberá ser considerado por las policías federales.

Esto sería un punto de arranque, sin significar que cada elemento de la corporación busque mejorar sus condiciones laborales a medida que se supere, se actualice y se refleje en sus resultados profesionales. La realidad es que el sueldo del policía en muchos de los casos es miserable, lo que le lleva precisamente a ser presa fácil de la corrupción o bien ser seducido por la propia delincuencia a cambiar de mando.

Sucede también, que dentro de la misma corporación policial, los elementos tengan diferentes sueldos, aunque realicen las mismas tareas, debido a preferencias familiares, de amistad o de cualquier otra forma, lo que provoca diferencias también en el momento de desempeñar su trabajo por esa misma circunstancia.

Por ello creo que esta dignificación y uniformidad en los sueldos y prestaciones de los policías abonará en mucho para mejorar sus servicios y hacer más eficaz el combate a la delincuencia, garantizando así la seguridad de los ciudadanos. Tener mejores condiciones de vida, siempre será un importante incentivo para mejorar nuestro trabajo, dar a la familia mejor calidad de vida permitirá que el policía trabaje de manera más efectiva y con gusto.

Implementación del código de Ética Policial Nacional

Mejorar las prestaciones económicas del policía e incentivarlo por medio del reconocimiento a sus méritos no sería suficiente para alcanzar la eficiencia, es necesario también la implementación de un código que prevea disposiciones de carácter axiológico que le impongan observar una conducta adecuada en el ejercicio

de sus funciones. La historia nos ha enseñado que aun las personas acomodadas económicamente, son víctimas de la corrupción.

Políticos y empresarios de renombre continuamente abusan del poder y se enriquecen en un trienio o un sexenio, no obstante gozar de sueldos altos y suficientes y tener prestaciones exorbitantes. Entonces ganar bien no significa garantía de rectitud y honestidad, siempre será necesaria la presencia de los valores, la axiología nos lo proporciona, de ahí la necesidad de que se acompañe a la dignificación de los sueldos, los valores que un policía debe observar en el ejercicio profesional de sus funciones.

Poner en marcha la observancia, del código de ética policial nacional, permitirá y enriquecerá sin duda un mejor desempeño de los elementos policiales, la idea es que sea un mismo código para todos los policías del país y que no se circunscriba a proporcionarles una copia a cada policía no, sino que sea parte del contenido temático de su formación profesional y su constante estudio y valoración y actualización.

Establecer el servicio profesional policial nacional de carrera

La función policial en México, hoy por hoy, adolece de profesionalización, de ahí el grave problema de inseguridad que aqueja a nuestro país, de ahí la ausencia de eficacia y los nulos resultados. En el otro extremo tenemos a la delincuencia organizada globalizada, a la vanguardia en tecnología, poderosa económicamente que nos ha rebasado considerablemente.

Ante este preocupante fenómeno no nos queda de otra que elevemos el nivel de nuestros policías, para ello es imprescindible implantar este insoslayable medio de profesionalización, se requiere echar abajo el mito de que si no tienes trabajo seas policía, hasta ahí hemos llegado a ese grado de descuido de esta institución, sí hemos de atender el gravísimo problema de inseguridad nacional, entonces necesitamos que todos los policías ingresen a este servicio profesional de carrera nacional, no se debe conducir un vehículo si antes no me instruí para ello, ya no debemos contratar policías si antes no han sido parte se este vehículo de

profesionalización. También esta medida permitirá que se garantice la igualdad de oportunidades en el ingreso, así como en los ascensos en el servicio con base en el mérito y en la experiencia

Uniformar el perfil policial nacional

Este reto es preciso resolver a la voz de ya, hoy solo la policía federal ha hecho este gran esfuerzo de considerar un perfil del policía federal, de ahí que haya mayores resultados en esta corporación policial, el problema estriba en que la policía federal solo representa un cinco por ciento del resto de los policías del país. Lo que intento explicar es que el noventa y cinco por ciento de los policías del país están en los estados y los Municipios.

Los policías estatales y municipales en su mayoría no tienen un perfil de ingreso, no se cuenta con ello, razón por la cual considero que el mismo perfil que se aplica para los policías federales, se aplique a todos los policías del país. No debemos continuar con esta distinción de, se requiere uniformar este perfil para alcanzar los niveles de excelencia en materia de seguridad en todo el país.

La policía Federal como ya se mencionó ha avanzado considerablemente en este asunto del perfil, no así en el resto de las policías de los Estados y los Municipios. Como ejemplo señalo que en el mes de diciembre de 2015, fue publicado en los portales de internet la convocatoria la contratación de policías federales correspondiente al programa de fortalecimiento del estado de fuerza.n

En esta convocatoria se deja ver el perfil mínimo del aspirante, y solo por mencionar algunos requisitos, se menciona que el aspirante debe tener de 22 a 28 años de edad, nivel de educación superior, la estatura para hombres debe ser de 1.73 y las mujeres 1.66, también se establece el nivel de la masa corporal, entre otros más requisitos que deben cubrir los aspirantes a ocupar un espacio en las filas de la policía federal.

El asunto aquí es dejar en la reflexión que esto solo se maneja a nivel federal, en donde existen mejores condiciones laborales en muchos sentidos que comparando

con las instituciones policiales de los Estados y los Municipio distan muchísimo, este perfil debe ser trasladado también a los elementos policiales estatales y municipales para de esa manera garantizar la profesionalización policial en todo el país, sin olvidar que el mayor número de elementos se encuentran precisamente en los gobiernos estatales y municipales.

Establecer la modernización de los cuerpos policiales.

Como dije antes mientras la delincuencia se organiza cada vez más, la policía se queda estancada a la vez, si realmente se aspira a conquistar la paz en México, eliminando a los grupos delictivos que actualmente operan a lo largo y ancho del territorio nacional, causando deterioro a la tranquilidad de los habitantes de México, entonces es preciso equilibrar las fuerzas, para eso se debe equipar a los policías de equipo necesario para realizar dicha tarea.

Nos referimos a infinidad de elementos que es necesario que los policías porten, tales como vehículos, aeronaves, armas, sistemas de comunicaciones, tecnologías computacionales de punta, uniformes etc. Y todo aquello que la bondad de la tecnología nos vaya proporcionando y que sean útiles para los fines policiales. Para ello los presupuestos para este tema deben ser los más generosos y así tener a estas corporaciones de seguridad al día y en igualdad de fuerzas con los grupos delincuenciales.

Recuperar la confianza perdida en la ciudadanía

Esta desconfianza perdida fue producto de un proceso, en que los abusos, la impunidad, y la corrupción fueron nublando la noble tarea de la policía, ahora intentar recuperar esa confianza tampoco podrá ser de la noche a la mañana; ante ello se debe iniciar ya este proceso de recuperación en el que se establezcan acciones contundentes de participación ciudadana, no meros discursos políticos que ya no se creen y que están totalmente desgastados. Sino verdaderas acciones en

donde los diferentes grupos y sectores de la sociedad participen, y que estas participaciones encuentren sustento en las leyes que las legitimen.

A la medida que se abra este abanico social y haya una participación y una cercanía policía-sociedad iremos recuperando esa confianza, en necesario ver a las universidades, los empresarios, los expertos en seguridad, los hombres y mujeres participando en comités ciudadanos por ejemplo, todos absolutamente todos de la mano trabajando juntos en aras de devolver a México la paz perdida.

Creo que estas consideraciones podrían enriquecer la noble tarea que realizan nuestros policías, y sobre todo traer a México al rumbo de la seguridad, y de la paz que tanto nos hace falta hoy por hoy. Necesitamos dirigir toda la fuerza del Estado y toda la fuerza de la sociedad a recuperar la tranquilidad de los habitantes de este país, y para ello debemos dignificar y atender con toda puntualidad y responsabilidad a los servidores públicos llamados policías.

Referencias

Adolfo, K. (2012). *La unificacion de mando de las ppolicias federales en Mexico como estrategia de seguridad pública.hacia un nuevo modelo de policia federal en México.* México: Pórrua.

Antaki, I. (2012). *El Pueblo que no queria crecer.* México: Planeta.

Bailey, J. (2014). *Crimen e impunidad. Las trampas de la seguridad en México.* México: Debate.

Constitución Política de los Estados Únidos Mexicanos. (2015). México: Berbera.

Duarte, M. F. (2013). *La influencia del crimen organizado en las empresas familiares*. Obtenido de blogs.cnnexpansion.com/soy competitivo/2013/03/11/ la-influencia-del-crimen-organizado--en-las-empresas-familiares/.

Estados Fallidos, Ranking. (2015). México: Forbes. Foreing Policy.

forbes.com.mx. (2014). México: forbes staff.

Hobbes, T. (s.f.). *EL LEVIATAN, biblioteca del político.* Obtenido de www.uruguaypiensa.org.uy/imgnoticias/749.pdf.

Informe de Genaro Garcia Luna, sec. de seg. pub. fed, ante la camara de diputados. (2010). México.

International, T. (2015). *t-e global coalition.* Alemania: transparency.org.

John, L. (1997). *Ensayo sobre el gobierno civil.* México: Porrúa.

Káram, A. (2012). *La unificación de mandos de las policías federales en México como estrategia de seguridad pública.* México: Porrúa.

Káram, A. (2012). *La unificación de mandos de las policías federales en México como estrategia de seguridad pública.* México: porrúa.

Káram, A. (2012). *La unificación de mandos de las polícias federales en México como estrategia de seguridad pública.Hacia un nuevo modelo de polícia federal en México.* México: Pórrua.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2013). México: Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

Locke, J. (2012). *Ensayo sobre el gobierno civil*. Obtenido de https://direitasja.files.wordpress.com/2012/04/ensayo-sobre-el-gobierno-civil.pdf.

Marcos Felson y Ronald v. Clarke. (s.f.). *La ocasión hace al ladron. Teoría práctica para la prevención del delíto.* Fundación Democcracia y Gobierno Local.

Martinez, J. C. (2005). *Discurso del consejero de presidencia, justicia e interior de Navarra. Jornadas sobre funciones policiales, escuela de seguridad en colaboración con la asociación profesional de la magistratura.* Obtenido de http//www.google.com.mx/search?=es&q=profesion+policial&btn=buscar&meta.

Peñaloza, P. J. (2013). *México a la deriva.* México: unam.

Portillo, E. L. (2000). *La Policía en México:función política y reforma. Inseguridad Pública y gobernabilidad democrática.Retos para México y Estados Unidos.* México: Smith Richardson Foundation.

Rico, J. M. (1983). *Ensayo, reflexiones y recomendaciones sobre el subsistema policial mexicano.* Obtenido de www.juridicas.unam.mx/pública/ibrev/rev/sufragio/cont/4/ens14.pdf.

Rosas, M. C. (2012). *El nuevo modelo de policía en México I.* México: SSP, CIES.

Salgado, J. (2009). *Reforma Policial en la Ciudad de México: avances y regresión.* México: CIDE, MEXICO.

Transparency International. (2015). Alemania.

Vargas, L. P. (2000). *La policia en México:función política y reforma.Inseguridad pública y gobernabilidad democrática:Retos para México y Estados Unidos.* México: Smith Richardson Foundation.

Modelos utilizados para medir la evasión fiscal en América Latina

Rebeca Patricia Grajeda Grajeda

María del Carmen Morales Tostado

Carlos Jiménez García

Resumen

En este trabajo se presenta un análisis acerca de la metodología utilizada en la medición de la evasión fiscal, con la finalidad de determinar la eficiencia recaudatoria del Estado en el contexto de América Latina. Para tal efecto, se ha considerado necesario presentar tres enfoques que permitirán enmarcar este fenómeno: a) Las causas y efectos del incumplimiento tributario; b) La evolución en la composición tributaria de 18 países de la región que revela los cambios en la carga fiscal que sus gobiernos imponen y que muestra las variaciones en la recaudación y, c) Un análisis de las principales metodologías aplicadas en estos países para impuestos directos e indirectos que permiten llegar mediante la información publicada por sitios oficiales de cada administración hacendaria, a la determinación de la evasión fiscal.

La identificación de los métodos más adecuados y pertinentes para la determinación del índice de evasión fiscal se hará tomando en cuenta su grado de adaptabilidad a la región y la calidad y cantidad de información disponible en los organismos públicos de los países, cuyas bases de datos se consideran como fuente de información primaria.

La finalidad de esta investigación, es contribuir al análisis técnico y conceptual del fenómeno de la evasión fiscal a través de un estudio teórico y empírico de las metodologías empleadas en la medición de la evasión fiscal en México y otros países de América Latina. Este tema es analizado utilizando los enfoques económico, técnico y psicológico, buscando dar sustento a las conclusiones y recomendaciones que se plantean en el presente artículo.

Palabras clave: Estructura tributaria, Recaudación, Evasión fiscal.

Introducción

En este documento se plasma de forma parcial la información recabada y los estudios llevados a cabo como parte de una investigación sobre la evaluación de la eficiencia recaudatoria del Estado. Se presenta en primer término, un análisis de las causas y efectos de la evasión fiscal desde varios enfoques: económico, de naturaleza técnica, de origen político y psicológico.

Con el objetivo de conocer la evolución en la recaudación de las principales contribuciones que conforman la carga tributaria en países de América Latina, se ha utilizado como referente un estudio realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) sobre la variación en la recaudación en el período comprendido de 1990 a 2010. Este estudio incluye gravámenes tanto de naturaleza directa como indirecta, además de las contribuciones de seguridad social y en materia de comercio exterior.

El tema de los modelos utilizados para medir la evasión fiscal se desarrolla a través de la presentación de cuadros donde se describen las principales características de ellos, algunos de los cuales han sido utilizados por organismos como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en el cálculo de los índices de evasión, así como metodología propuesta por diversos autores aplicada en países latinoamericanos.

Con base en esta información, se presentan en el capítulo de conclusiones una serie de recomendaciones sobre la implementación de políticas públicas tendientes a disminuir los niveles de evasión.

Planteamiento del problema

Sabaíni y Jiménez (2011), en sus informes elaborados para la CEPAL sobre los aspectos tributarios de América Latina, hacen hincapié en la diversidad observada en dicha región en relación a los factores de carácter económicos, sociales y geográficos que impactan en la recaudación de los ingresos públicos así como en la distribución de los mismos.

Estos autores observan la relación directa que existe entre el nivel de recaudación de un país con su estructura fiscal, la que determina tanto las actividades y servicios gravados como las bases del impuesto, así como las exenciones y estímulos otorgados a las diferentes ramas se la actividad económica, mejor conocidos como gastos tributarios. En consecuencia, la carga tributaria quedará sujeta a una atinada implementación de políticas públicas fiscales y la eficiencia con que el Estado lleve a cabo su función recaudatoria.

Sin embargo, estos países también comparten ciertas características que permiten establecer parámetros comparativos entre ellos, tales como la constitución de la estructura tributaria; las limitaciones técnicas en la implementación y funcionamiento de las herramientas que facilitan el cumplimiento del contribuyente, aspectos económicos, políticos y sociales determinados por el entorno nacional e internacional, y los elevados niveles de evasión fiscal que presentan todas las administraciones tributarias en la región.

Es bien sabido que la presencia de evasión fiscal afecta el bienestar común rompiendo con la equidad vertical y horizontal, por lo que resulta de suma importancia diseñar estrategias que la controlen. La evasión fiscal afecta los objetivos que como estrategia en materia de equidad y cohesión social[1] se formulan los gobiernos, por la erosión ocasionada en la captación de ingresos destinados al gasto público contemplado para programas sociales o de seguridad pública entre otros. Se agrega a los problemas ya mencionados el hecho de que la evasión causa una distorsión en los ciclos económicos, generando externalidades y competencia desleal. De igual forma, la existencia de altos niveles de evasión trastocan la confianza de la sociedad en el

[1] Se entiende por cohesión social, al conjunto de externalidades positivas que genera el capital social más la suma de factores que fomentan el equilibrio en la distribución de oportunidades entre los individuos. Por lo tanto, la existencia de cohesión social no se limita a la disponibilidad de capital social, como tampoco se limita solamente a cuestiones de desigualdad y exclusión, sino que requiere de manera acumulativa y en forma conjunta de capital social con externalidades positivas más un nivel razonable de igualdad. Los sistemas tributarios se pueden caracterizar por su diferente impacto en uno de esos elementos, el de igualdad o desigualdad, y por lo tanto se convierten en uno de los factores clave que van a determinar la trayectoria de una sociedad entre niveles de fragmentación, en un extremo, y de cohesión, en el otro (Juan Gómez Sabaine. *Cohesión social, equidad y tributación. Análisis y perspectivas para América Latina.* Chile, CEPAL, 2006. P.9.).

Estado, deslegitimando sus acciones, aunado a la dificultad de construir un pacto fiscal por el desequilibrio social que la desigualdad provoca.

A través de un análisis de las estructuras tributarias de la mayoría de los países que conforman América Latina, es posible observar la marcada tendencia hacia el gravamen al consumo, con el Impuesto al Valor Agregado que en la mayoría de ellos, representa la principal fuente de recursos fiscales. En segundo término se encuentra el Impuesto Sobre la Renta, por lo que el esfuerzo de los gobiernos se ha centrado en implementar reformas fiscales que propicien el equilibrio entre ambos impuestos, Directos e Indirectos.

En 2011 el estudio de Sabaíni y Jiménez mostró que a pesar de estos esfuerzos no se han alcanzado al cien por ciento los objetivos propuestos debido en gran parte a la problemática común que subsiste en estos países: a) La informalidad en la producción y mercadeo de bienes y servicios; b) Débil estructura de las administraciones fiscales para fiscalizar y recaudar los impuestos; c) El escepticismo y la poca confianza del ciudadano en sus gobiernos y por consecuencia, d) una alta tasa de evasión fiscal en los distintos impuestos que cada país ha establecido.

Metodología

Desde el enfoque metodológico, este trabajo se encuadra en la corriente de pensamiento positivista, en virtud de que se pretende que la objetividad y el empirismo; elementos primordiales en todo proceso científico, estén presentes en su desarrollo, a través de la búsqueda tanto en fuentes primarias como en sitios webs de información sobre las herramientas que se han aplicado en los países de América Latina para medir la evasión fiscal.

El campo disciplinario que enmarca este proyecto es la Administración Pública, dado que se planea llevar a cabo un estudio exploratorio y documental sobre las herramientas que miden los índices de evasión tributarios y que permiten determinar la eficiencia recaudatoria del Estado.

Objetivos de la Investigación

1. Elaborar un estudio teórico sobre las causas y efectos de la evasión desde un enfoque sociológico incorporando el análisis económico, técnico, de políticas públicas y los factores psicológicos que llevan a este fenómeno.
2. Conocer la estructura tributaria en países de América Latina y la evolución de la recaudación de acuerdo a estudios publicados por la CEPAL.
3. Llevar a cabo una investigación y análisis de los modelos utilizados en América Latina para medir la evasión tributaria.

Los cuestionamientos planteados en este trabajo son: ¿Cuáles son las causas y los efectos de carácter económico, técnico, de políticas públicas y psicológicas que están relacionadas con la evasión fiscal? ¿Cómo ha sido la evolución en la recaudación tributara en América Latina en el período 1990-2010? ¿Cuáles son las metodologías utilizadas en países de América Latina para medir la evasión fiscal?

Desarrollo del tema

Marco teórico

La problemática fiscal de los países de América Latina se caracteriza por los bajos niveles de recaudación tributaria, tributación preponderadamente regresiva al estar concentrada en impuestos al consumo y una orientación al gasto público que ha resultado ser deficiente, como lo demuestran los estudios sobre la persistencia en la pobreza.

La evasión y la elusión continúan en niveles elevados y la recaudación de impuestos directos que recaen sobre la renta y aquéllos que gravan el patrimonio, sigue siendo escasa en relación a los países desarrollados, lo que ha ocasionado que los sistemas tributarios y de gasto público no representan un mecanismo que favorezca la distribución con equidad de los ingresos ya que los resultados de su aplicación se observan sesgados hacia niveles de mayor desigualdad.

En este contexto, Bárcenas (2015) afirma que América Latina y el Caribe no solo recaudan poco, sino que además recaudan mal: menos de un tercio de la recaudación corresponde a impuestos directos, mientras que el grueso de la carga tributaria recae en impuestos al consumo y oros impuestos indirectos.

Aunque los países que conforman América Latina no son los que presentan mayor pobreza, sí son los que muestran los niveles más altos de desigualdad en la distribución de los ingresos, según lo ha revelado la OCDE en sus informes sobre estadísticas tributarias en dicha región.

Esta situación mueve a la reflexión en el tema del diseño de políticas públicas en el ámbito tributario, orientadas a mejorar la equidad social mediante la aplicación adecuada de todas las herramientas de política fiscal o instrumentos económicos que existen y que están enfocados hacia la eficiencia del gasto público, en pro de una mayor equidad.

En efecto, esta equidad puede ser promovida a través de un gasto social más eficiente, lo cual requiere de cierta carga impositiva encuadrada en una estructura tributaria que no tenga características de regresividad; es decir, que no pese sobre los estratos medios y bajos de la población. Esto puede lograrse mediante el fortalecimiento de gravámenes como el Impuesto Sobre la Renta y aquéllos que afectan el patrimonio

Aunado a lo anterior, es prioritario incrementar los niveles de cumplimiento de las obligaciones fiscales, especialmente de aquéllas que son de carácter progresivo, con el fin de aumentar la recaudación y por ende, obtener mayores recursos que se destinen a financiar el gasto público social.

La evasión fiscal no solo erosiona los ingresos públicos. También atenta en contra de los objetivos estratégicos en materia de equidad y cohesión social, rompiendo con la equidad horizontal y vertical que caracterizan a un buen sistema tributario, además de provocar distorsiones en el crecimiento económico debido a la generación de externalidades y competencia desleal que este fenómeno conlleva.

Causas de la evasión fiscal

De acuerdo con Georgetti (1967) la evasión fiscal está originada en causas de índole diversa: a) Causas de naturaleza económica, marcadas por la innegable relación existente entre la carga tributaria impuesta por el Estado en las diversas épocas económicas que el país vive y la respuesta al cumplimiento de las obligaciones fiscales, ya que éstas van en equilibrio con la capacidad contributiva de los ciudadanos, lo que

además se ve reflejado en el Producto Interno Bruto de las regiones. b) Causas de naturaleza técnica que pueden influir de manera negativa en el ánimo del contribuyente y se relacionan con la progresividad del impuesto, es decir, los tributos deben gravar de acuerdo a la capacidad contributiva del sujeto. Los impuestos indirectos por ejemplo, al ser de naturaleza regresiva, no tienen en cuenta la capacidad de tributación. Por otra parte, los impuestos directos tendrían que gravar proporcionalmente más al rico que al pobre.

La excesiva multiplicidad en los tributos, fiscales o parafiscales y los tratamientos especiales otorgados a algunos contribuyentes, constituyen también las causas técnicas más visibles de la evasión. c) Causas de origen político, que en muchos de los casos, son precursoras de las técnicas, principalmente, en aquellas situaciones en que la política condiciona en mayor medida, la actividad financiera y fiscal. d) Causas psicológicas. No se puede negar el impacto negativo que en la mente del contribuyente causa la impunidad con que operan los grandes evasores, que disfrutan de privilegios y exenciones aún y cuando sus actividades le reditúan ganancias millonarias.

Por otra parte y tomando en consideración que los individuos no poseen conceptos claros y definidos en relación a la actividad financiera del Estado y los fines que ésta persigue y que prevalece en su instinto la hostilidad hacia el poder coercitivo del gobierno en virtud de los siglos de dominación a que estado sujeto, es propio de su naturaleza que su comportamiento en la esfera fiscal esté condicionado por una mentalidad en la que prevalece la constante tendencia a la evasión.

El egoísmo, la mentalidad propia de las clases sociales, la personalidad, la educación, valores, convicciones políticas y religiosas, prejuicios, la animadversión hacia las instituciones y órganos de fiscalización son factores de carácter psicológicos que inciden en la evasión.

Efectos de la evasión fiscal

En virtud de que la conducta ilícita del contribuyente que evade impuestos se origina también por pensamientos o sentimientos que se alojan en su naturaleza y que resultan difíciles de discernir, el formular juicios certeros y proponer medidas efectivas como solución a este delito, se torna complicado.

Los ilícitos tributarios, desde la antigüedad, han ido adheridos a los ordenamientos tributarios, en parte, porque los esquemas bajo los que han sido diseñados tanto los impuestos directos como los indirectos, ofrecen alternativas más o menos amplias para eludirlos, por lo que cumplir cabalmente con el deber contributivo, puede considerarse una utopía, en tanto el ciudadano no acepte que es necesario anteponer el interés colectivo al individual.

En su análisis sobre los efectos de la evasión fiscal, Giorgetti (1967), afirma que los impuestos provocan alteraciones en el equilibrio del mercado, independientemente de quien esté gravado con el impuesto y esto se aplica también a la evasión fiscal. Bajo la premisa de la injusticia que significa el que un contribuyente cumpla con su deber tributario y otro en igualdad de condiciones decida evadirla, resulta además, que los actos de rebeldía ante la obligación tributaria constituyen no solo un ilícito jurídico, sino también un factor que altera el equilibrio del mercado. Es aquí donde aflora la problemática de la traslación, difusión, amortización, etc., de los tributos.

Por otra parte, el comportamiento ilícito en que incurren algunos que actúan sin freno moral ignorando el obstáculo que las leyes representan para su conducta, y que además no reciben la sanción prevista en la ley, termina provocando entre los contribuyentes una reacción desfavorable a los intereses del Estado.

Sin duda, uno de los medios más eficaces para inducir a todos a la observancia de las leyes, es la aplicación de sanciones incluso penales en los casos de quienes las desafían en forma deliberada y consiente, porque ven la evasión como un medio para lograr fáciles ganancias, con la convicción de que su conducta no constituye una acción infamante.

Los cambios en la estructura tributaria de los países de América Latina.

Un fenómeno sobresaliente que se ha observado en las políticas tributarias de los países latinoamericanos, ha sido el significativo aumento en la preponderancia de los impuestos generales sobre bienes y servicios dentro del total de ingresos tributarios de la región y donde el IVA se ha impuesto como el principal instrumento de recaudación de la mayoría de los países.

Con el objeto de estudiar la carga tributaria en países de la región, Gómez y Morán (2013) presentan su colaboración para la CEPAL en un documento publicado en su

Serie Macroeconomía del Desarrollo N° 133 “ Política tributaria en América Latina: agenda para una segunda generación” clasificándolos de la siguiente forma: Grupo 1: Argentina, Brasil y Uruguay, Grupo 2: Nicaragua, Costa Rica, Bolivia, Chile, Ecuador, Paraguay, Panamá, Perú, Colombia, Honduras y Grupo 3: El Salvador, República Dominicana, Guatemala, México y Venezuela, obteniendo los resultados que se muestran en el cuadro No. 1.

Como resultado de sus observaciones se concluye que la carga tributaria de estos impuestos en la estructura tributaria promedio para América Latina pasó de un 25,3% en 1990 a un 35,4% de la recaudación total en 2010, lo que representa un incremento del 40% entre esos años resultando relevante tomar en cuenta que este aumento en la ponderación de los porcentajes de los impuestos indirectos se originó durante la década de los noventas como consecuencia de las reformas tributarias que ampliaron la base tributaria y aumentaron la tasa general del IVA, en especial en los países de menor carga tributaria dentro de la región (Grupo 2 y 3).

Por el contrario, los impuestos específicos sobre bienes y servicios, según reflejan los resultados de este análisis, tuvieron un decremento en su recaudación, pasando del 26,3% al 15,3% entre 1990 y 2010. En el caso de los Impuestos al Comercio Exterior, al sustituir el modelo de importaciones de los años 80s, se presentó una reducción en los niveles de recaudación y esto provocó además la dispersión de los aranceles de importación así como la supresión de los derechos de exportación vigentes en muchos de los países de la región, los cuales gravaban fundamentalmente a la producción primaria.

Lo anterior provocó una drástica caída de la participación porcentual de los tributos sobre el comercio internacional (de 12,7% a 5,6% en el período señalado), especialmente en los países de menor carga tributaria a nivel regional (Grupos 2 y 3) mientras que los países del Grupo 1 han mantenido la participación de este tipo de impuestos en torno al 6% del total recaudado.

En cuanto a los impuestos selectivos sobre el consumo y la producción de bienes y servicios, éstos experimentaron una merma en su participación relativa dentro de la estructura tributaria promedio para la región (de 11,8% a 8,8% entre 1990 y 2010),

quedando limitados a un conjunto reducido de productos (bebidas alcohólicas, combustibles, tabaco, etc.), sobre todo en los países de mayor carga tributaria que lograron satisfactoriamente consolidar a los impuestos generales al consumo a través de la inclusión de un amplio conjunto de bienes y servicios dentro de la base gravable del Impuesto al Valor Agregado.

Resulta evidente que estas políticas de aumentar el IVA y reducir los impuestos selectivos ha propiciado que desde hace más de dos décadas, la estructura tributaria promedio de América Latina mantenga un considerable sesgo hacia la imposición indirecta, la cual representa una proporción en torno al 50% del total de la recaudación.

Por otra parte resulta típico observar en la composición de los sistemas tributarios de la región otros dos pilares fundamentales: los impuestos que recaen sobre los ingresos y las ganancias de capital (Impuesto sobre la Renta) y las contribuciones de Seguridad Social. En el caso del ISR destaca el incremento alcanzado en las últimas dos décadas para casi todos los países de la región, a pesar de que las tasas del ISR se hayan reducido de manera considerable conforme a la tendencia internacional, respecto de los valores vigentes en los años 80 y 90s.

En la actualidad, los ingresos aportados por estos tributos, representan el 25% de la carga tributaria promedio en América Latina y mostraron un aumento sustancial fundamentalmente desde los primeros años de la década pasada debido a la ampliación de manera parcial de ciertas bases tributarias que gravan a los servicios, a un mejor control y fiscalización sobre la base de contribuyentes y en ciertos países, a que hubo un incremento en los recursos debido a la producción y exportación de bienes primarios.

Cuadro 1.- Estructura tributaria en promedio en América Latina, 1990 y 2010.

Tributo	América Latina		Grupo 1		Grupo 2		Grupo 3	
	1990	2010	1990	2010	1990	2010	1990	2010
Renta y ganancias de capital	21.6	25	10.6	19.6	17.6	26.1	43.6	30.5
Seguridad Social	17.3	17.8	28.5	24	14.9	17.7	10.1	9.3

Nómina Salarial	0.7	0.6	0.7	1	0.9	0.5	0.4	0.4
Propiedades	3.8	3.9	5.7	6.8	3.7	3	1.9	2.3
Generales sin bienes y servicios	25.3	35.4	36.2	36.1	23.9	33.5	16.7	40.3
Sobre el Valor Agregado	21.8	31.9	29.3	26.5	22.8	31.8	11.9	40.2
Sobre las ventas y otros	3.5	3.5	6.9	9.6	1.1	1.7	4.7	0.1
Específicos sin bienes y servicios	26.3	15.3	15.2	11.2	33	16.8	24.4	16.7
Selectivos	11.8	8.8	10.5	4.8	14.2	10.5	8.5	9.7
Comercio Internacional	12.7	5.6	2.6	6.1	18.2	5.3	12.3	5.5
Resto (a)	1.7	0.9	2.2	0.3	0.5	1	3.7	1.5
Otros Impuestos (b)	5.1	1.9	3.1	1.3	6.1	2.4	2.9	0.6
Ingresos tributarios totales	100%	100	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Cuadro 1.- Elaboración propia con datos de CEPAL (2013).

Metodologías utilizadas en América Latina para medir la evasión fiscal.

Como resultado de la revisión de las técnicas utilizadas para medir la evasión fiscal, se han identificado varias metodologías o modelos cuyos enfoques y procedimientos son diferentes, dependiendo del tipo de contribución de que se trate.

En el caso de los estudios realizados en México, mientras algunos de estos modelos toman como base los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI); ya del Sistema de Cuentas Nacionales (SCN), o de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH), otros utilizan los indicadores de los Censos Económicos, o los anexos estadísticos del Banco de México, para compararlos después con los registros de fuentes oficiales como la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, o el Servicio de Administración Tributaria.

Sin embargo, según Macías (2007), todas estas metodologías poseen limitaciones bien sea por falta de datos, por las fluctuaciones en los niveles de inflación, porque la información no tiene el nivel de desagregación requerida, porque son de aplicación indirecta con los sesgos que esto conlleva o bien, porque se basan en hipótesis no comprobadas ni empírica, ni teóricamente.

Indudablemente, la medición de la evasión fiscal es a pesar de los inconvenientes descritos, una actividad que reporta numerosas ventajas al sistema tributario, puesto que permite conocer el volumen potencial de la recaudación que podría obtenerse de los diversos agentes económicos y compararlos con los registros de la autoridad, donde se refleja lo que efectivamente se recauda.

En el cuadro No. 2, se recogen los procedimientos que Tanzi V. y Shome (como se citó en Jiménez, Gámez y Podestá: 2010) exponen para medir la evasión fiscal. Es importante comentar que en México así como en otros países de América Latina, los más utilizados son aquéllos que tienen como fuente primaria las páginas de instituciones oficiales, ya sea del mismo gobierno o bien de secretarías o dependencias que manejan esta información:

Cuadro No. 2.- Modelos para medir la evasión tributaria

Nombre del Método	Características principales
I) Método de cuentas nacionales	Se aplica mediante la comparación de la base de un impuesto según lo reportado por Cuentas Nacionales contra lo que reportan las autoridades fiscales, obteniéndose así un indicador de evasión fiscal.
1) Impuesto a la renta personal	Se hace una comparación entre la base imponible que arroja Cuentas Nacionales contra las declaraciones de renta ajustadas tomando en consideración las exenciones o deducciones autorizadas. Se ajusta por las deducciones e incentivos aplicados a las empresas.
2) Impuesto a las sociedades 3) Impuesto al Valor Agregado	La estimación se realiza a partir de las cuentas nacionales, ya sea por el lado del gasto o por el lado de la producción.
II) Método de muestreo	Se elige una muestra aleatoria de contribuyentes y se calcula la

o controles directos	tasa de evasión para los individuos seleccionados. Luego, estos resultados se extienden al total de la población.
III) Métodos basados en encuestas de presupuestos de hogares.	Se basa en el supuesto de que cuando el gasto es significativamente superior al ingreso declarado es más probable que exista evasión (excepto si hay desacumulación de activos o endeudamiento). Se observa la relación entre los ingresos percibidos y el impuesto declarado.
IV) Encuestas directas a los contribuyentes respecto a su comportamiento	Es a través de un cuestionario aplicado a una muestra aleatoria de contribuyentes con el fin de que describan su comportamiento al declarar los impuestos. No es confiable, ya que los resultados no representan la evasión fiscal

Cuadro No. 2.- Fuente: Elaboración propia con datos de CEPAL (2010).

Otros métodos expuestos por Jiménez et al. (2010) son utilizados por la OCDE. En realidad son métodos que implican mayor sofisticación, pues algunos emplean modelos analíticos en los que se emplean fórmulas matemáticas con la finalidad de potenciar los resultados. Otros emplean series históricas de información o bien, resultados de encuestas y cuestionarios aplicados a los contribuyentes tomados de una muestra aleatorias, representativa del grupo poblacional que se pretende medir.

Estos modelos son compartidos en el cuadro No. 3, mismo que se comparte a continuación:

Cuadro No. 3.- Modelos utilizados para medir la evasión fiscal por la OCDE

Método	Características principales
I) Métodos basados en auditorias 1) Auditoria sobre una muestra aleatoria	Consiste en auditar una muestra aleatoria de contribuyentes y medir el cumplimiento tributario. Se elige una muestra estratificada sobre bases lo más uniformes posibles. Se aplica en el caso de personas físicas y pequeñas empresas, por medio del cálculo de la diferencia entre el impuesto pagado por cada contribuyente y lo que debería haber pagado de acuerdo a las leyes impositivas.
2) Auditoria Operacional	Los datos que se emplean son los resultados de auditorías que realizan las autoridades tributarias, de esta forma se reducen costos. Sin embargo, la exactitud y representatividad de los resultados no son cien por ciento confiables ya que las auditorías se practican a contribuyentes con mayor riesgo de incumplimiento.
II) Métodos basados en	En este caso el cumplimiento tributario se mide sobre bases

declaraciones de los contribuyentes	históricas, es decir, comparando las declaraciones tributarias de un contribuyente con sus propias declaraciones en períodos anteriores a fin de detectar posibles cambios e incumplimiento. Se recomienda que la aplicación de este método se limite a casos donde los contribuyentes posean características similares y donde se establezcan grupos de control adecuados.
III) Métodos indirectos basados en información cruzada	A través de indicadores como la tasa del impuesto o la utilidad contable gravada, se hacen comparaciones a lo largo del tiempo o dentro de un grupo poblacional. Los niveles de cumplimiento se miden por la brecha entre los beneficios contables y la renta imponible. Se presenta el problema de desagregación de información.
IV) Métodos basados en encuestas	La fuente de información proviene de encuestas a los contribuyentes, a quienes se les aplican cuestionarios relacionados con su cumplimiento tributario. Se reporta como ventaja la obtención e información que solo el contribuyente puede generar como es el conocimiento acerca de la forma de cumplir con sus obligaciones o las sanciones a las que puede hacerse acreedor en caso de incumplimiento.
V) Observación directa	Consiste en observar la diferencia entre lo efectivamente declarado por el contribuyente contra lo que la ley le impone según su régimen.
VI) Métodos basados en el uso de modelos analíticos	Este método se aplica extrapolando los valores de evasión tributaria obtenidos mediante auditorias, a través de metodologías estadísticas y matemáticas. Una ventaja es que se necesita recolectar menos cantidad de datos pero el riesgo de cometer errores es mayor que en los anteriores.

Cuadro 3. Elaboración propia, con datos de CEPAL (2010).

Como puede observarse en los cuadros anteriores, es posible clasificar la metodología para medir la evasión en dos grandes grupos: En el primer cuadro se describen los sistemas globales, que utilizan macro mediciones o enfoques indirectos, donde se incluyen los métodos que parten de agregados económicos analizados por instituciones oficiales como el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI). Con estos métodos se lleva a cabo la medición de la evasión en Impuestos Directos e Indirectos.

En la segunda clasificación entran los sistemas parciales, micro-mediciones o enfoques directos que se refieren más bien a programas especiales de auditoría o fiscalizaciones en detalle. Mediante estas herramientas se trata de medir la evasión para una muestra de contribuyentes que se considera como representativa y sobre esa base, se infieren comportamientos o tendencias hacia determinado grupo de contribuyentes.

El método más utilizado del primer cuadro, es el que estima la recaudación potencial a partir de la información contenida en Cuentas Nacionales. Tiene aplicación en la estimación de la evasión en los llamados impuestos de tasa plana, como el Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto Sobre la Renta. Las ventajas más sobresalientes son su bajo grado de dificultad, bajo costo y la facilidad para construir series anuales de evasión.

Ente las desventajas pueden señalarse las limitaciones en cuanto a la información que brinda el sistema de Cuentas Nacionales, que al ser alimentado por datos contables de las empresas e incluso por información de las autoridades fiscales, trae como resultado el que los agregados macroeconómicos podrían contener parte de la evasión, causando que los cálculos de incumplimiento sean subestimados.

Otros son los métodos que estiman una recaudación potencial a partir de encuestas de hogares. Especialmente útiles para la estimación de la evasión en los impuestos sobre las personas físicas, cuyo impuesto se determina en base a una escala progresiva, ya que por sus características, el procedimiento que se aplica en estos casos impide hacer cálculos a partir de los agregados de cuentas nacionales.[2]

Con estos modelos la evasión se calcula determinando el impuesto que la persona física encuestada debía de haber pagado con la escala de tasas correspondientes según sus rentas anualizadas. De manera posterior, se agrupa la recaudación calculada en percentiles de ingreso y se la compara con la recaudación efectiva declarada ante la administración tributaria, a nivel de esos mismos percentiles de ingreso. Su ventaja radica también en la poca complejidad y el bajo costo.

La problemática estriba en que como la información no es muy confiable, en que en este tipo de encuestas suele haber omisión y sub declaración de ingresos por parte de los encuestados, por lo que se requiere realizar ajustes a los datos originales.

[2] Las estimaciones de evasión en el Impuesto Sobre la Renta tanto de personas físicas como de personas morales que se han practicado en México, están determinadas a partir de la diferencia entre la recaudación observada y el potencial recaudatorio estimado, con base en información estadística publicada por el INEGI, específicamente la que presenta la Encuesta Nacional de Ingreso y Gastos de los Hogares (ENIGH), tomado como el principal insumo estadístico.

En relación a los métodos donde se destacan las auditorías aleatorias, Jiménez (2010) hace notar la ventaja que presenta esta metodología ya que si se aplican las técnicas estadísticas adecuadas, es posible definir grados de confiabilidad para las estimaciones. Además permite estimar la evasión para distintos estratos de contribuyentes. Su principal desventaja es el costo.

Por otra parte, existen herramientas para medir la evasión fiscal que utilizan como fuente de datos informes de las autoridades encargadas de la recaudación, y que son utilizadas para evaluar el impacto que la evasión fiscal tiene en los ingresos públicos. Estas son mencionadas por Fenochietto (1999) y Rojas (2004), que hacen referencia a otros criterios como son el uso de los agregados macro y técnicas micro. En el primer caso la base son las estimaciones practicadas en relación a la economía informal y en el segundo, tomando el criterio de la matriz insumo producto.

Los primeros que se dieron a la tarea de desarrollar un modelo para estimar la evasión fiscal, como se citó en Macías (2007) fueron Allingham y Sandmo (1972), tomando como punto de partida el razonamiento del contribuyente que lo induce a maximizar el beneficio; de manera que, si el ingreso no declarado multiplicado por la tarifa de impuesto es menor que las sanciones multiplicadas por la probabilidad de ser detectado, el contribuyente no encontrará conveniente evadir.

Una conclusión que deriva de esta ecuación, es que si aumentan las tasas del impuesto, el contribuyente será más proclive a evadir, si la actividad fiscalizadora de la autoridad se incrementa, la propensión al incumplimiento también se verá reducida.

En lo que respecta a la evasión en la economía informal, en algunos países como Colombia se ha utilizado el Método Monetario para medir la magnitud de la economía subterránea a partir de tres vertientes: a) La economía informal se mide a través de un coeficiente (en qué periodos aumenta la velocidad de la circulación del dinero, producto de la economía subterránea); b) se busca calcular la magnitud de esa economía con la cuantificación del uso de los billetes de ciertas denominaciones, que supuestamente, han metido a circulación los agentes que participan en ese sector de la economía; y c) empleando una ecuación de demanda de moneda para determinar la economía subterránea que se genera con los altos impuestos.

En nuestro país al igual que en Chile, Argentina, Ecuador, El Salvador, Guatemala y Perú la herramienta más utilizada ha sido la del Potencial Tributario Legal. Este método mide la evasión por la diferencia determinada entre los que podría recaudarse con base en las cifras del ingreso nacional y lo que efectivamente se recauda.

El impuesto evadido se define como la diferencia entre los potenciales de acuerdo a las leyes tributarias y lo efectivamente recaudado, es decir, la diferencia entre los montos de los recaudos que se habrían obtenido si todas las obligaciones tributarias hubieran sido pagadas y la cuantía de los impuestos realmente recaudados.

En términos generales la recaudación potencial se estima a partir de una base imponible teórica a la cual se le aplica la estructura de tasas correspondiente al impuesto:

*Recaudación Potencial = Base Imponible Teórica * Tasa de impuesto*

Enseguida, se determina el porcentaje de evasión a partir de la siguiente fórmula:

Monto de Evasión = Recaudación Potencial - Recaudación Efectiva

*Tasa de Evasión = (Monto Evasión / Recaudación Potencial) * 100*

Al igual que en el caso de la imposición a la renta de las empresas, la tasa de evasión de Personas Físicas se calcula como la diferencia entre la recaudación teórica y la recaudación efectiva, expresada como porcentaje de la recaudación teórica:

$$\text{Tasa de Evasión} = \left(\frac{\text{Recaudación Teórica} - \text{Recaudación Efectiva}}{\text{Recaudación Teórica}} \right) 100$$

En la explicación de estas metodologías se hace la observación de que si después de aplicar las correcciones y ajustes planteados a los datos de los ingresos persistieran problemas de subvaluación, y existe escasa representatividad del 1% más relevante de la población en estas encuestas, entonces la recaudación potencial y el nivel de incumplimiento estarían subestimados.

El principal problema a la hora de aplicar estas metodologías es la carencia de información estadística desagregada. Esto sucede con las bases de datos tanto del Sistema de Cuentas Nacionales como con las encuestas realizadas en los hogares que arrojan información relacionada con los ingresos y gastos por familia, así como la relativa a los datos de ocupación y empleo a nivel nacional y consecuentemente, a nivel local, lo que limita el nivel de precisión de los resultados.

En México la complejidad para la estimación de las bases gravables y la falta de información estadística para hacer un ejercicio a nivel macro es otra dificultad metodológica, en virtud de los muchos tratamientos especiales, estímulos y deducciones que contempla el esquema tributario.

Resultados

En relación a los resultados de los estudios sobre recaudación en la región de América Latina (que posicionan a México entre los de menor recaudación), es de notar que los tratamientos preferenciales en el Impuesto al Valor Agregado son una constante en los bajos niveles recaudatorios, que se dan primordialmente por la baja productividad por punto de las tasas de gravamen de esta contribución como producto de un discrecional diseño de tratamientos preferenciales, aunado a altos niveles asociados de evasión.

El Impuesto Sobre la Renta también está diseñado con una estructura que contempla una diversidad de tratamientos preferenciales para sectores completos de contribuyentes, sin que exista justificación económica o administrativa avalada en estudios sobre el impacto en la capacidad contributiva de los favorecidos o en la falta de equidad horizontal, hecho que termina lesionando los intereses de los otros sectores de la economía y la población.

Los estudios de estimación de la evasión fiscal que a la fecha se han llevado a cabo han revelado que no existe aún un método infalible. Las estimaciones realizadas, tanto en América Latina, como en los Estados Unidos y en otros países desarrollados revelan que las técnicas aún están en proceso de construcción. La mayoría de los métodos utilizados son indirectos y aunque presentan resultados hasta cierto punto confiable, como ya se ha mencionado anteriormente, no tienen el nivel de

desagregación que se requiere para conocer con exactitud los porcentajes de incumplimiento.

Conclusiones y recomendaciones.

Resulta relevante hacer notar que conforme a la información recabada sobre las estructuras y cargas tributarias en los países de la región, existe una gran diversidad entre ellos por lo que respecta a su capacidad para comunicar información sobre variables claves en la aplicación de metodologías que miden la evasión fiscal. En este sentido, lo recomendable sería que los países estén preparados y dispuestos a colaborar en la mejora de los procesos de recopilación de datos, lo que incluye hacer que éstos sean lo suficientemente flexibles como para poder utilizarse como fiel reflejo de su actuación como administración, y como base para los procesos de toma de decisiones.

En lo que respecta a México, se encuentra en desventaja en relación al resto de los países miembros por los siguientes motivos: a) bases impositivas estrechas, b) un alto nivel de informalidad[3] y c) una administración tributaria más débil, lo que lo sitúa en una posición inferior en los niveles recaudatorios en relación a otros países que pertenecen a ese organismo.

Estas características desfavorables se presentan a pesar de que las tasas impositivas nominales no son muy diferentes a las de las otras economías, lo que podría explicarse por una considerable diferencia en la base impositiva, lo que puede ser ocasionado por disposiciones legales en materia tributaria con lagunas y falta de precisión que lleven a interpretaciones que promuevan la evasión, o a la fragilidad en la administración y falta de eficiencia en la actividad recaudatoria del Estado.

En el caso de los impuestos al consumo, la proporción que de ellos obtiene México es considerablemente más elevada que otros países integrantes de la OCDE, y su

[3] En relación a la informalidad en México, el gobierno incluyó en las reformas tributarias para el 2014 un nuevo régimen fiscal: el Régimen de Incorporación Fiscal, cuyo objetivo es el incorporar a la productividad a los sectores informales por medio de incentivos y facilidades prospectados a 10 años, en los que tendrán un beneficio gradual en el pago de los impuestos, así como apoyos sociales y financieros.

dependencia a los ingresos petroleros que no pueden ser tomados en cuenta como una fuente de ingresos a largo plazo, es muy alta.

Reiteradamente, organismos como la OCDE advierten sobre la problemática de la baja recaudación mexicana en el sentido de que está sustentada en las exenciones fiscales y los regímenes especiales de tributación, elementos considerados distorsionadores que complican también la administración y recaudación de los impuestos. En relación con el Impuesto al Valor Agregado, este organismo considera que la base puede ser ampliada, pudiendo referirse a medicinas y alimentos.

La tasa cero y las exenciones en el Impuesto al Valor Agregado no impactan en la lucha contra la desigualdad ya que las familias con mayores deciles de ingresos, son quienes resultan más beneficiados con estas políticas fiscales por ser los mayores consumidores.

Con respecto a los convenios de intercambio de información financiera con otros países, la labor participativa que México ha desempeñado en este aspecto es reconocida, y se resalta la importancia de que el gobierno mexicano se concentre en incentivar el cumplimiento voluntario a través de fomentar la confianza en los ciudadanos, demostrando el uso eficiente de los recursos.

Referencias

Allingham, M. y Sandmo, (1972). *Income Tax Evasion: A theoretical Analysis,* Universidad de Medellin Colombia, Journal of Public Economics, Colombia.

Bárcenas, Al (2015). Panorama de América Latina y El Caribe. Documento de CEPAL. Recuperado en: http://www.cepal.org/sites/default/files/presentation/files/150420_final-panorama_economico_y_social_de_la_region_lima.pdf

Barreix y Roca (2007). *Reforzando un pilar fiscal: El Impuesto a la Renta*. Revista de la CEPAL No. 92, Chile.

Fenochietto, R. (1999). *Métodos de estimación de la evasión impositiva y de la economía informal*. Revista de la Administración Federal de Ingresos Públicos, No. 18. Buenos Aires.

Giorgetti, A. (1967). *La evasión tributaria*, Ed. Depalma, Buenos Aires.

Gómez J.C. y Morán D. (2013*). Política tributaria en América Latina: agenda para una segunda generación de reformas.* CEPAL, No. 133. Santiago de Chile.

Gómez, J.C. (2011). *Estructura tributaria y evasión impositiva en América Latina.* Recuperado de http://www.estimacionestributarias.com/archivos/201108Sabaini.pdf

Jiménez, J.P. (2011). *Evasión y equidad en América Latina.* Documentos de proyectos. CEPAL, Santiago de Chile.

Jiménez, J. P., Gómez S. J. y Podestá, A., (2010*). Evasión y equidad en América Latina*, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Naciones Unidas, Chile. 2010.

Macías, H.; Agudelo H., López, M. *Los métodos para medir la evasión de impuestos: una revisión.* Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/1650/165013675004.pdf.

Rojas, J. (2004). *Evasión: ¿cómo medirla?*, Revista Impuestos, No. 121, LEGIS, Bogotá.

Richupan S., (2007). *Los métodos para medir la evasión de impuestos: una revisión,* Revista Semestre Económico, vol. 10, No. 20, Colombia.

Schultes W., (2009). *La evasión fiscal. Causas y determinantes. Economía no registrada*. Publicaciones del Índice, Buenos Aires, Argentina.

Análisis de políticas públicas de vinculación universidad-gobierno contenidas en el PND 2013-2018 de México

Rogelio Rivera Fernández
Paula Lourdes Guerrero Rodríguez

Resumen

El objetivo primordial del presente trabajo es llevar a cabo un análisis de la importancia que tiene la vinculación Universidad-Gobierno, de las políticas públicas desde la perspectiva de la educación superior en nuestro país, contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018. La justificación para la realización del presente análisis, es presentar una investigación documental que permita aportar una aproximación a un diagnóstico que refleje el estado que guarda la relación vinculante entre las Instituciones de Educación Superior (IES) y las políticas educativas emanadas del PND 2013-2018, considerando como premisa principal el fortalecimiento de los factores económicos y sociales a cargo del estado mexicano.

La estructura de este trabajo para el análisis de las políticas públicas de vinculación universidad-gobierno, está conformado por los siguientes apartados: 1) resumen; 2) Introducción; 3) Definición de la metodología utilizada; 4) Definición de política pública en México; 5) Análisis de las políticas públicas de vinculación universidad-gobierno en México (período 2013-2018), aplicando el modelo de Eugene Bardach; 6) Recomendaciones; y 7) Referencias bibliográficas,

Palabras clave: Políticas educativas, vinculación, IES, innovación.

Introducción

Una de las metas del PND 2013-2018 inscritas en el Programa Sectorial de Educación 2013-2018 y que se relaciona con el objeto de estudio del presente trabajo es: “México con Educación de Calidad”, donde se citan cinco puntos para la generación de capital humano con calidad, competitividad e innovación, enfocándose en dos principales apartados: 1) vinculación de la educación con las necesidades sociales y económicas; y 2) ciencia, tecnología e innovación. En el Capítulo 1 Diagnóstico del referido Programa se establece el Objetivo 6: Impulsar la educación científica y tecnológica como

elemento indispensable para la transformación de México en una sociedad del conocimiento, así mismo se cita que: Un indicador que normalmente se utiliza para medir las capacidades científicas y tecnológicas de un país es la cantidad de investigadores por cada mil miembros de la Población Económicamente Activa (PEA). La comparación con los países miembros de la OCDE es muy desfavorable para México, aunque ha mejorado, apenas alcanzó la cifra de 0.98 en 2012; habría que multiplicarla por un factor de siete para acercarse al promedio de los países de la OCDE.

La poca inversión en ciencia, tecnología, innovación y desarrollo en nuestro país, por parte de los sectores oficial y privado, ha mostrado insistentes un comportamiento caracterizado por altibajos en las relaciones de cooperación con fines de vinculación entre los sectores universidad-gobierno durante las últimas décadas, lo cual refleja una creciente disminución de la generación y aplicación del conocimiento científico y tecnológico desde los años 90´s hasta el primer bimestre de 2016. De lo anterior se puede deducir que las relaciones de vinculación universidad-gobierno, son fundamentales para el desarrollo económico y social del país, como ocurre en otras naciones que las consideran estratégicas en sus planes de gobierno, para lograr un desarrollo competitivo tanto en los ámbitos comerciales como la transferencia del conocimiento científico y tecnológico, premisa que se ha vuelto fundamental para el logro del desempeño de los objetivos definidos en los planes educativos, congruentes con los programas sectoriales de desarrollo planteados en el actual Plan Nacional de Desarrollo.

Metodología del estudio

Para el presente análisis de políticas públicas se utilizará el modelo de análisis de políticas públicas de Eugene Bardach. Es un estudio analítico con enfoque mixto –cualitativo y cuantitativo-, con una mayor carga del primero, cuyo objeto de estudio son las políticas públicas dirigidas a los procesos de vinculación universidad-gobierno en México. Por su alcance es explicativa, consistente en establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. La técnica de observación es documental. Asimismo las técnicas bibliográficas, documentales e informáticas auxiliarán la investigación.

Definición de Política Pública y conceptos relacionados

Las políticas en el ámbito administrativo, son entendidas como cursos de acción destinados a la solución de problemas, donde inclusive el no hacer nada es una acción que se tiene que tomar en consideración y poner en práctica o no.

Existe un sinnúmero de definiciones de política pública, sin embargo para efectos de este trabajo se seleccionó la siguiente:

> "Una política pública se presenta bajo la forma de un conjunto deprácticas y de normas que emanan de uno o varios actores públicos. Estasprácticas de la autoridad pública, en un determinado contexto pueden ser formasde intervención, reglamentación previsión, provisión de prestaciones, represión, etc." (Flores M. de L. y Barrera Edith, 2006. En Foros, Presidencia de la República, febrero de 2006).

De la anterior definición se destacan algunas características de las políticas públicas:

Contenido

La actividad política se identifica bajo la forma de una sustancia, de un contenido. Se movilizan recursos para generar resultados o productos, los que con los

que el analista examina como un problema de investigación para la acción, y reciben un proceso de elaboración, tratamiento y acción particular.

Programa

Una política pública no se reduce a un acto concreto considerado aisladamente, existe un marco más general en que se integra estas actividades. Aunque el marco no esté explícitamente definido debe poderse distinguir su articulación de los actos una estructura relativamente permanente de referencia u orientación.

Orientación normativa

Se presupone que la actividad pública no es la resultante de respuestas aleatorias sino de la expresión de finalidades y preferencias que el decisor conscientemente o no, voluntariamente o influido por distintos intereses y circunstancias, no puede dejar de asumir. Los actos traducen orientaciones, satisfacen determinados intereses, portando ciertosvalores, tendiendo hacia objetivos específicos.

Factor coercitivo

La actividad pública procede de la naturaleza autoritaria de que se halla investido el actor gubernamental. Este posee una legitimidad que es la de la autoridad legal y la de ejercicio, o ejerce una coerción que se apoya en el monopolio de la fuerza. El acto público se impone así legalmente. La autoridad se impone a la colectividad.

Competencia social

La política pública se define por su competencia, los actos y disposiciones que afectan la situación, los intereses, los comportamientos de los administrados.

En definitiva como afirma Joan Subirats, una política pública, se presenta como una abstracción cuya identidad y contenido se trata precisamente de reconstituir por agregación sucesiva a partir de elementos empíricos dispersos en los textos, voluntades, propuestas, y en los presupuestos de los organigrama, según este autor, seis son las fases principales para el análisis que componen un problema de políticas públicas. No necesariamente una siga a las otras puede retrocederse en su consecuencia cronológica o en ciertas actividades funcionales, pueden no aparecer a lo largo del proceso. Una política pública puede desaparecer o simplemente proseguir sin que nadie se le ocurra relacionarla con resultados concretos. Las fases del proceso de una política pública son: Identificación del problema, formulación, adopción, implementación, ejecución, evaluación o fin de la acción."(en www.politicayactualidad.com/textos.asp?id_textos=534&id_seccion=6).

Gould (2002), define a la vinculación como "el proceso integral que articula funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión de la cultura y los servicios de las IES, para su interacción eficaz y eficiente con el entorno socioeconómico". Entendiéndola además como … el conjunto de normas, planes, reglamentos, recursos, actividades administrativas, así como acciones y proyectos de enlace, mediante los cuales las IES llevan a cabo, de manera sistematizada y coordinada, pero no burocratizada, sus relaciones con los sectores, públicos, social y productivo, los recursos son los insumos del sistema, las actividades administrativas-operativas transforman los insumos en resultados… acciones y proyectos de vinculación cumplidos en tiempo y forma, conforme su plan y criterios de Mota y De Ibarrola (2012) alude la importancia de la vinculación en la actualización de currículas de estudio de la

oferta académica de toda IES que sigue el enfoque por competencias, siendo éstas las que atribuyen la orientación de la formación hacia las nuevas necesidades sociales para responder de manera asertiva a las dinámicas globalizadoras.

Gerónimo y Rivera (2014) han registrado la experiencia de la vinculación como una parte integral en el involucramiento de diferentes IES, tanto con el sector productivo como con el gubernamental.

Análisis de las políticas públicas de vinculación universidad-gobierno en México (período 2013-2018), aplicando el modelo de Eugene Bardach.

Para contextualizar el presente análisis, se tomó en cuenta la definición que sobre Vinculación hizo Gould (2002) en el punto anterior.

Las políticas públicas de vinculación universidad-gobierno-empresa plasmadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

En nuestro país el PND 2013-2018, contiene tanto diagnósticos, dinámicas institucionales así como planes de acción que coordinados adecuadamente se lograría un buen cumplimiento de las metas definidas, sin embargo se denota la necesidad de una implicación importante de vinculación entre el sector académico, productivo y gubernamental.

En el sexenio del ex presidente Calderón y lo que ha cursado del actual, Peña Nieto, se han llevado a cabo reuniones de equipos multidisciplinarios de expertos tanto de la UNAM, CONACYT así como el Foro Consultivo de Ciencia y Tecnología (FCCyT), para la elaboración de un documento que abrevie las metas hacia donde deberán ir orientada la inversión en ciencia, desarrollo, tecnología e innovación en México, sin ovidar desde luego la óptica de la vinculación universidad-empresa-gobierno. FCCyT (2013).

Nuestro gobierno a través del PND 2013-2018, ha declarado la necesidad de implicar a las IES con el sector productivo para el cumplimiento principalmente de dos objetivos: 1) Fortalecer capacidades institucionales de vinculación de las IES con el sector productivo, para llevar a cabo una revisión permanente a la oferta educativa y 2) Impulsar el establecimiento de Consejos Institucionales de Vinculación.

El PND 2013-2018 se divide en ocho partes y cinco metas principales abocadas a la transformación de México, éstas últimas a continuación se transcriben:

1.- México en Paz

2.- México Incluyente

3.- México con Educación de Calidad

4.- México Próspero

5.- México con Responsabilidad Global

La meta 3 “México con Educación de Calidad”, busca garantizar el desarrollo integral de todos los mexicanos y contar con un capital humano preparado, fuente de innovación que lleve a todos los estudiantes a su mayor potencial.

El diagnóstico de la meta 3 indica que: “hay una elevada proporción de jóvenes que perciben que la educación no les proporciona habilidades, competencias ni capacidades para su inserción y desempeño laboral exitosos”. Para ello es importante que se involucren en actividades del sector productivo con antelación, ya sea realizando sus prácticas profesionales o algún proyecto de colaboración. Dentro de las IES es necesario innovar el sistema educativo para la formulación de nuevas opciones y modalidades. El PND refiere que 18 % de los participantes en la consulta ciudadana opinaron que se fortalezca a las carreras tecnológicas y se vinculen al sector productivo; además, las IES tienen las opciones de educación abierta y a distancia, carreras técnicas y vocacionales que permiten la inmediata incorporación al trabajo. Gobierno de la república, (2013).

México ocupa los últimos lugares en cuanto a inversión en ciencia y tecnología en el contexto mundial, ya que de acuerdo a las cifras mencionadas en el PND 2013-2018 “la producción mundial de conocimiento, tan solo alcanzó 0.5 % del total” hablando de los países de la OCDE. Se han hecho grandes esfuerzos para incrementar y superar el 1 % del Producto Interno Bruto (PIB) de asignación presupuestal a la Ciencia, Tecnología e Innovación para el presente sexenio, aunque no se ha avanzado tan rápidamente como lo han hecho otros países, donde se invierten cifras mayores para potenciar la investigación y el desarrollo. Por otro lado, los empresarios han contribuido muy poco a la investigación y desarrollo, contrario a lo que muestran los países de la OCDE (Gobierno de la República, 2013).

Según Saavedra (2009), existen numerosos centros de investigación, los cuales no se han aprovechado debidamente debido a que no existe una comunicación como es debida entre la universidad y la empresa, debiéndose encontrar un modo de interrelacionar a las IES con el sector productivo y generar así una cooperación mutua que se pueda consolidar por medio de la participación del gobierno a través de políticas y programas de fortalecimiento.

Por lo anterior, el Gobierno de la República a través del PND reconoce que es de esencial trascendencia la vinculación entre IES y el sector productivo como una de las estrategias más importantes. Para ello se propone dentro de los objetivos y estrategias establecidos en el PND las siguientes líneas de acción como políticas nacionales de vinculación:

Cuadro 1. Líneas de acción de vinculación PND 2013-2018:

Objetivo 3.5 Hacer del desarrollo científico y la innovación, pilares para el progreso económico, social y sostenible.	
Estrategia	Líneas de acción
Estrategia 3.5.4 Contribuir a la transferencia y aprovechamiento, del conocimiento, vinculando a las IES y los centros de investigación con los sectores público, social y privado.	-Promover la vinculación entre las IES y centros de investigación con los sectores, público, social y privado. -Desarrollar programas específicos de fomento a la vinculación y la creación de unidades sustentables de vinculación y de transferencia de conocimiento. -Promover el desarrollo emprendedor de las IES y centros de investigación con el fin de fomentar la innovación tecnológica y el autoempleo entre los jóvenes. -Incentivar, impulsar y simplificar el registro de la propiedad intelectual entre las IES, centros de investigación y la comunidad científica.

	Impulsar el registro de patentes para incentivar la innovación.

En cuanto al enfoque transversal “democratización de la productividad”, se manifiestan las siguientes propuestas en aras de fortalecer las capacidades de vinculación institucional:

1.- Fortalecer las capacidades institucionales de vinculación de los planteles de nivel medio superior y superior con el sector productivo, y alentar la revisión permanente de la oferta educativa.

2.- Impulsar el establecimiento de consejos institucionales de vinculación.

3.- Incrementar la inversión pública y promover la inversión privada en actividades de innovación y desarrollo en centros de investigación y empresas, particularmente en la creación y expansión de empresas de alta tecnología.

4.- Establecer un sistema de seguimiento de egresados del nivel medio superior y superior, y realizar estudios de detección de necesidades de los sectores empleadores.

Aunado a lo que menciona el PND 2013-2018, el Programa Sectorial de Educación 2013-2018 incluye algunas líneas de acción que aparecen a partir del plan:

Cuadro II. Líneas de acción de vinculación PSE 2013-2018

Estrategia 2.4 Fomentar la investigación científica y tecnológica y promover la generación y divulgación de conocimiento de impacto para el desarrollo del país.	**Estrategia 2.5** Fortalecer la pertinencia de la capacitación para el trabajo, la educación media superior y educación superior para responder a los requerimientos del país.
Líneas de acción	
2.4.6 Apoyar a IES para que su organización interna favorezca la vinculación con los requerimientos productivos y sociales.	2.5.5 Desarrollar metodologías para medir el alcance de la vinculación de los planteles educativos con el sector productivo.
2.4.8 Promover la vinculación de los investigadores con las licenciaturas y los	2.5.6 Impulsar la formación dual y otros esquemas que permitan la acreditación

programas de educación media superior.	parcial de estudios en las empresas.
2.4.9 Alentar la participación de estudiantes en actividades de investigación.	2.5.7 Impulsar las prácticas profesionales y los programas de pasantías o estadías en el espacio de trabajo.

Es indudable que a través del PND 2013-2018 el gobierno de nuestro país, se ha dado cuenta del gran peso que tiene la vinculación entre las tres esferas que refieren Etzkowitz y Leydessdorf (1995), autores del modelo de la Triple Hélice (TH), en base al cual se han documentado experiencias exitosas en el ámbito internacional, el cual integra a las tres esferas –Universidad-Gobierno-Empresa-, y donde se propone un esquema facilitador en el que las organizaciones híbridas sean en sí mismas innovadoras. Su proyecto es que las acciones de la universidad sean creadoras del conocimiento científico, tecnológico y de innovación, para después transferirlo al sector productivo y consecuentemente fortalecer el desarrollo económico de la región, sin embargo, cabe señalar que de acuerdo a la normativa establecida en México, es atribución del estado mexicano la implementación de políticas públicas que fortalezcan las relaciones de cooperación con fines de vinculación universidad-gobierno-empresa, siendo las dos primeras objeto de estudio de la presente investigación.

Este modelo TH desafía a que la interacción entre universidad-empresa-gobierno, sea la clave para mejorar la condiciones de innovación del conocimiento y que la vinculación entre estas tres esferas se utiliza como fin y no como medio para la solución de problemas específicos. Quispe, Victorino y Atriano (2014).

Aplicación del modelo de Bardach a las políticas de vinculación del PND 2008-2013.

En el trabajo de campo realizado por Eugene Bardach (1998), nos señala ocho pasos para el análisis de las políticas, mismos que se retoman para implementarse como modelo analítico de las políticas públicas en materia de vinculación universidad-empresa, incluyendo la definición de cada paso del modelo y su implementación.

Definición del problema: Se trata de plantear el problema de manera empírica y conceptual, de manera que sea factible resolverlo. La definición del problema

permite al analista: a) una razón para hacer todo el trabajo necesario a fin de terminar el proyecto; b) un sentido de dirección para obtener evidencia e información

Obtención de información: Consiste en leer documentos, buscar en bibliotecas, entrevistas, concertar citas, etc.; de manera que los datos obtenidos se conviertan en conocimiento y en información, que se relacione con el problema previamente definido.

Construcción de alternativas: Consiste en hacer una lista inicial de las posibles alternativas de solución del problema, después descartar las que sean poco satisfactorias, recombinar y reorganizar otras, hasta llegar a estructurar una alternativa básica con una o más variantes.

Selección de criterios: Los criterios son normas evaluativas que se usan para juzgar, no las alternativas, sino los resultados de las políticas. Los criterios evaluativos más comunes son: eficiencia, efectividad, equidad, justicia, igualdad, libertad, comunidad, legalidad, aceptabilidad política perfectibilidad, optimización, etc.

Proyección de resultados: Se trata de proyectar los resultados a efectos más importantes de las posibles alternativas de solución. Para ello pueden usarse los modelos causales como: modelo de mercado, modelo de la producción, perspectiva de optimización, procesos evolutivos y modelos organizacionales y políticos. También puede usarse la formulación de escenarios o la matriz de resultados.

Confrontación de costos: Se trata de revisar cuál de las alternativas parece dar mejor resultado respecto a los criterios evaluativos por medio de la ponderación costos beneficios. Para tal efecto pueden desarrollarse métodos como la atribución múltiple, análisis del mínimo aceptable del punto de inflexión o la proyección de resultados.

Decida: Este paso permite verificar cuan bien se ha realizado el análisis de la política hasta el momento.

Cuente su historia: Se trata de establecer una explicación coherente y realista con las conclusiones propias del investigador registradas a través de un esquema específico. Consiste en expresar de manera coherente el estudio de la política con conclusiones de profundidad en términos sencillos y realistas de manera que cualquier persona sea capaz de entenderla.

Implementación del modelo

Definición del problema. La meta 3 del PND 2013-2018, establece que: México con Educación de Calidad, busca garantizar el desarrollo integral de todos los mexicanos y contar con un capital humano preparado, fuente de innovación que lleve a todos los estudiantes a su mayor potencial. El diagnóstico de la meta 3 indica que: “hay una elevada proporción de jóvenes que perciben que la educación no les proporciona habilidades, competencias ni capacidades para su inserción y desempeño laboral exitosos”. Por lo tanto, parte de la problemática señalada por ese Diagnóstico es la pertinencia del analizar las políticas públicas de vinculación universidad-gobierno de manera empírica y conceptual para impulsar el sistema de innovación educativa y proponer acciones gubernamentales a través de políticas públicas que fortalezcan la competitividad exitosa de nuestros productos y servicios en los mercados internacionales.

Obtención de información. En este apartado se hace referencia al marco legal que sustenta las políticas públicas educativas, particularmente las relacionadas con la vinculación universidad-gobierno.

El sustento legal de las políticas educativas, está basado principalmente en los artículos constitucionales 3°, 26°102°, así como los dispositivos contenidos en leyes secundarias, como la Ley de la Administración Pública Federal (LOAPF) e instrumentos de gestión pública como el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

El artículo 3° constitucional regula la educación en los tres niveles de gobierno, destacando la fracción VIII, por ser el más congruente con el objeto de estudio

planteado al principio de este capítulo, mismo que enseguida se transcribe: El Congreso de la Unión, con el fin de unificar y coordinar la educación en toda la República, expedirá las leyes necesarias, destinadas a distribuir la función social educativa entre la Federación, los Estados y los municipios; la segunda, señala las atribuciones que tiene la Secretaría de Educación Pública como organismo centralizado del Poder Ejecutivo Federal en todos los asuntos en materia de educación pública; el segundo, el Artículo 26° constitucional, de donde se deriva el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, y se ha elaborado de acuerdo a lo establecido en la Ley de Planeación y : el tercero, el Artículo 102° constitucional relacionado con las atribuciones que tiene el presidente de la República en materia de Administración Pública.

Construcción de alternativas. Del Programa Sectorial de Educación del PND 2013-2018, se transcriben las siguientes estrategias inherentes al tema:

Fomentar la investigación científica y tecnológica y promover la generación y divulgación de conocimiento de impacto para el desarrollo del país

Líneas de acción

- Apoyar el crecimiento de la oferta de posgrado para la formación de personas altamente calificadas en las áreas que el país requiere.
- Trabajar coordinadamente con el CONACYT para incrementar la oferta en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad.
- Fortalecer las capacidades de investigación en las instituciones de educación superior en áreas prioritarias del país.
- Asegurar que las inversiones se concentren en donde existan condiciones más favorables para el desarrollo científico y tecnológico.
- Promover, conjuntamente con CONACYT, las redes del conocimiento en las que participen las instituciones de educación superior.
- Apoyar a instituciones de educación superior para que su organización interna favorezca la vinculación con los requerimientos productivos y sociales.
- Incrementar el número y el nivel de los investigadores de las instituciones de educación superior en el Sistema Nacional de Investigadores.

- Promover la vinculación de los investigadores con las licenciaturas y los programas de educación media superior.
- Alentar la participación de estudiantes en actividades de investigación.
- Alentar la participación de las mujeres en las áreas del conocimiento relacionadas con las ciencias y la investigación.

Selección de criterios. Considerando que el rubro inherente a la vinculación universidad-gobierno, es el de la “Educación con Calidad”, los indicadores que señala el PND 2013-2018 son: Evaluación Nacional del Logro Académico en Centros Escolares (ENLACE) y eficiencia terminal, por lo que de ambos indicadores se observa que no aplican a la evaluación de la vinculación universidad-gobierno. Además de considerar los indicadores anteriores para analizar las políticas públicas derivadas del mencionado Plan Nacional, se propondrían estrategias alternativas a las contenidas en el mencionado instrumento de planeación de la Administración Pública, derivadas del presente análisis con la finalidad de fortalecer la vinculación entre los sectores de la educación superior y los tres niveles de gobierno en México.

Proyección de resultados. Hasta 2015, no se encontró un resultado específico sobre el registro de avance sobre los procesos de vinculación universidad-gobierno, sin embargo se puede constatar por informes de actividades de las instituciones de educación superior de México, el establecimiento de un número mayor de convenios de vinculación con los sectores productivos, de gobierno y sociales con relación a los pactados en 2013.

Confrontación de costos. Este punto no es posible cuantificarlo porque no existen indicadores específicos para determinar la inversión en costos y los beneficios derivados de éstos. Los indicadores oficiales que miden las relaciones de vinculación entre la universidad y gobierno, no señalan parámetros cuantitativos de costos como parte de la evaluación de políticas públicas del PND 2013-2018, de ahí la pertinencia de incluir ese tipo de parámetros de medición y no esperar la evaluación de egresos que realiza cada año la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión a través de la Auditoría Superior de la Federación, que fiscaliza las cuentas públicas.

Decida. Este punto no es posible cuantificarlo en forma inmediata porque no existen indicadores para determinar la inversión en costos y los beneficios derivados de la aplicación de éstos.

Cuente su historia. Las políticas públicas en materia de vinculación universidad-empresa en México, son más de carácter enunciativas que eficientes, del análisis se puede inferir que el no atender a fondo la problemática de vinculación en los primeros tres años de gobierno del actual sexenio, se observa que no se de la estrategia de la triple hélice de Etzkowitz –Estado-Universidad-Empresa-, misma que ha dado lugar a la creación de diferentes modelos de organismos vinculadores dependientes: del estado, o la institución de educación superior como sucede en países industrializados que registran un número considerable de casos exitosos de vinculación.

Algunas recomendaciones planteadas como estrategias para el fortalecimiento de la vinculación universidad-gobierno a tomarse en cuenta en Planes de Desarrollo venideros:

- Establecer parámetros de evaluación cualitativa para estar en posibilidad de establecer costo-beneficio, de los recursos destinados a los procesos de vinculación universidad-gobierno, emprendidos por la segunda entidad.
- Buscar acuerdos entre los sectores académico y empresarial tutelados por el Estado mexicano, que redunden en generación de patentes, transferencia de tecnología y una mayor participación de las instituciones de educación superior en la solución de problemas principalmente de gestión tecnológica para lograr una mayor competitividad de nuestra planta industrial en los mercados internacionales.
- Reorientar las políticas de ciencia y tecnología e innovación hacia las Mipymes que representan la mayoría de las empresas en el ámbito nacional, a través de un mayor involucramiento de la academia a la solución de problemas locales, regionales y nacionales. Creación de organismos interfase de naturaleza tripartita –Universidad-Estado-Empresa- que apoyen la generación y aplicación de conocimientos entre ambas entidades.

- Mayor participación de las instituciones de educación superior en la solución de problemas sociales que se presentan en los tres órdenes de gobierno –Federación-Estados-Municipios-
- Modificar o crear un marco normativo en materia de vinculación que por una parte de mayor certidumbre jurídica a las entidades intervinientes en los procesos de vinculación y por otra, se eliminen os obstáculos de cooperación con fines de vinculación entre los tres sectores: gobierno, universidad y empresa.
- Actualizar la normativa, estructura administrativa y operativa del CONACYT, tendiente a “dar mayores resultados en la generación y aplicación de conocimientos”, además de destinar mayores recursos económicos para el fortalecimiento de sus funciones, dentro de un marco de trasparencia y rendición de cuentas.
- Instituir premios locales, regionales y nacionales a los mexicanos que contribuyan a la generación de productos científicos y tecnológicos, a una mayor competitividad tanto de las instituciones de educación superior como de los sectores productivos del país.
- Que en los consejos consultivos que participan en la elaboración de políticas públicas contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo, estén integrados por científicos y empresarios mexicanos quienes se hayan destacado por sus contribuciones a la ciencia y tecnología tanto en México como en otros países.
- Elevar a rango constitucional la vinculación universidad-gobierno-empresa, tomando para tal efecto las experiencias positivas en esa materia que se han tenido en otros países del mundo, o los resultados de buenas prácticas obtenidos en México.

Referencias

Aguilar, L. (1993). Antologías de Política Pública, México, Porrúa. Varias ediciones.

Auditoría Superior de la Federación (ASF), Cámara de Diputados. Análisis del Informe de la Gestión Financiera 2015.

Bardach, E. (2004), Los ocho pasos para el análisis de Políticas Públicas; un manual para la práctica, México, CIDE.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos 2016, último informe publicado DOF 29-01-2016.

Flores M. de L. y Barrera Edith, 2006. En Foros, Presidencia de la República, febrero de 2006.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

Portal de Presidencia de la República 2015, Estados Unidos Mexicanos.

Anibal Quispe Limaylla, Liberio Victorino Ramírez,Rocío Ángeles Atriano Mendieta (2014). Artículo: Vinculación de Instituciones de Educación Agrícola Superior (IEAS) con sectores productivos. El caso de la residencia profesional en el Instituto Tecnológico del Altiplano de Tlaxcala ITAT. Revista de Educación Superior No. 170. ANUIES, México.

Gould, G. (2002). La Administración de la Vinculación: cómo hacer qué, tomos I y II Secretaría de Educación Pública y Presidencia de la República. México. http://basica.sep.gob.mx/pec/pdf/dprograma/AdmonVinculacionTOMO%20II.pdf

Rose, Pressman y Wildavsky, citados en Aguilar, 2003a:25

Subirats Joan. (2009) ¿Qué políticas públicas para qué crisis? Transformación social e intervención del estado. Simposio Internacional sobre Desarrollo Social, Brasilia, agosto de 2009. en www.politicayactualidad.com/textos.asp?id_textos=534&id_seccion=6).

Talán, Raúl. (2009). Educación Tecnológica y Empresas II. Editorial LIMUSA, México.

Legislación

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley General de Educación.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Páginas Web consultadas

www.politicayactualidad.com/textos.asp?id_textos=534&id_seccion=6).

http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/desarrollohumano/descripción de los cinco ejes.html .

Políticas públicas para el desarrollo turístico sustentable en el Estado de Guanajuato.

Mónica Isabel Mejía Rocha

Celeste Nava Jiménez

José Eduardo Vidaurri Arechiga

Resumen

El presente trabajo de investigación realiza un revisión de las políticas públicas que se desarrollan ejecutan en la actividad turística del Estado de Guanajuato, considerando no solo el contexto estatal, se analizan así mismo en el marco Nacional e Internacional los lineamientos públicos "obligados" a observar en el diseños de Programas de Desarrollo de Destinos Turísticos. Así mismo se analizan los principales resultados en indicadores turísticos en el Estado a fin de conocer su comportamiento en números en los últimos cinco años a la fecha. Aun cuando los números muestran comportamiento positivo de la actividad en Estado no es aún posible encontrar resultados acerca del sentido sustentable de la actividad en lo social y ambiental de manera explícita, lo anterior a fin de considerar un desarrollo más sustentable y global.

Palabras clave: Turismo, políticas públicas, desarrollo.

Introducción

En estos tiempos actuales, el turismo posee un inmenso potencial para contribuir favorablemente en el crecimiento inclusivo de los pueblos y naciones procurando la protección del medio ambiente, una vida digna y desarrollo sostenible para todos, así lo aseguro Ban Ki Moon, Secretario General de las Naciones Unidas durante la celebración del Día Mundial del Turismo, agregando además Taleb Rifai, Secretario General de la Organización Mundial del Turismo[1], que esta actividad es capaz de potenciar la generación de fuentes de trabajo así como el desarrollo inclusivo y sostenible en nuestras sociedades contemporáneas(OMT, 2015).

[1] La Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo especializado de las Naciones Unidas que actúa como foro mundial a fin de debatir acerca de las cuestiones de política turística. Se integra por 157 Estados Miembros afiliados, 7 miembros asociados y más de 400 Miembros Afiliados. Fuente: www.unwto.org

El sector turístico en México cuenta con un gran potencial para lograr un desarrollo económico y sostenible con la generación de empleaos a fin de que estos contribuyan en la disminución de la pobreza en su sociedad (Madrid, 2016). México posee una gran variedad de destinos turísticos, lo que permite ofrecer una oferta atractiva para los visitantes tanto nacionales como internacionales, pues su riqueza va desde los destino de playa, los de naturaleza o bien histórico – patrimoniales. La políticas públicas como tal, serán el seno en donde emanen las políticas, estrategias, planes y acciones que impulsen la atracción y visita de turistas (Molina, Ochoa y Leco, 2014).

En el pasado mes de septiembre del año 2015, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la nueva Agenda 2030 y los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en donde de un total de diecisiete principios el turismo es enumerado en tres de estos:

- *Objetivo 8,* enunciando la promoción del desarrollo sostenible e inclusivo en las economías, promulgando la generación de empleos para todos de una manera plena y productiva.
- *Objetivo 12,* recomendando la sostenibilidad en la práctica turística y el consumo durante su ejercicio.
- *Objetivo 14,* encomendando la conservación y utilización de los mares, océanos y recursos marinos de manera sostenible.

Tres meses después de este lanzamiento, el 4 de diciembre del mismo año, la ONU promulgo el año 2017 como “Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo” dejando tal iniciativa en manos de la OMT, a fin de lograr una contribución única del turismo en las dimensiones de la sustentabilidad: economía, sociedad y medio ambiente (OMT, 2015).

En el año 2015 (OMT, 2016), el desplazamiento de turistas internacionales en el mundo mostro un incremento favorable en relación al año anterior, este aumento de 4,4% se reflejo en un total de 1,184 millones de estos turistas. La región de las Américas al igual que Europa, Asia y el Pacifico, mostro un incremento del 5% con 191 millones de turistas internacionales. Dentro de los factores que favorecieron dicho desarrollo se suponen la valoración del dólar que promovió que promovió el turismo emisor de

Estados Unidos, favoreciendo el ingreso en las Américas, preferentemente en la Central y en el Caribe con un 7%.

De lo anterior, se puede comprender ya no solo la importancia del turismo como actividad vigorizante para las economías y sociedades actuales, si no además la preocupación e importancia de planificar y lograr desarrollos turísticos inclusivos y sostenibles, es decir, buscar un beneficio para todos den donde prevalezca el cuidado de lo económico, social y ambiental de los pueblos, estados y naciones donde se fomente esta actividad.

En México el comportamiento ha sido igualmente favorecedor, pues de acuerdo a datos proporcionados por el Barómetro de la Organización Mundial del Turismo, en el año 2014, México ocupo el lugar número diez por llegadas de turistas internacional con un total de 24.2 millones de arribos, siguiendo a Alemania, Reino Unido y Rusia, adelante de Hong Kong (China), Malasia y Austria. Mientras que, en cuanto al total de ingresos captados por turismo, ocupo la posición número 22 con 13.9 miles de millones de dólares, siguiendo a Tailandia, Hong Kong y Australia (SECTUR, 2015). En la misma tendencia, el Estado de Guanajuato que en el año 2014 fue el sexto Estado con el novel más alto en la media nacional en cuento a la recepción de visitantes y un año después, registro un aumento anual de casi 5% en la llegada de los turistas nacionales y del 6.4% de turistas internacionales, un crecimiento mayor al de la media nacional.

El presente trabajo de investigación pretende analizar de qué manera el estado de Guanajuato desde la administración pública correspondiente orienta hacia un desarrollo sustentable e inclusivo la actividad turística estatal.

Marco de referencia

Código de ética del turismo

Este documento fue aprobado en el 13° periodo de sesiones de la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo y refiere a un conjunto de principios guiadores de la practica y desarrollo de la actividad turística que incluye a los diferentes actores de la misma, a fin de minimizar los efectos negativos del turismo sobre el medio

ambiente y el patrimonio cultural, previendo además el desarrollo sostenible y el alivio de la pobreza. Dentro de sus diez artículos y para efecto del presente trabajo, destacaremos los siguientes:

Articulo 2°, sugiere que el turismo como una actividad global que promueve el desarrollo individual y colectivo en las sociedades donde se practica.

Articulo 3°, indica que el turismo como motor de desarrollo sostenible en donde las autoridades públicas planificaran, guiaran y supervisaran el uso adecuado y responsable del agua y energía, así como la administración consciente de los desechos.

Articulo 5°, recomienda ampliamente que las políticas turísticas deberán de gestionar de la mejor manera posible el desarrollo de la actividad turística a fin de garantizar el beneficio equitativo en las sociedades como resultado de su práctica, así como cuidar de la evolución del nivel de vida de las poblaciones receptoras.

Dentro de estas líneas de acción recomendables se puede observar la gran atención que se sugiere que el desarrollo de la actividad turística tenga una planificación desde las administraciones públicas, consciente del desarrollo e impacto benéfico de las sociedades donde se desarrolla la practica turística.

Desarrollo y resultados

Programa Sectorial de Turismo 2013 – 2018.

La competitividad en el sector turístico dependerá de varios factores en donde la *Política turística y transformación institucional,* considera que deberá de existir un uso responsable de los recursos a fin de generar un valor agregado y riqueza en los destinos turísticos. Considerando además, que todo programa de desarrollo turístico deberá de contar con un respaldo legal e institucional que favorezca una efectiva colaboración e interdependencia gubernamental que equilibre el actuar de programas, proyectos y acciones a favor del turismo, su práctica y desarrollo. Aunado a lo anterior deberá de preverse que se promueva el desarrollo de la infraestructura turística en un ambiente de calidad, equidad y oportunidad de participación y negocio para todos.

El Programa Sectorial de Turismo vigente en México guía varias acciones a fin de promover un desarrollo sustentable e inclusivo del turismo en la nación. Dentro de los actuares que sugiere a cada una de las entidades federativas se puede resaltar.

- La participación activa de la academia, la sociedad organizada y el sector empresarial en la planificación, implementación y valoración de las políticas sectoriales
- Acceso a la información generada como resultado de la actividad turística de manera fácil y oportuna a través de las TIC´s
- Desarrollar sistemas de información integral de acuerdo al perfil de oferta y demanda a fin de generar políticas turísticas de acuerdo a las necesidades y oportunidades de los destinos
- Promover modelos de desarrollo turísticos con un sentido sustentable e inclusivo
- Potenciar la conectividad hacia los mercados potenciales del destino
- Brindar información turística adecuada para el futuro visitante a fin de propiciar una experiencia de viaje confiable para el turista
- Promover la participación equitativa y justa de las mujeres en el sector
- Contribuir en dar accesibilidad a las fuentes de financiamiento y crédito para la inversión en el sector
- Fortalecer la promoción turística para la mayor diversidad de mercados y crecimiento del sector
- Fortalece al sustentabilidad de los destinos turísticos a fin de dar una mayor capacidad de beneficios económicos y sociales en los destinos receptores
- Promover en los destinos un desarrollo de la actividad consciente y responsable hacia el cambio climático
- Contribuir en el resguardo y valoración del patrimonio en su uso durante la actividad turística
- Robustecer la oferta del mercado laboral turístico con un sentido sustentable con empleos para el mayor número de participantes y de calidad.

El Programa Sectorial para el desarrollo del turismo en México (2013 -2018), que se desprende de la Meta Nacional que se centra en ensalzar el potencial turístico de

México y sus comunidades a fin de beneficiar su economía, se integra con cinco objetivos sectoriales, con veintidós estrategias y ciento veinte líneas de acción (Tabla 1).

Tabla 1. Numero de metas y líneas estratégicas por objetivos del PST 2013 – 2018.

Objetivo	**Numero de Estrategias**	**Numero de Líneas de acción**
1.- *Transformación del sector y fortalecimiento de alianzas de colaboración y corresponsabilidad para aprovechar el potencial turístico.*	4	15
2.- *Consolidar la competitividad en la oferta turística*	5	38
3.- *Coadyuvar en los financiamientos e inversiones públicas y privadas para el desarrollo de proyectos turísticos*	5	27
4.- *Propulsar la promoción turística a fin de acrecentar y diversificar mercados y desarrollo del sector*	3	10
5.- *Fomentar y propiciar el desarrollo sustentable de los destinos a fin de lograr una mayor cobertura en los beneficios sociales y económicos de los destinos receptores*	5	30

Fuente: Elaboración propia a partir del Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, Gobierno de la Republica.

De lo anterior se puede observar que la política pública para el turismo a nivel federal resalta importancia en los objetivos:

- Segundo, con cinco metas y treinta y ocho líneas de acción, buscando desarrollar y consolidar los niveles de competitividad en los servicios ofertados por la industria turística a través de un mejor desempeño de las personas que brindan y ofrecen los productos y servicios al visitante.
- Quinto, con cinco metas y treinta líneas de acción, pretende centrar esfuerzos a fin de lograr desarrollo sustentable y benéfico para todos en los destinos turísticos. Buscando el cuidado del ambiente no solo natural sino en un sentido más general, el entorno y previendo los beneficios para un número mayor de ciudadanos.
- Tercero, igual que los dos anteriores, con cinco metas, pero con veintisiete líneas de acción a fin de promover el mayor número de inversiones y financiamientos en proyectos y desarrollos turísticos a fin de lograr una mayor cobertura de esta actividad en la nación.

Los objetivos primero y cuarto, que refieren a la transformación del sector a través de alianzas para su potencialización así como la promoción turística para el incremento de mercados potenciales han quedado en los últimos lugares en cuestión de numero de metas y líneas de acción, es decir el Programa Sectorial de Turismo no muestra tener la preocupación mayor en potenciar dicha actividad y acrecentar mercados, claro no dejando de ser dentro de sus tareas principales, dando prioridad al desarrollo de competitividad en el sector así como al beneficio equitativo y justo para los pobladores de los destinos turísticos.

Programa Estatal de Turismo 2013 – 2018.

Es estado de Guanajuato, nombrado como se ha dicho anteriormente en el sexto destino nacional en el año 2015, se planifica y desarrollo tomando como base las líneas de acción propuestas en el *Programa Estatal de Turismo 2013 – 2018*, dicho programa ha sido diseñado en su metodología considerando la representación de diferentes actores de la sociedad guanajuatense y teniendo como finalidad lograr ser nombrado como *El Destino Cultural de México,* incluyendo además en su práctica y desarrollo de la actividad turística, la competitividad, sustentabilidad, inclusión y presencia representativa tanto en el contexto nacional como en el internacional.

Dentro de las leyes y políticas públicas que sustentan dicho Programa se encuentra:

- *Ley de Planeación para el Estado de Guanajuato,* de este documento respalda la inclusión de representantes de diferentes sectores de la sociedad a fin de conformar las metas y líneas de acción para el desarrollo de la actividad turística en el Estado.
- *Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018,* documento que con el lema "México Próspero" enfoca en su meta cuatro las bases para el desarrollo turístico del país, mientras que en la quinta aborda con énfasis la importancia de la responsabilidad global en actividades apremiantes de la economía y desarrollo en el país, como lo es el caso de la actividad turística.
- *Programa Sectorial de Turismo 2013 – 2018,* que en su enfoque global pretende lograr la satisfacción total del turista a través del desarrollo de niveles de competitividad en los servicios y productos que se ofrecen al visitante, así como lograr la inclusión de cada vez más pobladores en los impactos beneficios de la actividad turística.
- *Ley Orgánica Municipal para el estado de Guanajuato,* la cual recomienda la planificación para el desarrollo turístico tomando como base las opiniones y recomendaciones de las autoridades en los diferentes niveles que acontece.
- *Ley de Turismo para el Estado de Guanajuato y sus Municipios,* este documento afina en sus objetivos y metas las particularidades de cada una de las metas y acciones correspondientes para la planificación y desarrollo de los destinos turísticos en el Estado de Guanajuato.
- *Programa de Gobierno 2012 – 2018, que en su eje cuatro permite la ubicación de acciones y metas puestas en el Programa Estatal de Turismo al considerarse este, como el Eje de Economía para las personas,* el cual considera todas aquellas oportunidades y retos a los cuales se les debe de prestar atención y accionar a fin de crecer y desarrollar las economías en las localidades y municipios del estado de Guanajuato.

Aun cuando el Programa Estatal de Turismo considera a las políticas públicas más representativas en líneas de acción para el turismo que regulan o infieren en la

actividad turística desde el contexto nacional hasta el estatal, no lo es así en el contexto mundial, es decir no menciona los programas y políticas sugeridas por organizaciones tales como la ONU y la OMT, que en tiempos actuales enfatizan el sentido sustentable e incluyente de todo desarrollo turístico.

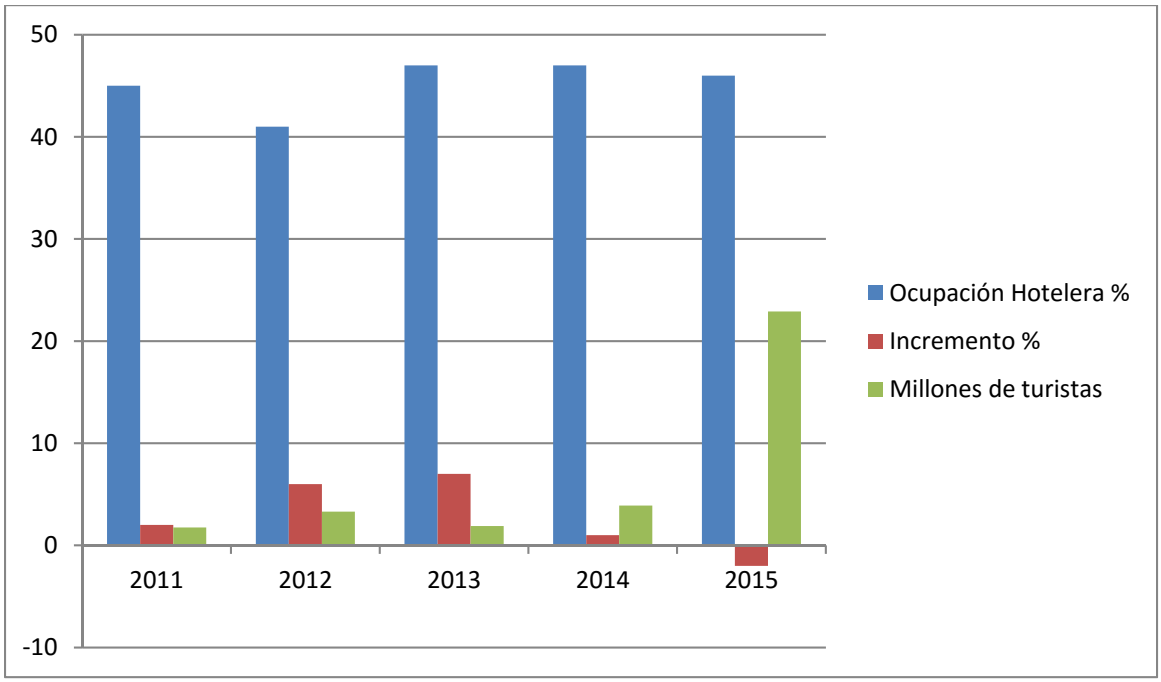
A fin de lograr el desarrollo turístico esperado en el Estado, se han propuesto cinco líneas estratégicas de acción, derivadas estas de problemas previamente identificados, siendo estas:

- *Competitividad turística,* refiriendo a lograr elevar cada vez más los niveles de calidad en los servicios y productos turísticos brindados dentro de los diferentes destinos turísticos del estado, tanto en lo público como en lo privado.
- *Política turística transversal,* buscando la flexibilización de las políticas a fin de lograr una adecuación al cada vez más variantes y volátil contexto.
- *Sustentabilidad turística,* considerando dentro de esta línea la diversidad de la oferta de acuerdo a las demandas de los turísticas, pudiendo ser cada vez más el disfrute de los turistas actuales sin perjudicar sus beneficios futuros.
- *Identidad turística,* en esta línea se solicita la participación activa de la ciudadanía a fin de resaltar su rasgos únicos e idénticos para diferencias cada uno delos destinos turísticos que se incluyen en el Estado, pero además para atender la visitantes en un sentido de calidez.
- *Legislación turística,* sugiriendo que la actividad turística como tal sea regulada y supervisada desde el orden jurídico y legal a fin de proteger la transparencia en el ejercicio de dicho fenómeno.

Dentro de los elementos de acción, la sustentabilidad turística es solo considerada a fin de cuidar los recursos turísticos presentes en su disfrute para el aprovechamiento futuros de los mismos, más sin embargo dentro de la línea de identidad turística si se prevé que el residente de los destinos turísticos en Guanajuato tome participación activa en la atención al visitante.

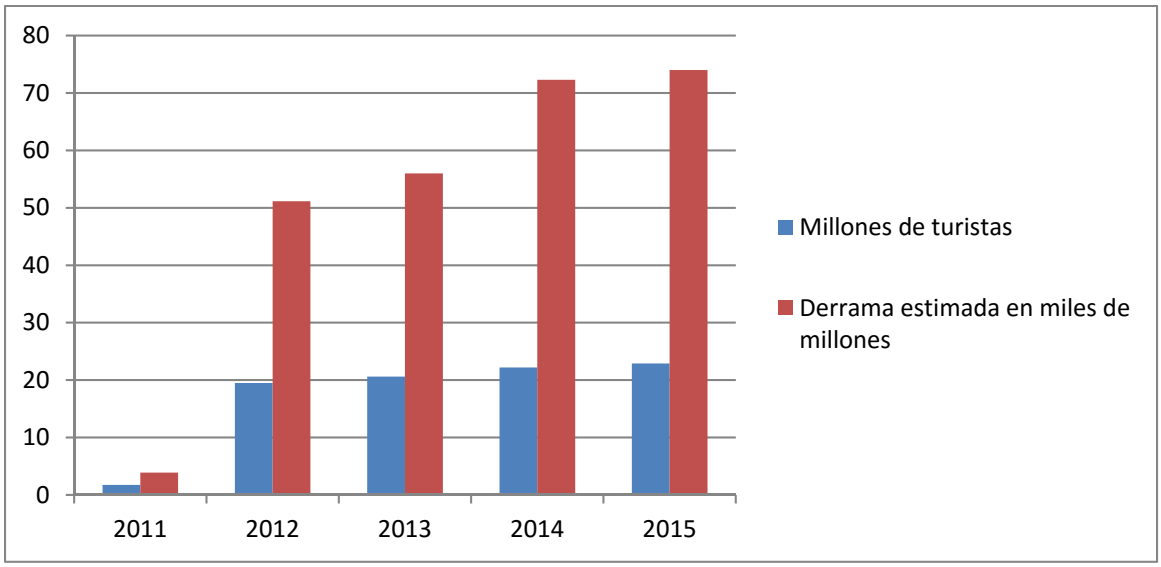
A fin de identificar el comportamiento turístico en el Estado con cifras emitidas por el Organismo Publico de guiar dicha actividad, se realizaron las siguientes gráficas:

Grafica 1. Indicadores turísticos: ocupación y número de visitantes por año en el Estado de Guanajuato.



Fuente: Elaboración propia a partir de OTEG (2015).

Grafica 2. Derrama turística económica estimada por año en el Estado de Guanajuato.



Fuente: Elaboración propia a partir de OTEG (2015).

Los datos antes mostrados permiten reconocer que el desarrollo de la actividad turística en el Estado de Guanajuato ha evolucionado favorablemente en los últimos cinco años y que en el año 2012, previo al Programa Estatal de Turismo (2013 – 2018), se mostraba ya un despego en cifras tanto en indicadores de ocupación, visitantes y derrama económica estimada.

Conclusiones

En el marco nacional, la Secretaria responsable de atender y desarrollar las políticas públicas para el desarrollo turístico del país, ha planificado y puesto en marcha y seguimiento un Programa Sectorial que aun cuando ha sido diseñados desde un diagnostico ha puesto principal atención en la consolidación del destino desde un sentido de competitividad y en favor de los pobladores que reciben y atienden al turista, dejando en claro que el tema de promoción y difusión no es una tarea prioritaria, pues el marco internacional lo dice así, México ha sido considerado por los turistas mundiales como una opción sugerente para visitar, a bien se pretende en este programa fortalecer el producto turístico México a fin de retener por más tiempo al visitante y procurando una próxima vuelta en sus destinos o bien una recomendación favorable de su visita a fin de atraer nuevos y más turistas internacionales.

En el ámbito estatal las políticas públicas, *Programa Estatal de Turismo,* no hace mención en su diseño a bases internacionales tales como *El Código Ético del Turismo* (OMT) o *Principios para el desarrollo sustentable* (ONU), lo anterior sería importante mencionarlo y alinearlo debido a que en el ámbito nacional el estado de Guanajuato es cada vez más representativo en cuanto el número de visitantes en comparación con otros destinos de la nación y al número de turistas internacionales que recibe.

En Programa Estatal de Turismo vigente en la parte de sustentabilidad considera solo el tema sustentable como el aprovechar razonablemente los recursos presentes para poder disfrutarlos también por generaciones futuras; quizás el incluir los principios de Desarrollo Sustentable de la ONU, permitiría ofrecer una opción más global en el tema de sustentabilidad considerando al menos los niveles: social, económico y político, a favor de las sociedades no solo de las que disfrutan sino también las que permiten el

acceso a estos destinos, los pobladores locales, es decir prever un intercambio más equitativo entre el turista y el locatario.

Referencias

Gobierno del Estado de Guanajuato (2013). *Programa Estatal de Turismo.* Recuperado de: https://transparencia.guanajuato.gob.mx/biblioteca_digital/docart10/201501131101330.ProgramaEstataldeTurismoVision2018.pdf

Madrid, E. (2016). *El turismo en México con potencial para alcanzar crecimiento económico sostenido: EMC.* Secretaria de Turismo. Recuperado de: https://www.gob.mx/sectur/prensa/el-turismo-en-mexico-con-potencial-para-alcanzar-crecimiento-economico-sostenido-emc

Molina, R., Ochoa, M. y Leco, C. (2014). *Políticas públicas y factores que determinan la competitividad turística de Morelia, México y Alcalá de Henares, España.* Revista CIMEXUS, vol. IX (2), pp. 51 a 67.

OTEG (2014). *Plan Estatal de Turismo 2013 – 2018.* Recuperado de: http://www.observatorioturistico.org/cenDoc/479programa-estatal-de-turismo.pdf

OMT (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo.* Recuperado de: http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo

OMT (2015 a). *La OMT se congratula de la adopción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.* Comunicado de Prensa. Recuperado de: http://media.unwto.org/es/press-release/2015-09-29/la-omt-se-congratula-de-la-adopcion-de-los-objetivos-de-desarrollo-sostenib

OMT (2015 b). *Las llegadas de turistas internacionales suben en 2015 un 4% hasta el record de 1.200 millones.* Comunicado de Prensa. Recuperado de: http://media.unwto.org/es/press-release/2016-01-18/las-llegadas-de-turistas-internacionales-suben-en-2015-un-4-hasta-el-record

SECTUR (2014). *Ranking Mundial del Turismo Internacional.* DATATUR, Análisis Integral del Turismo. Recuperado de: http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/RankingOMT.aspx

SECTUR (2015). Guanajuato es uno de los destinos predilectos de residencia de ciudadanos de EU: de la Madrid. Recuperado de: https://www.gob.mx/sectur/en/prensa/guanajuato-es-uno-de-los-destinos-predilectos-de-residencia-de-ciudadanos-de-eu-de-la-madrid

Comercio Informal y Reordenamiento del Centro Histórico de Guadalajara

Dulce María Aparicio Padilla

Lucero Jazmín Cuevas Pichardo

Resumen

El presente estudio es motivado por la creciente problemática de la actividad del comercio informal presentado en la Zona Metropolitana de Guadalajara, especialmente en la Zona Centro Histórico, y su galopante incremento de uso de sueldo para esta actividad y la cual encara hoy, un detonante problema social económico, de medio ambiente, afectando de manera significativa la imagen de la ciudad y la economía de los diversos actores involucrados en la actividad productiva y de desarrollo económico de la ciudad. La magnitud de estos problemas rebaza el ámbito de acción de los gobiernos y la ciudadanía, por lo cual se justifica realizar un estudio que muestre propuestas y acciones encaminadas no solo aminorar el desorden que presenta la actividad comercial fuera de la legalidad y sus consecuencias, sino además proponer posibles vías de solución. Los organismos públicos y privados juegan un papel importante dentro de la sociedad, por lo que nuestro estudio pretende analizar y dar propuestas de apoyo al ordenamiento económico del comercio en vías publicas y contribuir a robustecer el comercio formal. En este sentido, de inicio en la primera parte del estudio, se han recopilado una serie de datos cuantitativos y cualitativos que permiten posicionar a los diversos rubros del comercio, como importantes motores de la economía local y de esta manera, identificar los problemas y las acciones que sean necesarias para realizar propuestas viables de mejoramiento de la imagen urbana y dar apoyo al comercio formal establecido y al reordenamiento de la ciudad.

Palabras claves: Comercio informal, economía informal, pequeña empresa, bienestar, empleo.

Introducción

El comercio informal, ha sido un problema característico de países que se encuentran en vías de desarrollo, ha sido de gran interés para organismos gubernamentales así como para la iniciativa privada, debido al impacto que genera en diferentes aspectos económicos, sociales y culturales. El comercio informal, en muchas ocasiones ha sido una respuesta hacia la falta de oportunidades laborales, existen diversas propuestas acerca de las causas del mismo, como por ejemplo la expuesta por la OIT (1972) la cual plantea que en países de menor desarrollo, el problema de empleo se concentra no tanto en el desempleo sino, en los bajos ingresos que reciben los ocupados, debido a que son insuficientes lo que los lleva a ejercer actividades dentro de la economía informal, siendo el comercio informal una actividad perteneciente a esta economía.

Sin embargo el comercio informal representa una disminución de la utilidad de los microempresarios y empresarios establecidos, que son fuente de creación de nuevos empleos, así como de autoempleo, además de que el comercio informal genera una enorme merma fiscal por la falta de recaudación de impuestos a este grupo de la población. Por lo anterior esto ha llevado a los gobiernos a pensar en las estrategias de regulación necesarias para trasladar a este sector de la población hacia la formalidad laboral.

En este trabajo se abordará la problemática del caso del centro histórico de la ciudad de Guadalajara Jalisco México, donde se han implementado estrategias gubernamentales como vía de solución, creando programas que resuelvan la problemática. Por tanto los objetivos principales serán; definir la problemática, identificar el grupo de la población que ejerce el comercio informal dentro del centro histórico, así como proponer la implementación de estrategias que ayuden y complementen las medidas ejercidas por el gobierno municipal.

La metodología será de corte cualitativo, descriptiva, yendo de lo general a lo particular, sin embargo también se utilizará según sea el caso herramientas cuantitativas que permitan describir el panorama por medio de estadística descriptiva.

Economía informal y comercio informal

La economía informal es un fenómeno multidimensional que abarca a diferentes tipos de actividades económicas, el comercio informal es una de esas actividades que forman parte de la economía informal, por lo tanto es importante definir ambos términos, para poder así lograr su diferenciación.

Los orígenes del concepto de economía informal se remontan a la década de los setenta aplicando el concepto de informalidad según Hart (1973) al trabajador por cuenta propia, sin embargo con el paso del tiempo se caracterizó el concepto, a finales de la década de los ochenta Castells y Porters (1989) definen a la economía informal como "todas las actividades generadoras de ingresos no reguladas por el Estado en entornos sociales en que sí están reguladas actividades similares".

Feige (1990) citado por la Cepal (2004) propone una clasificación taxonómica de la economía informal en cuatro tipos, que se describen a continuación:

> *1) La economía ilegal, que abarca la producción y distribución de bienes y servicios prohibidos por la ley. Comprende las actividades como el narcotráfico, la prostitución y los juegos de azar ilegales.*
>
> *2) La economía no declarada, que consiste en la realización de acciones que "soslayan o evaden las normas impositivas establecidas en los códigos tributarios". El monto de los ingresos que deberían declararse a las autoridades impositivas, pero no se declaran, representa un ejemplo sumario de este tipo de economía subterránea.*
>
> *3) La economía no registrada, que comprende las actividades que transgreden los requisitos de los organismos estadísticos del Estado en*

materia de declaración. Su medida estricta es el monto de los ingresos que deberían registrarse en los sistemas de cuentas nacionales pero no se registra.

4) La economía informal, que abarca las actividades económicas que hacen caso omiso del costo que supone el cumplimiento de las leyes y las normas administrativas que rigen las "relaciones de propiedad, el otorgamiento de licencias comerciales, los contratos de trabajo, los daños, el crédito financiero y los sistemas de seguridad social" y están excluidas de la protección de aquellas.

El comercio informal cae dentro de los cuatro tipos, ya que dentro de este es común que se distribuyan productos prohibidos por la ley, como la piratería, y sin duda alrededor del comercio informal existe evasión de impuestos, transgresión de leyes fiscales, con prácticas contables inexistentes o rudimentarias, así como de trámites de registro evitando a toda costa el apego a la ley.

Ayala (2007) propone una tipología del comercio informal clasificándolo en dos grupos el primero está compuesto por los comerciantes móviles que se trasladan de un lugar a otro con mercancía de fácil elaboración y consumo, y el segundo grupo conformado por comerciantes estacionarios que a su vez pueden ser semifijos que instalan y retiran puestos, y los fijos que se encuentran permanentemente en el mismo lugar en la vía pública.

Orelli (2007), citado por Ayala (2007) define al comercio informal como aquel que “está conformado por todos aquellos comercios que no están establecidos en un local específico, que no están apegados a las regulaciones legales, fiscales, ni laborales y que generalmente las personas que laboran en él son consideradas, por las autoridades, como comerciantes que constituyen en parte de la PEA, que no están inscritos en el IMSS, que no trabajan en el sector público y declara no ser desempleados”.

Causas del comercio informal

El comercio informal es un fenómeno que responde a diversos factores de dinámicas poblacionales, culturales, económicas, políticas y sociales; para Ayala (2007) , pueden llegar a enfocarse en cuatro causas principales la primera de ellas es la estructural, debido al insuficiente desarrollo industrial, la segunda es la coyuntural donde la economía formal y el aparato productivo de bienes no han sido capaces de proporcionar empleos estables y bien remunerados, además de existir una presión de la dinámica poblacional consecuencia de fenómenos como la migración del campo a la ciudad, la tercera dimensión tiene base en las políticas neoliberales donde la economía informal se ha desarrollado y se consolidó como parte de la economía globalizada con un máximo de descentralización operativa. La cuarta causa reside en el gobierno, donde desde la década de los sesenta se dejaron de promover políticas como la creación de mercados establecidos que promovieran la economía local de las colonias, mientras que el esquema de autoservicios comenzaba su entrada en México, posterior a las crisis de los ochenta, la presión de la crisis así como la aplicación de políticas neoliberales, sacaron del mercado a miles de personas, viendo en el comercio informal una fuente de subsistencia; siendo una atractiva vía ya que representaba ingresos superiores a los establecidos por ley, se dejaba de estar sujeto a la inestabilidad del trabajo asalariado, y sumado a ello el comercio informal representaba mayor libertad e independencia.

En síntesis el comercio informal es una actividad que proporciona soluciones inmediatas a la presión generada en los hogares por la inestabilidad o vulnerabilidad laboral, antes de abordar el análisis del caso del comercio informal en la ciudad de Guadalajara, es importante comprender la definición o definiciones propuestas por diferentes autores, del ambulantaje.

Para la Dirección General de Abasto, Comercio y Distribución del DDF, así como para el INEGI y la CANACO, los ambulantes son: "agrupaciones comerciales que ejercen el comercio de productos generalizados en la vía pública o terrenos (sitio fijo) ya sea o no propiedad del DDF, y que carecen de la más indispensable

infraestructura para su funcionamiento adecuado" Castillo (2004) citado en Medrano (2013). Lo que significa que el ambulantaje está en función de una delimitación y existencia de un lugar físico con infraestructura donde se pueda ejercer el comercio.

El Centro de Estudios Sociales de Opinión Pública de la Cámara de Diputados (2005) de fine a los vendedores ambulantes como un grupo heterogéneo pero que a su vez "pueden ser categorizados o agrupados de acuerdo a, por ejemplo, el tipo de bienes que venden, dónde venden y qué medio utilizan para vender, así como su estatus de empleo. También, para algunos vendedores en la calle éste es un trabajo primario de tiempo completo mientras que para otros es un trabajo secundario de tiempo parcial."

Aplicación del Modelo del Diamante de Porter

El papel del gobierno dentro de la problemática del comercio informal

El gobierno debería idealmente funcionar como un filtro que evite la expansión y crecimiento descontrolado del comercio informal, atrayendo inversión privada y pública hacia proyectos que activen la economía local y sean generadores de ofertas laborales redituables que proporcionen ingresos suficientes para los hogares, haciendo pasar al comercio informal de ser redituable a ser no redituable; además de la creación de inversión en capital humano que desarrolle las competencias laborales de la población objetivo.

Utilizando como referencia el modelo de diamante de Porter (1990), podemos identificar las ventajas competitivas del comercio informal, partiendo de la construcción del modelo con base en los siguientes ejes.

Estrategia estructura y rivalidad entre las firmas

La competencia que representa el comercio informal para los micro empresarios establecidos presiona a los mismos mediante tres principales factores, el precio

del producto, los bajos costos fijos que representa el desarrollo del mismo y la evasión fiscal. Sin embargo existe competencia dentro del sector informal, con condiciones de precio y volumen similares, además de competir bajo circunstancias similares, generando presiones entre los oferentes.

Condiciones de los factores

Las condiciones de los factores del comercio informal, son variables, el capital fijo o la creación de infraestructura son mínimos, la mano de obra puede llegar a estar definida por las condiciones del mercado laboral de la economía formal, y puede en muchos de los casos responder a la misma como un escape concentrador de la mano de obra que no logra entrar al mercado laboral; por otro lado los insumos necesarios están en función de la demanda, y por el tipo de bien que se comercialice o en su caso se fabriquen, siendo el comercio informal tan amplio, no se puede delimitar a los recursos como un factor que detone o sea determinante en el desarrollo del comercio informal.

Condiciones de la demanda

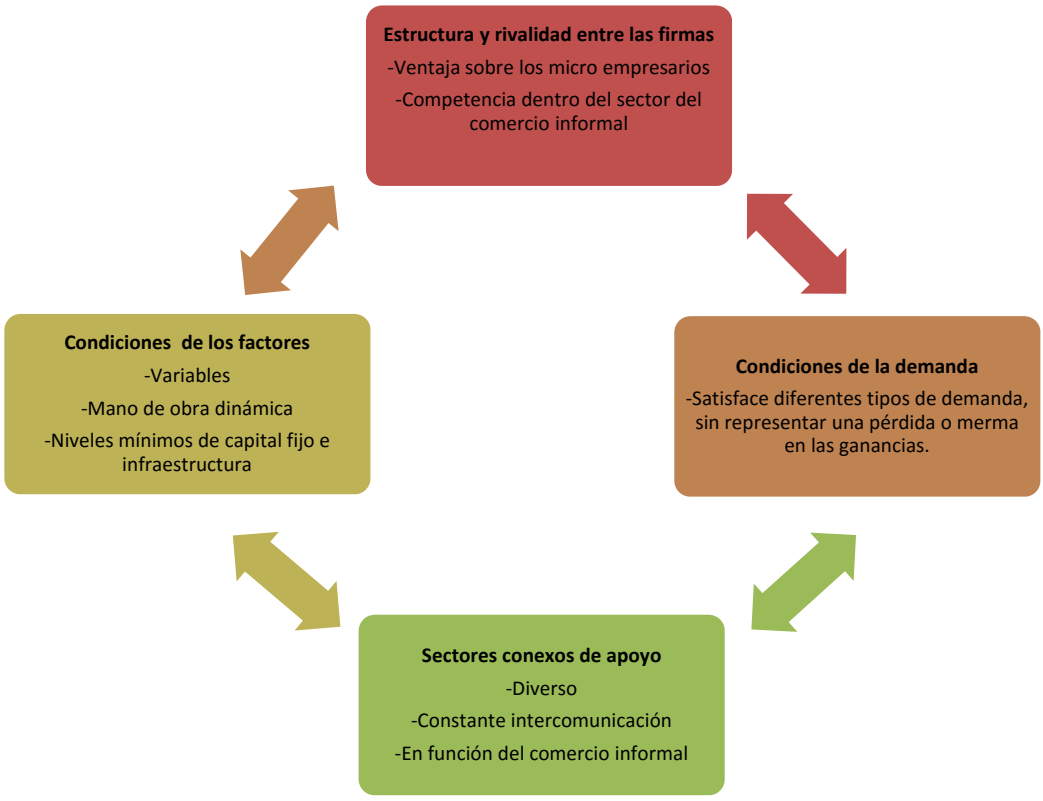
Otra de las ventajas con las que cuenta el comercio informal es su adaptación a la demanda, debido a que puede satisfacer una demanda pasajera o efímera causada por un efecto específico, contando con el stock necesario para satisfacerla y que a la disminución de la misma, la acumulación del mismo no represente pérdida alguna. Además de ubicarse principalmente en el mercado masivo, con un nivel de precios accesible para cualquier persona. Es importante señalar que muchas de las personas que se dedican al comercio informal, se mueven en función de la demanda ya sea estacional o cíclica, ofreciendo productos de diferente índole dependiendo de un periodo de tiempo específico.

Sectores conexos de apoyo

Cuando la comercialización es la actividad principal del comercio informal en vez de la fabricación y comercialización, el sector de proveedores es bastante amplio,

por lo tanto el abasto de mercancía no significa un obstáculo para el desarrollo de la actividad en el periodo de tiempo y espacio establecido

Figura 1. Modelo de Diamante de Porter aplicado al Comercio Informal



Fuente: Elaboración propia, 2016

Antecedentes del Comercio informal en Guadalajara

Según datos presentados por el INEGI (2003), en este año, 10 millones 787 mil 601 personas estaban ocupadas en el sector informal, lo que representaba un 26.7 por ciento del total de la población ocupada. De este porcentaje según esta misma fuente, en el 2003, existían en el país 1 millón 635 mil 843 vendedores ambulantes, casi 53% más de los que existían en el año de 1995, y en ese mismo año los vendedores ambulantes representaban el 12.4% de la población ocupada en el sector informal, aumentando un 15.5% su participación en el año 2003. Ya en el año 2005 según información del Centro de Estudios de Opinión de la

Cámara de diputados, el comercio informal era el cuarto grupo más numeroso dentro de la economía informal.

Un estudio realizado por la Cámara Nacional de Comercio de Guadalajara, (2011) acerca del impacto del comercio informal en los sectores, afirma que mientras que en el comercio formal en Jalisco existían 346,614 personas ocupadas, en el año 2009, en el comercio informal en el mismo año de referencia existían 529,000 personas ocupadas, en la siguiente tabla se muestra una comparativa entre ambos.

Tabla 1. Impacto sectorial total del comercio informal en Jalisco, 2009.

	Comercio Formal	**Comercio Informal**
Personas ocupadas	346,614	529,000
Unidades Económicas	85,869	195,823
Valor económico (millones de pesos)	279,759	74,236

Fuente: Elaboración propia con datos de la CANACO, 2011.

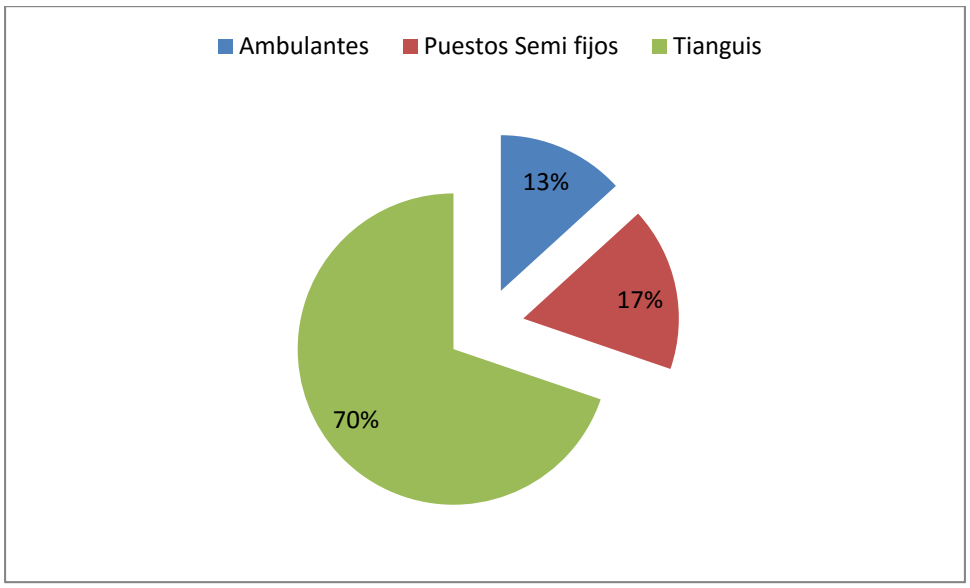
En el estudio antes mencionado también se plantea como principal impacto del comercio informal hacia otros sectores un alto costo al país o estado, pérdida de las economías de escala, además de generar un debilitamiento de los eslabones de las cadenas productivas, lo que crea un desabasto de los bienes y servicios locales, obligando a un incremento de las importaciones, como resultado de ello se llega a la pérdida de empleos, abaratamiento de la mano de obra, y pérdida del poder adquisitivo de las familias.

Como preámbulo en un estudio realizado por el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara en colaboración con la Cámara de Comercio en el año 2002 se obtuvo como resultado que alrededor de 28 mil puestos conformaban el comercio informal en la Zona Metropolitana de Guadalajara, del cien por ciento de los puestos, alrededor de un 70% ejercían giros alimenticios. Un dato alarmante arrojado en este estudio es la estimación de

una equivalencia del 29.4% de las ventas anualizadas del comercio informal en la ZMG, del PIB oficial de la ZMG.

Se estimó además que el 51% de la participación del comercio informal en la Zona Metropolitana de Guadalajara, está concentrado en el municipio de Guadalajara, seguido de Zapopan con 28%, Tlaquepaque con 10% y Tonalá con 11%.

Figura 2. Distribución porcentual de los comerciantes informales de la Zona Metropolitana de Guadalajara, 2009.



Fuente: Elaboración propia con datos de CANACO, 2009.

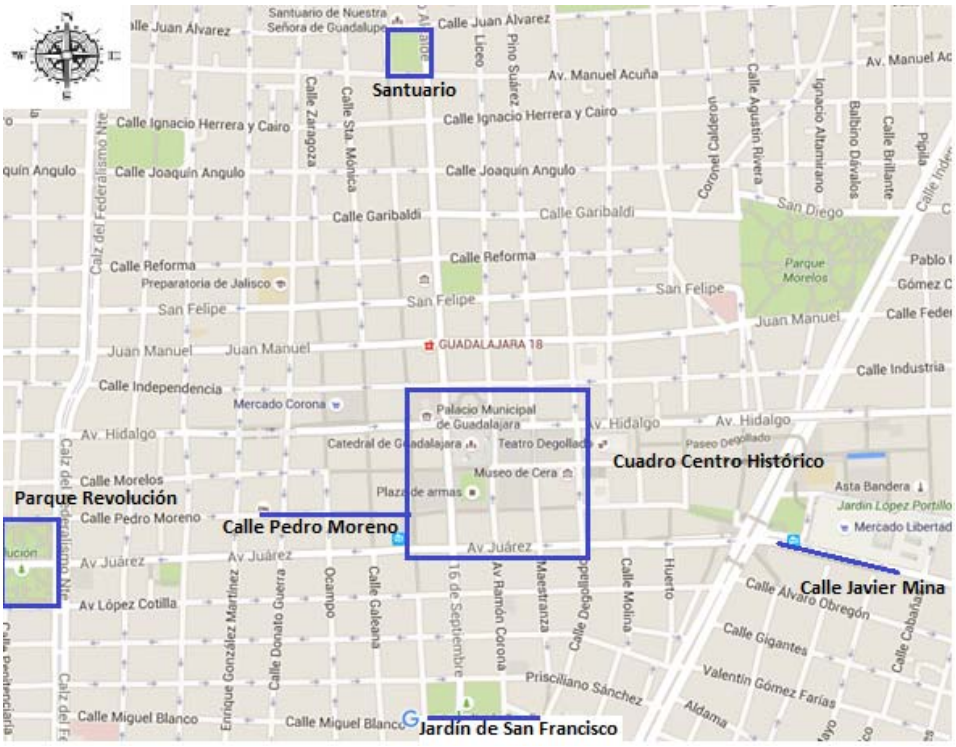
Ya para el año 2009 como se muestra en la figura anterior según estimaciones de la Cámara Nacional de Comercio de Guadalajara, en la Zona Metropolitana de Guadalajara 529 mil personas se encontraban en el comercio informal. Además el impacto económico del comercio informal afecta principalmente a los micro negocios, o micro empresas; que en el Municipio de Guadalajara según datos reportados por el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (2016), existían 22 mil 730, unidades.

Por otro lado no se deben ignorar características generales, por ejemplo el perfil de las personas que se dedican al comercio ambulante está rodeado de

características de pobreza, marginación, pero principalmente de bajos niveles de escolaridad. En el año 2009 el 59% de los ocupados en el comercio informal en Guadalajara, eran personas de menos de 40 años, y eran hombres; además el 66 por ciento de la población que se dedicaba a esa actividad, tenía una escolaridad máxima de 9 años equivalente a secundaria terminada, Cámara Nacional de Comercio de Guadalajara, (2010).

Según los resultados obtenidos con una población de 1,197 observaciones, el 49 por ciento de los comerciantes eran mujeres, contra un 50.79 por ciento de hombres, al ser una distribución equilibrada del género, no se puede definir al mismo como una causal o factor que influya para dedicarse a la actividad. La delimitación se realizó tomando el primer cuadro del centro histórico así como plazas concurridas tales como la Plaza del Santuario, Parque Revolución y el Jardín San José, además de tomar secciones de calles como Pedro Moreno y la avenida Javier Mina. En la siguiente figura se muestra el mapa con las delimitaciones antes mencionadas, con azul se pueden observar las muestras geográficas seleccionadas para el levantamiento de encuestas.

Figura 3. Delimitación por zonas del comercio informal

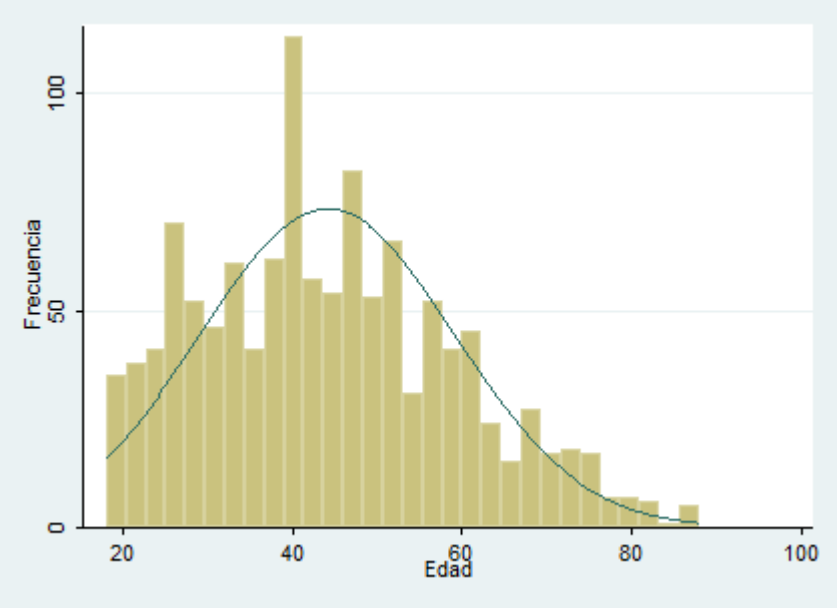


Fuente: Elaboración propia, 2016.

Los resultados arrojaron que un 82.37 por ciento de los comerciantes, declararon tener como ubicación el cuadro del centro histórico, siguiendo el Jardín de San Francisco y la calle Pedro Moreno.

Otra de las características generales que pudieran ser determinantes es la edad de los comerciantes; al observar el histograma que se muestra a continuación, podemos notar que si bien la distribución de las edades puede clasificarse dentro de comportamiento normal, la concentración se encuentra entre los treinta y los cincuenta años, el promedio de edad fue de 44.1 años; además de que existe un sesgo hacia el lado izquierdo, siendo mayor el número de observaciones entre los 18 y los 40 años.

Figura 4. Distribución de edades de los comerciantes



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Las observaciones que se encuentran del lado derecho, con personas de más de sesenta años, podrían ser una consecuencia de la falta de oportunidades dentro del mercado laboral; sin embargo al analizar los datos acerca del tiempo que llevaban dedicándose al comercio informal, los resultados demuestran que estas personas se han dedicado a la actividad desde el inicio de su edad laboral, la distribución de la antigüedad dentro del comercio informal en el centro histórico, se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2. Años dedicándose al comercio informal

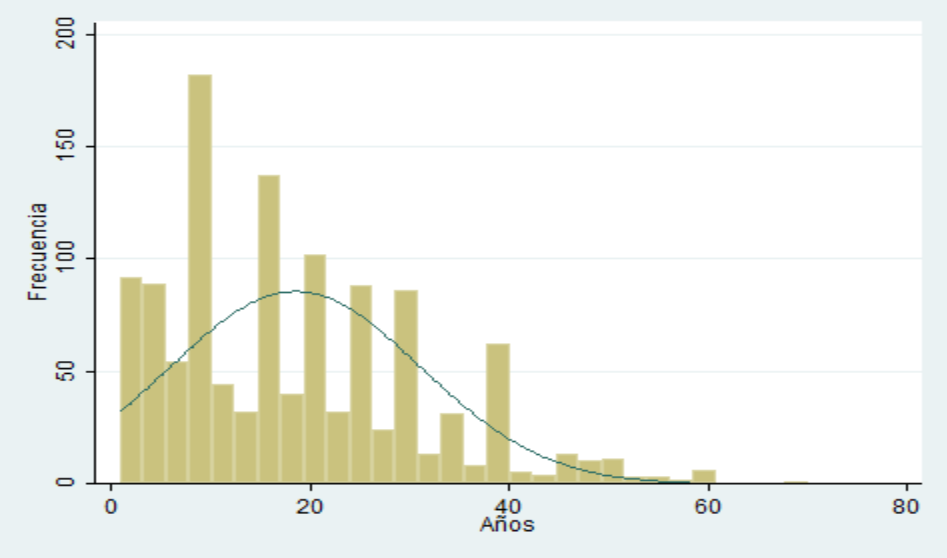
Personas que declararon	Promedio de años	Valor mínimo	Valor máximo
1174	18.5	1 año	70 años

Fuente: Elaboración propia, 2016.

En este caso al realizar la distribución de las observaciones, es notable que el comportamiento no es normal, por lo que existen observaciones atípicas dentro del conjunto, la concentración de los datos se encuentra en los rangos dentro de

los 15 y los 25 años, dedicándose al comercio informal en el centro histórico; mientras que las observaciones de más de 40 años corresponden a las personas que declararon tener más de 40 años pero menos de 50 dedicándose al comercio informal en el centro histórico.

Figura 5. Distribución de los años dedicándose al comercio informal



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Dieciséis personas declararon tener más de 50 años dedicándose al comercio informal, 10 de esas personas con más de 70 años de edad, dos personas declararon tener 53 y 57 años dedicándose al comercio informal, y entre 55 y 60 años de edad lo que significaría que desde los dos años como mínimo pudieron haberse involucrado en la actividad, siendo observaciones que por la naturaleza de la actividad son descartables de la muestra; las cuatro personas restantes tenían más de 60 años de edad y menos de 70.

Estos resultados indican que más del 50% de las personas con más de 50 años dedicándose al comercio formal, en el centro histórico, comenzaron alrededor de los 20 años.

Tabla 3. Años dedicándose al comercio informal

Años dedicándose al comercio informal	Frecuencia	Porcentaje
51	1	6.25
52	2	12.5
53	1	6.25
55	1	6.25
56	2	12.5
57	1	6.25
58	1	6.25
60	6	37.5
70	1	6.25
Total	16	100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

En lo que respecta a los giros el 44.8 por ciento se dedica a los alimentos, seguido por un 29.57 por ciento que se dedican a la venta de artículos de temporada, satisfaciendo el tipo de demanda temporal o dinámica, en tercer lugar se encuentran las artesanías con un 15.79%. En la siguiente tabla se puede observar la totalidad de los giros.

Tabla 4. Giros

Giro	Frecuencia	Porcentaje
Alimentos	530	44.28
Artesanías	189	15.79
Artículos Navideños	41	3.43
Artículos Religiosos	12	1
Artículos de Celular	1	0.08
Artículos de Cocina	1	0.08
Artículos de Temporada	354	29.57
Bonetería	2	0.17
Electrónica	1	0.08
Flores	11	0.92
Frituras	2	0.17
Globos	9	0.75
Herbolaria	3	0.25
Joyería	1	0.08
Juguetes	23	1.92
Libros	3	0.25
Lotería	1	0.08
Venta de periódico	2	0.16
ND	11	0.92
Total	1197	100.0

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Por último se puede descartar que la cercanía de la residencia de los comerciantes con el centro histórico de la ciudad, sea un motivo por el cual se dediquen a la actividad ya que aunque el 62.74 por ciento viven en la Zona

Metropolitana de Guadalajara, la distribución es variable abarcando incluso municipios que no pertenecen a la Zona Metropolitana, en la siguiente tabla se muestra la distribución del lugar de residencia de los comerciantes.

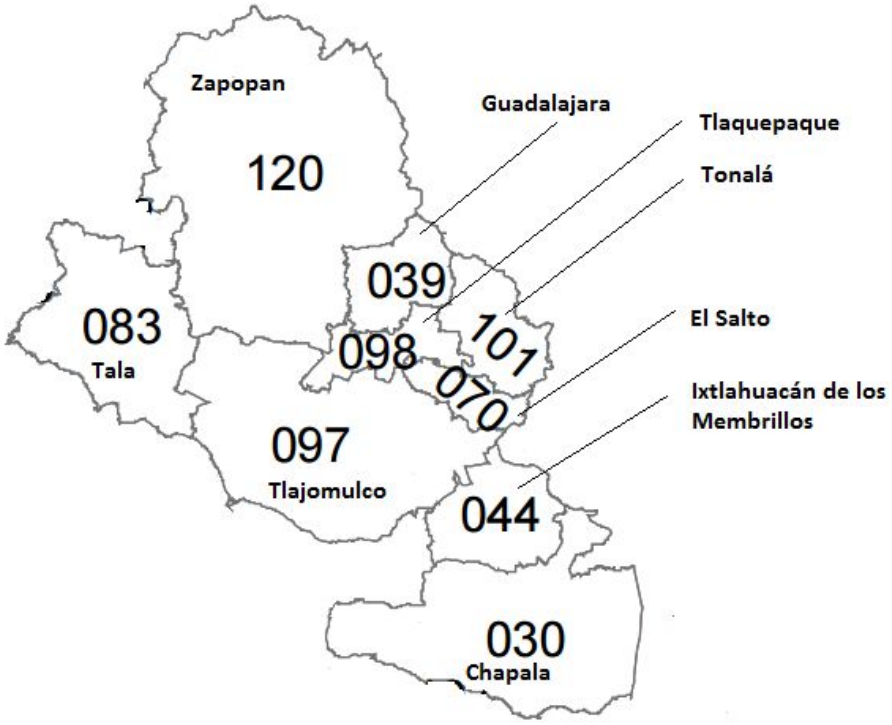
Tabla 5. Lugar de residencia

Municipio	Clave Municipal	Frecuencia	Porcentaje
Chapala	30	4	0.33
El Salto	70	23	1.92
Guadalajara	39	751	62.74
Tala	83	2	0.17
Tlajomulco	97	21	1.75
Tlaquepaque	98	163	13.62
Tonalá	101	122	10.19
Zapopan	120	103	8.60
Ixtlahuacán de los Membrillos	44	2	0.17
ND		7	0.58
Total		1,197	100

Fuente: Elaboración propia, 2016.

En la siguiente figura, se muestra la ubicación de los municipios según su clave municipal asignada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), dos de ellos, Chapala y Tala, no pertenecen a la Zona Metropolitana siendo también estos los que tienen un menor porcentaje con 0.33 y 0.17 respectivamente.

Figura 6. Lugar de Residencia de los comerciantes



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Estrategias establecidas para incorporar al sector informal a la economía formal

Reordenación del comercio dentro del Centro histórico

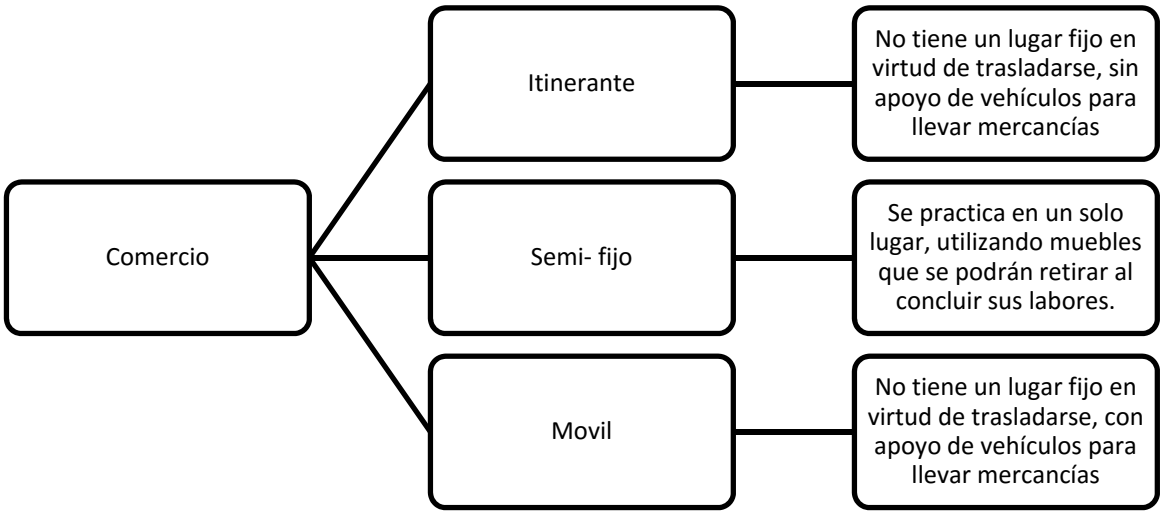
Partiendo del marco legal, en la ciudad de Guadalajara existe el Reglamento para la Zona Denominada como Centro Histórico, Barrios y Zonas Tradicionales de Guadalajara, el artículo 107 fue reformado, dicha reforma fue aprobada en sesión extraordinaria del Ayuntamiento celebrada el 19 de febrero de 2016 y publicada el 22 de febrero de 2016 en el Suplemento de la Gaceta Municipal, estableciendo que “El Presidente Municipal podrá proponer al Ayuntamiento el establecimiento de nuevas Zonas de Intervención Especial, ferias, bazares, corredores culturales y gastronómicos, así como políticas específicas para las mismas.” Partiendo de ello se creó una Mesa Técnica de Transición de Oportunidades, esta mesa ofrecía diferentes alternativas para los comerciantes ambulantes del Centro

La primera estrategia operó partiendo de la creación de De la Zona de Intervención Especial Centro Histórico Artículo 110 bis. 1, se define a esta zona

como sigue “Es la zona de características socioculturales específicas y distintas que resultan de especial interés de protección para el municipio, por tratarse del área donde se ubica el patrimonio cultural e histórico de la ciudad, con una identidad y vocación barrial particular; y en las que tiene relevancia el reordenamiento del territorio y rescate del espacio público.” Esta estrategia tiene como objetivo permitir el comercio dentro del Centro Histórico, de una manera ordenada.

Con fundamento en el Artículo 110 bis antes mencionado, en el Artículo 110 quarter se clasifica el comercio en espacios abiertos para la Zona de Intervención Especial Centro Histórico, como se muestra en la siguiente figura.

Figura 7. Clasificación de modalidades permitidas



Fuente: Elaboración propia con base en el Reglamento para la Zona Denominada como Centro Histórico, Barrios y Zonas Tradicionales de Guadalajara.

A partir de esta clasificación se permite el comercio dentro del Centro Histórico, sin embargo la estrategia del Gobierno Municipal, consistió en permitir según lo dispuesto en el Artículo 110 quinques, solamente la venta de alimentos excepto bebidas alcohólicas, flores, juguetes artesanales o típicos elaborados en México,

arte urbano como elaboración de pinturas y fotografías, prestación de servicios de limpieza de calzado comúnmente conocidos como boleros, venta de periódicos, revistas o libros, venta de boletos de lotería y similares; además de permitir también la presentación de músicos urbanos o artistas, siempre y cuando no utilicen artículos de amplificación de sonido, se proveo a los comerciantes de un mobiliario predeterminado así como prendas distintivas.

Existiendo una reglamentación para cada giro, y un límite de 109 espacios para un padrón registrado del Ayuntamiento de 1238 comerciantes.

La segunda estrategia fue proporcionar 700 espacios dentro de tianguis navideños que se realizan cada año en la ciudad, así como 110 espacios en mercados (que serían más de 500) esto según lo declarado por el Ayuntamiento en una nota publicada en el periódico el Informador el día 6 de noviembre del año 2015.

Y la tercera estrategia fue poner al alcance de los comerciantes una bolsa de trabajo con más de 400 vacantes disponibles, dentro de diferentes empresas de la iniciativa privada.

Programas de financiamiento

El financiamiento como herramienta para la transición hacia la formalidad, se proporcionó por el gobierno municipal a los comerciantes que se registraron en la Mesa Técnica de Transición de Oportunidades, según lo publicado en la Gaceta Municipal el día 16 de febrero del año 2016, se creó un programa que tiene como objetivo apoyar económicamente a los comerciantes ambulantes que están contemplados en la Zona de Intervención Especial Centro Histórico, para que puedan transitar al establecimiento de sus negocios de manera formal.

Existen apoyos de dos tipos, el primero de ellos es un apoyo económico en la modalidad de fondo perdido, este apoyo es para los comerciantes que según la clasificación mencionada con anterioridad tuvieron acceso al comercio semifijo, móvil o itinerante, el apoyo puede ir única y exclusivamente para el pago de

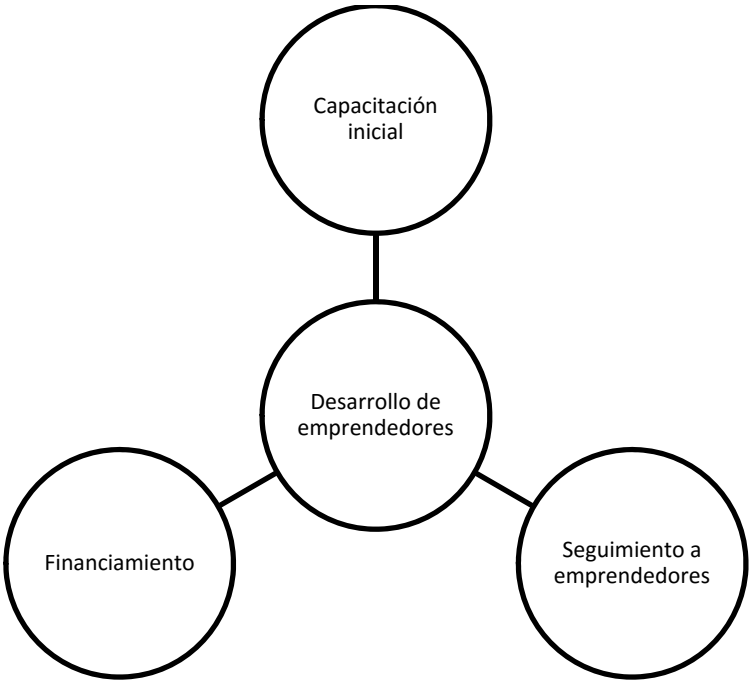
permisos; para aquellos que deseen tener un espacio en un mercado o local, se otorga el apoyo para el pago de la licencia municipal tipo “A”.

La segunda modalidad a fondo revolvente, el comerciante podrá ser acreedor a un préstamo con tasa cero de intereses y periodos de gracia para comenzar a pagar, que podrá utilizar para pago de renta, compra de mercancías y compra de equipamiento.

Este tipo de financiamientos no buscan solamente proporcionar recursos de manera paternalista, para así aminorar la presión de los grupos de comerciantes, ya que están enfocados en proveer de las herramientas necesarias para que los comerciantes puedan transitar a la formalidad, debido a que uno de los requisitos para ser acreedores del financiamiento es cumplir con capacitación empresarial, invirtiendo así en capital humano, creando habilidades en temas de desarrollo empresarial que permitan la generación de conocimiento, mediante el cual se logre la óptima utilización de recursos, y así fomentar el emprendurismo a largo plazo. Creando una relación entre capacitación financiamiento y desarrollo de emprendedores como se muestra en la figura 8.

La capacitación es de dos tipos, el primer tipo es un programa básico para emprendedores, donde se tocan temas de determinación de costos, Investigación de mercados, para Pequeñas y Medianas Empresas, marketing, elaboración de plan de negocios y temas de incorporación fiscal y marco legal; el segundo tipo es un programa para Pequeñas y Medianas Empresas en Operación que busca dar seguimiento al primer grupo de emprendedores, tomando temas como finanzas prácticas, aspectos legales de la empresa, y procesos de mejora continua.

Figura 8. Principales ejes de desarrollo de emprendedores



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Consideraciones finales

Algunas consideraciones o propuestas a llevar a cabo en la segunda parte de esta investigación estarán encaminadas, a realizarse por los diversos actores involucrados en el tema de la reordenación del comercio informal. Gobierno en sus tres niveles, sociedad civil, iniciativa privada, organismos empresariales y sociales.

- Constitución del grupo de actores políticos para la solución de los problemas del comercio informal , llamado Consejo Operativo Autónomo De Participación Intersectorial, el cual será responsable de la defensoría del espacio público y el desarrollo urbano sustentable en la ZMG. La importancia de hacer del uso del espacio público un tema prioritario de políticas públicas y ejemplo de que es posible hacer en la Zona Metropolitana de Guadalajara una ciudad hermosa y de alta calidad de vida,

si se operan los cambios jurídicos y culturales apropiados, a la vez que se respeta el derecho al ejercicio legítimo de los ciudadanos a un trabajo honesto.

- Consideramos que el rol del Estado y las políticas públicas deben ser un incentivo para la creación de nuevos negocios, principalmente a las microempresas comerciales, ya que tienen estas un fuerte impacto en la generación de empleo y desarrollo económico. Aprovechar la dirección de Fomento al Empleo y Emprendurismo para que les beneficie con servicios de asesoría, gestión, capacitación y acompañamiento a los comerciantes informales articulados a las MIPYMES resultantes de los proyectos productivos ofrecidos por la institución.
- Simplificación Administrativa. Es misión del estado el promover políticas de manera que el costo de ser informal sea mayor que el costo de abrir y operar un negocio formalmente. Para ello es esencial reducir los costos y dar apoyo al comercio formal, reducir las barreras administrativas para la constitución de nuevos negocios, sujetas a un marco de modernización y simplificación administrativa facilitando los tramites a inversionistas privados.
- Desarrollo humano integral, reducción de corrupción, mediante capacitación del recurso humano, alentando el cumplimiento de la adecuada función pública y apoyo a la gestión administrativa del contribuyente.

La formación de un observatorio del sector informal formado por los diversos actores, encaminando una cultura de comercio legalmente establecido, que cuente con el apoyo de los actores políticos del comercio informal, coordinando programas de responsabilidad social en el que la empresa, el ciudadano y el gobierno coadyuven al desarrollo de una ciudad modelo, en donde la cultura ciudadana y la recuperación de espacios públicos sea velada por la protección e integridad al uso común.

Los gobiernos pueden entonces poner freno a la economía informal: utilizando responsable y eficientemente su política económica y reafirmando la importancia

del estado de derecho, herramientas que la lamentablemente parecen haber sido dejadas de lado para adoptar medidas correctivas que no solucionan los problemas de fondo.

En síntesis, el comercio informal es un problema cuyas soluciones involucran un número importante de instancias y exige la coordinación horizontal de las instituciones competentes. Requiere de una fuerte y muy determinada voluntad política, económica y operativa para perseverar en el tiempo hasta obtener los resultados buscados en bien de la sociedad.

Referencias

Ayuntamiento de Guadalajara. Decreto que autoriza las disposiciones administrativas de la Zona De Intervención Especial Centro Histórico. En Gaceta Municipal 23 de diciembre del 2015.

Ayuntamiento de Guadalajara. Reglamento para la Zona Denominada como Centro Histórico, Barrios y Zonas Tradicionales de Guadalajara. Recuperado de http://transparencia.guadalajara.gob.mx/transparencia/reglamentos

Cámara Nacional de Comercio de Guadalajara. (2010). El Comercio Informal: un fenómeno social. Recuperado de: http://www.camaradecomerciogdl.mx/es/descargas.html

Cámara Nacional de Comercio de Guadalajara. (2010). El Consumidor en la Economía Informal Estudio de Comercio Informal 2010. Recuperado de:http://www.camaradecomerciogdl.mx/es/descargas.html

Cámara Nacional de Comercio de Guadalajara. (2010). El gobierno en la informalidad. Recuperado de:http://www.camaradecomerciogdl.mx/es/descargas.html

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2004). *La economía Informal*. Serie Políticas Sociales. Chile: CEPAL

Convocatoria de programa de apoyo a comerciantes del Cenntro Histórico. En Gaceta Municipal 16 de febrero del 2016. Ayuntamiento de Guadalajara.

Hart, K. 1973. Informal income opportunities and urban employment in Ghana. *Journal of Modern African Studies.* 11, (1) 61–89.

Lerma, A. (2010). *Desarrollo de nuevos productos una visión integral*. México: Cengage Learning.

Medrano, E. (2013). *Estudio del comercio informal organizado en Monterrey, Nuevo León. ENOE 2005 – 2011.* (Tesis doctoral).Universidad Autónoma de Nuevo León.

Porter, E. (1990).The competitive advange of nations. Nueva York: The free press.

Portes, A., Castelles, M. y Benton, l. (1989) *The informal economy. Studies in advanced and less developed countries*. Londres: The lohn Hopkins University Press.

Veracidad de los indicadores económicos para la toma de decisiones en la administración pública: el caso de los índices de precios en la zmg

Héctor Luis del Toro Chávez[1]
María Bernardett Ochoa Hernández[2]
Rodolfo Valentín Muñoz Castorena[3]

R e s u m e n

La correcta evaluación e interpretación de los indicadores económicos es fundamental para todo país pues, a partir de ahí se pueden tomar decisiones de política fiscal o monetaria y son señales que da el mercado para que los agentes económicos tomen sus precauciones. Asimismo, los indicadores económicos son una forma de pronosticar y anticiparse a los fenómenos, pero deben tener veracidad. Uno de los fenómenos sociales que en la actualidad continúa generando incertidumbre y preocupación es sin duda alguna el fenómeno inflacionario. Preocupación que tiene su justificación en los efectos nocivos que un proceso de incremento de precios representa sobre el poder de compra de las familias en general, particularmente aquellas que perciben ingresos mínimos. Situación que obedece a diversos factores, algunos históricos, como la especulación, el acaparamiento, el intermediarismo, las condiciones físico climatológicas, el precio de las gasolinas, u otros más reciente como la paridad peso-dólar, la caída del precio del petróleo, el costo de movilidad de productos, mayores impuestos, así como los vaivenes de la economía internacional. Así, el comportamiento inflacionario que se vive, y sus efectos sobre la estructura social, justifica cualquier intento por evaluar el impacto de dicho problema sobre los niveles de vida de la población. Por tanto, es defendible la tarea de diseñar, revisar y perfeccionar aquellos instrumentos estadísticos que comúnmente son utilizados para la generación de información concerniente a índices de precios y niveles de vida apegados a la realidad con el objetivo de mejorar la toma de decisiones. La ponencia es producto de un trabajo de investigación más amplio,

[1] Profesor Investigador, Director del Centro de Investigación de Teoría Económica (CITEC) del Departamento de Métodos Cuantitativos del CUCEA de la Universidad de Guadalajara.
[2] Profesora Investigadoar del Departamento de Administración del CUCEA de la Universidad de Guadalajara.
[3] Profesor Investigador del Departamento de Métodos CUantitativos del CUCEA de la Universidad de Guadalajara.

cuyo objetivo central es analizar el comportamiento de la canasta básica e índices de precios en la Zona Metropolitana de Guadalajara.

Palabras clave: Índices de precios, Canasta Básica, Salarios, Poder Adquisitivo y Administración Pública

Introducción

Una sociedad puede desarrollarse económicamente, aunque en sus aspectos sociales no muestre mejoría alguna. En tal sentido, la interpretación del desarrollo económico adquiere relevancia en la medida que se lo compare con el desarrollo social. Para tal fin resulta importante la construcción de un sistema de indicadores económico-sociales con tres características: completos, pertinentes y mínimos, lo que significa que deben completar todos los aspectos importantes que estén debidamente vinculados con el tema, en un conjunto integrado de medidas resumen, con un enfoque acertado y cubriendo esa realidad con la menor cantidad posible de información.

Los indicadores representan importantes herramientas para la toma de decisiones ya que transmiten información científica y técnica que permite transformar a la misma en acción. Resultando así fundamentales para evaluar y predecir tendencia de la situación de una región o una localidad en lo referente a las cuestiones económicas y sociales, así como para valorar el cumplimiento de las metas y objetivos fijados en las políticas de gobierno. Por ello cumplen una función activa en el mejoramiento de los procesos de formulación, rediseño, seguimiento y monitoreo de las políticas públicas. Razón suficiente para justificar que estos sean confiables y apegados a la realidad.

En este contexto, la inflación es uno de los fenómenos sociales que en la actualidad continúa generando incertidumbre y preocupación, puesto que es entendida como el aumento sostenido y generalizado en el nivel de precios de una economía, y cuyo efecto más importante que genera es una perdida en el poder

adquisitivo del dinero, con la consecuente carga de injusticia social que provoca en los grupos sociales perdedores en el proceso, pero muy especialmente en los trabajadores y los pensionados, perceptores ambos de ingresos fijos que sólo varían anualmente.

El tema es controvertido, en tanto que sus efectos son complejos y difíciles de valorar. No obstante, suele existir un consenso generalizado en admitir que la inflación es un fenómeno perjudicial, que exige una atención preferente por parte de la política económica.

La manera más indicada de entender la importancia de la inflación es recordar que cuando se realiza la medición de los precios, ésta no tiene sentido si no se refiere a la noción de nivel de vida, que tradicionalmente es definido como el nivel de consumo de ciertos bienes y servicios que se valoran por algún motivo: acceso a la energía eléctrica, agua potable, educación, salud, seguridad, alimentación, vestido, entre otros más.

Por tanto, la tarea de medir la inflación va en relación directa con la idea de que un mayor nivel de precios significa un menor consumo de bienes y servicios, además de que tiene consecuencias sobre la política monetaria y sobre el cálculo de tasas de interés reales.

Hoy día la situación económica por la que atraviesa una alta proporción de la población mexicana, para nada es halagadora, no obstante las diversas afirmaciones y señalamientos que el sector oficial ha hecho en este sentido.

Muchos han sido los factores que han propiciado tal situación, sin embargo, la inflación es probablemente el fenómeno económico más injusto que se pueda encontrar entre los problemas de nuestro mundo, y que ha contribuido enormemente al deterioro del bienestar poblacional, puesto que se manifiesta cómo algo que le quita más a quien menos tiene, y que redistribuye las cosas y los bienes de forma nociva.

De esta manera, quienes más posibilidades económicas tienen, más que ser dueños del dinero, también son dueños de otras cosas como pueden ser casas, edificios y terrenos, pudiendo incluso ser propietarios de fábricas y negocios que producen bienes que son necesarios para todos. Y ante el problema de alzas de precios, pueden sacar provecho de ello, puesto que sube el valor de sus propiedades, así como de los bienes y servicios que generan y venden. De forma que si todo sube, pueden subir sus precios, y hasta sus sueldos se ven aumentados significativamente. Sin embargo, los que no tienen dinero, los que perciben ingresos bajos, es decir, los que son pobres, los que no tienen casa y mucho menos propiedades, normalmente viven de su trabajo, devengando un sueldo, o peor aún, una pensión. Cuando todo aumenta, lo que menos sube, y que es lo más tardado cuando llega a subir, es su salario.

Las alzas en los precios de bienes y servicios no piden permiso, ocurren y se presentan, como una consecuencia de diferentes factores, ya económicos, ya sociales, de tipo natural, de orden político, internos o externos. Sin embargo, el incremento en los sueldos del trabajador no acontece tan fácil como lo hacen los precios. Teniéndose que recurrir, las más de las veces a la presión, al pedir, incluso al rogar, y en ocasiones, a salir a la calle a fin de manifestar sus inconformidades.

Si las acciones son escuchadas, y en algún porciento los ingresos se ven aumentados, para cuando estos lleguen, generalmente la inflación ya les saco significativa distancia. Al respecto, la experiencia indica que los sueldos y los salarios siempre están rezagados y por debajo de los índices inflacionarios. De esta manera, si los salarios se tardan en subir para contrarrestar lo que provoca el alza de los precios, se propician mientras tanto problemas a los trabajadores, siendo más grandes las dificultades que enfrenta aquellos que perciben pensiones o jubilaciones, quienes además por su edad o alguna incapacidad no pueden encontrar un trabajo o alguna actividad que les ayude a sobrellevar la situación.

Igualmente, al interior del seno familiar, se tienen que efectuar ajustes y modificaciones, como el consumir menos de algunos productos, o bien prescindir simplemente de ellos, ya que el incremento de los precios es continuo y permanente, motivado por factores diversos, los que en su conjunto hacen que el problema inflacionario se presente, siendo difícil de controlar, razón por lo que los trabajadores que perciben salarios mínimos difícilmente satisfacen plenamente sus requerimientos básicos de bienestar, y mucho menos tienen capacidad de ahorro.

No obstante, se ha argumentado por parte del sector oficial, que la situación se encuentra controlada en materia de precios y que la capacidad de ahorro, está aumentado. Sin embargo, ante la panorámica descrita, realmente ¿Se puede ahorrar?, ¿Se puede invertir?, y de ser cierto, ¿En qué?

Lo cierto es que hay aumentos constantes de precios en bienes y servicios, por lo que se justifica cualquier esfuerzo tendiente a evaluar los efectos que sobre la economía en general y sobre los niveles de vida en particular, tiene un fenómeno de alzas ininterrumpidas.

Metodológicamente, el trabajo realizado tiene como objetivo precisar lo más posible un proceso de captación y análisis de información sobre precios, así como los efectos que las variaciones de estos tienen sobre el poder adquisitivo, en la unidad monetaria nacional y los niveles de salarios mínimos autorizados. Teniendo como hipótesis central que las características económicas, sociales y políticas por las que atraviesa nuestro país, por ende Jalisco y particularmente su ZMG, la tendencia alcista de los precios continuará en los bienes y servicios, generando con ello un deterioro paulatino y creciente en el bienestar de la población. Lo anterior, aún cuando los cálculos y resultados entorno al comportamiento inflacionario proyectado por el sector oficial, señalan que estos han sido regularmente controlados durante los últimos años, según sus propias estimaciones.

Es importante señalar que no se realiza un análisis en detalle, concerniente al comportamiento y tendencias en el sistema de precios de los diferentes bienes y servicios, no obstante, se generan indicadores para en su caso poder realizarlo. Lo anterior es fundamental de ser subrayado, puesto que un trabajo de esta naturaleza se justifica también, en tanto que la información que se reporta, constituye un elemento básico para el análisis socioeconómico regional de un área geográfica como es la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG), representando al mismo tiempo una base sólida para la toma de decisiones, así como para delinear estrategias de producción y consumo tanto del sector público, como del privado.

La canasta básica

Hablar de la canasta básica es hacer referencia a un conjunto de bienes y servicios indispensables para satisfacer las necesidades básicas de los integrantes de una familia mediante el uso de su ingreso. Bajo esta concepción, parece que todo mundo de alguna u otra forma ha escuchado hablar de ella, sin embargo, no siempre llega a conocer del todo sus componentes, puesto que es posible argumentar que existen diferentes canastas, mismas que dependerán de los objetivos y metas para los cuales fueron diseñadas.

El concepto de canasta básica es internacional, y ha sido el resultado, las más de las veces de un consenso entre los gobiernos, los empresarios y las agrupaciones sindicales, con el propósito de poder contar con un instrumento que sirviera como parámetro al momento de negociar los salarios mínimos de los trabajadores. Históricamente se ha considerado al químico inglés Seebohm Rowntree, como el primero en crear, la primer canasta básica del mundo en 1902, y quien definió a las familias pobres como aquellas cuyos ingresos no eran suficientes para obtener lo mínimo necesario para mantener tan solo la eficiencia física (Jordán, 2009, p.19). Su preocupación era conocer la cantidad de proteínas y calorías que el

cuerpo necesita y el tratar de conocer la pobreza de la clase obrera en la ciudad de York.

El término permitió así, bautizar a la lista de alimentos necesarios que el ser humano requiere consumir para estar en condiciones favorables de salud. Al paso de los años, otros investigadores han diseñado canastas en donde se incluyen aspectos de esparcimiento, cultura y educación, entre otros. Y es que ya no se preguntaba sobre qué bienes y servicios se requerían para que una persona estuviera saludable, sino que se buscó incluir aquellos bienes que se consideraron imprescindibles para que las personas desarrollaran sus capacidades como seres humanos.

Hoy día las canastas prediseñadas se busca respondan a propósitos específicos y no solo incluyen los tips necesarios para un buen desarrollo, sino también los gastos promedio de alimentos, vestido, vivienda, educación y trasporte, entre otros más, buscando con ello reflejar lo que ocurre en la realidad.

Tipos de canastas

Diversas instituciones privadas y públicas, han elaborado sus propias canastas básicas, definiéndolas de acuerdo con objetivos específicos, pudiéndose citar entre ellas:

- Canastas reales (CR), que son elaboradas a partir de encuestas sobre lo que la gente consume cotidianamente y sirve para conocer los cambios en el poder adquisitivo de los salarios.
- Canastas recomendables (CRe), generalmente elaboradas con información de determinadas instituciones, que proponen lo que se debe consumir para alcanzar un determinado bienestar social.
- Canasta urbanas (CU), que aportan información que permita conocer el comportamiento de precios de bienes y servicios que forman parte del consumo de las familias que viven en un centro urbano, a partir de la cual

se generen indicadores de inflación que reflejen la realidad que se presenta en cuanto a bienestar de la población.

- La canasta básica alimentaria (CBA), misma que hace referencia al conjunto de alimentos, expresados en cantidades suficientes para satisfacer las necesidades de calorías de un hogar promedio. Sin embargo, debe quedar claro que representa un mínimo alimentario a partir de un padrón de consumo de un grupo de hogares de referencia y no una dieta suficiente en todos los nutrientes.

La canasta básica en México

En nuestro país, la canasta básica más conocida es la utilizada por el Banco de México (B de M), misma que permite medir la inflación a través del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC). Cabe señalar que dicha institución, inició la elaboración de dichos en 1929, con el llamado índice de precios de alimentos de la Ciudad de México.

El INPC comenzó a elaborarse en 1969. A partir de entonces este indicador se ha actualizado cuatro veces, siendo la publicada el 24 de enero de 2011 la quinta, misma donde se contempla lo más necesario para la subsistencia de la vida del ser humano como lo es su alimentación.

En su conformación, la canasta toma en cuenta las familias promedio que se encuentran en la sociedad, los ingresos y una encuesta que es denominada de Ingreso Gasto de los Hogares, emitida por el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI), quien se encarga de proporcionar información sobre los gastos asociados a dichos bienes y servicios.

Con base a estos datos, el B de M-INEGI, se encarga de seleccionar todos y cada uno de los bienes y servicios que verdaderamente resultan indispensables para poder cubrir las necesidades básicas, y que puedan mantener en términos de

satisfacción completa a una familia. Después de haber seleccionado todos los bienes y servicios que van a formar la canasta básica, se calcula el peso de cada uno en la construcción del INPC, lo que recibe el nombre de ponderación.

Los elementos que conforman la canasta básica del B de M, son agrupados en ocho categorías como son:

1. Alimentos, bebidas y tabaco
2. Ropa, calzado y accesorios
3. Vivienda
4. Muebles, aparatos y accesorios domésticos
5. Salud y cuidado personal
6. Transporte
7. Educación y esparcimiento, así como
8. Otros servicios.

Cabe señalar que la canasta básica tiende a actualizarse, a través de cambios en su ponderación o en la aparición o desaparición de algunos de sus componentes, dados los cambios tecnológicos, aparición de bienes y servicios, o bien un aumento del ingreso familiar y los cambios en los hábitos y preferencias de consumo de los consumidores.

El problema inflacionario y la canasta básica

En este contexto, y dadas las características económicas, sociales y políticas por las que atraviesa nuestro país, por ende el estado de Jalisco y particularmente la ZMG, se ha propiciado que la tendencia alcista de los precios continué en todos los bienes y servicios, generando con ello un deterioro permanente en el bienestar de la población. Lo anterior, aun cuando los cálculos y resultados en el comportamiento inflacionario proyectado por el sector oficial han sido regularmente controlados y por tanto favorables.

Sin embargo, es lógico argumentar que en la medida que se incrementen los precios y en consecuencia los salarios reales se restrinjan a mínimos de subsistencia, las familias tendrán que modificar sus hábitos de consumo, con lo cual se acelerará y agudizará el proceso de empobrecimiento de amplios sectores de la población, máxime si se toma en cuenta que actualmente en la ZMG, aproximadamente el 8.7% de la población ocupada recibe menos de un salario mínimo, el 21.6% percibe ingresos que van de 1 a 2, el 28.6% recibe de entre 2 y 3 salarios mínimos, más de 3 a 5 salarios el 20.3%, más de 5 salarios el 7.9%, los que no reciben ingresos representan el 6.1% y los no especificados el 6.9%.

Si se suman los porcentajes de población ocupada que perciben de menos de un salario mínimo hasta los que tienen ingresos de 3 salarios, tenemos entonces que representan el 59% del total, lo que significa que casi el 60% de la población ocupada de Jalisco tiene percepciones promedio de $6,000.00, con lo que tienen que cubrir sus necesidades apremiantes, como es el adquirir al menos los productos de la canasta básica alimentaria, sin olvidar que hay mucho gastos relacionados con los servicios.

En este contexto, la canasta básica comprende la selección de bienes o artículos que son valorados por el papel que cada uno de ellos juega dentro de los hábitos de consumo de las familias. Para este caso, y producto de una investigación permanente desarrollada en el Departamento de Métodos Cuantitativos (DMC), del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA), de la Universidad de Guadalajara (U de G), se conforma una canasta básica que se integra por 121 artículos, clasificados a su vez en 23 grupos, mismos que se caracterizan por incluir bienes de primera necesidad, no solo de índole alimenticio, sino también por aquellos que juegan un papel importante en el cuidado personal, algunos imprescindibles para el cuidado de los niños pequeños y los comúnmente necesarios en tareas de limpieza del hogar.

Dichos grupos son: aceites y mantecas, aves, carnes de res, carnes de cerdo, carnes frías, chiles, frutas frescas, leguminosas, verduras y legumbres, pescados, huevo, productos lácteos, azúcares y chocolates, cafés, cereales y derivados, especias y condimentos, pastas para sopa, vinos y licores, cerillos, cigarros, artículos para el cuidado personal, artículos para el cuidado de los niños pequeños y artículos para el cuidado de la casa.

Cabe mencionar que al momento no se consideran una serie servicios necesarios en el bienestar de la población y que forman parte del gasto cotidiano, como es el caso de la energía eléctrica, el agua potable, el teléfono, gas doméstico e hidrocarburos, los créditos hipotecarios o el pago de rentas de casa-habitación, medicinas, educación, transporte y esparcimiento, entre otros más, que obviamente implican un costo y por tanto un golpe mayor al bolsillo de los trabajadores, y por ende los indicadores inflacionarios calculados a partir de la información de precios captada en mercados y tiendas de autoservicio tendrían que ser mucho más elevados de lo que ya son.

Es importante hacer notar, que el total de grupos de bienes considerados en el estudio, caben perfectamente en el grupo número uno, propuesto por el B de M, el de Alimentos, bebidas y tabaco, y no obstante, sin considerar los siete grupos restantes, los indicadores estimados, distan mucho de coincidir.

En cuanto a la cobertura temporal para la estimación de los indicadores propuestos, se realiza de manera anualizada, manteniendo una periodicidad bimestral, siendo el campo de estudio la ZMG, misma que en la que se involucran los municipios de Guadalajara, Tlaquepaque, Tlajomulco de Zúñiga, Tonalá y Zapopan.

En el trabajo de campo, se aplican cuestionarios a una muestra de mercados, supermercados y centros de venta de considerable importancia, de la citada área metropolitana. En el estudio no se consideran los tianguis, no obstante ser lugares

de concentración y venta, no se tomaron en consideración debido a la poca confiabilidad en lo que a pesos y medidas se refiere.

Cabe mencionar que, el número de cuestionarios es producto de una estimación que fue obtenida a través de un muestreo aleatorio estratificado, donde cada estrato hace referencia a los municipios integrantes de la ZMG, cuidando que la selección de ellos fuese equitativa, con lo que se pugna por un equilibrio en su designación y por tanto validez y confiabilidad en la información captada.

El instrumental estadístico que se utilizó, permitió medir los cambios de una o diversas variables (precios) de un periodo con respecto a la misma variable de otro periodo considerado base, usando para ello números índices, específicamente el de Laspeyres.

Índice que fue seleccionado fundamentalmente, debido a que permite ponderar la cantidad de producto consumida por parte de la población, apoyándose en un coeficiente que mide el consumo promedio de una familia típica.

En este sentido, debe entenderse el ponderador, como el estándar en la cantidad de producto consumida de cada uno de los bienes que integran la canasta. Cabe señalar que la información para la estimación de esos ponderadores, se ha originado en las encuestas ingreso-gasto del INEGI, donde dichas ponderaciones han sido estimadas para la canasta básica utilizada, con base a valores promedio de consumo físico, artículo por artículo, por parte de las familias cuyo tamaño es de cinco a seis personas.

TENDENCIA DE LA CANASTA BÁSICA EN LA ZMG

Los resultados del trabajo, han permitido la estimación periódica de índices de precios, identificando al mismo tiempo los altibajos en el costo de los productos de manera individual y por grupos, el cuantificar la pérdida del poder adquisitivo del

salario, y sobre todo evidenciar que el costo de la canasta básica ha variado de manera significativa a lo largo del tiempo, justificando con ello que, el salario mínimo vigente en la ZMG de acuerdo a la Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CNSM) a partir del 1ro. de octubre de 2015 de $2,103.00 mensuales resulta insuficiente para adquirirla, lo que obliga a que las familias modifiquen sus hábitos de consumo.

Lo anterior obedece a que al concluir el el 2015, la inflación estimada de manera acumulada se ubicó en el 7.76% con relación a diciembre del 2014, que es considerado en el estudio como periodo base.

Al mismo tiempo, el índice calculado impactó el poder adquisitivo del salario, prueba de ello es que, el salario mínimo mensual vigente en el año, y que ascendió a $2,103.00, sufrió una pérdida del 6%, que en términos monetarios equivale a $131.50. De manera que el salario real se ubicó en $1,971.50, lo que significa que tan sólo se aprovechó el 94% del salario vigente en el periodo. (Ver Cuadro No. 1).

CUADRO No. 1
ÍNDICE DE PRECIOS, SALARIO REAL Y RECOMENDABLE
ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA
(1° de enero al 31 de diciembre de 2015)

CONCEPTO	RESULTADOS ACUMULADOS 2015	VARIACIÓN PROPORCIONAL
Índice de precios de la canasta básica (Laspeyres)	1.0667	6.67%

Pérdida del poder adquisitivo del salario a) Nominal* b) Real	 $ 2,103.00* $ 1,971.50	 -6.67%
Salario mínimo recomendable: a) Mensual b) Por día	 $ 2,243.27 $74.76	 6.67%

* Salario Mínimo establecido por la Comisión Nacional de Salarios Mínimos (01/10/2015).

Periodo base: Diciembre de 2014.

FUENTE: Estimaciones Propias. Proyecto de investigación, “Canasta Básica e Índice de Precios al Menudeo en la Zona Metropolitana de Guadalajara durante el 2015”. Departamento de Métodos Cuantitativos, CUCEA, Universidad de Guadalajara.

De acuerdo con la información proporcionada en el cuadro, y con el ánimo de resarcir la capacidad de compra manifiesta por las familias durante el bimestre en cuestión, fue necesario recomendar un salario mínimo de $2,443.27 por mes, producto de percibir diariamente $74.76 en lugar de los $70.10 establecidos oficialmente. Aclarando que la recomendación salarial no resuelve el problema que enfrentan los salarios o la pérdida del poder adquisitivo, simplemente es para que las personas sigan manteniendo el nivel de compra que venían observando en el periodo.

De igual manera, la investigación permitió identificar que de los 23 grupos de artículos contemplados en la canasta básica, 22 de ellos, esto es el 96% del total, reportaron algún tipo de incremento. De estos últimos, 9 grupos que representan el 41% manifestaron alzas por encima del índice promedio calculado (6.67%); 13 grupos (59%) reportaron aumentos por debajo del promedio, pero al fin incrementos, y tan solo 1 grupo (4%) manifestó disminución en costos.

Por otro lado, de los 121 artículos que integran la canasta, el 81% de ellos, es decir 98 bienes, reportaron alzas en proporciones diferentes. Específicamente 51 bienes (52%) de los contemplados, sufrieron los principales aumentos de precios. Igualmente, 47 productos, que corresponden al 48% del total, manifestaron aumentos en sus precios, en una proporción menor al índice calculado (7.76%). Cabe hacer notar que únicamente 23 artículos (919%) reportaron una baja real en sus precios durante el periodo que comprende el análisis.

La investigación permite argumentar a partir de los resultados alcanzados, que la inflación ha persistido y continúa en la ZMG, por lo que el problema vinculado con el aumento periódico del nivel de precios de bienes y servicios de una u otra manera continúa afectando a toda la población, particularmente la que trabaja devengando el salario mínimo. (Cuadro No. 2 y Grafica No.1)

CUADRO No. 2
COMPORTAMIENTO DEL ÍNDICE DE PRECIOS Y SUS EFECTOS EN LA ZMG 2005-2015

Periodo	Salario Mínimo	Índice inflacionario	Salario Real	%	Pérdida Salarial	%
6° BIM./ 05	$1,360.50 $45.35	4.90%	$1,296.95	95.33%	$63.55	4.67%
6° BIM./ 06	$1,414.80 $47.16	5.72%	$$1,338.25	94.59%	$76.65	4.41%
6° BIM./ 07	$1,470.00 $49.00	7.18%	$1,371.52	93.0%	$98.48	7%

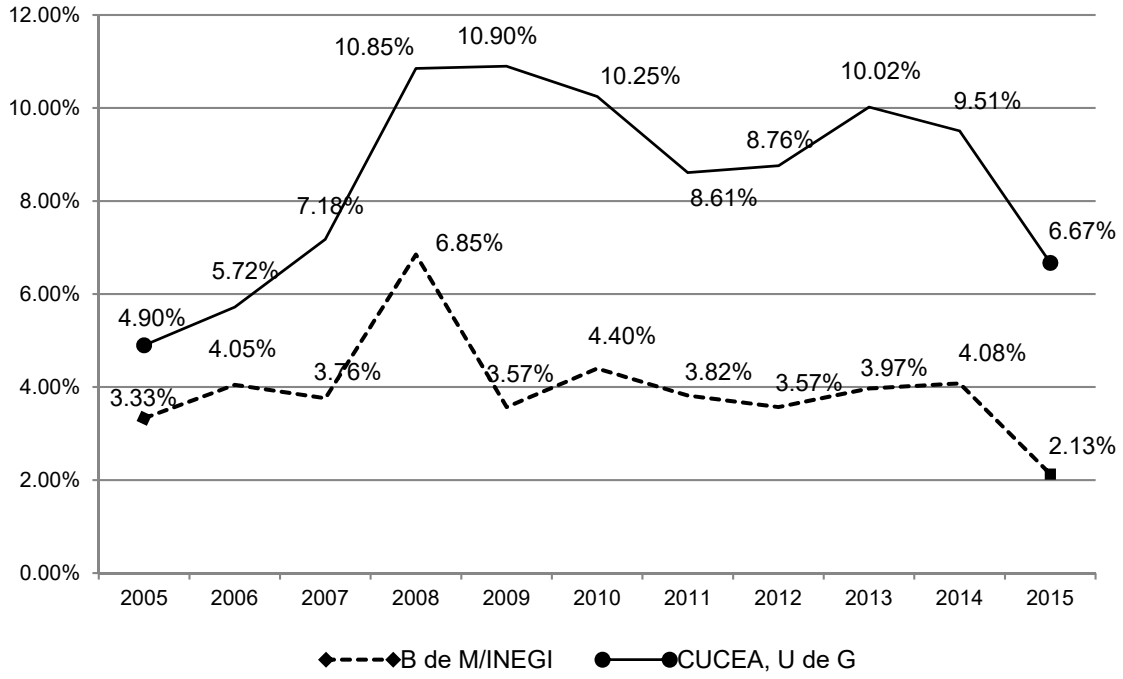
6° BIM./ 08	$1,528.80 $50.96	10.85%	$1,379.66	90.0%	$149.14	10%
6° BIM./ 09	$1,597.80 $53.26	10.90%	$1,440.76	90.0%	$157.04	10%
6° BIM./ 10	$1,675.20 $55.84	10.25%	$1,519.46	91.0%	$155.74	9%
6° BIM./ 11	$1,743.00 $58.10	8.61%	$1,604.82	92.0%	$138.18	8%
6° BIM./12	$1,869.90 $62.23	8.76%	$1,719.29	92.0%	$150.61	8%
6° BIM./13	$1,841.40 $61.38	10.02%	$1,765.86	91%	$176.94	9%
6° BIM./14	$1,913.10 $63.77	9.5%	$1,843.40	91.35%	$175.30	8.7%
6° BIM./15	$2,103.00 70.10	6.67%	$1,971.50	94%	$131.50	6%

FUENTE: Estimaciones propias. Proyecto de investigación, “Canasta Básica e Índice de Precios al Menudeo en la Zona Metropolitana de Guadalajara durante el 2015”. Departamento de Métodos Cuantitativos, CUCEA, Universidad de Guadalajara.

GRÁFICA No. 1

COMPORTAMIENTO DE LA INFLACIÓN ESTIMADA POR EL B de M-INEGI vs CUCEA, U de G

2005-2015



FUENTE: Estimaciones Propias. Proyecto de investigación, "Canasta Básica e Índice de Precios al Menudeo en la Zona Metropolitana de Guadalajara durante el 2015". Departamento de Métodos Cuantitativos, CUCEA, Universidad de Guadalajara.

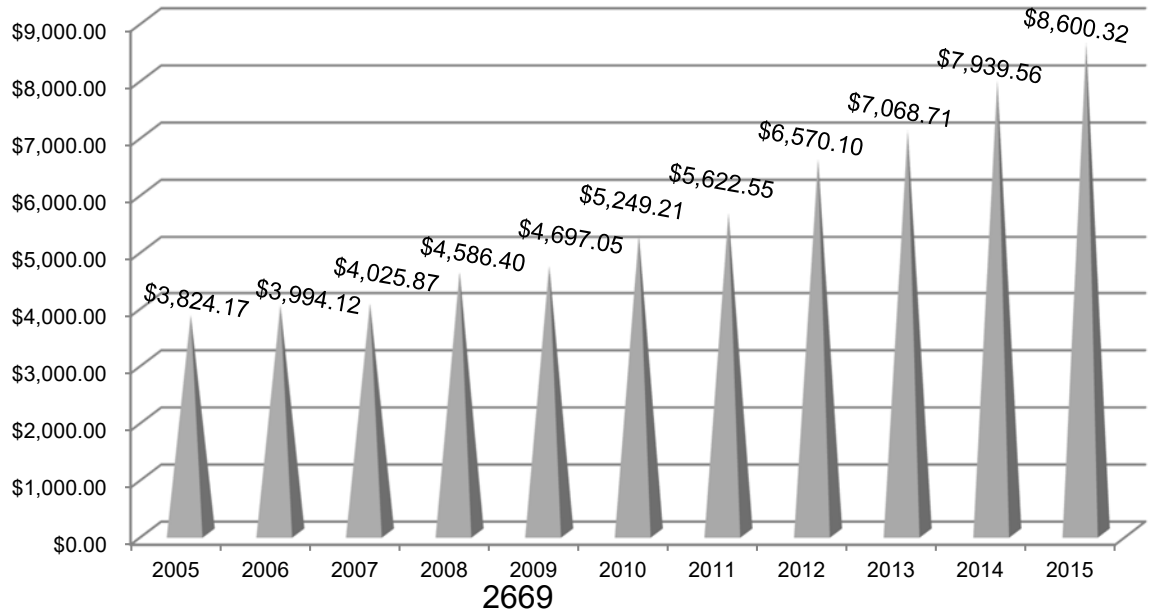
Los resultados expuestos, aunque evidencian una tendencia alcista, ésta es menor que la acontecida en años anteriores. Sin embargo, confirman que el costo de la vida continúa siendo difícil para la población, sobre todo aquella que percibe ingresos salariales mínimos, lo que ha provocado cambios en los hábitos y tendencias de consumo, puesto que se han dejado de consumir por parte de las familias ciertos bienes que aunque necesarios, han sido simplemente sustituidos o

hechos a un lado para así poder adquirir aquellos imprescindibles para satisfacer las necesidades más apremiantes.

Lo anterior obedece a que el costo de la canasta en su conjunto al cerrar el 2015, alcanzó los $8,600.32. Si se considera que el salario mínimo vigente en el período que asciende a $2,103.00, se tiene entonces que un trabajador debe destinar poco más de 4.09 salarios mínimos mensuales, para tener acceso a ella.

No obstante que algunos productos bajan de precios, algunos otros lo elevan o multiplican, dependiendo de periodo de tiempo analizado, de las condiciones físicas y climatológicas que prevalezcan o hayan prevalecido alrededor del periodo de estudio, diversos factores como la especulación, el acaparamiento, el intermediarismo, los costos de movilidad a que son sujetos los diferentes productos, los gastos en energía, o bien el pago de insumos en el proceso productivo, entre otros. Así, el costo de la canasta sigue paulatinamente siendo alto cada vez más, lo cual se puede constatar no solo a los largo del tiempo, sino a través de las estimaciones obtenidas al cierre de cada año a lo largo de una década. (Ver Gráfica No. 2)

GRÁFICA No. 2
COSTO DE LA CANASTA BÁSICA EN LA ZMG
2005 -2015



GRÁFICA No. 2
COSTO DE LA CANASTA BÁSICA EN LA

FUENTE: Estimaciones Propias. Proyecto de investigación, "Canasta Básica e Índice de Precios al Menudeo en la Zona Metropolitana de Guadalajara durante el 2015". Departamento de Métodos Cuantitativos. CUCEA. Universidad de Guadalajara.

FUENTE: Estimaciones Propias. Proyecto de investigación, "Canasta Básica e Índice de Precios al Menudeo en la Zona Metropolitana de Guadalajara durante el 2015". Departamento de Métodos Cuantitativos, CUCEA, Universidad de Guadalajara.

Es importante destacar que el poder adquisitivo del salario, es el más afectado como una consecuencia de los aumentos de los productos. Ante tal situación, la búsqueda de ingresos más altos obliga a que conforme avanza el tiempo un mayor número de integrantes de la familia busque la posibilidad de integrarse al mercado laboral con el propósito de lograr percepciones mejores de manera conjunta, lo que también es difícil, dada la falta de empleos, lo que a su vez trae consigo que la informalidad crezca aceleradamente.

De esta manera, se puede argumentar que el deterioro en la capacidad de compra de los trabajadores es constante y que se presenta como un reflejo de la realidad económica que actualmente se vive, no únicamente en la ZMG, sino en todo el país. No obstante, el gobierno federal ha manifestado optimismo en cuanto al crecimiento de la riqueza, sin embargo, la evidencias son claras, el poder de consumo de la población se ha visto deteriorado como fruto de las políticas económicas y el afán de controlar la inflación, misma que persiste e impacta de

forma significativa a las estructuras sociales, puesto que muchos de los objetivos esperados en la materia por varios años han sido rebasados.

Por tanto, la situación que se vive actualmente para nada es halagadora, y lo peor es que no se avizora una solución en el corto plazo. El problema no sólo es un asunto de carácter cuantitativo, sino que reclama verdaderas acciones políticas, jurídicas y sociales, ya que las actuales solo han contribuido al debilitamiento de la imagen pública de las instituciones responsables de esta tarea, provocando incredulidad en sus políticas y anuncios.

Consecuencia de ello es que la población enfrenta de manera cotidiana, incrementos de precios de muchos productos básicos, una prueba de ello es, el impacto producido por el aumento mensual en el precio de las gasolinas, que de enero de 2010 a diciembre de 2014 sumaron un total de 60 incrementos acumulados, mismos que ubicaron a la gasolina Premium en $14.11, a la Magna en $13.31 y al Diesel en $13.94 respectivamente, situación que irremediablemente impactó en el precio de los diferentes bienes y servicios, puesto que incide en los procesos productivos y en la movilidad de los bienes desde sus áreas de producción a los centros de distribución, lo que representó un duro golpe a la economía del país y del bolsillo de la clase asalariada. Sin olvidar que en el mes de enero de 2015 se autorizó un incremento único del 1.9% en los diferentes hidrocarburos. Lo importante aquí en que los aumentos llegaron y se quedaron con las consabidas consecuencias, a pesar de que en enero de 2016 se autorizó una baja del orden de 41 centavos en promedio a sus precios, lo que se aprecia en el siguiente cuadro.

CUADRO No. 3

INCREMENTOS Y PRECIOS ASIGNADOS A LAS GASOLINAS

60 incrementos de enero de 2010 a diciembre de 2014				Δ único de 1.9% en enero 2015	A partir del 1° enero 2016 baja promedio de 41¢
Enero 2010	Diciembre 2014	Incremento 2014	Acumulado	Precios 2015	Precios 2016
$7.88	Magna $13.31	Δ 9 ¢	$5.09	$13.57 Magna	$13.16 (41 ¢)
$9.66	Premium $14.11	Δ 11 ¢	$4.46	$14.38 Premium	$13.98 (40 ¢)
$8.24	Diésel $13.94	Δ 11¢	$5.70	$14.20 Diésel	$13.77 (43 ¢)

FUENTE: Estimaciones propias con información de PEMEX.

Además de que continuarán los efectos de mayores impuestos producto de la reforma hacendaria aprobada en 2010, así como las secuelas derivadas producto de la recesión económica vivida años atrás, y de la que el sector oficial señala que ya tocamos fondo, aunque parece que la realidad es otra.

Otro problema es la tradicional cuesta de enero, que en este 2016 parece estar más empinada que nunca, prolongándose por varios meses, lo que para la economía de los trabajadores resulta un obstáculo difícil de superar, puesto que significa desembolsos para cubrir el producto de gastos contraídos en diciembre o los derivados del llamado “buen fin”, así como una serie de pagos tradicionales como es contribuciones, refrendo vehicular, pago de servicio de agua, energía

eléctrica y gas doméstico, además de enfrentar una escalada de precios en artículos de primera necesidad y servicios, lo que ha generado situaciones de incertidumbre y preocupación entre la población, misma que requiere cada día de ingresos mayores para cubrir las necesidades básicas.

Cierto que se autorizaron incrementos salariales por el gobierno a partir del uno de enero del 2015, que para la ZMG fue de 4.2%, lo que en términos monetarios representó $2.81, permitiendo así que el salario diario pasara de $67.28 en 2014 a $70.10 en 2015, lo que se califica de irrisorio, ya que no responde al desarrollo económico previsto, ni mucho menos a las necesidades de la población. Por ello es una ficción que los incrementos salariales cumplan con el imperativo legal establecido en nuestra Constitución, que a la letra señala:

> *"…Los salarios mínimos generales deberán ser suficientes para satisfacer las necesidades normales de un jefe de familia, en el orden material, social y cultural, y para proveer a la educación obligatoria de los hijos. Los salarios mínimos profesionales se fijarán considerando, además, las condiciones en las distintas actividades económicas…"* [4]

O como lo establece la Ley Federal del Trabajo:

> *"… El salario mínimo debe ser el presupuesto indispensable para la satisfacción de las siguientes necesidades de cada familia, entre otras: las de orden material tales como la habitación, menaje de casa (muebles, equipo de cocina, etc.), alimentación, vestido y transporte; las de carácter social y cultural, tales como la concurrencia a espectáculos, prácticas de deportes, asistencia a escuelas de capacitación, bibliotecas y otros centros de cultura; y las relacionadas con la educación de sus hijos …"* [5]

[4] Constitución de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 123, Fracción VI.

[5] Ley Federal del Trabajo. Art. 562.

Durante el 2016, la situación salarial no cambia, a pesar de que el salario aunque homologado a nivel nacional, y de haber recibió un flamante aumento del 4.2% a partir del uno de enero que se tradujo en $2.94, haciendo que el mínimo se ubique en $2,191.33 mensuales, es decir $73.04 diarios. Aumento que por supuesto no alcanza más que para adquirir cuando mucho un huevo, cinco tortillas o un bolillo.

Lo realmente cierto es que los incrementos otorgados a lo largo del tiempo, no parecen hacer caso a los señalamientos constitucionales, que no son más que letra muerta, prueba de ello es lo registrado en los últimos 12 años, donde el promedio de aumento es de $2.13, lo que se puede observar en el siguiente cuadro.

CUADRO No. 4
INCREMENTOS A LOS SALARIOS MINIMOS
ZONA METROPOLITANA DE GUADALAJARA

AÑOS	ZONA "B"		
	MES ($)	DÍA ($)	INCREM. ($)
2005	$1,360.50	$45.35	$1.62
2006	$1,414.80	$47.16	$1.81
2007	$1,470.00	$49.00	$1.84
2008	$1,528.80	$50.96	$1.96
2009	$1,597.80	$53.26	$2.30
2010	$1,675.20	$55.84	$2.66
2011	$1,743.00	$58.10	$2.28
2012	$1,817.10	$60.57	$2.47

Zona “A” 27/XI/12	$1,869.90	$62.33	
2013 Zona “A”	$1,942.80	$64.76	$2.43
2014 Zona “A”	$2,018.40	$67.28	∆ de 3.9% = $2.52
2015 Zona “A” 2015 Zona “B”	$2,103.00 $70.10 $1,993.50 $66.45 $2,048.40 $68.28 Abril 2015		∆ de 4.2% = $2.81 ∆ de 1.03%= $1.83
1°/10/2015 Zona “A”	Salario mínimo general $70.10		“B” ∆ $1.82
Área Única 2016	$73.04/día ($2,191.20/mes)		∆ de 4.2% = $2.94

FUENTE: Estimaciones propias con base a datos proporcionados por la Comisión Nacional de Salarios Mínimos.

Incrementos salariales insuficientes, que incluso antes de que les sean entregados a los trabajadores, ya fueron rebasados fácilmente por un sinnúmero de incrementos reportados por un alto porcentaje de productos de la canasta básica.

COMPORTAMIENTO DEL PODER ADQUISITIVO

En este contexto, otro término al que se debe hacer referencia es el de poder adquisitivo, toda vez que implica vínculos con otros conceptos, prueba de ello es que con él, en principio, se designa la relación que es posible establecer entre el ingreso y los precios, lo que a su vez requiere el distinguir la diferencia entre

ingreso nominal e ingreso real, donde el primero representa cierta cantidad de signos monetarios, en tanto que el segundo traduce la eficacia de una suma de dinero más allá del acto adquisitivo.

Luego, con el fin de medir el poder adquisitivo, es necesario relacionar los aumentos de salarios con la evolución del costo de la vida. Mediciones que son favorecidas por la existencia de índices que reflejan el nivel de precios de cierta cantidad de bienes correspondientes a determinadas necesidades, mismos que pueden ser los que conforman la llamada canasta básica.

Sin embargo, ante los constantes aumentos de precios, los salarios deberían rápidamente ser ajustados a la inflación, con lo que se mitigaría o eliminaría la pérdida de poder adquisitivo de algunos grupos sociales, sin embargo en la realidad esto no ocurre, ya que los incrementos a los mínimos salariales ha sido raquíticos, lo que lejos de paliar acrecienta el problema, tal como se puede observar en los incrementos asignados a los mínimos salariales correspondientes de la ZMG. (Ver Cuadro No. 5)

CUADRO No. 5
PÉRDIDA DEL PODER ADQUISITIVO ESTIMADA SEGÚN INDICADORES DEL DMC y DEL B de M

AÑOS	SALARIO MÍNIMO. ZMG	ÍNDICE INFLAC. DMC	PÉRDIDA % CUCEA, DMC	INDICE INFLAC. B de M-INEGI	PÉRDIDA % B de M-INEGI
2000	$1053.00	10.52%	9.52%	8.96	8.22%
2001	$1,138.5	7.12%	6.65%	4.40	4.21%

	0				
2002	$1,203.00	6.83%	6.39%	5.7	5.39%
2003	$1,255.50	5.73%	5.42%	3.98	3.83%
2004	$1,311.90	6.74%	6.31%	5.19	4.93%
2005	$1,360.50	4.90%	4.67%	3.33	3.22%
2006	$1,414.80	5.72%	4.41%	4.05	3.90%
2007	$1,470.00	7.18%	7%	3.76	3.62%
2008	$1,528.80	10.85%	10%	6.85	6.41%
2009	$1,597.80	10.90%	10%	3.57	3.57%
2010	$1,675.20	10.25%	9%	4.40	4.21%
2011	$1,743.00	8.61%	8%	3.82	3.68%

2012	$1,817.10	8.76%	8%	3.57%	
2013	$1,942.80	10.02%	9%	3.97%	
2014	$2,018.70	9.51%	9%	4.08%	
2015	$2,103.00	2.13%		6.67%	

FUENTE: Estimaciones propias, proyecto de investigación. “Canasta básica e índice de precios al menudeo en la Zona Metropolitana de Guadalajara durante el 2012”. Departamento de Métodos Cuantitativos, CUCEA, Universidad de Guadalajara.

Con alta inflación, el poder adquisitivo se redistribuye desde las personas, empresas e instituciones con ingresos fijos nominales, hacia las que tienen ingresos variables que pueden seguir el ritmo de la inflación.

Prueba de ello es que al cerrar diciembre de 2015, el adquirir la totalidad de productos integrantes de la canasta básica implicó un costo de $8,600.32, frente a un salario mínimo mensual vigente de $2,103.00, por tanto, se requiere un promedio de cuatro salarios mínimos mensuales. Razón para afirmar que lejos de mejorar el poder adquisitivo de los trabajadores se continúa deteriorando, puesto que ha caído entre 70 y 75% en los últimos 12 y 15 años, siendo consecuencia de los constantes aumentos de precios de los diferentes bienes y servicios, producto de diversas circunstancias, ya naturales, económicas o tradicionales.

Cabe señalar que, en épocas de crisis económicas, como la ocurrida en el 2008 y cuyas secuelas aún afectan en la actualidad, o cuando se habla de incrementos a las gasolinas, de la paridad peso dólar, de que habrá más impuestos, de la crisis

agrícola y otros, mucho se escucha hablar de la pérdida del poder adquisitivo, siendo causas directas a las que se atribuye los descensos en la capacidad de compra y la tendencia a la baja de los salarios reales.

Es importante señalar que, las consecuencias de esta pérdida son nefastas, por ejemplo el índice de delincuencia aumenta de manera alarmante, debido a que las familias siguen creciendo, y la falta de empleos, así como los bajos pagos por los mismos no cubren los gastos familiares. Cada vez más se observa a los niños en un proceso de denigración de su dignidad y/o derechos en labores no aptas que van desde limpiar vidrios y pedir monedas en los cruces de las avenidas principales, hasta su incursión forzada en el mundo de la prostitución y las drogas. Asimismo, en los trabajos cada día percibimos una decadencia en los valores al estar acechando una mejor oportunidad a costa de lo que sea.

Ante lo anterior, diversas acciones se han ensayado a fin de impulsar la economía, pudiéndose citar entre ellas las puestas en marcha durante el 2015, como son:

- La reducción de tarifas eléctricas
- El poner fin a los gasolinazos
- La eliminación del pago de llamadas de larga distancia nacional
- El dotar a más de 10 millones de personas de escasos recursos de televisiones digitales
- El financiamiento e impulso a jóvenes emprendedores
- El apoyo a la vivienda, y
- El apoyo fiscal a los estados del sur

Acciones calificadas, las tres primeras como especulativas, una irrisoria y las tres últimas consideradas positivas. Aunque lo que se esperaba era el que se anunciara el cómo combatir de frente la corrupción, el detener el incremento a la pobreza salarial, elemento que va relacionado el incremento a la productividad, y el que se lograra crecer a la tasa de crecimiento que el gobierno se ha fijado.

IMPACTO INFLACIONARIO

La lucha contra la inflación presenta resultados poco favorables, a pesar de los esfuerzos realizados por el sector oficial a través de diversos programas instaurados a lo largo de los últimos años, llámese “Programa de Apoyo Familiar”, “Acuerdos entre Confederación de Cámaras Industriales”, “Programas Voluntarios” o bien el llamado “Programa de abasto solidario VIVE**”**, todo orientados a disminuir precios en favor de la ciudadanía, pero cuyos resultados no fueron los esperados, ya que a pesar de ser calificados de buenos propósitos, resultaron insuficientes, e incluso tardíos, ya que la mayoría de los productos fueron reetiquetados en diversas ocasiones desde antes que iniciaran su aplicación.

Por el contrario se argumenta, que dichos programas de estabilización y descuento de precios implícitamente fueron y son un reconocimiento de las alzas, cuyos frutos no fueron los esperados, y más que eso, han contribuido al debilitamiento de la imagen pública de las instituciones responsables de esta tarea, provocando incredulidad en sus políticas y anuncios.

Es evidente la existencia de constantes incrementos en el costo de los productos, y el negar que no hay aumentos de precios es **“**un insulto a la inteligencia de la población”, misma que ha perdido la credibilidad ante este tipo de acciones implementadas por parte del sector oficial, puesto que día con día su poder adquisitivo se debilita y se necesita mucho más dinero para adquirir las mismas cosas (bienes y servicios), que antes se compraban con una menor cantidad de dinero.

Cada vez con mayor periodicidad se escucha la frase: “Antes, con menos dinero comprábamos más. Ahora con más dinero compramos menos”. Muchos trabajadores consideran que aunque su salario era menor hace 10 años, éste rendía más y se compraba más. En realidad, los trabajadores usan su empleo en la fábrica, la empresa o determinada institución como un trabajo base, que les reditúe un salario para satisfacer lo mínimo y para tener Seguro Social que es muy necesario.

Pero lo cierto es que los trabajadores para completar el gasto, se ven obligados a realizar malabares duplicando su esfuerzo, para así poder contar además de aquellos bienes y servicios básicos, con algunos otros que brinden bienestar.

En general se puede afirmar que el estudio de la canasta básica pone en evidencia las deficiencias significativas en la mayoría de la población producto del fenómeno inflacionario. Permitiendo argumentar al mismo tiempo, que tratar de resolverlo involucra la participación del gobierno federal, el sector privado y la sociedad civil.

Debe recordarse que estabilizar una economía, constituye una de las aristas más difíciles de controlar, por lo que los incrementos en la capacidad de compra de los ciudadanos tienen que ser graduales, a fin de acelerar el comportamiento inflacionario. Sin embargo, las estadísticas parecen señalar lo contrario. Con el propósito de contribuir a mitigar el problema, deberían tomarse en consideración acciones como son:

- Mantener el control de precios en algunos productos, particularmente los de consumo básico.
- Brindar apoyos directos a sectores que así lo requieran, mas no mediante subsidios, dada la experiencia que al respecto se tiene en nuestro país, ya que esta medida ha sido poco exitosa y altamente propicia para las corruptelas.
- Pugnar por elevar la capacidad de ahorro, donde se observa que un alto porcentaje queda imposibilitado para hacerlo, aproximadamente un 70%; en ocasiones lo hace alrededor de un 10%; y cerca de un 20% los que tienen posibilidades de efectuarlo de manera continua.
- Importante una redistribución del ingreso, equitativa a los requerimientos y características del contexto social.
- Pugnar por la existencia de un salario mínimo único a nivel nacional, que contribuya a evitar desigualdad.

Cabe señalar también, que la falta de satisfactores mínimos en el núcleo familiar se relaciona directa e indirectamente con la desintegración social y la delincuencia, pues resulta más evidente la presencia de niños y jóvenes que se incorporan incluso a actividades de carácter ilícito.

CONCLUSIONES

La toma de decisiones es una tarea fundamental de la administración pública en los diferentes niveles, por lo que el disponer de indicadores reales es fundamental para que las decisiones sean correctas y oportunas. Sin embargo la realidad parece ser lo contrario, prueba de ello es lo esperimentado con los indicadores inflacionarios. La inflación es pues, un fenómeno que provoca graves distorsiones en el funcionamiento del sistema económico y administrativo debido a su imprevisibilidad. Ya que de poder predecirse con absoluta exactitud la fecha y la cuantía del alza de precios de cada uno de los productos, los únicos perjudicados provendrían del trabajo de corregir las etiquetas o bien los menús.

Los problemas que provoca, se derivan principalmente de esta situación, ya que ni todos los productos ni todos los factores suben sus precios al mismo tiempo, ni en la misma proporción. Y cuanto mayor sea la tasa de inflación, más amplio será el margen de error de las expectativas de los agentes económicos, y por tanto, mayor la sensación de inseguridad.

En este sentido, dado que la inflación implica el crecimiento simultáneo de los productos y los factores productivos, y el aumento de unos precios empuja a los demás en círculo vicioso, resulta difícil ponerse de acuerdo sobre que sector, subsector o qué factor fue el origen de la escalada. Por tanto, el problema no debe verse como un fenómeno monetario únicamente, sino como el resultado de desequilibrios reales que se manifiestan en una subida general de precios.

Su posible corrección implica, no únicamente el ataque a los síntomas, tal como el aumento o los cortos de la circulación monetaria, sino atacar la raíz del problema, que en opinión generalizada radica en corregir los desequilibrios cada vez más grandes existentes entre grupos y clases sociales, y entre las ciudades y el campo.

La lucha contra la inflación presenta resultados poco favorables, a pesar de los esfuerzos realizados a través de diversos programas instaurados. Los frutos no han sido los esperados, y más que eso, han contribuido al debilitamiento de la imagen pública de las instituciones responsables de esta tarea, provocando incredulidad en sus políticas y anuncios.

La inflación pues, es sin duda la distorsión más costosa que el gobierno puede introducir a la economía, destacando entre los efectos más negativos que causa el de inhibir el crecimiento económico y el de hacer más inequitativa la distribución del ingreso y de la riqueza. Se considera que existe una marcada relación negativa entre inflación y crecimiento, lo cual es clave, puesto que el crecimiento económico es el principal elemento para batir la pobreza, y el hecho de que la economía se desenvuelva en un entorno inflacionario hace más difícil y costoso reducir los altos índices de pobreza que actualmente existen.

Mientras no se controle la inflación y se recupere el crecimiento económico sostenido, difícilmente podrán llevarse a cabo las reformas estructurales requeridas, para generar esa necesaria igualdad de oportunidades que se traduzca en una menor desigualdad en la distribución de la riqueza y del ingreso.

Referencias

Anderson, Sweeney y Williams (2009). *Estadística para administración y economía*. 10ma. Edición. México. Thomson.

Colección Leyes y Códigos. (1994). Constitución Política de los Estados

Díaz Mata, Alfredo. Estadística aplicada a la Administración y a la Economía (2013). Con aplicaciones en Excel. México. Mc Graw Hill.

González Romero, Daniel y Partida Rocha, Raquel Edith (2014). Ciudad-Metrópoli. Guadalajara: su presente y escenarios. México. Universidad de Guadalajara-STAUdeG.

INEGI. Censo General de Población y Vivienda 2010. INEGI. México.

INEGI. *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo*. (2010). Indicadores Estratégicos de Ocupación y Empleo. Tercer Trimestre. México

Unidos Mexicanos. México. Anaya Editores. S. A.

Jaén Jiménez, Bernardo (2014). México ante la crisis económica e institucional. México. Plaza y Valdés Editores.

Jordán, Roberto y Martínez, Rodrigo. (2009). *Pobreza y precariedad urbana en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile. Ed. CEPAL.

Levin, Rubin, Balderas, Del Valle y Gómez. (2004). *Estadística para administración y economía*. Séptima Edición. México. Hall.

L. Lohr, Sharon. (2000). *Muestreo: Diseño y Análisis*. México. Thomson Editores.

Lind, Marschal y Wathen. (2012*). Estadística aplicada a los negocios y a la economía*. (Décimo sexta edición). México. Mc Graw Hill.

Lo Vuolo, Rubén M. (2001). *Alternativas: La economía como cuestión social*. Buenos Aires, Argentina. Edit. Altamira.

Martínez, L. (2004). *"Globalización, crecimiento y crisis financiera"*, Vol. LXXI, No. 82. México.

Procuraduría General de la República e IIJ-UNAM. (1994). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. México. PGR-UNAM. P. 253.

Sosa Barajas, Sergio W. (2001). *Modelos macroeconómicos (De los "clásicos" a la macroeconomía de las economías periféricas)*. México. Editorial Tlazcallan, S. A. de C. V.

La importancia de la investigación en la toma de decisión de las Instituciones Públicas

Gamal Abdel Cruz Ochoa
María Bernardett Ochoa Hernández
Rodolfo Valentin Muñoz Castorena

Resumen

La investigación es un proceso sistemático, organizado y objetivo que mediante la aplicación del método científico, el cual procura obtener información relevante y fidedigna para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento, para el reconocer problemas y su posible solución, mediante procedimientos filosóficos, técnicos o empíricos necesarios para ampliar los diversos campos de la ciencia y la tecnología. Gracias a la investigación la humanidad ha evolucionado, siendo esta la herramienta para conocer lo que nos rodea y su carácter es universal. No obstante, los investigadores enfrentan diversos problemas en el área de ciencias administrativas y sobre todo en la administración pública, donde se ponen de relieve el contraste entre los objetivos de calidad y excelencia propuestos por las diferentes instituciones ya sean públicas o privadas.

Palabras clave: Investigación administrativa, generación de conocimiento, retos del investigador, políticas públicas, toma de decisiones

Introducción

Actualmente la ciencia y la tecnología ocupan un lugar fundamental en el desarrollo de los pueblos y en la vida cotidiana de las personas. Ámbitos tan cruciales de nuestra existencia como la alimentación, la salud, el trasporte, la comunicación, la educación y la toma de decisiones, entre otras, están signados por los avances científicos y tecnológicos. En tal sentido, parece difícil que el ser humano logre comprender el mundo y desenvolverse en él sin una formación científica básica.

En un mundo tan complejo, cambiante y desafiante, resulta apremiante que las personas cuenten con los conocimientos y herramientas necesarias que proveen las ciencias para comprender su entorno, su realidad, y aportar a su transformación, siempre desde una postura crítica y ética frente a los hallazgos y enormes posibilidades que ofrecen las ciencias.

En este contexto, y ante la inserción en la llamada sociedad del conocimiento las instituciones de nivel superior son las principales generadoras del mismo, tienen un reto fundamental para su producción, difusión y aplicación en los contextos cambiantes, globalizados y llenos de incertidumbre. Pero no solo las instituciones de nivel superior enfrentan este nuevo reto, sino también las empresas de cualquier ámbito, deben de mantenerse al día con información y estudios el entorno para ser realmente competitivas y dar soluciones oportunas a las necesidades de las personas.

Así, la contribución de la investigación al desarrollo integral se pone en evidencia ante el avance del conocimiento científico y el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación que vienen transformando rápidamente las formas de vida, de interacción y de producción, lo que ha llevado a redefinir los quehaceres culturales y académicos, por tanto la formación de investigadores es fundamental, ya que la investigación debe centrarse en proporcionar respuestas concordantes con los mejores intereses de la sociedad, movilizando sus competencias científico-técnicas y su sensibilidad social en el diseño de las soluciones demandadas por los diversos problemas, todo ello en el libre ejercicio del pensamiento crítico y demostrando una vez más su posibilidad de construir futuro.

Problemática

Es importante señalar que los objetivos de la investigación a lo largo de los años, han cambiado, prueba de ello es que no es suficiente ya el señalamiento tradicional de que contribuye a "incrementar el conocimiento".

A nuestro juicio, dos son los objetivos prioritarios de la investigación, por una parte el avance o la creación del conocimiento y por la otra, el adiestramiento de personas preparadas en este ámbito. Cierto que todas las instituciones tienen políticas respecto a la investigación, y aunque difieren ligeramente en la forma de aplicarlas, estas deben cubrir generalmente funciones como las siguientes:

- Propiciar el avance del conocimiento básico y aplicado
- Fortalecer la toma de la decisión
- Alentar y estimular el espíritu de cuestionar
- Adiestrar investigadores
- Ayudar a individuos, grupos privados y gobierno a la solución de problemas de interés público general

No obstante que la investigación se ha caracterizado por su carácter disciplinar, ligado a los paradigmas y las comunidades académicas, diversos autores señalan que el contexto globalizador demanda conocimientos interdisciplinarios (Pacheco 2000) o incluso transdisciplinarios (Gibbons 1997 y Guillaumín 2000).

Particularmente para Gibbons, el nuevo modo de investigar o producir conocimiento que está emergiendo en el mundo se origina en diversos lugares y no exclusivamente en la universidad, funciona dentro de un contexto de aplicación en el que los problemas no se hayan encuadrados dentro de una estructura disciplinar, sino que es transdisciplinar (Guillaumín 2000).

Es de tomarse en cuenta, que la investigación se genera para producir conocimiento en lo referente a un problema ya sea de corte social, empresarial y de organismos gubernamentales, y en estrecha interacción entre muchos actores. Este modo promueve una mayor responsabilidad por el conocimiento. Igualmente los criterios de evaluación del conocimiento no dependen exclusivamente de los criterios disciplinares de las comunidades tradicionales, sino que poseen diversos mecanismos de valoración que dependen de los agentes participantes en el proceso investigativo.

Pero se puede hablar de un deterioro manifiesto en el ámbito de la investigación, ya que es fácil observar en trabajos de esta naturaleza realizados, que muchas investigaciones reportan falta de vinculación. Luego entonces, pareciera que la política de investigación se ha dejado en manos de cada investigador, lo que permite argumentar que las tendencias globales de la investigación tienden a ser personalizadas y disciplinarias, al margen del conocimiento global, de las necesidades y las problemáticas sociales, por lo que es evidente y destacable el poco uso del conocimiento producido.

Razones estas suficientes para poder argumentar la importancia de formar profesionistas e investigadores en ciencias administrativas desde licenciatura y especialmente en posgrado, sin embargo, es necesario destacar que a este nivel se carece muchas de las veces de políticas integrales de investigación, lo que dificulta el poder definir las orientaciones y los criterios de sus líneas de investigación, las estrategias para formar a sus investigadores y mucho menos las condiciones para fortalecerla y distribuirla socialmente

Investigación y desarrollo

En el contexto actual de globalización y competitividad, las instituciones públicas debe de depositar una mayor importancia estratégica para el desarrollo de las sociedades en la investigación, por cuanto que tiene la función social de formar cuadros de profesionales que respondan a las nuevas exigencias y necesidades del desarrollo económico, y lo más importante aún, cumplir con la misión social de generar ciencia e innovación tecnológica a través de la investigación científica.

Visto así, el desarrollo económico y social, entendido fundamentalmente como el mejoramiento gradual de los niveles de la calidad de vida de la población, se sustenta en dos importantes pilares, la ciencia y la presencia de un nuevo tipo de profesionistas, que se caractericen por ser más observadores y por ende más competitivos. Esta identificación de la naturaleza bidimensional es el preparar gente y hacer ciencia, permite comprender las importantes repercusiones que esta tiene en las sociedades modernas en general.

La investigación científica, entendida como la producción de nuevos conocimientos, tecnologías e innovaciones, es sin duda alguna, el signo inequívoco y emblemático del concepto universalidad. La investigación, por consiguiente, es una tarea inherente y prioritaria del quehacer diario de cualquier profesionista y generar conocimiento en torno a los diversos problemas que día a día se enfrentan las diversas administraciones.

Así, la investigación científica como fundamento del trabajo administrativo es fundamental para la toma de las decisiones acertabas.

Cierto que esta tarea, afronta como se sabe, muchas dificultades a consecuencia de la crisis estructural y económica que actualmente se padece desde hace décadas reflejándose en ella el problema e impactos en la educación. Pero más que un problema de financiamiento o de carencia de recursos, el problema de la investigación científica es que no se ha logrado valorar su importancia estratégica como el pivote para lograr mejores niveles de desarrollo económico y social, evidenciando en consecuencia que no existen políticas y sobre todos voluntades verdaderas de priorización de la ciencia, la tecnología y la innovación, como factores imprescindibles en que se sustenta la investigación científica.

Es éste entonces, un problema crucial de gran cobertura y no otro, porque recursos hay, y de sobra, pero no canalizados en la proporción necesaria para mitigar este problema. El país resulta meramente receptor de los conocimientos de los expertos que manejan esta área, aunque lo importante es su aplicación en la realidad, hecho que crea, irremediablemente, lazos de dependencia. Hecho que imposibilita la rápida inserción a un mundo globalizado y competitivo, que agilice el formar parte de la llamada sociedad del conocimiento y de la información mundial.

Es indudable que se requiere un proceso de una verdadera reestructuración como parte también de un proceso de cambio radical. Se necesita que las instituciones de educación superior se comprometan con el sector público a generar verdaderos conocedores del tema para la toma de la decisión oportuna y profesionalista.

No obstante, algunas instituciones, especialmente las públicas, han hecho importantes avances en materia de la investigación. Las informaciones bibliométricas e indicadores de la producción científica y tecnológica como patentes, número de revistas científicas indexadas, existencia de revistas científicas electrónicas, cantidad de citas bibliográficas nacionales e internacionales, entre otras, así lo confirman. Sin embargo, se puede aspirar a mejores niveles.

La administración y la investigación científica

En las ciencias administrativas se ha detectado un importante rezago en torno a la investigación científica, a pesar de que son instituciones encargadas de formar profesionales en la administración, ya como líderes, gerentes, empresarios, o científicos altamente competitivos para que contribuyan al desarrollo económico, sin olvidar que tienen también la alta responsabilidad de generar nuevos conocimientos, ciencia, tecnología e innovación en administración a través de la investigación científica.

Sin embargo es importante admitir que las instituciones responsables de formar administradores e investigadores, actualmente padecen una serie de dificultades, cuya expresión más elocuente es el alto porcentaje del desempleo profesional a consecuencia de graves problemas estructurales en la formación de los administradores profesionales y en la carencia casi absoluta de la verdadera investigación científica. Por tales consideraciones es que se manifiesta la apremiante e imperativa necesidad de un proceso gradual pero sostenido de reestructuraron radical de las Instituciones de Administración tanto en las universidades públicas como privadas.

La concepción de un proceso de reestructuración integral en estas instancias, es fundamental, como parte de un proceso de cambio estructural del sistema.

Resulta entonces importante efectuar los cambios sugeridos en lo que se refiere al tema concreto de la Investigación Científica en Administración, puesto que es innegable que existe la necesidad de apuntalar en lo inmediato posible el despliegue de un conjunto de esfuerzos corporativos para alcanzar, entre otros, grandes objetivos tales como:

- Ejecutar la verdadera reestructuración curricular en la que las labores de investigación científica sean prioritarias, en la que se encuentren insertas las estrategias pedagógicas de la formación de investigadores científicos en Administración y que todos los docentes así como estudiantes de pre y postgrado están comprometidos en la producción de nuevos conocimientos.

- Determinar las grandes líneas, programas y ejes de investigación en Administración en concordancia con las nuevas condiciones, exigencias y necesidades del desarrollo nacional, estatal y local, siempre vinculadas al sector productivo.

- Promover la creación de fondos concursables para la Investigación Científica en Administración, aunque ya existen algunos como son: FOJAL, BANXICO, SANTANDER y algunos otros.

- Fundamental la difusión de productos de investigación y la literatura científica en Administración a través de la edición de verdaderas publicaciones científicas, ya como revistas de investigación indexadas, con reconocimiento por ejemplo del CONACYT, ya impresas y electrónicas, o libros.

- Promover la reestructuración radical de los programas de Maestría y Doctorado, mismos que deben ser vistos como centros eminentemente de Investigación científica y de formación de jóvenes en la ciencia Administración.

Estas y muchas otras necesidades prioritarias en materia de la Investigación Científica en Administración deben ser dilucidadas y consensuadas en eventos nacionales e internacionales.

Necesidad de la investigación en administración

De aquí a escasos años, en el 2016, el mundo celebrará el centenario de la Administración. Como se sabe, en 1916 se publicó la trascendental obra del francés Henry Fayol titulada Administración Industrial y General en la que con una claridad extraordinaria se expone, por primera vez en la historia de la humanidad, los fundamentos doctrinarios de la Administración.

Han transcurrido casi cien años de la Administración universal, sin embargo, en lo esencial, máxime en su aspecto doctrinario, sigue siendo en muchos casos la misma Administración, concebida por sus propulsores clásicos y neoclásicos. Es evidente, por ejemplo, la ortodoxia y hasta su dogmatismo por cuanto sus primeros fundamentos teóricos en lo general no ha cambiado, no obstante la gran cantidad de literatura y de su remozado lenguaje, en lo esencial sigue siendo lo mismo como lo era hace un siglo.

El peligro aquí, radica en que en las instituciones en materia administrativa, se conviertan en simples receptores y difusores de la literatura y lenguaje de la administración.

Por otra parte, en la Administración, no obstante a un siglo de vigencia como teoría y como praxis profesional, aún prevalece una concepción circunscrita solamente a los estrechos marcos de las empresas, y eventualmente, de las instituciones.

Por tal razón resulta siendo usual hablar sólo de la administración de empresas o microadministración y, de manera tangencial o circunstancial, de la administración del estado, de municipalidades, de hospitales, de universidades, del ejercito o de

las iglesias, entre otras, sin percibir que la Administración trasciende más allá de las ceñidas fronteras empresariales e institucionales y se engarza al proceso mismo de desarrollo de las sociedades o macroadministración, y por lo tanto la adquiere su dimensión de categoría eminentemente política, filosófica e incluso ideológica.

Es en este último contexto que adquiere verosimilitud la célebre declaración de Drucker: "Los países subdesarrollados no son tales, son más bien, países subadministrados",[1] o la afirmación de Deming: "Cualquier país con una buena Administración no tiene por qué ser pobre"[2]. Esta bidimensionalidad de la Administración conlleva, aunque por ahora cueste admitirlo, a establecer que la Política, la Economía, el Derecho o la Sociología, son en su estricta interpretación, categorías inmersas y ampliamente ligadas a la Administración.

Es importante señalar, por otra parte, que pese al primer siglo de la Administración, se sigue subestimando al factor humano como en antaño, ya que la gente sigue siendo aún considerada y tratada como "recursos", incluso los mismos administradores hoy día, se refieren a ellos como "recursos humanos" como si las personas fueran máquinas o cosas.

El hombre, el individuo, sigue siendo visto, al igual que hace un siglo, como un medio antes que un fin, desnaturalizando su carácter eminentemente humano de la Administración. No se trata de buscar tecnologías, calidad, productividad, competitividad, mercados, éstos son, más bien, resultados de lo que se haga exactamente lo contrario, buscar prioritariamente calidad y respeto a la gente.

---

[1] *Sobre la situación actual de San Marcos, véase* Reportaje a San Marcos I, II, III, IV y V *en: www.universidaddemocraciaydesarrollo.blogspot.com y en el libro* San Marcos, verdades incómodas.

[2] Gestión en el Tercer Milenio.© UNMSM. Facultad de Ciencias Administrativas. ISSN versión electrónica 1728-2969

Y así se puede seguir mencionado un conjunto de limitaciones estructurales de la Administración que evidencian una suerte de estancamiento de su avance científico mundial, máxime en las últimas décadas. Sin embargo, todo esto tiene un denominador o causa común, la casi inexistencia de la investigación científica en Administración. No son los Taylor, los Fayol, los McCregor, los Kast, los Mintzberg, los Senge, los Porter, los Hofstede, los Drucker; los que necesariamente abundan en nuestros tiempos, son más bien, efímeras publicaciones en Administración quienes, sin embargo, no logran remover sus bases doctrinarias. Todo esto en su conjunto demanda renovados esfuerzos en la Investigación Científica en Administración capaz de producir nuevos conocimientos, nuevas teorías, tecnologías e innovaciones para contribuir al desarrollo de la humanidad.

Entonces, la labor de la investigación científica tiene que traducirse necesariamente en resultados o productos concretos, sean artículos científicos, tesis o libros, mismos que deben ser publicados para conocimiento, análisis, validación o refutación de la comunidad científica y que sirvan de apoyo para aquellos que se dedicar a mejorar los procesos en las instituciones públicas. De otra manera, si las investigaciones realizadas no confluyen en resultados definidos y éstos no son publicados, es como si las investigaciones no se hubieran ejecutado y en tal caso los recursos y esfuerzos resultarán inútiles.

Por ello, es que en el contexto de la Investigación en Administración resulta crucial el tema de la difusión, misma que adquiere una mayor importancia puesto que constituyen contundentes indicadores de la producción científica y tecnológica y a través de ella se puede dar a conocer a la opinión científica los resultados de las investigaciones realizadas.

Un primer aspecto a destacarse en materia de las publicaciones de las revistas científicas es el de la necesidad de diferenciar entre lo que es una revista institucional (informativa, gremial, periodística o magazine) y una revista de

investigación científica. Esta última, la que en términos occidentales se denomina research journal, es la que interesa.

Una revista de investigación científica es aquella en la que prioritariamente se publican los denominados artículos originales o artículos científicos, los mismos que versan necesariamente sobre los resultados de las investigaciones o estudios realizados. Es cierto que en una revista de investigación científico también puede publicarse editoriales, temas de actualidad, artículos de revisión y de análisis, reseñas, casos, etc., pero, prioritariamente, en un 80% deben ser publicados los artículos originales productos de la investigación.

Otro hecho que es importante destacar en la edición de las revistas científicas es que ellas deben poseer un evidente impacto local, nacional e internacional, mismo que se mide por la frecuencia con que los artículos publicados y los investigadores autores son citados o consultados en el ámbito de la comunidad científica. El impacto de una revista de investigación es consecuencia del despliegue de esfuerzos institucionales, de los investigadores así como de la asunción responsable de sus funciones de los encargados de editarla, entre ellos la participación activa del comité editorial.

Por otro lado, especial referencia debe hacerse a la importancia del rol que cumple en la edición de revistas científicas de impacto el denominado juicio de pares que consiste en el proceso de someter cada artículo, aprobado por el comité editorial al arbitraje de investigadores especialistas para que puedan emitir sus opiniones y sean éstas decisivas para la publicación o no del articulo.

Conclusiones

Existen suficientes razones para justificar la investigación científica. Ésta debe ser la base de la toma de las decisiones, pues enseña a pensar, a comprender y a crear nueva información, conocimientos y tecnologías. Permite, además, formar profesionales con creatividad, dispuestos a innovar.

Es importante resaltar que el conocimiento, la información y las tecnologías generados a través de la investigación juegan un gran papel en el desarrollo integral del país y de las instituciones públicas, por lo tanto, debería existir una mayor articulación entre los organismos de ciencia y tecnología y las universidades.

La investigación aplicada y la tecnología, por su parte, permiten dar respuesta a problemas confrontados no sólo por el país, sino también por el Estado y sus regiones.

La investigación, en general, se ha convertido en una de las bases para evaluar las universidades. Debe estimularse y valorizarse, sin presionar a los investigadores a hacer ciencia "útil" o rentable.

Referencias

ALCÁNTARA Armando (2000). Tendencias Mundiales de la educación superior: el papel de los organismos multilaterales. En CEIICH- Universidad Nacional Autónoma de México.

ESQUIVEL Juan Eduardo (2002). La universidad hoy y mañana. El posgrado Latinoamericano. Centro de Estudios sobre la Universidad y Plaza y Valdés Editores. México.

GIBBONS, Michael. y otros (1997). La nueva producción del conocimiento. Ediciones Palomares-Corredor. Barcelona, España.

GUILLAUMIN Arturo (2000). Complejidad, transdisciplinariedad y redes: hacia la construcción de una nueva universidad. En CEIICH- Universidad Nacional Autónoma de México.

RIVERA Jorge (1994) Investigación de la Educación en Algunos Países de América Latina. San José, Costa Rica.

VILLA Y Otros (2000). Problemáticas y retos en la formación de los investigadores. En CEIICH- Universidad Nacional Autónoma de México.

CAPÍTULO 7

ASUNTOS SOCIALES, CULTURALES Y FILOSÓFICOS DE LA ADMINISTRACIÓN



Percepción de la Responsabilidad Social Universitaria por los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua

Reyes López José Gerardo
Corona Villa Paola
García Bencomo Myrna Isela

Resumen

El objetivo fue evaluar la percepción de la Responsabilidad Social Universitaria por los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua. El trabajo se llevó a cabo en al año 2015. La metodología fue la siguiente: El estudio tuvo el enfoque hipotético deductivo con un diseño no experimental transeccional, descriptivo y correlacional. La variable evaluada fue la Responsabilidad Social Universitaria (RS) y estuvo integrada por tres dimensiones o ejes: Campus Responsable (CR); Formación Profesional y Ciudadana (FPC) y Participación Social (PS). El muestreo fue probabilístico. El tamaño de muestra fue de 361 alumnos y se calculó con un 95% de nivel de confianza y un 5% de error. La selección de la muestra fue estratificada en función de las licenciaturas. El instrumento de medición fue el cuestionario y estuvo integrado por cuatro secciones: información general del alumno (semestre, licenciatura, edad, sexo y trabajo). La sección dos correspondió a CR con 20 preguntas; la sección tres a FPC con 9 preguntas y la sección cuatro a PS con 10 preguntas. Se incluyeron cinco opciones de respuesta desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo. El análisis de la información fue descriptivo y correlacional y se utilizó la prueba de Chi cuadrada. Los principales resultados indican que el 55% de los encuestados son de la Licenciatura de Ingeniería Civil. El 66% trabaja y estudia al mismo tiempo. El 75% son del género masculino. Más del 50% de la muestra total se encuentra cursando entre 3° y 7° semestre, y cerca del 90% tienen entre 18 y 23 años de edad. El 57% de los estudiantes encuestados perciben que la RSU es buena, el 24% fue neutral y un 18% se pronunció en desacuerdo sobre la percepción de la RSU a través de sus tres dimensiones.

Palabras clave: Percepción, Responsabilidad Social Universitaria

Introducción

La responsabilidad social es para Vallaeys (2009) una estrategia de gerencia ética e inteligente de la universidad, que contempla tanto los impactos que genera ésta en su entorno humano, social y natural, como su papel activo en la promoción del desarrollo humano sostenible del país. La Universidad no es ni debe ser una empresa. La Universidad tiene la obligación de superar su enfoque de proyección social y extensión universitaria como apéndices aunque bien intencionados- a su función central de formación estudiantil y producción de conocimientos, y asumirla como verdadera exigencia de su misión social.

Es importante que las organizaciones educativas asuman esta responsabilidad por medio de comportamientos transparentes, éticos y consistentes con un desarrollo sostenible. El agente social responsable en mayor parte del crecimiento económico y social ha sido el ámbito educativo. Por esta misma razón la sociedad ha empezado a ejercer presión para que se presente un proceso continuo de mejora en su comportamiento ambiental y social.

En virtud de la preocupación creciente por el medio ambiente y el desarrollo social, se ha generado la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), en la cual las instituciones educativas deben desarrollar estrategias para intentar convencer a la sociedad que están cambiando su postura de enseñanza e investigación hacia una posición de sensibilidad social. La responsabilidad social exige a la universidad a actuar para el bien de la sociedad. Sin embargo, la responsabilidad de una universidad es cuestionada acerca de la formación que ofrece a los jóvenes para garantizar su participación en el ámbito laboral y por su aportación en investigaciones y acciones que contribuyan con el bien social. Por otra parte, la RSU ayuda a articular las funciones de docencia e investigación, permitiendo lograr una coherencia entre la misión, visión y valores institucionales. Así mismo, permite abrir el entorno social y gestionar la solución de problemas sociales que compete a todos los ciudadanos. En síntesis la RSU establece una conciencia global e integral por parte de la Institución educativa en su entorno. Con base lo anterior, el objetivo fue: Evaluar la percepción de la Responsabilidad Social Universitaria por los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

Marco conceptual

Percepción:

Desde un punto de vista antropológico, la percepción es entendida como la forma de conducta que comprende el proceso de selección y elaboración simbólica de la experiencia sensible, que tienen como límites las capacidades biológicas humanas y el desarrollo de la cualidad innata del hombre para la producción de símbolos. A través de la vivencia la percepción atribuye características cualitativas a los objetos o circunstancias del entorno mediante referentes que se elaboran desde sistemas culturales e ideológicos específicos construidos y reconstruidos por el grupo social, lo cual permite generar evidencias sobre la realidad (Vargas M., 1995).

Responsabilidad Social Empresarial:

Maignan (2004) presenta una conceptualización de la RSE que hace hincapié en el papel y la contribución potencial de la disciplina de marketing. El artículo discute los procesos de gestión necesarios para el control, conocer e incluso superar, las normas de las partes interesadas. Finalmente, el análisis explica cómo las iniciativas de RSE pueden generar un aumento en el apoyo de los steakholdres.

Tamayo (2009), menciona que de la RSE, surge el concepto de la Ciudadanía Corporativa (CC), el cual en términos sencillos busca el que las empresas tengan en cuenta no sólo las consecuencias económicas y financieras de sus actividades sino también los aspectos sociales, ambientales, de desarrollo y de género. En otras palabras, la CC es la forma como se concreta o se lleva a la práctica la RSE; teniendo como principio básico el que la empresa no es una entidad aislada, sino que es parte de la misma sociedad en donde se encuentra, y que requiere ser un "buen ciudadano" en cuanto a la trascendencia de todos sus actos, ya sea en la parte social, productiva y ecológica.

González (2012) indica que actualmente existe un concepto que ha tomado mucho auge en los últimos años, el cual es la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que consiste en responder a los empleados, clientes, proveedores, comunidad y sociedad en general, por medio de planes gerenciales que fomenten el bienestar común, lo que conlleva a que esos planes se conviertan en ventaja competitiva. Partiendo de dicha definición, la Responsabilidad Social viene dada por una serie de

subsistemas tanto internos como externos: Ética y Calidad de vida laboral medio ambiente y proyección comunitaria.

Responsabilidad Social Universitaria:
El modelo de triple hélice Etzkowitz (2000) ubica la academia y su relación con el estado y la Industria. El conocimiento es una parte de la innovación y la universidad juega un gran papel en la innovación, se convierte en un elemento clave del sistema de innovación como proveedor de capital humano o cultural y semillero de nuevas empresas. Las tres esferas institucionales lo público, lo privado y lo académico, cada vez están más interrelacionadas en un patrón de vínculos en espiral emergiendo en las distintas etapas de la innovación.

Pelekais y Aguirre (2008) indica que las instituciones de educación superior, son las llamadas en primer orden a incorporarse a estos nuevos procesos que optimizan la cultura de sus integrantes, entre ellos la responsabilidad social, enfoque que adquiere vital importancia en la actualidad ante los retos y desafíos que suponen las instituciones de educación superior.

Así mismo, De la Cuesta y Sánchez (2012) hacen una representación panorámica de la RSU cuando la describen como un compromiso transversal, plural y multidimensional, inherente a la propia esencia de la actividad universitaria. Es mayor calidad y excelencia a una institución como instrumento esencial para la cohesión social, la igualdad de oportunidades y la innovación y la investigación tecnológica y científica. La sociedad civil le pide a la Universidad que, además de desarrollar sus dos misiones históricas o clásicas, la docente y la investigadora, transfiera al sector productivo resultados de su conocimiento e investigación. Esto es a lo que se suele denominar tercera misión de la Universidad o transformación del resultado del conocimiento y de la investigación académica en valores sociales y económicos y, consiguientemente, participación activa de las universidades en el desarrollo social y económico.

Sin embargo, Tunnermann (2010) expresa que la RSU trata de dar una re-significación a la función social y a las tradicionales tareas de servicio social

universitario que, por cierto, representan formas concretas de llevar a la realidad esa responsabilidad.

Torres y Trápaga (2010) examinan con mucho detalle el concepto de RSU, los elementos centrales para su definición y las tendencias actuales. Las universidades al ser organizaciones y formar parte de la sociedad, funcionan como “organizaciones sujeto”, en el sentido que las concibe Schvarstein, son centros de conocimiento cuya razón de ser es poner los mismos al servicio de la sociedad que la cobija Es así, que las instituciones de educación superior son actores sociales clave y no escapan a las exigencias de ejercer la responsabilidad social Una universidad socialmente responsable se transforma y provoca el cambio para atender las necesidades, tanto de la comunidad universitaria como de la sociedad. Una universidad socialmente responsable debe ser una institución modelo, que asuma una oposición critica y de evaluación permanente, que además de preocuparse por sus actividades centrales (docencia, investigación y extensión), tome en cuenta también la calidad de vida de sus integrantes y socios externos.

Marco de referencia

Existe una teoría en la que afirma que el camino más práctico para delimitar lo que es el proceso de RSU pasa por resaltar la definición de la Responsabilidad Social en términos de gestión de impactos. Para esto, es importante conocer cuáles son los principales impactos que la institución universitaria genera en su entorno. Se considera que estos pueden ser agrupados en cuatro grandes rubros:

Impactos de funcionamiento organizacional:

Como cualquier organización laboral, la Universidad genera impactos en la vida de su personal administrativo, docente y estudiantil (que su política de Bienestar social debe de gestionar) y también contaminación en su medioambiente (desechos, deforestación, polución atmosférica por transporte vehicular, etc.). La Universidad deja “huellas” en las personas que viven en ella y tiene también su “huella ecológica”. Por ejemplo, ¿Cuáles son los valores que vive una persona a diario? ¿Cómo debe vivir en la universidad en forma responsable, en atención a la naturaleza, la dignidad y el bienestar de los miembros de la comunidad universitaria?

Impactos educativos:

La Universidad tiene por supuesto un impacto directo sobre la formación de los jóvenes y profesionales, su manera de entender e interpretar el mundo, comportarse en él y valorar ciertas cosas en su vida. Influye asimismo sobre la deontología profesional, orienta (de modo consciente o no) la definición de la ética profesional de cada disciplina y su rol social. Por ejemplo, ¿Qué tipo de profesionales y personas forma la Universidad? ¿Cómo debe estructurar la Universidad su enseñanza para formar ciudadanos responsables del Desarrollo del país en forma justa y sostenible?

Impactos cognitivos y epistemológicos:

La Universidad orienta la producción del saber y las tecnologías, influye en la definición de lo que se llama socialmente "Verdad, Ciencia, Racionalidad, Legitimidad, Utilidad, Enseñanza, etc." Incentiva (o no) la fragmentación y separación de los saberes al participar en la delimitación de los ámbitos de cada especialidad. Articula la relación entre tecno ciencia y sociedad, posibilitando el control y la apropiación social de la ciencia. Genera actitudes como el elitismo científico, la "expertocracia" o al contrario promueve la democratización de la ciencia. Influye finalmente sobre la definición y selección de los problemas de la agenda científica. Por ejemplo, ¿Qué tipo de conocimientos produce la Universidad, para qué y para quiénes? ¿Qué conocimientos debe producir la Universidad y cómo debe difundirlos para atender las carencias cognitivas que perjudican el Desarrollo social sostenible en el país?

Impactos sociales:

La Universidad tiene un impacto sobre la sociedad y su desarrollo económico, social y político. No sólo tiene un impacto directo sobre el futuro del mundo en cuanto forma a sus profesionales y líderes, sino que ella es también un referente y un actor social, que hasta puede llegar a promover el progreso, que puede crear Capital Social, vincular la educación de los estudiantes con la realidad social exterior, hacer accesible el conocimiento a todos, etc. Así, el entorno social de la Universidad se hace una cierta idea de su papel y su capacidad de ser un interlocutor válido y útil en la solución de sus problemas. Por ejemplo, ¿Qué papel asume la Universidad en el desarrollo de la sociedad, con quiénes y para qué? ¿Cómo la Universidad puede

ser, desde su función y pericia específica, un actor partícipe del progreso social a través del fomento de Capital Social?

En la actualidad, la sociedad en general espera, e incluso exigen, que las universidades jueguen un rol importante en el desarrollo, educación y aumento de la calidad de vida de los alumnos, de su comunidad y del país. La gestión de la misma no debe quedarse en una mera gestión del ámbito educativo sino que debe integrarse en la gestión estratégica como un elemento más a considerarse como generador de ventajas competitivas para la futura vida laboral de los alumnos involucrados. De los tipos de impactos se deducen cuáles son las partes interesadas primordialmente en el buen desempeño de la Universidad:

La organización (Las autoridades y el personal administrativo, docente y obrero)
Cognición (Docentes)
Educación (Estudiantes)
Participación (Personas externas potenciales, como la comunidad, sociedad civil, sector público y/o privado, etc.)

Los 4 impactos antes mencionados definen 4 ejes de gestión socialmente responsable de la Universidad:

Campus responsable: es la gestión socialmente responsable de la organización misma, del clima laboral, la gestión de recursos humanos, los procesos democráticos internos y el cuidado del medio ambiente. Con este eje se busca lograr un comportamiento organizacional éticamente ejemplar para la educación continua no formal (desde los mismos hábitos cotidianos rutinarios) de todos los integrantes de la Universidad, trabajadores administrativos, personal docente y estudiantes. Al vivir y reafirmar a diario valores de buen trato interpersonal, democracia, transparencia, buen gobierno, respeto de los derechos laborales, seguridad, prácticas ciudadanas, etc., los estudiantes aprenden normas de convivencia éticas, sin pasar por las aulas de clase. Al vivir y acatar a diario reglas de cuidado medioambiental, selección de desechos, ahorro de energía, reciclaje de residuos y agua, etc., en un campus ecológicamente sostenible, los estudiantes aprenden las

normas de conducta ecológica (alfabetización ambiental) para el desarrollo sostenible, otra vez sin necesidad de pasar por las aulas.

Formación profesional y ciudadana: Es la gestión socialmente responsable de la formación académica y pedagógica, tanto en sus temáticas, organización curricular como en sus metodologías y propuestas didácticas. La meta de ésta es que la formación profesional y humanística se oriente realmente hacia un perfil del egresado que haya logrado e incorporado competencias ciudadanas de Responsabilidad Social para el desarrollo sostenible de su sociedad. Esto implica que la orientación curricular general, y parte de los cursos de cada carrera, tengan una relación estrecha con los problemas reales de desarrollo económicos, sociales, ecológicos.

Gestión social del conocimiento: Esta gestión está socialmente responsable de la producción y difusión del saber, la Investigación, y los modelos epistemológicos promovidos desde el aula. Su objetivo es orientar la actividad científica y la práctica experta hacia su responsabilidad social, no sólo a través de una negociación de las líneas de investigación universitaria con interlocutores externos, a fin de articular la producción del conocimiento con la agenda del desarrollo local y nacional y con los grandes programas sociales emprendidos desde el sector público, sino también para que los procesos de construcción de los conocimientos se den de modo participativo, con actores no académicos. Asimismo, la responsabilidad social de la ciencia implica la tarea de difundir ampliamente y de modo comprensible los procesos y resultados de la actividad científica, para facilitar el ejercicio ciudadano de reflexión crítica sobre la misma (accesibilidad social del conocimiento).

Participación social: Es la gestión socialmente responsable de la participación social de la Universidad en el Desarrollo Humano Sostenible de la comunidad. Y se refiere a organizar proyectos con actores externos de tal modo que se constituyan vínculos de puente para el desarrollo social entre los participantes de los proyectos, de modo que estos últimos puedan aprender juntos (tanto los participantes académicos como los no académicos) durante el intercambio. Razón por la cual la participación socialmente responsable de la Universidad en el desarrollo social de su entorno no se limita en proyección para la capacitación de diversos públicos necesitados, sino

que promueve la constitución de Comunidades de aprendizaje mutuo para el desarrollo, en las que se beneficie tanto los estudiantes y los docentes como los actores externos.

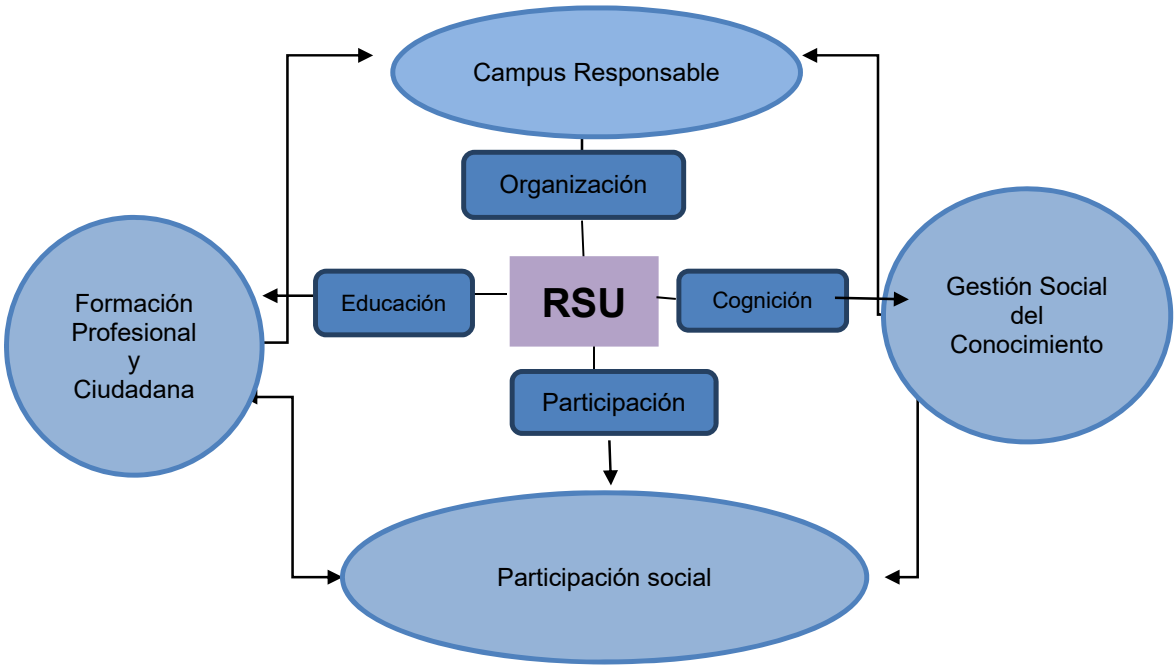


Figura 1: 4 Ejes de Reforma Universitaria Socialmente Responsable

La RSU coadyuva a la formación de líderes proactivos para la sociedad y forja egresados emprendedores comprometidos con su entorno social, económico y cultural. Fomentar el valor de la responsabilidad social en los universitarios debe ser parte de la educación profesional, ya que se debe tener presente que las consecuencias a largo plazo de las diversas acciones podrían llegar a ser impredecibles (Morín, 2006).

Seis Principios de PRME (Principios para la Educación de Gestión Responsable)

Los seis principios de PRME proporcionan un marco apoyado por las Naciones Unidas para las Instituciones de Educación Superior (IES), y especialmente los programas de gestión y de negocio, a integrar la sostenibilidad de las empresas en las prácticas de la educación, la investigación, y de la escuela.

Propósito: Desarrollar las capacidades de los estudiantes para que sean futuros generadores de valor sostenible para los negocios y la sociedad en general y para trabajar por una economía global incluyente y sostenible.

Valores: Incorporar a las actividades académicas y programas de estudio los valores de la Responsabilidad Social a nivel mundial como descritos en iniciativas internacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Método: Crear marcos educativos, materiales, procesos y ambientes que hagan posible experiencias efectivas de aprendizaje para un liderazgo responsable.

Investigación: Comprometer una investigación conceptual y empírica que permita mejorar la comprensión acerca del papel, la dinámica y el impacto de las corporaciones en la creación de valor social, ambiental y económico sostenible.

Colaboración: Interactuar con los directores de las corporaciones empresariales para ampliar el conocimiento de los desafíos en el cumplimiento de las responsabilidades sociales y ambientales y explorar conjuntamente los modos efectivos de enfrentar tales desafíos.

Diálogo: Facilitar el diálogo de soporte y el debate entre educadores, estudiantes, empresas, gobierno, consumidores, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil y otros grupos interesados y las partes interesadas sobre temas críticos relacionados con la Responsabilidad Social global y la sostenibilidad.

Los principios de PRME pueden servir de marco para el cambio sistémico para las escuelas de negocios e instituciones académicas relacionadas con la gestión, sobre la base de tres características distintivas: mejoras continuas, informes y aprendizaje.

Lista de factores rectores que pueden ayudar a contribuir al éxito de la institución:

El compromiso de los principales administradores de la aplicación de PRME es un primer, aspecto crucial para el progreso.

Identificar campeones y líderes entre los profesores, los administradores de alto rango, los estudiantes, y / o grupos de interés externos (por ejemplo, los

donantes financieros) para ayudar en los pasos iníciales de la adopción y aplicación de la PRME.

Crear una visión de lo que debe ser logrado en términos de operaciones y servicios (planes de estudio, investigación y promoción) de la organización.

Identificar los aspectos clave de las actividades de la organización que pueden ser cambiados.

Planificar y construir los operativos, la responsabilidad y los sistemas de notificación para poner en práctica esta idea.

Integrar y alinear los esfuerzos de toda la organización, y en sus procesos de toma de decisiones clave, mediante la formación de una de múltiples partes interesadas, el equipo multidisciplinar - incluidos los administradores, profesores y estudiantes (es decir, las operaciones de la organización, plan de estudios, la investigación, etc.)

Anualmente evaluar y compartir su progreso con todos los interesados.

La conferencia se centra en la necesidad de negocios, economía y gestión de los líderes y académicos, para desempeñar un papel activo en la orientación y asesoramiento a las empresas y los gobiernos sobre las mejores soluciones para el desarrollo económico sostenible, con regiones comerciales y los estados-nación.

La ética, la responsabilidad y la Responsabilidad Social en las prácticas empresariales y gubernamentales.

Principios responsables de negocio y gestión de la educación y las prácticas (PRME)

Responsable financiero de toma de decisiones en un entorno global cambiante, y el papel de la profesión contable para mantener la actividad responsable y rendir cuentas y prácticas de gobierno del sector público

Cambio de tendencias en los negocios y el espíritu empresarial en las economías emergentes

El papel del gobierno para apoyar sostenible local y global el crecimiento económico, el espíritu empresarial y el comercio

Negocios y el comercio en la era digital - Comercio e Intercambio de Innovaciones

Prácticas de marketing y comercialización para el consumo mundial

La naturaleza cambiante de la empresa

El papel de la profesión legal en el apoyo al desarrollo y prácticas de negocio sostenible.

Metodología

La investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua en el periodo de enero a junio del 2015. Su diseño fue no experimental transeccional descriptivo y correlacional. La población de interés estuvo integrada por alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Como marco muestral se consideró la base de datos del departamento académico de la mencionada Facultad. La unidad de análisis estuvo integrada por los alumnos activos de los diez programas académicos presenciales, (Ingeniería Aeroespacial, Ingeniería en Tecnología de procesos, Ingeniería Geológica, Ingeniería Física, Ingeniería Matemática, Ingeniería en Sistemas Computacionales de Hardware, Ingeniería en Software, Ingeniería en Sistemas Topográficos, Ingeniería Civil e Ingeniería en Minas y Metalurgia). La variable evaluada en la investigación fue la percepción de la Responsabilidad Social Universitaria. Los indicadores socio demográficos fueron: Licenciatura, Semestre, Trabaja, Género y Edad. Los indicadores de la RSU fueron: Campus responsable (CR), Participación Social (PS) y Formación Profesional y Ciudadana (FPC). El tipo de muestreo fue probabilístico. El tamaño de muestra se estimó considerando un 95% de nivel de confianza, con un margen de error del 5% y valores máximos de p y q, para poblaciones finitas. El tamaño del universo es de 3133 y con éstos datos, el tamaño de la muestra estimado fue de 343 alumnos de los cuales se encuestaron 361 (Cuadro 1). El instrumento utilizado para medir la variable fue mediante cuestionarios, que comprendieron datos socio demográficos y las tres dimensiones de la RSU. Cada dimensión se integró por 20, 9 y 10 preguntas respectivamente, siendo en total 39 reactivos, con cinco opciones de respuesta en escala Likert, desde “Totalmente de Acuerdo” hasta “Totalmente en Desacuerdo”. La información se codificó mediante la captura de los datos en el programa SPSS y su interpretación, en primera instancia, fue descriptiva. Se realizaron pruebas de chi cuadrada entre los indicadores socio demográficos y las preguntas de las tres dimensiones evaluadas.

Cuadro 1. Tamaño de muestra para la encuesta de percepción de Responsabilidad Social Universitaria de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua. 2015

Ingenierías	**Universo**	**Factor de ajuste**	**Tamaño de muestra teórica**	**Tamaño demuestra real**	**Diferencia**
Aeroespacial	243	0.1094	27	27	0
Tecnología de Procesos	278	0.1094	30	36	6
Geológica	328	0.1094	36	36	0
Física	127	0.1094	14	14	0
Matemática	71	0.1094	8	8	0
Sist. Com. Hardware	191	0.1094	21	27	6
Software	312	0.1094	34	36	2
Sistemas Topográficos	180	0.1094	20	21	1
Civil	1050	0.1094	116	120	4
Minas y Metalurgia	353	0.1094	37	36	1
Total	**3133**		**343**	**361**	**18**

Para evaluar la percepción de la RSU, se hizo una asignación porcentual considerando las cinco opciones de respuesta con los porcentajes regustados para cada una de las dimensiones evaluadas (Cuadro 2):

Cuadro 2. Evaluación de la percepción de la Responsabilidad Social Universitaria por los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

	Nivel de PERCPECIÓN (%)				
Opciones de respuesta	**Totalmente en descuerdo**	**Desacuerdo**	**Ni en desacuerdo ni de acuerdo**	**De acuerdo**	**Totalmente de acuerdo**
Percepción	**Pésima**	**Mala**	**Regular**	**Buena**	**Excelente**
Eje o dimensión: Campus Responsable; Participación Social; Formación Profesional y Ciudadana	**0 -20**	**21 - 40**	**41 - 60**	**61 - 80**	**81 - 100**

Resultados

La sección I contiene los resultados generales sobre los indicadores socio demográfico: licenciatura que estudia; situación laboral; semestre; género y edad de los estudiantes participantes en el estudio. Cabe destacar que esta información se generó con los datos de 361alumnos de los diferentes programas de licenciatura.

La sección II presenta los resultados de las respuestas de los estudiantes respecto a cómo se perciben las acciones de Campus Responsable.

La sección III presenta los resultados de las respuestas de los estudiantes respecto a cómo se perciben las acciones de Participación Social.

La sección IV presenta los resultados de las respuestas de los estudiantes respecto a cómo se perciben las acciones de Formación Profesional y Ciudadana.

La sección V incluye el análisis de chi cuadrada en donde se muestran las relaciones que existen entre los indicadores socio demográficos y las preguntas de las dimensiones o ejes de la RSU. Estos resultados están agrupados en las tres dimensiones evaluadas.

Para la sección I, los resultados fueron los siguientes:

Cuadro 3.- Datos socio demográficos de los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua, 2015.

Indicador	**Valores**									
Licenciatura %	**IC 35**	**IP 10**	**IG 10**	IMM 9	IS 9	IH 8	IA 7	IT 6	IF 4	IM 2
Situación laboral	**66% (No)**					34% (Si)				
Semestres	1 5%	**2 11%**	**3 13%**	**4 16%**	**5 10%**	**6 21%**	**7 13%**	8 7%	9 4%	
Género	**75% (Hombres)**					25% (Mujeres)				
Edad (años)	**18 - 20 46%**			**21 - 23 44%**		24 - 26 8%		Mayores a 26 2%		

El 55% de los estudiantes evaluados se agruparon en tres programas de licenciatura (Ingeniería Civil 35%; Procesos 10% y en Geología 10%). El 66% de los participantes no trabaja. El 84% de los encuestados se ubicaron entre el segundo y séptimo semestres de estudios. El 75% fueron hombres y el 90% de ellos se ubican entre los 18 y 23 años de edad. Para las secciones II, III y IV, los resultados de las cinco opciones de respuesta se integraron en tres categorías 1, 2 y 3. La categoría 1 agrupó los respuestas “Totalmente en desacuerdo” y en “Desacuerdo”; la categoría

2 representa los resultados neutrales (Ni en descuerdo ni de acuerdo); por último, la categoría 3 agrupó los resultados “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”.

En la sección II, los resultados para la dimensión de Campus Responsable fueron los siguientes:

Cuadro 4.- Percepción de CAMPUS RESPONSABLE (Responsabilidad Social Universitaria) por los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua, 2015.

		%		
	Pregunta	**1 (-,-)**	**2 (+, -)**	**3 (+,+)**
1	En la Universidad, las relaciones interpersonales son de respeto y cordialidad	6	9	85
2	Percibo que hay un buen clima laboral entre los trabajadores de la Universidad	14	16	70
3	Entre profesores y estudiantes hay un trato de respeto y colaboración	8	7	85
4	No percibo discriminación por género, raza, nivel socioeconómico u orientación política o sexual	14	10	76
5	Hay equidad de género en el acceso a los puestos directivos	11	30	59
6	Me siento escuchado como ciudadano, puedo participar en la vida institucional	17	28	54
7	La Universidad está organizada para recibir a estudiantes con necesidades especiales	26	21	53
8	La Universidad toma medidas para la protección del medio ambiente en el campus	13	23	64
9	He adquirido hábitos ecológicos desde que estoy en la Universidad	30	39	31
10	Percibo que el personal de la Universidad recibe una capacitación y directivas para el cuidado del medio ambiente en el campus	21	38	41
11	Los procesos para elegir a las autoridades son transparentes y democráticos	32	39	19
12	Las autoridades toman las grandes decisiones en forma democrática y consensuada	26	38	36
13	Percibo coherencia entre los principios que declara la Universidad y lo que practica en el campus	17	29	54
14	Los estudiantes se preocupan y participan activamente en la vida universitaria	15	24	61
15	Los estudiantes tiene una participación adecuada en el consejo técnico y en el consejo universitario	18	37	45
16	En la Universidad hay libertad de expresión.	12	23	65
17	Se me informa de modo transparente acerca de todo lo que me concierne y afecta en la Universidad	19	32	49
18	Los mensajes publicitarios que difunde la Universidad son elaborados con criterios éticos y de responsabilidad social	7	17	75
19	La Universidad nos invita a mantener buenas relaciones con las demás universidades	9	24	67
20	La Universidad busca utilizar sus campañas de marketing para promover valores y temas de responsabilidad social	10	22	68
	PROMEDIO	**16**	**25**	**59**

En este cuadro se observa la tendencia de las respuestas en cuanto a esta dimensión. Se aprecia que el 59% de los encuestados está de acuerdo y/o totalmente de acuerdo con las políticas y acciones de la UACH relacionadas con Campus Responsable. Es decir, se puede asumir que de cada 100 estudiantes, 59 de ellos coinciden con estas directrices.

En cuanto a la información generada en la sección III, los resultados de la Participación Social fueron los siguientes:

Cuadro 5.- Percepción de la PARTICIPACIÓN SOCIAL (Responsabilidad Social Universitaria)por los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua, 2015

		%		
	Pregunta	**1 (-,-)**	**2 (+,-)**	**3 (+,+)**
1	Percibo que mi universidad se preocupa por los problemas sociales y quiere que los estudiantes seamos agentes del desarrollo	15	21	64
2	Percibo que mi universidad mantiene contacto con actores clave del desarrollo social (Estado, organismos internacionales, empresas)	11	23	66
3	La universidad brinda a sus estudiantes y docentes oportunidades de interacción con diversos sectores sociales	16	25	59
4	En mi universidad se organizan foros y actividades en relación con el desarrollo, los problemas sociales y ambientales	12	27	61
5	Existe en la universidad una política explicita para no segregar el acceso a la formación académica a grupos marginados (población indígena, estudiantes de escasos recursos, etc.) a través de becas de estudio u otros medios	12	29	59
6	En mi universidad existen iniciativas de voluntariado y nos motiva a participar de ellos	20	37	43
7	Desde que estoy en la universidad he podido formar parte de grupos y/o redes con fines sociales o ambientales	33	34	43
	Los egresados de mi universidad han recibido una formación que promueve su sensibilidad social y ambiental	23	38	39
	En el transcurso de mi vida estudiantil he podido aprender mucho sobre la realidad nacional y los problemas sociales de mi país	18	14	68
	PROMEDIO	**18**	**28**	**54**

Con relación a los resultados condensados del eje PS, se detectó una tendencia similar, donde el 54% de los estudiantes estuvo de acuerdo y/o totalmente de acuerdo con las políticas y acciones de la UACH relacionadas con su Participación Social. Es decir, se puede asumir que de cada 100 estudiantes, 54 de ellos coinciden con estas directrices. Destaca, que el 46% de los alumnos sean indiferentes o que no coincidan con estas prácticas y enunciados.

Para la sección IV, relacionada con la Formación Profesional y Ciudadana, los resultados fueron similares a las dos dimensiones previas, éstos fueron los siguientes:

Cuadro 6. Percepción de la FORMACIÓN PROFESIONAL Y CIUDADANA (Responsabilidad Social Universitaria) por los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua, 2015.

		%		
	Pregunta	**1 (-,-)**	**2 (+,-)**	**3 (+,+)**
1	La universidad me brinda una información ética y ciudadana que me ayuda a ser una persona socialmente responsable	11	14	75
2	Mi formación es realmente integral, humana y profesional	8	10	82
3	La universidad me motiva para ponerme en el lugar de otros y reaccionar contra las injusticias sociales y económicas	16	23	61
4	Mi formación me permite ser un ciudadano activo en defensa del medio ambiente e informado acerca de los regios y alternativas ecológicas al desarrollo actual	12	28	60
5	Los diversos cursos que llevo en mi formación están actualizados y responden a necesidades sociales de mi entorno	13	19	68
6	Dentro de mi formación he tenido la oportunidad de relacionarme cara a cara con la pobreza	32	30	38
7	Dentro de mis cursos he tenido la oportunidad de participar en proyectos sociales fuera de la universidad	38	26	36
8	Mis profesores vinculan sus enseñanzas con los problemas sociales y ambientales de la actualidad	20	20	60
9	Dentro de mi formación tengo la posibilidad de conocer a especialistas en temas de desarrollo social y ambiental	36	16	48
10	Dentro de mis cursos he tenido la oportunidad de hacer investigación aplicada a la solución de problemas sociales y/o ambientales	24	23	53
		21	**21**	**58**

Por último, los resultados generales de la FPC mostró resultados similares a CR, donde el 58% de los estudiantes estuvo de acuerdo y/o totalmente de acuerdo con las políticas y acciones de la UACH relacionadas con la Formación Profesional y Ciudadana. Esto implica que de cada 100 estudiantes, 58 de ellos coinciden con estos textos y acciones.

Los resultados generales de las tres dimensiones o ejes se pueden apreciar en el Cuadro 7, en el cual se destaca la gran similitud de resultados en las tres dimensiones evaluadas. Destaca que más del 50% de los estudiantes está de acuerdo, de manera general, con las políticas de la UACH relacionadas con RSU. Sin embargo; el porcentaje de estudiantes que son indiferentes o que no están de

acuerdo con estos señalamientos, oscila alrededor del 40% y esta cifra es significativa. Es importante fortalecer lo ya existente, pero es más importante trabajar con aquellos alumnos que perciben de otra manera las políticas de la RSU.

Cuadro 7.- Resumen de la percepción de la RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA por los alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua, 2015.

Dimensión	Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	Totalmente de acuerdo, de acuerdo
	%		
Campus Responsable	16	25	59
Participación Social	18	28	54
F. Profesional y Ciudadana	21	21	58

Por último, la sección V de los resultados presenta la información generada del análisis de chi cuadrada, y está dividida en tres apartados:

1. Análisis de relación de chi cuadrada entre la Licenciatura con la dimensiones de CR, PS y FPC.
2. Análisis de relación de chi cuadrada entre la Semestre con la dimensiones de CR, PS y FPC.
3. Análisis de relación de chi cuadrada entre la Trabajo con la dimensiones de CR, PS y FPC.
4. Análisis de relación de chi cuadrada entre la Género con la dimensiones de CR, PS y FPC.
5. Análisis de relación de chi cuadrada entre la Edad con la dimensiones de CR, PS y FPC.

La hipótesis para la prueba de chi cuadrada se definió de la siguiente manera:

H_0: Los indicadores socio demográficos y la variables Campus Responsable, Participación Social y Formación Profesional y Ciudadana, son independientes; es decir, no hay ninguna relación entre ellas.

H_1: Los indicadores socio demográficos y la variables Campus Responsable, Participación Social y Formación Profesional y Ciudadana, son dependientes; es decir, hay relación entre ellas.

La regla de decisión es: se rechaza la H_o: si $x^2 > x_U^2$

Análisis de relación de chi cuadrada entre el indicador LICENCIATURA y las variables Campus Responsable, Participación Social y Formación Profesional y Ciudadana.

Cuadro 8. Prueba de chi Cuadrada entre la variable independiente LICENCIATURA y la variable dependiente Campus Responsable, Participación Social y Formación Profesional y Ciudadana.

Chi cuadrada de Pearson					
Variable independiente	Variable dependiente **CAMPUS RESPONSABLE**		**Valor X^2**	gl	**Valor x^2_U**
LICENCIATURA	2	Percibo que hay un buen clima laboral entre los trabajadores de la universidad.	61.658	36	50.9985
	4	No percibo discriminación por género, raza, nivel socioeconómico u orientación política o sexual.	55.097	36	50.9985
	15	Los estudiantes tienen una participación adecuada en el consejo técnico y en el consejo universitario	61.416	36	50.9985
Chi cuadrada de Pearson					
Variable independiente	Variable dependiente **PARTICIPACIÓN SOCIAL**		Valor X2	gl	Valor x^2_U
LICENCIATURA	1	Percibo que mi universidad se preocupa por los problemas sociales y quiere que los estudiantes seamos agentes de desarrollo.	63.448	36	50.9985
Chi cuadrada de Pearson					
Variable independiente	Variable dependiente **FORMACIÓN PROFESIONAL Y CIUDADANA**		Valor X2	gl	Valor x^2_U
LICENCIATURA	1	La universidad me brinda una formación ética y ciudadana que me ayuda a ser una persona socialmente responsable	70.247	36	50.9985

Los resultados más destacados de estos cuadros, indican que el factor LICENCIATURA, es decir la carrera que el alumno se encuentra cursando, influye o se relaciona de manera parcial con las dimensiones evaluadas. En CR destaca la percepción de un buen clima laboral universitario; la no discriminación y participación de los alumnos en los consejos universitarios de la UACH. En la PS se percibe la preocupación de la Universidad por los problemas sociales y que los estudiantes sean agentes de cambio. En la FPC, se percibe la formación ética y a ser una persona socialmente responsable.

Análisis de relación de chi cuadrada entre el indicador SEMESTRE y las variables Campus Responsable, Participación Social y Formación Profesional y Ciudadana.

Cuadro 9. Prueba de chi Cuadrada entre la variable independiente SEMESTRE y la variable dependiente Campus Responsable, Participación Social y Formación Profesional y Ciudadana.

Chi cuadrada de Pearson					
Variable independiente	Variable dependiente **CAMPUS RESPONSABLE**		Valor X2	gl	Valor x^2_U
SEMESTRE	2	Percibo que hay un buen clima laboral entre los trabajadores de la universidad	49.118	32	46.1942
	6	Me siento escuchado como ciudadano, puedo participar en la vida institucional	51.587	32	46.1942
	8	La universidad toma medidas para la protección del medio ambiente en el campus	52.333	32	46.1942
	11	Los procesos para elegir a las autoridades son transparentes y democráticos	62.672	32	46.1942
	14	Los estudiantes se preocupan y participan activamente en la vida universitaria	62.252	40	55.7585
	17	Se me informa de modo transparente acerca de todo lo que me concierne y afecta en la universidad	49.562	32	46.1942
Chi cuadrada de Pearson					
Variable independiente	Variable dependiente **PARTICIPACIÓN SOCIAL**		Valor X2	gl	Valor x^2_U
SEMESTRE	3	La universidad brinda a sus estudiantes y docentes oportunidades de interacción con diversos sectores sociales.	55.076	32	46.1942
	8	Los egresados de mi universidad han recibido una formación que promueve su sensibilidad social y ambiental.	47.606	32	46.1942
Chi cuadrada de Pearson					
Variable independiente	Variable dependiente **FORMACIÓN PROFESIONAL Y CIUDADANA**		Valor X2	gl	Valor x^2_U
SEMESTRE	1	La universidad me brinda una formación ética y ciudadana que me ayuda a ser una persona socialmente responsable	56.190	32	46.1942
	9	Dentro de mi formación tengo la posibilidad de conocer a especialistas en temas de desarrollo social y ambiental	64.668	32	46.1942
	10	Dentro de mis cursos he tenido la oportunidad de hacer investigación aplicada a la solución de problemas sociales y/o ambientales	50.308	32	46.1942

Este indicador fue el que mostró mayor relación con las preguntas de las dimensiones evaluadas. Para este caso, se puede observar que el grado de

madurez de los alumnos de últimos semestres influye en sentirse o no parte de los procesos de formación de la Universidad, y en la oportunidad que ésta brinda a sus estudiantes para desarrollarse activamente dentro de los ámbitos sociales y ambientales. Pero no sólo es la madurez adquirida por la edad, si no que conforme van avanzando en cada una de sus materias, van adquiriendo más conocimientos, van ampliando su visión y adoptan más la cultura de Responsabilidad Social que la Universidad les inculca.

Análisis de relación de chi cuadrada entre el indicador TRABAJO y las variables Campus Responsable.

Cuadro 10. Prueba de Chi Cuadrada entre la variable independiente TRABAJO y la variable dependiente Campus Responsable.

Chi cuadrada de Pearson					
Variable independiente	Variable dependiente **CAMPUS RESPONSABLE**		Valor X2	gl	Valor x_U^2
TRABAJO	13	Percibo coherencia entre los principios que declara la Universidad y lo que practica en el campus	20.888	4	9.4877
	16	En la Universidad hay libertad de expresión	10.731	4	9.4877

Este indicador fue el que mostró menos incidencia o relación con las dimensiones evaluadas. Solo registró relación con dos preguntas de la dimensión CR. Esto se puede atribuir a que los alumnos que trabajan tienen una visión más amplia de la vida laboral, en la cual la práctica les permite desarrollarse profesionalmente e integrar diariamente los conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera, así mismo les permite darse cuenta de que tanto sus valores morales como su ética personal rigen el entorno laboral. De tal manera que empiezan a comparar o bien a observar, si en la Universidad se manejan los valores que promueven.

Análisis de relación de chi cuadrada entre el indicador GÉNERO y las variables Campus Responsable, Participación social y Formación Profesional y Ciudadana.

Cuadro 11. Prueba de chi Cuadrada entre la variable independiente GÉNERO y la variable dependiente Campus Responsable y Formación Profesional y Ciudadana.

Chi cuadrada de Pearson					
Variable independiente	Variable dependiente **CAMPUS RESPONSABLE**		Valor X2	gl	Valor x^2_U
GÉNERO	12	Las autoridades toman las grandes decisiones en forma democrática y consensuada	9.504	4	9.4877
Chi cuadrada de Pearson					
Variable independiente	Variable dependiente **FORMACIÓN PROFESIONAL Y CIUDADANA**		**Valor X^2**	gl	**Valor x^2_U**
GÉNERO	1	La universidad me brinda una formación ética y ciudadana que me ayuda a ser una persona socialmente responsable	9.574	4	9.4877
	9	Dentro de mi formación tengo la posibilidad de conocer a especialistas en temas de desarrollo social y ambiental	9.972	4	9.4877

El género, al igual que el indicador anterior, no es un indicador que muestre cierto peso específico en la percepción de la RSU. Este indicador mostró evidencia de relación solo con tres preguntas de las 39 que integraron las tres dimensiones. Sin duda hoy en día la equidad de género es más notoria; sin embargo la cultura social tiene aún reservas en cuanto a las oportunidades que se les dan a las mujeres en el ámbito laboral. En esta investigación destaca que el género de los alumnos influye en la percepción que tienen en cuanto a la toma de decisiones y la democracia que se vive dentro de la Universidad, así como la formación ética que se les brinda.

Análisis de relación de Chi cuadrada entre el indicador EDAD y las variables Campus Responsable, Participación social y Formación Profesional y Ciudadana.

Cuadro 12. Prueba de chi Cuadrada entre la variable independiente EDAD y la variable dependiente Campus Responsable y Formación Profesional y Ciudadana.

Chi cuadrada de Pearson					
Variable independiente	Variable dependiente **CAMPUS RESPONSABLE**		Valor X2	gl	Valor x^2_U
EDAD	2	Percibo que hay un buen clima laboral entre los trabajadores de mi universidad	21.718	12	21.0261
	4	No percibo discriminación por género, raza, nivel socioeconómico y orientación política o sexual	26.538	12	21.0261
	10	Percibo que el personal de la universidad recibe una capacitación y directivas para el cuidado del medio ambiente en el campus	22.534	12	21.0261
Chi cuadrada de Pearson					
Variable independiente	Variable dependiente **FORMACIÓN PROFESIONAL Y CIUDADANA**		Valor X2	gl	Valor x^2_U
EDAD	3	La universidad me motiva para ponerme en el lugar de otras y reaccionar contra las injusticias sociales y económicas	23.494	12	21.0261

Anteriormente se mencionó que el factor Semestre influye en la percepción de los alumnos en cuanto a la RSU de la UACH, ahora se muestra como la Edad influye de igual manera en el sentir del estudiante, de ser parte de la Universidad, la motivación que tiene al sentir un buen clima en aulas, el interés que se vive por mantener limpio el medio ambiente, el no sentirse discriminado si no al contrario vivir la igualdad y la justicia dentro de su entorno.

Cuadro 13. Resumen del análisis de chi cuadrada. Número de relaciones entre los indicadores sociodemográficos (variable independiente) las dimensiones (CR, PS y FPC) y sus preguntas.

	DIMENSIONES			
	CR	**PS**	**FPC**	Total
Licenciatura	**3** (2, 4, 15)	**1** (1)	**1** (1)	**5**
Semestre	**6** (2, 6, 8, 11, 14, 17)	**2** (3, 8)	**3** (1, 9, 10)	**11**
Trabaja	**2** (13, 16)	0	0	**2**
Género	**1** (12)	0	**2** (1, 9)	**3**
Edad	**3** (2, 4, 10)	0	**1** (3)	**4**
Total	**15**	**3**	**7**	**25**

En este cuadro se muestra la cantidad de respuestas que cada indicador sociodemográfico registró en relación a cada uno de los ejes evaluados de la RSU. Se observa que el SEMESTRE es el indicador que mostró mayor número de relaciones con las preguntas de cada dimensión. Es decir, el semestre registró relación con seis preguntas de CR, con dos de PS y con 3 de FPC. Esto significa que si hay una relación entre los semestres y la percepción de la RSU. En cuanto al TRABAJO, éste fue el que obtuvo la menor cifra de relaciones con los ejes de la RSU. Se puede asumir que no hay relación entre los indicadores socio demográficos y las dimensiones de la RSU, excepto con el indicador Semestre.

Conclusiones

La percepción de las acciones de Campus Responsable, de la Participación Social y de la Formación Profesional y Ciudadana de la Responsabilidad Social de la Universidad Autónoma de Chihuahua por los alumnos de la Facultad de Ingeniería es REGULAR, tomando como referencia la escala del cuadro 2 y considerando los resultados que se muestran en el cuadro 7, donde se observa que el 59, 54 y 58% respectivamente de los alumnos encuestados están totalmente de acuerdo y/o de acuerdo en las acciones universitarias que se llevan a cabo en las tres dimensiones evaluadas. Destaca la proximidad de estos resultados a la categoría de percepción BUENA. Sin embargo; es destacable que cerca del 43% de los alumnos restantes se hayan manifestado indiferentes o totalmente en desacuerdo o en desacuerdo con estas políticas.

Con base en los resultados del análisis de chi cuadrada, se concluye que las acciones de la Responsabilidad Social Universitaria no son percibidas de igual forma por los estudiantes de la Facultad de Ingeniería, ya que no se encontraron relaciones significativas entre los indicadores sociodemográficos y los preguntas de los tres ejes evaluados. Esto significa que la Licenciatura, la edad, el género, la experiencia laboral del alumno no influyen en la percepción que ellos tienen sobre las actividades que se llevan a cabo dentro de la Facultad. Excepto el Semestre, este indicador mostró cierta relación, cierta tendencia con las dimensiones evaluadas.

Recomendaciones

Fortalecer las acciones y actividades que están siendo percibidas de buena manera por los estudiantes, ya sea a través de foros, platicas, congresos, etc.

Aun cuando la RSU tiene cada vez más presencia dentro de las instituciones educativas, se considera factible incorporar una materia optativa dentro de cada uno de los programas educativos en dónde los estudiantes se integren día a día a esta cultura.

Además, es importante trabajar a fondo sobre las debilidades encontradas en los diferentes ejes o dimensiones de la RSU para convertirlas en áreas de oportunidad. Destaca el 43% de los estudiantes que su ubican en la zona de indiferencia y en aquellos que no perciben de buena manera lo que hace la UACH en este sentido.

Referencias

Aldeanueva Fernández, Ignacio (2012). Aplicación de la metodología del análisis de casos al estudio de la Responsabilidad Social Universitaria.

Capriotti, P. (2006). *Concepción e Importancia Actual de la Ciudadanía Corporativa.* Revista electrónica Razón y Palabra No. 53. Recuperado el día 09 de Agosto de 2011 de http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n 53/pcapriotti.html

De la Cuesta, M., y Sánchez, D. (2012). Responsabilidad Social Universitaria 2.0. España: Netbilio S.L.

Etzkowitz, H. (2000): "The Triple Helix of University-Industry-Government. Implications for Policy and Evaluation". United States: Working Paper

González Fabiola, García Fabiola. (2014). El autodiagnóstico sobre Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en la UMSNH: Un ejercicio de profesores que se capacitan en RSU, la Responsabilidad Social en las Universidades Mexicanas.

Ibarra Irma Esperanza, Castañón Omar, Jiménez Luis y Nájera Héctor (2014) Responsabilidad Social Universitaria: Formación en valores y Una experiencia práctica, la Responsabilidad Social en las Universidades Mexicanas.

Maignan, I. (2004). *Responsabilidad Social Corporativa y Marketing: Un marco integrador.*Journal of the Academy of Marketing Science. Volume 32, No. 1. Vrije Universiteit de Amsterdam, Países Bajos. O. C. Ferrell. Universidad del Estado de Colorado , pages 3-19.

Morín, Edgar (2006). EL MÉTODO 6. ÉTICA, Cátedra, Madrid, 256 p.

Pelekais, C y Aguirre, R. (2008). Hacia una cultura de responsabilidad social. México: Editorial Pearson education.

Reyes, L J. G ., C. Gutiérrez, D. y M. García, M. (2014). Evaluación de la Responsabilidad Social Universitaria por los estudiantes de la maestría de Recursos Humanos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Primer encuentro de Responsabilidad Social en las Universidades Mexicanas.

Tamayo, N. (2009). La Responsabilidad Social no va en contra de las ganancias. (En línea) http://www.expoknews.com/2009/07/07/la-responsabilidad-social-no-va-en-contra-de-las-ganancias/. Recuperado el día 04 de agosto, 2011

Torres, M., y Trápaga M. (2010). Responsabilidad Social de la Universidad. Retos y perspectivas. Buenos Aires: Paidos

Tünnermann, C. (2010), “La educación permanente y su impacto en la educación superior”, en Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES), México, IISUE-UNAM/Universia, vol. 1, núm.1, pp. 120-133, http://ries.universia.net/index.php/ries/article/view/25/educacion_permanente, [Consulta: 10 febrero 2014].

Universidad Autónoma de Chihuahua. (2013). Programa Integral de Fortalecimiento Institucional 2012-2013. Chihuahua: UACH.

Vallaeys, F., de la Cruz, C., Sasia, P. (2009). Responsabilidad Social Universitaria: Manual de Primeros Pasos. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Vargas Melgarejo, Luz María 1995. Los colores lacandones: un estudio sobre percepción visual. México, Tesis presentada a la Escuela Nacional de Antropología e Historia, 115 h.

Caracterización Paradigmática de una Cooperativa Mexiquense

Ángel Eduardo Ramírez Nieves
Vicente Ángel Ramírez Barrera

Resumen

El objetivo fue analizar la construcción organizacional de una cooperativa de agricultores de agave del Estado de México, para comprender las realidades sociales a través del enfoque posmoderno de los Estudios Organizacionales utilizando las teorías de lógica cooperativista, isomorfismo y paradigmas organizacionales.

Al observar la construcción de la cultura corporativa como una organización paradigmática de una cooperativa mexiquense, dedicada a la producción y comercialización del agave; fue posible mirar actos de realidades sociales del grupo de productores artesanales de agave al conformarse como una cooperativa S.C. de R.L. de C.V. como una estrategia organizacional.

Del análisis de los actos del grupo de productores artesanales de agave observados, se comprendió que la constitución de una cooperativa, tiene como principio que la institucionalización de la organización. Es decir, que la formalización de las prácticas productivas tiene nuevas formas de administración y gestión de recursos; sin embargo, existen realidades sociales complejas y complementarias durante el proceso de formalizar una vieja forma de expresarse como productor artesanal.

Palabras clave:

Lógica de las cooperativas, Isomorfismo y Paradigmas de la Organización.

Introducción

El presente documento contiene observaciones de una investigación que se desarrolla en una organización mexiquense con base en la lógica cooperativista. En este sentido, el objetivo general es analizar el proceso de constitución de la cultura organizacional y

las características de las realidades sociales de una nueva cultura de la cooperativa de productores de agave, del Estado de México.

Al constituir una cooperativa y ante el interés de análisis postmoderno, las realidades sociales de la organización se observan como complementarias y complejas.

La pregunta de investigación, plateada para este trabajo es ¿cómo influyen las realidades sociales en la constitución de la cultura organizacional la cooperativa mexiquense?

Entre las observaciones más significativas, están la identificación de contradicciones entre el mundo ideal (lo deseado) y el mundo real (lo que se vive). También se puede mencionar que existen hechos que son funcionales en lo ambiguo de la organización, así como actos disfuncionales en lo formal y en lo planeado de la misma.

Revisión de literatura

A través de esta exploración de literatura especializada se pretende ubicar en la del campo de los Estudios Organizacionales (EO). Se piensa que al construir esta plataforma de argumentos teóricos de la misma disciplina, de la Cultura Cooperativa, Lógica Cooperativista o de las Cooperativas, Isomorfismo y Paradigmas de la organización; será posible comprender la caracterización paradigmática de la cooperativa de productores de agave mexiquenses.

Se tiene que tener en cuenta que los Estudios Organizacionales es una ciencia multidisciplinaria de conocimientos y técnicas tanto de análisis, como de explicación; con los cuales es posible argumentar la cultura cooperativista, dentro de un terreno de controversias ante pensamiento positivistas de la administración y gestión.

El pensamiento analítico que los autores hacen acerca del valor científico de los Estudios Organizacionales, esta esencialmente construido en el campo de actuación, el

contenido teórico y las formas de actuar ante la realidad observable dentro de las organizaciones.

Una de las necesidades primarias, para comprender el significado de los Estudios Organizacionales como una disciplina científica es ubicar el campo de actuación y el significado de organización. Para conceptualizar esta idea Barba (2013) refiere a Montaño:

> La organización es un espacio ordenado, armónico, monolítico, funcional, transparente, homogéneo y con fronteras bien definidas. Pero también señala que puede entenderse desde una perspectiva diametralmente opuesta como un espacio multidimensional donde se cruzan lógicas de acción distintas como, por ejemplo, la técnica, la económica, la política, la cultural, la emotiva, en la cual intervienen múltiples actores con intereses propios que hacen del conflicto y del poder ingredientes básicos de su funcionamiento. (p. 147)

Desde el enfoque *multidimencional* que se encuentra en el concepto anterior de estudios organizacionales, se abre un abanico de alternativas como disciplina. Es decir, que a través de la clasificación de acontecimientos individuales, grupales o sociales, que sean considerados como: nomotéticas o ideográficas, al originarse dentro del desarrollo diario es posible entender, comprender y aprender la cultura cooperativa.

Cabe mencionar que a través de la cultura cooperativa se expresan fenómenos de la organización. Ya que presentan un comportamiento regular y repetitivo que pueden ser tratados sistemáticamente por la sociología, la administración o teorías de la organización. En este sentido, desde la perspectiva donde los estudios organizacionales observan a los fenómenos como generadores de significados tanto en la cultura como en la identidad de las organizaciones.

Se puede considerar que el campo de actuación de los EO es el espacio en donde se entrelazan los conocimientos, prácticas y doctrinas de diversas ciencias, para analizar

sistemáticamente y explicar conceptualmente, las interacciones del sujeto y grupos de individuos dentro de *organizaciones estrictamente formales* en torno a los contextos socio-culturales en el que se desarrollan.

Por lo tanto, los estudios organizaciones y la administración son complementarios en la comprensión de las organizaciones. Barba (2013) señala que:

> La Administración como campo de conocimiento tiene tanto el sentido conceptual, como práctico. El primero lo argumenta de la forma siguiente: “en este sentido la Administración surge como una necesidad propia de la necesidad capitalista. La lógica de la acumulación característica de la sociedad moderna estimula el desarrollo tecnológico aplicado a la producción… en este contexto se transforma también el modo de organizar el trabajo introduciendo una nueva lógica: la lógica de la eficiencia, como condición de la racionalidad instrumental. Aquí se empieza a sentar los primeros cimientos como profesión, disciplina, ciencia, de la administración como práctica social. (p. 140)

Con base a la crítica que Reed Mike hace al discurso de análisis de la organización propuesto por el grupo de Faucault, muestra un ejemplo de que los EO están constituidos por la profundidad de entendimiento que se logra a través del análisis y reflexiones aplicadas a temas que aparentemente son considerados por algunos como una “verdad teórica, para atender problemáticas específicas de la organización y acontecimientos sociales en la misma”. Pero que al ser reconsideradas por un nuevo proceso de razonamiento, es probable que se generen controversias y por consecuencia nuevo conocimiento.

Reed Mike (1998) señala que el discurso Faucaultiano, trata de explicar el significado (meta cognitiva) que tiene la organización: "Posteriormente, sugieren que Foucault uso táctico del concepto de discurso se convierte en su objetivo de hacer que la evidencia histórica sobre las prácticas materiales y sociales a través del cual la vida social exhibe ciertos patrones y regularidades inteligibles en términos de problemas particulares".

El sendero que los EO siguen al simbolizar una ciencia, está en la forma de concebir a *toda manifestación que se hace presente a la consciencia de un sujeto y aparece como objeto de su percepción*[1]*.* Por ello, se resalta la idea que Reed Michael (1996), expuso al referir en su memoria, a Wolin (1961), quien exterioriza su idea: “Organizaciones de mercancías de los racionalmente diseñados para resolver definitivamente el conflicto entre las necesidades colectivas una persona quiere ".

Con esta aportación se distingue lo que el mismo autor determinó: “organization theorists put their faith in modern organizatión as the universal solution to the problema of orden social”.

Finalmente, se puede deducir que la identidad de la organización está en la complejidad de entender que “la organización se considera una construcción empírica del sujeto. Y por ello la organización se considera como objeto del sujeto, los estudios organizacionales consideran a la organización como un instrumento de la persona” (Barba, 2013). Asumiendo que esta es la caracterización de los EO.

Paradigmas de la organización.- La noción de paradigmas sociológicos es una idea utilizada para renovar a las disciplinas científica entre ella la social. Burrel y Morgan (1979, p. 118) definen que el término gira en torno a la idea de *leyes clásicas y modos de vida de la comunidad*. Esto quiere decir, que el paradigma delimita, en un acuerdo en el sentido y arraigada forma de ver el mundo y la forma en que debe ser estudiado, y que esta opinión es compartida por un grupo de científicos que viven en una comunidad marcada por un lenguaje conceptual común, que buscan construir sobre un edificio conceptual compartido y que están en posesión de una postura política muy a la defensiva a los forasteros.

[1] Definición de *fenómeno,* por la Real Academia Española.

En este sentido, los paradigmas sociológicos son: humanismo radical, estructuralismo radical, interpretativo y funcionalismo. Estas formas tienen como fin demostrar que el estado normal de la ciencia de la organización es pluralista. Y así, afinar la idea de que el enfoque funcionalista no es la única vía para el análisis de la organización. La idea completa muestra que manejar el término paradigma es limitado, que hablar de paradigmas sociológicos permite tener claridad, que la organización tiene contrariedades por lo es evidente que el orden tiene contrasentido al cambio radical, y que lo subjetivo se contrapone a lo objetivo. Burrel y Morgan, lo plantean como paradigmas mutuamente excluyentes.

Estos autores en sus textos, no comparten la orientación funcionalista; ellos sostienen que el argumento de las ciencias sociales acerca de los *paradigmas* y el *análisis de las organizaciones* demuestran que el funcionalismo es representativo de una ciencia normal y que será reemplazado finalmente de manera inevitable por otro enfoque pluralista. En este sentido, con los paradigmas sociológicos se manifiesta que la legitimidad del estructuralismo no es radical. Burrel y Morgan (1979) a través de esta postura mencionan que "esta dimensión realmente irrita a los funcionalistas, por el hecho de que esta postura obedece a la noción de inconmensurabilidad que establece la racionalidad generalizada" (p.119). Por lo tanto, el problema de la inconmensurabilidad de los paradigmas se mantiene en el mismo centro de la cuestión de los paradigmas organizacionales.

Isomorfismo.- El isomorfismo[2] tiene como principio considerar que los procesos en las organizaciones son cada vez más homogéneos. Hannan y Freeman (1989) refieren a Hawley (1968) considerado el arquitecto principal de la perspectiva neoclásica en la ecología humana, quien propone un principio de isomorfismo al sostener que: "las unidades sometidas a las mismas condiciones ambientales o condiciones, adquieren una forma similar de organización. Deben someterse a las condiciones normales de comunicación y con los procedimientos estándar en consecuencia de lo cual se

[2] Como una igualdad de forma; en el isomorfismo estructural, las teorías tienen que ver con la verdad, en la medida en la que hay fenómenos que de tener algún tipo de homogeneidad con los modelos que caracterizan a dichas teorías.

desarrollan las disposiciones internas similares dentro de los límites impuestos por sus respectivos tamaños"; ellos consideran que este criterio representa un idea adaptacionista en las organizaciones, y no es aplicable cuando los entornos de recursos organizacionales son heterogéneos y/o complejos.

Sin embargo, hay que tener presente que las organizaciones están inmersas en ambientes de constantes modificaciones, lo que repercute en sus esquemas funcionales; debido a que se debe considerar la adaptabilidad y la aceptación de nuevas condiciones para que sus recursos respondan a las necesidades de sobrevivencia. Por tal motivo, la estrategia de isomorfismo organizacional puede ser considerada como buena cuando los recursos están aumentando; pero puede no ser tan buena cuando los recursos disminuyen.

(Hannan y Freeman, 1989) hacen una visión actual de la organización, con la que miran las cusas de la diversidad que está implícita en la literatura sociológica y determinan que "la mayoría de la teoría y la investigación a nivel de organización asumen que las organizaciones ajustan la estructura para garantizar el flujo continuo de los recursos críticos. Desde una perspectiva adaptacionista, las organizaciones asumen diferentes estructuras sólo cuando los recursos cruciales vienen en diversas corrientes. Si los recursos clave son pocos o si hay muchos que pueden ser explotadas con algunas estrategias y también son controlados por unos pocos agentes, no existe una *necesidad* de la diversidad. A medida que la diversidad de la base aumenta de recursos, la diversidad en un conjunto de adaptación de las organizaciones aumenta".

Es decir que *el isomorfismo*, es adaptado por la mayoría de las organizaciones con la finalidad de obtener recursos a través de otras organizaciones que pueden ser consideradas como fuentes. Entre los ejemplos están la capacitación de personal, capital financiero y capital de riesgo, insumos materiales de empresas de diferentes industrias, licencias de los gobiernos federales, estatales y locales. Esto al considerar que entornos heterogéneos generan problemas de adaptación, por lo que son inciertos en el control de recursos.

Ante esta inseguridad de los entornos heterogéneos que suelen ser inciertos y complejos, las organizaciones optan por adoptar una estrategia isomorfa para hacer frente a varios ambientes que plantean inconsistentes; es decir, se institucionalizan isomorfos al medio ambiente.

“La estrategia de isomorfismo institucional resuelve el problema de la adaptación a los entornos heterogéneos con el equivalente de la organización de humo y espejos; para satisfacer a los diversos actores en el entorno durante largos períodos con soluciones, sobre todo cuando la competencia por recursos se intensifica” (Hannan y Freeman, 1989)

(Mayer y Scott, 1983) crean un escenario organizacional para describir la heterogeneidad ambiental y sugerir que las organizaciones del sector institucional una estrategia nombrada *acoplamiento débil*, para enfrentar las inconsistencias que se presentan en el medio ambiente. Esta propuesta de adaptación es simbólica, ya que está implícita la creación de una subestructura que se ocupará de hacer frente a los problemas. Por las razones anteriores, (Hannan y Freeman, 1989) sostienen que “la heterogeneidad considera el significado de isomorfismo y su aplicación para tener entornos más claros… luego entonces, es un enfoque general que se ocupa de dar forma simétrica con la heterogeneidad de la sección transversal y temporal en ambientes que parece necesarios. La extensión del principio de isomorfismo de aplicar a entornos heterogéneos requiere de la especificación de los procesos dinámicos subyacentes. Los procesos dinámicos de mayor interés para la competencia y la legitimación”

Lógica de las cooperativas.- La cooperación supone que múltiples sujetos colaboran para lograr fines comunes; en decir, que su primacía es incorporar y compartir fuerzas orientadas hacia el objetivo. Por lo que, el beneficio comunitario es el resultado de las contribuciones de cada integrante.

La finalidad es que los integrantes del grupo cooperativo sean gobernados por valores de bienestar común, para poner en marcha a la sociedad con base en una plataforma

de solidaridad. La integración solidaria esta intencionada para convertirse en una fuente de competitividad, como respuesta a los alcances que tiene el individualismo (considerado como una paradoja, al verlo como un egoísmo que se perjudica así mismo, sino se piensa en la colectividad). La cooperativa[3], representa una forma de organización social que será gobernada por la democracia. Con la finalidad de fortalecer las condiciones productivas de los integrantes dentro de la economía de mercado[4]; la intención es fortalecer a todos los socios mediante una representación de organización formal para enfrentar a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales.

Entre los diversos tipos de cooperativas, la cooperativa social es considerada como una forma de cooperativa de trabajo o cooperativa de producción. Por su parte, la cooperativa de artesanos tiene como objetivo la cooperación para la distribución y venta de sus trabajos. Dentro de un marco de valores y principios, como son: ayuda mutua, responsabilidad, responsabilidad social, democracia, igualdad, equidad, solidaridad, honestidad y trasparencia, y esfuerzo propio. Los valores dentro de una organización de tipo cooperativista, son parte de la construcción del concepto. Montoya (2004) argumenta esta idea al citar a Fors (2002) “La importancia de los valores radica en que se convierten en un elemento motivador de las acciones y del comportamiento de los individuos, definen el carácter fundamental y definitivo de la organización, crean un sentido de identidad del personal con ella. Los valores deben ser claros, compartidos y aceptados por los integrantes de todos los niveles, con el objeto de que existan un criterio unificado que fortalezca los interés de todos los miembros” (p.9)

[3] Por definición, es una asociación autónoma de personas que sea han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta.

[4] Se dice de aquellas sociedades en las que los agentes económicos se especializan en la producción de bienes y servicios y satisfacen sus necesidades materiales a través de intercambios voluntarios de los mismos en el mercado. Por lo tanto, en la economía de mercado, los recursos escasos se asignan a través de la toma de decisiones descentralizada de la totalidad de hogares y empresas que en ella interactúan.

Las cooperativas también tienen principios establecidos, estos han sido determinados en 1995 dentro de la Asamblea de la Alianza Cooperativa Internacional[5] en Mánchester. Estos iniciaciones son: adhesión abierta y voluntaria, control democrática de los socios y miembros, participación económica de los socios o miembros, autonomía e independencia, (educación, entrenamiento e información), cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad.

Una de las formas que tiene la cooperativa es la *sociedad civil*; su importancia está reconocida especialmente en el contexto de la ciencia política[6] y refiere a todos aquellos individuos con el título de ciudadanos de una sociedad determinada que actúan de manera colectiva, con el objetivo de tomar decisiones en lo concerniente al ámbito público, por fuera de cualquier tipo de estructura gubernamental.

Las cooperativas en México, integran en sus formas la sociedad de responsabilidad limitada, que es un tipo de sociedad mercantil en la cual la responsabilidad está limitada al capital aportado, y por lo tanto, en el caso de que se contraigan deuda, no se responde con el patrimonio personal de los socios. Por lo que, está regulada por la Ley General de Sociedades Mercantiles[7]. Se constituye mediante una razón social o denominación y la participación de los socios se limita al monto de su aportación representada mediante partes sociales y nunca mediante acciones. En sí, la cooperativa en una organización de tipo social en la cual los integrantes son generadores de acciones propias al interés de los Estudios organizacionales. Dávila (2003) sustenta que:

[5] Sus siglas son ACI, ICA, IGB o MKA en diferentes idiomas, es una federación de cooperativas que sirve para reunir, representar y servir a cooperativas de todo el mundo. La organización fue fundada en Londres en 1895. En la actualidad representa a 1000 millones de personas de 94 países en los cinco continentes (entre los que México está registrado, a través de la Confederación Nacional Cooperativa de Actividades Diversas de la República Mexicana (CNC) S.C. de R.L.).

[6] Es una disciplina de tipo social que se centra en el estudio teórico y práctica de la política, de los sistemas políticos, tales como la democracia. Cabe destacarse que se trata de una ciencia que se encuentra en constante interrelación con otras ciencias como son: la economía, la historia, las sociología entre otras.

[7] El marco legal de la S. de R. L. son los artículos 58 al 86 de la Ley General de Sociedades Mercantiles (LGSM), pero en este último se establece también la aplicación de algunos artículos de la Sociedad en Nombre Colectivo.

> “Desde la perspectiva de la teoría de las organizaciones, la cooperativa se considerara como una organización, una representación conceptual más amplia que el concepto de empresa, desde el cual se ha acostumbrado a las personas a mirar a la unidad económica como una “caja negra” o un “sistema tecno-procedimental”, principalmente”… Esta consideración de la cooperativa como una organización, es un aporte que permite concebirla como un sistema socio-cultural en permanente interacción con el entorno, que no solo facilita la práctica de la responsabilidad social de la actividad empresarial, sino que concibe la realización de actividades conexas a dicha práctica sin que se desvirtúe su esencia empresarial, como es el caso de actividades educativas que conducen al desarrollo de capacidades y habilidades de diferente tipo, entre su base social y/o la comunidad, las que en el contexto de un sistema alimentario tienen gran importancia ya que delinearían un mayor potencial de la forma cooperativa como un agente de características especiales en el marco de dicho sistema que se concibe también desde un enfoque amplio, como más que solo relaciones de carácter tecno-procedimental. (p.2)

Montoya (2004) afirma que:

> Las sociedades cooperativas requieren más cualidades para sobrevivir, abrir camino y lograr tener buen desempeño que las sociedades mercantiles, en las cuales la coordinación de los factores productivos está en manos de un reducido grupo que tiene la autoridad, mientras que en las cooperativas responde, principalmente, al trabajo en equipo, por lo que todos los miembros de la cooperativa (cooperativistas) deben contar con una serie de valores que les permita funcionar de manera colectiva, con el fin de lograr los objetivos para los cuales fue creada la organización. (p. 10)

“Importancia de cooperativa social”



Figura 6. Elaboración propia.

Subculturas de la cultura organizacional.- Hay que considerar, la visión analítica de la cultura tiene un alcance indeterminado que por repercusión encuentra subculturas en la organización que son aportadoras de diferentes significados que argumentan realidades del grupo social. Es decir, que en las conductas y normas con las cuales la gente opera también se observan subculturas que dan pauta a descubrir valores y nuevos significados. Este planteamiento tiene valides para una mirada interna a la organización. “Las subculturas se definen a menudo por su oposición a los valores de la dominante a la que pertenecen, aunque esta definición no es universalmente aceptada, ya que no siempre se produce una oposición entre la subcultura y la cultura de manera radical” (Zulbeldía et al., 2009. p.4).

Por lo tanto, Zulbeldía et al. (2009) sostienen que “el estudio de una subcultura[8] consiste con frecuencia en el estudio del simbolismo asociado a la ropa, la música y otras costumbres de sus miembros y también de las formas en las que estos mismos símbolos son interpretados por miembros de la cultura dominante. Si la subcultura se caracteriza por una oposición sistemática a la cultura dominante, entonces puede ser descrita como una contracultura” (p.4). En este sentido, es la observación de

[8] Cada subcultura tiene su propio sistema de valores, rituales, comportamientos, etc. Con lo que se identifican los integrantes de cada grupo y que determina estilo de vida, lógicas y modos de ver diversos.

interacciones simbólicas dentro de una organización es fundamentar al mirar una subcultura.

Por todo lo anterior, es evidente que el concepto de cultura organizacional es extenso, y contiene múltiples argumentos para explicar las cualidades que gobiernan a los grupos sociales que interactúan al interior de una organización. Con base en este supuesto referir la propuesta teórica de Edgar H. Schein, en el que presenta el *Descubrimiento de Niveles de Cultura*[9]: Artefacto (dispositivo), Valores Mostrados y Supuesto Inconsciente. Esta propuesta estructura como un orden a los niveles de cultura, sirve como guía para la construir la plataforma teórica con base en observar a profundidad y valorar la funcionalidad de los supuestos (como expresiones básicos de la cultura organizacional). "Si uno no descifra el patrón de supuestos básicos que pueden estar operando, uno no sabrá cómo interpretar correctamente los artefactos o la cantidad de crédito a dar a los valores articulados. En otras palabras, el combustible de un cultivo se encuentra en el patrón de supuestos básicos subyacentes instrumento (supuesto inconsciente), y aquellos que lo comprenden pueden entender fácilmente los más niveles del área superficial y dar un trato más apropiado" (Shein, 1997, p.26)

Con base en esta misma orientación, Shein (1997) indica que "este aprendizaje es intrínsecamente debido a la dificultad nuevo examen de supuestos básicos que temporalmente desestabilizan nuestro mundo cognitivo e interpersonal" (p.22). Sin duda alguna, tratar el tema de cultura organizacional requiere de múltiples y variadas interacciones teóricas, pero con la intención de configurar un panorama teórico-conceptual, se han citado algunos testimonios que sirven como guías para explicar la complejidad de la cultura organizacional. Por lo que cabe, transcribir que "la cultura es más efectiva como mecanismo de control social que los controles externos derivados de premios y sanciones y apunta varios problemas que se suelen generar al

[9] Estos niveles, desde las filas muy tangibles manifestaciones abiertas que uno puede ver y sentir al Profundamente embebidos, Supuestos básicos inconscientes que estoy definiendo como el combustible de la cultura. Entre nosotros, han propugnado diferentes valores, normas y reglas de comportamiento que los miembros de la Cultura utilizar como una forma de representar la cultura, y para ellos mismos otros.

implementar tales controles externos: la dificultad en determinar los comportamientos relevantes, los costos derivados de la vigilancia que exigen tales premios y sanciones, las resistencias y rebeldías que se suscitan" (Pfeffer, J. y Salancik, G. 1978).

Un punto fundamental de la cultura organizacional, es lo que Morgan (1991) señala al describir la organización como un fenómeno cultural, afirma que… "significado, comprensión y sentido compartidos son diferentes modos de describir la cultura", ya que la misma es una "representación" de la realidad de la cotidianeidad y como tal permite comprender a las organizaciones como "sistemas de significados compartidos" (p.15).

Cultura organizacional.- La organización como un espacio generador de expresiones del ámbito social a la que conceptualmente se le ha atribuido propiedades explícitas de las experiencias, de los hábitos, de las costumbres, de las creencias y de los valores características de un humano. Por tal razón, todas aquellas expresiones son consideradas como manifestaciones culturales de una organización. En este sentido, es oportuno resaltar que estas revelaciones sociales son consideradas como aspectos sociales complejos.

Estos aspectos sociales complejos, se han abordado desde el campo de conocimiento de la sociología, con complementariedad de diversas disciplinas como la antropología sociocultural[10], la economía, la administración, entre otras. El conocimiento integrado de la sociología y diversas disciplinas influyen para que el campo de las organizaciones lo retomen para explicar comportamientos expresados por los valores y actos de las personas que se constituyen como parte de una organización y que se le reconoce como cultura organizacional. Deal y Kenedy, (1985) establecieron que: "la cultura ejerce una poderosa influencia en toda la organización; afecta prácticamente a todo, desde

[10] La antropología hace referencia a un vasto campo de estudio que, tomando como referencia al ser humano trata de acercarse a éste en su compleja realidad biológica y cultural. Por lo tanto, la antropología socio cultural estudia las sociedades y las culturas humanas tratando de descubrir, prioritariamente, los elementos compartidos y las diferencias, con una estrategia holística, esto es, enfocada a la globalidad.

quién recibe un ascenso y qué decisiones se toman, hasta la forma en que se visten los empleados y qué deportes se prácticas" (p.4). Con base en esta aportación, es posible comprender que todas las actividades humanas realizadas en el desempeño de una organización son expresiones propias de una cultura organizacional. Las expresiones propias de una cultura organizacional, se exponen a lo largo de la vida de la organización. Por lo que, el sentido histórico aguarda múltiples representaciones de actos[11] vinculados a acciones. Cabe señalar, que las acciones son expresiones culturales de un largo y enriquecido proceso conceptualizado como activismo[12]. Y que forman parte esencial de la identidad sociocultural.

Sin embargo, existe una perspectiva que se debe tomar en cuenta al tratar a la cultura organizacional como una persistencia secular de objetos; (Alvensson y Olof, 1992, p. 62), ambos refieren que "la principal ventaja de la cultura organizacional, el concepto es que nos permite tratar los sistemas sociales más grandes como colectivo - no como agregados de características individuales o acciones". Esta perspectiva de la cultura organizacional centralizado en lo colectivo como un sistema social de mayor dimensión, es una configuración que tiene como partida la forma en que se trata la problemática en el campo de los Estudios Organizacionales, la propuesta de Alvensson y Olof (1992) da horizonte a esta figura: "El problema debe ser pronunciado desde el comportamiento particular de la organización - los estudios orientados en las culturas corporativas[13], el tema de *cultura* se trata mejor como un contexto para la acción individual y en el peor, como un agregado de características individuales. Es decir, la intención es no observar a la cultura de la organización, como una tendencia reflejo de las creencias y los valores del fundador (esta forma resulta simplista y engañosa)" (p.62). De manera, que los Estudios Organizacionales observan a cada organización como un ente particular

[11] La capacidad de llevar a cabo una determinada tarea.

[12] Hace referencia a la acción que tiene como objeto generar un cambio de carácter social, manifestándose dentro de una postura ética o ideológica.

[13] La Cultura Corporativa, constituye el conjunto de normas, valores y pautas de conducta que comparten los integrantes de la empresa, que se ve reflejado en sus comportamientos. Es determinada por factores tales como: la personalidad de sus directivos y empleados, el entorno social donde se desarrolla.

cuya problemática es única y su complejidad cultural es un factor que se genera a partir de la integración de los miembros quienes comparten presunciones básicas, como son: conjunto de creencias, valores, costumbres, prácticas, normas, entre otras afectaciones que influyen en los modos de pensar, sentir y percibir en lo genérico de la organización.

A estos modos de pensar, sentir y percibir por parte de la sociedad que se desempeña profesionalmente en la organización también representan pautas establecidas para convivir y desempeñarse de manera alineada y lograr una identidad vinculada en todos los sentidos. De una manera simplificada, lo anterior Deal y Kenedy, (1985) en su obra *Cultura Corporativa y Simbolismo Organizacional* lo describen al referir a: "Marvin Bower, quien durante años fue director administrativo dc McKinsey y Cía. y autor de The will to Manage (La voluntad de administrar), presentó una definición más informal; describió los elementos culturales informales de un negocio como "la forma en que hacemos las cosas aquí" (p.4). Pero aunque existe esta manera simplificada, la cultura organizacional internamente se conceptualiza con términos de significados vinculados con las expresiones de ideas y comportamientos extendidos cuya amplitud conecta a cada ende social de la organización.

Esta forma de percibir a la organización desde creador de significados, es como mirar al interior de un "caleidoscopio"[14] o "mirada caleidoscópica". En este sentido, la perspectiva científica social de los Estudios Organizacionales ven que "Los individuos al entrar en contacto con los organismos, entran en contacto con las normas de vestir, la gente cuenta historias acerca de lo que pasa, las reglas formales de la organización y procedimientos, códigos de conducta informal, los rituales, las destrezas, los sistemas salariales, jerga, y chistes sólo entendido por los expertos, y así sucesivamente. Estos son algunos comentarios de los elementos manifestaciones de la cultura organizacional". (Martin, 1992, p.3)

[14] Es un tubo que contiene tres espejos, que forman un prisma triangular con su parte reflejante hacia el interior, al extremo de los cuales se encuentran dos láminas traslúcidas entre las cuales hay varios colores y formas diferentes, cuyas imágenes se ven multiplicadas simétricamente al ir girando el tubo mientras se mira por el extremo opuesto.

La mirada caleidoscópica con la que se puede observar a una organización, es decir desde enfoques de múltiples disciplinas (cualidad de los Estudios Organizacionales), Ming-Yi (2006) señala que “los resultados son significativos porque este resultado demuestra que los valores culturales pueden cambiar con el tiempo. Cuando los entornos políticos, sociales y económicos cambian, los valores culturales de las personas también cambian. Por lo tanto, muchas teorías culturales deben ser actualizados y re-evaluados periódicamente”. (p.41)

“Mirada Caleidoscópica, una forma de ver la Cultura”

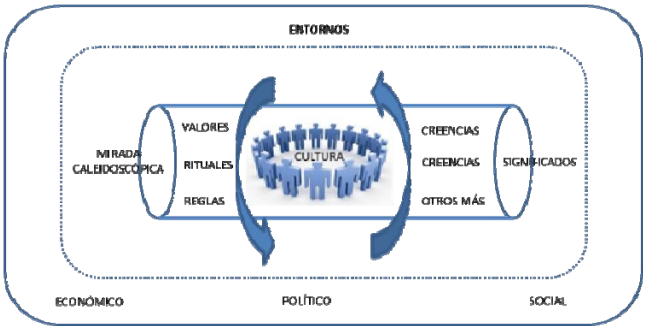


Figura 9. Elaboración propia.

Los resultados significativos desde el enfoque de las ciencias sociales, están sujetos a interpretaciones; sin embargo, la plataforma teórica propone que la diferenciación desarrolle una “perspectiva de integración que asuma que el valor de la cultura es la homogeneidad, y que a veces tiene efectos deseables, como la mejora de la productividad o en lo moral”. (Martin, 1992, p.10)

Metodología

Para el desarrollo de este proyecto, se ha considerado realizar una investigación de tipo documental, a fin de validar la suposición del fenómeno que se vaya a plantear; la intención es buscar las formas en que se generó la Caracterización Paradigmática de una Cooperativa Mexiquense.

Para el desarrollo de la primera parte del proyecto que es la construcción teórica, se considerará el método de la teoría deductiva. “Debido a que la deducción es una forma de inferencia que deriva sus conclusiones al razonar a través de premisas que sirven como prueba; es una forma de lógica diferencial que se utiliza con frecuencia; es la base mediante la cual se llega a muchas conclusiones en las organización”. (Davis et al., 1994, p, 36)

Para desarrollar esta tapa del estudio, se realizó una investigación documental, ya que permite combinar la búsqueda de literatura especializada y los documentos con los que se constituye la organización como cooperativa; es decir, se pretende comprender mejor la situación con base en los archivos formales e históricos.

Resultados preliminares o finales

Al observar a la sociedad cooperativa de los productores de agave, desde el ángulo crítico posmodernista de los Estudios organizacionales, es posible describir realidades sociales e institucionales que están entrelazadas en la conformación de la organización.

Luego entonces, será que el sentido institucional al estar orientado hacia un sistema de legitimidad organizacional, y cuya finalidad es responder a las diversas exigencias que están en un ambiente de normatividad y de instrumentos de control, es ya el nuevo destino de la lógica cooperativista.

Es decir, que para tener acceso al financiamiento y a los programas gubernamentales, ¿la cooperativa tiene que tener su origen dentro de un marco coercitivo, que la obligue

a constituirse como una estructura con tensiones de poder que establecen organizaciones de mayor dimensión?, ¿será que la estrategia isomorfa de *bienestar social*, domine a los valores tácitos que durante varias generaciones han establecido como costumbre y tradiciones de la región?. Si bien, en la lógica de cooperativas hay valores como el trabajo en conjunto, la participación voluntaria, la igualdad de condiciones, esto es solamente utilería de un escenario utópico; ya que dentro de este esquema hay intereses concretos de individualidad, jerarquías con funciones de poder, la libertad de la democracia está condicionada a cumplir con exigencias de organizaciones de mayor dimensión.

Además, al reflexionar acerca de las condiciones que exigen la legitimación de estructuras organizacionales para dar entrada a la formalidad de la cooperativa, se reconoce que el proceso se desarrolló con base en un proceso sistemático de racionalidad limitada, ya que el valor que se le da tanto a la cultura como la identidad del grupo es solo para crear un sistema de imagen publicitario. Y se deja, de lado la esencia de relaciones históricas y/o antropológicas entre las familias de la zona. Por ello, la necesidad de establecer en su esquema organizacional formal bajo la primicia de las *Unidades Productivas Familiares (UPF)*; es decir, se involucra a la organización informal como es la familia, como el pilar de la producción, de manera que es posible que las costumbres estén activamente dominando las formas que la organización se desarrollará como cooperativa S.C. de R.L. de C.V.

Conclusiones y discusión

Desde la visión de los Estudios organizacionales, la cooperativa de productores de agave es una organización que a pesar de hacer esfuerzos por demostrarse ante la sociedad como un ente que persevera en formalizar todas sus actividades a través de una estructura funcionalista; la misma contiene en su naturaleza la subjetividad y el cambio radical hacia lo inconsecuente, como Burrel y Morgan lo plantean a través de paradigmas mutuamente excluyentes. Genera en sí, actos que son contrariedades a lo formalmente establecido, son cambios radicales y subjetivos.

La sociedad cooperativa se construyó sobre una base isomorfa[15], con la finalidad de responder a las exigencias de organizaciones que tienen los recursos escasos y que buscan el control de las actividades organizacionales. De manera que las necesidades que enfrentan son condiciones legitimadas antes de su origen.

La sociedad cooperativa es convencional, por sus enfoques económico y político; es evidente, que desde el enfoque del nuevo institucionalismo la estrategia es incompleta ante la noción de lo social; al no considerar que la complejidad del individuo y su comportamiento están implícitos en la estructura organizacional.

La lógica de las cooperativas, enfrenta una contradicción ante los actos concretos de la organización; su inconsistencia esta entre lo establecido como estructura formal y las expresiones sociales que son la realidad de la organización

La cultura organizacional tiene sus bases en la familia; es decir, en las costumbres y tradiciones. Es sus metas hacen evidente que la organización de tipo informal da sentido a la estructura organizacional.

Referencias

Barba, A. (2013). “Administración, teoría de la organización y estudios organizacionales. Tres campos de conocimiento, tres identidades”, en Gestión y estrategia, julio/diciembre, año 21, No. 44, pp.139-152.

Davis, G., Diekmann, K., y Tinsley, C. (1994). The deinstitutionalization ofconglomerate firms in the 1980s. American Sociological Review, 59, pp.547-570.

Deal, E. y Kennedy, A. (1985). Culturas Corporativas. Ritos y rituales de la vida Dependence Perspective. New York: Harper and Row. Capítulos 2-5.

Hannan M. y John F. (1989). Organizational Ecology, Cambridge M.A.: Harvard London: Sage, pp. 99-129.

[15] En ciencias sociales, un isomorfismo consiste en la aplicación de una ley análoga por no existir una específica o también la comparación de un sistema biológico con un sistema social, cuando se trata de definir la palabra "sistema".

Martin, J. (1992). Cultures in organizations. Three perspectives, New York: Oxford University Press. Capítulo 1.

Montoya, M. (2004). "Mujer, identidad y organización: Estudio de caso de una pequeña cooperativa". Trabajo de grado. Universidad Autónoma Metropolitana.

Morgan. (1991). Las reglas no escritas del juego. Ed. Mc Graw Hill

Pfeffer, J. y Salancik, G. (1978). The External Control of Organizations: A Resource

Reed, M. (1996), “Organizational Theorizing: a Historically Contested Terrain”, en Clegg, Stewart R., Cynthia Hardy y Walter R. Nord, Handbook of Organizations Studies, Sage, Londres, pp. 31-56.

Reed, M. (1998), “Organizational Analysis as a Discourse Analysis: A Critique”, en Grant, David, Tom Keenoy y Cliff Oswick, Discourse and Organization, Sage,

Schein, E. (1997) Organizational culture and Leadership, San Francisco CA: Jossey-Bass (Capítulos 1 y 2).

El consumidor mexicano en época de crisis: realidades y expectativas

Oshiel Martínez Chapa
Miguel Ángel Asomoza Bosque
Laura Maryela Pérez Castañeda

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo fundamental analizar la actual coyuntura que vive el consumidor mexicano, caracterizada por un entorno que ha significado restricciones importantes en su poder de compra y, en consecuencia, el cambio de hábitos y formación de expectativas basadas en su experiencia e información del ámbito que lo rodea. Así, se plantea la hipótesis de que el deterioro del ingreso y del consumo está asociado al bajo crecimiento de la economía y a las bajas expectativas de bienestar en el corto plazo que en general tiene el consumidor referido. En la primera parte se realiza una introducción a la temática; la segunda trata de la revisión de la literatura; la tercera se enfoca en el análisis de los factores adversos que tiene ante sí el consumidor; en la cuarta se aplica una metodología específica; la quinta parte se refiere a las conclusiones a que da lugar este trabajo; y la última se refiere a las recomendaciones.

Abstract:

This work is essential to analyze the current situation experienced by the mexican consumer, characterized by an environment that has meant severe restrictions on their purchasing power and, consequently, changing habits and expectations formation based on its experience and information on area that surrounds it. Thus, the hypothesis that the deterioration of income and consumption is associated with low economic growth and low expectations of welfare in the short term the consumer in general has referred arises. In the first part of an introduction to the theme it is made; the second is the literature review; the third focuses on the analysis of adverse factors facing the consumer; in the fourth a specific methodology is applied; the fifth refers to the conclusions arising from this work; and the last refers to the recommendations.

Palabras clave: *conducta corporativa, crisis, consumidor*

Key words: *corporate behavior, crisis, consumer*

Introducción

El consumo surge del intercambio social y es el resultado de la división internacional de trabajo y de la incapacidad de autosuficiencia, propia de individuos, empresas y naciones en general. En las naciones con elevado nivel de desarrollo, la expansión del consumo excede las limitaciones impuestas por restricciones de ingreso, falta de crédito, oferta limitada de bienes y demás factores, situándose en una etapa de niveles de bienestar social determinado. De este modo es válido esperar que las empresas participantes en el mercado planteen pautas de consumo para que el sistema comercial funcione a la mayor capacidad posible, accediendo con ello a mayores economías de escala en la producción y consumo.

El presente trabajo se justifica desde las dos perspectivas siguientes: primero la social y económica en virtud de que los consumidores tienen derechos universales y es deber de los mismos hacerlos valer. Es igualmente un deber del Estado mexicano enfatizar en su concientización y difusión, a la vez que en la defensa del interés público; y segundo, en la perspectiva Académica donde este trabajo constituye una línea de investigación que merece ser estudiada y expuesta en foros y congresos que regularmente se llevan a cabo dentro y fuera del país a través de los cuales se proponen alternativas y casos que buscan resolver la citada problemática.

El trabajo en cuestión tiene como limites el no presentar la situación del consumidor en un amplio contexto internacional. Tampoco se concreta a uno o varios casos o experiencias específicas, las cuales son de utilidad al analizar el comportamiento del consumidor en un mercado determinado ante la influencia de variables diversas, entre ellas la economía. El periodo considerado es 2001-2015, el mismo es el que se dispone de datos.

Las preguntas que se derivan en esta investigación bien pueden trazarse en los siguientes términos: ¿Pueden lograr los consumidores mexicanos orientar las

prácticas y estrategias empresariales de comercialización en favor de sus derechos?, ¿Puede el Estado mexicano actuar en favor de los derechos del consumidor y regular las prácticas de comercialización, al sancionar ejemplarmente las prácticas abusivas que afectan el interés público?.

Revisión de la literatura

Las investigaciones sobre el comportamiento del consumidor destacan aspectos importantes como los motivos, el momento, el lugar, las condiciones y la forma en la cual realizan las transacciones, además del comportamiento postcompra (Salomon, 1997). El consumidor no siempre actúa de forma colectiva o bajo un patrón determinado, es decir, no siempre responde a un programa promocional determinado. Aún más: cuando se presentan prácticas empresariales carentes de ética, dicho consumidor se vuelve desconfiado y evasivo, a la vez que refiere a otros sus cuestionamientos sobre la veracidad de tales prácticas.

Según Paul Samuelson y William D. Nordahus (2010), el consumo es una actividad que tiende a la satisfacción de las necesidades humanas o al cumplimiento de los intereses económicos de los agentes participantes. Se trata del gasto total de los individuos de un país en bienes y servicios. Los gastos de consumo incluyen todos los bienes adquiridos por un individuo o familia. Por su parte, en la *Teoría del Ciclo Vital*, Franco Modigliani (1963) sostiene que el consumo se relaciona con la edad: el individuo al nacer no percibe ingresos, luego produce y genera ingresos. Finalmente se jubila o deja de producir y los ingresos tienden a disminuirse.

Refiriéndose al sector textil, la experiencia de compra en época de recesión, Martha B. Cano y María Puelles G. (2014) sostienen la necesidad de entender al consumidor desde su particular perspectiva del valor que pretende, ya sea de tipo emocional, subjetivo e individualista; o bien de tipo racional, objetivo y utilitario. En ambas situaciones el consumidor está realizando una transacción por la que paga y espera, en consecuencia un bien o servicio con sentido de satisfacción.

Refiriéndose también al consumidor en época de recesión o crisis, Moláa Descals *et al.* (2014), el consumidor suele posponer bienes de lujo o fuera de su alcance, se enfoca en bienes que le proporcionan valor económico y se encuentra en exposición

constante a promociones, rebajas agresivas en precios y demás acciones que enfatizan ahorro; algunas son claras y reales, pero también están aquellas que le significan confusión.

Análisis de los factores adversos para el consumidor

La situación actual se caracteriza por una afectación en la economía de millones de mexicanos debido a las bajas remuneraciones por cuanto no puede satisfacer las necesidades materiales del hogar. Adicionalmente, en este apartado se discuten brevemente aspectos que, a juicio de los autores, explican en buena parte la problemática presente del consumidor mexicano.

Un primer elemento que afecta negativamente la confianza del consumidor es la adversa realidad económica de la mayoría de los mexicanos. El periodo del denominado 'Desarrollo Estabilizador', comprendido desde la década de los cincuenta hasta mitad de los setenta del siglo pasado, se caracterizó por un crecimiento en la economía de seis por ciento en promedio. En ese sentido, los ciudadanos disfrutaron de empleos relativamente estables y de mayor poder de compra debido a una baja inflación y un tipo de cambio fijo y predecible. Sin embargo, una vez que concluyó este periodo, se comenzaron a experimentar elevadas tasas de inflación y de interés, a la vez que se acentuó un proceso de liberalización comercial. A fin de reducir las presiones inflacionarias de esa etapa, los gobiernos de Miguel de la Madrid Hurtado (1982-1988) y de Carlos Salinas de Gortari (1988-1994) establecieron los "pactos económicos" que frenaron la carrera inflacionaria. Desde entonces, sin embargo, la mayoría de los ciudadanos ha perdido poder de compra del ingreso, explicándose con ello, en buena medida, el bajo crecimiento en la economía.

De acuerdo con el Consejo de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2015), 55.3 millones de personas —equivalentes a 46.2 por ciento de la población— se encuentran en el nivel de pobreza. En 2005 el ingreso per cápita era de mil 492.02 pesos, en tanto que para 2015 fue de mil 999.68 pesos, lo cual significó un crecimiento de 1.47 por ciento anualmente. Se trata de una cifra muy mínima, según Héctor Luis del Toro Chávez (2015), si se considera que en 2015 la canasta básica

sufrió un incremento de 38.7 por ciento con respecto a su año anterior. El costo de la canasta pasó de 3 mil 764 pesos en 2013 a 7 mil 69 pesos en 2014.

Esto significa que en México, la mayoría de los ciudadanos está experimentando una sensible baja en el consumo de bienes y servicios, explicable por factores como:

—Restricciones en el crédito dados los ingresos insuficientes; o bien, accediendo a aquél, pero con tasas de interés significativamente elevadas y plazos cortos para el cumplimiento de dichas obligaciones.

—Hábitos consumistas que significan abandono de productos tradicionales hacia uso de bienes importados, especialmente tecnológicos, procedentes de Estados Unidos, Japón o Europa; o bien, procedentes del sureste asiático, principalmente de China, de bajo precio.

—Crecimiento de la economía informal, favorecida por elevados niveles de desempleo, subempleo, insuficientes ingresos, elevados impuestos, cultura de evasión del pago de impuestos, entre otros factores. Según el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2015c), 59.6 por ciento de los empleos actuales son informales.

—Adquisición creciente de bienes usados procedentes en su mayoría de los Estados Unidos, muchos de ellos introducidos ilegalmente al país, como ropa, calzado, llantas, autos, electrónica, etcétera.

—Adquisición creciente de bienes denominados comúnmente como “piratas”, relacionados con películas, música, medicamentos, licores, tabaco, entre otros. Adicionalmente, ha ido en aumento la comercialización de combustibles —gasolina, diésel, etcétera— ofrecidos por bandas de la delincuencia, producto del robo a la empresa paraestatal Petróleos Mexicanos (Pemex), revelándose con ello un Estado de derecho con evidente fragilidad.

—Incremento de los intercambios instantáneos entre vendedores y consumidores, como resultado de la mayor utilización de la tecnología, particularmente del comercio electrónico y de los programas de mercadotecnia a través de las redes sociales.

—En general, el escenario es de baja confianza en un entorno incierto derivado de la depreciación del peso que se experimenta, y de la percepción de que no mejora la economía del país aun con todas las reformas estructurales

implementadas por el actual gobierno del presidente Enrique Peña Nieto (2012-2018).

Un segundo elemento adverso para el consumidor —en todo lugar y tiempo— es la conducta corporativa carente de ética. Sus prácticas se ejercen en el control de producción, precios y distribución. Las mismas constituyen una restricción a la libertad de elegir, un derecho fundamental del consumidor. Las fusiones de corporaciones y el control de mercado reducen las oportunidades de que otras empresas competidoras provean alternativas de elección al consumidor. Esto último se advierte en la concentración de sectores como la televisión, telefonía, panificación industrial, refrescos, cemento, lácteos, cerveza, entre otros, las cuales han acrecentado sus mercados, a la vez que han experimentado un proceso de internacionalización.

En los supuestos del enfoque de mercado competitivo descrito por los economistas de la corriente neoclásica, se sostiene que los consumidores están informados y protegidos, y por tanto actúan y deciden racionalmente y, de este modo, maximizan sus preferencias personales. Sin embargo, en palabras de Manuel G. Velásquez (2012) queda demostrado que los consumidores no tienen la información adecuada, especialmente cuando se trata de bienes complejos y la información es asimétrica y costosa. Por tanto, suelen estar desprotegidos en muchos casos.

En este orden de ideas, en entrevista al senador mexicano Armando Ríos Piter, la periodista Claudia Guerrero (2013) da cuenta de la situación que enfrenta la mayoría de los consumidores del país, en una etapa caracterizada por la recesión:

> A pesar de vivir en una de las economías abiertas, los consumidores de menor ingreso se enfrentan a un mercado monopolizado que le significa pagar mayores precios por sus productos y sus servicios… los consumidores mexicanos ocupan los últimos lugares a nivel de sueldos, salarios y remuneraciones y pagan mayores precios en productos y servicios básicos…

Según la asociación civil llamada El Poder del Consumidor, las prácticas monopólicas constituyen la principal amenaza para los intereses económicos de los

consumidores. A principios de la década de los ochentas del siglo pasado inició el periodo de desregulación económica en los Estados Unidos y en Gran Bretaña, al reforzarse prácticas monopólicas como la mayor concentración de firmas, fusiones entre ellas y control de mercados específicos en un entorno de extensas privatizaciones que se extendió a varios países de Europa del Este y Latinoamérica.

Un tercer elemento en este análisis es el denominado 'riesgo moral', explicado como la tendencia a emplear información privilegiada para su propio beneficio y en detrimento de la otra parte (Parkin, 2014). Esto significa que la información que tiene el consumidor es incompleta e imperfecta, y en consecuencia, está desprotegido. A fin de remediar esta condición se han creado mecanismos o leyes de defensa legal del consumidor.

En 1985, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) definió los siete derechos básicos del consumidor: a la información; a elegir; a no ser discriminado; a la protección legal; a la educación en materia de consumo; a la seguridad y calidad; y a la compensación. En México, como en muchos países, el consumidor tiene derechos y medios de defensa legal a su alcance. No obstante, hace falta una mayor difusión de los mismos, a la vez que es fundamental que el ciudadano demuestre mayor interés por no ser vulnerado.

En la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Artículo 1º, fracción VIII, protege al consumidor de la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el establecimiento de productos o servicios. Pese a dicha legislación, en los hechos se vuelve difícil que el consumidor ejerza sus derechos de defensa plenamente. Las grandes corporaciones tienen enormes presupuestos de promoción y publicidad, mientras que la existencia de organismos como la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) es prácticamente desconocida, pues la televisión comercial tiene espacios de poca audiencia para programas de interés social. Las grandes corporaciones disponen, además, de medios muy sofisticados de elusión de sus responsabilidades y acciones de tipo ético. En ese sentido, persiste una conducta con prácticas como: ofrecimiento de productos engañosos, explotación e ineficiencia de recursos, manipulación de precios e información imperfecta (Velásquez, 2012).

Las quejas más comunes ante la Profeco tienen que ver con una conducta empresarial caracterizada por: manipulación de precios al anunciar ofertas y descuentos, aunque no siempre reconocidos por las máquinas registradoras a través de los lectores de códigos de barras; la existencia de proliferación de versiones, marcas y tamaños en los productos que hace difícil que estos bienes sean susceptibles de compararse sobre la base de los precios; la competencia no basada en el precio, la cual hace énfasis en variantes tales como la calidad, los servicios, los rasgos físicos de los productos, la publicidad y la promoción, entre otros, tornando difícil que los consumidores comparen sobre parámetros claros (Martínez y Jaime, 2012).

Metodología

En la presente investigación se utiliza el método descriptivo, el cual tiene por objeto en este caso concreto, el análisis de la conducta del consumidor en una época caracterizada por la crisis económica. En esta propuesta se analizan dos aspectos fundamentales. El primero es el de la caracterización de los hábitos de consumo y expectativas que tiene el consumidor mexicano, para lo cual se emplean datos de las encuestas económica y financiera del Grupo Reforma (2015), que constituyen un acercamiento de la realidad presente que tiene el ciudadano respecto de la economía real. El segundo aspecto tiene que ver con el análisis de la *Encuesta Nacional de Confianza del Consumidor en México*, contrastándolo con la evolución del Producto Interno Bruto (PIB) y el consumo privado; series de tiempo publicadas por el Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Informática (2015b) en el periodo 2001-2015.

En el caso de la caracterización de los hábitos de consumo y las expectativas del consumidor mexicano mostrados en el cuadro 1, es preciso resaltar algunos hechos. En primer término, se advierten las reducciones en el consumo en servicios, productos y actividades ofrecidos por grandes corporaciones, o bien, de empresas públicas como agua, gasolina y servicios; o aun de aquellos bienes que el consumidor ya ha reducido o piensa reducir en el corto plazo. De hecho, se observa una relación estrecha con respecto a la percepción generalizada de que no existe mejoría económica en lo general. Dicho pesimismo se advierte en la preocupación de que la devaluación del peso mexicano seguirá su curso. Situaciones igualmente

reveladoras son el no tener planes de adquisición de bienes inmuebles, así como las posibles acciones para sortear el entorno adverso caracterizado por incrementos en los precios, bajos ingresos, elevados impuestos y, en general, del entorno de bajo crecimiento de la economía del país.

Cuadro 1: Caracterización de hábitos de consumo y expectativas del mexicano 2015.

▪ Reducción del consumo (%) Servicios: gas, 58; telefonía, 48; agua, 39; transporte público, 43; televisión de paga, 36; teléfono móvil, 35; médicos privados, 35; internet, 26; educación de paga, 26. Productos: gasolina, 69; botanas, 65; golosinas, 65; ropa y calzado, 63; carne, 62; huevo, 47; pan, 52; frutas, 40; leche, 36. Actividades: ir al cine o algún otro entretenimiento, 58.
▪ Percepción de la situación económica en tres meses próximos: 10, mejoría; 45, sin mejoría; 44, seguirá igual.
▪ Sobre la devaluación del peso: 76, va a continuar; 22, no seguirá.
▪ Compra o adquisición de bien inmueble o propiedad: 92, no; 8, sí.
▪ Acciones para adaptarse a realidad económica adversa: 43, gastar menos, buscar bienes más baratos. 24, buscar otro trabajo, trabajar horas extra. 9, utilizar ahorros propios. 3, pedir prestado o empeñar aparatos.
▪ Percepción de protección como consumidor: 59, se siente poco o nada protegido. 38, algo o muy protegido. 3, no sabe.

Fuente: Encuestas Grupo Reforma, 2015.

En cuanto a lo que se refiere a la confianza del consumidor mexicano, crecimiento económico y consumo, en el cuadro 2 se advierte una tendencia decreciente en el nivel de confianza, pues el promedio es de 39.7 por ciento en el periodo. En opinión de Juan Carlos Orozco y Ernesto Sarabia (2015), el indicador se ha mantenido en la zona de desconfianza desde que fue creado —abril de 2001— y llegó a 44.8 por

ciento en 2006, aún lejano de 50 por ciento. Su mínimo histórico ocurrió en 2009 —34 por ciento—, en plena recesión en México y de otros países. Sin embargo, la recuperación desde entonces ha sido mínima, del orden de cuatro puntos. En lo que toca a la variable del crecimiento económico, en la misma se observa fragilidad estructural en el periodo en cuestión —1.98 por ciento en promedio—, muy lejos de las tasas de crecimiento experimentadas en el periodo de Desarrollo Estabilizador señaladas en este trabajo.

Un elemento importante del consumo es la confianza. La misma está presente en los planes de consumo presente y futuro, pues aun cuando el consumidor no esté informado en detalle con respecto a su entorno, toma decisiones basadas en las conversaciones con otros, la información comercial, así como de su experiencia personal sobre cuestiones de la economía real de bienes, precios, opciones de compra, ingreso, consumo y demás. La confianza en dicho entorno se ve favorecida con la certeza de que cuenta con una corriente de ingresos estables o, en el mejor de los casos, incrementada debido al mejoramiento en las condiciones de empleo e ingreso personal y familiar.

Ciertamente la confianza es fundamental en todas las relaciones económicas y sociales, pues sin ella se elevan considerablemente los costos de transacción, la producción disminuye y la sociedad se priva de bienestar. Según Bart Nooteboom (2010), el valor económico de la confianza reside en permitir la interacción entre personas y organizaciones, dando lugar a la reducción de costos de transacción. Su aspecto negativo implica riesgos y que puede ser traicionada, lo que pone en peligro la supervivencia de una persona o una firma. También puede haber demasiada solidaridad, lo cual puede devenir un obstáculo para el cambio y la innovación.

Aumentar la confianza del consumidor significa una mayor rentabilidad de las inversiones empresariales en virtud de las siguientes consideraciones:

—Los consumidores leales compran más bienes en donde obtienen mayor satisfacción. Sin embargo, los de bajos ingresos se han vuelto más sensibles a los precios y suelen no olvidar ni perdonar lo que consideran acciones comerciales carentes de ética.

—Los consumidores leales difunden buenos comentarios y con ello atraen a otros. En tal virtud es fundamental crear y mantener la confianza en una relación de largo plazo.

—En el presente, los consumidores tienen mayor acceso a la información que antes. Sin embargo, con ingresos bajos y restricciones en el presupuesto, tenderán a comparar y a buscar opciones asociadas con la racionalidad económica.

De acuerdo con el *Global Consumer Confidence* de Estados Unidos (Nielsen, 2015), se advierte optimismo en países como Holanda —97 por ciento—, Nueva Zelanda y Hong Kong —99 por ciento— y Estados Unidos —119 por ciento—. Sin embargo, en otros países, incluyendo México, se advierte pesimismo en la confianza: Serbia —58 por ciento—, Venezuela —60 por ciento—, España —75 por ciento—. En efecto, la economía de este último grupo de países experimenta una prolongada recesión.

En el caso de México es indispensable impulsar un mayor crecimiento en la economía —por lo menos de cinco por ciento en el PIB—, a fin de que se generen los puestos de trabajo de los más de un millón de demandantes que surgen cada año. Es indispensable, además, que mejoren los ingresos de las familias del país para que la población alcance mayores niveles de bienestar. Se observa en las variables un comportamiento de baja significativa, agudizada tanto en 2001 como durante la Gran Recesión (2008-2009), pues luego de estos años la situación no se ha recuperado, según se observa en la estadística descriptiva del cuadro 2. El crecimiento en la economía y el nivel de consumo privado revelan una correlación muy estrecha entre sí.

Cuadro 2. Confianza del consumidor, crecimiento y consumo privado

Periodo	Confianza del consumidor (Puntos)	Crecimiento o PIB (Variación %)	Consumo privado (Variación %)
2001	43.2	-0.17	2.01
2002	42.9	0.83	1.39
2003	39.6	1.35	1.11

2004	41.7	4.81	5.57
2005	44.3	2.80	4.40
2006	44.8	3.39	5.52
2007	42.8	3.39	3.04
2008	35.0	1.19	1.90
2009	34.0	-5.95	-6.46
2010	38.2	5.28	5.64
2011	37.7	3.90	4.79
2012	41.1	3.92	4.56
2013	37.4	1.06	2.10
2014	38.7	2.12	2.12
2015	34.1	2.25	2.82
Promedio	39.7	2.01	2.70
Desviación estándar	3.63	2.70	2.99
Máximo	44.8	5.28	5.6
Mínimo	34.0	-5.95	-6.5
Correlación	0.3895	0.9644	

Fuente: Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Informática/Banco de México.

En este orden de ideas, conviene ahora mismo destacar lo que ha estado ocurriendo en México. Según Diana Baptista (2015), el país se encuentra en una situación muy grave, al señalar, con datos de la *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública de 2015* (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, 2015a), que al mexicano le preocupan asuntos concernientes a su presente y a su futuro inmediato: 58 por ciento considera como grave la inseguridad; 44 por ciento teme el desempleo; 33.2 por ciento ve la amenaza del incremento de precios; 31 por ciento teme caer en pobreza. Factores igualmente preocupantes lo constituyen la falta de acceso a la salud, la corrupción, la educación, falta de castigo a los delincuentes, el narcotráfico, así como los desastres naturales.

Con base en los resultados de este estudio debe recalcarse el que el mismo constata que ciertamente la coyuntura económica y social es sumamente desfavorable para la población de bajos ingresos, y que, en buena medida, ello está significando alternativa de consumo riesgoso en términos de crecimiento de la economía informal. Así mismo, se pone de relieve la baja que el consumidor (también el productor) tiene respecto del sistema económico y político predominante.

Conclusiones

Este trabajo analizó la situación que tiene ante sí el consumidor mexicano, dada una realidad socioeconómica compleja y adversa para la mayoría de las familias del país que, al verse restringidas en sus ingresos, han adoptado acciones de mayor racionalidad económica como comprar menos, adquirir lo indispensable, posponer compras de bienes no indispensables y demás. Es un hecho que las crisis económicas han logrado que tanto empresas como consumidores sean más proactivos en buscar soluciones para el problema de la recesión económica y el reto de la creciente competencia nacional e internacional. Desafíos igualmente importantes son el crecimiento de la economía informal, la realidad del incremento en los costos de los bienes de la canasta básica y los energéticos, así como el deterioro del ingreso y la incertidumbre de la vida económica.

Ante lo aquí expresado se hace indispensable que el Estado, en su papel de salvaguardar el bien común y en sus atribuciones de regulación, se asegure de que las empresas privilegien prácticas éticas y respetuosas hacia el consumidor, pues con ello benefician también a sus empleados, proveedores, establecimientos y localidades donde producen o comercializan sus bienes o servicios. La manera socialmente responsable de realizar negocios contempla un comportamiento ético a partir de promoción verdadera, productos de calidad y de valor agregado, así como políticas de precios y ganancias razonables. La función económica se relaciona estrechamente con la de tipo social, por lo cual las empresas deben considerar programas de mercadotecnia sensibles a la realidad que viven los consumidores.

Recomendaciones

Es pues aconsejable que el consumidor busque y compare a través de fuentes de información neutral o ajena a la publicidad empresarial. En México se cuenta con la orientación que brindan la *Revista del Consumidor*, *Comercio Justo* y la asociación civil El Poder del Consumidor. En Estados Unidos de América sobresalen la revista *Consumer Reports* y la organización TRUSTe. En segundo término, es importante identificar y hacer valer los derechos que cada individuo tiene como consumidor. Es igualmente deseable, por último, que en los planes de estudio de educación media y superior se incorporen materias cuyo contenido tenga que ver con la orientación y cultura financiera, a fin de que el consumidor tome decisiones informadas y con mayor sentido de responsabilidad.

Referencias

Baptista, Diana. (2015). "Inciden desempleo, precios altos y pobreza en alza de inseguridad". Monterrey, México. *El Norte,* 4 de octubre.

Blázquez Cano, Martha y María Puelles Gallo. (2014). "La Importancia de la experiencia de compra en tiempos de recesión económica: un análisis del sector textil". Revista *ESIC Market Economics and Business Journal. Vol.45, núm.2.*

Consejo de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2015). *Informe de evaluación de la política de desarrollo social*.

El Poder del Consumidor A.C. "*El Poder del Consumidor"*. Disponible en: http://elpoderdelconsumidor.org/responsabilidad-empresarial-con-la-economia/. (Consultado el 24 de diciembre 2015.)

Grupo Reforma. (2015). Encuestas, secciones económica y financiera.

Guerrero, Claudia. (2013). "Alertan por daño de monopolios". Monterrey, México. *El Norte*, 25 marzo.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2015a). "*Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2015".* Disponible en: *http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/regulares/envipe/envipe2015/doc/envipe2015_presentacion_nacional.pdf*.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2015b). "*Indicador anual de consumo privado".* Disponible en: http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/cons_priv/default.aspx.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. (2015c). "*Indicadores de Ocupación y Empleo".* Disponible en: http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/iooe/iooe2015_04.pdf.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática/Banco de México. (2015). "*Encuesta Nacional sobre Confianza del Consumidor (2001-2015)"*. Disponible en: http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/concon/concon2015_03.pdf.

Modigliani, Franco. (1963). *The Life Cycle of Hypothesis Saving*, AER.

Martínez Chapa, Oshiel y Efraín Jaime Ang. (2012). *Finanzas personales y familiares: saber para decidir mejor*, México, innovacion editorial lagares.

Nielsen. (2015). *Global Consumer Confidence.*

Nootboom, Bart. (2010). "La dinámica de la confianza, comunicación, acción y terceras partes". *Revista de Economía Institucional*. Vol. 12, núm. 23.

Organización de Naciones Unidas. (1995). *Derechos Básicos del Consumidor*.

Orozco, Juan Carlos y Ernesto Sarabia. (2015). "Reina pesimismo en consumidores". Monterrey, México. *El Norte*, 5 de septiembre.

Mollá Descals, A., María E. Ruiz Molina, María E., y Miguel A. Gómez-Borja. (2014). La Respuesta del consumidor ante la crisis: un análisis de series temporales de compras y uso de promociones en la categoría de producto cerveza, *Revista ESIC Markett Economics and Business Journal. Vol.45, núm.2.*

Parkin, Michael. (2014). *Economía*, México, Pearson.

Procuraduría Federal de Consumidor, *Ley Federal de Protección al Consumidor*, Artículo 1º, fracción VIII.

Salomon, Michael. (1997). *Comportamiento de compra del consumidor*. México, Pearson.

Samuelson, Paul y William D. Nordahus. (2010). *Economía con aplicaciones a Latinoamérica*. México. McGraw Hill.

Stanton, William J., Michael Etzel y Bruce Walker. (2007). *Fundamentos de Marketing*. México. McGraw Hill.

Toro Chávez, Héctor Luis del. (2015). “El precio de la canasta básica se duplicó en 10 años”, *El Informador.*

Velásquez, Manuel G. (2012). *Ética en los negocios: conceptos y casos*, México, Pearson.

Percepción de los consumidores de Cinépolis Altabrisa respecto de sus prácticas de responsabilidad social empresarial

Ruth Noemí Ojeda López

Jennifer Mul Encalada

Leonor Elena López Canto

Resumen

El objetivo del trabajo fue analizar la opinión los clientes de Cinépolis Plaza Altabrisa en Mérida, Yucatán, sobre la responsabilidad social de la empresa, considerando las dimensiones: ética, legal, económica y filantrópica. Se trata de un estudio de tipo cuantitativo, diseño no experimental transeccional, con un alcance descriptivo y comparativo. Para recabar los datos se aplicó una encuesta a una muestra determinada y para el análisis se utilizaron pruebas t de para muestras relacionadas, pruebas t para muestras independientes, así como pruebas de ANOVA. Se encontró que los clientes apoyan las prácticas de responsabilidad social empresarial y no existe diferencia entre el apoyo que brindan hombres y mujeres, o el que brindan considerando su nivel educativo. Así mismo, la dimensión más valorada fue la legal.

Palabras clave: Responsabilidad social empresarial, percepción, consumidor.

Introducción

Recientemente se ha abordado la RSE desde un punto de vista comercial. Este es un tema controversial debido a que existen autores, como por ejemplo Cortina (2001) y Gómez (2004), que no ven la RSE como un compromiso por parte de las empresas hacia la comunidad, sino como una estrategia de mercadotecnia para que las empresas se puedan ver beneficiadas incrementando sus ventas y su rentabilidad.

Por otra parte, cada vez más consumidores ven con agrado que las empresas realicen actividades orientadas al cuidado de la comunidad e incluso están dispuestos a pagar más por un producto amigable con el medio ambiente y/o que fue elaborado por una

empresa reconocida como socialmente responsable (Fernández y Merino, 2005; Vargas, 2006).

Debido a la importancia de la RSE y a que resulta interesante abordarlo desde el punto de vista de los consumidores, este trabajo pretende analizar la percepción de los clientes de Cinépolis en Mérida, Yucatán, sobre la responsabilidad social de la empresa. Esta organización se ubica en tres plazas comerciales de la ciudad: Plaza Sendero, Plaza las Américas y Plaza Altabrisa. Los resultados que aquí se presentan corresponden a esta última.

Las preguntas de investigación que guían el trabajo son las siguientes: ¿Los consumidores apoyan a la empresa socialmente responsable? ¿Existen diferencias entre hombres y mujeres respecto del apoyo que muestran hacia la empresa socialmente responsable? ¿Existen diferencias respecto del apoyo que muestran hacia la empresa socialmente responsable de acuerdo con el nivel socioeconómico? ¿Existen diferencias respecto del apoyo que muestran hacia la empresa socialmente responsable de acuerdo con el nivel educativo? ¿Qué aspectos o dimensiones de la RSE son los que más valoran? Con base en las preguntas se plantearon las siguientes hipótesis:

Hipótesis 1. No existen diferencias significativas entre hombres y mujeres respecto del apoyo que muestran hacia la empresa socialmente responsable.

Hipótesis 2. No existe diferencias significativas entre el apoyo que los consumidores de Cinépolis Plaza Altabrisa muestran hacia la RSE de acuerdo con su nivel educativo.

Hipótesis 3. Los consumidores de Cinépolis Plaza Altabrisa aprecian más la responsabilidad económica que la responsabilidad legal, ética y filantrópica.

Hipótesis 4. No existen diferencias significativas entre las dimensiones de RSE de acuerdo con el nivel educativo de los consumidores de Cinépolis Plaza Altabrisa.

Hipótesis 5. No existen diferencias significativas entre las dimensiones de RSE de acuerdo con el nivel socioeconómico de los consumidores en Cinépolis Plaza Altabrisa.

Marco teórico

Definiciones de Responsabilidad social empresarial

Aún no existe acuerdo de qué debe entenderse como responsabilidad social empresarial, se han planteado diversas definiciones y muchas se asemejan. Con la finalidad de tener un panorama sobre el concepto, a continuación se mencionarán algunas de las definiciones más citadas en la literatura.

Carroll (1979) señala que “las empresas enfrentan cuatro tipos de responsabilidades: económica, legal, ética y discrecional. Las responsabilidades económicas incluyen las obligaciones para ser productivos, para ser rentables, y encontrar necesidades de consumo. Las responsabilidades legales requieren que las empresas cumplan su misión económica dentro del marco de los requisitos legales. Las responsabilidades éticas son la expectativa de la sociedad que las empresas continúen estableciendo estándares morales. Las responsabilidades discrecionales o filantrópicas reflejan el deseo de que las empresas participen en el mejoramiento de la sociedad más allá de las responsabilidades económicas, éticas y legales” (Carroll, 1979, p. 500).

Maignan & Ferrell (2000, p. 294) retoman la definición de Carroll y señalan que la RSE “es un constructo de cuatro dimensiones correlacionadas: económica, legal, ética y ciudadanía discrecional. Esta definición sugiere que el compromiso con las actividades visibles y populares, tales como programas de voluntariado, donaciones filantrópicas o patrocinios no son suficiente para establecer la ciudadanía corporativa o RSE”.

Tomando en cuenta el libro verde, la RSE estaría definida como: “La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con el entorno. Ser

socialmente responsable no significa cumplir a plenitud las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores" (Vargas, 2006, p. 17).

De acuerdo con Cajiga (2012), en México el concepto es reciente y se le puede definir como una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ofrece, del sector al que pertenece, su tamaño o nacionalidad. Según este autor, muchas veces la RSE es considerada por los empresarios o administradores como un factor de competitividad, ya que para los usuarios se transforma en preferencia y con el tiempo en lealtad. Cajiga señala que la RSE debe ser un compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todas las partes interesadas, a fin de contribuir para la construcción del bien común.

El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social (ALIARSE) distinguen una empresa socialmente responsable porque desarrolla políticas y programas que abarcan las siguientes temáticas: Ética empresarial; Cuidado y preservación del medio ambiente; Calidad de vida de la empresa y Vinculación con la comunidad. Actualmente tienen afiliados cerca de 700 organizaciones de diferentes sectores y tamaños de toda la República Mexicana. Cada año premian a las empresas que implementan alguna estrategia de RSE, evalúan sus programas y otorgan el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (CEMEFI, 2012).

Como puede observarse, existe mucha similitud entre las definiciones, la mayoría coincide en que es un compromiso voluntario y/o preocupación de las empresas de tipo medioambiental, jurídico, social, ético y filantrópico.

La perspectiva del cliente sobre la responsabilidad social empresarial.

Varios estudios reportan que los consumidores tienden a apoyar y favorecer a las empresas socialmente responsables o estarían dispuestos a cambiar de marca si una empresa apoyase causas “justas”, sin que se modifique el precio o la calidad del producto o servicio que le ofrecen las compañías (Fernández, & Merino, 2005).

Según Vargas (2006) existe evidencia de que cada vez es mayor el número de consumidores que prefiere adquirir productos provenientes de empresas socialmente responsables, que no contaminen el medio ambiente, que no contraten a menores de edad, o que no utilicen indiscriminadamente productos genéticamente modificados, sin la supervisión y autorización debida. Señala que los consumidores toman la decisión de comprar o no por la percepción que tienen de la realidad en cuanto al ofrecimiento de la empresa, por lo tanto las empresas deben competir por tener las mejores percepciones por parte de sus clientes en función de sus productos, servicios, reputación e imagen.

Por otro lado, las empresas desean tener una reputación de responsabilidad social, ética y transparencia para que sus clientes los puedan elegir o darles prioridad por sobre sus competidores. De acuerdo con Vargas (2006), los consumidores han pasado de ser materialistas y con intereses personales o una “sociedad del yo” (años ochenta) a una “sociedad de nosotros”, en donde la preocupación ahora es más hacia la familia, el ahorro, y ayudar a otros, con lo cual las empresas con programas de apoyo social tienen un repunte en la demanda de sus productos o servicios.

A continuación se presentan los resultados de algunas investigaciones que muestran qué tan dispuestos están o no lo clientes a pagar más por productos que ofrecen empresas socialmente responsables. Mori citado en Bigné *et. al.* (2005) destaca que el 70% de los europeos toman en cuenta, cuando analizan diferentes alternativas de compra de productos o servicios, que las empresas demuestren responsabilidad social y congruencia con sus valores.

Un estudio realizado por Vargas (2006) en España y Argentina con el objetivo de conocer la preferencia de los consumidores de adquirir productos provenientes de empresas socialmente responsables, reveló que 90% de los consumidores están dispuestos a pagar más por un producto o servicio que destine parte de su presupuesto

a un proyecto social. El 70% está dispuesto a pagar en el caso de productos ecológicos y un 30% para productos dietéticos. Asimismo, la investigación muestra que la cantidad a pagar por un consumidor como sobreprecio por un producto o servicio que apoye un proyecto social, se sitúa entre un 5% y un 10% adicional; además, un 44% afirma que la certificación de calidad de un producto les influiría positivamente en su decisión de compra.

Otro estudio realizado por la empresa de Relaciones Públicas Edelman por medio de su cooperativa *Goodpurpose*, con el objetivo de reflejar la actitud de la sociedad en relación con las marcas, incluyó nueve países Estados Unidos, China, Reino Unido, Alemania, Brasil, Italia, Japón, India y Canadá (León, 2008).

Los resultados muestran que el 85% de los consumidores están dispuestos a cambiar de marca si esto incide en mayor bienestar social. En ocho de los nueve países encuestados, más del 50% de los consumidores se involucran en causas sociales y las áreas de mayor preocupación son las de protección del medio ambiente (92%), vivir saludable (90%), reducción de la pobreza (89%) e igualdad de oportunidades (89%). El 57% de los consumidores comparten la idea de que las marcas apoyen buenas causas y que ganen dinero simultáneamente. Al seleccionar una marca lo más importante es la calidad (52%) seguido por el precio (29%); pero, al comparar alternativas de marcas con el mismo nivel de calidad y precio, el comportamiento socialmente responsable es lo más importante que percibe el consumidor (41%), con preferencia incluso sobre el diseño e innovación (32%). Asimismo, el 70% estaría dispuesto a pagar más por marcas que apoyen causas sociales, y el 73% no le importaría pagar un precio más alto por productos amigables con el medio ambiente (León, 2008).

Bigné *et. al.* (2005) comentan que los consumidores esperan que las empresas a las que apoyan por sus prácticas socialmente responsables, demuestren una congruencia con sus valores. Así, la evaluación que realizan los consumidores de las alternativas que las empresas les ofrecen, pueden basarse en el hecho de que éstas actúan con consistencia para el bienestar de la comunidad y la sociedad.

Maignan (2001), en un estudio realizado para conocer la opinión de los consumidores sobre la responsabilidad empresarial, evaluó por primera vez la medida en que los consumidores de Francia, Alemania y los Estados Unidos de América están dispuestos a apoyar a las organizaciones responsables en sus compras.

Investigó cómo los consumidores de estos tres países evalúan las responsabilidades económicas, legales, éticas y filantrópicas de las empresas; se encontró que los alemanes y franceses otorgan una valoración mayor a la RSE en comparación con los consumidores de Estados Unidos de América.

En Francia las responsabilidades legales son las más valoradas, seguidas de las éticas; en Alemania son las legales y éticas, en el mismo nivel, las más importantes para los consumidores. Los consumidores franceses y alemanes calificaron las responsabilidades económicas como menos importantes a diferencia de los de Estados Unidos donde las consideraron las más importantes, seguidas de las responsabilidades legales.

El carácter individual de la ideología en Estados Unidos se aprecia claramente en los resultados del estudio, donde se refleja la naturaleza legalista de ese país y del recurso frecuente a los litigios de los consumidores. A las responsabilidades éticas y filantrópicas se les asignó segundo y tercer nivel de importancia, respectivamente (Maignan, 2001).

Antecedentes de Cinépolis

Es en 1994, en la ciudad de Tijuana, Baja California, cuando se crea la marca de Cinépolis, con el eslogan, “La capital del cine”, bajo el concepto de salas multiplex el cual contaba con 10 salas. A raíz de este nuevo concepto se inicia la construcción de salas en las principales ciudades de la República Mexicana. En 1999 comienza su expansión en el extranjero, se inaugura el primer complejo de Centroamérica: *Cinépolis*

Magic Place en Guatemala, posteriormente se extienden a Costa Rica, Panamá y El Salvador.

A mitad de 2006 surge el concepto de *Cinemapark*, el primer proyecto de cine educativo y de entretenimiento de América Latina, donde el espectador vive en un tour temático por salas multisensoriales. En 2008 se introduce un nuevo concepto *Xtreme Cinemas* (son los complejos de multicines y cinemas Gemelos que han sido remodelados) y la empresa se incorpora al mercado de Estados Unidos con *Cinépolis Luxury Cinemas* (Cinépolis Cines de lujo) donde tiene servicios de lujo, bebidas y comida gourmet.

Puede observarse su posicionamiento de marca, así como su crecimiento, convirtiéndose en una empresa líder en la industria cinematográfica. En abril de 2015 Cinépolis contaba con poco más de 28 mil empleados y estaba presente en 98 ciudades de México, 9 ciudades en Centroamérica, 47 ciudades de Sudamérica, 27 ciudades en Asia y 2 estados en Estados Unidos. Cuenta con oficinas corporativas en la India, Costa Rica, Brasil, Colombia y Estados Unidos (Cinépolis, 2015).

Dentro de los valores que resalta esta empresa están la excelencia, el compromiso, lealtad, confianza, honestidad, respeto, disposición, disciplina, trabajo en equipo y el compromiso con la comunidad. En el marco de este último valor y con el objetivo de contribuir a la justicia social de México a través de sus ejes rectores de salud visual, educación a través del cine y entretenimientos con sentido social, con un enfoque especial en los sectores más vulnerables de la sociedad, nace la fundación Cinépolis en 2008.

Como parte de los programas de la fundación se encuentra “Del amor nace la vista” que le ha devuelto la vista a miles de personas que padecían cataratas en 18 estados de la República Mexicana. También han creado foros de expresión para jóvenes cineastas a nivel universitario como “Hazlo en corto-metraje”, apoyando así a la formación de nuevos talentos con una visión emprendedora en el arte del cine. Han participado en el

Festival Latinoamericano de Cine Juvenil “Lo que veo”, en la Convención de los Derechos Humanos del Niño de la ONU (Cinépolis, 2015).

Esta empresa invita a sus colaboradores a adoptar la cultura de no discriminación de ningún tipo, respetando las diversas maneras de derechos humanos y legales, con su lema “Es tiempo de Unirnos por la Igualdad”. También ha recibido durante 6 años certificados de “Súper Empresa” de Expansión y “*Top Companies*” por su cultura organizacional, además de reconocimientos por la utilización de tecnología de punta y mercadeo electrónico. *Showeast* otorgó el reconocimiento “Logro Internacional en Exhibición 2007” por ser una empresa que impulsa los conceptos innovadores, y por ser un corporativo que tiene el compromiso de desarrollar proyectos de responsabilidad social en las comunidades donde se desenvuelve. Otro tipo de premios que ha recibido esta organización es el “Distintivo Empresa Incluyente” otorgado por la Secretaría de trabajo en 2007.

La Fundación Cinépolis ha sido galardonada con premios de Anáhuac-Al Ries como la “Mejor Marca de Responsabilidad Social” 2008 y 2012. Esta clase de premio reconoce las marcas filantrópicas quienes realizan el bien sin intereses particulares y de alto impacto en la sociedad; lo otorga la Universidad Anáhuac junto con *Ries & Ries.*

Es la única organización con cinco reconocimientos *Effie*: tres de Oro en 2008, 2009 y 2011, y dos premios a la continuidad 2008 y 2009, lo anterior por lograr 3 años de resultados efectivos con alto impacto social y ser la campaña social más efectiva de México los años de 2008 y 2009. Para el 2011, el premio fue por la campaña de recaudación “Del Amor nace la Vista”. Así mismo, ha recibido por once años consecutivos el distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por el CEMEFI (Cinépolis, 2015).

Puede verse la lista de programas y reconocimientos que la empresa Cinépolis ha ganado a lo largo de su trayectoria por sus programas de responsabilidad social, los cuáles manifiesta que se han establecido para buscar mejorar el nivel de vida de sus empleados y de las comunidades donde se encuentra.

Metodología

Este trabajo se realizó con un paradigma positivista y es un estudio cuantitativo. El diseño de la investigación es no experimental transeccional, con un alcance descriptivo y comparativo.

La población considerada fueron los consumidores mayores de edad de Cinépolis en sus distintas ubicaciones en la ciudad de Mérida, Yucatán: centro comercial Plaza las Américas (en la colonia Hidalgo), centro comercial Plaza Altabrisa (en la colonia Maya) y en Plaza sendero, (colonia Chuminópolis). Se realizó un muestreo probabilístico, donde todos los consumidores tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones infinitas cuantitativas, se consideró un 95% de nivel de confianza (1.96); un margen de error del 10% y un valor de s de .7393, obteniendo como resultado una muestra de 210 consumidores.

Para conformar la muestra se planteó recabar información de mínimo 70 consumidores en cada una de las tres ubicaciones. Las encuestas se aplicaron en día sábado y al final se obtuvieron resultados de 82 consumidores en Plaza Las Américas, 70 en Plaza Sendero y 76 en Plaza Altabrisa. En este documento sólo se presentan los resultados obtenidos en esta última ubicación.

La variable a evaluar fue la opinión de los consumidores sobre la responsabilidad social. Para ello se utilizó el instrumento desarrollado por Maignan (2001) el cual evalúa la opinión que los consumidores le otorgan a la responsabilidad social de la empresa. Dicho instrumento está integrado por tres secciones. En la primera de ellas se solicita al encuestado sus datos sociodemográficos. La segunda sección, integrada por cinco

indicadores, verifica el grado de apoyo del consumidor hacia la empresa socialmente responsable. En la última sección, se verifica la importancia que los consumidores le otorgan a la responsabilidad social en cuatro dimensiones (económica, legal, ética y filantrópica), cada una cuenta con cuatro indicadores. Para la segunda y tercera sección se utilizó la escala tipo Likert donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo.

Se realizó un análisis factorial para confirmar la existencia clara de las dimensiones y el Alfa de Cronbah para la fiabilidad del instrumento, obteniéndose un índice de .870. Adicionalmente se utilizaron pruebas t de para muestras relacionadas para determinar a qué dimensiones de RSE otorgan mayor importancia, pruebas t para muestras independientes para identificar diferencias de acuerdo con el género y ANOVA para determinar si existían diferencias significativas de acuerdo con el nivel educativo y socioeconómico.

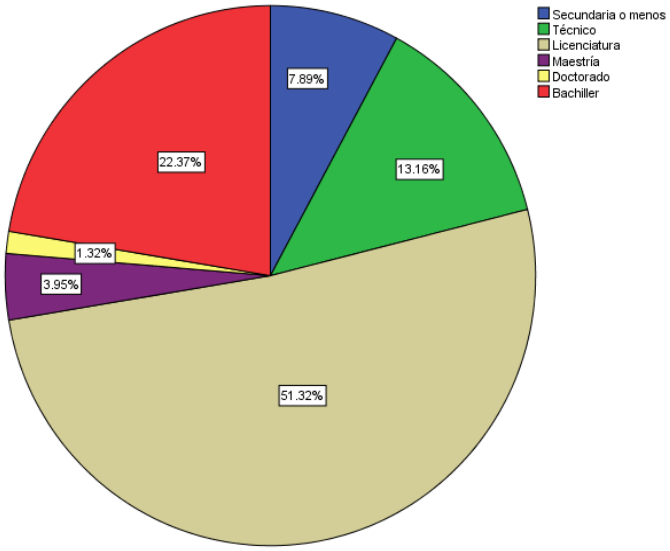
Resultados

Características de los consumidores de Cinépolis Plaza Altabrisa

De acuerdo con la información recabada, de las 76 personas encuestadas, 42% fueron mujeres y 58% hombres. La edad promedio fue de 28 años con una edad mínima y una máxima de 18 y 66 años respectivamente. En el caso de las mujeres, el promedio de edad fue de 29 años con una edad mínima y máxima de 19 y 66 años respectivamente. Para los hombres encuestados la edad promedio fue de 27 años con una edad mínima y máxima de 18 y 57 años respectivamente.

Por otra parte, más del 50% de los encuestados manifestaron tener estudios a nivel licenciatura, el 22.37% tiene bachillerato, 13.16% posee carrera técnica y el resto tiene estudios de secundaria, maestría o doctorado como se puede ver en la gráfica 1.

Grafica 1. Grado de escolaridad de los encuestados

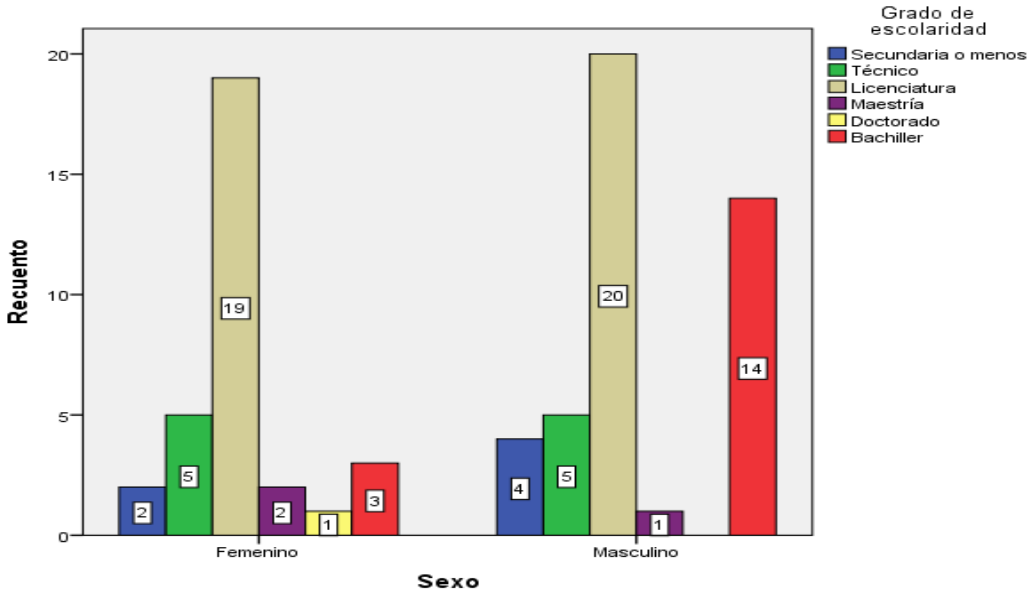


Fuente: Elaboración propia.

Respecto del nivel socioeconómico de los encuestados, hombres y mujeres, el 82.89% manifestó ser de clase media, el 9.21% es de clase baja y el 7.89% de clase alta.

De acuerdo con el sexo, de las 32 personas encuestadas del sexo femenino, 25 son de clase media, cuatro son de clase alta y tres son de clase baja. Con respecto de las 44 personas encuestadas del sexo masculino las cifras son las siguientes: 38 son de clase media, dos de clase alta y cuatro de clase baja. Esto indica que hay más mujeres que hombres en la clase alta y en la clase baja van a la par, como puede verse en la gráfica 2.

Grafica 2. Nivel socioeconómico de acuerdo con el sexo



Fuente: elaboración propia

Percepción de los consumidores sobre la RSE

Respecto del grado de apoyo que los consumidores de Cinépolis Plaza Altabrisa muestran hacia la empresa socialmente responsable, se encontró que la calificación obtenida fue 5.13 de un máximo de 7 puntos. Para determinar si existían diferencias significativas entre hombres y mujeres respecto del apoyo que muestran los consumidores encuestados de Cinépolis Plaza Altabrisa hacia la empresa socialmente responsable se aplicó la prueba t para muestras independientes, cuyos resultados se muestran en la tabla 1.

Como puede observarse, el nivel de significancia fue mayor a .05, por lo que se acepta la hipótesis de que no existe diferencia significativa entre las personas del sexo masculino y las del género femenino con respecto al apoyo que muestran hacia la empresa socialmente responsable, por lo que se acepta esta primer hipótesis.

Tabla 1. Prueba t de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
									Inferior	Superior
ApoyoCons	Se han asumido varianzas iguales	.289	.592	1.434	74	.156	.36648	.25559	-.14279	.87574
	No se han asumido varianzas iguales			1.392	59.081	.169	.36648	.26330	-.16036	.89331

Fuente: Elaboración propia.

Para determinar si existían diferencias entre el apoyo que los consumidores encuestados de Cinépolis Plaza Altabrisa ofrecen a la RSE de acuerdo con su nivel educativo se aplicó la prueba de ANOVA, que se presenta en la tabla 2 y en la que se observa que el nivel de significancia fue mayor a .05, por lo que la hipótesis se acepta, es decir, no existe diferencia significativa.

Tabla 2. ANOVA de un factor por nivel educativo

Apoyo consumidor	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	5.733	5	1.147	.930	.467
Intra-grupos	86.311	70	1.233		
Total	92.044	75			

Fuente: Elaboración propia.

Respecto de si los consumidores de Cinépolis Plaza Altabrisa aprecian más la responsabilidad económica que la responsabilidad legal, ética y filantrópica, en la tabla

3 se aprecian los estadísticos descriptivos de las cuatro dimensiones de responsabilidad social. Tomando en consideración el valor promedio obtenido en cada dimensión, en general todas tuvieron una evaluación buena, siendo la responsabilidad legal la que obtuvo mayor puntuación y la de menor fue la responsabilidad ética, como se observa en la tabla 3.

Tabla 3. Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
RespEcon	76	1.25	7.00	5.6974	1.08268
RespLeg	76	2.00	7.00	5.9836	.93927
RespÉtic	76	2.50	7.00	5.4474	1.01515
RespFil	76	2.00	7.00	5.5921	1.02538
N válido (según lista)	76				

Fuente: Elaboración propia.

Para determinar si efectivamente la dimensión legal es más valorada en comparación con las demás, se realizó la prueba t para muestras relacionadas. En la tabla 4 se muestran los resultados obtenidos, siendo que la responsabilidad legal, con una significancia menor a .05, es diferente de las otras dimensiones, y de acuerdo con su valor promedio es la que más aprecian los consumidores. Seguidamente se encuentran las dimensiones económica/ética/filantrópica en el mismo nivel, al no haber diferencias significativas entre ellas tres. De acuerdo con estos resultados se rechaza la hipótesis número tres.

Tabla 4. Orden de apreciación de los consumidores de Cinépolis Plaza Altabrisa de las actividades de RSE

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 RespEcon - RespLeg	-.28618	.98801	.11333	-.51196	-.06041	-2.525	75	**.014**
Par 2 RespEcon - RespÉtic	.25000	1.23895	.14212	-.03311	.53311	1.759	75	.083
Par 3 RespEcon - RespFil	.10526	1.29824	.14892	-.19140	.40192	.707	75	.482
Par 4 RespLeg - RespÉtic	.53618	.83836	.09617	.34461	.72776	5.576	75	**.000**
Par 5 RespLeg - RespFil	.39145	1.04828	.12025	.15190	.63099	3.255	75	**.002**
Par 6 RespÉtic - RespFil	-.14474	.84090	.09646	-.33689	.04742	-1.501	75	.138

Fuente: Elaboración propia.

Respecto de que si existían diferencias significativas entre las dimensiones de RSE de acuerdo con el nivel educativo de los consumidores de Cinépolis Plaza Altabrisa, como puede apreciarse en la tabla 5, el nivel educativo de los encuestados no es un factor que determine diferencias entre la percepción de las dimensiones de la responsabilidad social empresarial. Por tanto, la hipótesis 4 es aceptada.

Tabla 5. ANOVA de un factor por grado de estudios

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
RespEcon	Inter-grupos	9.853	5	1.971	1.767	.131
	Intra-grupos	78.062	70	1.115		
	Total	87.914	75			
RespLeg	Inter-grupos	2.955	5	.591	.654	.659
	Intra-grupos	63.212	70	.903		
	Total	66.167	75			
RespÉtic	Inter-grupos	4.376	5	.875	.840	.526
	Intra-grupos	72.913	70	1.042		
	Total	77.289	75			
RespFil	Inter-grupos	6.604	5	1.321	1.280	.282
	Intra-grupos	72.251	70	1.032		
	Total	78.855	75			

Fuente: Elaboracion propia

Hipótesis 5. No existen diferencias significativas entre las dimensiones de RSE de acuerdo con el nivel socioeconómico de los consumidores en Cinépolis Plaza Altabrisa.

Para determinar si existían diferencias en la percepción de las dimensiones de RSE de acuerdo con el nivel socioeconómico, se aplicó la prueba de ANOVA. En la tabla 6 se muestra que existe diferencia significativa en la percepción de la dimensión legal de acuerdo con el nivel educativo de los encuestados.

Tabla 6. ANOVA de un factor por nivel socioeconómico

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
RespEcon	Inter-grupos	.396	2	.198	.165	.848
	Intra-grupos	87.518	73	1.199		
	Total	87.914	75			
RespLeg	Inter-grupos	6.936	2	3.468	4.274	.018
	Intra-grupos	59.231	73	.811		
	Total	66.167	75			
RespÉtic	Inter-grupos	3.799	2	1.900	1.887	.159
	Intra-grupos	73.490	73	1.007		
	Total	77.289	75			
RespFil	Inter-grupos	2.861	2	1.431	1.374	.259
	Intra-grupos	75.994	73	1.041		
	Total	78.855	75			

Fuente: Elaboracion propia.

Para conocer entre qué niveles socioeconómicos se encontraba dicha diferencia se generó la tabla 7 de comparaciones múltiples, en la cual se observa que la diferencia se encuentra entre los niveles socioeconómicos medio y bajo.

Tabla 7. Comparaciones múltiples de los niveles socioeconómicos y las dimensiones de la RSE

Variable dependiente		(I) Nivel socioeconómico	(J) Nivel socioeconómico	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
RespEcon	Scheffé	Alto	Medio	-.18849	.46781	.922	-1.3575	.9805
			Bajo	.00595	.60917	1.000	-1.5163	1.5282
		Medio	Alto	.18849	.46781	.922	-.9805	1.3575
			Bajo	.19444	.43623	.906	-.8956	1.2845
		Bajo	Alto	-.00595	.60917	1.000	-1.5282	1.5163
			Medio	-.19444	.43623	.906	-1.2845	.8956
	Bonferroni	Alto	Medio	-.18849	.46781	1.000	-1.3348	.9578
			Bajo	.00595	.60917	1.000	-1.4867	1.4986
		Medio	Alto	.18849	.46781	1.000	-.9578	1.3348
			Bajo	.19444	.43623	1.000	-.8745	1.2634
		Bajo	Alto	-.00595	.60917	1.000	-1.4986	1.4867
			Medio	-.19444	.43623	1.000	-1.2634	.8745
RespLeg	Scheffé	Alto	Medio	-.04167	.38485	.994	-1.0033	.9200
			Bajo	1.00595	.50114	.141	-.2463	2.2582
		Medio	Alto	.04167	.38485	.994	-.9200	1.0033
			Bajo	**1.04762***	.35887	**.018**	.1509	1.9444
		Bajo	Alto	-1.00595	.50114	.141	-2.2582	.2463
			Medio	**-1.04762***	.35887	**.018**	-1.9444	-.1509
	Bonferroni	Alto	Medio	-.04167	.38485	1.000	-.9847	.9014
			Bajo	1.00595	.50114	.145	-.2220	2.2339
		Medio	Alto	.04167	.38485	1.000	-.9014	.9847
			Bajo	**1.04762***	.35887	**.014**	.1682	1.9270
		Bajo	Alto	-1.00595	.50114	.145	-2.2339	.2220
			Medio	**-1.04762***	.35887	**.014**	-1.9270	-.1682
RespÉtic	Scheffé	Alto	Medio	-.37698	.42868	.681	-1.4482	.6942
			Bajo	.34524	.55821	.826	-1.0496	1.7401
		Medio	Alto	.37698	.42868	.681	-.6942	1.4482
			Bajo	.72222	.39974	.203	-.2767	1.7211
		Bajo	Alto	-.34524	.55821	.826	-1.7401	1.0496
			Medio	-.72222	.39974	.203	-1.7211	.2767
	Bonferroni	Alto	Medio	-.37698	.42868	1.000	-1.4274	.6734
			Bajo	.34524	.55821	1.000	-1.0226	1.7131

RespFil	Scheffé	Medio	Alto	.37698	.42868	1.000	-.6734	1.4274
			Bajo	.72222	.39974	.225	-.2573	1.7018
		Bajo	Alto	-.34524	.55821	1.000	-1.7131	1.0226
			Medio	-.72222	.39974	.225	-1.7018	.2573
		Alto	Medio	.48810	.43592	.537	-.6012	1.5774
			Bajo	.94048	.56764	.260	-.4780	2.3589
		Medio	Alto	-.48810	.43592	.537	-1.5774	.6012
			Bajo	.45238	.40650	.541	-.5634	1.4682
		Bajo	Alto	-.94048	.56764	.260	-2.3589	.4780
			Medio	-.45238	.40650	.541	-1.4682	.5634
		Alto	Medio	.48810	.43592	.800	-.5801	1.5563
			Bajo	.94048	.56764	.306	-.4505	2.3314
	Bonferroni	Medio	Alto	-.48810	.43592	.800	-1.5563	.5801
			Bajo	.45238	.40650	.808	-.5437	1.4485
		Bajo	Alto	-.94048	.56764	.306	-2.3314	.4505
			Medio	-.45238	.40650	.808	-1.4485	.5437

*. La diferencia de medias es significativa al nivel .05.

Fuente: Elaboración propia.

Por lo tanto se puede decir que existe diferencia en la percepción de la dimensión legal de acuerdo con el nivel socioeconómico. Los encuestados del nivel socioeconómico medio valoran más la dimensión legal que los del nivel socioeconómico bajo, con medias de 6.0833 y 5.0357. De acuerdo con estos resultados se rechaza la hipótesis cinco.

Conclusiones

Los resultados obtenidos de las 76 consumidores encuestados en Cinépolis Plaza Altabrisa muestran que ellos apoyan a la RSE. Sin importar el sexo o la muestran el mismo apoyo a la responsabilidad social empresarial.

La calificación que le dieron a las dimesiones de la RSE fueron muy similares y con una diferencia menor, la legal se colocó por encima de las demás. De acuerdo con los

resultados para la hipótesis tres, la dimensión de la responsabilidad social que más valoran los consumidores es la legal, seguida de las otras tres económica/ética/filantrópica (entre las cuales no existe diferencia significativa). Esto quiere decir que lo que consideran más importante es que las empresas se aseguren de que sus empleados actúen dentro de los estándares definidos por la ley, que las empresas se apeguen a sus obligaciones contractuales, que no quebranten las leyes y en general que respeten siempre el sistema regulatorio.

Esto podría llevar a pensar que la empresa que quiera posicionarse como socialmente responsable debería atender en principio sus responsabilidades legales.

Para los clientes encuestados de Cinepolis Plaza Altabrisa lo más importante es la dimesion legal, tal y como se mencionó anteriormente. La dimensión ética queda, al igual que las otras, en segundo lugar. Los resultados obtenidos son similares a los encontrados por Maignan (2001) en Francia y Alemania, donde la dimensión legal es también la más importante para los consumidores. En el caso de esos países eso puede deberse a la ideología comunitaria de dichos países. Por otra parte, los resultados difieren de los de Estados Unidos de América donde la dimensión económica es la que consideran más importante.

Como puede notarse, la percepción de las diferentes responsabilidades varían de acuerdo con el punto geográfico en las que se evalúen, esto puede ser por diversas razones, entre las que se encuentran la cultura, la educación, los valores y otros aspectos que valen la pena relacionar con la RSE. Incluso, dentro de México se podría estudiar la percepción sobre la RSE de consumidores de diferentes regiones para hacer comparativos y buscar explicaciones.

De acuerdo con los resultados para la hipótesis cuatro, no se encontró diferencia significativa en la forma en que los consumidores de Cinépolies perciben las dimensiones de la RSE considerando su nivel educativo. Es decir, su nivel educativo no es un factor que genere diferencia en la forma en que las personas otorgan importancia

a las diferentes dimensiones. Por el contrario, en los resultados correspondientes a la hipótesis cinco se observó que sí existe diferencia significativa entre las dimensiones de RSE de acuerdo con el nivel socioeconómico. La diferencia se encontró en la dimensión legal, los de nivel medio le otorgan mayor importancia a esta dimensión que los de nivel bajo.

Esta información es de interés para la empresa, los resultados obtenidos puden ser una guía para ella, en el sentido de que puede saber cómo llevar el mensaje a los clientes sobre sus buenas prácticas. Ya se ha visto que la forma en que las organizaciones son percibidas repercute en el comportamiento de compra de los clientes respecto de los productos o servicios que éstas ofrecen.

Es recomendable verificar si las opiniones de los consumidores de esta empresa varían de acuerdo con sus diferentes localizaciones en la misma entidad federativa, en otras entidades federativas o en otros países en los que se encuentre ubicada, esto podrá aportar una mejor comprensión de cuál dimensión resulta ser la más importante y tomar acciones necesarias para cumplir con las responsabilidades que sean más valoradas. De esta manera se podrá tener una mejor reputación ante sus consumidores y la sociedad. El hecho de que los consumidores manifiesten su apoyo a la RSE puede ser un aspecto a considerar en las estrategias comerciales de las empresas que busquen tener una buena reputación.

Finalmente, como señalan Maignan & Ferrell (2001), con el fin de seguir siendo competitivos, los negocios deben estar al tanto del monitoreo de la satisfacción del cliente, el control de la productividad de los empleados, la maximización de las utilidades o el establecimiento de estrategias a largo plazo, todas actividades significativas de la ciudadania corporativa proactiva.

Referencias

Bigné, E., Chumpitaz, R., Andreu, L., & Swaen, V. (2005). Percepción de la responsabilidad social corporativa: un análisis cross-cultural. *Universia Business Review* (5), 14-27.

Cajiga, J. (2012). *El concepto de responsabilidad social empresarial.* Recuperado el 2 de octubre de 2013, de http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Carroll, A. (1979). A Three-Dimesional Conceptual Model of Corporate Performance. *The Academy of Management Review , 4* (4), 497-505.

CEMEFI. (2012). *Centro Mexicano para la Filantropía A.C*. Recuperado el 7 de enero de 2015, de http://www.cemefi.org/RSE/palabras-del-presidente-ejecutivo-del-cemefi.html

Cinépolis (2015). https://intranet.cinepolis.com/SitePages/Bienvenida.aspx

Cortina, A. (5 de Noviembre de 2001). ¿Marketing con causa? *El país*, recuperado de http://elpais.com/diario/2001/11/05/opinion/1004914810_850215.html

Fernández, D., & Merino, C. (2005). ¿Existe disponibilidad a pagar por reponsabilidad social corporativa? Percepción de los consumidores. *Universia Business Review*, 38-53.

Gómez, J. (2004). Mercadeo con causa social: ¿Responsabilidad social o Estrategia comercial? *Economía, Gestión y Desarrollo.* (2), 123-147.

León, F. (2008). La percepción de la responsabilidad social empresarial por parte del consumidor. *Visión gerencial , 7* (1), 83-95.

Maignan, I. (2001). Consumers`Perceptions of Corporate Social Responsabilities: A Cross-Cultural Comparison. *Jornal of Business Ethics , 30* (1), 57-72.

Maignan, I., & Ferrell, O. C. (2000). Measuring Corporate Citizenship in Two Countries: The Case of the United States and France. *Journal of Business Ethics* (23), 283-397.

Papasolomou, I., & Demetriou, M. (2005). Marketing Con Causa(MCC): Construyendo Marcas de Organizaciones de Servicios Financieros en Chipre Alineando RSC e

Intereses Comerciales. *Revista Internacional de Marketing Público y No lucrativo , 2* (2), 70-86.

Vargas, J. (2006). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la Perspectiva de los Consumidores. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)* , 1-36.

“Premio Metropolitano León por la Calidad.
Caso de Estudio ENMSL UG”

Mónica Mondelo Villaseñor
Roberto Javier Gamboa Santiago
Bertha Mondelo Villaseñor

Resumen

La Escuela de Nivel Medio Superior de León (ENMSL), durante los últimos años ha incursionado en los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), mediante el diseño e implementación y mantenimiento de la norma internacional ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2000, lo cual ha permitido a la institución la obtención de los registros de certificados No. MX08/19389 en ISO 9001:2008 y No. GTO-ISO-001 en GTO-2000 otorgados por los organismos certificadores Societe Generale de Surveillance (SGS) y el Instituto Guanajuato para la Calidad y la Competitividad (IGC) respectivamente. Aparte de la certificación con la ISO 9001:2008, se participó en las mejores prácticas de calidad total del modelo del Premio Metropolitano León por la Calidad (PMLC).

Teniendo las plataformas anteriores se decidió realizar esta investigación con el propósito de llevar a cabo el presente estudio de comparación entre los dos modelos mencionados anteriores, soportado por la metodología que brinda el modelo de la norma internacional ISO 10014:2006/NMX-CC-10014-IMNC-2008 de Gestión de la calidad – Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos y el modelo de calidad total PMLC.

La ENMSL cuenta con un nivel aceptable de cumplimiento de madurez en referencia a los ocho principios de gestión, así mismo se requiere realizar actividades de seguimiento y control en los procesos académicos y administrativos para alcanzar niveles de clase mundial.

Palabras Clave: Competitividad, Principios, Reconocimiento.

Introducción

El desarrollo del éxito sostenible de las instituciones, se gestionan por medio de la participación e intervención de sistemas de calidad total, en la cual se busca demostrar mediante niveles de madurez el cumplimiento de principios de gestión de la calidad.

Los modelos de calidad total a nivel mundial, nacional y local, tienden a coadyuvar que las organizaciones participen en un ejercicio que permite medir su desempeño en relación a criterios estandarizados. Es por lo anterior que se hace necesario de que el personal de la Escuela de Nivel Medio Superior de León (ENMSL) participe en el Premio Metropolitano León por la Calidad (PMLC).

El PMLC es un reconocimiento de calidad total que es otorgado por instituciones que representan a la sociedad en su conjunto, el cual permitirá a la ENMSL tener una retroalimentación y en su caso un reconocimiento del cumplimiento en relación al modelo del premio.

La Escuela de Nivel Medio Superior de León se enfrenta en la actualidad a una diversidad de factores que pueden terminar con su posición de una Institución con imagen de calidad y prestigio social.

Estos factores son entre otros, la aparición de una gran cantidad de Escuelas de Nivel Medio Superior que compiten y se desarrollan colocándose en situaciones de alto nivel; la resistencia a ser democráticos y a atender la normatividad como una forma de organizarnos en un estado de derecho que nos permita trabajar y convivir en la competencia leal y la presencia de riesgos psicosociales en el adolescente.

En base a los sondeos de opinión realizados entre la comunidad preparatoriana, las prioridades que surgen, y ante las cuales la presente participación en el PMLC buscará:

Ejercer un liderazgo que emprenda acciones para la mejora continua en programas académicos, administrativos, culturales y deportivos que conlleven a la formación integral del alumno.

La participación del personal administrativo y docente en el desarrollo de actitudes que impliquen asumir compromisos afectivos, intelectuales y laborales para contribuir al logro de los propósitos institucionales.

La consolidación de la Escuela de Nivel Medio Superior de León como la mejor alternativa para la educación media superior.

El reto hoy por hoy es la conservación del estatus que ha ganado a lo largo de más de doce décadas, lo que depende de la capacidad como Institución para formar hombres y mujeres libres y responsables con un nivel académico competitivo, logrado todo esto con el apoyo de los procesos establecidos por los estándares de Calidad que están ya implementados y los que se buscará se establezcan en el próximo futuro.

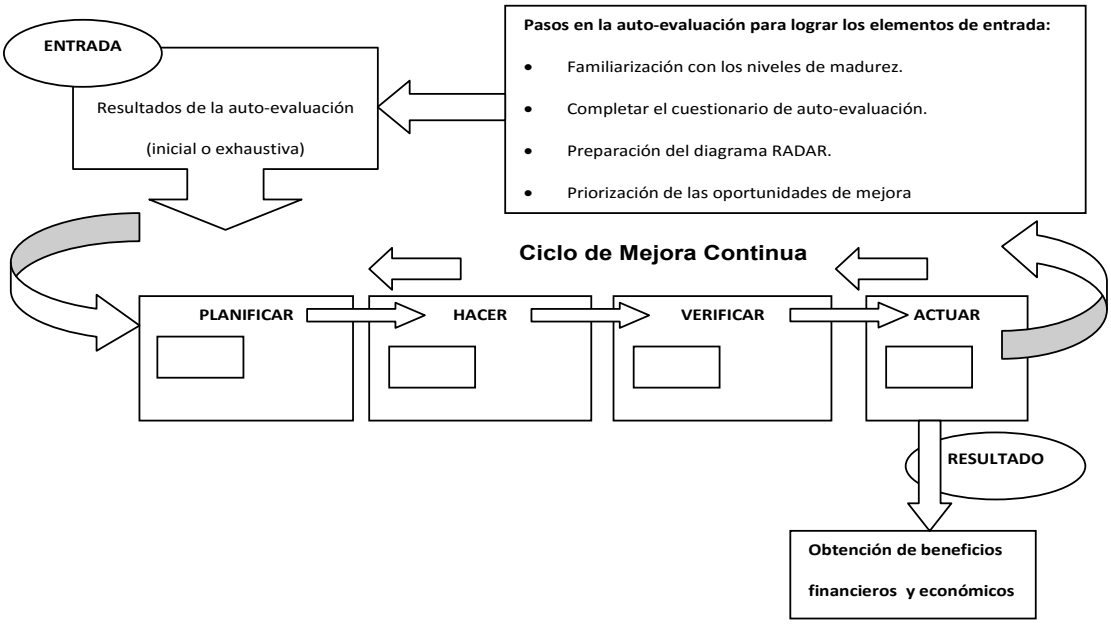
El Nivel Medio Superior de la Universidad de Guanajuato está representado por once escuelas preparatorias, conforman conjuntamente el Colegio del Nivel Medio Superior de nuestra Universidad. Un alto porcentaje de su población escolar se ha distinguido por la buena calidad académica certificada por organismos externos y por sus constantes esfuerzos de mejora haciendo las gestiones necesarias para ingresar al Sistema Nacional de Bachillerato (SNB).

Marcos teóricos

Modelos de gestión de la calidad y calidad total.

1.- En referencia a ISO 10014:2006/NMX-CC-10014-IMNC-2008 de Gestión de la calidad – Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos.

Figura 1 – Representación genérica del proceso global para la obtención de beneficios financieros y económicos.



Fuente: **ISO 10014:2006/NMX-CC-10014-IMNC-2008** Gestión de la calidad – Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos.

La presentación gráfica muestra el modelo genérico del proceso global para la obtención de beneficios financieros y económicos (PMLC).

Se señala el flujo de seguimiento y control a seguir en cuatro momentos, en los cuales se establece como enfoque basado en procesos, los pasos previos a seguir donde se obtiene la información que servirá de insumo para la entrada de los resultados de las auto-evaluación inicial y exhaustiva y como proceso de transformación el ciclo de mejora continua establecido en la metodología PHVA (ISO,2008) en cada uno de los ocho principios de gestión, así como los métodos y herramientas a utilizar en los mismos y por último como resultado o salida del proceso los beneficios económicos y financieros esperados en la institución.

En referencia a la Guía de Participación del Premio Metropolitano León por la Calidad.

Figura No. 2 Criterios del PMLC.



Fuente: Guía de Participación PMLC

Marco teórico conceptual

Este contexto se encuentra establecido en los ocho principios de sistema de gestión de la calidad (ISO,2001) y los ocho criterios del PMLC (PMLC) que son parte de los fundamentos tanto de los sistema de calidad y de los de calidad total.

De los ocho criterios, elementos o principios de ambos modelos, cuatro de ellos se encuentran alineados tales como: Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal y Enfoque basado en procesos.

1) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

2) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
Los ocho restantes que no se encuentran alineados son: Enfoque de sistema para gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisión, Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor, Planeación, Información y conocimiento, Responsabilidad social y Competitividad de la organización.
1) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
2) Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
3) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
4) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
5) Planeación: Es la forma en que la planeación orienta a su organización hacia la mejora de su competitividad, incluyendo la forma en que se definen sus objetivos y estrategias y como éstos son desplegados en la organización en función de los escenarios posibles a futuro de la ciudad.
6) Información y conocimiento: Incluye el mecanismo utilizado por la organización para obtener, estructurar, comunicar y analizar la información y el conocimiento para la administración de los procesos y apoyo a las estrategias, así como al desarrollo de la organización.
7) Responsabilidad social: Incluye la forma en que la organización asume su responsabilidad social para contribuir al desarrollo sustentable de su entorno y la promoción de la cultura de calidad en la comunidad.

8) Competitividad de la organización: Evalúa el desempeño de la organización en la creación de valor hacia sus diferentes grupos de interés, así como la relación causal entre los indicadores clave del negocio y los procesos y sistema de la organización.

Metodología (métodos, técnicas, herramientas y procedimientos metodológicos).

Objetivos

General

El propósito fundamental de la investigación es la de comparar los resultados de la implementación de los Modelos de Gestión ISO 10014:2006/NMX-CC-10014-IMNC-2008 de Gestión de la Calidad – Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos y el Modelo de la Calidad Total del Premio Metropolitano León por la Calidad en la Escuela de Nivel Medio Superior de León.

Particulares

1. Comparar los elementos y los criterios de los Modelos de Gestión de la Calidad ISO 10014:2008 y del Premio Metropolitano León por la Calidad.
2. Relacionar las metodologías, métodos, herramientas de las guías y directrices de ISO 10014:2008 y del Premio Metropolitano León por la Calidad.

Planteamiento del problema

En ésta investigación de estudio de caso comparativo entre los dos modelos de gestión de calidad, se pretende realizar el análisis de los fundamentos de calidad, tales como los ocho principios de gestión de la calidad y criterios del PMLC, respectivamente en su aplicación en la ENMSL UG.

¿Son idénticos en su aplicación en la ENMSL UG los principios de sistema de gestión de la calidad y los criterios del modelo de calidad total del PMLC?

Método

El método de comparación para cumplir con los objetivos antes mencionados, se establece a continuación:

El primer modelo consistió en cuatro fases o etapas, tales como los pasos de auto-evaluación para lograr los elemento de entrada, entrada, proceso (metodología PHVA - métodos y herramientas) y resultados (salida) beneficios económico y financieros. Las actividades o tareas fueron: descripción de los niveles de madurez, cuestionarios para la autoevaluación inicial y exhaustiva, diagrama o carta radar, oportunidades de mejora-priorización, resultados de la autoevaluación inicial y exhaustiva, ciclo de mejora continua y conclusiones.

El segundo modelo consistió en un proceso de evaluación de tres etapas denominadas reporte en corto, reporte de sistemas y visita de campo.

Reporte en corto: Descripción del perfil básico de la organización: organigrama, número de empleados, naturaleza de la organización, servicios que genera, factores claves de éxito, relaciones estratégicas con otras organizaciones, proveedores, principales instalaciones y tecnologías, marco legal en aspectos como seguridad ambiental, social, que afectan a la organización, resultados de competitividad de la organización y descripción de las prácticas de calidad de acuerdo a los ocho criterios del modelo del PMLC.

Reporte de sistemas: Descripción sistémica sobre los procesos de calidad de las organizaciones que califican a esta fase. Se lleva a cabo a través de la evaluación de un documento extenso y detallado que presentan las organizaciones, basado en los ocho criterios y subcriterios del modelo del PMLC.

Visita de campo: Corroborar y ampliar, a través de evidencias, la información presentada en las etapas documentadas anteriores. Resolver cuestionamientos que pudieran haber surgido durante las etapas anteriores. Determinar el nivel de aplicación y madurez del sistema de calidad de la organización.

Los recursos de información utilizados en la investigación, fueron estrictamente la norma internacional ISO 10014:2006/NMX-CC-10014-IMNC-2008 de Gestión de la calidad – Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos y la Guía de participación del PMLC.

Instrumentos

Aplicación del cuestionario para la autoevaluaciòn inicial.

Para llevar a efecto la aplicación de ambas encuestas, tanto inicial como exhaustiva, el personal académico y administrativo participantes como actores en la aplicación de los cuestionarios, recibieron un curso de formación para el conocimiento y entendimiento de los cinco niveles y descripción de la madurez establecidos en el anexo de la tabla A.1, así como de las preguntas contenidas en el cuestionario inicial, establecidos en la norma directriz utilizada como metodología en la investigación.

En cada nivel de madurez, se describe con precisión el contenido para su entendimiento, así como la relación entre el nivel de madurez en número absoluto del número uno al cinco, así como su correspondencia en número relativo o porcentual del número porcentual del cero al ciento por ciento.

El cuestionario para la autoevaluación inicial, está compuesta por los ocho principios de gestión de la calidad como títulos y tres preguntas referenciadas en relación a los mismos, de tal modo que en total fueron veinte y cuatro preguntas contestadas.

Una vez contestados los cuestionarios, se procesaron en una base de datos electrónica, con la finalidad de obtener el gráfico de figura o diagrama radar y mostrar de manera visual el comportamiento de las diferentes percepciones en relación al nivel de madurez que ocupa en el rango de cero a cinco de los principios de gestión, tal como se muestra en la figura No. 2 Gráfico de radar – principios de gestión, encuestas inicial; en la cual se aprecia que el menor puntaje con 3.5 pertenece al principio de gestión “participación del personal”, aunque tiene un comportamiento de un punto por encima de la media (2.5), le falta un punto y medio para obtener el máximo nivel de madurez que es de cinco.

Sí utilizáramos el paradigma de Wilfredo Pareto 80/20, en el cuál considera que resolviendo el 20 porciento de las causas de los problemas en la organizaciones, pueden coadyuvar a resolver el restante 80 porciento, se tendría que intervenir en cuatro de los ocho principios, tales como el de participación del personal (nivel 3.5), enfoque al cliente, enfoque de sistema para la gestión y mejora continua (nivel 3.6 respectivamente).

Las mejores evaluaciones fueron los principios de gestión, enfoque basados en procesos (3.8), liderazgos y enfoque basa en hechos para la toma de decisiones (4.5 respectivamente) y relación mutuamente beneficiosa con el proveedor (4.8 la más alta). Pareciera que de manera absoluta el nivel presentado de las autoevaluaciones reflejan un grado satisfactorio de los principios de gestión en la ENMSL; analizando el cuadro no. 2, Matriz de nivel de madurez - relación absoluta vs. porcentual -, encuesta inicial; desde el punto de vista de números relativos o porcentual, los cinco principios de gestión que ocupan el nivel de madurez (3) representan entre el 58 al 63 porciento de nivel de un cien por ciento y solamente los tres restantes principios de gestión que ocupan el nivel de madurez (4) representan entre el 80 al 90 porciento de nivel de un cien por ciento. Por lo anterior tenemos escasamente un punto de pase, para no estar reprobados.

Aplicación del cuestionario para la autoevaluación exhaustiva.

Los diagramas o cartas RADAR proporcionan una visión gráfica del nivel o estado de madurez de la ENMSL en referencia a los ocho principios de gestión, así mismo, ilustra el progreso continuo de la institución.

Las Matrices de nivel de madurez - relación absoluta vs. porcentual – de las encuestas, tanto inicial como exhaustiva, muestran un análisis más preciso en relación al desempeño alcanzado en la utilización de los ochos principios de gestión de la calidad en la ENMSL.

En un segundo momento y teniendo como premisa la formación en referencia a los niveles de madurez y preguntas de los cuestionarios de autoevaluación exhaustiva, se aplicó la encuesta exhaustiva, la cual contiene 76 preguntas relacionados a cada uno de los ocho principios de gestión.

Nuevamente los principios de gestión “participación del personal” y “enfoque al cliente” presentaron el menor puntaje (3.3 y 3.4 respectivamente), así mismo presentaron un ajuste a la baja con respecto a la autoevaluación inicial.

El único principio de gestión que permaneció en el nivel de madurez (4) fue el “liderazgo”, mientras que los principios de gestión “Enfoque basado en hechos para la

toma de decisiones” y “Relaciones mutuamente beneficiosa con el proveedor”, bajaron del nivel de madurez (4) al nivel (3) respectivamente.

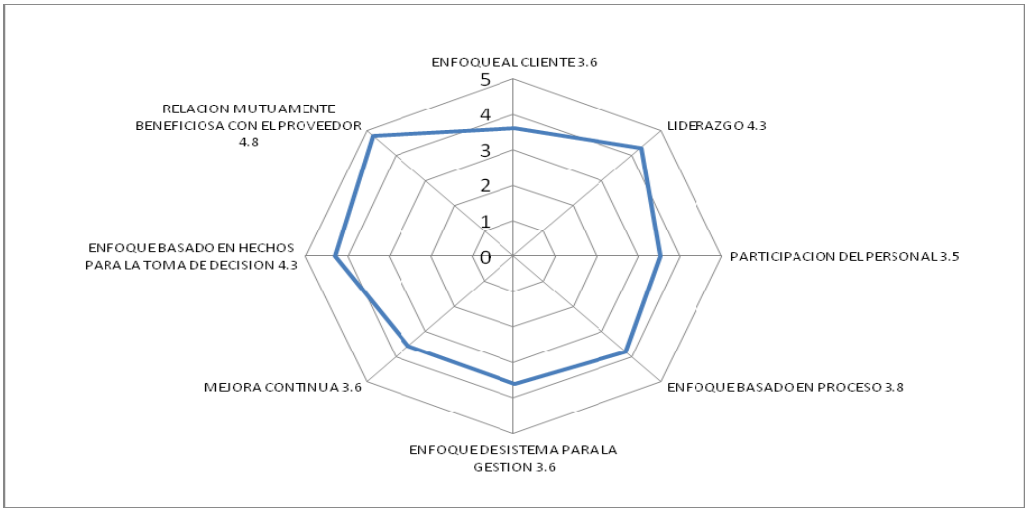
En general en ambas encuestas inicial y exhaustiva, la percepción del personal académico y administrativo en referencia a la utilización de los ocho principios de gestión de la calidad en la ENMSL, se ubican en el nivel de madurez (3) y solamente el que marca una tendencia a permanecer en el nivel (4) es el principio de gestión “Liderazgo”.

La alta dirección de la institución, debería aplicar el principio de gestión de la calidad “Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones”, en referencia a los ocho principios de gestión, con la finalidad de realizar actividades que permitan ir creciendo en los niveles de madurez del (3) hacia el (5).

Algunos resultados que puede obtener la ENMSL de la aplicación de los principios de gestión son, entre otros, aumento de la competitividad, mejora de la retención y lealtad de los clientes, optimización de los recursos disponibles, aumento de la responsabilidad de los empleados, mejora del capital intelectual, optimización de la eficacia y eficiencia de los procesos, sustentabilidad de la institución.

Resultados

Figura No. 2 – Gráfico Radar – Principios de gestión, encuesta inicial -.



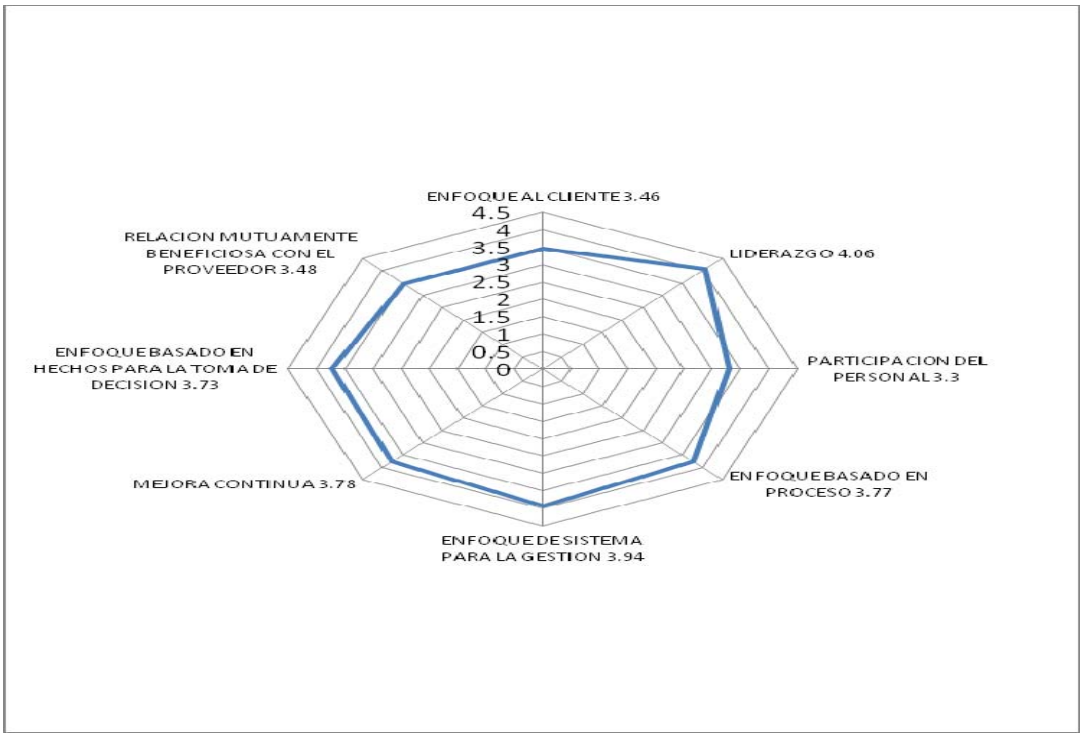
Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta inicial, 2014-15.

Tabla No. 1- Matriz de nivel de madurez - relación absoluta vs. porcentual- encuesta inicial.

Nivel de madurez	Descripción	Principios de gestión							
No. Absolutos	No. Relativos	Enfoque al cliente	Liderazgo	Participación del personal	Enfoque basado en procesos	Enfoque de sistema para la gestión	Mejora continua	Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
1	0%								
2	25%								
3	50%	**3.6**		**3.5**	3.8	**3.6**	**3.6**		
		60%		**58.30%**	63.30 %	**60%**	**60%**		
4	75%		4.3					4.3	4.8
			80.62 %					80.62%	90%
5	100%								

Fuente: Elaboración propia, en base a datos de las encuestas inicial, 2014-15.

Figura No. 3 – Gráfico Radar – Principios de gestión, encuesta exhaustiva -.



Fuente: Elaboración propia, en base a encuesta exhaustiva, 2014-15.

Tabla No. 2- Matriz de nivel de madurez - relación absoluta vs. porcentual - encuesta exhaustiva.

Nivel de madurez	Descripción	Principios de gestión						
No. Absolutos	No. Relativos	Enfoque al cliente	Liderazgo	Participación del personal	Enfoque basado en procesos	Enfoque de sistema para la gestión	Mejora continua	Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
1	0%							
2	25%							
3	50%	**3.46**		**3.3**	3.77	3.94	3.78	3.73
		58%		**55.00%**	62.83%	66%	63%	62.16%

4	75%		4.06						
			76.13%						
5	100%								

Fuente: Elaboración propia, en base a datos de las encuestas exhaustiva, 2014-15.

1ra. Etapa del PMLC (PMLC)

Satisfacción del Cliente

Conocimiento de Clientes y Mercados.

Áreas sólidas.

Se cuenta con un mecanismo de medición de satisfacción al cliente, le permite a la Institución monitorear con indicadores cuantitativos la satisfacción de sus clientes.

Áreas de Oportunidad.

Anticipar a las necesidades y expectativas de sus distintos grupos de clientes/usuarios finales, actuales/potenciales, a mediano/largo plazo, le permitirá a la organización posicionarse en su mercado local y regional

Es necesario que estén determinados los factores críticos del servicio de los distintos clientes e identificar la importancia que tienen para su preferencia esto podrá ser importante para una posible expansión.

La encuesta de satisfacción proporciona información para conocer las necesidades y expectativas de los clientes (alumnos) pero no identifica los usuarios finales potenciales a mediano y largo plazo.

La satisfacción es medida a través de la encuesta a la satisfacción aplicada de manera semestral al cliente; no se describe si a través de este mecanismo también es medida la lealtad.

Relación Integral con los Clientes.

Áreas de Oportunidad.

Carece de descripción de la manera en que llevan a cabo las relaciones con sus clientes para que estas se fortalezcan y poder incrementar la lealtad y que prefieran la preparatorio y no alguna de sus competencia.
Se hacen llegar de la información de la encuesta de satisfacción de quejas y sugerencias, sin embargo no se establece el mecanismo de cómo despliega los requerimientos detectados.
Muestra un mecanismo para hacerse llegar de las quejas y sugerencias pero no se describe el cómo se solucionan de manera rápida y efectiva y asegurar su satisfacción y aumentar su confianza en los servicios recibidos
Las necesidades del cliente se conocen a través de la encuesta de satisfacción, hace falta especificar ayuda, asesoría, información o expresa sus inquietudes al estar recibiendo los servicios de la ENMSL.

Liderazgo.
Liderazgo
Áreas sólidas.
La preparatoria muestra un mapa de procesos donde se describe sus procesos y sus interacciones.
Áreas de Oportunidad.
Tiene definidas la misión, visión, política y objetivos de calidad, al tener implementado un sistema de gestión de calidad deben evaluar el desempeño global de su sistema por lo menos de una vez al año.
Es necesario establecer un mecanismo para promover y evaluar la cultura organizacional, que se actué en congruencia con los principios ENMSL. Falta definir los grupos de interés que tiene la ENMSL.
Los mecanismos para comunicar la información más relevante para lograr el involucramiento del personal y aprovechas sus sugerencias no se observan, esto podría ayudar a desarrollar un perfil de capacidades de liderazgo en toda la ENMSL.

Planeación.
Planeación Estratégica.

Áreas sólidas.

La planeación estratégica se tiene en el proyecto de desarrollo 2010– 2020 donde están planteadas metas, lo cual permite ir mejorando la competitividad de la ENMSL.

Están establecidos los objetivos y metas prioritarios y su tiempo para llevarlos a cabo.

Áreas de Oportunidad.

No se describe la manera en que se lleva a cabo la planeación estratégica ni que tipo información es necesaria para llevarla a cabo para proyectar la evolución de la preparatoria.

Planeación Operativa.

Áreas sólidas.

Los proyectos operativos anuales están alineados con la planeación anual lo cual crea certidumbre hacia alcanzar los objetivos.

A través del PROSAA aceptado por la dirección financiera y recibir el techo financiero se inician los trabajos de los proyectos operativos anuales; pero no se describe el cómo determina cada proyecto operativo.

Áreas de Oportunidad.

Se tiene como objetivo el diseñar e implementar un sistema de seguimiento y evaluación de planes operativos anuales.

Información y Conocimiento.

Información.

Áreas de Oportunidad.

La información generada que es respaldada en la página web de la universidad de Guanajuato no se describe como se selecciona, obtiene para el seguimiento de las operaciones de la ENMSL y evaluar su desempeño. Tampoco se identifica la confiabilidad, oportunidad y consistencia de los datos que son respaldados.

Aunque la información se encuentra en la página web no identifica cuáles son las formas de acceso a está para la toma de decisiones de los usuarios internos y externos.

Conocimiento Organizacional.

Áreas de Oportunidad.

Además de los conocimientos de los procesos que se tienen para el desarrollo de los servicios de la ENMSL, deben diseñar mecanismos que les permitan identificar los conocimientos que requiere el personal para mejorar e incrementar lo organizacional. Además de crear un ambiente donde prevalezca la innovación y creatividad.
También diseñar e implementar mecanismos para administrar y permitir el acceso a esos conocimientos que se generaron de innovación para que puedan ser utilizados por otras áreas o hasta poderlas compartir como mejores prácticas, esto permitiría crear un ambiente competitivo y podrá mejorar su desarrollo tecnológico en la ENMSL.

Personal
Sistemas de Trabajo.
Áreas Sólidas.
La ENMSL a través de su organigrama se observa que sus sistemas de trabajo se desarrollan por coordinaciones definiendo las responsabilidades y autoridad de esta; el diseño está enfocado a lograr un alto desempeño de los procesos y el logro de los objetivos de la ENMSL.
A través de su proceso de recursos humanos se identifican, seleccionan e incorporan a personal en relación a competencias laborales; disminuye la brecha de las a través de capacitación detectada con el DNC desarrollando así las características competitivas de le ENMSL.
Desarrollo Humano.
Áreas Sólidas.
Se tienen identificados y definidos los perfiles de puesto de las actividades realizadas de acuerdo al organigrama.
Se aplica la detección de necesidades de capacitación para disminuir la brecha entre los conocimientos, habilidades y actitudes que tienen y requieren a corto y largo plazo.
Se crean condiciones y prácticas de reforzamiento para el aprendizaje continuo.

Áreas de Oportunidad.

Es necesario mecanismos para crear condiciones y prácticas de reforzamiento del aprendizaje continuo para la mejora en los sistemas de trabajo para incrementar la competitividad de la ENMSL.

Calidad de Vida.

Áreas Sólidas.

La parte académica promueve estímulos a los docentes que desarrollan sus habilidades, los servicios médicos de ISSEG estas son algunas de las acciones para que tengan mejor calidad de vida, sin embargo es necesario de crear un sistema de calidad de vida y tener como resultado el bienestar familiar. Se crean condiciones y prácticas de reforzamiento para el aprendizaje continuo.

Áreas de Oportunidad.

Se debe identificar el o los mecanismos necesarios para definir, evaluar y medir los factores críticos de satisfacción del personal de la ENMSL. Y que acciones realizan para dar respuesta a las necesidades identificadas.

A través de reactivar el comité de seguridad e higiene pueden diseñar los mecanismos para propiciar la seguridad, higiene y ergonomía para desarrollar las actividades de la ENMSL.

Procesos.

Diseño de Productos, Servicios y Procesos.

Áreas Sólidas.

La Institución muestra un mapa de procesos donde se describe sus procesos y sus interacciones.

Áreas de Oportunidad.

Al conocer las necesidades y expectativas de los clientes con la encuesta de satisfacción sin embargo no se identifican mecanismos para traducirlas en características y especificaciones de servicios para concretar una propuesta de valor de la organización.

No se identifica un mecanismo para el diseño, rediseño o mejora de procesos que nos asegure un desempeño consistente y libre de falla para responder a las necesidades estratégicas de ENMSL.

6.2 Administración de Procesos.

Áreas Sólidas.

Tienen un sistema ISO 9000 certificado y una GTO-ISO-001, que permite aseguramiento de actividades, funciones y procesos de manera estandarizada, lo que permite contar con una administración de sus procesos.

Responsabilidad Social.

Ecosistemas.

Áreas de Oportunidad.

A través del programa de formación ambiental pueden dar solución a este principio, sin embargo es necesario que describan el cómo desarrollan cada una de las actividades como:

Impacto ambiental de sus procesos. Optimización de recursos. Protección y promoción de recuperación de ecosistemas. Proporcionar educación ambiental.

7.2 Desarrollo de la Comunidad.

Áreas de Oportunidad.

Las actividades que realiza para el desarrollo de la comunidad es parte de su trabajo, además de eso que se realiza para:

Generar el bienestar social permanente de sus comunidades de influencia, promover y participar con la comunidad en procesos de mejora continua y compartir prácticas a favor de una mayor competitividad en el propio sector industrial o del negocio y en la economía en lo general.

Resultados

Resultados de Valor creado para los Clientes.

Resultados de Valor creado para el Personal.

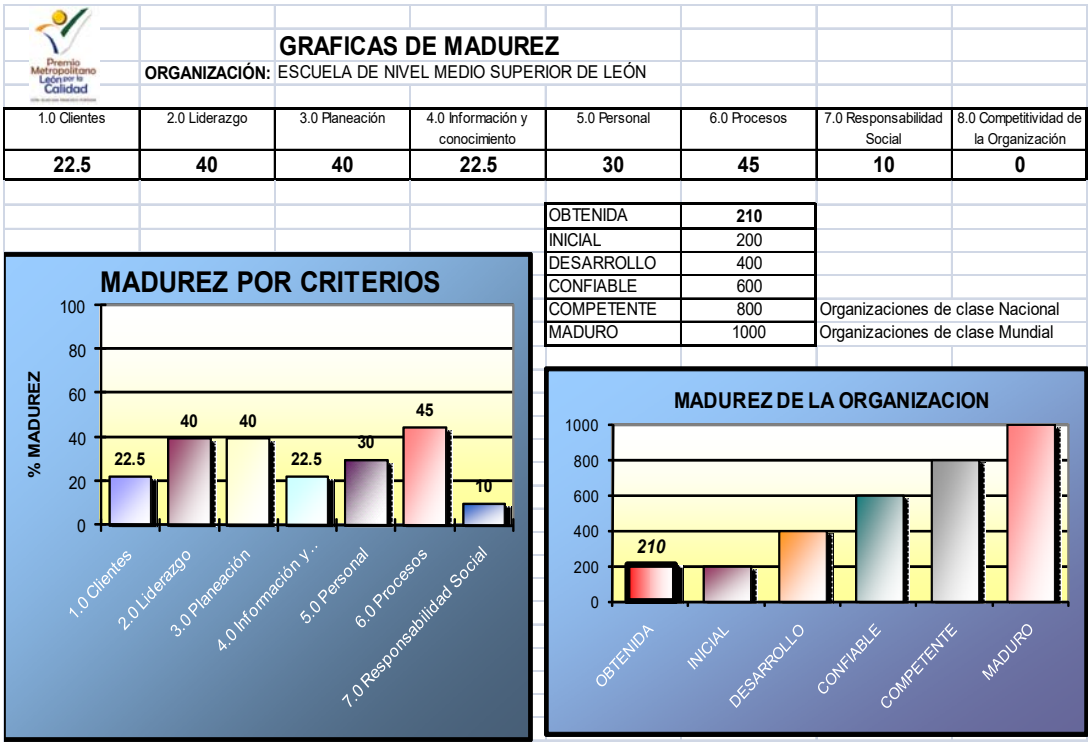
Resultados de Valor creado para la Sociedad.

Resultados de Valor creado para los Accionistas.

Áreas de Oportunidad.

Es necesario colocar indicadores referentes a clientes, personal, sociedad y accionistas con comparaciones referenciales y la relación causal de las condiciones que se hayan presentado en una tendencia favorable o desfavorable.

Figura No. 5



Fuente: Reporte 1ra Etapa de evaluación PMLC.

Etapa del PMLC (PMLC).

Satisfacción del Cliente.

Conocimiento de Clientes y Mercados.

Áreas de Oportunidad.

Solo el alumno es identificado como cliente y su segmento es solo de 2000 alumnos, desconociendo el porcentaje que representa de todo el mercado, al igual que el segmento de mercado que tienen la competencia; esto permitiría conocer aspectos diferenciadores de la competencia y que sirve como retroalimentación o comparación referencial para la ENMSL.

Identificando las necesidades y expectativas de los clientes les daría la oportunidad de definir los factores críticos del servicio de los distintos clientes e puntualizar la importancia que tienen para su preferencia, sirviendo esto para una posible expansión.

La encuesta de satisfacción proporciona información para conocer las necesidades y expectativas de los clientes (alumnos), pero no se tienen identificados los mecanismos necesarios para conocer y anticipar las necesidades de estos; lo cual permitiría que un mayor número de clientes prefieran sus servicios y la oportunidad de una expansión con algunos centros de vinculación en la ciudad.

La satisfacción del cliente es medida a través de la encuesta a la satisfacción, la cual es aplicada de manera semestral; sin embargo hace falta conocer el nivel de lealtad de sus alumnos, que serviría para identificar los factores críticos que tiene el cliente.

Relación Integral con los Clientes.

Áreas de Oportunidad.

Los mecanismos para fortalecer e incrementar la lealtad de los clientes hacia ENMSL, se comienzan a implementar. Esto concederá obtener información valiosa de servicio recibido y esperado, así como definir los factores críticos de estos.

Si bien se obtienen información de quejas y sugerencias por medio de la encuesta de satisfacción, no se cuenta con un mecanismo que de solución de manera efectiva y rápida, permitiendo que los clientes recobren fácilmente la confianza.

Las necesidades del cliente se conocen a través de la encuesta de satisfacción, sin embargo no se identifica cómo el cliente es apoyado cuando solicita ayuda, asesoría o expresa sus inquietudes respecto a los servicios que recibe de la ENMSL. La implementación de estos mecanismos permitirá crear lealtad en sus clientes.

Liderazgo.

Liderazgo.

Áreas sólidas.

Tiene definidas la misión, visión, política y objetivos de calidad, al igual que la implementación de un sistema de gestión de calidad evaluado a través de la dirección, lo cual permite tomar las decisiones adecuadas.

Áreas de Oportunidad.

La preparatoria muestra un mapa de procesos donde se describe las interacciones entre sí, mostrando un enfoque sistémico de la ENMSL; sin embargo no es robusto como lo establece PMLC.

Es necesario implementar un mecanismo que promueva y evalué la cultura organizacional de la ENMSL que permita conocer la brecha que existe entre el actuar de su organización y los principios que tiene establecidos la ENMSL.

Es importante identificar los grupos de interés de la ENMSL y de qué manera se interactúa con ellos; ya que son parte importante en la toma de decisiones para definir el rumbo de la organización, con el objetivo de ser más competitivos en el mercado.

No se observan los dispositivos de comunicación interna utilizados para compartir información de mayor relevancia, que ayudaría a lograr un mayor involucramiento del personal y a aprovechar sus sugerencias, así mismo, a desarrollar un perfil de liderazgo en toda la organización, permitiendo sobresalir en el sector de educación.

Planeación.

Planeación Estratégica.

Áreas de Oportunidad.

Se tienen contempladas metas dentro de la planeación estratégica dentro del proyecto de desarrollo 2010–2020, pero no se identifica cómo desarrolla dicha planeación, ni la información necesaria para llevarla a cabo y así proyectar la evolución de la ENMSL.

Los objetivos y metas están establecidos, sin embargo su medición y relación con los objetivos operativos no; lo cual permitiría a la organización una mejor manera de priorizar los proyectos y enfocar los recursos necesarios a estos.

Planeación Operativa.

Áreas sólidas.

A través del PROSAA, aceptado por la dirección financiera y recibir el techo financiero, se inician los trabajos de los proyectos operativos anuales; pero no se describe el cómo determina cada proyecto operativo.

Áreas de Oportunidad.

Los objetivos estratégicos y los operativos no son claros en su alineación, esto puede generar confusión y desvío de metas. Los proyectos operativos anuales están alineados con la planeación anual, sin embargo no se identifica su alineación con la planeación estratégica.

Se tiene como objetivo el diseñar e implementar un sistema de seguimiento y evaluación de planes operativos anuales, esto permitirá priorizar planes que eficienten los servicios que se ofrecen y en un largo plazo desarrollar planes eficaces.

Información y Conocimiento.

Información.

Áreas de Oportunidad.

La información generada se respalda en la página web de la universidad de Guanajuato, sin embargo no se describe como se selecciona, se da seguimiento a las operaciones de la ENMSL y se evalúa su desempeño. Tampoco la manera en la que se identifica lo confiable, oportuno y consistente de los datos respaldados; lo cual ayudaría a que la ENMSL tome decisiones con mayor rapidez para un mejoramiento continuo de la institución.

La información se encuentra en la página web es protegida a través de un usuario y contraseña; sin embargo no describe mecanismos para los usuarios externos.

Conocimiento Organizacional.

Áreas de Oportunidad.

Además de los conocimientos de los procesos que se tienen para el desarrollo de los servicios de la ENMSL, podrían diseñar mecanismos que les permitan identificar los conocimientos que requiere el personal para mejorar e incrementar lo organizacional. Además de crear un ambiente donde prevalezca la innovación y creatividad. También diseñar e implementar mecanismos para administrar y permitir el acceso a esos conocimientos que se generaron de innovación para que puedan ser utilizados por otras áreas o hasta poderlas compartir como mejores prácticas, esto permitiría crear un ambiente competitivo y de mejora en desarrollo tecnológico en la ENMSL.

Personal.

Sistemas de Trabajo.

Áreas Sólidas.

A través del organigrama de la ENMSL, se observa que los sistemas de trabajo se desarrollan por coordinaciones definiendo las responsabilidades y autoridad de esta; el diseño está enfocado a lograr un alto desempeño de los procesos y el logro de los objetivos de la ENMSL.

Por medio de su proceso de recursos humanos se identifican, seleccionan e incorporan a personal en relación a competencias laborales; disminuye la brecha de las a través de capacitación detectada con el DNC desarrollando así las características competitivas de le ENMSL.

Áreas de Oportunidad.

Es necesario diseñar un sistema para la participación en la innovación y creatividad en la mejora de servicios; estimulando, evaluando, reconociendo y retribuyendo al personal por sus contribuciones individuales y grupales en congruencia con los principios de ENMSL, esto permitirá desarrollar el conocimiento organizacional.

La implementación de mecanismos eficientes para administrar la relación laboral permitirá la mejora de los sistemas de trabajo.

Desarrollo Humano.

Áreas Sólidas.

Se tienen identificados y definidos los perfiles de puesto de las actividades realizadas de acuerdo al organigrama.

Áreas de Oportunidad.

Es necesario mecanismos para crear condiciones y prácticas de reforzamiento del aprendizaje continuo, esto permitirá desarrollar conocimiento organizacional e innovación en su sistema de calidad.

Se aplica la detección de necesidades de capacitación para disminuir la brecha entre los conocimientos, habilidades y actitudes que tienen y requieren a corto y largo plazo, sin embargo no están alineado a las estrategias organizacionales.

Calidad de Vida.

Áreas Sólidas.

La parte académica promueve estímulos a los docentes que desarrollan sus habilidades, los servicios médicos de ISSEG estas son algunas de las acciones para que tengan mejor calidad de vida, sin embargo es necesario de crear un sistema de calidad de vida y tener como resultado el bienestar familiar.

Áreas de Oportunidad.

Se debe identificar el o los mecanismos necesarios para definir, evaluar y medir los factores críticos de satisfacción del personal de la ENMSL. Y que acciones realizan para dar respuesta a las necesidades identificadas con el objetivo de aumentar su calidad de vida y compromiso con la institución.

A través de reactivar el comité de seguridad e higiene pueden diseñar los mecanismos para propiciar la seguridad, higiene y ergonomía para desarrollar las actividades de la ENMSL.

Procesos.

Diseño de Productos, Servicios y Procesos.

Áreas de Oportunidad.

Se conocen las necesidades y expectativas de los clientes con la encuesta de satisfacción; sin embargo no se identifican mecanismos para traducirlas en características y especificaciones de servicios para concretar una propuesta de valor de la organización.

El sistema que se lleva a cabo para el diseño, rediseño o mejora de procesos que nos asegure un desempeño consistente y libre de falla para responder a las necesidades estratégicas de ENMSL no se describe.

Administración de Procesos.

Áreas de Oportunidad.

Aunque se tiene un sistema ISO 9000 certificado y una GTO-ISO-001, no muestra indicadores de desempeño, esto permitiría conocer las brechas entre lo planeado y lo real en cada uno de los procesos y desencadenaría una mejora continua de los servicios en la ENMSL.

Responsabilidad Social.

Ecosistemas.

Áreas de Oportunidad.

A través del programa de formación ambiental pueden dar solución a este principio, sin embargo es necesario que describan de manera sistémica el desarrollo de cada actividad: Impacto ambiental de sus procesos, optimización de recursos, protección y promoción de recuperación de ecosistemas y proporcionar educación ambiental.

Desarrollo de la Comunidad.

Áreas de Oportunidad.

La implantación de ISO 26000 e ESR son proyectos ambiciosos sin embargo deben de considerar que deben realizar otras acciones alternas a su deber ser.

Generar el bienestar social permanente de sus comunidades de influencia, promover y participar con la comunidad en procesos de mejora continua, y compartir prácticas a favor de una mayor competitividad en el propio sector industrial o del negocio y en la economía en lo general.

Resultados

Resultados de Valor creado para los Clientes.

Resultados de Valor creado para los Accionistas.

Áreas de Oportunidad.

Los indicadores deben de mostrar tendencias favorables, si no es así, qué acciones se están tomando para corregir esas desviaciones. Así como el de complementar los indicadores para visualizar el valor creado para los clientes y accionistas.

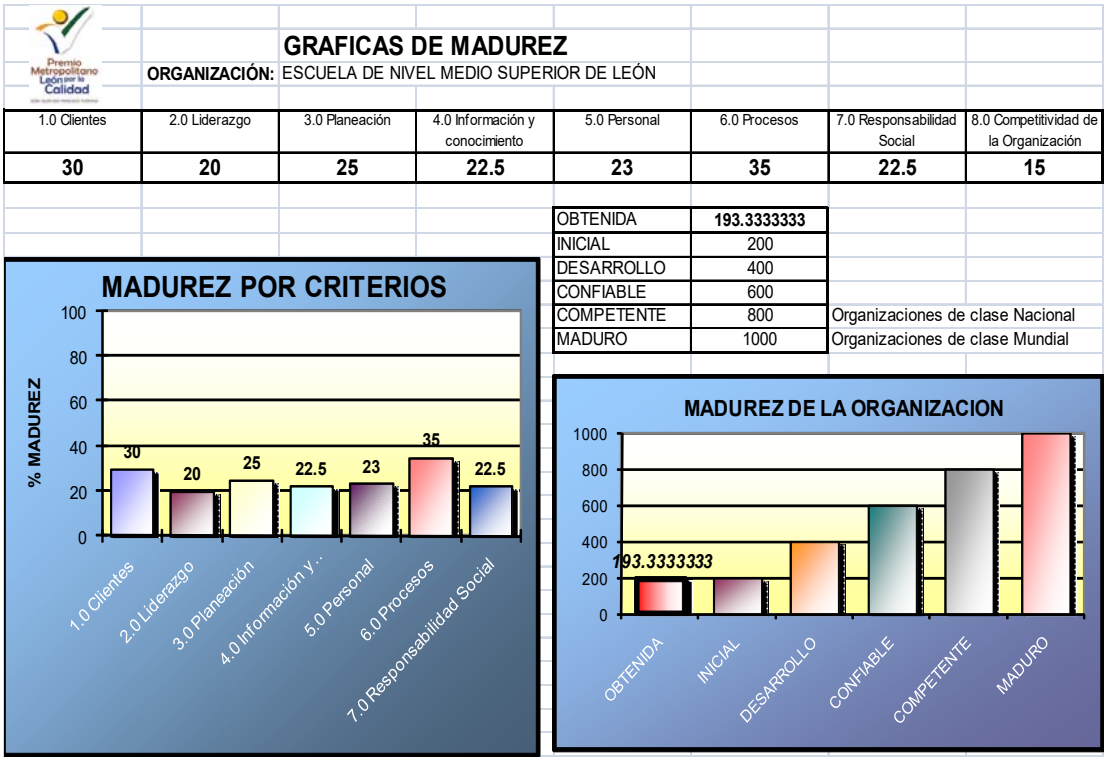
Resultados de Valor creado para el Personal.

Resultados de Valor creado para la Sociedad.

Áreas de Oportunidad.

Es necesario colocar indicadores referentes a personal y sociedad con comparaciones referenciales y la relación causal de las condiciones que se hayan presentado en una tendencia favorable o desfavorable.

Figura No. 6



Fuente: Reporte 2da Etapa de evaluación PMLC.

Conclusiones y recomendaciones

1. En referencia a ISO 10014:2006/NMX-CC-10014-IMNC-2008. Gestión de la calidad – Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos.

En términos absolutos el nivel de madurez de la ENMSL en referencia a la aplicación de los ocho principios de gestión de la calidad, presenta una madurez por encima de la media, mientras que en términos relativos o porcentuales escasamente presenta un 60 por ciento de nivel de crecimiento.

2. En referencia a la guía de participación PMLC.

Dentro del proceso de evaluación del PMLC, en su primera etapa de reporte en corto, se obtuvo el puntaje mínimo necesario de acreditación, mientras que en la segunda etapa de reporte sistémico ni siguiera se alcanzó el nivel inicial de madurez para la organización. Los criterios mejor favorecidos para ambos reportes son los de enfoque

en procesos, clientes, liderazgos y planeación, los más bajos son la de competitividad de la organización y responsabilidad social.

3. En referencia a ambos modelos de gestión de la calidad.

Existen solamente cuatro criterios idénticos, los cuales pueden alinearse en esta investigación. Así mismo queda claro que representan dos modelos diferentes, uno de sistema de gestión de la calidad y otro de modelo de calidad total.

Los métodos de evaluación y medición son diferentes, solamente comparten la herramientas de cuestionarios, como medio para medir el nivel de madurez.

El modelo de ISO 10014:2008 representa una autoevaluación tanto inicial como exhaustiva, mientras que la del PMLC representa una evaluación externa en sus dos primeras etapas de manera documental descriptiva en relación a los criterios.

4. Recomendaciones.

Continuar con la medición de nivel de madurez con la norma ISO 10014:2006/NMX-CC-10014-IMNC-2008. Gestión de la calidad – Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos.

Participar nuevamente en el PMLC, utilizando los criterios y subcriterios de la Guía de participación del PMLC, tomando en referencia la información y el grado de madurez obtenidos en sus diferentes etapas de este año.

Una manera de convergencia de ambos modelos, sería utilizar el modelo ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad, con la finalidad de realizar una autoevaluación más amplia.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, permitirá a la alta dirección de la ENMSL, continuar con la mejora continua en los procesos académicos y administrativos, con la finalidad de tener mejores niveles de competitividad en el sector de la educación. Así mismo, se reconoce que los resultados obtenidos tienen como base el desarrollo de una cultura de calidad que la institución ha permeado en los últimos años, demostrados con las certificaciones de calidad.

Algunos de los métodos y herramientas que pueden ser utilizados para los principios de gestión de la calidad que obtuvieron menor nivel de madurez en la presente

investigación son cultura de negocio abierta, planificación de la sucesión, cuadro de mando integral, estudios comparativos con las mejores prácticas, despliegue de la función de calidad, desarrollo por competencias, entre otros.

Referencias

ISO, 2001. Folleto principios de la gestión de la calidad. 3: 1-5.

IMNC, 2005. ISO 9000:2005/NMX-CC-9000-IMNC-2005. Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. 3:1-7.

IMNC, 2007. IWA 2: 2007/NMX-CC-023-IMNC-2007. Sistema de gestión de la calidad – Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2008-NMX-CC-9001-IMNC-2008 en educación. 1: 1-35.

ISO, 2008. ISO/TC 176 N544R2 Enfoque basado en procesos. 5: 3-6.

IMNC, 2008. ISO 10014:2006/NMX-CC-10014-IMNC-2008. Gestión de la calidad – Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos.

PMLC. Convocatoria y guías.

www.leon.gob.mx/innovacion.

El concepto de campo organizacional para el estudio de las organizaciones culturales.

Vladimir Cárdenas Concha
Leonor Elena López Canto
Tirso Suarez Núñez

Resumen

La organización cultural, dada la importancia que tiene en la vida diaria y el desarrollo social, se estudia desde la teoría de campo organizacional, la cual se encuentra en un nivel de análisis metaorganizacional e incluye a las organizaciones que comparten significados comunes y que interactúan más entre ellas que con organizaciones fuera del campo del que forman parte. La ponencia hace un repaso del origen de este concepto, así como de la teoría institucional, en la cual se encuentra enmarcada. Asimismo, se presentan los pilares de las instituciones: coercitivo, normativo y cultural-cognitivo, y cómo las organizaciones son moldeadas o influidas por la conjunción de estos tres elementos, dando paso al *isomorfismo*. Se expone también la importancia y justificación del estudio de la industria cultural desde el punto de vista organizacional, y, particularmente, el campo organizacional. En este nivel de análisis se estudiarán las relaciones que se desarrollan entre las organizaciones culturales y entre ellas con su entorno.

Abstract

The cultural organization, given the importance in daily life and social development, is studied from the theory of organizational fields, which is located in an ecological level and includes organizations that share common meanings and interact more with themselves that with those organizations outside the field. The paper gives an overview of the origin of this concept, as well as institutional theory, in which is framed. Also, are presented the three pillars of institutions: coercive, normative and cultural-cognitive, and how organizations are shaped or influenced by the combination of these three elements,

giving way to isomorphism. The importance and justification of the study of cultural industry is also exposed from the organizational point of view, which is identified with the theories that reflect the level of analysis to use the organizational field particularly. In this meta-organizational level, the relationships that develop between cultural organizations and between them and their environment are studied.

Introducción

Esta ponencia se basa en el trabajo de investigación: “Campo organizacional de la cultura en Yucatán: actores e interrelaciones”, actualmente en curso, y que se apoya en la teoría de campo organizacional propuesta por Walter Powell y Paul DiMaggio en 1983. El argumento central que sustenta la investigación, es que el campo organizacional de la cultura no es evidente, es hasta cierta medida desconocido, una arena en que muchas veces las actividades económicas están escondidas o traslapadas con otras, o incluso combinadas, y a través de la investigación es que se pretende develarlo.

El objetivo de esta ponencia es presentar los antecedentes del campo organizacional y la teoría institucional para sustentar la investigación mencionada, relacionada con la industria cultural. La metodología utilizada es la revisión documental que muestre la importancia del concepto y las razones de su elección.

La importancia de este estudio bajo el enfoque organizacional deriva de la preponderancia que las organizaciones tienen en la actualidad, ya que éstas juegan un rol importante en la vida moderna, quizás la forma dominante, presente en cada área de la existencia social. Sin embargo, aunque las organizaciones tienen características genéricas comunes, existe gran variedad en estructuras, tamaños y procesos operativos. Las organizaciones pueden variar grandemente en características, ya que existe una amplia variedad de tipos y formas organizacionales y porque se relacionan con y dependen del, entorno circundante. En otras palabras, aun organizaciones similares en objetivos, tendrán características diferenciadas de acuerdo al lugar, país, ciudad o zona en que se encuentren. Esto hace que al agruparlas, el conjunto resultante poseerá particularidades propias.

Otro punto a considerar, es que las organizaciones reflejan el tiempo en que fueron creadas, esto permite comprender varias de las condiciones estructurales que poseen. Igualmente, las organizaciones son sistemas sociales adaptables, ya que para sobrevivir, éstas se adaptan a los cambios ambientales, que incluyen los económicos, políticos, sociales, tecnológicos y ecológicos.

El concepto de campo organizacional permite estudiar a las organizaciones como un colectivo, fijándose en los elementos comunes que las distinguen en tanto que forman una unidad, es decir, no se estudian a nivel individual, sino en conjunto. Este concepto se encuentra contenido dentro de una teoría más amplia, la teoría institucional, también abordada en esta presentación.

El concepto de campo organizacional para el estudio de las organizaciones culturales

Esta ponencia, en línea con la investigación de la que se desprende, pretende explicar, bajo el marco conceptual de campo organizacional, el estudio del campo organizacional de la cultura, que permita comprender cómo está constituido este campo de la vida institucional.

Industria cultural

Theodor Adorno comenzó a utilizar el concepto de industrias culturales en 1948 refiriéndose a las técnicas de reproducción industrial en la creación y difusión masiva de obras culturales (UNESCO, 2010).

Una de las primeras definiciones consensuadas sobre la industria cultural la encontramos en la propuesta por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura en 2006, la cual indicaba que industria cultural se refiere a aquellas industrias que combinan la creación, la producción y la comercialización de contenidos creativos que sean intangibles y de naturaleza cultural. Estos contenidos están normalmente protegidos por derechos de autor y pueden tomar la forma de un bien o servicio. Las industrias culturales incluyen generalmente los sectores editorial, multimedia, audiovisual, fonográfico, producciones cinematográficas, artesanía y diseño (UNESCO, 2006).

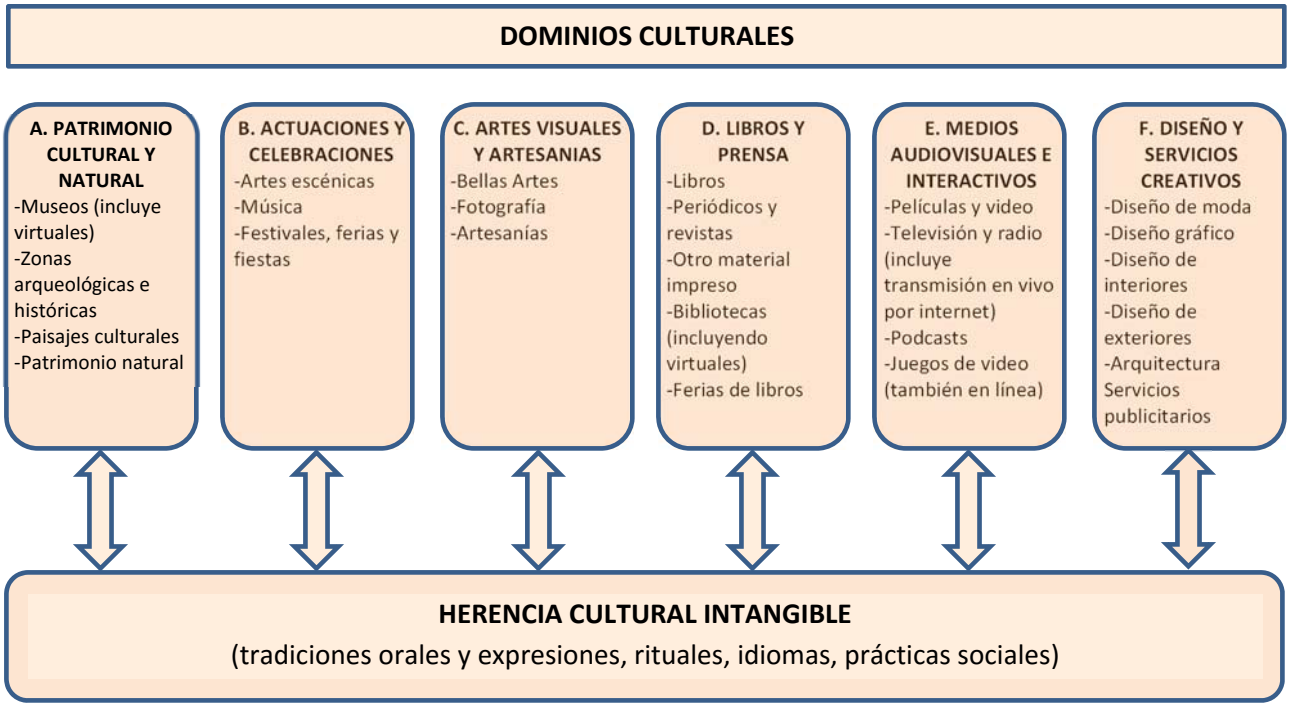
La UNESCO también indicaba que la emergencia de las industrias creativas como un área diferenciada de interés para los economistas, los especialistas en estadística, los expertos en cultura y los dirigentes que elaboran políticas públicas, refleja que cada vez existe una mayor conciencia del papel de vital importancia que juegan las industrias culturales en el contexto socio-económico actual, tanto por su potencial económico como por servir de elemento vehicular para la difusión de la diversidad cultural (UNESCO, 2006).

No obstante, fue en 1986 cuando la UNESCO publicó un marco de referencia para las estadísticas culturales (FCS, siglas de *Framework for Cultural Statistics*), al introducir el debate creativo/cultural en un proceso de consulta global. Este marco constituyó el primer intento por desarrollar una metodología común que permitiera obtener información sobre las actividades culturales. El marco fue adoptado por varios gobiernos que adaptaron y modificaron la metodología de modo que reflejara las realidades culturales específicas de cada país. El FCS comprendía nueve categorías culturales: (1) herencia cultural; (2) impresión y literatura; (3) música; (4) artes del espectáculo; (5) medios fonográficos; (6) medios audiovisuales; (7) actividades socioculturales; (8) deportes y juegos, y (9) medio ambiente y naturaleza (UNESCO, 2006).

En una versión revisada en 2009 del FCS, se tomaron en cuenta nuevos conceptos y se concentraron en seis dominios culturales, que representan un conjunto común de industrias culturales productivas, actividades y prácticas agrupadas de la siguiente manera, y como también se muestra en la Figura 1:

A: Patrimonio cultural y natural;
B: Actuaciones y celebraciones;
C: Artes visuales y artesanías;
D: Libros y prensa;
E: Medios audiovisuales e interactivos, y
F: Diseño y servicios creativos.
Con un dominio transversal del patrimonio cultural inmaterial (UNESCO, 2009).

Figura 1: Marco para campos estadísticos culturales



Fuente: Traducción libre con base en UNESCO (2009)

Como se observa en la Figura 1, estos apartados incluyen:

A: Patrimonio cultural y natural. Incluye a los museos, zonas arqueológicas e históricas, paisajes culturales y patrimonios naturales (características naturales, geológicas y formaciones fisiográficas).

B: Actuaciones y celebraciones. Incluye toda expresión de eventos culturales en vivo. La música se incluye en este apartado en su totalidad, independientemente de su formato. Por tanto, incluye actuaciones musicales en vivo y grabadas, composición musical, grabaciones musicales, música digital e instrumentos musicales.

C: Artes visuales y artesanías. Las artes visuales son formatos que se enfocan en la creación de trabajos que tienen naturaleza visual. Incluye a las llamadas Bellas Artes como pintura, dibujo y escultura; artesanías y fotografía. Los locales comerciales en donde se exhiben estas manifestaciones, como galerías, también se incluyen en este apartado.

D: Libros y prensa. Esta categoría representa a las publicaciones en todos sus formatos: libros, periódicos y revistas. Incluye las formas electrónicas de publicación como revistas y periódicos en línea, libros electrónicos y la distribución digital de éstos. Las bibliotecas, tanto físicas como virtuales, se incluyen también.

E: Medios audiovisuales e interactivos. Los elementos básicos de este apartado son la radio y la televisión, y se incluye la transmisión por internet, cine, video y medios interactivos (juegos de video y otras formas de expresiones culturales que ocurren a través de internet o de computadoras).

F: Diseño y servicios creativos. Este apartado abarca las actividades, bienes y servicios, que resultan del diseño creativo, artístico y estético de objetos, edificios y paisajes. Incluye a la moda, diseño gráfico, diseño de interiores y de exteriores, servicios arquitectónicos y de publicidad (UNESCO, 2009).

Los emprendimientos en las industrias culturales tienen características particulares. Cisneros, Filion, Chirita y Poisson-de-Haro (2009), definen el emprendimiento cultural como el proceso de detección, evaluación y explotación de oportunidades artísticas a través de la puesta en marcha de productos/servicios innovadores, asumiendo siempre los riesgos que son inherentes en este proceso. Los autores exponen que la investigación de las empresas culturales ha sido relegada hasta el momento al afirmar que el estudio del emprendimiento cultural se encuentra en una fase pre-paradigmática, es decir, que no se tiene consenso en el conjunto de reglas, definiciones y conceptos propios a este tema.

También se interesan por la manera en que las industrias del arte y la cultura se crean y continúan innovando durante su desarrollo, y la aportación a la economía, representada en el PIB. Igualmente, exponen que varios autores conocidos en el área del emprendimiento como Richard Caves, David Throsby y Richard Florida se han interesado por este sector y han descubierto que existe una estrecha interdependencia entre la cultura, el espíritu emprendedor y el desarrollo económico. Los vínculos entre el espíritu empresarial en las industrias de las artes y la cultura, la calidad de vida y la competitividad hicieron de las industrias culturales un factor económico cada vez más

importante al cual es necesario prestar una atención especial, sobre todo en lo referente al desarrollo de una ciudad, de una región o incluso de un país (Cisneros et al., 2009).

Para los emprendimientos culturales, Podestá y Hernández (2012), identifican en un estudio treinta y cuatro factores críticos de desempeño que hacen que las empresas de base cultural y creativa sean viables y cumplan sus objetivos. Mencionan que estas empresas aportan al tejido social el componente cultural y están innovando en la transmisión del acervo cultural de las comunidades humanas. Su trabajo de investigación toma como base la clasificación de las industrias creativas del British Council de 2009. Estas son:

Tabla 1: Clasificación de las industrias creativas según el British Council

Número	Industria creativa
1	Artes gráficas, editorial
2	Audiovisuales
3	Artes escénicas
4	Patrimonio
5	Diseño

Fuente: Podestá y Hernández, 2012

Cada categoría con subcategorías que detallan las manifestaciones que comprende cada una de ellas (Podestá y Hernández, 2012).

Por otro lado, la innovación es muy importante en las industrias culturales y ésta influye en las actividades emprendedoras, la cual debe manifestarse desde el nivel directivo. Rentschler (2002), es citado por Cisneros et al. (2009), al decir que considera que los dirigentes de empresas que trabajan en el ámbito del arte y la cultura deben demostrar espíritu emprendedor, dado que este estilo de liderazgo es cada vez más esencial para la supervivencia de las organizaciones de este ámbito.

El trabajo de Jacqueline Laguardia en Economía de la cultura e industrias culturales, señala que son varias razones que justifican el interés en la cultura como motor del desarrollo y en el terreno de las relaciones económicas, y una de las más

significativas es el peso creciente de las industrias culturales en la actividad económica internacional. De esta manera, en su reporte, se aproxima a los nexos que relacionan cultura y economía: punto de partida para intentar una comprensión de la cultura vista desde su cualidad de mercancía que se produce, se distribuye y consume (Laguardia, 2012).

También menciona Laguardia (2012) en su reporte que datos de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, siglas de *United Nations Conference on Trade and Development*) estiman que el comercio internacional de bienes y servicios creativos estuvo en 2005 en el orden de los 445,239 millones de dólares, con una tasa anual de crecimiento del 8.7 % entre 2000 y 2005, dato ilustrativo del valor internacional que tiene este sector.

Pese a su importancia económica, los sistemas de contabilidad nacional no separan la industria cultural, por lo que no se aprecia directamente el valor que aporta a la economía, lo que inclina a considerar que no es una actividad estratégica para el país, y una razón sería el desconocimiento de las aportaciones y posibilidades que ésta industria puede arrojar. Desde este punto de vista, la industria cultural se encuentra escondida, no muy visible, además de mezclada con otras, ya que no obstante ligada a la sociedad, la industria cultural está también relacionada con el turismo, el ocio y los viajes, lo que aumenta su amplitud y valor económico.

“Entre las debilidades para sostener los aportes de la cultura al desarrollo destaca la poca importancia a la dimensión cultural, a ciertos procesos, la falta de inclusión de estos objetivos y de sus indicadores de evaluación. Todo un trabajo metodológico que podría generar una mayor confianza en que la inversión en cultura puede combinar perfectamente todos los aspectos intangibles de la vida cultural con el merecido reconocimiento de su aporte al crecimiento y creación de bienestar” (Martinell, 2010, p. 17).

Derechos de autor

Como menciona la UNESCO, las industrias culturales están relacionadas con los derechos de autor. En México, las ramas que se reconocen para la medición de los

derechos de autor, reconocidos por la Ley Federal del Derecho de Autor en su artículo 13, de acuerdo a la última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014, son:

I. Literaria;
II. Musical, con o sin letra;
III. Dramática;
IV. Danza;
V. Pictórica o de dibujo;
VI. Escultórica y de carácter plástico;
VII. Caricatura e historieta;
VIII. Arquitectónica;
IX. Cinematográfica y demás obras audiovisuales;
X. Programas de radio y televisión;
XI. Programas de cómputo;
XII. Fotográfica;
XIII. Obras de arte aplicado que incluyen el diseño gráfico o textil, y
XIV. De compilación, integrada por las colecciones de obras, tales como las enciclopedias, las antologías, y de obras u otros elementos como las bases de datos, siempre que dichas colecciones, por su selección o la disposición de su contenido o materias, constituyan una creación intelectual (LFDA, 2014).

El concepto de *campo*

Bourdieu definió *campo* como una arena social en la que las personas maniobran y luchan en la búsqueda de recursos deseables, una trama de relaciones objetivas del mundo social, es decir, un espacio social de influencia en el que confluyen relaciones sociales determinadas (Bourdieu, 2002; Bourdieu y Wacquant, 2005).

Bourdieu fue quien, con su concepto inspiró la idea de campo organizacional en DiMaggio y Powell, pero no fue el único, ya que también influyeron los trabajos de poblaciones, de Hannan y Freeman; conjunto de organizaciones en un ambiente

institucional de Meyer y Rowan; sistemas industriales de Hirsch; estructuras comunitarias como redes interorganizacionales de Laumann, Galaskiewicz y Marsden; sector societal de Scott y Meyer; campo multiorganizacional de Curtis y Zurcher; (Greenwood y Meyer, 2008).

DiMaggio y Powell propusieron al campo organizacional como nivel de análisis ya que considera a todos los actores relevantes (Greenwood y Meyer, 2008).

Los campos son definidos por Scott en términos de marcos normativos o cognitivos compartidos o un sistema regulativo común (Dias, 2008).Por su parte, Fligstein, al referirse al concepto de campo, habla de mesonivel de orden social, el bloque básico de construcción estructural de la vida moderna política/organizacional en la economía, sociedad civil y el Estado (Fligstein, 2012), que es un nivel intermedio, entre el micronivel y el macronivel.

Campo organizacional

El campo organizacional es definido como “aquellas organizaciones que, en conjunto, constituyen un área reconocida de la vida institucional: los proveedores principales, los consumidores de recursos y productos, las agencias reguladoras y otras organizaciones que dan servicios o producen productos similares” (DiMaggio y Powell, 1983, p. 148). El campo organizacional incluye a aquellas organizaciones con vínculos estrechos entre ellas, más que con las que están fuera del campo. Éste campo es construido empíricamente, ya que no existe a priori, según explican los investigadores. La aportación de este concepto ha sido sumamente influyente en los estudios organizacionales. Como apuntan Greenwood y Meyer (2008), pocos artículos ejercen tanta influencia en investigadores y académicos considerando como indicador el número de citas que reciben, y en este caso, para agosto de 2008, eran más de 2,600.

Desde el punto de vista de nivel de análisis, según Scott y Davis (2007), el campo organizacional se encuentra en el nivel **ecológico**, ya que se pretende estudiar a las organizaciones como un colectivo que opera en un sistema de relaciones mayor a cada una, como se aprecia en la Tabla 2.

Tabla 2: Modelos teóricos dominantes de análisis organizacional

	Modelos de Sistemas Cerrados		Modelos de Sistemas Abiertos	
Niveles de análisis	1900–1930 Modelos Racionales	1930–1960 Modelos Naturales	1960–1970 Modelos Racionales	1970– Modelos Naturales
Psicológico–social	Administración científica Taylor (1911) Toma de decisiones Simon (1945)	Relaciones Humanas Whyte (1959)	Racionalidad limitada	Organizando Weick (1969)
Estructural	Teoría de la Burocracia Weber (trad. 1968) Teoría Administrativa Fayol (1919)	Sistemas Cooperativos Barnard (1938) Relaciones Humanas Mayo (1945) Modelos de conflicto Gouldner (1954)	Teoría de la Contingencia Lawrence y Lorsch (1967) Estructura comparativa Woodward (1965) Pugh et al. (1969) Blau (1970)	Sistemas sociotécnicos Miller y Rice (1967)
→ Ecológico			Costo de transacción Williamson (1975) Base conocimiento Nonaka y Takeuchi (1955)	Ecología de las organizaciones Hannan y Freeman (1977) Dependencia de los recursos Pfeffer y Salancik (1978) Teoría institucional → Selznick (1949) Meyer y Rowan (1977)

	DiMaggio y Powell (1983)

Fuente: Traducción libre con base en Scott y Davis (2007)

Para situar este nivel de análisis, es preciso exponer que el concepto de organización puede ser definido desde tres perspectivas: racional, natural y abierta[1].

En cuanto al nivel de análisis, éste se determina por la naturaleza de la variable dependiente y el objeto del análisis teórico[2]. De acuerdo a estas clasificaciones el campo organizacional puede ser ubicado en el nivel de análisis ecológico y bajo los modelos natural y abierto.

El nivel de análisis del campo organizacional enfoca su atención en una colección de diversos tipos de organizaciones incrustadas en relaciones cooperativas y competitivas. Asimismo, aísla para su análisis un sistema de organizaciones que operan en la misma esfera, definidos tanto por sus vínculos relacionales y por las mismas reglas culturales compartidas y sistemas de significados. Este concepto también llama la atención sobre las organizaciones que pueden no estar unidas por conexiones directas pero, como operan bajo condiciones similares, exhiben características estructurales similares y tipos de relaciones, una condición conocida como “equivalencia estructural” o “isomorfismo” (Scott y Davis, 2007).

[1] Desde el punto de vista *racional*, las organizaciones son colectividades orientadas a la búsqueda de objetivos relativamente específicos y exhibiendo estructuras sociales altamente formalizadas. Desde la perspectiva del sistema *natural*, las organizaciones son colectividades cuyos participantes persiguen múltiples intereses, tanto diferentes como comunes, pero que reconocen el valor de perpetuar a la organización como un recurso importante. Y como sistema *abierto*, las organizaciones son cúmulos de flujos y actividades interdependientes que vinculan coaliciones de participantes cambiantes integrados en entornos de materiales y recursos e institucionales, más amplios (Scott y Davis, 2007).

[2] Los niveles básicos son: El nivel *psicológico social*, que se enfoca en el comportamiento de individuos o relaciones interpersonales que implican participantes individuales dentro de las organizaciones. El nivel *organizacional*, se enfoca en las características estructurales o procesos que caracterizan a las organizaciones. El nivel *ecológico*, se enfoca en las características o acciones de la organización vista como una entidad colectiva que opera en un sistema más amplio de relaciones (Scott y Davis, 2007).

Por otro lado, el concepto de campo organizacional se asemeja al de *comunidad interorganizacional*, que surgió del trabajo de ecologistas urbanos, quienes se centraron en una colección de organizaciones geográficamente acotada vueltas interdependientes debido a los lazos funcionales o a la localidad compartida. Hawley, dijo que la comunidades de organizaciones podían desarrollar estructuras que eran de beneficio colectivo, mejorando la adaptación al ambiente para todos sus miembros (Scott y Davis, 2007).

Otros conceptos relacionados, como se mencionó anteriormente, incluyen el concepto de "*sistema industrial*" de Hirsch, el concepto de "*sector societal*" de Scott y Meyer y el concepto de "*comunidad organizacional*" de Aldrich. Igualmente, existe relación con el enfoque de *redes interorganizacionales* de Laumann, Galaskiewicz y Marsden (Scott y Davis, 2007; Laumann, Galaskiewicz y Marsden, 1978).

Empero, la noción de campo organizacional connota la existencia de organizaciones que toman parte de un sistema de significados comunes y cuyos participantes interactúan más frecuentemente unos con otros que con actores que están fuera del campo. DiMaggio hizo notar que la estructura de un campo organizacional debe ser definida sobre la base de la investigación empírica, porque tal estructura existe en la medida en que es definida institucionalmente.

Evolución

Con el fin de dar cabida a varios desafíos presentados en el tiempo, los teóricos organizacionales-institucionales han ajustado y ampliado el concepto original de campo organizacional de varias maneras. Por ejemplo, Hoffman ha propuesto que para algunos propósitos analíticos, en vez de tratarlos como formados alrededor de un producto o mercado común, los campos organizacionales son a menudo formados alrededor de problemas que se vuelven importantes a los intereses y objetivos de una colección de organizaciones específica. Conceptualizar un campo organizacional centrado en torno a temas en lugar de redes, revela una gran complejidad en la formación del campo y su evolución (Scott y Davis, 2007).

Por su parte, Reay y Hinnings expusieron que concebir los campos organizacionales como campos de batalla permite a uno conectar la estructura (cómo los actores se alían), las lógicas institucionales (los valores y las creencias de los actores) y las relaciones de poder (grado de dependencia o autonomía de los actores) para entender el cambio en el nivel de campo (Dias, 2008). Esto permite notar que el campo organizacional no es estático, sino que es dinámico, cambiante, aun en la estabilidad.

Reay y Hinnings también ponen énfasis en las lógicas institucionales en competencia inherentes a los campos organizacionales, las cuales pueden ser resueltas temporalmente pero permanecen llenas de potencial dinámico. Igualmente explicaron que los actores dentro de un campo reconocen la dominancia de una lógica institucional específica en tiempos diferentes. La estabilidad relativa no significa que los actores están de acuerdo con la lógica dominante (Dias, 2008).

Recientemente, Czarniawska y Wolff han analizado la construcción de nuevas identidades en campos organizacionales establecidos. Se dieron cuenta que no es necesario para el concepto aplicar que las organizaciones en el mismo campo interactúan unas con otras, pueden interactuar con organizaciones fuera del campo, abriendo la posibilidad de entender los procesos de cambio, aun en espacios donde las reglas y las prácticas están bien establecidas (Dias, 2008). Para ellos, el análisis de campo organizacional encaja bien con el análisis de redes sociales de Laumann, Galaskiewicz y Marsden, ya mencionado, y también hacen notar las tendencias de los estudios con campos organizacionales.

Instituciones

El origen del enfoque institucionalista se remonta a fines del siglo XIX en Alemania y Austria, como un subproducto del debate sobre el método científico en las ciencias sociales. Carl Menger, su más importante representante, argumentaba que la vida social tenía necesidad de ser explicada a través de una teoría en concreto (Scott, 2008).

Es este afán de querer explicar el fenómeno social que despierta una corriente de estudio sobre el tema, atrayendo a diversidad de investigadores entre los que destacan los economistas americanos Thorstein Veblen, John Commons y Westley Mitchell, también llamados Institucionalistas Americanos, quienes apuntaban que el modelo económico convencional era carente de supuestos reales y poco considerado del cambio histórico. Veblen recalcaba el poder de los hábitos y las costumbres, así como el papel del cambio tecnológico y el ritmo de cambio de las etapas de la economía. Commons, por su parte, resaltaba la importancia de los límites en las organizaciones, traducidas en reglas institucionales como factor de peso para el alcance de los objetivos, tanto de la organización como de sus integrantes. Mitchell contribuyó en la recopilación de información histórica en lo que a la operación de la economía se refiere, haciendo hincapié en que los principios económicos deberían basarse más bien en hechos (Scott, 2008).

La ciencia sociológica, a través de diversos autores, ha contribuido a robustecer la corriente institucionalista. Pueden destacarse los trabajos de Herbert Spencer, con su perspectiva de un sistema orgánico, es decir, el funcionamiento de órganos especializados para hacer funcionar una estructura con la finalidad de lograr la adaptación y, por tanto, la evolución a través del tiempo. El trabajo de Spencer es ampliado por William Graham Sumner, quien profundiza en las costumbres que le dan forma a la institución. Argumenta que “una institución consiste en un concepto (idea, noción, doctrina, interés) y una estructura”. Dicho autor contempla la evolución del progreso social partiendo de las costumbres populares y avanzando hacia la institucionalización como tal, la cual evoluciona lentamente durante largos períodos de tiempo (Scott, 2008).

Kinglsey Davis define en 1949 a las instituciones como conjunto de usos sociales, costumbres y leyes construidas en torno a una o más funciones, siendo el orden normativo el centro de la estructura institucional (Scott, 2008).

Otro punto de vista es el propuesto por Cooley (1956), enmarcando la interdependencia entre los individuos y las instituciones y remarcando la función del individuo como causa y efecto de la institución. Este modelo interdependiente fue

desarrollado por Hughes, quien sentó las bases para el estudio de las ocupaciones y las profesiones así como la sociología del trabajo, postulando elementos esenciales a dicho modelo:

> Conjunto de costumbres o reglas morales, o ambas, que pueden ser cumplidas solo por
> Personas, actuando colectivamente, en capacidades complementarias u oficinas establecidas.

El primer elemento representa la consistencia, el segundo, concierto u organización (Hughes 1939).

Radcliffe-Brown, en Zino (2000, p. 1), definió a las instituciones como “un sistema establecido o reconocido socialmente de normas o pautas de conducta referentes a determinado aspecto de la vida social”.

Talcott Parsons, al igual que Weber, señalaba que independientemente de los actores sociales, los marcos normativos existen y la institucionalización de un sistema de acción constituía la incorporación de estándares normativos y patrones axiológicos, resultando por tanto que la acción institucionalizada partía de cuestiones morales y no tanto instrumentales. Recalca el poder de las instituciones como sistemas normativos de las relaciones entre los individuos (Alexander, 1990).

Igualmente, desarrolló una tipología de normas (AGIL) que pretendía resolver cuatro problemas genéricos en un sistema social: 1) Adaptación, son fuerzas condicionales, a las cuales adaptarse para bien o mal, siendo la economía el máximo representante de esta esfera. 2) Logro de metas, representado por el gobierno y sus políticos, ya que busca el control sobre fuerzas externas para alcanzar metas específicas siendo la clave de esto la organización. 3) Integración, representada por normas antes que por valores más amplios, son las fuerzas que afloran del impulso hacia la solidaridad. 4) Mantenimiento de patrones, es la esfera de los valores generales, aunque se trata de valores cuya relación con los problemas objetivos es suficiente como para ser institucionalizados. Esta esfera es representada por la iglesia (Alexander, 1990).

Selznick (1957) postuló que el grado de institucionalización de las organizaciones es variable, y aquellas organizaciones con metas mejor definidas o tecnologías más desarrolladas tiene menor grado de institucionalización que aquellas cuyas metas no son del todo claras y poseen tecnologías poco consistentes. Stinchcombe, basado en la postura de Selznick definió una institución como una estructura en la cual la gente poderosa está comprometida a algún valor o interés (1968), remarcando con esto el papel de la agencia y el poder (Scott, 2008).

Otros autores como George Mead y Alfred Schutz, subrayaron la interdependencia del yo con la sociedad, destacando el papel que tienen los sistemas simbólicos así como la manera en que los significados se construyen por medio de las interrelaciones (Scott, 2008).

Puesto simplemente, Fligstein y McAdam se refieren a las instituciones como leyes formales, reglas y prácticas informales (2012).

El institucionalismo se conecta con los estudios organizacionales a mediados del siglo XX gracias a diversas publicaciones en torno al tema, a partir de lo cual pueden distinguirse tres líneas de trabajo, partiendo de la traducción del trabajo de Weber al inglés sobre la burocracia, secundándole la intervención de Parsons con su teoría cultural- institucional y por último, el trabajo de Herbert Simon sobre toma de decisiones (Scott, 2008).

Nuevo institucionalismo

El surgimiento del nuevo institucionalismo tuvo sus inicios a finales de la década de 1970, gracias a dos artículos publicados: Meyer y Rowan en 1977) y Zucker, también en 1977. Meyer y Rowan destacaron el impacto de los cambios en las formas organizacionales desde el amplio ambiente institucional; consideraron igualmente la importancia de la racionalización de las creencias como medio para alcanzar las metas, donde los mecanismos de la racionalización incluían las profesiones, la nación-estado y los medios masivos, elementos que favorecen el desarrollo e incremento de varios tipos de organizaciones. Zucker por su parte enfatizó el poder de las creencias cognitivas

como medio para anclar los comportamientos, destacándose más por desarrollar la teoría a un nivel micro (Greenwood et al, 2008).

Para los principios de la teoría institucional, la unidad central de análisis fue referida indistintamente como el ámbito institucional (Fligstein 1990), campo institucional (Meyer y Rowan 1977), sector societal (Scott y Meyer 1992) y ambiente institucional (Orru, Biggart y Hamilton 1991; Powell 1991). Pero el término campo organizacional se ha vuelto el término aceptado para la constelación de actores que comprenden esta unidad organizativa central. Como el “campo” de Bourdieu, ya mencionado, donde las acciones de un agente dentro de la arena política, económica o cultural fue estructurada por una red de relaciones sociales, los teóricos institucionales conceptualizaron el campo organizacional como el dominio donde las acciones de una organización fueron estructuradas por la red de relaciones dentro de la cual se ha incrustado (Wooten y Hoffman, 2008). El concepto de campo organizacional, como ha sido expuesto, limita una colección de organizaciones interdependientes que operan con reglas comunes, normas y sistemas de significado.

Por un lado el cambio plantea un problema para los teóricos institucionales, la mayoría de ellos veía las instituciones como la fuente de estabilidad y orden. Si la naturaleza de los actores y sus modos de actuar están constituidos y limitados por las instituciones, ¿cómo pueden estos actores cambiar las instituciones en las que se incrustan? Por otro lado, mucha teoría e investigación de las instituciones se enfoca en el cambio: la creación de nuevas formas institucionales y cambios asociados en campos organizacionales y poblaciones y organizaciones individuales como estas entidades responden a las presiones para adoptar nuevas estructuras o prácticas (Scott, 2008).

Pilares del institucionalismo

Scott (2008), expone que las instituciones se componen de elementos regulativos, normativos y cognitivo-culturales que, junto con actividades asociadas y recursos, proveen estabilidad y sentido a la vida social. Estos tres elementos son considerados los pilares sobre los cuales se asienta el institucionalismo. El pilar

regulativo consiste en el proceso regulatorio de la conducta e "involucra la capacidad de establecer reglas, inspeccionar la conformidad de otros a ellas, y, si es necesario, manipular sanciones, recompensas o castigos en un intento por influir en el comportamiento futuro" (p. 52). El pilar *normativo* contiene valores y normas, donde "los valores son concepciones de lo preferido o lo deseable" (p. 52) y las normas "especifican cómo las cosas deben ser; definen medios legitimados para perseguir fines valorados" (p.53). Este sistema normativo no solo establece las metas a alcanzar sino también las pautas para hacerlo. Por último, el pilar *cultural-cognitivo* acentúa el rol central jugado por la construcción social de significados; "las concepciones compartidas que constituyen la naturaleza de la realidad social y los marcos a través de los cuales el significado se hace" (p. 57). Cada pilar, de acuerdo a su función, posee ciertas características que a continuación se presentan, en la Tabla 3.

Tabla 3: Tres Pilares de las Instituciones

	Regulativo	**Normativo**	**Cultural-cognitivo**
Base del cumplimiento	Conveniencia	Obligación social	Dado por hecho Conocimiento compartido
Base del orden	Reglas regulativas	Vinculación de expectativas	Esquema constitutivo
Mecanismos (de cumplimiento)	Coercitivo	Normativo	Mimético
Lógica	Mediación	Oportunidad	Ortodoxia
Indicadores	Reglas, leyes, sanciones	Certificación, acreditación	Creencias comunes, lógicas de acción compartidas, isomorfismo
Afecto	Miedo, culpa/ inocencia	Vergüenza / honor	Certeza / confusión

Base de legitimación	Legalmente sancionado	Moralmente gobernado	Comprensible, reconocible, apoyado culturalmente

Fuente: Scott (2008)

Cambio institucional

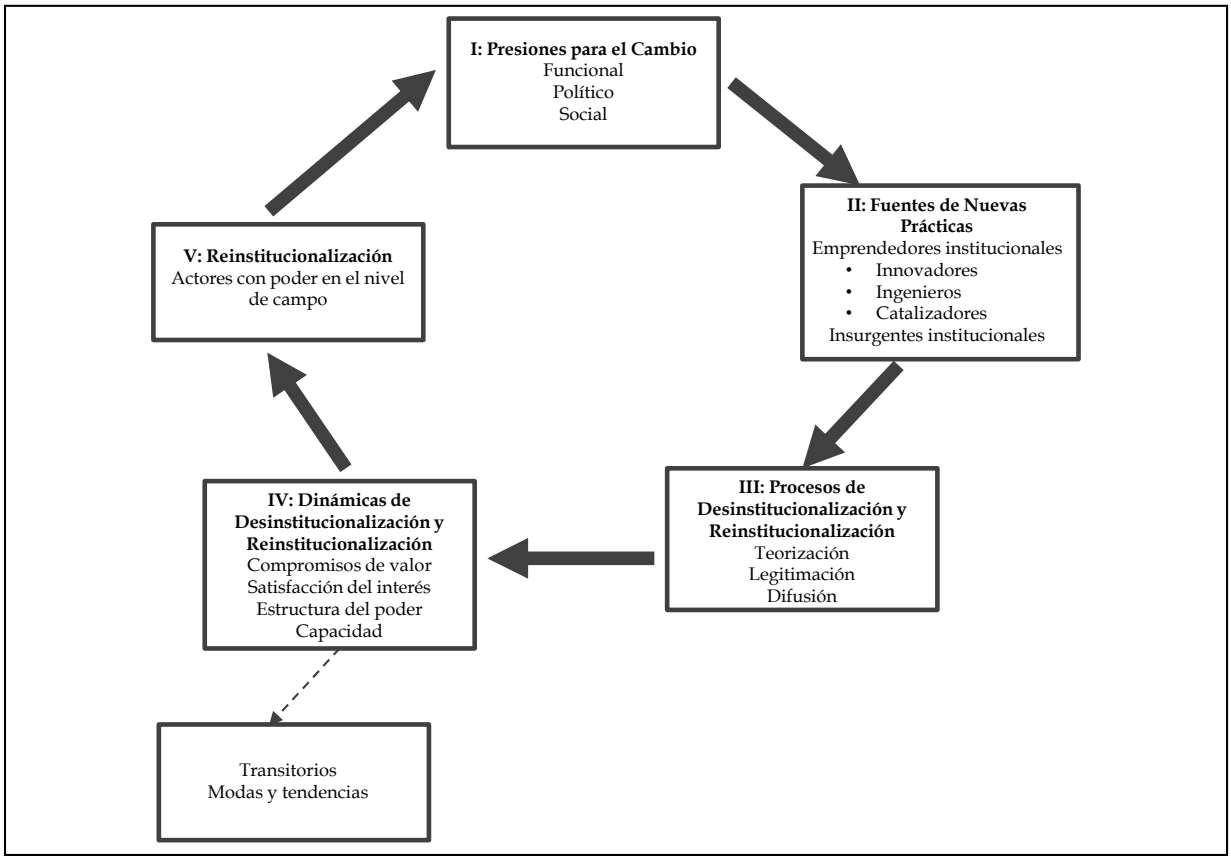
Wooten y Hoffman (2008), apuntan que el comportamiento de las organizaciones dentro de los campos fue guiado por las instituciones: las estructuras cultural-cognitiva, normativa y regulativa proporcionaron estabilidad y significado colectivo al comportamiento social. Estas estructuras actuaban como “hechos sociales” que los actores organizacionales tomaban en cuenta al determinar la acción apropiada. La transmisión de hechos sociales de un conjunto a otro de actores causó que asumieran una regla similar y dar por sentado el estatus y por tanto, hacerse institucionalizado. Una vez que un hecho social se ha vuelto institucionalizado, proveyó a los actores de plantillas para la acción que crearon respuestas unificadas o monolíticas a la incertidumbre que condujo al isomorfismo.

En el tiempo, los entendimientos compartidos de las prácticas apropiadas, o creencias colectivas, se refuerzan a través de procesos isomórficos (coercitivos, normativos y miméticos), que difunden y reproducen prescripciones codificadas de la realidad social, presionando hacia la conformidad en las comunidades constituyentes. Las fronteras de las comunidades organizacionales están constantemente bajo revisión y sujetas a redefinición y defensa; son el resultado de demandas y contrademandas en curso. Los procesos institucionales pueden, en general, trabajar hacia la estabilidad del campo (Hinings et al., 2004).

En su modelo de Dinámicas de cambio institucional mostrado en la figura 2, Hinings et al. (2004) exponen las fases de cambio, y explican: Primeramente, deben existir eventos que desestabilicen las prácticas establecidas (etapa I). En la etapa II, estos eventos permiten la entrada y operación de emprendedores institucionales. Pero las nuevas prácticas e ideas que estos emprendedores empujan, deben ser formuladas y ganar legitimidad, lo que constituye la etapa III del modelo. La etapa IV sugiere que el

conflicto y la contestación tienen lugar en el nivel de campo organizacional con los intentos de formalizar los nuevos patrones de actividad. A continuación los campos logran un grado de estabilidad a medida que se reinstitucionalizan (etapa V). Los autores señalan que es importante que el modelo se presenta como circular, ya que la reinstitucionalización será el objeto de los retos actuales y futuros, a medida que evoluciona.

Figura 2: Dinámicas del cambio institucional



Fuente: Hinings et al., 2004

Las organizaciones reciben presiones del contexto institucional para organizarse en formas prescritas (y no hacerlo en formas proscritas), y estas formas constituyen plantillas diseñadas organizacionales o “arquetipos”. Un arquetipo es una configuración de estructuras y sistemas que son consistentes con un esquema interpretativo

subyacente. La teoría institucional hace hincapié en que los arquetipos se originan fuera de la organización (Hinings et al., 2004).

Hinings et al. (2004) señalan que a medida que se desarrollan los campos, los procesos de estructuración producen un isomorfismo en formas organizacionales, las cuales son exhibidas en una unidad de esquema interpretativo, estructuras organizacionales y sistemas de actividades. Las organizaciones en un campo maduro adoptan las mismas plantillas arquetípicas prescritas.

El cambio institucional implica al menos tres cosas: el surgimiento de un arquetipo alternativo, la deslegitimación de un arquetipo existente y la legitimación de uno nuevo. Estos procesos concurrentes implican la adopción del nuevo arquetipo por una gama cada vez más amplia de organizaciones, junto con los cambios concomitantes en los patrones de interacción y en las estructuras del campo (Hinings, et al., 2004).

Ventajas de estudiar la industria cultural desde la óptica de campo organizacional

Existen varias ventajas asociadas con este nivel de análisis. De acuerdo a la concepción de Aldrich, primeramente se puede examinar la interdependencia y la coevolución de organizaciones de diferentes tipos. Las organizaciones compiten tanto como cooperan con organizaciones similares y diferentes. Segundo, una perspectiva de comunidad a nivel campo permite observar no solo el aumento y la disminución de un tipo particular de organizaciones, sino también la desaparición de algunos tipos y el surgimiento de nuevas formas. Tercero, el campo organizacional puede ser visto como que abarca los otros niveles: la organización individual, el conjunto de la organización y poblaciones organizacionales (Scott y Davis, 2007).

Los campos organizacionales proveen una unidad intermediaria importante que conecta el estudio de estructuras organizaciones individuales y el desempeño, con estructuras y procesos sociales más amplios. Como DiMaggio observó: “el campo organizacional ha surgido como una unidad crítica que une a la organización y el nivel societal en el estudio del cambio social y comunitario (Scott y Davis, 2007).

La noción de un campo organizacional representa una visión social construccionista. Creencias colectivas y valores emergen de interacciones repetidas entre las organizaciones. Las organizaciones desarrollan tipificaciones de sus intercambios, los cuales son cosificados, por tanto constituyen la realidad social. Comportándose de acuerdo con dicha realidad construida reduce la ambigüedad y la incertidumbre para las organizaciones (Hinings et al., 2004). Similarmente, Scott y Davis (2007) reconocen la validez del concepto de campo organizacional para entender la variación/homogeneidad de las organizaciones.

El campo organizacional emerge de la vida institucional, en la cual se inserta, y en la que existe un sistema de significados comunes. Las estructuras de las organizaciones son influenciadas por las fuerzas institucionales y un reflejo por tanto del ambiente institucional, y por ende, necesario referenciarse.

Conclusiones

El concepto de campo organizacional fue propuesto en 1983 por DiMaggio y Powell, con la característica de incluir dentro de él a los actores principales que intervienen en un ámbito: los proveedores, los competidores, los consumidores y las agencias regulatorias. Se hace notar que el campo organizacional no está dado a priori, sino que se construye desde lo empírico. Bajo esta óptica, se han hecho estudios en los que se dibuja el campo organizacional de diferentes áreas sociales y disciplinas y aquí se propone el estudio de la industria cultural.

Este concepto se encuentra ubicado en la perspectiva de sistema natural abierto y en el nivel ecológico, que es un nivel metaorganizacional, ya que se estudia a un conjunto de organizaciones y no a una sola. El campo organizacional no es evidente, se encuentra hasta cierto punto oculto por lo que presenta una oportunidad de estudio, debe ser definido y limitado, ya que como exponen DiMaggio y Powell, este se construye desde lo empírico.

Las organizaciones son la creación que identifica de la mejor manera a la sociedad actual, debido a que prácticamente toda la vida moderna se encuentra incluida en organizaciones sociales distintas y diversas, que tienen lazos unas con otras, y de ahí se puede determinar el alcance que se tiene en cuanto a ellas. El concepto de campo organizacional incluye el de campo.

En este trabajo se considera que a través de este concepto se puede lograr una investigación pertinente que considere a los actores relevantes que se incluyen en el campo de la cultura en Yucatán, y mostrar una radiografía con las relaciones que tienen los actores que lo forman, las fuerzas dominantes y las influencias del ambiente, la constitución de la estructura organizacional, los límites y los comportamientos que son parte de la cultura de dicho campo. Para esto, se expusieron las razones por las que se escogió el concepto de campo organizacional.

Igualmente, la teoría institucional permite entender el grado de madurez que tiene un campo a través de los pilares regulativo, normativo y cultural-cognitivo, que orientan el comportamiento de los actores dentro del campo organizacional.

Referencias

Alexander, J. C. (1990). Las teorías sociológicas desde la segunda guerra mundial. Recuperado el día 22 de enero. Disponible en: http://201.147.150.252:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1170/alexander1.pdf?sequence=1

Bourdieu, P. (2002). *La Distinción. Criterio y bases sociales del gusto*. México: Taurus

Bourdieu, P. y Wacquant, L. (2005). *Una invitación a la sociología reflexiva*. Argentina: Siglo XXI Editores

Cisneros, L., Filion, L., Chirita, M. y Poisson-de-Haro, S. (2009). *El emprendimiento cultural. Una reflexión sobre la literatura acerca de un concepto que emerge*. En La investigación académica en la MIPYME: realidades, oportunidades y retos. Víctor Gabriel Sánchez Trejo, coordinador. Pachuca, Hidalgo: Consorcio de Universidades Mexicanas.

Cooley, C. H. (1902) 1956. Social Organization. Glencoe, Il.: Free Press

Dias Lopes, F. (2008). Organizational Field. En *International Encyclopedia of Organization Studies* (3, 1074-1077) Thousand Road, California: SAGE Publications, Inc.

DiMaggio, P. J. y Powell, W. W. (1983). The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*, 147-160.

Fligstein, N. y McAdam D. (2012). A Theory of Fields. Oxford: University Press.

Greenwood, R. y Meyer, R. (2008). Influencing Ideas. A Celebration of DiMaggio y Powell. *Journal of Management Inquiry*, 17, 258-264. Recuperado el 22 de enero de 2016, de: http://jmi.sagepub.com/content/17/4/258

Hinings, C.R., Greenwood, R., Reay, T. y Suddaby, R. (2004). Dynamics of Change in Organizational Fields. En *Handbook of Change and Innovation* (304-318) Nueva York: Oxford university Press, Inc.

Hughes, Everett C. (1939). Institutions. *In An Outline of the Principles of Sociology*. Edited by Robert E. Park (pp. 218-330). New York: Barnes & Noble

Kantis, H., Ishida, M. y Komori, M. (2002). *Empresarialidad en economías emergentes: Creación y desarrollo de nuevas empresas en América Latina y el Este de Asia*. Japón: Banco Interamericano de Desarrollo.

Laguardia, J. (2012). *Economía de la cultura e industrias culturales: su comprensión desde la economía política*. World Tensions / Tensões Mundiais. Vol. 8 Issue 14, p. 129-148.

Laumann, E., Galaskiewicz, J. y Marsden, P. (1978). Community Structure as interorganizational linkages. *Annual Review of Sociology*, 4, 455-484

Legislatura, 2014. *Ley Federal del Derecho de Autor*. LXII Legislatura. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. México.

Martinell, A. (2010). Aportaciones de la cultura al desarrollo y lucha contra la pobreza. En Martinell, A. (Coord.), *Cultura y desarrollo. Un compromiso para la libertad y el bienestar* (pp. 1-23). Madrid: Siglo XXI de España Editores, S.A.

Podestá, P. y Hernández, M. (Agosto 2012). *Empresas de base cultural y creativa: Identificación y clasificación de sus factores críticos de desempeño*. TEC Empresarial, Vol. 6, Núm. 2, 17-27.

Sánchez, J. (2003). Turismo e industria cultural. 2014, de Universitat Jaume Sitio web: http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79666/forum_2003_42.pdf?sequence=1

Scott, R. y Davis, G. (2007). *Organizations and Organizing. Rational, Natural and Open System Perspectives*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Scott, W.R. (2008). *Institutions and Organizations*: Ideas and Interests. 3rd ed. Los Angeles, CA: SAGE Publications

Selznick, Ph. (1957). *Leadership in Administration*. New York: Harper & Row.

Stinchcombe, Arthur L. (1968). *Constructing Social Theories*. Chicago: University of Chicago Press

UNESCO (2006). Comprender las industrias creativas. Las estadísticas como apoyo a las políticas públicas. Recuperado el 11 de noviembre de 2015 de: http://portal.unesco.org/culture/es/ev.php-URL_ID=29947&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

UNESCO (2009). *The 2009 UNESCO Framework for Cultural Statistics (FCS)*. Canada: UNESCO Institute for Statistics.

UNESCO (2010). *Políticas para la creatividad. Guía para el desarrollo de industrias culturales y creativas*. Francia.

Wooten, M. y Hoffman, A. (2008). Organizational Fields: Past, Present and Future. En *The SAGE Handbook of Organizational Institutionalism* (130-143) London: SAGE Publications, Inc.

Zino, J. (2000). El entramado estructura social-cultura-instituciones (II). El enfoque institucional de la estructura social. Universidad Católica San Antonio de Murcia: España. Recuperado de: http://www.ub.edu/penal/docs/entramado.html el 9 de febrero de 2016

El Capital Ético-Axiológico y La Participación Ciudadana

Juan de Dios González Ibarra
Enrique Pérez Salazar

Resumen

El objetivo del presente trabajo es demostrar la creciente necesidad de un capital social de carácter ético-axiológico, es decir, necesitamos que los ciudadanos a través de su participación creen esas nuevas directrices valorativas que de forma directa se inserten en la juspolítica logrando así dirimir la creciente corrupción y degradación axiológica globalizada.

Palabras clave: Capital ético-axiológico, juspolítica, globalización, participación ciudadana, corrupción.

Introducción

Consideramos que en la globalización que domina al mundo hoy son indispensables estos conocimientos y saberes para los que estudian, trabajan y se desenvuelven en el mundo de las ciencias sociales, desafortunadamente en muchas parte del globo terráqueo la filosofía y el pensamiento racionalista cartesiano de la razón instrumental han dominado demasiado tiempo, por lo que penetrar en el temas axiológicos y éticos en el conocimiento es un imperativo que se nos impone para poder mejor manejarnos en el mundo del ser humano, en donde nos encontramos que la metodología de las ciencias naturales o exactas no son ni suficientes ni idóneas para lograr dirimir las cuestiones de corrupción social, económica y política que carcomen rápidamente al ser humano y a su entorno social y natural.

Juspolítica y la importancia de la ciudadanía en la corrupción axiológica de la sociedad moderna

En nuestra cultura occidental las primeras reflexiones que nos encontramos sobre los social son las de Hesíodo en el siglo VII a. C. quien sostiene en su obra *Los trabajos y los días* que la diferencia entre las bestias y el ser humano es la justicia (*diké*), "ley que Zeus ha impuesto a los seres humanos. Ha permitido a los peces, a los animales feroces y a las aves de rapiña devorarse entre sí, porque carecen de justicia; pero ha dado a los hombres la justicia, que es la mejor de las cosas". (Hesiodo, 2010: 44)

En los *Fragmentos filosóficos* de Heráclito de Éfeso (535 a. C. – 484 a. C.) encontramos que este filósofo presocrático afirma en su aforismo 44 que "Como muro ha de defender el pueblo a la ley" (García, 1991:243) lo que permite comprender que existe la preocupación desde los habitantes de la polis desde los más remotos tiempos (de hecho a Hesíodo se le considera contemporáneo o apenas posterior a Homero quien existió en el siglo VIII a. C. aunque la Guerra de Troya es de aproximadamente 1200 a. C.)

¿Por qué es tan importante para nuestro mundo la idea de ciudadanía? Para entenderlo, primero sería necesario hacer un poco de recapitulación de su historia y de los más trascendentes filósofos, políticos, antropólogos y juristas que, en aras de reflexionar sobre este tema, nos dan actualmente la pauta del cansancio de la ciudadanía moderna como consecuencia de la corrupción axiológica de la sociedad del siglo XXI.

Aristóteles. (1988: 95-99) En su obra *la Política*, el estagirita, parte primeramente del concepto de ciudad, al cual cataloga de complejo, definiéndola como un sistema compuesto de elementos y partes, donde el ciudadano es una de ellas, siendo la ciudad una multitud de ciudadanos, capaz de gobernarse por sí misma, de procurarse en general, todo lo necesario para su existencia. El ciudadano para Aristóteles, no es el mismo en todas las formas de gobierno, definido en la democracia, es aquél que goza de ciudadanía, que tiene participación legal en la autoridad deliberante y en la judicial, es el que llamamos ciudadano de la ciudad constituida (Aristóteles, 1988: 97-99).

Marshall. En su libro *Ciudadanía y clase social*, divide a la ciudadanía en tres partes o elementos: civil, política y social. El elemento civil consiste en los derechos necesarios para la libertad Individual libertad de la persona, libertad de expresión, de pensamiento

y de religión, el derecho a la propiedad, a cerrar contratos válidos, y el derecho a la justicia. (Marshall, 2007:312) Este último es de una clase distinta a la de los otros porque es el derecho a defender y hacer valer todos los derechos de uno en términos de igualdad con otros y mediante los procedimientos legales.

Esto nos demuestra que las instituciones asociadas más directamente con los derechos civiles son los tribunales. Con el elemento político me refiero al derecho a participar en el ejercicio del poder político como miembro de un cuerpo investido de autoridad política, o como elector de los miembros de tal cuerpo. Las instituciones correspondientes son el parlamento y los concejos del gobierno local. Con el elemento social me refiero a todo el espectro desde el derecho a un mínimo de bienestar económico y seguridad al derecho a participar del patrimonio social y a vivir la vida de un ser civilizado conforme a los estándares corrientes en la sociedad. Las instituciones más estrechamente conectadas con estos derechos son el sistema educativo y los servicios sociales. (Marshall, 2007:313)

En este orden de ideas, la ciudadanía para Marshall es un status que se otorga a los que son miembros de pleno derecho de una comunidad. Todos los que poseen ese status son iguales en lo que se refiere a los derechos y deberes que implica. No hay principio universal que determine cuáles deben ser estos derechos y deberes, pero las sociedades donde la ciudadanía es una institución en desarrollo crean una imagen de la ciudadanía ideal en relación con la cual puede medirse el éxito y hacia la cual pueden dirigirse las aspiraciones.

Las facturas pendientes más temprano que tarde se tienen que pagar, tal como está pasando actualmente con la guerra de alta intensidad que libra el Estado mexicano contra la delincuencia organizada, es aquí donde el título del presente artículo cobra relevancia pues intenta explicar qué es lo que nos condujo esencialmente al presente estado de barbarie y poder que el crimen organizado tiene hoy en día, atreviéndose a enfrentarse al ejército mexicano y a las policías, cuando no están infiltrados por aquel.

La hipótesis que sostenemos es que México era un campo propicio fundamentalmente por el escaso capital ético que desde el mismo gobierno se despreció, pues empezando por el presidente de la república en turno junto con sus más cercanos colaboradores, gobernadores y presidentes municipales descaradamente presumían de su falta de moral al exhibir sus riquezas mal habidas en una doble moral, así en el discurso público se condenaba la corrupción y en sus vidas cotidianas sociales eran recibidos por las demás familias como grandes personalidades, respetables tan sólo por el cargo político que tenían contra toda lógica moral elemental; recordando que en su *Tractatus* Wittgenstein afirmó “La ética no trata del mundo. La ética debe ser condición del mundo, como la lógica”, (Wittgenstein, 2012: 87) con lo que colocó a ésta como prerrequisito de existencia racional de lo humano.

Desde la familia hasta el Estado la falta de moral se cultivaba impúdicamente, si a esto agregamos un sistema político social excluyente que en lugar de ayudar a fomentar un justo reparto de la riqueza nacional, con el neoliberalismo salvaje cada vez los que tenían más se convertían en más ricos y la masa de pobres y miserables se incrementaba, con el consiguiente éxodo de medio millón de mexicanos hacia el país del norte en busca de los trabajos más peligrosos y mal pagados comparativamente ahí.

Durante décadas nunca se combatió a la delincuencia organizada desde el poder público, el criminal aislado era reprimido por la fuerza pública sin que aquella fuera tocada en sus relaciones, poder económico, político y social, a muy pocos les importó la construcción de un capital moral que sirve tanto en lo cotidiano como en los

momentos de crisis para mantener la cohesión del tejido social, mismo que hoy se encuentra roto en varias partes con gran temor en la ciudadanía, desconfianza en las instituciones e inseguridad pública manifiestamente sentida por cada ciudadano. Roma es un caso ejemplar, cuando perdió su moral estoica cayó el imperio en la corrupción y depravación.

El descubrimiento del petróleo en nuestra plataforma marítima en los setenta –en la cual fue pionera en el mundo Noruega, a la que sí le sirvió para hacer avanzar a su sociedad, fortaleciendo a sus instituciones y ciudadanía– no impulsó un modelo mexicano con mayor justicia social dado que era y es *un bien de la nación*, por el contrario contra toda lógica ética permitió el enriquecimiento concentrado de líderes sindicales, políticos y contratistas.

Conforme lo anterior la tarea que se nos presenta como impostergable es construir ese capital ético como piedra de toque o primer referente racional valorativo hacia la reconstrucción de la paz y el tejido social tan deteriorado como la naturaleza (Varios, 2015:66) en estos momentos, para lo cual proponemos un debate nacional de concertación con programas autorrealizables o con sólidos candados establecidos como son el que la barras de abogados, médicos, arquitectos, ingenieros y demás profesiones actúen como verdaderos tribunales de honor y justicia como ocurre en muchos países en donde la falta de ética en uno de sus miembros es razón suficiente para que no puedan ejercer la profesión que la sociedad les reconoce y el Estado reglamenta legalmente.

Otra medida es la creación de la carrera civil en todos los ámbitos del servicio público para evitar complicidades; el establecimiento y cumplimiento riguroso de códigos de ética en todos los campos sociales e institucionales (aquí la Suprema Corte de Justicia de la Nación es pionera institucionalmente hablando); también garantizar la independencia de los poderes y las instituciones con la debida cultura de rendición de cuentas y transparencia que tanta lucha exige hoy para realizarla a pesar de contar con leyes e instituciones tutelares; la democracia partidista y la transparencias en sus procesos de selección de candidatos también exige establecer medidas confiables ante la ciudadanía electora, en fin en todos los campos sociales, jurídicos, políticos, empresariales, sindicales y vecinales tenemos mucho que aportar para construir este

capital moral sin el cual consideramos que la batalla estará perdida a corto y mediano plazo, como la historia nos lo enseña.

El capital axiológico como medio de combate social contra la corrupción globalizada

Podemos definir a la globalización como el dominio del capital financiero en el mundo, con la etapa anterior del dominio de la fábrica conforme la Revolución Industrial Inglesa del último tercio del siglo XVIII, con el consumismo de marca como uno de sus efectos negativos, el incremento de la inequidad mundial, la contaminación por el calentamiento que producen fábricas y automóviles principalmente, el poder de dominio universal los medios masivos de comunicación, la concentración de la riqueza en pocas manos y la constante extensión de la pobreza y miseria en la mayoría de la población terráquea, la amenaza nuclear por conflictos regionales y las centrales nucleares generadores de energía eléctrica, el fracaso de la ecología y la necesidad de pasar a la ecosofía como posible respuesta a la autodestrucción humana.

Dentro de la globalización y tomando en cuenta que en esta crisis mundial certificadoras, despachos de auditoría, contables y de asesoría fallaron repetidamente, con el problema del calentamiento terráqueo y la pérdida de miles de kilómetros de los casquetes polares los valores del hombre en estos momentos retoman pues una importancia de vida o muerte para la humanidad toda, es el momento de la cultura y educación en los valores, ya no para la mejor convivencia del hombre sino en grado extremo para la sobrevivencia humana.

En esta etapa de la historia de la humanidad se presenta por primera vez un nuevo poder inhumano global: el del conocimiento autónomo liberado de su creador gracias a las cibermáquinas, el del no-ser humano que dirige al no-ser humano, lo inhumano dirige a lo inhumano, los valores del hombre salen sobrando, el conocimiento es inhumanamente frío, esto tiene el peligro de la destrucción del género humano porque aquel ya no es controlado por el hombre sino por máquinas. (Varios, 2015:67)

La teoría que permite comprender, explicar y transformar el universo social conforme su *natura rei o Nature der Sache,* también nos ilumina como seres que junto

a los demás entes habitamos el universo orientándonos gracias a la comprensión de los valores analizados por la axiología o estimativa.

El estudio de los valores o *arkes* en griego tiene por objetivo dirigirnos en el mundo social y ecológico de la mejor manera, Risieri Frondizi afirma que “los valores no son, por consiguiente ni cosas, ni vivencias, ni esencias: son valores…necesitan de un depositario en que descansad. (Son) cualidades *sui generis*, que poseen ciertos objetos llamados bienes... no tienen sustantividad… los valores no son sino valen. La crisis actual es una crisis de valores. No sólo de los valores que regían anteriormente, sino de su interpretación y jerarquía. La crisis alcanza el ámbito de la vida y de la teoría. La axiología puede ser el sostén de la actividad creadora y servir para esclarecer los problemas éticos, estéticos, políticos, sociales y educativos. Cuando los valores entran en crisis y no se quiere navegar a la deriva, es imprescindible un examen a fondo de su naturaleza, sentido, fundamento y jerarquía”. (Frondizi, 1994:131)

Por su parte, posiblemente el más importante estudioso de la axiología que ha tenido nuestro país Eduardo García Máynez, (1974: 413) sostiene que “todo orden normativo concreto consiste en la subordinación de la conducta a un sistema de normas cuyo cumplimiento permite la realización de valores… Cuando se asevera que el derecho ha sido instituido para el logro de valores, con ello se indica −en lo que al mismo atañe− un elemento estructural de todos los órdenes: su finalidad. Este elemento pertenece a la esencia de lo jurídico, ya que no podríamos llamar derecho a un orden no orientado hacia valores como la justicia, la seguridad y el bien común, para no mencionar sino los fundamentales… Hacer que la justicia reine es y debe ser aspiración de los creadores, aplicadores y destinatarios de sus normas, porque la justicia es valiosa, y lo valioso *debe ser”*.

Este autor antes de llegar a su posición valorativa repasa las diferentes teorías sobre los valores como la subjetivista de José Ortega y Gasset, quien sostiene que los valores dependen del sujeto que les adjudica tal cualidad, la objetivista de Max Scheler y Nicolai Hartmann quienes sostienen que existen en sí y por sí; el relacionismo axiológico de Heinrich Henkel “punto de partida de esta doctrina es el convencimiento de que, en una consideración orientada hacia la vida práctica, puede dejarse de lado el

problema del ser en sí de los valores, pues de lo que en última instancia se trata es de su ser real". (Máynez, 1974: 419)

García Máynez (1974: 436) se manifiesta partidario de la siguiente posición "la axiología contemporánea no ha logrado formular, hasta ahora, una pauta de validez axiológica incontrovertible y absoluta, por lo que, también hasta ahora, en este punto hay que darle la razón a los partidarios del relativismo".

Reconociendo la existencia de los juicios valorativos (López, 2013:102) acepta la presencia del sujeto que valora, la del objeto valorado y la valoración que aquél hace del objeto desde una posición del "valor que el sentimiento de lo valioso descubre en el objeto se halla, pues, necesariamente referido a un sujeto capaz de valorar. Fuera de esta relación con un sujeto, actual y posible, los valores no tienen sentido o, al menos, no lo tiene para el hombre".

Aquí nos sirve como faro guía el que toda persona física, moral, nación, país o humanidad necesita de los valores para poder vivir y sobrevivir, la historia nos enseña que cuando se pierden estos la sociedad por más poderosa que sea se derrumba, tal ha sido el caso, por ejemplo, del Imperio Romano quien ante la decadencia producida por el poder absoluto del Cesar en turno acabó por pudrirse y caer, otro ejemplo es el que inmediatamente anterior a ese imperio el alumno consentido de Aristóteles, Alejandro Magno, también se perdió por la corrupción absoluta del poder absoluto.

Diferimos pues con el maestro García Máynez (1974)en su posición subjetivista, pues consideramos que los valores existen a plenitud o "valen" absolutamente al igual que una persona, árbol o cualquier otro ser, cambia su forma de manifestarse o actualizarse sin que pierdan entidad, cosidad o quididad, siendo su tiempo y espacio el *deber ser*, así desde la reflexión afirmamos a contrario *sensu* que un mundo sin valores no tiene posibilidades de existir, la experiencia histórica lo demuestra y basta señalar que el origen y objetivo del derecho es acercarse a ellos, son el principio y fin de éste, luego el espacio jurídico intenta acercarse al espacio valoral, el tiempo legal busca transformarse también en tiempo valioso.

Una demostración de la existencia plena de los valores y disvalores la podemos encontrar en que no ha existido momento de la humanidad en que se carezca de ellos, los valores y disvalores nos acompañan siempre y mueren con nosotros, otra puede

ser la que señala que es imposible imaginar una sociedad o persona sin valores o principios, tal sería la negación de la vida humana y social misma. El mundo del deber ser (este como presente y futuro, hoy y mañana: integra dialécticamente esos dos modos cronológicos) es aquel que construimos o materializamos con nuestro mejor pasado y tradiciones (estas consisten en preservar lo valioso del pretérito), en el presente y, nos sirve para dirigirnos hacia el futuro valioso.

Así como el gato epistémico de Chester en *Alicia en el país de las maravillas* sostiene con absoluta verdad o entidad que aquellos que no saben hacia donde van *ni siquiera* tienen la posibilidad de poder perderse, sin valores no tenemos ni siquiera la posibilidad de extraviarnos, este universo social lo podemos "tocar, perseguir, distinguir" con el recurso de nuestra voluntad humana. Las ciencias humanas o del espíritu se distinguen de las de la naturaleza por su forma de existir, manifestarse y construirse desde la comprensión y dignidad humanas, tal es la construcción del capital ético con base en las acciones morales y el social con la confianza interpersonal, institucional y nacional como sustento.

Si moralmente no sabemos a dónde dirigirnos epistémicamente estaremos condenados a la derrota, recordando que en los momentos más negros de la República cuando don Benito Juárez huía ante el poder avasallador de las tropas de Napoleón III sentenció: "el triunfo de la reacción es moralmente imposible". La reflexión nos obliga (Varios, 2016: 37) a sostener el equilibrio necesario entre esencia, causa o fondo y la forma de cobrar actualidad en y con la moral y la lucha por la seguridad pública, recordando que el maestro italiano experto reconocido en este campo Massimo Pavarini sostiene que seguridad social es igual a seguridad pública, así lógicamente no basta el combate contra la delincuencia organizada si no combatimos a la pobreza, desigualdad, incultura, injusticia o corrupción gracias a la acción ciudadana y gubernamental.

Si definimos a la esencia como aquello que identifica o denota primariamente al ser, por oposición la forma sería "aquello que determina a la materia para ser algo, esto es, aquello por lo cual algo es lo que es", también se puede sostener que es "una condición de existencia, sea cual fuere la existencia de que se trate, desde que la concibe un espíritu humano… En efecto, hemos visto que para el pensamiento humano

nada es real sin forma.” Es impensable una esencia social sin forma, de igual manera una forma pura sin esencia. La dialéctica de la relación fondo-forma se impone y exige que el ser se manifieste con el fondo y con la forma requerida conforme su *natura rei o Nature der Sache*, aquí sostenemos como postulado que la esencia humana es profundamente moral y que lo corrupto es una degeneración de esa esencia, de tal manera que la lucha nos lleva por la ruta de la condición humana.

La actualidad o el que se manifieste el ser en el acto mismo es la manera de indicar que en el tiempo cobra realidad, esto expresa que por ser temporal el ser exige su momento particular para existir, sin tiempo no hay existencia posible, es impensable el ser sin tiempo, de igual manera sin espacio no es posible la existencia del ser, ente o cosa: espacio y tiempo son las exigencias *a priori* de existencia del ser. El sano equilibrio entre fondo y forma es una de las exigencias de la estética del arte griego, la belleza se expresa pues como la armonía entre ser y la forma de existir, de manera similar el fondo moral permite la expresión de la convivencia humana y el capital social construido con la confianza ciudadana.

Conclusión

Se afirma desde la política que la forma puede tomar la calidad de la esencia, sin embargo consideramos que la “pura” forma no puede proporcionar la ética, por el contrario fondo y forma integran la materialidad desde la totalidad del ser considerado moral. Por otro lado la corrupción no es sólo un problema de leyes, debe incluirse también el del factor humano, de modelos de comportamientos humanos morales, hermenéuticos de interpretación y de observancia de la ley. En consecuencia, la cultura de la honestidad, axiológica y de respeto a la legalidad habrá de convertirse en el principal oponente de la corrupción, en una relación ética común de gobernantes y gobernados. Concluimos con la confianza de que ante las circunstancias actuales, construiremos entre todos los consejos de participación ciudadana mexicanos ese capital y lógica moral, que tanta falta nos hace en estos momentos de lucha contra la inseguridad social y delincuencia organizada.

Referencias

Aristóteles. (1988). *La política*. España: Gredos.

Frondizi, Risieri. (1994*)¿Qué son los valores?..* México: Fondo de Cultura Económica.

García, Máynez, E. (1974). *Filosofía del derecho*. México: Porrúa.

Hesíodo, *T. (2010). El escudo de Heracles, Los trabajos y los días, Idilios de Bión, Idilios de Mosco, Himnos órficos*. México: Porrúa 2010.

Humphrey Marshall, T. (2007). *Ciudadanía y clase social*. Barcelona: Alianza editorial.

López Carrasco, M. (2013). *Aprendizaje, competencias y TIC*. México: Pearson.

Varios. (1991). *Los presocráticos*, traducción y notas de Juan David García Bacca. México: Fondo de Cultura Económica.

Varios. (2015). *Derecho y globalización*. México: UAEM.

Varios. (2015). *Derecho, medio ambiente y sustentabilidad. Reflexiones y perspectivas de una discusión compleja.* México: Fontamara-UAEM.

Varios. (2016). *Hacia el ámbito del derecho administrativo.* México-España: Universidad de Castilla-La Mancha. UAEM.

Wittgenstein, L. (2012). *Tractatus lógico-philosophicus*. Madrid: Alianza.

Las subculturas presentes entre el personal de un hospital público del sector seguridad social

Leonor Elena López Canto
Tirso Suárez Núñez
Verónica Guadalupe Amábilis Sosa

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo describir cuáles son las culturas y subculturas presentes entre los médicos de un hospital público del sector seguridad social, sus rasgos y sus posibles diferencias respecto a la cultura oficial del hospital, considerando las siguientes subculturas: colegialidad, énfasis en la información, énfasis en la calidad, estilo de administración, cohesión, énfasis en la eficiencia, confianza organizacional, innovación y autonomía.

Para ello se llevó a cabo un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo transversal, observacional y descriptivo, donde se aplicó un instrumento a una muestra determinada. Para el análisis de los datos se utilizó el SPSS. Los resultados indican que existe poco involucramiento del cuerpo médico en la mayoría de las decisiones financieras, los médicos no determinan cuántos pacientes serán atendidos por hora clínica, el plan de compensación no premia a aquellos que trabajan duro para el equipo, los administradores no les toman el interés que debieran, no cuentan con un sistema de incentivos/ compensación que fomente la innovación, no incentivan la toma de riesgos para el cuidado del paciente y los médicos cuando aportan algo nuevo no es difundido y las subculturas con mayor puntuación fueron énfasis en la calidad, colegialidad, énfasis en la información, estilo de administración y cohesión.

Palabras clave: hospital, culturas, subculturas.

Introducción.

El sistema público de salud mexicano se compone de dos grandes sectores: el de Seguridad Social que se hace cargo de los trabajadores del sector formal y que representa un 50% de la población, y el sector Asistencial que ofrece servicios a la población abierta la cual está en situación de mayor vulnerabilidad y que no tiene acceso a la Seguridad Social.

Los cambios socio-demográficos y socio-económicos en la estructura poblacional del país provocan la necesidad de realizar un cambio en la oferta de los servicios de salud, debido a que la capacidad resolutiva del sistema está ampliamente rebasada por la demanda, lo cual ha afectado la calidad y oportunidad de la atención.

Ante esa situación, el gobierno ha declarado la intención de lograr una mejor eficiencia y flexibilidad, y conseguir la dimensión universal de los servicios de salud. Esos cambios profundos afectan la estructura y la normatividad de los diferentes subsistemas.

La dificultad de implementar cambios en la estructura y funciones en los diferentes subsistemas radica en que, en su interior se encuentran grupos de individuos, con diferentes perfiles profesionales u ocupacionales, y que participan en los múltiples procesos que allí se desarrollan con el fin de dar la respuesta adecuada a las necesidades de atención del paciente.

De manera que la dimensión cultural adquiere gran relevancia, ya que los roles de los diferentes grupos –sobre todo de los grupos profesionales- dentro de una organización se encuentran estrechamente vinculados con el concepto de cultura profesional que comparten esos grupos: “los sistemas culturales pueden, por un lado, ser considerados como productos de la actuación, y por otro lado, como elementos condicionantes de las actuaciones sucesivas” (Aguirre, 2004; pp 123).

La perspectiva de estudiar una organización a partir de su “cultura” se torna más interesante y también más compleja cuando se reconoce, por una parte, la existencia de una cultura “formal” u “oficial” –representada por la misión, visión, valores, etc. que los directivos pretenden transmitir- y por otra, la posible coexistencia de diversas subculturas, y aún contraculturas, lo cual puede generar

situaciones que van desde la integración hasta la fragmentación, pasando por la diferenciación (Martin, 2002).
En función de lo anterior se plantea la siguiente pregunta general de investigación:

¿Cuáles son las subculturas presentes entre el personal médico de un hospital público del sector Seguridad Social y cuáles son sus rasgos?

Marco teórico

Hofstede (1999) llama a los modelos de pensamiento, sentimiento y actuación personal, programas mentales o cultura ya que son fenómenos colectivos compartidos para personas de un mismo entorno social. Las expresiones de las culturas son los símbolos, los rituales, los valores, etc. que permiten comprender una cultura. Claude Levi- Strauss, cuando evoca la cultura, postula que no hay culturas superiores o inferiores sino diferentes (Suarez, López y Ojeda, 2012). Por su parte, Hatch y Cunliffe (2006) se refieren a artefactos como la parte más visible de la cultura, los cuales distinguen como: objetos, expresiones verbales, actividades, etc. Todos los individuos pertenecen simultáneamente a diversos grupos y en consecuencia a diversas culturas (clase social, generación, cultura organizacional). Otra conceptualización es la de Martin (2002) con los tres tipos de manifestaciones culturales: las que son únicas, las que son falsamente reconocidas como únicas y las que no son únicas.

Debido a que el objeto de estudio es una organización profesional, a continuación lo que sigue se concentrará sobre dos tipos de culturas: la organizacional y la profesional.

La Cultura Organizacional (CO)

Martin (2002) desarrolla la teoría de las Tres Perspectivas: integración (armonía), diferenciación (conflictos) y fragmentación (ambigüedad). Son complementarias. De acuerdo con la visión de la integración, algunos de los aspectos serán compartidos por la mayoría de los miembros, produciendo consistencia, clara

interpretación de las manifestaciones y estabilidad de las conductas (orientación al consenso). Desde la visión de la diferenciación, algunos aspectos de la cultura serán interpretados de manera diversa, dando lugar a subculturas en relación de independencia, armonía o conflictos. Desde la perspectiva de la fragmentación, algunos aspectos de la cultura serán interpretados de manera ambigua.

Existe un enfoque de cultura organizacional específico para hospitales usado por Kralewski, Dowd, Amer, Curoe y Rockwood (2005). Se basa en nueve dimensiones de subcultura:

Colegialidad: Sentido de pertenencia a un grupo muy unido de los médicos. Refleja una cultura que fomenta la comunicación y la coordinación entre los médicos y las enfermeras.

Énfasis en la información: Se centra en el aspecto técnico de la organización, expresa el compromiso de las prácticas clínicas basadas en la información y el uso de sistemas de información para apoyar la toma de decisiones clínicas. Denota una cultura que valora la recopilación, el uso de la información clínica y el costo para mejorar la relación costo-eficacia de la atención.

Énfasis en la calidad: Compromiso de la práctica para descubrir los eventos adversos en el cuidado del paciente y tomar medidas correctivas, representar el aspecto de cultura en la práctica, incluye vigilancia colegiada/profesional y un compromiso con la supervisión de la organización «Aprender de nuestros errores» para mejorar la calidad de la atención y refleja una cultura que es de apoyo y no separativa.

Identidad Organizacional: Adopción de la perspectiva de propiedad de la práctica en grupo y su participación en las decisiones de la organización, la diferencia entre esta dimensión en relación con la de colegialidad es que aquella se centra en la organización y no en los demás médicos, la influencia de este rasgo cultural es el rendimiento clínico o económico hasta se puede esperar que se deriven iniciativas organizacionales.

Confianza Organizacional: Se relaciona con el grado en que la cultura se caracteriza por comunicaciones organizativas abiertas y un compromiso con las estructuras que soportan las prácticas clínicas, mide la percepción que tiene el médico con la organización respecto a su entorno de trabajo.

Cohesión: Valora el nivel de la organización y se acerca a la atención del paciente. Se refiere al grado en que los médicos se identifican con la práctica en grupo.

Componente de negocios: Expresa el grado en que el desempeño financiero, línea de fondo y los beneficios dominan la cultura en práctica, es decir refleja una tendencia a colocar aumento de ingresos en la parte superior de la lista de prioridades.

Carácter Innovador: Vanguardia de la atención médica, asumen riesgos, se relaciona con el grado en que la práctica en grupo fomenta la exploración y la adopción de nuevas prácticas.

Autonomía: Lado alternativo de las culturas que están orientadas hacia diversos aspectos de la colegialidad, la cohesión e identidad organizacional

La Cultura Profesional

Abbott (1988) menciona que los profesionales son grupos ocupacionales que aplican conocimiento abstracto a problemas particulares aplicando un conocimiento y habilidades. En esencia, la tarea del profesional consiste en tres partes: la clasificación de un problema (diagnóstico), el razonamiento acerca de él (inferencia) y la acción que sigue para manejarlo y resolverlo (tratamiento). El conocimiento académico legitima el trabajo del profesional dotándolo de valores culturales. En las profesiones modernas tales valores son racionalidad, lógica y ciencia. Scott (2008) refiere que las profesiones, como categoría social, funcionan como agentes institucionales, son unas de las más influyentes creadoras de instituciones.

La organización hospitalaria y el cambio

Las organizaciones en general y los hospitales en particular se caracterizan por lo siguiente: unidades operativas emergentes o espontáneas, entidades donde la influencia profesional es diferenciada y mantienen un control directivo diluido (Denis, Lamothe, Langley y Valette, 1999). El hospital es visto como una organización pluralista y en consecuencia tiene tres rasgos principales: múltiples objetivos, poder difuso y proceso laboral basado en el conocimiento (Denis, Langley y Rouleau 2007; Denis Lamothe y Langley, 2001). Por su parte, Glouberman y Mintzberg (2001) ven el hospital como una organización fragmentada en "cuatro mundos": el de la curación (médicos), del cuidado (enfermeras), del control (directivos) y de la comunidad (delegados). Son componentes necesarios del sistema de cuidado de la salud pero también están desconectados. Existen varios intentos de cambiar el estado de las cosas desde la cooptación de los médicos hasta organizar al público (para que exija mayor información o transparencia) pero registran resultados limitados (Bohmer, 2009; McNulty y Ferlie, 2002).

Según Denis et al (1999), los estudios empíricos sugieren que los intentos poco inteligentes de modificar las fronteras del sistema pueden tener dos consecuencias potencialmente disfuncionales: a) los esfuerzos reproducen los órdenes negociados previos porque los profesionales no encuentran razones para cambiar, b) destrucción de conocimiento en caso de cambios estructurales. Entonces, considerando los límites de los cambios estructurales, se ha propuesto introducir la lógica del mercado y la competencia en el sistema de salud público, es decir, renovar o reforzar la estructura de los incentivos y cambiar el papel de los profesionales. El sistema de salud tiene restricciones estructurales que se encuentran en el entorno del sistema. De estas restricciones dependen las subculturas y de la misma manera, las subculturas o los diferentes “mundos” del hospital influencian el entorno.

Método

Diseño

El método de este estudio es cuantitativo, su diseño es de tipo no experimental y transversal, y su nivel es descriptivo.

En no experimental, pues no pretende manipular las variables, sino observar el fenómeno tal como se presenta en su contexto natural. Como señalan Kerlinger y Lee (2002: p.420): “En la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o a los tratamientos”. De hecho, no hay condiciones o estímulos planeados que se administren a los participantes del estudio. No se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. Las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.
Es transversal o transaccional, pues las variables estudiadas se analizan en un punto determinado en el tiempo.

Su nivel es descriptivo, pues pretende medir el grado de presencia de las diferentes subculturas en el grupo estudiado (médicos) en un hospital público del sector Seguridad Social y no busca establecer relaciones entre las variables estudiadas.

Población y muestra

El hospital cuenta con 1295 empleados divididos en cuatro categorías: médicos (414), enfermeros (as) (645), administrativos (104), y los miembros de la comunidad (132), en esta investigación se centró en la categoría de médicos, y dentro de esta categoría se realizó un cálculo estratificado para establecer el número de sujetos que se les autoadministrará el cuestionario.

Especialidad	Cantidad	Porcentaje
Alergología	3	0.230947
Anestesiología	51	3.926097
Angiología	2	0.153965
Audiología	3	0.230947
Cirugía Cardiovascular	4	0.307929
Cirugía General	40	3.079292
Cirugía Pediátrica	5	0.384911
Cirugía Reconstructiva	3	0.230947
Cirugia Maxilofacial	3	0.230947
Dermatología	2	0.153965
Endocrinología	2	0.153965
Endoscopia	1	0.076982
Nutrición Dietética	1	0.076982
Gastroenterología	2	0.153965
Geriatra	2	0.153965
Ginecología	37	2.848345
Infectología	3	0.230947
Medicina Física y Rehabilitación	32	2.463433
Medicina Familiar	1	0.076982
Medicina Interna	21	1.616628
Médico Familiar Mixto	1	0.076982
Nefrología	5	0.384911
Neumología	3	0.230947
Neurocirugía	8	0.615858
Neurología	6	0.461894
Neurología Pediátrica	2	0.153965
Nutricionista	7	0.538876
ORL	2	0.153965
Oncología Medica	1	0.076982
Oncología Quirúrgica	1	0.076982
Pediatría	41	3.156274
Neonatología	19	1.462664
Proctología	2	0.153965
Psiquiatría	7	0.538876
Técnico Radiólogo	8	0.615858
Reumatología	5	0.384911
Salud Comunitaria	2	0.153965
Terapia Intensiva	17	1.308699

Traumatología y Ortopedia	19	1.462664
Urgencias	28	2.155504
Urología	6	0.461894
Fisiología	3	0.230947
Psicoterapeuta e higiene	3	0.230947
Total	132	

Tenemos entonces que $n' = \frac{s^2}{V^2}$ para un muestra probabilística estratificada.

$$n' = \frac{s^2}{V^2} = \frac{\rho(1-p)}{(0.015)^2} = error\ estándar = \frac{0.5(1-0.5) = 0.25}{0.000225}$$

$$n' = 1111.11$$

$$n = \frac{n'}{1+n'/N'} = \frac{1111.11}{1+1111.11/414} = 413.6363$$

La estratificación de la muestra:

$$\sum fh = \frac{n}{N} = ksh$$

$$fh = \frac{413.6363}{1295} = 0.3194$$

Categoría	No. De Empleados	$fh = 0.3194$	$nh*$
Médicos	414	(0.3194)	132.23

Así tenemos que de los 414 médicos se seleccionaron 132 médicos para que sea consistente la investigación.

Instrumento

Previa autorización por el comité local de investigación y ética en investigación N0. 3201 del HGR 12 del IMSS, se informó de la autorización al cuerpo de gobierno del hospital. El instrumento de recopilación de información es la encuesta en su modalidad de cuestionario. Este cuestionario está basado en Kralewski et al (2005), las encuestas fueron aplicadas por el investigador responsable de manera confidencial en el hospital, durante su turno (8am a 4pm) y sus actividades se lo

permitan, tendrá un tiempo aproximado de respuesta de 10 minutos, consta de describir los fenómenos organizacionales que conforman la cultura organizacional, por lo que se recurrió a un cuestionario que mide nueve subculturas (colegialidad, énfasis en la información, énfasis en la calidad, estilo de administración, cohesión, énfasis en la eficiencia, confianza organizacional, innovación y autonomía) .Consiste en un conjunto de 36 ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al empleado del hospital que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

Validez del instrumento

El coeficiente α de Cronbach es de 0.84, lo que indica un alto grado de consistencia interna dentro de las nueve dimensiones y que las dimensiones son discretas.

Procesamiento y análisis de datos

Después de tener los 132 cuestionarios resueltos fueron codificadas las puntuaciones, se obtendrán sumando los valores alcanzados respecto de cada subcultura, la puntuación mínima posible es de 36 y la máxima es de 180, porque hay 36 afirmaciones. Se realizó cuadros estadísticos descriptivos siendo esta la combinación de las afirmaciones con las respuestas, con la ayuda del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS).

Resultados

Después de aplicar las encuestas y realizar el análisis correspondiente los médicos del nos indica el SPSS los siguientes cuadros:

Tabla 1. Estadístico descriptivo colegialidad

	No.	Item	Suma estadistica	Media			
				Estadistica	Error Estandar	Desv. Est.	Varianza
COLEGIALIDAD	1	Existe una gran cantidad de intercambio de información clínica	459	3.48	0.101	1.156	1.335
	2	Existe una estrecha relación colegiada entre los médicos	422	3.2	0.099	1.142	1.304
	3	Existe un fuerte sentido de responsabilidad para ayudar a nuestros médicos o enfermeras en el cuidado del paciente	449	3.4	0.086	0.987	0.975
	4	Existe un fuerte sentido de responsabilidad para ayudar a uno de nuestros médicos si él/ella tiene algún problema personal	448	3.39	0.095	1.09	1.187
	5	Existe una comunicación cálida y abierta entre médicos y enfermeras	467	3.54	0.063	0.725	0.525
		PROMEDIOS		3.402	0.0888	1.02	1.0652
	Fuente: Elaboración propia						

Al analizar la colegialidad de los médicos en el hospital, los datos en la tabla 1 nos indican que los ítems se encuentran entre el 64% y el 71% respecto a la suma estadística, la media estadística es de 3.4 por lo tanto es una actitud favorable, es decir, hay apoyo, el error estándar en puntajes estandarizados elemento alfa recomendadas por Nunnally, en este caso 0.088 que indica un alto grado de consistencia interna.

Tabla 2. Estadístico descriptivo énfasis en la información

	No.	Item	Suma estadistica	Media			
				Estadistica	Error Estandar	Desv. Est.	Varianza
ENFASIS EN LA INFORMACION	6	Confió plenamente en los sistemas de información electrónica para ayudarnos a proveer un servicio eficiente a los pacientes.	469	3.55	0.085	0.975	0.951
	7	Confió plenamente en la información computarizada cuando atendemos a algún paciente	470	3.56	0.078	0.902	0.813
	8	Tenemos métodos para supervisar que nuestro personal médico cambie sus prácticas para incluir nuevas tecnologías y hallazgos de investigación.	407	3.08	0.097	1.119	1.253
		PROMEDIOS		3.396666667	0.086666667	0.998667	1.005667
	Fuente: Elaboración propia						

En este caso los ítems se encuentran entre 62% y 71% de acuerdo a la suma estadística por lo tanto como se encuentran en un nivel óptimo.

Tabla 3. Estadístico descriptivo de énfasis en la calidad

	No.	Item	Suma estadistica	Media			
				Estadistica	Error Estandar	Desv. Est.	Varianza
ENFASIS EN LA CALIDAD	9	Son llamados los médicos que realizan prácticas inapropiadas en el cuidado del paciente	442	3.35	0.094	1.084	1.175
	10	Fomento la realización de reportes internos cuando suceden eventos adversos en el cuidado del paciente.	474	3.59	0.103	1.185	1.404
	11	Se monitorea la calidad en el trabajo de cada médico.	444	3.36	0.093	1.072	1.149
	12	Enfatizamos en el buen trato para lograr la satisfacción del paciente	509	3.86	0.093	1.071	1.147
	13	La calidad en el cuidado de los pacientes es la meta No. 1	522	3.95	0.089	1.025	1.051
		PROMEDIOS		3.622	0.0944	1.0874	1.1852
		Fuente: Elaboración propia					

En el tabla 3 nos podemos percatar que los ítems se encuentran entre 67% y 79% por lo que indica que es una de las subculturas más sobresalientes en el hospital.

Tabla 4. Estadístico descriptivo de estilo de administración

	No.	Item	Suma estadistica	Media			
				Estadistica	Error Estandar	Desv. Est.	Varianza
ESTILO DE ADMINISTRACION	14	La mejor forma de describir el proceso de toma de decisiones administrativas es la formación de un consenso.	445	3.37	0.106	1.219	1.487
	15	El área administrativa es considerada como una parte muy importante del equipo médico	490	3.71	0.099	1.136	1.291
	16	Existe un gran involucramiento del cuerpo médico en la mayoría de las decisiones financieras	365	2.77	0.117	1.341	1.799
	17	Hay un fuerte sentido de lealtad a la organización	445	3.37	0.102	1.175	1.38
	18	Espero que nuestros administradores nos ayuden a mejorar la rentabilidad en el cuidado de los pacientes	499	3.78	0.1	1.148	1.318
		PROMEDIOS		3.4	0.1048	1.2038	1.455
		Fuente: Elaboración propia					

Al analizar la estilo de administración en los médicos en el hospital, los datos en la tabla nos indican que los ítems se encuentran entre el 55% y el 76% respecto a la suma estadística, la media estadística es de 3.4 por lo tanto es una actitud favorable, es decir, hay apoyo, el error estándar en puntajes estandarizados elemento alfa recomendadas por Nunnally, en este caso 0.1048 lo que indica que hay muchas variaciones respecto a la media ya que uno de los ítems con menor prevalencia fue que no existe un gran involucramiento del cuerpo médico en la mayoría de las decisiones financieras.

Tabla 5. Estadístico descriptivo cohesión

	No.	Item	Suma estadistica	Media			
				Estadistica	Error Estandar	Desv. Est.	Varianza
COHESION	19	Existe un estilo de trabajo bien identificado al que todos tratamos de adherirnos.	461	3.49	0.082	0.945	0.893
	20	Existe un acuerdo general en cuanto a métodos de tratamiento	442	3.35	0.091	1.041	1.084
	21	Existe un amplio acuerdo sobre la mayoría de los asuntos morales/éticos	469	3.55	0.083	0.952	0.906
	22	Existe una adaptación rápida cuando los estudios indican que se puede mejorar la calidad/reducir costos.	430	3.26	0.109	1.258	1.582
		PROMEDIOS		3.4125	0.09125	1.049	1.11625
		Fuente: Elaboración propia					

En esta subcultura por lo que nos podemos percatar existe calificaciones muy optimas que van entre 67% y 71% con una media estadística superior a las anteriores subculturas por lo tanto es una de las subculturas más presentes en el hospital.

Tabla 6. Estadístico descriptivo énfasis en la eficiencia

	No.	Item	Suma estadistica	Media			
				Estadistica	Error Estandar	Desv. Est.	Varianza
ENFASIS EN LA EFICIENCIA	23	Las decisiones del hospital están orientadas fuertemente a la maximización del aprovechamiento de los recursos	456	3.45	0.102	1.175	1.38
	24	Maximizar la productividad del personal es la prioridad más importante.	470	3.56	0.106	1.219	1.485
	25	Cada médico determina cuantos pacientes serán atendidos por hora clínica	323	2.45	0.119	1.372	1.883
	26	No se invierte en equipo si este no genera un coeficiente mínimo de costo/beneficio	429	3.25	0.126	1.443	2.082
		PROMEDIOS		3.1775	0.11325	1.30225	1.7075
		Fuente: Elaboración propia					

En este caso peculiar se obtuvieron muy bajas calificaciones la sumas estadísticas se encuentran entre 49% y 71%, un error estándar al margen de la media regular por lo que el error estándar existe una dispersión de acuerdo a la media, es decir que la varianza es alta porque es muy diversa la calificación de los médicos.

Tabla 7. Estadística descriptiva confianza organizacional

	No.	Item	Suma estadistica	Media			
				Estadistica	Error Estandar	Desv. Est.	Varianza
CONFIANZA ORGANIZACIONAL	27	Nuestro plan de compensación premia aquellos que trabajan duro para el equipo.	368	2.79	0.128	1.473	2.168
	28	Nuestra fórmula de compensación médica está bien alineada con las metas del hospital.	398	3.02	0.113	1.296	1.679
	29	Los administradores se preocupan por nosotros	364	2.76	0.122	1.404	1.971
	30	Existe alto grado de confianza en el hospital.	423	3.2	0.088	1.009	1.019
		PROMEDIOS		2.9425	0.11275	1.2955	1.70925
		Fuente: Elaboración propia					

La confianza organizacional en el hospital no es muy buena ya que los resultados obtenidos como se puede percatar se encuentran entre 55% y 76%, la media

estadística es de 2.94 por debajo de la óptimo que es 3 por lo que es baja, el error estándar es bajo y la varianza sobrepasa el 1.5 .

Tabla 8. Estadístico descriptivo innovación

				Media			
	No.	Item	Suma estadistica	Estadistica	Error Estandar	Desv. Est.	Varianza
INNOVACION	31	Tenemos un sistema de incentivos/ compensación que fomenta la innovación	377	2.86	0.107	1.234	1.523
	32	Se incentiva la toma de riesgos al adoptar innovaciones sobre el cuidado de los pacientes	376	2.85	0.112	1.287	1.656
	33	Las innovaciones de nuestros médicos son altamente publicitadas	350	2.65	0.114	1.308	1.71
		PROMEDIOS		2.786666667	0.111	1.276333	1.629667
	Fuente: Elaboración propia						

En la tabla 8 sobre innovación es baja la media estadística los ítems se encuentran entre 53% y 57%, la media con 2.78 por debajo de la media óptima.

Tabla 9. Estadístico descriptivo autonomía

				Media			
	No.	Item	Suma estadistica	Estadistica	Error Estandar	Desv. Est.	Varianza
AUTONOMIA	34	Cada médico tiene el derecho de trabajar de acuerdo a su propio estilo.	433	3.28	0.094	1.079	1.165
	35	Existe la sensación de que cada médico es autónomo, pero que trabaja en un mismo hospital para servicios de apoyo.	446	3.38	0.092	1.06	1.123
	36	Existe una gran tolerancia en las prácticas individuales de cada médico en la atención al paciente.	439	3.33	0.099	1.136	1.29
		PROMEDIOS		3.33	0.095	1.091667	1.192667
	Fuente: Elaboración propia						

La autonomía del hospital es regular ya que tiene una media de 3.33 debido a que los ítems se encuentran entre el 67% y 68%, el error estándar se aproxima al 1 por lo que es una subcultura estándar.

Tabla 10. Conjunto de subculturas en el hospital

SUBCULTURA	TOTALES	VALOR ESPERADO	% TOTALES
COLEGIALIDAD	2245	3300	68%
ENFASIS EN LA INFORMACION	1346	1980	68%
ENFASIS EN LA CALIDAD	2391	3300	72%
ESTILO DE ADMINISTRACION	2244	3300	68%
COHESION	1802	2640	68%
ENFASIS EN LA EFICIENCIA	1678	2640	64%
CONFIANZA ORGANIZACIONAL	1553	2640	59%
INNOVACION	1103	1980	56%
AUTONOMIA	1318	1980	67%

Grafico 1. Subculturas presentes en el hospital



Se concluye que las subculturas mejor valoradas por los médicos del hospital fue énfasis en la calidad con 72% seguidas de colegialidad, énfasis en la información, estilo de administración y cohesión con 68%. Los resultados muestran que existe compromiso para descubrir los eventos adversos en el cuidado del paciente y toman medidas correctivas, entre los médicos existe una unión para apoyarse ante cualquier circunstancia sin salirse de lo establecido de la norma del hospital.

Conclusión

En los instrumentos nos pudimos percatar que los médicos hacen una señalización significativa en cuanto a la calidad de la atención y seguridad del paciente. La calidad de la atención y la seguridad del paciente se encuentran en una lenta adopción sobre los programas de garantía de calidad, tales como los sistemas de información y guías clínicas, y la tasa de errores médicos reportados. La cuestión se necesita hacer un ajuste es decir la congruencia en lo que el medico puede proporcionar a la institución y que técnicas utiliza para tal efecto, así como también cuanto es su margen de error en el momento de dar una consulta y ser eficaz en su labor del día a día y no solo por incrementar el número de consulta

El empleo del análisis estadístico permitió identificar que no existe gran diferencia estadísticamente significativa entre la cultura oficial del hospital y los médicos; sin embargo, se pudieron apreciar discrepancias en la forma en que califican al hospital.

Lo antes expuesto indica que los trabajadores se sienten satisfechos por la relación que mantienen con su jefe inmediato debido: 1) a la buena comunicación que mantienen con sus jefes, gracias al apoyo que de éstos reciben; 2) consideran que el hospital está encaminado a la calidad en la atención; y 3) encuentran elementos suficientes para creer que se puede mejorar la cultura del hospital.

Igualmente, se debe destacar que a los trabajadores les complace la buena comunicación que mantienen con sus pares gracias al nivel de efectividad, apoyo, compañerismo y apertura; sin embargo; perciben con una confiabilidad “media” a la información que les transmiten sus compañeros de trabajo.

Los médicos de la institución califican como “alta” la calidad y exactitud de la comunicación descendente y la confiabilidad de la información recibida desde el jefe, lo cual, señala la presencia de un alto nivel de satisfacción.

Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede plantear la posibilidad de desarrollar un estudio longitudinal que evalúe la evaluación de la institución, al aplicar los procedimientos aquí expuestos.

Realizar la autoevaluación de las subculturas de forma sistemática.

Analizar el estado que guardan las subculturas en cada una de las áreas del hospital con la finalidad de poder detectar el área y dimensión que requieren atención

Investigar cómo influyen las variables independientes edad y antigüedad en la percepción de la cultura del hospital.

Completar los hallazgos expuestos con un acercamiento cualitativo, a través de procedimientos de observación participante, no participante o grupos de discusión realizados a partir de los resultados aquí presentados.

Referencias

Abbot, A. (1988). *The system of professions. An esay on the division of expert labor*. USA: The Chicago University Press.

Aguirre, A. (2004). *La cultura de las organizaciones*. Barcelona: Ariel.

Álvarez-Gayou, J.L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa*. México: Paidós

Alvesson, M. (2002). *Understanding Organizational Culture*. London: Sage.

Bohmer, R. M. (2009). *Designing Care: aligning the nature and management of health care*. Boston, MA: Harvard Business Press.

Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and Research design. Choosing Among Five Approaches.* Estados Unidos de Norteamérica: Sage Publications.

Denis, J. Langley, A., Rouleau, L. (2007). Strategizing in pluralistic context: rethinking theoretical frames. *Human Relations*, 60(1), pp. 179-215.

Denis, J., Lamothe, L., Langley, A. (2001). The Dynamics of Collective Leadership and Strategic Change in Pluralistic Organizations. *Academy of Management Journal,* 44(4), pp. 809-837.

Denis, JL; Lamothe,L; Langley, A; Valette,A; (1999) The struggle to redefine boundaries in health care systems, In: Brock, Powell and Hinnings; *Restructuring the Professional Organization*: *accounting, health care and law.* USA: Routledge

Denzin, N. y Lincoln, Y. (2011). La investigación cualitativa como disciplina y como práctica. En N., Denzin, y Y., Lincoln (Comps.) *El campo de la investigación cualitativa.* (Vol. 1 pp. 43-101). Barcelona: Gedisa.

Glouberman, S. y Mintzberg, H. (2001). Managing the Care of Health and the Cure of Disease-Part I Differentiation. *Health Care Management Review,* 26(1), pp. 56-69.

Gundermann, K. H. (2008). El método de los estudios de caso. En: M. Tarrés (Coord.), Observar, escuchar y comprender (pp. 251-288). México: Miguel Ángel Porrúa.

Hatch, M. J. & Cunliffe, A. L. (2006). *Organization Theory: Modern, symbolic, and postmodern perspectives* (2nd ed). Oxford University Press.

Hofstede, G. (1999). *Culturas y organizaciones: El software mental*. *Libro universitario, Ciencias sociales, Ensayo: Vol. 128*. Madrid: Alianza.

Kralewski J, Dowd BE, Kaissi A, Curoe A, Rockwood T. *Measuring the culture of medical group practices*. Health Care Management Review. 2005;30(3):184–93Martin, J. (2002). Organizational Culture, mapping the terrain. California: Sage.

Martínez, M. (1994) *La investigación cualitativa etnográfica en educación: manual teórico-práctico*. México: Trillas.

McNulty, T., & Ferlie, E. (2002). *Reengineering health care: The complexities of organizational transformation*. Oxford, New York: Oxford University Press.

Mintzberg, H. (1989). *Mintzberg on Management*. New York, USA: Free Press.

Pope, C., Mays, N.(2006). *Qualitative research in health care.* Blackwell publishing. pp. 6-8 & 13.

Scott, R. S. (2008) Lords of the Dance: Professionals as Institutional Agents; *Organization Studies,* 29(02), pp. 219-238.

Suárez, T., López, L. y Ojeda, R. (2012). Protocolo de estudio de las diferencias culturales entre organismos y profesiones del sistema de salud. UADY.

Negocios Inclusivos: Caso Hidropurific

Róger Alejandro García Estrella

Resumen

El presente trabajo aborda el tema de los negocios inclusivos (NI), como una propuesta en la busqueda de soluciones a los problemas económicos, sociales y ambientales que han acompañado al fenómeno de la globalización, analizando las teorías esbozadas por autores como Hammond, Hart y Prahalad, entre otros, sobre la riqueza que se encuentra escondida en el segmento más pobre de la población mundial, la cual pudiera contribuir no solo al desarrollo de las empresas, sino también al alivio de la pobreza, siempre y cuando se utilice un enfoque apropiado.

Se plantea el estudio de caso de la planta purificadora y envasadora de agua Hidropurific, y se describen las estrategias utilizadas por la empresa objeto de nuestro estudio para poder tener éxito en un mercado que comprende en su mayoría a personas de escasos recursos del sur de la ciudad de Mérida, asimismo se examina el impacto de estas estrategias en los ámbitos social, económico y ambiental.

Por último, se intenta dar respuesta a la interrogante sobre la sustentabilidad de los negocios enfocados a la población que se encuentra en la base de la pirámide económica, y despertar la curiosidad de quienes se encuentren interesados en investigar o iniciar emprendimientos similares.

Palabras clave

Inclusión, equidad, sustentabilidad.

Introducción

La mayoría de los empresarios da por sentado que las personas en situación de pobreza no pueden pagar los precios de sus productos o servicios sin percatarse que son las mismas empresas quienes deberían adaptar sus costos y estructuras a este tipo de clientes potenciales que simplemente tienen necesidades particulares, para así no dejar desatendido a este sector de la población. (Hart y Prahalad, 2002).

En contraste, Hammond y Prahalad (2002) afirman que mejorar la vida de los miles de millones de personas que viven en la base de la pirámide económica no sólo es una tarea noble, sino que también puede ser lucrativa. Basados en las ideas de pioneros como Prahalad y Hart, diversas organizaciones y académicos han tratado de atraer la atención de la iniciativa privada hacia la población que vive en la base de la pirámide económica, afirmando que su inclusión adecuada en la cadena de creación de valor de las empresas traería consigo crecimiento económico y contribuiría a su vez a la reducción de la pobreza, y al desarrollo sustentable.

La realización de esta investigación surgió de las siguientes preguntas inspiradas en las ideas de Hart y Prahalad (2002):

¿Es económicamente viable, socialmente aceptable y ecológicamente saludable establecer una planta purificadora y envasadora de agua en una zona de escasos recursos de la ciudad de Mérida, Yucatán?

¿Qué estrategias son necesarias para que este modelo de negocios pueda funcionar cuando el mercado meta sea la población que se encuentra en la base de la pirámide económica?

Partiendo de las preguntas anteriores, se estableció el objetivo como: Analizar la sustentabilidad de los negocios cuyo mercado sea el segmento de población mas pobre, en el contexto de Mérida Yucatán.

Para realizar este trabajo se eligió el método cualitativo, llevando a cabo el estudio de

caso de una planta purificadora y envasadora de agua denominada “Hidropurific” la cual se encuentra situada al sur de la ciudad de Mérida, en una zona considerada por muchos como marginada. Con tal fin se mantuvo una entrevista y diversas pláticas informales con los dos propietarios del negocio y con 3 empleados de la planta, también se entrevistaron a 15 clientes de los cuales 11 resultaron ser consumidores directos y 4 distribuidores, así mismo se consultaron los manuales de procedimiento de la empresa, su plan estratégico y sus estados financieros; por último, también se observó su operación habitual y la zona donde se encuentra ubicada.

Marco teórico

Definiciones

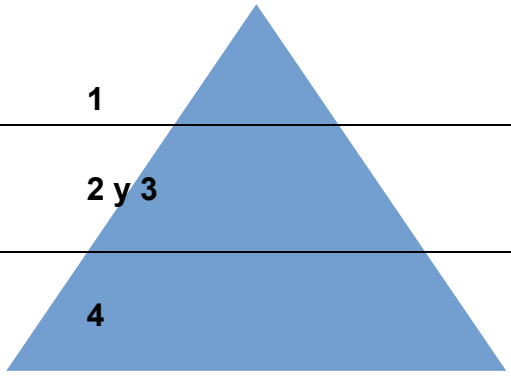
Base de la pirámide.

De acuerdo con Hart y Prahalad (2002) existen cuatro capas de consumidores en la pirámide económica mundial. En la cima de esta pirámide se encuentran de 75 a 100 millones de ricos de todo el mundo, este grupo está compuesto por la gente de mediano y alto ingreso de los países desarrollados, y las élites ricas de los países en desarrollo. En las capas intermedias (2 y 3) se encuentran los consumidores pobres de las naciones desarrolladas y la clase media emergente de los países en vías de desarrollo.

Según la clasificación de estos autores, la llamada Base de la Pirámide (BDP), es el segmento de la población mundial conformado por 4,000 millones de personas que se encuentran en la capa 4, cuyo ingreso per capita anual es menor a $1,500 dólares estadounidenses, en tanto que más de 1,000 millones de estas personas, cerca de un sexto de la población, tiene un ingreso per capita inferior a $1 dolar por día.

Figura 1.1 Pirámide económica mundial

Ingreso per cápita anual*	Capas	Población en millones
Más de $20,000	**1**	75 - 100
$1,500 - $20,000	**2 y 3**	1,500 - 1750
Menos de $1,500	**4**	4,000



Basado en la paridad del poder adquisitivo en dólares americanos.
Fuente: Hart y Prahalad (2002)

Negocios inclusivos.

"Los negocios inclusivos son iniciativas empresariales económicamente rentables, ambiental y socialmente responsables, que en una lógica de mutuo beneficio incorporan en sus cadenas de valor a comunidades de bajos ingresos y mejoran su calidad de vida. Los Negocios Inclusivos contribuyen a que las empresas se desarrollen de forma sostenible y amplíen sus segmentos de mercado hacia sectores de la población de bajos ingresos, a la vez que promueven que las familias en situación de pobreza aprovechen las oportunidades que ofrece el mercado y la dinámica del sector empresarial" (SNV y WBCSD, 2010, p. 13).

Para la International Finance Corporation (IFC), institución perteneciente al grupo del Banco Mundial enfocada al sector privado en los países en desarrollo, un modelo de negocios inclusivos es como cualquier otro modelo de negocios, debe ser comercialmente viable y también debe ser escalable, el diferenciador clave debe ser que un modelo de negocios inclusivos debe expandir el acceso a bienes y servicios, y generar oportunidades de ingreso para la gente que vive en la base de la pirámide (Jenkins, et al., 2011).

Capitalismo inclusivo

En los albores del siglo veintiuno, el comercio mundial se encuentra en los cuernos de un dilema (Hart, 2007). La disyuntiva a la que Hart se refiere en su libro *Capitalism at the Crossroads: Aligning Business, Earth & Humanity* consiste en que, dados los altos niveles de crecimiento alcanzados por las acciones de las compañías durante la última década del siglo pasado, las expectativas creadas en los accionistas presiona cada vez más a las empresas a mantener un ritmo de crecimiento de un 20 a un 30 por ciento anual en una economía que a duras penas crece a una tasa del 3 a 4 por ciento, atascadas en mercados por demás saturados y con pocas posibilidades de crecimiento.

La otra parte de esta disyuntiva radica en que el rápido crecimiento del capitalismo global ha traído consigo fenómenos inquietantes como la degradación ambiental, explotación laboral, hegemonía cultural, así como una pérdida de autonomía local, especialmente en los países del tercer mundo. La creciente ola de movimientos en contra de la globalización (globalifóbicos), junto con la lucha civil y el aumento en la insurrección en varios países en desarrollo muestran un escenario difícil para la expansión corporativa sobre todo cuando ésta es a costa de los pobres y del medio ambiente.

Hart (2007) argumenta que una salida a este dilema global se encuentra en enfocarse en los mercados emergentes como un modo de generar crecimiento y al mismo tiempo satisfacer a las partes interesadas en los asuntos sociales y ambientales. Esta propuesta no se basa en la expansión incremental hacia los mercados de clase media de los países en desarrollo sino en dar un “gran salto hacia abajo” hasta la base de la pirámide económica donde se encuentran las más de 4 mil millones de personas que han sido anuladas por la globalización. Es ahí donde las empresas podrían encontrar mejores oportunidades de crecimiento y donde las tecnologías necesitan enfrentar los retos ambientales y sociales asociados con el crecimiento económico.

La propuesta de dar este salto al fondo de la pirámide económica es secundada por

Prahalad (2010) quien afirma que la base de la pirámide como mercado constituye una nueva oportunidad de crecimiento para el sector privado y un foro para la innovación. Supone que el corazón de la solución a la pobreza se encuentra en el compromiso activo de las empresas con la base de la pirámide, lo cual es esencial para la creación de un capitalismo incluyente.

Atender las necesidades insatisfechas de la base de la pirámide es esencial para aumentar el bienestar, la productividad y los ingresos de los hogares de la base de la pirámide y puedan encontrar una salida a la pobreza. Integrar a la población en la base de la pirámide a la economía formal debe ser parte fundamental de cualquier estrategia de generación de riqueza y crecimiento inclusivo. Por otra parte vencer las limitaciones de los consumidores de la base de la pirámide puede crear importantes oportunidades de negocio para las empresas (Hammond et al., 2007).

El potencial en la base de la pirámide

El mercado de la BDP.

De acuerdo a Prahalad (2010), la lógica que dicta los procesos de decisión y de asignación de recursos hacia los mercados de la BDP está llena de suposiciones o mitos:

Los pobres no son nuestros clientes objetivos; no pueden comprar nuestros productos o servicios.

Los pobres no pueden hacer uso de los productos que se venden en los países desarrollados.

Solo los países desarrollados aprecian y pagan las innovaciones tecnológicas.

El mercado de la base de la pirámide no es esencial para el crecimiento a largo plazo y la vitalidad de las corporaciones multinacionales.

El movimiento intelectual se encuentra en los mercados desarrollados; es muy difícil reclutar gerentes para los mercados de la base de la pirámide.

Tales sesgos y sus implicaciones se encuentran muy arraigados en el sector privado, sin

embargo existen argumentos suficientes para poder desmitificar a este segmento de la población y ofrecer un punto de vista opuesto.

El resultado del estudio titulado “The Next 4 Billion” (Hammond et al., 2007) muestra que el mercado de la base de la pirámide en Latinoamérica es de $ 509 mil millones de dólares estadounidenses e incluye a 360 millones de personas. Tan sólo en México el mercado de la base de la pirámide lo constituye un 75% de la población, representando un ingreso de $105 mil millones de dólares.

Si bien es cierto que el poder adquisitivo de aquellos que viven debajo de la línea de pobreza no puede compararse con aquel de los individuos de las naciones desarrolladas, en virtud de su número, los pobres representan un significativo poder adquisitivo latente en espera de ser liberado y un mercado que no debe ser ignorado.

Enfoque en la BDP.

Los enfoques tradicionales tienden a atender las necesidades insatisfechas de salud, agua limpia, entre otras necesidades básicas, a través de inversión pública directa o subsidios, lo cual ha probado no ser del todo exitoso. Por el contrario un enfoque de mercado busca soluciones en forma de nuevos productos y nuevos modelos de negocio que puedan proveer bienes y servicios a precios asequibles (Hammond et al., 2007).

Respecto a la suposición de que los pobres no pueden o no hacen uso de los productos enfocados a la población de la clase media o alta, Prahalad (2010) sugiere que los pobres tienen una amplia conciencia y conocimiento de marca, de hecho la aspiración de una vida nueva y distinta, o de un mejor estatus social hace a la población de la base de la pirámide ávidos consumidores de bienes de consumo. Por otra parte los consumidores de la base de la pirámide son compradores de valor, lo que quiere decir que esperan una alta calidad a precios asequibles, lo cual supone un reto a las compañías que decidan emprender para este segmento de mercado.

Con escasos recursos y un bajo nivel de ingreso, al consumidor de la base de la pirámide se le debe llegar de una forma adecuada a sus condiciones. El verdadero reto de los negocios en la base de la pirámide consiste en la creación de la capacidad de consumo. Prahalad (2010) describe tres principios sencillos en los cuales se basa la creación de la capacidad de consumo:

Asequibilidad: Los productos deben ser asequibles sin sacrificar la calidad ni la eficacia.

Acceso: Los consumidores de la base de la pirámide no pueden viajar grandes distancias, de tal manera que las tiendas o los productos deben poder encontrarse lo suficientemente cerca, preferiblemente a distancias que se puedan alcanzar a pie.

Disponibilidad: Para los consumidores de la base de la pirámide, las decisiones de compra suelen tomarse con base al dinero del que pueden disponer al momento.

Se puede resumir entonces que un enfoque adecuado para orientarse al mercado de la BDP, es aquel en que los productos y los servicios son los que deban adecuarse a las necesidades de los consumidores de menos recursos y no deben ser estos últimos quienes se adapten a las necesidades de las empresas.

Negocios inclusivos y desarrollo sustentable

El peligro del enfoque de la BDP.

La visión de hacer negocios enfocados a la base de la pirámide ha sido fuertemente criticada por Karnani (2007), como un espejismo o una forma más de imperialismo corporativo incapaz de solucionar el problema de la pobreza.

Karnani argumenta que las propuestas de Prahalad acerca de la BDP son demasiado buenas para ser ciertas. Estima que este mercado tiene un valor inferior a los 0.3 billones de dólares, que comparados con los 11 billones del mercado estadounidense por si sólo, es demasiado pequeño como para representar oportunidades de negocio rentables para la mayoría de las compañías multinacionales.

Por otra parte Karnani afirma que los pobres están mucho más limitados por su falta de ingresos que por la falta de variedad de productos y servicios enfocados a su mercado, y que el incremento en la oferta de dichos productos y servicios difícilmente resultará en un cambio en su situación de pobreza. También plantea que los pobres carecen de educación, información y están llenos de privaciones sociales y económicas, en virtud de lo cual son vulnerables a ser engañados por la mercadotecnia y corren peligro de terminar gastando en productos menos prioritarios que su propia educación, nutrición y salud.

A pesar de lo antes mencionado, Karnani concluye que el sector privado puede jugar un papel importante en el alivio de la pobreza, pero no viendo a los pobres como consumidores sino como productores, y enfatizando la idea de comprarle a los pobres en lugar de venderle a los pobres. Por otro lado señala que sí existen oportunidades de negocio en la BDP, pero son las pequeñas y medianas empresas locales las que se encuentran mejor adaptadas para explotar estas oportunidades debido a la fragmentación geográfica y cultural de este mercado, sobre todo en ambientes rurales.

La alternativa de los negocios inclusivos.

Una propuesta para incorporar a la economía de mercado al segmento de la población que compone la BDP, y que a su vez concilia las ideas Prahalad y Karnani, es a través del desarrollo de modelos de negocio inclusivos, que como mencionamos anteriormente, son iniciativas empresariales que incorporan a los hombres y mujeres de bajos ingresos a su cadena de valor en busca de un beneficio mutuo.

Los negocios inclusivos pueden no solamente contribuir a aliviar la pobreza, sino también a satisfacer las necesidades de productos y servicios de los consumidores de la base de la pirámide, brindar acceso a oportunidades de mejorar su situación social, y facilitar que a su vez las comunidades de bajos recursos se conviertan en generadoras de ingresos y

ejerzan su derecho a la libertad económica. Al mismo tiempo desarrollar iniciativas de negocio orientadas a la población de menos recursos, si bien puede ser considerado un gran reto, por su misma naturaleza constituye una oportunidad de dotar de mayor eficiencia (la reducción de costos es un factor importante en este sector), sostenibilidad e innovación a los modelos de negocio actuales, lo cual también retribuirá al sector privado en general (Ishikawa y Strandberg, 2009).

Los negocios que pueden considerarse inclusivos, también deben dar garantía de ser sostenibles a través del tiempo, tanto en lo económico como en lo social y ambiental. De acuerdo con la Alianza para los Negocios Inclusivos (SVN y WBCSD, 2010), estos negocios permiten:

Incrementar la rentabilidad de la empresa a través de la reducción de costos, la ampliación del mercado de consumidores hacia los sectores de bajos ingresos, y una mayor sostenibilidad.

Mejorar las condiciones de vida de las personas que viven bajo la linea de pobreza mediante un aumento en sus ingresos y/o brindándoles un mejor acceso a bienes y servicios de calidad, o a infraestructura.

Aquellos que promueven los NI afirman que hacer negocios con las personas de escasos recursos y abrir nuevos mercados traerá como consecuencia descubrir el potencial oculto de este significativo segmento que ha sido tradicionalmente ignorado por el sector privado eclipsado por una minoría de clientes de mayor ingreso (SVN y WBCSD, 2010).

Sintetizando, la propuesta de los NI es la de tener una visión de negocios donde el alivio de la pobreza no se encuentra peleada con la perspectiva de lucro de las empresas y donde el éxito de éstas depende de un verdadero conocimiento de las necesidades, limitaciones y capacidades de las personas de bajos ingresos y de realidad que se vive en la base de la pirámide.

Planteamiento del caso

Antecedentes

La planta purificadora y envasadora de agua Hidropurific surgió en octubre de 2007 por iniciativa de un matrimonio joven que en su momento buscaba forjar su patrimonio familiar y aumentar su nivel de ingresos.

Esta planta se encuentra ubicada al sur de la ciudad de Mérida en la colonia conocida como San Antonio Xluch III, la cual es considerada entre las más pobres de la capital yucateca. Lo que para otros hubiera parecido una desventaja, se convirtió en una oportunidad gracias a "la nobleza de este negocio, que básicamente consiste en proveer a la gente de agua de calidad a precios accesibles" como menciona uno de los dueños entrevistados, convencido de que podrían hacer florecer este negocio con un modelo de negocio adecuado para el tipo de mercado de la zona.

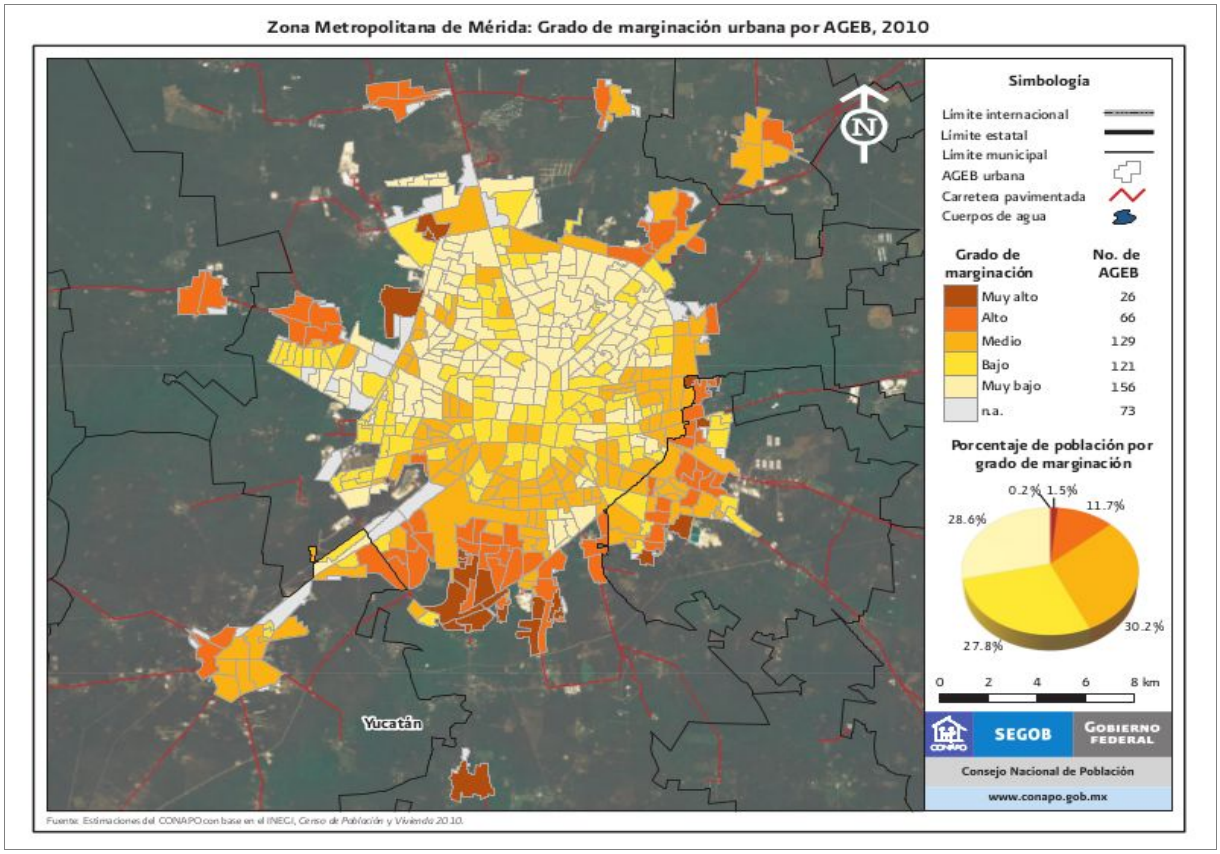


Figura 2.1 Grado de marginación urbana en la Ciudad de Mérida (CONAPO, 2010).

Uno de los factores que han contribuido al desarrollo del negocio durante los últimos 7 años que ha estado en operación, fue a opinión de sus dueños, la estandarización de sus procesos. Desde la adquisición de la planta fueron implementándose muchas mejoras, por ejemplo la elaboración de un plan estratégico y manuales de operación, o la implementación mecanismos para el control de la producción, venta, y calidad del agua. La aplicación de una estrategia y de controles de gestión se reflejó positivamente en un mejor manejo del negocio, así como en la confianza de la gente para consumir el agua que se purifica y envasa en la misma planta, todo esto con el consecuente incremento en las ventas.

Actualmente la planta Hidropurific ha aumentado al doble su capacidad de planta respecto a su estado inicial, vendiendo en promedio 300 garrafones de 19 litros de agua al día y ha comenzado a diversificarse ofreciendo además de agua purificada, hielo en cubos a un precio también por debajo del que se ofrece en las tiendas de conveniencia de la zona y supermercados en general.

Propósito de la empresa

Dado que la actividad principal de la empresa es la de proveer a la sociedad en general de un producto de primera necesidad como es el agua, es muy importante para la empresa el cuidado a la calidad, higiene, y cuidado en el manejo de este bien, así como brindar un trato digno a sus clientes en una dinámica de mejora continua. Es dentro de este marco que Hidropurific ha definido la siguiente Misión y Visión.

Misión.
Satisfacer la necesidad básica del consumo de agua de nuestros clientes, suministrando agua purificada de alta calidad, con una atención rápida y cordial.

Visión.
Establecernos como una planta purificadora de agua sustentable, con una imagen de excelencia en producto y servicio.

La filosofía de la empresa incluye no sólo la satisfacción a los clientes en cuanto a la calidad del producto y buen trato, sino también el cumplimiento de las normas vigentes en materia de seguridad, higiene y previsión social para sus empleados, quienes cuentan con equipo apropiado (botas de hule, cubre bocas, cinturón lumbar, etc) y seguro para el caso de los empleados de planta de tiempo completo. Cabe mencionar también el esmero en el seguimiento de las especificaciones de la Norma Oficial Mexicana para el manejo de agua y hielo.

Contexto

En nuestro país el acceso al agua es un derecho fundamental, La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917) establece en su capítulo 4° párrafo VI lo siguiente: “Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible.” .

Según datos oficiales, la mayor parte de la población en México tiene acceso a agua potable a través de las redes provistas por el Estado, ya sea entubada hacia el interior de sus domicilios, en alguna llave dentro de su propiedad o de alguna toma pública (INEGI, 2012), sin embargo, es muy reducido el número de personas que utiliza esa agua para su consumo debido a que existe una percepción generalizada de que ésta se encuentra contaminada de alguna forma, o que no es lo suficientemente pura.

Debido a la falta de confianza en el agua de la red para consumo humano, la gente de los diferentes estratos sociales ha buscado la manera de abastecerse de este vital líquido, ya sea a través de la excavación de pozos o mediante la adquisición de agua purificada en diversas presentaciones. Sin embargo, esto representa una carga más para el ingreso familiar debido al costo que implica utilizar gas para hervir el agua extraída del subsuelo y a los altos precios del agua que se comercializa embotellada, los cuales que fluctúan entre los $20 y $23 pesos por garrafón de 19 lts. de agua de marca reconocida.

Esta necesidad primordial de disponer de agua limpia para el consumo personal y doméstico ha dado pie a la creación de una industria de purificación de agua de bajo costo que satisfaga esta demanda en diversas zonas de la ciudad de Mérida, pero en particular aquellas donde la población es predominantemente de bajos y medianos recursos. Es dentro del contexto de esta industria que la micro-empresa objeto de este estudio se desarrolla.

Análisis y resultados del caso de estudio

Estrategia utilizada

El modelo de negocios de Hidropurific consiste básicamente de proveer a sus clientes de agua purificada de la mejor calidad, generalmente distribuida en recipientes (garrafones) de 19 litros, a un precio asequible. El precio por unidad del garrafón de agua purificada

en la planta es de $8 pesos, el cual es aproximadamente un tercio del precio al público del agua vendida en la misma presentación por las grandes casas refresqueras nacionales, cuyo precio actual oscila entre los $21 y $23 pesos dependiendo de la marca.

Este precio tan bajo deja un pequeño margen de contribución por unidad (el costo variable por unidad es de aproximadamente $0.90 pesos y los costos fijos mensuales de $23,202.58 pesos), sin embargo tiene como objetivo alcanzar a la gran cantidad de gente de escasos recursos que habita la zona en la que se encuentra la empresa y poder obtener ganancias a través de altos volúmenes de venta en lugar de hacerlo por medio de la sobrepreciación de un producto tan indispensable, es aquí donde radica el espíritu inclusivo de este modelo.

Tácticas

Estandarización de los procesos.
Existen manuales de procedimientos que especifican los detalles de la operación de la planta, tales como la apertura y cierre de caja, la preparación de las tapas, el manejo de los equipos de purificación, lavado y desinfectado de los botellones e incluso la atención al cliente, y es obligación de cada empleado que ingresa a la plantilla laboral leer estos manuales y consultarlos ante cualquier duda.

De la misma manera existen controles administrativos para evitar el desvío de los recursos de la planta, como por ejemplo se lleva el control de inventario de los insumos, apoyados en plantillas de hojas de cálculo y se lleva una bitácora diaria de los litros de agua purificada producida y vendida apoyados de un medidor que se encuentra instalado en la linea hidráulica.

Control de calidad.
Respecto a la calidad del producto, se realizan muestreos 2 veces al día para procurar los niveles óptimos de pureza del agua de acuerdo con los procedimientos establecidos por

la Secretaría de Salud. Para realizar pruebas a las muestras de agua se utilizan kits especiales para dicho fin que miden los siguientes indicadores: nivel de cloro, nivel de alcalinidad (pH), dureza del agua, y cantidad total de solidos disueltos. Los resultados de dichas pruebas son anotados en las bitácoras de control y son estos mismos resultados los que sirven de baremo para aplicar mantenimientos preventivos a los equipos de forma periódica.

Calidad en el servicio.
Se otorga un particular esmero a la atención al público, los empleados tienen como parte de sus funciones recibir cordialmente a cada cliente en la calle para tomar sus garrafones e invitarlos a esperar el servicio de lavado y rellenado en la sala de espera, del mismo modo tienen la responsabilidad de procurar entregar los botellones completamente secos y de ayudar a los clientes a cargar su botellón para mayor comodidad.

También es de resaltar que el procedimiento de lavado y los equipos de purificación se encuentran visibles desde la sala de espera a través de una división de cristal transparente, de manera que pueda inspirarse confianza a los consumidores de que se les esta brindando un producto y una atención de calidad.

Seguridad e higiene.
El local se encuentra debidamente señalizado y los empleados cuentan con el equipo adecuado para realizar su labor de una manera segura. Se siguen la Norma Oficial Méxicana que indica que el área de llenado debe estar aislada del resto de los procesos, que los insumos deben de tener un área específica para su almacenamiento y que el local debe contar con un baño independiente con agua corriente.

También se cumple con la fumigación periódica del local, la cual se lleva a cabo cada 3 meses, de la cual se cuenta con certificados que son colocados en una vitrina a la vista de los clientes. El agua también ha sido analizada en un laboratorio químico para comprobar la ausencia de microorganismos patógenos y la efectividad del proceso de lo

cual también se tiene evidencia visible.

Incentivos a los trabajadores.
Se premia a los trabajadores con base en el volumen de ventas obtenidas por la planta. También existen bonos establecidos por romper los récords de ventas con diferentes periodicidades: diario, semanal, mensual, anual e histórico. Como prestación los colaboradores de la planta tienen derecho a cierta cantidad de garrafones de agua purificada sin costo a la semana para consumo de su familia.

Promociones.
Hay establecido un día de la semana en que el agua purificada se expende a un precio todavía más barato de lo regular ($7 pesos). Se otorgan precios especiales por volumen ($5 pesos o incluso menos), también se recompensa con garrafones sin costo a los clientes que compran con mayor frecuencia y volumen. Como una forma de incentivar la fidelidad de sus clientes, una vez al año se rifan electrodomésticos en la planta durante un convivió que se lleva a cabo en el mismo establecimiento.

Creación de redes de distribución.
Gracias a la oferta de agua purificada con precios especiales a mayoreo, surgieron distribuidores independientes en la zona que se han organizado para proveer el servicio de reparto a domicilio para aquellas personas que tienen alguna dificultad para asistir directamente a la planta, ya sea por falta de vehículo o de tiempo.
Estos distribuidores independientes cobran una comisión adicional por el servicio que prestan, de manera que pueden obtener un margen bruto de hasta un 100%, considerando que compran también a un precio ya rebajado.

A pesar del alto margen que los repartidores pueden obtener con la compra y venta del agua purificada, el precio del agua purificada Hidropurific a domicilio sigue siendo muy inferior (menos de la mitad) al del agua purificada de las marcas reconocidas a nivel nacional.

Según lo expresado por algunos de los distribuidores independientes entrevistados, podemos notar que la competitividad en el precio, calidad y aceptación del agua producida en la planta ha ayudado a que el reparto se convierta en la principal fuente de ingresos para varios de ellos o en una forma efectiva para “acompletar el gasto” con lo poco que ganan en algún otro empleo.

Imagen corporativa.

A diferencia de otros negocios del mismo giro, Hidropurific se ha preocupado por diferenciarse de sus competidores no sólo por medio de la calidad y el trato sino también de una imagen corporativa, el local se encuentra rotulado con los colores que representan a la micro-empresa y todas sus tapas se encuentra etiquetadas con su logotipo adicionalmente de la información de contacto de la dueña con el propósito de darle personalidad al producto.

El etiquetado de las tapas cumple con un doble propósito a juicio de sus dueños, y es el de asegurar a los consumidores finales, que adquieren el agua purificada a través de distribuidores independientes, que están obteniendo un producto que efectivamente proviene de la planta Hidropurific y que desde luego puedan asociar esta marca con la calidad que se ofrece en el establecimiento.

Financiamiento de recipientes.

De acuerdo con lo narrado en las entrevistas, en los comienzos del negocio mucha gente de la zona quería consumir agua purificada por considerarla mas saludable que el agua provista por el Estado, pero carecían de los recursos para adquirir un recipiente adecuado para almacenarla y transportarla, de manera que los dueños se avocaron a la tarea de comprar garrafones nuevos para otorgarlos a crédito a las personas que necesitaran de ellos, cuyo importe sería devuelto al costo y sin ningún interés en pequeños pagos. Desde entonces esta forma de financiar los envases de los clientes subsiste a la fecha.

Flexibilidad en el precio.

A pesar del precio económico al que se vende el agua purificada en la planta, existen casos en la zona de personas que no reúnen el dinero suficiente para poder pagar el rellenado de un garrafón completo de 19 litros. Éste no es un impedimento para que la gente pueda tener acceso al agua que se produce en Hidropurific, ya que los clientes pueden comprar cualquier volumen inferior a quienes solamente se les cobra la parte proporcional del garrafón que se les rellena.

Apoyo a la comunidad.

Una de los acciones que considero han sido fundamentales para la aceptación del negocio por parte de la población del área de San Antonio Xluch III, colonia del sur de Mérida, ha sido la ayuda que la planta brinda a la comunidad al proveer sin costo alguno de agua purificada a 3 comedores de beneficencia que están en la zona y a 3 iglesias de diferentes denominaciones que realizan actividades de carácter social en la misma área.

Impacto de la estrategia utilizada

Impacto económico.

El primer punto importante a considerar en el aspecto económico, es la rentabilidad de la empresa como resultado del modelo de negocios adoptado por Hidropurific. Para poder medir la rentabilidad económica se calculó el *rendimiento sobre los activos totales*, denominado también como ROI (*Return of Investment,* por sus siglas en inglés), de los años que el negocio ha estado en operación. Se utilizó para ello la fórmula:

ROI = utilidades antes de impuestos

activos totales

Los resultados presentados en la Tabla 3.1 nos muestran que la inversión hecha en los activos de Hidropurific es rentable,

Tabla 3.1 Rendimiento sobre la inversión de Hidropurific (2008-2012)

Ejercicio	ROI
2008	21.02%
2009	36.60%
2010	33.25%
2011	35.22%
2012	24.38%

Fuente: Elaboración propia, basado en la información de los estados financieros de Hidropurific

Impacto social.

Conforme a lo establecido en la Misión de la empresa y a los ideales expresados en nuestra Constitución Política, es evidente que la principal aportación de Hidropurific a la comunidad es la de proporcionarle acceso a agua limpia, y apropiada para el consumo humano y doméstico a un precio asequible, sobre todo después de recoger las

impresiones de algunos de sus miembros que expresaron que el agua potable además de ser poco confiable en cuestión de sanidad, posee una alta concentración de sarro (calcio y magnesio), lo cual pudiera traer otras consecuencias para su salud.
Por último una aportación más de la planta es la de otorgarle a las personas del lugar una opción más de compra que les dé poder de decisión y las haga sentir menos segregadas dada la escasa oferta de productos y servicios en la zona, debida también a la falta de inversión y negocios formales.

Impacto ambiental.
A pesar de que en la planta se utilizan ciertos químicos como parte del proceso de producción tales como detergentes o cloro, esto se hace en muy pequeñas cantidades. El principal impacto negativo al ambiente ocasionado por el negocio sería el consumo de energía eléctrica (y las emisiones de CO_2 causadas por su generación) de los equipos de purificación que en ocasiones puede elevarse mucho dependiendo de la cantidad de litros de agua producidos.

Por otro lado, la principal aportación para el cuidado del medio ambiente del modelo de negocio de Hidropurific, es el uso de garrafones reutilizables o rellenables, que evitan la contaminación por PET que producen las presentaciones desechables de marca, la cual se esta convirtiendo en un problema global de cada vez mayores dimensiones ya que se estima que tan solo en México se desechan al rededor de 71.3 millones de envases de agua y refrescos al día (El Poder del Consumidor, 2010), muchos de los cuales todavía terminan en un relleno sanitario.

Conclusiones

Si bien es cierto que los dueños de Hidropurific desconocían la base teórica que fundamenta los conceptos de NI y la sustentabilidad al momento de emprender la empresa (en parte porque muchos de estos apenas se estaban desarrollando), es justo señalar que tuvieron la visión de negocio necesaria para arriesgarse a invertir en una

zona de escasos recursos a la cual eran ajenos, y desarrollar estrategias adecuadas que les permitieran adaptarse al entorno, recuperar su inversión y obtener ganancias a la vez de beneficiar a la comunidad.

Después de analizar las operación del negocio y comparar su modelo y tácticas con las proposiciones de quienes promueven los NI, puede decirse que Hidropurific es ejemplo de éstos, al enfocarse no solamente en su producto, sino también en la participación en el negocio de quienes tienen menos recursos ya sea como clientes o empleados, pero también como socios de negocios dentro de una red de distribución de agua que permite a su vez que más personas tengan acceso a este bien.

También se puede observar que la presencia del Hidropurific en el sur de la ciudad tiene un impacto positivo en cada uno de los tres pilares que definen el desarrollo sustentable, es decir en el aspecto económico, social y ambiental, el cual supera los efectos negativos provocados por la misma empresa.

Entre las estrategias utilizadas por Hidropurific para aproximarse a la BDP y que han contribuido al desarrollo sustentable podemos destacar las siguientes clasificándolas por área de impacto (Tabla 4.1)

Tabla 4.1. Clasificación de las estrategias de Hidropurific por área de impacto

Área de impacto	Estrategia
Social	Estandarización de los procesos
	Calidad en el servicio
	Seguridad e higiene
	Imagen corporativa
Económica	Incentivos a los trabajadores
	Promociones

	Flexibilidad en los precios
	Creación de redes de distribución
Ambiental	Financiamiento de recipientes reutilizables

Fuente: elaboración propia.

Se puede destacar que la ventaja competitiva de Hidropurific radica principalmente en su carácter de negocio local, lo que facilita que muchos consumidores finales acudan directamente a la planta para obtener agua purificada, y en la participación de otros miembros de la misma comunidad en la distribución del producto como intermediarios, permitiéndole mayor penetración en el mercado.

El hecho que los consumidores puedan asistir al lugar donde el agua que beben se purifica y envasa, trae consigo otras ventajas adicionales, como por ejemplo la de generar confianza en la población y la reutilización de los garrafones, ya que son los mismos clientes quienes los proporcionan para ser rellenados, por lo que la planta no necesita tener un inventario numeroso de envases para satisfacer la demanda, lo que cual también contribuye a la reducción de costos.

A diferencia de las grandes compañías que invierten enormes cantidades de dinero en infraestructura, canales de distribución, publicidad, etc., lo cual se refleja en precio que el consumidor final paga, pequeños negocios como Hidropurific pueden ofrecer productos de la misma calidad, de una forma directa o con menos intermediarios, y con costos mucho menores, permitiendo que una mayor cantidad de gente tenga acceso a estos bienes. Esto es un ejemplo de que efectivamente es viable emprender iniciativas empresariales que tengan como meta el segmento de la población de menor ingreso, que no solamente contribuyan a su desarrollo sino que además sean rentables.

Referencias

Consejo Nacional de Población. Índice de marginación urbana (2010).

http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indice_de_marginacion_urbana_2010. Consultado el 3 de Septiembre de 2012.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917). México. Disponible en: www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf. Consultado *el 16 de Agosto de 2012.*

Hammond, A., Kramer, W., Tran, J., Katz, R., & Walker, C. (2007). *The Next 4 Billion: Market Size and Business Strategy at the Base of the Pyramid*. World Resources Institute. Disponible en: http://pdf.wri.org/n4b_full_text_lowrez.pdf. Consultado el 14 de Enero de 2012.

Hammond, A. y Prahalad, C.K. (2002). *Serving the World'd Poor Profitable*. *Harvard Business Review.* Disponible en: http://hbswk.hbs.edu/archive/3180.html. Consultado el 12 de Enero de 2012.

Hart, S. (2007). *Capitalism at the Crossroads: Aligning Business, Earth and Humanity*. Segunda Edición. Wharton School Publishing. New Jersey.

Hart, S. y Prahalad, C.K. (2002). *The Fortune at the Bottom of the Pyramid. Strategy+Business Magazine.* Número 26. Disponible en:

www.cs.berkeley.edu/~brewer/ict4b/Fortune-BoP.pdf. *Consultado el 20 de Diciembre de 2011.*

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2012). *México en cifras*. Disponible en:

http://www.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx. Consultado el 2 de Febrero de 2012.

Ishikawa, A., Strandberg, L. (2009). *Negocios Inclusivos: Creando Valor para las Empresas y Para la Población de Bajos Ingresos*. IESE Business School, Universidad de Navarra. Disponible en:

www.snvla.org/mm/file/NI_Creando_Valor.pdf. *Consultado el: 1 de Febrero de 2012.*

Jenkins, B., Ishikawa, E., Geaneotes, A., Baptista, P., & Masuoka, T. (2011). *Accelerating Inclusive Business Opportunities: Business Models that Make a Difference*. International Finance Corporation. Disponible en: http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/12216300487cbe85bbddff51e3a7223f/InclusiveBusinessReport2011.pdf?MOD=AJPERES. Consultado el 29 de Enero de 2012.

Karnani, A.G., *Fortune at the Bottom of the Pyramid: A Mirage*. Ross School of Business. Artículo No. 1035. California Management Review. Disponible en: http://ssrn.com/abstract=914518. Consultado el 2 de Febrero de 2012.

Netherlands Development Organization y World Business Coucil for Sustainable Development (2010). Negocios Inclusivos: Creando Valor en América Latina. Disponible en:

http://www.negociosinclusivos.org/resource/items/w/b/wbcsd_snv_negocios_inclusivos_octubre2010.pdf. Consultado el 18 de Enero de 2012.

Prahalad, C. K. (2010). *La Nueva Oportunidad de Negocios en la Base de la Pirámide*. Wharton School Publishing. Nueva Jersey.

Estrategia administrativa para el desarrollo sustentable del sector agropecuario panameño

Lidia I. de Villarreal
Esther Judith de Cordoba
Carmen Escala de Medina

Resumen

En las dos últimas décadas la mayoría de los países de América Latina y el Caribe observaron cambios en sus normas e instituciones ambientales, los que pueden ser cargados a varias razones, entre ellas la independencia de las instituciones democráticas, las reformas macroeconómicas que se formaron y el esquema de nuevas estructuras del Estado.

También el comienzo de las economías de los países de la región, en mayor o menor grado, trajo preparada un efecto creativo en la necesidad de contar con políticas más concretas que incitaran la participación de todos los actores involucrados. Estas políticas se generaron y desarrollaron de manera diferente en los países de la región, atendiendo a sus estructuras administrativas, políticas, económicas y sociales.

En medio del desconcierto en la administración de los recursos estatales que se origina en algunas economías actualmente, resulta primordial instituir marcos que permitan la descentralización de la administración pública dándole una mayor participación a los gobiernos locales o regionales en la administración de los recursos con políticas eficaces para lograr mecanismos administrativos transparentes y eficientes en aras de recuperar la confianza y lograr el desarrollo y bienestar de muchas comunidades donde los recursos no llegan a fin de que se cumplan también con importantes objetivos sociales y medioambientales.

Palabras clave: Estrategia, desarrollo, sustentable.

Introducción

El termino administración del desarrollo regional tiene una acepción común, que es la de control habitual enfocado sobre actividades importantes para la comunidad, efectuado por una entidad pública. Es un concepto legal con raíces político-económico que derivan de la tensión filosófica entre dos extremos de la organización económica; el mercado y el interés público.

En las dos últimas décadas la mayoría de los países de América Latina y el Caribe experimentaron cambios en sus normas e instituciones ambientales, los que pueden ser atribuidos a varias razones, entre ellas la recuperación de las instituciones democráticas, las reformas macroeconómicas que se generaron y el diseño de nuevas estructuras del Estado.

También la apertura de las economías de los países de la región, en mayor o menor grado, trajo aparejada un efecto creativo en la necesidad de contar con políticas más específicas que estimularan la participación de todos los actores involucrados. Estas políticas se gestaron y desarrollaron de manera diferente en los países de la región, atendiendo a sus estructuras administrativas, políticas, económicas y sociales.

En medio del desconcierto en la administración de los recursos estatales que se produce en algunas economías actualmente, resulta primordial establecer marcos que permitan la descentralización de la administración pública dándole una mayor participación a los gobiernos locales o regionales en la administración de los recursos con políticas eficaces para lograr mecanismos administrativos transparentes y eficientes en aras de recuperar la confianza y lograr el desarrollo y bienestar de muchas comunidades donde los recursos no llegan a fin de que se cumplan también con importantes objetivos sociales y medioambientales.

El debate que se produce sobre la administración regional o local giran en torno al papel también que debe jugar el Estado a través de sus gentes regionales en las funciones públicas tales como acueducto, alcantarillado, electricidad y telecomunicaciones, en donde el sector privado tiene mucho interés de incursionar

como proveedor exclusivo, cuando las administraciones locales puede tener y desarrollar una participación realmente importante y que responda a las necesidades de sus comunidades.

Muchos países de América Latina, incluyendo Panamá, han cedido servicios básicos como la telefonía y la electricidad al sector privado y ha pasado a ser un simple espectador regulador de estos servicios, sin que los sectores comunitarios tuvieran un voto de participación en la decisión asumida por el Estado.

El Ministerio de Desarrollo Agropecuario y la regionalización de sus servicios

Mediante Ley 12 de 25 de enero de 1973, se Crea el Ministerio de Desarrollo Agropecuario y se señalan sus funciones. De acuerdo a la Ley citada su finalidad es promover y asegurar el mejoramiento económico, social y político del hombre, y la comunidad rural y su participación en la vida nacional, definir y ejecutar la política, planes y programas del sector.

La Ley 12 de 1973, atribuyó al Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA), una gama de funciones y responsabilidades entre las que podemos mencionar tomar medidas para garantizar a los productores la colocación de sus productos en el nacional o del exterior, con precios justos y estables tomando en cuenta los intereses del consumidor.

Organizar y asesorar a la población campesina.

Incrementar los niveles de producción.

Estimular, crear y operar directamente o en asocio con la empresa privada o pública nacional o extranjera, actividades de transformación o industrialización de productos agropecuarios.

Organizar y promover la identificación potencial, conservación y administración de los recursos naturales renovables. Realizar directamente o en colaboración con otras dependencias y las Juntas Comunales, la construcción e instalación de obras y otros elementos de apoyo para el desarrollo de la producción. Determinar y dirigir la política de crédito y financiamiento para el sector agropecuario dando énfasis y prioridad a las necesidades de los agricultores marginados y pescadores artesanales y

a los pequeños y medianos agricultores. Reglamentar y adoptar las medidas de control sanitario con relación a los productos agropecuarios, así como plantas y animales que sean necesarias para una adecuada sanidad agropecuaria y aplicar las sanciones a los infractores de las mismas. Fijar precios de sostén que regirán para adquirir la producción agropecuaria nacional.

como observará al MIDA le correspondía una serie de funciones que luego fueron asumidas por otras instituciones, creándose entonces por ejemplo el Instituto de Seguro Agropecuario, el Instituto de Mercadeo Agropecuario, Instituto de Investigación Agropecuaria, Banco de Desarrollo, Instituto de Recursos Naturales Renovables, después Autoridad Nacional de Ambiente y hoy Ministerio de Ambiente, Dirección de Reforma Agraria hoy Autoridad Nacional de Tierras (ANATI), así como otras que en el devenir histórico fueron creadas.

En la actualidad el Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA) desarrolla su Plan de Acción Estratégico, que define un conjunto de políticas, programas y proyectos el cual pretende dar un fuerte impulso a la producción nacional de alimentos con miras a aumentar la competitividad con el uso oportuno de los mecanismos de apoyo al Sector Agropecuario permitidos por la Organización Mundial del Comercio (OMC), que implica la eliminación de distorsiones en la comercialización y, sin duda un componente fundamental en el desarrollo regional y nacional de cualquiera nación, debe ser la protección del medio ambiente, adoptando medidas de mitigación ante el cambio climático.

Los ejes estratégicos de mayor prioridad para el Sector Agropecuario focalizan sus acciones en los en los siguientes ejes de desarrollo:
Seguridad Alimentaria, Competitividad, Desarrollo rural, Modernización Institucional, medidas de mitigación producto del cambio climático, fortalecimiento de las alianzas con organismos de cooperación internacional, para complementar los recursos presupuestarios y lograr el apoyo técnico y científico requerido, Apoyo a los grupos de productores rurales con menores recursos, asistencia técnica, suministro de insumos, Semillas y materiales varios con el propósito de aumentar sus capacidades y mejorar sus ingresos económicos del productor.

La visión y la misión institucional son las siguientes:

VISIÓN

Un sector agropecuario al servicio del productor y la población, que procure la competitividad y el mejoramiento del medio rural de forma sostenible y equitativa, mediante la concertación de todos los sectores involucrados, permitiendo a los productores y al resto de la población alejarse de la línea de pobreza.

MISIÓN

Normar, coordinar y brindar al sector agropecuario y a la ciudadanía en general, los servicios de extensión agropecuaria, a través de sistemas técnicos-administrativos agropecuarios, brindando el recurso necesario en forma permanente, para asegurar el logro de los objetivos, políticas, normas y procedimientos de este Ministerio.

El Ministerio de Desarrollo Agropecuario cuenta con la estructura organizacional del que a continuación pasamos a describir, con el propósito de agilizar los procesos administrativos y servicios técnicos tanto nacionales como regionales.

Nivel Político y Directivo
Despacho Superior
Comisión Nacional de la Carne
Consejo Consultivo Agropecuario Nacional (C.C.A.N.)
Consejo de Desarrollo Agropecuario (CODEA)
Consejo Nacional de Sanidad Agropecuaria (CONASA)
Comisión Nacional para la Transformación Agropecuaria
Comisión Nacional del Banano

Nivel Coordinador
Secretaría Técnica
Comisión Nacional de Ferias
Secretaría General
Unidad Técnica de Cadenas Agroalimentarias

Nivel Asesor

Oficina de Relaciones Públicas

Oficina de Cooperación Técnica Internacional

Oficina de Asesoría Legal

Nivel Fiscalizador

Oficina de Auditoría Interna

Nivel Auxiliar de Apoyo

Dirección de Administración y Finanzas

Oficina Institucional de Recursos Humanos

Unidad de Informática

Nivel Técnico

Unidad de Competitividad y Apertura Comercial

Unidad Administrativa para la Transformación Agropecuaria

Unidad de Política Comercial

Oficina de Planificación Sectorial

Unidad de Agroexportación

Unidad Ambiental

Oficina de Certificación de la Carne

Comité Nacional de Semillas

Nivel Operativo

Dirección de Ingeniería Rural y Riego

Dirección de Desarrollo Rural

Dirección Nacional de Salud Animal

Dirección Nacional de Sanidad Vegetal

Dirección Ejecutiva de Cuarentena Agropecuaria

Dirección Nacional del Banano

Dirección de Agroindustrias

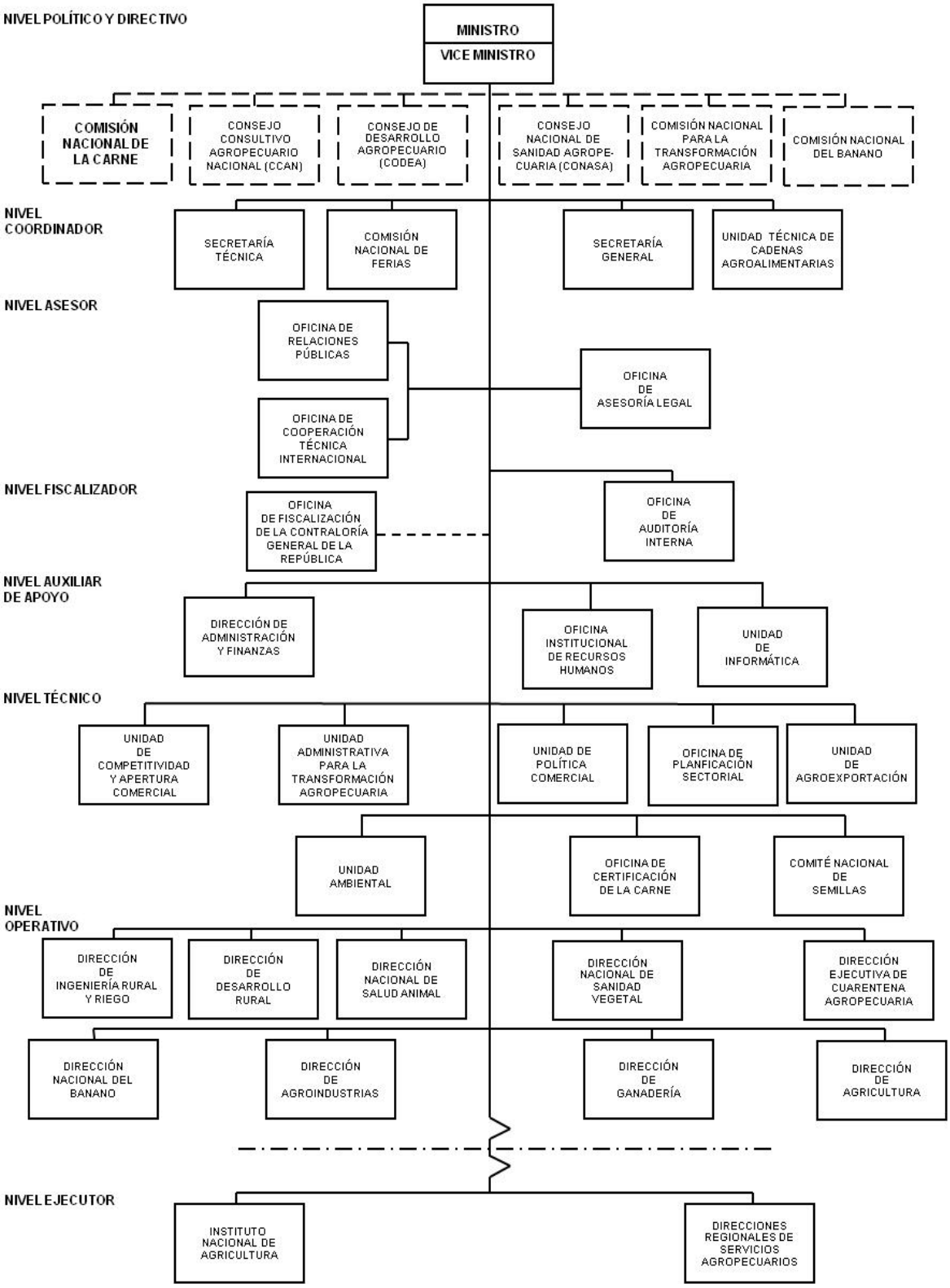
Dirección de Ganadería

Dirección de Agricultura

Instituto Nacional de Agricultura (I.N.A.)

Dirección Regional de Servicios Agropecuarios

MINISTERIO DE DESARROLLO AGROPECUARIO
ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL 2013



El Ministerio en el ámbito Regional el Ministerio de Desarrollo Agropecuario está constituido por 11 (once) Direcciones Regionales de Servicios Agropecuarios, una por provincia, exceptuando la provincia de Panamá que cuenta con dos y una en la Comarca Ngäbe-Buglé, estas a su vez se dividen en 84 agencias en el territorio nacional.

La distribución y nomenclatura de las Direcciones Regionales es la siguiente:
R-1, Chiriquí (13 Agencias);
R-2, Veraguas (13 Agencias y 1 Sub Agencia); R-3, Herrera (13 Agencias y 1 Sub Agencia);
R-4, Coclé (12 Agencias y 2 Sub Agencias);
R-5, Panamá Oeste (7 Agencias);
R-6, Colón (7 Agencias);
R-7, Panamá Este (5 Agencias);
R-8, Los Santos (9 Agencias);
R-9, Bocas del Toro (4 Agencias y 1 Sub Agencia);
R-10, Darién (4 Agencias)
R-11, Comarca Ngäbe- Buglé (4 Agencias).

A través de estas Direcciones Regionales de Servicios Agropecuarios, el Ministerio de Desarrollo Agropecuario realiza todas las acciones institucionales nacionales en materia agropecuaria. Vale la pena indicar que el 16.7 % de la población ocupada realiza actividades como la agricultura, la ganadería, correspondientes al sector primario (Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca).

El Ministerio de Desarrollo Agropecuario, busca intensificar sus acciones implementando, acciones, planes y programas y proyectos de inversión que han fortalecido el Sector Agropecuario Panameño, con la finalidad de lograr la sostenibilidad, integración y competitividad de los productores.

En el sector rural y agropecuario no se ha producido una real descentralización, ya que las entidades que atienden el sector están establecidas en la ciudad de Panamá y solamente existen las representaciones regionales, sin ningún poder de decisiones

autonómicas. Ya que el manejo y la distribución presupuestaria se realiza desde el poder ejecutivo.

La constitución Política de la República de Panamá establece que el Municipio es la organización política autónoma de la comunidad establecida en un distrito. La organización municipal será democrática y responderá al carácter esencialmente administrativo del gobierno local.

De igual manera al Municipio, como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado, con gobierno propio, democrático y autónomo, le corresponde prestar los servicios públicos y construir las obras públicas que determine la Ley, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación ciudadana, así como el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asigne la Constitución y la Ley.

Dice igualmente, la Constitución Nacional expresa, que el Órgano Ejecutivo garantizará el cumplimiento de estos fines, dentro del proceso de descentralización de la competencia y función pública que el Estado panameño promoverá y realizará en base a los principios de autonomía, subsidiaridad, equidad, igualdad, sostenibilidad y eficiencia, y considerando la territorialidad, población y necesidades básicas de la municipalidades.

La Ley 106 de 8 de octubre de 1973, Sobre el Régimen Municipal El Consejo Nacional de Legislación, desarrolla el Régimen Municipal contenida en Título VIII de la Constitución Nacional de Panamá. En ese sentido, la norma municipal establece que el Municipio es la organización política autónoma de la comunidad establecida en un distrito. La organización Municipal será democrática y responderá al carácter esencialmente administrativo del gobierno local.

La Ley 37 de 29 de junio de 2009, Descentraliza la Administración Pública y señala que desarrolla el Título VIII de la Constitución Política de la República de Panamá, promoviendo un proceso de descentralización sistemática de la Administración Publica en los municipios para lograr el desarrollo sostenible e integral

del país, mediante la delegación y el traslado de competencias administrativas, económicas, políticas y sociales del Órgano Ejecutivo en forma gradual, progresiva, ordenada, regulada y responsable.

La descentralización es el proceso gradual mediante el cual el órgano Ejecutivo traslada competencias y responsabilidades, transfiriendo, para tal efecto, en el marco del Plan Estratégico de Gobierno y el Marco Fiscal de Mediano Plazo, los recursos para la implementación de políticas públicas provinciales, comarcales y municipales. Además transfiere recursos financieros y técnicos para la implementación de políticas públicas municipales y comarcales, en el marco de una activa participación de los ciudadanos sobre la gestión gubernamental y el uso de recursos del Estado.

Uno de los principios fundamentales que tiene esta descentralización, es la Sostenibilidad entendiendo por esta el desarrollo perdurable a partir de la armonización que debe existir entre el crecimiento económico, la equidad social, la democracia política y la sostenibilidad ambiental.

El proceso de descentralización debe cumplir los propósitos siguientes:

Promover un desarrollo local sostenible para mejorar la calidad de vida, reduciendo los niveles de pobreza y marginalidad, en especial entre las mujeres, personas con discapacidad, indígenas y otros grupos vulnerables y de atención prioritaria, garantizando igualdad de oportunidades.

Reorganizar y fortalecer las relaciones coordinadas entre el Órgano Ejecutivo y el Gobierno Local desde una perspectiva de colaboración, cooperación y lealtad institucional.

Consolidar la unidad y eficiencia del Estado, mediante la distribución ordenada de las competencias públicas y la adecuada relación entre los distintos niveles de Gobierno.

Aproximar el Gobierno Local a los ciudadanos fomentando los procesos de participación ciudadana y la información en la acción de gobierno municipal, como base indispensable de un proceso transparente.

Promover el desarrollo y la productividad de la economía regional y municipal, basados en su potencialidad, posicionando al Municipio como agente promotor del desarrollo local.

Trasladar gradualmente competencias administrativas y fiscales a los municipios.

Fortalecer integralmente la capacidad de gestión de la administración local.

Impulsar el desarrollo territorial desde el enfoque de sostenibilidad.

Promover la gobernabilidad en los Gobiernos Locales.

Recientemente la Ley 37 de 2009, de descentralización, fue reformada por la Ley 66 de 29 de octubre de 2015, consideramos que en el marco de este XX Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas la ocasión es propicia para traer a la mesa esta importante normativa viene motivar un interés históricamente anhelada por nuestras comunidades en las distintas regiones del país, no obstante, no creemos que aportará nada significativo al sector agropecuario.

La Ley tiene por objetivo general garantizar la realización del proceso del proceso de descentralización de la Administración Pública mediante el fortalecimiento de las capacidades, la transferencia de recursos necesarios a los gobiernos locales y la coordinación proveniente del Gobierno Central de la inversión Pública.

Esta coyuntura que se presente con la Ley 66 de 2015, debe ser aprovechada por el sector agropecuario panameño con la finalidad de iniciar un verdadero proceso de regionalización o descentralización lo cual tendría importantes efectos sobre el desarrollo rural a nivel regional y municipal, lo cual ha que traería consigo transformaciones en las funciones, estructuras en todo el andamiaje institucionalidad del sector agropecuario.

Esto implica que los gobiernos regionales y locales tendrán que realizar las acciones necesarias para obtener los recursos para atender las exigencias que demanda la regionalización de los servicios agropecuarios.

“Los modelos de desarrollo económico implementados hasta ahora específicamente en México y Centroamérica han ignorado los impactos sociales y ambientales,

consecuencia de esto es la desigualdad en la distribución del ingreso, la inequidad, pobreza, desempleo, migración, degradación ambiental entro otros problemas más."[1]

Es importantes que se entienda que el proceso de regionalización o descentralización va a producir nuevas formas de organización en lo social, local que definitivamente deben traducirse en oportunidades para ejercer la autonomía que generado y formas de lograr la participación de las organizaciones en el desarrollo de la región.

Consideramos importante una regionalización de los servicios agropecuarios que incorpore todas las actividades inherente a la administración pública de la institución, lo cual fortalecería la localidad, además está regionalización debe estar debidamente coordinada con la administración municipal, sin perder de vista el rol fundamental que debe jugar el sector agropecuario en las distintas localidades.

La institución continúa fortaleciendo las nueve cadenas agroalimentarias con 11 rubros específicos (Arroz, Carne bovina, Hortalizas, Leche bovina, Maíz, Papa y Cebolla, Plátano, Poroto, Yuca y Ñame), agilizando los planes de acción, utilizando los mecanismos que regulen y ordenen los procesos y que al final, las recomendaciones y los mecanismos sean evaluadas con competitividad agilizando los planes de acción.

Las Cadenas Agroalimentarias aglutinan a todos y cada uno de los actores (productores, distribuidores, importadores, industriales, transportistas, consumidores), de los distintos rubros, quienes intervienen y se relacionan técnica, social y económicamente, desde la actividad primaria, hasta la oferta al consumidor final, incorporando los procesos de empaque, industrialización o transformación y distribución.

[1] **CHÁVEZ MEDINA, Wendy Patricia,** Políticas Públicas para un Desarrollo Regional Sostenible; la Región Mesoamericana dentro de la iniciativa del Corredor Biológico Mesoamericano, **Economía Latinoamericana:** http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/la/08/wpcm.htm

Reactivación de los Consejos Consultivos Agropecuarios Nacionales (CCAN) con la participación de las organizaciones de productores, instituciones públicas y los gremios de profesionales del sector, para discutir y consensuar las políticas de estado que se deben adoptar y buscar mejoras al Agro.

La institución a través de sus direcciones regionales realiza una serie de proyecto, los cuales en ocasiones por limitaciones de presupuestarios encuentran en ocasiones dificultades para llenar las expectativas que se busca. Entre ella podemos mencionar el Proyecto Huertas Agroecológicas - Familias Unidas El proyecto se desarrolló en las diez regiones de Servicios Agropecuarios del MIDA y las Comarcas: Ngäbe-Bugle, Emberá, Wounaan, Guna Yala con la participaron de 1,500 familias, entregándoles recursos productivos y el apoyo técnico para las Escuelas de campo.

Proyecto Promoción del Ahorro Escolar y Producción de Alimentos en Escuelas Primarias de Comunidades Marginadas de Panamá. MIDA, Caja de Ahorros.
Proyecto Promoción de la Cría de Cabra como Alternativa Alimentaria, orientado a la producción de leche y carne.

Observaciones:

1. responder a la pregunta de qué acciones ha implementado el estado panameño para responder a la siguiente dimensión de la sustentabilidad?

Sostenibilidad Ambiental

Nos referimos a la capacidad de poder mantener los aspectos biológicos en su productividad y diversidad a lo largo del tiempo, y de esta manera ocupándose por la preservación de los recursos naturales a fomentar una responsabilidad consciente sobre lo ecológico y al mismo tiempo crecer en el desarrollo humano cuidando el ambiente donde vive.

Las políticas ambientales y las estrategias para hacer efectivas las mismas que se han identificado para la Región Occidental de la Cuenca del Canal de Panamá tiene su sustento jurídico en la Ley 41 de 1998 General de Ambiente que señala por una parte

que “La política nacional de ambiente constituye el conjunto de medidas, estrategias y acciones establecidas por el Estado, condicionan y determinan el comportamiento del sector público y privado, de los agentes económicos y de la población en general, en la conservación, uso, manejo y aprovechamiento de los recursos naturales del ambiente.

Sostenibilidad Económica

Se refiere a la capacidad de generar riqueza en forma de cantidades adecuadas, equitativas en distintos ámbitos sociales que sea una población capaz y solvente de sus problemas económicos, tanto, como fortalecer la producción y consumo en sectores de producción monetaria.

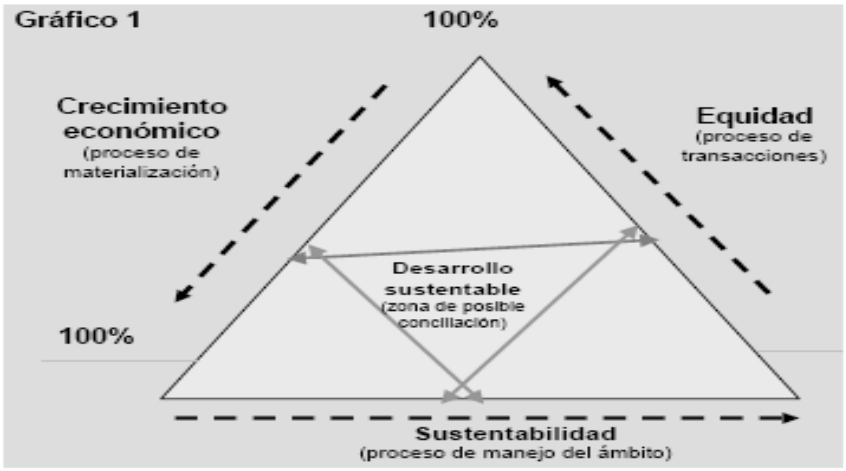


Figura 1. Triángulo de Peter Nijkamp

En la actualidad y de cara al futuro, el desafío principal en el proceso de desarrollo de Panamá se concreta en la necesidad de ampliar la visión, concertación y acción estratégica para incorporar a la misma en plenitud la riqueza territorial, natural, humana y empresarial del país en su conjunto. Esta ampliación de la visión y de la acción estratégica es necesaria para crecer más y mejor, con más equidad, equilibrio, sostenibilidad ambiental, e integración y cohesión social, étnica y cultural y territorial.

Sostenibilidad Política

Nos referimos a redistribuir el poder político y económico, que existan reglas congruentes en el país, un gobierno seguro y establecer un marco jurídico que garantice el respecto a las personas y el ambiente fomentando relaciones solidarias entre comunidades y regiones para mejorar su calidad de vida y reducir la dependencia de las comunidades generando estructuras democráticas.

Tenemos el compromiso de avanzar hacia el cumplimiento los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los cuales fueron adoptados por el Gobierno de Panamá y elevados a política de Estado, a través del Decreto Ejecutivo No. 393 de 2015; en esta administración en particular, a través de la instalación y desarrollo de una serie de diálogos nacionales en materia de salud, descentralización y asuntos indígenas, entre otros; intercambiaron ideas sobre políticas públicas y mejores prácticas en temas de educación, seguridad ciudadana y asuntos fundamentales para el desarrollo humano.

Sostenibilidad Social

Se adoptan valores que generen comportamientos como el valor de la naturaleza, principalmente mantener niveles armónicos y satisfactorios de educación, capacitación y concientización ya que así apoyas a la población de un país a superarse, se refiere a mantener un buen nivel de vida en la población de un país, en los aspectos sociales ya sea el enrolamiento de las mismas personas para crear algo nuevo en la sociedad donde forman parte.

Constituye objetivo esencial para lograr la cohesión e integración ciudadana, que supone base de la convivencia social, de la calidad de vida, y de la propia fortaleza del sistema nacional. El crecimiento desigual de los últimos años, ha puesto el centro de las demandas sociales y de la atención política-institucional en objetivos de integración social plena de la población panameña en la sociedad y en la economía dinámica, y en los beneficios del progreso social.

La calidad de vida de la población panameña, dado un determinado nivel de desarrollo-país, está y estará en alto grado determinada por la calidad y cobertura de

las dotaciones y servicios disponibles por el conjunto de la población en relación a las necesidades sociales básicas (crecientes según crecen los niveles y las aspiraciones del desarrollo social), y por la calidad ambiental, la seguridad y la conservación de la riqueza biológica y productiva del medio natural en el que se sustenta.

Bienestar y desarrollo humano. ■ Viviendas dignas y saludables; barrios equipados y seguros. ■ Salud pública accesible y eficiente. ■ Educación bilingüe de calidad; formación continua para la innovación. ■ Movilidad sostenible; transportes eficientes. ■ Acceso a la cultura, el deporte y las actividades recreativas. ■ Previsión social; atención a la población mayor. ■ Atención especial a grupos vulnerables. ■ Previsión de la violencia; formación, rehabilitación y reinserción de la población conflictiva.

Conclusión

Como observarán, no hemos hasta la fecha, diseñado una estrategia nacional para la regionalización total de los servicios agropecuarios, la descentralización de los gobiernos locales debe ser la luz que nos oriente y nos conduzca a ese proceso de descentralización, que no hay la menor duda que contribuirá a fortalecer a las distintas regiones del país, en todos los aspectos y sobre todo para que diseñen políticas que contribuya a la sostenibilidad del sistema y del medio ambiente.
Finalmente queremos agradecer a los organizadores de este prestigioso evento, por darnos la oportunidad de participar.

Muchas gracias.

Referencias:

Chávez Medina, Wendy Patricia, Políticas Públicas para un Desarrollo Regional Sostenible; la Región Mesoamericana dentro de la iniciativa del Corredor Biológico Mesoamericano, Economía Latinoamericana
http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/la/08/wpcm.htm

Constitución Nacional de la Rep. de Panama.

Ley 12 del 25 de enero de 1973. Publicada en la Gaceta Oficial No. 17271 del 26 de enero de 1973 "Por el cual se crea el Ministerio de Desarrollo agropecuario"

Ley 106 del 8 de octubre de 1973. Publicada en la Gaceta Oficial No. 17458 del 24 de octubre de 1973, Sobre Régimen Municipal "El Consejo Nacional de Legislación"
http://panama.eregulations.org/media/Ley%20106%20del%208%20de%20octubre%20de%201973%20sobre%20el%20r%C3%A9gimen%20municipal.pdf

Ley 37 del 29 de junio de 2009. Publicada en la Gaceta Oficial No. 26314 del 30 de junio del 2009. Que descentraliza la Administración Publica
https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/27901_A/GacetaNo_27901a_20151030.pdf

Ley 66 de 29 de octubre de 2015. Publicada en la Gaceta Oficial No. 27901-A del 30 de octubre de 2015, que reforma la ley 37 de 2009
Que descentraliza la administración Publica y dicta otras disposiciones.

Implementación del estado panameño para responder a las dimensiones de la sustentabilidad plan 2015-2019.
http://www.mef.gob.pa/es/Documents/PEG%20PLAN%20ESTRATEGICO%20DE%20GOBIERNO%202015-2019.pdf

Brañes, R. 2000. Derecho Ambiental y Desarrollo Sostenible. El Acceso a la Justicia Ambiental en América Latina. Memorias del Simposio Judicial realizado en la Ciudad de México del 26 al 28 de enero de 2000. El Acceso a la Justicia Ambiental en América Latina: Derecho Ambiental y Desarrollo Sostenible". Serie Documentos sobre Derecho Ambiental, PNUMA, Oficina regional para América Latina. Impreso en México por Gráficos Ram, S.A., México, DF.

Ley 41-1998, General de Ambiente de la República de Panamá, artículo 112.

Decreto Ejecutivo 59-2000, Por el cual se reglamenta el Capítulo II del Título IV de la Ley General de Ambiente de la República de Panamá.

Ley 41-1998, General de Ambiente de la República de Panamá.

Las políticas ambientales y las estrategias para hacer efectivas las mismas que se han identificado para la Región Occidental de la Cuenca del Canal de Panamá tiene su sustento jurídico en la Ley 41 de 1998 General de Ambiente
https://micanaldepanama.com/wp-content/uploads/2012/06/piota/16.pdf

Agenda Ambiental Panamá 2014 - 2019
http://www.audubonpanama.org/w/wp-content/uploads/AGENDA-AMBIENTAL-PANAMA-2014-2019_final.pdf

El Plan Estratégico de Gobierno de Panamá (PEG-2015-2019) da cumplimiento a la Ley 34 de 2008, sobre Responsabilidad Social Fiscal
http://www.mef.gob.pa/es/Documents/PEG%20PLAN%20ESTRATEGICO%20DE%20GOBIERNO%202015-2019.pdf

Anexo

ESTRATEGIA ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DEL SECTOR AGROPECUARIO PANAMEÑO













“La calidad en el servicio ofrecido por los hospitales en el estado de nuevo león

Mónica Blanco-Jiménez
Juan Patricio Galindo Mora
Abel Partida Puente

Resumen

La presente investigación tiene una importancia relevante ya que permitirá conocer las dimensiones que inciden en la satisfacción de la calidad del servicio recibido por los usuarios y/o pacientes de los hospitales privados localizados en la ciudad de Monterrey, Nuevo León. Determinar el nivel en el que se encuentra la calidad de los servicios, contribuye a la mejora de los servicios ofrecidos, ya que como se señala para ofrecer un servicio de calidad, se requiere conocer las necesidades y expectativas de los clientes. La metodología utilizada fue a partir de la aplicación de una encuesta de 34 preguntas que engloban seis dimensiones, basado en el Modelo SERVQUAL así como en el SERVQUALing, este último modificado de acuerdo con las características de las unidades en estudio. Los resultados se analizaron estadísticamente con el paquete SPSS, y mostraron que los Elementos Tangibles, la Seguridad y la Empatía son las dimensiones que son tomadas en cuenta por los usuarios y/o pacientes para medir la calidad del servicio ofrecido por los hospitales privados en Monterrey.

Tres palabras clave: Calidad, Servicio, Hospitales

Introducción

La calidad del servicio se ha convertido en un concepto central para la mayoría de las empresas, ya que les permite alcanzar una ventaja competitiva y lograr una mejor posición en el mercado. La mayoría de las empresas buscan desarrollar estrategias de calidad que les permita ofrecer un nivel de excelencia esperado para el tipo de servicio que brinda la empresa. Por esta razón es importante conocer la opinión que tienen los clientes sobre la calidad de la prestación del servicio ofrecido, lo que

permitirá saber si los servicios son adecuados para cubrir las necesidades de los usuarios.

El caso de los servicios hospitalarios y del sector salud, no han sido excepción se han estado utilizando herramientas del control de la calidad, que aunque propiciaran dentro de estas organizaciones, un cambio de paradigma, e incluso, el surgimiento de rupturas tecnológicas en los procesos y servicios, al día de hoy en las clínicas, consultorios y hospitales, se aplican metodologías y herramientas de control de calidad que permitan satisfacer los requerimientos del paciente, quien se ha vuelto más exigente y electivo en cuanto a la solicitud de servicios de salud con altos estándares de calidad.

Para lograr una mejor atención hospitalaria es indispensable conocer con que calidad se están ofreciendo estos servicios a la comunidad, por esta razón es necesario medir el grado de satisfacción de los clientes con el servicio recibido. Según Lovelock (1997), considera que es de vital importancia medir la calidad de los servicios para que los gerentes determinen la posición actual de la empresa y de ahí identificar las áreas donde se debe de mejorar.

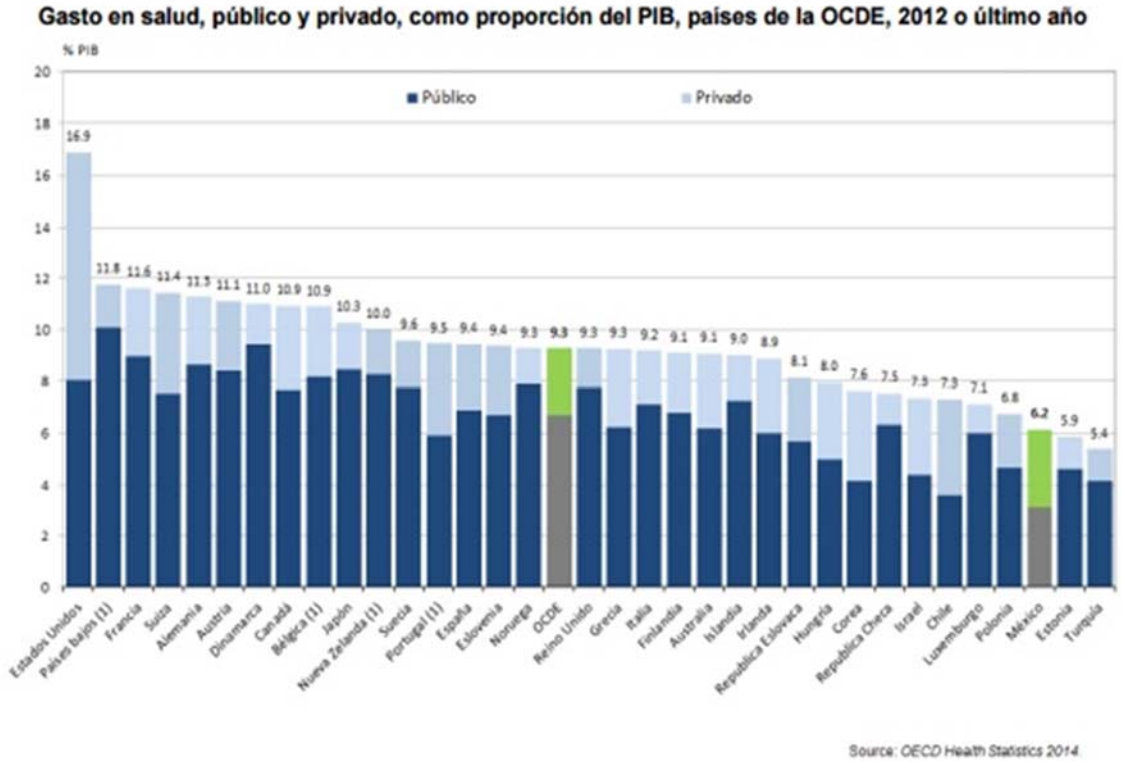
Por lo que mediante esta investigación se busca poder describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios de salud en Monterrey. Lo que permitirá evaluar, a través de las opiniones de los usuarios, los conceptos y actitudes asociados en relación con la atención percibida.

Por lo tanto, los resultados permitirán ofrecer información que beneficie a las organizaciones de salud pública o privada en México al encontrar áreas de oportunidad que contribuyan a mejorar la calidad de la atención hospitalaria mediante el establecimiento de estándares de desempeño.

Estadísticas sobre salud en México

A nivel internacional, se observa, en la gráfica 1, que México es de los países de la OCDE que invierte menos en Salud ya que solo representa un 6.2% del PIB nacional, mientars que el promedio de la OCDE es de 9.3%. También es importante señalar que en comparación con estos países, el gasto público en México está muy por debajo que los estándares de otros países, mientras el gasto privado representa un porcentaje más importante en proporción que los demás países. No hay que olvidar que siguiendo el patrón general de los países de la OCDE desde el 2004, existe una fuerte caída en el gasto en salud en consecuencia de la crisis económica mundial, que afecta a todos los países.

Gráfica 1.-

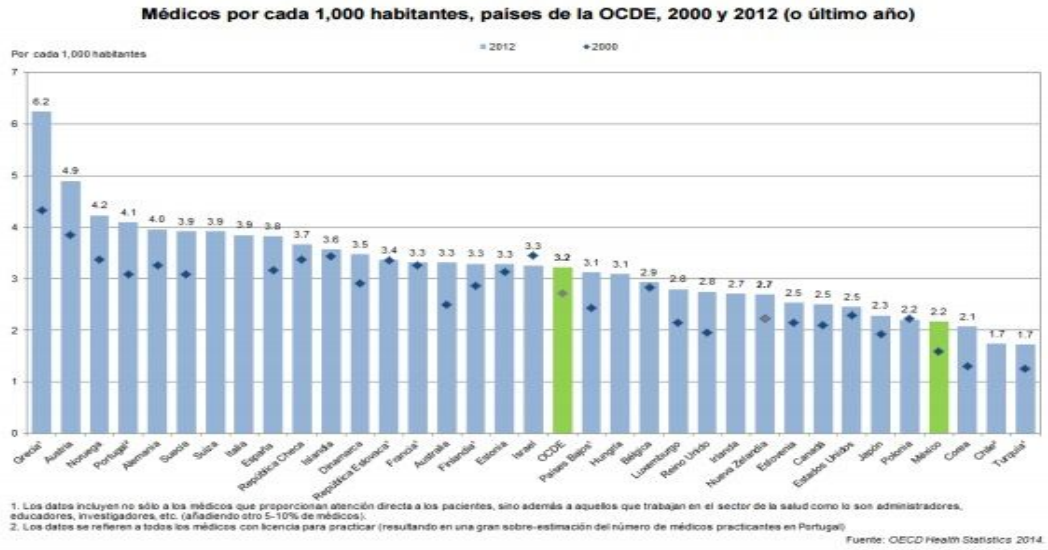


Fuente: OECD (2014)

De igual manera, al analizar el número de médicos por cada 1,000 habitantes (gráfica 2), México se encuentra entre los últimos países de la OCDE al contar con tan solo 2.2 médicos por 1,000 habitantes, cifra que sigue estando muy por debajo del promedio de la OCDE que es de 8.8. Sin embargo, hay que señalar que a pesar de

estos niveles, en México ha aumentado su cobertura al pasar de de 2.2 médicos por cada 1,000 habitantes en el 2000 a 2.6 médicos en el 2012.

Gráfica 2.-



Fuente: OECD (2014)

En cuanto a laos aspectos de la Salud en el Estado de Nuevo León, México, cabe destacar que este Estado cuenta con una superficie de 64,156 km^2, que representa el 3.3% del territorio nacional y cuenta con una población de 4,653,458 habitantes (www.siimt.com).

En lo que respecta a las estadísticas de la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición, en el 2006, en Nuevo León, el 33.9% no contaba con protección en salud, sin embargo al 2012 ya solo el 17.0% de la población no cuenta con ese servicio, por lo que se muestra una vanze significativo en estas áreas tan importantes para los mexicanos.

Por otra parte, al analizar las estadísticas de la población que utilizó servicios hospitalarios en Nuevo León según el tipo de institución proveedora (Tabla 1) se

encontró que se distribuyó de la siguiente forma: el 61.8% del servicio ofrecido en Salud lo dieron las Instituciones Públicas de Seguridad Social (IMSS, ISSSTE, Pemex, Sedena, y Semar) y los Centros de Salud y el 38.2% lo cubrieron los hospitales privados (ESANUT).

De igual manera se encontró que el no. total de hospitales en México es de 4,354 de los cuales 1,182 son públicos y 3,172 privados y sólo en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León se encontraron registrados aproximadamente 15 hospitales públicos y 27 privados.

Tabla 1- Población que utilizó servicios hospitalarios en Nuevo León según el tipo de institución proveedora

Institución	**Frecuencia** (miles de personas)	**Porcentaje**
IMSS	94,900	47.6%
SSa	38,500	19.3%
Privadas	46,000	23.1%
Otras	20,000	100%

Fuente: ESANUT (2014). http://ensanut.insp.mx/informes/NuevoLeon-OCT.pdf

Objetivo del trabajo

Estos aspectos señalados con anterioridad nos llevan a preguntarnos: ¿Cuáles son las dimensiones que permiten mejorar la calidad del servicio de los hospitales en el Estado de Nuevo León?.

Por lo que para responder estas interrogantes el objetivo de la presente investigación es determinar en base a las dimensiones el grado de satisfacción de los usuarios y/o pacientes con la calidad del servicio recibido de los hospitales en el Estado de Nuevo León, ubicados en la ciudad de Monterrey.

Se utilizará la técnica del SERVQUAL que se utiliza para la evaluación y el diagnóstico de la calidad de servicio y que tiene altos niveles de fiabilidad y tiene en cuenta los requisitos de los clientes.

Hipótesis de investigación

La hipótesis planeada en este proyecto es que las dimensiones que permiten incidir positivamente en el nivel de satisfacción de la calidad del servicio ofrecido a los usuarios y/o pacientes que acuden a los Hospitales en el Estado de Nuevo León son: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

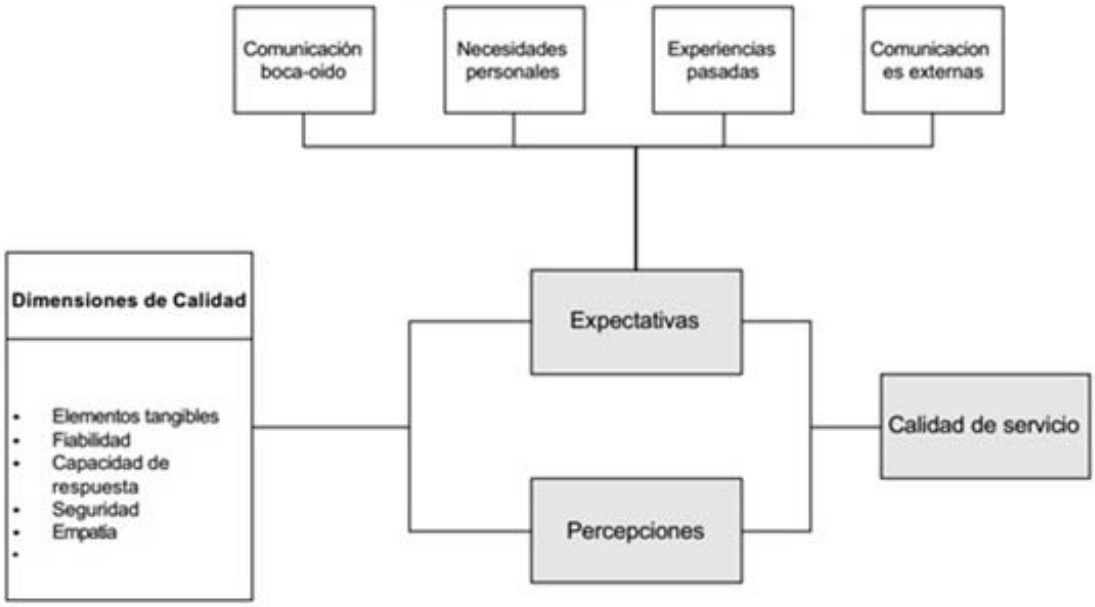
Marco teórico

La calidad ha sido uno de los factores predominantes en los procesos organizacionales, primeramente en los ámbitos industriales (productivos), pero ahora también se presenta gran interés por parte de las organizaciones del área de servicios. En particular el sector salud, se han desarrollado esfuerzos grandes en cuanto al control de la calidad al interior de los hospitales y clínicas para lograr la satisfacción del paciente, lo que ha permitido un incremento en las utilidades.

El mantenimiento de niveles de servicio con altos estándares implica que las organizaciones del sector salud incurran en costos que permitan la satisfacción del paciente o usuario (cliente), por lo que el costo de la calidad, es el costo asociado a la oferta de un servicio eficiente o deficiente en el cual el paciente recibe o no recibe el nivel de atención y servicio que requiere. Por eso es muy importante para las instituciones de Salud poder medir ese costo a través de la satisfacción de la calidad del servicio que ofrecen a sus usuarios o pacientes.

Según Caetano (2003), el conocimiento de la opinión sobre la calidad de la prestación de un determinado servicio, es un factor imprescindible para que las instituciones aseguren que los servicios sean los adecuados para cubrir las necesidades de los usuarios. Entre los autores más citados en el tema de medir la calidad en el servicio, se encuentra a Zeithaml & Berry (1988) quienes proponen un modelo llamado Modelo SERVQUAL, diseñado para medir la calidad en las empresas de servicio. El cual describen inicialmente mediante el diagrama mostrado en la figura 1

Figura 1 Modelo SERVQUAL



Fuente: Parasuraman, A.,Zeithaml,V. y Berry.L. (1988).

De acuerdo a dicho modelo los autores señalan que *"La calidad del servicio se puede definir como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente".* De esta forma, un cliente valorará positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean superiores a las expectativas que tenía. En el otro caso valorará negativamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores a las que se había formado.

Este modelo y su metodología de aplicación pueden adaptarse y aplicarse a distintos tipos de servicios, siempre y cuando a los ajustes realizados se les determine

la confiabilidad, por lo que otra versión es propuesta por Mejias (2005) quien propone el modelo SERVQUALING para la medición de la calidad de servicios y en donde los resultados obtenidos permiten identificar y priorizar las categorías donde deberán implementarse acciones de mejora.

Otra herramienta en base al SERVQUAL que se encontró fue un cuestionario desarrollado para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria cuyo objetivo principal fue dar a conocer una herramienta que permita medir la calidad de cada sistema sanitario (Mira et all, 1998). Esta herramienta lleva por nombre SERVQHOS, mismo que está basado en el cuestionario SERVQUAL, la diferencia es que la primera está diseñada especialmente en el medio sanitario ya que reúne condiciones psicométricas para ser utilizado como medida de la calidad percibida por el paciente en el medio hospitalario. Se utilizó una versión del cuestionario de 19 ítems que fue aplicado a todos los pacientes que se habían dado de alta 20 días antes, con excepción de los pacientes atendidos en pediatría y urgencia. Los resultados mostraron mediante análisis discriminante que en base a las puntuaciones SERVQHOS el 64% mostró *satisfacción referida* por el paciente, el 76% señaló *recomendar el hospital a otros pacientes*"y de un 58% mencionó que le pareció adecuado *el tiempo de ingreso*.

Parte de estos autores realizaron otra investigación en el 2002 para tratar de identificar los aspectos que los pacientes en general señalan como causa de satisfacción e insatisfacción en diferentes servicios médicos (Mira et all, 2002). Utilizándose en total, todas las áreas que componen a un hospital: cirugía, urgencias, pediatría, etc. Se utilizó un diseño cualitativo combinando las técnicas en grupo focal y nominal. En total se crearon 20 grupos de trabajo, colaborando 10 hospitales y 4 centros de salud. Participo un total de 171 pacientes que habían sido atendidos en diferentes servicios sanitarios. Los resultados muestran que las causas de satisfacción fueron un buen trato recibido, la empatía, capacidad y rapidez de respuesta y por supuesto el confort de las instalaciones.

Por otro lado se consideró como causa de insatisfacción la falta de coordinación del personal, una lista de espera y retrasos de atención. En resumen la empatía, trato y confort son los motivos más frecuentes de “buenas experiencias”, mientras que la accesibilidad y ciertos aspectos organizativos son los motivos más citados como causas de insatisfacción.

Marisol Vicuña 2002 desarrolló otra investigación en donde el objetivo era medir el nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos en un Hospital en Lima Perú. Es un estudio de tipo descriptivo, en donde participaron el total de pacientes que se encontraban hospitalizadas al momento de comenzar la investigación, así como los compañeros o familiares de las pacientes, quienes estaban a cargo. Los datos siendo recolectados mediante cuestionarios aplicados por entrevista personal a 66 pacientes hospitalizadas en el servicio de obstetricia del hospital, de los cuales solo 31 se fue permitido estudiar a sus familiares por problemas de contacto. Los resultados mostraron que el 77% de las pacientes habíaN sido admitidos para trabajo de parto normal y 22% de cesárea. En general, la calificación promedio al servicio recibido fue 15.35 con una nota mínima de 08 y una máxima de 20 puntos. En cuanto a la prevalencia global de satisfacción sobre la calidad del servicio de hospitalización fue elevada con un 86,6%, aunque las principales quejas fueron los largos tiempos de espera, la falta de tacto al momento de ser atendidos y la alta deficiencia en el confort.

Finalmente se analizó las investigaciones de Ramírez-Sánchez e all (1998) sobre la Calidad de los servicios de salud en México. En el trabajo se analizó la percepción que tienen los usuarios de los servicios ambulatorios del Sistema Mexicano de Salud respecto a la calidad de la atención recibida. Las variables dependientes fueron: percepción respecto a la calidad, percepción respecto a los cambios en el estado de salud y los motivos por los cuales el usuario no regresaría a solicitar atención en el mismo lugar. Las variables independientes fueron: la institución de atención y factores como género, edad, escolaridad, tamaño del hogar, posición en el trabajo y enfermedad. Como variable de control se tomó la condición de aseguramiento. Las

instituciones de salud fueron agrupadas en: a) seguridad social; b) Secretaría de Salud (SSA); c) servicios privados, y d) otras instituciones públicas. El principal indicador, es decir, la percepción general de la calidad de la atención, se midió con una escala tipo Likert (muy buena, buena, regular, mala y muy mala).

Los resultados del estudio en México mostraron que el 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que los motivos de mala calidad aludidos fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%). Los que utilizaron servicios de seguridad social perciben 2.6 veces más frecuentemente mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados.

Metodología

El presente trabajo de investigación se realizará con un enfoque cuantitativo y transaccional. El tipo de investigación es descriptivo, correlacional y explicativo y no experimental. Se usó como instrumento de medición una modificación del instrumento SERVQUAL (Zeithaml, 1993) y del SERVQUAling (Mejias, 2005) que por una parte permite determinar la calidad percibida de los servicios, sin comparar con lo que el cliente espera de un servicio sino solamente medir las percepciones que tienen los clientes del servicio recibido (Mejías,2005),

Estos instrumentos permiten medir la percepción de la calidad a partir de cinco dimensiones internas para el constructo la calidad de servicio las cuales son: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. En la tabla 2 se menciona el significado de cada una de las cinco dimensiones.

Tabla No 2.- Dimensiones del Modelo SERVQUAL

DIMENSIÓN	SIGNIFICADO
Elementos tangibles (T)	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad (RY)	La capacidad de la institución para proveer servicios de confianza e información correcta.
Capacidad de respuesta (R)	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma eficiente y eficaz.
Seguridad (A)	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía (E)	Atención individualizada al cliente

Fuente: Adaptado del Modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

Estas cinco dimensiones fueron medidas a través de una encuesta de 34 preguntas adaptadas de la propuesta original que tiene el Modelo SERVQUAL y agregando otras más. Una vez obteniendo los resultados se realizó un análisis descriptivo de los datos recogidos dentro del programa SPSS, para posteriormente realizar un análisis inferencial con el cual se pudo comprobar la hipótesis planteada en la investigación.

El cuestionario se aplicó a una muestra aleatoria de los usuarios y/o pacientes de los hospitales privados establecidos en la ciudad de Monterrey principalmente obteniendo información relevante para esta investigación. En la primera sección de 7 preguntas se solicitó información relativa a los aspectos generales de los usuarios y/o pacientes y en la sección II contiene los 34 ítems para determinar la percepción del servicio que reciben en la actualidad. Se utilizó la escala Likert de 1 a 5 (1. Muy en Desacuerdo, 2. En Desacuerdo, 3. Neutral, 4. De Acuerdo, 5. Muy de Acuerdo).

Se validó el instrumento de medición para corroborar los grados de correlación que se tienen entre los ítems de cada uno de los constructos a través del Alpha de

Cronbach, en donde se muestran los resultados aceptables (tabla 3) con valores entre 0.6 y 0.9 (Caetano, 2003). Esto nos indica que las preguntas de cada uno de constructos no están correlacionadas. Por lo tanto no hubo necesidad de eliminar ninguna pregunta.

Tabla 3. Alfa de Cronbach para cada una de las variables

VARIABLES	ITEMS ORIGINALES	ALFA CRONBACH
X1 = ELEMENTOS TANGIBLES	4	0.820
X2 = FIABILIDAD	5	0.882
X3 = CAPACIDAD DE RESPUESTA	4	0.880
X4 = SEGURIDAD	4	0.865
X5 = EMPATIA	5	0.880
Y = CALIDAD EN EL SERVICIO	12	0.841

Fuente: Elaboración propia con resultados del Software SPSS-V17

Resultados

Antes de entrar al análisis de los resultados inferencias obtenidos, es importante conocer aspectos generales de los usuarios y/o pacientes de hospitales encuestados: el 53% fueron hombres y 47% mujeres. En cuanto a la edad de los encuestados: el 51% corresponde a las personas que tienen entre 25 y 35 años, seguido por el grupo que tiene entre 36 y 45 años con un 22%, 20% los de 45 a 65 años y el resto 7% tenía más de 66 años. Un dato importante fue saber el tipo de servicio solicitado en los hospitales encuestados en donde la mayor concentración se ubicó en el servicio de consulta externa con el 56%, siguiéndole con 22% el servicio de urgencias, 18% de hospitalización y el menor servicio demandado es el de laboratorios con cerca de 4%.

Ahora bien, respecto al trato de nuestra base de datos generada para esta investigación, se hizo uso de pruebas estadísticas no paramétricas para poder cubrir los objetivos planteados originalmente, los cuales se describen en los siguientes apartados. Se generaron las variables independientes y la variable dependiente del modelo a

través de promedios ponderados con el fin de realizar el análisis de la regresión lineal múltiple.

Regresión Lineal Múltiple

Las variables independientes (X1, X2, X3, X4, X5) se generaron con la muestra de 45 encuestas con respecto a la variable dependiente (Y) con el objetivo de obtener la regresión lineal múltiple. Dichos valores son introducidos al software estadístico SPSS-V17. Una vez introducidos al software estadístico, podemos observar la linealidad de acuerdo a Schwab (2007), el cual indica que correlaciones altas (>0.50) entre las variables es indicativo de linealidad (véase tabla 4), nos asegura que la relación entre la variable dependiente (Y = Calidad en el servicio) y las variables independientes (X1, X2, X3, X4, X5) es significativo a través del rango de todos los valores.

Tabla 4. Inter-item Correlation Matrix Y.

		Y	X1	X2	X3	X4	X5
Pearson Correlation	Y	1.000	.803	.836	.819	.845	.809
	X1	.803	1.000	.782	.692	.749	.640
	X2	.836	.782	1.000	.844	.776	.760
	X3	.819	.692	.844	1.000	.821	.810
	X4	.845	.749	.766	.821	1.000	.766
	X5	.809	.640	.760	.810	.766	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.000	.000	.000
	X2	.000	.000	.	.000	.000	.000
	X3	.000	.000	.000	.	.000	.000
	X4	.000	.000	.000	.000	.	.000
	X5	.000	.000	.000	.000	.000	.

Fuente: Elaboración propia con resultados del Software SPSS-V17

Los valores de los coeficientes de correlación en las ciencias sociales, debajo de 0.20 no tienen utilidad práctica, entre 0.20 y 0.49 tiene utilidad práctica y entre 0.50 y 0.70 tiene una muy alta utilidad práctica (Cashin,1988).

Para probar la normalidad de los datos se aplica la prueba Kolmogorov-Smirnov, las medias y desviaciones estándares salen positivas como se muestra en la tabla 5. La normalidad de los datos entre las variable dependiente Y debería estar normalmente distribuida con cada combinación de valores de las variables independientes (X1, X2, X3, X4, X5).

Tabla 5. Medias y Desviaciones Estándar

	Mean	Std. Deviation	N
Y	3.9444	.70688	45
X1	4.0667	.78367	45
X2	3.8889	.77525	45
X3	3.7407	.88446	45
X4	3.9037	.87219	45
X5	3.7667	.88131	45

Fuente: Elaboración propia con resultados del Software SPSS-V17

Al ejecutar la regresión lineal de las variables independientes, X1, X2, X3, X4, X5 con respecto a la variable dependiente Y se obtuvieron los siguientes resultados. Para comprobar la presencia de auto correlación, Durbin-Watson comprueba la independencia de residuales, arrojando un valor de 2.142 asegurando que no existe auto correlación en el modelo mostrando una regresión lineal valida (rango aceptado entre 1.5 a 2.5), con coeficiente de correlación aceptada (r) de 91.6 % , al igual que el coeficiente de determinación (r^2) de 83.9 % para el modelo 1 (véase tabla 6).

Tabla 6. Resultados de la regresión lineal con Y.

Model Summary[d]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.916[a]	.839	.819	.30104	.839	40.720	5	39	.000	2.142

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X4, X2

b. Dependent Variable: Y

Fuente: Elaboración propia con resultados del Software SPSS-V17

Para determinar el modelo que refleja significancia entre las variables podemos observar que no se muestra multicolinealidad entre las variables independientes mostrando una colinealidad aceptables mediante el índice de factor de inflación de varianza (VIF) debido a que son menores a 10 (véase tabla 7).

Tabla 7. Índice de factor de inflación de varianza para Y.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.564	.252		2.238	.031					
	X1	.229	.100	.254	2.283	**.028**	.803	.343	.147	.334	2.991

X2	.171	.129	.188	1.329	.192	.836	.208	.085	.206	4.851
X3	.054	.117	.067	.456	.651	.819	.073	.029	.191	5.241
X4	.216	.105	.267	2.063	**.046**	.845	.314	.132	.247	4.049
X5	.197	.094	.245	2.104	**.042**	.809	.319	.135	.303	3.298

a. Dependent Variable: Y

Fuente: Elaboración propia con resultados del Software SPSS-V17

Análisis de Varianza

El análisis de varianza ANOVA compara las medias de cada variable para demostrar que existe independencia entre las variables independientes, por lo que se deduce que el modelo de la tabla 8 muestra independencia contra las otras variables por tener una significancia por debajo del 5%.

Tabla 8. Análisis de Varianza ANOVA para Y.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.452	5	3.690	40.720	**.000**[a]
	Residual	3.534	39	.091		
	Total	21.986	44			

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X4, X2

b. Dependent Variable: Y

Fuente: Elaboración propia con resultados del Software SPSS-V17

T-Student

De acuerdo a las significancias de la Tstudent considerando (véase tabla 7) un error estimado menor al 5%, podemos concluir que las variables que impacta significativamente a la CALIDAD DEL SERVICIO en los hoteles son la X1 = ELEMENTOS TANGIBLES, por tener un valor de significancia del 0.028, la X4 = SEGURIDAD con valor de significancia del 0.046, y la X5 = EMPATÍA, por tener un valor de significancia del 0.042.

La ecuación lineal de la presente investigación para la variable dependiente Y = CALIDAD EN EL SERVICIO DE LOS HOSPITALES" quedaría de la siguiente manera.

$$\hat{Y} = 0.564 + 0.229\,X1 + 0.216\,X4 + 0.197\,X5 + \varepsilon$$

La variables excluidas para la variable dependiente Y = CALIDAD EN EL SERVICIO DE LOS HOSPITALES, fue: X2 = FIABILIDAD y X3 = CAPACIDAD DE RESPUESTA, esto derivado de las significancias que obtuvieron con la Tstudent, un error estimado arriba del 5% por lo que se deduce que esta variable no es confiable para el modelo.

Conclusiones

Al contestar a la pregunta de investigación de ¿Cuáles son las dimensiones que permiten mejorar la calidad del servicio de los hospitales en el Estado de Nuevo León?, los resultados muestran primero que todas las variables entran en el Modelo de Regresión Lineal Múltiple, pero sólo Elementos Tangibles, Seguridad y Empatía fueron significativos. Cabe señalar que la variable de Seguridad entendida como el "Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente" fue uno de los más significativos para los clientes de hospitales privados en Monterrey. Lo mismo pasa con Empatía en donde los usuarios se muestran muy satisfechos con la Atención individualizada que se le ofrece a los clientes en estos hospitales privado. Ambos resultados muestran que estos hospitales ponen mucho énfasis en sus empleados para mejorar siempre la atención del cliente.

Por otra parte las menos significativas fueron Fiabilidad y Capacidad de Respuesta que al parecer no fueron consideradas muy importante por los usuarios y/o pacientes de hospitales privados, esto es un indicativo, que se cumplen con las teorías revisadas, en el sentido de la Intangibilidad de las variables que determinan la Calidad de Servicio consideradas en el modelo SERVQUAL.

Si bien la contribución al conocimiento académico de este trabajo es ayudar al entendimiento de las relaciones entre estas dimensiones o constructos multidimensionales, se ofrecer también una contribución práctica, la cual radica en que los resultados obtenidos pueden ayudar a los gerentes o directivos de hospitales privados en Monterrey para la tomar decisiones sobre la asignación de recursos humanos y físicos en áreas específicas (dimensiones) de atención al cliente, permitiendo entre otras cosas, sugerencias estratégicas de mercadotecnia para mejorar la percepción de la calidad del servicio.

Bibliografía

Bevond Kenneth L. Bernhardt, ed. Chicago: American Marketmg Association, (pp. 661-664).

Caetano, Alves. y Gonzalo, Nuno. (2003). *Marketing en los servicios de educación modelos de percepción de calidad.* Tesis Doctoral Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados.

Lambin, J. (1995). *Marketing Estratégico.* Madrid: Mc Graw Hill.

MARISOL VICUÑA. (2002). Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. 2016, de UNMSM Sitio web: http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1476

Mejías, A. (2005). Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios

MILLER, J. (1976): Exploring Some Alternative Measures of Consumer Satisfaction. En Marketmg: 1176-1976

Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. . (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. 27/01/16, de calite revista Sitio web: http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf

Mira, J.J. Rodríguez-Marína J., Pesetb R., Ybarra J., Pérez-Jovera V., Palazóna, I., Llorca, E. (2002). Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales y atención primaria. 02/02/16, de sciencedirect Sitio web: http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X02775179

No. 34, 81-85.

OECD. (2014). Systema de Salud. Recuperado de http://www.oecd.org/els/health-systems/Briefing-Note-MEXICO-2014-in-Spanish.pdf

Parasuraman, A.,Zeithaml,V. y Berry.L. (1988). SERVQUAL: *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing,* Vol. 64, No. 1, 12-40.

Ramírez-Sánchez TJ, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Publica Mex 1998;40:3-12. Universitarios de Postgrado. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología,* Vol. 4

ZEITHAML, V.; PARASURAMAN, A. y BERRY L. (1993): Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Diaz de Santos, Madrid.

El método 4ms aplicado a una empresa automotriz en chihuahua

Francisco Cervando Velázquez Pérez

Laura Olivia Araiza romero

Georgina Nájera Zúñiga

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó en una empresa ensambladora de la industria automotriz en Chihuahua, con el objetivo de medir el impacto que el uso del método 4Ms, tiene en el comportamiento de la productividad por medio de la reducción de la variación a través del método de 4M´s (Materia, Mano de obra, Método y Maquinaria) en el departamento de Producción. La investigación fue de naturaleza cuantitativa. Tipo no experimental, descriptiva, transversal y correlacional. El total de la población fue de 575 empleados de la empresa, el instrumento se aplicó a una muestra de 80 trabajadores de varios departamentos. El tipo de muestreo fue no probabilístico por sujeto tipo. Los principales resultados indican que a medida que se utiliza, se especializa y se capacita en el método de reducción de la variación de 4M´s, la productividad de la empresa se incrementa. Dato que se corrobora con los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que al aplicar el método, se puede revertir la tendencia estable o negativa de la eficiencia e incrementar la productividad a corto plazo en un 5%, y a mediano plazo incrementarla un 10%, como lo muestra el método de regresión lineal aplicado; validando la hipótesis general planteada en el presente estudio. Se recomienda la capacitación constante y continua a todo el personal, especialmente al de operaciones en el método de 4M´s, así como la medición continúa de la productividad en correlación con el método 4M´s e implementar otros métodos de mejora continua y de control de calidad que apoyen y fortalezcan al sistema 4M´s.

Palabras clave: Productividad, Método 4M´s, Variabilidad

Introducción

Para la empresa Ensambladora de la Industria Automotriz sujeta al presente estudio, llegar a transformarse en una empresa de clase mundial, implica el compromiso y la participación de todos los directivos y empleados, disciplina, ética de trabajo, planes y estrategias eficazmente diseñadas, y una serie de acciones que tienen por objetivo: el control, la detección, la medición, el análisis, la prevención, la resolución y la eliminación de desperdicios y variaciones en los procesos.

Las variaciones pueden ocasionar pérdidas que podrían llegar a absorber un importante porcentaje de las utilidades de la empresa, afectando a los resultados y a los niveles de competitividad de la empresa.

Las empresas tienen la obligación de detectar los diversos tipos de desperdicios, porque se verá afectada su productividad y por ende sus utilidades; así como también estar atentos a posibles caídas en la demanda del producto o restricciones naturales del entorno.

Es por esto que surge la imperiosa necesidad de instaurar prácticas administrativas destinadas a evitar y eliminar los distintos tipos de variación que se pueden generar en los factores de la operación de una organización, los cuales son: Materia Prima, Mano de Obra, Métodos o Procesos y Maquinaria. Estas prácticas también son conocidas como Método de Reducción de Variación de la 4M´s.

Se ha observado que la aplicación de este método de reducción de variación de 4M´s, incrementa la productividad de las organizaciones, por lo que el presente estudio, verificará la relación de la productividad con la aplicación del método en cuestión, en un tiempo específico (6 meses, que son: octubre, noviembre y diciembre de 2015; y enero, febrero y marzo del 2016), cabe aclarar que el método de reducción de la variación, se aplicó a partir del primero de enero de 2016.

Dentro del sector industrial Chihuahuense destacan sectores como: el automotriz y de autopartes, electrónica y telecomunicaciones, agroindustria y alimentos, material para construcción y minería, forestal, mueblero, textil, etc. Siendo el sector automotriz y de autopartes con más de 80,000 empleados directos a nivel estatal, uno de los principales sectores económicos de la entidad.

Empresas de clase mundial han puesto sus ojos en el estado de Chihuahua entre estas organizaciones destacan: Ford Motor Co., Delphi, Dana, Yazaki, Auma, entre otras.

Yazaki Corporation es la empresa líder en el diseño y manufactura de sistema de distribución y componentes para vehículos automotrices. Elabora una gran variedad de productos como cables eléctricos y conductores, equipo de medición para vehículos automotores, conductores de fibra óptica, equipos de aire acondicionado, medidores de gas y equipos de energía solar.

La empresa Ensambladora de la Industria Automotriz, motivo de la presente investigación se encuentra en el estado de Chihuahua y pertenece a la corporación Yazaki, que está extendida alrededor del mundo con plantas ensambladoras de arneses automotrices, así como otros productos que forman parte de un automóvil.

Esta planta inicio operaciones el 3 de Noviembre de 1999, elaborando arneses para el auto modelo Camry y posteriormente para la minivan Sienna, ambos son modelos de la marca Toyota.

El compromiso principal de esta empresa ensambladora es exceder las expectativas del cliente, esforzándose por alcanzar la excelencia en todas las actividades, y gracias a esto se puede ofrecer calidad en los productos y la satisfacción de los clientes. Desde luego esto se puede lograr en mayor medida bajo condiciones óptimas de ambiente y de relaciones interpersonales saludables, libres de circunstancias estresantes que pueden ser una amenaza para la motivación de las personas y equipos de trabajo, de lo contrario se vería amenazada y por consecuencia el compromiso o misión principal de la empresa.

Política de calidad**.** La meta primordial es la satisfacción de nuestros clientes. Para lograr esto, se debe lograr una mejora continua del sistema de calidad, evaluando también en forma periódica los objetivos organizacionales; así se elevará la calidad de los productos.

Política ambiental. La empresa se dedica a la fabricación de arneses automotrices y están comprometidos a:

a) Proteger la salud y seguridad de los trabajadores.
b) Cumplir con los reglamentos ambientales.
c) Prevenir la contaminación del medio ambiente.

A través de la mejora continua y del trabajo en equipo.

Visión. Lograr la satisfacción de nuestros clientes en Calidad, Costo, Demora, Entrega, manteniendo una flexibilidad para adaptarnos a los cambios. Siendo una compañía socialmente responsable dentro y fuera de la organización.

Justificación

En la actualidad, la capacidad de competir es lo que define el éxito o fracaso de una organización. Ser más productivo y eficiente es un factor crucial para estar un paso adelante de la competencia. Entre muchas otras, la metodología 4M´s es una alternativa que permite aumentar dicha capacidad de competir, basándose fundamentalmente en la reducción de la variabilidad existente en procesos de negocio, consiguiendo así mejorar y asegurar la calidad de un producto, y por ende lograr aumentar la satisfacción del cliente. Otra de las ventajas de esta iniciativa es, que al ser aplicada correctamente, se podría llegar a la meta de producir menos de 3 defectos por millón en producto terminado, lo que representa casi cero defectos, implicando naturalmente ahorros significativos en desechos y reprocesos. (Bermúdez, 2011)

Las variaciones en materia prima, mano de obra, método y maquinaria, en cualquier empresa absorben un importante porcentaje de las utilidades. Un método actual que permite la eliminación de desperdicios y la estandarización, es el método de la eliminación de la variación de las 4M´s.

Actualmente, en la empresa en cuestión se ha detectado una gran cantidad de desperdicio y variación en la mano de obra, materia prima, métodos y maquinaria, por lo que se pretende aplicar el sistema denominado: Disminución de la Variación de las 4M´s; por lo antes señalado se pone de manifiesto nuevamente la imperiosa

necesidad de instaurar políticas destinadas a evitar y eliminar los diversos tipos de variaciones. No hacerlo pone en riesgo la continuidad y el crecimiento de la empresa.

Es por esto, que es muy importante que la empresa cuente con un manual de capacitación para la reducción de variación en 4M´s (mano de obra, método, material y maquinaria), para lograr que se cumplan las metas y objetivos de la empresa mediante el respeto a los estándares y a las políticas de la organización, consiguiendo de esta manera incrementar la productividad y la calidad; por lo tanto, mejoraría la satisfacción del cliente, logrando posicionarse en el mercado como una empresa de clase mundial.

A continuación se plantean dos preguntas primordiales para justificar la realización del presente estudio:

1. ¿Por qué se originan demasiadas variaciones en 4M´s en el área de manufactura?

2. ¿Cómo se correlaciona la aplicación del método de disminución de la variación de 4M´s, con respecto a la productividad de la empresa?

Objetivo general

Incrementar la productividad de la empresa Ensambladora de la Industria Automotriz, implementando el Método de Disminución de la Variación 4M´s.

Hipótesis central

En la aplicación del Método de las 4M a la Empresa Ensambladora de la Industria Automotriz, la productividad se verá incrementada por lo menos en un 5%, a un corto plazo y a un mediano plazo incrementarlo a un 10%.

Marco teórico

Según Heizer y Render (2011). La productividad es el resultado de dividir (bienes y servicios) entre una o más entradas (tales como mano de obra, capital o administración).

Musi y Olivas (2011), comentaron que en los últimos años ha cobrado gran interés el estudio de la calidad en las universidades, lo que ha dado lugar a multitud de investigaciones enfocadas a la medición y reflexión sobre la productividad científica y sobre los criterios y estándares utilizados para medirla a nivel nacional e internacional.

La estructura productiva y el cuadro institucional y regulatorio de los países de América Latina han cambiado profundamente en el curso de las últimas dos décadas. Lejos de haber finalizado, esta transición hacia un nuevo modelo de organización social de la producción debe imaginarse como en plena gestación.
(Katz, 2000)

Los incrementos de productividad no sólo no conducen definitivamente hacia la mejoría de la calidad, sino que incluso la pueden deteriorar. Se propone que, a la luz de la experiencia, se dé prioridad a las estrategias de garantía de calidad que, como consecuencia, incrementan la productividad y abaten los costos y no a la inversa. (Ruelas, 1993)

La competitividad empresarial en los actuales momentos es determinante para el éxito. De mano de la tecnología y la información globalizada, las fronteras físicas desaparecen. El intercambio de bienes, servicios e información a nivel mundial crece a pasos agigantados. Para entrar y permanecer en vía rápida del comercio se debe cumplir estrictamente con innumerables requisitos legales, pero aún más se debe cumplir y superar las expectativas del cliente. De esto dependerá si una organización perdura o fracasa en la competencia de mercado, por lo tanto, ser competitivos se vuelve un asunto de vida o muerte en el campo corporativo.

Es por esto que en el campo industrial el buscar ser perfectos es crucial para poder competir, o por lo menos para mantenerse a flote, pero, el buscar la perfección muchas veces resulta difícil y caro, si se trata de mantener a la organización con tecnología de vanguardia. La buena noticia es que la adquisición de tecnología de punta no es la única forma de buscar la perfección.

Una manera para lograr la satisfacción de ambas partes, clientes y accionistas, es mediante la aplicación de la metodología 4M´s, la cual se enfoca principalmente en:

1. Reducir la variación inherente de los procesos para asegurar la calidad del producto ó servicio incrementando la satisfacción del cliente.
2. Reducir desperdicios, reprocesos, y defectos, lo cual se traduce en ahorro económico, incrementando la satisfacción de los accionistas.

Para cumplir con las expectativas de crecimiento, es necesario aumentar la productividad y disminuir desperdicios.

VARIACIÓN

Se entiende por variación a la inexactitud, a la diferencia entre el valor requerido y el valor obtenido. Toda variación se debe a algo, y si se tiene un conjunto de resultados originado por el mismo grupo de causas, tienden a seguir un patrón, volviéndose previsibles. Cuando el grupo de causas es afectado externamente, el patrón de variación se altera.

Causas comunes de variación

Las causas normales de variación corresponden a la sumatoria del efecto de muchas causas pequeñas que están presentes en el proceso, afectan a todos los resultados y hacen que el proceso tenga un comportamiento previsible, con datos tendientes a formar una distribución bien definida. No es posible eliminar todas las pequeñas causas, pero se puede aislar el efecto de algunas diseñando experimentos.

Cuando un proceso se encuentra operando únicamente bajo el efecto de las causas comunes, se dice que el proceso está “bajo control”. En los procesos bajo control, la gran mayoría de los valores están cerca de la media, presentando pocos valores cercanos a los límites de control, y ningún valor, o esporádicamente uno está fuera de dichos límites.

Causas especiales de variación

Son causas ajenas a las comunes, se presentan ocasionalmente y afectan sólo a algunos resultados. Pueden ser fácilmente identificadas y eliminadas. Éste tipo de causas generan una alteración en la distribución natural del proceso, lo cual lo hace inestable e imprevisible.

Los procesos “fuera de control” presentan muchos valores fuera de los límites de control originando la falta de puntos cerca a la línea central. Las causas especiales de variación deben ser eliminadas inmediatamente y la solución a estas es generalmente sencilla. (Correa de Moura, 2009)

Método para atacar defectos

Se debe empezar por estudiar los fenómenos reales, investigar las causas y perfilar una solución. En otras palabras, todo lo relacionado con los lugares de trabajo se basa en hechos.

Independientemente de la cantidad y tipo de información que se obtenga mediante datos, no es suficiente para establecer un cuadro real de lugar de trabajo a través de los mismos. Esto es, no podemos tomar como base sólo la información estadística de situaciones pasadas, para establecer un cuadro real de porque ocurrieron los defectos. Cuando se producen los defectos y sólo los investigamos a través de los datos, perdemos la oportunidad de tomar medidas correctivas apropiadas. Así no seremos capaces de descubrir la verdadera causa de los defectos ni tendremos la habilidad necesaria para tomar medidas efectivas contra la recurrencia.

El lugar donde podremos capturar con precisión el verdadero estado de las cosas es el propio lugar de trabajo. Podemos captar el suceso del defecto y entonces identificar la verdadera causa, por lo tanto estaremos listos para adoptar inmediatamente las contramedidas.

Una buena medida es aplicar el enfoque de los 5 por qué (5 Why). Esto es, la pregunta ¿por qué? 5 veces; de este modo, se profundiza en la verdadera causa que está oculta en una cadena de causas. Lógico que es esencial que se llegue a la verdadera causa raíz.

Para que este método sea entendido plenamente por todos, se deben adoptar los siguientes 4 pasos:

1. Asegurar que cada uno pueda comprender donde está el problema.
2. Aclarar que el propósito es resolver el problema
3. Aún y cuando tan solo exista un defecto, debemos darle el mismo tratamiento.
4. Analizar los defectos uno por uno.

(BAPSA, 2006)

Menciona López (2011), la metodología six-sigma: calidad industrial. Se da en la elaboración de los productos en el área industrial involucra principalmente tres etapas: la entrada (personal, material, equipo, políticas, procedimientos, métodos y el medio ambiente), realización del producto o servicio (proceso) y la salida (brindar un servicio y/o elaboración de un producto).

Los seis principios del Seis Sigma:

Principio 1: Enfoque genuino en el cliente

El enfoque principal es dar prioridad al cliente. Las mejoras Seis Sigma se evalúan por el incremento en los niveles de satisfacción y creación de valor para el cliente.

Principio 2: Dirección basada en datos y hechos

El proceso Seis Sigma se inicia estableciendo cuales son las medidas claves a medir, pasando luego a la recolección de los datos para su posterior análisis. De tal forma los problemas pueden ser definidos, analizados y resueltos de una forma más efectiva y permanente, atacando las causas raíces o fundamentales que las originan, y no sus síntomas.

Principio 3: Los procesos están donde está la acción

Seis Sigma se concentra en los procesos. Al dominar un proceso, se lograrán importantes ventajas competitivas para la empresa.

Principio 4: Dirección proactiva

Ello significa adoptar hábitos como definir metas ambiciosas y revisarlas frecuentemente, fijar prioridades claras, enfocarse en la prevención de problemas y cuestionarse acerca del por qué se hacen las cosas de la manera en que se hacen.

Principio 5: Colaboración sin barreras

Debe ponerse especial atención en derribar las barreras que impiden el trabajo en equipo entre los miembros de la organización, logrando de tal forma mejorar la comunicación y el flujo en las labores.

Principio 6: Busque la perfección

Las compañías que aplican Seis Sigma tienen como meta lograr una calidad que tienda a la perfección, estando dispuestas a aceptar y manejar reveses ocasionales.

Se entiende por nivel de desempeño al nivel sigma que un proceso tiene, es decir, cuántas desviaciones estándar el proceso se aleja de la media. Está medida nos permite conocer la cantidad de defectos que son generados en un proceso.

(Lefcovich, 2003)

Manufactura esbelta

El éxito de las empresas japonesas se debe a que han implementado en sus procesos un conjunto de estrategias enfocadas a mejorar continuamente la calidad de sus productos, reducir drásticamente sus costos de operación y entregar los productos justo a tiempo a sus clientes, a las cuales se les ha llamado: manufactura esbelta.

La manufactura esbelta nació en Japón inspirada en los principios de William Edwards Deming y se llamo “Toyota Production System”

Beneficios de la manufactura esbelta:

1. Asegurar la permanencia de la empresa en el mercado y por lo tanto de la fuente de trabajo.
2. Mayor nivel de capacitación y entrenamiento hace a todos los empleados, más valiosos dentro y fuera del ambiente de trabajo.
3. La manufactura esbelta es el presente y el futuro de la industria de clase mundial.
4. Mayor productividad siempre se traduce en beneficios que se extienden a todos los elementos de la organización y a la comunidad.

(Padilla, 2010)

LAS 5S

Las 5s fue un programa desarrollado por Toyota para conseguir con un enfoque sistemático, mejoras duraderas en el nivel de organización, orden y limpieza.

Aplicarle a todo tipo de empresas, áreas, almacenes, oficinas, puestos de trabajo, archivos, etc. Son muchas las empresas que siguiendo este enfoque de las 5s, experimenta una mejora drástica en su organización, orden y limpieza.

Sus nombres Japoneses:

1. Seiri: (despejar): separar los elementos necesarios e innecesarios en el área, descartar estos últimos.
2. Seiton: (ordenar): acomodar en forma ordenada todos los elementos que quedan después de Seiri.
3. Seiso: (limpiar): mantener limpias las maquinas y las áreas de trabajo, detectar anomalías.
4. Seiketsu: (mantener): extender hacia uno mismo el concepto de limpieza y practicar continuamente los pasos anteriores.
5. Shitsuke: (costumbre, hábito): construir auto disciplina y formar el hábito de comprometerse con las 5s mediante el establecimiento de estándares.

(Imai, 2002)

Cabe mencionar que en la empresa ensambladora de la industria automotriz, este mismo sistema lleva el nombre de DALIO es decir cada una de las 5s pero en español:

Disciplina.
Acomodado.
Limpio.
Impecable.
Ordenado.
(BAPSA, 2007)

Menciona Barfield (2005). JIT (Just in time) Procura el máximo aprovechamiento del tiempo en toda la industria (reducir el tiempo de entrega del material por parte de los

proveedores, las etapas de fabricación y la distribución de clientes).Trata de elaborar el producto sólo cuando se lo necesita y en las cantidades estrictamente requeridas, eliminando los desperdicios, los defectos y los llamados cuellos de botella. Además tiende a alcanzar la calidad total mediante la minimización de los inventarios de materiales, de productos semielaborados, terminados, y otros que hubieran para alcanzar ventajas competitivas, mayor calidad, costos inferiores, mejores servicios(aun cuando no siempre es posible) , obtener un menor precio de venta basado en la mayor calidad, menores costos, servicio superior, y aprovechamiento al máximo.

JIDOKA Y POKA YOKE

Una de las estrategias más importantes de la manufactura es lograr un proceso con cero defectos de calidad.

Esto se podría logra mediante:

Sistema Jidoka + dispositivos Poka Yoke.

a) Jidoka es el verdadero concepto de calidad. Jidoka significa “control autónomo” y es lo que se entiende como calidad de origen.
b) Jidoka se basa en los dispositivos Poka y Yoke que son ideas ingeniosas que impide que el producto se salga de especificación, por ejemplo, cuando una prensa no estampa a menos de que la presión sea la correcta o que el material este en su lugar. Eso es control de calidad antes de tener un producto deficiente.
    1. “Poka Yoke” significa a prueba de errores.
    2. La previsión detiene las pérdidas antes de que ocurran.

(Render y Heizer, 2014)

Por otra parte Rayburn (2005) Menciona que el costeo Kaizen asegura un mejoramiento continuo al dar apoyo al proceso de reducción de costos en la fase de manufactura. El costeo de objetivos es efectivo al administrar los costos en el diseño del nuevo producto y en la etapa de desarrollo. Usando con el costeo de objetivos, el costeo de Kaizen ayuda a reducir los costos a través de la totalidad del ciclo

diseñado-desarrollar –manufactura. Al relacionar el costeo de objetivo con el costeo de Kaizen la empresa se encuentra en mejor condición para implantar la administración del costo total durante total la vida de un producto o servicio.

Según Horngren, Datar y Rajan (2012). Un estándar es una cantidad de insumo determinada con todo cuidado, que se requieren para obtener una unidad de producción. Un precio estándar es un precio cuidadosamente determinado que una compañía espera pagar por una unidad de un insumo. Un costo estándar es un costo cuidadosamente determinado de una unidad de producción. El costeo estándar brinda información valiosa para la administración y el control de los materiales, la mano de obra y otras actividades relacionadas con la producción.

Según Hansen y Mowen (2007), aunque las variaciones en los presupuestos flexibles proporcionan información significativa para el control, el desarrollo de los estándares para los precios y las cantidades de los insumos permite una comprensión más detallada de las fuentes de estas variaciones. Los estándares de cantidad especifican la cantidad de un insumo que debería usarse por unidad de producción. El costo estándar unitario se define como el producto de estos dos estándares: precio estándar por cantidad estándar.

TPM o Mantenimiento Productivo Total

En conjunto, la implementación y sistematización del TPM tiene tres objetivos.

Hacer la operación:

1. Más fácil.
2. Más segura.
3. Más productiva.

El TPM tiene tres metas esenciales.

1. Cero paros de producción por fallas.
2. Cero defectos de calidad.
3. Cero accidentes.

Ventajas del TPM

El mantenimiento se lleva a cabo en forma de cooperación activa con el personal de producción. El operador adquiere conocimientos que lo hacen más valioso, y asume responsabilidades que contribuyen a mejorar considerablemente la disponibilidad de su equipo.

El ciclo de vida útil del equipo se extiende y el costo de operación se reduce los que beneficia a todos los involucrados. El nivel de satisfacción y la moral del personal se eleva y se crea un autentico sentido de “propiedad” sobre el equipo, el producto y la operación en general de la organización. (Taichí, 1993)

Diagrama de Ishikawa

También conocido como diagrama de causa y efecto, espina de pescado, o 4M’s. Es una herramienta que permite, a partir de un síntoma identificar, explorar y visualizar las posibles causas. Aplicándolo correctamente se consigue:

- El equipo enfoca la discusión sobre el problema, no en historias o intereses personales.
- Brinda un “display” del conocimiento que el grupo tiene sobre la situación.
- Las causas aparecen jerarquizadas, pudiéndose identificar las causas primarias.

(Chapman, 2005)

Algunas de las herramientas de gestión de calidad antes mencionadas, junto con el método de reducción de la variación permitieron que la productividad se incrementara notablemente, según información proporcionada por la empresa en cuestión.

Criterios metodológicos

Naturaleza: Cuantitativa

Tipo de investigación: No experimental, descriptiva, transversal y correlacional.

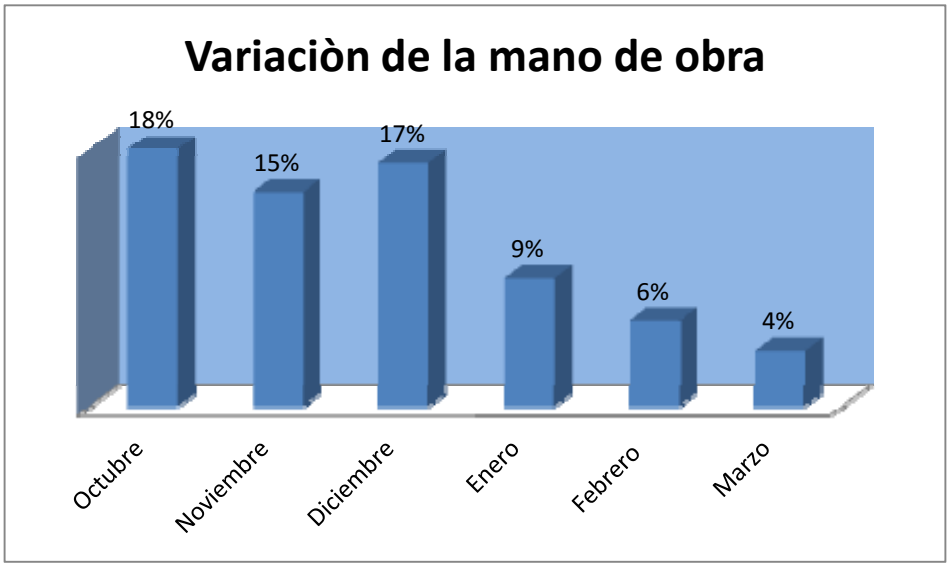
Carácter: No experimental, ya que sólo se observaron y midieron hechos que ya sucedieron o están sucediendo y no hay manipulación por parte del investigador.
Forma: Descriptiva y correlacional, ya que se describe a través de la variable productividad en relación con el método de 4M´s
Diseño: transversal, porque la evaluación del trabajo sólo se desarrolló en un tiempo específico.
Método: Inductivo, porque se generaron resultados a partir de una situación particular y estos tendrán la posibilidad de generalizarse.
El trabajo de investigación se llevó a cabo de enero a marzo de 2015 en Chihuahua.
Población de interés: 575 empleados de la empresa ensambladora de la industria automotriz.
Marco muestral: Se elaboró tomando en cuenta datos y bases de datos proporcionados por la empresa en cuestión.
Tipo de muestro: Fue no probabilístico por sujeto tipo.

Tamaño de muestra: 80 empleados con probabilidad de éxito o fracaso del 50% y máximo error permitido del 9.1%, utilizando la formula general para poblaciones finitas menores de 10,000 $N= z^2Npq/e^2(N-1)+z^2 pq$

Variable: Incremento de la productividad correlacionada con la aplicación del método de reducción de variación en 4M´s (método, mano de obra, materia y maquinaria).
Los indicadores que describen la variable son: mano de obra, materia prima, maquinaria y método
La recolección de los datos fue a través de la aplicación de una encuesta de opinión, la entrevista y la observación.
La codificación de la información se llevó a cabo con apoyo de equipo de cómputo y software Microsoft (Excel y Word).

Resultados y discusiones

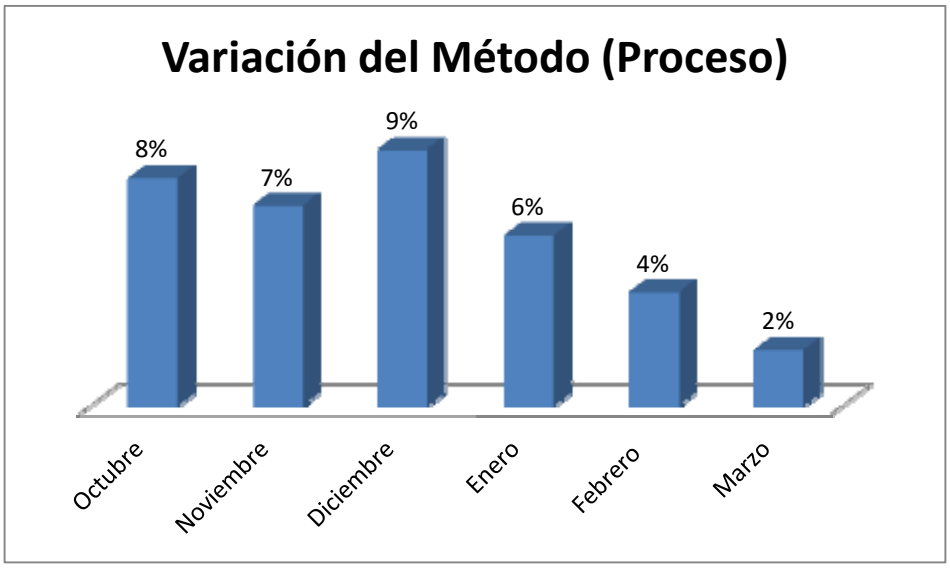
Gráfica 1. Variación de mano de obra



Se observa en la Gráfica 1, que en el año 2014 antes de que se aplicara el método de las 4M´s existía mayor variación en la mano de obra que en el año 2015, donde sólo hubo una variación del 4% ya aplicando el método. El mes de Diciembre es cuando se presentó una mayor influencia de ausentismo.

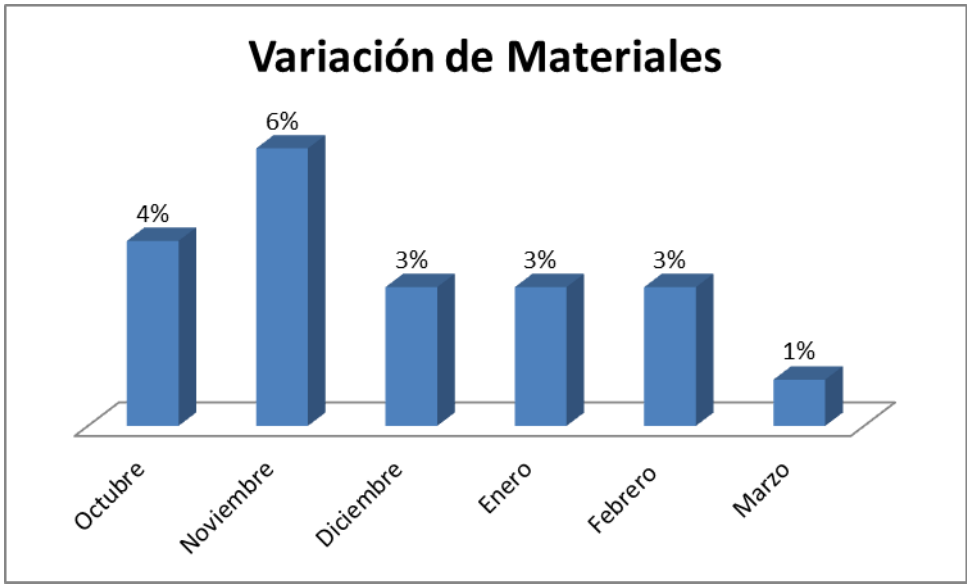
Para medir la variación de la mano de obra, se tomó en cuenta la rotación de personal, el ausentismo y los errores de producción ocasionados por los trabajadores.

Gráfica 2. Variación en el cambio de método (proceso de fabricación del producto)



Se puede observar que del mes de octubre a diciembre de 2014 se produjeron más cambios en el método, porque aún no se aplicaba el sistema de reducción de variación; y del mes de enero a marzo del 2015, dada la aplicación del método de las 4M´s los procesos estuvieron más estables y estandarizados, lo que propicia un mayor control y calidad en los mismos. La variación del método se midió por número de errores producidos en el proceso, duración del tiempo de ciclo y unidades producidas mensualmente.

Gráfica 3. Variación en materiales

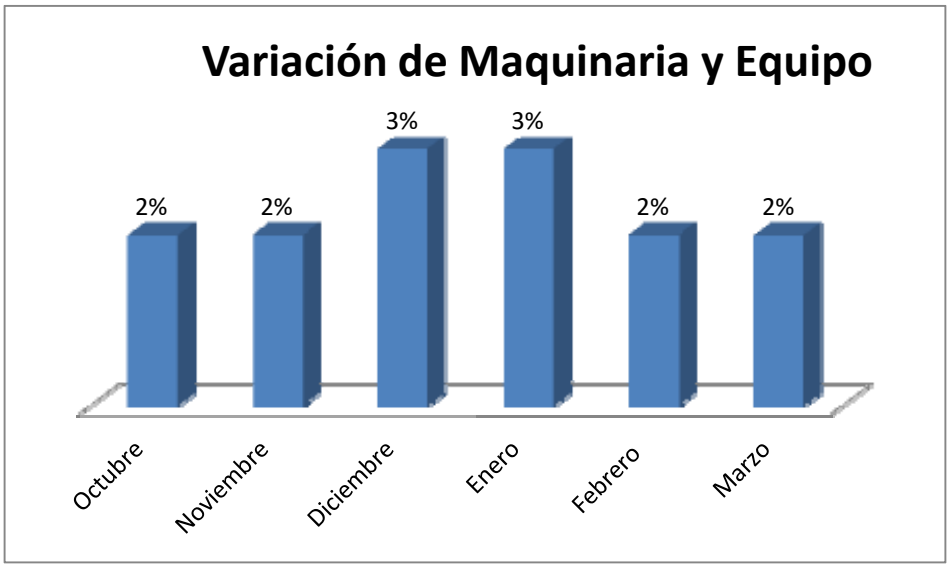


La aplicación del método de las 4M´s, específicamente en materiales, permitió reducir la variación considerablemente, tal y como se puede observar en la gráfica; apoyado por los sistemas de control de calidad en los insumos, en el material, en proceso y en los productos terminados.

También se puede observar que la variación en los materiales de los meses de enero a marzo del 2015 solo representan un 7%, mientras que en los últimos tres meses del año anterior representaban un 13%.

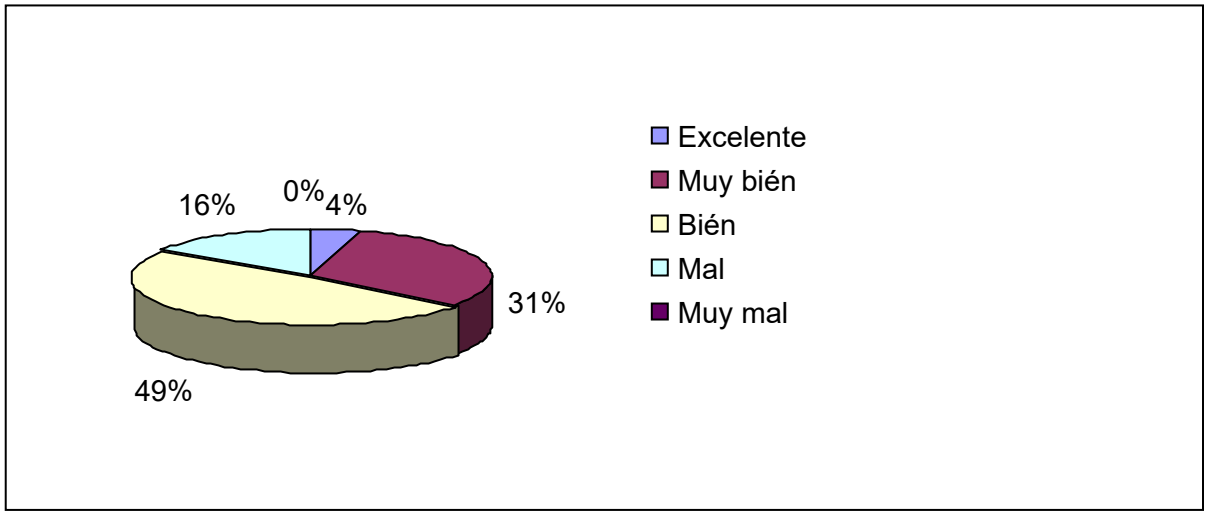
La variación del material se midió por porcentaje de defectos en los insumos.

Gráfica 4. Variación en maquinaria y equipo



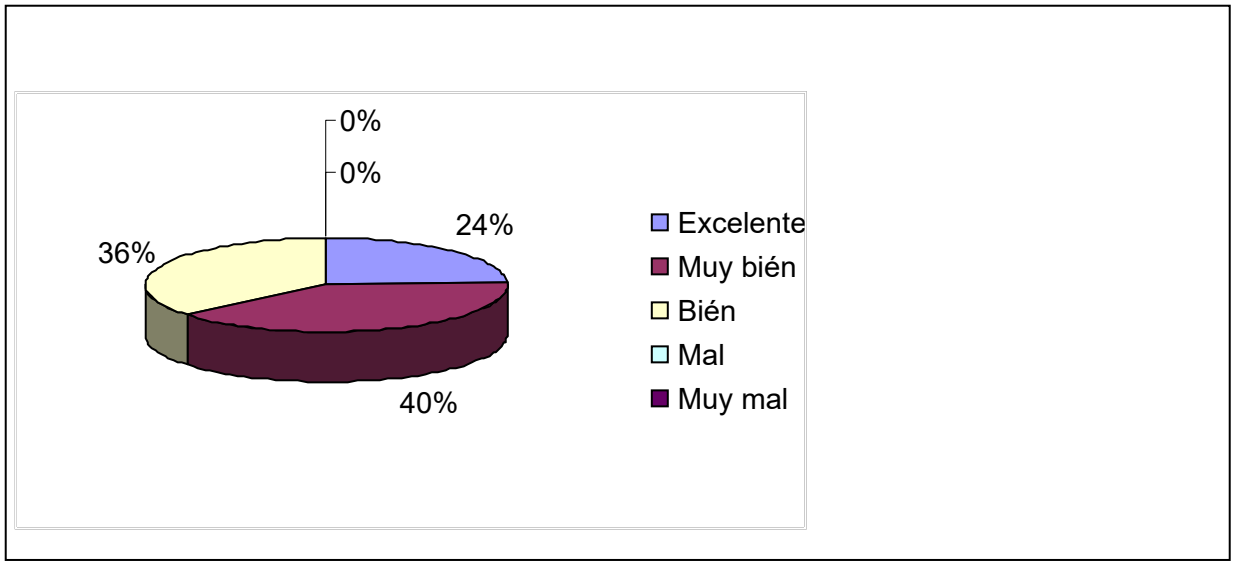
Dado que la maquinaria y el equipo utilizado en la empresa ensambladora es de alta calidad y eficiencia, y algunos procesos están automatizados, no se han tenido grandes problemas de variación en su funcionamiento y la mayoría opinó que la maquinaria y equipo se encuentran en excelentes condiciones, que los problemas de variación se encuentran en los anteriores tres indicadores descritos.

Gráfica 5. Importancia de la revisión a las condiciones de las instalaciones de la planta



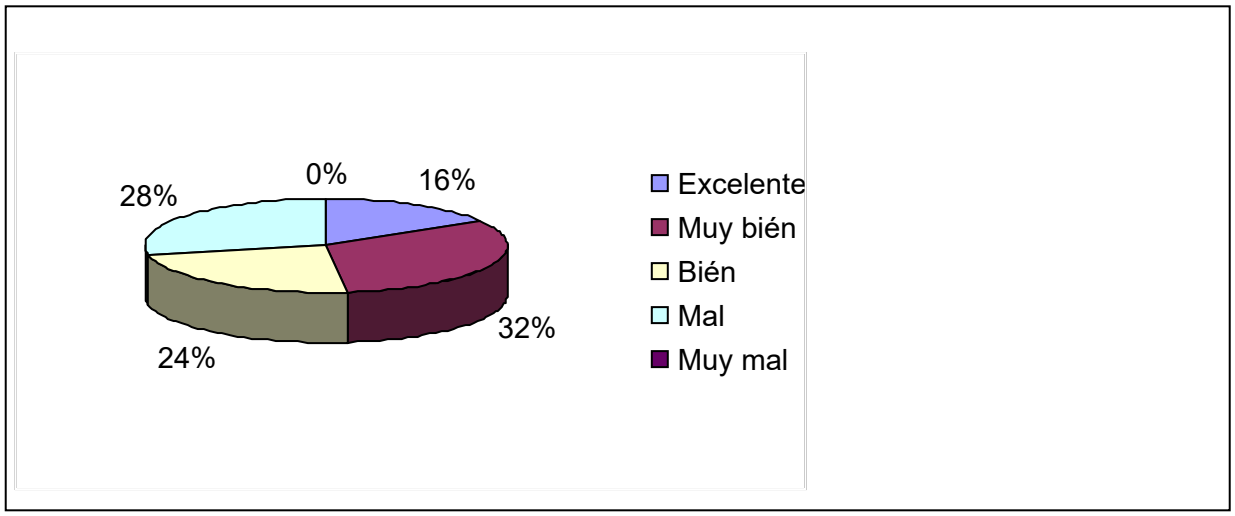
El 49% de los trabajadores indica que están bien las instalaciones de la empresa. El 31% dice que están muy bien las instalaciones, y el porcentaje restante indica que excelente y mal.

Gráfica 6. Importancia de medir la calidad del producto



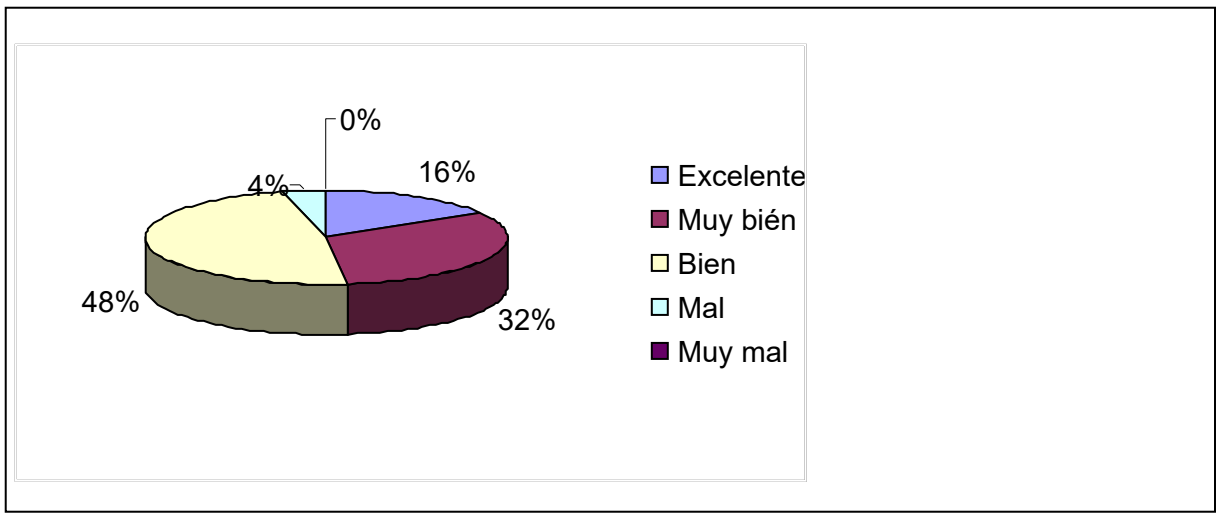
El 100% de las respuestas fueron satisfactorias, por lo tanto los trabajadores realizan sus labores apegándose a las normas de seguridad.

Gráfica 7. Importancia de medir el estrés dentro del ambiente laboral



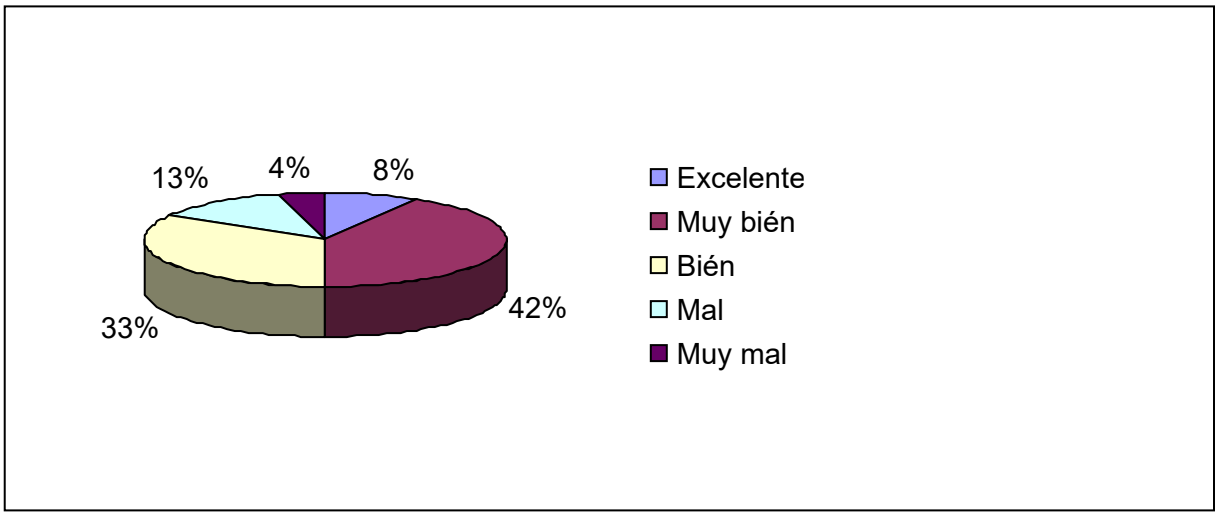
El 72% oscila entre bien y excelente, es decir que no se vive y trabaja con mucho estrés, en cambio el 28% tuvo una opinión negativa acerca del estrés.

Gráfica 8. Herramientas necesarias para el desarrollo de trabajo



El 96% expresó que está de acuerdo con las condiciones y el inventario de las herramientas que existen en la empresa para hacer el trabajo, el 4% opinó lo contrario.

Gráfica 9. Comunicación y confianza para aportar sugerencias al supervisor



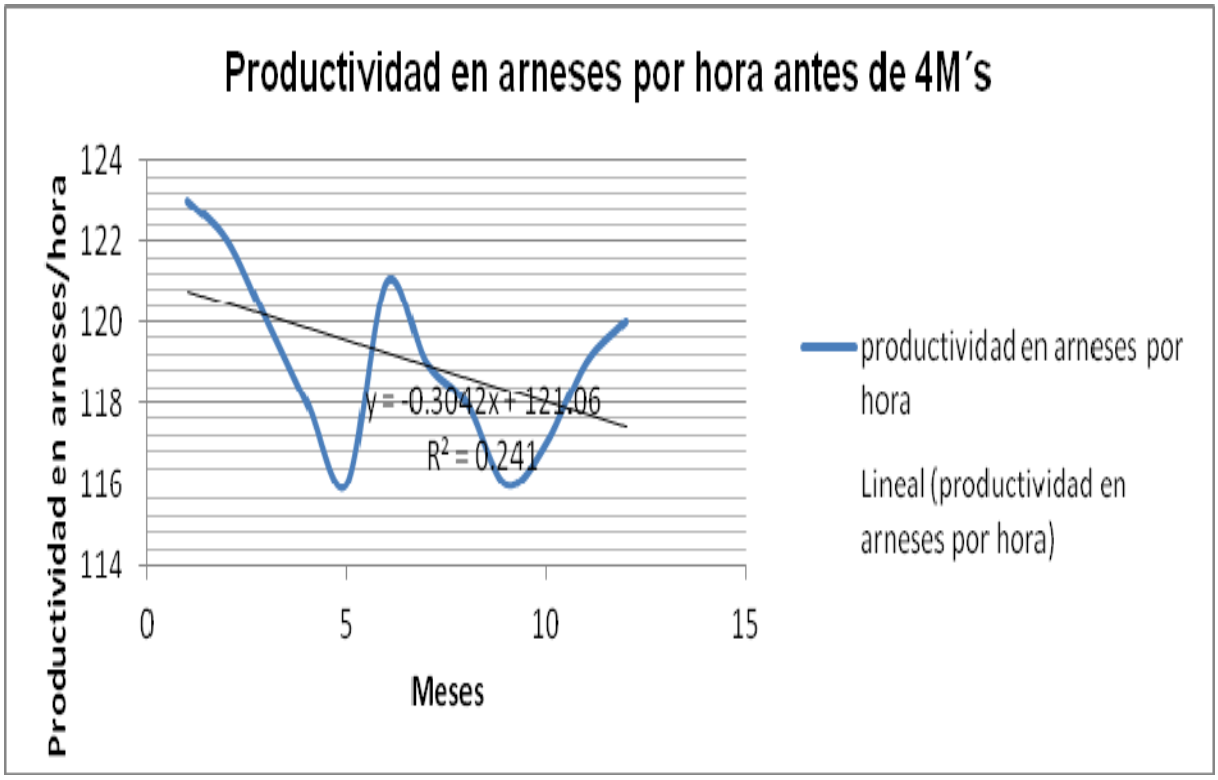
El 17% de los trabajadores no siente confianza por la falta de comunicación con su supervisor, no cree indispensable aportar ideas, y el 83% expresó que es importante mejorar la comunicación y aportar ideas.

Tabla 1. Productividad en arneses por hora en la línea de producción de corte antes de implementar el método de 4m´s

Meses	**Productividad en arneses por hora**
octubre 05, 2014	123
octubre 12, 2014	122
octubre 19,2014	120
octubre 26, 2014	118
noviembre 02,2014	116
noviembre 09,2014	121
noviembre 16,2014	119
noviembre 23,2014	118
diciembre 07,2014	116
diciembre 14,2014	117
diciembre 21,2014	119
diciembre 28,2014	120

Productividad promedio 119.0833333

Gráfica 10. Tendencia de la productividad tres meses antes de implementar el método de 4m´s



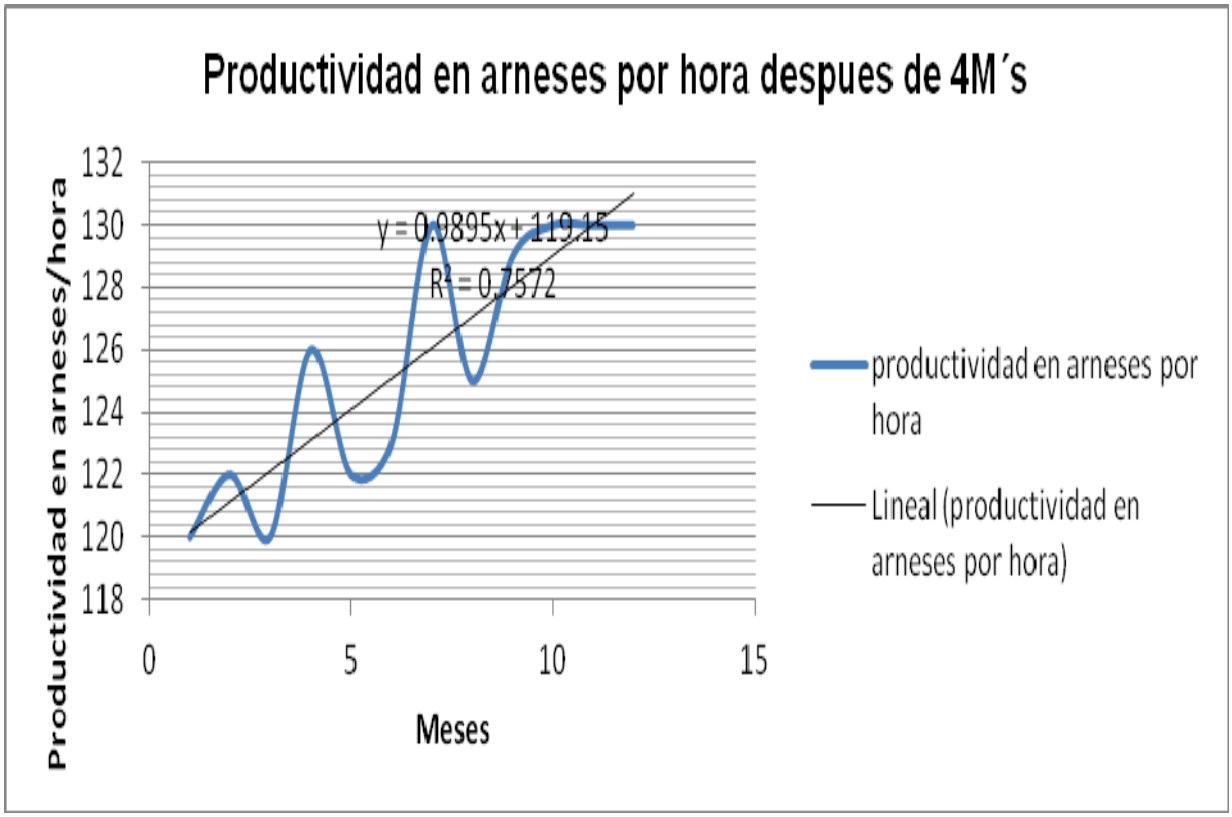
Se puede observar una pendiente negativa en la eficiencia antes de la aplicación del método de reducción de variación en los meses de octubre, noiviembre y diciembre del año 2014.

Tabla 2. Productividad en arneses por hora en la línea de producción de corte después de implementar el método de 4m´s

meses	**productividad en arneses por hora**
Enero 04,2015	120
Enero 11,2015	122
Enero 18,2015	120
Enero 25,2015	126
Febrero 01,2015	122
Febrero 08,2015	123
Febrero 15,2015	130
Febrero 22,2015	125
Marzo 01,2015	129
Marzo 08,2015	130
Marzo 15,2015	130
Marzo 22,2015	130

Productividad promedio a corto plazo	125.5833333
Incremento en la productividad después de aplicar el método 4M´s	5.46%

Gráfica 11. Tendencia de la productividad en tres meses después de implementado el método de reducción de la variación 4m´s



La productividad a largo plazo, un año a partir de marzo del 2015 utilizando la formula de regresión lineal calculada en la gráfica anterior y=0.9895X + 119.15 es de 131.04 Arneses por hora, por lo que el incremento calculado a largo plazo será del 10.04%.

Conclusiones

La implementación del método de reducción de la variación de materia prima, mano de obra, métodos, y maquinaria y equipo (4M´s) a través del uso de técnicas administrativas como lo son; 5S, 6 Sigma, MPT, Poka Yoke, etc. nos garantiza el incremento de la productividad en un 5% a corto plazo; mientras que a mediano plazo podemos pronosticar por el método de regresión lineal, que el incremento de la productividad, después de aplicar el método, sería del 10% en un año. Se aprueba completamente la hipótesis central, planteada en el presente estudio.

Podemos concluir también que sin la aplicación del método al final del año 2014, las variaciones de mano de obra, materia prima y método se presentaban muy inestables, por lo que representaba una dificultad para el control de los inventarios, de la fuerza de trabajo y del proceso, al ocurrir lo anterior la productividad se veía fuertemente demeritada.

En relación a la maquinaria y al equipo, sin la aplicación del método, en realidad no se veía afectada la variación; cabe señalar que mucha de esta maquinaria es automatizada, nueva, en perfecto estado, y se le ha dado mantenimiento preventivo para su correcto funcionamiento.

Las instalaciones de la empresa ensambladora son adecuadas y no representan ningún problema para la elaboración eficiente y la calidad del producto.

En cuanto a la fuerza laboral existe un porcentaje bajo, pero que no debe descuidarse, de nula confianza y mala comunicación entre el trabajador y su supervisor.

Respecto al clima laboral los resultados indicaron que los trabajadores se sienten en un ambiente adecuado y sin estrés, así lo indicó el 72%.

Recomendaciones

- Se recomienda la capacitación constante y continua a todo el personal, especialmente al de operaciones en el método de 4M´s.
- Una medición continúa de la productividad en correlación con el método 4M´s.
- Implementar otros métodos de mejora continua y de control de calidad, que apoyan y fortalecen al sistema 4M´s
- Fortalecer el clima laboral entre supervisores y operativos, a través de platicas, cursos y/o actividades de esparcimiento y de deporte. Que conlleven a una comunicación más efectiva.
- Aplicar o mejorar el sistema de bonos e incentivos, económicos o en especie por incrementos o mejora en la productividad. Esto motivará definitivamente a los empleados.
- No descuidar la responsabilidad social de la empresa con respecto al cuidado del medio ambiente, buscando contribuir a favor de su comunidad y de sus empleados, así como considerar en todo momento las variantes que presenta el entorno siempre cambiante de la globalización actual.

Bibliografía

BAPSA (2005). Objetivos de NYS (Nuevo Sistema Yazaki, material no publicado.

BAPSA (2007. Método para eliminar defectos, manual de uso propio de la empresa, material no publicado.

Barfield Jesse T, R. C. (2005). Contabilidad de costos. Tradiciones e innovaciones. México, D.F.: THOMSON.

Bermúdez Zambrano, G. (2011). Propuesta para incrementar la productividad de una fábrica fundidora de metales mediante la disminución de la variabilidad y desperdicios aplicando herramientas 4M: JCR Fundiciones.

Correa de Moura, Formación de especialistas Six Sigma Green Belt, 2009

Chapman, A. (2005). Businessballs http://www.businessballs.com/sixsigma.htm

Hansen, D., Mowen, M. (2007). Administración de costos Contabilidad y control. México: Cengage Learning.

Heizer Jay, Render Barry (2011). Administración de Operaciones México Prentice Hall

Horngren, C., Datar, S., Rajan, M. (2012). Contabilidad de costos. Un enfoque gerencial. México: Pearson.

Katz, J. (2000). Reformas estructurales, productividad y conducta tecnológica en América Latina. CEPAL.

Lefcovich, M. (2003). Ventajas y beneficios de Kaizen. http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/parassiglefco.htm / http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040816180352.html

López Gustavo (18-02-2011) Ing. SIX SIGMA Investigador del Instituto de Ingeniería-UABC http://www.maestriascr.com/six-sigma.pdf

Masaaki Imai (2002) Como implementar el Kaizen en el sitio de Trabajo (Gemba) Interamericana de España, S.A.U McGraw-Hill.

Musi-Lechuga, B., & Olivas-Ávila, J. (2011). Productividad de los programas de doctorado en Psicología con Mención de Calidad en artículos de revistas incluidas en el Journal Citation Reports. *Psicothema*, *23*(3), 343-348.

Padilla Lillian, Facultad de Ingeniería – Revista Ingeniería Primero No. 15 – Enero, 2010 - Pags.64-69. Revista Electronica Ingeniería Primero ISSN: 2076-3166

Render, Barry y Heizer, Jay. 2014. Principios de Administración de Operaciones, Novena Edición, editorial Pearson, México, D.F. ISBN 978-607-32-2336-2

Ruelas Barajas, E. (1993). Calidad, productividad y costos. Salud Pública Mex, *35* (3), 298-304

Taichí, O. 1993. El sistema de producción Toyota productivity. Edición Gestión 2000, Barcelona.

Situación laboral y percepción de diferencias de género de la mujer rural con respecto al hombre: una aportación a la organización social de los territorios rurales

Rocío Blanco Gregory
Yolanda García García

Resumen

Se trata de analizar y contextualizar parte de los datos obtenidos en una investigación cuantitativa relativa a dos proyectos complementarios sobre la mujer rural y los retos a los que se enfrenta en la situación de las comunidades rurales donde habita[1]. Dichos proyectos han sido ejecutados por el grupo de investigación DELSOS, Desarrollo Local y Sostenible de la Universidad de Extremadura. Trataremos de exponer descriptivamente algunos resultados y las principales conclusiones que se pueden advertir de ellos.

No es objeto principal de este trabajo centrarnos sólo en aspectos ligados a la inserción laboral y al emprendimiento. Pretendemos descubrir la "nueva identidad" y las orientaciones de la mujer rural, (estudiando el caso de dos comarcas extremeñas), y conocer su aportación a la organización social de los territorios rurales terciarizados, donde el sector primario ha perdido su importancia y donde la economía se ha diversificado, implicando con ello nuevas formas de organización. Se desprende el perfil de un mundo rural cada vez más ligado al urbano y articulado a la llamada "Sociedad de la Información". Como consecuencia de ello es muy importante enriquecer a otros estudios con un análisis que intente dibujar el contexto donde interactúa la mujer rural actual y los cambios que se han producido en este medio, cuestionando en muchos casos su rol y sus aportaciones a la organización social.

Palabras clave: Mujer rural, diferencias de género, situación laboral.

[1] : "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) financiado por el Gobierno de Extremadura. Y otro financiado por el Plan Nacional de I+D+i: *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura. estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089).

Introducción

Son las mujeres las que juegan un papel fundamental a la hora de emprender la revitalización económica y social de los territorios rurales, pues constituyen mano de obra suficiente y, en muchos casos, cualificada para emprender proyectos generadores de rentas y empleo. Es así, y a lo largo de ésta y otras investigaciones, cómo se constata el incremento del grado de empoderamiento de las mujeres en las comunidades rurales, aunque, curiosamente y como apuntan Gómez y Rico (2005:466), son las mujeres las que, mayormente, han protagonizado el éxodo a las ciudades en busca de puestos de trabajo.

A través de la existencia de diferentes estudios realizados, aparecen numerosos aspectos que resultan determinantes para configurar el rol que desempeñan las mujeres, su posicionamiento en el ámbito rural actual y sus aportaciones a la organización social. En este caso, nos centramos en conocer la percepción y valoración de las mujeres sobre cuestiones relacionadas con el mercado de trabajo actual y el *commuting* rural y sobre cómo percibe la mujer rural su rol a la hora de tomar de decisiones sobre cuestiones estratégicas y de responsabilidad que acontecen en el hogar familiar (educación, hijos, vivienda, etc.), valorando su situación de género con respecto al hombre.

Metodología aplicada.

Para estudiar el rol de la mujer actual frente a los cambios acontecidos en el medio rural y poder realizar una aproximación a las actitudes y valoraciones de las mujeres, la investigación se centra en el estudio de dos comarcas pertenecientes a la provincia de Cáceres. Para ello, se creyó conveniente proceder a la investigación a través de la aplicación de una encuesta dirigida a la población rural femenina mayor de 16 años que habita en los municipios de estas dos comarcas. Los datos que se presentan tienen su base en la encuesta realizada a partir de los dos proyectos mencionados en el resumen descrito al comienzo.

Puesto que se trata de un estudio realizado en el ámbito rural, hubo que delimitar la población objeto de estudio: la población rural, y dentro de ésta, la población femenina. De esta forma se ha tomado en consideración la definición de ruralidad que determinó la Ley 45/2007, para el Desarrollo Sostenible del Medio Rural, en la que se establecía lo siguiente:

- Medio rural es el espacio geográfico formado por la agregación de municipios o entidades locales menores definido por las administraciones competentes que posean una población inferior a 30.000 habitantes y una densidad inferior a los 100 habitantes por km^2.
- Municipio rural de pequeño tamaño es el que posee una población residente inferior a los 5.000 habitantes y está integrado en el medio rural.

A partir de aquí y considerando estas matizaciones legales, el estudio empírico realizado está referido a dos comarcas extremeñas de la provincia de Cáceres que cumplen con los requisitos establecidos: La comarca de Sierra de Montánchez y La comarca del Tajo-Salor-Almonte.

Con el objeto de determinar el tamaño que debían alcanzar las muestras, con el objeto de conseguir que fueran lo más representativas posible, se tuvieron en cuenta los siguientes instrumentos metodológicos: el tipo de muestreo, los parámetros a estimar, el error muestral admisible y el nivel de confianza exigido.

La encuesta tomó como referencia la población femenina mayor de 16 años que vivía en los dos territorios. Para diseñar las muestras se utilizó la información del Padrón Municipal presentado por el INE correspondiente al año 2010, llegando al nivel de desagregación por los municipios que conforman comunidades rurales de estas dos comarcas. La información se sometió a diversos procesos para su posterior tratamiento como unidades poblacionales, de tal manera que se pudiera obtener la información necesaria acerca de los diferentes estratos poblacionales y de la proporción de individuos correspondientes a cada estrato (García y Blanco, 2015).

Se llevó a cabo un muestreo con selección de las diferentes unidades de forma aleatoria proporcional al número de mujeres mayores de 16 años residentes en cada una de las dos comarcas. La aplicación de la metodología del muestreo y su afijación proporcional se realizó a un nivel de confianza del 95% y se consideró el error máximo tolerable de ±7%. El tamaño de la muestra diseñada fue de 188 encuestas (75 ADISMONTA y 112 en TAJO-SALOR), finalmente se realizaron 193, cuya distribución por municipios se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 1. Distribución de encuestas realizadas según comarca

Comarcas	Población	Porcentaje de la población	Tamaño de la muestra prevista	Tamaño de la muestra (encuestas realizadas)	Porcentaje de la muestra
ADISMONTA	5.675	40,07	75	74	38,3
TAJO -SALOR	8.488	59,93	112	119	61,7
Totales	14.163	100	188	193	100

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INE.

Posteriormente al trabajo de campo, se procedió a la supervisión, control y verificación de los cuestionarios, mediante la depuración de los mismos, comprobación de correspondencia con la muestra original, validaciones manuales y automáticas de coherencia interna de la información, códigos inexistentes, valores incoherentes o erróneos, etc. Posteriormente, a la introducción de los datos en soporte informático para su análisis computacional y tras la reducción de la información mediante la tarea de la codificación de todas las variables objeto de cada pregunta. Se utilizó el programa informático SPSS versión 19 para su tratamiento y análisis estadístico.

A partir de la descripción de las cuestiones metodológicas, consideramos que, aunque el análisis que aquí se presenta hace referencia sólo a dos comarcas de la provincia de Cáceres, los resultados se podrían, extrapolar a otros ámbitos rurales de la región y del país, debido a que el comportamiento del colectivo femenino suele ser homogéneo en territorios con características demográficas y económicas similares. Este hecho ya fue observado en el estudio realizado sobre las mujeres de Cáceres en el que García (2010) establecía comportamientos homogéneos de la mujer en función del lugar de residencia en una zona residencial con características diferenciadas.

Perfil sociodemográfico de la población rural en Extremadura y características de las mujeres rurales que conforman la muestra.

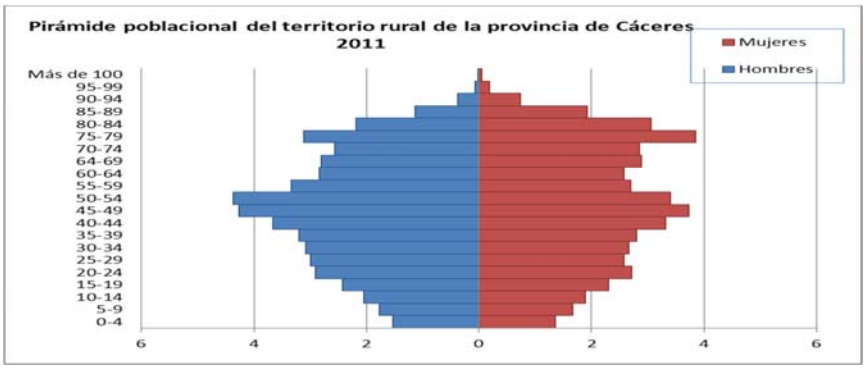
A lo largo de los últimos catorce años, la población rural de mujeres en Extremadura se ha visto reducida. Esa reducción se ha comportado de manera diferenciada según la provincia a la que pertenecen los municipios. En Badajoz,

la población femenina rural ha experimentado un descenso de un 6,10 por ciento a lo largo del periodo comprendido entre 1998 y 2012, y Cáceres ha alcanzado una tasa de variación negativa de un 9,54 por ciento. La provincia de Cáceres revela que está perdiendo porcentualmente más población rural femenina (García y Blanco, 2015)

El estudio de la población rural extremeña, por tramos de edad en función del sexo según los datos del Padrón Municipal de 2011, revela altas tasas de envejecimiento rural en el tramo comprendido entre 75-84 años y bajas tasas en la población joven, como se puede observar en las pirámides poblacionales de la provincia de Badajoz y Cáceres. En todos los tramos de edad inferiores a 64 años se observan tasas altas de masculinización, sobre todo en el tramo de 45 a 64 años. Camarero y Sampedro (2008:86) consideran la masculinización de las poblaciones rurales como un fenómeno endémico que surge como resultado del cambio en las condiciones de acceso de las mujeres a la actividad económica —incorporación a mercados de trabajo asalariados, desvinculación del trabajo en el ámbito familiar y mejora de sus niveles educativos—, en combinación con la transformación de la sociedad española que ofrece un mayor volumen de empleos femeninos.

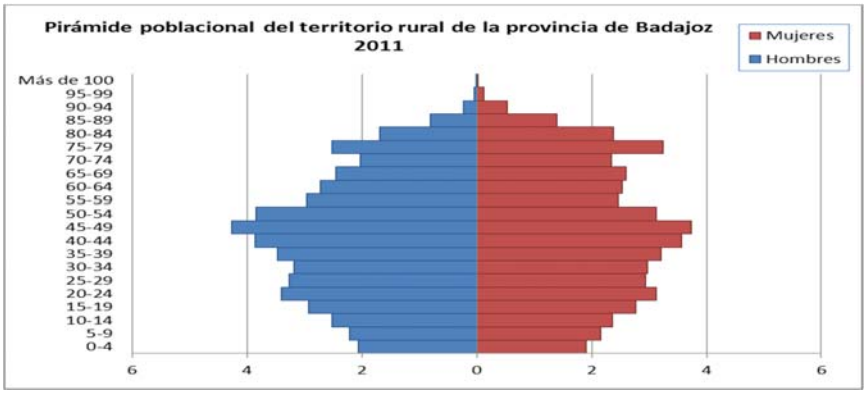
Atendiendo a los datos ofrecidos por el Instituto Nacional de Estadística para el año 2011, el comportamiento de las mujeres en ambas provincias en Extremadura es muy similar. La pirámide se estrecha a partir del corte de 55 años, lo que puede evidenciar la salida masiva de mujeres en busca de empleo en el medio urbano hace unos treinta años. Sin embargo, se observa un ensanchamiento en el tramo intermedio de edad (45-55 años), mujeres que pueden ser artífices de ese dinamismo que necesitan los territorios rurales.

Gráfico 1. Pirámide poblacional de la provincia de Cáceres



Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal del INE para el año 2011.

Gráfico 2. Pirámide poblacional de la provincia de Badajoz



Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal del INE para el año 2011.

Según las cifras que se han analizad, es constatable que se está produciendo un cambio demográfico en la población rural femenina de Extremadura, caracterizado por una evolución creciente de tasas de variación negativa, sobre todo, en los municipios rurales de Cáceres. Este hecho se traduce en una tendencia al abandono del medio rural por parte de las mujeres que habitan en él. Además, se puede argumentar que el medio rural extremeño presenta tasas altas de envejecimiento y masculinización.

En este contexto, se trata de caracterizar el perfil de la mujer que, no formando parte de las estadísticas de abandono, se quedan en el medio rural convirtiéndose, así, en protagonista de la revitalización económica y social del medio rural, pues, como se señalaba en párrafos anteriores, este colectivo

femenino constituye mano de obra suficiente y, en muchos casos, cualificada para emprender proyectos generadores de rentas y empleo en dicho medio, contribuyendo con sus aportaciones a la organización social de estos territorios.

Con respecto a las encuestas, se realizaron 74 en municipios de Sierra de Montánchez (ADISMONTA) y 119 en pueblos de la comarca de Tajo-Salor-Almonte, manteniéndose, así, la proporción poblacional que se encontraba en una horquilla aproximada de 40/60, como ha quedado reflejado en la Tabla I.

No todas las mujeres se comportan del mismo modo ante los retos que plantean los cambios ocurridos en el medio rural; la edad, el estado civil, su situación laboral, su nivel de formación, etc., son aspectos distintivos y que inciden en esos comportamientos. Por ello, en este apartado se intentará describir las principales características del colectivo femenino objeto de estudio.

Más de la mitad de las mujeres entrevistadas son mujeres casadas, un 30 por ciento lo forman el grupo de mujeres solteras y casi un 9 por ciento completa el grupo de separadas y/o divorciadas. Este dato implica una amplia representación de la población femenina desde el punto de vista de la mujer con y sin obligaciones familiares.

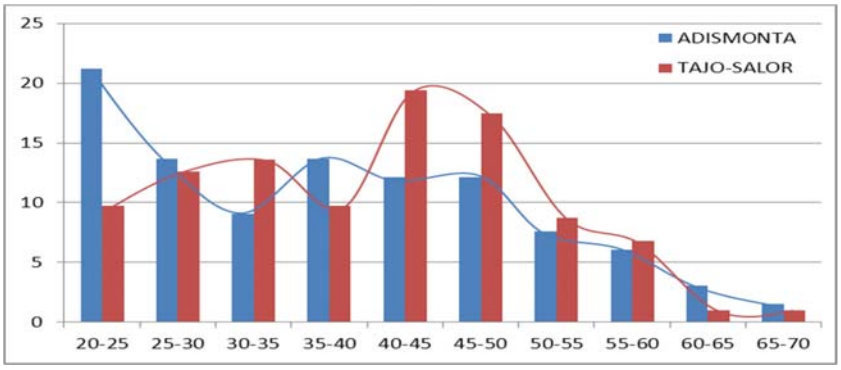
Tabla 2. Estado civil de las encuestadas.

Comarca	**Estado civil de las encuestadas (valores porcentuales horizontales)**					
	Soltera	Casada	Divorciada	Separada	Pareja de hecho	Otra
ADISMONTA	36,99	38,36	9,59	5,48	2,74	6,85
TAJO – SALOR	26,89	62,18	5,04	0	0,84	5,04
Total	30,73	53,13	6,77	2,08	1,56	5,73

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos “Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura” (PRI09A135) y "Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura. Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo" (CSO2009-12089)

La horquilla de edades es muy amplia, existiendo representación de mujeres en todos los intervalos de edad establecidos. A pesar de que la mayor representación se centra en el intervalo de edad comprendido entre 30 y 55 años, en el espacio de TAJO-SALOR, hay muchas mujeres jóvenes con edades entre 20 y 25 años, obteniendo un porcentaje mayor en el intervalo de 40 a 50 años en ADISMONTA.

Gráfico 3. Intervalos de edad de las mujeres rurales.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura .Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089).

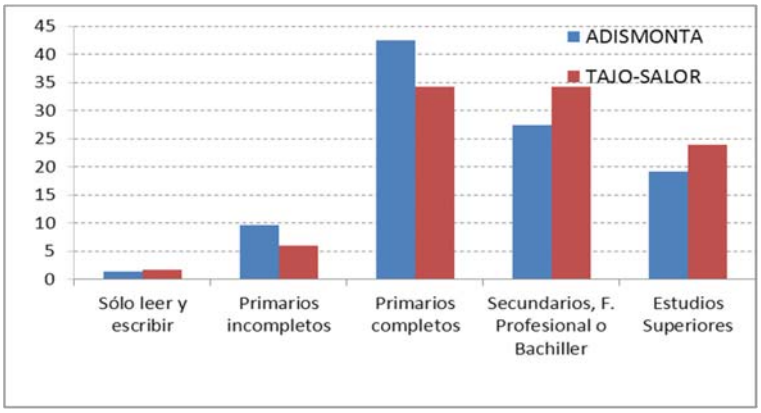
Hay que señalar que la edad media de las mujeres encuestadas de la comarca representada por ADISMONTA es de 38 años, y de 40 años y medio para las mujeres de la comarca de TAJO-SALOR. La mujer más joven tenía una edad de 20 años y la mayor de 77 años.

Además de factores demográficos, se ha creído imprescindible averiguar aspectos relacionados con la educación, pues se trata de una variable importante que incide en su posición, nivel de percepción y actitud hacia determinadas cuestiones. Según Camarero y Sampedro (2008:93), que las mujeres con alto nivel de estudios son quienes más abandonan el medio rural es cierto, pero también lo hacen, así, los varones. Por el contrario, esto no ocurre en los niveles de formación más bajos: de hecho, la baja formación impulsa a emigrar más a las mujeres que a los varones.

Pero la pregunta de partida formulada es la siguiente: ¿qué ocurre con las mujeres que no abandonan el medio rural?. En este sentido, según datos ofrecidos por la Red Extremeña de Desarrollo Rural[2] las mujeres rurales están hoy mejor preparadas que hace décadas. Más del 30% tienen estudios medios. Sin embargo, esta cifra se encuentra sensiblemente por debajo de lo que ocurre en la media nacional (36%). En esta investigación, destaca la alta proporción de mujeres que manifestaron tener estudios primarios o menos, lo que parece indicar que todavía no se ha superado el problema del bajo nivel de educación formal en las zonas rurales. No obstante, también cabe señalar que alrededor de un 20 por ciento de las entrevistadas manifestaron poseer estudios universitarios, lo que las capacita y cualifica para ser las artífices del desarrollo y dinamismo de los territorios en donde habitan.

Como dato relevante, señalar el pequeño porcentaje de mujeres que sólo saben escribir, que en ninguno de los dos casos llega al 2 por ciento. En el lado contrario, destaca el porcentaje de mujeres con estudios superiores (19 y 24 por ciento).

Gráfico 4. Nivel de estudios de las mujeres rurales.

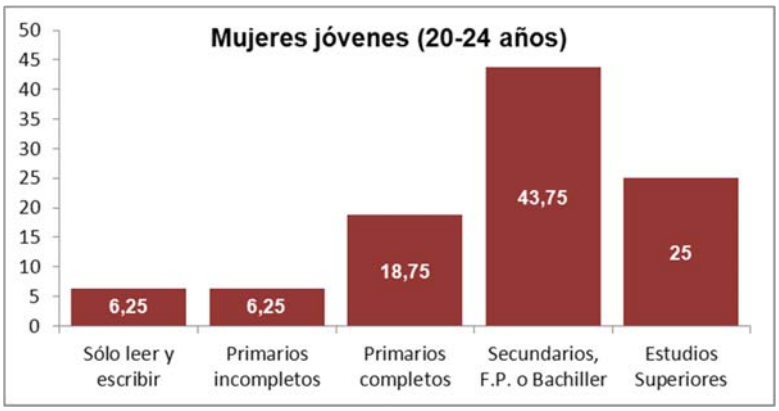


Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura .Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089)

[2] Noticia publicada por la Red Extremeña de Desarrollo Rural. Disponible en: http://www.redex.org/index.php?s=noticia&idn=367.

Profundizando en el análisis de los niveles de formación de las mujeres rurales en función de la edad, hay que destacar que el porcentaje de mujeres rurales de entre 20 y 24 años que ha completado los estudios secundarios es de un 43,75 por ciento, un poco alejado del 67,9 por ciento de mujeres que en España en el año 2010 alcanzaron este nivel de estudios, según el Informe realizado por el INE “Mujeres y Hombres en España 2012”.

Gráfico 5. Nivel de estudios de las mujeres rurales jóvenes (20 – 24 años)



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos “*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura”* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura .Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089)

Según los datos del INE, para el año 2010 en España mostraban un porcentaje de casi un 46 por ciento de mujeres de entre 30 y 34 años con estudios superiores; en cambio, el porcentaje de la población de mujeres rurales objeto de este estudio, en el mismo tramo de edad que ha completado el nivel de estudios de educación superior, en relación a la población total del mismo grupo de edad, es de un 26,09 por ciento. Nuevamente, se observa que el porcentaje de mujeres de estas comarcas que tienen estudios superiores es casi la mitad del total de la población española para ese grupo de edad de mujeres. Datos, seguramente, ocasionados por las menores posibilidades que tienen para acceder a esos niveles educativos en los pueblos, y las jóvenes que los realizan se ven obligadas a abandonar el medio rural y, en muchas ocasiones, ya no retornan.

Gráfico 6. Nivel de estudios de las mujeres rurales jóvenes (30 – 34 años)



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura .Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089).

El grupo de mujeres rurales entrevistadas, que nos va a servir como muestra representativa de las mujeres que no forman parte de las estadísticas del éxodo del medio rural al urbano (puesto que no abandonan y se quedan en su propio medio), se caracteriza por tener una media de edad entre 38 y 40 años, en una amplia mayoría casadas y con un nivel medio de estudios. Es éste el perfil de mujer rural con el que trataremos de plantear los retos a los que se enfrenta en la situación actual de las comunidades rurales donde habitan.

La situación laboral y commuting rural de las mujeres rurales.

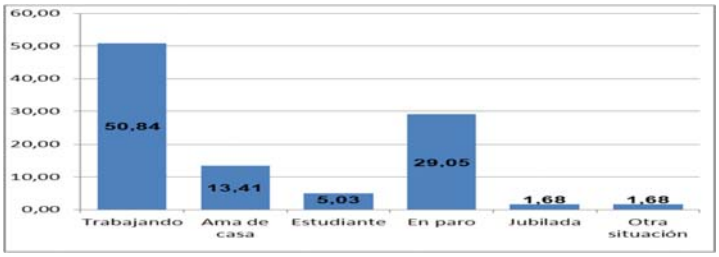
Generalmente, el medio rural tiene menos problemas de paro que el urbano, aunque coincide con éste en la importancia que todavía tiene esta lacra social para las mujeres rurales; con tasas de paro más altas, ritmos más lentos de incorporación al mercado laboral y hacia sectores menos abiertos, con un peso importante de paro en el sector servicios y caracterizado por ser heterogéneo al depender de diversos factores como la edad, la formación y el territorio (García Sanz: 2004:113).

Así mismo, Gómez y Rico (2007:471) al referirse a las estadísticas sobre el mercado laboral señalan la existencia de diferencia entre hombres y mujeres,

diferencia que se hace profunda dentro del conjunto de España, en general, y en el medio rural, en particular.

Cuando se considera la participación laboral de la mujer en el medio rural, es evidente que la situación ha cambiado y si antes se consideraba a la mujer rural, además de ama de casa, una trabajadora más en la explotación familiar, sin sueldo ni prestaciones sociales, pero íntimamente ligada al mercado de trabajo agrícola, hoy es mayor el número de mujeres rurales que tienen un trabajo remunerado dentro o fuera del negocio familiar. Así queda reflejado en los resultados obtenidos en esta investigación: la cifra de las mujeres que están realizando actividades domésticas en sus hogares sin remuneración alguna representa un 13,41 por ciento y el porcentaje de participación de la mujer rural en la generación de rentas es de un 50 por ciento, aproximadamente. Por otro lado, en situación de desempleo han declarado encontrarse casi un 30 por ciento.

Gráfico 7. Situación laboral de las mujeres rurales.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura. Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089)

Hoy en día son las mujeres las que alcanzan los niveles más altos en los estudios; según García Sanz (2004:114) esta nueva situación les proporciona algunas ventajas: la mujer se siente cada vez más capacitada para participar en la vida laboral, económica, social y política. Pero éste es, por otro lado, uno de los grandes problemas, la dificultad para encontrar en el medio rural donde residen trabajos acordes a su preparación.

Las principales conclusiones obtenidas en el trabajo "Diagnóstico de igualdad de género en el medio rural", elaborado en el año 2011 por el

Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, señalan que la situación laboral de las mujeres que residen en el medio rural se caracteriza sobre todo por la precariedad. Los resultados expuestos en dicho estudio corroboran lo obtenido en nuestro análisis de la situación de las mujeres rurales tal y como se aprecia en la tabla siguiente (12). La presencia de la mujer rural en el mercado de trabajo formal es escasa, se encuentra sobre-representada en la contratación parcial y temporal (más del 60 por ciento de las mujeres tienen un trabajo eventual), y se da una elevada tasa de asalariadas frente a la de mujeres empresarias. En nuestro análisis no llega al 4 por ciento la representación de mujeres que trabajan y no son asalariadas, es decir son empresarias o autónomas.

Tabla 3. Situación laboral de las mujeres rurales según nivel de estudios (Porcentajes verticales)

	Sin estudios	**Primarios**	**Secundarios**	**Estudios Superiores**	**Total**
Empresario				2,78	0,92
Autónomo		3,57	5,26		2,75
Trabajador fijo		7,14	15,79	25,00	15,60
Trabador eventual	50,00	50,00	65,79	69,44	60,55
Labores del hogar	50,00	39,29	13,16	2,78	20,18

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura .Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089)

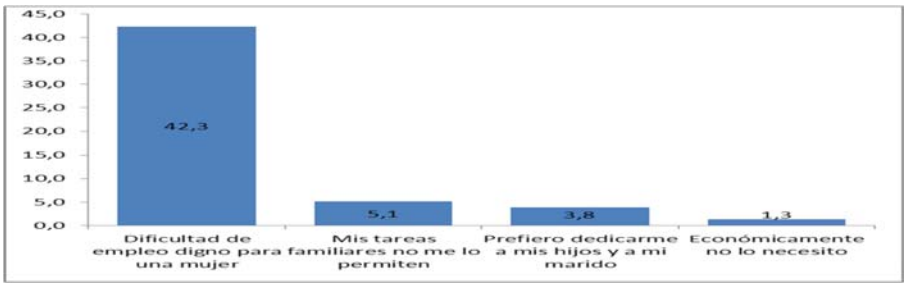
Llama la atención lo obtenido en nuestro estudio y la falta de paridad en cuanto a género de los emprendedores rurales pues, a pesar de existir una escasa representación femenina, según se desprende de las principales conclusiones del Informe GEM sobre Extremadura de 2013, las tasas de actividad emprendedora en las zonas rurales han venido siendo más altas que en las zonas urbanas en los últimos nueve años (7,6 por ciento vs. 5,56 por ciento de media, Informe GEM, Monográfico Rural de Extremadura, 2013). Esta

mayor iniciativa en la creación de empresas en el entorno rural frente al urbano, no obstante, y según apunta dicho Informe, está mayoritariamente representada en el sexo masculino, pues el perfil tipo del emprendedor rural extremeño es el de un hombre, de aproximadamente 40 años, con estudios secundarios o medios, que tiene un nivel de renta que oscila entre 1.200 € y 1.800 €, que trabaja a tiempo completo o parcial y que reside fundamentalmente en la zona norte de Cáceres.

La percepción que la propia mujer rural tiene sobre su situación laboral ha cambiado a lo largo de los años. En las diferentes investigaciones sobre mujer que han sido consultadas, realizadas retrospectivamente en la región, se constataba que en 1988[3] las actitudes hacia el trabajo fuera de casa de la mujer rural eran muy conservadoras, puesto que en los pueblos de menos de 2.000 habitantes la mayoría de las entrevistadas opinaban que la mujer debe trabajar fuera de casa "sólo si lo necesita", al igual que no debía trabajar si tiene hijos, y en el caso de que trabajase fuera de casa, la responsabilidad de llevar la casa debía ser de ella. Sin embargo, en los datos obtenidos en la investigación actual tan sólo un 3,8 por ciento considera que prefiere no trabajar para dedicarse a sus hijos y marido y, por otro lado, las condiciones familiares parecen condicionar a un 5 por ciento de las encuestadas. Por tanto, aunque con escasa relevancia sobre el total, el matrimonio y la maternidad son factores que afectan a las mujeres para que abandonen o no se incorporen al mercado laboral. De otra parte, resulta obvio, dada la situación económica actual y la precariedad en la que se encuentran las mujeres en el medio rural para encontrar puesto de trabajo, que el porcentaje más alto corresponda al grupo de mujeres que consideran que no trabajan porque tienen dificultad de encontrar empleo.

[3] *La situación de la mujer en Extremadura*. 1988. Ed. Asamblea de Extremadura.

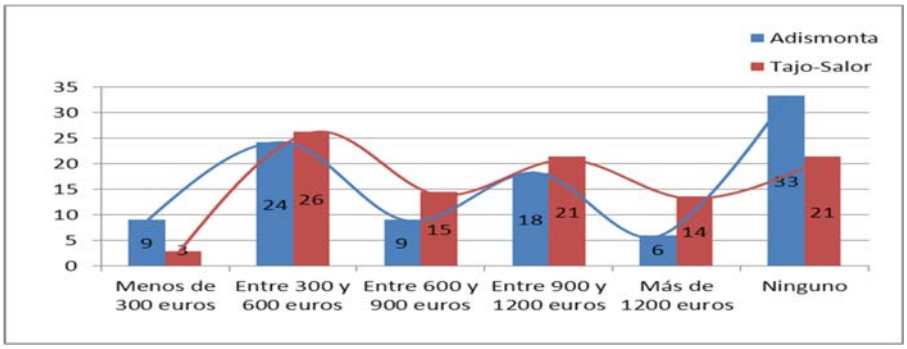
Gráfico 8. Motivo principal por el que las mujeres rurales declaran no estar trabajando.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura .Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089).

En referencia a los ingresos medios mensuales, se resalta el alto porcentaje de mujeres que no reciben ingresos, alcanzando un 33 por ciento en una comarca y un 21 por ciento en la otra. Los resultados evidencian que son muy pocas las mujeres que tienen salarios altos, algunos por debajo del salario mínimo interprofesional debido al alto porcentaje de mujeres que realizan trabajos esporádicamente y de manera eventual. Estos ingresos provenientes de sus sueldos son destinados, en su gran mayoría, al sostenimiento del hogar y de la familia y, a gran distancia, al ahorro, al vestido y a viajar y salir.

Gráfico 9. Ingresos medios mensuales del hogar en las mujeres rurales.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura .Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089)

Tabla 4. Destino de los ingresos de las mujeres rurales.

Destino del dinero	ADISMONTA	TAJO-SALOR	Total
Al sostenimiento del hogar y la familia	73,08	79,76	77,21
Al ahorro	5,77	8,33	7,35
Educación y formación	0,00	2,38	1,47
A ropa, vestido de uso personal	5,77	1,19	2,94
A viajes, salidas	3,85	3,57	3,68
Otros	11,54	4,76	7,35

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura .Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089).

Se puede comprobar que la principal fuente de ingresos de la mujer rural proviene del trabajo en sector servicios, evidenciando un proceso de "terciarización" en los empleos de la mujer rural. Aunque no deja de sorprender un 34 por ciento de la mujeres de Tajo-Salor que declaran trabajar en la construcción, mientras que de la agricultura y de la ganadería son minoritarias las que viven de este sector primario. Se puede intuir que las mujeres que declaran tener ingresos procedentes del sector de la construcción, puede ser debido al empleo en obras públicas de los ayuntamientos de esta comarca. Lo que si es evidente y constatable es que en la nueva organización social de los territorios rurales, la participación laboral de la mujer ha cambiado y se ha producido un abandono mayoritario en la agricultura y la ganadería, aumentando los empleos en el sector servicios.

Tabla 5. Origen de los ingresos de las mujeres rurales según sector**.**

	ADISMONTA	TAJO-SALOR	Total
Agricultura	3,57	2,27	2,78
Ganadería	10,71	2,27	5,56
Industria	3,57	9,09	6,94
Construcción	12,50	34,09	25,69
Servicios	69,64	52,27	59,03
	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura .Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089).

Respecto a la valoración que realizan las mujeres sobre las oportunidades de empleo en su comarca, se observa que más de un 43 por ciento de ellas consideran que puede haber oportunidades de empleo en la comarca, frente a un 26 por ciento que consideran lo contrario. Por tramos de edad, son más optimistas en este tema las mujeres rurales jóvenes.

Tabla 6. Percepciones sobre oportunidades de empleo.

	Oportunidad futura de empleo en la comarca		
	Si	No	Depende
20-30	52,27	29,55	18,18
30-40	32,43	32,43	35,14
40-50	49,02	15,69	35,29
50-60	30,43	30,43	39,13
Más de 60	33,33	66,67	
Total	43,04	26,58	30,38

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura .Estudio sobre la*

contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo" (CSO2009-12089).

La información obtenida sobre los desplazamientos residencia-trabajo es utilizada con frecuencia para analizar y comprender las tendencias de crecimiento y cambio en la actividad económica del territorio analizado. El análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, sobre la movilidad de la mujer rural y, en concreto, la movilidad por razón de trabajo, indican en qué medida el medio rural extremeño absorbe a su población femenina ocupada y si la oferta de empleo femenino se origina en localidades diferentes a las de residencia habitual.

Los resultados obtenidos manifiestan que actualmente aumenta la movilidad, ocasionada por la situación de empleo escaso y precario, pero se mantiene como lugar de referencia, la primera residencia, sobre la que pivotan los desplazamientos pendulares y estacionales, es decir, lo que se denomina "commuting" rural. Este fenómeno es debido al carácter limitado de los mercados de trabajo rurales y se suele resolver a través de estrategias de commuter como vía de acceso a empleos urbanos, estrategias que resultan claramente diferenciadas por género (Camarero y Sampedro: 2008:74). Este fenómeno se manifiesta en la investigación que nos ocupa por el alto porcentaje de mujeres que se tienen que desplazar a otra localidad para trabajar, en torno a un 43 por ciento, lo que revela que el lugar de residencia no les facilita el empleo.

Tabla 7. Lugar de trabajo de las mujeres rurales.

	ADISMONTA	**TAJO-SALOR**	**Total**
En la localidad donde reside	56,10	57,32	56,91
En otra localidad	43,90	42,68	43,09
	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura .Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089).

Además de por causas laborales, el fenómeno del "commuting" se produce también por motivos de ocio y de disfrute del tiempo libre. En principio, podemos pensar que el desarrollo de las infraestructuras, de los medios de transporte y la generalización en el uso del automóvil y la independencia que puede dar tener un empleo han promovido la cultura de la movilidad en la mujer rural, tanto por motivos de trabajo (como veíamos anteriormente) como por motivos relacionados con el ocio y el consumo. González y Gómez Benito (2002:61) indican que la apertura y accesibilidad del medio rural por la mejora de la red viaria y los transportes ha modificado las pautas de movilidad de los pueblos, cuyo marco especial de referencia ya no es, ni mucho menos, el propio núcleo de población, sino un entorno mucho más amplio que puede ser la comarca y, en ocasiones, la provincia.

Los resultados del análisis realizado sobre la movilidad de la mujer rural con relación a sus hábitos de ocio, consumo y diversión son ilustrados en las tablas siguientes.

La independencia que puede dar el tener empleo parece que pudiera tener una influencia en el aumento de la movilidad por ocio o diversión. Sin embargo, tan solo un 36,61 por ciento el total de las mujeres declaran desplazarse a otra localidad para divertirse. Aunque existe una diferencia significativa entre las dos comarcas por este motivo (49,25 por ciento en ADISMONTA frente a 29,31 por ciento en TAJO-SALOR).

Tabla 8. Movilidad por motivos de diversión.

	Desplazamiento para divertirse		
	ADISMONTA	TAJO-SALOR	Total
No me desplazo	50,75	70,69	63,39
Si a otra localidad	49,25	29,31	36,61
	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura .Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089).

En las áreas rurales, y sobre todo en las poblaciones de pequeñas dimensiones, los servicios relacionados con el comercio suelen ser poco rentables debido, entre otras causas, a la baja densidad de población. Es por ello por lo que, quizás, los desplazamientos se incrementan en gran medida por motivos de ocio y para hacer compras a otras localidades. Casi un 80 por ciento del total de las mujeres de estas dos comarcas se desplazan para hacer compras a otra localidad y un 75 por ciento, lo hace por motivos de ocio, dándose la mayor movilidad por ambos motivos en la comarca de ADISMONTA.

Tabla 9. Movilidad para hacer compras.

	ADISMONTA	**TAJO-SALOR**	**Total**
No me desplazo, realizo las compras en mi pueblo	12,50	27,35	21,69
Si, en ocasiones realizo las compras en otra localidad	87,50	72,65	78,31
	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura .Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089).

Tabla 10. Movilidad por motivos de ocio.

	ADISMONTA	**TAJO - SALOR**	**Total**
No me desplazo	20,63	27,03	24,71
Si, en ocasiones en otra localidad	79,37	72,97	75,29
	100,00	100,00	100,00

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de los proyectos "*Mujer rural, capital social y asociacionismo en Extremadura"* (PRI09A135) y *"Mujer y capital social en el desarrollo de las comunidades rurales de Extremadura. Estudio sobre la contribución a la formación de capital social a través del asociacionismo"* (CSO2009-12089).

Como se ha venido apreciando, al tratar el tema de la participación laboral de la mujer en el medio rural, queda evidenciado que el perfil de mujer rural ha cambiado en los últimos años. En la actualidad, se puede argumentar que es mayor el número de mujeres rurales que tienen un trabajo remunerado y menor el número de ellas que se declaran amas de casa. Los trabajos a los que acceden son a tiempo parcial y de manera eventual y se verifica una elevada tasa de asalariadas y pocas mujeres empresarias. La principal fuente de ingresos de la mujer rural proviene del sector servicios, dando lugar a una "terciarización" de los empleos.

Esta nueva situación en el medio rural caracteriza a una mujer con más capacitación que en tiempos anteriores para participar en la vida laboral, económica y social, pero con dificultad para encontrar, en el medio donde reside, un trabajo acorde a su preparación. Esta limitación del mercado de trabajo es resuelto por parte del colectivo femenino mediante estrategias de commuter, aun cuando el fenómeno del "commuting" se da también por motivos de compras y de disfrute del tiempo libre.

Participación en la toma de decisiones en el ámbito familiar.

Ahora se trata de analizar la situación de la mujer a la hora de tomar decisiones en asuntos tanto cotidianos como de mayor relevancia (la educación y el futuro de sus hijos/as, la compra de una vivienda, de un coche, etc.). En todos los aspectos reflejados se ha observado que existen diferencias entre quiénes toman las decisiones: las mujeres, sus parejas o ambos.

Tabla 11. Toma de decisiones en asuntos del hogar.

	Compra de la vivienda	Compra de coche	Educación de los hijos/as	Futuro de sus hijos/as	Quedarse en el pueblo o trasladarse a la ciudad	Compras semanales
La mujer	11,1	10,0	17,0	9,3	12,0	71,7
La pareja	18,4	20,5	13,7	12,6	9,8	2,7

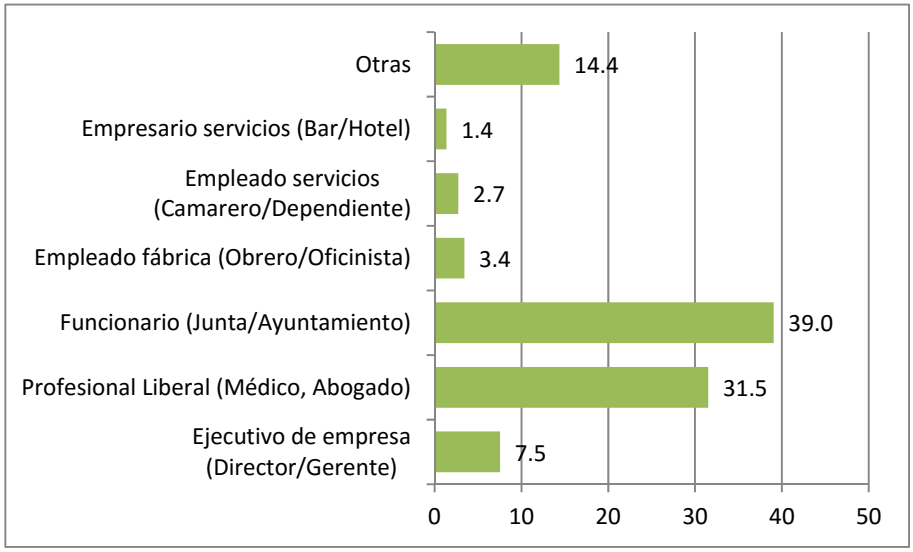
Ambos	60,0	57,4	60,4	59,3	51,6	19,8
Otros	3,7	4,7	2,2	7,7	2,2	1,6
Toda la familia	6,8	7,4		11,0	24,5	4,3
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Casi en la totalidad de las cuestiones analizadas, más de la mitad de las mujeres contestaron que las decisiones las toman ambos. Tan sólo en lo referente a las compras semanales, el 71,7 por ciento de las mujeres son las que deciden (siguen asumiendo el rol que tradicionalmente se le asignaba a la mujer en cuanto a la responsabilidad de las tareas domésticas).

En concreto, cuando se hace referencia al futuro de sus hijos, la mujer rural parece querer para los suyos una estabilidad en el empleo, en tanto que considera que para sus hijos es mejor que obtengan un trabajo fijo en la administración o que puedan llegar a ser un profesional liberal, como se refleja en el siguiente gráfico.

Gráfico 10. Preferencia profesional para sus hijos.



Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, es interesante observar que el hombre sigue dejando la responsabilidad de la educación de los hijos/as a la mujer que toma decisiones en estos asuntos en mayor proporción que el hombre, sin embargo esto no es así cuando hay que decidir sobre la compra de la vivienda y/o el coche.

Tabla 12. Toma de decisiones en asuntos de tiempo libre y ocio.

	Vacaciones	Tiempo libre	Salidas los fines de semana
La mujer	16,0	18,3	12,2
La pareja	13,8	11,3	15,3
Ambos	53,2	47,9	49,2
Otros	4,3	3,2	5,8
Toda la familia	12,8	19,4	17,5
	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a quién toma la decisión en asuntos de diversión y tiempo libre, de los casos en los que no lo hacen conjuntamente, son las mujeres las que deciden en mayor proporción que los hombres sobre las vacaciones y el tiempo libre.

Valoración de la situación de la mujer frente al hombre en diferentes aspectos.

En última instancia, se ha querido conocer cómo valora la mujer rural su situación en comparación con la situación del hombre en aspectos tales como el trabajo, los malos tratos, la educación y otros aspectos de gran importancia social.

Tabla 13. Valoración por parte de las mujeres rurales de la situación de la mujer en comparación con el hombre en diversos asuntos (% horizontales).

	Mejor	Está igual o peor
Trabajo	57,8	42,2
Malos tratos	38,0	62,0
Educación	74,6	25,4
Independencia	79,6	20,4
Igualdad de oportunidades	60,8	39,3
Reparto tareas domésticas	59,2	40,8
Posibilidad de tener su propio negocio	77,6	22,4

Fuente: Elaboración propia.

Afortunadamente, parece que en todos los items analizados, el procentaje de mujeres que consideran que la situación está mejor es superior a las que ven lo contrario, sólo en el caso de los *malos tratos* la mayoría de las mujeres rurales consideran que la situación está peor o igual. No obstante, no se debe pasar por alto que aspectos como el *trabajo*, la *igualdad de oportunidades* y el *reparto de las tareas domésticas*, reflejan porcentajes altos de opiniones sobre que la situación está igual o peor en comparación con el hombre.

Conclusiones

En principio hay que decir que el estudio empírico presentado hace referencia a dos comarcas extremeñas de la provincia de Cáceres que cumplen con los requisitos establecidos en la Ley 45/2007 a la hora de definir la ruralidad: las comarcas de ADISMONTA y Tajo-Salor. No obstante, los datos obtenidos podrían referirse a otras zonas rurales de la región o de España.

La encuesta ha tomado como referencia la población femenina mayor de 16 años que vive en los dos territorios, utilizando para el diseño de las muestras la información del Padrón Municipal correspondiente al año 2010. El

tamaño de la muestra diseñada ha sido de 188 encuestas (75 ADISMONTA y 112 en TAJO-SALOR), realizándose finalmente 193.

Con respecto a las características socio-demográficas de las mujeres rurales de estas dos comarcas, señalar que más de la mitad de las mujeres rurales que conforman la muestra son mujeres casadas, un 30 por ciento lo forman el grupo de mujeres solteras y casi un 9 por ciento completa el grupo de separadas y/o divorciadas, teniendo representación en todos los grupos de edades y siendo la edad media de las mujeres encuestadas de la comarca representada por ADISMONTA de 38 años y de 40 años y medio para las mujeres de la comarca de TAJO-SALOR. Señalar que existe un porcentaje mínimo de estas mujeres que sólo saben leer y escribir (2 por ciento), estando representadas en casi una cuarta parte de ellas el porcentaje de las que tienen estudios superiores, a pesar de que supone la mitad del porcentaje con respecto al total de las mujeres rurales de España.

Centrándonos en la *situación laboral* de las mujeres que habitan el medio rural y sobre las perspectivas futuras de empleo en el entorno donde viven (como a la situación profesional y laboral deseada para sus hijos), se concluye lo siguiente:

Sólo el 50 por ciento, aproximadamente, de las mujeres rurales está trabajando; encontrándose en situación de desempleo casi un 30 por ciento de ellas, principalmente por la dificultad que manifiestan tener para encontrar un empleo. Muy pocas las mujeres rurales tienen sueldos altos, habiendo sueldos por debajo del salario mínimo interprofesional, debido al alto porcentaje de mujeres que realizan trabajos esporádicamente y de manera eventual.

La mayoría de las mujeres rurales encuestadas destinan el mayor de los porcentajes de sus ingresos al sostenimiento del hogar y la familia, también dedican sus ingresos al ahorro y en menor medida a viajar y salir.

La principal fuente de ingresos de la mujer rural, mayoritariamente, proviene del sector servicios seguido del de la construcción y teniendo menor importancia la agricultura y la ganadería.

En cuanto a la percepción que muestran las mujeres sobre las oportunidades de empleo en su comarca, se observa que más de un 43 por ciento de las mujeres rurales de las dos comarcas analizadas consideran que

sí hay oportunidades de empleo en la comarca, frente a un 26 por ciento que consideran que no. En general, son más optimistas las mujeres más jóvenes.

El medio donde residen no les facilita el empleo, siendo muy alto (43 por ciento) el porcentaje de mujeres que se tienen que desplazar a otra localidad para trabajar. Además, decir que algo más de la tercera parte de estas mujeres se desplaza también a otras localidades para divertirse, aumentando estos desplazamientos de forma muy notoria cuando los motivos son para realizar compras o por ocio.

Al analizar la *participación en la toma de decisiones en el ámbito familiar* de las mujeres rurales, debemos señalar los siguientes resultados:

La mujer sigue asumiendo la mayor responsabilidad frente al hombre en cuanto a la asunción de responsabilidades en lo referente a tareas domésticas (el 71 por ciento de ellas decide sobre las compras semanales).

Con respecto al futuro profesional de sus hijos, la mujer rural parece querer para los suyos una estabilidad en el empleo, en tanto que un 70 por ciento considera que para sus hijos es mejor obtener un trabajo fijo en la administración o ser un profesional liberal.

Mientras que la mujer tiene más poder de decisión frente a la educación de sus hijos, el hombre toma las riendas a la hora de decidir sobre la compra de un vehículo o una vivienda.

Respecto a la toma la decisión en asuntos de diversión y tiempo libre, de los casos en los que no lo hacen conjuntamente, son las mujeres las que deciden en mayor proporción que los hombres sobre estos asuntos.

Cuando hacemos referencia a *cómo valora la mujer rural su situación en comparación con la del hombre* en aspectos tales como el trabajo, los malos tratos, la educación, etc., se extraen estas conclusiones:

En todas las cuestiones tratadas (*trabajo, educación, independencia, igualdad de oportunidades, reparto de tareas domésticas y posibilidad de tener su propio negocio*), el procentaje de mujeres que consideran que la situación está mejor es superior al de las que consideran que la situación está igual o

peor. Sólo en el caso de los *malos tratos*, la mayoría de las mujeres rurales consideran que la situación está peor o igual.

Referencias

Barragán, R., Ruiz, E. (2013). Grado de inmersión digital de las mujeres en el entorno rural el manejo y dominio de las redes sociales. En *Investigación e Innovación Educativa al Servicio de Instituciones y Comunidades Globales, Plurales y Diversas,* (pp. 871-879).

Camarero, L., Sampedro, R. (2008). ¿Por qué se van las mujeres? El *continuum* de movilidad como hipótesis explicativa de la masculinización rural?. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (REIS)*,124, 73-105.

Castaño, C., Martín, J., Vázquez, S. (2008). La e-inclusión y el Bienestar Social. Una Perspectiva de Género. *Economía Industrial*, 367: Retos y Oportunidades para el Sistema Productivo Español, 139-152.

Díaz, C. (2005). Aproximaciones al arraigo y al desarraigo femenino en el medio rural: mujeres jóvenes en busca de la nueva identidad rural. *Papers*,75, 63-84.

García, Y. (2010). Análisis de las variables significativas relacionadas con la zona de residencia. En *Las mujeres de Cáceres: reconocimiento y visibilización de sus aportaciones*, (pp. 243-281).

García, Y., Blanco, R. (2015). La mujer ante los cambios en el mundo rural de Extremadura: brecha digital, calidad de vida, situación laboral y toma de decisiones. En J.A. Pérez, M. Sánchez-Oro, Y. García (Coords.), *Mujer rural en Extremadura: proceso de empoderamiento y aportaciones al capital social* (pp. 129 – 172). Cáceres: Servicio de publicaciones-UEX, Parlamento de Extremadura e Instituto de la Mujer.

García, B. (2004). *La mujer rural ante el reto de la modernización de la sociedad rural.* Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de la Mujer.

Gargallo, A., Esteban, M.L., Pérez, F.J. (2010). Impact of Gender in Adopting and Using ICTs in Spain. *Journal of Technology Management & Innovation*, 5(3), 120-128.

Gómez, J.M., Rico, M. (2005). La mujer en el medio rural de Castilla y león: Diversificación y proceso de dinamización económica. *Estudios de Economía Aplicada*, 23(2), 465-490.

González, J.J., Gómez, C. (2002). *Juventud rural 2000*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de la Juventud.

Hakim, C. (2005). *Modelos de familia en las sociedades modernas. Ideales y realidades*. Madrid, España: Centro de Investigaciones Sociológicas/Siglo XXI.

INE (2012): *Mujeres y Hombres en España 2012*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística e Instituto de la Mujer.

Informe GEM (2013). Monográfico rural de Extremadura 2013.

López, J. (2011). Las tres brechas digitales. *Cultura, Educación, Sociedad, Tecnología*, (en línea) http://manuelgross.bligoo.com , acceso el 12 de mayo de 2013.

Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino (2009a). *Condiciones de vida y posición social de las mujeres en el medio rural.* Madrid: Dirección General de Desarrollo Sostenible. Secretaría de Estado de Medio Rural y Agua. Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino.

— (2009b). *Programa de desarrollo rural 2010-2014*. Madrid: Dirección General de Desarrollo Sostenible. Secretaría de Estado de Medio Rural y Agua. Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino.

— (2009c). *Plan Estratégico Nacional de Desarrollo Rural 2007-2013,* (en línea).http://www.mapa.es/desarrollo/pags/programacion/planestrategico/PENv2 12nov09.pdf, acceso el 4 de junio de 2013.

— 2010). *Las mujeres en el medio rural. Panorama sociolaboral de las mujeres en el medio rural y en la agricultura,* (en línea) http://www.mapa.es/es/desarrollo/pags/mujer/sociolaboral.htm, acceso 10 de junio de 2013.

Ministerio de la Presidencia (2007). Ley 45/2007 del 13 de diciembre para el desarrollo sostenible del medio rural. B.O.E. n. 229, (pp. 51339-51349).

Naciones Unidas (1995). *Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer*, Beijing.

Observatorio e-igualdad UCM (2010). *La brecha digital de género en la juventud española.* Madrid: Instituto de la Mujer.

OECD (2003). *ICTs and Economic Growth*: *Evidence from OECD countries, industries and firms*. Paris: OECD.

CAPÍTULO 8

FINANZAS Y ECONOMÍA



Competitividad e inversión extranjera directa en México 2009 – 2015

Elizabeth Adriana Santamaría Mendoza
Elías Eduardo Gutiérrez Alva
Elizabeth Guadalupe Chong González

Resumen

El Gobierno Mexicano tiene como una meta en su Plan Nacional de Desarrollo ser una nación competitiva ante la globalización que ofrezca mejores condiciones de vida para la sociedad en general. Una variable del crecimiento económico que impulsa las actividades económicas, es la Inversión Extranjera Directa (IED) al colocar capital en el país que tiene los rubros necesarios que sustentan los niveles de competitividad, que se visualiza en sus índices. En el caso de México su competitividad se aprecia a partir de las metodologías de cuatro instituciones internacionales. Los rubros representan las variables y los índices sus calificaciones que fomenta la relación entre las variables macroeconómicas como la IED. El objetivo es conocer el vínculo de la competitividad con la IED en México en el periodo 2009 – 2015. Por lo que se utilizaron las calificaciones de los índices de competitividad de cuatro instituciones que tienen su propia metodología y las estadísticas de IED en los años mencionados, mostrando un vínculo directo en la mayoría de los años del periodo estudiado entre los índices de competitividad y los montos de IED.

Palabras clave

Inversión Extranjera Directa, Índices de Competitividad

Clasificación jel: F21, F43

Introducción

Actualmente, las empresas buscan una mejor distribución del capital financiero a partir de las actividades económicas en el mundo al verse beneficiadas de las inversiones internacionales con sus determinantes como consumo y diversificación del riesgo, permitiendo un rendimiento esperado más alto en relación con las inversiones nacionales, aunado a las ventajas competitivas que se destacan en el

país para su logro de objetivo empresarial. México al no contar con el capital financiero requerido para promover las actividades económicas en las que se especializa, puesto que los ingresos provenientes del extranjero propician la creación de empleos, objetivo de la política económica.

De acuerdo con Heckscher – Ohlin, una nación tiene potencial de crecimiento al aplicar la teoría de la movilidad de los factores, aunado a las ventajas competitivas de las naciones según en la teoría de Michael Porter que influyen en la captación de capital, al propiciar un incremento en las actividades económicas locales.

Debido al escaso dinamismo de la competitividad mexicana originado por las crisis a las que ha enfrentado además de que aún existen barreras que limitan la capacidad para impulsar el potencial de productividad. Estas limitaciones se pueden agrupar en cinco temas: fortaleza institucional, desarrollo social, capital humano, igualdad de oportunidades y proyección internacional (DOF, 2013). La competitividad de la economía mexicana en su conjunto aumentaría si los factores de producción se emplearan en las actividades más eficientes.

Se destaca que el entorno internacional representa riesgos, originados de la crisis global de 2008-2009, dada la oportunidad de inversión en el sector de minería, teniendo el Gobierno Federal como estrategias: el fomento el incremento de la inversión y de financiamiento en el sector minero y su cadena de valor, además del asesoramiento a pequeñas y medianas empresas en las etapas de exploración, explotación y comercialización en la minería.

La finalidad de este trabajo, es observar el vínculo directamente proporcional entre la IED y la competitividad en el factor economía, para generar un punto de vista sobre el impacto que tiene la IED en la competitividad de la economía nacional y su repercusión en los diferentes sectores económicos con sus respectivos factores intrínsecos y extrínsecos, los primeros son los efectos en la mano de obra, salarios,

bienestar social, y los segundos están los efectos en la inflación, expansión en la productividad, etcétera.

El presente trabajo tiene como objetivo analizar el vínculo de la competitividad y de la IED en México en el periodo 2009 – 2015. Por lo que, se consideran las teorías de: Heckscher – Ohlin, Porter, Dunning, para explicar la teoría de la inversión extranjera, sus generalidades, además de la ventaja competitiva. Posteriormente, se realiza la descripción de los índices de competitividad. En resumen, la IED vincula las actividades económicas de los países al impulsar la creación de empleos a partir de las ventajas competitivas de su capital humano y de materia prima, evaluando financieramente el rendimiento y el riesgo, lo que refleja el óptimo comportamiento de la economía a la que se incentiva, por lo que se da a conocer el vínculo de la competitividad y la IED. Por último, las conclusiones

Contenido

Inversión Extranjera Directa (IED)

La inversión extranjera es la adquisición de activos internos realizada por gobiernos o ciudadanos de otras partes del mundo en forma de depósitos de otras partes del mundo en forma de depósitos bancarios, valores industriales o gubernamentales, bienes raíces, edificios, equipo y tecnología. El gobierno justifica la entrada de inversión extranjera con el argumento del incremento en la productividad. Además de que la IED es importante para las economías emergentes (Rionda, 1995)

Las teorías de la IED consideradas para esta investigación son:

- **Heckscher-Ohlin (1991):** Economistas suecos que desarrollaron la teoría H-O, basándose en once premisas, de las cuales sólo se retoman las siguientes: que dos naciones con dos factores de producción (trabajo y capital); y la mercancía X es intensiva en trabajo mientras que la mercancía Y en capital, contemplando así la importancia de la movilidad de los factores productivos en este caso el capital para incentivar las ventajas comparativas[1] de dos

[1] Una nación debe especializarse en el bien en el cual su desventaja absoluta es menor.

naciones, es decir, el comercio internacional[2], o bien, a partir de otra forma de negocio internacional, como lo es la IED.

- **Michael Porter (1980):** Afirmó que una empresa tendrá su ventaja competitiva en función con los determinantes de la ventaja nacional competitiva como la disponibilidad de los factores, satisfacer las necesidades de clientes, en conjunto con las industrias y proveedores relacionados; que están en función de la estrategia de la empresa, su estructura y su competencia, lo anterior se denomina el Diamante de Porter. Los países con mercados emergentes han generado empresas multinacionales que desean ser globales en determinados nichos de mercado como petróleo, agricultura, minerales, manufactura automotriz así como servicios.
- **John H. Dunning (2008):** Con Peter J. Buckley y Mark Casson, formaron el paradigma OLI representando una opción de las empresas multinacionales que optan por la IED en lugar de estar en mercados extranjeros a través de modos alternativos como la concesión de licencias, los negocios conjuntos, las alianzas estratégicas, los contratos administrativos y las exportaciones (Eiteman, 2010).

  El significado del paradigma OLI es (Eiteman, 2010):

  - O: las ventajas específicas para el propietario y la empresa, no deben ser fáciles de copiar y estar estructuradas para ser transferidas a las subsidiarias extranjeras.
  - L: las ventajas específicas para la localidad, son imperfecciones de mercado o ventajas comparativas que atraen la inversión extranjera directa hacia localidades particulares.
  - I: la interiorización, es la posesión de la información de una patente (marca) registrada y el control del capital humano que pueda generar una nueva información a través del talento en la investigación.

[2] Intercambio de bienes y servicios entre países.

Según Eiteman (2010), la IED de propiedad total reduce los costos de representación de los accionistas, para los administradores surge la información asimétrica, la falta de confianza y la necesidad de vigilar a los socios. La IED es utilizada estratégicamente por las naciones en empresas privadas y públicas, para la expansión de sus actividades económicas y comerciales, al posicionar sus bienes y/o servicios en mercados extranjeros impulsando su participación en la globalización.

Panorama general de la IED

A partir de los movimientos de capital, una empresa expande su mercado internacional a partir de diferentes formas de negocios. El capital es el recurso de producción con mayor movilidad a nivel internacional. Las empresas y los individuos transfieren capital para aprovechar las diferencias de rendimiento esperado representado por el riesgo. Las tasas de interés suelen ser accesibles y las transferencias electrónicas de capital se dan en forma casi inmediata y a un costo bajo. El capital de corto plazo tiene más liquidez, y la de largo plazo puede adquirir propiedades extranjeras y venderlas si transfiere capital de vuelta a su país de origen, o bien, a otro (Daniels, 2013).

La IED ha tenido su mayor crecimiento a mediados del siglo XX, resultado de la actitud más receptiva por parte de los gobiernos hacia los flujos internos de inversión, el proceso de privatización y la interdependencia creciente de la economía mundial. La empresa que recibe recursos como: patentes, capital, marcas comerciales y conocimientos gerenciales a otra organización; puede deteriorar la posición competitiva de la empresa extranjera que la transfiere, lo que se denomina teoría de la apropiabilidad (Hill, 2011).

Los factores de la IED que afectan la adquisición de recursos son: el crecimiento organizacional exclusiva de la empresa matriz conocida como integración vertical, la producción racionalizada por cuestiones de políticas internas, el acceso al

conocimiento limitado, la teoría del ciclo de vida del producto y los incentivos de inversión gubernamentales (Daniels, 2013).

La IED tiene como objetivos principales: la reducción de riesgo internacional y la diversificación de las ventas a partir de la adquisición de recursos. Los costos de transporte, las restricciones de importación extranjera y el deseo de los consumidores extranjeros de productos modificados pueden convertir a la IED en el modo operativo preferido para la diversificación de las ventas y las actividades económicas (Daniels, 2013).

La IED es un movimiento de capital internacional que atraviesa las fronteras cuando el rendimiento anticipado, representado por el nivel del riesgo y el costo de la transferencia, es mayor en el extranjero que en el país de origen de la empresa (Kozikowski, 2007). Las empresas realizan IED en sectores donde hay pocas empresas operando. Una empresa extranjera puede obtener financiamiento local con mayor facilidad si construye instalaciones, si recurre a bancos de desarrollo[3] para cubrir parte de sus necesidades financieras (Hill, 2011).

Los mercados de capital se vuelven internacionales por lo que las empresas solicitan préstamos en el extranjero con mayor facilidad si las tasas de interés son más bajas ahí. Los inversionistas consideran que una moneda fuerte es un indicador de una economía sólida que incrementará sus ventas (Daniels, 2013).

Los países industriales son responsables de más del 90 por ciento de los flujos monetarios externos de inversión directa, al poseer capital, tecnología y habilidades gerenciales para invertir en el extranjero. Las empresas de economías emergentes tienen IED, aunque las tenencias de países individuales en vías de desarrollo siguen siendo pequeñas en comparación con las inversiones de las naciones industrializadas (Hill, 2011).

[3] Instituciones de banca y crédito para financiar proyectos sectoriales a largo plazo.

Las razones por la que la IED tiene interés en países desarrollados son: inversiones orientadas a la búsqueda de mercados; disturbios políticos en economías emergentes no motivan a los inversionistas, y las naciones desarrolladas, a través de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), se han comprometido a liberalizar la IED de sus miembros, las empresas que inviertan se deben ajustar a las políticas del país anfitrión en áreas como los impuestos, el acceso al capital local y la procuración gubernamental (Hill, 2011). Para Carrada (2007) los países en desarrollo con grandes mercados nacionales y con talento empresarial han generado un elevado número de empresas multinacionales rentables y de rápido crecimiento. Las estrategias corporativas aplicadas son: conversión de las marcas en globales, ingeniería para la innovación, apalancamiento de recursos naturales, modelo de exportación de negocios, adquisición de activos en el extranjero y fijación de un nicho de mercado.

Ventaja competitiva

Para Villarreal, R. et Ramos R. (2001), México se enfrenta a la paradoja de la competitividad: es uno de los países más abiertos y de los menos competitivos, por lo anterior, la ventaja competitiva debe ser específica para la empresa, transferible y poderosa para compensar a la compañía por las desventajas potenciales de operar en el extranjero como lo representan los riesgos cambiarios y políticos, más aún el incremento en los costos de representación de los accionistas por parte de sus agentes (Eiteman, 2010).

Figura 1. Algunas de las ventajas competitivas son:



Fuente: Elaboración propia con datos de Daniels (2013).

Teóricamente, una empresa debe identificar sus ventajas competitivas, a partir de las imperfecciones de mercado y una ventaja comparativa hasta que encuentre un país donde obtenga una ventaja competitiva para generar un rendimiento ajustado por el riesgo. Cabe mencionar, que las empresas siguen un patrón de búsqueda, recopilación y procesamiento de toda la información para tomar una decisión racional basándose en los hechos, para determinar la movilidad de capital (Eiteman, 2010). Una subsidiaria está incorporada en la red de proveedores y clientes de su país anfitrión, también pertenece a una red mundial basada en su industria, además de ser miembro de una red organizacional bajo el control nominal de la empresa matriz.

Índices de competitividad

En los indicadores de competitividad como: Global Competitiviness Report, Doing Business y Anuario de Competitividad Internacional están determinadas las variables para medir el nivel de competitividad de los países, dependiendo de su metodología que hayan diseñado (Benzaquen, J., et al (2010)), la cual implementan cada año, excepto el Índice Mexicano de Competitividad (IMCO) que lo efectúa cada dos años. A continuación, se presenta una breve descripción de cada uno de los cuatro índices internacionales de competitividad de cuales hace referencia la Secretaria de Economía (2015).

1.- Global Competitiviness Report

World Economic Forum (2015), define competitividad como un conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país, que se define como la prosperidad que se puede visualizar en una economía. Por lo tanto, a partir de la productividad de un país en función de sus habilidades y capacidades podrá obtener mayores inversiones que fomenten las actividades económicas y el bienestar de la sociedad en las naciones que intervengan.

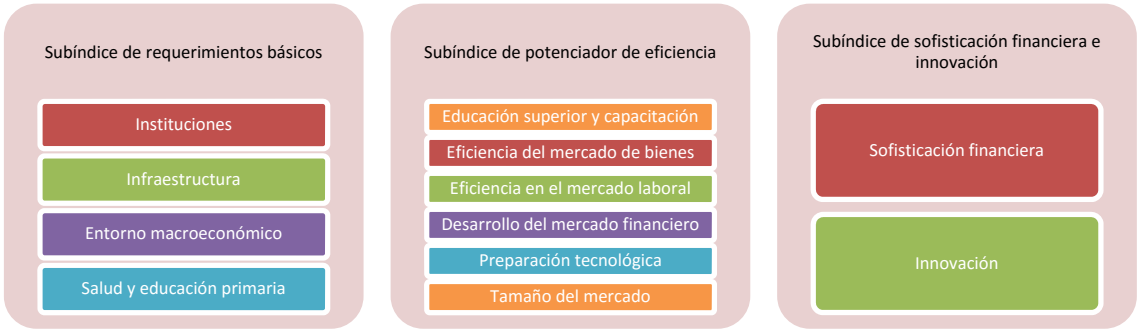
Figura 2. Componentes del Global Competitiviness Report



Fuente: Elaboración propia con datos de GCR (2016)

Como se observa en la figura 2, los componentes para apreciar la competitividad económica están las instituciones, la infraestructura y el entorno macroeconómico, que es lo que más compete al objeto de estudio de este trabajo.

Figura 3. Índice de competitividad Global

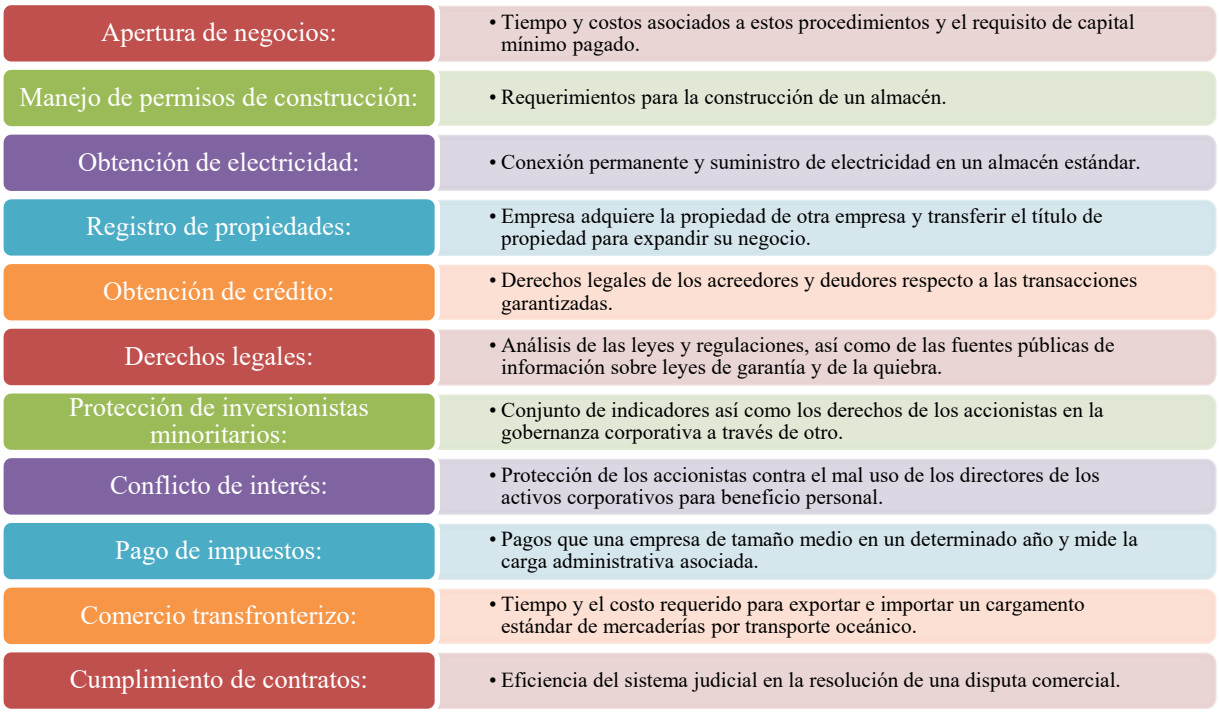


Fuente: Elaboración propia con datos de World Economic Forum (2015)

2.- World Bank – Doing Business.

Es un índice que muestra el entorno de los países para que los empresarios inviertan en las naciones que muestren mayores niveles de competitividad que le permitan expandir su mercado, al tener una economía de escala establecida en su organización. En la figura 4, se proporciona una breve descripción de los subíndices (World Bank, 2015).

Figura 4. Subíndices de Doing Business.



Fuente: Elaboración propia con datos de Doing Business (2015).

3.- International Institute for Management Development – Anuario de Competitividad Internacional.

La competitividad empresarial es el motor principal para las naciones. A pesar de la globalización, las naciones requieren conocer el entorno en que las empresas operan. Su índice lo analizan en cuatro dimensiones: Atractivo y agresividad, Proximidad y globalidad, Bienes y procesos, así como Toma de riesgos individuales y cohesión social. La metodología de World Competitiveness Yearbook analiza la habilidad de las naciones de crear y mantener un entorno en donde las empresas pueden competir, basándose en cuatro principales factores (IMD, 2015):

Figura 5. Subíndices de International Institute for Management Development.



Fuente: Elaboración propia con datos de International Institute for Management Development (2015).

4.- Índice Mexicano para la Competitividad (IMCO)

El Índice de Competitividad Internacional de IMCO evalúa, compara la capacidad de las economías más importantes y avanzadas del mundo para atraer y retener talento e inversión. Para lograr estos dos objetivos, los países deben crear condiciones integrales que permitan a las personas y empresas maximizar su potencial productivo. Además, incrementan de forma sostenida su nivel de bienestar, más allá de las posibilidades intrínsecas que ofrezcan sus propios recursos y sus capacidades tecnológicas y de innovación. Estos esfuerzos fomentan la competitividad deben ser independientes de las fluctuaciones normales inherentes a los ciclos económicos.

Figura 6. Los diez subíndices de la IMCO



Fuente: Elaboración propia con datos de IMCO (2016).

Metodología

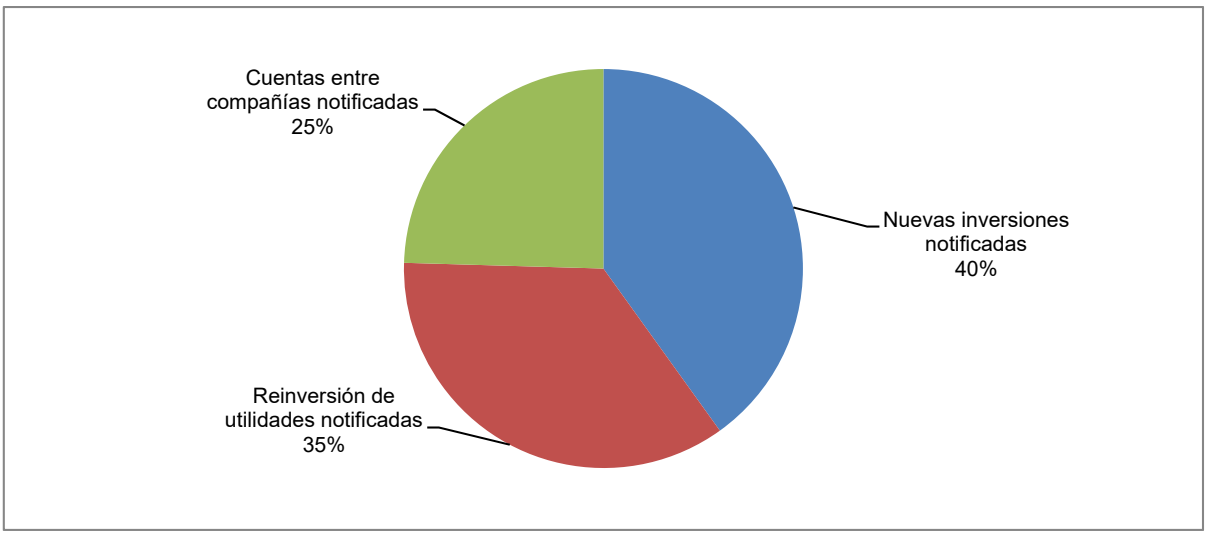
Una vez revisada la literatura sobre la IED y de competitividad se proporcionan los datos estadísticos de la IED en México emitida por la Comisión de Nacional de Inversiones Extranjeras de la Secretaria de Economía por monto de inversión, país de origen, actividad económica en el periodo comprendido de 2009 a 2015, así como de los índices de competitividad de las cuatro instituciones que se han descrito anteriormente, para determinar la relación entre IED y los índices de competitividad, es decir, si se incrementa la IED entonces se incrementa el índice de competitividad, lo que conlleva un impacto directo en economía.

Resultados

Evolución de la IED

En la actualidad se ha visto como las grandes empresas que desean ampliar sus mercados lo han hecho a través de las IED, generando una dependencia de este capital en los países emergentes principalmente por los empleos generados, de los cuales se propicia la actividad económica local. En la figura 7 se aprecia cómo ha sido el comportamiento de la IED en el periodo antes mencionado.

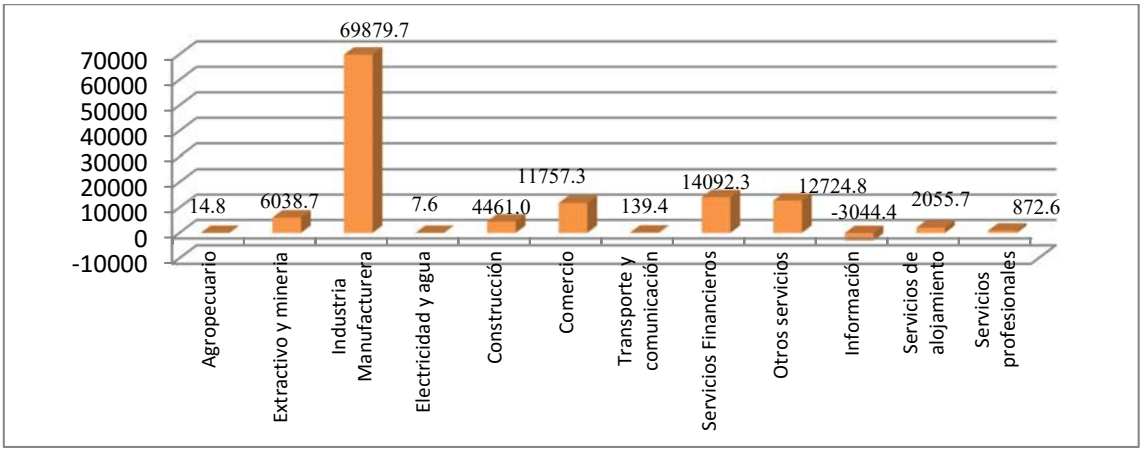
Figura 7. Porcentaje del monto en IED de 2009 – 2015.



Fuente: Elaboración Propia con datos de la Secretaria de Economía (2016)

En la figura 7, en el periodo indicado se observa el crecimiento de la IED en nuevas inversiones notificadas con un 40%, lo anterior parte de la certidumbre que brindan los sectores económicos en los que México tiene ventajas competitivas. En el rubro de reinversión de utilidades notificadas, representa el 35% del total de IED, cuyo monto es de 118,999.4 millones de dólares, lo que representa la confianza que tienen las subsidiarias extranjeras en las actividades productivas de México, que representa un mercado potencial.

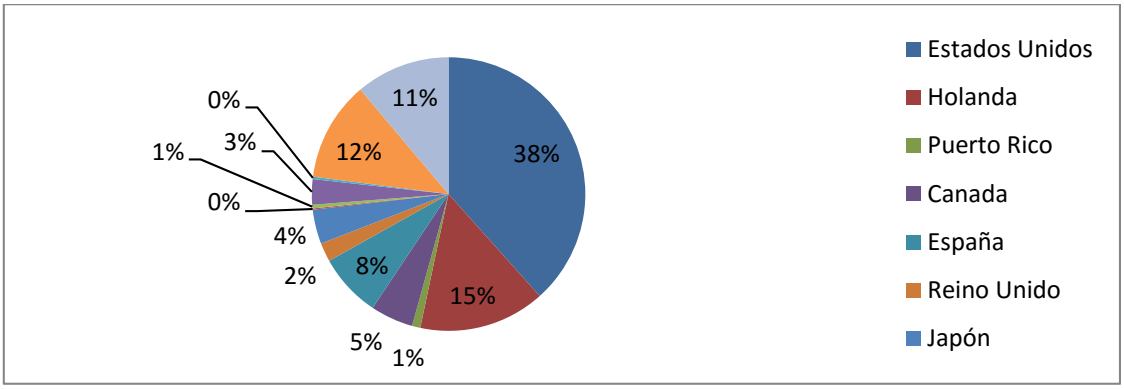
Figura 8. Sectores económicos en IED de 2009 – 2015.



Fuente: Elaboración Propia con datos de la Secretaria de Economía (2016)

La figura 8 la IED por sectores económicos, destaca la industria manufacturera, con un 58.7% de la inversión entre 2009 – 2015. Cabe destacar que en la actividad económica donde existió una desinversión fue en información, el hecho se dio al no percibir los rendimientos esperados por parte de los empresarios.

Figura 9. Países de origen en IED de 2009 – 2015.



Fuente: Elaboración Propia con datos de la Secretaria de Economía (2016)

La figura 9 por países de origen de IED se destaca en el periodo mencionado que la nación que más invierte es Estados Unidos con 38%, Holanda con 15%, Bélgica con 11%, en suma la zona de la Unión Europea es la que más invierte en México.

Se puede apreciar que México representa certidumbre para los países de la Unión Europea para la expansión de sus empresas al considerar las ventajas competitivas mexicanas como bajos costos de mano de obra y su posición estratégica como puerta de entrada a otros mercados; así como sus Tratados de Libre Comercio (TLC), Acuerdos de Complementación Económica (ACE) y los Acuerdos de Promoción Recíproca de Inversiones (APRIS).

En la figura 10, se aprecian las posiciones de México en los índices de competitividad emitidas por las Instituciones Internacionales anteriormente descritas.

Figura 10. Posiciones de México en los índices de competitividad

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
World Economic Forum /WEF)	60	66	58	53	55	61	57
Doing Business	55	51	54	53	48	53	42
Internacional Institue of Management Development	46	47	38	37	32	41	39
Indice Mexicano de Competitividad	32	NA	32	NA	32	NA	36

Fuente: Elaboración Propia con datos de la Secretaria de Economía (2016)

En el Reporte de Competitividad Global 2015 del WEF, México se ubicó en la posición 57 de 140 países analizados, avanzando 4 lugares con respecto al año anterior. Mientras que el índice de Doing Business que es publicado anualmente por el International Finance Corporation (IFC) y el Banco Mundial (BM), en 2015 México avanzó al lugar 42 en el último año. El Índice de Competitividad Global del International (IMD) de 2015, México se ubicó en la posición 39, avanzando dos lugares con respecto a la edición anterior. Por último, el Índice de Competitividad Internacional del IMCO, en 2015, México se posicionó en el lugar 36 con respecto a la edición anterior.

Los rubros de los índices de competitividad son similares entre las cuatro instituciones, en conjunto, México ha mejorado su posición en la Eficiencia Empresarial, en Eficiencia Gubernamental se mantuvo sin cambio, en Infraestructura se redujo y en el factor de Desempeño Económico tuvo un descenso (El Financiero, 2015).

México continúa colocándose en una mejor posición que países como Indonesia, Rusia, Perú y Colombia, aun cuando todos estos países también ascendieron en el ranking general. Otras economías emergentes sobre las que México incrementó su posición y las que mostraron un comportamiento descendente son India, Brasil y Sudáfrica.

Se observan dos mejoras particulares de México en los factores evaluados por el IMD (2015): un avance de nueve posiciones en el factor de Eficiencia de los Negocios (del lugar 42 al 33), y de seis posiciones en el factor Eficiencia en el Gobierno (lugar 35 al 29). La mejor posición de México se sigue observando en el factor de Desempeño Económico (lugar 14), sin cambio de posición en el último año. Por lo anterior, México reafirma una tendencia ascendente en los principales índices de competitividad a nivel mundial. En el Reporte de Competitividad del Foro Económico Mundial, en su última edición (2016), México avanzó cinco lugares (lugar 58 al 53, entre 144 países); y el reporte Doing Business del Banco Mundial, con una mejora de cinco posiciones (del lugar 53 al 48, entre 185 naciones) (SE, 2016).

Para IMCO (2016), México se ve principalmente afectado por el hecho de ser una de las únicas dos naciones del estudio, junto con Venezuela, en mantener el sector energético cerrado a la inversión privada. El crecimiento económico del país ha sido muy bajo respecto al resto del mundo. Entre 2001 y 2011, la economía se expandió a una tasa promedio anual de 2%. Si se toma como referencia que el ingreso per cápita el incremento promedio anual ha sido de 0.8%, significa que el país no cambia su tendencia en materia económica, habrá que esperar 92 años para que el ingreso de los mexicanos se duplique. Esta cifra contrasta con la de otros países

emergentes: en China, el ingreso per cápita tardará 10 años en duplicarse, si se mantiene la tasa de crecimiento económico de la última década. En Perú tardará 20 años, y Chile 32. Pocas economías emergentes han tenido un desempeño económico tan pobre en años y décadas recientes como México.

Sin embargo, en 2013 se aprobaron e implementaron una serie de reformas estructurales que podrían elevar la competitividad del país y su capacidad para crecer de manera sostenida, generando empleo y bienestar. Las reformas estructurales son resultado de una nueva coyuntura política. En la segunda mitad de 2013, se discutieron y presentaron iniciativas de reforma en materia fiscal y energética por esta vía. Una oportunidad es una reforma en el sector de hidrocarburos que podría multiplicar la inversión y convertirlo en un motor de competitividad, innovación y desarrollo tecnológico, impulsando a la economía nacional.

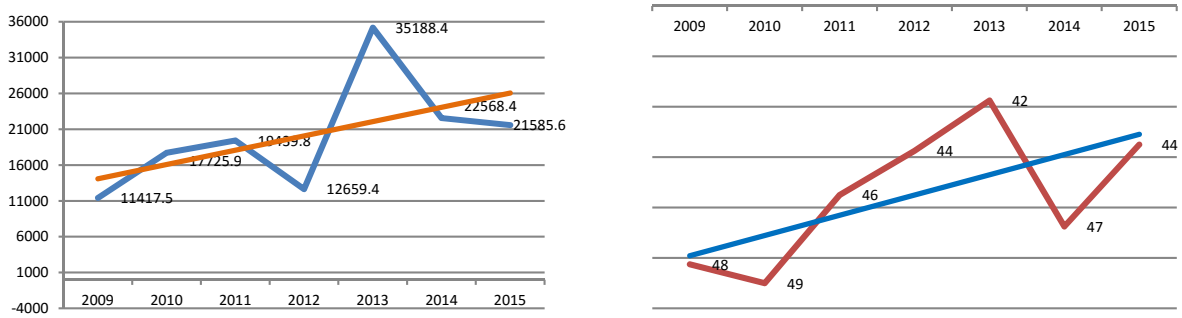
Por otra parte, la reforma fiscal debe tener como primer objetivo elevar la eficacia del gasto público, es decir, que cada peso que recauda el gobierno tenga el mayor impacto posible en el bienestar de la sociedad y en el dinamismo de la economía, por lo que el Estado debe demostrar su compromiso de gastar mejor a través de la evaluación eficiente en los programas de gobierno. En el largo plazo, la tendencia más importante para el desarrollo del país será la evolución de la productividad. La actual administración tiene dar importancia de esta variable como determinante de los niveles de prosperidad y bienestar de la sociedad mexicana.

En las últimas tres décadas la productividad por hora trabajada, el valor agregado que genera un trabajador promedio ha decrecido ligeramente. Esta tendencia explica el estancamiento de los salarios y del empleo, así como el lento mejoramiento de los indicadores de calidad de vida. Impulsar la productividad es una tarea compleja que requiere de acciones en muchos ámbitos: elevar la calidad de la educación y el nivel de capital humano, incentivar la formalización de la actividad económica, facilitar el desarrollo de las Pequeñas y Medianas Empresas a través de una mayor diversidad

de fuentes de financiamiento, promover la inversión en investigación y desarrollo, así como ampliar el acceso a las tecnologías de la información, son algunos ejemplos. Alcanzar estas metas requiere no sólo de reformas y programas que emprenda el gobierno, sino también de los esfuerzos y sinergias entre la sociedad civil, el sector privado y las instituciones educativas.

En competitividad, México tiene un reto en materia de productividad, puesto que en los factores en la economía, ha decrecido en los últimos 30 años a una tasa promedio anual de 0.7% (DOF, 2013). Existen indicadores mundiales en ellos, México se ubicó en el lugar número 39 del ranking general 2015 del Anuario Mundial de Competitividad, ascendió siete posiciones con respecto al lugar ocupado en 2009.

Figura 11. Vínculo entre los montos en IED y el índice de competitividad.



Fuente: Elaboración propia

En resumen, se puede apreciar que existe una relación directamente proporcional entre la IED y el índice de competitividad, esto se traduce que la decisión de inversión por parte de extranjeros en territorio mexicano, influye en el índice promedio de competitividad. Las oportunidades económicas en México representan para las corporaciones industriales potencial de inversión en países con un riesgo permanente que impacta en un mayor rendimiento, al evaluar las variables que inciden en él, como la movilidad de los factores productivos, la intensidad de mano de obra, – al ser calificada y por lo tanto productiva – , las empresas multinacionales

optan por IED que otras formas de negocios, lo que beneficia a un país destino, como en este caso es para México.

En resumen, la búsqueda de países competitivos cuyos indicadores de competitividad representen una certidumbre para las IED de las empresas multinacionales en el retorno de su capital financiero, mediante el uso de las políticas económicas emitidas por el Gobierno, el mercado que representa para las economías de escala, el acceso a las materias primas, además del impulso de las industrias conexas y de apoyo, para incentivar el crecimiento económico y del bienestar de la sociedad en general.

Conclusiones

La IED es un factor productivo que impulsa las economías de las naciones en función de sus ventajas competitivas que ofrecen a los empresarios que cuentan con la infraestructura y el mercado para la expansión de sus actividades económicas. Las teorías de la IED, según Heckscher-Ohlin, Michel Porter y John H. Dunning, se compaginan con las variables determinantes para su decisión de inversión, como las tasas de rendimiento, sus riesgos, la reducción de costos, la accesibilidad que aportan los Tratados de Libre Comercio y las decisiones para su ubicación como las marcas, patentes, habilidades administrativas, y sobre todo los mercados de consumo, en relación con la ventaja competitiva generada.

Las naciones han establecido sus estrategias para prevenir estas situaciones analizando variables económicas, -tasa de interés, nivel de desempleo, Producto Interno Bruto (PIB), entre otras-, que reflejan directamente el comportamiento de la sociedad en general.

Existen instituciones como World Economic Forum, Banco Mundial, Internacional Institute for Management Development e Instituto Mexicano para la Competitividad que emiten índices de competitividad a nivel internacional, a partir de la metodología de cada una de ellas califican a los países en diferentes rubros, que son similares

entre sí, destacando principalmente el rubro de desempeño empresarial, entorno económico e infraestructura.

Para efectuar la relación entre la IED y los índices de competitividad se buscaron sus datos estadísticos para su análisis. En la IED se destacan un incremento en los montos de inversión en dólares estadounidenses, surge a partir del año 2009 después las crisis hipotecaria y automotriz de Estados Unidos, el estancamiento de economías de países de Europa Occidental y de Asía del Este, que afectaron directamente los flujos de capitales, la generación de ventajas competitivas en los recursos naturales, impulsa el crecimiento de empresas y su participación en la economía mundial. En 2012, los factores económicos no eran favorables para la captación de inversión, aunado la falta de apertura de factores productivos estratégicos, representando el 1.5% del PIB en este año, dado el auge de las economías BRIC (Brasil, Rusia, India y China) que tuvieron gran dinamismo mundial. Y la calificación promedio en el índice de competitividad ubica a México en el número 44, es decir ha incrementado su calificación, que se traduce en las oportunidades, a pesar de la inestabilidad en los pronósticos económicos, y en el aspecto social, sin embargo, el Gobierno Mexicano está impulsando la inversión en sectores de comunicación y transporte, además de minería, entre otros rubros que representen áreas de oportunidad en inversión.

Para finalizar, existe un vínculo entre la IED y el índice de competitividad, esto se traduce que la decisión de inversión por parte de extranjeros en territorio mexicano, influye en el índice promedio de competitividad, además de las oportunidades económicas para las corporaciones industriales cuya decisión parte de un riesgo permanente que impacta en el rendimiento esperado.

Se sugiere que el gobierno mexicano, siga sus políticas macroeconómicas y emplee las estrategias necesarias para su implementación y ante un desequilibrio, considere las acciones correctivas y preventivas congruentes que no tengan un impacto negativo en los objetivos macroeconómicos.

Referencias

Benzaquen, J., et al (2010). Un Índice Regional de Competitividad para un país. Disponible en http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/11417/102069086_es.pdf?sequence=1 Recuperado el 5 de marzo de 2016.

Carrada, F. (2007). Inversión extranjera directa e industria maquiladora en México. Disponible en http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/345/3/RCE3.pdf Recuperado el 5 de marzo de 2016

Daniels, J. et al. (2013). *Negocios Internacionales: Ambientes y operaciones.* 14a Edición, 2013, México: Pearson Prentice Hall.

Diario Oficial de la Federación (DOF). Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5299465 Recuperado el 15 junio de 2015

Eiteman, D. (2010). *Finanzas en las Empresas Multinacionales.* 12ª Edición. México: Pearson Prentice Hall.

Hill, C. (2011). Negocios Internacionales: Competencia en el mercado global. 8va edición. México: Mc Graw Hill.

International Institute Management Development (IMD). (2015). Disponible en: http://www.imd.org/wcc/research-methodology/ Recuperado el 13 junio de 2015.

Internacional Institute Management Develompment (IMD). (2016). Disponible en: http://www.imd.org/FeedItem/6ace641a-897f-410b-8536-57aa0bce51e6 Recuperado el 18 enero 2016.

Instituto Mexicano de la Competitividad (IMCO). (2016). Disponible en: http://imco.org.mx/indices/#!/ Recuperado el 18 enero 2016.

Instituto Mexicano de la Competitividad. (IMCO). (2015). Disponible en: http://imco.org.mx/indices/#!/ Recuperado el 13 junio de 2015.

Kozikowski, Z. (2013). *Finanzas Internacionales*. 3ra Edición. México: Mc Graw Hill.

Levi, M. (2003). *Finanzas Internacionales*, 3ra Edición, México: Mc Graw Hill.

Periódico El Financiero. (2015). Disponible en:

http://www.elfinanciero.com.mx/economia/mexico-avanza-al-sitio-39-en-el-indice-global-de-competitividad-2015.html Recuperado el 15 junio de 2015

Rionda, J. (1995) La Inversión Extranjera Directa en México. Disponible en http://www.eumed.net/jirr/pdf/0388.pdf Recuperado el 5 de marzo de 2016

Salvatore, D. (2002). *Economia internacional*, 8va Edición, México: Limusa Wiley.

SECRETARIA DE ECONOMÍA (SE). (2015). Disponible en: http://www.economia.gob.mx/eventos-noticias/informacion-relevante/9548-boletin066-13 Recuperado el 15 junio de 2015.

Secretaría de Economía (SE). (2016). Disponible en: http://www.gob.mx/se/articulos/mexico-registro-21-585-6-mdd-de-inversion-extranjera-directa Recuperado el 18 enero 2016.

Villarreal, R. et Ramos R. (2001). La apertura de México y la paradoja de la competitividad: hacia un modelo de competitividad sistémica. Disponible en http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/32/2/villa0901.pdf Recuperado el 5 de marzo de 2016

World Bank. Doing business. (2016). Disponible en: http://espanol.doingbusiness.org/rankings Recuperado el 18 enero 2016

World Bank- Doing Business. (2015). Disponible en: http://espanol.doingbusiness.org/methodology Recuperado el 13 junio de 2015.

World Economic Forum (WEF). (2015). Disponible en: http://www.weforum.org/reports/global-competitiveness-report-2014-2015 Recuperado el 13 junio de 2015.

World Economic Forum (WEF). (2016). Disponible en: http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2015-2016/competitiveness-rankings/ Recuperado el 18 enero de 2016.

Aplicación de la ley de economía social en la competitividad de las microempresas en México

Elizabeth Adriana Santamaría Mendoza
Elías Eduardo Gutiérrez Alva
Guadalupe González García

Resumen

El gobierno federal en su Plan Nacional de Desarrollo (2013 – 2018) diseñó las estrategias para impulsar la competitividad microempresarial, que forman parte de la economía social, a partir de la Ley de Economía Social y Solidaria a través de Instituto Nacional de la Economía Social (INAES). La Administración Pública gestiona los apoyos para cubrir las necesidades de la sociedad, en particular las del sector social, impulsando a las empresas de autoempleo; donde uno de los problemas es su nivel competitividad, ante el crecimiento y posicionamiento de las grandes empresas. El objetivo de este trabajo es conocer la aplicación de la ley de economía social en la competitividad microempresarial en México. Este trabajo de tipo descriptivo, destaca las generalidades de la economía social, Ley de Economía Social y Solidaria; así como de las microempresas, también se analiza que el Gobierno debe incentivar ideas innovadoras que sean aceptadas en el mercado, el problema que se detecta, es su prematuro cierre derivado de la forma de administración en la medición de su productividad para la toma de decisiones, además, de impulsar más la capacitación en ventas y administración. Una limitante, radica en que los apoyos gubernamentales no tienen el alcance requerido para cursos de capacitación y formas de financiamiento.

Palabras clave

Economía social, Competitividad, microempresas

Clasificación JEL: L25, Z19

Introducción

La población mexicana ha sobrevivido a diferentes crisis económicas, lo que ha propiciado la expansión de una economía social, sector que está buscando en forma permanente la satisfacción de sus necesidades básicas. El gobierno a través del Instituto Nacional de la Economía Social (INAES) gestiona los apoyos para cubrir los requerimientos de la sociedad, impulsando con apoyos de capacitación y financiamiento a empresas de autoempleo, o microempresas.

Los principales problemas de las microempresas radican en su nivel de productividad, ante el crecimiento y posicionamiento de las grandes empresas, quienes al tener la infraestructura y los recursos adecuados, logran minimizar sus costos y maximizar su productividad, lo que representa competitividad, que es el objetivo de cualquier empresa independientemente de su tamaño, por lo anterior, el Gobierno Federal planteó en su Plan Nacional de Desarrollo (2013 – 2018) las estrategias para impulsar la competitividad de las microempresas, que forman parte de la economía social, a través de INAES, que es un organismo que impulsa y fomenta la creación de empleos, el autoempleo, por mencionar algunos rubros, a partir de la Ley de Economía Social y Solidaria (LESS).

Por lo anterior, la pregunta de investigación es ¿Cuál es el impacto en la aplicación de la ley de economía social en la competitividad de las microempresas en México? El objetivo es conocer la aplicación de la ley de economía social en la competitividad de las microempresas en México. En consecuencia, se requiere conocer las generalidades de la economía social así como su ley; proporcionar los conceptos teóricos de competitividad con enfoque microempresarial; analizar la aplicación de la ley de economía social en la competitividad de las microempresas en México. Al cubrir estos objetivos, se pretende generar en el lector un análisis sustentado sobre la importancia que tiene el sector social en las actividades económicas en México, las cuales requieren de administración por lo que necesitan capacitación y financiamiento para ser eficientes, es por ello que el Gobierno en sus diferentes

niveles, debe impulsar más los apoyos en los rubros antes mencionados, dar seguimiento y fomentar el uso adecuado de los recursos.

Como metodología de investigación se tiene que este trabajo es de tipo descriptivo, dividido en cuatro partes: en la primera se conoce la revisión de literatura conformada por las generalidades de la economía social, así como la LESS; en la segunda, de aprecia el contexto teórico de la competitividad enfocado a las microempresas; en la tercera parte se proporciona el análisis sobre el impacto de la aplicabilidad de la ley de economía social en la competitividad de las microempresas, derivado de los datos estadísticos proporcionados por Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM) e INAES. Y por último las conclusiones.

Contenido

1.- Las Generalidades de la Economía Social y la Ley de Economía Social

La economía es permanente en todos los contextos de la sociedad, ante la búsqueda de los satisfactores para cubrir necesidades, así como las actividades económicas para generar fuentes de empleo, propicia un sistema que incluyente. La evolución de la economía económica, incentiva la participación de la política económica, la cual se auxilia de la administración pública para la aplicación de apoyos para la población que tiene problemas económicos para adquirir los satisfactores de necesidades básicas, dando origen a la economía social.

La economía social también se le conoce como economía solidaria o del tercer sector, así como economía del trabajo, sus principios son: la primacía de la persona y del trabajo sobre el capital, la democracia en la toma de decisiones, la finalidad de servicio a sus miembros o a la colectividad (comunidad), la adhesión voluntaria, interés general sobre el particular y la autonomía de gestión (INAES, 2015).

La economía social está relacionada con la satisfacción de necesidades sociales y a la mejora de calidad de vida de los habitantes, así como la solución de los problemas sociales permanentes, que se convierten en objetivos de las formas organizativas

sociales (Chaves, 1999). Para Fernández (2013), la economía social es el conjunto de las actividades económicas y empresariales en entidades que persiguen el interés colectivo de sus integrantes, el interés general económico y/o social.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) afirma que la economía social y solidaria designa a las empresas y organizaciones con característica específica producir bienes, servicios y conocimiento, con objetivos sociales y económicos, promoviendo la solidaridad. Los desafíos actuales que enfrentan estas empresas son: el desempleo, la exclusión, la desigualdad, la pobreza y el calentamiento global, que incentivan a pensar la forma de hacer negocios. Las metas que destacan son: mejorar el reconocimiento de las empresas, promover el papel de las empresas, crear asociaciones, aumentar la capacidad de los mandantes, facilitar intercambio de experiencias, apoyar fortalecimiento de redes, crear red de expertos, desarrollar colaboración, apoyar el establecimiento legal (OIT, 2009).

Según Carpi (1997) al observar la crisis del modelo de producción y de distribución, surgen las tendencias y el interés por la Economía Social, puesto que las transformaciones socioeconómicas en el contexto de crisis, -desempleo, incertidumbre, políticas, inseguridad, entre otros elementos-, pueden explicar la movilización de la sociedad civil en busca de soluciones colectivas. De acuerdo con Defourny et al (1997) la creciente participación de estas formas de organización de la actividad y social podría entenderse como nuevas opciones para la sociedad civil ante situaciones de crisis del empleo y del estado del bienestar.

La economía social pretende una relación entre el mercado capitalista y un Estado central planificador y regulador de la economía, teniendo como resultado el bienestar de la sociedad, no sólo utilidades económicas, porque genera valores de uso para satisfacer necesidades de los productores y/o de sus comunidades. Su fundamento es el trabajo, el conocimiento del recurso humano y su sistema de organización, sin embargo, se requiere la base material de la economía como medios de producción, crédito, tener sus propios mercados (Chaves, R., et Monzon, J. 2000). La economía

social se ha enfocado en los sectores más afectados por la desigualdad, por lo tanto, la economía social debe incluir a todos, no excluir. (Coraggio, 2002).

La Economía Social se estructura en tres divisiones principales: cooperativas, mutualidades y asociaciones. En esta investigación sólo se mencionan las cooperativas que a nivel mundial según el Organismo Internacionales del Trabajo (2012) son mil millones de socios, con 100 millones de empleos, garantizando el sustento de casi un cuarto de la población del mundo, con un ingreso del 1.1 trillones de dólares

El Sector Social de la Economía en México actualmente está conformado por: Sociedades Cooperativas y Sociedades de Solidaridad Social, en general están 50 mil empresas constituidas, 12 millones de personas asociadas que representa el 28% de la población económicamente activa, que representan a los Organismos del Sector Social de la Economía (OSSE) muestran diversidad en: madurez organizativa, composición social, giro, tamaño, resultados económicos y sociales e influencia en las comunidades donde se ubican (INAES, 2015). La economía social desde el punto de vista de cooperativa, no se estudia para esta investigación sólo se han proporcionado sus generalidades para un estudio futuro.

En la figura 1 se proporcionan brevemente los antecedentes históricos de la economía social.

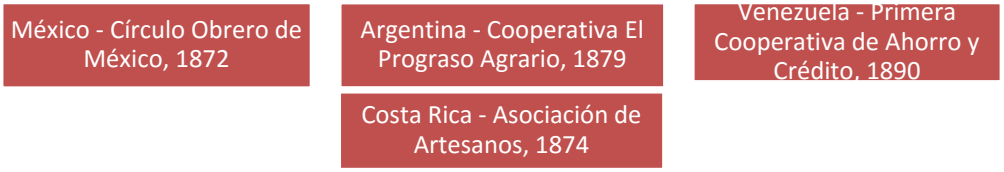
Figura 1. Antecedentes históricos de la economía social.



Fuente: Elaboración propia con datos de Coraggio (2002).

En América Latina, las prácticas económicas solidarias expresan la oportunidad que tendrían para reorientar los procesos económicos y políticos de la región, las cuales se encuentran dispersas y aisladas, además no se consideran como expresión de nuevas relaciones económicas, ni para la proyección alguna de sus capacidades para potenciar procesos subnacionales, nacionales, regionales y locales (Sánchez, 2013). Algunos ejemplos se aprecian en la figura 2.

Figura 2. Empresas de economía social.



Fuente: Elaboración propia con datos de INAES (2015).

Algunos ejemplos en las empresas de economía social en América Latina, se muestran en la figura 3

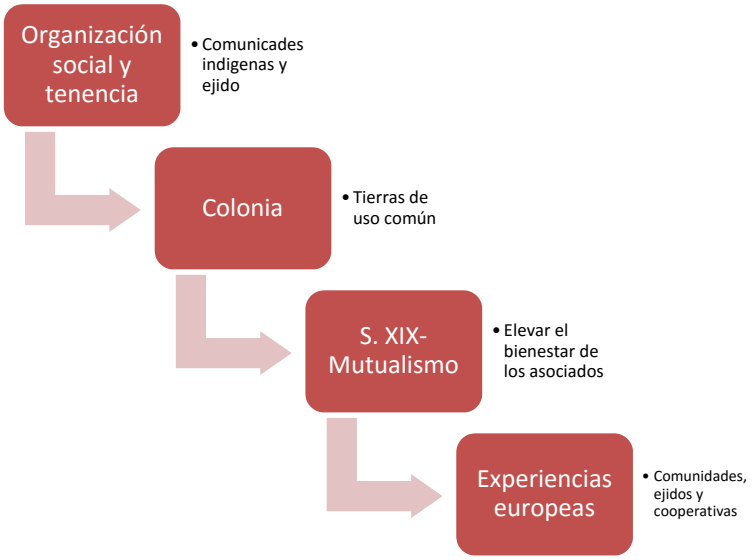
Tabla 1. Las empresas de economía social en América Latina:

Chile	Cooperativa Agrícola Pesquera Elqui Limitada, 1935 Cooperativa Agrícola y Lechera de la Unión Limitada, 1949
México	Caja Popular Mexicana, 1951

Fuente: Elaboración propia con datos de INAES (2015).

Como se observa en la figura 4, la economía social en México a través del tiempo se ha destacado por la organización de las comunidades indígenas y de ejido, para regular y administrar sus actividades económicas.

Figura 3. Antecedentes de la economía social en México.



Fuente: Elaboración propia con datos de INAES (2015).

Resumiendo, los problemas que afrontan empresas y organismos que pertenecen en la Economía social están: desempleo, distribución de la renta, calidad de los servicios públicos, vivienda, sanidad, educación, calidad de vida de la población jubilada, etc. (Monzon, 2012). En la práctica, las empresas desarrollan una actividad productora de bienes y/o servicios cuyo funcionamiento organizativo, a nivel microeconómico difiere de los otros modos, es decir, la economía formal, o los capitalistas. Por lo anterior, se puede deducir que las personas que están en este sector social requieren de apoyos gubernamentales, principalmente capacitación, ante esto la economía social pone a discusión las dificultades de los programas de autonomía a través de los emprendimientos sociales en México, así como su intento por promover, a partir de instituciones de economía social, la generación de autoempleo y generación de riqueza (Sánchez, M. 2013).

La economía social está conformada por empresas que generan empleos a las comunidades que se especializan en actividades económicas que sirven de sustento para la satisfacción de sus necesidades, impulsando el bien común de la comunidad o región, por lo que al conocer sus debilidades y amenazas ante las grandes empresas, solicitan de la Administración Pública la capacitación y el financiamiento

para mantenerse en el mercado, desarrollando competitividad de las microempresas que en conjunto propiciaría la suma de esfuerzos compartidos, que sustenta la economía mexicana, basándose de la Administración Pública. El siguiente apartado trata sobre la descripción de la Ley de Economía Social y Solidaria en la que se basa el Gobierno para impulsar la Economía Social.

Ley de economía social y solidaria (less)

En 1983, se reconoce formalmente el Sector Social de Economía, con la reforma al Artículo 25 Constitucional, donde se establece: “La rectoría del Estado para el desarrollo nacional y que el desarrollo económico nacional concurrirán el sector público, el sector social y el sector privado y bajo los criterios de equidad social y productividad se apoyará e impulsará a las empresas de los sectores sociales. La ley establecerá los mecanismos que faciliten la organización y la expansión de la actividad económica del sector social. Las formas de organización social son: Ejidos, Comunidades, Organizaciones de trabajadores, Sociedades Cooperativas, Empresas que pertenezcan mayoritariamente a los trabajadores.”

La LESS es de orden público, interés social y de observancia general en todo el territorio nacional y se aplicará sin perjuicio de otras disposiciones que dicten los Poderes Ejecutivo y Legislativo Federal y de las Entidades Federativas, así como municipales, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Tabla 2. Resumen de los principales artículos de la LESS en relación con la competitividad de las microempresas.

Artículo	Descripción
2º	Reglas para la promoción, fomento y fortalecimiento del Sector Social de la Economía, generación de fuentes de trabajo.
3º	Sector Social de la Economía es un sistema socioeconómico creado por organismos de propiedad social, basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad para satisfacer las necesidades de sus integrantes y comunidades donde se desarrollan.

4º	Sector Social de la Economía integrado por: Ejidos; Comunidades; Organizaciones de trabajadores; Sociedades Cooperativas; Empresas que pertenezcan mayoritaria o exclusivamente a los trabajadores; y las formas de organización social para la producción, distribución y consumo de bienes y servicios socialmente necesarios.
6º	El Estado apoyará e impulsará a los Organismos del Sector bajo criterios de equidad social y productividad, sujetándolas a las modalidades que dicte el interés público, y conforme al uso, en beneficio general, de los recursos productivos que tendrán la obligación de proteger y conservar, preservando el medio ambiente.
7º	Los Organismos del Sector podrán obtener los apoyos y estímulos que establece esta Ley, aceptando sus fines, valores, principios y prácticas.
8º	Fines: Contribuir al desarrollo socioeconómico del país, participando en la producción, distribución y consumo de bienes y servicios socialmente necesarios. Fomentar la educación y formación impulsando prácticas que consoliden una cultura solidaria, creativa y emprendedora. Participar en el diseño de planes, programas y proyectos de desarrollo económico y social, en términos de la legislación aplicable.
9º	Principios: Autonomía e independencia del ámbito político y religioso; Forma autogestionaria de trabajo; Interés por la comunidad
10º	Valores: Ayuda mutua; democracia; equidad; honestidad; igualdad; Justicia; pluralidad; responsabilidad compartida; solidaridad; subsidiariedad; transparencia; confianza, y autogestión.
11º	Prácticas: Preeminencia del ser humano y su trabajo sobre el capital; afiliación y retiro voluntario; administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora; educación, formación y capacitación técnico administrativa permanente y continua para los asociados.

Fuente: Elaboración propia con datos de LESS (2015)

A continuación se analiza el Instituto Nacional de la Economía Social, cuya función es la aplicación de la LESS.

Instituto Nacional de Economía Social (INAES)

Se crea el 23 de mayo de 2012, con la publicación en el Diario Oficial de la Federación de la LESS. El INAES tiene como objeto instrumentar políticas públicas de fomento al sector social de la economía, con el fin de fortalecer y consolidar al sector como uno de los pilares de desarrollo económico del país, a través de la participación, capacitación, investigación, difusión y apoyo a proyectos productivos del sector. La organización y funcionamiento del Instituto, además de lo previsto en la LESS, será determinada en términos del Acuerdo que al respecto emita el Secretario de Economía.

El artículo 14 menciona que entre las funciones del INAES están:

- Instrumentar la Política Nacional de Fomento y Desarrollo del Sector Social de la Economía.
- Propiciar condiciones favorables para el crecimiento y consolidación del Sector, mediante el establecimiento del Programa de Fomento a la Economía Social.
- Formular y ejecutar programas y proyectos de apoyo público a la promoción, fomento y desarrollo del Sector.
- Impulsar el diseño de políticas públicas en el ámbito educativo que fomenten el desarrollo de la economía social y solidaria en las instituciones educativas del país.
- Favorecer cadenas productivas de valor, locales, regionales, nacionales y globales, que sirvan para el escalamiento progresivo de los Organismos del Sector.

El Instituto “en materia de fomento, determinará las reglas, lineamientos y, en general, todo lo necesario a fin de garantizar el adecuado ejercicio de los recursos públicos, en la prestación de apoyos y estímulos a los organismos del sector” (LEES,

2015). El INAES, a partir del Plan Nacional de Desarrollo (2013 – 2018), tiene como estrategias el fomento de la economía social y señala como líneas de acción, realizar la promoción, desarrollo y cooperación regional e intersectorial de las empresas de la economía social para mitigar las diferentes formas de exclusión económica y productiva; así como fortalecer las capacidades técnicas, administrativas, financieras y gerenciales de las empresas de la economía social.

El INAES participa en las acciones derivadas del Programa de Desarrollo Innovador 2013 – 2018, encabezado por la Secretaria de Economía, el cual contempla las directrices de una política de fomento industrial, además de innovación que busca lograr un crecimiento económico sostenido, impulsar el crecimiento del sector comercio y de servicios, consolidad así como fortalecer a emprendedores y MIPYMES; así como a organismos del sector social de la economía, en un ambiente de competencia y libre concurrencia, avanzando hacia una mejora regulatoria integral, aunado a un aumento en los flujos comerciales y de inversión (INAES, 2015).

Entre los beneficios del Sector Social de la Economía a partir del INAES (2015) se destacan: las capacidades y recursos generando sinergias, revitalización entre las comunidades rurales y urbanas, fortaleciendo el desarrollo local o regional; generación capital social a escala local: relaciones de solidaridad y confianza, espíritu comunitario, participación en la sociedad, fomenta una mayor cohesión social: integra a personas excluidas y marginadas, desarrolla capacidades emprendedoras en las personas que promueven el desarrollo local, se favorece procesos de integración productiva y crea redes para participar en los mercados en mejores condiciones y se contribuye a disminuir las desigualdades sociales.

Los participantes de la Economía Social tienen que trabajar en conjunto con la supervisión de la Administración Pública en este caso de la Secretaría de Economía, para se cumpla la razón de ser de INAES.

En el siguiente apartado se proporciona el contexto teórico de la competitividad, para comprender la importancia que tiene la Administración Pública en el crecimiento de las microempresas del sector social, ante los grandes corporativos con presencia global.

2.- El Contexto Teórico de la Competitividad enfocado a las Microempresas

La competitividad se entiende como la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar una determinada posesión en el entorno socioeconómico. La necesidad de las empresas sociales por ser competitivas surge del entorno actual de los negocios, así como de los siguientes factores: *Hipercompetencia global***,** la competencia exponencial entre las empresas; *Globalización económica***,** la integración de proveedores, productores e intermediarios en todas las actividades económicas que incentivan el comercio; *Entorno dinámico***,** empresas que deben ajustar y adaptar sus estrategias competitivas; por último, *Conocimiento,* uso de las tecnologías de información y de comunicación, que acelera la competitividad entre las empresas (Mendez, 2011).

La competitividad genera productividad y fortalece las capacidades de la empresa social para enfrentar a la hipercompetencia, al transformar las ventajas comparativas en competitivas. También se considera como un fenómeno sistemático inherente a la interfuncionalidad de los niveles económicos desde el nivel empresarial, de la economía nacional, del gobierno y de las instituciones (Méndez, 2011). La competitividad según Villarreal (2006), es un fenómeno sistémico que tiene que ver con la correcta interfuncionalidad entre las empresas, es decir, considera el funcionamiento apropiado de todos los niveles económicos.

Klauss Esser, Wolfang Hillebrand, Dirk Messner y Jörg Meyer-Stamer del Instituto Alemán de Desarrollo desde los años noventa, afirman que existen cuatro niveles analíticos que integran la competitividad (Mendez, 2011): **Meta**: capacidad de los agentes a nivel local, regional, nacional o supranacional para crear condiciones a

favor para el dinamismo industrial; **Macro**: conjunto de condiciones nacionales y supranacionales que ejercen presiones sobre las empresas, mediante exigencias para tener oportunidades de desarrollo a escala local y regional; **Meso**: correspondiente al Estado y a los principales actores sociales que desarrollan políticas específicas de apoyo, fomentan la formación de estructuras y articulan los procesos de aprendizaje en la sociedad; y **Micro**: corporaciones que producen para compradores extranjeros, identificables y no para un mercado global.

Las empresas de economía social participan en los diferentes niveles analíticos de competitividad, por lo que la Administración Pública debe impulsar los aspectos que estas empresas pueden generar la competitividad en suma sean cooperativas posicionadas.

Si la ventaja competitiva es la capacidad de una organización de producir bienes o servicios deseados con más eficiencia y eficacia que otras organizaciones, además de sus elementos que son: eficiencia, innovación, calidad y sensibilidad hacia los clientes (Jones, 2006), entonces las empresas sociales se basan en los recursos, que son los insumos que forman parte del proceso de producción, que al tener la capacidad dinámica, pueden desempeñar una tarea o una actividad de forma integral, la cual va evolucionando con el transcurso del tiempo (Hitt, 2008).

La ventaja competitiva de las empresas, según Porter (1982) se desarrolla con la cooperación de las industrias agrupadas en conglomerados llamados clusters. Por lo que, la empresa social debe crear su estrategia competitiva (Bateman, 2004), al desarrollar el saber hacer de la empresa que va a competir, así como los objetivos y las políticas serán necesarios para alcanzar la ventaja competitiva. En consecuencia, la empresa debe considerar determinantes para su ventaja competitiva (Porter, 2007).

En el Diamante de Porter, o Diamante de la Ventaja Nacional, en su determinante, condiciones del factor, se refiere a los insumos de producción apropiados para la

industria. Las condiciones de la demanda son los clientes exigentes por lo que se deben destacar las actividades de la mercadotecnia. Las empresas de industrias relacionadas e industrias de apoyo se relacionan con la distribución y posicionamiento de los productos. Las empresas especifican sus estrategias operacionales y de control en su actividad económica específica y para el entorno en donde se desenvuelve (Eiteman, 2010).

Para impulsar la ventaja competitiva de las empresas, el Gobierno decide crear la Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa en el 2002, promulgando la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, y se establece el Consejo Nacional para la Competitividad de las Pequeñas y Medianas Empresas. Una vez establecidos estos programas, es como se asignan los fondos federales para los Programas de Apoyo a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.

A nivel estatal, la competitividad toma como referencia la Ley de Fomento Económico o similares de acuerdo al marco legal de cada entidad federativa que integran la República Mexicana, cuya disposición general tiene por objeto establecer los lineamientos que propicien las condiciones económicas y la instalación de la infraestructura necesaria en la entidad para atraer inversión productiva, nacional y extranjera; con el fin de generar empleos que provean al bienestar de los habitantes del territorio mexiquense; mediante el fortalecimiento de sus ventajas comparativas para la mejora constante de sus indicadores de competitividad.

Las empresas sociales tienen áreas de oportunidad a partir de la aplicación de la LESS y de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, teniendo en común el apoyo de las empresas de economía social. Estas microempresas tienen una participación activa en el PIB nacional con más del 95% de las empresas establecidas en territorio nacional, empleando a más el 45% del total nacional (INEGI, 2015) e impulsan la productividad local a partir de su especialización. A continuación se analizan a las microempresas.

Microempresas

La sociedad capitalista resuelve sus problemas económicos a través de unidades económicas, o empresas, que comúnmente son sociales. Al analizar los niveles de los problemas económicos se aprecia su interdependencia:

- ¿Qué producir? y ¿cuánto producir?; para conocer las necesidades del individuo y la cantidad que está dispuesto a consumir.
- ¿Cómo producir? es el proceso productivo y la tecnología, que implica la maquinaria y las nuevas formas de pensar aplicado en los procesos de producción.
- ¿Para quién producir? son los diferentes mercados que conforman la economía nacional; y
- ¿Dónde producir? Es decir, las zonas geográficas en las que se producen los insumos a transformar para crear los productos que demanda la sociedad.

En una clasificación de empresas por número de trabajadores (Figura 6), donde se aprecia el número de empleos que puede generar cada tamaño de empresa, en función de los sectores económicos, de aquí radica la importancia de las MIPYMES, que en promedio generan 132 empleos directos como rango mínimo y máximo 630; si se consideran que son más de 4 millones de unidades económicas (INEGI, 2015), estimando la creación de al menos la misma cantidad de empleos con las empresas establecidas, el problema de las microempresas es el tiempo de vida, ocasionado principalmente por la falta de capacitación en los rubros en que se encuentre más deficiente la microempresa, de aquí radica la importancia de la aplicación de las leyes emitidas por la Administración Pública para el apoyo a las empresas de economía social.

Tabla 3. Clasificación de las empresas por número de trabajadores

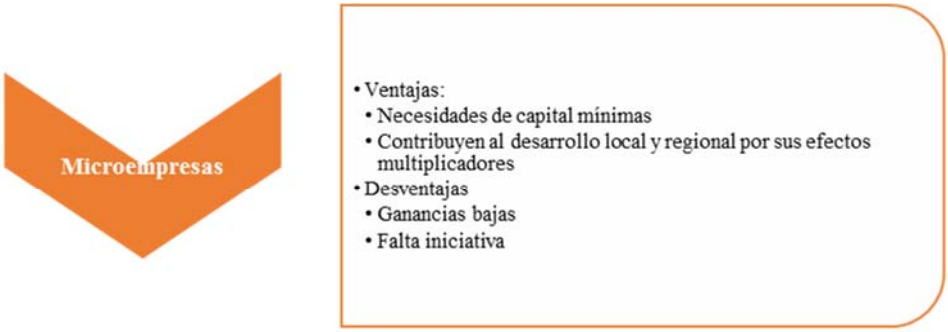
Sector Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
Micro	0 – 10	0 – 10	0 – 10
Pequeña	11 – 50	11 – 30	11 – 50
Mediana	51 – 250	31 – 100	51 – 100

NOTA: Se incluyen productores agrícolas, ganaderos, forestales, pescadores, acuicultores, mineros, artesanos y de bienes culturales, así como prestadores de servicios turísticos y culturales.

Fuente: Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (D.O.F., 2012)

Las microempresas sociales tienen capacidad para generar empleos, en aumentar la oferta de satisfactores además de su habilidad para adaptarse a regiones. La Administración Pública debe promover un programa que tome en cuenta el desarrollo geográfico equilibrado (Nafinsa, 1987). Las empresas del sector social se especializan en las actividades económicas de: comercio y servicio. Su objetivo principal son las ventas; a partir de la atención al cliente en el mercado donde son requeridos sus bienes y/o servicios (INEGI, 2014).

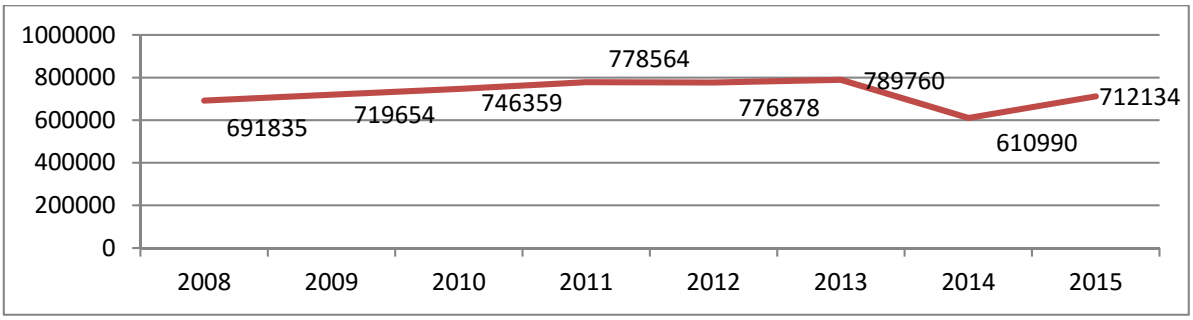
Figura 7. Ventajas y desventajas de las Microempresas



Fuente: Méndez (2011).

A continuación, se presentan estadísticas de las unidades económicas en México, y Estado de México, a partir de información mostrada pertenece sólo a las empresas registradas en el Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM, 2016).

Grafico 1. Unidades Económicas en México (2008 – 2014)



Fuente: Elaboración propia con datos del SIEM (2016).

En la figura 8, se aprecia la cantidad de unidades económicas registradas ante el SIEM, ubicadas en México, se observa un incremento del 14% de empresas en relación del año de 2014 al 2015.

Tabla 4. Actividades económicas de las unidades económicas en México en 2015

ACTIVIDAD ECONÓMICA	MEXICO	%
Agropecuario	698	0.1%
Mineria	190	0.0%
Electricidad y agua	158	0.0%
Construcción	19,543	2.7%
Industrias manufactureras	31,396	4.4%
COMERCIO	474,041	66.6%
TRANSPORTES, COMUNICACIONES Y SERVICIOS	186,000	26.1%
Total	712,026	100.0%

Fuente: Elaboración propia con datos del SIEM (2016)

Se destaca que el sector económico que más predomina es el comercio, con un 66.6% en localizadas territorio nacional. La economía mexicana al depender de las empresas de la economías social debe incentivar las ideas innovadoras que son aceptadas por el mercado, el problema que se detecta, es su prematuro cierre derivado de la forma de administración en la medición de su productividad para la toma de decisiones, el Gobierno al percibir estas deficiencias, debería impulsar más la capacitación en cursos ventas y administración. Una limitante, radica en que los apoyos gubernamentales no tienen el alcance requerido para cursos de capacitación y formas de financiamiento.

Entre las desventajas de la microempresa destacan su competitividad y productividad, en especial las de tipo tradicional, la cual es amenazada por la incorporación de nuevos conceptos de negocio, que evidencian su limitada profesionalización, crecimiento desordenado, rezago tecnológico, altos consumos de energía, imagen comercial descuidada, administración informal y limitados accesos al financiamiento (Bravo, 2010).

Algunos ejemplos de microempresa de la economía social son: tienda de abarrotes y miscelánea, tortillería y molino de nixtamal, papelería, salón de belleza, panadería, taller mecánico, farmacias y carnicería (Bravo, 2010). Existen dos formas de microempresas urbanas: el autoempleo, actividad productiva realizada por una sola persona; y los micronegocios que emplean mano de obra remunerada.

Para impulsar las nuevas microempresas y/o sostener a las que ya están establecidas, derivadas de las necesidades de la economía social, se requiere de la actuación de la Administración Pública, para generar y desarrollar las leyes que implementen el crecimiento de las empresas del sector social que fomentan el autoempleo.

3.- Análisis sobre el impacto de la aplicabilidad de la Ley de Economía Social en la Competitividad de las Microempresas en México

La economía social se construye para su crecimiento, propiciando un cambio económico, y trasciende en un sujeto colectivo, que propone formar coordinadores a nivel regional (micro) entre instituciones u organizaciones comprometidas con la economía social, para encontrar sinergia y construir solidaridades concretas, de ahí la importancia de la aplicabilidad de la ley de economía social para impulsar la competitividad microempresarial, además de que podrían producir y comercializar productos con calidad en nichos de mercado (Sánchez, M. et al., 2013).

La diversificación que existe entre Universidades e Institutos enfocados a impulsar emprendedores, ha llevado a crear actividades que los integren con la comunidad

para que cuenten con los conocimientos económicos básicos para emplearlos en este tipo de empresas (Sánchez, M. et al., 2013). El gobierno ha establecido instituciones educativas en puntos estratégicos en función de las áreas geográficas enfocándose más en el sector social, por lo que los conocimientos económicos y administrativos básicos los tiene la población que está estudiando, además de que conoce el proceso de compra que efectúa el consumidor, lo que propicia la permanencia en el mercado de la economía social.

Las organizaciones de la economía social pueden ser denominadas “empresas” aunque son empresas capitalistas con enfoque social, tienen como fin asegurar la reproducción de calidad creciente de la vida de sus miembros y sus comunidades de pertenencia. Por lo anterior, requieren de formación así como de capacitación continua, investigación, además de asistencia técnica, cooperativas de abastecimiento de consumo colectivo para abaratar el costo de vida y mejorar la calidad social de los consumos, por mencionar algunos mecanismos.

La relación del Estado con la Economía Social radica en las formas de gestión para definir las políticas sectoriales, las instituciones del presupuesto participativo o de planificación estratégica, así como la organización de frentes de acción colectiva para modificar las políticas de Estado a favor de regular la economía y los mercados capitalistas, fomentando la economía social y la práctica de democracia participativa, los cuales son recursos fundamentales de una economía social.

Las entidades de economía social son agentes portadores de democracia quienes profundizan la participación social y económica, que son fuentes de innovación social y organizativa, así como de mano de obra rentable y creativo (Chaves, 1999) por lo que requieren de apoyo permanente por parte de la Administración Pública.

La economía política de la economía social debe mostrar la funcionalidad del sector institucional en el conjunto del sistema económico, además explica la presencia de la economía social en determinados ámbitos (actividades, grupos sociales, regiones y

países). La perspectiva de los problemas sustantivos sociales (en el mercado de trabajo, del desarrollo local, de la mejora en los servicios personales colectivos, etc) y del diferencial de eficiencia en la resolución de problemas en relación a las iniciativas capitalista y pública. (Chaves, 1999)

La economía social y solidaria es un factor del capital social, así como un elemento que contribuye al desarrollo económico y local. Los emprendimientos van desde una lógica económica desde cómo se perciben hasta cómo funcionan en realidad, por ejemplo: las pequeñas experiencias barriales, los comedores comunitarios, los grupos de mujeres, las ferias e intercambios de trueque en algunas comunidades indígenas; que incluyen también a los emprendimientos familiares y a los trabajadores de la vía pública. Esta situación es la que más prevalece actualmente, lo que conlleva que la economía social demande más apoyo, para obtener lo necesario para su sustento diario.

La economía social incluye empresas pertenecientes a distintos giros económicos, que participan en todas las fases del proceso productivo, generan valor agregado, empleo y/o dan servicio a sus asociados; en algunos aspectos funcionan de un modo distinto al sector público y al privado; se distingue por la propiedad conjunta o común, por su naturaleza autogestión y la toma de decisiones, que es un proceso democrático para beneficio de sus integrantes (INAES, 2015). El problema radica en la capacitación que requieren los microempresarios para llegar al beneficio mutuo.

El sistema comercial que se desarrolla actualmente en México, tiene como referencia los modelos económicos extranjeros, que esta reforzado por el fenómeno de la globalización aún en contra de las raíces culturales mexicanas, ha derivado en un sistema de apoyos a las micro y pequeñas empresas con créditos que no alcanzan para realmente conservar una actividad productiva y que fomentan la informalidad de las empresas en la economía mexicana, promoviendo el individualismo y la competencia entre ellos, por lo que no logran los niveles de competitividad

suficientes para afrontar la competencia de las cadenas y empresas transnacionales (Sánchez, M. et al., 2013).

En consecuencia, los apoyos no están bien enfocados a las necesidades y antecedentes que tienen los microempresarios de las oportunidades que ofrece la Administración Pública, es decir, los contenidos de los cursos de capacitación tienen que ser acordes a las necesidades en realización a la actividad económica del microempresario; de igual manera con los productos financieros que se ofertan al consumidor. Los OSSE presentan problemas en: organización, economía y finanzas, desconocimiento del mercado, información, infraestructura, permisos, registros (licencias) y competitividad.

Por lo tanto, si hay un incremento en el registro de empresas en el transcurso de los últimos 5 años, se deduce que en parte se debe a la óptima aplicación de la LESS, puesto que conocen que las microempresas tienen necesidades de capacitación y financiamiento, sin embargo, la economía social no tiene el ingreso para financiarlo motivo por el cual considera a las instituciones públicas. Por ende, si los cursos de capacitación son eficientes, incentivaría a que acudan más microempresarios, lo que en un mediano plazo se pudiera apreciar su aplicabilidad y sostenibilidad.

Otro problema que se visualiza, los OSSE no generan suficientes ingresos y fuentes de trabajo, no se aprecian como una alternativa viable de desarrollo social y económico, las cooperativas de consumo y vivienda no se ha consolidado como una opción atractiva para la población, por lo tanto tampoco lo están en el sector financiero (INAES, 2015). La administración pública tiene que dar un seguimiento a las funciones del INAES, apoyándose de las instituciones educativas públicas y privadas como puntos de reunión de la población de la economía social para desarrollar su competitividad empresarial.

Conclusiones

La economía social abarca a todas las empresas que se constituyen para cubrir sus necesidades básicas, y conciben actividades económicas de organismos de propiedad social, además de las relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, así como la conformación y administración asociativa, para satisfacer las necesidades de sus integrantes y de las comunidades donde se desarrollan.

Los participantes de la Economía Social tienen que trabajar en conjunto con la supervisión de la Administración Pública en este caso de la Secretaría de Economía, para se cumpla la razón de ser de INAES. La Ley de Economía Social y Solidaria se encarga de definir las reglas para la promoción, fomento y fortalecimiento del Sector Social de la Economía, como un sistema eficaz que contribuya al desarrollo social y económico del país, además de la generación de fuentes de trabajo.

La competitividad es la capacidad de una organización de producir bienes o servicios demandados con más eficiencia y eficacia que otras organizaciones. Las empresas en conjunto como un proceso de integración de recursos que pueden desempeñar una tarea o una actividad de forma integral.

La economía mexicana al depender de las actividades productivas de los diferentes sectores que componen las empresas de la economías social se deben incentivar las ideas innovadoras que son aceptadas por el mercado, el problema que se detecta, es su prematuro cierre derivado de la forma de administración en la medición de su productividad para la toma de decisiones, el Gobierno al percibir estas deficiencias, debería impulsar más la capacitación en cursos ventas y administración. Una limitante, radica en que los apoyos gubernamentales no tienen el alcance requerido para cursos de capacitación y formas de financiamiento. Se sugiere realizar un estudio de campo a las empresas del sector social para conocer el nivel de aplicabilidad de la Ley de Economía Social y Solidaria y proporcionar certeza en el estudio en relación con la competitividad de las microempresas esperada para la permanencia del sector social.

Referencias

Bravo, M. (2010). Introducción a las finanzas. 4ª edición. México: Pearson.

Batres, R. (2006). *Competitividad y desarrollo internacional. Cómo lograrlo en México*. México: Mc. Graw Hill.

Carpi, J. (1997). *La Economía Social en un mundo en transformación*. España: CIRIEC – España.

Chaves, R. (1999). *La economía social como enfoque metodológico, como objeto de estudio y como disciplina científica.* Universitat de València. Revista de Economía Pública y Cooperativa, num 33 diciembre 1999, pp 115-139. España: CIRIEC-España

Chaves, R. et Monzon J. (2000). *Economía social y sector no lucrativo: actualidad científica y perspectivas*. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, nº 37, abril 2001, pp. 7-33. Disponible en: www.ciriec.es www.uv.es/reciriec Consultado el 20 de diciembre 2014.

Coraggio, J. (2002). *La economía social como vía para otro desarrollo social. Documento de lanzamiento del debate sobre "Distintas propuestas de Economía Social". Urbared, Red de Políticas Sociales.* Argentina: Universidad Nacional de General Sarmiento.

Defourny et al. (1997). *Inserción y nueva economía social.* España: CIRIEC – España. Valencia_ IUDESCOOP.

Eiteman, D. (2010). *Finanzas en las Empresas Multinacionales.* 12ª Edición. México: Pearson Prentice Hall.

Fernández, D. (2013). *La economía social: el acento latinoamericano, en "Miradas sobre la economía social y solidaria en México".* México: Universidad Iberoamericana: Puebla.

Hitt, I. (2008). *Administración estratégica: Competitividad y globalización*. (7ª ed). México: Cengage Learning.

INEGI (2012). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas, [en línea]. México. Disponible en: http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/default.aspx. [10 de enero de 2015].

INEGI (2013). *Estadísticas demográficas*. [en línea]. México. Disponible en: http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/mex/poblacion/. [10 de enero de 2015].

Instituto Nacional de la Economía Social. 2015. [en línea]. Disponible en: http://www.inaes.gob.mx/index.php/ley-de-economia-social-y-solidaria . [18 de enero de 2015].

Instituto Nacional de la Economía social. Ley de Economía Social y Solidaria (LESS) (2012). [en línea]. Disponible en: http://www.inaes.gob.mx/doctos/pdf/DOF_LESS.pdf [18 de enero de 2015].

Méndez, J. (2011). *La economía en la empresa. En la sociedad del conocimiento. 4ª edición.* México: Mc Graw Hill.

Monzon, J. L. (2012). La economía social en la Unión Europea. España: Comité Económico y Social Europeo. [en línea]. Disponible en: http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/qe-30-12-790-es-c.pdf [8 de febrero de 2016].

Nacional Financiera (Nafinsa) (1987). [en línea]. Disponible en: file:///C:/Users/DELL%20PC/Downloads/BAJA250.pdf [8 de febrero de 2016].

Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Conferencia regional de la OIT sobre Economía Social*. Nueva York. Octubre 2009. Estados Unidos: OIT

OECD (1992). *The technology and the economy.* France: OECD.

Palafox et al. (2013). *Comercio justo y economía social solidaria: una alternativa de integración económica.* Proceedings of International Business and Social Sciences and Research Conference. 16-17 december 2013. Hotel Mariiott Casamagna, Cancun, México.

Porter, M. (2007). *Estrategia Competitiva*: *Técnicas para el Análisis de los Sectores Industriales y de la competencia.* México: Grupo Editorial Patria.

Sánchez, M. et al (2013). *Economía social. Conceptos y prácticas como alternativa de desarrollo socioeconómico en México. Programas Educativos de*

Desarrollo de Negocios y Gestión Empresarial e Ingeniería Financiera y Fiscal. México: Universidad Tecnológica de Tula Tepeji.

Sistema de Información de Empresas Mexicanas. (SIEM). Disponible en: http://www.siem.gob.mx/siem/estadisticas/EstadoTamanoPublico.asp?p=1 Fecha de consulta: 19 enero 2016.

Sistema de Información de Empresas Mexicanas. (SIEM). Disponible en: http://www.siem.gob.mx/siem/portal/estadisticas/ActXedo.asp Fecha de consulta: 19 enero 2016.

Villarreal, R. (2006). *El método de competitividad sistémica de los agronegocios en la cadena global de valor*. México: ISCD Y CECIC.

Las barreras no arancelarias en el comercio internacional para el agro colombiano[1]

William Vargas Pulido

Resumen

Los Acuerdos de Promoción Comercial (APC) y los Acuerdos Comerciales Regionales (ACR) buscan promover el comercio de bienes y servicios entre los países que los suscriben, mediante mecanismos como la reducción y la eliminación progresiva de aranceles y cargas a las importaciones, la eliminación de barreras no arancelarias y la promoción de la inversión hacia los diferentes sectores de la economía, como el agropecuario, el industrial y el de servicios, estableciendo marcos jurídicos claros y transparentes para dicho comercio.

En este sentido, algunos analistas coinciden en que el acceso a los mercados no ha sido suficientemente aprovechado debido a una serie de debilidades de la política comercial del país, y que uno de los aspectos que frena en buena medida el comercio exterior colombiano tiene que ver con las barreras no arancelaria (BNA). El Informe 2013- 2014 del Consejo Privado de Competitividad señala que el acceso a ciertos mercados se ve restringido por la incapacidad del país de sortear las restricciones de carácter no arancelario, como son medidas sanitarias y fitosanitarias (MSF), normas de origen y obstáculos técnicos al comercio (OTC), las cuales se convierten en fallas de coordinación que restringen la viabilidad y el surgimiento de sectores productivos.

Palabras claves: Negocios internacionales, Barreras no arancelarias (BNA), restricciones al comercio.

Introducción

En relación con el comercio internacional existen barreras arancelarias, junto con las barreras no arancelarias, que impiden el desarrollo del libre comercio y en cierta forma favorecen a las grandes multinacionales que ya controlan gran parte del comercio mundial, en la medida que precisamente, este tipo de barreras son

[1] Ponencia producto de la investigación EES 1906 de la Universidad Militar Nueva Granada titulada LAS BARRERAS ARANCELARIAS Y NO ARANCELARIAS EN EL SECTOR AGRICOLA COLOMBIANO EN RELACION CON LOS ACUERDOS DE PROMOCION COMERCIAL CON ESTADOS UNIDOS Y LA UNION EUROPEA.

interpuestas por las grandes potencias económicas de donde son originarias las multinacionales, protegiéndolas de esta forma de la competencia emergente de los países en desarrollo.

Aunque muchas veces se tiende a culpar a los mercados receptores por la existencia de estas trabas, la responsabilidad de acceder a estos mercados depende en gran medida de una agenda de índole nacional. Tal es el caso de muchos productos agropecuarios y agroindustriales.

En relación con las BNA, vemos como el acceso a ciertos mercados por parte del país se ha visto restringido por la incapacidad que tienen para sortear las restricciones de carácter no arancelario, lo que se convierte en fallas de coordinación que restringen la viabilidad y el surgimiento de sectores productivos, por lo que para lograr un verdadero aprovechamiento de los acuerdos comerciales los país debería concentrarse en el establecimiento de una política comercial consistente, dirigida al fortalecimiento de las capacidades del sector exportador que permita superar las barreras no arancelarias que tienen algunos de nuestros productos en el exterior.

En la actualidad el proteccionismo está claramente presente en la Política Agrícola Común (PAC) de la Unión Europea y de Estados Unidos, frente al resto de las economías del Tercer Mundo o emergentes para evitar que, con mano de obra y costos más baratos, la agricultura de aquellos se vea en claro retroceso, y es uno de los debates abiertos en la Organización Mundial del Comercio, toda vez que tal nivel de protección impide el desarrollo de las economías más pobres. Este tipo de proteccionismo se desarrolla mediante la implementación de elevados subsidios a los productores locales, y mediante la imposición aranceles a los productos extranjeros. Identificando estas barreras podría permitir lograr una política integral que contribuya eficazmente al fin último de las negociaciones comerciales, que no es otra cosa que la inserción del sector agrícola colombiano en el comercio internacional.

Fundamentos teóricos

Al revisar la información existente relacionada con la aplicación de acuerdos de promoción comercial (APC) y los Acuerdos Comerciales Regionales (ACR) en ingles (RTA), en las diferentes economías, se observa que hay distintas teorías acerca de los que están a favor y los que están en contra de de estos acuerdos; mientras que para algunos economistas clásicos como Adam Smith y David Ricardo expusieron sus teorías sobre el comercio internacional y llegando hasta el premio nobel Paul Krugman (2008) piensan que el libre comercio mejora la calidad de vida y favorece las economías, otros economistas que afirman que el comercio internacional sin ninguna regulación puede afectar el beneficio de la comunidad, es el caso de economistas de la talla de Carl Marx y el más recientes como el premio nobel Joseph Stiglitz.

La importancia creciente de las BNA y en especial al sector agrícola las medidas sanitarias, fitosanitarias (MSF) y obstáculos técnicos al comercio (OTC ha llevado a que se desarrolle un significativo número de investigaciones centradas en los efectos que éstas tienen para los flujos comerciales internacionales. En este contexto, el sector agropecuario ha sido especialmente analizado, sobre todo en lo que se refiere a barreras sanitarias y fitosanitarias. Asimismo, algunas investigaciones han diferenciado los impactos de las barreras no arancelarias según el grado de desarrollo económico, y en muchos casos por ende técnico, de los países.

Algunos estudios realizados muestran que las MSF y OTC no serían necesariamente restrictivas para el comercio agroalimentario internacional en la medida que las producciones nacionales pudieran adaptarse a los estándares con facilidad. En este sentido Disdier, Fontagné y Mimouni (2008) sugieren que dichas medidas pueden causar un efecto dual en el comercio. Por un lado, no tener impacto en los flujos comerciales o incluso facilitarlos, ya que llevan información de utilidad para los consumidores que incrementa su confianza, asumiendo que los productores puedan cumplir con las especificaciones impuestas. No obstante pueden también impedir el comercio para aquellos productores que son incapaces de cumplir con los estándares. Por tanto, la mayor preocupación sería fomentar dicho proceso en los países en desarrollo. En el mismo sentido, Kee, Nicita y Olerreaga (2009) señalan

que los países pobres soportarían una mayor carga relacionada con las barreras no arancelarias.

Asimismo, diversos autores destacan que más que la existencia de estándares, el comercio se ve afectado por la presencia/ausencia de armonización. En este sentido, Disdier, Fontagne y Cadot (2012) concluyen que la existencia de un acuerdo entre el país importador del norte y el país exportador del sur incrementa su comercio bilateral. No obstante, la armonización con estándares regionales lo desincentivaría debido a que los costos asociados a la asunción de dichos estándares (normalmente diseñados para países más desarrollados) supone una gran carga para los productores de los países exportadores en desarrollo. Por otra parte, los autores señalan que la firma de un acuerdo comercial entre un país del sur y otro del norte reduce el comercio con otros países del sur. Esto se sugiere sería debido a que la armonización con los estándares de los países del norte conlleva mayores costos, que llevan también a mayores precios de los productos, los cuales se vuelven muy caros para poder ser competitivos en los países del sur.

En este mismo sentido, Vigani, Raimondi y Olper (2009) investigaron las regulaciones sobre Organismos Genéticamente Modificados (OGM) de los distintos países y los flujos comerciales de un grupo de productos donde los OGM están especialmente presentes. Dichos autores concluyen que los países con importantes diferencias relativas a la regulación sobre OGM comercian significativamente menos, lo que sugiere que lo que importa no es sólo el nivel de exigencia de las regulaciones, sino también la existencia de armonización entre los países.

En lo que respecta a las diferencias sectoriales, buena parte de las investigaciones coinciden en que en el sector agroalimentario tendrían un mayor impacto las barreras no arancelarias que en el comercio manufacturero (Li & Beghin, 2012). Esta conclusión es apoyada por Hoekman y Nicita (2008), quienes después del análisis de las relaciones comerciales en un panel conformado por países desarrollados y en desarrollo, afirman que el comercio agrícola está mucho más restringido que el de manufacturas, tanto en barreras arancelarias como no arancelarias. En consecuencia, los autores señalan que los países en desarrollo tienen mayor restricción para el acceso a mercados porque sus exportaciones están más

inclinadas a la agricultura.

Objetivos de investigación

Establecer las BNA que tienen los productos agrícolas en relación con los acuerdos establecidos por los organismos internacionales (OMC)

Metodología Propuesta

La presente investigación es descriptiva y analítica, consulta de fuentes primarias y secundarias, con acercamiento a personas expertas en la temática a través de entrevistas estructuradas. Igualmente, esta investigación tiene un enfoque cualitativo y utilizará como técnicas de recolección de la información la revisión documental. Esta revisión incluirá las fuentes oficiales y académicas. Para alcanzar los parámetros propuesto por los organismos internacionales (OMC) la metodología es la siguiente: Para establecer las BNA a los productos agrícolas en relación los acuerdos internacionales del comercio, se evaluarán y presentarán los diferentes acuerdos que sobre el tema han construido en la Organización Mundial del Comercio (OMC) y todos los entes oficiales de información sobre BNA agrícolas.

Análisis de datos y resultados

Existe cierto consenso en los estudios internacionales acerca de que el obstáculo no arancelario más común que enfrentan actualmente los países en desarrollo es el que representan las medidas o estándares técnicos, ya sea de carácter obligatorio o voluntario. Según la UNCTAD (2005), desde principios de la década pasada los gobiernos de los países desarrollados han hecho más exigentes sus regulaciones sobre la calidad de los productos que ingresan a sus territorios. Los estándares técnicos, distintos a las medidas sanitarias y fitosanitarias, pueden referirse a los siguientes cuatro objetivos: i) protección del medio ambiente; ii) protección de la seguridad humana; iii) protección de la seguridad nacional; y iv) prevención de prácticas desleales al comercio. Cabe aclarar que estos estándares deberían considerarse BNA al comercio únicamente cuando incumplan la normativa internacional en la materia y, por ende, se utilicen con fines proteccionistas.

Por otro lado, un estudio compendio de distintos trabajos impulsados por la OCDE revela cuáles son las medidas que los empresarios de países en desarrollo consideran como las BNA más frecuentes en los mercados internacionales, entre las cuales se destacan las barreras técnicas. Este estudio de la OCDE (2003) resume los resultados de 23 encuestas en países en desarrollo, que fueron aplicadas en América Latina (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay), la región Asia-Pacífico (incluyendo China y Corea del Sur) y África (países como Marruecos y Zimbabwe). Como resultado principal, se muestra que entre las 1.700 BNA señaladas por los empresarios en las encuestas, las siguientes aparecen como las más frecuentes: i) barreras técnicas, tanto sanitarias como obstáculos técnicos al comercio (OBT); ii) reglas y procedimientos aduaneros; iii) restricciones a la competencia en cuanto a acceso a los mercados (barreras a la entrada); iv) licencias de importación; v) subsidios; y vi) instrumentos de defensa comercial (derechos antidumping, derechos compensatorios y salvaguardias).

Cabe destacar que la OCDE (2003) menciona que las BNA más frecuentes afectan a las exportaciones de agricultura y alimentos, minería y textiles. Esta apreciación usa como criterio el valor de las exportaciones reportado por los empresarios, al registrar que enfrentan un obstáculo no arancelario en los mercados internacionales.

En relación con los mercados agroalimentarios actuales se caracterizan por la confluencia de dos tendencias: el incremento del consumo y la preocupación por la procedencia y composición de los productos adquiridos. Dicha preocupación se debe, por una parte, a la intensidad y frecuencia de eventos críticos relacionados con la inocuidad alimentaria; así como a la mayor concienciación sobre los efectos tanto a nivel individual como colectivo a los que las decisiones de compra contribuyen.

Sin embargo, resulta evidente que aquellas cualidades de los productos agroalimentarios conducentes a su compra por parte de un consumidor preocupado por la inocuidad de los alimentos adquiridos o la sustentabilidad ambiental de su producción, no pueden ser comprobadas directamente por él mismo. De hecho, según señala la Organización Mundial de Comercio (2012), la presencia de asimetrías en la información es una de las razones para la imposición de medidas no arancelarias, junto con la internalización de las externalidades, la potenciación de los

efectos en red del consumo y la limitación del poder de monopolio de las empresas extranjeras. No obstante, se señala asimismo que el proteccionismo (derivado de la atención a intereses particulares) y la manipulación de los términos de intercambio motivaría también la imposición de medidas no arancelarias. Los efectos en el comercio y el bienestar generados por dichas medidas dependerían principalmente de en qué proporción éstas se dirigen a la resolución de fallos de mercado (Boza, S. 2013).

En este contexto, en la medida que los controles sanitarios, fitosanitarios o ambientales sobre los productos agroalimentarios dificulten su acceso al mercado del país donde se imponen nos encontramos ante una barrera no arancelaria. En los últimos años los efectos de dichas barreras han ido tomando relevancia en un escenario internacional donde los aranceles promedio han disminuido gracias a los intensos procesos de apertura comercial. Con el fin de homogeneizar las normas técnicas y sanitarias impuestas a las importaciones, así como evitar la parcialidad y la discriminación, es que la Organización Mundial del Comercio (OMC) ha impulsado acuerdos internacionales en Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (MSF) y Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC).

El acuerdo de la OMC tiene como objetivo principal asegurar que se impongan las medidas necesarias para garantizar la inocuidad de los alimentos, así como la salud de las personas, animales y vegetales, sin que esto se utilice con fines de proteccionismo comercial. Para ello, se insta a que los requisitos impuestos tengan como base evidencia científica suficiente que los justifique. En definitiva, las MSF no deben restringir el comercio más de lo estimado oportuno conforme a objetivos coherentes con los riesgos que conlleve el no cumplimiento.

Por otra parte, para el caso al objetivo de salvaguardia de la salud se suman la protección de la calidad, del medio ambiente, de la seguridad nacional y la prevención de prácticas engañosas. En este contexto, las medidas que se someten al acuerdo OTC son de tres tipos: reglamentos técnicos, normas y procedimientos de evaluación de conformidad, excepto cuando las mismas sean disposiciones sanitarias o fitosanitarias que se entienda pertenezcan al ámbito de aplicación del acuerdo MSF.

Por tanto, en el caso del acuerdo OTC nos encontramos ante una importante amplitud de medidas las cuales abarcan una variada gama de propósitos finales. Por ejemplo, dentro del acuerdo se podrían revisar tanto un reglamento técnico sobre aparatos electrónicos como una norma relativa a etiquetado de alimentos o el procedimiento de inspección y certificación seguido por un laboratorio. A esto se suma que el acuerdo afectaría no sólo a instituciones gubernamentales de distinto nivel, sino que además a entidades no gubernamentales.

Para el caso particular de la Unión Europea encontramos las barreras no arancelarias orientadas por la política agraria común (PAC) que se encarga de organizar y sistematizar todas las políticas agrícolas de los países miembros de la Unión Europea así como también de generar grandes estímulos económicos al sector agropecuario a través de subsidios e inversiones. En la actualidad, se estima que la PAC absorbe casi la mitad del presupuesto total de la Unión Europea, es decir alrededor de 50 billones de euros por año.

La Creación de la PAC es el resultado y formalización de las medidas que ha adoptado la Unión Europea, por décadas para garantizar la comercialización interna así como el de asegurar sus exportaciones. Tal es el caso del uso de las subvenciones a la exportación en caso de sobreproducción. En Europa desde siglos atrás se hablaba de un proteccionismo como doctrina. Sin embargo en el recorrido de la historia, esta connotación “Proteccionismo” ha venido sufriendo cambios de nombre o de transformación en premisas y/o formas de pensamiento. No obstante, su utilización dentro del comercio exterior apunta al mismo fin: Proteger la economía y productores generadores de riqueza, a través del control los abastecimientos de alimentos y exportación de productos así como control de importaciones. Esto conlleva a la estabilidad de la economía de los países miembros frente a países extranjeros.

A principios de la década de los noventa Neven y Röller (1991) intentaron comprobar si en la Unión Europea se daba realmente una igualdad entre las empresas europeas a la hora de competir en el mercado comunitario, pero los patrones de comercio que encontraron sugerían que esto no era así, puesto que las empresas nacionales siempre tenían cuotas de mercado superiores a las de las empresas comunitarias.

Según ellos esto se podía deber a una determinada preferencia por los productos nacionales, o a la existencia de mayores costos para las empresas comunitarias, muy ligado a la existencia de barreras no arancelarias, lo que indicaría que la integración no era completa aún.

Seguidamente, también comprobaron cómo era el comercio con el resto de países, y obtuvieron que las barreras no arancelarias dificultaban más el comercio con los países no socios, que dentro de la unión. De esta manera, partiendo de unas determinadas cuotas de mercado para las empresas nacionales, para las empresas de los países socios y para las empresas de los países no miembros, se puede decir que una medida que haga que las empresas socias vendan más a costa de las nacionales, es una medida que revela un aumento de la integración. Si la que aumenta es la cuota de los países no miembros, lo que está sucediendo es que el país nacional se está integrando con el resto del mundo. Finalmente, si lo que se produce es un incremento de las importaciones de países socios con respecto a los no socios, revelaría una desviación de comercio.

Por otra parte, Estados Unidos protege a la agricultura por medio de subsidios, los cuales funcionan como barreras no arancelarias al comercio pues tienden a favorecer a unos productores sobre otros. Desde la gran depresión de los años treinta, los productores estadounidenses recibieron grandes cantidades como ayuda del gobierno federal. Desde la postura del libre comercio, los subsidios no sólo llevan a la sobreproducción, sino que también generan en forma artificial precios muy bajos, lo que lleva a los consumidores a descartar las mercancías extranjeras y a mantenerlas fuera del mercado.

Conclusiones

En una economía cada vez más globalizada, en la que los Estados se protegen de cierta manera en temas alimentarios en especial a sus productores y también en la parte de la seguridad alimentaria a través la imposición de estándares relativos a la protección sanitaria, fitosanitaria y técnica, a la vez, que el consumidor es cada vez más exigente con respecto a las cualidades de los productos agroalimentarios que adquieren.

El sector agroalimentario se enfrenta a un importante reto, sobre todo en lo que respecta a productores con menor nivel tecnológico. Sin embargo, dicho reto puede ser enfocado como una oportunidad de mejora en los sistemas productivos, considerando no obstante la necesidad de facilitar el proceso de adaptación para productores más vulnerables.

Los países adoptan medidas de protección de sus productos frente a los de los otros países, con los que no están en capacidad de competir libremente. Por tanto se considera que para el fortalecimiento de los acuerdos integracionistas en requisito indispensable para su éxito el que los gobiernos de los países miembros promulguen y ejecuten políticas económicas que permitan el robustecimiento de sus aparatos productivos.

Referencias

Bourke, I.JFAO, Roma (Italia)Trade in forest products: a study of the barriers faced by the developing countries.FAO Forestry Paper (FAO). no. 83.

Bradford Henry, (2011). El TLC con Colombia: lo bueno y lo malo. Recuperado de http://elpolitico.com/2011/10/destacados/el-tlc-con-colombia-lo-bueno-y-lo-malo/.

Departamento nacional de planeación. Tratado de Libre Comercio y Barreras No Arancelarias: Un análisis crítico. https://www.dnp.gov.co/Portals/0/archivos/documentos/DEE/Archivos_Economia/281.pdf

Díaz Granados Sergio, (2011). Colombia no desarrolló potencial para exportar: Mincomercio. Recuperado de http://www.portafolio.co/negocios/colombia-no-desarrollo-potencial-exportar-mincomercio.

Muñoz, Heraldo (2006). ¿El fin de América Latina?. Foreign Affairs En Español, Enero-Marzo.

NEVEN, J. y L. RÖLLER (1991), “European Integration And Trade Flows”, European Economic Review, 35 (1991), 1295-1309.

Redacción Portafolio.co, (2011). Beneficios del TLC entre Colombia y EstadosUnidos. Recuperado de http://www.portafolio.co/negocios/beneficios-del-tlc-colombia-y-estados-unidos

Redacción Portafolio.co, (2011). 'Hacer un TLC sin infraestructura es un oso internacional' Recuperado de http://www.portafolio.co/negocios/hacer-un-tlc-infraestructura-es-un-oso-internacional.

Stiglitz, Joseph. (2002). El malestar de la Globalización. Buenos Aires. Taurus.

VINER, J. (1950), “The Customs Union Issue”, New York: Carnegie Endowment For International Peace.

YU, Z. (2000), “A Model Of Substitution Of Non-Tariff Barriers For Tariffs”, Canadian Journal Of Economics, vol. 33, Nº4, November 2000, 1069-1090.

Trigueros, I. Schott, J.J.; ed.Institute for International Economics, Washington, D.C. (EUA)A free trade agreement between Mexico and the United States?. Free trade areas and U.S. trade policy.Washington, D.C. (EUA). 1989. p. 255-267. Wonnacott, P. Schott, J.J.; Smith, M.G.; The auto sector. The Canada-United States free trade agreement: the global impact. Washington, D.C. (EUA). 1988. p. 101-109.

Educación Financiera en los estudiantes de Contaduría de la Universidad Santo Tomás (Primer Claustro Universitario de Colombia)

Juan José Chiñas Valencia
José Luis Sánchez Leyva
Helena Del Carmen Zapata Lara

Resumen

En años recientes, los países latinoamericanos han experimentado una serie de problemas, atribuibles no solo al ámbito económico y social, sino también al educativo. En este sentido, destacan los problemas financieros experimentados por la sociedad y las instituciones financieras, reflejados en el incremento de personas endeudadas, con ahorros perdidos o el gran porcentaje de cartera bancaria vencida. Lo anterior, pone de manifiesto la débil educación que la sociedad adolece, constituyendo una responsabilidad compartida por el gobierno, el sistema financiero, el sistema educativo y por la sociedad misma.

Esta investigación se aboca a determinar las prácticas financieras de los estudiantes de Contaduría de una universidad colombiana, y establecer si el desarrollo de esos conocimientos y habilidades constituyen una educación financiera suficiente para la correcta toma de decisiones en el ámbito económico o desembocan en una mala administración de los recursos. Entre los resultados encontrados, destacan prácticas de ahorro informal, manejo poco adecuado del crédito, sin embargo, un alto porcentaje demostró interés en los productos y servicios financieros, contrastando con la poca confianza que depositan en la escuela y sus profesores para estos temas de carácter financiero.

Palabras clave*:* Educación financiera, planeación, hábitos financieros

Introducción

La búsqueda del bienestar personal y familiar es constante, adquirir conocimientos y desarrollar habilidades y actitudes contribuyen a una mejor toma de decisiones, en este sentido, la educación financiera constituye el canal idóneo para alcanzar estos elementos, logrando mejorar la salud financiera personal, de la sociedad y consecuentemente, del país.

En la actualidad, las autoridades colombianas, en participación con las instituciones bancarias, unen esfuerzos para fortalecer los niveles de educación financiera, estableciendo bases legales, como la Ley 1328 de 2009, en la que se consignan derechos y mecanismos de protección en la relación entre el consumidor financiero y las entidades del sistema financiero, además de implementar el programa de educación financiera, “Saber más, ser más”, a través de Asobancaria, institución que agremia al sector financiero colombiano.

El aprendizaje desde temprana edad relacionado con las finanzas, es fundamental en la realización de las costumbres y prácticas financieras y económicas que hoy predominan. Cuanto más se promueva la educación financiera, se creará una mayor conciencia sobre la importancia de lo que hasta ahora pueden considerarse simples términos: ahorro, consumo e inversión.

El objetivo de esta investigación es identificar los hábitos financieros referidos al ahorro, inversión, crédito y consumo, así como la forma en que intervienen en la percepción de la educación financiera en los estudiantes del pregrado de Contaduría de la Universidad Santo Tomás Primer Claustro Universitario de Colombia, basada en la premisa que por su formación académica, estos estudiantes poseen conocimientos financieros y están capacitados para el manejo del dinero y tomar decisiones acertadas.

De entre las razones que motivaron la realización de este trabajo, está contribuir al progreso en materia de educación financiera, y en una segunda etapa favorecer al diseño y difusión de estrategias financieras que den lugar a mejorar el bienestar personal, familiar y comunitario. Una persona bien informada, se fortalece financieramente, obtiene un mejor nivel de vida y habilidad para realizar compras y prever su futuro económico.

Educación Financiera: Ahorro, inversión, crédito y consumo

La educación financiera ha sido reconocida como un factor para minimizar la exclusión social y contribuir al desarrollo del sistema financiero. Estos conocimientos constituyen una herramienta indispensable para las personas en edad productiva, ya que administran mejor sus inversiones, así como sus ahorros para su futuro retiro. La educación financiera pretende por medio de la instrucción y la asesoría, que los

consumidores tomen decisiones informadas, favoreciendo a la inclusión financiera, de tal manera que permite que los usuarios estén conscientes del riesgo que implica el sobreendeudamiento y la falta de previsión en el largo plazo. (Roccanello & Herrera Guzmán, 2014)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), se refiere a la educación financiera como el proceso mediante el cual, los consumidores y los inversionistas financieros logra un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios, y que mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en un mayor bienestar económico. (Ruiz Ramírez, 2011)

En este sentido, la OCDE señala que la educación financiera puede medirse según los conocimientos que posea el individuo en el ámbito de las finanzas, tales como la realización de presupuestos, la administración del dinero, la elección de productos financieros. Medir la educación financiera permite identificar áreas débiles de los usuarios y que los gobiernos desarrollen políticas y estrategias dirigidas a las necesidades del público, con el objetivo de alcanzar mayores niveles de inclusión financiera. (Roccanello & Herrera Guzmán, 2014)

Por su parte, la toma de decisiones está ligada al uso, es decir, a la adquisición o contratación, por parte de la población, de algún producto o servicio financiero, así como la frecuencia con que son utilizados, esto se refiere a la demanda de servicios financieros , la cual refleja el comportamiento y las necesidades de la población.

Ahorro

El ahorro constituye un elemento principal de la educación financiera, ya que para las personas contribuye a la mejora de su patrimonio y al desarrollo económico del país, por lo tanto, se deben desarrollar habilidades y estrategias para enfrentar situaciones inesperadas y no arriesgar, en su caso el patrimonio familiar.

En palabras de Veiga (2012), el ahorro es aquella parte de los ingresos de los agentes económicos (familias, empresas y gobierno) que no son consumidos.

Asimismo, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), define ahorro como “reservar una cantidad de dinero”. Es una capacidad productiva, no empleada en la producción de bienes de

consumo y que dejando de producir nuevos bienes de inversión, habrán de ayudar a generar más riqueza. (Nuñez Álvarez, 2013)

El ahorro se percibe desde dos perspectivas, según lo describe la CONDUSEF (2009):

1. El ahorro formal
2. El ahorro informal

El hábito formal del ahorro, es aquel donde los recursos se guardan en cuentas de ahorro, pagarés bancarios, cajas de ahorro autorizadas, entre otros y, entre los beneficios destaca una mayor seguridad por la protección que ofrecen las autoridades financieras, inhibe la tentación de gastarlo, además puede generar intereses y la oportunidad de obtener un crédito.

Por su parte, el ahorro informal es aquel dinero guardado en alcancías, tandas, instituciones no autorizadas o guardaditos en casa. Aunque el principal beneficio es la disponibilidad inmediata no deja de estar expuesto a riesgos como robo, pérdida o la tentación de gastarlo.

La práctica de ahorrar tiene sentido porque ayuda a preservar el valor del dinero en el tiempo y, de acuerdo con diversas opciones, acrecentarlo. La cultura del ahorro comienza considerando las diversas opciones que existen para los ahorradores e inversionistas, y cuánto más dinero esté en juego, más alternativas existirán (Vidal Bonifaz, 2009).

Inversión

Si de invertir se trata, el ahorro constituye el mejor elemento para iniciar el hábito de la inversión, actividad que juega un rol importante en el círculo de la educación financiera, es vista como una herramienta para acrecentar el capital del individuo, empresas y organizaciones.

García Parra y Jordá Lloret (2004), definen la inversión como el proceso por el cual un sujeto decide vincular unos recursos financieros líquidos a cambio de la expectativa de obtener unos beneficios, a lo largo de un plazo de tiempo que se denomina vida útil de la inversión; considerando los siguientes aspectos: la liquidez de los recursos invertidos y los beneficios que se esperan de la inversión; la certeza del desembolso inicial, ya que el sujeto decide realizar la inversión, y la expectativa

respecto a los beneficios futuros; la dimensión temporal, es decir la vida útil de la inversión.

Asimismo, Tostado Farías (2005), describe a la inversión como la operación que consiste en destinar capital a un fin con el objeto de incrementar su valor. Es un desembolso que se realiza con bienes financieros, más que buscando consumo. En este sentido, Morales Castro y Morales Castro (2008), delimitan a la inversión como la aplicación de los recursos en los renglones más rentables sin descuidar la liquidez.

Existen tres elementos fundamentales que nos permiten determinar una estrategia de inversión adecuada:

1. Conocer la situación financiera actual. Antes de invertir, la persona debe cerciorarse de tener fondos para vivienda, alimentos, transporte, impuestos y vestido. Además debe contar con una reserva de fondos (Gitman & Joehnk, 2010).
2. Establecer las metas de inversión. Gitman y Joehnk (2010), definen las metas de inversión como objetivos financieros que una persona desea lograr al invertir. Por su parte, Lanzagorta (2012), agrega que la meta de inversión determina también el horizonte de la inversión.
3. Conocer la tolerancia al riesgo. El riesgo es la volatilidad que se puede asumir en una inversión (Lanzagorta, 2012). Bodie y Merton (2003), recalcan que la tolerancia al riesgo se ve influida por características como la edad, estado civil, puesto en el trabajo, riqueza y otros atributos que afectan la capacidad de una persona para mantener el nivel de vida al enfrentar movimientos adversos en el valor de mercado.

Por lo tanto, invertir es una manera eficaz de asegurar un mejor futuro. Para ser inversionista, hay que decidir, organizar las finanzas personales y ser constante. Actualmente, existen planes e instrumentos financieros que permiten convertirse en inversionista con poco dinero. (CONDUSEF, 2009)

Lo anterior, no descarta que muchas personas tengan temor a invertir, a perder su tiempo y sobre todo su dinero durante el proceso, sin embargo, una inversión planificada e inteligente, trae consigo: generar rendimiento, seguridad y estabilidad financieras, además de estimular el ahorro. (Gitman & Joehnk, 2010)

Crédito y consumo

El consumo es una práctica que involucra a todos los individuos, pues como tales consumen durante toda la vida, desde el momento mismo del nacimiento. Se dice entonces, que el consumo es algo que sucede de forma natural. El hombre, no tiene manera de existir sin realizar un intercambio con el entorno por medio del consumo. Es así, como esta actividad, forma parte del ciclo económico, ya que el ser humano no solo produce para consumir, sino que, también consume para seguir produciendo.

Al referirse a los términos de crédito y consumo, no es afirmar que ambos se refieran a la misma actividad, sin embargo, están conectados estrechamente. En la actualidad existen muchos tipos de crédito, pero el más común y otorgado por las instituciones financieras, es el crédito al consumo, el cual está representado por la tarjeta de crédito.

Para Tostado Farías (2005), el crédito representa un cambio de una prestación presente por una contraprestación futura; es decir, se trata de un movimiento en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio y el pago correspondiente más los intereses devengados los recibe más tarde.

Entre las ventajas que otorga el crédito, destaca el hecho de que permite el movimiento de capitales, lo que favorece el desarrollo económico de las naciones, facilita el acceso a bienes necesarios de una forma práctica, sencilla, confiable y eficaz y, es una herramienta que permite realizar operaciones de cualquier monto. (CONDUSEF, 2009)

De acuerdo con Núñez Álvarez (2013), el consumo depende del nivel de ingresos que se perciba; es una actividad que se ve alterada por el mercado y tiene relación con la economía, ya que es uno de los factores que alienta el movimiento económico y que le otorga dinamismo; asimismo es un fenómeno social, pues tiene la capacidad de transformarse en un estilo de vida y cambiar el modo en que el ser humano se desarrolla y además tiene que ver con el gasto, ya que consiste en adquirir un bien o servicio, es decir; se necesita dinero para invertirlo en la compra de una cosa que satisfaga las necesidades del hombre.

En términos de educación financiera, la administración adecuada de estos cuatro elementos, ahorro, inversión, crédito y consumo, impactan favorablemente en las

finanzas personales de cada individuo, lo que a su vez mejora la economía regional y nacional, así como el fomento del uso de productos y servicios ofrecidos por el sistema financiero formal. Lograr unas finanzas sanas, requiere la organización de la economía personal y familiar, así como el planteamiento de metas de corto y largo plazo, que contribuyan a alcanzar los deseos concretados.

Antecedentes: Educación financiera en Colombia

En materia de educación financiera, los países latinoamericanos tienen mucho por hacer, por lo que cada país desde su perspectiva ha desarrollado iniciativas donde la inclusión financiera toma el estandarte en este camino. Gobiernos, entidades financieras y organismos no gubernamentales comienzan a preocuparse por rediseñar políticas públicas enfocadas al alcanzar niveles de educación financiera que permitan el mejor desarrollo de la sociedad.

En este contexto, el Banco de Desarrollo de América Latina, presentó su informe "La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas", realizado en el 2012, en el que participaron instituciones financieras de 18 países latinoamericanos, entre ellos, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México, Paraguay, República Dominicana, Uruguay y Venezuela. Los resultados ilustraron que el 51% de las familias mostró tener abierta una cuenta en algún tipo de institución financiera, el 39% de los adultos latinoamericanos lo hace en una institución formal, en este ámbito, el informe revela que en Colombia, el 46.2% de la población posee al menos una cuenta bancaria y en ciudades como Bogotá y Medellín, el 31.1% y el 45.5% respectivamente, no poseen una cuenta bancaria de manera formal y ni conocen los requisitos para abrir una de ellas, principalmente porque no tienen los recursos suficientes o no tienen una fuente de empleo. En cuanto, al financiamiento, este estudio reveló que en promedio, solo el 19% de los latinoamericanos hace uso del crédito, predominando los otorgados por el sistema financiero en un 65%, así como los obtenidos a través de fuentes informales como lo son familiares, amigos, prestamistas y casas de empeño, representadas por el 21% de los que poseen un crédito. (García, Grifoni, López, & Mejía , 2013)

De igual forma, este estudio señala que el 94% de los bancos centrales son los principales promotores de los programas de educación financiera, seguidos por los reguladores financieros en un 62.5%, el 43.75% por los gobiernos y, los ministerios de educación apenas en un 37.5% se reconocen como promotores de esta función. Asimismo, en la mayoría de los países latinoamericanos, el 63% de estos programas están dirigidos a promover la protección al consumidor y 56% a fomentar la inclusión financiera. Los canales a través de los cuales se difunde la educación financiera, principalmente son: charlas y seminarios, distribución de material educativo, sitios web, concursos y programas de formación, ejemplo de ello, en Colombia, dos programas radiales incluyen educación financiera, “Viva Seguro” de la Federación de Aseguradoras Colombianas (Fasecolda) y “Esa platica no se perdió: historias de educación financiera” del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras (Fogafin). De manera adicional, cabe resaltar los ejemplos de México, con el Museo Interactivo de Economía (MIDE) y Colombia, con la Exhibición Monetaria Interactiva (EMI) del Banco de la República. (García, Grifoni, López, & Mejía , 2013)

En años recientes, la Banca de la Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia, realizaron un “Estudio de Demanda para Analizar la Inclusión Financiera en Colombia”, que entre sus objetivos considera el proveer información al gobierno para el diseño de política pública y seguimiento en materia de uso y acceso a servicios y productos financieros, así como identificar la percepción de los usuarios respecto a los servicios financieros y suministrar información sobre los productos financieros que se conocen o utilizan y medios de pago con características de costos, plazos, conveniencia, mecanismos de acceso, entre otros; así como conocer sobre las prácticas y comportamientos de la población para la administración de los recursos. (Superintendecia Financiera de Colombia, 2015)

En la práctica del ahorro, este estudio concluyó que el 47% de los colombianos ahorran, principalmente en mecanismos informales, como guardar la plata en el hogar o alcancía, en tanto, el 33% lo hace formalmente en el sector financiero, en cuentas de ahorro. Además, señala que las personas que habitan en ciudades principales, ahorran más, debido a la estabilidad de sus ingresos y que a menor edad, mayor capacidad de ahorro. Entre las razones por las que están satisfechos

con la práctica del ahorro, destacan la seguridad, la disponibilidad y haber adquirido el hábito; sin embargo, muestran insatisfacción en el sentido que la entidad financiera se queda con parte de los ahorros. (Superintendecia Financiera de Colombia, 2015)

Por su parte, el 37% de las personas declararon haber tenido algún tipo de crédito, haciéndolo de manera informal a través de amigos y familiares. A su vez, los prestamistas informales o crédito gota a gota, representa en promedio el 7% de las fuentes informales. Entre los que tienen crédito formal, se sienten satisfechos con la aprobación fácil y rápida del crédito, e insatisfechos con los altos intereses. El 63% de las personas que no se endeudan manifiestan que la principal barrera al crédito formal es la autoexclusión, seguida de los trámites y los altos costos. (Superintendecia Financiera de Colombia, 2015)

En términos de educación financiera, el 72% de los colombianos declaró conocer la tasa de interés cuando solicitan un crédito y 48% conocen los costos asociados a sus cuentas. De igual manera, el 67% sabe que es el Gravamen a los Movimientos Financieros, de este porcentaje, solo el 68% sabe si su cuenta está exenta. Por otra parte, solo una de cada cuatro personas sabe que es el Seguro de Depósito. Así también, el 3% manifestó tener la oportunidad de asistir a charlas o capacitación sobre educación financiera promovidas por el gobierno o entidades financieras, cuya inquietud ha sido aprender a ahorrar, llevar un control de los ingresos y gastos y, estar informados sobre los productos que manejan las entidades financieras. (Superintendecia Financiera de Colombia, 2015)

Por otra parte, un estudio para conocer el comportamiento, el conocimiento y la actitud de cada persona en relación a sus finanzas, realizado por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento del Banco Mundial, sobre las “Capacidades Financieras en Colombia: resultados de la encuesta nacional sobre comportamientos, actitudes y conocimientos financieros”, mostró que el 94% de los colombianos planifica su presupuesto, sin embargo, solo el 23% sabía exactamente cuánto había gastado la semana anterior. Por su parte, el 88% manifestó preocupación por los gastos que tienen que afrontar a futuro, pero solo el 41% tiene planes de pago relacionados con la vejez y apenas el 5% tiene la capacidad para afrontar gastos importantes no previstos. Otros resultados, muestran que el 45% de

la población no usa productos financieros y que el 72% no cuenta con un producto de ahorro, a su vez, el 65% de la población afirmó no tener suficiente dinero para hacer frente a gastos básicos, ya sea en forma habitual u ocasional. (Rekka, Bruhn, & Tan, 2013)

Uno de los principales obstáculos a los que se enfrentó el gobierno colombiano, es que la falta de una base legal que promoviera la inclusión de temas de educación financiera en los contenidos programáticos de las escuelas. Actualmente, en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, quedó consignado que el Ministerio de Educación Nacional se encargaría de insertar programas para el desarrollo de competencias básicas, la educación económica y financiera. (Oquendo Guerrero , 2015)

Si bien es cierto, los esfuerzos se han enfocado a promover la inclusión y educación financiera de la población en general, sin embargo, los estudiantes de pregrado que están próximos a egresar, representan un gran nicho, al enfrentarse a un primer trabajo mejor remunerado que consecuentemente los hará participes de los servicios y productos financieros. Por lo anterior, está investigación pretende conocer los hábitos financieros que ya están practicando estos estudiantes y proponer algunas recomendaciones que puedan ser útiles para la toma de decisiones financieras próximas.

La Universidad de Santo Tomás (Primer Claustro Universitario de Colombia)

El Primer Claustro Universitario de Colombia, la Universidad Santo Tomás, fue fundado por la Orden de Predicadores (padres dominicos), el 13 de junio de 1580. En 1608, se fundó el Colegio Santo Tomás y posteriormente se fusionó con la Universidad de Estudios Generales, dando lugar al nacimiento del Colegio-Universidad Santo Tomás, que más adelante se llamaría Universidad Tomística. Durante casi tres siglos, esta Universidad constituyó una fuente inagotable de pensamiento y cultura que formó a numerosas generaciones de neogranadinos. (Universidad Santo Tomás [USTA], 2016)

Se restauró en Santafé de Bogotá, el día 7 de marzo de 1965 por la Provincia de San Luis Bertrán de Colombia, de la Orden de Predicadores, con el nombre de Universidad Santo Tomás de Colombia, con personería jurídica mediante la Resolución número 3645 del 6 de agosto de 1965. (USTA, 2016)

Con el ánimo de expandir la misión institucional de formar profesionales éticos y creativos, la Universidad Santo Tomás creó, en 1973, la Seccional de Bucaramanga, que cuenta con un alto reconocimiento en la región nororiental del País. En 1975, la Universidad Santo Tomás fue una de las pioneras en ofrecer programas de movilidad de educación a distancia, con la cual se han formado un alto número de profesionales de diferentes regiones del país, luego se instauró en la capital boyacense el 3 de marzo de 1996, dado que en Boyacá, la comunidad dominicana ha mantenido una brillante tradición educativa y cultural; al año siguiente se estableció en Medellín y, en el año 2007, comenzó la oferta de programas presenciales en Villavicencio. (USTA, 2016)

Lo anterior, evidencia el compromiso de la Universidad Santo Tomás por estar en contacto con las problemáticas sociales y económicas, entre las que sustentaría la educación financiera, como una herramienta para enfrentar profesionalmente estas situaciones, además de provocar la vinculación de los distintos sectores de la economía colombiana.

La oferta educativa en el área económico-administrativa de la Universidad Santo Tomás integra los programas de pregrado de Economía, Administración de Empresas, Estadística, Negocios Internacionales, Mercadeo y Contaduría Pública. (USTA, 2016)

Para el programa de pregrado de Contaduría, el plan de estudio cuenta con un Área Administrativa y Financiera, que incluye contenidos relacionados con Administración de Empresas, Mercadeo, Finanzas Privadas y Análisis Financiero, apoyándose del Área de Ciencias Básica con las Matemáticas Financieras. (USTA, 2016)

Marco metodológico

El método de investigación es descriptivo y se realiza en tres fases:

En la primera fase, que es una actividad de campo, se efectúa un estudio exploratorio con el fin de identificar a los sujetos de la investigación, es este caso, los estudiantes del programa de pregrado de Contaduría de la Universidad Santo Tomás Primer Claustro Universitario de Colombia y, determinar el problema de investigación.

La segunda fase consiste en la revisión de fuentes bibliográficas y el acopio de los instrumentos para obtener la información.

La tercera fase inicia con el trabajo de campo para ejecutar la prueba piloto y administrar los instrumentos, continuando con el trabajo de gabinete para ajustarlos y retomar el de campo para aplicarlos. Finalmente, se analizan e interpretan resultados y se redacta el informe. Esta fase se llevó a cabo durante los meses de agosto a diciembre 2015.

En el marco de esta investigación, los clientes son los estudiantes y las prácticas relacionadas con el ahorro, inversión, crédito y consumo y la percepción que tienen de la educación financiera, así como el rol que ha desempeñado la Universidad en la promoción de hábitos financieros que impacten favorablemente en las finanzas personales de cada individuo. Los sujetos que participaron en el estudio son los estudiantes del programa de pregrado de Contaduría, adscrito a la Facultad de Contaduría Pública de la Universidad Santo Tomás en Colombia, los que constituyen la población para la presente investigación.

Planteamiento del problema

El consumismo, se ha vuelto un problema de ámbito social que afecta a todas las familias, se ha masificado enormemente y ha llegado a todos los rincones del mundo. Para algunas personas, el ahorrar y el invertir ha dejado de ser una práctica común. Es frecuente encontrarse con personas que han perdido todo su patrimonio por endeudarse, incluido su empleo, sin saber qué hacer, a sabiendas que esto ocurriría, y se ven enfrentados a contraer más deuda por no saber planificar sus gastos.

En Colombia, recientemente las evidencias muestran rezagos de alfabetismo financiero, solo el 37% de los adultos colombianos realizan planeación financiera, uno de cada cinco podría afrontar gastos imprevistos importantes. Asimismo, 65% de la población colombiana no tiene suficiente dinero para cubrir los gastos básicos, ya sea en forma habitual u ocasional. De igual forma, el 45% de la población no usa productos financieros, y el 72% no cuenta con un producto de ahorro. (Rekka, Bruhn, & Tan, 2013)

En los últimos años, Colombia ha avanzado en la promoción de la inclusión financiera. El número de puntos de acceso a los servicios financieros ha aumentado considerablemente, entre otros se han creado programas donde se ofrecen servicios bancarios básicos a través de corresponsales, también se ha incrementado el número de dispositivos de punto de venta y de cajeros automáticos. Por otra parte, el crédito al consumo se ha vuelto más accesible debido a una gran penetración de tarjetas de crédito y de débito, además de una creciente aceptación de las tecnologías bancarias alternativas. Las autoridades colombianas han convertido la inclusión financiera en un elemento básico del desarrollo socioeconómico del país, ejemplo de ello es la ampliación del acceso financiero formal de las poblaciones marginadas, así como el subsidio de los gastos de apertura de las cuentas bancarias a beneficiarios de algunos programas gubernamentales, la incorporación de procedimientos simplificados para la apertura de cuentas de ahorro, además de reforzar el entorno regulatorio y de supervisión del micro crédito. (Rekka, Bruhn, & Tan, 2013)

Observando el panorama nacional, estatal y regional es evidente que la mayoría de las personas físicas y morales están en busca de la manera más adecuada de administrar el dinero: reducir angustias, el rendimiento máximo de los ingresos, definir las metas y encontrar los medios para alcanzarlas.

El consumo, el ahorro y la inversión desempeñan un papel fundamental en las decisiones financieras de las personas físicas y morales. Por lo que la necesidad de desarrollar habilidades para administrar las finanzas ha tomado un papel relevante en la actualidad. Actualmente, las personas se ven obligadas a obtener información o buscar formas de dar solución a la deficiente administración de sus ingresos y su descontrol por el fuerte consumismo al que está expuesto.

El tema de educación financiera debe ser de cobertura general, no orientarse sólo a determinado sector económico o a personas de cierta edad; es necesario que la población en general conozca sobre los servicios e instrumentos disponibles y la importancia de llevar una adecuada planeación de sus ingresos y gastos.

Objetivo general

Identificar los hábitos de ahorro, inversión, consumo y crédito que realizan los estudiantes del Pregrado de Contaduría de la Universidad Santo Tomás Primer Claustro Universitario de Colombia como prácticas que contribuyen a la educación financiera.

Objetivos específicos

- Determinar los conocimientos y prácticas relacionadas con el ahorro, la inversión, crédito y consumo de los estudiantes del pregrado de Contaduría la Universidad Santo Tomás Primer Claustro Universitario de Colombia
- Difundir entre los estudiantes del pregrado de Contaduría de la Universidad Santo Tomás Primer Claustro Universitario de Colombia los resultados obtenidos y la importancia de la educación financiera a través los buenos hábitos de ahorro y consumo

Pregunta de investigación

¿Los hábitos de ahorro, inversión, consumo y crédito que practican los estudiantes de Contaduría de la Universidad de Santo Tomás permiten desarrollar conocimientos y habilidades que contribuyan a una buena educación financiera?

Justificación

En el contexto profesional, con este proyecto se pretende fomentar actividades realizadas en el ámbito de la investigación en temas relacionados con las Finanzas, que permitan la construcción de nuevos conocimientos que no sólo contribuyan a la formación profesional del investigador, sino que contribuyan e impacten socialmente a través del fortalecimiento de la cultura financiera.

La elaboración del proyecto que se propone, tiene la finalidad de proporcionar a profesores, estudiantes y público en general, información que les permita poseer conocimientos actualizados sobre educación financiera, y servir como medio para conocer las alternativas de ahorro, inversión y crédito, que constituyan una herramienta para propiciar la adecuada administración de los recursos, a través de conceptos básicos, así como consejos prácticos y experiencias.

Delimitación del problema

Temática: Esta investigación está referida a temas relacionados con la educación financiera y los hábitos de ahorro, inversión, consumo y crédito.

Espacial: La investigación se realizó en la Universidad Santo Tomás, ubicada en Bogotá, Colombia

Temporal: Este trabajo se realizó en el periodo de agosto a diciembre 2015.

Hipótesis

Esta investigación de alcance descriptivo no pronostica dato o hecho alguno, por lo no se establece hipótesis. El objetivo es identificar los hábitos de ahorro, inversión, crédito y consumo, así como la percepción de la educación financiera de los estudiantes del programa de pregrado de Contaduría de la Universidad Santo Tomás

Población y muestra

El método de investigación es descriptivo y se utilizó el programa Survey Investigación de Mercados v. 1.5.37, siendo una población finita de 516 estudiantes del programa de pregrado de Contaduría, para lo cual se seleccionó una muestra de 220 elementos, con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%. Como la muestra era homogénea se realizó un muestreo aleatorio simple de ella.

Instrumento

El instrumento utilizado para la medición del nivel de educación financiera en los jóvenes estudiantes de pregrado, se basó en el cuestionario utilizado por la investigación “Cultura financiera de los jóvenes en México”, realizada por Banamex-UNAM, en el año 2013. Este instrumento, está estructurado en ocho dimensiones, abordando los temas de planeación, consumo, ahorro, crédito, inversión, banca, productos y servicios financieros, así como la percepción que los jóvenes tienen de la educación financiera. El instrumento consta de 34 ítems, dos de ellos son datos generales relacionados con la edad y el género de los estudiantes y los 32 restantes se encuentran referidos a diversos temas relacionados con la educación financiera y los hábitos de ahorro y consumo que éstos practican.

La validación de este instrumento se realizó mediante un proceso de pivoteo, sometiéndolo a consideración de profesores expertos en el área de finanzas y que pertenecen a la Universidad Santo Tomás, quienes después de su análisis, realizaron las observaciones correspondientes, a fin de adaptar las preguntas al contexto colombiano, tanto en estructura como en los términos utilizados.

Resultados

En esta investigación, la edad promedio de los 220 estudiantes encuestados es de 22 años, oscilando entre los 16 y 38 años. La diferencia en el rango se explica porque el sistema educativo de la Universidad considera que los semestres avanzados tomen clases en el turno diurno, por lo tanto, la mayoría de los estudiantes cuenta con un empleo. Por el contrario, los de nuevo ingreso cursan el turno matutino y no cuentan con empleo. Respecto al género, el 66.82% corresponden al femenino y 33.18% del masculino. En su mayoría, el 67.72% se dedican a estudiar y trabajar.

La primera dimensión mostrada se relaciona con las actividades de planeación, es decir, aquellas que los estudiantes realizan con la finalidad de administrar su efectivo. Como se muestra en la figura número 1.

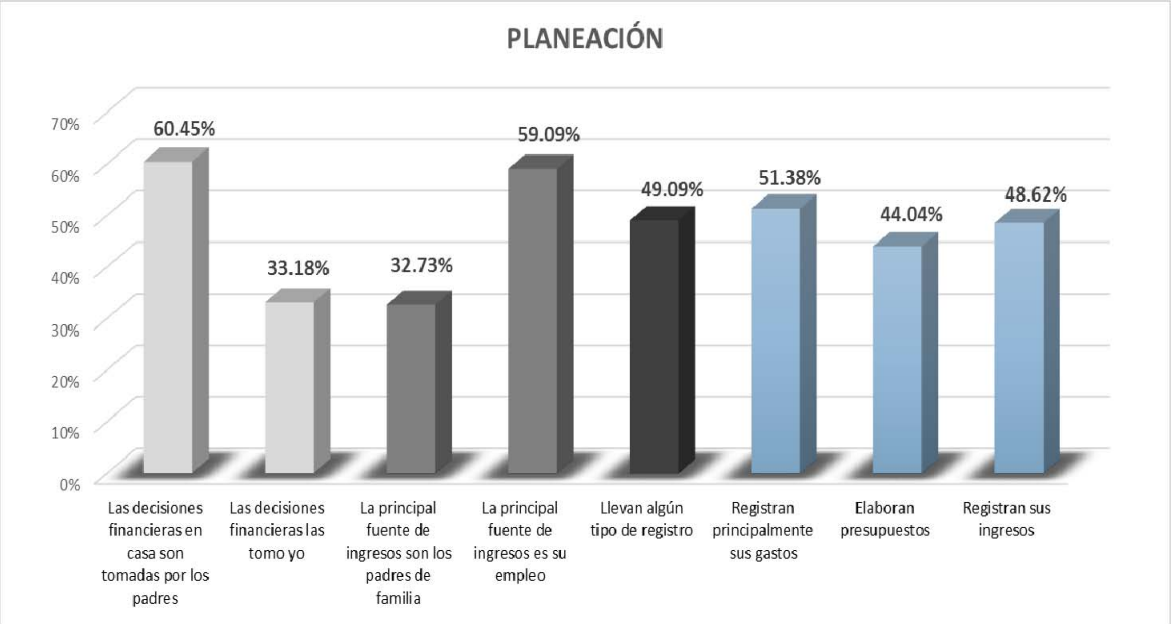


Figura 1. Prácticas de planeación. Elaboración propia.

Al respecto, aunque la mayoría de los estudiantes tiene un empleo, el 60.45% vive con sus padres y dependen económicamente de ellos, así las decisiones financieras son una cuestión familiar; y el 33.18% afirmó ser independiente cuando toma decisiones. En el mismo sentido, el 32.73% respondió que su principal ingreso lo obtiene de sus padres, y el 59.09% lo genera a través de su empleo y sólo el 2.73% declaró tener su propio negocio. En consecuencia, al tomar sus decisiones, el 50.91% no lleva algún registro que lo apoye en la administración financiera. Del 49.09% que contestó llevar algún tipo de registro, 48.62% lo hace de sus ingresos, 51.38% registra sus gastos, el 44.04% planea o presupuesta, 33.03% lleva control de sus ahorros y 27.52% contestó registrar sus deudas.

Atendiendo a esta actividad de planeación, se asociaron interrogantes sobre las dos principales metas futuras fijadas por los estudiantes. El 66.82% tiene como plan futuro, terminar sus estudios de pregrado y continuar con posgrado; el 53.64% se visualiza con casa propia y, el 24.09% constituyendo su propio negocio. Lo anterior, lo ilustra la figura número 2.

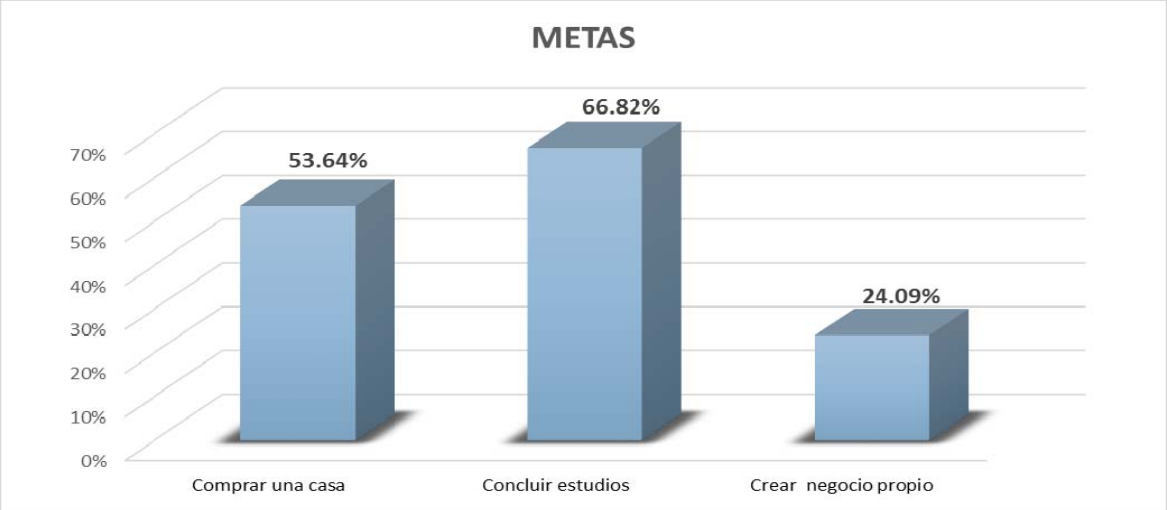


Figura 2. Principales metas a largo plazo. Elaboración propia.

En la figura número 3, se muestran los porcentajes que tienen relación con los hábitos de consumo. Al realizar sus compras, 76.82% utiliza el efectivo como medio de pago, 27.27% usa la tarjeta de débito como sustituto de efectivo, y apenas el 10% utiliza como medio de pago la tarjeta de crédito. Asimismo, en el control presupuestal, el 33.18% consume regularmente más de lo planeado, y el 30% lo

hace poco frecuente; un 4.09% nunca gasta más de lo acordado en su planeación. Ante la falta de presupuesto, 38.64% recurre a sus ahorros, 33.64% reduce sus gastos y, 32.27% pide prestado a un familiar o amigo. Por las malas prácticas presupuestales, al 47.27% de los estudiantes al finalizar el mes no les sobra dinero y el 7.27% se endeuda o pide prestado.

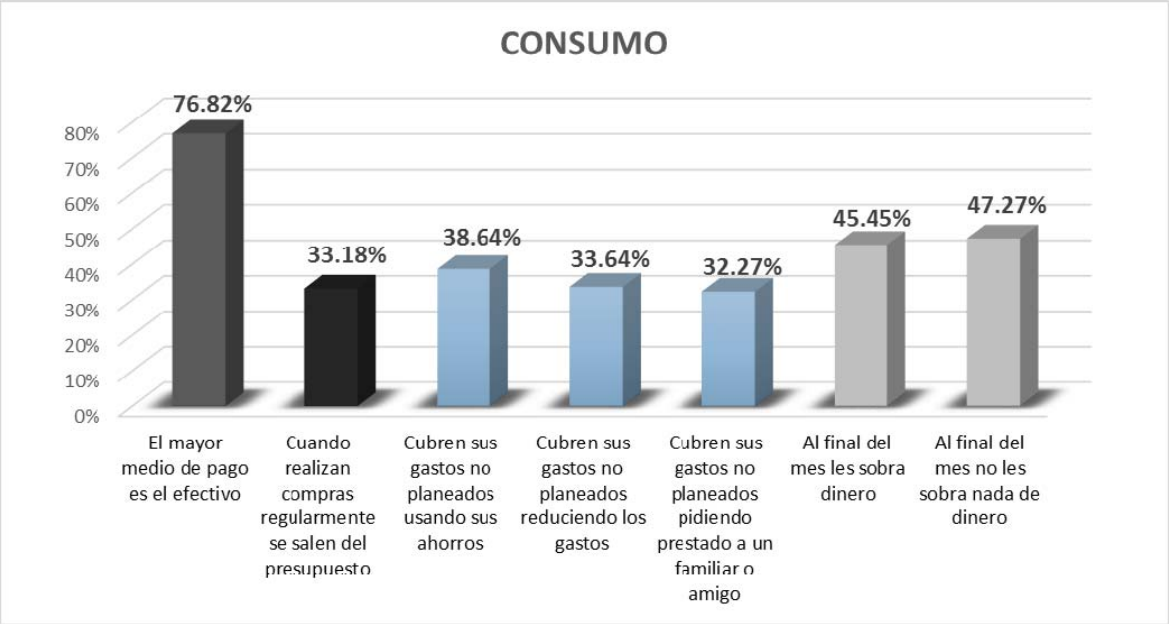


Figura 3. Hábitos de consumo. Elaboración propia.

Por otra parte, en los hábitos de ahorro, el 78.18% refieren ahorrar una parte de sus ingresos, el 50.29% lo hace de manera informal usando alcancías. En esta práctica, el 36.57% ahorra formalmente y dispone de una cuenta bancaria; otras prácticas informales realizadas por el 26.86%, son el guardar el dinero en libros y participar en tandas organizadas por amigos o algún familiar. Estos resultados referidos se muestran en la figura número 4.

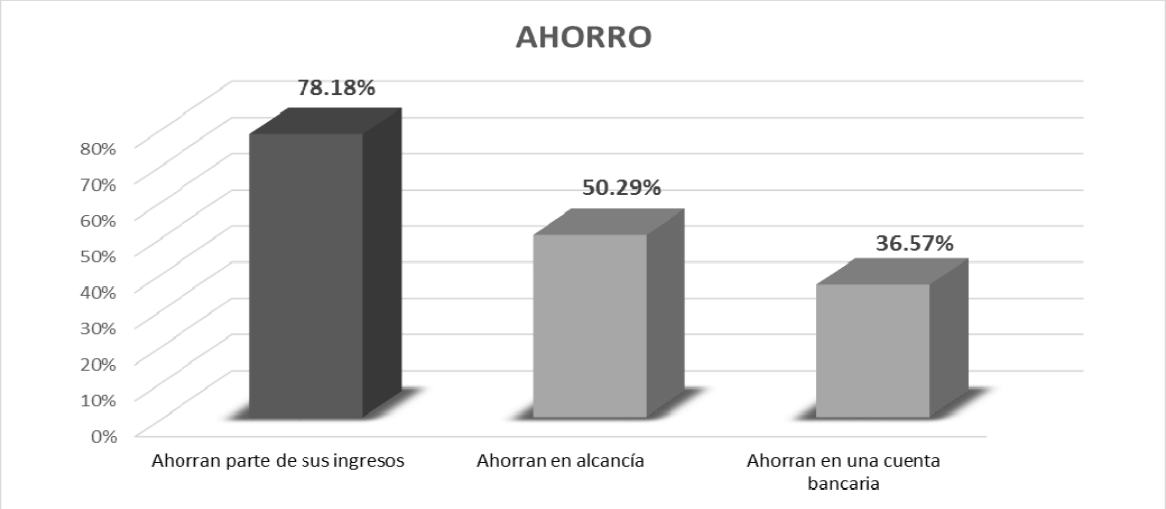


Figura 4. Hábitos de ahorro. Elaboración propia.

Como se ilustra en la figura número 5, el 60.73% alguna vez ha pedido prestado informalmente a un familiar o amigo y, el 29.22% lo ha hecho en alguna institución bancaria. Con relación a los créditos que actualmente poseen, el 30.45% de los estudiantes señaló contar con una tarjeta de crédito y el 26.36% dispone de un crédito personal. Sin embargo, el 50.45% no cuentan con ningún crédito en el presente. En este caso, para los que refirieron tener una tarjeta de crédito, el 46.48% paga el mínimo a tiempo, 23.94% acostumbra a pagar un poco más del mínimo a tiempo y un 28.17% paga el total de lo adquirido con cargo a la tarjeta de crédito.

Del mismo modo, se analizaron los principales motivos por los que han solicitado un crédito: el 51.20% contestó haberlo hecho para pagar sus estudios, 19.62% para hacer frente a alguna emergencia, 15.31% para liquidar otras deudas. Cabe mencionar que el 23.44% reservó su respuesta.

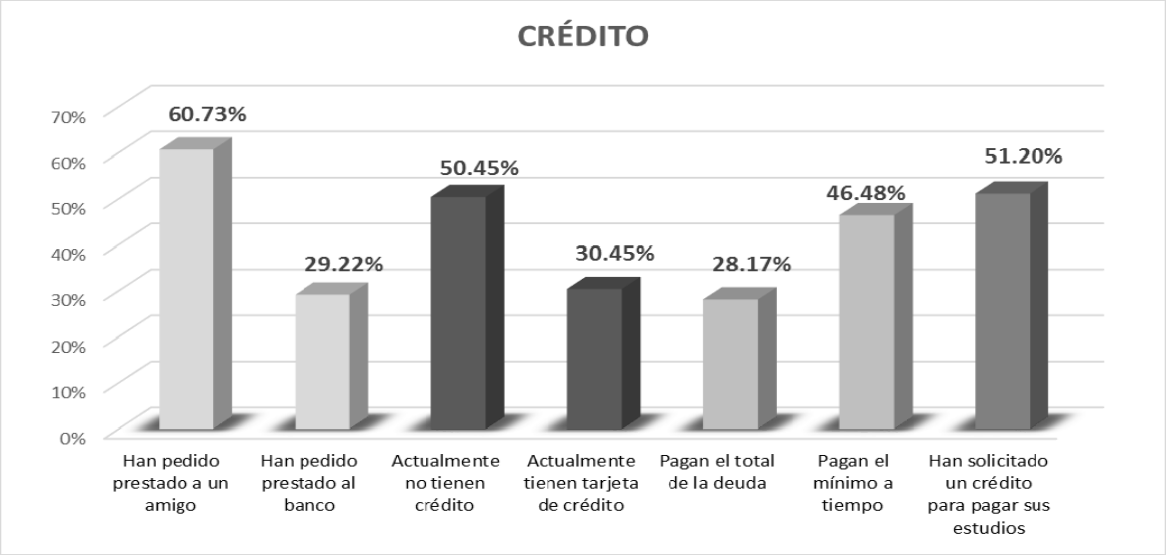


Figura 5. Prácticas relacionadas con el crédito. Elaboración propia

Los resultados obtenidos en lo referido a la actividad de inversión se muestran en la figura número 6.

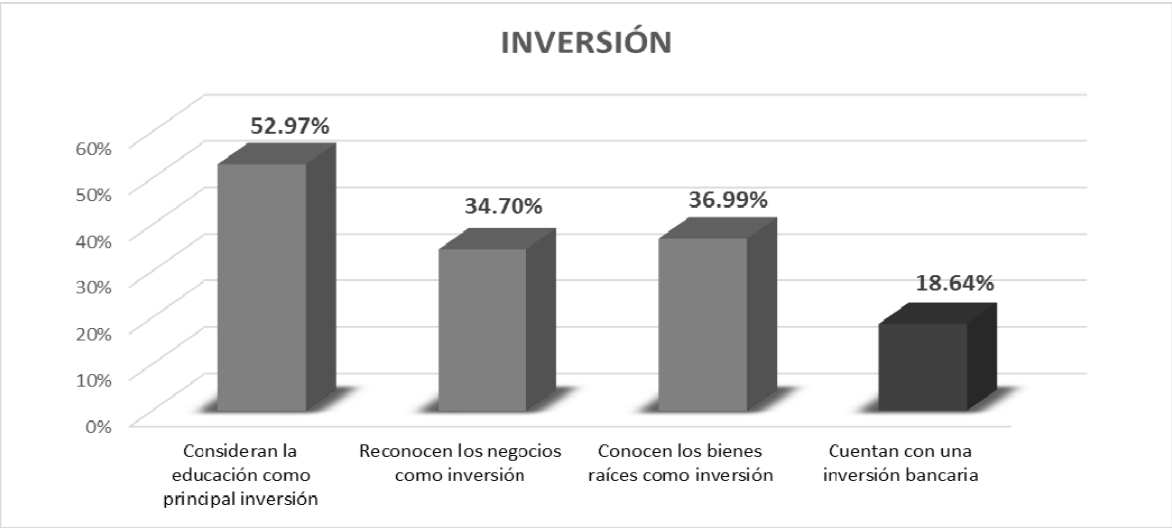


Figura 6. Actividades de inversión. Elaboración propia.

En este aspecto, 52.97% asociaron su educación con la inversión, 36.99% a los bienes raíces, 34.70% a los negocios, 28.77% a los fondos de inversión. Aun cuando manifestaron conocer lo que es una inversión, el 81.36% no cuenta con una inversión bancaria o instrumento financiero, apenas el 18.64% manifestó tener alguna inversión en una institución financiera.

Un tema importante en esta investigación, es la manera en que los estudiantes de la Universidad Santo Tomás aprecian a la banca. El 47.03% señaló que la función principal de una institución bancaria es la administración del dinero, el 33.79% lo asoció al otorgamiento de créditos, el resto, el 19.18%, piensa que hacer crecer los negocios y la protección e incremento del patrimonio son funciones centrales de la actividad bancaria. Derivado de lo anterior, el 75.91% guarda una imagen de la banca, que la ubica en un nivel de regular a buena; 16.82% tiene una imagen mala o muy mala y, apenas el 2.27% tiene a la banca en una clasificación de muy buena. Estos resultados se ilustran en la siguiente figura:

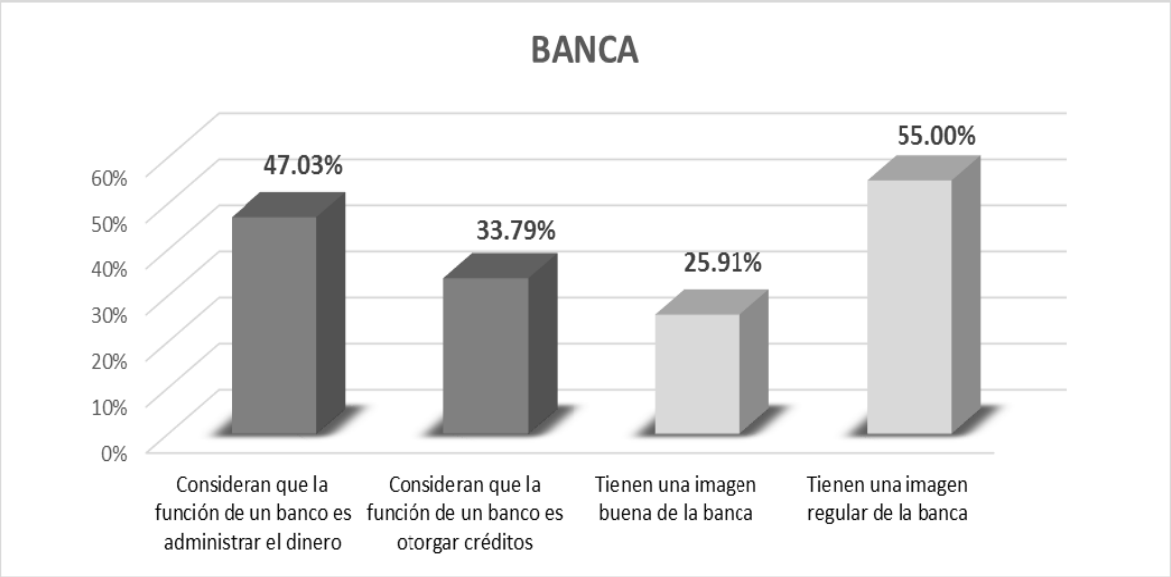


Figura 7. Función e imagen de la banca. Elaboración propia.

En el conocimiento e información de productos y servicios financieros, el 87.73% de los estudiantes mostraron interés en conocer más sobre los diferentes productos y servicios que actualmente se negocian en el mercado. En su mayoría, el interés se centró en productos y servicios relacionados con instrumentos de inversión, según manifestó el 69.86%, los destinados a la práctica del ahorro fueron 52.05%. Otros servicios de interés fueron los tipos de crédito, programas de ahorro para el retiro y seguros. En el mismo ámbito bancario, 66.36% señaló que en caso de requerir información sobre los productos y servicios bancarios, visitaría al banco para aclaraciones, 49.55% utilizaría Internet para informarse y, una cifra relevante es que

el 6.82% recurriría a sus maestros para hacerlo. Otro aspecto referido, es el acceso a los servicios bancarios, aquí el 90.87% alguna vez ha utilizado cajeros automáticos y 58.45% ha acudido a una sucursal bancaria; el porcentaje restante, el 36.08% ha tenido acercamiento a otras organizaciones no bancarias. Lo anterior se presenta en la figura número 8.

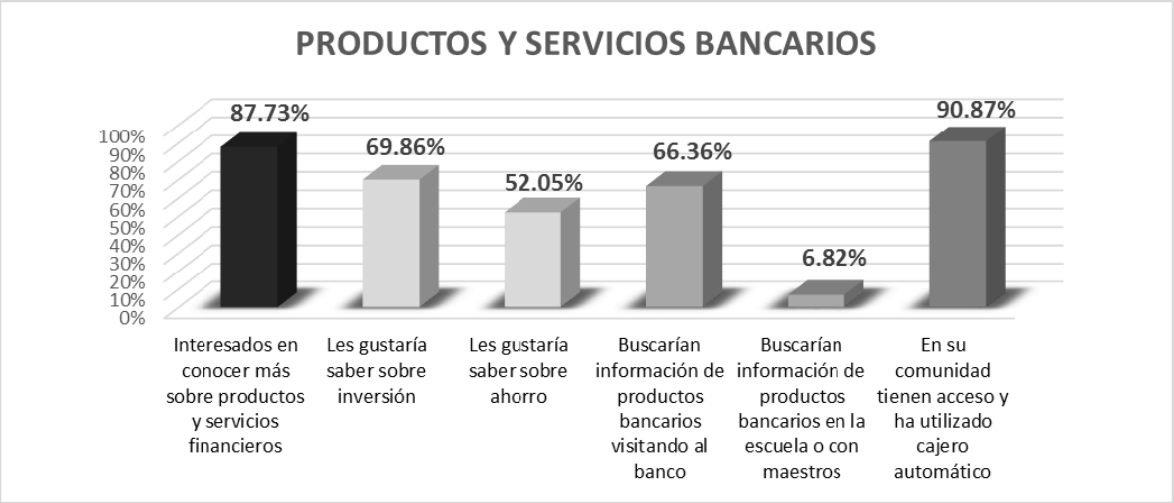


Figura 8. Acceso a productos y servicios bancarios. Elaboración propia.

En cuanto a la forma que los estudiantes perciben la educación financiera, al cuestionarlos sobre lo que representa el dinero para ellos, el 52.27% lo asoció con independencia, el 44.09% con seguridad personal, 33.18% con medio de cambio, 20% con éxito. Otras respuestas fueron poder y dependencia. En este mismo sentido, el 52.73% considera que su situación financiera es buena, 39.09% como regular y, apenas el 1.36% contestó tener muy buena situación financiera; sin embargo, el 60.91% declaró estar poco preparado para tomar decisiones relacionadas con el manejo de su dinero y, 35.91% considera estar muy preparado. En paralelo con estas respuestas, el 46.36% cree que sus padres son los indicados para orientarlos en el manejo de su dinero, 26.36% que solo ellos son los más indicados para manejar su propios recursos, 15.45% ve a la banca como la mejor orientación y, el 13.64% buscaría orientación financiera en sus profesores.

En términos de educación financiera, el 61.36% la percibe como aquella que contribuye a la distribución del dinero, el 31.36% como cultura general y, 18.64% la

observa como una acción preventiva. Un 21.37% la considera útil para aprender hacer cuentas y entender el estado de cuenta bancario. Estos resultados se observan en la figura número 9.

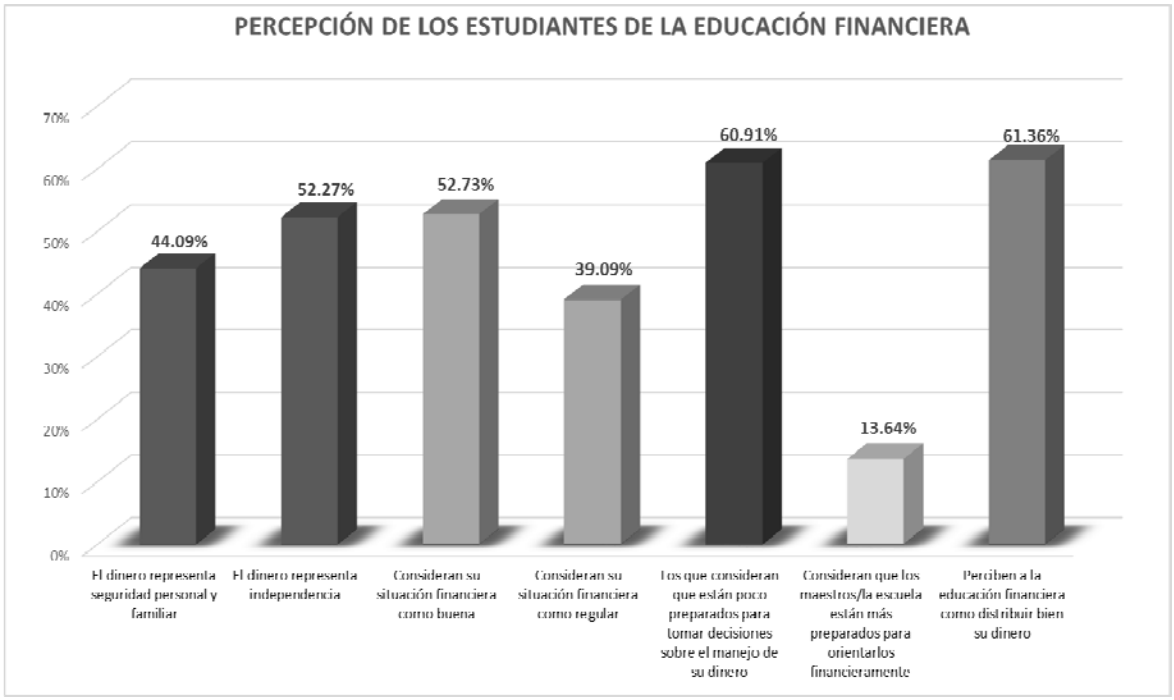


Figura 9. Los estudiantes y la educación financiera. Elaboración propia

Finalmente, para conocer si en la Universidad Santo Tomás, se promueven hábitos que favorezcan el fortalecimiento de la educación financiera, se cuestionó a los estudiantes si en la escuela fomentan los hábitos de ahorro y consumo, a lo que el 51.36% respondió de manera negativa, mientras que el 48.64% afirmó que si son promovidos. Los resultados se presentan en la gráfica 10.

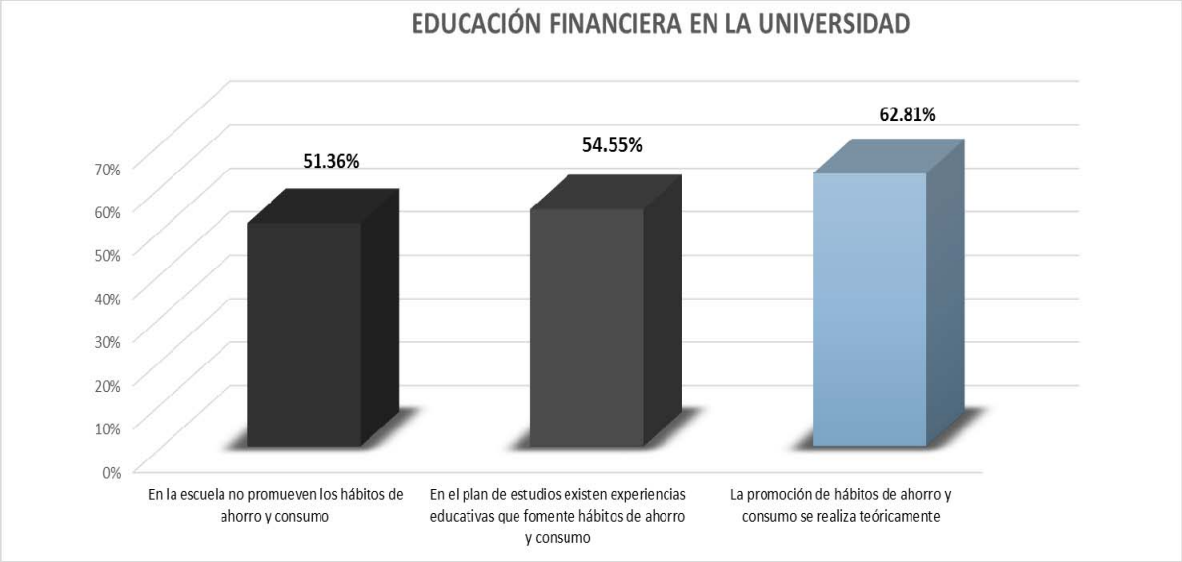


Figura 10. Educación financiera en la Universidad Santo Tomás. Elaboración propia.

Del mismo modo, 54.55% refirió que en el plan de estudios del pregrado de Contaduría existen contenidos que promueven los buenos hábitos de ahorro y consumo, y 45.45% contestó que no existen experiencias educativas que contengan temas relacionados con educación financiera. Los estudiantes que afirmaron que si se promueven los hábitos de ahorro y consumo, 62.81% manifestaron que lo hacen de forma teórica, 31.40% a través de la solución de casos prácticos.

Análisis de los resultados

Como lo muestran los resultados, la mayoría de los estudiantes del pregrado de Contaduría de la Universidad Santo Tomás en Colombia estudian y trabajan de manera simultánea, aportando ingresos a la propia economía como a la familiar. La generación de ingresos no se asocia directamente con la planeación financiera, ya que el 50.91% declaró no hacerlo, considerando que la educación financiera inicia con la elaboración de un presupuesto, sin embargo, a pesar de no ser una actividad complicada, no saben prepararlo o no lo consideran importante; para los que sí llevan este control, el interés recae en el registro de lo ganado y lo gastado, sin saber si hubo algún sobrante que pudiera ahorrarse o invertirse.

Por otra parte, se observó que el efectivo es el medio de pago más utilizado al momento de consumir, lo que podría dar lugar a que el 55.01% se sale de manera regular de lo presupuestado, por no planear y porque es más sencillo gastar el efectivo, que mantenerlo en una tarjeta de débito o en una cuenta bancaria. Al no planear y usar efectivo, el consumo se descontrola, por lo que se buscan formas de cubrir los gastos no planeados. Así, el 33.64% opta por priorizar gastos y evitar algunos de ellos, necesarios o no, y en el mejor de los escenarios el 38.64% utiliza parte de sus ahorros para cubrirlo, lo que inhibe esta práctica.

Ante esta práctica de consumir sin planear, al finalizar el mes, el 54.54% no cuenta con recursos disponibles, recurriendo a pedir prestado, y por lo tanto no hay posibilidad de ahorrar. Sin embargo, el 78.18% declaró que sí ahorra una parte de sus ingresos, esto se atribuye a que la gran mayoría cuenta con un empleo, y por incomprensión de lo que significa ahorrar, que no es lo mismo que guardar dinero. De esto, el 77.15% ahorra de manera informal, esto es, tienen disponible el dinero y pueden utilizarlo en cualquier momento por lo que no asumen el riesgo; solo el 36.57% declaró tener una cuenta bancaria, es decir, ahorra formalmente.

En cuestión de crédito, casi en su totalidad, los estudiantes de Contaduría han solicitado algún préstamo, haciéndolo informalmente con un amigo, familiar o usurero. De los que lo hacen de manera formal, el 30.45% mantiene una tarjeta de crédito, que, por la carente educación financiera, no es manejada correctamente, sólo el 70.42% logra pagar el mínimo o un poco más, y no la totalidad del saldo dispuesto, lo que da lugar a que la deuda crediticia se incremente por el valor de los intereses. Entre las razones por las cuales se han endeudado, la principal corresponde, con un 51.20%, al pago de los estudios de pregrado, 19.62% para enfrentar alguna emergencia y el 15.31% pagar deuda con deuda, como una estrategia para disminuir la carga financiera temporalmente, sin extinguir el compromiso.

Asimismo, el 18.64% declaró contar con alguna inversión bancaria, esto demuestra que los que dijeron ahorrar, en realidad guardan el dinero. El que ahorra, en un determinado momento buscar ganar más, invertirlo. Los instrumentos de inversión

más conocidos fueron los fondos de inversión y la inversión a plazos; 52.97% opinó invertir en su educación, que en realidad no es una inversión financiera.

En general, los estudiantes del pregrado de Contaduría tienen una imagen positiva de la banca, el 47.03% la asocia principalmente a la administración del dinero y 33.79% al otorgamiento de créditos, manifestando un gran interés por conocer sobre productos y servicios financieros, principalmente los que refieren al ahorro y a la inversión, según lo manifestaron el 52.05% y 69.86%, respectivamente. En este sentido, el 66.36% acudiría directamente al banco a solicitar información, el 49.55% usaría Internet y, solo el 6.82% acudiría a sus maestros. Del mismo modo, el acceso a los servicios financieros, el 90.87% lo ha experimentado a través del uso del cajero automático, esto asociado al horario y a la distribución de los mismos.

Asimismo, el dinero fue relacionado principalmente con la seguridad personal y con la independencia, razones que dan lugar a lo declarado por los encuestados, al referir que consideran tener una regular o buena situación financiera. Contrario a esto, el 60.91% siente estar poco preparado para tomar decisiones sobre el manejo de sus cuentas, el 46.36% se acercarían a sus padres para hacerlo y el 13.64% se orientaría con sus maestros, demostrando poca confianza en la escuela en asuntos de educación financiera.

Del papel de la Universidad Santo Tomás en la educación financiera percibida por los estudiantes, se obtuvo una opinión dividida, para el 48.64% sí se promueven hábitos de ahorro y consumo, aunque manifiestan que sólo de manera teórica; en tanto, el 51.36% declaró que no se realiza promoción de ellos. Esta percepción puede deberse al nivel de estudios en que se encuentra el estudiante. A mayor avance del plan de estudios, mejor capacitado financieramente.

Conclusiones

Como lo demuestran los resultados obtenidos, los hábitos financieros que practican los estudiantes de pregrado de Contaduría de la Universidad Santo Tomás en Colombia, denotan que todavía queda mucho por hacer en materia de educación financiera. Jóvenes colombianos, que en su mayoría cuentan con un empleo, presenta problemas con la planeación de sus recursos, lo que se traduce a un

incorrecto manejo del dinero, inhibiendo la práctica del ahorro y promoviendo la falta de interés por conocer sobre instrumentos de inversión. Asimismo, la falta de planeación, ha fortalecido el consumo y al final del mes no logran terminar con efectivo, ocasionando, entre otras cosas, que aquellos que cuentan con tarjeta de crédito la utilicen para hacer frente a este vacío financiero y que terminen endeudándose, al no poder asumir el compromiso del pago.

Es importante, que el sistema educativo, no sólo de la Universidad Santo Tomás, sino de todo Colombia, implemente estrategias y programas dirigidos al fomento de los hábitos de ahorro, consumo e inversión en todos los niveles educativos, formando una sociedad mejor informada, dotándola de elementos para utilizar eficientemente lo que ofrecen los distintos mercados financieros.

Por otra parte, las instituciones de educación superior tienen el compromiso de contribuir al fortalecimiento de las buenas prácticas, promoviendo entre los estudiantes conocimientos relacionados con la educación financiera, a través de la realización de foros, conferencias, asistencia a las principales autoridades financieras e incluyendo en los programas educativos contenidos propios del tema.

Del mismo modo, las autoridades gubernamentales deben pugnar por un sistema financiero incluyente y con amplia cobertura, que sea capaz de despertar, de inicio, el interés de las personas por usar productos y servicios bancarios, además de la confianza de saber que el manejo de sus recursos es el más adecuado y está protegido.

Referencias

Bodie, Z., & Merton, R. (2003). Finanzas. México, D.F.: Prentice Hall.

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros [CONDUSEF]. (08 de 2009). *CONDUSEF.* Recuperado el 10 de 01 de 2016, de ABC de la Educación Financiera: http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/mat_difusion/abc_09.pdf

García Parra , M., & Jordá Lloret, J. M. (2004). *Dirección Financiera .* Barcelona: UPC .

García, N., Grifoni, A., López, J., & Mejía , D. (2013). La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas. (C.-B. d. Latina, Ed.) *Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva, 12*, 17-50.

Gitman, L. J., & Joehnk, M. (2010). *Fundamentos de Inversiones.* México, D.F.: Pearson.

Gobierno de Colombia. (2010). *Superintendencia Financiera de Colombia.* Recuperado el 10 de 01 de 2016, de Estrategia nacional de educación económica y financiera. Una propuesta para su implementación en Colombia: https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/ConsumidorFinanciero/estratenaledufinanciera012011.pdf

González , C. (23 de 04 de 2015). *El Economista.* Recuperado el 9 de 01 de 2016, de ¿Qué es la educación financiera?: http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2015/04/23/que-educacion-financiera

Lanzagorta, J. (15 de Agosto de 2012). Los tres elementos fundamentales de las inversiones. *El economista*.

Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2008). *Principios de finanzas* (Primera ed.). México, D.F.: Trillas.

Nuñez Álvarez, L. (2013). *Educación Financiera.* México D.F.: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Oquendo Guerrero , J. (05 de 01 de 2015). *El Heraldo.* Recuperado el 10 de 01 de 2016, de La educación financiera en Colombia, una tarea pendiente: http://www.elheraldo.co/economia/la-educacion-financiera-en-colombia-una-tarea-pendiente-179439

Reddy , R., Bruhn, M., & Tan , C. (07 de 2013). *Banco Mundial.* Recuperado el 10 de 01 de 16, de http://www.bancomundial.org/content/dam/Worldbank/document/LAC/Capacidades%20Financieras%20en%20Colombia.pdf

Rekka, R., Bruhn, M., & Tan, C. (2013). *Capacidades financieras en Colombia: resultados de la encuesta nacional sobre comportamientos, actitudes y conocimientos financieros.* Recuperado el 06 de 03 de 2016, de Banco Mundial:

http://www.bancomundial.org/content/dam/Worldbank/document/LAC/Capacidades%20Financieras%20en%20Colombia.pdf

Roccanello, K., & Herrera Guzmán, E. (2014). Educación e Inclusión Financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México), XLIV*(2), 119-141.

Ruiz Ramírez, H. (2011). *Conceptos sobre educación financiera.* Recuperado el 9 de 01 de 2016, de Observatorio de la Economía Latinoamericana: http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/hrr.htm

Superintendecia Financiera de Colombia. (2015). *Inclusión financiera en Colombia. Estudio desde la demanda.* Recuperado el 06 de 03 de 2016, de Banca de las Oportunidades: http://www.bancadelasoportunidades.gov.co/documentos/Estudio%20de%20demanda/primer%20estudio%20de%20demanda/Encuesta_demanda_inclusi%C3%B3n_financiera.pdf

Tostado Farías , E. (2005). *Terminología Financiera.* México, D.F.: Gasca SICCO.

Universidad Santo Tomás [USTA). (2016). *USTA*. Obtenido de Programas de Pregrado Presencial: http://www.usta.edu.co/index.php/programas/presencial/pregrado

Universidad Santo Tomás [USTA]. (2016). *USTA*. Obtenido de Reseña histórica: http://www.usta.edu.co/index.php/nuestra-institucion/quienes-somos

Universidad Santo Tomás [USTA]. (2016). *USTA*. Obtenido de Facultad de Contaduría Pública: http://contaduria.usta.edu.co/images/stories/dependencia/pregrado/documentos/Plan_de_estudio.pdf

Veiga , L. (Octubre de 2012). *Escuela de Negocios de la Universidad de Montevideo [IEEM].* Recuperado el 10 de Septiembre de 2015, de Los determinantes del ahorro: http://socrates.ieem.edu.uy/wp-content/uploads/2012/10/abc.pdf

Vidal Bonifaz, F. (2009). *Finanzas Personales en Internet.* México, D.F.: Alfaomega Grupo Editor S.A. de C.V.

Determinants of return on assets and capital structure - disparities depending on the region and the certified accountant

António Fernandes

Ana Paula Monte

Abstract

Focused on a population that represents the majority of Portuguese business fabric – the SME's and a sample of SME's located on the interior of mainland Portugal, this paper raises the research question: "The region where the firm operates, as well as its Certified Accountant (TOC), influences its Return on Assets (ROA)?" Based on pecking order theory and static trade off theory as well as the determinants indicated by them to explain the ROA, we applied a multivariate linear regression analysis to identify such factors on a unique private database of companies' financial data collected s for the period 2006 to 2009 with 4096 observations. Along with traditional factors we also tested the region and TOC responsible for SME's books. The results indicate that all the independent variables included in the multiple regression linear model, have a negative coefficient, with the exception of the capital structure, financial expenses, return on turnover, location of companies and TOC responsible for accounting. These variables are statistically significant at 5% significance level (except the variable TOC). There seems to exist differences between companies in its profitability due to the TOC that is responsible for accounting.

Keywords: Return on Assets, Certified Accountants and interior regions.

Introduction

Since the publication of Modigliani and Miller (1958) seminal papers that studies on the capital structure of companies have multiplied but these focus mainly on large companies or in listed ones. But in Portugal, as in most countries, large and listed companies represent a small percentage of all the companies operating in the economy. The Portuguese business fabric is dominated by Small and Medium Enterprises (SMEs), i.e. by companies that have fewer than 250 employees (and a

turnover below 50 million or total assets less than 43 million Euros[1]), and more than 95% are less than 10 employees (INE, 2015). The researches that have been developed seek to explain the decision by the firms about its financing/ debt policies and the choice of its capital structure (i.e. the mix of equity and debt), focusing on most common capital structure theories: the Pecking Order theory (POT); the Tradeoff theory (TOT) or the Market timing theory. They take into account factors such as asymmetric information, agency costs and the tax effect, and often as determinants the leverage ratio, profitability, growth opportunities and (tangible) assets.

This paper raises the question of research: "The region where the firm operates, as well as its Certified Accountant (TOC), influences its Return on Assets (ROA)?". Throughout the work we will try to answer to this question, in the light of existing theories (mainly based on POT and TOT), identifying the determinants of return considering the factors that are suggested by the aforementioned theories, without resorting to a single theory. It focuses on a population that represents the majority of Portuguese business community, mainly SMEs located in the interior of Portugal. It apply the methodology of multiple linear regression to identify factors that better explain the profitability of these companies, using a unique private database of companies' financial data collected for the time frame 2006-2009.

This paper is divided into three sections, besides this introduction and conclusions. In the following section is made brief and succinct framework on capital structure theories. The determinants of the capital structure are listed and the research about the capital structure and its determinants in SMEs, at national and international level. Then, in Section 3, is described the methodological procedures to be applied in the empirical analysis (definition of objectives, assumptions and variables, as well as the sample and the period of analysis). On this point is also conducted a brief description of the region where the companies in the sample are inserted. Section 4 proceeds to the characterization of the sample, with some descriptive statistics concerning the

[1] Classification according to Decree-Law No. 372/2007 of November, 6, revised by Decree-Law No. 143/2009 of June, 16 and Recommendation No. 2003/361/EC of the European Commission of May, 6.

distribution of the companies in the study, as the sector of activity and size measured by number of employees, turnover and total assets as well as indicators profitability - return on total net assets. It is concerning to analyse the possible influence of the region and the TOC in corporate profitability. Then presents and discusses the results of the multivariate linear regression and test the hypotheses previously formulated. Finally, it exposes the main conclusions, limitations and suggestions for future research.

Theories and determinants of the capital structure

The capital structure is a strategic financial decision of companies involving its financing policy and the mix of capital that finances its assets. Several theories have been proposed to explain the firms' capital structure after the publication of Modigliani and Miller´s work (MM) in 1958, corrected in 1963 (Modigliani & Miller, 1963). MM claimed that there is not an optimal capital structure as was supported by Durand (1952) and (Schwartz, 1959).The most popular theories are the Pecking Order theory (Myers and Majluf, 1984) and the static Trade Off theory (DeAngelo & Masulis, 1980; Miller, 1977).

Static Trade off theory holds that each company has an optimal capital structure that results from the balance between the use of debt (debt target ratio) and tax benefits and other face to bankruptcy and other costs (such as agency costs) (Kraus & Litzenberger, 1973; Bie & Haan, 2007; Charalambakis & Psychoyios, 2012). The Pecking Order theory advocates that companies prioritize different sources of capital giving preference to the self-financing since the information asymmetry increases financing costs (Myers, 1977; Myers & Majluf, 1984; Helwege & Liang, 1996; López-Gracia & Sogorb-Mira, 2008; Serrasqueiro, Armada, & Nunes, 2011). As regards Bie and Haan (2007), the choice of financing sources are driven by adverse selection costs resulting from information asymmetry between managers (more informed) and investors (uninformed). Vast literature has sought to validate these theories in different markets and industry sectors as well as firms of different sizes (v. g. Vogt, 1994; de Miguel & Pindado, 2001; Graham & Harvey, 2001; Sogorb-Mira, 2005; López-Gracia & Sogorb-Mira, 2008; Vasiliou & Daskalakis, 2009; Serrasqueiro,

Nunes, Leitao, & Armada, 2010; Vieira & Novo, 2010; Serrasqueiro et al., 2011; Dong, Loncarski, Horst, & Veld, 2012a; Alves, Couto, & Francisco, 2015; Kakilli, 2015).

Another theory that attempts to explain the management decision in the choice of firms' capital structure is the market timing theory or the theory of synchronization of the market, presented initially by Baker and Wurgler (2002). This theory holds that companies issue new shares or resort to monetary and bond market to issue debt when the market is high and buy back shares when the market is down, corresponding respectively to the periods in which the cost of capital is at low or high.

This is possibly the least studied theories and was essentially applied to listed companies in the U.S. and the UK (Bie & Haan, 2007), or in new shares issues of firms that become public (IPO – Initial public Offerings) or in the issuance of shares of firms already established in the market (SEO - Seasoned Equity Offering) (Kaya, 2014). More recently have been published research which seek to validate this theory in different markets (v. g. Bie & Haan, 2007; Çelik & Akarim, 2012; Chen, Chen, Chen, & Huang, 2013; Dong et al., 2012b; Hovakimian, Opler, & Titman, 2001; Kaya, 2014; Vasiliou & Daskalakis, 2009; Wong, 2015).

Associated with each theory have been tested some determinants that aim to justify the capital structure and the related decisions. One of the first studies that attempt to identify the factors that determine the firms' capital structure was from Titman and Wessels (1988), followed by others like Frank and Goyal (2009) and Guo and Suliman (2010). These studied factors such as liquidity, profitability, non-debt tax shields, the singularity of products, among others. Other studies looked beyond firms' own characteristic factors, those related to the characteristics of the markets where they operate (economies more oriented to market or economies more dependent on banking) (Antoniou, Guney, & Paudyal, 2008; Acedo-Ramirez & Ruiz-Cabestre, 2014) or industry (Leary & Roberts, 2014). There are still to refer to research that have been performed on SMEs and unlisted companies or family firms (v. g. Islam & Khandaker, 2015; Joeveer, 2013; López-Gracia & Sogorb-Mira, 2008; Mac an Bhaird & Lucey, 2010; Michaelas, Chittenden, & Poutziouris, 1999; Serrasqueiro & Nunes, 2008).

Some of these researches have analysed factors influencing the capital structure of SMEs, such as the tangibility of assets; profitability; growth opportunities and the level of debt (Kebewar & Shah, 2013; Proença, Laureano & Laureano, 2014). The results obtained do not always coincide.

Research methodology

Characterization of Interior Region of Mainland Portugal

With the entry into force of Decree-Law No. 244/2002 of 5 November, Portugal was divided in NUTS - Nomenclature of Territorial Units for statistical purposes, which are appropriate to the current socio-economic profile of the region. This division began in 1986 with the objective of standardizing the collection of statistical information within the EU (Claudino, 2006). Claudino (2006, p.106) considers that "the regional construction ambiguity of Portuguese mainland territory has its roots in the absence of a clear geographical demarcation regions and own historical evolution of the regional process".

In terms of market concentration, it is clear the supremacy of the number of companies which can be seen in coastal compared to the inland. To highlight, there are in the centre of the country, a number of regions, all contiguous, with a very small number of firms. The political power, with the publication of Law No. 171/99 of 18 September, tried to combat this, however, these measures have not been effective, or if have succeed, have not yet been felt, as stated by some researches (Fernandes, 2013; Sequeira & Sá, 2008). The interior region of mainland Portugal has only 16.48% of all companies at the national level, and SMEs account for 99.76% (echelons up to 250 persons) of all companies at the national level and 99, 90% in the interior region. According to data published by Pordata, for the year 2009, presented in Table 1, of the 1198781 existing companies[2] in Portugal, 95.87% have fewer than 10 employees at its service, being one significant indicator of the importance of the group of micro-enterprises in the Portuguese business fabric.

[2] In this table, with the objective of characterizing the Portuguese business fabric it was considered all domestic companies, irrespective of their legal structure.

Table 1 - Non-financial companies by total and by size (number of employees)

		Number of employees in year 2009				
	Total	**<10**	**10-19**	**20-49**	**50-249**	**250+**
Portugal (unit)	1.198.781	1.149.325	28.225	14.365	5.970	896
Portugal (%)	100%	95,87%	2,35%	1,20%	0,50%	0,07%
Interior region (unit)	228473	220924	4704	2075	704	63
Interior region (%)	100%	96,70%	2,06%	0,91%	0,31%	0,03%
Int. Reg./Portugal (%)	19,06%	19,22%	16,67%	14,44%	11,79%	7,03%

Source: Own elaboration, based on data available in www.pordata.pt on 07/20/2013.

The heterogeneity between the coast and the Interior region happens not just in economic activity. The distribution of Potential Sustainability Index[3] follows the same behaviour. This indicator has declined in Portugal in recent decades. In 1971 it was 6.4 and in 2001 was 4.1, rising to 3.7 in 2009 and 3.4 in 2011. The worsening of this phenomenon is common and widespread throughout the territory. In 2001 there were 58 municipalities, whose sustainability index was less than or equal to 2.3. In 2011, the number of municipalities in this situation rises to 98 (INE, 2011). In 2011, Alcoutim, Penamacor, Vila Velha de Rodão and Idanha-a-Nova have the lowest indicator (1.1) which means that about one active for each individual aged 65 or more years. The municipalities of mainland Portugal, with higher rates are located in the north of the country: Paredes with 6.7; Vizela with 6.8; Paços de Ferreira with 7.0; and Lousada with 7.1(INE, 2011).

With regard to the surface of the territory, by geographical location, the interior of mainland Portugal has frankly superior values to the country's coastline, being

[3] The ratio between the working-age population and the elderly population, normally defined as the quotient between the number of people aged between 15 and 64 years and the number of people aged 65 and over (usually expressed as 100 (10^2) people aged 65 and over) (INE, 2011).

considered within 72.19% of the entire national territory. This indicator in conjunction with the concentration of people and businesses on the coast makes the population density by place of residence matches, in the interior, only 43.47% of the same indicator at the national level. The crude birth rate, by place of residence, the crude death rate by place of residence and the aging index[4] by place of residence are unfavourable indicators for the interior region. In other words, Portugal has a crude birth rate by place of residence, very close to the crude death rate by place of residence. However, the latter is slightly higher. Nevertheless, there are municipalities within the country that have values well below the national average, as is the case of Torre de Moncorvo with a crude birth rate of 2.7 ‰ and a crude death rate of 14.3 ‰. Despite this municipality has the lowest birth rate is not the one with the biggest difference between the two crude rates. The Vila Velha de Ródão municipality in the Castelo Branco district has a crude birth rate of 3 ‰ and a crude rate of mortality of 29 ‰, representing highest aging index by place of residence in the country: 540, 1.
In table 2 we can observe an aging index by place of residence in interior region close to double of that at national level, as a result of the supremacy of the crude death rate on the crude birth rate.

Table 2 - Indicators of the Portuguese population

	Crude birth rate by place of residence (‰)	**Crude death rate by place of residence** (‰)	**Aging index by place of residence** (No.)
Portugal	9,4	9,9	119,3
Interior Region	6,66	24,66	220,29

Source: Own elaboration, based on data available in www.pordata.pt on 07/20/2013.

[4] The ratio of the number of elderly persons of an age when they are generally economically inactive (aged 65 and over) to the number of young persons (from 0 to 14) (INE, 2011).

After describing the entire region interior of Portugal, the following indicators are divided by NUTS III that will be studied in this paper in order to better understand the composition of the sample in the population. The interior regions of mainland Portugal that will be considered in this paper and according to NUTS III are: Douro, Alto Trás-os-Montes, Cova da Beira, Beira Interior Norte, Ave, Dão-Lafões, Beira Interior Sul and Tâmega.

One of the analysed indicators is the gross amount in cash and / or in kind, paid to employees for the time worked or work done in normal and extraordinary periods. As can be seen in Table 3, this indicator recorded a positive average annual increase of 3.3%. Somehow becomes surprising that this increase in some regions as Beira Interior Sul, Dão-Lafões, Douro, and Tâmega, is higher than the national average. However, the remaining regions, with the exception of Beira Interior Norte, have values slightly below the national average. The only region with a negative average annual change remains the Ave region. Even with regard to the average earnings in monetary terms, the regions under analysis have values below the national average. This difference is very similar in the two years under review, 2004 and 2009, ranging, in 2009, between 69.81% for the region of Tâmega and 82.09% for the Dão-Lafões region. One cause for this difference may be in the size of the entrepreneurial fabric of the interior region. As shown by the analysis in Table 1, in the interior the number of companies with over 250 persons employed is reduced and those companies practice the highest salaries to the senior job levels (managers and company boards). Another reason may be related to the fact that there are few senior managers working in the interior regions, because the vast majority of firms are micro or small business, not having the financial capacity to support senior managers on its staff.

Table 3 - Average monthly earnings by geographic location

NUTS III	2004	2009	Annual Average Change
Portugal	877,50 €	1.034,20 €	3,34%
Alto Trás-os-Montes	649,50 €	764,70 €	3,32%
Alto Trás-os-Montes/Portugal	*74,02%*	*73,94%*	
Ave	798,40 €	666,90 €	-3,54%
Ave/Portugal	*90,99%*	*64,48%*	
Beira Interior Norte	678,20 €	781,00 €	2,86%
Beira Interior Norte/Portugal	*77,29%*	*75,52%*	
Beira Interior Sul	704,40 €	836,30 €	3,49%
Beira Interior Sul/Portugal	*80,27%*	*80,86%*	
Cova da Beira	663,80 €	780,90 €	3,30%
Cova da Beira/Portugal	*75,65%*	*75,51%*	
Dão-Lafões	706,60 €	849,00 €	3,74%
Dão-Lafões/Portugal	*80,52%*	*82,09%*	
Douro	678,70 €	806,40 €	3,51%
Douro/Portugal	*77,34%*	*77,97%*	
Tâmega	586,10 €	722,00 €	4,26%
Tâmega/Portugal	*66,79%*	*69,81%*	

Source: Own elaboration, based on data available in www.ine.pt

Table 4 shows the number of students enrolled in secondary education by the resident population aged between 15 and 17 years in Portugal. There was a positive average annual growth rate of about 5.2% from 2004 to 2010. The Ave region is the only one that recorded a negative average annual change of 5.1%. All other regions had average positive annual change, with particular emphasis on the regions of Beira Interior Sul and Tamega that showed average annual change significantly above the

national average. Note also that the eight regions under analysis, the Tamega is the region where the indicator is lower, coming in the years 2004/2005, 2005/2006 and 2006/2007, young people aged 15 to 17 years, to be greater in number than the students enrolled in secondary education, which presented the highest average annual growth rate.

Table 4 - Gross enrolment rate in secondary education by geographical location

NUTS III	academic year						Annual Average Change
	04/05	05/06	06/07	07/08	08/09	09/10	
Portugal (%)	107,6%	99,5%	102,3%	101,0%	146,7%	146,2%	5,2%
Alto Trás-os-Montes (%)	102,8%	93,4%	102,0%	108,6%	193,4%	158,4%	7,5%
Ave (%)	114,3%	122,9%	121,9%	87,9%	85,6%	83,3%	-5,1%
Beira Interior Norte (%)	110,5%	106,0%	101,9%	100,5%	161,3%	157,5%	6,1%
Beira Interior Sul (%)	136,8%	131,3%	129,8%	115,2%	243,8%	229,1%	9,0%
Cova da Beira (%)	112,4%	107,3%	106,5%	102,7%	168,6%	156,2%	5,6%
Dão-Lafões (%)	109,1%	99,8%	107,2%	99,9%	137,0%	141,6%	4,4%
Douro (%)	102,2%	93,0%	96,3%	103,6%	165,3%	159,9%	7,7%
Tâmega (%)	64,9%	60,0%	63,2%	63,6%	102,7%	110,7%	9,3%

Source: Own elaboration, based on data available in www.ine.pt

Finally, in Table 5, it is found that the weight that each of the regions under analysis has to national Gross Domestic Product (GDP) is very low. In 2009 only two regions account for 44.18% of national GDP: the Grande Porto represents 12.21% and the Grande Lisboa 31.97%.

Table 5 - Gross Domestic Product (GDP) by NUTS III (at current prices)

NUTS III	years							
	1995	1997	1999	2001	2003	2005	2007	2009
Portugal	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Alto Trás-os-Montes	1,35%	1,26%	1,25%	1,27%	1,25%	1,32%	1,30%	1,37%
Ave	3,94%	3,89%	3,86%	3,81%	3,72%	3,55%	3,54%	3,52%
Beira Interior Norte	0,69%	0,66%	0,67%	0,74%	0,71%	0,70%	0,69%	0,69%
Beira Interior Sul	0,68%	0,65%	0,62%	0,62%	0,61%	0,61%	0,60%	0,59%
Cova da Beira	0,61%	0,60%	0,59%	0,58%	0,56%	0,58%	0,57%	0,57%
Dão-Lafões	1,82%	1,86%	1,91%	1,96%	1,96%	1,97%	1,98%	1,97%
Douro	1,28%	1,21%	1,17%	1,22%	1,19%	1,22%	1,21%	1,30%
Tâmega	2,65%	2,64%	2,68%	2,76%	2,74%	2,74%	2,87%	2,90%

Source: Own elaboration, based on data available in www.ine.pt

In terms of GDP growth in the period 1995-2000, the domestic GDP showed a positive annual average change of 7.7%, observing in the following 5-year period a positive annual average change of 3.92%, and in the period 2005-2010 the average annual positive change of 2.3%. The analysed regions showed a similar growth, with the exception of Beira Interior Norte, that in the period 1995-2000, registered a positive annual average growth of 10.27%, clearly above the national average. Nonetheless, the positive annual average change in 2000-2005 was only 1.74%, returning in the years following the values close to the national average. This behaviour, atypical, may be related to the decline of the wool industry at the end of the last century, beginning of the current one. As a result of reduced monthly average income found in the regions under review, its population has a low purchasing power *per capita*, as can be seen in Table 6.

Table 6 - Purchasing power *per capita* by geographic location

NUTS III	1997	2000	2009
Portugal	100,00%	100,00%	100,00%
Alto Trás-os-Montes	54,82%	56,87%	67,43%
Ave	62,40%	66,95%	76,67%
Beira Interior Norte	60,57%	66,13%	73,53%
Beira Interior Sul	71,43%	74,80%	87,51%
Cova da Beira	67,00%	71,55%	78,63%
Dão-Lafões	59,98%	64,66%	72,53%
Douro	50,87%	54,99%	70,88%
Tâmega	47,15%	53,22%	63,48%

Source: Own elaboration, based on data available in www.ine.pt

Analysing the figures presented in the tables discussed throughout this point, it can be seen that the population density is quite different when considering the coast or the interior of Portugal, as well as the active population is, in relative terms, higher in coastline, which highlights these regions more attractive for fixing active population. This phenomenon is in agreement to the arguments by Ludema and Wooton (2000) that indicates that firms attract population. It is indeed where companies exists that attract the population or where there are people that come up more companies.

Not being objective of this paper to determine which of the components is cause or effect, it is still an issue that we consider of interest to see what should be the policies to follow, so that one can speak of harmonious development of the country, striving to interior of desertification with sustainable measures.

Objectives and research hypotheses

This study aims to analyse of the factors that can determine the profitability of the companies active in the interior of Portugal, including the location of companies and

the TOC responsible for accounting. I.e., by the number of variables in research, we intend to realize what or which of these variables exert a greater influence on the profitability of the asset (measure by the return on assets –ROA).

The objective, as defined above, raises the research question indicated in Point 1 of this paper, being our purpose to respond to it along this paper. Additionally research hypotheses were formulated, supported by the review of the literature conducted and determinants associated with the tangibility of the asset (H5), using as proxy the current assets of the company; growth opportunities (H3), using the gross investment as an indicator of these opportunities; the cost of debt, measured by the financial expenses (H4); the level of indebtedness measured by its complementary which is the capital structure that is calculated by the equity ratio weighted by total assets and current liabilities by item (H1 and H6, respectively). Another determinant that is not as stated in the literature that we decided to consider equity as measured by the items: social capital, retained earnings and additional benefits. Thus, in order to answer the research question were formulated the following research hypotheses:

H1: The return on assets is related to firm's capital structure.

H2: The return on assets is related to equity of the firm.

H3: The return on assets is related to gross investment of the firm.

H4: The return on assets is related to firm's financial expenses.

H5: The return on assets is related to current assets of the firm.

H6: The return on assets is related to current liabilities of the firm.

H7: The return on assets is related to region where the firm is located.

H8: The return on assets is related to TOC responsible for the firm's accounting.

Sample and collection of data

The population of the study refers to the companies of the interior of Portugal which account for a total of 60329 companies[5] in 2009 distributed throughout the interior of Portugal. The sample is neither probabilistic nor random, being considered casual or

[5] One of the conditions for the company be part of the sample is to be presented IES in the years 2006 to 2009, being one of the conditions so that we can ensure the balancing of the data.

convenient sample. In this type of sampling, the likelihood of an element belonging to the sample is not equal to the remaining elements, not followed, however, the basic principles of probability theory (Marôco, 2011). However, the author considers that in many research settings, it is not possible, practical or even desirable, for limited time and / or cost obtain a probabilistic sample. To collect the companies' IES, we selected only companies headquartered in the interior of Portugal, framed in Article 2º of Law No. 171/99 of 18 September, some of which are accounting firms belonging to the NUTS III: Alto Trás-os-Montes, Ave, Douro, Tâmega, Beira Interior Norte, Beira Interior Sul, Cova da Beira, e Dão Lafões. For the sample were only be considered firms incorporated under the legal form of companies.

The collection of data, from our point of view it is an added value in in this paper, insofar as 1024 companies' data were collected comprising the sample. Thus, the collected data can be classified as secondary source (Costa, 2012), since, although they are collected directly from the companies or entities related to them, they were collected through tax documents. The data collection was made through the Simplified Business Information (IES) for the years 2006 to 2009 inclusive. It should be noted that in 2006, was introduced the IES, previously known as Annual Declaration (AD). In 2010, IES was dramatically changed due to the implementation of the Accounting Standardisation System (known by the acronym SNC). Thus, during the period 2006-2009, the models used by companies to disclose their accounts remain unchanged, allowing a homogeneous computer processing for all years.

For reasons of confidentiality, from the information provided have been omitted any information that could lead to the identification of companies, having been assigned in the database a number to companies (a code) when introducing the respective data.

Employed Variables

Whereas the main objective of this research is to analyse the variables influencing the profitability of the assets of the companies of the interior region of Portugal, have set up initially the research variables, as presented in Table 7.

Table 7 - Observable variables

Name	Description	Unit	Source
X1	Total Net Assets	€	IES – A0276
X2	Turnover	€	IES – A0133
X3	Earnings Before Taxes	€	IES – A0146
X4	Employees	€	IES – A0417
X5	Financial expenses	€	IES - A0116
X6	Gross investment	€	IES - A0218
X7	Current Liabilities (Banks)	€	IES - A0317
X8	Long-term debt (Banks)	€	IES - A0299
X9	Total liabilities	€	IES - A0336
X10	Equity	€	IES - A0291
X11	Share capital	€	IES - A0277
X12	Supplementary capital contributions	€	IES - A0280
X13	Retained Earnings	€	IES - A0288
X14	Cash & Equivalents (Cash + Banks)	€	IES - A0268
X15	Current Assets - Inventory	€	IES - A0234
X16	Current Assets - Debts	€	IES - A0258
X17	Current Assets - Securities	€	IES - A0265
X18	Current Assets - Deferrals Accounts	€	IES - A0273
X19	Current liabilities	€	IES - A0331
X20	Headquarters Location		IES – Q02 n.º 1
X21	TOC – Certified Accountant		IES – Q09 n.º 2

The following variables were also used:

- Size[6] (Dim) - this variable takes the value of 1 for micro enterprises, 2 for small enterprises, 3 for medium-sized companies and the value of 4 for large companies;
- The NUT variable that takes the value of 1 for companies based in the NUT Douro, 2 for NUT Alto Trás-os-Montes, 3 for the NUT Cova da Beira, 4 for NUT Beira Interior Norte, 5 for NUT Ave, 6 for NUT Dão e Lafões, 7 for NUT Beira Interior Sul, and 8 for NUT Tamega;
- Economic activity sector (CAE), which assigns the value of 1 for the primary sector, 2 to the secondary sector and 3 for the tertiary sector. This variable was obtained based on the 2009 Portuguese classification of economic activities (revision 3). The primary sector includes the division's activities 01 to 09; the secondary sector includes the activities of the division 10 to 43 and Division 45 to 99 for the tertiary sector;
- Return on Total Net Assets (ROA), being the dependent variable, is calculated by dividing Earnings Before Taxes (EBT) by Total Net Assets.

Treatment and Data Analysis

The treatment and data analysis had begun with the reading of the IES. For this purpose we used the Able2ExtractProfessional Version 6.0 software to convert information to Excel. Once inserted the information in Excel, we proceeded to the construction of filters, which allow removing the several observable variables. Then it was constructed a database, which was analysed through IBM SPSS software version 21. During all these phases, control mechanisms have been developed in order to ensure the reliability of data (Costa, 2012). In the processing of data in Excel, a numerical coding of companies was used. Although the data obtained, the tax returns do not have confidential character, this procedure ensures the confidentiality of it, given that they are not publicly available (Desai & Dharmapala, 2009).

The general model to use is expressed in Equation 1:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \ldots + \beta_k X_k + \varepsilon_i, \ (i=1, 2, \ldots, n) \qquad (1)$$

[6] The criteria set out in the Commission Recommendation 2003/361 / EC of May, 6 were followed and are used observable variables Total net assets, Turnover and Employees.

Where,

Y_i: Dependent variable (ROA - Return on Total Net Asset)

X_1, X_2, ..., X_k: are the independent variables presented in Table 6 above;

β_0: the interception coefficient;

β_k: is partial independent variable slope (k = 1, ..., n);

ε_i: random error.

Collected all the information, we must encode it, in order to measure the concepts, establish causality and create associations between variables. Thus, we proceeded to descriptive statistical analysis. Given that include several explanatory variables, or independent variables, we used multiple linear regression (Rodrigues, 2012).

Analysis and discussion of results

Sample Characterization

The sample characterization will be done by sector, by size and by region. In terms of sector of activity, companies were classified into three sectors: primary, secondary and tertiary due to simplification and clarity of analysis. Companies were also divided by size into 4 groups: micro, small, medium and large companies. Table 8 exhibits the distribution of companies (number) in the sample by size and economic sector.

Table 8 – Number of companies in the sample by size and activity sector

Size of firm		**Activity Sector**			**Total**
		Primary	**Secondary**	**tertiary**	
Micro	n	32	201	608	841
	% Size of firm	3,8%	23,9%	72,3%	100,0%
	% Activity Sector	82,1%	70,0%	87,1%	82,1%
Small	n	6	73	79	158
	% Size of firm	3,8%	46,2%	50,0%	100,0%

	% Activity Sector	15,4%	25,4%	11,3%	15,4%
Medium	n	1	10	10	21
	% Size of firm	4,8%	47,6%	47,6%	100,0%
	% Activity Sector	2,6%	3,5%	1,4%	2,1%
Large	n	0	3	1	4
	% Size of firm	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
	% Activity Sector	0,0%	1,0%	0,1%	0,4%
Total	**n**	**39**	**287**	**698**	**1024**
	% Size of firm	**3,8%**	**28,0%**	**68,2%**	**100,0%**
	% Activity Sector	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Table 9 presents a characterization of the sample by NUT III and activity sector (number of companies in each category).

Table 9 - Number of companies in the sample by activity sector and NUT III

NUT III		Economic Activity Sector			**Total**
		Primary	**Secondary**	**Tertiary**	
Douro	n	11	37	143	191
	% NUT III	5,8%	19,4%	74,9%	100,0%
	% Activity Sector	28,2%	12,9%	20,5%	18,7%
Alto Trás-os-Montes	n	10	80	220	310
	% NUT III	3,2%	25,8%	71,0%	100,0%
	% Activity Sector	25,6%	27,9%	31,5%	30,3%
Cova da Beira	n	1	13	44	58

	% NUT III	1,7%	22,4%	75,9%	100,0%
	% Activity Sector	2,6%	4,5%	6,3%	5,7%
Beira Interior Norte	n	3	16	39	58
	% NUT III	5,2%	27,6%	67,2%	100,0%
	% Activity Sector	7,7%	5,6%	5,6%	5,7%
Ave	n	0	6	9	15
	% NUT III	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
	% Activity Sector	0,0%	2,1%	1,3%	1,5%
Dão-Lafões	n	9	83	174	266
	% NUT III	3,4%	31,2%	65,4%	100,0%
	% Activity Sector	23,1%	28,9%	24,9%	26,0%
Beira Interior Sul	n	1	21	22	44
	% NUT III	2,3%	47,7%	50,0%	100,0%
	% Activity Sector	2,6%	7,3%	3,2%	4,3%
Tâmega	n	4	31	47	82
	% NUT III	4,9%	37,8%	57,3%	100,0%
	% Activity Sector	10,3%	10,8%	6,7%	8,0%
Total	**n**	**39**	**287**	**698**	**1024**
	% NUT III	**3,8%**	**28,0%**	**68,2%**	**100,0%**
	% Activity Sector	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

To draw up the tables below, Tables 10 to 13, we excluded two companies in the sample, they present unusual features for a company such as Total Net Asset be zero as they can skew the results. Everything indicates that this may be related to accounting errors. Were also excluded from the sample, two firms for presenting excessively negative Earnings Before Taxes (EBT) compared with the Total Net Asset, that may likewise, skew the results.

Thus, by analysing the results presented in Table 10, it appears that 81.7%, of the 4080 IES, concern to micro-enterprises' IES and only 0.3% are related to large companies.

Table 10 - Earnings Before Taxes of the companies in the sample

Size	**n**	**Mean**	**Standard deviation**	**Minimum**	**Maximum**
Micro	3333	7.344 €	47.356 €	-387.260 €	1.555.771 €
Small	634	45.632 €	200.274 €	-1.901.885 €	2.095.472 €
Medium	99	225.906 €	941.431 €	-5.956.128 €	3.688.968 €
Large	14	5.870.475 €	7.783.250 €	404.722 €	26.241.808 €
Total	**4080**	**38.716 €**	**583.788 €**	**-5.956.128 €**	**26.241.808 €**

In Table 11 we present the number of observations by firm size for situations in which registered a negative EBT and a positive EBT, in each year under appraisal. Over the four years under appraisal, of the 4.080 observations in the study, 26.7% had a negative EBT. This amount breaks down by four years in study, evenly, with a slight increase in 2008, but just down the following year. Making the analysis by size of companies it can be seen that micro-enterprises are those with the highest percentage of companies with negative EBT (28.9%), followed by medium-sized companies (19.2%) and then small businesses (17.2%). It should be noted that in our sample large companies have a positive EBT in all the years under review.

Table 11 – Number of companies with positive and negative EBT

Companies size			**year**				**Total**
			2006	**2007**	**2008**	**2009**	
Micro	Positive EBT	n	596	607	577	591	2371
		% Total	17,9%	18,2%	17,3%	17,7%	71,1%
	Negative EBT	n	232	230	254	246	962
		% Total	7,0%	6,9%	7,6%	7,4%	28,9%
	Total	*n*	*828*	*837*	*831*	*837*	*3333*
		% Total	*24,8%*	*25,1%*	*24,9%*	*25,1%*	*100,0%*
Small	Positive EBT	n	133	126	128	138	525
		% Total	21,0%	19,9%	20,2%	21,8%	82,8%
	Negative EBT	n	29	28	32	20	109
		% Total	4,6%	4,4%	5,0%	3,2%	17,2%
	Total	*n*	*162*	*154*	*160*	*158*	*634*
		% Total	*25,6%*	*24,3%*	*25,2%*	*24,9%*	*100,0%*
Medium	Positive EBT	n	22	22	18	18	80
		% Total	22,2%	22,2%	18,2%	18,2%	80,8%
	Negative EBT	n	5	4	7	3	19
		% Total	5,1%	4,0%	7,1%	3,0%	19,2%
	Total	*n*	*27*	*26*	*25*	*21*	*99*
		% Total	*27,3%*	*26,3%*	*25,3%*	*21,2%*	*100,0%*
Large	Positive EBT	n	3	3	4	4	14
		% Total	21,4%	21,4%	28,6%	28,6%	100,0%
	Total	*n*	*3*	*3*	*4*	*4*	*14*
		% Total	*21,4%*	*21,4%*	*28,6%*	*28,6%*	*100,0%*
Total	Positive EBT	**n**	**754**	**758**	**727**	**751**	**2990**
		% Total	**18,5%**	**18,6%**	**17,8%**	**18,4%**	**73,3%**
	Negative EBT	**n**	**266**	**262**	**293**	**269**	**1090**
		% Total	**6,5%**	**6,4%**	**7,2%**	**6,6%**	**26,7%**
	Total	**n**	**1020**	**1020**	**1020**	**1020**	**4080**
		% Total	**25,0%**	**25,0%**	**25,0%**	**25,0%**	**100,0%**

The values shown in table 12 suggest, as was expected, that both the total net assets and the turnover, vary according to the size of companies.

Table 12- Total Net Asset and Turnover of companies in the sample

		Company's size				
Variable		**Micro**	**Small**	**Medium**	**Large**	**Total**
Total net asset	**n**	3333	634	99	14	4080
	Mean	296.101 €	1.370.504 €	7.997.452 €	112.336.637 €	1.034.378 €
	Standard deviation	795.489 €	1.617.090 €	7.881.797 €	77.457.053 €	8.105.239 €
	Minimum	867 €	34.356 €	144.259 €	30.149.292 €	867 €
	Maximum	21.944.133 €	18.087.392 €	39.936.071 €	227.829.338 €	227.829.338 €
Turnover	**n**	3333	634	99	14	4080
	Mean	234.519 €	1.539.419 €	10.542.106 €	128.069.481 €	1.126.050 €
	Standard deviation	342.103 €	1.885.566 €	12.145.771 €	84.079.383 €	9.211.881 €
	Minimum	- €	23.676 €	218.495 €	38.410.861 €	- €
	Maximum	4.314.731 €	22.557.849 €	98.402.341 €	279.465.299 €	279.465.299 €

Variables that determines the return on total net asset

After a brief characterization of the sample we carry on with the determination of the relationship between variables using linear regression by the least ordinary squares method. The fitted model has a coefficient of determination, R^2 Adjusted, of 0.555. That is 55.5% of the Return on Total Net Assets can be explained by the independent variables in the model through the method "Enter," and the remaining variability may be explained by factors not included in the model. The ANOVA shows that the model is significant for any level of significance (p-value <0.001). The model shows indicates non-autocorrelation, as the Durbin-Watson test has the value of 1,958. As a result, the residuals are independent. The independent variables show no multicolinearity problems since all VIF are less than 10.

Table 13 – Linear regression results

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	-,011	,008		-1,293	,196		
Capital structure	,472	,008	1,403	60,820	,000	,206	4,865
Gross Investment	-,019	,003	-,084	-7,209	,000	,801	1,248
Share capital	-,418	,009	-,960	-44,830	,000	,239	4,187
Financial Expenses	,437	,153	,030	2,859	,004	,973	1,028
EBT to Turnover Ratio	,006	,001	,081	7,544	,000	,948	1,054
Size	-,014	,004	-,040	-3,672	,000	,929	1,077
Current Asset - Inventories	-,035	,007	-,055	-4,659	,000	,796	1,256
Current Asset - Securities	-,146	,045	-,034	-3,252	,001	,973	1,028
Cash & Equivalents (Cash + Banks)	-,041	,009	-,051	-4,334	,000	,795	1,259
Current Assets - Deferrals Accounts	-,188	,051	-,039	-3,711	,000	,975	1,025
Retained Earnings	-,403	,009	-1,471	-45,563	,000	,105	9,520
Supplementary capital contributions	-,392	,011	-,575	-35,171	,000	,409	2,446
Current Liabilities (Banks)	-,027	,010	-,029	-2,596	,009	,883	1,133
TOC – Certified Accountant	,004	,002	,018	1,724	,085	,961	1,041
NUT III (location)	,003	,001	,038	3,594	,000	,963	1,038

By the analysis of Table 13 it is found that all the independent variables included in the model, have a negative coefficient, with the exception of the following independent variables: capital structure, financial expenses, return on turnover, location of companies and TOC responsible for accounting. All independent variables

that have a negative coefficient, except for the "size" of the company, are extracted from the companies' balance sheet. This behavior of the variables may be considered normal in view of the fact that the smaller the total net asset of companies greater is the dependent variable "return on total net asset". The result obtained by the independent variable "size", it is nonetheless surprising to the extent it indicates to us that large companies have lower returns than small companies.

The independent variable that contributes positively to the return on total net assets is the capital structure (47.2%), validating in this way H1. Followed by the financial expenses (43.7%), validating the H4. This behavior may indicate that companies in the sample follow the theory of trade-off since the financial expenses contribute positively to the generation of return on total net assets.

In order to test H7, the methodology used in the previous hypothesis test was followed. The possible validation may indicate that location of a company (the region where a company belongs) will influence the return on net assets.

Table 14 – Average Return on net assets by District

Headquarter location	**Mean**	**n**	**Std. Deviation**	**Minimum**	**Maximum**
Bragança	0,0111293	951	0,1554	-1,5290	0,6740
Vila Real	0,0137487	959	0,1653	-1,5550	0,9610
Guarda	0,0046757	259	0,2021	-1,9390	0,5300
Castelo Branco	0,0237241	406	0,1745	-1,2460	0,5750
Viseu	0,0302506	1185	0,1663	-1,3770	0,9730
Aveiro	0,0292500	28	0,1718	-0,6290	0,2910
Porto	0,0993750	16	0,0669	0,0140	0,2230
Braga	0,0036513	261	0,1757	-1,4840	0,5020
Total	**0,0181601**	**4065**	**0,1676**	**-1,9390**	**0,9730**

Analysing table 14, we observe that Porto and Viseu districts are those that show higher average return. Guarda and Braga districts are those that display lower average return on net assets. In this way, we confirm that the region where is the

location of companies' headquarters influences its return. It is verified, consequently, that the region where the company is located influences their profitability. In this sense, to validate the H7 we proceeded to the application of statistical nonparametric Kruskal-Wallis test. Therefore, it has been found the violation of the assumption of normality of the variables as well as the violation of the sample size assumption. It is noted that this is one of the suitable tests to compare the distributions of two or more variables observed in two or more independent samples (Marôco, 2011). The results show a χ^2= 53.984 with 7 degrees of freedom and a p-value <0.001, which allows to reject H0. It follows, in this way; there is at least one district in which companies, located in it, have different return from the rest.

With regard to TOC and given the important role they have in SMEs, as several studies stated (*e.g.,* Carvalho, 2013; Guerrero, 2012; Pereira, 2012), we tried to assess whether there is a relationship between TOC and corporate profitability. Our sample, over 4 years of analysis, has 529 responsible TOC, accounting for 4065 observations under analysed (i.e., number of IES in the sample). This variable, in the regression analysis shown in Table 15, it is not statistically significant at the 5% significance level. If we assume a 10% significance level obtained a 1.8% impact on the profitability of Total net Assets, the H8 is validated. As shown by the table 15 analysis, the average ROA increases as the TOC is responsible for a larger number of accounts Fernandes (2013) obtained similar behaviour when he compares the number of accounts a TOC is responsible with the use of tax benefits to the interior by companies.

Table 5 – Average return (standard deviation) on total net asset by group of TOC.

n.º accounts / TOC	**Mean**	**N**	**Std. Deviation**
<=20	0,012390	2248	0,181964
[21;60]	0,018939	724	0,161850
>=61	0,029512	1093	0,137140
Total	0,018160	4065	0,167553

Thus, by the described above, as well as the values shown in Table 15, there seems to be differences between companies in its profitability due to the TOC that is responsible for accounting. However, to support this suspicion there is a need to resort to a statistical test. The results obtained by the statistical test of Kruskal-Wallis χ^2 = 4,537, with 2 degrees of freedom and a p-value = 0,103, indicate not reject H0. We conclude therefore that the differences observed are not statistically significant, thus, not validating H8. Meaning it is not because the companies have a TOC that will get better returns.

Conclusion and suggestions for future research

This study aims to the analysis of the factors that can determine the profitability of the companies located in the interior of Portugal. For this purpose we took into account a sample of 1,024 enterprises, located in the interior north and center of Portugal, from various sectors of economic activity.

It was made a characterization of the business fabric of the interior regions of Portugal. It turns out that both the national and regional level, the business fabric consists mainly of small companies. Although the interior regions corresponds approximately 72% of the total national geographical area, only 19% of total national companies are located in the inland. With regard to the resident population, the interior corresponds to only 22% of national population resident. Only with regard to the number of companies per resident population is that the interior regions (0.1544) have a value close to the national average (0.1719). We observe that the average salary in the interior regions corresponds from about 70% to 80% of the average salary at national level. The weight that these regions represent in the national GDP is very low, and Ave region is the one that has a greater weight with about 3.5% in 2009. This gives a per capita purchasing power lower than the national average of about from 63% to 87.5%. In other words, these indicators reveal the fragile economic situation they are in the interior regions of Portugal.

We observed that the group of micro-enterprises is the one with greater disparities of Net Total Assets as well as higher turnover. This situation shows that micro-

enterprises invested proportionally more than large companies, however, this investment appears to be less profitable in micro-enterprises, despite the increase in turnover. Serrasqueiro et al. (2010) reached similar conclusions in the sense that small companies have an investment in research and development that does not translate into the company's profitability increases. However, according to Audretsch, Klomp, Santarelli and Thurik (2004), small businesses can have a high growth potential, as they often operate on a scale of production below the optimum, which supposes the partial use of internal capacity as well as the partial operation of the market, where they are located. Through multiple linear regression found that items of the balance sheet, taken in isolation in the model, negatively affect the return on total net assets. However, the capital structure, measured by the ratio between shareholders' equity and the net total assets, is positively and statistically significant related to that return, and has the highest coefficient. The retained earnings have a negative average value as a result of successive negative results accumulated over the years. The fact that this variable has a negative coefficient with a high load in the linear regression model can be related to the fact that average value of this variable is negative. Also note that the results indicate that companies may be following the tradeoff theory, since the coefficient of financial expenses is positive and statistically significant.

As limitations of this study we may consider the fact that the sample is only made up of enterprises with legal structure of companies without regard to individual entrepreneurs. Since the sample is convenience, it may be another limitation of work. As suggestions for future research proposes the same analysis by sector and company size. You can also use other proxies for the determinants of tangibility and growth opportunities.

References

Acedo-Ramirez, M. A., & Ruiz-Cabestre, F. J. (2014). Determinants of Capital Structure: United Kingdom Versus Continental European Countries. *Journal of International Financial Management & Accounting*, *25*(3), 237–270.

Alves, P., Couto, E. B., & Francisco, P. M. (2015). Board of directors' composition and capital structure. *Research in International Business and Finance*, *35*, 1–32.

Antoniou, A., Guney, Y., & Paudyal, K. (2008). The determinants of capital structure: Capital market-oriented versus bank-oriented institutions. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, *43*(1), 59–92.

Audretsch, D. B., Klomp, L., Santarelli, E., & Thurik, a. R. (2004). Gibrat's Law: Are the Services Different? *Review of Industrial Organization*, *24*(3), 301–324.

Baker, M., & Wurgler, J. (2002). Market timing and capital structure. *Journal Of Finance*, *57*(1), 1–32.

Bie, T. DE, & Haan, L. DE. (2007). Market timing and capital structure: EVIDENCE FOR DUTCH FIRMS. *De Economist*, *155*(2), 183–206.

Carvalho, S. T. M. (2013). *SNC: uma viragem na profissão do TOC em Portugal?* Universidade de Coimbra.

Çelik, S., & Akarim, Y. D. (2012, December). Does Market Timing Drive Capital Structure? Empirical Evidence from an Emerging Market. *International Journal of Economics and Financial Issues*.

Charalambakis, E. C., & Psychoyios, D. (2012). What do we know about capital structure? Revisiting the impact of debt ratios on some firm specific factors. *Applied Financial Economics*, *22*, 1727–1742.

Chen, D.-H., Chen, C.-D., Chen, J., & Huang, Y.-F. (2013). Panel data analyses of the pecking order theory and the market timing theory of capital structure in Taiwan.

Claudino, S. (2006). Portugal peninsular e os desafios regionais. *Finisterra: Revista Portuguesa de Geografia*, *41*(81), 105–120.

Costa, D. (2012). A recolha de dados: técnicas utilizadas. In H. C. Silvestre & J. F. Araújo (Eds.), *Metodologia para a Investigação Social* (Escola Edi, pp. 141–170). Lisboa: Escolar Editora.

de Miguel, A., & Pindado, J. (2001). Determinants of capital structure: new evidence from Spanish panel data. *Journal of Corporate Finance*, *7*(1), 77–99.

DeAngelo, H., & Masulis, R. W. (1980). Optimal capital structure under corporate and

personal taxation. *Journal of Financial Economics*, *8*(1), 3–29.

Desai, M., & Dharmapala, D. (2009). Corporate tax avoidance and firm value. *The Review of Economics and Statistics*, *91*(3), 537–546.

Dong, M., Loncarski, I., Horst, J., & Veld, C. (2012a). Decisions : Market Timing , Pecking Order , or Both ? *Financial Management*, (1984), 637–663.

Dong, M., Loncarski, I., Horst, J. ter, & Veld, C. (2012b). What Drives Security Issuance Decisions: Market Timing, Pecking Order, or Both? *Financial Management*, *41*(3), 637–663.

Durand, D. (1952). Costs of debt and equity funds for business: trends and problems of measurement. *Conference on Research in Business Finance*, 215–262.

Fernandes, A. B. (2013). *A Importância dos Benefícios Fiscais para as Empresas do Interior de Portugal*. Universidade da Beira Interior.

Frank, M. Z., & Goyal, V. K. (2009). Capital Structure Decisions Around the World: Which Factors are Reliably Important? *SSRN Electronic Journal*, 1–37.

Graham, J. R., & Harvey, C. R. (2001). The theory and practice of corporate finance: evidence from the field. *Journal of Financial Economics*, *60*(2-3), 187–243.

Guerreiro, A. H. M. (2012). O Relato de Sustentabilidade , o Técnico Oficial de Contas e a OTOC. In *IV Congresso dos TOC uma nova atitude* (pp. 1–16). Lisboa: Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas.

Guo, E., & Suliman, O. (2010). Corporate operating characteristics and capital structure : causality testing in heterogeneous panel data. *Applied Financial Economics*, *20*, 1901–1922.

Helwege, J., & Liang, N. (1996). Is there a pecking order? Evidence from a panel of IPO firms. *Journal of Financial Economics*, *40*(3), 429–458.

Hovakimian, A., Opler, T., & Titman, S. (2001). The debt-equity choice. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, *36*(1), 1–24.

INE. (2011). *Censos 2011 – Resultados Definitivos - Portugal*. (I. P. Instituto Nacional de Estatística, Ed.). Lisboa.

INE. (2015).Statistical Information: Enterprises (No.) by Geographic localization (NUTS - 2013) and Economic activity (Subclass - CAE Rev. 3); Annual.

Retrieved from https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0008466&contexto=pi&selTab=tab0&xlang=en

Islam, S. Z., & Khandaker, S. (2015). Firm leverage decisions: Does industry matter? The North American Journal of Economics and Finance, 31, 94–107.

Joeveer, K. (2013). What do we know about the capital structure of small firms? *Small Bus Econ*, *41*, 479–501.

Kakilli Acaravci1, S. (2015). The determinants of capital structure: Evidence from the Turkish manufacturing sector. *International Journal of Economics and Financial Issues*, *5*(1), 158–171.

Kaya, H. D. (2014). The Market Timing Theory of Capital Structure Revisited : Evidence from the SEO Market, *8*(1), 62–74.

Kebewar, M., & Shah, S. M. N. A. (2013). T HE EFFECT OF D EBT ON C ORPORATE P ROFITABILITY : E VIDENCE FROM F RENCH. *Brussels Economic Review*, *56*(1), 43–60.

Kraus, A., & Litzenberger, R. H. (1973). A STATE-PREFERENCE MODEL OF OPTIMAL FINANCIAL LEVERAGE. *The Journal of Finance*, *28*(4), 911–922.

Leary, M. T., & Roberts, M. R. (2014). Do Peer Firms Affect Corporate Financial Policy? *Journal of Finance*, *69*(1), 139–178.

López-Gracia, J., & Sogorb-Mira, F. (2008). Testing trade-off and pecking order theories financing SMEs. *Small Business Economics*, *31*, 117–136.

Ludema, R. D., & Wooton, I. (2000). Economic geography and the fiscal effects of regional integration. *Journal of International Economics*, *52*(2), 331–357.

Mac an Bhaird, C., & Lucey, B. (2010). Determinants of capital structure in Irish SMEs. *Small Business Economics*, *35*(3), 357–375.

Marôco, J. (2011). *Análise estatística com o SPSS Statistics*. Lisboa: ReportNumber.

Michaelas, N., Chittenden, F., & Poutziouris, P. (1999). Financial Policy and Capital Structure Choice in U . K . SMEs : Empirical Evidence from Company Panel Data. *Small Business Economics*, (12), 113–130.

Miller, E. M. (1977). Risk, uncertainty, and divergence of opinion. *The Journal of*

Finance, *32*(4), 1151–1168.

Modigliani, F., & Miller, M. H. (1958). The cost of capital, corporation finance and the theory of investment. *The American Economic Review*, *XLVIII*(3), 261–280.

Modigliani, F., & Miller, M. H. (1963). Corporate income taxes and the cost of capital: A correction. *The American Economic Review*, *53*(3), 433–443.

Myers, S. C. (1977). Determinants of corporate borrowing. *Journal of Financial Economics*, *5*(2), 147–175.

Myers, S. C., & Majluf, N. S. (1984). Corporate financing and investment decisions when firms have information that investors do not have. *Journal of Financial Economics*, *13*(2), 187–221.

Pereira, E. M. M. (2012). *O regime de normalização para as microentidades*. Universidade de Aveiro.

Proença, P., Laureano, R. M. S., & Laureano, L. M. S. (2014). Determinants of Capital Structure and the 2008 Financial Crisis: Evidence from Portuguese SMEs. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *150*, 182–191.

Ramalho, J. J. S., & da Silva, J. V. (2009). A two-part fractional regression model for the financial leverage decisions of micro, small, medium and large firms. *Quantitative Finance*, *9*(5), 621–636.

Rodrigues, S. C. A. (2012). *Modelo de Regressão Linear e suas Aplicações*. Universidade da Beira Interior.

Schwartz, E. (1959). Theory of the Capital Structure of the Firm. *Journal of Finance*, *14*(1), 18–39.

Sequeira, T., & Sá, F. (2008). Benefícios fiscais ao serviço do desenvolvimento regional ? O caso do distrito de vila real , no norte interior português. *1.º Congresso de Desenvolvimento Regional de Cabo Verde 15.º Congresso Da APDR*, 2420–2447.

Serrasqueiro, Z., Nunes, P. M., Leitao, J., & Armada, M. (2010). Are there non-linearities between SME growth and its determinants? A quantile approach. *Industrial and Corporate Change*, *19*(4), 1071–1108.

Serrasqueiro, Z. S., Armada, M. R., & Nunes, P. M. (2011). Pecking Order Theory

versus Trade-Off Theory: are service SMEs' capital structure decisions different? *Service Business*, *5*(4), 381–409.

Serrasqueiro, Z. S., & Nunes, P. M. (2008). Performance and size: empirical evidence from Portuguese SMEs. *Small Business Economics*, *31*(2), 195–217.

Sogorb-Mira, F. (2005). How SME uniqueness affects capital structure: Evidence from a 1994-1998 Spanish data panel. *Small Business Economics*, *25*(5), 447–457.

Titman, S., & Wessels, R. (1988). The Determinants of Capital Structure Choice. *The Journal of Finance*, *43*(1), 1–19.

Vasiliou, D., & Daskalakis, N. (2009). Institutional characteristics and capital structure: A cross-national comparison. *Global Finance Journal*, *19*(3), 286–306.

Vieira, E. S., & Novo, A. J. (2010). A Estrutura de Capital das PME: evidência no mercado português. *Estudos Do ISCA*, *2*(2), 1–19.

Vogt, S. C. (1994). The role of internal financial sources in firm financing and investment decisions. *Review of Financial Economics*, *4*(1), 1–24.

Wong, K. P. (2015). A regret theory of capital structure. *Finance Research Letters*, *12*, 48–57.

¿Es rentable el buen desempeño ambiental de las empresas en México?

Alma Berenice Méndez Sáenz
Klender Cortez Alejandro
Martha del Pilar Rodríguez García

Resumen

Actualmente las empresas para satisfacer los intereses de sus partes interesadas están realizando prácticas con políticas ambientales superiores a las establecidas por la ley. El principal objetivo de este trabajo es analizar si un buen desempeño ambiental genera un mejor desempeño financiero. La investigación se realizó para el periodo de 2012 a 2014 utilizando una muestra de 53 empresas listadas en la Bolsa Mexicana de Valores. Nuestros hallazgos muestran que el desempeño ambiental tiene un impacto positivo en el desempeño financiero de la empresa.

Palabras Clave: Desempeño ambiental, desempeño financiero, Bolsa Mexicana de Valores.

Abstract

Nowadays the firms to meet the interests of its stakeholders are making practices with higher environmental policies than those established by the law. The aim of this paper is to analyze if a good environmental performance generates better financial performance. The research was conducted for the period 2012-2014 using a sample of 53 companies listed on the Mexican Stock Exchange. Our findings show that environmental performance has a positive impact on the financial performance of the company

Keywords: Environmental performance, financial performance, Mexican Stock Exchange

Introducción

Durante los últimos siglos, el desarrollo industrial ha traído una gran riqueza y prosperidad que a su vez ha provocado una degradación ecológica (Henri & Journeault, 2010) la cual ha atraído considerablemente la atención y debate en los últimos años, llevando a industrias y a las organizaciones a adoptar prácticas de prevención medioambientales (Al-Najjar & Anfimiadou, 2012). La industralización en países en desarrollo ha resultado en una degradación para el ambiente lo que ha logrado que las empresas sean vigiladas por los grupos ecológicos (Cheung et al. 2009).

El deterioro de las condiciones ambientales exhorta a las compañías a prestar más atención a las normas ecológicas a través de los proyectos de RSE (Bilgin, 2009).Actualmente las empresas con el fin de satisfacer ciertas preocupaciones de sus grupos de interés, están reemplazando sus estrategias de cumplimientos mínimos en las legislaciones vigentes con otras políticas de responsabilidad ambiental. Las compañías están superando voluntariamente lo que la ley requiere de ellos, aumentando las inversiones para adaptar sus negocios y hacer su consumos y emisiones mucho más eficientes (Pérez- Calderón, *et al.* 2011). Pero, ¿estas prácticas generan una mejor rentabilidad en las empresas? Nuestra investigación tratará de responder a la pregunta para el mercado mexicano.

El artículo está dividido en 5 secciones. En la sección dos se presenta una revisión de la literatura referente a la relación entre el desempeño medio ambiental y el desempeño financiero. En la tercera abordamos la metodología del estudio en donde explicamos la muestra, los datos, el modelo y el método propuesto. En la sección cuatro presentamos los resultados obtenidos y finalizamos con un apartado de conclusiones.

Medio ambiente y desempeño financiero

En Blanco, *et al*. (2009) se presentan dos perspectivas principales sobre la relación entre el desempeño económico y el desempeño ambiental. Por una parte el nivel de protección del medio ambiente puede entrar en conflicto con otros objetivos de la empresa lo que conlleva a una reducción de resultados económicos y por otra parte el nivel de protección del medio ambiente puede incrementar estos resultados.

El aspecto negativo es defendido por la teoría económica neoclásica donde la única responsabilidad de la empresa es la maximización de beneficios para los accionistas, sin embargo una empresa no debe ser medida en métricas económicas sino también en términos medio ambientales y sociales (Gallego- Álvarez et al., 2014 y Davidson, 2009). El otro aspecto propone que las prácticas sustentables puede generar ventajas competitivas para las empresas como incrementar la reputación de la empresa, reducción de costo de capital, etc. lo que conlleva a mejores a utilidades (Gallego- Álvarez, et al., 2014 y Jo, et al., 2015).

Las investigaciones sobre el manejo ambiental y el desempeño financiero de las empresas aún se encuentra en etapas tempranas aunque en los últimos años se ha convertido en tema de gran relevancia y de gran interés para los académicos (Jo, et al., 2015). Se han realizado diversos estudios, sin embargo no se ha llegado a un consenso entre la relación del desempeño medio ambiental y el desempeño financiero de las empresas. Algunos estudios muestran una relación positiva (Nakao et al. 2007; Wahba, 2008; Pérez-Calderón, et al. 2011; Al-Najjar & Anfimiadou, 2012; De Jong, et al., 2013 y Gallego- Álvarez, et al. 2014), otros una relación negativa (Rassier & Earnhart, 2010 y Wang, et al., 2014), algunos resultados mixtos (Pogutz y Russo, 2009 y Bouslah, et al. 2010) y otros que no encontraron ninguna relación entre estas variables (Blazovich, 2013 y Earnhart & Lizal, 2007).

Wahba (2008) observó que el mercado de Egipto premia a las empresas con conciencia ambiental, considerando las certificaciones de ISO14000 o ISO14001 como métrica de desempeño ambiental. Resultados similares fueron obtenidos por

Al-Najjar y Anfimiadou (2012) y De Jong, et al. (2013) quienes examinaron la relación del desempeño ambiental con el desempeño financiero para mercados de Reino Unido y de Estados Unidos respectivamente. De Jong et al. (2013) concluyeron que a corto plazo la certificación de ISO14001 tiene un impacto menor en las mejoras internas medido como el ratio de costos de venta/ ventas; sin embargo a largo tiene un impacto significativo en la rentabilidad, ROA (por sus siglas en ingles Return On Assets), mejoras internas y rotación de activos.

Por otra parte, Pérez-Calderón *et al.* (2011) provee evidencia empírica que las compañías con mayor nivel de emisiones son más ineficientes en sus procesos de producción, lo que genera mayores costos, provocando que sean menos competitivos y obteniendo un menor utilidad. Asimismo, Jo, et al. (2015) encontraron que la reducción de costos medioambientales tarda al menos 1 o 2 años en mejorar el ROA pero esta reducción de costos tiene un mayor efecto en empresas del sector financiero en los países mejores desarrollados en sus mercados financieros. También indican que las empresas con sustentabilidad corporativa deben perseguir una política centrada en medio ambiente dado que bajos costos ambientales tanto en el sector financiero como en el de industria llevan a mejores desempeños financieros.

Nakao et al. (2007) también analizaron la relación del desempeño ambiental y financiero para las empresas de Japón durante 1999 a 2003, utilizando como métricas de desempeño financiero: Utilidades Por Acción (UPA), ROA y ROE (por sus siglas en ingles Return On Equity). Los autores concluyeron que el desempeño ambiental tiene un impacto positivo en el desempeño financiero. Estos mismos resultados fueron observados por Gallego- Álvarez et al. (2014) quienes concluyen que en tiempos de crisis económicas la sinergia entre medio ambiente y desempeño financiero es mayor, lo que significa que las compañías deben de seguir invirtiendo para mejorar sus relaciones con sus grupos de interés lo que conlleva a un mejor desempeño.

Existen investigaciones que han encontrado resultados inversos, por ejemplo la realizada por Rassier y Earnhart (2010) quienes concluyeron, después de controlar otros factores que pudieran afectar la Q de Tobin, que se tiene una relación negativa entre las regulaciones de agua limpia y las expectativas de desempeño financiero futuro por lo tanto inversorsionitas tienden a revisar a la baja sus expectativas de beneficios futuros. De igual forma, Wang, et al. (2014) encontraron para las empresas de Australia, que a mayores emisiones de gases de efecto invernadero mayor Q de Tobin.

Algunos investigadores han obtenido resultados mixtos como por ejemplo Pogutz y Russo (2009) y Bouslah, et al. (2010). Pogutz y Russo (2009) consideraron como muestra a compañías enlistadas en el índice Global Fortune 500 durante los años 2002-2005. Analizaron el desempeño ambiental a través de emisiones de GEI y el desempeño finaciero con ROA, ROS (por sus siglas en inglés Return On Sales) y ROE. A corto plazo obtuvieron una relación positiva entre el desempeño ambiental y financiero pero sólo a corto plazo ya que en el mediano y largo plazo se presenta una relación inversa.

Mientras que Bouslah et al. (2010) examinaron el impacto de una certificación ambiental en el desempeño financiero de las empresas, mediante la metodología de estudios de eventos, a través de la cual se analizó a corto y largo plazo el desempeño del precio de la acciones de 42 empresas correspondientes a Estados Unidos y Canadá durante el periodo de 1998 al 2005. Concluyeron que a corto plazo los rendimientos anormales indican que la certificación forestal no tiene ningún impacto significativo en el desempeño financiero de las empresas. Sin embargo, a largo plazo los rendimientos anormales muestran que una certificación forestal tiene en promedio un impacto negativo en el desempeño financiero de las empresas.

Por útimo se encuentran aquellos estudios donde no se observo ninguna relación como la realizada por Blazovich et al. (2013) y Earnhart y Lizal (2007). Blazovich et al. (2013) examinaron el desempeño ambiental y financiero de las empresas de

Estados Unidos sin encontrar ninguna relación entre estas variables. Resultados similares a los observados por Earnhart y Lizal (2007) quienes analizaron esta relación para las empresas de la República Checa y obtuvieron que el mejor control de contaminantes no mejora ni empeora el desempeño financiero, por lo que no soporta a la hipótesis que la prevención de la contaminación generada por los procesos de producción mejorados, llevan a menores costos y por lo tanto a una mayor rentabilidad.

Metodología

Datos

La investigación se realizó para el periodo de 2012 a 2014 utilizando una muestra de 53 empresas del sector real que reportan en la BMV solo para empresas. Para efectos de este estudio hemos consultado dos fuentes principales de información: Economática para obtener las series anuales de variables contables y Ecovalores para la calificación del desempeño ambiental.

Variables

Se utiliza como variable dependiente el desempeño financiero medido a través del ROE. Se usa ROE debido a que uno de los objetivos de las empresas es generar utilidades para los accionistas (Ross *et al*., 2010) y es una métrica ampliamente utilizada por analistas y administradores (Dumraf, 2010) así como también ha sido usada por los académicos para analizar el efecto del desempeño ambiental y en el desempeño financiero de las empresas (Nakao et al., 2007 y Earnhart y Lizal, 2007). El ROE proporciona el porcentaje de rendimiento que representa la utilidad neta sobre el patrimonio neto y para efectos de esta investigación se calculará como:

$$ROE = \frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio\ Neto} \qquad (1)$$

Para la variable de desempeño ambiental usamos la calificación del rubro de ambiente del IPC sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (BMV). Para evaluar

a las empresas mexicanas en temas ambientales, sociales y éticos la BMV contrato a la empresa inglesa EIRIS (Experts in Responsible Investments) quien analiza más de 300 indicadores y es proveedor de información de la serie de índices de FTSE4Good. Ecovalores es la empresa representante de EIRIS en México y la que nos proporcionó dichas evaluaciones.

El análisis que realiza ECOVALORES es normativo, es decir, analiza lo que una empresa debería hacer basándose en las mejores prácticas internacionales de cada sector. Dicha evaluación tiene una ponderación de -8 a 12 y considera la política, reporte y sistemas de manejo ambiental y biodiversidad. Para estandarizar la puntuación entre 0 y 10 se realiza la siguiente operación.

$$MA = \left(\frac{Calificación + 8}{20}\right) * 10 \qquad (2)$$

Pae y Choi (2011) mencionan que se han documentado grandes efectos dada la combinación de riesgo y tamaño para medir el desempeño de una empresa, las cuáles servirán como variables de control dentro de esta investigación. De acuerdo con Boesso y Michelon (2010) según una empresa crece es más propensa a adoptar prácticas de RSE (incluidas las medioambientales) debido a la presión ejercida por sus grupos de interés.

Adicionalmente la rentabilidad en general se espera que varíe según el tamaño de las empresas (Rassier & Earnhart, 2010) por lo que se basado en investigaciones previas (Al-Najjar & Anfimiadou, 2012 y Pogutz & Russo, 2009) utilizamos el logaritmo natural de activos netos como variable de control para el tamaño de la empresa (Jo, et al., 2015). Utilizamos el logaritmo debido a que nos permite un mejor manejo de número grandes (Choi & Wang, 2009; Scholtens & Zhou 2008).

Se ha encontrado que el riesgo de una empresa está asociado tanto con el desempeño financiero como con las relaciones con los grupos de interés (Choi & Wang, 2009) justificación por la cual incluimos la variable endeudamiento calculada

como deuda total entre patrimonio neto como variable de control del riesgo de una empresa (Pogutz & Russo, 2009; Wagner et al., 2002).

Método

En esta investigación pretendemos analizar si el desempeño medio ambiental tiene efecto sobre el desempeño financiero de las empresas en México. Para ello, estimamos el siguiente modelo:

$$DF_{it} = \alpha + \beta_1 MA_{it} + \beta_2 Tamaño_{it} + \beta_3 Endeudamiento_{it} \quad (3)$$

Donde:

DF_{it}= Métrica de desempeño financiero medida a través del ROE.

MA_{it}= Calificación de desempeño medio ambiental establecida por Ecovalores.

$Tamaño_{it}$= Medida del tamaño de la empresa medido por el Logaritmo natural de ingresos netos.

$Endeudamiento_{it}$= Medida del riesgo de la empresa medido por la razón de Pasivo entre patrimonio neto.

Para contrastar nuestras hipótesis utilizamos la metodología de datos de panel utilizando el software Eviews para series de tiempo de corte transversal. El uso de datos panel proporciona más variabilidad, menos colinealidad entre las variables, más grados de libertad y una mayor eficiencia (Baltagi, 2005). Debido a la heterogeneidad de nuestras observaciones en relación con las empresas asumimos la presencia de heteroscedaticidad en este sentido y por ello empleamos mínimos cuadrados generalizados con pesos en corte transversal.

Resultados

Considerando el periodo de estudio 2012-2014 para 53 unidades, se calculó la correlación entre las variables independientes con el fin de detectar una posible multicolinealidad entre las variables. Los valores son relativamente pequeños

indicando una baja correlación entre las variables, es decir, no hay indicios de multicolinealidad (véase tabla 1).

Tabla 1. **Coeficientes de correlación de las variables**

	MA	Tamaño	Endeudamiento
MA	1	0.2243	0.2169
Tamaño	0.2243	1	-0.0402
Endeudamiento	0.2169	-0.0402	1

Fuente: Elaboración propia utilizando Eviews 7

En la Tabla 2 se muestran los resultados del análisis del modelo de datos panel, como se puede la variable fundamental del modelo es positiva y significativa con un 90% de confianza. Lo que nos indica que las empresas mejor calificadas en desempeño ambiental tienen un mejor desempeño financiero medido con la métrica ROE. Nuestros resultados son congruentes con Nakao,et al. (2007), Wahba (2008), Pérez-Calderón, et al. (2011), Al-Najjar & Anfimiadou (2012) que encontraron que mejores desempeños ambientales tienen impactos positivos en las rentabilidades financieras de las empresas.

También podemos observar que las variables de control (tamaño y endeudamiento) son estadísticamente significativas (p<0.01). En relación al tamaño se observa una relación positiva lo que significa que las empresas de mayor tamaño muestran un mejor desempeño financiero mientras que el endeudamiento muestra una relación inversa.

Tabla 2. Estimación de la muestra para 2012-2014

Variable	*Coeficientes*	*Error Estándar*	*Estadístico t*	*p_value*
C	2.5271	2.4529	1.0302	0.3045
MA	0.2361	0.1296	1.8213	0.0705
Tamaño	0.4760	0.1447	3.2891	0.0012
Endeudamiento	-5.3387	0.9161	-5.8273	0.0000
R^2	*0.3388*			

Fuente: Elaboración propia utilizando Eviews 7

Conclusiones

El cuidado del medio ambiente ha tomado gran relevancia en las últimas décadas. En el modelo económico de Blanco, *et al*. (2009) son muchas las direcciones que puede tener el desempeño ambiental en el desempeño financiero. Existe un debate importante sobre la relación existente entre estos dos variables sin embargo no existe realmente un consenso entre los investigadores.

En este sentido esta investigación busca analizar el efecto del desempeño ambiental en el desempeño financiero de las empresas listadas en la Bolsa Mexicana de Valores. Para esto estudiamos 53 empresas para el periodo 2012-2014 con evaluaciones proporcionadas por Ecovalores. Nuestros hallazgos muestran que existe evidencia que demuestra que el medio ambiente impacta al desempeño financiero en México. Estos resultados nos muestran que variables no financieras y cualitativas de las empresas están teniendo un efecto en la determinación de su rentabilidad.

Esta investigación puede ser de gran relevancia para inversionistas, administradores y académicos. En relación a aquellos inversionistas que quieran incluir dentro de sus criterios de inversión temas medio ambientales, nuestros resultados muestran que las empresas que tienen un mejor desempeño ambiental generan una mejor rentabilidad para estos. Para los administradores de las empresas se puede observar que invertir en temas medioambientales hace que sus empresas tengan mejor rentabilidad. Adicionalmente esta investigación contribuye a la discusión de los académicos de la relación entre estas dos variables, observando hallazgos similares a los de Nakao et al. 2007; Wahba, 2008; Pérez-Calderón, et al. 2011; Al-Najjar & Anfimiadou, 2012, entre otros.

Una limitación de este estudio es el periodo utilizado que fue delimitado debido a las información sobre evaluaciones del medio ambiente ya que IPC sustentable fue lanzado en Diciembre 2011, para investigaciones futuras se puede considerar un

periodo mayor y analizar el comportamiento de estas empresas a corto, mediano y largo plazo.

Referencias

Al-Najjar, B., & Anfimiadou, A. (2012). Environmental Policies and Firm Value. *Business Strategy and the Environment, 21*(1), 49-59.

Baltagi, B. H. (2005). Introduction. *Econometric Analysis of Panel Data* (págs. 1-9). Chichester, England: John Wiley & Sons, Ltd.

Blanco, E., Rey-Maquieira, J., & Lozano, J. (2009). The Economic Impacts of Voluntary Environmental Performance of Firms: A Critical Review. *Journal of Economic Surveys, 23*, 462-502.

Blazovich, J. L., Smith, K. T., & Smith, L. M. (2013). An Examination of Financial Performance and Risk of Environementally Friendly ´Green´ Companies. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues, 16*(1), 121-134.

BMV. (2015). http://www.bmv.com.mx/

Bilgin, M. (2009). The PEARL Model: Gaining Competitive Advantage Through Sustainable Development. *Journal of Business Ethics 85*, 545-554.

Boesso, G., & Michelon, G. (2010). The Effects of Stakeholder Prioritization on Corporate Financial Performance: An Empirical Investigation. *International Journal of Management, 27*(3), 470-496.

Bouslah, K., M´Zali, B., Turcotte, M.-F., & Kooli, M. (2010). The impact of Forest Certificaction on Firm Financial Performance in Canada an the U.S. Journal of Business Ethics, 96(4), 551-572

Cheung, D., Welford, R. J., & Hills, P. R. (2009). CSR and the Environment: Business Supply Chain Partnerships in Hong Kong and PRDR, China. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 16*, 250-263.

Choi, J., & Wang, H. (2009). Stakeholder relations and the persistence of corporate financial performance. *Strategic Management Journal, 30*(8), 895–907.

Davidson, K. (2009). Ethical concerns at the bottom of the pyramid: where CSR meets BOP. *Journal of International Business Ethics, 2*(1), 22-32.

De Jong, P., Paulraj, A., & Blome, C.: The Financial Impact of ISO 14001 Certification: Top-Line, Bottom-Line, or Both? Journal of Business Ethics 119 (1), 131-149. (2013).

Dumraf, G. L. (2010). *Finanzas Corporativas: un enfoque Latinoamericano.* Buenos Aires: Alfaomega.

Earnhart, D., & Lizal, L. (2007). Effect of Pollution Control on Corporate Financial Performance in a Transition Economy. *European Environment, 17*(4), 247-266.

Ecovalores. (2015). http://www.ecovalores.org/

Gallego- Álvarez, I.,García-Sánchez,I.& de Silva Vieira, C. (2014). Climate Change and Financial Performance in Time of Crisis. *Business Strategy and the Environment*, 23, 361-374.

Henri, J.-F., & Journeault, M. (2010). Eco-control: The influence of management control systems on environmental and economic performance. *Accounting, Organizations and Society, 35*(1), 63-80.

Jo, H., Kim, H. & Park, K. (2015). Corporate Environment Responsibility and Firm Performance in the Financial Services Sector. *Journal of Business Ethics*, 131, 257-284.

Nakao, Y., Amano, A., Matsumura, K., Genba, K., & Nakano, M. (2007). Relationship Between Environmental Performance and Financial Performance: an Empirical Analysis of Japanese Corporations. *Business Strategy and the Environment*, 106-118.

Pae, J., & Choi, T. H. (2011). Corporate Governance, Commitment. *Journal of Business Ethics, 100*(2), 323–348.

Pérez-Calderón, E., Milanés-Montero, P., Meseguer-Santamaría, M.-L., & Mondéjar-Jiménez, J. (2011). Eco-efficiency: effects on economic and financial performance. evidences from dow jones sustainability europe index. *Environmental Engineering and Management Journal, 10*(12), 1801-1808.

Pogutz, S., & Russo, A. (2009). Eco-efficiency vs Eco-effectiveness Exploring the Link between GHG Emissions and Firm Performance. *Academy of Management Annual Conference Best Paper Proceedings*, (págs. 1-6).

Rassier, D. G., & Earnhart, D. (2010). Does the Porter Hypothesis Explain Expected Future Financial Performance? The Effect of Clean Water Regulation on Chemical Manufacturing Firms. *Environ Resource Econ, 45*, 353–377.

Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2010). *Fundamentos de Finanzas Corporativas.* México: McGraw-Hill.

Scholtens, B., & Zhou, Y. (2008). Stakeholder Relations and Financial Performance. *Sustainable Development, 16*(3), 213-232.

Wahba, H. (2008). Does the Market Value Corporate Environmental Responsibility? An Empirical Examination. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 15*(2), 89-99.

Wang, L., Li, S. & Gao, S. (2014). Do Greenhouse Gas Emissions Affect Financial Performance? an Empirical Examination of Australian Public Firms. Business Strategy and the Environment, 23 505-519.

Wagner, M. , Van Phu, N., Azomahou, T. & Wehrmeyer, W. (2002). The Relationship Between the Environmental Performance of Firms: An Empirical Studies in Europe and Methodological Comments. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 9 133-146.

Análisis de la variación del IPC sustentable de México y su correlación con la inflación en 2014 y 2015.

Brenda Isabel Pérez Méndez
Felipe de Jesús Salvador Leal Medina
Lucio Jesús Uc Heredia

Resumen

De acuerdo con el Social Investment Forum del 2012 al 2014 la inversión social creció un 76% y aunado al hecho de que los inversionistas han puesto su atención en los mercados emergentes para diversificar su inversión, el mercado latinoamericano y en particular México podrían tener pronósticos de crecimiento favorables (Ecovalores, 2016 b). Por lo anterior se consideró como objetivo general: Analizar si la variación de la inflación afecta las variaciones del IPC Sustentable de México de 2014 a 2015. A través del método cuantitativo al comparar la tendencia, así como el análisis de dispersión de la variación mensual de la inflación en México, calculada a partir del Índice Nacional de Precios al Consumidor, con los precios de cierre del IPC Sustentable. De los resultados se obtuvo: línea de tendencia, ecuación de la recta, así como su R^2 y que en conclusión se encontró que existe una relación inversa entre la variación mensual del INPC y la variación mensual del IPC Sustentable en México de 2014 a 2015.

Palabras clave: IPC Sustentable, INPC, México.

Introducción

Planteamiento del Problema

Entre los objetivos de Ecovalores (2016 b) se ha propuesto promover en México y la región, la inversión socialmente responsable, que es considerada como aquella que adicionalmente al análisis del rendimiento financiero, lleva a cabo un análisis ambiental, social y de gobierno corporativo en las empresas, bajo el supuesto de que los inversionistas socialmente responsables se interesan en dichos temas para decidir invertir o no en una determinada empresa, influyendo en los mercados a

través de sus decisiones de inversión. Y que de acuerdo con el US SIF citado por Ecovalores (2016 b) se estima que dicha inversión asciende a 6.57 billones lo cual representa cerca del 17% del mercado de inversión en Estados Unidos, mientras que en Europa se incrementa el porcentaje, ya que se aprobaron regulaciones para los fondos de pensiones, además de estimar que aproximadamente un 20% de los recursos internacionales se destinan a mercados emergentes como: China, India, Rusia y Brasil, mientras que en el caso de México y otros países de América Latina se estima que la inversión socialmente responsable oscila entre un 3 y un 6%.

De acuerdo con el Social Investment Forum (Ecovalores, 2016 b) del 2012 al 2014 la inversión social creció un 76%, contando en 2014 con 925 fondos de inversión en Estados Unidos identificados como socialmente responsables, debido a que la mayor parte de la inversión se destinaba a países en desarrollo; sin embargo se ha dado un cambio de tendencia, ya que los inversionistas han puesto su atención en los mercados emergentes, diversificando su inversión, por lo que el mercado latinoamericano y el mexicano particularmente podrían tener pronósticos de crecimiento favorables.

Pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto que tiene la variación de la inflación en la variación del IPC Sustentable en México de 2014 a 2015 como instrumento de inversión socialmente responsable?

Objetivo

Analizar si la variación de la inflación afecta las variaciones del IPC Sustentable de México de 2014 a 2015.

Marco teórico

IPC Sustentable

La primera vez que se publicó un índice de sustentabilidad fue en 1999 cuando el Dow Jones agrupó al 10% de las empresas que destacaron por su desempeño

ambiental y social, mientras que al año siguiente salió el Ftse4Good perteneciente a la Bolsa Inglesa, lo que originó que las principales bolsas del mundo publicaron también sus índices de sustentabilidad y así fue como en el año 2005 se creó el ISE Bovespa, creando gran expectación en México, por lo que el 8 de diciembre de 2011 la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) publicó el IPC Sustentable incluyendo en un inicio a 23 emisoras que por su desempeño ambiental, responsabilidad social y gobierno corporativo fueron seleccionadas para dicha muestra. En el proceso de selección se evaluó el desempeño de las 70 emisoras más bursátiles inscritas en la Bolsa Mexicana de Valores por parte de la institución externa a la Bolsa Mexicana de Valores llamada EIRIS (Empowering Responsible Investment) originaria de Reino Unido, con 30 años de experiencia en bolsas a nivel mundial, la cual fungió como proveedor de información durante la creación del Ftse4Good. Actualmente EIRIS cuenta con representación en 7 países entre los que se encuentra México cuyo representante es Ecovalores (2016), organización cuya finalidad es el impulso de la inversión responsable.

Entre los objetivos que pretende alcanzar la Bolsa Mexicana de Valores al emitir el IPC Sustentable es que las empresas adquieran una proyección internacional para formar parte de otros índices globales, a la vista de un mayor número de inversores socialmente responsables que de acuerdo con los cálculos de Ecovalores (2016) representan entre el 12 y el 15% de la inversión total en Estados Unidos y más del 15% en el caso de Europa, dichos inversionistas pertenecen principalmente a fondos de pensiones, fundaciones e inversionistas institucionales cuyo criterio de inversión considera el desempeño ambiental, social y ético de las empresas. Por lo anterior, pertenecer al IPC Sustentable permite a las empresas mexicanas tener acceso a inversores socialmente responsables en todo el mundo, como una fuente de financiamiento más estable y de largo plazo, que tienen que cumplir en algunos casos con regulaciones en las que se obliga a manifestar los riesgos naturales sobre la inversión, así como los riesgos ambientales, sociales y éticos para la toma de decisiones de inversión.

Para la evaluación de las emisoras Ecovalores utiliza la información pública disponible de las empresas, con la cual desarrolla un perfil el cual se envía a la empresa, teniendo la oportunidad de comentar su contenido y en caso de requerirlo publique mayor información, de acuerdo con el proceso de análisis ambiental, social y de gobierno corporativo que se aplica a las empresas listadas en la bolsa, que se observa en la figura 1.



Figura 1. Proceso de análisis ambiental social y gobierno corporativo de las empresas. Fuente: Adaptación Ecovalores, 2016.

Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC)

El Índice Nacional de Precios al Consumidor o mejor conocido por sus siglas INPC se publicó por primera vez en 1969, tomando como base al año anterior y con el tiempo se ha ido actualizando, debido a la importancia que tiene el gasto familiar en el gasto agregado de la economía, por lo que las variaciones del INPC se consideran una aproximación confiable de las variaciones en los precios de los bienes y servicios consumidos en el país; y por ende un referente de la inflación en México. Cabe señalar que por su importancia es considerado para determinar los incrementos salariales, pagos por concepto de jubilaciones, prestaciones de

seguridad social, pago de intereses, actualización de contratos, indexación de bonos, además de ser un indicativo para las autoridades financieras y hacendarias al diseñar políticas monetarias y fiscales en búsqueda de estabilidad del poder adquisitivo en moneda nacional (INEGI, 2016).

El INPC es un indicador económico global que mide la variación de los precios, respecto a una canasta de bienes y servicios que de forma representativa cuantifica el consumo de los hogares mexicanos urbanos, además explica que es un instrumento estadístico a través del cual es posible medir la inflación a través del tiempo (INEGI, 2016). De acuerdo con el Banco de México (2011) la precisión del índice, depende de dos cualidades: 1. Representatividad y 2. Comparabilidad a través del tiempo, el primero se logra en la proporción en que la canasta de bienes y servicios a los que se da seguimiento a sus precios refleje los patrones de consumo en los hogares, mientras que el segundo requiere medir la evolución de los precios con base en un periodo base en el tiempo, considerando el cambio de precios a comparación de una fecha determinada. Para lograr lo anterior, se requiere que todos los elementos de la medición del índice, a excepción de los precios permanezcan constantes en el tiempo, de tal forma que las variaciones que registre el INPC provengan del cambio de precios.

Para la determinación de la canasta de consumo se utilizó como principal fuente de información a la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH) en la cual el INEGI recaba información respecto al gasto de los hogares urbanos en conceptos genéricos de consumo, con los cuales se construye la canasta de bienes y servicios a la cual da seguimiento el INPC, asignando a cada uno una ponderación de acuerdo con el peso que tiene respecto al gasto total. Adicionalmente, se selecciona una muestra representativa de productos o servicios específicos de acuerdo con los conceptos genéricos a los que se da seguimiento a sus precios (Banco de México, 2011).

El último cambio de ponderadores del índice se llevó a cabo el 24 de abril de 2013 considerando la ENIGH realizada en 2010 respecto al gasto que realizaron 725

hogares, tomando como periodo base a la segunda quincena de diciembre de 2010, considerando una canasta de 283 bienes y servicios genéricos representada de 46 ciudades del territorio nacional, monitoreando el precio en los establecimientos en donde compran principalmente los consumidores, con una muestra de 83,500 bienes y servicios específicos seleccionados considerando las preferencias de compra de los consumidores por su marca, presentación y variedad. Para calcular el INPC, los índices de precios de los productos genéricos se agregan de acuerdo a la fórmula de índice de precios de Laspeyres, de uso generalizado a nivel mundial y ampliamente recomendada por organismos internacionales con el objeto de facilitar la comparación de índices entre distintos países (INEGI, 2016).

Metodología

El método de investigación utilizado es cuantitativo, de corte histórico y transversal, ya que se compararon las variaciones mensuales en términos porcentuales (Tabla 1), la tendencia de la variación mensual (Figura 2) y a partir una gráfica de dispersión de la Variación Mensual se obtuvo la ecuación de la línea de tendencia, así como su coeficiente de R^2 (figura 3) que existe entre el IPC Sustentable y el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC), este último como referente de la inflación en México, respecto al periodo comprendido de enero de 2014 a diciembre de 2015.

Cabe señala que en el caso del INPC la información se obtuvo mediante una consulta de los datos históricos que ofrece el Banco de México (2015), mientras que para las variaciones mensuales porcentuales del IPC Sustentable se determinaron a partir de los datos históricos obtenidos de la página Investing.com (2016) a partir de los precios de cierre de 2014 y 2015, que posteriormente sirvieron de base para el cálculo de la división del precio del mes siguiente entre el mes anterior, restando al resultado obtenido la unidad y para expresarlo en términos porcentuales se multiplicó el resultado por 100 (INEGI, 2016), como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Cálculo de la variación porcentual del IPC Sustentable.

Mes	IPC Sustentable de México		
	Precio de Cierre	Variación	%
Diciembre 2013	303.48		
Enero 2014	291.03	-0.04102412	-0.04%
Febrero 2014	275.76	-0.052468818	-0.05%
Marzo 2014	288.44	0.045982013	0.05%
Abril 2014	290.26	0.006309804	0.01%
Mayo 2014	294.93	0.016089024	0.02%
Junio 2014	303.62	0.029464619	0.03%
Julio 2014	311.47	0.025854687	0.03%
Agosto 2014	325.53	0.045140784	0.05%
Septiembre 2014	320.11	-0.016649771	-0.02%
Octubre 2014	320.16	0.000156196	0.00%
Noviembre 2014	315.58	-0.014305347	-0.01%
Diciembre 2014	307.95	-0.024177705	-0.02%
Enero 2015	290.01	-0.05825621	-0.06%
Febrero 2015	314.62	0.084859143	0.08%
Marzo 2015	312.78	-0.005848325	-0.01%
Abril 2015	320.31	0.024074429	0.02%
Mayo 2015	321.65	0.004183447	0.00%
Junio 2015	323.82	0.006746464	0.01%
Julio 2015	321.13	-0.008307084	-0.01%
Agosto 2015	313.1	-0.02500545	-0.03%
Septiembre 2015	305.01	-0.02583839	-0.03%
Octubre 2015	319.7	0.048162355	0.05%
Noviembre 2015	313.15	-0.020487957	-0.02%
Diciembre 2015	310.19	-0.009452339	-0.01%

Fuente Elaboración propia con datos del Banco de México (2015) e Investing.com (2016).

Análisis y discusión de resultados

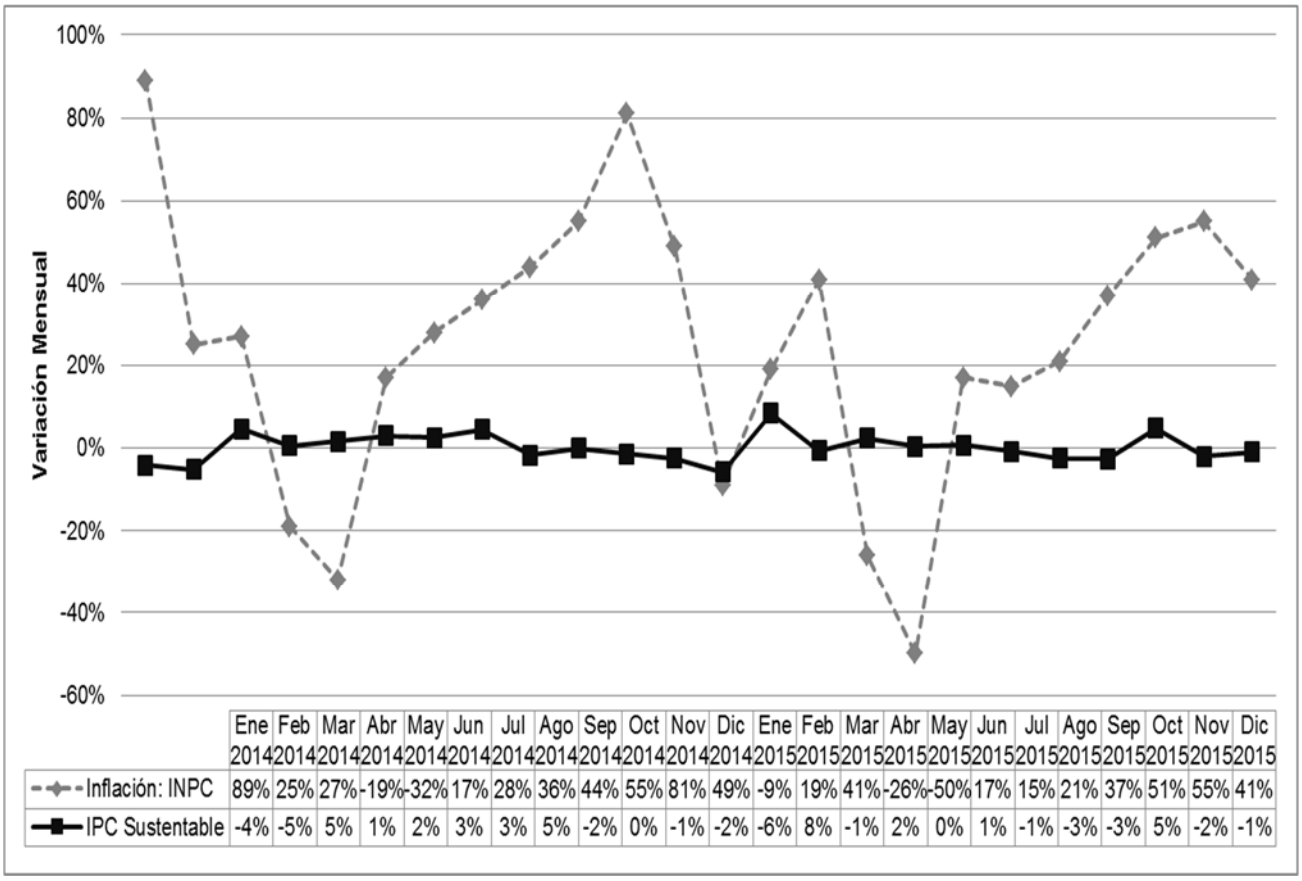
En la tabla 2 se observan las variaciones porcentuales mensuales de 2014 a 2015 que en el caso del índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) tuvo una variación promedio de 26% con una desviación estándar de 34%, con una variación mínima de menos 50% en Mayo de 2015 y máxima de 89% en Enero de 2014. Mientras el IPC Sustentable obtuvo una variación promedio de 0.15%, una desviación estándar del 3%, su variación mínima fue de menos 6% en Enero de 2015 y máxima en Febrero de 2015 con un 8%.

Tabla 2. Variación porcentual del INPC y el IPC Sustentable en México de 2014 a 2015. Fuente: Elaboración propia con datos del Banco de México (2015) e Investing.com (2016).

Mes	Variación Mensual	
	Inflación: INPC	IPC Sustentable
Enero 2014	89%	-4%
Febrero 2014	25%	-5%
Marzo 2014	27%	5%
Abril 2014	-19%	1%
Mayo 2014	-32%	2%
Junio 2014	17%	3%
Julio 2014	28%	3%
Agosto 2014	36%	5%
Septiembre 2014	44%	-2%
Octubre 2014	55%	0%
Noviembre 2014	81%	-1%
Diciembre 2014	49%	-2%
Enero 2015	-9%	-6%
Febrero 2015	19%	8%
Marzo 2015	41%	-1%
Abril 2015	-26%	2%

Mayo 2015	-50%	0%
Junio 2015	17%	1%
Julio 2015	15%	-1%
Agosto 2015	21%	-3%
Septiembre 2015	37%	-3%
Octubre 2015	51%	5%
Mes	Variación Mensual	
	Inflación: INPC	IPC Sustentable
Noviembre 2015	55%	-2%
Diciembre 2015	41%	-1%
Promedio	26%	0.15%
Desviación Estándar	34%	3%
Mínimo	-50%	-6%
Máximo	89%	8%

De acuerdo con la Figura 2 se puede observar la tendencia de las variaciones mensuales tanto del Índice Nacional de Precios C representado en color gris con línea segmentada, destacando que su comportamiento tiene mayor movimiento a comparación de la tendencia del IPC Sustentable la cual se representa en color negro con línea continua dentro de gráfico.



	Ene 2014	Feb 2014	Mar 2014	Abr 2014	May 2014	Jun 2014	Jul 2014	Ago 2014	Sep 2014	Oct 2014	Nov 2014	Dic 2014	Ene 2015	Feb 2015	Mar 2015	Abr 2015	May 2015	Jun 2015	Jul 2015	Ago 2015	Sep 2015	Oct 2015	Nov 2015	Dic 2015
Inflación: INPC	89%	25%	27%	-19%	-32%	17%	28%	36%	44%	55%	81%	49%	-9%	19%	41%	-26%	-50%	17%	15%	21%	37%	51%	55%	41%
IPC Sustentable	-4%	-5%	5%	1%	2%	3%	3%	5%	-2%	0%	-1%	-2%	-6%	8%	-1%	2%	0%	1%	-1%	-3%	-3%	5%	-2%	-1%

Figura 2. Tendencia de la Variación Mensual del INPC y el IPC Sustentable en México de 2014 a 2015 Fuente: Elaboración propia con datos del Banco de México (2015) e Investing.com (2016).

Mientras que en la figura 3 se puede observar la gráfica de dispersión de las variaciones mensuales del INPC con respecto al IPC Sustentable en México de 2014 a 2015, considerando como variable independiente dentro del eje x: al INPC, como un estimador de la inflación a nivel nacional, así como al IPC Sustentable en el eje y,

en búsqueda de los valores que se desprenden de la ecuación de la línea de tendencia que siguen los datos, así como su valor de R^2.

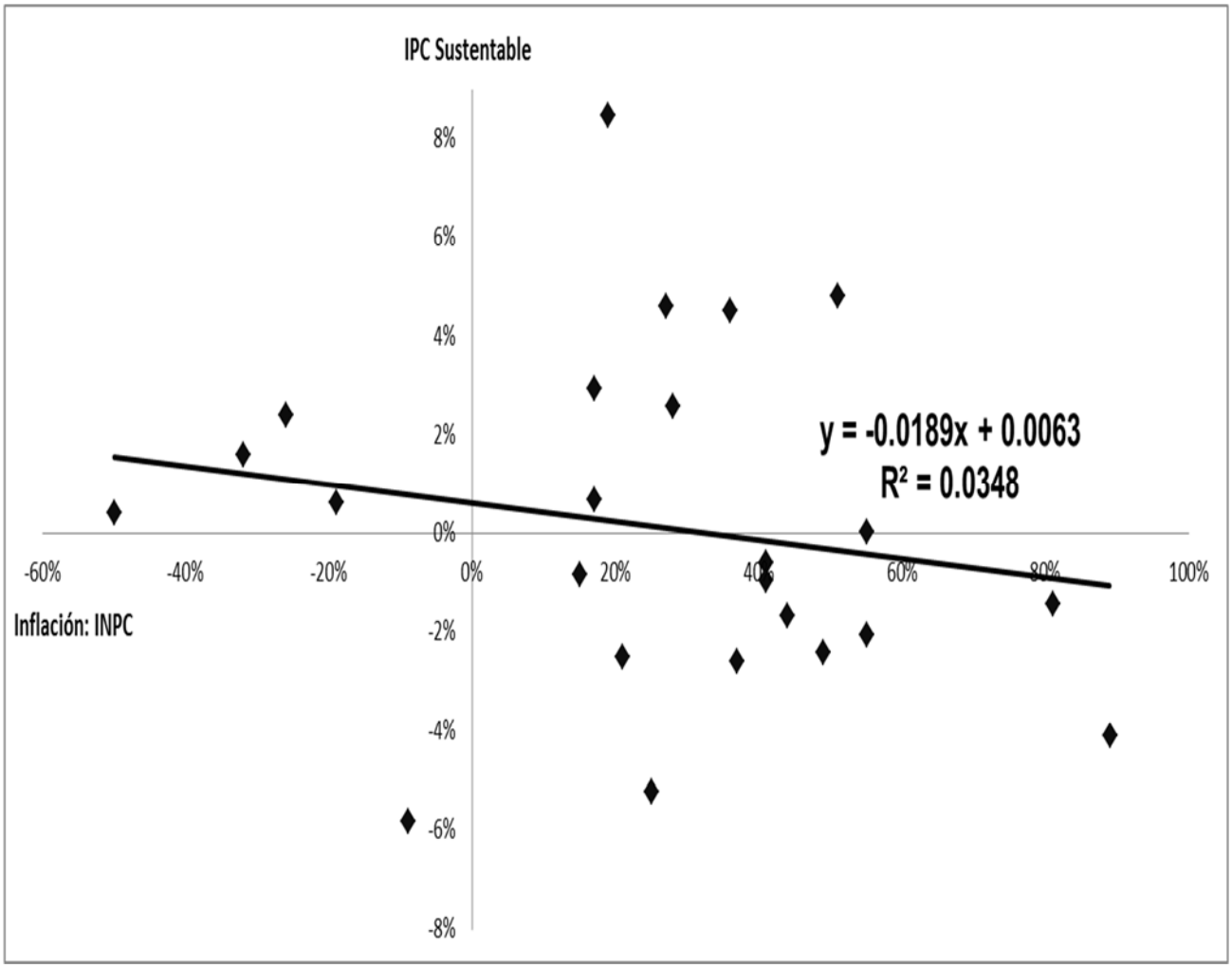


Figura 3. Gráfica de dispersión de la Variación Mensual del INPC y el IPC Sustentable en México de 2014 a 2015 Fuente: Elaboración propia con datos del Banco de México (2015) e Investing.com (2016).

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos se concluye que respecto a la pregunta de Investigación: ¿Cuál es el impacto que tiene la variación de la inflación en la variación del IPC Sustentable en México de 2014 a 2015 como instrumento de inversión socialmente responsable?, se considera que para el periodo de 2014 a 2015 en México la inflación determinada a partir de las variaciones mensuales del

Índice Nacional de Precios al Consumidor, coincide con el criterio a nivel internacional de medir la inflación a través del INPC por parte del INEGI (2016), el cual facilita la comparación de índices económicos en distintos países o periodos de tiempo.

Respecto a la ecuación de la línea de tendencia Y=-0.0189x + 0.0063, se encontró que existe una relación inversa entre la variación mensual del INPC y la variación mensual del IPC Sustentable en México de 2014 a 2015. Al interpretar el coeficiente de la variable se tiene que al incrementarse la variación mensual del INPC el IPC Sustentable disminuiría su variación mensual 0.0189 veces, mientras que al presentarse el caso de que en lugar de inflación se tenga deflación en la variación mensual por cada unidad adicional que disminuya la inflación se agregaría un 1.89% la variación mensual de IPC Sustentable, que al ser un valor cercano a cero podría interpretarse como un instrumento de inversión de rendimiento conservador, con mejores resultados en el largo plazo, lo que coincide con el criterio de Ecovalores (2016) que indica que pertenecer al IPC Sustentable permite a las empresas mexicanas tener acceso a inversores socialmente responsables en todo el mundo, como una fuente de financiamiento más estable y de largo plazo, inversores entre los que se encuentran principalmente: fondos de pensiones, fundaciones e inversionistas institucionales cuyo criterio de inversión considera el desempeño ambiental, social y ético de las empresas.

Mientras que para dar respuesta al objetivo general: Analizar si la variación de la inflación afecta las variaciones del IPC Sustentable de México de 2014 a 2015 se encontró que de acuerdo con el R^2 se encontró que la correlación entre la variación mensual del Índice Nacional de Precios y Cotización y el IPC Sustentable es positiva en 0.0348, lo que puede explicarse debido a las cualidades de: 1.Representatividad y 2.Comparabilidad a través del tiempo de acuerdo con el Banco de México (2011), relacionadas con la precisión de dicho índice.

Además como se observa en la figura 2, la tendencia de la variación mensual del IPC Sustentable a comparación de la tendencia de la variación mensual del INPC es relativamente estable, al tener un variación promedio de 0.15%, con una desviación estándar de 3%, dentro de un rango mínimo de menos 6% y máximo de 8% de acuerdo con los resultados obtenidos de la tabla 2, lo que puede ser un área de oportunidad para empresas listadas en el IPC Sustentable de México y que coincide con las expectativas propuestas por (Ecovalores, 2016 b) al considerar que en el caso de México y otros países de América Latina se estima que la inversión socialmente responsable la cual oscila entre un 3 y un 6%, pueda presentar un cambio de tendencia, ya que los inversionistas han puesto su atención en los mercados emergentes, diversificando su inversión.

Limitaciones

Entre las limitaciones del presente trabajo se presenta el periodo de análisis de la variación mensual tanto del INPC y el IPC Sustentable a fin de ampliar la muestra a partir de 2011, así como la relación con otras variables que expliquen en mayor grado la variación del IPC Sustentable en México.

Referencias

Banco de México (2015). Índice Nacional de Precios al Consumidor y sus componentes mensuales. Recuperado el 11 de Enero de 2016 de: http://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?accion=consultarSeries

Banco de México (2011). Documento metodológico INPC. Recuperado el 21 de Enero de 2016 de http://www.banxico.org.mx/politica-monetaria-e-inflacion/material-de-referencia/intermedio/inflacion/elaboracion-inpc/%7B50ECE064-0F0A-F533-1477-3C77A959CE7B%7D.pdf

Ecovalores (2016 a).El IPC Sustentable. Recuperado el 13 de Enero de 2016 de http://www.ecovalores.org/publicacionesok.html

Ecovalores (2016 b). Inversión Socialmente Responsable. Recuperado el 17 de Enero de 2016 de http://www.ecovalores.org/

INEGI (2016 b). Índice de Precios. Preguntas frecuentes del INPC. Recuperado el 23 de Enero de 2016 de http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/INP/PreguntasINPC.aspx

Investing.com (2016). IPC Sustentable. Información Histórica. Recuperado el 20 de Enero de 2016 de: http://mx.investing.com/indices/ipc-sustainable-rt-historical-data

Megatendencias, Innovación y Planes de Largo Plazo. Retos de las Empresas Mexicanas

Mauricio Guillermo De Anda Hernández

Introducción

En un ambiente de alta competencia, las empresas mexicanas se enfrentan a muchos y muy variados retos para poder sobrevivir, crecer y penetrar mercados, lo que obliga a asumir una visión estratégica que identifique aspectos clave y tratar de anticipar la forma en que puedan competir eficientemente.

Identificamos en este artículo tres aspectos que en forma conjunta pueden crear una dinámica competitiva para las empresas mexicanas, pero que implican un reto de cambio de paradigmas en el sentido de anteponer el largo plazo y el crecimiento ante el corto plazo y la rentabilidad.

Se presentan estos tres factores que son las megatendencias, la innovación y los planes de largo plazo, para al final concluir en como estos factores representan los retos para las empresas mexicanas.

Megatendencias

En un ambiente globalizado las tendencias locales son influidas por las megatendencias globales y quién sepa identificar estos movimientos contará con información privilegiada y muy útil para el diseño y adecuación de los negocios.

Las megatendencias son cambios que regularmente se van formando lentamente pero que una vez conformadas cuentan con una fuerza tal que influyen en el rumbo y dirección de las tendencias locales. Son comportamientos que se van creando y que una vez que son adoptados por una gran cantidad de personas forman megatendencias.

El número y tipo de megatendencias propuesto por diferentes autores es variado, pero lo importante es que cada empresario desarrolle la habilidad y cultive el conocimiento

necesario para identificar megatendencias y así poder anticiparse en el diagnóstico de necesidades y desarrollar satisfactores adecuados.

Las megatendencias van tomando forma y se modifican a lo largo del tiempo en base a la dinámica social, tecnológica, económica, geopolítica, etc. Las 10 megatendencias originales propuestas en los años 80 (Naisbitt, 1988) son:

1. De una sociedad industrial a una sociedad de la información
2. De tecnología de fuerza a tecnología avanzada
3. De una economía nacional a una economía mundial
4. De corto plazo a largo plazo
5. De la centralización de la descentralización
6. De ayuda institucional a la autoayuda
7. De la democracia representativa a una democracia participativa
8. De jerarquías a redes
9. De norte a sur
10. De alternativas a opción múltiple

Un enfoque actual (Singh, 2014) menciona megatendencias diferentes:

1. Urbanización: el desarrollo de mega ciudades con un mínimo de 5 millones de habitantes, mega regiones con poblaciones de más de 10 millones de habitantes, mega corredores que conecten a mega ciudades o a mega regiones y por último las ciudades inteligentes en donde se enfatizarán los conceptos de gobernabilidad, negocios, edificios, energía, tecnología de información, movilidad, ciudad planeada y el ciudadano.
2. Mobilidad electrónica (e-mobility): resaltando los vehículos eléctricos (bicicletas, motocicletas, autos y camionetas) que provocaran el desarrollo de infraestructura necesaria para la recarga de baterías, fabricantes de las mismas, etc.
3. Tendencias sociales: uso intensivo de la geo socialización, migración de cerebros a países menos desarrollados
4. Congestionamiento de satélites en órbita
5. III Guerra Mundial: la guerra cibernética será una realidad

6. Robots esclavos cada vez más desarrollados como mascotas, meseros, compañeros, etc.
7. Mundo virtual: las interfaces de tecnología sensorial serán cada vez más sofisticadas
8. Innovando a cero: cero como meta como el caso de las tecnologías de emisión cero, cero defectos, cero fallas, tolerancia cero, etc.
9. Desarrollo de corredores emergentes de transporte como el tren transiberiano
10. Sanidad y bienestar como una meta prioritaria en donde la predicción y diagnóstico mostrarán avances notables

Por su parte la consultora Ernst and Young (EY, 2015) presenta 6 megatendencias:

1. Futuro digital: La tecnología está alterando todas las áreas de la empresa, generando nuevas oportunidades y desafíos
2. Emprendimiento ascendente: El emprendimiento en todo el mundo está creciendo, impulsando la necesidad de ecosistemas de apoyo
3. Mercado Global: El poder económico continúa cambiando al este y al sur, detonando nuevos patrones de comercio e inversión
4. Urbanismo: La inversión eficaz en infraestructura y una sólida planeación hará posible futuro el desarrollo de ciudades competitivas
5. Planeta Ingenioso: La creciente demanda y la oferta cambiante están impulsando la innovación en la energía y el uso de los recursos
6. Salud rediseñada: La tecnología y la demografía están convergiendo para conducir hacia una transformación radical.

El impacto de las megatendencias puede verse muy claramente en la afectación a las empresas de todo tipo de tamaño (Serrano, 2016) como es el caso de:

1. Movilidad, potenciada por las personas que están conectadas a sus dispositivos móviles (smartphones y tablets) y que van en incremento constante
2. Las redes sociales, que tienen que a pesar de que se basan en plataformas tecnológicas, tienes que ver más con la psicología y la sociología

3. El cloud computing, que gradualmente va a cambiar la forma en que utilizan los equipos de cómputo en casas y oficinas
4. El big data, que permite que grandes volúmenes de datos tengan sentido al analizarse patrones de comportamiento que antes no era posible detectar por la falta de poder de cómputo y que permite que las empresas tomen mejores decisiones
5. Las aplicaciones, opción que hace que la productividad, comunicación, manejo y organización de información entre otros aspectos cambien de una forma acelerada y que la gente adopte prácticas que espera sean correspondidas por las empresas

Como se puede apreciar, tener la capacidad de vislumbrar los comportamientos de los actores sociales, como se utilizan y tienden a utilizar las nuevas tecnologías y que tipo de demandas se anticipa pueden presentarse en los mercados como consecuencia de lo anterior es un elemento estratégico que permite a quién lo desarrolla, plantear escenarios, objetivos y estrategias que aprovechen las oportunidades que se piensa puedan ir presentándose.

La vocación empresarial implica siempre un riesgo en la toma de decisiones para elegir el lugar, y la forma de como operar en los mercados y las megatendencias ayudan a minimizar riesgos y elevar las posibilidades de éxito en los negocios.

Innovación

El ritmo y alcance de los cambios que están aconteciendo en las organizaciones no tiene precedentes históricos. Algunos de los factores que han contribuido a que se produzca este fenómeno son la globalización, la intensificación de la competencia, el avance tecnológico o el aumento de las exigencias de los consumidores. A su vez, estos factores están haciendo del cambio un imperativo de la competitividad, de tal forma que aquellas organizaciones que no han sabido desarrollar una adecuada

capacidad de cambio, están viendo reducida su capacidad competitiva de manera significativa.

La asimilación y generación de innovaciones es uno de los factores que más ha contribuido a la introducción del cambio en la empresa y al mantenimiento de su competitividad. Como consecuencia de estas observaciones, en los últimos tiempos se está generando en las empresas una dinámica orientada a fomentar su capacidad de innovación, ya que las organizaciones que incorporan la innovación a sus procesos y adoptan una actitud abierta al cambio se posicionan mejor en el mercado (COTEC, 2016).
Innovar implica convertir ideas en productos, procesos o servicios nuevos o mejorados que el mercado valora. Entendemos a la a tecnología en este trabajo, como el conjunto de conocimientos prácticos, concernientes a la producción de bienes y servicios, que se encuentran bien incorporados en la maquinaria y bienes de capital (tecnología incorporada), o bien plasmados en documentos protegidos por sistemas de propiedad intelectual o industrial, o bien de manera tácita, en los individuos u organizaciones como resultado de su experiencia (tecnología no incorporada, en estos dos últimos casos).

Para que se genere la innovación es necesario el conocimiento del personal de la organización (Nonaka, 1999). Este conocimiento inicia siendo tácito y el reto es transformar este conocimiento en explícito y crear una inercia que permita ir creando cada vez más conocimiento explícito. La innovación se va creando en base al desarrollo de trabajo de equipo que va articulando diferentes perspectivas individuales en una perspectiva colectiva, haciendo uso de conceptos, metáforas y analogías.

El cambio en una empresa puede darse a través de innovaciones que se originan por primera vez en la sociedad o a través de innovaciones que han surgido en otro entorno y que la empresa asimila en sus prácticas por primera vez. Esta es la razón por la que existe un doble punto de vista a la hora de identificar y valorar las innovaciones: las que son nuevas para la sociedad y las que son nuevas para la organización que las realiza.

Si bien las primeras tienen más mérito, y son las que suelen dar más beneficios, no es menos cierto que las segundas también requieren un cierto esfuerzo, debido al grado de incertidumbre que imponen a la organización, y también proporcionan importantes beneficios.

Los motivos que llevan a las empresas a incorporar la innovación pueden ser muy diversos, pudiendo hacerlo para obtener una mayor calidad en sus productos o servicios, disminuir costes, ofrecer una mayor gama de productos o servicios, o ser más rápidas en su introducción en el mercado.

Por otro lado, es importante diferenciar los diferentes tipos de innovación lo cuales pueden ser innovación incremental o bien innovación radical. La innovación incremental hace referencia a pequeños cambios dirigidos a incrementar la funcionalidad y las prestaciones de la empresa que, si bien aisladamente son poco significativas, cuando se suceden continuamente de forma acumulativa pueden constituir una base permanente de progreso. Es el caso de las empresas automotrices, cuyo éxito en los últimos tiempos responde, en gran parte, a programas a largo plazo caracterizados por una continua mejora en el diseño de productos y procesos. La innovación radical, implica una ruptura con lo ya establecido, son innovaciones que crean nuevos productos o procesos que no pueden entenderse como una evolución natural de los ya existentes. Aunque no se distribuyen uniformemente en el tiempo como las innovaciones incrementales, si surgen con cierta frecuencia. Se trata de situaciones en las que la utilización de un principio científico nuevo provoca la ruptura real con las tecnologías anteriores, por ejemplo la cadena de montaje o el microprocesador.

En consecuencia, el proceso de innovación es complejo ya que implica varias actividades. El Manual de Oslo (OECD, 2016), agrupa diversas actividades de la siguiente forma:

1. Actividades de generación y adquisición de conocimiento
2. Actividades de preparación para la producción
3. Actividades de preparación para la comercialización

Por tanto, podemos decir que el proceso de innovación es un proceso secuencial que a partir del conocimiento empírico y científico y después de diversas fases (investigación aplicada, invento, desarrollo, producción), comercializa un producto o proceso que puede ser económicamente rentable.

Siendo la base de la innovación la generación de conocimiento, las empresas tienen básicamente dos posibilidades para lograr este propósito. La primera consiste en optar por la generación propia, a partir de actividades de investigación y desarrollo por medio de las cuales se crea el conocimiento necesario para llevar a cabo la innovación. La segunda posibilidad consiste en adquirir la tecnología fuera de la empresa.

Las vías por las que la empresa puede adquirir la tecnología que requiere son:

1. Adquirir tecnología en forma de patentes, licencias, know how, marcas, diseños, estudios de viabilidad tecnológica, software y servicios técnicos relativos a la creación de nuevos productos, procesos y servicios o a mejoras significativas de otras ya existentes.
2. La adquisición de maquinaria y equipos con características tecnológicas avanzadas, directamente relacionadas con el proceso de innovación y, por tanto, con la introducción por primera vez en el mercado de un producto, proceso o servicio nuevo o mejorado.
3. Inversión extranjera directa o aportación de nuevos socios.
4. Movilidad internacional de la mano de obra calificada.

Es importante mencionar cuales son las principales formas de activar el proceso de innovación. Principalmente podemos hablar de dos formas: la primera surge de la demanda del mercado como motor del cambio tecnológico (demand pull o tirón de la demanda) y la segunda se refiere a los conocimientos científicos y tecnologías existentes (science push o empujón de la ciencia), es decir, sería el resultado de la búsqueda de aplicaciones para la tecnología existente por parte de los departamentos de investigación y desarrollo de las empresas (COTEC, 2016).

Por ultimo podemos citar lo que considera la consultora McKinsey (de Jong, Marston, & Roth, 2016) respecto a la generación de la innovación. Reconociendo que la innovación representa un proceso complejo para las empresas establecidas, se requiere una serie de prácticas y procesos para estructurar, organizar y motivar mediante un sistema operativo que contempla ocho elementos:

1. Aspirar por medio de metas que reflejen este deseo
2. Elegir las inversiones adecuadas de una manera coherente y considerando el riesgo mediante un portafolio de iniciativas y recursos disponibles
3. Descubrir negocios diferenciados en mercados meta y con tecnología que haga viable las propuestas de negocio
4. Evolucionar creando nuevos modelos de negocio que proporcionen fuentes de utilidades escalables
5. Acelerar procesos rápidos y efectivos que ganen terreno a la competencia
6. Escalar lanzando innovaciones en el tiempo adecuado y en los segmentos de mercado adecuados
7. Extender operaciones mediante la creación de redes de negocio
8. Mobilizar el negocio por medio de gente bien organizada, motivada y bien remunerada

En consecuencia, la innovación implica visión, convencimiento y esfuerzo organizado para que las empresas puedan generar la inercia adecuada que les permita crear conocimiento, innovar, lograr diferenciarse y ser competitivas.

Planes de Largo Plazo

Anticipar el futuro es un proceso estratégico de toda organización que el área de finanzas debe apoyar traduciendo los planes en cifras que se transformen en metas, objetivos y parámetros de control.

La planeación estratégica se encarga de todo un proceso de diagnóstico, generación de alternativas y definición de objetivos y estrategias corporativos reportando como

producto final un plan estratégico que contiene las directrices generales que la organización ha planteado como aspectos fundamentales en el largo plazo. Con estos planes y directrices generales, el área de finanzas debe apoyar a plantear cifras que permitan estructurar un plan de largo plazo.

Los aspectos fundamentales que debe incluir el pan de largo plazo podemos clasificarlos en 4 grandes grupos:

1. Valuación
2. Inversiones
3. Estructura y procesos
4. Riesgos

Los criterios que se recomienda observar en la elaboración de este plan de largo plazo son:

1. Sencillez, ya que el largo plazo implica un futuro lejano que puede variar.
2. Estratégico, en donde los detalles no cuentan porque estos pertenecen al corto plazo.
3. Relevante, solo lo sobresaliente interesa en el largo plazo.

Valuación

La finalidad principal de los accionistas es preservar e incrementar el valor de su inversión y la única forma de monitorear este valor es partir de una base que permita comparar los valores futuros.

Existen muchas formas de valuar una organización pero partir de principios básicos es lo más recomendable como punto de partida:

1. Valor de activos que resulta de restar al total de activos los pasivos totales.
2. Valor de activos intangibles que es la suma del costo de oportunidad de poder contar con una organización similar.
3. Valor de flujos futuros calculados en base a supuestos de mercado de mediano plazo.

De fundamental importancia es consignar en este apartado las cifras que se esperan de rentabilidad (ROS, ROA y ROE) así como de crecimiento (en ingresos, utilidades, márgenes, costos).

Inversiones

Los planes de largo plazo implican en la mayoría de los casos desembolsos relevantes que deben ser reflejados como un aspecto de destacada importancia en un capítulo especial en donde se establezcan montos probables, así como el destino de los mismos, el período de recuperación y porqué sin ellos la organización no cumpliría sus metas.

Estructura y Procesos

Para poder llevar a cabo las acciones de largo plazo se requiere de gente (head count) y una organización por medio de la cual las estrategias planteadas se llevarán a cabo. Es importante mencionar que tipo de administración observará la empresa y con cuánta gente se operará en los períodos proyectados con objeto de poder establecer inclusive indicadores de productividad por persona (ingresos entre número de personas, utilidades entre número de personas, etc.)

Riesgos

Toda acción futura implica riesgos que pueden definirse como la probabilidad de que algo controlable o no controlable se presente y no permita lograr en mayor o menor medida los objetivos planteados.

Anticipar el futuro también implica reconocer riesgos, estimar su probabilidad de ocurrencia y los impactos que pudieran tener en la organización para señalar por último que acciones preventivas o reactivas ha diseñado la organización. Como todo plan estratégico de largo plazo, no existen plantillas o modelos a observar, pero si la expectativa de que estos planes sean elaborados con mucho sentido común, claridad, creatividad y alto sentido de objetividad.

Retos de las Empresas Mexicanas

A efectos de este estudio, cuando deseamos tratar el tema de empresas, entenderemos como empresa mexicana aquella organización o negocio que realiza negocios y que cuenta con las siguientes características (De Anda Hernández, 2011):

1. Empresas cuya formación de capital sea de origen principalmente mexicana, con objeto de aislar el efecto de probables intervenciones de intereses de accionistas extranjeros.
2. Empresas pertenecientes a sectores productivos y de servicios que no tengan participación en programas de maquila el exterior, esto es, que estén enfocadas a vender sus productos en base a una competencia de mercado abierta.
3. Empresas no relacionadas directa o indirectamente a la industria petrolera, ya que consideramos que dentro de ésta, no existen condiciones de competencia abierta por ser operada por el gobierno mexicana sobre una base de monopolio.

Una vez expuesto cada uno de los tres aspectos que consideramos relevantes para la competitividad de las empresas mexicanas, procedemos a explicar los retos a los que se enfrentan las empresas mexicanas y como estos pueden ser afrontados de mejor forma con los elementos citados.

1. Las empresas exitosas se orientan a ofrecer soluciones y brindar beneficios en base a como observan que la dinámica social, tecnológica y de mercado se puede comportar y saber interpretar las megatendencias representa una buena base para el diseño de estrategias.
2. La participación de mercado se logra desarrollando y manteniendo un diferenciador que pueda ser percibido por el mercado. Cualquier diferenciador tarde o temprano es igualado por la competencia. Desarrollar conocimiento propio que pueda ser traducido en innovación y por ende en bienes y servicios competitivos.
3. Privilegiar el largo plazo sobre el corto plazo es una consideración básica de negocio que permite orientar de manera consistente las acciones de las empresas y obliga a anteponer el crecimiento sobre la rentabilidad. Los planes

de largo plazo son un instrumento estratégico que ayuda a que las empresas sean competitivas.

4. Saber incorporar megatendencias e innovación en los planes de largo plazo puede ayudar a desarrollar una mejor visión y enfoque en los negocios

Referencias

COTEC, F. (19 de 2 de 2016). *Fundación COTEC*. Obtenido de http://www.cotec.es/

De Anda Hernández, M. G. (Noviembre de 2011). Tesis Doctoral. *Determinantes en la Selección del Mercado Meta por parte de las Empresas Mexicanas: Razón e Intuición* . Bilbao, España: Universidad de Deusto.

de Jong, M., Marston, N., & Roth, E. (2016). The eight essentials of innovation. *McKinsey&Company*, April.

EY. (4 de 2015). *Megatrends 2015.* Obtenido de Making sense of a world in motion: ey.com

GFCC. (28 de Feb de 2015). *Global Federation of Competitiveness Councils*. Obtenido de http://www.thegfcc.org/

IMCO. (28 de Feb de 2015). *Instituto Mexicano para la Competitividad AC*. Obtenido de http://imco.org.mx/home/

IMD. (28 de Feb de 2015). *IMD World Competitiveness Center*. Obtenido de http://www.imd.org/wcc/

Naisbitt, J. (1988). *Megatrends: Ten New Directions Transforming Our Lives.* Grand Central Publishing.

NCCS. (28 de Feb de 2015). *National Competitiveness Council Secretariat*. Obtenido de 2015

Nonaka, I. (1999). The Knowledge-Creating Company. *Harvard Business Review*, 96-104.

OECD. (19 de 2 de 2016). *Oslo Manual*. Obtenido de http://www.oecd.org/sti/inno/2367580.pdf

Promexico. (15 de 10 de 2015). Obtenido de https://www.promexico.gob.mx/

Serrano, L. (19 de 2 de 2016). *50 estadísticas sobre las megatendencias que afectan a las empresas - See more at: http://www.computing.es/negocios/tendencias/1070641002201/50-estadisticas-megatendencias-afectan-empresas.1.html#sthash.3e15ak2G.dpuf*. Obtenido de Computing: http://www.computing.es/negocios/tendencias/1070641002201/50-estadisticas-megatendencias-afectan-empresas.1.html

Singh, S. (12 de 2014). *Forbes*. Obtenido de The 10 Social And Tech Trends That Could Shape The Next Decade: http://www.forbes.com/sites/sarwantsingh/2014/05/12/the-top-10-mega-trends-of-the-decade/

Wordreference. (28 de Feb de 2015). *Wordreference*. Obtenido de http://www.wordreference.com/

El manejo del financiamiento en microempresas en Atlixco, Puebla

Alfredo Pérez Paredes
Amado Torralba Flores
María Clara García Marín

Resumen

La presente ponencia tiene como objetivo primordial, identificar como las microempresas en el municipio de Atlixco, en el estado de Puebla, realizan una administración eficiente y eficaz que les permita aprovechar al máximo los diferentes recursos con los que cuenta, sobre todo con la finalidad de conocer la importancia de la gestión de los recursos financieros, que les permita ubicarse como organizaciones competitivas, por lo antes mencionado se realizó una investigación en este municipio. Este documento se estructura en dos partes en donde la primera parte se aborda el análisis teórico de la Administración financiera en donde se explica cómo funciona el financiamiento al interior de las empresas y en la segunda se aplicó un instrumento a una muestra representativa de empresas cuyos resultados fueron validados con el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Los resultados reflejan información interesante con esta herramienta ante un mundo globalizado, la importancia de tomar decisiones financieras, para mantenerse en el mercado, satisfaciendo las necesidades de los clientes en la región de Atlixco, Puebla.

Palabras claves: Microempresa, Competitividad, Financiamiento

Introducción

Actualmente las empresas ante un mundo globalizado cada vez requieren de un manejo eficaz y eficiente de los diferentes recursos con los que cuenta y en el caso de los recursos financieros son de los más importantes para su funcionamiento, pero sobre todo cuando se requiere la administración adecuada del financiamiento en las micros y pequeñas empresas, para mantenerse en el mercado y lograr ser competitivos que permita un mayor posicionamiento, logrando ser más productivas y

como consecuencia generadora de mayores ganancias, que permitan cimentar las bases para generar resultados de manera inmediata o a largo plazo.

Por otra parte se observa que las micros y pequeñas empresas constituyen el mayor número de los establecimientos productivos debido a que según el INEGI (2015) representan el 99.1% del total de las empresas y tiene una gran importancia en la generación de empleos. Sin embargo muchas de ellas no permanecen por largo tiempo en el mercado, debido a la entrada de nuevos competidores y a las crisis económicas que propician la perdida de mercados internos y la lejana posibilidad de penetrar a mercados externos. Leva (2004) sostiene que la capacidad para operar de forma global tiene que ser producida, al igual que la capacidad de coordinación y de control que implican las nuevas tecnologías de la información, lo anterior refleja las marcadas debilidades que tienen las organizaciones productivas en el país.

Con base en lo anterior, se observa que en Atlixco, Puebla el mayor número de negocio son microempresas y el uso del financiamiento es un tema poco recurrente debido al desconocimiento y evitar la situación del pago de los intereses correspondientes.

Ante la creciente competencia, se encuentran día a día las micros y pequeñas empresas teniendo una visión ante el cambio que facilite gestionar casi todos los aspectos del negocio, entre ellos los financieros, compras, pagos, facturas, nominas, entre otros.

Dicho estudio permitirá detectar algunas situaciones específicas en relación a determinadas situaciones que permita identificar algunas variables que influyen en la toma de decisiones de tipo financiero.

En un estudio realizado por el Tecnológico de Monterrey (Mateos, 2012) comenta que según datos de la Secretaría de Economía (SE) el Estado de Puebla ocupa el quinto lugar con mayor número de negocios en el país, sólo lo superan el Estado de México con 585 mil empresas, Distrito Federal con 414 mil, Veracruz con 364 mil y Jalisco con 331 mil. Lo que significa que los empresarios han invertido en el Estado de Puebla generando un ambiente de confianza para otros inversionistas.

Por ello resulta fundamental conocer cómo funciona el aspecto financiero en las empresas de un Municipio tan importante como lo es Atlixco y para lograr este objetivo, el trabajo se estructura de la siguiente manera: una primera parte donde se aborda el análisis teórico del manejo financiero de las empresas y en la segunda parte se describe la metodología de investigación y se muestran los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a las microempresas y por último se presentan recomendaciones y las conclusiones.

A continuación se describen algunas teorías relacionadas con la administración financiera que se presenta en las micros y pequeñas empresas, considerando que este tipo de gestión se realiza sin importar el tamaño de las organizaciones, debido a que este aspecto es fundamental para el adecuado funcionamiento, en que los recursos financieros son muy importantes.

Teorías Financieras

Las empresas representan organizaciones dinámicas que se encuentran inmersas en un entorno globalizado y competitivo, que brindan productos o servicios, que permiten resolver un problema o satisfacer una necesidad de la sociedad, en este sentido, Alcaraz (2006), comenta que una vez que la idea ha sido seleccionada, se debe justificar la importancia de la misma, especificando la necesidad o carencia que satisface, o bien el problema concreto que resuelve, como se observa esto es fundamental para el desarrollo y crecimiento de cualquier región o país, lo que permite generar ingresos y empleos.

Zorrilla (2006) explica que la importancia del capital financiero recae principalmente en incrementarlo, y para esto se debe de invertir en otros tipos o formas de capital, ya que esta reacción en cadena genera un aumento en la rentabilidad y beneficios de la empresa, al mismo tiempo que se incrementa el valor del capital en conjunto.

Ante la globalización, las empresas se encuentran en un entorno competitivo constante, que brindan productos o servicios, para la satisfacción de necesidades que son creadas por una sociedad, sin embargo para muchas empresas, fallan debido a que no cuentan con algún plan de negocios o alguna estrategia de

mercado, que les permita tener una mejor rentabilidad y posicionamiento en el mercado.

Rezende afirma que: "La competitividad puede ser entendida como la obtención de mayor productividad que los competidores, garantizando la supervivencia, la perennidad, el lucro, la continuidad a lo largo del tiempo y la satisfacción de los clientes internos y externos." Rezende, (2002)

Los negocios deben poner atención en la toma de decisiones de tipo financiero, entre esas decisiones la búsqueda y la obtención de recursos monetarios que pueden ayudar a las micros y pequeñas empresas a crecer y diversificarse, crear incluso una nueva estrategia de negocio, que les permitan permanecer a lo largo del tiempo en el mercado garantizado la satisfacción de las necesidades de los clientes.

La Teoría de la Jerarquía (Pecking Order) establece una ordenación a la hora de obtener financiación para nuevas inversiones. Esta jerarquía consiste básicamente en que las empresas optan preferentemente por la financiación interna, es decir, beneficios retenidos y amortización y, en caso de tener que recurrir a financiación externa optan, en primer lugar, por deuda y en último lugar, por ampliaciones de capital.

Los recursos financieros en las empresas son de vital importancia, ya sea para iniciar un negocio o crecer, las micros y pequeñas empresas de la región de Atlixco, Puebla optan por la financiación interna, estos recursos financieros se deben administrar para maximizar el desarrollo económico de la organización, las micros y pequeñas empresas de Atlixco, Puebla, desempeña un papel importante para la economía de la región, por las fuentes de empleo, la diversidad de productos y/o servicios.

Sin embargo, la capacidad de los negocios es limitada orientada a mercados locales, sufren las desventajas de la globalización, y obtiene muy pocas ventajas, una ellas es la inversión en las TIC, para desarrollar mejores estrategias de mercado, abarcar a más clientes, agilizar sus procesos administrativos, y con ello la eficiencia y eficacia.

En la actualidad ser empresario se debe tomar conciencia de los cambios que han surgido, para mantenerse en un mercado competitivo. Así como la importancia de que los negocios deben mejorar la eficiencia de los diferentes procesos

empresariales y el manejo adecuado de los recursos financieros es fundamental par lograr su desarrollo y crecimiento.

Para lograr lo anterior se observa que cuando se tratan de micros y pequeñas empresas la principal fuente de financiamiento son las aportaciones que hacen los dueños o socios de la organización y cuando la empresa es mediana o grande las fuentes de financiamiento llegan a ser externas, a través de los créditos de proveedores, instancias financieras privadas o programas gubernamentales, representando un área de oportunidad y de riesgo en el caso de que no se haga una adecuada gestión de los recursos monetarios, por que entre más fuentes externas se tengan, mayor dependencia y costo del dinero se genera.

A continuación se presenta la metodología utilizada para la realización del presente trabajo de investigación.

Materiales y Métodos

A continuación se presenta el desarrollo de la investigación que se llevó a cabo en el municipio de Atlixco, durante el año 2015, con el propósito de identificar cuáles son los usos del financiamiento en micros y pequeñas empresas.

Para el presente estudio se consideraron empresas con las características objeto de estudio: empresas con 0 a 10 empleados, es decir Micros y Pequeñas empresas, tanto comerciales, servicios e industrias manufactureras ubicadas exclusivamente en la ciudad de Atlixco, dando un total de 6,323 empresas. Para el presente estudio se determinó una muestra con la siguiente información:

Población: 6,323
Nivel de confianza: 90%
Margen de Error: 5%
Variabilidad positiva: 0.50
Variabilidad negativa: 0.50

$n = \frac{Z^2 * (p*q)}{e^2}$ = Sustituyendo $n = \frac{1.645^2 (.5*.5)}{(0.05)^2} = \frac{2.706\ (.25)}{.0025} = \frac{0.96}{.0025} = 271$

$n' = \frac{n}{} = \frac{271}{} = \frac{271}{} =$ 260 encuestas.

1+ ((n-1)/N) 1+(270/6,323) 1.04270125

Se especifica que se tomó un nivel de confianza del 90%, toda vez que no se cuentan con recursos para realizar un estudio más amplio, sin embargo, las 260 empresas encuestadas son representativas.

El tipo de muestreo fue aleatorio estratificado, se dividió la ciudad de Atlixco en cuatro cuadrantes, además de estratificarse por giro de empresa con el propósito de que todas las unidades productivas pudieran ser seleccionadas aleatoriamente.

El instrumento utiliza la escala de Likert, el instrumento califica con los parámetros: totalmente de acuerdo, muy de acuerdo, de acuerdo, poco de acuerdo y nada de acuerdo.

Con el propósito de validar y dar confiabilidad al cuestionario aplicado, se utilizó el indicador Alfa de Cronbach, esta herramienta estadística es un coeficiente de correlación cuadrado que mide la homogeneidad de las preguntas promediando las correlaciones entre todos los ítems. Por lo tanto con el índice de consistencia interna que arrojó, se comprobó que el cuestionario utilizado recopila información fiable y que hace mediciones estables y consistentes. En relación de esto se encuentra que el coeficiente de Alfa de Cronbach puede tomar entre “0” y “1”, en donde 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total, Los valores negativos resultan cuando los ítems no se relacionan de manera positiva entre ellos, lo que conduce a la violación del modelo de confiabilidad y esto se realiza con el apoyo de Software.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el software SPSS, donde se capturaron cada una de las variables utilizadas en cada ítem, para posteriormente determinar el Alfa de Cronbach en el menú de analizar escala de fiabilidad con el coeficiente mencionado.

Se obtuvo el siguiente resultado: el coeficiente de fiabilidad para todas las escalas, su fiabilidad, estimada mediante el indicador Alfa de Cronbach es de .830, lo que se considera que es un instrumento con un nivel de confianza satisfactorio.

Tabla 1. Resumen del procesamiento de los casos

Casos		N	%
	Válidos	260	100,0
	Excluidos (a)	0	0
	Total	260	100,0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 2. Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	No. de elementos
,830	,811	6

Fuente: Elaboración propia con base a cuestionario y a software estadístico SPSS

Como se observa, el resultado obtenido en el sistema SPSS, el Alfa de Cronbach es de 0.830, por lo que se considera una fiabilidad buena, por lo tanto el cuestionario tiene validez y confiabilidad.

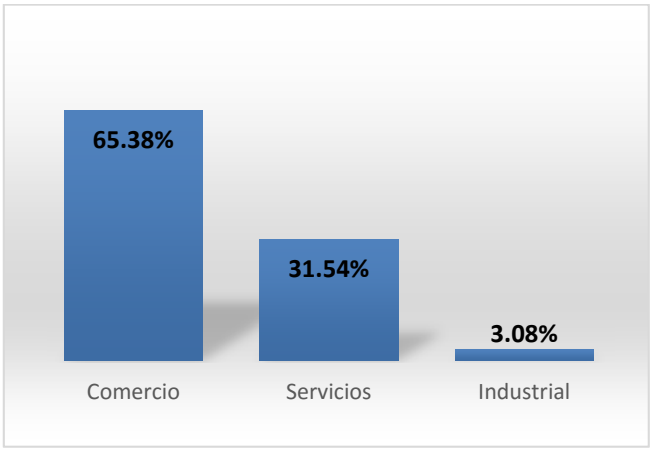
Resultados

Primero que nada se presentará la información obtenida por parte de las empresas encuestadas para tener un panorama de cómo se caracterizan las empresas en este municipio de Puebla.

a) *Giro de las empresas.* En esta parte se encontró que el 65.38% de los empresarios encuestados se desenvuelven en el sector Comercio, lo que no resulta nada extraño ya que dicho municipio es una cabecera distrital en donde la actividad comercial es una de las vocaciones productivas más fuertes que concentran a comerciantes de toda la región que se conforma de

los municipios aledaños. En menor medida el 31.54% es en el sector servicios y el 3.08% en el sector industrial. Ver Gráfica 1.

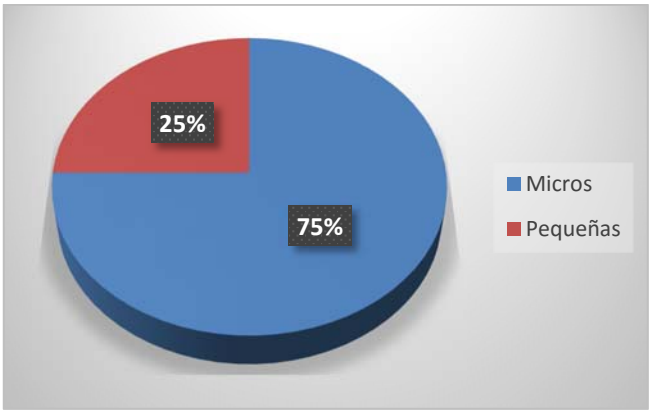
Grafica No. 1 Giro de las Empresas en Atlixco, Puebla



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada

b) *Tamaño de las empresas.* En este rubro se encontró que el 75% está representada por microempresas, es decir empresas que tienen de 0 a 10 empleados, situación normal, si se considera que más del 95.5% a nivel nacional son microempresas y contribuyen en gran medida a la generación de empleos. El restante 25% son pequeños empresarios. Ver Gráfica 2

Gráfica No. 2 Tamaño de las Empresas en Atlixco, Puebla

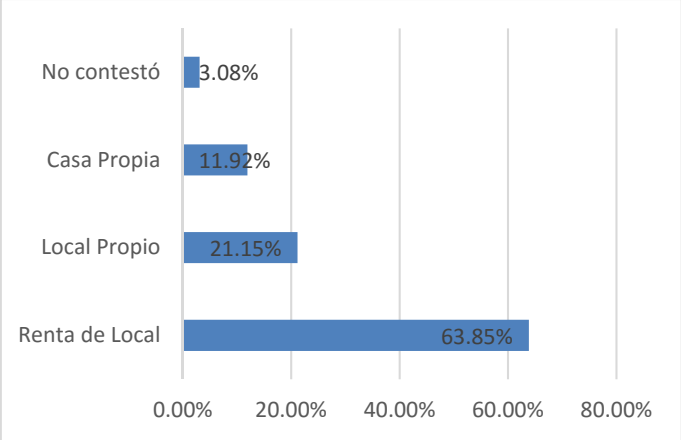


Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada

c) *Lugar de inicio de la empresa.* El lugar para crear una nueva empresa en la mayoría de las ocasiones suele ser un lugar rentado y en este caso se

encontró que el 63.85% realizó la contratación de un local, el 21.15% tuvo la oportunidad de omitir el pago de una renta toda vez que contaba con un local propio, el 11.92% utilizó su propia casa y por el último 3.08% prefirió no contestar en este sentido. Ver gráfica 3.

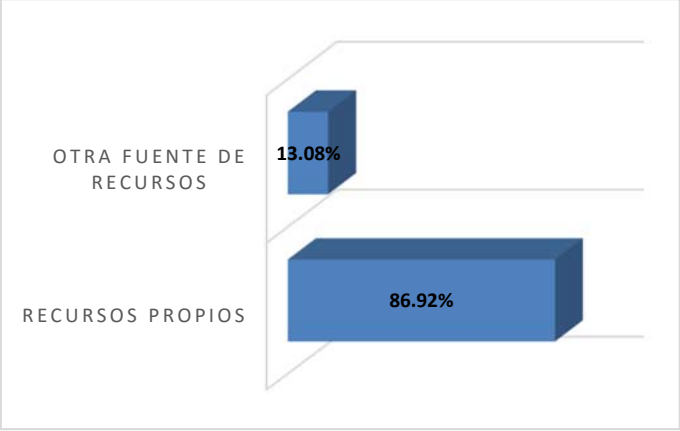
Gráfica No. 3 Lugar de Inicio de las Empresas en Atlixco, Puebla



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada

d) *Utilización de Recursos Financieros.* También se cuestionó si cuando iniciaron las operaciones de la empresa utilizaron recursos financieros propios y en este sentido se encontró que el 86.92% utilizó recursos propios y solo el 13.08% utilizó otras fuentes lo que refleja que la mayoría de los emprendedores deciden iniciar hasta que cuentan con todos los recursos para poder realizarlo. Ver gráfica 4

Gráfica No. 4 Recursos Financieros utilizados al inicio de la Empresa



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada

e) *Edad de los empresarios.* Se identificó que la edad de los empresarios cuando iniciaron su actual empresa fue de los 18 a los 62 años y se determinó que la edad promedio es de 35.24 años, lo que refleja que los empresarios son más jóvenes. Ver Tabla No. 3

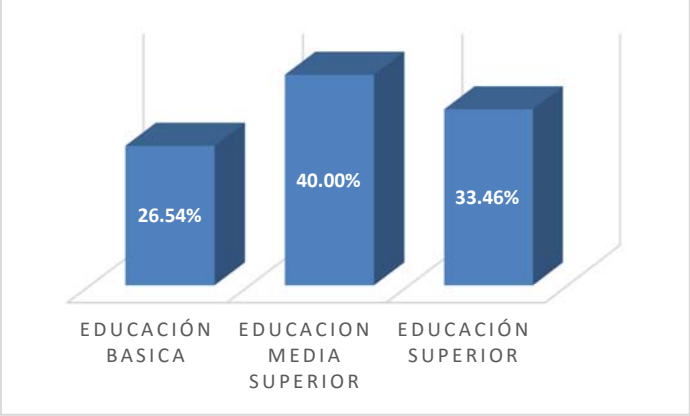
Tabla No. 3 Edad de los Empresarios en Atlixco, Puebla

Rango de Edad	Frecuencia	%
18-25	75	28.85%
26-33	85	32.69%
34-41	55	21.15%
42-49	32	12.31%
50-57	10	3.85%
58-65	3	1.15%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada

f) *Nivel de escolaridad.* Sin duda la formación de los emprendedores es fundamental para administrar adecuadamente una empresa, el 26.54% solo cuenta con educación básica, el 40% cuenta con educación media superior y solo el 33.46% cuenta con educación superior. Ver Gráfica 5

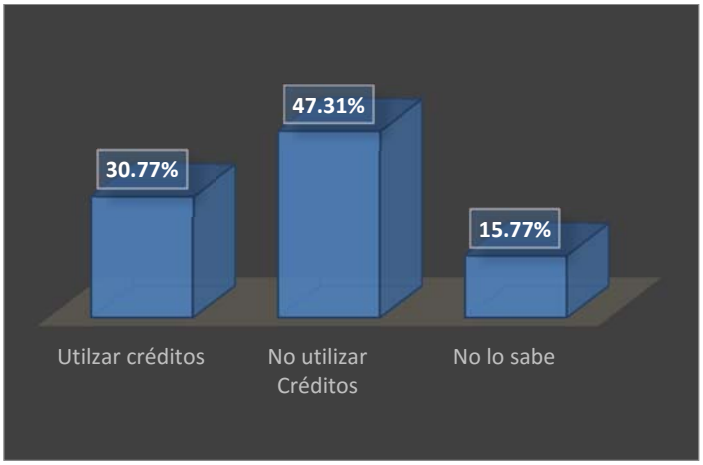
Gráfica No. 5 Nivel de escolaridad de los Empresarios en Atlixco, Puebla



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada

g) *Importancia del uso de los financiamientos.* En cuanto a la apreciación de la importancia del uso de los financiamientos se encontró que el 30.77% considera que los financiamientos ayudan a crecer y mejorar las empresas, así mismo el 47.31% no lo considera así y solo el 15.77% manifestó no saberlo. Ver Gráfica 6

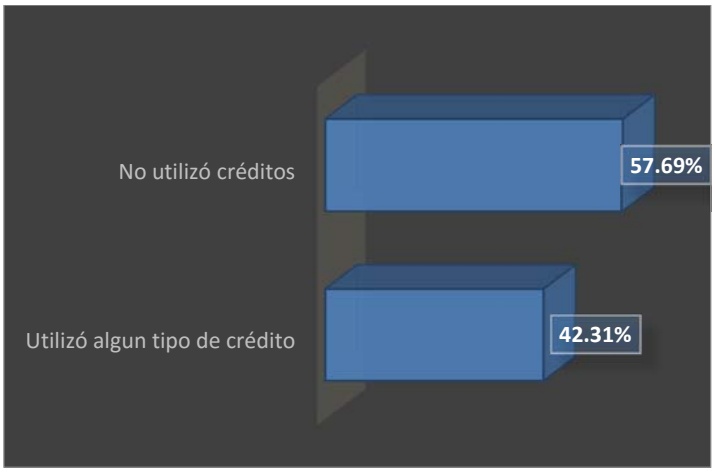
Gráfica No. 6 Importancia del Uso de los Financiamientos de los Empresarios en Atlixco, Puebla



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada

h) Uso de Créditos**.** Sin embargo cuando se les cuestiono si habían utilizado algún tipo de financiamiento cuando la empresa lo necesitaba se encontró que solamente el 42.31% de los encuestados manifestó haberlo hecho y el 57.69% comentó que no lo hizo. Ver Gráfica No. 7

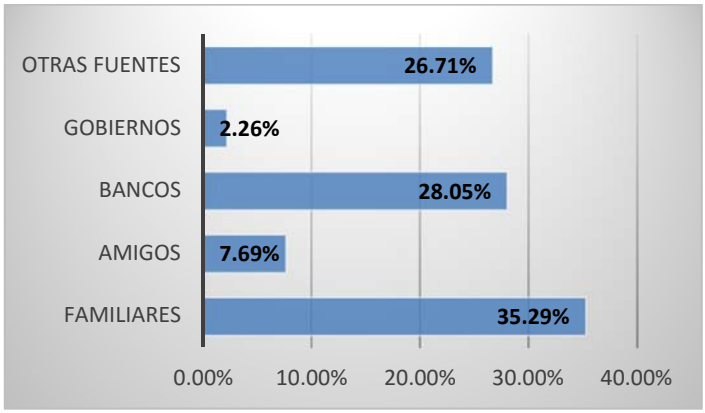
Gráfica No. 7 Uso de Créditos de los Empresarios en Atlixco, Puebla



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada

i) Fuente de los Financiamientos. De los que obtuvieron financiamiento se encontró que el 35.29% lo obtuvieron con familiares, el 7.69% con amigos, el 28.05% lo consiguió en un banco, el 2.26% con programas gubernamentales y solo el 26.71% respondió que lo obtuvo de otra fuente. Ver Gráfica 8

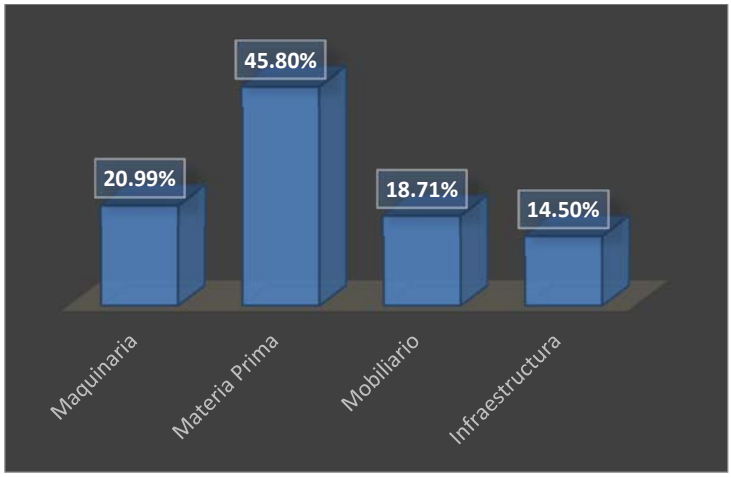
Gráfica No. 8 Fuente de los Financiamientos de los Empresarios en Atlixco, Puebla



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada

j) Destino de los Créditos. El 20.99% de los recursos se destinó a la compra de maquinaria, el 45.80% se orientó a la compra de materia prima, el 18.71% se invirtió en mobiliario y solo el 14.50% en infraestructura. Ver Gráfico 9

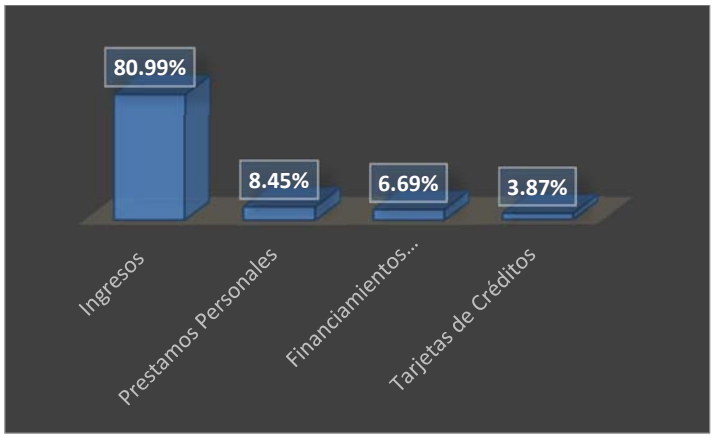
Gráfico No. 9 Destino de los Créditos de los Empresarios en Atlixco, Puebla



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada

k) Actual fuente de Ingresos. En esta parte se encontró que el 80.99% utiliza solamente sus propios ingresos, el 8.45% préstamos personales, el 6.69% financiamientos privados y solo el 3.87% se utiliza tarjetas de crédito. Ver Gráfica 10

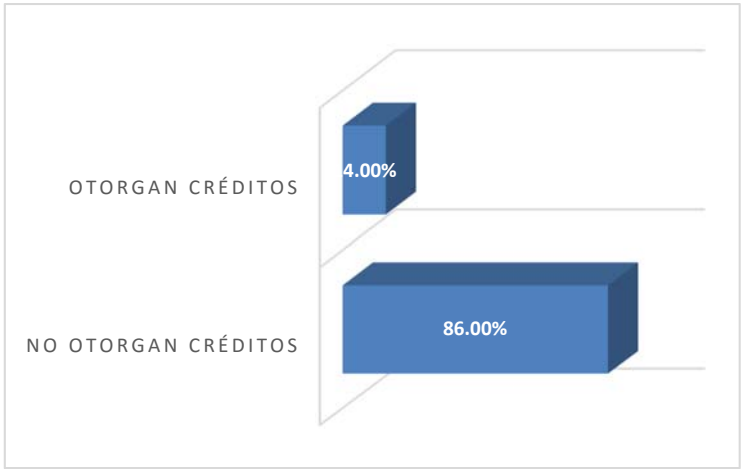
Gráfica No. 10 Actual Fuente de Ingresos de Empresarios en Atlixco, Puebla



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada

l) *Otorgamiento de Créditos a Clientes.* Por último se encontró que el 86% de los encuestados actualmente no otorga financiamientos a sus clientes, el 14% manifestó que si los otorga, lo que refleja que los actuales empresarios no tienen confianza en sus clientes. Ver Gráfica 11

Gráfica No. 11 Otorgamiento de Créditos a Cliente de los Empresarios en Atlixco, Puebla



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de la encuesta aplicada

Conclusiones

En México la mayor cantidad de empresas se constituye por micro, pequeñas y medianas, quienes representan el 99.5% del total de las empresas del país, de las cuales las microempresas constituyen el 95.5%. Este tipo de empresas se enfrentan a múltiples problemas, siendo uno de ellos el financiero.

El mayor porcentaje de las microempresas solo utiliza las fuentes de financiamiento internas considerándose en mayor porcentaje prestamos con familiares y amistades, no se recurre a otras fuentes de financiamiento, porque temen no poder hacer frente a sus compromisos financieros por los altos costos de los créditos. Las microempresas no recurren a las fuentes de financiamiento bancarias por los trámites que se tienen que realizar, por otra parte las instituciones financieras suelen, prefieren proporcionar financiamiento a las grandes empresas, ya que estas ofrecen garantías y la microempresas no cuentan con información financiera que muestren su solvencia.

Por otra parte estas empresas no consideran la necesidad de proporcionar crédito a sus clientes, seguramente en un sentido de reciprocidad de no considerar la posibilidad de obtener financiamientos y esto puede representar una vulnerabilidad si sus clientes no pagan sus compromisos.

Es importante mencionar que los empresarios han aprendido identificar cuáles son los aspectos básicos y fundamentales del uso de la información financiera, y en algunos casos ya se encargan de su manejo y procesamiento y en otros se apoyan de profesionales para lograrlo, sin embargo, la gran mayoría no maneja alguna registro específico del manejo de sus recursos.

Si bien en cierto que desde el ámbito gubernamental se han impulsado diferentes apoyos como: financiamiento, información, consultoría y asistencia técnica, así como capacitación, el apoyo se centra principalmente en financiamiento para las que no acceden a la banca comercial; el apoyo debe abarcar otros aspectos.

Por ello se realizan algunas recomendaciones para que las instancias de gobierno, las instituciones de educación superior y las cámaras empresariales, tomen como referencia la información aquí presentada y se generen de manera conjunta algunas estrategias que permita lograr lo siguiente:

a) Generar condiciones para que los microempresarios puedan hacer el uso de los financiamientos sobre todo de programas gubernamentales y les sea más fácil realizar sus actividades empresariales.
b) Difundir la cultura financiera que requieren los micros y pequeños empresarios, a través de documentos de fácil acceso y comprensión.
c) Generar programas de capacitación en temas financieros, de fácil acceso a los micros y pequeños empresarios.
d) Generar un diagnóstico de cuáles son las fuentes de financiamiento que pueden ser más accesibles en cuanto al costo financiero, para los micros y pequeños empresarios que permita su crecimiento y desarrollo.

Lo anterior permitirá generar mejores condiciones de desarrollo para las microempresas, mejores posibilidades de permanencia en el mercado y mayor desarrollo económico en el Municipio, el Estado y el País, pero se requiere una participación conjunta y colaborativa por parte de todos los actores que están vinculados con las microempresas.

Referencias

Frank M. Z. y Goyal V. K. (2003): "Testing the pecking order theory of capital structure", Journal of Financial Economics, 67, 217-248.

Gil, E. (2002). Identidad y Nuevas Tecnologías. Disponible en: http:www.voc.edu/web/esplart/gil0902/htm

Instituto Nacional de Estadística y Geografía . (22 de 11 de 2014). *DENUE*. Obtenido de http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/default.aspx

Leva, G. (2004). *Globalización, competitividad internacional y ciudad. Habitat Metrópolis.* Universidad Nacional de Quilmes. Publicación en línea disponible desde http://hm.unq.edu.ar/archivos_hm/GL-ciudad_comercio.pdf. Consultado el 24 de abril de 2015

Mateos, L. (17 de 07 de 2012). *SNC PORTAL INFORMATIVO.* Obtenido de http://www.itesm.mx/wps/wcm/connect/snc/portal+informativo/por+tema/negocios/crecimientoempresaspuebla17jul12

Rezende, D. A. (2002). Tecnología da información integrada a la inteligencia empresarial: alineamiento estratégico e analice da prácticas más organizadores. San Paulo, Atlas, p. 23

Thompson. A. y Strickland. A. (2004) Administración estratégica Editorial Mc Graw Hill, Mexico

Zorrilla, J. (2006). La importancia del capital para las PYMES en un contexto globalizado. Disponible desde Internet: http://www.culturaemedellin.gov.co/interaccion/interaccion.html. [Consultada el 28 de septiembre del 2005].

Determinants of assets profitability:
Differences due to activity sector and company size

Ana Paula Monte

Antonio B. Fernández

Abstract

Knowing the determinants of the profitability of a company is crucial for management but also for policy-makers at regional and national level to adopt measures to promote regional development. The interior region of a mainland Portugal is facing some problems related to aging population, lack of opportunities for young people, depressed and weak economy, where it is necessary to take measures to strengthen the business environment and gain power of attractiveness.

In this paper we use a unique, privately database with financial data (and some non-financial variables)of 1,024 enterprises headquartered in the interior north and center of mainland Portugal for the time period of 2006 to 2009 to answer to the research question: “The return on total net assets (ROA) is influenced by the size, location and the corporate activity sector?”.

Applying a positivist quantitative approach by a descriptive analysis and inferential analysis through the Kruskal Wallis test, we tested three main hypotheses. Our results seem to indicate that the profitability of companies (as measured by ROA) is influenced by economic activity sector and localizations of the company (geographic region) but not by company size.

Keywords: Return on Assets, Economic Activity Sector and Interior Regions.

Introduction

For some authors, namely Ayyagari, Beck and Demirgüç-kunt (2003), Psillaki and Daskalakis (2008) and Schmieder, Marsch, and Forster-van Aerssen (2009), companies, mainly SMEs - Small and Medium Enterprises, are the basis of market economies, being essential its existence for the development of a region. The location of this type of companies outside of the major industrial zones, involves a higher

technical personnel costs and poor quality of infrastructure and telecommunications (Bennett, Robson & Bratton, 2001).

This seems to be one of the reasons leading countries in general, and the European Commission in particular, to develop measures to enable regions affected by difficulties in the development of economic activities, to overcome these same difficulties (Fernandes, 2013). These measures are intended to promote regional entrepreneurship, focusing on the support, in the kind of entrepreneurs that a region needs. As an example, we can say that the entrepreneurs of the commercial area may be attracted to regions with high population density and high yields, while the entrepreneurs of the industrial sector may be attracted to regions with low wages and well-developed infrastructure. The choice of investment location is driven by regional opportunities with the presence or absence of barriers to entry (Verheul et al., 2008). Regional opportunities may be related to several factors, among which the activity sector.

In this sense, this raises the research question: "The return on total net assets (ROA) is influenced by the size, location and the corporate activity sector?". Since the publication of Modigliani and Miller (1958) research that studies on the companies' capital structure have multiplied but these focus mainly on large or listed companies. Nevertheless, in Portugal, as in most countries, large and listed enterprises represent a small percentage of companies operating in the economy. The Portuguese business fabric is dominated by Small and Medium Enterprises (SMEs), that is companies that have fewer than 250 employees (and a turnover of less than 50 million Euros or total assets less than 43 million Euros[1]), and more than 95% have fewer than 10 employees (INE, 2015). Morrison, Breen, and Ali (2003) also recognize the importance of SMEs in the global economy.

This paper focuses on a population of companies, predominantly SMEs, located in the interior of Mainland Portugal. We will apply the Kruskal-Wallis test methodology to test the research hypotheses, using financial data collected in the time frame 2006-

[1] Classification according to Decree-Law No. 372/2007 of November, 6, revised by Decree-Law No. 143/2009 of June, 16 and Recommendation No. 2003/361/EC of the European Commission of May, 6.

2009. The aim of the paper is to test if company' size, geographic location of headquarters and economic activity sector have influence on return on total net assets (ROA). That is, we intend to test if the ROA differ among companies due to these variables.

The paper is organised in five sections as follows. After this brief introduction, we discuss the influence of size, activity sector and location on the profitability of companies through a short concise literature review. On section 3 we start by doing the characterisation of the population under analysis – companies of Portugal. We also characterised briefly the economic fabric of Portugal and the geographic regions under consideration exhibiting some core social and economic indicators. Then we present the objectives and research hypotheses; the sample and data collection methods followed by the description of employed variables and this section ends with methods for data treatment and analysis. In section 4 we exhibit and analyse the results. It starts by the sample characterisation, using frequencies and summary statistic. After we analyse the influence of the variables size, activity sector and dimension applying the descriptive analysis and inferential analysis through the non-parametric test of Kruskal Wallis to test the research hypotheses developed initially and discuss the results. It ends with a conclusion and future research suggestions where the remarkable results are discussed in an integrated manner, the main limitations of the research is presented and finally some suggestions for further research.

The profitability of enterprises

The profitability of companies is related to the performance that is in their environment. The performance assessment is considered a key principle in the management of companies (Muchiri, Pintelon, Gelders & Martin, 2011). This theme became recurring for many managers, being of interest to managers and researchers (Venkatraman & Ramanujam, 1986). Competitive pressure, as well as the evolution of products and technological processes, challenge management systems to further improves the performance indicator in terms of its design and use at both strategic

and operational level (Lima, Costa Angelis & Munik, 2013). According to Zu, Robbins and Fredendall (2010) strategic management system indicator of performance is a system that uses information about the performance to produce a positive change in organizational culture, through their systems and processes.

Venkatraman and Ramanujam (1986) consider that a narrower concept of business performance focuses on the use of financial indicators supported by simple results. According to these authors, these are assumed to reflect the compliance of the economic objectives of the companies, such as the analysis of several indicators like sales growth, profitability, sales turnover, net income, among others. However, taking into account a broader concept of performance of a business, should be given relevance to operational performance indicators, i.e., non-financial indicators in addition to financial performance indicators.

According to some authors, such as Muchiri et al. (2011), well-defined performance indicators can potentially identify and support gaps in the company's performance to compare actual performance with the desired performance. In this way, one obtains an indication of the achieved progress in order to eliminate gaps. Within the framework of performance is logical to address measures such as: participation in the markets, the introduction of new products, product quality, marketing effectiveness, value-added production, and other technical efficiency measures in the field of business performance (Eisenmann, 2006; Venkatraman & Ramanujam, 1986).

This business performance may be dependent to some extent, from normal wear and tear of non-current assets, as well as the deterioration of those assets, or other failures that may occur, especially when the equipment goes beyond the limits of its useful life. As a result, downtime of equipment, quality problems, speed losses, security risks or environmental pollution negatively affect operating costs, profitability, customer demand satisfaction, and productivity among other important requirements the company's performance (Muchiri et al., 2011). To combat these factors it is necessary to set a proper maintenance of all equipment, supported by a particular maintenance strategy in a coherent manner taking into account certain factors such as the company's policy, production policy and other policies that cause restrictions

on business (Swanson, 1997, 2001). In this manner, it becomes relevant an adequate maintenance management of the production equipment so that a company be able to keep itself productive and profitable (Van Horenbeek & Pintelon, 2014).

The company's performance as well as their growth is very dependent on investment. The companies that carry out more investment mainly when this investment is related to innovation, in general, are able to generate greater technological capacity, in terms of its processes and product innovations, obtaining as a result, a greater effect on the performance and growth of the company (Wang & Shyu, 2009; Zahra and Das, 1993). For companies to carry out investment, need affordable sources of financing either in quantity or in price. However, in inefficient economic systems, in which are evident the difficulty in the access to finance, these difficulties have a negative impact, both direct and indirect, on the performance of companies with consequences for economic growth (Schneider & Veugelers, 2010). That is one of the reasons given by Schneider and Veugelers (2010) to justify the difference in growth performance between companies in the European Union and those from the United States. To overcome these limitations several EU Member States have developed a number of measures to facilitate the growth and performance of the companies (Schneider & Veugelers, 2010).

Van Horenbeek and Pintelon (2014) consider that each business sector has its specific objectives at different organizational levels, which define their strategy. This recognition is crucial for the implementation and application of a system for measuring the performance.

Similarly, each business environment needs to have different performance indicators for all organizational levels in order to measure the performance appropriately. Not forgetting that those who have the power of decision can get an overview of the performance of the company at every level of management in order to improve the overall performance of the company through its profit (IPQ, 2009). Nonetheless, this also means that the people who work at different levels of management within the company have their own custom performance indicators (Van Horenbeek & Pintelon, 2014). In a study developed by Verheul et al. (2008) was examined how regional

opportunities influencing the creation of companies in 103 Italian provinces between 1997 and 2003. They consider that companies install themselves due to its own characteristics and the characteristics of the region at the same time, i.e., for example, a restaurant tends to settle in areas with high population density, while a manufacturing company in an area with good infrastructure. In the same study, one of the variables studied were the regional tax benefits, which has not found statistical evidence on the relationship between the benefits and the creation of companies. Also in this context, Audretsch and Fritsch (1999) found in a study conducted in Germany between the years 1986 and 1989 that the impact of each specific geographic variable on the creation of new businesses varies considerably between the various industries. Overall, following the conclusions of Gergely (2003), it appears that the market characteristics are among the main determinants (e.g. production costs, natural resources, transportation costs and exchange rates) for the location of investment.

Thus, it was widely accepted that the company's performance was influenced by the range of human resource management practices and human capital in the field of strategic human resource management (Wang & Shyu, 2009). Some researches (e. g., Arthur, 1994; Whicker & Andrews, 2004; Dalton, 2005; Wang & Shyu, 2009) have indicated that the effectiveness of human resource management of a company has a positive and direct impact on the performance of the organization. Gollan (2005) considers that the involvement and participation of workers in company policies, encourages workers to enhance an important contribution to the competitiveness of the company.

The performance of the company has influence in its growth that, particularly in small companies, may become a concern on the part of governments, since such companies may be largely responsible for economic development by creating employment resulting in the economic welfare of countries (Morrison, Breen & Ali, 2003). Growth can be measured by several variables including the number of jobs, sales growth and asset growth, among others (Birley & Westhead, 1990; Laitinen, 2014; Wang & Shyu, 2009).

In general, entrepreneurs, mainly opportunistic, plan the growth of the company and identify growth opportunities of the company (Bracker & Pearson, 1986). Some authors (and g, Birley & Westhead, 1990; Taani, 2013) consider that the size of the company has no significant effect on its performance. The performance of the companies is enhanced through rules, procedures and well-defined structures, which highlights the consistency and budget estimate (Berson, Oregon & Dvir, 2008). The growth and performance of an (small size) enterprise can be seen, in a simple way, as the ease at which the owner and manager adapts and learns from the experience of dealing with the internal environment and the external environment in which the company run its business (Birley & Westhead, 1990; Eisenmann, 2006). The individual values of the entrepreneurs are the key to understand the relationship between the personal characteristics of entrepreneurs and the performance of the company (Berson et al, 2008; Tomczyk, Lee & Winslow, 2013).

Enz (1988) considers that the main managers intend to transmit their values to employees as a way to shape their behaviour and manage in this way the company. Thus, the values of the managers have a significant influence on their perceptions and behaviour, which in turn play a role in shaping the organization's characteristics and their performance (Berson et al., 2008).

Research methodology

Characterisation of Interior Regions of Mainland Portugal

In terms of market concentration, it is clear the supremacy of the number of companies which can be seen in coastal compared to the inland. To highlight, there are in the centre of the country, a number of regions, all contiguous, with a very small number of firms. The political power, with the publication of Law No. 171/99 of 18 September, tried to combat this, however, these measures have not been effective, or if have succeed, have not yet been felt, as stated by some researches (Fernandes, 2013; Sequeira & Sá, 2008).

The interior region of mainland Portugal has only 16.48% of all companies at the national level, and SMEs account for 99.76% (up to 250 persons) of all companies at

the national level and 99.90% in the interior region. According to data published by Pordata, for the year 2009, of the 1,198,781 existing companies[2] in Portugal, 95.87% have fewer than 10 employees at its service, being one significant indicator of the importance of the group of micro-enterprises in the Portuguese business fabric.

The heterogeneity between the coast and the Interior region happens not just in economic activity. The distribution of Potential Sustainability Index[3] follows the same behaviour. This indicator has declined in Portugal in recent decades. In 1971 it was 6.4 and in 2001 was 4.1, rising to 3.7 in 2009 and 3.4 in 2011. The worsening of this phenomenon is common and widespread throughout the territory. In 2001 there were 58 municipalities, whose sustainability index was less than or equal to 2.3. In 2011, the number of municipalities in this situation rises to 98 (INE, 2011). In 2011, Alcoutim, Penamacor, Vila Velha de Rodão and Idanha-a-Nova have the lowest indicator (1.1) which means that about one active for each individual aged 65 or more years. The municipalities of mainland Portugal, with higher rates are located in the north of the country: Paredes with 6.7; Vizela with 6.8; Paços de Ferreira with 7.0; and Lousada with 7.1(INE, 2011).

With regard to the surface of the territory, by geographical location, the interior of mainland Portugal has frankly superior values to the country's coastline, being considered within 72.19% of the entire national territory. This indicator in conjunction with the concentration of people and businesses on the coast makes the population density by place of residence matches, in the interior, only 43.47% of the same indicator at the national level. The crude birth rate, by place of residence, the crude death rate by place of residence and the aging index[4] by place of residence are unfavourable indicators for the interior region. In other words, Portugal has a crude birth rate by place of residence, very close to the crude death rate by place of residence. However, the latter is slightly higher. Nevertheless, there are municipalities

[2] In this table, with the objective of characterizing the Portuguese business fabric it was considered all domestic companies, irrespective of their legal structure.

[3] The ratio between the working-age population and the elderly population, normally defined as the quotient between the number of people aged between 15 and 64 years and the number of people aged 65 and over (usually expressed as 100 (102) people aged 65 and over) (INE, 2011).

[4] The ratio of the number of elderly persons of an age when they are generally economically inactive (aged 65 and over) to the number of young persons (from 0 to 14) (INE, 2011).

within the country that have values well below the national average, as is the case of Torre de Moncorvo with a crude birth rate of 2.7 ‰ and a crude death rate of 14.3 ‰. Despite this municipality has the lowest birth rate is not the one with the biggest difference between the two crude rates. The Vila Velha de Ródão municipality in the Castelo Branco district has a crude birth rate of 3 ‰ and a crude rate of mortality of 29 ‰, representing highest aging index by place of residence in the country: 540, 1.

As a consequence of the supremacy of the crude death rate on the crude birth rate, observed in the interior of Portugal, we obtain an aging index by place of residence, in the interior near twice of that observed at national level. From the comparison between the interior of Portugal with overall country data, it can be concluded that the number of companies per inhabitant does not differ significantly throughout the national territory, with the exception of large companies (Fernandes & Vaz, 2013). Therefore, the interior of Portugal has a significant deficit of population, especially active population.

After the description of the entire interior of Portugal, the following indicators are divided by NUTS III[5] that will be object of study in this paper, in order to better understand the framework of the sample in the population. The interior regions of mainland Portugal that will be considered in this paper and according to NUTS III are: Douro, Alto Trás-os-Montes, Cova da Beira, Beira Interior Norte, Ave, Dão-Lafões, Beira Interior Sul and Tâmega.

One of the analysed indicators is the gross amount in cash and / or in kind, paid to employees for the time worked or work done in normal and extraordinary periods. As can be seen in Table 3, this indicator recorded a positive average annual increase of 3.3%. Somehow becomes surprising that this increase in some regions as Beira Interior Sul, Dão-Lafões, Douro, and Tâmega, is higher than the national average. However, the remaining regions, with the exception of Beira Interior Norte, have values slightly below the national average. The only region with a negative average

[5]With the entry into force of Decree-Law No. 244/2002 of 5 November, Portugal was divided in NUTS - Nomenclature of Territorial Units for statistical purposes, which are appropriate to the current socio-economic profile of the region. This division began in 1986 with the objective of standardizing the collection of statistical information within the EU (Claudino, 2006).

annual change remains the Ave region. Even with regard to the average earnings in monetary terms, the regions under analysis have values below the national average. This difference is very similar in the two years under review, 2004 and 2009, ranging, in 2009, between 69.81% for the region of Tâmega and 82.09% for the Dão-Lafões region. One cause for this difference may be in the size of the entrepreneurial fabric of the interior region. As shown by the analysis in Table 1, in the interior the number of companies with over 250 persons employed is reduced and those companies practice the highest salaries to the senior job levels (managers and company boards). Another reason may be related to the fact that there are few senior managers working in the interior regions, because the vast majority of firms are micro or small business, not having the financial capacity to support senior managers on its staff.

For the number of physicians per 1,000 inhabitants, the situation in the regions under consideration is not very different from the previous analysis. I.e., from 2002 to 2009, the number of physicians experienced a positive annual average change of about 2.5% in Portugal, although the observed increase in the regions under consideration was higher, with the exception of Douro which presents an increase equal to the national. What somehow becomes disturbing is the value that this ratio assumes in the regions under analysis. In the Tamega region this ratio represents 23.68% of the national average in 2009, being the region of Dão Lafões that is closer to the national values, yet has only 63.16% of the national average.

The number of students enrolled in secondary education by the resident population aged between 15 and 17 years in Portugal. There was a positive average annual growth rate of about 5.2% from 2004 to 2010. The Ave region is the only one that recorded a negative average annual change of 5.1%. All other regions had average positive annual change, with particular emphasis on the regions of Beira Interior Sul and Tamega that showed average annual change significantly above the national average. Note also that the eight regions under analysis, the Tamega is the region where the indicator is lower, coming in the years 2004/2005, 2005/2006 and 2006/2007, young people aged 15 to 17 years, to be greater in number than the

students enrolled in secondary education, which presented the highest average annual growth rate.

Finally, it is found that the weight that each of the regions under analysis has to national Gross Domestic Product (GDP) is very low. In 2009 only two regions account for 44.18% of national GDP: the Grande Porto represents 12.21% and the Grande Lisboa 31.97%. In terms of GDP growth in the period 1995-2000, the domestic GDP showed a positive annual average change of 7.7%, observing in the following 5-year period a positive annual average change of 3.92%, and in the period 2005-2010 the average annual positive change of 2.3%. The analysed regions showed a similar growth, with the exception of Beira Interior Norte, that in the period 1995-2000, registered a positive annual average growth of 10.27%, clearly above the national average. Nonetheless, the positive annual average change in 2000-2005 was only 1.74%, returning in the years following the values close to the national average. This behaviour, atypical, may be related to the decline of the wool industry at the end of the last century, beginning of the current one. As a result of reduced monthly average income found in the regions under review, its population has a low purchasing power *per capita*. It can also be noted that the population density is quite different when considering the coast or the interior of Portugal, as well as the active population is, in relative terms, higher in coastline, which highlights these regions more attractive for fixing active population. This phenomenon is in agreement to the arguments by Ludema and Wooton (2000) that point out that enterprises attract population. It is indeed where companies exists that attract the population or where there are people that come up more companies.

Not being objective of this paper to determine which of the components is cause or effect, it is still an issue that we consider of interest to see what should be the policies to follow, so that one can speak of harmonious development of the country, striving to interior of desertification with sustainable measures.

Objectives and Research Hypothesis

The objective of this research aims to analyze the factors that may influence the profitability of the companies' assets in the interior of Portugal, including the size of the company, its sector of activity and its location. In other words, through a number of variables under research, we intend to realize what or which of these variables exert a greater influence on the profitability of the asset.

The objective defined above, raises the question of research: "The return on total net assets (ROA) is influenced by the size, location and the corporate activity sector?" as indicated previously in this paper, being our purpose to answer it throughout this manuscript. Further, the following research hypotheses have been formulated supported by the performed literature review:

H1: The return on assets is influenced by the size of the companies.

H2: The return on assets is influenced by the corporate business sector.

H3: The return on assets is influenced by the location of the companies.

Sample and Data Collection

The population of the study refers to the companies of the interior of Portugal which account for a total of 60329 companies[6] in 2009 distributed throughout the interior of Portugal. The sample is neither probabilistic nor random, being considered casual or convenient sample. In this type of sampling, the likelihood of an element belonging to the sample is not equal to the remaining elements, not followed, however, the basic principles of probability theory (Marôco, 2011). However, the author considers that in many research settings, it is not possible, practical or even desirable, for limited time and / or cost obtain a probabilistic sample. To collect the companies' IES, we selected only companies headquartered in the interior of Portugal, framed in Article 2.º of Law No. 171/99 of 18 September, some of which are accounting firms belonging to the NUTS III: Alto Trás-os-Montes, Ave, Douro, Tâmega, Beira Interior Norte, Beira

Interior Sul, Cova da Beira, e Dão Lafões. For the sample were only be considered firms incorporated under the legal form of companies.

The collection of data, from our point of view it is an added value in in this paper, insofar as 1024 companies' data were collected comprising the sample. Thus, the collected data can be classified as secondary source (Costa, 2012), since, although they are collected directly from the companies or entities related to them, they were collected through tax documents. The data collection was made through the Simplified Business Information (IES) for the years 2006 to 2009 inclusive. It should be noted that in 2006, was introduced the IES, previously known as Annual Declaration (AD). In 2010, IES was dramatically changed due to the implementation of the Accounting Standardisation System (known by the acronym SNC). Thus, during the period 2006-2009, the models used by companies to disclose their accounts remain unchanged, allowing a homogeneous computer processing for all years.

For reasons of confidentiality, the information provided omit any information that could lead to the identification of the companies, having been assigned to the database, a number (code) to the companies when introducing the respective data.

Variables Used

Considering that the main objective of this research consists of analyzing the influencing variables of the asset profitability of companies in the interior region of Portugal, we have set up initially the research variables as presented in Table 1.

Table 1

Observable variables

Name	Description	Unit	Source
X1	Total Net Assets	€	IES – A0276
X2	Turnover	€	IES – A0133
X3	Earnings Before Taxes	€	IES – A0146
X4	Employees	€	IES – A0417

X5	Headquarters Location	€	IES – Q02 n.º 1
X6	CAE - Portuguese Classification of Economic Activities	€	IES – Q09 n.º 4

The following variables were also used:

- Size (Dim)[7] - this variable takes the value of 1 for micro enterprises, 2 for small enterprises, 3 for medium-sized companies and the value of 4 for large companies;
- The NUT variable that takes the value of 1 for companies based in the NUT Douro; 2 for NUT Alto Trás-os-Montes; 3 for the NUT Cova da Beira; 4 for NUT Beira Interior Norte; 5 for NUT Ave; 6 for NUT Dão e Lafões; 7 for NUT Beira Interior Sul; and 8 for NUT Tamega;
- Economic activity sector (CAE), which assigns the value of 1 for the primary sector, 2 to the secondary sector and 3 for the tertiary sector. This variable was obtained based on the 2009 Portuguese classification of economic activities (revision 3): CAE-Rev.3. The primary sector includes the division's activities 01 to 09; the secondary sector includes the activities of the division 10 to 43 and Division 45 to 99 for the tertiary sector;
- Return on Total Net Assets (ROA), being the dependent variable, is calculated by dividing Earnings Before Taxes (EBT) by Total Net Assets.

Treatment and Data Analysis

The treatment and data analysis had begun with the reading of the IES. For this purpose we used the Able2ExtractProfessional Version 6.0 software to convert information to Excel. Once inserted the information in Excel, we proceeded to the construction of filters, which allow removing the several observable variables. Then it was constructed a database, which was analysed through IBM SPSS software

[7] The criteria set out in the Commission Recommendation 2003/361 / EC of May, 6 were followed and are used observable variables Total net assets, Turnover and Employees.

version 21. During all these phases, control mechanisms have been developed in order to ensure the reliability of data (Costa, 2012). In the processing of data in Excel, a numerical coding of companies was used. Although the data obtained, the tax returns do not have confidential character, this procedure ensures the confidentiality of it, given that they are not publicly available (Desai & Dharmapala, 2009).

Given that this research fits, methodologically in the quantitative positivist approach, there is critical need of using statistical techniques that allow us to test the research hypothesis. The descriptive analysis is performed according to the size, the company's activity sector, and region, allowing the characterisation of the sample under consideration. It was used some descriptive measures like frequencies (absolute and relatives), central tendency measures (mode, median and mean) and dispersion measures (range, standard deviation, etc.)

To test our hypotheses we used the parametric t-Student test or non-parametric Wilcoxon test to test the equality of the means of ROA; It was also used a parametric one-way ANOVA test or the nonparametric Kruskal-Wallis test in order to test the equality of the median of the growth and performance, with regard to size, activity sector (CAE) and region (location). As the Kruskal-Wallis H test does not assume normality in the data and is much less sensitive to outliers, it can be used when these assumptions have been violated and the use of a one-way ANOVA (Marôco, 2011).

The hypotheses of the Kruskal-Wallis test are as follows:

H_0: $\theta_1=\theta_2=\cdots=\theta_k$ (medians are equal)

H_1: $\exists\, i, j: \theta_i \neq \theta_j$ $(i \neq j = 1,\ldots,k)$ (there is at least one pair of significantly different medians)

Therefore, the null hypothesis (H0) means that the median of the variable are equal, and is tested against the hypothesis that there exists at least one pair of median significantly different (alternative hypothesis H1). To reject / not reject the hypothesis was established a 5% significance level.

Results

Characterisation of the sample

The sample characterization was done by sector, by size and by region. In terms of sector of activity, companies were classified into three sectors: primary, secondary and tertiary due to simplification and clarity of analysis. Companies were also divided by size into 4 groups: micro, small, medium and large companies. Table 2 exhibits the distribution of companies (number) in the sample by size and economic activity sector. The majority of companies in the sample are micro, small and medium enterprises. However, the number of medium and large companies is reduced. The substantial number of micro companies that make up the sample can serve the purpose advocated by Ramalho and Silva (2009) who believe that this group of companies should have special attention, given the weight they have in the Portuguese business structure.

Table 2

Number of companies in the sample by size and activity sector

Size of firm		**Activity Sector**			**Total**
		Primary	**Secondary**	**tertiary**	
Micro	n	32	201	608	841
	% Size of firm	3,8%	23,9%	72,3%	100,0%
	% Activity Sector	82,1%	70,0%	87,1%	82,1%
Small	n	6	73	79	158
	% Size of firm	3,8%	46,2%	50,0%	100,0%
	% Activity Sector	15,4%	25,4%	11,3%	15,4%
Medium	n	1	10	10	21
	% Size of firm	4,8%	47,6%	47,6%	100,0%
	% Activity Sector	2,6%	3,5%	1,4%	2,1%

Large	n	0	3	1	4
	% Size of firm	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
	% Activity Sector	0,0%	1,0%	0,1%	0,4%
Total	**n**	**39**	**287**	**698**	**1024**
	% Size of firm	**3,8%**	**28,0%**	**68,2%**	**100,0%**
	% Activity Sector	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

In terms of sector of activity, according to the analysis of Table 2, the tertiary sector is the one with the largest number of companies, followed by the secondary sector and, finally, the primary sector. These figures follow the trend of the Portuguese business fabric, where the tertiary sector has about 83% of the number of companies, followed by the secondary with about 16.5%, and the primary with only 0.5%.

Regarding the NUT III, which have a higher number of companies in the sample, and belonging to the primary sector, are the Douro and Alto Trás-os-Montes as evidenced by the analysis of Table 3. Drove this result may contribute the weight of companies in the agricultural sector in the region. The NUT III Ave is the one with the highest number of industrial companies, a region dominated by companies in the industrial sector.

Table 3

Number of companies in the sample by activity sector and NUT III

NUT III		Economic Activity Sector			Total
		Primary	Secondary	Tertiary	
Douro		11	37	143	191
	% NUT III	5,8%	19,4%	74,9%	100,0%
	% Activity Sector	28,2%	12,9%	20,5%	18,7%

Alto Trás-os-Montes	n	10	80	220	310
	% NUT III	3,2%	25,8%	71,0%	100,0%
	% Activity Sector	25,6%	27,9%	31,5%	30,3%
Cova da Beira	n	1	13	44	58
	% NUT III	1,7%	22,4%	75,9%	100,0%
	% Activity Sector	2,6%	4,5%	6,3%	5,7%
Beira Interior Norte	n	3	16	39	58
	% NUT III	5,2%	27,6%	67,2%	100,0%
	% Activity Sector	7,7%	5,6%	5,6%	5,7%
Ave	n	0	6	9	15
	% NUT III	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
	% Activity Sector	0,0%	2,1%	1,3%	1,5%
Dão-Lafões	n	9	83	174	266
	% NUT III	3,4%	31,2%	65,4%	100,0%
	% Activity Sector	23,1%	28,9%	24,9%	26,0%
Beira Interior Sul	n	1	21	22	44
	% NUT III	2,3%	47,7%	50,0%	100,0%
	% Activity Sector	2,6%	7,3%	3,2%	4,3%
Tâmega	n	4	31	47	82
	% NUT III	4,9%	37,8%	57,3%	100,0%
	% Activity Sector	10,3%	10,8%	6,7%	8,0%
Total	n	39	287	698	1024
	% NUT III	3,8%	28,0%	68,2%	100,0%
	% Activity Sector	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

To draw up the tables below, (tables 4 to table 7) some companies in the sample were excluded because they present unusual accounting features.

Therefore, by analyzing the results reported in Table 4 it is found that of 4,080 IES, 81.7% are relate to IES of micro- enterprises and only 0.3% relate to large companies.

Table 4

Earnings Before Taxes of the companies in the sample.

Size	n	Mean	Standard deviation	Minimum	Maximum
Micro	3333	7.344 €	47.356 €	-387.260 €	1.555.771 €
Small	634	45.632 €	200.274 €	-1.901.885 €	2.095.472 €
Medium	99	225.906 €	941.431 €	-5.956.128 €	3.688.968 €
Large	14	5.870.475 €	7.783.250 €	404.722 €	26.241.808 €
Total	4080	38.716 €	583.788 €	-5.956.128 €	26.241.808 €

Table 5 exhibits the number of observations by firm size for situations in which was registered a negative and a positive Earnings Before Taxes (EBT), in each year of the time horizon under analysis. During the four years under review, of the 4080 observations, 26.7% had a negative EBT. This amount is split among the four years uniformly with a slight increase in 2008, but just decreasing in the following year. Making the analysis by size of company, one can be seen that the micro-enterprises are those with the highest percentage of companies with negative EBT (28.9%), followed by medium-sized enterprises (19.2%) and then small businesses (17.2%). It

should be noted that in our sample large companies have a positive EBT in all the years under review.

Table 5

Number of companies with positive and negative EBT

Companies size			year				Total
			2006	2007	2008	2009	
Micro	Positive EBT	n	596	607	577	591	2371
		% Total	17,9%	18,2%	17,3%	17,7%	71,1%
	Negative EBT	n	232	230	254	246	962
		% Total	7,0%	6,9%	7,6%	7,4%	28,9%
	Total	*n*	*828*	*837*	*831*	*837*	*3333*
		% Total	*24,8%*	*25,1%*	*24,9%*	*25,1%*	*100,0%*
Small	Positive EBT	n	133	126	128	138	525
		% Total	21,0%	19,9%	20,2%	21,8%	82,8%
	Negative EBT	n	29	28	32	20	109
		% Total	4,6%	4,4%	5,0%	3,2%	17,2%
	Total	*n*	*162*	*154*	*160*	*158*	*634*
		% Total	*25,6%*	*24,3%*	*25,2%*	*24,9%*	*100,0%*
Medium	Positive EBT	n	22	22	18	18	80
		% Total	22,2%	22,2%	18,2%	18,2%	80,8%
	Negative EBT	n	5	4	7	3	19
		% Total	5,1%	4,0%	7,1%	3,0%	19,2%
	Total	*n*	*27*	*26*	*25*	*21*	*99*
		% Total	*27,3%*	*26,3%*	*25,3%*	*21,2%*	*100,0%*
Large	Positive EBT	n	3	3	4	4	14
		% Total	21,4%	21,4%	28,6%	28,6%	100,0%
	Total	*N*	*3*	*3*	*4*	*4*	*14*
		% Total	*21,4%*	*21,4%*	*28,6%*	*28,6%*	*100,0%*

Total	Positive EBT	N	754	758	727	751	2990
		% Total	18,5%	18,6%	17,8%	18,4%	73,3%
	Negative EBT	N	266	262	293	269	1090
		% Total	6,5%	6,4%	7,2%	6,6%	26,7%
	Total	N	1020	1020	1020	1020	4080
		% Total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%

Tables 6 show values that suggest, as was expected, that both the average value of the total net assets either turnover, vary according to the size of firms.

Table 6

Summary statistics of variables: Total Net Asset and Turnover

Variable		Company's size				
		Micro	Small	Medium	Large	Total
Total net asset	**n**	3333	634	99	14	4080
	Mean	296.101 €	1.370.504 €	7.997.452 €	112.336.637 €	1.034.378 €
	Standard deviation	795.489 €	1.617.090 €	7.881.797 €	77.457.053 €	8.105.239 €
	Minimum	867 €	34.356 €	144.259 €	30.149.292 €	867 €
	Maximum	21.944.133 €	18.087.392 €	39.936.071 €	227.829.338 €	227.829.338 €
Turnover	**n**	3333	634	99	14	4080
	Mean	234.519 €	1.539.419 €	10.542.106 €	128.069.481 €	1.126.050 €
	Standard deviation	342.103 €	1.885.566 €	12.145.771 €	84.079.383 €	9.211.881 €
	Minimum	- €	23.676 €	218.495 €	38.410.861 €	- €
	Maximum	4.314.731 €	22.557.849 €	98.402.341 €	279.465.299 €	279.465.299 €

Return on Total Net Assets *versus* Size, Activity Sector and Region

The analysis of the return on Total Net Assets (ROA) of companies under review, considering as differentiating characteristics their size, the activity sector and the region (NUT III) to which they belong, will be performed with the use of bi-variate analysis tests.

Dimension (size)

As mentioned above, during the literature review, it can be seen that there are differences in the profitability of companies depending on their size. In this sense, to validate the research hypothesis H1, we applied the nonparametric statistical test of Kruskal-Wallis, given that the assumption of normality of the variables was violated as well as there was the violation of the sample size assumption. It is noted that this is one of the suitable tests to compare the distributions of two or more variables observed in two or more independent samples (Marôco, 2011).

The results show a χ^2 = 5,613 with 3 degrees of freedom and a p-value = 0.132 which does not allow to reject the H0. We conclude, in this way, there are slight differences between independent samples relative to ROA (see table 7) but are not statistically significant.

Table 7

Ratio of EBT to Total Net Assets by size

Size	Mean	N	Std. Deviation
Micro	0,0032004	3349	0,31827507
Small	0,0151735	634	0,25228026
Medium	0,0200202	99	0,10415216
Large	0,0482857	14	0,04531671
Total	0,0056143	4096	0,30488488

Economic Activity Sector

Relative to H2 is intended to check for differences in companies' ROA, according to the activity sector to which they belong. To validate the hypothesis H2 was followed the same methodology used to test H1.

The results show a χ^2 = 13.529 with 2 degrees of freedom and a p-value = 0.001, enabling to reject H0. It follows by this way there are statistically significant differences in the companies' performance of Total Net Assets (TNA), depending on its economic activity sector.

From the analysis of results exhibited in Table 8 it appears that are the primary sector companies that have lower profitability with a negative average ROA. The secondary sector is that offers better ROA.

Table 8

The ratio of EBT and Total Net Assets by activity sector

Activity Sector	**Mean**	**N**	**Std. Deviation**
Primary Sector	-0,0178590	156	0,15029483
Secondary Sector	0,0104538	1148	0,27711540
Tertiary Sector	0,0049359	2792	0,32176121
Total	**0,0056143**	**4096**	**0,30488488**

Region (NUT III)

In order to test H3, was followed the same methodology used in the preceding hypotheses test. The possible validation may indicate that the fact that companies belonging to a particular region are not related to the profitability of TNA, so there will be no significant differences.

The results achieved by Kruskal-Wallis test, have a χ^2 = 47.335 with 7 degrees of freedom and a p-value <0.001, that allow to reject H0.

By the analysis of Table 9 it can be seen that there are some NUT III with negative average ROA.

Table 9 - The ratio of EBT and the Total Net Assets by NUT III

NUT III	Mean	N	Std. Deviation
Douro	-0,0087147	764	0,34828463
Alto Trás-os-Montes	0,0112516	1240	0,19186396
Cova da Beira	-0,0045991	232	0,26026866
Beira Interior Norte	-0,0006638	232	0,21002131
Ave	0,0298833	60	0,07256723
Dão-Lafões	0,0134906	1064	0,36471731
Beira Interior Sul	0,0457614	176	0,14064724
Tâmega	-0,0221890	328	0,46468524
Total	0,0056143	4096	0,30488488

It is verified thereby that companies, according to the regions where they are located, exhibit different average ROA. This may be due to several factors, including the type of activities in the region, education level of managers, company size, among others.

Conclusion and suggestions for future research

This paper aims to analyze if the profitability of TNA is influenced by the size, activity sector and location of the respective companies. To do so we took into account a sample of 1,024 companies, located in the interior north and centre of Portugal, from various sectors of activity.

It was carried out a characterization of the entrepreneurial fabric, of the interior regions of Portugal. It was verified that both at national and regional level, the business fabric consists mainly of micro enterprises. Although the interior regions corresponds to approximately 72% of the total national geographical area, it focuses on them only 19% of total national number of companies. With regard to the resident population, the interior corresponds to only 22% of national resident population.

Only with regard to the number of companies per resident population is that the interior regions (0.1544) have a value close to the national average (0.1719). We also verified that the average salary in the interior regions corresponds from about 70% to 80% of the average salary at national level. The weight that these regions represent in the national GDP is very low and Ave region is the one that has a higher weight to about 3.5% in 2009. This gives a per capita purchasing power that is lower than the national average from about 63% to 87.5%. In other words, these indicators reveal the weak economic situation we have in the interior regions of Portugal.

From the bivariate analysis of the ROA according to size, activity sector and geographic region of the companies, we may conclude that it seems that there are not only statistically significant differences between independent samples in relation to the size of companies. The other variables, activity sector and location we found statistically significant differences. In another words, our results seems to indicate that the profitability of companies (as measured by ROA) is influenced by activity sector and localizations of the company (geographic region) but not by company size.

This study has some limitations in which can be considered the fact that the sample is only made up of enterprises with legal structure of companies without regard to individual entrepreneurs. Since this sample is a convenience sample, it may be another limitation of research.

As suggestions for future research we propose the same analysis but extended to a more recent time frame. One can also use other proxies to the company's profitability, such as the return on equity and analyze the determinants of these returns using proxies to measure determinants such as tangibility, growth opportunities and capital structure as well as other non-financial variables.

References

Arthur, J. B. (1994). Effects of Human Resource Systems on Manufacturing Performance and Turnover. Academy of Management Journal, 37(3), 670–687.

Audretsch, D. B., & Fritsch, M. (1999). The Industry Component of Regional New

Firm Formation Processes. Review of Industrial Organization, (1992), 239–252.

Ayyagari, M., Beck, T., & Demirgüç-kunt, A. (2003). Small and medium enterprises across the globe: a new database (No. 3127). World Bank Policy Research Working Paper No. 3127.

Bennett, R. J., Robson, P. J., & Bratton, W. J. (2001). The influence of location on the use by SMEs of external advice and collaboration. Urban Studies, 38(9), 1531–1557.

Berson, Y., Oreg, S., & Dvir, T. (2008). CEO values, organizational culture and firm outcomes. Journal of Organizational Behavior, 29(5), 615–633.

Birley, S., & Westhead, P. (1990). Growth and performance contrasts between 'types' of small firms. Strategic Management Journal, 11, 535–557.

Bracker, J. S., & Pearson, J. N. (1986). Planning and financial performance of small, mature firms. Strategic Management Journal, 7, 503–522.

Claudino, S. (2006). Portugal peninsular e os desafios regionais. Finisterra: Revista Portuguesa de Geografia, 41(81), 105–120.

Costa, D. (2012). A recolha de dados: técnicas utilizadas. In H. C. Silvestre & J. F. Araújo (Eds.), Metodologia para a Investigação Social (Escola Edi, pp. 141–170). Lisboa: Escolar Editora.

Dalton, C. M. (2005). Human resource management in a global environment: Keys for personal and organizational success: An interview with Eliza Hermann. Business Horizons, 48(3), 193–198.

Desai, M., & Dharmapala, D. (2009). Corporate tax avoidance and firm value. The Review of Economics and Statistics, 91(3), 537–546.

Eisenmann, T. (2006). Internet companies' growth strategies: determinants of investment intensity and long-term performance. Strategic Management Journal, 27(12), 1183–1204.

Enz, C. (1988). The role of value congruity in intraorganizational power. Administrative Science Quarterly, 33(2), 284–304.

Fernandes, A. B. (2013). A Importância dos Benefícios Fiscais para as Empresas do

Interior de Portugal. Universidade da Beira Interior.

Fernandes, A. B., & Vaz, M. A. (2013). Análise da eficiência das microempresas do setor do retalho no interior de Portugal : uma aplicação Data Envelopment Analysis. In XVI Congresso da Associação Portuguesa de Investigação Operacional (pp. 145–153).

Gergely, J. (2003). Trends in Foreign Direct Investment Incentives (No. 5). Associazione Universitaria di Studi Europei AUSE.

Gollan, P. J. (2005). High involvement management and human resource sustainability: The challenges and opportunities. Asia Pacific Journal of Human Resources, 43(1), 18–33.

INE. (2011). Censos 2011 – Resultados Definitivos - Portugal. (I. P. Instituto Nacional de Estatística, Ed.). Lisboa.

INE. (2015). Statistical Information: Enterprises (No.) by Geographic localization (NUTS - 2013) and Economic activity (Subclass - CAE Rev. 3); Annual. *Instituto Nacional de Estatística*. Retrieved from https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0008466&contexto=pi&selTab=tab0&xlang=en

Psillaki, M., & Daskalakis, N. (2008). Are the determinants of capital structure country or firm specific? *Small Business Economics*, *33*(3), 319–333. doi:10.1007/s11187-008-9103-4

Schmieder, C., Marsch, K., & Forster-van Aerssen, K. (2009). Does banking consolidation worsen firms' access to credit? Evidence from the German economy. *Small Business Economics*, *35*(4), 449–465. doi:10.1007/s11187-008-9168-0

Instituto Português da Qualidade. NP EN 15341 - Manutenção Indicadores de desempenho da manutenção (KPI) (2009).

Laitinen, E. K. (2014). Influence of cost accounting change on performance of manufacturing firms. Advances in Accounting.

Lima, E. P. de, Costa, S. E. G. da, Angelis, J. J., & Munik, J. (2013). Performance measurement systems: A consensual analysis of their roles. International

Journal of Production Economics, 146(2), 524–542.

Ludema, R. D., & Wooton, I. (2000). Economic geography and the fiscal effects of regional integration. Journal of International Economics, 52(2), 331–357.

Marôco, J. (2011). Análise estatística com o SPSS Statistics. Lisboa: ReportNumber.

Modigliani, F., & Miller, M. H. (1958). The cost of capital, corporation finance and the theory of investment. The American Economic Review, XLVIII(3), 261–280.

Morrison, A., Breen, J., & Ali, S. (2003). Small Business Growth: Intention, Ability, and Opportunity. Journal of Small Business Management, 41(4), 417–425.

Muchiri, P., Pintelon, L., Gelders, L., & Martin, H. (2011). Development of maintenance function performance measurement framework and indicators. International Journal of Production Economics, 131(1), 295–302.

Psillaki, M., & Daskalakis, N. (2008). Are the determinants of capital structure country or firm specific? Small Business Economics, 33(3), 319–333.

Ramalho, J. J. S., & da Silva, J. V. (2009). A two-part fractional regression model for the financial leverage decisions of micro, small, medium and large firms. Quantitative Finance, 9(5), 621–636.

Schmieder, C., Marsch, K., & Forster-van Aerssen, K. (2009). Does banking consolidation worsen firms' access to credit? Evidence from the German economy. Small Business Economics, 35(4), 449–465.

Schneider, C., & Veugelers, R. (2010). On young highly innovative companies: why they matter and how (not) to policy support them. Industrial and Corporate Change, 19(4), 969–1007.

Sequeira, T., & Sá, F. (2008). Benefícios fiscais ao serviço do desenvolvimento regional ? O caso do distrito de vila real , no norte interior português. 1.o Congresso de Desenvolvimento Regional de Cabo Verde 15.o Congresso Da APDR, 2420–2447.

Swanson, L. (1997). An empirical study of the relationship between production technology and maintenance management. Internactional Journal of Production Economics, 53, 191–207.

Swanson, L. (2001). Linking maintenance strategies to performance. International

Journal of Production Economics, 70(3), 237–244.

Taani, K. (2013). Capital Structure Effects on Banking Performance: A Case Study of Jordan. International Journal of Economics, Finance and Management Sciences, 1(5), 227–233.

Tomczyk, D., Lee, J., & Winslow, E. (2013). Entrepreneurs' Personal Values, Compensation, and High Growth Firm Performance. Journal of Small Business Management, 51(1), 66–82.

Van Horenbeek, A., & Pintelon, L. (2014). Development of a maintenance performance measurement framework—using the analytic network process (ANP) for maintenance performance indicator selection. Omega, 42(1), 33–46.

Venkatraman, N., & Ramanujam, V. (1986). Measurement of Business Performance in Strategy Research : A Comparison of Approaches Massachusetts Institute of Technology. Academy of Management Review, 11(4), 801–814.

Verheul, I., Carree, M., & Santarelli, E. (2008). Regional Opportunities and Policy Initiatives for New Venture Creation. International Small Business Journal, 27(5), 608–625.

Wang, D., & Shyu, C. (2009). The longitudinal effect of HRM effectiveness and dynamic innovation performance on organizational performance in Taiwan. The International Journal of Human Resource Management, 20(8), 1790–1809.

Whicker, L., & Andrews, K. (2004). HRM in the knowledge economy: realising the potential. Asia Pacific Journal of Human …, 42(2), 156–165.

Zahra, S., & Das, S. (1993). Innovation strategy and financial performance in manufacturing companies: An empirical study. Production and Operations Management, 2(I), 15–37.

Zu, X., Robbins, T. L., & Fredendall, L. D. (2010). Mapping the critical links between organizational culture and TQM/Six Sigma practices. International Journal of Production Economics, 123(1), 86–106.

Asimetrías de crecimiento de las empresas en México explicada por la distribución Zipf

Juan Josué Hernández Oliva
Jorge Luis Alcaraz Vargas

Abstract

Researches conducted mainly in the United States of America confirms that distribution of firms by size follows the Power Law (or Zipf's Law). In Mexico these kind of analysis have been developed using the number of employees as explanatory variable. However, in this paper we decided to perform similar analysis using the level of sales as a more accurate parameter, since avoiding differences between capital-intensive and labor-intensive firms.

The main objective of these research is to calculate the coefficient of Zipf for the Mexican economy by Ordinary Least Squares Method, and compare the result with its theoretical parameter, using the America Economia's ranking of the largest firms in Mexico. As a result, Mexican firms were found more concentrated than in the USA and the theoretical parameter of Zipf; the economic sectors with the highest concentration were telecommunications, banking and trade; finally, level of sales for the 500 largest firms in Mexico follows the Pareto principle (80/20) quasi-perfectly.

The research results show the presence of oligarchs in the Mexican market. Furthermore, the fact that size firms follows a Zipf distribution help us to understand the difficulties faced by Small and Medium Enterprises to stay in the market, and the need to adjust their own strategies in order to grow in a highly concentrated environment.

Key words: Zipf distribution, Enterprise Growth, The Pareto principle, Larger mexican Enterprises.

Resumen

Estudios elaborados principalmente en Estados Unidos confirman que la distribución de las empresas por su tamaño sigue la Ley de Potencia (o Ley de Zipf). En México, estos estudios se han realizado tomando como variable explicatoria el número de empleados. En este paper se decidió realizar el análisis tomando como variable independiente el nivel de ventas, ya que se consideró un parámetro más preciso, puesto que evita hacer diferencia entre empresas intensivas en capital y empresas intensivas en mano de obra.

El objetivo principal de esta investigación es calcular el coeficiente de Zipf para la economía mexicana mediante el Método de Mínimos Cuadrados Ordinarios, y analizar el resultado respecto a su referente teórico, utilizando el Ranking de las 500 Empresas más grandes de México de la Revista América Economía. Los hallazgos principales fueron que las empresas mexicanas están más concentradas que en Estados Unidos y que el referente teórico de Zipf; que los sectores económicos con mayor concentración fueron Telecomunicaciones, Banca y Comercio; y que la distribución de las ventas se ajustaron al principio de Pareto (80/20) cuasi-perfectamente.

Los resultados de la investigación muestran la presencia de oligarquías en la economía. Además, el hecho de que la distribución del tamaño de las empresas siga una distribución Zipf permite entender la dificultad que enfrentan las PyMES (Pequeñas y Medianas Empresas) para mantenerse en el mercado, y la necesidad de ajustar sus estrategias para poder crecer en un ambiente altamente concentrado.

Palabras clave: Distribución Zipf, crecimiento de las empresas, Principio de Pareto, Grandes empresas mexicanas.

Introducción

La literatura de la ciencia administrativa ha ahondado bastante sobre las funciones del administrador y las diversas áreas operativas de la empresa. Es decir, se ha

estudiado la organización desde un enfoque desmembrado de sus componentes, y pocas veces es tratada como una entidad unificada, que aspira como todos los organismos de la naturaleza, a crecer, desarrollarse, reproducirse y procurar perpetuar su existencia (en el mercado). Desde la Primera Revolución Industrial en que empezaron a constituirse un sinfín de empresas hasta la fecha, se ha reconfigurado una transformación en el funcionamiento del mercado. La contribución de este paper es demostrar que las empresas de la economía mexicana, están regidas por una ley de potencia llamada también Ley de Zipf (Benita Maldonado & Martínez Hernández, 2011) y no siguen una distribución normal como lo asumía implícitamente la teoría clásica de la economía[1]. Esto tiene implicaciones importantes, tanto de políticas públicas como para la administración de negocios, pues bajo los supuestos de La ley de Zipf las grandes empresas pueden aplicar economías de jerarquía, es decir, pueden reducir costos de transacción por sí mismas sin recurrir al mercado (Jung & Lake, 2011) posibilidad que no tienen sus similares más pequeñas. Esto implica dos cosas, por un lado se inhibe la creación de nuevas empresas, se frena el crecimiento de las empresas que ya participan en el mercado, y aquellas que se crean tienen un corto tiempo de vida; por otro lado las empresas grandes se hacen aún más grandes, perpetuando así su hegemonía en el sector donde participan. Este hallazgo permite explicar (parcialmente) por qué las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES) en México no alcanzan la longevidad en el mercado, debido a que participan en una competencia desigual y desfavorable para ellas.

George Kingsley Zipf, lingüista de la Universidad de Harvard, descubrió esta ley (que en su honor lleva su nombre) al analizar que en los textos en inglés unas pocas palabras se utilizaban con una alta frecuencia, mientras que muchas de ellas sólo se usaban esporádicamente. Se ha descubierto que este misterioso patrón se presenta en diversos fenómenos naturales, sociales y económicos, por ejemplo: En el tamaño de las ciudades (Gabaix, 1999), en la intensidad de erupciones solares, en

[1] Uno de los supuestos de la teoría clásica respecto al mercado de competencia perfecta es que las empresas tienen un tamaño homogéneo.

el tráfico de páginas web (Sampedro, 2009), en la magnitud de terremotos, en las citas de artículos científicos, en la frecuencia de los apellidos, en los movimientos más populares del juego de ajedrez, entre otros. Gabaix (2009) dice que diversos comportamientos económicos toman la forma de la ley de potencia, como los procesos de agregación macroeconómica, la distribuión del ingreso y la riqueza, la distribución de variables financieras, los retornos de activos y los volúmenes de transacción. Pero de todo ello el tema que nos concierne es que *el tamaño de las empresas sigue aproximadamente una distribución Zipf* dada por la expresión[2]: $P_n \sim 1/n^a$.

Los supuestos de la teoría económica clásica respecto al mercado de competencia perfecta implican que las empresas tengan un tamaño más o menos homogéneo Nicholson (1997). Sin embargo, las condiciones del mundo empresarial contemporáneo difieren bastante de la época en que se establecieron dichos supuestos, ya que en ese estadio histórico aún no se habían dado ciertas las condiciones para el nacimiento legal de la corporación, y de mecanismos potenciadores del crecimiento acelerado de la empresa que se explicarán más adelante. Por lo tanto, bajo los supuestos de la teoría económica clásica es probable que las empresas siguieran una distribución normal, pero la asimetría en el crecimiento de las mismas que se ha acentuado en el último siglo, hace que la distribución de Zipf sea un mejor instrumento para explicar el tamaño de las empresas en el mercado hoy en día.

Para el análisis del tamaño de las empresas se tomó como referencia el ranking de las 495 empresas más importantes de México (2014) según la Revista CNN Expansión. Los resultados demuestran que cada sector de la economía mexicana está concentrado ya que tiene su propio oligopolio, en el cual unas pocas empresas obtienen hasta el 80% de los beneficios del sector. Esta evidencia de la disparidad en el tamaño de las empresas es importante y no es exclusiva de México. De acuerdo con Stiglitz (2000) esta asimetría se da por lo que él denomina “crony

[2] En el apartado de metodología se explica a detalle la distribución Zipf

capitalism” y representa una debilidad que hace ineficiente el mercado. Akerlof (1970) también afirmo que estas asimetrías daban ventaja a los oferentes sobre los demandantes, y el efecto era el encarecimiento de los productos. Esta evidencia empírica de la Ley de Zipf tiene implicaciones para los tres agentes económicos: A las familias les interesa que haya mayor competencia, porque ello se traduce en precios más bajos y productos y servicios de mayor calidad; al gobierno por su parte debe generar políticas públicas y leyes que procuren una competencia más justa entre las grandes empresas, las PyMES y los nuevos emprendedores. A los administradores les interesa el tema por su deber de generar estrategias innovadoras para que las empresas se mantengan y crezcan en el mercado, sabiendo que este se encuentra altamente concentrado. También surge una implicación teórica importante: que los supuestos del mercado de competencia perfecta de la teoría clásica han sido rebasados históricamente, y aunque siguen siendo el marco de referencia, se debe reconocer que no pueden explicar con precisión la dinámica actual del mercado.

Revisión de la literatura

De acuerdo con Nicholson (1997, p. 330) un mercado perfectamente competitivo se caracteriza porque hay un gran número de personas que compran un bien cualquiera, así como un gran número de empresas que lo producen. Cada empresa tiene una modesta participación de mercado, lo que hace suponer que su tamaño es homogéneo y que el único mecanismo que regula el mercado es *el precio*. Esta autorregulación de las fuerzas del mercado entre oferta y demanda es lo que Adam Smith denominó como la mano invisible

¿En qué momento se pasó de una economía con unidades económicas más o menos homogéneas a una con presencia de grandes corporaciones? Para transitar de los antiguos gremios de artesanos al surgimiento de las primeras fábricas, y después al nacimiento de las corporaciones fue necesario un proceso de acumulación de capital. Smith estableció en su obra An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations que esta acumulación de capital enriquecía a las

naciones. El modelo de crecimiento de Solow evidencia la correlación positiva existente entre la renta y la tasa de ahorro. ¿Pero cómo capitalizar a una empresa? Esperar que las reinversiones de las ganancias de las empresas trajeran por sí mismas un gran crecimiento habría sido un proceso bastante lento y retardado. Fue *la invención del mercado de valores, la adecuación de la normatividad y al reconocimiento de la sociedad anónima* que permitieron capitalizar rápidamente a la empresa mediante la emisión de acciones. En 1460 se creó la primer institución bursátil (en Amberes), en 1570 la bolsa de Londres y en 1792 la bolsa de Nueva York, la más grande en la actualidad con una participación del mercado de 30.24% y una capitalización de 18.4 billones de dólares (El economista, 2014). La bolsa de Valores en México se creó en 1880 y actualmente es la segunda más grande de América Latina.

De acuerdo con Chandler las primeras grandes corporaciones fueron las que se dedicaban a la construcción y operación de los ferrocarriles en los Estados Unidos. A partir de 1880 en ese país empezó a tener un auge la Sociedad Anónima como organización legal. Dichas empresas pronto detentaron un gran poder en el mercado y se convirtieron en las organizaciones más importantes de la economía Norteamericana (Chandler, 1977), más aun cuando empezaron a realizar prácticas de integración vertical y horizontal, con lo cual los supuestos de mercado de competencia perfecta y la mano invisible quedaron atrás, configurándose lo que Chandler denominó *la mano visible del mercado*. Con este término se refería a que el mecanismo de precios ya no era lo que regulaba el mercado, sino el poder coercitivo de las grandes empresas.

Atendiendo la pregunta de por qué crecieron las empresas (asimétricamente), se han dado varias explicaciones sobre las estrategias que implementaron, las cuales se abordan a continuación. El primero en proponer un modelo para explicar la dinámica del crecimiento de las empresas fue Gibrat (1931) pero estudios posteriores demostraron que no tenía aplicación universal. Stigler (1958) en “The economies of scale” propuso el crecimiento de las empresas a través de los rendimientos

crecientes. Chandler (1962, 1977, 1990) señaló que la empresa podría aplicar economías de alcance y de integración para optimizar sus costos de transacción, y explicó por qué la empresa se podría convertir en multinacional, multi-regional y multi-producto. Henderson (1975) introdujo la noción de curva de la experiencia para la reducción de costos de la empresa, mientras que Rosemberg (1976) señaló la importancia del 'learning by doing' y 'learning by using' para el crecimiento de la empresa. Schumpeter (1942, 1949) mencionó la importancia del cambio tecnológico para el crecimiento de la empresa, y más adelante Nelson & Winter (1978, 1982) formalizaron la teoría evolucionista de las empresas en la transformación organizacional. Yendo a estudios más recientes se tiene que Buendía (2006) habla de economías de expansión por lo cual las empresas se reproducen geográficamente en diversos puntos a lo largo del globo.

El crecimiento asimétrico de las empresas ha ocasionado que los mercados actualmente se encuentren concentrados y liderados por unas cuantas grandes empresas; dicha concentración se ha demostrado a través de la verificación empírica de la distribución Zipf para el tamaño de las empresas. Axtell (2001) estudio la concentración de las grandes empresas de Estados Unidos por el número de empleados encontrando una aproximación muy cercana al coeficiente de Zipf, es decir, a un valor absoluto cercano al 1; mientras que Zambrano, Hernando, Fernández-Bariviera, Hernando & Plastino (2015) hicieron lo propio para el país de España verificando el cumplimiento de la Ley de Zipf. Por su parte Fujiwara, Di Guilmi, Aoyama, Gallegati, & Souma (2004) lo aplicaron con 260 mil empresas europeas en el periodo 1992-2001 encontrando similares resultados. Luttmer (2007) también confirmó el cumplimiento de la Ley de Zipf en Estados Unidos, pero además relacionó esta ley con las barreras de entrada a las que se enfrentan las nuevas empresas que ingresan al mercado. Cabral & Mata (2003) dijeron que la distribución del tamaño de las empresas estaba relacionado con la edad que tenían éstas en el mercado, entre mayor edad mayor propensión a mantenerse en la competencia, su estudio se enfocó principalmente en Portugal pero también hicieron comparaciones con Alemania, Francia y Reino Unido. En México Benita Maldonado y Martínez

Hernández (2011) al igual que Axtell aplicaron Zipf tomando como variable el número de empleados de las empresas. A diferencia de estos autores en este estudio se decidió utilizar para el análisis de datos la variable 'monto de ventas', ya que el número de empleados implica cierta subjetividad al haber empresas intensivas en mano de obra y otras intensivas en capital. Por ejemplo, las maquiladoras tienen muchos empleados pero su nivel de ventas puede ser menor que el de una empresa manufacturera altamente automatizada operando con menos empleados. Se concluye por esto que la variable ventas (dinero) es una medida universal y más adecuada para el estudio en cuestión.

Metodología

Para aplicar la metodología se Zipf se inicia de definir la variable explicatoria y la explicada (X e Y respectivamente). En primer lugar se requiere de una lista de empresas y el nivel de ventas de cada una (Ver Tabla 1). Para este análisis se tomó como base de datos el ranking de las 500 empresas más importantes de México según la revista CNN Expansión 2014[3]. Se procede a ordenar las empresas de mayor a menor de acuerdo a su nivel de ventas. X representa la posición que tiene la empresa en el ranking. Y representa el nivel de ventas. La función que representa la ley de potencia es la siguiente:

$$Y = k\,X^{a} \qquad (1)$$

Donde:

Y=Ventas
X=Posición en el ranking
k= constante
a=exponente de la ley de Potencia

[3] Aunque la base de datos nombra 500 empresas en realidad sólo contiene 495.

Tabla 1

Top ten de las empresas más grandes de México

RANK	EMPRESA	EMPLEOS	ORIGEN DEL CAPITAL	VENTAS NETAS (mdp)
1	Petróleos Mexicanos	147,294	MX	1,094,155.00
2	América Móvil	55,627	MX	394,711.00
3	Walmart de México	176,463	EU	270,451.20
4	Comisión Federal de Electricidad	83,812	MX	220,034.00
5	Carso Global Telecom	77,729	MX	209,539.10
6	Cemex	47,624	MX	197,801.00
7	Fomento Económico Mexicano	127,179	MX	196,103.00
8	Telcel	17,347	MX	142,362.20
9	Grupo Financiero BBVA-Bancomer	32,568	ESP	137,709.20
10	Teléfonos de México	52,586	MX	119,100.20

Fuente: CNN Expansión (2014)

La Ley de Zipf tiene un principio denominado regla de rango. Esto implica que la segunda observación debe tener la mitad del tamaño de la primera observación, la tercera observación debe tener la tercera parte del tamaño de la primera observación y así sucesivamente hasta las n observaciones. En la lista de CNN Expansión la empresa número uno del ranking es Pemex con un nivel de ventas de $1,094,155.00 m.d.p. A partir de esta empresa, para dar cumplimiento a la distribución teórica de Zipf se tendría que la segunda empresa sería de tamaño $\frac{1}{2}$ de la primera, es decir, $547,077.50 m.d.p.; la tercera empresa tendría $\frac{1}{3}$ del nivel de ventas de la primera, es decir, $364,718.33 m.d.p. Si se continúa este proceso, y posteriormente se le aplica el logaritmo natural al ranking (en el eje x) y logaritmo natural al nivel de ventas (en el eje y) se tendrá como resultado el coeficiente de Zipf igual a -1 (Ver

Figura 1). Esta sería la distribución teórica de Zipf que como se verá más adelante no es exactamente igual al distribución empírica hallada, sin embargo son muy parecidas.

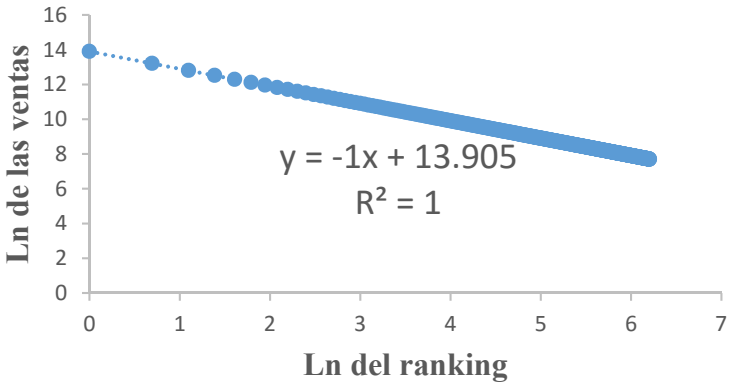


Figura 1 El coeficiente teórico de Zipf
Nota Fuente: CNN Expansión (2014)

Para proceder a la aplicación de este proceso con las 495 empresas más importantes de México se ordenan por su volumen de ventas en millones de pesos (Ver Figura 2). En dicho gráfico se aprecia que de las 495 empresas, pocas tienen ventas muy altas mientras que la mayoría tienen ventas bajas con respecto a las primeras.

Utilizado el Método de mínimos cuadrados Ordinario para (1), el cual establece que para *n* niveles de ventas $V_1 \geq V_2 \geq V_3 \geq \ldots \geq Vn$, la regresión se ajusta a una recta del logaritmo del ranking i sobre el logaritmo del nivel de ventas Vi. Así se tiene lo siguiente:

$$\ln(Y) = A + a \ln X \quad (2)$$

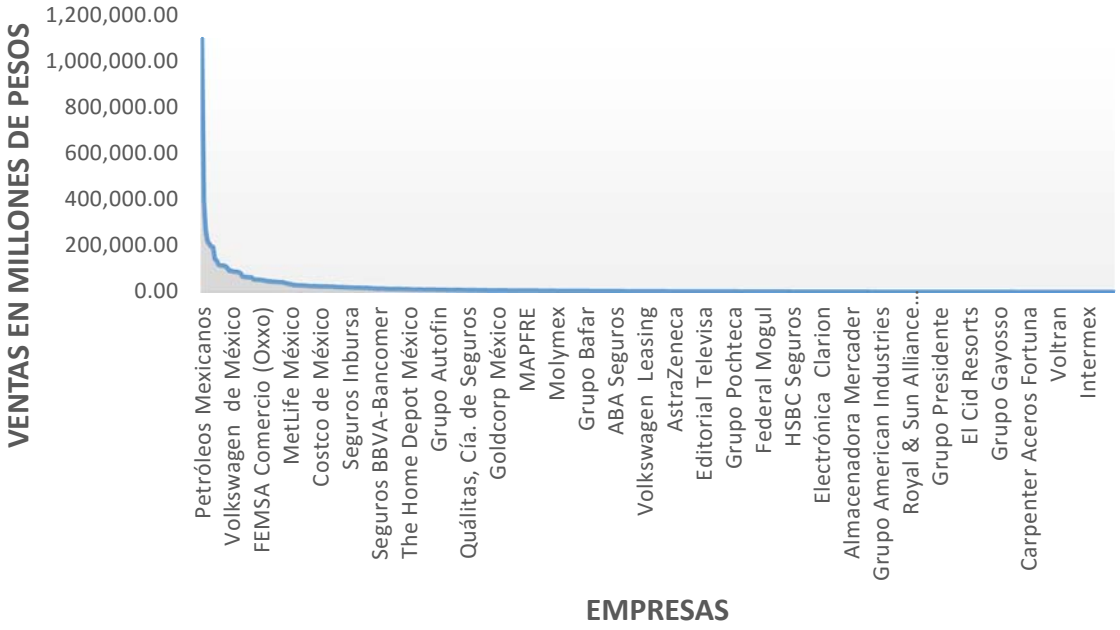


Figura 2 Las 495 empresas más importantes de México 2014 (por volumen de ventas netas)
Nota Fuente: CNN Expansión (2014)

Al parámetro a se le conoce como coeficiente de Zipf. El hecho de que a= -1 indica que la proporción de Zipf se cumple perfectamente, es decir, que el tamaño es inversamente proporcional a la posición en el ranking. En tabla 2 muestra diferentes valores del coeficiente de Zipf empírico de acuerdo con diferentes muestras de empresas de la base de datos. Se tiene que tomando como muestras en el ranking de la uno a la 177 se reproduce el coeficiente de Zipf casi perfectamente (-1.0007). En la figura 3 se muestra los datos de la regresión linean de las 177 empresas más importantes de México reproducen el coeficiente de Zipf. Dado que este parámetro mide la tasa de cambio entre *X* e *Y,* el hecho de que su valor absoluto del coeficiente de Zipf vaya creciendo significa que a medida que se amplía la base de empresas, éstas van evidenciando una mayor concentración que aquella que de por sí implica la distribución teórica de Zipf. Por lo tanto se concluye que en México la diferencia de

ventas entre las empresas es aún más elevadas de lo que se esperaría. La distribución Zipf implica una marcada diferencia entre sus elementos, pero en la economía mexicana son aún más notables las diferencias entre las empresas. En la Figura 4 se compara la distribución teórica de Zipf contra la versión empírica generada a través de la base de datos del estudio.

Tabla 2

Valores del coeficiente de Zipf para diferentes muestras de empresas

Muestras de empresas	Valor de a	R^2	Estadístico t
Empresas 1 a la 100	-0.8751	0.9815	-72.18 (Significativo)
Empresas 1 a la 177	-1.0007	0.9734	-80.76 (Significativo)
Empresas 1 a la 200	-1.0267	0.9736	-85.52 (Significativo)
Empresas 1 a la 300	-1.1279	0.9707	-99.34 (Significativo)
Empresas 1 a la 400	-1.2426	0.9582	-95.51 (Significativo)
Empresas 1 a la 495	-1.3591	0.9441	-91.27 (Significativo)

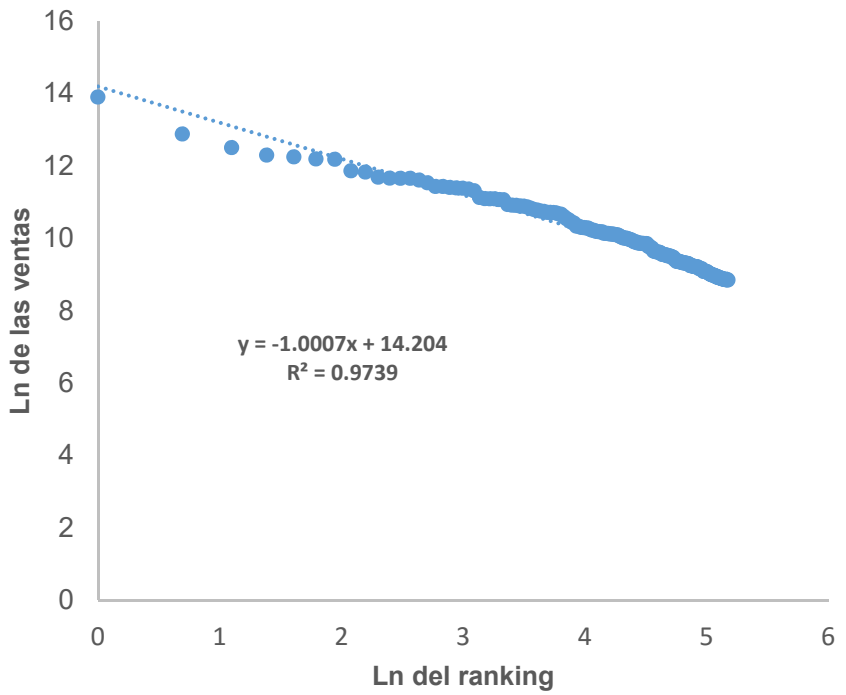


Figura 3 Coeficiente de Zipf con las 177 empresas más importantes de México
Elaboración propia con datos de CNN Expansión (2014)

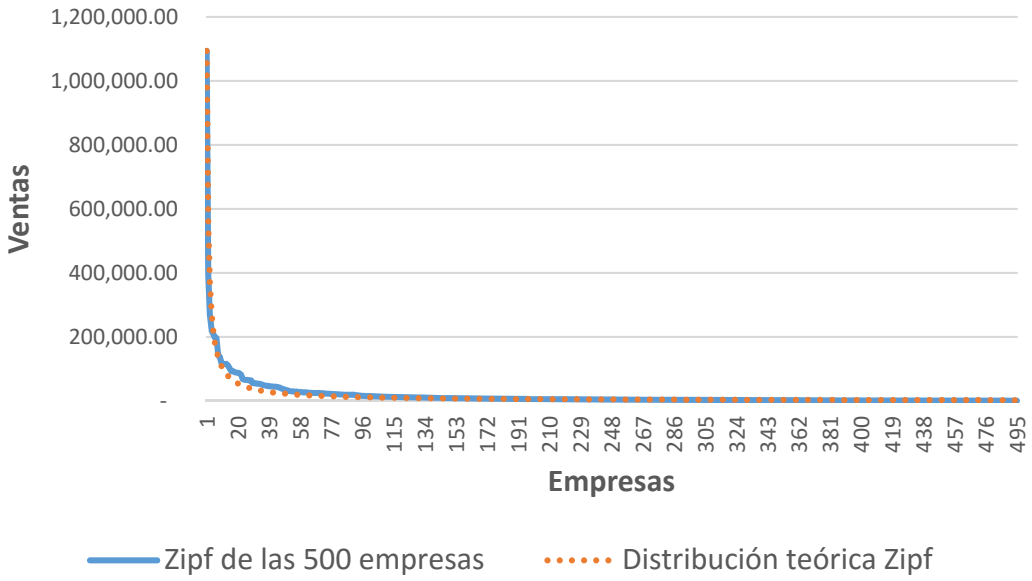


Figura 4 Curva de Zipf en México
Fuente: Elaboración propia con datos de CNN Expansión (2014)

Por otra parte la correlación de los logaritmos de las variables es muy alta 97% y es una relación inversamente proporcional, lo que significa que mientras más se encuentren al inicio de la lista del Rank (valores más pequeños) sus niveles de ventas son los mayores. Respecto al monto de las ventas de las grandes empresas en México se puede deducir que también cumplen con el principio de Pareto, ya que el 19.5% de las empresas generan el 80.5% de las ventas como se puede apreciar en la figura 5

.

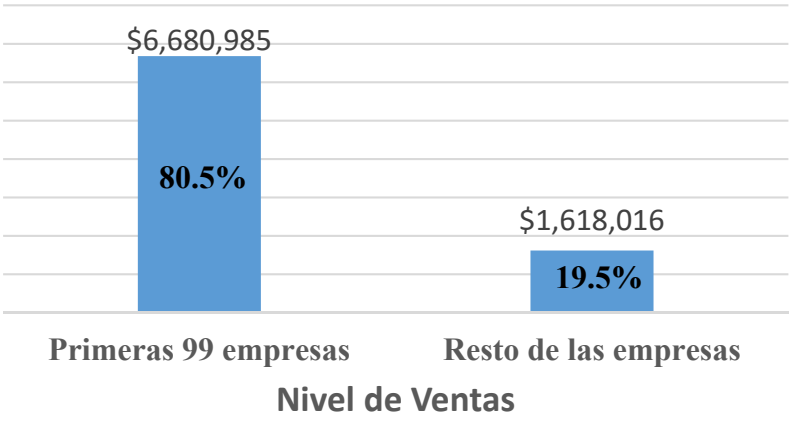


Figura 5 Principio de Pareto en las 495 empresas más importantes de México
Fuente: Elaboración propia con datos de CNN Expansión (2014)

Con la ecuación 1 se evidencia que el 20% de las grandes empresas de la muestra se apropia del 80.5% de las ventas.

$$\frac{\sum_{i=1}^{99}(V_i)}{\sum_{i=1}^{495}(V_i)} \text{ X } 100 = \frac{6,680,985.40}{8,299,001.30} = 80.5\%$$

Ecuación 1 Principio de Pareto

En la ecuación 2 se muestra que el 80% de las grandes empresas sólo se quedan con el 19.5% de las ventas totales.

$$\frac{\sum_{i=100}^{495}(V_i)}{\sum_{i=1}^{495}(V_i)} \text{ X } 100 = \frac{1,618,015.90}{8,299,001.30} = 19.5\%$$

Ecuación 2 Principio de Pareto

Discusión

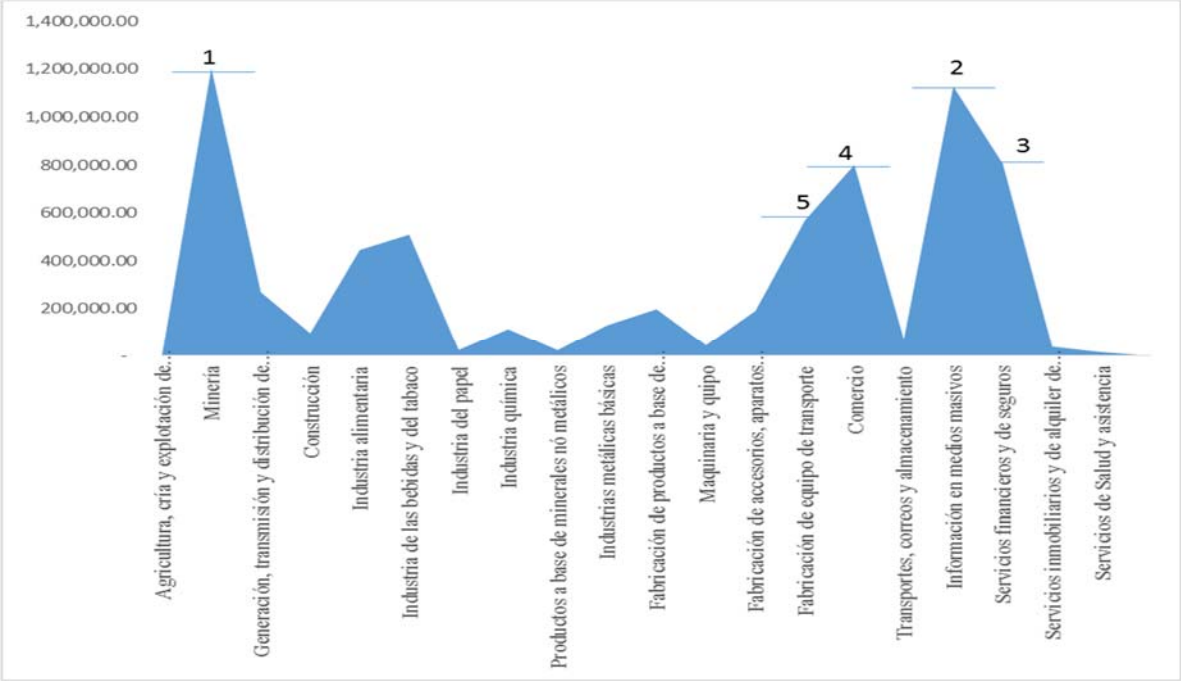
El cumplimiento de la Ley de Zip indica que la economía mexicana está altamente concentrada. Si bien legalmente no existen monopolios en México, porque no lo permite la ley, se tiene que cada uno de los sectores de la economía mexicana está dominado por unas cuantas grandes empresas que rigen la dinámica del sector. El Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN) es documento referente para clasificar los sectores económicos de México, Estados Unidos y Canadá. Surgió para tener una categorización homogénea de las actividades económicas a partir de la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte. De acuerdo con el SCIAN las tres actividades económicas (primarias, secundarias y terciarias) se dividen en 20 sectores económicos, que a su vez se subdividen en subsectores, ramas, subramas y finalmente en clases.

En la Figura 6 se han graficado las ventas de las primeras 99 empresas del ranking de la base de datos en cuestión. Cabe señalar que dada la importancia de la industria manufacturera en la economía mexicana, fue necesario desglosar los subsectores de dicha industria. De la Figura 6 se puede concluir que el mayor nivel de ventas se da en *el sector minero* pues ahí se clasifica a Pemex empresa paraestatal con el mayor volumen de ventas, después se encuentra el *sector de información en medios masivos*, constituido básicamente por las empresas de telecomunicaciones y las televisoras, en tercer lugar se encuentran los *servicios financieros,* en cuarto lugar las empresas que se dedican al *comercio* y en quinto las empresas de *la industria automotriz*. Sin embargo, sería conveniente sacar de este conjunto de empresas a las paraestatales ya que por su naturaleza no compiten en las circunstancias que lo hacen las empresas privadas.

Omitiendo a Pemex del estudio por su naturaleza paraestatal se tiene que la empresa privada más grande de México es América Móvil. ¿Qué hace esta empresa para crecer en el mercado? ¿Aplica algunas de las acciones dictadas por los autores mencionados en la revisión de la literatura? Según los boletines más recientes sobre la empresa, publicados en el sitio web de la Bolsa Mexicana de Valores (por

normatividad de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores) América Móvil ha realizado economías de expansión pues tiene presencia en 18 países de América y 7 países de Europa con lo que suma más de 892 millones de clientes. También economías de escala y de alcance porque mediante varias marcas y utilizando su misma infraestructura ofrece diversos servicios como los son: telefonía celular móvil, telefonía fija, banda ancha y suscripciones de televisión. Se integrado horizontalmente, por ejemplo en 2008 su subsidiaria Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. realizó una alianza comercial con Dish México Holdings, S. de R.L. de C.V. la que incluso fue controversial de acuerdo con el Instituto Federal de Telecomunicaciones por implicar una concentración no permitida[4]. América Móvil ejerce su hegemonía en el mercado celular mexicano al apropiarse del 68% del mismo. Además ha estado presente la innovación tecnológica al ampliar su red 3G y 4F LTE para tener cobertura en más de 130,152 localidades lo que significa que llega al 65% del territorio nacional.

Figura 6 Volumen de ventas por sectores de la economía



Elaboración propia con información de CNN Expansión (2014)

[4] América Móvil tuvo que pagar una multa significativa pues la resolución resultó en contra de la empresa.

Con esta dinámica que implementa América Móvil se vislumbra difícil que algún competidor cercano le gane terreno, cuánto más complejo para algún nuevo participante que quiera emprender en este sector. No es tema de este paper, pero quedaría pendiente un análisis minucioso de estos sectores concentrados para verificar que están muy distantes de asemejarse a un mercado de competencia perfecta. En la Figura 7 se muestra la distribución del sector financiero mientras que en la Figura 8 se presenta su similar para el sector comercio. En ambas se aprecia cómo si aislamos los sectores siguen manteniendo su parecido a la distribución Zipf. Y también sería interesante estudiar la disparidad entre los sectores, ya que como se aprecia en la Figura 6 de los 20 sectores de la economía mexicana sólo cinco de ellos concentran ventas altas pero hay sectores que ni siquiera figuran. Por ejemplo, el sector 1 del SCIAN denominado “Agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza” no tiene ninguna empresa representante en el ranking de CNN Expansión.

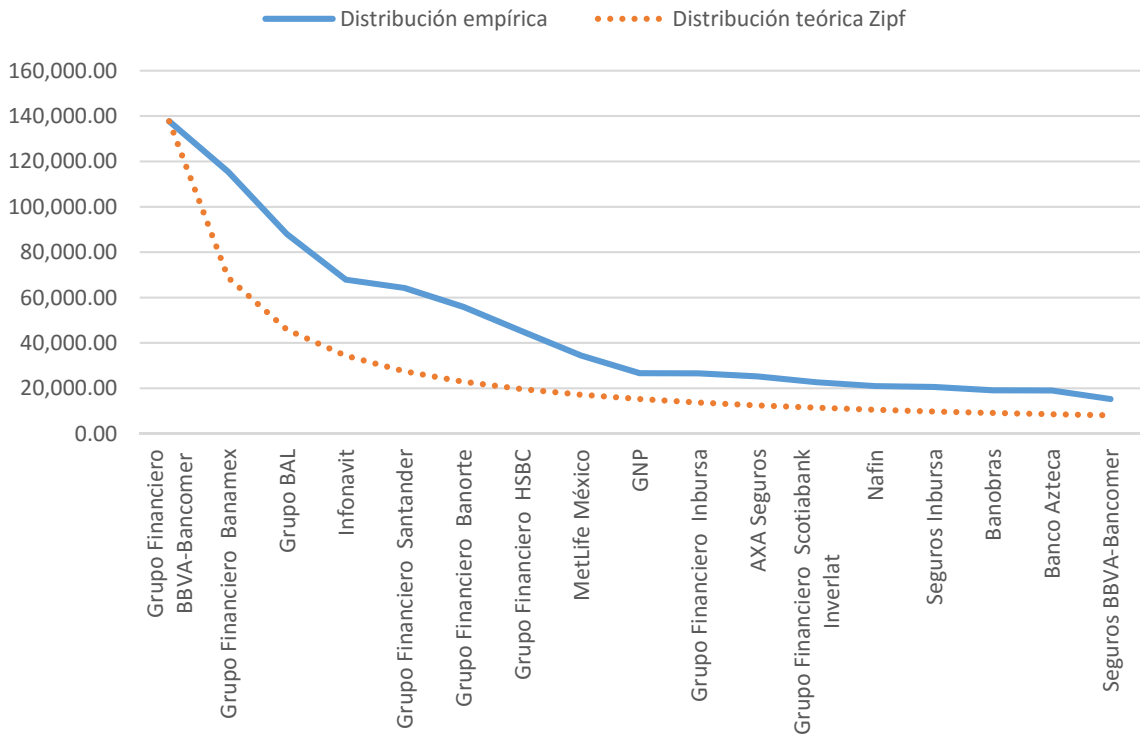


Figura 7 Distribución de Ventas del sector financiero

Fuente: Elaboración propia con datos de CNN Expansión (2014)

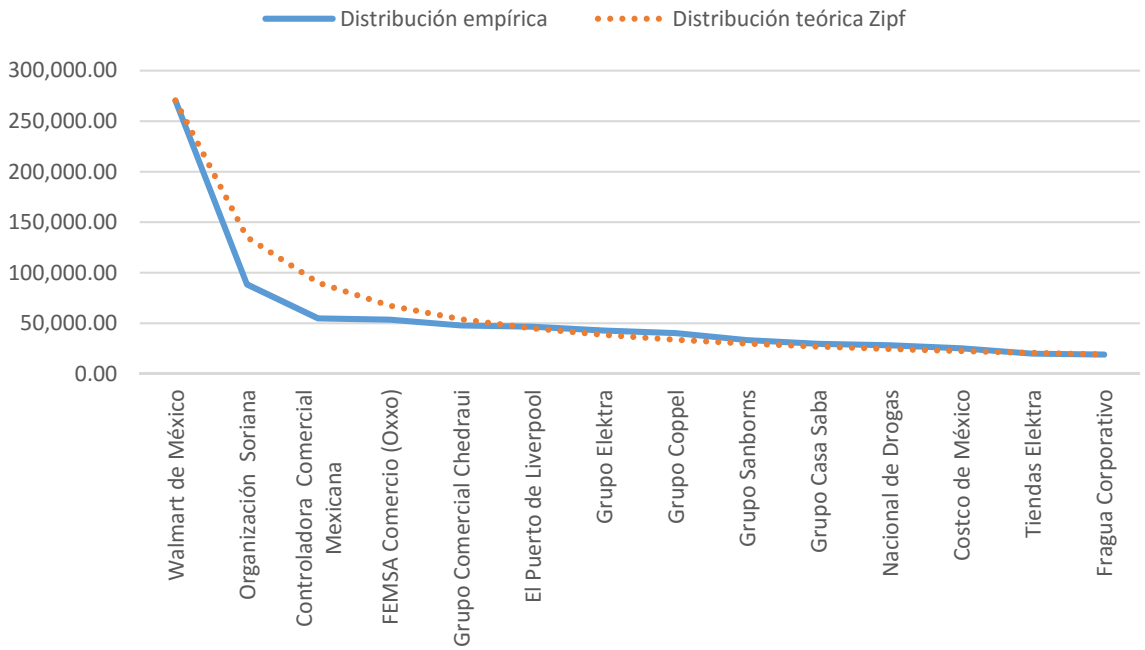


Figura 8 Distribución de ventas del sector comercio

Fuente: Elaboración propia con datos de CNN Expansión (2014)

Conclusión

El coeficiente de Zipf con valor de -1 implica que la segunda empresa es la mitad de grande que la primera más grande, que la tercera empresa es la tercera parte del tamaño de la primera. Sin embargo, se encontró que el coeficiente de Zipf en la muestra tomada para 2014 fue de -1.35. Este hecho de que el valor absoluto del coeficiente de Zipf empírico sea mayor que el teórico indica que las diferencias en el tamaño de las empresas son aún mayores en México. Por lo que se infiere que la economía Mexicana tiene oligopolios. Esta evidencia es útil para que los funcionarios públicos pues queda implícita la necesidad de implementar políticas públicas para abatir esta concentración mediante reglas de competencia más justas y ampliar el número de participantes del mercado de cada uno de los sectores de la economía.

Los sectores más concentrados resultaron ser la minería (específicamente la extracción y refinación del petróleo), las telecomunicaciones y la banca. Como lo afirma Stiglitz (2000) estas concentraciones hacen ineficiente el mercado. Estas

debilidades de mercado han afectado al país. Por ejemplo Denise Dresser (2009) habla de que las tarifas de telefonía y las comisiones de la banca (los sectores más concentrados) son elevadas si se les compara con sus similares a nivel internacional. Por lo tanto es necesario tomar acciones para tener más y mejores participantes en el mercado que ofrezcan precios y servicios más competitivos.

Las implicaciones administrativas de la Ley de Zipf tienen varias aristas pero una realmente importante tiene que ver con la estrategia de empresa, pues cada día ésta debe tomar acciones que le permitan primeramente subsistir y luego crecer en un mercado muy competitivo. En esta competencia a la que Koontz (1961) denomina *the management jungle* se enfrentan CEOs formados en management en las mejores escuelas de negocios del mundo, con profesionales más modestos a cargo de empresas medianas y pequeñas, y el nuevo emprendedor que quiere iniciarse en el ámbito empresarial. Lo anterior sólo tiene que ver con la preparación, experiencia y habilidades del administrador, pero si invocamos la variable recursos financieros de la empresa, la disparidad es aún mayor, ya que la gran empresa goza de acceso a los mercados de deuda y de capitales, pueden adquirir mayor tecnología, autofinanciar proyectos mediante sus significativos montos de flujos de efectivo, y un largo etcétera que sus similares más pequeñas no tienen.

Referencias

Akerlof, G. A. (1970). The market for "lemons": Quality uncertainty and the market mechanism. *The Quarterly Journal of Economics, 84*(3), 488-500.

Axtell, R. L. (2001). Zipf distribution of US firm sizes. *Science, 293*(5536), 1818-1820.

Benita Maldonado, F. J., & Martínez Hernández, J. A. (2011). Regularidades empíricas de la estructura industrial mexicana: Evidencia de la Ley de Zipf. *Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*(52), 21-26.

Buendía, F. (2011). *Administración de negocios. Avances y nuevas perspectivas.* México, D.F.: Editorial Porrúa.

Cabral, L. M., & Mata, J. (2003). On the Evolution of the Firm Size Distribution: Facts and Theory. *American Economic Review*, 1075-1090.

Chandler, A. D. (1962). *Strategy and structure: Chapters in the history of the American enterprise.* Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.

Chandler, A. D. (1977). *The visible hand: the managerial revolution in American business.* Cambridge.

Chandler, A. D. (1990). *Strategy and structure: Chapters in the history of the industrial enterprise* (Vol. 120). MIT press.

CNN Expansión. (2014). Las 500 empresas más importantes de México. *Expansión, S.A.*

Dresser, D. (2019). *El discurso que todo mexicano debe oir*. Obtenido de El discurso de Denise Dresser: www.youtube.com

Fujiwara, Y., Di Guilmi, C., Aoyama, H., Gallegati, M., & Souma, W. (2004). Do Pareto-Zipf and Gibrat laws hold true? An analysis with European Firms. *Physica A: Statistical Mechanics and its Applications*, 197-216.

Gabaix, X. (1999). Zipf's Law for Cities: An Explanation. *The Quarterly Journal of Economics, 14*(3), 739-767.

Gabaix, X. (2009). Power Laws in Economics and Finance. *The Annual Review of Economics*, 255-293.

Gibrat, R. (1931). Les inégalités économiques: applications: aux inégalitês des richesses, à la concentration des entreprises, aux populations des villes, aux statistiques des familles, etc: d'une loi nouvelle: la loi de l'effet proportionnel. *Librairie du Recueil Sirey*.

Harvard University, & Schumpeter, J. A. (1949). *Change and the Entrepreneur: Postulates and Patterns for Entrepreneurial History.* Harvard University Press.

Henderson, B. D. (1975). *The Market Share Paradox.* Morristown, NJ.: The Competitive Economy, General Learning Press.

INEGI. (2013). *Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte.* Aguascalientes.

Jung, D. F., & Lake, D. A. (2011). Markets, Hierarchies, and Networks: An Agent-Based Organizational Ecology. *American Journal Of Political Science*, 972-990.

Koontz, H. (1961). The management theory jungle. *The Journal of the Academy of Management, 4*(3), 174-188.

Luttmer, E. G. (2007). Selection, growth, and the size distribution of firms. *Quarterly Journal of Economics*.

Nelson, R. R., & Winter, S. G. (1978). Forces generating and limiting concentration under Schumpeterian competition. *The Bell Journal of Economics*, 524-548.

Nelson, R. R., & Winter, S. G. (2002). Evolutionary theorizing in economics. *Journal of Economic Perspectives*, 23-46.

Rosenberg, N. (1976). *Perspectives on technology.* Cambridge, England: Cambridge University Press.

Sampedro, J. (13 de diciembre de 2009). La Ley de Zipf. *El país*.

Schumpeter, J. A. (1942). *Creative destruction. Capitalism, socialism and democracy.*

Stigler, G. J. (1958). The economies of scale. *Journal of Law and Economics, 1*, 54-71.

Stiglitz, J. E. (2000). Capital Market Liberalization, Economic Growth and Instability. *World Development, 28*(6), 1075-1086.

Zambrano, E., Hernando, A., Fernández Bariviera, A., Hernando, R., & Plastino, A. (2015). Thermodynamics of firms' growth. *Royal Society Interface*.

Corporate Governance Models in Business Performance: Empirical Evidence in Portuguese Companies Listed on Euronext Lisbon

Lira Vitorio Campos
Amélia Maria Martins Pires
Paula Odete Fernandes

Abstract

The last few years were marked by differences of interests in the relationships established in the organizational structure and with consequences in terms of its added value created. With this become necessary to introduce mechanisms to align interests and supervise the activities of agents, in general, and shareholders and managers, in particular. This issue intersects with the topic of models of Corporate Governance (CG) and gains relevance following the latest international financial scandals.

In this regard, and based in a sample of 48 enterprises listed on the Lisbon Stock Exchange it was sought to verify the existence of a positive association between the characteristics of the most widely used CG model in Portugal and business performance having been established 8 research hypotheses. The results obtained allowed to validate five of these research hypotheses leading to the conclusion that there is a positive association and statistically significant among the variables model of CG, size of the Board of Directors (CA), the number of independent members on the Board of Directors, existence of different people in the Board of Directors and Chief Executive Officer (CEO) role of president, independence of the CEO and business performance.

Keywords: Corporate Governance; Performance; EBITDA; PSI20.

Introduction

The uncertainty and information asymmetry raise problems of conflict of interests in the relations established in the organizational structure that affect the basic functions of the organization and its value creation potential and, at the same time, make

necessary the introduction of mechanisms allowing align interests and oversee the actions of agents in general and of the shareholders and managers in particular.

The question of Corporate Governance (CG) is based in this reality. The need to study the extent to which CG systems fulfil their role in monitoring and results management has been enhanced by the recent financial and social crisis that has proliferated all over the world. In the current context there is a greater perception that the success of the business and the benefits for the agents do not rely solely on maximizing short-term profit. On the other hand, the theoretical concepts, particularly with regard to information asymmetry, have also been confirmed by the recent financial scandals, by proving that the management of organizations have an advantage over shareholders and other stakeholders in what concerns the access to information (Faria, 2013). Underlying this motivation is an agency conflict that develops because the manager has the option of taking advantage, of the flexibility of some accounting principles and results reporting rules.

It is within this problem that this study is developed, which aims seek to analyse and/or identify any kind of relationship between models of CG and business performance in Portugal.

Indeed, the work will be developed building on a quantitative methodology, using as a sample a set of 48 companies in the universe of listed companies in Portugal, and the observations concern the years 2011, 2012 and 2013. According to Ittner and Larcker (2002) this type of research may be the only way to understand the variables and the relationships established between them.

Thus, to meet the objective of the study, this work is developed in addition to this introduction and respective conclusions on three points. At first the theoretical framework in order to discuss the issue under study. In point two will be present the research methodology followed in particular the presentation of the purpose of the study and corresponding research hypotheses, sample size, data collection and data processing techniques. Finally, the 3rd point will present the results obtained and the respective discussion.

Theoretical Framework

The assumption of adopting good governance practices raises and enhances the performance of companies and capital markets in view of the confidence of investors, employees and the general public about the quality of administration, supervision and on the sustainability of company (IPCG, 2014), which is equivalent to saying that a CG system is a set of practices and formal oversight processes of the executive management of a company aimed at preserving the interests of shareholders and minimize conflicts of interest among them (the shareholders) and those involved (Leal, Ferreira, & Silva, 2002). Can in turn be taken as a model that favours an environment of trust, ethics and moral, to give the CA the great mission of ensuring the interests of shareholders and simultaneously maximize the value of the company (Crowther & Seifi, 2011). It can also, in the words of Vaz (2011), be understood as a system by which companies are directed and controlled in a more legal perspective, essentially focused on issues arising from the measurement of ownership and control of companies, addressing, in particular, the relationship between shareholders and managers. It leads to the problem of distribution and control of the exercise of power steering in commercial companies, with particular emphasis on how companies should be governed.

In Portugal, for example, the last decade has been strongly marked by a significant increase in the CG that is justified by the intensification of the globalization effect and its consequences, in particular with regard to the higher requirement to the ethical standards of managers (Gonçalves, 2007), which has meant that companies with higher level of adoption of best practices in CG present the greatest value creation compared to enterprises that show less progress at this level (Davis, 2005; Gonçalves, 2007; Faria, 2013; Sardines, 2014). In this context, for Almeida Santos, Ferreira and Torres (2010) CG models must be understood as a mechanism of allocation of the rights and responsibilities of the different participants in the company (stakeholders), which defines and specifies the rules and procedures for making decisions and provides the desired structure for defining the company's objectives and the means to achieve them. Costa and Santos (2011) confirm that the legal

aspects and regulations are factors that have a significant influence because they determine the corporate management model in different countries.

In this regard, and in view of La Porta, Silanes and Shleifer (2008), the legal and judicial system is nothing more than the ability of the law to ensure the protection of financial investors regarding the expropriation of which they may be targets by managers or major shareholders. It is an element of great influence and justifies largely the financial policy and corporate capital structure. The current legal, civil law and common law, give expression to two large systems, the continental system and the Anglo-Saxon system, which support the main existing CG models (Batista, 2009). In turn, Djankov, La Porta, Lopes-De-Silanes (2008) argue that countries with a legal system based on common law have a more convincing legal protection system, compared with civil law, and prove to be, in relative terms, more demanding in terms of disclosure of information and have a greater openness to permit small shareholders to be able to demonstrate the existence of unlawful conduct (Hope et al., 2011).

Aspects of sociocultural nature, regulations and institutions, form or determine the model of CG which will prevail in a more or less generalized way in each country. These aspects determine the relationship between the managements of the companies and their shareholders and other groups and that, according to the countries where they are applied, have different features and developments. In this circumstance it is possible to identify different models of CG, including the Anglo-Saxon model, German, Japanese, Latin European or monistic and Latin American. Large part of models and CG processes make use of monitoring and analysis tools for making managers' decisions on shareholders and management to minimize the agency conflicts and optimize the economic and financial results of the company and contribute to their continuity (Arruda, Madruga & Júnior, 2008; Sardinha, 2014). Despite the focus being on shareholders (majority or minority) or in other stakeholders Fernandes (2014) has argued that what in most cases is demanded is to reconcile the CG mechanisms in order to minimize agency costs acting simultaneously with the contractual nature of mechanisms that lead to an efficient allocation of resources. It is within this problematic that is advocated the selection of

CG mechanisms that are not only able to ensure an efficient allocation of resources as an aid in reducing agency costs, based on a set of contracts based on maximizing assumptions utility by agents and the separation of ownership and management (Gillan & Starker, 2003; Duarte, 2007; Almeida Santos, Ferreira & Torres, 2010).

Research Methodology

This study aims to evaluate the relationship between the characteristics of CG models and performance of Portuguese companies listed on the Lisbon Stock Exchange. In this line and to meet the main objective of the study were established the Research Hypotheses (HI) that are presented in the following table.

Table 1: Research hypotheses and expected results.

HI	**Hypothesis formulation**	**Expected result**
HI_1	There is a positive association between the pattern of CG and business performance	Relation (+)
HI_2	There are differences in relating to business performance based on the CG model used	Existence of Differences

It should be noted that the study population included the 57 companies posted on the Euronext at 31 December 2014. But, to meet the goal we used a sample of 48 listed companies of Lisbon stock exchange in the period from 2011 to 2013, the choice of the listed companies is related to the fact that CG practices are mostly adopted within the listed companies, based on the entrepreneurial characteristics of each country or region (Batista, 2009). Were excluded 9 companies in the study with the following characteristics:

a. Different accounting year (SAD) (3 companies: *Sport Lisboa e Benfica, Futebol Clube do Porto* and *Sporting Club de Portugal*);

b. Financial Companies without information in Annex (3 companies: *Banco Santander, Espírito Santo Financial* and *Montepio*); and

c. Non-financial companies without information in Annex (3 companies: *Estoril Sol P, Isa* and *Inapa Pref S Voto*).

The data that supported this study were collected based on a query of the Annual Reports and CG Reports of 48 Portuguese limited liability companies, financial and non-financial listed on the stock exchange in Lisbon, published on its website and in the CMVM website.

After the collection of data and for its treatment it was made an exploratory descriptive analysis and inferential analysis. The aim was to initially understand the behaviour/characterization and evolution of the variables that were studied, so it is produced on the one hand, the absolute and relative frequencies. For the second phase and to support the research hypotheses set was decided to recourse to an inferential analysis.

Should be noted further that for the production of inferential analysis was taken into account the following:

(i) produced the t-Student parametric test for two independent samples in order to check for differences between two CG models, the Anglo-Saxon and Latin/monist in relation to business performance since they meet the conditions for the test use;

(ii) to analyse the association between qualitative variables, according their nature and scale in which are measured (nominal and ordinal), is intended to apply the nonparametric tests of association, including the Phi test to measure the degree of association between the variables and its direction.

It should be stressed that we will work only with the Anglo-Saxon CG models and Latino/monist. It was chosen to work with only these two models as the use of the Germanic/dualist CG model was not significant. It is noted that it was decided to use EBITDA to measure business performance. The option has to do with the fact that it is an easy indicator and used for the analysis of the origin and composition of the results of companies by eliminating the effects of financing decisions, i.e. it is able to more accurately measure productivity and business efficiency (Aranha, Oliveira & Dias, 2014). EBITDA is an indicator that includes all the operational components and thus includes much of the earned revenue and expenses incurred, allowing highlight its extent in relation to the net result in the observation of business performance (Saporito, Henrique & Silva, 2015).

In all the analysis for the validation of decision-making or not of the research study it will be taken a significance level of 5%.

Presentation and Discussion of Results

Sample Characterization

To carry out this study it was taken the identification of the Portuguese entities listed on the Lisbon stock exchange, as at 31st December, for each of the relevant financial years (2011-2013).

Regarding the characterization by sector of activity, which meant the classification adopted by the NYSE Euronext, it can be said that the sectors with greater weight are as follows: about 18.75% are companies in the industrial sector; 14.58% are part of the information and communication sector and 12.5% are of the financial sector. The sectors that have less are as follows: about 8% are companies that are part of the energy sector, and the same percentage for the technology industry and construction, about 4% of the companies are part of the automotive sector and 4.17% of the goods and the consumer sector. The real estate, distribution, health, logistics and telecommunications, services, transport and tourisms are those who have a lower weight, 2.08% respectively.

Regarding the CG model and based on the results obtained it was concluded that:

i. The CG model adopted and that predominates in Portugal in the companies under study and for three financial years is the Latin/monist model, with a 72.92% registration (35 companies out of 48). The Anglo-Saxon model is the second most widely adopted model, with 22.92% (11) in 2011 and 25% (12) in 2012 and 2013. The German/dualistic model in 2011 was adopted by only 4.17% (2) companies (Orey Antunes and BCP) in 2012 and 2013 by only one (BCP);

ii. By the results obtained in 2011, about 18.8% (9) of the companies had a CA consisting of a number less than 5 members, 39.6% (19) of the companies have between 6-10 members in CA and 8.3 % (4) of the companies had a CA consisting of a number greater than 21 members. In the year 2012 the number of companies with fewer than five members in the CA remained, but about

41.67% (20) companies had in CA about 6-10 members and 16.67% (8) companies had the CA composed by over 21 members. In 2013 fewer companies had CA composed of a number less than 5 or more than 21 members (12.5%) and about 41.67% (20) had in the Ca companies about 6 to 10 members;

iii. In 2011 about 46% (22) of the companies had no independent members in CA and only 2.08% (1) had more than 11 independent members in the CA. In 2012 and 2013 about 42% (20) and 44% (21), respectively, had no independent members in its CA. Still, it can be said that mostly the CA of the companies in the study were composed of more than two independent members.

Validation of Research Hypotheses

In order to respond to the 1st research hypothesis '*There is a positive association between the pattern of CG and business performance'*, could observe by the results that the Phi correlation coefficient obtained was 0.31 with a p-value=0.722 (Table 2). Thus, it can be concluded that there is a positive and direct association between the variable model of CG and EBITDA, although weak. This association was not statistically significant (p-value greater than 0.05 significance level) however the model of CG is associated with business performance (EBITDA), but not validate the hypothesis because the p-value is not significant. This result is in line with the studies of Morck, Wolfenzon and Yeung (2005), Cunha and Martins (2007), Reis (2013) and Ferreira (2013). These authors found that there is a direct positive association, but not statistically significant between the variable models CG and business performance (EBITDA).

For the 2nd research hypothesis '*There are differences in relating to business performance based on the CG model used'*, was applied to the t-Student test where one might conclude that there is sufficient statistical evidence to confirm the presence of significant statistical differences for the business performance based on the type of CG model used (CG Anglo-Saxon model or CG Latino/monist model) (p-value=0.035 less than the significance level assumed) (Table 2). That is, the average business performance using the CG Anglo-Saxon model is different from the average business

performance using the CG Latino/monistic model. This result is consistent with that obtained by Garner and Kim (2010), Piccoli, Sousa and Silva (2014) and Ferreira (2013), who have found that there are statistically significant differences with respect to business performance variable and the use of CG models . By the presented is validated the research hypothesis.

Table 2: Results of statistical tests to validate the research hypothesis.

Research Hypotheses	**Test**	**Test value**	**p-value**
HI_1: There is a positive association between the pattern of CG and business performance	*Phi*	0,31	0,722
HI_2: There are differences in relating to business performance based on the CG model used	*t-Student*	2,175	0,035

The following table presents a summary of the results expected and obtained for each established research hypothesis as well as the decision concerning the respective validation.

Table 3: Summary of expected and obtained results for each research hypothesis.

Research Hypotheses	**Result**		**Validation**
	Expected	**Obtained**	
HI_1: There is a positive association between the pattern of CG and business performance	Relation (+)	Relation (+)	Not Validated by not showing a statistically significant association
HI_2: There are differences in relating to business performance based on the CG model used	Existence of differences	Existence of differences	Validated

Conclusions, Limitations and Future Research Lines

The need to study the extent to which CG systems fulfil their role in monitoring and management results has been enhanced by the recent financial and social crisis that has proliferated all over the world. In the current context there is a greater perception that the success of the business and the benefits for the agents do not rely solely on maximizing short-term profit.

The main conclusions to be drawn from the work done, and which we list, are the following:

1. Companies tend to adopt the Latin/monistic model;
2. There is a positive and direct association between the variable model of CG and EBITDA, although weak. As this association was not statistically significant it can only be concluded that the CG model is associated with business performance (EBITDA) but not more than that, that is not valid to HI1 hypothesis concerning the existence of a positive association between the model of CG and business performance because the probative value is not significant. This result is in line with the theory (Morck et al., 2005; Cunha & Martins, 2007; Reis, 2013 and Ferreira, 2013);
3. That there are differences relating to business performance based on the use of the CG model. The results show that there is sufficient statistical evidence to be able to confirm the presence of statistically significant differences in relation to business performance based on the type of CG model used. This result confirms HI2 and corroborates the theory (Garner & Kim, 2010; Ferreira, 2013).

It should be noted that throughout the conduction of this study, it was subjected to some limitations, so, the findings presented here should be interpreted in the context of these same limitations and which relate essentially to the small sample size which leads to the use of statistical techniques not so robust.

However, if the sample size is a limitation it presents itself also as the suggestion basis for the development of future investigations. It is suggested, for example, the development of works to the same purpose but with a more representative sample and the use of other statistical methods, capable of imparting greater resistance to analysis and to allow another reach to the conclusions drawn. Also analyse the

impact of corporate governance on business performance, using an econometric model that best fits the data collected.

References

Almeida, M., Santos, J., Ferreira, L., & Torres, F. (2010). *Evolução da qualidade das práticas de governança corporativa: Um estudo das empresas Brasileiras de capital aberto não listado em bolsa*. Brasil: RAC.

Aranha, J., Oliveira, L., & Dias, A. (2014). *Governança corporativa: Análise corporativa da margem Ebitda de empresas do agronegócio*. 7.º ECAECO, 1-12.

Arruda, G., Madruga, S., & Júnior, N. I. (2008). A corporate governance and theory of agency. *Revista de Administração da UFSM*, *1*, 71-84.

Batista, C. (2009). *As variáveis determinantes na escolha do modelo de Corporate Governance em Portugal.* Porto: Faculdade de Economia do Porto.

Costa, F., & Santos, J. (2011). *Corporate governance: Marco histórico e a Atualidade em Portugal*. Aveiro: Instituto Superior de Contabilidade e Administração.

Crowther, D., & Seifi, S. (2011). Corporate Governance and International Business. *Ventus Publishing,* 17-26.

Cunha, V., & Martins, A. (2007). *O conselho de administração e o desempenho das Sociedades*. *2*, 67-92.

Davis, G. (2005). New directions in corporate governance. *Annual Review of Sociology*, 143-162.

Djankov, S., La Porta, R., & Lopes-De-Silanes, F. (2008). The law and economics of self-dealing*. Journal of Financial Economics*, *88(3),* 430-465.

Duarte, T. (2007). *O Governo das sociedades (Corporate Governance) – Análise do desempenho das sociedades cotadas em bolsa respondentes ao 4.º Inquérito da CMVM sobre práticas relativas ao governo das sociedades.* Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa.

Esperança, J., Sousa, A., Soares, E., & Pereira, I. (2011). *Corporate governance Governance no espaço lusófono.* Alfragide: Texto.

Faria, M. (2013). *Corporate governance e a criação de Valor*. Porto: Universidade do Porto.

Fernandes, C. (2014). *Governo das sociedades, custo de agência e crise financeira*: que relação. Portugal: Navus.

Ferreira, D. (2013). *Relação entre a Remuneração do Conselho de Administração, o desempenho financeiro das empresas e a responsabilidade social na Península Ibérica.* Leiria: Instituto Politécnico de Leiria.

Garner, J., & Kim, W. Y. (2010). Does a salary cap really work?. *Social Science Research Network*, 1-47.

Gillan, S., & Starks, S. (2003*).* Corporate governance, corporate ownership, and the role of institutional investors: A Global Perspective. *Journal of Applied Finance*, *13*, 4-22.

Gonçalves, J. (2007). *Reflexões sobre o bom governo das empresas: O economista*. 184-188.

IPCG (2014). *Código de Governo das Sociedades*. Lisboa, janeiro de 2014. Lisboa: IPCG.

Ittner, C., & Larcker, D. (2002). Empirical managerial accounting research: are we just describing management consulting practices? *The European Accounting Review*, *11(4),* 787-794.

La Porta, R., Silanes, F., & Shleifer, A. (2008). The economic consequences of legal origins*. Journal of Economic Literature*, *46 (2),* 285-332.

Leal, R., Ferreira, V., & Silva, A. (2002). *A governança corporativa no Brasil e no mundo*. Rio de Janeiro: Editoriais Ltda.

Morck, R., Wolfenzon, D., & Yeung, B. (2005). Corporate governance, economic entrenchment, and growth. *Journal of Economic Literature*, *53*, 655-720.

Piccoli, P., Sousa, A., & Silva, W. (2014). Does the governance practices reduce the earnings management? Evidences from aversion of earnings loses and decreases. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, *11*, 141-162.

Reis, A. (2013). *O impacto das características do conselho de administração das organizações no seu economic value added: uma análise das empresas do PSI20 em Portugal.* Lisboa School of Economics & Management.

Sapoarito, A., Henrique, M., & Silva, S. (2015). Percepção de analistas financeiros acerca do Ebitda: uma pesquisa qualitativa utilisando estudo de caso. *Revista Ensino e Pesquisa em Administração e Engenharia, 1(1),* 80-96.

Sardinha, A. (2014). *Os determinantes da adoção do modelo de corporate governance nas empresas do mercado bolsista da Península Iberica.* Bragança: Instituto Politécnico de Bragança.

Vaz, J. (2011). *A Regra de Não Frustração da OPA.* Coimbra: Universidade de Coimbra.

Análisis económico financiero en municipios del Estado de México durante 2013

Olga Ledesma Polo
María Del Rosario Demuner Flores

Resumen

El cumplimiento de metas del gobierno local depende de la capacidad administrativa con que gestiona los ingresos, gastos y deuda. Es por ello que el objetivo de este trabajo es evaluar el desempeño económico financiero que han tenido los municipios del Estado de México, como resultado de la capacidad administrativa con que se han gestionado. A partir de datos del año 2013 se determinan algunos indicadores que identifican la eficiencia con que se han gestionado. Los resultados se organizan dependiendo del desempeño de los municipios en alto, moderado, débil y bajo.

Palabras clave: *Finanzas pública; Capacidad administrativa; Indicadores.*

Introducción

La descentralización de la administración federal implica el fortalecimiento de las capacidades administrativas en los ámbitos estatal y municipal (Merino, 2004), estas capacidades institucionales son una condición necesaria para el desempeño exitoso de los gobiernos locales (Carrera et al. 2010). Sin embargo, uno de los principales problemas en México, es la incapacidad del gobierno municipal ante la dinamización económica y el mejoramiento del nivel de vida de su población.

No hay respuestas claras sobre si la combinación de recursos óptimos promueve el desarrollo municipal (Ceconi, 1998), tampoco existe evidencia empírica que muestre una fuerte correlación entre gasto público y crecimiento (Lindauer y Velenchik, 1992), inclusive se encuentran evidencias que muestran una asociación negativa entre eficiencia y niveles de gasto (Jayasuriya y Wodon, 2003).

Por otra parte, se advierte la existencia de algunas variables estructurales que si influyen en la captación de recursos, como es el caso de la condición sociodemográfica de los municipios, el tamaño poblacional, el rezago

socioeconómico, el tamaño de la economía local, entre otras relacionadas con su contexto institucional, de tal forma que existen municipios con mayor concentración de recursos, y en el lado opuesto, existen municipios pobres con una disponibilidad financiera limitada; causas relacionadas con la dotación de factores de la producción local, como la calidad de la tierra, la infraestructura, es decir, depende de la cantidad de recursos públicos con los que cuentan y la forma en que los asignan y administran (Chávez, 2003).

La obtención de recursos y la capacidad administrativa son aspectos que inciden directamente en la calidad de vida de sus ciudadanos (Peña y Bojórquez, 2012). Ofrecer a la ciudadanía servicios de calidad básicos como: agua potable, limpia, alcantarillado, seguridad, entre otros, impacta al bienestar de la ciudadanía, para ello, los municipios cuentan con el 81% de recursos financieros provenientes de transferencias federales y el resto está representado por ingresos propios (INEGI, 2009). Pero, un dato interesante de los ingresos propios, específicamente hablando de impuestos y derechos locales recaudados a nivel nacional representan el .26% del PIB, que comparado con la recaudación que realiza Estados Unidos o Corea, es del orden del 4%, y en Chile, de más del 1% (Rojo, 2013); estas cifras por sí mismas son desalentadoras, pero el problema se ve más complejo cuando se agrega una deficiente capacidad administrativa.

El cumplimiento de metas del gobierno local depende de la capacidad administrativa con que se gestiona, ésta permite planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones administrativas encaminadas a cumplir los objetivos y puede evaluarse a través de un análisis del grado de conocimiento o capacitación de sus funcionarios públicos, así como del acceso a las herramientas o equipo y la disponibilidad de los recursos económicos indispensables para cumplir, de forma eficiente y eficaz, con sus funciones administrativas. Pero la realidad en algunos gobiernos municipales es la baja preparación académica de sus dirigentes (Encuesta Nacional de Gobierno, Seguridad Publica y Justicia Municipal, 2009).

Ante esta perspectiva, el objetivo es evaluar el desempeño económico financiero que han tenido los municipios del Estado de México, como resultado de la capacidad administrativa con que se han gestionado. Para ello en la organización de este

trabajo se presenta una parte introductoria que refiere las interrogantes que promueven el desarrollo municipal y menciona como una opción la capacidad administrativa; en la segunda parte presenta un marco teórico sobre las finanzas públicas, la capacidad administrativa y algunos indicadores para su evaluación. El apartado de metodología refiere el procedimiento que se sigue para realizar la evaluación del desempeño en obtención del ingreso, desempeño en la distribución del gasto y deuda pública. Se presentan los resultados organizados por cuartiles y finalmente algunas conclusiones.

Capacidad administrativa e indicadores económico-financieros

Hablar de la capacidad administrativa como un factor importante que se relaciona con la disponibilidad y manejo de los recursos municipales requiere analizar la magnitud y comportamiento de un conjunto de factores que involucran las finanzas públicas, ya que éstas representan principios, normas, recursos y procedimientos que intervienen en las operaciones de gestión y control necesarios para captar los fondos públicos y aplicarlos para la consecución de los objetivos del Estado en materia de política de gasto de la forma más eficiente posible.

Se considera que la capacidad administrativa de los municipios es una de las piezas clave para lograr la transparencia, sin desacreditar otros factores implícitos en el proceso de la rendición de cuentas que tienen relación con la democracia, como son: la voluntad política, la participación ciudadana, el interés común por encima de los intereses particulares, liderazgo hacia el bien común, libertad política (Bojóruqe, Manzano y Heredia, 2015).

Las finanzas públicas están ligadas a la economía por el principio de escasez, la capacidad administrativa se enfoca a darle el mejor uso a una suma limitada de dinero, poner en práctica conocimientos para el análisis de riesgo, la teoría de los precios a partir de la oferta y la demanda y las relaciones de la entidad con las instituciones financieras y otros agentes económicos (Dumrauf, 2013),si el manejo de las finanzas públicas es responsable, el patrimonio puede incrementar y hacer frente a nuevas demandas sociales. Inclusive, puede explicar las causas que determinan las desigualdades económicas y sociales entre los municipios del país, analizando la

cantidad de recursos públicos que tienen sus gobiernos y la manera en que se asignan y se administran, considerando que esto es un factor que determina las posibilidades de desarrollo a nivel local por su impacto en la calidad del equipamiento urbano y rural, la magnitud de la infraestructura física y las capacidades del capital humano (Ranis y Stewart, 2007).

Pero, una buena capacidad administrativa no sólo debe ser entendida como la ejecución de una gestión eficiente con sólidas finanzas públicas, sino que también debe ser transparente en sus prácticas, interpretada como una apertura al público en lo que se refiere a la estructura y las funciones del gobierno, las intenciones de la política fiscal, las cuentas del sector público y las proyecciones fiscales (Figueroa, 2005).La transparencia y difusión de la información financiera se refiere a la presupuestación, ejercicio, evaluación y rendición de cuentas en apego a las disposiciones legales aplicables en la materia (CFEMM, 2015).

El administrador financiero debe ocuparse de asignar eficientemente los recursos y orientar todas sus decisiones para generar un mayor beneficio (Dumrauf, 2013). La dinamización de su capacidad administrativa puede percibirse mediante un conjunto de indicadores, que denotan el incremento de los ingresos, la disminución paulatina del endeudamiento público y una adecuada ejecución de los gastos (Rojo, 2013). Esto también resulta de especial interés para los mercados financieros, quienes en determinado momento, aportan los recursos que temporalmente necesitará el gobierno.

En este sentido, la presente investigación se enfoca a evaluar el desempeño económico financiero que han tenido los municipios del Estado de México, como resultado de la capacidad administrativa con que se han gestionado. Para ello se aplican los siguientes indicadores.

Tabla 1. Indicadores económico-financieros.

Desempeño en obtención del ingreso: muestra los recursos que sirven para cubrir de manera normal y constante el costo de los servicios públicos.	
Financiamiento autónomo total (Ingreso ordinario - participaciones/ gasto total - Inversión pública.	Representan la totalidad de recursos que recibe el municipio, permite conocer y detectar los recursos que faltan para lograr un financiamiento autónomo total.
Financiamiento autónomo (ingresos propios/gasto total).	Mide la capacidad del municipio de cubrir su gasto total con recursos propios recaudados.
Eficiencia en la recaudación (Ingreso propio/ingreso total.	Muestra la proporción de recursos recaudados por el municipio.
Capacidad financiera relativa (Ingreso directo / Gasto corriente.	Representa la capacidad del municipio de cubrir el gasto corriente con los recursos provenientes de fuentes de financiamiento directo.
Dependencia financiera relativa per cápita (Participaciones per cápita/gasto corriente per cápita).	Determina el porcentaje per cápita del gasto corriente que logra financiar con recursos federales.
Desempeño en la distribución del gasto: muestra la estructura de las erogaciones ejercidas en el presupuesto de egresos.	
Gasto corriente/ingresos ordinarios.	Proporción de ingresos ordinarios destinados a gasto corriente.
(Gasto corriente + transferencias) /ingresos ordinarios .	Representa la totalidad de Ingresos ordinarios destinados a gasto operativo.
Gasto corriente/gasto total.	Muestra el porcentaje de gasto total distribuido a gasto corriente
Inversión Pública/(gasto total-deuda pública).	Muestra el porcentaje de gasto total destinado a inversión pública.
Deuda pública: revela si el municipio cuenta con un nivel de endeudamiento adecuado, si puede sostenerse en el largo plazo y si resiste la presión ante	

impactos económicos externos, de lo contrario se crean problemas de solvencia. **a) Apalancamiento (vulnerabilidad):**Mide el grado en que el gobierno puede incrementar sus recursos financieros para responder a los compromisos crecientes, mediante el aumento de sus ingresos con un incremento de su carga deudora.	
Balance de la deuda/Participaciones federales .	Mide la capacidad de pago del municipio en términos de la principal fuente de recursos por participaciones federales.
Deuda directa/ingresos ordinarios.	Mide la capacidad de pago de la deuda directa respecto a ingresos ordinarios.
Capacidad de endeudamiento (Ingreso ordinario *40%) - pasivo directo.	Mide la capacidad del municipio para adquirir recursos ajenos, al contratar financiamientos a su cargo o asumir obligaciones contingentes.
Grado de endeudamiento (total de pasivos/(total de egresos ejercidos - presupuesto ejercido en deuda pública).	Mide el grado de endeudamiento del municipio en relación con los gastos ejercidos.
Flujo de efectivo (ingresos de libre disposición - gasto operativo)*35%.	Disponibilidad de efectivo del municipio para cubrir sus pasivos acorto plazo y que estos sean creados nuevamente.
b) Sostenibilidad de la deuda: Mide el grado con que el gobierno puede mantener los programas actuales y cumplir los compromisos pendientes con los acreedores, sin incremento a cargas en la economía.	
Servicio de la deuda/Participaciones federales.	Mide la capacidad de cubrir el principal e intereses con recursos federales en modalidad de participaciones.
Impacto de la carga financiera (servicio de la deuda/ingreso ordinario).	Mide la capacidad de cubrir el principal e intereses con los ingresos recurrentes del municipio.

Fuente: Elaboración propia, en base a (Ibarra S., García R., & Sotres C., 2012), (Rating, 2015), ASF (2012), (Mendoza V. & Carrillo A., 2012), OSFEM (2013).

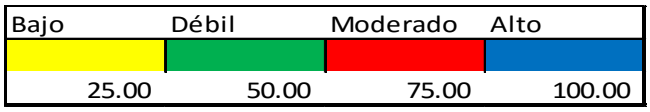
Metodología

El presente trabajo sostiene que los criterios básicos para construir un índice de desempeño de los gobiernos municipales requiere que la información esté disponible y que el índice permita realizar comparaciones (Sánchez *et al*.,2003). A partir del abordaje teórico de la capacidad administrativa y la influencia que puede ejercer para desarrollar finanzas públicas sanas en los municipios, la presente investigación tiene el objetivo de evaluar el desempeño económico financiero que han tenido los municipios del Estado de México, como resultado de la capacidad administrativa con que se han gestionado. Para ello se consideran tres aspectos que influyen directamente en el desempeño económico de los municipios: *1)* desempeño en obtención del ingreso, *2) desempeño* en la distribución del gasto, y *3)* análisis de la deuda a partir de analizar la vulnerabilidad y la sostenibilidad de la deuda.

El estudio se desarrolla a través de un diseño de corte transversal con alcance descriptivo sobre el análisis, evaluación y diagnóstico, lo cual llevó a la estimación de los índices, que implicó la construcción de una base de datos a partir de la información extraída de la cuenta pública emitida en el portal de transparencia del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México en el ejercicio 2013, para ello, se trabajó con la población completa que integra 125 municipios del Estado de México.

Una vez calculados los índices de desempeño por cada municipio de acuerdo a la tabla 1, se realizó una jerarquización por cuartiles estableciendo una calificación de acuerdo a las siguientes categorías:

Figura 1. Calificación a cuartiles.



Resultados

Los resultados que arrojan los indicadores, se presentan en orden decreciente, agrupados por su capacidad de desempeño en cuartiles, siendo el cuarto cuartil el que refleja desempeño alto, y el primero, refleja el desempeño mas bajo (Tablas, 2, 3, 4 y 5).

Municipios con desempeño alto (Tabla 2)

Desempeño en obtención del ingreso: lo lidera el municipio de Nezahualcoyotl al demostrar que sus recursos pueden cubrir el costo de sus servicios públicos.

Desempeño en la distribución del gasto**:** resaltan los municipios de Chiautla, Donato Guerra, Ixtapan del Oro, Santo Tomás, Texcaltitlán y Villa de Allende quienes tienen una proporción alta de ingreso ordinario destinado a gasto corriente, además, optimizan el gasto y destinan un porcentaje alto a inversión pública.

Apalancamiento: Jocotitlán inicia la lista de municipios con mayor vulnerabilidad al apalancamiento que tienen capacidad alta de pagar deuda directa e indirecta con la principal fuente de recursos que son las participaciones federales; este grupo tiene capacidad alta para adquirir pasivos y contratar financiamientos a su cargo, adicionalmente, poseen disponibilidad de flujo de efectivo para cubrir sus pasivos a corto plazo.

Sostenibilidad de la deuda: Amecameca y varios municipios más, presentan un buen comportamiento en sostenibilidad de la deuda, dado que tienen capacidad de cubrir el principal con recursos que obtienen de la federación y poseen capacidad para cubrir el costo de la deuda con ingresos ordinarios.

Tabla 2. Municipios con desempeño en el cuarto cuartil (Alto)

Cuarto cuartil							
Desempeño en obtención del ingreso		**Desempeño en la distribución del gasto**		**Apalancamiento**		**Sostenibilidad de la deuda**	
NEZAHUALCOYOTL	475	CHIAUTLA	400	JOCOTITLÁN	500	AMECAMECA	200
ATIZAPÁN DE Z.	450	DONATO GUERRA	400	RAYÓN	475	ATLAUATLA	200
MELCHOR OCAMPO	425	IXTAPAN DEL ORO	400	TLATLAYA	475	CHAPA DE MOTA	200
TLALNEPANTLA DE B	425	SANTO TOMÁS	400	JIQUIPILCO	450	EL ORO	200
APAXCO	400	TEXCALTITLÁN	400	TONANITLA	450	HUEYPOXTLA	200
ATLACOMULCO	400	VILLA DE ALLENDE	400	VILLA DE ALLENDE	450	IXTLAHUACA	200
ECATEPEC	400	VILLA VICTORIA	400	XALATLACO	450	JUCHITEPEC	200
IXTAPAN DE LA SAL	400	AMANALCO	375	ATIZAPÁN	425	MALINALCO	200
JILOTEPEC	400	SAN FELIPE DEL P.	375	CUAUTITLÁN IZCALLI	425	NEXTLALPAN	200
CALIMAYA	400	SAN JOSÉ DEL R.	375	DONATO GUERRA	425	NOPALTEPEC	200
JUCHITEPEC	400	TEMASCALCINGO	375	NEXTLALPAN	425	OCOYOACAC	200
LA PAZ	400	TEMASCALTEPEC	375	SAN ANTONIO LA I.	425	OZUMBA	200
LERMA	400	TEXCOCO	375	SAN MATEO ATENCO	425	PAPALOTLA	200
OTUMBA	400	JOCOTITLÁN	350	TEXCALYACAC	425	RAYON	200
TECÁMAC	400	LUVIANOS	350	VALLE DE CHALCO S.	425	SOYANIQUILPAN J.	200
TEPETLIXPA	400	NICOLÁS ROMERO	350	VILLA VICTORIA	425	TEMASCALTEPEC	200
TULTEPEC	400	OTZOLOAPAN	350	ZUMPAHUACAN	425	TEMOAYA	200
HUEHUETOCA	400	TECÁMAC	350	AMATEPEC	400	TEXCALTITLAN	200
METEPEC	400	TEPETLAOXTOC	350	APAXCO	400	TLALMANALCO	200
SAN MATEO ATENCO	400	TLATLAYA	350	COATEPEC HARINAS	400	TULTITLAN	200
TOLUCA	400	ZACAZONAPAN	350	JUCHITEPEC	400	XONACATLAN	200
TONANITLA	400	ZACOALPAN	350	TEMOAYA	400	ZACAZONAPAN	200
VILLA DEL CARBÓN	400	ZUMPAHUACAN	350	ALMOLOYA DE A.	375	ZUMPAHUACAN	200
ATENCO	375	ACOLMAN	325	AMECAMECA	375	COYOTEPEC	175
CHAPULTEPEC	375	ALMOLOYA DE ALQ.	325	CHAPULTEPEC	375	NEZAHUALCOYOTL	175
CHIAUTLA	375	AMATEPEC	325	IXTAPAN DEL ORO	375		
COATEPEC HARINAS	375	ATENCO	325	JOQUICINCO	375		

CUAUTITLÁN IZCALLI	375	EL ORO	325	SAN FELIPE DEL P.	375
HUIXQUILUCAN	375	IXTAPALUCA	325	TEMASCALCINGO	375
CAPULHUAC	375	JILOTEPEC	325	TEQUIXQUIAC	375
COACALCO DE BERR.	375	MORELOS	325	TOLUCA	375
NAUCALPAN	375	OTUMBA	325	VALLE DE BRAVO	375

Municipios con desempeño moderado (Tabla 3)

Desempeño en obtención del ingreso. Los municipios encabezados por Nicolás Romero tienen una capacidad moderada para cubrir su gasto total con los ingresos propios y otros ingresos captados distintos de participaciones, por lo que éstos recursos son suficientes para financiarse parcialmente y dependen de participaciones federales para cubrir su gasto total.

Desempeño en la distribución del gasto. Otzolotepec inicia la relación de municipios que tienen una proporción moderada de ingreso ordinario destinado a gasto corriente, en teoría son municipios que deben enfocarse hacia una disminución de gasto corriente o incremento de su ingreso propio, así como destinar mayor ingreso a la inversión pública.

Apalancamiento, resulta ser moderada la capacidad de pago de estos municipios en cuanto a la deuda directa e indirecta con la principal fuente de recursos que son participaciones federales. Su capacidad para adquirir pasivos y contratar financiamientos a su cargo o asumir obligaciones contingentes, tienen un indicador moderado en el grado de endeudamiento en relación con los gastos ejercidos.

Sostenibilidad de la deuda . En esta lista, se encuentra en primer lugar San Felipe del Progreso, estos municipios presentan un comportamiento moderado en sostenibilidad de la deuda, dado que tienen capacidad de cubrir el principal e intereses con recursos federales en modalidad de participaciones. El impacto de la carga financiera es moderadamente aceptable.

Tabla 3. Municipios con desempeño en el tercer cuartil (Moderado)

Tercer cuartil							
Desempeño en obtención del ingreso		**Desempeño en la distribución del gasto**		**Apalancamiento**		**Sostenibilidad de la deuda**	
NICOLÁS ROMERO	375	OTZOLOTEPEC	325	ALMOLOYA DE J.	350	SAN FELIPE DEL P.	175
POLOTITLÁN	375	SAN SIMÓN DE G.	325	ATENCO	350	TENANGO DEL A.	175
TEXCOCO	375	TENANGO DEL AIRE	325	CHICOLOAPAN	350	ALMOLOYA DE AL.	150
TULTITLÁN	375	APAXCO	300	CHIMALHUACAN	350	ALMOLOYA DE J.	150
OCOYOACAC0	375	AXAPUSCO	300	HUEYPOXTLA	350	CHAPULTEPEC	150
SAN ANTONIO LA ISLA	375	CHIMALHUACAN	300	IXTAPAN DE LA SAL	350	JILOTEPEC	150
SOYANIQUILPAN DE J.	375	ECATZINGO	300	JILOTEPEC	350	JIQUIPILCO	150
TEOLOYUCAN	375	JIQUIPILCO	300	LA PAZ	350	MEXICALZINGO	150
VALLE DE CHALCO S.	375	MELCHOR OCAMPO	300	LERMA	350	MORELOS	150
ACOLMAN	350	OCUILAN	300	MELCHOR OCAMPO	350	OTUMBA	150
CUAUTITLÁN	350	POLOTITLÁN	300	NAUCALPAN	350	OTZOLOAPAN	150
AMECAMECA	350	SULTEPEC	300	NEZAHUALCOYOTL	350	OTZOLOTEPEC	150
OZUMBA	350	TONATICO	300	OCUILAN	350	TEMASCALAPA	150
TEPOTZOTLÁN	350	ACULCO	275	OTZOLOTEPEC	350	TEOLOYUCAN	150
VALLE DE BRAVO	350	ATIZAPÁN DE Z.	275	TEMAMATLA0	350	TEOTIHUACAN	150
ZINACANTEPEC	350	A TLAUATLA	275	TEOLOYUCAN	350	TEQUIXQUIAC	150

ZUMPANGO	350	CHALCO	275	TEPETLAOXTOC	350	TEXCOCO	150
AXAPUSCO	325	IXTLAHUACA	275	TEXCALTITLÁN0	350	TEZOYUCA	150
CHALCO	325	JUCHITEPEC	275	TULTITLÁN	350	VALLE DE BRAVO	150
CHIMALHUACAN	325	LA PAZ	275	XONACATLÁN	350	VALLE DE CHALCO S.	150
TEPETLAOXTOC	325	MALINALCO	275	ATLAUATLA	325	IXTAPALUCA	125
TEZOYUCA	325	NAUCALPAN	275	AYAPANGO	325	JALTENCO	125
XONACATLÁN	325	TEQUIXQUIAC	275	CUAUTITLÁN	325	JILOTZINGO	125
MALINALCO	325	TEXCALYACAC	275	IXTLAHUACA	325	METEPEC	125
MEXICALZINGO	325	VALLE DE CHALCO S	275	JILOTZINGO	325		
NOPALTEPEC	325	XALATLACO	275	MORELOS	325		
TEXCALTITLÁN	325	ZINACANTEPEC	275	NICOLÁS ROMERO	325		
TONATICO	325	ACAMBAY	250	POLOTITLÁN	325		
CHICOLOAPAN	300	AMECAMECA	250	SAN MARTÍN DE P.	325		
ACAMBAY	300	AYAPANGO	250	SANTO TOMÁS	325		

Municipios con desempeño débil (Tabla 4)

Desempeño en obtención del ingreso. Esta relación de municipios presenta aquellos que tienen una débil capacidad de cubrir su gasto total con los ingresos propios y otros ingresos captados distintos de participaciones, éstos recursos no son suficientes para financiarse totalmente y depende de participaciones federales para cubrir su gasto total. Estos municipios tienen la premura de incrementar la recaudación, disminuir el gasto corriente y/o disminuir el gasto total para no depender de participaciones federales.

Desempeño en la distribución del gasto. Este cuartil muestra a los municipios que cuentan con un débil desempeño en su distribución del gasto. Su bajo comportamiento indica que es necesario disminuir el gasto corriente y gasto operativo, incrementar ingresos propios y asignar más recursos a inversión.

Apalancamiento. Este indicador permanece constante para todos los municipios que integran este cuartil, se trata de municipios con restricción al incremento de deuda, difícilmente podrán obtener recursos financieros adicionales.

Sostenibilidad de la deuda. Estos municipios tienen debilidades respecto al pago de la deuda (principal más intereses) debido a que tienen que acudir a recursos federales en modalidad de participaciones e impacto de la carga financiera, lo que les genera un impacto a su presupuesto de egresos.

Tabla 4. Municipios con desempeño en el segundo cuartil (Débil)

Segundo cuartil							
Desempeño en obtención del ingreso		**Desempeño en la distribución del gasto**		**Apalancamiento**		**Sostenibilidad de la deuda**	
EL ORO	300	HUEYPOXTLA	250	ACAMBAY	50	TEPETLIXPA	125
HUEYPOXTLA	300	METEPEC	250	COCOTITLÁN	50	TOLUCA	125
NEXTLALPAN	300	NEZAHUALCOYOTL	250	HUEHUETOCA	50	TULTEPEC	125
JOCOTITLÁN	300	OZUMBA	250	ISIDRO FABELA	50	VILLA DEL CARBON	125
PAPALOTLA	300	PAPALOTLA	250	MALINALCO	50	ACAMBAY	100
RAYÓN	300	SAN MATEO A.	250	MEXICALZINGO	50	ACOLMAN	100
SAN MARTÍN DE P.	300	SOYANIQUILPAN J.	250	OCOYOACAC	50	ACULCO	100
TEMASCALAPA	300	TEPETLIXPA	250	OTUMBA	50	CALIMAYA	100
TENANGO DEL AIRE	300	TIMILPAN	250	PAPALOTLA	50	CHICOLOAPAN	100
TIANGUISTENCO	300	CHAPA DE MOTA	225	TEPETLIXPA	50	ECATEPEC	100
TENANCINGO	300	HUEHUETOCA	225	TEPOTZOTLÁN	50	HUEHUETOCA	100
AMATEPEC	275	HUIXQUILUCAN	225	TEXCOCO	50	IXTAPAN DE LA SAL	100
JILOTZINGO	275	IXTAPAN DE LA SAL	225	TIMILPAN	50	LA PAZ	100
ATIZAPÁN	275	NOPALTEPEC	225	ZUMPANGO	50	LERMA	100
ATLAUATLA	275	SAN MARTÍN DE P.	225	ATLACOMULCO	50	POLOTITAN	100
IXTAPAN DEL ORO	275	TEMOAYA	22	ECATEPEC	50	SAN JOSÉ DEL R.	10

			5				0
JALTENCO	275	TEZOYUCA	225	JALTENCO	50	SAN MARTIN DE P.	100
MORELOS	275	TOLUCA	225	LUVIANOS	50	SAN MATEO ATENCO	100
OTZOLOAPAN	275	VILLA DEL CARBÓN	225	METEPEC	50	TENANGO DEL VALLE	100
OTZOLOTEPEC	275	CALIMAYA	200	OZUMBA	50	TEPOTZOTLAN	100
TEMAMATLA	275	ECATEPEC	200	SULTEPEC	50	TONATICO	100
SAN SIMÓN DE G.	275	JOQUICINCO	200	TEJUPILCO	50	VILLA VICTORIA	100
TENANGO DEL VALLE	275	LERMA	200	TENANGO DEL AI.	50	ZACUALPAN	100
TLATLAYA	275	MEXICALZINGO	200	VILLA DEL CARBÓN	50		
VILLA DE ALLENDE	275	RAYÓN	200	VILLA GUERRERO	50		
XALATLACO	275	TEJUPILCO	200	ZACAZONAPAN	50		
ZUMPAHUACAN	275	TEOLOYUCAN	200	ZINACANTEPEC	50		
ALMOLOYA DE A.	250	TONANITLA	200	ACOLMAN	50		
ACULCO	250	XONACATLÁN	200	ACULCO	50		
CHAPA DE MOTA	250	ALMOLOYA DE J.	175	AMANALCO	50		
CHICONCOAC	250	ATLACOMULCO	175	CHIAUTLA	50		

Municipios con desempeño bajo (Tabla 5)

Desempeño en obtención del ingreso. Este grupo encabezado por Donato Guerra muestra el desempeño mas bajo en todos los grupos, la evaluación de financiamiento autónomo se encuentra en la medición baja, significa que los ingresos

propios no cubren el gasto total, la dependencia financiera relativa per cápita y nivel de eficiencia en la recaudación son bajos. Entre las posibles causas pudiera darse el caso de ser menos eficiente en la provisión de servicios públicos, no realizar una eficiente gestión de cobranza.

Los municipios con mayor porcentaje de recaudación lo logran con acciones administrativas que estimulan la recaudación mediante el ofrecimiento de mejores servicios públicos. La eficiencia financiera aumenta, si los ingresos propios municipales incrementan manteniendo constante del gasto corriente (Fernández, Parejo, & Rodríguez, 2014). Lo idóneo es que los recursos propios superen el gasto corriente y que los ingresos indirectos se destinen a gasto de inversión que impacte directamente en el bienestar de los ciudadanos.

La reducción en la dependencia financiera promueve la eficiencia en la administración pública, la responsabilidad fiscal y rendición de cuentas del gobierno, además de propiciar una mejor capacidad de respuesta de los gobiernos estatales hacia las necesidades de la ciudadanía (Ibarra S., García R., & Sotres C., 2012).

Desempeño en la distribución del gasto. El primer cuartil muestra a los municipios que tiene una optimización baja en su distribución al gasto. Para el caso del municipio de Cuautitlán Izcalli, su proporción débil de ingreso ordinario destinado a gasto corriente indica que debe disminuir su gasto corriente. Algunos puntos a considerar son: reducir las asignaciones de aquellos rubros de gasto corriente que no generan valor para la sociedad, canalizar mayores recursos a aquellos otros que ofrecen más beneficios sociales. Y en segundo lugar, contemplar que existen gastos, que responden a una dinámica particular derivada de compromisos legales y contractuales. Vale la pena analizar el gasto como servicios personales, materiales y suministros , así como los servicios generales desde el punto de vista de la eficiencia, distribución y evaluación.

Apalancamiento. Estos municipios tienen capacidad baja de pagar la deuda directa e indirecta con la principal fuente de recursos que son participaciones federales, adicionalmente, tienen débil capacidad para adquirir pasivos y contratar financiamientos a su cargo o asumir obligaciones contingentes, son municipios con alto grado de endeudamiento en relación con los gastos ejercidos.

Sostenimiento de la deuda. Este cuartil presenta un bajo desempeño en la administración de deudas, no tiene capacidad de cubrir el principal e intereses con recursos federales en modalidad de participaciones y el impacto de la carga financiera es un nivel bajo.

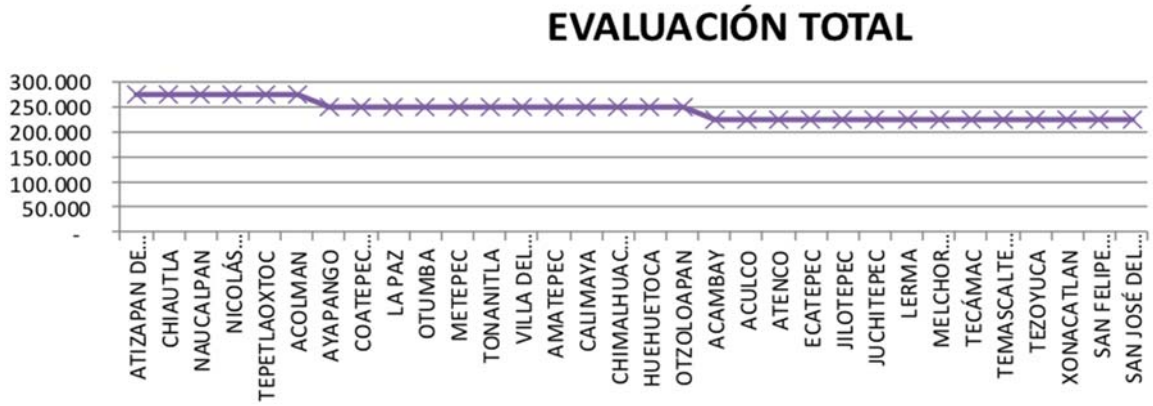
Tabla 5. Municipios con desempeño en el primer cuartil (Bajo)

Primer cuartil							
Desempeño en obtención del ingreso		**Desempeño en la distribución del gasto**		**Apalancamiento**		**Sostenibilidad de la deuda**	
DONATO GUERRA	250	CUAUTITLÁN IZCALLI	175	ECATZINGO	250	SULTEPEC	75
SAN FELIPE DEL P.	250	NEXTLALPAN	175	IXTAPALUCA	250	APAXCO	50
SANTO TOMÁS	250	OCOYOACAC	175	NOPALTEPEC	250	ATIZAPAN DE Z.	50
TEJUPILCO	250	TEMASCALAPA	175	OTZOLOAPAN	250	ATLACOMULCO	50
COCOTITLÁN	250	TENANGO DEL V.	175	SOYANIQUILPAN J.	250	CAPULHUAC	50
IXTLAHUACA	250	TEPOTZOTLÁN	175	TEMASCALTEPEC	250	CHALCO	50
TEMASCALTEPEC	250	TIANGUISTENCO	175	TENANCINGO	250	CHIAUTLA	50
TIMILPAN	250	ATIZAPÁN	150	TENANGO DEL V.	250	CHIMALHUACAN	50
TLALMANALCO	250	CHICOLOAPAN	150	TONATICO	250	CUAUHTITLAN	50
VILLA VICTORIA	250	CUAUTITLÁN	150	TULTEPEC	250	CUAUHTITLAN I.	50
VILLA GUERRERO	250	TEMAMATLA	150	ZACOALPAN	250	HUIXUILUCAN	50
ZACOALPAN	250	TEOTIHUACAN	150	ATIZAPÁN DE Z.	250	JOQUICINCO	50
AMANALCO	225	TLALNEPANTLA B.	150	CHALCO	225	MELCHOR OCAMPO	50
IXTAPALUCA	225	VILLA	15	CHAPA DE	22	NAUCALPAN	50

		GUERRERO	0	MOTA	5		
JIQUIPILCO	225	ALMOLOYA DEL RIO	125	COYOTEPEC	225	NICOLÁS ROMERO	50
TEMASCALCINGO	225	CAPULHUAC	125	EL ORO	225	OCUILAN	50
ALMOLOYA DE JUÁREZ	225	CHAPULTEPEC	125	TEOTIHUACAN	225	TECÁMAC	50
ALMOLOYA DEL RIO	225	CHICONCOAC	125	TEZOYUCA	225	TEJUPILCO	50
COYOTEPEC	225	COYOTEPEC	125	TIANGUISTENCO	225	TIANGUISTENCO	50
ECATZINGO	225	ISIDRO FABELA	125	TLALNEPANTLA B.	225	TIMILPAN	50
JOQUICINCO	225	JALTENCO	125	ALMOLOYA DEL R.	200	TLALNEPANTLA DE B.	50
OCUILAN	225	JILOTZINGO	125	CHICONCOAC	200	TLATLAYA	50
TEMOAYA	225	TENANCINGO	125	TEMASCALAPA	200	VILLA GUERRERO	50
TEOTIHUACAN	225	TLALMANALCO	125	TLALMANALCO	200	ZINACANTEPEC	50
TEQUIXQUIAC	225	TULTEPEC	125	AXAPUSCO	175	ZUMPANGO	50
TEXCALYACAC	225	COACALCO DE B.	100	CALIMAYA	175		
ZACAZONAPAN	225	COCOTITLÁN	100	SAN SIMÓN DE G.	175		
LUVIANOS	200	SAN ANTONIO LA I.	100	HUIXQUILUCAN	150		
SAN JOSÉ DEL RINCON	200	TULTITLÁN	100	SAN JOSÉ DEL R.	150		
SULTEPEC	200	VALLE DE BRAVO	100	CAPULHUAC	125		
ISIDRO FABELA	175	ZUMPANGO	100	COACALCO DE B.	125		

Finalmente, la figura 2 muestra los municipios del Estado de México que durante 2013, lograron el mejor desempeño demostrando su capacidad administrativa para gestionar, ingresos, gastos y deuda.

Figura 1. Evaluación total de la capacidad administrativa municipal.



Conclusiones

La capacidad administrativa se enfoca a darle el mejor uso a una suma limitada de dinero, como en el caso de los gobiernos locales quienes deben proporcionar una serie de servicios a su comunidad con ingresos provenientes de la federación y generados internamente.

Analizar la cantidad de recursos públicos que tienen los gobiernos locales y la manera en que se asignan y se administran, demuestra las posibilidades de desarrollo por su impacto en la calidad de los servicios que ofrecen. El uso de indicadores de desempeño en ingreso, gasto y deuda pública son un referente para fortalecer las entidades públicas, el análisis a través de las medidas de posición muestran el comportamiento de estas variables.

La capacidad administrativa en el gobierno local permite identificar las decisiones presentes para posicionar y proyectar las decisiones futuras.Para este análisis los municipios se ordenaron por cuartiles, los cuatro grupos presentan su situación de desempeño y dan una idea clara de cómo se ha dado su desempeño.

Los indicadores financieros de los municipios agrupados en estas categorías de análisis dan una idea clara de la influencia de la capacidad administrativa en las finanzas públicas, pues, según se puede observar, la mayor disponibilidad de ingresos propios influye sobre el crecimiento económico.

De igual modo, se corrobora que una amplia autonomía financiera municipal genera mayores posibilidades, toda vez que el mayor poder recaudatorio local está vinculado con la dinámica económica.

Se supone que el gasto público municipal no ejerce efecto en el desarrollo, más bien induce a considerar que su influencia depende del modo en que se administran los recursos, los gastos y la deuda.

En general, este trabajo muestra una metodología muy sencilla que permite realizar un diagnóstico sobre la eficiencia con que se gestionan los recursos municipales. Confirma la importancia de realizar una eficiente administración de recursos públicos para impulsar el bienestar social.

Referencias

ASF, C. D. (2012). *Análisis de deuda de estados y municipios*. México.

Bojórquez C. A. L., Manzano, L. M. E. y Heredia, L. J. U. (2015). Análisis de la relación entre la capacidad administrativa y la transparencia en gobiernos locales en México. Investigaciones Regionales, *Journal of Regional Research*, 31, pp. 101-118.

Calificadora Fitch Ratings. (2015) recuperado el 20 de enero de 2016 .http://www.fitchratings.mx/Links/metodologia/Metodologiasweb/Metodologia_114.pdf

Carrera, A. et al. (2010). *Indice de Desarrollo Institucional y Sustentabilidad Municipal*, México, Red de Investigadores en gobiernos locales mexicanos, A.C.

Ceconi, T. A. (1998). La fundamentación de una política de gasto público en base a la teoría del crecimiento económico, ponenciapresentada en Terceras Jornadas “Investigaciones en la Facultad” de Ciencias Económicas y Estadística, Universidad de Rosario, octubre.

CFEMM. (2015). www.edomex.gob.mx. Recuperado el 25 de julio de 2015, de http://www.edomex.gob.mx/legistelfon/doc/pdf/cod/vig/codvig007.pdf

Chávez, P. J. A. (2003). La medición de los balances de las finanzas públicas, *Análisis Económico*, vol. XVIII, núm. 37, primer semestre, 2003, pp. 359-373

Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco Distrito Federal, México Disponible en http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41303717

Dumrauf, G. (2013). *Finanzas Corporativas un Enfoque Latinoamericano*. México: Alfaomega.

Fernández, A., Parejo, J., y Rodríguez, L. (2014). Evaluación de la participación ciudadana y su impácto en el desempeño financiero municipal en México. Observatorio de la Economía Latinoamericana. *Política Económica* , 99-102.

Figueroa, R. (2005). Los avances y potencialidades de los sistemas integrados administración financiera del Sector Público.

Ibarra, S., García R. G. y Sotres C, (2012). Determinantes de la calificación crediticia de los gobiernos estatales en México, Congreso de Investigación y desarrollo tecnológico.

INEGI, 2009).(2009). Encuesta Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Justicia Municipal, en Censos de gobierno. Consultado el 15 de enero de 2010, en: www.inegi.
org.mx/est/contenidos/proyectos/censosgobierno/engspjm/default.aspx.

Jayasuriya, R. y Wodon, Q. (2003). Measuring and Explaining Country EfF-ciency in Improving Health and Education Indicators,Jayasuriya y Q. Wodon(eds.), Eficiency in Reaching the Millennium Development Goals, *World Bank Working* Paper 9, Washington, The World Bank, pp. 5-16

Lindauer, D. L. y Velenchik, A. D. (1992). Government spending in developing countries. Trends, Causes, and Consequences, *The World Bank Research Observer*,7 (1), pp. 59-78.

Mendoza V. A y Carrillo A. O. (2012).Los determinantes financieros de las calificaciones crediticias de estados y municipios en México Revista Paradigma Económico (enero-junio 2012), 51-89.

Merino, M. (2007). *Para entender el régimen municipal en los Estados Unidos Mexicanos*, México, Nostra Ediciones, 76 pp.

OSFEM (2013). Operaciones fuera de presupuesto (off budget), factores políticos y deuda pública. *Gestión y Política Pública*, 4-10.

Peña, J. A. y Bojórquez, A. L. (2012). Autonomía financiera municipal, México, *Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal-Secretaría de Gobernación.*

Ranis, G. And Stewart, F. (2002). Economic growth and human development in Latin America, *CEPAL*, Diciembre.

Rojo C. P. (2013). Innovación en la gestión local bajo un diseño institucional obsoleto: el reto de los municipios mexicanos en el siglo XXI*, Revista del CLAD Reforma y Democracia* [en linea] (Junio-Sin mes). Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533688004>

CAPÍTULO 9

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LA TECNOLOGÍA



Evaluación del nivel de usabilidad en sitios web de noticias de la Ciudad de Chihuahua

Patricia Araceli Araiza Zapata
Alma Rosa Araiza Zapata
Francisco Cervando Velázquez Pérez

Resumen

En la Cd. Chihuahua existen una gran variedad de sitios web de noticias con gran competencia entre ellos, ya que los usuarios buscan el portal más eficaz que le facilite su uso para la búsqueda de la información deseada. El presente trabajo tuvo como objetivo evaluar la usabilidad de los sitios web de noticias de la Cd. de Chihuahua, a través del análisis de las herramientas que miden la usabilidad y cuales de ellas son criticas para la operación eficiente de este tipo de sitios web. El trabajo se realizó de enero a mayo del 2015. La naturaleza de la investigación es cualitativa, el tipo de investigación aplicada, de carácter no experimental y con diseño transeccional. Se analizaron 36 sitios web de noticias, encontrando que en promedio el nivel de usabilidad web de los sitios analizados fue de un 77.66% general. Se obtuvo que la usabilidad se puede medir a través de las siguientes herramientas, que se cumplieron en las plataformas de noticias de la siguiente manera: Evaluación de contenido con un 91%, presentación 53%, comportamiento 92%, navegación 83.7% y rendimiento 92%. Estos resultados pueden ser considerados como punto de partida para mejorar los sitios web de noticias.

Palabras clave: Usabilidad, Sitio web, noticias.

Introducción

La usabilidad, es la medida de la calidad de la experiencia que tiene un usuario cuando interactúa con un producto o sistema. Esto se mide a través del estudio de la relación que se produce entre las herramientas y quienes las utilizan, para determinar la eficiencia en el uso de los diferentes elementos ofrecidos en las pantallas y la efectividad en el cumplimiento de las tareas que se pueden llevar a cabo a través de ellas. (Nielsen, 2012c)

La usabilidad dentro del campo del desarrollo web, es la disciplina que estudia la forma de diseñar sitios web para que los usuarios puedan interactuar con ellos de la forma más fácil, cómoda e intuitiva posible. (Hassan y Martín, 2004c)

Como definición intuitiva se podría decir que la usabilidad es la característica de facilidad de uso que tiene un artefacto para un usuario según ciertas condiciones determinadas. (Garret, 2002)

La usabilidad en sitios web se ha convertido en un factor indispensable, el hecho de que los sitios web se desarrollen empleando estándares y pensando en los usuarios a los que se planea que atiendan. Lo anterior puede apoyarles a ellos en los siguientes aspectos, entre otros: acceder a la información de Internet de manera más ágil, invertir un menor esfuerzo en encontrar lo que buscan, aprovechar al máximo los contenidos y servicios y dejar de sentirse perdidos en el ciberespacio. (Valenzuela, 2005)

La usabilidad en sitios web tiene en si una serie de reglas que se deben seguir, para que el proyecto tenga el efecto deseado, y aunque dichas reglas pueden ser adaptadas a cada proyecto, es muy importante tener en cuenta el resultado que se quiere obtener del trabajo. (Garcia, 2013)

La usabilidad en los sitios web de noticias, han contribuido a que los usuarios tengan una mejor interacción con el servicio que ofrecen los diversos sitios web en la Cd. de Chihuahua, ya que con esto los usuarios acceden de manera más ágil, invierten menos esfuerzo en la búsqueda de las noticias y aprovechan al máximo el contenido de los sitios web.

La presente investigación proporciona información relevante, relacionada a los factores que debe contener un sitio web en general con respecto al tema de usabilidad, y así identificar la facilidad de consulta del sitio web. La información obtenida es de vital importancia para cualquier sitio web y en particular para el caso de las plataformas de noticias.

Justificación

En la actualidad se carece de estudios que evalúen la usabilidad de plataformas de noticias; es por ello la importancia de conocer que factores de usabilidad son

necesarios los contenga cualquier sitios web para ser eficiente y más aún las plataformas de noticias, dado la gran variedad de usuarios que las consultan y así conocer si las plataformas actuales de noticias de la Cd. de Chihuahua son eficientemente usables.

Los resultados de esta investigación proporcionarán información relevante de que factores debe contener un sitio web en general con respecto a la usabilidad, para conocer si el sitio web es consultado con facilidad. La información obtenida será de vital importancia para la elaboración y mejora de cualquier sitio web y en especial para los sitios web de noticias de la Cd. de Chihuahua, pues será en primer instancia un diagnóstico de su situación actual y en su caso de mejora.

Objetivo

Evaluar el nivel de usabilidad en los sitios web de noticias de la Cd. de Chihuahua. A través de los siguientes objetivos específicos: Identificar los sitios web de noticias de la Ciudad de Chihuahua, identificar y analizar las herramientas criticas de éxito para una usabilidad eficiente, contrastar las herramientas de usabilidad que reporten el mejor beneficio para elaborar propuesta, verificar el cumplimiento de las herramientas criticas de usabilidad en los sitios web de noticias de la Cd. de Chihuahua.

Hipótesis general

El nivel de usabilidad de los sitios web de noticias de la Cd. de Chihuahua es de un 80%, establecida en función de estudios previos de evaluación de usabilidad de plataformas de televisión donde resultan usables en un promedio 78 y 80%.

Revisión literaria

Periódico Digital:

Periódico digital o periódico en línea es la edición de un periódico que utiliza Internet como su principal medio de difusión. Aunque actualmente la mayoría de ellos son completamente gratuitos, todo parece indicar que en un futuro próximo sean de pago. Se refiere a una publicación que a diferencia de su contraparte impresa se

presenta en formato electrónico, siendo su principal medio de difusión internet. La frecuencia con la que publique puede variar siendo común que se actualicen diariamente, sin embargo las ediciones pueden variar. (Armentia, 2003)

Usabilidad se define por 5 componentes de calidad:

- Facilidad de aprendizaje: ¿Es fácil para los usuarios para llevar a cabo tareas básicas de la primera vez que se encuentran con el diseño?
- Eficiencia: Una vez que los usuarios han aprendido el diseño, la rapidez con que pueden realizar tareas?
- Memorabilidad: Cuando los usuarios vuelven a la concepción después de un período de no usarlo, la facilidad con que pueden restablecer la competencia?
- Errores: ¿Cuántos errores no hacen los usuarios, qué tan grave son estos errores, y la facilidad con que pueden recuperarse de los errores?
- Satisfacción: ¡Qué agradable es que utilice el diseño? (Nielsen, 1995a)

Beneficios de la usabilidad web

Aunque son evidentes los beneficios que trae un sitio web más fácil de usar, a continuación se propone un listado de aquellas ventajas más relevantes.

- Disminución de los costos de producción: Los tiempos y costos de desarrollo pueden ser reducidos, evitando rediseños y minimizando los cambios en posteriores fases.
- Reducción de los costos de soporte y mantenimiento: Los sitios web fáciles de usar requieren menos mantenimiento, entrenamiento y soporte.
- Disminución de los costos de uso: La usabilidad aplicada a sitios web disminuye el esfuerzo y permite a los usuarios disponer de una variedad más amplia de tareas. Mientras que los sistemas difíciles de usar reducen el bienestar, la salud y la motivación.
- Reducción de los costos de aprendizaje: Un sitio web usable está organizado de manera que se adapta de forma ideal al modelo mental de sus usuarios, reduciendo de esta forma el tiempo necesario para su aprendizaje.
- Aumento en las ventas. Un sitio web más usable permite un mejor marketing debido a la mejor imagen del propio sitio. Por ser más comprensible es más vendible.
- Menor soporte al cliente: Los sistemas usables son más fáciles de aprender y de

usar, comportando un menor costo de implantación y de mantenimiento.

- Usuarios más satisfechos: cuando un usuario ha realizado su tarea con el mínimo de esfuerzo posible, el sitio tendrá como resultado directo la satisfacción de los usuarios.

Fidelidad en los usuarios: un sitio usable incrementa la posibilidad de un mayor uso, tanto en frecuencia como en cobertura de funcionalidades usadas y páginas web vistas. (Ronda, 2013)

Elementos esenciales para mejorar la usabilidad web

La usabilidad de una página web se puede medir de muchas maneras. Hay muchos elementos que pueden hacer más accesible una web, o viceversa, complicar su visita. Cuando se crea y diseña una web de empresa, una tienda online o un blog corporativo es necesario dejar aparcados los gustos personales y pensar en el producto que se vende. Como la tecnología que está actualmente desfasada, especialmente desde la aparición del HTML5 y del CSS3, tecnología con la cual se pueden hacer páginas webs impresionantes, versátiles y, lo mejor, óptimas para lograr un excelente posicionamiento. Por lo tanto, es necesario diseñar una web que facilite la consulta de la información y de los productos por parte del visitante. Es decir, se debe de pensar en las personas que van a visitar tu página y en facilitarles la tarea lo máximo posible. Estos son algunos aspectos que deberías tener en cuenta:

Claridad

Se debe de elegir un dominio atractivo e identificativo de tu marca. Debe ser fácil de escribir, pronunciar y recordar. Hay que optimizar los contenidos y el tiempo de lectura evitando sobrecargar de información a los usuarios. Una web tiene que ser un espacio agradable, donde el visitante se sienta cómodo. Si se logra eso, se tiene un punto a favor. No obstante, los visitantes no se quedan en sitios webs únicamente porque sea un entorno agradable o bonito, también se tratan otros factores, como la calidad del contenido y la claridad con la que está expuesto. Apartando este último punto, se debe crear un ambiente agradable a la vista y al cerebro.

Legibilidad

Mejora mucho la lectura el tamaño de letra y el interlineado. En la tipografía se debe de utilizar el mismo tipo de letra en todo tu sitio web para dar mayor coherencia. Usar de preferencia tipos de letra sencillos (verdana, arial, helvética, entre otras). En el tamaño debe estar entre 9 y 15 píxeles (7 y 11 puntos), para que los caracteres resulten legibles y sin escalado. Varía el tamaño en los encabezados, titulares o resaltados. Preferiblemente, ofrece al usuario el cambio de tamaño de letra para una mejor lectura de la información. No abusar del uso de mayúsculas, negrita, cursiva o subrayados. Se utiliza preferiblemente fondos claros y evita las imágenes que ocupan todo el fondo. Contrastar el color del texto con el color del fondo, así mejorarás la legibilidad y eliminarás los problemas de impresión. Se puede usar colores para distinguir fácilmente los enlaces ya visitados. Para presentar al usuario la información de manera concreta y concisa se utilizan los párrafos cortos.

El menú

Cada sección de la web tiene que estar diferenciada, el menú tiene que ser conciso y claro. Hay muchas formas de construir un menú. Algunas son muy bonitas, con efectos impresionantes pero, al ir a hacer clic, es toda una odisea porque el menú se esconde o se mueve. Hay que reunir belleza con utilidad, por lo tanto procura que el diseño del menú sea sencillo, con colores no demasiado chillones y con titulares que reflejen realmente el contenido que hay en cada una de las páginas. En los menús jerárquicos, asegúrate de que las opciones que aparecen quedan cerca de la posición original. (Benitez, 2013)

La ley de los 3 niveles

No hay olvidar que los usuarios se cansan pronto si no encuentran aquello que buscan. Si el sitio web tiene más de tres niveles de profundidad, el visitante puede llegar a perderse o a confundirse. La información o los productos tienen que ser fácilmente accesibles. Para ello, antes de hacer la web hay que elaborar un esquema y tener todos los detalles pensados.

El tiempo de carga y el buscador

Hay que eliminar los elementos que hacen que una web tarde en cargarse como son los elementos flash, excesivos plugins (sobre todo sociales), fotos de muchos megas, etc. Un tiempo óptimo de carga debe estar por debajo de los 3 segundos.

Ley de Fitts: El tiempo para alcanzar el objetivo con el ratón está en función de la distancia y tamaño del objetivo. A menor distancia y mayor tamaño, más facilidad.

Si la página web tiene muchas páginas, es bueno que tengas un buscador. La intención es que el visitante encuentre aquello que busca de la forma más rápida y sencilla posible. Un buscador cumple la función a la perfección.

Hay que identificar y comprobar periódicamente los enlaces a otras páginas, ya sean internas o externas. (Carvajal & Saab, 2010)

Diseño web centrado en el usuario

El diseño web centrado en el usuario se caracteriza por asumir que todo el proceso de diseño y desarrollo del sitio web debe estar conducido por el usuario, sus necesidades, características y objetivos. Centrar el diseño en sus usuarios (en oposición a centrarlo en las posibilidades tecnológicas o en nosotros mismos como diseñadores) implica involucrar desde el comienzo a los usuarios en el proceso de desarrollo del sitio; conocer cómo son, qué necesitan, para qué usan el sitio; testar el sitio con los propios usuarios; investigar cómo reaccionan ante el diseño, cómo es su experiencia de uso; e innovar siempre con el objetivo claro de mejorar la experiencia del usuario. (Norman & Draper, 1986)

Planificación de un sitio web

Todo proyecto debe comenzar por una correcta planificación. En esta etapa se identifican los objetivos del sitio, así como las necesidades, requerimientos y objetivos de la audiencia potencial. Confrontando esta información se definen los requerimientos del sitio web, entre los que se puede contar requerimientos técnicos (back-end y front-end), recursos humanos y perfiles profesionales necesarios, y adecuación del presupuesto disponible.

Diseño

La etapa de diseño es el momento del proceso de desarrollo para la toma de decisiones acerca de cómo diseñar o rediseñar, en base siempre al conocimiento obtenido en la etapa de planificación, así como a los problemas de usabilidad descubiertos en etapas de prototipado y evaluación. (Hassan & Martin, 2003b)

Modelado del usuario:

Toda la información obtenida de los estudios de usuarios realizados en la anterior fase de planificación debe servir como base para comenzar el diseño, pero para ello se debe resumir y sintetizar dicha información.

Este paso se denomina modelado del usuario y consiste en la definición de clases o perfiles de usuarios en base a atributos comunes. Los atributos sobre los que se hará la clasificación dependen de la información que se tenga de la audiencia, pero normalmente se tratarán de atributos tales como necesidades de información, condiciones de acceso, experiencia y conocimientos.

Mediante esta técnica, el diseñador tendrá en mente para quién diseña, qué espera encontrar el usuario y en qué forma. El diseño del sitio web debe estar orientado al usuario, organizando y estructurando la información según los modelos definidos de usuarios. (Copper, 1999)

Diseño conceptual:

El objetivo de la fase de diseño conceptual es definir el esquema de organización, funcionamiento y navegación del sitio. Los sitios web son sistemas hipermedia formados por conjuntos de páginas interrelacionadas por enlaces unidireccionales, pudiendo cada una de estas páginas contener sub-elementos con entidad propia, contenidos multimedia y herramientas interactivas.

La estructura del sitio web se refiere precisamente a las conexiones y relaciones entre páginas, a la topología de la red de páginas, así como a la granularidad de los elementos de información contenidos en las páginas; y la "navegación" a las posibilidades y forma en que cada página presenta las opciones de desplazamiento hacia otras páginas.

La definición de la estructura del sitio puede hacerse desde dos enfoques diferentes y complementarios: aproximación descendente y ascendente. Una vez definida la estructuración del sitio es necesario documentarla, para así tener un modelo de referencia sobre el que sustentar el desarrollo del sitio. La forma de documentar arquitecturas se suele hacer a través de grafos y esquemas, con el objetivo de que sean de fácil y rápida comprensión por todos los miembros del equipo de desarrollo.
Otras tareas a llevar a cabo por el Arquitecto de Información o diseñador en la fase de Diseño Conceptual son: Definir sistemas de clasificación para los contenidos; Elaborar índices y mapas del sitio; Aplicar metadatos a cada una de las páginas y sub-elementos de información; y Definir el Sistema de Rotulado. (Rosenfeld & Morville, 2002)

Diseño visual y definición del estilo:
En esta fase se especifica el aspecto visual del sitio web: composición de cada tipo de página, aspecto y comportamiento de los elementos de interacción y presentación de elementos multimedia.
Con el objetivo de evitar la sobrecara informativa, en el diseño de cada interfaz se debe tener en cuenta el comportamiento del usuario en el barrido visual de la página, distribuyendo los elementos de información y navegación según su importancia en zonas de mayor o menor jerarquía visual - por ejemplo, las zonas superiores del interfaz poseen más jerarquía visual que las inferiores.
Además de la posición de cada elemento en la interfaz, existen otras técnicas para jerarquizar información como son: uso del tamaño y espacio ocupado por cada elemento para otorgarle importancia en la jerarquía visual, utilización del contraste de color para discriminar y distribuir información, uso de efectos tipográficos para enfatizar contenidos, rotura de la simetría y uso de efectos de relieve / profundidad para resaltar elementos, etc.
Otro aspecto importante en el diseño visual del sitio es la accesibilidad. En el uso de colores, por ejemplo, se debe ofrecer suficiente contraste entre texto y fondo para no dificultar la lectura, e igualmente seleccionar combinaciones de colores teniendo siempre en cuenta las discapacidades visuales en la percepción del color que

pudieran presentar nuestros usuarios.

Al utilizar imágenes en el diseño, por motivos de accesibilidad y comprensibilidad, se debe cuidar su resolución y tamaño, así como en fotografías la no pérdida de significación o contexto por recorte o minimización excesiva de la imagen.

Desde una perspectiva más amplia del diseño visual del sitio es importante mantener una coherencia y estilo común entre todas las páginas, proporcionando una consistencia visual a todo el sitio. Para asegurar que esta coherencia se cumple, es útil elaborar un libro o guía de estilo que sirva de documento referencia para todo el equipo de desarrollo. (Sutcliffe, 1988)

Diseño de contenidos**.**

En el diseño de contenidos hipermedia se debe mantener un equilibrio entre lo que serían contenidos que no aprovechasen las nuevas posibilidades hipertexto y multimedia, y lo que serían contenidos caóticos o desorientados debido a un uso excesivo y no sosegado de las posibilidades hipermedia.

Sin prescindir de las capacidades que ofrece el nuevo medio, de lo que se trata es de diseñar contenidos interrelacionados y vinculados, manteniendo cierta coherencia informativa, comunicacional y organizativa. Algunos consejos a seguir en el diseño y redacción de contenidos son:

- Seguir una estructura piramidal: La parte más importante del mensaje, el núcleo, debe ir al principio.
- Permitir una fácil exploración del contenido: El lector en entornos Web, antes de empezar a leer, suele explorar visualmente el contenido para comprobar si le interesa.
- Un párrafo = una idea: Cada párrafo es un objeto informativo. Se deben trasmitir ideas, mensajes... evitando párrafos vacíos o varios mensajes en un mismo párrafo.
- Ser conciso y preciso: Al lector no le gusta leer en pantalla.
- Vocabulario y lenguaje: Se debe utilizar el mismo lenguaje del usuario, no el de la empresa o institución. El vocabulario debe ser sencillo y fácilmente comprensible.
- Tono: Cuanto más familiar y cercano (sin llegar a ser irrespetuoso) sea el tono

empleado, más fácil será que el lector preste atención.

- Confianza: La mejor forma de ganarse la confianza del lector es permitiéndole el diálogo, así como conocer cuanta más información posible acerca del autor. (Garret, 2002)

Prototipado:

La evaluación de la usabilidad del sitio web se debe realizar desde las primeras etapas de diseño, pero ¿cómo evaluar un sitio web que no está implementado? A través de prototipos.

La etapa de prototipado se basa en la elaboración de modelos o prototipos de la interfaz del sitio. Su aspecto no se corresponde exactamente con el que tendrá el sitio una vez finalizado, pero pueden servir para evaluar la usabilidad del sitio sin necesidad de esperar a su implementación.

Se puede clasificar los tipos de prototipado según el nivel de funcionalidad reproducida:

- Prototipado horizontal: Se reproduce gran parte del aspecto visual del sitio, pero sin que esos modelos de interfaz estén respaldados por la funcionalidad real que tendrá finalmente el sitio.
- Prototipado vertical: Se reproduce únicamente el aspecto visual de una parte del sitio, pero la parte reproducida poseerá la misma funcionalidad que el sitio web una vez implementado.

Según el grado de fidelidad o calidad del prototipo se distingue entre:

- Prototipado de alta fidelidad: El prototipo será muy parecido al sitio web una vez terminado.
- Prototipado de baja fidelidad: El aspecto del prototipo distará bastante del que tenga el sitio web final.

En las primeras etapas de desarrollo del sitio web se puede hacer uso del prototipado en papel o de bajo coste, que consiste en reproducir los aspectos básicos de la interfaz del sitio en papel.

Hay que recordar que estos prototipos son reproducciones, no estados tempranos de

implementación de la interfaz. Una vez que el prototipo se ha utilizado se tira, no es parte del sitio web.

La utilidad real del prototipado se fundamenta en que no tendría sentido empezar a implementar una interfaz web si no se ha asegurado antes de que el diseño es usable. (Floría, 2002)

Evaluación de la usabilidad

La evaluación de la usabilidad se puede realizar a través de varios métodos o técnicas y sobre diferentes representaciones del sitio (prototipos en papel, prototipos software, sitio web implementado...). Existe una gran diversidad de métodos para evaluación de usabilidad, como se describe a continuación:

Método por inspección o evaluación heurística: Los métodos de inspección de la usabilidad de un sitio web son aquellos realizados por el experto en usabilidad, y que se basan en el recorrido y análisis del sitio identificando errores y problemas de diseño. La Evaluación Heurística es un tipo de método de inspección, que tiene como ventaja la facilidad y rapidez con la que se puede llevar a cabo.

Este tipo de evaluación normalmente la lleva a cabo un grupo reducido de evaluadores que, en base a su propia experiencia, fundamentándose en reconocidos principios de usabilidad (heurísticos), y apoyándose en guías elaboradas para tal fin, evalúan de forma independiente el sitio web, contrastando finalmente los resultados con el resto de evaluadores.

Propone diferentes conjuntos de heurísticos o principios de usabilidad a través de los cuales evaluar la usabilidad que son los siguientes:

- Visibilidad del estado del sistema: El sistema (o sitio web) siempre debe informar al usuario acerca de lo que está sucediendo. Por ejemplo, cuando en una interfaz tipo webmail se adjuntan ficheros a un mensaje, el sistema debe informar del hecho mostrando un mensaje de espera.
- Lenguaje común entre sistema y usuario: El sistema debe hablar el lenguaje del usuario, huyendo de tecnicismos incomprensibles o mensajes crípticos.
- Libertad y control por parte del usuario: El usuario debe tener el control del sistema, no se puede limitar su actuación. Se debe ofrecer siempre al usuario

una forma de "salida de emergencia", como por ejemplo la representada por la opción para "saltar" animaciones de introducción (normalmente Flash).

- Consistencia y estándares: La consistencia se refiere a, por ejemplo, no utilizar dos rótulos distintos para referirse a un mismo contenido, o no usar estilos diferentes dentro de un mismo sitio. Además el sitio web debe seguir estándares o convenciones de diseño ampliamente aceptados. Cuanto más se parezca un diseño y su funcionamiento al resto de sitios web, más familiar y fácil de usar resultará para el usuario.
- Prevención de errores: Mejor que un buen mensaje de error es un diseño que prevenga que ocurra el error.
- Es mejor reconocer que recordar: Este principio hace mención a la visibilidad de las diferentes opciones, enlaces y objetos. El usuario no tiene por qué recordar dónde se encontraba cierta información, o cómo se llegaba a determinada página.
- Flexibilidad y eficiencia de uso: El sitio debe ser fácil de usar para usuarios novatos, pero también proporcionar atajos o aceleradores para usuarios avanzados.
- Diseño minimalista: Cualquier tipo de información que no sea relevante para el usuario y que sobrecargue la interfaz debe ser eliminada.
- Permitir al usuario solucionar el error: Por ejemplo, cuando un usuario introduce una consulta en un buscador y no obtiene ningún resultado, se debe informar al usuario sobre cómo solucionar el problema.
- Ayuda y documentación: Siempre es mejor que un sitio web se pueda utilizar sin necesidad de ayuda o documentación, aunque en sitios web extensos o en procesos de interacción complejos, se debe proporcionar información de ayuda al usuario. (Nielsen, 1995b)

Método de test con usuarios: El test con usuarios es una prueba de usabilidad que se basa en la observación y análisis de cómo un grupo de usuarios reales utiliza el sitio web, anotando los problemas de uso con los que se encuentran para poder solucionarlos posteriormente.

Como toda evaluación de usabilidad, cuanto más se espere su realización, más costoso resultará la reparación de los errores de diseño descubiertos. Esto quiere decir que no sólo se debe de realizar este tipo de pruebas sobre el sitio web una vez implementado, sino también, sobre los prototipos del sitio.

Es una prueba complementaria a la evaluación heurística, pero un test con usuarios es más costoso, por lo que es recomendable realizarlo siempre después de una evaluación heurística, ya que sería desperdiciar tiempo y dinero utilizarlo para descubrir errores de diseño motivados por el no cumplimiento en el desarrollo de principios generales de usabilidad

La ventaja que ofrecen los test de usuarios frente a otro tipo de evaluaciones es que por un lado es una demostración con hechos, por lo que sus resultados son más fiables, y por otro porque posibilitan el descubrimiento de errores de diseño imposibles o difíciles de descubrir mediante la evaluación heurística.

(Hassan & Martín, 2003b)

Criterios metodológicos

El trabajo fue realizado en la Cd. de Chihuahua de enero a mayo del 2015. La investigación es de naturaleza cualitativa, de tipo aplicada, de carácter no experimental y de diseño de tipo transeccional.

La población fue de un total de 36 sitios web de noticias de la Cd. de Chihuahua, de los cuales, 4 sitios web no estuvieron disponibles para ser evaluados en diferentes tiempos. La selección de la muestra fue la totalidad de la población.

Los indicadores del análisis son: Contenido, presentación, comportamiento, navegación y rendimiento.

Los sitios web de noticias fueron analizados en un mismo tiempo, a través de un instrumento de medición con cuadros descriptivos con los cuales se revisó el cumplimiento de las herramientas que evalúan la usabilidad web de un sitio web de noticias.

Resultados

Después de recopilar los datos y analizar la información obtenida, se obtuvieron los siguientes resultados que se detallan a continuación:

En los cuadros 1, 2, 3, 4 y 5 sé presentan los resultados de la evaluación del cumplimiento de la herramientas del detalle de: contenido, presentación, comportamiento, navegación y rendimiento.

Cuadro 1: Evaluación del cumplimiento de la herramienta de Contenido.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Color	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x		x	x		x		x				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Fondo	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Letra	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x		x	x	x	x	X	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Lenguaje/ redacción																															
Elementos multimedia	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	X		x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Imágenes	x	x	x		x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Cobertura de material publicado	x	x	x		x	x	x	X		x	x	x	x	x	x	X	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Actualización de información	x	x	x	x	x	x	x	X		x	x		x	x	x	X	x	x	X		x	x	x		x	x	x	x	x	x	x

Cuadro 2: Evaluación del cumplimiento de la herramienta de Presentación.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Identidad/ información de contacto de la empresa		x		x	x	x		x		x	x	x	x	x	x	X	x	x		x	x	x	x			x	x	x	x		x
Objetivos del sitio web	x	x		x						x	x				x		x		X							x					x

Cuadro 3: Evaluación del cumplimiento de la herramienta de Comportamiento.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Eficiencia en la realización de tareas	x	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Control de sitio por parte del usuario	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X		x	x	x	x	x	x		x	x	x	x		x	x

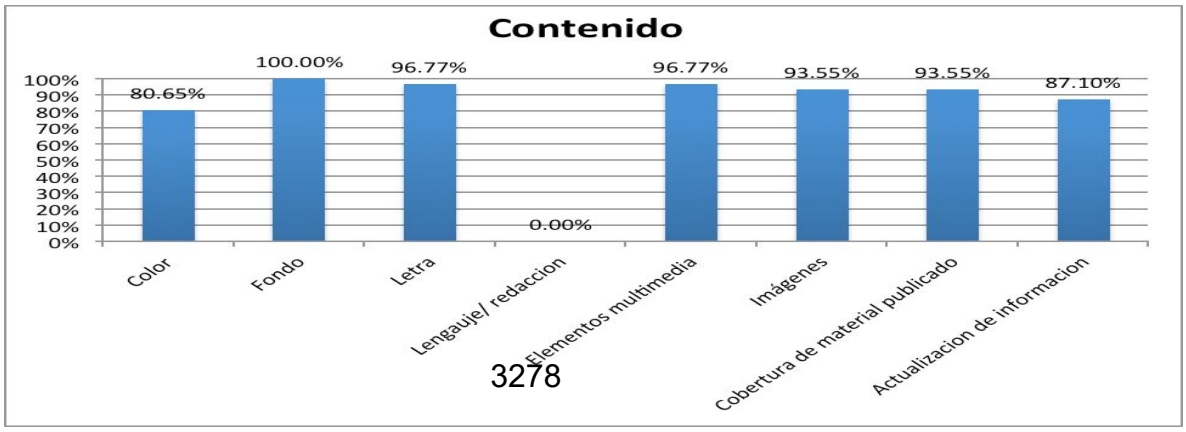
Cuadro 4: Evaluación del cumplimiento de la herramienta de Navegación.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Funcionalidad del sitio web	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Buscador de noticias	x	x		x	x	x		x			x	x	x	x		X	x	x	x		x			x	x	x				x	x
Links de descarga/ acceso	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Enlaces a otros sitios	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Cuadro 5: Evaluación del cumplimiento de la herramienta de Rendimiento.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Visita																															
Tiempo de Carga	x	x			x	x		x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x
Compatibilidad	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

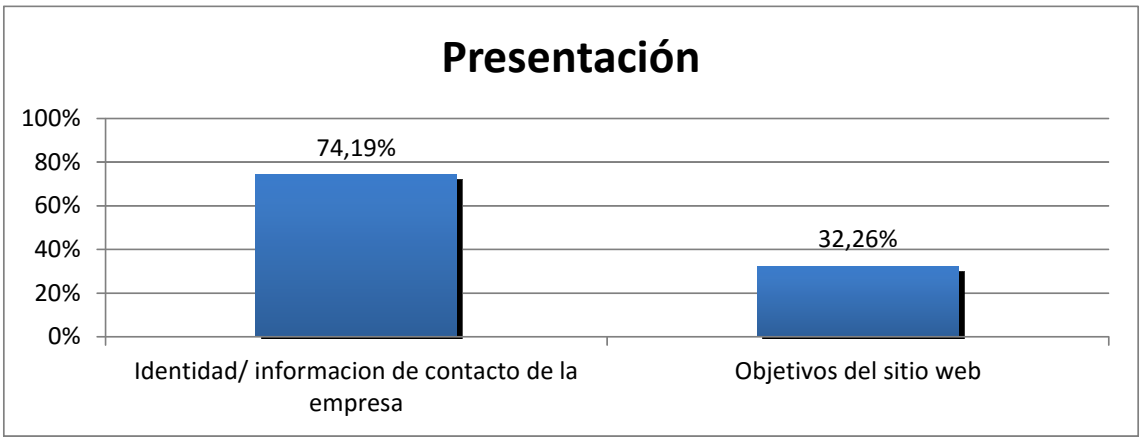
Gráfica 1: Evaluación de contenido de un sitio web de noticias.



El 80.65% de los sitios web de noticias cumple con los colores requeridos, usan colores claros, evitando los colores fuertes y fosforescentes, mientras que el 100% tiene el tipo de letra adecuada, utilizando el mismo tipo de letra en toda la página y adecuando los estilos más fáciles, sencillos y legibles. El 96.77% implementa un fondo adecuado para el sitio, contrastando colores y evitando los fondos obscuros para evitar molestias en lectura. Ningún sitio le da importancia a manejar varios idiomas para sus usuarios, utilizando siempre el idioma local y no incluyendo opción de algún otro idioma. El 96.77% cuentan con elementos multimedia, utilizando imágenes, graficas, sonidos y animaciones para de esa manera hacer más visual el documento y ayudar a explicar mejor el tema. El 93.55% incluyen imágenes, para explicar mejor el tema y tener una idea más clara del mensaje que

El 80.65% de los sitios web de noticias cumple con los colores requeridos, usan colores claros, evitando los colores fuertes y fosforescentes, mientras que el 100% tiene el tipo de letra adecuada, utilizando el mismo tipo de letra en toda la página y adecuando los estilos más fáciles, sencillos y legibles. El 96.77% implementa un fondo adecuado para el sitio, contrastando colores y evitando los fondos obscuros para evitar molestias en lectura. Ningún sitio le da importancia a manejar varios idiomas para sus usuarios, utilizando siempre el idioma local y no incluyendo opción de algún otro idioma. El 96.77% cuentan con elementos multimedia, utilizando imágenes, graficas, sonidos y animaciones para de esa manera hacer más visual el documento y ayudar a explicar mejor el tema. El 93.55% incluyen imágenes, para explicar mejor el tema y tener una idea más clara del mensaje que se intenta transmitir. La cobertura de material publicado es de un 93.55%, esto quiere decir que se utilizan descripciones breves y claras acerca del producto o servicio que ofrecen y por último el 87.10% de los sitios mantienen su información actualizada.

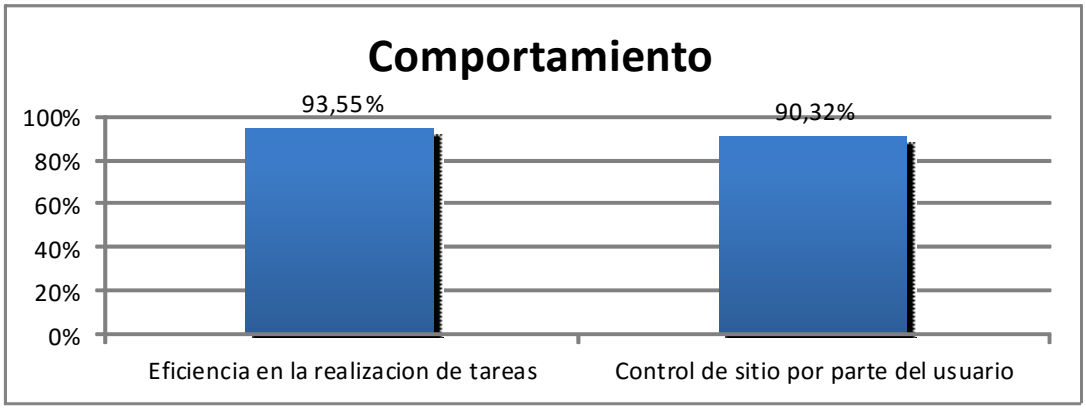
Gráfica 2: Evaluación de presentación de un sitio web de noticias.



En lo que respecta a la identidad y/o información de la empresa el 74.19% cuenta con información de contacto de la empresa o con autoría del sitio web proporcionando información verídica y credibilidad para los usuarios acerca de la información que proporciona la empresa.

En lo que se refiera a los objetivos del sitio web el 32.26% cuenta con los objetivos del sitio web visibles, es decir ofrecen información transparente a usuarios, acerca del giro que maneja la empresa y con qué fin fue creado.

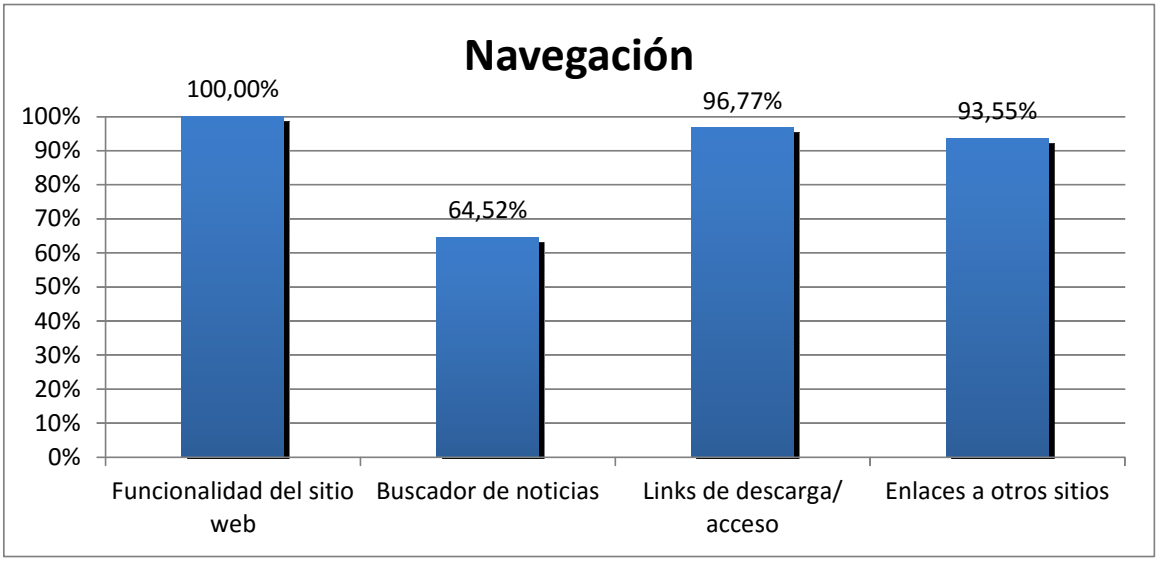
Gráfica 3: Evaluación de comportamiento de un sitio web de noticias



En lo que respecta a la eficiencia en la realización de tareas el 93.55% cumple con dicha herramienta, es decir ofrecen herramientas de fácil uso para usuarios novatos y también proporcionan atajos más rápidos para usuarios más avanzados.

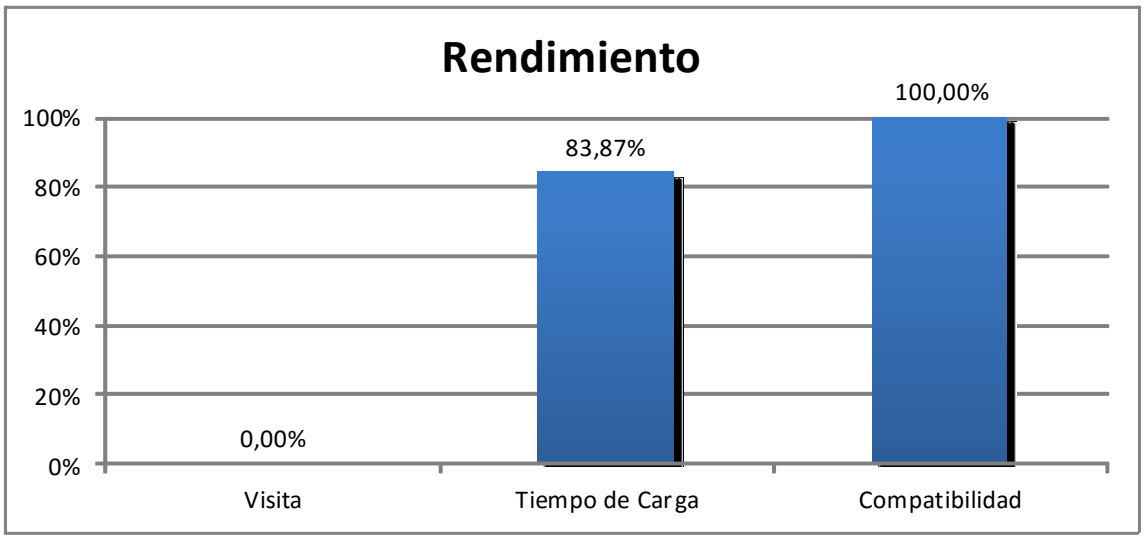
En lo que se refiere a control de sitio por parte de usuario el 90.32% incorpora control a usuarios dándoles la facilidad de abandonar el sitio en el momento que lo deseen o ingresar a el de una manera más práctica y rápida, dándoles también la libertad de navegar en el sitio de una manera libre y sin limitaciones.

Gráfica 4: Evaluación de navegación de un sitio web de noticias.



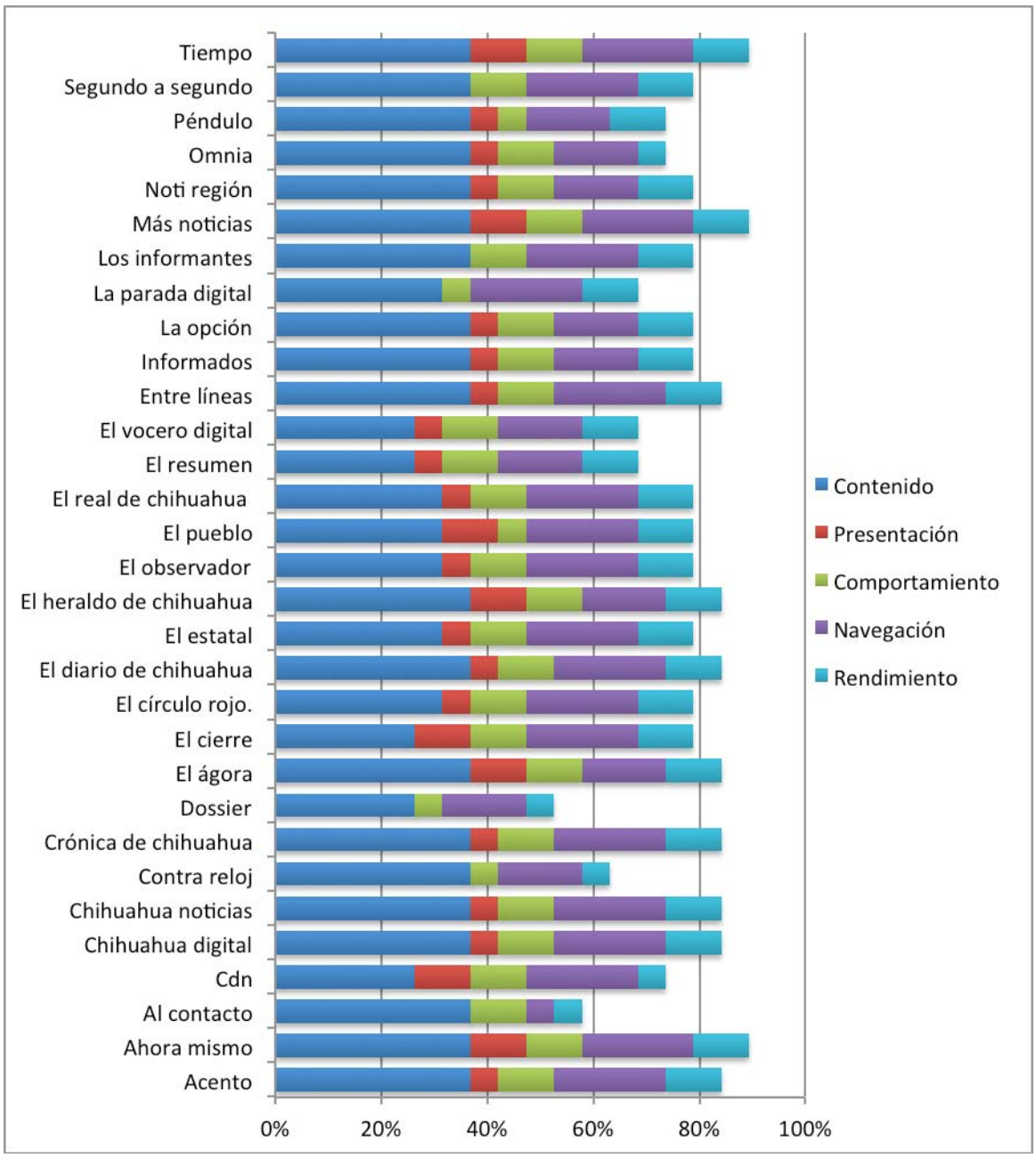
En lo que respecta a la funcionalidad del sitio web el 100% de los sitios cumple con la funcionalidad al ser organizados, con iconos alusivos, manejando maneras de fáciles de navegación, rapidez en la carga de enlaces y documentos. En lo que se refiere a la opción de búsqueda de noticias el 67.74% incorpora esta herramienta mediante un buscador por palabras. En lo que se refiere a links de descarga/acceso el 96.77% de los sitios web cuenta con links de descarga o acceso hacia otros links dentro de la página como enlace es un texto o imagen en un sitio web. En lo que se refiere a enlaces a otros sitios el 93.55% cuenta con enlaces hacia otros sitios web.

Gráfica 5: Evaluación de rendimiento de un sitio web de noticias.



En lo que respecta la herramienta de visita ningún sitio web le da importancia de mostrar un contador de visitas de todos los usuarios que entrar a visitar el sitio web. En lo que se refiera a una velocidad/tiempo óptimo de carga el 83.87% cuenta con la referencia de tiempo de 3 segundos. En lo que se refiere a compatibilidad el 100% es compatible con la gran variedad de navegadores web y sistemas operativos.

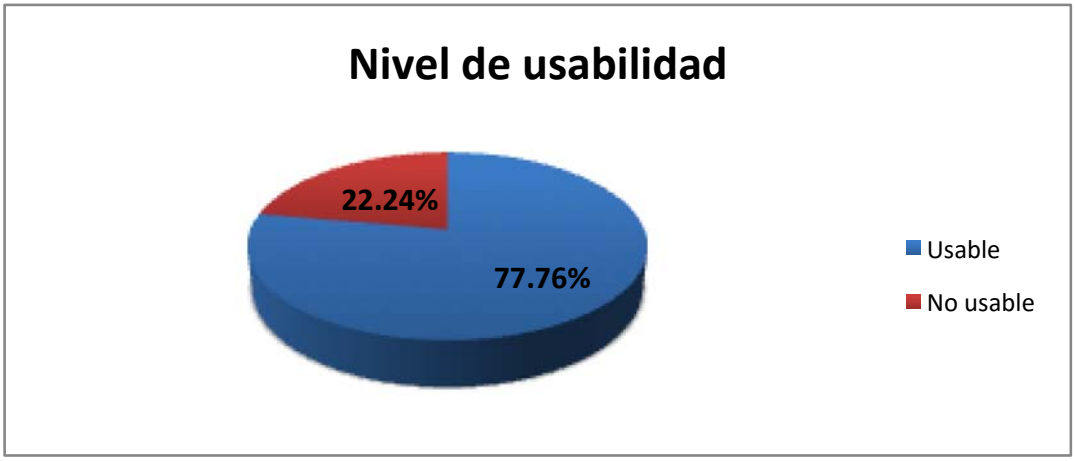
Gráfica 6: Evaluación del cumplimiento de las herramientas criticas de éxito por sitio web de noticias de la Cd. De Chihuahua.



Los sitios web de noticias que cumplen mayormente con las herramientas son: Ahora mismo, Más noticias y Tiempo todos con un 89.47%.

Por otra parte los sitios web de noticias que menos cumplen con las herramientas son: Contra reloj con 63.15%, Al contacto con 57.78% y Dossier con 52.63%.

Gráfica 7: Promedio del nivel de usabilidad de un sitio web de noticias



En promedio el nivel de usabilidad web de los 31 sitios web de noticias anteriormente mencionados es de un 77.76%.

Conclusiones

Después de analizar los resultados de los diferentes sitios web de noticias evaluados se obtuvieron las siguientes conclusiones:

En promedio la usabilidad de los sitios web de noticias es de un 77.76%, es un porcentaje superior a la media, este porcentaje puede subir, si se implementan algunas de las recomendaciones que se dan en el presente trabajo.

Después realizar un profundo estudio de las herramientas críticas requeridas para usabilidad de sitios web, se encontró que se desempeñan de la siguiente manera: el contenido en un 91%, la presentación con un 53%, el comportamiento en un 92%, la navegación con un 83.7% y un rendimiento con un 92%; cada una dividida a su vez en factores críticos los cuales se analizaron a detalle en la sección de los resultados.

De lo anterior se puede decir que la forma en que se presentan la información en los sitios web de noticias apenas sobre pasa la media, encontrando en esta herramienta un área de oportunidad. Así mismo el rendimiento y la navegación de los sitios web, son las herramientas con mayor madurez.

Se analizaron los 36 sitios web de noticias, se contrastaron a través de las herramientas críticas que aportan el mejor beneficio, y se encontró que las herramientas que usan para hacer el sitio más usable son: fondo, letra, elementos

multimedia, imágenes, cobertura de material publicado, identidad, eficiencia en la realización de tareas, control de sitio por parte del usuario, funcionalidad del sitio web, links de descarga, enlaces a otros sitios, tiempo de carga y compatibilidad.

A continuación se describe el grado de usabilidad de los sitios de noticias web de noticias de la Cd. de Chihuahua:

- Con un 89.47% son usables los sitios web de noticias: Ahora mismo, Más noticias y Tiempo.
- Con un 84.21% son usables los sitios web de noticias: Acento, Chihuahua digital, Chihuahua noticias, Crónica de chihuahua, El ágora, El diario de chihuahua, El heraldo de chihuahua y Entre líneas.
- Con un 78.95% son usables los sitios web de noticias: El cierre, El círculo rojo, El estatal, El observador, El pueblo, El real de chihuahua, Informados, La opción, Los informantes, Noti Región y Segundo a segundo.
- Con un 73.68% son usables los sitios web de noticias: Cdn, Omnia y Punto péndulo.
- Con un 68.42% son usables los sitios web de noticias: El resumen, El vocero digital y La parada digital.
- Con un 63. 16% es usable el sitio web de noticias Contra reloj.
- Con un 57.89% es usable el sitio web de noticias Al contacto.
- El sitio de noticias web menos usable es Drossier con un 52.63%.

La hipótesis central de la investigación, que se refiere que el nivel de usabilidad en sitios web de noticias de la Cd. de Chihuahua es de un 80%, se descarta, ya que solo el promedio del 77.76% de los sitios cumple con el nivel de usabilidad.

Recomendaciones

Después del análisis de resultados y conclusiones, es posible determinar algunas sugerencias, que de llevarlas a cabo sin duda mejorarán el desempeño de los sitios web de noticias, y se estaría asegurando el éxito en cuanto a la usabilidad de dichos sitios web. Por lo que se sugiere llevar a cabo las siguientes acciones generales:

- Usar colores, tipo de letra y fondos de colores adecuados, para tener una buena

visualización del sitio.

- Usar un lenguaje adecuado para los usuarios y tener opciones de leer la información en otros idiomas. Evitar las faltas de ortografía y errores gramaticales.
- Utilizar elementos multimedia e imágenes que mejoren la explicación de la información.
- Mantener el sitio con información actualizada.
- Tener en una sección con información del sitio y poner la autoría de la información.
- Contar con los objetivos del sitio web.
- Tener la facilidad de usar para usuarios nuevos y a la vez tener atajos para usuarios expertos en el sitio para su mejor manejo.
- No limitar el control del usuario sobre el sitio web, es recomendable dejar en libertad de navegación.
- Para un óptimo funcionamiento del sitio es importante que este bien organizado y fácil de cargar, para eso debe de contar con un mapa de sitio, el cual debe de poner en un lugar visible. No sobrecargar de información para encontrar con facilidad la información deseada.
- No poner anuncios que puedan distraer al usuario.
- Tener un buscador de noticias para que el usuario se le facilite, cuando busque una noticia antigua.
- Poner contador de visita, para saber qué tan visitado es el sitio.
- Eliminar fotos que estén pesadas, evitar los elementos flash, etc. Para obtener un tiempo óptimo de carga.
- Tener compatibilidad en los varios exploradores de la Internet y sistemas operativos. Para que cualquier usuario pueda usarlo sin complicaciones de compatibilidad.

Referencias

Armentia, J. (2003). Fundamentos e periodismo impreso. Recuperado el 30 de marzo de 2015, de http://books.google.com.mx/book?id=0GBDqWnFLIC&pg=PA203&redir_esc

Benitez, M. (2013). Usabilidad Web. Recuperado el 30 de marzo de 2015, de http://admetricks.com/blog/que-es-la-usabilidad/

Carvajal, M. & Saab, J. (2010). Lineamientos de estructura Manual de Usabilidad. Recuperado el 23 de marzo de 2015, de Mario Carvajal: http://www.mariocarvajal.com/Lineamientos-de-estructura-Manual-de-Usabilidad.pdf

Copper, A. (1999). he Inmates Are Running the Asylum: Why High-Tech Products Drive Us Crazy and How to Restore the Sanity.

Floría, A. (2002). Recopilación de Métodos de Usabilidad. Recuperado el 23 de abril de 2015, de SIDAR. http://www.sidar.org/recur/desdi/traduc/es/visitable/Herramientas.htm

Garcia, M. (2013). Seminario de internet. Recuperado el 2 de marzo de 2015, de http://prezi.com/bph_-_t4hdeh/copy-of-seminario-de-internet/

Garret, J. (2002). Un vocabulario visual para describir arquitectura de información y diseño de interacción. Recuperado el 23 de febrero de 2015

Hassan, Y. & Martín, F. (2003a). Guía de Evaluación Heurística de sitios web. Recuperado el 13 de abril de 2015, de No solo usabilidad: http://www.nosolousabilidad.com/articulos/heuristica.htm

Hassan, Y. & Martín, F. (2003b). Metodos de test con usuarios. Recuperado el 2 de febrero de 2015, de http://www.nosolousabilidad.com/articulos/test_usuarios.htm

Hassan, Y. & Martín, F. (2004c). Midiendo la usabilidad. http://www.nosolousabilidad.com/articulos/test_usuarios.htm Recuperado el 2 de febrero de 2015, de

Nielsen, J. (1995a). 10 Usability Heuristics for User Interface Design. Recuperado el 20 de marzo de 2015, de http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/

Nielsen, J. (1994b). Guerrilla HCI: Using Discount Usability Engineering to Penetrate the Intimidation Barrier. Recuperado el 15 de marzo de 2015, de http://www.useit.com/papers/guerrilla_hci.html

Nielsen, J. (2012c). Usability 101: Introduction to Usability. Recuperado el 30 de

marzo de 2015. De http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/

Norman, D. & Draper, S. (1986). Norman, D. A.; Draper, S. W. (Eds.)

(1986). User centered system design: New perspectives on human-computer interaction. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Ronda, L. (2013). No solo usabilidad. Recuperado el 30 de marzo de 2015.

De http://nosolousabilidad.com/articulos/uxd.html

Rosenfeld, L. & Morville, P. (2002). Information Architecture for the World Wide Web. (2ª edicion ed.).

Sutcliffe, A. (1988). Human computer interface design. Recuperado el 30 de marzo de 2015. De http://es.m.wikipedia.org/wiki/Usuario_%28informatica%29

Valenzuela, R. (2005). Usabiliad en sitios web educativos: una experiencia. Recuperado el 9 de abril de 2015, http://reposital.cuaed.unam.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/1432/1/UsabilidadSitios.pdf

Identificación temprana del potencial tecnológico de una investigación científica universitaria.

Mariana Macías Mendoza
José Sámano Castillo

Resumen

El desarrollo mundial está inmerso en cambios acelerados como la globalización de la economía o el desarrollo tecnológico y científico que se ha convertido en uno de los factores determinantes para el avance de la sociedad.

La Universidad Nacional Autónoma de México cuenta con grandes proyectos de investigación científica cuyo potencial tecnológico debe maximizarse. Actualmente, el modelo de gestión de su investigación tecnológica se encuentra disperso entre diversos organismos.

Este artículo presenta una propuesta metodológica y organizacional para el Subsistema de Investigación Científica (SIC) de la UNAM que permita la clasificación, identificación temprana, desarrollo y vinculación de sus investigaciones con posible potencial tecnológico; desarrollada mediante: investigaciones exhaustivas referentes a los tipos de investigación científica y las prácticas y procesos universitarios en el desarrollo de la investigación tecnológica; análisis de la situación tecnológica actual del SIC, mediante la aplicación de un diagnostico validado y entrevistas personales; búsqueda de metodologías para la evaluación de proyectos y toma de decisiones; análisis, integración y adaptación de la propuesta. Además se presenta el estudio de caso de un instituto de investigación del SIC de la UNAM centrado en conocer cuál es la situación tecnológica de su investigación, medianteel análisis contextual del instituto y la aplicación de un protocolo de caso basado enlos manuales de Frascati y Oslo.

Todo ello con el objetivo de lograr que la investigación universitaria contribuya en el desarrollo nacional e incremente su productividad y proyección internacional.

Palabras clave: Investigación científica, Innovación y desarrollo científico (I+D), Potencial tecnológico

Abstract

World development is currently immersed in quick changes such as economy globalization or scientific and technological development that has become one of the determining factors for social advance.

The National Autonomous University of Mexico (UNAM) counts with large scientific research projects whose technological potential should be maximized. It´s current technological research management model is found toi be dispersed among a number of organisms within the University.

This article presents a methodological and organizational proposal for the UNAM´s Scientific Research Subsystem (SIC) that allows classification early identification, development and entailment of its exhaustive investigations related to both types of scientific research and university processes and practices in the technological research development; current analysis for the technological situation at the SIC, through the application of a validated diagnostic tool and personal interviews; search of methodologies for project evaluation and decision-making; analysis, integration and adaptation of the proposal. Furthermore, a case study from the Research Institute at the SIC UNAM is presented, focused on knowing the technological situation of their research, through contextual analysis of the institute and the implementation of a case protocol based on manuals from Frascati and Oslo.

All this with the aim of making the University Research to contribute in the national development and increases its productivity and international projection.

Keywords: scientific research, innovation and scientific development (I & D) and technological potential.

Introducción

La innovación y el acceso al conocimiento son elementos decisivos en los procesos de desarrollo económico, actualmente las políticas internacionales de cooperación científico pretenden promover el progreso tecnológico, científico e innovador de los países en desarrollo. (Quiñones Montellano, A., &Tezanos Vázquez, S. 2011).

Las actividades I+D forman parte de la base del desarrollo de innovacióntecnológica, pues son utilizadas como fuente de ideas creadoras y resolución de problemas en diversos procesos. Este proceso comprende la investigación básica, investigación aplicada y el desarrollo experimental.(OCDE. 2002;Bandarian, R. 2007).

La capacidad innovadora de un sistema (regional, nacional o internacional, no sólo depende de su esfuerzo cuantitativo I+D ó su infraestructura tecnológica, si no de la interacción constructiva de los distintos agentes del sistema: empresas, administraciones públicas, universidades y organismos de investigación. (Pinheiro, S., & Machado, M. 2007)

En el contexto de la economía basada en el conocimiento es de suma importancia que los organismos de educación no sólo realicen proyectos de ciencia básica deben, además, esforzarse en re-direccionar el desarrollo de investigaciones tomando en cuenta las necesidades de su sociedad.

Es por eso que la UNAM, en busca de consolidar a su investigación universitaria en una posición de vanguardia e incrementar su vinculación con problemas prioritarios para el desarrollo nacional, ha decidido implementar estrategias quele permitan identificar de manera oportuna aquellas investigaciones que tengan o puedan tener potencial tecnológico y poder gestionar, promover y apoyar de manera adecuada su desarrollo y evolución para lograr satisfacer las necesidades de su sociedad, maximizar el impacto, la competitividad y presencia de la Universidad.Ello, sin dejar de lado el apoyo de proyectos de ciencia básica

Actualmente existen indicadores de ciencia y tecnología que permiten conocer sus diversos aspectos cuantitativos y cualitativos que dan información respecto del sendero de desarrollo por el que transitan los organismos dedicados a su generación y por ende la economía de su país. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), ha propuesto diversos indicadores como lo son (OCDE 2002, 2003, 2015):

- Gasto en I+D: es un indicador sobre los esfuerzos de innovación de los países basados en la investigación y el desarrollo.

- Número de investigadores: A efectos de comparación internacional, los datos relativos a la utilización del personal científico y técnico ofrecen un medio concreto de medir los recursos dedicados a la I+D.
- Numero de patentes: Que pueden considerarse como un paso intermedio entre la I+D (la fase previa) y la innovación (fase en la que la invención se aplica en los procesos económicos).

En este contexto, la UNAM ha realizado muchos proyectos e incrementado el acervo de su conocimiento en cada uno de sus laboratorios y ha aumentado cada año los recursos económicos destinados a investigación científica en busca de generar un mayor número de proyectos, que puedan lograr a corto o largo plazo un gran cúmulo de conocimiento y de manera ideal posibles aplicaciones tecnológicas. (UNAM, 2015)

El número total de investigadores ha aumentado los últimos años, todos ellos cuentan con una preparación adecuada y reconocimiento nacional e internacional, a través de sus proyectos han logrado generar nuevas publicaciones y resultados, tratando de responder de la mejor manera, la confianza y apoyo que tienen de la Institución, pero también de la Nación.(UNAM, 2015)

El número de patentes concedidas a la UNAM ha sido constante en los últimos años, por lo que actualmente se han realizado grandes esfuerzos para potencializar la transición de las investigaciones de ciencia básica hacia investigaciones tecnológicas. Las patentes pueden considerarse como la etapa de transición en que los investigadores llevan su ciencia básica a un estado aplicado, pues los requisitos para la concesión de una patente son: tener actividad inventiva, novedad y aplicación industrial, entre otras características. (UNAM, 2015).

Por todo ello la Universidad busca replantear los objetivos y retos de los científicos, de tal modo que ellos mismos sean quienes con su capacidad e interés logren potencializar sus investigaciones, acompañados de un buen sistema de gestión, integrando estrategias que permitan el despliegue de sus investigaciones y aumente la presencia en los indicadores internacionales.

Metodología

El desarrollo metodológico se dividió en dos etapas:

La etapa uno, centrada en el desarrollo de la metodología de identificación temprana de las investigaciones científicas del SIC, a través de investigaciones documentales exhaustivas referentes a:la definición y características de los tipos de investigación, que permitió obtener las principales características de los tipos de investigación y poder clasificarlas. Las prácticas y procesos universitarios en el desarrollo de la investigacióntecnológica alrededor del mundo para obtener un marco teórico sobre los procesos de gestión.

Posteriormente se analizó la situación tecnológica actual del SIC en los siguientes ámbitos: personal infraestructura, medios de comunicación interna y externa, y vinculación: Mediante la aplicación de un diagnostico, instrumento que fue validado mediante el método de validación por jueces expertos.

El proceso de reconocimiento delprocedimiento actual para la gestión y seguimiento de sus investigaciones se realizó, además de las revisiones documentales, a través de entrevistas en las entidades encargadas de dicho proceso.

Por otro lado se implementó la búsqueda de metodologías relacionadas con la evaluación de proyectos, análisis y toma de decisiones en condiciones de incertidumbre.

Finalmente, se llevo a cabo el análisis, integración y adaptación de toda la información obtenida para la generación de la propuesta de identificación y gestión de las investigaciones científicas con potencial tecnológico del SIC.

La etapa dos, se centró en la realización de un estudio de caso en un instituto de investigación del SIC de la UNAM, enfocado a conocer cuál es la situación tecnológica actual de sus investigaciones, mediante la aplicación de un protocolo de caso basado en el manual de Frascati: (Propuesta de norma práctica para encuestas de I+D), el manual de Oslo: Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación y complementado con el análisis contextual del instituto.

Resultados

Etapa uno: propuesta metodológica de identificación temprana del potencial tecnológico de una investigación científica.

Clasificación por tipos de investigación:

El primer paso fundamental para lograr una gestión eficaz de las investigaciones del SIC de la UNAM es diferenciar el tipo de investigación que se realiza en cada laboratorio, a continuación se presentan las definiciones propuestas después de la búsqueda exhaustiva y análisis de las definiciones existentes:

a) Investigación Básica

Denominada también pura o fundamental; son aquellos trabajos experimentales o teóricos que buscan el progreso científico (obtener nuevos conocimientos de fenómenos o hechos), a través del análisis de propiedades, estructuras y relaciones que permitan formular o contrastar hipótesis, teorías o leyes.

El investigador intenta encontrar los principios generales que gobiernan los diversos fenómenos de su interés, sin intención de una aplicación o utilidad determinada, ni con objetivos industriales (incluyendo la transferencia de los resultados a sectores responsables de su aplicación) o comerciales que a corto o largo plazo generen ventajas económicas o sociales.

b) Investigación aplicada

Son aquellos trabajos teóricos o experimentales que implican la consideración de todos los conocimientos existentes y su profundización, por lo cual, guarda una intima relación con la investigación básica, pues hace uso de sus descubrimientos y avances obtenidos.

Se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los resultados de la investigación; para el desarrollo o mejora de productos, métodos, procesos, operaciones o sistemas en contextos o situaciones específicas.

c) Investigación tecnológica

Consiste en hacer operacionalmente realizables trabajos sistemáticos o ideas basados en los conocimientos existentes obtenidos de la investigación o experiencia práctica.

Se dirige a la fabricación y comercialización de nuevos materiales, productos, dispositivos, procedimientos, sistemas y servicios o su mejora considerable. Buscando dar respuesta a una necesidad social, económica o política real.

De acuerdo con los objetivos iniciales planteados por cada investigador y los logros obtenidos durante el desarrollo de su protocolo de investigación, se realizará la clasificación del trabajo dentro de cualquiera de las categorías mencionadas con la finalidad de proporcionar los medios y satisfacer las necesidades adecuadamente en cada situación. Como parte importante de esta clasificación es esencial conocer la visión a futuro del investigador y las oportunidades potenciales del proyecto para, si es el caso, continuar con un proceso de vinculación con alguna organización.

Con la finalidad de conocer los procesos de identificación, organización y apoyo hacia las investigaciones tecnológicas en diferentes instituciones educativas reconocidas a nivel mundial, se realizó una investigación exhaustiva que arrojó las prácticas y procesos universitarios en el desarrollo de la investigación científica tecnológica, alrededor del mundo.

De manera general las universidades de renombre como; Harvard University, Stanford University, Massachusetts Institute of Technology, CambridgeUniversity, Ohio StateUniversity, King College London, London's Global University, University of Oxford, Universidad de Toronto, University of Pittsburgh, entre otras, cuentan con un sistema de investigación en el cual:

- La clasificación de sus tipos de investigación esun paso fundamental, para ello es clave la participación activa y adecuada de un grupo de expertos multidisciplinario.

La selección del grupo de expertos está condicionada al cumplimiento de requerimientos específicos de cuatro grandes dominios (Consejos de Investigación del Reino Unido (RCUK), 2009):

I. Conocimiento y habilidades intelectuales: El conocimiento, las habilidades intelectuales y las técnicas necesarias para la investigación.
II. Efectividad del personal que incluye las cualidades y el enfoque necesario para poder realizar una investigación.

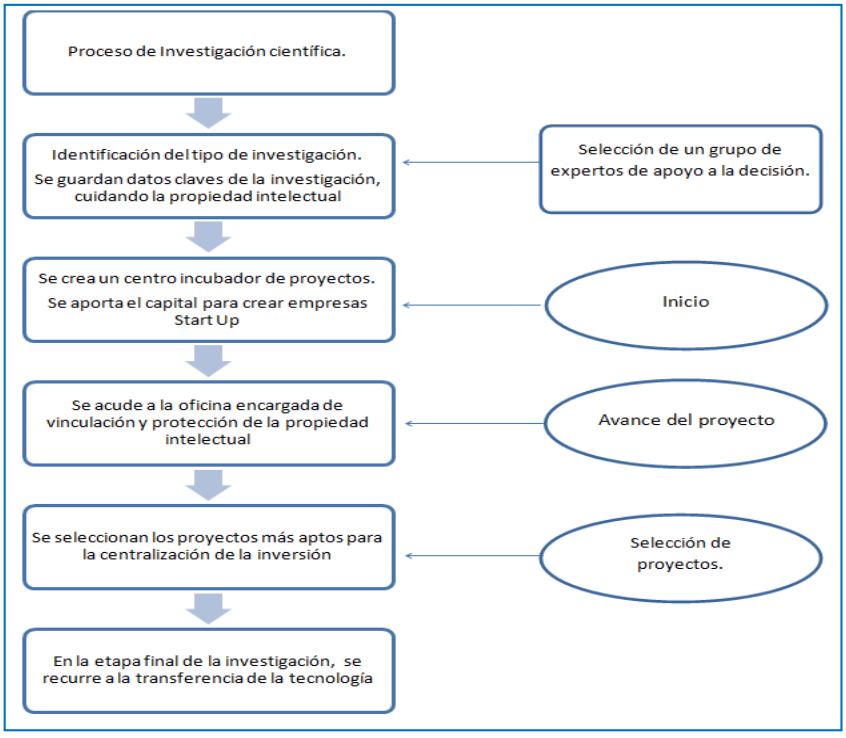
III. Gobernabilidad de la investigación y la organización: Conocimientos estándares, requerimientos y profesionalismo del investigador, necesarios para la investigación

IV. Nivel de participación, influencia e impacto:Conocimiento y habilidades cooperativas para promover un mayor impacto de la investigación.

- El personal de la Oficina de Transferencia Tecnológica,está presente a lo largo de todo el proceso de investigación como entidad de apoyo y orientación a los investigadores en diversos temas administrativos, legales, etc.
- Existe una gran inversión en el desarrollo de investigaciones tecnológicas, incluyendo la creación de empresas Start Up.
- Las investigaciones son multidisciplinarias por lo tanto la vinculación es un proceso fundamental.

A continuación se presenta en la figura 1 el procesogeneralizado de gestión de investigaciones tecnológicas a partir de prácticas y estructuras organizacionales en las diferentes Universidades.

Figura 1: Proceso generalizado de gestión de la investigación tecnológica de diferentes universidades.



Fuente: Creación propia en base a la recopilación de datos recabados en la investigación: Prácticas y procesos universitarios en el desarrollo de la investigación alrededor del mundo.

Situación tecnológica actual del SIC UNAM:

Personal, infraestructura, comunicación y vinculación:

Los principales resultados obtenidos del diagnóstico aplicado a los laboratorios del SIC se resumen a continuación:

Actualmente los laboratorios dedican la mayor parte del tiempo en la realización de investigación científica básica, seguida del análisis y caracterización de cualquier tipo. Sus equipos cuentan con pertinencia científica mayor a 10 años, por lo cual la cantidad de equipos obsoletos es baja.

El personal del laboratorio cuenta con la preparación, habilidad y conocimiento para la operación de los equipos; sin embargo, la mayor parte de los investigadores reconocen la necesidad de recibir capacitación y asistir a seminarios para conocer cuales son las líneas de investigaciones actuales y el estado del arte de la disciplina en la que se desarrollan.

Un porcentaje mayor al 90% de los laboratorios considera que tienen capacidades iguales o superiores a nivel internacional aunque se aprecia que existe una subutilización de los recursos en el laboratorio, principalmente atribuibles a tiempos muertos por equipos descompuestos o en servicio y la falta de vínculos con otras entidades para su uso compartido.

La vinculación con terceros involucra la oferta de servicios tecnológicos, realización de proyectos con diferentes organizaciones y la colaboración con otras entidades de la UNAM, la relación de la mayoría de los laboratorios del SIC UNAM con alguna organización pública o privada para el desarrollo de alguna actividad científica o tecnológica, fue por medios informales a través de solicitudes. Estas solicitudes en su mayoría fueron correos electrónicos. En estas condiciones se puede apreciar una tendencia media de vínculos académicos con el sector público y privado.

Referente a la comunicación entre los laboratorios dentro del SIC se encontró que si bien los responsables o los directores de los Institutos y Centros han buscado promover el laboratorio en algún tipo de medio, los fundamentos institucionales y la información que se comparte y cómo se comparte está distante de su homologación.

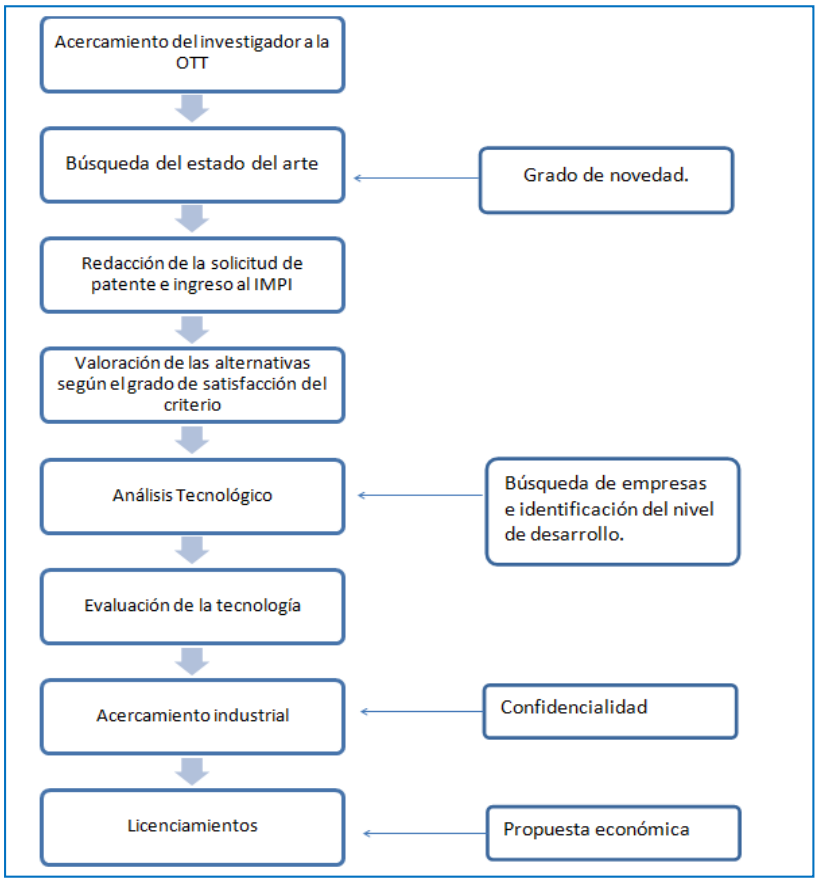
Procedimiento actual para la gestión y seguimiento de sus investigaciones.

La UNAM cuenta con dos principales coordinaciones para la gestión de su investigación científica:

a) Coordinación de Innovación y Desarrollo (CID)
b) Coordinación de Investigación Científica (CIC)

La *CID* se encarga de manera general de brindar servicios de capacitación a empresas y/ o servicios tecnológicos de capacitación y emprendimiento, transferencia de tecnología y propiedad intelectual.
La CID cuenta entre otras, con una oficina de transferencia de tecnología (OTT). En la figura2 se representan sus principales actividades de apoyo a la investigación.

Figura 2. Actividades de apoyo a la investigación realizadas por la OTT UNAM.



Fuente: Creación propia basado en: Entrevista personal en la OTT (CID, UNAM).

La *CIC* tiene como objetivos; impulsar y fortalecer la investigación científica, apoyar los procesos devinculación y divulgación de las actividades del SIC que contribuyan al desarrollo de la ciencia y la tecnología en México, promover y fortalecer programas de investigación y desarrollo tecnológico vinculados con las necesidades del país.

Dentro de su estructura se encuentra, la Coordinación de Gestión de la Calidad Productiva (CGCP), oficina donde también se lleva a cabo la relación universidad-empresa; se promueve el contacto y enlace con organizaciones productivas de los sectores público y privado con el fin de responder a sus requerimientos de investigación tecnológica mediante proyectos realizados por entidades del SIC.

Una vez identificados o solicitados los requerimientos de empresas se identifica a las entidades, dentro del SIC, capaces de colaborar de forma efectiva a la satisfacción del requerimiento, incluyendo la búsqueda y vinculación entre sus diferentes entidades, a través de los coordinadores de vinculación, secretarios académicos o el director de cada entidad.

También se encarga de toda la gestión de los proyectos adquiridos, buscando acrecentar la imagen de los investigadores de la UNAM, sus capacidades y valores.

Metodologías relacionadas con la evaluación de proyectos, análisis y toma de decisiones en condiciones de incertidumbre e integración de la propuesta.

Standard Technical Evaluation Process (STEP, por sus siglas en inglés), provee un método que puede ser utilizado para la evaluación: estandarizada, consistente y trazable de una gran variedad de proyectos con potencial tecnológico. Por otro lado entrega lineamientos que pueden ayudar a contribuir el desarrollo de metas, hallazgos documentados y retos direccionados. La metodología STEP se caracteriza por su simplicidad y su rápido entendimiento por la mayoría de grupos. (Reza Bandearían. 2007; Sarah, B, 2007).

Uno de los principales objetivos de la investigación es la generación de una metodología de identificación temprana de investigaciones con posible potencial tecnológico que permita su correcta gestión y potencialice su desarrollo, debido a al alcance de la metodología STEP, se propone la adopción dicha metodología que permitirá dar seguimiento adecuado a todo el proceso de decisión mediante el cumplimiento de sus cuatro etapas:

(I) Alcance y estrategia de evaluación
(II) Preparación de la evaluación
(III) Evaluación, resultados y reporte final
(IV) Integración y despliegue.

A continuación se presenta la integración de diversas propuestas a cada una de las etapas de STEP:

Primera etapa: Alcance y estrategia de evaluación

El éxito de los procesos de gestión de investigación tecnológica en diversas universidades mundiales, se debe a su capacidad para lograr direccionar sus líneas de investigación hacia las nuevas necesidades sociales, políticas y económicas y a la implementación de metodologías de gestión adaptadas a su sistema. Al mismo tiempo han logrado fomentar nuevas visiones y estrategias en sus científicos, los cuales son capaces de reconocer las investigaciones tecnológicas que pueden a largo plazo generar una nueva tecnología.

Por ello se considera fundamental la formación de grupos de expertos: por entidad (por cada instituto y centro de investigación) y a nivel SIC.

El grupo de expertos por cada entidad debe de ser capaz detransmitir a los investigadores, las necesidades sociales y promover de acuerdo a las capacidades, especialización y habilidades de los mismos, su posible contribución al avance de esos temas. Debe adquirir el conocimiento y contar con las capacidades y aptitudes necesarias paragestionar adecuadamente cada investigación; por ejemplo, debe saber cuál es el procedimiento y momento adecuado para patentar, transferir o vincular lo conocimientos generados en la entidad.

Dentro de las personas seleccionadas para la creación del pequeño grupo de expertos para cada entidad, además del director y el secretario de vinculación, deben incluirse personas expertas de cada uno los departamentos existentes dentro de la entidad. Cabe mencionar, que estos expertos serán personas especialistas o involucradas en el o las área(s) del conocimiento con las que cuenta cada entidad y por lo tanto, el conocimiento y las habilidades para gestionar investigaciones, deben

adquirirse a través de una capacitación general de lo temas y procedimientos más relevantes para ayudar, en primera instancia, a la potencialización de las investigaciones.

Para cumplir el objetivo dirigido a que la UNAM conozca sus tipos de investigación, por clasificación, se requerirá del conocimiento del un grupo de expertos a nivel SIC, que pueda generar criterios para dicha clasificación y que tengan la capacidad para reconocer que investigaciones (estando en cualquier etapa de desarrollo), pueden tener un posible potencial tecnológico, este grupo debe incluir expertos de todas las áreas de investigación (científicas y sociales).

Independientemente del nivel del grupo de expertos, todos aquellos que sean seleccionador para integrarlos deben cumplir con los requerimientos de los cuatro dominios propuesto porlos Consejos de Investigación del Reino Unido (RCUK), 2009.

Segunda Etapa: Preparación de la evaluación

Clasificación en tipos de investigación:

Se propone el desarrollo de una herramienta electrónica (bifuncional) al alcance de los investigadores que permita una clasificación sencilla de los proyectos de acuerdo a los tipos de investigación que existe en la Universidad y al tiempo permita que todos los investigadores de SIC, estén enterados de lo que se hace en cada uno de los laboratorios.

La estructura general del portal Web de clasificación para laboratorios de investigación estará distribuida en las siguientes secciones:

1. Datos Generales
2. Elección y descripción del proyecto representativo del laboratorio.
3. Clasificación:

Se propone la elaboración de preguntas y respuestas de opción múltiple (las cuales corresponderán a cada tipo de investigación) que deben redactarse de manera que permitan reafirmar las respuestas y clasificar adecuadamente cada proyecto.

Las preguntas de evaluación deben ser redactadas y elegidas por el grupo de expertos a nivel SIC y deben proponersecomo resultado del análisis de las definiciones y características de los tipos de investigación.

4. Necesidades o requerimientos para los proyectos de los laboratorios (la finalidad de este apartado, es que la comunidad de investigadores y el sector público o privado, puedan conocer las necesidades que tiene cada laboratorio del SIC, de tal modo que sea posible en mayor medida, saber si existen por ejemplo, posibles vínculos de superación o préstamo de servicios.
5. Vinculación con el sector público y privado: Que permita a los laboratorios describir las necesidades de colaboración con alguna entidad externa y viceversa.

Tercer etapa: Evaluación, resultados y reporte final

Una vez realizada la creación y selección de un grupo de expertos por cada entidad (centro de investigación o instituto) y la creación de un grupo de expertos (nivel SIC), que ayude a la selección, dirección y gestión de los proyectos de posible potencialtecnológico desarrolladas en cualquier laboratorio del SIC, se propone:

El uso del Análisis Multicriterio de Decisiones (MCDA) basado en el método Analytic Hierarchy Process(AHP), para la toma de decisiones, como herramienta de selección y despliegue de investigaciones de potencial tecnológico.

El objetivo principal del MCDA es ayudar a los decisores a aprender sobre el problema, tomando en cuenta múltiples criterios y estructurando el problema, de tal modo que bajo un análisis permite complementar, justificar y explicar las decisiones con enfoques simples y transparentes. Haciendo hincapié en que para decidir antes de aplicar el qué, se debe aplicar el cómo se decide.(Belton, V., Stewart Th., 2002;Barba-Romero, S. &Pomerol, J.Ch., 1997)

La metodología está basada en establecer un modelo que represente juicios y preferencias del decidor, así como en la correcta evaluación de alternativas.Debido a ello, es importante notar que todo el proceso va a estar condicionado por el conocimiento, experiencias, juicios y preferencias de decisor, que particularmente será representado por el grupo de expertos del SIC que deberán estar capacitados para proponer los criterios de decisión y asignarle pesos para construir una matriz de decisión:

	C_1	C_2	…		C_n
		W_1	W_2	…	W_n
A_1		a_{11}	a_{12}	…	a_{1n}
.		.	.	.	.
.		.	.	.	.
.		.	.	.	.
A_m		a_{m1}	a_{m2}	…	a_{mn}

Criterios

Pesos

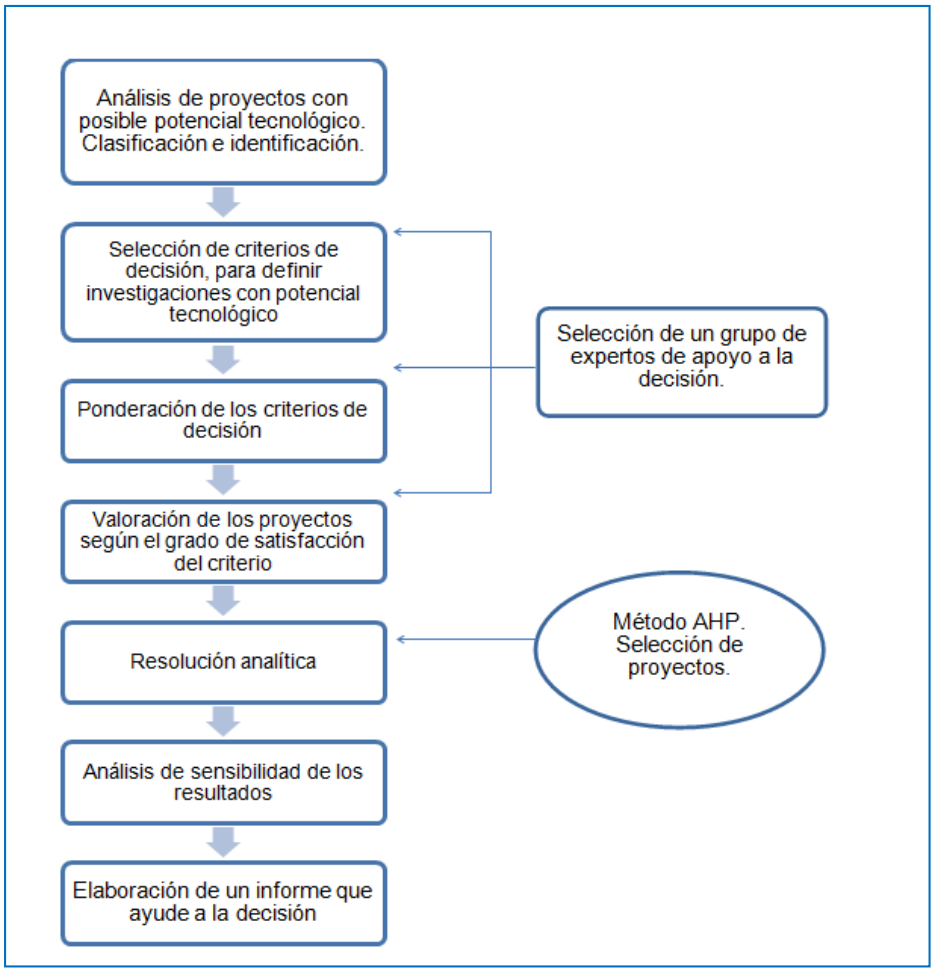
Alternativas

Partiendo de esta matriz de decisión, se buscará ordenar por nivel de conveniencia estas alternativas. Para lograrlo se propone el uso de el método AHP propuesto en 1980 por el profesor Thomas Saaty en la Universidad de Pittsburgh, diseñado para resolver problemas Multicriterio (Saaty, T.L., 1980,1990, 1998, 2008).

El método AHP está basado en la jerarquización de los criterios y comparaciones pareadas entre elementos del mismo nivel, lo que permite prioritizar criterios y alternativas en matrices distintas y obtener la contribución global de cada alternativa y o criterio al objetivo principal mediante una agregación del tipo suma ponderada.

En la figura 3, se presenta el proceso particular para el análisis de investigaciones de la universidad con posible potencial tecnológico.

Figura 3. Diagrama del proceso particular para el análisis de proyectos con posible potencial tecnológico. Clasificación e identificación**.**



Fuente: Creación propia basado en: Belton, V., Stewart Th., (2002), "Multiple Criteria Decision Analysis. An Integrated Approach".Kluwer Academic Publishers.

Etapa 4.Integración y despliegue.

Esta fase implica la implementación de los modelos de gestión adecuados para cada tipo de investigación del SIC, con la finalidad de cubrir las necesidades de las mismas.

Es importante que en el modelo de gestión de investigaciones con potencial tecnológico se incluya:

La difusión del trabajo de la Oficina de Transferencia de Tecnología y su participación activa dentro del grupo de expertos de selección de los proyectos con

posible potencial tecnológico. Es necesario que el investigador sea orientado a lo largo de su proyecto en temas de protección y transferencia de tecnología y no sólo hasta que el investigador se acerca a la oficina.

Tener un seguimiento continuo de aquellas investigaciones con potencial tecnológico, sobre su evolución y necesidades, así como la intervención interactiva entre cada uno de los miembros del grupo de expertos seleccionado y el investigador.

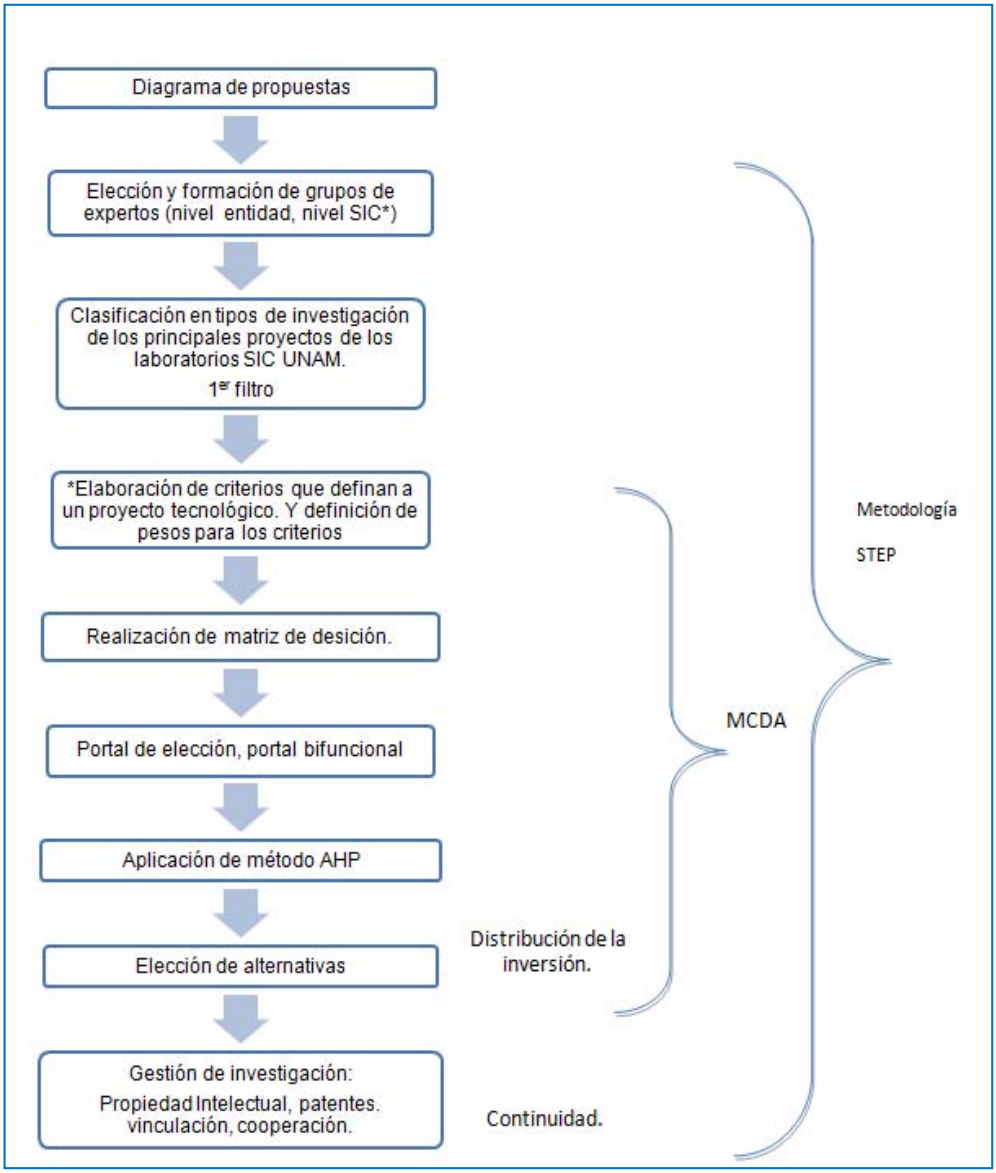
Implementar programas de vinculación y cooperación interdisciplinaria para las investigaciones del SIC UNAM.

La continua revisión del portal Web, para conocer cuales son los nuevos proyectos que ingresan a las líneas de investigación de cada laboratorio. Para esto se considera necesario hacer obligatorio el uso de la herramienta (como requerimiento mínimo: actualizar sus proyectos) para asegurar la participación activa de todos los investigadores.

Y la creación de programas que incentiven a los investigadores a desarrollar proyectos con objetivos tecnológicos, generación de patentes e innovación.

A continuación se muestra la figura 4 que resume las propuestas presentadas anteriormente.

Figura 4. Diagrama de propuestas



Fuente: Creación propia.

La puesta en marcha de la propuesta deberá realizarse de la siguiente manera: el SIC deberá realizar una primera evaluación general en cada uno de sus 10 centros de investigación y 20 institutos para conocer las investigaciones representativas de sus laboratorios, reconocer cuales son aquellas que presentan posible potencial tecnológico y en qué etapa se encuentran para poder gestionarlas a través de sus coordinaciones CIC y CID. Se propone que el periodo de evaluación de las

investigaciones sea anual debido a que la mayoría de los proyectos de los laboratorios plantean los objetivos de sus investigaciones en un periodo aproximado a un año por diversos factores como lo son: las convocatorias para ingresar y renovar el apoyo para proyectos de ciencia y tecnología en diversos organismos como el CONACYT, los presupuestos asignados por parte de la Universidad y las evaluaciones de los indicadores de ciencia y tecnología.

De tal manera aquellas investigaciones del SIC de la UNAM que se encuentren en etapas avanzadas, por ejemplo; aptas para generar una patente, transferir su conocimiento, vincularse con una empresa deberán ser evaluadas nuevamente año tras año, junto con las nuevas investigaciones implementadas en cada laboratorio.

Aquellas investigaciones que se encuentren aún en etapas tempranas deberán gestionarse a través del tiempo para lograr implementar en los investigadores y sus laboratorios las condiciones favorables para la potencialización tecnológica de sus proyectos (capacitaciones generales, redefinición de líneas de investigación, vinculaciones, adaptación de espacios, etc.) , esto se considera una meta a largo plazo de aproximadamente 3 a 5 años, una vez consumadas tales condiciones, estas investigaciones deberán re evaluarse año con año.

Segunda etapa: Estudio de caso de un instituto de investigación, ¿Cuál es la situación tecnológica de su investigación científica?

Contexto del instituto de investigación*:*

El instituto de investigación seleccionado en este estudio de caso cuenta con un gran número de investigadores con extensa preparación y experiencia cuyos trabajos han generado un número alto de artículos publicados en revistas internacionales pero no en revistas nacionales.Cuenta con técnicos académicos con capacidad, experiencia y aptitudes suficientes para desempeñar sus actividades.

El número de patentes nacionales solicitadas anualmente ha aumentado en los últimos años aunque no han sido otorgadas. No existe registro de solicitud de patentes internacionales a excepción del año 2012 que se realizo una solicitud que fue rechazada.

La mayor cantidad de proyectos son financiados por la UNAM y de forma multianual, esto demuestra que la investigación científica requiere esfuerzo y tiempo para generar resultados que permitan culminar un proyecto.

Los resultados de la aplicación del protocolo de caso (encuesta) en diversos laboratorios pertenecientes al instituto de investigación son los siguientes:

La mayor parte de los investigadores que participaron en las encuestas dicen tener una visión y mentalidad de quien hace investigación básica, debido a su formación y trayectoria en el instituto. Sin embargo; sí buscan hacer algo por México y replantear su visión, pero la mayoría considera que son los jóvenes los encargados de cambiar el rumbo de la investigación y que son responsables de tener una visión más ambiciosa.

Los titulares del laboratorio definen las áreas de investigación con base en su formación (el tema que desarrollaron en la maestría y/o el doctorado) aunque han tratado de integrar líneas de investigación en función de los problemas actuales.Aseguran que cuentan con el suficiente material y equipo para la realización de sus proyectos, pero no el adecuado. En cuanto a los espacios, se indica que en muchos casos son inadecuados e incluso inseguros.

Existen dificultades para concretar vinculaciones internas y externas, principalmente atribuibles a problemas de comunicación. La mayoría de los investigadores tiene conocimiento de la existencia de solicitudes de vinculación que llegan por parte de la CIC o la CID a la dirección del Instituto, de las cuales son muy pocas las que se realizan efectivamente por la falta de comunicación entre la dirección y los investigadores.

Reconocen que realizan totalmente ciencia básica y que la aplicación de sus investigaciones sólo ha sido considerada como consecuencia a largo plazo. Por ello han intentado implementar la innovación y el desarrollo tecnológico como parte de sus objetivos iniciales.

Los investigadores desean la implementación de políticas que apoyen el desarrollo de investigaciones tecnológicas y que reconozcan que los procesos innovativos y

tecnológicos requieren mayor tiempo y esfuerzo por lo que es necesario adaptar los modelos de evaluación y apoyo financiero de la ciencia.

Existen reuniones por parte de la dirección con algunos de los investigadores, como parte del acercamiento a las necesidades e inquietudes de los investigadores.

Se reconoce que el proceso de vinculación con la industria es necesario y que implica un cambio de mentalidad y costumbres de ambas partes.En la mayoría de los casos se desconocen los procesos y/o la existencia de la CID.

Tomando en cuenta los puntos anteriores, la situación tecnológica en el Instituto de Investigación, en el marco en que se desarrollo esta investigación, es prácticamente nula, la investigación básica ocupa casi el 100% de los proyectos que son desarrollados en esta entidad y a pesar del reconocimiento de la necesidad de investigaciones tecnológicas, su implementación es un proceso complicado.

Discusión de resultados

Primera etapa integración de la propuesta:

Hasta hoy en día, la Universidad ha generado procesos y oficinas que promuevan el desarrollo, seguimiento y apoyo a las investigaciones que puedan generar un conocimiento tecnológico, así mismo ha creado una coordinación que permita la vinculación entre los investigadores y las empresas que requieran algún tipo de conocimiento. Sin embargo, el proceso de articulación de todos los elementos ha sido difícil, debido a la magnitud y diversidad de su investigación.

Es imprescindible reconocer la importancia de la comunicación eficaz entre todos los participantes que forman parte del proceso de investigación, por ello es importante contar con una herramienta electrónica que permita a la Universidad conocer el rumbo de su investigación y a los laboratorios generar vínculos efectivos que permitan satisfacer sus necesidades, compartir conocimientos e incluso formar grupos de trabajo interdisciplinarios que permitan la generación de proyectos de alto impacto.

La importancia de un grupo de trabajo y la vinculación recae en reconocer que el trabajo en conjunto contribuirá a un avance mucho mayor en menor tiempo. Una redirección de las líneas de investigación, tomando en cuenta las necesidades sociales y participando en conjunto de universidades y empresaspodrá traer, como

consecuencia de esa suma de esfuerzos, un avance mayor en los temas de prioridad del país.

La importancia de la implementación de la metodología que permita seleccionar de entre la amplia gama de investigaciones, aquellas que tengan el potencial para pasar de una investigación científica básica a una investigación científica tecnológica, radica en que la investigación no puede gestionarse con un sólo modelo, pues sus necesidades son distintas. Esta metodología ayudará a facilitar el proceso de orientación y seguimiento de las investigaciones tecnológicas en sus diferentes etapas, por lo que es necesario reforzar la implementación de cursos básicos de los procedimientos que la UNAM sigue para lograr procesos de protección y vinculación.

Es imprescindible recordar que el grupo de expertos, tanto a nivel entidad o nivel SIC, son fundamentales para el logro de los objetivos, pues la gestión adecuada de las investigaciones es responsabilidad de todos.

Etapa dos: Estudio de caso

Es primordial reconocer que a lo largo de los años el desarrollo de la ciencia básica en México y en todo el mundo ha sido de vital importancia, pues es la base de todas las tecnologías actuales. Es deber de cada uno de los científicos (y en particular aquellos que la UNAM resguarda), reconocer la importancia de la innovación y su capacidad de desarrollar investigaciones que puedan, además de incrementar el acervo de conocimiento, ayudar a mejor a México y a su sociedad.

Es necesario que las autoridades del Instituto reconozcan que existe una falta de espacios seguros y adecuados para los investigadores, que hay espacios inadecuados para colocar equipo especializado y que dificultan el trabajo del personal (alumnos). En este sentido se buscar el desarrollo de espacios más aptos y seguros para el trabajo de los científicos y su personal.

El investigador debe replantear la idea de incluir entre sus trabajos el desarrollo de una investigación tecnológica, al tiempo en que continúan con los proyectos más relevantes del laboratorio. Y redefinir la manera de elegir sus líneas de investigación, esto incluye la disposición de los mismos a escuchar sugerencias, asistir a reuniones y platicas de las necesidades sociales del país.

En general debe haber un mejoramiento de la comunicación interna, modos de trabajo y cooperación entre los investigadores del Instituto, al igual que en el SIC, pues se encontró que los investigadores desconocen las investigaciones que se están llevando a cabo en dentro de la institución.

Es importante tratar de de incluir en el Instituto mayor presencia de investigadores con diferentes formacionesen proyectos que no superen las capacidades de la entidad.

También se reconoce el esfuerzo por parte de la dirección de tratar de mejorar la (comunicación interna y externa) y el reconocimiento e impacto del Instituto dentro de la Universidad. Así como la iniciativa de implementar dentro del mismo el desarrollo de la investigación aplicada.

Conclusiones

Actualmente, la ciencia, la tecnología y la innovación son factores clave en el desarrollo económico y social de un país, existe una relación proporcional entre los altos niveles en los principales indicadores de ciencia y tecnología y su grado de desarrollo.

México esta en un proceso de reconocimiento del valor de la ciencia y sus científicos, haciendo un esfuerzo (que aún debe crecer) por incentivar la investigación.

Los científicos de la UNAM tienen en sus manos el poder de desarrollar investigaciones que impacten y beneficien a su sociedad. La ciencia además de ser un gusto y necesidad, es una esperanza.Es natural que el quehacer científico sea tan bondadoso e inmenso, como lo es la curiosidad del investigador, sin embargo; es considerable que un esfuerzo en conjunto, siempre trae mucho mayores frutos que uno individual. El ser humano es un ser social por naturaleza.

La UNAM está generando propuestas para mejorar el estado de sus investigaciones, al tiempo que le permita acoger, proteger y dirigir a sus científicos en las diferentes etapas de proyectos que coadyuven al progreso nacional.

Actualmente, existe una necesidad por potencializar las investigaciones de la Universidad, para ello se requiere del esfuerzo de cada uno de los investigadores por participar en procesos innovativos y tecnológicos. Así como restructurar los procesos

de comunicación interna en la Universidad e integrar esfuerzos aislados en un sistema organizacional efectivo.

La metodología propuesta en este artículo para la identificación temprana del potencial tecnológico de una investigación científica para el SIC UNAM, se realizó a través de una búsqueda exhaustiva donde fueron localizadas las mejores Universidades para conocer su estrategia de gestión de la investigación que les permite poder acoger desde una etapa temprana una posible tecnología. Se investigó el estado actual de la UNAM en dicho proceso, sus necesidades y sus capacidades. Ambos procesos desembocaron en la elección y adaptación de múltiples metodologías: STEP, MCDA Y AHP para realizar un proceso temprano de identificación investigaciones tecnológicas en el SIC UNAM.

Se incluyeron propuestas auxiliares para la evaluación y elección de los proyectos, por ejemplo; la creación de grupos de expertos que es fundamental para poder asegurar buenas decisiones en la elección de los proyectos de investigación, (pues gran parte del éxito del proceso esta basado en la elección de criterios por parte de los mismos) así como la redefinición de las líneas y áreas de investigación específicas. Así como la creación de un portal web que permita satisfacer la necesidad de establecer vínculos de cooperación y comunicaciónque permitan mejorar el desarrollo de la investigación hacia una transformación tecnológica.

De manera general, el proceso de desarrollo tecnológico, la presencia, el progreso de la ciencia y su gestión, dependen totalmente de la disposición del investigador, de su manera de relacionarse, su visión, estructura y disponibilidad al cambio. Por ello, cualquier intento por realizar procesos de vinculación, modelos de comunicación y gestión de investigación serán poco exitosos si no hay un cambio de mentalidad por parte de toda persona que participa activamente en este enorme proceso (interno) incluyendo a los directivos, coordinadores, administrativos, investigadores y alumnos.

La investigación tecnología puede hacer mucho en el progreso del país y de la sociedad, tomando en cuenta que la investigación básica es aquella que sienta las bases del conocimiento, se debe reconocer que es posible y necesario moverse dentro de estos dos enormes mundos de la investigación.

Finalmente, se espera que esta propuesta de identificación temprana del potencial tecnológico de una investigación científica y de los resultados obtenidos e integrados enel estudio de caso sean uno de los múltiples escalones en el cumplimiento de las expectativas de la Universidad respecto a su investigación y que continúen futuras investigaciones que permitan el logro de dichos objetivos.

Referencias

Agenda Estadística UNAM. Revisado Mayo 26 2015, de: http://www.planeacion.unam.mx/Agenda/

Bandarian, R. (2007). Evaluation of commercial potencial of a new technology at early stage of development. Journal of Technology Management & Innovation, 2(4), 1-13. doi: ISSN: 0718-2724

Barba-Romero, S. & Pomerol, J.Ch., (1997), Decisiones Multicriterio. Fundamentos Teóricos y Utilización Práctica. Servicio Publicaciones Universidad de Alcalá. Madrid.

Belton, V., Stewart Th., (2002), “Multiple Criteria Decision Analysis. An Integrated Approach”. Kluwer Academic Publishers.

Ciencia e Innovación - OECD. (n.d.). Revisado el Mayo 26, 2015, de: http://www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/cienciaeinnovacion.htm

Consejos de Investigación del Reino Unido (RCUK). (2009). Declaración de desarrollo investigador. Obtenido de: http://www.kcl.ac.uk/study/pg/school/training/other-info/RDF.aspx

Jaramillo, H., Lugones, G., & Salazar, M. (2001). Manual de bogota. (3 ed.).Colombia. COLCIENCIAS/OCYT.

OCDE. (2002). Manual de Frascati. Paris: FECYT.

OCDE. (2003). Manual de Oslo. (3 ed.). España: tragsa.

Pinheiro, S., & Machado, M. (2007). O estudo do tema comunicaÇÃocientÍfica e tecnológica no Brasil: tendências e perspectivas na área de ciência da informação..Brazil: Universidade de Brasília.

Quiñones Montellano, A., &Tezanos Vázquez (2011), S. Ayuda oficial al desarrollo científico tecnológica: Una evaluación macroeconómica de la distribución

geográfica y sectorial. Universidad de Cantabria: REVISTA DE ECONOMÍA MUNDIAL.

Reza Bandarian. (2007). Evaluation of commercial potential of a new technology at the early stage of development with fuzzy logic. J. Technol. Manag. Innov, 2(4).

Saaty, T.L., (1980), The Analytic Hierarchy Process, McGraw Hill, New York.

Saaty, T.L., (1989), Decision Making, Scaling and Number Crunching. Decision Sciences, Vol.20, pp-404-409.

Saaty, T.L., (1990), How to Make a Decision: The Analytic Hierarchy Process. European Journal of Operational Research, 48, pp. 9-26.

Saaty, TL., (2008), Relative Measurement and its generalization in decision making. Why pairwise comparisons are central in mathematics for the measurement of intangible factors. The Analytic Hierarchy/Network Process. Revista de la Real Academia de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales RACSAM 102(2):251-31

Sarah, B. (2007). Standardized technology evaluation process (step) user's guide and methodology for evaluation teams.

El valor de la información para incrementar la adopción de sistemas de energía solar

Pilar Ester Arroyo López
Lorena Carrete Lucero

Resumen

El uso de energías renovables tiene el potencial de contribuir a la solución de la problemática ambiental actual, sin embargo aun cuando estas tecnologías han registrado avances en cuanto a eficiencia y costo, su difusión entre los consumidores todavía es limitada. El propósito de esta investigación fue evaluar cómo las características demográficas, el contenido de la información sobre los beneficios de la tecnología, el riesgo percibido y el nivel de preocupación ambiental influyen en las intenciones de utilizar energía solar para generar electricidad para el hogar. Se realizó un experimento de campo en el cual a consumidores con diferentes perfiles socioeconómicos se les presentó cuatro distintos tipos de información –ninguna retroalimentación, ahorros fiscales, ahorros económicos y beneficios medioambientales- sobre las ventajas de adoptar sistemas de energía solar. El análisis estadístico de los datos recolectados permitió identificar aquellos factores que pueden manipularse para incrementar la difusión de la tecnología solar entre los consumidores mexicanos.

Palabras clave: difusión de la tecnología, energía solar, valor de la información, conducta del consumidor

Introducción

Uno de los temas de preocupación internacional en las últimas décadas es el deterioro progresivo del medioambiente debido entre otras razones al crecimiento de la población humana, de las actividades industriales, comerciales y de transporte. En particular el uso excesivo de combustibles fósiles contribuye a la degradación del ambiente por lo cual hay una gran preocupación e interés de gobiernos y asociaciones internacionales por motivar el ahorro de energía y promover el uso de fuentes de energía renovables (Emi et al., 2009). A pesar de los beneficios

potenciales que las tecnologías sustentables representan para el medioambiente, su adopción por parte de los consumidores tiende a ser limitada (Hoffman y Henn, 2008). En el caso específico de la energía solar, y a pesar de que esta tecnología tiene ya muchos años de haber sido desarrollada, su utilización es aún bastante limitada en comparación a otras fuentes de energía (Zhang et al. 2011). En Estados Unidos, durante la década de los 2000, el consumo promedio de energía solar respecto al consumo total era en promedio de apenas 0.07% en tanto el consumo promedio de energía solar respecto al consumo total de energías renovables alcanzaba sólo el 1.13% (USA Energy Information Administration, 2016). Más recientemente, tanto la energía solar como eólica están logrando mayor participación en EUA, país en donde la capacidad instalada de energía fotovoltaica en 2013 fue de 4,751 megavatios, cantidad casi quince veces mayor que la capacidad instalada en 2008. La mayor parte de esta nueva capacidad (29%) proviene de siete estados que se propusieron como meta lograr que el 100% de la electricidad doméstica se genere con energía solar (Solar Energy Industries Association, 2015).

En el caso de México la capacidad instalada para la generación de electricidad a partir de fuentes de energía renovables (eólica, solar, hidráulica, geotérmica y de biomasa) fue de 1,471 GW, lo que representó aproximadamente un 26% del total de la energía generada (5,640 GW) (Secretaría de Economía, 2013). Para el período de 2018-2028 se pronostica que se producirán casi 2,000 GW a partir de fuentes renovables, un incremento más bien bajo dadas las necesidades de entre 40-55 GW de nueva capacidad de generación de energía que el país requiere para atender el incremento de 3.97% que se espera en el consumo bruto de electricidad del país para los próximos 15 años, alrededor de un quinto de este consumo es de tipo residencial (Centro de Investigación para el Desarrollo [CIDAC], 2013).

De la electricidad generada en México a partir de fuentes renovables, la energía hidroeléctrica es la que más contribuye (67-75% del total de la electricidad generada desde el 2010 a partir de fuentes renovables es hidroelectricidad), en tanto que la eólica es la que se proyecta tendrá la mayor contribución en los próximos 15 años (sobre el 50%). La contribución proyectada para la energía solar en el 2018 será de apenas el 16%. Si bien la estrategia gubernamental no se enfoca en particular al

desarrollo y adopción de la energía solar (Studer, 2014), el uso de calentadores solares y celdas fotovoltaicas ha alcanzado cierta aceptación entre los consumidores mexicanos, lo que indica que son los individuos quienes deciden utilizar esta fuente de energía (Ruíz-Jiménez, marzo 2014). Las características técnicas resultan críticas para que una tecnología sea adoptada, sin embargo su difusión y aceptación en el mercado son elementos críticos en el corto plazo por lo cual los esfuerzos para cambiar la conducta actual en el uso de energía, ya sea enfocándose a la reducción o al empleo de tecnologías para su administración eficiente, es de importante para apoyar las estrategias de conservación de energía. Por tanto, el objetivo de esta investigación fue identificar algunos de los factores (económicos, demográficos, psicológicos y sociopolíticos) que inhiben la adopción de la tecnología solar con el propósito de definir programas que promuevan la adopción de esta y otras tecnologías sustentables entre los consumidores mexicanos.

Marco teórico

El modelo dominante para describir la adopción y difusión de una tecnología en el mercado es el modelo de Bass (Bass, 1969) el cual describe la adopción acumulada de una innovación tecnológica en términos de una ecuación diferencial que relaciona al total acumulado de adopciones con la tasa de cambio entre adoptadores y no-adoptadores. Para mejorar la capacidad predictiva de este modelo, autores como Kiravu et al. (2014) han considerado que la adopción de tecnologías sustentables (la solar en específico) está influenciada no sólo por la imitación – el uso de energía es un patrón colectivo fuertemente influido por patrones sociales- sino también por otros factores. Entre estos las acciones de diferentes actores (e.g. dependencias de gobierno, proveedores de energía eléctrica), factores ambientales (costo de la tecnología, capacidad de producción energética y clima) individuales (incluidos motivadores), y el conocimiento y aprendizaje sobre el uso y ventajas de la tecnología. A partir del modelo propuesto, Kiravu y sus colaboradores concluyen que cuando el reconocimiento de los beneficios de la tecnología sustentable es limitado, el individuo se decide por la adopción empleando reglas básicas, las cuales van evolucionando a medida que aprende más sobre la tecnología e interacciona con

otros actores y consumidores. Por su parte, Daim et al. (2010) también consideraron que la conducta del consumidor (aversión al riesgo, perfil demográfico y socioeconómico) y la madurez del mercado tecnológico tienen un efecto relevante en la adopción de tecnologías para la conservación de energía. En su investigación, estos autores analizaron cómo varios escenarios –definidos como combinaciones de costo, eficiencia técnica y valor de adopción (alto u opcional) para la tecnología- se vincula con patrones de conducta del consumidor resultando en modelos de difusión con distintos parámetros. A partir de estas curvas de difusión se concluye que la información sobre la eficiencia técnica y el valor que representa la tecnología para el consumidor aceleran su difusión, sin embargo cuando la tecnología tiene un costo alto, se inhibe su adopción aun cuando ésta sea eficiente y valiosa.

En su revisión sobre la adopción de tecnologías para el manejo de la energía (uso de fuentes de energía renovables y adquisición de aparatos ahorradores de energía), Kounetas y Tsekouras (2008) consideran que además del acceso y disponibilidad de información relevante sobre la tecnología, hay factores de distintos tipos que afectan su adopción, éstos se pueden categorizar en: factores asociados a fallas de mercado, factores económicos, individuales o sociales y factores políticos. Este último factor tiene que ver con la existencia de políticas gubernamentales para la promoción de las tecnologías sustentables, por ejemplo la exención de impuestos, los subsidios, incentivos y créditos disponibles para la adquisición de la tecnología.

Varios autores han investigado cuáles factores específicos, dentro de las razones antes citadas, inciden en la decisión de adoptar tecnologías sustentables. Por ejemplo Ram y Sheth (1989) estudiaron cómo las prácticas actuales más la percepción de un bajo desempeño y un mayor riesgo de uso de la nueva tecnología respecto a otras ya bien posicionadas, afectan la adopción de las tecnologías sustentables. La resistencia a modificar la conducta actual debido al riesgo percibido de un desempeño inferior contrarresta los esfuerzos de difusión y los incentivos gubernamentales que se ofrecen a los usuarios potenciales. Por su parte Sheth (1981) y Bagozzi y Lee (1999) sugieren que los hábitos y patrones conductuales fuertemente arraigados entre los usuarios potenciales constituyen una de las mayores barreras para la adopción de nuevas tecnologías. Las creencias sobre las

consecuencias adversas o el riesgo que involucra utilizar una tecnología de escasa difusión y con la que se tiene poca familiaridad, es otra barrera importante. Este riesgo percibido incluye al riesgo de posibles fallas funcionales, al riesgo económico, psicológico y social de la nueva tecnología. El riesgo funcional tiene que ver con el desempeño, calidad y confiabilidad esperada para nueva tecnología, la cual tiende a considerarse menos “efectiva” que las tecnologías ya existentes. El riesgo económico incluye tanto los costos de adquisición como aquellos derivados de posibles fallas tecnológicas. El riesgo psicológico y el social son resultado de la evaluación subjetiva sobre los beneficios que conlleva la tecnología sustentable los cuales se relacionan con el compromiso y responsabilidad que siente el individuo hacia el ambiente y la protección de recursos para generaciones futuras. Todas las facetas de riesgo podrían reducirse en cierta medida si se proporciona a los usuarios potenciales información sobre los atributos, compatibilidad con otras ofertas y desempeño relativo de la tecnología así como retroalimentación sobre las consecuencias negativas del consumo de energías no-renovables.

En cuanto a proporcionar información sobre la tecnología, es importante reconocer que las diferencias en el nivel de conocimiento sobre las innovaciones tecnológicas de los individuos afectan sus actitudes y refuerzan sus prácticas actuales. Ante esto, no sólo las autoridades y organizaciones pro-cuidado del ambiente sino también los proveedores tecnológicos también pueden contribuir a la adopción de tecnologías sustentables proporcionando información continua al consumidor. Crosno y Cui (2014) analizaron el efecto que las interacciones consumidor-proveedor tiene sobre la adopción de tecnologías sustentables, concluyendo que la información que el proveedor da al usuario sobre la calidad, confiabilidad y desempeño de la tecnología contribuye a reducir el riesgo percibido de la nueva tecnología, generando actitudes favorables hacia ésta lo que eventualmente incrementa la intención por adoptarla.

En cuanto a la retroalimentación, varios estudios han mostrado (Daim et al., 2010) que tiene un efecto positivo sobre la reducción en el consumo de energía, sin embargo cuál debe ser el contenido de la retroalimentación ofrecida para que resulte más efectiva aún requiere de investigación. En su estudio sobre los efectos que la retroalimentación tiene sobre la práctica del manejo ecoeficiente, Dogan et al. (2013)

evaluaron seis escenarios de conducta proporcionando a los participantes retroalimentación sobre los beneficios financieros (ahorros en gasto de combustible) y ambientales (reducción de emisiones al ambiente) asociados a esta conducta pro-ambiente. Los beneficios al ambiente resultaron ser, contrario a lo esperado, el tipo de retroalimentación más efectiva porque apela al altruismo del individuo y activa un marco de referencia social que guía su decisión. En contraste, la retroalimentación basada en incentivos monetarios, la cual invoca una decisión basada en una relación costo a beneficio, resultó no ser influyente excepto en los casos donde el ahorro es substancial. Sin embargo las comparaciones contra un grupo control que no recibió ninguna retroalimentación indicaron que la retroalimentación per se tiene un efecto favorable en las actitudes e intenciones por adoptar práctica pro-ambiente.

Otra variable que incide en la adopción de la tecnología es la conciencia ambiental o grado de preocupación del individuo respecto a los problemas del medio ambiente (Dunlap y Jones, 2002). La conciencia ambiental influye positivamente sobre las actitudes y conductas pro-ambiente de los consumidores, incluyendo reciclaje, compra de productos “verdes” y tecnologías limpias. Se ha sugerido que el efecto de la conciencia ambiental sobre la adopción de tecnologías “verdes” puede ser no-lineal; esto implica que un incremento inicial en la preocupación por el medio-ambiente favorece altamente la compra de productos y tecnologías “verdes” pero la actitud favorable hacia la compra ya no se incrementa substancialmente a partir de cierto nivel de conciencia ambiental (Crosno y Cui, 2014).

Con base en la anterior revisión de la literatura, se elaboraron las siguientes hipótesis para explicar la intención de los residentes de la ciudad de Toluca, capital del estado de México, por adoptar sistemas de energía solar (celdas fotovoltaicas) para generación de electricidad en su hogar.

H1: A mayor conocimiento sobre la tecnología solar mayor la intención para su adopción

H2: El riesgo asociado a la tecnología solar, operacionalizado como un mayor número de barreras percibidas, influye negativamente en su adopción

H3: Un mayor grado de conciencia o preocupación por los problemas medioambientales incrementa la intención por adoptar la tecnología solar

H4: La retroalimentación sobre los beneficios de la tecnología solar incrementa la intención para su adopción. El grado de influencia depende del contenido de la retroalimentación: ahorro en energía, incentivos gubernamentales para la difusión de la tecnología y beneficios para el medioambiente.

H5: A mayor nivel educativo y de ingreso, mayor la intención de adoptar la tecnología solar.

H6: La intención por adoptar la tecnología solar depende del género y la edad del propietario (residente) de una casa-habitación.

El modelo de la figura 1 integra las anteriores hipótesis, la validación empírica del modelo atiende al objetivo central de investigación.

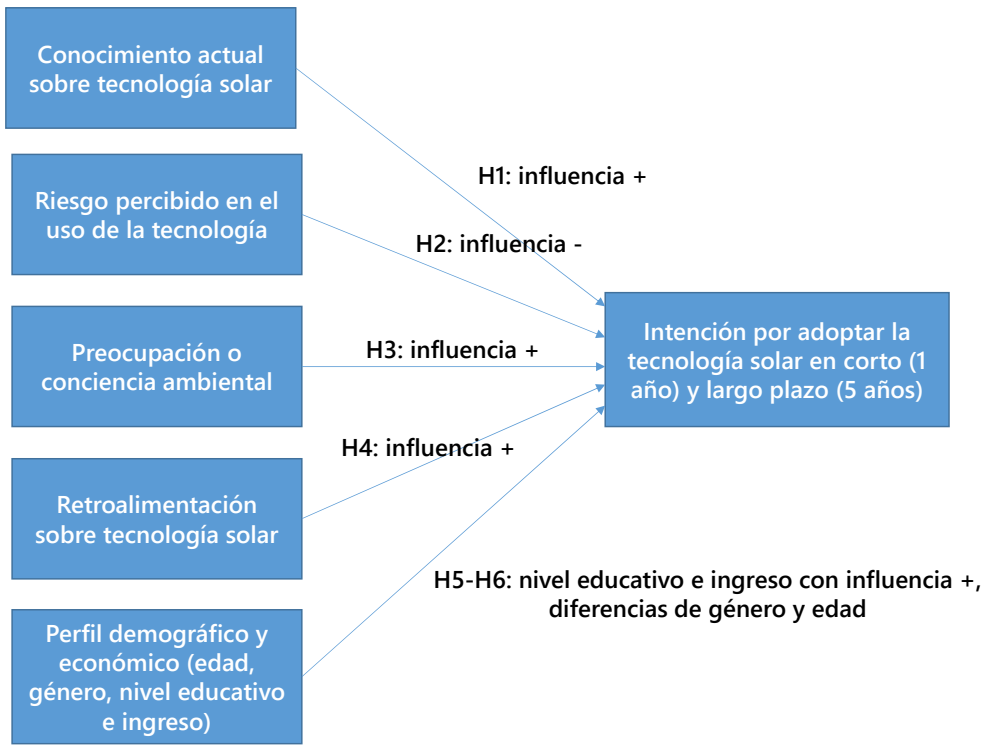


Figura 1. Factores determinantes en la decisión de adoptar tecnología solar para generación de electricidad residencial

Metodología

El estudio realizado fue cuantitativo y se basó en un experimento en el cual el factor en estudio fue el contenido de la retroalimentación que recibieron los participantes. Cuatro tipos de retroalimentación correspondiente a beneficios de distinta naturaleza, derivados de la adopción de la tecnología solar fueron presentados a grupos de participantes con distintos perfiles económicos (ingreso medio C- y C, ingreso alto A y B) y diferente género (hombres y mujeres) residentes en la ciudad de Toluca. Los tipos de retroalimentación fueron los siguientes:

R1 = no retroalimentación

R2 = incentivos gubernamental por la adopción de la tecnología solar

Descripción: La Ley del Impuesto sobre la Renta en México (Artículo 32 fracción XXVI) establece que es posible deducir el 100% de la inversión inicial en un sistema solar en un solo ejercicio fiscal, lo que representa hasta un 30% de ahorro en su compra. Adicional a esto, el gobierno mexicano a través del INFONAVIT y del Fideicomiso para el Ahorro de Energía Eléctrica, ofrece apoyos financieros para la compra de estos sistemas.

R3 = ahorros en el consumo de energía

Descripción: La electricidad que se genera con las celdas fotovoltaicas congelaría el precio de la electricidad lo que le permitiría recuperar su inversión inicial en cinco años y lograr un ahorro de aproximadamente 2.5 millones de pesos en un período de 13 años. Este ahorro potencial se estableció con base a los estudios energéticos reportados (ejemplo: http://www.geckologic-mex.com/ahorro-solar/), para un consumo promedio residencial, una tasa de inflación de un dígito y un incremento esperado del costo de la energía eléctrica del 11% anual.

R4 = beneficios al medioambiente asociados a la adopción de la tecnología solar

Descripción: La electricidad producida a través de paneles solares no genera ningún tipo de emisión al ambiente por lo que si su adoptara este tipo de tecnología ya no estaría contribuyendo al “efecto invernadero”. En específico, la utilización de un módulo solar elimina la emisión de 6980 grs. de bióxido de

carbono que va a la atmósfera diariamente cuando la electricidad se genera a partir de fuentes no-renovables.

Los participantes para el estudio fueron elegidos a partir de un muestreo en colonias típicas de la ciudad de Toluca, que de acuerdo con la información registrada en el INEGI tienen un predominio de residentes con nivel económico medio (C- y C) o alto (A y B). Dos colonias (Morelos y Federal) fueron seleccionadas como representativas de un ingreso medio y dos más (Residencial Colón y Ciprés) como de ingreso alto. En cada colonia se eligió al azar una muestra de doce domicilios para un total de 48 entrevistas con el jefe de familia. Al azar se solicitó también que en la mitad de los domicilios encuestados el entrevistado fuera un hombre y en la otra mitad una mujer. Este esquema aseguró el contar con grupos balanceados de individuos con un mismo género y nivel socioeconómico a las cuales se presentaron los cuatro distintos contenidos de retroalimentación. Dentro de cada grupo (bloque) de 12 respondientes del mismo género y nivel de ingreso se asignaron al azar los cuatro contenidos de retroalimentación, es decir tres respondientes en cada grupo recibieron exactamente la misma retroalimentación. Las encuestas se aplicaron del 10-20 de julio del 2015 en el domicilio de participante elegido ya sea durante la mañana (10-13 hrs.) o por la tarde (16-19 hrs.) dependiendo de la disponibilidad que cada residente elegido tuviera para responder la encuesta.

La información requerida para evaluar el modelo de la figura 1 se recolectó mediante un cuestionario estructurado dividido en cuatro secciones, las cuales se describen en la tabla 1.

Tabla 1. Estructura del cuestionario empleado en la investigación

Sección	Descripción	Número de preguntas
1	Multi-escala para evaluar el grado de conciencia o preocupación por el medioambiente. Simplificación de la escala Nuevo Paradigma Ecológico de Dunlap et al. (2000).	6 reactivos en escala Likert, elegidos de los 8 que conforman la escala original (1976) y se repiten en la revisión (1990).
	Nivel de conocimientos del individuo sobre energías renovables (qué tanto sabe sobre su disponibilidad, ventajas y grado de utilización en México)	2 reactivos en escala nominal (# de tecnologías conocidas) y ordinal (qué tanto conocimiento tiene)

2	Evaluación de la intención de adoptar la tecnología solar (individual o en colaboración con residentes en misma manzana o colonia) después de ofrecer algún tipo de retroalimentación	2 escalas de intención de adopción en los próximos 2 – 3 años -Adopción individual -Adopción comunitaria
3	Medición del riesgo percibido para la tecnología solar. Las distintas facetas de riesgo se asociaron con distintas barreras: costos de adquisición y mantenimiento de la tecnología, dificultad para la instalación de celdas fotovoltaicas en hogar(cuántas, dónde, cómo) y falta de proveedores confiables para la tecnología	Escala ordinal en la que cada una de las cinco barreras se califica desde no-existente hasta muy alta
4	Datos demográficos Género y nivel socioeconómico fueron establecidos en el diseño del estudio y registrados durante la entrevista	2 escalas ordinales para identificar el rango de edad (5 rangos de 10 años a partir de 25 años) y nivel educativo del participante (5 niveles desde primaria hasta posgrado o especialidad)

Análisis y discusión de resultados

Del total de 48 individuos entrevistados, el rango de edad más frecuente fue el de 25 – 35 años en tanto aquel con el porcentaje más bajo fue para más de 75 años. En cuanto a nivel educativo, el 60% de los entrevistados tuvo grado universitario o superior y ninguno de los respondientes declaró no haber completado su educación básica. Por tanto la muestra es representativa de la población joven y bien educada de habitantes de Toluca. Respecto al nivel de conocimientos sobre energías renovables y en específico energía solar, al menos un 50% de los participantes declaró tener un conocimientos promedio sobre las características generales de esta fuente de energía sustentable; el total de entrevistados reportó haber visto paneles solares instalados en algún domicilio en su vecindario. Este conocimiento básico garantiza que los participantes comprenderán la información contenida en la retroalimentación.

En relación a las barreras percibidas para el uso de la energía solar como fuente de electricidad, la más citada fueron los altos costos para la adquisición y mantenimiento de las celdas fotovoltaicas. La relevancia de otras barreras se describe gráficamente

en la figura 2 en la cual se reporta el porcentaje de entrevistados (eje vertical) que asignó determinado nivel de importancia a las siguientes barreras para la adopción de un sistema de energía solar: altos costos de mantenimiento, proyecto complicado de realizar, falta de empresas proveedoras confiables, dificultades para instalar las celdas en el domicilio, altos costos de adquisición de la tecnología.

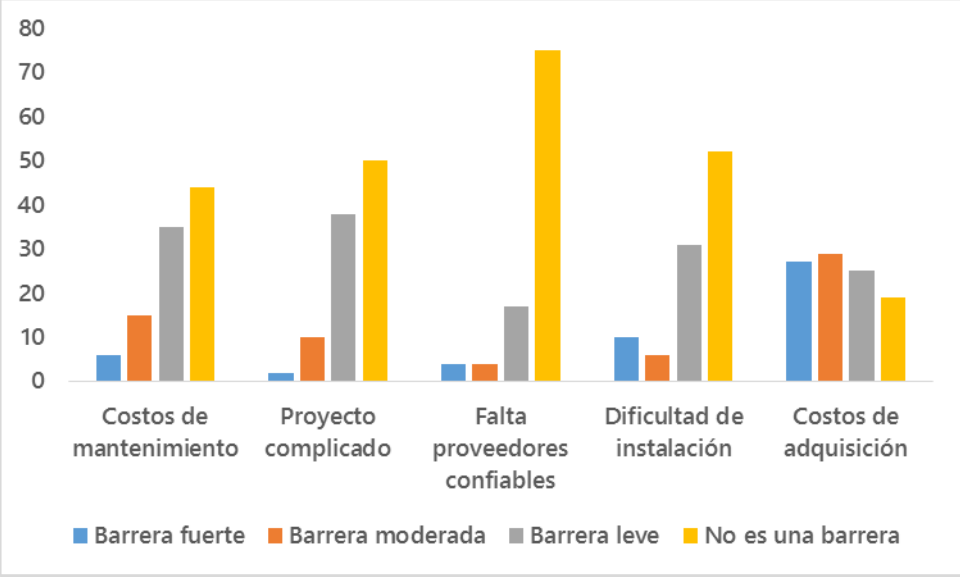


Figura 2. Nivel de importancia asignado a las barreras potenciales para la adopción de sistemas de energía solar para la generación de electricidad para uso doméstico.

A partir de la información de la figura 2 se construyó un índice de riesgo para la adopción de la energía solar que refleja las dimensiones económicas (costos), de efectividad (proyecto complejo y de baja eficiencia dadas las demandas de energía en el domicilio) y de confiabilidad en los proveedores (limitada disponibilidad de empresas proveedores con experiencia). Este índice se construyó mediante el cálculo de un promedio ponderado que agrega los niveles de importancia (1 = no es un barrera hasta 4 = barrera fuerte) asignados a cada barrera ponderados por el índice de importancia que los usuarios actuales de esta tecnología han detectado como relevantes. Las barreras y ponderaciones tomaron como referente la

experiencia de los residentes del estado de Minnesota debido a que la difusión de la tecnología de energía solar en este estado norteamericano está en un estado de avance importante, se han hecho esfuerzos especiales para educar a los ciudadanos sobre las cualidades de ésta y otras fuentes de energía renovable y se cuenta con un mercado de proveedores tecnológicos apropiado (Thiede, 2014). Por tanto las ponderaciones usadas no se basan en percepciones de riesgo sino en la experiencia de individuos que ya utilizan la tecnología solar para generar electricidad en sus domicilios.

La preocupación para el medioambiente fue también expresada como el agregado de las respuestas a los varios reactivos de la multi-escala correspondiente. En vista que la multi-escala utilizada fue una simplificación de la escala Nuevo Paradigma Ecológico (NPE) la cual está compuesta de varias dimensiones – balance de la naturaleza, límites al crecimiento humano y dominio del hombre sobre el medioambiente- se aplicó el análisis factorial recomendado por Dunlap et al. (2000) para determinar su unidimensionalidad. Después de aplicar una rotación varimax, y a pesar de que la escala empleada se simplificó a seis reactivos, éstos se agruparon distintivamente en dos factores que corresponden a las dimensiones “potencial catástrofe ecológica” y “balance con la naturaleza dados sus límites”. Los resultados de este análisis son indicativos de que la preocupación por el medio ambiente es un constructo complejo que cubre varias facetas.

Tabla 2. Identificación de dimensiones subyacentes para el NPE simplificado.

Descripción del reactivo	Factor 1	Factor 2	Comunalidad
La interferencia humana con el medioambiente no producirá un desequilibrio que me afecte directamente	-0.687		0.555
Como ser humano con necesidades por recursos naturales no creo contribuir al abuso del medioambiente		-0.661	0.437
El deterioro del medioambiente no es tan grave, se ha exagerado el problema		-0.768	0.590
El balance de la naturaleza es lo bastante sólido como para resistir el efecto de las actividades humanas	0.563		0.362
Estamos llegando a límite en cuanto a la cantidad de personas que la tierra puede soportar	0.741		0.575

Es importante controlar el crecimiento poblacional e industrial para evitar un desastre ambiental		0.586	0.444
% de varianza explicada	0.280	0.233	0.513

En la última fase del análisis se explicó la intención de adopción de la tecnología de energía solar en términos de las siguientes variables: demográficas (género, nivel socioeconómico, edad y nivel educativo), riesgo asociado a la adopción (índice de importancia asignado a distintas barreras), preocupación sobre una potencial catástrofe ecológica (puntaje factorial del factor 1 del NPE), conciencia sobre el balance en la naturaleza y la limitación de sus recursos (puntaje factorial del factor 2 del NPE) y contenido de la retroalimentación proporcionada al respondiente. Los resultados del Análisis de Covarianza realizado se reportan en las tablas 3 y 4. En estas tablas se evalúa estadísticamente el efecto de cada una de las variables externas no explícitamente controladas (covariables) y de los factores manipulados en el experimento (retroalimentación recibida, género y edad) sobre las dos conductas intencionales. En la tabla 3 la conducta intencional fue el interés manifiesto en adquirir de forma individual un sistema de energía solar para el hogar; en tanto en la tabla 4 la conducta intencional explicada fue el interés manifiesto por adquirir en colaboración con otros residentes un sistema solar para el total de viviendas en la manzana o colonia en la cual se ubica el domicilio del respondiente.

Tabla 3. Análisis de Covarianza para describir la intención de adoptar individualmente un sistema de energía solar

Fuente de variación	gl	Suma de cuadrados	Prueba F	Valor P
Covariables				
Equilibrio natural y recursos	1	0.189	0.13	0.72
Catástrofe ecológica	1	3.355	2.33	0.14
Riesgo percibido	1	0.226	0.02	0.90
Edad	1	3.674	2.59	0.10
Nivel educativo	1	0.010	0.01	0.93
Conocimiento tecnológico	1	3.136	2.18	0.15
Factores				
Retroalimentación	3	1.746	0.40	0.75
Nivel socioeconómico (NSE)	1	5.339	3.71	0.06
Sexo	1	0.886	0.62	0.44
Retroalimentación*NSE	3	11.710	2.71	0.06

Retroalimentación*Sexo	3	8.240	1.91	0.15
NSE * Sexo	1	2.061	1.43	0.24
Error	29	41.773		

Tabla 4. Análisis de Covarianza para describir la intención de adoptar en colaboración un sistema de energía solar

Fuente de variación	gl	Suma de cuadrados	Prueba F	Valor P
Covariables				
Equilibrio natural y recursos	1	0.155	0.18	0.68
Catástrofe ecológica	1	0.645	0.73	0.40
Conocimiento tecnología	1	7.818	8.87	0.00
Riesgo percibido	1	1.749	1.98	0.17
Edad	1	0.782	0.89	0.35
Nivel educativo	1	0.933	1.06	0.31
Factores				
Retroalimentación	3	5.087	1.92	0.15
Nivel socioeconómico (NSE)	1	2.080	2.36	0.14
Sexo	1	0.751	0.85	0.36
Retroalimentación*NSE	3	1.536	0.58	0.63
Retroalimentación*Sexo	3	4.709	1.78	0.17
NSE * Sexo	1	2.281	2.49	0.13
Error	29	25.569		

De acuerdo con los resultados de la tabla 3, las variables que determinan la intención de adoptar la energía solar individualmente son: el nivel de edad del participante (entre mayor su rango de edad mayor la intención de adoptar la tecnología) y su nivel socioeconómico (los individuos clase C- y C tienen menores intenciones de adoptar la tecnología que los de la clase A y B). En cuanto al contenido de la retroalimentación recibida, éste tiene un efecto diferente dependiendo del nivel socioeconómico (NSE) del individuo. Para comprender mejor la naturaleza de esta interacción se elaboró el gráfico de la figura 3. De acuerdo con el gráfico, la retroalimentación tiene un efecto favorable para los individuos de NSE alta (clase 2 = A y B) quienes reaccionan más favorablemente cuando se les describe el ahorro que pueden lograr al generar electricidad en su domicilio con energía solar. En un segundo lugar, la retroalimentación ambiental (reducción de emisiones si se utiliza esta fuente renovable de energía) también favorece la intención de adoptar la tecnología mientras que el incentivo fiscal resulta poco relevante.

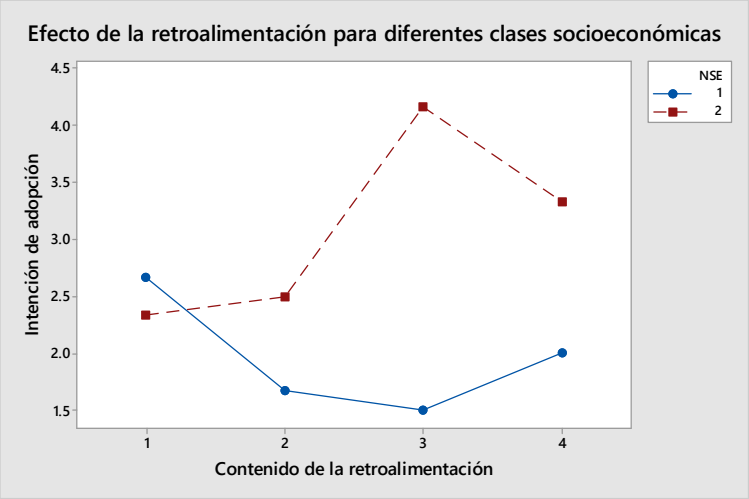


Figura 3. Interacción entre contenido de la retroalimentación y clase socioeconómica

Contenido de la retroalimentación

1 = ninguna
2 = incentivos gubernamental por la adopción de la tecnología solar
3 = ahorros en el consumo de energía
4 = beneficios al medioambiente asociados a la adopción de la tecnología solar

Finalmente, la intención de colaborar con otros residentes para adquirir un sistema de energía solar que pueda utilizarse para generar electricidad de forma conjunta es afectada únicamente por el nivel de conocimiento sobre la tecnología solar con la que cuenta el individuo. Entre mayor este conocimiento, mayor la intención de realizar una compra conjunta. El contenido de la retroalimentación y el NSE no tienen un efecto significante para esta respuesta lo que se atribuye a que el consumidor ya no considera que el costo de adquisición le resultará gravoso pues se distribuirá entre varios residentes. Lo que resulta inesperado es que la retroalimentación ofrecida no tenga ya ningún efecto, lo que implica que el "motivador" para la adopción ya no se asocia a algún tipo de beneficio ya que éste es parte del conocimiento con que cuenta el participante.

Conclusiones y recomendaciones

Este trabajo contribuye a la investigación académica en materia de conductas pro-ambiente al analizar el efecto que diferentes contenidos de retroalimentación sobre los beneficios de una tecnología tienen sobre las decisiones del consumidor.

Esto enriquece el poder de explicación de los modelos de difusión de la tecnología al demostrar que la adopción de una innovación depende no únicamente de la imitación y los referentes de quien ya la adoptó sino también de información externa relevante que pueden proporcionar proveedores, organizaciones gubernamentales y no-gubernamentales.

El análisis estadístico de los datos recolectados permitió verificar que la información (retroalimentación) que recibe el consumidor respecto a los beneficios, ya sea financieros o medioambientales, asociados con el uso de la energía solar para generar electricidad incrementa la intención de adoptar esta fuente de energía. La retroalimentación con mayor influencia sobre la conducta intencional resultó ser el ahorro que representa el empleo de sistemas de energía solar. Este resultado apoya la hipótesis 4 (H4) formulada en esta investigación (ver modelo en figura 1). Sin embargo, el efecto de la retroalimentación sobre la tecnología solar únicamente resultó relevante para los consumidores con nivel socioeconómico alto. Para los residentes de niveles medios (C- y C), la intención de adquirir celdas fotovoltaicas de forma individual no se incrementó con la retroalimentación ya que de entrada la opción de compra es descartada debido a las limitaciones económicas de este segmento de consumidores. Por tanto, la hipótesis de investigación 5 (H5) tuvo apoyo empírico parcial, estableciéndose que a mayor nivel socioeconómico, mayor es la intención de una compra individual para un sistema de energía solar. La edad es también otra característica personal que influye sobre la intención de comprar un sistema de energía solar, a mayor edad mayor es la intención, lo que confirma parcialmente la hipótesis de investigación H6. El conocimiento sobre tecnología solar, la conciencia ambiental, el riesgo percibido para esta tecnología, el sexo y nivel educativo del individuo no influyen en la intención de compra individual de un sistema solar, por lo cual las hipótesis H1, H2 y H3 no tuvieron apoyo empírico.

En el caso de la intención de adquirir la tecnología solar de manera colectiva, el nivel socioeconómico no tuvo un efecto relevante sobre esta conducta intencional puesto que se comparte el gasto de adquisición inicial con otros residentes, es decir H5 no fue validada empíricamente en el caso de esta conducta intencional (compra colectiva). La intención de realizar una compra colectiva resultó favorecida por la

participación en grupos sociales (ej. la asociación de vecinos que espera que sus integrantes compartan proyectos y contribuyan al cuidado de la comunidad) y por el nivel de conocimientos sobre tecnología solar. Se concluye por tanto que la influencia social, que es un componente de la conciencia ambiental, se potencia si los individuos cuentan además con conocimientos sobre las cualidades de las tecnologías renovables, conocimientos que se pueden compartir y enriquecer con los otros residentes. Estos resultados apoyan por tanto las hipótesis H1 y H3.

En resumen, el experimento realizado permite establecer en general que el conocimiento sobre tecnología solar, la conciencia ambiental colectiva, la retroalimentación sobre el uso de tecnología solar, el nivel de ingreso y la edad del individuo influyen en su intención de adquirir sistemas de energía solar. Sin embargo estas variables afectan de forma distinta la intención de la compra individual y la intención de la compra colectiva. Por otra parte, el riesgo asociado con la adquisición de la tecnología solar, el nivel educativo y el sexo del individuo no afectan la intención de adoptar esta tecnología para uso doméstico.

Finalmente, las sugerencias administrativas que derivan de este estudio son tres:

1) Facilitar el acceso a la tecnología solar diseñando esquemas de financiamiento tanto públicos como privados, ya que una de las clases más populares en México (C- y C) está descartando la adopción debido a su presupuesto económico limitado.
2) Ofrecer retroalimentación relevante al consumidor sobre los beneficios económicos (ahorros en energía eléctrica) y medioambientales (reducción de emisiones al ambiente) que representa el uso de tecnología solar para generar electricidad. Esta retroalimentación resulta valiosa una vez eliminada la barrera económica para la adquisición de celdas fotovoltaicas.
3) Promover la instalación de sistemas de energía solar colectivos que puedan ser más fácilmente financiados por los consumidores. Esta promoción incluye identificar individuos con conocimientos sobre tecnologías renovables que puedan figurar como líderes del proyecto (líderes de opinión).

Las extensiones de esta investigación incluyen ampliar la muestra para cubrir un mayor número de zonas residenciales, realizar estudios comparativos por NSE y

también por ciudad, e incluir otros factores que influyen en la conducta tales como la norma moral, los valores bioesféricos y el control percibido sobre la conducta.

Agradecimientos

Las autoras extienden su agradecimiento a María del Pilar Contreras Rivera por su apoyo en el trabajo de campo de esta investigación, como parte de sus actividades del XXVI Verano de la Investigación Científica de la Academia Mexicana de Ciencias.

Referencias

Bagozzi, R. P. y Lee, K. H. (1999). Consumer resistance to, and acceptance of, innovations, in E. J. Arnould y L. Scott (eds.), *Advances in Consumer Research,* vol. 26, Eric J. Arnould and Linda Scott, Provo: Association for Consumer Research, 218–225.

Bass, F. (1969). A new product model for consumer durables, *Management Science, 15* (5), 215-225.

Centro de Investigación para el Desarrollo A. C. [CIDAC] (2013). Renovando el futuro energético de México. Diagnóstico y propuestas para impulsar el desarrollo de las energías renovables del país. Disponible en: http://reddecompetencia.cidac.org/es/uploads/1/Renovando_el_futuro_energe__tico-100913_1.pdf.

Crosno, J. L. y Cui, A. P. A (2014). A multilevel analysis of the adoption of sustainable technology, *Journal of Marketing Theory and Practice, 22* (2), 209–224.

Daim, T. U., Iskin, I. y Ho, D. (2010). Technology forecasting for residential energy management devices, *Foresight*, *13* (6), 70-87.

Dogan, E., Bolderdijk, J. W. y Steg, L. (2013). Making small numbers count: environmental and financial feedback in promoting eco-driving behaviours, *Consumer Policy*, *37*, 413–422.

Dunlap, R. E., Van Liere, K. D., Mertig, A. G. y Jones, R. E. (2000). Measuring endorsement of the New Ecological Paradigm: a revised NEP scale. *Journal of Social Issues, 56* (3), 425-442.

Dunlap, R. y Jones, R. E. (2002). Environmental concern: conceptual and measurement issues, in R. Dunlao y W. Michelson (eds.) *Handbook of Environmental Psychology*, Westport, CT: Greenwood Press, 482–524.

Emi, K., Bristow, D. y Kennedy, C.A. (2009). Evaluation of region-specific residential energy systems for GHG reductions: case studies in Canadian cities, *Energy Policy*, *37* (4), 1257-66.

Hoffman, A. y Henn, R. (2008). Overcoming the social and psychological barriers to green building, *Organization and Environment, 21* (4), 390–419.

Kiravu, C., Oladiran, M. T. y Yanev, K. (2014). Modeling of technology adoption in Botswana*, International Journal of Energy Sector Management*, *8* (2), 198-229.

Kounetas, K. and Tsekouras, K. (2008). The energy efficiency paradox revisited through a partial observability approach, *Energy Economics*, *30* (5), 2517-2536.

Ram, S. y Sheth, J. N. (1989). Consumer resistance to innovations: the marketing problem and its solutions, *Journal of Consumer Marketing, 6* (2), 5–14.

Ruiz-Jaimes, E. (Marzo 12, 2014). Energías renovables, el rumbo para México. El Economista. Disponible en: http://eleconomista.com.mx/entretenimiento/2014/03/12/energias-renovables-rumbo-mexico.

Secretaría de Economía (2013). Energías renovables. México, DF: Promexico. Disponible en: http://mim.promexico.gob.mx/work/sites/mim/resources/LocalContent/42/2/130726_DS_Energias_Renovables_ES.pdf.

Sheth, J. N. (1981). Psychology of innovation resistance: the less developed concept in diffusion research, *Research in Marketing, 4* (3), 273–283.

Solar Energy Industries Association. *Solar Market Insight Report 2015 Q1*. Disponible en: http://www.seia.org/research-resources/solar-market-insight-report-2015-q1.

Studer, I. (2014). Energías renovables para la competitividad de México. México, DF: Instituto Global para la Sostenibilidad de EGADE Business School, Tecnológico de Monterrey.

Thiede, D. (2014). *Exploring the power of consumer attitudes & actions on the adoption of solar and wind energy in Minnesota*. Minneapolis-St Paul, MN: University of Minnesota School of Journalism & Mass Communication.

USA Energy Information Administration [EIA] (February, 2016). Monthly energy review. Independent statistics and analysis. Disponible en: http://www.eia.gov/totalenergy/data/monthly/pdf/mer.pdf.

Zhang, T., Gensler, S. y and Garcia R. (2011). A study of the diffusion of alternative fuel vehicles: an agent-based modeling approach, *Journal of Product and Innovation Management, 28* (2), 152–168.

Redes sociales como gestoras del conocimiento en ciencias exactas

Irma Leticia Chávez Márquez
Liliana Álvarez Loya
José Gerardo Reyes López

Resumen

Es relevante la gestión del conocimiento en el área de ciencias exactas, con lo cual contribuyen las redes sociales. El objetivo del trabajo de investigación fue determinar la relación entre el uso de las redes sociales y la gestión del conocimiento en las ciencias exactas en estudiantes universitarios. El trabajo de investigación se desarrolló en la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH). El diseño de la investigación fue no experimental, con un enfoque descriptivo y correlacional; transeccional. La variable independiente fue el uso de redes sociales y la variable dependiente gestión del conocimiento. Las preguntas sobre las variables consideradas fueron validadas por el coeficiente alfa de Cronbach, con un valor de 0.725; obteniendo la relación entre variables mediante la prueba Chi cuadrada de Pearson. Los resultados indican que las redes sociales sirven como gestoras del conocimiento dentro de las ciencias exactas en estudiantes universitarios. Se encontró relación entre las variables consideradas. El análisis realizado indica que al utilizar los alumnos las diferentes redes sociales en clase y en actividades relacionadas con ella, están gestionando su conocimiento dentro de las ciencias exactas. El dispositivo más utilizado para acceder a alguna red social en clase es el teléfono celular. La red social que utiliza la mayoría de los alumnos es WhatsApp, seguida de Facebook y en tercer lugar se encuentra YouTube.

Palabras clave: Redes sociales, conocimiento.

Introducción

La gestión del conocimiento es fundamental para el desarrollo de una sociedad, por lo cual es importante la implementación de estrategias que faciliten el conocimiento, siendo esto de vital importancia en áreas como lo son las ciencias exactas, ya que

históricamente han sido un reto dentro de la mayoría de los estudiantes universitarios. Una estrategia que puede contribuir al logro de un adecuado conocimiento en estas áreas son las redes sociales, las cuales están presentes en todas las áreas, incluido el sector educativo, de donde surge la importancia de evaluar el papel que estas juegan en la adquisición de conocimiento de las ciencias exactas. En la actualidad, el uso de las redes sociales se ha generalizado, acentuándose en gran medida en los jóvenes, que pertenecen a una generación nativa de la tecnología. El recurrir a dispositivos móviles en el país ha aumentado de manera exponencial y se ha convertido en parte del entorno cotidiano.

Se tiene cada vez un mayor acceso a internet a través de dispositivos móviles, como lo muestran las cifras; incluso, es mayor que desde computadoras de escritorio. Existe una cifra superior a 6 500 millones de móviles en manos de los usuarios, y muy pronto habrá en el mercado más de diez mil millones de unidades móviles, cantidad por arriba de la población mundial (Sandoval-Almazán, Romero-Romero y Heredia-Rodríguez, 2013).

A través de los datos presentados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en México, al analizar los años 2012 y 2013, se puede observar que los usuarios de computadoras de escritorio van a la baja en porcentaje, mientras que la computadora portátil se mantiene estable y el teléfono celular ha reportado un crecimiento acelerado.

Cuadro 1. Equipo principal utilizado para conectarse a Internet

Equipo de conexión a Internet	2012 Por ciento	2013 Por ciento	2014 Por ciento
Computadora de escritorio	75.4	78.2	73.5
Computadora portátil (laptop)	22.8	34.3	34.6
Teléfono celular, iPhone o similar	1.5	9.5	19.8

Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Geografía , 2015)

Antecedentes

Es importante para el desarrollo de la educación el grado de capacitación de los egresados de universidades, con un conocimiento adquirido en base a estrategias efectivas, que faciliten el desarrollo de los alumnos en todas las áreas, incluyendo a las ciencias exactas.

El uso de las redes sociales por parte de algunos maestros en las materias del área de ciencias exactas en la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) se inició en base a elevados índices de reprobación en estas áreas, pretendiendo obtener un mayor rendimiento académico en las mismas mediante el uso de redes sociales que sirviera como soporte a la clase presencial. El uso de las redes sociales puede ayudar a los alumnos al control de su aprendizaje, y por otra parte le permite al docente desarrollar estrategias que contribuyan a ello.

El total de los alumnos de la FCA cuentan con acceso a internet, ya sea desde la facultad en los laboratorios habilitados para ello, o bien desde su domicilio particular, así como con el uso de aparatos móviles con acceso a internet; con lo cual se facilita el trabajo por medio de redes sociales en las materias que hacen uso de ella fuera de clase como complemento de las mismas.

Se ha incrementado en gran medida el uso de las herramientas que facilita la web 2.0, por lo cual las universidades necesitan incorporar estas herramientas y el aprendizaje cooperativo que se articula con las redes sociales. La finalidad principal en el uso de redes sociales con fines didácticos, es aumentar la eficacia en los cursos de materias consideradas complejas por parte de los estudiantes, las cuales presentan altos índices de reprobación.

En México los principales usos que se le da por parte de los usuarios al Internet, el INEGI presenta datos de los años 2012 al 2014; en donde se puede observar que para obtener información y para apoyar a la educación/capacitación, el porcentaje de

usuarios ha crecido en términos moderados, con un 7.7 y 5.6% respectivamente; sin embargo, en 2012 no se tenía un porcentaje registrado para acceder a las redes sociales y en 2014 el porcentaje fue del 36.7%, lo cual muestra el acelerado crecimiento en el uso de éstas.

Cuadro 2. Usuarios de Internet por principales usos en México

Tipo de uso	2012 Por ciento	2013 Por ciento	2014 Por ciento
Para obtener información	59.7	64.3	67.4
Para apoyar la educación/capacitación	31.1	35.1	36.7
Para acceder a redes sociales	ND	34.5	39.6

Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Geografía , 2015)

Marco Teórico

Entornos gestores del conocimiento y el uso de redes sociales

Se debe ser capaz de poner la educación por delante de los medios, o sea, insertar y aprovechar adecuadamente las distintas aplicaciones de la web actual en la enseñanza, y así crear entornos abiertos, multimodales y contextuales, que realmente potencien el aprendizaje colectivo. (Sotomayor García, 2010)El profesorado debe potenciar el diseño y elaboración de entornos sociales virtuales interactivos, en los cuales el verdadero protagonista de los procesos formativos sea el estudiante, y él un dinamizador de procesos de reflexión didáctica y generador de acciones sociales innovadoras.(Meso Ayerdi, Pérez Dasilva, & Mendiguren Galduspin, 2011)

En cualquier etapa de la historia de la educación se han utilizado recursos que acompañan el desarrollo de las actividades educativas y a cada cual se le ha dado el enfoque en función de las necesidades sociales imperantes del momento y se observa desde siempre han existido estrategias de comunicación y uso de los materiales didácticos que han formado ciudadanos capaces de enfrentarse al mundo, necesariamente el sistema educativo ha adoptado las herramientas tecnológicas que

se han vuelto indispensables para el funcionamiento de la vida en sociedad, las actualizaciones a los planes y programas de estudio se ajustan a los cambios tecnológicos para formar a sus alumnos con las competencias necesarias para enfrentarse a los retos de una vida que ha hecho de la tecnología su principal base.(Canales Arias, 2011)

Es necesaria la modificación de los roles tanto de profesores como de estudiantes, con adaptación de nuevas estrategias de enseñanza y aprendizaje que incluyan la web 2.0 y sus diversas herramientas, lo cual vendrá a cambiar prácticas educativas, como las redes sociales que se han convertido en una herramienta que fomenta el aprendizaje colaborativo con intercambio de información que fomenta la cooperación. (Islas Torres & Carranza Alcántar, 2011)

El rol del profesor debe ser el de un guía y coordinador de tareas en el entorno de la clase, a la vez que un experto en manejar adecuadamente las competencias de aprendizaje colaborativo y el dominio de entornos 2.0. Sin embargo, para que el aprendizaje colaborativo sea exitoso es fundamental que se den las condiciones idóneas: recursos tecnológicos, posibilidad de interacción entre los sus usuarios, objetivos similares. Por otra parte, también es fundamental saber enseñar a los alumnos a trabajar en equipo, algo que además les será esencial en su futuro profesional.(García Sans, 2008)

Facebook y la gestión del conocimiento

Actualmente, se establecen nuevos contactos a través de las redes sociales con personas con los mismos intereses, gustos o ideales, pudiendo emplear la atracción por las nuevas tecnologías para mejorar el proceso de aprendizaje. Mediante el uso de redes sociales, se pueden formar grupos de trabajo de enormes dimensiones, proporcionando mayor interactividad entre estudiantes de una misma asignatura y creando un ambiente de trabajo con el que se encuentran ampliamente familiarizados. Ha quedado demostrado que mediante la colaboración e interacción en Facebook, independientemente del tipo de aprendizaje que posea un alumno, se pueden mejorar sus resultados. Así pues, a pesar de que las redes sociales como

Facebook no fueron diseñadas para este fin, se pueden adaptar perfectamente al proceso de enseñanza-aprendizaje adecuando los materiales y tareas a realizar y posibilitando una mejora en el rendimiento de los estudiantes. Existen varios factores clave para mejorar el rendimiento de los alumnos, como son la colaboración e interacción con otros estudiantes. (Saquete, Garrigós, Mazón, Vázquez, & Izquierdo, 2011)

Incluso careciendo de una auténtica orientación hacia los proyectos colaborativos (no es esa la vocación original de Facebook), la altísima implantación de la red, su conectividad externa, el enriquecimiento exponencial de los proyectos abiertos, los innovadores enfoques del aprendizaje a los que es capaz de prestar soporte y su capacidad para fomentar el aprendizaje inclusivo hacen de Facebook una opción digna de considerarse seriamente a la hora de plantear experiencias de trabajo colaborativo en línea.(Llorens Cerdá & Capdeferro Planas, 2011)

Facebook podría convertirse en un complemento interesante de la docencia si su uso se gestiona de la forma adecuada en las aulas. De hecho, el potencial de las redes sociales como recursos tecnológicos en la docencia universitaria se está estudiando desde diversas experiencias docentes con el fin de valorar su efectividad. Este tipo de plataformas virtuales de interacción social pueden emplearse como herramientas que fomenten las habilidades y competencias del alumnado, de modo que fortalezcan el camino hacia un aprendizaje eficaz y colaborativo.(Mendiguren, Meso, & Pérez Dasilva, 2012)

Los estudiantes son conscientes del uso de Facebook para el aprendizaje y lo utilizan en primer lugar como apoyo social, también ofrece muestras de intercambio práctico de información, aprendizaje de tecnología, auto-evaluación, apoyo emocional, organización de grupos de trabajo y comunicación con los profesores. Con el uso de Facebook, los estudiantes adquieren competencias relacionales y vinculación de capital social, pues mantienen una amplia red de lazos débiles, capaz de generar relaciones más profundas con apoyo emocional y fuentes de unión. Los

estudiantes perciben una conexión entre el uso de Facebook y el conocimiento y destrezas que ellos pensaban que sus profesores valoran en la escuela.(Erjavec, 2013)

Beneficios en el uso de redes sociales

Se ha incrementado el uso de las plataformas de redes sociales de Twitter y Facebook por los estudiantes de Administración de Empresas y de Informática Administrativa, y han desplazado al resto de las plataformas. Paradójicamente, los alumnos de Administración de Empresas entrevistados tienen mayor uso de estas plataformas que los de Informática Administrativa, quienes, por su orientación profesional, parecerían más proclives a tener contacto con estas redes sociales. Ha aumentado la explicación de conceptos, el intercambio de datos y la realización de trabajos o proyectos finales utilizando estas redes sociales por parte de los estudiantes; esto es consistente con la revisión de la literatura. (Sandoval-Almazán, Romero-Romero, & Heredia-Rodríguez, 2013)

Algunos de los beneficios que nos puede aportar una red social creada para trabajar con los alumnos:

• Permite centralizar en un único sitio todas las actividades docentes, profesores y alumnos de un centro educativo. • Aumento del sentimiento de comunidad educativa para alumnos y profesores debido al efecto de cercanía que producen las redes sociales. • Mejora del ambiente de trabajo al permitir al alumno crear sus propios objetos de interés, así como los propios del trabajo que requiere la educación. • Aumento en la fluidez y sencillez de la comunicación entre profesores y alumnos. • Incremento de la eficacia del uso práctico de las TIC, al actuar la red como un medio de aglutinación de personas, recursos y actividades. Sobre todo cuando se utilizan las TIC de forma generalizada y masiva en el centro educativo. • Facilita la coordinación y trabajo de diversos grupos de aprendizaje (clase, asignatura, grupo de alumnos de una asignatura, etc.) mediante la creación de los grupos apropiados. • Aprendizaje del comportamiento social básico por parte de los alumnos: qué puedo decir, qué puedo hacer, hasta dónde puedo llegar, etc. La web social, y por extensión las redes sociales, marcan un antes y un después en la manera de distribuir la

información y de comunicarnos con nuestros allegados y no tan cercanos a nosotros.(Naso, Balbi, Di Grazia, & Peri, 2012)

Se sugiere a los profesores hacer un análisis de la situación que desean mejorar e identificar si las redes sociales son una buena opción; de ser así, aprovechar al máximo las capacidades y cobertura de estas, para que las generaciones de estudiantes que se encuentran en este momento en las escuelas, puedan tener acceso a contenidos y herramientas que les ayuden a lograr sus objetivos de aprendizaje y a egresar mucho mejor preparados.(Valenzuela Argüelles, 2013)

Objetivo

Determinar la relación entre el uso de las redes sociales y la gestión del conocimiento en las ciencias exactas en estudiantes universitarios.

Metodología

El trabajo de investigación se desarrolló en la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH). El diseño de la investigación fue no experimental. El enfoque de esta investigación fue de carácter descriptivo y correlacional. Fue una investigación transeccional, de febrero a junio de 2015. La hipótesis planteada fue que las redes sociales sirven como gestoras del conocimiento dentro de las ciencias exactas en estudiantes universitarios. La información fue procesada mediante el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Science) Statistics de IBM.

La metodología utilizada se realizó en base a la planteada por Islas Torres & Carranza Alcántar(2011). Se utilizó un cuestionario con 14 preguntas cerradas en cuanto al uso de las redes sociales dentro y fuera del salón de clase, su interacción con compañeros de clase y su uso académico.

Indicadores de las variables consideradas

Cuadro 3. Variables e indicadores

Uso de Redes sociales	Gestión del conocimiento
Uso de redes sociales en clase	Realizar trabajos en clase con redes sociales
Compartir trabajos y tareas mediante redes sociales	Explicar temas, trabajos y tareas en clase mediante redes sociales
Explicar temas, trabajos y tareas con redes sociales fuera de clase	Realizar trabajos en clase con redes sociales
Facilidad para la elaboración de trabajos y tareas mediante redes sociales	Elaboración de trabajos y tareas mediante redes sociales

Prueba Chi cuadrada de Pearson

Basándose en las respuestas obtenidas a las preguntas sobre el uso de redes sociales, se realizó una prueba Chi cuadrada de Pearson para verificar la relación entre variables, uso de las redes sociales y gestión del conocimiento mediante sus indicadores.

Validación del instrumento de medición

Con base en los resultados obtenidos en el cuestionario, se realizó una prueba Chi cuadrada entre las 5 preguntas que se referían a:uso de las redes sociales dentro de clase, compartir información de trabajos o tareas por medio redes sociales, realizar trabajos o tareas con una red social, explicar algún trabajo o tema de la materia por medio de una red social y si el uso de una red social le facilita el trabajo o tarea de la materia; estas preguntas fueron validadas por el coeficiente alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor de 0.725.

Cuadro 4. Coeficiente alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.725	5

Con base al número de alumnos inscritos en tres materias de ciencias exactas: Estadística y Métodos Cuantitativos para la Toma de Decisiones 1 y 2, donde hay alumnos inscritos de todas las carreras que ofrece la FCA, que son Licenciado en Administración de Empresas (LAE), Contador Público (CP), Licenciado en Administración Financiera (LAF), Licenciado en Administración Gubernamental (LAG) y Licenciado en Administración de Tecnologías de la Información y Comunicación (LATIC); se tomó una muestra de 140 alumnos, considerando únicamente a los alumnos inscritos en grupos donde el profesor les permite el uso de los dispositivos móviles dentro de la clase y que a su vez puedan acceder a alguna red social. Se realizó un muestreo aleatorio para la aplicación del cuestionario.

Cuadro 5. Alumnos por carrera y materia

Tabla de contingencia CARRERA * MATERIA Recuento					
		MATERIA			Total
		EST	MC1	MC2	
CARRERA	CP	15	24	0	39
	LAE	17	19	22	58
	LAF	10	18	0	28
	LAG	5	5	3	13
	LATIC	0	2	0	2
Total		47	68	25	140

Resultados

Dentro de los resultados encontrados, estos se presentan de acuerdo al análisis realizado a las preguntas consideradas en el cuestionario. Del total de alumnos de la muestra, 99% hacen uso de alguna o varias redes sociales.

Análisis descriptivo

Del 99% de los alumnos que indicaron utilizar de manera cotidiana las redes sociales, la red social más utilizada es Whats App, seguida de Facebook y en tercer lugar Youtube, como se muestra en la tabla.

Cuadro 6. Porcentaje de uso de redes sociales por alumnos

RED SOCIAL	WHATS APP	FACEBOOK	YOUTUBE	INSTAGRAM	TWITTER	OTRA RED
PORCENTAJE DE USO	97%	89%	71%	36%	25%	17%

Respecto a la frecuencia con la cual utilizan redes sociales en clase, la mayoría (60%) expresó que lo hace frecuentemente o mucho, como se puede observar en la tabla.

Cuadro 7. Uso de redes sociales en clase por materia

Tabla de contingencia USOCLASE * MATERIA

Recuento

		MATERIA			Total
		EST	MC1	MC2	
USOCLASE	FRECUENTE	17	18	14	49
	MUCHO	12	18	5	35
	POCO	1	4	1	6
	REGULAR	17	28	5	50
Total		47	68	25	140

Al considerar el dispositivo utilizado para acceder a las redes sociales durante la clase, la mayoría lo hace desde su teléfono celular, independientemente de la frecuencia con la cual lo realiza; muy pocos alumnos manifestaron utilizar otro dispositivo, ya sea computadora portátil o tableta, como lo muestra la tabla.

Cuadro 8. Dispositivo utilizado para acceder a redes sociales en clase

Tabla de contingencia USOCLASE * DISPOSITIVO

Recuento

		DISPOSITIVO					Total
		COMP	NO	TAB	TEL	VARIOS	
USOCLASE	FRECUENTE	2	0	2	42	3	49
	MUCHO	2	0	1	29	3	35
	POCO	0	3	0	3	0	6
	REGULAR	0	0	0	50	0	50
Total		4	3	3	124	6	140

Se observa relación entre el uso de redes sociales en clase y facilitar la realización de trabajos y tareas.

Cuadro 9. Uso de redes sociales en clase como facilitadoras para la realización de trabajos o tareas

Tabla de contingencia USOCLASE * FACILITATRTA

Recuento

		FACILITATRTA				Total
		FRECUENTE	MUCHO	POCO	REGULAR	
USOCLASE	FRECUENTE	5	32	1	11	49
	MUCHO	5	28	0	2	35
	POCO	2	2	1	1	6

	REGULAR	8	26	4	12	50
Total		20	88	6	26	140

Relación entre variables

Redes sociales vs gestión del conocimiento

También existe una relación entre las variables uso de redes sociales en clase y realizar trabajos o tareas utilizando alguna red social; por lo tanto se observa que a mayor uso en clase de las redes sociales, mayor uso de las redes sociales para la elaboración de trabajos y tareas. Lo anterior se comprueba mediante la prueba Chi cuadrada.

Cuadro 10. Relación entre el uso de redes sociales en clase y su uso para elaborar trabajos en clase con redes sociales

Tabla de contingencia USOCLASE * TRABAJOSRS

Recuento

		TRABAJOSRS				Total
		FRECUENTE	MUCHO	POCO	REGULAR	
USOCLASE	FRECUENTE	23	5	6	15	49
	MUCHO	15	12	1	7	35
	POCO	1	0	4	1	6
	REGULAR	13	6	5	26	50
Total		52	23	16	49	140

Cuadro 11. Prueba Chi cuadrada a la relación entre el uso de redes sociales en clase y su uso para elaborar trabajos en clase con redes sociales

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39.065[a]	9	.000
Razón de verosimilitudes	31.388	9	.000
N de casos válidos	140		

Mediante la prueba Chi cuadrada se validó la relación existente entre el uso de redes sociales en clase y explicar a alguien temas, trabajos o tareas referentes a la clase mediante una red social.

Se estableció relación entre el uso de redes sociales en clase y explicar temas, trabajos y tareas mediante el uso de redes sociales; lo cual fue validado mediante la prueba Chi cuadrada.

Cuadro 12. Relación entre el uso de redes sociales en clase y su uso para explicar temas, trabajos y tareas

Tabla de contingencia USOCLASE * EXPLICARRS Recuento						
		EXPLICARRS				Total
		FRECUENTE	MUCHO	POCO	REGULAR	
USOCLASE	FRECUENTE	15	15	5	14	49
	MUCHO	11	17	1	6	35
	POCO	1	1	3	1	6

	REGULAR	16	8	6	20	50
Total		43	41	15	41	140

Cuadro 13. Prueba Chi cuadrada a la relación entre el uso de redes sociales en clase y su uso para explicar temas, trabajos y tareas

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23.038[a]	9	.006
Razón de verosimilitudes	19.924	9	.018
N de casos válidos	140		

Se observa una relación entre compartir trabajos y tareas mediante redes sociales y el realizar trabajos en clase con las redes sociales; verificándolo con la prueba Chi cuadrada.

Cuadro 14. Relación entre compartir trabajos y tareas mediante redes sociales y realizar trabajos en clase con redes sociales

Tabla de contingencia COMPARTERS * TRABAJOSRS

Recuento

		TRABAJOSRS				Total
		FRECUENTE	MUCHO	POCO	REGULAR	
COMPARTERS	FRECUENTE	17	7	3	9	36
	MUCHO	19	14	2	10	45
	POCO	2	0	5	2	9
	REGULAR	14	2	6	28	50
Total		52	23	16	49	140

Cuadro 15. Prueba Chi cuadrada de la relación entre compartir trabajos y tareas y realizar trabajos en clase con redes sociales

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42.664[a]	9	.000
Razón de verosimilitudes	37.742	9	.000
N de casos válidos	140		

El hecho de compartir trabajos y tareas mediante redes sociales, está relacionado con explicar trabajos y tareas por medio de redes sociales, como lo avala la prueba Chi cuadrada.

Cuadro 16. Relación entre compartir trabajos y tareas mediante redes sociales y explicar trabajos y tareas mediante redes sociales

Tabla de contingencia COMPARTERS * EXPLICARRS Recuento						
		EXPLICARRS				Total
		FRECUENTE	MUCHO	POCO	REGULAR	
COMPARTERS	FRECUENTE	13	9	2	12	36
	MUCHO	10	25	3	7	45
	POCO	3	0	5	1	9
	REGULAR	17	7	5	21	50
Total		43	41	15	41	140

Cuadro 17. Prueba Chi cuadrada a la relación entre compartir trabajos y tareas mediante redes sociales y explicar trabajos y tareas mediante redes sociales

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44.418[a]	9	.000
Razón de verosimilitudes	38.265	9	.000
N de casos válidos	140		
a. 6 casillas (37.5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .96.			

Se puede establecer la relación entre compartir trabajos y tareas mediante redes sociales con facilitar la realización de ellos mediante las redes sociales, también se les realizó la prueba Chi cuadrada, confirmando lo ya expuesto.

Cuadro 18. Relación entre compartir trabajos y tareas mediante redes sociales y facilidad para realizar trabajos y tareas utilizando redes sociales

Tabla de contingencia COMPARTERS * FACILITATRTA Recuento						
		FACILITATRTA				Total
		FRECUENTE	MUCHO	POCO	REGULAR	
COMPARTERS	FRECUENTE	6	20	0	10	36
	MUCHO	2	39	1	3	45
	POCO	1	3	3	2	9
	REGULAR	11	26	2	11	50
Total		20	88	6	26	140

Cuadro 19. Prueba Chi cuadrada a la relación entre compartir trabajos y tareas mediante redes sociales y facilidad para realizarlos utilizando redes sociales

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)

Chi-cuadrado de Pearson	37.066[a]	9	.000
Razón de verosimilitudes	29.693	9	.000
N de casos válidos	140		

Además se corroboró la existencia de una relación entre el explicar temas, trabajos y tareas utilizando redes sociales con la facilidad adquirida para elaborar trabajos y tareas mediante redes sociales. Estableciendo una relación mediante la prueba Chi cuadrada.

Cuadro 20. Relación entre explicar temas, trabajos y tareas con redes sociales y facilidad para la elaboración de trabajos y tareas mediante redes sociales

Tabla de contingencia EXPLICARRS * FACILITATRTA

Recuento

		FACILITATRTA				Total
		FRECUENTE	MUCHO	POCO	REGULAR	
EXPLICARRS	FRECUENTE	5	25	1	12	43
	MUCHO	1	36	0	4	41
	POCO	6	5	3	1	15
	REGULAR	8	22	2	9	41
Total		20	88	6	26	140

Cuadro 21. Prueba Chi cuadrada a la relación entre explicar temas, trabajos y tareas con redes sociales en clase y facilidad para la elaboración de trabajos y tareas mediante redes sociales

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)

Chi-cuadrado de Pearson	34.761[a]	9	.000
Razón de verosimilitudes	32.733	9	.000
N de casos válidos	140		

Gestión del conocimiento vs redes sociales

Finalmente se estableció también una relación entre realizar trabajos en clase utilizando redes sociales, con el hecho de que se facilita la elaboración de trabajos y tareas mediante el uso de redes sociales; corroborándolo con la prueba Chi cuadrada.

Cuadro 22. Relación entre realizar trabajos con redes sociales en clase y facilidad para la elaboración de trabajos y tareas mediante redes sociales

Tabla de contingencia TRABAJOSRS * FACILITATRTA

Recuento

		FACILITATRTA				Total
		FRECUENTE	MUCHO	POCO	REGULAR	
TRABAJOSRS	FRECUENTE	5	36	0	11	52
	MUCHO	2	19	0	2	23
	POCO	4	8	3	1	16
	REGULAR	9	25	3	12	49
Total		20	88	6	26	140

Cuadro 23. Prueba Chi cuadrada a la relación entre realizar trabajos con redes sociales en clase y facilidad para la elaboración de trabajos y tareas mediante redes sociales

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21.468[a]	9	.011
Razón de verosimilitudes	21.586	9	.010
N de casos válidos	140		

La relación encontrada entre explicar temas, trabajos y tareas mediante redes sociales, es positiva con respecto a que se facilita elaborar trabajos y tareas mediante redes sociales, como lo avala la prueba Chi cuadrada.

Conclusiones

Se desprende del análisis de los resultados obtenidos que la hipótesis planteada se acepta, donde las redes sociales sirven como gestoras del conocimiento dentro de las ciencias exactas en estudiantes universitarios.

El análisis realizado indica que al utilizar los alumnos las diferentes redes sociales en clase y en actividades relacionadas con ella, están gestionando su conocimiento dentro de las ciencias exactas. El 99% de los alumnos utilizan alguna o varias redes sociales. La mayoría de los alumnos que les permiten utilizar redes sociales dentro de sus clases, han recurrido a las redes sociales en clase; comparten información de sus trabajos o tareas; realizan trabajos dentro de clase; han explicado algún tema, trabajo o tarea; les facilita el llevar a cabo un trabajo o tarea mediante redes sociales mucho o frecuentemente.

Además se encuentra relación entre las variables consideradas, por lo cual se puede concluir que el hecho de utilizar redes sociales dentro de las clases de ciencias exactas, favorece la utilización de redes sociales en todas las actividades relacionadas con la asignatura de la cual se trate, por lo tanto se realiza una gestión del conocimiento mediante esta herramienta.

El dispositivo más utilizado para acceder a alguna red social en clase es el teléfono celular. La red social que utiliza la mayoría de los alumnos es WhatsApp, en casi 100%, seguida de Facebook, con más de 80%; en tercer lugar se encuentra YouTube, con más de 70% de alumnos que la utilizan.

Recomendaciones

La recomendación desprendida de este trabajo de investigación es utilizar las redes sociales como estrategia de apoyo dentro de las materias de ciencias exactas con alumnos universitarios, para que sirvan como gestoras del conocimiento, en áreas que presentan muy frecuentemente un alto grado de dificultad para los alumnos.

Dado que el dispositivo más frecuentemente utilizado por los alumnos es el teléfono celular, deben implementarse estrategias didácticas que utilicen las redes sociales más conocidas por los alumnos, como son el WhatsApp, Facebook y Youtube.

Se recomienda también continuar con líneas de investigación que contribuyan al conocimiento respecto al tema tratado, tanto en los resultados obtenidos a largo plazo con la implementación formal del uso de redes sociales, como con las posibles problemáticas u obstáculos generados de su uso, tanto en docentes a cargo de las materias como en los mismos estudiantes universitarios.

Referencias

Abarca Araya, S. (2013). Las redes sociales como instrumento de mediación pedagógica: alcances y limitaciones. *Revista Actualidades Investigativas en Educación, Vol. 13, No. 2*, 1-18.

Ángeles Mancilla, A. (2012). Planes estratégicos integrales para la incorporación y uso de las TIC: claves para administrar el cambio. *Apertura, Vol. 4, No. 1*.

Bower, M., & Sturman, D. (2015). What are the educational affordances of wearable technologies? *Computers & Education, Vol. 88*, 343-353.

Bravo R., M. (2012). Aspectos conceptuales sobre la innovación y su financiamiento. *Análisis Económico*, 25-46.

Campos Freire, F. (2008). La investigación y gestión de las redes sociales digitales. *Revista Latina de Comunicación Social, No. 63*, 287-293. doi:10.4185/RLCS-63-2008-767-287-293

Canales Arias, E. (2011). *El uso de las redes sociales para el desarrollo de competencias en educación básica.* Obtenido de Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa : http://red.ilce.edu.mx/sitios/revista/e_formadores_ver_11/articulos/evelia_ver11.pdf

Canales G., R. A., & Vergara G., R. (2013). Propuesta metodológica para el estudio de incubadoras de empresas a partir de los enfoques Análisis de Redes Spcoañes (ARS) y redes de conocimiento: el caso de las incubadoras de la UAEMex. *Acta Universitaria, Vol. 23, Núm. 2*, 5-15.

Cantarero S., S., Sanchis P., J., & Comeche M., J. (2011). El papel del agente de desarrollo local en la creación de empresas en el contexto del desarrollo local. El caso valenciano. *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*.

Correa Aramburo, Á. M., & Gómez Cardona, L. M. (2013). Actitud y adopción tecnológica en los docentes del Colegio de San José de La Salle de la ciudad de Medellín. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte, Núm. 39*, 17-32.

De Castro, A. E., Cantillo Oliveros, M. O., Carbonó Truyó, V. I., Robles, H. S., Díaz Plaza, D., Guerra Flórez, D., . . . Álvarez, S. (2014). Comprensión lectora y TIC en la universidad. *Apertura, Vo. 6, No. 1*.

De Haro, J. J. (2 de Febrero de 2010). *Educativa*. Recuperado el 22 de Marzo de 2015, de Herramientas para una Educación 2.0: http://bit.ly/HerrEducacion20

Domingo, M., & Marqués, P. (2011). Aulas 2.0 y uso de las TIC en la práctica docente. *Comunicar, Vol. XIX, No. 7*, 169-175.

Eddine Toudert, D. (2014). Aprovechamiento de las TIC en México: un aproximación empírica a través del uso de microdatos y la aplicación de la modelación PLS. *Apertura, Vol. 6, No. 1*.

Erjavec, K. (2013). Aprendizaje informal a través de Facebook entre alumnos eslovenos. *Comunicar, No. 41, Vol. XXI, Revista Científica de Comunicación*, 117-126.

García Sans, A. (2008). Las redes sociales como herramientas para el aprendizaje colaborativo: Una experiencia con Facebook. *Revista RE - Presentaciones. Periodismo, Comunicación y Sociedad, Año 2, Núm. 5*, 49-59.

García V., T., & Mulero M., E. (2007). Medida de los factores claves del exito de la I+D: el constructo y sus dimensiones. *Cuadernos de Economía y Direccción de la Empresa*, 16-47.

Gutiérrez, A., Palacios, A., & Torrego, L. (2010). Tribus digitales en las aulas universitarias. *Comunicar, Vo. XVII, No. 34*, 173-181.

INEGI. (20 de Marzo de 2015). Obtenido de www.inegi.org.mx: http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=19007

Instituto Nacional de Estadística y Geografía . (8 de Marzo de 2015). *www.inegi.org.mx*. Obtenido de http://www3.inegi.org.mx/sistemas/tabuladosbasicos/tabdirecto.aspx?s=est&c=33628

Islas Torres, C. (2014). El B-learning: un acercamiento al estado del conocimiento en Iberoamérica, 2003-2013. *Apertura, Vol. 6, No. 1*.

Islas Torres, C., & Carranza Alcántar, M. d. (2011). Uso de las redes sociales como estrategias de aprendizaje. ¿Transformación educativa? *Apertura, Vol. 3, No. 2*.

Llorens Cerdá, F., & Capdeferro Planas, N. (2011). Posibilidades de la plataforma Facebook para el aprendizaje colaborativo en línea. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 31-45.

López de la Madrid, M. C., Flores Guerrero, K., & Beas Madrigal, K. (2012). La gestión del aprendizaje del estudiante universitario a través de los entornos personales. *Apertura, Vol. 4, No. 1*.

Mendiguren, T., Meso, K., & Pérez Dasilva, J. Á. (2012). El uso de las redes sociales como guía de autoaprendizaje en. *Tejuelo, monográfico 6*, 107-121.

Mendoza Torres, M. R. (2008). Aproximación al liderazgo desde la caracterización de redes sociales presentes en el aula. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, vol. XVI, núm. 2*, 141-160.

Meso Ayerdi, K., Pérez Dasilva, J. Á., & Mendiguren Galduspin, T. (2011). La implementación de las redes sociales en la enseñanza superior universitaria. *Tejuelo, No. 12*, 137-155.

Monge-Benito, S., & Olabarri Fernández, M. E. (2011). Los alumnos de la UPV/EHU frente a Tuenti y Facebook: usos y percepciones. *Revista Latina de Comunicación Social, No. 66*, 79-100. Recuperado el 22 de Marzo de 2015, de http://www.revistalatinacs.org/11/art/925_UPV/04_Monge.html

Moral, A., & Arbe, U. (2013). Una experiencia docente sobre la lectura compartida, la lectura por placer y las TICS como medio de comunicación y creatividad: Club de lectores . *Psicología Educativa No. 19*, 123-126.

Morales N., I. (2011). *Las Pymes en México, entre la creación fallida y la destrucción creadora.* Obtenido de UNAM - Economía Informa: http://www.economia.unam.mx/

Mungaray L., A., Osuna M., J., Ramírez U., M., Ramírez A., N., & Escamilla D., A. (2015). Emprendimientos de micro y pequeñas empresas mexicanas en un escenario local de crisis económica: El caso de Baja California, 2008-2011. *Frontera Norte*, 115-146.

Naso, F., Balbi, M. L., Di Grazia, N., & Peri, J. A. (2012). La importancia de las Redes sociales en el ámbito educativo. *Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires. Escuela de Tecnología*.

Organista-Sandoval, J., McAnally Salas, L., & Lavigne, G. (2013). El teléfono inteligente (samartphone) como herramienta pedagógica. *Apertura, Vol. 5, No. 1*.

Puerto, B. D. (2010). La globalización y el crecimiento empresarial a través de estrategias de internacionalización. *Pensamiento & Gestión, No. 28*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2015, de http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1025/4971

Pujolás Maset, P. (2012). Aulas inclusivas y aprendizaje colaborativo. *Educatio Siglo XXI, Vol. 30, No. 1*, 89-112.

Sandoval-Almazán, R., Romero-Romero, A., & Heredia-Rodríguez, E. (2013). Comunicación e intercambio con redes sociales en la eduación universitaria: caso estudiantes de administración e informática. *Apertura, vol. 5, núm. 2*.

Saquete, E., Garrigós, I., Mazón, N., Vázquez, S., & Izquierdo, R. (2011). *Influencia de los estilos de aprendizaje en el uso de redes sociales para docencia.* Obtenido de Universidad de Alicante, España: http://web.ua.es/es/ice/jornadas-redes-2011/documentos/posters/184011.pdf

Sotomayor García, G. (2010). Las redes sociales como entornos de aprendizaje colaborativo mediado para segundas lenguas (L2). *EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*.

Storopoli, J. E., Pereira Binder, M., & Maccari, E. A. (2013). Incubadoras de empresas e o desenvolvimento de capacidades em empresas incubadas. *Revista de Ciencias da Administracao, Vol. 15, Núm. 35*, 36-51.

Torres Gatelú, C. A., & Moreno Coatzozón, G. (2013). Inclusión de las TIC en los escenarios de aprendizaje universitario. *Apertura, Vol. 5, No. 1*.

Valenzuela Argüelles, R. (2013). Las redes sociales y su aplicación en la educación. *Revista Digital Universitaria, Vol. 14, Núm. 4*.

Wanner, T., & Palmer, E. (2015). Personalising learning: Exploring student and teacher perceptions about flexible learning and assessment in a flipped university course. *Computers & Education, Vol. 88*, 354-369.

Modelo Integral de la Gestión de la Cadena de Suministro y el Desempeño Operacional: Validación del Instrumento de Medición

Diana Maricela Vásquez Treviño
Gustavo Alarcón Martínez
Miguel Ángel Palomo González

Resumen

Existen investigaciones que sugieren que la competencia ya no es solo entre las empresas, sino también entre sus procesos internos. Una ventaja competitiva es asegurar la efectiva gestión de la cadena de suministros en las empresas y fomentar la mejora continua en su desempeño operacional. En esta investigación se desarrolla y válida la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y el desempeño operacional. Los datos para la prueba piloto se obtuvieron de una muestra preliminar de 20 empresas del giro manufacturero; la escala de Likert se utilizó para la medición y el método de regresión lineal múltiple para su análisis. Se espera que en esta investigación se demuestre la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y el desempeño operacional, considerando como variables de la gestión de la cadena de suministro: administración de la calidad total, justo a tiempo, diseño de nuevos productos, capacitación y estrategia operativa. En la muestra preliminar, se encontró que la capacitación, el diseño de nuevos productos y la administración de la calidad total son las variables que más influyen en el desempeño operacional.

Palabras Claves: Gestión de la cadena de suministros, desempeño operacional, desarrollo y validación del instrumento.

Abstract

There is research that suggests that competition is no longer among companies but also among their own processes. Effective supply chain management (SCM) and the continuous improvement in operational performance are a track to ensure a competitive advantage. It is expected that this research develops and validates the relationship between the management of supply chain and operational

performance. Data for a preliminary sample was collected from 20 manufacturing companies; the Likert scale was used for the measurements and the least squares method for the analysis. It is expected that this research will provide the link between the supply chain management and the operational performance, considering as variables: total quality management; just in time; new products design; training, and operational strategy. The preliminary research found that training, new product design and total quality management are the most influence variables related to operation performance.

Keywords. Supply chain management, Operational performance, development and validation of the instrument.

Introducción

La industria manufacturera es una de las actividades económicas más importantes en el estado de Nuevo León, ya que en el año 2013 generó el 7.34% como aportación estatal al PIB (Producto Interno Bruto) de México, lo que permitió posicionar al Estado como el tercero a nivel nacional con mayor aportación según los datos del INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía). Cabe destacar que la actividad económica de la industria manufacturera representa 54% de las aportaciones al PIB del Estado en donde destacan el sector automotriz, alimenticio, electrodoméstico, iluminación, entre otros (INEGI, 2013).

El objetivo de esta investigación es determinar las variables de la cadena de suministro que tienen mayor influencia en el desempeño operacional.

En la actualidad, la globalización y la presión de los mercados están forzando a las empresas a ser más competitivas, un medio por el que están enfrentando este problema, es enfocarse en sus procesos internos para mejorar la calidad, entregas y costos, además de fomentar la mejora continua y re-examinar sus prioridades estratégicas en el desempeño operacional. (Laosirihongthong T., Tan K. C. & Adebanjo, D., 2011) Por lo tanto, se detecta que hay un área de oportunidad para

analizar la gestión de la cadena de suministro y su influencia en el desempeño operacional en empresas manufactureras en el área metropolitana de Monterrey (AMM).

Al respecto se revisó la literatura con el fin de obtener un modelo conceptual, donde se relacione la gestión de las variables de la cadena de suministros con el desempeño operacional. Los siguientes autores contribuyen con estudios empíricos que validan esta investigación. (Li S., Rao S. S., Ragu-Nathan T. S. & Ragu-Nathan B., 2005; Ganesh Kumar C. & Nambirajan T., 2013; y Tan K. C., 2002)

Los artículos analizados se obtuvieron de bases de datos como: Emeraldinsight, Elsevier´s, Science Direct, EBSCO, Proquest, Springer, Taylor and Francis y Wiley. Primeramente, los artículos fueron filtrados con las palabras claves: “gestión de la cadena de suministros” y “desempeño operacional”. Estos artículos son la base de esta investigación, y dan soporte a las variables y el modelo conceptual de la gestión de la cadena de suministro.

Esta investigación se enfocó a las industrias manufactureras del área metropolitana de Monterrey, la gestión de la cadena de suministros considera las variables detectadas como: administración de la calidad total, justo a tiempo, capacitación, diseño de nuevos productos, estrategia operacional y su influencia sobre el desempeño operacional, dichas variables resultan pertinentes de acuerdo a la literatura

Marco teórico

La gestión de la cadena de suministro es un concepto que se originó en las empresas a principios de 1980; se desarrolló a partir de innovaciones como justo a tiempo (*just in time, JIT* por sus siglas en inglés*)* (Vrijhoef R. & Koskela L., 2000) y administración de la calidad total (*total quality management*, TQM por sus siglas en inglés). (Wong A., 1999)

En la literatura, se define a la gestión de la cadena de suministros como “las actividades realizadas para unir cada punto o secuencia de los actores, para tener como resultado una entrega oportuna, confiable, y de calidad de los productos a un bajo costo”. (Srinivasan M., Mukherjee D. & Gaur A. S., 2011)

La gestión de la cadena de suministro se ha visto como un conjunto de prácticas dirigidas a la gestión y la coordinación de toda la cadena de suministro, desde los proveedores de materias primas hasta los clientes finales (Slack N., Chambers S. & Johnston R., 2010). Ésta varía de industria a industria y de empresa a empresa, pero comúnmente se forman por los siguientes tres elementos: proveedores, producción y distribución. (Arnold J. T., 2011)

Laosirihongthong et al. (2011) enfatizan que la gestión de la cadena de suministros crea valor agregado y la eliminación del desperdicio, a través de la integración de las actividades de proveeduría y manufactura del producto; una de las claves para mejorar el desempeño es utilizar la tecnología y la capacidad de los proveedores para obtener una ventaja competitiva.

El principal desafío para la gestión de la cadena de suministro es mantener y mejorar continuamente la coordinación e integración de todas las interacciones e interfaces con el fin de mejorar el rendimiento global de la cadena de suministro. Las empresas han adoptado el concepto de gestión de la cadena de suministro para mejorar los objetivos relacionados con la elaboración del producto, y la eliminación de los desperdicios en sus procesos. (Chan F. T., Qi H. J., Chan H., Lau H. C. & Ip R. W., 2003).

De acuerdo a los autores, una forma de eliminar desperdicios es utilizando el justo a tiempo, donde las manufacturas están esperando que los proveedores entreguen la materia prima a tiempo, con lotes pequeños, entregas de alta frecuencia, y directamente al punto de uso; reduciendo de esta manera, la inspección de la materia prima en el área de recibos y su almacenamiento, logrando así reducir

los movimientos del material (Hsu C. C., Tan K. C., Kannan V. R. & Keong Leong G., 2009).

Balsmeier P. & Voisin W. J. (1996) muestran algunas de las prácticas del justo a tiempo, las cuales incluyen: la reducción de *set-ups*, estandarización de procesos, mantenimiento preventivo, frecuencia en las entregas, lotes pequeños y la mejora continua.

Otro de los elementos claves de la gestión de la cadena suministros es la administración de calidad total, la cual busca la adecuada proveeduría de materiales y componentes con una calidad, en el tiempo y precio correcto, donde difícilmente se pueden obtener los estándares de calidad adecuados sin la apropiada adquisición de material prima. (González-Benito J., Lannelongue G. & Alfaro-Tanco J. A., 2013)

Vanichchinchai A. & Igel B. (2011) han llevado a cabo su investigación con el objetivo de ver la relación que existe entre la administración de la calidad total, la gestión de la cadena de suministros y el desempeño operacional. El estudio fue aplicado al sector automotriz en Tailandia, el cual mostró que la administración de la calidad total tiene un efecto directo en la gestión de la cadena de suministro y un efecto indirecto sobre el desempeño operacional.

Un factor adicional de la gestión de la cadena de suministros es el diseño de nuevos productos, donde los proveedores juegan un rol crítico. Es importante que el proveedor se involucre desde la fase inicial del proceso de diseño y que la capacidad y responsabilidad del proveedor sea la adecuada para cubrir la necesidad y requerimientos del cliente, así lograr una buena comunicación entre los proveedores y la empresa para definir el diseño de nuevos productos. (Kamath R. R. & Liker J. K. ,1994)

Vanichchinchai & Igel (2011) consideraron varios de los autores mencionados y utilizaron ecuaciones estructurales para analizar los datos, al igual que Huo (2012),

quién manejó su investigación con el objetivo de investigar el impacto de la integración de la cadena de suministro sobre la capacidad operacional y su desempeño. En su estudio se analizó a 617 empresas chinas y reveló que la cadena de suministros tiene efectos directos e indirectos sobre la capacidad operacional.

Hsu et al. (2009) refieren en su investigación al desempeño operacional y la integración de la cadena de suministros, la cual se midieron a través de las variables como diseño de nuevos productos, justo a tiempo y administración de la calidad total. Mediante el análisis de regresión múltiple, en este estudio demostraron una relación positiva entre la integración de la cadena de suministros y el desempeño operacional.

A continuación, se presenta el resumen de las variables y los autores más representativos de la literatura.

Tabla 1.

Autores más representativos de la literatura de la gestión de la cadena de suministros.

Variable	Literatura
Administración de la calidad total	Wong (1999); González Benito et al. (2003); Hsu et al. (2009); Vanichchinchai & Igel (2011).
Justo a tiempo	Balsmeier & Voisin (1996); Vrijhoef & Koskela (2000); Hsu et al. (2009); Srinivasan et al. (2011).
Diseño de nuevos productos	Kamath & Liker (1994); Huo (2012).
Capacitación	Tan (2002); Vanichchinchai & Igel (2011).
Estrategia Operacional	Tan (2002); Chan et al. (2003); Li et al. (2005).
Desempeño Operacional	Laosirihongthong et al. (2009); Hsu et al. (2009); Tan (2002); Vanichchinchai & Igel (2011); Srinivasan et al. (2011); Ganesh & Nambirajan (2013).

Fuente: Elaboración propia.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores que impactan el desempeño operacional en lo que se refiere a la gestión de la cadena de suministro para productos de empresas manufactureras del área metropolitana de Monterrey?

Hipótesis

Factores tales como administración de la calidad total, justo a tiempo, diseño de nuevos productos, capacitación y estrategia operacional, tienen una influencia positiva con respecto al desempeño operacional de la gestión de la cadena de suministros en la industria de manufactura.

Modelo gráfico propuesto

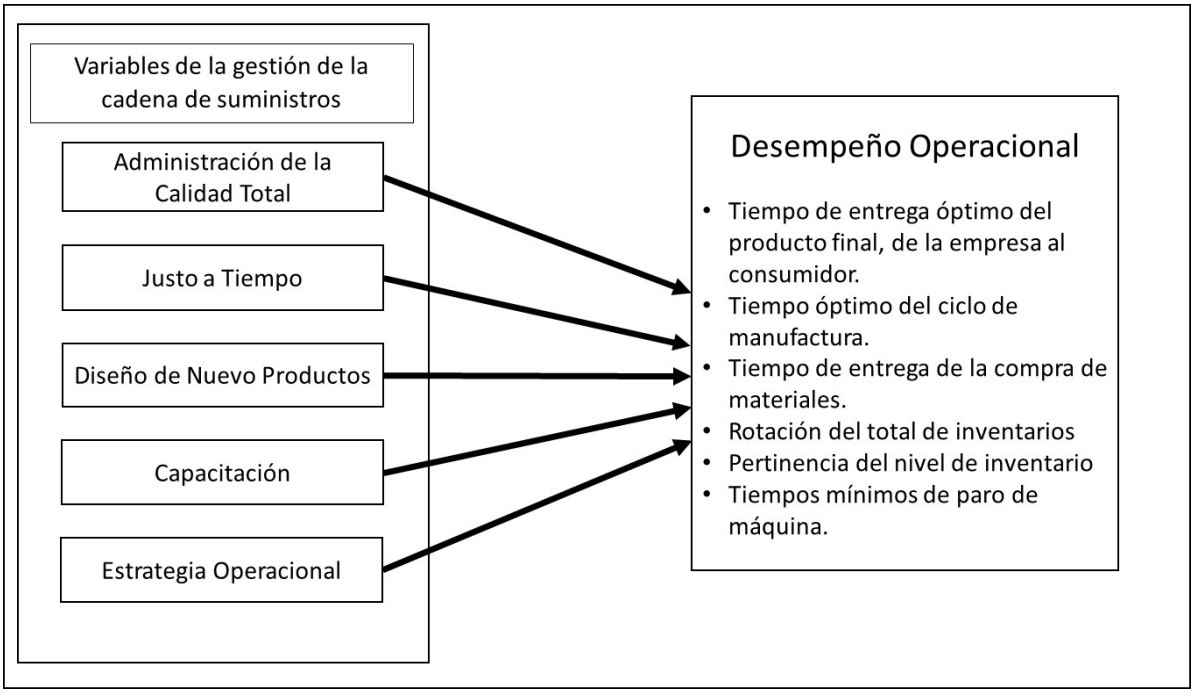
En la figura 1, se muestra el modelo propuesto de las variables de la gestión de la cadena de suministro y su influencia en el desempeño operacional de la empresa. Y en los siguientes párrafos se presenta la metodología para la validación del modelo propuesto donde se detalla cómo se realizó el instrumento de medición, y como se medirán las variables.

Metodología

El diseño de esta investigación es no experimental, transversal es decir que el estudio se analizó en un período de tiempo específico, en el año 2015-2016, para determinar la relación que existe entre los variables de la gestión de la cadena de suministros y su influencia en el desempeño operacional en empresas privadas del sector de manufactura del área metropolitana de Monterrey.

Figura1

Modelo propuesto



Fuente: Elaboración propia.

Muestra

En el estado de Nuevo León, según lo referenciado por la base de datos SIEM la cantidad de empresas de tamaño micro, pequeñas, medianas y grandes es de **17,657,** mientras que las empresas medianas y grandes del sector manufacturero del área metropolitana de Monterrey ascienden a 164 empresas. La estratificación proporcionada por el Diario Oficial de la Federación y la ley para el desarrollo de la competitividad de micro, pequeña, mediana y grandes empresas publicada el 30 de junio del 2009, índica que una empresa industrial es de tamaño mediano cuando tiene más de 51 trabajadores y menos de 250 además de generar desde $100.01 hasta $250 millones de pesos anuales; una empresa de tamaño grande, debe de tener más de 251 trabajadores y generar más de $250 millones de pesos anuales

Con dicho dato de 164 empresas, se realizó el cálculo del tamaño de la muestra aleatoria simple de una población finita mediante la utilización de la siguiente ecuación (Hérnandez Sampieri, 2010) donde:

$$n' = \frac{S^2}{V^2} = \frac{P(1-P)}{SE^2}$$

El resultado de dicha ecuación con probabilidad de 0.5 éxito y un error estándar de 0.05 para una población de 164 empresas, nos da una muestra aleatoria de 63 empresas a encuestar del sector manufacturero.

Desarrollo y depuración del instrumento de medición

Para esta investigación se desarrolló un instrumento de medición válido y confiable. Se utilizó un cuestionario para medir las 6 variables y su relación. Para cada variable se diseñaron entre 5 a 7 preguntas, teniendo como resultado un total de 35 preguntas.

El cuestionario se obtuvo del análisis de la diversa literatura de la gestión de la cadena de suministros para comprender y medir la posible relación entre las variables. Se sometió a la revisión de 7 expertos en el campo, 4 de ellos académicos y 3 responsables del área de la gestión de la cadena de suministros en empresas; ellos examinaron el cuestionario y dieron sus puntos de vista. Esta revisión permitió afinar las preguntas de cada variable y así se obtuvo el instrumento de medición para la prueba piloto.

Recolección de datos

Para la muestra piloto, inicialmente se distribuyó la encuesta a 50 empresas, pero solo se recibieron 20 cuestionarios de empresas de la industria manufacturera del tamaño mediano y grande del área metropolitana de Monterrey. Para este caso en particular el cuestionario se aplicó al gerente, director o responsable de la cadena de suministros.

En esta investigación se usaron 29 preguntas para medir la gestión de la cadena de suministros, y 6 preguntas para evaluar el desempeño operacional. Para las 35 preguntas se utilizó la escala de Likert de 5 puntos.

La medición de confiabilidad del instrumento se calculó con el software SPSS (IBM SPSS Statistics 21). Ganesh & Nambirajan (2013) mencionan en su artículo, que la medición del instrumento con Alfa de Cronbach mayor al 0.6 se considera confiable. Los resultados de la prueba piloto se muestran en la tabla 2, donde la mayoría de las variables presentan valores superiores al 0.6; la variable capacitación tiene un valor de alfa 0.884, desempeño operacional 0.848, diseño de nuevos productos 0.811, administración de la calidad total 0.690. Se espera que las que resultaron inferiores a 0.6 incrementen su valor con la recolección de más datos, como es el caso de la variable estrategia operativa que obtuvo un alfa de 0.572 y de justo a tiempo 0.433.

Tabla 2.
Prueba de confiabilidad Alfa Cronbach.

Variable	SPSS
Administración de la Calidad Total	0.690
Justo a tiempo	0.433
Capacitación	0.884
Diseño de nuevos producto	0.811
Estrategia operativa	0.572
Desempeño operacional	0.848

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del software SPSS (IBM SPSS Statistics 21).

Se realizó la medición del parámetro KMO, Kaiser, Meyer y Olkin sugieren que si KMO ≥ 0.75 la idea de realizar el análisis es buena, si 0.75 > KMO ≥ 0.5 es aceptable y si KMO < 0.5 es inaceptable. Los resultados muestran que la mayoría de

las variables son arriba de 0.5, lo cual se considera buena y aceptable excepto la variable justo a tiempo que muestra un índice de KMO de 0.473, el cual es menor a 0.5, lo cual podríamos pensar que es inaceptable, sin embargo, el nivel de significancia es menor que 0.05 lo que significa que podemos seguir con el análisis factorial y confiamos que al aumentar el número de encuestados mejore este indicador. En la tabla 3 se muestran los valores KMO y la prueba de Bartlett.

Tabla 3.
KMO y prueba de Bartlett

Variable	Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	Prueba de esfericidad de Bartlett		
		Chi-cuadrado aproximado	Gl	Sig.
Administración de la Calidad total	0.628	20.137	10.000	0.028
Capacitación	0.779	60.344	10.000	0.000
Diseño de Nuevos Productos	0.805	62.147	15.000	0.000
Estrategia Operativa	0.543	32.645	10.000	0.000
Justo a Tiempo	0.473	33.690	21.000	0.039
Desempeño Operacional	0.652	77.294	15.000	0.000

Nota: Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del software SPSS (IBM SPSS Statistics 21).
KMO ≥ 0.75 es buena, si 0.75 > KMO ≥ 0.5 es aceptable y si KMO < 0.5 es inaceptable,
*valores significativos p < .05; **valores muy significativos p < .01; ***valores altamente significativos p < .001.

La prueba de esfericidad de Bartlett se utiliza para probar la hipótesis nula que afirma que las variables no están correlacionadas en la población, lo que quiere decir que cada variable tiene una correlación perfecta consigo misma pero no tiene correlación con las demás, en la tabla 3 nos muestra los resultados de la prueba de esfericidad de Bartlett donde los valores de todas las variables son menores a 0.05 lo cual nos indica que son significativas y podemos avanzar con nuestro análisis factorial.

Conclusiones

Con la muestra piloto (20 encuestas) se puede validar el instrumento de medición donde la mayoría de las variables obtuvieron un alfa de Cronbach mayor a 0.6 lo cual nos confirma que el instrumento es confiable y podemos aplicar a una muestra mayor para que la investigación sea estadísticamente significativa. La variable justo a tiempo obtuvo un alfa de Cronbach y una medida KMO fuera del estándar, la cual se tendrá cuidado en la interpretación y medición cuando se aplique a una muestra más grande.

Con los resultados anteriores de Alfa de Cronbach, KMO y prueba de esfericidad de Bartlett nos aprueba nuestro instrumento de medición. Por otra parte, en prueba piloto de este estudio, las variables que mostraron mayor influencia sobre el desempeño operacional son: capacitación, diseño de nuevos productos y administración de la calidad total.

Limitaciones y futuras investigaciones

Cada investigación tiene sus propias limitaciones con el fin de cumplir sus objetivos. Este estudio se limitó en medir la gestión de la cadena de suministro y el desempeño operacional bajo el punto de vista de empresas manufactureras, sin tomar en cuenta otros puntos de vista como el de los proveedores y los distribuidores. La gestión de la cadena de suministros es un tema complejo por lo

que es difícil medir todas las dimensiones de la cadena de suministro en un solo estudio.

Esta investigación solo incluye, por una parte, una muestra de todos los sectores de las empresas manufactureras en el caso específico del área metropolitana de Monterrey. Por otra parte, este trabajo se basa solo en la precepción del responsable de la cadena de suministros, por la tanto una futura investigación puede incluir a más de un responsable de la cadena de suministros como el gerente de ventas, distribución o mercadotecnia de una misma empresa además de aplicarse a un sector en específico.

Referencias

Arnold, J. T. (2011). Introduction to materials management. Pearson Education India.

Balsmeier, P., & Voisin, W. J. (1996). Supply chain management: a time-based strategy. INDUSTRIAL MANAGEMENT-CHICAGO THEN ATLANTA-, 38, 24-27.

Beamon, B. M. (1999). Measuring supply chain performance. International journal of operations & production management, 19(3), 275-292.

Ganesh Kumar, C., & Nambirajan, T. (2013). An integrated model for supply chain management components, supply chain performance and organizational performance: purification and validation of a measurement instrument. Ganesh Kumar, C., & Nambirajan.

Chae, B. (2009). Developing key performance indicators for supply chain: an industry perspective. Supply Chain Management: An International Journal,14(6), 422-428.

Chan, F. T., Qi, H. J., Chan, H., Lau, H. C., & Ip, R. W. (2003). A conceptual model of performance measurement for supply chains. Management decision,41(7), 635-642.

Chopra, S., & Meindl, P. (2007). Supply chain management. Strategy, planning & operation (pp. 265-275). Gabler.

Gunasekaran, A., Patel, C., & Tirtiroglu, E. (2001). Performance measures and metrics in a supply chain environment. International journal of operations & production Management, 21(1/2), 71-87.

Gunasekaran, A., Patel, C., & McGaughey, R. E. (2004). A framework for supply chain performance measurement. International journal of production economics, 87(3), 333-347.

Gunasekaran, A., & Kobu, B. (2007). Performance measures and metrics in logistics and supply chain management: a review of recent literature (1995–2004) for research and applications. International Journal of Production Research, 45(12), 2819-2840.

González-Benito, J., Lannelongue, G., & Alfaro-Tanco, J. A. (2013). Study of supply-chain management in the automotive industry: a bibliometric analysis.International Journal of Production Research, 51(13), 3849-3863.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.

Huo, B. (2012). The impact of supply chain integration on company performance: an organizational capability perspective. Supply Chain Management: An International Journal, 17(6), 596-610.

Hsu, C. C., Tan, K. C., Kannan, V. R., & Keong Leong, G. (2009). Supply chain management practices as a mediator of the relationship between operations capability and firm performance. International Journal of Production Research, 47(3), 835-855.

Kamath, R. R., & Liker, J. K. (1994). A second look at Japanese product development. Harvard Business Review, 72, 154-154.

Laosirihongthong, T., Tan, K. C., & Adebanjo, D. (2011). Supply chain management in ASEAN automotive manufacturing industry. International Journal of Logistics Research and Applications, 14(5), 317-333.

Li, S., Rao, S. S., Ragu-Nathan, T. S., & Ragu-Nathan, B. (2005). Development and validation of a measurement instrument for studying supply chain management practices. Journal of Operations Management, 23(6), 618-641.

Li, S., Ragu-Nathan, B., Ragu-Nathan, T. S., & Rao, S. S. (2006). The impact of supply chain management practices on competitive advantage and organizational performance. Omega, 34(2), 107-124.

Min, H., & Zhou, G. (2002). Supply chain modeling: past, present and future.Computers & industrial engineering, 43(1), 231-249.

Slack, N., Chambers, S., & Johnston, R. (2010). Operations management. Pearson education.

Srinivasan, M., Mukherjee, D., & Gaur, A. S. (2011). Buyer–supplier partnership quality and supply chain performance: Moderating role of risks, and environmental uncertainty. European Management Journal, 29(4), 260-271.

Tan, K. C. (2002). Supply chain management: practices, concerns, and performance issues. Journal of Supply Chain Management, 38(4), 42-53.

Vanichchinchai, A., & Igel, B. (2011). The impact of total quality management on supply chain management and firm's supply performance. International Journal of Production Research, 49(11), 3405-3424.

Vrijhoef, R., & Koskela, L. (2000). The four roles of supply chain management in construction. European journal of purchasing & supply management, 6(3), 169-178.

Wong, A. (1999). Total quality management in the construction industry in Hong Kong: A supply chain management perspective. Total Quality Management,10 (2), 199-208.

Sitios de Internet

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Recuperado 9 de febrero del 2015. www.inegi.gob.mx

Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM). Recuperado el 9 de febrero del 2015. www.siem.gob.mx

Diario Oficial de la Federación (SEGOB). Recuperado el 9 de febrero del 2015. http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009

La innovación y transferencia del conocimiento en las universidades españolas

Juan Óscar Ollivier Fierro
Victor Manuel Santini Esparza
Jesús Robles Villa

Resumen

La estrategia generalmente seguida en las políticas públicas para el fomento a la investigación, desarrollo e innovación en los países avanzados, ha sido el fortalecimiento de sus capacidades bajo un modelo en el cual concurren las empresas, las instituciones de educación superior y los gobiernos. El objetivo de estudio fue el de identificar y analizar las principales características de las actividades de la investigación e innovación realizada en las universidades (y centros de investigación) españolas, la transferencia del conocimiento generado, así como su impacto económico en el país en la última década. Se propone una investigación documental, longitudinal de panel, empleando información de bases de datos empíricos de fuentes oficiales españolas e internacionales, cuyos sujetos fue el conjunto de las 69 universidades españolas (públicas y privadas) y 26 miembros asociados que conforman la Red OTRI. Se observa que a pesar de la declinación del presupuesto en investigación y desarrollo en las universidades, la producción de tesis, artículos científicos y patentes continúa creciendo, encontrándose altas correlaciones significativas entre estos productos. Igualmente, se encontró una correlación positiva significativa entre el gasto en las actividades de investigación en las universidades y variables macroeconómicas. La principal aportación que hace este estudio, es identificar el peso e importancia de las actividades de investigación y transferencia de conocimiento de las universidades y centros de investigación a la sociedad y economía española, en el presente siglo XXI, misma que contiene elementos que pueden ser útiles a países en desarrollo.

Palabras clave: Innovación en la Universidad, transferencia de tecnología, Patentes, Artículos científicos, Servicios de alta tecnología.

Introducción

No cabe duda que los avances en ciencia y tecnología se han convertido en un símbolo de orgullo de la humanidad en nuestro siglo XXI (Echeverría, 2013), sin embargo, sin menospreciar el prestigio que otorgan los descubrimientos científicos, la mayor motivación por la que se dedican estos esfuerzos en ciencia y tecnología en los países desarrollados es económica, básicamente para incrementar la competitividad de las empresas a través del fortalecimiento de su capacidad de innovación (Gazni *et al*, 2012, Tejinder, 2010).

La literatura muestra una relación positiva entre las innovaciones y el crecimiento económico de un país (Laal, 2013). Uno de los objetivos mayores de las políticas públicas en materia de ciencia y tecnología en estos países, es fomentar la participación del sector privado, a través de incentivos que otorgan los gobiernos a las empresas para este fin (Vivarelli, 2014, Niosi, 2010, Chen y Vang 2008).

La estrategia generalmente empleada en las políticas públicas para el fomento a la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) en estos países avanzados, ha sido el fortalecimiento de sus capacidades en ciencia y tecnología a través de los Sistemas Nacionales o Regionales de Innovación (Salami y Soltanzadeh, 2012), generalmente bajo un modelo en el cual concurren las empresas, las instituciones de educación superior y los gobiernos, también denominado de la Triple Hélice (Etzkowitz y Leydesdorff , 1998), mismo que mediante adecuaciones locales, ha demostrado su éxito en estos países (Cheng *et al*, 2013).

En el caso de España, las políticas públicas orientadas a la coordinación de esta vinculación, ofrecen por parte de los diferentes niveles del gobierno, que puede ser nacional, de la comunidad autonómica o también de la Unión Europea, apoyos financieros para la I+D+i a empresas, universidades y centros de investigación, a través de subvenciones, estímulos fiscales, créditos blandos y de manera indirecta a través de las compras de gobierno a las empresas (COTEC, 2015, Quintanilla y Maltrás, 1992).

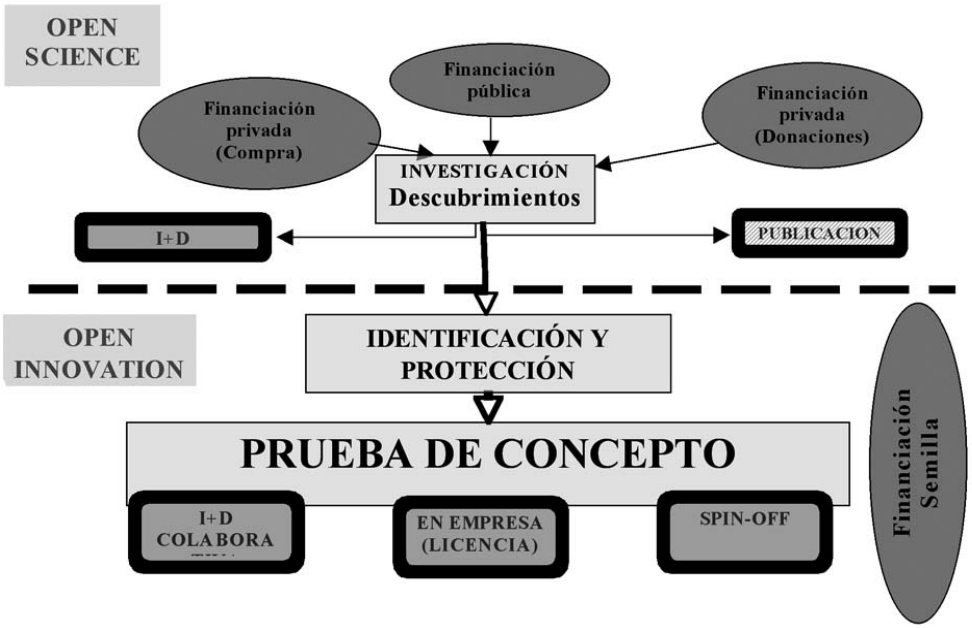
Una versión del modelo de la triple Hélice, dentro del Sistema Nacional de Innovación, es en el caso de España el papel que desempeña la Oficina de Transferencia de los Resultados de la Investigación (OTRI), con la que cuentan las

universidades españolas y las Unidades de Gestión de la Investigación (UGI), cuyo objetivo es el de promover y vincular las actividades de investigación y desarrollo realizadas por la universidad y centros de investigación, así como su transferencia de tecnología al sector productivo y la sociedad en su conjunto (Red OTRI, 2012).

Las OTRI nacieron a finales de 1988 como estructuras para fomentar y facilitar la cooperación en actividades de I+D+i entre investigadores y empresas. Años más tarde, en 1996, se les otorgó carácter oficial con la creación de un registro oficial en la Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología. Entre las tareas que desarrollan las OTRI y UGI para las universidades, se incluyen (Fernández de Lucio *et al*,1996):

- Gestión de Proyectos de investigación colaborativa con empresas y entidades externas.
- Gestión de la Propiedad Industrial e Intelectual generada en las universidades y centros de investigación.
- Apoyo en la Creación de Empresas Basadas en el Conocimiento y Empresas de Base Tecnológica, producto de la investigación y desarrollo (Spin Off).
- Negociación de acuerdos, convenio y contratos con empresas y entidades externas.
- Gestión de proyectos internacionales de I+D+i.
- Promoción y comercialización de los resultados y de las capacidades de los grupos de investigación.

A continuación la Fig. 1 muestra de manera esquemática la relación de las principales funciones antes descritas, de una OTRI o UGI y la secuencia del flujo de conocimiento que va de la ciencia abierta a la innovación abierta.



Fuente: Gilles Capart, 2003

Figura 1. Esquema que muestra las principales funciones de una OTRI

Con el fin de lograr una coordinación a nivel nacional entre las oficinas OTRI y UGI de las diferentes universidades y centros de investigación, se creó en 1997 la Red OTRI y la Red UGI, por la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas (CRUE), a través de la cual se comparten esfuerzos en acciones de interés común para el desarrollo y consolidación de la función transferencia. Dentro de los principales objetivos de esta red se encuentran los siguientes (CRUE, 2010),

- Promover la presencia de las Universidades en los programas y actividades de la Unión Europea.
- Asesorar a los organismos públicos y privados en los aspectos asociados a la articulación de la investigación universitaria con otros agentes del Sistema Nacional de Innovación.
- Colaborar con la Administración y con otros agentes sociales y económicos en la articulación de las relaciones entre la universidad y la empresa.

Actualmente, la red OTRI, incluyendo la red UGI, se compone de 69 universidades, 49 públicas más 20 privadas y 26 miembros asociados como son los centros de investigación (OPI) y fundaciones.

Cabe notar que también la Asociación de Parques Científicos y Tecnológicos de España (APTE) tiene la catalogación de OTRI desde 2004 y por tanto, promueve y fortalece la relación entre los organismos de I+D+i y las empresas. La APTE es una Asociación sin ánimo de lucro cuyo objetivo principal es colaborar, mediante la potenciación y difusión de los parques científicos y tecnológicos, a la renovación y diversificación de la actividad productiva, al progreso tecnológico y económico del país (FECYT, 2015).

Esta asociación se creó en 1989 por los gerentes de los primeros parques que surgieron en España y es miembro afiliado de la Asociación Internacional de Parques Científicos y Tecnológicos y Áreas de Innovación (IASP). Actualmente cuenta con 67 parques miembros repartidos por toda la geografía española, 24 de estos parques han sido promovidos por universidades y 46 universidades españolas colaboran con todos ellos (APTE, 2015).

A pesar de que España no se encuentra dentro de los países líderes en el gasto en investigación y desarrollo (GIDE) expresado como porcentaje del PIB, destaca en el concierto de los países avanzados en algunas áreas de la ciencia e industria en las que tiene un reconocido liderazgo tecnológico a nivel mundial. Tal es el caso de la industria de las energías renovables, particularmente en la solar térmica y eólica, en cuyo desarrollo tecnológico han contribuido de manera importante las empresas, universidades y organizaciones públicas de investigación (OPI). Prueba de ello es la presencia de las empresas españolas en una gran cantidad de países, particularmente en la última década (APPA, 2015, OCDE, 2009).

Problema de investigación

El problema general del presente estudio fue la escaza literatura relativa a la eficacia e importancia de las políticas públicas en materia de las actividades de la investigación e innovación, realizada en las universidades (y centros de investigación) españolas y su transferencia del conocimiento, así como su impacto

económico en la última década, de donde surgen las siguientes preguntas de investigación relativas a este país en lo que va del presente siglo,

- ¿Cuáles son los principales resultados de las actividades de investigación, desarrollo e innovación ejecutada por las universidades?
- ¿Cuál es la relación que guardan los resultados de las actividades de investigación e innovación de las universidades con el desarrollo económico del país?

Objetivos

En función del problema anterior, el objetivo general del proyecto fue el de identificar y analizar las principales características de las actividades de la investigación e innovación realizada en las universidades (y centros de investigación) españolas, la transferencia del conocimiento generado, así como su impacto económico en el país (en la última década), de donde se derivan los siguientes dos objetivos específicos,

1. Analizar los principales resultados de las actividades de investigación, desarrollo e innovación ejecutada por las universidades y la relación entre ellos.
2. Analizar la relación que guardan los principales resultados de las actividades de investigación e innovación de las universidades con el desarrollo económico del país.

Supuestos

Esta investigación parte de las siguientes premisas,

- De manera general, las políticas públicas en materia de programas de investigación e innovación tienen una influencia en el desarrollo económico y social de los países.
- En los países avanzados es importante el papel que juegan las universidades en la investigación y su transferencia de conocimiento al sector privado.
- Unos de los resultados más importantes del proceso de investigación e innovación son los artículos científicos y las patentes.

Hipótesis

Con base a las preguntas y objetivos anteriores, se plantean las siguientes hipótesis, relativas a España en el presente siglo.

H1: Existe una estrecha correlación entre la elaboración de tesis (a), con la publicación de artículos científicos (b). Hipótesis nula: $r_{ab} = 0$, Hipótesis alternativa: $r_{ab} \neq 0$.

H2: Existe una estrecha correlación entre la elaboración de tesis (a), con el registro de patentes (c). Hipótesis nula: $r_{ac} = 0$, Hipótesis alternativa: $r_{ac} \neq 0$.

H3: Existe una estrecha correlación entre la publicación de artículos científicos (b), con el registro de patentes (c). Hipótesis nula: $r_{bc} = 0$, Hipótesis alternativa: $r_{bc} \neq 0$.

H4: Existe una estrecha correlación entre el gasto en investigación y desarrollo en las universidades (d) y la exportación de servicios de alta tecnología (e). Hipótesis nula: $r_{ed} = 0$, Hipótesis alternativa: $r_{ed} \neq 0$.

H5: Existe una estrecha correlación entre el gasto en investigación y desarrollo en las universidades (d) y el PIB del país (f). Hipótesis nula: $r_{fd} = 0$, Hipótesis alternativa: $r_{fd} \neq 0$.

Justificación

Los resultados de la presente investigación deberán ser aplicables y útiles para el desarrollo de políticas de ciencia y tecnología en diferentes regiones de países en desarrollo y específicamente para México.

Igualmente deberán aportar elementos teóricos para una mejor comprensión del efecto de los sistemas de I+D+i y su transferencia para el desarrollo económico en las sociedades modernas, tanto de países avanzados como en desarrollo.

Enriquecimiento del conocimiento sobre el tema en los cursos y en la dirección de tesis de alumnos de posgrado en las universidades de países en desarrollo.

Método

Diseño

Se propone una investigación aplicada, esencialmente documental, de tipo no experimental, con enfoque predominantemente cuantitativo, longitudinal de panel en los años 2000 al 2013, que considera el caso de la ciencia y tecnología producida en las universidades españolas.

Parte de un método hipotético deductivo, empleando información de bases de datos empíricos de fuentes oficiales españolas e internacionales, sobre indicadores de I+D+i para analizar su efecto sobre indicadores de desarrollo económico.

Sujetos

La unidad de análisis son esencialmente el conjunto de las 69 universidades españolas (públicas y privadas) y 26 miembros asociados, como son los centros de investigación, que conforman la Red OTRI, desde el punto de vista de las actividades de investigación y desarrollo e innovación, así como la transferencia de tecnología.

Variables

Las principales variables consideradas son tanto de entrada (input), como de salida (output) del proceso de la I+D+i realizada en las universidades españolas, fueron los siguientes indicadores:

A nivel de país,

- El gasto anual en I+D+i (GIDE), tanto en moneda corriente, como en % del PIB,
- Sectores de financiación y ejecución de la I+D+i a nivel de país,
- La cantidad de personal dedicado a la I+D total y de sólo investigadores,
- La evolución del empleo y del PIB,
- Las ventas del sector de servicios de alta tecnología,
- Exportaciones de la industria de manufactura de alta y media tecnología

A nivel de las universidades (Red OTRI y UGI),

- El gasto anual en I+D+i en moneda corriente

- La cantidad de personal dedicado a la I+D total y de sólo investigadores,
- El número de tesis presentadas (leídas)
- La cantidad de artículos científicos publicados anualmente,
- La cantidad anual de patentes generadas, tanto españolas, como europeas e internacionales,

Alcance y limitaciones

El alcance y capacidad de generalizar los resultados del estudio será sólo a la región de las que se tomaron los datos, su extrapolación o aplicación a otras regiones dependerá de la similitud de sus características económicas y sociales.

La limitación principal la existencia, veracidad y accesibilidad de bases de datos relativas a las actividades de I+D+i, tanto a nivel del país como de las universidades.

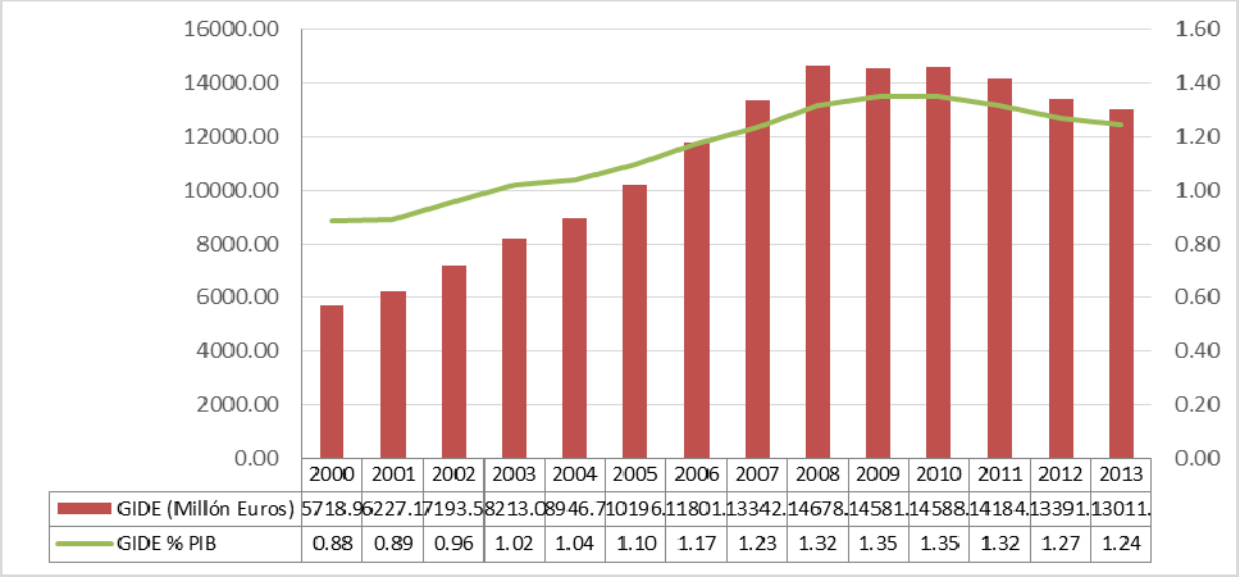
Resultados

La estrategia de análisis, consistió primeramente en observar gráficamente a nivel de país la evolución de la variable gasto total en I+D+i (GIDE), tanto en términos monetarios, como en relativos como porcentaje del PIB, así como el personal empleado en este campo.

Posteriormente en analizar el comportamiento de las principales variables de las actividades de I+D+i en las universidades; los recursos ejercidos, el personal empleado, sus resultados en términos de tesis, artículos científicos y patentes así como identificar correlaciones de entre estos resultados y su posible impacto económico empleando el programa SPSSv20.

La I+D en España

A continuación la Fig. 2 muestra la evolución del esfuerzo en I+D+i en España, medido por el gasto, tanto público como privado en estas actividades, medido en términos monetarios y relativos como porcentaje del PIB.



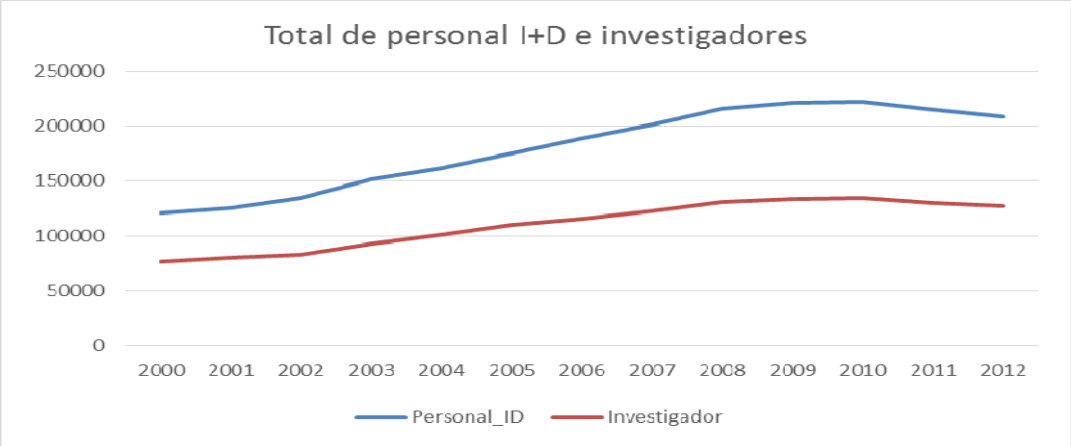
Fuente: Del autor con base en datos del Instituto Nacional de Estadística Español

Figura 2. Evolución del gasto en Investigación y desarrollo en España en Millones de Euros como % del PIB

Se observa que el esfuerzo en ciencia y tecnología en España, medido a través del GIDE tuvo un crecimiento sostenido durante la primera década del presente siglo, sin embargo por las razones antes expuestas comenzó a declinar a partir del 2009, pasando de 1.35% del PIB en este año a 1.24% en 2013.

Cabe observar que, los montos ejercidos en I+D+i por las empresas es mayor (del orden del doble), que la ejecutada por las universidades. Por otra parte, en cuanto al esfuerzo individual de las empresas en estas actividades, se observó un crecimiento importante en la proporción del gasto en I+D+i sobre las ventas, pasando de 1.5% en 2002 hasta 2.3% en 2009.

Referente al empleo que generan las actividades de I+D+i en general, fue del orden de 200,000 trabajadores en 2013, de los cuales aproximadamente 130,000 fueron investigadores equivalente de tiempo completo (ETC). La siguiente Fig. 3, muestra la evolución del personal total involucrado en estas actividades, así como de los investigadores.



Fuente: Del autor con base en datos del Instituto Nacional de Estadística Español 2015

Figura 3. Evolución de la cantidad de personal (ETC) total dedicado a la I+D y de sólo investigadores en España

En congruencia con la evolución del GIDE, se observa un crecimiento de la cantidad de personal dedicado a la I+D+i total y de investigadores en España hasta 2009, año en que inicia una ligera disminución.

La I+D en las universidades (Red OTRI)

Como antes se señaló, la Red OTRI incluye s universidades y miembros asociados donde se encuentran las organizaciones públicas de investigación (OPI). En 2013 se tuvieron dentro de la Red OTRI 69 universidades (49 públicas, 20 privadas) y 26 miembros asociados, la suma de ellas contaron con un total de 95,018 personas en equivalente de tiempo completo (ETC), en las actividades de investigación, desarrollo, innovación y transferencia de tecnología, compuesta esta población en 79% de investigadores, 12% de técnicos y 9% de personal de apoyo (Red OTRI, 2015).

Por otra parte, las mayores de estas universidades son parte central de los 33 Parques de Ciencia y Tecnología existentes en el país y dentro de las actividades de transferencia de tecnología acogieron en su seno 39 incubadoras de empresas de base tecnológica. Estos parques albergaban a finales de 2014 a 6,452 empresas de base tecnológica (EBT) y centros de investigación que facturaron, 22,327 millones de

euros y generaron empleo a más de 151,500 personas, de las que 30,968 se dedican a tareas de I+D+i (APTE, 2015).

Los recursos ejercidos en ese año por las actividades de I+D+i por la Red OTRI, fueron 3,288 millones de Euros (M€), cuyo origen fue, del orden de 50% recursos propios, 38% públicos y 12% investigación contratada. Cabe notar que este monto representó 33% del total del presupuesto de las universidades, lo cual pone de relieve la importancia de la investigación en el quehacer de estas instituciones.

Como resultado de las actividades de I+D+i en 2013 en esta Red, se leyeron 10,116 tesis, se publicaron 48,712 artículos en revistas equivalentes del índice Thompson Reuters WOS[1], se solicitaron 649 patentes en la oficina española de patentes y marcas (OEPM) de las cuales se solicitó una extensión a 346 en la oficina internacional del tratado de cooperación de patentes (del inglés PCT) (Lee *et al*, 2013).

Igualmente en dicho año, las patentes concedidas fueron 526 por la oficina española de patentes y marcas (OEPM), 54 por la oficina europea de patentes (EPO) y 44 por la oficina de los Estados Unidos de patentes y marcas (USPTO). Los ingresos por concepto de propiedad intelectual, fueron del orden de 2.2 M€, de los cuales 1.2 fue por licencias de patentes y 1 por otras licencias, adicionalmente se generaron 134 empresas fruto de la I+D+i (Spin Off).

El siguiente cuadro 1, muestra la evolución del gasto ejecutado en millones de Euros (M€) y algunos de los principales resultados de la transferencia de tecnología, como fue la creación de empresas (Spin Off) y solicitud de patentes en España e internacionales (PCT), producto de la I+D+i en la red OTRI en los últimos años.

[1] Web of Science de Thompson Reuters, antes del 2014 WOK, Web of Knowledge

Cuadro 1. Evolución del gasto ejecutado y de los principales resultados de la I+D+i en la red OTRI en España

Variable	*2007*	*2008*	*2009*	*2010*	*2011*	*2012*	*2013*
GIDE en universidades (M€)	2,508	3,204	2,691	3,373	3,224	3,257	3,288
Patentes solicitadas en España	434	526	604	615	612	695	649
Patentes solicitadas en extensión PCT	192	165	310	352	351	395	346
Empresas creadas (Spin Off)	120	100	118	131	100	110	134

Fuente: Del autor con base en datos de la Red OTRI 2015

Se observa un crecimiento sostenido en este periodo en la solicitud de patentes en España y su extensión a PCT, a pesar de que el gasto ejercido en I+D+i por las universidades comenzó a disminuir ligeramente a partir del 2011, lo cual señala que el registro de patentes no se vio afectado por los recortes en los presupuestos, por otra parte la creación de empresas tuvo una caída pero posteriormente repuntó.

El siguiente cuadro 2, muestra la evolución de otros de los principales resultados de la I+D+i en la red OTRI, tesis, artículos científicos y patentes internacionales concedidas en los últimos años.

Cuadro 2. Evolución de los principales resultados de la I+D+i en la red OTRI, tesis, artículos científicos y patentes internacionales

Variable	*2010*	*2011*	*2012*	*2013*
Tesis doctorales	6,312	7,324	9,581	10,116
Artículos científicos (WOS)	30,839	36,129	47,729	48,712

Patentes concedidas en Europa	18	21	67	54
Patentes concedidas en EEUU	10	19	33	44

Fuente: Del autor con base en datos de la Red OTRI 2015

Se observa un crecimiento sostenido en este periodo en tesis, artículos científicos (WOS), patentes concedidas en Europa y en los EEUU, como anteriormente se comentó, a pesar de que el gasto ejercido en I+D+i por las universidades comenzó a disminuir ligeramente a partir del 2011, lo cual señala que tanto las tesis como la publicación de artículos científicos y el registro de patentes no se vieron afectados por los recortes en los presupuestos.

El análisis estadístico mostró coeficientes de correlación de Pearson significativos entre algunos de estos resultados, que muestran los cuadros 3 y 4.

Cuadro 3. Coeficientes de correlación de Pearson entre las variables de los principales resultados de la I+D+i en las universidades

Variable	*Tesis*	*Artículos científicos*	*Patentes en España*
Tesis	1		
Artículos científicos	0.993, P<0.01	1	
Patentes en España	0.983, P<0.05	0.967, P<0.05	1

En cuanto a la relación entre variables de desarrollo económico y el monto ejercido en las actividades de I+D+i en las universidades, se encontraron las siguientes coeficientes de correlación de Pearson significativos,

Cuadro 4. Coeficientes de correlación de Pearson entre el monto ejercido

en las actividades de I+D+i en las universidades con dos variables económicas,

Exportación de servicios de alta tecnología	0.978	P<0.01
PIB del país	0.965	P<0.01

Discusión

Se observa que a nivel de país, el GIDE tuvo un crecimiento sostenido durante la primera década del presente siglo, sin embargo debido a los recortes presupuestales comenzó a declinar a partir del 2009, pasando de 1.35% del PIB en este año a 1.24% en 2013.

A nivel del conjunto de universidades, se observa un crecimiento sostenido en la última década en tesis, artículos científicos (WOS), patentes tanto las registradas en España como en Europa, en los EEUU e internacionales (PCT), a pesar de que el gasto ejercido en investigación y desarrollo por las universidades comenzó a disminuir ligeramente a partir del 2011, lo cual refleja la fortaleza de los sistemas de I+D+i en estas instituciones.

El análisis estadístico permitió probar las siguientes hipótesis relacionadas con los resultados de las actividades de I+D+i en las universidades.

H1: Existe una estrecha correlación entre la elaboración de tesis (a), con la publicación de artículos científicos (b). $r_{ab} = 0.993$ ($P<0.01$), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula con un 99% de probabilidad.

H2: Existe una estrecha correlación entre la elaboración de tesis (a), con el registro de patentes (c). $r_{ac} = 0.983$, ($P<0.05$), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula con un 95% de probabilidad.

H3: Existe una estrecha correlación entre la publicación de artículos científicos (b), con el registro de patentes (c). $r_{bc} = 0.967$, ($P<0.05$), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula con un 95% de probabilidad.

Estas correlaciones positivas significativas entre el número de tesis, artículos científicos y patentes, reflejan la estrecha relación que existe entre estos elementos de la cadena del conocimiento producto de la I+D+i en las universidades.

En cuanto a la relación entre el gasto en investigación y desarrollo en las universidades y aspectos de tipo macroeconómicos, se probaron las siguientes hipótesis,

H4: Existe una estrecha correlación entre el gasto en investigación y desarrollo en las universidades (d) y la exportación de servicios de alta tecnología (e). $r_{ed} = 0.978$ $(P<0.01)$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula con un 99% de probabilidad.

H5: Existe una estrecha correlación entre el gasto en investigación y desarrollo en las universidades (d) y el PIB del país (f). $r_{fd} = 0.965$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula con un 99% de probabilidad.

La correlación positivas significativa entre el gasto ejercido en I+D+i en las universidades y la exportación de servicios de alta tecnología, se explica parcialmente debido a los ingresos del exterior por concepto de las regalías de las patentes, las cuales han seguido incrementándose. La correlación positivas significativa entre el gasto ejercido en I+D+i en las universidades y el PIB del país, es un resultado congruente con lo encontrado en el estudio de López y Edgerton (2011), en donde ponen de manifiesto la relación entre el avance científico y tecnológico con el desarrollo económico. Por otra parte tiene lógica desde el punto de vista que normalmente la asignación de recursos a la I+D+i corresponde a un porcentaje del PIB.

Conclusiones

Los resultados anteriores, permiten extraer las siguientes conclusiones.

1. Se observa una estrecha relación entre la evolución del GIDE a nivel del país y el gasto en investigación y desarrollo en las universidades, con un crecimiento sostenido hasta el 2009 en el caso del GIDE y hasta 2011 en el caso de las universidades, es decir con una diferencia de dos años.
2. A pesar de esta declinación del gasto en I+D+i en las universidades, la producción de tesis, artículos científicos y patentes continúa creciendo en los años subsiguientes hasta los últimos datos recabados en 2013, lo cual pone de relieve la inercia y robustez que hay en las actividades de investigación y/o sugiere que los presupuestos de ellas no se vieron fuertemente afectados.
3. La producción académica y científica en las universidades es congruente en sus diferentes expresiones y estadío en la cadena del conocimiento, encontrándose

altas correlaciones positivas significativas entre tesis, artículos científicos y patentes.

4. Igualmente, se encontraron correlaciones positivas significativas entre el gasto en las actividades de investigación y desarrollo en las universidades y los ingresos por la exportación de servicios de alta tecnología, lo cual sugiere el impacto económico de las actividades de investigación y desarrollo (López y Edgerton, 2011).

Como conclusión general, la principal aportación que hace este estudio, es identificar el peso e importancia de las políticas públicas en materia de las actividades de investigación y transferencia de conocimiento de las universidades y centros de investigación a la sociedad y economía española, en el presente siglo XXI, lo cual contiene elementos que pueden ser útiles y servir de inspiración a países en desarrollo (Dejo, 2003).

Referencias

APPA, (2015). *Estudio del impacto macroeconómico de las energías renovables 2014*. Madrid, Ed. Asociación de empresas de energías renovables

APTE, (2015). Asociación de parques científicos y tecnológicos de España. Recuperado de http://www.apte.org/es/otri.cfm

COTEC, (2015). *Informe COTEC 2015. Tecnología e innovación*. Madrid, Ed. Fundación COTEC para la Innovación Tecnológica.

Cheng, Ch., Lin, Y. y Chu, P. (2013), Facilitators of national innovation policy in a SME-dominated country: A case study of Taiwan. *Innovation: Management, policy & practice,* 15(4), 405–415.

Chen, Y., y Vang J. (2008), MNCs, Global Innovation Networks and

Developing Countries: Insights from Motorola in China. *International Journal of Business and Management Science,* 1(1), 11-30.

CRUE, (2010). Indicadores en transferencia del conocimiento. *Cuaderno Tecnico No. 5 Red OTRI*, Ed. Conferencia de Rectores de Universidades Españolas.

Dejo, F. (2003), Cómo desarrollar la ciencia y la tecnología en los países atrasados: Una mirada en prospectiva. *esan-cuadernos de difusión,* 8(15).

Echeverría, J. (2013).Evaluar las innovaciones y su difusión social. ISEGORÍA. *Revista de Filosofía Moral y Política,* 48,173-184, doi: 10.3989/isegoria.2013.048.09

Etzkowitz, H., y Leydesdorff L. (1998). The endless transition: A 'triple helix' of university-industry-government relations. *Minerva,* 36(3), 203–208

FECYT, (2015). *Indicadores del sistema español de ciencia tecnología e innovación 2014*. Madrid, Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología.

Fernández de Lucio, I., Conesa, F., Garea, M., Castro, E., Gutiérrez, A. y Bodegas, M. (1996): *Estructuras de interfaz en el Sistema español de Innovación. Su papel en la difusión de tecnología*. Ed. Centro de Transferencia de Tecnología. Universidad Politécnica de Valencia, España.

Gazni, A., Sugimoto, C. y Didegah, F. (2012).Mapping world scientific collaboration: Authors, institutions, and countries. *Journal of the American Society for Information Science and Technology,* 63(2), 323–335, doi: 10.1002/asi.21688.

INE, (2015). *Estadísticas en Ciencia y Tecnología 2015*. Madrid, Ed. Instituto Nacional de Estadísticas.

Laal, M. (2013), Lifelong Learning and technology. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 83, 980 – 984

Lee, K., Kim, J., Oh, J. y Park, K. (2013), Economics of Intellectual Property in the Context of a Shifting Innovation Paradigm: A Review from the Perspective of Developing Countries. *Global Economic Review*, 42(1), 29-42, doi:10.1080/1226508X.2013.769801.

López, S. y Edgerton, D. (2011). Las relaciones entre los investigadores científicos y la actividad económica. *Revista ArtefaCToS*, 4 (1), 3-17

Niosi, J. (2010). Rethinking science, technology and innovation (STI) institutions in developing countries. *Innovation: Management, policy & practice* 12, 250–268.

OCDE/IEA, (2009). *Spain 2009 Review.* International Energy Agency. Paris, Ed. OCDE/IEA.

Quintanilla, M. y Maltrás, B. (1992). La estructura de la producción científica en España (1981-1989) y las prioridades del plan nacional. *Revista Arbor*, 96, 107-130.

RedOTRI, (2012). *Informe de la encuesta de investigación y transferencia de conocimiento 2011 de las universidades españolas. Ed.* CRUE Red OTRI.

Salami, R. y Soltanzadeh, J. (2012). Comparative Analysis for Science, Technology and Innovation Policy; Lessons Learned from Some Selected Countries (Brazil, India, China, South Korea and South Africa) for Other LdCs Like Iran. *Journal of Technolgy Management & Innovation*, 7(1), 45-62.

Tejinder, S. (2010). Innovations and development. Role of innovation In growth of countries. *Perspectives of Innovations, Economics & Business,* 4(1), 15-17.

Vivarelli, M. (2014). Innovation, Employment and Skills in Advanced and Developing Countries: A Survey of Economic Literature. *Journal of Economic Issues*, 48(1), doi: 10.2753/JEI0021-3624480106.

Impacto de las tecnologías de la información y comunicaciones en el desempeño del negocio de las Mipymes del área metropolitana de Monterrey

Jorge A. Islas Pineda
Miguel A. Palomo

Resumen

Este artículo describe el modelo propuesto para analizar el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en el desempeño del negocio de las Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPyMES), del área metropolitana de Monterrey, mediante el enfoque de recursos base (RBV), ya que este enfoque permite visualizar a la infraestructura de TIC, las estrategias de TIC, las inversiones de TIC, capacidades de TIC y conocimiento de TIC**,** como recursos independientes que pueden contribuir a mejorar el desempeño de estas, mediante la creación de una ventaja competitiva o hacer sostenible la ventaja competitiva existente.

Palabras clave: Desempeño del negocio, RBV, TIC

Introducción

Para comenzar es importante aclarar que este artículo presenta una investigación inconclusa hasta el momento, por lo que solo se aborda el resumen del marco teórico, modelo propuesto de la investigación y el rigor metodológico que ayudaran a comprender el impacto de las TIC en desempeño del negocio de las MIPYMES del área metropolitana de monterrey.

Antecedentes

Actualmente las TIC se han convertido en un factor clave de la evolución organizacional, que ha sido abordado por investigadores que a su vez han desarrollado modelos que analizan el desempeño del negocio de las empresas**,** mediante la aplicación estratégica de las TIC.

La revisión literaria muestra la existencia de investigaciones relacionadas con la adopción, uso de las TIC y como estas contribuyen para conseguir una ventaja competitiva sostenible (Bayo-Moriones, Billon, & Lera-Lopez, 2013; Christauskas &

Miseviciene, 2012; Ghobakhloo, Benítez, & Arias, 2011; Low & Chen, 2011; Regan & Wymer, 2011; Wu, sengun, & Kim, 2006; Ritchie & Brindley, 2005). Estas investigaciones se han desarrollado con base a las diferentes perspectivas que hablan de las formas de aprovechamiento de las TIC como:

a). La teoría de la gestión del conocimiento, que no es tan simple porque ha sido estudiada desde diferentes perspectivas y disciplinas, pero existe el consenso de tratar el conocimiento como el conjunto procesos que agregan y generan valor (Alavi & Leidner, 2001; Perez-Lopez & Alegre, 2012).

b). Teoría de riqueza de medios, es también conocida como la teoría de riqueza en información desarrollada por Daft y Lengel (1984). Sugiere que el procesamiento de información es afectado por el medio de comunicación y el contenido que se debe comunicar.

c). La teoría de costos de transacción (TCT), fue desarrollada por Commons (1931). Pero el término "*Transaction cost*" (costo de transacción), fue acuñado por Coase (1937) citados en Cordella, (2006). Con la idea de las transacciones con base en un pensamiento económico, refiriéndose a los costos de las transacciones de mercado

d). La Perspectiva de la dinámica de mercado que se refiere a una estrategia de posicionamiento que es influenciada por el poder del mercado, (Porter, 1991)

e). También se revisó la teoría del enfoque de recursos base (RBV), que es originada por Penrose (1959). Se considera la base de la ventaja competitiva de una empresa ya que**,** según la autora**,** el crecimiento de las empresas es motivado**,** y la vez limitado por la administración**,** en su búsqueda de un uso óptimo de los valiosos recursos tangibles o intangibles de que dispone la empresa.

Planteamiento del Problema

Para comenzar a entender la problemática Tarute & Gatautis (2014) sugieren que la adopción, uso e implementación de las TIC es reconocida como una condición que permite a las empresas considerarlas un recurso importante y que contribuye a conseguir una ventaja competitiva. En este sentido Lopez & Muneta, (2013) sugiere que para obtener beneficios de las TIC se tiene que poner atención a los siguientes

puntos, determinar la infraestructura de TIC, habilidades del personal de TIC, presupuesto para invertir en TIC.

Lopez & Muneta (2013) también sugieren que actualmente la adopción, uso e implementación de las TIC no es suficiente para conseguir una ventaja competitiva, sino la forma en que las TIC son aprovechadas.

De acuerdo con la revisión de literatura, el conseguir una ventaja competitiva que ayude a mejorar el desempeño del negocio de las empresas has sido estudiado ampliamente. Pero la mayoría de estas investigaciones se ha realizado en empresas grandes tales como Johnson & Johnson, Kmart, Waltmart entre otras y en países desarrollados como Estados Unidos, España entre otros, (Tarutė & Gatautis, 2014; Piget & Kossai, 2013; Chung, Byrd, & Lewis, 2005).

Por lo que existe un área de oportunidad de confirmar los factores de las TIC que impactan el desempeño del negocio de las MIPyMES del área metropolitana de Monterrey. Ya que la literatura existente en países en desarrollo como México no es tan diversa como sugieren los autores.

Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los factores críticos de las TIC que contribuyen a la mejora del desempeño del negocio de las MIPyMES, del área metropolitana de Monterrey?

Objetivo general de la investigación

Determinar cuáles son los factores críticos y su impacto de las TIC en el desempeño del negocio de las MIPyMES, del área metropolitana de Monterrey.

Hipótesis

H1. Los factores de las TIC que contribuyen significativamente a mejorar el desempeño del negocio de las MIPyMES, del área metropolitana de Monterrey son:

- Estrategia de las TIC
- Infraestructura de las TIC
- Inversiones de TIC
- Conocimiento de las TIC

- Capacidades de las TIC

Justificación

La literatura revisada, que estudia la relación de las TIC con el desempeño del negocio, como ya se mencionó, sugiere que ha sido estudiado desde diferentes perspectivas, pero sin resultados concluyentes como sugieren (García-González, García-Uceda, & Múgica, 2015, Johannessen, Olaisen, & Olsen, 1999).

En este sentido los estudios realizados en su mayoría son de países desarrollados, empresas grandes que cuentan con departamentos y personal especializado para la implementación y uso eficiente de las TIC. También en empresas que en ingles se conoce como *Small and Medium Enterprise* (SME), que no coincide con las características de tamaño de las empresas mexicanas y no se incluye a las microempresas, además la investigación se realizara en un país no desarrollado donde existen otras condiciones de acceso de tecnologías, de inversiones de TIC, (Tarutė & Gatautis, 2014; Fernandez, Ferreras, Alegre, & Chiva, 2014; Piget & Kossai, 2013; Chung, Byrd, & Lewis, 2005).

Otro punto importante es que el segmento de MIPyMES emplea al 64% de la fuerza laboral según el INEGI (2013), por lo que conocer que factores críticos de las TIC que contribuyen a mejorar el desempeño de estas empresas permitiría mejorar su posición en el mercado, de tal manera que se evitarían cierres que también son altos según el INEGI.

Tambien permitiria validar si los procesos que siguen las MIPyMES con el uso de las TIC en areas como ventas, atencion a cliente, control de calidad, cadena de suministros, entre otras, contribuyen a obtener una ventaja competitiva, que ayude a mejorar el desempeño del negocio de estas empresas y que estas sean capaces de insertarse en cadenas productivas mas grandes y mayor crecimiento.

Alcance de la Investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, transeccional o trasversal es decir del tipo descriptivo, correlaciones-causales en el año 2016-2017, para determinar la relación que existe entre factores estrategia de las TIC, infraestructura

de las TIC, inversiones de TIC, conocimiento de las TIC, capacidades de las TIC sobre el desempeño del negocio de la MIPyMES del área metropolitana de Monterrey.

Es no experimental, porque en este estudio se analizan las observaciones de las variables sin manipulación y se observan los fenómenos en su ambiente natural después de analizarlos. El diseño de investigación es transeccional o trasversal, ya que recolectaremos datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Del tipo descriptivo, se tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población y del tipo correlacional-causal, porque se describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

La naturaleza de estudio es de tipo mixto, cualitativo y cuantitativo. Para la parte cualitativa utilizaremos la encuesta, la cual nos permite validar las variables utilizadas mediante el análisis de confiabilidad al ser aplicado a un grupo de empresas privadas seleccionadas al azar que cubran las especificaciones marcadas en la delimitación del tema.

El estudio cuantitativo será medido con el conteo, el análisis de frecuencias y el análisis estadístico, tanto descriptivo como inferencial, de los datos recabados de las variables durante el estudio de campo de la investigación

Marco Teórico

La Teoría del Enfoque de Recursos Base (RBV)

Para Rivard, Raymond, & Verreault (2006) que citan a Mata, Fuerst y Barney (1995). La teoría de recursos se basa en dos afirmaciones fundamentales, el de la heterogeneidad de los recursos es decir recursos y capacidades que posee la empresa y de la inmovilidad de recursos que se refiere a la duración de estos.

Si un mismo recurso es utilizado por varias competidores significa que el recurso no es heterogéneo ya que este recurso no puede contribuir a una ventaja competitiva. La heterogeneidad es la condición que se requiere para obtener una ventaja

competitiva sostenida mediante los recursos de la empresa (Rivard, Raymond, & Verreault, 2006).

Para Barney (1991). Los recursos son todos los activos, capacidades, procesos, atributos, conocimiento y *know-how* que pertenece a una empresa, y que se pueden utilizar para desarrollar y aplicar estrategias competitivas. También sugiere que la ventaja competitiva sostenida es determinada por los recursos clave de la empresa, y que estos recursos deben tener las siguientes características.

- Valioso. El recurso debe permitir a una empresa implementar estrategias para mejorar su eficiencia y efectividad.
- Raro. El valioso no puede ser utilizado, procesado por diferentes competidores.
- No imitable. El valioso recurso no debe ser fácil de imitar.
- No sustituible. El valioso recurso no debe ser fácil de reemplazar por sustitutos.

El argumento básico del RBV, es que la productividad de la empresa es determinada por sus propios recursos, en este enfoque las TIC son consideradas un valioso recurso organizacional, que puede mejorar las capacidades de la empresa según Li & Ye (1999) y eventualmente conducir a mejorar la productividad (Liang, You, & Liu, 2010).

RBV de las MIPyMES

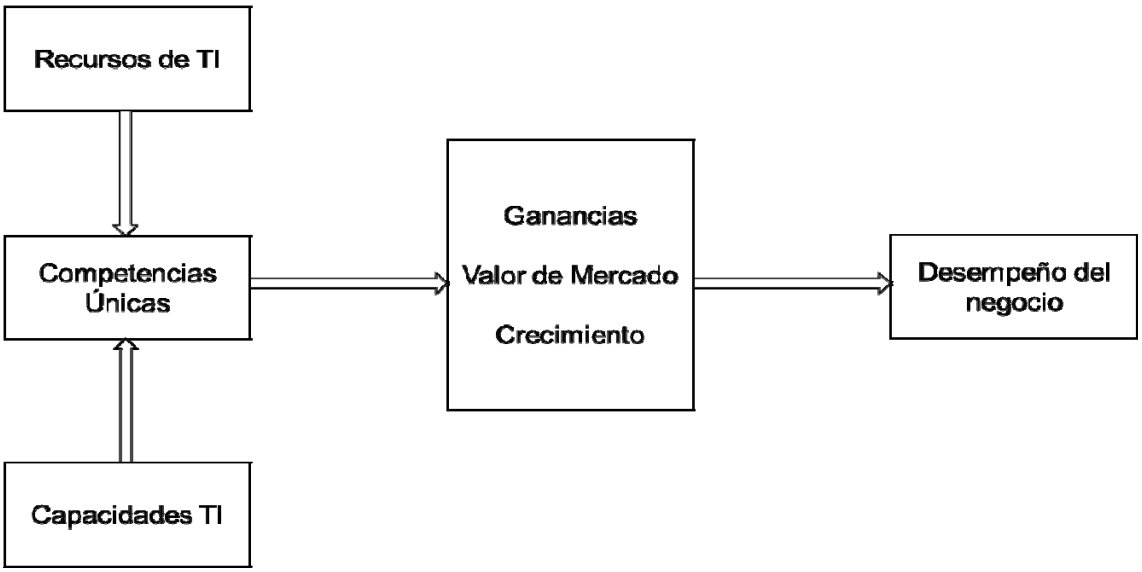


Figura 1. Qureshil, Kamal, & Wolcott (2009)

La figura1, representa la perspectiva RBV de las MIPyMES, representando las capacidades de TIC, los recursos de TIC y como estos generan capacidades únicas en términos financieros y operacionales, que contribuyen a mejorar el desempeño del negocio.

De acuerdo con el RBV, el rendimiento del negocio está basado en los recursos de la empresa, los cuales son difíciles de imitar, creando así una ventaja competitiva para la empresa (Moriones, Billon, & Lopez, 2013). En este sentido Seddon (2014) sugiere que el RBV es una alternativa de explicación del origen de las ventajas competitivas de las empresas.

Con el uso del RBV se tiene la capacidad de analizar la rentabilidad de los recursos clave de las organizaciones y diferentes investigadores utilizan este enfoque como base de sus estudios relacionados con:

Prácticas de gestión de TIC y beneficios en sistemas de gestión de conocimiento mediante las TIC por ejemplo Bharadwaj (2000), que estudio el impacto de las TIC en el rendimiento de la empresa. Así como investigaciones de apoyo a procesos del negocio de Melville et al. (2004), Meso, Smith (2000), citados en Alavi & Leider (2001), los sistemas empresariales Bread y Summer (2004) sobre la búsqueda de la complementariedad entre los activos de TIC, las capacidades de TIC de la organización y la estrategia empresarial Ross et al. (1996), Aral & Weill, (2007) citados en Nevo & Wade (2010), la arquitectura empresarial Bradley & Byrd, (2007), y gestión de proyectos Tarafdar & Gordon (2007), citados en Seddon, (2014).

También Seddon (2014), argumenta que los recuros de las empresas que pueden ser analizados mediante el RBV son todos los activos, las capacidades, procesos organizacionales, propiedades de la empresa, informacion, conocimiento controlado por la empresa y que permite la implementacion de estrategias, que contribuyen al mejoramiento del rendimiento del negocio mediante la ventaja competitiva sostenible.

El entendimiento del origen de la ventaja competitiva sostenida para las firmas, ha llegado a ser una de las mayores áreas de investigación en el campo de la gestión estratégica, Porter & Millar (1985). En este sentido Barney (1991), argumenta que la manera en que se administran los recursos puede generar ventajas competitivas.

Según Barney (1995) citado en Qureshil, Kamal, & Wolcott (2009) sugiere, que las TIC no solo pueden generar una ventaja competitiva si no que esta ventaja puede ser sostenida usando el RBV.

De acuerdo con el RBV, las TIC son recursos heterogéneamente distribuidos entre las empresas competidoras, pero si las empresas sin recursos visualizan que es más costoso desarrollar, adquirir e implementar la misma estrategia, entonces estos recursos son vistos como fuente de ventaja competitiva sostenida, según Mata et al. (1995) citado en Qureshil, Kamal, & Wolcott (2009).

Con el propósito de alcanzar una ventaja competitiva a través del uso de las TIC, se han identificado dos caminos para las MIPyMES:

El primero, según Bilili & Raymond (1993), Levy, Powell, (1998), Foong et al. (1999) citados en Qureshil, Kamal, & Wolcott (2009), sugiere que las MIPyMES adoptan las TIC sin ninguna planeación estratégica, pero logran integrar algunos aspectos del negocio, obteniendo así una ventaja competitiva por accidente, es decir la mejora diaria mediante el soporte operacional y actividades de procesamiento de transacciones. El segundo camino típico en el las TIC, son aplicadas es por ejemplo para mejorar las relaciones con los clientes o proveedores. (Porter, 1991).

En la actualidad el RBV juega un papel importante en la gestión de los negocios, por la sencilla razón que considera algunos recursos de la empresa como fuentes de ventaja competitiva, esto es porque no todas las empresas disponen de recursos similares es decir, tamaño de la empresa, las habilidades del personal, tecnología, etc.). Las TIC es un claro ejemplo de esto. Pues en cada empresa varían mucho y son simplemente diferente (Peña-Vinces, Cepeda-Carrión, & Chin, 2012).

Por lo que las TIC, se han convertido desde hace poco en uno de los más importantes pilares de las empresas pues en la actualidad en un entorno altamente competitivo, requiere de la utilización de TIC avanzadas para mejorar su eficiencia, rentabilidad y también para ofrecer alta calidad productos y servicios para sus clientes Mosleh, et. al., (2009) citado en Peña-Vinces, Cepeda-Carrión, & Chin (2012).

Por lo tanto actualmente algunos autores como Ghobakhloo, Hong, & Jabeen (2015) sugieren mediante el RBV que la infraestructura de TIC, así como las inversiones de

TIC, el conocimiento de TIC tienen efectos sobre las capacidades de TIC las cuales contribuyen a mejorar el desempeño del negocio y que estos recursos de TIC, por si solos no contribuyen a mejorar el desempeño de las PYMES donde se aplicó el estudio.

De acuerdo con (Li & Ye, 1999; Bharadwaj, 2000) el RBV permite ver las inversiones en TIC, la infraestructura de TIC, el conocimiento de TIC. La estrategia de TIC como un conjunto de recursos que permiten una ventaja competitiva y por consiguiente impacto en el desempeño del negocio de las MIPyMES.

Para Luo, Fan, & Zhang (2012) el RBV ha demostrado ser particularmente útil para abrir “la caja negra” de las TIC y su efecto en el desempeño de las empresas, en su investigación sobre las TIC y como estas impactan las capacidades organizacionales, mediante RBV exploraron como los recursos de TIC cambian las operaciones del negocio y crean valor, encontraron que los recursos por si solos no generar valor, es decir no afectan el rendimiento del negocio de las empresas, pero si gerentes o dueños utilizan las TIC para complementar los recursos de la empresa pueden generar un rendimiento superior.

Liang (2012), estudia los efectos de las sinergias de las TIC con los recursos de las empresas como generadoras de capacidades organizacionales, sugiere que desde el punto de vista del RBV las inversiones de TIC en la firma tienen efectos en las capacidades organizacionales que permiten la mejora del rendimiento del negocio.

Desde la perspectiva del RBV en el estudio de Schwarz, Kalika, & Kefi (2010) sus resultados validan la relación de la infraestructura de TIC, la estrategia de TIC y las inversiones con el desempeño del negocio.

Por lo que a continuación se muestran las variables, que de acuerdo la revisión del marco teórico, han sido estudiadas por los diversos investigadores sobre el tema del impacto de las TIC en desempeño del negocio de las empresas en general.

La tabla 1 muestra las variables sugeridas así como algunos de los autores que ya han abordado la variable dependiente desempeño del negocio.

Tabla 1. Variable Dependiente

Variables	Variable Dependiente	Autor
ROI	Desempeño del negocio	Ghobakhloo, Hong, & Jabeen (2015), Consoli (2012), Liang (2012) Liu, Ke, Wei, & Hua (2013) Moriones, Billon, & Lopez (2013), Santos & Brito (2012), Lee, Chu, & Tseng, (2011), Loukis & Soto (2011) Liang, You, & Liu (2010), Schwarz, Kalika, & Kefi (2010), Qureshil, Kamal, & Wolcott (2009), Rivard, Raymond, & Verreault (2006), Johannessen, Olaisen, & Olsen, (1999), Bharadwaj (2000), Li & Ye (1999), Rai, Patnayakuni, & Patnayakuni, (1997)
ROA		
Ventas		
Utilidades		
Crecimiento		

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 2 muestra las variables sugeridas, para la estrategia de TIC así como algunos de los autores que las proponen en sus estudios.

Tabla 2. Estrategia de TIC

Variables	**Constructo**	**Autor**
Planeación de TIC	Estrategia de TIC	Rivard, Raymond, & Verreault (2006); Newkirk & Lederer (2006); Wu, Sengun, & Kim, (2006)
Madurez de TIC		Amstrong & Sambamurthy (1999)
Flexibilidad d TIC		Ray et. Al 2005
Alineamiento de TIC		Garrison, Wakefield, Kim, (2015); Ullah & Lai (2013); Johnson, & Lederer (2010) Bergerona, Raymond, & Rivard, (2004)
Relación de TIC		Garrison, Wakefield, Kim, (2015); Tanriverdi (2006)

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 3 muestra las variables sugeridas para la infraestructura de TIC así como algunos de los autores que las proponen en sus estudios.

Tabla 3. Infraestructura de TIC

Variables	**Constructo**	**Autor**
Movilidad	Infraestructura de TIC	Liu, Ke, Wei, & Hua (2013)
Dependencia TIC		Zhang et. Al (2008)
Recursos TIC		Rai, Patnayakuni & Patnayakuni (1997); Ghobakhloo, Hong, & Jabeen (2015);Bharadwaj (2000)
Adopción de TIC		Regan & Wymer (2011); Jeon, Han, Lee (2006)

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 4 muestra las variables sugeridas para las inversiones de TIC así como algunos de los autores que las proponen en sus estudios.

Tabla 4. Inversiones de TIC

Variables	**Constructo**	**Autor**
Gastos de TIC	Inversiones de TIC	Chung, Byrd, & Lewis, (2005); Kivijarvi & Saarien (1995)
Costos de TIC		Li & Ye (1999); Ravichandran et. Al (2009)
Presupuesto de TIC		Rai, Patnayakuni & Patnayakuni (1997); Li & Ye (1999)
Compras de TIC		Ravichandran et. Al (2009)

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 5 muestra las variables sugeridas para el conocimiento de TIC así como algunos de los autores que proponen en sus estudios.

Tabla 5. Conocimiento de TIC.

Variables	**Constructo**	**Autor**
Recuso humano de TIC	Conocimiento de TIC	Bharadwaj (2000); Tanriverdi (2006); Garrison, Wakefield, Kim, (2015)
Habilidades de TIC		Ghobakhloo, Hong, & Jabeen; (2015);
Activos de conocimiento de TIC		Zhang et. Al (2008)
Experiencia de TIC		Kivijarvi & Saarien (1995)

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 6 muestra las variables sugeridas para las capacidades de TIC así como algunos de los autores que proponen en sus estudios.

Tabla 6. Capacidades de TIC

Variables	**Constructo**	**Autor**
Capacidad de TIC para la Innovación	Capacidades de TIC	Rivard, Raymond, & Verreault (2006)
Capacidad de TIC para Mejora de procesos		Wu, Sengun, & Kim, (2006); Subramani (2003)
Capacidad de TIC para el Marketing		Rivard, Raymond, & Verreault (2006)
Capacidad de TIC para Reducción de Costos		Rivard, Raymond, & Verreault (2006)
Capacidad de TIC para Toma de decisiones		Li & Ye (1999);
Capacidad de TIC para la cadena de suministro		Wu, Sengun, & Kim, (2006)

Modelo propuesto Causa-Efecto

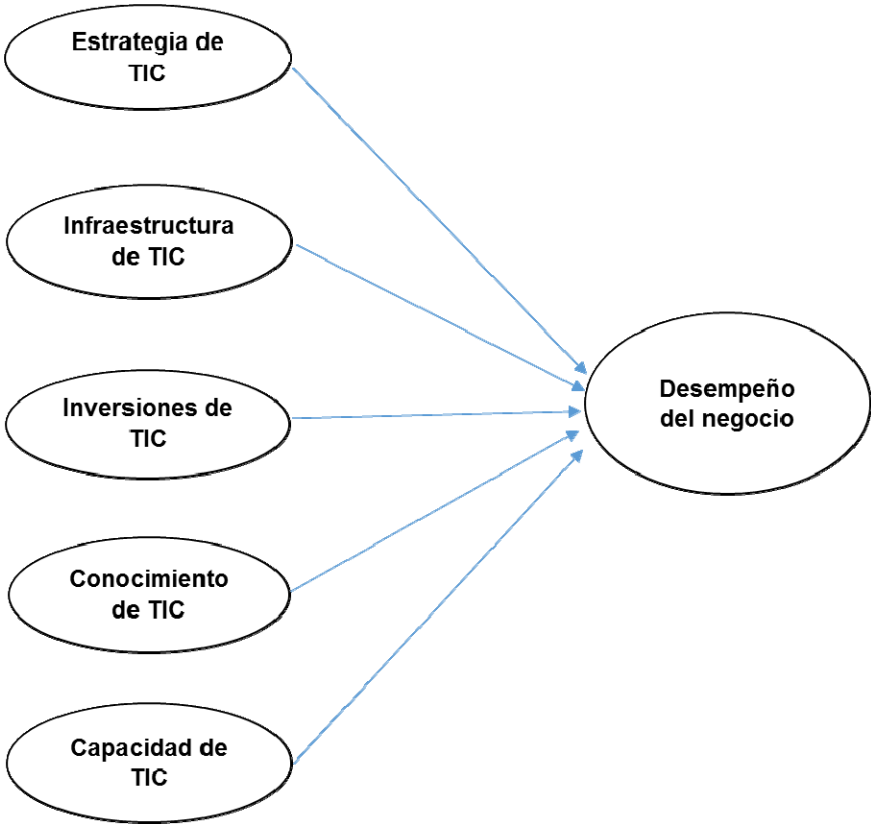


Figura 2. Fuente: Elaboración propia.

El modelo propuesto se representa el impacto que tienen variables como la estrategia de TIC, la infraestructura de TIC, las inversiones de TIC, el conocimiento de TIC y las capacidades de TIC en el desempeño del negocio de las MIPyMES. Modelo que será analizado mediante el RBV. Para determinar cuáles son las variables que más contribuyen y en qué medida a mejorar el rendimiento de las empresas.

Metodología de la investigación

Delimitación del tema

Límite temporal: Será del tipo puntual, transeccional, debido a que el estudio será en el año 2016-2017.

Límite espacial: El estudio se aplicará en el área Metropolitana de Monterrey, Nuevo León, México.

Límite demográfico: el estudio se aplicará a empresas privadas micro, pequeñas y medianas e empresas de servicios, incluidas en el sistema empresarial de la secretaria de economía (SIEM) aunque son posibilidad de ampliar a otros sectores como el de manufactura dependiendo de la muestra.

Límite analítico: será del tipo cualitativo y cuantitativo debido al instrumento de medición como son: opinión de expertos para el diseño del instrumento de medición, encuestas aplicadas en línea, también encuesta aplicada por entrevista presencial y revisión de revistas académicas internacionales.

Unidad de análisis

Esta investigación se hará a nivel organizacional en donde las observaciones serán representadas por al menos una respuesta por organización.

La definición de la unidad de análisis a nivel organizacional en el área metropolitana de Monterrey es: Micro Pequeñas y Medianas del sector servicios.

La bases de datos de la secretaría de Economía de Nuevo León, SIEM 2015 se utilizara para determinar la unidad de análisis establecida para empresas de micro (hasta 10 empleados) pequeñas (de 11 hasta 50 empleados) y medianas (de 51 hasta 250 empleados) en el área metropolitana de Monterrey.

Es sujeto de estudio es el personal responsable de las TIC y el responsable de tomar las decisiones relacionadas con las TIC, altos mandos y todo aquel personal involucrado con el uso y conocimientos de las TIC que son utilizadas para hacer eficientes los procesos de la organización

Universo de estudio

El universo de la investigación define como todas aquellas MIPyMES privadas de servicios los países en vías de desarrollo, pero por razones de recursos y tiempo se definirá esta investigación a una población acotada a México, al estado de Nuevo León en específico su área Metropolitana que es conformada por ocho municipios; Apodaca, General Mariano Escobedo, Guadalupe, Monterrey, Pesquería, San Nicolás de los Garza, San Pedro Garza García y Santa Catarina, dentro de esta

población se llevará a cabo una muestra aleatoria significativa de los objetos de estudio.

Estudio de campo (Tamaño de la Muestra)

Para determinar la población de las empresas privadas del área metropolitana de Monterrey se seleccionara la base de datos más representativa de la entidad del sistema SIEM que contiene a las micro, pequeñas y medianas empresas.

A través de estratificación proporcionada por el diario oficial de la federación y la ley para el desarrollo de la competitividad de micro, pequeña y mediana empresa publicada el 30 de Junio del 2009. Tomaremos la clasificación para las micro, pequeñas y medianas empresas.

Tabla 7: Estratificación por número de trabajadores y rango de ventas anuales de acuerdo a la Secretaria de Economía.

Estratificación				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta $ 4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde $ 4.01 hasta 100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde $ 4.01 hasta 100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde $ 100.01 hasta 250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde $ 100.01 hasta 250	250

Fuente: Secretaria de Economía (2015).

*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%.

El tamaño de la empresa se determinará a partir del puntaje obtenido conforme a la siguiente fórmula: Puntaje de la empresa = (Número de trabajadores) X 10% +

(Monto de Ventas Anuales) X 90%, el cual debe ser igual o menor al Tope Máximo Combinado de su categoría.

En el estado de Nuevo León según lo referenciado por la base de datos SIEM la cantidad de micro, pequeñas, medianas empresas es de 15,664 en total, mientras que en el sector servicios del área metropolitana de monterrey ascienden a, 4,355 los cuales se detallan en la tabla 8.

Tabla 8: Empresas registradas en el SIEM.

Municipio	**1 a10**	**10 a 50**	**51 a 210**	**Total**
APODACA	256	27	24	307
GARCÍA	66	4	2	72
GENERAL ESCOBEDO	181	12	2	195
GUADALUPE	490	33	6	529
MONTERREY	1938	137	31	2106
PESQUERÍA	21	2	0	23
SAN NICOLÁS DE LOS GARZA	397	28	12	437
SAN PEDRO GARZA GARCÍA	474	37	8	519
SANTA CATARINA	156	9	2	167
Total	**3979**	**289**	**87**	**4355**

Fuente: Adaptación propia.

La muestra provisional, de acuerdo con la fórmula de Hernández Sampieri, (2014):

Tamaño provisional de la muestra

$$n' = \frac{S^2}{V^2} = \frac{P(1-P)}{SE^2}$$

N = tamaño de la muestra

n'= tamaño de la muestra provisional

S^2 =desviación estándar

V^2 = varianza

SE = error estándar, asignada por el investigador, α = 0.05 0 α = 0.01

P = Porcentaje estimado de la muestra, 50%.

El tamaño de la población N es igual a donde el tamaño de la muestra será:

$$n = \frac{n'}{1 + [\frac{n'}{N}]}$$

n´=S^2/V^2 = (0.5(1-0.5))/〖0.05〗^2 =100 con un error tipo I de alfa a 0.05

n = (n´)/(1+[(n´)/N])=100/(1+[100/4,355])=97.76 aproximadamente 98

El resultado de dicha ecuación con probabilidad de 0.5 y un error estándar de 0.05 para una población de **4,355** MIPyMES de servicios del área metropolitana de monterrey, nos da una muestra aleatoria de **98** empresas a encuestar por tanto se encuestaran a 98 empresas privadas del sector servicios del área metropolitana de nuevo león del tamaño micro, pequeña y mediana.

Conclusiones

Aunque las tecnologías se han vuelto importantes para las MIPyMES, no significa que adoptando la tecnología de mayor costo los problemas de estas empresas serán solucionados, es por eso que el RBV es una perspectiva de gran importancia que nos permite analizar cada uno de los recursos, con los que la empresa cuenta específicamente las TIC, mediante la idea de que el recurso debe ser raro, no imitable, no sustituible además de valioso lo que permite que cualquier TIC bien implementada y aprovechada pueda crear una ventaja competitiva.

La automatización de procesos es parte fundamental de las TIC por lo que con el RBV y el modelo propuesto se podrá analizar las nuevas capacidades que las MIPyMES adquieren con el uso de las TIC.

Por lo que en un próximo estudio se continuara con la elaboración de cuestionarios para cada una de las variables, tales como estrategia de TIC, infraestructura de TIC, inversiones de TIC, conocimiento de TIC, capacidades de TIC, utilizando la escala Likert de 5 puntos; que se analizaran mediante técnicas de análisis estadístico multivariado específicamente, regresión lineal múltiple que permitirá comprobar la hipótesis.

Mediante el estudio del *Alfa de Cronbach,* se validara el instrumento que se aplicara en una prueba piloto y los resultados será mostrados en el próximo estudio.

Con esta prueba piloto podremos validar algunas de las variables que estamos proponiendo, que como ya se mencionó fueron tomadas de estudios realizados en

países y empresas con otras condiciones, pero que han sido propuestas para evaluar el modelo que se analizara en empresas del área metropolitana de Monterrey. Por lo que aquí solo mostramos un resumen sobre las variables se proponen para medir el desempeño del negocio.

Referencias

Alavi, M., & Leidner, D. (2001). Review: Knowledge Management And Knowledge Management Systems: Conceptual Fundations And Research Issues. *Management Information Systems Research Center, 25*(1), 017-136. Obtenido de http://www.jstor.org/stable/3250961

Armstrong, C., & Sambamurthy, V. (1999). Information technology assimilation in firms: the influence of senior leadership and IT infrastructures. *Information Systems Research, 10*(4), 304.

Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Jornal of Management, 17*(1), 99-120.

Bayo-Moriones, A., Billon, M., & Lera-Lopez, F. (2013). Percived Performance effects of ICT manufacturing SMEs. *Industrial Management & Data Systems, 113*(1), 117-135.

Bergerona, F., Raymond, L., & Rivard, S. (2004). Ideal patterns of strategic alignment and business performance. (ScienceDirect, Ed.) *Information & Management, 41*(8), 1003–1020. Retrieved from http://www.sciencedirect.com.remoto.dgb.uanl.mx/science/article/pii/S0378720603001526?np=y

Berné, C., García-González, M., García-Uceda, M., & Múgica, J. M. (2015, June). The effect of ICT on relationship enhancement and performance in tourism channels. (S. Direct, Ed.) *Tourism Management, 48*, 188–198 . doi:doi:10.1016/j.tourman.2014.04.012

Bharadwaj, A. S. (2000, Marzo). A Resource-Based Perspective onn Information Technology Capability and Firm Performance: An Empirical Investigation. (M. Quarterly, Ed.) *Management Information Systems Research*, 169-196. Retrieved from http://www.jstor.org/stable/3250983

Christauskas, C., & Miseviciene, R. (2012). Cloud - Computing Based Accounting for Small to Medium Sized Business. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics,, 1*(23), 14-21. Retrieved from http://dx.d0i.0rg/l0.5755/jOl.ee.23.1.1220

Chung, S. H., Byrd, T. A., & Lewis, B. R. (2005). An Empirical Study of the Relationships Between IT Infrastructure Flexibility, Mass Cutomization and Business Process. (SIGMIS, Ed.) *ACM SIGMIS Database, 36*(2), 26-44. doi:10.1145/1080390.1080394

Consoli, D. (2012, October 2012 24). Literature analysis on determinant factors and the impact of ICT in SME's. (S. Direct, Ed.) *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 62*, 93–97. Retrieved from http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281203457X

Cordella, A. (2006). Transaction costs and information systems: does IT add up? *Journal of Information Technology*, 195-202. doi:10.1057/palgrave.jit.2000066

Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1984). Information Richness: A New Approach to Managerial Behavior and Organization Design. *Organizations As Information Processing Systems*, 73.

Fernandez, M. A., Ferreras, J. M., Alegre, J., & Chiva, R. (2014). IT competency and the commercial success of innovation. *Industrial Management & Data Systems, 114*(4), 550-567.

Garrison, G., Wakefield R., L., & Kim, S. (2015). The effects of IT capabilities and delivery model on cloud computingsuccess and firm performance for cloud supported processes andoperations. (ScienceDirect, Ed.) *International Journal of Information Management*(35), 377–393.

Ghobakhloo, M., Benitez, J. A., & Arias, D. A. (2011). Adoption of e-commerce applications in SMEs. *Industrial Management & Data Systems, 111*(8), 1238-1269. Retrieved Agosto 26, 2014, from http://dx.doi.org/10.1108/02635571111170785

Ghobakhloo, M., Hong, T. S., & Jabeen, S. (2015). IT Resources, IT-Enabled Capabilities, and Business Performance. (I. Global, Ed.) *Encyclopedia of*

Information Science and Technology, 4129-4139. doi:10.4018/978-1-4666-5888-2.ch406

INEGI. (2013). *Análisis de la demografía de los establecimientos 2012.* Aguascalientes: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Retrieved from http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/estudios/economico/analis_demog_12/Res_ade12.pdf

Jeon, B. N., Han, K. S., & Lee, M. J. (2006). Determining factors for the adoption of e-business: the case of SMEs in Korea. *Applied Economics, 38*, 1095-1916.

Johannessen, o.-A., Olaisen, J., & Olsen, B. (1999). Strategic use of information technology for increased innovation and performance. *Information Management & Computer Security, 7*(1), 5-22. doi:http://dx.doi.org/10.1108/09685229910255133

Johnson, A. M., & Lederer, A. L. (2010). CEO/CIO mutual understanding, strategic alignment, and the contribution of IS to the organization. *Information & Management, 47*, 138–149. Retrieved from www.elsevier.com/locate/im

Kivijarvi, H., & Saarinen, T. (1995). Investment in information systems and the financial performance of the firm", Information & Management. *Information & Management, 28*(2), 143-163.

Lee, Y.-C., Chu, P.-Y., & Tseng, H.-L. (2011). Corporate performance of ICT-enabled business process re-engineering. *Industrial Management & Data Systems, 111*(5), 735-754. Retrieved from http://dx.doi.org/10.1108/02635571111137287

Li, M., & Ye, R. L. (1999, Diciembre). Information technology and firm performance: Linking with environmental, strategic and managerial contexts. *Information & Management, 35*(1), 43-51. doi:10.1016/S0378-7206(98)00075-5

Liang, J. C. (2012). The synergistic effects of IT-enabled resources on organizational capabilities and firm performance. (ScienceDirect, Ed.) *Information & Management*, 142–150.

Liang, T.-P., You, J.-J., & Liu, C.-C. (2010). A resource-based perspective on information technology and firm performance:a meta analysis. (E. Insight, Ed.) *Industrial Management & Data Systems, 110*(8), 1138-1158.

Liu, H., Ke, W., Wei, K. K., & Hua, Z. (2013). The impact of IT capabilities on firm performance: The mediating roles of absorptive capacity and supply chain agility. (SicenceDirect, Ed.) *Decision Support Systems, 54*, 1452–1462.

Lopez, O. A., & Muneta, A. M. (2013). ICT Impact on competitiveness, innovation and environment. *Telematics and Informatics*, 204-210.

Loukis, E., & Soto, P. A. (2011, Marzo). Using structural equation modelling for investigating the impact of e-business on ICT and non-ICT assets, process and business performance. *Oper Res Int J*, 89-111. doi:10.1007/x12351-011-0110-x

Low, C., & Chen, Y. (2011). Understanding the determinants of cloud computing adoption. *Industrial Management & Data Systems, 111*(7), 1006-1023. Retrieved from http://dx.doi.org/10.1108/02635571111161262

Luo, J., Fan, M., & Zhang, H. (2012). Information technology and organizational capabilities: A longitudinal study of the industry. (Sciencedirect, Ed.) *Decision Support Systems, 53*, 186–194.

Moriones, A. B., Billon, M., & Lopez, F. L. (2013). Percieved performance effects of ICT in manufacturing SMEs. *Industrial Management & Data Systems, 113*(1), 117-135.

Nevo, S., & Wade, M. (2011). Firm-level benefits of IT-enabled resources: A conceptual extension and an empirical assessment. (ELSEVIER, Ed.) *Journal of Strategic Information Systems, 20*, 403–418.

Newkirk, H. E., & Lederer, A. L. (2006). The effectiveness of strategic information systems planning under environmental uncertainty. *Information & Management, 43*(4), 481-501. doi:10.1016/j.im.2005.12.001

Penrose, E. T. (1959). *Firm, The Theory of hte Growth of the.* New York: Wiley.

Peña-Vinces, J. C., Cepeda-Carrión, G., & Chin, W. W. (2012). Effect of ITC on the international competitiveness of firms. *Management Decision, 50*(6), 1045 - 1061.

Perez-Lopez, S., & Alegre, J. (2012). Industrial Management & Data Systems. *Information techonology competency, knowledge process and firm performance, 112*(4), 644-662. doi:10-1101/02635571211225521

Piget, P., & Kossai, M. (2013). The Relationship between Information and Comunication Technology Use and Firm Performance in Developing Countries: A Case Study of Electrical and Electronic Goods Manufacturing SMEs in Tunisia. *African Development Review, 25*(3), 330-343.

Porter, M. E. (1991). Towards A Dynam ic Theory of Strategic. *Strategic Management Journal, 12*, 95-117. Retrieved from http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/smj.4250121008/pdf

Porter, M. E., & Millar, V. E. (1985). How Information Gives You Competitive Advantage. *Harvard Business Review, 63*(4), 146-160. Retrieved from https://hbr.org/1985/07/how-information-gives-you-competitive-advantage

Qureshil, S., Kamal, M., & Wolcott, P. (2009, June). Information technology interventions for growth and competitiveness in micro-enterprises. (A. Gunasekaran, Ed.) *International Journal of Enterprise Information Systems, 5*(2), 72.

Rai, A., Patnayakuni, R., & Patnayakuni, N. (1997). Technology Investment and Business Performance. *Comunications of the ACM, 40*(7), 89-97.

Ravichandran, T., & Lertwongsatien, C. (n.d.). Investment in information systems and the financial performance of the firm. *Information & Management, 28*(2), 143-163.

Ray, G., Muhanna, W., & Barney, J. (2005). Information technology and the performance of the customer service process: a resource-based analysis. *29*(4), 625-651.

Regan, E., & Wymer, S. (2011, January-March). Influential factors in the adoption and use of e-business and e-commerce information technology (EEIT) by small & medium business. *journal of Electronic Commerce in Organizations*, 56. Retrieved from http://www.idea-group.com

Ritchie, B., & Brindley, C. (2005). *ICT adoption by SMEs: implications for relationships and management.* Oxford, USA: Blackwell Publishing Ltd .

Rivard, S., Raymond, L., & Verreault, D. (2006). Resource-based view and competitive strategy: An integrated model of the contribution of information

technology to firm performance. (S. Direct, Ed.) *Journal of Strategic Information Systems, 15*, 29-50. Obtenido de www.elsevier.com/locate/jsis

Santos, J. B., & Brito, L. A. (2012). Toward a Subjective Measurement model for Firm Performance. *Brazilian Administration Review, 9*(Special Issue 6), 95-117. Retrieved from http://www.anpad.org.br/bar

Schwarz, A., Kalika, M., & Kefi, H. (2010). A Dynamic Capabilities Approach to understanding the Impact of IT-Enabled Busniess Process and IT-Business Alignment on the Strategic and Operational Performance. *Comunications of the Association for Information Systems, 26*(4), 57-84.

Seddon, P. B. (2014). Implications for strategic IS research of the resource-based theory of the firm: A reflection. (sciencedirect, Ed.) *The Journal of Strategic Information Systems, 23*(4), 257–269. Retrieved from http://www.sciencedirect.com.remoto.dgb.uanl.mx/science/article/pii/S0016328710001990?np=y

Subramani, M. R. (2003, Semptiembre). How Do Suppliers Benefit from it Use in Supply Chain Realtionship . *Management Information Systems Research Center, 28*(1), 45-73.

Tanriverdi, H. (2006, Marzo). Performance Effects of Information Technology Synergies in Multibusiness Firms. *Journal of the Association for Information Systems, , 30*(1), 57-77.

Tarutė, A., & Gatautis, R. (2014, January 24). ICT impact on SMEs performance. (ScienceDirect, Ed.) *Procedia - Social and Behavioral Sciences 110, 110*, 1218-1225. Retrieved 09 23, 2014, from http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813056085

Ullah, A., & Lai, R. (2013, Abril). A systematic review of business and information technology alignment. *ACM Transactions on Management Information Systems, 4*(1), 30. doi:10.1145/2445560.2445564

Wu, F., sengun, Y., & Kim, D. C. (2006). The impact of information technology on suply chain cpabilities and firm performance: A resource-based view. (ScienceDirect, Ed.) *Industrial Marketing Management, 35*, 499-504.

Zhuang, Y., & Lederer, A. (2005). A resource-based view of electronic commerce. *Information & Management, 43*(2), 251-261.

Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva en el proceso de investigación y desarrollo de una industria farmacéutica

David Mendoza Estrada
Josefina Morgan Beltrán

Resumen

México es el segundo mercado más grande de América Latina en la industria farmacéutica, y es un importante productor de medicinas de alta tecnología. Asimismo, 14 de las 15 principales empresas a nivel internacional tienen plantas ubicadas en el país, lo que lo ha posicionado como uno de los principales centros manufactureros del sector a nivel mundial (García, 2014). Sin embargo, la falta de recursos para la investigación básica, la gran dependencia hacia las empresas farmacéuticas transnacionales (Plascencia, 2009; Ampudia, 2012; Godínez y Aceves, 2014) y la falta de una política farmacéutica nacional coherente y explícita (Wirtz et al, 2013), ha rezagado la innovación y desarrollo tecnológico farmacéutico nacional. Esta investigación tiene como objetivo general, proponer un sistema de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva (VT e IC) que sea soporte del proceso de Investigación y Desarrollo (I+D+i) de una empresa farmacéutica mexicana, a través de la formalización y estructuración del sistema. La gestión de un sistema de VT e IC específico para el sector Farmacéutico focalizará las oportunidades de innovación en procesos productivos y/ó productos.

Palabra clave: Industria Farmacéutica Mexicana, Vigilancia Tecnológica, Inteligencia Competitiva

Introducción

La industria farmacéutica es uno de los sectores más importantes de la economía, ha involucrado a los medicamentos en un sistema masivo de producción y comercialización, y cuya piedra angular para su enriquecimiento, ha sido la investigación y desarrollo (I+D). Históricamente, el ser humano ha buscado la manera de combatir sus enfermedades, y con el paso del tiempo ha encontrado y desarrollado diversos compuestos utilizados para el tratamiento de las mismas, dando origen a los

medicamentos. De esta manera, la farmacéutica se ha convertido en una disciplina autónoma con rigor científico con laboratorios especializados y de escala industrial. Sin embargo, el número decreciente de medicamentos innovadores desarrollados ha hecho entrar en crisis a la industria farmacéutica, principalmente porque el proceso de I+D es complejo, largo, costoso y arriesgado, debido a la alta tasa de eliminación de productos durante el desarrollo y posterior autorización para comercializar. Por lo que las empresas farmacéuticas deban invertir más en I+D, además de agregar la gestión activa del proceso de innovación (I+D+i) para conservar, elevar su nivel competitivo y poder desarrollar medicamentos innovadores.

El problema de la reducción de riesgos en la toma decisiones es un punto fundamental para la realización de un nuevo proyecto en la Industria Farmacéutica. Sin embargo, los riesgos son mayores debido a las malas prácticas de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva (VT e IC) de la organización, repercutiendo en la disminución de productos innovadores incorporados al mercado en los últimos años, es por ello que el uso de estas herramientas debe ser sistematizado y optimizado en la empresa con el fin de crear una cultura organizacional enfocada a la innovación de procesos y productos. El diseño de un sistema de VT e IC específico para el sector farmacéutico permitirá focalizar los recursos de acuerdo las capacidades tecnológicas y económicas de la empresa, por lo tanto, deberá tener apoyo constaste de la alta dirección de la organización y cuyos resultados solo podrán ser incorporados por los mismos.

Marco teórico

Industria Farmacéutica

La industria farmacéutica es uno de los sectores más importantes de la economía, ha involucrado a los medicamentos en un sistema masivo de producción y comercialización, y gracias a su investigación y desarrollo (I+D), se ha convertido en un negocio rentable. Como menciona Mendoza et al. (2013), un medicamento está compuesto por dos elementos básicos: 1) uno o más principios activos, que son las sustancias que tienen el efecto terapéutico, y 2) un conjunto de sustancias inertes

(vehículo o excipientes) que van a permitir la administración principio activo en una forma farmacéutica establecida, y que pueden o no potencializar o regular el efecto del principio activo.

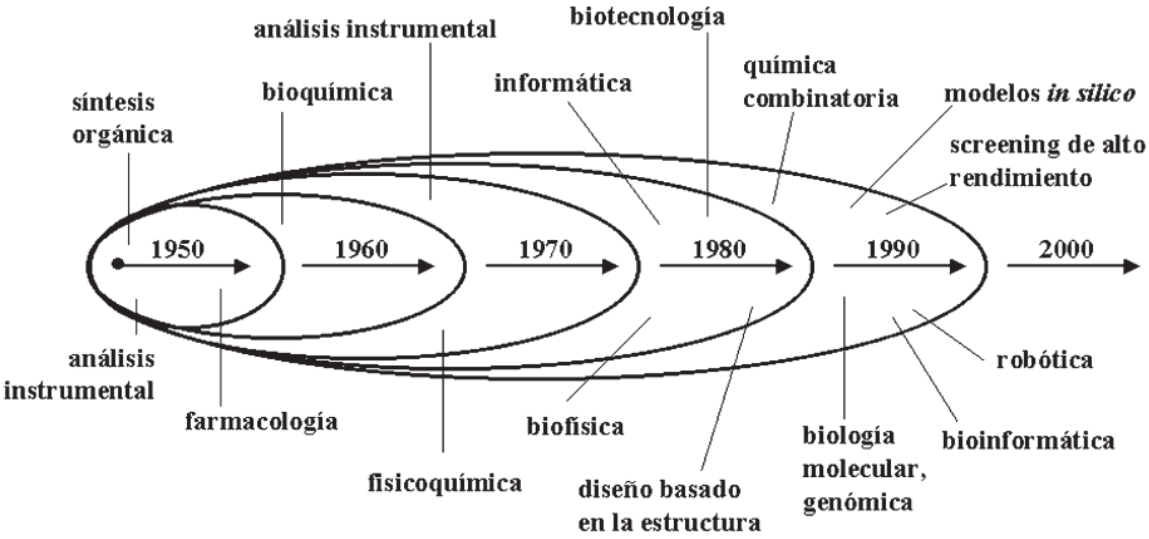
Si bien, una característica importante del ser humano es la propensión a tratar enfermedades, tanto físicas como mentales y que cuyos métodos y prácticas ha desarrollado debido al esfuerzo de prolongar y mejorar su existencia. Los primeros seres humanos le atribuían su explicación a la omnipresente influencia de los dioses, con el paso del tiempo se fue despertando la curiosidad intelectual hasta que se fue señalando lentamente las propiedades medicinales de plantas, de sus flores, corteza o raíces (Gennaro, 2003; Roca, 2003; Antillón, 2005; Patiño 2008). No fue hasta la aparición de Paracelso durante el siglo XVI, que se concentró en buscar la "quinta esencia" de los remedios, a lo que hoy se conoce como "principios activos". Sin embargo, la ciencia experimental no surge hasta el Barroco occidental con aportaciones de Galileo Galilei, la proposición de una hipótesis y la verificación en la práctica, además de cuantificar el proceso y deducir la ley que lo rige (de Sagrera, 2005). Es cuando surge el primer principio activo aislado, la morfina, extraída a partir del opio, y fue la base con la que se demostró que existían sustancias químicas que producían el efecto en el organismo vivo y no fuerzas mágicas, tendencia que continúo durante los siglos XVII, XVIII y comienzos del siglo XIX (Patiño, 2008). Ya durante este último siglo se tuvo una nueva interpretación fisiopatológica: la teoría microbiana, donde se explica que las enfermedades son resultados de infecciones, hay transmisión de microbios patógenos de personas enfermas a personas sanas y así se reproduce la enfermedad. Con esta nueva explicación, dejan de lado a los remedios con plantas de los humoristas y los remedios químicos de los paracelsistas, y la farmacia se enfoca a las vacunas, los antisépticos y los antibióticos (de Sagrera, 2005), claro ejemplo de ello, fue la primera vacuna contra la rabia por parte de Pasteur (Antillón, 2005). Al mismo tiempo, el progreso de la química orgánica permitió el desarrollo de la farmacología, originándose la síntesis de numerosos análogos estructurales con efectos terapéuticos más eficaces. Hacia el siglo XX, se sintetizaron fármacos más eficaces y de mayor tolerancia para uso médico que copiaban o modificaban los

principios activos naturales. Con estos avances y la posterior extracción de insulina del páncreas de animales (1922), se contribuyó a hacer de la farmacéutica una disciplina autónoma con rigor científico con laboratorios especializados y de escala industrial. De esta manera, los medicamentos empezaron a ser producidos y comercializados a gran escala por grandes empresas farmacéuticas. Durante la posguerra, la I+D farmacéutica se fortaleció gracias a que fue asociada a la creciente importancia de los sistemas de salud en los países, el alto financiamiento gubernamental, más específico en Estados Unidos, y un proceso de internacionalización de empresas de este último país en Europa. Hacia los años ochenta, los nuevos medicamentos se basaron en moléculas ya existentes con excepción de algunos, pero fue disminuyendo la cantidad de medicamentos revolucionarios, mientras que por otro lado, varios productos se orientaron hacia aspectos menos terapéuticos (como por ejemplo caída de cabello, migraña, etcétera). Surge la revolución de la biología celular en la investigación, y con ella nuevas oportunidades tecnológicas con el desarrollo de la biotecnología que se sustenta en la biología molecular y genética y a su vez fortalecidas con tecnologías de la información y comunicación. Se dan avances científicos como la descripción genética en los aminoácidos de las proteínas, mecanismos de regulación genética en la célula, las primeras técnicas de clonación de ácido desoxirribonucleico (ADN) y la búsqueda de su aplicación terapéutica, siendo un nuevo enfoque tecnológico en el sector farmacéutico. Prueba de ello son los crecientes ramos biotecnológicos como la genómica, la proteómica, la terapia génica, terapia celular, farmacogenómica, bioinformática, química combinatoria, diseño de fármacos, etc., y que buscan mejorar el conocimiento de las patologías, el mecanismo de acción de medicamentos y el emprendimiento de nuevos y mejores tratamientos terapéuticos (Guzmán y Brown, 2004). En la últimas décadas del siglo XX emergen nuevos conceptos para reducir los riesgos de fracaso en el desarrollo de medicamentos, el screening de alto rendimiento que utiliza sistemas multiensayos automatizados y los modelos in silico que usan algoritmos que relacionan la estructura química y las propiedades fisicoquímicas de una molécula con procesos fisiológicos, de tal forma que permitan definir su farmacocinética in vivo mediante el uso de sistemas informáticos. Los avances

científicos más relevantes de la segunda mitad del siglo XX son los que más han impactado en el cuidado de la salud y la prevención de la enfermedad (Figura 1), y es un hecho que las empresas farmacéuticas deban invertir más en I+D y añadirle la gestión activa del proceso de innovación (I+D+i) para conservar y elevar su nivel competitivo (Hurlé & Suárez, 2004).

Figura 1.

Aportación científica al desarrollo y producción de medicamentos en la segunda mitad del siglo XX



Fuente: De Hurlé & Suárez (2004, p.58).

Las grandes industrias farmacéuticas redirigen sus recursos en Investigación, Desarrollo e Invocación (I+D+i) basándose en cuestiones como: el tamaño del mercado, las economías de escala, la trascendencia de la novedad (innovación radical), la diseminación de los proyectos de innovación, el grado de competencia y el entorno institucional. Se han dado alianzas estratégicas, fusiones y adquisiciones entre ellas con el fin de unificar los esfuerzos de financiamiento de la I+D+i, e impulsar el trabajo de los centros de investigación (Guzmán y Brown, 2004).

Desarrollo de nuevos productos

Los laboratorios farmacéuticos lideran los rankings mundiales en inversión en I+D, manejan grandes proyectos con compuestos experimentales y generan un flujo continuo de nuevos productos, sin embargo este proceso es complejo, largo, costoso y arriesgado, ya que la tasa de eliminación de productos durante el proceso y para su autorización de comercialización es muy alto (Bosch, 2012). Para el lanzamiento de un nuevo medicamento al mercado, debe pasar con éxito varias fases antes de que se conceda su aprobación por parte de las Regulaciones Sanitarias correspondientes, la literatura además, separa en dos etapas el desarrollo de un medicamento, etapa inicial y final. La etapa inicial se concentra más en la investigación en laboratorio, la exploración de la estabilidad química de la molécula y el descubrimiento de moléculas que puedan utilizarse para el tratamiento de una enfermedad (Descubrimiento del Principio Activo y Fase Preclínica), mientras que en la etapa final explora el grado al que un compuesto prometedor sea seguro y efectivo para los humanos (Fase I, Fase II y Fase III). Es en la etapa final donde el número de productos desarrollados es reducido significativamente y con ello disminuye el número de medicamentos ofertados en el mercado (Banerjee, T. y Siebert, R., 2014). Autores como Faus y Segarra (2008) dividen en tres partes el proceso de I+D de un medicamento (Tabla 1).

Tabla 1.

Descripción de las etapas del proceso de I+D de un medicamento antes de su comercialización

Desarrollo	Descripción
Desarrollo preclínico (descubrimiento del medicamento)	• **Investigación básica, mecanismo de la enfermedad, identificación de las dianas.** • **Estudios toxicológicos y farmacológicos preclínicos.** • **Escalado, validación del proceso.** • **Soporte Analítico.**
Desarrollo farmacéutico (obtención de la forma farmacéutica)	• **Definición, caracterización, formulación, laboratorio.** • **Escalado, piloto, lotes de cualificación.**

	• **Soporte analítico, desarrollo y validación de métodos, estabilidad.**
Desarrollo clínico	• **Fase I** • **Fase II** • **Fase III**

Fuente: Elaboración propia con base en Faus y Segarra (2008, p.15).

Al final de estos estudios, el medicamento puede ser comercializado. Sin embargo, los estudios continúan en otra fase, la fase IV, que se realizan ya después de ser aprobados para su comercialización, y que a diferencia de las fases anteriores, no son experimentos clínicos generalmente, sino estudios observacionales. Proporcionan datos adicionales sobre efectividad y principalmente sobre seguridad, ya que se detectan efectos adversos no conocidos anteriormente y detectados mediante sistemas de farmacovigilancia (Morales & Zarete, 2004).

Por último, las compañías farmacéuticas han clasificado los medicamentos de acuerdo a sus derechos de explotación en patentes y genéricos. Muchos países conceden patentes para los medicamentos nuevos desarrollados por los diversos laboratorios, y estos asignan una marca registrada para sus innovaciones médicas, esto les da derecho de producción exclusiva por un periodo de 20 años desde la fecha de autorización sanitaria. El registro de patente debe incluir la molécula utilizada, la formulación, el mecanismo de producción o la asociación de otras moléculas. Una vez expirada la patente, otras compañías pueden fabricar el medicamento con otra marca registrada, nombrándolos como genéricos y garantizando que tenga una bioequivalencia y biodisponibilidad comparables contra los de patente, ya que contienen el mismo principio activo, la misma pureza, el mismo tamaño de partícula y por lo tanto mismo efecto terapéutico. También existen los medicamentos similares, que a diferencia de los genéricos, estos no cuentan con las pruebas de bioequivalencia y bidisponibilidad, por lo tanto no garantizan la misma calidad que los genéricos (García, 2014).

Sin embargo, en los últimos años, el lanzamiento de nuevos productos se ha visto disminuido debido a las medidas de austeridad establecidas por los gobiernos, a la

expiración de un gran número de patentes de sus productos, el aumento del número de medicamentos genéricos que han entrado al mercado y la reducción en el presupuesto destinado a I+D. Grandes empresas como Pfizer, AstraZeneca, Bristol Meyer y Sanofi, se les ha vencido la patente que les otorgaba exclusividad de producción de sus productos que les generan mayores ventas conocidos también como blockbusters, lo cual ha impactado fuertemente en sus ganancias y ha aumentado de manera considerable la competencia con los medicamentos genéricos (García, 2014). Además fusiones como ha hecho Pfizer con Wyeth Laboratories en 2009 y Merck & Co.´s con Schering Plug, han causado reducción del presupuesto en I+D como consecuencia del parelismo en desarrollo de nuevos productos (Comanor, W.S. & Scherer, F.M., 2013). Munos y Chin (2011) por su parte, resalta que el número de solicitudes para Nuevas Moléculas recibidos por la Food Drug Administration (FDA) ha disminuido de 45 en 1996 a 23 en 2010. García A. (2012) señala que existe un gran pesimismo en el ambiente de las compañías farmacéuticas, con ingresos mermados y una consecuente reducción en las inversiones en I+D, y concluye que la obtención de medicamentos realmente innovadores es menos frecuente. Ejemplo de esto son los treinta de medicamentos aprobados por la FDA en 2011, de los cuales solo cuatro medicamentos son realmente novedosos en cuanto a su mecanismo de acción y su perfil fármacoterapéutico. Esto repercute en la necesidad de mejorar la eficiencia del proceso innovador en la I+D del medicamento. Sumado a esto, están las represalias descritas en trabajos de diversos autores hacia la industria farmacéutica, catalogándola como el negocio que lucra con la enfermedad (Angell, 2006; Pérez at al, 2013; Campos, 2014) y las controversias en el sector por sucesos lamentables como la comercialización de la talidomida a finales de los años 50’s, que fue introducido como un medicamento hipnótico, sedante y antiemético durante el embarazo y que al poco tiempo fue retirado por su relación con graves anomalías congénitas (Romaguera, 2012). Light y Lexchin (2012) mencionan que la verdadera crisis farmacéutica se refleja en el número pequeño de fármacos que representan un verdadero avance terapéutico, dado que las entidades moleculares proporcionan una ventaja clínica baja en comparación con tratamientos anteriores. Por lo que es

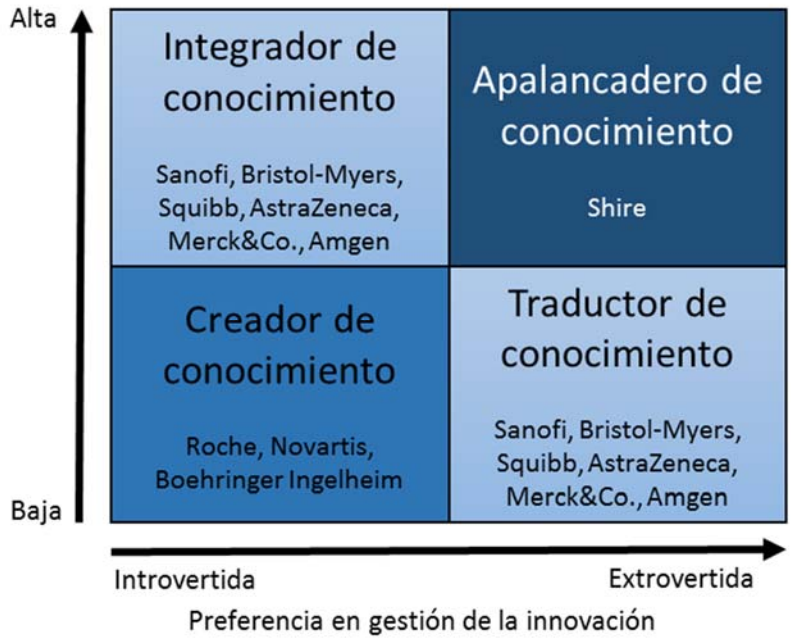
necesario un cambio de modelo de negocio de la industria farmacéutica, expandir las colaboraciones externas de manera eficaz, lograr el equilibrio de los esfuerzos internos y externos de I+D y cambiar la cultura conservadora que se encuentra arraigada en todas las empresas farmacéuticas para revitalizar la gama de fármacos e impulsar el crecimiento y las ganancias de una manera sostenible (Munos y Chin, 2011; Kessel, 2011, Schuhmacher et al, 2013). Dentro de este concepto, las empresas farmacéuticas líderes voltean a ver nuevas ideas sobre nuevas dianas terapéuticas que surgen en las universidades y centros de investigación. Algunas han establecido convenios a mediano y largo plazo con grupos de investigadores de esas instituciones, con la finalidad disminuir el riesgo e incrementar las posibilidades de éxito durante la I+D+i de un medicamento, con una estrategia de desarrollo conjunto. Algunos ejemplos son los convenios de Sanofi con la Universidad de San Francisco en Estados Unidos; GSK (GalxoSmithKline) con grupos académicos de investigación; AstraZenaca con los Institutos de Salud e Investigación Médica de Francia, con la Universidad Autónoma de México (UNAM), el Centro de Investigación y Estudios Avanzados (CINVESTAV) y con el Instituto Nacional de Cancerología en México; Pfizer con centros de investigación de New York y Boston; y Gilead, Evotec, Regulus y Elan que son compañías biotecnológicas y que han gestionado colaboraciones con la academia (García A., 2012, Schuhmacher et al, 2013). Adicionalmente, se espera un cambio regional en la participación global del consumo y producción de la industria en próximos años. En la actualidad, Estados Unidos, Japón y Europa occidental han sido los motores de crecimiento del sector. Sin embargo, repercutiendo a las presiones recientes para disminuir el gasto gubernamental en el sector salud, se espera que los países emergentes como China, India, Brasil, Rusia, México y Sudáfrica, se conviertan el centro de la industria debido a que estos han decidido aumentar la inversión en el sector salud y cuentan con mejores oportunidades de negocios inclusive para medicamentos de patente (García, 2014).

Por otra parte, Schuhmacher et al (2013), nos muestra una interesante categorización de modelos de I+D, basándose en la proporción de la innovación adquirida externamente (mediante los proyectos de I+D en sus fases de desarrollo que

fueron autorizados o adquiridos externamente) y su preferencia por la gestión de la innovación (introvertida o extrovertida) de acuerdo a los reportes anuales de la compañías. Definiendo así cuatro modelos de innovación con algunos ejemplos (Figura 2): 1) Creadores de conocimiento (Knowledge creator), que se definen por su preferencia en la gestión de innovación interna combinada con un bajo número de proyectos de I+D adquiridos externamente, estas compañías mantienen un modelo tradicional de I+D, construyen proyectos internos de I+D, herramientas y conocimientos y se complementa con la concesión de licencias focalizada, colaboraciones universitarias y asociaciones académicas; 2) Integradores de conocimiento (Knowledge integrators), que describen su preferencia por el uso de innovación generada externamente, y de recursos y conocimientos internos, basándose en el valor creado por su experiencia interna en la gestión de I+D, mientras que conceden licencias o adquieren proyectos externos de I+D; 3) Traductor de conocimiento (Knowledge translator), definido por su preferencia por el uso de recursos externos a la empresa para continuar con una innovación generada internamente. Se caracterizan por una cartera de proyectos iniciados internamente y que son gestionados externamente mediante colaboraciones y alianzas estratégicas; y 4) Apalancadero de conocimiento (Knowledge leverager), el cual describe un enfoque hacia la innovación generada externamente en combinación con una gestión de la innovación extrovertida predominantemente. En este modelo se adquieren proyectos de I+D externos y se gestionan mediante recursos internos y externos disponibles, de esta manera se concentra en la mejores oportunidades, en la externalización (outsourcing) de capacidades no diferenciables, y en la velocidad del desarrollo de medicamentos

Figura 2.

Cuatro nuevos tipos de modelos de innovación y ejemplos de cada uno representados por empresas farmacéuticas



Fuente: Traducción en base a Schuhmacher et al (2013, p.1135).

Como se mencionó anteriormente, las empresas farmacéuticas generan innovación en la atención sanitaria al investigar y desarrollar nuevos tratamientos para problemas de salud, es lo que se conoce como innovación radical. Existe otra forma de innovación y que muchas veces esta menos valorada, es la innovación incremental que consiste en desarrollar mejores versiones de los medicamentos en uso, o nuevas indicaciones de un mismo fármaco. De esta manera, se proporcionan a los pacientes más opciones, con mejor tolerabilidad, dosificación más cómoda, formas de administración más sencillas y menos efectos secundarios (Bosch, 2012). Sin embargo, es necesario volver a realizar estudios de desarrollo farmacéutico para definir la formulación galénica y determinar que la nueva forma farmacéutica para que sea satisfactoria al propósito definido, de igual forma identificar los aspectos cruciales durante su formulación y proceso para la etapa de transferencia de tecnología. Esta etapa que también se vuelve compleja, porque se tiene que proveer la explicación del porque los componentes de la fórmula y los empaques primarios fueron los

seleccionados, además de la relación intrínseca de todos los componentes en el producto final. Añadido a esto, se tiene que desarrollar métodos analíticos para poder comprobar y evaluar la calidad del producto. Además, es importante recordar que después de vencida la patente de un medicamento, otras empresas farmacéuticas puede empezar a comercializar medicamentos genéricos. Es en esta parte cuando implementación de estrategias para incentivar la producción de genéricos comienza a ser agendada por los gobiernos ya que esto permite mayor acceso a medicamentos a más personas debido a la reducción precios. Esto representa una oportunidad, ya que las empresas nacionales líderes pueden impulsar estrategias competitivas enfocadas en la diferenciación de sus productos, fabricando genéricos de mayor valor agregado basados en innovaciones incrementales y "súper-genéricos" (Tabla 3). Además se puede buscar la innovación en procesos de producción para reducir costos, innovación en empaques y presentaciones económicas que mejoren la estabilidad del producto. Muchas empresas han establecido estrategias que las han llevado a un aprendizaje tecnológico, han implementado actividades de gestión de la innovación, forman redes de colaboración, gestionan la propiedad intelectual, realizan actividades de VT y la formación de capital humano altamente eficiente y eficaz, con el propósito de definir y financiar su cartera de nuevos productos y proyectos tecnológicos (Piedras & Rebolledo, 2013).

Tabla 3.

Comparación entre medicamentos genéricos, super-genéricos y nuevas entidades químicas

Nombre	**Características**
Genérico (medicamentos "*me-too"*)	• Versión copia del medicamento de patente • Estudios aprobados de bioequivalencia • Inversión limitada de financiamiento • Periodo corto de desarrollo que los medicamentos de marca • Bajo riesgo de fracaso • Precios por debajo que los de marca • No tiene protección de patente

Supergenéricos	• Proceso de desarrollo diferente de medicamentos *me-too* (genéricos) • Implementan farmacocinética (PKa). • Mejoran la administración y comodidad del paciente • Mejoran el proceso de manufactura • Inversión limitad de financiamiento pero mayor que el genérico • Periodo corto de desarrollo que los medicamentos de marca • Bajo riesgo de fracaso • Cierto margen de exclusividad de mercado
Nuevas entidades químicas	• Moléculas innovadoras (fármacos de patente) • Requiere alta inversión en I+D • Largo periodo de desarrollo (mayor a 10 años) • Alto riesgo de fracaso • Protección de patente

Fuente: Traducido con base en Garud, Derle y Derle N. (2014, p.58).

La industria farmacéutica en México

En México, durante el periodo posrevolucionario (1917-1949) fue cuando inicio sus actividades la industria farmacéutica. En esa época, se inició la inversión por parte de capitalistas extranjeros, que favoreció una industrialización rápida en el país. Esta capitalización de compañías extranjeras empezó a desplazar las empresas farmacéuticas nacionales. Hacia el siglo XX, el desarrollo de la industria farmacéutica lo convirtió en un sector productivo importante, pero que la protección a pequeñas y medianas empresas del sector ha sido desfavorecida (Godínez y Acevez, 2014). En contraste, México cuenta con buena infraestructura en instalaciones y equipo, tecnología farmacéutica de alto nivel, profesionales preparados y sistemas administrativos eficientes que lo han llevado a colocarse como un gran productor de medicamentos. Además puede resaltarse la gran tradición en la producción y uso de medicamentos y remedios de origen natural, heredado por las culturas prehispánicas y complementados por conocimientos europeos a través de la Conquista, tales conocimientos pueden ser aprovechados para el desarrollo científico y tecnológico a partir de la investigación de sus productos naturales (Plascencia, 2009). En los años

actuales, México es el segundo mercado más grande de Latinoamérica en la industria farmacéutica, además de que es un importante productor de medicinas de alta tecnología (tales como antibióticos, antinflamatorios y tratamientos contra el cáncer, entre otros), además de que 14 de las 15 principales empresas a nivel internacional tienen plantas ubicadas dentro del país. Esto ha llevado a México a posicionarse como uno de los principales centros manufactureros del sector a nivel mundial. La industria farmacéutica representa en promedio 1.2% del PIB nacional y 7.2% del PIB manufacturero (García, 2014, p13).

Por parte de la legislación, la ley General de Salud (LGS) es la que rige para la fabricación, venta y administración de fármacos, y de la cual se derivan el Reglamento General de Insumos para la Salud (RGIS) y algunas normas importantes como la NOM-059-SSA1-2013, NOM-072-SSA1-2012, NOM-073-SSA1-2005, NOM-176-SSA1-1998, NOM-177-SSA1-2013, NOM-220-SSA1-2012 y NOM-248-SSA1-2011, las cuales establecen el marco normativo de la industria farmacéutica en el país, y cuya autoridad encargada de las atribuciones de regulación, control y fomento sanitario es la Secretaria de Salud (SS) mediante la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS).

Además en México existen diversos actores gubernamentales del sector como lo es el Instituto Mexicano de la Salud (IMSS) encargada de brindar a seguridad social a los trabajadores y familias y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) que es una organización gubernamental que administra parte del cuidado de la salud y seguridad social a los trabajadores del gobierno federal. También la existencia de Cámaras y Asociaciones como la Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica (CANIFARMA) que tiene como objetivo ser la representante institucional de la industria farmacéutica en México, y está integrada por 186 compañías; la Asociación Mexicana de Industrias de Investigación Farmacéutica (AMIIF) que tienen como misión el poner a disposición del profesional médico y del paciente avances tecnológicos farmacéuticos más avanzados, está compuesta por 30 empresas mexicanas con capital global; la Asociación Nacional de Fabricantes de Medicamentos (ANAFAM) que representa los intereses de las empresas farmacéuticas

de capital mexicano, y está conformada por 29 empresas; y la Asociación Farmacéutica Mexicana (AFMAC) que se encarga de superación técnica y científica. Además, se tiene la Farmacopea de los Estados Unidos Mexicanos (FEUM) y la Farmacopea Herbolaria de los Estados Unidos Mexicanos (FHEUM), que son documentos expedidos por la SS y establecen los métodos de análisis y especificaciones de calidad de medicamentos y productos biológicos, incluyendo sus materias primas.

En cuanto a innovación y desarrollo tecnológico farmacéutico nacional, diversos autores señalan que la gran limitante ha sido la falta de recursos para la investigación básica, además de la gran dependencia hacia las empresas farmacéuticas transnacionales (Plascencia, 2009; Ampudia, 2012; Godínez y Aceves, 2014) y la falta de una política farmacéutica nacional coherente y explícita (Wirtz et al, 2013). Más específicamente, Ampudia (2012) define diversos rasgos que han definido la industria farmacéutica nacional: 1) Mayor presencia de patentes extranjeras que nacionales, que ha restringido la posibilidad de transferir y adaptar tecnologías a partir de la imitación. Actualmente se sugiere un cambio en actividades de innovación mediante la diversificación del mercado, pero que son prácticas aun sin explorar completamente por las empresas nacionales; 2) La mayoría de la exportaciones farmacéuticas son realizadas por empresas transnacionales, utilizando a México como plataforma para comercializar y no para producir; 3) La I+D+i realizada por farmacéuticas internacionales que les generan mayores ganancias, no son realizadas necesariamente para la atención de problemas de la salud de la población; 4) La producción y desarrollo de medicamentos genéricos (me-too) por parte de la industria farmacéutica local , ha marginado la innovación tecnológica en el país; y 5) la apertura comercial no ha favorecido a la industria farmacéutica mexicana, y no ha generado incentivos para la exportación ni para la innovación. De tal forma, se ha observado que la capacidad de innovación por parte de las empresas nacionales farmacéuticas ha sido escasa debido a la baja absorción del conocimiento tecnológico. Como propuesta para fortalecer la industria farmacéutica de capital mexicano, Godínez y Aceves (2014) proponen que se debe fomentar la vinculación entre universidades, centros de

investigación y empresas farmacéuticas privadas, con la finalidad que exista un mejor tránsito de proyectos del laboratorio a la fábrica (transferencia de tecnología) que a su vez disminuya la presencia de compañías farmacéuticas extranjeras.

Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva

La tecnología es un elemento que caracteriza a la sociedad del nuevo siglo XXI, y los procesos tecnológicos han funcionado como mecanismo de transformación del entorno social y comportamiento personal mediante la introducción y sustitución continua de tecnologías a lo largo los años, y que durante el pasado siglo XX fueron claramente visibles estas transformaciones. Por lo tanto, la tecnología se convierte en un catalizador primordial en la evolución de la sociedad hacia un mejor futuro (Zabala, 2012; Morote et al, 2014). Es por ello que en los últimos años, en México se han dado lineamientos puntuales para impulsar la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación, de tal forma que sean las bases para el desarrollo económico del país. Para esto, se recomienda utilizar entre varias herramientas, la Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva (VT e IC), las cuales son dos herramientas cuyo concepto son demasiado parecidos, pero la diferencia principal radica en el alcance mayor de la IC dentro de la organización, ya que profundiza en la gestión y análisis de la información recolectada, esto con la finalidad de realizar un proceso adecuado en la toma de decisiones y en el mejor momento; por otro lado, la VT analiza la importancia de la información obtenida, que a su vez proporcione un conjunto de amenazas y oportunidades de un entorno determinado (Ramírez et al., 2012). En cuanto a la VT, existen diversas definiciones en la literatura con un criterio similar, donde se pueden identificar en todos los conceptos la concordancia de que es un proceso de observación del entorno tecnológico, con la finalidad de transformar información en conocimiento dentro de la empresa. Podemos citar las definiciones por parte de la norma 166006:2011 Gestión de la I+D+i: Sistema de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva, que la define como:

> *"[…] una herramienta fundamental en el marco de los sistemas de gestión de I+D+i. La mejora que proporciona en el acceso y gestión de los*

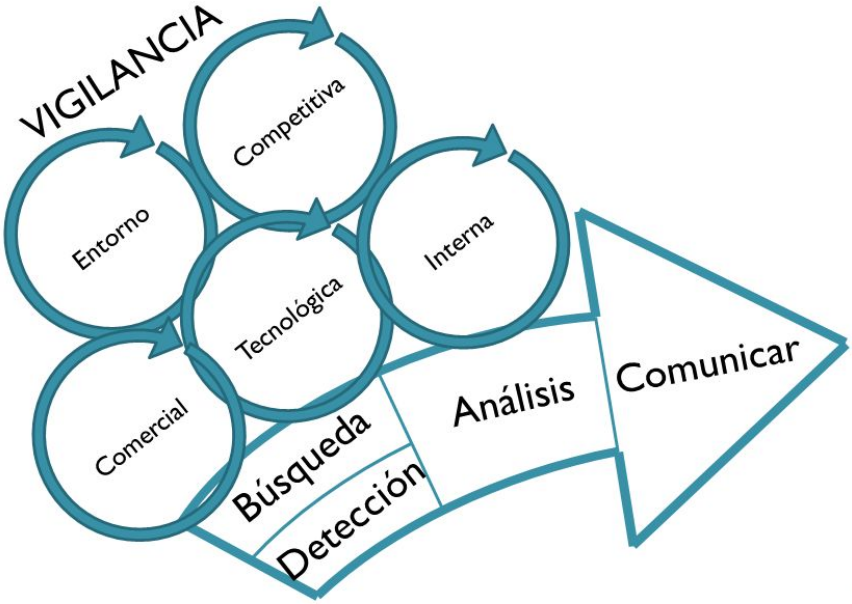
conocimientos científicos y técnicos, así como en la información sobre su contexto de aplicación, junto a la compresión a tiempo del significado e implicaciones de los cambios y novedades en el entorno, la convierte en indispensable en la toma de decisiones para el desarrollo de un nuevo producto, servicio o proceso en la organización […]" (p.3).

Mientras que la norma mexicana NMX-GT-003-IMNC-2008 Sistema de Gestión Tecnológica- Requisitos (p12), la define como *"la búsqueda sistemática y metodológica en el entorno de señales para identificar amenazas y oportunidades de desarrollo e innovación tecnológica"*. Sin embargo, el éxito de este proceso depende de varios factores, como la participación de todos los miembros de la organización y la existencia de un sistema de gestión del conocimiento eficaz, apoyado de un sistema de gestión de la información formal e informal. El principal desafío de este proceso, como menciona Hidalgo (1999), se centra en la capacidad para adquirir información tecnológica que se origine del conocimiento externo de la empresa, analizarla y transformarla, para después ser enviada a los responsables de gestionar la tecnología y puedan basarse en ella para tomar decisiones y contribuir a una mayor eficacia en el desarrollo tecnológico.

En México, se tiene la NOM-GT-004-2012, Directrices para la Implementación de un Proceso de Vigilancia Tecnológica, que muestra un sistema de VT dentro del modelo del Premio Nacional de Tecnología e Innovación, en donde describe las directrices que se deben seguir para implantar un Sistema de Vigilancia Tecnológica (Figura 3).

Figura 3.

Sistema de Vigilancia Tecnológica



Fuente: NOM-GT-004-2012 (2012, p.VII).

Este documento describe los pasos a seguir para poder ejecutar un sistema de VT, empezando con alinear el proceso con el plan estratégico y/o plan tecnológico de la organización para identificar los factores prioritarios de vigilancia como nuevas tendencias tecnológicas, identificación de patentes no otorgados en el país, nuevos materiales en el mercado, etc., y del entorno como mercados, productos, proveedores, tecnologías, materias primas, aspectos legales y regulatorios, patentes, aspectos sociales y culturales, competidores, medio ambiente, clientes, entre otros. Especifica también realizar actividades como estrategias de exploración cuando no se ha formalizado el sistema; y estrategias de consolidación, cuando dentro de la organización está consolidado el proceso e infraestructura interna para realizar vigilancia tecnológica. Dentro del desarrollo del sistema, menciona que se deben determinar las fuentes de información formales como patentes, libros y revistas especializadas en ciencia y tecnología, bases de datos de libre acceso o de paga, ferias, exposiciones y congresos; y fuentes de información informales como internet, redes sociales y/o científicas, prensa, revistas no especializadas en ciencia y

tecnología, seminarios, expertos y especialistas técnicos (mediante entrevistas, encuestas y conversaciones con científicos, tecnólogos, industriales, empresarios, empleados). El siguiente paso es la interpretación y almacenamiento de la información, la información será evaluada por expertos en el tema que se estudie y cuya relevancia y pertinencia dependerá de la vigencia que se le otorgue, donde el conocimiento que se derive del análisis será reportado en un informe resultante que deberá ser presentado a la alta dirección de la empresa. Las herramientas y técnicas que menciona la norma son la minería de datos, modelo de las cinco fuerza de Porter, mapas relacionales, mapas tecnológicos, análisis FODA, análisis de patentes, bibliometría, cienciometría, matriz atractivo tecnológico-posición tecnológica, matriz tecnología-producto, software especializado, método Delphi, bancos de datos, entre otros. Una vez generado el informe, la alta dirección podrá realizar la toma de decisiones que influirán en el futuro de la empresa. Cabe destacar que la norma añade una última etapa sobre evaluación y mejora del proceso de vigilancia tecnológica, que infiere al establecimiento de mecanismos de valoración continua y de mejora para el proceso de VT.

Como menciona Rodríguez (2009, p.14) *"los sistemas de Vigilancia Tecnológica son principalmente sistemas de gestión de información"*, y una vez que se haya definido cuales son las necesidades de información, se debe enfocar el proceso hacia la recolecta, almacenamiento y análisis de la información de libre accesos (sin olvidarse de los aspectos éticos y legales de la obtención y procesamiento de la información), con el objetivo de proveer las respuestas clave para facilitar la toma de decisiones y continuar con las acciones pertinentes. Sin embargo, los resultados también depende de las habilidades del usuario al momento de realizar la consulta, enfatizar las prioridades, analizar la información de acceso libre, identificar y validar la confiabilidad de las fuentes y herramientas que se utilicen, y cuando se necesite, contar con expertos (Martín y Angelozzi, 2012).

Por otro lado, la IC se ha desarrollado desde los 1980 por países desarrollados, como Estados Unidos y norte de Europa, y cuyo concepto básico se basa en el dominio y compresión de la información necesaria para proporcionar la mejor decisión posible

para el desarrollo de una organización, y desde entonces el concepto ha cambiado debido al impacto que ha tenido la globalización en el desarrollo nacional, que incluso se han desarrollado programas nacionales de Inteligencia Competitiva (Martínez, 2007).

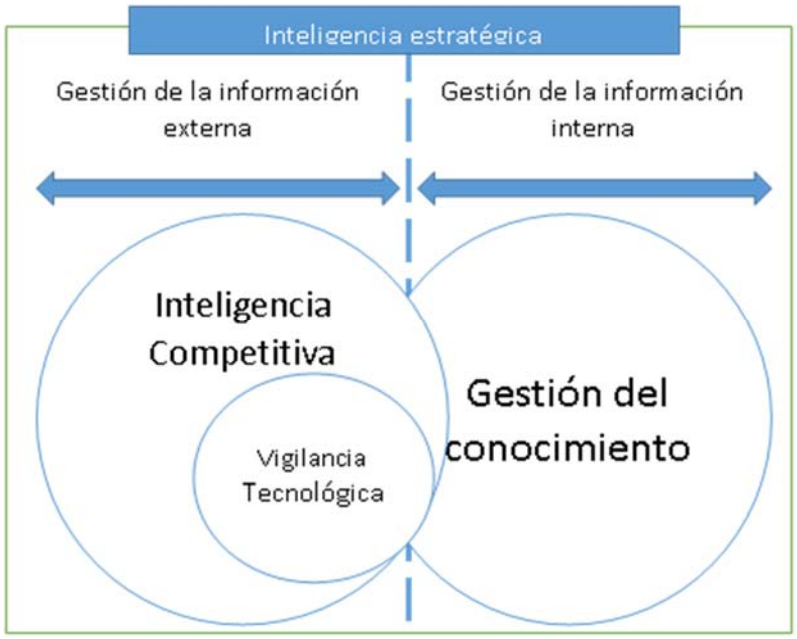
Se puede mencionar también de acuerdo a la UNE 166006:2011 (p.4), que la IC es *"un proceso ético y sistemático de recolección y análisis de información acerca del ambiente de negocios, de los competidores y de la propia organización, y comunicación de su significado destinada a la toma de decisiones"*. En otras palabras, la IC busca lo que se necesita a partir de lo que se conoce. Debido a que el conocimiento no se encuentra en libros, artículos, informes o bibliotecas, se debe obtener la información para después convertirla en conocimiento útil (Martínez, 2007).

Ambos términos se consideran complementarios y muy útiles para realizar un análisis eficiente de un determinado entorno. Por otro lado, algunos autores expuestos por Rodríguez (2009), especifican que la IC tiene un enfoque económico que la VT carece. Definen además, que la VT se centraliza en la observación y análisis de la información para captar señales y definir tendencias y recomendaciones para la organización (Figura 4).

Por último, la IC tiene una orientación enfocado al uso de estrategias de la información analizada, es decir, que parte de los resultados obtenidos de la VT. Basándose en este enfoque, se puede afirmar que ambas herramientas se complementan perfectamente y que utilizadas en conjunto se pueden obtener mejores resultados, además ambas herramientas tienen un enfoque totalmente ético y legal (Ramírez, 2012).

Figura 4.

Campos de aplicación de conceptos de inteligencia que se utilizan

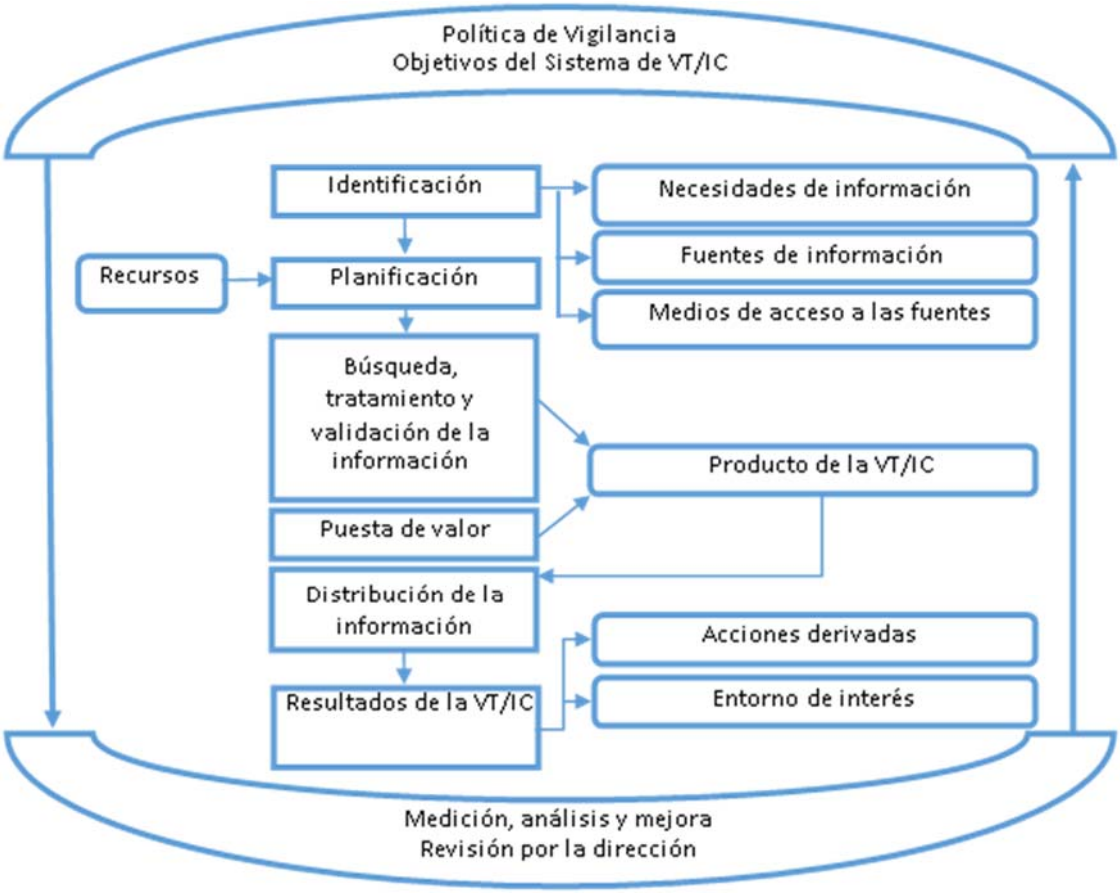


Fuente: Adaptado con base en Menéndez (2003, p.23).

De acuerdo a Martínez (2007), la utilización de la combinación de VT e IC ha sido adoptada principalmente en países en desarrollo. Estas herramientas en conjunto se han definido como un proceso sistemático para capturar, analizar y difundir información de diversa índole (económica, tecnológica, política, social, cultural y legislativa), sin perder el ámbito legal y ético y con la finalidad de anticiparse a oportunidades o riesgos, que permita mejorar la formulación y ejecución de la estrategia de la organización. En los últimos años, s con el objetivo de establecer estas prácticas, se han estructurado más recientemente la Norma UNE 166006:2011 Gestión de la I+D+i: Sistema de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, publicada por AENOR (2011), donde considera al sistema de VT e IC como parte del sistema general de gestión de la organización que comprende el conjunto de medios y recursos a partir de una cultura innovadora. De manera general, se tiene que un sistema de VT e IC consta de seis fases preliminares: identificación, planeación, búsqueda, tratamiento y validación; difusión y protección, toma de decisiones y acciones (Figura 5).

Figura 5.

Campos de aplicación de conceptos de inteligencia que se utilizan



Fuente: Norma UNE 166006 (2011, p.10).

La norma destaca la importancia de la dirección de la dirección para la planeación y desarrollo de un sistema de VT, puesto que es la encargada de asegurar que se establezcan y cumplan los objetivos, revisar el sistema, asegurar la disponibilidad de recursos y comunicar a la organización su utilización (Alzate at col, 2012).

Sistema de VT e IC en México y Latinoamérica

De acuerdo a un informe realizado por Zaintek (2007), la VT e IC en países de Latinoamérica no se han desarrollado como en países como Estados Unidos, Japón y el Norte de Europa, debido a las condiciones estructurales que han desfavorecido la aplicación y desempeño de las actividades de esta práctica. En este contexto, los más

desarrollados son México y Brasil, ya que disponen de un mayor número de empresas con tamaño considerable y por lo tanto son más sus necesidades de estos servicios. Otro factor importante son los organismos públicos, los cuales se encuentran más desarrollados que los demás países latinoamericanos, sin embargo aún no se encuentran en sintonía con las empresas como lo hace Japón, Francia o Alemania. La falta de proveedores del servicio, para el sector público y privado, ha sido el principal problema lo cual restringe en mayor medida la existencia segundas fuentes en la que se pueda trabajar. Este problema puede tener diversas causas, los cuales pueden describirse a continuación: 1) las fuentes primarias no son completamente confiables, esto debido al gran problema de falsificación de datos debido a los pocos incentivos hacia las empresas de presentar sus cuentas anuales; 2) la información encontrada en Webs corporativas no está del todo actualizada; 3) la ausencia de publicaciones confiables, independientes y periódicas, debido que las mayoría de publicaciones dependen en gran medida de compañías que pagan publicidad; 4) existe opacidad del mercado, debido a que existen asociaciones que persiguen objetivos lobby; y 5) la excesiva precaución de dar información a la competencia, que ha generado retención de datos públicos financieros por la existencia de actividades sumergidas. Este problema ha impedido la construcción de un panorama fiable de la situación de un determinado sector, que a su vez reduce la calidad de los informes presentados a la alta dirección. Por otra parte, este problema facilita que la información se concentre, especialmente en directivos que han trabajado por largo tiempo en la industria, y que de cierta forma, se puede obtener ventaja a la hora de recoger información de fuentes primarias.

En trabajos recientes de Ramírez et al. (2012), incluyen a este problema la falta de universidades y academias que ofrezcan cursos o programas sobre el tema, lo que repercute en la falta de personal capacitado para la realización de estas prácticas, y que de los países latinoamericanos, se pueden mencionar universidades de México, Brasil y Argentina y algunas de Brasil que destacan por la incorporación de estos cursos en sus programas.

Por otro lado, en cuanto a la estructura de la iniciativa pública de la VT e IC, es necesario definir las políticas nacionales que promuevan su desarrollo, además de infraestructura como en la creación de entidades de soporte para esta actividad. Mientras que, dentro de la estructura de la iniciativa privada de la VT e IC en México, las empresas grandes nacionales y las multinacionales extranjeras son las que realizan esta actividad, lo cual delimita su desarrollo de estos servicios (Zaintek, 2007; Tirado, 2015).

Metodología

Se pretende atender una metodología cualitativa aplicando el método de estudio de caso a través de la aplicación de entrevistas semiestructuradas, la observación y el análisis de documentos; se analizarán de manera particular 3 empresas del giro farmacéutico para analizar resultados en base a circunstancias diferentes.

Objetivos Particulares:

- Realizar un diagnóstico en uso de prácticas de VT e IC
- Establecer la metodología para el diseño del Sistema de VT e IC que considere los objetivos y limitaciones de la empresa.
- Analizar los Sistemas de VT e IC existentes para estructurar el que mejor se adecue al sector farmacéutico.
- Proponer a la empresa seleccionada la metodología desarrollada para establecer el sistema de VT e IC.
- Incorporar el concepto del Modelo de Gestión de Tecnología en la empresa seleccionada.

Hipótesis

La formalización y estructuración de un Sistema de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva dentro de la Industria Farmacéutica reduce incertidumbre en el proceso de desarrollo de nuevos productos innovadores e incentiva la creación de

un enfoque tecnológico dentro de la empresa para desarrollar estrategias que permitan definir su posición competitiva.

Método de investigación

Se estructurará el proceso de identificación, planeación, búsqueda de información, tratamiento y validación de la información; difusión y protección, toma de decisiones y acciones que conforman al Sistema de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva, de acuerdo a lo revisado de la Norma Española UNE166006:2011 Gestión de la I+D+i: Sistema de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva y la Norma Mexicana NMX-GT-004-IMNC-2012 Gestión de Tecnología: Directrices para la implementación de un proceso de vigilancia tecnológica.

Referencias

Asociación Española de Normalización y Certificación. (2011). UNE 166006:2011 Gestión de la I+D+i: Sistema de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva. España. AENOR.

Alzate, B. A., Giraldo, L. T. y Barbosa, A. F. (2012). Vigilancia tecnológica: metodologías y aplicaciones. Gestión de las Personas y Tecnología (13), 154-161.

Ampudia, S. Innovación, industria farmacéutica y mercado. Caso de México, No. 1 455-485 (2012).

Angell, M. (2006). La verdad acerca de la industria farmacéutica: Grupo Editorial Norma.

Antillón, J. J. (2005). Historia y filosofía de la medicina (E. U. d. C. Rica Ed. ilustrada ed.): Editorial de la Universidad de Costa Rica.

Banerjee, T. y Siebert, R. (2014). The Impact of R&D Cooperations on Drug Variety Offered on the Market. Evidence from the Pharmaceutical Industry.

Bosch, J. C. S. (2012). Marketing farmaceutico: La visión de más de 40 expertos del sector: Profit Editorial.

Campos, M. A. R. (2014). La industria de los medicamentos, el negocio que lucra con la enfermedad. Revista Enfermeria A la Vanguardia, 2(1), 98.

Comanor, W. S. y Scherer, F. M. (2013). Mergers and innovation in the pharmaceutical industry. Journal of health economics, 32(1), 106-113.

de Sagrera, J. E. (2005). Historia de la farmacia: los medicamentos, la riqueza y el bienestar (E. España Ed.): Masson.

Faus, J. y. Segarra., O. (2008). FARMA: Un viaje por la industria farmacéutica: Gestión 2000.

García, A. G. (2012). ¿Ha tocado techo la innovación en I+ D del Medicamento? Actualidad en farmacología y terapéutica, 10(1), 9-12.

García, O. (2014). Industria Farmacéutica. Unidad de inteligencia de negocios. México D.F.: Proméxico.

Garud, S. S., Derle, D. y Derle, N. (2014). Super generics: a cost saving paradigm. Int J Pharm Res Dev, 11, 57-66.

Gennaro, A. R. (2003). Remington Farmacia: Editorial Médica Panamericana.

Godínez R., R. y Aceves P., P. (2014). El surgimiento de la industria farmacéutica en México (1917-1940). Revista mexicana de ciencias farmacéuticas, 45(2), 55-68.

Guzmán, A. y Brown, F. (2004). Diseminación tecnológica en la industria farmacéutica mexicana. Comercio Exterior, 54(11), 976-987.

Hidalgo N., A. (1999). La gestión de la tecnología como factor estratégico de la competitividad industrial. Economía industrial (330), 43-54.

Hurlé, A. D.-G. y Suárez, A. M. (2004). Avances en tecnología farmacéutica. Monografías de la Real Academia Nacional de Farmacia.

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación. (2008). NMX-GT-003-IMNC-2008 Sistema de Gestión Tecnológica- Requisitos. México: INMC A.C.

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación. (2012). NMX-GT-004-IMNC-2012 Gestión de Tecnología: Directrices para la implementación de un proceso de vigilancia tecnológica. México: INMC A.C.

Kessel, M. (2011). The problems with today's pharmaceutical business [mdash] an outsider's view. Nature biotechnology, 29(1), 27-33.

Light, D. W. y Lexchin, J. R. (2012). Pharmaceutical research and development: what do we get for all that money? BMJ, 345.

Martín, S. G. y Angelozzi, S. M. (2012). Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva: aportes desde las bibliotecas y centros de documentación.

Martínez, P. L. y Biotecnología, C. d. I. e. (2007). Intec: la inteligencia competitiva, factor clave para la toma de decisiones estratégicas en las organizaciones: Fundación Madri+d para el Conocimiento.

Mendoza, A. F. F., Chávez, A. H., Vázquez, J. A. T. y González, E. V. D. (2013). Formas farmacéuticas. Excipientes y vehículos. Farmacologia general: una guia de estudio, 37.

Menéndez, A., Atanes, E., Alonsos, J., Merino, C., Bourgone, P., Geffroy, P., et al. (2003). Inteligencia Económica y Tecnológica: guía para principiantes y profesionales. Madrid: Cetisme.

Morales, A. R. y Zárate, L. E. M. (2004). Epidemiología clínica: investigación clínica aplicada: Médica Panamericana.

Morote, J. P., Serrano, G. L. y Nuchera, A. H. (2014). La gestión de la innovación y la tecnología en las organizaciones: Ediciones Pirámide.

Munos, B. H. y Chin, W. W. (2011). How to revive breakthrough innovation in the pharmaceutical industry. Science translational medicine, 3(89), 89cm16-89cm16.

Patiño, N. M. (2008). Farmacologia medica / Medical Pharmacology (E. M. Panamericana Ed.): Editorial Medica Panamericana Sa de.

Pérez, M. J. C., Bobo, M. T. y Arias, A. R. (2013). Medicalización de la vida.«Etiquetas de enfermedad: todo un negocio.». Atención Primaria, 45(8), 434-438.

Piedras, M. O. B. y Rebolledo, J. L. S. (2013). La gestión de la innovación en empresas farmacéuticas mexicanas.

Plascencia, M. G. (2009). La Industria Farmacéutica en México. Sociedad Química de México, 3(1), 30-31.

Ramírez, M. I., Rua, D. E. y Alzate, B. A. (2012). Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva. Gestión de las Personas y Tecnología (13), 149-153.

Roca, A. J. (2003). Historia de los medicamentos (A. N. D. Medicina Ed.): Academia Nacional de Medicina.

Rodríguez, F., C. (2009). Sistema de Vigilancia Tecnológica y Agentes Inteligentes.

Romaguera, B. C. (2012). Estudio sobre la utilización de la talidomida desde los trágicos años sesenta hasta la actualidad. Análisis desde la perspectiva legal y ética.

Schuhmacher, A., Germann, P.-G., Trill, H. y Gassmann, O. (2013). Models for open innovation in the pharmaceutical industry. Drug discovery today, 18(23), 1133-1137.

Wirtz, V. J., Dreser, A. y Heredia-Pi, I. (2013). Retos y oportunidades para el desarrollo de la política farmacéutica nacional en México. Salud pública de México, 55(3), 329-336.

Zabala, J. J. G. (2012). La tecnología. Base de un progreso consciente para elegir un futuro: Talento, tecnología y tiempo: Editorial Díaz de Santos, S.A.

Zaintek. (2007). Vigilancia estratégica competitiva. Modelos de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva. Bilbao, Ed. Agencia de Innovación de Bizkaia-BAI.[Links].

¨ Las Políticas de Innovación como desarrolladoras de innovación tecnológica dentro de las empresas que integran la Industria Textil y del Vestido en México¨. *

Verónica Liliana Valles Vela
Maribel Feria Cruz
Daniel Jáuregui Acevedo

Resumen

El objetivo del estudio es proporcionar evidencia de como las Políticas de Innovación tienen relación con la innovación tecnológica desarrollada en las empresas que integran el sector Textil y del Vestido en México (cabe mencionar que la ponencia forma parte de un anteproyecto por lo que aún no se cuenta con datos estadísticos propios, las conclusiones que se establecen son en base a datos proporcionados por organismos oficiales), esta relación se traduce en la elaboración de políticas de innovación por parte del Estado, ya que a través del tiempo se ha podido comprobar que sin un trabajo eficiente y comprometido por parte del Estado, en lo que concierne a la elaboración de Políticas Públicas, se tiene como resultado una sociedad carente de competitividad, y , la innovación como parte de esta competitividad no se puede generar sin la intervención del Estado.

Dentro de los resultados de la evaluación se establece la premisa de que existe una relación significativa entre las políticas públicas de innovación elaboradas por parte del Gobierno Federal y el nivel de innovación tecnológica que se genera dentro de las empresas que integran el sector textil y del vestido en México.

Cabe destacar que los resultados que se presentan en el documento son resultados preliminares ya que la investigación se encuentra en curso.

Palabras clave: Políticas de Innovación, Innovación tecnológica, Políticas Públicas.

*Esta ponencia es un subproducto de la investigación desarrollada en el marco de obtener el grado de Maestro en Ciencias en Administración del Instituto Tecnológico de Aguascalientes.

Introducción

Históricamente, los pueblos han buscado la democracia como una garantía de libertad personal (Lindblom, 1991, p. 9), pero en la actualidad la visión del proceso de la política nos ha acostumbrado a ver a la legislatura y el gobierno como el punto central de la elaboración de la política pública: la decisión de lo que hay que hacer y de cómo hacerlo. Nos ha acostumbrado también a creer que, la política es simplemente ejecutada por el aparato burocrático (Aguilar-Villanueva, 1996, p. 2), dejando de lado la esencia de nuestra constitución en donde se establece que tenemos tanto el derecho para participar en las decisiones del gobierno, como, el deber para evaluarlas. Las políticas públicas y la innovación son dos variables que tienen un protagonismo en el desarrollo económico de los países, debido, a la globalización en la que nos encontramos inmersos, las empresas en su afán de mejorar tanto sus productos como sus procesos realizan importantes aportes financieros que les permiten tener un alto nivel de innovación, por su parte, el Estado, no es solo responsable de mantener una economía estable, sino que, tiene que generar las condiciones adecuadas para que los factores de la innovación funcionen.

En base a lo anterior, se busca dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Existe evidencia de que las políticas de innovación tienen relación con la innovación tecnológica generada en las empresas que integran el sector textil y del vestido de México?

Referente teórico

Políticas Públicas.

Las Políticas públicas surgen en los Estados Unidos en los años cincuenta, y al principio consistió en estudiar y racionalizar el diseño-decisión de las políticas para fines políticos.

Uno de sus fundadores Harold Laswell en 1951, fue el primero en utilizar el término para fines académicos, posteriormente el termino se popularizo y comenzó a ser utilizados como una especialización, existe actualmente una infinidad de autores que han formado los cimientos de las políticas públicas.

A lo largo del tiempo el concepto ha evolucionado, pero tal vez la evolución más destacada es la distinción o separación de las políticas públicas y la administración pública.

En este sentido varios autores coinciden en que la distinción radica en que la administración pública es la estructura del sistema político y las políticas públicas corresponden a un proceso y a un resultado.

Una característica de las políticas públicas es la recolección, ordenamiento y procesamiento de los objetivos administrativos.

Proceso de elaboración de las Políticas Públicas.

En el proceso de elaboración de políticas públicas participan: los ciudadanos, los líderes de grupos de interés, los legisladores, los líderes de partidos políticos, empresarios, etc. (Lindblom, 1991).

El proceso comienza con la ***formulación***, el cual es la primera etapa en la que se empieza con la identificación y definición del problema, en donde el gobierno detecta la existencia de un problema en la sociedad y plantea si debe actuar o no, al decidir si actúa, realiza actividades de detección y selección de cuestiones, para posteriormente comenzar con la actividad de definición del problema (Delgado – Godoy, 2009).

Una vez que se identificó y definió el problema se procede a la formulación (algunos autores como Ferraro (2009) identifican esta etapa como Formulación de la Agenda), en la cual participan profesionales de la política, legisladores, grupos de interés, etc. (Ferraro, 2009).

Cardozo-Brum menciona que la ***implementación*** ¨corresponde a la puesta en práctica y control de la formulación anterior (en forma de concomitante) mediante la toma de decisiones operativas y acciones concretas destinadas a incidir en el problema público original, pero que, puede distanciarse de la etapa anterior¨ (2013, p.126).

Para Rorh-Deubel ¨esta etapa es fundamental porque es ahí que la política, hasta ese entonces casi exclusivamente hecha de discursos y de palabras, se transforma en hechos concretos, en realidad <<palpable>> (2006, p. 107).

Aguilar-Villanueva (1996, p.99) establece que ¨la implementación de las políticas abarca aquellas acciones efectuadas por los individuos (o grupos) públicos y privados,

con miras a la realización de objetivos previamente decididos¨. La implementación comienza después de que la política ha sido promulgada y se le han asignado los recursos monetarios correspondientes (Aguilar-Villanueva, 1996).

Se entiende por ***evaluación***, a la práctica de ciertos argumentos basados en información adecuada, que permite opinar de manera más acertada, con menos subjetividad, acerca de los efectos de las acciones públicas. Su importancia es aún mayor cuando las instituciones y los gobiernos contemporáneos tienden a fundamentar su legitimidad no sólo en la legalidad de sus decisiones, sino en lo que hacen, es decir, en resultados (Roth-Deubel, 2006, p. 135).

Para la evaluación de las políticas, a partir del siglo XX se comenzó a implementar una nueva técnica: *public management*. La introducción de esta nueva técnica de gestión en el sector público significa un verdadero cambio de enfoque, un nuevo modo de pensar la labor administrativa (Roth-Deubel, 2006, p.135).

Esta herramienta permite que el Estado y los gobernantes, y también los ciudadanos, dispongan de mayor información acerca de las consecuencias de las decisiones y acciones por parte del Estado. Ya que en un Estado responsable no se puede tomar decisiones sin tener un mínimo de interés por las consecuencias que ciertas políticas pueden tener a corto plazo, mediano o largo plazo.

El objetivo principal de la evaluación es la medición de la eficiencia de las políticas públicas.

Existen dos tipos de evaluación:

Endoformativa. El objetivo de este tipo de evaluación es la de informar a los actores de una política para que éstos puedan modificar sus acciones para mejorar o transformar dicha política (Roth-Deubel, 2006).

Recapitulativa. Está evaluación informa al público en general o a los actores externos sobre una política en particular para que se pueda formar una opinión sobre su valor (Roth-Deubel, 2006).

Al término de evaluación se da un ¨reinicio en los procesos, tanto el interno de las políticas como el genérico del sistema¨ (Pallares, 1988, p. 159).

Innovación

La innovación desempeña un papel central en la economía. Beneficia a los ciudadanos en cuanto a su papel como consumidores y trabajadores. Acelera y mejora el diseño, el desarrollo, la producción y la utilización de productos, procesos industriales y servicios nuevos (Gouarderes, 2015).

El desarrollo de sistemas de innovación juega un papel importante para la elaboración de políticas en los países industrializados, y en gran número de países recientemente industrializados, los encargados de elaborar y establecer las políticas, llegaron a la conclusión de que los sistemas de innovación, proporcionan un marco útil para la formulación de políticas de innovación, las cuales producirán una economía innovadora y competitiva en los mercados actuales, que se encuentran sumergidos en la globalización (Mullin Consulting Ltd y Asociados, 2002).

Estos sistemas de innovación se han transformado en una herramienta de análisis y diseño de políticas públicas, para entender los procesos de innovación desde una perspectiva sistemática, así como el comportamiento de los actores relacionados, tanto privados como públicos (Carrera-Galleguillas, 2011).

Política de innovación.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE], (2012, p. 63) establece que ¨las áreas de políticas públicas a las que debe ponerse especial atención son el financiamiento de los esfuerzos innovadores y el impulso al inicio y crecimiento de nuevas empresas a través de un marco regulatorio adecuado¨; ya que un ambiente de políticas públicas que fomenta la apertura y crecimiento de nuevas empresas es básico para el florecimiento de la innovación; de aquí, que ¨si bien la entrada y el crecimiento de nuevas empresas es un factor importante, también es fundamental su adaptabilidad en los cambios de la economía y su capacidad de salir del mercado cuando sea necesario. Las nuevas empresas hacen que un gran número de compañías obsoletas salgan del mercado, y es bastante común que tampoco ellas sobrevivan mucho tiempo en él¨ (OCDE, 2012, p. 68).

En la actualidad los gobiernos tienen una participación mayor, en lo que se refiere a fomentar la innovación, esto lo hace a través de programas que estimulan a las empresas a seguir invirtiendo en actividades relaciones con la innovación.

Las políticas de innovación se construyen a partir de la contribución de otras políticas como: políticas comerciales, políticas de inversión, políticas de desarrollo regional, etc. entre otras.

La política de innovación es la interfaz entre la política en materia de investigación y desarrollo tecnológico y la política industrial, y busca crear un marco favorable para llevar las ideas a los mercados (Gouarderes, 2015).

Con el fin de desarrollar políticas apropiadas en apoyo a la innovación es necesario entender los diferentes aspectos críticos del proceso de innovación, tales como las actividades de innovación distintas de las de I+D, las interacciones entre los agentes, las correspondientes al flujo de conocimiento. El desarrollo de políticas también requiere de otros avances en el análisis de innovación que a su vez se basa en la obtención de mejor información (OCDE, 2005, p.16)

Marco contextual

La Industria Textil y del Vestido a nivel internacional.

La industria textil y del vestido es una de las industrias con mayor interconexión a escala mundial, así como una de las fuentes de mayor empleo en el mundo, tanto en los países en desarrollo como en los desarrollados (Aguilar-Aguilar, 2005, p.67).

El comercio internacional de textiles y vestido ha desempeñado un papel importante en el proceso de desarrollo de muchos países y en su integración en la economía mundial (Organización Mundial del Comercio [OMC], 2006).

Esta industria es también una rama tradicional sobre la que se fincó el desarrollo inicial del capitalismo, en el siglo XX, esta actividad jugó un papel fundamental; debido a que en diferentes países sus procesos de industrialización se desarrollaron sobre esta industria. Con la globalización de la economía y la firma de Tratados de Libre Comercio, se creía que la industria textil y del vestido iba a quedar relegada, sin embargo, lo que se observó es que en muchos países, se convirtió en una de las más dinámicas e importantes no solo por el número de empleos generados, por la

producción y comercio, sino porque esta industria ha contribuido a que el capitalismo abarque poros de la sociedad en la que la lógica capitalista estaba ausente o era débil. Hoy en día, este proceso ha cambiado, actualmente, la capacidad de producción textil se amplió, la participación de los sectores que integran la industria textil y del vestido se modificó, y la participación de las regiones en la producción de textiles y confección de prendas de vestir creció (López-Pérez, 2007, p. 38).

Los países en desarrollo han creado, estrategias de exportación, como mecanismo de desarrollo económico, esto, por los bajos salarios pagados, lo cual implica bajos costes de producción. Actualmente, este mecanismo no es suficiente para que puedan alcanzar un crecimiento económico mucho menos para ser competitivos en el mercado global de la industria textil y del vestido. Para que estos países sean competitivos es necesario desarrollar programas (políticas) de innovación, para apoyar aquellos sectores que generan un mayor valor agregado, lo que permite tener una ventaja competitiva a dichos sectores y poder tener acceso al mercado mundial (Aguilar-Aguilar, 2005).

Hoy en día, el sector de los textiles y el vestido representa una parte importante de las exportaciones de mercancías de muchos países en desarrollo y no desarrollados (OMC, 2006).

En el Cuadro 1, se describen las exportaciones e importaciones del sector textil y del vestido de 15 países según la Organización Mundial del Comercio (OMC):

Principales exportadores e importadores de textiles y vestido, 2014

(Miles de millones de dólares y porcentajes)

	Valor	Parte en las exportaciones/importaciones mundiales				Variación porcentual anual			
	2014	1980	1990	2000	2014	2010-14	2012	2013	2014
Exportadores									

China a	112	4.6	6.9	10.4	35.6	10	1	12	5
Unión Europea (28)	75	-	-	36.7	23.8	2	-10	4	4
exportaciones extra-UE (28)	23	-	-	9.9	7.4	3	-6	3	3
India	18	2.4	2.1	3.6	5.8	9	0	13	5
Estados Unidos	14	6.8	4.8	7.1	4.6	4	-3	3	3
Turquía	13	0.6	1.4	2.4	4.0	9	3	10	3
Corea, República de	12	4.0	5.8	8.2	3.8	2	-3	1	-1
Taipei Chino	10	3.2	5.9	7.7	3.3	1	-7	-1	0
Hong Kong, China	0	1.7	2.1	0.8	0.0	-13	-8	-13	-9
exportaciones locales b	10	-	-	-	-	-1	-6	2	-9
re-exportaciones b	11	-	-	-	-	-1	-6	2	2
Pakistán	9	1.6	2.6	2.9	2.9	4	-4	7	-3
Japón	6	9.3	5.6	4.5	2.0	-3	-3	-12	-7
Viet Nam b	5	...	...	0.2	1.7	14	3	18	14
Indonesia	5	0.1	1.2	2.3	1.5	3	-5	2	2
Tailandia	4	0.6	0.9	1.3	1.2	1	-14	10	0
Emiratos Árabes Unidos b, c	3	0.1	0.0	0.8	0.9	11	16	23	0
México a	3	0.2	0.7	1.7	0.8	7	4	9	4
Total de las 15 economías anteriores	**289**	**-**	**-**	**90.5**	**91.9**	**-**	**-**	**-**	**-**
Importadores									
Unión Europea (28)	83	-	-	35.2	24.8	3	-12	5	6
importaciones extra-UE (28)	32	-	-	9.9	9.5	4	-13	7	9
Estados Unidos	28	4.5	6.2	9.8	8.4	5	2	4	5
China a, d	20	1.9	4.9	7.8	6.0	3	5	9	-6
Viet Nam b	12	...	...	0.8	3.6	14	4	17	13

Hong Kong, China	9	-	-	-	-	-5	-6	0	-10
importaciones definitivas	...	3.7	3.8	0.9	...	-	-110.8	-4370.9	...
Japón	9	3.0	3.8	3.0	2.7	5	-2	-3	1
Turquía	7	0.1	0.5	1.3	2.1	2	-15	5	5
Bangladesh b	7	0.2	0.4	0.8	2.0	11	-17	9	14
México a, e	6	0.2	0.9	3.6	1.9	6	2	3	4
Indonesia	6	0.4	0.7	0.8	1.7	8	-1	4	0
Corea, República de	5	0.7	1.8	2.1	1.6	3	-14	7	3
Canadá e	5	2.3	2.2	2.5	1.4	2	2	-1	0
Brasil e	4	0.1	0.2	0.6	1.3	4	0	-2	4
Rusia, Federación de e	4	-	-	0.4	1.2	4	5	-6	-6
India	4	0.1	0.2	0.4	1.1	8	-2	8	5
Total de las 15 economías anteriores	**201**	**-**	**-**	**70.0**	**59.9**	**-**	**-**	**-**	**-**

a Incluye importantes exportaciones e importaciones de las zonas de elaboración.

b Incluye estimaciones de la Secretaría.

c Principalmente reexportaciónes.

d En 2014, China notificó importaciones de textiles procedentes de China que representan 2.8 miles de millones de dólares. Para obtener más información, véanse los Metadatos.

Cuatro 1. Principales exportadores e importadores de textiles y vestido, 2014. (Organización Mundial del Comercio, [OMC]).

En el reporte anual de la OMC sobre países exportadores e importadores del sector textil y del vestido, destaca China como el principal exportador de este sector siendo

los países que integran la Unión Europea los principales receptores de los productos chinos; en segundo lugar se encuentra la India y en tercero Estados Unidos.

En lo que respecta a importaciones del sector, el primer lugar lo ocupa la Unión Europea, en segundo lugar Estados Unidos y en tercero China.

El primer lugar de China como país exportador, evidencia lo que Cervantes-Benavides en 2006 (p. 85) refería al decir que China se convertirían en el proveedor de elección para los importadores norteamericanos, por la habilidad de los trabajadores de ese país, para fabricar cualquier tipo de tejido, a un precio competitivo. Este hecho provocaría la disminución de las exportaciones de otros países, convirtiéndolos en proveedores secundarios, pero obligaría a sus empresas a especializarse.

Entre los años 2000 y 2009 China logró generar un crecimiento del PIB real anual promedio de 9.5%, dato superior al del resto de las economías capitalistas; se ubicó como el segundo proveedor de mercancías en el mercado de Estados Unidos, participo con 370,000 millones de dólares, lo que represento 16.4% del total de las mercancías importadas por dicho país. La base económica China es sobre todo industrial y de servicios, sectores que participaron con el 89% del PIB; el ahorro fue equivalente a 49% del PIB; la formación bruta de capital represento 44% del PIB, y las exportaciones participaron con 41% del PIB (Gracia-Hernández, 2013).

Es importante destacar que Estados Unidos otorgó a China el tratamiento de nación más favorecida a partir del ingreso de ese país a la OMC, lo que le permitió aprovechar sus ventajas para aumentar sus exportaciones de prendas de vestir a Estados Unidos (Gracia-Hernández, 2013).

Resulta interesante el caso de Estados Unidos donde se puede observar que en el 2014 importo lo doble de lo que exporto en un solo año.

Cervantes-Benavides (2006) explica que este fenómeno en Estados Unidos, comenzó en el 2005, cuando las empresas comenzaron a reducir el tiempo y los puestos de trabajo en la industria textil y del vestido para convertirse en agentes coordinados de las redes de distribución en América del Norte para proveer servicios de paquetes completos, los cuales se venden en tiendas de mayoreo y menudo alrededor del mundo y principalmente en México.

Aguilar-Aguilar (2005) menciona que el caso de los países desarrollados, la globalización representa, una apertura comercial con altos beneficios ya que dichos países son los que concentran el mayor valor agregado esto a consecuencia de sus innovaciones tecnológicas en sus procesos de producción, así como los grandes avances en la industria química, lo que les ha permitido el uso de nuevos materiales en la industria textil.

La Industria Textil y del Vestido Mexicana.

La industria textil y del vestido ocupa un lugar destacado en nuestro país por su participación en el PIB, y la generación de empleo y de divisas. Entre sus principales características destaca el bajo grado de articulación interna, gran presencia en empresas maquiladoras en la confección, escalas de producciones inadecuadas en la fabricación de textiles, malas prácticas en cuanto a control de calidad, etc. con estas dificultades, la ventaja asociada a la cercanía con el mercado estadounidense y la desgravación arancelaria por la firma del TLCAN no parecen suficientes para compensar las desventajas en productividad y costes. Por ello, es urgente modificar la política referente a esta industria, a fin de defender una de nuestras principales fuentes de empleo (García-Castro, 2004, p. 73).

Durante el periodo posterior a la firma del TLCAN, la industria textil y del vestido mexicana atravesó por un profundo cambio estructural resultado de su inserción al proceso de globalización de la economía mundial. Hasta finales del siglo pasado la industria presentó un incremento considerable de la subcontratación, de aquí, que México se convirtió en un sitio considerablemente favorable para las compañías de los sectores de fibras, textiles, confección y tiendas departamentales norteamericanas que buscaban establecer un mercado de proveedores cercanos y de bajo costo (García-Castro, 2004, p. 75).

A partir de todos estos cambios, comenzaron a salir los grandes problemas de la industria textil y del vestido mexicana, como el rezago tecnológico, la falta de diseño propio, escasez de personal capacitado y la poca integración de los eslabones de la cadena productiva textil, a lo que se le comenzó a sumar la caída del mercado interno y la falta de financiamiento para las empresas, entre otros (García-Castro, 2004).

El paquete de reformas económicas y políticas al que se ha sometido la economía mexicana en los últimos años, con el objeto de transformarla en una economía integrada eficientemente en los mercados mundiales (García-Castro, 2004, p.74), no han logrado su cometido, ya que en el 2000, México era el cuarto exportador mundial de prendas de vestir y cubría el 4% del mercado mundial, pero en la actualidad, México es superado en exportaciones mundiales de textiles por países con menor tamaño de mercado como Bangladesh, Turquía, Indonesia y Malasia. De hecho, tomando en cuenta su tendencia de crecimiento, este podría llegar a ser superado dentro de pocos años por naciones como Camboya, Tailandia, Pakistán y Sri Lanka, según la OMC en el 2013 (Nájera-Ochoa, 2015 ,p. 39).

Cabe mencionar que en los intentos por sacar adelante la industria textil y del vestido del país, tanto por parte de los empresarios como por parte del gobierno, llama la atención que en lo general en ningún caso tales proyectos hayan cumplido con su cometido. Es indudable que las condiciones de tales fracasos debieron obedecer a diversos factores, pero se puede suponer que una de las posibles causas haya sido el que tales proyectos no respondieron a las necesidades reales de la industria textil y del vestido del país, así como que jamás se haya convencido a los empresarios de la importancia que tenía modernizar en todos los sentidos, es decir, no fue posible llegar a establecer una relación entre los empresarios y el Estado (Vera-Muñoz y Vera-Muñoz,2013).

Estrategia metodológica

El estudio sobre políticas de innovación como desarrolladoras de innovación tecnológica en las empresas de la industria textil y del vestido mexicana, es un subproducto de una investigación que se encuentra en desarrollo para la obtención del grado de Maestro en Ciencias en Administración en el Instituto Tecnológico de Aguascalientes, por lo cual se encuentra en constante actualización. Las conclusiones presentadas son en base a investigaciones en la materia, consultadas y estadísticos obtenidos de bases de datos como INEGI, OMC, Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), Organización Internacional del Trabajo, entre otras.

El diseño de este estudio de diagnóstico, es no experimental, transversal y descriptivo. La información sobre la cual se establece conclusiones corresponde al periodo 2013-2015.

El 10 de junio del 2013 se publica en Diario Oficial de la Federación, el Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018, el cual está estructurado de la siguiente manera: 5 objetivos sectoriales, 31 estrategias y 194 líneas de acción.

Este programa es el que se utiliza como base para el presente estudio.

La situación de cambio continuo en la que estamos inmersos hace necesario más que nunca, una renovación, teniendo como base fundamental la innovación, la cual está en armonía con los cambios constantes que provoca la globalización (Broglia, 2008).

En el proceso de producción y exportación de los productos textiles y del vestido es muy importante el papel que juegan los gobiernos, ya que a través de la aplicación de políticas de innovación implementadas al mejoramiento de los procesos, productos, etc. , y las políticas industriales orientadas hacia la explotación, generación de infraestructura para atraer nuevas inversiones, construyen y facilitan vías de comunicación e incluso construyen áreas comerciales protegidas así como la creación de regímenes arancelarios para favorecer el libre comercio (Ramírez-Hernández, 2004).

Con respecto a lo anterior en el Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018 (2013, p.35) se establece que la política de innovación tiene como prioridad detonar la innovación en los sectores productivos y, en particular, en las empresas para generar mayor riqueza; es decir, dotar de mayor valor económico el proceso productivo y al componente o producto que se elabora en la economía.

Puede reflejarse la innovación en la introducción de un nuevo producto que satisfaga necesidades nuevas de los consumidores; mejore su calidad, presentación y servicio, logrando ser más atractivo en el mercado; el uso de un nuevo método de producción; al empleo de nuevas tecnologías como las TIC o un descubrimiento científico que eleve el valor de la producción. La innovación incluye la apertura de un nuevo mercado con estrategias alternativas de logística y comercialización; el uso de nuevas fuentes de suministro de insumos; la realización de cambios en la organización o en la operación del mercado (Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018, 2013, p. 35).

Uno de los objetivos del Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018 como meta nacional se establece desarrollar los sectores estratégicos del país, uno de estos sectores es el textil y del vestido por la larga tradición en el país, la estrategia del Gobierno Federal para llegar a la meta de este objetivo reactivar las políticas de fomento económico enfocadas a incrementar la productividad de los sectores dinámicos y tradicionales del país de manera regional y sectorialmente equilibrada; esto desarrollara a través de una política de innovación que promoverá un crecimiento económico equilibrado por sectores, regiones y empresas (2013, p.39).

En base a lo anterior se establece una estrategia para promover la innovación en los sectores, bajo el esquema de participación académica, sector privado y gobierno (triple hélice) y las líneas de acción que se siguieron son las siguientes:

- Fomentar la alineación de formación de capital humano con las necesidades de los sectores, así como facilitar su especialización.
- Proporcionar la innovación y su aplicación en las empresas para escalar la producción hacia bienes de mayor valor agregado.
- Impulsar el desarrollo tecnológico mediante el mejoramiento de los incentivos para la inversión en investigación, desarrollo, y gestión tecnológica.
- Impulsar la creación, atracción y fortalecimiento de centros de ingeniería, diseño, investigación, desarrollo, servicios, capacitación, innovación e impacto transversal.
- Promover la investigación y aplicación de nuevas tecnologías.
- Facilitar y promover la protección de la propiedad industrial.
- Incentivar la cultura de innovación basada en el diseño y tecnología, así como modelos de negocios y organizacionales.
- Desarrollar un ecosistema de economía digital mediante la asimilación de las TIC en procesos productivos (Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018, 2013, p. 44-45).

Con lo anterior en 2013 se comenzaron a desarrollar diversos programas para el desarrollo de innovación tecnológica en el país como:

- El Fondo Institucional de Fomento Regional para el Desarrollo Científico, Tecnológico y de Innovación (FORDECYT): en cual tiene como objetivo

promover acciones científicas, tecnológicas y de innovación, así como formación de recursos humanos de alto nivel que contribuyan al desarrollo regional, a la colaboración e integración de las regiones del país y al fortalecimiento de los sistemas regionales de ciencia, tecnología e innovación.

- Programa de Estímulos a la innovación: el objetivo del programa es incentivar, a nivel nacional, la inversión de las empresas en actividades y proyectos relacionados con la investigación, desarrollo tecnológico e innovación a través del otorgamiento de estímulos complementarios, de tal forma que estos apoyos tengan el mayor impacto posible sobre la competitividad de la economía nacional.
- Fondos Mixtos: son uno de los fondos de fomento a la innovación más importante a nivel estatal, cuyo objetivo es permitir a los gobiernos de los estados y a los municipios destinar recursos a investigación científica y desarrollos tecnológicos, orientados a resolver problemáticas estratégicas, especificas por el propio estado, con la coparticipación de recursos federales, así como promover el desarrollo y la consolidación de las capacidades científicas y tecnológicas de los estados/municipios y canalizar los recursos para coadyuvar el desarrollo integral de la entidad mediante acciones científicas y tecnológicas.
- Fondos institucionales. Tiene diferentes modalidades de apoyo, entre las que se encuentran: la investigación científica, el desarrollo tecnológico con aplicación, la innovación, la formación de capital humano especializado, a nivel nacional e internacional.

Resultados

A través de la evaluación que hace el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) anualmente de los sectores productivos en el país, se puede observar en las series estadísticas sectoriales de la industria textil y del vestido de México 2013 el valor agregado a precios constantes de la industria textil y del vestido del país a partir del 2007 donde no se muestra ningún aumento considerable en cuanto a la aportación del sector. Ver Cuadro 2.

Valor agregado bruto en valores básicos total, de la industria manufacturera y de la industria textil y del vestido
Serie anual de 2007 a 2012
Millones de pesos

Cuadro 1.1

Periodo	Total	Industria manufacturera	Industria textil y del vestido [a]
A precios corrientes			
2007	10 962 144	1 905 965	100 741
2008	11 941 199	2 027 255	102 791
2009	11 568 456	1 928 312	99 703
2010	12 723 475	2 199 444	109 731
2011	14 002 703	2 390 255	116 117
2012 [p]	15 078 276	2 699 749	123 912
A precios constantes de 2008			
2007	11 778 878	2 047 910	105 139
2008	11 941 199	2 027 255	102 791
2009	11 374 630	1 857 907	95 473
2010	11 965 979	2 016 705	101 104
2011	12 424 948	2 109 693	99 926
2012 [p]	12 912 907	2 188 872	100 469

Cuadro 2. Valor agregado bruto total, de la industria manufacturera y de la industria textil y del vestido. Fuente INEGI 2013.

Los escasos recursos y la falta de políticas enfocadas a la innovación provocaron el mínimo aumento del valor agregado en la industria textil y del vestido del país.

Con los resultados del Cuadro 2, se demuestra que México se encuentra rezagado en innovación ya que los pilares que la sostienen e impulsan débiles. La situación está caracterizada por el bajo nivel de gasto en Ciencia, Tecnología e Innovación (CTI), se tiene una cultura innovadora poco arraigada, se muestra una débil vinculación entre el sector académico y el sector productivo, escasa generación de recursos humanos especializados y pocos instrumentos financieros especializados en las distintas fases de la innovación. Cabe señalar que en el indicador de Capacidad para Innovar 2013, del Foro Económico Mundial, México ocupo el lugar 15 de 144 países, un indicador más del débil nivel de innovación del país (Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018, 2013).

En lo que respecta a la importancia económica de la industria se puede observar un aumento mínimo, a finales del 2012 y en todo el 2013. Ver Cuadro 3.

Resumen
2012 y 2013
Cifras al cierre del año

Concepto	2012	2013 P	Variación porcentual anual 2011/2010	2012/2011	2012/2011
1 **Importancia económica de la industria textil y del vestido**					
Participación % en el valor agregado bruto					
A precios corrientes					
Nacional	0.8	0.8	0.0 a	0.0 a	0.0 a
Manufacturero	4.6	4.8	- 0.1 a	- 0.2 a	0.1 a
A precios constantes					
Nacional	0.8	0.8	0.0 a	0.0 a	0.0 a
Manufacturero	4.6	4.6	- 0.3 a	- 0.1 a	0.0 a
Participación % en el personal ocupado					
Nacional	1.1	1.1	- 0.1 a	0.0 a	0.0 a
Manufacturero	11.0	11.1	- 0.6 a	- 0.2 a	0.1 a
Producción bruta (Millones de pesos)					
A precios corrientes	303 524	311 034	2.4	6.1	2.5
A precios constantes	246 701	248 045	- 3.9	0.7	0.5
Consumo intermedio (Millones de pesos)					
A precios corrientes	179 861	182 002	0.2	5.9	1.2
A precios constantes	145 863	145 336	- 5.7	0.7	- 0.4
Valor agregado bruto (Millones de pesos)					
A precios corrientes	124 665	129 032	5.9	7.2	3.5
A precios constantes	100 837	102 709	- 1.1	0.9	1.9

Cuadro 3.Importancia económica de la industria textil y del vestido. Fuente INEGI 2014.

La implementación de programas de apoyo y fomento a la innovación tecnológica tienen como objetivo estimular la participación de las empresas de todos los sectores en la economía del país.

Actualmente el INEGI no ha publicado el Programa sectorial de la industria textil y del vestido 2015 para poder observar el comportamiento de la industria en cuanto a su valor agregado y participación en la economía.

Conclusiones

Con los resultados anteriores se puede concluir que existe una relación significativa entre las políticas de innovación implementadas por el Gobierno Federal y el nivel de innovación en las empresas que integran el sector textil y del vestido de México.

Sería preciso analizar los reportes sectorial del 2015 para poder verificar y sustenta aún más la conclusión de que a partir de la implementación de políticas de innovación, el nivel de participación en la economía y el valor agregado de las empresas que integran el sector textil y del vestido del país ha aumentado y si existiera algún retroceso con respecto a los años 2013 y 2014, se tendría que hacer una evaluación de la política de innovación, para detectar y solucionar los conflictos que existieran.

Referencias

Aguilar-Aguilar, M. (2005). *La Competitividad de la Industria Textil en México en un contexto de globalización 1986-2003¨.* Tesis para obtener el grado de Licenciado en Economía. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Recuperado de http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/546/Produccion%20mundial%20de%20la%20industria%20textil.htm

Aguilar-Villanueva, L (1996). *La implementación de las Políticas.* (2ª ed.). México: Miguel Ángel Porrua Grupo Editorial.

Broglia, A. (2008). *El usuario avanzado, nuevo motor de la innovación.* Economía Exterior No 44, 55-60.

Cardozo-Brum, M. (2013). De la evaluación a la reformulación de políticas públicas. Política y Cultura, (40) 123-149. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26728947007

Carrera-Galleguillos, F. (2011). *Sistemas de Innovación Nacionales (SIN): Principales características y relevancia. Science for Innovation.* No. 1, 20-28. Recuperado de *http://sfi.cl/attachments/article/21/SFI-001-001-002.pdf*

Cervantes-Benavides, L. (2006). *El desarrollo industrial y los factores que han permitido a la pequeña y mediana empresa (PyMES) de la industria del vestido de Aguascalientes sobrevivir en el mercado mundial.* Tesis para obtener el grado de Doctor. Programa de Posgrado en Ciencias en Administración. Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Autónoma de México (UNAM). Recuperado de http://132.248.9.195/pd2006/0606559/

Delgado – Godoy, L. (2009). *Tema 3 Las Políticas Públicas. El ciclo de las políticas públicas. Clases de políticas públicas. Eficacia, legalidad y control. Indicadores de gestión.* Documentación sobre gerencia pública, del Subgrupo A2, Cuerpo Técnico, especialidad de Gestión Administrativa, de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Consejería de Administraciones Públicas. Escuela de Administración Regional. Recuperado de:

http://empleopublico.castillalamancha.es/empleopublico/c/document_library/get_file?uuid=49a4638b-b064-44a6-b640-97e52ea0da7c&groupId=10129

Ferraro, A. (2009). *REINVENTANDO EL ESTADO. Por una administración pública democrática y profesional en Iberoamérica.* Madrid: Instituto Nacional de administración Pública.

García-Castro, Ma. (2004). Panorama crítico para la industria textil y del vestido mexicana. El Cotidiano, 20() 73-84. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32512710

Gouarderes, F. (2015). La Política de innovación. Parlamento Europeo. Recuperado de http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/es/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.9.7.html

Gracia-Hernández, M. (2013). Competencia entre México y China en el interior del mercado de Estados Unidos. *Economía, sociedad y territorio*, *13*(41), 37-78. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212013000100003&lng=es&tlng=es.

Lindblom, C. (1991). *El Proceso de Elaboración de Políticas Públicas* (1ª ed.). Madrid: Ministerio para las Administraciones Publicas Madrid.

López, Pérez, A. (2007). *La Industria Textil de la Confección y del Vestido a partir de los tratados comerciales, TLCAN y TLCUE.* Tesis para obtener el grado de Maestro en Comercio Internacional. Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Mullin Consulting Ltd y Asociados (2002). *Un Análisis del Sistema Peruano de Innovación. Una contribución al desarrollo del Programa de Ciencia y Tecnología BID/Perú.* Recuperado de https://sites.google.com/site/perucienciaytecnologia/home/archivos

Nájera-Ochoa, J. (2015). Modelo de competitividad para la industria textil del vestido en México. Universidad & Empresa, 17() 37-68. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187243060003

Organización Mundial del Comercio [OMC], 2006. Informe sobre el Comercio Mundial 2006. Evolución reciente del comercio y algunas tendencias observadas en el

comercio. Algunos acontecimientos y cuestiones comerciales. El comercio de los textiles y del vestido. Recuperado de https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/anrep_s/wtr06-1b_s.pdf

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. [OCDE]. (2012). *La medición de la innovación. Una nueva perspectiva.* (2012). Foro Consultivo Científico y Tecnológico. Recuperado de http://www.foroconsultivo.org.mx/home/index.php/libros-publicados/innovacion/1137-la-medicion-de-la-innovacion-una-nueva-perspectiva

Pallarés-Porta, F. (1988). *Las Políticas Públicas. El sistema político en acción. Revista de estudios políticos, No. 62,*141-162. Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=27007

Programa de Desarrollo Innovador 2013-2018. 2013. Recuperado de http://www.economia.gob.mx/files/prodeinn/Programa_de_Desarrollo_Innovador2013-2018.pdf

Ramírez-Hernández, O. (2004). *Explicando el boom de las exportaciones textiles mexicanas de los 90´s. Un análisis de series de tiempo.* Tesis para obtener el grado de Doctor. Economía. Departamento de economía, Escuela de Ciencias Sociales, Universidad de las Américas de Puebla.

Roth-Deubel, A. (2006). *Políticas Públicas. Formulación, implementación y avaluación.* (5ª ed.). Bogotá: Editores Aurora.

Las PYMES del *Cluster* de Innovatia: innovación, competitividad y estrategias empresariales en Aguascalientes

Maribel Feria Cruz

Resumen

En el actual proceso globalizador es necesario que se generen nuevos modelos de desarrollo que respondan de manera efectiva a la intensa competencia. En ese contexto, la importancia de este trabajo radica en que permite identificar la formación y consolidación de las empresas del *Cluster* Innovatia en contextos territoriales y económicos específicos, caracterizándolas en cuanto a su nivel de desarrollo. El propósito del estudio es aportar evidencia de la conformación de éste conglomerado mediante la forma en que las empresas operan y la manera como se vinculan tratando de identificar la forma en que se organizan y las estrategias que plantean para generar procesos de innovación y que, a su vez, impacte en los niveles competitivos de las empresas, lo que constituye un desafío para éstas dadas las condiciones en se desarrollan y desenvuelven dentro de un territorio determinado como es el estado de Aguascalientes El estudio que aquí se menciona se ubica en el campo del Sistemas Regional de Innovación (SRI),en la línea de la teoría evolutiva que considera a la innovación como un proceso social e interactivo que vincula a diversos actores siendo a partir de esta interrelación los que moldean el entorno innovador. La conclusión a la que se llega es que, a pesar de cierto avance en el desempeño innovativo del tejido interinstitucional, el interés por parte de los empresarios hacia el establecimiento de relaciones con el sector educativo y con instituciones de ciencia y tecnología no es suficiente.

Palabras clave. *Clusters* de Innovación para PyMEs, competitividad y estrategias empresariales.

Introducción

El desarrollo económico en el mundo responde a cambios en las estructuras sociales y específicamente a los movimientos del mercado, las nuevas formas en que se conforman las estrategias productivas son el elemento clave para responder a las

necesidades de los consumidores, por ello, surgen los complejos productivos llamados *clusters*. Estos conglomerados industriales pueden ser la respuesta a la búsqueda de mayores niveles de innovación y competitividad de las empresas a través de un proceso de integración y asociatividad entre cada uno de los elementos que conforman la agrupación. Los *clusters* se definen como "una aglomeración territorial de industrias estrechamente relacionadas entre sí, y en su mayoría nacen debido a una coincidencia histórica" (Meyer-Stamer y Harmes-Liedtke, 2005:1).

La innovación es un elemento fundamental en el desarrollo de cualquier actividad humana, innovar no es simplemente cambiar, implica evolucionar y mejorar, obtener mejores resultados a partir de modificaciones conscientes, en términos de desarrollo industrial, la innovación puede ser definida como la fuerza impulsora que propicia mayores niveles de eficiencia y competitividad empresarial.

La competitividad es un concepto aplicable a diferentes niveles de análisis ya sea que se trate de un país, un sector de actividad ó una empresa. En relación a la competitividad y a la formación de *clusters,* Porter, M., (1998) menciona que las ventajas competitivas han desplazado de manera definitiva la concepción clásica de las ventajas comparativas, en éstas las capacidades en la dotación de recursos naturales de un país determinaban el nivel competitivo de los mismos.

Los cambios que se han producido en las últimas décadas han provocado importantes transformaciones en el escenario mundial lo cual ocasiona un aumento de la presión competitiva y de las incertidumbres estratégicas que enfrentan los agentes. Los cambios en los paradigmas tecnoorganizativos, intensivos en información y conocimiento han acelerado la globalización de los mercados y sobre todo la competitividad (Feria, 2005). La consecuencia que provoca este conjunto de cambios conduce también a que la concepción anterior de la competitividad entre en crisis, considerada como un fenómeno exclusivamente de naturaleza macroeconómica determinada por ventajas comparativas estáticas o influida por la dotación factorial. Así, las políticas industriales del Gobierno del estado de Aguascalientes han estado enfocadas al desarrollo de la competitividad de la planta productiva estatal y la formación de *clusters* ha sido una de las estrategias aplicadas para dicho fin. A nivel internacional el desarrollo de *clusters* ha significado un

incremento en los niveles de innovación y competitividad, por ello es importante realizar un diagnóstico de la situación en que se encuentran las empresas del *cluster* Innovatia en Aguascalientes para identificar la forma en que éstas se organizan y las estrategias que plantean para generar las condiciones que produzcan procesos de innovación y el incremento en los niveles de competitividad.

El objetivo del trabajo fue 1) Tratar de identificar la relación que existe entre el nivel de integración del *cluster* Innovatia de Aguascalientes y el nivel de desarrollo del mismo en cuanto a su forma de operar y vincularse para que los esfuerzos se dirijan hacia la innovación y la competitividad y 2) Determinar la relación que existe entre la conformación de las empresas que integran el *cluster* Innovatia de Aguascalientes y sus niveles de innovación y competitividad. La pregunta básica que subyace bajo estos grandes lineamientos es: ¿cuál es la relación que existe entre las empresas que integran el *cluster* Innovatia de Aguascalientes y su nivel de desarrollo en cuanto a la forma de operar y a la manera como se vinculan para que se generen las condiciones que produzcan procesos de innovación?, puesto que en el nuevo escenario global, la capacidad endógena tecnoproductiva de los agentes y el grado de desarrollo del territorio en el que actúan se han convertido en elementos clave para la construcción de ventajas competitivas. La hipótesis inicial parte de que existe una relación significativa entre las empresas que integran el *cluster* Innovatia de Aguascalientes y su nivel de desarrollo en cuanto a su manera de operar y vincularse.

El presente trabajo expone, pues, los resultados y evidencias que apoyan la hipótesis planteada, a efectos de lo cual se estructura de la siguiente manera: el apartado 1 presenta de manera condensada el estado del conocimiento en este campo de estudios; el apartado 2 señala los objetivos elaborados para someter a prueba las hipótesis; el apartado 3 describe los procedimientos metodológicos seguidos para obtener los resultados; el apartado 4 presenta el análisis de los datos de campo y discute los resultados obtenidos; el último de ellos, el 5, menciona las conclusiones y resultados que se desprenden de la problemática abordada.

Fundamentos teóricos

Panorama general de los *clusters*

La estrategia empresarial conocida como *clusters* ha sido utilizada exitosamente en diversas regiones del mundo y bajo condiciones socio-geográficas y económicas muy diferentes Alemania, Italia, Francia y España en Europa y en América Estados Unidos es el ejemplo más claro de éxito empresarial a través de aglomeraciones industriales.

La idea básica de especialización industrial determinada por áreas geográficas fue señalada en el campo de la teoría económica por Adam Smith y ampliada por Marshall (1920), sobre distritos industriales en Inglaterra y posteriormente desarrollada por Porter (1991). Las empresas localizadas en *clusters* geográficos o distritos industriales se benefician competitivamente a través del acceso a habilidades e inputs especializados y de procesos de retroalimentación del conocimiento entre las mismas. Existen diferentes definiciones de *clusters*, dependiendo del enfoque o disciplina que estudie el concepto tendrá acepciones diferentes, para efectos del siguiente trabajo se considerará la teoría económica para definir dichos agrupamientos industriales. Los *clusters* se definen como "una aglomeración en un territorio específico donde las industrias se relacionan estrechamente entre sí, y en su mayoría nacen debido a un conjunto de situaciones de carácter histórico social" (Meyer-Stamer y Harmes-Liedtke, 2005:8).

También puede entenderse por *cluster* "una concentración geográfica y/o sectorial de empresas en las mismas actividades o en actividades estrechamente relacionadas, con importantes y acumulativas economías externas, de aglomeración y especialización de productores, proveedores y mano de obra especializada, de servicios anexos específicos al sector con la posibilidad de acción conjunta en búsqueda de eficiencia colectiva" (Ramos, 1998:4).

El grupo de la OCDE (1992 y 1999) define al *cluster* como: "la red de producción de empresas fuertemente interdependientes (que incluye proveedores especializados) vinculados entre sí en una cadena de producción que añade valor. Los *cluster* también comprenden alianzas estratégicas con universidades, institutos de

investigación, servicios empresariales intensivos en conocimiento, instituciones puentes (comisionistas, consultores) y clientes" (OECD 1999: 85).

Los *clusters* son una nueva forma de organización de la cadena de valor que se encuentra situada entre el mercado, por un lado, y jerarquías organizacionales o integración vertical, por el otro. La proximidad local de compañías e instituciones, y el establecimiento de relaciones entre ellas, procura una mayor coordinación y confianza que la simple interacción de mercado entre actores dispersos geográficamente lo que permite mayor flexibilidad (Porter 1998).

Las características específicas que identifican un *cluster* o complejo productivo se pueden describir como un "agrupamiento de empresas, principalmente de pequeña y mediana dimensión, concentradas geográficamente y con una especialización sectorial, vinculadas hacia delante y hacia atrás, basados en relaciones de mercado y extra–mercado para el intercambio de bienes, información y recursos humanos, también es necesario un entorno cultural y social común que vincule de manera efectiva a los agentes económicos y permita la creación de códigos de comportamiento comunes implícitos y explícitos, además, una red de instituciones públicas y privadas locales de apoyo vinculadas a los agentes económicos" (Rabellotti,1998:14).

De la misma forma existen diferentes definiciones de *clusters*, también, se encuentran diversos enfoques o tesis que explican la formación de dichas aglomeraciones industriales. Entre las principales características sobre las que se basan estas teorías se pueden señalar: la ubicación o situación geográfica, la forma de integración interempresarial, la competitividad, y la dotación de factores naturales (Perego, 2003).

Dimensión territorial y carácter local de la difusión de conocimiento

El contexto territorial tiene una fuerte influencia sobre la evolución y difusión del conocimiento y las innovaciones. El carácter tácito de la difusión de conocimiento, es el conjunto de elementos difíciles de codificar y, por lo mismo, de difundir formalmente. Cuando estos elementos tácitos se incrementan dentro de la base de conocimiento, la acumulación tecnológica se empieza a basar más en la experiencia

y en los contactos interpersonales. Además de las diferentes interrelaciones que se crean entre todos los integrantes del *cluster* y de la influencia del factor territorial y la difusión de conocimientos existen alicientes que fomentan las integraciones industriales, los principales incentivos para la formación de *cluster* y alianzas han sido la reducción de los costes de transacción, el desarrollo de nuevas habilidades, la superación (o creación) de barreras de entrada en los mercados y la aceleración del proceso de aprendizaje (Scott y Storper, 2003).

En este contexto, se destaca cada vez más el papel del territorio (Boscherini y Poma, 2000) y, por consecuencia, el contexto social, económico e institucional en el que operan las empresas. En este sentido el papel que desempeñan en el nivel local los agentes institucionales y sociales para el fortalecimiento de la capacidad innovativa de las empresas (Boscherini y Yoguel, 2000; Poma, 2000), se manifiesta a través de la capacidad de generación de conocimientos tecnológicos, organizativos y de mercado, y del desarrollo de mecanismos que ayudan a su diseminación a lo largo del tejido productivo.

La teoría de la interacción pretende explicar las condiciones más propicias para que haya aprendizaje basado en la interacción, lo que, según Bianchi (1992), explicaría el éxito de los llamados “distritos industriales” en muchas regiones de Italia, dentro de la región de la Emilia Romagna el impulso fue de los empresarios a través de sus cámaras y asociaciones. Asimismo, la interacción acelera la difusión del conocimiento y la innovación, y genera el capital social que es un bien internalizado por el conjunto de empresas en el distrito. La interacción intensa en una localidad genera derrames tecnológicos y economías externas y de escala para el conjunto de empresas del distrito que no podrían ser internalizados de estar cada empresa interactuando con las otras a gran distancia.

La especificidad de las actividades industriales de cada país, la identidad cultural y la estructura del mercado, dan origen a un conjunto de instituciones nacionales que funcionan como una externalidad dinámica en el proceso de innovación.

Autores como Mowery y Rosenberg (1979); y Marlerba (1993), resaltan el carácter adaptativo y localizado y la relevancia de los procesos dinámicos de aprendizaje tecnológico, que substituyen y/o complementan las actividades de investigación y

desarrollo formales con los conocimientos incorporados a lo largo de la experiencia productiva de la firma, aquí las actividades innovativas en las PyMEs se caracterizan por un elevado grado de informalidad. A su vez, las limitaciones estratégicas asociadas a la estructura organizativa de las PyMEs y las dificultades para prever la evolución de su capacidad competitiva y poder de mercado en el mediano y largo plazo, modelan también las características del proceso de innovación que desarrollan.

En general se puede asumir que el proceso de innovación en la pequeña y mediana empresa, no es resultado de actividades formales de investigación y desarrollo, sino de aprendizajes informales acumulados que se expresan en el desarrollo de competencias que les permiten asimilar, adaptar y /o mejorar nuevas tecnologías y acercar la producción de la empresa a las demandas del mercado.

En este sentido, los niveles de competitividad de una firma van a depender de su capacidad para formular estrategias que le permitan alcanzar, ampliar o conservar una posición sustentable en el mercado. La estrategia competitiva puede así, ser vista como la interacción entre las oportunidades que la empresa advierte que el mercado le presenta y las posibilidades concretas de explotar esas oportunidades. Las posibilidades, a su vez, estarán condicionadas tanto por los factores endógenos a la firma (como, por ejemplo, las capacidades tecnológicas y organizacionales acumuladas) como por los aspectos exógenos (estructurales o sistémicos) correspondientes al entorno en el que se desenvuelva la empresa.

A su vez, Pichierri, A. (2002), menciona la importancia del análisis de la localización industrial para comprender fundamentalmente la estructura del espacio económico lo que determina el tamaño de las ciudades. Es decir, grandes centros industriales representan una oportunidad de crecimiento para las regiones y una fuente en la formulación de estrategias para el desarrollo regional y la generación de encadenamientos o *clusters* de diversas empresas. Esto se ve reflejado en la formación de grandes centros urbanos. La urbanización genera una serie de externalidades positivas (economías de escala) que una empresa puede realizar debido al accionar de otros actores las cuales se verán reflejadas en un mayor progreso económico de la región, además de ventajas resultantes de la interacción

empresarial como: integración de tecnologías y procesos innovadores de manera conjunta.

Algunas de las mejoras se pueden traducir en mejores servicios públicos, accesibilidad a las comunicaciones de mayor desarrollo tecnológico, ampliación del servicio de transporte, mayor heterogeneidad entre las empresas y una amplia gama de especialidades en la mano de obra.

En este contexto, el trabajo que aquí se presenta pretende estimular tanto a los productores como a los administradores del desarrollo sobre las ventajas de construir los procesos de innovación que dejan de ser un fenómeno de carácter individual y se transforman en un fenómeno colectivo en donde lo esencial se manifiesta tanto en la capacidad de interactuar y cooperar, como en la presencia de una estructura institucional adecuada y capaz de promover las actividades innovativas de los agentes económicos.

La construcción de redes interinstitucionales es un objetivo primordial puesto que las mismas comprenden relaciones de coordinación, cooperación y colaboración más intensas y sólidas que ayuden a incorporar el conocimiento a los procesos, productos, gestiones e intercambios para competir en un mundo globalizado.

Metodología

El estudio es llevado a cabo a entre 2014 y 2015. Se caracteriza por ser transversal, diagnóstico-descriptivo, realizado a través de un cuestionario estructurado con respuestas cerradas mediante la escala de Likert, el instrumento es una adaptación del Manual de Oslo.

Los resultados alcanzados son producto de la metodología cuantitativa. Para el acopio de la información se utilizó la técnica de encuesta, para lo cual se diseñó y aplicó un cuestionario al sector empresarial. Se optó por aplicar el total del universo de las empresas que integran el *cluster* de innovatia en Aguascalientes con una estrategia estadística no paramétrica para variables clasificatorias con nivel de medición nominal (Hernández, *et. al*., 2002), en la que se usó la *Rho de Spearman*, que permite ver el grado de relación respecto a las variables clave que tienen

injerencia en la construcción de la innovación y competitividad de las empresas en el entorno.

El instrumento incluyó 48 preguntas, cerradas, distribuidas en seis apartados, respecto a variables relativas al tipo de relaciones que se tienen en el territorio, mercado, vinculación, cooperación, colaboración y competencia entre las empresas y con otras instituciones.

Las variables fueron clasificadas considerando dos dimensiones específicas, referidas a especificar si se producen y qué tanto se producen las relaciones de cooperación, colaboración y competencia entre las empresas que integran el *cluster* y si realmente se generan las condiciones que produzcan procesos de innovación que generen un incremento en la competitividad *(ver cuadro 1).*

Cuadro 1

Variables utilizadas en el análisis del *Cluster*

1 Interacción de la empresa con el cliente	*10 Sistemas informativos*
2 Interacción del cliente con la producción	*11 Capacidad de desarrollar nuevos productos*
3 Relevancia Tecnología sist prod loc	*12Capacidad de desarrollar rápidamente productos*
4 Relevancia Tecnología sist prod ext	*13 Capacidad de utilizar información con proveedores*
5 Relevancia Investigación sist prod loc	*14 Capacidad de identificar proveedores idóneos*
6 Relevancia Invest. sist prod ext	*15 Capacidad de generar alianzas con proveedores*
7 Relev Serv Informativos sist prod ext	*16 Inversión en Tec.de Inf para relación con proveedores*
8 Modalidad en que la empresa adquiere aprendizaje	*17 Inversión en tecnología de información para mantener clientes*
9 Innovación,Investigación y desarrollo	*18 Motivación de integrar asociaciones y cámaras empresariales*

Fuente: Elaboración propia

El interés de fondo del análisis estadístico era especificar si se producen y qué tanto se producen las relaciones de cooperación, colaboración y competencia entre las empresas y si realmente se generan las condiciones que produzcan procesos de innovación o se establezcan estrategias empresariales tendientes a la innovación, los resultados obtenidos se contrastaron y enriquecieron con la literatura disponible, con información adicional proporcionada a través de entrevistas con algunos representantes de las instituciones involucradas.

Resultados

El estado de Aguascalientes es el más claro ejemplo de desarrollo industrial planificado, hace aproximadamente tres décadas comenzó un proceso de transformación en el sistema productivo de la entidad en el cual la producción industrial sustituyó a la producción agrícola y artesanal. El proceso de transformación industrial en el estado presenta una situación fundamental y ante la cual nadie puede quedar exento “la competencia”, debido a lo cual las empresas locales deben buscar nuevas formas de producción, adaptarse a los nuevos paradigmas económicos y encontrar las estrategias adecuadas para hacer frente a la indiscriminada apertura comercial, la conformación de agrupamientos industriales o *clusters* ha sido una de las respuestas para poder hacer frente a la competencia buscando a través de la asociatividad mayores niveles de competitividad y por lo tanto de participación en los mercados (SEDEC, 2007).

El panorama de México en Tecnologías de Información comparado con el resto del mundo es alentador puesto que está mejorando la calidad de sus servicios con normas de calidad como lo es CMM (Capability Maturity Model Integration).

Las empresas de TI en México de dedican a 4 actividades principalmente, las cuales son: Desarrollo de software empaquetado, Desarrollo de software a la medida, Servicios relacionados de TI y Business Process Outsourcing (BPO).

Es importante enfatizar que las empresas incluidas dentro del *cluster* no necesariamente se dedican a una actividad en específico, sino que una misma empresa puede tener varias actividades, como es el caso de Softtek que desarrolla software a la medida, toda vez que para su operación realiza servicios de

Tecnologías de la información (TI). Dentro de las diferentes actividades que realizan las empresas de TI en México se ofrecen servicios que se clasifican en: capacitación, mantenimiento, implementación y outsourcing o subcontratación.

Los servicios de TI son los más demandados ya que el 74.65% del mercado los necesita, seguido de desarrollo que software a la medida que es el más comúnmente utilizado en empresas de tamaño grande, este tipo de servicio es demandado por el 67.07% del mercado. El software (sw) empaquetado no es tan demandado ya que este tiene que acoplarse a las necesidades genéricas de muchos consumidores y esto no es fácil, este tipo de servicio tiene el 38.42% de la demanda. (Anuario Prosoft, 2007).

Para los años 2013-2018 el Plan Nacional de Desarrollo, propone entre sus objetivos el desarrollo de sectores estratégicos del país. El sector de las Tecnologías de la información es considerado por el INADEM (Instituto Nacional del Emprendedor) como estratégico para el Estado de Aguascalientes.

El *Cluster* Innovatia de Aguascalientes fue fundado el 27 de febrero de 2002, por una iniciativa del Gobierno del Estado. El *cluster* estaba conformado por 30 empresas, 5 instituciones académicas, un centro de investigación, un organismo del Gobierno Estatal y la AMITI. En total eran 38 los integrantes de éste clúster (Tinoco P., comunicación personal, 20 de Agosto, 2009).

El Centro de Desarrollo de la Industria de Tecnología de la Información, A.C. (CEDITI) surge de la necesidad de contar con un brazo tecnológico que apoye a las funciones de INNOVATIA. Como parte de la vinculación del CEDITI con las universidades (27 universidades y tecnológicos con niveles de excelencia académica reconocidos mundialmente) y empresas de TI, se llevan proyectos académicos de capacitación; estas academias sirven para capacitar al personal que requiere la empresa, mientras que el estudiante tiene la oportunidad de relacionarse con el sector productivo de TI y contar con experiencia al momento de egresar de la universidad. La alianza con proveedores estratégicos de tecnología de programación, desarrollo y administración de proyectos constituye otro de los factores críticos para lograr la innovación. En total se encuentran localizados 38 *clusters* de TICs.

Un factor crucial en la innovación y diferenciador con otros estados de la República, es la labor del CONCyTEA cuya visión es lograr que la Ciencia y la Tecnología sean accesibles a toda la población y ocupen el lugar preponderante que les corresponde, para que Aguascalientes sea un estado innovador y generador de tecnología.

El CONCyTEA tiene la misión fundamental de realizar la vinculación entre los actores de la innovación tecnológica en el estado de Aguascalientes. El CEDITI también coordina, como parte de sus responsabilidades, la vinculación con las universidades y empresas de TI.

En Aguascalientes actualmente se tienen identificadas 75 unidades de negocio (empresas y personas) dedicadas al sector de Tecnologías de la Información y Comunicación. El sector de Tecnologías de la Información, se ha integrado para la realización de diversos proyectos con los objetivos particulares de: contar con capital humano competitivo, incrementar su competitividad y productividad, tener mayor participación en mercados Internacionales y desarrollar iniciativas en conjunto para certificaciones de calidad. Aguascalientes ha sido uno de los estados mejor evaluado en los últimos años por organismos nacionales e internacionales, esto ha ubicado al Estado como un lugar atractivo para la inversión.

Por otra parte, como se mencionó *supra* el *Cluster* Innovatia de Aguascalientes, lo integró el Gobierno del Estado, como una estrategia de agrupamiento sectorial a fin de apoyar en un meso nivel y competir en el macro nivel.

Así, en el caso en específico del *Cluster* Innovatia lo que se detecta es que todavía se encuentra en una etapa de formación de relaciones y acoplamiento entre empresas y demás actores, en donde los actores gubernamentales tienen un papel fundamental para generar los mecanismos necesarios e indispensables mediante la construcción de políticas públicas. Como se demostró en otro trabajo (Feria, 2005), los enlaces establecidos siguen siendo débiles e incluso inexistentes en algunas Instituciones de Educación Superior en términos de redes de conocimiento que impliquen trabajo conjunto en investigación y desarrollo.

Asimismo, la cultura empresarial pone obstáculos para establecer redes de colaboración y cooperación donde se participe de manera conjunta en el intercambio de información. Se observa que la mayoría de las empresas cuentan con limitado

uso de planeación estratégica y conocimiento del desarrollo organizacional, centrado en el dueño con un estilo autoritario y con baja capacidad empresarial.

Se puede observar en el cuadro 2 las variables “Relevancia de proveedores en el sistema productivo externo” y “Relevancia de la tecnología en el sistema productivo externo” muestran una relación significativa al 0.05 bilateral a dos colas (r = 0.555*, p <= 0.032), se muestra una correlación significativa con una *p* menor o igual que 0.05 a dos colas, es decir se observa una relación directa positiva personal entre las variables; el “Análisis de las necesidades del cliente” y “Relevancia de la tecnología en el sistema productivo externo” muestran una relación significativa negativa al 0.05 bilateral a dos colas (r =-0.523*, p<= 0.045).

La relevancia de proveedores en el sistema productivo externo está supeditado a la tecnología que provee el sistema productivo externo, en este caso son las empresas transnacionales las que dictan las pautas a seguir en cuanto a innovación y al desarrollo tecnológico que existe en el estado de Aguascalientes, esto mismo se puede comprobar con la variable análisis de las necesidades del cliente y la tecnología del sistema productivo externo.

Cuadro 2: Principales relaciones de Relevancia de proveedores y de tecnología del sistema productivo externo

Correlaciones				
			Relevancia Proveedores Sist Prod Externo	Análisis de las necesidades del cliente
Rho de Spearman	Relevancia Tecnología Sist Prod Ext	Coeficiente de correlación	.555*	-.523*
		Sig. (bilateral)	.032	.045
		N	25	25
	Relevancia Proveedores Sist Prod Externo	Coeficiente de correlación	1.000	-.264
		Sig. (bilateral)	0	.342
		N	25	25
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia

Los resultados anteriores muestran que para que haya desarrollo de proveedores a nivel externo es necesario un aumento en la innovación así como que el desarrollo de la tecnología, a nivel externo no se tiene una relación positiva con las necesidades de los clientes, es decir que la tecnología no se adapta a las necesidades de los clientes, sino éstos al desarrollo de la tecnología que brindan dichas empresas.

Cuadro 3: Relaciones de cooperación con asociaciones y análisis de las necesidades del cliente

Correlaciones				
			Análisis de las necesidades del cliente	Relevancia Tecnología Sist Prod Ext
Rho de Spearman	Motivación de integrar asociaciones y cámaras empresariales	Coeficiente de correlación	.603*	.293
		Sig. (bilateral)	,049	.382
		N	25	25
	Análisis de las necesidades del cliente	Coeficiente de correlación	1.000	-.523*
		Sig. (bilateral)	0	.045
		N	15	15
*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 3 se puede observar que las variables “Análisis de las necesidades del cliente” y “Motivación de integrar asociaciones y cámaras empresariales” representan una relación significativa negativa al 0.05 bilateral a dos colas ($r = 0.603^*$, $p <= 0.049$). Los resultados muestran que las necesidades del cliente llevan a las empresas integrarse a asociaciones y cámaras empresariales, con la finalidad de adquirir conocimiento, financiamiento y otros beneficios que los lleven a la integración conjunta, esto incluye la cooperación y colaboración entre ellos, para con esto satisfacer las necesidades de los clientes, sin embargo, lo que menos satisfacen son las necesidades de los clientes puesto que lo paquetes y la tecnología la traen

del extranjero, son los clientes los que se ajustan a lo que ofrecen las empresas (por ello la relación inversa que existe entre cliente y asociaciones).

Sin embargo, la cultura empresarial pone obstáculos para establecer redes de colaboración y cooperación donde se participe de manera conjunta en el intercambio de información. Se observa que la mayoría de las empresas cuentan con limitado uso de planeación estratégica y conocimiento del desarrollo organizacional, centrado exclusivamente en la empresa transnacional de origen.

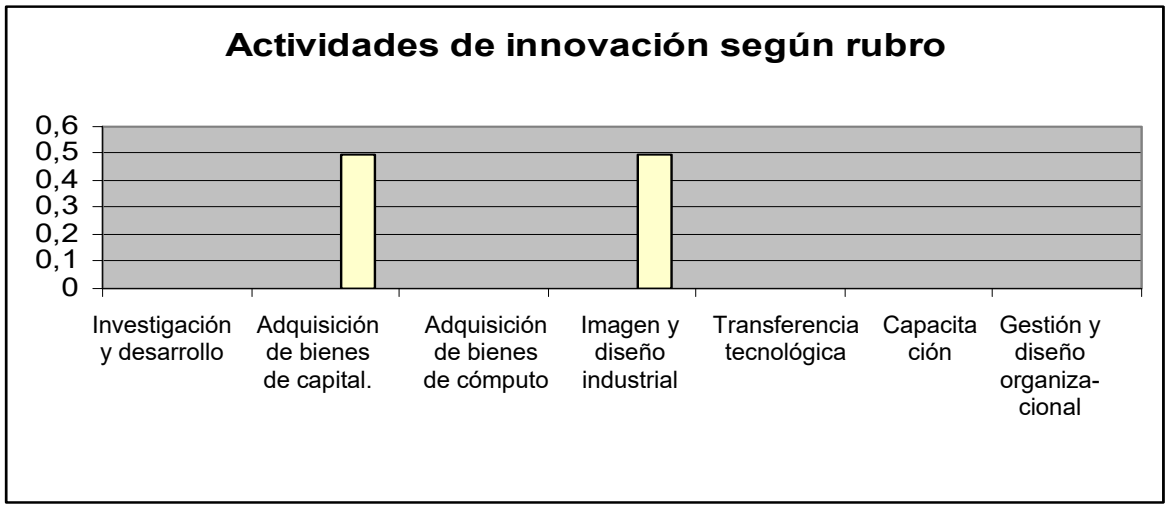
En estos resultados se puede apreciar que las variables del sistema de competitividad también están altamente ligadas y de manera positiva, lo que quiere decir que cuando una actividad se realiza de manera eficiente todas las demás debieran estar realizadas en el mismo nivel.

Estas condiciones, provocan que el desarrollo competitivo de la actividad de este sector este limitado por: falta de estructuras de mercado, falta de un mercado de demanda organizada de insumos y de canales de distribución eficientes, incluyendo un grupo de proveedores vinculados a los procesos de producción y falta de liquidez aunado a bajos recursos presupuestales destinados a la investigación y tecnología, cuya consecuencia se dirige a la falta de condiciones e incentivos para competir.

La gráfica 1 muestra que en cuanto a innovación de las PyMEs según rubro, las actividades principales se ubican exclusivamente a la adquisición de bienes de capital y a la ingeniería y diseño industrial que al parecer ya es mucho. La débil integración y articulación con el conjunto de actividades industriales crea un círculo vicioso, cuyas características, referidas a la innovación, remiten a la mera adaptación de tecnologías desarrolladas a nivel internacional.

Así, el potencial para apropiarse de conocimientos tecnológicos e innovativos por parte de subsectores que dependen de capitales externos es muy limitado, pues está supeditado casi exclusivamente a las fuentes de cada sector, en donde la cooperación intersectorial es reducida, lo que también limita las redes de conocimiento interno y debilita el funcionamiento del Sistema productivo local. De hecho los beneficiarios de los incentivos de políticas públicas en su mayoría son empresas grandes y transnacionales.

Grafica 1. Actividades de innovación según rubro



Fuente: elaboración propia

Los encadenamientos son todavía muy precarios, lo que impide formar una masa de experiencias, aprendizajes y capacidades tecnológicas para realizar innovaciones de distinta índole que permitan a las empresas competir. Existen numerosas estructuras para ayudar y asesorar (instituciones puente) a las PyMEs, pero sobre todo hay que alentar la emergencia de redes horizontales, algunas veces simplemente para ayudar a las empresas a salir de su aislamiento. El acceso compartido a la información técnico-económica, el reparto de las experiencias en el terreno social y la creación de *interfases colectivas* en el mundo de la educación, son formas de cooperación que tienen que reforzarse. Es cuestión de estructura, de cultura y de organización.

En este mismo tenor, el cuadro 4 muestra la relación existente entre las variables "estrategias de producción" y la variable "importancia de la protección del conocimiento" (r = 0.645), se observa que tiene una correlación significativa con una p igual a 0.44, la variable "estrategia de gestión para la solución de problemas" con la variable "tipo de estrategia empresarial" covarían directamente, la correlación es significativa (r = 0.849), con una p igual a 0.002, la "planificación de la producción" con la misma variable "tipo de estrategia empresarial" (r = 0.747), y una p igual a 0.13 a dos colas, y la variable "importancia de la protección del conocimiento" con la "estrategia concedida a la puntualidad de la entrega" (r = 0.669), con una p igual a

0.034. Las variables anteriormente mencionandas muestran que el tipo de estrategias están acordes con la importancia otorgada a la creación de un entorno innovativo dirigido hacia la competitividad.

Por la evidencia proporcionada, se afirma que el funcionamiento interno de algunos de los agentes que componen el *cluster* no facilita un involucramiento activo de los otros, lo que impide alcanzar, por tanto, un conocimiento profundo del sistema de incentivos y una cultura de cooperación y colaboración.

La relativa fragilidad de la masa crítica de capacidades tecnológicas, experiencias y aprendizajes *compartidos*, es uno de los factores que limitan a los actores e instituciones como se menciona en Feria (2005), para integrarse en un Sistema de Innovación de redes interinstitucionales e interempresariales con cierta densidad y consistencia pues, aunque existe la masa de instituciones y de empresas, ésta es en muchos sentidos disfuncional. Las empresas más eficientes son aquellas que han logrado establecer una alta comunicación, una adecuada difusión de conocimientos y sus respectivas competencias (es decir, las empresas transnacionales), y que mantienen vínculos con sus países de origen.

CUADRO 4

Tipos de estrategias empresariales y la importancia de la protección del conocimiento

			Importancia de la protección del conocimiento	Tipo de estrategia empresarial	Estrategia de producción	Estrategia de gestión para solución de problemas	Planificación de la producción	Puntualidad de entrega
Rho de Spearman	Importancia de la protección del conocimiento	Coeficiente de correlación	1.000	.315	.645*	.438	.316	.669*
		Sig. (bilateral)		.375	.044	.205	.373	.034
		N	25	25	25	25	25	25
	Tipo de estrategia empresarial	Coeficiente de correlación	.315	1.000	.724*	.706*	.747*	.407
		Sig. (bilateral)	.375		.018	.023	.013	.243
		N	25	25	25	25	25	25
	Estrategia de producción	Coeficiente de correlación	.645*	.724*	1.000	.849**	.714*	.521
		Sig. (bilateral)	.044	.018		.002	.020	.123
		N	25	25	25	25	25	25
	Estrategia de gestión para solución de problemas	Coeficiente de correlación	.438	.706*	.849**	1.000	.693*	.561
		Sig. (bilateral)	.205	.023	.002		.026	.092
		N	25	25	25	25	25	25
	Planificación de la producción	Coeficiente de correlación	.316	.747*	.714*	.693*	1.000	.529
		Sig. (bilateral)	.373	.013	.020	.026		.116
		N	25	25	25	25	25	25
	Puntualidad de entrega	Coeficiente de correlación	.669*	.407	.521	.561	.529	1.000
		Sig. (bilateral)	.034	.243	.123	.092	.116	
		N	25	25	25	25	25	25

Fuente: Elaboración propia

La región tiene dificultad para adaptar la oferta y demanda de asistencia tecnológica por fallas o ausencias de información de los actores que conforman las empresas, pero tiene los elementos necesarios para promover las capacidades tecnológicas existentes en el mercado. A pesar de todo, una de las grandes ventajas que ha tenido Aguascalientes es el haber permitido, por los ámbitos público y privado, la aplicación de programas flexibles de acuerdo con las competencias tecnológicas y las necesidades industriales en los distintos niveles.

Desde el punto de vista estrictamente cuantitativo, es necesario aclarar que los resultados alcanzados son aplicables exclusivamente al estado de Aguascalientes, y que para ganar validez externa sería necesario replicar la metodología en otras situaciones similares.

Conclusiones

Si bien una red articulada entre las empresas que integran el *cluster* propicia un ambiente interinstitucional favorable para el desarrollo de la innovación y el aprendizaje, persisten múltiples problemas de coordinación. La falta de información, la duplicación de actividades y, sobre todo, la falta de motivación entre los empresarios para apoyar, solicitar y colaborar en programas de capacitación, impiden consolidar un comportamiento asociativo entre la industria y el sistema educativo técnico que permita utilizar productivamente estos servicios.

Es imprescindible lograr una articulación entre los diversos actores que provean la formación y capacitación de recursos humanos y la producción de conocimientos para la generación de ciencia y tecnología acorde a las necesidades de cada *cluster* en particular.

La respuesta a la hipótesis inicial de que “existe una relación significativa entre el nivel de integración de las empresas PyMEs que conforman el *Cluster* Innovatia de Aguascalientes y su nivel de desarrollo en cuanto a la manera de operar y vincularse de forma que sus esfuerzos se dirijan hacia la innovación y la competitividad, fue validada al establecerse una correlación significativa entre las variables; sin

embargo, se encuentra también un comportamiento desigual de las empresas estudiadas.

El objetivo del trabajo fue tratar de identificar la relación que existe entre el nivel de integración del *Cluster* Innovatia de Aguascalientes y el nivel de desarrollo del mismo en cuanto a su forma de operar y vincularse de manera que los esfuerzos se dirijan hacia la innovación y la competitividad, en este se detectó que sí existe relación entre las variables pero que la manera de funcionar dista mucho de la manera de vincularse con otras empresas lo que obstaculiza el grado de integración y desarrollo de los mismos.

Las pruebas de correlación efectuadas sólo muestran la tendencia de los datos respecto a su forma de operar y vincularse, de donde se deduce que las empresas que integran el *Cluster* Innovatia registran actividades pertinentes al campo de las relaciones de colaboración y cooperación en torno a la innovación, aunque la manera de incorporar las interrelaciones es de hecho desigual.

A pesar de cierto avance en el desempeño innovativo del tejido interinstitucional, el interés por parte de los empresarios hacia el establecimiento de relaciones con el sector educativo y con instituciones de ciencia y tecnología no es suficiente. Además, los recursos para elaborar diagnósticos e instrumentar programas de capacitación adecuados a las necesidades de la región todavía son limitados, incluso en varias instituciones educativas hay poca respuesta a las demandas del sector productivo y en términos generales a los problemas de la entidad.

La formación de tipo escolar es un ingrediente esencial, pero debe conectarse con la práctica. La competencia no es sólo un conocimiento, sino un conocimiento aplicado. De ahí que se corra el riesgo de caer en un círculo vicioso: para ser competente, muchas veces ya hay que estar dentro de una corriente de desarrollo (es decir, dentro de la competencia). Con todo, se acepta en el discurso que el fortalecimiento

y la solidez de estos vínculos son relevantes y necesarios para generar un proceso de innovación mayor en la región.

Esto responde a otro cuestionamiento básico de la investigación, la relación que existe entre el nivel de integración de las empresas que conforman el *cluster* Innovatia de Aguascalientes y el nivel de desarrollo de las mismas en cuanto a su forma de operar y vincularse para que los esfuerzos que ellas realizan se dirijan hacia la innovación y la competitividad, se puede decir que aunque existe una relación positiva, esta relación es precaria se detectan asimetrías de información y de adaptación o renovación de tecnologías en el mejor de los casos y no se construye el desarrollo de investigación básica de interés para las empresas o en su caso este desarrollo es muy escaso.

Las implicaciones *a nivel micro* determinan para las PyMEs aguascalentenses mayores dificultades relativas de acceso al crédito y a los mercados financieros, a los mercados laborales, de información y de tecnología. En todos ellos existen imperfecciones determinadas por asimetrías de información e indivisibilidades que afectan especialmente a las empresas de menor tamaño, pues su inserción en el tejido productivo es débil, y muestran además serios fraccionamientos por la falta de continuidad de los programas de apoyo.

Desde el punto de vista estrictamente cuantitativo, es necesario aclarar que los resultados serán aplicables exclusivamente al estado de Aguascalientes, y que para ganar validez externa sería necesario replicar la metodología en otras situaciones similares. El trabajo aporta elementos que explican el desarrollo de estos sistemas en un contexto económico, social y tecnológico concreto; con los resultados se pretende contribuir a ensanchar el campo del conocimiento sobre los sistemas de innovación y en este caso específico el *cluster* de Innovatia que tienen como ámbito territorial una espacialidad de alcances regionales.

Referencias

Bianchi, P. (1992), Competencia dinámica, distritos industriales y medidas locales, Serie *Industrialización y desarrollo tecnológico*, No.13, LC/G.1752, Santiago de Chile: CEPAL.

Boscherini, F., Poma, L. (comps.). (2000), Más allá de los distritos industriales: el nuevo concepto de territorio en el marco de la economía global. En: *Territorio, conocimiento y competitividad de las empresas. El rol de las instituciones en el espacio global*. Buenos Aires: Miño y Dávila Editores.

Boscherini, F., y Yoguel, G., (2000), "Aprendizaje y competencias como factores competitivos en el nuevo escenario: algunas reflexiones desde la perspectiva de la empresa". En *Territorio, conocimiento y competitividad de las empresas. El rol de las instituciones en el espacio global*, Buenos Aires: Miño y Dávila Editores.

Feria_Cruz, M.(2005), *Redes interinstitucionales, la construcción de un sistema de innovación en Aguascalientes*, UAA-ITA, 1ª Edición, México.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (2002), *Metodología de la investigación*, Ed. McGraw-Hill, México.

Marlerba, F. (1993): "Learning by firms and incremental technical change", *Economic Journal, vol. 102.*

Marshall, A. (1920), *Principles of Economics*, (8th Ed. 1920: 1st Ed. 1890) English Language Book Society, London.

Meyer-Stamer, J. y Harmes-Liedtke, U. (2005) *Como promover clusters.* http://www.mesopartner.com/publications/mp-wp8_cluster_s. pdf. 2 de octubre del 2006.

Mowery, D.& Rosenberg, N., (1979). The influence of market demand upon innovation: a critical review of some recent empirical studies. *Research Policy*, vol 8: 103-53.

OECD (1999), *Managing National Innovation Systems*. Paris: OECD.

OECD (1992), *The Technology and the Economy. The Key Relationships*, París: Organization for Economic Co-operation and Development.

Perego, L. (2003), *Competitividad a partir de los Agrupamientos Industriales. Un Modelo Integrado y Replicable de Clusters Productivos.* Argentina. http://www.eumed.net/cursecon/libreria/lhp/lp-agrupa.doc. 10 de Octubre del 2006.

Pichierri, A. (2002). Concertation and local development. *International Journal of Urban and Regional Research*, 26 (4), pp 689-706.

Poma, L. (2000). La nueva competencia territorial. En F. Boscherini y G. Yoguel, *Territorio, conocimiento y competitividad de las empresas. El rol de las instituciones en el espacio global* (pp.131-162). Buenos Aires: Miño y Dávila Editores.

Porter, M. E. (1991), *La ventaja competitiva de la naciones,* Argentina. Vergara ediciones.

Porter, M. E. (1998), *Ventaja competitiva creación y sostenimiento de un desempeño superior,* México. Ed. Continental.

Rabellotti, Roberta (1998), "Recovery of a Mexican Cluster: Devaluation Bonanza or Collective Efficiency?", Working paper 71, Institute of Development Studies, England.

Ramos, J. (1998) "Una estrategia de desarrollo a partir de los complejos productivos (clusters) en torno a los recursos naturales", *Revista de la CEPAL*, núm. 66, pp. 4-125, diciembre 1998.

SEDEC (Secretaría de desarrollo económico Aguascalientes) recuperado 8 de marzo del 2007 http://www.aguascalientes.gob.mx/sedec/organismos/f_ags/default.aspx

Scott, A. y Storper, M. (2003): "Regions, globalization, development", *Regional Studies*, 37, 6&7, pp. 579-593.

La aplicación de innovación para la productividad y su importancia en las Pymes del sector textil y del vestido del Estado de Aguascalientes.

Daniel Jáuregui Acevedo
Maribel Feria Cruz
Verónica Liliana Valles Vela

Resumen

En México el sector textil y del vestido ha sufrido cambios importantes en materia de crecimiento económico y aportación al PIB, inclusive después de la firma del TLCAN en 1993, Aguascalientes se posicionó como una de las principales entidades con mayores niveles de exportación de materias textiles y del vestido hacia el principal consumidor que era Estados Unidos. Sin embargo la innovación toma un importante papel en el resultado de la productividad empresarial del sector. Actualmente existen dos variables importantes que orientan al planteamiento del problema: Predominan los bajos niveles de **innovación** y **productividad** en las PyMES del sector textil y del vestido en el estado de Aguascalientes. Como objetivo general se prevé diagnosticar la innovación y la productividad en las PyMES del sector. En los objetivos específicos se plantea establecer cuales son los beneficios de la innovación y la productividad en las Pymes del sector mencionado. El instrumento de encuesta se aplicó a las empresas PyMES del sector en el estado de Aguascalientes en el mes de Diciembre de 2015, donde se concluyó con el trabajo al cierre del año 2015. La metodología empleada para este trabajo fue una investigación cuantitativa, viva, bivariaba, estudio de diagnóstico no experimental, transeccional, de tipo descriptivo-correlacional y con tipo de correlación no paramétrica, así mismo se toman consideraciones del investigador por conveniencia y accesibilidad al tipo y tamaño de empresas.

Los resultados de la investigación son significativos, anqué es un resultado preliminar (primer prueba piloto), existe una **correlación parcial** entre innovación y productividad. Se concluye de manera preliminar con el análisis teórico-empírico, plantear una propuesta de modelo de innovación-productividad y se sugiere a empresarios del sector que logren implementar con fines de incrementar sus niveles de crecimiento económico.

Palabras Clave: Innovación, productividad y PyMES

Introducción

El sector textil en México ha sufrido cambios importantes a través de la historia, el caso particular del estado de Aguascalientes obliga al investigador a presentar la justificación del tema “la aplicación de innovación para la productividad y su importancia en las PyMES del sector textil y del vestido del estado de Aguascalientes”. Además como hipótesis propuesta se define que a mayor innovación mayor productividad.

En el apartado de **antecedentes** se plantea un panorama general desde el nacimiento industrial de este sector a nivel nacional, hasta sus tiempos y situación actual nacional y a nivel estado de Aguascalientes.

El **marco teórico** describe la información correspondiente a las variables y subvariables que abarcan este proyecto de investigación, además de los entornos internacionales, nacionales, regionales y locales del sector textil y del vestido.

La **metodología** básicamente esta centrada en específico a una investigación de tipo cuantitativa (en este apartado se indican los detalles específicos del método empleado), lo que ofrece como resultados preliminares una **correlación parcial** debido a que es un resultado preliminar (primer muestra piloto) así mismo se toman consideraciones del investigador por conveniencia y accesibilidad al tipo y tamaño de empresas.

Los **resultados** muestran análisis de datos estadísticos descriptivos y la media de dimensiones de las subvariables correspondientes a innovación y productividad y resultados de la hipótesis propuesta, a mayor innovación mayor productividad.

En las **conclusiones** se cumple con el objetivo general de diagnosticar este sector y en el objetivo específico se plantea que a través de un modelo se definan cuales son los beneficios de la innovación y la productividad en las Pymes del sector mencionado.

La innovación y la productividad, son variables que impactan inherentemente en los resultados de eficiencia y eficacia de las PyMES del sector textil y del vestido del estado de Aguascalientes.

Justificación

Es importante comprender que esta investigación puede proporcionar información a las empresas para incrementar sus niveles de innovación y productividad, además va dirigida a: estudiantes, empresarios, organizaciones públicas y privadas. Esto es, no dejando de la mano su repercusión en las Pymes de la industria textil y del vestido.

Esta investigación ayudará a determinar cuales serían las estrategias específicas que direccionen y orienten a los empresarios de la industria del sector textil y del vestido de las Pymes, con sus planes y programas que se deriven hacia la innovación. Tales que satisfagan las necesidades actuales del sector en Aguascalientes.

Es viable la propuesta del proyecto **debido** al impacto **económico,** el cuál beneficiará principalmente a los empresarios y la clase trabajadora. Habrá mejoras importantes en los productos y procesos que forman parte de la estructura de la cadena de valor de la industria textil y del vestido. Como impacto **tecnológico** el proyecto sugerirá reestructurar la cadena de valor de la industria textil y del vestido.

Este proyecto favorecerá a los empresarios en tomar conciencia de que al invertir en Innovación para Investigación y Desarrollo, podrán elevar sus niveles de competitividad y tener beneficios directos a la **sociedad** con la generación de empleos. El interés como investigador es proveer distintas opciones de fuentes de información fehacientes, cuyo objetivo principal es:

a).- Acrecentar el acervo cultural empresarial en el ámbito de la innovación dentro de las Pymes.

b).- Plantear modificaciones o modelos que ofrezcan al empresario la facilidad de obtener beneficios en cuanto a productividad se refiere. Ya que estableciendo vínculos de asociatividad empresarial del sector confección, se genera una estrategia efectiva para lograr mayor productividad con las Pymes. El **interés propio** va orientado a conocer el mundo de la industria del sector textil y del vestido, puesto que ha sido un sector con antecedentes históricos que merece especial atención.

El esfuerzo en recursos materiales, así como la gestión del talento humano convirtió a México en el principal proveedor de productos textiles y de confección del vestido de Estados Unidos, tal posición se mantuvo hasta el año 2001.

Esta investigación se realizó con **la finalidad** de construir un modelo que proponga propuestas que logren impactar en términos de innovación y productividad a las PyMES, **debido** a los beneficios que obtendrán al adoptar dicho modelo.

Antecedentes

Esta investigación inicialmente esta centrada en estudiar los factores que influyen en la innovación y productividad en las Pymes del sector textil y del vestido en Aguascalientes, México, hasta lo más moderno en los sistemas y evolución de la industria de este sector mencionado.

Se realizó una investigación partiendo desde la historia de la industria textil en México, esto con el fin de documentar desde los orígenes y surgimiento. Cabe mencionar que en los años 30 del siglo XIX México sufrió cambios importantes en este rubro.

En este apartado de antecedentes también se hará mención de los niveles de significancia que tiene la innovación, así como sus impactos en la productividad.

En el contenido del surgimiento se relatará brevemente de como surgió el proyecto industrialista, la implementación y el fracaso que tuvo como resultado de la guerra contra Estados Unidos de América en ese siglo.

"En el año 1830, derivado de los productos manufacturados de origen Británico, los gobiernos criollos buscaban atraer inversiones extranjeras, enriquecido del sistema financiero británico y la importación de maquinaria moderna y productos manufacturados" (Murgueitio, 2015, p. 5).

Al contar con un estudio del sector textil y del vestido en México, existe un antecedente desde el siglo XIX hasta el presente. Con la apertura del TLCAN (1993) este sector tuvo un importante crecimiento, con una aportación significativa al PIB. Hoy día está en niveles secundarios en desarrollo y crecimiento económico.

Después de haber revisado un contenido holístico de la industria textil y del vestido, y gracias a la tendencia de productividad de este sector de **-5%** al cierre del año 2011 (Datos INEGI junio 2013), se determina plantear como problema predominante los bajos niveles de innovación y productividad en las Pymes del sector textil y del vestido.

En la siguiente tabla 1 y gráfica 1 se muestra un ***Benchmarking*** del **mejor índice de PTF** (productividad total de los factores) y crecimiento económico que tuvo el sector textil y del vestido en México del periodo 1990-2011.

`

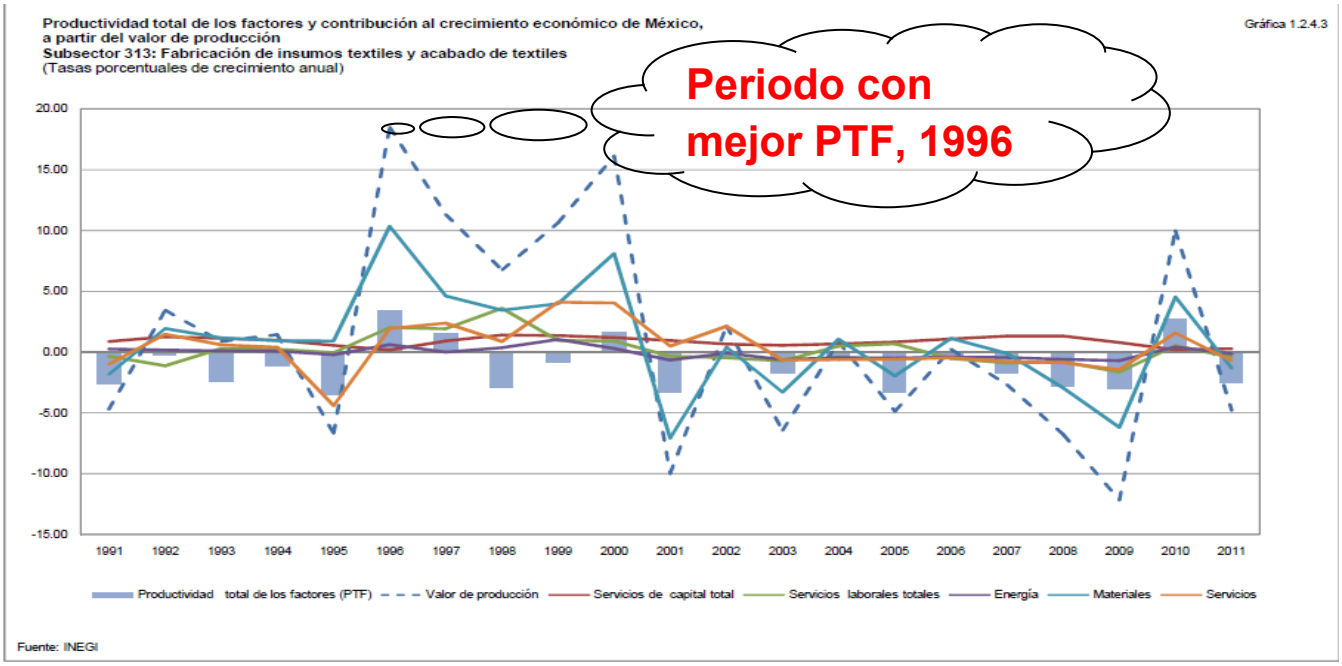
Productividad total de los factores y contribución al crecimiento económico de México, a partir del valor de producción
Subsector 313: Fabricación de insumos textiles y acabado de textiles
(Tasas porcentuales de crecimiento anual)

Cuadro 1.2.4.3

Periodo	Valor de producción	Servicios de capital total	Servicios de capital TIC*	Servicios de capital No TIC**	Servicios laborales totales	Energía	Materiales	Servicios	Contribución de los factores	Productividad total de los factores (PTF)
1991	-4.72	0.86	0.00	0.86	-0.35	0.25	-1.84	-1.00	-2.07	-2.65
1992	3.44	1.24	0.01	1.24	-1.12	0.18	1.94	1.47	3.71	-0.27
1993	0.87	1.12	0.01	1.11	0.30	0.11	1.17	0.59	3.29	-2.42
1994	1.44	0.98	0.01	0.97	0.23	0.08	0.94	0.40	2.63	-1.19
1995	-0.09	0.88	0.00	0.88	-0.03	-0.22	0.82	-4.41	-3.21	-3.48
1996	18.51	0.17	0.00	0.17	2.02	0.62	10.33	1.83	15.08	3.43
1997	11.31	0.91	0.00	0.90	1.92	0.00	4.61	2.37	9.81	1.51
1998	6.74	1.41	0.01	1.40	3.59	0.36	3.45	0.88	9.69	-2.94
1999	10.63	1.36	0.01	1.36	0.96	1.05	3.97	4.10	11.45	-0.81
2000	16.12	1.18	0.01	1.17	0.91	0.30	8.10	4.04	14.54	1.58
2001	-10.00	0.96	0.01	0.95	-0.34	-0.66	-7.08	0.48	-6.64	-3.35
2002	2.14	0.66	0.00	0.66	-0.48	-0.08	0.40	2.12	2.63	-0.48
2003	-6.45	0.54	0.00	0.54	-0.73	-0.62	-3.29	-0.65	-4.75	-1.70
2004	0.84	0.68	0.00	0.68	0.50	-0.45	1.07	-0.63	1.17	-0.34
2005	-4.88	0.82	0.00	0.81	0.68	-0.49	-1.95	-0.60	-1.55	-3.33
2006	0.23	1.09	0.01	1.09	-0.53	-0.40	1.12	-0.47	0.82	-0.59
2007	-2.69	1.31	0.01	1.31	-0.90	-0.46	-0.11	-0.78	-0.94	-1.75
2008	-6.78	1.31	0.01	1.30	-0.81	-0.59	-2.97	-0.87	-3.93	-2.85
2009	-12.18	0.79	0.01	0.78	-1.64	-0.71	-6.18	-1.45	-9.19	-2.98
2010	10.00	0.18	0.01	0.18	0.54	0.43	4.53	1.58	7.27	2.73
2011	-4.80	0.28	0.01	0.28	-0.42	-0.14	-1.34	-0.72	-2.33	-2.47
Promedio 1991-2011	1.10	0.88	0.01	0.87	0.20	-0.07	0.85	0.40	2.26	-1.16

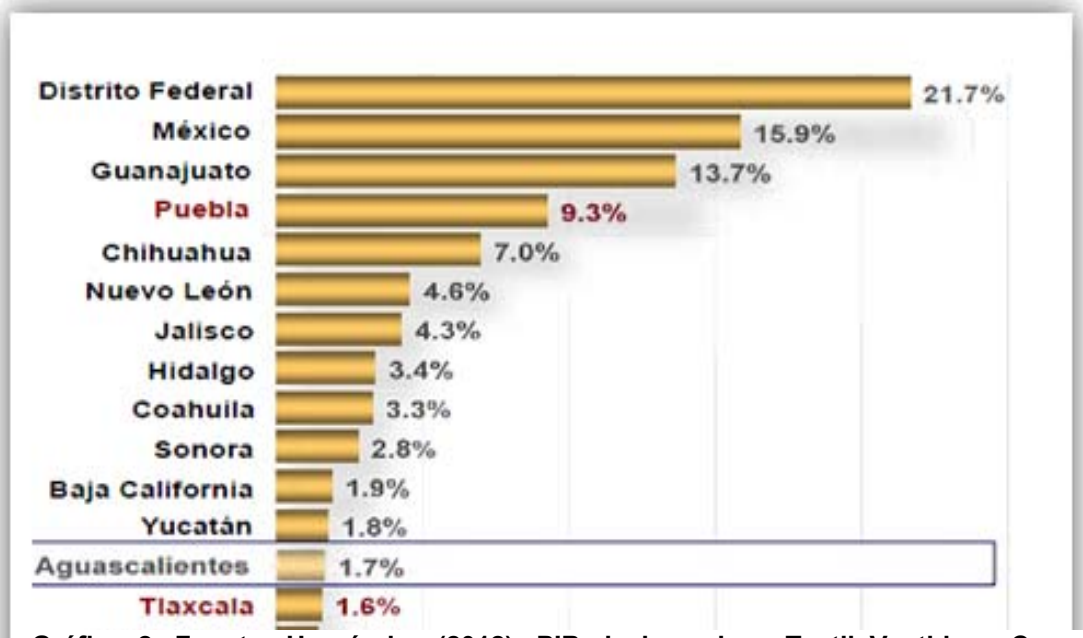
Nota: *TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación
**No TIC: Tecnologías no de la Información y la Comunicación
Fuente: INEGI

Tabla 1. Fuente(s): INEGI 2013, Sistema Nacional de Cuentas de México (productividad total de los factores 1990-2011).



Gráfica 1. Fuente(s): INEGI 2013, Sistema Nacional de Cuentas de México (productividad total de los factores 1990-2011).

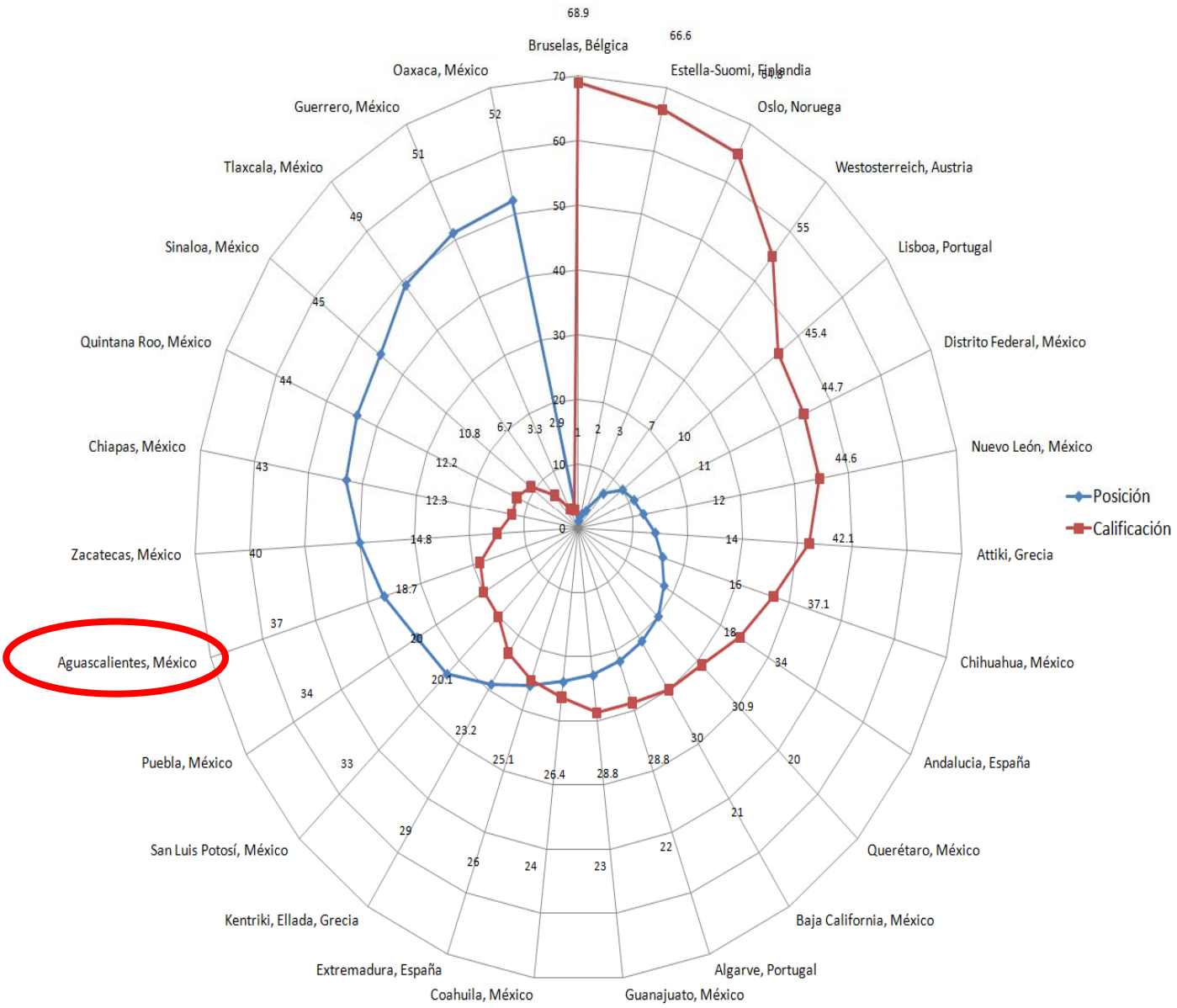
Según Hernández (2012) a finales de 2010 el escenario que presentó Aguascalientes no era muy alentador debido a que la industria textil y del vestido en el estado se ubicó en la posición #13 a nivel nacional. La gráfica 2 muestra los resultados estadísticos donde solo Aguascalientes aporta el 1.7% del PIB del sector a nivel nacional. Lo que significa una caída de 9 posiciones desde 1993, en donde se ubicaba en la posición #4.



Gráfica 2. Fuente: Hernández (2012). PIB de la cadena Textil Vestido y Cuero por Entidad Federativa. Factores Estratégicos Determinantes De Competitividad Empresarial en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas de la Industria Textil en el Estado de Aguascalientes. Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Aguascalientes se encuentra posicionada entre las entidades federativas centro-norte con indicador de **bajo nivel de innovación**, aunque Aguascalientes tiene el mejor nivel del grupo en cuanto a factor de actividades de la empresa, esto se debe principalmente a la empresa Nissan y la red de proveedores locales.

El siguiente **gráfico de radar** muestra las posiciones y calificación en niveles de **innovación mundial**, véase en Gráfica 3.



Gráfica 3. Fuente: Elaboración propia, con datos de Angeles-Sevilla (2012) & aregional.com 2010. Análisis de la situación actual de la innovación regional en México. Instituto de Investigación Económica y Social Lucas Alamán, A. C.

Marco Teórico

La innovación ha sufrido cambios importantes con la sinergia y trabajo en equipo de empresas e instituciones, a través de la acumulación de aprendizajes formal e informal para internalizar la información y los conocimientos que contribuyen a la creación de tecnologías (Feria, 2005).

El manual de Oslo determina la siguiente clasificación para los diferentes tipos de innovación:

1. Innovación del Producto.
2. Innovación de proceso.
3. Innovación comercial.
4. Innovación Organizacional.
5. Actividades de innovación.

(Manual de Oslo, 2005, citado por Rangel-Magdaleno, 2015, p. 97).

Innovación

La definición de innovación tiene diferentes posturas tipificadas hacia un determinado enfoque, “se puede interpretar como la introducción de un objeto o método nuevos en el mercado” (Fernández-Sánchez, 2005, p. 41).

Investigaciones mas recientes afirman que “la innovación se define como la introducción de un nuevo bien o un bien ya existente sustancialmente mejorado, un nuevo proceso productivo o una nueva forma de organizar las actividades de una empresa” (Dini, Rovira y Stumpo, 2014, p. 12).

Innovación radical

Una innovación radical según Schumpeter “considera que tiene lugar cuando se tiene alguna de las cinco situaciones siguientes: 1) **la introducción de un nuevo bien** – uno que no es todavía familiar a los consumidores – o de una nueva calidad de un bien; 2) **la introducción de un nuevo método de producción**, de uno no probado por la experiencia en la rama de la manufactura de que se trate, que no precisa fundarse en un descubrimiento nuevo desde el punto de vista científico y que puede consistir simplemente en una forma nueva de manejar comercialmente una

mercancía; 3) **la apertura de un nuevo mercado**, esto es un mercado en el cual no haya entrado la rama especial de la manufactura del país de que se trate a pesar de que existiera anteriormente dicho mercado; 4) **la conquista de una nueva fuente** de aprovisionamiento de materias primas o de bienes semifacturados, otra vez con independencia de si ya existía o de si hay que crearla, y 5) **la creación de una nueva organización de cualquier industria**, como la de una posición de monopolio o la anulación de una posición de monopolio o la anulación de una posición monopolio existente con anterioridad" (Schumpeter, 1934, citado por Fernández-Sánchez, 2005, p.43:44).

Productividad

Según la OECD (2015) la productividad mide que tan eficientes son las entradas en la producción, así como lo laboral y capital, está siendo usado en una economía para producir un nivel de salida de entrega. Considerando esto como una llave proveniente del crecimiento económico y de la competitividad, y así como la comparación de indicadores internacionales de productividad son el punto central para lograr un rendimiento económico (p. 11).

Según Sumanth (1994, citado por Delfín y Navarro, 2015) "es la razón de la producción neta con la suma asociada con los factores de insumos de mano de obra y capital para Kendrick, la **PTF** es una relación entre el producto real y los insumos" (p. 666).

$$Productividad\ total\ de\ capital = \frac{Producción}{\text{Mano de obra} + \text{Capital}}$$

Para Mejía, Montoya y Vélez, (2010) "la asociatividad empresarial da aportaciones y es una estrategia efectiva para el incremento de productividad" (p. 3).

Oportunidades de Crecimiento Competitivo para México

Según Amtmann (2014) el Foro Económico Mundial 2012-2013 (FEM) considera tres factores para evaluar la competitividad de los países: las condiciones básicas (solidez institucional), la eficiencia de mercados y la **innovación** y sofisticación de los negocios (p. 9).

Es importante apreciar que “a finales del 2012 la calificación competitiva de México fue 76.2% de la de Suiza, el país con la calificación más alta. En 2006 México tenia 71.9% de calificación respecto al mejor país en ese momento” (Amtmann, 2014, p. 9).

Lo anterior describe que hubo una evolución competitiva de México a nivel internacional de **4.3 puntos porcentuales** tan solo en el lapso de tiempo de una administración de Gobierno Federal de 6 años.

Para Amtmann (2014) la clave del crecimiento es la **productividad** de la tecnología y esto es debido al salto adelante en producción por unidad de trabajo y a modalidades creadoras de más valor (p. 82).

En las economías donde existen cambios tecnológicos, no reflejan tendencia a largo plazo en el aumento de desempleo, en cambio muestran incremento en percepciones por trabajador (Baumol, 1986, citado por Amtmann, 2014, p. 82).

Afirma la ONU (1996) que aumentar el PIB más rápido que el empleo es hacer crecer el ingreso por trabajador, única manera como los ingresos bajos de los trabajadores pueden aumentar.

Vinculo Innovación-productividad

Recientes estudios microeconómicos sobre el eslabón innovación-productividad tienen incrementos que son utilizados en los datos de encuestas de innovación y proveen evidencia empírica fresca sobre la relaciones entre entradas y salidas de innovación, de primera mano, y por otro lado entre la salida de productividad (Crepon, 1998, Hall and Mairesse, 2006, citado por Castellacci F. y Zheng J, 2010).

El eslabón entre la innovación, técnicas de progreso y eficiencia.

Para Castellacci, F., *et al*. (2010) definen como factores específicos para la empresa a: empleo, complicaciones, vida del producto, intensidad de exportación, ubicación del mercado y el nivel de PTF (Productividad Total de los Factores).

Existen factores de régimen tecnológico que son:

Acumulatividad, nivel de oportunidades tecnológicas, fuentes externas de oportunidades y condiciones de apropiabilidad.

Así mismo se muestra otras variables relacionadas con la innovación: Efectos de innovación y complicaciones (p.1842-1843).

Ejemplo:

La siguiente tabla (#2) estadística según Castellacci, F., *et al*. (2010) describe las características de muestras de innovación y de no innovación, de los periodos 1998-2000 (CIS3) y 2002-2004 (CIS4). Tercera y cuarta encuesta de innovación comunitaria para noruega (por sus siglas en ingles CIS3 y CIS4).

Mann-Whitney Prueba-U, se utiliza para apreciar la diferencia entre las dos muestras. Los valores reportados están en la columna de z de la prueba. El marcador Positivo (Negativo) z indica que la variable es mas pequeña (grande) para innovadores que para no innovadores. Los niveles de significancia son *** 1%, **5%, *10%.

	1998-2000 (CIS3)					2002-2004 (CIS4)				
	Muestra innovativa (N=417)	Muestra no innovativa (N=516)			Mann-Whitney Prueba-U	Muestra innovativa (N=754)	Muestra no innovativa (N=899)			Mann-Whitney Prueba-U
	Media	Desv. estandar	Media	Desv. estandar	z	Media	Desv. estandar	Media	Desv. estandar	z
Nivel PTF	0.53	0.28	0.48	0.25	-2.51**	0.38	0.22	0.38	0.22	-0.09
Empleo	223	413	116	243	-7.62***	153	345	92	206	-7.48***
Grupo	0.77	0.42	0.66	0.47	-3.97***	0.62	0.49	0.55	0.50	-2.59***
Vida del Producto	4.76	1.25	5.24	1.20	+7.55***	4.59	1.34	5.06	1.41	+10.1***
Localización de Mercado	2.96	1.03	2.35	1.14	-8.55***	2.09	0.91	1.63	0.77	-10.6***
Intensidad de Exportación	0.35	0.51	0.16	0.32	-9.29***	0.24	0.35	0.11	0.35	-11.8***

Tabla 2. Fuente: Castellacci, F., et. al. (2010). Technological regimes, Schumpeterian patterns of innovation and firm-level productivity growth.

La tabla 2 presenta algunas evidencias descriptivas acerca de la medición de las variables de factores específicos de la empresa. En el reporte de la tabla, se tiene el promedio y la desviación estándar de esas variables para ambas encuestas CIS3 y CIS4.

Pequeña y mediana empresa (pyme)

Para Rangel-Magdaleno (2015) es relevante visualizar la importancia de las PYMES como unidades de producción de bienes y servicios en la economía nacional y local (Nacional Financiera, 2012, citado por Rangel-Magdaleno, 2015, p.27).

MIPYMES

En la ley para el desarrollo de la competitividad de la Micro, pequeña y mediana empresa, están legalmente constituidos los tipos de empresas y con base en la estratificación de la Secretaria de Economía, la tabla 3 muestra lo siguiente:

Tamaño	Sector	Rango de Número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope Máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta $4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde $4.01 hasta $100	93
	Industria y servicios	Desde 11 hasta 50	Desde $4.01 hasta $100	95
Mediana	Comercio	Desde 31hasta 100	Desde $100.01 hasta $250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde $100.01 hasta $250	250

*Tope Máximo Combinado= (Trabajadores) x 10% + (Ventas Anuales) x 90%

Tabla 3. Fuente: Párrafo retomado del Diario Oficial de la Federación (DOF, 2009). REGLAS de Operación del Fondo Nacional Emprendedor para el ejercicio fiscal 2015.

Diferentes entornos contemporáneos del sector textil y del vestido (contextuales)

Entorno Internacional

A partir de la firma del TLCAN entre México, Estados Unidos y Canadá comenzó la inserción de esta industria en la economía global “a través de un proceso de subcontratación internacional de un numero creciente de empresas, ha generado un importante dinamismo en el empleo, el producto y las exportaciones” (Camacho-Sandoval, 2000, p. 9).

Si es cierto ese proceso de inserción ha favorecido a este sector en cambios positivos en modernización y aprendizaje. Al verse en un entorno globalizado se ve obligada a elevar la competitividad con fines de cumplir requerimientos de productividad, calidad y flexibilidad, esto obliga a elevar la autoexigencia de manera particular (elevar los estándares de administración interna) en las empresas, así como la conjunción de productores proveedores y clientes de su entorno.

Entorno Nacional

Para Rodríguez y Fernández (2006) “la manufactura textil en México es uno de los sectores productivos en donde más ha impactado la apertura económica y comercial de México. El esfuerzo en recursos materiales y humanos convirtió a México en el principal proveedor de productos textiles de Estados Unidos” (p. 336). Pero hay que recalcar que solo se mantuvo así hasta el año 2001.

Además cabe destacar que este sector es de los más importantes de la manufactura nacional en índices de empleo, unidades económicas y el valor agregado bruto que genera.

Si embargo recientemente este sector se ha visto reflejado un estancamiento en su crecimiento y se ha visto reducida la participación internacional debido a su baja competitividad, China es principalmente su rival de mercado internacional, con el consumidor numero uno que es Estados Unidos.

La industria textil mexicana según Rodríguez-Monroy *et al*. (2006) “cuya trayectoria productiva supera más de un siglo de un siglo de historia, ha sido la segunda rama

productiva en importancia, en relación a sus exportaciones de manufacturas, durante la mayor parte de la década de los 90's hasta finales de 2002" (p. 336:337).

Entorno Local

Desde los años 80's el proceso de industrialización en el estado de Aguascalientes tuvo un fuerte dinamismo por un incremento en la inversión de capital local, nacional e internacional. Este detonante fue el pivote de crecimiento del producto, el empleo, las exportaciones y en términos generales una fuente de modernización de la planta productiva (Camacho, 2000).

Cambio estructural en la industria textil y del vestido

Para Camacho (2000) "La industria textil y del vestido es una de las primeras ramas industriales en el estado que data como tal de los años 40's y 50's, desde entonces su contribución a la economía estatal ha sido en la creación de empleos, en la generación de varias generaciones de empresarios" (Camacho, p. 42).

A finales del siglo XX, la industria textil y del vestido de Aguascalientes, atravesó por un fuerte impulso generado por el incremento de nuevas inversiones y una expansión sin precedentes de la Industria Maquiladora de Exportación (IME), esto como parte de un proceso de reestructuración de la industria en los Estados Unidos (Taplin, 1994, citado por Camacho, 2000).

Sector Textil

En su mayoría la industria textil esta compuesta por empresas medianas y grandes, las cuales son intensivas en capital, operan con economías de alta escala, además que integran la producción de hilados y tejidos con importantes necesidades de financiamiento y una intensa competencia internacional.

Según Camacho (2000) "los grandes fabricantes textiles producen tejidos en una gran variedad de bienes finales incluyendo sabanas, toallas, alfombras y tejidos para el consumo de la industria automotriz, aeronáutica y mueblera" (Camacho, p. 47).

Por otro lado también existe otro segmento de empresas pequeñas dedicadas a la producción de una gran variedad de artículos para el hogar y ropa de tejido punto.

Sector Prendas de Vestir

Afirma Camacho (2000) que “la industria textil y del vestido es la parte más fragmentada de la cadena de la industria textil y de la confección, se caracteriza por su heterogeneidad de plantas desde empresas muy grandes hasta un gran número de microempresas, todas ellas intensivas en mano de obra” (p. 52).

Así mismo existieron 2 determinantes primordiales para la localización geográfica y su organización: una fue la búsqueda de mano de obra barata y el objetivo de flexibilidad organizacional.

En términos generales “la producción de ropa depende de los bajos salarios para ser competitiva, cada vez esta condición esta haciéndose obsoleta y las ventajas basadas en la tecnología, diferenciación del producto, reputación de marca, relación con el consumidor y el constante mejoramiento industrial están definiendo la competitividad actual de los países y de las empresas en esta actividad” (Gereffi y Korzeniewicz, 1994, citado por Camacho, 2000, p. 52).

La siguiente tabla (#4) describe la Estructura de la Cadena de Valor de la Industria del Vestido.

1) Desarrollo del Producto	Concepción del Producto, Diseño y Estandarización	Sistema de costeo Desarrollo de muestras Desglose de operaciones y métodos Logística de transporte Implicaciones de cuota y aranceles Materias primas y accesorios disponibles Negociación de ordenes y programas Formas de pago
2) Abastecimiento	Proveeduría:	Fuente de abastecimiento más

		barata Calidad de la materia prima e insumos Contabilidad de abastecimiento Tiempo de entrega Desarrollo de proveedores
3) Producción	(A) Pre-Producción:	Elaboración de patrones y trazos Especificaciones técnicas y de calidad Pruebas de laboratorio Programas de producción y entrega
	(B) Producción:	Corte Pre-costura, costura y ensamble Terminado y empacado Auditorias de calidad y finales
	(C) Post-Producción:	Embarques Cobranza Inspecciones de calidad en bodega Negociación de nuevos programas
4) Comercialización	A) Marketing:	Eficiencia publicitaria Precio e imagen de marca Poder de mercado
	B) Distribución Física:	Costo de almacenamiento y transporte Ubicación de los almacenes

		Plazo de entrega Calidad de la red de distribución
	C) Servicio Post-Venta	Garantía Calidad y rapidez en el servicio

Tabla 4. Fuente: Camacho (2000), adaptado a partir de Cardona, 1998. Estrategias de desarrollo para la industria textil y confección de Aguascalientes. CONACYT.

La tabla 4 sirve de antecedente para evaluar los procesos en los que existe área de oportunidad para analizar la **productividad** y su correlación con la **innovación**.
En 1999 México se convirtió en el principal exportador de ropa a Estados Unidos, "el crecimiento de la Industria Maquiladora de Exportación (IME), y la emergencia de las redes paquete completo en México es parte de esta transformación de la industria textil y del vestido, a nivel internacional, formando parte de la red de abastecimiento global de las firmas norteamericanas" (Camacho, p. 75).

Metodología

Este trabajo de investigación se realizó con método cuantitativo, estudio de diagnóstico no experimental, transeccional, de tipo descriptivo-correlacional y con tipo de correlación no paramétrica, así mismo se toman consideraciones del investigador por conveniencia y accesibilidad al tipo y tamaño de empresas. La información fue recolectada y como **resultados parciales** se define un prototipo de modelo como sugerencia para que las empresas del sector textil y del vestido lo adopten.
Al realizar esta investigación se tomó en consideración la hipótesis de estudio siguiente: **a mayor innovación, mayor productividad**.
El tamaño de la muestra fue solo de 10 empresas PyMES en Aguascalientes de las cuales 80% son Pequeñas y 20% son Medianas. Respecto al giro de las mismas, todas son del ramo de manufactura de prendas textiles y de vestir.

Como instrumento de aplicación de las encuestas se adaptó y rediseñó el trabajo de Hernández-Macías (2012) con la finalidad de orientar la operacionalización de variables al sector textil y del vestido y así justificar el modelo propuesto en esta investigación.

Respecto a la antigüedad de las empresas se tuvo el mismo resultado que correspondía a **más de 11 años** de antigüedad en todas las unidades económicas.
Del total de las empresas solo 80% son familiares y 20% son institucionales, a su vez; son Pequeñas y Medianas respectivamente.

Resultados

Análisis de datos y resultados de la hipótesis propuesta

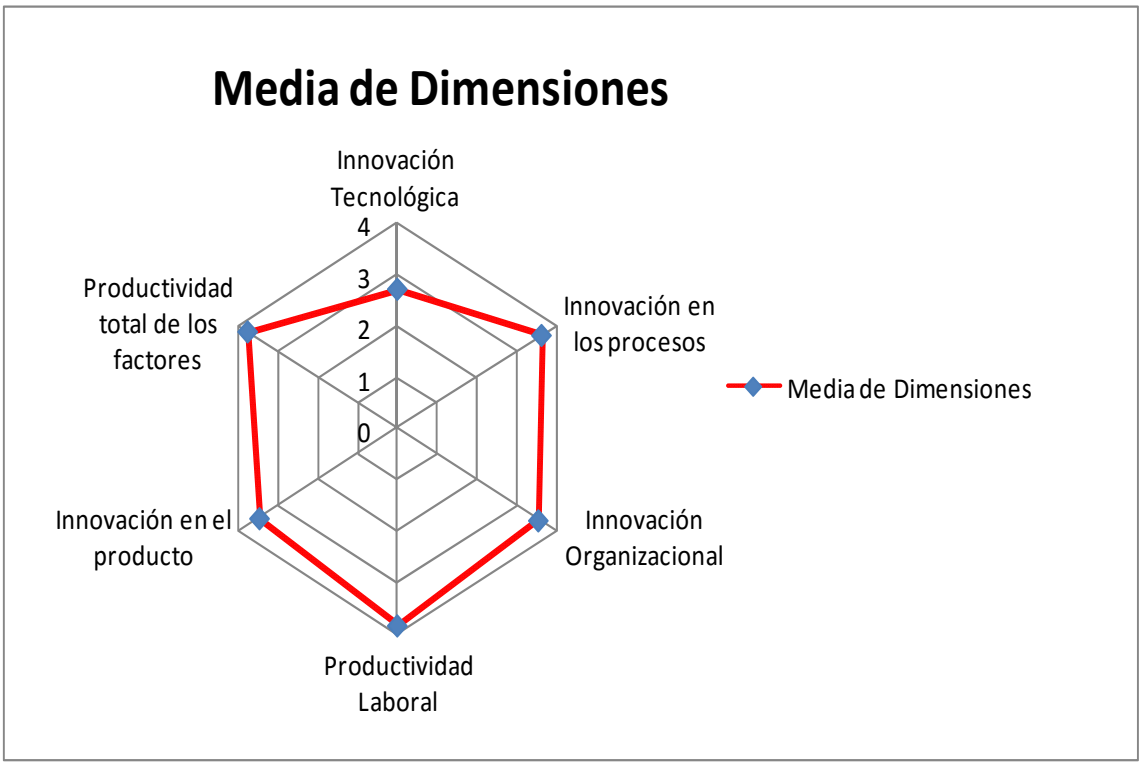
Los datos fueron procesados en **SPSS** y se obtuvo un resultado de 10 encuestas aplicadas a empresarios, gerentes generales y dueños de las compañías, lo siguiente:
Con base a la **media de las dimensiones** se describe que la Productividad Laboral presenta un valor alto, a diferencia de Innovación Tecnológica que tiene un valor muy bajo. Como lo muestra el estadístico descriptivo tabla 5 y gráfica 4.

Tabla 5. Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación típica	N
Innovación Tecnológica	2.717	1.3311	10
Innovación en los procesos	3.640	1.4010	10
Innovación Organizacional	3.560	1.1768	10

Productividad Laboral	3.822	1.1289	9
Innovación en el producto	3.478	1.2597	9
Productividad total de los factores	3.778	1.0339	9

Gráfica 4. Estadísticos descriptivos



En el resultado de la tabla 6 de las correlaciones no paramétricas se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo lo siguiente:

Correlaciones Tabla 6.

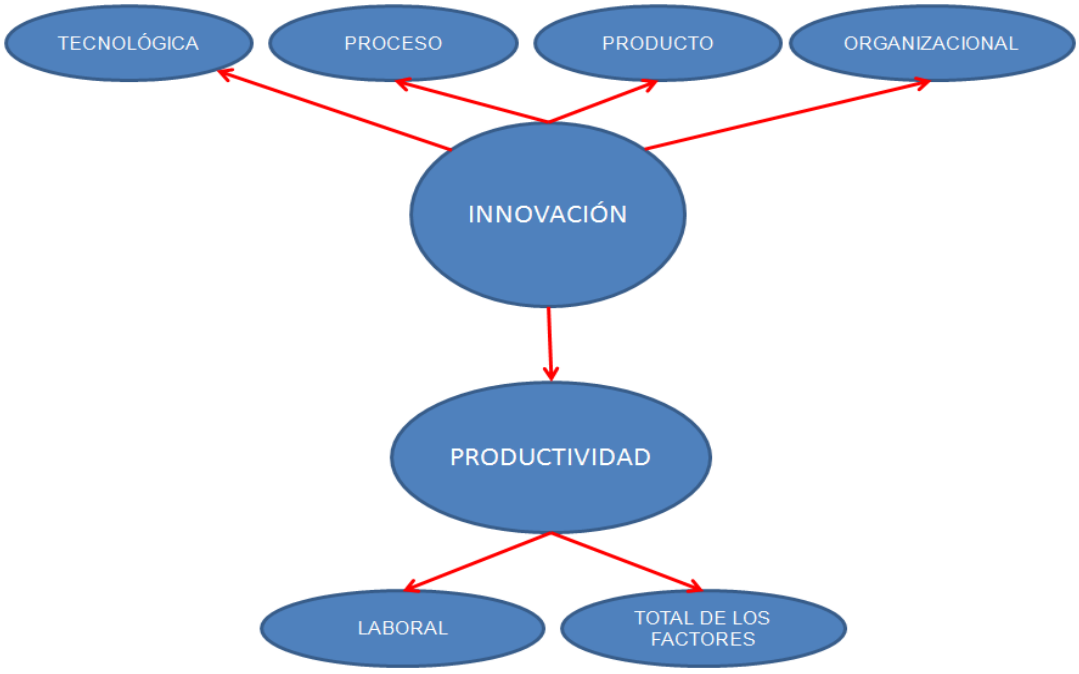
			Innovación Tecnológica	Innovación en los procesos	Innovación Organizacional	Productividad laboral	Innovación en el producto	Productividad Total de los Factores
Rho de Spearman	Innovación Tecnológica	Coeficiente de correlación	1.000					
		Sig. (bilateral)	.					
		N	10					
	Innovación en los procesos	Coeficiente de correlación	.819**	1.000				
		Sig. (bilateral)	.004	.				
		N	10	10				
	Innovación Organizacional	Coeficiente de correlación	.616	.477	1.000			
		Sig. (bilateral)	.058	.164	.			
		N	10	10	10			
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	.610	.521	.775*	1.000		
		Sig. (bilateral)	.081	.150	.014	.		
		N	9	9	9	9		

Innovación en el producto	Coeficiente de correlación	.879**	.945**	.466	.681*	1.000	
	Sig. (bilateral)	.002	.000	.206	.043	.	
	N	9	9	9	9	9	
Productividad Total de los Factores	Coeficiente de correlación	.840**	.801**	.734*	.863**	.903**	1.000
	Sig. (bilateral)	.005	.009	.024	.003	.001	.
	N	9	9	9	9	9	9

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

Modelo Propuesto



Gráfica 5. Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Al haber realizado el análisis de los datos, se encontraron 6 correlaciones en el estadístico no paramétrico al haber utilizado el coeficiente de correlación Rho de Spearman. La **primera** correlación muestra que la innovación en los procesos tiene significancia la Productividad Total de los Factores. La **segunda** correlación muestra que la Innovación en los Procesos juega un importante papel en la Productividad Total de los Factores debido a la implementación de la reingeniería de los procesos de manufactura. La **tercera** correlación muestra la significancia que representa la Innovación Organizacional en la Productividad Laboral, debido a que las PyMES de este sector miden con frecuencia los sistemas de análisis permanente del clima laboral y realizan inversiones importantes y bien orientadas en la formación y desarrollo de sus empleados, esto lleva a los empleados a tener claras las metas orientadas a largo plazo y obtener una buena productividad laboral.

La **cuarta** correlación involucra la Innovación Organizacional al implementar políticas que establecen reglas para la gestión del capital humano y como resultado se tienen las buenas prácticas de los procesos de manufactura donde se aprecia una significancia importante en la Productividad Total de los Factores. Esto tiene gran importancia por que **no existe monotonía en los procesos operativos**, lo cuál lleva a rendimientos importantes de la productividad laboral. La **sexta** correlación representa un importante nivel de significancia de la Innovación en el Producto para la Productividad Total de los Factores debido a la reducción de costos de insumos, energía logística para los nuevos productos puestos en el mercado.

En resumen los resultados obtenidos de este trabajo de investigación con respecto a los objetivos general y específico dan un resultado bastante importante en las correlaciones propuestas de la hipótesis, que son: a mayor innovación mayor productividad. Este trabajo arroja resultados tangibles que orientan al modelo ya antes propuesto y que se espera lo adopten los empresarios del sector.

En el resultado del análisis de la **media de dimensiones**, se obtuvieron valores bajos en Innovación Tecnológica y valores medios altos en la productividad laboral.

Por último se concluye que existe correlación de los factores de la aplicación de innovación para la productividad y su importancia en las PyMES del sector textil y

del vestido del estado de Aguascalientes y **es recomendable adoptar el modelo propuesto**.

Referencias

Feria-Cruz M. (2005). Redes Interinstitucionales. Universidad Autónoma de Aguascalientes, Instituto Tecnológico de Aguascalientes.

Dini, M., Rovira, S. y Stumpo, G. (2014), UNA PROMESA Y UN SUSPIRAR, Políticas de Innovación para Pymes en América Latina. Naciones Unidas, Santiago de Chile. Recuperado 14 Octubre, 2015. De: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37352/S1420481_es.pdf?sequence=1

Fernández Sánchez, E. (2005). Estrategia de Innovación. Universidad de Oviedo, España.

Rangel-Magdaleno J. A. 2015. Innovación y Finanzas en la Competitividad de las Pymes Manufactureras de Aguascalientes. Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Delfín-Ortega O., Navarro-Chávez J. (2015), Productividad total en los factores en las terminales de contenedores en los puertos de México. *Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México*. Recuperado 13 Septiembre, 2015. De http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2015.05.011

SEGOB, DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN, 2009 http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5377259&fecha=24/12/2014

Mejía-Giraldo A., Montoya-Serrano A., Vélez-Alvear N.(2010).Estrategia Integral de Capacitación Orientada hacia la innovación Tecnológica y el mejoramiento Productivo en Pymes. *LATÍN AMERICAN AND CARIBBEAN JOURNAL OF ENGINEERING EDUCATION, Vol. 4(1).* Recuperado 26 Agosto, 2015. De http://journal.laccei.org/index.php/lacjee/article/view/42

Angeles-Sevilla A. (2012). Análisis de la situación actual de la innovación regional en México. Instituto de Investigación Económica y Social Lucas Alamán, A. C.

OECD (2015). http://dx.doi.org/10.1787/pdtvy-2015-en

Hernández-Macías, F., 2012. Factores Estratégicos Determinantes De Competitividad Empresarial en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas de la Industria Textil en el Estado de Aguascalientes. Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Castellacci F. y Zheng J. (2010). Technological regimes, Schumpeterian patterns of innovation and firm-level productivity growth. Industrial and Corporate Change, Volume 19, Number 6, pp. 1829-1865. doi: 10.1093/icc/dtq051. Published by Oxford University press on behalf of associazione ICC. All rights reserved.

http://web.a.ebscohost.com/ehost/resultsadvanced?sid=6f364173-a9e6-4317-8748-27444a266c89%40sessionmgr4003&vid=3&hid=4109&bquery=TI+(Technological+regimes%2c+Schumpeterian+patterns+%22of%22+innovation+AND+firm-level+productivity+growth)&bdata=JmRiPWE5aCZkYj1idGgmdHlwZT0xJnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d

Amtmann-Ituarte, C. (2014). Productividad para la Competitividad. IMEF.

Rodríguez-Monroy C., Fernández-Chalé L.(2006). Manufactura textil en Mexico: Un enfoque sistémico. *Revista Venezolana de Gerencia. Universidad de Zulia v. 11 n.35.* Recuperado 20 Agosto, 2015. De http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000300002&lang=pt

Camacho-Sandoval, F., 2000. Estrategias de desarrollo para la industria textil y confección de Aguascalientes. CONACYT.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2013). Sistema de Cuentas Nacionales de México: Productividad total de los factores 1990-2011. Recuperado 19 Agosto, 2015. De http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/derivada/cuentas/bienes%20y%20servicios/produc_total/product_total_90_11/PTF_SCNM.pdf

Murgueitio-Manrique C.A. (2015). La industria textil del centro de México, un proyecto inconcluso de modernización económica, 1830-1845. *Historelo* vol. 7, No. 13 Junio de 2015. Recuperado 17 Mayo, 2015. De http://search.scielo.org/?output=site&lang=pt&from=0&sort=&format=abstract&

count=20&fb=&page=1&q=la+industria+textil+del+centro+de+mexico&index=&where=ORG&search_form_submit=Pesquisar

“Innovación de las tecnologías verdes y su impacto en la competitividad de las pymes manufactureras de Aguascalientes”

Juan Carlos Rodríguez Bonilla
Benazir Eliud Chávez Martínez

Resumen

El ritmo acelerado de producción de las industrias y la sobre explotación de los recursos naturales ha mermado gravemente la estabilidad ecológica del planeta, afectando la calidad de vida de la población. Como consecuencia se han planteado nuevos esquemas de producción e incentivado el desarrollo de tecnología que sea capaz de responder a la demanda del mercado, reduciendo al mínimo el impacto negativo sobre el medio ambiente y maximizando el aprovechamiento de los recursos energéticos y materiales.

El presente estudio describe las bases conceptuales sobre tecnologías verdes y el desarrollo sustentable, buscando relacionar estos planteamientos con la innovación y la competitividad de las empresas; estableciendo la base de este proyecto de investigación que se enfocará en las pymes manufactureras del ramo industrial 3, que corresponde a los fabricantes de maquinaria y equipo del estado de Aguascalientes, México. Es necesario aclarar que esta investigación se encuentra en curso y por lo tanto no se presentarán resultados en este documento.

Palabras clave: Innovación, tecnologías verdes, desarrollo sustentable.

Introducción.

Con el surgimiento de la revolución industrial, el desarrollo económico se centralizó principalmente en la producción; sin embargo, no se consideró el impacto que los procesos productivos pudieran tener en el entorno y el medio ambiente, lo que significó la explotación desmesurada de recursos naturales, daños a especies vegetales y animales y la contaminación del agua, aire y suelo, principalmente en las áreas urbanas.

A partir la década de los años 60 que se planteó como concepto importante el tema de responsabilidad social de las corporaciones, lo cual tuvo como consecuencia el

establecimiento de políticas de mejora ambiental. Para 1972 en Estocolmo se logró establecer un consenso para la aprobación de una política para la protección del medio ambiente, en este documento conocido como la Declaración de Estocolmo establece la relación que existe entre el desarrollo socioeconómico y la protección ambiental.

La visión sobre el ambientalismo en la actualidad se encuentra relacionada fuertemente con la economía, tal como lo denota Cherni (2001), donde expresa que "el medio ambiente impacta a la economía mediante la incorporación de nuevos requerimientos de eficiencia, conservación y renovabilidad energética y material" (p. 3) llevando el enfoque de producción hacia la sustentabilidad, donde se involucran otras dimensiones externas a la empresa, no sólo el ecosistema natural, si no la sociedad misma dónde se desempeña la organización.

El desarrollo sustentable se ha convertido en un asunto de primera importancia que ha sido debatido en diversos congresos a nivel internacional teniendo como consecuencia la creación de normas y reglamentos que regulen las prácticas corporativas, así como tratados internacionales que definen una forma responsable de incidir sobre el medio ambiente. Sin embargo, las políticas locales se limitan únicamente a la restricción y al condicionamiento de las organizacionales para reducir el daño que se pueda generar al medio ambiente y a la sociedad, pero abandonan totalmente el enfoque económico y productivo, que, como lo menciona el informe del Grupo del Banco Mundial "*Building Competitive Green Industries: The Climate and Clean Technology Opportunity for Developing Countries"* (Desarrollo de industrias verdes competitivas: Las oportunidades del clima y las tecnologías limpias para los países en desarrollo) existen importantes oportunidades para las pequeñas y medianas empresas (pymes) en los países en desarrollo, lo que les permitiría generar crecimiento y empleos, además de proporcionar soluciones a los problemas ambientales a nivel local.

Revisión de literatura

Tecnologías verdes

La tecnología suele referirse a los instrumentos o los procedimientos para realizar una tarea y generalmente tiene un papel importante en la adaptación de la

sociedad al medio ambiente (Oltra, 2005), sirviendo como interfaz entre el ser humano y su ecosistema; del mismo modo, la tecnología conforme se desarrolla, modifica del mismo modo el comportamiento del ser humano dentro de la sociedad misma (Javi, 2006). Entonces, podemos decir que la tecnología define el modo en que la sociedad se comporta con el medio, y de manera bilateral, la sociedad misma modifica la tecnología de acuerdo a las circunstancias y la concepción ideológica.

Al acuñarse el término verde, se refiere a aquellas tecnologías que no dañan, o reducen al mínimo el daño al medio ambiente, también pueden incluirse aquellas que buscan producir más con el mínimo de recursos materiales y/o energéticos, buscando la mejora del desempeño productivo sin perder de vista los requerimientos de las normas ambientales aplicables a sus insumos, procesos y productos terminados.

Según Billatos y Basaly (1997) las tecnologías verdes también pueden ser conocidas como ingeniería verde o manufactura ambientalmente consiente, aunque en otras fuentes también podemos encontrar término de tecnología sustentable y se define como:

> El enfoque a nivel de sistema para el diseño del proceso y el producto donde los atributos ambientales son tratados como el principal objetivo y área de oportunidad, más allá de simples limitaciones, se hace hincapié en la legitimidad de los objetivos ambientales en congruencia con los requisitos generales de la calidad del producto y la economía (Billatos y Basaly, 1997, p. 3).

Las tecnologías verdes pueden aplicarse a cuatro objetivos en la industria:

1) Reducción de residuos: Este concepto se aborda generalmente desde el punto de vista económico y está relacionada con estrategias avanzadas de gestión de la calidad total (TQM) y el concepto de manufactura “justo a tiempo” (JIT). Tiene como objetivo en minimizar el costo del manejo de desperdicios, lo que implica un mejor aprovechamiento de los recursos.

2) Administración de materiales: Involucra a las actividades que conducen a la recuperación de materiales de componentes terminados, esto se refiere a obtener materia útil reduciendo al mínimo la cantidad de procesamiento adicional necesario.

Este concepto también aplica para el manejo del flujo de materiales peligrosos con la intención de minimizar la exposición asociada al producto. Estas actividades pueden resumirse en tres categorías:

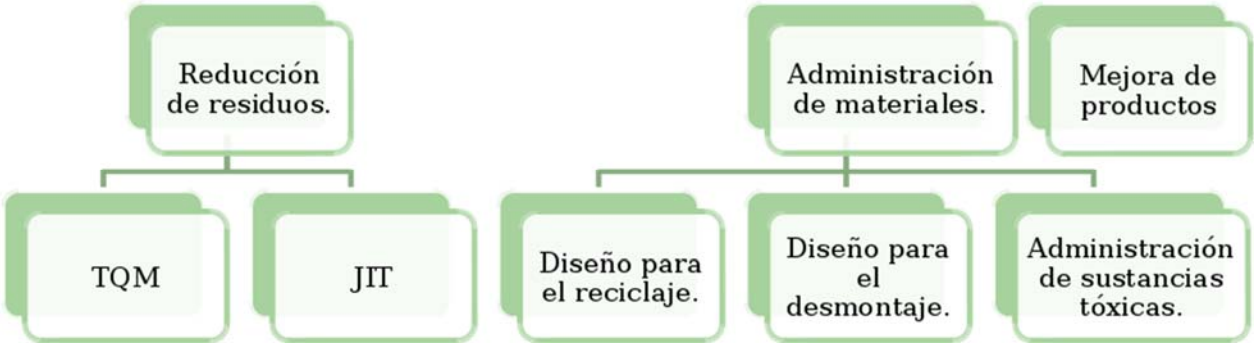
- Diseño para el reciclaje: Comprende la reutilización del material del producto y de sus componentes, en los casos más avanzados se considera el ciclo de vida del producto con el objetivo de reutilizar la mayor cantidad de materiales o componentes.
- Diseño para el desmontaje: Son los métodos y configuraciones que permiten separar, recuperar y reutilizar los componentes y materiales. Para lograrlo implica una mejor selección e identificación de materiales y de métodos de ensamblaje con el propósito que estos puedan desmontarse de manera automatizada a un menor costo.
- Administración y manejo de sustancias tóxicas: Consta de la eliminación o el control de sustancias tóxicas que son propias de un producto. Representa un beneficio económico al eliminar los elevados costos de manejo del material y al disminuir el riesgo que representa hacia el medio ambiente.

3) Prevención de la contaminación: Consiste en eliminar los procesos de manufactura que generan contaminación ya sea mediante el rediseño de procesos para eliminar la producción de subproductos (residuos de un proceso) nocivos, o rediseñar los productos de modo de que estos procesos de eliminación de subproductos no sean necesarios. Este aspecto difiere del control de la contaminación debido a que el control se refiere al tratamiento de los desechos nocivos ya creados, mientras la prevención elimina o minimiza los factores que los producen.

Este objetivo requiere de inversión de capital pero generalmente es un costo menor al compararlo con los costos de control que son directamente afectados por el incremento de regulaciones.

4) Mejora de productos: En muchos casos la funcionalidad del producto terminado puede ser significativamente mejorada al incluir características que resulten en menor desperdicio, contaminación y gasto en el ciclo de vida operativo del producto. De esta manera se logran beneficios económicos al reducir los costos de operación y beneficios

estratégicos al poner en el mercado productos de alta calidad a un costo menor y satisfacer la demanda del público ambientalmente consiente que cada vez es mayor.



Gráfica 1. Fuente: Elaboración propia, basado en Billatos y Basaly (1997).

Puede entenderse entonces que, en la industria, la aplicación de las tecnologías verdes está directamente relacionada con otras ramas administrativas, como la administración de operaciones y la gestión de la calidad, desde el punto de vista en que se desea reducir la cantidad de desperdicio y eliminar las operaciones de control por medio de la de planeación.

Sustentabilidad y desarrollo sustentable

El término de tecnologías verdes a menudo se emplea en el concepto de sustentabilidad, la cual suele definirse naturalmente como “capacidad de un sistema (o un ecosistema) de mantener constante su estado en el tiempo” (Gligo, 1987, p. 1).

La Comisión Mundial del Ambiente y Desarrollo define el desarrollo sustentable como “aquel que permite a la generación actual satisfacer sus necesidades sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus necesidades propias” (citado en Mercado y Córdova, 2005, p. 4).

El comportamiento sustentable es algo que podemos identificar intrínsecamente en el medio ambiente, pero debido a la intervención del hombre se convierte en un proceso que conocemos como desarrollo sustentable en el cual deben asegurarse que se mantenga un equilibrio de entradas y salidas de materiales y energía en el medio ambiente. De acuerdo a este principio se desarrollaron conceptos de como el de

simbiosis industrial y el de sinergia de subproductos que se refiere a el flujo de residuos de una industria se incorporará a otra en forma de materia prima para la segunda, buscando de esta manera cerrar el ciclo de la materia (Ayres, 2001) citado en Cervantes Torre-Marín, Sosa Granados y Rodríguez Herrera (2009). Sin embargo estos conceptos no llegaron nunca a alcanzar las tres dimensiones principales, debido a que su objetivo se centra en el ámbito económico, lo mismo sucede con otros conceptos como el de metabolismo industrial.

El desarrollo sustentable extiende el concepto de sustentabilidad al incluir las dimensiones propias del ser humano, de tal modo de que involucre el equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad (comunidad) y la economía.

Debido a la visión de desarrollo sustentable, surge la necesidad de establecer un concepto que involucre todas sus dimensiones, cabe aclarar que no sustituye a los conceptos antes mencionados, si no que los expande hacia una concepción global y considera los puntos beneficiosos que se omitieron en el momento de su definición. Erkman establece que la ecología industrial busca que los sistemas industriales tengan un comportamiento similar al de los ecosistemas naturales, transformando el modelo lineal de los sistemas productivos en un modelo cíclico, impulsando las interacciones entre economía, ambiente y sociedad e incrementando la eficiencia de los procesos industriales (Cervantes Torre-Marín, Sosa Granados y Rodríguez Herrera, 2009).

Podemos entonces establecer que la ecología industrial es el equilibrio entre interacciones e interrelaciones físicas, químicas y biológicas, dentro de los sistemas industriales, naturales, sociales.



Gráfica 2. Fuente: Cervantes Torre-Marín, Sosa Granados y Rodríguez Herrera (2009).

La tendencia del desarrollo en la actualidad es apostar por la sustentabilidad, y tal como lo menciona Hiroshi Komiyama (citado en Mercado y Córdova, 2005), en su propuesta *"Vision 2050. Technology for the Sustainable Globe"* establece tres ejes principales:

1. Un sistema productivo basado en el reciclaje.
2. El incremento de la eficiencia energética.
3. Un incremento en el uso de energías naturales.

Basándose en esta propuesta, debe entonces la industria encaminarse a estos objetivos no solo para la supervivencia o el éxito de la organización, si no como una visión global de la sustentabilidad.

Según Vera (2013) el mayor problema de la sustentabilidad de las empresas se encuentra en su proceso de producción, iniciando desde el proceso de extracción de materia prima (haciendo implicación a la cadena de subministro de cada industria) y el proceso de transformación o elaboración del producto.

La postura ambientalista empresarial se enfrenta a un dilema en el que por una parte los gobiernos y las industrias ejecutan planes y procedimientos con una actitud responsable hacia el entorno, y por otro lado la globalización económica que se caracteriza por la necesidad de ser cada vez más competitivo en periodos cada vez más cortos, ante esta situación las empresas se han visto obligadas a realizar recortes en los gastos, lo desmotiva en gran parte a invertir en procesos y tecnologías más limpias. Sin embargo este dilema cae en un cierto tipo de contradicción ya que al no realizar estos ajustes en su modelo de producción tarde o temprano la organización dejará de ser competitiva ante una sociedad y regulación cada vez más exigente.

Innovación

Actualmente para las organizaciones, la innovación es un elemento diferencial de competitividad, representa la capacidad de respuesta al cambio y establece nuevas y/o mejores formas para realizar las actividades propias de la empresa.

De un modo vago, se puede decir que la innovación es todo cambio que genere valor, pero concretamente la OCDE define innovar como utilizar el conocimiento y

generarlo si es necesario, para crear productos, servicios o procesos que son nuevos para la empresa, o mejorar los ya existentes, consiguiendo con ello tener éxito en el mercado.

La trascendencia de esta definición va más allá de lo que podemos percibir como tangible, porque incluso por conocimiento y manejo de conceptos aplicados a la operación de la organización puede decirse que ya es innovación.

Según Schumpeter (citado en Mungaray y Palacio, 2000), el desarrollo económico es motivado por el desequilibrio producido en un sistema de producción, estableciendo de esta manera a la innovación como motor principal de la economía.

Según Garibay (2008) la innovación puede entenderse en tres aspectos:

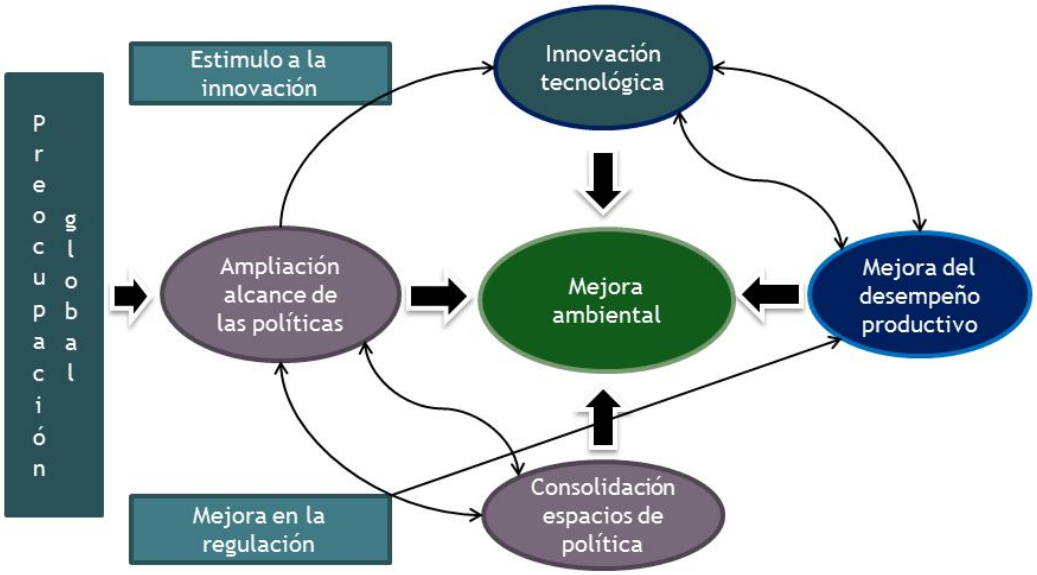
- Creatividad aplicada.
- Investigación y desarrollo (en el campo de las políticas públicas, en el ámbito de innovación tecnológica)
- Llevar al mercado una idea (en el área económico-administrativa).

También describe las siete fuentes de la innovación establecidas por Peter Drucker, en *The Discipline of Innovation*, estas son:

1. Situaciones inesperadas.
2. Incongruencias.
3. Necesidades de procesos.
4. Cambios en el mercado o en la industria.
5. Cambios demográficos.
6. Cambios en la percepción.
7. Nuevo conocimiento.

“En el contexto empresarial, las ideas que generan valor son básicamente de tres tipos: comerciales, gerenciales u organizativas y tecnológicas” (Mulet, 2005, p. 21) y en el aspecto tecnológico, como se describió en temas anteriores, la tecnología es el puente entre la sociedad y el medio ambiente, y de acuerdo a las circunstancias sociales, económicas y ambientales, la industria se ha visto forzada a desarrollar mecanismos mejorar la eficiencia productiva y disminuir el impacto ambiental ante una creciente preocupación publica por el medio ambiente (ver gráfica 3).

Es esta misma preocupación es la que incentiva la generación de políticas públicas, que centran la visión en la regulación y a su vez considerar incentivos a la innovación vinculada a la mejora de la eficiencia y la disminución del impacto ambiental. De esta manera se establece un círculo virtuoso donde la política pública no sólo establece los estándares ambientales sino que también brinda el soporte a la innovación tecnológica (Mercado y Córdova, 2005).



Gráfica 3. Fuente: Mercado y Córdova (2005).

El proceso de innovación tecnológica en la industria generalmente no es un proceso lineal que va desde la investigación científica hasta la aplicada al proceso de producción, si no que es producto de la iniciativa empresarial en busca de ventajas competitivas, apoyándose entre las relaciones existentes entre los elementos que participan en su entorno.

Competitividad

Uno de los aspectos que más importancia le ponen las empresas es sin duda alguna la competitividad, de ella se deriva su éxito y su posición en el mercado, si una empresa no es competitiva tendera a desaparecer.

La competitividad puede identificarse en forma de tecnología y habilidades administrativas que actúan para incrementar la eficiencia en el uso de los insumos, creación de productos y de procesos de producción más sofisticados.

Existen tres niveles de estudio en la competitividad, al interior de la empresa, a nivel de sector industrial y a nivel de marco de la economía; en este estudio nos centraremos únicamente en el de competitividad a nivel de la empresa y de sector industrial.

A nivel empresarial “la competitividad es vista como la capacidad para suministrar bienes y servicios igual o más eficientemente que la competencia, o en forma general” (Emeterio Gómez, 1994 citado en Peñaloza, 2005).

En el siguiente nivel, las empresas que forman parte de una industria competitiva tienden a verse beneficiadas en distintas formas, al crearse un círculo virtuoso entre el desempeño de la empresa y el desempeño de la industria. Las economías de escala al nivel de la industria fomentan la creación de infraestructura especializada, incluyendo centros de investigación e instituciones educativas, que ayudan a desarrollar habilidades técnicas y conocimientos específicos para la industria.

Estos dos niveles de competitividad son aplicables al desarrollo sustentable, a nivel empresarial podemos nos encontramos con ventajas competitivas generadas por una mejor administración de operaciones, empleando menos recursos para elaborar productos de calidad. En cuanto al concepto de industria esto se engloba según los conceptos de ecología industrial

Tal como se expuso anteriormente, la innovación es fuente generadora de ventajas competitivas que suelen definirse como la capacidad de transformar insumos en bienes y servicios para obtener la máxima utilidad (Kogut, 1985 citado en Musik y Romo, 2004).

Marco contextual

Panorama económico en Aguascalientes

En los últimos años, Aguascalientes ha experimentado un acelerado desarrollo económico e industrial, según el censo económico 2014 elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en el estado existen 47,449 unidades

económicas distribuidas de la siguiente manera: 44.8% corresponden al sector de comercio, el 43.6% a los servicios (no financieros), el 9.9% a las industrias manufactureras y el 1.8% restante a otros sectores. Sin embargo la industria manufacturera es la actividad con mayor aportación al PIB del estado (INEGI 2011).

Para valorar la importancia del sector manufacturero en el estado, según el censo económico, tiene producción bruta total un poco mayor de 138 millones de pesos y una ocupación de personal de más de 87 mil personas aproximadamente.

Para esta investigación se realizó un sondeo sobre las organizaciones del ramo industrial 3 en Aguascalientes, según datos del censo económico se encontró que existen 12 pymes que cumplen con las características de interés para este estudio (ver Tabla 1).

Estratificación empresarial	**No. de organizaciones**
Micro (hasta 10 trabajadores)	35
Pequeña (de 11 hasta 50 trabajadores)	9
Mediana (de 51 hasta 250 trabajadores)	3
Grande (más de 250 trabajadores)	*
Total	47

Tabla 1. Fuente: INEGI (2014).

Marco legal ambiental en México y Aguascalientes.

Uno de los aspectos fundamentales para la investigación es conocer si existe en materia legal que motive la innovación en tecnologías verdes en las industrias de Aguascalientes. A continuación se presentarán a modo de resumen algunas de las leyes encontradas para este tema.

Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.

El párrafo quinto del artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos plasma el derecho al medio ambiente como un derecho humano de tercera generación, que en su texto dice que: “Toda persona tiene derecho a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar. El Estado garantizará el respeto a este derecho. El daño y deterioro ambiental generará responsabilidad para quien lo provoque en términos de lo dispuesto por la ley”.

Derivado de este derecho humano, se han generado leyes reglamentarias con la finalidad de regular la forma en que las empresas interactúan con el ambiente; a continuación analizaremos los preceptos más relevantes de dichas leyes.

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente

Esta ley reglamenta la preservación y restauración del equilibrio ecológico como la protección al medio ambiente en el territorio nacional y las zonas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción.

Se debe garantizar el derecho de los ciudadanos de vivir en un medio ambiente sano para su desarrollo, salud y bienestar. Esta ley debe establecer bases para definir los principios de la política ambiental y la manera en que estos principios serán aplicados.

Se debe prever el aprovechamiento sustentable, la preservación y restauración de los recursos naturales, de tal modo que sea compatible con la obtención de beneficios económicos.

Además debe contar con los elementos coercitivos para garantizar el cumplimiento de estos principios y medidas; en su caso la imposición de sanciones de carácter administrativo y/o penal por su incumplimiento.

La propia ley define en su artículo 3° al aprovechamiento sustentable como “la utilización de los recursos naturales en forma que se respete la integridad funcional y las capacidades de carga de los ecosistemas de los que forman parte dichos recursos, por periodos indefinidos”.

Es facultad de la Federación fomentar el uso de tecnologías, equipos y procesos que reduzcan las emisiones y descargas contaminantes provenientes de cualquier tipo de fuente.

Deben existir instalaciones de tratamiento, confinamiento o eliminación de residuos peligrosos o radioactivos.

Ley Federal de Responsabilidad Ambiental

Esta ley regula la responsabilidad ambiental derivada de los daños generados al medio ambiente, así como la reparación y compensación de dichos daños, los mecanismos alternativos de solución de controversias, los procedimientos administrativos y los que correspondan a la comisión de delitos contra el ambiente y la gestión ambiental.

Esta responsabilidad es independiente al daño patrimonial de los propietarios de los elementos y recursos naturales. Por lo que el proceso judicial que determine esta responsabilidad es independiente de cualquier otro proceso tendiente a determinar responsabilidad en términos de faltas administrativas, acciones civiles o penales.

Ley de Protección ambiental para el Estado de Aguascalientes.

Dicha ley se rige con las disposiciones y principios contenidos en la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente. Sin embargo, contiene precisiones que son específicas al Estado.

Con fundamento en lo establecido en el Plan Estatal de Desarrollo deberá elaborase el Programa Ambiental Estatal, los Programas de Ordenamiento Ecológico, los Planes Desarrollo Urbano y los Planes de Control del Uso del Suelo.

Propuesta metodológica

La técnica propuesta para la recolección de información es la encuesta, orientada hacia la metodología cuantitativa, no experimental, transeccional, de tipo descriptivo-correlacional y el tipo de correlación es no paramétrica (aclarando nuevamente que no se cuenta aún con resultados estadísticos preliminares).

El instrumento que se aplicará a estas organizaciones constará de distintos apartados donde se considerarán aspectos relativos a la capacidad de innovación, la competencia, el uso de tecnologías verdes y la aplicación de prácticas sustentables en sus procesos de producción.

Para el análisis de los datos se ha planteado utilizar el método de correlación de la Rho Spearman, el cual nos permitirá, de acuerdo a los datos esperados y el diseño de la investigación, observar el grado de relación entre las variables correspondientes a la innovación en el uso de tecnologías verdes con la competitividad, considerando que el tipo de correlación es no paramétrica.

Conclusiones

Como ya se mencionó antes, la investigación sigue en curso y hasta el momento no se arroja ningún resultado concluyente.

Según la información documental podemos destacar algunos aspectos en donde confluye el uso de tecnologías verdes y con la competitividad de las empresas, estos pueden observarse por ejemplo, en las prácticas de diseño e innovación de los productos y los procesos orientados a la calidad.

Para finalizar, se concluye que se cubren los requisitos necesarios para realizarse la investigación, tanto en la existencia de organizaciones afines al estudio, como en las características sociales, legales y económicas debido a la importancia de la industria manufacturera en el estado de Aguascalientes.

Referencias.

Billatos, S. y Basaly, N. (1997). Green technology and design for the environment. CRC Press.

Cervantes Torre-Marín, G., Sosa Granados, R., Rodríguez Herrera, G. y Robles Martínez, F. (2009). Ecología industrial y desarrollo sustentable. Ingeniería, Revista Académica de la FI-UADY, 13-1, pp. 63-70, ISSN: 1665-529X. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Fabian_Robles-Martinez/publication/237035046_Ecologa_industrial_y_desarrollo_sustentable/links/53e0eae80cf2235f352710e5.pdf

Cherni, J. (2001). Medio ambiente y globalización: desarrollo sustentable modernizado. Economía y Desarrollo. Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado de: http://entreriosrecicla.org.ar/archivos/pdf/Medio_ambiente_y_globalizacion.pdf

Garibay, E. (2008). La gran variedad de fuentes de innovación. Ide@s CONCYTEG, 42. Recuperado de: http://www.semanaciencia.guanajuato.gob.mx/ideasConcyteg/Archivos/42072008_GRAN_VARIEDAD_FUENTES_INNOVACION.pdf

Gligo, N. (1987). El concepto de sustentabilidad ambiental en las estrategias de desarrollo. Ambiente y Desarrollo, 3(1-2). Recuperado de: http://www.cipma.cl/web/200.75.6.169/RAD/1987/1-2_Gligo.pdf

H. Congreso del Estado de Aguascalientes (2010). Ley de protección ambiental para el estado de Aguascalientes. Recuperado de: http://www.aguascalientes.gob.mx/PROESPA/pdf/Reforma_L_06122010.pdf

H. Congreso de la Unión (2016). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm

H. Congreso de la Unión (2015). Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente. Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/148_090115.pdf

H. Congreso de la Unión (2013). Ley Federal de protección ambiental. Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFRA.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2011). Producto Interno Bruto por entidad federativa 2005-2009 Año base 2003. Recuperado de: http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/derivada/regionales/pib/2005_2009_seg/PIBE2009.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2014). Censo Económico 2014. Recuperado de: http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2014/

Javi, V. (2006). Actualizaciones al concepto de Tecnología Apropiada. Avances en Energías Renovables y Medio Ambiente, 10, ISSN: 0329-5184. Recuperado de: http://www.cricyt.edu.ar/asades/modulos/averma/trabajos/2006/2006-t012-a008.pdf

Oltra, C. (2005). Modernización ecológica y sociedad del riesgo: hacia un análisis de las relaciones entre ciencia, medio ambiente y sociedad. Papers, 7. Recuperado de: http://www.raco.cat/index.php/Papers/article/view/40276/40564

Vera, P (2013). La industria del cemento entre la sustentabilidad y la inestabilidad financiera: Cemex, Holcim y Lafarge. Tesis doctoral. Recuperado de: http://132.248.9.195/ptd2013/noviembre/0705167/0705167.pdf

Mercado, A. y Córdova, K. (2005). Desarrollo sustentable-industria: más controversias, menos respuestas. Ambiente & Sociedade, 8(1), 27-50. Recuperado de: http://socialsciences.scielo.org/pdf/s_asoc/v1nse/scs_a02.pdf

Mungaray, A. y Palacio, J. (2000). Shumpeter, la innovación y la política industrial. Comercio exterior. Recuperado de: http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/41/8/RCE.pdf

Mulet, J. (2005). La innovación, concepto e importancia económica. Sexto congreso de Economia de Navarra. Recuperado de: http://www.elfinancierocr.com/gerencia/biblioteca/Presentacion-Mulet-Congreso-Economia-Navarra_ELFFIL20140425_0007.pdf

Musik, G. y Romo, D. (2004). Sobre el concepto de competitividad. México.

ONU. Declaración de Estocolmo sobre el medio ambiente Humano.

Peñaloza, M; (2005). Competitividad: ¿nuevo paradigma económico? Forum Empresarial, 10 42-67. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63110103

WORLD BANK GROUP. Desarrollo de industrias verdes competitivas: Las oportunidades del clima y las tecnologías limpias para los países en desarrollo (Resumen). Recuperado de: https://www.infodev.org/infodev-files/green-industries-summary-spanish.pdf

Transferencia de tecnología: un estudio documental

Alicia Prieto Uscanga
Gloria Arroyo Jiménez
María Teresa López Ostria

Resumen

La complejidad actual de los mercados y la globalización de los mismos demanda que las organizaciones sean innovadoras en sus procesos y propuestas de valor, el desarrollo de nuevas tecnologías contribuye a lograrlo. La transferencia de tecnología es una forma en que este proceso se acelera, en el presente estudio se analizan cinco documentos que proveen evidencias empíricas de Transferencia de Tecnología cuyos contenidos arrojan información que posibilite dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Las filiales participan en procesos de transferencia de tecnología con el sistema científico local? ¿Cuáles son los mecanismos de transferencia de tecnología que se manejan entre empresas filiales y la matriz? ¿Se logra transferir tecnología de las empresa matriz a sus filial o solo es difusión? ¿Son marcadas las diferencias entre los mecanismos de transferencia de tecnología entre una matriz y sus filiales y una empresa independiente y el sector científico? Esta es una investigación documental de carácter descriptivo.

Palabras clave: transferencia de tecnología, mecanismos de transferencia, filiales.

Introducción

La inversión en ciencia, tecnología e innovación es una apuesta del gobierno mexicano para mejorar los niveles de competitividad y desarrollo de nuestro país; apremiante es en este sentido fortalecer el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, que integra tanto al sector científico, representado por las instituciones de educación superior y los centros de investigación, al sector industrial como a entidades gubernamentales, en una dinámica permeada por políticas públicas, la ley de Ciencia y Tecnología y el Programa Especial de Ciencia y Tecnología, con metas muy claras y estrategias relacionadas con la inversión en ciencia y tecnología, fortalecimiento del capital humano, impulso a las vocaciones regionales,

fortalecimiento de la infraestructura científica y tecnológica así como la transferencia y aprovechamiento del conocimiento, vinculando a los oferentes y demandantes de dicho conocimiento.

Las fronteras entre los oferentes y demandantes del conocimiento se han ido borrando, en una economía del conocimiento resulta apremiante para las empresas invertir en fortalecer sus capacidades de investigación, y no solo depender de la oferta derivada de instituciones educativas y centros de investigación, situación que se ha visto fortalecida en nuestro país por programas auspiciados por el consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT, para fortalecer redes de vinculación entre el sector científico y empresarial para el desarrollo tecnológico.

La posesión del conocimiento se reconoce como fuente de ventaja competitiva, este se materializa en activos intangibles para las organizaciones y se protege a través de figuras de propiedad intelectual, la cual es susceptible de comercializarse, generando un mercado de tecnología y conocimiento.

En este mercado se pueden adquirir licencias para explotar patentes, modelos de utilidad y otras figuras de propiedad intelectual, las cuales son adquiridas por algunas empresas para mejorar sus procesos productivos y su presencia en el mercado, y vendidas por otras para incrementar sus ingresos, dando lugar a la transferencia de tecnología.

La transferencia de tecnología permite a las empresas allegarse de conocimientos que se concretan en procedimientos, técnicas y mecanismos para generar valor a través de productos, procesos o servicios.

Derivado del fenómeno de la globalización y del interés de las empresas por incrementar su presencia en los mercados, tanto nacionales como extranjeros, se ha vuelto una práctica común el establecimiento de filiales y subsidiarias las cuales se ven beneficiadas al incorporar modelos de negocios ya probados y tecnologías que se desarrollan en la matriz, dando lugar a la transferencia de tecnología entre ellas.

Esta acción ha sido tradicionalmente reconocida, es más promovida por los países menos desarrollados, como una forma de fortalecer al sector productivo, por un efecto de transferencia externa de la tecnología, y con esto disminuir la dependencia tecnológica.

En el caso de nuestro país se ha buscado promover la inversión extranjera directa, IED, para incentivar la transferencia de tecnología

> recordando que en México alrededor del 90% de la ciencia básica está patrocinado por y se realiza en las universidades y tiene, consecuentemente, un carácter eminentemente académico. Por lo contrario, en un país altamente desarrollado como Japón o los Estados Unidos, es normal que entre el 60 y 75% de la actividad científica tenga origen y soporte industrial (de la Peña, s.f.)

A partir de estos planteamientos surgen las siguientes interrogantes ¿Las filiales participan en procesos de transferencia de tecnología con el sistema científico local? ¿Cuáles son los mecanismos de transferencia de tecnología que se manejan entre empresas filiales y la matriz? ¿Se logra transferir tecnología de las empresa matriz a sus filial o solo es difusión? ¿Son marcadas las diferencias entre los mecanismos de transferencia de tecnología entre una matriz y sus filiales y una empresa independiente y el sector científico?

Método

Para dar respuesta a las preguntas antes planteadas se procedió a una revisión documental de textos alusivos al tema; el criterio de selección de los artículos fue el tratamiento en los mismos de casos empíricos, donde se evidencie el comportamiento de la transferencia de tecnología a partir de las siguientes variables: interacción de las filiales con el sector científico local; mecanismos de transferencia de tecnología; transferencia o difusión de tecnología.

Se analizaron cinco documentos, los cuales incluyen evidencias empíricas sobre el tema de interés. Es de destacar que no todos identifican una fecha de publicación, y que el más antiguo data de 1977; a pesar de su antigüedad comparando con estudios más recientes, 2014, los resultados son aplicables al día de hoy.

Los documentos son:

1. La transferencia internacional de tecnología y la empresa transnacional. En 1977 Charles-Albert Michalet. Comercio exterior, vol. 27, núm. 6. México, Junio

de 1977. pp. 634-641. Se enfoca a la transferencia internacional de tecnología y la empresa transnacional, en esta maneja una disertación sobre los elementos del conocimiento científico técnico, aún no estaba presente como hoy la innovación, y plantea que estos se adaptan y se venden en los mercados nacionales e internacionales de tecnología.

2. Comercio intrafirma: concepto, alcance y magnitud. José E Duran Lima, Vivianne Ventura-Días. Naciones Unidas. CEPAL. 2003. Estudio cuantitativo basado en el banco de datos del Departamento de Comercio de los Estados Unidos, sobre las actividades de las subsidiarias de empresas estadounidenses, y de las empresas transnacionales instaladas en su territorio.
3. Patrones de transferencia de Tecnología entre empresas Matrices filiales y rivales. Su efecto sobre la competencia. Pedro Mendi, Rafael Moner Colonques y José j. Sempere-Monerris. profundizan en las formas de transferencia de tecnología entre matriz y filiales.
4. Hidalgo, A. (2006). EOI. Colección EOI Tecnología e Innovación. Mecanismos de transferencia de tecnología y propiedad industrial entre la universidad, organismos públicos de investigación y las empresas. Realiza en esta investigación un análisis exhaustivo de conceptos asociados con la transferencia de tecnología, y concluye con un estudio en el que identifican los diferentes mecanismos de transferencia de tecnología empleados por las universidades y por las empresas.
5. La transferencia tecnológica de la proveeduría local como estrategia en la industria de autopartes en el estado de Querétaro bajo el modelo de la tripe hélice. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión de la Tecnología Lizette Bonifant Cisneros septiembre 2014. Realiza estudio de campo con fabricantes de arneses automotrices afiliados a la Confederación Patronal de la República Mexicana, COPARMEX . emplea cuestionario sobre innovación Tecnológica en las Empresas. Desarrollado por el Instituto Nacional de Estadística de España., a cuatro empresas, establecidas en Querétaro.

Revisión de literatura

Se identifican dos grandes temas en este apartado, en primer lugar para enmarcar el estudio se hace una breve semblanza del modelo económico y el desarrollo científico y tecnológico en México, pretendiendo dejar en claro la importancia de la transferencia de la tecnología y su consecuente impacto en el desarrollo económico del país, para posteriormente pasar al tema central de la transferencia de la tecnología.

Modelo económico y el desarrollo científico y tecnológico en México

Con el propósito de fortalecer el sector industrial mexicano, a partir de los años cuarenta, 1947, nuestro país adopta un modelo económico hacia adentro, conocido como la industrialización sustitutiva de importaciones (ISI), privilegiando lo producido en nuestro país. En 1965 se introdujo el Programa de Industrialización Fronteriza, el cual implicaba una modificación marginal del modelo de industrialización hacia adentro, ya que impulsaba una orientación hacia el mercado externo en la zona fronteriza. Se mantenía el compromiso de proteger las manufacturas contra la competencia internacional mediante la incorporación en la ISI de un nuevo conjunto de incentivos que hicieran posible la exportación de artículos manufacturados, coincidiendo con lo que se ha denominado “la primera generación” de la industria maquiladora. Desde la introducción del Programa de Industrialización Fronteriza hasta los primeros años de la década de los ochenta, la industria maquiladora fue relativamente homogénea. Se constataba la presencia predominante de plantas pequeñas y medianas de capital estadounidense en actividades de ensamble tradicional, desvinculadas en términos productivos de la industria nacional.

El proceso productivo se limitaba al ensamble de partes provistas por la matriz extranjera. En esta época, México creció a una tasa media anual cercana a 6.5% desde principios de los años cincuenta hasta principios de los ochenta, con una notable estabilidad financiera externa e interna, sobre todo a partir de 1955, que hizo que, durante cierto tiempo, se hablara de desarrollo estabilizador. La crisis de 1982, dejo evidente que la protección, cuyos principales beneficiarios fueron los industriales

y los sindicatos, plagó la industria nacional de problemas de ineficiencia, altos costos y baja competitividad. En una primera etapa (1983-1985) se puso en marcha una política ortodoxa de estabilización macroeconómica centrada en el control de los déficits y de la inflación. Pero a partir de 1985 se adoptó, bajo la presión de la situación y del Fondo Monetario Internacional ((FMI), un nuevo modelo económico (NME) orientado hacia el exterior, con un componente clave: la apertura comercial. Las tarifas aduanales disminuyeron con rapidez. Las restricciones cuantitativas y las licencias de importación desaparecieron. El proceso de apertura unilateral se completó en 1986 con el ingreso de México al Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT, por sus siglas en inglés) y en 1994, con la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) (Guillen, 2013).

Se buscaba con esto incorporar al país en un proceso de globalización, insertarse en la nueva dinámica de la economía mundial, en donde las reglas del juego ya son otras y se privilegia la ciencia, la tecnología y la innovación para generar ventajas competitivas que hagan atractivos los bienes y servicios producidos en forma local, así como la inversión en nuestro país.

Este cambio no solo abre la posibilidad de incrementar el volumen de las exportaciones, sino también al incremento de la inversión extranjera directa en nuestro país, por medio de empresas llamadas transnacionales, definidas por Teitelbaum (s.f.) como aquellas que acumulan o reproducen su capital, en un espacio compuesto por varios países aseguran mediante flujos de inversión extranjera directa, el control sobre las unidades de producción situadas en el exterior y derivando de ellas un flujo estable de ganancias.

La apuesta de México es hacia la Ciencia, Tecnología e Innovación, para lograr una mejor distribución de la riqueza, mejores posiciones en el contexto internacional, y un desempeño acorde en la llamada economía del conocimiento.

Ya en 1934, Shumpeter, economista austriaco, fue el primero en destacar la importancia de los fenómenos tecnológicos en el crecimiento económico (Escorsa y Valls, 2001). “Desde una perspectiva económica, podemos observar que la actividad intelectual en los campos de la investigación científica y tecnológica se considera

parte integrante del sistema productivo de las sociedades modernas" (Isla del Campo, 2014, pág. 3).

Abundando en esta idea, "Desde que el análisis económico se ha interesado por el estudio de los problemas asociados al cambio tecnológico se ha procedido a identificar indicadores adecuados que permitan explicar de forma coherente las actividades tecnológicas y su relación con la eficiencia económica" (EOI escuela de negocios 2006). Las propuestas giran en torno a resultados de investigación y desarrollo bajo la figura de patentes, así como en los procesos de innovación y capacidades tecnológicas en las organizaciones.

Las capacidades en ciencia, tecnología e innovación, CTI, han demostrado ser un motor que impulsa tanto el crecimiento económico como el desarrollo social; por lo que los países en vías de desarrollo, tal es el caso de México, han incorporado en su agenda económica programas de ciencia y tecnología, en los que se plantean políticas, objetivos y estrategias a corto, mediano y largo plazo con la visión de posicionarse en condiciones sino ventajosas, menos vulnerables ante los países que a lo largo de la historia le han apostado a la generación de conocimiento y el impulso a la innovación.

En México corresponde al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, Conacyt, creado por disposición del H. Congreso de la Unión el 29 de diciembre de 1970, la responsabilidad de elaborar las políticas de ciencia y tecnología en México. Su visión es contribuir conjuntamente con otras dependencias y entidades del Gobierno Federal, así como del sector productivo, a que México tenga una mayor participación en la generación, adquisición y difusión del conocimiento a nivel internacional, y a que la sociedad aumente considerablemente su cultura científica y tecnológica, disfrutando de los beneficios derivados de esta, concretándose en mejores niveles de competitividad a nivel internacional y mejores condiciones de vida para la población.

> México ha logrado avances en las últimas décadas en estas actividades, pero no a la velocidad ni con la calidad que el país requiere,... Indicadores tales como la inversión en CTI (alrededor del

> 0.4% del PIB), que es la más baja dentro del bloque de la OCDE, casi no ha cambiado durante los últimos 20 años; la cobertura en educación superior (32.8%); el número de investigadores por cada 10,000 habitantes (2.9); … y el bajo porcentaje de patentes generadas por connacionales (2.2%), dan cuenta de algunos de los grandes retos que enfrenta nuestro país para hacer frente al futuro en una economía basada en el conocimiento y la innovación (Hacia una agenda nacional en ciencia, tecnología e innovación).

México tiene un gran potencial para destacar como productor de bienes de alta tecnología (BAT). El comercio exterior de BAT ha mostrado un gran dinamismo en los últimos años para nuestro país; “sin embargo, el 83.3% de las exportaciones son llevadas a cabo por empresas maquiladoras, en las cuales el contenido tecnológico nacional representa una pequeña fracción de su manufactura” (Programa Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación, 2014-2018, pág. 34).

Los rezagos tecnológicos que se viven en México, han ampliado la brecha con los países ricos en tecnología; pareciera inalcanzable la posibilidad de acortar esta brecha, por las fuertes inversiones que se requieren para generar infraestructura que soporte el desarrollo científico y tecnológico de un país, traducido en centros de investigación habilitados a su vez con tecnología de punta para sustentar el desarrollo de nuevas tecnologías, personal capacitado y motivado, mecanismos claros de acercamiento entre los que ofertan y demandan la tecnología y los conocimientos que se van acuñando.

Buscando mejorar los indicadores de ciencia y tecnología, en el Programa Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación, 2014-2018 se han establecido objetivos y estrategias derivadas del Objetivo 3.5 del PND, que a la letra dice:

"Hacer del desarrollo científico, tecnológico y la innovación pilares para el progreso económico y social sostenible …Este objetivo atiende a la evidencia empírica que demuestra que las sociedades que ponen al conocimiento en la base de su transformación y desarrollo acceden a mejores niveles de bienestar”

Para conseguir el objetivo mencionado se siguen cinco estrategias, relacionadas con la inversión en ciencia y tecnología, fortalecimiento del capital humano, impulso a las vocaciones para fortalecer el desarrollo regional sustentable e incluyente, fortalecer la infraestructura científica y tecnológica así como contribuir a la transferencia y aprovechamiento del conocimiento, vinculando a las instituciones de educación superior y los centros de investigación con los sectores público, social y privado.

Transferencia de tecnología

De acuerdo con la Norma Mexicana de Gestión de la Tecnología, la tecnología es definida como "grado de obtención de valor potencial de un recurso, mediante conocimientos y habilidades relativas al saber hacer y su combinación con recursos materiales, de manera sistemática, repetible y reproducible" (pág. 3). Por su parte, en el documento del Modelo nacional de gestión de tecnología se le define como:

> Conocimientos aplicados a la generación de valor en una organización. Conocimientos o experiencia que puedan aplicarse a nivel industrial para la fabricación de un producto, la aplicación de un proceso o la prestación de un servicio. Conjunto de métodos, procedimientos, herramental, maquinaria o equipo, y saberes prácticos, que se usan en la fabricación o mejora de un producto o servicio (Pág. 16).

> Desde una perspectiva científica, la tecnología es un conjunto de conocimientos e información propios de una actividad, que pueden ser utilizados en forma sistemática para el diseño, desarrollo, fabricación y comercialización de productos o la prestación de servicios, incluyendo la aplicación adecuada de las técnicas asociadas a la gestión global (Isla del Campo, 2002, pág. 6)

La generación de conocimiento y su aplicación en la producción de satisfactores, ya sea un producto, un proceso o un servicio es la constante en estas

definiciones. Se incorpora así mismo la idea de método y procedimiento para llevar a cabo una actividad.

La tecnología puede ser desarrollada de manera interna o externa a una organización. Puede estar incorporada, en equipo o haber sido asimilada por el personal; o no incorporada, bajo la figura de patentes. Puede ser explotada por sus creadores, o bien participar en un proceso de compraventa, en el cual se transfieren los derechos para su explotación. De aquí surge el concepto de mercado de tecnología

> Se refiere a las transacciones para el uso, difusión y creación de tecnologías. Esto comprende transacciones de paquetes tecnológicos enteros (patentes y otra propiedad intelectual y conocimientos especializados) y concesión de licencias de patentes. También incluye transacciones que abarquen conocimientos que no sean patentables o que no estén patentados (por ejemplo, programas informáticos, o cualquiera de los numerosos diseños e innovaciones no patentados) (Arora, Fosfuri, Gambardella, 1999, pág. 3).

En los mercados de tecnología las empresas obtienen licencias sobre tecnologías alineadas a sus objetivos empresariales; por otro lado las empresas pueden generar ingresos de la concesión de licencias. Las encuestas indican que una de cada cinco empresas europeas, una de cada cuatro empresas japonesas y una de cada siete empresas estadounidenses han concedido licencias sobre tecnologías patentadas, las cuales generan en promedio un 36% de los ingresos de la empresa (Hamdan-Livramento, 2012).

Dos factores principalmente están asociados al crecimiento de los mercados de tecnología: un mayor uso de la propiedad intelectual (P.I.) y el incremento en la colaboración entre las empresas (Hamdan-Livramento, 2012). Importante es que el sistema de PI garantice el uso adecuado de la tecnología.

En este mercado se concretan acciones para la transferencia de tecnología; para algunos autores debiera llamarse compra-venta de tecnología.

Una forma de medir el tamaño de este mercado es a través de la Balanza de Pagos Tecnológica, la cual contempla: compra venta de patentes; licencias de patentes: transferencia de know how: modelos de utilidad; diseños industriales; marcas y franquicias; servicios técnicos; financiamiento de D+I.

La transferencia de tecnología puede definirse como el "proceso mediante el cual se negocia la cesión o licenciamiento de los derechos sobre el capital intelectual" (Norma Mexicana de Gestión de Tecnología, 2007, pág. 4); la negociación puede incluir aspectos relevantes para la asimilación de la tecnología.

"La Transferencia de tecnología es el flujo ordenado y sistemático de tecnologías de una organización a otra. Puede ser interno o externo. En este último caso, por lo general, es resultado de un acuerdo comercial, y por el cual se efectúa una remuneración económica" (Modelo de gestión de tecnología, pág. 16).

De acuerdo con González (2011) la transferencia de tecnología se puede clasificar atendiendo múltiples modalidades, las cuales se resumen en la tabla 1.

Tabla 1. Clasificación de la transferencia de tecnología

Enfoques	Clasificación
Mecanismo de transferencia (tipo de acuerdo)	○ Acuerdo de licencia, cooperación técnica, asistencia técnica, ○ Creación de empresas de base tecnológica, etc.
Por la vía de transferencia	○ Directa: traspaso de la tecnología desde el creador o proveedor hacia el receptor mediante el contacto directo sin intermediarios ni distribuidores. ○ Indirecta: traspaso de la tecnología desde un intermediario hacia el receptor, sin existir un contacto directo entre el creador o proveedor inicial de la tecnología y el receptor de la misma
Po la formalidad de la colaboración	○ Formal: existencia de un consenso entre las partes para realizar la transferencia, generalmente

	materializado mediante un contrato o acuerdo escrito que gobierna el proceso de transferencia. En ocasiones puede producirse la colaboración entre las partes de manera intuitiva sin pacto previo escrito sobre los términos y condiciones de la cooperación. o Informal: ausencia de acuerdo explícito entre el generador de la tecnología o conocimiento y el receptor o usuario. Se produce la adquisición de conocimientos a través de: conversaciones puntuales con expertos, visitas a instalaciones, estudio de documentación técnica (documentos de patentes y diseños, artículos científicos, revistas técnicas, libros…), etc. en este caso es más conveniente hablar de transmisión de conocimiento que de transferencia.
Según el enfoque de la transferencia	o De acceso a la tecnología (desde el punto de vista del receptor de la tecnología). o De comercialización de la tecnología (desde el punto de vista del proveedor de la tecnología).
Según el ámbito geográfico de la colaboración	o Local o Regional o Nacional o Internacional
Según el tipo de contraprestación acordada	o Económica (pago de una cuantía acordada). o En especies (cesión o intercambio de: personal cualificado, materiales, equipamiento, base de datos de contactos…). o En alianza (a cambio de relaciones privilegiadas con socios, participación en consorcios de carácter tecnológico o comercial…). o Por imperativo legal (mandato gubernamental,

	imposición de oficina de propiedad industrial o intelectual, importancia estratégica en defensa o seguridad nacional…). o Desinteresada (responsabilidad social con entornos desfavorecidos o países en desarrollo, donaciones, mecenazgo…).
Según el entorno o alcance de la transferencia	o Microeconómico (transferencia entre particulares, empresas y/o entidades). o Macroeconómico (transferencia entre países), cooperación al desarrollo (transferencia Norte – Sur o hacia países en vías de desarrollo).

Fuente: González, 2011.

También se puede hablar de diferentes contextos para la transferencia de tecnología, uno de ellos es en el ámbito de las instituciones educativas y los centros de investigación, en los cuales se ha fortalecido esta vocación por el desarrollo de conocimientos y su aplicación en desarrollos tecnológicos, los cuales ponen a disposición de las empresas; y el otro se da entre empresas, ya sea la matriz con sus filiales, entre empresas competidores, y entre empresas pertenecientes a industrias complementarias.

En el caso de la matriz con sus filiales y subsidiarias, dentro del campo de la transferencia internacional de tecnología, es más común el intercambio de tecnología entre estas, que con los centros de investigación locales.

La transferencia de tecnología no es un punto en el tiempo, su realización demanda una serie de pasos a seguir cada uno es objeto de un estudio profundo, sin embargo en este caso solo se enuncian pretendiendo que se tenga una visión general del alcance de la misma.

a) Identificación de las necesidades tecnológicas del potencial destinatario.
b) Búsqueda de información por parte del potencial destinatario acerca de otras fuentes alternativas de tecnología

c) Difundir la información sobre la tecnología entre los potenciales usuarios para encontrar un destinatario adecuado
d) Evaluar y seleccionar la tecnología apropiada y al suministrador apropiado
e) Seleccionar las ofertas a la hora de participar en un transferencia de tecnología y negociar los planteamientos y conceptos adecuados de la transferencia
f) Completar los detalles del contrato, cumplir con la documentación legal final y adquirir las licencias y permisos administrativos correspondientes
g) Adaptar la tecnología a las necesidades locales del destinatario, absorción de la tecnología por parte del destinatario.
h) Explotación de la tecnología en el entorno del destinatario de la manera más efectiva (Echarri y Pendás, 1999, pág. 16).

El proceso de transferencia de tecnología va más allá del proceso formal de un convenio de licenciamiento, aspectos sociales y culturales determinan la asimilación de la misma y su incorporación natural en los procesos de las empresas que demandan dicha tecnología.

Resultados

A partir del análisis de los documentos citados se da respuesta a las

1. ¿Las filiales participan en procesos de transferencia de tecnología con el sistema científico local?

En el documento de Michcalet (1977) se puede identificar un planteamiento de escasa vinculación entre las filiales y el sistema científico local. El autor refiere dos formas de operar la investigación y el desarrollo en las filiales, una con funciones de adaptación de los productos y otro de producción de conocimientos, con principios internacionales de especialización. En el primer caso el grado de dependencia tecnológica con la matriz es muy grande.; la innovación es pobre; se favorecen el desarrollo experimental y la ingeniería en detrimento de la investigación básica o aplicada. En el segundo caso la interacción también es con la matriz, no

dependen de la filial y por lo tanto es mínima la interacción con instancias locales. “Su objetivo principal es la utilización de la materia gris que se puede obtener localmente a menor precio que en el país”.

Dentro de los resultados presentados por Bonifant (2014) se identifica que la transferencia de tecnología se da de la matriz u otras filiales a estas empresas, establecidas en Querétaro. No existe trabajo conjunto con centros de investigación; las empresas refieren que no poseen dichos centros la tecnología ni experiencia que ellos requieren.

Estos datos son congruentes con la Encuesta sobre Investigación y Desarrollo Tecnológico, ESIDET 2010, sobre las empresas con capital extranjero establecidas en nuestro país que al 2010 tenían convenio vigente para desarrollar mejoras sustanciales o creación de nuevos producto o procesos, solo el 19% era con centros de investigación, contra un 41% con la iniciativa privada. Igualmente en esta misma encuesta pero en el 2012, sin distinguir procedencia del capital de las empresas encuestas, se manifiesta preferencia por las empresas del mismo grupo, por sobre los centros de investigación, para realizar actividades de innovación.

2. ¿Cuáles son los mecanismos de transferencia de tecnología que se manejan entre empresas filiales y la matriz?

En el estudio de Michalet (1977) se identifica que la forma predominante de transferencia de tecnología es la circulación entre las unidades de grupo, y fluye hacia los países en los cuales están establecidas las filiales, por lo que se considera que esas son intermediarias en el proceso de transferencia de tecnología

Por su parte Duran, J. y Ventura-Dias (2003) plantean que una proporción importante del comercio de servicios se estaría realizando bajo la forma de la incorporación servicios tales como de diseño, desarrollo tecnológico, marketing, servicios informáticos, gestión financiera, a lo largo de la cadena productiva interna a la ETN, en la producción final de las manufacturas. Analiza datos sobre comercio intrafirma en venta de tecnología, considerando pagos de honorarios, royalties, licencias y venta de patentes. Concluye que estos se producen entre empresas

matrices de países desarrollados con sus filiales en países en desarrollo, más que entre países desarrollados.

Mendi y Moner (s.f.) analizan diferentes formas de transferencia de tecnología entre matriz y sus filiales, puede ser por ejemplo, incorporada en maquinaria o productos intermedios, o bien transferida a través del movimiento de personal cualificado, o puede ser transmitida en forma no incorporada, por ejemplo mediante la venta del derecho a usar una patente (se considera que una tecnología es no incorporada si no está incluida en maquinaria u otros factores de producción). En concreto, manejan las siguientes operaciones: compra y venta de patentes; licencia de patentes; transferencia de knowhow; modelos y diseños; marcas comerciales, incluyendo franquicias; servicios técnicos; financiación de I+D industrial fuera del territorio nacional.

Bonifant (2014) reporta en su investigación los siguientes mecanismos de trasferencia de tecnología, privilegiados por las empresas encuestadas.

- Servicios de hardware
- Contrato de servicios técnicos
- Cesión de patentes, marcas modelos de utilidad y/o inventos
- Compra-venta de derechos de propiedad intelectual e industria
- Compra de maquinaria

La transferencia de tecnología además de darse por medio de patentes, maquinaria y equipo, se concreta a través de la capacitación del personal en el empleo de dichas tecnologías.

3. ¿Se logra transferir tecnología de las empresa matriz a sus filial o solo es difusión?

"Regala un pescado a un hombre y le darás alimento para un día, enseñale a pescar y lo alimentarás para el resto de su vida"— Proverbio Chino

Es la relación que se resalta en este artículo entre difusión y transferencia, pueden los operadores manejar la maquinaria, los ingenieros realizar mejoras, pero

el entendimiento puntual de la tecnología para su dominio y replicación, solo se logrará con el establecimiento de estrategias que lo hagan diestro, no solo replicador de esquemas.

Michalet (1977) aborda el tema de propagación de la tecnología y refiere que se da a través de dos mecanismos, difusión y transferencia. Desde su punto de vista se habla más de la primera. La información tecnológica que se "filtra" fuera de la empresa es con fines de habilitación en el uso de la tecnología, más que para su replicación o aplicación en otros sistemas.

Por otro lado refiere difusión de resultados de investigación entre la matriz y sus filiales, por medio de conferencias publicaciones, como su nombre lo indica queda a nivel de difusión, no de transferencia.

4. ¿Son marcadas las diferencias entre los mecanismos de transferencia de tecnología entre una matriz y sus filiales y una empresa independiente y el sector científico?.

No se identifican grandes diferencias entre los mecanismos que se emplean para dicha transferencia.

En el documento EOI (2006) se refieren los siguientes mecanismos de transferencia:

Empleados por las universidades:

- Desarrollo de proyectos conjuntos con empresas.
- Licencias de patentes.
- Licencias de otros instrumentos de propiedad industrial (modelos de utilidad y
- marcas).
- Intercambio de personal con empresas.
- Cursos de formación con empresas.
- Otros servicios (homologación, ensayos, pruebas, etc.).

Empleados por las empresas

Las empresas pueden utilizar diferentes mecanismos para llevar a cabo procesos de transferencia de tecnología con las instituciones del ámbito científico I+D

- Desarrollo de proyectos conjuntos con departamentos universitarios y organismos públicos de investigación.
- Licencias de patentes.
- Licencias de otros instrumentos de propiedad industrial (modelos de utilidad y
  marcas).
- Intercambio de personal con departamentos universitarios y organismos públicos de investigación.
- Otros servicios (ensayos, pruebas, etc.).

La literatura económica ha destacado el papel de la inversión extranjera directa (IED) y de las empresas transnacionales (ETNs), como su principal conducto, como el motor del movimiento hacia la integración de los mercados y hacia procesos de transferencia de tecnología. Se encuentra evidencia empírica así como estudios que sustentan esta afirmación.

Conclusiones

El mercado nacional e internacional de la tecnología es un tema que se puede estudiar desde diferentes perspectivas, tal es el caso del derecho, ingeniería, y ciencias. Es un mercado especializado, en el cual pueden participar tanto organizaciones como personas físicas; requiere de regularse para garantizar su funcionamiento en condiciones ventajosas para quienes ofertan y demandan tecnología.

Los mecanismos de transferencia de tecnología son equivalentes si se negocia entre diferentes actores, ciencia e industria, a que si se negocia al interior de los mismos, empresa-empresa. Los esquemas de globalización así como la madurez de los mercados propician que las empresas rompan fronteras e incursionen en nuevos mercados, ya sea dentro o fuera de su país de origen,

generando empresas filiales y subsidiarias en torno a una matriz. Los documentos analizados llevan a concluir que las decisiones y acciones principales en torno al desarrollo científico y tecnológico recaen en la matriz, quien dependiendo del tamaño y de sus recursos llevará a cabo actividades de ciencia, tecnología e innovación, pudiendo las filiales participar en su financiamiento. Las actividades de transferencia de tecnología entre estas, no siempre llegan a un nivel de absorción de la tecnología, solo a su difusión, con las limitaciones propias para su replicación y enriquecimiento. Los principales mecanismos de transferencia de tecnología son: compra y venta de patentes; licencia de patentes; transferencia de know-how; modelos y diseños industriales; marcas comerciales, incluyendo franquicias; servicios técnicos; financiación de I+D industrial fuera del territorio nacional.

Una constante en estos temas que no se puede soslayar es la necesidad de formación de capital humano competente en la cadena de valor de la tecnología, dentro de la que se inserta la transferencia de la misma. Entender y aplicar estos conceptos ha sido asumido por instancias públicas y privadas, con mecanismos de educación formal e informal; sin embargo a pesar de tantas horas de estudio y de tanta tinta utilizada en su abordaje queda un amplio camino por recorrer para hacer realidad la siguiente relación: desarrollo tecnológico-desarrollo económico-desarrollo social.

Referencias

Arora, A. Fosfuri, A.,Gambardella, A. (1999). Los mercados de tecnologías en la economía del conocimiento. http://www.oei.es/salactsi/arora.pdf

Bonifant, L. (septiembre 2014). La transferencia tecnológica de la proveeduría local como estrategia en la industria de autopartes en el estado de Querétaro bajo el modelo de la tripe hélice. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión de la Tecnología http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/2315/1/RI000786.pdf

Ciencia, tecnología e innovación para el desarrollo sostenible. Oficina de la Unesco en Montevideo. http://www.unesco.org/new/es/office-in-montevideo/ciencias-naturales/ciencia-tecnologia-e-innovacion/

Comercio intrafirma: concepto, alcance y magnitud Duran, J. Lima V. (diciembre 2003) CEPAL Naciones Unidas visión de comercio internacional e integración. Santiago de Chile. http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4384/S2003732_es.pdf?sequence=1

Conacyt (2014). http://www.conacyt.mx/index.php/el-conacyt.

De la Peña, L. (s.f.). Ciencia y tecnología en México, país dependiente. Revista de cultura científica. Facultad de ciencias, Universidad Nacional Autónoma de México. http://www.revistacienciasunam.com/pt/153-revistas/revista-ciencias-10/1309-ciencia-y-tecnolog%C3%ADa-en-m%C3%A9xico,-pa%C3%ADs-dependiente.html.

Echarri y Pendás (1999). La transferencia de tecnología: aplicación práctica y jurídica. Madrid:FCeditorial. https://books.google.com.mx/books?id=g9k3qvOMY0EC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false.

Encuesta sobre Investigación y Desarrollo Tecnológico ESIDET 2010, Resultados. http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/encuestas/especiales/ESIDET/ESIDET2010/ESIDET2010.pdf

González, J. (2011). Manual de Transferencia de Tecnología y Conocimiento. The Transfer Institute (Instituto de Transferencia de tecnología y conocimiento). http://www.territoriochile.cl/modulo/web/innovacion/manual_de_transferencia_de_tecnolog_y_conocimiento.pdf.

Hidalgo, A. (2006). EOI. Colección EOI Tecnología e Innovación. Mecanismos de transferencia de tecnología y propiedad industrial entre la universidad, organismos públicos de investigación y las empresas. http://www.oepm.es/comun/documentos_relacionados/Publicaciones/monografias/Mecanismos_de_Transferencia_de_Tecnologia_y_Propiedad_Industrial.pdf

Hacia una agenda nacional en ciencia, tecnología e innovación. La Jornada en la ciencia. http://ciencias.jornada.com.mx/investigacion/ciencias-sociales-y-

humanas/investigacion/hacia-una-agenda-nacional-en-ciencia-tecnolgia-e-innovacion

Hamdan – Livramento, I. (2012). Evolución de los mercados tecnológicos: Separar la realidad de la ficción.2/ 2012 http://www.wipo.int/wipo_magazine/es/2012/02/article_0005.html

Isla de Campo, G. (2002). Contratos de licencia de tecnologías creadas por programas universitarios de Investigación. Taller internacional sobre Administración y Comercialización de Invenciones y Tecnología. www.wipo.int/edocs/mdocs/innovation/.../wipo_inv_mty_02_16.pdf

Michalet, Ch. (Junio 1977). La transferencia internacional de tecnología y la empresa transnacional. Comercio exterior, vol. 27, núm. 6. México, pp. 634-641. http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/397/2/RCE2.pdf

Programa Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación, 2014-2018. http://www.conacyt.mx/siicyt/images/PECiTI-2014_2018.pdf

El sistema de Ciencia y Tecnología en México (Abril 2011). Ciencia y tecnología en México. Carpeta de indicadores y tendencias sociales número 9. Centro de estudios Sociales y de Opinión Pública. LXI legislatura Cámara de Diputados. www3.diputados.gob.mx/camara/.../carpeta_9_**ciencia_y_tecnologia**.pdf

Hidalgo, A. Mecanismos de transferencia de tecnología y propiedad industria entre la Universidad los organismos públicos de investigación y las empresas. Colección EOI tecnología e innovación. http://www.oepm.es/comun/documentos_relacionados/Publicaciones/monografias/Mecanismos_de_Transferencia_de_Tecnologia_y_Propiedad_Industrial.pdf

Modelo Nacional de Gestión de Tecnología. Premio Nacional de Tecnología e Innovación XVII edición. Fundación Premio Nacional de Tecnología e Innovación, A.C. http://fpnt.org.mx/?option=com_content&view=article&id=42&Itemid=18

Mendi, P., Moner, R., Rafael Colonques y Sempere-Monerris, J.(s,f,) .Patrones de transferencia de Tecnología entre empresas Matrices filiales y rivales. Su efecto sobre la competencia.

http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/382/Pedro%20Mendi.pdf

Norma Mexicana de Gestión de Tecnología (2007). Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC)

Duran, J. , Ventura-Días, V. (2003). Comercio intrafirma: concepto, alcance y magnitud. Naciones Unidas. CEPAL. http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4384/S2003732_es.pdf?sequence=1

CAPÍTULO 10

INGENIERÍA Y GESTIÓN DE SISTEMAS



Propuesta de mejora al cuestionario de evaluación docente de la UASLP mediante análisis factorial y AHP

Juan Manuel Izar Landeta
Carmen Berenice Ynzunza Cortés
Arturo Castillo Ramírez

Resumen

Considerando que la evaluación docente es un proceso fundamental en el quehacer de las instituciones educativas, este trabajo pretende llegar a obtener una propuesta de mejora al cuestionario con el que se lleva a cabo esta función en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, el cual se implementó hace más de 20 años.

En primer término se aplica un análisis factorial al cuestionario vigente y con sus resultados se formula un nuevo cuestionario con menos preguntas, las que además se valoran, en segundo término, de manera diferenciada mediante el análisis de jerarquización analítica de Saaty, de modo que se crea una nueva propuesta, más funcional y efectiva para hacer la evaluación.

El nuevo cuestionario propuesto consta de 17 reactivos agrupados en 3 factores, denominados capacidad del profesor, dinamismo en clase y evaluación del curso, cada uno de los cuales se ha valorado según su importancia, así como la de cada reactivo dentro de cada factor, para llegar a la evaluación global de los docentes.

Palabras Clave: Evaluación docente, Cuestionario de evaluación, Actividad docente.

Introducción

En la actualidad muchas instituciones de educación superior en el mundo evalúan la actividad docente mediante cuestionarios que aplican a los alumnos (CEDA, por sus siglas, Cuestionarios de Evaluación Docente a los Alumnos).

La aplicación de estos cuestionarios ha sido fuertemente criticada por muchos académicos, ya que entre otras razones argumentan que los estudiantes no tienen todos los conocimientos y experiencia para ser buenos jueces de la actividad docente de sus profesores, sin embargo, los CEDA son el instrumento más utilizado a nivel mundial para evaluar la enseñanza.

En este trabajo se pretende analizar el cuestionario de evaluación docente que aplica la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP) a los estudiantes para evaluar a sus profesores, el cual tiene ya más de 20 años de haberse implementado en la institución, impulsado entre otras causas, por la necesidad de captar fondos disponibles del Programa de Modernización de la Educación Superior (FOMES) establecido por la Secretaría de Educación Pública, quien sugirió la evaluación de la actividad docente por todas las instituciones nacionales desde hace más de dos décadas.

En aquel entonces la UASLP, a través de la secretaría académica, diseñó un cuestionario que consta de 26 preguntas contenidas en 9 criterios para hacer la evaluación y a la fecha, el instrumento no ha sufrido modificación alguna, lo que en la opinión de académicos y alumnos es inapropiado, ya que a la fecha resulta obsoleto.

Ante tales circunstancias, este trabajo hace un análisis del cuestionario utilizando en primer lugar la técnica estadística del análisis factorial, con la cual puede reducirse la información que se obtiene con la encuesta, sin que se pierda información fundamental, además de aplicar posteriormente el análisis jerárquico de priorización de Saaty a las preguntas que hayan prevalecido, para su priorización, ya que en la opinión de muchos profesores y alumnos, cada reactivo no debería tener el mismo peso específico.

Con estos análisis se pretende obtener un nuevo cuestionario de evaluación, que conste de menos preguntas y que cada una de éstas se valore conforme a su importancia en el proceso de la enseñanza.

Marco Teórico

La docencia es un proceso complejo y difícil de definir, pues depende de diversos factores, como la filosofía de la institución, su nivel académico, tipo de alumnos que atiende, los programas de formación de profesores y el contexto, entre otros aspectos.

Se reconoce que para una labor docente exitosa es fundamental el profesor, ya que un buen profesor podrá ser capaz de transmitir conocimientos, guiar y motivar al alumno para que éste aprenda. Sin embargo, es aún más importante el alumno, ya

que un buen alumno aprende a pesar de un mal profesor, mientras que en el caso opuesto, un buen profesor no podrá hacer que el alumno aprenda si éste no quiere hacerlo.

Por lo tanto la evaluación docente tampoco es fácil, ya que depende de muchas variables, como son las aptitudes del profesor, las características del alumno, los recursos disponibles y otras que tienen que ver con aspectos del contexto en el que se lleva a cabo.

Una de las críticas más fuertes que se han hecho a la actividad educativa ha sido la de varios autores que afirman que las universidades han dejado de dar al futuro profesionista las aptitudes que requiere para su buen desempeño profesional, como es el caso del clásico artículo de Bennis y O´Toole (2005) referente a las escuelas de administración norteamericanas, que dejaron de dar a los profesionales de la administración las habilidades necesarias, el adiestramiento en liderazgo y normas de comportamiento ético, lo que les llevó incluso a que no obtuviesen buenos empleos.

Por lo anterior, la evaluación docente no ha sido una tarea fácil, su inicio se remonta en Estados Unidos a hace 50 años, cuando cobró auge al tener que evaluar la educación, dadas las millonarias cantidades del presupuesto del gobierno que se destinaban a ello.

En México su auge llegó hace 20 años cuando se creó el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL), como un organismo exclusivo dedicado a ello, que aun cuando no evalúa a los profesores, sí lo hace con los alumnos, de modo que constituye una evaluación estandarizada para conocer la efectividad de las instituciones de educación superior a nivel nacional.

Su inicio en las universidades mexicanas se remonta a la década de los 80´s, cuando se aplicaron los primeros cuestionarios en las universidades con fines de evaluar la actividad para su mejora. Luego en la década de los 90´s su uso se extendió con fines de control administrativo y en la actualidad se usa además como un medio de rendición de cuentas de las instituciones educativas, así como para mejorar la calidad de sus programas educativos y la obtención del reconocimiento de dicha

calidad por organismos externos, como los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES, 2015).

La evaluación con base en las opiniones de los alumnos ha sido a la fecha la estrategia más usada en Norteamérica, Europa y Asia, sin embargo, hay evidencias de que su uso no ha sido el más apropiado, ya que se hace más con fines de control administrativo que buscando la mejora docente o la calidad académica.

Al analizar las dimensiones resultantes de la aplicación de los CEDA, han surgido las siguientes: claridad y entendimiento; estimulación del interés por la materia; preparación y organización del curso; logro de los objetivos planteados; y motivación a los estudiantes para tener alto aprovechamiento (Feldman, 1997).

Como limitantes se señala que los cuestionarios fomentan una pedagogía conservadora sustentada en el modelo de transmisión de conocimientos y que no se ajustan a las nuevas necesidades de incorporar cambios en la educación, como son las nuevas prácticas educativas derivadas de los planes de estudio por competencias, aprendizaje colaborativo y educación a distancia (Centra, 1993; Theall y Franklin, 2000).

En México la mayoría de los cuestionarios que se aplican carecen de rigor metodológico en su elaboración, como es el caso de la UASLP. Muchos de los reactivos se han agregado con el interés de buscar el control administrativo y no la mejora de la educación (Luna-Serrano y Torquemada, 2008).

Luna-Serrano y Torquemada (2008) afirman que uno de los cuestionamientos al uso de los CEDA es que los estudiantes no son jueces confiables para opinar en algunos aspectos de la educación, además que muchos hallazgos de investigación muestran que la opinión de los estudiantes sobre un profesor no cambia con el tiempo.

Estas autoras señalan algunos principios generales para el diseño y operación de los CEDA (Luna-Serrano y Torquemada, 2008):

Definir los objetivos de la evaluación, definir claramente el uso que se va a dar a los resultados, tomar en cuenta a los participantes, considerar las características del contexto particular de la enseñanza en el proceso y análisis de resultados, producir datos y medidas técnicamente aceptables, mantener la confidencialidad de los resultados, diferenciar entre evaluación de la enseñanza y evaluación del trabajo

académico en general, crear estrategias de retroalimentación y acciones para la mejora, incorporar múltiples fuentes de información, dado que la complejidad de la enseñanza provoca que los cuestionarios y listas de cotejo sean insuficientes para valorar la docencia, combinar el desarrollo profesional con la evaluación y revisar el sistema periódicamente.

Igualmente estas autoras, derivado de los hallazgos de aplicaciones de los CEDA, sugieren las siguientes estrategias (Luna-Serrano y Torquemada, 2008): estandarizar la aplicación y manejo de los cuestionarios, establecer la periodicidad de las evaluaciones conforme a los objetivos buscados, que los contesten al menos el 75% de los alumnos que forman los grupos, asegurar la confidencialidad para todos los involucrados, que en las preguntas se incluyan algunas abiertas que permitan al alumno expresar su opinión, que el análisis de la información lo hagan profesionales de la evaluación, que los resultados se hagan llegar a los docentes de manera clara y precisa y que se vincule la evaluación docente con estrategias de formación pedagógica.

Elizalde-Lora y Reyes-Chávez (2008) proponen varias alternativas para llevar a cabo la evaluación docente, como son: la basada en la opinión de los estudiantes, en la de pares académicos, en la de los directivos, las autoevaluaciones y la evaluación de portafolios, que implica la recopilación selectiva de materiales, informes y trabajos presentados, de modo que den cuenta de los proyectos realizados, siendo una evaluación sumativa y formativa, que además permite conocer los recursos con los que el docente realiza su enseñanza y permite evaluar diversas habilidades que suelen no verse reflejadas en el aula.

Estos autores comentan que en las universidades mexicanas se cuenta con poca experiencia en la evaluación docente, debido a las características del personal encargado de esta labor y a las instancias que generalmente promueven el proceso (Elizalde-Lora y Reyes-Chávez, 2008).

Los cuestionarios son objeto de críticas, principalmente por su utilización como instrumentos con los que se pretenden cubrir todos los ángulos de una actividad tan compleja como es la docencia (Rueda, Elizalde y Torquemada, 2003).

Al implementar procesos de evaluación, hay que tener presente que la evaluación de la docencia es una práctica compleja, que involucra aspectos técnicos, académicos y políticos, los cuales pueden tener consecuencias sociales relevantes, tanto para los profesores como para los estudiantes.

En este sentido, una de las dificultades en la tarea de la evaluación docente radica en el reconocimiento de su multidimensionalidad y en la polémica de cuáles son los indicadores más adecuados del desempeño docente.

Rugarcía (1994) afirma que los cambios curriculares pierden efectividad cuando los docentes no están convencidos de ellos y algunos aspectos del contexto educativo han llevado a las instituciones a olvidarse del agente principal del proceso que es precisamente el profesor.

Este mismo autor señala los siguientes criterios de calidad docente (Rugarcía, 1994): La claridad y organización del curso, el método sintético-analítico con énfasis en el contraste de teorías y sus implicaciones, la relación entre los conceptos y su comprensión, la interacción apropiada con el grupo, la interacción con el alumno, motivar el entusiasmo en los temas y la enseñanza.

Por su parte Centra (1980) asevera que la productividad investigativa no se asocia de manera significativa con la actividad docente.

El objetivo de la docencia es la transmisión de conocimientos, sin embargo, en esta época hay otras variables que impactan la evaluación docente, como son las de dar al egresado el perfil que requiere en el ámbito profesional en lo que respecta a conocimientos, habilidades y actitudes (Rugarcía, 1994).

En cuanto a la evaluación de la docencia en la Universidad Ibero Americana (UIA) Rugarcía (1994) llega a las siguientes conclusiones:

a) La evaluación oportuna y sistemática de los cursos por los alumnos basta para retroalimentar sobre la docencia, con el objetivo de irla mejorando.

b) Es mejor evaluar el curso y de ahí inferir sobre el trabajo del profesor y no al revés, de modo que el trabajo del profesor habrá sido bueno, si sus alumnos aprendieron.

c) Es mejor que los alumnos evalúen su propio aprendizaje y no que se concluya a partir de sus calificaciones.

d) La evaluación del aprendizaje del alumno debe incluir tres aspectos: conocimientos, habilidades y actitudes.

De la experiencia tenida, hace las siguientes observaciones (Rugarcía, 1994):

a) Los alumnos tienden a contestar un cuestionario largo sin seriedad, por ello conviene reducir el número de preguntas.

b) El análisis factorial de los reactivos del cuestionario indica que entre tres y cinco preguntas serían suficientes para evaluar lo que se pretende.

c) La administración del cuestionario para evaluar cerca de 1,600 cursos al semestre es complicada. Conviene centralizarla en alguna dependencia.

d) La dinámica operativa institucional no permite sacarle mucho jugo a la evaluación.

e) Las preguntas abiertas del cuestionario son más significativas para el profesor que las preguntas cerradas.

Tomando en cuenta lo anterior, una buena alternativa sería usar un cuestionario con cinco preguntas cerradas y una o dos abiertas para efectos de realimentación de la docencia y un cuestionario más largo, como el que se aplica en la UIA (de 20 preguntas) para la formación y reflexión de los profesores, que puede servir como modelo para la revisión de objetivos educativos y los procedimientos de enseñanza y evaluación.

Aguilar-Davis (2009) señala que los profesores de tipo “constructivista” son más difíciles de evaluar, ya que su estilo de enseñanza es de guía para el estudiante y no del tipo usual de transmisión de conocimientos.

Fuentes-Medina y Herrero-Sánchez (1999) proponen la autoevaluación, de modo que el evaluador y el evaluado coincidan, lo que implica que éste desarrolle el sentido de autocrítica en sus labores. Para ello es aconsejable implicar al profesor, ya que al ser tomado en cuenta, se mejorará su relación con el equipo directivo y dado que el papel protagonista le corresponde a él, la autoevaluación constituye una alternativa de autoformación y actitud profesional ante la docencia.

García-Garduño (2000) habla de otros factores, a los que denomina “extraclase”, que deben del mismo modo ser tomados en cuenta a la hora de implementar la evaluación docente. Estos factores los agrupa en 4 categorías: 1) las características

del profesor, 2) las características del alumno, 3) las características del curso y 4) el uso de los resultados de los cuestionarios con fines sumativos.

Dentro de las características del profesor, entran su personalidad, su productividad investigativa, sexo, edad, experiencia y categoría académica.

Dentro de la personalidad, varios estudios indican que los rasgos de personalidad explican más del 50% de la varianza de la efectividad docente. Los rasgos de personalidad más importantes son el liderazgo, la extroversión, la solidaridad, inteligencia y curiosidad intelectual.

Los estudios empíricos que han tratado de relacionar la productividad académica del profesor con su efectividad docente muestran valores bajos en su correlación estadística.

En cuanto al género no hay estudios concluyentes, sin embargo algunos señalan que los alumnos evalúan mejor a sus profesores del mismo sexo.

Las otras variables (categoría académica, edad y experiencia) tampoco se han asociado significativamente desde el punto de vista estadístico con la efectividad docente.

En cuanto a las calificaciones que otorga el profesor, los estudios señalan que hay relación con la evaluación docente, pero esto varía según el tipo de curso del que se trate.

Respecto a las características del alumno, el factor más importante es su interés por tomar el curso y al haber más carga de trabajo, la satisfacción del alumno aumenta.

En lo que respecta a los cursos impartidos, no hay relación entre el nivel en que se imparten con la efectividad docente.

El tamaño del grupo influye de forma leve e inversamente con la evaluación docente.

El tipo de curso influye de alguna manera, ya que en las disciplinas duras se evalúa a los docentes más bajo que en las blandas, lo que lleva a concluir que no debe aplicarse un mismo cuestionario de evaluación docente para todas las disciplinas.

En cuanto al uso de los cuestionarios, hay consenso en que pueden ser útiles para la mejora docente si se utilizan de manera apropiada. Sin embargo, con fines sumativos, los cuestionarios deben utilizarse de manera cautelosa, ya que algunos

autores señalan que esto atenta contra la libertad académica y los derechos de los profesores.

Incluso García-Garduño (2008) comenta que el uso de los CEDA limita la innovación, ya que un profesor que no tenga la definitividad en el empleo no se arriesgará a aplicar metodologías novedosas en el aula.

Otro cuestionamiento que se plantea es que si los alumnos son producto o cliente del proceso educativo, lo que afecta a la evaluación docente, pues cuando se considera a los alumnos como clientes, los profesores tratan de darles gusto, aun cuando esto no sea lo más recomendable para su aprendizaje.

Por esto, se pone en duda la validez de los CEDA, si miden lo que se pretende medir que es el proceso de enseñanza – aprendizaje, en el cual intervienen otros factores que los instrumentos no toman en cuenta, como es lo referente al alumno, su capacidad de aprendizaje, sus expectativas del curso y su locus de control, ya que los de locus externo califican más bajo a sus profesores (García-Garduño, 2008).

Marco contextual

La evaluación docente en la UASLP

La Universidad Autónoma de San Luis Potosí lleva a cabo la evaluación docente mediante un cuestionario que tal y como se comentó antes, fue diseñado e implementado hace más de 20 años.

Este cuestionario está constituido por 26 preguntas agrupadas en 9 criterios, tal y como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Preguntas contenidas en cada criterio

Criterio	Nombre del Criterio	Preguntas incluidas
1	Formas de evaluar	1, 14, 19 y 22
2	Dominio de la materia	2, 7, 13 y 18
3	Motivación al estudiante	4, 16 y 20
4	Cumplimiento del programa	3, 10, 11 y 12
5	Preparación de los temas	5, 9 y 23
6	Puntualidad y asistencia	6 y 26
7	Enfoque a la profesión	15 y 25

8	Comunicación con los alumnos	17 y 21
9	Dinamismo en clases	8 y 24

Fuente: Elaboración propia

Las preguntas del cuestionario son:

1. ¿El maestro regresa los exámenes calificados?
2. ¿Muestra seguridad al exponer el tema?
3. ¿Sigue el programa de la materia y sus objetivos?
4. ¿Trata con cortesía y respeto a los alumnos?
5. ¿Al iniciar la clase señala los puntos importantes a tratar relacionados con la sesión anterior?
6. ¿El maestro asiste a clases?
7. ¿Aclara dudas sobre el tema tratado?
8. ¿Busca fortalecer la participación en clases?
9. ¿Señala lecturas y bibliografía complementarias?
10. ¿El maestro cubre todo el programa de la materia?
11. ¿Pasa de un tema al otro sin perder de vista el programa?
12. ¿Cumple con los temas en el tiempo previsto?
13. ¿Ilustra sus explicaciones por medio de ejemplos y aplicaciones prácticas?
14. ¿Entrega oportunamente los exámenes?
15. ¿El maestro vincula los conocimientos de su materia con la actividad profesional?
16. ¿Toma en cuenta la participación de los alumnos?
17. Admite sugerencias, aclaraciones y observaciones por parte de los alumnos?
18. ¿Al explicar el tema es claro en sus exposiciones?
19. ¿Califica de acuerdo a lo que se establece en el programa de la materia?
20. ¿Mantuvo la atención e interés en las clases?
21. ¿El maestro muestra disponibilidad cuando le pides asesoría?
22. ¿En los exámenes pregunta lo que enseña?
23. ¿Hace uso adecuado del tiempo durante clases?
24. ¿Organiza diversas actividades como discusiones en grupo, trabajo de e equipo, análisis de casos o resolución de problemas?

25. ¿Relaciona su materia con otras del plan de estudios?
26. ¿Inicia y concluye su clase puntualmente?

Las preguntas se han numerado tal y como aparecen en el cuestionario, lo cual se ha hecho de manera salteada en cuanto a los criterios, buscando evitar sesgos en las respuestas.

El alumno contesta el cuestionario en una escala de Likert que incluye las respuestas: nunca, pocas veces, algunas veces, frecuentemente y siempre, con una opción adicional para aquellos casos sin respuesta. Luego estas respuestas se pasan a una escala numérica y así se reportan a cada escuela o facultad para cada curso impartido.

El cuestionario se ha venido aplicando sin hacerle cambios desde que inició, habiéndose comentado en varias ocasiones que debería modificarse para hacerlo más práctico y con un menor número de preguntas.

Sin embargo, esta petición no ha tenido eco en las instancias respectivas, ante lo cual se ha efectuado este trabajo, basado en técnicas estadísticas conocidas, como es el caso del análisis factorial y el proceso de jerarquización analítica de Saaty, a fin de darle mayor soporte académico.

Metodología

La propuesta se ha basado en tomar un número suficiente de datos (resultados de los cuestionarios contestados por los alumnos) y aplicarle análisis factorial, para ver en primer lugar la conveniencia de la técnica como un mecanismo de reducción del cuestionario y en caso de resultar pertinente, ver cuántos factores surgen del mismo (dimensiones de la evaluación docente).

Con esto es de esperarse que el número de reactivos que queden dentro de cada factor sea menor al total de las preguntas, lo que implicaría un nuevo cuestionario con un número menor de preguntas.

Luego se aplicará el proceso analítico de jerarquización de Saaty a cada factor, así como a cada pregunta de cada factor, ya que de entrada se asume que no todas las preguntas deben valer lo mismo, ya que habrá algunas de mayor peso dentro del

factor y otras de menor valía. Este mismo proceso se aplica a los factores que surjan, de modo que cada uno valga según se juzgue su importancia.

Con esto se espera obtener un nuevo cuestionario con menos preguntas y menos criterios (o factores), así como una nueva forma de evaluación del profesor, diferente a la actual, que simplemente obtiene el promedio global de las 26 preguntas.

Resultados

En primera instancia se han tomado los resultados de la aplicación del cuestionario en uno de los campus de la UASLP, cuyo nombre se reserva por razones de confidencialidad, del cual se han obtenido los datos.

Se han considerado 170 datos, que para el número de preguntas del cuestionario, que es de 26, da una razón de 6.5 datos por reactivo, que resulta adecuado para el análisis factorial.

Una vez que se hace la corrida en el paquete estadístico SPSS, se obtienen los resultados siguientes.

Del análisis, todas las correlaciones resultaron mayores a 0.30, con valor de su significancia estadística de 0.000, además que el determinante de la matriz ha sido cero.

En la prueba de esfericidad de Bartlett, el coeficiente es 7338 con significancia 0.000 y el coeficiente KMO ha sido de 0.962, valores que sugieren el uso del análisis factorial para reducir los datos. La matriz anti – imagen ha dado coeficientes muy pequeños de las correlaciones parciales entre las variables. Los coeficientes de adecuación de la muestra (MSA), han sido todos mayores de 0.9, lo cual es un indicador de que el análisis factorial es recomendable para sintetizar la información (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999).

Las comunalidades de las variables son mayores a 0.5, llegando varias inclusive, a valores de 0.9 o más, lo que es otro indicador de la conveniencia del análisis factorial para la reducción de datos.

Con esto se concluye de manera contundente la conveniencia de aplicar el análisis factorial al conjunto de datos.

En primer término se hace la corrida sin rotación, en la cual puede verse que conforme al criterio de raíz latente, que se recomienda aplicar cuando el número de variables está entre 20 y 50, como en este caso, hay 3 factores con auto valores mayores de uno, que serían los que arroja la solución sin rotar. El primero de ellos tiene un auto valor de 19.39, dando cuenta de un 74.59% de la varianza total, el segundo factor tiene un auto valor de 1.54 y da cuenta de un 5.91% de la varianza y el tercer factor con auto valor de 1.10 y explica el 4.25% de la varianza total, con lo cual la varianza explicada por la solución con 3 factores es 84.75%, que es un valor apropiado que indica que la solución alcanzada es aceptable, puesto que se explica 85% de la varianza de todas las variables.

La solución sin rotar no arroja buenos resultados, ya que las 26 variables (una por cada reactivo del cuestionario) cargaron en un solo factor, lo cual no aporta a la solución del caso.

Luego se aplicó rotación varimax a los ejes para encontrar la solución rotada, la cual se muestran en la tabla 2 con las cargas factoriales de cada variable en cada factor:

Tabla 2. Matriz de Componentes Rotada

Preguntas del Cuestionario	Factor			Comuna-lidad	Observa-ciones
	1	2	3		
Regresa exámenes calificados	0.22	0.05	0.84	0.76	
Seguridad al exponer el tema	0.80	0.41	0.23	0.86	
Seguimiento del programa	0.79	0.34	0.38	0.88	
Respeta al alumno	0.64	0.41	0.32	0.68	
Relaciona con sesión anterior	0.54	0.62	0.46	0.90	Eliminar
Asistencia a clases	0.72	-0.04	0.37	0.66	
Aclara dudas	0.81	0.45	0.25	0.93	
Promueve participación en clase	0.53	0.75	0.23	0.90	Eliminar
Recomienda bibliografía de clase	0.33	0.71	0.33	0.72	
Cobertura del programa	0.61	0.38	0.63	0.91	Eliminar
Avance coherente del programa	0.38	0.48	0.71	0.88	

Cumple los temas a tiempo	0.81	0.37	0.31	0.89	
Se apoya con ejemplos prácticos	0.68	0.55	0.23	0.81	Eliminar
Entrega oportunamente exámenes	0.10	0.49	0.69	0.73	
Vincula materia y práctica profesional	0.73	0.50	0.24	0.84	Eliminar
Toma en cuenta participación en clase	0.37	0.73	0.48	0.90	
Admite sugerencias y observaciones	0.49	0.66	0.45	0.87	
Es claro al exponer	0.72	0.59	0.24	0.93	Eliminar
Califica conforme al programa	0.42	0.49	0.69	0.89	
Mantiene el interés en clase	0.49	0.59	0.56	0.91	Eliminar
Está dispuesto a asesorar alumnos	0.66	0.58	0.38	0.92	Eliminar
Pregunta lo que enseña	0.39	0.43	0.73	0.87	
Maneja adecuadamente el tiempo	0.41	0.47	0.71	0.90	
Organiza diversas actividades	0.25	0.86	0.29	0.89	
Relaciona su materia con otras	0.49	0.67	0.37	0.83	
Es puntual para clases	0.53	0.41	0.59	0.80	Eliminar

Fuente: Elaboración propia

Cada pregunta seleccionada para cada factor se ha sombreado en un color diferente. Si se considera eliminar aquellas preguntas donde en dos o más de los factores la carga factorial sea de 0.5 o más, se eliminan 9 de las 26 preguntas, quedando solamente 17, de las cuales en el primer factor quedaron 6, en el segundo factor solamente 5 y en el tercer factor las 6 restantes.

Si se analizan las 6 preguntas ubicadas en el primer factor (sombreadas en amarillo), las cuales son: seguridad al exponer el tema, seguimiento del programa, respeto al alumno, asiste a clase, aclara dudas y cumple los temas a tiempo, si se tiene que poner un nombre al factor, éste puede ser “capacidad del profesor”.

Si se hace algo similar con las preguntas del segundo factor, éstas son: recomienda bibliografía de clase, toma en cuenta la participación en clase, admite sugerencias y observaciones, organiza diversas actividades y relaciona su materia con otras, el nombre del factor podría ser “dinamismo en clase”.

Si se pasa al tercer factor, las 6 preguntas contenidas en él son: regresa exámenes calificados, hace avance coherente del programa, entrega oportunamente los exámenes, califica conforme al programa, pregunta lo que enseña y manejo adecuado del tiempo, el nombre del factor podría ser “forma de evaluar del profesor”.
Las comunalidades de todas las preguntas han resultado altas (mayores de 0.50), lo que hace ver que la solución factorial encontrada es satisfactoria, de hecho explica el 85% de la varianza de las variables.
Enseguida se procedió a aplicar el AHP de Saaty a la solución factorial alcanzada. En primer término a los 3 factores, de capacidad, dinamismo y evaluación. Que al hacerse un consenso en la comunidad estudiantil y docente para comparar su importancia, resultó en los pesos que se muestran en la tabla 3:

Tabla 3. Pesos relativos de cada factor

Factor	Peso relativo
Capacidad del profesor	0.633
Dinamismo en clase	0.261
Formas de evaluar	0.106
Total	1.000

Fuente: Elaboración propia

En este análisis la razón de consistencia fue 0.033, que señala un buen proceso comparativo.
Si se hace lo propio para cada factor, a fin de obtener el peso relativo de cada pregunta incluida, iniciando por el primer factor de capacidad del profesor, que cuenta con 6 preguntas, el resultado es:

Tabla 4. Pesos de cada pregunta del primer factor

Pregunta	Peso relativo
Seguridad al exponer el tema	0.333
Seguimiento del programa	0.071
Respeta al alumno	0.071

Asistencia a clases	0.035
Aclara dudas	0.333
Cumple los temas a tiempo	0.157
Total	1.000

Fuente: Elaboración propia

En este análisis la razón de consistencia resultó en 0.026, que indica un buen resultado.

Al pasar al segundo factor, se tienen los siguientes resultados:

Tabla 5. Pesos de cada pregunta del segundo factor

Pregunta	Peso relativo
Recomienda bibliografía de clase	0.044
Toma en cuenta participación en clase	0.464
Admite sugerencias y observaciones	0.202
Organiza diversas actividades	0.202
Relaciona su materia con otras	0.088
Total	1.000

Fuente: Elaboración propia

En este caso la razón de consistencia fue 0.029, que indica un buen proceso de Saaty.

Finalmente si se procede a hacer lo mismo con las preguntas del tercer factor, los resultados de su priorización son:

Tabla 6. Pesos de cada pregunta del tercer factor

Pregunta	Peso relativo
Regresa exámenes calificados	0.083
Avance coherente del programa	0.250
Entrega oportunamente exámenes	0.084
Califica conforme al programa	0.083
Pregunta lo que enseña	0.250

Maneja adecuadamente el tiempo	0.250
Total	1.000

Fuente: Elaboración propia

Y la razón de consistencia fue de 1.574×10^{-12}, que es prácticamente cero, lo que indica nuevamente resultados consistentes.

A manera de ejemplo pueden compararse los resultados obtenidos para un profesor con la evaluación actual y con la nueva que contiene esta propuesta.

Si se hace para el primer conjunto de datos (profesor 1), éste obtiene con el actual sistema su evaluación global mediante el promedio simple de las 26 preguntas del cuestionario, un puntaje de 9.217.

Si para este mismo profesor se hace su evaluación con el sistema propuesto, obtendría en el factor de capacidad:

$$\text{Calif} = 0.333(9.86+9.57)+0.071(9.71+9.29)+0.035(9.86)+0.157(9.57)=9.67$$

En el factor de dinamismo:

$$\text{Calif} = 0.044(8.71)+0.464(8.86)+0.202(9.14+9.14)+0.088(9.29)=9.00$$

Y en el factor de formas de evaluar:

$$\text{Calif} = 0.083(7.00+6.44+9.85)+0.25(9.14+9.64+9.57)=9.03$$

Finalmente con las evaluaciones de los 3 factores, se calcula el global con los pesos de cada factor:

$$\text{Calif Global} = 0.633(9.67)+0.261(9.00)+0.106(9.03) = 9.43$$

La que resulta un poco mayor que la obtenida con el sistema actual.

Además esto permite que el profesor conozca su evaluación en cada factor, de modo que pueda mejorar aquellos aspectos en los que no haya sido bien evaluado.

La tabla 7 presenta para el caso de los primeros diez profesores analizados, sus evaluaciones comparativas con el sistema actual y el propuesto.

Tabla 7. Comparativo de evaluaciones de 10 profesores con ambos sistemas

Profesor	Sistema Actual	Factor			Sistema Propuesto
		1	2	3	
1	9.22	9.67	9.00	9.03	9.43
2	9.36	9.73	9.25	9.26	9.56
3	8.11	8.83	7.05	8.28	8.31
4	8.13	8.32	7.76	8.21	8.16
5	8.59	8.87	8.48	8.56	8.74
6	9.16	9.67	8.69	9.22	9.37
7	9.25	9.60	9.47	9.33	9.54
8	9.02	9.33	8.86	9.02	9.18
9	9.25	8.95	9.43	9.29	9.11
10	9.05	9.30	8.83	9.29	9.18

Fuente: Elaboración propia

Si se comparan las evaluaciones con ambos sistemas, con la excepción del profesor número 9, en todos los demás casos ha resultado un puntaje mayor con el sistema propuesto.

Conclusiones

El análisis factorial aplicado a los datos del cuestionario ha indicado enfáticamente que este instrumento podría reducirse sin perder información valiosa.

La solución factorial lograda con la rotación varimax es satisfactoria, ya que explica el 85% de la varianza de las preguntas contenidas en el cuestionario.

El nuevo cuestionario resultante consta de menos preguntas, ya que se han eliminado 9 de las originales y ahora se han agrupado solamente en 3 factores y no en 9 como planteaba el diseño original del instrumento.

Estos 3 factores se han denominado capacidad del profesor, su dinamismo en clase y la manera como hace la evaluación de sus estudiantes. El número de reactivos de cada factor ha sido de 6, 5 y 6 respectivamente.

Con el análisis de Saaty es posible diferenciar el peso relativo de cada factor, así como el de las preguntas contenidas en cada factor, lo que llevaría a una promediación del profesor un poco diferente a como se realiza en la institución, en la cual simplemente se obtiene la evaluación global del profesor como el promedio de lo que haya obtenido en los 26 reactivos.

Con esta propuesta queda claro que el uso de técnicas estadísticas y de priorización puede ser de suma utilidad en el diseño de instrumentos de medición, que cada vez son más utilizados en las ciencias sociales.

Referencias

Aguilar-Davis, V., (2009). Sistema de Evaluación Docente. Hacia un modelo formativo e integral en educación superior, *Memorias del X Congreso Nacional de Investigación Educativa*, 16, 1-13.

Bennis, W. G., y O´Toole, J., (2005). How Business Schools Lost Their Way, *Harvard Business Review*, 83(5), 96-104.

Centra, J. A., (1980). *Determining faculty effectiveness,* Jossey Bass: San Francisco.

Centra, J. A., (1993). *Reflective faculty evaluation: enhancing teaching and determining faculty effectiveness,* Jossey Bass: San Francisco.

CIEES, (2015). Procedimiento general para la evaluación de programas y funciones en la educación superior. Ejes y categorías de evaluación, 15.

Disponible en:
http://www.ciees.edu.mx/images/documentos/Procedimiento%20general%20para%20la%20evaluacion%20de%20programas%20y%20funciones%20en%20la%20educacion%20superior.pdf

Elizalde-Lora, L., y Reyes-Chávez, R., (2008). Elementos clave para la evaluación del desempeño de los docentes, *Revista Electrónica de Investigación Educativa,* 10 spe., 1-14.

Feldman, K. A., (1997). Identifying exemplary teachers and teaching: evidence from student ratings, en R. Perry y J. Smart (Eds.), *Effective teaching in higher education: Research and practice* (pp. 368–395), Agathon Press: Nueva York.

Fuentes-Medina, M. E., y Herrero-Sánchez, J. E., (1999). Evaluación docente: Hacia una fundamentación de la autoevaluación, *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación de Profesorado,* 2(1), 1-16. Disponible en: http://www.uva.es/publica/revelfop/99-v2n1.htm.

García-Garduño, J. M., (2000). ¿Qué factores extraclase o sesgos afectan la evaluación docente en la educación superior?, *Revista Mexicana de Investigación Educativa,* 5(10), 303-325.

García-Garduño, J. M., (2008). El proceso perverso de la evaluación de la docencia en las universidades: Un balance inicial y apuntes para mejorarlo, *Reencuentro. Análisis de problemas universitarios,* 53(12), 9-19.

Hair, J., Anderson, R., Tatham R., y Black W., (1999). *Análisis Multivariante*, *5a Edición*, Pearson Educación: Madrid.

Luna-Serrano, E., y Torquemada, A. D., (2008). Los cuestionarios de evaluación de la docencia por los alumnos: balance y perspectivas de su agenda, *Revista Electrónica de Investigación Educativa,* 10 spe., 1-13.

Rueda, B. M., Elizalde L. L. y Torquemada, A. D., (2003). La evaluación de la docencia en universidades mexicanas, *Revista de la Educación Superior,* XXXII(3), 71–77.

Rugarcía, A., (1994). La evaluación de la función docente, *Revista de la Educación Superior,* XXIII(3), 1-6.

Theall, M., y Franklin, J., (2000). Creating responsive student ratings systems to improve evaluation practice. *New Directions for Teaching and Learning,* 83, 95–107.

Análisis de los elementos de mejora que influyen en el desempeño del sistema de gestión de inocuidad alimentaria basado en los requisitos del estándar ISO 22000:2005 en empresas establecidas en México.

Luis Hernández Juárez
José Sámano Castillo

Resumen

A diez años de la publicación y uso del estándar internacional de Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria (SGIA) ISO 2200:2005, se continúa observando ausencia de actividades de mejora que muestran una falta de comprensión del significado y la interrelación de todos los requisitos de validación, verificación y análisis.

Con el objeto de analizar los elementos que limitan a la mejora continua en las organizaciones certificadas bajo ISO 22000:2005 e identificar las oportunidades que contribuyen en elevar su desempeño, se realizó una evaluación del SGIA de 10 organizaciones fabricantes de alimentos establecidos en México. Respecto a los requisitos de la mejora, las empresas cumplen en 41%. Asimismo, se observó un bajo cumplimiento en los requisitos de Validación de la Medida de Control (47.5%), Evaluación de los Resultados Individuales de Verificación (42.5%) y Análisis de los Resultados de las Actividades de Verificación (30.0%). El análisis de estos datos indica que el bajo cumplimiento de estos requisitos reduce las posibilidades de efectuar el ciclo de mejora en el sistema de gestión de inocuidad ya que estos generan información relevante para la toma de decisiones promoviendo un sistema preventivo.

Este estudio concluye que las organizaciones deben comprender los conceptos de verificación y acciones correctivas y que la mejora del SGIA solo podrá demostrarse cuando actividades del ciclo de mejora como son la verificación y su análisis formen parte de la evaluación integral del desempeño.

Palabras clave: ISO 22000:2005, Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, Mejora Continua.

Abstract

After 10 years of the implementation and use of the food safety management system (FSMS) international standard ISO 22000:2005, it has been continuously observed the lack of improvement activities due to a lack of comprehension for both meaning and interrelation of the requisites referred to validation, verification and analysis.

In order to analyze the limiting elements for continuous improvement in certified organizations under ISO 22000:2005 and to identify the contributing opportunities to the continuous improvement, a FSMS assessment has been performed in 10 food manufacturers established in Mexico. In the chapter referred to Improvement, manufacturers comply only with 41%. Within the same chapter, results show non-compliance in Control Measures Validation (47.5%), Verification Results Evaluation (42.5%) and Verification Results Analysis (30.0%). Data analysis indicates that the aforementioned chapters generate relevant information that promotes the improvement cycle by implementing all required changes and updating a preventive management system.

This study concludes that organizations must understand both the verification and corrective action concepts and that the FSMS improvement will only be shown once improvement cycle activities as verification and its analysis are part of the integrated performance evaluation.

Key words: ISO 22000:2005, Food Safety Management System, Continuous Improvement.

Introducción

Los sistemas de inocuidad alimentaria juegan un rol primario en la protección de los consumidores de las enfermedades causadas por alimentos y es así que Trafialek, (2015) refiere que la provisión de alimentos de alta calidad e inocuidad puede lograrse tanto por el uso de tecnologías modernas como también por una gestión efectiva.

En este sentido, a partir de las diversas crisis en inocuidad ocurridas en décadas pasadas, se dieron a conocer casos alrededor del mundo en los que se involucraba

a grandes marcas de alimentos, tras lo que las compañías productoras y de comercialización empezaron a exigir a sus proveedores el establecimiento urgente de medidas que permitieran garantizar la inocuidad de sus productos, condicionando así, la solicitud de sus servicios, (SGS, 2011). De manera más específica, dichas medidas estuvieron basadas en la implementación de los principios de HACCP (de sus siglas en inglés *Hazard Analysis of Critical Control Points*) los cuales son aplicados para asegurar la inocuidad de los alimentos, prevenir los reclamos legales y construir y mantener la confianza de los consumidores (Kafetzopoulos, Gotzamani y Fotopoulos, 2013).

La Organización Internacional para la Estandarización (de sus siglas en inglés *International Standarization Organization*, ISO) emitió un estándar enfocado a cubrir los requerimientos de inocuidad en la producción, fabricación y distribución de alimentos denominado ISO 22000:2005 Sistemas de Gestión de Inocuidad – Requerimientos, para cualquier organización en la Industria Alimentaria. ISO 22000:2005 tiene un mayor alcance que el sistema de HACCP ya que permite a las organizaciones unir sus planes de HACCP con el sistema de control y comunicación del programa de prerrequisitos (de sus siglas en inglés PPR´s Prerequisite Programs), con el fin de crear una estrategia para la gestión de la seguridad alimenticia (Escanciano y Santos-Vijande, 2014).

ISO 22000:2005 define y especifica los requerimientos para desarrollar e implantar un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos, con el fin de lograr un armonización internacional que permita una mejora de la seguridad alimentaria durante el transcurso de toda la cadena de suministro. Para favorecer el logro de dicha mejora, esta norma contempla los lineamientos que refieren la validación, verificación y mejora del sistema de gestión de inocuidad (ISO, 2005).

El estándar internacional establece que antes de la implementación de las medidas de control a ser incluidas en el plan HACCP y después de cualquier cambio en ellos, la organización debe validar que la combinación de las medidas de control sean efectivas para reducir los peligros identificados; si alguna de las medidas de control (o la combinación de estas) no son eficaces, entonces deben ser modificadas y validadas de nuevo.

ISO 22000:2005 requiere que la mejora sea promovida a partir de la realización de las actividades de verificación que incluye la ejecución de auditorías internas a intervalos planificados con lo que sea posible demostrar que el sistema opera conforme a las disposiciones planeadas, está implementado y se ejecuta eficazmente; por otro lado, las actividades de verificación incluyen la observación de los prerrequisitos (PPR´s), prerrequisitos operacionales (PPRO´s) y puntos críticos de control (PCC´s) así como otros procedimientos requeridos por la organización confirmando en estos su implementación y efectividad de acuerdo a lo planeado en las medidas de control.

Asimismo, otro elemento central de ISO 22000:2005 sobre la verificación se basa en la evaluación de los resultados individuales de verificación, ya que en caso de que dicha evaluación no demuestre conformidad con lo planificado, la organización debe tomar acciones para alcanzar la conformidad requerida. Esto se apoya del elemento subsecuente denominado "*análisis de los resultados de las actividades de verificación*" ya que éste además permite establecer necesidades de actualización con base en las tendencias que indican una mayor incidencia de productos potencialmente no inocuos. Los resultados de evaluación de las actividades de verificación y su análisis deben ser documentados y reportados a la alta dirección como información de entrada para la revisión por la dirección.

La mejora del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos estará siendo facilitada mediante la evaluación de los resultados individuales de verificación, el análisis de los resultados de las actividades de verificación, la validación de la combinación de la medidas de control y las acciones correctivas, a fin de llegar a una actualización del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos, (ISO, 2005). Estos principios de mejora han estado basados en el fundamento del sistema de mejora continua al estilo japonés propuesto por Imai (1999) el cual orienta hacia soluciones referentes a los problemas de conceptualización y aplicación de la mejora continua como elementos clave de los sistemas de gestión tal y como lo propone ISO 22000:2005.

El concepto clave de mejora continua al estilo japonés propuesto por Masaaki Imai como KAIZEN significa un proceso progresivo que involucra a todos, incluyendo

tanto a la alta dirección como a operadores. Como punto de partida de la filosofía de mejora continua japonesa, Imai (1999) y Graban (2014) establecen que para que ocurra el mejoramiento se debe identificar su necesidad. Si no se reconoce ningún problema, tampoco se reconoce la necesidad de mejoramiento de tal forma que la complacencia es el gran enemigo de la mejora continua; en contraste con esto, el sentimiento japonés de imperfección quizá sea el que proporcione el ímpetu para este proceso de mejora.

Es importante diferenciar el concepto de mejora desde la perspectiva japonesa respecto a la occidental; el término mejora se usa en el contexto occidental frecuentemente a partir del mejoramiento en equipo, excluyendo así los elementos humanos. Esta referencia puede semejarse al concepto de innovación que implica una mejora drástica en el statu quo como resultado de una inversión más grande, por ejemplo en nuevas tecnologías y/o equipos.

En contraste a la innovación, el concepto japonés de mejora implica que esta es genérica y puede aplicarse a todos los aspectos de las actividades de todos mediante actividades de mejora pequeñas realizadas en el *status quo* como resultado de los esfuerzos progresivos. Dichas actividades incluyen a no solo a los procesos los cuales deben ser mejorados antes de que se obtengan resultados mejorados, sino también a las personas a partir del uso de técnicas sencillas como las del control de calidad (diagramas de Pareto, diagramas de causa y efecto, histogramas, gráficas de control, diagramas de dispersión y hoja de comprobación) Imai (1999).

La importancia de la investigación radica en la exigencia del sector alimentario no solo por contar con sistemas de gestión de inocuidad implementados y certificados, sino ir más allá de la estandarización. Esto puede ser a través de los procesos de eficiencia en materia de inocuidad que puede ser facilitada por la mejora continua dentro de dichos sistemas de gestión. Aunado a ello, la inocuidad representa un aspecto sensible en materia de salud pública por lo que su observación a partir de los sistemas de gestión internacionales proporciona conocimiento base para comprender la importancia de la interacción de los elementos que integran dichos sistemas.

A partir de los antecedentes descritos, surgen las preguntas de investigación siguientes: ¿Cuál es el estado actual en materia del cumplimiento de los requisitos de validación, verificación y mejora en las empresas fabricantes de alimentos? ¿Cuál es el efecto de las actividades de validación, verificación y su análisis sobre la mejora continua de los sistemas de gestión de inocuidad alimentaria ISO 22000? ¿Ocurre la mejora continua en empresas fabricantes de alimentos a partir de la implementación de su sistema de gestión de inocuidad alimentaria?.

Objetivo

El objetivo de la investigación es realizar un análisis descriptivo de las actividades de validación, verificación y mejora en organizaciones establecidas en México que fabrican alimentos de consumo humano con base en la implementación de los elementos que conforman la norma internacional de gestión de inocuidad ISO 22000.2005; lo anterior, mediante la utilización de los resultados de auditoría de 10 empresas de alimentos ubicadas en México, con la finalidad de establecer propuestas de mejora que pueden ser consideradas durante sus actividades de implementación.

Metodología

A fin de mostrar el grado de cumplimiento del sistema de gestión de inocuidad de 10 empresas establecidas en México que procesan alimentos dirigidos a consumidor final, se utilizó la información de su evaluación frente a lo establecido en la norma internacional ISO 22000:2005; dicha información consistió en reportes de auditoría de segunda parte en la que se evaluó el desempeño del sistema de gestión de inocuidad de las empresas contra los requisitos generales y específicos de la norma. Las empresas evaluadas cuentan con las siguientes características:

- Son de tamaño mediano, cuya estratificación define el Diario Oficial de la Federación (2009), para este rubro de ramo industrial entre 51 y 250 trabajadores.
- Procesan productos alimenticios dirigidos a consumidor final.
- Son de capital familiar.

- Han obtenido la certificación internacional ISO 22000:2005 y tienen al menos un año de haberlo conseguido.

Las 10 empresas fueron tratadas en este estudio bajo la denominación A, B, C, D, E, F, G, H, I y J.

De los capítulos de la norma evaluados, se desglosaron todos los puntos que cubre cada uno de los requerimientos específicos a fin de establecer un porcentaje de cumplimiento tanto por cada capítulo como por cada requisito específico que forman parte de un capítulo. En total, se consideraron 199 puntos por el total de la norma internacional a partir de su capítulo 4. Los resultados de evaluación de las 10 empresas fueron segmentados en los capítulos siguientes:

Tabla 1. Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos

Puntos a evaluar por capítulo

Capítulo	Puntos a evaluar
4. Sistema de gestión de inocuidad de los alimentos. Requerimientos de documentación	18
5. Responsabilidad de la dirección	43
6. Gestión de recursos	11
7. Planificación y realización de productos seguros	98
8. Validación, verificación y mejora del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos	29

Fuente: Elaboración propia.

Los capítulos 1 al 3 de la norma no fueron considerados parte de la evaluación por no ser requisitos de implementación.

Para determinar el incumplimiento de cada punto comprendido en el requisito específico, se empleó un sistema de medición calculado de la siguiente forma:

- El cumplimiento total de un punto desglosado corresponde a 100%, el cumplimiento parcial corresponde a 50% y el incumplimiento total representa 0%.
- Posteriormente, el % de cumplimiento de un requisito específico de la norma, corresponderá a la adición relativa del % de cumplimiento del punto individual respecto al número de puntos que conforman dicho requisito específico.

Con base en lo anterior, fueron extraídos los requisitos específicos del capítulo Validación, Verificación y Mejora cuyo mayor incumplimiento afectan el proceso de mejora continua. Para ello, se consideraron los siguientes requisitos específicos:

- Planificación de la verificación.
- Control de no conformidades – acción correctiva.
- Validación de la combinación de la medida de control.
- Verificación del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos.
- Mejora.

Para el análisis de la información se emplearon conceptos provenientes de la teoría de las organizaciones incluyendo la filosofía de mejora continua, los conceptos de innovación a través de la mejora y de la norma ISO 22000:2005 a fin de ubicarlos dentro de cada incumplimiento y proveer una orientación para prevenir su ocurrencia en futuros casos.

Resultados

Los resultados de la evaluación de los requisitos generales agrupados a cada capítulo se indican en la tabla 2.

Tabla 2. Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos
Cumplimiento por requisito específico

Requisitos generales	
4. Sistema de gestión de inocuidad de los Alimentos	91.1%

5. Responsabilidad de la dirección	74.6%
6. Gestión de recursos	83.7%
7. Planificación y realización de productos inocuos	84.0%
8. Validación, verificación y mejora del sistema de gestión de inocuidad	41.1%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3 se muestran los resultados extraídos de la evaluación de los requisitos específicos relativos al capítulo Validación, Verificación y Mejora.

Tabla 3. Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos

Cumplimiento por requisito específico

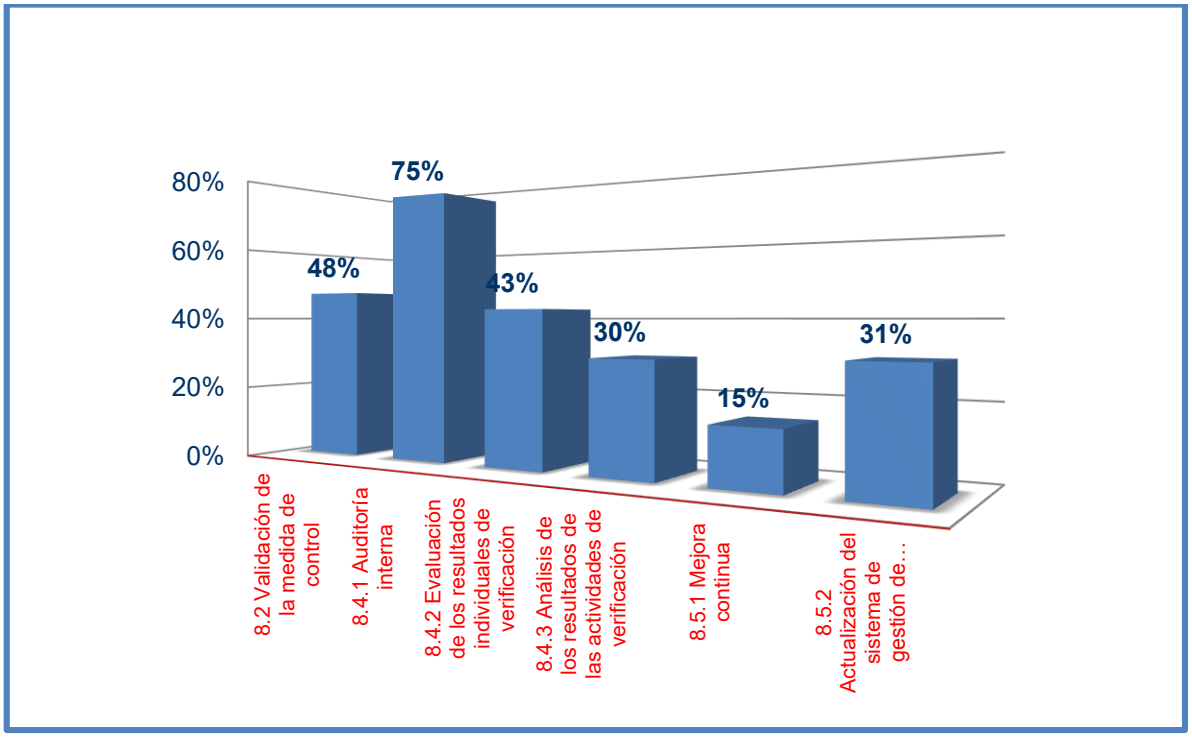
Requisitos generales	
7.8 Planificación de la Verificación	50.1%
7.10.1 Control de no conformidades- Corrección	80.0%
7.10.2 Control de no conformidades- Acción Correctiva	67.5%
8.1 Generalidades	45.0%
8.2 Validación de la medida de control	47.5%
8.3 Control de monitoreo y medición	79.1%
8.4.1 Verificación del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos Auditoría interna	74.7%

8.4.2 Evaluación de los resultados individuales de verificación	42.5%
8.4.3 Análisis de los resultados de las actividades de verificación	30.0%
8.5.1 Mejora continua	15.0%
8.5.2 Actualización del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos	30.8%

Fuente: Elaboración propia.

El cumplimiento total de los capítulos refleja que por el total de las empresas, 41.1% fue el resultado más bajo que corresponde al capítulo 8. *Validación, verificación y mejora del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos*. En la figura 1 se observan los resultados promedio de cada requisito específico.

Figura 1. Cumplimiento de requisitos – capítulo 8. Validación, verificación y mejora.



Fuente: Elaboración propia.

Otros requisitos específicos que tienen un efecto importante dentro del capítulo 8 son aquellos que por la naturaleza de su función están orientados a generar información que provee una entrada para la *evaluación de los resultados individuales de verificación*. Tal es el caso del requisito específico 7.8 Planificación de la Verificación el cual tuvo un cumplimiento promedio en todas las empresas del 50.1%. Adicionalmente, el resultado del requisito específico 7.10.2 Acción correctiva, el cual es información de entrada de la *planificación de la verificación,* tuvo un cumplimiento promedio del 67.5%.

Discusión

En cuanto a la planificación de la verificación (requisito 7.8), ISO 22000:2005 establece que la verificación es la confirmación mediante evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados. Elementos que son objeto de verificación de acuerdo al requisito 7.8 son los PPR´s, PPRO´s, PCC´s y otros procedimientos requeridos por la organización confirmando en estos su implementación y efectividad de acuerdo a lo planeado en las medidas de control. El promedio de cumplimiento en todas las empresas asciende a solo 50.1% y solo 30% de las empresas cubren el 100% del requisito.

Por un lado, las actividades de verificación no se están realizando de tal forma que se demuestre que lo ejecutado está sucediendo de acuerdo a lo planeado; por otro lado, al no generarse evidencia objetiva de dicha verificación, la organización pierde la oportunidad de identificar áreas en las que las medidas de control no estén ocurriendo o sean efectivas y por tanto, ser incapaz de actualizar los mecanismos de control en el sistema de gestión de inocuidad. Boutou (2008) apoya lo anterior al mencionar que la verificación provee evidencia de la efectividad del sistema de gestión de inocuidad ya que esto facilita identificar que los resultados esperados se han logrado. El resultado de una adecuada verificación será demostrar la confianza ofrecida por el sistema de gestión de inocuidad de los alimentos.

Como se observa en la tabla 3, el requisito 7.10 control de la no conformidad presenta resultados importantes en cuanto a la demostración de la confianza

mencionada por Boutou (2008). Dentro del control de la no conformidad se incluyen dos conceptos como son corrección y acción correctiva. De acuerdo a la definición de ISO, la corrección es la acción tomada para eliminar una no conformidad detectada; la acción correctiva es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada o situación indeseable (IS0, 2005).

Si bien los resultados mostrados en la tabla 3 no reflejan promedios de cumplimiento tan bajos respecto a los arriba analizados (80 y 67.5% para la corrección y acción correctiva, respectivamente) se resaltan en este análisis debido a los beneficios que estos requisitos ofrecen al sistema de gestión de inocuidad.

La experiencia de la evaluación de las 10 empresas permitió ver que durante la presentación de alguna no conformidad, las organizaciones respondían rápidamente conteniendo el problema, retornando entonces al control del proceso. Con ello, el concepto de corrección se puede decir que funciona adecuadamente

Sin embargo, cuando se abordó el requisito de acción correctiva, sólo el 20% de las empresas (empresas D y J) comprendió el significado del mismo, con lo que la ejecución resulto en 100% de cumplimiento para ambas. El resto de las empresas desarrollaron formatos para la identificación de la causa-raíz de las no conformidades, haciendo uso de herramientas diversas como la del análisis causa-efecto o los 5 *por qué´s*. A pesar de ello, la revisión de los registros generados en dichos formatos y las conclusiones a las que llegaban estaban orientadas a la contención del problema y dejaban a un lado la eliminación de la causa por lo que las no conformidades podrían ser reincidentes en el futuro.

Normalmente la identificación de las causas mencionaba que alguna medida de control o alguna actividad planeada en el sistema de gestión de inocuidad no había sido ejecutada por lo que la acción correctiva estaba dirigida a "*reforzar capacitación*" o "*concientizar al personal*"; entonces ocurría la recapacitación y ahí se firmaba en el documento por los involucrados que la acción correctiva había sido efectiva.

Cuando se cruzaron los resultados de evaluación del requisito 6 que incluyen competencia, toma de conciencia y formación, se demostró que los programas de capacitación incluían la información suficiente sobre los temas impartidos en cuanto

a la medida de control o actividad que se indicó en el análisis de causa que no fue realizado.

Ante esta evidencia, las organizaciones no profundizaron en el análisis de causa a fin de determinar que la no realización de las medidas de control o actividades planeadas podría obedecerá otros factores como falta de medios (herramientas, formatos, etc.), a la complejidad y/o velocidad de las operaciones que no permitían fácilmente la ejecución de dichas medidas de control, a problemas de comunicación entre áreas, por ejemplo.

Por lo anterior, la comprensión del concepto de acciones correctivas y de las herramientas de análisis de causa-raíz serán elementos que faciliten a la organización a actuar de manera preventiva y no reactiva ante las situaciones indeseables que puedan afectar el sistema de gestión de inocuidad, además de que la información generada por el proceso de acción correctiva es un elemento más que contribuye a las actividades de mejora por ser información de entrada para la revisión por la dirección.

Otro elemento importante a resaltar de la tabla 3, es el resultado arrojado en materia de validación de las combinaciones de las medidas de control (8.2) con 47.5% de resultado promedio en las cuales solo el 30% de las empresas obtuvieron cumplimientos favorables en un 100%. El resto siendo empresas certificadas, no lograron un cumplimiento para demostrar la eficacia de las medidas de control o su combinación.

ISO 22000:2005 establece en el requisito 8.2 que las organizaciones deben ser capaces de demostrar que las medidas de control o su combinación logran el control pretendido de los peligros relacionados con inocuidad y que si la validación no demuestra dicho control, entonces la medida de control y/o sus combinaciones deben ser modificadas (Camacho, 2009).

El concepto y ejecución de la validación siempre ha formado parte del sistema HACCP ordenando la validación del PCC desde la introducción de los siete principios en 1989. A pesar de que esto, ha sido necesario desde el "*día 1*", es sorprendente cómo muchas empresas no contienen los datos de validación para los planes HACCP, (Surak, J., 2009).

Las organizaciones que no cubrieron este requerimiento argumentaron que la validación no la habían realizado debido a que en el momento no se contaba con información previa que les permitiera concluir la efectividad de las medidas de control. Efectivamente, uno de las herramientas reconocidas por el Codex (2008) incluye la recolección de datos durante la operación de los alimentos en la que se sugiere que este tipo de estudio tenga una duración de tres a seis semanas, y que se recaben los datos suficientes para el análisis estadístico. Igualmente reconoce otras alternativas para dar lugar a la validación como son las referencias a la literatura científica y técnica, datos experimentales científicamente válidos que demuestren la adecuación de las medidas de control *in situ* y modelos matemáticos que evalúen cómo afectan las medidas de control para alcanzar los resultados que se requieren.

La práctica normal de las empresas de este caso de estudio, ha sido el diseñar las medidas de control, ponerlas en marcha y la validación será una actividad del futuro, que al menos en el 40% de estas empresas no ha incluso iniciado aun estando certificadas en ISO 22000:2005. Éstas empresas argumentan que cuentan con resultados de laboratorio del producto final y que entones están seguros que el proceso es eficaz.

Es por esto importante que el líder encargado de este requisito tenga clara la diferencia ente los conceptos de verificación (dentro del cual se puede agrupar la aseveración anterior de las empresas) y de validación.

Como se mencionó, la planificación de la verificación es de suma relevancia para poder cubrir el ciclo de mejora cuando se hace uso de esta información al analizarla a fin de proponer cambios que favorezcan la actualización del sistema. Para ello, el requisito 8.4.2 establece que el equipo de inocuidad debe evaluar sistemáticamente los *resultados individuales de verificación* (que han sido generados en el numeral 7.8 Planificación de la verificación) a fin de tomar acciones en caso de que la verificación no demuestre conformidad con lo planificado.

El promedio de cumplimiento de las empresas estudiadas en este requisito indica un porcentaje de 42.5% siendo la principal causa la falta de sistematización para la evaluación de los resultados individuales de verificación. El 50% de las organizaciones no cuenta incluso con una estrategia de evaluación de estos

resultados de verificación. El 20% de las empresas con resultados parciales (menores al 100%) sólo incluyeron el análisis de los resultados microbiológicos cuyas tendencias se generan en el los PPR´s mencionados en el numeral 7.2.

ISO 22000:2005 establece que durante la Evaluación de los resultados individuales de verificación (requisito 8.4.2) se deben incluir además de los PPR´s, los procedimientos existentes y canales de comunicación, las conclusiones del análisis de peligros y el plan HACCP, los PPR´s (todos los implementados) y la eficacia de la gestión de recursos humanos y de formación.

Al bajo cumplimiento de este requisito 8.4.2 se le adiciona un mayor incumplimiento en cuanto al requisito siguiente (8.4.3) que requiere realizar el *Análisis de los Resultados de las Actividades de Verificación*; este análisis se cumple en un 30% del promedio de todas las empresas evaluadas el cual requiere el analizar la información generada en 8.4.2 incluyendo además los resultados de auditorías internas y externas.

Con este análisis, la norma requiere confirmar el desempeño global del sistema de gestión de inocuidad cumple con lo planificado, identificar áreas de mejora o actualización, tendencias que indiquen una mayor incidencia de productos potencialmente no inocuos y proporcionar evidencia de la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas.

Como se muestra en la tabla 4, de los resultados obtenidos, el 60% de las empresas estudiadas no tiene implementada la realización de este análisis de los resultados de verificación, 30% tiene resultados parciales y solo 1 cuenta con el requisito entendido, implementado y documentado.

Estos datos tienen una relevancia significativa ya que impactan directamente en la eficacia de otros requisitos del sistema de gestión de inocuidad como son la revisión por la dirección al ser la información de entrada con la cual la alta dirección identificará las áreas que requieren mayor atención y apoyo para ser mejoradas.

Tabla 4. Evaluación y análisis de los resultados de verificación.

Requisito específico	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
8.4.2 Evaluación de los resultados individuales de verificación (%)	75	0.0	0.0	0.0	50	100	100	0.0	0.0	100
8.4.3 Análisis de los resultados de las actividades de verificación (%)	75	0.0	0.0	0.0	75	50	0.0	0.0	0.0	100

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, durante la ejecución del requisito 8.5.2, la organización no contará con suficiente información para proponer los cambios y actualización que el sistema de gestión de inocuidad requiera. Boutou (2008) e ISO (2008) mencionan que la mejora sólo es posible, después del análisis de los datos que se debe tener en cuenta los resultados de las actividades de verificación antes de tomar decisiones durante la revisión directiva ya que esta revisión deberá permitirle identificar las nuevas necesidades de recursos, generar acciones de mejora y decidir sobre que tan apropiada es la política del sistema de gestión de inocuidad. Por otro lado, este elemento clave determina los requisitos que deben cumplirse, con el fin de establecer un sistema verdaderamente dinámico.

Dicho lo anterior, a partir del sistema de gestión de inocuidad propuesto por ISO 22000:2005 el requisito de mejora no podrá ser realizado ya que éste es resultado principalmente de la evaluación de los resultados individuales de la verificación (con 42.5%) del análisis de los resultados de las actividades de verificación (con 30%), de

la validación de las combinaciones de las medidas de control (con 47.5%) y de las acciones correctivas (con 67.5%).

Esto es congruente con el resultado de cumplimiento promedio del requisito 8.5.1 Mejora que logra solo 15% en donde solo 2 empresas han logrado implementar acciones de mejora referidas al sistema de gestión de inocuidad de los alimentos. El 80% de las empresas argumentaron que dentro del sistema de gestión de inocuidad se han implementado actividades de mejora registradas en la revisión por la dirección.

Tales actividades argumentadas incluyeron modificaciones tecnológicas como la adquisición de equipos de laboratorio sofisticados para el monitoreo y verificación eficiente de las medidas de control, el cambio de equipos de proceso para optimizar la capacidad de línea, inversiones en maquinarias e instalaciones que no necesariamente obedecen a aspectos de inocuidad. Desafortunadamente, estas supuestas actividades de mejora no tuvieron relevancia demostrada para el sistema de gestión de inocuidad de acuerdo a la información previa generada y analizada mencionada al inicio de este párrafo. La mejora es uno de los pilares del ISO 22000:2005 ya que la norma es una herramienta para la mejora continua y tiene su fin en un laboratorio después de la implementación. (Faergemand, 2008).

Consideraciones importantes sobre el tema de mejora están basadas en que las organizaciones normalmente la conciben como un cambio con resultados inmediatos, y que los cambios y propuestas no ocurran de forma gradual. Esto es soportado por Imai (1999) quien afirma que la administración occidental está normalmente renuente a introducir el mejoramiento gradualmente y tiende a favorecer la innovación, lo que proporciona un rendimiento sobre la inversión más inmediato. Entonces cuando un trabajador o un gerente de nivel inferior piensa en un mejoramiento con beneficios potenciales a largo plazo, la idea, por lo general, es rechazada por la administración cuyas perspectivas y criterios son a corto plazo.

Entonces, si la organización entiende correctamente desde un inicio el funcionamiento de los elementos que generan información para la mejora, esta podrá ser implementada con bases sólidas que lleven al sistema de gestión de inocuidad a la actualización demostrando su eficiencia y generando confianza.

Para el sistema de gestión de inocuidad de los alimentos, las innovaciones tecnológicas pueden ser una herramienta que faciliten los procesos de ejecución establecidos en los requisitos de la norma ISO 22000:2005. Tal es el caso del uso de plataformas electrónicas para la gestión y registro de todas las actividades de proceso desde que se reciben los materiales hasta que el producto final cambia de propietario.

Cualquiera que sea la elección de la innovación tecnológica que sea generada a través del cumplimiento del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos debe seguir de una gran cantidad de esfuerzo continuo y dedicación. Como lo establece Imai (1999), la estrategia de la innovación se supone que produce progreso en forma de escalera; por otra parte, la estrategia de mejora produce un progreso gradual.

Al decir "*se supone que*" la innovación produce un avance en una progresión de escalera generalmente no lo hace. En vez de seguir el patrón de escalera, el progreso real logrado a través de la innovación efectivamente subirá escalones pero posterior a la innovación, el escalón tendrá una inclinación descendente si carece de la estrategia de mejora para ir junto con la innovación. Esto sucede porque un sistema, una vez que ha sido instalado como resultado de una innovación nueva, está sujeto a un deterioro uniforme, a menos que se hagan esfuerzos continuos primero para mantenerlo y luego para mejorarlo.

El hecho que las empresas evaluadas cuenten con una certificación bajo el estándar IS0 22000:2005 ante un organismo acreditado por la organización internacional, no es garantía de que los elementos de mejora estén implementados y estén funcionando eficazmente. Es entendible que al inicio del proceso de certificación los elementos de mejora no puedan ser vistos por la ausencia de información misma que debe generarse posterior a la implementación. Sin embargo, las empresas evaluadas –tal y como se comentó en la metodología tiene al menos un año de haber sido certificadas por lo que el bajo cumplimiento en materia de mejora debe generar modificaciones en los sistemas de certificación bajo el estándar ISO 22000:2005.

A partir de los análisis de la información y discusión previos, el objetivo de la presente investigación se cumplió al identificar que los elementos que influyen en las actividades de mejora continua son aquellos que proveen de la información derivada

del sistema de gestión como es el caso de la validación, la verificación y su análisis. En este sentido, la mejora no es un requisito aislado del sistema de gestión ya que este interactúa y es dependiente de las actividades de análisis y gestión de la organización; ello, implicará la comprensión del enfoque sistémico de los requisitos del estándar internacional. Por otro lado, se identificó que en las empresas fabricantes de alimentos evaluados durante este estudio, la certificación ISO 22000 no garantiza la correcta implementación de las actividades de mejora continua requeridas por el estándar.

Conclusiones

La amplia comprensión de los conceptos de verificación y de acciones correctivas es un elemento clave para atender efectivamente las necesidades del ciclo de mejora del sistema de gestión de inocuidad, ya que estos generan información relevante para hacer cambios requeridos y mantener un sistema de gestión dinámico. Una vez comprendidos los conceptos de verificación y acciones correctivas, la alta dirección y el equipo matricial deben ser los responsables de su efectiva implementación y seguimiento.

Las actividades de validación de las combinaciones de las medidas de control deben efectuarse desde el inicio de la implementación de un sistema de gestión de inocuidad de los alimentos y no confundir el que se observe en el futuro que la medida funcionará, cuando el diseño que se realiza desde los cimientos del sistema de gestión debe demostrar que las medidas son eficaces. De lo contrario, el sistema no obedecerá a los preceptos de gestión y sólo será una dinámica más de reacción que estará a expensas de factores externos.

La mejora del sistema de gestión de inocuidad de los elementos sólo podrá demostrarse cuando una de las actividades del ciclo de mejora que es la verificación y su análisis formen parte de la información provista a la alta dirección para tomar entonces decisiones en cuanto a los cambios que son necesarios y que están fundamentados con base en la ejecución de todos los requisitos de IS0 22000:2005. Será entonces cuando las organizaciones puedan cumplir uno de los pilares

esenciales del sistema de gestión que es la actualización del mismo con base en evidencia objetiva de esta necesidad.

Las actividades de mejora sólo podrán generarse cuando la organización inicie un cambio cultural haciendo que todas las personas participen en el día a día con propuestas de mejora, identificación de lo que se puede mejorar y donde actualmente se encuentran problemas recurrentes que sólo se atienden mediante la contención del mismo. En este sentido, parte de este cambio cultural debe incluir una base sólida de un cambio de percepción de la organización de la reacción a la prevención.

Para efectos de ISO 22000:2005, los procesos organizacionales deben estar enfocados a cubrir necesidades del sistema de gestión de inocuidad con lo que se puede incrementar la competitividad al demostrar eficiencia en los procesos de dicho sistema. La implementación de actividades de innovación para el sistema de gestión de inocuidad dependerá entonces de la cultura organizacional cuyos esfuerzos estén enfocados no sólo a ser económicamente competitivos como empresa sino crear una cultura de mejora. Ocurriendo esto, la organización entera se moverá hacia un nuevo y diferente estadío, en tanto que el regreso del cambio discontinuo a las condiciones previas será imposible.

Los procesos de certificación establecidos por la organización internacional ISO deben revisarse en cuanto al cumplimiento del requisito de mejora cuando empresas certificadas y con más de un año de haberlo estado no lo cumplan. Lo anterior, puede generar pérdida de la confianza del estándar ISO 22000:2005 y de los procesos mismos de certificación al mantener certificaciones con incumplimientos en lo que es un pilar esencial de la norma como lo es la mejora continua.

Referencias

Boutou, O. (2008). Eight keys to successful ISO 22000 implementation. *ISO Management Systems*. May-June, 29-31.

Camacho, O. (2009). Monitoreo, verificación y validación del HACCP. *Industria Alimenticia*. Octubre, 30.

CODEX (2008). CAC/GL 69: Guideline for the Validation of Food Safety Control. *Codex Alimentarius Comission*. Italia. 1-16.

DOF (2009). "Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas". *Diario Oficial de la Federación. Agosto, 2012*. Disponible en:

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009.

Escanciano, C., & Santos-Vijande, M. L. (2014). Reasons and constraints to implementing an ISO 22000 food safety management system: Evidence from Spain. *Food Control*, 40, 50-57.

Faergemand, J. (2008). Market feedback on ISO 2200. *ISO Management Systems*, mayo – junio, 32-34.

Graban, M. (2014). Good change. (Cover story). *Industrial Engineer: IE*, 46(2), 30-35.

ISO (2005). ISO2200: Food Safety Management Systems- Requirements for any organization in the food industry. *Ginebra: ISO*.

____ (2008). Food Safety ISO 22000. *ISO Management Systems*, 8 (3), 1,4–5,15,31,36–39.

Kafetzopoulos, D., psomas, E., & kafetzopoulos, P. (2013b). Measuring the effectiveness of the HACCP food safety management system. *Food control*, 33(2), 505-513.

Imai, M (1999). Kaizen. La Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa (12ª edición). México: CECSA.

SGS (2011). SGS de México presenta soluciones para la seguridad alimentaria. *Contacto de Unión Empresarial*. Octubre, (235), 10.

Surak, J (2007). A Recipie for Safe Food: ISO 22000 and HACCP. *Food Safety. Quality Progress*. 40 (10), 21-27.

Trafiałek, J. et al. (2015). HACCP-based procedures in Germany and Poland. *Food Control*. 55, 66-74.

Innovación, pilar para el desarrollo de las empresas mexicanas de diseño de obras civiles de infraestructura

David Yáñez Santillán
Rogelio E. Castillo Aguilera

Resumen

El presente trabajo se ha desarrollado a partir de la investigación efectuada por los autores para conocer cuáles son los factores de éxito competitivo que favorecen la adaptabilidad de las empresas mexicanas de diseño de obras civiles ante las condiciones dinámicas del mercado. En el proceso se definió el marco teórico referente a dichos factores y a las condiciones del entorno para esas compañías, con la información recabada se sustentó el proceso de una primera definición selectiva a partir de un juicio de expertos, seguida de una prueba piloto hasta la definición del cuestionario para obtener los datos sometidos a la metodología estadística. Los valores obtenidos con la debida validación del modelo, permitieron definir que entre los factores de mayor relevancia está el capital intelectual y la innovación. El capital intelectual puede ser tangible en formación académica, años de experiencia y otros indicadores, sin embargo, se deja para ser tratado en otros trabajos o artículos técnicos. En el presente escrito se optó por abordar algunas prácticas que pueden favorecer a la innovación pues no es evidente o tangible en las actividades de las empresas. Se emiten recomendaciones que pueden favorecer a que se haga realidad esta práctica en las empresas, en sus fases de planeación, diseño, construcción y operación. Las recomendaciones emitidas buscan crear cultura de innovación en las empresas a través de las prácticas reconocidas por firmas internacionales, la comprensión de lo que significa la innovación, el aprovechamiento de lecciones aprendidas, vinculación, evaluación de proyectos de innovación y registro de patentes.

Palabras Clave: Innovación, éxito competitivo, adaptabilidad.

Introducción

En las condiciones actuales de competitividad local y global y la escasa cantidad de oportunidades para desarrollar proyectos de infraestructura, las empresas de diseño de obras civiles en México tienen que adaptarse a las condiciones y responder de manera que puedan seguir operando y de ser posible, consigan crecer en un medio adverso (Yáñez, 2014).

Se realizó una investigación por parte de los autores del presente escrito para dar respuesta a la pregunta que puede llegar a favorecer a los directivos y gerentes en cuanto a: ¿Cuáles son los principales factores del éxito competitivo en las empresas mexicanas dedicadas al diseño de obras civiles que favorecen que éstas tengan factores de adaptabilidad en un entorno dinámico? (Yáñez, 2016).

Se partió de la hipótesis que postula la correlación entre algunos factores preferentes del éxito competitivo que favorecen la adaptabilidad de dichas empresas en un entorno dinámico.

El contenido de la investigación está basado en la investigación para obtener el grado de doctor en administración del autor principal del presente trabajo, el cual se espera publicar en el presente año 2016. En este artículo se describe la investigación en forma sintética para dar pauta a las conclusiones obtenidas y de éstas, se abunda en el caso específico de la innovación como factor fundamental para las empresas.

Investigación efectuada sobre éxito competitivo y adaptabilidad

Por lo que se refiere a la situación de las empresas nacionales de diseño de obras de infraestructura, aplica lo que indica Rascón (2010, p. 16) pues en su opinión en los últimos 30 años se han dado factores que han debilitado y desarticulado a la ingeniería mexicana, como son la presencia de empresas extranjeras, la falta de integración gremial, carencia de políticas que impulsen la ingeniería y la baja matrícula de estudiantes de ingeniería en proporción a la demanda de servicios.

La investigación fue del tipo cuantitativa, por aplicar manejo de datos numéricos sometidos a un proceso estadístico. Su nivel es correlacional, dado que

se busca la asociación de variables. En este caso, la influencia de los factores de éxito competitivo de las empresas en la adaptabilidad para afrontar las condiciones del entorno cambiante en México.

Los autores que fueron identificados como referentes para los factores del éxito competitivo fueron Rubio y Aragón (2002), así como Savaneviciene, Rutelione y Ciutiene (2014). Para la adaptabilidad, Frías y Véliz (2013). Junto con muchas otras referencias, a partir de las cuales se elaboró una lista de todos los factores postulados por diferentes autores.

Por medio de una petición de opinión a expertos que trabajan en empresas de diseño, se solicitó el juicio de expertos para determinar una lista preliminar de las variables que se podrían incorporar al modelo.

Una vez recibidas las evaluaciones de los expertos, se buscó seleccionar los factores con la suma de más puntos obtenidos entre todos los ingenieros consultados, considerando que así se tienen los más importantes en cuanto a éxito competitivo y en cuanto a adaptabilidad.

De los resultados obtenidos, se obtuvieron seis variables en cuanto al éxito competitivo y seis más para la adaptabilidad, con los cuales se conformó el modelo conceptual que se muestra en la figura 1.

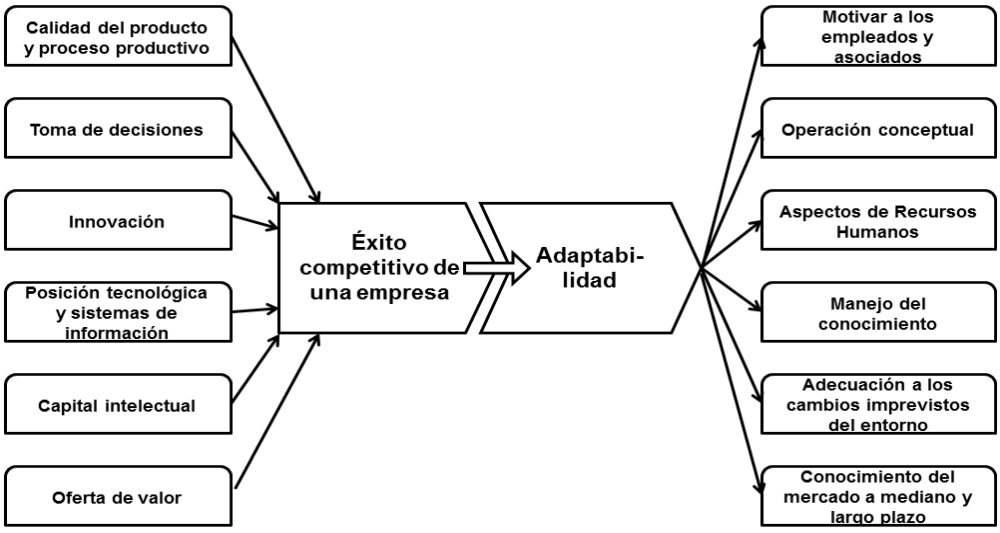


Figura 1. Modelo Conceptual de la influencia de los factores del éxito de una empresa con respecto a la adaptabilidad.
Fuente: Elaboración propia

Se elaboró una prueba piloto que permitió llegar a la versión final del cuestionario aplicado a los directivos y gerentes de las empresas objeto del estudio.

Se manejó una escala de medición única entre 1 y 7 parta todas las preguntas. La base de empresas fue conformada por 94 y se consiguieron 30 cuestionarios.

Para el análisis estadístico se aplicó la metodología de mínimos cuadrados parciales (PLS por sus siglas en inglés), que permite el manejo de muestras pequeñas y busca minimizar la varianza no explicada y por ende maximiza el coeficiente de determinación R^2, según puede ser consultada con detalle en Palacios y Vargas (2009, pp. 206-210) y en Hair, Hult, Ringle y Sarstedt (2014).

Con el conjunto de tres o cuatro preguntas comprendidas en el instrumento por cada una de las seis variables formativas de éxito competitivo y seis variables reflectivas de la adaptabilidad, se normalizaron los resultados y éstos fueron procesados con la aplicación de cómputo SmartPLS 3 (2015), con la cual el modelo quedó representado como se muestra en la figura 2.

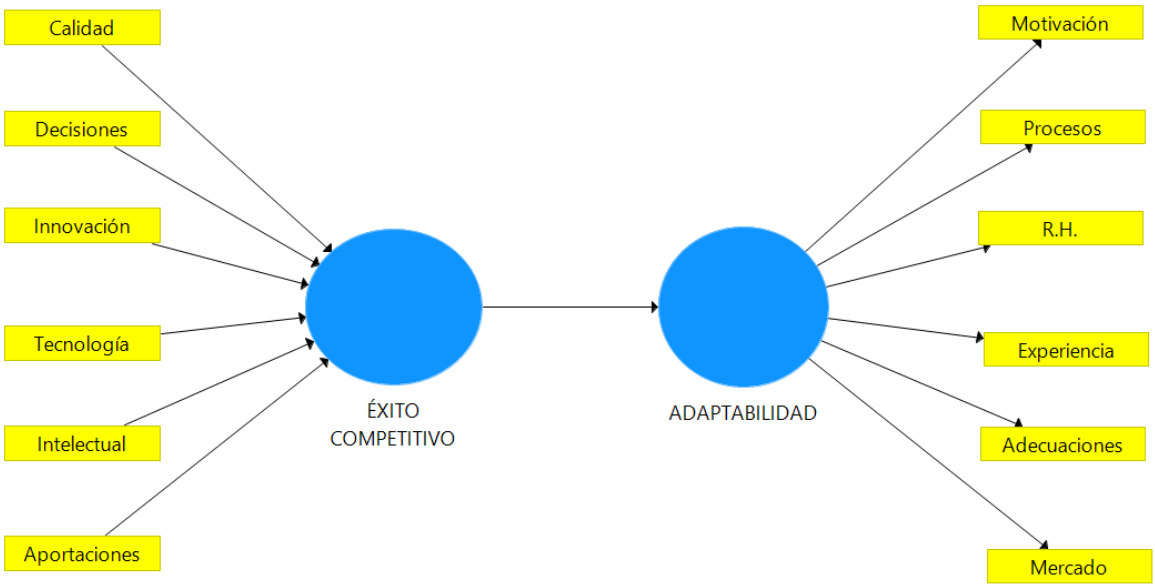


Figura 2. Modelo base usado en el análisis PLS.

Fuente: Elaboración propia usando la aplicación SmartPLS 3 (2015).

La secuencia de análisis comprende tres fases, una para las variables reflectivas, otra para las variables formativas y la tercera para el modelo estructural. Se determinó suprimir dos variables manifiestas reflectivas y dos variables manifiestas formativas por ser poco relevantes o por tener incidencia en la colinealidad, la validez y la confiabilidad. Esto se revisó y se acepta por el valor obtenido de alfa de Cronbach de 0.841.

El tamaño de la muestra con 30 cuestionarios se validó con base en Hair et al (2014, p. 20), que establece para un coeficiente de determinación de 0.75 y el nivel de significancia de 10 %, un número mínimo de 27 casos.

De los resultados obtenidos se descartaron dos variables manifiestas reflectivas, dado que su indicador de carga desde la variable latente adaptabilidad hacia éstas no es significativo. Se suprimieron del modelo: Aspectos de recursos humanos y, Conocimiento del mercado a mediano y largo plazo.

También fueron suprimidas dos variables formativas por ser sumamente débiles en cuanto a su correlación con el constructo de éxito competitivo. Se retiraron del modelo: Posición tecnológica y sistema de información y, Oferta de valor o aportaciones del proceso. El resto de las variables y el modelo estructural se validaron al término de las pruebas efectuadas.

En cuanto a la significancia de las cuatro variables formativas, se obtuvo que dos de éstas son realmente las de mayor peso o significancia: Capital intelectual e Innovación. De las otras dos variables manifiestas, Calidad del producto y proceso productivo y Toma de decisiones, si bien no tienen una significancia relevante, la revisión efectuada indicó que pueden permanecer en el modelo.

En la figura 3 se muestra el modelo final con la representación de los pesos de las variables formativas y las cargas hacia las variables reflectivas.



Figura 3. Modelo final validado en el análisis.

Fuente: Elaboración propia usando la aplicación SmartPLS 3 (2015).

Se observa en las variables formativas del éxito competitivo que hay una diferencia significativa ente las dos identificadas como de mayor peso (0.597 y 0.468) y las otras dos (0.166 y 0.111). Por su parte en el caso de las variables reflectivas, las cuatro tienen un factor de carga del mismo orden. En la figura 3 también es posible observar el valor de alfa de Cronbach de 0.841 y una correlación entre el éxito competitivo y la adaptabilidad de 0.860.

Los resultados obtenidos permiten concluir que la hipótesis formulada se cumple dado que sí se obtuvo una relación como se esperaba en cuanto a que existen algunas variables preferentes que dan lugar al éxito competitivo para que desde éste, se conduzca a la adaptabilidad y a su vez ésta se refleje en variables manifiestas.

De los dos factores de éxito competitivo por fortalecer en una empresa, el manejo del capital intelectual es en cierta manera tangible por la preparación académica y capacitación del personal y aplicación de su experiencia profesional. Todo esto puede ser objeto de trabajos de investigación o elaboración de artículos, sin embargo en el presente documento se ha optado por abordar el segundo de estos dos factores, la innovación, porque no es evidente en cuanto a su ejecución, medición y manifestaciones, por lo que se trata en lo que sigue sobre las prácticas recomendadas para las empresas con las cuales pueden favorecer el ambiente propicio para una cultura que la impulse.

La importancia de la innovación en las empresas de diseño

El primer paso para lograr la innovación es creer que sí se puede lograr por la voluntad, capacidad y determinación del equipo de trabajo. En este sentido es muy recomendable conocer la historia de la ingeniería en nuestro país, pues a lo largo de muchos siglos se han superado retos gracias a soluciones de diseño muy bien soportadas por los análisis y cálculos correspondientes.

En el México Prehispánico se construyeron las obras de infraestructura para manejo de agua y comunicaciones necesarias para los requerimientos de la época. El caso ejemplar es el Albarradón de Nezahualcóyotl, construido en 1449, que según la descripción de Gabriel Auvinet, comprendía “Desde el Cerro de la Estrella (Iztapalapa) hasta el pie de la sierra de Guadalupe (Atzacoalco)” (Auvinet, 2010, p. 4), de cerca de 16 km a través del lago de Texcoco

Ya en el México independiente, el desarrollo de las líneas de Ferrocarril, reflejan igualmente que se procuraba la incorporación de la tecnología de punta para el desarrollo de la infraestructura. Por citar un caso, el primer ferrocarril en servicio operó en Inglaterra en 1825, doce años más tarde el presidente de México, Anastacio Bustamante, encomendaba la construcción de la vía México-Veracruz, la cual se culminó hasta 1873, inaugurada por Sebastián Lerdo de Tejada (Auvinet, 2010, p. 21), venciendo obstáculos para ese entonces, de alta complejidad, como es el caso del puente sobre la barranca de Metlac que el paisajista mexicano José María Velasco plasmaría en una de sus obras.

Posteriormente se han construido grandes obras, sin embargo, aún quedan muchas por realizar y la creciente demanda por el incremento poblacional, pareciera que están haciendo muy notoria la brecha entre lo requerido y lo disponible. Al respecto el comentario de Ibáñez (2012) resume la situación vigente:

> México no solo requiere acelerar sus niveles de inversión en infraestructura para acabar con el rezago, producto de décadas de nula inversión o de niveles inferiores a la inversión requerida ante el crecimiento de las diferentes regiones y centros urbanos del país.

Para ubicar la situación presente de México a nivel mundial en cuanto a infraestructura, en la siguiente tabla se presentan los países que ocupan las 5 mejores posiciones y entre los países restantes se ha ubicado a México, además al país latinoamericano inmediato en posición superior e inferior respecto a nuestro país.

Tabla 1.

Posición de México en indicadores de infraestructura.

Competitividad general	**Infraestructura**	**Infraestructura del Transporte**	**Infraestructura de Energía Eléctrica y comunicaciones (telefonía)**
1.- Suiza	1.- Hong Kong	1.- Emiratos Árabes Unidos	1.- Hong Kong
2.- Singapur	2.- Singapur	2.- Singapur	2.- Luxemburgo
3.- Estados Unidos	3.- Emiratos Árabes Unidos	3.- Hong Kong	3.- Suiza
4.- Finlandia	4.- Holanda	4.- Holanda	4.- Austria
5.- Alemania	5.- Suiza	5.- Japón	5.- Singapur
57.- Brasil	57.- El Salvador	40.- Puerto Rico	79.- Puerto Rico
61.- México	**65.- México**	**41.- México**	**88.- México**
65.- Perú	67.- Guatemala	47.- Chile	91.- Jamaica

Fuente: Elaboración propia con información de WEF (2015)

Todo lo anterior, permite situar el contexto de la situación de la infraestructura y la necesidad de desarrollarla por medio de soluciones que aporten el mayor valor posible a la sociedad, lo cual tendrá que ser generado a partir de soluciones con base en la innovación.

En lo que se ha descrito anteriormente, queda manifiesto que se deben establecer acciones concretas para para conseguir mejores resultados en nuestras operaciones. Se propone como acción concreta, estimular y no necesariamente se habla de aspectos económicos, sino de buscar los medios para impulsar estudios en centros de educación e investigación, en el gobierno y empresas, para identificar las causas que han llevado a que nuestro desarrollo sea limitado y al mismo tiempo, a precisar las acciones que son requeridas. En este sentido, la innovación deberá ser una componente para la selección de los proyectos de mayor impacto y factibilidad.

Las líneas de investigación o evaluación pueden partir de los proyectos e información descritos en el Programa Nacional de Infraestructura (SHCP, 2014), tomando en cuenta no solo la obra final sino el ciclo completo de vida de un proyecto: planeación, diseño, construcción y operación de la infraestructura.

Así como hoy en día es requisito para desarrollar un proyecto de infraestructura que se hagan estudios de impacto ambiental, quizá en el mediano y largo plazo, se tenga que pensar en un estudio de innovación como requisito para solicitar una licencia de construcción.

Mientras ese momento llega, es una realidad que hoy en día hay manifestaciones de grandes innovaciones ya aplicadas que en la medida en que se van haciendo del dominio de quienes desarrollan la infraestructura, facilitan una serie de adecuaciones en secuencia que propicien una siguiente innovación.

Así en México y en general en el mundo, siempre se han dado soluciones innovadoras para crear obras de infraestructura, por citar ejemplos, los aeropuertos construidos en terrenos ganados al mar, el eurotúnel, grandes presas, incorporación de nuevos materiales, sistemas constructivos para montar edificios en tiempo verdaderamente sorprendente y muchos otros.

En los siguientes puntos se cita un ejemplo para cada fase de los proyectos de infraestructura.

La innovación en la planeación

Todo intento por desarrollar una infraestructura de mejor calidad y de mayor capacidad o alcance, surge de una adecuada planeación. En ese sentido, deberán

considerarse las buenas prácticas dadas por el gerenciamiento de proyectos, de las cuales se citan las principales:

a) Control de tiempo
b) Control de costo
c) Especificaciones o calidad del producto o servicio
d) Manejo de riesgos (identificación, evaluación y plan de contingencia)
e) Recursos Humanos, perfil de puestos
f) Plan de comunicación
g) Forma de monitorear las acciones que deben ejecutarse.

El importe de los servicios de la ingeniería debe ser considerado desde la planeación en la integración de costos, para cada fase del proyecto. Un estimado grueso del monto en su parte de diseño de obra civil, puede ser calculado como proporción del monto de inversión de la obra por ejecutar, conforme a lo siguiente:

a) Planeación o ingeniería conceptual: 0.5 % del monto de obra.
b) Anteproyecto o ingeniería básica: 1.0 % del monto de obra.
c) Ingeniería de detalle o proyecto ejecutivo: 3.0 % del monto de obra.
d) Integración de expediente “como construido” 1.0 % del monto de obra.

Estas cantidades en muchas ocasiones tratan de ser minimizadas por los contratantes de servicios de ingeniería, sin embargo, debe evitarse incurrir en economías mal entendidas pues en la medida en que no se tenga una ingeniería confiable y con resultados precisos, se pueden llegar a diseños ya sea sobredimensionados, o escasos y en algunas ocasiones podrían estar sin cumplir la normatividad local.

En complemento a lo anterior, se debe valorar el juicio experto de ingenieros que han participado en los principales proyectos de infraestructura en México pues conforme acumulan experiencia, su visión de obras y adversidades en cada caso en particular, pueden contribuir significativamente a la orientación del desarrollo de la concepción de proyectos.

La importancia de conocer las condiciones, comportamiento del terreno, sismicidad, ciclos estacionales y demás particularidades de cada sitio sólo pueden

ser bien conocidos por quienes han desarrollado proyectos en esas condiciones y en ese sentido los ingenieros mexicanos deben ser incorporados en los equipos determinantes de los nuevos proyectos de infraestructura.

Dentro de la planeación y en adición a las prácticas de gerenciamiento de proyecto, se describe a continuación un ejemplo del aprovechamiento de nuevas herramientas de la ingeniería que permiten innovar en los proyectos. Una de ellas conjunta diferentes fuentes de información en modelación de capas superpuestas (véase la figura 4), por ejemplo: geología, topografía, vialidades, líneas de energía eléctrica, uso del suelo, etc., cuya aplicación reduce significativamente los tiempos para elaborar proyectos conceptuales.

Este proceso puede usarse para estudiar la factibilidad de trazos de obras de gran longitud como son las carreteras y líneas de conducción de agua. En general la ingeniería en esta fase puede considerarse ya sea como conceptual o básica.



Figura 4. Mapa Digital de México.
Fuente: INEGI (2015)

Anteriormente se podría haber realizado lo mismo, pero requería de mucho tiempo y si el trazo se decidía modificar, era necesario reconfigurar todo el modelo con prácticamente el mismo tiempo requerido para la versión original, ahora para el segundo o posterior. Con los modelos digitales actuales, la adecuación es extremadamente rápida.

Este tipo de análisis parte de un conjunto de herramientas que integran y relacionan diversos componentes que permiten la organización, almacenamiento, manipulación, análisis y modelización de grandes cantidades de datos que están vinculados a una referencia espacial, facilitando la incorporación de aspectos sociales, económicos y ambientales que conducen a la toma de decisiones de una manera más eficaz.

Aprovechando estas versatilidades, también es preciso tener presente fuentes de información histórica, como la que resguarda la Fundación ICA de una gran parte del territorio nacional en fotografía aérea, con un acervo de seis décadas, entre 1930 y 1990, que hoy en día tiene el reconocimiento de Memoria del mundo de México, otorgado por la UNESCO (véase la figura 5).



Figura 5. Fotografía del acervo de Fundación ICA.
Fuente: FICA (2015).

Como testimonio de la utilidad de este material, se cita la siguiente descripción del autor del presente escrito en la más reciente publicación bibliográfica de FICA (2014, p. 235).

> El empleo de las imágenes para restituir las condiciones geográficas, topográficas y de urbanización a lo largo de proyectos de gran longitud como es el caso de acueductos, carreteras y, hoy en día, las licitaciones de los nuevos desarrollos de trenes, nos permite conocer las condiciones en las cuales se van a construir,

anticipando riesgos geológicos, de inundaciones, afectaciones y muchas otras consideraciones que nos sirven para realizar los diseños.

La innovación en la ingeniería durante el desarrollo del diseño

Durante la realización de la ingeniería de detalle o una vez que se ha concluido ésta, se pueden hacer análisis de ingeniería de valor, optimización o adecuaciones para nuevos desarrollos por medio de la revisión de la información mediante herramientas de visualización que pasaron de ser eso, un visor, a una ayuda para cotejo de planos, verificación de compatibilidad o supresión de interferencias entre proyecto arquitectónico, estructural y de instalaciones en sus diferentes especialidades (véase la figura 6).



Figura 6. Imagen obtenida en el proceso de análisis del proyecto ejecutivo de un entronque.
Fuente. Archivo interno ICA Ingeniería (2015).

En este caso, la confiabilidad y éxito del soporte que puede brindar un grupo de análisis depende de la disponibilidad de los planos de proyecto, de la revisión entre los diferentes involucrados, la aportación de rendimientos ya reconocidos para las

condiciones de trabajo del proyecto, por lo que se debe tener la formalidad de no superar la visión e interpretación de los expertos con el uso indiscriminado de las ayudas de diseño en computadora.

La innovación durante la construcción de proyectos

La incorporación de nuevos materiales como son los prefabricados con losas aligeradas o los concretos de altas resistencias, entre otros, están permitiendo que los proyectos se realicen con mayores dimensiones aun cuando los elementos estructurales puedan ser más esbeltos, con menores afectaciones y mayores versatilidades para el uso del espacio en los recintos de instalaciones o en vialidades.

En opinión del autor del presente escrito, un equipo de excavación subterránea fue un ejemplo del uso de la innovación como indica el reportaje efectuado por David Galicia, relativo a la construcción del túnel para el Metro en la Ciudad de México:

> La tuneladora es quizá el ejemplo más distintivo, de no haberse usado habríamos tenido que cortar y abrir las calles a todo lo largo, pero esta máquina entra en un sitio, sale kilómetros adelante, los vecinos ni se enteran que debajo de la calle está pasando una máquina y se evitan muchas afectaciones (Galicia, 2012)

La innovación en la operación de infraestructura

Ya en obras en operación, se han dado casos de aprovechamiento de la infraestructura para alguno de los siguientes fines:

a) incrementar su vida útil,
b) aumentar su seguridad,
c) aumentar su capacidad de operación y,
d) una combinación de los anteriores.

Así, se puede citar el caso de la rehabilitación de puentes y repotenciamiento de presas, con incremento en dimensiones y/o de capacidad operativa en ambos casos.

Cultura de innovación

Sin un fomento, impulso y monitoreo de los resultados de la innovación, será tarea en vano emprender mejoras para conseguir un desarrollo de la infraestructura en México.

Distintivo de innovadoras.

Dentro de una recopilación de información que se realizó en la empresa ICA en el 2011 para identificar las características de las empresas vinculadas con la Construcción que se han distinguido por ser innovadoras (ICA, 2011), se llegó a que éstas tienen en común lo siguiente:

a) Destinan parte de sus utilidades a la innovación (I+D+i)
b) Tienen personal formalmente asignado para llevar la titularidad de la innovación.
c) Cuentan con un mecanismo para recepción de propuestas de innovación del personal de la misma empresa.
d) Aprovechan las lecciones aprendidas en proyectos anteriores.

Se sugiere seguir esas cuatro prácticas en toda dependencia, institución académica y empresa y además, considerar las siguientes recomendaciones.

Comprensión de la innovación.

Entre todos los involucrados en un centro de trabajo es posible que se genere una discrepancia en el propio concepto o definición de lo que es innovación, así es que se sugiere seguir lo indicado en una publicación que se ha convertido en clásica como referente de la innovación, el Manual de Oslo, editado por la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE, 2006) y la Oficina de Estadísticas de las comunidades europeas (Eurostat), el cual deja en claro que:

> Para que haya innovación, hace falta como mínimo que el producto, el proceso, el método de comercialización o el método de organización sean nuevos (o significativamente mejorados) para la empresa. Este concepto engloba los productos, los procesos y los métodos que las empresas son las primeras en desarrollar y aquellos que han adoptado de otras empresas u organizaciones.

Si se toma en cuenta este escenario, significa que la innovación está al alcance de todas las dependencias, instituciones académicas y empresas y sin lugar a dudas, las dedicadas a proyectos de infraestructura.

Lo anterior nos lleva a pensar que normalmente estamos innovando en nuestros centros de trabajo, sin embargo, la falta de un hábito de documentar los procesos, productos y servicios, hacen que la incorporación de nuevos esquemas, no se registren y en retrospectiva, no se valora ni se aprovechan las lecciones aprendidas en la incorporación de soluciones derivadas de la innovación.

Surge entonces la necesidad de documentar, estimular y valorar la generación de ideas que bajo un proceso formal, se traduzcan en propuestas de innovación llevadas a su implementación.

Uso de lecciones aprendidas.

En lo relativo al aprovechamiento de experiencias de casos en proyectos previos por un grupo de trabajo, se pueden formalizar las comunidades del conocimiento, las cuales basan su funcionamiento y beneficio en que los integrantes comparten sin reserva sus experiencias. El beneficio es intangible, pero es un diferenciador entre quienes lo tienen disponible.

Estas prácticas contribuyen entre muchos beneficios, a la formación de recursos humanos, favorece el relevo generacional y genera la creatividad y la innovación por la aportación de ideas entre los participantes.

Para que funcionen, se sugieren los siguientes pasos (Hildreth y Kimble, 2004):

a) Establecer un lineamiento de participación,
b) Seleccionar a los participantes,
c) Conseguir el compromiso de su participación,
d) Seleccionar temas para tratar en los diálogos o interacciones electrónicas,
e) Monitorear que haya aportaciones y respuestas a las consultas efectuadas.

Vinculación.

En el contexto internacional, los países que se distinguen por la innovación, tienen dos características, una es que tienen un porcentaje mayor respecto a otros

países de ingenieros por habitante y la segunda es que practican una amplia vinculación entre empresas, gobierno y academia (Yáñez, 2012). Se recomienda ampliamente formalizar convenios de colaboración entre los centros de educación superior y las empresas, para registrar en dicho acuerdo los alcances potenciales de colaboración y de ellos, se ponga en práctica al menos uno en forma inmediata para evitar que sólo se haya cubierto el requisito de la firma sin resultados tangibles.

Evaluación de iniciativas.

También es de vital importancia que la promoción y selección de proyectos esté fundamentada en una evaluación objetiva, para lo cual se sugiere sustentar cada innovación en función a los criterios sugeridos por autores o instituciones que presenten guías de verificación, como es la elaborada por Álvaro Pedroza, investigador del ITESO, que se presentan en la siguiente lista (Pedroza, 2013, p. 200):

- ❑ Riesgo tecnológico
- ❑ Riesgo comercial
- ❑ Retorno
- ❑ Impacto competitivo
- ❑ Prioridad producto/mercado
- ❑ Mercadotecnia
- ❑ Tecnologías medulares
- ❑ Posibilidad de patentar
- ❑ Oportunidades y amenazas tecnológicas
- ❑ Duración
- ❑ Costo
- ❑ Tiempo
- ❑ Inversión postproyecto

Patentes

Por último, de la buena práctica que se tenga en la formalización de nuevos sistemas de producción, para realizar nuevos métodos de diseño, generar nuevos

productos o servicios, se conseguirá la innovación y si se llegan a conseguir patentes de estos casos, el beneficio económico puede ser un estímulo para los desarrolladores.

Conclusiones

La identificación de la innovación como un factor de éxito competitivo para las empresas mexicanas de diseño dedicadas a proyectar obras de infraestructura, debe ser considerado por los directivos y gerentes de dichas compañías para que entre sus equipos se impulse y sea un distintivo de aquellas empresas que lograrán posicionarse en el mercado hoy en día sujeto a un entorno dinámico.

Para conseguir los beneficios de la innovación en estas empresas, especialmente ante la limitada disposición de recursos económicos, es necesario conseguir la innovación en los procesos y productos a partir del talento de los participantes en los proyectos. Esto será el diferenciador para la concepción y realización de proyectos de infraestructura de alto nivel.

La innovación deberá estar presente en las fases del ciclo completo de los proyectos: planeación, diseño, construcción y operación.

El favorecimiento de la cultura de innovación en las dependencias, instituciones académicas y empresas, es fundamental para conseguir resultados tangibles en el mediano y largo plazo.

Es recomendable adoptar las buenas prácticas de empresas que se distinguen por ser innovadoras, en establecer mecanismos formales de evaluación de proyectos con criterios de innovación y fomentar las comunidades de conocimiento para aprovechar las experiencias pasadas, que en general son amplias en cantidad y buenas en su diversidad y complejidad.

Apreciar las propuestas de mejorar o realizar de mejor manera los productos, diseños y servicios, es fomentar la innovación. Documentarlo y aprender de ello proyecta hacia una cultura de innovación.

Se deben concretar acciones para obtener beneficios de la vinculación entre gobierno, academia, empresas y asociaciones gremiales, de manera que cada una ponga su fortaleza para beneficio de los proyectos que habrán de realizarse.

Finalmente, poner en práctica las recomendaciones anteriores y en la medida de lo posible registrar patentes de los nuevos desarrollos, posicionará a México en un mejor sitio dentro del contexto internacional.

El presente material puede servir como una guía práctica para los directivos y gerentes que estén participando en el tipo de empresas del estudio, así como para otras en giros diferentes y para aquellos investigadores que estén interesados en este caso.

Referencias

Auvinet, G. (2010). *Doscientos años en la historia de la Ingeniería en México*. México, D.F, México: Fundación ICA y Colegio de Ingenieros Civiles de México.

FICA. (2014). *Patrimonio aerofotográfico. Registro memoria del mundo de México*. México, D.F., México: Fundación ICA.

FICA. (2015). Registro del programa Memoria de México del Mundo. 10 de febrero de 2016, de FICA. Recuperado de http://www.fundacion-ica.org.mx/reconocimiento_unesco

Frías, J.A. y Véliz, J.A. (2013). Adaptabilidad a los cambios imprevistos del entorno y la creación de capacidades para el autocontrol en la empresa. 10 de diciembre de 2015, de CyTA. Recuperado de http://www.cyta.com.ar/ta1201/v12n1a2.htm

Galicia, D. (2012). La mayor inversión en 30 años. *Alcaldes de México*. Recuperado de http://www.alcaldesdemexico.com/infraestructura/la-mayor-inversion-en-30-anos/

Hair, J., Hult, G., Ringle, Ch. and Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Los Angeles, USA: Sage.

Hildreth, P. y Kimble, Ch. (2004). *Knowledge Networks. Innovation through communities of practice*. USA: Idea Group Publishing.

Ibáñez, F.J. (2012). Infraestructura para el crecimiento y la competitividad, Visión 2030. 12 de enero de 2016, de IMEF. Recuperado de http://www.imef.org.mx/Ponencia2012/cap02/c02_6.html

ICA, (2011). Informe interno de la Comisión I+D+i para identificar las características de las empresas distinguidas en innovación en el medio de la Construcción.

INEGI. (2015). Mapa digital de México para escritorio. 7 de enero de 2016, de INEGI. Recuperado de http://www.inegi.org.mx/geo/contenidos/mapadigital/

Pedroza, A.R. (2013). *Innovación y Tecnología en la Empresa*. Guadalajara, Jal.: ITESO.

Rascón, O.A. (2010). Estado del Arte y Prospectiva de la Ingeniería en México y en el Mundo. 14 de enero de 2015, de Academia de Ingeniería y Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. Recuperado de http://www.ai.org.mx/ai/images/sitio/edodelarte/2010/10.prospectiva_de_la_ingenieria_en_mexico_y_en_el_mundo.pdf

Rubio, A. & Aragón, A. (2002). Factores explicativos del éxito competitivo. Un estudio empírico en la PYME. 28 de noviembre de 2015, de Instituto de Economía Aplicada a la Empresa de la Universidad del País Vasco. Recuperado de http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/revista/index.php/numeros?a=da&y=2002&v=2&n=1&o=3

Savaneviciene, A., Rutelione, A, & Ciutiene, R. (2014). Crucial transversal competences in the changing environment case of the European SMES Managers. *Economics & Management*, 19, 100-108.

SHCP. (2014). Programa Nacional de Infraestructura. Diario Oficial de la Federación, 29 de abril de 2014, Sección 2, 1-129-Sección 3; 1-33. 15 de enero de 2016, De SEGOB, Diario Oficial de la Federación Base de datos. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/index.php?year=2014&month=04&day=29

SmartPLS 3. (2015). Apply PLS-SEM Method in Minutes. 14 de diciembre de 2015, de SAGE Publications. Recuperado de http://www.smartpls.de/

WEF. (2015). Competitiveness Rankings. World. 18 de diciembre de 2015, de World Economic Forum (WEF). Recuperado de http://reports.weforum.org/global-competitiveness-report-2014-2015/rankings/

Yáñez, D., (2012). La participación del docente de Ingeniería Civil en el entorno del campo profesional para actualizar y mejorar su perfil. *Congreso Académico Repensar la enseñanza universitaria*. Universidad Anáhuac del Sur.

Yáñez, D. (2014), Business competitiveness of Mexican civil engineering design firms due to the incursion of foreign companies in the field considering the factors explaining the competitive success and the adaptability for a company, *The Clute Institute Academic Conference Munich Proceedings*, Germany 2014, 84-191.

Yáñez, D. (2016). Factores del éxito competitivo y de la adaptabilidad en empresas dedicadas al diseño de obras civiles en México para competir en un entorno cambiante (Tesis inédita de maestría o doctorado). Universidad Anáhuac del Sur, México, D.F., México.

Guía para el cálculo de las métricas de calidad externas en los procesos de medición durante la evaluación de software

Yasnalla Rivero Peña

Jesús Rafael Hechavarría Hernández

Resumen

El desarrollo de software en el Grupo de Procesamiento de datos Biomédicos (GPDB) de la Facultad de Informática y Matemática de la Universidad de Holguín, Cuba, presenta dificultades para evaluar la calidad y conformidad de los productos informáticos elaborados. Tradicionalmente se efectúan pruebas utilizando métricas de calidad con objetividad pero de forma aislada donde adquiere mayor importancia el cumplimiento de los plazos pactados con el cliente. El incremento de la calidad en el desarrollo de software para esta rama de la ciencia adquiere mayor relevancia en la actualidad debido a la competitividad existente en este sector, lo cual conllevó a los autores del presente trabajo a concebir una guía para el cálculo de las métricas de calidad externas en iteraciones de pruebas tempranas en los procesos de medición.

En el desarrollo del trabajo se toman como referencias la norma internacional (ISO/IEC 14598) para la evaluación de software y el modelo de calidad (NC-ISO/IEC 9126). Se describen las diferentes tareas, roles y artefactos presentes en la guía así como las características funcionales de la herramienta informática que sirve de apoyo a los evaluadores en el cálculo de las métricas asociadas. La aplicación del instrumento permitió emplear y adaptar estas normas a las características productivas y condiciones actuales del GPDB. El método de evaluación propuesto puede ser aplicado en otros proyectos informáticos de la Universidad y entidades interesadas en evaluar la calidad de sus productos durante las etapas de implementación, pruebas y mantenimiento del ciclo de vida de desarrollo de software.

Palabras claves: Calidad, Métricas, Evaluación de software

Introducción

El término Ataxia no define a una enfermedad específica ni a un diagnóstico determinado, sino al síntoma resultante del estado patológico de la coordinación de los movimientos. Con frecuencia, esta palabra se emplea para describir los trastornos de la marcha, lo que se caracterizan por inestabilidad, descoordinación y aumento de la base de sustentación (Velázquez Pérez et al., 2011). Cuba es el país que presenta la mayor concentración de enfermos con ataxias hereditarias a nivel internacional, concentrándose la mayor cantidad de enfermos en la provincia de Holguín.

El Grupo de Procesamiento de Datos Biomédicos de la Facultad de Informática y Matemática de la Universidad de Holguín, Cuba, realiza investigaciones en las áreas de captura y procesamiento de señales, inteligencia computacional y modelación matemática encaminadas al desarrollo de aplicaciones informáticas que sirvan de apoyo al proceso de toma de decisiones en el tema de la Ataxia.

La actividad productiva del GPDB se caracteriza por tener identificados la totalidad de sus productos informáticos, como la familia de productos *NeuroScreening* (NS) entre ellos se pueden encontrar: el *NeuroScreening Eog* (*NSEog*) y *NeuroScreening Coordination* (*NSCoordination*) puestos en explotación. Se encuentra en el desarrollo de *NeuroScreening Cognition* (*NSCognition*), *NeuroScreening Gait* (*NSGait*) y *NeuroScreening Web* (Web).

El diagnóstico realizado permitió analizar la situación existente de los productos informáticos desarrollados, las características de desarrollo de *software* y comprobar cómo la organización tiene concebido, de manera correcta, un mecanismo de evaluación de *software* apoyándose en el uso de las métricas establecidas por las organizaciones y estándares internacionales que guían esta actividad.

Para una mejor utilización de los recursos informativos y reflejar la problemática actual el diagnóstico fue dividido en dos fases. Desde la etapa inicial se pretende crear las condiciones para obtener mayor calidad en la solución propuesta y disminuir la resistencia al cambio con su aplicación.

En la primera fase del diagnóstico se caracteriza el proceso de desarrollo de software en el grupo, relacionado con la metodología de desarrollo de *software* que guían sus procesos, lenguaje de programación, framework e IDE empleados. Luego de realizar

entrevistas a los miembros del GPDB se pudo identificar que este grupo tiene definidas pautas para la implementación de sus productos, tales como:

- Existe una línea principal de desarrollo de *software* a partir de la definición de un conjunto de tecnologías, fundamentalmente libres.
- Se ejecutan acciones de capacitación que permitan la asimilación de estas por parte de los desarrolladores y otros especialistas.
- Utilizan como metodología de desarrollo de *software* XP[1] y AUP[2] fundamentalmente por las ventajas que brindan las metodologías ágiles.
- La implementación está sustentada en los lenguajes de programación C++, QML[3] y PYTHON.

En la segunda fase se consultaron los expedientes de los productos informáticos: NSEog y NSCoordination teniendo en cuenta que han transitado por un ciclo de desarrollo de *software* completo, por encontrarse en explotación y en una posible etapa de mantenimiento. En la consulta realizada a las aplicaciones implementadas se pudo observar de manera general que el grupo se enfrenta a deficiencias en el desarrollo y evaluación de la calidad de software, las cuales se materializan en:

- Existe poca cultura sobre los temas de calidad entre los desarrolladores pues no se sienten identificados con estas prácticas en el ambiente de trabajo del proyecto.
- En las pruebas realizadas al software según la metodología seleccionada solo están documentados los casos de pruebas a partir de los requisitos declarados por el cliente, como evidencias de haber sometido el software a un proceso de evaluación.
- Se utiliza de forma generalizadora el método de investigación “Criterio de Expertos” como una forma de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los productos desarrollados.
- Aunque están establecidas métricas para medir el resultado de las actividades productivas en el software, como se plantea en la norma NC-ISO 9126-1, en el proyecto

[1] Programación Extrema

[2] El Proceso Unificado Ágil

[3] Es un lenguaje basado en JavaScript creado para diseñar aplicaciones enfocadas a la interfaz de usuario.

no está establecida una guía de evaluación que indique como proceder en el trabajo con estas métricas.

- No cuentan con un especialista en calidad de software u otra persona con sólidos conocimientos que lleve a cabo de una forma adecuada el análisis de los resultados de las pruebas.

Tomando en consideración la situación antes descrita se plantea como objetivo general elaborar una guía para la evaluación de los productos informáticos desarrollados por la Facultad de Informática y Matemática de la Universidad de Holguín.

La calidad de software

En la actualidad, gracias a los avances de la informática, el software es utilizado en diversos campos de la actividad humana; por lo que resulta sumamente necesario que reúna ciertos criterios de calidad para satisfacer en gran medida las necesidades de los usuarios. Al definir la calidad del software, se debe diferenciar entre la calidad del Producto software y la calidad del Proceso de desarrollo del mismo. No obstante, la calidad del producto depende a su vez de la calidad del proceso de desarrollo(Mascheroni et al., 2012).

La calidad de software es una compleja combinación de factores, que variarán entre diferentes aplicaciones. Diversos autores como Pressman, McCall y estándares, como la ISO 9126, han tratado de determinar y categorizar los factores que afectan a la calidad del software. Una definición amplia de calidad, planteada en la norma ISO 8402 expresa que “la calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades explícitas o implícitas”. La norma vigente actualmente es la NC-ISO 9000:2005, la que plantea que calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (NC-ISO:9000, 2005). Llevada esta definición al campo de la ingeniería de software, la IEEE señala que “la calidad del software es el grado con el que un sistema, componente o proceso cumple los requerimientos especificados y las necesidades o expectativas del cliente o usuario”.

Por su parte (Pressman, 2009), se refiere a la calidad del software como “la concordancia con los requisitos funcionales y de rendimientos explícitamente

establecidos, estándares de desarrollo explícitamente documentados y características implícitas que se espera de todo software desarrollado profesionalmente". Para el desarrollo de la investigación se tendrá en cuenta la definición de calidad dada por Pressman. Los autores consideran que es la más completa porque tiene en cuenta las necesidades implícitas que debe tener todo producto *software* y el usuario final no percibe o no tiene conocimiento del mismo. Además establece el uso de normas, estándares y modelos establecidos para su evaluación.

La calidad de un producto de *software* se debe evaluar usando un modelo definido. El modelo de calidad debe ser utilizado al fijar las metas de la calidad para los productos de *software* y los productos intermedios. La calidad del producto de *software* debería ser jerárquicamente descompuesta en un modelo de calidad constituido por características y subcaracterísticas, las cuales se pueden utilizar como lista de comprobación de las ediciones relacionadas con la calidad.

Un modelo de calidad es un juego definido de características, y de relaciones entre ellas, lo que provee una estructura para especificar requisitos de calidad y en general evaluar calidad, siempre referido a un producto. Uno de los modelos de calidad más antiguos y extendidos es el de McCall (McCall et al., 1977), y de él han derivado otros modelos, como el de Boehm (Boehm et al., 1978).También pueden mencionarse el de Evans y Marciniak, Deutch y Willis, FURPS, entre otros. El modelo más actual está representado por las normas ISO 25000:2005, conocidas con el nombre de *SQuaRE* (*Software Quality Requirements and Evaluation*), basada en la ISO 9126 y en la ISO 14598 (Alfonzo &Mariño, 2013). No existe duda alguna acerca de la importancia de la norma sobre el modelo de calidad ISO/IEC: 9126-1 que bajo el consenso internacional estableció un modelo tipo de la calidad. Este ha sido adoptado por varios países (en Gran Bretaña como la norma BSI ISO/IEC 9126-1, en España como la norma [UNE ISO/IEC 9126-1, 2004], en Brasil como NBR 13596, en Perú como [NTP ISO/IEC 9126-1, 2004] y en México como NMX-I-055/01-NYCE, entre otras) (Angeleri, 2012).

El modelo ISO/IEC 9126-1 presenta el concepto de calidad del producto descompuesto en calidad interna, externa y en uso, se aplica como los atributos de la calidad del software (Yuen &Lau, 2011). El cumplimiento de los requisitos de calidad del producto (interna y externa) y la calidad en uso, se deben comprobar en un proceso que permita

evaluar la calidad a través de las métricas. Para la consecución de ello se han establecido por la norma las características de calidad (funcionalidad, confiabilidad, usabilidad, eficiencia, mantenibilidad y portabilidad) así como sus subcaracterísticas de calidad del *software.* Los elementos expuestos constituyen categorías terminológicas que permiten la transferencia cultural, procedente tanto para la preparación académica como para la elaboración de indicaciones técnicas (especificación de requisitos, manuales y etiquetas) acompañantes de sistemas y equipos. La definición de los mismos se establece por la norma, la cual describe la definición de cada característica y subcaracterística asociada.

Para perfilar el modelo es necesario medir la calidad interna y la externa. En el caso de las métricas internas se miden los aspectos de la vista interna del producto, sin considerar su comportamiento y entorno. Las métricas externas por su parte se realizan al estado de ejecución del software donde adquiere una mayor relevancia el conjunto de características y atributos que influencian a la vista externa del producto. Generalmente el entorno de ejecución es simulado (Rubalcaba Betancourt et al., 2010).De igual manera la serie de Normas ISO/IEC 14598 indica los requisitos a tener en cuenta para la aplicación de los métodos de medición y para el proceso de evaluación, proporcionando un entorno de trabajo para la evaluación de la calidad de diferentes productos informáticos. Consta de seis partes que especifican el proceso a seguir para evaluar *software*:

- ISO/IEC 14598-1 Visión general.
- ISO/IEC 14598-2 Planificación y gestión.
- ISO/IEC 14598-3 Procedimiento para desarrolladores.
- ISO/IEC 14598-4 Procedimiento para compradores.
- ISO/IEC 14598-5 Procedimiento para evaluadores.
- ISO/IEC 14598-6 Documentación de los módulos de evaluación.

Esta norma plantea cinco actividades del proceso de evaluación las cuales se listan a continuación:

1. Establecimiento de los requisitos de evaluación.
2. Especificación de la evaluación basada en los requisitos de evaluación y en la descripción del producto suministrado por el solicitante.

3. A partir del plan de evaluación realizar el diseño sobre la base de los pasos anteriores. Esta actividad tiene en cuenta los componentes del producto *software* a ser evaluados y los métodos a utilizar propuestos por el evaluador.
4. La ejecución del plan de evaluación consiste en inspeccionar, modelar, medir, y probar los productos y sus componentes de acuerdo al proceso de evaluación.
5. La conclusión de la evaluación consiste en la entrega del informe de evaluación. Los resultados de la evaluación que se obtienen a partir de la aplicación de ISO/IEC 14598 los pueden utilizar los administradores y desarrolladores para medir el cumplimiento de los requisitos y para realizar mejoras cuando sea necesario. El personal de mejora de los procesos puede utilizar los resultados de la evaluación para definir cómo se pueden mejorar los procesos mediante el estudio y examen de la información de calidad del producto del proyecto.

   La tercera y quinta parte de la norma ISO/IEC 14598, se ajusta a las necesidades actuales de la problemática que se pretende resolver con la investigación ya que especifica y explica el procedimiento por el cual los desarrolladores y evaluadores del *software* en los proyectos se pueden guiar para desarrollar este proceso de evaluación.

   Uno de los principales objetivos del proceso de evaluación descrito en esta parte de la Norma ISO/IEC 14598 es promover las características deseables en el proceso de evaluación las cuales se muestran a continuación:

- ***Repetibilidad:*** La evaluación repetida del mismo producto con respecto a la misma especificación de evaluación por el mismo evaluador debería producir resultados que pueden ser aceptados por ser idénticos.
- ***Reproducibilidad:*** La evaluación repetida del mismo producto con respecto a la misma especificación de evaluación por un evaluador diferente debería producir resultados que pueden ser aceptados por ser idénticos.
- ***Imparcialidad:*** La evaluación no debería estar orientada hacia un resultado particular.
- ***Objetividad:*** Los resultados de la evaluación deberían ser ciertos, por ejemplo, no influidos por los sentimientos u opiniones del evaluador (ISO/IEC, 1999).

La medición de la calidad de software

En la ingeniería las mediciones son un elemento clave en cualquier proceso para comprender mejor los atributos de los modelos que se crean y poder evaluar la calidad de los productos. Por las características inherentes al *software*, las medidas y métricas son indirectas y por tanto, expuestas al debate. Una métrica contiene la definición de un método de medición o un método de cálculo y la escala asociada (Lugo García &García Pérez, 2013). Es considerada como una eficaz herramienta en las pruebas a los *software*. Es la base para detectar las desviaciones del rendimiento aceptable en los procesos y productos de *software*, y las oportunidades de mejorar, identificar y priorizar las principales preocupaciones; así como, dar seguimiento a la solución y mejora de la calidad del producto.

El proceso de medición como se muestra en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** es conducido por las necesidades de información del proyecto en general. El mismo se desarrolla dentro del proceso de pruebas, y juega un papel fundamental para llevar a cabo la evaluación del producto *software*. Durante las pruebas que se efectúan en este proceso se realiza la recopilación de los datos, que servirán de medida para la aplicación posterior de las métricas. La medición del *software* permite cuantificar tanto el proceso como el producto, de cómo se ha ido desarrollando el proceso de desarrollo y si hay deficiencias en el mismo, existe la posibilidad de detectarlas y corregirlas a tiempo.

En el proceso de prueba las mediciones pueden ser usadas para:

- Monitorear el proceso de prueba: mostrar visibilidad sobre las actividades de pruebas. Esta información puede ser usada para medir el criterio de terminación de las pruebas y evaluar el progreso contra lo planificado.
- Reportar las pruebas: métricas recolectadas al finalizar cada etapa de prueba para evaluar la adecuación de los objetivos de la etapa, la adecuación de la estrategia de pruebas tomadas y la efectividad de las pruebas con respecto a sus objetivos.
- Controlar las pruebas: acciones correctivas tomadas como el resultado de la información, las métricas tomadas y reportadas (Rawat et al., 2012).



Figura 1. Etapas del proceso de medición.

En general, la medición persigue tres objetivos fundamentales:

1) Entender qué ocurre durante el desarrollo, la explotación y el mantenimiento.
2) Controlar qué ocurre en los proyectos.
3) Mejorar los procesos y productos.

Por otro lado, la escala que se utiliza en el proceso de medición se define como un conjunto de valores con propiedades definidas. La propiedad más importante de una escala es su tipo, considerando que puede ser categórica o numérica. A su vez, dependiendo de la naturaleza de la relación entre los componentes de la escala, pueden clasificarse en: nominal, ordinal, intervalo, proporcional o absoluta (Lugo García &García Pérez, 2013). El tipo de escala de los valores medidos define las transformaciones admisibles y afecta las operaciones matemáticas y estadísticas que pueden ser aplicadas. Por otra parte, se definen como métricas directas a las que se le puede aplicar un método de medición (objetivo o subjetivo) y las métricas indirectas son aquellas definidas en función de otras métricas y se calculan en base al método de cálculo asociado, es decir en base a una fórmula.

Según (Rawat et al., 2012), una desventaja de algunas métricas es que no tienen una escala que tenga en cuenta una interpretación consistente, como sucede al medir por ejemplo la longitud (en metros). Esto es particularmente cierto para las métricas utilizadas para medir las características orientadas a la calidad de *software* como la fiabilidad y usabilidad. Las medidas deben ser interpretadas relativamente, a través de la confrontación con planes y expectativas, o la comparación con componentes similares dentro del proyecto actual. No existe duda alguna sobre la importancia de las mediciones en los procesos de prueba y evaluación.

Diseño de la guía de evaluación para el cálculo de las métricas de calidad externas en el proceso de medición

La Guía para el cálculo de las métricas forma parte del procedimiento propuesto por (Rivero Peña et al., 2015b) .El procedimiento propuesto consta de cuatro fases: Diagnóstico, Planificación, Medición e Informe, compuesto a su vez por ocho pasos y nueve tareas, lo cual abarca todas las etapas del proceso de evaluación de software. Entre las referencias normativas utilizadas para su concepción se destacan:

- NC-ISO/IEC 17000:2005 “Evaluación de la conformidad -Vocabulario y principios generales”.
- NC-ISO/IEC 9126-1:2005 “Ingeniería de Software. Calidad del producto. Parte 1: Modelo de la calidad”.
- NC-ISO/IEC 9126-1:2005 “Ingeniería de Software. Calidad del producto Parte 2: “Métricas externas”.
- ISO/IEC 14598 “Evaluación de producto software”.

La fase de Planificación de dicho procedimiento tiene el objetivo de elaborar la guía de evaluación, a través de un conjunto de actividades que articuladas entre sí y previstas anticipadamente tienen el propósito de orientar cómo se va a proceder, a través de qué métodos y acciones los evaluadores emitirán criterios sobre la conformidad con los productos objetos de evaluación como se muestra en la Figura 2. A continuación se muestran los principales elementos definidos en la guía.

1. Acciones: conjunto de tareas lógicamente relacionadas que guiarán el proceso de evaluación y que arrojarán resultados de valor observable.

2. Roles: estructura organizacional destinada a realizar las actividades de evaluaciones propuestas.

3. Artefactos: cualquier documento creado, cambiado o utilizado por las personas en el desarrollo de sus actividades.

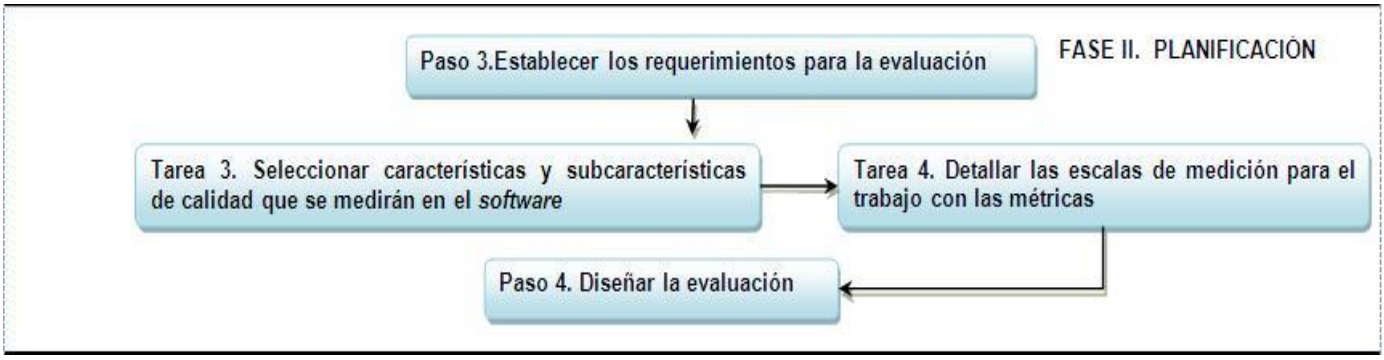


Figura 2. Pasos y tareas de la fase de Planificación.

Tareas a realizar con el empleo de la guía de evaluación

Como base para iniciar el proceso de análisis se debe consultar en el expediente del software (objeto de evaluación) la información que permita el estado en que se encuentra el producto informático. Luego se especifica la NC-ISO/IEC 9126: Ingeniería de *Software*. Calidad del producto en sus partes: 1 y 2, como modelo de calidad a tener en cuenta para guiar el proceso de evaluación.

Se seleccionaron las características de funcionalidad, confiabilidad, usabilidad y eficiencia con sus respectivas subcaracterísticas. Las características antes mencionadas son las tomadas en cuenta en el ejemplo que se explicará más adelante durante el proceso de medición. Luego se recopilan los datos necesarios de las características seleccionadas. Cada subcaracterística contiene variables que deben ser obtenidas en los procesos de pruebas y las cuales se encuentran implicadas en la fórmula de medición de cada métrica.

A partir de la recopilación de datos se establecen los pesos que posee cada sub-característica en el *software* a evaluar. Los pesos asignados dependen de la incidencia que tenga dicha característica en el funcionamiento del producto. Según (Rubalcaba Betancourt et al., 2010) se sugiere la escala siguiente: 0 “Bajo” ,1 si es “Medio” y 2 si es “Alto”, como se muestra en la tabla 1. Estos datos son indispensables para el posterior cálculo con las métricas.

Tabla 1.Pesos para la evaluación.

Bajo	Medio	Alto
0	1	2

Fuente: Tomado de (Rubalcaba Betancourt et al., 2010).

Roles y responsabilidades definidas

Los roles identificados y las responsabilidades que se proponen en la guía se ve condicionada por la necesidad de satisfacer el uso imprescindible de las mejores técnicas de Ingeniería y Gestión de Software en el proceso de desarrollo de productos informáticos, con vistas a alcanzar niveles de calidad superiores, realizando especial hincapié en la calidad percibida por el cliente.

Tabla 2.Roles y responsabilidades en la guía de evaluación.

Roles	**Responsabilidades**
Coordinador del equipo de aseguramiento de la calidad	La persona que ejerza este rol debe tener conocimiento y experiencia en el desarrollo de *software*, pues este rol tiene como responsabilidad realizar el seguimiento y control de las actividades que lleva a cabo el equipo de aseguramiento de calidad, en relación a la evaluación de las prácticas de desarrollo y al producto de *software* (CENDITEL, 2013).
Evaluador	La persona nombrada para este rol en el equipo de trabajo debe poseer sólidos conocimientos de evaluación de *software* y métricas de calidad, pues será la encargada de ejecutar las actividades de los procesos de medición y evaluación.
Probador	Este rol designado por el coordinador del equipo de aseguramiento de la calidad realizará ,ejecutará los casos de pruebas y analizará los resultados para registrar las futuras no conformidades que puede presentar el cliente (Beovides Luis &Castellanos Rodríguez, 2013).

Artefactos

Durante el proceso de evaluación se generan una serie de artefactos los cuales brindan información tanto cualitativa como cuantitativa del proceso de pruebas. Los mismos se mencionan a continuación:

- Plantilla 1. Formulario con los resultados de la Pre-evaluación de *software.*
- Plantilla 2. Informe del proceso de medición de *software.*
- Plantilla 3. Informe de los valores asignados a las características evaluadas.
- Plantilla 4.Informe de la evaluación de *software.*

Cada uno de estos artefactos tiene como objetivo brindar a todas las personas del proyecto la información de cómo se trabaja, cuáles fueron las principales deficiencias detectadas en el software, los equipos de desarrollo que presentaron más problemas en la implementación del mismo, así como los equipos en los que hubo mejor organización, entre otras informaciones de interés.

Guía de evaluación a partir de los principales elementos definidos para su concepción

A partir del diseño de la guía se realizaron evaluaciones técnicas para proporcionar evidencias objetivas al cumplimiento de los requerimientos desarrollados en el producto orientados a la satisfacción del cliente. En las Figuras 3 y 4 se ilustra el diseño propuesto acorde a los principales elementos que forman parte de la evaluación.

La guía de evaluación está compuesta por un conjunto de actividades de secuencia lógica que conducen el proceso de evaluación. En un primer momento los evaluadores seleccionan las características que se medirán en el *software*, establecen los pesos, elaboran la encuesta de pre-evaluación y luego aplican la encuesta al equipo de desarrollo. Posteriormente los desarrolladores responden la encuesta y los evaluadores analizan los resultados de la pre-evaluación, de esta forma queda creado el “Informe de pre-evaluación de *software*” como se muestra en la Figura 3.

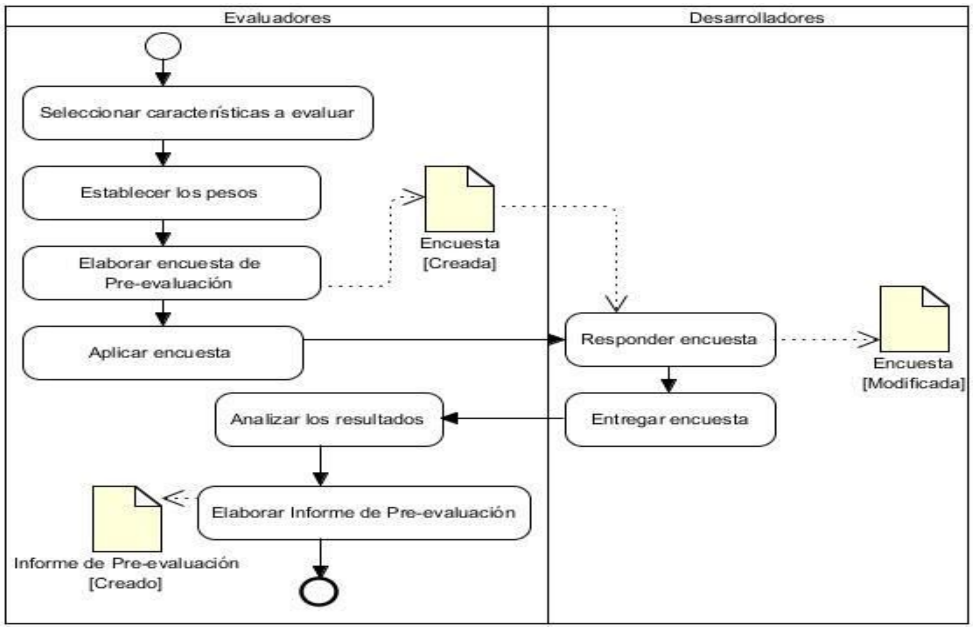


Figura 3. Etapa 1 de la guía de evaluación.

Luego de crear el informe de la pre-evaluación es enviado, en conjunto con el expediente del proyecto, al probador para realizar las pruebas al *software* y seguidamente registrar las no conformidades. En estas tareas se incorpora el evaluador pues durante las pruebas recopilará todos los datos de las métricas involucradas. Seguidamente se calculan las métricas, se interpretan los resultados durante el proceso de medición, se hacen corresponder los resultados obtenidos en las escalas para luego emitir el grado de conformidad con el producto evaluado. Finalmente, se elabora un informe de la evaluación como resultado de este proceso. El flujo de las actividades enunciadas anteriormente se describe en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**.

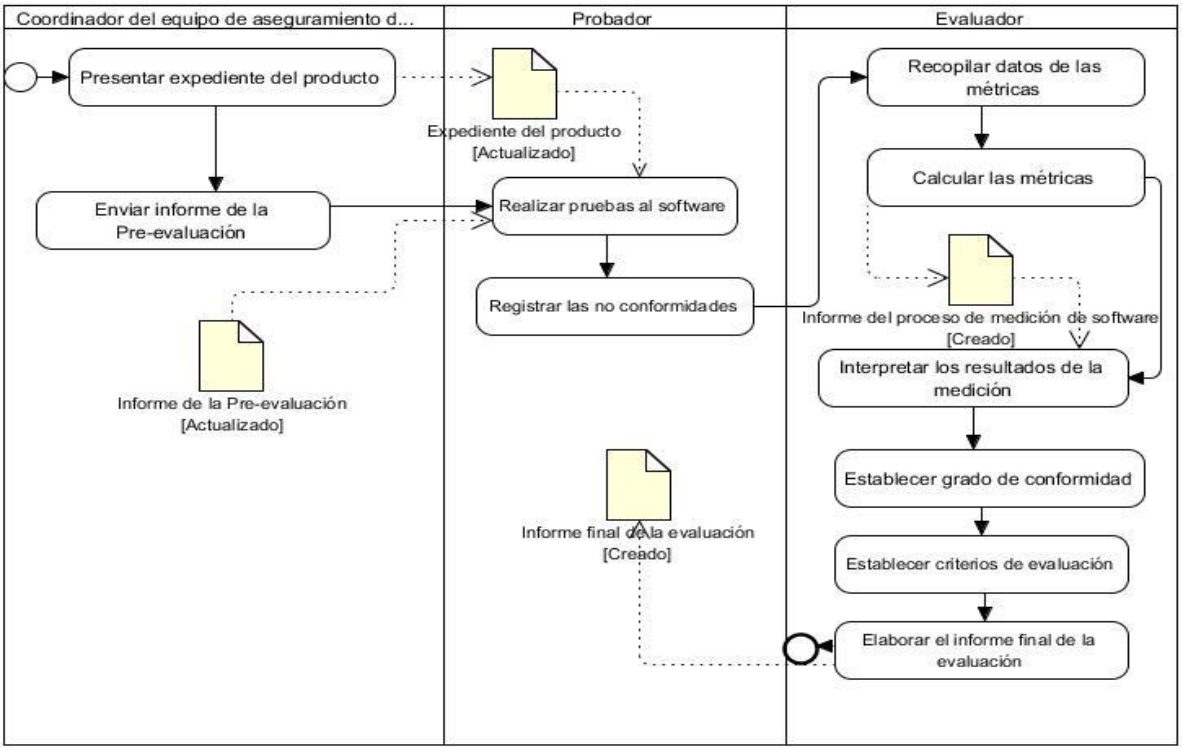


Figura 4. Etapa 2 de la guía de evaluación.

Herramienta de apoyo a la guía de evaluación para el cálculo de las métricas

La herramienta Metric_calc.exe surge a partir de la necesidad de calcular las métricas de calidad externas en la evaluación de *software*. Es una aplicación de escritorio, que permite la entrada de los datos necesarios para el cálculo de cada una de las métricas correspondientes. El diseño está sustentado sobre la concepción de una herramienta amigable de fácil acceso, pues cuenta con interfaces y un manual de usuario. Permite a los ingenieros informáticos la puesta en práctica de los roles: coordinador del equipo de aseguramiento de la calidad, evaluador y probador, como parte de un equipo multidisciplinario durante la concepción e implantación de un producto informático. Tiene a su alcance la información necesaria de las métricas para trabajar con las escalas, fórmulas, criterios de evaluación e historial de evaluaciones realizadas para apoyar esta actividad y expresar criterios de evaluación que contribuyan a la toma de decisiones por parte del equipo evaluador.

Entre las características que se evalúan con Metric_calc.exe figuran: funcionalidad, confiabilidad, usabilidad, eficiencia y mantenibilidad. La herramienta se ha dotado de

funcionalidades necesarias para apoyar el flujo de las actividades establecidas. Para un correcto funcionamiento responde a los requerimientos técnicos que se mencionan a continuación (Rivero Peña et al., 2015a):

Requerimientos técnicos de Metric_calc.exe

- Sistema operativo: Windows
- Idioma: Español
- Tamaño: 5.8 MB
- Memoria RAM: Mínimo 128 MB
- Lenguaje de Implementación: C++
- IDE: Embarcadero RAD Studio XE6 V.20.0.

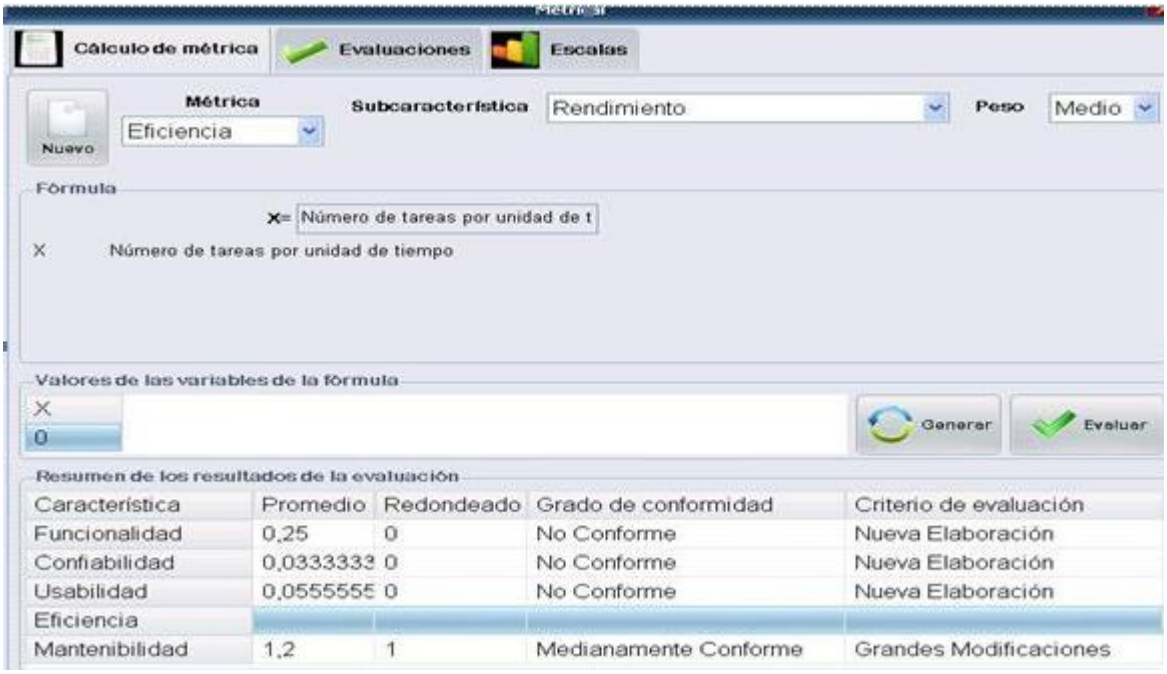


Figura 5. Interfaz principal de la herramienta Metric_calc.exe.

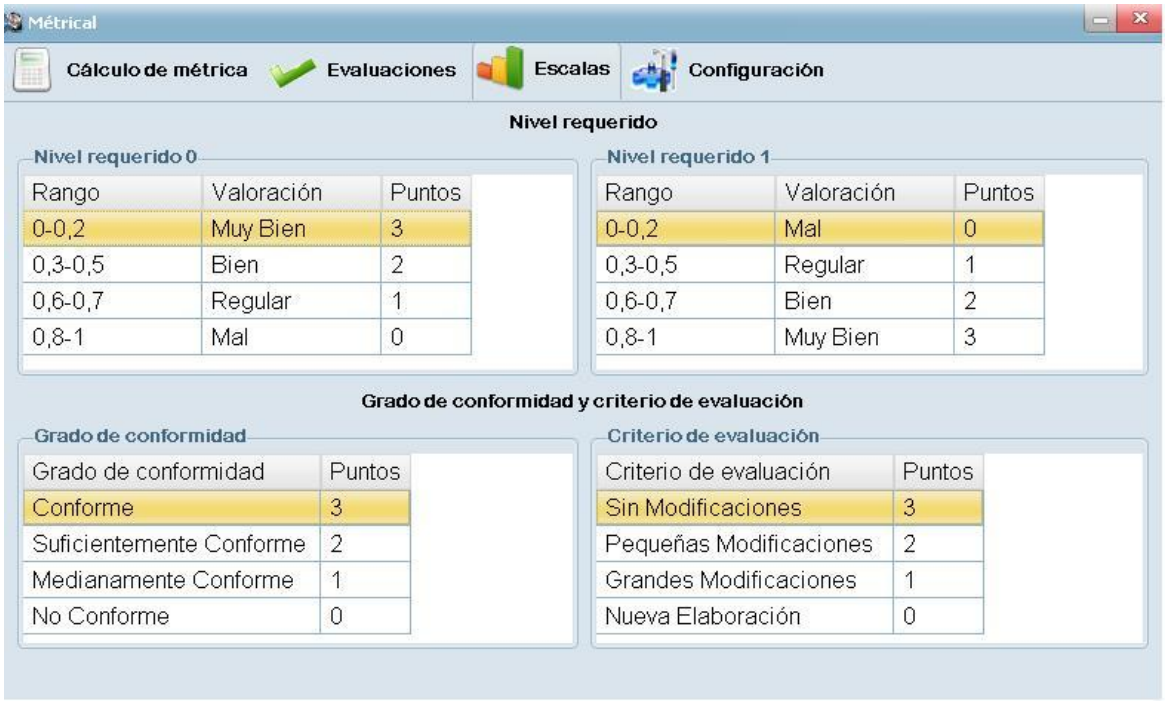


Figura 6. Interfaz de las escalas a utilizar en el cálculo de las métricas.Fuente:Tomado de (Rivero Peña et al., 2015a)

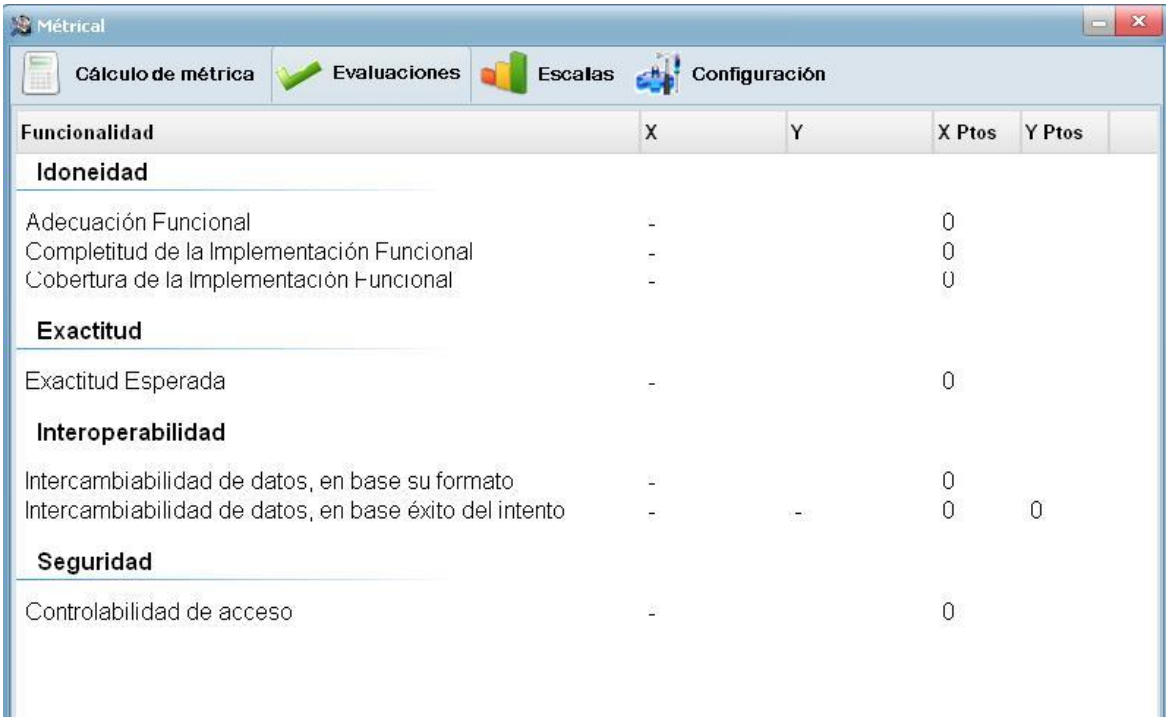


Figura 7. Interfaz del historial de evaluaciones. Fuente: Tomado de (Rivero Peña et al., 2015a)

Aplicación de los resultados

Después de analizadas las deficiencias en el proceso de desarrollo de software que se lleva a cabo en el GPDB y el uso aislado de indicadores de calidad durante la evaluación; se procede a introducir el propósito que se persigue con la evaluación. En una primera parte como requerimiento para la evaluación se identifican como *software* objetos de evaluación: NSEog y NSCoordination. En lo adelante solo se documentará la evaluación realizada al *software* NSEog.

El software NSEog es una plataforma informática que procesa registros de movimientos oculares. Permite la identificación automática de eventos presentes en señales electroculográficas y la anotación manual de las mismas. Permite gestionar los estudios y calcular características asociadas a los diferentes eventos que se manejan en el software (Becerra García et al., 2015). Muestra además, la información relevante de los eventos anotados y los exporta a formatos estandarizados como el CSV (Texto Tabulado) (Becerra García, 2013).

Se seleccionaron las características de funcionalidad, confiabilidad, usabilidad y eficiencia con sus respectivas subcaracterísticas como requisitos que el software deberá cumplir según lo establece la NC ISO/IEC 9126-1. Después de haber seleccionado las características a tener en cuenta en la evaluación del *software* NeuroScreening Eog, fue aplicada la encuesta para la pre-evaluación de *software* a los desarrolladores implicados en esta actividad. La encuesta presentará una pre-evaluación cualitativa del software y se realizó con el objetivo de recoger criterios acerca de cómo inciden estas características y subcaracterísticas, desde el punto de vista técnico con la asignación de los pesos, sobre el producto que se está evaluando. En la tabla 3 se muestran los resultados obtenidos de la Pre-evaluación de *software.*

Tabla 3. Resultados de la pre-evaluación del software NSEog.

CARACTERÍSTICAS	SUBCARACTERÍSTCAS	PESO
Funcionalidad	Idoneidad	Alto
	Exactitud	Alto
	Interoperabilidad	Alto
	Seguridad	Bajo
Confiabilidad	Madurez	Alto
	Tolerancia ante fallos	Alto
	Recuperabilidad	Alto
Usabilidad	Comprensisbilidad	Alto
	Operabilidad	Alto
	Atracción	Alto
Eficiencia	Rendimiento	Alto
	Utilización de recursos	Medio

Como se puede observar en el resultado de la encuesta, la mayoría de las subcaracterísticas de calidad tienen peso “Alto”, mientras unas pocas peso “Medio” y “Bajo”, esto demuestra la importancia de medir la calidad del *software* permitiendo evaluar el cumplimiento del producto con las características y subcaracterísticas de calidad más importantes.

A partir del diseño de la guía de evaluación se ejecutaron las tareas relacionadas con el proceso de medición. El proceso de medición consiste en seleccionar una característica y evaluar cada atributo especificado para luego promediar estos resultados. Se realiza con el objetivo de obtener una visión tanto cualitativa como cuantitativa del comportamiento de la calidad de la característica representada en las escalas definidas para la evaluación, permitiendo tomar decisiones para la mejora del proceso de desarrollo del *software*, objeto de evaluación.

La captura y procesamiento de los datos de las métricas en el proceso de medición fue desarrollado por el evaluador con ayuda de la herramienta Metric_calc.exe debido a la complejidad y laboriosidad que resulta procesar la información de las variables y fórmulas matemáticas. Los datos arrojados en el cálculo de las métricas de cada

característica se resumieron en la plantilla nombrada “Informe del proceso de medición de *software*” como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4. Informe del proceso de medición.

CARACTERÍSTICA	SUBCARACTERIST.	PESO	RESULTADO MÉTRICA	NIVEL REQUERIDO	RESULTADO REAL	PUNTOS
Funcionalidad	Idoneidad	Alto	0,65	$0 \leq X \leq 1$	Cerca de 1	2
	Exactitud	Alto	0,80	$0 \leq X \leq 1$	Cerca de 1	3
	Interoperabilidad	Alto	0,55	$0 \leq X \leq 1$	Cerca de 1	1
	Seguridad	Bajo	0,30	$0 \leq X$	Cerca de 0	2
Confiabilidad	Madurez	Alto	0,72	$0 \leq X \leq 1$	Cerca de 1	2
	Tolerancia ante fallos	Alto	0,50	$0 \leq X$	Cerca de 0	2
	Recuperabilidad	Alto	0,58	$0 \leq X \leq 1$	Cerca de 1	1
Usabilidad	Comprensibilidad	Alto	1,0	$0 \leq X \leq 1$	Cerca de 1	3
	Operabilidad	Alto	1,0	$0 \leq X \leq 1$	Cerca de 1	3
	Atracción	Alto	0,55	$0 \leq X \leq 1$	Cerca de 1	1
Eficiencia	Rendimiento	Alto	Mientras mayor mejor	X = 2 peticiones/seg	Mientras mayor mejor	
	Utilización de recursos	Medio	Mientras menor sea, Mejor.	X=6,6 Mb/seg	Mientras menor sea, mejor.	

Cada uno de los valores se ajusta a la escala correspondiente y se le asigna la puntuación. Para definir la puntuación de características con pesos diferentes, como ocurre en el caso de las características: Funcionalidad (el peso de la subcaracterística “Seguridad” difiere del resto de las otras, siendo bajo) y Eficiencia (los pesos de las subcaracterísticas que le corresponden a “Rendimiento” y “Utilización de recursos” son alto y medio respectivamente) se realizó el procedimiento mencionado por (Rubalcaba Betancourt &Zambrana Hernández, 2008) donde se le asigna valores a los pesos con el objetivo de ajustarlos.

Luego de realizar las pruebas al software a partir de la documentación técnica de los requisitos y recopilar los datos de las métricas, se obtuvo una puntuación sobre las características de calidad, ver tabla 5.

Tabla 5.Puntuaciones asignadas a las características evaluadas.

CARACTERÍSTICAS	PROMEDIO	VALOR REDONDEADO
Funcionalidad	2.0	2
Confiabilidad	1.66	2
Usabilidad	2.33	2
Eficiencia	2.6	3
Valor total	2.14	2

Luego de balancear el peso de las características al aplicar el procedimiento para realizar una adecuada evaluación del *software*, se obtiene el grado de conformidad. Este razonamiento se hace corresponder con los criterios de evaluación mostrados en la tabla 6.

Tabla 6.Grado de conformidad y evaluación del software NSEog.

GRADO DE CONFORMIDAD DE NSEOG			CRITERIO DE EVALUACIÓN DE NSEOG	
0	No conforme		Nueva elaboración	
1	Medianamente conforme		Grandes modificaciones	
2	Suficientemente conforme	x	Pequeñas modificaciones	x
3	Conforme		Sin modificaciones	

Después de realizar el resumen sobre el grado de conformidad según los criterios de evaluación se llega al veredicto en correspondencia con los elementos establecidos. Sobre esta base se pudo determinar que el *software* NSEog es aceptable con pequeñas modificaciones, ver tabla 7.

Tabla 7. Veredicto conclusivo.

EVALUACIÓN FINAL	
Aceptado	**X**
Diferido	
No aceptado	

En el producto evaluado fueron detectadas algunas no conformidades relacionadas con las características de funcionalidad, confiabilidad y usabilidad. En cuanto a la funcionalidad se encontraron problemas relacionados con el manejo de los estudios, específicamente: importar estudio, exportar estudio e implementar mecanismos de extensión con los *plugins* utilizados. Hubo problemas con la exportación al formato *Excel* de los datos relacionados con las pruebas sacádicas, opción que se define con anterioridad para llevar un historial de las pruebas realizadas a los pacientes.

La confiabilidad del *software* presentó no conformidades debido a que los casos de pruebas diseñados para las pruebas de aceptación no abarcaban todas las funcionalidades que describían las historias de usuario. Otro de los problemas que se presentaron fue el desempeño del *software* en caso de fallas.

La usabilidad del *software* requiere de atención debido a que se hace necesario el manual para probar la interacción con muchas de las interfaces de usuario. Tampoco cuenta con indicaciones de cómo acceder a los *plugins* y descripción para el conocimiento de su utilidad. Existe desajuste entre las diferentes interfaces de usuario en los módulos definidos lo cual impide una correcta navegación en la aplicación.

A partir de las insuficiencias detectadas y la comprobación del empleo de las prácticas de las métricas de calidad con que cuenta el GPDB en la evaluación de los productos desarrollados y en espera de un ascenso en el desarrollo de esta actividad, se proponen alternativas de mejora como las que se enuncian:

- Capacitar al personal de desarrollo en aras de elevar la cultura en la evaluación y calidad de *software*. Esta medida permitirá realizar revisiones en las fases del ciclo de vida productivo del software con vistas a familiarizar a los desarrolladores con las buenas prácticas, propias de la gestión de la calidad de *software*.
- Interiorizar la necesidad de elaborar buenos casos de pruebas para las salidas de las diferentes fases del ciclo productivo que se puedan ejecutar en la etapa

correspondiente antes de las pruebas piloto.

- Realizar proceso de revisión y prueba de una forma rigurosa con el objetivo de detectar lo antes posible, los posibles defectos antes de que pasen a etapas posteriores.

  Consultar una guía de evaluación acorde a las características de desarrollo de software del GPDB. Esta variante permitirá ejecutar evaluaciones técnicas para proporcionar evidencias objetivas y garantizar que los artefactos estén completos y conformes con la documentación aplicada para el desarrollo de los proyectos. El informe final de la evaluación presenta las plantillas definidas como artefactos generados durante el proceso de evaluación.

  Una vez desarrollada la aplicación de los resultados de la propuesta es necesario realizar una valoración para obtener el grado en que este satisface los requisitos que le dieron origen. En un primer momento, se consultó a 20 personas para realizar la selección de expertos para el empleo del método Delphi. En la encuesta se analizó el grado de influencia de la fuente de argumentación según la tabla 8 para luego seleccionar el grupo de expertos, teniendo en cuenta el criterio del área del conocimiento que interesa que esté representada; específicamente el área de calidad de software. El resultado de esta operación permitió el proceso de discriminación que exige el método. Al finalizar esta actividad, de los 20 profesionales encuestados fueron seleccionados 13 expertos. Por otra parte fueron entrevistados posibles usuarios que harán uso de la guía de evaluación y la aplicación informática, capaces de emitir criterios específicos y hacer recomendaciones que contribuyan a perfeccionarlo.

Tabla 8. Escala para la selección de expertos

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	**GRADO DE INFLUENCIA DE LAS FUENTES EN SU CRITERIO**					
	MA	**A**	**M**	**B**	**MB**	**N**
Capacidad de análisis	0.18	0.14	0.11	0.07	0.04	0.00
Comprensión del problema	0.12	0.10	0.07	0.05	0.02	0.00

Amplitud de enfoques	0.12	0.10	0.07	0.05	0.02	0.00
Conocimiento de estado actual del problema	0.13	0.10	0.08	0.05	0.03	0.00
Nivel de motivación por resolver el problema	0.14	0.12	0.09	0.06	0.03	0.00
Experiencia en el desarrollo de investigaciones teóricas	0.15	0.12	0.09	0.06	0.03	0.00
Experiencia en el orden empírico (práctica profesional)	0.16	0.13	0.10	0.07	0.03	0.00

Fuente: Tomado de (Cruz Ramírez &Cepena Martínez, 2012)

Durante el intercambio con los expertos, fueron encuestados 13 profesores de la disciplina de Ingeniería y Gestión de Software con experiencia en el tema tratado. Se tuvo en cuenta además, la disposición de estos en evaluar teóricamente la propuesta en aras de enriquecerla con alguna idea o sugerencia que no se haya abordado en la encuesta realizada. Esta tarea se hizo a través de dos rondas que les permitió a los expertos emitir sus criterios y valoraciones; donde cada uno de ellos, de modo individual, se pronunció con respecto a los aspectos puestos a consideración. Luego de la primera ronda, se evidenció falta de consenso, como se muestra en las conclusiones del procesamiento estadístico de la Figura 8.

Debido a la conclusión anterior, fue necesaria una presentación más detallada de la propuesta y una vez aplicada la segunda ronda de encuestas se logró el acuerdo entre las opiniones de los expertos; donde fueron evaluados de muy relevante todos los aspectos.

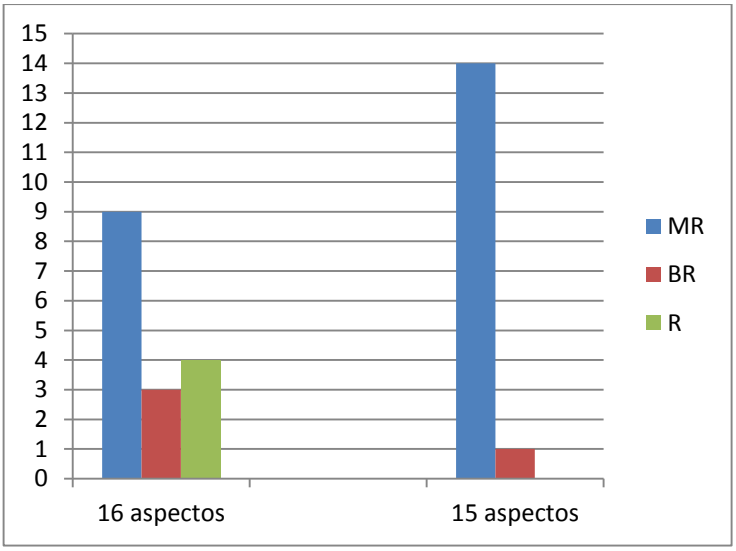


Figura 8.Aspectos evaluados en las consultas realizadas a los expertos.

Conclusiones

A partir del desarrollo de la investigación se arribaron a las conclusiones siguientes:

1. Las deficiencias detectadas en el desarrollo de productos informáticos que elabora el Grupo de Procesamiento de Datos Biomédicos (GPDB) de la Facultad de Informática y Matemática de la Universidad de Holguín, demuestran que existe falta de planificación, organización y control en la gestión de los mismos.
2. El análisis y la caracterización del desarrollo de software en el caso de estudio permitió proponer a la organización una guía de evaluación que tiene el propósito de orientar cómo se va a proceder en la evaluación de software.
3. Se diseñó un mecanismo de evaluación de control y aseguramiento de la calidad en el desarrollo de productos informáticos para el fortalecimiento de sus actividades investigativas.

Referencias

Alfonzo, P. L., & Mariño, S. L. (2013). Los estándares internacionales y su importancia para la industria del software. *Ciencia y Técnica Administrativa, 12*(2), 1666-1680. Retrieved from http://www.cyta.com.ar/ta1202/v12n2a3.htm.

Becerra García, R. A. (2013). *Plataforma de procesamiento de electrooculogramas. Caso de estudio: pacientes con Ataxia Espinocerebelosa Tipo 2.* Tesis en Opción al Título Académico de Máster en Matemática Aplicada e Informática para la Administración, Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya".

Becerra García, R. A., Fernández Higuera, A. A., Velázquez Rodríguez, C. E., Cabrera Bruzón, F. A., Almeral Abreu, P. E., García Bermúdez, R. V., .Velázquez Pérez, L. C. (2015). Cuba Patent No. 2479-2015. Centro Nacional de Derecho de Autor ,10 de julio de 2015.

Beovides Luis, S., & Castellanos Rodríguez, D. (2013). *Procedimiento de pruebas no funcionales para software educativo.* Paper presented at the XIV Edición de la Semana Tecnológica de FORDES, La Habana, Cuba.

Boehm, B. W., Brown, J. R., & Lipow, M. (1978). Quantitative Evaluation of Software Quality E. C. S. Press (Ed.) (pp. 592-605).

CENDITEL, F. (2013). *Aseguramiento de calidad en el desarrollo de software libre*. Venezuela: Fundation CENDITEL.

Cruz Ramírez, M., & Cepena Martínez, M. C. (2012). Perfeccionamiento de un instrumento para la selección de expertos en las investigaciones educativas. *Revista electrónica de investigación educativa, 14*(2), 167-179.

Estayno, M. G., Dapozo, G. N., Cuenca Pletsch, L. R., & Greiner, C. L. (2009). *Modelos y Métricas para evaluar Calidad de Software.* Paper presented at the XI Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación, Buenos Aires, Argentina.

ISO/IEC: 14598. Information technology-Software product evaluation-Part 1:General overview (1999).

Lugo García, J. A., & García Pérez, A. M. (2013). Colección automática de métricas hacia un repositorio de mediciones. *Revista Facultad de Ingeniería, 58*, 199-207.

Mascheroni, M. A., Greiner, C. L., Dapozo, G. N., & Estayno, M. G. (2012). *Herramienta para automatizar la evaluación de la usabilidad en productos software.* Paper presented at the XVIII Congreso Argentino de Ciencias de la Computación, Buenos Aires, Argentina.

McCall, J. A., Richards, P. K., & Walters, G. F. (1977). *Factors In Software Quality - Concept and Definitions of Software Quality* (Vol. 1). New York: Rome Air Development Center, Air Force Systems Command, Griffiss Air Force Base.

NC-ISO: 9000.Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario (2005).

Pressman, R. (2009). Ingeniería de Software.Un enfoque práctico.

Rawat, M. S., Mittal, A., & Dubey, S. K. (2012). Survey on impact of software metrics on software quality *(IJACSA) International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 3*(1).

Rivero Peña, Y., Lamoth Borrego, L., Moreno Plno, M., & Cleger Tamayo, S. (2015). *Metric_cal.exe: Una herramienta de apoyo a la enseñanza de los temas de calidad en la Ingeniería de Software*. Paper presented at the I Congresso Amazónico de Computação e Sistemas Inteligentes – I CACSI'2015, Manaus, Amazonas, Brasil.

Rivero Peña, Y., Madariaga Fernández, C. J., Lamoth Borrego, L., & Fernández Ochoa, Y. (2015). *Procedimiento para la evaluación de la conformidad de productos informáticos a partir de la medición de las métricas de calidad externas*. Paper

presented at the IV Encontro Regional de Computação e Sistemas de Informação – ENCOSIS'2015, Manaus, Amazonas, Brasil.

Rubalcaba Betancourt, M. d. l. A., & Zambrana Hernández, Y. (2008). *Medición de la calidad de Software durante el Proceso de Pruebas en el Proyecto Modernización del CICPC* Trabajo de Diploma en opción al el título de Ingeniero en Ciencias Informáticas.

Rubalcaba Betancourt, M. d. l. A., Zambrana Hernández, Y., & Cruz Torres, H. M. (2010). Medición de la calidad de un producto software durante el proceso de pruebas en un proyecto productivo. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas 3*.

Velázquez Pérez, L., Rodríguez Labrada, R., Sánchez Cruz, G., Laffita Mesa, J. M., Almaguer Mederos, L., Aguilera Rodríguez, R., . . . González Zaldívar, Y. (2011). Caracterización integral de la ataxia espinocerebelosa 2 en Cuba y su aplicación en proyectos de intervención. *Revista Cubana de Salud Pública, 37*(3), 230-244.

Yuen, K. K. F., & Lau, H. C. (2011). A fuzzy group analytical hierarchy process approach for software quality assurance management: Fuzzy logarithmic least squares method. *Expert Systems with Applications, 38*(8), 10292-10302.

Los Sistemas de Gestión, las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Posición Competitiva de las Pymes

Carmen Berenice Ynzunza Cortés
Juan Manuel Izar Landeta
Rosalva Ávila Acosta

Resumen

La presente investigación busca explorar los *Sistemas de gestión (información y control), las Tecnologías de la información y comunicación (TIC´s) y la Posición competitiva de las Pymes*, con el fin de determinar el nivel de uso de estas tecnologías y herramientas gerenciales y su relación con la posición competitiva, ya que las mismas permiten no solo incrementar los niveles de productividad y competitividad de las organizaciones, sino ser fuente de ventaja competitiva. Para lo cual, se tomó una muestra de empresas de los sectores industrial, de servicios y comercio de la zona metropolitana del Estado de Querétaro, en la cual participaron 600 empresas; seleccionadas mediante un muestreo estratificado no probabilístico de conveniencia. La recolección de la información se hizo a través de la aplicación de encuestas a empresarios. Para el análisis de la información se aplicaron técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Los resultados obtenidos muestran una tasa media de uso de *Sistemas de gestión (información y control) y Tecnologías de la información y comunicación*, predominando con niveles superiores aquellos para el análisis económico financiero y el control presupuestario; así como el uso del internet y la web. Asimismo, se hallan diferencias significativas en función del tamaño, sector y madurez para algunas variables exploradas. Igualmente, se prueba el vínculo significativo aunque bajo entre los *Sistemas de gestión y* las *TIC´s* con respecto a la *Posición competitiva*. Se concluye en la importancia de la inversión e implementación de estas tecnologías para la supervivencia, competitividad y crecimiento de las Pymes.

Palabras clave: Sistemas de Gestión, TIC´s, Posición Competitiva

Introducción

Los sistemas de gestión y las tecnologías de la información y comunicación (TIC´s) adquieren un papel crucial en el entorno actual de las organizaciones, ya que soportan la estrategia de negocio que permite responder de forma rápida y creativa a los cambios y avances tecnológicos producto de la globalización y el incremento de la competencia. El enfoque estratégico de negocio considera a los sistemas y tecnologías de información como procesos y herramientas integradas que permiten mejorar la estructura competitiva del negocio; con el fin de optimizar la efectividad organizacional (Kaplan y Norton, 2008); por lo que algunas Pymes han canalizado recursos al desarrollo y adquisición de estos sistemas y herramientas para controlar sus operaciones, monitorear su entorno, mantener relaciones con sus clientes y proveedores o competir. Diversas investigaciones han señalado también que a través de estos sistemas gerenciales informacionales las organizaciones pueden reducir los costos, mejorar el servicio al cliente y desarrollar nuevos productos (O'Brien, 2001; Rivera, 2003). Igualmente, que el uso y apropiación de herramientas tecnológicas es una forma de generar ventajas competitivas, ya que la información es un recurso vital para hacer crear procesos productivos innovadores (Prieto y Martínez, 2004).

Así, los sistemas de gestión y tecnologías de la información y comunicación se han convertido en unas de las herramientas de mayor valor para los procesos gerenciales y la toma de decisiones (Meyer y Boone,1990); y es a través de ellos que las organizaciones pueden ser más eficientes; organizar mejor sus procesos y flujos de información y alcanzar mayores niveles de competitividad, lo cual contribuye a su crecimiento, desarrollo y desempeño (Puksta y Nedelea, 2012). Sin embargo, son pocas las Pymes que utilizan en sus organizaciones este tipo de sistemas y tecnologías (Senn,1999; Montilva,1999), la mayoría tiene dificultades para identificar; acceder a la tecnología adecuada y para absorber la misma (Hernández, et al., 2014) debido a la falta de personal, conocimiento, experiencia y a la falta de confianza para hacer decisiones de inversión de este tipo; del cual consideran tienen poco o nulo entendimiento (Blackwell, et al., 2005); además, de las características propias de las Pymes que dificultan la implementación de los mismos como los factores

organizacionales, ambientales y tecnológicos; aunado al tamaño del negocio, tipo de industria, la competencia de los empleados y la disponibilidad de recursos, entre otros (Raymond and Uwizeyemungu, 2007; Seethamraju and Seethamraju, 2008; Ramdani et al., 2009; Shiau et al., 2009; y Chang and Hung, 2010); por lo que el objetivo de esta investigación es conocer el uso de *Sistemas de gestión* (información y control) y *Tecnologías de información y comunicación* en las Pymes del estado de Querétaro y su relación con la *Posición competitiva*; y contribuir así a comprender mejor el contexto en que se desenvuelven las mismas y al conocimiento de estas herramientas en los procesos de gestión de las organizaciones. De igual manera, se espera que los resultados de la misma alienten a los empresarios a implementar este tipo de herramientas para garantizar la supervivencia y crecimiento de sus organizaciones. Para lo cual se plantean las siguientes preguntas de investigación. ¿Cuál es el nivel de uso de los *Sistemas de gestión* (información y control) y *Tecnologías de información y comunicación* de las Pymes?

¿Existen diferencias en el nivel de uso de los *Sistemas de gestión (información y control)*, las *Tecnologías de la información y comunicación* y la *Posición competitiva de la empresa* en función del sector, tamaño y madurez de las organizaciones?

¿Qué relación existe entre el nivel de uso de estos *Sistemas de gestión* (información y control) y las *Tecnologías de la información y comunicación* con la *Posición competitiva* de la empresa?

Las Pymes en México: sus Sistemas de Gestión y TIC´s

Las micro, pequeñas y medianas empresas contribuyen de manera significativa a la economía y desarrollo del país; representan en su conjunto el 99.8% de las entidades productivas, generan el 38.5% del producto interno bruto (PIB) y dan empleo a un 64.08% (INEGI, 2014). Dentro de las características propias de estas organizaciones, existen problemas de tipo estructural que limitan su crecimiento, entre ellas están sus sistemas de gestión, la improvisación de sus procesos, la falta de un sistema de información y de un diagnóstico adecuado (Andriani et al., 2003). Los sistemas de gestión y las tecnologías de la información y comunicación, se han integrado a todos los procesos organizacionales; han transformado los negocios y se han convertido en un

medio de desarrollo empresarial y fuente de ventaja competitiva. No obstante, su importancia para el desarrollo del país y las economías regionales y locales, los empresarios mexicanos invierten poco en estos sistemas y tecnologías, debido a la falta de recursos financieros, la brecha digital y falta de conocimiento sobre los beneficios de la misma, aunado a la baja integración en cadenas productivas y la falta de programas gubernamentales (Ríos et al., 2009). Según, Saavedra y Zúñiga (2011), en México, la adopción de las TIC´s es un proceso bastante incipiente. El rezago tecnológico es grande, ya que el 24% de este tipo de empresas cuenta con computadoras y solo el 14% tiene acceso a Internet (Tello, 2008); el uso que se da a estas tecnologías es mayormente para correo electrónico y la búsqueda de información (Prosic 2006), así como para realizar transacciones financieras y trámites. En menor medida, se emplean para la difusión de la empresa, intranet y otros (Zorzi, 2011). Por lo que, si las Pymes quieren sobrevivir, mantenerse competitivas y crecer necesitan desarrollar o adquirir sistemas de gestión y TIC´s para coordinar y controlar sus procesos; analizar problemas, así como para crear nuevas aplicaciones, productos y para la toma de decisiones, (Laudon y Laudon, 2000). Gracias a ellos, las organizaciones pueden contar con información accesible que asegura el flujo de información entre las distintas áreas funcionales, lo cual permite obtener algunas mejoras operacionales y desarrollar innovaciones (Papiernik, 2001; Lozinsky 1998). Konicki 2000; Shanks y Seddon 2000).

Marco teórico

Los sistemas de gestión y las tecnologías de la información y comunicación ayudan a que las organizaciones permanezcan competitivas y orientadas al cliente (Shehab et al., 2004). Igualmente, son fuente ventaja competitiva (Bharadwaj, 2000; Bhatt y Grover, 2005), debido a que soportan y mejoran la estrategia de negocio, los procesos de trabajo y posibilitan la creación de una plataforma de apoyo al desarrollo de otras competencias nucleares vinculadas con el desempeño y la innovación (Bharadwaj et al., 1998); Ravichandran y Lertwongsatien, 2005; Dibrell et al., 2008; Mithas et al., 2011). Para O´Brien (2001), los sistemas de información son una combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicaciones y recursos de datos que reúne, transforma y disemina información en una organización. Howson

(2007), los considera como herramientas que aseguran los sistemas de soporte que facilitan el manejo de los recursos; los clientes, la información y el proceso de toma de decisiones. Mientras que, TIC´s, son los medios usados para colectar, capturar, procesar, almacenar, transmitir y diseminar información (Ebijuwa y ToAnyakoha, 2005). Esto incluye las tecnologías digitales (computadoras, redes de información, internet , la world wide web, intranet y extranet) y aplicaciones de software (Chisenga, 2004). Sin embargo, y a pesar de la significativa contribución que han hecho estas tecnologías y herramientas a los negocios; y a pesar de que existen sistemas simplificados y soluciones baratas para las Pymes, que facilitan la automatización de sus procesos y mejoran la obtención, el acceso y calidad de la información (Dedrick, et al., 2003); al igual que proveen acceso al conocimiento y recursos financieros, y permiten crear confianza y legitimidad a través de una amplia diseminación de información y generación de redes sociales de trabajo (Morse et al., 2007), la implementación de las mismas permanece aún como un desafío para muchas organizaciones (Malhotra y Temponi, 2010; Upadhyay et al., 2011; Olson y Staley, 2012); su tasa de adopción es aún muy baja y existe un gran número de implementaciones no exitosas en empresas de este tipo (Acar et al., 2005; Mole et al., 2004; Shin, 2006). Entre algunas de las dificultades para su adquisición e implementación, se plantea la limitación de recursos, el tipo de propiedad, la centralización de las decisiones, su estructura y características ambientales. Igualmente, la falta de experiencia gerencial para planear y dirigir el uso de los recursos de información y la experiencia técnica en estos sistemas y tecnologías para una adopción exitosa, por lo que se señala que es más probable que las Pymes adquieran sistemas (paquetes de software), en lugar de desarrollar sus propios sistemas (Zach et al., 2014; Shiau et al., 2009; Chang y Hung, 2010), lo cual sería la mejor alternativa (Olsen y Sætre, 2007ª; 2007b; Olson y Staley, 2012). Además, de estos factores se refieren también las características del líder, el conocimiento de los sistemas; la competencia (Thong y Yap, 1995; Thong, 1999; Sharma, 2009); el costo beneficio percibido, la presión externa (competencia, proveedores y compradores); la preparación organizacional y la facilidad de uso percibida (Grandon y Pearson, 2004; Mehrtens et al., 2001). Por último, diversos indicadores han sido considerados para determinar la posición competitiva de la empresa. Quinn y Rohrbaugh, (1983)

establecieron una plataforma de valores competitivos para organizaciones efectivas considerando dos dimensiones el enfoque organizacional interno y externo; y la preferencia organizacional por la estructura. Otros refieren la importancia de los recursos y las capacidades; y los procesos que permiten crear valor económico en el contexto competitivo (Grant, 1991; Conan, et al., (1990). Y proponen indicadores para su medición como la rentabilidad, el crecimiento, la operación, adaptabilidad, satisfacción del cliente (Venkatram y Ramanujam, 1986; Quinn y Rohrbaugh, 1983).

Así, con base esta revisión teórica se plantean las hipótesis de trabajo respectivas.

H1: El nivel de uso de *Sistemas de gestión* (información y control) y *Tecnologías de la información y comunicación* en las Pymes es bajo.

H2: Existen diferencias significativas entre el nivel de uso de los *Sistemas de gestión* (información y control); las *Tecnologías de la información y comunicación y la Posición competitiva de la empresa* en función del tamaño, sector y madurez de las organizaciones.

H3: Existe una relación significativa entre el nivel de uso de los *Sistemas de gestión* (información y control) y *Tecnologías de la información y comunicación* con la *Posición competitiva* de la empresa?

Metodología

La investigación es de tipo cuantitativa. La población objeto de estudio fue la pequeña y mediana empresa (Pyme) del la zona metropolitana del estado de Querétaro. La selección de la muestra se hizo con base al número de empleados, referente válido para clasificar el tamaño de las organizaciones. La muestra estuvo conformada por empresas del sector industrial, de comercio y servicios: pequeñas de 11 a 50 empleados y medianas de 51 a 250. La selección por tamaño se realizo a través de un muestreo estratificado no probabilístico de conveniencia con base en el deseo de los encuestados de participar en la misma. Para determinar el tamaño muestral se estableció como el error máximo de estimación el 2.7% con un nivel de confianza del 95% para el total de la muestra, la cual fue estimada en 406 unidades productivas. La muestra alcanzada fue de 600 empresas, 405 fueron pequeñas y 195 medianas. Para el levantamiento de la información se aplicó un cuestionario dirigido al director, dueño o

gerente de la empresa y el diseño del mismo se basó en uso la escala desarrollada por Martínez et al., (2007) adaptado al contexto local. La estructura del cuestionario comprende 30 preguntas estructuradas; las cuales exploran aspectos generales y relacionados los *Sistemas de gestión* (información y control), las *Tecnologías de la información y comunicación* y la *Posición competitiva* de la empresa. Para determinar el nivel de uso de los constructos y variable estudiadas se obtuvo la media de uso de éstos y se definieron tres niveles (alto, medio y bajo). Se asignó un nivel alto a aquellas empresas que alcanzaran valores medios de 3.8 a 5; nivel medio de 3.7 a 2.5 y bajo a todos aquellos valores menores de 2.5. Estos niveles se determinaron considerando la escala Likert utilizada, de 0 a 5. Se determinó 2.5 como el valor medio de la escala y se adicionó 1.2 para establecer los límites superiores e inferiores de cada categoría ascendente. La *posición competitiva se* estimó con los indicadores construidos a partir de la percepción del gerente. Las 6 variables utilizadas se basan en una aproximación propuesta por Quinn y Rohrbaugh (1983). Con ellas se construyó un indicador global de éxito calculado como la media de las puntuaciones que las empresas encuestadas han dado a cada una de las variables; estimados éstos se clasificaron también en alta, media y baja, siguiendo los mismos parámetros. Paralelamente, se establecieron como variables de control el tamaño, sector y madurez. Para probar la operatividad y validez del instrumento de medición se utilizó el Alfa de Cronbach el cuál fue de .825. Para la recolección de la información se uso el instrumento de medición diseñado, el cual fue validado previamente. La escala utilizada fue Likert de 5 puntos de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo en la mayoría de las variables exploradas, con excepción de los aspectos vinculados a la posición competitiva. Para el análisis de la información se emplearon tablas de contingencia. Asimismo, se hizo uso del análisis de varianza de un solo factor (ANOVA) para evaluar diferencias entre medias y la regresión simple para establecer relaciones. Los análisis estadísticos se realizaron mediante el software SPSS Versión 21.

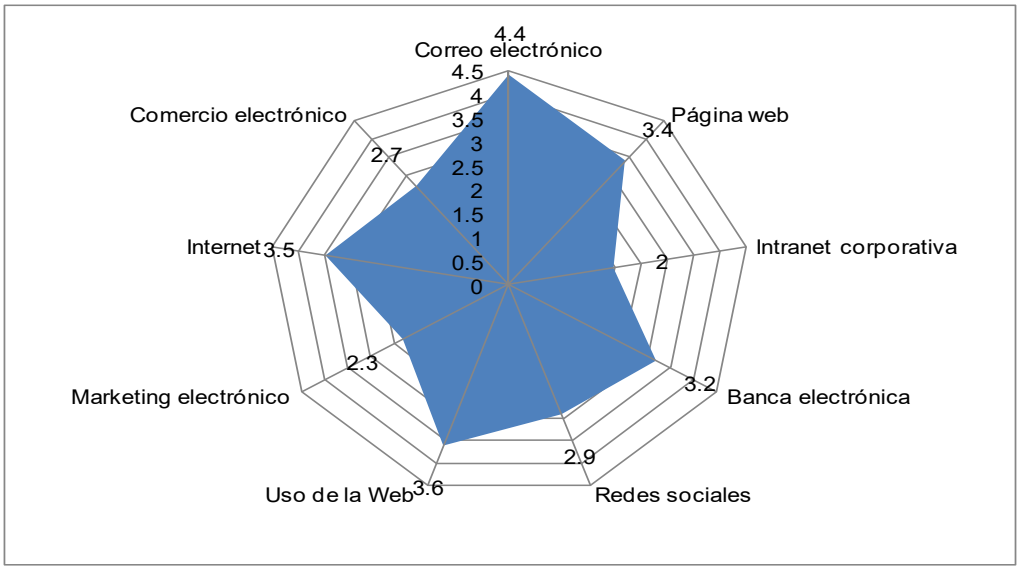
Resultados

En cuanto, a las organizaciones que participaron en la investigación, están representados los tres sectores económicos, manufactura, comercio y servicios con

38.4% 28.1% y 33.5% respectivamente. El 74.36% de las empresas encuestadas son pequeñas y el 25.64% son medianas. El 15.3% está en etapa de nacimiento (0-3 años), 43.6% en crecimiento (4 a 10 años) y 41.1% consolidadas (>10 años). El promedio de antigüedad es de 13.42 años. El 43.2% de las empresas participantes se manejan bajo el régimen de persona física y un 56.8% está constituido como persona moral. Estas últimas predominan en sectores de metal mecánica, construcción, servicios a la industria y comercio al por mayor. Mientras que las otras se ubican en los sectores principalmente de alimentos, comercio al por menor y servicios. El 59.6% de ellas son de capital familiar. El 31.3% de estas empresas han exportado y en promedio el 38.9% de sus ventas se ha destinado a mercados internacionales. Los niveles más altos de ventas al exterior se generan en empresas medianas, 24.32%. El 15.63% de las empresas maduras tienen ventas a mercados internacionales. El sector con mayor volumen de ventas a estos mercados es el de manufactura. Con relación a las características del empresario, el 78.5% de los negocios está dirigido por hombres que tienen estudios universitarios o de posgrado y están a cargo de empresas principalmente del sector de manufactura y de servicios (a la industria) mientras que las mujeres dirigen empresas del sector comercio y servicios (de alimentos, turismo y otros similares). En general, el 29.32% de los empresarios cuenta con estudios básicos, de bachillerato o técnicos, 64.22% posee algún título universitario y un 6.46% estudios de posgrado. La edad media de los directivos es de 47.3 años. Los más jóvenes se ubican mayormente en empresas con 10 o menos años de funcionamiento. El sector con mayor número de directivos jóvenes es el de servicios. Los resultados de las variables estudiadas se presentan a continuación. Por lo que respecta, a *las Tecnologías de la información y comunicación*, los resultados proporcionan datos de valor, ya que un gran número de Pymes ha incorporado en sus procesos herramientas y sistemas informáticos (Tabla 1). La mayoría cuenta con correo electrónico, internet y hace uso de la web. Esta última para trámites administrativos y el pago de impuestos principalmente. De las tecnologías analizadas, el intranet corporativo al igual que el marketing electrónico presentan la tasa media de uso más baja (Figura 1). Los análisis estadísticos también reflejan diferencias significativas en función del tamaño, sector y madurez de las empresas, encontrándose que el tamaño es la variable con un peso

más significativo. La tasa de uso más alta se presenta en empresas medianas, lo que parece evidenciar que a mayor tamaño habrá mayor inversión, implementación y uso de TIC´s. Por sector, las diferencias se presentan en el uso de medios electrónicos para la compra/venta de productos y el uso de banca electrónica.

Figura 1. Las Tecnologías de la Información y Comunicación en las Pymes



Fuente: Elaboración propia.

Los valores de uso medio reflejan que las empresas más pequeñas es menos probable que cuenten con intranet y realicen marketing electrónico. No obstante, recurren más al uso de redes sociales para promocionar sus productos y/o servicios. Esto evidencia que entre más grande sea la empresa mayor uso hará de las TIC´s para el control de sus procesos y la comercialización de sus productos. Por sector, las diferencias se presentan en el uso de banca y comercio electrónico. Las empresas de servicios hacen un mayor uso de la web. Mientras, que las de comercio privilegian el uso de redes sociales para comercializar sus productos y/o servicios. Y es el sector industrial (manufactura) el que presenta los valores más altos de uso en todas las TIC´s analizadas con excepción del uso de redes y de la web. También, se hallan diferencias en el uso de las TIC´s por grado de madurez, las empresas con mayor tiempo en el mercado exhiben una mayor tasa de uso en todas las variables exploradas, con excepción del uso de la web, donde las jóvenes obtuvieron un nivel más alto. Las brechas más grandes se dan en la inversión en páginas web e intranet (Tabla 1).

Según, los parámetros de clasificación el nivel de uso de las TIC´s por tamaño, madurez y sector es medio alcanzándose los estadísticos más bajos en el uso de intranet y el marketing electrónico; y los más altos en correo electrónico, el uso de la web y páginas web (Tabla 1).

Tabla 1. Tasa media de uso TIC´s

Variable	Dimensión	Correo elect.	Página web	Comer. elect.	Banca elect.	Internet	Mktg	Intranet	Red. Soc.	Uso de la Web.
Tamaño	Pequeña	4.1***	3.5***	2.5***	3***	3.6***	2.0***	1.7***	3.1**	2.9***
	Mediana	4.8***	4.2***	2.9***	3.7***	4.2***	2.8***	2.8***	2.7**	3.6***
	Tasa media	4.5	3.9	2.7	3.4	3.9	2.4	2.3	2.9	3.3
		Alta	Alta	Media	Media	Alta	Baja	Baja	Media	Media
Sector	Comercio	4.1	2.9	2.5*	2.8***	3.1	2.1	1.8	3.1	3.1
	Industria	4.5	3.3	2.8*	3.6***	3.3	2.5	2.1	2.7	3.0
	Servicios	4.3	3.0	2.5*	3.0***	3.0	2.1	1.8	2.9	3.2
	Tasa media	4.3	3.1	2.6	3.1	3.2	2.2	1.9	2.9	3.1
		Alta	Media	Media	Media	Media	Baja	Baja	Media	Media
Madurez	Jóvenes	4.2	2.7***	2.4**	2.9***	2.9***	2.0***	1.7***	2.8	5.6**
	Maduras	4.4	3.7***	2.9**	3.5***	3.8***	2.5***	2.3***	2.8	3.4**
	Tasa media	4.3	3.2	2.7	3.2	3.3	2.2	2.0	2.8	4.5
		Alta	Media	Media	Media	Media	Baja	Baja	Media	Alta

Valores medios. Diferencias estadísticamente significativas: (*): p<0.05; (**): p<0.01; (***): p<0.001. Tasa media de uso: 5-3.8 Alto, 3.7-2.5 Medio, >2.5 Bajo

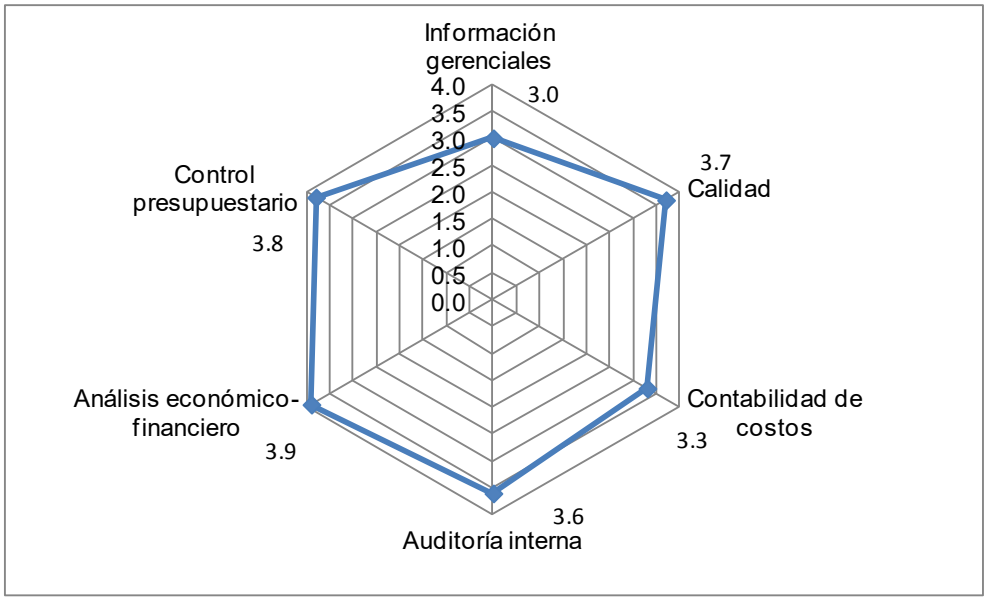
Fuente: Elaboración propia.

Los hallazgos presentados no permiten probar el primer supuesto, ya que la tasa media de uso de *Tecnologías de la información y comunicación* en las Pymes no es baja. De acuerdo, a los parámetros de clasificación hallados se considera media; lo cual implica que las empresas han realizado esfuerzos para invertir e implementar en estas nuevas tecnologías buscando incrementar su competitividad y alcanzar un mejor desempeño.

En cuanto, *a los sistemas de gestión (de información y control)*, se encuentra que las Pymes utilizan principalmente aquellos para el análisis económico financiero y el control presupuestario, los cuales permiten a las empresas contar con información

suficientemente detallada para el control de sus ingresos, costos y otras actividades relacionadas con las áreas funcionales de la empresa. En menor medida, emplean sistemas de soporte y servicios integrados para la gestión que permiten no solo la realización de funciones de seguimiento y control, sino además facilitan la administración de recursos, la planeación estratégica y la toma de decisiones, como los de auditoría interna, contabilidad de costos y de información gerenciales, Figura 2. No obstante, se encuentran diferencias significativas por tamaño de empresa en todos los sistemas de control evaluados. No así por madurez, donde la única diferencia está en el uso de sistemas de información gerenciales y de auditoría interna en empresas maduras. Al igual que el uso de sistemas de contabilidad de costos y de control de calidad por sector. La tasa media de uso de estos sistemas es mayor en las empresas medianas, de manufactura y maduras o ya consolidadas (Tabla 2).

Figura 2. Los Sistemas de Gestión en las Pymes



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Tasa media de uso Sistemas de Gestión (información y control).

Variable	Dimensión	Información gerenciales	Contabilidad de costos	Control presupuestario	Análisis económico financiero	Auditoría interna	Calidad
Tamaño	Pequeña	2.6***	3.3***	3.5***	3.6***	3.2***	3.4***
	Mediana	3.2***	3.6***	4.3***	4.9***	4.2***	3.7***
	Tasa media	2.9	3.5	3.9	4.3	3.7	3.6
		Media	Media	Alta	Alta	Media	Media
Sector	Comercio	2.7	2.9***	3.4	3.6	3.8	2.9***
	Industria	3.3	3.8***	4.1	4.1	4.6	4.4***
	Servicios	2.9	3.3***	3.7	3.8	2.6	3.5***
	Tasa media	3.0	3.3	3.7	3.8	3.4	3.6
		Media	Media	Medio	Alta	Media	Media
Madurez	Jóvenes	2.9***	2.8	3.5	2.9	3.0***	3.5
	Maduras	3.6***	3.5	3.9	4.2	4.2***	4.4
	Tasa media	3.3	3.2	3.7	3.6	3.6	4.0
		Media	Media	Medio	Media	Media	Alta

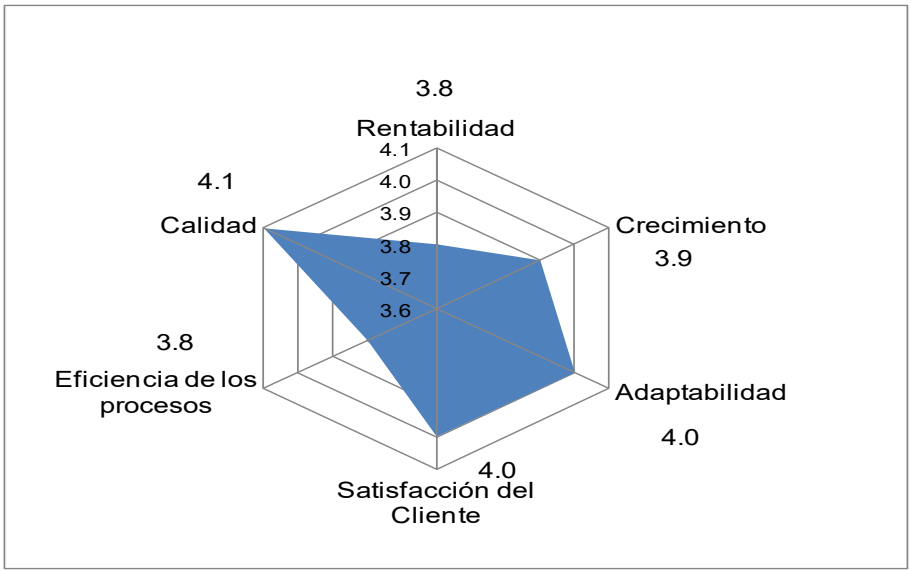
Valores medios. Diferencias estadísticamente significativas: (*): p<0.05; (**): p<0.01; (***): p<0.001. Tasa media de uso: 5-3.8 Alto, 3.7-2.5 Medio, >2.5 Bajo

Fuente: Elaboración Propia.

Los resultados alcanzados permiten probar el segundo supuesto, ya que se encontraron diferencias significativas en función del tamaño, sector y madurez para los *Sistemas de gestión* (información y control) y el uso de las *TIC´s*. Por tamaño para los sistemas de información gerenciales y de contabilidad de costos; y en el caso de las *TIC´s* para todas las tecnologías exploradas. Por sector, fueron significativos los sistemas de contabilidad de costos y calidad; al igual que el comercio y la banca electrónica. Con relación a la madurez, fueron significativos los sistemas gerenciales y de auditoría interna; y la mayoría de las TIC¨s exploradas, con excepción del correo electrónico y las redes sociales.

Con relación a la percepción de los empresarios de estas empresas respecto de su posición competitiva la calidad aparece como el principal indicador, seguido de la satisfacción del cliente y la adaptabilidad a los cambios del mercado. Después, está el crecimiento, la rentabilidad y la eficiencia de los procesos (Figura 3).

Figura 3. Posición competitiva respecto de la competencia.



Fuente: Elaboración propia.

Por tamaño, se encuentran igualmente diferencias significativas en función de las variables que miden la *Posición competitiva*. Los estadísticos más altos favorecen a la empresa mediana en los aspectos de crecimiento, calidad y adaptabilidad. La eficiencia de los procesos es la variable con la menor tasa media al igual que la rentabilidad. Estos son todos significativos. Asimismo, respecto de la madurez, la empresa mediana alcanza los valores más altos en indicadores como la calidad, eficiencia de los procesos y satisfacción del cliente, mientras que la joven exhibe valores superiores en crecimiento, adaptabilidad y rentabilidad. Por sector, los resultados son no significativos, aún y cuando el sector industrial (manufactura) es el que obtiene las mayores puntuaciones en todos los indicadores que permiten medir la *Posición competitiva*. La tasa media en todos los indicadores por tamaño son considerados altos, igualmente por sector; solamente en el caso de la madurez, se encuentran algunos niveles medios en la rentabilidad y la eficiencia de los procesos (Tabla 3).

Tabla 3. Tasa media Posición Competitiva vs Competidores

Variable	Dimensión	Rentabilidad	Crecimiento	Adaptabilidad	Satisfacción	Eficiencia procesos	Calidad
Tamaño	Pequeña	3.8***	3.9***	4.0***	4.1***	3.8***	4.1***
	Mediana	3.9***	4.2***	4.1***	4.0***	3.9***	4.2***
	Tasa media	3.8	4.0	4.0	4.0	3.8	4.1
		Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
Sector	Comercio	3.7	3.7	3.8	4.0	3.9	4.2
	Industria	4.0	4.0	4.0	4.1	4.1	4.3
	Servicios	3.9	3.9	4.1	4.2	3.8	4.1
	Tasa media	3.9	3.9	4.0	4.1	3.9	4.2
		Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
Madurez	Jóvenes	3.8***	3.9***	4.0***	4.0***	3.6***	4.0***
	Maduras	3.7***	3.8***	3.9***	4.1***	3.8***	4.1***
	Tasa media	3.7	3.8	3.9	4.0	3.7	4.0
		Media	Alta	Alta	Alta	Media	Alta

Valores medios. Diferencias estadísticamente significativas: (*): p<0.05; (**): p<0.01; (***): p<0.001. Tasa media de uso: 5-3.8 Alto, 3.7-2.5 Medio, >2.5 Bajo

Fuente: Elaboración propia.

En general, la tasa media de uso de *Sistemas de gestión* (información y control) y las *TIC´s* es media, y la posición competitiva alcanza valores superiores a 3.9, por lo que

se considera alta en todos los casos, lo cual podría implicar que el uso de estas herramientas y/o tecnologías no determina la *Posición competitiva* de las empresas, más bien el soporte de estas al desarrollo de otras capacidades más allá de las exploradas parecen estar implicadas (Tabla 4).

Tabla 4. Posición competitiva respecto de los sistemas de gestión y tecnologías de la información y comunicación

Variable	Sistemas de gestión	Tecnologías de la información y comunicación	Posición competitiva
Tamaño	3.7	3.2	4.0
	Media	Media	Alta
Sector	3.4	2.9	4.0
	Media	Media	Alta
Madurez	3.6	3.1	3.9
	Media	Media	Alta

Valores medios. Diferencias estadísticamente significativas: (*): p<0.05; (**): p<0.01; (***): p<0.001. Tasa media de uso: 5-3.8 Alto, 3.7-2.5 Medio, >2.5 Bajo

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto, a la relación existente entre los *Sistemas de gestión* (información y control) y las *TIC´s* con la *Posición competitiva* de la empresa, los coeficientes de correlación de Pearson indican correlaciones medias entre las variables estudiadas con valores que van de .346 a .541, significativas a un nivel de .01 en una prueba bilateral. El análisis de regresión empleando los *Sistemas de gestión* y las *TIC´s* como variables independientes muestran una asociación significativa baja respecto de la posición competitiva, obteniéndose betas estandarizadas de β.330, .002; y β.353, 003 respectivamente. Estos resultados permiten probar la hipótesis H3, de que existe una relación significativa entre estos constructos.

Discusión y conclusiones

Respecto, de la adquisición y utilización de *Sistemas de gestión* (información y control) y *Tecnologías de la información y comunicación*, aún existe un amplio campo de mejora entre las Pymes ubicadas en el estado de Querétaro. No obstante, las empresas medianas parecen haber alcanzado un alto grado de utilización en algunas de ellas. Sin embargo, el uso de sistemas gerenciales y de auditoría interna aún es bajo. Esto de alguna manera es coincidente a lo señalado por Acar et al., (2005) y Shin, (2006). No así, respecto de las *TIC´s* donde de acuerdo a los resultados encontrados se ha logrado un crecimiento en el uso y aplicación de estas herramientas y tecnologías, sin embargo, son las empresas medianas, maduras y las del sector industrial (manufactura) las que muestran los índices más altos. Igualmente, se ha evidenciado la relación existente entre estas tecnologías y la *Posición competitiva* de la empresa. Otros investigadores han alcanzado resultados similares con estas tecnologías, las capacidades de gestión y el desempeño organizacional (Conan et al., 1990; Kozak y Kowalski, 2005; Mithas et al., 2011). Se concluye en la importancia para las Pymes de implementar *Sistemas de gestión* y *TIC´*s, ya que son herramientas de inteligencia y soporte organizacional que contribuyen al establecimiento de la estrategia competitiva y al logro de los objetivos organizacionales con efectos significativos en la *Posición competitiva* de la empresa. Estos sistemas y herramientas no sólo son para las grandes empresas, el desarrollo de las tecnologías y la madurez de los mismos permiten que se puedan adaptar e implementar de manera efectiva en las Pymes y agregar así valor a sus organizaciones. El conocimiento, experiencia previa y utilidad reconocida de estas tecnologías por parte de los directivos de las organizaciones es fundamental para determinar la decisión de invertir en las mismas. Las empresas bien sean grandes, medianas o pequeñas deben asumir los retos que trae consigo el entorno y la situación actual. Finalmente, la madurez de la organización parece igualmente ser uno de los factores de éxito en la implantación de estas u otras tecnologías, independientemente del tamaño o sector. Asimismo, la educación e involucramiento de los miembros de la organización. Las nuevas tecnologías son una piedra angular de la mejora de la competitividad y la ventaja competitiva sostenible. De ahí, la importancia de generar información para las Pymes sobre los beneficios estratégicos de su adopción.

Limitaciones

Podría profundizarse en el conocimiento de los sistemas de gestión en las organizaciones y las dificultades para su implementación. De igual manera, podrían abordarse otros constructos que pudiesen incidir en los mismos, como el liderazgo y la cultura organizacional. También, podría evaluarse el impacto de estas tecnologías y sistemas en el desarrollo de otras competencias nucleares vinculadas al desempeño organizacional como la innovación.

Referencias

Acar, E., Koc¸ak, I., Sey, Y. y Arditi, D. (2005). Use of information and communication technologies by small and medium-sized enterprises (SMEs) in building construction, *Construction Management and Economics*, 23 (7), 713-722.

Andriani, C., Biasca, R. y Rodríguez M. (2003). Un nuevo sistema de gestión para lograr PYMES de clase mundial. Colombia: *Grupo Editorial Norma*.

Bharadwaj, A. (2000). A resourced-based perspective on information technology capability and firm performance: An empirical investigation. *MIS Quarterly*, *24*(1): 169-196.

Bharadwaj, A. et al. (1998). It Capabilities: Theoretical perspectives and empirical operationalization. *In Proceedings of the 19th International Conference on Information Systems*, 378-385.

Bhat, G. y Grover, V. (2005). Types of information technology capabilities and their role in competitive advantage: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, *22,* (2): 253-277.

Blackwell, P., Shehab, E. y Kayz, J. (2005). An effective decision-support framework for implementing enterprise information systems within SMEs. *International Journal of Production Research*, 44 (17), 3533-3352.

Chang, S. y Hung, S. (2010). Critical factors of ERP adoption for small- and mediumsized enterprises: an empirical study. *Journal of Global Information Management*, 18 (3), 82–106.

Chisenga, J. (2004).The Use of ICTs in African Public Libraries: A Survey of Ten Countries in Anglophone Africa. Oxford: *International network for the availability of Scientific Publications (INASP)*.

Conan, J., Mokwa, M., y Varadarajan, P. (1990). Strategic types, distinctive marketing competences and organizational performance: A multiple-measures-based study. *Strategic Management Journal*, 11, 365-383.

Dibrell, C., Davis, P., y Craig, J. (2008). Fueling innovation through information technology in SMEs. *Journal of Small Business Management*, 46 (2), 203-218. Dedrick,J. y West, J. (2003). Why firms adopt open source platforms: a grounded theory of innovation and standards adoption, standard m aking: a critical research frontier for Information systems, *MISQ Special Issue Workshop*, 12 (14), 236–257.

Ebijuwa, A. (2005). Information and communication technology in university libraries: the Nigeria experience. *Journal of Library and Information Science,* 7(1) 23-30.

Grandon, E. y Pearson, J. (2004). Electronic commerce adoption: an empirical study of small and medium us businesses. *Information and Management*, *42*, 197-216.

Grant, R. (1991). The resource based theory of competitive advantage: Implications for strategy formulation. *California Management Review*, 33 (3), 114-135.

Hernández, A., Marulanda, C.E., y López, M. (2014). Análisis de capacidades de gestión del conocimiento para la competitividad de PYMES en Colombia, *Inf. Tecno*l. 25(2), 111-122.

Howson, C. (2007). *Successful business intelligence: Secrets to Making Bla Killer App*. McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática, (2014). Micro, pequeña, mediana y gran empresa. Estratificación de los establecimientos. *Censos Económicos*.

Kaplan, R. y Norton, D. (2008). Mastering the management system. *Harvard Business Review*, 86 (1), 62-77.

Konicki, S. (2000). A company merges its many units—successfully. *Information Week*, 174–178.

Kozak, S. y Kowalski K. (2005). Effect of technology on consolidation level and efficiency of banking system. *Proceedings of the International Conference on ICT Management*, 23-25.

Laudon, M. y Laudon, J. (2011). Essentials of management information systems. Upper Saddle River: *Editorial Pearson*.

Lozinsky, S. (1998). Enterprise wide software solutions: integration strategies and practices, First ed. Addison.

Malhotra, R. y Temponi, C. (2010). Critical decisions for ERP integration: small business issues. *International Journal of Information Management*, 30 (1), 28–37.

Meyer, N. y Boone, M. (1990). La Informática en la Gerencia. Una inversión estratégica y productiva. Fondo Editorial *LEGIS*. Colombia.

Mehrtens, J., Cragg, P. y Mills, A. (2001). A model of internet adoption by SMEs. *Information and Management*, *38*, 165-176.

Mithas, S. Ramasubbu, N. y Sambamurthy, V. (2011). How information management capability influences firm performance. *MIS Quarterly,* 35: 1, 237-256.

Mole, K., Ghobadian, A., O'Regan, N. y Liu, J. (2004). The use and deployment of soft process technologies within UK manufacturing SMEs: an empirical assessment using logit models. *Journal of Small Business Management*, 42 (3), 303-324.

Montilva, J. (1999). Desarrollo de Sistemas de Información. Venezuela. Universidad de los Andes.

Morse, E., Fowler, S. y Lawrence, T. (2007). The impact of virtual embeddedness on new venture survival: Overcoming the liabilities of newness. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 31 (2), 139-159.

O'brien, J. (2001). Sistemas de información gerencial. Bogotá-Colombia, Editorial *Mc Graw-Hill Interamericana*, S.A.

Olson, D. y Staley, J., (2012). Case study of open-source enterprise resource planning implementation in a small business. *Enterprise Information Systems*, 6 (1), 79–94.

Olsen, K. y Sætre, P., (2007a). ERP for SMEs – is proprietary software an alternative? *Business Process Management Journal*, 13 (3), 379–389.

Olsen, K. y Sætre, P., (2007b). IT for niche companies: is an ERP system the solution? *Information Systems Journal*, 17 (1), 37–58.

Papiernik, R. (2001). Conference attendees learn integrated systems mean informed decisions. *Nation's Rest. News*, 35(24), 78.

Prieto, A. y Martínez, M. (2004). Sistemas de información en las organizaciones: Una alternativa para mejorar la productividad gerencial en las pequeñas y medianas empresas *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), 10 (2), 322-337.

Prosic, (2006). Hacia una sociedad de información y el conocimiento de Costa Rica. Consultado el 5 de febrero de 2016 en http://www.prosic.ucr.ac.cr/investigacion/informe-anual-hacia-la-sociedad-de-la-informaci%C3%B3n-y-el-conocimiento.

Puksta, K. y Nedelea, A. (2012). Using information technologies to raise the competitiveness of SMES. *The USV Annals of Economics and Public Administration*, 12, 1(15), 74-83.

Quinn, R. y Rohrbaugh, J. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: Towards a competing values approach to organizational analysis. Management Science, 29, 363-377.

Ramdani, B., Kawalek, P., and Lorenzo, O. (2009). Predicting SME's adoption of enterprise systems. *Journal of Enterprise Information Management*, 22 (1), 10-24.

Ravichandran, T. y Lertwongsatien, C. (2005). Effect of information systems resources and capabilities on firm performance: A resourced based perspective. *Journal of Management Information Systems*, 21 (4), 237-276.

Raymond, L. y Uwizeyemungu, S., (2007). A profile of ERP adoption in manufacturing SMEs. *Journal of Enterprise Information Management*, 20 (4), 487–502.

Ríos, M., Toledo, J., Campos, O. y Alejos, A. (2009). Nivel de integración de las Tics en las Pymes. Un análisis cuantitativo. *Panorama Administrativo*, 157-178.

Rivera. A. (2003). Fundamentos de sistemas de información. Madrid-España, Editorial *Prentice Hall Hispanoamerica*, S.A.

Saavedra, M y Zuñiga, E. (2011). Importancia de la utilización de las TIC en las MIPYME. UNAM, México. Consultado el 10 de enero de 2016, de http://www.paginaspersonales.unam.mx/files/210/2012-01-12 175431_PYMETICS.

Seethamraju, R. and Seethamraju, J. (2008). Adoption of ERPs in a medium-sized enterprise – a case study. In: Paper presented at the *Australasian conference on*

information systems (ACIS). Christchurch, New Zealand: Association for Information Systems.

Senn, J. (1999). Sistemas de información para la administración. España. *Grupo Editorial Iberoamericana*.

Shanks, G. y Seddon, P. (2000). Enterprise resource planning (ERP) systems. *Journal of Information Technology*, 15 (4), 243–244.

Sharma, M. (2009). Receptivity of India's small and medium-sized enterprises to information system adoption. *Enterprise Information Systems*, 3(1), 95–115.

Shehab, E., Sharp, M., Superamaniam, L. y Spedding, T. (2004). Enterprise resource planning systems: an integrative review*. Bus. Proc. Manag. J*., 10 (4), 359–386.

Shiau, W., Hsu, P. y Wang, J. (2009). Development of measures to assess the ERP adoption of small and medium enterprises. *Journal of Enterprise Information Management*, 22 (1), 99.111.

Shin, I. (2006), Adoption of enterprise application software and firm performance. *Small Business Economics*, 26 (3), 241-256.

Tello, E. (2008) Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad de México, *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 4, (2), 1-8.

Thong, J. (1999). An integrated model of information systems adoption in small business. *Journal of Management Information Systems*, 15 (4), 187-214.

Thong, J. y Yap, C (1995). Ceo Characteristics, organizational characteristics and information technology adoption in small business. *Omega International Journal of Management Science*, 23 (4), 429-447.

Upadhyay, P., Jahanyan, S., y Dan, P. (2011). Factors influencing ERP implementation in Indian manufacturing organisations: a study of micro, small and medium-scale enterprises. *Journal of Enterprise Information Management*, 24 (2), 130–145.

Verkatraman, N., y Ramanujam, V. (1986). Measurement of business performance in strategy research: a comparison of approaches. *Academy of Management Review*, 11, 801-814.

Zach, O., Munkvold, B., y Olsen, D. (2011). Case study of open-source enterprise resource planning implementation in a small business. *Enterprise Information Systems*, 6 (1), 79-94.

Zorzi, A. (2011). Las Tic en el desarrollo de la Pyme. Algunas experiencias de América Latina. Consultado el 5 de febrero 2016 de http://pymespracticas.typepad.com/files/tic-y-pymes-en-al-final-2011.pdf.

La nube informática, una alternativa para el crecimiento organizacional en las MiPyMEs de Xalapa.

Patricia Arieta Melgarejo
Raúl De La Fuente Izaguirre
Omar Zabala Arriola

Resumen

Hoy en día las empresas que no avancen con la tecnología van perdiendo clientes, salen lentamente del mercado o se obligan a innovar para logar un crecimiento empresarial y eficientar los recursos de la misma. Una muestra de lo anterior es el Cloud Computing como una nueva Tecnología de la información y comunicación (Tic´s), es decir, servicios a través de internet que permite a las MiPyMES gestionar su administración empresarial, logrando un mayor crecimiento y expansión, no solo geográfica sino en cuestiones de tecnología y gestión. Es así como la presente investigación se avoca a analizar si las MiPyMES del municipio de Xalapa conocen los conceptos y la teoría de estas Tic´s, si han utilizado sus servicios y/o si existe el interés de implementarlos a futuro para crear nuevas formas de crecimiento empresarial, representando los resultados mediante un análisis categórico de tablas de contingencia con la prueba Ji cuadrada y el coeficiente de contingencia.

Palabras Clave Nube informática, Expansión Empresarial MiPyMES, Crecimiento MiPyMES Xalapa

Abstract

These days the companies that do not advance with technology are losing clients, slowing leaving the market, or are obligated to innovate in order to achieve a competitiveness to streamline the same resources. A sample of the above is Cloud Computing as a new technology of information and communication (TIC), in other words, through internet services that allow SMBs to manage their business management, achieving a better competitiveness and expansion, not only geographically but in matters of technology. Thus, the current investigation proceedings

opened to analyze whether SMBs in the city of Xalapa, which has internet, know these Tic's if they have used their services and / or if there is interest to implement future to create new forms of business growth , representing the results using a categorical analysis of contingency tables with chi-square test and contingency coefficient .

Introducción

En los últimos años la tendencia de lograr un crecimiento empresarial es la constante de las MiPyMES por eso cada vez las distancias se acortan entre el productor y el consumidor, ante lo cual se tienen que utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Tic´s). La definición de las Tic´s se entiende como el "conjunto convergente de tecnologías de la microelectrónica, la informática, las telecomunicaciones/ televisión/radio y la optoelectrónica" (Castells, 1999).

Son precisamente las dificultades existentes en la MiPyMES para adoptar Tic´s, así como la no utilización de las mismas para buscar herramientas de crecimiento o expansión empresarial, subutilizandolas, limitándose a las tareas más básicas de administración. Dichos problemas son los que motivan que se estudien nuevas formas de adopción para tratar de sortear o eliminar lo que se intuye como barreras. Es en este contexto se plantea la Nube Informática cómo el servicio de una nueva tendencia de adopción de las Tic´s, el cual puede usarse para superar estas barreras y cuyo término emergió en 2006 teniendo como principal antecedente al grid computing, el cual es definido como "un sistema compuesto de subsistemas con cierta autonomía de acción, que mantienen una interrelación continua, este nuevo modelo de nube se estaba aplicando a los servicios de Internet" (Laudon & Price Laudon, 2004). En donde el ejemplo más claro de los inicios de este tipo de servicio fue el correo electrónico, convirtiéndose en un nuevo paradigma.

Thomas Samuel Kuhn, se ha visto en la necesidad de utilizar en 21 formas diferentes la palabra paradigma (Contreras, 2004). En vista de lo anterior, asumimos que la noción de paradigma es algo sumamente complejo. Un paradigma es lo que comparten los miembros de una comunidad científica y, a la inversa una comunidad científica consiste en personas que comparten un paradigma (Kuhn, 1971). Se puede decir entonces, que un paradigma es un conjunto cuyos elementos pertenecen a un determinado contexto y

se interrelacionan dando coherencia a ese conjunto. Tomando como base los conceptos anteriores, habremos de afirmar que para los fines de la presente investigación, un paradigma tecnológico será un conjunto de conocimientos, técnicas y herramientas que asociados a un contexto técnico y computacional, genera un impacto en el ambiente empresarial

Un estudio realizado por el Observatorio Nacional de las telecomunicaciones y la Sociedad de la Información, menciona que el Banco BBVA Bancomer ha migrado el correo electrónico de 35,000 empleados a un servicio Cloud Computing con Gmail. A finales del año 2012 se ofrecía el servicio en la nube a 110,000 trabajadores distribuidos en varios países, aprovechando la capacidad que confiere esto, para poder trabajar en un documento de forma colaborativa desde cualquier lugar independientemente del dispositivo empleado. (ONTSI, 2012)

El Centro Nacional de Referencia de Aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación menciona que:
El modelo de Cloud resulta beneficiado por la adopción de modelos de licencia libre facilitando la implementación de sistemas interoperables, mejorando la seguridad y la calidad de la tecnología, eliminando la dependencia del proveedor y sobre todo, se resuelven las incógnitas sobre la cuestión de la información. Los proveedores de infraestructuras cloud tienen en las soluciones libres una fuente de ahorro de costos y una vía más rápida de evolución (ONTSI, 2012).

Hoy en día el potencial de las Tic´s es fundamental para mejorar el crecimiento y expansión en la MiPyME, el cual ha sido ampliamente reconocido y existen numerosas iniciativas gubernamentales y privadas que incitan a la adopción de las mismas para aprovechar sus beneficios (e.g., Morgan et al., 2006; A. M.Dewan et al., 2008). Además se ha observado que las empresas con éxito y crecimiento han establecido gradualmente las Tic´s como una ventaja estratégica para la comunicación y expansión. (Antlova, 2009)

En Estados Unidos se encuentran trabajos como el de Brynjolfsson (2003), Lehr & Lichtenberg (1999) o S. M. Dewan & Min (1997) y a nivel europeo el francés Greenan et al. (2001), el alemán Licht & Moch (1999) o los españoles DRM Consulting & SEDISI (2003), Dans (2001), Hernando & Núñez (2004) o Sanjurjo (2003).

En un estudio que explora los factores que facilitan o dificultan el éxito en la adopción y el uso de las Tic´s en la PYME británica, afirma que la PYME está generalmente satisfecha con sus inversiones en Tic´s, pero está preocupada por el costo de tales inversiones y no está segura acerca de los beneficios que le puedan reportar. (Deyerson et al., 2008)

Cloud computing y las mipymes

La Nube se puede entender de dos formas, en la primera y más amplia, representa una metáfora de internet (Nube = Internet). Por tanto con esta visión cuando se habla de servicios de la Nube, se hace referencia a cualquier servicio ofrecido a través de internet. La otra forma de entenderla deriva del Cloud Computing o computación en Nube (Nube = Cloud Computing), es decir, un conjunto de tecnologías que aportan una serie de ventajas tanto para el cliente como para el proveedor de servicios y que hacen posible verdaderas economías de escala en la prestación de servicios por internet, reduciendo costes y aumentando la escalabilidad. Esta segunda visión de la Nube se debe entender como un medio para desarrollar el paradigma de todo como servicio, y su novedad dificulta su definición.

El concepto de Cloud Computing (computación en la nube) ha tomado una gran relevancia en los últimos años.

Sin embargo el concepto por ahora no aterriza en una realidad, pero conforme crezca y llegue a ser más sofisticada probablemente veremos la propagación de utilidades de cómputo como las actuales utilidades de electricidad y teléfono que servirán a casas y oficinas a través del país (Kleinrock, 2005).

“La nube es un conjunto de hardware y software, almacenamiento, servicios e interfaces que facilitan la entrada de la información como un servicio” (Joyanes, 2012).

La figura 1 muestra las modalidades en que la nube se puede hallar son cuatro, (aunque ciertos autores mencionan sólo tres), Pública, privada, comunitaria e híbrida. Estamos más familiarizados con la nube pública. En esta, un proveedor pone a disposición del público en general los servicios, de tal modo que cualquiera puede contratarlos, ya sea en forma gratuita o de pago. Las nubes privadas no se hallan a disposición del público en general y son gestionadas directamente por la organización, ya que se encuentran dentro de la misma y utilizan la propia red privada de la compañía. Esto es lo más recomendable para dependencias de gobierno, instituciones bancarias, además de empresas que manejen información delicada. Las nubes híbridas, que son una combinación de nubes públicas y privadas, que le permiten a las empresas mantener el control de sus principales aplicaciones (nube privada) y aprovechar aplicaciones externas (nube pública) solamente cuando resulte necesario. Por último una cuarta nube que es la nube vertical o comunitaria, la cual va orientada a un grupo de personas con fines comunes, en la que la infraestructura es compartida por varias organizaciones y la gestión puede ser realizada por ellas mismas o por un tercero.

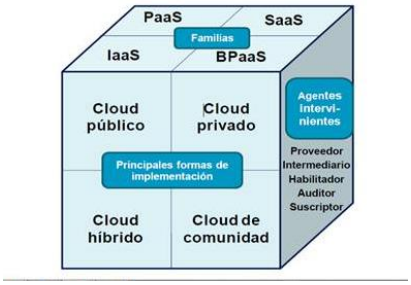


Figura 1

Fuente de Información

http://www.internetsano.gob.ar/archivos/Cloud_computing_usuarios.pdf

En la figura 1 también se muestra las capas de servicio. En el Software como Servicio, SaaS (por sus siglas en inglés Software as a Service) el cliente usa aplicaciones que le

proporciona el proveedor de la nube. Un ejemplo gratuito es la plataforma de ofimática[4] online de Google. La idea central del SaaS es que un usuario usa el software que necesita y paga únicamente por su consumo o uso. Siendo esta forma de la Nube la más común y a la vez el más útil para las MiPyMES.

La Plataforma como Servicio, PaaS (por sus siglas en inglés Platform as a Service) es servicio que permite que el consumidor implemente sobre la infraestructura de nube aplicaciones adquiridas o creadas por el propio consumidor, que se hayan creado usando lenguajes de programación y herramientas compatibles con el proveedor (Alleweldt , Kara , Brown, & McSpedden-Brown, 2012). Como ejemplo están IBM Websphere, Force.com, Springsource, Morphlabs, Google App Engine, Microsoft Windows Azure y Amazon Elastic Beanstalk y Aptana Cloud (Meneses Cuadros, 2012).

La Infraestructura como Servicio, IaaS (por sus siglas en inglés Infraestructure as a Service) se define como:

Servicio que permite al consumidor abastecerse de procesamiento, almacenamiento, redes y otros recursos de computación fundamentales, donde el consumidor puede utilizar y ejecutar software arbitrario, que puede incluir sistemas operativos y aplicaciones. El usuario no gestiona ni controla la infraestructura básica de la nube, pero tiene control sobre los sistemas operativos, el almacenamiento y las aplicaciones empleadas.(Alleweldt , Kara, Brown, & McSpedden-Brown, 2012)

En pocas palabras permite al consumidor rentar capacidad y administración sobre procesamiento, almacenamiento y comunicación, representado en máquinas virtuales, dispositivos de almacenamiento y redes. Por ejemplo Amazon, Terremark, Dropbox y Rackspace. (Meneses Cuadros, 2012), En este contexto, el Cloud Computing puede consolidarse como un instrumento acelerador para que una empresa logre evolucionar en su crecimiento. El Cloud se perfila como una alternativa ágil y eficiente para que las MiPyMES puedan acceder a soluciones y servicios tecnológicos que permitan optimizar su negocio y lograr una mejora significativa extendiéndose a otros mercados

[4] Concepto que tiene su origen en la conjunción de dos términos: oficina e informática, considerándolo como la automatización de oficinas y de los procesos de trabajo que se realizan en la misma, por lo que el ámbito de aplicación es muy amplio. Estas herramientas están avocadas a soportar las necesidades de personal no especializado en el ámbito de la informática, ya que engloba el conjunto de técnicas, métodos y equipos utilizables en el trabajo de oficina de cualquier entidad (Niño, 2010).

ofreciendo la Computación en la Nube facilita el acceso desde cualquier lugar a la información, proporcionando una flexibilidad que puede ser muy útil, e incluso, en ciertos casos, estrictamente necesaria.

El caso de la modernización e implementación del Cloud Computig como nueva forma de expansión de la organización, presenta algunas limitantes ante los MiPyMES dado que es un cambio en la forma de manejar su información, el cual siempre ha sido considerado uno de sus más importantes activos. Otro factor es la legislación existente debido a que no hay una ley específica para la nube informática, y el más importante de todos siendo la carencia de una conexión a internet.

Desde los inicios de la civilización, el hombre ha creado grupos sociales, en estos grupos cada persona efectuaba una tarea dependiendo de sus habilidades, de esta manera se fueron estructurando grupos más grandes, organizándose por jerarquías, responsabilidades. Explotando los recursos de cada uno para poder tener un beneficio en común. Esto nos lleva a la definición de una empresa como *:*

Una unidad económica de producción y decisión que, mediante la organización y coordinación de una serie de factores (capital y trabajo), persigue obtener un beneficio produciendo y comercializando productos o prestando servicios en el mercado. *(*Andersen, 1999*)*

Por expansión de empresas entendemos al grupo de acciones y maniobras que una compañía debe desarrollar para penetrar en un mercado y beneficiarse de los recursos que se originan en ese mercado. Teniendo en cuenta que una pyme tiene limitado sus recursos humanos, industriales y tecnológicos, la expansión del negocio es muy difícil, ya que hacer esto implica numerosos riesgos. El modelo plantea que cuando se enfrentan con mercados desconocidos, información incompleta, y un estado de incertidumbre, las empresas se desarrollan en los mercados desconocidos adoptando un proceso que evoluciona por incrementos (Zevallos, 2003).

La teoría de la globalización de Paul Krugman plantea que los países deben de especializarse en los bienes y servicios que están en capacidad de producir de manera más eficiente y a su vez adquirir de otras economías, aquellas que producen con menor eficiencia. Lo anterior permite explorar los servicios en los que un país es potencia, creando una diversificación en la economía, ya que podrá adquirir nuevos

conocimientos en otras ramas potencializando a nuevos factores de expansión comercial, siendo el Cloud Computing una de estas ramas en potencia que permitirá la interconexión de las MiPyMES a nivel local, estatal, nacional y mundial.

Una referencia del concepto de la teoría de Krugman es la que nos hace el artículo de la Universidad Libre en la ciudad de Bogotá en la cual nos menciona:

Los mercados internacionales son competitivos no solamente por la disponibilidad de los factores de producción básicos, sino por la adaptación y asimilación de nuevos elementos constituidos de los factores como son los correspondientes al capital y a la mano de obra, así como a la asimilación de tecnologías pertinentes al manejo de los fenómenos macroeconómicos (Mayorga Sánchez, José Zacarías; Clemencia Martínez, Aldana, 2008)

Desde el punto de vista de la Economía se dice que existe información asimétrica cuando una de las partes que intervienen en una compraventa no cuenta con la misma información que la otra sobre el producto, servicio o activo objeto de la compraventa, presentándose esta teoría en el proceso de contratación de internet, lo anterior se debe a que los diferentes proveedores de internet nunca mencionan que puedes utilizar servicios que son benéficos para la MiPyMES. La información asimétrica supone una ruptura de la teoría de los precios en un sistema de competencia perfecta. Esta información asimétrica conduce a un fallo de mercado, que proporciona un resultado económico ineficiente, y que se puede dar según por varios motivos:

- Que exista una fuerte relación entre la calidad y el precio.
- Que los incentivos y el proceso para combatir la selección adversa (screening) influyen en las decisiones económicas.
- Que el papel de factores distintos del mecanismo de precios determina la asignación de los recursos productivos
- Que la determinación de la escasez y de la información relevante es ajena a los precios, salarios y tasas de interés porque depende de los contratos, la reputación y la ausencia de suficientes mercados de futuros. Gómez (2008)

Peter Drucker y su teoría de la a economía del conocimiento relaciona a las Tic´s en el proceso económico como un valor agregado, es decir, que aunque no se represente en términos de capital, el utilizar nuevos paradigmas tecnológicos otorga mayores

opciones de gestión, competitividad y expansión. En general, en una sociedad como la nuestra, hay una tendencia a ver todas las relaciones como relaciones de intercambio. Nos movemos a concebirlo todo en términos de una racionalidad económica. Esta razón económica nos induce a pensarlo todo en términos de compra y venta; de ganancias y pérdidas, generando valor y riqueza por medio de su transformación en información e intercambio de la misma que para lograrlo es necesario implementar nuevas herramientas como el Cloud Computing.

Conforme se fue integrando el conocimiento como herramienta elemental para el desarrollo económico dentro de las estrategias de competitividad, y de expansión en mercados. Dando con esto una nueva interpretación de la forma en la cual una unidad empresarial puede recrear distintos enfoques más flexibles y apegados a una realidad, donde esta realidad se basa en conocimientos más que en información, ya que desde los años 1990 la sociedad del conocimiento ha resurgido en la política como en las ciencias sociales, al contrario que el concepto de la “sociedad de la información (Arias Gago, 2011). Mientras los conocimientos aumentan con gran rapidez, el saber de lo que no sabemos aumenta con velocidad aún más vertiginosa (Everes, 2000).

Metodología

La investigación será explicativa porque tiene una relación causal y no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo (Sabino, 1992). Además será no experimental debido a que se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.

El método utilizado es el hipotético-deductivo que debe su nombre a que dos de sus etapas fundamentales son: la formulación de la hipótesis y la deducción de consecuencias que deberán ser contrastadas con la experiencia. De forma más pormenorizada, los pasos que sigue son: “Descubrimiento de un Problema, Invención de una Hipótesis, Deducción de consecuencias de la hipótesis, Contrastación de la hipótesis y Confirmación de la hipótesis” (Bunge, 1980).

La unidad de análisis fueron las MiPyMES de la ciudad de Xalapa Veracruz, conocer los tipos de usos y servicios que se le da al internet.

Los criterios utilizados fueron, el género, los tipos de uso, conocimiento del Cloud Computing, expansión de las empresas.

El instrumento que se utilizo fue la encuesta, se validó con un alpha de Cronbach, la escala utilizada fue nominal.

Adicionalmente la metodología que se utilizó fue mixta, en esta investigación se representan las cualidades con estadística descriptiva en graficas de pastel que a través de un análisis exploratorio y utilizando tablas de contingencias basándonos en la distribución ji cuadrada para probar independencia entre las variables cualitativas nominales y utilizando el coeficiente de contingencia o C de Pearson para ver qué tan correlacionadas están estas variables, se utilizó el software estadístico SPSS; con la aplicación de un instrumento de recolección de datos que con el fin de revisar, evaluar y determinar la confiabilidad del mismo en donde se plantea que una "medición es confiable o segura, cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da resultados iguales o parecidos" (Sánchez & Guarisma, 1995).

La figura 2 representa la fiabilidad del instrumento de obtención de información el cual tiene un valor de alfa de Cronbach de .808 lo que representa un valor bueno según George y Mallery (2003, p. 231).

- Coeficiente alfa >.9 es excelente
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.808	21

Figura 2

Fuente: Elaboración Propia SPSS

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.808	.810	21

Objetivo General

Valorar que el uso del internet en los servicios de Cloud Computing en las MiPyMES es utilizado como estrategia de crecimiento o expansión empresarial.

Hipótesis

Las MiPyMES del municipio de Xalapa consideran la adopción de Cloud Computing como parte de una estrategia de crecimiento o expansión empresarial.

Preguntas de investigación

1. ¿Qué tipo de uso le dan al internet las MiPyMES en el municipio de Xalapa?
2. ¿Es independiente la relación entre el uso del internet y el desconocimiento del concepto de Cloud Computing?
3. ¿Es independiente la relación entre el Sexo y la manera de expandir la organización?
4. ¿Es independiente la relación entre los que conocen el concepto de expansión empresarial y como les gustaría expandir la empresa?

Resultados

Para calcular la muestra se investigó en el Directorio Estadístico de Unidades Económicas perteneciente al Instituto Nacional Estadística y Geografía con datos actualizados al año 2014 el número de MiPyMES de 0 a 30 empleados en el municipio

de Xalapa del tipo Comercio, Industria y servicios, resultando un total de 19683 organizaciones. Para el cálculo de la muestra se sustituyó en la fórmula:

$$n = \frac{N * P * (1 - P)}{N * \frac{E^2}{(Zx/2)^2} + P(1 - P)}$$

Fuente: Anderson, Sweeney y Williams. Estadística para Administración y Economía. Décima edición

En donde:

n= Tamaño de muestra

Zx/2= Nivel de confianza del 95% (1.96)

P= Proporción Poblacional (0.5), por máxima varianza

N= Población (19683)

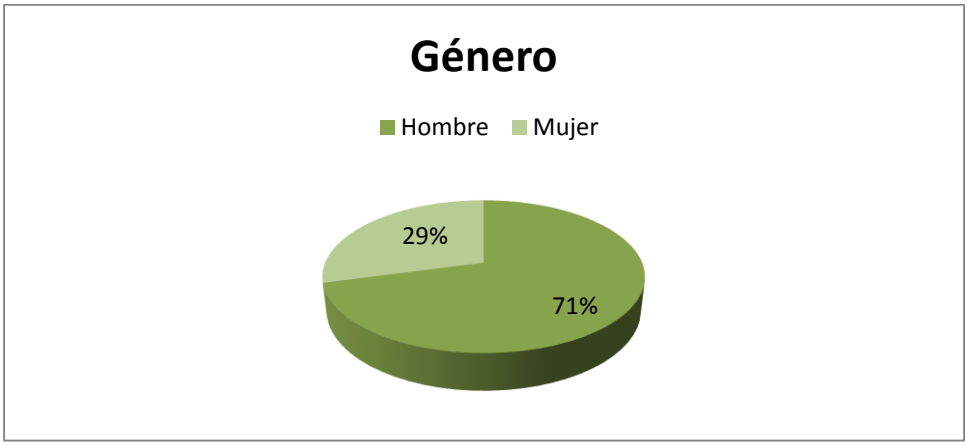
E= Error muestral (0.1)

$$n = \frac{19683 * 0.5 * (1 - 0.5)}{19683 * \frac{0.1^2}{(1.96)^2} + 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = 95.57$$

Resultando una muestra de 96 MIPYMES.

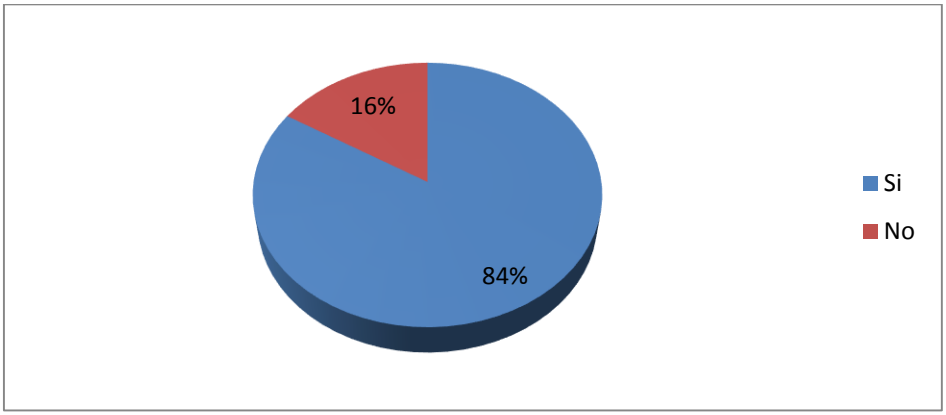
La gráfica 1 representa el total de hombres y mujeres encuestados de las MiPyMES, siendo estas el 71% hombres y el 29% mujeres.



Gráfica 1. Distribución del género.

Fuente: Elaboración propia basada en el cálculo directo del instrumento de evaluación.

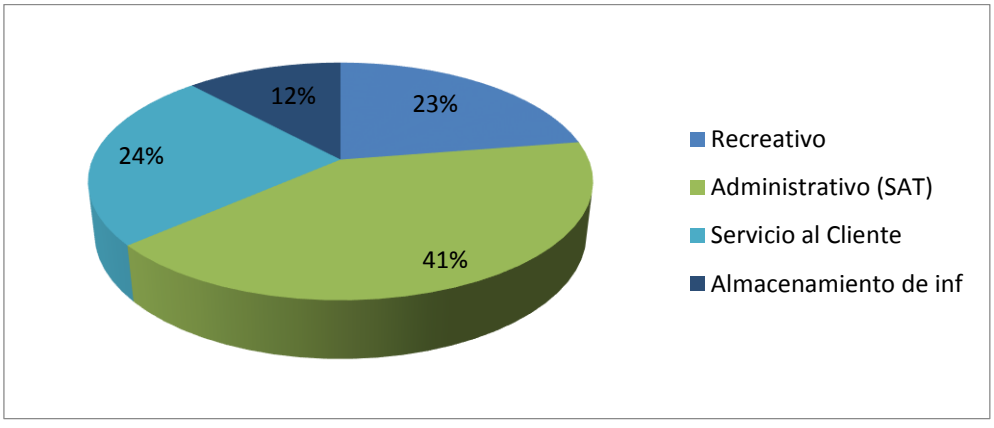
La gráfica 2 representa que las empresas encuestadas cuentan con internet (84%) y un (16%) las que no cuentan con internet dentro de la empresa.



Gráfica 2. Distribución de las MIPYMES que cuentan con internet.

Fuente: Elaboración propia basada en el cálculo directo del instrumento de evaluación.

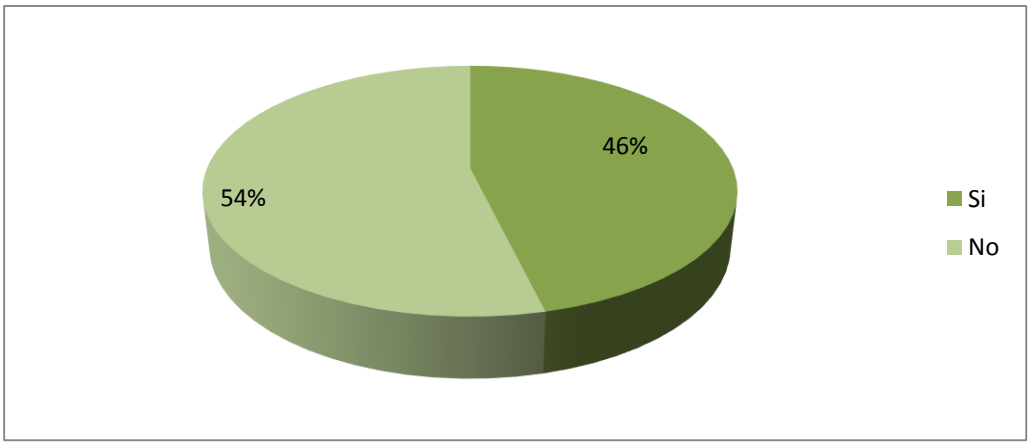
La gráfica 3 indica los porcentajes del uso del internet dentro de la Pyme, considerando un uso administrativo para el Sistema de Atención Tributario del (41%), Servicios al cliente (24%), uso recreativo para los empleados (23%) y como almacenamiento de información (12%).



Gráfica 3. Distribución del uso del internet en las MIPYMES encuestadas

Fuente: Elaboración propia basada en el cálculo directo del instrumento de evaluación.

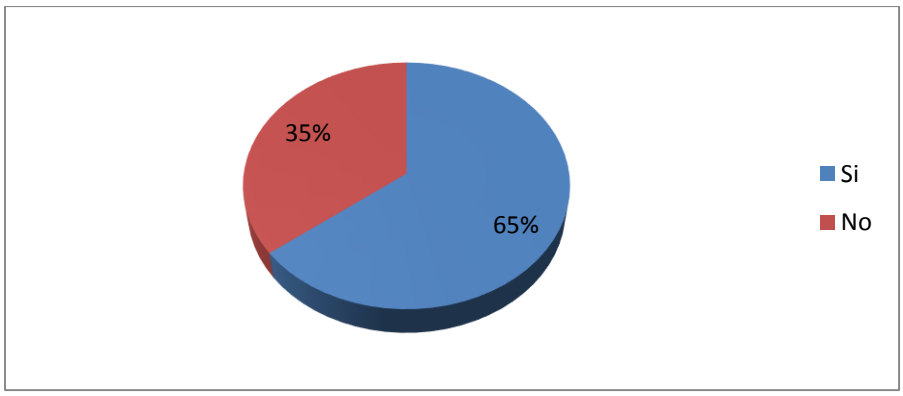
La gráfica 4 indica el porcentaje que representa el 54% relativo al grado de desconocimiento de los empresarios respecto al término de Computación en nube.



Gráfica 4. Distribución del grado de desconocimiento de los empresarios respecto al término computación en la nube.

Fuente: Elaboración propia basada en el cálculo directo del instrumento de evaluación.

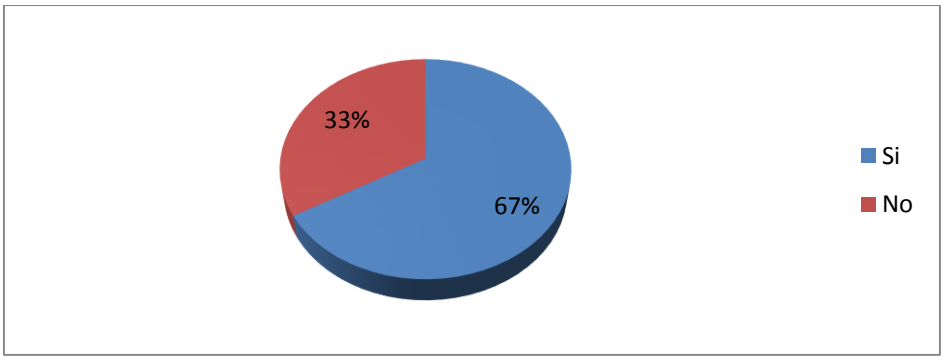
La gráfica 5 representa que las MIPYMES estarían dispuestas a utilizar el internet principalmente para el manejo de servicios de la nube en su gestión empresarial (65%) y no solo para cuestiones fiscales.



Gráfica 5. Distribución de las MIPYMES dispuestas a utilizar la nube.

Fuente: Elaboración propia basada en el cálculo directo del instrumento de evaluación.

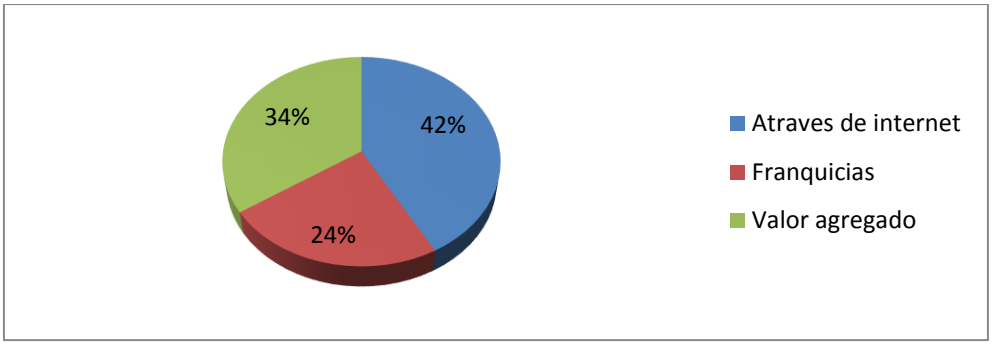
La gráfica 6 representa el conocimiento de los empresarios respecto al término de crecimiento o expansión empresarial (67%) si, (33%) no.



Gráfica 6. Distribución del conocimiento de Competitividad empresarial en las MIPYMES

Fuente: Elaboración propia basada en el cálculo directo del instrumento de evaluación.

La grafica 7 indica los porcentajes de las MIPYMES en cuanto a la forma de querer crecer o expandir su organización, Internet (42%), Valor agregado (34%) y franquicias (24%).



Gráfica 7. Distribución de preferencias crecimiento empresarial en las MIPYMES

Fuente: Elaboración propia basada en el cálculo directo del instrumento de evaluación.

Resultados del Análisis Estadístico de Tablas de Contingencia con las Variables Internet, Definición del Concepto Cloud (DefCC), Sexo, Tipos de Expansión, Conocimiento del Concepto de Expansión.

Tabla de contingencia Internet * DefCC

			DefCC			Total
			N/C	Si	No	
Internet	Si	Recuento	0	41	39	80
		Frecuencia esperada	13.3	34.2	32.5	80.0
		% dentro de Internet	0.0%	51.3%	48.8%	100.0%
		% del total	0.0%	42.7%	40.6%	83.3%
	No	Recuento	16	0	0	16
		Frecuencia esperada	2.7	6.8	6.5	16.0
		% dentro de Internet	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		% del total	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%

Total	Recuento	16	41	39	96
	Frecuencia esperada	16.0	41.0	39.0	96.0
	% dentro de Internet	16.7%	42.7%	40.6%	100.0%
	% del total	16.7%	42.7%	40.6%	100.0%

Tabla 1 Fuente de Elaboración Propia SPSS

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	96.000[a]	2	.000
Razón de verosimilitudes	86.508	2	.000
Asociación lineal por lineal	56.632	1	.000
N de casos válidos	96		

Tabla 2 Fuente de Elaboración Propia SPSS

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	.707	.000
N de casos válidos		96	

Tabla 3 Fuente de Elaboración Propia SPSS

Tabla·de·contingencia·Sexo·*·Expansión

			Expansión				Total
			N/C	Internet	Franquicia	Valor Agregad0	
Sexo	Hombre	Recuento	11	26	11	20	68
		Frecuencia esperada	10.6	27.6	14.2	15.6	68.0
		% dentro de Sexo	16.2%	38.2%	16.2%	29.4%	100.0%
		% del total	11.5%	27.1%	11.5%	20.8%	70.8%
	Mujer	Recuento	4	13	9	2	28
		Frecuencia esperada	4.4	11.4	5.8	6.4	28.0
		% dentro de Sexo	14.3%	46.4%	32.1%	7.1%	100.0%
		% del total	4.2%	13.5%	9.4%	2.1%	29.2%
Total		Recuento	15	39	20	22	96
		Frecuencia esperada	15.0	39.0	20.0	22.0	96.0
		% dentro de Sexo	15.6%	40.6%	20.8%	22.9%	100.0%
		% del total	15.6%	40.6%	20.8%	22.9%	100.0%

Tabla 4 Fuente de Elaboración Propia SPSS

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.092[a]	3	.069
Razón de verosimilitudes	7.923	3	.048
Asociación lineal por lineal	1.369	1	.242
N de casos válidos	96		

Tabla 5 Fuente de Elaboración Propia SPSS

Tabla 6

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	.262	.069
N de casos válidos		96	

Fuente de Elaboración Propia SPSS

Tabla de contingencia DefExp * Expansión

			Expansión				Total
			N/C	Internet	Franquicia	Valor Agregado	
DefExp	N/C	Recuento	15	0	0	1	16
		Frecuencia esperada	2.5	6.5	3.3	3.7	16.0
		% dentro de DefExp	93.8%	0.0%	0.0%	6.3%	100.0%
		% del total	15.6%	0.0%	0.0%	1.0%	16.7%
	SI	Recuento	0	28	16	13	57
		Frecuencia esperada	8.9	23.2	11.9	13.1	57.0
		% dentro de DefExp	0.0%	49.1%	28.1%	22.8%	100.0%
		% del total	0.0%	29.2%	16.7%	13.5%	59.4%
	NO	Recuento	0	11	4	8	23
		Frecuencia esperada	3.6	9.3	4.8	5.3	23.0

	% dentro de DefExp	0.0%	47.8%	17.4%	34.8%	100.0%
	% del total	0.0%	11.5%	4.2%	8.3%	24.0%
	Recuento	15	39	20	22	96
	Frecuencia esperada	15.0	39.0	20.0	22.0	96.0
Total	% dentro de DefExp	15.6%	40.6%	20.8%	22.9%	100.0%
	% del total	15.6%	40.6%	20.8%	22.9%	100.0%

Tabla 7 Fuente de Elaboración Propia SPSS

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	91.057[a]	6	.000
Razón de verosimilitudes	80.029	6	.000
Asociación lineal por lineal	21.812	1	.000
N de casos válidos	96		

Tabla 8 Fuente de Elaboración Propia SPSS

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	.698	.000
N de casos válidos		96	

Tabla 9 Fuente de Elaboración Propia SPSS

Conclusiones

Las nuevas tecnologías de la información continúan innovando la economía, desde la manera de adquirir y ofrecer productos y servicios, hasta la manera de comunicárselo a la empresa, sin embargo, las organizaciones que no adopten la tecnología como una parte importante de su estrategia estarán fuera de camino. En estos momentos, las empresas están adoptando la economía del conocimiento para lograr valor agregado.

De acuerdo con la primera pregunta de investigación es claro que la mayoría de las MIPYMES de la ciudad de Xalapa cuentan con el servicio de internet y lo utilizan más como un servicio de apoyo en las actividades administrativas, principalmente para las obligaciones que el SAT les impone, sin haber explorado otras posibilidades de servicios que apuntalen a las empresas para ser más competitivas.

Respecto a la segunda pregunta de investigación de cómo es la relación entre el uso del internet y el desconocimiento del concepto del Cloud Computing, aplicando la prueba de independencia, con las hipótesis:

Ho: La variable cuenta con internet es independiente de la variable de conocer el concepto del Cloud Computing.

Ha: Las variables cuenta con internet no es independiente de la variable de conocer el concepto del Cloud Computing.

Podemos ver que la prueba ji cuadrada nos lleva al rechazo de la hipótesis nula Ho: en la tabla 2, ya que para cualquier valor de significancia que propongamos, el valor de probabilidad para la ji cuadrada va a ser menor; y esto nos indica que no son independientes estas variables, hay dependencia entre ellas, y se puede decir que el conocer el concepto del Cloud Computing depende de contar con internet, además en la tabla 3 se puede observar la relación fuerte entre las variables mediante el coeficiente de contingencia o C de Pearson (.707), por lo tanto el conocer el concepto de Cloud Computing depende de tener internet. Relacionando lo anterior con la Teoría de la sociedad del conocimiento de Peter Drucker podemos concluir que el simple hecho de contar con la información de los conceptos del Cloud Computing las organizaciones pueden expandirse, además aterrizando la teoría de Paul Krugman pueden buscar trascender los mercados, locales, nacionales o internacionales.

Con relación a la tercera pregunta de investigación de cómo es la relación entre el sexo y la manera de expandir la organización, se aplicó la prueba de independencia, con las hipótesis:

Ho: La variable sexo es independiente de la variable como le gustaría crecer o expandir la organización.

Ha: La variable sexo no es independiente de la variable como le gustaría crecer o expandir la organización.

Notamos que la prueba ji cuadrada nos indica que la hipótesis nula no se debe rechazar, ya que el valor de probabilidad para la ji cuadrada es mayor que el nivel de significancia de .05 como se puede ver en la tabla 5, y esto nos dice que hay independencia entre las variables, podemos decir que el género es independiente del gusto por crecer o expandir la organización; además en la tabla 6 podemos ver que la relación las variables mediante el coeficiente de contingencia o C de Pearson (.262)es muy bajo, por lo tanto el sexo es independiente de cómo le gustaría crecer o expandir la organización.

En la pregunta 4 de investigación de cómo es la relación entre los que conocen el concepto de expansión empresarial y como les gustaría expandir la empresa, la prueba de independencia con las hipótesis seria:

Ho: La variable conoce el concepto de expansión empresarial es independiente de cómo le gustaría expandir la empresa.

Ha: La variable conoce el concepto de expansión empresarial no es independiente de cómo le gustaría expandir la empresa.

Observamos que la prueba ji cuadrada nos lleva al rechazo de la hipótesis nula en la tabla 8, porque para cualquier valor de significancia que propongamos, el valor de probabilidad para la ji cuadrada va a ser menor; esto nos indica que hay dependencia entre las variables, se puede decir que el gusto de expandir la empresa va a depender del conocimiento que tengan del concepto de expansión empresarial; como también se puede observar en la tabla 9, que existe una fuerte entre las variables, mediante el coeficiente de contingencia o C de Pearson (.698), por lo tanto el gusto de expandir la empresa depende del conocer el concepto de expansión empresarial. Es importante señalar que en el caso del municipio de Xalapa las soluciones de computación en la

nube para la gestión y administración, no están lejos de las necesidades de las MiPyMES, en algunas, el uso del internet es más como usos administrativos, pero si deben ya de considerar la posibilidad de adopción para la búsqueda de estrategias de crecimiento y de expansión empresarial.

Referencias

Alleweldt , F., Kara , S., Brown, I., & McSpedden-Brown, N. (2012). *COMPUTACIÓN EN NUBE.* Bruselas: Poldep-Economy-Science@europarl.europa.eu.

Aguilera del Pino, A. M. (2001). “Tablas de contingencia bidimensionales”. Ed.: La Muralla, S.A.

Andersen, A. (1999). Diccionario de Economía y Negocios. España: ESPASA

Antlova, K., 2009. MOTIVATION AND BARRIERS OF ICT ADOPTION IN SMALL AND MEDIUMSIZED ENTERPRISES. E & M Ekonomie a Management, 12(2), 140-155.

Arias Gago, Dr. Ana; (2011). La Sociedad del conocimiento. Master de investigación en Psicología y ciencias de la educación.

Brynjolfsson, E., 1993. The Productivity Paradox of Information Technology. Communications of ACM, XXXVI (12), 66-77.

Bunge, M. (1980). *Epistemología.* Barcelona: Ariel.

Bunge, M. (1983). *La investigación científica. Su estrategia y su filosofía.* Barcelona: Ariel.

Castells, M. (1999). La Era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura. México: Siglo.http://www.gastarmejor.mx/evaluacion/3ra%20evaluaci%C3%B3n.pdf

Contreras, R. R. (2004). *El paradigma científico según Kuhn. Desarrollo de las ciencias: Del conocimiento artesanal hasta la Ciencia normal.* Mérida, Venezuela.

DRM Consulting & SEDISI, 2003. Las Tecnologías de la Sociedad de la Información en la Empresa Española 2000, Madrid.

Dyerson, R., Harindranath, G. & Barnes, D., 2008. National Survey of SMEs' use of IT in Four Sectors. En 2nd European Conference on Information Management and Evaluation. London, ENGLAND, págs. 139-148.

Greenan, N., Mairesse, J. & Topiol-Bensaid, A., 2001. Information Technology and Research and Development Impacts on Productivity and Skills: Looking for Correlations on French Firm Level Data. National Bureau of Economic Research, Inc.

Gómez, J. L. (2008). Información Asimétrica, Selección Adversa y Riesgo Moral. *Actualidad Empresarial*.

George, D. y Mallery, P. (2003). spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update (4.ª ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Everes, H. D. (2000). Hacia una Nueva sociedad del Conocimiento. En Culturas Epistemológicas (Vol. 335, pág. 8). Forschungsschwerpunkt.

Joyanes, A. L. (2012). Computación en la nube.Notas para una estrategia española en Cloud Computing. *Revista del Instituto Español de Estudios Estratégicos* , 87-110.Kleinrock, L. (2005). A visio for the internet . Journ of Reserh , 4-5.

Kuhn, T. S. (1971). *La estructura de las revoluciones científicas.* México: Fondo de Cultura Económica.

Lehr, B. & Lichtenberg, F., 1999. Information Technology and its Impact on Productivity: FirmLevel Evidence from Government and Private Data Sources. Canadian Journal of Economics, XXXII(2), 335-362.

Licht, G. & Moch, D., 1999. Innovation and Information Technology in Services. Canadian Journal of Economics-Revue Canadienne d'Economique, XXXII (2), 363-383.

Mayorga Sánchez, José Zacarías; Clemencia Martínez, Aldana. (2008). EL NUEVO COMERCIO INTERNACIONAL. CRITERIO LIBRE , VIII, 73-86.

Meneses Cuadros, E. (2012). Análisis de riesgos antes de adoptar la computación en nube como una estrategia corporativa. *Revista Digital Apuntes de Investigación , 12*

Morgan, A., Colebourne, D. & Thomas, B., 2006. The development of ICT advisors for SME

businesses: An innovative approach. Technovation, 26(8), 980-987.

Sánchez, B y Guarisma, J. (1995). *Métodos de Investigación*. Maracay: Ediciones Universidad Bicentenaria de Aragua.

Sabino, C. (1992). *Metodología de la Investigación.* Caracas: McGraw Hill.

ONTSI, 2012. Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. *Cloud Computing Retos y Oportunidades*. España

Zevallos, E. (Abril de 2003). Micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina. Revista de la CEPAL 79.

Estudio exploratorio sobre la utilización de servicios de consultoría especializada en las empresas mexicanas

Eugenio López-Ortega
Damián Canales-Sánchez
Juan Manuel Fernández

Resumen

El trabajo presenta los resultados de una encuesta referente a la utilización de servicios de consultoría especializada realizada a un grupo de empresas mexicanas.

El trabajo considera que los servicios de consultoría especializada representan un importante instrumento para el desarrollo de las empresas dado que permite la transferencia de conocimientos externos a la organización. Los resultados indican que en efecto, las empresas encuestadas consideran a dichos servicios como fundamentales o muy importantes para su desarrollo.

Sin embargo, los resultados arrojan un porcentaje muy bajo (menos del 10%) de empresas que utilizan de manera sistemática los servicios de consultoría especializada. Por el contrario, una cuarta parte de las empresas nunca han recibido dichos servicios.

Se observa que las empresas que mayormente utilizan los servicios de consultoría especializada corresponden a aquellas que cuentan con sistemas de gestión de la calidad. Además, entre mayor es el nivel académico de los directivos, mayor es la utilización de tales servicios.

Se concluye la importancia de fomentar la oferta/demanda de servicios de consultoría especializada como una herramienta para el desarrollo de las empresas en México.

Palabras clave: Consultoría especializada; transferencia de conocimientos; encuesta vía internet.

Introducción

De acuerdo con el enfoque que analiza la evolución de las empresas con base en sus recursos disponibles (*resource-based view*), aquellos que se relacionan con los conocimientos y la experiencia del personal son considerados estratégicos para su desarrollo (Galbreath, 2005). Así, el aprendizaje y la acumulación de conocimientos resulta un proceso directamente asociado al desarrollo de las empresas (Macpherson y Holt, 2007; López-Ortega et al., 2016).

El proceso de innovación se considera como la utilización del conocimiento disponible en la organización para identificar y resolver los problemas que se le presentan en su desarrollo (Nonaka, 1994). Por tanto, la consultoría especializada representa una fuente de conocimientos y experiencias externas a la organización que apalanca el aprendizaje de los recursos humanos y propicia la innovación y, por ende, el desarrollo de las empresas (Milan, 1999).

El objetivo de este trabajo consiste en explorar el nivel de utilización de servicios de consultoría especializada en un grupo de empresas mexicanas. De esta manera, las preguntas de investigación son las siguientes:

1) ¿Qué tanto utilizan las empresas encuestadas los servicios de consultoría especializada?
2) ¿La utilización de los servicios de consultoría especializada ha resultado provechoso para las empresas?
3) ¿Las empresas encuestadas consideran a los servicios de consultoría especializada como una palanca para su desarrollo?

Para contestar a estas preguntas se utilizó la siguiente metodología.

Metodología

Se realizó una encuesta vía internet dirigida a identificar la intensidad en la utilización de tales servicios así como la manera en que las empresas los evalúan en función de los resultados logrados

La consulta se realizó a partir de una base de datos con información de 2,500 empresas. Cada registro contaba con al menos tres datos fundamentales para realizar la encuesta: nombre de la organización, nombre del contacto y correo electrónico.

Se elaboró un cuestionario conformado por cuatros secciones, que podía ser contestado en pocos minutos:

- Datos de la empresa y del encuestado
- Experiencia en la contratación/recepción de servicios de consultoría
- Áreas en las que recibió consultoría y resultados logrados
- Comentarios generales

El cuestionario fue programado para su envío y contestación por medio de internet utilizando un software especializado (limesurvey, 2015). En el anexo se presentan las imágenes del cuestionario.

En el correo de invitación a participar se señalaba que en reciprocidad a la contestación del cuestionario, al término de la encuesta se les enviaría el reporte de resultados.

La encuesta se realizó durante el mes de noviembre de 2015 y participaron un total de 118 empresas. El tiempo promedio de contestación del cuestionario fue de 16 minutos.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos a partir de la encuesta realizada con el fin de observar el nivel de utilización de los servicios de consultoría especializada en un grupo de empresas mexicanas.

Características de las empresas encuestadas

Las 118 empresas que contestaron el cuestionario se localizaban en 27 de las 32 entidades federativas del país. La Figura 1 muestra la composición de las empresas encuestadas de acuerdo con el sector productivo al que pertenecían: industria, servicios o comercio.

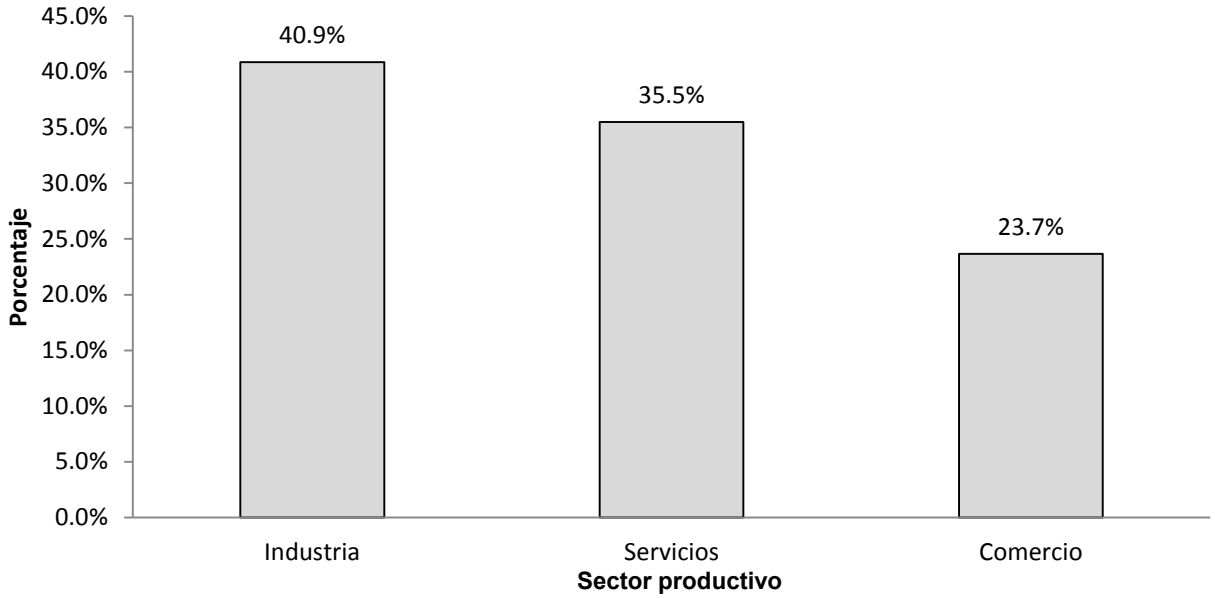


Figura 1. Sectores productivos a los que pertenecen las empresas que contestaron la encuesta (en %)

En lo que corresponde al tamaño de las empresas, la Figura 2 presenta la distribución de las organizaciones encuestadas según los siguientes parámetros:

Micro: hasta 10 empleados

Pequeña: de 11 hasta 50 empleados

Mediana: de 51 hasta 250 empleados

Grande: 251 empleados o más

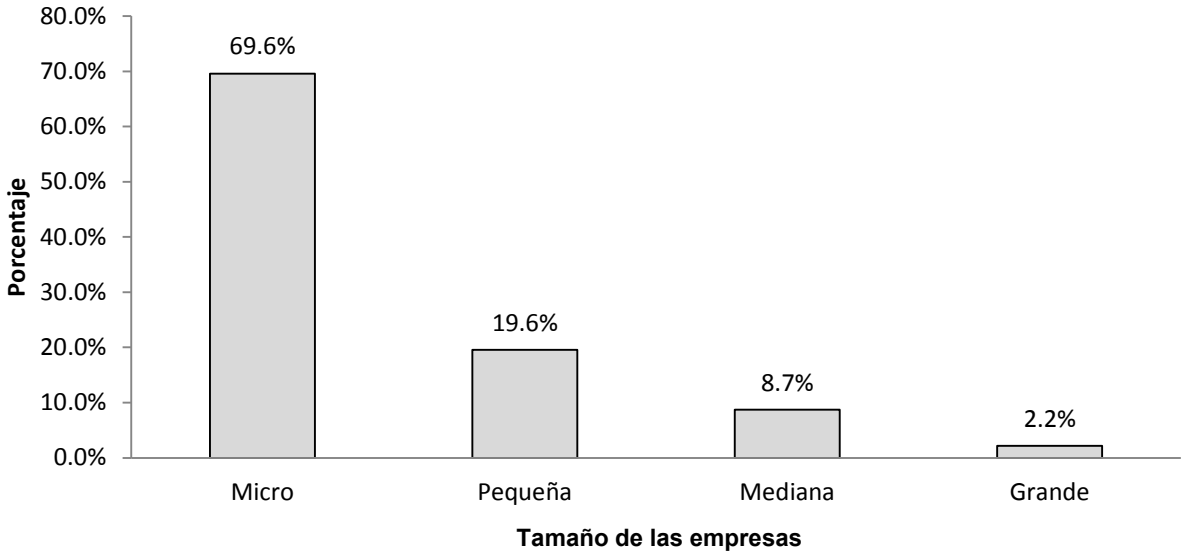


Figura 2. Tamaño de las empresas que contestaron la encuesta (en %)

También se preguntó si las empresas contaban con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en operación. Al respecto, en la Figura 3 se muestra la situación de las empresas encuestadas.

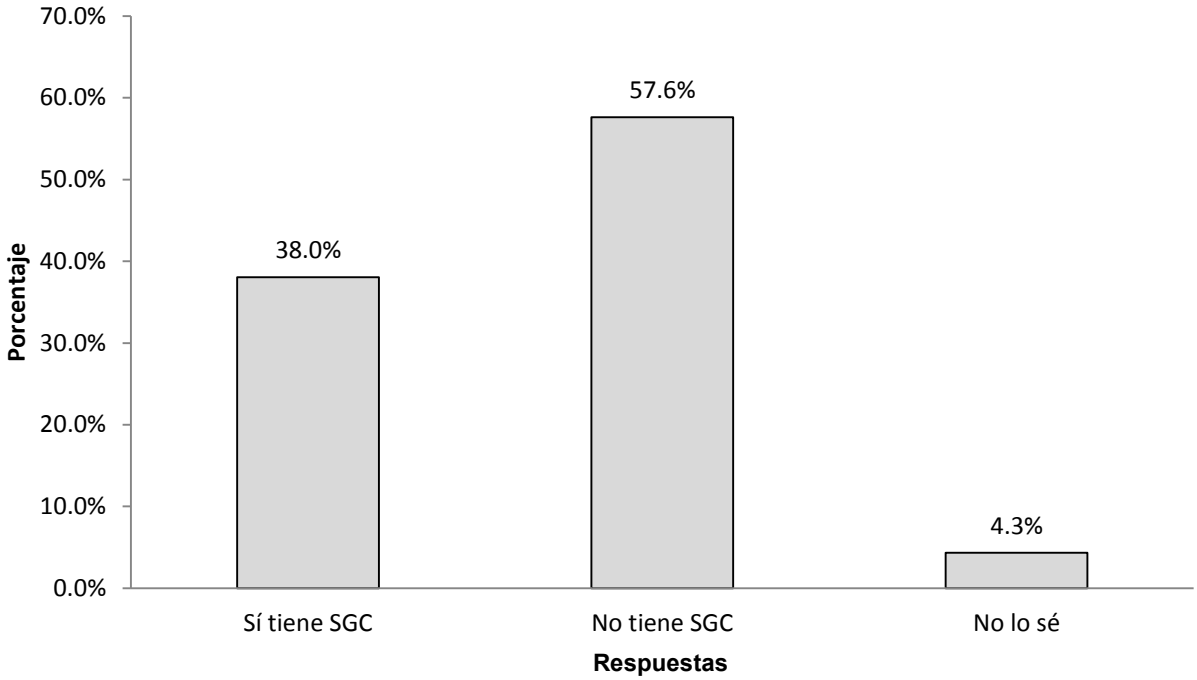


Figura 3. Porcentaje de empresas encuestadas de acuerdo a la presencia de un SGC

Si se relacionan las respuestas de las Figuras 2 y 3, se puede observar la distribución de las empresas encuestadas de acuerdo con su tamaño y a la existencia de un SGC. Esta información se presenta en la Figura 4 y se observa que en las micro, pequeñas y medianas empresas, el porcentaje de las que sí cuentan con un SGC es muy parecido y se sitúa entre el 36.1% y el 38.9%. Por el contrario, todas las empresas encuestadas señaladas como grandes disponen de un SGC.

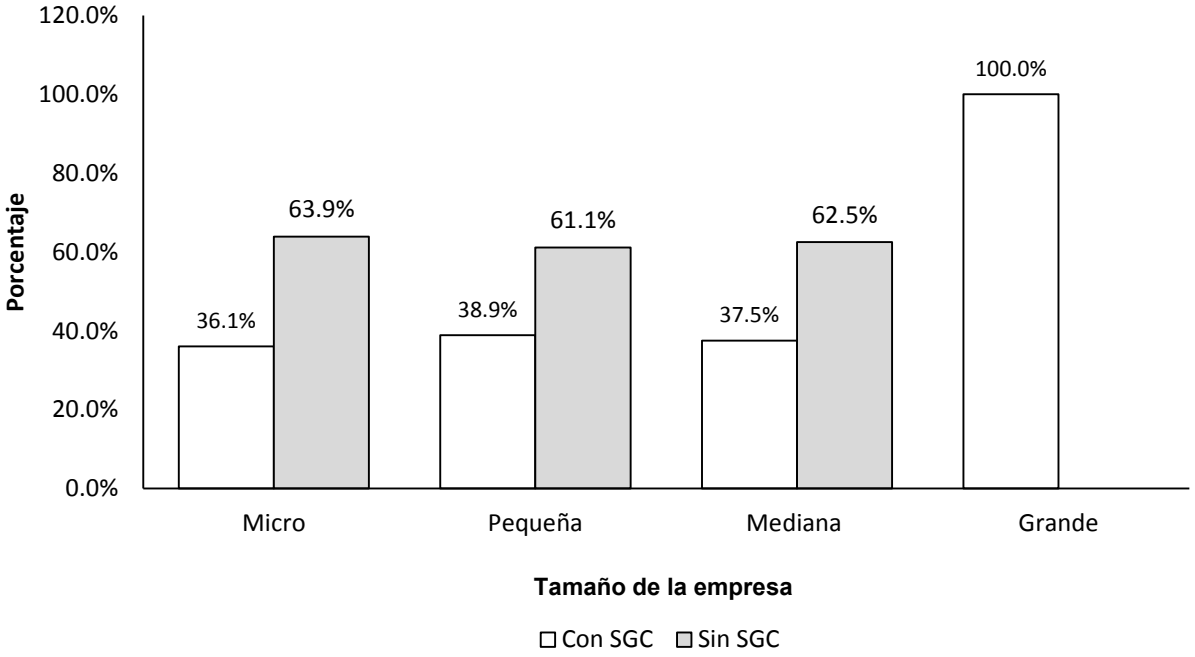


Figura 4. Porcentaje de empresas encuestadas de acuerdo a su tamaño y a la presencia de un SGC

Finalmente, la Figura 5 presenta el nivel de estudios señalados por los encuestados; el 88% contaba con estudios superiores.

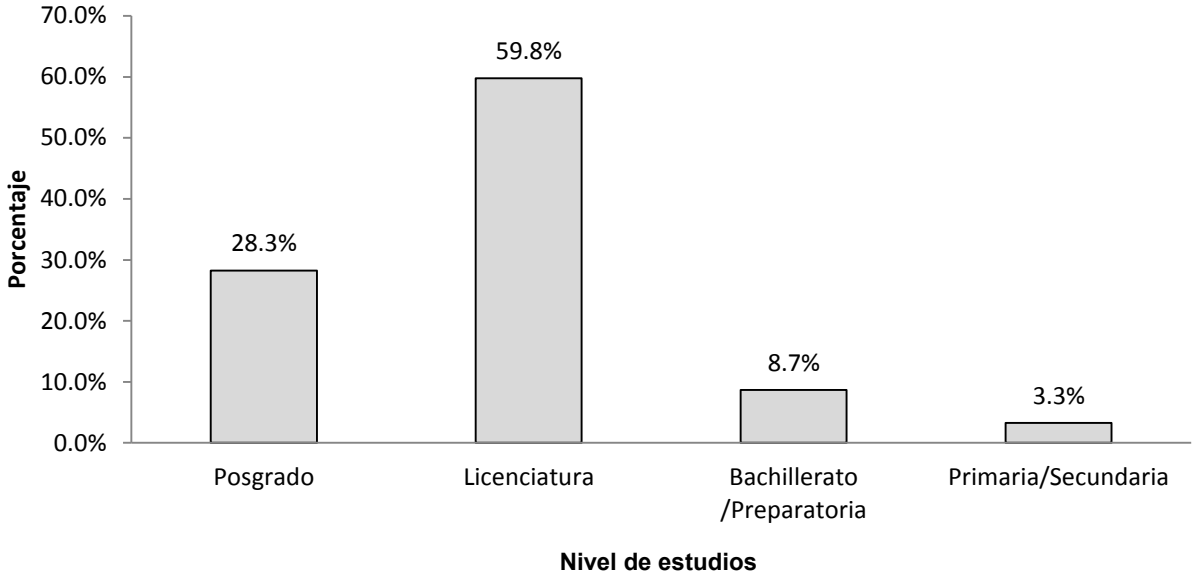


Figura 5. Nivel de estudios de las personas que respondieron la encuesta (en %)

Experiencia en la utilización de servicios de consultoría

Otra sección del cuestionario se enfocó a identificar la experiencia de las empresas encuestadas en cuanto a la recepción/contratación de servicios de consultoría especializada. Esta experiencia se dividió en tres categorías:

- Sí he contratado/recibido servicios de consultoría dentro de los últimos 3 años
- Sí he contratado/recibido servicios de consultoría, pero no en los últimos 3 años
- Nunca he contratado/recibido servicios de consultoría

La Figura 6 presenta el porcentaje de contestaciones a esta pregunta. Se observa que en la primera categoría que corresponde a la de mayor experiencia en la utilización de consultoría especializada se ubicó el 55.9% de las empresas. Por el contrario, una cuarta parte (25.4%) nunca ha recibido dichos servicios.

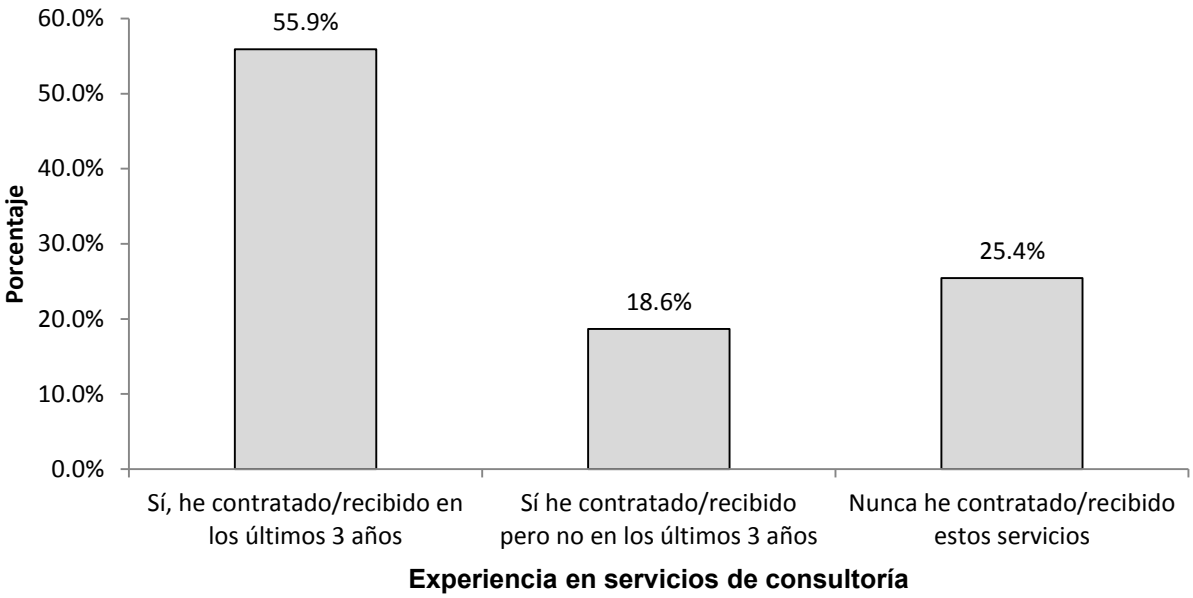


Figura 6. Experiencia de las empresas encuestadas en la contratación/recepción de servicios de consultoría especializada (en %)

La información de la Figura 6 fue distribuida de acuerdo con el tamaño de las empresas encuestadas. La Figura 7 presenta las tres categorías relacionadas con la experiencia en la recepción de servicios de consultoría especializada considerando el tamaño de las empresas.

Se observa que conforme aumenta el tamaño de las empresas se incrementa el porcentaje de las pertenecientes a la primera categoría; es decir aquellas que sí recibieron consultoría en los últimos 3 años.

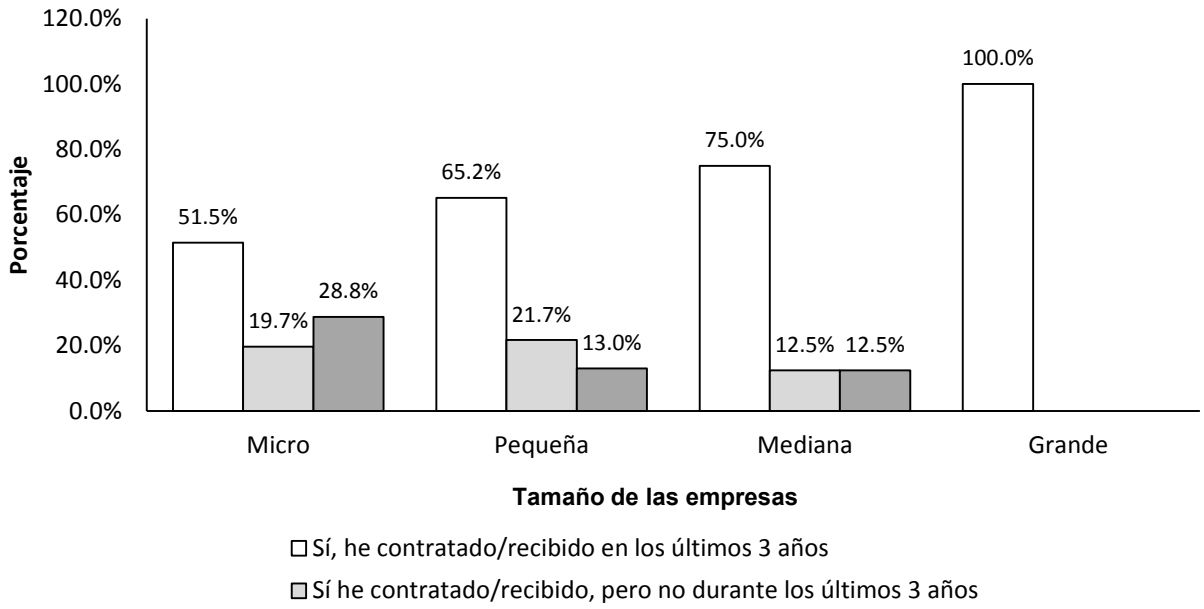


Figura 7. Experiencia de las empresas encuestadas en la contratación/recepción de servicios de consultoría especializada de acuerdo con su tamaño (en %)

Para diferenciar a las empresas con mayor experiencia en la recepción de servicios de consultoría especializada, se les preguntó sobre el número de consultorías recibidas en los últimos 3 años. El cuestionario proponía tres subcategorías:

- Solamente un servicio recibido en los últimos 3 años
- Entre 2 y 4 servicios recibidos en los últimos 3 años
- Más de 4 servicios recibidos en los últimos 3 años

La Figura 8 muestra el porcentaje de contestaciones a esta pregunta considerando solamente a las empresas con mayor experiencia en servicios de consultoría especializada y también los porcentajes con respecto al total de empresas encuestadas.

Se observa que la subcategoría con mayor experiencia (más de 4 servicios recibidos durante los últimos 3 años) representó el 16.7% de aquellas empresas que sí habían recibido servicios de consultoría especializada en los últimos años, mientras que solamente el 9.3% de todas las empresas encuestadas. Es decir, menos del 10% de las empresas participantes en la encuesta habían recibido más de 4 servicios de consultoría especializada en los últimos 3 años.

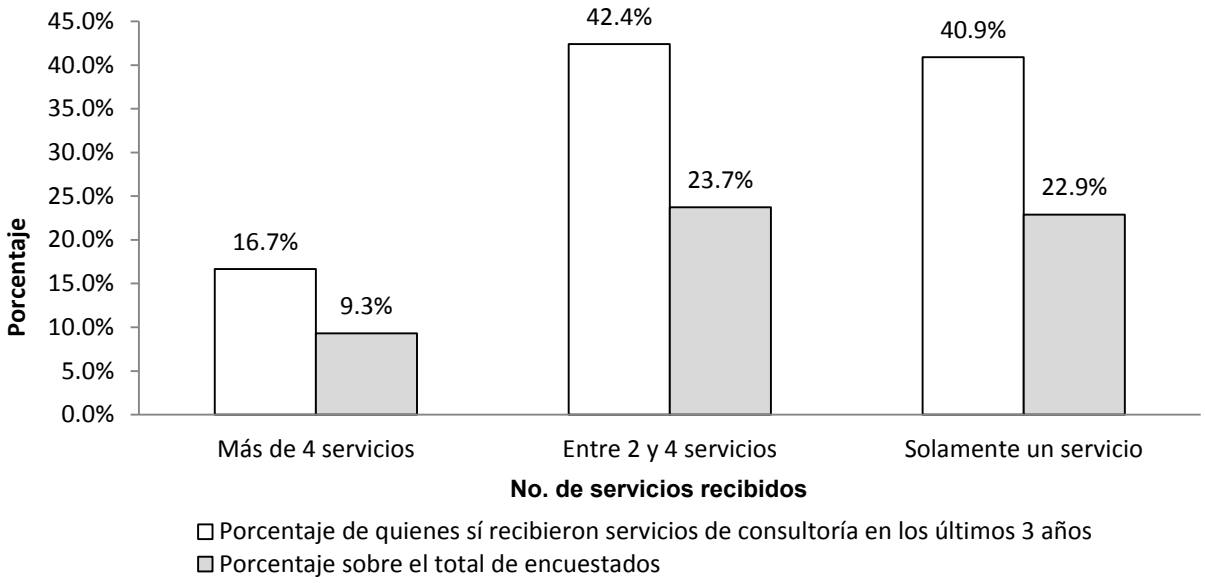


Figura 8. Porcentaje de las empresas encuestadas de acuerdo con número de servicios de consultoría especializada recibidos en los últimos 3 años

Dentro de esta categoría de empresas que sí habían recibido servicios de consultoría en los últimos 3 años, las empresas medianas registraron el mayor número de servicios de consultoría dado que el 57.1% de ellas recibieron más de 4 servicios, como se puede observar en la Figura 9.

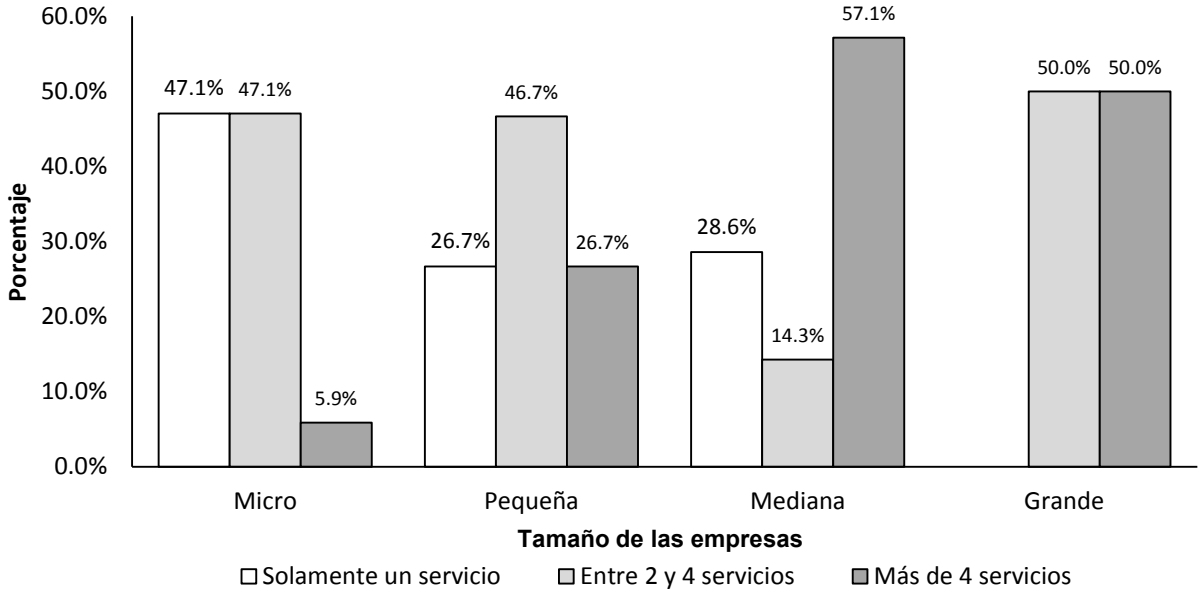


Figura 9. Porcentaje de las empresas encuestadas de acuerdo con su tamaño y al número de servicios de consultoría recibidos en los últimos 3 años

Nuevamente dentro de la categoría de empresas que sí habían recibido servicios de consultoría en los últimos 3 años, la Figura 10 muestra su distribución de acuerdo con el sector productivo. Se observa un comportamiento muy similar entre el sector industrial y el de servicios, en tanto que el sector comercio registró una menor experiencia en la recepción de servicios de consultoría.

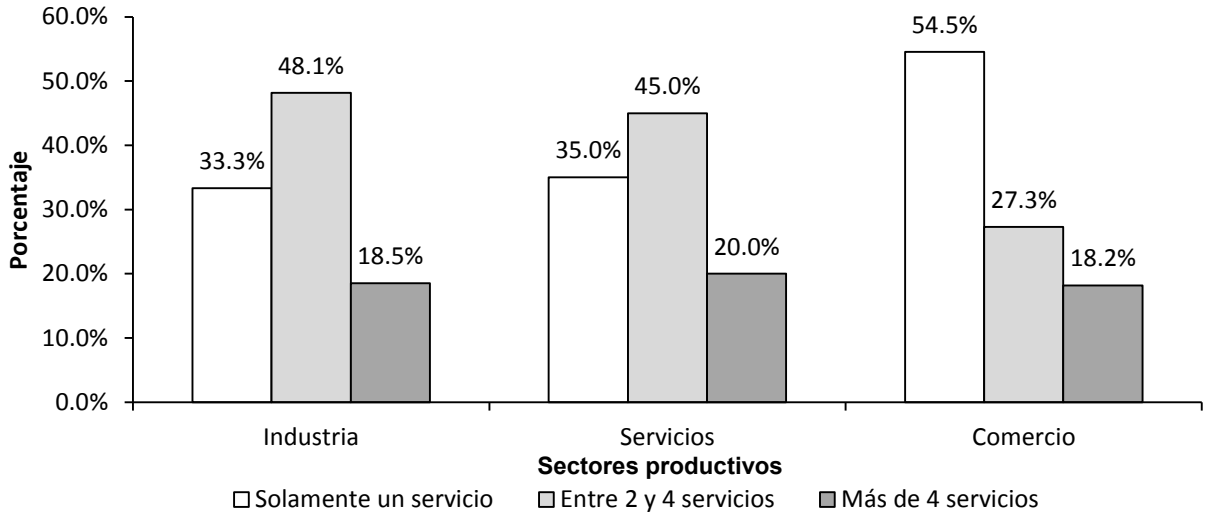


Figura 10. Porcentaje de las empresas encuestadas de acuerdo con el sector productivo y al número de servicios de consultoría recibidos en los últimos 3 años

En el cuestionario también se preguntó acerca de la motivación de la empresa en la contratación de los servicios de consultoría especializada. Se propusieron tres categorías para esta pregunta:

- Por iniciativa de la empresa
- Por ofrecimiento directo de la organización consultora
- Por otras razones (pregunta abierta)

La Figura 11 muestra que las empresas con mayor experiencia en recibir servicios de consultoría los han contratado por iniciativa propia y en menor medida debido al ofrecimiento de sus servicios por parte de las organizaciones consultoras. Por el contrario, aquellas empresas con menor experiencia reciente en la recepción de servicios de consultoría, los contrataron principalmente debido al ofrecimiento directo de las organizaciones consultoras.

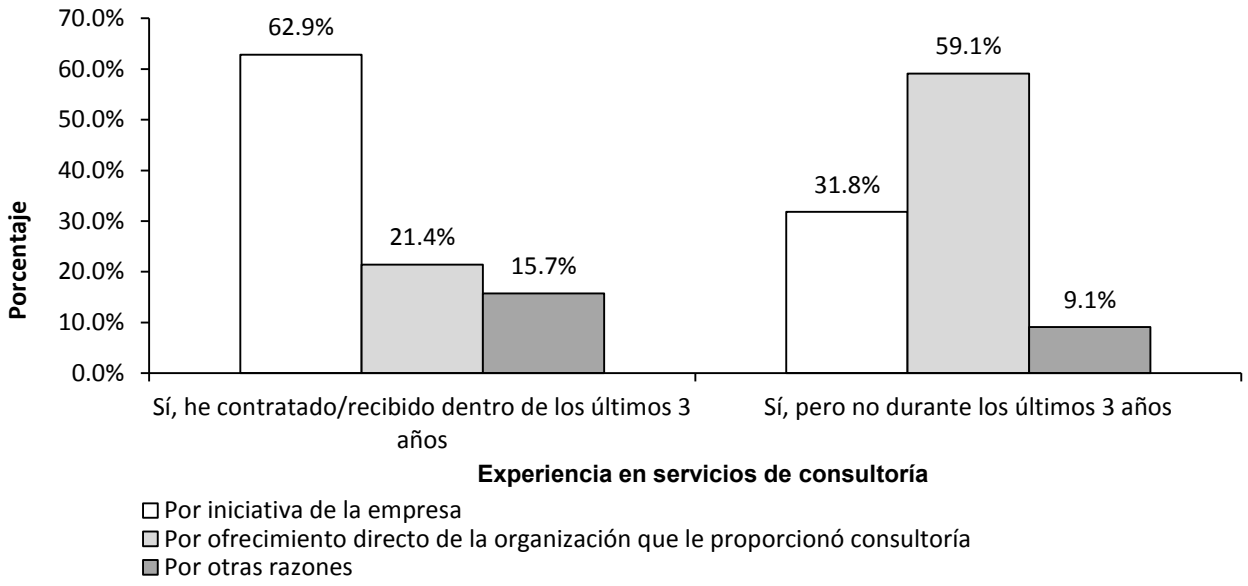


Figura 11. Razones de la contratación de los servicios de consultoría de acuerdo con el nivel de experiencia de las empresas respecto a tales servicios (en %)

Esta situación también se presenta en el grupo de empresas que sí han recibido servicios de consultoría en los últimos 3 años como se puede observar en la Figura 12. La totalidad de las empresas que manifestaron haber recibido más de 4 servicios los solicitaron por su propia iniciativa.

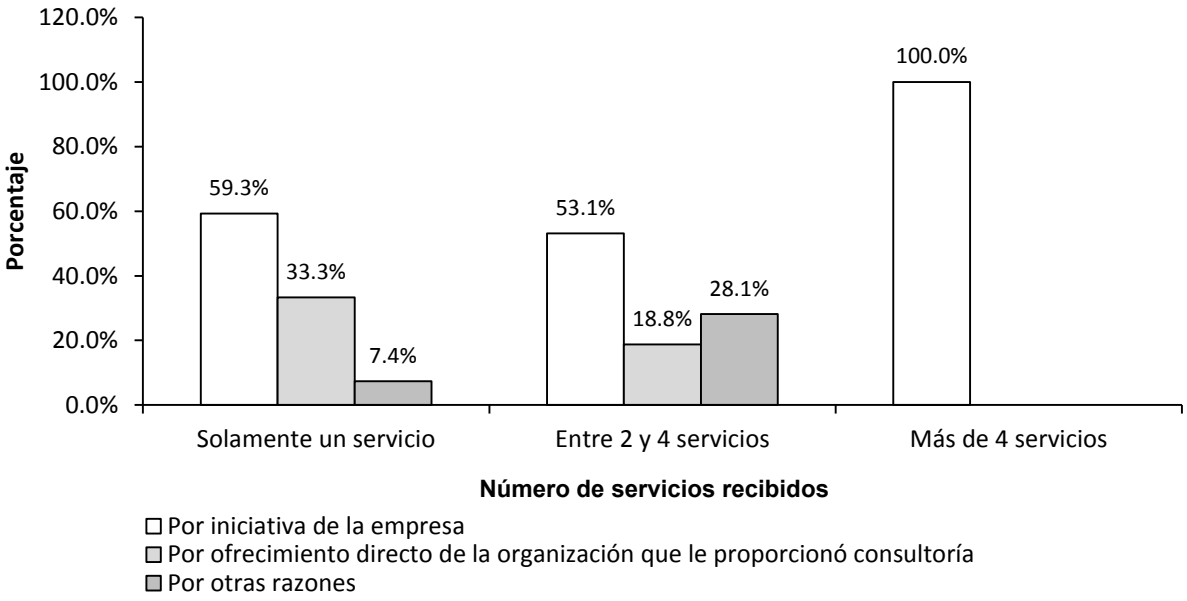


Figura 12. Razones de la contratación de los servicios de consultoría de acuerdo con el número de servicios recibidos en los últimos 3 años (en %)

En cuanto a las áreas de las empresas en las que se recibieron la mayor parte de los servicios de consultoría destaca la administración con casi un tercio del total como se muestra en la Figura 13. En segundo lugar se ubicó el área correspondiente a la comercialización y mercadeo de los productos/servicios ofrecidos. La producción y el desarrollo de productos/procesos representaron el 16.1% y 13.1% respectivamente, en tanto los problemas de distribución solamente fueron atendidos en un 2.2% de los servicios de consultoría recibidos.

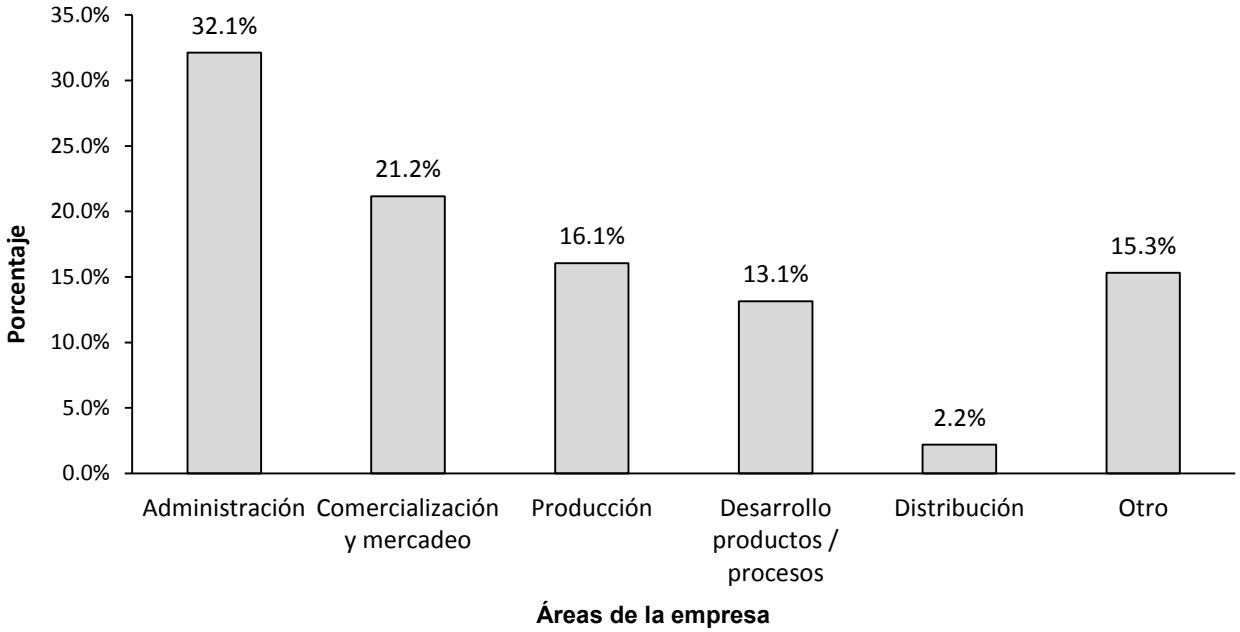


Figura 13. Áreas de las empresas en las que se recibieron los servicios de consultoría especializada (en %)

La Figura 14 presenta la relación entre la existencia de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las empresas encuestadas y su experiencia en la recepción de servicios de consultoría. Se observa que casi el 70% de las empresas que sí contaban con un SGC habían recibido servicios de consultoría especializada en los últimos 3 años. Por el contrario, solamente el 11.4% de estas empresas nunca habían recibido este tipo de servicios.

Por su parte, el 31.3% de las empresas encuestadas que no contaban con un SGC nunca habían recibido servicios de consultoría especializada

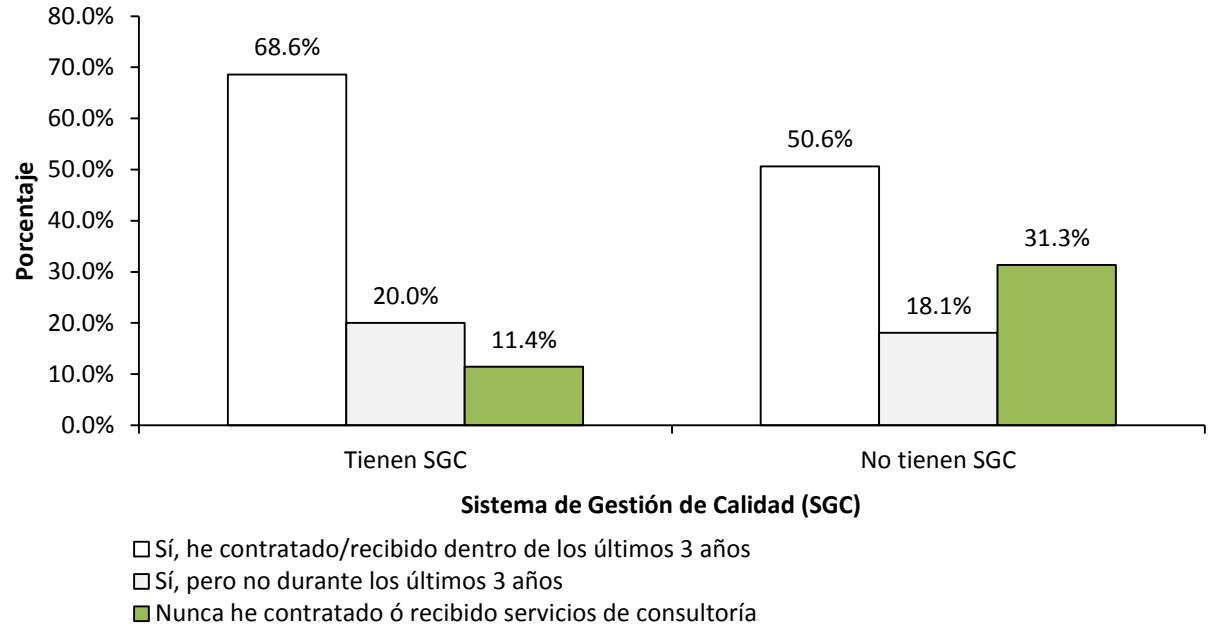


Figura 14. Experiencia de las empresas encuestadas en la recepción se servicios de consultoría de acuerdo a la existencia o no de un SGC (en %)

En cuanto a las empresas encuestadas que sí habían recibido servicios de consultoría en los últimos 3 años, la Figura 15 muestra que aquellas que cuentan con un SGC recibieron un mayor número de servicios en los últimos 3 años.

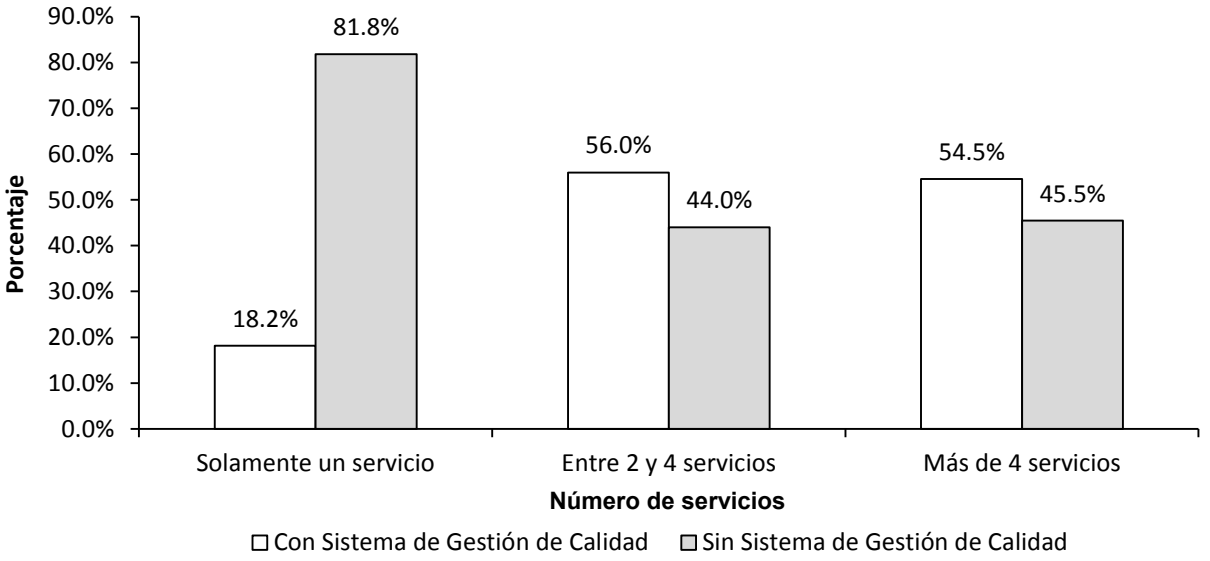


Figura 15. Número de servicios de consultoría recibidos en los últimos 3 años de acuerdo con la existencia o no de un SGC en las empresas (en %)

También se identificó la relación entre el nivel académico de los encuestados y la experiencia en la recepción de servicios de consultoría especializada. En la Figura 16 se puede observar que conforme el nivel académico es mayor, mayor es la disposición a recibir dicho tipo de servicios de consultoría.

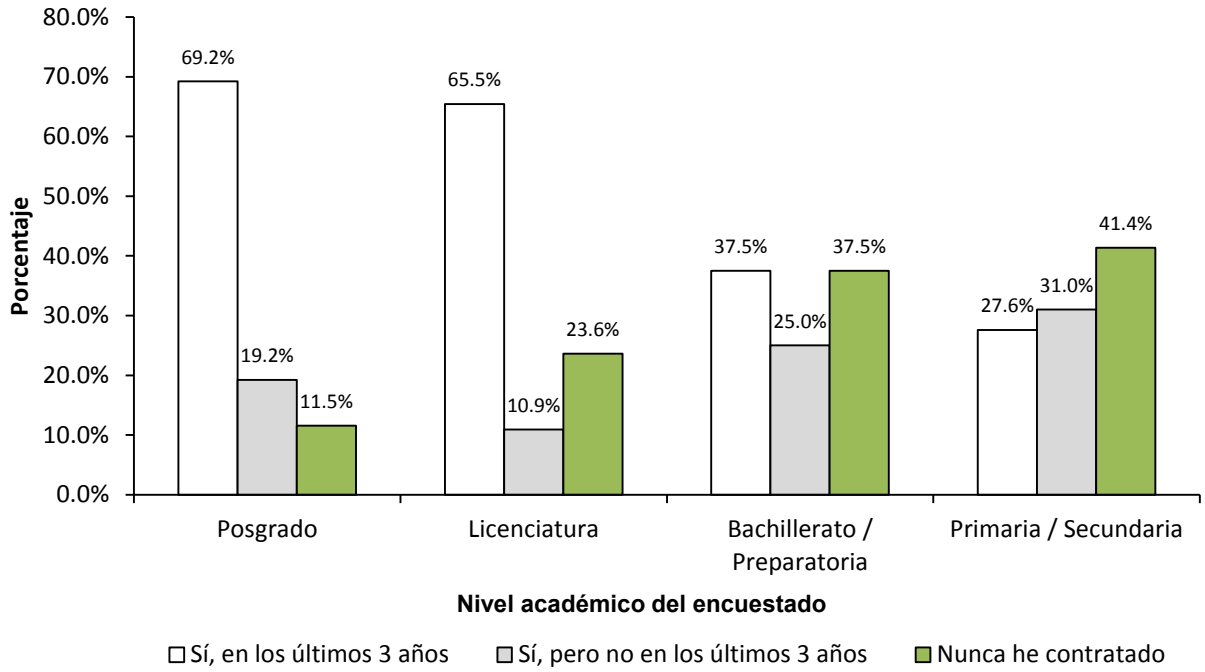


Figura 16. Experiencia de las empresas encuestadas en la recepción de servicios de consultoría de acuerdo con el nivel académico de los encuestados (en %)

En efecto, el 69.2% de los encuestados que contaban con un nivel académico de posgrado señalaron que habían recibido servicios de consultoría en los últimos 3 años y solamente el 11.5% manifestó nunca haber recibido este tipo de servicios. Por el contrario, el 41.4% de los encuestados que señalaron un nivel de primera/secundaria, nunca había recibido servicios de consultoría en tanto que solamente el 27.6% sí los había recibido en los últimos 3 años

Finalmente, se cuestionó a las empresas encuestadas el tipo de organización que les había brindado los servicios de consultoría especializada. La Figura 17 muestra el porcentaje de participación de los cinco tipos de organización que prestaron los servicios de consultoría recibidos por las empresas encuestadas.

Se observa que las empresas privadas dedicadas a la consultoría fueron las de mayor participación con el 30.1%. En el extremo contrario se ubicaron las instituciones de investigación los cuales participaron con solamente el 5.9% de los servicios recibidos por las empresas encuestadas.

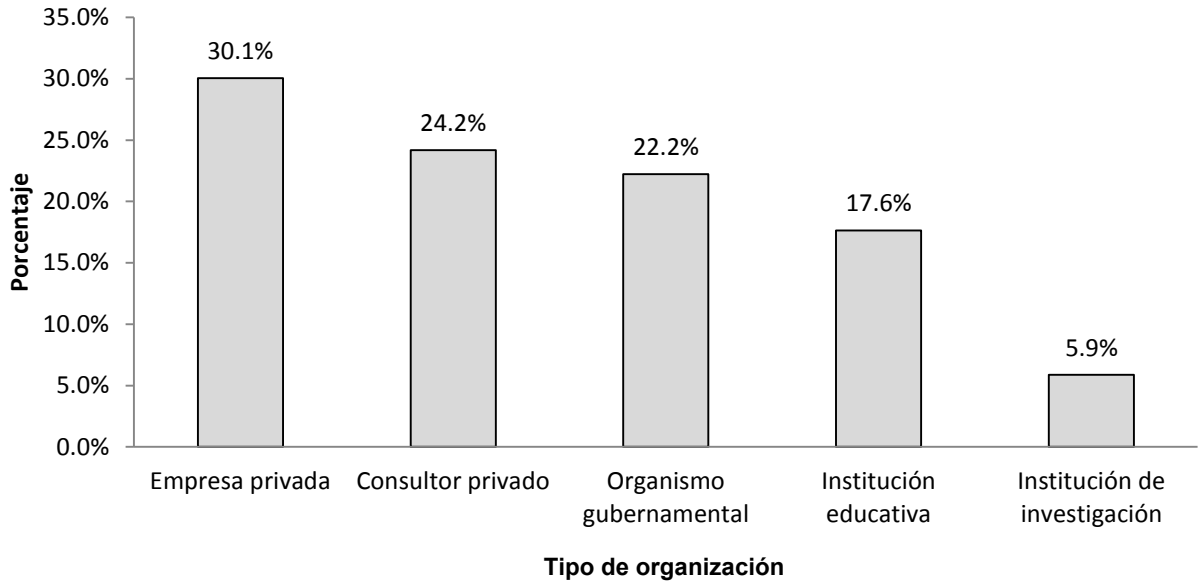


Figura 17. Participación en los servicios de consultoría recibidos por las empresas encuestadas de acuerdo con el tipo de organización que los impartió (en %)

Apreciación de los servicios de consultoría recibidos

En la encuesta se solicitó que se calificara a los servicios de consultoría recibidos de acuerdo con los resultados logrados. Para la calificación de estos servicios se propuso la siguiente escala: Muy buenos, Buenos, Regulares, Escasos y Nulos.

La Figura 18 muestra que el 83.5% de las empresas encuestadas calificaron los resultados de los servicios de consultoría recibidos como Muy buenos o Buenos. Solamente el 0.7% los calificó como Nulos.

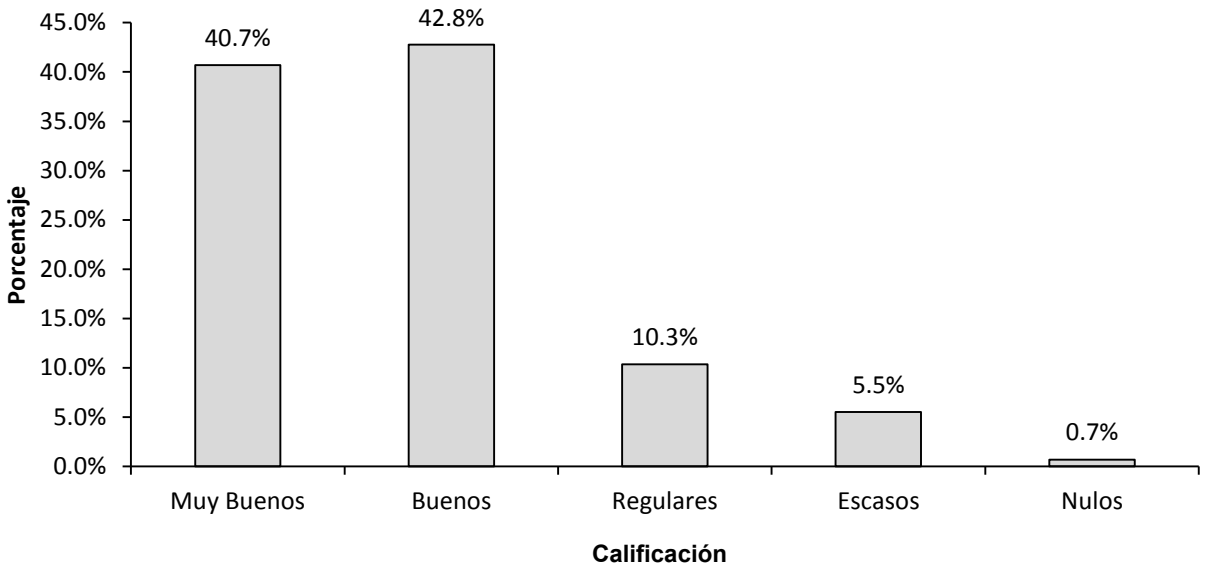


Figura 18. Calificación de los servicios de consultoría recibidos de acuerdo con los resultados logrados (en %)

Además de calificar a los servicios de consultoría especializada de acuerdo con los resultados logrados, también se solicitó a los encuestados que dieran su opinión sobre la importancia de recibir estos servicios para el desarrollo de su empresa. La respuesta a esta pregunta se propuso con base en la siguiente escala: Fundamentales, Muy importantes, Importantes, Poco importantes y Nada importantes.

La Figura 19 muestra los resultados considerando las respuestas de todos los encuestados; es decir, tanto de los que manifestaron tener experiencia en recibir servicios de consultoría especializada como aquellos que señalaron nunca haber recibido tales servicios.

Se observa que un poco más del 80% de las respuestas calificaron la importancia de recibir servicios de consultoría especializada como Fundamentales o Muy importantes para el desarrollo de la empresa. Solamente un poco más del 4% los consideró Poco importantes o Nada importantes.

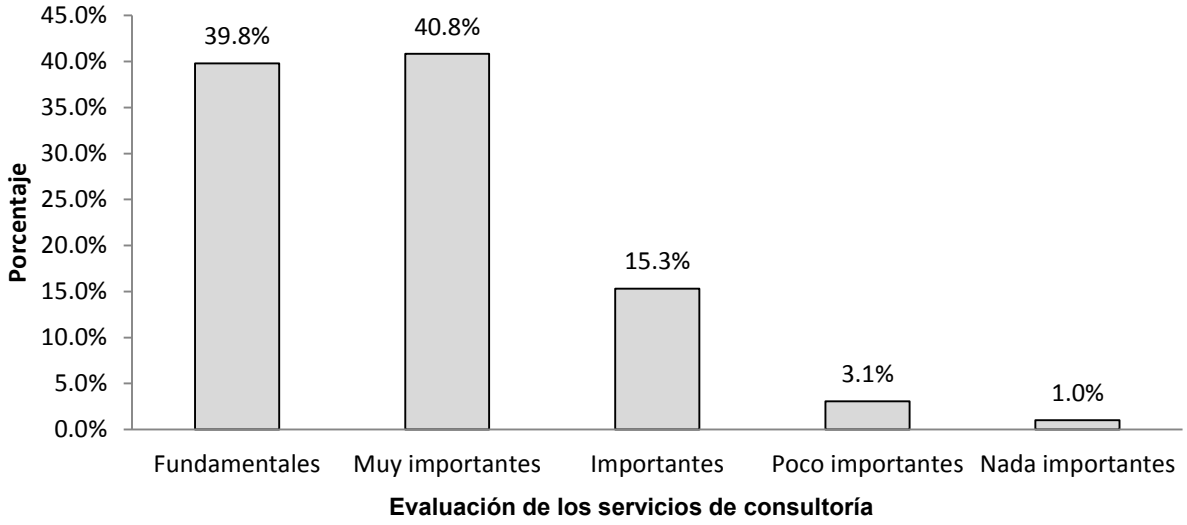


Figura 19. Evaluación de la relevancia de los servicios de consultoría para el desarrollo de las empresas (en %)

La Figura 20 presenta los mismos resultados de la Figura 19 pero considerando solamente a los encuestados que manifestaron tener experiencia en la recepción de servicios de consultoría especializada. Las respuestas que consideraban a la consultoría como Poco importantes o Nada importantes disminuyeron a solamente el 1.7%.

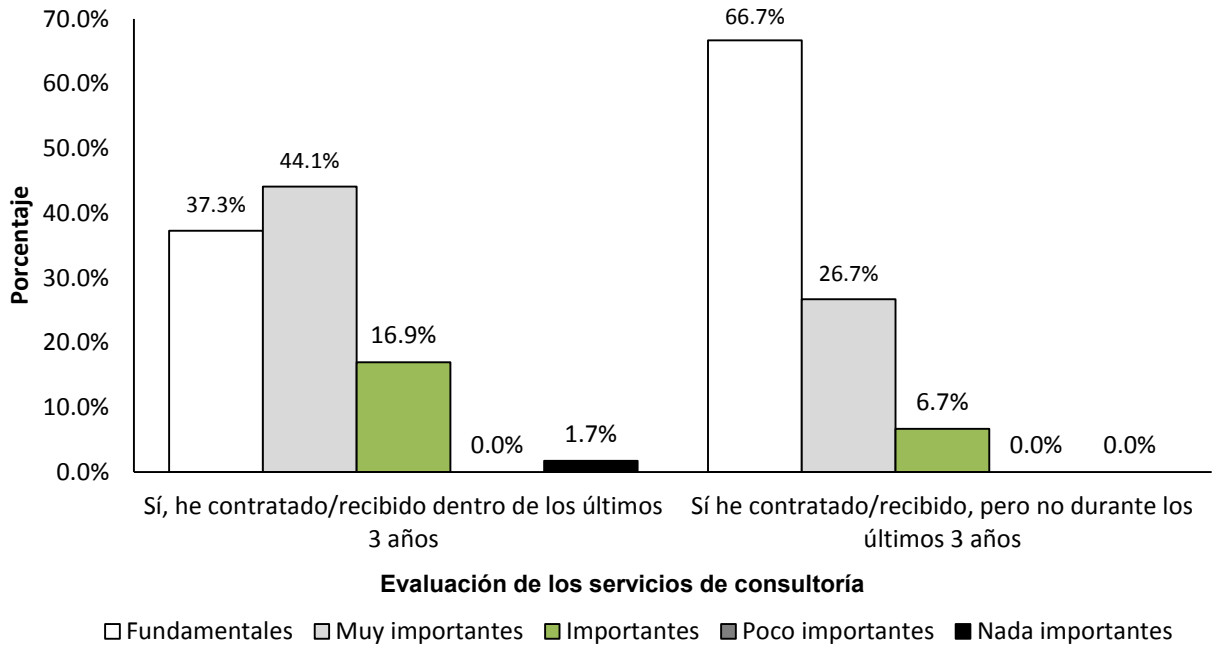


Figura 20. Evaluación de la relevancia de los servicios de consultoría para el desarrollo de las empresas considerando solamente a aquellas con experiencia (en %)

Se relacionó la calificación de los servicios de consultoría recibidos de acuerdo con los resultados logrados con el tipo de organización que los impartió. Para esta relación se convirtieron las respuestas recibidas a través de la siguiente métrica:

Muy buenos = 5

Buenos = 4

Regulares = 3

Escasos = 2

Nulos = 1

La Figura 21 muestra que el promedio de calificación de los servicios de consultoría recibidos de acuerdo con los resultados logrados se ubicó en 4.20; es decir, en una calificación ligeramente superior a la categoría Buenos.

Resalta la calificación más alta de 4.44 asignada a las instituciones de investigación tipo de organización. Si bien este tipo de organización es la mejor evaluada de acuerdo con los resultados logrados, es la que menos servicios impartió como se muestra en la Figura 17. Las instituciones educativas fueron las que menor calificación recibieron (3.92).

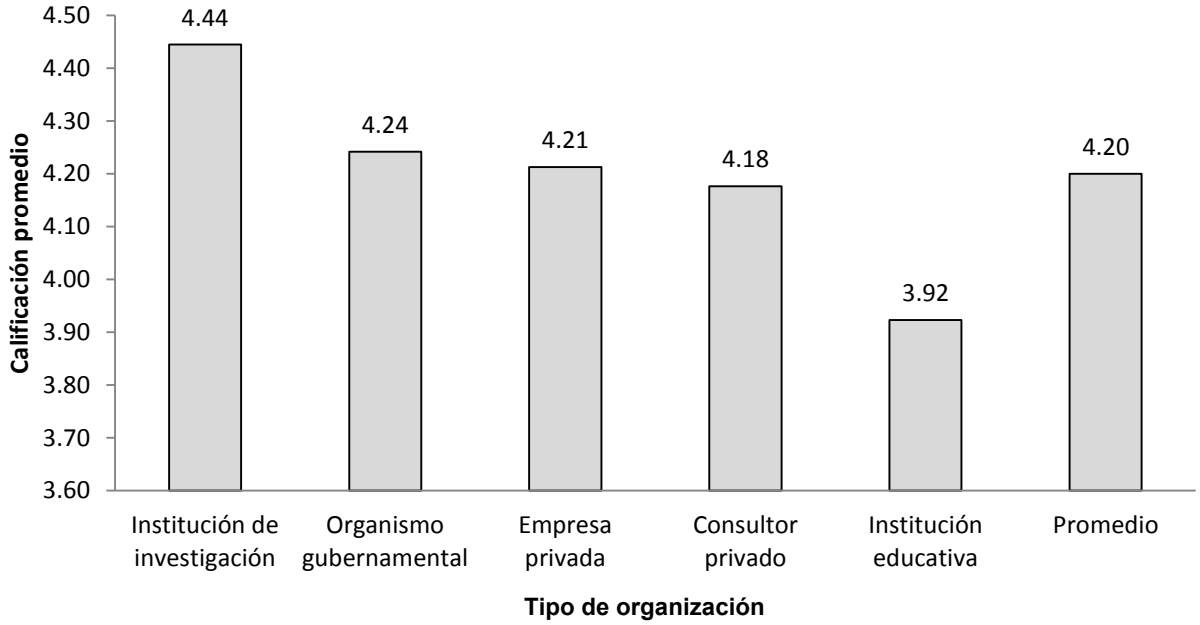


Figura 21. Calificación de los servicios de consultoría con base en los resultados logrados y de acuerdo con el tipo de organización que los impartió (en %)

Expectativas en la utilización de servicios de consultoría

Se preguntó a las empresas encuestadas su intención de contratar/recibir servicios de consultoría especializada en los próximos 12 meses. La Figura 22 muestra que el 44.4% manifestó que sí contratarían/recibirían servicios de consultoría en los próximos 12 meses.

El porcentaje anterior resulta menor a lo consignado en la Figura 6 que muestra que el 55.9% de los encuestados señaló haber recibido servicios de consultoría en los últimos 3 años.

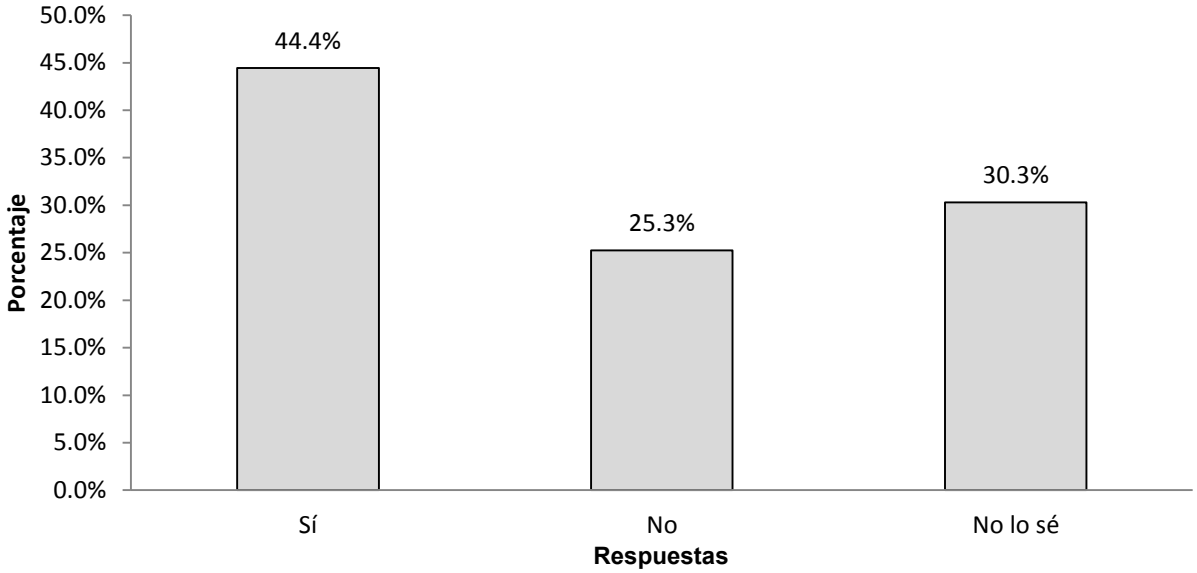


Figura 22. Porcentaje de las empresas encuestadas que contemplan contratar/recibir servicios de consultoría en los próximos 12 meses (en %)

La Figura 23 muestra la misma información anterior pero limitada a las empresas que si habían recibido servicios de consultoría en los últimos 3 años. Se puede observar que en este grupo la mayoría de las empresas sí tienen la intención de contratar/recibir servicios de consultoría en los próximos 12 meses. Esta intención es mayor en las empresas que en los últimos 3 años recibieron más servicios de consultoría.

En el 90% de las empresas encuestadas que señalaron haber recibido más de 4 servicios de consultoría en los últimos 3 años, sí contratarán estos servicios en los próximos 12 meses.

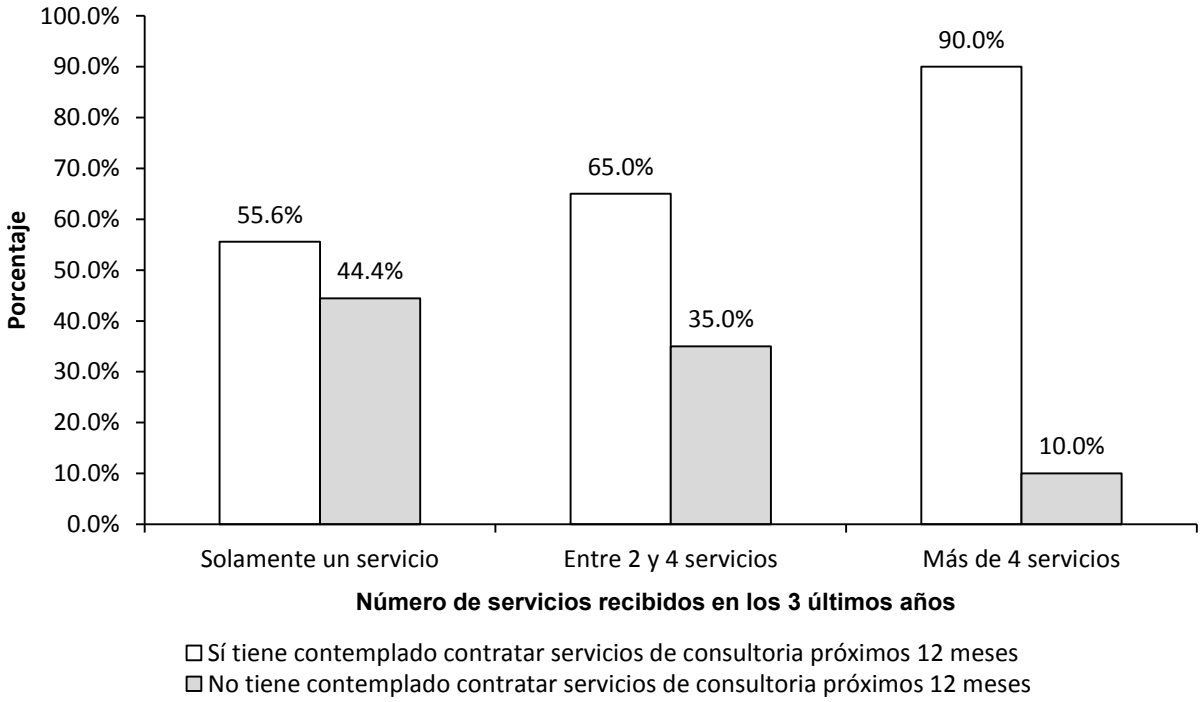


Figura 23. Porcentaje de las empresas con experiencia en servicios de consultoría de acuerdo con su intención de contratarlos en los próximos 12 meses (en %)

Las Figuras 22 y 23 muestran que existe un conjunto de empresas que han insertado a los servicios de consultoría especializada como una palanca de desarrollo y que los contratan/reciben de manera sistemática.

Por otra parte, también se observa otro grupo más numeroso de empresas que no recurren a los servicios de consultoría especializada de manera sistemática y que, por lo tanto, estos servicios no representan un instrumento relevante para su desarrollo. Este punto contrasta con la información que presenta la Figura 19 dado que la mayoría de las empresas encuestadas manifestó que los servicios de consultoría especializada sí representan un factor Fundamental o Muy importante para el desarrollo de las organizaciones.

Conclusiones

Las conclusiones que se pueden señalar con base en los resultados de la encuesta son de carácter exploratorio; no se pueden considerar representativos de la totalidad de las empresas mexicanas. Sin embargo, pueden servir como punto de partida para ahondar en el estudio de la intensidad en la utilización de servicios de consultoría especializada en las empresas mexicanas y los resultados obtenidos.

Con respecto a la primera pregunta de investigación, la Figura 8 muestra una reducida utilización de los servicios de consultoría especializada por parte de las empresas encuestadas. Del total de empresas, menos del 10% son usuarias sistemáticas de tales servicios (más de 4 servicios recibidos en los últimos 3 años).

Este pequeño grupo de empresas usuarias sistemáticas de servicios de consultoría especializada los contratan por iniciativa propia como se observa en la Figura 12. Es decir, estas empresas realmente han integrado a los servicios de consultoría especializada como una palanca para su desarrollo. Por el contrario, las empresas que eventualmente han utilizado estos servicios lo han hecho principalmente debido al ofrecimiento de los propios proveedores y no por iniciativa propia (Figura 11).

También se puede decir que el pequeño grupo de empresas que sistemáticamente utilizan servicios de consultoría especializada corresponden mayormente a empresas mejor estructuradas a juzgar por la presencia en ellas de Sistemas de Gestión de la Calidad (Figuras 14 y 15).

El nivel académico de los directivos también afecta a la disposición de las empresas a ser usuarias sistemáticas de servicios de consultoría, como lo muestra la Figura 16. A mayor nivel académico, mayor es la disposición a contratar tales servicios.

Las Figuras 7 y 9 muestran que entre menor es el tamaño de las empresas, menor es la intensidad de utilización de servicios de consultoría especializada. Este resultado se podría explicar por el costo de tales servicios y la menor capacidad de las micro y pequeñas empresas para sufragarlos.

Con relación a la segunda pregunta de investigación los resultados indican que los servicios de consultoría especializada han resultado provechosos para las empresas encuestadas. La Figura 18 muestra que el 83.5% de las empresas encuestadas

calificaron a los servicios de consultoría recibidos como *Muy buenos* o *Buenos* de acuerdo con los resultados logrados.

La tercera pregunta de investigación encuentra respuesta en los resultados que muestra la Figura 20. El 81.4% de las empresas que sí tienen experiencia en la recepción de servicios de consultoría especializada en los últimos 3 años los consideró como *Fundamentales* o *Muy importantes* para su desarrollo.

Esta respuesta se reafirma con base en la información que muestra la Figura 23. La intención de contratar/recibir servicios de consultoría en el corto plazo (12 meses) es del 90% en las empresas que recurren de manera sistemática a estos servicios como palanca para su desarrollo.

Con base en los resultados de la encuesta se puede concluir la relevancia que tienen los servicios de consultoría especializadas para el desarrollo de las empresas y se constata lo reducido del grupo que de manera sistemática los utiliza. De esta manera, resulta conveniente fomentar la utilización de servicios de consultoría especializada en el grupo mayoritario de empresas que no utilizan tales servicios de manera sistemática.

Lo anterior puede ser objeto de programas públicos que ofrezcan subsidios a las empresas para la recepción de los primeros servicios de consultoría especializada, vigilando que resulten exitosos y de esta manera consolidar la demanda de tales servicios. El ofrecimiento de subsidios a los primeros servicios de consultoría recibidos resulta más relevante que se dirijan a las micro y pequeñas empresas las cuales cuentan con menores recursos para su contratación.

Asimismo, es importante considerar el crecimiento de una oferta de servicios de consultoría especializada de calidad de tal manera que, junto con la demanda creciente, se consolide un mercado de consultoría en México.

Referencias

Galbreath, J., (2005). Which resources matter the most to firm success? An exploratory study of resources-based theory. *Technovation*; Vol. 25, No. 9, pp. 979-987.

Lime Survey. Manual de usuario (2015). Recuperado el 15 de septiembre 2015 en: https://manual.limesurvey.org/limesurvey_Manual/es.

López-Ortega, E., Bautista, T., Canales, D. Y Macías, S. (2016). A classification of micro, small and medium enterprise (M-SME) based on the available knowledge level. *Technovation*; Vol. 47, No. 1, pp. 59-69.

Milan, K. (editor), (1999). *La consultoría de empresas: guía para la profesión*. 3a. Edición. Edit. Limusa, México.

Macpherson, A. Y Holt, R. (2007). Knowledge, learning and small firm growth: a systematic review of the evidence. *Research Policy*; Vol. 36, No. 2, pp. 172-192.

Nonaka, I., (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*; Vol. 5, No. 1, pp. 14-47.

ANEXO.

CUESTIONARIO UTILIZADO



Encuesta para identificar la experiencia de las MPyME en la utilización de servicios de consultoría externa

1.- Experiencia en la contratación/recepción de servicios de consultoría

* 1.1 En los últimos años ¿su empresa ha contratado/recibido servicios de consultoría?
Seleccione una de las siguientes opciones

- (•) Sí, he contratado/recibido dentro de los últimos 3 años
- ( ) Sí, pero no durante los últimos 3 años
- ( ) Nunca he contratado ó recibido servicios de consultoría

* 1.2 En los últimos 3 años ¿cuántos servicios de consultoría ha recibido/contratado su empresa?
Seleccione una de las siguientes opciones

( ) Solamente un servicio ( ) Entre 2 y 4 servicios ( ) Más de 4 servicios

* 1.3 ¿En general los servicios de consultoría los ha contratado?
Marque las opciones que correspondan

- [ ] Por iniciativa de la empresa
- [ ] Por ofrecimiento directo de la organización que le proporcionó consultoría
- [ ] Por otras razones

Observatorio MPyME

INSTITUTO DE INGENIERÍA UNAM

Encuesta para identificar la experiencia de las MPyME en la utilización de servicios de consultoría externa

2.- Áreas en las que ha recibido consultoría y resultados logrados

2.1 ¿En cuáles áreas de la empresa ha recibido servicios de consultoría?
Marque las opciones que correspondan

- [x] Producción
- [x] Comercialización y mercadeo
- [x] Desarrollo de productos / procesos
- [x] Administración
- [x] Distribución
- [ ] Otra área

Mencione los objetivos de la consultoría que ha recibido en el área de **Producción.**

	Objetivos de la consultoría	Logro del objetivo *Escriba según sea el caso: | Total | Parcial alto | Parcial bajo | Nulos*
1.-		
2.-		
3.-		

Mencione los objetivos de la consultoría que ha recibido en el área de **Administración.**

	Objetivos de la consultoría	Logro del objetivo *Escriba según sea el caso: | Total | Parcial alto | Parcial bajo | Nulos*
1.-		
2.-		
3.-		

Mencione los objetivos de la consultoría que ha recibido en el área de **Comercialización y mercadeo.**

	Objetivos de la consultoría	Logro del objetivo *Escriba según sea el caso: | Total | Parcial alto | Parcial bajo | Nulos*
1.-		
2.-		
3.-		

Observatorio MPyME

INSTITUTO DE INGENIERÍA UNAM

Encuesta para identificar la experiencia de las MPyME en la utilización de servicios de consultoría externa

3.- Comentarios generales

3.1 ¿Qué tipo de organizaciones le han brindado consultoría?
Marque las opciones que correspondan

- ☐ Empresa privada
- ☐ Consultor privado
- ☐ Institución educativa
- ☐ Institución de investigación
- ☐ Organismo gubernamental
- ☐ Otro:

3.2 Con base a los resultados logrados por los servicios de consultoría recibidos por su empresa ¿cómo calificaría a los tipos de organizaciones que le han brindado consultoría?

RESULTADOS

	Muy buenos	Buenos	Regulares	Escasos	Nulos	Sin respuesta
Empresa privada	○	○	○	○	○	◉
Consultor privado	○	○	○	○	○	◉
Institución educativa	○	○	○	○	○	◉
Institución de investigación	○	○	○	○	○	◉
Organismo gubernamental	○	○	○	○	○	◉
Otro	○	○	○	○	○	◉

3.3 ¿Conoce y/o ha utilizado apoyos gubernamentales para contratar servicios de consultoría?

Conozco; ¿Cuales?	
He utilizado; ¿Cuáles?	

* 3.4 ¿Considera que los servicios de consultoría son importantes para el desarrollo de su empresa?
Seleccione una de las siguientes opciones

- ○ Fundamentales
- ○ Muy importantes
- ○ Importantes
- ○ Poco importantes
- ○ Nada importantes

* 3.5 En los próximos 12 meses, ¿su empresa tiene contemplado contratar/recibir servicios de consultoría?
Seleccione una de las siguientes opciones

- ○ Sí
- ○ No
- ○ No lo sé

3.6 ¿Cuáles son sus sugerencias más importantes para fortalecer los servicios de consultoría en México para el desarrollo de las empresas?

1.-	
2.-	
3.-	

Observatorio MPyME

INSTITUTO DE INGENIERÍA UNAM

Encuesta para identificar la experiencia de las MPyME en la utilización de servicios de consultoría externa

4.- Datos de la empresa

Finalmente le solicitamos nos proporciones algunos datos generales de su empresa que nos permitirá su caracterización.

* 4.1 Nombre de la empresa:

* 4.2 Ubicación de la empresa: (Entidad federativa)
Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor escoja...

* 4.3 ¿A qué sector pertenece?
Seleccione una de las siguientes opciones

- Industria
- Comercio
- Servicios

* 4.4 Tamaño de la empresa:
Seleccione una de las siguientes opciones

- Micro (hasta 10 empleados)
- Pequeña (de 11 hasta 50 empleados)
- Mediana (de 51 hasta 250 empleados)
- Grande (251 empleados o más)

* 4.5 ¿Tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad?
Seleccione una de las siguientes opciones

- Sí
- No
- No lo sé

* 4.6 ¿Su empresa exporta o ha exportado en los últimos 3 años?
Seleccione una de las siguientes opciones

- Sí
- No
- No lo sé

* 4.7 ¿Cuál es su último grado de estudios?
Seleccione una de las siguientes opciones

- Primaria / Secundaria
- Bachillerato / Preparatoria
- Licenciatura
- Posgrado

Un sistema electrónico de control interno para bienes no capitalizables. Una propuesta para la Universidad Veracruzana

Pastor Gerardo José Medina Reyes
Teresa García López
Gustavo Lorenzo García López

Resumen

En el presente documento se exponen las experiencias y reflexiones derivadas de un análisis inherente a la implementación de un sistema informático de control interno, mismo que tuvo como objetivo inicial brindar soporte a los procesos de control administrativo que requiere el manejo de los bienes muebles de la Universidad Veracruzana, concretamente en el área que tiene destinada para la producción de medios audiovisuales; complementándolo con otros datos relativos a los bienes previamente registrados en el Módulo de Activo Fijo del Sistema Integral de Información Universitaria y agregando el mobiliario y equipo que no ha sido ingresado en la base de datos de dicho módulo. Al efectuarse una exhaustiva cuantificación física anual de este tipo de activos a cargo de la dependencia, fue posible identificar la cantidad de bienes localizados que no son capitalizables al patrimonio, por tener un valor unitario menor a los treinta y cinco días de salario mínimo, y que son tratados contablemente como gastos, sin embargo, no dejan de ser objeto potencial de fiscalización por parte de las autoridades y de un control interno eficiente. Es por ello que se destaca y justifica la importancia del control sistematizado de este tipo de bienes por medio de un análisis de la información que fue recopilada, registrada, y verificada en el ejercicio contable 2015 para el Departamento de Medios Audiovisuales de la UV, en el sistema de Control Interno de Bienes Muebles (CIBM), obteniendo resultados que dan lugar a algunas reflexiones y expectativas relevantes que sustentan la continuidad de su desarrollo y su aplicabilidad en contextos con necesidades similares dentro de la UV o en otros ámbitos a nivel institucional.

Palabras clave: Bienes no capitalizables, sistema de información, control interno.

Prefacio

La Universidad Veracruzana (UV), institución de educación pública superior con importante trayectoria en el sureste de México, al día de hoy atraviesa por momentos decisivos a nivel administrativo en razón del significado que han adquirido –con mayor frecuencia– el manejo y operación de los recursos con que cuenta, los cuales son destinados inequívocamente para el logro de sus objetivos en distintos ámbitos funcionales, tales como la docencia, la investigación, la difusión y creación de la cultura, así como la extensión de otros servicios universitarios.

De todos los recursos propios a ella, denotan gran importancia aquellos que son empleados para obtener un beneficio a largo plazo, es decir, objetos tangibles que representen con el paso del tiempo una inversión para la institución. En términos patrimoniales, hasta el ejercicio 2013, la UV contaba con una indeterminada cantidad nominal de bienes muebles que en libros reflejaba un valor neto de mil doscientos sesenta y un millones, cuatrocientos veintiún mil, novecientos nueve pesos 80/100 ($1,261,421,909.80), mismo que ha sido catalogado en partidas de activo fijo para la armonización de su información conforme a los requerimientos y modificaciones que surgen en la legislación contable (Universidad Veracruzana, 2016).

Es así como esta casa de estudios se sujeta únicamente a registrar, en el Módulo de Activo Fijo del Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU), la descripción y el valor en factura de aquellos bienes que unitariamente equivalen o superan la cantidad de treinta y cinco salarios mínimos (valor vigente en la Ciudad de México). Sin embargo, los cambios constantes en la normatividad pública a nivel federal, le han permitido adquirir este tipo de bienes con un costo inferior que no sea capitalizable al patrimonio, en otras palabras, que puedan ser tratados como una erogación que alcance a ser afectablemente contable en el gasto y no en la inversión.

En razón de lo anterior, a lo largo de dos años se ha desarrollado el análisis y planificación de la implementación de un sistema electrónico que brinde soporte alterno y complementario a algunos procesos de control interno de bienes muebles de la institución, concretamente aquellos que se refieren a la salvaguarda de los mismos, por medio de la actualización de la información relativa a su ubicación, guardia y custodia.

El lugar donde ha sido facilitada la aplicación del mencionado sistema, es el Departamento de Medios Audiovisuales de la UV, el cual cuenta con un número importante de recursos adscritos al patrimonio de la institución, tales como terrenos y edificios que configuran gran parte de la infraestructura del lugar; no obstante, sobresale el amplio conjunto de bienes muebles de uso administrativo y audiovisual de diversas características dimensiones y costos, los cuales requieren ser verificados y conciliados periódicamente con la finalidad de dar respuesta puntual a los requerimientos de información provenientes de las diversas autoridades en materia revisora.

En los siguientes apartados se refieren, en primer término, las diferencias que en este documento identifican a los denominados bienes muebles mayores y bienes muebles menores. Posteriormente, se describe de manera general el sistema de Control Interno de Bienes Muebles (CIBM), objeto de estudio de este reporte. A continuación, se presentan los resultados obtenidos del análisis efectuado a la información recopilada, registrada, y verificada en el ejercicio contable 2015, para el Departamento de Medios Audiovisuales (DMA) de la UV, mismos que dieron lugar a una propuesta complementaria del entorno de gestión que podría ser considerado para su futura implementación en otras entidades y se termina con un apartado de conclusiones relativas al tema.

Diferenciación de bienes muebles mayores y menores en la UV

Para el desarrollo de la propuesta del Sistema de Control Interno, se identificó al bien mueble patrimonial, como aquel activo físico que posee derechos de propiedad mueble mayores a un año, mismo que al margen de su ponderación económica, representa una inversión con respecto a la prestación del servicio público que ofrezca para la organización que previamente se ha hecho de él (Medina, 2015).

Para simplificar su manejo, la Ley General de Contabilidad Gubernamental indica en su artículo 23 y 24, que los entes públicos deberán registrar en cuentas específicas del activo fijo aquellos bienes muebles que las disposiciones legales actuales validen para su uso en la función pública, los cuales pueden ir desde el mobiliario y equipo de oficina, el equipo de cómputo y los vehículos terrestres, hasta aquellos bienes intangibles, como pudiera ser el caso de las patentes y licencias informáticas, por sólo citar algunos ejemplos (Consejo Nacional de Armonización Contable, 2016-1).

Es importante aclarar que no todos los bienes muebles adquiridos con recursos públicos son objeto de registro. Para que éstos sean capitalizables al patrimonio, y consecuentemente incorporados al inventario de activo fijo de la organización, su costo unitario de adquisición deberá equivaler o rebasar los treinta y cinco días de salario mínimo vigente en la Ciudad de México, además de ser fácilmente identificables para efectos de los controles administrativos que sean requeridos en las conciliaciones físicas y contables (Consejo Nacional de Armonización Contable, 2016-2).

A fin de cumplir con lo dispuesto, el Artículo 6 del Reglamento para el Control de Bienes Muebles e Inmuebles de la institución, la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF) tiene la facultad para aplicar las políticas y lineamientos relativos al registro, afectación, disposición final, baja y enajenación por venta o donación de los bienes muebles que formen parte del patrimonio universitario (Universidad Veracruzana, 2016). De forma puntual, la SAF a través de la Dirección de Control de Bienes Muebles e Inmuebles (DCB), solicita verificar físicamente y actualizar la ubicación de cada bien ingresado en el Módulo de Activo Fijo del SIIU, es decir, aquellos cuyo costo o valor unitario sea igual o mayor a treinta y cinco días de salario mínimo vigente en la Ciudad de México, los cuáles serán controlados aquí como: *Activos Físicos Mayores de la UV*.

No obstante, pese a existir un monto que admite incorporar esta clase de recursos al activo fijo de las organizaciones públicas, en iterativas ocasiones se pueden ubicar bienes muebles cuyo costo unitario de adquisición sea menor a treinta y cinco días de salario mínimo vigente en la Ciudad de México. En otras palabras, existen bienes que por su monto unitario no son capitalizables en el patrimonio, pero si pueden ser registrados como un gasto corriente o afectados presupuestalmente al activo no circulante (Consejo Nacional de Armonización Contable, 2016-2).

Si bien, la legislación en la materia no indica ni exige la sistematización ni el registro de este tipo de bienes dentro de la institución, si se han comenzado a implementar procesos de control interno que permita a las dependencias operar la administración, resguardo y custodia de los mismos. También, cabe señalar que en cualquier momento tanto la Contraloría General y la Oficina del Abogado General –así como otros entes fiscalizadores– pueden solicitar una relación que contenga y justifique el control de lo que en este documento se denomina como: *Activos Físicos Menores de la UV*.

Ambos tratamientos –ver Figura 1– hasta el momento han permitido solventar las múltiples necesidades de información en el rubro patrimonial de la UV. Pese a ello, existen dependencias que requieren un manejo total de la información inherente a la gestión de sus bienes muebles patrimoniales, a fin de dar cabal continuidad a los procesos de vigilancia, revisión y custodia que permitan mejorar la rendición de cuentas.

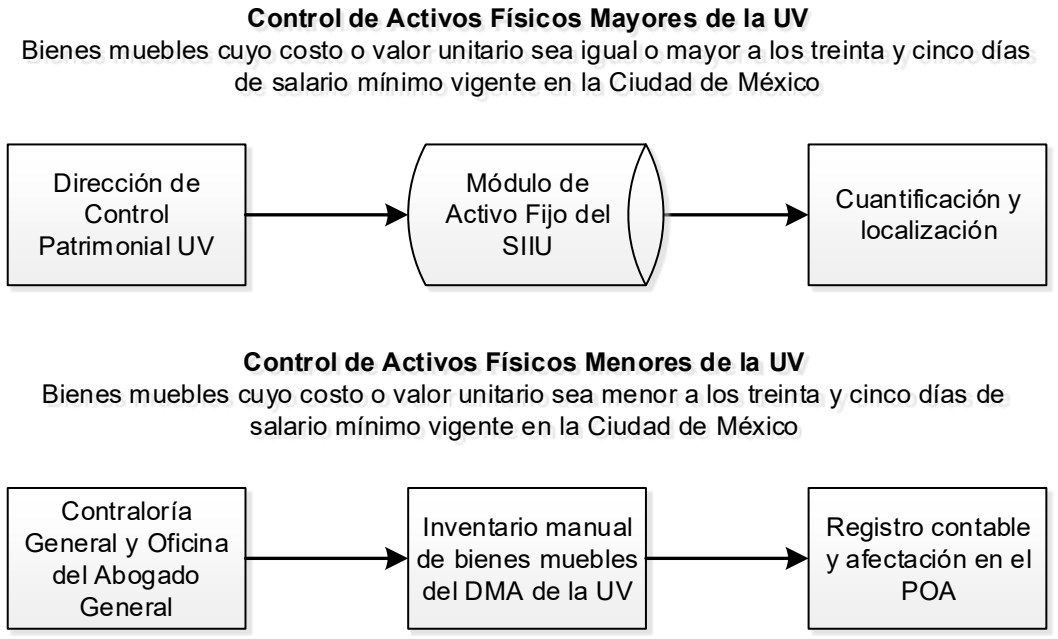


Figura 3. Diferencias en el manejo de bienes muebles patrimoniales

Nota Fuente: Elaboración propia.

En el caso particular del DMA de la UV, el manejo de los bienes muebles patrimoniales descritos se ha abocado en respaldar las premisas que sustentan el desarrollo de instrumentos de control interno, sin menoscabo de la estructura que ya ha sido previamente implementada por el Módulo de Activo Fijo del SIIU, con el propósito de sistematizar la información nunca antes abordada, pero que es relevante para la emisión de reportes que faciliten la gestión de sus activos físicos.

Sistema de control interno propuesto para bienes muebles menores

De acuerdo con Hall (2002), el control interno comprende el establecimiento de los mecanismos y estándares distintos y complementarios a los ya adoptados por una organización, con el fin de ayudarse a sí misma en la administración adecuada de los recursos que orienta al cumplimiento del objetivo institucional.

Entre los distintos objetivos que conlleva aplicar este tipo de control, se enfatiza su inclinación por promover la protección, seguridad, confiabilidad, oportunidad y veracidad en sus registros y en la emisión de sus reportes, mismos que brinden soporte para el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos de actividades ya existentes. Un componente clave para ello, es contar con la presencia de sistemas de información cada vez más integrales y adaptados a las necesidades que tienen los usuarios encargados de gestionar la operatividad dentro de las organizaciones (Barquero, 2013).

En el contexto patrimonial de la UV, la información juega un papel invariable al momento de cotejar los bienes muebles previamente registrados en sistema institucional contra los que se van localizando de forma física, pues la misma facilita su ubicación mediante la interrelación de las propiedades congénitas y de la actualización de sus modificaciones por cada uno de ellos. Sin embargo, aunque la base de datos relativa al activo fijo de la institución comprende una cobertura mayor a la que le obliga la Ley General de Contabilidad Gubernamental y sus reglas de operación, en ocasiones no satisfacen las necesidades particulares de información que tienen los encargados de su vigilancia y custodia, dentro de las dependencias que integran a esta casa de estudios.

Aunado a lo anterior, dentro del DMA de la UV los compromisos de la información no únicamente se orientan al cumplimiento de las disposiciones legales y normativas en materia patrimonial, sino también es requerida de forma interna por la administración del lugar, debido a situaciones relativas a la ausencia de datos que permitan ubicar los distintos bienes que tiene bajo su responsabilidad. Como respuesta, se ha venido desarrollando a lo largo de dos períodos contables, una propuesta orientada a sistematizar los procesos de control interno, que coadyuve en la instauración de una gestión eficiente entorno a la ubicación de estos bienes dentro de la dependencia donde se ha emprendido el estudio.

Así, en un inicio, esta propuesta de sistema electrónico de control interno, tuvo como eje central:

"*Ofrecer una solución, alterna al Módulo de Activo Fijo del Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU), que brinde soporte a los procesos de control que requieren todos los bienes muebles adscritos al DMA de la UV*".

Para su consecución, se buscó cumplir de forma puntual con lo siguiente:

- Almacenar información adicional al control de bienes muebles mayores previamente registrados dentro del Módulo de Activo Fijo del SIIU.
- Incluir datos e información relativa al control de bienes muebles menores que sean compatibles con el Módulo de Activo Fijo del SIIU.
- Simplificar los levantamientos físicos del inventario de bienes muebles patrimoniales mediante el registro histórico de sus rastreos.
- Emitir reportes alternos, distintos y complementarios a los que ofrece el Módulo de Activo Fijo del SIIU para el manejo de los bienes muebles.

Para cumplir con estas premisas de trabajo, se heredó la estructura original de información patrimonial del SIIU –ver Figura 2– la cual pudiese ser enriquecida al mismo tiempo con otros datos que provean información más específica sobre sus ubicaciones:

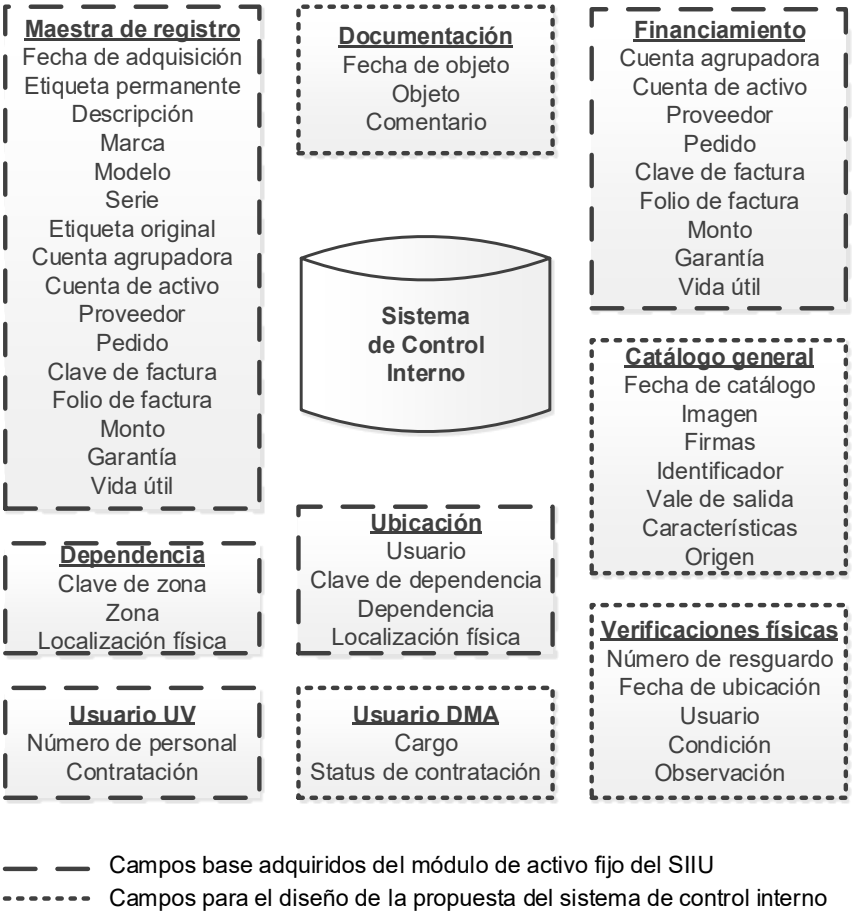


Figura 4. Campos de datos que integraron a la propuesta del sistema de control interno

Nota Fuente: Elaboración propia.

Una vez identificados e interrelacionados los campos de datos –ver Figura 3– que hiciesen funcional el sistema propuesto, el modelado del mismo se ha encauzado paulatinamente a registrar los bienes muebles no capitalizables localizados en el DMA de la UV, por lo cual, se han diseñado interfaces que totalicen y preparen la emisión de su información. Recientemente, la pantalla inicial ha sido personalizada –ver Figura 4– en función de las necesidades de los usuarios facilitándoles, por un lado, ingresar a los registros de los bienes muebles de una forma tipificada así como consultar los catálogos que complementan sus datos y, por otro, visualizar los reportes que suministren información referente a la ubicación de cada uno de ellos por medio de distintos criterios; además, se incluye un botón para salir de la aplicación en cualquier momento.

Para la asociación y el mantenimiento de la información de los bienes muebles de control menor, el sistema cuenta con una maestra de registro –ver Figura 5– equivalente a la del módulo institucional, misma que continuamente enriquece su información mediante la incorporación de datos distintos y complementarios. Esta interfaz, agrupa la información de cada bien mueble no capitalizable para facilitar su análisis y revisión, donde destaca el módulo de verificaciones físicas y la forma de anexión de documentos electrónicos, que den soporte a algunos procesos iniciales todavía no formalizados.

Como resultado de la información anidada al sistema, se ha propuesto un reporte –ver Figura 6– que permita validar las custodias de este tipo de bienes a manera de resguardo. La emisión de estos documentos ha formalizado y salvaguardado, de manera interna, la información patrimonial no abordada por el repositorio institucional. Asimismo, a manera de resumen, el sistema permite generar distintos reportes –ver Figura 7– que suministran la ubicación de los bienes muebles de control menor, bajo los requerimientos de información que soliciten sus usuarios, los cuales pueden ir desde concentrados maestros e históricos de las revisiones físicas, hasta informes generados por criterios específicos, tales como: usuario, localización física, condición, tipo de bien, etcétera.

Teniendo delineadas las relaciones, formas y reportes de trabajo en el sistema, se procedió con la aplicación y el mantenimiento de éste, en el último levantamiento físico de activos de control mayor. Paralelamente, de la información recolectada se pudo derivar una propuesta de entorno de control interno y nuevas perspectivas para el manejo de los bienes no capitalizables dentro del departamento y en otras dependencias de la UV.

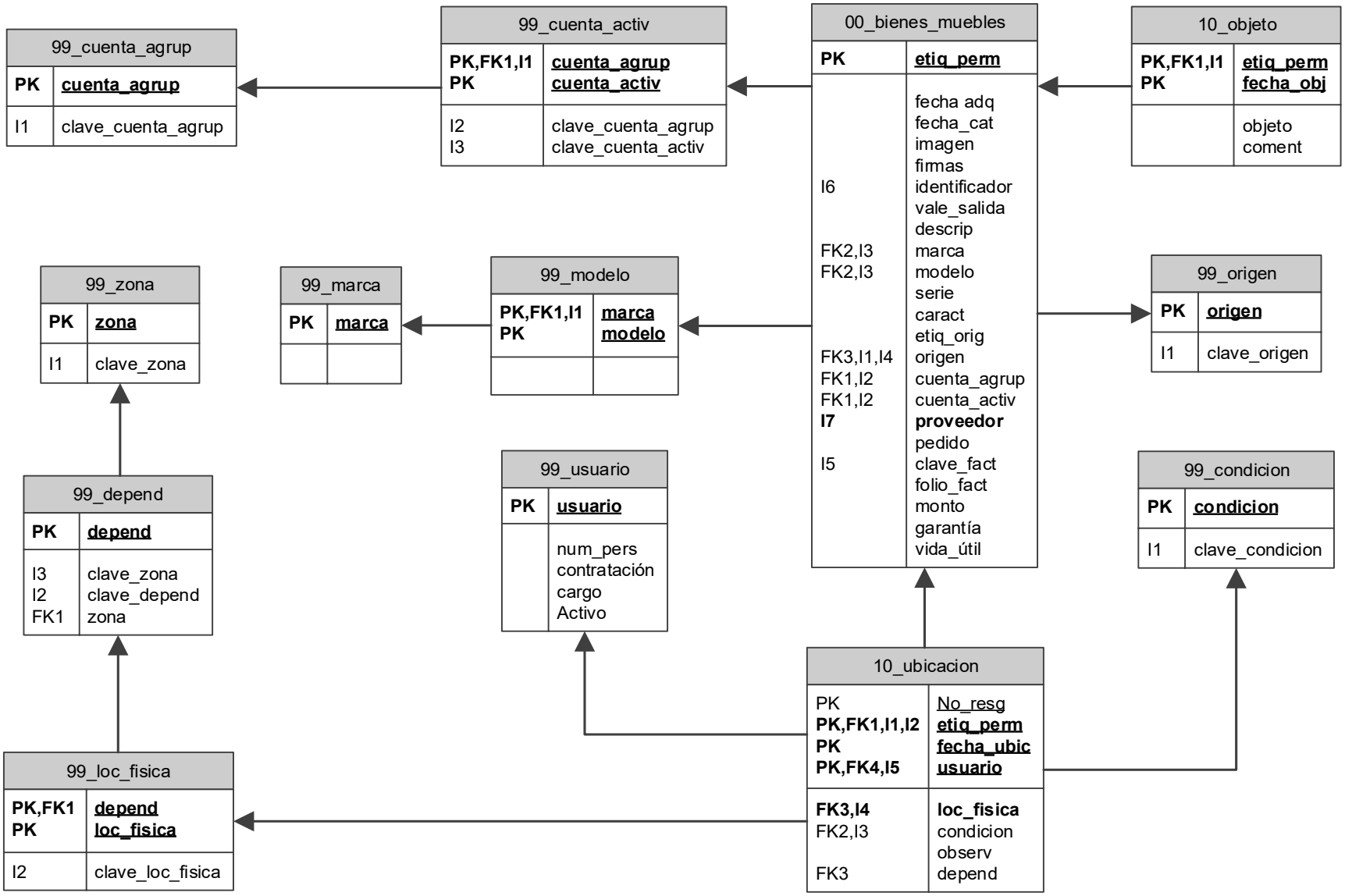

99_cuenta_agrup
PK cuenta_agrup
I1 clave_cuenta_agrup
99_cuenta_activ
PK,FK1,I1 PK cuenta_agrup cuenta_activ
I2 clave_cuenta_agrup
I3 clave_cuenta_activ
00_bienes_muebles
PK etiq_perm
fecha adq
fecha_cat
imagen
firmas
I6 identificador
vale_salida
descrip
FK2,I3 marca
FK2,I3 modelo
serie
caract
etiq_orig
FK3,I1,I4 origen
FK1,I2 cuenta_agrup
FK1,I2 cuenta_activ
I7 proveedor
pedido
I5 clave_fact
folio_fact
monto
garantía
vida_útil
10_objeto
PK,FK1,I1 PK etiq_perm fecha_obj
objeto
coment
99_zona
PK zona
I1 clave_zona
99_marca
PK marca
99_modelo
PK,FK1,I1 PK marca modelo
99_origen
PK origen
I1 clave_origen
99_depend
PK depend
I3 clave_zona
I2 clave_depend
FK1 zona
99_usuario
PK usuario
num_pers
contratación
cargo
Activo
99_condicion
PK condicion
I1 clave_condicion
10_ubicacion
PK No_resg
PK,FK1,I1,I2 etiq_perm
PK fecha_ubic
PK,FK4,I5 usuario
FK3,I4 loc_fisica
FK2,I3 condicion
observ
FK3 depend
99_loc_fisica
PK,FK1 PK depend loc_fisica
I2 clave_loc_fisica

Figura 5. Diagrama de entidad-relación para la propuesta del sistema de control interno

Nota Fuente: Elaboración propia con base en el software Microsoft Visio 2010. Donde clave 00 es a maestra, 10 es a catálogo principal y 99 es a subcatálogo.

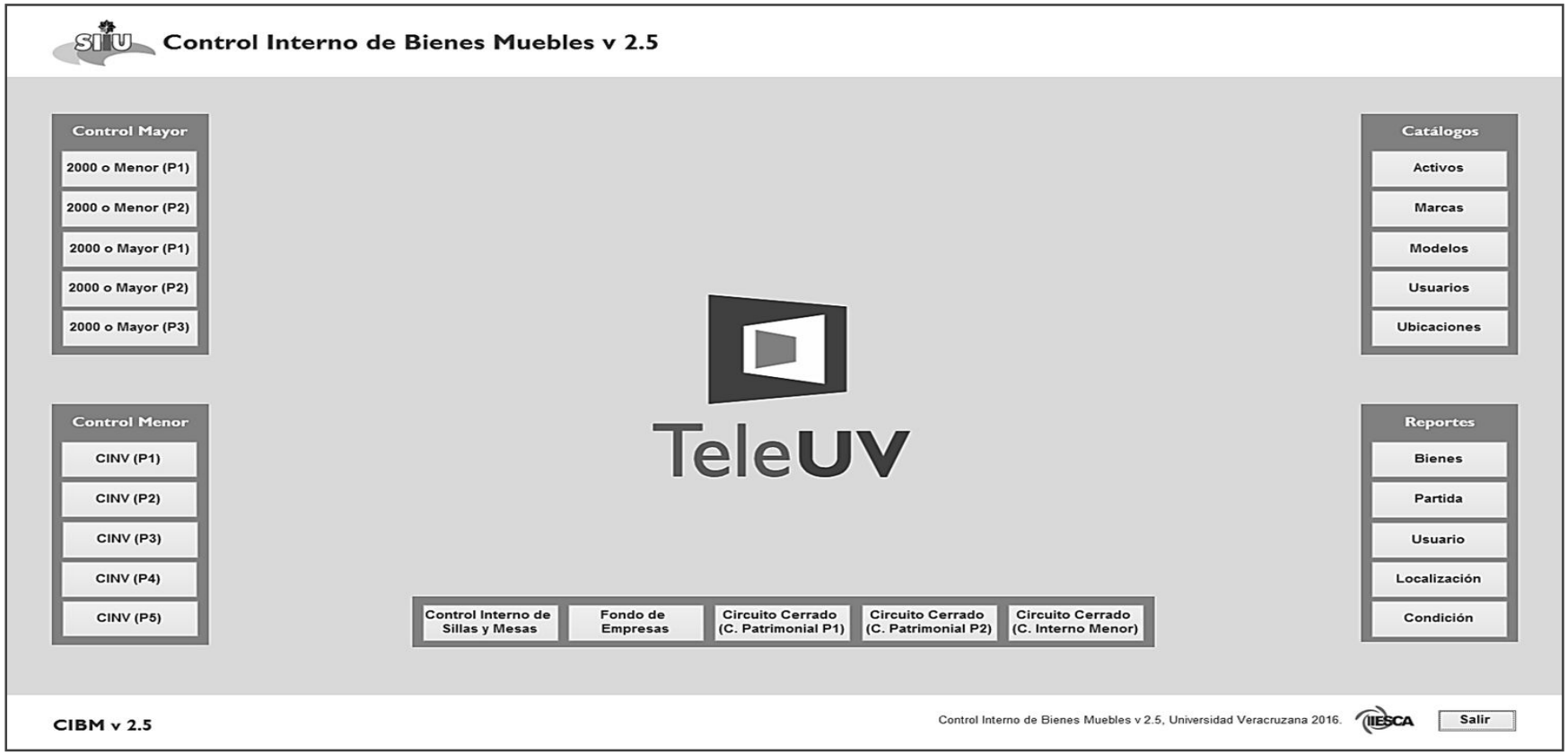


Figura 6. Interfaz principal del sistema CIBM

Nota Fuente: Elaboración propia con base en el software Microsoft Access 2013.

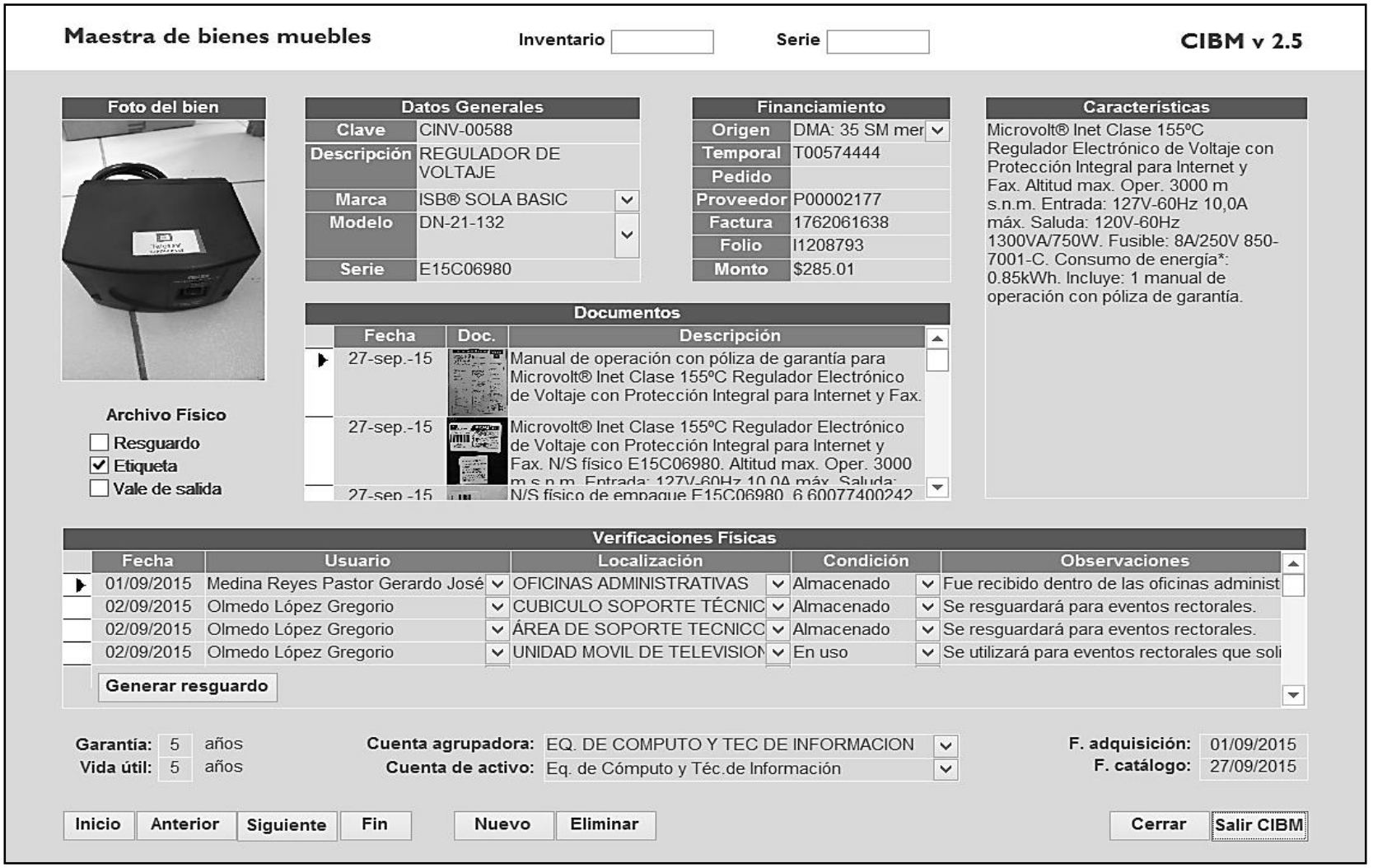
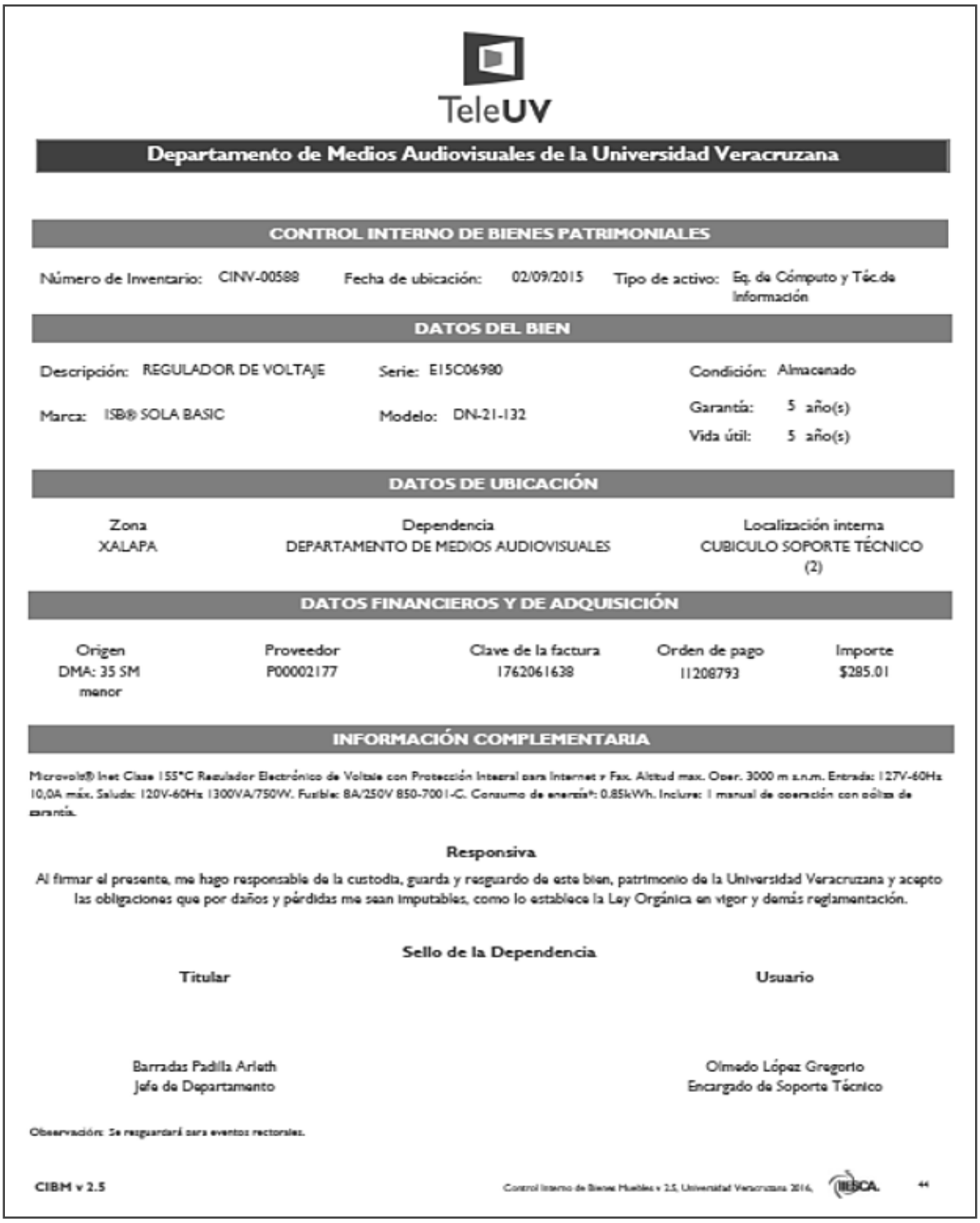


Figura 7. Bien mueble de control interno no capitalizable de la UV ingresado en la maestra

Nota Fuente: Elaboración propia con base en el software Microsoft Access 2013.



TeleUV

Departamento de Medios Audiovisuales de la Universidad Veracruzana

CONTROL INTERNO DE BIENES PATRIMONIALES

Número de Inventario: CINV-00588 Fecha de ubicación: 02/09/2015 Tipo de activo: Eq. de Cómputo y Téc.de Información

DATOS DEL BIEN

Descripción: REGULADOR DE VOLTAJE Serie: E15C06980 Condición: Almacenado

Marca: ISB® SOLA BASIC Modelo: DN-21-132 Garantía: 5 año(s)

Vida útil: 5 año(s)

DATOS DE UBICACIÓN

Zona	Dependencia	Localización interna
XALAPA	DEPARTAMENTO DE MEDIOS AUDIOVISUALES	CUBICULO SOPORTE TÉCNICO (2)

DATOS FINANCIEROS Y DE ADQUISICIÓN

Origen	Proveedor	Clave de la factura	Orden de pago	Importe
DMA: 35 SM menor	P00002177	1762061638	11208793	$285.01

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Microvolt® Inet Clase 155°C Regulador Electrónico de Voltaje con Protección Integral para Internet y Fax. Altitud max. Oper. 3000 m s.n.m. Entrada: 127V-60Hz 10,0A máx. Salida: 120V-60Hz 1300VA/750W. Fusible: 8A/250V 850-7001-C. Consumo de energía*: 0.85kWh. Incluye: 1 manual de operación con póliza de garantía.

Responsiva

Al firmar el presente, me hago responsable de la custodia, guarda y resguardo de este bien, patrimonio de la Universidad Veracruzana y acepto las obligaciones que por daños y pérdidas me sean imputables, como lo establece la Ley Orgánica en vigor y demás reglamentación.

Sello de la Dependencia

Titular

Barradas Padilla Arleth
Jefe de Departamento

Usuario

Olmedo López Gregorio
Encargado de Soporte Técnico

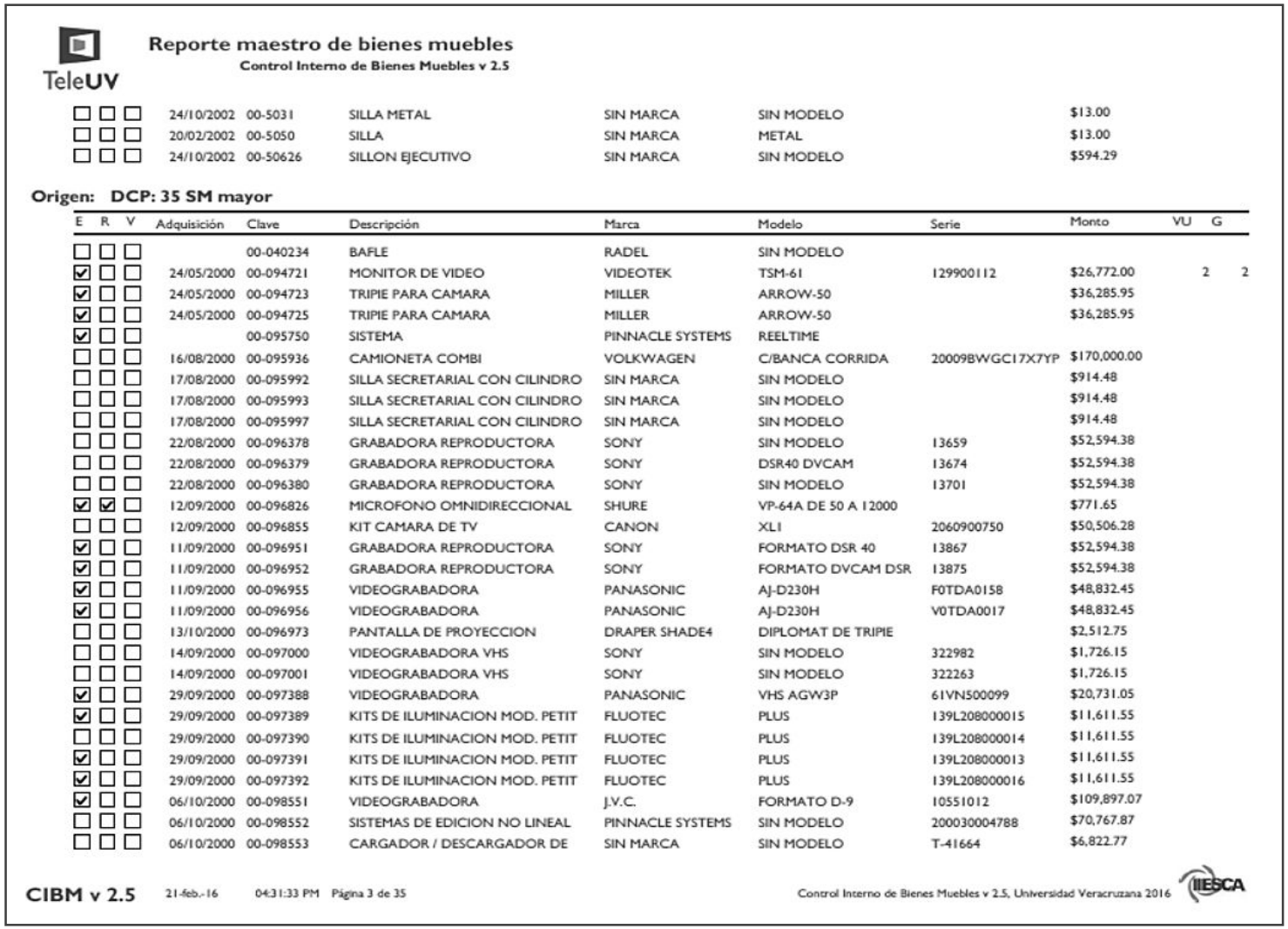
Observación: Se resguardará para eventos rectorales.

CIBM v 2.5

Control Interno de Bienes Muebles v 2.5, Universidad Veracruzana 2016, IIESCA. 44

Figura 8. Reporte de resguardo de control interno de bienes menores del sistema CIBM

Nota Fuente: Elaboración propia con base en el software Microsoft Access 2013.



TeleUV

Reporte maestro de bienes muebles

Control Interno de Bienes Muebles v 2.5

☐☐☐	24/10/2002	00-5031	SILLA METAL	SIN MARCA	SIN MODELO		$13.00
☐☐☐	20/02/2002	00-5050	SILLA	SIN MARCA	METAL		$13.00
☐☐☐	24/10/2002	00-50626	SILLON EJECUTIVO	SIN MARCA	SIN MODELO		$594.29

Origen: DCP: 35 SM mayor

E	R	V	Adquisición	Clave	Descripción	Marca	Modelo	Serie	Monto	VU	G	
☐	☐	☐		00-040234	BAFLE	RADEL	SIN MODELO					
☑	☐	☐	24/05/2000	00-094721	MONITOR DE VIDEO	VIDEOTEK	TSM-61	129900112	$26,772.00		2	2
☑	☐	☐	24/05/2000	00-094723	TRIPIE PARA CAMARA	MILLER	ARROW-50		$36,285.95			
☑	☐	☐	24/05/2000	00-094725	TRIPIE PARA CAMARA	MILLER	ARROW-50		$36,285.95			
☑	☐	☐		00-095750	SISTEMA	PINNACLE SYSTEMS	REELTIME					
☐	☐	☐	16/08/2000	00-095936	CAMIONETA COMBI	VOLKWAGEN	C/BANCA CORRIDA	20009BWGC17X7YP	$170,000.00			
☐	☐	☐	17/08/2000	00-095992	SILLA SECRETARIAL CON CILINDRO	SIN MARCA	SIN MODELO		$914.48			
☐	☐	☐	17/08/2000	00-095993	SILLA SECRETARIAL CON CILINDRO	SIN MARCA	SIN MODELO		$914.48			
☐	☐	☐	17/08/2000	00-095997	SILLA SECRETARIAL CON CILINDRO	SIN MARCA	SIN MODELO		$914.48			
☐	☐	☐	22/08/2000	00-096378	GRABADORA REPRODUCTORA	SONY	SIN MODELO	13659	$52,594.38			
☐	☐	☐	22/08/2000	00-096379	GRABADORA REPRODUCTORA	SONY	DSR40 DVCAM	13674	$52,594.38			
☐	☐	☐	22/08/2000	00-096380	GRABADORA REPRODUCTORA	SONY	SIN MODELO	13701	$52,594.38			
☑	☑	☐	12/09/2000	00-096826	MICROFONO OMNIDIRECCIONAL	SHURE	VP-64A DE 50 A 12000		$771.65			
☐	☐	☐	12/09/2000	00-096855	KIT CAMARA DE TV	CANON	XL1	2060900750	$50,506.28			
☑	☐	☐	11/09/2000	00-096951	GRABADORA REPRODUCTORA	SONY	FORMATO DSR 40	13867	$52,594.38			
☑	☐	☐	11/09/2000	00-096952	GRABADORA REPRODUCTORA	SONY	FORMATO DVCAM DSR	13875	$52,594.38			
☑	☐	☐	11/09/2000	00-096955	VIDEOGRABADORA	PANASONIC	AJ-D230H	F0TDA0158	$48,832.45			
☑	☐	☐	11/09/2000	00-096956	VIDEOGRABADORA	PANASONIC	AJ-D230H	V0TDA0017	$48,832.45			
☐	☐	☐	13/10/2000	00-096973	PANTALLA DE PROYECCION	DRAPER SHADE4	DIPLOMAT DE TRIPIE		$2,512.75			
☐	☐	☐	14/09/2000	00-097000	VIDEOGRABADORA VHS	SONY	SIN MODELO	322982	$1,726.15			
☐	☐	☐	14/09/2000	00-097001	VIDEOGRABADORA VHS	SONY	SIN MODELO	322263	$1,726.15			
☑	☐	☐	29/09/2000	00-097388	VIDEOGRABADORA	PANASONIC	VHS AGW3P	61VN500099	$20,731.05			
☑	☐	☐	29/09/2000	00-097389	KITS DE ILUMINACION MOD. PETIT	FLUOTEC	PLUS	139L208000015	$11,611.55			
☐	☐	☐	29/09/2000	00-097390	KITS DE ILUMINACION MOD. PETIT	FLUOTEC	PLUS	139L208000014	$11,611.55			
☑	☐	☐	29/09/2000	00-097391	KITS DE ILUMINACION MOD. PETIT	FLUOTEC	PLUS	139L208000013	$11,611.55			
☑	☐	☐	29/09/2000	00-097392	KITS DE ILUMINACION MOD. PETIT	FLUOTEC	PLUS	139L208000016	$11,611.55			
☑	☐	☐	06/10/2000	00-098551	VIDEOGRABADORA	J.V.C.	FORMATO D-9	10551012	$109,897.07			
☐	☐	☐	06/10/2000	00-098552	SISTEMAS DE EDICION NO LINEAL	PINNACLE SYSTEMS	SIN MODELO	200030004788	$70,767.87			
☐	☐	☐	06/10/2000	00-098553	CARGADOR / DESCARGADOR DE	SIN MARCA	SIN MODELO	T-41664	$6,822.77			

Figura 9. Reporte maestro de bienes muebles del sistema CIBM

Nota Fuente: Elaboración propia con base en el software Microsoft Access 2013.

Análisis del control de bienes menores dentro del DMA de la UV

Durante el ejercicio contable de 2015, se llevó a cabo la implementación preliminar del sistema de control propuesto para el DMA, al mismo tiempo de efectuar las revisiones requeridas por la DCB al inventario de bienes de activo fijo, obteniendo información y datos que reflejan múltiples formas en que se pueden ubicar cada uno de ellos.

Inicialmente, es imprescindible abordar –ver Figura 8– la representatividad de los bienes patrimoniales a cargo del departamento, la cual constituye aproximadamente un total de 1,153 bienes repartidos en 406 unidades de control mayor, 572 unidades de control menor y 175 activos físicos que aún no se les atribuye un origen de control, toda vez que sus propiedades de búsqueda en el sistema, los ubican dentro de la dependencia como donaciones, préstamos, propiedad personal, entre otras.

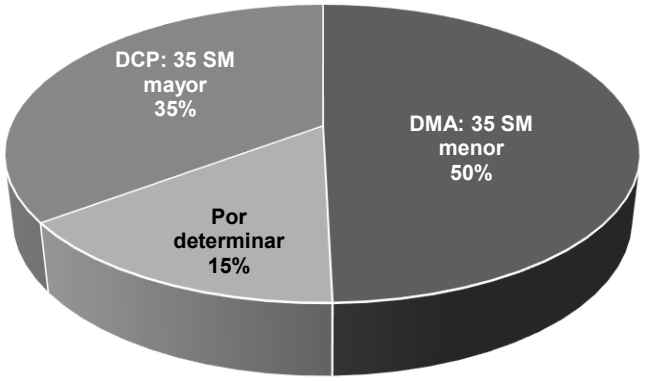


Figura 10. Distribución del inventario de bienes patrimoniales dentro del DMA de la UV

Nota Fuente: Elaboración propia.

Es preciso recordar que la información concerniente a los activos físicos de control mayor, ha sido importada desde el SIIU y los datos de bienes no capitalizables, se han obtenido parcialmente de su exploración fisca y registros contables.

Centrados en el ámbito del estudio, los bienes muebles de control menor han sido integrados para su registro en el sistema propuesto –ver Figura 9– a partir de la ubicación que ocuparían en la contabilidad interna, adoptando diversas categorías a manera de partidas de inversión y/o gasto, mismas que se estructuran del siguiente modo: 31% de equipo de cómputo y TIC’s, 19% de equipo y aparatos audiovisuales,

11% de muebles de oficina y estantería, 7% de equipo eléctrico y/o electrónico, 17% por determinar y 15% repartidos en menor medida entre distintas cuentas, tales como accesorios de cómputo, herramientas diversas, sistemas de aire, utensilios de alimentación, equipo de limpieza, equipo de telecomunicación, obras de arte, máquinas-herramientas, etcétera.

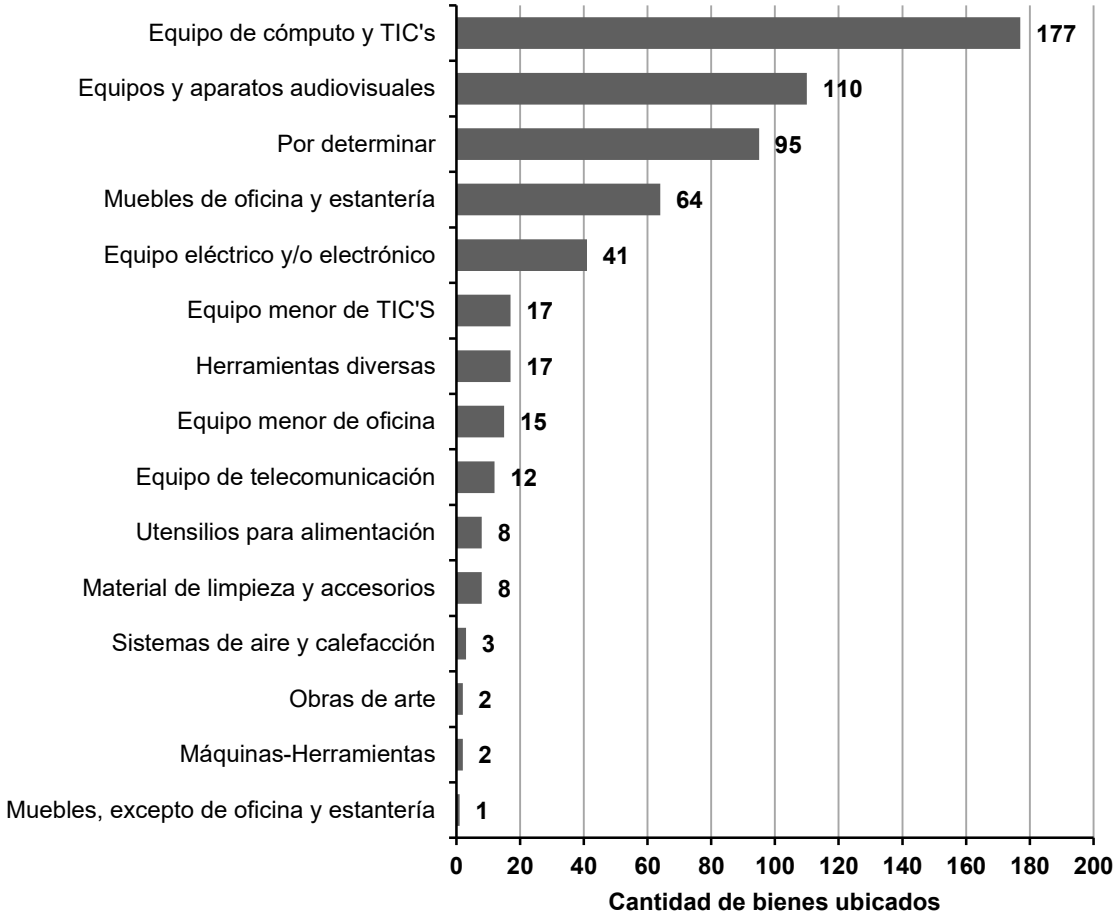


Figura 11. Clasificación del inventario de bienes no capitalizables por partida contable

Nota Fuente: Elaboración propia.

Así, ambos análisis permiten ubicar de manera genérica y delimitada a los bienes muebles no capitalizables, precisando su presencia y significancia en términos de control físico y de clasificación nominal, respectivamente. No obstante, dicha información puede adquirir distintas interpretaciones a partir de otros criterios de jerarquización.

En esencia, los procesos que se les solicitan ejecutar a todas las dependencias (por parte de las autoridades universitarias en la materia), giran alrededor de las ubicaciones pormenorizadas que presentan los bienes patrimoniales asignados en cuanto a sus custodias y localizaciones. De igual manera, el control interno de los bienes muebles no capitalizables dentro del DMA de la UV, maneja análogamente los dos criterios al momento de ser cotejados cada uno de éstos, de forma física y sistematizada.

Por un lado, siendo cumplidas estas revisiones, se han obtenido datos –ver Figura 10– que vinculan la información de los bienes de control menor, con respecto a los registros históricos de las personas que actualmente se hacen responsables por cada uno de ellos, lo cual se ha ordenado por los puestos y/o funciones que ocupan dentro de la dependencia: 33% al jefe de departamento, 22% al encargado de soporte técnico, 19% al encargado del almacén, 14% al encargado de administración, 4% a los productores, así como un 2% sin determinar y un 6% diseminados bajo menor proporción en otros cargos, tales como el encargado de control patrimonial, camarógrafos, diseñador, etc.

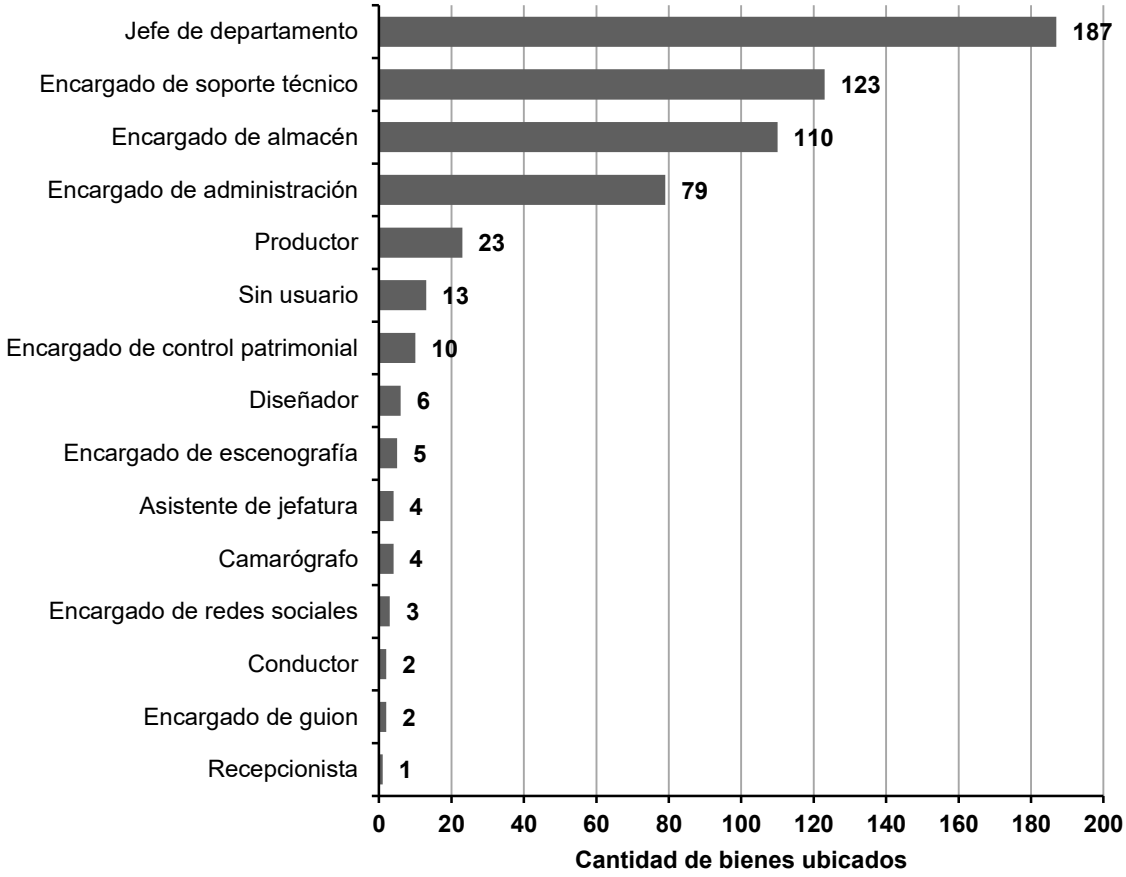


Figura 12. Clasificación del inventario de bienes no capitalizables por puestos y/o funciones

Nota Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, al mismo tiempo que se han asociado estos bienes con las custodias depositadas en los puestos que ocupan sus usuarios, también es posible visualizar como se reparten –ver Figura 11– por localización física, en donde destacan cinco: el almacén de equipo audiovisual (19%), el área de soporte técnico (8%), la administración (8%), la jefatura (7%), las oficinas administrativas (6%), entre otras.

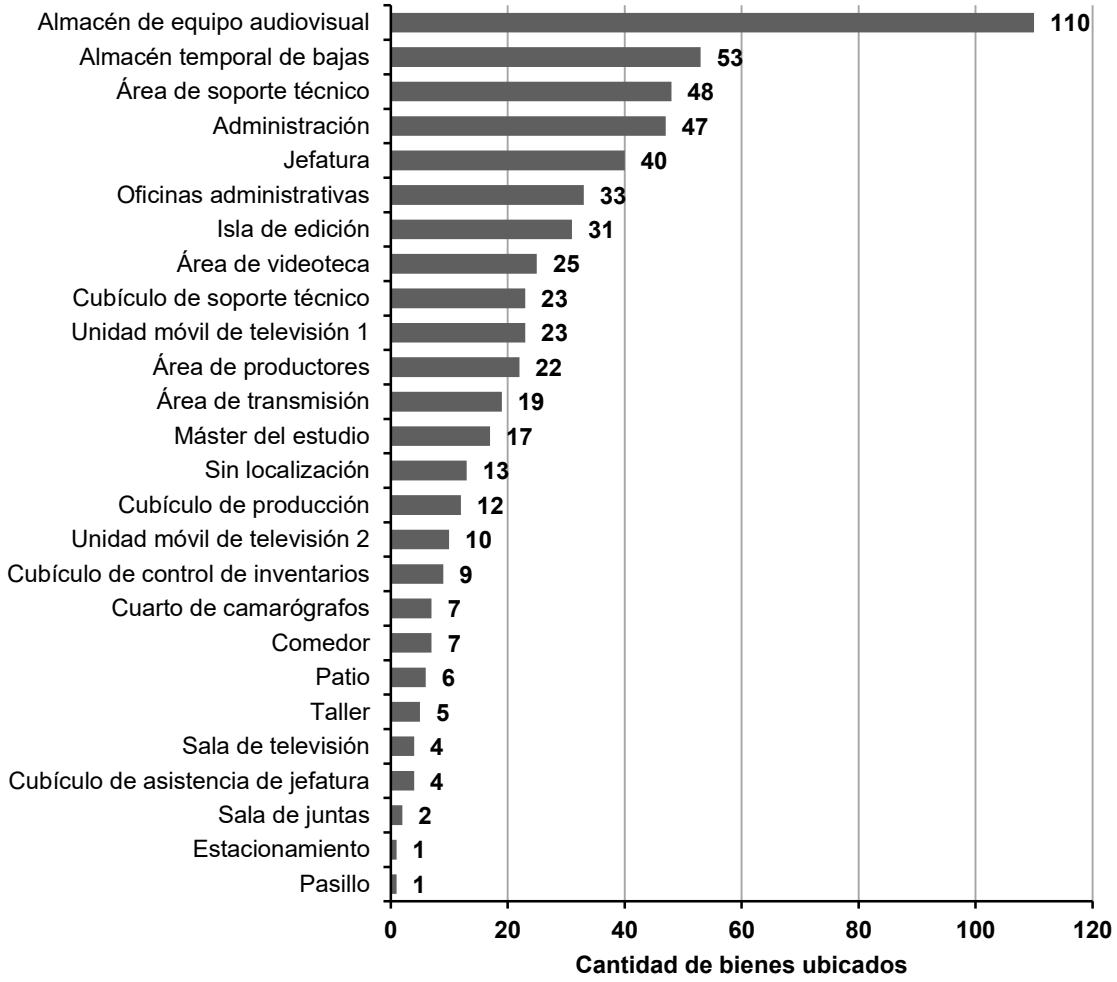


Figura 13. Clasificación del inventario de bienes no capitalizables por localización física

Nota Fuente: Elaboración propia.

Aunado a ello, destaca el 9% de los bienes muebles menores que han sido previamente localizados en el almacén temporal de bajas, lo cual concede una ubicación que le permitirá a la dependencia desincorporarlos a través de los métodos que designen las autoridades universitarias. Otra forma de contemplar dicho porcentaje, coincide al registrar –ver Figura 12– el estado actual por unidad, acentuando el 9% para baja, además del 38% almacenado, el 50% en uso, el 1% inservible y el 2% aún sin dictamen.

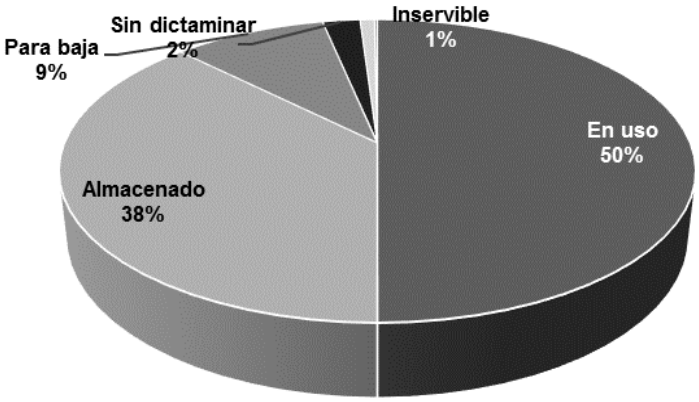


Figura 14. Distribución del inventario de bienes no capitalizables por condición

Nota Fuente: Elaboración propia.

Para ubicarlos, se identifican –ver Figura 13– los bienes que tienen adherida una etiqueta (536 unidades), contra los que aún no se les ha insertado un rotulo (36 unidades).

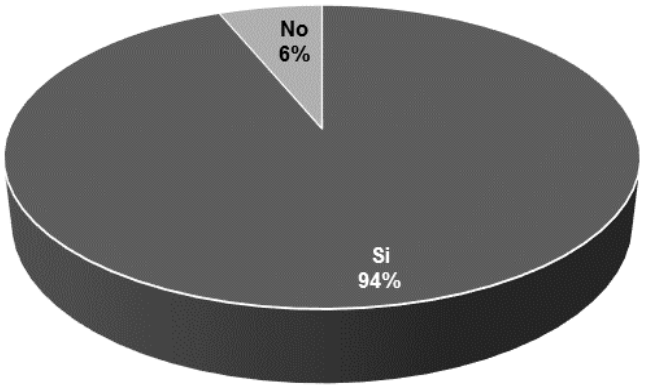


Figura 15. Distribución del inventario de bienes no capitalizables por etiqueta adherida

Nota Fuente: Elaboración propia.

De igual manera, el sistema cuantifica los resguardos –ver Figura 14– que han sido suscritos (355), con respecto a los que todavía no lo son (217).

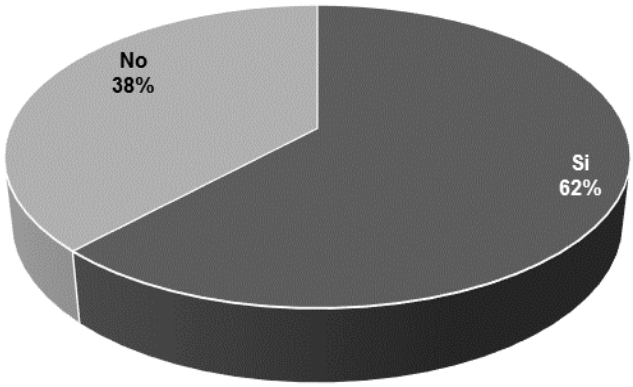


Figura 16. Distribución del inventario de bienes no capitalizables por resguardo suscrito

Nota Fuente: Elaboración propia.

Habiendo delimitado el marco de estudio, se han alcanzado datos significativos que darán pie a la mejora del sistema de control interno previamente puesto en marcha. Sin embargo, el examen de las ubicaciones que guardan los bienes no capitalizables a cargo del departamento, da lugar a considerar la instauración formal de procesos que fundamenten y consoliden el trabajo desarrollado hasta el momento.

Entorno de control interno sugerido para los bienes no capitalizables

Una vez analizada la información preliminar que guarda el estado actual de los bienes muebles menores a los treinta cinco días de salario mínimo en el DMA de la UV, se hace puntual sentar adecuaciones precisas a los procesos de control interno para el manejo de este tipo de activos de manera equivalente a los ya institucionalizados, para aquellos que son iguales o rebasan dicho tope de importe individual.

En trabajos previamente emprendidos, se han identificado las necesidades de información inherentes a los procesos de control que pudieran ser solicitados sin previo aviso por parte de sus usuarios finales, tales como la Contraloría General o la Oficina del Abogado General (además de otros órganos fiscales), sin dejar de lado las atribuciones que cada vez le son adjudicadas en mayor alcance a la DCB en materia patrimonial. Es así como del análisis de *Proveedor-Entrada-Proceso-Salida-Usuario*

(PEPSU) –ver Tabla 1–, se puede obtener un panorama general de los procesos que han sido fichados para la propuesta del sistema de control interno.

Del mismo, es posible reconocer desde un inicio a los fabricantes y/o distribuidores de los bienes requeridos, así como a la Dirección de Recursos Materiales (DRM), y el DMA de la UV, como aquellas dependencias que suministran distintos tipos de datos imprescindibles para el manejo de la información, entre los que resaltan: autorizaciones de compra, órdenes de pago, comprobantes fiscales y/o notas de remisión, etiquetas de control interno, datos de localizaciones físicas y custodias actuales, entre otros.

Inmediatamente, contado con dichos datos se pueden llevar a cabo cinco procesos (no formalizados), dentro del departamento para la salvaguarda de estos bienes, los cuales de manera cíclica e iterativa van desde la adquisición de bienes muebles no capitalizables, su registro e identificación, la conciliación física y sistematizada de su inventario, hasta su eventual transferencia a otra dependencia y/o baja definitiva.

Como resultado de lo anterior, cada uno de estos procesos deberá emitir información de soporte, entre las que destacan las relaciones concentradas en distintos criterios de ubicación (ej.: origen del bien, usuario actual, localización física, condición, partida contable, entre otros), así como los resguardos de cada bien mueble menor pormenorizados en las fechas cuando se efectuaron sus revisiones físicas. Ambos tipos de reporte ya han sido diseñados y propuestos en el sistema de control implementado, no obstante, lo que respecta a los reportes relativos al resultado del levantamiento físico del inventario y las solicitudes de movimientos de bienes menores, que coadyuven a los procesos de trasferencia y/o baja están todavía por ser modelados a corto plazo.

Tabla 9.

Análisis PEPSU para el manejo de bienes muebles no capitalizables

Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario
Fabricante y/o Distribuidor del bien requerido Dirección de Recursos Materiales UV Departamento de Medios Audiovisuales UV	Documento de autorización para ejercer compra Cotización autorizada Orden de pago Comprobante fiscal	Adquisición de bienes muebles no capitalizables Registro e identificación de bienes muebles no capitalizables	Relación de control interno para bienes muebles no capitalizables Resguardo de control interno para bienes muebles no capitalizables	DCB UV Contraloría General UV Oficina del Abogado General UV
Departamento de Medios Audiovisuales UV	Usuario actual Localización actual Etiqueta de control interno para cada bien mueble no capitalizable	Conciliación del inventario de bienes muebles no capitalizables (físicos y sistematizados)	Resultado manual del levantamiento físico de inventario de bienes no capitalizables	DCB UV Contraloría General UV Oficina del Abogado General UV
Departamento de Medios Audiovisuales UV	Localización actual Etiqueta de control interno para cada bien mueble no capitalizable	Transferencia de bienes muebles no capitalizables	Reporte manual de solicitud de movimientos de bienes muebles no capitalizables	Dependencia de la UV que recibe el bien mueble
Departamento de Medios Audiovisuales UV	Etiqueta de control interno para cada bien mueble capitalizable	Baja de bienes muebles no capitalizables	Reporte manual de solicitud de movimientos de bienes muebles no capitalizables	DCB UV Almacén de Bajas de la DCB UV

Nota Fuente: Elaboración propia.

Por ello, a continuación se establecen algunos esquemas –a modo de diagramas de flujo– que habiliten y formalicen una metodología de trabajo ante un eventual desarrollo del sistema CIBM en otras dependencias de la UV, toda vez que los procesos de control interno para este tipo de bienes muebles, pueden solventar a mediano plazo necesidades de información análogas a las que se tienen con respecto a los activos físicos registrados en el módulo del sistema institucional.

Originalmente, cualquier bien mueble no capitalizable que sea adquirido –ver Figura 15– con recursos financieros de la dependencia deberá ser autorizado por la DRM, previa remisión de una cotización del mismo que no rebase los treinta y cinco días de salario mínimo vigente en la Ciudad de México. En caso de que dicho documento sea aprobado, se recibirá un oficio de la DRM que avale el proceso de compra a ser ejercido.

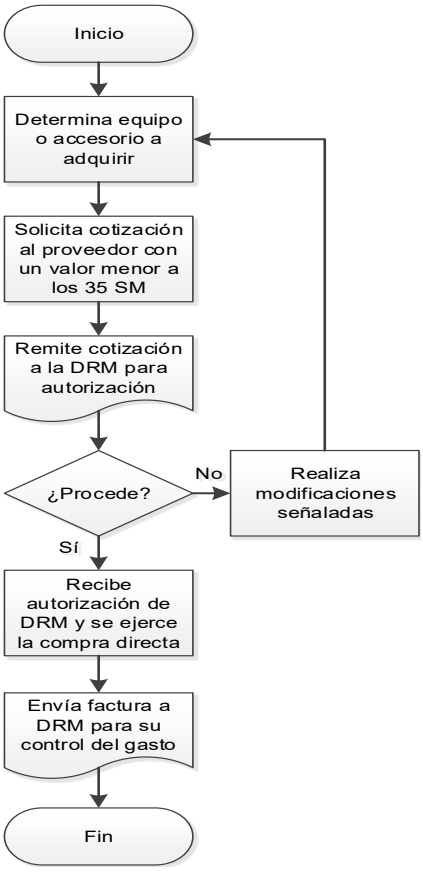


Figura 17. Adquisición de bienes muebles no capitalizables

Nota Fuente: Elaboración propia.

Cabe señalar que este proceso, sirve como un filtro que coadyuva a una gestión transparente del recurso con el cual se obtiene un activo fijo menor dentro de la institución; sin embargo, el control de su información no se puede ejecutar dentro el SIIU.

Es así que al momento en que se obtiene el bien no capitalizable por parte del proveedor, la dependencia deberá realizar primeramente un registro del mismo –ver Figura 16– mediante la incorporación de sus datos en el sistema propuesto, para que posteriormente, se le adhiera una etiqueta de control interno y, finalmente, se emitirá un resguardo que identifique las principales características y lo relacione con sus dos ubicaciones principales: la localización física y del usuario que actualmente lo custodia.

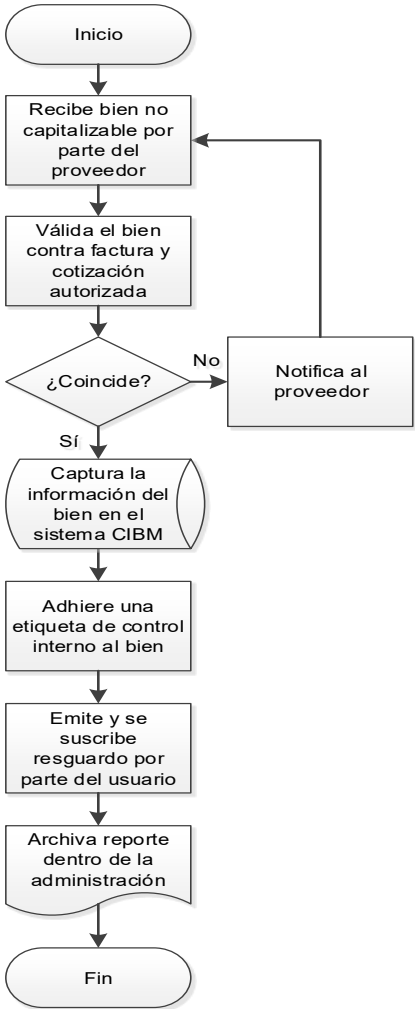


Figura 18. Registro e identificación de bienes muebles no capitalizables

Nota Fuente: Elaboración propia.

Para realizar la conciliación física de cada bien mueble de control menor, se deberán utilizar los datos e información previamente recopilados con el propósito de identificar y actualizar su ubicación dentro del sistema planteado. Terminada la revisión, se podrá capturar un reporte –ver figura 17–, que brinde una respuesta consolidada sobre el estado actual que conserva dicho tipo de activos dentro de la dependencia, el cual estará sujeto a satisfacción de la autoridad que lo haya requerido.



Figura 19. Levantamiento físico del inventario de bienes muebles no capitalizables

Fuente: Elaboración propia.

El diseño del informe, deberá deducir del total de bienes no capitalizables asignados los siguientes criterios: bienes no localizados, bienes extraviados, bienes

robados; además de considerar otros como: en desuso, sin etiqueta, sin resguardo, etc.

Con la finalidad de validar la movilidad física y custodias de dichos bienes dentro de otras dependencias de la institución, se deberá determinar –ver Figura 18– un proceso que permita dicho intercambio a través de la autorización de la DCB.

El reporte de transferencia deberá detallar las propiedades los bienes y las condiciones que guardan.

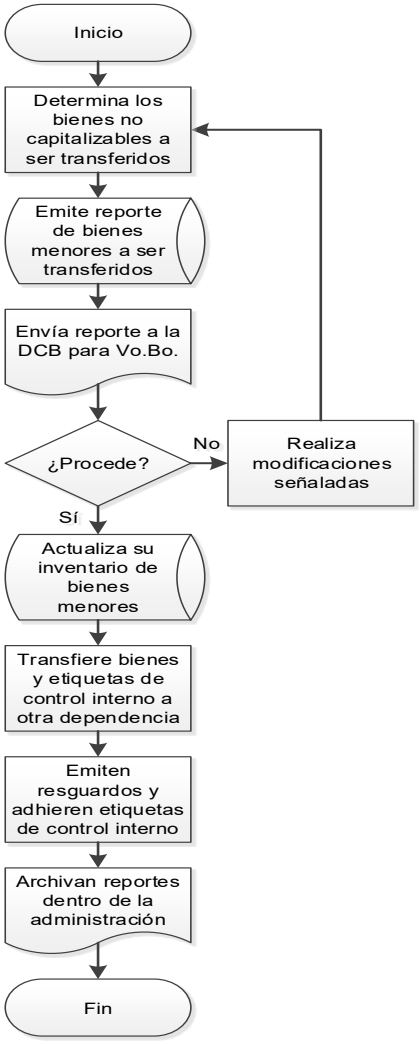


Figura 20. Transferencia de bienes muebles no capitalizables

Fuente: Elaboración propia.

Paralelamente al diseño de los procesos que validen cambios permanentes en la localización física y custodia, se deberá establecer un proceso de desincorporación –ver Figura 19– de los bienes no capitalizables que no sean requeridos dentro de las

dependencias. El reporte, al igual que el anterior, incluirá las características de los bienes así como las condiciones por las cuales se ha dictaminado su baja, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 del reglamento en la materia (Universidad Veracruzana, 2016).

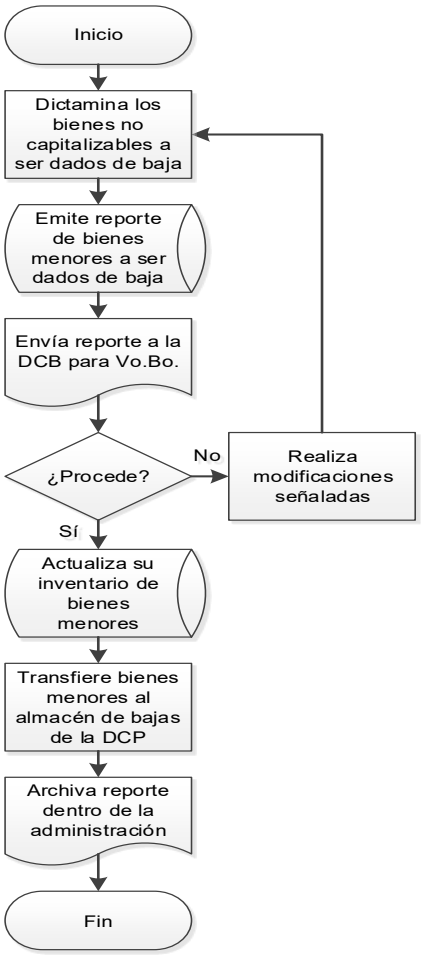


Figura 21. Baja de bienes muebles no capitalizables

Fuente: Elaboración propia.

Diferenciados los bienes muebles no capitalizables de aquellos que sí lo son para la UV, desarrollado el sistema electrónico de control interno, examinados los resultados preliminares de su implementación y definido el marco de control que podría requerir este tipo de bienes ante eventuales modificaciones regulatorias en materia patrimonial, se da paso a señalar algunas reflexiones para seguir abordando el caso de estudio.

Conclusiones

Actualmente, la UV vive una etapa de múltiples transformaciones dentro de su estructura organizacional debido a los constantes cambios percibidos en el ámbito socio-cultural que atiende, mismos que surgen de constantes actualizaciones para el manejo de los recursos destinados a la educación superior. Debido a ello, la continuidad de este trabajo tiene como propósito fundamental, dar soporte a una posible contingencia regulatoria que eventualmente impactará los reglamentos y procedimientos internos con los que actualmente se salvaguarda y vigila parte del patrimonio universitario, el cual proviene originalmente del ejercicio de fondos públicos.

Como parte del margen de control mayor que es aplicado para su comprobación, cada año la institución se requiere a si misma efectuar una revisión pormenorizada de los bienes muebles en existencia con que cuenta cada una de las dependencias que la conforman, teniendo de soporte la información almacenada y actualizada del Módulo de Activo Fijo del SIIU. Sin embargo, los activos de control menor (cuyo costo de representatividad individual se encuentra por debajo de los treinta y cinco días de salario mínimo de valor vigente en la Ciudad de México) hasta el momento, no forman parte integral de su control normativo a razón de que la determinación de su valor y relevancia patrimonial se mide en términos de gasto presupuestal, para la simplificación de los procesos contables de transparencia y rendición de cuentas que promueve la administración federal y estatal dentro del marco público.

Aun así, estos bienes se encuentran habilitados y funcionando para la prestación de un servicio público, lo cual –independientemente de sus costos– invita tanto legal como normativamente a implementar sistemas de control interno que den soporte cabal a los distintos procesos que un momento dado pudieran ser requeridos por las autoridades universitarias y otros organismos de fiscalización externos.

Por un lado, dentro del DMA de la UV se ha demostrado la factibilidad de implementar el sistema CIBM, a través de las soluciones parciales que se han obtenido sobre algunas situaciones que se observaron preliminarmente al momento de llevar a cabo su planificación y el desarrollo de su diseño:

- ***Supervisión en la asignación de los bienes menores**:* Actualmente, la aplicación preliminar del sistema ha ido de la mano con un involucramiento a partir de la información que se ha alcanzado sobre este tipo de activos. No obstante, pese a que se tienen identificados cerca de 572 unidades mediante una etiqueta de control interno, todavía resta un 38% de ubicaciones por ser formalizadas a través de un resguardo.
- ***Centralización de activos menores:*** Los resultados demuestran que una gran cantidad de estos bienes (88%), son resguardados en puestos de trabajo con mayor grado de responsabilidad, entre los cuales destacan verticalmente el jefe de departamento (33%) y el encargado de administración (14%), y horizontalmente el encargado de soporte técnico (22%) y el encargado del almacén de equipo (19%).
- ***Aprovechamiento de funciones y características:*** De manera opcional, el sistema ha permitido expandir la información potencial sobre los bienes no capitalizables (mismos que representan hasta el momento un 50% de unidades totales dentro del departamento) por medio de la captura de fichas técnicas, aparte de poder resguardar documentos digitalizados que completen y hagan factible su ubicación.
- ***Levantamientos físicos:*** La mayor parte de los datos e información recopilada sobre estos activos se ha debido en gran medida al rastreo exhaustivo de cada unidad, de donde sobresale un 42% de las localizaciones físicas que guardaban los mismos hasta finalizar el ejercicio contable 2015, dentro de la dependencia: 110 en el almacén de equipo, 48 en el área de soporte técnico, 47 en la administración y 40 en la jefatura.
- ***Situaciones por ser solventadas:*** El registro de la información relativa al manejo de estos bienes permite observar incidencias por ser corregidas de manera interna, toda vez que existe lo siguiente: 15% de la totalidad de los bienes faltan por ser determinados con respecto al origen de su control (mayor o menor), 9% de los identificados como no capitalizables deberán ser dados de baja y 2% deberán ser formalmente ubicados por usuario, localización física y estado actual.

Por otra parte, los usuarios administrativos del caso de estudio han observado algunas ventajas de emplear el sistema propuesto paralelamente a los procesos de registro y levantamiento físico, que son tácitos en el manejo de bienes menores:

- Es posible incorporar y almacenar la información relativa a sus ubicaciones bajo distintos criterios, sin embargo la que más se utiliza para el control interno de sus revisiones son: fecha, usuario, localización física y condición.
- Llevar un rastreo histórico de sus ubicaciones permite obtener información sobre los movimientos que tienen los mismos dentro del departamento, lo cual hace más rigurosa su vigilancia así como determinar cambios en sus propiedades de origen.
- El poder contar con un sistema electrónico de control para activos no capitalizables dentro de la dependencia estandariza las consultas, agiliza las búsquedas y presenta la información bajo distintas exigencias de los usuarios administrativos.
- El sistema facilita la gestión para aquellos que desconocen las implicaciones normativas y legales, asimismo de las posibilidades funcionales derivadas del uso, protección y custodia que representan este tipo de bienes.

Sumado a lo anterior, es posible considerar algunas opiniones para el perfeccionamiento del sistema electrónico ya en funcionamiento dentro del DMA:

- Incluir un módulo que refleje en tiempo real la depreciación del bien mueble menor en función de la estimación de su vida útil, dentro del patrimonio de la UV.
- Brindar soporte dentro del módulo de activo fijo del SIIU, para el re-diseño de formas de consulta que faciliten el acceso a la información de estos bienes.
- Involucrar a otros funcionarios y/o titulares administrativos de dependencias y/o autoridades, para incluir esta propuesta en el ámbito de su gestión patrimonial.
- Sugerir puntos para la mejora de los procesos de control que involucran al manejo de los bienes muebles menores por parte de los usuarios administrativos.
- Unificar los criterios de control patrimonial de las distintas áreas que componen a la institución, podría coadyuvar en la catalogación de sus bienes muebles.

Además de ello, conforme a lo avanzado en el desarrollo del sistema CIBM dentro de la dependencia estudiada, se han podido vislumbrar las siguientes mejoras a realizar:

1. A corto plazo, esta alternativa para el manejo interno de los bienes muebles menores a los treinta y cinco días de salario mínimo debe alcanzar la homologación, sincronización y compatibilidad con las entradas y salidas de información que emite el SIIU. Lo anterior, a razón de que existe el riesgo latente de hacer sub-funcional al

sistema propuesto, lo cual invariablemente podría hacerlo redundar en un instrumento que duplicaría la información patrimonial previamente levantada de los activos físicos.

2. Se recomienda iniciar la labor de migrar a la brevedad los componentes del sistema a un servidor SQL, que permita dar mayor accesibilidad y simplificar el manejo de la información a través del sistema propuesto. Simultáneamente, dicha migración permitirá ampliar el rango de uso, tanto para las autoridades centrales como para las dependencias interesadas en homologar sus procesos de control interno a los mecanismos que ya han venido siendo desarrollados dentro del departamento.
3. En lo que respecta al tema de la seguridad, es necesario que el DMA administre el uso del sistema por niveles de acceso, con el propósito de proteger la integridad de los datos y de la información recuperada o recopilada. De no hacerse, los esfuerzos por solucionar las problemáticas, previamente mencionadas en la fase de análisis, se verían seriamente comprometidos al punto de perder datos relevantes.
4. Pese al avance que se ha realizado por mejorar las interfaces y reportes de trabajo, éstos todavía deben mejorar la forma en que presenta la amplia distribución de su información. En gran medida, corregir y actualizar su soporte gráfico y diseño será determinante para continuar dando cabal respuesta a las diversas solicitudes de información que requieran las autoridades en materia patrimonial dentro de la institución y asimismo atender los requerimientos de otros órganos fiscalizadores.

Finalmente, es importante insistir en la trascendencia que tiene la información en el ámbito de la gestión los de bienes muebles menores, en especial con las actividades de control interno dentro de las dependencias como la que ha sido analizada. A mayor cantidad de datos paralelos por cada bien mueble, menor será la incertidumbre que generan las distintas condiciones que adoptan estos como parte del patrimonio de la UV, lo cual apoyará a las tareas de análisis e indagación, permitiendo así resolver sistemática y estratégicamente las incidencias que pudiesen presentar los mismos durante el tiempo que sean empleados para el apoyo de las actividades sustantivas de la UV.

Referencias

Barquero, M. (2013). Manual Práctico de Control Interno: Teoría y Aplicación Práctica. Barcelona, España: ACCID.

Consejo Nacional de Armonización Contable. (2016-1, 01 28). Ley General de Contabilidad Gubernamental. Retrieved from Normatividad: http://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_17_001.pdf

Consejo Nacional de Armonización Contable. (2016-2, 01 28). Reglas Específicas de Registro y Valoración del Patrimonio. Retrieved from Normatividad: http://www.conac.gob.mx/es/CONAC/Normatividad_Vigente

Hall. (2002). Control Interno. In C. Muñoz, Auditoría en Sistemas Computacionales (pp. 95-132). D.F., México: Pearson Educación.

Medina, P. (2015). Propuesta de un Sistema Informático para el Control Interno de los Bienes Muebles. Caso Departamento de Medios Audiovisuales de la Universidad Veracruzana. Tesis de maestría. Xalapa, Veracruz.

Universidad Veracruzana. (2016, Enero 23). Inventario de Bienes Muebles (Relación) al 31 de Diciembre de 2013. Retrieved from Coordinación Universitaria de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales: http://colaboracion.uv.mx/rept/files/2014-02/062/PATRIMONIO-2014-02.pdf

Universidad Veracruzana. (2016, Febrero 13). Reglamento para el Control de Bienes Muebles e Inmuebles. Retrieved Febrero 23, 2014, from Legislación Universitaria: http://www.uv.mx/legislacion/files/2015/12/Reglamento-para-el-Control-de-Bienes-Muebles-e-Inmuebles.pdf

CAPÍTULO 11

LIDERAZGO, CAPITAL HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL



Breve mirada a la competencia empresarial desde la microeconomía moderna

Jaime Eliecer Rangel Bolaños
Margarita Rosa Miranda Villera

Resumen

En el presente documento se analiza de forma detallada las nuevas formas de competencia empresarial, las cuales tiene como objetivo optimizar los sistemas de producción para satisfacer a los consumidores bajo un plan de estrategias que incluye el análisis de las posiciones que toman los competidores. En este sentido, la teoría de juegos se constituye en una herramienta invaluable para el conocimiento técnico de las estrategias que cada empresa usa en el ambiente competitivo. Se plantean aquí ejemplos de empresas representativas en diferentes sectores de la economía y sus estrategias competitivas en el mercado. De cada situación en particular se realiza una contrastación con la teoría de juegos, teniendo como fundamento un desarrollo conceptual y matemático con el cual se determinó unos escenarios de comportamiento y toma de decisiones de diversos competidores cuando se enfrentan en un contexto determinado.

Palabras claves: Competencia, juegos, estrategia.

Introducción

Las empresas se crean con el objetivo de ofrecerles a los consumidores bienes y servicios que demandan con el fin de satisfacer sus necesidades, pero, la acogida que estas tiene en el medio depende de factores internos tales como ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuánto? y ¿A quién? Producir; y factores externos como: ¿quiénes son los competidores? y ¿bajo qué condiciones se va a desempeñar la labor?

Las empresas al momento de comercializar sus bienes o servicios se enfrentan a diferentes condiciones en los mercados, como lo es la competencia de mercado, bien sea prefecta o imperfecta y dependiendo de esto, los empresarios y jefes, deben diseñar estrategias que lleven a la empresa al éxito, al continuo crecimiento y al posicionamiento de sus marcas. Por consiguiente, los empresarios

deben realizar un análisis del comportamiento de los consumidores, sus gustos y preferencias, sin olvidar las estrategias de marketing que comprenden desde el momento que el cliente se interesa por algún producto hasta el momento que lo adquiere y como se siente con su uso, para lo cual se debe identificar los momentos de verdad que se tiene en todo el proceso y de las diferentes interacciones que pueden tener los individuos al momento de realizar sus elecciones frente a los diferentes productos que ofrece el mercado.

En lo referente a las condiciones de mercado, las empresas deben establecer criterios de asignaciones óptimas, con los cuales se tienen en cuenta las decisiones tomadas por las otras empresas con las que compite en el mercado, para así ejecutar las estrategias más adecuadas bajo un margen de alta rentabilidad y bajo riesgo, esto lo pueden hacer a través de la implementación de la teoría de juego, la cual permite analizar diferentes aspectos obteniendo un punto óptimo actuando bajo reglas que establecen los implicados con la información disponible para tomar una posición certera del juego.

Contexto de la situación

La competencia comercial se enmarca dentro de la teoría económica como una forma de estructurar el mercado y la actuación de las empresas ante las diferentes situaciones presentadas, bien sea de forma empírica o de formas técnica. Desde este punto de vista, la competencia se constituye en un elemento determinante para la toma de decisiones empresariales en relación a la captación y – sobre todo- al mantenimiento de los clientes dentro de un entorno que se vuelve cada vez más difícil. Los nuevos modelos económicos de competencia basados esencialmente en la teoría de juegos económica buscan explicar de una forma más estructurada y analítica el proceso competitivo que conlleva a las empresas a una mayor eficiencia en el mercado, tal como lo plantea Guillermo Gutiérrez Cárdenas (2013).

De esta manera, la teoría de juegos económica se constituye en una herramienta invaluable para el conocimiento técnico de las estrategias que cada

empresa usa en el ambiente competitivo. Es por ello que esta teoría se perfila como pilar de las nuevas tendencias del mercado y como guía empresarial en contextos globalizados de hoy. Sin embargo, dichas formas de competencia empresarial, requieren además de la integración de todos aspectos de la empresa (comercial, marketing, operativo, administrativo, financiero), un conocimiento que le permita entender y determinar la mejor forma de competir y generar valor a través de la confianza del cliente y su fidelización.

Como ya se ha insistido, la empresa debe enfocarse en competir de la mejor forma posible, atendiendo a unos consumidores que son cada día más informados y más preocupados por temas como el medio ambiente y la salud sana, por lo que hace importante, no solo de la competencia, sino la forma en que competidores manejan a sus clientes, ya que esto permiten una visión más exacta para predecir el comportamiento tanto de competidores como de clientes.

A partir de lo anterior, se hace necesario conocer la forma como cada uno de estos elementos interactúan en un contexto establecido, pero a la vez cambiante y desafiante, toda vez que la dinámica social hace su sorpresiva aparición cada cierto tiempo, abriendo camino a nuevos tendencias y comportamiento, así como lo planteó Peter F. Drucker (1999) en la sociedad pos-capitalista en la cual los hijos encontraran una sociedad totalmente diferente a la de los padres.

En este mismo sentido, el cliente o consumidor final de hoy es diferente al de hace algunos años, así mismo - y en consecuencia- las estrategias de competencia empresarial han tomado un rumbo diferentes a las planteadas en las primeras teorías económicas y administrativas basadas únicamente en los conceptos de ganar – perder, es decir, un competidor gana en la medida en que otros pierdan, percepción existente antes de la teoría del equilibrio de Nash, donde las estrategias nacen de modo empírico y cuya victoria es medida en términos de “quebrar al adversario” de tal forma que sus ganancias me eran cedidas haciendo eco a un botín de guerra. Con el modelo de teoría de juegos de planteado por Nash (1951), en el que según B. Guerried (1998) se plantea un mínimo de racionalidad individual que pone de manifiesto una solución en la que todos cooperan y ganan. Las teorías antes de Nash validaron la estrategia de

competencia de las empresas exitosas, pero dinámica económica mundial ha cambiado radicalmente la forma de plantear las estrategias competitivas. Por esta razón, las empresas de hoy requieren establecer nuevas directrices acerca de los nuevos clientes y cómo afrontar la batalla de mercado sin quedarse rezagada. Esta razón implica un enfoque prospectivo del mercado; de la eficiencia técnica, tecnológica y humana, ya que la relación coste/beneficio será determinante para la toma de decisiones y por ende para la consecución de cuotas de mercado.

Ahora bien, este análisis conjunto se puede realizar a través del desarrollo de la teoría de juegos económica ya que esta permite conocer o suponer un escenario probable sobre el cual se busca tomar la decisión que más favorezca a la empresa lo cual minimiza los riesgos y crea mejores opciones en materia de recursos.

Marco referencial

Marco teórico

Las economías de mercados para las empresas se dan bajo diferentes escenarios donde se mezclan la competencia perfecta para algunos productos, como las prácticas monopolísticas o las representaciones de competencia imperfecta bajo un marco de estrategias que conllevan a juegos, donde los competidores deben realizar los mejores movimientos posibles bajo limitantes ya sean de tiempo, información, tecnología, producción, entre otras con el fin de minimizar los riesgos y mantenerse fuertes ante sus competidores.

El modelo de competencia perfecta, estudia el mercado desde las abstracciones que se pueden realizar a partir de las actuaciones de los diferentes agentes que intervienen en él, como lo son las familias o consumidores, las unidades productivas o las empresas, y los precios de los bienes y servicios. Dado que la función que realiza cada uno de estos agentes va a ser de vital importancia en el ejercicio del mercado a nivel económico, las actuaciones de ellos determina los precios de las mercancías, las cantidades ofrecidas, la demanda, el uso de tecnología empleada, la comercialización, la calidad de los productos, los costos, entre otras variables que se asumen al momento de producir, con el fin de buscar los mayores beneficios y menores costos. (Bocanegra Gastelum, 2005).

Cabe aclarar que el concepto de competencia perfecta describe al mercado competitivo como aquel espacio donde interactúan muchos compradores y vendedores del mismo bien, donde las decisiones tomadas por un solo comprador o vendedor no pueden influir sobre el precio y las cantidades que se comercializan de este bien. Este modelo económico se define bajo un equilibrio de oferta y demanda y los factores que influyen en los movimientos que se den en estos modelos, los precios y los diferentes cambios que se den en él a partir de los movimientos ya sea de la oferta o de la demanda. (Krugman & Wells, 2009).

Pero no todos los mercados funcionan de forma competitiva, de ahí nace el concepto de competencia imperfecta, dentro de la cual se encuentran fallas en los mercados como es la competencia monopolística, el oligopolio, oligopsonio, duopolio, monopsonio, entre otras. En el caso del monopolio es aquel mercado, donde solo hay un único vendedor y este tiene la capacidad y el poder para determinar el precio, donde los consumidores deben de aceptarlo y existen grandes barreras para el ingreso de otras empresas al mercado. De igual manera puede surgir un monopolio natural bajo la condición de que el coste medio total de una empresa individual se reduce de tal manera que solo ella puede producir la cantidad total que el mercado requiere a un coste medio inferior de dos o más empresas; caso contrario del monopsonio donde solo existe un solo comprador y muchos vendedores, normalmente esto sucede con aquellas grandes industrias que acaparan todo el mercado comprándole a los productores la totalidad producida. (Mochon , 2002).

El duopolio por su parte, se da cuando en el mercado existen solamente dos vendedores, y se presentan grandes barreras para el ingreso de competidores, normalmente estas empresas se encuentran con gran posicionamiento en el mercado y siempre están en constante avance. Por su lado el oligopsonio, es aquel mercado donde hay pocos compradores pero muchos vendedores; finalmente sin desmeritar a los otros tipos de fallas no mencionados dado su poca aplicabilidad por parte de las empresas, encontramos el caso del oligopolio, siendo un mercado en el que hay un número reducido de productores, caracterizado por la independencia mutua en los productores y por la existencia de incertidumbre entre las acciones de los rivales, de las

cuales nacen las estrategias que cada empresa va a seguir para no dejarse coger ventaja y obtener los máximos beneficios. (Mochon , 2002).

A partir de las estrategias que deben diseñar las empresas para obtener los máximos beneficios, los mínimos costos de producción y bajos riesgos ante la salida de sus productos al mercado, nace el concepto de la teoría de los juegos, donde se tratan los conflictos y se analizan formalmente las diferentes estrategias a seguir y las alternativas que surgen ante estas, aplicando algunas veces las diferentes soluciones y análisis que ofrece el mercado de oligopolio. (Mochon , 2002).

La teoría de juegos, es definida por algunos autores como: “Toda situación en la que los individuos deban hacer elecciones estratégicas, donde el resultado final dependerá de los que cada persona elija”. (Nicholson , 2002). De igual forma el autor indica que todos los juegos están conformados por tres elementos fundamentales que son: jugadores, estrategias y rendimientos, representados de la siguiente manera:

$$G[S_A, S_B, U_A(a,b), U_B(a,b)]$$

Donde S_A y S_B representan el conjunto de estrategias para los jugadores *A* y *B,* respectivamente, y U_A ,U_B representan la utilidad obtenida por los jugadores cuando *A* y *B* eligen estrategias concretas ($a \subset S_A$, $b \subset S_B$).

Por otra parte, Pindick & Rubinfield (2003) definen la teoría de juegos como una situación en la que los jugadores toman decisiones de forma estratégica, es decir, decisiones que consideran las acciones y respuestas de los demás. Dentro de la teoría de juego existen varias estrategias que los participantes pueden seguir dentro de estas están los juegos cooperativos y no cooperativos, la estrategia dominante, el equilibrio de Nash, la estrategia maximin y minmax, estrategias mixtas, juegos repetidos y juegos secuenciales (Restrepo C, 2009).

Estado del arte

El trabajo realizado por Carlos Alberto Restrepo Carbajal titulado “Aproximación a la Teoría de Juegos”, plantea que la teoría de juegos es una

herramienta que se usa ampliamente en la toma de las decisiones, sin embargo, para que esto se pueda dar se debe conocer de manera precisa o mediante injerencia el comportamiento humano, de manera que las decisiones que se tengan que tomar se ajusten de la mejor forma al modelo o al caso particular que se está analizando. El modelo de la teoría de juegos puede tratar de cualquier cosa ya que no solo es aplicable a las ciencias administrativas, sino a otros campos como las ingenierías o las ciencias que estudian el comportamiento humano, por ejemplo, puede definir que producto sale al mercado, estimar las proyecciones de ventas de la competencia, estimar los niveles de bienestar de una comunidad, establecer los precios del mercado, etc. (Restrepo C, 2009).

Por su parte Salvador Corrales, en su trabajo titulado “Importancia del Cluster en el desarrollo regional actual”, en el cual habla que al introducirse el termino de globalización en todos los mercados mundiales, las regiones y los países experimentaron cambios en ocasiones drásticos para adecuarse a las nuevas tecnologías y las nuevas estrategias de segmentación de los procesos de producción, modificando el modo de competir de las empresas. Estas transformaciones condujeron a nuevas formas de organización tanto a nivel económico como empresarial con el fin de enfrentar la competencia, esto conllevó a la formación de cluster, donde pequeñas empresas se unen entorno a un mismo sector para competir a nivel nacional e internacional y fortalecerse utilizando las estrategias más adecuadas. Finalmente el autor concluye que “si en algún lugar se genera una concentración de empresas que por su naturaleza dependen de materias primas e insumos, cercanía para el aprovisionamiento de mano de obra calificada, intercambio de información y una buena dosis de confianza para lograr los objetivos del desarrollo, se dice que se ha creado un cluster o varios, y ésa es la lógica de su desarrollo regional”. (Corrales , 2006).

Por otro lado, Guillermo Gutiérrez Cárdenas, en su trabajo titulado “Business Competition and Applicability” se refiere a la competencia empresarial, como aquel proceso donde las nuevas y pequeñas empresas se tiene que enfrentar a grandes compañías con mucho poder y posicionamiento en el mercado, esto se da por los diferentes tratados de libre comercio que hacen que los productos cada vez sean más

globales y los precios sean más bajos. Ocasionando que entre más competencia existan las posibilidades de obtener mayores y mejores utilidades sean menores, que el posicionamiento como marca sea más compleja, y que se busquen mejores estrategias de atraer a los clientes (Gutierrez Cárdenas, 2013).

Breve mirada a la competencia empresarial desde la microeconomía moderna

Como ya se mencionó antes, el mundo de hoy es, para los hijos, un mundo totalmente diferente al mundo de los padres, esto como consecuencia de una evolución social y una evolución de mercados más integrados, comunicados e informados gracias a fenómenos económicos como la globalización y la revolución de las llamadas TIC´s. De esta forma, los procesos de competencia empresarial también han ido cambiando de acuerdo a las necesidades del entorno y aquellas empresas que lleven un pie adelante en este sentido, también tendrá un pie en la cumbre del éxito. Ahora bien, competir en mercados dinámicos y con una sociedad en el mismo cause requiere de estratégicas cada vez más complejas, pero también de un nivel de aceptación por parte de los clientes.

Desde este punto de vista, la economía y específicamente hablando la microeconomía plantea un ideal social cuyo fin último es un beneficio donde todos los actores compitan en las mismas condiciones y donde la asignación del mercado sea la mejor posible. La denominada competencia perfecta hace referencia a una utopía de mercado donde la transparencia del mercado prima y donde cualquiera puede entrar y salir del sistema sin afectar considerablemente el precio. Este tipo de estructura por ser de carácter ilusorio solo se debe tomar como referente del fin último pero que a luz de la competencia en el contexto real se queda corto; de ella se puede rescatar la máxima el mecanismo de autorregulación del mercado en el cual los precios están dados y su variación está ligada al comportamiento de las presiones de oferta y demanda.

Como alternativa a la incompatibilidad entre la teoría económica normativa y la realidad surge una estructura más explicativa y más ajustada a los mercados competitivos de hoy, la “competencia imperfecta”. En ésta, surgen situaciones que

reflejan un comportamiento de las empresas en relación a anomalías en el mercado tales como restricción al entrar al mercado, restricciones legales, diferenciación de productos y otros que proponen de alguna manera las reglas de juego en el mercado.

El monopolio, el oligopolio – entre ellos duopolio – y la competencia monopolística representan las complejidades de la competencia imperfecta, en donde cada uno de ellos presenta algunas particularidades que requieren estrategias diferentes para afrontar la competencia para el caso de oligopolio y competencia monopolística y para la eficiencia para el caso del monopolio.

Así por ejemplo, el monopolio cuya característica principal es la existencia de un solo vendedor en el mercado bien sea por patentar un bien o servicio o por restricciones legales; existe un monopolio puro que determinado por las concesión pública, esto para proveer los servicio públicos domiciliario tales como agua, luz, etc. y cuya naturaleza impide la que existencia de otras empresas; entre tanto, el monopolio natural radica en la producción de bien a bajo precio, lo cual impide la entrada de otras empresas bien por los costes de capital o patentes. El enfoque esencial del monopolio radica en la eficiencia ya que al no tener competidores su regulación se basa en los impuestos y en barreras que los gobiernos imponen en pro del equilibrio y el bienestar del consumidor final. Cabe decir que el monopolio es un caso extremo de la competencia imperfecta.

De otra parte, la competencia monopolística, definida como "la estructura del mercado en la que muchas empresas venden productos similares pero no idénticos" según Markiw (2002), tiene muchas similitudes a la estructura de competencia perfecta, pero su principal diferencia es la competitividad con productos heterogéneos, es decir, diferenciados, así como también lo son los precios por lo cual requiere de una agresiva estrategia competitiva para captar y conservar clientes.

Finalmente, encontramos la estructura de mercado conocida como oligopolio, que es una de las más interesantes, toda vez que intenta explicar el comportamiento de un grupo de empresas oferentes haciendo un símil al comportamiento de empresas multinacionales de comunicaciones, tecnología y demás. En este mismo sentido, el comportamiento de grandes conglomerados económico conocidos como *"cluster"* pone

de manifiesto una estrategia integral de todas las empresas relacionadas con mismo grupo. Estos cluster han propiciado una estrategia competitiva a nivel regional en aras de afrontar la globalización.

> Una de las características básicas de las regiones actuales es su creciente autonomía para impulsar estrategias que fomenten la participación de empresas locales –pequeñas y medianas– con empresas transnacionales a través de esquemas de subcontratación. Muchas empresas filiales invierten en investigación y desarrollo en distintas partes del mundo con un importante impacto. (Corrales , 2006)

Sin embargo, el éxito de pequeñas empresas agrupadas en torno a un mismo objetivo requiere de una intervención estatal y para su mayor desarrollo se requieres que estas empresas sean subcontratadas por grandes multinacionales para realizar pequeñas partes del proceso, tales como las empresas de tecnología y comunicaciones; de igual forma estas empresas regionales han optado por alianzas estratégicas como el caso de Servientrega con la al multinacional FEDEX y Deprisa con UPS lo cual indica las estrategias competitivas a nivel regional de grandes multinacionales, lo cual también ocurre con empresas de servicios aéreos, bebidas como la multinacional Pepsi con la empresa nacional Postobón así como FEMSA y la internacional Coca Cola. Estas estrategias de competencia internacional en los mercados nacionales revelan en grado en que la globalización, la economía y la estrategia empresarial han hecho para tomar parte de un mercado más grande y cada día más competitivo.

Para afrontar este tipo fenómenos como la globalización, los avances económicos recientes en materia de competencia empresarial se han dado en viejas – pero vigentes – teorías economías como las teorías de juegos como objetivo es modelar las decisiones empresariales para competir en determinado contexto y ante situaciones de incertidumbre. La renovación, aplicación y análisis de estas teorías en los ámbitos actuales constituyen las nuevas estrategias empresariales a nivel mundial y a nivel local, así como lo explica en el Dr. Guillermo Gutiérrez Cárdenas (2013) en su tesis sobre la nueva competencia empresarial analizada a luz de la teoría de juegos.

Siguiendo esta misma línea, se puede decir que la teoría de juegos inicia con la obra de John Neumann y Oskar Morgenstern (1944) en donde se busca matemáticamente representar la conducta racional de los competidores. En ellas surgen estrategias competitivas como la Maximin y la Minimax.

La primera es aquella que maximiza la ganancia mínima que puede obtenerse. Por ejemplo, en el caso de un general del ejército el resultado de la aplicación de esta estrategia sería minimizar las pérdidas de las máximas posibles, o lo que le asegure el mínimo beneficio de los máximos beneficios esperados. Esta estrategia es conservadora y es dominante. (Restrepo C, 2009)

Entre tanto, la estrategia Maximin es contraria a la expresión a mayor riesgo mayor beneficio, regla que se aplica en los negocios. Ésta estrategia no aplica en la apertura de un mercado, si la empresa desea captar más participación, tiene que promover una estrategia no conservadora, de lo contrario, simplemente se quedará estancada o será absorbida por otras más agresivas, que es lo que está ocurriendo actualmente en Colombia. (Restrepo C, 2009).

Como se observa en los ejemplos anteriores la nueva estrategia empresarial es un proceso más técnico, pero a la vez más efectivo y que genera mejor confianza a los oferentes. En el caso de Colombia, por ejemplo, las empresas del Cluster Grupo Empresarial Antioqueño (GEA) han optaron por estrategias competitivas de este tipo enfocadas a una competencia global, es decir, competir en términos globales desde un ámbito local.

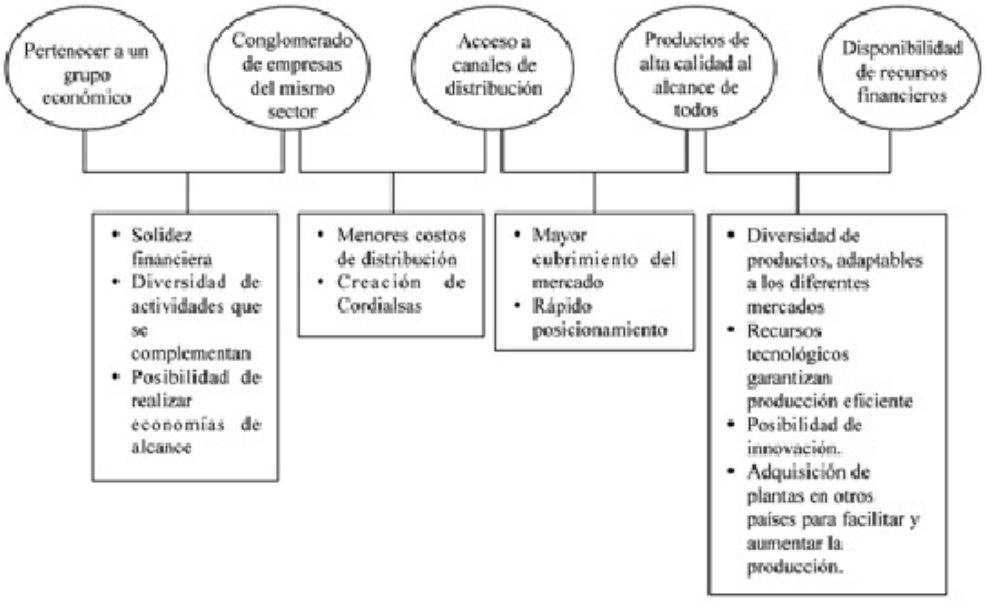
Cabe decir que este proceso se dio con los primeros indicios de globalización en Colombia, los cuales se dieron por el proceso de apertura económica de 1994 con el cual se dio más agilidad a la Inversión Extranjera Directa (IED), se acabaron algunos monopolios del estado dando lugar a la privatización y a la libre competencia, con los cual llegaron grandes multinacionales financieras, empresas de servicios públicos domiciliarios y empresas de telecomunicaciones; otras empresas, entre tanto, como las del GEA empezaron un proceso de modernización y reorganización interna lo cual les permitió ser hoy competitiva no solo a nivel local sino internacional gracias a las alianzas con multinacionales. Algunas de las que podemos mencionar son la fábrica de

galletas y confites Noel con la francesa Danone; Colcafé con la japonesa Mitsubishi y Corona con la Chilena SODIMAC, entre otros ejemplos. Sin embargo la estrategia competitiva con mayor complejidad y multiplicidad de características ha sido la del GEA, cuyo caballito de batalla ha sido el Banco Bancolombia con el cual se han asegurado una liquidez importante para el grupo de empresas dándole solides a sus transacciones en bolsa.

La estrategia central del GEA ha consistido en tener un mayor control sobre las empresas en materia financiera y administrativa y a demás ser dinámicos en el tiempo y sobre todo un tipo de integración excepcional, todas ves que han ido un paso adelante siempre en busca de nuevos mercado, certificaciones y calidad lo cual han hecho con estrategias técnica con base en la teoría de juegos, así como se puede ver en la Figura 1 planteada por Ocha, Echeverry, Fernández , Quintero, & Wilches (2006) en donde hace un análisis de las principales estrategias competitivas de la Empresa Nacional de Chocolates.

Sin embargo, para darle validez a la planteada nueva estrategia empresarial hay que reconocer un hecho importante en este tipo de estrategias que es el factor humano, ya que de este es de donde han emergido las teorías de competencia actuales en un proceso de auto-reconocimiento de social. Este factor constituye hoy por hoy la herramienta de mayor poder dentro de la estructura ya que no encontramos en la sociedad del conocimiento (Drucker, 1999) así como lo afirma Gutiérrez Cárdenas.

Figura 1. Relaciones entre las competencias centrales de NCH



Fuente: Ochoa, Echeverry, Fernández, Quintero, Wilches. (2006). ¿Cómo compiten las firmas latinoamericanas en los mercados globalizados? La estrategia del Grupo Empresarial Antioqueño para enfrentar la competencia internacional: El caso de Inversiones Nacional de Chocolates. *Revista de estudios Gerenciales Universidad ICES. N° 99. p.123.*

Tabla 1. Ejemplo de teoría de juegos: Estrategia Maximin y Estrategias Mixtas

MATRIZ DE PAGO EN UN JUEGO DE DOS PERSONAS Y SUMA CONSTANTE							
1.	2.	Estrategias de B				3.	Mínimo de la fila
Estrategias de A		a'	b'	c'	d'	4.	5.
6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.
A		10	9	14	13	14.	9
B		11	8	4	15	15.	4
C		6	7	15	17	16.	6
Máximo de la columna		11	9	15	17	17.	9 = 9

Matriz de pago suma constante (Fuente: Ferguson, 1978).

Las estrategias alternativas de A aparecen en la primera columna, y las de B en la primera fila. La ganancia de A en cada una de las posibles combinaciones de estrategia se presenta por un elemento de la matriz. Por ejemplo, si A escoge la estrategia c y B escoge la estrategia a', A ganará 6. B ganará el valor total constante del juego menos las ganancias de A. En resumen, cada elemento e de la matriz representa la cantidad que obtiene A si escoge la estrategia correspondiente a la fila i y B escoge la estrategia correspondiente a la columna j. Para A es más importante adoptar la estrategia correspondiente al mayor de los mínimos de las filas, o sea que selecciona el máximo de los mínimos (Maximin). Asimismo, B sólo le interesa la cifra máxima de cada una de las columnas, es decir, la suma constante menos la cifra máxima de cada columna. Para asegurarse la ganancia máxima, B elige la estrategia correspondiente a la más pequeña de las cifras máximas de las columnas, o sea, selecciona el mínimo de los máximos (Minimax).

UN JUEGO NO ESTRICTAMENTE DETERMINADO: EL DE LAS MONEDAS							
1.	2.	Estrategias de B				3.	Mínimo de la fila
Estrategias de A			cara	sello	4.	5.	6.
7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.
Cara			1	-1	15.	16.	-1
sello			-1	1	17.	18.	-1
19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.
Máximo de la columna			1	1	27.	28.	1 -1

Matriz de pago juego de las monedas. (Fuente: Ferguson, 1978).

Las estrategias en las que los jugadores eligen aleatoriamente entre dos o más opciones posibles, basándose en un conjunto de probabilidades elegidas, se conocen como Mixtas (Pindick & Rubinfield, 2003). Un ejemplo de éstas es el juego de las monedas, donde ninguna combinación de cara o cruz satisface a los dos jugadores: uno u otro siempre querrá cambiar de estrategia. Debido a la introducción de probabilidades en el análisis de un juego, ya no se puede determinar el objetivo de cada uno de los participantes como la elevación al máximo o mínimo de un valor dado. Es necesario tener presente el valor esperado (probabilidad) del juego de la siguiente forma: se multiplica la probabilidad total por cada elemento de la matriz y luego se suman estos productos en todos los elementos de la matriz de pagos Ferguson & Gould (como se citó en Restrepo C. 2009)

$$\bar{v} = \Sigma_i \Sigma_j p_i q_j a_{ij}$$

Donde, p_1 es la probabilidad de que A seleccione la estrategia correspondiente a la fila i; $p_i q_j$ es la probabilidad total que se obtiene del par de estrategias i y j; a_{ij} es el elemento correspondiente en la matriz de pagos y v es el valor esperado.

Fuente: Restrepo Carvajal, Carlos. (2009). Aproximación a la teoría de juegos. *Revista de Ciencias Estratégicas Vol. 17 N° 22.*

No menos importante resulta ser el estudio y capacitación de los altos ejecutivos en las empresas de hoy; donde poco a poco se ha ido derribando el mito que los Máster o Doctores no eran de la empresa sino del mundo universitario. Las exigencias del nuevo mercado orientan a tener personal altamente cualificado sobre todo en el área de negocios. Se necesitan profesionales altamente cualificados; se necesitan estrategias, grandes pensadores, "Scholars", que estén al mando y dirigiendo las políticas de las grandes empresas, que puedan evitar catástrofes empresariales dadas desde el 2008 a la fecha, que, con genio y estudio, dieron los giros correctos y tomaron las medidas adecuadas para la contingencia diaria. (Gutierrez Cárdenas, 2013, pág. 40).

De esta manera la nueva competencia empresarial propicia los espacios para articular los planteamientos teóricos con la realidad del medio, constituyéndose en un modelo que va acorde con la dinámica social y con la evolución subsecuente del mercado de la cual deben valerse las empresas que buscan sobrevivir y ser exitosas en tiempo.

Conclusiones y recomendaciones

Del desarrollo de la presenta investigación se pueden extraer ideas importantes que resaltan el proceso de la nueva estrategia empresarial competitiva:

En primer lugar, cabe resaltar que las nuevas estrategias competitivas tienen su origen en los fundamentos de la teoría de juegos económicos ya que estas propiciaron desarrollo conceptual y matemático que permitió establecer el comportamiento y toma de decisiones que hacían diversos competidores cuando se enfrentan en un contexto determinado. Sin embargo, en sus primeras connotaciones la teoría de juegos tenía un carácter más teórico que práctico, por lo cual en los trabajos más recientes su análisis ha sido más aplicado en situaciones reales y de empresas multinacionales de servicios de tecnología y telecomunicaciones.

De otra parte, cabe decir que el fenómeno de la globalización también juega y un papel importante en la dinámica competitiva de los mercados de hoy que la evolución social a raíz de este fenómeno ha ido formando nuevas formas de conducta y mayores grados de racionalidad de los consumidores.

En Colombia algunas empresas como las del Grupo Empresarial Antioqueño han hecho parte del grupo de aquellas que usan nuevas estrategias competitivas en aras de afrontar la globalización con éxito. Estas empresas han optado por estrategias globales lo cual les ha permitido ser hoy referente a nivel nacional e internacional.

Referencias

Neumann, J. V., & Morgenstern, O. (1944). *Theory of Games and Economic Behavior.* Princeton University Press.

Alos F, C. (2004). Teoria de juevos e historia económica: una simbisis necesaria. *História empresarial*(812), 27 -33.

Bocanegra Gastelum, C. (2005). *Alcances y Limitaciones del Modelo de Competencia Perfecta* (Vol. Volumen 52 de Colección textos académicos). USON.

Corrales , S. (2006). Importancia del Cluster en el desarrollo regional actual. *Frontera Norte, 19*(37), 173 - 201.

Drucker, P. F. (1999). *La sociedad Postcapitalista.* Bogotá: Norma S.A.

Ferguson, C. E., & Gould, J. P. (1978). *Teoría Microeconómica.* México : Fondo de Cultura.

Guerried, B. (1998). La teoría de Juegos. In *La microeconomía* (pp. 141-170). eumed.

Gutierrez Cárdenas, G. (2013). La competencia empresarial y su aplicabilidad. *Memorias del II Congreso Binacional de Investigación, Ciencia y Tecnología de las Universidades*, 40.

Krugman, P., & Wells, R. (2009). *Introducción a la Economía: Macroeconomía .* Barcelona : Editorial Reverte S.A. .

Markiw, G. (2002). *Economía.* McGraw- Hill interamericana .

Matoso, J. A., Melle, M., Moreno , I., & Rodríguez, J. M. (2006). Grado de Competencia, presión de la deuda y productividad empresarial: Una análisis empírico desde la perspectiva del gobierno corporativo. *Panorama sociecómico, 24*(33), 8-17.

Mochon , F. (2002). *Economía, Teoría y Política .* España: McGraw Hill.

Nash , J. F. (1951). Non-Cooperative Games. *Annals of Mathematics, 54*, 286-295. doi:10.2307/1969529

Nicholson , W. (2002). *Teoría Microeconómica .* Madrid : Prentice Hall.

Ocha Díaz, H., Echeverry, V., Fernández , L., Quintero, T., & Wilches, P. D. (2006). ¿cómo compiten las empresas latinoamericanas en los mercados globalizados? *Estudios Gerenciales*, 105 -129.

Pindick, R., & Rubinfield, D. (2003). *Microeconomía.* Madrid : prentice Hall.

Restrepo C, C. A. (2009). Aproximación a la teoria de juegos. *Revista de Ciencias Estratégicas, 17*(22), 157- 175.

Factores determinantes del error humano en la toma de decisiones estratégicas en los niveles directivos de la industria siderúrgica mexicana.

Fernando Monroy Guajardo
Joel Mendoza Gómez

Resumen

La toma de decisiones estratégicas es fundamental en las empresas para mantener sus ventajas competitivas y así asegurar su permanencia en el futuro. El propósito del presente trabajo busca identificar y conocer los factores críticos del error humano en la toma de decisiones estratégicas en los niveles directivos de la industria siderúrgica mexicana que inciden en los sesgos de dicho proceso. Dentro de los factores críticos, se han determinado entre otros la emocionalidad, la complejidad cognitiva y el tiempo, los cuales una vez efectuados los primeros estudios exploratorios hacia 11 ejecutivos de primer nivel, nos arrojan indicios de una relación positiva con el fenómeno a estudiar. Las evidencias encontradas nos apoyarán sobre las recomendaciones que se pretende puntualizar para las empresas mexicanas, en especial del sector siderúrgico.

Palabras clave: toma de decisiones estratégicas, error humano, niveles directivos.

Abstract

The strategic decision-making process is a keystone for companies in order to keep their competitive advantage and prevail in the future. The purpose of the present work is identify and understand the critical factors of the human error in the strategic decision-making process of executive levels at the Mexican steel industry that influence biases in the process. Within the critical factors we have been identify among others, the emotionality, the cognitive complexity and decision timing, which once the first exploratory studies had been done under 11 top executives, shed some signs of a positive relationship with the phenomenon under study. The preliminary findings will help us to support some recommendations that we pretend point out to Mexican companies specially those in the steel sector.

Key words: strategic decision-making process, human error and top management.

Introducción

El presente trabajo está enmarcado en el estudio de los factores críticos del error humano en la toma de decisiones estratégicas en los niveles directivos de la industria siderúrgica mexicana.

Esta investigación en proceso tiene una orientación cuantitativa, para lo cual se ha llevado a cabo una revisión de literatura académica relacionada con el fenómeno a estudiar y los factores que influyen en el mismo. A lo largo de esta ponencia, se presentan aspectos teóricos que forman parte de dicha revisión, que han permitido identificar variables, quedando por razones de espacio, fuera otros elementos teóricos que han formado parte de la literatura recopilada y que complementan la identificación mencionada.

Por otra parte, queriendo profundizar en el contexto, se llevó a cabo un estudio exploratorio cualitativo sobre el tema de la investigación, que ha permitido incorporar algunas variables al modelo, que se presenta en este documento como resultado hasta el momento.

Por lo tanto, el objetivo de esta ponencia, utilizando la información de las fuentes señaladas anteriormente, consiste en identificar las variables que permiten establecer un modelo de causa efecto y las hipótesis que corresponden a las relaciones que dicho modelo plantea. Así, en este documento se presentan el planteamiento del problema, su objetivo, la pregunta de investigación, la justificación del estudio, el marco teórico, el método, los resultados del estudio exploratorio y las conclusiones de la ponencia.

Planteamiento del problema

Contexto del fenómeno a estudiar.

El concepto error humano en el desarrollo del presente trabajo, será el término genérico utilizado para englobar todas aquellas ocasiones en las que una secuencia planificada de actividades mentales no logra alcanzar el resultado deseado y que no es atribuido al azar (Reason, 1990).

Se ubica el error humano como una condición latente, que contiene importantes aspectos que contribuyen a ser expresados en algunas ocasiones como causa y motivo en que el Directivo de las empresas está propenso precisamente por su condición humana, a cometerlo al momento de tomar decisiones estratégicas, lo cual termina en la generación de situaciones comprometedoras y conflictivas en contextos de alto riesgo y costo, con un deterioro para la empresa.

En cuanto al concepto de toma de decisiones estratégicas se refiere a aquellas decisiones de gran trascendencia, que comprometen una cantidad sustancial de recursos y determinan el futuro de la compañía en el mediano y largo plazo ya que fijan los objetivos y líneas de acción a seguir.

En conceptualizaciones referentes Reason (1990) establece una perspectiva estricta de la Psicología que contribuye de manera fundamental al nacimiento de modelos organizativos relacionados con el error humano, la inclusión de los gestores en las causas de fallas graves y su impacto en la toma de decisiones; la conceptualización de un contexto propenso al error o a la infracción, son puntos que expresan la percepción básica de que aunque la mente humana es falible, el tema fundamental es averiguar dónde y cómo pueden fallar.

Al estudiar las realidades organizacionales, hay que enfocarse en los lugares de trabajo, las condiciones en las que se opera y se toman las decisiones, así como en los elementos de gestión que promueven la fiabilidad humana.

Existen algunos estudios que nos muestran un perfil del directivo mexicano y nos ayuda a comprender la forma en que toman decisiones. Serralde (1987) en las conclusiones de su investigación destaca que el directivo mexicano en la toma de decisiones es compulsivo cuando se trata de la implementación, ignorando que cada hecho necesita un tiempo para su consumación; confiable y respetable, responde ante la superioridad con inusual disciplina, siendo vista por los altos directivos como una persona de empuje, regularmente cumplidora. En situaciones de apremio se torna errático y poco efectivo. Torpe en el trabajo participativo, trata de influir constantemente, arrollando a veces con actitudes prepotentes, a quienes mira hacia

abajo. Menciona también, que en las organizaciones mexicanas sólo el alto mando toma decisiones, ya sean estratégicas, operativas o administrativas, y en muy contadas excepciones el segundo nivel de comando está investido de la autoridad para decidir sin el concurso de la superioridad. El papel del gerente mexicano queda reducido a la implantación de decisiones tomadas por el alto mando y en buena medida lo que distingue a la calidad de los gerentes, es su eficacia en la implementación, ya que esto representa bienestar para la superioridad. Irónicamente existe el clamor en el alto mando de que la gerencia no decide y por eso se ve precisado a intervenir en los niveles inferiores de decisión.

En contraparte Llano (1994) establece como perfil del directivo mexicano un estilo de mando de gran confianza en la autoridad personal y única, el cual considera importantes las opiniones de sus subordinados, juzga que hay motivaciones más importantes que el dinero y piensa que en el jefe valen otras cualidades además de poseer conocimientos. En cuanto a su estilo de estrategia prefiere una estructura plana, no desea la operación directa sino el mando para que otros operen, utiliza como instrumento de control el estado de pérdidas y ganancias antes que el balance y es partidario de cambios graduales por encima de los cambios bruscos. En resumen identifica un perfil de directivo más individualista o competitivo, menos cooperativo con sus colegas, y poco inclinado a la delegación del poder a sus subordinados; pero con relevante confianza en las decisiones de grupo y en el peso convincente de la razón.

Un estudio realizado por la Universidad Autónoma Metropolitana (Ramirez, 2014), identifica el perfil del Director mexicano como un hombre equilibrado entre el individualismo y la participación en equipo, para el cual la estructura de autoridad es crucial en una organización y la unidad de mando sumamente importante, con deseos de retener el poder. Es partidario de poseer la autoridad única, pero desde esa posición legal asegurada, requiere del parecer de los demás en la toma de decisiones, porque no desea que éstas sean personales, y su mando no resulte individualista.

Los errores en la toma de decisiones estratégicas en las empresas, son cada vez más evidentes y costosos ante un mercado cada día más competitivo, que no permite mucho margen de maniobra y deja fuera de competencia a todas aquellas

organizaciones que no aciertan en sus decisiones. De acuerdo a Nutt (2002) más de la mitad de todas las decisiones de negocios fracasan y cerca del 70% de los esfuerzos de gestión de cambio no tienen éxito (Nutt, 1993, 2002).

En el contexto del presente estudio que es la Industria Siderúrgica, ésta también se ve inmersa en la estadística y por citar algunos ejemplos de errores en la toma de decisiones estratégicas que concluyeron con el cierre o venta de las empresas tenemos en Estados Unidos: Bethlehem Steel Corp. (13,000 trabajadores) (Reutter, 2004; Warren, 2008), LTV Corp. (18,000 trabajadores) (Hoerr, 1988), Wheeling Pittsburgh Steel Corp. (4,800 trabajadores) (Metzgar, 1987), en Canadá: Stelco (2,000 trabajadores) (Hall, 1997), Sydney Steel Corp. (2,460 trabajadores) , en Reino Unido: British Steel (268,500 trabajadores) (International Iron and Steel Institute IISI).

En la Industria Siderúrgica Mexicana tenemos el caso de Fundidora de Fierro y Acero de Monterrey, la cual desapareció en Mayo de 1986 (CANACERO) (Novoa, 1989).

En resumen, la correcta toma de decisiones estratégicas en una empresa perteneciente a la industria siderúrgica hoy en día es una de las más importantes y difíciles tareas, ya que con la efectividad y oportunidad con que se tomen dependerá el avance, crecimiento y permanencia en el mercado de la empresa.

El fenómeno a estudiar.

El error humano está presente como una situación latente en la diaria toma de decisiones, que tiene una característica intrínseca dentro de la organización, presentando rasgos precisos que nos permiten afirmar que cerca del 70% de los incidentes ocurren por actos subestándares, es decir, al error humano como es mencionado por Shappell y Wiegmann (Shapell & Wiegmann, 1996). En Estados Unidos, el Instituto de Normatividad y Tecnología (NIST) reveló que el 70% de los accidentes y mala toma de decisiones que ocurren dentro del gobierno y en organizaciones privadas son el resultado de errores humanos.

La toma de decisiones estratégicas en la empresa se entiende como una elección que es importante, en términos de las acciones adoptadas, los recursos comprometidos o

los precedentes establecidos. Constituye, por consiguiente, un proceso de elección que involucra la asignación de recursos necesarios para alcanzar o mantener una ventaja competitiva (Rodríguez Ponce, 2007). En este sentido, la toma de decisiones estratégicas es una tarea esencial para la alta dirección, ya que permite a la organización alinear sus recursos y capacidades con las amenazas y las oportunidades que existen en el medio ambiente (Hitt & Collins, 2007).

Por tanto, las decisiones estratégicas significan elecciones cuyo impacto es de largo alcance. Estas elecciones involucran el empleo de recursos significativos como se mencionó, así como la participación de los más altos niveles y funciones dentro de la empresa (Pedraja Rejas & Rodríguez Ponce, 2008). Se ha comprobado empíricamente que casi el 50% de las decisiones fracasan (Nutt, 2000, 2006, 2008).

Más allá de la estricta pertinencia de un porcentaje de fracaso tan elevado, lo relevante es considerar que a pesar de su importancia, adoptar decisiones de calidad no es para nada un proceso fácil. En este contexto, hay empresas que toman buenas decisiones y otras que fracasan en dicho proceso. Ciertamente, existen organizaciones que son más exitosas que otras.

Conocer y comprender las variables que influyen en el diseño de las decisiones estratégicas es una tarea fundamental, cuyo resultado puede conducir a descubrir las prácticas que generan mejores posibilidades de éxito estratégico (Arendt, Priem, & Ndofor, 2005; Hiller & Hambrick, 2005).

El fenómeno a estudiar que se plantea en el presente estudio es el error humano en la toma de decisiones estratégicas, a investigarse en el ámbito de los niveles directivos en la Industria Siderúrgica Mexicana, afiliadas a la CANACERO y con operaciones productivas de Alto Horno en sus plantas, seleccionando para este fin una muestra representativa de aquellos que hayan tomado decisiones estratégicas por más de $10 millones de dólares. Por lo anterior, se define el fenómeno de estudio como los fallos en los que una secuencia planificada de actividades mentales tendientes a la toma de decisiones estratégicas no logra alcanzar el resultado deseado y no es atribuido al azar (Reason, 1990) .

Los factores que influyen en el fenómeno.

Para el presente estudio se ha determinado considerar como factores que influyen en el fenómeno las siguientes variables independientes que definimos brevemente:

1. El conocimiento, entendido como errores humanos cometidos durante situaciones no familiares para los cuales no existe un “Know How” o guías de control disponibles de casos previos (Dörner & Schaub, 1994; Mitchell, Shepherd, & Sharfman, 2011; Rasmussen J. , 1983; Sharit, 2012).
2. Las reglas, entendiéndolas como el conjunto de instrucciones o patrones que permiten al ejecutivo tomar decisiones a situaciones para las cuales se poseen ya patrones de soluciones almacenados (Gary, Wood, & Pillinger, 2012; Rasmussen J. , 1983; Reason, 1990).
3. La emocionalidad, la cual se define como la acción del emocional de tomar decisiones, con base en un sentimiento (alegría, placer, tristeza, dolor, etc.) minimizando o pasando por alto indicadores cuantitativos y/o cualitativos que bajo otras circunstancias su decisión sería diferente (Contreras & Aguilera, 2007; Damasio, Damasio, & Bechara, 2003; Fenton, Soane, Nicholson, & William, 2011; Jiménez, 2014).
4. Los descuidos, los cuales se definen como las omisiones, negligencias, falta de cuidado y desatenciones en el proceso de la toma de decisiones estratégicas con base en el sesgo cognitivo de exceso de confianza (Cortada, 2008; Del Missier, Mantyla, & De Bruin, 2012).
5. El contexto, entendiéndolo como el conjunto de circunstancias externas que condicionan un hecho y que afectan al directivo para su toma de decisiones (Shepherd & Rudd, 2014; Mitchell, Shepherd, & Sharfman, 2011).
6. El tiempo, considerando el lapso que el ejecutivo toma para el inicio y finalización del proceso de la toma de decisiones (Teichert, Ferrera, & Grinband, 2014) (Hwang, 1994). El inicio implica el diagnóstico del problema, búsqueda y análisis de alternativas de solución, para finalizar con la selección de la alternativa más conveniente (Kepner & Tregoe, 1981).

7. La complejidad cognitiva, es una variable que define la complejidad estructural del sistema cognitivo de un individuo, entendiéndose la complejidad cognitiva como “el grado en que una persona posee la capacidad de percibir el comportamiento de una manera multidimensional” (Schneier, 1979) (Nooraie, 2012).

Con base en la revisión de reportes científicos recientes sobre diversos factores y su incidencia en el fenómeno, se ha decido investigar sobre estas siete variables directamente relacionadas con el error humano, algunas de las cuales han sido poco estudiadas por lo que nos ofrecen la posibilidad de poder hacer una aportación al conocimiento en la materia.

Derivado de los factores antes enunciados se desarrollaron las siguientes Hipótesis de Investigación:

H1 – El Conocimiento se relaciona de manera positiva con el error humano para la toma de decisiones estratégica en los niveles directivos.
H2 – Las Reglas inciden de manera positiva con el error humano para la toma de decisiones estratégica en los niveles directivos.
H3 – La Emocionalidad influye de manera positiva con el error humano para la toma de decisiones estratégica en los niveles directivos.
H4 – Los Descuidos impactan de manera positiva con el error humano para la toma de decisiones estratégica en los niveles directivos.
H5 – El Contexto incide de manera positiva con el error humano para la toma de decisiones estratégica en los niveles directivos.
H6 – El Tiempo influye de manera positiva con el error humano para la toma de decisiones estratégica en los niveles directivos.
H7 – La Complejidad Cognitiva se relaciona de manera positiva con el error humano para la toma de decisiones estratégica en los niveles directivos.

Objetivo

El objetivo general de la investigación es el de verificar, constatar y fundamentar que el conocimiento, las reglas, la emocionalidad, los descuidos, el contexto, el tiempo y la diversidad cognitiva están relacionados con el error humano en la toma de decisiones estratégicas en los niveles directivos en la Industria Siderúrgica Mexicana y con base en lo anterior poder determinar los mecanismos de control que permitan prevenir y/o atenuar el impacto que generan en la estabilidad operativa de la empresa.

Así mismo, se ha adicionado un objetivo de proceso en relación a la conciencia situacional del ejecutivo, la cual no se integró como variable independiente del modelo ya que este constructo lleva implícito el conocimiento y en cierta medida la diversidad cognitiva, lo cual está más relacionada con los modelos mentales.

Objetivo de Proceso de la Investigación

- Determinar y fundamentar si el nivel de conciencia situacional impacta en el error humano durante la toma de decisiones estratégicas en los niveles directivos de la empresa.

La conciencia situacional se refiere al contenido activo del modelo mental de un ejecutivo que toma decisiones, así como al esquema de la situación evolutiva de las tareas que tiene que llevar a cabo para lograrlas. Formulado en otras palabras es “saber lo que ocurre para poder figurarse lo que debe hacer” (Salmon, Stanton, Walker, Jenkins, & Ladva, 2009).

Existen técnicas que bajo medidas explicitas, implícitas o subjetivas nos permiten evaluar el nivel de conciencia situacional de un individuo. La técnica más común es la llamada SAGAT (Situation Awareness Global Assessment Technique) desarrollada por Endsley (1995), que es bajo medidas explícitas en las que a ciertos intervalos de una simulación de tareas se “congela” la situación y se les presenta a los individuos objeto del estudio una serie de cuestionarios predeterminados de elección múltiple sobre la situación. Para la presente investigación se utilizará bajo medidas subjetivas la autovaloración de los ejecutivos SART (Situation Awareness Rating Technique).

Pregunta de investigación

Ante la evidente pérdida económica y altos costos, que en el sector siderúrgico nacional se presentan (INEGI, 2014) por variados aspectos debidos al error humano en la toma de decisiones estratégicas, se requiere incrementar el interés de los profesionales en los niveles directivos, mediante la activación de sus procesos psicológicos de las personas asociadas con este concepto; así también surge la necesidad de profundizar en el campo de investigación para generar teoría y conocimiento sobre el tema del error humano en el campo empresarial.

Por lo anterior se establece la pregunta: ¿Qué relación tienen el conocimiento, las reglas, la emocionalidad, los descuidos, el contexto, el tiempo y la complejidad cognitiva con el error humano en la toma de decisiones estratégicas en los niveles directivos en la Industria Siderúrgica Mexicana?.

Justificación de la investigación

La revisión de la información actual sobre la toma de decisiones estratégicas nos indica que entre el 70% y el 80% de las quiebras de las empresas y los accidentes laborales pueden ser atribuidos, como mínimo en forma parcial, al error humano (Wickens & Hollands, 1999). No obstante, atribuirlos únicamente al error de las habilidades técnicas cognitivas de las personas no es suficiente y adicionalmente se deberán investigar las causas específicas.

Hoy en día se tiene claro que dichas quiebras y accidentes no pueden ser atribuidos a una sola causa o, en la mayoría de los casos, incluso a una sola persona. Hasta la identificación de una “causa principal o causa básica” está llena de problemas. Más bien estas quiebras y accidentes constituyen el resultado de varias causas (Bird, 1974; Heinrich, Petersen, & Ross, 1980; Reason, 1990; Shapell & Wiegmann, 1997).

El reto y la justificación que se plantea la presente investigación es identificar, delimitar y proponer modelos de acción que permitan mitigar de la mejor manera la secuencia

causal de eventos, en particular dicho valor del 70% y 80% asociado al error humano ligado a la toma de decisiones estratégica de los niveles directivos en la Industria Siderúrgica Mexicana.

Marco teórico

En la revisión que se ha efectuado a la literatura y estudios existentes sobre el fenómeno a estudiar y que servirá de base para la presente investigación, se pueden destacar como los más importantes a los siguientes autores en lo relativo al error humano: James Sully con la Teoría de las Ilusiones (Sully, 1881); William James y Joseph Jastrow y los conceptos sobre la costumbre y lapsus de conciencia (James & Jastrow, 1890); Sigmund Freud en particular con su Teoría del "Lapsus freudiano" (Freud, 1922); Jens Rasmussen en específico su Modelo SRK de Habilidad – Regla – Conocimientos (Rasmussen, 1982); James Reason también sobre su Modelo de Causalidades o Queso Suizo (Reason, 1990) y Nassim Taleb con la Teoría del impacto de lo altamente improbable (Taleb, 2007).

Por la parte de la literatura e investigaciones en materia de la toma de decisiones estratégicas hemos determinado como fundamentales a los siguientes autores: Stephen Ross (1973) y Michael Jensen y William Meckiling (1976) con relación a su Teoría de la Agencia (Jensen & Meckling, 1976; Ross, 1973), Scott Plous en la parte de la psicología del juicio y toma de decisiones (Plous, 1993); William Boulding y su investigación sobre el modelo conceptual de la toma de decisiones en los niveles directivos (Boulding, 1994); Dan Ariely sobre su Teoría de la emocionalidad en la toma de decisiones así como en los conceptos de lo predeciblemente irracional en la toma de decisiones estratégicas (Ariely, 2008); Mark Fenton, Emma Soane, Niegel Nicholson y Paul Willman en relación al papel de las emociones en el proceso de decisiones (Fenton, Soane, Nicholson, & William, 2011); Robert Michell, Dean Shepherd y Mark Sharfman que investigaron sobre cuándo y por qué los ejecutivos son inconsistentes en la toma de decisiones estratégicas (Mitchell, Shepherd, & Sharfman, 2011); Daniel Kahneman sobre su trabajo en psicología y su modelo racional de la toma de decisiones, el impacto de la aversión a la pérdida, el exceso de confianza en las estrategias empresariales y los sesgos cognitivos en estos procesos (Kahneman, 2012)

y David Redish abarcando la parte de la neurociencia y neuroeconomía de las decisiones (Redish, 2013).

Respecto a los trabajos de investigación en el campo de la neurociencia podemos citar dos trabajos que se destacan. El primero, el trabajo realizado por Knutson, Rick, Wimmer, Prelec y Lowenstein (2007) que parten del supuesto microeconómico de que los agentes económicos toman sus decisiones sobre la base de sus preferencias y precios de mercado, y utilizando imágenes de resonancia magnética funcional (fMRI) investigan como las personas evalúan sus decisiones y como las distintas partes del cerebro se activan ante perspectivas de ganancia o perdida. Los investigadores obtuvieron resultados significativos en las regresiones estimadas luego de someter a 19 personas a un experimento de toma de decisiones.

El segundo trabajo, el de Kuhnen y Knutson (2005), en el que analizan las desviaciones de la racionalidad que tienen lugar al tomarse decisiones financieras. Utilizando también fMRI, analizan si las anticipaciones de la actividad neurológica pueden predecir decisiones financieras óptimas o subóptimas. La activación del núcleo accumbens precede a elecciones menos riesgosas, mientras que la activación de la ínsula precede a anticipación de perdidas. La excesiva activación de esos circuitos puede llevar a errores en las decisiones relacionadas con estratégicas.

Método

La presente investigación tiene una sustentación Positivista Lógica al establecer como son las cosas, no como deberían ser, es decir, se evita introducir juicios de valor. Así mismo una sustentación Filosófica Analítica al adoptarse la reflexión racional rigurosa y sistemática sobre las condiciones correctas de la aplicación de conceptos.

Su diseño es no experimental, transeccional, es decir del tipo descriptivo, correlacional-causal en el año 2016 – 2017 para determinar la relación que existe entre las variables independientes conocimiento, reglas, emociones, descuidos, contexto, tiempo y diversidad cognitiva con la variable dependiente error humano en la toma de decisiones estratégicas en los niveles directivos de la industria siderúrgica mexicana.

Es no experimental, porque en el estudio se analizan las observaciones de las variables sin manipulación. Es de diseño transeccional ya que recolectaremos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Del tipo descriptivo, ya que se tiene como objetivo el indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en la población y del tipo correlacional – causal, porque se describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

La naturaleza del estudio es de tipo mixto, cualitativo y cuantitativo. Para la parte cualitativa utilizaremos la encuesta, la cual nos permite validar las variables utilizadas mediante análisis de contabilidad al ser aplicado a un grupo de directivos seleccionados. El estudio cualitativo será medido con el conteo, el análisis de frecuencia y el análisis estadístico, tanto descriptivo como inferencial de los datos recabados de las variables durante el estudio de campo de la investigación. La población meta del estudio es el conjunto de directivos de las diferentes empresas que conforman la Industria Siderúrgica Mexicana, dentro de la cual se estudiará solo una parte de la población referida, elegida por cálculo muestral de tal forma que dicha muestra presente indicadores sobre la totalidad de la observación de la población.

Resultados

Estudio exploratorio cualitativo. Metodología de análisis

Para conocer la manera de tomar decisiones estratégicas y la percepción de las razones de las equivocaciones en la toma de decisiones, se realizó un sondeo de opiniones a un grupo de 11 ejecutivos de la industria acerera. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis de contenido de las respuestas de los entrevistados. En este sentido, la orientación de este apartado es cualitativa. Lo que se busca es mostrar características de la toma de decisiones y la percepción de los aspectos que influyen en la toma de decisiones equivocada, de acuerdo a lo señalado por ellos mismos.

Decisiones que toman.

La primera pregunta estuvo relacionada con las decisiones estratégicas que cada uno de ellos toma. Un primer aspecto que destaca al ser señalado por varios de ellos, es el entorno que en estos últimos tiempos está viviendo el mercado del acero, con precios a la baja y con una limitación de recursos, situación que genera que se estén adecuando las decisiones a los cambios que se les están presentando.

Vale la pena señalar, también, que algunas de las decisiones mencionadas dependen de la función o puesto que desempeñan. Además, existe la posibilidad de que algunas de dichas decisiones puedan tener una influencia determinante sobre los resultados y cumplimiento de las metas que tienen establecidas.

Entre las decisiones tomadas encontramos los siguientes:

- Definición y selección de alternativas de solución específicas a necesidades de diseño, logística e inversión.
- Decisiones relacionadas con el cumplimiento de planes de producción, adecuándolos a los cambios.
- Planes y programas para las actividades de ejecución y prueba de nuevos equipos.
- Decisiones de compra y de negociación de contratos específicos.
- Contratación del personal ejecutivo que se integra a la organización
- Decisiones de proyectos de inversión, de venta o desincorporación de una empresa y de compra o incorporación de una nueva compañía.
- Sustitución de proveedores importantes.
- Impulsar la reingeniería de piezas de fabricación especial.
- Decisiones tomadas con la oportunidad necesaria para iniciar operaciones con nuevos equipos que generarían más beneficios.
- Determinar compras de materia prima externa con contratos a largo plazo.
- Satisfacción del cliente.
- Seleccionar la tecnología a utilizar.
- Determinación de la capacidad de los equipos.
- Con relación a los mercados determinación de volumen.

- Aplicación de apoyos a ciertos mercados.
- Establecer productos a invertir para tener una mayor capacidad de producción.
- Decidir sobre determinados equipos o procesos para responder a los cambios del entorno.

Entre los criterios utilizados al tomar la decisión se mencionaron los siguientes:

- Discriminando los requerimientos de inversión entre diferentes opciones.
- Adecuando las actividades de ejecución y prueba de nuevos equipos a los niveles de cumplimiento.
- Estableciendo a que elementos de decisión dar más peso.
- Generar una mayor competencia entre proveedores.
- Incluyendo renegociaciones de contratos
- En base a estandarización de criterios y atención personalizada.
- Aplicación de graficas de las variables de la Gerencia dando seguimiento al comportamiento y control de metas en las que aplique.
- Es importante que se seleccione una tecnología ya probada y que incluya la capacitación correspondiente tanto para el personal que operará los equipos como al personal de mantenimiento.
- Los equipos que se ofrezcan y que se seleccionen deberán ser de última tecnología (state of the art) asegurando y garantizando que tanto la capacidad de producción como de calidad se vayan a dar.

Entre los beneficios/ahorros de tomar la decisión se mencionaron los siguientes:

- Para contar con más opciones de menor precio sin depender del fabricante actual.
- Que genera ahorros por menores precios al haber mayor competencia.
- Nuevos equipos que originan sinergias operativas y aportarían mayor volumen de producción/venta.
- En cada caso, hay personas y familias que de esa decisión dependen, además de asegurar la continuidad y rentabilidad de la propia empresa.
- Para crecer en los niveles de producción.

- Para satisfacer el mercado en el que se está posicionado.
- Sustituir un proceso que no ha funcionado, por otro nuevo, que obviamente tiene más riesgos.
- Decisión de comprar en vez de producir, dadas las condiciones del mercado.

La respuesta de estos ejecutivos a la pregunta permite encontrar diferentes tipos de decisiones que podemos inferir corresponden a su función y área de influencia, por lo tanto, están influidas por las mismas. También, en sus respuestas encontramos algunos de los criterios que toman en cuenta en el proceso de tomar la decisión. De igual manera, mencionaron beneficios y ahorros que la decisión puede producir, lo que permite mejorar el desempeño de las organizaciones a las que pertenecen.

Discusión

De acuerdo a la información revisada con anterioridad se presentan como conclusiones de esta ponencia, diversos aspectos que dan estructura y solidez a la investigación cuantitativa que se está desarrollando, tal como se señaló con anterioridad.

Dado el objetivo general de la presente investigación definido como el verificar, constatar y fundamentar si el conocimiento, las reglas, la emocionalidad, los descuidos, el contexto, el tiempo y la diversidad cognitiva están relacionados con el error humano en la toma de decisiones estratégicas en los niveles directivos en la Industria Siderúrgica Mexicana, el estudio exploratorio cualitativo nos permite en primera instancia iniciar los trabajos para poder determinar los mecanismos de control que permitan prevenir y/o atenuar el impacto que generan en la estabilidad operativa de la empresa la incidencia de los factores antes mencionados.

Dentro de los hallazgos que encontramos en el estudio exploratorio podemos destacar los siguientes apartados.

Elementos que influyen en una toma de decisiones errónea.

En cuanto a las razones o elementos que influyen en una equivocada toma de decisiones estratégicas, las cuales se mencionaron en varias preguntas, se identificaron similitudes en el análisis de contenido, dichas similitudes permiten establecer algunas categorías, es necesario señalar que algunas diferencias relevantes que se encontraron, también se incorporan al análisis, así, primero, se encuentran las similitudes y al final las diferencias.

Categorías en base a Similitudes.

Información incorrecta o falta de información.

Las menciones se refieren a distintos tipos de información:

Información no proporcionada por el usuario; información insuficiente del mercado o de estudios del mismo; falta de información estratégica y de la competencia; Carecer de la información clara del contexto. Además, información insuficiente, mala, limitada, incorrecta, parcial, o sesgada sobre el tema al decidir, como una explicación muy persistente de los entrevistados.

Visión, Metas y Objetivos, Planeación, Fortalezas.

Las menciones se refieren a diferentes aspectos estratégicos fundamentales:

Por una parte, tener una visión clara y congruente con planeación a mediano y largo plazo de metas y objetivos. En otro sentido, objetivos indefinidos, inalcanzables o difusos. Una mala planeación o presión de los procesos. Perder el enfoque del negocio. Confusión entre decisiones a corto plazo y a largo plazo y su respectiva solución. No tomar en cuenta las fortalezas que tienes a tu disposición para lograr el objetivo de tu estrategia. No tener clara la meta u el objetivo.

Opiniones encontradas.

En este aspecto lo que aparece mencionado es la interacción con otros ejecutivos y otro personal.

Opiniones encontradas entre diferentes disciplinas; el que no exista una buena comunicación en el equipo de trabajo que participa; en el evitar la confrontación, análisis y debate antes de iniciar la implementación de la estrategia. Por otra parte, la ausencia de un soporte estratégico mediante un panel de expertos asesores. También,

el considerar la opinión no informada o no preparada de colaboradores. Discrepancias entre las prioridades y agendas de los diferentes actores en el proceso de implementación. Falta de comunicación de las diferentes áreas sobre todo en la etapa de anteproyecto, lo cual repercute en la ejecución y en el resultado final. Incapacidad para formar equipo de trabajo, en la ejecución, seguimiento y cierre de las actividades que amparan la decisión.

La participación de la Alta Dirección.

Las menciones en este aspecto están relacionadas con la influencia de la alta dirección en la toma de decisiones.

La ansiedad corporativa influida por el Consejo directivo. Instrucciones directas de alto nivel no colegiadas. Claridad en la Dirección. Exclusivamente la directriz sorda y rectilínea. No utilizamos un modelo o proceso, seguimos la directriz directiva tenga o no argumento correcto. Las decisiones estratégicas dependen exclusivamente de la cúspide. Algunas veces se toman decisiones estratégicas en la alta dirección y nos acoplamos en seguir las reglas y procedimientos que se tienen preestablecidos en la organización. Lo que hacemos generalmente en casos de toma de decisiones estratégicas, es que lo colegiamos, reuniéndonos con la Dirección y con personal experto en el tema, la colegiamos y tomamos la decisión adecuada.

Análisis incorrecto.

Las menciones se refieren a no hacer el análisis correcto, o hacerlo de manera parcial o indebida.

Utilizando supuestos que no tienen una base suficiente. Un inadecuado balance entre factores no fáciles de cuantificar como intuición, costumbres, con el esfuerzo de objetividad y de considerar proyecciones económicas. Bajo nivel de preparación en el área de la decisión. No considerar los riesgos o costo de oportunidad. Seguir considerando el pasado aunque ya no coincida con el presente o el futuro. No conocer las áreas de oportunidad para crecer/mejorar. No buscar alternativas operativas o innovaciones tecnológicas de “punta” disponibles en el mercado. Resistencia al cambio. Sobreestimar alguna variable clave en la toma de decisiones. No siempre es posible

minimizar el costo de las actividades, se requiere considerar el flujo de caja. Es posible que un programa de administración de riesgo o de calidad total apoye a identificar los factores clave de una correcta toma de decisión. También, la falta de conocimiento nos hace aprobar una solución que no es la mejor para resolver un problema técnico.

Cambios en la ejecución del proyecto.

Los aspectos que se mencionan a continuación están muy presentes en las respuestas de los entrevistados, debido también a sus consecuencias.

Derivados de una deficiente selección del equipo que generan retrasos y gastos adicionales. Una equivocada selección del contratista que va llevar a cabo el proyecto lo cual también trae retrasos y gastos extra. La burocratización de los procesos que tienen que ver con autorizaciones y liberaciones de proyectos. El “Timing” para la aplicación de la decisión.

Urgencia o precipitación en la toma de decisiones.

Las menciones en este apartado están relacionadas con la premura y la presión para tomar la decisión.

Por una parte, la urgencia o premura. Por otra, la precipitación, hacerlo a la carrera y sobre las rodillas. También, presión y prisas por falta de acción y previsión oportunas. Otras veces tomamos decisiones muy apresuradas porque así nos lo exige el mismo tiempo y hemos tenido que reconsiderar esta decisión. Presión de la pirámide organizacional.

Bajo Nivel emocional y racional.

Las menciones están relacionadas con aspectos emocionales y disminución de los aspectos racionales.

Bajo nivel emocional y físico. Cansancio físico - mental. En ocasiones hemos tomado decisiones cuando estamos molestos con nuestros contratistas y nos ha resultado peor, pues perdemos mucho tiempo y nos sale más caro recontratar que seguir con el mismo. Así como tomar decisiones cuando no estamos pensando con la cabeza fría.

Capacidad racional disminuida por: Circunstancias emocionales. Desacuerdo con el objetivo. Desacuerdo con el método.

Disponibilidad de recursos.

Los aspectos están relacionados con la disponibilidad de recursos y cómo afecta a la toma de decisiones.

La falta de los mismos en el desarrollo de un proyecto puede afectar generando un incumplimiento al cliente. La falta de anticipación de contar con todos los recursos para un proyecto. Disponibilidad de recursos en relación a las soluciones posibles. Ausencia de apoyos y/o suministros.

El entorno.

Los aspectos mencionados se refieren a la necesidad de tomar en cuenta el entorno en la toma de decisiones.

No considerar o desconocer el entorno en cuanto al mercado y/o competencia que genera cambios o variabilidad en los mismos. Además, considerar el entorno mundial y del país que puede influir en la empresa. Influencia del entorno. Mayor velocidad de cambio en estos momentos tecnológicamente y generacionalmente. También tiene que ver el entorno del proyecto, como falta de fluidez económica.

El factor humano.

Las menciones, con distintas perspectivas, en este apartado se refieren a la importancia del factor humano en la toma de decisiones.

Incongruencias entre el decir y el hacer. Definitivamente el factor humano es el elemento más importante en las decisiones estratégicas, independientemente de otros factores. La motivación. Efectivamente la ejecución de una decisión estratégica correcta es fundamental y es responsabilidad de la persona que lo propicia. Su personalidad y su liderazgo influyen fuertemente en los resultados. Falta de experiencia, conocimiento profesional o falta de coucheo (sic). Falto de personalidad y actitud. Cuando una persona toma una mala decisión,… la persona se siente muy mal, a tal grado que la siguiente vez que tenga que tomar una decisión, siente miedo o se

siente muy inseguro. Cuando esto pasa, generalmente es porque la persona no ha sido capacitada adecuadamente en la toma de decisiones o no tiene la experiencia en los temas correspondientes.

Diferencias relevantes en lo mencionado.

Alto coeficiente emocional

Por otra parte, el tener un alto coeficiente emocional permite tomar mejores decisiones estratégicas.

Experiencia

Hacemos uso de todo nuestro razonamiento y algunas veces utilizando el razonamiento limitado, es decir, sin perder mucho tiempo en tomar las decisiones, con poco análisis y aplicando nuestra experiencia.

Mala asesoría externa.

En ocasiones la decisión se soporta en una mala asesoría externa o extranjera.

Barreras.

Trampas, tropiezos, barreras voluntarias o involuntarias dentro de y fuera de la empresa.

La intuición

¿Qué va a conceder alta probabilidad de éxito (en la toma de decisiones)? Qué aparte del conocimiento, el contexto, la información disponible, su experiencia, en fin todos sus atributos, tenga un desarrollado sentido de intuición, esta es la mejor herramienta contra el tiempo, n veces esta habilidad te sacará de apuros, no obstante el grado de riesgo o incertidumbre que implica.

Conclusión del estudio exploratorio

La reflexión sobre la presencia del error humano en la toma de decisiones estratégicas en las organizaciones nos ha llevado en el terreno práctico a investigar sobre este fenómeno y su incidencia en la industria siderúrgica mexicana, a efecto de poder identificar y validar algunos de los factores más relevantes que inciden en esta

problemática. En una primera fase hemos trabajado con un grupo de ejecutivos a través de un par de entrevistas, a fin de sondear sus experiencias en la toma de decisiones estratégicas y tratar de poner en claro, con cuales de los factores del error humano que seleccionamos como variables del modelo se han enfrentado.

Si bien es cierto que la toma de decisiones estratégicas en algunos casos está determinada por el grado de liderazgo de la alta dirección, es más que evidente una vez analizada la información de las respuestas, que el error humano está presente en muchas de ellas y la gran parte de las veces se decidió no considerarlo.

Además, a continuación se presenta el modelo gráfico causa efecto que muestra las relaciones entre las variables que representan las hipótesis del estudio, de las que se buscara evidencia mediante el instrumento a desarrollar en una etapa posterior.

Modelo gráfico propuesto.

Fuente: Elaboración propia.

El presente estudio exploratorio cualitativo tiene algunas limitaciones que los autores pretenden subsanar en próximos estudios. En primer lugar, será necesario ampliar la muestra a los directivos de empresas del sector siderúrgico no afiliados a la CANACERO. En segundo lugar, valorar la conveniencia de incluir decisiones estratégicas por debajo de los $10 millones de dólares; y en tercer lugar, identificar las

diferencias existentes entre las decisiones estratégicas tomadas en la industria siderúrgica mexicana y la de otras nacionalidades.

Finalmente, es necesario seguir investigando sobre los factores de influencia y su incidencia conjunta, ya que en las entrevistas efectuadas es común identificar la presencia simultánea de tres o más de los factores presentes durante el proceso de la toma de decisiones estratégicas.

Referencias

Arendt, L., Priem, R., & Ndofor, H. (2005). A CEO-Adviser Model of Strategic Decision Making. *Journal of Management*(31), 680-699.

Ariely, D. (2008). *Predictably Irrational: The hidden forces that shape our decisions.* New York, USA: Harper Collins Publishers.

Bird, F. E. (1974). *Management guide to loss control.* Atlanta, GA.: Institute Press.

Boulding, W. (1994). Understanding Manager's strategic decision-making process. *Marketing Letters*, 413-426.

Contreras, J., & Aguilera, A. (2007). Emocionalidad y racionalidad en la toma de decisiones conjuntas: Una aproximación modélica con sistemas multiagente. *Administración y organizaciones*, 49-61.

Cortada, N. (2008). Los sesgos cognitivos en la toma de decisiones. *International Journal of Psychological Research*, 68-73.

Damasio, A., Damasio, H., & Bechara, A. (2003). Emotion, decision making and the orbitofrontal cortex. *Oxford Journal*, 295-307.

Del Missier, F., Mantyla, T., & De Bruin, W. (2012). Decision making competence, executive functioning and general cognitive abilities. *Journal of behavioral decision making*, 331-351.

Dörner, D., & Schaub, H. (1994). Errors in planning and decision making and the nature of human information processing. *Applied Psychology*, 433-453.

Endsley, M. (1995). Measurement of situation awareness in dynamic systems. *Human Factors*, 65-84.

Fenton, M., Soane, E., Nicholson, N., & William, P. (2011). Thinking, feeling and deciding: The influence of emotions on the decision making and performance traders. *Journal of Organizational Behaivor*, 1044-1061.

Freud, S. (1922). *Introductory Lectures on Psychoanalysis.* (J. Riviere, Trans.) Londres: George Allen & Unwin.

Gary, M., Wood, R., & Pillinger, T. (2012). Enhancing mental models, analogical transfer and performance in strategic decision making. *Strategic management journal*, 1229-1246.

Hall, C. (1997). *Steel Phoenix: The fall and rise of the US steel indutry.* New York: Palgrave McMillan.

Heinrich, H., Petersen, D., & Ross, N. (1980). *Principles of accident prevention. In industrial accident prevention.* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

Hiller, N., & Hambrick, D. (2005). Conceptualizing executive hubris: The role of (hyper) core self-evaluations in strategic decision making. *Strategic Management Journal*(26), 297-319.

Hitt, M. A., & Collins, J. D. (2007 йил September - October). Business ethics, strategic decision making and firm performance. *Business Horizons, 50*(5), 353-357.

Hoerr, J. (1988). *And the wolf finally came: The decline and fall of the American steel industry.* Pittsburgh: University of Pittsburgh Press.

Hwang, M. (1994). Decision making under time pressure: A model for information systems research. *Information & Management*, 197-203.

INEGI. (2014). *La industria Siderúrgica en México 2013.* México: Serie Estadísticas Nacionales.

James, W. (1890). *The principles of psychology.* New York: Holt.

Jastrow, J. (1905). The lapses of consciousness. *The popular science monthly*.

Jensen, M., & Meckling, W. (1976). Theory of the firm: Managerial behaivor, agency costs and capital structure. *Journal of Financial Economics*, 305-360.

Jiménez, A. (2014). La retórica clásica y la neurociencia actual: Las emociones y la persuación. *Retor*, 56-83.

Kahneman, D. (2012). *Thinking, fast and slow.* New York: Farrar, Straus & Giroux.

Kahneman, D., & Tversky, A. (1973). The psychology of prediction. *Psychological Review, 80*(4), 237-251.

Kepner, C., & Tregoe, B. (1981). *The new rational manager.* New Jersey: Princeton Research Press.

Knutson, B., Rick, S., Wimmer, E., Prelec, D., & Loewenstein, G. (2007). Neural predictors of purchase. *Neuron, Elsevier*, 147-156.

Kuhnen, C., & Knutson, B. (2005). The neural basis of financial risk taking. *Neuron*, 763-770.

Llano, C. (1994). *El nuevo empresario en México.* México: Fondo de cultura económica.

Metzgar, J. (1987). Firing the Boss. The steelworkers at Wheeling-Pitt. *Labor Research Review*, 63-77.

Mitchell, R., Shepherd, D., & Sharfman, M. (2011). Erratic Strrategic Decisions: When and why managers are inconsistent in strategic decision making. *Strategic Management journal*, 683-704.

Nooraie, M. (2012). Factors influencing strategic decision making processes. *International Journal of Academic Research in Business and Social Science, 2*(7), 405-429.

Novoa, J. (1989). *La muerte de fundidora: Reconversión de la cultura industrial mexicana.* México D.F.: LIMUSA.

Nutt, P. (1993). Surprising but true: Half the decision in organizations fail. *Academy of Management Review, 138*(4), 75-90.

Nutt, P. (2000). Decision Making Success in Public, Private and Third Sector Organizations: Finding Sector Dependent Best Practice. *Journal of Management Studies, 1*(37), 77-109.

Nutt, P. (2002). *Why decisions fail. Avoiding the blunders and traps that lead to debacles.* San Francisco, CA. USA: Berret-Koehler Publishers, Inc.

Nutt, P. (2006). Comparing public and private sector decision making practices. *Journal of Public Administration Research and Theory, 2*(16), 289-318.

Nutt, P. (2008). Investigating the success of decision making processes. *Journal of management studies*, 425-455.

Pedraja Rejas, L., & Rodríguez Ponce, E. (2008). *Estilos de liderazgo, gestión del conocimiento y diseño de la estrategia: Un estudio empírico en pequeñas y medianas empresas.* (Vol. 9). Caracas, Venezuela.

Pedraja-Rejas, L., & Rodríguez-Ponce, E. (2008). Estudio comparativo de la influencia del estilo de liderazgo y la congruencia de valores en la eficacia de empresas privadas e instituciones públicas. *Interciencia, 1*(33), 8-13.

Plous, S. (1993). *The Psychology of Judgment and Decision Making.* USA: McGraw-Hill.

Ramirez, F. (2014). *El perfil del director mexicano.* Obtenido de http://uami.wikispaces.com/El+perfil+del+director+mexicano

Rasmussen, J. (1982). Human Errors: A taxonomy for describing human malfunction in industrial installation. *Journal of Occupational Accidents*(4), 311-335.

Rasmussen, J. (1983). Skills, rules and knowledge: signals, signs and symbols and other distractions in human performance models. *IEEE Transactions on systems, man and cybernetics*, 257-266.

Reason, J. (1990). *Human Error.* Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Redish, D. (2013). *The mind within the brain.* UK: Oxford University Press.

Reutter, M. (2004). *Making steel: Sparrows Point and the rise and ruin of American industrial might.* Chicago: University of Illinois Press.

Rodríguez, E. (2007). La toma de decisiones estratégica en las pequeñas y medianas empresas. *Sociedad & Información*(8), 5-8.

Ross, S. (1973). The economic theory of agency: The principal's problem. *American Economic Review*, 134-139.

Salmon, P., Stanton, N., Walker, G., Jenkins, D., & Ladva, D. (2009). Measuring situation awareness in complex systems: Comparision of measures study. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 490-500.

Schneier, C. (1979). Measuring cognitive complexity: Developing reliability, validity and norm tables for a personality instrument. *Educational and Psychological Measurement, 39*(3), 599-612.

Serralde, A. (1987). El estilo mexicano de dirigir. *Management Today en español*, 5-20.

Shapell, S. A., & Wiegmann, D. A. (1996). *US Naval Aviation mishaps 1977-1992: Differences between single and dual piloted aircraft.* USA: Aviation, Space and Enviromental Medicine.

Shapell, S. A., & Wiegmann, D. A. (1997). Human Factors Analysis of Postaccident Data: Applying theoretical taxonomies of human error. *The international journal of aviation psychology*.

Sharit, J. (2012). Human Error and Human Realiability Analysis. En G. Salvendry, *Handbook of Human Factors and Ergonomics* (págs. 734 - 800). New Jersey: John Wiley & Sons Inc.

Shepherd, G., & Rudd, M. (2014). The influence of Context on the strategic Decision-Making Process: A Review of the Literature. *International Journal of Management Reviews*, 340-364.

Sully, J. (1881). *Illusions: A Psychological study.* Londres, UK: C. Keagan Paul and Co.

Taleb, N. N. (2007). *El cisne negro.* Barcelona, España: Editorial Planeta.

Teichert, T., Ferrera, V., & Grinband, J. (March de 2014). Humans Optimize Decision-Making by delaying decision onset. *Plos one, 9*(3), 1-22.

Warren, K. (2008). *Bethlehem steel: Builder and arsenal of America.* Pittsburgh, PA, USA: University of Pittsburgh Presss.

Wickens, C. D., & Hollands, J. G. (1999). *Engineering psychology and human performance* (Third ed.). New York, USA: Pearson.

Los principios de liderazgo y su relación con la legislación laboral en una sociedad incluyente

Belinda Izquierdo García

Resumen

Entre los principios de liderazgo de los propósitos hacia la mejora trabajadores y directivos; la comunicación entre departamentos, estimulando el trabajo en equipo, se emergen varios indicadores, entre ellos y para efecto de la presente comunicación acotamos: desarrollo de habilidades o competencias, estrategias, gestiones, toma de decisiones y ética. Por otro lado el principio del respeto a los derechos humanos inmerso en la legislación laboral, entendido como el conjunto de normas que tienen por objetivo regularizar las actividades laborales, en lo que respecta a los derechos del trabajador, como también a sus obligaciones y lo mismo para el empleador. Por lo tanto *la finalidad de la comunicación es explicar el comportamiento de los principios de liderazgo y su relación con la legislación y sus repercusiones administrativas y financieras*. El método utilizado para su realización, se sustentó en un estudio cuantitativo, empírico, deductivo, analítico y exploratorio, por el tratamiento de las variables inmersas en los principios y la legislación. Se constituyó por los siguientes apartados: un sustento teórico; la propia metodología, acotando los resultados, conclusiones y propuestas, para culminar con las referencias bibliográficas.

Palabras clave: Habilidades, derechos, obligaciones, sociedad incluyente

Introducción

Diversos autores en materia de administración de potencial humano, (antes Recursos Humanos), se han dedicado a generar conocimiento de conceptos de liderazgo, su clasificación y sus formas de aplicación. También han ido definiendo históricamente el liderazgo desde disímiles términos: rasgos individuales, conductas e influencias sobre otras personas, ocupación de una posición de poder, y sobre todo, desde la percepción generada acerca de la legitimidad de tales influencias[1] Cabe mencionar, a través de

[1] Los términos Líder y Liderazgo provienen respectivamente de las voces anglosajonas Leader y Leadership. Generan ambigüedad, ya que tienen diferentes significados y se han incorporado al vocabulario empresarial, y de las disciplinas científicas sin haber sido definidos con precisión. Notas

estudios con antelación la acción de la “experiencia” ha demostrado ser un determinante para esclarecer los rasgos, características y algunos postulados del liderazgo. En pocas ocasiones se han abordado los principios que lo atañen. Por tales argumentos la presente comunicación se encamina a escudriñar algunos indicadores de los principios del liderazgo y la relación con la legislación laboral, postulados retomados de la investigación “*Estudio en empresas dirigidas por mujeres y hombres del estado de Veracruz, desde una perspectiva de la competitividad y género”, (2011)*. Encontrando como resultados: una gran fortaleza en materia administrativa, social y cultural, pero, el entorno se ve influenciado por movimientos vertiginosos de las finanzas y la economía, con lanzamientos de políticas públicas, encaminadas a modernizar el sistema tributario y las leyes laborales, así como reducir la desigualdad del ingreso. Desde mi particular punto de vista, se vuelven retos para México en un futuro no lejano, y en estos retos cabe la inclusión de la educación para todos, así como la capacitación y motivación a los trabajadores, a través de principios que desarrollen sus competencias, estrategias y toma de decisiones, sustentado en los derechos y obligaciones, porque no es posible aplicar las leyes si no hay capacitación y evaluación (es decir medición correcta), sustentada en principios en una organización flexible. Estos postulados nos encaminan a seguir escudriñando las razones de medir a las empresas con herramientas novedosas, relacionadas con las formas de liderazgo, de manera cualitativa, fundado en principios consistentes, que den vida productiva a las empresas, principalmente en la dimensión de las relaciones laborales para una sociedad incluyente. Por tales argumentos se propone los siguientes postulados a manera de principios básicos para medir el liderazgo:

Principio 1. Crear un propósito constante hacia la mejora de los trabajadores, directivos e involucrados, para realizar gestiones con estrategias y ética. Referida al constante perfeccionamiento de la motivación y de los servicios a los clientes. Asignando una serie de recursos para satisfacer la posición de los mismos trabajadores, evitando la rotación externa, a los clientes y la rentabilidad de la institución o empresa. ***Principio 2.*** Romper las barreras existentes entre los

técnicas de Prevención (2014).Transformator leadership and working conditions Leadership transformateur et conditions de travail

departamentos de la empresa o institución, estimulando trabajos en equipo, congregando esfuerzos de las diferentes áreas. Esta tarea está totalmente apuntada a la dirección, quien se ocupa, al igual que en el punto anterior con potenciales humanos, de fomentar esta forma de trabajo y mejorando la comunicación, colaboración y rotación con base en la experiencia de los trabajadores, esto causa estímulos al personal para seguir cumpliendo e influye en la consecución de metas y objetivos. La comunicación entre departamentos y servicios estimula la información eficaz, entre los trabajadores y directivos. Es decir, ayuda a las personas a trabajar en armonía y respeto a las competencias y los derechos humanos. ***Principio 3***. El respeto a los derechos humanos. Establecida por la legislación laboral, prescrita como el conjunto de actitudes ante el trabajo, asumiendo el objetivo de regularizar las actividades profesionales, en lo que respecta a los derechos y obligaciones del mismo trabajador.

Para el principio 1 y 2 es destacado abordar los siguientes conceptos: El desarrollo de gestiones con estrategia y ética ya que tributaran en la buena toma de decisiones de trabajadores y directivos para la administración y competitividad de las empresas. Por otro lado el principio 3, enmarca el concepto de legislación laboral determinada como el conjunto de actitudes de los trabajadores y patrones ante el trabajo, asumiendo el objetivo de regularizar las actividades profesionales en lo que respecta a los derechos y obligaciones de ambas partes.

Para terminar la introducción menciono: el enfoque del estudio se encamino al método empírico, deductivo, analítico y exploratorio. Se constituyó por los siguientes apartados: un sustento teórico; la propia metodología acotando los resultados, conclusiones y propuestas, para culminar con las referencias bibliográficas.

Sustento del estudio

Principios básicos del liderazgo

En el “Estudio *en empresas dirigidas por mujeres y hombres del estado de Veracruz, desde una perspectiva de la competitividad y género”, (2011)*, se encontraron muchas fortalezas, pero, se hicieron relevantes las debilidades, tal fue el caso de la frecuente

rotación de personal, la falta de decisiones en grupo, las estrategias esgrimidas no dan frutos de utilidad a las empresas, entre otras. En segundo término la influencia externa por movimientos vertiginosos de las finanzas y la economía, con lanzamientos de políticas públicas, encaminadas a modernizar el sistema tributario y las leyes laborales, así como la intensión de reducir la desigualdad del ingreso, -hechos que se vuelven retos para México-. La inclusión de la educación para todos, a través de sus modalidades como lo es la capacitación y motivación a los trabajadores, sustentado en principios de liderazgo harán que los trabajadores desarrollen sus competencias, estrategias y toma de decisiones, sustentado en los derechos y obligaciones. Por los resultados de la mencionada investigación, se creyó pertinente acotar los siguientes temas relativos a los principios de liderazgo y legislación laboral.

Para crear un propósito hacia la mejora de los trabajadores, directivos e involucrados y romper con las barreras existentes entre los departamentos de la empresa o institución, se requiere estimular el trabajo en equipo, estableciendo posiciones en una sociedad incluyente, congregando esfuerzos en las diferentes áreas. Tareas que corresponden tanto al director como a los trabajadores formando equipos, con fines comunes y en la búsqueda de la competitividad.

El fomentar el trabajo colaborativo contribuirá a mejorar la comunicación, colaboración y rotación, asimismo considerar la experiencia de los trabajadores en el conocimiento administrativo, la comunicación entre departamentos y servicios, porque ayuda a las personas a trabajar en armonía, imbuye o asimila el respeto a los derechos humanos; todo ello causa estímulos al personal para cumplir en la consecución de metas y objetivos de competitividad.

Desarrollo de habilidades, estrategia, gestión y toma de decisiones y ética.

Un líder no solo ejerce la autoridad, comprendida esta palabra como el otorgamiento oficial conferida por las instituciones o en su caso empresas, el líder, es un calificativo indistintamente para el trabajador o director, su actividad depende de los compromisos,

el primero es conocerse asimismo, saber hasta dónde llega el desarrollo de sus potencialidades, saber medirse cualitativamente a través de sus habilidades, -en otras palabras- las llamadas “competencias” y saber integrarlas, muchas veces desarrollan más la parte cognitiva y no las heurísticas y muy lejano las axiológicas, otro ejemplo, existen líderes que desarrollan las competencias heurísticas y no las cognitivas, o bien existe una sobre carga de las competencias axiológicas, entendidas como juicio de valor, por ejemplo en este concepto existen líderes con una moral religiosa y otros platónica, otros masones, lo ideal en una discusión de un tema o asunto laboral es “no” dejarse influir por las creencias, porque no se lograran culminar los acuerdos.

La parte importante del ejercicio del líder en su encomienda, son los propósitos *hacia la mejora de los trabajadores, directivos e involucrados, y romper con las barreras existentes entre los departamentos de la empresa o institución*. Proyectando y empleando estrategias, utilizadas para gestionar recursos, estableciendo normas, etc., encaminadas a tomar decisiones para un bien común. Bajo este camino el líder conseguirá llegar a las metas planteadas, que traerán la satisfacción de logros o fracasos a su equipo y en general a la organización a la que pertenece.

Cabe mencionar, existen varias concepciones del concepto líder, desde épocas antiguas, modernas y contemporáneas, sus tipos, características y estilos, lo han definido. Sin embargo, en esa búsqueda teórica, no se hace mucho énfasis en los principios que los preside. Por ello el interés y pertinente definir algunos principios, tales como: Propósito de hacia la mejora los trabajadores, directivos e involucrados y Romper con las barreras existentes entre los departamentos de la empresa o institución, derivando de ellas a la estrategia, gestión y toma de decisiones como elementos sustanciales para lograrlo.

Estrategia

Una estrategia se refiere al plan ideado, en donde todos los trabajadores y directivos de una empresa o institución han de confluir para dirigir un propósito y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras

palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro, en donde todos (sean lideres) compartan la misma idea de llevarla a cabo, a través de la comunicación departamental. El diccionario en latín (2008) la palabra estrategia deriva del latín strategĭa, que a su vez procede de dos términos griegos: stratos (“ejército”) y agein (“conductor”, “guía”). Por lo tanto, la estrategia se entiende como los procesos que van desde la descripción y análisis de los sucesos hasta su explicación, involucrando a todos aquellos implícitos en las metas y objetivo de la empresa, en la búsqueda del posicionamiento de mejora de los trabajadores.

Para el autor K. J. Halten (2009): “Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los análisis internos y la sabiduría utilizada por los dirigentes y trabajadores para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan, logrando la mejora continua

Según Menguzzatto y Renau (2014). “La estrategia empresarial “explícita los objetivos generales de la empresa y los cursos de acción fundamentales, de acuerdo con los medios actuales y potenciales de la empresa, a fin de lograr la inserción de ésta en el medio socio económico”.

Gestión

Por otro lado el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, explica el concepto de gestión, proviene del latín gestĭo, el concepto se refiere a la acción y a la consecuencia de administrar. Al respecto, gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación productiva o de un anhelo, asimismo cualquiera puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos. Es importante subrayar que la gestión, tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos, en una sociedad incluyente, en donde trabajadores y directivos participen desde sus propias obligaciones dentro de la empresa. Depende fundamentalmente de principios, objetivos y acciones implícitas en

sus normativas. Para varios autores la gestión obedece a directrices básicas, como lo expresan algunos de ellos.

Para Idalberto Chiavenato (2014) al respecto describe: Estrategia empresarial que subraya la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas de la gestión entre directivos y trabajadores. La Gestión del talento humano (GTH) se refiere a una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. El objetivo es fomentar una relación de cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional.

Cuando la GTH funciona correctamente si los empleados se comprometen con los objetivos a largo plazo de la organización, lo que permite que ésta se adapte mejor a los cambios en los mercados. La GTH implica tomar una serie de medidas, entre las que cabe destacar: el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos, una formación profesional continuada y vincular la política de contratación a otros aspectos relativos a la organización de la actividad como la producción, el marketing y las ventas. Algunas empresas llevan a cabo parte de estas medidas, pero son pocas las que las aplican todas de forma simultánea. La aplicación de estas medidas es independiente del sector industrial al que pertenezca la empresa: así, compañías tan distintas como IBM, Marks & Spencer y McDonalds aplican esta política empresarial, al igual que varias empresas del sector público.

Sin embargo, otro tipo, es el más común: la organización jerárquica en la que los gestores o directivos imponen sus decisiones de forma independiente de la negociación colectiva o la GTH. Permitir la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización de la actividad implica darles información adicional y consultarles sobre cómo deben desarrollarse estas actividades. La clave de la GTH reside en que la comunicación fluya del nivel superior al nivel inferior y viceversa. No

basta con breves reuniones ni con una transmisión de órdenes de los gestores a los trabajadores. La participación activa de los trabajadores requiere la creación de grupos de reflexión para solucionar los distintos problemas y reuniones periódicas entre éstos y los gestores de la empresa. Estas reuniones subrayan la importancia del control de calidad de los bienes y servicios producidos por la compañía. Esa participación permite que la empresa aproveche al máximo la preparación de sus trabajadores, así como sus iniciativas. De esta forma, se fomenta, en ciertos casos, una relación de confianza entre el empresario y sus subordinados.

Con base en lo anterior y considerando que las estrategias, gestiones y toma de decisiones deben ser compartidas entre directivos y trabajadores, como una sociedad incluyente en una empresa o institución. Como parte del desarrollo de los principios: hacia la mejora de los trabajadores, directivos e involucrados y romper con las barreras existentes entre los departamentos de la empresa o institución, la necesidad es de establecer directrices, o pilares para conseguir las metas y objetivos empresariales. Para ello propongo lo siguiente:

Cuadro N°1 propuesta de postulados y ejes para la gestión

Postulados	Descripción	Efecto
Estrategia	Conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas	La toma de decisiones depende de los postulados expuestos responde a las necesidades de la organización. El desarrollo de gestiones con estrategia y ética tributaran en la buena toma de decisiones de trabajadores y directivos para la administración y
Cultura	Acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para fortalecer la comunicación grupal y departamental para lograr los	

	objetivos y las decisiones adecuadas.	competitividad de las empresas o instituciones, según sea el caso. El respeto a los derechos humanos traerán como consecuencia libertad, armonía y motivación entre directivos y trabajadores
Conocimiento de los entornos	Identificar los elementos y estructura del medio que los rodea para la utilización de los mismos	
Implementación y propuestas de ley (trabajo)	Consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los clientes o consumidores.	

Fuente: Elaboración propia (2016).

Como parte de la gestión, es incluyente la toma de decisiones, factor importante para el camino del líder en sus acciones primordiales como guía, aunque muchas veces consensa e influencia a las personas para elegir de las opciones la que mejor convenga al grupo de trabajo.

La toma de decisiones de acuerdo con Garnham y Oakhill (1996, p.256): Es el proceso empleado al realizar un juicio selectivo consistente en elegir una o varias alternativas de entre un conjunto más amplio. La elección requiere establecer qué es una buena elección (un criterio), definiendo qué características y en qué grado deben de estar presentes en la opción elegida. Además, para poder ordenar las alternativas y elegir la mejor, se necesita tener en cuenta la importancia de las características que posee cada alternativa.

El éxito de la toma de decisiones depende de que la elección proporcione un resultado óptimo, es decir, que la alternativa elegida por el director o en su caso los trabajadores, dependiendo de su tramo de control, contenga el conjunto de características que más se aproxime al criterio.

Respecto a la legislación laboral

El respeto a los derechos humanos. Establecida por la legislación laboral, prescrita como el conjunto de actitudes ante el trabajo, asumiendo el objetivo de regularizar las actividades profesionales en lo que concierne a los derechos y obligaciones del mismo trabajador. Diferencia dos instancias: el ***derecho individual*** y el derecho colectivo. Mientras que la primera representa a todo aquello que tenga que ver con los derechos particulares del empleado o trabajador, por ejemplo, la cantidad de horas, el sueldo mínimo, las posibles licencias, etc.. ***El derecho colectivo*** tiene que ver con la figura del sindicato. El sindicato es una organización social que surge para defender los derechos de los trabajadores de una rama o área laboral específica y hoy en día es considerado un derecho de los trabajadores agruparse dentro de uno de estos sindicatos a fin de ver cumplidos sus derechos. Junto a la figura del sindicato también se establece en el derecho laboral colectivo la de huelga o protesta.

Idalberto Chiavenato (2014) menciona: Existe tres clases fundamentales de relaciones empresario-trabajadores. Por lo general, la negociación colectiva es el proceso de negociación entre empresarios y sindicatos de trabajadores para establecer de modo conjunto los niveles salariales y las condiciones laborales, pero este tipo de colectivismo se aplica cada vez menos en los países con políticas económicas ultra-liberales.

El conocer la legislación laboral le sirve al trabajador, para poder reclamar sus derechos en el caso de que no sean cumplidos. En este sentido, en ella se establecen algunos elementos muy importantes a la hora de comenzar una relación laboral: la necesidad de que la misma sea voluntaria (es decir, que ninguna de las dos partes pueda ser forzada a mantener esa relación, como sucede por ejemplo con formas de trabajo ilegales, esclavistas o serviles), retribuirla (lo cual hace referencia a que por un determinado tipo de actividad, el trabajador deberá ser retribuido de algún modo con un pago), dependiente (estableciendo esto una relación inquebrantable entre ambas

partes, relación que hace al trabajador depender del empleador para recibir un pago y al empleador depender del trabajador para obtener un fruto o resultado de su acción).

El concepto de legislación laboral determinada como el conjunto de actitudes ante el trabajo, asumiendo el objetivo regularizar las actividades profesionales, en lo que respecta a los derechos y obligaciones del mismo trabajador.

Relación que guarda los principios del liderazgo y la legislación laboral

Partimos del contenido de los principios de liderazgo: el desarrollo de habilidades, tienen estrecha relación con las estrategias, gestión y toma de decisiones y ética individual e institucional que viven las organizaciones. Por la perspectiva de sus intereses, estímulos, motivaciones de los miembros de una empresa, concebidas para incrementar la productividad, se consideran muchos más importantes que las condiciones económicas y de mejoramiento físico, dentro de las cuales realiza el trabajo. A partir de esta referencia, el concepto de desarrollo en el Trabajo, expresa un conjunto de cualidades, que al parecer constituyen el móvil que alimenta la relación trabajo–productividad y de la cual no debe excluirse la valoración subjetiva del trabajador, en términos de cómo evalúa y percibe el efecto o reconocimiento de sus intereses y actitudes motivacionales, de acuerdo a los resultados derivados de su desempeño laboral, como lo expresa. (Martínez, 1999). Frente a la administración financiera y su gestión el responsable debe proveer todas las herramientas para realizar las operaciones fundamentales de la empresa frente al control, en las inversiones, en la efectividad en el manejo de recursos, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional y administrativa, en la confiabilidad de la información financiera, en el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, pero sobretodo en la toma de decisiones.

El sustento antes referido, nos llevó a la descripción de algunos resultados, no sin antes mencionar como se realizaron, es decir la metodología utilizada.

Naturaleza y planteamiento de la pregunta de investigación

Cabe mencionar a más de cinco años que hemos venido trabajando con empresas dirigidas por hombres y mujeres, principalmente con estas últimas, seguimos hallando funciones fortalecidas, como sostenerse en el mercado, con el mismo rubro de pequeñas y medianas empresas, sus puntos de ventas –refieren- se mantienen en equilibrio, sus finanzas algunas saneadas, pero no se logra visualizar un seguimiento de su costo promedio, no excede del precio de mercado de su producto, -indicadores de administración financiera-, por otro lado, la rotación de personal es alta, es decir, con frecuencia hay cambios de empleados en sus empresa. Se dice que el personal rota cuando trabajadores se van de la compañía (ya sea porque son despedidos o renuncian) y son reemplazados por otros que cubren sus puestos y asumen sus actividades. Esto trae como consecuencia desequilibrio en tiempo e inversión en las empresas u organizaciones. Con base en la naturaleza de la problemática surge la pregunta de investigación

¿Los principios de liderazgo y legislación laboral contribuirán a la regularización de las funciones de servicio y producción en las empresas dirigidas por mujeres e instituciones públicas?

Metodología

Población objetivo

Las constituyó el personal de Empresas dirigidas por Mujeres, y la Subdirección de Recursos Humanos de la Secretaria de Finanzas y Planeación- Veracruz (SEFIPLAN) de la ciudad de Xalapa Veracruz. Por ser población pequeña, asumiendo máxima varianza y un error de estimación de 8%, el tamaño de muestra es de 102 personas a entrevistar, el cual se distribuye proporcional al tamaño y del primer grupo se muestreo 66 personas y del segundo grupo 36 personas.

Cuadro N°2

Población	**Población**	**Muestra**	**Sexo**	**Sexo**

			M	F
Empresarias (os) del Estado de Veracruz. Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias (AMMJE)	120	36	22	14
Personal de la Subdirección de Recursos Humanos de la Secretaria de Finanzas y Planeación del Estado de Veracruz (SEFIPLAN).	218	66	26	40
Población TOTAL	338	102	102	

Fuente: Elaboración propia. (2015).

Unidades de medición.

Por lo tanto las mujeres y hombres fueron los encuestados, predominando el sexo femenino, con un rango de edad de ambos sexos de 40 a 55 años.

Selección de técnicas e instrumentos de recolección de los datos

Se eligió como técnica a la entrevista, con la finalidad de informar sobre la intensión de la investigación y su participación en el proceso. Se abordo a los directivos con el fin de explicarles la intesión del estudio y obtener la autorización y organización para realizar las entrevistas.

Recolección de datos

En esta parte del proceso de recolección se realizó por medio de entrevistas, realizadas en los escenarios laborales, en donde, intervinieron los empresarios y personal directivo, junto con los investigadores responsables de la investigación.

Respecto al instrumento de trabajo

Se eligio un segmento del instrumento cuantitativo, de la investigación Reightsizing. Una estrategia del Talento humano para la competitividad empresarial en Veracruz-México. De la autora Izquierdo García B. (2015), por el hecho de coincidir con las variables de los principios de liderazgo y legislación laboral; considerando su validez de constructo, y la confiabilidad se utilizó el paquete estadístico Dyane Ver. 3, el cual reportó un promedio de Alfa de Cronbach de 0.7893; resultando una confiabilidad aceptable. Cabe repetir, de dicho instrumento cuya finalidad es una recogida de datos válidos, fiables y rigurosos, solo se retomo las preguntas y respuesta relativas a los principios de liderazgo y la legislación laboral, misma que a continuación se detallan.

Cuadro N° 3 Preguntas detonadoras

Preguntas	**Factibles respuestas**
Propósitos hacia la mejora de los trabajadores, directivos e involucrados, y romper con las barreras existentes entre los departamentos de la empresa o institución.	a) Desarrollo de habilidades b) Estrategia, gestión y toma de decisiones c) Tu motivación en la empresa
Los movimientos fiscales han influido en los procesos administrativos y financieros de tu empresa	a) El liderazgo se asocia con los movimientos fiscales y laborales b) La política pública se asocia en disminuir el precio de venta c) Las políticas financieras no han contribuido a la eficiencia y eficacia de la empresa
Conocimiento de la	a) Relación entre actividad y contrato laboral

Legislación laboral Individual Colectiva	b) c) d) e) f)	Sueldos Prestaciones Expectativas del sindicato Participación en toma de decisiones en el sindicato Realización y promoción de puesto

Fuente: Elaboración propia. (2015).

Nota los ítems, correspondieron a una escala de medición cualitativa nominal y de razón.

Considerando los tipos de preguntas cualitativas planteadas y la dinámica laboral de los entrevistados, se decidio, primeramente referir el número de encuestados, seguidamente los resultados de las entrevistas realizadas a los participantes a manera de grupos focales.

Para enteder la dinamica de los grupos focales aludo algunas descripciones al respecto

Gurpos focales

Por cada dependencia se formaron cuatro grupos focales, asistiendo puntualmente, se considero agruparlos de acuerdo a sus características similares y laborales. Se inició con una breve presentación y una explicación del propósito por el cual se realizó el encuentro. A los participantes se les aclaro, cuál era la finalidad por la cual fueron convocados. Se valoró las opiniones dentro del grupo, haciendolas incluyentes. La profundización fue la clave para obtener información que enriqueció a la investigación.

Resultó fundamental valorar el significado de las expresiones de cada uno de los participantes. Se buscó la comprensión, lo más precisa y ampliada posible, del concepto transmitido por los participantes. Para el caso se hicieron preguntas basadas en la guía de entrevista, tratando de profundizar en la información haciendo la ilación de las preguntas encaminando que todos los participantes del grupo arribaran a una misma conclusión o idea. Finalmente después de una hora con cuarenta minutos, se hizo relevancias a los cuestionamientos y respuestas de una manera profesional,

destacando las opiniones genuinas y profesionales. Por ello se agradeció el tiempo dedicado al procedimiento.

Resultados

Las entrevistas realizadas a las empresarias de la Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias (AMMJE) se efectuaron bajo un ambiente de armonía y colaboración por las participantes. Cuando se preguntó sobre los principios: “Propósitos hacia la mejora de los trabajadores, directivos e involucrados”, y “Romper con las barreras existentes entre los departamentos de la empresa o institución”, aludieron principalmente en fomentar la comunicación interpersonal entre empleados y trabajadores, por departamento; mayor desarrollo de habilidades cognitivas, heurísticas y axiológicas; estrategia, gestión y toma de decisiones y ética, moral en el personal para lograr la inclusión entre directivos y personal. Reflexionaron sobre la capacitación que recibieron con antelación, después de haber realizado la investigación “Competitividad y género en empresas dirigidas por mujeres” por la Universidad, entre marzo a diciembre (2014), expresando sus avances como grupo de empresarias, en el cual aprendieron a conocer sus formas y principios de liderazgo colaborativo, desarrollando sus actividades con premeditación, -como dicen ellas: planeadas y organizadas- con bases en el conocimiento, estrategias para la gestión administrativa, financiera y de mercadotecnia. Los movimientos fiscales, refieren que si han influido en los procesos administrativos y financieros por las irregularidades por parte de las políticas externas, retrayendo perjuicios en la eficiencia y eficacia de ventas y en misma dinámica al interior de las empresas.

Sus condiciones laborales son favorables al desarrollo de las capacidades y las potencialidades de las personas para mejorar los niveles de satisfacción en el lugar de trabajo y fortalecer la identificación de los integrantes con la empresa. Es de resaltar sus valores de responsabilidad, honorabilidad en sus acciones. Las empresas que integran esta asociación han demostrado valor ante los tiempos vertiginosos en la economía mexicana. Sus valores las han puesto en un papel importante en los

indicadores del PIB, el sustento de muchas familias y posicionamiento ante los retos de la globalización.

Respecto a sus actividades basadas en un liderazgo colaborativo y su correspondencia con los postulados en las relaciones laborales, expresaron de manera unánime que sus empresas por ser la mayoría pequeñas y medianas empresas, son de orden privada, sus sueldos y prestaciones son conforme a lo establecido por la Ley, sin entrar a detalle. La satisfacción radica en su armonía entre gerentes y trabajadores, tratando de cumplir con sus metas financieras. Para el caso no existen corporativos sindicales, lo cual -dicen ellas- les favorece, respetando sus horarios establecidos, como también a sus expectativas como grupo empresarial. Las promociones de los puestos los definen de acuerdo a sus necesidades de la misma empresa. Sus resultados se reflejan en sus altas y eficientes utilidades, ingresos-egresos y sus techos financieros. Finalmente el grupo de empresarias aluden dos cuestiones, la primera.- Es definitivo, los principios del liderazgo: gestión estrategia, si se relacionan con los derechos humanos y formas laborales para la buena toma de decisiones. Segundo.- La importancia de seguir con la capacitación en administración financiera y relaciones laborales en el marco de la vinculación entre Universidad y sectores productivos,

Respecto a los grupos focales de Personal de la Subdirección de Recursos Humanos de la Secretaria de Finanzas y Planeación del Estado de Veracruz (SEFIPLAN).

De principio se puede acotar. Es una dirección muy grande, su estructura organizacional es extremadamente complicada por la serie de direcciones. Para efectos del presente trabajo, se acoto a solo a una de sus direcciones': "Subdirección de Recursos Humanos de la Secretaria de Finanzas y Planeación". Organizada por servicios o departamentos denominadas: *"oficinas"*, entre ellas: De nóminas; operación y control de pagos; planeación y desarrollo organizacional; medicina del trabajo y custodia de documentación Secretaria de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN) 2014:

> Su principal función de la dirección recursos humanos, se requiere apoyar a la organización y mediante la aplicación de una serie de sistemas administrativos que permitan lograr una mayor eficiencia en la operación de los procedimientos básicos y complementarios, dado que su funcionamiento depende de la coherencia del sistema de recursos humanos (…)

Con base en las preguntas establecidas en las entrevistas se dio inicio con la primera: ¿De los principios de liderazgo marca los desarrollados y que han fortalecido a tú persona y grupo de trabajo? El 90% respondieron que sus actividades las realizan mediante rutina; desconocen las diligencias de cada departamento, lo cual se demuestra la falta de comunicación; el liderazgo se les otorga a sus jefes; las estrategias y toma de decisiones son los encargados de las oficinas de llevarlas a cabo. Únicamente recalcaron su papel y forma de contratación están dirigidas a las gestiones encaminadas a tareas de cumplir con las indicaciones de los directores y dar el servicio a los que lo solicitan. Ellos únicamente reciben órdenes para cualquier acción. Cuando se les pregunto sobre la ética, manifestaron ser cumplidos con su trabajo, atender de manera cordial y respetuosa a los clientes y jefes, sin reflexionar ni tomar decisiones.

Respecto a su situación entre actividad y contrato laboral. Refieren que su antigüedad es de más de 20 años, lo cual ha permitido una solvencia económica –restringida-, pero cuentan con servicio médico, y demás prestaciones de ley. Sus expectativas las fundas en conservar su trabajo, sus aspiraciones es lograr la jubilación; los corporativos sindicales solo son para realizar trámites, sin ser beneficiados. La rotación de personal y promoción de puesto es casi nula.

Al conocer los resultados de las entrevistas. Encontramos una gran diferencia entre empresas privadas y una gubernamental. Su calidad de vida de la empresa gubernamental, no es un proceso planificado, evolutivo ni cooperativo, no crea condiciones laborales favorables al desarrollo de las competencias y las

potencialidades de las personas para mejorar los niveles de satisfacción en el lugar de trabajo y fortalecer la identificación de los integrantes con la institución, así como alcanzar un mejor desempeño laboral.

Conclusiones

Si bien es cierto que estamos viviendo en una época vertiginosa de información y conocimiento, también es cierto que nuestras empresas e instituciones mexicanas son importantes para el desarrollo económico de México, principalmente las pequeñas y medianas empresas y las instituciones gubernamentales, las cuales merecen atención, al respecto se menciona “Durante la última década (CONACYT, 2008; OCDE, 2009):

> México ha implementado una diversidad de políticas públicas de apoyo a la innovación empresarial. Entre los instrumentos se destacan los subsidios directos a las empresas en el marco de convocatorias competitivas y esquemas de créditos fiscales en actividades de I+D. Existen también políticas específicas que buscan apoyar a las asociaciones público/privadas para promover una colaboración tecnológica entre Centros Públicos de Investigación e Instituciones de Educación Superior (CPI e IES) y empresas. En muchos de estos casos, se han empleado criterios de selectividad, de acuerdo con los sectores prioritarios o áreas de tecnología preferentes, en el otorgamiento de apoyos. En los últimos años se ha hecho hincapié en el apoyo a las PyME y en la creación de capacidades para la transferencia de tecnología.

Sin embargo, en el analisis de las pequeñas y medianas empresas y una institución gubernamental, se encontraron varios hallazgos que dan cuentas de las fortalezas y debilidades administrativas y financieras en ambos casos.

Por el hecho de partir de la información cuantitativa de la investigación “Competitividad y estudios de género en empresas dirigidas por mujeres” seguido por entrevistas al personal de ambas instituciones, se convierte en un estudio mixto.

Partiendo del objetivo del presente trabajo, mencionaré de primicia, la finalidad de la comunicación fue explicar el comportamiento de los principios de liderazgo y su relación con la legislación y sus repercusiones administrativas y financieras lo cual se logró, derivando la necesidad indudable de evaluar a las empresas e instituciones, bajo los terminos de principios de liderazgo y la aplicación moderna de una legislación laboral, desde la perspectiva de los derechos humanos.

Si bien es cierto que las empresas son consideradas como una estructura social, económica y financiera, que dan soporte a la estructura económica del país, los potenciales humanos son y serán los encargados de dicha función, para ello, se requiere de líderes con habilidades cognitivas, heurísticas y axiológicas administrativas y financieras con un liderazgo con principios de libertad de comunicación entre directivos y trabajadores; asimismo romper con el ejercico lineal administartivo, ser mas horizontales donde participen colaborativamente en la gestión, estrategias y la toma de decisiones para un bien comun, buscando el posicionamiento de sus empresas e instituciones para hacer frente a la globalización.

Por tal motivo es recomendable hacer uso de las diferentes formas de medir a las empresas e instituciones, con mediciones correspondientes a la administración moderna. Por lo tanto es necesario la utilización de métodos, técnicas y herramientas obrantes, adaptables a toda empresa desde el entorno interior de la organización, como tal es el caso de reghtsinzen, considerado como un proceso inherente a la empresa, el cual recoge información del exterior para realizar diagnósticos y dar soluciones, porque privilegia la calidad estratégica total, la eficiencia y beneficios, a partir de una organización flexible al interior, obteniendo como resultado seguridad en la competencia en el mercado.

Asimismo con el proposito de abonar al estudio, es ineludible para la competitividad de las empresas e instituciones para una sociedad global incluyente, se requiere no de una reingeniería, se requiere entre otros elementos mayor impulso, por ejemplo de una politica gubernamental en economia y administración publica, verdaderamente transparente, sólida, aplicable y evaluable. Iniciando con la modificación de

infraestructuras gubernamentales, fiscales y financieras encaminada al crecimiento sostenido y sustentable en todos los sectores economicos que garantice los derechos humanos de los mexicanos. Finalmente el estudio requiere profundizar en los principios de liderazgo instituyendo una cultura incluyente, sustentada en conocimiento de los entornos y sus fundamentos basados en los derechos humanos para conseguir postular una nueva iniciativa de Ley.

Aportaciones del estudio

Como se ha venido refiriendo en el análisis y conclusiones el liderazgo, es un tema bastante enriquecido en sus tipos, características y rasgos. Los estudiosos de la Administración de Gestión de Potencial Humano hacen constancia de ello. Sin embargo falta mucho por trabajar en los principios, determinados por las acciones administrativas del liderazgo, relacionado con los enunciados legales, buscando la postulación de una nueva Ley que ampare el posicionamiento de un verdadero líder, con principios y atribuciones insertas en la legislación laboral. La necesidad de aplicarlos hará reducir las irregularidades que se viene presentando entre el trabajador y el empleador.

Las restricciones del estudio.

Se debe continuar con el estudio, la población elegida en la institución gubernamental se vio limitada por la dinámica y movilidad de sus actividades y el interés de los entrevistados. Por otro lado, el tiempo para realizarlo fue restringido, se requiere de mayor tiempo y quizá fuera de la institución. A diferencia del grupo de mujeres empresarias, las cuales mostraron interés y el tiempo suficiente para realizarlo.

Referencias

Academy of Management Journal, 78-82.Amabile, T. M. y Conti, R. (1999). Changes in the work environment for creativity during

Avendaño, C., Medina, A & Pinedo, J. (1996). *Liderazgo y comunicación en Organización Social, Dirección de Educación a distancia* Santiago de Chile

Allen, T. Freeman, D., Joyce, R., Reizenstein, R. y Rentz, J. (2001). Survivor reaction to organizational downsizing does time ease the pain? Journal of Occupational and organizational Psychology, 74, 145-164.

Betelú Soledad, Fabricio Campión, Maximiliano Massart y otros. (2001). *Técnicas de trabajo en equipo*: Argentina Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires

Brenson Lazán Gilbert (1996).Mitos y estrategias de la adaptación laboral. Colombia: Fundación Neo-Humanista

Chiavenato Idalberto (2014) Gestión del Talento Humano. México: Mc Graw-Hill

Herbert J. y Sherman Jr. (2002). Administración de personal, México: Continental

Etkin, J. (1996). La Empresa Competitiva. Grandeza y decadencia. Un cambio hacia una organización viable. Chile: Mc Graw-Hill

Instituto Mexicano para la Competitividad. (2007). Competitividad Urbana 2007. Ciudades, piedra angular en el desarrollo del país, México: IMCO

Izquierdo G. Belinda (2015). Una estrategia del talento humano para la competitividad. México: UABC

Jiménez Castro, Wilburg. (1989). Introducción al estudio de la Teoría Administrativa. México: Fondo de Cultura Económica

Pelayo Díaz Yolanda. (2002). Ventajas Competitivas, España: Universidad de Huelva

Mora V. Carlos (2010). *Las nuevas tendencias administrativas*. Venezuela: Universidad de Carabobo

Rivas Tovar Arturo. (2001). *Administración de Recursos Humanos*, México: Editoriales. IPN

Robles Rábago María Elena, Rodríguez Félix María Lucía (1996) *Relación entre reghtsinzing y la satisfacción de los empleados* Trabajo: Revista andaluza de relaciones laborales ISSN-e 1136-3819, Nº 1, , págs. 7795

Saavedra R. Pérez Gorostegui, Moya y Muñoz. (2004). *La Economía Administración* España: Ed. UNED,.

Organización internacional del trabajo.

http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/doc/cinter/pacto/cue_gen/viol_tra.htm. Retomado 01/06/2015

SEFIPLAN. http://www.veracruz.gob.mx Retomado 20/01/2016

Las Habilidades Directivas en empresas de la región sur del Estado de Veracruz

José Luis Sánchez Leyva
María Teresa De la Luz Sainz Barajas
Itzayana Mota Rodríguez

Resumen

Las habilidades directivas se han vuelto piedra angular en los negocios ya que los empresarios hoy en día están obligados a conducir los objetivos individuales de los trabajadores con los objetivos organizacionales, ya no es suficiente alcanzar los objetivos monetarios que se exigen sino que las relaciones laborales se fortalezcan de tal manera que el clima organizacional sea el adecuado para que se realicen las tareas encomendadas.

Es imperante que las habilidades directivas en la labor del ejecutivo sean desarrolladas de manera adecuada puesto que representan herramientas básicas para el cumplimiento de los objetivos y metas, para que los involucrados se comuniquen y los administradores logren motivar a sus subordinados mediante el liderazgo que se establezca.

En la presente investigación se evalúan los niveles existentes de las habilidades directivas “comunicación, motivación y liderazgo” en personal adscrito a veintinueve empresas del sector público y privado en la región sur del Estado de Veracruz. Además, se presenta el fundamento teórico y los resultados del estudio.

Los principales resultados indican que las habilidades directivas básicas son favorables en las tres dimensiones analizadas. Finalmente, se concluye que el puntaje obtenido es favorable. Es oportuno presentar una serie de recomendaciones para apoyar en las áreas de oportunidad de las empresas objeto de estudio.

Palabras clave: Habilidades directivas, Empresas, Gerentes.

Introducción

De las definiciones generales de los libros utilizados en la enseñanza de la administración se deriva que la función de los administradores consiste en guiar a las organizaciones hacia el logro de los objetivos y que la administración es el proceso de

alcanzar metas organizacionales trabajando por medio de personas y otros recursos organizacionales. (Codina Jiménez, 2013)

El proceso administrativo es un enfoque funcional que trata de racionalizar las tareas gerenciales, en todos los niveles jerárquicos de la organización. Además, ha servido de catalizador de algunos de los nuevos consejos, entre ellos, los de relaciones humanas que han engrosado la teoría de la administración.

Para ser un buen administrador es necesario contar con ciertas de las habilidades relacionadas con la ejecución del eficiente proceso administrativo, así como actitudes y motivaciones positivas a la sociedad, que comprometan al administrador a tratar de lograr el bienestar de la comunidad a través de su trabajo (Murillo, 2004).

Estas habilidades sin duda son de gran importancia y representan herramientas básicas en la administración, que bien entendidas y desarrolladas, pueden permitir al ejecutivo el logro de sus objetivos con resultados extraordinarios.

El liderazgo, la motivación y la comunicación forman parte de estas habilidades, que sin duda, bien desarrolladas harán de una persona promedio, alguien notablemente extraordinario, (Barrales Palacios, 2014)

En este contexto, la presente investigación forma parte de los procedimientos comunes en cualquier empresa, como parte de sus propuestas de mejora, donde con un programa de capacitación adecuado derivado de la elaboración de un diagnóstico sobre las habilidades directivas, el análisis de los resultados derivados del mismo y la aplicación de una mejora continua, logre ser una guía dentro del desarrollo del personal.

En esta investigación se presentan las habilidades directivas básicas existentes en gerentes y administradores de veintinueve empresas del sector público y privado en la región sur del Estado de Veracruz. Lo anterior, permitirá generar propuestas de mejora en el ámbito de la comunicación, motivación y liderazgo.

La presente investigación se estructura en tres apartados: en el primero se presenta la contextualización, antecedentes, planteamiento, justificación, objetivo general, objetivo específico y delimitación del problema.

En el segundo apartado se presenta el marco teórico que fundamenta y fortalece la temática de las habilidades directivas y finalmente en el tercer apartado se presenta el

marco metodológico bajo el cual se desarrolla la investigación, principales resultados logrados, así como propuestas que permiten aprovechar las áreas de oportunidad en el ámbito de las habilidades directivas.

Contextualización

En este apartado se mencionan antecedentes de investigaciones a nivel nacional e internacional que describen la relevancia de las habilidades directivas básicas en las organizaciones.

Debido a la importancia que las organizaciones tienen dentro del mundo empresarial es fundamental cumplir con los objetivos que se requieren. Para el administrador es imperante la necesidad de conocer qué motiva a los empleados, quién los lidera y si se consideran aptos para realizar las actividades que corresponden.

Antecedentes

En la Universidad Valle de México campus Nuevo Laredo se elaboró un artículo de investigación el cual indica la importancia de desarrollar habilidades tanto personales como profesionales para ostentar un liderazgo de éxito. En la actualidad, es importante practicar la ética así como las virtudes cívicas básicas, desarrollando una sensibilidad hacia el interés común, venciendo la tendencia a perseguir solo el interés particular. (Barrera, 2013)

En una investigación titulada, “Medición de Habilidades Directivas en los Institutos Tecnológicos del Sureste de México. Avance de investigación” (Pérez Garmendia, Barroso Tanoira, Escalante Fernández, & Eliseo Dantes, 2008) se estudiaron las habilidades directivas, personales, interpersonales y de grupo que tienen los directivos de algunos de los institutos tecnológicos en el sureste. Los resultados arrojaron un desarrollo “aceptable” de las habilidades directivas para el desarrollo de un trabajo efectivo, sin embargo, una puntuación baja en cuanto a habilidades personales se refiere, recomendando entre otras una capacitación dentro del modelo enseñanza-aprendizaje para el fomento de las habilidades respectivas.

De las investigaciones realizadas en la Universidad Santo Tomas, Colombia se publicó un artículo el cual menciona que un administrador de empresas debe estar dispuesto a

manejar aspectos que son básicos como el uso de estrategias técnicas, a través de un modelo de procesos internos y externos que permitan el logro eficiente de la acción el liderazgo y la dinámica productiva, encaminada a la competitividad para un desarrollo sostenible de alta calidad en la organización. Esta práctica hace necesario que ejecutivos gerentes y personal operativo mejoren sus prácticas gerenciales para lograr sus objetivos empresariales y la adopción de hábitos conducentes a la eficacia y eficiencia gerencial. (Colombia, 2016)

De una investigación realizada en la Universidad Veracruzana campus Coatzacoalcos a una empresa del sector comercial se considera que la medición y corrección de actividades del personal mediante el control es también una función importante en una buena administración. El estudio de los tipos de liderazgo, así como las teorías motivacionales y los conceptos de la comunicación deberían formar parte de la capacitación constante de todo directivo, asumiendo que en cualquier momento se puede llegar a necesitar esta teoría para el análisis de algún miembro de su equipo, problema y/o solución. (Barrales Palacios, 2014)

Planteamiento

Las habilidades directivas no son un tema reciente en las organizaciones, éstas han existido de manera empírica y profesional para coadyuvar a los integrantes de diversas instituciones en el cumplimiento de los objetivos que se requieren para lograr el éxito empresarial, esto implica una imagen corporativa más sólida, empleados con alto sentido de fidelidad, rentabilidad y mayor satisfacción de los clientes.

Como resultado de los estudios realizados para el logro de las metas empresariales es imperante que el administrador desarrolle y aplique las habilidades aunadas a las cualidades y experiencia que posee para que el esfuerzo se vea reflejado en el recurso humano.

Por tanto, el desarrollo de las habilidades directivas permite potenciar el clima organizacional, fortalecer los lazos de comunicación, motivación y liderazgo y aumentar la productividad en las organizaciones. En este contexto y debido al gran número de empresas que se localizan en la región sur del Estado de Veracruz, que cuentan con una fuerza de trabajo multidisciplinar, es una tarea ardua crear una administración

correcta con base en las habilidades directivas, por lo tanto, en esta investigación se cuestiona ¿Cuáles son los niveles de habilidades directivas en empresas públicas y privadas de la región sur del Estado de Veracruz?

Justificación

Las habilidades directivas facilitan el éxito empresarial y el logro de los objetivos organizacionales constituyendo las bases fundamentales para el buen desarrollo y productividad de una organización. Sin embargo, se ha comprobado que el clima organizacional inadecuado se convierte en un obstáculo para la comunicación efectiva e impide el desarrollo del sentido de pertenencia en el personal lo que dificulta el rol del administrador como líder.

Por lo anterior, la presente investigación busca diagnosticar el nivel de habilidades directivas en las dimensiones: comunicación, motivación y liderazgo, lo que permitirá establecer un importante indicador para verificar el desempeño actual de las empresas analizadas con la mejora continua en el desarrollo de las actividades laborales, así como fortalecer las herramientas y técnicas de trabajo de los administradores para que el personal se sienta satisfecho en el área laboral.

Se espera que la investigación mida los niveles de las dimensiones antes descritas, la congruencia entre las actividades, objetivos, expectativas del personal adscrito de las empresas y sea un determinante en la evaluación final, lo que permitirá la retroalimentación sobre la productividad que se tiene, la obtención de resultados útiles de las empresas para atender aquellas áreas de oportunidad encaminadas hacia el éxito, lo cual genera un impacto en el entorno competitivo.

Objetivo General

- Identificar los niveles existentes de las habilidades directivas en gerentes y administradores de 29 empresas públicas y privadas en la región sur del Estado de Veracruz.

Objetivo Específico

- Evaluar el grado de comunicación existente en gerentes y administradores adscritos a las empresas públicas y privadas en la región sur del Estado de Veracruz.
- Evaluar el grado de motivación existente en gerentes y administradores adscritos a las empresas públicas y privadas en la región sur del Estado de Veracruz.
- Evaluar el grado de liderazgo existente en gerentes y administradores adscritos a las empresas públicas y privadas en la región sur del Estado de Veracruz.
- Generar propuestas para fortalecer las habilidades directivas en gerentes y administradores adscritos a las empresas públicas en la región sur del Estado de Veracruz.

Delimitación del problema

La investigación se llevó a cabo durante el segundo semestre de 2015 y mediante un instrumento se recopilaron datos de veintinueve empresas del sector público y privado, con presencia en la región sur del Estado de Veracruz. El abordaje de la investigación se ha realizado tomando en cuenta las habilidades directivas básicas con el fortalecimiento de las teorías y estudios de comunicación, motivación y liderazgo en la época actual. Lo anterior, ha sentado las bases para efectuar la investigación con miras a detectar oportunidades de mejora que permitan generar propuestas y con ello fortalecer el desempeño de las organizaciones.

Marco Teórico

Comunicación

A pesar de que para las organizaciones es de suma importancia lograr sus objetivos no debe pasar por alto uno de los procesos más efectivos para la conclusión exitosa de las labores: la comunicación, que se define como la comprensión, transmisión e

intercambio de información de una persona a otra por medio de símbolos que tienen un significado. (Penrose, Rasberry, & Myers, 2004)

Cuando se toma en cuenta este elemento las decisiones siguen un rumbo diferente, es decir, se vuelve más fácil actuar según sea la situación y se mantiene al tanto a los implicados para evitar la comunicación mediocre y la mal concepción de las ideas.

La comunicación es la actividad siempre presente por la cual la gente se relaciona entre sí y combina sus esfuerzos. Además, es necesaria para perpetuar la salud de la organización. (Newstrom, 2011).

Un ejemplo muy claro se da cuando un cirujano está en la sala de operaciones realizando una cirugía pero depende de otros para lograr el éxito de la misma. No está solo, por lo que debe expresar sus ideas con claridad y de esta manera; los ayudantes, enfermeras y demás personal que estén presentes sabrán que función llevar a cabo sin cometer faltas.

De acuerdo con Hellriegel, Jackson, & Slocum (2010) en las organizaciones, los administradores utilizan el proceso de comunicación para cumplir con sus cuatro funciones: planeación, organización, dirección y control.

Por lo tanto, la buena comunicación o comunicación efectiva es la que debe permitir el trabajo exitoso de los administradores aunque en algunas ocasiones no sea fácil de desarrollar debido a diversos factores en el proceso de comunicación.

Los administradores no efectivos a menudo dejan a los empleados a oscuras sobre lo que está ocurriendo. La mala comunicación da lugar a que los rumores reemplacen a los hechos, fomenta la animosidad entre departamentos y equipos e inhibe un cambio organizacional con éxito. En estas circunstancias, la mala comunicación podría ser la causa aislada más importante para una deficiente implementación de la estrategia. (Molinsky & Margolis, 2006)

Es como ocurre con organizaciones en las que el jefe espera que la orden ambigua que haya dado sea acatada de manera correcta, aun cuando ésta carezca de una explicación adecuada, por lo que los empleados actuarán acorde a las expectativas que se tienen dando paso a rumores, malas interpretaciones, y pérdida de confianza de los subordinados.

Como lo menciona Newstrom (2011) los empleados actuales tienen un fuerte deseo de saber qué está pasando y cuál es su papel en el organigrama. Más que nunca antes, los administradores necesitan sostener comunicaciones sistemáticas y extensas.

Proceso de comunicación

Como bien se conoce, existe un proceso de comunicación, que pesar de que diversos autores difieran del número de etapas que contiene, se refieren a los mismos aspectos que se presentan en la figura 1:

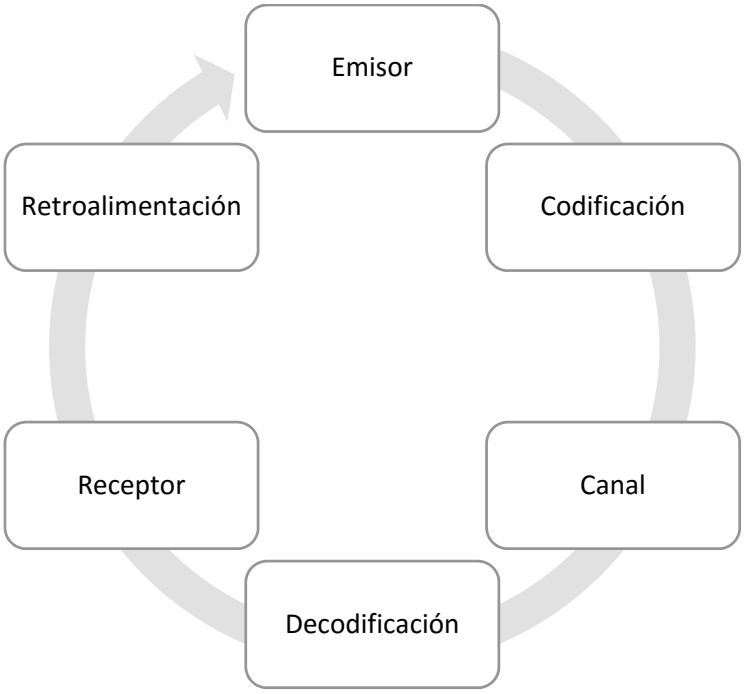


Figura 1. Proceso de comunicación. Elaboración propia.

Para llevar a cabo la comunicación se necesita alguien que emita el mensaje, que lo codifique o cifre las ideas y las convierta en palabras, gráficos u otro medio para su fácil comprensión.

El emisor es responsable de elegir el canal adecuado para el envío de información y permita que se entregue al receptor, se realice la decodificación o la traducción de lo que se quiera transmitir. Por último, se debe hacer retroalimentación de lo que se entendió; el receptor debe comunicar que lo ha hecho y así continúa el proceso.

Nunca debe ser olvidado un punto muy importante que está presente en cualquier momento del proceso: las barreras, que afectan el envío de información y la recepción del mensaje.

Como bien lo explican Koontz, Weihrich & Cannice (2012) por desgracia, la comunicación se ve afectada por el ruido, esto es, cualquier cosa, trátese del emisor, la transmisión o el receptor, que entorpece la comunicación.

Comunicar información con éxito no es fácil, también el receptor debe poseer la capacidad para la comprensión del mensaje, debe poder escuchar atentamente para la fácil decodificación. Si se siguen los siguientes lineamientos para una escucha eficaz de Newstrom (2011) se puede lograr la comprensión, decodificación y retroalimentación: 1. Deje de hablar!, 2. Haga que su interlocutor se sienta cómodo. 3. Muestre a su interlocutor que usted desea escuchar. 4. Elimine las distracciones. 5. Establezca empatía con el interlocutor. 6. Sea paciente. 7. Conserve la calma. 8. Evite ser contencioso. 9. Formule preguntas pertinentes y 10. ¡Deje de hablar!

El primer y último lineamiento son los más importantes porque todos los demás dependen de su buen desarrollo. A las personas por naturaleza les agrada hablar de sí mismos por lo que es una ardua tarea escuchar de manera activa.

Principios de la comunicación

A pesar del desarrollo de las teorías referentes al proceso de comunicación que han mencionado diversos autores es sustancial conocer lo que realmente compone la comunicación, es decir, las características que describen la esencia dinámica del mismo según Adler & Elmhorst (2005):

- *La comunicación es inevitable*. Parafraseando a Aristóteles se sabe que los seres humanos son seres sociales por naturaleza, no pueden vivir solos y por tanto desean expresar sus ideas a otros. Esto los convierte en seres con la necesidad de enviar y recibir mensajes para enviar información.
- *La comunicación se manifiesta en dos niveles.* Con mensajes de contenido referente al tema que se esté discutiendo en el momento y

mensajes de relaciones que son señales que indican lo que una parte siente hacia la otra mientras participan en el intercambio de información.

- *La comunicación es irreversible.* Con frecuencia se dice que cuando las personas se enojan comunican más lo que quieren decir sin ningún filtro. Cuando vuelven a su estado de calma recuerdan aquellas palabras que han dicho y tienen un sentimiento de culpa. Por lo tanto, hay que desarrollar la habilidad de controlar las emociones y sentimientos al expresar las ideas.
- *La comunicación es un proceso.* Cada etapa no está aislada. Todas se relacionan una tras otra de manera tal que no se rompe el ciclo.
- *La comunicación no es una panacea.* Si bien se desarrolla el proceso no siempre es el adecuado al momento ni es tan efectivo si no se lleva de manera adecuada.
- *La comunicación a menudo es un reto para la ética.* Debe haber un orden para conocer lo que es correcto transmitir y lo que no.

Redes de comunicación

La comunicación en las organizaciones al parecer suele percibir al jefe como el agente que inicia el proceso con el único objetivo de dar una orden directa, sin embargo, existe una clasificación que denota que existen las relaciones e intercambios de mensajes entre los diferentes miembros de la organización.

Tal como lo expresa Kahul (2014), una organización está compuesta por muchos individuos trabajando juntos hacia el crecimiento. Estos se encuentran constantemente interactuando entre sí y con personas fuera de la compañía. La red de comunicación en una organización es de dos tipos: interna y externa.

Comunicación interna

La interacción entre los miembros de la misma organización es llamada comunicación interna. Puede ser formal o informal. Grandes organizaciones con cientos de personas trabajando encuentran muy difícil tener interacción directa entre sí. Ellos adoptan un

número de estrategias, por ejemplo, los boletines de noticias o los reportes anuales para comunicar el mensaje esencial.

Las redes de comunicación pueden ser como sigue: teniendo como referencia un organigrama la comunicación fluye en distintas direcciones: hacia arriba, hacia abajo, horizontal y diagonalmente.

Para Hellriegel *et al* (2010) y Kahul (2014) la comunicación descendente se presenta siempre que los superiores envían mensajes a sus subordinados, incluyen todos los medios de la gerencia para enviar mensajes a los empleados y la comunicación ascendente es la forma en que los mensajes fluyen de los subordinados a los superiores. Estos canales de comunicación forman la red vertical y van de niveles jerárquicos inferiores a superiores o viceversa.

La comunicación horizontal a menudo es la pauta predominante en la administración, son todos los medios que se utilizan para enviar mensajes entre departamentos o a los proveedores y los clientes y para recibirlos de ellos. Hellriegel *et al* (2010). De ello dependen los movimientos de propuestas, tratos y ofertas de la organización.

Referente a otra red de comunicación se encuentra la comunicación diagonal. En una organización, la comunicación no atraviesa necesariamente un sendero estipulado. Representa todos los medios informales que utilizan el emisor y el receptor para comunicarse en forma descendente, ascendente y de forma horizontal. A menudo dentro de la red diagonal se forman otras que funcionan para socializar entre los integrantes de la organización.

Esta red puede, como sea, probar ser un poco problemática para los administradores, quienes desean controlar el flujo de información. Pueden sentirse amenazados porque su autoridad esté bajo vigilancia. Pero esta es una fase temporal, que mantiene una constante y madura interacción, que además, puede ser rectificada.

Como se observa en el cuadro 1. las redes de comunicación sirven para diferentes objetivos:

Cuadro 1. Redes de comunicación formal. Elaboración propia con información de Adler et al (2005) y Kahul (2014).

Redes de comunicación			
Vertical		Horizontal	Diagonal
Descendente	Ascendente		
Tipos de acciones	**Tipos de mensaje**	**Tipos de propósito**	**Características**
Instrucciones para el trabajo	Lo que están haciendo los subordinados	Coordinar tareas	No está planeado
Lógica del trabajo	Los problemas laborales sin resolver	Resolver problemas	Ayuda a construir relaciones
Procedimientos y prácticas	Las sugerencias para mejorar	Comparar información	Une lazos entre subordinados y superiores
Retroalimentación	Lo que unos subordinados piensan de otros y de su trabajo	Resolver conflictos	Puede tomar cualquier canal de comunicación en cualquier orden
Adoctrinamiento		Construir entendimiento	

Comunicación externa

La comunicación es un proceso continuo. No solo toma lugar con personas dentro de la organización, también con personas fuera de la misma. Si una compañía tiene que sobrevivir en un entorno competitivo tiene que adoptar la última forma de comunicación. La imagen de la compañía depende de la relación que mantiene con personas externas. (Kahul, 2014).

De acuerdo con Sánchez (2005) existen varias tipologías que puede adoptar esta comunicación externa:

a) Comunicación externa operativa. Es aquella que se realiza para el desenvolvimiento diario de la actividad empresarial, se efectúa con todos los públicos externos de la compañía: clientes, proveedores, competidores, administración pública, etc.
b) Comunicación externa estratégica. Tiene por finalidad enterarse de los posibles datos de la competencia, la evolución de las variables económicas, los cambios en la legislación laboral, etc., que pueden ser relevantes para la posición competitiva de la empresa.
c) Comunicación externa de notoriedad. Su finalidad es mostrar a la empresa como una institución que informa dando a conocer sus productos, mejorar su imagen, etc. Las formas de darlo a conocer serían mediante la publicidad, promoción, donaciones, patrocinios, etc.

Lo anterior, permite el buen desenvolvimiento de la comunicación y se convierte en la oportunidad de motivar a los empleados de manera que se refleje en productividad y trabajo en equipo, por lo que el jefe no puede dedicarse enteramente a dar órdenes sino que debe convertirse en un líder justo.

Motivación

Otro elemento fundamental dentro de las habilidades directivas básicas, es la motivación que se tiene en las organizaciones, los empleados tienden a trabajar de manera efectiva cuando sienten que están siendo reconocidos por sus superiores. Se denota mayor esfuerzo y actitud positiva en las actividades diarias. No existe plenamente una motivación teórica, simplemente existe o no, por lo que diversos autores han creado modelos de lo que la motivación engloba.

El objetivo de los modelos de la motivación es ordenar las determinantes externas e internas, a fin de explicar su interacción y el comportamiento llamado motivado, en especial las individualmente diferentes que se presentan en condiciones situacionales objetivas iguales. Un modelo de la motivación debe explicar por qué el comportamiento

de un individuo es constante en determinadas condiciones objetivas y durante un tiempo determinado.

Tanto en el lenguaje común como en el científico, se usan los términos “modelo”, “teoría” y “paradigma, pero se les dan significados diferentes. Para la ciencia, un modelo de la motivación es la representación gráfica, simbólica o ambas de las relaciones de analogía total o parcial entre dos sistemas, cuyo propósito es ayudar al investigador a clarificar estas relaciones, observadas y observables, y a verificar las hipótesis propuestas (Mankeliunas, 1999).

Motivación y satisfacción en el trabajo

Toda actividad humana es motivadora, aunque la motivación varía en intensidad y da lugar a que algunas actividades parezcan no motivadoras. Además, del grado de motivación depende la satisfacción o insatisfacción, tanto en un trabajo determinado como en toda la actividad profesional de un individuo.

Se considera que un trabajo es motivador si el sujeto dirige su actividad hacia una meta propuesta por él o por otra persona vinculada a éste de manera explícita o implícita.

La satisfacción en el trabajo se entiende como satisfacción individual en una relación laboral dentro de una empresa; el término satisfacción se correlaciona siempre con un trabajo determinado.

Casi siempre la satisfacción en el trabajo se entiende como variable dependiente, como resultado de lo que se hace; en este caso se clasifican las funciones parciales en tres grupos (Mankeliunas, 1999)

a) Satisfacción interna, abarca la actitud interna del trabajador frente al trabajo que realiza, la satisfacción con el producto, el poder de perfeccionar los pasos del proceso.
b) Satisfacción concomitante, consta de las condiciones materiales y ambientales de los compañeros y mandos medios y superiores, que acompañan al proceso de trabajo.
c) Satisfacción externa, provocada por la remuneración que satisface las necesidades del trabajador

En este contexto, la mayoría de las empresas procuran aprovechar mejor el trabajo valiéndose de equipos *ad hoc;* equipos transfuncionales y equipos de trabajo auto dirigidos. Muchas compañías compensan con equipos los grandes despidos colectivos que han ocurrido en el último decenio, especialmente en la dirección media. En otras, el uso de equipos simplemente representa una manera más eficaz de llevar a cabo tareas complejas. Por algo dicen que ninguno de nosotros es tan inteligente como todos nosotros.

Aunque los directivos llevan años hablando de la importancia del trabajo en equipo, hay muchas organizaciones que recientemente han facultado a sus equipos para tomar decisiones sin depender de la dirección. Hoy se espera que los equipos decidan que hacer y luego encuentren la manera de hacerlo.

Participar en este proceso es más complicado que trabajar solo, ya que no se puede decidir unilateralmente que hacer ni cómo hacerlo. El trabajo suele requerir más tiempo del previsto y lograr el acuerdo de todos los miembros del equipo puede resultar difícil y necesitar mucho esmero. Si se suma a esto el tiempo perdido, algo frecuente en los equipos, no resulta extraño que la experiencia con equipos resulte descorazonadora para muchos.

Sin embargo, las ventajas pesan más que las desventajas. Los empleados que participan en equipos se motivan por la experiencia de trabajar con sus compañeros en la búsqueda de estrategias para mejorar sistemas y procesos de la empresa y resolver problemas. Si el equipo logra alcanzar sus metas, la experiencia suele ser muy satisfactoria y genera una fuerte identificación con el equipo y orgullo por sus logros.

Esta selección examina cómo las compañías están motivando a sus empleados mediante el uso de equipos y el proceso de equipo. Abarca temas desde la determinación de cómo orientar un equipo y cómo éste define su propósito hasta la mecánica de las reuniones eficaces y el establecimiento de un sistema de responsabilidad que realmente funcione. (Nelson, 2002)

Organizaciones motivadas

Toda empresa comienza con energía. Una idea sencilla, un producto o servicio de éxito, un pequeño grupo de individuos decidido a convertir una visión en una realidad. Al

principio todos tienen múltiples oficios y se espera que cada empleado tenga la iniciativa de hacer lo correcto sin que se le diga. Pero en algún momento del trayecto, a medida que la empresa crece y prospera, el entusiasmo se va apagando. La dirección se distancia de los clientes y se concentra más en alcanzar sus cifras trimestrales, mejorar la rotación del inventario y analizar los índices financieros que en alentar los empleados a dar lo mejor de sí. (Nelson, 2002)

Éstos suelen sentirse menos estimulados a medida que sus cargos se tornan más previsibles. La emoción de las nuevas oportunidades queda desplazada por el crecimiento controlado, la administración profesional y políticas y procedimientos escritos que reducen la iniciativa del empleado a encontrar la página correcta en el manual de políticas.

La esencia de una organización desempeña un papel sumamente importante en la motivación o desmotivación de los empleados. La organización puede ser flexible y brindar sistemáticamente opciones, recursos y herramientas para ayudar a los directivos a estimular a su gente o puede ser burocrática y aferrada a sus políticas, y crear un ambiente que mina la confianza, el amor propio y la energía de los trabajadores. (Koontz & Weihrich, 2004)

Afortunadamente, la dirección puede despertar y reavivar el espíritu que le dio a la compañía su grandeza original si presta atención a los aspectos de la organización que impiden creatividad y la iniciativa individual, y si cambia o elimina aquellas prácticas. Las políticas y los procedimientos de una empresa, su ambiente laboral, sus instalaciones, oportunidades y los retos que presentan a sus empleados, son elementos que determinan lo que estos sentirán por sus jefes y si harán o no harán su mejor esfuerzo en el trabajo. (Koontz & Weihrich, 2004)

Con la finalidad de consolidar el esfuerzo de las organizaciones por mantener motivados a sus colaboradores, aun sabiendo que la motivación es tan compleja e individualizada, es posible identificar algunas de las principales técnicas motivacionales. (Koontz & Weihrich, 2004)

a) El dinero: nunca debe ser pasado por alto como motivador ya sea bajo la forma de salario, pago a destajo, cualquier otro pago de incentivo, bonos, opciones de

acciones, seguro pagado por la compañía o todo lo demás que se le puede dar a la gente a cambio de su desempeño, el dinero es importante.

b) Recompensas intrínsecas: incluyen el sentimiento de haber alcanzado un logro o incluso la autorrealización. Entre las recompensas extrínsecas se encuentran prestaciones, reconocimiento, símbolos estatus y, desde luego, dinero. Algunos planes de compensación no ofrecen un incentivo fuerte como recibir una comisión basada en el salario por hora, semana o incluso año.
c) Los planes de incentivos: se basan en sistemas de destajo, comisión por ventas, méritos, esquemas de bonos participación en las utilidades o ganancias y opción de acciones.
d) Participación: una técnica que ha merecido sólido apoyo como resultado de las teorías e investigaciones sobre la motivación es la creciente conciencia y uso de la participación. Es muy extraño que una persona no se sienta motivada por el hecho de que se consulte respecto de acciones que le afectan, de que “se le tome en cuenta”. Además, la mayoría de las personas que se encuentran en el centro mismo de las operaciones de una empresa están al tanto de los problemas y sus soluciones. En consecuencia, el tipo correcto de participación produce lo mismo motivación que conocimientos útiles para el éxito de las compañías. La participación es también un medio de reconocimiento. Apela la necesidad de asociación y aceptación, pero sobre todo genera en los individuos una sensación de logro. No obstante, alentar la participación no significa que los administradores debiliten su posición. Aunque promuevan la participación de sus subordinados en asuntos en los que pueden prestar ayuda y aunque los escuchen con toda atención, en cuestiones que requieren que los administradores decidan deben hacerlo por si solos.
e) Enriquecimiento de puestos: de la investigación y análisis de la motivación se ha desprendido la importancia de que los puestos de trabajo ofrezcan retos y sean significativos. Esto se aplica por igual a los puestos de los administradores que a los demás empleados. El enriquecimiento de puestos está relacionado con la teoría de la motivación de Herzberg, en la que factores como retos, reconocimiento de los logros y responsabilidad son concebidos como los

verdaderos motivadores. El enriquecimiento de puestos debe distinguirse del alargamiento de puestos. Por medio del alargamiento de puestos se pretende dar mayor variedad a las labores eliminando el fastidio asociado con la ejecución de operaciones repetitivas. Esto significa extender el alcance de las funciones mediante la adición de tareas similares sin que ello implique mayor responsabilidad.

Liderazgo

Cuando se popularizaba la palabra liderazgo en las organizaciones, surgió la duda que ha mantenido hasta la actualidad el debate sobre si los líderes nacen o se hacen. La cuestión primordial de responder a la incógnita ha dado lugar a que diversos autores formulen teorías con esta referencia. Sin embargo, no se ha logrado unificar el pensamiento puesto que los líderes pueden haber nacido con las habilidades necesarias para destacar pero no haberlas desarrollado y de manera inversa aquellos que las fueron desarrollando con el tiempo.

A pesar de que el liderazgo pueda ser adquirido o no, se tienen que entender cuestiones tales como: quién es un líder, qué hace y cuáles son las características que lo hacen diferente.

Para efectos del presente trabajo se toma la definición de Lussier & Achua (2011) sobre liderazgo: proceso en el cual influyen líderes sobre seguidores, y viceversa, para lograr los objetivos de una organización a través del cambio.

El trabajo de los administradores es llevar a cabo el proceso administrativo de manera correcta utilizando recursos materiales, financieros y humanos. Este último es considerado el más complicado debido principalmente a que no se puede tratar de la misma manera a los empleados considerando que todos piensen igual. Si un administrador no desarrolla habilidades de comunicación pone en riesgo las relaciones que podrían ser valiosas para alcanzar los objetivos que se tengan dentro de la organización.

Hay que tomar en cuenta que un jefe no es sinónimo de líder, el *primero* espera que la orden que haya dado se cumpla en tiempo y forma teniendo un resultado favorable sin

interrupciones. De acuerdo con Newstrom (2011) la función principal de un líder es influir en los demás para que busquen de manera voluntaria objetivos definidos.

Si bien ser líder no es fácil, es mucho más complicado cuando los seguidores no comparten el entusiasmo o ideología de la empresa, he ahí cuando las habilidades natas del líder deben ser exigidas al máximo y es precisamente en esos casos donde el gerente o jefe tiene como único recurso el poder otorgado, generando en la mayoría de las ocasiones conflictos con repercusiones en la armonía de los equipos de trabajo, mismos que pueden terminar por dividir y hasta desintegrar un grupo, por tal motivo es deseable que los directivos analicen las características de los candidatos a gerentes, con la finalidad de disminuir posibles problemas que en vez de mejorar el desempeño, lo degraden.

En cuanto a la importancia del liderazgo, cabe considerar que hoy en día cada vez son más las empresas que se enfrentan a retos de adaptación: cambios de ámbito mundial en las sociedades, los mercados y la tecnología les están obligando a aclarar sus valores, desarrollar nuevas estrategias y aprender nuevas maneras de funcionar. Y la idea más importante para los líderes, en vista de tales desafíos es movilizar a todos los empleados de la organización para trabajar en la adaptación (Heifetz & Lauriel, 2000)

Un líder destaca dentro de las organizaciones por razones tales como motivar a los que se encuentren a su alrededor, poseen conocimientos y relaciones que lo convierten en persona de confianza y por lo tanto se da cuenta que no solo con lograr los objetivos organizacionales se alcanza la productividad. En el liderazgo se tiene la relación líder-seguidores, el dirigente por sí solo no puede realizar grandes hazañas. Debe tener seguidores que tengan objetivos que coincidan con el líder o sean motivados a participar a su lado.

Componentes del liderazgo

Para Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) consideran que prácticamente no hay un grupo de personas que, desempeñándose a casi el nivel máximo de su capacidad, carezca de un individuo a la cabeza particularmente apto en el arte del liderazgo. Todo indica que esta aptitud se compone de al menos cuatro importantes ingredientes: 1) capacidad para hacer un uso eficaz y responsable del poder, 2) capacidad para

comprender que los seres humanos tienen diferentes motivaciones en diferentes momentos y situaciones, 3) capacidad para inspirar a los demás y 4) capacidad para actuar en favor del desarrollo de una atmósfera conducente a la respuesta ante las motivaciones y al surgimiento de éstas.

El primer componente del liderazgo es el poder; el uso que el líder haga de las diferentes modalidades de poder o influencia, genera uno de los tres tipos de comportamiento en los empleados: compromiso, acatamiento o resistencia.

Los empleados comprometidos buscan con entusiasmo satisfacer las expectativas del líder y se esfuerzan por ello. Los empleados que solo acatan las solicitudes del líder hacen solo lo que tienen que hacer. La resistencia se expresa como una aparente respuesta a las solicitudes o planes del líder, misma que en la realidad no llevan a cabo o incluso demoran o sabotean.

El segundo componente del liderazgo es el profundo conocimiento de los individuos, un administrador o cualquier otro líder en conocimiento al menos del estado prevaleciente de la teoría de la motivación y de los elementos de la motivación se halla más al tanto de la naturaleza e intensidad de las necesidades humanas y, por ende, en mejores condiciones para definir y diseñar medios para satisfacerlas y para administrar en tal forma que se obtengan las respuestas deseadas.

El tercer componente es la rara capacidad para inspirar a los seguidores que empleen a fondo sus capacidades en la ejecución de un proyecto, mientras que el uso de motivadores se centra aparentemente en los subordinados y sus necesidades, la inspiración proviene de quienes encabezan a grupos.

El cuarto componente del liderazgo tiene que ver con el estilo del líder y el ambiente que éste genera, la intensidad de la motivación depende en gran medida de las expectativas, de la percepción que se tenga de las recompensas, de la cantidad de esfuerzo que se supone que se requerirá, de las tareas por desarrollar y otros factores presentes en las condiciones específicas, pero también en el ambiente organizacional.

Ahora bien, en la actualidad, cuando se habla de líderes con frecuencia se hace mención de personas que lograron una gran cantidad de seguidores. Entre los ejemplos más destacados se encuentran Adolfo Hitler, Nelson Mandela, Mahatma Gandhi, Margaret Thatcher y Vladimir Putin.

El liderazgo se ha clasificado de distintas maneras según la teoría que se estudie. Entre los tipos de liderazgo que se destacan se encuentran tres enfoques teóricos respecto del liderazgo: la teoría de los rasgos de personalidad, las teorías sobre estilos de liderazgo y las teorías situacionales de liderazgo. (Chiavenato, 2005).

Los líderes se acercan a las personas para motivarlas en muchas formas. Si el enfoque concede gran importancia a las recompensas el líder usa un liderazgo positivo. Una mejor educación del empleado, mayores demandas de independencia y otros factores han hecho que una motivación satisfactoria del empleado dependa más del liderazgo positivo.

Si lo que se acentúa son las amenazas, temor, dureza y castigos, el líder aplica un liderazgo negativo. Este enfoque puede obtener un desempeño aceptable en el corto plazo en muchos casos, pero tiene altos costos humanos. Los líderes negativos actúan en forma dominante y de superioridad con la gente. Demuestran su autoridad en la creencia falsa que atemorizar a todos los llevará a la productividad.

Casi cualquier administrador usa todos los días una mezcla de estilos positivos que se ubica en alguna parte del continuo, pero el estilo dominante establece un tono dentro del grupo. El modelo autocrático tiende a producir un estilo negativo; en parte, el modelo de custodia es positivo; y los modelos de apoyo, colegiado y de sistemas son claramente positivos.

Actualmente el liderazgo transformacional se ha destacado porque inspiran a otros con su visión, a menudo promueven esa visión a pesar de la discrepancia y muestran confianza en sí mismos y en sus opiniones. Estos líderes cambian las percepciones de lo que es posible y lo que es deseable, proyectan emoción y entusiasmo y generan esos mismos sentimientos en otros, son visionarios, carismáticos y éticos, seguros, pensadores, considerados y dignos de confianza. (Hellriegel, Jackson, & Slocum, Administración: Un enfoque basado en competencias, 2010)

Marco Metodológico

Metodología

La investigación se realiza en tres etapas: la primera es de campo, donde se lleva a cabo un estudio para identificar a los sujetos del estudio. La segunda etapa es de gabinete, la cual consiste en la revisión y el acopio de información bibliográfica referente al tema en cuestión y la última etapa consiste en la aplicación del instrumento, seguido de la tabulación e interpretación de los resultados. Al término, se redacta el documento referente a la investigación.

Debido a que la presente investigación es descriptiva y no supone un hecho, no se ha formulado alguna hipótesis; lo que se busca es determinar los niveles de las habilidades directivas: comunicación, motivación y liderazgo en gerentes y administradores de empresas públicas y privadas en la región sur del Estado de Veracruz.

Unidades de análisis

Derivado del objetivo de la investigación acerca de los niveles de habilidades directivas en gerentes y administradores, la población objeto de estudio a la que se aplicó el instrumento está compuesta por personal adscrito a empresas del sector público y privado de la región sur del Estado de Veracruz. Se reporta un total de veintinueve empresas con un total de 312 trabajadores encuestados.

Instrumento de recopilación

El instrumento utilizado es el Inventario Psicológico de Clima Organizacional, elaborado por Aniceto Elías Aguilar Polo. Puede ser aplicado de forma individual, grupal y colectiva a sujetos que tienen actividad laboral y con no menos de grado de escolaridad con una duración de aproximadamente de 10 a 15 minutos para responder. El inventario se modificó para medir los niveles de cuatro dimensiones que conforman el clima organizacional: comunicación, motivación, liderazgo y satisfacción laboral. El puntaje máximo es de 235 puntos con base en una calificación de 1 a 5 referencia a los siguientes valores: Nunca (1), Rara Vez (2), Algunas Veces (3), Con Frecuencia (4) y Siempre (5) y está conformado por 47 ítems.

El instrumento es formal y estructurado, consta de dos partes: La primera parte está conformado por cuestionamientos sobre clima organizacional (ítems 1-47). Se describe el propósito del cuestionario y se señalan las instrucciones que deben seguir los encuestados con la finalidad de que los datos suministrados sean objetivos y veraces. La segunda es una sección de carácter informativo, recopila datos de carácter general y descriptivo del personal tales como: género, edad, estado civil, antigüedad, etc., (ítems 48-53). (Aguilar Polo, 2011)

Las dimensiones con su respectiva interpretación que se evalúan en el instrumento, son:

- Comunicación: mide el grado de convivencia y la práctica comunicativa interpersonal o grupal, su estructura formal e informal entre jefes y empleados, relacionados con los espacios de socialización efectiva dentro o fuera, el saber escuchar y las conductas de comunicación en una organización. Abarca 12 ítems de la prueba: (2), (6), (8), (16), (24), (30), (33), (35), (38), (41), (43), (46). El puntaje máximo alcanzable en la respuesta es de 60 puntos.
- Motivación: mide el conjunto de aspectos que el gerente valora o cuestiona y que se encuentran relacionados con la naturaleza, contenido del trabajo mismo, el ambiente físico y psicológico. Abarca 12 ítems de la prueba: (4), (9), (13), (15), (18), (21), (23), (25), (27), (28), (32), (47). El máximo puntaje alcanzado es de 60 puntos.
- Liderazgo: mide el grado de percepción de un conjunto de características estables, la capacidad de influir en un grupo, el nivel de confianza y funcionalidad percibido entre el equipo en la toma de decisiones, iniciativas, gestiones y promocionar un estilo de la administración eficiente con carácter estratégico donde exista un equilibrio organizacional. Abarca 12 ítems de la prueba: (3), (5), (10), (12), (19), (29), (31), (34), (37), (39), (42), (45). El puntaje máximo alcanzable en las respuestas es de 60 puntos.
- Satisfacción Laboral: mide el grado de actitudes de satisfacción que valora el trabajador o cuestiona con la relación con sus superiores o compañeros, condiciones físicas en el trabajo, participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y reconocimiento. Abarca 11 ítems de la prueba: (1), (7), (11), (14),

(17), (20), (22), (26), (36), (40), (44). El máximo puntaje alcanzado es de 55 puntos. (Aguilar Polo, 2011)

El nivel de confiabilidad obtenido con el alfa de Cronbach es de 0.971. En las dimensiones estudiadas se tiene: comunicación: 0.888, motivación: 0.884 y liderazgo: 0.902.

Resultados

Los datos generales indican que el 44% de los encuestados son del género femenino y el 56% masculino, la edad predominante oscila entre 26 a 30 años, el 57% es soltero y el 43% es casado, cuentan en promedio de 1 a 5 años de antigüedad en la empresa y en el puesto.

Para conocer los niveles de las dimensiones que comprenden el clima organizacional: comunicación, motivación, liderazgo y satisfacción laboral se tomaron en cuenta los datos referentes al número de encuestados, al número de ítems y la escala valorativa. Se determinaron tres escalas por dimensión: Bajo, Medio y Alto que revelan el nivel en el que se encuentra el valor obtenido, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Por cada dimensión a evaluar se multiplicó el número de ítems correspondiente por el número de encuestas realizadas en total y el producto de la operación se multiplica por el menor valor de la escala (1), lo que arroja como resultado el puntaje mínimo que se puede alcanzar, es decir, 312 por 12, (la misma cantidad de ítems que corresponden a las dimensiones de comunicación, motivación y liderazgo) da como resultado 3744, que multiplicado por 1 arroja el valor mínimo.

De la misma manera, para conocer el valor máximo a conseguir se obtiene el producto del número de encuestas realizadas y el número de ítems, 3744 y se multiplica por la escala máxima (5) del cual se obtiene el valor máximo de 18720.

Para obtener los rangos del puntaje de cada escala valorativa y el valor medio, se procedió a calcular los cuartiles correspondientes a 25%, 50% y 75% del valor máximo. El valor mínimo y el primer cuartil (Q1) indican hasta que puntaje la escala corresponde a “Bajo”; para conocer el valor medio en la escala se suma 1 a Q1 y se realiza el cálculo para el segundo cuartil (Q2), lo que se obtiene, señala hasta dónde abarca ese nivel. Para la escala correspondiente a “Alto” se toma Q2 más 1 y además, se calcula el

cuartil 3 (Q3). Para fines de tener 3 valores, Q3 no se anota y se reemplaza por el valor máximo. El cuadro 2 muestra el puntaje que se debe alcanzar para conocer el nivel de las dimensiones que se debe calcular:

Cuadro 2. Escala valorativa por dimensión: Puntajes a obtener. Fuente: Elaboración propia

Dimensión	Ítems	Escala valorativa	Puntaje obtenido
Comunicación	2, 6, 8, 16, 24, 30, 33, 35, 38, 41, 43, 46	[3744 – 4680] Bajo [4681 – 9360] Medio [9361 – 18720] Alto	13728
Motivación	4, 9, 13, 15, 18, 21, 23, 25, 27, 28, 32, 47	[3744 – 4680] Bajo [4681 – 9360] Medio [9361 – 18720] Alto	14189
Liderazgo	3, 5, 10, 12, 19, 29, 31, 34, 37, 39, 42, 45	[3744 – 4680] Bajo [4681 – 9360] Medio [9361 – 18720] Alto	13958
Satisfacción laboral	1, 7, 11, 14, 17, 20, 22, 26, 36, 40, 44	[3432 – 4290] Bajo [4291 – 8580] Medio [8581 – 17160] Alto	12919

De acuerdo con el análisis y el tratamiento de los datos recolectados y expresados en el cuadro 2 se puede conocer el nivel de habilidades directivas básicas que se tiene en las empresas objeto de estudio.

Para aprovechar al máximo el propósito del instrumento de medir el nivel de clima organizacional se obtienen tres niveles (Desfavorable, Medianamente favorable y Favorable) mediante el cálculo siguiente:

Se obtiene el producto del número total de ítems que evalúan las dimensiones por el total de encuestados, es decir, 47 por 312 que da 14664. El resultado multiplicado por el valor mínimo (1) calcula el puntaje inferior esperado. Para el valor máximo se realiza el mismo procedimiento con la diferencia de multiplicar por la escala mayor (5). Para el rango por cada escala se obtienen los cuartiles y se adecua.

El puntaje general de clima organizacional se consigue sumando los resultados de la última columna del cuadro 2 “Escala valorativa por dimensión”

A modo de presentar el nivel de clima organizacional se presenta el cuadro 3:

Cuadro 3. Clima organizacional para puntaje general. Fuente: Elaboración propia

Niveles establecidos	Escala	Puntaje obtenido
Desfavorable	[14664 – 18330]	54794
Medianamente favorable	[18331 – 36660]	
Favorable	[36661 – 73320]	

Análisis de datos

Para conocer el nivel de clima organizacional en gerentes y administradores de las organizaciones objeto de estudio, se procede a encontrar en qué escala corresponde el puntaje obtenido. Si el resultado se encuentra entre 14664 y 18330 puntos, las habilidades directivas se consideran desfavorables, se infiere que en las empresas estudiadas la comunicación es deficiente entre el personal, los gerentes se preocupan por los resultados a la vez que desplazan al factor humano en segundo plano, lo que termina por convertirlos en personal de alto rango que deja de lado el liderazgo, ante la falta de motivación el recurso humano relaciona la satisfacción laboral con las compensaciones que se obtienen.

Si el puntaje obtenido se encuentra entre los valores de 18331 y 36660, las habilidades directivas se consideran en el nivel medianamente favorable, que se relaciona con la productividad media del personal, algunos reconocimientos, gerentes más conscientes de la plantilla laboral que debe liderar y relaciones laborales con lazos afectivos aceptables.

Para el nivel favorable la escala que le corresponde comprende de 36661 a 73320 puntos, lo que se traduce en comunicación efectiva que ayuda a mejorar las relaciones laborales, la sensación del personal de sentirse reconocido y motivado, mayor probabilidad de alineación de los objetivos organizacionales e individuales y su correcto cumplimiento. Los gerentes y administradores aplican técnicas de liderazgo que mantienen al equipo con el nivel adecuado de motivación y satisfacción laboral.

Por lo tanto, se indica que el nivel general de clima organizacional que se tiene en las empresas objeto de estudio es favorable.

Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación derivados de la identificación de los niveles de habilidades directivas en gerentes de ventas de empresas de la región sur del Estado de Veracruz, indican habilidades en las cuáles los gerentes de ventas reflejan una amplia coincidencia en la valoración e importancia que tienen, por lo menos, las habilidades directivas de: comunicación, motivación y liderazgo. Este resultado, refleja la importancia que actualmente se otorga a las habilidades directivas como ejes fundamentales para lograr un desempeño eficiente en los puestos de trabajo, a través de una plantilla de directivos responsables que posean y manejen adecuadamente no solo las habilidades interpersonales sino también el conjunto de habilidades personales que permiten a cualquier persona, constituirse como ser humano ejemplar. En este sentido, la presencia y práctica de estas habilidades directivas pueden convertirse en verdaderas ventajas competitivas que posicionen y consoliden a las organizaciones en un entorno global y competitivo.

Cabe resaltar que las habilidades objeto de estudio son ampliamente valoradas y destacan la capacidad de motivación, apenas por encima de la comunicación y el liderazgo. Con estos resultados, se refleja la estrecha relación que existe entre la administración que se realiza en el sector público y privado, el puesto de trabajo que se ocupa, y finalmente, de la percepción propia de los gerentes de ventas acerca de las habilidades gerenciales que se practican para el desempeño idóneo del trabajo.

Dentro de los principales hallazgos sobre las habilidades directivas que existen en gerentes y administradores de empresas públicas y privadas de la región sur de Veracruz, se enlistan los siguientes:

1. Comunicación. El puntaje obtenido ubica a esta habilidad en un nivel alto. Lo anterior, refleja una comunicación efectiva ya que es ejecutada en un contexto confeccionado con base en las características del público receptor. En lo referente al otro elemento esencial de la comunicación, representado por las

relaciones laborales, éstas son positivas, efecto reflejado en la retroalimentación de las actividades realizadas.

2. Motivación. Al igual que la habilidad anterior, ésta se ubica en un nivel alto y significa la posibilidad de permitir al personal sentirse parte de la organización y desarrollar en ellos la fidelidad hacia la compañía. Factores en los que muchas veces es difícil obtener un resultado favorable; sin embargo, los empleados de las empresas objeto de estudio, conciben que la empresa está preocupada y ocupada en proveerles de semillas, con miras a que las siembren y echen raíces que garanticen su permanencia.
3. Liderazgo. Finalmente, los resultados posicionan también al liderazgo en un nivel alto. Por lo que se entiende, que las empresas estudiadas mantienen técnicas para lograr que los objetivos organizaciones se alineen con los individuales, los gerentes y administrativos, al lograr un binomio perfecto, se convierten en maestros que orientan al recurso humano a cumplir los deberes y buscan la armonía de trabajar como una unidad sinérgica donde las diferentes competencias, favorecen la equipotencialidad y por ende la morfogénesis.
4. La dimensión Satisfacción laboral, refleja que los subalternos creen que las organizaciones que los tienen dentro de su flota laboral, cuentan con una estructura organizacional bien definida y establecida por los gerentes que las encabezan. Adicional, es posible afirmar, que el sistema de compensaciones utilizado, beneficia al personal y al clima laboral.

Los resultados descritos dan pauta a la generación de nuevas investigaciones en este ámbito y al desarrollo de actividades encaminadas a encontrar empleados cuya personalidad, motivación, habilidades y destrezas, contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales. Esto significa que las organizaciones deben tener clara la oportunidad que se presenta para la búsqueda del talento humano, desarrollo de habilidades en ellos, inversión en gestión de capital humano y mejora en los procesos selectivos para que se encaminen a una selección basada en competencias que contemplen el eje actitudinal como un elemento primordial en el desarrollo del ser humano.

Los resultados de la investigación invitan a valorar a las personas como el activo más importante de cualquier organización, y por ello, las organizaciones deben comprometerse a proporcionarles el mejor equipo directivo que sea capaz de emplear las habilidades de dirección de talento humano que incida en el desarrollo de una gestión eficiente en las organizaciones.

Las líneas de investigación que podrían derivarse de la presente investigación tendrían que ir dirigidas a la generación de estudios por sector empresarial y a la realización de estudios comparativos entre sectores empresariales y entre regiones, que permitan destacar las habilidades con mayor presencia en cada sector empresarial y en cada sector. Además, valdría la pena estudiar la relación que existe entre las habilidades directivas, los estilos de dirección y la calidad del servicio que se ofrece en cada sector.

Desde un punto de vista social, favorecerá en la mejora continua de las organizaciones preocupadas no solo por obtener beneficios económicos, sino también por contar con personal que vislumbra su trabajo como una oportunidad de desarrollo profesional y personal.

Recomendaciones

Los resultados obtenidos son positivos, con un nivel alto en las tres dimensiones: comunicación, motivación y liderazgo, lo que demuestra que existe un ambiente favorable. Sin embargo, resulta necesario establecer estrategias que provoque el fomento y consolidación de la comunicación efectiva, la motivación y el liderazgo.

Se recomienda:

- Replicar la investigación a nivel región sur del estado de Veracruz para conocer el grado en que trabajan las empresas del sector público.
- Diseñar e implementar cursos de capacitación para que se fomente en el personal: la comunicación, la motivación y el liderazgo de manera que se obtenga un puntaje sobresaliente.

Conclusión

En el mundo globalizado y competitivo en el que las organizaciones definen el éxito empresarial a través del incremento de la rentabilidad, el cumplimiento de proyectos, las

ganancias y el reconocimiento por parte de los clientes, existe un recurso sin el cual no se puede lograr lo anterior: el recurso humano. Por lo tanto, los administradores y gerentes han comprendido que aplicar las habilidades directivas de manera adecuada, impacta de manera favorable en el desarrollo de las actividades.

Conservar el trato amable, justo y efectivo entre cada uno de los colaboradores permite las relaciones laborales positivas, que crean la sinergia para alcanzar las metas organizacionales. Además, mantener al personal comprometido no se logra de manera natural, debe trabajarse con dedicación y en conjunto con los implicados en disposición a realizar los cambios necesarios para la mejora.

Para lograr la realización de actividades, los miembros de un equipo necesitan, estar preparados para el futuro. No es fácil desarrollar las habilidades directivas en otros y es importante entender que, no todas las personas comparten los mismos objetivos y aspiraciones, sin embargo, para lograr el éxito es necesario estar dispuestos a aprender a usar las herramientas que ayuden a los diferentes miembros del equipo a seguir siendo eficaces y líderes. (Barrales Palacios, 2014)

Con los resultados que se obtuvieron se cumple el objetivo general de la investigación dirigido a identificar los niveles existentes de habilidades directivas en empresas de la región sur del Estado de Veracruz y por ello se recomienda no considerar lo obtenido como estático, tratar las dificultades de manera anticipada e implementar medidas para mejorar.

Los altos mandos deben reconocer que entre los elementos clave para mantener la armonía y cordialidad en las empresas se encuentra la comunicación efectiva, en el que se requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye; en relación a esto, se suma la motivación que debe ser creada, moldeada y aplicada día a día para evitar la pérdida de orientación de logros individuales y empresariales.

Los administradores y gerentes se convierten en capitanes de barco que lideran con esfuerzo y dedicación a su tripulación porque se vuelven responsables de las consecuencias que cada uno de los involucrados genera con las acciones que hace o no.

En esta investigación los resultados fueron altos respecto al nivel de comunicación, motivación y liderazgo, denotan que los integrantes mantienen buenas relaciones entre sí y que refleja un ambiente laboral óptimo.

Referencias

Adler, R. B., & Elmhorst, J. M. (2005). *Comunicación organizacional: Principios y prácticas para negocios y profesiones.* México: McGraw Hill.

Aguilar Polo, A. E. (2011). *Test Psicológico de clima organizacional docente (TPCOD).* Pucallpa, Perú.

Barrales Palacios, A. (25 de Noviembre de 2014). Las habilidades directivas en una empresa comercial. *Tesis de maestria*. Coatzacoalcos, Veracruz, México.

Barrera, M. I. (2013). Liderazgo y Desarrollo de Habilidades Gerenciales . *CNN EXPANSIÓN*.

Chiavenato, I. (2005). *Administración en los nuevos tiempos.* Bogotá: Mc Graw Hill.

Codina Jiménez, A. (19 de enero de 2013). *¿Qué hacen los directivos y qué habilidades necesitan para un trabajo efectivo?* Obtenido de Resumen y ánalisis de investigaciones: https://scholar.google.com.mx/scholar?start=10&q=habilidades+gerenciales+antecedentes&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1

Colombia, U. S. (26 de enero de 2016). *Las Habilidades Gerenciales*. Obtenido de http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/habilidadesgerenciales_orlandofernandez/las_habilidades_directivas.html

Heifetz, R., & Lauriel, D. (2000). El trabajo del liderazgo. *Harvard Business Review*, 181-210.

Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. W. (2010). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (11a Edición ed.). México: CENGAGE Learning.

Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. W. (2010). *Administración: Un enfoque basado en competencias.* México: CENGAGE Learning.

Kahul, A. (2014). *Effective Business Communication.* New Dheli, India: PHI Learning Private Limited.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración Una perspectiva global.* México, D.F: Mc Graw Hill.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial.* México: McGraw Hill.

Lussier, R., & Achua, C. (2011). *Liderazgo. Teoría, Aplicación y Desarrollo de habilidades.* México: Thomson Learning.

Mankeliunas, M. V. (1999). *Psicología de la motivación .* México: trillas.

Molinsky, A., & Margolis, J. (2006). The Emotional Tightrope of Downsizing: Hidden Challenges for Leaders and their Organization. *Organizational Dynamics*, 145-159.

Murillo, S. (2004). *Relaciones Humanas.* México: LIMUSA NORIEGA EDITORES.

Nelson, B. (2002). *1001 Formas de motivar .* Barcelona: Gestión 2000.com.

Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo.* México: McGraw Hill.

Penrose, J., Rasberry, R., & Myers, R. (2004). *Business communication for managers.* Ohio: Thomson.

Pérez Garmendia, G., Barroso Tanoira, F. G., Escalante Fernández, J. J., & Eliseo Dantes, H. (2008). Medición de Habilidades Directivas en los Institutos Tecnológicos del Sureste de México. Avance de investigación. *Panorama Administrativo*, 193-234.

Rodríguez, V. J. (2010). *Administración de Pequeñas y Mediana Empresas.* México: CENGAGE Learning.

Sánchez, M. L. (Septiembre de 2005). *Sala de prensa.* Obtenido de Desarrollo de la comunicación externa en la empresa: http://www.saladeprensa.org./

Clima Organizacional en Microempresas del Municipio de Puebla

Amado Torralba Flores
Alfredo Pérez Paredes
Verónica Yolanda Ayance Morales

Resumen

El clima Organizacional es importante, como un indicador que mide el desarrollo de las empresas e incide en la satisfacción y el desempeño de los integrantes de las organizaciones, y cada vez cobra mayor importancia ya que permite detectar áreas de oportunidad. La presente investigación tiene por objetivo, medir el clima organizacional y la percepción de los trabajadores en las microempresas del sector servicios en el municipio de Puebla, para lo cual se determinó una muestra de 311 microempresas, a las que se aplicó un instrumento de medición, con ocho dimensiones que consideran las características generales del clima organizacional de la microempresas. Para la fiabilidad del instrumento se utilizó la prueba Alfa de Crobach obteniéndose un coeficiente de consistencia interna de 0.92 y se obtuvieron las correlaciones entre las dimensiones.

Palabras clave: Clima organizacional, percepción, microempresas.

Introducción

La generación de ambientes laborales al interior de las empresas han venido adquiriendo cada vez mayor importancia ya que estos han sido utilizados por los empresarios para obtener mayores beneficios, así como el compromiso por parte de los trabajadores y mejora en la productividad. Las grande empresas destinan recursos para generar estos ambientes, es decir, un clima organizacional adecuado, entendido como el “conjunto de atributos que pueden ser percibidos acerca de una organización particular y/o subsistemas, y que pueden ser inducidos por la forma en que la organización interactúa con sus miembros y con su ambiente” (Hellrieger y Slocun, 2009). Sin embargo, en las micro, pequeñas y medianas empresas éste tiene poca relevancia y no se propician las condiciones para la creación de un clima organizacional que permita las mejores las formas de

trabajo en beneficio de los colaboradores. Este fenómeno se agudiza en la microempresas.

El objetivo del presente trabajo es medir el clima organizacional y la percepción de los trabajadores en las microempresas del sector servicios en el municipio de Puebla.

La interrogante que se trata de resolver con ésta investigación es: ¿Cuál es la percepción que los trabajadores y colaboradores de las microempresas de servicios poblanas tienen respecto a sus actividades realizadas y a las condiciones laborales?

El presente trabajo se divide en los siguientes apartados: Justificación; Marco Teórico, en él se revisa la literatura y las diferentes concepciones existentes sobre clima organizacional; metodología aplicada en esta investigación; resultado de la aplicación del programa SPSS (coeficiente Alfa de Cronbach y las correlaciones de variables). Por último se plantean las conclusiones.

Justificación

Se han realizado muchos estudios sobre clima organizacional, pero generalmente estos se refieren a las grandes empresas o a casos específicos de empresas. Sin embargo, si observamos la estructura empresarial de nuestro país, está constituida en su mayoría por microempresas, que tienen un papel importante en la generación de empleos y en las que el clima organizacional no tiene la importancia que debería, por lo que es necesario tener un diagnóstico que nos acerque a la percepción que se tiene en estas empresas sobre el clima organizacional.

Marco Teórico

En la actualidad los constantes y acelerados cambios y las nuevas tecnologías de información y comunicación, exigen un mayor nivel de competitividad y productividad por parte de las organizaciones empresariales, pero en mayor medida en las micros y pequeñas empresas, que representan el 95.7 % de las

empresas establecidas en México, generan 40.4% del empleo y participan con el 6.9% de la producción bruta total (INEGI, 2009).

Un factor importante en la productividad de las empresas es un adecuado clima organizacional, que logre la participación de los colaboradores al interior de las organizaciones, de generarles oportunidades en el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas y de mayor reconocimiento en su desempeño. La productividad como el manejo del capital humano al interior de las empresas, se convierten en factores determinantes que primero garanticen la sobrevivencia y luego la permanencia, utilizando una adecuada dirección y coordinación, que motivar al personal y por lo tanto generar mayores índices de satisfacción que les permita ser más productivos.

Por lo que, el clima organizacional se considera como el medio ambiente de la organización que toma en cuenta elementos físicos y humanos, en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Sin duda alguna, la satisfacción y la productividad, se encuentran relacionadas directamente con el "saber hacer" de los directivos, en relación de cómo gestionar el comportamiento de las personas y en su forma de trabajar y relacionarse con los demás integrantes de la organización. Se deberán crear condiciones que disminuyan la incertidumbre de mantener los puestos de trabajo, ya que de existir está propicia que los trabajadores estén en una constante búsqueda de mejores oportunidades de empleo aumentando la rotación de personal con los costos que esto implica para las empresas.

El concepto de clima organizacional comienza a desarrollarse desde mediados del siglo pasado. Algunos autores definen el clima organizacional desde diversos enfoques: Así, Forehand y Gilmen (1964) plantean que el clima organizacional es el “conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman”, como parte de su teoría toman en cuenta cinco variables estructurales: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistema, la pauta de liderazgo y la dirección de metas, lo que se considera como el enfoque estructural.

El enfoque subjetivo de Hapin y Crofts (1962) plantea el clima organizacional como “la opinión que el empleado se forma de la organización”. El enfoque de la

síntesis retoma a los dos enfoques anteriores y es presentado por Litwin y Stringer (1968), para ellos el clima organizacional comprende los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales.

Para Dessler (1976) la importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores.

Watters, citado por Dessler (1976), define al clima organizacional como “las percepciones que tiene el individuo de la organización para la cual trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad apoyo y apertura”.

Schneider y Hall (1972), citados en Santana y Araujo, (2007) plantean que el clima organizacional se define como un conjunto de percepciones que una organización tiene de sus políticas, prácticas y procedimientos que son compartidos por sus miembros en torno al ambiente laboral. Se trata de un concepto multidimensional e indeterminado, a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones.

Ahmed, Khan y Butt (2012) lo definen como un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidas por las personas que trabajan en ellas e influyen en su motivación y comportamiento.

El clima organizacional se relaciona con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y, en consecuencia afectan su desempeño (Peña, Díaz y Carrillo 2013)

Varios factores pueden contribuir al clima organizacional, el elemento decisivo, es la percepción Individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo (Gómez y Cols, 2001, por tanto es un concepto que integra los componentes de una empresa, estos serán componentes o dimensiones.

Por otra parte, Luc Brunet (2009) lo identifica como “Un conjunto de características que: a) describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios,

organigrama, orientación económica), b) son relativamente estables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización", con él, nuevamente se observa la trascendencia que tiene la generación de una identidad en la organización para los trabajadores o colaboradores que se encuentre integrados a la empresa.

María del Carmen Sandoval (2004) plantea: "El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos". En esta definición se encuentran nuevos elementos que contribuyen a generar un determinado comportamiento y desempeño por parte de los colaboradores.

Analizando a los diversos autores podemos plantear que el comportamiento de los individuos en una organización está bajo la influencia de numerosos estímulos que provienen del medio organizacional. La organización como sistema social está caracterizada por varias dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos.

Las características del aspecto particular del ambiente organizacional, que influyen en el comportamiento y desempeño de los trabajadores o colaboradores en una organización, se constituyen en las dimensiones del clima organizacional en donde intervienen múltiples variables como son, su ubicación, el contexto social, las condiciones de trabajo, la estructura organizacional, entre otros.

Las dimensiones propuestas para la medición del clima laboral, varían de acuerdo a los autores, así, Payne,Pheysey y Pugh (1971) propone dos aspectos, Likert mide la percepción del clima en función de Ocho dimensiones; por otra parte Pritchard y Karasick desarrollaron un instrumento que se compone de once dimensiones: (Citados por Brunet, 2009).

Tomando en cuenta a las diferentes teorías se considera que el clima organizacional es la percepción que tienen los colaboradores de una empresa respecto a las condiciones laborales, las condiciones ergonómicas, las relaciones relaciones humanas y los reconocimientos, tanto afectivos, sociales como económicos.

Al determinar los factores que intervienen en el estudio del clima organizacional de las microempresas, se consideraron sus particularidades, ya que éstas tienen distintas estructuras organizativas, pocos empleados y diferentes relaciones formales e informales, a diferencia de las grandes empresas.

Aun en la microempresa pueden existir diferencias considerables, en el clima organizacional como en la percepción que tanto los trabajadores como los colaboradores tienen al respecto; por lo que en este trabajo se establecieron ocho dimensiones que se consideraron adecuadas para medir el clima organizacional y la percepción de los colaboradores en las microempresas del sector servicios.

Metodología

La investigación se realizó en la ciudad de Puebla, en microempresas (empresas con un rango de trabajadores de 0 a 10) del sector servicios que está formado por de los siguientes subsectores: Servicios financieros y de seguros; Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles; Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación; Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos, así como Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas, de acuerdo a lo establecido en el del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del INEGI. Se identificaron un total de 14,798 empresas y se calculó una muestra con un nivel de confianza del 95%, un intervalo de error del 5.0%, generándose una muestra representativa de 311 microempresas, a las que se les aplicó la encuesta en los meses de octubre a diciembre de 2015.

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2(p)(1-p)}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(1-0.5)}{0.055^2} = 317.49$$

$$n' = \frac{n \times N}{n + N}$$

$$n' = \frac{317.49 \times 14798}{317.49 + 14798} = 310.82$$

El instrumento se diseñó considerando ocho dimensiones que abarcan el presente estudio de clima organizacional, a continuación se enumeran:

a) Satisfacción del personal en su trabajo
b) Opinión que tienen los trabajadores hacia sus superiores
c) Compañerismo entre los trabajadores
d) Opinión relativa al puesto de trabajo
e) Equidad de genero
f) Permanencia del trabajador en la empresa
g) Remuneración salarial
h) Confort y ergonomía en el lugar de trabajo

El instrumento utilizado para recabar la información se estructuró siguiendo la escala de Likert, con un total de 43 ítems, que permiten observar la percepción de los trabajadores en varios aspectos considerados en las ocho dimensiones.

La validación del Instrumento se realizó calculando el coeficiente de Alfa de Cronbach por el programa SPSS, obteniendo un coeficiente del instrumento de 0.968, lo que representa una alta confiabilidad.

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	No. de elementos
,968	,968	43

Fuente: Elaboración propia a partir del coeficiente de Alfa de Cronbach, programa SPSS

Resultados

De la información obtenida de las microempresas encuestadas, del sector servicios, se puede observar que la edad de los encuestados oscila entre los 18 y 56 años de edad, siendo el promedio de edad de 30.6 años. El 59% tiene entre uno y cinco años laborando en la empresa y 20% con educación superior Y 32.80% con posgrado. (Ver cuadro1 y 2).

Cuadro 1

Tiempo de Laborar en la empresa de los Trabajadores encuestados	
Menos de 1 año	21.30%
1 a 2 años	28.35%
3 a 5 años	31.20%
6 a 10 años	11.50%
Más de 10 años	7.65%

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta “Clima organizacional”.

Cuadro 2

Nivel de educación de los trabajadores encuestados	
Primaria	2.90%
Secundaria	12.80%
Preparatoria	31.50%
Licenciatura	20.00%
Posgrado	32.80%

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta “Clima organizacional”.

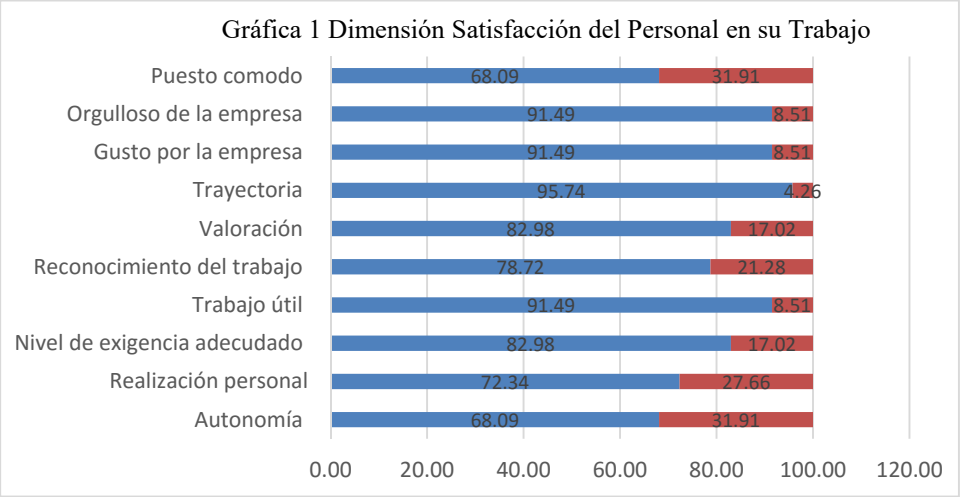
Las ocho dimensiones evaluadas en el instrumento aplicado, tienen una escala de valoración de 0 a 100%, en donde el 100% representa la mejor opinión de los trabajadores respecto de su percepción de cada una de las dimensiones que conforman la evaluación de clima organizacional.

a) Satisfacción del personal en su trabajo,

En esta dimensión se consideraron diez ítem que se presentan en la gráfica 1.De los resultados obtenidos en esta dimensión el promedio es de 82.3 %. La respuesta más alta con 95.7% fue la “Satisfacción con su trayectoria en la empresa” y la más baja: “Su puesto de trabajo es lo suficientemente cómodo y

tiene la suficiente autonomía en su trabajo", con un 68.1%, lo que refleja el grado de satisfacción que tienen los trabajadores en su puesto de trabajo.

Gráfica 1 Dimensión Satisfacción del Personal en su Trabajo

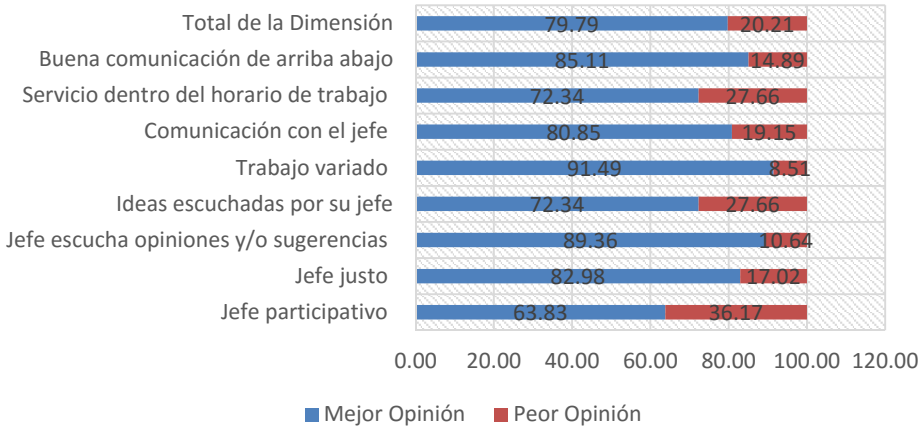


Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta de "Clima Organizacional"

b) Opinión que tienen los trabajadores hacia sus superiores

En esta dimensión se consideraron los aspectos presentados en la gráfica 2. Se obtuvo que en promedio el 79.8%, de los trabajadores tienen una buena opinión de sus superiores, siendo el ítem más alto: "Su trabajo es lo suficientemente variado", con un 91.5 % y el más bajo, "Su jefe es participativo" con un 63.8%. Lo anterior refleja que no existe una especialización ya que el trabajador realiza diversas actividades, por otra parte se observa la poca participación activa del jefe.

Gráfica. 2
Opinión de los trabajadores sobre los superiores

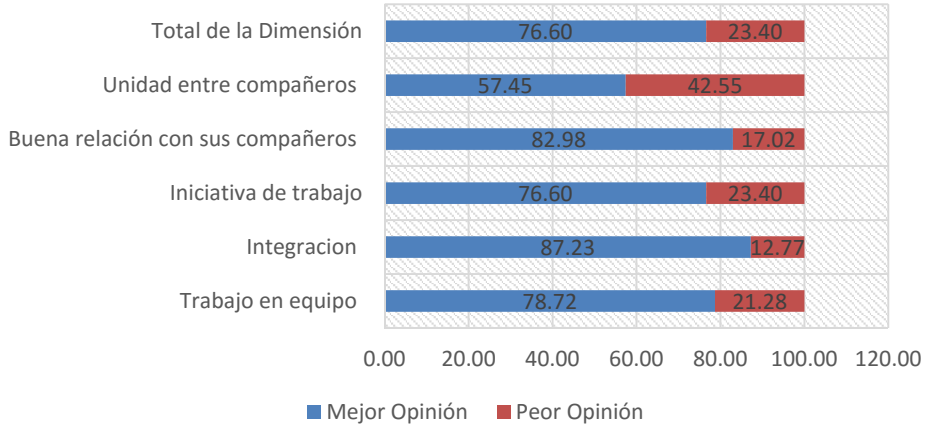


Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta de "Clima Organizacional"

c) El compañerismo entre los trabajadores

En esta dimensión se consideraron los aspectos que se presentan en la gráfica 3. De las encuestas realizadas se obtuvo que en promedio el 76.6% de los trabajadores consideran importante el compañerismo. El ítem más alto es "Su integración en la empresa" con un 87.2 % y el más bajo "La unidad con sus compañeros con 57.4%. Lo que refleja una baja cohesión de los trabajadores.

Gráfica. 3
Compañerismo entre los trabajadores

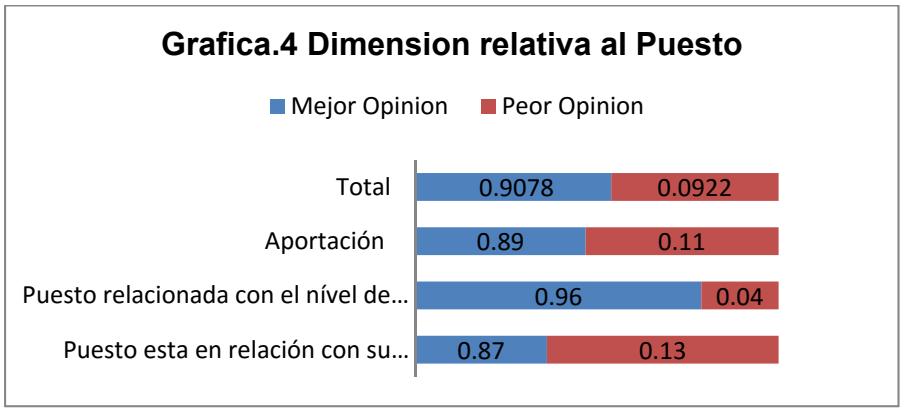


Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta de "Clima Organizacional"

d) Opinión relativa al puesto de trabajo

En esta dimensión se consideraron los aspectos: Conoce bien que aporta usted con su trabajo a la empresa; El puesto que ocupa en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee y Su puesto está en relación con su nivel de estudios (ver gráfica 4).

En promedio el 90.8%, de trabajadores considera que su puesto de trabajo está en relación a su nivel de estudios pero no con su experiencia; se observa el ítem más alto “Su puesto está en relación con su nivel de estudios, con un 95.7 % y el más bajo “Conoce bien que aporta usted con su trabajo a la empresa” con el 89.4 %.



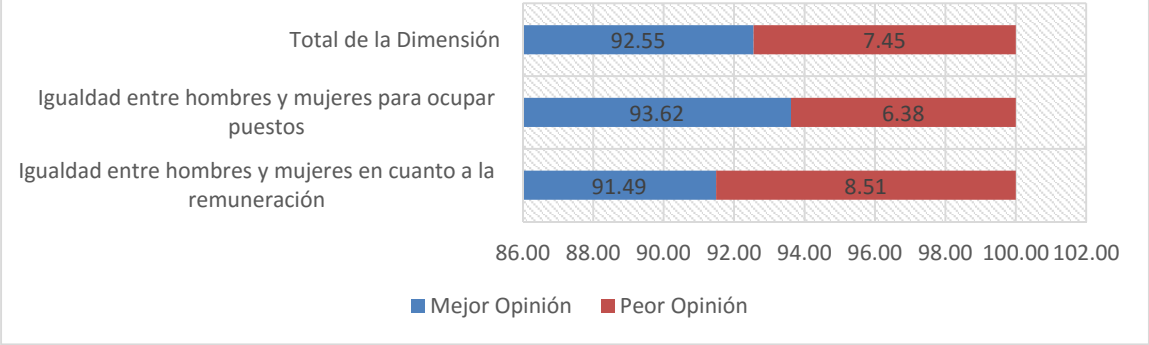
Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta de “Clima Organizacional”

e) Equidad de género

En esta dimensión se consideraron dos aspectos: Existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de la empresa y Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo.

Los trabajadores de las microempresas encuestadas manifiestan en promedio 92.6 % que existe en su organización equidad de género, ya que el 93.6% considera que existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo y el 91.5% plantea que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de la empresa.

Gráfica. 5
Dimensión Equidad y Genero



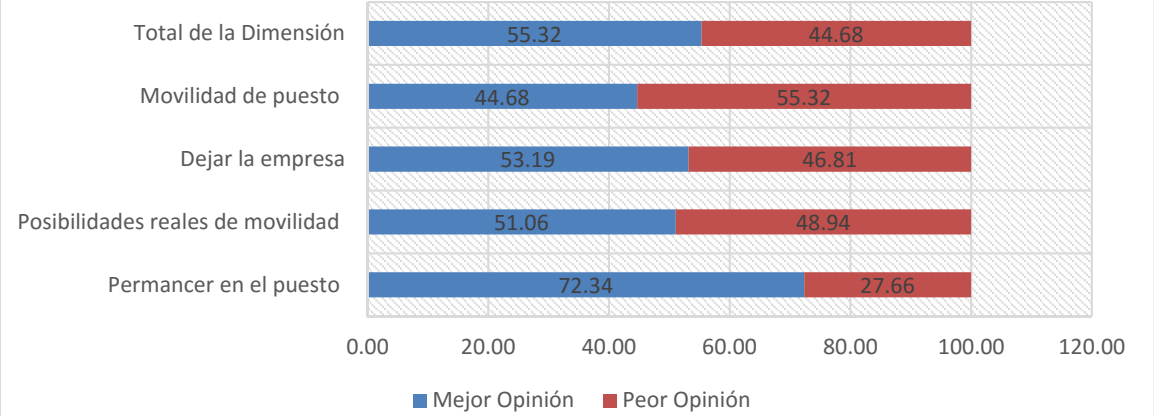
Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta de "Clima Organizacional"

f) Permanencia del trabajador en la empresa

En esta dimensión se consideraron los aspectos presentados en la gráfica 6. Aspectos como: 1) Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, se quedaría en la empresa con 53.19%, 2) Existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo 55.32%, 3) Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de la empresa 72.34% y 4) Existen posibilidades reales de movilidad en la empresa, el 55% dice que no existen posibilidades de movilidad.

Al observar los dato podemos darnos cuenta que esta fue la dimensión en la que se obtuvo el promedio más bajo de todas con un 55.3%. Lo que refleja una baja estabilidad en el trabajo. Al 72.3 % de los encuestados les gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de la empresa, pero el 44.7% considera que existe mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo.

Gráfica. 6
Permanencia en del trabajador en la Empresa



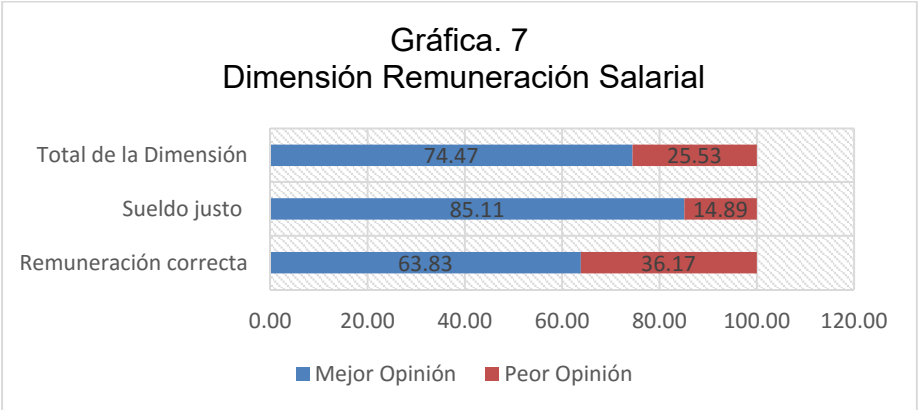
Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta de "Clima Organizacional"

g) Remuneración salarial

En esta dimensión se consideraron los aspectos siguientes: Considera que su trabajo está bien remunerado y Cree que su sueldo es justo con relación a las actividades que realiza

En promedio el 74% de los encuestados, en general, está de acuerdo con su remuneración salarial. El 85.1 % de los trabajadores cree que su sueldo es justo con relación a las actividades que realiza y en menor medida, es decir, el 63.8% considera que su trabajo está bien remunerado.

Gráfica. 7
Dimensión Remuneración Salarial



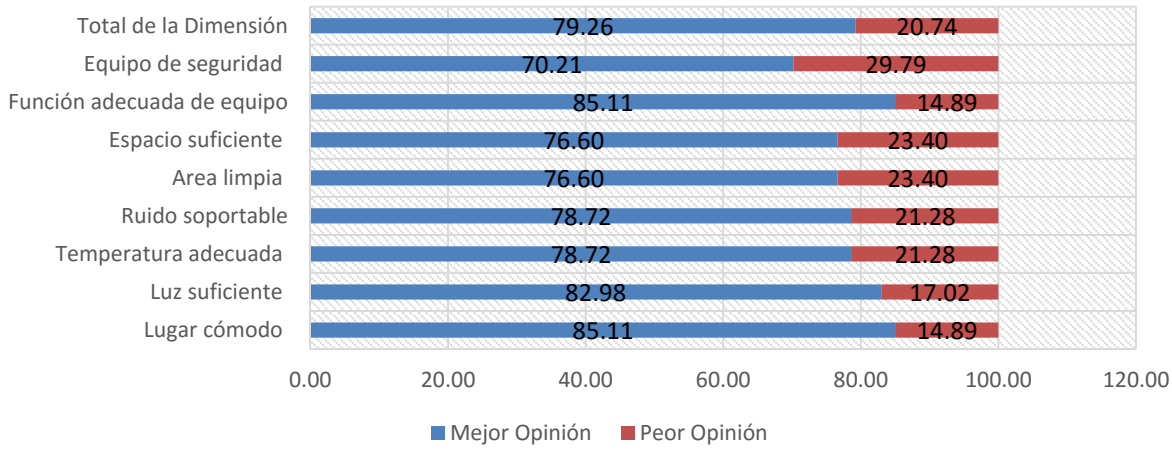
Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta de "Clima Organizacional"

h) Confort y ergonomía en el lugar de trabajo

En esta dimensión se consideraron los ítems que se presentan en la gráfica 8. En la que se reflejan las condiciones físicas de su lugar de trabajo.

Los trabajadores consideran que las condiciones físicas de su lugar de trabajo en promedio es de 79.3%, siendo los más altos “Su puesto de trabajo le resulta cómodo” y “Su equipo de trabajo funciona adecuadamente” con un 85.1 % y el más bajo “Tiene equipo de seguridad o alguna protección para el equipo con el que trabaja” con un 70.2 %

Gráfica. 8
Dimensión Confor y ergonomía en el lugar de trabajo



Fuente: Elaboración propia, con base en la encuesta de “Clima Organizacional”

Para la valoración de los resultados, se aplicó el método estadístico descriptivo e inferencial. Con respecto a los resultados de la evaluación de las ocho variables de estudio (correspondiente a las dimensiones) se presentan sus medias globales en la tabla 1. Las medias más altas corresponden a las dimensiones de equidad de género, opinión al puesto de trabajo permanencia en la empresa; a su vez las dimensiones más bajas son confort y ergonomía en el trabajo y remuneración salarial.

Tabla 1

Estadísticos de los elementos			
	Media	Desviación típica	N
5 Equidad de genero	4,2800	,67128	311
4 Opinión al puesto de trabajo	4,2400	,62466	311
6 Permanencia en la empresa	4,0400	,69869	311
3 Compañerismo entre trabajadores	4,0200	,76904	311
2 Opinión de trabajadores hacia superiores	4,0000	,78246	311
1 Satisfacción del personal en el trabajo	3,9600	,57000	311
8 Confort y ergonomía en el trabajo	3,9000	,81441	311
7 Remuneración salarial	3,6200	,72534	311

En esta tabla se muestran las Medias Globales y la desviación estándar de las 8 variables de estudio, se muestra que el promedio de respuestas dadas por los trabajadores encuestados de las microempresas fue el de estar de acuerdo.

Fuente: Elaboración propia a partir del coeficiente de Alfa de Cronbach, programa SPSS

En la Tabla 2 se presentan los coeficientes de correlación entre las 8 variables, la mayoría de las variables muestran correlaciones significativas con valores superiores a 0.6, los valores inferiores muestran una baja correlación y significancia. Se observa que la mayor correlación de la variable 1. Satisfacción del personal en el trabajo es con Confort y ergonomía*; 2. Opinión de los trabajadores hacia sus superiores, con Permanencia en la empresa*; 3. Compañerismo entre trabajadores con Opinión de los trabajadores hacia sus superiores*; 4. Opinión al puesto de trabajo, con Equidad de género*; 5. Equidad de género se correlaciona con Opinión al puesto de trabajo*; 6. Permanencia en la empresa, con Opinión de los trabajadores hsuperiores* y 8. Confort y ergonomía en el trabajo con Satisfacción del personal en el trabajo*. La variable 7 Remuneración salarial, muestra una menor correlación con las variables Compañerismo entre trabajadores** y Satisfacción del personal en el trabajo**.

Tabla 2. Matriz de correlaciones inter-elementos

	1. Satisfacción del personal en el trabajo	2. Opinión de los trabajadores hacia sus superiores	3. Compañerismo entre trabajadores	4. Opinión al puesto de trabajo	5. Equidad de genero	6. Permanencia en la empresa	7. Remuneración salarial	8. Confort y ergonomía
1 Satisfacción del personal en el trabajo	1,000	,732	,654	,601	,563	,670	,456	**,783***
2 Opinión de los trabajadores hacia sus superiores.	,732	1,000	,814	,752	,777	**,821***	,539	,737
3 Compañerismo entre trabajadores	,654	**,814***	1,000	,754	,701	,758	,453	,622
4 Opinión al puesto de trabajo	,601	,752	,754	1,000	**,859***	,679	,566	,690
5 Equidad de genero	,563	,777	,701	**,859***	1,000	,628	,516	,687
6 Permanencia en la empresa	,670	**,821***	,758	,679	,628	1,000	,514	,653
7 Remuneración salarial	**,456****	,539	**,453****	,566	,516	,514	1,000	,625
8 Confort y ergonomía en el trabajo	**,783***	,737	,622	,690	,687	,653	,625	1,000

Los resultados de la Tabla 2 muestran los coeficientes de correlación de Pearson, derivados de la aplicación SPSS (versión 20), se puede apreciar, que la mayoría de los coeficientes muestran correlaciones significativas aunque no todos los valores son superiores a 0.6.

Fuente: Elaboración propia a partir del coeficiente de Alfa de Cronbach, programa SPSS

Conclusiones

Las microempresas deben cuidar los factores que permitan la existencia de un clima organizacional, para estimular el interés de los colaboradores en el desarrollo de la organización, toda vez que el factor humano es el elemento esencial de ésta.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la percepción que los trabajadores de las microempresas tienen sobre el clima organizacional de su organización es satisfactoria, ya que el clima organizacional fue evaluado en promedio con 78.9%, en una escala de 0 a 100, lo que indica que existen aspectos que deberán ser mejorados al interior de las empresas, y estos se convierten en áreas de oportunidad.

Con respecto a la satisfacción del personal en su trabajo, en promedio el 82.3%, de los trabajadores manifiestan su aceptación de la empresa en que laboran pero,

comentan que requieren mejores condiciones de trabajo y autonomía en sus actividades diarias

Con respecto a la opinión que tienen los trabajadores hacia sus superiores, esta fue calificada con 79.8%, en ella los colaboradores manifiestan que su desempeño es variado pero que sus superiores no participan en la solución de problema.

Otro aspecto importante se refiere al compañerismo entre los trabajadores, en promedio el 76.6% manifiesta que se sienten integrados a la empresa aunque existe una baja cohesión entre trabajadores, plantean que la organización debe fomentar esta unión.

En lo referente al puesto de trabajo, el 90.8% de los trabajadores están de acuerdo con la actividad que desempeñan y está acorde con su preparación, pero también mencionan que no tiene claridad de cuál es su aportación a la empresa.

Otro aspecto fundamental en el desempeño de sus actividades se refiere al confort y ergonomía en el lugar de trabajo, comentan que su equipo de trabajo funciona adecuadamente aunque manifiestan la necesidad de contar con mejor equipo de seguridad.

Con respecto a la equidad de género argumentan que existe igualdad entre hombres y mujeres tanto al ocupar una plaza de trabajo así como en la remuneración económica que perciben.

Por último el análisis de correlación de variables muestra que la percepción de los trabajadores es satisfactoria en cuanto a las variables analizadas, mostrando una mayor importancia la opinión que tienen los trabajadores respecto a su puesto de trabajo con la equidad de género, La permanencia en la empresa con respecto a la opinión de los trabajadores respecto a sus superiores y la más baja se refiere a la remuneración salarial con respecto al compañerismo entre tr bajadores y la satisfacción del personal en su trabajo.

El clima organizacional es importante para lograr el buen funcionamiento de la empresa y mayor nivel de competitividad, ya sea esta micro, pequeña, mediana o gran empresa, para ello es fundamental que las empresas realicen un diagnóstico de su clima Organizacional y detecten sus áreas de oportunidad; elaboren programas de capacitación tomando en cuenta las necesidades de los

trabajadores, la características de la empresa y el entorno en el que se mueve, así como los recursos con los que se cuenta paran ello, establecer mecanismos que permitan que los integrantes de la organización tengan claridad del papel que juegan en el funcionamiento de ésta, sobre todo en un entorno donde la competencia es cada vez más intensa y es necesario un mayor posicionamiento en el mercado.

Referencias

Ahmed, N., Khan, M., & Butt, F. (2012). A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in *Public, Private and Foreign Banks*. Asian Social Science, 8(4), 259-267

Brunet, L. (2009). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.

Bohlander, George. (2001). Administración de Recursos Humanos. México: Thomson

Dessler, G. (1993). *Organización y Administración*. México: Prentice Hall.

Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson

Diaz Rangel, D., Galvan Blanco, H. A., & Ocampo Figueroa, L. E. (2008). *Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la Zona Metropolitana de Guadalajara*, México. Málaga, España: Grupo EUMEDNET.

Fernández Collado, Carlos (2003). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Trillas

Giraundier, Manuel (2004). *Como Gestionar el Clima Laboral*. Obelisco

Gary, D. (1993*). Organización y Administración*. México: Prentice Hall.

Gómez y Cols. (2001). *Diseño, construcción y validación de tres instrumentos para medir clima organizacional en instituciones de educación superior desde la teoría de respuesta al ítem*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia

Hellrieger, D., & Slocun, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cenage Learning

INEGI. (2009). Las Empresas en los Estados Unidos Mexicanos, *Censos Económicos 2009*. México: INEGI.

Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. *Colección de lecciones de administración*. Bogotá: Universidad del Rosario

Munch, Lourdes. (2011). *Administración de Capital Humano, La gestión del activo más valioso de la organización*. México: Trillas

Santana, P. y Araujo, Y. (2007). Clima y cultura organizacional: ¿dos constructos para explicar un mismo fenómeno? En: *Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa (Comp). Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa*. Mallorca: AEDEM. Recuperado de: http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2486886

Sandoval Caraveo, M. d. (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. Hitos de Ciencias Economico Administrativas , 83-87.

Toro Garcia N.,Ochoa T. Luz.,Vargas del R.A.(2015), Clima organizacional. Promotor de la creatividad en la empresa, *Revista Creando*, año 2 (3), Universida Nacional de Colombia. Recuperado de http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-C-CIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/2GestionCompetenciasGerencialesenAccion/Climaorganizac.pdf

Calidad de vida de profesionistas, directivos y trabajadores

Luis Fernando Arias Galicia

Resumen

En muchos países del mundo se han publicado artículos respecto al estrés de los trabajadores, lo cual disminuye su calidad de vida. Se argumenta que la presencia de este elemento es nocivo para la salud física y mental. Sin embargo, en muchas de las investigaciones sólo se analizan las facetas inconvenientes del trabajo docente y se dejan a un lado los aspectos favorables. Es concebible la idea de que cualquier trabajo presenta aristas positivas y otras desfavorables. En esta investigación se empleó el modelo de Desequilibrio entre las Recompensas y los Esfuerzos y se aplicaron cuestionarios para medir también otras variables: Salud física y mental, Satisfacción con el salario, Satisfacción intrínseca en el trabajo así como el modelo de Inmersión (engagement) en el trabajo. La muestra estuvo constituida 383 profesionistas, directivos y trabajadores sin mando del Estado de Morelos, México. Las correlaciones se presentaron de acuerdo a la teoría. No obstante, las organizaciones deben llevar a cabo acciones para evitar disminuciones en la calidad de vida de todos los trabajadores, con lo cual se evitarán mayores costos.

Abstract

There is a great concern in many countries around the world about workers' stress as a deleterious element of their quality of life. It is argued that the presence of stress impacts negatively on their physical and mental health. However, in many of the published papers attention is paid only to deleterious facets of work, setting aside favorable aspects of it. It is conceivable that any job has dark and bright sides.

In this research two models were used: the Effort-reward Disequilibrium, and the Engagement one, as well as questionnaires to measure both physical and mental health, intrinsic job satisfaction and pay satisfaction. The sample was composed of 383 professionals, executives and rank and file workers from the State of Morelos,

Mexico. Resulting correlations were according to theory. Organizations should engage in improving workers' quality of life in order to diminish costs.

Introducción

En México y en muchos otros países existen voces de alarma respecto a la calidad de vida de los trabajadores (abarcando bajo este término a toda persona laborando en una organización). Uno de los aspectos negativos respecto a dicha calidad es el relativo a la salud tanto física como mental, con el consiguiente temor del debilitamiento de la calidad de vida de cualquier persona. En el ámbito internacional se ha puesto mucho énfasis respecto a las facetas negativas del trabajo y mucho menos en los factores favorables o protectores en cuanto la salud.

Puede pensarse en encontrar factores tanto negativos como favorables en casi cualquier situación. Si sólo se pone atención a uno de ellos se estará teniendo una perspectiva sesgada o fragmentaria lo cual afecta las conclusiones. Por ende, la pregunta consiste en analizar ambas facetas (negativa y positiva) para establecer el peso relativo de cada una. En otros términos, con frecuencia se analiza exclusivamente una superficie de la moneda, cuando tiene dos.

Si bien la literatura abunda respecto a los factores incidentes sobre el distrés, y sus afecciones negativas sobre la salud física, relativamente menos se ha trabajado sobre algunos factores protectores; menos aún respecto al balance entre los deterioros en la salud física y mental y algunos de dichos aspectos defensores. Dicha confrontación daría una idea del grado de calidad de vida. Por tanto, es imprescindible determinar el nivel en el cual los trabajadores disfrutan (o sufren) su labor y cómo este desnivel (en caso de existir) se refleja en su calidad de vida.

Siguiendo a la World Health Organization, (WHO, Organización Mundial de la Salud, 1997) el último concepto mencionado se refiere a "la percepción de los individuos como su posición en la vida en el contexto de la cultura y los sistemas de valores en los cuales viven y en relación a sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones". Por tanto, toman preminencia los aspectos subjetivos en vez

de los objetivos tales como ingreso per cápita, servicios municipales, consumo diario de calorías, etc.

Empero, no existe un acuerdo respecto a los factores integrantes de la calidad de vida. Muy diversos autores y gobiernos incluyen una variedad considerable de factores dentro de las organizaciones de trabajo.

Así pues, el objetivo de la presente ponencia consiste en investigar el estado en el cual algunos factores integrantes de dicha calidad se perciben por los trabajadores y se relación entre los factores mencionados. Se presentan los primeros resultados como parte de una investigación más amplia al respecto.

Los resultados podrán tener repercusiones favorables para las personas y las organizaciones pues al contar con elementos para favorecer los aspectos positivos del trabajo no sólo se incrementará la calidad de vida de quienes laboran sino también pueden disminuirse los índices de ausentismo y rotación, así como elevar los aspectos relacionados con la productividad. Lo anterior es válido también para las instituciones educativas.

Otro aspecto importante consiste, desde el ángulo teórico, en resaltar la búsqueda de los pesos relativos de los factores positivos del trabajo en relación a los negativos a los cuales se ha prestado mucha atención, en detrimento de los primeramente citados. En las bases de artículos científicos publicados al respecto, los dedicados al distrés, al burnout y otros aspectos semejantes el número de este tipo de investigaciones sobrepasan, con mucho, al dedicado a las facetas favorables del trabajo. Así pues, se intenta contribuir a revertir esta tendencia, con las consecuencias teóricas y prácticas resultantes.

En este respecto, Siegrist (1996, 2010) propuso el modelo de Desequilibrio entre el Esfuerzo y la Recompensa. El primero se refiere al grado en el cual las personas sienten el monto de la energía necesaria para llevar a cabo sus labores; se divide en Esfuerzo físico y Esfuerzo Mental (o Sobreimplicación, la cual se entiende como una energía invasora de la vida privada, una dedicación más allá de los horarios normales: puede equiparase a la imposibilidad de despegarse mentalmente de las labores cotidianas). Las Recompensas se refieren al grado en el cual las personas perciben recibir algo a cambio de su trabajo (reconocimiento,

ascensos y remuneración, principalmente). Cuando se presenta el Desequilibrio (es decir, las Recompensas son menores al Esfuerzo) puede surgir el distrés y, por ende, las enfermedades, especialmente las cardiovasculares, según se ha encontrado en múltiples investigaciones. El principio de reciprocidad subyace en esta postura teórica: se espera una compensación equivalente al esfuerzo.

Así, por caso, Smith, Roman, Dollard, Winefield y Siegrist (2005) entre 102 habitantes de Adelaida, Australia, encontraron claras asociaciones entre los resultados del modelo de Esfuerzo-Recompensa, el enojo y los padecimientos cardiovasculares.

En el modelo citado se establece la posibilidad de un Desequilibrio entre estas variables, el cual puede conducir a distrés y, por ende, a enfermedades, especialmente las cardiovasculares, según se ha encontrado en múltiples investigaciones; Tsutsumi y Kawakami (2004) así como von Vegchel, de Jonge, Bosman y Schaufeli (2005) para verificar la validez del modelo llevaron a cabo revisiones de informes de investigación relativos a la influencia de los elementos de esta perspectiva teórica sobre la salud.

Por tanto, en la presente investigación se incluyó también la percepción de la salud tanto física como mental experimentada por los trabajadores. Si éstos sienten un cierto grado de desequilibrio, entonces se espera disminución en ambos tipos de salud. Con esta base se formuló la hipótesis siguiente:

H1. El grado de Desequilibrio entre Esfuerzo y Recompensas estará correlacionado negativamente con las percepciones de salud física y mental.

Dentro de las recompensas ocupa un lugar importante la remuneración, especialmente desde el ángulo de la satisfacción. Así pues se incluyó aquí un aspecto psicológico: la satisfacción con el salario. Se espera, entonces, una correlación entre dicha satisfacción y el componente de las recompensas en el modelo de Siegrist (1996, 2010). Por ende, se formuló la siguiente hipótesis:

H2. La correlación entre las Recompensas y la Satisfacción con el salario será positiva.

Por otro lado, Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) propusieron una división respecto al trabajo: la falta de elementos en el entorno del mismo (salario compañeros, superior, etc.) conducirían a la insatisfacción; en tanto, los aspectos pertenecientes al trabajo en sí mismo (autonomía, auto-realización, responsabilidad, logro, etc.) llevarían a la satisfacción y la motivación. Por tanto, se esperaría una asociación negativa entre el Esfuerzo intrínseco del modelo de Siegrist (1996, 2010) y la Satisfacción también intrínseca con el trabajo. Por ende, se planteó la hipótesis:

H3. La asociación entre el Esfuerzo intrínseco y la Satisfacción intrínseca en el trabajo será negativa; lo mismo ocurrirá con los factores de la Inmersión (ver párrafo siguiente).

Por su parte, Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002) propusieron el concepto de Inmersión (Engagement) en el trabajo: "…. se define como un estado mental positivo y pleno relativo al trabajo caracterizado por tres componentes: vigor, dedicación y absorción" (p. 74); este estado no es pasajero, sino persistente e integral pues no se refiere a un objeto, a una persona, a un comportamiento o a un suceso sino al trabajo en su conjunto. El Vigor se concibe como un estado de alta energía y resiliencia mental, así como el deseo de realizar bastante esfuerzo y persistencia aun cuando surjan dificultades para llevar a cabo el trabajo. La Dedicación se entiende como un sentimiento de entusiasmo, significado, orgullo e inspiración. La Absorción se refiere a la alta concentración y la fascinación conducente a no sentir pasar el tiempo al grado tal que en ocasiones es difícil desprenderse del trabajo. Puede verse con facilidad: la Inmersión se considera como un factor protector contra las aristas negativas del trabajo. Por tanto:

H4. Las asociaciones entre los tres componentes de la Inmersión con la Satisfacción intrínseca con el trabajo serán positivas.

Ahora bien, numerosas pesquisas han puesto de manifiesto las repercusiones negativas del distrés y el agotamiento profesional (burnout) sobre la salud física y la mental (ver a Ganster y Rosen, 2013, si se desea una revisión de los enfoques y las consecuencias así como de los mecanismos del distrés en el trabajo; también deVries y Wilkerson en 2003 publicaron una revisión de los efectos del distrés en el trabajo), se esperaría, entonces, lo opuesto, es decir una asociación positiva entre los factores de la Inmersión, descritos en el párrafo previo, y la salud en sus dos facetas. Por tanto:

H5. Los tres componentes de la Inmersión mostrarán asociaciones positivas con la Salud física y la mental.

Así pues, para tener una mejor panorámica de la calidad de vida de los trabajadores, se decidió llevar a cabo la presente investigación.

Método

Participantes. 148 profesionistas, personas con mando dentro de las organizaciones, así como 235 trabajadores de las infanterías (oficinistas, obreros, vendedores y técnicos) accedieron voluntariamente a responder a un cuestionario integrado por los instrumentos mencionados más adelante. Entonces, el total de casos fue de 383. Estas personas laboraban en diversas organizaciones.

Los datos demográficos resultaron así: 50.6% de mujeres y 49.4% de hombres. Las edades se distribuyeron de la siguiente manera: de 21 a 30 años, 38.3%; de 31 a 40, 29.4%; de 41 a 50, 21.2%; de 51 a 60, 7.2%, de 61 a 70, 3.02%; y más de 70, 1.0%. El 48.5% vivía sin pareja y el 51.5 %habitaba con una pareja. El 2.0% contaba con nivel escolar de primaria; el 15.6%, de secundaria; el 32.4%, bachillerato; el 10.9%, 3 años o más de profesional; 30.9%, profesional; y 8.2% tenía maestría o doctorado.

La muestra no fue tomada al azar sino por conveniencia.

Procedimiento.

Como parte del curso de Métodos y Diseños de investigación I, los estudiantes del curso, divididos en grupos de tres, aplicaron las encuestas, las capturaron, limpiaron los datos mediante un programa en Excel y presentaron un informe. Posteriormente, dos ayudantes del investigador conjuntaron todos los datos y los sometieron un proceso de verificación de la captura mediante un programa en Excel.

Los cuestionarios fueron respondidos voluntariamente; se incluyó una cláusula de confidencialidad.

Instrumentos. Se utilizaron las herramientas de medición siguientes:

- Esfuerzo-Recompensa-Desequilibrio construido por Siegrist (1996), el cual cuenta con 23 reactivos. Los primeros 17 se responden con una escala de 1 a 5. En los seis últimos la escala va de 1 a 4. El Desequilibrio se calcula a partir de una fórmula proporcionada por ese autor.
- WHO-BREF. Este cuestionario fue diseñado por la World Health Organization (1997). Consta de una total de 24 enunciados; pero para esta investigación sólo se tomaron siete correspondientes a la Salud física y seis para medir la Salud mental. La escala va de 1 a 5.
- Satisfacción con el salario. Heneman y Schwab (1985) construyeron este cuestionario, cuya versión original consta de 20 ítems. Para el presente trabajo sólo se tomaron 10. La escala va de 1 (Totalmente insatisfecho) a 7 (Totalmente satisfecho).
- Satisfacción intrínseca. Weiss, Davis, England y Lofquist (1967) son los autores. Consta de 20 reactivos originalmente. A fin de no alargar demasiado el inventario sólo se tomaron los 10 correspondientes a la Satisfacción intrínseca, es decir, al trabajo en sí mismo y no a las situaciones del entorno. 1 (Totalmente insatisfecho) a 7 (Totalmente satisfecho).

- Inmersión (Engagement). Schaufeli (2011) diseñó este instrumento, el cual contiene 15 enunciados, respondidos en una escala de 0 (Nunca) a 6 (Diariamente).

Desde el punto de vista metodológico la novedad estriba en ser esta la primera investigación, según una búsqueda en las bases internacionales de datos, en emplear estos instrumentos simultáneamente en muestras de trabajadores y docentes. Además, los datos obtenidos permiten abonar la confiabilidad de dichas herramientas en este tipo de muestras.

De acuerdo con las recomendaciones de Podaskoff, MacKensie, Lee y Podsakoff (2003), a fin de evitar el error del método común, los cuestionarios elegidos para la presente investigación se respondieron con diferentes opciones, como puede constatarse en los párrafos anteriores. La tabla 1 presenta el número de reactivos y las respectivas opciones de respuesta de cada uno de los instrumentos empleados.

Criterios de inclusión y exclusión. La instrucción dada a los aplicadores fue contactar a trabajadores del sector público o del privado, de cualquier sexo y puesto. El único criterio de exclusión fue el de no aplicar el instrumento a estudiantes de cualquier nivel o institución educativa. La edad para participar fue de 18 años en adelante.

Análisis estadístico. En conformidad con las hipótesis se procedió a calcular las correlaciones Pearson pues en todas las distribuciones de frecuencia se obtuvieron curvas semejantes a la normal. Antes se estimó también el índice alfa de Cronbach de cada uno de los factores medidos por los cuestionarios.

Tabla 1. Variables, número de reactivos y opciones de respuesta.

VARIABLES	NÚMERO DE REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA
Modelo de Desequilibrio: Esfuerzo extrínseco	10	1 a 5
Recompensa	7	1 a 5
Esfuerzo intrínseco	6	1 a 4
Calidad de vida de la WHO:		
Salud física	6	1 a 5
Salud mental	7	1 a 5
Satisfacción: Con el salario	10	1 a 7
Intrínseca	10	1 a 7
Vigor	5	0 a 6
Dedicación	5	0 a 6
Absorción	5	0 a 6

En la tabla 2 se incluyen las correlaciones entre las variables consideradas en la presente pesquisa. En la diagonal principal de incluyeron los índices alfa de confiabilidad los cuales resultaron aceptables. Los mejores fueron los relativos a la Satisfacción con el salario (.943) y la Satisfacción intrínseca (.926). El menor índice lo obtuvo el Sobreinvolucramiento o Esfuerzo intrínseco (.704).

Una correlación espuria se encontró entre el Desequilibrio y la Recompensa pues en el cálculo del primero se incluye la segunda.

En la mencionada tabla 2 se observan las siguientes asociaciones significativas de la variable Esfuerzo extrínseco: 0.427 ($p = .01$) con el Esfuerzo intrínseco; -0.424 con la Recompensa ($p = .01$); 0.789 ($p = .01$) con el Desequilibrio (aunque esta elevada correlación es espuria pues en el cálculo del Desequilibrio se incluye el Esfuerzo); -0.185 con la Salud física ($p = .01$) y -0.140 ($p = .01$) con la Salud mental. La correlación fue de -0.104 ($p = .05$) con el Vigor. Las asociaciones con

los otros dos factores de la Inmersión fueron cercanas a cero y sin significación estadística.

Respecto al Esfuerzo intrínseco, los nexos se presentaron de la siguiente forma: -0.290 con la Recompensa y 0.388 (p = .01) con el Desequilibrio, -0.317 con la Salud física y -0.302 con la mental; -0.111 con la Satisfacción salarial; -0.158 con la Satisfacción intrínseca; -0.126 con el Vigor, -0.071 con la Dedicación y .008 con la Absorción.

La Recompensa rindió las siguientes correlaciones: 0.264 con la Salud física (p = .01), 0.254 con la Salud mental, 0.367 (p = .01) con la Satisfacción con el salario, 0.360 (p = .01) con la Satisfacción con el trabajo, 0.210 (p = .01) con el Vigor y 0.202 (p = .01) con la Dedicación.

Tabla 2. Correlaciones Pearson entre las variables mencionadas. Profesionistas, personas con y sin mando. Cuernavaca, Mor. n = 383.

VARIABLES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. ESFUERZO EXTRÍNSECO	.721										
2. ESFUERZO INTRÍNSECO	.427**	.704									
3. RECOMPENSA	-.424**	-.290**	.864								
4. DESEQUILIBRIO	.789**	.388**	-.719**	----							
5. SALUD FÍSICA	-.185**	-.317**	.264**	-.166**	.758						
6. SALUD MENTAL	-.140**	-.302**	.254**	-.113*	.711**	.757					
7. SATISF. SALARIO	-.090	-.111*	.367**	-.185**	.191**	.178**	.943				

8. SATISF. INTRÍNSECA	-.074	-.158**	.360**	-.181**	.435**	.435**	.464**	.926			
9. VIGOR	-.104*	-.126*	.210**	-.084	.480**	.467**	.223**	.483**	.858**		
10. DEDICACIÓN	-.059	-.071	.202**	-.069	.448**	.440**	.251**	.527**	.791**	.887**	
11. ABSORCIÓN	-.030	.008	.099*	-.026	.329**	.287**	.244**	.355**	.652**	.683**	.866

* p ≤ .05 ** p ≤ .01

Nota: En la diagonal principal se incluyeron los índices alfa de confiabilidad

Las correlaciones entre el Desequilibrio y las demás variables fueron: Salud física -0.166 (p = .01), Salud mental -0.113 (p = .01), Satisfacción con el salario, -0.185 (p = .01) y Satisfacción intrínseca con el trabajo -0.181 (p = .01). No se presentaron asociaciones significativas con el Vigor, la Dedicación y la Absorción.

Con la Salud mental, la correlación de la Salud física resultó de 0.711 (p = .01), con la Satisfacción con el Salario fue de 0.191 (p = .01), con la Satisfacción intrínseca con el trabajo, 0.435 (p = .01); con el Vigor, 0.480 (p = .01); con la Dedicación, 0.448 (p = .01), y con la Absorción, 0.329 (p = .01).

La Salud mental presentó las conexiones mencionadas en seguida: Satisfacción con el salario 0.178 (p = .01), Satisfacción intrínseca con el trabajo 0.435 (p = .01), con el Vigor 0.467 (p = .01), con la Dedicación 0.440 (p = .01) y con la Absorción 0.267 (p = .01).

A su vez, la Satisfacción con el salario mostró las siguientes asociaciones: Satisfacción con el trabajo 0.464 (p = .01), Vigor 0.223 (p = .01), Dedicación 0.251 (p = .01) y Absorción 0.244 (p = .01).

0.483 (p = .01) fue la correlación entre la Satisfacción intrínseca con el trabajo y el Vigor, mientras fue de 0.527 (p = .01) con la Dedicación y de 0.355 (p = .01) con la Absorción.

Las correlaciones entre las tres escalas de la Inmersión fueron: del Vigor con la Dedicación: 0.791 (p = .01) y con la Absorción 0.652 (p = .01). De esta última con la Dedicación resultó de 0.683 (p = .01).

Comentarios

La hipótesis 1 se comprobó pues en la tabla de correlaciones las cifras resultaron negativas. Se refuerzan así los hallazgos de Siegrist (1996,2010) respecto al Desequilibrio y sus repercusiones en la Salud física. Igualmente, Gómez-Ortiz y Moreno (2010) en una investigación entre 251 docentes de Bogotá, Colombia, informaron de asociaciones entre el Desequilibrio, la salud, los trastornos psicosomáticos, la ansiedad y la depresión.

En cuanto a la hipótesis 2, indicando la expectativa de asociaciones entre las Recompensas y la Satisfacción con el salario, también recibió confirmación, como puede verse en la tabla 2.

La hipótesis 3 se vio también confirmada: fue negativa la asociación entre el Esfuerzo intrínseco y la Satisfacción intrínseca.

En cuanto a la hipótesis 4, referente a las correlaciones entre los tres factores de la Inmersión con la Satisfacción intrínseca, las correlaciones también la apoyaron.

La hipótesis 5 fue confirmada pues los tres componentes de la Inmersión mostraron correlaciones positivas con la Salud física y la mental.

En resumen, todas las hipótesis fueron confirmadas, aunque es preciso señalar la mediana o baja asociación entre las variables. Prácticamente ninguna alcanzó una cifra superior a .60, excepto las correspondientes a las variables pertenecientes a un mismo factor (Esfuerzo-Recompensa, Inmersión).

De acuerdo con los principios teóricos, las correlaciones entre los dos tipos de Salud (física y mental) deberían arrojar correlaciones negativas con los dos tipos de Esfuerzo (Extrínseco y Extrínseco) lo cual ocurrió de manera significativa. Por el contrario, las correlaciones de ambos tipos de salud mostraron correlaciones positivas y significativas con los factores protectores: Recompensa, Satisfacción (con el salario e intrínseca) e Inmersión.

Los hallazgos de la presente pesquisa confirman las expectativas desde el ángulo teórico y dan pie para fortalecer, precisamente, los modelos expuestos previamente: el de Esfuerzo-Recompensa-Desequilibrio propuesto por Siegrist (1996, 2101), y el de Schaufeli (2011).

La presente investigación efectúa varias aportaciones al conocimiento administrativo referente al Capital Humano. En primer lugar, expone la valía de los instrumentos empleados pues se demuestra cumplir con los estándares aceptados en el ámbito internacional respecto a la confiabilidad. Además, las correlaciones se adecúan a las expectativas teóricas, lo cual puede interpretarse como una confirmación de la validez de construcción de las mencionadas herramientas.

En adición, los resultados apoyan la idea de prestar mayor atención a los aspectos protectores (Recompensas, no sólo de tipo financiero sino psicológico y social; así como Satisfacción intrínseca con el trabajo, e Inmersión), lo cual puede lograrse con el enriquecimiento de las tareas (Hackman, Oldham, Janson, y Purdy, 1975) especialmente en el caso de las organizaciones productivas.

Empero, es necesario indicar las limitaciones de la investigación aquí reportada. En primer lugar, se trató de una muestra obtenida por conveniencia en vez de ser aleatoria; en segundo lugar, se obtuvo sólo en una población (Cuernavaca, México). Por tanto, será necesario ampliar las muestras para incluir a otras localidades y, si fuese posible, obtener datos de casos elegidos al azar.

Por otro lado, los resultados dan pie para ofrecer algunas sugerencias a las organizaciones a fin de elevar la calidad de vida de los trabajadores: dar mayor oportunidad de emplear la creatividad, desarrollar los talentos propios, fomentar la iniciativa, etc., es decir, incrementar las posibilidades de lograr la Satisfacción intrínseca. Además, aumentar el reconocimiento y el desarrollo, como parte de las Recompensas. Es bien conocido el hecho de la conexión entre la Satisfacción y el menor Desequilibrio, por una parte, y la rotación externa del Personal, la cual acarrea costos (si bien éstos no se manifiestan explícitamente en los estados financieros tradicionales). Por ende, atender a estas medidas para aumentar la calidad de vida de los trabajadores no sólo acarrea beneficios para éstos sino también para las propias organizaciones.

Referencias

deVreis, M. W. y Wilkerson, B. (2003). Stress, work and mental health: a global perspective. 15(1), 44-53.

Ganster, D. C. y Rosen, C.C. (2013). Work Stress and Employee Health: A Multidisciplinary Review. *Journal of Management, 39*(5), 1085-1122.

Hackman, J .R., Oldham, G., Janson, R. y Purdy, K. (1975). A New Strategy for Job Enrichment. *California Management Review,* 17(4), 57-71.

Heneman, H. G. y Schwab, D. P. (1985). Pay satisfaction: its multidimensional nature and measure. *International journal of psychology, 29*, 129-141.

Herzberg, Mausner y Snyderman (1959). *The motivation to* w*ork.* Nueva York: Wiley.

Podaskoff, F. M., MacKensie, S. B., Lee, J. Y. y Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology, 88*(5), 879–903.

Schaufeli, W. (2011). *Utrecht work engagement scale*. Utrecht: Universidad de Utrecht.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies* 3: 71–92.

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low reward conditions. *Journal of occupational health psychology, 1*(1), 27-41.

Siegrist, J. (2010). Effort-reward imbalance at work and cardiovascular diseases. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health, 23*(3), 279 – 285.

Smith, L. A., Roman, A., Dollard, M F., Winefield, A. H., y Siegrist, J. (2005), Effort–reward imbalance at work: the effects of work stress on anger and cardiovascular disease symptoms in a community sample. *Stress and Health, 21*,113–128.

Tsutsumi, A. y Kawakami, N. (2004). A review of empirical studies on the model of effort-reward imbalance at work: reducing occupational stress by implementing a new theory. *Social Science and Medicine, 59*(11), 2335-2359.

von Vegchel, N., de Jonge, J., Bosman, H. y Schaufeli, W. (2005). Reviewing the effort-reward imbalance model: drawing up the balance of 45 empirical studies. *Social Science and Medicine, 60*(5),1117-1131.

Weiss, D, J., Davis, R. V., England, G. W. y Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire.* Minneapolis: University of Minnesota Press.

World Health Organization (1997). *WHOQOL. Measuring quality of life*. Ginebra: Autor.

Aplicación del instrumento de Warr, Cook y Wall para medir la satisfacción laboral de trabajadores mexicanos y descripción del perfil resultante.

Carlos Gabriel Colín Flores

Resumen

En este trabajo se presentan los resultados de la investigación sobre la satisfacción laboral general, extrínseca e intrínseca. Mismos, que fueron obtenidos mediante la aplicación del instrumento de Warr, Cook y Wall a una muestra de 638 trabajadores mexicanos. En ella se realizó un análisis factorial exploratorio que permitió identificar los factores intrínsecos y factores extrínsecos de satisfacción laboral que proponen los autores del instrumento. Cada factor extraído como resultado de la aplicación del instrumento a la muestra mexicana, presentó la misma agrupación de variables que propone el instrumento de Warr, Cook y Wall. En relación a la fiabilidad de las variables, éstas en su conjunto reportan un valor de alfa Cronbach de 0.93, los factores intrínsecos de satisfacción laboral 0.92, factores extrínsecos de satisfacción laboral 0.94 y a su vez cada variable por separado presenta valores para alfa de Cronbach superiores a 0.90

Para verificar la validez psicométrica del instrumento, se desarrolló un análisis factorial confirmatorio, cuyo resultado aportó los siguientes datos: X^2 = 435.8, g.l.=89, *p*=0.08, RMSEA=0.049, CFI= 0.957, GFI=0.951, AGFI=0.937, NFI=0.942, RFI=0.937, TLI=0.962. Lo cual confirmó la validez del instrumento para la muestra trabajada.

En la investigación se obtuvo el nivel de satisfacción laboral general, extrínseca e intrínseca para la muestra de 638 participantes en su conjunto y para cinco sectores que se clasifican en gobierno, bienes de consumo, manufactura, servicios y otros.

Adicionalmente, se encontró el nivel de satisfacción laboral general, extrínseca e intrínseca, para hombres y mujeres para la muestra completa y para cada sector estudiado.

Palabras clave: satisfacción laboral, factores intrínsecos y factores extrínsecos.

Introducción

El estudio de la satisfacción laboral, es un tema clásico y una constante en el campo de la conducta organizacional.

Los primeros estudios realizados sobre la productividad y que se relacionan con la satisfacción laboral fueron los de Taylor (1911) y Mayo (1932), éstos estaban orientados a encontrar la relación existente entre el rendimiento del empleado y satisfacción de éste con su trabajo, teniendo como objetivo el aumento de la productividad del trabajador.

Hoppok (1938) desarrolló los primeros estudios especializados sobre satisfacción laboral, abarcando amplios grupos de población en los que destacó el gran impacto que tiene la satisfacción laboral en la persona y sus resultados en la empresa.

El tema de satisfacción laboral es de gran interés, ya que tal y como indica Gamero (2003), ésta representa la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y el hecho de que estos estén o no satisfechos tienen implicaciones sobre la organización. Por ejemplo, hay muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia, suelen renunciar más –causando costos adicionales a la empresa-, mientras que los satisfechos, gozan de mejor salud, tienen mejores relaciones con sus familias y viven más años (Gibson, Ivancevich y Donnely, 2001).

Así es que al hablar de una relación estrecha de causa-efecto entre trabajo, empresa y trabajador, siempre está presente el tópico de satisfacción laboral y en los resultados de la empresa y la persona

La satisfacción laboral y el bienestar del trabajador

Es un hecho que el bienestar es aspecto fundamental para las empresas, especialmente, a partir de que en 1948, la Organización Mundial de la Salud, lo declara como la piedra angular de sus principios constitucionales. Esta organización define a la “salud” como completo bienestar físico, psicológico y social.

Es así como surge la necesidad de entender y gestionar el bienestar del trabajador en el trabajo.

En este contexto, términos como los de bienestar, felicidad, satisfacción, salud, e incluso optimismo y expresiones como salud mental, calidad de vida o experiencia óptima, han sido usados en ocasiones como sinónimos intercambiables (Rain, Lane y Steiner, 1991, Veenhoven, 1991; Warr, 2007).

Lo mismo puede decirse a propósito de expresiones como el bienestar subjetivo (Diener y Lucas, 1999) y bienestar psicológico (Warr, 2007).

Según la acepción más comúnmente aceptada, el bienestar -subjetivo o psicológico-, consiste en un conjunto de juicios valorativos y de reacciones emocionales concernientes al grado en que la propia experiencia es vivida como satisfactoria, agradable y positiva (Diener y Lucas, 1999).

En la experiencia de estar bien en la vida y en el trabajo confluyen factores situacionales y personales. De ahí deriva la coexistencia, más o menos tensa de explicaciones de "centrado en la situación" y "centrado en la persona", en un juego dialéctico marcado por el predominio del segundo enfoque, a través del cual la persona trabajadora aparece no sólo como el escenario de manifestación del bienestar laboral, sino también como un decisivo factor de producción del mismo.

Desde este punto de vista, el estado de bienestar laboral es tratado generalmente como consecuencia – *"efecto de… ", "reacción a… "*- personal de algún estímulo organizacional –*"condiciones de trabajo", "cambio de trabajo"*-, Warr (2007) y excepcionalmente como factor causante de determinadas consecuencias personales u organizacionales (Diener y Lucas, 1999).

Según Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008) hasta principios del siglo XXI, las investigaciones psicológicas sobre aspectos negativos de la experiencia laboral –distrés, desgaste por trabajo o *"burnout"*, ansiedad, depresión, trastornos mentales menores, disfunciones psico-fisiológicas, etc- predominaron en una relación de 15:1, sobre las que trataron facetas positivas de la misma -felicidad, satisfacción, bienestar, autorrealización, etc-.

Cuando se piensa de este modo en las causas y consecuencias del bienestar laboral en la persona trabajadora, se tiende a buscar prioritariamente *"síntomas"* individuales.

Así se relega la información sobre las características organizacionales del trabajo al apartado de los datos censales; lo que de paso le confiere "status" de realidades casi

naturales, como el sexo, la edad o la antigüedad en el puesto. Lo cual inspira a su vez, el diseño de la investigación y el formato de los instrumentos de evaluación.

Sin embargo una visión fresca para investigar sobre los aspectos positivos del bienestar laboral surgió, a partir de la renovada insistencia de la Organización Mundial de la Salud (1981) en la promoción de la salud como bienestar y no como simple ausencia de malestar, en su estrategia mundial de salud para todos en el año 2000 y en sucesivas propuestas sanitarias que le han seguido. Y, por otro lado, el auge de la psicología positiva que, siguiendo el camino iniciado por Marie Jahoda (1958) con su *Current Concepts of Positive Mental Health,* está contribuyendo a compensar aquel énfasis en lo patológico, reforzando una perspectiva centrada en la vertiente positiva del bienestar personal y laboral (Salanova, Bakker y Schaufeli, 2006; Salanova, Llorens y Schaufeli, 2011).

En resumen, bienestar del trabajador y satisfacción laboral van ligados y por el contrario, los opuestos el malestar del trabajador e insatisfacción laboral también lo están.

Es por estas razones que se justifica realizar una investigación para entender que tan satisfechos o insatisfechos dese el punto de vista laboral están los trabajadores mexicanos y cómo se comparan con otros países con indicadores encontrados en la literatura.

Definición de satisfacción laboral

Después de la revisión de la literatura, se encontró que una de las primeras definiciones formales de la satisfacción laboral fue la de Locke (1976), en la que indica que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Por otra parte, Blum (1978) argumenta que los conceptos: actitud, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero que de ninguna manera se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral. Este autor propone las siguientes definiciones que acompañan a su definición: *actitud laboral;* es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, y su disposición para reaccionar de una

forma especial ante los factores relacionados con este trabajo; satisfacción laboral, es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general; m*oral laboral*[1] desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables.

Robbins (1987) por otro lado, indica que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

Blum y Naylor (1988) definen a la satisfacción laboral como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos -como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.- y la vida en general.

Muñoz (1990) define la satisfacción laboral como: el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. Del mismo modo, define *la insatisfacción laboral* como: el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas.

Loitegui (1990) aborda la misma temática para definir el concepto de satisfacción en el trabajo, señalando que *la satisfacción laboral* es una reacción afectiva general de una

[1] La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este objetivo y la participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar dicho objetivo- (Weinert, 1987; Paulhus y Williams, 2002).

persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción.

Gibson, Ivancevich y Donnely (1994, 2001) indican que la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales y la definen como: el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales.

Siguiendo las indicaciones del propio autor, se identifican estas como: paga, el trabajo, oportunidad de ascenso, el jefe y colaboradores[2]

Kreitner y Kinicki (1997) indican que la satisfacción laboral "es una respuesta afectiva o emocional en varias facetas del trabajo del individuo". Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño.

En general, se han presentado las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde aspectos teóricos que no siempre son coincidentes y por tanto reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral como por ejemplo, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo. Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción.

Así de esta forma aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico

[2] *Paga* es la cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga*; trabajo* es el grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades*; oportunidad de ascenso* es la existencia de oportunidades para ascender*; jefe* es La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados*; colaboradores* es el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán la satisfacción o insatisfacción.

La satisfacción laboral es entonces un concepto integrador, con el que se hace referencia a actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo, por lo que ésta se enfoca en actitudes.

La satisfacción laboral también puede ser entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo y ésta se ha convertido en un problema central para la investigación de la organización.

Causas de la satisfacción laboral.

Según Schneider (1985), entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar que la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional y que la insatisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como predictor significativo de conductas disfuncionales como son el ausentismo, rotación de personal dentro y fuera de la organización, entre otros.

Asimismo, es importante indicar que la satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos de un bienestar deseable para el trabajador, sino también en términos de productividad y calidad del trabajo.

Profundizando sobre la investigación de la satisfacción laboral, Davis y Newstrom (2002) consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados principalmente en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera.

Dentro de los aspectos significativos de acuerdo con estos autores y que involucran al concepto satisfacción laboral, se encuentran: la remuneración, el superior inmediato, la naturaleza de las tareas realizadas, los compañeros o equipos de trabajo, las condiciones de trabajo inmediatas. Además, factores claves que giran alrededor de la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de la empresa. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud resultante de varias actitudes específicas que un

trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Modelos conceptuales encontrados para explicar la satisfacción laboral

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquélla y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada.

El modelo bifactorial de Herzberg (1968), postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos.

Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción, ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son inherentes al trabajo; como son: el contenido del mismo, los retos, la responsabilidad, logro, etc.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos a los que llamó "factores motivadores", mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos a los que dio la denominación de "factores higiénicos".

Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a unos y otros factores (Herzberg, 1968).

En esta investigación se toma ésta definición conceptual como el eje para medir la satisfacción laboral, aunque es importante plantear otros constructos que pudieran ser complementarios o enriquecer este marco teórico.

En modelo de Porter y Lawler (1968), se plantea que la satisfacción es el producto de la interacción entre la motivación, el desempeño -la medida en que las recompensas utilizadas por la organización satisfacen las expectativas del trabajador- y de la

percepción subjetiva entre lo que éste aporta y lo que recibe a cambio de su labor. Del mismo modo, se considera que en el nivel de satisfacción influyen de forma directa aspectos como las relaciones interpersonales, la autorrealización, entre otros factores intrínsecos a la actividad laboral y la expectativa que tiene el trabajador en relación a lo que debe recibir a cambio de su esfuerzo.

Además, se plantea que en el desempeño no sólo influye la motivación del individuo, sino también, sus habilidades y particularidades subjetivas y el nivel de esfuerzo que éste considera necesario para realizar de forma eficiente su actividad productiva.

El modelo de Loitegui (1990), plantea que la satisfacción laboral es un constructo multidimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto, como de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, retomando su concepto de satisfacción al trabajo que indica que ésta se encuentra integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, *la satisfacción laboral* es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

Las facetas del trabajo, en cuanto a su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores que ha tratado este autor, son: funcionamiento y eficacia en la organización; condiciones físico-ambientales en el trabajo; contenido interno del trabajo; grado de autonomía en el trabajo, tiempo libre; ingresos económicos; posibilidades de formación; posibilidades de promoción, reconocimiento por el trabajo; relaciones con los jefes; relaciones de colaboración y trabajo en equipo; prestaciones sociales.

Loitegui, (1990) concluye diciendo que la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables: a) de los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo. b) de cómo se perciben y vivencian dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador.

Instrumento de Warr, Cook y Wall para medir la satisfacción laboral

Los autores Warr, Cook y Wall (1979) desarrollaron un instrumento robusto que mide la satisfacción laboral, que a su vez es fácil de contestar por los empleados de todos los niveles, además de contar con buena psicometría (Sveindottir, H., Biering, P., & Ramel, A., 2006). El resultado de este instrumento puede proporcionar un índice global de satisfacción laboral o bien dos índices independientes de satisfacción laboral intrínseca o extrínseca.

La satisfacción laboral intrínseca cubre las relaciones afectivas de la gente hacia las características del trabajo que son inherentes al trabajo en sí mismo. Por ejemplo, variedad de actividades, oportunidad de usar las herramientas y conocimientos personales. Mientras que la satisfacción laboral extrínseca abarca características del trabajo. Por ejemplo, el sueldo, la forma en que la empresa es manejada, el jefe inmediato, entre otras.

La escala ha sido usada para un amplio rango de empleados, incluyendo aquellos que trabajan en cuidados a la salud, empleados de piso en la manufactura, sector servicios, trabajadores de la construcción (Schneider, 1985). Este instrumento, es el sugerido por la oficina de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España en la NTP 394.

El cuestionario ha sido validado psicométricamente y a continuación se indican algunos datos de las escalas obtenidos por los autores. Satisfacción general**:** media 4.70, desviación típica 2.2, coeficiente alpha de Cronbach entre 0.85 y 0.88, test-retest a 6 meses 0.63. Satisfacción intrínseca: media 4.67, desviación típica 1.09 y coeficiente alfa de Cronbach entre 0.79 y 0.85. Satisfacción extrínseca: media 4.77, desviación típica 0.97 y coeficiente alfa de Cronbach entre 0.74 y 0.78

El cuestionario está integrado por 15 reactivos o ítems que se califican en una escala tipo Likert que va de 1 a 7. En el que 1 es extremadamente insatisfecho, 5 es el punto neutro y 7 es extremadamente satisfecho. Los autores indican que el número total de puntos obtenidos divididos por 15 –número total de reactivos- dan el resultado de satisfacción laboral de la persona. Asimismo, se encuentra dos sub-escalas. La primera está relacionada con los factores intrínsecos de satisfacción laboral, para lo cual hay que tomar en cuenta 7 reactivos que son: 2,4,6,8,10, 12 y 14. Éstos sumando y divididos por 7 dan el indicador de satisfacción laboral intrínseca. Por otra parte los 8

reactivos restantes que son: 1,3,5,7,9,11,13 y 15. Sumado y divididos por 8 dan el indicador de satisfacción laboral extrínseca.

Método

En este trabajo, se realizó un estudio no experimental, transeccional, descriptivo, expost-facto y la investigación busca resolver las siguientes preguntas:

El cuestionario de Warr, Cook y Wall. ¿Ofrece resultados confiables para una muestra de trabajadores mexicanos?. En comparación con la propuesta original de los autores

¿Qué tan satisfechos o insatisfechos desde el punto de vista laboral están los trabajadores mexicanos?

Las hipótesis de investigación fueron:

H1: el instrumento de medición de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall ofrece resultados confiables para una muestra de trabajadores mexicanos.

H2: los trabajadores mexicanos están satisfechos laboralmente a nivel general

H3: los trabajadores mexicanos están satisfechos laboralmente de acuerdo a los factores intrínsecos de su trabajo

H4: los trabajadores mexicanos están satisfechos laboralmente de acuerdo a los factores extrínsecos de su trabajo

Los objetivos generales en esta investigación fueron:

1. Entender, sí el cuestionario de Warr, Cook y Wall ofrece resultados confiables para una muestra de trabajadores mexicanos.
2. Conocer que tan satisfechos están los trabajadores mexicanos desde la óptica laboral.

Instrumento

El instrumento de medición empleado en esta investigación fue el cuestionario de Warr, Cook y Wall (1979), en la versión en español empleada en la norma NTP 394 del ministerio de trabajo de España para medir la satisfacción laboral.

Selección de la muestra y procedimiento.

Para realizar el estudio se seleccionó a la red social linked in, en México. Se envió una invitación a participar en un estudio de satisfacción laboral a 7,854 personas inscritas en esta red social. Se mandó en la invitación una carta explicando la finalidad del estudio y un cuestionario anexo, en el que se incluyó una sección para datos socio-

gráficos y otra para el instrumento que mide la satisfacción laboral. Se dio un plazo de tres semanas para contestar el cuestionario. A partir del envío de la invitación, se mandaron tres recordatorios de respuesta a l cuestionario de forma semanal, al inicio de cada semana y una al final de las tres semanas indicando el vencimiento del periodo de tiempo dado para la respuesta. Al finalizar el plazo, se recolectaron un total de 679 cuestionarios de los cuales 41 fueron descartados por no estar completos o bien errores en el llenado del mismo. Quedaron para su tratamiento un total de 638 participantes que representan una tasa de respuesta del 8.1%

Se establecieron cinco sectores dependiendo de la actividad que realiza el participante que se recogieron en el cuestionario en la sección de datos socio-gráficos. El primero es el sector gobierno, en el que si incluye todas las actividades burocráticas, productivas o comerciales que dependen de una oficina gubernamental federal, estatal o municipal. El segundo sector es el de bienes de consumo y que se define en función del giro de la empresa para la que trabaja el participante, en la que se establece que la organización produce y/o comercializa bienes de consumo duradero como muebles, refrigeradores, televisores, entre otros. También se incluyen los bienes de consumo no duradero como cigarros, refrescos, pan, entre otros. El tercer sector fue considerado como el de manufactura que incluye la fabricación de productos terminados o semi-terminados que se entregan a un tercero para su comercialización o conclusión. Por ejemplo, fabricación de autos, motores, equipo industrial, entre otros. El cuarto es el sector servicios constituido por actividades que aportan un satisfactor un bien no tangible como el transporte, turismo, restaurantes, consultoría, telefonía, plomería, comercio, etc. El quinto es el sector de otros, que incluye actividades artísticas, de investigación, culturales, altruistas. En esta investigación, no se incluyeron sectores como construcción, agrícola, ganadero o pesquero.

La información obtenida del instrumento de medición fue vaciada en un archivo de Excel Microsoft 10.0, en el cual se concentró la información para después ser analizada con el software SPSS statistics versión 17.0. En el tratamiento de la muestra, se obtuvo la estadística descriptiva y se corrió un análisis factorial exploratorio, empleando el método de componentes principales y la rotación varimax de los factores. Por otra parte, para el análisis factorial confirmatorio, se empleó el software AMOS versión 17.0

Resultados

El análisis descriptivo de la muestra puede verse en la tabla 1 y en resumen indica que de los 638 participantes, éstos tienen 34.4 años de edad en promedio, el 70.1% son hombres y 29.9% mujeres. El nivel educativo está concentrado en estudios de licenciatura con el 68% de la muestra. Asimismo, el estado civil primordialmente está dividido entre solteros con un 44.4% y casados con 36.7%. En cuanto al nivel de responsabilidades este se encuentra centrada en supervisores 56.0% y gerentes 35.7%. En relación a los segmentos laborales, los predominantes fueron los de bienes de consumo con 35.7% y después cercanos entre sí el de manufactura con 21.6%, servicios con 18% y gobierno con 14.1%. El número de años que tienen trabajando los participantes es de 4.6 años y trabajan un promedio de 10.6 horas por día.

Tabla 1: Estadísticos descriptivos de la muestra sometida a estudio

		Mínima	Máxima	Media	Desviación Estándar
Edad		26	55	34.4	7.0
Sexo	Masculino	447	Femenino	191	
		70.1%		29.9%	
Nivel educativo	Técnico	50	7.8%		
	Profesional	434	68.0%		
	Posgrado	154	24.1%		
Estado civil	Soltero	283	44.4%		
	Casado	234	36.7%		
	Divorciado	73	11.4%		
	Otros	48	7.5%		
Puesto	Supervisión	357	56.0%		
	Gerencia	228	35.7%		
	Dirección	53	8.3%		
Sector	Gobierno	90	14.1%		
	Bienes de consumo	228	35.7%		
	Manufactura	138	21.6%		
	Servicios	115	18.0%		
	Otros	67	10.5%		
		Mínima	Máxima	Media	Desviación Estándar
Años laborando		1	18	4.6	2.5
Horas trabajadas por día		8	14	10.6	1.8

Fuente: elaborado con datos obtenidos de la muesta de éste estudio y procesados en SPSS 17.0

En cuanto al análisis de correlación los resultados indican que las variables: edad, horas trabajadas, sector y años trabajando muestran un nivel significativo de correlación sobre los niveles de satisfacción, intrínseco, extrínseco y general. Los resultados en detalle se pueden apreciar en la tabla 2.

Tabla 2: Resumen de correlaciones de Spearman (n=638).

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Edad	1.000										
2. Sexo	-0.242**	1.000									
3. Educación	0.027	-0.098*	1.000								
4. E_Civil	0.475**	-0.262**	0.050	1.000							
5. Puesto	-0.624**	0.214**	-0.158**	-0.256**	1.000						
6. Horas_T	0.463**	-0.084*	-0.084*	0.161**	-0.266**	1.000					
7. Sector	0.013	-0.020	-0.008	0.005	-0.028	0.084*	1.000				
8. Años	0.434**	-0.048	0.140**	0.024	-0.337**	0.564**	0.034	1.000			
9. S_Lab_Int	0.480**	-0.134**	0.124**	0.044	-0.451**	0.603**	0.121**	0.779*	1.000		
10. S_Lab_Ext	0.428**	-0.019	0.092*	0.073	-0.320**	0.644**	0.119**	0.804**	0.863**	1.000	
11. S_Lab_Gen	0.484**	-0.095*	0.114**	0.066	-0.447**	0.651**	0.121**	0.815**	0.961**	0.946*	1.000

** Correlación significativa al nivel $p<0.01$ (2-colas)
* Correlación significativa al nivel $p<0.05$ (2-colas)

Fuente: elaborado con base en los datos de la investigación, procesados en SPSS Statistics 17.0

En cuanto a la aplicación del cuestionario y el análisis factorial realizado a la muestra de estudio, el resultado de la prueba Kaiser Mayer Olkin (KMO) –que define la medida de adecuación muestral al modelo factorial basado en los coeficientes de correlación parcial (Pérez, 2004)- , indica un valor de 0.90, que es significativo -mínimo aceptable 0.50 e ideal 1.00 (Pérez, 2004)-.

Asimismo, los resultados de la prueba de esfericidad de Bartlett –correlación entre las variables a evaluar en el análisis factorial (Pérez, 2004)-, ofrecen un nivel de significancia de 0.0, lo cual indica la independencia de las variables y viabilidad del análisis factorial.

Como resultado de la investigación, se encontraron los dos factores que indican los autores. El primer factor (F1), coincide con el factor denominado por Warr, Cook y Wall (1979), como satisfacción laboral extrínseca y explica el 36.5% de la varianza. Por otra parte, el segundo factor (F2) coincide con el que nombran los autores como satisfacción laboral intrínseca y explica el 40% de la varianza. Entre los dos factores se explica el 76.5% de la varianza –ver tabla 3-.

Tabla 3: Ponderaciones de factores para en análisis factorial exploratorio con rotación varimax. Escala de satisfacción laboral Warr, Cook y Wall

Variables	F1	F2	Alfa Cronbach
Horario de trabajo	0.915		0.934
Condiciones físicas en el trabajo	0.889		0.935
Estabilidad en el trabajo	0.889		0.937
Salario	0.823		0.935
Compañeros en el trabajo	0.801		0.937
Superior inmediato	0.710		0.936
Relación dirección y trabajadores	0.447		0.934
Gestión de la empresa	0.112		0.935
Variedad de tareas en el trabajo		0.905	0.945
Atención a sugerencias en el trabajo		0.900	0.937
Uso de capacidad individuales en el trabajo		0.895	0.953
Libertad para elegir método de trabajo		0.893	0.937
Reconocimiento por el trabajo hecho		0.877	0.934
Responsabilidad asignada en el trabajo		0.670	0.937
Posibilidades de promoción en el trabajo		0.603	0.933

Explicación de varianza (%)	36.645	39.945
Explicación de la Varianza Acumulada (%)	36.645	76.590

Fuente: elaborado con datos obtenidos de la muesta de éste estudio y procesados en SPSS 17.0

En cuanto al indicador de alfa de Cronbach, la escala en conjunto da un valor de 0.93 que indica que está es fiable –un valor de alfa de Cronbach mayor a 0.8 indica fiabilidad en la escala (Pérez, 2004)-. En cuanto a los factores extrínsecos de satisfacción laboral el alfa de Cronbach fue 0.93 y para los factores intrínsecos 0.92. Para cada variable el alfa de Cronbach da un valor por arriba de 0.90 mostrando la fiabilidad de cada variable individual –ver tabla 3-.

Las variables de satisfacción laboral extrínseca encontradas en el análisis factorial exploratorio realizado a la muestra de trabajadores mexicanos coinciden en su totalidad con las designadas en la escala Warr, Cook y Wall (1979), estas son: horario de trabajo, condiciones de trabajo, estabilidad en el trabajo, salario, compañeros en el trabajo, superior inmediato, relaciones dirección – trabajadores y gestión de la empresa.

A su vez las variables de satisfacción laboral intrínseca encontradas en el análisis factorial realizado a la muestra de trabajadores mexicanos, coinciden con las determinadas en la escala Warr, Cook y Wall (1979), estas son: variedad de tareas en el trabajo, atención a sugerencias hechas en el trabajo, usos de capacidad individuales en el trabajo, libertad para elegir el método de trabajo, reconocimiento por el trabajo hecho, responsabilidad asignada en el trabajo y posibilidades de promoción –ver tabla 3-.

Adicionalmente, se hizo un análisis factorial confirmatorio por el método de máxima verosimilitud con la intención de validar la aplicación del instrumento a una muestra de trabajadores mexicanos. Los resultados mostraron que el modelo tuvo un buen ajuste, esto de acuerdo a los datos resultantes, expresados en los siguientes indicadores: X^2= 435.8, g.l.=89, *p*=0.08, RMSEA=0.059, GFI=0.951, CFI=0.957, AGFI=0.937, NFI=0.942, RFI=0.937, IFI=0.949, TLI=0.938. Ver figura 1 para identificar la interrelación entre variables.

Con base en los resultados del análisis factorial confirmatorio, puede concluirse que el instrumento empleado es válido.

Por otra parte, en relación a los indicadores de satisfacción laboral. Los resultados de la muestra en su conjunto dan un nivel de satisfacción laboral general promedio de 4.6 -en una escala de 1 extremadamente insatisfecho a 7 extremadamente satisfecha-, un valor

de 4.4 para satisfacción laboral extrínseca y de 4.9 para la satisfacción laboral intrínseca –Ver tabla 4-.

Los autores del instrumento indican en su clasificación de niveles de satisfacción laboral, que un empleado está satisfecho con un indicador igual o superior a 6 en la escala tipo Likert en la que se evalúa. Medianamente satisfecho desde 4 y hasta antes de 6 e insatisfecho por debajo de 4 (Warr, Cook y Wall, 1979).

Aunque los indicadores muestran un nivel cercano a 4 –neutro-, estos sobrepasan el valor neutro de 4, lo que indica una tendencia más hacia la satisfacción que a la insatisfacción o pueden clasificarse como medianamente satisfechos.

Tabla 4: Resultados de satisfacción laboral general, extrínseca e intrínseca para la muestra completa

Sector	N=	Edad		Satisfacción laboral General		Satisfacción laboral Extrínseca		Satisfacción laboral Intrínseca	
		Media	D.E.	Media	D.E.	Media	D.E.	Media	D.E.
Gobierno	90.0	34.2	6.3	4.2	1.0	3.9	1.3	4.6	0.8
Bienes de consumo	228.0	34.3	6.9	4.6	0.9	4.5	1.0	5.0	1.0
Manufactura	138.0	33.7	6.6	4.4	1.0	4.1	1.1	4.8	1.1
Servicios	115.0	35.4	8.0	4.8	1.1	4.6	1.2	5.1	1.1
Otros	67.0	35.0	7.6	5.1	1.0	4.9	1.1	5.3	1.1
Total	638.0	34.4	1.3	4.6	1.0	4.4	1.2	4.9	1.1

Fuente: elaborado con datos obtenidos de la muesta de éste estudio y procesados en SPSS 17.0

Los niveles de satisfacción laboral general encontrados por sector, son similares a los de la muestra en su conjunto, con valores entre 4.6 y 5.1.

Un hallazgo destacable, es que el nivel de satisfacción laboral intrínseca en los trabajadores es mayor a la extrínseca. Lo que quiere decir que la gente está más satisfecha por el contenido de su trabajo y por lo que hace, que por los aspectos extrínsecos como es la paga, las relaciones de trabajo o entorno inmediato.

En cuanto a los sectores, en el que se encuentran menos satisfechos los trabajadores es en el sector gobierno, con un indicador de satisfacción laboral general de 4.2 y en el que se encuentran más satisfechos, es el de otros con un valor de satisfacción laboral

general de 5.1

En lo que corresponde a los sectores con actividad relacionada a la producción de bienes y servicios, los trabajadores más satisfechos son los que desarrollan sus actividades en el sector servicios con un indicador de satisfacción laboral general de 4.8, seguidos de los que laboran en el sector de bienes de consumo con 4.6 y quedando al final las personas empleadas en la manufactura con 4.4.

En cuanto al nivel de satisfacción laboral entre hombres y mujeres, los resultados muestran que los hombres –ver tabla 5-, están ligeramente más satisfechos laboralmente en lo general con un indicador de 4.7 y a su vez tienen mayor edad en promedio 35.6 años.

Por otro lado, las mujeres –ver tabla 6-, tienen un indicador de satisfacción laboral general de 4.6 en la satisfacción laboral general y un promedio de edad de 31.9 años.

Está tendencia de nivel de satisfacción laboral, en la que los hombres se encuentran más satisfechos laboralmente en lo general, se repite para los sectores de servicios y bienes de consumo.

En el sector de manufactura, el nivel de satisfacción laboral general muestra el mismo nivel en el indicador para hombres y mujeres con un valor 4.4

En lo relativo a los sectores de otros y gobierno. Las mujeres muestran un mayor nivel de satisfacción laboral general con indicadores de 5.1 y 4.2 respectivamente, comparado con los hombres que tienen indicadores de satisfacción laboral general de 5.0 en el sector de otros y 4.1 en el gobierno.

Tabla 5: Resultados de satisfacción laboral general, extrínseca e intrínseca para la muestra de hombres.

Sector	N=	Edad		Satisfacción laboral General		Satisfacción laboral Extrínseca		Satisfacción laboral Intrínseca	
		Media	D.E.	Media	D.E.	Media	D.E.	Media	D.E.
Gobierno	57.0	34.9	7.0	4.1	1.1	3.8	1.3	4.5	0.9
Bienes de consumo	166.0	35.5	6.9	4.9	1.0	4.6	1.1	5.2	1.1
Manufactura	99.0	34.6	5.1	4.4	1.1	4.1	1.1	4.8	1.1
Servicios	78.0	37.2	8.7	5.0	1.1	4.6	1.2	5.3	1.2
Otros	47.0	37.2	8.7	5.0	1.1	4.6	1.2	5.3	1.2
Total	447.0	35.6	7.4	4.7	1.1	4.4	1.2	5.1	1.2

Fuente: elaborado con datos obtenidos de la muesta de éste estudio y procesados en SPSS 17.0

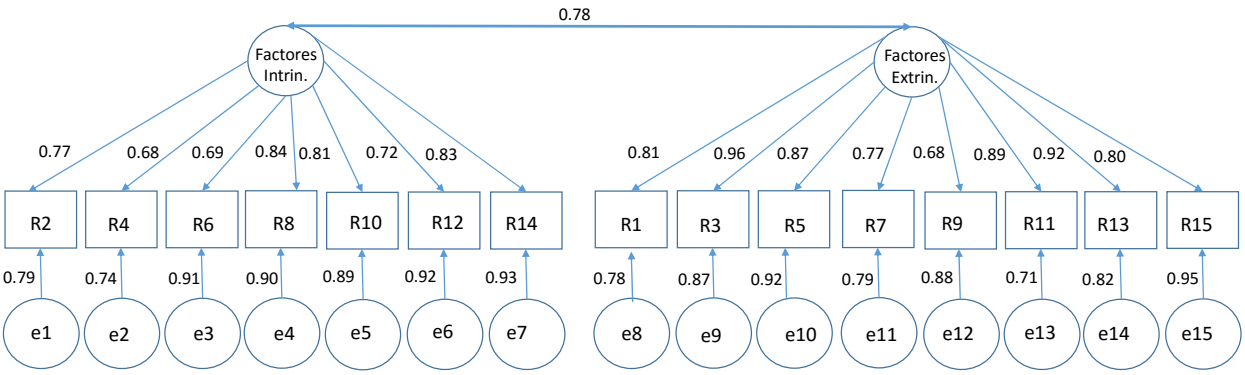
En lo que corresponde a los indicadores de satisfacción laboral intrínseca y extrínseca, aplicada para hombres y mujeres, continúa la tendencia de mayor satisfacción laboral intrínseca sobre la extrínseca. Además que se mantiene también mayor en los hombres en comparación con las mujeres.

Tabla 6: Resultados de satisfacción laboral general, extrínseca e intrínseca para la muestra de mujeres

Sector	N=	Edad		Satisfacción laboral General		Satisfacción laboral Extrínseca		Satisfacción laboral Intrínseca	
		Media	D.E.	Media	D.E.	Media	D.E.	Media	D.E.
Gobierno	33.0	34.2	6.3	4.2	1.0	3.9	1.3	4.6	0.8
Bienes de consumo	62.0	34.3	6.9	4.6	0.9	4.5	1.0	5.0	1.0
Manufactura	39.0	33.7	6.6	4.4	1.0	4.1	1.1	4.8	1.1
Servicios	37.0	35.4	8.0	4.8	1.1	4.6	1.2	5.1	1.1
Otros	20.0	35.0	7.6	5.1	1.0	4.9	1.1	5.3	1.1
Total	191.0	31.9	5.0	4.6	0.8	4.4	1.1	4.9	0.8

Fuente: elaborado con datos obtenidos de la muesta de éste estudio y procesados en SPSS 17.0

Figura1: Análisis factorial confirmatorio del instrumento de Warr, Cook y Wall para medir la satisfacción laboral de una muestra de trabajadores mexicanos



Fuente: elaborado con datos obtenidos de la muestra de éste estudio y procesados con AMOS 17.0

Conclusiones

En cuanto a las hipótesis planteadas para este estudio:

H1: el instrumento de medición de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall ofrece resultados confiables para una muestra de trabajadores mexicanos.

Se corroboró que el instrumento de Warr, Cook y Wall, en su aplicación para una muestra de trabajadores mexicanos, reproduce los factores definidos por los autores –factores extrínsecos e intrínsecos de satisfacción laboral-, con una explicación de la varianza balanceada entre estos y además, que la escala presenta valores de fiabilidad que indican que los resultados son confiables. Asimismo, se encontró que las variables que componen a cada factor en el estudio realizado para la muestra mexicana, son coincidentes en su totalidad a las reportadas por Warr, Cook y Wall, en sus investigaciones. Asimismo, como resultado del análisis factorial confirmatorio, se pudo validar su aplicabilidad a una muestra mexicana. Por lo que dada la evidencia empírica, el cuestionario es aplicable a la muestra de trabajadores mexicanos estudiados y se confirma la hipótesis planteada.

H2: los trabajadores mexicanos están satisfechos laboralmente a nivel general

Los resultados indican que el nivel de satisfacción laboral general en los trabajadores se encuentra en un nivel muy cercano al neutro con un valor de 4.6 lo que muestra una tendencia hacia estar más satisfecho que insatisfecho. No puede confirmarse plenamente la hipótesis, ya que para estar satisfechos debería tener un valor de 6 o mayor en la escala. Los trabajadores están medianamente satisfechos de acuerdo con la clasificación de los autores del instrumento.

H3: los trabajadores mexicanos están satisfechos laboralmente de acuerdo a los factores intrínsecos de su trabajo.

Los resultados indican que el nivel de satisfacción laboral intrínseca en los trabajadores está a un nivel cercano al neutro con un valor de 4.9 lo que muestra una tendencia hacia estar más satisfecho que insatisfecho. No puede confirmarse plenamente la hipótesis, ya que para estar satisfechos debería tener un valor de 6 o mayor en la escala. Los trabajadores están medianamente satisfechos de acuerdo con la clasificación de los autores del instrumento.

H4: los trabajadores mexicanos están satisfechos laboralmente de acuerdo a los factores extrínsecos de su trabajo.

Los resultados indican que el nivel de satisfacción laboral general en los trabajadores está a un nivel muy cercano al neutro con un valor de 4.4 lo que muestra una tendencia hacia estar más satisfecho que insatisfecho. No puede confirmarse plenamente la hipótesis, ya que para estar satisfechos debería tener un valor de 6 o mayor en la escala.

Los trabajadores están medianamente satisfechos de acuerdo con la clasificación de los autores del instrumento.

En cuanto a los objetivos generales planteados en esta investigación:

1. Entender, sí el cuestionario de Warr, Cook y Wall ofrece resultados confiables para una muestra de trabajadores mexicanos.

En la investigación se encontró que el cuestionario ofrece resultados confiables y válidos para la muestra estudiada de trabajadores mexicanos, por lo que se cumplió con este objetivo.

2. Conocer que tan satisfechos están los trabajadores mexicanos desde la óptica laboral.

Se identificó el nivel de satisfacción laboral para la muestra de trabajadores mexicanos, por lo que se cumplió con este objetivo.

Discusión de resultados, limitaciones de la investigación y propuesta para posteriores investigaciones.

Al encontrar en éste estudio que al aplicar el cuestionario de Warr, Cook y Wall, se reproducen los factores propuestos por las autores y que la fiabilidad de los datos están dentro de parámetros y que el análisis factorial confirmatorio da cuenta de su validez, se puede afirmar que éste instrumento puede aplicarse de forma recurrente a la cultura mexicana. No obstante, se recomienda hacer el análisis confirmatorio cada vez que su utilice, ya que las características de la población, aún en México pueden variar y ofrecer resultados diferentes a los encontrados en este estudio.

Por otra parte, en esta investigación se encontró que el nivel de satisfacción laboral general está en niveles cercanos al punto neutro y con una ligera tendencia hacia estar satisfechos. Sin embargo, este estudio tiene limitaciones por la naturaleza de la muestra –muestra obtenida de la red social linked in- y no abarca a un grupo totalmente representativo de la población mexicana, ya que deja fuera a trabajadores que no se encuentran afiliados a la red social linked in, por lo que se sugiere desarrollar un estudio que integre a un grupo que represente en su totalidad a la población mexicana.

El hallazgo que muestra que el sector más satisfecho es el de *“otros”*, que involucra actividades artísticas, investigación o escritores. Da una veta para explotar y profundizar el entendimiento de las causas de esta mayor satisfacción, por lo que se sugiere desarrollar un estudio explicativo en este sector. Por el contrario, se halló que el sector menos satisfecho fue el de gobierno, en este caso surge la misma propuesta de desarrollar un estudio explicativo para este sector.

Por otra parte, a lo largo del estudio se observó una superioridad de la satisfacción laboral intrínseca sobre la extrínseca, lo que sugiere que hay elementos en los trabajadores que componen la muestra estudiada que hacen que estén más satisfechos, lo que revela una posibilidad de extender la investigación para entender los factores que propician una mayor satisfacción laboral intrínseca y paralelamente, entender también que es lo que hace que el trabajador esté menos satisfecho desde los

factores extrínsecos de satisfacción laboral.

En resumen hay una gran oportunidad de hacer estudios más profundos en este campo y buscar un mayor entendimiento del fenómeno de satisfacción laboral.

Referencias

Blum, M. (1978). *Teorías psicoanalíticas de la personalidad*. Buenos Aires: Paidós.

Blum, M., & Naylor J.C. (1988*). Psicología industrial sus fundamentos teóricos y sociales.* México: Trillas.

Davis, K., & Newstron., J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc-Graw Hill.

Diener, E., & Lucas, R.E. (1999) *Personality and subjective well-being: The foundations of hedonic Psychology*. New York, NY: Rusell Stage Foundation.

Gamero, C. (2003). *Análisis económico de la satisfacción laboral*. Málaga, España: Universidad de Málaga, España.

Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., y Donnely, J.H. (1994). *Las organizaciones: comportamiento, estructura y proceso.* Mass: Adisson-Wesley Iberoamericana.

Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., y Donnely, J.H (2001). *Las organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos.* México: McGrawHill Interamericana.

Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees. *Harvard Business Review*, 68(9), 5-17.

Hoppok, R., A. (1938). Job Satisfaction of Psychologists. *Journal of Applied Psychology, 21, 470-474.*

Jahoda, M. (1958). Concepts of positive mental health- Netherlands: Springer International Publishing AG.

Kreitner, W., y Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid, España: McGraw-Hill.

Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. At M.D. Dunnette (ed.). *Handbook of Industrial and OrganizationalPsychology*. Chicago, Ill: Rand McNally.

Loitegui, J.R. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.

Mayo, E. (1932). The human problems of industrial civilization: volume VI. New York, USA: Routledge.

Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.

Paulhus, D. L., & Williams, K. M. (2002). The dark triad of personality: narcissism, machiavellianism and psychopathy. *Journal of Research in Personality*, 36, 556-563.

Pérez, C, (2004) *Técnicas de análisis multivariado de datos*. México: Pearson-Prentice Hall.

Porter, L.W., & Lawler, E.E. (1968) *Managerial actitudes and perfomance*. Homewood, III: Irwin-Dorsey.

Rain, J. S., Lane, I. M., & Steiner, D. D. (1991). A current look at the job satisfaction/life satisfaction relationship: Reviewed and future considerations. *Human Relations*, 44, 287-307.

Robbins, S.P. (1987). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana

Salanova, M., Bakker, A. B. & Schaufeli, W. B. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational & Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.

Salanova, M., Llorens, S., Schaufeli, W. B. (2011). 'Yes, I can, I feel good, and I just do It!' On gain cycles and spirals of efficacy beliefs, affect, and engagement. *Applied Psychology,* 60(2), 255-285.

Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout and engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well- being. *Applied Psychology, 57,* 173-203.

Schneider, B (1985). The people make the place. *Personnel Psychology*, 40, 437-453.

Sveindottir, H., Biering, P., & Ramel, A. (2006). Occupational stress, job satisfaction, and working environment Icelandic nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies,* 43 (7), 875-889.

Taylor, F. (1911).The principles of scientific management. New York, USA and London: Harper & Brothers

Veenhoven, R. (1991). Is happiness relative?*. Social Indicator Research*, 27, 234-242.

Warr, W., Cook, C. & Wall, J.P. (1979). *The experience of work*. London, UK: Academic Press.

Warr, P.B. (2007). *Work, happiness and unhappiness*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Elbrum Associates, Inc.

Weinert, B. (1987) *Manual de psicología de la organización*. Barcelona: Herder.

Empoderamiento psicológico individual: Análisis de datos demográficos en el sector automotriz de la frontera norte

María Marisela Vargas Salgado
Aurora Irma Máynez Guaderrama
Josefa Melgar Bayardo

Resumen

En la actualidad las organizaciones operan en contextos diversos y competitivos; en ese entorno, la autonomía es una variable relevante para que los empleados realicen actividades de forma independiente. Esta investigación analizó al empoderamiento psicológico individual y diversas características demográficas de empleados que laboran en la industria automotriz de Ciudad Juárez. El estudio fue de tipo cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo, administrándose un instrumento que valora el empoderamiento psicológico individual a partir de 12 ítems. La muestra de estudio fue de 310 sujetos. Se realizaron análisis de varianza, considerándose como variables la edad, el género, la escolaridad, la antigüedad y la posición en la organización. Los resultados revelan diferencias significativas solo a nivel dimensional del constructo empoderamiento psicológico individual, con base en la antigüedad y la posición del empleado en la organización. No obstante, a nivel constructo global, no se detectan diferencias significativas.

Palabras claves: Empoderamiento, antigüedad, posición organizacional.

Introducción

En la actualidad, la globalización y el contexto altamente competitivo demandan a las organizaciones desarrollar estrategias para lograr sus objetivos (Valenzuela & Torres, 2008). Así, su éxito depende en gran medida del personal, por lo que los administradores no solo deben buscar constantemente cambios e innovaciones, haciendo cada vez las cosas mejor, sino que también deben crear las condiciones para que los empleados pongan en práctica y aumenten su conocimiento, con un nivel menor de supervisión

(Ríos, Téllez, & Ferrer, 2010). Por otra parte, los trabajadores deben entender y aceptar que pueden realizar sus actividades de forma autónoma (Conger & Kanungo, 1988).

Los constantes cambios del entorno organizacional han creado la necesidad de que los directivos busquen incrementar las competencias como la confianza, la responsabilidad, la autoridad, la motivación, la efectividad, la autonomía y el desempeño organizacional, a través del talento humano que colabora dentro de la firma (Flores & Mendoza, 2006). Además, los individuos deben desarrollar cualidades y habilidades de liderazgo (Vallejo, 2009).

El empoderamiento es considerado como un proceso de crecimiento y satisfacción profesional (Kuokkanen, Leino-Kilpi, & Katajisto, 2003), que impacta positivamente y tiene como consecuencia empleados más productivos (Burnes, Cooper, & West, 2003). Las iniciativas asociadas al mismo mejoran el rendimiento y las actitudes de los empleados y las organizaciones que las desarrollan, y permiten a los empleados demostrar sus capacidades de trabajo (Spreitzer, 2008). Por ello, el empoderamiento se convirtió en una necesidad para las firmas, dado que su funcionamiento y organización permiten incrementar la competitividad organizacional (Wilkinson, 1998).

La industria automotriz mexicana influye exponencialmente en el desarrollo económico e industrial del país; la demanda de este sector es cada vez más significativa, logrando en gran medida inversiones considerables, con la confianza de lograr mayores y mejores niveles de productividad y competitividad (Mortimore & Barron, 2005). La frontera norte, específicamente la región de Ciudad Juárez, se ha diferenciado por su demografía y económica distintas a las del resto del estado e incluso del país; dicha zona se considera como un área de gran crecimiento en la industria automotriz, y ha sido valorada por su buen desempeño y por su desarrollo en la generación de empleos (Texis, Mungaray, & Grijalva, 2009).

Esta investigación analiza si el empoderamiento psicológico individual es diferente de acuerdo a la edad, el género, la escolaridad, la antigüedad y la posición en la organización de empleados que laboran en la industria automotriz de Ciudad Juárez. El trabajo se encuentra estructurado en cuatro partes. En la primera de ellas, se muestra una revisión de literatura referente al empoderamiento psicológico individual. En la segunda, se describe la metodología utilizada. En la tercera, se muestra el análisis de los resultados en base a las pruebas de análisis de varianza. Finalmente, se presentan las conclusiones de la investigación.

Revisión de literatura

Los procesos organizacionales fomentan el empoderamiento y cuando los empleados están empoderados, disminuye la rotación laboral ya que se sienten más comprometidos con la empresa (Wilkinson, 1998). Asimismo, el empoderamiento permite la identificación de metas, tanto a nivel personal como organizacional, y resalta la habilidad de los individuos en el desarrollo de tareas y el poder para la toma de decisiones (Thomas & Velthouse, 1990). Por otra parte, a través de la autonomía, dicha variable ofrece beneficios tanto en aspectos organizacionales como de bienestar para los empleados (Chebat & Kollias, 2000). . Por lo anterior, el empoderamiento es considerado como un atributo significativo que resalta el talento que poseen los individuos (Burdett, 1991).

En la literatura académica existen aportaciones diversas asociadas con dicha variable. Para Bandura (1977), el empoderamiento es el proceso mediante el cual se mejora la creencia de un individuo con respecto a su auto-eficacia. Por su parte, Kanter (1977) indica que el constructo se vincula con cuestiones de poder, y considera que no es una particularidad personal, sino de una posición organizacional. Rappaport (1981; 1987) considera que es un proceso mediante el cual las personas y organizaciones logran reconocer sus

propios asuntos. Asimismo, Conger y Kanungo (1988) precisan que dicho constructo tiene como raíces a las variables poder y control, e indican que puede visualizarse tanto de forma relacional como motivacional. Finalmente, Zimmerman, Israel, Schulz y Checkoway (1992) señala que el empoderamiento es considerado como un proceso y como un resultado [ver tabla 1].

Tabla 1. Empoderamiento como proceso y como resultado

Como proceso	Como resultado
Las personas crean o reciben oportunidades de control sobre sus propios destinos e influyen en las decisiones que afectan a sus vidas.	Hace referencia a los efectos o consecuencias de dichos procesos.

Fuente: Elaboración propia a partir de Zimmerman, Israel, Schulz y Checkoway; 1992.

En la literatura predominan dos enfoques del empoderamiento: estructural y psicológico. En el primer enfoque, Kanter (1977) indica que el empoderamiento estructural, hace referencia a un conjunto de prácticas, llevadas a cabo por la dirección de la empresa, y enfocadas en dar mayor autonomía, control y auto-eficacia a los trabajadores. El segundo enfoque, analiza el empoderamiento psicológico tanto individual como de equipo; este tipo de empoderamiento se centra en la percepción de los individuos o equipos, respecto al control de su trabajo (Conger & Kanungo, 1988; Spreitzer, 1995; Thomas & Velthouse, 1990).

Conger y Kanungo (1988), Thomas y Velthouse (1990) y Bandura (1977), señalan que el empoderamiento se centra en los individuos o equipos que perciben un control de su trabajo, considerando las siguientes

dimensiones: impacto, competencia, significado y elección. La descripción de cada una de ellas, se presenta en la tabla 2.

Tabla 2: Dimensiones de empoderamiento

Dimensión	Descripción
Competencia	Grado en que una persona puede realizar actividades de forma hábil, comparativamente con otros sujetos. Se relaciona con el esfuerzo y desempeño continuo en situaciones laborales.
Significado	Se refiere al valor de la tarea, meta o propósito, y se juzga en relación a los ideales o normas propias de la persona. Conlleva un alto compromiso y concentración de energía hacia el logro de la tarea.
Elección/ autodeterminación	Interés por el aprendizaje y las actividades fuera del rol profesional y perseverancia ante los retos laborales. Considera un sentido de autonomía sobre los comportamientos de trabajo y los procesos de elección.
Impacto	Grado en que los individuos ven su comportamiento como una influencia en los resultados de su trabajo.

Fuente: Elaboración propia a partir de Conger y Kanungo, 1988;
Bandura, 1977;
Spreitzer, 1995; Thomas y Velthouse, 1990.

El empoderamiento psicológico individual es considerado un constructo que influye en la obtención de resultados organizacionales, sin necesidad de que los empleados estén comprometidos de forma afectiva (Spreitzer, 1995). , Así, un sujeto con altos niveles de empoderamiento encuentra su trabajo motivante, y comparte los objetivos y metas de la organización (Menon, 2001). Además, dicha variable se fortalece por medio de la autonomía, el

conocimiento, la importancia y la retroalimentación para un funcionamiento eficaz (Dee, Henkin, & Duemer, 2002).

De acuerdo con la revisión de literatura realizada no se encontraron estudios que analicen la influencia de aspectos demográficos y organizacionales sobre el empoderamiento psicológico individual, particularmente en la industria automotriz. Por ello, este trabajo de investigación indaga en el contexto de la frontera norte, si existen diferencias significativas en el empoderamiento, en función del género, la edad, la escolaridad, la antigüedad y el puesto organizacional de empleados indirectos y administrativos de la industria automotriz.

Metodología

Esta investigación es de tipo cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo. La muestra fue no probabilística, considerando como sujetos de estudio a los empleados indirectos y administrativos que laboran en el sector automotriz. Como técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario auto-administrado, mismo que se aplicó a cada uno de los participantes de forma individual en su contexto laboral. Se aplicaron en total 310 cuestionarios, de los cuales el 100% fue utilizable.

Los ítems del cuestionario se evaluaron con una escala tipo Likert, de cinco puntos, donde la escala fue: nunca, raras veces, algunas veces, muchas veces y siempre. El empoderamiento se midió con doce ítems [ver tabla 3], y se integraron como datos demográficos el género, la edad, la escolaridad, la antigüedad y la posición organizacional. Los datos fueron analizados con la herramienta estadística SPSS versión 21.

Tabla 3: Escala de empoderamiento

1. El trabajo que hago es muy importante.
2. Las actividades de mi trabajo son significativas.
3. Mi trabajo es significativo para mi departamento.

4. Tengo confianza acerca de mi habilidad para hacer mi trabajo.
5. Me siento seguro de mí mismo acerca de mis capacidades para desarrollar las actividades de mi trabajo.
6. Tengo un dominio de las habilidades necesarias para mi trabajo.
7. Tengo autonomía significativa para determinar cómo hago mi trabajo.
8. Puedo decidir por mí mismo, la manera en cómo voy a hacer mi trabajo.
9. Tengo oportunidades considerables de independencia y libertad en como hago mi trabajo.
10. Mi trabajo impacta fuertemente sobre el desempeño de mi departamento.
11. Tengo mucho control sobre lo que pasa en mi departamento.
12. Tengo una influencia significativa sobre lo que pasa en mi departamento.

Fuente: Elaboración propia

Resultados

A continuación, se presentan los resultados demográficos. Como se muestra en la tabla 4, el 66.5% de los participantes son hombres, el 81% tiene menos de 40 años de edad, casi el 65% cuenta con una carrera profesional terminada, y el 93% tiene más de 1 año laborando en la organización.

Tabla 4: Perfil de participantes

Características	**No. de personas** ***n=310***	**%**
Género		
Hombre	206	66.5
Mujer	104	33.5
Edad		
Entre 20 y 25 años	60	19.4

Entre 26 y 30 años	72	23.2
Entre 31 y 35 años	62	20.0
Entre 36 y 40 años	57	18.4
Entre 41 y 45 años	34	11.0
Entre 46 y 50 años	17	5.5
Entre 51 y 55 años	4	1.3
Más de 56 años	4	1.3
Escolaridad		
Preparatoria terminada	36	11.6
Carrera profesional no terminada	68	21.9
Carrera profesional terminada	161	51.9
Maestría	32	10.3
Otra	13	4.2
Antigüedad		
Menos de 3 años	21	7.0
Hasta 3 años	138	37.7
Entre 4 y 7 años	84	27.0
Más de 8 años	88	28.3

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, con respecto al perfil de las organizaciones en las que trabajan los sujetos de estudio, destaca que el 100% participa en el sector industrial, específicamente en la industria automotriz, y cerca del 92% tienen más de 250 empleados. Con respecto a la posición laboral que ocupan los sujetos de estudio, destacan los técnicos con un 27.4% [ver tabla 5].

Tabla 5: Perfil de las organizaciones

Característica	**No. de personas** ***n=310***	**%**
Tamaño/Empleados		

Entre 101 y 150	4	1.3
Entre 151 y 200	14	4.5
Entre 201 y 250	7	2.3
Más de 250	285	91.9
Posición		
Gerente	14	4.5
Ingeniero	55	17.7
Supervisor	58	18.7
Técnico	85	27.4
Líder de grupo	28	9.0
Otro	70	22.6

Fuente: Elaboración propia

Análisis de la varianza

Se procedió a realizar el análisis de varianza de un factor. Los resultados reflejaron que no existen diferencias estadísticamente significativas en el empoderamiento psicológico individual, con base en la escolaridad, la edad ni el género. Por el contrario, si se encontraron diferencias significativas entre los grupos a partir de las variables antigüedad y puesto.

En lo que respecta a la variable antigüedad [clasificada en cuatro grupos: 1=Menos de un año, 2=Entre 1 y 3 años, 3= Entre 4 y 7 años, 4= Más de 8 años], los resultados del análisis de varianza muestran diferencias significativas solo a nivel dimensional del constructo empoderamiento psicológico individual. A nivel constructo global, no se detectan diferencias estadísticamente significativas (p=0.115). A nivel dimensional, el ANOVA muestra diferencias en 1 de las 4 dimensiones, particularmente en la competencia (p=0.018), entre los grupos 2 y 3 [diferencia de medias -0.3743, media del grupo 2=-0.1447, media del grupo 3=-0.2296]. La tabla 6 muestra la prueba de ANOVA entre los grupos con base en la antigüedad respecto al

constructo empoderamiento psicológico individual, mientras que la tabla 7 muestra los descriptivos específicamente de la dimensión competencia.

Tabla. 6 Prueba de ANOVA entre los grupos con base en la antigüedad respecto al empoderamiento psicológico individual.

Antigüedad	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig
Empoderamiento global	5.930	3	1.977	1.996	.115
	303.070	306	.990		
	309.00	309			
Competencia	9.897	3	3.299	3.375	.018
	299.103	306	.977		
	309.000	309			
Significado	6.969	3	2.323	2.354	.072
	302.031	306	.987		
	309.000	309			
Elección/autodeterminación	1.247	3	.416	.413	.744
	307.753	306	1.006		
	309.000	309			
Impacto	5.586	3	1.862	1.878	.133
	303.414	306	.992		
	309.000	309			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Descriptivos de los ítems significativos, entre grupos según antigüedad en relación a la dimensión de competencia

Variable/ Dimensión	Grupo de contraste	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza Límite inferior	Límite superior
Antigüedad							
Competencia	1	21	-.3691	1.2457	.2718	-.9362	.1978
	2	117	-.1447	1.0324	.0958	-.3346	.0451
	3	84	.2296	1.0262	.1119	.0069	.4523
	4	88	.0572	.8131	.0871	-.1160	.2305
	Total	310	.0008	1.0015	.0570	-.1131	.1131

Fuente: Elaboración propia

En lo referente a la variable posición [clasificada en 6 grupos: 1=Gerente, 2=Ingeniero, 3=Supervisor, 4=Técnico, 5= Líder de grupo, 6=Otro], los resultados de la prueba ANOVA revelan diferencias significativas solo a nivel dimensional del constructo empoderamiento psicológico individual. A nivel constructo global, no se detectan diferencias estadísticamente significativas (p=0.109). A nivel dimensional, el ANOVA muestra diferencias en 1 de 4 dimensiones, específicamente en la elección-autodeterminación (p=0.002), la prueba post hoc muestra diferencias en los siguientes grupos: 1 y 2 [diferencia de medias 0.9090, media del grupo 1=0.6952, media del grupo 2=-0.2137]; 1 y 6 [diferencia de medias 0.8948, media del grupo 1=0.6952, media del grupo 6=-0.1996]; 2 y 3 [diferencia de medias -0.5333, media del grupo 2=-0.2137, media del grupo 3=0.3195]; y finalmente en el 3 y 6 [diferencia de medias -0.5333, media del grupo 2=-0.2137, media del grupo 3=0.3195]. La tabla 8 muestra la prueba de ANOVA entre los grupos con base

en la posición respecto al constructo empoderamiento psicológico individual, mientras que la tabla 9 muestra los descriptivos particularmente de la dimensión elección/autodeterminación.

Tabla. 8 Prueba de ANOVA entre los grupos con base en la posición respecto al empoderamiento psicológico individual.

Posición	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig
Empoderamiento global	8.973	5	1.795	1.818	.109
	300.027	304	.987		
	309.00	309			
Competencia	2.190	5	.438	.434	.825
	306.810	304	1.009		
	309.000	309			
Significado	5.728	5	1.146	1.148	.335
	303.272	304	.998		
	309.000	309			
Elección/autodeterminación	18.059	5	3.612	3.774	.002
	290.941	304	.957		
	309.000	309			
Impacto	8.358	5	1.672	1.690	.137
	300.642	304	.989		
	309.000	309			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Descriptivos de los ítems significativos, entre grupos según la posición en relación a la dimensión elección/autodeterminación.

Variable/ Dimensión	Grupo de contraste	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza Límite inferior	Límite superior
Posición							
Elección/autodeterminación	1	14	.6952	.5678	.1517	.3673	1.0231
	2	55	-.2137	1.0127	.1365	-.4875	.0600
	3	58	.3195	.7466	.0980	.1232	.5159
	4	85	-.0274	1.0241	.1110	-.2483	.1935
	5	28	-.0074	1.1160	.2109	-.4402	.4252
	6	70	-.1996	1.0622	.1269	-.4528	.0536
	Total	310	.0000	1.0000	.0567	-.1117	.1117

Fuente: Elaboración propia

En general se puede decir que los grupos con mayor nivel jerárquico son los más empoderados, en lo específico los empleados que laboran en los puestos tanto de gerente, ingeniero y supervisor son los más facultados en decidir cómo realizar el trabajo en la organización [relativo al grupo de otros, no se sabe concretamente la posición que estos ocupan en la empresa].

Conclusiones

En esta investigación se planteó como pregunta de investigación, si existían diferencias significativas en el empoderamiento psicológico individual, con respecto al género, edad, escolaridad, antigüedad y posición organizacional de los empleados indirectos y administrativo de la industria automotriz localizada en Ciudad Juárez. Los resultados obtenidos indican que el empoderamiento psicológico individual de los empleados en la organización a nivel dimensional, es distinto de acuerdo a la antigüedad y al puesto que ocupan en la organización, no así, a nivel constructo global; referente a la escolaridad, la edad y el género de los sujetos de estudio, no se identificaron diferencias.

Referente a la antigüedad, los resultados revelan que los sujetos con mayor estabilidad en la organización, se encuentran más empoderados para realizar su trabajo y tomar decisiones referentes a sus tareas. Tal como lo indica Burnes, Cooper y West (2003) el empoderamiento incrementa la claridad de rol y responsabilidad en la toma de decisiones, logrando empleados más productivos y encaminados en la búsqueda de objetivos, tanto a nivel personal como organizacional. Menon (2001) revela que un sujeto con altos niveles de empoderamiento tiene una fuerte auto percepción de competencia y control, encuentra su trabajo motivante, y comparte los objetivos y metas de la organización.

Con respecto a la posición organizacional, los resultados evidencian que los empleados que cuentan con una posición con un mayor nivel jerárquico en la organización se encuentran más empoderados con respecto a las actividades que desempeñan. En las organizaciones el empoderamiento es parte esencial para los sujetos, dado que éstos tienen la oportunidad de ayudar a determinar los roles de trabajo, realizar un trabajo significativo, además de influir en las decisiones importantes (Yukl & Becker, 2006). Las empresas necesitan del conocimiento, ideas, energía y creatividad de los

empleados y el empoderamiento les proporciona oportunidades para tener control sobre su ambiente de trabajo y autonomía en la administración de este (Kimura, 2011; Spreitzer, 2007). Para futuras investigaciones se recomienda contemplar muestras probabilísticas, considerar contextos diferentes, así como incluir otras características de los sujetos de estudio.

Referencias

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review, 84*, 191-215.

Burdett, J. O. (1991). What is Empowerment Anyway? *Journal of European Industrial Training, Vol. 15 Iss: 6, 15* (6).

Burnes, B., Cooper, C., & West, P. (2003). Organizational learning: the new management paradigm? *Management Decision, 41*(5), 452-464.

Chebat, J. C., & Kollias, P. (2000). The Impact of Empowerment on Customer Contact Employees' Roles in Service Organizations. *Journal of Service Research, 3*(1), 66-81.

Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. *The Academy of Management Review, 13* (3), 471-482.

Dee, J. R., Henkin, A. B., & Duemer, L. (2002). Structural antecedents and psychological correlates of teacher empowerment. *Journal of Educational Administration, 41* (3), 257-277.

Flores, R., & Mendoza, J. (2006). Empowerment en Grupos de Trabajo en Organizaciones Mexicanas: Motivacion, Trabajo en equipo y Desempeño. *Ciencia UANL, 9*(004).

Kanter, R. M. (1977). Men and women of the corporation. *New York: Basic Books.*

Kimura, T. (2011). Empowerment, P-O Fit, and Work Engagement -A Mediated Moderation Model-. *European Journal of Economics, Finance And Administrative Sciences* (38), 44-58.

Kuokkanen, L. M., RN, Leino-Kilpi, H. P., RN, & Katajisto, J. M. (2003). Nurse Empowerment, Job-Related Satisfaction, and Organizational Commitment. *Journal of Nursing Care Quality, 18* (3), 184-192.

Menon, S. T. (2001). Employee Empowerment: An Integrative Psychological Approach. *International Association for Applied Psychology, 50*(1), 153-180.

Mortimore, M., & Barron, F. (2005). Informe sobre la industria automotriz en mexicana. *Cepal*.

Rappaport, J. (1981). In Praise of Paradox: A Social Policy of Empowerment Over Prevention. *American Journal of Community Psychology, 9*(1).

Rappaport, J. (1987). Terms of Empowerment/Exemplars of Prevention: Toward a Theory for Community Psychology. *American Journal of Community Psychology, 15*(2).

Ríos, M., Téllez, M. d. R., & Ferrer, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y Administración, 231*, 103-125.

Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement and Validation. *Academy og Management Journal, 38*(5), 1442-1465.

Spreitzer, G. M. (2007). Giving peace a chance: Organizational leadership, empowerment, and peace. *Journal of Organizational Behavior, 28*, 1077-1095.

Spreitzer, G. M. (2008).

Texis, M., Mungaray, A., & Grijalva, G. (2009). *Maquiladoras y organización industrial en la frontera norte* (El colegio de la frontera norte ed.).

Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive Elements of Empowerment: An "Interpretive" Model of Intrinsic Task Motivation. *The Academy of Management Review, 15* (4), 666-681.

Valenzuela, L., & Torres, E. (2008). Gestion Empresarial Orientada al Valor del Cliente como Fuente de Ventaja Competitiva. Propuesta de un Modelo Explicativo. *Estudios Gerenciales, 24*(109), 65-86.

Vallejo, M. C. (2009). Liderazgo transformacional y sus efectos en las empresas familiares: un análisis diferencial y evolutivo. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 18*(1), 105-122.

Wilkinson, A. (1998). Empowerment: theory and practice. *Human Resource Management, 27* (1), 40-56,.

Yukl, G., & Becker, W. (2006). Effective Empowerment in Organizations. *Organization Management Journal, 3*(3), 210-231.

Zimmerman, M. A., Israel, B. A., Schulz, A., & Checkoway, B. (1992). Further Explorations in Empowerment Theory: An Empirical Analysis of Psychological Empowerment. *American Journal of Community Psychology, 20*(6), 707-727.

Características del personal administrativo y operativo que labora en las escuelas preparatorias del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara

Alberto Carlos Rojas García

Diana Rojo Morales

Rosa Vega Cano

Resumen

La Subsecretaría de Educación Media Superior en México establece que el personal administrativo de cualquier sistema de educación media debe cumplir la revisión de los perfiles y profesionalización de los funcionarios administrativos, operativos y académicos de todos los planteles, si se espera superar las insuficiencias que enfrenta este sistema en la actualidad. Por tanto, dentro del Sistema de Educación Media Superior (SEMS) de la Universidad de Guadalajara (UdeG) se consideró necesario realizar un diagnóstico que permitiera conocer y reconocer las características -al menos generales- del personal que lo compone y, de esta manera, diseñar estrategias que permitan garantizar que tanto el número como las atribuciones del personal administrativo y operativo del SEMS sean los adecuados para lograr los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo del Sistema de Educación Media Superior (PDSEMS).

El presente documento expone algunos de los resultados obtenidos del estudio institucional titulado “Diagnóstico del personal administrativo y operativo de las escuelas preparatorias del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara”, realizado en octubre de 2014.

Palabras clave: educación media superior, personal administrativos y personal operativo.

Introducción

Los procesos de cambio son requeridos en las organizaciones debido a la necesidad de ser más competitivas en un mundo globalizado que las ha llevado a incursionar en nuevas prácticas para aumentar su eficiencia y eficacia y, de esta manera, sostenerse y obtener un posicionamiento más exitoso.

Desde la fundación de la UdeG la gestión de la enseñanza del nivel medio superior se ha mantenido en constante evolución; en el SEMS, su organización actual y sus tareas administrativas no podrían concebirse sin las transformaciones que ha sufrido la misma Institución.

De acuerdo a la historia de la UdeG, la Red Universitaria de Jalisco quedó establecida a fines de 1993; la nueva estructura organizacional respondía de la siguiente manera: una Administración General dependiente del Rector General, los Centros Universitarios Temáticos y Regionales y el SEMS.

El SEMS se define, de acuerdo con la Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara, título sexto de la estructura y gobierno del Sistema de Educación Media Superior; capítulo I:

> La entidad responsable de la integración de las funciones de docencia, investigación y difusión, así como de la administración de este nivel educativo a través de la Dirección General de Educación Media Superior, a la que se encuentran adscritas las escuelas preparatorias, técnicas, politécnicas y los planteles que imparten programas académicos de bachillerato, educación técnica, educación bivalente y educación terminal. (Ley Orgánica UdeG, 1993, p. 23)

El PDSEMS visión 2030 (2014) expresa, que el SEMS de la UdeG es considerado el más grande del país y uno de los más importantes por su quehacer académico, la calidad de los planteles, el número de estudiantes, el reconocimiento de sus

profesores, administrativos y directivos, y por la estructura física que posee, entre otros aspectos.

Este liderazgo asumido por el SEMS, lo enfrenta constantemente a realizar cambios en su estructura administrativa y operativa, para mantener y alcanzar altos estándares de calidad en la educación media superior que ofrece, ya que esta última debe ser acorde a las necesidades y exigencias actuales, planteadas a manera de directrices nacionales mediante el establecimiento del Sistem Nacional de Bachillerato.

Sin embargo, los cambios emprendidos por una institución de esta naturaleza deben estar debidamente fundamentados no sólo por los resultados e impactos que puedan derivar de ellos, sino por tratarse de una entidad regulada por el Estado y cuyos recursos son limitados. Esto justifica el diseño de una metodología para el análisis y diagnóstico real y objetivo de las necesidades de personal en cada una de las escuelas que componen el SEMS.

Justificación

A manera de avance, en el año 2014, el propio Sistema llevó a cabo un “Diagnóstico del personal administrativo y operativo de las escuelas preparatorias del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara” (SEMS, 2014). Con la intención de hacer frente a las necesidades sociales de contar con planteles en los que se otorguen servicios educativos de calidad y de los planteamientos establecidos por la Subsecretaría de Educación Media Superior de la Secretaría de Educación Pública, que con la finalidad de instrumentar una política para elevar la calidad de la educación, llevó a cabo la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), y uno de los principales propósitos es impulsar una mejora en la organización y las condiciones de operación de los planteles.

Por lo anterior surge el Sistema Nacional de Bachillerato (SNB), que es el encargado de evaluar los cambios previstos en la RIEMS y la UdeG está muy interesada en que

su Sistema de Educación Media Superior cumpla con los requerimientos para que siga siendo una opción educativa de calidad en el Estado de Jalisco.

Es de allí que se desprende el presente trabajo que busca presentar las características del personal administrativo y operativo que labora en las diferentes escuelas preparatorias que componen el SEMS con el fin de contar con modelo "ideal" de escuela.

Objetivo

Describir las características generales del personal administrativo y operativo que labora en las diferentes preparatorias, módulos y extensiones que conforman el SEMS de la UdeG.

Marco de referencia

Como está plasmado en el PDSEMS visión 2030 (UdeG, 2014) es importante señalar que la educación media superior de México se ubica en lo que a nivel internacional se considera la *secundary education*. De acuerdo con el país donde se cursa, se le denomina de diversas maneras y se imparte en instituciones que, de igual carácter, presentan una variedad de denominaciones, como: *junior high school, middle school, sixth-form colleges, vocational school, gymnasiums y lyceums*, entre otros.

Más allá del nombre que se le dé, lo que confluye a nivel internacional es la clara encomienda que tiene este nivel educativo: formar personas que tengan la capacidad de seguir aprendiendo a lo largo de su vida y que se provean las capacidades requeridas para ser mejores ciudadanos. En el caso del México, esto se ha reflejado a partir de la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS) y en la obligatoriedad de la educación media superior.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) aporta su perspectiva sobre la educación a través de su dilucidación de las sociedades del conocimiento y los pilares de la educación del futuro. Para ésta, la educación es un eje de desarrollo clave que contribuye a conciliar el crecimiento, la equidad y la participación en la sociedad. Además, se considera que la educación

sólo es efectiva si logra que las personas sean capaces de aprender a lo largo de toda su vida, es decir, si los individuos son capaces de aprender a aprender. Esta noción tiene sustento en cuatro pilares:

- Aprender a conocer.
- Aprender a hacer.
- Aprender a ser.
- Aprender a vivir juntos (Delors, 1996).

En el informe Educación media superior en México 2010-2011, el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE, 2013) señala que:

Tanto para el Banco Mundial (2005) como la CEPAL (2006), la UNESCO (2005) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2010), coinciden en que el principal objetivo de la educación media es que los jóvenes tengan la oportunidad de adquirir destrezas, aptitudes, conocimientos, además de la capacidad para seguir aprendiendo a lo largo de la vida, y ser ciudadanos activos, participantes y productivos.

Ante tales retos es necesario reconocer el marco normativo con que cuenta la propia Institución a efectos de que se esté en condiciones de cumplir con los desafíos y demandas actuales.

De acuerdo a la Ley Orgánica de la UdeG (2014), en el título segundo, capítulo I, artículo 10, se determina la integración de la comunidad de la Universidad de la siguiente manera:

I. El personal académico y administrativo;
II. Los alumnos, egresados y graduados;
III. Los jubilados y pensionados, y
IV. Las autoridades.

En su capítulo II, artículo 19, señala que: El personal administrativo se conforma por quienes realizan actividades no académicas. La categoría de

personal administrativo incluye a los trabajadores de servicio (Ley orgánica UdeG, 1993, p.4)

Por su parte el Estatuto General de la UdeG (1993), señala en su título segundo, capítulo II, artículo 26 que: “El personal administrativo de la Universidad de Guadalajara se conforma por el conjunto de trabajadores que realizan actividades no académicas. Se consideran como trabajadores a quienes prestan un servicio en forma personal y subordinada a la Universidad”. Y en su artículo 27 refiere que:

> El personal administrativo de la Universidad de Guadalajara se clasifica en tres categorías:
>
> I. Trabajadores de planta: los que ocupan en forma definitiva una plaza tabulada conforme a las normas federales, estatales e institucionales que sean aplicables;
>
> II. Trabajadores de confianza: los que realizan funciones de dirección, inspección, vigilancia y fiscalización de carácter general, así́ como los relacionados con trabajos personales o confidenciales de las autoridades universitarias o de sus representantes; y
>
> III. Trabajadores temporales: los que se encuentran en los siguientes casos:
>
> a) Aquellos que se contratan por obra determinada, cuando así́ lo exige la naturaleza del trabajo; y
>
> b) Aquellos contratados por tiempo determinado cuando la naturaleza del trabajo así́ lo requiera, y quienes sustituyan temporalmente a otro trabajador. (Estatuto general, UdeG, 1993, p. 5):

Es un hecho que la Educación Media Superior (EMS) enfrenta retos que deben ser atendidos; entre otros, el reconocimiento a la importancia que ésta tiene en el nivel de formación de personas cuyos conocimientos y habilidades deben permitirles desarrollarse de manera satisfactoria, ya sea en sus estudios superiores o en el trabajo, y de manera más general, en la vida; tampoco se debe perder de vista el contexto social, pues al egresar ya son individuos en edad de ejercer sus derechos y obligaciones como ciudadanos, y como tales, deben reunir, en adición a los conocimientos y habilidades que definirán su desarrollo personal, una serie de

actitudes y valores que tengan un impacto positivo en su comunidad y en el país en su conjunto.

De acuerdo al *Catálogo de competencias y puestos administrativos del personal sindicalizado* (UdeG, 2007), algunas de las funciones y responsabilidades del personal administrativo como operativo son:

- Planear, organizar, dirigir, operar y evaluar los procedimientos administrativos de inscripción, reinscripción, cambios de turno, escuela, movilidad académica, incorporación a programas académicos adicionales, altas y bajas de los alumnos en los niveles y modalidades que se imparten.
- Registrar y validar la trayectoria escolar de los alumnos, para la expedición de constancias, certificados, diplomas, etc.
- Atender las necesidades de información y servicios administrativos de sus usuarios internos y externos, relacionados con su ámbito de competencia.
- Revisar, clasificar, y registrar la documentación e información relacionada con los servicios que presta.
- Suministrar materiales y equipos de trabajo al personal de la dependencia y controlar la existencia de los mismos.
- Recibir y tramitar solicitud de servicios de mantenimiento y reparaciones de las edificaciones, máquinas y/o equipos de la dependencia.
- Redactar y transcribir correspondencia y documentos diversos. Apoyar en los procesos de planeación, programación, presupuestación y evaluación de las dependencias. Realizar los registros e informes de actividades especializadas de gestión administrativa en materia de Recursos Humanos (RRHH), y recursos financieros.
- Actualizar el inventario de los bienes muebles e inmuebles de la dependencia de adscripción.
- Ofrecer servicios profesionales en áreas de apoyo a la docencia, como bibliotecas, laboratorios, etc., y apoyar en los servicios especializados de extensión universitaria, entre otras.

- Asegurar que las instalaciones, mobiliario y equipo se mantengan en condiciones óptimas de limpieza. Apoyando en las actividades básicas de conservación y mantenimiento de las instalaciones y mobiliario.
- Garantizar la conservación y mantenimiento de las áreas verdes. Apoyar en las actividades de protección civil, seguridad y vigilancia institucional.
- Garantizar el adecuado funcionamiento de las instalaciones eléctricas, hidráulicas y el mobiliario institucional, etc. (UdeG, 2007, p. 6)

Ámbito de estudio

Como ya se mencionó con anterioridad, el presente trabajo se desprende de un diagnóstico más amplio, por lo que la información corresponde a los resultados obtenidos en octubre del año 2014.

La numeralia que apareció en el portal WEB (www.sems.udg.mx) del propio Sistema (hasta octubre de 2014) establece que el SEMS de la UdeG cubre el mayor espacio educativo de enseñanza media superior en el estado de Jalisco al atender a 128,404 alumnos, de los cuáles 58,888 son hombres y 69,516 son mujeres, en sus 156 planteles divididos en 55 escuelas sede, 71 módulos y 30 extensiones en los que se imparten 24 programas académicos de bachillerato y carreras tecnológicas; asimismo supervisa a 109 planteles incorporados que cuentan con el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (Numeralia SEMS, 2014).

El mismo portal en su apartado de presentación numera:

> El Sistema contribuye significativamente a la generación de conocimiento, divulgación de la ciencia y la cultura, así como a la promoción del deporte en los más de 100 municipios del estado de Jalisco donde tiene presencia. Su comunidad ha sido reconocida nacional e internacionalmente y la calidad de la educación que imparte ha sido evaluada por diversos organismos externos, lo que ha propiciado que 63 planteles del SEMS pertenezcan al Sistema Nacional de Bachillerato.

La planta docente del Sistema se compone de 6 mil 646 académicos de los cuales 2 mil 730 han cursado el Programa de Formación Docente de la Educación Media Superior y un mil 481 han logrado la Certificación en Competencias Docentes para la Educación Media Superior. Cuenta con 2 mil 246 trabajadores administrativos y de confianza y 443 universitarios que conforman el cuerpo directivo (www.sesms.udg.mx, Oct. 2014).

Dentro de su oferta educativa cuenta con bachilleratos generales por competencias, educación tecnológica, BGAI (Semiescolarizado), carrera de enfermería semiescolarizada, bachillerato en línea (de manera compartida con el Sistema de Universidad Virtual).

La propia normatividad institucional considera tres tipos de planteles:

I. *Escuela preparatoria sede.* Son las entidades académico-administrativo que agrupan un conjunto de departamentos. En ella se encuentra el consejo de escuela que es el máximo órgano de gobierno del plantel, integrado por el director como presidente, el secretario como secretario de actas y acuerdos, seis académicos y tres alumnos. A la escuela preparatoria sede se adscriben los demás planteles denominados módulos y extensiones. El director de la escuela es el responsable de la planeación, ejercicio y comprobación de los recursos financieros asignados por la Institución a los planteles a su cargo.

II. *Módulo de escuela preparatoria*. Es la entidad académica responsable de operar programas académicos de docencia, extensión y difusión cultural; está adscrita a una escuela preparatoria tipo sede. Como responsable de la operación y cuidado del plantel se encuentra un coordinador de módulo, su jefe inmediato es el director de la escuela preparatoria sede; en el módulo se programan, ejercen y comprueban los recursos financieros que le fueron asignados por la Institución bajo la supervisión del director. Puede tener bajo su responsabilidad administrativa a un plantel tipo extensión, generalmente por razones de cercanía geográfica.

III. *Extensión de la escuela preparatoria*. Es la entidad académica, de carácter temporal, responsable de operar programas académicos de docencia, extensión y difusión cultural; está adscrita a una escuela preparatoria sede; se encuentran en poblaciones generalmente menores a los 6,000 habitantes, de alto grado de marginación, distantes de las grandes poblaciones; el número de alumnos es menor a los 150 por ciclo; los recursos son asignados por el director de la escuela. (PDSEMS Visión 2030, UdeG, 2014, p.25)

Por otra parte, en razón de su ubicación geográfica los planteles se reconocen como metropolitanos y regionales. Los primeros son aquellos que se localizan en la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG) y municipios conurbados; y los segundos, a los que se localizan en diferentes municipios del Estado y que no están integrados a la ZMG. Por lo anterior, la zona de estudio para la elaboración del presente diagnóstico, está constituida por 100 municipios del estado de Jalisco en donde se encuentran los 156 planteles del SEMS, como se muestra en la figura 1, de los cuáles se visitaron los municipios y localidades donde se ubican las *Escuelas Sede*, *dos módulos, uno regional, uno metropolitano y una extensión.*

Figura 1



Fuente: Diagnóstico del personal administrativo y operativo de las escuelas

preparatorias del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara. SEMS, Octubre de 2014

Metodología

El estudio que dio origen al presente documento, consistió en un análisis de tipo descriptivo, de corte transversal y se realizó bajo un enfoque cualitativo.
Se empleó el estudio de casos (en la Universidad de Guadalajara) y la información fue obtenida por medio de una exhaustiva revisión documental: normas, reglamentos, manuales y todos aquéllos documentos oficiales que pudieran aportar información relevante a dicho estudio.

Método para la selección de las unidades de observación.

El método que se utilizó para la selección de las unidades de observación del estudio corresponde al muestreo no probabilístico por conveniencia, mismo que permitió tener la cobertura de los 100 municipios de influencia del SEMS, incluyendo los planteles metropolitanos, regionales, módulos y extensiones seleccionados en este tipo de muestreo.

Se llevó a cabo la revisión de documentos oficiales y se realizó un análisis de plantilla del personal administrativo y operativo, proporcionada por la Secretaría Administrativa del SEMS; con la finalidad de cotejar la información que se obtuvo mediante las visitas realizadas a las escuelas para la elaboración del *Diagnóstico del personal administrativo y operativo de las escuelas preparatorias del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara* (SEMS, 2014).

Se contó con la información de la visita a 24 escuelas de la Zona Metropolitana de Guadalajara, las 31 escuelas preparatorias regionales (sedes), 2 módulos (Módulo Tlaquepaque de la Escuela Preparatoria No. 12 y Módulo Villa Purificación de la Escuela Preparatoria Regional de Casimiro Castillo) y 1 extensión (Extensión El Chante de la Escuela Preparatoria Regional de El Grullo).

La información analizada para este trabajo, corresponde a los cuestionarios aplicados a 29 Directores, 2 Coordinadores de Módulo, 1 Encargado de Extensión, 43 Secretarios, 57 administrativos y 56 operativos.

Limitaciones

Una de las limitaciones es que el propio SEMS de la UdeG ha continuado creciendo y renovándose, y la información aquí presentada equivale a sólo una muestra de escuelas y trabajadores, por lo que bien valdría la pena llevar a cabo otro diagnóstico en el que se incluyera el 100% de escuelas y personal que componen el SEMS de la UdeG, a la luz de los resultados obtenidos en las evaluaciones de varios planteles universitarios por el SNB de la SEP.

Resultados

Al definir las características de la plantilla de personal administrativo y operativo de SEMS de la UdeG, permitió también identificar algunas necesidades que es necesario solventar, ya que algunas de estas son producto de las propias características que presenta el personal en las escuelas analizadas por lo que en este apartado podemos encontrar desde la diferencias existentes en la plantilla proporcionada por la administración general del SEMS y aquella con la que cuentan en las escuelas.

A continuación se muestran los principales hallazgos producto del cruce de información, en la que podemos apreciar se puede apreciar que existen una diferencias entre la cantidad de personal administrativo, operativo y de contrato que reportan las escuelas, y los datos proporcionados por SEMS.

Tabla 1. Diferencias de información

Personal administrativo		Personal operativo		Personal de contrato temporal	
Cantidad de personal administrativo reportado por la escuela	Cantidad de personal administrativo según SEMS	Cantidad de personal operativo reportado por la escuela	Cantidad de personal operativo según SEMS	Contratos reportados por la escuela	Contratos cotejados con SEMS
681	**737**	**579**	**578**	**77**	**32**

Fuente: Elaboración propia, con información obtenida del: Diagnóstico del personal administrativo y operativo de las escuelas preparatorias del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara. SEMS, Octubre de 2014.

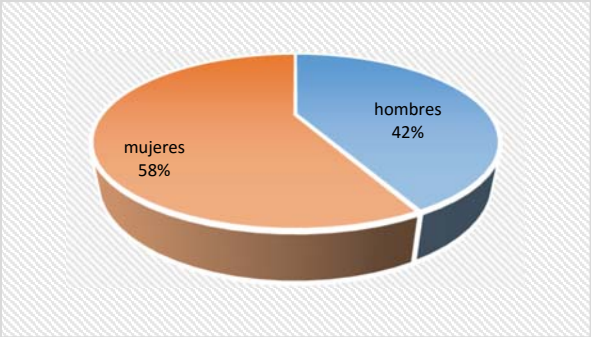
Es posible apreciar en la tabla 1, que en existe un mejor manejo de la información referente al personal operativo, ya que no se advierte una diferencia notable. Sin embargo, en el apartado de personal que cuenta con contrato temporal es posible apreciar una diferencia notable de 45 contratos, lo anterior puede deberse a que las escuelas reportaron que algunos contratos que son pagados con apoyo de los patronatos de padres de familia, los que apoyan los diferentes ayuntamientos municipales, etc.

A continuación se mostrarán algunas tablas y gráficas correspondientes a la información general proporcionada por los trabajadores administrativos y operativos entrevistados.

Las gráficas 1, 2 y 3 dan cuenta de lo que se mencionó anteriormente; se llevaron a cabo 111 entrevistas con el personal administrativo y operativo designado por los funcionarios en cada una de las escuelas de los cuáles el 58% son mujeres y el 42% hombres; en lo referente al personal administrativo el 91% son mujeres y el 9% hombres; caso contrario ocurre en el personal operativo entrevistado pues sólo el 19% son mujeres y el 81% hombres, no obstante estos datos de mujeres operativas

es alta si tenemos en cuenta que el Catálogo de competencias y puestos administrativos del personal sindicalizado (UdeG, 2007) hace referencia a que, para ocupar los puestos operativos se requiere sean de sexo *preferentemente masculino,* lo anterior en virtud de que los trabajos que deben realizar no únicamente se refieren a limpieza y, como mencionaron bastantes funcionarios el personal operativo mujeres no lleva a cabo la totalidad de funciones para la cual fue contratada, pues ellos mismos se detienen en la asignación de tareas que están contempladas dentro de las actividades según sus nombramientos, como poda de árboles, trabajos de fontanería, albañilería, electricidad, etc.

Gráfico 1. Sexo

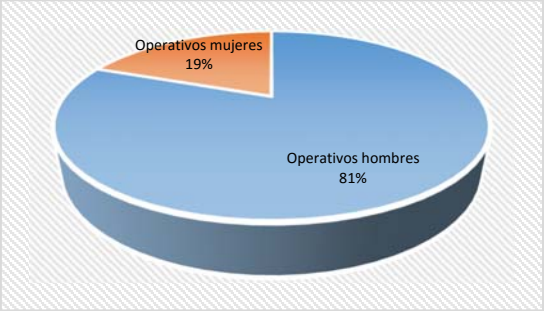


Fuente: Elaboración propia, con información obtenida del: Diagnóstico del personal administrativo y operativo de las escuelas preparatorias del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara. SEMS, Octubre de 2014

Gráfico 2. Personal administrativo



Gráfico 3. Personal operativo



Fuente: Elaboración propia, con información obtenida del: Diagnóstico del personal administrativo y operativo de las escuelas preparatorias del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara. SEMS, Octubre de 2014.

En la información que se desprende de las visitas de campo a las escuelas es posible apreciar que en las escuelas regionales un alto porcentaje de la plantilla de personal operativo es longeva, no así en el caso de las escuelas metropolitanas; no obstante la tabla 2 muestra como el promedio de edad en general del personal entrevistado (incluyendo administrativos) es de 43.8 años y una antigüedad en la institución de 14.8 años en promedio.

Tabla 2 Promedios

Personal entrevistado (111)	Promedios	
	Edad	Antigüedad en la institución
Hombres	43.9	14.7
Mujeres	43.8	14.8
General	43.8	14.8

Fuente: Elaboración propia, con información obtenida del: Diagnóstico del personal administrativo y operativo de las escuelas preparatorias del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara. SEMS, Octubre de 2014

A continuación, los gráficos 4 y 5 muestran, cómo la diferencia de personal operativo mujer entre las escuelas metropolitanas y regionales no es tan relevante, no así en lo referente a las actividades que se realizan, pues en las escuelas regionales más carentes de este personal, tanto personal administrativo, operativo como directivo refiere que las debería obligar a ser multifuncionales, o al menos a cumplir con las actividades establecidas de acuerdo a sus nombramientos, y fue posible apreciar es que al personal operativo masculino, es a quienes se les carga el trabajo pues las mujeres sólo se dedican a realizar labores de limpieza.

Cabe aclarar que existen algunas excepciones, como el caso de la Escuela Preparatoria Regional de Cihuatlán , Módulo San Patricio Melaque, quien según el personal entrevistado las labores de velador las realiza una mujer.

Gráfico 4. Escuelas preparatorias de la Zona Metropolitana de GDL

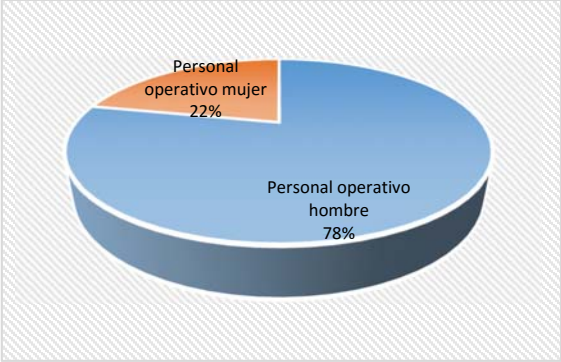


Gráfico 5. Escuelas preparatorias regionales



Fuente: Elaboración propia, con información obtenida del: Diagnóstico del personal administrativo y operativo de las escuelas preparatorias del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara. SEMS, Octubre de 2014

Se encontró también que el 100% del personal operativo entrevistado refirió que realiza actividades acordes con su nombramiento, pero en los casos en que personal operativo es mujer no es es posible que cumpla con la totalidad de las actividades de

acuerdo a su nombramiento; infomación que fue contrastada mediante las respuestas del personal administrativo y directivo.

La capacitación es un punto importante al que hicieron referencia los tres grupos analizados, ya que como podemos apreciar en la tabla 3, los nombramientos con que más se cuentan en las escuelas son auxiliares operativos “B” (57%), y de lo que más adolecen es de personal especializado, veladores, etc., por lo que el personal con nombramientos de auxiliar operativo cumple esas funciones, sin que medie capacitación formal.

Tabla 3. Nombramientos operativos

Nombramiento	Cantidad	Porcentaje
Auxiliar Operativo "A"	9	16%
Auxiliar Operativo "B"	32	57%
Auxiliar Operativo "C"	3	5%
Auxiliar Operativo "D"	7	12%
Técnico Operativo "A"	1	2%
Tec. Operativo "B"	0	0
Tec. Operativo "C"	1	2%
Auxiliar general	2	4%
Tec. En servicio	1	2%
	56	100%

Fuente: Elaboración propia, con información obtenida del: Diagnóstico del personal administrativo y operativo de las escuelas preparatorias del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara. SEMS, Octubre de 2014

Para el grupo del personal administrativo se encontró que si bien el 100% del personal entrevistado también realiza funciones acordes con su nombramiento, el nombramiento más recurrente según lo muestra la tabla 4, es el de *auxiliar administrativo “D”* (52%), aunque se pudo constatar que el personal entrevistado que

cuenta con nombramiento de confianza está subutilizado pudiendo este cumplir con las funciones establecidas en su nombramiento, para reducir los contratos temporales y utilizar el recuso económico en otras funciones, asimismo se podría evitar lo que es una práctica recurrente en algunas escuelas, ya que se encontró a personal jubilado en activo, apoyando en actividades administrativas.

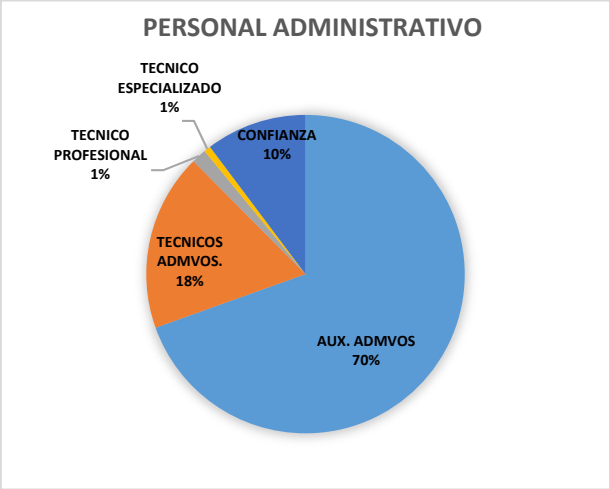
Tabla 4. Nombramientos administrativos

Nombramientos	Cantidad	Porcentaje
Auxiliar administrativo "A"	0	0
Auxiliar administrativo "B"	1	2%
Auxiliar administrativo "C"	11	24%
Auxiliar administrativo "D"	24	52%
Tec. Administrativo "A"	3	7%
Tec. Administrativo "B"	1	2%
Tec. Administrativo "C"	1	2%
Tec. Administrativo "D"	4	9%
Tec. Profesional	1	2%
Total	46	100%

Fuente: Elaboración propia, con información obtenida del: Diagnóstico del personal administrativo y operativo de las escuelas preparatorias del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara. SEMS, Octubre de 2014

Por otro lado la información del 100% del personal contenido en la plantilla analizada arroja la siguiente información:

Gráfico 6. Nombramientos totales personal administrativo



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7: Nombramientos totales personal operativo



Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la gráficos 6 y 7 los datos coinciden de manera importante con los que se pueden apreciar en la plantilla total ya que en ambos casos los nombramientos de Auxiliar Administrativo (70%) y Auxiliar Operativo (92%), son los que más ostentan en las escuelas del Sistema.

La mayor parte de los procesos administrativos se llevan a cabo de manera sistematizada, mediante programas que pueden ser monitoreados de manera constante desde diversas áreas, lo cual debería implicar menos papeleo y pérdida de datos, pero se hace necesaria una importante infraestructura electrónica y de internet; pero no es así, el personal que conforma los tres grupos analizados, manifiesta que en las escuelas e dan fallas constantes de electricidad, conectividad, y por tanto de comunicación digital.

Ante esta problemática en cada escuela se toman medidas diferentes, supone estrés laboral, y una sensación de falta de interés por parte de la administración general del SEMS, esto ocurre con mayor frecuencia en escuelas regionales pues los

entrevistados refirieron armar expedientes físicos de cada trámite, parar algunas actividades de control escolar para atender asuntos de RRHH, etc.

Conclusiones

A continuación se enumeran las conclusiones derivadas de los resultados obtenidos:

- La plantilla de personal operativo en el caso de las escuelas regionales es longeva y supone una serie de problemas de pensiones y jubilaciones, aunado a las inasistencias constantes debido a las incapacidades por enfermedad que presentan.
- Existen escuelas que cuentan con un número importante de mujeres con nombramientos operativos que no permiten cumplir con la totalidad de actividades que enlistan los puestos, lo que lleva a sobrecargar al personal operativo hombre.
- El análisis de la información permitió identificar que se cuenta con una falta de capacitación del personal tanto administrativo como operativo; algunos entrevistados afirmaron que en algunas escuelas se cuenta con personal que apenas si es capaz de desarrollar sus actividades por falta de conocimiento e incluso carecen de habilidades para llevarlas a cabo, situación que se da más en los nombramientos operativos.
- Por último, se debe reconocer que se está trabajando para hacer frente a los retos actuales, por ello se continuo con otro estudio sobre personal administrativo y operativo de cada escuela, módulo y extensión, en la que se incluyen factores como número de alumnos, metros cuadrados de construcción y superficie, turnos, espacios para biblioteca, talleres, laboratorios y áreas deportivas; cuya finalidad consiste en establecer una fórmula que permita a cada escuela contar con el mínimo de personal necesario.

Como primera fase a finales de 2015, se elaboró un perfil para cada plaza administrativa y operativa; posteriormente se evaluó a cada propuesta recibida,

seguido del cumplimiento de requisitos establecidos por la institución, como son la edad, nivel de estudios, idoneidad para ocupar la plaza y la residencia particular.

Lo anterior debido a que en la institución se reconoce que la educación media superior es indispensable para dar a la ciudadanía formación democrática, buscando así el fortalecimiento del tejido social en Jalisco:

> El SEMS, de conformidad con las tendencias referidas y los retos que encara este nivel educativo, no puede caminar indiferente con respecto a las tendencias nacionales e internacionales. Los retos, como sistema educativo, se evidencian a través de ejercicios de diagnóstico y de la consulta participativa a los actores (PDSEMS, p. 31, 2014).

Referencias

ANUIES (2011) La innovación en la educación superior. Documento estratégico

Birnbaum, R. (1988). The anarchical institution: Finding meaning in a community of autonomous actors. In *How colleges work.* San Francisco: Jossey-Bass.

Clark, B. (1972). Organizational saga in higher education. *Administrative Science Quarterly, 17*(2).

Cohen, M., Olsen, J. (1972) A garbage can model of organizational choice. Administrative. *Science Quarterly*, Vol. 17, No. 1, March.

Creswell, J. W. (2003). Un marco para diseñar, en Diseños de investigación: Métodos Cualitativos, Cuantitativos y Mixtos. Estados Unidos: SAGE Publications

Crozier, M. & Friedberg, E. (1990). Organización y cultura. En *El actor y el sistema*. México DF: Alianza Editorial Mexicana.

Delors, J. (1996) La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI, Madrid, España. Santillana/UNESCO.

Hernández Sampieri, et al. (2006). Similitudes y diferencias entre los enfoques cuantitativo y cualitativo en Metodología de la Investigación, 4ta.Edición. México: Mc Graw Hill.

Levy, D. (1994) Chaos Theory and strategy: Theory, application, and managerial implications. *Strategic Management Journal*, Vol. 15.

Marradi, A., Archenti, N., y Piovani, J. (2010). FOCUS GROUP y otras formas de entrevista grupal, en Metodología de las Ciencias Sociales. Buenos Aires: CENCAGELearning

March, J. (1981). Footnotes to organizational change. *Administrative Science Quarterly*, 26.

Merriam, S. B. (2002). What is Qualitative Research, en Qualitative Research and Case Study Applications in Education. Jossey Bass.

Mintzberg, H. & Lampel, J. (1999) Reflecting on the strategy process. En *Sloan Magagement Review.*

Montoya, I. y Montoya, L. (2005) Visitando a Mintzberg: Su concepto de estrategia y principales escuelas. *Revista de Administración de Negocios* No. 53 Enero-Abril 2005.

Sandoval Casilimas, C.A. (2002). Características comunes a las diversas modalidades de la investigación de corte cualitativo y sus diferencias con las de tipo cuantitativo, en Investigación cualitativa, Bogotá: ICFES - ARFO Editores e Impresores Ltda.

SEMS (2014) Diagnóstico del personal administrativo y operativo de las escuelas preparatorias del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara. Octubre de 2014

SEP (2016) Subsecretaría de Educación Media Superior . SNB. En wwe.sems.gob.mx

Solís, P., y López, B. (2000) El concepto de anarquías organizadas en el análisis organizacional. *Revista Contaduría y Administración*, No. 197, abril-junio 2000.

Stake, R. (1995). The art of case study research. Thousand Oaks, CA: Sage.

Tendbrink, Terry, (1981). Elaborar cuestionarios, planes de entrevista e instrumentos sociométricos. Evaluación, Guía práctica para profesores. Madrid, Narcea

Tuirán, R. (2014) Primer Informe de actividades, SEP. México D.F.

Universidad de Guadalajara (1993) Estatuto General de la Universidad de Guadalajara. UdeG.

Universidad de Guadalajara (1993) Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara. UdeG.

Universidad de Guadalajara (2014) Estatuto Sistema de Educación Media Superior. UdeG

Universidad de Guadalajara (2007) Catálogo de competencias y puestos administrativos del personal sindicalizado. UdeG.

Universidad de Guadalajara (2014) Convocatoria. Programa especial de promoción 2014. UdeG.

Universidad de Guadalajara (2014) Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara

Universidad de Guadalajara (2014) Plan de Desarrollo del Sistema de educación Media Superior. Visión 2030.

Universidad de Guadalajara (2014) Plan de Desarrollo Institucional, visión 2030. UdeG.

Universidad de Guadalajara (2014) Presupuesto de Ingresos y Egresos 2014

Universidad de Guadalajara (2012) Propuesta de Organización académica y administrativa para las Escuelas del SEMS.

Yin, Robert (2009). Investigación sobre estudio de casos. Diseño y métodos. Segunda Edición. Londres: Sage Publicaciones.

Familia y diálogo en la empresa familiar

María Auxiliadora Herrera Martínez
Florina Guadalupe Arredondo Trapero
José Luis Montes Martínez

Resumen

El objetivo central de este artículo es analizar desde una perspectiva teórica cómo la propuesta de Habermas, basada en el diálogo comunicativo y el ejercicio de las virtudes, se relaciona con la empresa familiar. Se asume que tanto para quien habla como para quien escucha durante el proceso de decisión, será relevante intercambiar cuestiones morales sobre algún asunto de índole familiar o empresarial, así como lo que considera cada uno de ellos que es lo justo, lo bueno o lo debido de hacer. Lo anterior, con el fin de llegar a acuerdos que tengan el carácter de universalidad y que puedan ayudar a todos los miembros de la familia a generar un entorno de justicia. Se propone que si hay conflicto en el intercambio de ideas y posturas, todos los participantes deberán involucrarse en una ética dialógica para encontrar soluciones tomando el mejor argumento, y excluyendo engaños o amenazas que puedan provenir de la posición o condición que tengan sus integrantes.

Palabras clave: Diálogo, Empresa Familiar, Virtud

Introducción

El objetivo central de este artículo es analizar desde una perspectiva teórica cómo la propuesta de Habermas, basada en el diálogo comunicativo y el ejercicio de las virtudes, se relaciona con la empresa familiar. La importancia del artículo reside en que menos de un 30% de las empresas familiares avanzan con éxito a la segunda generación, y que parte de este fracaso se ve influido porque la participación de familiares en la empresa. La participación en las decisiones de la familia en la empresa familiar suele ser complicado y difícil ya que el parentesco y los aspectos emocionales influyen sobre las decisiones racionales y estratégicas del negocio. En este sentido un diálogo razonado para llegar a acuerdos en el contexto de la

empresa familiar no solo es necesario sino esencial. Abordar este tema es de interés a los tomadores de decisiones de las empresas familiares, a los consultores empresariales y a los profesores que participan en la formación de futuros líderes empresariales. Algunas de las preguntas de investigación que se plantean en relación a este tema son: ¿Qué función tiene el diálogo en las decisiones de la empresa familiar en lo que se refiere a contrataciones y ascensos o despidos, así como incentivos? ¿Cómo puede influir el parentesco cuando se trata de discutir en familia un asunto estratégico de la empresa? ¿Cómo funciona el diálogo cuando un familiar decide retirarse de la empresa? ¿Cómo puede afectar el diálogo familia en el proceso de sucesión de una empresa familiar?

Desarrollo

Amat (2004) refiere que es a partir de 1980 cuando los estudios e investigaciones sobre la empresa familiar adquieren relevancia académica, ya que anteriormente sus abordajes eran meramente descriptivos. El concepto empresa familiar se ha logrado posicionar en el ámbito académico, dada la relevancia que revisten estas empresas en el ámbito económico, jurídico como social (Trevinyo-Rodríguez & Rus, 2011).

La Empresa Familiar puede tener múltiples dimensiones, formal o informal, micro, pequeña mediana e incluso la gran empresa pueden tener relación con la empresa familiar. Aunque pueda parecer obvio el significado de empresa familiar, por los dos términos que constituyen el concepto, no ha sido fácil precisar su definición. A la Empresa Familiar se le tiende a confundir con la pequeña y mediana empresa PYME. Sin embargo no toda PYME es familiar. Por otra parte, si bien a las empresas familiares se les asocia con organizaciones de pequeña o mediana escala (MICRO y PYME), las principales compañías del país son también del tipo familiar (Amat, 2004). En esta misma línea, Martínez (1984) afirma que la “Empresa familiar es tanto el gran emporio industrial o comercial cuyo capital pertenece a un solo grupo familiar, como la modesta unidad económica en la que trabajan los miembros de una familia con unos pocos empleados ajenos a la misma” (pág. 33).

Por esta razón Gallo (2008) propone que definir con precisión la Empresa Familiar es todavía un problema sin resolver. Se encuentran en el entorno empresas familiares de primera generación, de segunda o de mayor antigüedad. Unas empresas son más personalistas y otras más profesionalizadas; de pequeña dimensión o de grandes estructuras. Algunas cuentan con un propietario, otras incluyen la familia primaria e incluso la familia extendida y política (Amat, 2004).

Hablar de Empresa Familiar significa considerar que, además de la propiedad de la empresa, es decir el control accionario, es la familia quién toma las decisiones estratégicas. Indudablemente una de las características principales es que la Empresa Familiar mantiene precisamente vínculos familiares (Ortemberg, 2006). En la Empresa Familiar los integrantes de una familia dedican su vida a trabajar unidos. En ellas, es posible perpetuar sueños y preservar lo que se ha confiado para sucedérselo a los propios hijos (Lansberg, 2000). Una característica en este tipo de empresas es que en ella existen relaciones de afecto entre la familia, en donde suelen perdonarse los errores, sin comprometer la presencia en la entidad organizacional. Toda Empresa Familiar enfrenta el reto de conservar en equilibrio a la empresa y a la familia (Belausteguigoitia, 2012) lo que implica, por un lado, administrar la complejidad de relaciones y fines familiares y, por otro, plantear la normativa empresarial (Gersick, 1997).

De acuerdo con Mendoza, Hernández, González, & García (2012) la empresa familiar va aparejada de los valores familiares, los fundadores introducen sus propios valores a la organización. Así, los valores e ideales cultivados en la familia se convierten en una ventaja competitiva para la empresa familiar. Tales valores representan “un recurso intangible insustituible e inimitable” (Mendoza, Hernández, González, & García, 2012, pág. 159). El uso del apellido como parte del nombre de la empresa representa también un compromiso personal por parte de la familia al negocio. A la par, también se reconoce que la familia enfrenta problemas particulares como lo son los conflictos familiares, la diferencia en el trato de los miembros familiares y no familiares, el nepotismo, la centralización de la propiedad, el control y la sucesión.

Es bien sabido en el entorno de las Empresas Familiares en México de casos en los que se han puesto en marcha procesos legales en contra de miembros de la misma familia, viéndose comprometida hasta la integridad de las personas por causa de conflictos emocionales e intereses económicos. Creemos que otorgar y pedir perdón en el momento oportuno puede ayudar a restablecer y mejorar las relaciones entre cualquier grupo de individuos. En ocasiones se requiere este proceso de curación en la familia, particularmente cuando entra en juego la perdurabilidad de las empresas familiares.

Un asunto que refleja tales complejidades es la injerencia de familiares políticos en las gestiones de la empresa familiar. Existe controversia alrededor de esta decisión a tomar. Algunos autores como Álvarez & León (2014) señalan que no hay una fórmula, todo depende de las definiciones que se hagan previamente de lo que se contempla como "familia" o "empresa familiar" y de las reglas del juego establecidas. Lo importante es que los acuerdos sobre la relación de la familia con la empresa favorezcan su desarrollo y, una vez tomado cualquier tipo de compromiso, sea respetado por todos los miembros de la familia. A veces se complica definir quién es el dueño de la empresa ya que en las empresas familiares, el abordaje de este tema debe ser muy esmerado y cuidadoso. Por ejemplo, ante el fallecimiento de un hijo o una hija ya estando casados, la o el cónyuge (que forma parte de la familia política) probablemente querrá involucrarse en la gestión de la organización. KPMG (2013) advierte en su estudio las complicaciones familiares que suelen presentarse en la familia cuando un familiar político hereda su participación en la empresa familiar. La vida es frágil, en ocasiones familias con buena relación tanto personal como de negocios, tiene que lidiar con la pérdida de un ser querido que resulta ser accionista. Esta situación en automático presenta a un nuevo accionista (vía herencia) que no es familiar consanguíneo, lo cual genera que "los acuerdos y negociaciones ya no son tan fáciles o claras como con aquellos con los que los accionistas crecieron y tuvieron lazos sentimentales/morales de toda la vida" (pág. 25)

Por otra parte, los sueldos y puestos son factores que incrementan la complejidad de la empresa familiar. Es importante recalcar que éstos no pueden ser

inventados para los hijos de los sucesores, como ocurre en muchas empresas familiares mexicanas. No se abre un puesto para un hijo o una hija, ni tampoco se debe asignar un salario teniendo como argumento el nexo familiar, ya que este tipo de decisiones serían contempladas como injustas para los otros integrantes de la familia y de la empresa. Ante la tentación de ejecutar este tipo de prácticas, se requiere de la puesta en marcha de uno de los retos más grandes de la empresa familiar: la profesionalización.

La consecuencia de no profesionalizarse y asignar sueldos teniendo como argumento los nexos familiares, es la confusión que señala Belausteguigoitia (2012): una empresa que diseña puestos y asigna salarios con base en el nexo familiar, se transforma en una “Empresa Familista” (Belausteguigoitia, 2012, pág. 43) y por lo tanto deja de ser una Empresa Familiar.

Adicionalmente, en una empresa familiar las decisiones estratégicas así como las políticas a seguir se ven influidas por la historia familiar. Los ámbitos Empresa y Familia “se puede llegar a confundir” (Gersick, 1997, pág. 3) El traslape empresa/familia sin duda alguna afecta las tensiones de trabajo, y generan desgaste de las relaciones familiares. Una empresa con alta influencia familiar presenta dificultades para la toma de decisiones, y su falta de profesionalización compromete la viabilidad de la empresa (Madero-Gómez, Treviño Rodríguez, & Avendaño (2012).

Toda empresa familiar tiene una doble tarea, por una parte debe generar riqueza (empresa), y por otra parte, en su misma dinámica, se educa y forja a los integrantes (familia) (Trevinyo-Rodríguez & Rus, 2011). Se establece entonces una simbiosis entre Empresa y Familia, una afecta a la otra de manera vital “sólo seguirá siendo Empresa Familiar si como empresa cumple bien las funciones que debe realizar para ser rentable y competitiva en un mercado abierto” (Gallo, 2003, pág. 19) y además permanece la familia involcrada en la misma. Adicionalmente, Lansberg (2000) agrega otro elemento de la Empresa Familiar: sus integrantes comparten un significado aspiracional, hay un sueño que se comparte entre las generaciones.

En su conceptualización, la Empresa Familiar comprende en su seno diversos caracteres y formas de ser, así como políticas y normas que le dan forma y la preparan para el futuro. Es una extensión de las personalidades de sus propietarios

en donde la estructura del liderazgo dependerá de la forma en que se asigne el control de la propiedad. Amat (2004) señala que lo que es común a todas las empresas familiares es la involucración directa, generalmente en diferentes momentos familiares, tanto en la dirección de la empresa, especialmente en la primera y segunda generación, como en su accionariado y en el consejo de administración. Para este autor, implica tanto trabajar con familiares como ejercer simultáneamente varios roles (familiar, propietario y/o empleado/directivo) y depender económicamente de la familia (pág. 21).

La empresa familiar y su relevancia en la economía

Acerca de la enorme influencia que tienen en el sector económico, Gallo & Melé (1998) afirman que la Empresa Familiar es una realidad muy importante para cualquier país, ya que a pesar del gran auge de empresas multinacionales y sociedades anónimas, la Empresa Familiar sigue teniendo presencia privilegiada en los mercados nacionales e internacionales, afirmación también válida para México. El Centro de Desarrollo de la Empresa Familiar del ITAM publicó en un estudio con el fin de identificar la cantidad de Empresas Familiares que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores (Belausteguigoitia & Balaguer, 2013) y al 2013 un 73% eran empresas familiares. Este estudio demuestra que las Empresas Familiares en México representan la mayoría de las firmas que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores.

Para Amat (2004) la Empresa Familiar es la figura empresarial dominante en la estructura económica de los principales países occidentales (por ejemplo, el 20% de las empresas más grandes del mundo son familiares).

Por muchos años las Empresas Familiares se consideraron marginales, tal y como si se tratara de economías primitivas que continuaban subsistiendo inmersas en la sociedad industrial, pero actualmente sabemos que sin ellas “al país le faltaría entre un 80% o 90% de su economía" (Gallo, 2015). No podemos ignorar el hecho de que sin las Empresas Familiares, la economía mundial se vería colapsada.

Una aproximación sistémica de la empresa familiar

Por lo ya explicado se puede afirmar que la Empresa Familiar tiene que buscar un ajuste entre los dos sistemas que la integran. Además, tiene que ser pensada como *un espacio y una realidad moral propia* (no sólo como una institución jurídica, agrupación humana o cultural); tiene que ser concebida como una organización de características tan singulares que ha podido enfrentar con éxito el proceso de la vinculación de estas dos realidades: el empresa y la familia propietaria, teniendo delante de sí, el gran desafío de la gestión y la forma de hacerla más pertinente en un mundo volátil (Hamel, 2009). Además, Corona (2014) señala que una compañía es familiar cuando hay participación en la propiedad de la empresa y la familia interviene en su gestión. Finalmente, una definición clara y precisa de Empresa Familiar la ofrece Trevinyo-Rodríguez (2010): es la suma de empresa más familia, esto es, E + F = EF, considerando la gestión que esta realidad demanda.

Gersick (1997) y colaboradores aseveran que investigar sobre estos dos ambientes es muy importante para evitar el caos que se provoca al vincularse ambos en diversas circunstancias. Sin embargo hasta ahora, hemos hablado de familia y empresa, pero falta un tercer elemento: la propiedad. Para comprender el impacto que la interacción de tres subsistemas guardan entre si: la *propiedad,* la *empresa* y la *familia*.

A través de este modelo los autores buscan estudiar la relación que se establece entre la *propiedad,* la *empresa* y la *familia* y poner de manifiesto las complejidades que implica este gran sistema llamado Empresa Familiar.

Al interrelacionarse estos espacios en este modelo de los tres círculos, queda de manifiesto las posiciones que pueden tomar las personas involucradas en ellos: a) Propietarios y miembros de la familia que trabajan en la empresa; b) Propietarios que trabajan en la empresa pero no pertenecen a la familia; c) Miembros de la familia que trabajan en la empresa pero no participan de la propiedad; d) Miembros de la familia que no trabajan en la empresa pero que si son propietarios (Trevinyo-Rodríguez R. , 2010).

Adicionalmente, en el plano humanista, la Empresa Familiar representa también una fuente de conflictos interpersonales y dilemas, así como conflicto de

prioridades y límites de las empresas familiares. La diversidad de relaciones hace necesario el "dividir las interacciones tan complejas dentro de la Empresa Familiar y además facilita ver lo que está ocurriendo y por qué" (Gersick, 1997, pág. 7). De esta forma, la empresa familiar enfrenta el reto de la adaptación a su medio, tanto como la articulación entre los roles de las personas que intervienen en la vida de la Empresa Familiar. Sin embargo, Pérez (2006) argumenta que "para que exista una organización no basta con el conjunto de personas y ni siquiera es suficiente que todas ellas tengan un *propósito común*. Lo verdaderamente decisivo es que esas personas *se organicen"* (págs. 14-15). Este autor muestra que para que una entidad pueda denominarse organización, los dirigentes o propietarios de esas empresas deben tutelar los actos de otros hacia el logro de un sueño compartido.

El modelo de Empresa Familiar que propone Trevinyo-Rodríguez (2010) muestra cómo la Empresa Familiar expande sus intereses a la sociedad donde se encuentra inmersa. Las personas que forman parte de la Empresa Familiar deberán estar alineados a "negociar objetivos, intereses, motivaciones y metas conjuntas, […] ya que un movimiento mínimo en alguno de ellos puede desencadenar el desequilibrio total del sistema" (Trevinyo-Rodríguez R. , 2010). Tal sistema se ve modificado o alterado no sólo por las creencias y formas de ser de sus miembros, sino también los lazos familiares o las emociones personales así como la formación recibida. Adicionalmente, el sistema económico-político-social en que se encuentra inmersa la familia y la empresa, suele afectarle.

La familia en la Empresa Familiar

En este apartado buscaremos reflexionar alrededor de la familia como una realidad educadora, ya que su función no sólo es proveer de los modos y medios de subsistencia, o cuidar de los más débiles, sino que la familia también educa transformando su misión en una propuesta de vida (Donati, 2003). Educar es algo intrínseco a la vida cotidiana familiar, todos sus miembros educan y son educados al mismo tiempo en que se vive. Por lo tanto, la educación en la familia es un proceso permanente que surge desde dentro de ella misma al establecerse en su seno los primeros contactos afectivos, proyectándose posteriormente a todas las demás

instituciones sociales durante todo el resto de la vida de cada persona, incluyendo en ellas a la empresa familiar.

La familia tiene el excepcional reto de orientar a los hijos hacia la satisfacción de necesidades que se vuelven prioritarias y permanentes tales como las de amar y reconciliarse; comprender al otro en su contexto y con su sistema de valores o madurar en su libertad. El niño debe ser enseñado a construir la paz y a respetar, a servir a esa pequeña comunidad que es la familia. Parece que hoy en día toda la educación y los estudios funcionan con datos y estadísticas, pero educar no es únicamente eso. El entorno social nos demanda resolver una serie de retos que sólo serán cubiertos por personas con suficientes conocimientos y virtudes que le permitan ser un buen ciudadano así como una buena persona y un buen empresario, en nuestro caso. Tales categorías, ciudadano, empresario y persona, se matizan solamente en referencia al otro, esto es, poder acercarse al prójimo en términos de él mismo y de cada circunstancia en donde se pueda dar el encuentro humano, sin pretender aplicar respuestas estandarizadas que en otros contextos puedan ser válidas.

En cualquier tiempo y lugar de la historia humana, la familia es un hecho social, un grupo mediador entre la sociedad y el individuo. Por lo tanto, ésta debe ser considerada como el primer recinto educativo y, en consecuencia, precisa que sus integrantes tomen conciencia sobre su “educación, el prestigio de los oficios y las profesiones, el acceso al empleo y las oportunidades de negocio y cómo todos estos temas inciden, a su vez, en la continuidad de los negocios y de la familia” (Pérez, 2010, pág. 33). Por otra parte, sus integrantes también deben hacerse cargo del significado de sus propios paradigmas y de sus declaraciones en cuanto al papel o rol que ejercen o ejercerán en un futuro cada uno de los hijos en la empresa familiar. Es claro que a partir de las creencias del padre y la madre se generan pautas educativas sobre sus descendientes, por ello vale preguntar: ¿bajo qué creencias se educa? ¿Qué es lo que se conversa y sobre qué se reflexiona en casa? Esto resulta de fundamental importancia pues conformará el andamiaje sobre el cuál se tomarán decisiones en la empresa familiar, es decir, da forma a un referente que posteriormente influirá en la empresa.

La familia se justifica por el hecho de que es el espacio donde podemos encontrar seguridad y afecto. Por tanto, la educación que en su seno se brinde a los hijos tendrá implicaciones importantes en el modo como ellos conciban la realidad del trabajo en la empresa y la realidad familiar y en consecuencia, la forma de vida en la empresa familiar.

Al mismo tiempo que educa, la familia es portadora de una historia pasada que se introduce al tiempo presente y que le va dando significado a cada una de sus acciones y al mundo que la rodea "nutriendo y alimentando la vida de sus miembros" (Tuirán, 2001, pág. 23). Es decir, enlaza la narrativa pasada de ella misma y su tradición, con su presente, lo que influye en la relación con el otro con quien se comparte el espacio familiar. Se establece así un vínculo con el futuro que crea una posibilidad como grupo social, moldeando una representación de sí misma, que diariamente se va construyendo y reconstruyendo.

Así pues, el futuro de la empresa familiar, está ligado en buena medida a las creencias de sus fundadores y en el futuro, a las de sus hijos. Éstas se concretizan en comportamientos específicos que conducen a una forma particular de proceder en el ámbito empresarial, a tener o no tener fe en ciertas políticas y procesos tanto internos como externos y a tener confianza o no tenerla en el modo con el que se toman las decisiones.

Incluso, en el tema de la sucesión, la tradición suele influir significativamente, pero no siempre positivamente. Para Mendoza, Hernández, y Tabernero (2012) es la costumbre la que influye en que se elija al primogénito como sucesor. Esta decisión puede no ser la correcta y desatar una crisis empresarial además de ser causa de frustración entre el resto de los familiares, pues no se emplearon razones válidas como aquellas basadas "en las capacidades y habilidades de los candidatos sucesores" (p. 126). Estos problemas de los sistemas compensatorios en las empresas familiares así como la influencia de la familia en el desarrollo profesional y laboral han sido estudiados por Madero-Gómez (2010) y Sánchez Marín, Carrasco y Madero-Gómez, 2010).

De acuerdo con Betancourt-Ramírez, Betancourt, & López-Vergara (2011), el equilibro emocional del fundador es elemental, particularmente cuando se trata de

llevar procesos de transición en la empresa familiar. Si el equilibrio del fundador se rompe, se genera ansiedad e incertidumbre entre aquellos que hacen presencia en la empresa familiar. Hay eventos inevitables que se presentan en la empresa familiar como la vinculación de un descendiente, la muerte de alguien cercano, inhabilidad por accidente, cambios de estado civil, relaciones extramaritales y situaciones de inseguridad pueden llevar a que la familia tome decisiones importantes sobre la empresa.

Betancourt-Ramírez, Betancourt, & López-Vergara (2011) establecen que es a partir de los valores y principios de los miembros de la familia que se generan hábitos y experiencias que son fundamentales para la construcción de una visión familiar, empresarial y patrimonial. En la cultura familiar afectan distintas variables como la historia familiar, el país y lugar de origen, religión intereses políticos, además de las trampas familiares que suelen presentarse.

Quijano-García, Magaña-Medina, & Pérez-Canul (2011) sostienen que en la empresa familiar hay variables que tienen que ver con la relación entre unos y otros miembros de la familia. En esta dinámica intervienen criterios tales como la frecuencia de la comunicación entre los miembros, el apoyo mutuo entre los intereses personales y profesionales, la solidaridad y acompañamiento, el respeto por los criterios ajenos, la responsabilidad frente a compromisos con la familia, así como el afecto, amor y simpatía por los demás (Lozano, 2006).

Las virtudes familiares en la Empresa Familiar

Una manera en que se educa en la familia es mediante la ética de las virtudes como parte de la labor que todo padre y madre de familia debería tomar en cuenta en la formación de los hijos. Lo anterior presupone comprender la importancia de acortar la distancia entre la teoría de las virtudes y su puesta en práctica como eje central en la educación familiar.

Una ética de las virtudes ayudará a la familia a aprender a elegir lo que más conviene en concordancia a un proyecto común de felicidad y vida plena, es decir, tomar decisiones usando la libertad, de forma que ésta sea compatible con los intereses familiares. Creemos que esto se logra deliberando sobre las diferentes

posibilidades cuando se trata de tomar acciones. Por ello, en una familia en donde no se educa en las virtudes, se podrá caer en el riesgo de dar lugar a un individualismo donde el interés personal irá ganando terreno a costa incluso de la propia estabilidad familiar. Como afirma Victoria Camps, no se trata de renunciar al individualismo y su afirmación por el individuo y el reconocimiento de sus libertades, sino de "aprender a hacer compatible el respeto por el individuo con las exigencias de la política o de la convivencia" (Camps, 1999, pág. 11), que para el tema de este artículo serían extrapoladas a la empresa familiar.

Lo anterior quiere decir que al adentramos en el estudio de la propuesta aristotélica, podremos tener un punto de referencia y con ello, la posibilidad de analizar una de las virtudes morales que definen al hombre bueno: la justicia, principio ético medular en una empresa familiar que busca permanecer. Educar integralmente es posible si incorporamos en la vida particular la existencia y apertura al otro. Por lo tanto, el mundo de hoy en un aparente extravío donde la comunidad parece diluirse, reclama que desarrollemos en los miembros de la familia esta conciencia de sí, a partir del hermano, de la hermana, del padre o de la madre. Es una obligación de los padres enfatizar cómo cada acción personal repercute en ellos y en los otros, quienes forman parte del núcleo familiar. Invita a desarrollar la conciencia de tomar decisiones justas sobre lo que debe o no debe hacerse, sobre lo que puede o no ser permitido en el seno de una comunidad, en este caso, la familiar.

En relación a lo anterior, se configura la propia existencia de la persona en función de la relación con los otros. Tomar conciencia de esto, clarificará porqué cualquier acto personal es un acto ético, un proceder que contrae responsabilidades y consecuencias para con uno mismo y para con los demás, es decir, para la familia, la empresa familiar y la sociedad.

Si esto se logra conseguir en la familia, entonces -posteriormente- podríamos aproximarnos a situaciones donde se incorporen las voces de todos sus integrantes en la gestión, toma de decisiones y futura sucesión en la empresa familiar. Esta relación con el otro, desarrolla en cada persona una capacidad afectiva que trasciende a sí mismo y se vuelve necesaria en una educación que pretende transformar al *yo* en un *nosotros*. Si el padre o la madre fueron educados bajo una

disposición virtuosa (MacIntyre, 2006) y ellos, de igual forma, tienen como un objetivo familiar educar en esta disposición, los miembros de la familia podrán enfrentar la toma de decisiones en la vida, teniendo como marco de referencia la práctica de las virtudes. Para ello, se tiene que tener claro cuál es la tradición que se quiere transmitir en cada familia respecto a lo enseñado previamente al padre o a la madre, y así se evitar el riesgo de romper con esta tradición en el momento de las decisiones estratégicas empresariales. Un hombre o mujer es virtuoso o virtuosa, en la medida en que tiene la disposición de ser justo y comportarse como tal cuando la situación lo requiera.

En este sentido, pareciera que educar a la familia en el momento actual adquiere una comprensión preponderante del *ayer*, es decir del pasado histórico que cada uno tiene. Un padre o madre de familia busca que el momento actual supere al pasado que a él o ella le ha tocado vivir. Así mismo, también hay una proyección hacia el futuro, acerca de la estructura familiar de su futura generación.

El *hoy* para un padre o madre de familia debe resignificarse, debe considerarse como un estado de transición que, mirando al pasado, le hace posible proyectar hacia el futuro. Esto significa que los miembros de la familia deben saber que antes de ellos, existieron otros que trazaron caminos que ahora se pueden probar y sopesar. Aunque parezca contradictorio, para poder transitar de una situación pasada a una futura, es necesario tomar en serio lo pasado, para poder apreciar los valores que contiene la tradición. Sólo entonces, será posible abandonar aquello que ya no tiene valor porque corresponde a la situación de otros tiempos, pero al mismo tiempo, nos descubre su correspondencia con lo que somos. Entonces, considerando estas palabras, educar en la memoria es otra obligación de la familia empresaria que busca continuar su empresa y a la par el padre o madre de familia tendrá que considerar qué prejuicios o costumbres pasadas habría que superar en aras de lograr una familia armónica y una empresa familiar basadas en virtudes, como la justicia.

Por lo que hemos dicho, educar la conciencia de cada uno, nos abre la posibilidad de entender las propias necesidades, intereses, motivos, deseos o proyectos, no sólo a partir del otro, sino también de la tradición familiar que se quiere

preservar. Estas dos pueden ser las aristas por las que -como familia- se precisa enseñar a razonar éticamente y resolver, por medio del diálogo argumentativo y la negociación, los conflictos que se presenten en la gestión y toma de decisiones de la empresa familiar, respetando diferencias y construyendo proyectos comunes.

Por otra parte esa resignificación encarna también, como afirma Cullen (1997), desarrollar la capacidad de evaluar críticamente y con responsabilidad los valores formados y como resultado de esta valoración *comprometerse* con ellos, debido a que han sido asumidos. Esto nos traerá como consecuencia la posibilidad de aprender a responder a las demandas que se nos planteen, para buscar ser coherentes entre lo que se dice y lo que se hace. Sólo a través de una formación de virtudes en el espacio familiar se podrán forjar a personas íntegras que respondan a sus proyectos personales, pero que también asuman una responsabilidad hacia la propia familia, hacia la empresa familiar y hacia la sociedad.

La situación de la familia en México

A continuación se identifican las siguientes variables con las que se relaciona el tema de la familia: cantidad de hogares de tipo familiar (personas emparentadas) o no familiar (personas solas o sin relación de parentesco), estado civil de la población y parejas que viven casadas o en unión libre. Al respecto, este autor presenta un comparativo entre 1990 y 2010, encontrando que los hogares de tipo familiar representaban en 1990 un 94% del total, cayendo paulatinamente esta cifra a 90.5% en 2010; en ese mismo período, el número aumentó en el rubro de los hogares no familiares que -aunque todavía no son muy representativos respecto a los primeros-, pasaron del 5.4% en 1990 al 9.3% en 2010 lo que representa un incremento importante en este renglón.

Tomando en cuenta el estado civil de la población, Pliego (2012) nos refiere que la tendencia en gente soltera va en aumento de 1950 al 2010, mientras que en personas casadas la relación es inversa. Los solteros pasaron del 29.2% en 1950, al 35.3% en 2010 y la cifra de los casados desciende de 50.1 a 40.7% durante el mismo ciclo. De la misma manera, en los últimos diez años, “México asiste a un proceso de transformación muy acelerado en sus estructuras de pareja” (Pliego,

2012, pág. 230); en primer término, vemos que en el 2000 la población casada de 20 a 29 años descendió del 40% al 27.9% mientras que los que cohabitan en unión libre asciende de 15.2% a 23%, en el mismo espacio de tiempo. Estos datos nos muestran cómo ha ido cambiando la estructura familiar entre la población joven del país, así, vemos que el porcentaje de parejas que viven casadas va en decremento, mientras que el porcentaje de los que cohabitan de forma libre sube gradualmente.

Debemos advertir que el constante cambio de comportamiento de las familias tiene consecuencias en la dinámica de las empresas familiares, ya que en este binomio familia-empresa "todo lo que pase en cada uno de los componentes afectará en el resultado de la ecuación *empresa familiar*" (Trevinyo-Rodríguez, 2010, pág. 5).

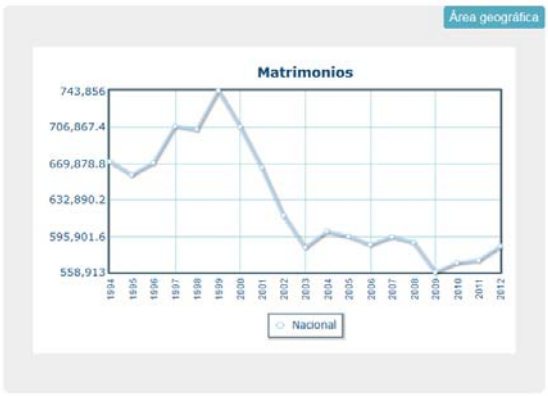
Adicionalmente, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2014) nos muestra los datos sobre la situación de México en materia de matrimonios y divorcios así como de hogares (tamaño promedio de los hogares y hogares con jefatura masculina o femenina).

En 2011 se celebraron 570,954 matrimonios en México (14% menos que en 2001) de los cuales hubo 16 divorcios registrados por cada 100 matrimonios civiles. En 2011 la edad promedio de casamiento en mujeres era 26 años y 29 en los hombres y el mayor porcentaje de matrimonios (15%) se registró cuando los contrayentes tenían entre 20 y 24 años. Por otra parte, sobre los divorcios las estadísticas nos muestran que la edad promedio de las mujeres al momento de la separación fue de 36 años y 39 en el caso de los varones. Respecto a la educación de los contrayentes, en el 16.1% de los casos ambos contrayentes tenían secundaria o equivalente, seguidos por aquéllos donde los dos eran ya profesionistas (12.6%).

La información anterior habla de la complejidad que hoy en día se tiene respecto a la entidad matrimonial, pues se infiere un incremento en los divorcios y en etapas de vida más tempranas. Las distintas formas de familia que se han ido conformando hoy en día definitivamente influyen en la empresa familiar.

Sobre la categoría "hogar", encontramos que en 2010, 91 de cada 100 hogares en el país son familiares y 9 de cada 100, no familiares; y de 28.2 millones de hogares que había en México en este mismo año, el 23% estaban compuestos en promedio por cuatro integrantes y el 19% por tres.

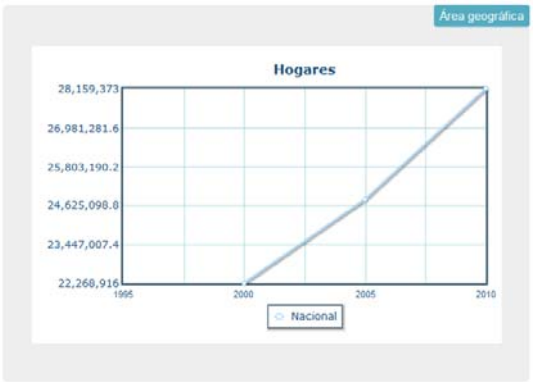
El 64% de los hogares en México son de los denominados nucleares (formado por jefe o jefa y cónyuge; jefe o jefa e hijos; o jefe o jefa, cónyuge e hijos) y el 24% ampliados (integrados por un hogar nuclear y, al menos otro pariente; o por el jefe o la jefa y al menos otro pariente). En cuanto a la edad del jefe o jefa de familia, encontramos que el 13% de los hogares en México estos tenían entre 35 y 39 años de edad y en 1% había un jefe o jefa de hogar entre 15 y 19 años.



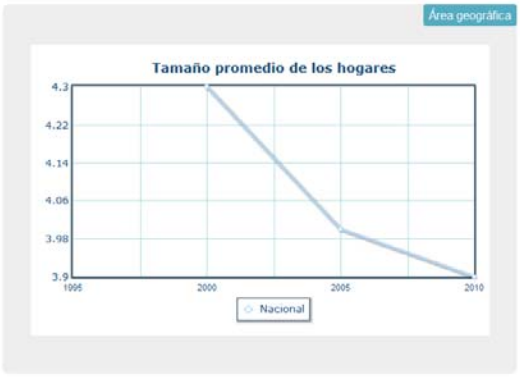
Matrimonios



Divorcios



Hogares



Tamaño promedio de los hogares



Hogares con jefatura masculina



Hogares con jefatura femenina

Con base en las anteriores gráficas del INEGI (2009) se puede ver como el número de matrimonios ha disminuido, mientras que se ha incrementado el número de divorcios y a la par también se han incrementado el número de hogares así como reducido el tamaño de éstos. Otros aspectos que se observan es que tanto la jefatura femenina como masculina ha ido incrementando sustancialmente. Aunque la jefatura masculina triplica los hogares con jefatura femenina.

El escenario anterior aporta evidencia de lo complejo que puede representar el asegurar la permanencia de una empresa familiar, dado que la estructura familiar se ha ido modificando sustancialmente. Aparentemente hay una mayor fractura en el ámbito familiar así como una mayor relación de hogares sin una necesaria figura legal.

Por otra parte, el hecho de tener menos hijos presupone por un lado que haya menos participantes en las futuras decisiones de la empresa familiar. Por otra parte, existe el riesgo de que ninguno de los hijos quiera tomar las riendas de la empresa familiar.

Adicionalmente el aumento de hogares con jefatura femenina puede suponer que nuevos criterios distintos a los que aporta la tradición que se habrán de tomar en cuenta en las decisiones estratégicas de la empresa familiar.

Pese a todos estos cambios, en México la familia continúa siendo la base de la sociedad y el lugar en el que la persona aprende a comunicarse, a relacionarse, a

establecer vínculos y es el espacio en el que se le transmite una tradición, y los pilares morales en los que sostiene su relación con las futuras instituciones de las que vaya a formar parte.

Su estructura interna ha experimentado cambios, pero los lazos y las relaciones familiares continúan siendo importantes en este país. Aún y cuando el desarrollo profesional de los adultos provoque que éstos estén más atentos que en décadas pasadas a ese ámbito de las profesiones (Ackoff, 1992), las dinámicas familiares continúan apoyando la formación de la identidad de sus miembros. La mayoría de las decisiones importantes que tienen que tomar los integrantes de la familia, son consultadas con alguno de sus parientes para obtener alguna especie de aprobación o consejo (Trevinyo-Rodríguez, 2010). De aquí partimos para afirmar que "la familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado" (Donati, 2003).

Las redes familiares como los lazos de solidaridad filial, el apoyo mutuo o el intercambio de favores siguen siendo relevantes. Esto se manifiesta en reuniones festivas, religiosas o sociales, orientadas a la comunicación intra e interfamiliar y se va concretando en apoyos recíprocos o relaciones bilaterales. De igual modo, estas conexiones familiares "constituyen una estrategia económico-social que permite enfrentar situaciones de crisis, y representan una ventaja competitiva en lo económico y en lo moral para resolver los problemas asociados de dinero, falta de empleo y presión" (Trevinyo-Rodríguez, 2010, pág. 146)

Por lo ya expuesto, podemos deducir que en México los miembros de las familias no son totalmente independientes ya que encontramos que reciben apoyos a niveles emocional, moral y económico, por ello, la credibilidad, la legitimidad, la solidaridad y el compromiso con los miembros de la familia resulta ser muy fuerte. En una familia resulta más exigible cumplir lo que se dice tanto como ser honesto, respetuoso y solidario, pues hay una especie de obligación moral para con los parientes.

Pérez (2010) afirma que en los estudios antropológicos revisados por su equipo de investigadores "la motivación original de crear las unidades de producción fue el bienestar familiar, no la acumulación del capital". Sostiene que lo que se hace,

se realiza por los hijos y por la familia, lo cual también se refleja en la cultura mexicana. En este sentido, aunque la connotación de familia se refiere a los hijos, su significado también puede variar según el contexto “el origen étnico y el momento de desarrollo del grupo familiar” (pág. 29).

Como hemos visto, estudiar a la familia mexicana es importante porque el involucramiento de los miembros de una familia en la toma de decisiones de un negocio provoca necesariamente que las dinámicas sociales de este contexto se vean reflejadas en el de la empresa. De esta manera atestiguamos acerca de la complejidad de lo que implica el involucramiento familiar en el negocio, que es precisamente lo que distingue a una empresa familiar de otra que no lo es.

El panorama descrito no es exhaustivo, pero resume las principales contribuciones que han influenciado y dado forma a lo que se considera una familia en México. Cabe aclarar que, no obstante este cambio paulatino e inevitable en su estructura interna, los miembros de una familia siempre compartirán rasgos que les son comunes y permanentes; caracteres tanto genéticos como sociales que le ofrecen a cada uno un fuerte grado de unión y afinidad. Los primeros son originados por la herencia biológica y los segundos precisamente por la semejanza social que comparten.

El diálogo como capital humano de la empresa familiar

Un elemento fundamental para el logro de una transición en paz y con lineamientos justos son los mecanismos que facilitan la comunicación en la Empresa Familiar. La necesidad de comunicación nos lleva a la pertinencia de traer la propuesta del diálogo presentada por Jürgen Habermas (2008). La razón que sustenta esta decisión está basada en los términos de lo que implica la comunicación en la Empresa Familiar al momento de tomar decisiones estratégicas. Este autor puede aportar un punto de vista interesante y complementario sobre la forma en que es recomendable llevar a cabo los procesos de comunicación entre los miembros de una familia empresaria. Particularmente cuando la Empresa Familiar está tomando decisiones estratégicas éstas sean percibidas por todos los involucrados como resultado de un proceso justo.

Habermas (2008) se ocupa de la formulación de una teoría empírica de la evolución de la sociedad, y declara que el cambio social se generará ya no en grandes narrativas o propuestas (como se hizo durante la modernidad), sino que lo hará “en el ámbito comunicativo de interacción y entendimiento entre los sujetos” (Garrido, 2011, pág. 4).

Habermas (2008) se centra en el análisis del uso del lenguaje, y declara que el rumbo de la acción de las personas, corresponde más a las estructuras de la comunicación, que a los individuos mismos. Al respecto Alvarez & León (2014) mencionan que “hablar con la verdad” es uno de los pilares fundamentales para las familias que trabajan juntas, ya que la falta de una comunicación adecuada impide que exista confianza y esto genera un costo extra que pone en desventaja la empresa familia y al proceso sucesorio que pretende alcanzar el adjetivo de justo.

Para lograr diferenciar las estructuras de la comunicación de los individuos mismos, Habermas (2008) declara en su propuesta que se debe contar con condiciones de racionalidad para establecer la interacción social basada en el *uso del lenguaje*, no en los individuos mismos.

Como ya se ha establecido, la idea central de Habermas (2008) es la ética comunicativa (Pisano, 2012). Desde este inicio del proceso comunicativo, hay que precisar que, tanto para quien habla como para quien escucha durante el proceso de decisión, será relevante intercambiar nociones morales sobre algún asunto de índole familiar o empresarial, así como lo que considera cada uno de ellos que es lo justo. Lo anterior, con el fin de tomar acuerdos que tengan el carácter de universalidad y que puedan beneficiar a todos los miembros de la familia, que conforma el pequeño universo de la empresa familiar.

Si hay conflicto en este intercambio de ideas y posturas, todos los participantes deberán involucrarse en el discurso para encontrar soluciones tomando el mejor argumento, y excluyendo engaños o amenazas que puedan provenir de la posición que tenga cada uno en la familia (si es el padre, la madre, el hermano mayor o menor, etc.).

Habermas (2008) propone que solamente pueden ser válidas las normas que consigan la aprobación de todos los involucrados. En nuestro caso esto se estaría

aplicando a todos los miembros de la familia: fundadores y segunda generación, precisamente por ser los participantes en el discurso práctico. Entonces, la norma propuesta sería válida, en la medida en que sería aceptada por todos estos integrantes de la familia que deben intervenir e involucrarse en ese discurso práctico (Pisano, 2012). En el ámbito familiar, se cumple con el atributo que señala *Habermas* en Pisano (2012) acerca de contar con contextos similares de sus interlocutores. En ese sentido, la familia si cumple con este atributo.

La solidez de ese acto comunicativo que se da en la interacción entre las personas que integran la empresa familiar, es un elemento que permite ayudar a cuidar el desenvolvimiento del proceso de decisorio desde los criterios de justicia, quedando de lado las posturas de poder y autoridad que pueden causar represión en unos integrantes sobre otros.

El perdón como prerrogativa para el diálogo en la empresa familiar

En este discurso la importancia de la práctica del perdón como preámbulo al diálogo es necesaria de reconocer. Abordar la justicia pretendiendo ignorar el papel que juegan las emociones negativas que pueden ser saneadas mediante un proceso de perdón, sería un infortunio. Creemos que es importante sanear las emociones negativas para luego lograr pasar a un proceso de decisorio que pretenda ser justo.

Aunque el perdón es un concepto con profundas raíces religiosas conviene no ignorarlo, ya que tiene importantes repercusiones prácticas en las relaciones interpersonales, particularmente en los miembros de una familia empresaria que pretenden continuar trabajando juntos. Si bien perdonar a veces requiere un largo tiempo, esta es una decisión unilateral que no puede ser apresurada (Belausteguigoitia, 2012). Este autor también señala que la práctica del perdón está relacionada con mejorías en la salud física y emocional de quien perdona. Aclara que “perdonar no sigifica tolerar la ineficiencia o disminuir el nivel de exigencia [más bien] en el caso de las empresas familiares donde se acumulan las tensiones, su práctica ofrece una salida y eficaz a los conflictos” (pág. 122). Es por ello, que proponemos la práctica del perdón como inicio de un proceso de sanación, previo al intento de desarrollar un proceso de decisión justo.

Perdonar es parte de un proceso de curación personal que implica pensar en quién fue la persona que hirió (¿es alguien lejano o alguna persona cercana?); cuándo se produjo el daño y cómo se hizo (¿premeditadamente?). También el autor señala la importancia de medir la magnitud del daño, así como el porqué perdonar y para qué hacerlo. Pedir y otorgar perdón sana heridas personales, pero no implica olvidar el daño ni mucho menos dejar de tomar decisiones al respecto. Un padre fundador puede perdonar la irresponsabilidad de su hijo en la empresa, y pedirle que abandone su puesto si con ello se logrará la continuidad de la empresa. El perdón no resulta tan necesario cuando se trata de relaciones únicamente laborales, como sucede en otro tipo de empresas, pues las relaciones son más contractuales que afectivas.

Conclusión

Los miembros de una familia deberán ser capaces de establecer un diálogo durante el cual será posible privilegiar una argumentación racional en las estructuras de la comunicación, por encima de otros criterios basados en las tradiciones culturales. La argumentación racional será lo más importante y no el valor basado en el rol de la persona (el padre, la madre, el primogénito, etc.). Sólo así será posible cumplir con la condición de un diálogo en términos de justicia. De esta manera, se permite llegar a consensos aceptados por todos desde la razón, consensos que orientan cómo decidir de manera estratégica y justa entre los miembros de la familia.

Así, lo que las decisiones empresariales del patriarca que afecta a los hijos, (quienes además forman a su vez parte de la empresa), deben estar basadas sobre criterios de justicias, producto de un diálogo racional e incluyente, y no en criterios emocionales o culturales, evitándose así una gran cantidad de conflictos alrededor de lo que es considerado o no como justo. Para ello es necesario haber superado en tal proceso los resentimientos o disgustos entre los integrantes de la empresa familiar que pueden interferir en un diálogo abierto e incluyente.

En conclusión, para resolver los obstáculos en las decisiones importantes, las empresas familiares que buscan ser intergeneracionales y permanecer deberán tener presente la práctica de la justicia, es decir desarrollar estas virtudes, mismas que son puestas en acción cuando se ejerce un diálogo. Como vemos, este proceso de

argumentación dialógica puede ser de gran ayuda en las decisiones estratégicas de la Empresa Familiar. Se busca evitar que desde las primeras etapas en el desarrollo de la familia (y posteriormente de la empresa), el proceso comunicativo entre sus miembros deje de estar guiado por el sentimiento, la imposición, la represión o las estructuras de poder que, de forma natural, se gestan en el seno de la misma. Habermas sitúa a la razón como fundamento de la moral de una comunidad (en este caso de la empresa familiar), así como la simetría de posiciones entre quienes deciden, en donde uno no se imponga sobre el otro sino que se privilegie un argumento racional, que resulte convincente a los demás. Tomar estos criterios como punto básico en las decisiones permitirá que los ascensos, promociones e incentivos sean otorgados con base en criterios de justicia, igualmente para el caso de los despidos y retiros, evitando la parcialidad que suele derivar de situaciones de injusticia, causal de posteriores conflictos. Así, a través de la propuesta de Habermas llevada al entorno de la empresa familiar, sus miembros tienen la posibilidad de deliberar sobre sus ideas y pretender llegar a un consenso, y hacer viable la perdurabilidad de la empresa.

Las limitaciones que presenta este estudio están en que se trata de una propuesta eminentemente teórico-filosófica, en donde se incorpora la ética dialógica en el ámbito de la empresa familiar. Sin embargo, estas ideas pueden ser referidas para futuros estudios empíricos en donde se indague (a través de cuestionarios) acerca de la forma en la que actualmente se decide en la empresa familiar, si se toman decisiones basadas en una ética del diálogo y si ello influye o no en los conflictos familiares que suelen presentarse en la empresa.

Referencias

Ackoff, R. (1992). *Rediseñando el futuro*. México: Limusa.

Alvarez, & León, D. (2014). *El Protocolo Familiar guía práctica para su elaboración en 7 sesiones*. Bloomington (Indiana): Palibrio.

Amat, J. (2004). *La continuidad en la Empresa Familiar.* Barcelona: Gestión.

Belausteguigoitia, I. (2012). *Empresas familiares. Dinámica, equilibrio y consolidación.* México: McGraw-Hill, 3ra. edición.

Belausteguigoitia, I. & Balaguer. (2-4 de Octubre de 2013). *EMPRESAS FAMILIARES Y NO FAMILIARES EN LA BOLSA MEXICANA DE VALORES: COMPARACIÓN DE RENDIMIENTOS DE 2006 A 2012.* Obtenido de Centro de desarrollo de la Empresa Familiar Web site: http://cedef.itam.mx/es

Betancourt-Ramírez, J. B., Gómez- Betancourt, G. y López-Vergara, M. P. (2011) Aproximación a los factores que influyen en la visión del patrimonio en las empresas familiares colombianas. *Estudios Gerenciales.* Vol. 27 No. 120 (Julio-Septiembre 2011), pp. 165-183

Betancourt-Ramírez, Betancourt, G., & López-Vergara. (2011). Aproximación a los factores que influyen en la visión del patrimonio en las empresas familiares colombianas. *Estudios Gerenciales* , p. 165-183.

Camps, V. (1999). *Las paradojas del individualismo*. Barcelona: Editorial Crítica S. L.

Corona, J. (7 de abril de 2014). *Cátedra de Empresa Familiar Mare Nostrum*. Obtenido de um.es Web site: uan Corona. Director Académico del Instituto de Empresa Familiar. - See more at: http://www.um.es/cef/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=201:definicin-oficial-de-empresa-familiar&catid=20:colaboraciones-sobre-la ef&Itemid=41#sthash.VX7Fnw

Cullen, C. (1997). *Crítica de las razones de educar*. Temas de filosofía en la educación. México: Paidós.

Donati, P. (2003). *Manual de Sociología de la Familia.* España: EUNSA.

Gallo. (17 de Noviembre de 2015). *¿Cuál es la importancia de las Empresas Familiares para el desarrollo socioeconómico del país?* Obtenido de You Tube: https://www.youtube.com/watch?v=oQ7s8KEaucs

Gallo, & Melé. (1998). *Ética en la Empresa Familiar.* Barcelona: Praxis, S.A.

Gallo. (2008). *Ideas básicas para dirigir la empresa familiar.* España: EUNSA.

Gallo. (2003). *Los secretos de las empresas familiares centenarias*. Barcelona: Ediciones Deusto.

Garrido, L. (1 de Febrero-Abril de 2011). RAZÓN Y PALABRA Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación. Obtenido de

razonypalabra.org.mx: http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/ultimas/38_Garrido_M75.pdf

Gersick, K. (1997). *Empresas familiares Generación a generación.* México: McGraw Hill

Habermas, J. (2008), *La inclusión del otro.* Barcelona: Paidós.

Hamel, G. (2009). Metas visionarisa para la gestión. *Harvard Business Review*, 3-10.

INEGI. (30 de 01 de 2009). *México en cifras.* Obtenido de INEGI Web site: http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/

KPMG. (2013). *Empresas Familiares en México. El desafío de crecer, madurar y permanecer*. KPMG en México, 1-36.

Lansberg, I. (2000). *Los sucesores en la empresa familiar.* México: Ediciones Garnica México, S.A. de C.V.

MacIntyre. (2006). *Historia de la ética.* Barcelona: Paidós.

Madero-Gómez, S. M. (2010). Factores relevantes del desarrollo profesional y de compensaciones en la carrera laboral del trabajador. *Contaduría y Administración,* 2010, 232, septiembre-diciembre 2010, p.109-130

Madero-Gómez, S. M. Rodríguez, T., & Avendaño. (2012). Compensaciones en la empresa familiar mexicana: sus componentes, herramientas de apoyo y criterios de efectividad. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, Vol. 5, Num. 5, 16.

Martínez, R. (1984). *EMPRESAS FAMILIARES: Su significación social y su problemática organizacional.* Buenos Aires: MACCHI.

Mendoza, J., Hernández, M. A., Tabernero, C. (2012). *Instrumento de autoeficacia para el proceso de sucesión de la empresa familiar. Gestión y desarrollo organizacional* (Garza, L., Mendoza, J., Hernández, M. A., Macías, J. E. coord.) México: Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Mendoza, J., Hernández, M. A., González, T. García, B. J. (2012). *Empresas familiares y sucesión: cambio organizacional. Gestión del cambio y el desarrollo en las organizaciones.* (Mendoza, J., Hernández, M. A., Garza, L., Pariente, J. L. coord.) México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Ortemberg, O. (2006). *Mediación en empresas familiares.* Barcelona: Gedisa.

Pérez. (2010). *Empresa y familia en México. Una visión desde la antropología.* México: Universidad Iberoamericana.

Pérez. (2006). *Fundamentos de la Dirección de Empresas.* Madrid: RIALP, S.A.

Pisano. (1 de 8 de 2012). youtube. Obtenido de youtube web site: https://www.youtube.com/watch?v=XeHUhpncATg

Quijano-García, R. A., Magaña-Medina, D. E., y Pérez-Canul, C. A. (2011). Pertenencia y compromiso: factores relevantes en la transición generacional de empresas familiares. Caso Constructoras Campeche México. *Estudios Gerenciales*, Vol. 21, No. 121 (Octubre-Diciembre 2011), pp. 99-113

Sánchez-Marín, G., Carrasco, A., Madero-Gómez S. M. (2010). Remuneration for employees in family businesses: A regional comparative analysis of Spain and Mexico. *Cuadernos de Administración,* 23 (41), Julio-diciembre de 2010

Trevinyo-Rodríguez, R. & Rus. (2011). Redefiniendo la empresa familiar. En J. Corona, *Empresa familiar: aspectos jurídicos y económicos.* Barcelona: Egedsa.

Trevinyo-Rodríguez, R. (2010). *Empresas Familiares. Visión Latinoamericana.* México: Pearson .

Tuirán, R. (2001). Estructura familiar y trayectorias de vida en México. En C. Gomes, *Procesos Sociales, población y familia* (pág. 23). México: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.

Beneficios Sociales para los colaboradores, tarea pendiente de las clínicas de Villavicencio – Colombia

Dagoberto Torres Flórez
Laura Yadira Duarte Urquijo

Resumen

En Colombia, los colaboradores cuentan con unos beneficios sociales establecidos por la ley; estos beneficios se han obtenido en varias décadas, con el fin de mejorar la calidad de vida del colaborador. Esta investigación analiza el cumplimiento de los beneficios sociales por parte de las clínicas de Villavicencio, conforme a la normatividad vigente. Igualmente, se investiga sobre los beneficios extralegales que brindan estas organizaciones, buscando mejorar la motivación y sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la institución y se determina cómo estos beneficios sociales influyen en la motivación y la satisfacción laboral, bajo un ambiente influenciado por el momento crítico que vive el sector salud en Colombia y por los serios problemas de flujo de caja que tienen las clínicas, en especial las de la ciudad de Villavicencio. El estudio de la implementación de los beneficios sociales legales, como parte de los procesos de gestión humana y la relación que estos guardan con el bienestar general del colaborador y la motivación que éste tiene hacia su trabajo, es necesario para generar conclusiones pertinentes, que permitan, a nivel estratégico, tomar decisiones que conduzcan a incrementar la productividad individual y organizacional, con un mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores. También es importante acotar que este artículo es uno de los productos de la investigación “Procesos de Gestión Humana en las clínicas de Villavicencio”, desarrollado como proyecto de investigación, financiado por la Universidad de los Llanos – Colombia.

Palabras Clave: Clínicas, Beneficios Sociales, Motivación Laboral

Introducción

Analizar los beneficios sociales que aplican las Clínicas de la ciudad de Villavicencio, se convierte en una herramienta gerencial para el sector, ya que esto les permite conocer cuáles son las debilidades y fortalezas con las que cuentan, para

poder establecer procesos de motivación y mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores.

En la actualidad, las personas pasan la mayor parte del día en sus lugares de trabajo, dedicadas a sus empleos y organizaciones, cumpliendo con sus labores, en búsqueda de la consecución de sus objetivos y los de su organización; según José Luis Plana, presidente de AON Colombia, está comprobado que el recurso humano es lo más importante para una empresa y eso hace que sea necesario cuidar, a las mejores personas, al máximo (Romero, 2011). Por tal razón, es crucial que los directivos de estas instituciones sean capaces de atraer y motivar a las personas más adecuadas, puesto que un colaborador motivado por su trabajo, está en capacidad de ofrecer a su compañía, mayor productividad y eficiencia en su trabajo. De ahí la importancia que representa para una empresa la adopción de planes de beneficios sociales óptimos para sus colaboradores, esto con el fin de mejorar sus beneficios, incrementar la productividad y motivación, gracias a la búsqueda de satisfacer las necesidades individuales y grupales.

La motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados (López, 2005); así, las organizaciones deben dejar de percibir estos temas como un gasto de la empresa, para ser considerados una inversión con beneficios directos en toda la organización. Por esta razón, se pretende identificar cuáles son los beneficios sociales legales y extralegales que otorgan las Clínicas a sus colaboradores y, de acuerdo con esto, determinar la incidencia que ellos están teniendo en la motivación y satisfacción laboral de dichos colaboradores.

Problemática

Colombia presenta una de las crisis más sentidas en las últimas décadas en el sector salud, a pesar de que cuenta con un sistema con cobertura casi universal y con un buen panorama en forma global, gracias a características importantes como el aseguramiento que ha llegado a población vulnerable en zonas rurales y con avances significativos en la utilización del servicio (Bernal). Entre los factores que

causan el impacto negativo, se encuentran el modelo de pago de facturación a 90 y 120 días para las IPS y el retraso en los pagos por parte de las Entidades Promotoras de Salud, lo cual lleva a la generación de problemas en el flujo de caja en toda la cadena del sistema (Betancur & Agudelo, 2013).

Actualmente, existen muchos estudios a nivel internacional que revelan que la productividad de los colaboradores, está ligada a las compensaciones e incentivos que ofrece la organización, lo cual genera espacios de crecimiento en todos los aspectos y, a su vez, redunda en mejores resultados para el negocio (Medins Guiacomozzi, Gallegos Muñoz, & Lara Hadi, 2008). Esta tendencia está enmarcada en el plan de bienestar laboral de cada empresa; allí se definen esos puntos clave en los que la empresa va a contribuir con el bienestar del empleado y su familia y se estimulan los beneficios ya mencionados anteriormente.

Según José Manuel Vecino, gerente de Job Management Visión y consultor empresarial, una de las grandes preocupaciones de las compañías tiene que ver con la capacidad de ofrecer valores agregados a sus colaboradores. Se trata de ir más allá de las promesas básicas y contractuales (Ceballos, 2014). Por su parte, Manuel García (Portafolio.co, 2012), Gerente Regional de Albenture, multinacional especializada en ofrecer programas de asistencia a los empleados, menciona que dar soluciones integrales a las necesidades del talento humano no solo genera un aumento en la productividad, sino que crea un vínculo emocional y de pertenencia difícil de igualar con otro tipo de beneficios.

Sin embargo, pese a los estudios internacionales que demuestran esta situación, en Colombia estos temas no son muy relevantes. No se cuenta con investigaciones similares, datos estadísticos o estudios con variada información sobre este tema; por ello, las empresas nacionales deberán reconocer la importancia de la implementación de una adecuada política de beneficios sociales para sus empleados que redunde tanto en bienestar laboral, como en mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores. En caso contrario, los colaboradores no tendrán la oportunidad de acceder a los beneficios mencionados y seguirán existiendo insatisfacciones en el personal, que pueden influir en el nivel de desempeño individual y organizacional.

El problema que afrontan las Instituciones Prestadoras de Servicios de la Salud, IPS, es que sus empleados no estarían recibiendo un completo programa de bienestar laboral, ya que la dirigencia, por diversos factores, se ha limitado a cumplir solamente con el pago de los beneficios establecidos por ley y lo ven como una imposición, sin buscar generar una motivación mayor con beneficios adicionales o extralegales que redunden en la mejoría del bienestar laboral y la calidad de vida de sus colaboradores. Esta actitud no estimula a los empleados, quienes reciben los beneficios sociales como parte de su compensación, pero sin ninguna motivación adicional, lo que a su vez conlleva a que las organizaciones no reciban el total de beneficios que deberían obtener de sus colaboradores, como compensación a su inversión en ellos.

Los colaboradores de estas compañías, no tendrán un completo sentido de pertenencia con su institución, no estarán entregados a cumplir no solo sus objetivos, sino además los de su empresa y, en cambio, estarán dispuestos a marcharse en el momento en que tengan una mejor oportunidad; esto último, incrementará los índices de rotación de personal y, por ende, inquietará el funcionamiento y finanzas de estas organizaciones. De acuerdo con esto, se hizo necesario el estudio, con el objetivo de analizar los factores anteriormente mencionados y poder entregar al sector salud, un conocimiento de su situación actual, para que sus gerencias puedan tomar las medidas pertinentes, formulando estrategias que contribuyan al éxito de estas organizaciones.

Esto lleva a revisar la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo se implementan los beneficios sociales en los colaboradores de las clínicas de Villavicencio?

Objetivos

General.

Establecer los beneficios sociales que proporcionan a sus colaboradores las clínicas de la ciudad de Villavicencio

Específicos.

Identificar los planes y beneficios sociales legales que ofrecen las clínicas de la ciudad de Villavicencio a sus colaboradores.

Determinar qué beneficios Extralegales otorgan las clínicas de la ciudad de Villavicencio a sus colaboradores.

Determinar la Incidencia de los beneficios sociales otorgados actualmente a los colaboradores de las clínicas de la ciudad de Villavicencio en su motivación y satisfacción laboral.

Justificación

Durante décadas las empresas han implementado diversos estímulos y mecanismos para cuidar, proteger y velar por un ambiente laboral adecuado, buscando la mejora continua de la calidad de vida y bienestar de los trabajadores; de ahí la importancia de ampliar la información en las clínicas, acerca de la gestión humana y lo que representa para una organización la adopción de planes de beneficios sociales óptimos para sus colaboradores, con el fin de obtener mayores beneficios de su factor humano, incrementando así la productividad y motivación, gracias a la satisfacción de las necesidades del empleado, como las de su grupo familiar, para que se logre comprender que no son un gasto para la empresa, sino deben ser considerados como inversiones, con beneficios directos para toda la organización y sus grupos de interés, ya que como institución de salud, la insatisfacción de los colaboradores podría afectar la atención de los pacientes.

Contexto teórico

Tipos de Beneficios Sociales.

Los planes de servicios y beneficios sociales están destinados a auxiliar al empleado en el ejercicio del cargo, por ejemplo con bonificaciones, seguro de vida, premios por producción al alcanzar las metas planteadas, etc., fuera del cargo, pero dentro de la empresa, como los tiempos de descanso, refrigerios, restaurante, transporte, etc. y, fuera de la empresa, en la comunidad, con actividades de recreación y actividades comunitarias. En cuanto a sus exigencias, los Panes pueden clasificarse en legales y voluntarios, según su exigibilidad.

En Colombia, entre los Beneficios Legales, exigidos por la legislación laboral, por la seguridad social o por convenciones colectivas con sindicatos, pueden mencionarse la prima, las vacaciones, servicios de salud, la pensión, protección frente a riesgos laborales, los subsidios familiares, licencia de maternidad, licencia de

paternidad, dotación. Respecto a los beneficios voluntarios, que son concedidos por la liberalidad de la empresa, ya que no son exigidos por la ley ni por negociación colectiva, pueden mencionarse las bonificaciones, los seguros de vida colectivos, el restaurante, el servicio de transporte, préstamos sin intereses, días compensatorios por matrimonio, grado u otra festividad. Existen muchas otras posibilidades que dependen del uso de la creatividad, enfocada en el aumento de la motivación y del sentido de pertenencia de los colaboradores hacia las organizaciones.

Clasificación De Los Beneficios Laborales.

Los Beneficios Laborales pueden clasificarse en asistenciales, recreativos, culturales y complementarios; los beneficios recreativos son aquellos que tienen por propósito crear condiciones de diversión y descanso para los colaboradores y sus familias. Estos beneficios, además de cubrir necesidades fisiológicas, se dirigen a satisfacer necesidades de reconocimiento y aceptación social. Los beneficios culturales son los que ofrecen la oportunidad de creación y expresión artística y, los beneficios complementarios, son aquellos que suministran ciertos servicios que, de otra manera, tendrían que ser obtenidos por el colaborador directamente, como transporte, restaurante guardería infantil, etc. (Aponte, 2006)

Motivación Laboral.

La motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. (López, 2005)

Teoría De Las Necesidades De Maslow.

A.H. Maslow es considerado como el punto de partida de las investigaciones sobre la motivación en el trabajo. Su teoría se basa en la concepción del comportamiento humano, concebido bajo una jerarquía, por la cual el hombre es un ser que demuestra sus necesidades en el trascurso de la vida. En la medida en la que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas toman el predominio del comportamiento; es decir, establece un escalonamiento ascendente. (Vadiillo, 2010)

De la formulación de la teoría de Maslow se deduce que si el comportamiento de las personas se orienta directamente a la satisfacción de sus necesidades, sus intereses les dirigirán hacia aquellas actividades que les procuren esa satisfacción y tenderán a evitar las que les impidan alcanzarla (Jimenez, 2007).

Teoría De Los Factores De Herzberg.

Herzberg promulgó la teoría de los dos factores (Montesinos, 2002) que condicionan los comportamientos humanos: factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores motivacionales o intrínsecos están relacionados con el puesto de trabajo, su contenido funcional y desempeño de sus actividades. Los estímulos positivos motivan al individuo en su trabajo y dan como resultado una satisfacción personal. Estos factores incluyen unos sentimientos individuales de desarrollo profesional, reconocimiento de la demás y autoestima.

Los factores higiénicos o extrínsecos, se encuentran relacionados con el sentimiento del hombre en relación con la empresa: condiciones de trabajo, salario, relaciones humanas profesionales, clima y atmósfera de la organización. Estos factores no provocan en sí satisfacción, pero sí generan insatisfacción por lo que Herzberg los llama también, factores insatisfacciones.

Contexto legal

El Estado Colombiano tiene cierta trayectoria en materia de protección a los colaboradores; específicamente en cuanto a beneficios Sociales, la ley se refiere a ellos iniciando en la Constitución Política de Colombia (Asamblea Nacional Constituyente, 1991) ya que considera a la salud, como un derecho fundamental; en su artículo 48, establece que la Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio, que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado y garantiza a todos los habitantes, el derecho irrenunciable a la Seguridad Social. Esto se reglamenta con la Ley 100 de 1993 (Congreso de La Republica , 1993) que se convierte en la base del Sistema General de Seguridad Social integral, encargándose de reglamentar el Sistema General de Pensiones y el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

El Código Sustantivo del Trabajo en Colombia, reglamenta las prestaciones sociales que deben, por ley, otorgársele al colaborador; aunque es una norma que se origina en los años cincuenta, ha sido actualizada constantemente con notas de vigencia en el sitio web de la Secretaría del Senado de Colombia (Congreso de la República de Colombia, 1950). Se encuentran determinadas las Vacaciones Remuneradas para los colaboradores que hubiesen prestado sus servicios durante un año, con derecho a descanso remunerado durante quince días hábiles consecutivos mientras los profesionales y ayudantes que trabajan en la aplicación de rayos x, tienen derecho a gozar de quince días de vacaciones remuneradas, por cada seis meses de servicios prestados.

El Auxilio de Cesantía, que es el pago que todo empleador está obligado a hacer a sus colaboradores al terminar el contrato de trabajo, consiste en el pago de un mes de salario por cada año de servicios y proporcionalmente por fracción de año. Finalmente, la Prima de Servicios, que es una prestación especial, equivalente a una quincena de salario pagada el último día de junio y otra quincena en los primeros veinte días de diciembre, por un año de servicio del colaborador hacia la compañía.

Además, mediante la ley 1151 de 2007 o Plan Nacional de Desarrollo en su artículo 156, se creó la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP), perteneciente al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el objetivo de monitorear, validar y contribuir a la correcta liquidación y pago de los aportes en Seguridad Social. Dicha entidad tiene tres funciones principales: cruzar la información de las diferentes entidades de la Seguridad Social, verificar que las empresas del país estén realizando una completa y oportuna liquidación y pago de las contribuciones a la seguridad social de sus empleados y visitar y solicitarle a las empresas soportes contables o de nómina para cotejarlos con los aportes registrados por PILA (unipymes, 2014).

Metodología

La investigación es de tipo no experimental, descriptiva y documental, cuya población y muestra fueron las clínicas de 2, 3 y 4 nivel de complejidad de la ciudad de Villavicencio, Meta, Colombia, organizaciones que cuentan con un aproximado de 2.000 colaboradores tanto en su parte administrativa como asistencial, utilizando la

aplicación de cuestionarios a los jefes de Gestión Humana de las clínicas efectuados a partir del instrumento realizado por el Dr. Cesar Nieto Licht para la investigación “Caracterización de un modelo de medición de la gestión humana, una aplicación para Colombia” (Nieto, 2014) un cuestionario con 83 preguntas que permitieron realizar la valoración de los Propósitos y de los Procesos de Gestión Humana, el resultado de todo el proceso se presentó como Tesis Doctoral en Ciencias Empresariales, siendo calificada con un 10/10 por el Tribunal de la Universidad Nebrija, en España. (Universidad EAN, 2015), esto sumado a observación y revisión documental al proceso, en entrevistas informales realizadas a los colaboradores de distintas clínicas.

Resultados

En cumplimiento de los objetivos propuestos se encontró información correspondiente a como se aplican los beneficios legales establecidos por la ley colombiana, que estrategias de motivación han diseñado las empresas como beneficios sociales extralegales y conocer la incidencia que tienen los beneficios sociales en la motivación y satisfacción de los colaboradores. Es importante acotar que este tipo de estudios no se deben centrar solo en la información que aporta la organización, ya que se puede limitar la información al preguntar aspectos sensibles como decir que se cumple o no con la ley, esto lleva a indagar con los colaboradores, a realizar entrevistas que buscan encontrar una información confiable para comprender como funciona el proceso en el sector.

Planes y beneficios sociales legales que utilizan las clínicas de Villavicencio.

Los beneficios sociales legales también llamados prestaciones sociales son pagos adicionales al salario que cualquier empresa debe reconocer a sus colaboradores por los servicios que estos prestan en su compañía dependiendo de su contratación, como reconocimiento por su aporte a la compañía y con su trabajo contribuir a generar ingresos y utilidades para la empresa, para la Corte Suprema de Justicia estos se definen como lo que debe el patrono al colaborador en dinero, especie, servicios u otros beneficios, por ministerio de la ley, o por haberse pactado

en convenciones colectivas o en pactos colectivos, o en el contrato de trabajo, o establecida en el reglamento interno del trabajo, en fallos arbitrales o en cualquier acto unilateral del patrono, para cubrir los riesgos o necesidades del colaborador que se originan durante la relación de trabajo o con motivo de la misma (Corte Suprema de Justicia, 1985).

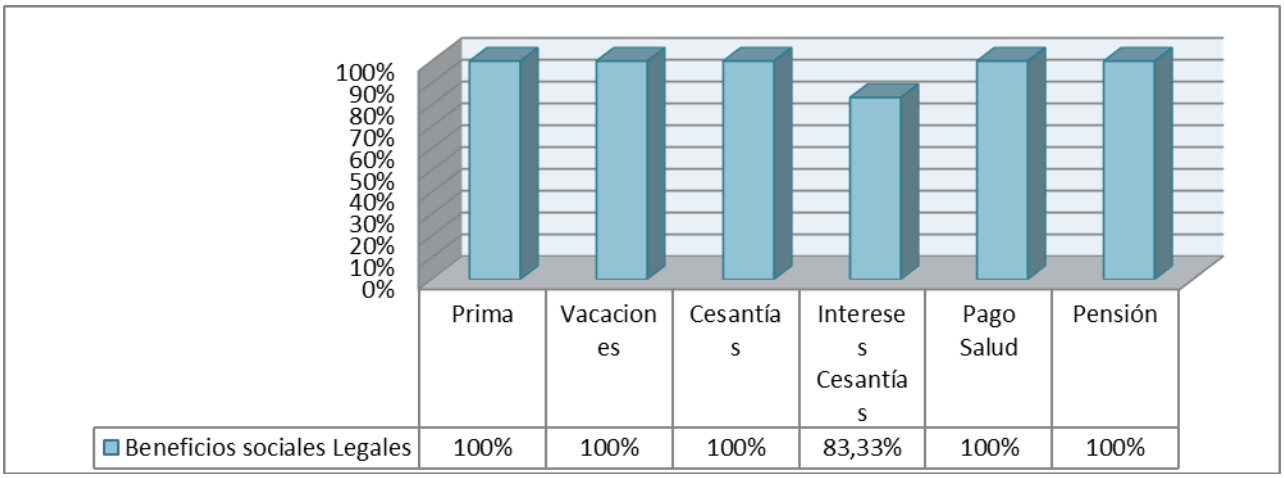


Figura 1. *Beneficios sociales legales otorgados por la compañía*

La legislación que se ha promulgado a lo largo de los años en cuanto prestaciones sociales, ha sido con el fin de no dejar este tema únicamente a la voluntad y liberalidad de los empleadores, ya que cuentan con un número significativo de colaboradores en sus equipos de trabajo, por lo tanto es necesario cumplir con las obligaciones que les exige la ley colombiana respecto a este tema.

Esto lleva a evidenciar que a los colaboradores de las clínicas se les paga los beneficios sociales legales de prima, vacaciones, cesantías, salud y pensión dentro de sus organizaciones pero solo al 83.33 % de las Clínicas se cancela los intereses a las cesantías (ver figura 1), es importante resaltar que estas prestaciones no son opcionales y que estas organizaciones deben ser entregadas al colaborador en forma obligatoria., tal como lo explicó Gloria Inés Cortés Arango, directora general de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP), las empresas están obligadas a contribuir con el Sistema de la Protección Social, el cual de conformidad con el artículo 1º de la Ley 789 de 2002 se define como el conjunto de políticas destinadas a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de los

colombianos, especialmente la de los más desprotegidos, esto debe incluir, seguridad social en salud, en pensiones, en riesgos profesionales y subsidio familiar (La Republica, 2015)

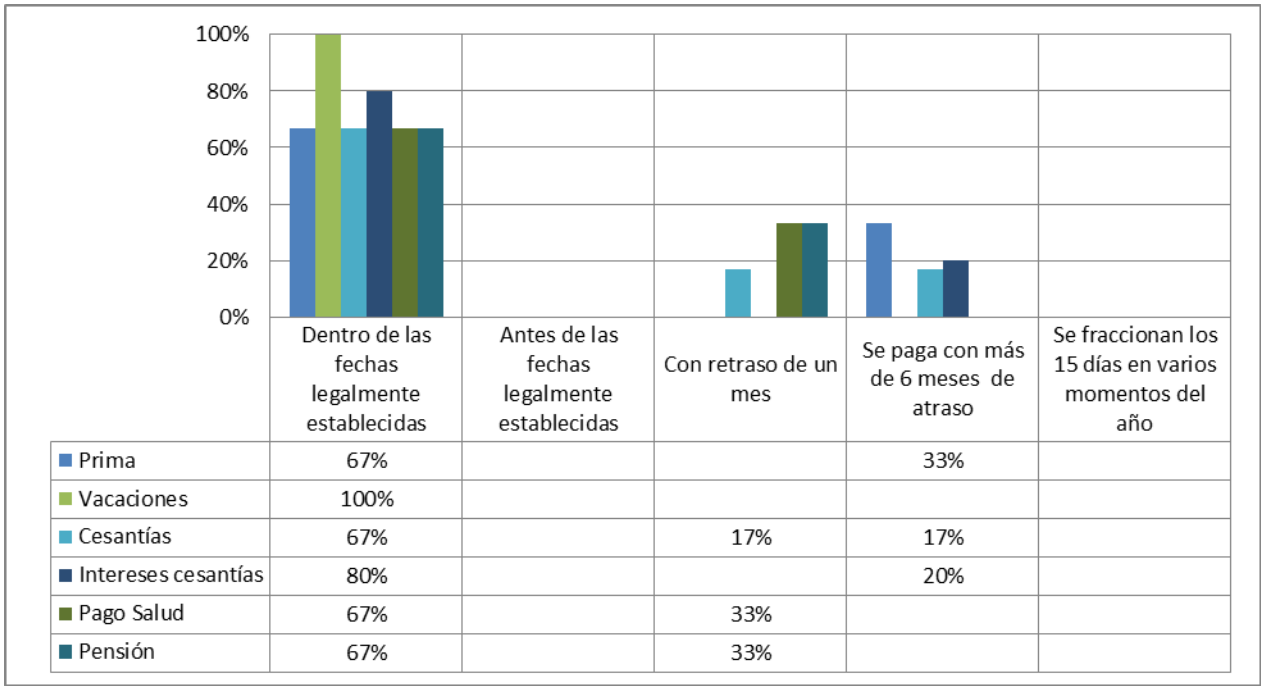
Al encontrar que las clínicas en su mayoría cumplen con el pago de los beneficios se hizo indispensable conocer si estos se pagan dentro de los tiempos establecidos. Respecto a la prima legal, que es valor de una quincena y debe ser pagada la primera mitad el último día de junio y la segunda mitad los primeros veinte días de diciembre (Congreso de la República de Colombia, 1950), se está pagando para el 67 % de los casos dentro de las fechas establecidas pero para el 33% restante su pago se está recibiendo con más de 6 meses de retraso (ver Figura 2). Aunque el beneficio social se está pagando, en algunos casos no se hace de la manera adecuada como lo establece la ley y que va más allá del simple hecho de decir que si se cumple, porque las condiciones en que este se efectúa desvirtúa lo expresado (ver Figura 1).

A diferencia de la prima, el pago de las vacaciones que corresponden a 15 días hábiles de descanso remunerado por cada año de trabajo o en caso de algunos colaboradores de la salud 15 días por cada seis meses de trabajo si se está efectuando en el 100% de las clínicas dentro de las fechas establecidas por la ley (ver Figura 2), lo cual es un estímulo ya que el descanso del colaborador es fundamental para su motivación y el desarrollo futuro de sus funciones dentro de la organización.

Para el caso de las cesantías su pago en el 67% de los casos se hace dentro de las fechas establecidas pero en el 33 % de las clínicas (ver Figura 2) dicho pago se realiza con retraso entre un mes y seis meses, lo cual es preocupante ya que por definición las cesantías son un mecanismo para el momento en que el colaborador quede cesante o disponga de ello para vivienda o educación (El Universal, 2013), es un ahorro con el que ellos cuentan pero no pueden disfrutar sino después de uno o hasta seis meses.

Los intereses de las cesantías deben pagarse en enero de cada año directamente al colaborador (Congreso de la República de Colombia, 1950), para este caso en el 80% de las Clínicas se pagan en las fechas establecidas los

intereses a las cesantías mientras que en el 20 % restante se pagan con 6 meses de retraso (ver Figura 2), esto constituye una diferencia significativa entre quienes pagan a tiempo y quienes lo hacen con retraso, este tipo de situaciones pueden ser relevantes para los colaboradores a la hora de querer pertenecer al equipo de trabajo de una clínica y otra, y un factor desmotivador para el colaborador al que no se le está cumpliendo con lo que el espera recibir de su entidad de trabajo, sin olvidar que no se está cumpliendo la ley y pues deberán asumir las responsabilidades que esto lleva.



	Dentro de las fechas legalmente establecidas	Antes de las fechas legalmente establecidas	Con retraso de un mes	Se paga con más de 6 meses de atraso	Se fraccionan los 15 días en varios momentos del año
Prima	67%			33%	
Vacaciones	100%				
Cesantías	67%		17%	17%	
Intereses cesantías	80%			20%	
Pago Salud	67%		33%		
Pensión	67%		33%		

Figura 2. Oportunidad en el pago de los beneficios sociales

En cuanto a Salud y Pensión, beneficios considerados importantes por tratarse de los pilares centrales del Sistema General de Seguridad Social SGSS en Colombia, no se está cumpliendo con las fechas de pago establecido por ley 100 de 1993 (Congreso de La Republica , 1993), aunque las desviaciones en tiempo no son tan grandes como en algunos otros casos ya mencionados se observa que el 67% de los casos dicho pago se realiza en el tiempo debido mientras que en el 33% se realiza con un mes de retraso(ver Figura 2), Respecto al tema de pago de salud, se pudo evidenciar con los colaboradores que en los últimos dos años en varias ocasiones se ha retrasado el pago más de un mes, a consecuencia de esto las

Entidades Promotoras de Salud EPS han negado los servicios por estar en mora, y como en el Estado colombiano el empleador es el responsable de la seguridad social, las Clínicas al tener algunos servicios de salud atienden a los empleados y sus beneficiarios mientras se normaliza el pago y el estado de pago en las EPS.

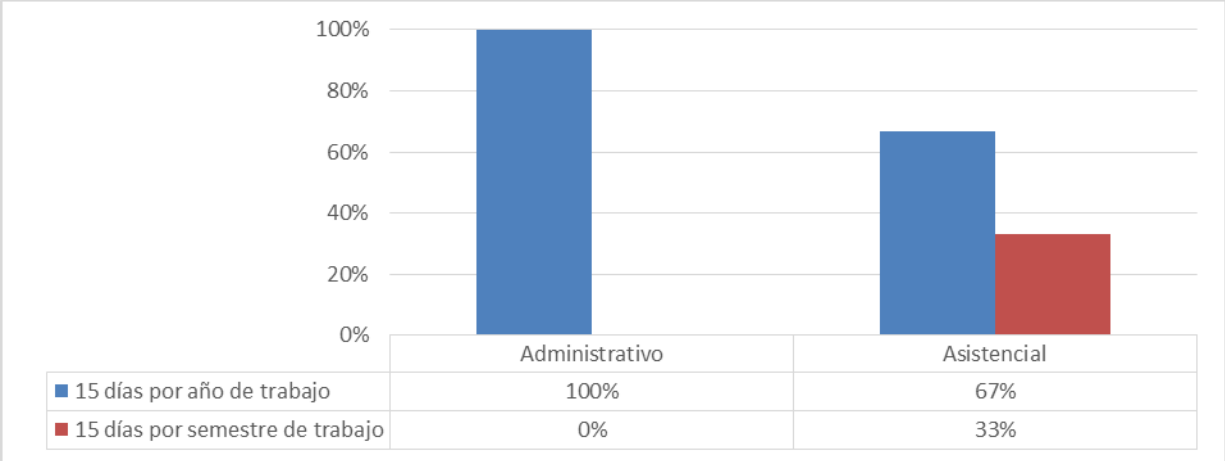


Figura 3. Días de vacaciones que disfrutan los colaboradores

Según el Código Sustantivo del Trabajo los colaboradores de toda organización deben gozar de 15 días hábiles remunerados como tiempo de vacaciones y en algunos colaboradores de la salud 15 días por cada seis meses, dichos colaboradores de la salud que tienen este beneficio son quienes tienen trabajos con alto grado de peligro para su salud por la exposición que presentan durante el desarrollo de su labor a determinados riesgos, puntualmente dichos colaboradores son el personal asistencias, tecnólogos en Radiología, es decir quienes practican a los pacientes exámenes de rayos x y el personal asistencial especialista en Radiología, en otras palabras los Radiólogos, a esto el 67% de las clínicas dan a todos sus colaboradores 15 días de vacaciones remuneradas por cada año de trabajo sin excepciones entre sus colaboradores dependiendo de la función desempeñada y el 33% de estas otorgan los 15 días por año de trabajo a sus colaboradores como es demandado por ley pero además otorgan también 15 días por cada 6 meses (ver Figura 3), cumpliendo lo establecido por la ley, esto continua reflejando que se está incumpliendo, pero más allá de eso es el hecho de no ver la

importancia que tiene esta en la calidad de vida de dichos cargos, ya que esta medida es una herramienta para disminuir el deterioro de la salud del colaborador
Beneficios Extralegales que otorgan las clínicas de Villavicencio a sus colaboradores.

Los beneficios sociales extralegales como su nombre lo indica no están reglamentados ni son exigidos por ley, son pagos o beneficios adicionales que no constituyen salario (Villaquiran, 2011) y se generan ocasionalmente por mera liberalidad o voluntad de la organización con diversos fines, existe gran diversidad de ellos, se pueden dar en dinero o en especie, y su origen dentro de la organización va ligado a la imaginación de quien los otorgue, el cómo, el cuándo, el por qué y al estudio de las diversas necesidades que puedan tener los colaboradores y que la organización intenta con ellos suplir.

En las Clínicas se pudo determinar que el 28% de los colaboradores tienen en su compañía actividades deportivas, el 17% recreación, el 11 % bonificaciones, auxilio de alimentación, seguro de vida y otros dentro de los cuales quienes tienen otros beneficios aparte de los planteados por la presente investigación dijeron tener como beneficios extralegales beneficios en tiempo, permisos y beneficios por boda, cumpleaños, grado, Medicina Prepagada, entre otros, el 6 % de los colaboradores reciben áreas de descanso bien dotadas, y el 5% Plan de Visión, (ver Figura 4).

Debido a que estas organizaciones son pertenecientes al sector salud se hace evidente que muchos de los beneficios que estas otorgan van encaminados a esta área, tal es el caso de las actividades deportivas, la recreación las áreas de descanso, el seguro de vida y el plan de visión, lo cual si bien es un factor importante no es el único que debería ser tenido en cuenta puesto que las necesidades de los colaboradores son así mismo diversas.

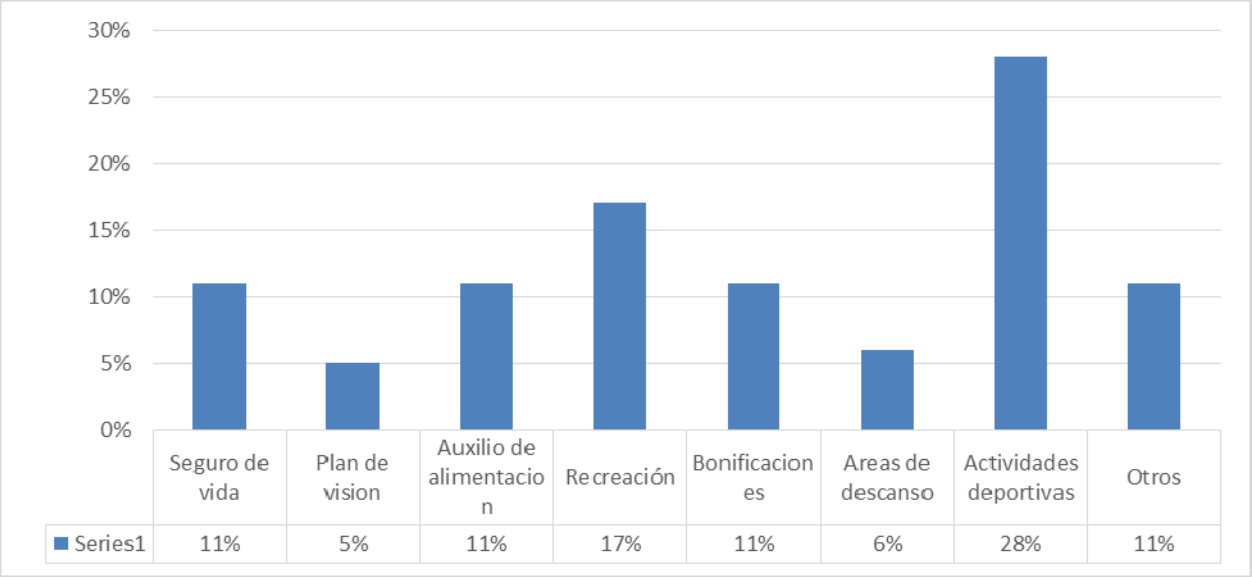


Figura 4. Beneficios sociales extralegales que reciben los colaboradores por parte de la Clínicas

Se observa que los colaboradores si están recibiendo algunos beneficios extralegales, en las conversaciones sostenidas con cada los jefes de recursos humanos de estas instituciones ninguno de ellos mostró estar totalmente satisfecho con lo que reciben ellos mismos y sus empleados adicional a su salario y los beneficios legalmente establecidos y se concluyó que es mucho lo que les falta en estos temas si se quiere llegar a ser en el futuro empresas que atraigan y retengan al mejor talento humano por la seguridad y bienestar que brindan a sus colaboradores.

Como una de las principales causas de esta situación, se encontró que las clínicas no cuentan con programas estructurados de Beneficios Sociales para sus colaboradores, más de la mitad de las empresas afirmaron no tener un plan completamente estructurado lo que puede generar problemas por falta de motivación, e inversión de recursos en beneficios que no den los resultados esperados al ser implementados.

Los beneficios sociales extralegales que otorgan las Clínica a sus colaboradores están enfocados en el área que ellas manejan es decir la salud, se evidencia que el principal enfoque de los beneficios que son brindados a los colaboradores es la salud, con un 26 % , seguido por un enfoque hacia la familia con

un 22%, el enfoque hacia la recreación que de cierta manera va de la mano con la salud tiene una representación del 21%, Educación y Bienestar individual 12% cada uno y 7% la parte económica (ver Figura 5).

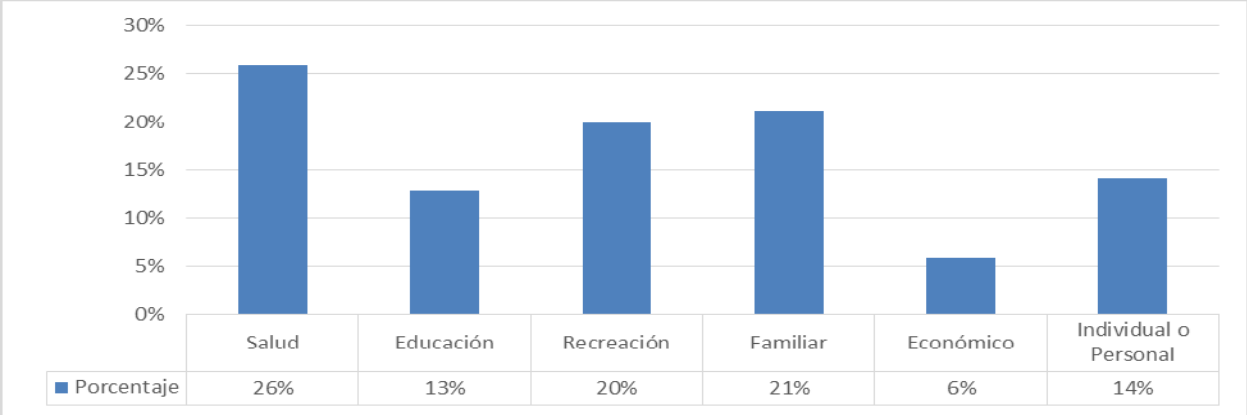


Figura 5. Enfoque de los beneficios sociales extralegales que se brinda a los colaboradores

La recreación de cierta manera hace parte del enfoque de salud ya que realizando esta se promueve el manejo del estrés, el ejercicio y el deporte y si se realiza la adición de sus porcentajes se encuentra que la salud tiene una representación del 46% frente a las demás enfoques que pueden tener los beneficios sociales que son otorgados en las Clínicas, ya que si bien la salud de los colaboradores, su prevención y promoción son muy importantes no son el único ámbito importante para los colaboradores y por tanto no puede ser lo único que preocupe al departamento de Gestión Humana en búsqueda del bienestar de los colaboradores, ya que se podría tener otras áreas en cuenta, lo que se esperaría en la figura 5 debería ser un equilibrio entre cada una de esas variables ya que la organización estaría atendiendo a sus colaboradores en los diferentes ámbitos, lo cual generaría mayor bienestar físico, mental y social cubriendo en gran porcentaje sus necesidades.

Los beneficios sociales que por iniciativa de la empresa se otorgan a los colaboradores esporádicamente o como políticas de la empresa han de tener un fin por el cual se establezcan, dicho fin correctamente establecido hará que en base a eso se estudie los tipos de beneficios a otorgar y posteriormente se podrá controlar si se está logrando o no el propósito con el cual se planearon.

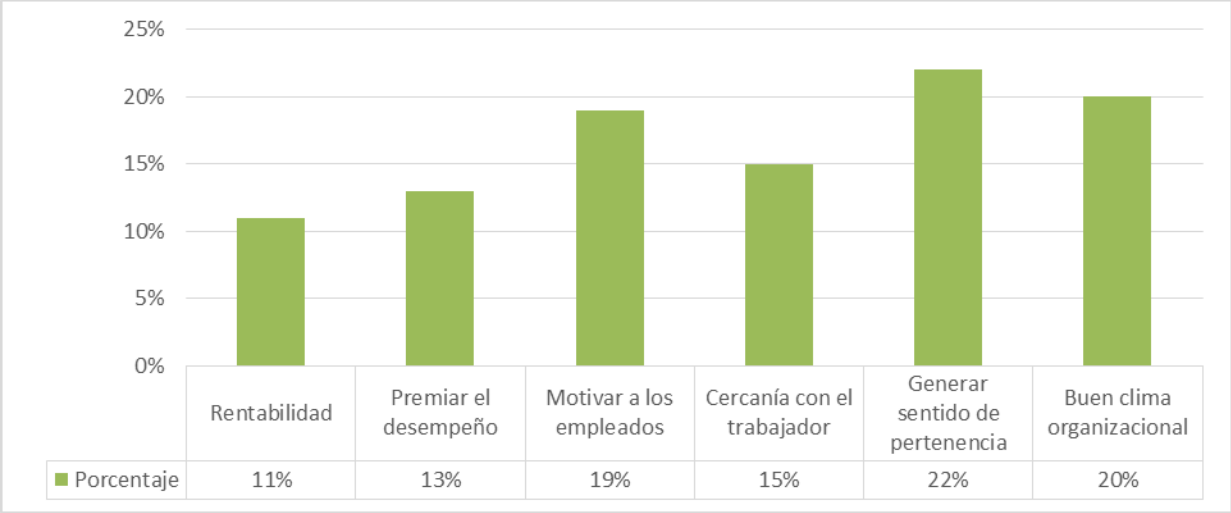


***Figura 6**. Fin con el que establece gestión Humana los beneficios sociales*

Se pudo establecer que las clínicas implementan los beneficios sociales extralegales con el fin de generar sentido de pertenencia de los empleados como factor más relevante con un 22%, en segundo lugar pero muy cercano con un valor similar es el propósito de generar un buen clima organizacional con un 20%, luego Motivar a los empleados 19%, cercanía con el colaborador 15 %, premiar el desempeño 13 % y rentabilidad 11 % (ver Figura 6) , es muy interesante como en los porcentajes más altos, sus valores no tienen mucha diferencia o una tendencia clara de un propósito por el cual se otorgan los beneficios sociales extralegales que sobresalga, además se puede establecer que las razones que tienen estas Clínicas para establecer beneficios sociales son generar sentido de pertenencia, generar un buen clima organizacional y motivar a los empleados este podría generar una nueva investigación ver el impacto o resultado que esto realmente está generando sobre los empleados, pues una cosa es el fin y otra el resultado.

Sin embargo los beneficios que actualmente se están otorgando por las clínicas, de manera aislada no van a generar los resultados esperados, pues no es otorgar beneficios por otorgarlos, por ello es importante definir el impacto que se va a lograr y el bienestar que se va a generar, además que en las condiciones actuales de algunas clínicas hay pagos de beneficios que se demoran hasta 6 meses para ser efectivos, o que no se están realizando de la mejor manera, no habrá completa motivación, mucho menos sentido de pertenencia por que se estará buscando

siempre obtener un trabajo mejor, y por tanto sufre también el clima organizacional, es ahí donde no es coherente el fin con que se están planeando los beneficios sociales y otro el resultado que en realidad estos están generando debido a la forma en cómo se operacionalizan las actividades para el cumplimiento de los mismos, y hasta que la implementación no se ha conforme a lo planeado se podría fallar en el objetivo deseado.

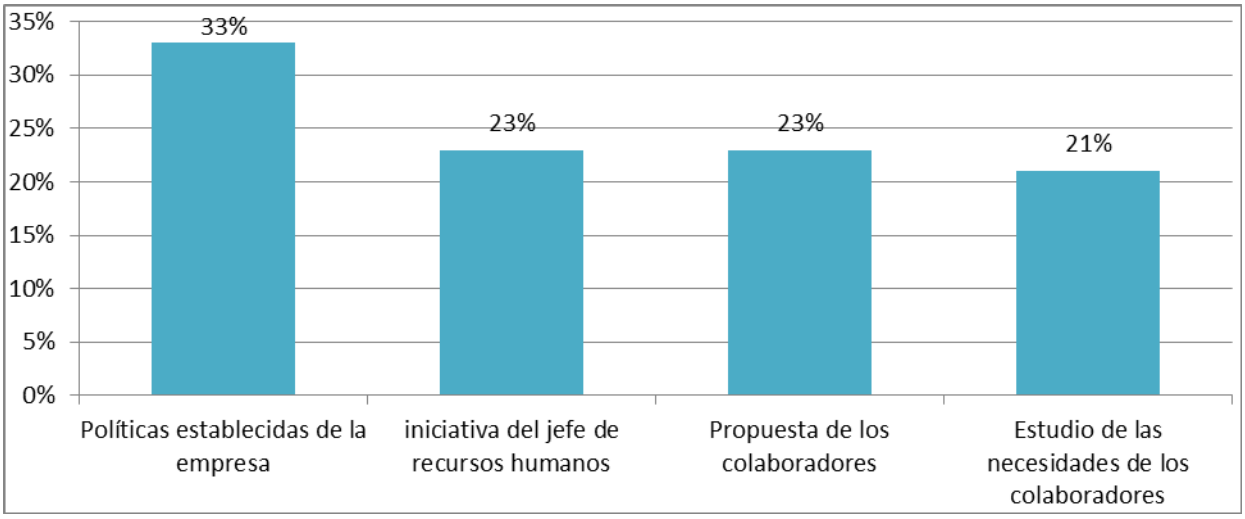


Figura 7 Método usado para determinar los beneficios sociales extralegales otorgados a los colaboradores

Son diversas las maneras del como las clínicas determinan los beneficios extralegales otorgados a los colaboradores, la más relevante es otorgar dichos beneficios sociales por políticas establecidas por la empresa con un 33% , seguido a esto el 23% a través de la iniciativa planteada por el área de recursos humanos o por propuestas de los mismo colaboradores con el mismo porcentaje, finalmente el 21% de las clínicas dice determinar estos beneficios tras un estudio de las necesidades de los colaboradores(ver Figura 7). Estos resultados no soy muy favorables ya que el método más usado para determinar los beneficios que la compañía ofrece a sus colaboradores no es el más adecuado a esta labor, a no ser que este se implementara después de haber usado alguno de los otros que planteo, como determinar diversos beneficios por iniciativa de los jefes de recursos humanos o de los colaboradores y convertirlos en políticas, lo cual sería mucho más efectivo,

adaptado a las necesidades y mejor planeado que otorgar beneficios con políticas generalmente planteadas por la gerencia tras un escritorio y lejanas a la realidad.

A lo anterior se evidencia que la mayoría de las clínicas se encuentra en total y parcial desacuerdo con un 80% que se desarrollan programas de beneficios sociales acordes a las necesidades de los colaboradores (ver Figura 8)., no se están analizando las necesidades reales de los colaboradores, en cambio se les están entregando beneficios independientemente de que apunte o no a las necesidades, más probable es que la efectividad que se pretenda de la implementación de esos beneficios no sea la esperada por cada una de las empresas, sin embargo al parecer algunas clínicas lo están realizando pero no se encuentra evidencia del proceso para hacerlo.

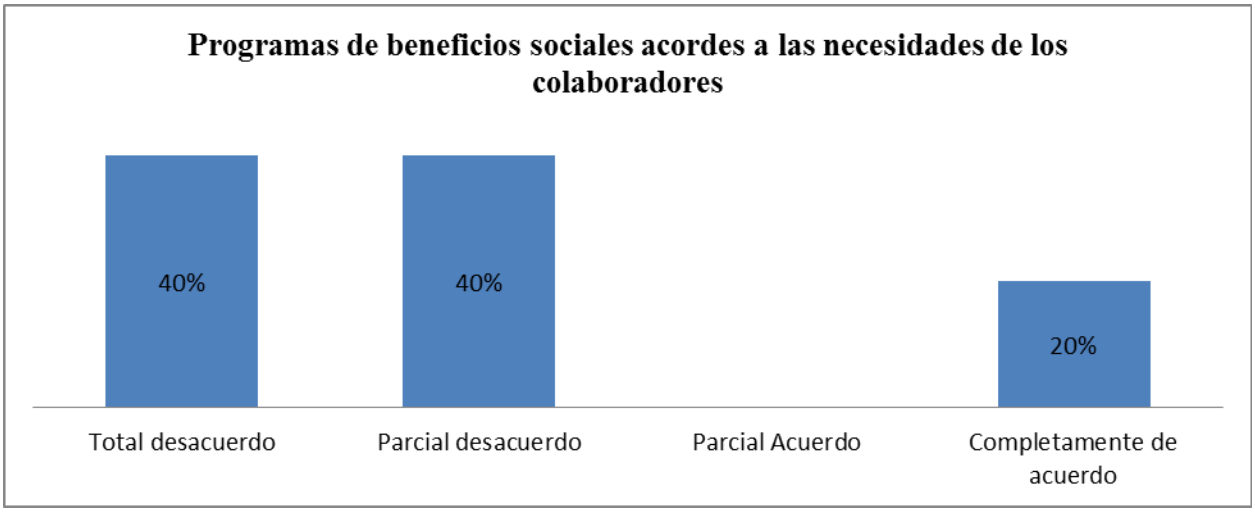


Figura 8. Programas de beneficios sociales acordes a las necesidades de los colaboradores

El que se determinen los beneficios sociales tras haber sido propuestos por los colaboradores o por iniciativa del jefe de recursos humanos son medidas más aceptadas y propicias ya que si son propuestos por los mismos colaboradores es porque han nacido de la identificación de sus necesidades y si les son otorgados van a ser recibidos de muy buena manera, aceptados, usados y serán objeto de motivación para ellos, tal como lo planea en Rafael Nazario en su investigación Beneficios y Motivación de los Empleados en la que plantea que en búsqueda de satisfacción, baja rotación y correctas relaciones laborales, la empresa debe buscar

el máximo beneficio de las prestaciones, interpretando las necesidades y deseos de los empleados en la materia, por tanto deben conocerse las preferencias de éstos de acuerdo con sus características particulares (Nazario, 2006), además en el caso de ser iniciativa del jefe o departamento de recursos humanos se puede decir que ellos de cierta manera tienen más contacto con los colaboradores y puede funcionar.

Teniendo en cuenta los medios de comunicación que los cuentan las clínicas, los medios más usados para socializar con sus colaboradores los beneficios sociales a los que tienen derecho y como acceder a ellos son las reuniones informativas con un 33% y las carteleras informativas con un 31%, seguido por dos opciones usadas en menor medida dentro de las Clínicas que son la intranet con un 21% y la socialización de ello durante el tiempo de inducción para empleados nuevos con un 15(ver Figura 9).

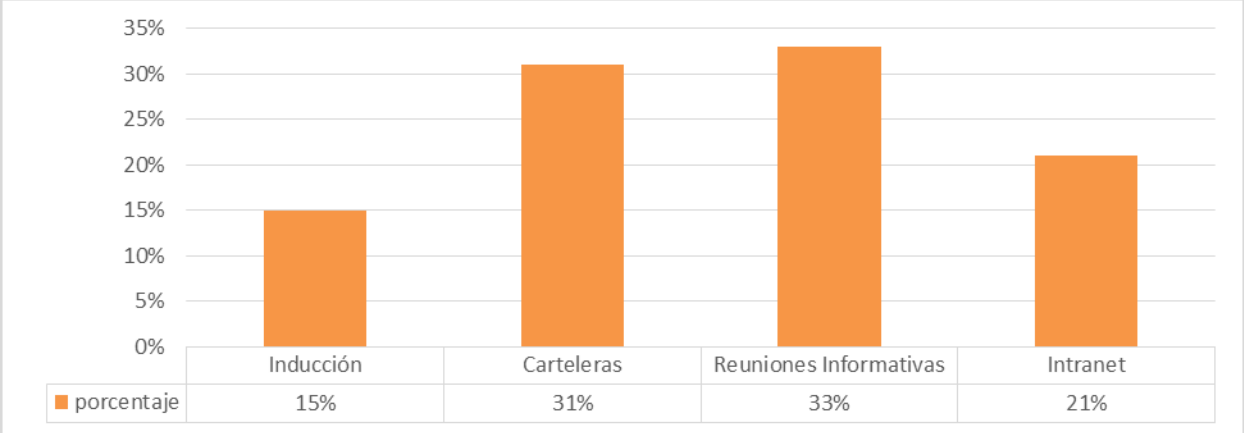


Figura 9. Modo de socializar los beneficios sociales otorgados con los colaboradores

Las reuniones informativas son un buen método ya que por medio de ellas se llega de manera efectiva a los colaboradores, se les está dando a conocer la información de primera mano, con posibilidad de dar explicaciones adicionales si así se requiere , recibir preguntas y conocer la reacción que genera el o los beneficios sociales que se les están dando a conocer, así permite mantener el contacto entre el área de gestión humana y los colaboradores, por el contrario no pasa con el uso de las carteleras, ya que con ellas no se tiene la certeza de que el total de colaboradores se acerquen a ella y queden informados de la información no siendo

una herramienta efectiva pero si complementaria que en su momento es necesaria para que trascienda en el tiempo, más en las clínicas que trabajan 24 horas y todo el personal no se encuentra en un horario especifico.

Por su parte la intranet es otro método poco efectivo en su caso porque la información compartida por él no llega a todos los colaboradores de la organización ya que en las clínicas no todos los colaboradores muchos de ellos de tipo asistencial o muy operativo por las funciones que desarrollan no manejan equipos de cómputo, y su acceso a la intranet es limitado durante la semana por tanto al igual que las carteleras, la intranet no puede ser excluyente de otros métodos y por el contrario si se va a usar debe ir de la mano con otros más efectivos.

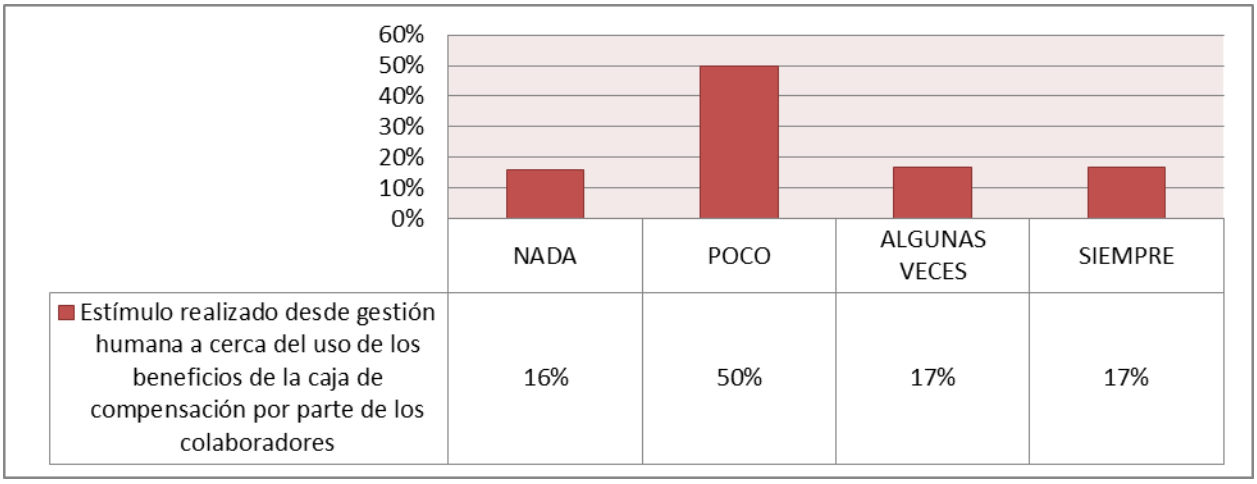


Figura 3. Estímulo realizado desde gestión humana a cerca del uso de los beneficios de la caja de compensación por parte de los colaboradores

La socialización realizada en la inducción a cerca de los beneficios sociales extralegales otorgados a los colaboradores se convierte en una herramienta de motivación y de generación de sentido de pertenencia, ya que al ingresar el nuevo colaborador conoce de antemano todos los beneficios a los que podría acceder, así el colaborador podrá hacer uso de sus beneficios desde el primer día porque ya los conoce, e infortunadamente este es el método de socialización menos usado con un 15% por parte de las clínicas(ver Figura 9)., lo que se convierte en una debilidad para la socialización de los beneficios sociales. Una debilidad que podría tener este medio

es que al hacer la inducción una sola vez es necesario hacer jornadas de reinducción para cuando se establezcan nuevos procesos o elementos para los colaboradores.

Respecto al estímulo o motivación realizada desde gestión humana para la utilización de los beneficios de la caja de compensación familiar, el estudio arrojó que la mitad de ellas estimula poco el uso de los beneficios de la caja de compensación por parte de los colaboradores(ver Figura 10), a lo cual se obtuvo información que no es muy buena la relación entre las áreas de gestión humana y las cajas de compensación y esta se limita en la mayoría de los casos al pago por ley que hacen las empresas por los empleados y en algunos casos al alquiler o renta de servicios que esta brinda como pago por préstamo de auditorios, sonido, entre otras cosas pero no existe ninguna sincronía entre las áreas de recursos humanos y las cajas de compensación cuyo principal fin es Mejorar la calidad de vida de los colaboradores colombianos (elempleo.com, 2011).

Se puede decir que esta situación es una gran deficiencia por tanto se deberían juntar esfuerzos y mejorar relaciones para que los colaboradores conocieran todo lo que pueden tener, los planes a los que pueden acceder y los beneficios que su caja de compensación le ofrece, cosas que en la actualidad si el colaborador por sí mismo no se interesa en conocer y averiguar de su propia cuenta pierde por falta de conocimiento, Las cajas de compensación tienen una variedad de beneficios para el afiliado y sus familias, lastimosamente los usuarios desconocen estos programas porque falta más información sobre los servicios ofrecidos (Páez, 2011), así que una gestión y masificación de información por parte del área de recursos humanos sería de gran utilidad para el amplio número de colaboradores que tiene cada Clínica.

Incidencia de los beneficios sociales en la motivación de los colaboradores.

A.H. Maslow es considerado como el punto de partida de las investigaciones sobre la motivación en el trabajo, plantea en su obra una escala de necesidades en las cuales el hombre busca obtener a lo largo de su vida satisfacción y cumplimiento de la base a la cima de la escala y así sentirse cada vez mejor hasta estar auto realizado (Vadiillo, 2010), en dicha jerarquía el segundo eslabón son las necesidades de seguridad en la que se encuentra no solo la seguridad de no correr peligro, sino la

seguridad en todos los sentidos entre ellos la económica, el tener la certeza que todas sus necesidades van a estar suplidas y en el caso que nos compete allí entra la seguridad de recibir el pago se los beneficios a los que se han hecho acreedores por estar desarrollando sus labores.

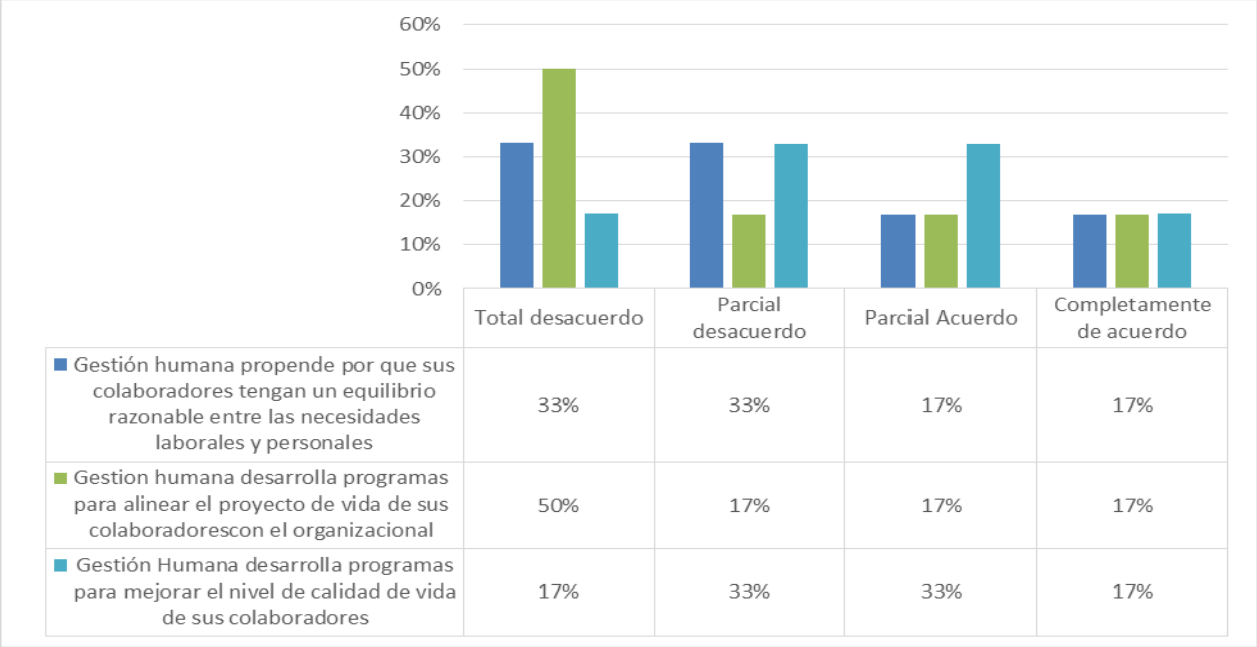
El hecho de que según lo encontrado gran porcentaje de los colaboradores de las clínicas no se les estén pagando sus prestaciones en el tiempo que deberían estar siendo percibidas y en cambio tienen que esperar un mes o hasta seis meses para acceder a lo que se les debe, esta situación genera incertidumbre, preocupación , intranquilidad esperando algo que saben que deberían tener pero que no les ha llegado, más aun en el caso de prestaciones como la salud que si se paga atrasada en las EPS no los atienden con todos los beneficios como si estuvieran al día, o como los intereses a las cesantías que es un dinero que ellos esperan obtener cada año en enero, o la prima que es esperada siempre en julio y diciembre y al 33% de los colaborares se les está pagando esta con más de 6 meses de retraso (ver figura 2).

Estas situaciones van en contra del bienestar de los colaboradores, hacen que no se suplan por completo las necesidades propuestas por Maslow, se quebranta el sentimiento de seguridad del colaborador, su seguridad económica, la seguridad de brindar bienestar a sus familias, de recibir lo que se supone es suyo pues se ha ganado por su trabajo, se genera frustración, desanimo, sus necesidades emocionales se ven afectadas ya que lo que afecta al colaborador afecta directa o indirectamente a su familia y por consiguiente su motivación dentro de la compañía y en el desarrollo de sus funciones por más que quieran no va a ser óptimo, disminuye , y con esto la productividad del colaborador el ejercicio de sus funciones y por tanto la productividad también de la organización.

Además se destaca que si bien las prestaciones sociales que las clínicas pagan a sus empleados al ser otorgadas por ley no son factores que motiven a los colaboradores, es decir como plantea Herzberg en su teoría de los dos factores, (Montesinos, 2002), estas prestaciones son extrínsecas, no provocan satisfacción, pero si faltan si generan insatisfacción, tal como pasa en este caso , el hecho de que las Clínicas como cualquier otra empresa los pague no genera cambio alguno en la

motivación pero si no se pagan o se pagan con los retrasos de lo que se ha podido hablar si son una fuente de insatisfacción para los colabores actuales de estas entidades.

Herzberg menciona que los beneficios sociales extralegales se convierten en factores motivacionales ya que son estímulos positivos que motivan al individuo en su trabajo y dan como resultado una satisfacción personal, aumentan la motivación del colaborador (Montesinos, 2002) pero se encontró que gran parte de los dijo no estar totalmente satisfecho con lo que reciben ellos mismos y sus empleados adicional a su salario y lo legalmente establecido (ver Figura 8).



	Total desacuerdo	Parcial desacuerdo	Parcial Acuerdo	Completamente de acuerdo
Gestión humana propende por que sus colaboradores tengan un equilibrio razonable entre las necesidades laborales y personales	33%	33%	17%	17%
Gestion humana desarrolla programas para alinear el proyecto de vida de sus colaboradorescon el organizacional	50%	17%	17%	17%
Gestión Humana desarrolla programas para mejorar el nivel de calidad de vida de sus colaboradores	17%	33%	33%	17%

Figura 11. Acciones de gestión humana para el bienestar de los colaboradores

Esto se deriva principalmente de que no existe un programa de beneficios sociales estructurado en estas organizaciones, pensado en el bienestar del colaborador y en suplir necesidades de todas las áreas de su vida, por el contrario encontramos un buen número de beneficios sociales, en su gran mayoría enfocados exclusivamente al área de la salud (ver Figura 5), sin tener en cuenta muchas otras áreas de una manera integral siendo así encontramos unos beneficios que no son completamente satisfactorios para los colaboradores , por tanto no muchos de ellos acceden a estos y como resultado no se obtiene lo que se están esperando en cuanto a la motivación.

Ahora bien volviendo al tema de la escala de necesidades de Maslow y la lucha del individuo por sentirse auto-realizado al desarrollar completamente su proyecto de vida (Vadiillo, 2010), el 66% de las clínicas está total o parcialmente en desacuerdo, con que la organización o el departamento de gestión humana actualmente están buscando un equilibrio entre las necesidades laborales y personales de los colaboradores, se encuentra además que el 50% está en total desacuerdo con que se afirme que se están desarrollando programas para alinear el proyecto de vida de los colaboradores con el de la organización y el 33 % está o parcialmente desacuerdo o parcialmente de acuerdo respectivamente si se afirma que se están desarrollando programas que mejoren la calidad de vida de sus colaboradores (ver Figura 11).

Citando lo anterior se muestran enfoques que deberían estar presentes de la organización hacia sus colaboradores pero no están, no se tiene equilibrio entre las necesidades laborales y personales, no se desarrollan programas para alinear el proyecto de vida de los colaboradores y la organización, ni programas para mejorar el nivel de calidad de vida y sin ello no hay manera de que hayan individuos completamente motivados, ni completamente a gusto en su organización, y que de seguir en estas instituciones si no se mejoran los aspectos mencionados a lo largo del análisis de resultados, jamás llegarán a sentir auto realización mientras estén en estas compañías.

Esta investigación contribuye a medir los procesos de gestión humana en las clínicas de Villavicencio, y servirá como herramienta de información para realizar este tipo de estudio a otros sectores y en un futuro poder medir los procesos en toda la ciudad de Villavicencio, como herramienta para los diferentes gremios y para establecer estrategias que logren integrar la academia con las organizaciones.

Conclusiones

Los beneficios sociales que son reglamentados por ley en nuestro país son, en su mayoría, pagados a los colaboradores de las Clínicas de Villavicencio, pero no todos ellos se pagan en las fechas o tiempos que se encuentran estipulados legalmente. Solo alrededor de un tercio de las Clínicas, está otorgando a sus colaboradores las vacaciones reglamentarias de acuerdo con la ley, teniendo en

cuenta la excepción que establece quince días hábiles de descanso remunerado, por cada seis meses de trabajo, a quienes su labor sea ejercida bajo alto grado de peligro para su salud.

La mayoría de beneficios sociales extralegales que están siendo otorgados a los colaboradores de las Clínicas, tienen un enfoque que gira en torno a su salud, incluyendo en ello la recreación. Este enfoque representa alrededor del 50% de los casos. Las razones que tienen las Clínicas para establecer este tipo de beneficios están orientadas a fomentar sentido de pertenencia, buen clima organizacional y motivación para sus empleados, pero estos beneficios no están generando los resultados deseados, porque en la mayoría de estas instituciones, no se tiene un programa de beneficios sociales bien estructurado, ni estudios de las necesidades de los colaboradores.

El hecho de que según lo encontrado, a gran parte de los colaboradores no se les estén cancelando sus prestaciones en el tiempo que deberían estar siendo percibidas, va en contra de su bienestar, ya que no se suplen por completo las necesidades propuestas por Maslow y por consiguiente su motivación dentro de la compañía y en el desarrollo de sus funciones, no resulta óptimo.

Las prestaciones sociales que las Clínicas pagan a sus empleados, al ser otorgadas por ley, no son factores que motiven a los colaboradores. En sí, no son fuente de satisfacción, pero si llegasen a faltar se convertirían en un factor generador de insatisfacción.

Algunos de los beneficios extralegales no son completamente satisfactorios para los colaboradores; por lo tanto, no muchos de ellos acceden a estos y, como consecuencia, no se obtienen los resultados esperados en cuanto a la motivación de los colaboradores. Estos enfoques muchas veces no se encuentran en las organizaciones y reflejo de esto es que no existe un equilibrio entre las necesidades laborales y personales de los colaboradores. Igualmente no se logra alinear el proyecto de vida de los colaboradores, con el de la organización, ni se desarrollan programas que mejoren efectivamente la calidad de vida de los colaboradores, lo que va en detrimento de su motivación y la productividad de sus labores para la empresa.

No es muy buena la relación entre las áreas de gestión humana de las clínicas y las cajas de compensación. La relación, en muchas ocasiones, se limita al pago que por ley deben hacer las empresas por los empleados y, en algunos casos, al alquiler o renta de servicios que la caja de compensación brinda, como pago por préstamo de auditorios, sonido. No existe ninguna sincronía entre las áreas de recursos humanos y las cajas de compensación

Las reuniones informativas son un buen método, ya que por medio de ellas se llega de manera efectiva a los colaboradores y se les da a conocer la información de primera mano, con posibilidad de dar explicaciones adicionales, recibir preguntas y conocer la reacción que generan el o los beneficios sociales que se les están dando a conocer.

Referencias

Aponte, J. C. (2006). Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Bogotá D.C: ECOE Ediciones.

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución Política de Colombia 1991. Obtenido de http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm

Bernal, O. (s.f.). *Uniandes - Qué hacer con el sistema de salud en Colombia.* Recuperado el 23 de Febrero de 2016, de http://www.uniandes.edu.co/xplorer/especiales/salud/por-motivos-de-salud.html

Betancur, A., & Agudelo, D. (2013). Diagnóstico Financiero de la IPS PROSALCO en los años 2010 -2012. Medellín: Universidad de Medellín. Obtenido de http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/146/Diagn%C3%B3stico%20financiero%20de%20la%20IPS%20PROSALCO%20en%20los%20a%C3%B1os%202010-2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ceballos, V. (2014). Bienestar laboral, clave en el desempeño del colaborador, Obtenido de http://www.elempleo.com/colombia/consejos_profesionales/bienestar-laboral-clave-en-el-desempeno-del-colaborador----------/13146625

Chiavenato, I. (2003). Administración de Recursos Humanos. Bogotá D.C: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos humanos. Bogotá: MC Graw-Hill.

Congreso de La Republica de Colombia (1993). Ley 100 de 1993 recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Congreso de la Republica de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012 Obtenido de http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf

Congreso de la República de Colombia. (1950). Código Sustantivo del Trabajo. Recuperado el 20 de Agosto de 2015, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

Corte Suprema de Justicia. (1985). Escolme.edu.co. Obtenido de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/tecnicos_oei/leg_laboral/contenido_u4.pdf

EL TIEMPO. (2015). Prorrogan intervención de hospitales de Saludcoop por 6 meses. Obtenido de http://www.eltiempo.com/estilo-de-vida/salud/saludcoop-prorrogan-intervencion-de-hospitales/15364019

El Universal. (2013). Todo lo que debe saber sobre el pago de cesantías. Obtenido de http://www.eluniversal.com.co/cartagena/economica/todo-lo-que-debe-saber-sobre-el-pago-de-cesantias-108534

Jiménez, D. P. (2007). Manual de Recursos Humanos. Madrid: Esic.

La Republica. (2015). El ABC de las prestaciones sociales y los aportes parafiscales. Obtenido de http://www.larepublica.co/el-abc-de-las-prestaciones-sociales-y-los-aportes-parafiscales_249321

López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos. Gestión en el Tercer Milenio, 8(15), 25-36. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/N15_2005/a04.pdf

Medins Guiacomozzi, A., Gallegos Muñoz, C., & Lara Hadi, P. (10 de Noviembre de 2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administración Publica RAP*, 1213-1230. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/09.pdf

Ministerio de trabajo Colombia. (1986). Resolución 2013 de 1986 Recuperado el 9 de Diciembre de 2015, de http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5411

Montesinos, M. J. (2002). Administrar en Enfermería, Hoy. Murcia: Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=ZYVjDK6LqH4C&pg=PA73&lpg=PA73&dq=Administrar+en+Enfermer%C3%ADa,+Hoy&source=bl&ots=qPCVukRIyT&sig=RzzSIdkMPHJA4wrxjDuQ56oMYmg&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj787Sxj-fKAhUFpB4KHc72Bw8Q6AEIGzAA#v=onepage&q=Administrar%20en%20Enfermer%C3%ADa%2C%20Hoy&f=false

Nazario, R. (2006). Beneficios y Motivación de los empleados. Invenio, 9(17), 133-145 Recuperado el 31 de Enero de 2016, de http://www.redalyc.org/pdf/877/87791710.pdf

Nieto, C. (2015). Caracterización de un modelo de medición de la gestión humana, una aplicación para Colombia, Revista Hombre y Trabajo – Acrip, (99), 26 obtenido de http://lean.ean.edu.co/seccion/caracterizacion-de-un-modelo-de-medicion-de-la-gestion-humana.html

Páez, O. L. (2011). Cajas, más que compensación familiar. Obtenido de http://www.elempleo.com/colombia/investigacion_laboral/cajas-mnes-que-compensacin-n-familiar----------/6586557

Portafolio.co. (2012). El bienestar laboral ayuda a retener y atraer el talento, Obtenido de http://www.portafolio.co/economia/el-bienestar-laboral-ayuda-retener-y-atraer-talento

Positiva ARL. (2012). Clase de Riesgos para la afiliación a la ARL. Obtenido de https://www.positiva.gov.co/ARL/Paginas/default.aspx

RCN Radio. (2015). Fue intervenido el Hospital Departamental de Villavicencio. Obtenido de http://www.rcnradio.com/locales/fue-intervenido-el-hospital-departamental-de-villavicencio/

Romero, M. (2011). Lo más importante de una empresa es el recurso humano. Obtenido de http://www.portafolio.co/negocios/%25E2%2580%2598lo-mas-importante-una-empresa-es-el-recurso-humano%25E2%2580%2599

Soto, B. (2011). Los beneficios sociales en la empresa. . Obtenido de http://www.gestion.org/recursos-humanos/politica-salarial/4204/los-beneficios-sociales-en-la-empresa/

Unipymes. (2014). Qué es la UGPP. Obtenido de http://www.unipymes.com/que-es-la-ugpp/

Universidad EAN. (2015). Universidad EAN. La universidad de los emprendedores. Obtenido de http://lean.ean.edu.co/seccion/caracterizacion-de-un-modelo-de-medicion-de-la-gestion-humana.html

Vadiillo, M. T. (2010). Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo. Madrid: ESIC Editorial recuperado de https://books.google.com.co/books?id=bs6p4cKICo0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Villaquiran, J. A. (2011). Prestaciones Extralegales Obtenido de http://accounter.co/normatividad/conceptos/8184-prestaciones-extralegales.html

El Compromiso Organizacional en las Pequeñas Empresas

Maricela Carolina Peña Cárdenas,
María Guadalupe Díaz Díaz,
Claudia Yaneth Cárdenas Muñoz

Resumen

Hoy en día, el compromiso de los individuos, puede ser uno de los elementos que tiene la dirección de recursos humanos para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su organización. El presente trabajo de investigación se llevó a cabo con la finalidad de conocer la influencia de los factores del Compromiso Organizacional de los trabajadores en las Pequeñas Empresas de la Industria metal-mecánica de Monclova, Coahuila.

Para la realización de este estudio se determinó que la muestra fuese por consenso, formada por 120 trabajadores, para la recolección de datos de aplicó el instrumento de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), compuesto por 21 ítems en el cual se evaluó el Compromiso Afectivo, de Continuidad y Normativo. Para la fiabilidad del instrumento se sometío a la prueba de Alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de consistencia interna de 0.894, el cual es calificado como aceptable.

Para el logro del objetivo se calcularon las medias globales de las empresas en estudio siendo la más alta el compromiso afectivo, seguida por el compromiso de continuidad y por último el compromiso normativo; también se procedio a calcularlos coeficientes de Pearson y responde a una alta correlación el compromiso afectivo con el compromiso de continuidad; entre el compromiso de continuidad y el compromiso normativo; asi como tambien el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad.

Palabras Claves: Compromiso orgaizacional, Afectivo, Normativo, Continuidad

Introducción

En la actualidad, la globalización de los mercados y el desarrollo de la tecnología y las comunicaciones, tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas y brindar servicios y/o productos de alta calidad, tomando en cuenta la innovación y la mejora continua. Para ello, es necesario que las organizaciones se encuentren en óptimas condiciones desde el interior de las mismas, que exista satisfacción de los trabajadores y que impacte en la productividad.

Una organización es exitosa, a través de un activo importante como es el capital humano, ya que es uno de los mecanismos que tiene la dirección de una empresa para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su organización, a esto le llamamos Compromiso organizacional.

Es importante para las empresas conocer no sólo el tipo, sino también el grado de compromiso de sus miembros. Harter, Schmidt & Hayes (2002) consideran que el compromiso laboral incluye al denominado involucramiento de los individuos y la satisfacción y el entusiasmo por el trabajo.

Chiang V., Núñez P., M. & Salazar B. (2010) Indican que en algunas investigaciones han señalado que es probable obtener mejores resultados laborales en alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio, cuando perciben que tienen las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y cuando son recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados organizacionales. Es decir, directivos y trabajadores que entiendan que la única manera de alcanzar el progreso y el bienestar individual y de la organización es elevando el rendimiento y la productividad, y ello requiere de trabajadores comprometidos con su organización (Gibson, Ivancebich, & Donnelly, 1994).

Gutiérrez Alanís, Ramírez Barón & García Rivera (2012) Mencionan que las investigaciones realizadas sobre Compromiso organizacional iniciaron a partir de

1960 y se incrementaron en la siguiente década, cuando se crean modelos para entender este concepto de gran interés principalmente para los psicólogos, (Becker, 1960; Blau y Scott, 1962; Grusky, 1966; Hrebiniak y Alutto,1972; Porter, Steers, Mowday y Boulian, 1974; Dubin, Champoux y Porter, 1975; Steers 1977).

El Compromiso organizacional ha sido definido por diferentes investigadores y coinciden en que es considerado el lazo ó vínculo entre la organización y el trabajador (Mathiew y Zajac, 1990). Por lo cual la definición destaca la relevancia del vínculo como “La fuerza relativa de la implicación y participación del individuo con una organización en particular” (Mowday, Steers y Porter, 1979).

El compromiso organizacional puede convertirse en una herramienta que permita analizar la lealtad y la vinculación de los empleados con la organización. Si se logra conseguir que los trabajadores estén muy identificados e implicados con la organización en la que laboran, mayor será la probabilidad de que permanezcan en ella, facilitando el desarrollo de habilidades y capacidades colectivas que, eventualmente, los conducirán hacia una organización más eficiente y eficaz (Bayona Sáez, Goñi Legaz & Madorrán García, 2000).

En los últimos años, en las organizaciones ha habido un interés creciente por prestar atención al factor humano, es decir, se ha adquirido conciencia de que que las personas que trabajan en ellas; además, de la remuneración, es necesario atender las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal.

El propósito del presente trabajo de investigación está centrado en conocer la influencia de los factores del Compromiso Organizacional de los trabajadores en las Pequeñas Empresas de la Industria metal-mecánica de Monclova, Coahuila.

Objetivo General

Conocer los factores del Compromiso Organizacional de los trabajadores en las Pequeñas Empresas de la Industria metal-mecánica Monclova, Coahuila, a fin de proponer estrategias de mejora en la gestión de dichos factores.

Pregunta de Investigación

1. ¿Cuál es la influencia de los factores del compromiso organizacional de los trabajadores en las pequeñas empresas de la industria metal – mecánica de Monclova, Coahuila?

Planteamiento de Problema

Se pensó en hacer esta investigación en pequeñas empresas de Monclova, Coahuila, debido a la toma de decisiones drásticas por parte de la empresa acerera de la región, ya que a partir de la mitad del año 2015 y hasta la fecha se está presentando un masivo despido de trabajadores, y que se genera entre el personal que sobrevive en está y en todas las empresas de la ciudad, un sentimiento de preocupación, incertidumbre y temor; y como influye el compromiso de los trabajadores con la empresa en la cual laboral actualmente.

García, B., Mendoza, I. y Puerta, L. (2012) quienes citan a Knudsen, H., Johnson, J., Martin, J., Roman, P. (2003), el compromiso organizacional aumenta, en este estudio cuando se considera que el compromiso afectivo aumenta debido a que guarda una relación directa con el compromiso calculado, es decir, los empleados al detectar la escasez de alternativas laborales en la ciudad, aumentan sus ganas de continuar su vida laboral en la empresa que se encuentran laborando y a su vez sienten que los problemas de la organización también son sus problemas.

Justificación

Es imprescindible e ineludible conocer la relación entre el personal y la empresa en la que se desarrollan, siendo el compromiso organizacional el más aceptado al momento de analizar la lealtad y la vinculación de los empleados con la organización;

por consiguiente, éste reúne diferentes aspectos relacionados con el apego afectivo a la organización, con los costos percibidos por el trabajador asociado al dejar de pertenecer activamente a ella y con la obligación de permanecer en ésta. Es así como surgen las tres perspectivas del compromiso: identificación, lealtad y membresía.

Lo que se busca en esta investigación es poder fomentar a los trabajadores administrativos y operativos el compromiso hacia la empresa, a través de estrategias o algún plan para el fortalecimiento de la retención y el compromiso hacia la empresa. A su vez se pretende dar una aportación a la empresa con el fin de conocer el grado de compromiso que tienen los empleados administrativos y operativos, implementando el fortalecimiento de la retención del personal y el desarrollo de la lealtad, provocando cambios positivos en los empleados operativos, la intención de este trabajo es abarcar también el interés por disminuir los ausentismos, la baja productividad, inadecuadas relaciones interpersonales, impuntualidad, accidentes laborales, rumores, entre otros problemas negativos que perjudiquen al empleado y por ende a la organización total. Por otro lado, se trata, de buscar como beneficiar a los trabajadores; a través de una comunicación efectiva y un agradable ambiente laboral, con un alto nivel de motivación en el personal, sintiéndose orgullosos de pertenecer a la empresa y como consecuencia se podrá percibir el crecimiento de la empresa y del empleado.

Limitaciones

Para la realización de esta investigación, el estudio se determinó a un grupo de pequeñas empresas de la industria metal-mecánica, al total de sus trabajadores, aplicando un total de 120 cuestionarios.

Una de las limitaciones de este estudio es el número de variables que se utilizan en la correlación, ya que los resultados hubiesen sido más amplios si se le hubieran considerado mayor número de variables.

Alcances del estudio

- El estudio del compromiso organizacional se enfocará a los trabajadores administrativos y operativos de las pequeñas empresas de la industria metal mecánica.
- El estudio nos permitirá conocer la percepción que tienen los trabajadores de la empresa para cual laboran.
- Este diagnóstico aportará recomendaciones, las cuales podrán ser tomadas por las empresas para la aplicación de estrategias de mejora.

Marco Teórico

Antón y González, (2000) citan que el compromiso con la organización es un tópico del comportamiento organizacional, ya que en las últimas décadas ha recibido especial atención, por ser considerado una garantía que brinda resultados de gran relevancia para la organización en términos de productividad y actitudes de los empleados

Comportamiento Organizacional

El estudio del Comportamiento organizacional proporciona importantes conocimientos que ayudan a entender con mayor claridad, este nuevo mundo laboral, superar la resistencia y mejorar para crear una cultura organizacional que prospere con el cambio. Los conceptos del Comportamiento organizacional deben reflejar condiciones situacionales o de contingencia.

Robbins, (2009) define el Comportamiento organizacional como una disciplina que investiga el impacto que los individuos, grupos y estructura ejercen sobre la conducta dentro de las organizaciones, a fin de aplicar esos conocimientos y mejorar la eficacia organizacional.

Mientras que Davis y Newstrom (2002) lo definen como el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones.

Según, Dubrin (2003) el Comportamiento organizacional es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización misma. Esto quiere decir, que se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones; en donde quiera que exista una organización, de tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional.

Compromiso Organizacional

Los empleados al entrar a una organización interpretan y respasan el significado de trabajo que adquieren como pertenecientes a una organización particular y el concepto de si mismos como miembros funcionales de la misma, el desenvolvimiento de las actitudes y comportamientos que irán adopatando los individuos dependera de la calidad de la experiencias iniciales de trabajo, desencadenando los ajustes necesarios del individuo a la organización.

Porter y Lawler (1965) definen el Compromiso organizacional como el deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores.

Gutiérrez A., Ramírez B. & García R. (2012) citan a Buchanan (1974) quien dice que ve al individuo comprometido, como un miembro de la institución, lo cual genera un sentimiento de apego hacia los objetivos y valores organizacionales.

Mientras que Meyer & Allen (1991), definieron el Compromiso como un conjunto de impresiones y/o creencias relativas del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización

El Compromiso organizacional o lealtad de los colaboradores es definido por Davis y Newstrom (2000) como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Sostienen que el

compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización, aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos. De acuerdo con Arciniega (2002) es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular.

El compromiso organizaiconal se ha definido como una fuerza que une a un individuo a una acción en curso, que puede ser tanto un proceso, como la pertenencia a una organización (Meyer & Herscovitch, 2001), citados por Meza de los Cobos (2013).

Modelo de Meyer y Allen

Meyer y Allen precisaron el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y la organización a la cual pertenece laboralmente, la cual presenta diferentes consecuencias por las cuales se podría ser el supuesto de continuar en la organización o dejarla.

Meza de los Cobos, (2013) menciona a Arías (1998) el Compromiso organizacional se basa en un deber de aspecto moral que se adquiere ya sea hacia una perosona o una institución. El que una persona se encuentre trabajando dentro de una organización no quiere decir que está última se sienta comprometida con dicha organización, por el contrario, puede estar en total y pleno desacuerdo con la organización; y es esta falta de compromiso la que va generando resultados negativos internos como lo es el estrés, los conflictos obrero-patronales, el ausentismo, el abandono de la organización ente muchas otras, lo que provocara en la organización tener un incremento de sus costos, pues tendra que pagar suplente, invertir en su capacitacion, entre otros.

Meyer & Allen (1991), al mismo tiempo definieron el compromiso como un conjunto de impresiones y/o creencias relativas del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una

organización.

Dimensiones del Compromiso Organizacional

Existen tres tipos de dimensiones para el Compromiso organizacional que maneja Meyer y Allen (1997), lo cual no significa que existan tres variables distintas, sino que en realidad es una sola, pero en tres facetas. Las tres dimensiones del compromiso organizacional son:

- *Compromiso Afectivo (Deseo).*- Según Meyer y Allen (1991), es aquel que describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización por lo que es aquella fuerza interna, que identifica al individuo con la organización, lo que a su vez, impacta directamente la participación e involucramiento emocional que muestra éste para con su organización. Por lo tanto, el componente afectivo (deseo) se podria definir como aquellos lazos emocionales que las personas forman con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades psicológicas y expectativas, por ende, gustan de su permanencia en la organización.

Mowday, et al. (citado por Meyer y Allen, 1991) consideraron que el compromiso afectivo se compone de cuatro categorías: 1*).- Características Personales*: edad, género y educación. 2).- *Características Estructurales*: relaciones del empleado y su supervisor o jefe inmediato; tener un puesto definido, así como la sensación de la importancia dentro de la organización. 3).- *Características relativas al Trabajo*: tales como la participación en la toma de decisiones, para el cumplimiento de necesidades, la utilización de capacidades y la expresión de valores, compatibles con la organización. 4).- *Experiencias Profesionales*: tienen que ver el acoplamiento de la experiencia profesional y el compromiso afectivo.

- *Compromiso Normativo (Deber).*- Para Morrow, citado en Bayona, et al. (2000) el compromiso nominativo es aquel que se refiere a ese sentimiento de obligatoriedad que tiene el sujeto, para con la empresa, ya que el permanecer dentro de está, es aquello que considera correcto; como una forma de lealtad con la organización, sin importar cuánto pueda sentirse satisfecho o en su defecto insatisfecho con su trabajo. La creencia de la lealtad a la organización

se encuentra posiblemente por la recepción de todos los beneficios que se derivan de la labor, en el sentido del deber de proporcionar reciprocidad.

Por otro lado, Meyer y Allen (1991) especifican al compromiso normativo como aquel grado en que un individuo siente, una obligación de carácter moral a pertenecer y permanecer en la organización. En el compromiso o mejor dicho de deber, se encuentra la creencia de la lealtad o un sentido moral, quizás por percibir que las prestaciones como la capacitación, beneficios económicos tales como bonos o prestaciones superiores a la ley, hace que el empleado debe permanecer hasta que la deuda sea cubierta. Es decir, que aquella persona que recibe beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante.

- *Compromiso de Continuidad (Necesidad).-* Es el grado en que un individuo percibe que debe permanercer en su organización. En otras palabras Meyer y Allen (1991) exponenen que es muy viable encontrar una tendencia consistente de los empleados respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, o sea de los costos financieros, físicos y psicológicos en los cuáles infiriera retirarse, como a su vez de la incertidumbre psicológica que genera el encontrar otro empleo, en otras palabras, se podría decir, que existe un beneficio asociado con continuar participando en la organización y un costo asociado a irse. Reflejándose una mirada introspectiva calculadora pues se refiere a la progresión de inversiones, tales como las pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc., acumuladas y resultantes de pertenecer por un determinado tiempo a la organización.

Para Becker citado en Meyer y Allen (1991), reconocer los costos asociados al abandono de la organización es un estado de aspecto psicológico consciente que conforma por todas aquellas condiciones ambientales, que tienen implicaciones para el comportamiento.

Marco Referencial

Márquez (1998) realizó un estudio cuyo objetivo era buscar e identificar que tipo de compormiso organizaconal se encuentran es las organizaciones públicas, y los

resultados arrojados mostraron que el tipo de compromiso organizacional para las organizaciones encuestadas fue el compromiso afectivo, y el nivel de compromiso que obtuvieron fue el nivel medio-alto.

Maldonado-Radillo, Guillén J. & Carranza P. (2011). Llevaron a cabo un estudio donde el propósito era describir el nivel de compromiso organzacional de los empleados y la relación entre el compromiso organizacional y los factores que lo integran; los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los empleados tienen un compromiso definido como normal con su organización; además, recelan las relevaciones entre los factores y el compromiso organizacional.

Maldonado-Radillo, et al. (2012). Citan en investigación realizada, la cuál consistió en identificar el nivel de compromiso y la existencia de diferencias significativas entre el compromiso de los docentes y el compromiso administrativo; los hallázgos encontrados fue que el compromiso de los empleados con la organización es bueno; y además, revelo que existen diferencias significativas entre el compromiso de los docentes y el compromiso de los emplados adminsitrativos.

Método

El diseño metodológico corresponde a una investigación de campo, transversal y de tipo descriptivo. La Muestra se determinó por consenso ya que incluye a la población total de los trabajadores de las pequeñas empresas objeto de estudio: un total de 120 sujetos.

Para llevar a cabo esta investigación, el instrumento utilizado fue el de Meyer y Allen (1991) el cual estudia los factores del Compromiso organizacional, compuesto por 21 ítems evaluando el Compromiso Afectivo, el Compromiso Normativo y el Compromiso de Continuidad, ya que, permite medir el grado en que un empleado se identifica con la organización en particular y las metas de ésta, es decir, que tan involucrado está el trabajador con su trabajo y es identificado con la organización.

A continuación se presenta en la Tabla 1 la operacionalización de las variables consideradas en el instrumento de medición del Compromiso Organizacional, los contenidos operacionales (indicadores) de cada dimensión, definición conceptual y los números de los reactivos correspondientes a cada una de ellas.

Tabla 1.- Operacionalización de Variables.

Variable	Definición	Indicadores	Preguntas
Componente Afectivo	Disposicion de los trabajadores a involucarse con la organización (Meyer y Allen, 1997).	Identificación con la organización. Involucramiento con la organización.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
Componente Normativo	Sentido de obligación que sienten los trabajadores a permanecer en la empresa (Meyer y Allen, 1997)	Lealtad con la organización. Sentido de obligación.	8, 9, 10, 11, 12, 13
Componente de Continuidad	Costo que asocian los trabajadores al dejar la empresa. (Meyer y Allen, 1997)	Percepción de alternativas. Inversiones en la organización.	14, 15, 16,17, 18, 19, 20, 21

En esta tabla se muestra la definicion, indicadores y Operacionalización de variables.
Fuente: Elaboración propia.

El instrumento para la presente investigación, esta dividido en dos secciones: La primera contiene las características demográficas relativas a la edad, género,

antigüedad en la empresa, actividad principal, y nivel de estudios. Aplicándose de manera individual y confidencial a un total de 120 trabajadores. La segunda sección, su escala es tipo de Likert, con 5 opciones de respuesta (1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo), consta de 21 reactivos correspondientes a 3 dimensiones, contestado de manera anónima. El cuestionario se aplicó al total de trabajadores dentro de las instalaciones de las empresas en horario de trabajo.

Para determinar la confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach 0.894) es considerable aceptable, conforme a Kline (1994) (citado por Tejada Tayabas, 2004), quién indica la siguiente interpretación de los índices de confiabilidad “coeficientes de confiabilidad de alrededor de 0.90 se consideran excelentes, valores de 0.80 como muy buenos, valores alrededor de 0.70, como adecuados; aquellos menores de 0.50 indican que al menos la mitad de la varianza observada puede ser debida a error al azar, medidas tan poco confiables deberían ser evitadas”. Los datos se tabularon, usando el programa SSPS (versión 19.0).

Resultados

En respuesta a los reactivos de las características demográficas se procedió, en primera instancia, a establecer los rangos de la edad, género, antigüedad en la empresa, actividad principal y nivel de estudios, calculando las frecuencias; observándose que la mayoría de los trabajadores conciernen al género masculino y representan el 79%; en cuanto a la edad un 36% y se encuentran entre los 26 y 35 años de edad, mientras que la minoría esta representada por el 4% trabajadores que se hallan entre los 46 y 55 años de edad. En relación a la antigüedad en la empresa, los resultados arrojan que el 34% están entre 1 y 3 años de servicio y el 2% se ubica en el rango de más de 20 años de antigüedad en la empresa. Con respecto al nivel de estudios se encontró que el 37% de los trabajadores han cursado secundaria, seguidos por el 34% que son profesionistas. Y en relación a la actividad principal el 22% de los trabajadores son Operadores de Máquinas, ya que el 33% señalaron el reglón de otros, el cual se infiere que realizan actividades diversas.

Tabla 2.- Características Demográficas

Frecuencia por Género	
Hombre	95
Mujer	25
	Total = 120
Frecuencia por Rangos de Edad	
Entre 18 y 25 años	40
Entre 26 y 35 años	43
Entre 36 y 45 años	32
Entre 46 y 55 años	5
Mas de 56 años	0
	Total= 120
Frecuencia por Antigüedad	
Menos de 1 año	20
Entre 1 y 3 años	41
Entre 3 y 5 años	33
Entre 5 y 10 años	16
Entre 11 y 20 años	4
Más de 20 años	6
	Total= 120
Frecuencia por Formación Académica	
Primaria	6
Secundaria	37
Preparatoria	29
Técnico	14
Profesional	34
	Total= 120
Frecuencia por Actividad Principal	
Tornero	2
Soldador	5

Pailero	5
Operador de Máquina	20
Vendedor	2
Comprador	4
Secretaria	5
Chofer	1
Otros	16
	Total = 60

En esta tabla se muestra las frecuencias de los datos demográficos.
Fuente: Elaboración propia.

Con base en los datos obtenidos del Cuestionario de Meyer y Allen, donde las respuestas eran de tipo escala de Likert, donde 1 (uno) era Totalmente en desacuerdo y 5 (cinco) Totalmente de acuerdo; aplicado a 120 sujetos que conforman la muestra de las pequeñas empresas objeto de estudio. En la tabla 3 se muestran los índices de consistencia interna (alfa de Cronbach) obtenidos por Mayer y Allen (De Frutos, et al., 1998); así como los índices de confiabilidad del presente estudio por cada uno de los componentes o dimensiones que conforman el Cuestionario utilizado en dicha investigación.

Como se puede observar, en la Tabla 3, en la escala de Compromiso Afectivo hubo una pequeña disminución del coeficiente de confiabilidad; en cuánto en el Compromiso Normativo presenta una disminución del índice de confiabilidad de 0.049 puntos; mientras que en el Compromiso de Continuidad hubo un incremento.

Tabla 3.- Comparación de los Índice de Consistencia Intera (Alfa de Cronbach) de los 3 Componentes.

Dimensión	**Alfa de Cronbach**	
	Meyer y Allen	**Presente Estudio**
Componente Afectivo	0.870	0.863
Componente Normativo	0.750	0.701
Componente de Continuidad	0.790	0.845

En esta tabla se muestra los índices de Alfa de Cronbach, obtenidos por Mayer y Allen; así como los índices del presente estudio. Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 4, se presentan los resultados de las Medias de los componentes del Compromiso organizacional, siendo la más alta la dimensión de Compromiso Afectivo, lo cual indica que el trabajador tiene un sentido de pertinencia a la empresa, es decir "*tiene bien puesta la camiseta*". Seguida por el Compromiso de Continuidad y por último el Compromiso Normativo. En cusanto, al compromiso afectivo, conincide con lo que Betanzos D., Andrade P. & Paz R. (2006) quién menciona, resulta del actrativo y de la satisfacción que tiene el trabajador al pertenercer a la organización y que expresa por medio de sentimientos positivos como agrado y felicidad. Grueso H. (2007) donde cita a Edgar y Geare (2005), la implementación de acciones de capacitación promueve el desarrollo de la unión afectiva del empleado hacia la organización. A la luz de los planteamientos de Meyer y Allen (1991), el empleado, al ver satisfechas sus necesidades desarrolla un mayor deseo de permanecer vinculado a la organización.

Tabla 4.- Medias globales y desviaciones estándar de las 3 dimensiones del Compromiso Organizacional

	Dimensiones	Media	DS
	Compromiso Afectivo	3.35	0.82
	Compromiso Normativo	3.01	0.74
	Compromiso de Continuidad	3.07	0.81

En esta tabla se muestran las Medias globales y desviaciones estándar de las dimensiones del Compromiso Organizacional. Teniendo como resultados que en primer lugar el Compromiso Afectivo, seguida por el Compromiso de Continuidad y por último el Compromiso Normativo. Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 5 se presentan los coeficientes de correlación de Pearson de los tres componentes o dimensiones que conforman el Compromiso organizacional, donde se puede apreciar una correlación altamente significativa entre el Compromiso Afectivo y de Continuidad y entre el Compromiso de Continuidad con el Compromiso Normativo, y la única asociación moderada se da entre el Compromiso Afectivo y el Compromiso de Continuidad. Esto, debe de entenderse que a mayor Compromiso Afectivo, de Continuidad y Normativo habrá un mayor compromiso organizacional, Maldonado-Radillo, et al. (2011). Lo anterior lo confirma Loli Pineda (2007), quien menciona que a mayor satisfacción con el trabajo hay mayor compromiso afectivo, mayor sentimiento de permanencia y mayor compromiso con la jerarquía del puesto.

Tabla 5.- Coeficiente de Correalación de Pearson de las 3 dimensiones del Compromiso Organizacional.

	Compromiso Afectivo		Compromiso de Continuidad		Compromiso Normativo	
Compromiso Afectivo			0.600	0.000***	0.335	0.000**
Compromiso de Continuidad					0.637**	0.000***
Compromiso Normativo						1

Los resultados de la tabla 5 muestran los Coeficientes de Correlación de Pearson, derivado de la aplicación al SPSS (versión 19.0), se puede apreciar, que la mayoría de los coeficientes muestran correlaciones significativas,.

**Nivel de significancia p < 0.01;*

***Nivel de significancia p<0.005;*

****Nivel de significancia p<0.000*

Conclusiones

Para que prevalezca el compromiso organizacional debe ser cuidado por las organizaciones através del Clima Organizacional, trascendiendo y realizándose, para estimular el interés de los trabajadores hacia el éxito organizacional; ya que la principal fortaleza de una empresa exitosa es el Capital humano.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la presente investigación, se puede señalar que de acuerdo a Mowday et al. (1979) el compromiso organizacional es una fuerza relativa de modo en que las personas se identifican e involucran con la organización, pero este vínculo se compone o integra en diferentes procesos como lo es el compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso de continuidad, los cuales no pueden ser mutuamente excluyentes, pero si diferenciarse entre sí (Allen y Meyer, 1990; Tejada, 2004). En otras palabras, se sienten parte de la organización y cumplen con sus obligaciones de acuerdo a las políticas de la misma.

Se concluye que los trabajadores perciben que deben de permenecer en la organización, ya que hay un sentimiento de obligatoriedad y compromiso que

consideran correcto, sin importar si esta satisfecho o insatisfecho. En cuánto al compromiso de continuidad el trabajador percibe una necesidad de permanecer en la organización ya que puede ser definido por la inversion en tiempo y esfuerzo que perdería en caso de dejar la organización. Estos hallazgos confirman lo encontrado por Loli Pineda (2005) en una universidad pública de Lima y puede estar relacionado a las condiciones económicas y las condiciones laborales que se les ofrece y el alto índice de desempleo del mercado laboral, comportamiento coherente con la revisión de las investigaciones practicadas y su propuesta del compromiso calculador de Mathieu y Zajac (1990), los hallazgos de Bayona, C., y otros (2000) y la teoría de Meyer y Allen (1991) en el sentido de condicionar su desempeño al costo de su inversión (Becker, 1960) o a la presión del desempleo del mercado (Vandenberghe, 1996).

Y con respecto al compromiso normativo es la carencia de lealtad a la organización que tiene el trabajador.

Asi mismo, un analisis de los factores de compromiso organizacional conduce afirmar que existe una asociacion:

a) Entre el compromiso afectivo (que siente el trabajador hacia la organización o identifica al individuo), y el compromsio de continuidad (el costo asociado al abandono de la organización).
b) Entre el compromiso afectivo (que siente el trabajador hacia la organización o identifica al individuo), y el compromiso normativo (la lealtad con la organización, sin importar si esta satisfecho o insatisfecho).
c) Entre el compromiso de continuidad (el costo asociado al abandono de la organización) y el compromiso normativo (la lealtad con la organización, sin importar si esta satisfecho o insatisfecho).

Recomendaciones

Se planea proporcionar retroalimentación a los directivos de las empresas objeto de estudio, se entregará un informe con los resultados obtenidos de acuerdo a las respuestas dadas por los trabajadores. A su vez, hacer hincapié en el proceso de inducción para favorecer el sentimiento de pertenencia, conocer la misión, visión y

los valores de la empresa para que se sientan incluidos en el logro de objetivos y en los resultados de productividad.

Futuras Líneas de Investigación

Como sugerencias de futuras investigacion, es analizar el compromiso organizacional con otras variables como por ejemplo: el Downsizing, el Clima organizacional, la Cultura organizacional.

Referencias

Antón, C. y González, L. (2000). "Evidencia Empírica de la Naturaleza Multidimensional del Compromiso con la Organización". En: E. Agullón, C. Remeseiro, y J. A. Fernández (Eds.). Psicología del trabajo, de las Organizaciones y de los Recursos Humanos: Nuevas aproximaciones. Madrid: Biblioteca Nueva.

Arciniega, L. (2002) "Compromiso Organizacional en México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?". México: Ed. Limusa.

Bayona, C., Goñi, S. y Madorrán, C. (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos, Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, Vol. 9(1), pp. 139-149.

Betanzos D., Andrade P. & Paz R. (2006). "Compromiso Organizacional en una muestra de Trabajadores Mexicanos". Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Volumen 22, Número 1. Págs. 25-43.

Davis, K. & Newstrom, J. (2002). El Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. México, ed. Mc. Graw Hill.

Dubrin, A. (2003). "Breve Historia del Comportamiento Organizacional e Importancia del Comportamiento Organizacional‖ en Fundamentos del Comportamiento Organizacional". Thomson, México, pp.2 y 6

García, B., Mendoza, I. & Puerta, L. (2012). "¿Es el Downsizing un factor de impacto sobre los Comportamientos Innovadores, el Compromiso Organizacional y las

Capacidades de Aprendizaje de los trabajadores de una empresa de alimentos en México?.”. Revista Internacional Adminsitracion y Finanzas. Volumen 5. Número 2

Gibson, J. L., Ivanovich, J.M. y Donnelly, J.H.(1994). “Las Organizaciones”. Estados Unidos: Edit. Addison-Wesley Iberoamericana.

Grueso, H. (2007) “Impacto de las Buenas Prácticas de Formación en el Desarrollo del Compromiso con la Organización”. Cuadernos de Administración. Universidad del Valle. Nº 38 JUN.-DIC. 2007.

Gutiérrez A., Ramirez B. & García R. (2012). “Estudio del Compromiso Organizacional en un Colegio Particular, en Ensenada, B.C.”. Ponencia presentada en el Global Conference on Business and Finance Proceedings. Vol. 7 num.1

Maldonado-Radillo, Guillén J. & Carranza P. (2012). “El Compromiso Organizacional del Personal Docente y Administrativo de una Universidad Pública.” Revista Internacional Adminsitración y Finanzas. Volumen 5. Número 4

Márquez, M. (1998). “Tipos de Compromiso Organizacional y su Predomino en las Empresas Privadas y en Organizaciones Públicas.” Tesis de grado por la Universidad Catolica Andrés Bello. desde: http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/maar/texto/AAM9312.pdf.

Mathieu y Zajac (1990). “A Review and Meta-analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment”. Psychological Bulletin, vol. 108, pp. 171–194.

Meyer, J. y Allen, N. (1991). “A three-component conceptualiztion of organizational commitment.” Human Resourse Management Riview

Meyer, J. y Allen, N. (1997). “Commitment in the Workplace: Theory, research and application”. EE. UU. Sage Publivations.

Meza De los Cobos, L.A. (2013). La Cultura y el Compromiso Organizacional en un orgamismo descentralizado de la adminsitracion publica en Queretaro. Tesis para obtener el grado de Maestro en Administracion y Alta Direccion. Facultad de Contaduría y Adminsitracón de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Mowday, R. Steers, R. y Porter, L. (1979). “The measurement of organizational commitment”. Journal of vocational behavior, San Diego, v.14, p.224-247, 1979.

Porter, L., Steers, R., Mowday, R., y Boulian, R. (1974). “The Measurement of Organizational Commitment”. Journal of Vocational Behavior, vol 14, pp. 224-247.

Robbins, S. (2009). “Comportamiento Organizacional.” Decimotercera Edición. México. McGraw Hill.

Tejada Tayabas, J. M. (2004). Administación de la Calidad: Prácticas Organizacionales percibidas y el Compromiso de los Trabajadores. Tesis para obtener el grado de Doctor en Administración. Aguascalientes.

El liderazgo, las relaciones interpersonales y la motivación como factores determinantes del clima organizacional, en las medianas empresas de servicios de Tecomán, Colima.

Fabián Ojeda Pérez
Rocío de Jesús Moreno Meza
Marco Antonio Sambrano Aguayo

Resumen

El presente artículo de investigación se realizó para analizar la influencia del liderazgo, la motivación y las relaciones interpersonales en el clima organizacional de las empresas medianas de servicios en Tecomán, Colima, México. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo correlacional a través de un análisis de regresión, así mismo se elaboraron tablas de continencia para profundizar en algunas de las preguntas planteadas, la técnica de investigación que se aplicó fue la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario donde se recabó la información de forma ordenada, cuidando que fueran contestados completamente todos los ítems para evitar sesgos en los datos captados.

Los resultados encontrados demostraron una relación significativa entre las variables independientes: el liderazgo, la motivación y las relaciones interpersonales con la variable dependiente clima organizacional, esto aporta información importante para los empresarios de la región, quienes deben considerar el liderazgo, la motivación y las relaciones interpersonales como factores relevantes y de impacto en el logro de un clima organizacional adecuado que apoye a mejorar la posición competitiva en el mercado, como parte importante de las estrategias de permanencia en el mismo.

Palabras clave: Liderazgo, relaciones interpersonales y clima organizacional.

Introducción

Esta investigación está enfocada a mostrar el grado de importancia que tienen el liderazgo, las relaciones interpersonales y la motivación como factores en el clima organización de las medianas empresas de Tecomán, Colima, que permitan a los

propietarios y administradores diseñar las estrategias para la mejora de su clima organizacional.

Para las medianas empresas de servicios es fundamental mantener un clima organizacional óptimo, ya que este le permitirá una eficiente administración y una mejor optimización de los recursos con los que cuenta, garantizando su permanencia en el mercado.

Los objetivos que busca esta investigación es demostrar el grado de participación de las variables independientes: el liderazgo, las relaciones interpersonales y la motivación, en la variable dependiente del clima organización de una mediana empresa de servicios, que le permita comprender al propietario, administrador, gerente, encargado, etc., sobre la importancia de emprender estrategias que impulsen un clima organizacional donde el trabajador se sienta cómodo, logrando una mayor eficiencia en sus actividades.

La motivación del capital humano varia de empresa en empresa, sin duda alguna existen ciertos factores para que este fenómeno se dé. El recurso humano es el más importante con que cuenta cualquier organización por ello debe considerar los aspectos necesarios para que labore de la forma más adecuada posible y se cumplan con los objetivos planteados.

Por otra parte el tipo de liderazgo es inherente en las organizaciones, donde los diferentes estilos surgen por el ejercicio de la dirección de la empresa, así pues el presente artículo realiza una investigación para conocer si estos liderazgos afectan el clima organizacional dentro de las organizaciones, este último como es importante para establecer un buen ambiente laboral permitiendo de esta forma una mayor productividad en los colaboradores.

Las relaciones interpersonales dentro de las empresas se dan de forma natural por el ejercicio de la práctica profesional, los colaboradores de las diferentes áreas

funcionales deben de comunicarse entre sí de tal manera que se forman relaciones necesarias por el desempeño laboral, todos los puestos dentro de la organización se analiza y estudia para ver su viabilidad y necesidad, ninguno es de carácter innecesario pues se deben de atender ciertas funciones y compromisos, por ellos estas relaciones e interdependencia son igualmente necesarias para el ejercicio de sus actividades y el logro de los objetivos empresariales.

El clima organizacional surge como resultado de los liderazgos, motivaciones y de sus relaciones entre otros factores, así como de la propia cultura, incentivos y demás que estos dos últimos en este artículo no se estudian, por ello sirve de base para otras investigaciones que profundicen sobre el tema del clima organizacional dentro de las empresas y apoyen a los diferentes empresarios para conocer más sobre la forma de llevar a efecto la administración de sus organizaciones.

Sustentación

Existe un estudio de carácter organizacional importante tanto que incluso se han hecho reseña de este como lo es “Reseña de *Los estudios organizacionales en México. Cambio, poder, conocimiento e identidad* de Luis Montaño Hirose analizado por Bonina (2005, p.197) menciona a la sociología, la economía, la filosofía y la administración, entre otras, comparten escena en el abordaje de los estudios organizacionales y analiza de forma sencilla los temas abordados en este estudio.

La importancia de conocer la forma en que se desarrollan las empresas, así como las diferentes relaciones que se dan dentro de ellas y como se afecta el clima organizacional es de carácter crucial para los empresarios pues de esta manera dirigirán sus esfuerzos a cuidar las variables posibles que puedan afectar el desarrollo de esta organización, de la misma forma es imperativo conocer el liderazgo sus diferentes tipos y de esta forma el empresario revisará en el presente estudio si la forma de dirigir a su empresa se relaciona con el clima laboral de la misma, por consiguiente también es esencial la variable motivación en las empresas

que junto al liderazgo, estructura organizacional forma este clima en cada una de ellas.

Hablar de liderazgo es imposible sin tocar el tema de relación interpersonal y de motivación, estas variables se afectan y crean de cierta forma el clima organizacional en las empresas Chiang, Martín y Núñez (2010, p.33) afirman sobre el estudio del clima organizacional como una serie de atributos que pueden percibirse de una organización en particular y/o sus subsistemas y que se atribuyen a la forma de estos últimos de relacionarse entre sí, afectando su ambiente laboral.

Clima organizacional

Para muchas organizaciones es muy importante contar con un ambiente adecuado de trabajo, la mayoría de las personas dedican más tiempo de su vida en él que en el propio hogar, por ello es indispensable que las organizaciones lo consideren como parte vital de ellas al clima organizacional, según afirman Cole y Butterfield (2005, p.71) este es el que sucede dentro de la propia organización, donde se dan ciertas relaciones entre los directores ejecutivos y su capital humano. Cuidar el aspecto anterior es indispensable, siempre ha de favorecer los esfuerzos por alcanzar las metas organizacionales y tiene que ver con la satisfacción laboral de los colaboradores, de esta manera forman un sentido de responsabilidad, compromiso e identidad con la organización para lograr sus objetivos.

Chiang et al, (2010, p.14) consideran que las organizaciones son un entorno psicológico altamente significativo porque la importancia de tal radica en las personas reflejando las conductas en su ambiente laboral.

La forma como las personas conciben este grupo de atributos específicos de una empresa marca la diferencia entre una organización y otra (Castillo 2006, p.50), en muchas ocasiones los sistemas administrativos solo consideran el aspecto formal de las empresas y se olvidan de considerar que dentro de su funcionamiento están

inmersas las personas, de esta forma la organización se vuelve muy rígida e inflexible provocando un descontento en los colaboradores.

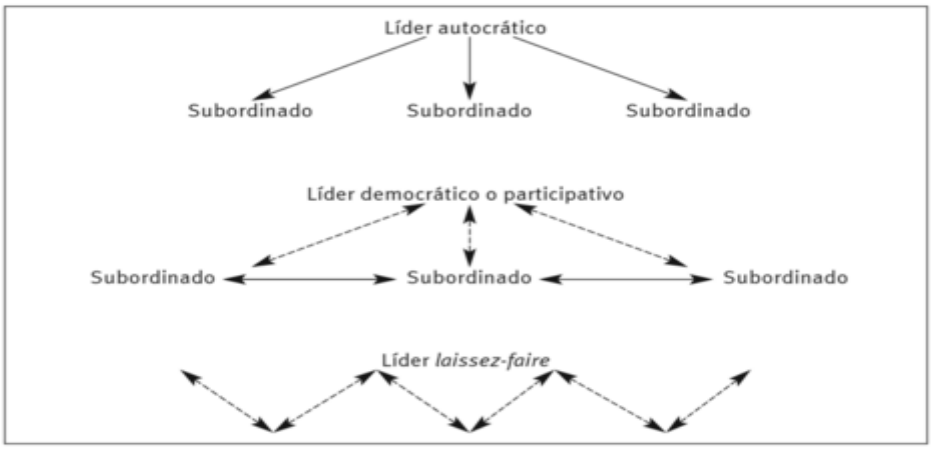
Liderazgo

El liderazgo es considerado como la forma de motivar y dirigir a los colaboradores dentro de la organización para alcanzar los objetivos, es la capacidad de influir sobre otros mediante el desencadenamiento de poder y el potencial de las personas y las organizaciones para la obtención de un bien mayor (Blanchard, 2007, p.17). También Robbins (2004, p.312), considera que el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo de personas para conseguir los objetivos donde este tipo de liderazgo puede ser formal cuando lo confiere la empresa o informal cuando lo confiere el grupo.

Los directivos poseen ciertas cualidades para guiar al personal hacia un esfuerzo coordinado, debiendo considerar algunos elementos mínimos de condiciones laborales para impulsar la ejecución, alcanzando los estándares de calidad deseados, dentro de estos ejercicios surgen diferentes formas de guiar; los diferentes tipos de dirección están muy marcados durante la gestión empresarial, Gil y Giner (2013, p.331) mencionan algunos de estos últimos (ver figura no. 1):

- Autocrático, casi todas las decisiones las toma el líder.
- Democrático, las decisiones se someten voluntariamente en el grupo, hay mayor libertad de acción de recompensas que tiene que ver con el grupo.
- Laissez faire, donde el grupo goza de una gran libertad, el líder prácticamente no participa de las decisiones.

Figura 1.Tipos de liderazgo.



Fuente: Gil y Giner (2013, p.332).

Existen muchos tipos de teorías que apoyan el liderazgo, Palomo (2010, p.24) reconoce las siguientes:

- Liderazgo como rasgo de personalidad.
- Liderazgo como conducta (Estudios Universidades Ohio y Michigan.
- Malla gerencial.
- Modelo de contingencia de la efectividad del liderazgo, etc.

La primera teoría fundamenta que el líder nace con esta cualidad, en la segunda y derivado de los estudios de las universidades afirma que cuando un líder se interesa por los colaboradores estos últimos muestran mayor satisfacción y compromiso con la empresa de lo contrario no. Respecto a la malla gerencial de Blake y Mouton citado por Palomo (2010, p.29) hace referencia a que existen metas y objetivos, personas y jerarquías en las empresa y cuando más se interesa un líder por las personas o por la producción la conjunción de ambas dimensiones hace que surjan los diferentes tipos de liderazgos mencionados con anterioridad.

Relaciones interpersonales

En toda organización se da la comunicación como parte natural del modelo organizacional, donde los directivos se comunican con sus colaboradores y viceversa, estableciendo para ello una estructura organizacional definida de acuerdo a la empresa y líneas de comunicación; durante las mismas surgen las relaciones interpersonales con motivo de la actividad laboral, mismas que deben ser cordiales en todos los sentidos porque de esa buena disposición para colaborar se logran las metas organizacionales de la mejor manera.

Iborra, Dasí, Dolz y Ferrer, (2014, p.38) dicen que las relaciones interpersonales surgen de manera normal porque están relacionadas con la información o con la toma de decisiones en las empresas, los roles interpersonales surgen directamente de la autoridad formal y son inherentes a cualquier función directiva o de colaboración. Por lo anterior se crea la necesidad de que esas interacciones humanas sean de calidad para lograr realizar las actividades dentro de las empresas sin pérdida de tiempo por conflictos de comunicación o de tipo laboral.

Wiemann (2011, p.100) hace mención sobre la posibilidad de elegir cuanto y que comunicar, a quién y bajo qué condiciones, mientras se sea parte de la mitad de cualquier relación, la comunicación presentada sobre sí mismos o los demás tiene gran influencia en el desarrollo de relaciones interpersonales competentes.

Cuando las organizaciones diseñan una red de comunicación adecuada a sus necesidades, por ende las relaciones deben fluir de manera natural y armónicas, sin embargo en ocasiones estas relaciones no son del todo buenas y generan muchos conflictos en las empresas.

Motivación

La motivación forma parte esencial en cualquier organismo sea público o privado, para colaborar de manera proactiva y productiva es necesario mantenerse

constantemente motivado. Dado la naturaleza del ser humano como un ente social con necesidades y motivaciones propias es importante conocer esas razones, que permitan a las medianas empresas de servicios de Tecomán a diseñar las estrategias motivacionales para lograr cumplir con las demandas cambiantes del mercado.

Herzberg citado por González (2011, p.71) comenta que los factores motivantes en las organizaciones son:

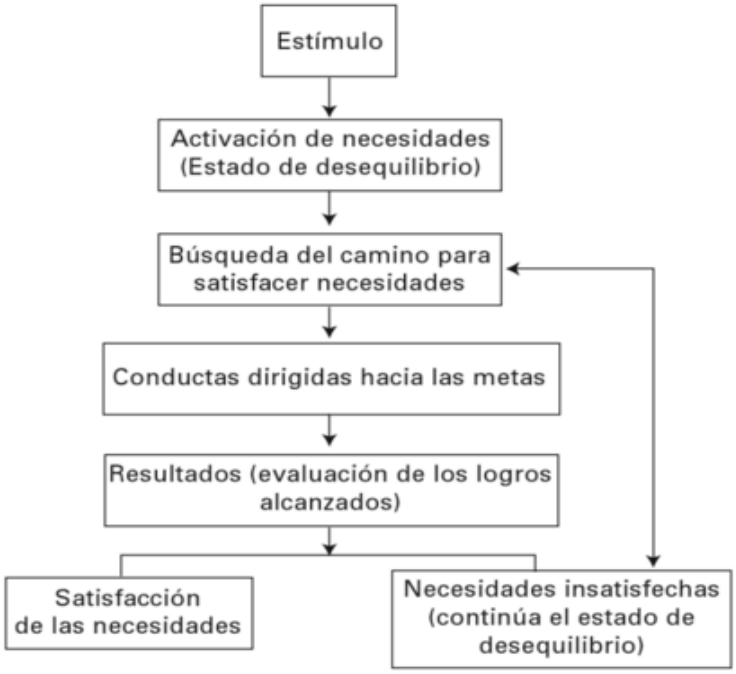
- Los salarios.
- La supervisión.
- Políticas de la empresa.
- Administración de la empresa.
- Condiciones de trabajo.
- La seguridad.
- Las relaciones interpersonales.

Analizando algunos de los factores anteriormente descritos para la motivación en las empresas, se tienen que si son buenas las relaciones interpersonales por ejemplo, entonces la satisfacción en el trabajo es buena, de lo contrario causa insatisfacción, así mismo comenta sobre los salarios afirmando sobre un incremento en la nómina en sueldo solo generará una satisfacción temporal en los colaboradores y posteriormente se volverá insatisfactorio.

Dentro de la gestión empresarial y como parte de las cualidades de un líder, este debe aprender a motivar para lograr en su capital humano un ritmo de trabajo adecuado y constante, permitiéndole lograr las metas. La motivación juega un papel importante para la productividad, el liderazgo y algunos otros factores, el estudio de las relaciones del hombre y su entendimiento es fundamental para las mismas.

Existen muchas teorías sobre la motivación como la del Taylorismo, la de Mayo entre otras sin embargo Martínez (2012, p.22) afirma que un modelo básico para la motivación puede ser el siguiente (ver figura no. 2):

Figura 2. Modelo Básico de la Motivación.



Fuente: Martínez (2012, p.22).

Metodología

Esta investigación se realizó en tres etapas. En la primera de ellas se recopiló las referencias bibliográficas acorde a estudios sobre el clima organizacional, liderazgo, relaciones interpersonales y motivación; también se realizaron actividades previas a la investigación de campo.

En la segunda etapa se procedió a aplicar el instrumento elaborado mediante la técnica elegida para recopilar la información, en esta etapa se realizaron visitas a las cincuenta y cinco organizaciones clasificadas como medianas empresas de servicios en Tecomán, Colima, México de acuerdo al registro económico del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2015); de acuerdo con Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas del mismo instituto, en esta situación se considera una población finita de la localidad, por lo tanto no se aplica la fórmula del muestreo, por ser menos de cien, determinando aplicar el instrumento al total de la población objeto de estudio, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014,

p.214) mencionan la muestra probabilística es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos sin necesidad de aplicar fórmula alguna.

Para la tercera etapa se clasificó la información obtenida de acuerdo a la determinación de las variables tanto dependiente como independientes propuestas en las hipótesis planteadas más adelante capturando la información en el programa estadístico SPSS versión 21, donde se validan y analizan los resultados obtenidos en la investigación.

Diseño

El tipo de investigación es de carácter cuantitativo, Hernández (2001, p.48) dice es el que incide en la investigación de los aspectos objetivos y susceptibles de cuantificación o equiparación en datos numerales; el método utilizado en este tipo de investigación fue el descriptivo y correlacional*,* con el cual se intenta descubrir si existe alguna relación entre el clima organizacional de los servicios en las medianas empresas de Tecomán, Colima y el liderazgo, las relaciones interpersonales, así como la motivación otorgada en dichas organizaciones, también se realizan tablas cruzadas denominadas de contingencia donde se analiza a fondo algunas informaciones de carácter relevante.

Posteriormente se realiza un análisis de las interrelaciones entre la variable dependiente y las variables predictoras (independientes). La variable dependiente del estudio es el clima organizacional y entre las independientes se encuentran el liderazgo, las relaciones interpersonales y la motivación. Con base a lo anterior se proponen las siguientes Hipótesis:

H1. El liderazgo en las medianas empresas de servicios de Tecomán, Colima, son determinantes de su clima organizacional.
H2. Las relaciones interpersonales en las medianas empresas de servicios de Tecomán, Colima, son determinantes de su clima organizacional.

H3. La motivación en las medianas empresas de servicios de Tecomán, Colima, son determinantes de su clima organizacional.

Participantes

Dadas las particularidades que deben cubrir esta unidad de análisis, la muestra utilizada es de cincuenta y cinco organizaciones clasificadas como medianas empresas de servicios en Tecomán, Colima, México, de acuerdo al registro económico del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI[1]) (2015).

De acuerdo con Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas del mismo instituto, en la situación anterior se considera una población finita de la localidad, por lo tanto no se aplica la fórmula del muestreo, por ser menores a cien como se había mencionado al inicio de la metodología.

Instrumento

El instrumento que se aplicó para la presente investigación fue el cuestionario definido con dieciocho preguntas de medición en escala de Likert del 1 al 7, donde 1 es el valor más bajo (totalmente en desacuerdo) y el 7 es el más alto (totalmente de acuerdo); según Fleitman (2007, p.169), además se cuidó durante la aplicación del instrumento que fueran contestados completamente todos los ítems para evitar sesgos en los datos captados.

Se realizó una prueba piloto con doce encuestas obteniendo una prueba de confiabilidad alfa de Cronbach un 0.735 en el programa SPSS, esto demuestra la validez del instrumento aplicado, debido a la puntuación encontrada por encima del 0.5 que es el mínimo requerido.

[1]Para el dato obtenido se consultó el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE).

Resultados

Análisis de fiabilidad de las variables independientes y de la dependiente

Al analizar la información se encontraron los resultados al aplicar diferentes pruebas de fiabilidad con la ayuda del programa SPSS versión 21, como son: KMO (Kaiser-Meyer-Olkin), prueba de Bartlett, Alfa de Cronbach, Comunalidades y Varianza. Las pruebas han servido para la validar el instrumento aplicado, al analizar tanto la variable dependiente, como independientes planteadas en las hipótesis, se encontró que las variables se encuentran por encima de los parámetros establecidos como se demuestra en la tabla 1.

Variables	Alfa de Cronbach	Comunalidades	KMO	Varianza
Dependiente:				
Clima organizacional	0.867	Del 0.885 al 0.965	0.932	86.79%
Independientes:				
Motivación	0.791	Del 0.686 al 0.981	0.978	89.80%
Liderazgo	0.961	Del 0.915 al 0.993	0.825	86.69%
Relaciones interpersonales	0.889	Del 0.653 al 0.843	0.978	97.51%

Tabla **1**. Resultados fiabilidad. Fuente: Elaboración propia.

La tabla anterior muestra la validación del instrumento utilizado donde se realizó la captura de la información recopilada de los cincuenta y cinco instrumentos aplicados obteniendo los diferentes análisis de confiabilidad. En el alfa de Cronbach los valores están entre el 0.791 al 0.961, siendo superiores al 0.6, con esto se demuestra que cuenta con la validez consistente (Barreiro, Diez, Barrero, Ruzo y Losada 2003, p.78). En cuanto a las comunalidades se encontraron resultados con valores del 0.653 al 0.993, estos están dentro de los márgenes permitidos para su validez, pues el valor de las comunalidades mínimas debe ser de 0.3. Para la prueba del KMO se encontraron resultados desde el 0. 825 al 0.978 alcanzando los resultados necesarios, según lo menciona el autor, anterior pues es en este tipo de prueba el 0.500 se considera como mínimo. Por último la varianza encontrada para este trabajo esta del 86.69%al 97.51% estos resultados están dentro de los márgenes de aceptación necesarios para estudios de carácter administrativo por ser superiores al 50%.

Análisis de regresión

Según Hair, Anderson, Tatham y Black (2008, p.144), el análisis de regresión “es una técnica estadística que puede utilizarse para analizar la relación entre una variable única (variable criterio) y varias variables independientes (predictores)”. En la encuesta aplicada al total de la población investigada de las cincuenta y cinco organizaciones clasificadas como medianas empresas de servicios en Tecomán, Colima, México, procedió a realizar el análisis de regresión con la ayuda del programa estadístico SPSS versión 21, donde en la tabla no. 2 se muestra los siguientes resultados:

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin- Watson
1	.895[a]	.896	.895	.01236994	1.876

a. Variables predictoras: (Constante), relaciones interpersonales, motivación y liderazgo.

Tabla **2**. Resumen del modelo. Fuente: Elaboración propia.

En la tabla no. 2 se encontró el resultado para la medida Durbin-Watson de 1.876 siendo aceptable, debido a que esta medida puede oscilar entre 1.0 a 3.0.

En el caso del presente artículo de investigación revisando la misma tabla no. 2 se encontró para la R^2 un valor de 0. 896, siendo aceptable debido a que sobrepasa el mínimo de 0.5 determinado en estudios de carácter administrativos. Al respecto Hair, et al, (2008, p.190) afirman que la R cuadrada (R^2), es el coeficiente de correlación al cuadrado, también denominado como coeficiente de determinación.

Este resultado demuestra que la correlación entre las variables independientes y la dependiente tienen significancia, este se da porque son afectadas entre sí, además se utiliza para evaluar la predicción del modelo de regresión lineal obteniendo los siguientes resultados mostrados en la tabla 3, donde se encontró que las variables independientes liderazgo, relaciones interpersonales y motivación, resultaron

significativas para la variable dependiente clima organizacional, es decir influyen en esta última variable al obtener una significación en las tres variables independientes respecto de la dependiente al obtener valores de 0.013 al 0.000, observado en la siguiente tabla.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	1.002E-013	.026		.000	1.000
	LIDERAZGO	1.342	.047	1.342	28.317	.013
	MOTIVACIÓN	.128	.034	.128	3.768	.010
	RELACIONES INTERPERSONALES	.451	.039	.451	11.437	.000

a. Variable dependiente: clima organizacional.

Tabla **3**. Coeficientes[a]. Fuente: Elaboración propia.

De la tabla no. 3 es necesario aclarar la situación de que las variables independientes tienen significancia con la dependiente en mayor y menor grado, es decir la de menor significancia al obtener 0.013 es la variable independiente liderazgo respecto a la dependiente clima organizacional, en otras palabras si influye pero en menor manera, por otra parte la que tiene mayor significancia que la de liderazgo es la variable independiente motivación al alcanzar 0.010 y para finalizar la de mayor significancia es la de relaciones interpersonales con una significancia de 0.000, esto demuestra la situación que a pesar de un buen liderazgo y motivación en las medianas empresas de Tecomán, Colima, la de mayor peso en respecto al clima organizacional es la variable independiente de relaciones interpersonales.

Análisis de contingencia

Continuando con los análisis de los resultados obtenidos en la investigación se procedió a elaborar la tabla no. 4 de contingencia con los siguientes resultados:

			Tipos de clima organizacional				Total
			Autoritario	Paternalista	Consultivo	Participativo	
Relaciones interpersonales	Malas	Recuento	15	1	3	12	31
		% del total	25.0%	1.7%	5.0%	20%	51.7%
	Regulares	Recuento	6	3	4	5	18
		% del total	10.0%	5.0%	6.7%	8.3%	30.0%
	Buenas	Recuento	4	1	0	6	11
		% del total	6.7%	1.7%	0.0%	10.0%	18.3%
Total		Recuento	25	5	7	23	60
		% del total	41.7%	8.3%	11.7%	38.3%	100.0 %

Tabla 4. Relaciones interpersonales *Tipos de clima organizacional. Fuente: Elaboración propia.

Los ítems analizados son: “Tipos de clima organizacional” relacionado con la penúltima pregunta del instrumento aplicado, referente a “las relaciones interpersonales”. Apoyándose del programa estadístico SPSS versión 21, se obtiene la tabla 5, donde se muestra la relación de estos aspectos en la investigación realizada a las cincuenta y cinco organizaciones clasificadas como medianas empresas de servicios en Tecomán, Colima, México.

Entre lo más importante a resaltar de la tabla anterior se encuentra:

- Las relaciones entre ambas columnas donde se observa que el tipo de clima organizacional autoritario con las malas relaciones interpersonales es donde se encuentra la mayor incidencia con un 25%.
- Le sigue el tipo de clima organizacional participativo con las malas relaciones interpersonales obtuvo un 20%
- De manera horizontal las malas relaciones interpersonales obtienen un 51.7% siendo la de mayor incidencia de las tres calificaciones dadas a las relaciones.
- Existen dos intersecciones que obtuvieron el 10% que son las relaciones interpersonales regulares con el tipo de clima organizacional autoritario y también se tiene el 10% que son las relaciones interpersonales buenas con el tipo de clima organizacional participativo.
- De forma vertical el tipo de clima organizacional autoritario es la de mayor importancia con un 41.7% y le sigue el participativo también en forma vertical.

Análisis de los resultados más significativos

En el resultado obtenido mediante la aplicación del análisis de regresión lineal para las variables independientes y la dependiente, se encontró que las tres variables independientes tienen significancia en mayor o menor grado; pero la que más incide en la variable dependiente es la de relaciones interpersonales, por lo que las tres hipótesis planteadas en el presente estudio han sido comprobadas al obtener resultados de significancia en el modelo de regresión de los coeficientes, es decir las variables se afectan entre sí, por lo tanto el clima organizacional depende de todas las variables independientes analizadas.

Así es como el presente estudio sirvió para analizar algunas variables que afectan el clima organizacional en los servicios de las medianas empresas de Tecomán, Colima, México, sin embargo es necesario aclarar que se limita solo a tres de ellas que son liderazgo, las relaciones interpersonales y la motivación, dejando de base la presente investigación para profundizar en algunas otras variables como son los incentivos, el salario entre otros.

El análisis de contingencia reflejó una situación donde se tienen una mayor cantidad de malas relaciones interpersonales es en un tipo de clima organizacional autoritario y viceversa con un 25%. Aunque el tipo de clima organizacional participativo aparenta ser de carácter positivo el estudio reflejó una situación de malas relaciones del 20% y solo el 10% de buenas relaciones interpersonales.

Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo con los resultados arrojados en esta investigación y partiendo del objetivo de investigación, que se centra en la demostración sobre el impacto que ejercen las variables liderazgo, relaciones interpersonales y motivación en el clima organizacional, se tienen las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Definitivamente en las medianas empresas de servicios de Tecomán Colima, el tipo de liderazgo que se ejerce, las relaciones interpersonales de su personal y el grado

de motivación que se tenga, darán como resultado el clima organizacional de su empresa, por eso es importante que los propietarios, administradores, gerentes, encargados de estas empresas, estén constantemente monitoreando a sus trabajadores y a sus administrativos, que conozcan su grado de confianza hacia la organización, el ambiente de trabajo, su grado de motivación y compromiso con la empresa.

Esto permitirá a los administradores de estas empresas a tomar las acciones correspondientes para armonizar su ambiente de trabajo, que le permita alcanzar un clima organización eficiente, para la optimización de los recursos con los que cuenta la empresa, permitiendo a demás hacer más productivos a su personal.

Referencias

Barreiro Fernández, J. M.; Diez de Castro, J. A.; Barrero Fernández, B.; Ruzo Sanmartin, E.; Losada Pérez, F. (2003). Gestión científica empresarial: temas de investigación actuales. Editorial Netbiblo. Coruña. p.78.

Blanchard, K. (2007). Liderazgo al más alto nivel: como crear y dirigir organizaciones de alto desempeño. Editorial Norma. Bogotá Colombia. p.17.

Bonina, C. M. (2005). Reseña de "Los estudios organizacionales en México. Cambio, poder, conocimiento e identidad" de Luis Montaño Hirose. Gestión y Política Pública, vol. XIV, núm. 1, 2005, Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. Distrito Federal, México pp. 197-201

Castillo Aponte, J. (2006). Administración de Personal: Un Enfoque Hacia la Calidad, 2ª Edición. Editorial ECOE. Bogotá Colombia. p.50.

Chiang Vega, M.; Martín Rodrigo, M. J.; Núñez Partido, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Editorial Comillas. Madrid España. pp.14-33

Cole, D. W.; Butterfield, E.G. (2005). Desarrollo Organizacional Y Desarrollo Ejecutivo. Editorial Nobuko, Buenos Aires. p.71.

Fleitman, J. (2007). Evaluación integral para implantar modelos de calidad. Editorial Pax, México. pp.165-180.

Gil Estallo, M. A.; Giner de la Fuente, F. (2013). Cómo crear y hacer funcionar una empresa. 9ª Edición. Editorial Esic. pp.331-332.

González López, L. (2001). Satisfacción y motivación en el trabajo. Editorial Días de Santos. Madrid. España. pp.71-73.

Hair, J.F.; Anderson, R. E.; Tatham, R. L.; Black, W.C. (2008). Análisis multivariante. Editorial Prentice Hall, España. p.144.

Hernández Blázquez, B. (2001) Técnicas estadísticas de investigación social. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España. p.48

Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C; Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación; 6a Ed.; México: McGraw Hill Interamericana. p. 214.

Iborra, M.; Dasí, A.; Dolz, C.; Ferrer, C. (2014). Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas. 2ª Edición. Editorial Paraninfo. Madrid, España. pp.38-39.

Martínez Guillén, M. C. (2012). Motivación: La gestión empresarial. Editorial Días de Santos. Madrid. España. p.22.

Palomo Vadillo, M. T. (2010). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. 6ª Edición. Editorial Esic. Madrid, España. pp.24-32.

Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Editorial Pearson. México. p.312.

Wiemann, M. O. (2011). La comunicación en las relaciones interpersonales.Editorial Uoc. España. P.100.

http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/default.aspx. Recuperado el 11 de Octubre de 2015.

Evaluación de los niveles de inteligencia emocional en el personal de una empresa restaurantera

Antonio Eduardo Gómez Díaz
María del Rocío Gómez Díaz

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar los niveles de Inteligencia emocional en una empresa del ramo restaurantero, la cual trabaja 24 horas al día, los 365 días del año y que en el momento del estudio contaba con 126 empleados. La investigación se realizó tomando como punto de partida las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional en el personal de la empresa? ¿Los niveles de inteligencia emocional del personal se encuentran dentro de los parámetros deseables? El estudio realizado fue de tipo analítico transversal e incluyó a la totalidad del personal de la empresa. Se evaluaron los niveles de Inteligencia emocional mediante la utilización de un instrumento especializado, el Cuestionario del Cuadro de CE, Versión 111.5, de Robert K. Cooper y Ayman Sawaf (1997), de Advanced Intelligence Technologies, LLC. En términos generales los resultados obtenidos se ubicaron en los niveles intermedios de la escala de evaluación, por lo qué, y de acuerdo a los criterios de efectividad organizacional, los niveles de inteligencia emocional del personal pueden ser considerados como bajos. Se concluye que los niveles de Inteligencia emocional detectados en la empresa se encuentran por debajo de lo deseable, lo cual puede deberse entre otros factores a la falta de capacitación sobre ese aspecto. Lo anterior significa que es necesario lograr incrementar la Inteligencia emocional, tanto de manera individual como colectiva al interior de la organización, lo cual es factible lograr a través de un programa de capacitación específica.

Palabras clave: Evaluación, Inteligencia emocional. Empresa restaurantera.

Introducción

Actualmente, insertas en un ambiente altamente dinámico y competitivo, un factor que puede determinar la diferencia entre el éxito y fracaso de las organizaciones lo constituye el capital humano en las organizaciones,

particularmente en el control y manejo de sus emociones de ahí que en años recientes ha tomado fuerza en el campo empresarial un concepto que se venía manejando tradicionalmente en la psicología clínica: la inteligencia emocional.

Goleman, (1999), define Inteligencia emocional (IE) como la capacidad que tienen las personas de reconocer los propios sentimientos y los de los demás, de motivarse y de manejar adecuadamente las emociones.

En este contexto la presente investigación se realizó en una empresa restaurantera en la cual por el giro, su personal requiere la aplicación de la IE a sus actividades cotidianas.

El objetivo fue evaluar los niveles de IE en el personal y con base en los resultados obtenidos proponer estrategias para el mejoramiento de la misma en sus colaboradores.

La investigación se presenta en tres partes principales: la primera corresponde al marco de fundamentación presentando antecedentes y conceptualización de la inteligencia emocional, así como su vinculación con las empresas; la segunda describe la metodología empleada y la tercera muestra los resultados del estudio, finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones..

Marco de fundamentación

Antecedentes

El concepto de inteligencia ha tenido un largo proceso de evolución a través de los estudios y propuestas de autores e investigadores que se han ocupado del tema, sin embargo, es claro que la atención sobre este concepto se presentó con mayor intensidad a lo largo del siglo XX.

De acuerdo con la propuesta de Zaccagnini (2004), el reconocimiento a la importancia de las emociones y su influencia en la vida humana es por demás antiguo y no una moda del presente.

De esta manera, es claro que el interés de la Psicología por estudiar los aspectos de la vida emocional y afectiva, así como lo concerniente a las relaciones interpersonales no es reciente, puesto que a lo largo del tiempo los psicólogos han

considerado a las emociones como un elemento de la inteligencia. (Molero et al., 1998)

En congruencia con lo anterior, los resultados de los estudios realizados por Herrnstein y Murray (1994) y Gardner (1995), pusieron de manifiesto que el coeficiente intelectual sólo predice en un 20 % el éxito de las personas en la vida, de lo cual puede concluirse que la teoría cognitiva, a pesar de todas sus bondades y amplia utilidad, no puede explicar por sí sola muchos de los problemas que se plantean y para los cuales no se han encontrado las mejores respuestas. (Molero et al., 1998)

El concepto de Inteligencia emocional (IE) pretende destacar el papel que juegan las emociones en la vida intelectual y en los procesos de adaptación social y el equilibrio personal. Para Goleman (1996), el concepto de Inteligencia emocional es importante porque entre otras cosas constituye el vínculo entre los sentimientos, el carácter y los impulsos morales de una persona. (Molero et al., 1998)

El concepto de Inteligencia emocional ha logrado una amplia difusión en los ambientes culturales, académicos y empresariales; tal situación se debe fundamentalmente al trabajo de Daniel Goleman, escritor, investigador y periodista del *New York Times,* quien colocó el tema en el centro de la atención en todo el mundo, a través de su libro titulado *La Inteligencia emocional*, el cual fue publicado por primera vez en 1995 y se convirtió rápidamente en un gran éxito editorial. (Albrecht, 2006)

Goleman, en su libro *La Inteligencia emocional en la empresa* (19)8), se refiere a la Inteligencia emocional como la capacidad que tienen las personas de reconocer los propios sentimientos y los de los demás, de motivarse y de manejar adecuadamente las emociones.

La difusión que la Inteligencia emocional ha propiciado que disminuya la atención sobre el CI, sin embargo, es claro que ambos elementos contribuyen a una mejor calidad de la vida del individuo, a una mejor toma de decisiones, a una más adecuada interacción social y al éxito profesional. (Rego et al., 2005)

Desde mediados de la década de los años noventa del siglo pasado, la Inteligencia emocional ha sido ampliamente difundida, generando diferencias en

cuanto a las opiniones entre quienes la defienden y la consideran importante para lograr el éxito en la vida, puesto que determina las habilidades para enfrentar y adaptarse a las condiciones del entorno; tal es el caso de Bachman, Stein, Campbell y Sitarenios (2000), Daus y Ashkanasy (2005) y aquellos como Conte, (2005), Davies, Stankov y Roberts (1998) y Locke (2005), que consideran que la IE carece de una identidad propia, ya que, según su opinión, incluye variables ya conocidas con anterioridad, pero ahora mostradas bajo un nuevo concepto. Sin embargo, es una realidad inobjetable que a pesar de las críticas, se han realizado una gran cantidad de investigaciones y propuestas sobre el tema, las cuales pretenden aportar claridad en ese sentido. (García, García y Ramos, 2007)

Según Albrecht (2006) la Inteligencia emocional es un conjunto específico de aptitudes que se hallan implícitas dentro de las capacidades abarcadas por la inteligencia social. La Inteligencia emocional, es por tanto, un conjunto de talentos o capacidades organizadas en cuatro dominios: 1) capacidad para percibir las emociones de forma precisa, 2) capacidad de aplicar las emociones para facilitar el pensamiento y el razonamiento, 3) capacidad para comprender las emociones y 4) capacidad para dominar las propias emociones y las de los demás.

En cuanto a los precursores más destacados de esta relativamente joven área del conocimiento humano, es importante mencionar a dos psicólogos norteamericanos, los Doctores Peter Salovey y John D. Mayer, quienes en 1990 publicaron el primer trabajo científico sobre el tema e introdujeron al mundo de la Psicología el concepto de Inteligencia emocional, la entendieron como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los de los demás, poderlos analizar y utilizar esa información como un factor para guiar el pensamiento y la conducta de uno mismo. (Rybac, 1998)

Conceptualización de la Inteligencia emocional

La definición que hace Gardner sobre la inteligencia intrapersonal representa una aproximación a lo que ahora corresponde al concepto de Inteligencia emocional, que fue establecido posteriormente en 1990 por Peter Salovey y John Mayer, investigadores de las universidades de Yale y New Hampshire, quienes

conceptualizan a la Inteligencia emocional como un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de controlar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno. Según estos autores el concepto de Inteligencia emocional incluye los dos tipos de inteligencia que postuló Gardner, pero haciendo énfasis en el componente emocional y reduciendo su atención al enfoque cognitivo. (Agüero, 2006; Mulsow, 2008)

Para Goleman (1996) la Inteligencia emocional se convierte en un factor decisivo que en muchas ocasiones supera al Coeficiente Intelectual de un individuo, para predecir la satisfacción personal a lo largo de su vida. A partir de las aportaciones de Goleman, algunos autores sugieren que son las emociones y no el cociente intelectual, quienes determinan la verdadera dimensión o magnitud de la inteligencia humana. (Molero et al., 1998)

Una de las definiciones que goza de un alto grado de aceptación entre los especialistas en el tema es la de Salovey y Mayer (1997), la cual incluye como elementos básicos de una persona emocionalmente inteligente la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de los demás. Autores como Bar-On (1997), Boyatzis, Goleman y Rhee, (2000) añaden otros componentes adicionales al concepto, tales como rasgos de personalidad o habilidades de tipo social y afectivo. (Extremera et al., 2004)

Para Salovey y Mayer la Inteligencia emocional puede entenderse como una faceta de la inteligencia (inteligencia social), mientras que para Epstein (1998), Bar-On (1997) y Goleman (1998), es similar a un rasgo de personalidad; algunos autores como Davies et al., (1998) opinan que es un rasgo indistinguible. (García et al., 2007)

Atendiendo a las definiciones propuestas por Goleman, la Inteligencia emocional puede entenderse como la capacidad de reconocer los propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarse a sí mismo y manejar adecuadamente las relaciones con los otros y con uno mismo. De esta forma, el término de Inteligencia emocional contempla habilidades complementarias a la inteligencia académica, definida esta última como la capacidad para aprender y

conocer y que es medida exclusivamente a través del Coeficiente Intelectual, (Junco, 2005)

Para Fonseca et al., (2006) la Inteligencia emocional es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones, estados mentales, etc. Su teoría nos habla del equilibrio que debe de existir entre la mente emocional y la racional, asumiendo que la primera es la parte que siente, mientras que la otra piensa.

Domínguez, Olvera y Cruz (1999) definen a la Inteligencia emocional como la capacidad de un individuo para ejecutar y depurar al menos las siguientes habilidades: auto observación de las propias emociones, observación de las emociones de otros, capacidad para regular las emociones, expresarlas oportunamente, no ocultar los conflictos emocionales, poder compartir las emociones con otras personas, poseer un estilo de afrontamiento adaptativo, mantener alta la esperanza y perseverar en las metas. (Cortés et al., 2002)

En resumen, la Inteligencia emocional es la capacidad del individuo que le permite interactuar adecuadamente con los demás, trabajar en equipo, enfrentar y resolver situaciones difíciles y de conflicto, fortalecer sus vínculos afectivos, establecer una empatía social, controlar sus impulsos y mantener un buen estado de ánimo, incluyendo el humor. Según Goleman la carencia de estas y otras aptitudes similares se denomina analfabetismo emocional. (Núñez, 2002)

Caruso et al., (2005) proponen la existencia de cuatro técnicas en la Inteligencia emocional. La primera es identificar las emociones, la cual consiste en aprender a conocer y expresar las emociones; la segunda es utilizar las emociones, esto es, dejar que las emociones influyan en los pensamientos y ajustar las emociones a las tareas a realizar. La tercera técnica consiste en comprender las emociones, la cual implica descubrir el significado de las emociones, y por último, la cuarta técnica: manejar las emociones, la cual consiste en mostrarse abierto a las emociones e integrarlas con el pensamiento.

La Inteligencia emocional contempla dos competencias emocionales básicas: la personal y la interpersonal; en éstas se agrupan las cinco dimensiones de la Inteligencia emocional propuestas por Goleman: autoconocimiento, autocontrol, auto

motivación, empatía y habilidades sociales, las cuales son descritas brevemente en los párrafos que a continuación se presentan. (Cruz, 2004)

Inteligencia Emocional en las Organizaciones

A lo largo del tiempo, la Inteligencia emocional (IE) ha sido estudiada y aplicada en diversos campos como el de la educación y el de la psicofisiología. De igual manera se han realizado trabajos aplicados en el ámbito militar y en el área del desarrollo de las personas, tanto de manera individual como colectiva. Una de las áreas en las que más se ha investigado es en la relación existente entre la IE y el grado de satisfacción en la vida personal y el trabajo. (Rego et al., 2005)

También en el área organizacional se han realizado una gran cantidad de estudios, siendo uno de los temas de mayor interés el liderazgo. En ese sentido, algunas investigaciones sobre el tema sugieren que casi el 90 % de las competencias necesarias para un liderazgo exitoso son de naturaleza emocional y social. (Rego et al., 2005)

Visto desde una óptica más amplia la relación entre IE y desempeño y éxito profesional de los individuos, se puede concluir que el desempeño exitoso y los altos grados de eficacia son consecuencia del efecto sinérgico que ocurre entre las capacidades racionales y emocionales, así como que la interacción del CI con la IE favorece un mejor desempeño que el logrado solo con el CI. (Rego et al., 2005)

Druskat y Wolff postularon también la teoría de que las personas emocionalmente inteligentes no necesariamente dan origen a organizaciones y grupos con un desempeño emocionalmente alto. Ellos afirman que un equipo con miembros emocionalmente inteligentes no genera necesariamente un grupo emocionalmente más inteligente en función de que un equipo, como cualquier grupo social, tiene sus propias características. (Rego et al., 2005)

La IE ha logrado avances importantes en diversas áreas del ámbito organizacional. Lo anterior es debido en parte a la disposición de recursos económicos y a que la naturaleza innovadora y práctica de la empresa privada ha permitido visualizar una revolución en la forma de tratar y entender tanto a los

individuos que en ella laboran como a la propia organización. (Fernández et al., 2006)

Uno de los aspectos que generan malos resultados en el desempeño de las organizaciones es el hecho de que muchos de los directivos de las mismas no tomen en consideración los sentimientos y las emociones, tanto de ellos mismos como los del resto de los colaboradores. Más aún, en muchas ocasiones esto ocurre de manera deliberada. Lo anterior también implica el afán consiente por intentar disimularlos, condición que de cualquier modo resulta inútil, pues los sentimientos y las emociones siguen presentes y son perceptibles para los demás. (García, 2008)

Aún son muchos los aspectos de la Inteligencia emocional que deberán ser estudiados en el futuro, como el desarrollo de métodos de evaluación más precisos y confiables. Sin duda, una de las prioridades que deberá abordar la Psicología será la búsqueda de métodos y técnicas que permitan desarrollar de forma eficaz la IE de las personas, tanto dentro del ámbito educativo, como en el organizacional. (Fernández et al., 2006).

Las organizaciones requieren de nuevos modelos operativos que no sólo conduzcan a la eficiencia para su adecuado funcionamiento y el logro de sus objetivos, sino también al desarrollo y aprovechamiento de las potencialidades humanas de las personas que las integran.

En el contexto en que se ubican y se desarrollan las organizaciones, existe una amplia variedad de opciones a las que éstas pueden recurrir para la integración y desarrollo de modelos operativos con las características anteriormente señaladas. Entre ellas se encuentra la Inteligencia emocional, la cual es una herramienta que ha sido utilizada bajo diferentes enfoques y modalidades, pero sin que necesariamente sea evaluada en el personal que se encuentra al interior de las organizaciones.

Por lo anterior, la evaluación de la Inteligencia emocional en las organizaciones, abre la posibilidad de brindar nuevas alternativas tanto para la detección, atención y solución de problemas de diversa índole al interior de las mismas, así como para optimizar el desempeño de las personas, tanto de manera individual como colectiva y así lograr mejores niveles de efectividad en el desempeño organizacional.

Metodología

Empresa objeto de estudio

En el estudio se incluyó al total del personal de empresa que se encuentra ubicada en el Km. 25.5 de la carretera Guadalajara – Chapala, Jalisco. Es una empresa familiar con 23 años de antigüedad; fue constituida en diciembre de 1989. El restaurante abre 24 horas al día los 365 días del año y su principal producto es el platillo conocido como burrito norteño, aunque también ofrece otras opciones alimenticias ya que desde sus inicios adoptó como su característica distintiva la venta del llamado burrito norteño en diferentes modalidades, a lo largo del tiempo se ha ido incrementando la oferta al público de productos alimenticios, fundamentalmente basados en platillos típicos de la gastronomía mexicana, habiendo creado en muchos de los casos sus propias recetas culinarias.

La empresa tiene como algunas de sus máximas prioridades, la calidad, el sabor y la extrema higiene en la preparación y conservación de sus productos, para lo cual resulta fundamental contar con personal competente y con altos índices de inteligencia emocional. En el momento del estudio contaba con un total de 126 empleados, los cuales laboraban en tres turnos.

Problema en estudio

En la empresa objeto de estudio, algunas personas que ahí laboran presentan altos niveles de estrés y ansiedad que llegan a manifestarse en detrimento de las relaciones interpersonales a nivel jefe-colaborador o entre compañeros del mismo nivel, lo que repercute negativamente en la productividad y calidad en el servicio.

Preguntas de investigación

La investigación se realizó tomando como punto de partida las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional en el personal de la empresa? ¿Los niveles de inteligencia emocional del personal se encuentran dentro de los parámetros deseables?

Objetivos

Evaluar los niveles de Inteligencia emocional en el personal de la empresa estudiada.

Proporcionar a la empresa estudiada los resultados obtenidos, para su utilización en el diseño y aplicación de estrategias para el mejoramiento de los niveles de Inteligencia emocional de sus colaboradores.

Justificación

La idea central de este trabajo fue conocer los niveles de inteligencia emocional de las personas que laboraban en la empresa estudiada y proponer a la misma, estrategias dirigidas al incremento de esos niveles y propiciar con ello el mejoramiento y el desarrollo integral de las personas que en ella participan.

Lo anterior fundamenta la intención de contribuir a través de los resultados y productos obtenidos de esta investigación a la generación de estrategias que permitan planear y desarrollar cambios positivos en la empresa objeto de estudio como en aquellas organizaciones que decidan incorporar los planteamientos propuestos en los aspectos propios de la Inteligencia emocional. De lograrse tal propósito, se estará en posibilidad de afirmar que las propuestas generadas a partir de este estudio se convertirán en un instrumento de cambio para la concepción de nuevos paradigmas en la gestión empresarial.

Tipo de Investigación

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó un diseño analítico de corte transversal.

Sujetos de estudio

La población objeto de estudio se integró por los 126 trabajadores que constituye el total de la fuerza laboral, el 69 % fueron mujeres y el 31 % hombres. El promedio de edad fue de 27 años, con un rango de 15 a 68 años. La proporción de

personas que se encontraban casadas representó el 40 % de la población. (Cuadro 1).

Cuadro 1

Características socio demográficas de la población en estudio

Características	Variable	Frecuencia	%
Sexo	Mujeres	87	69
	Hombres	39	31
Edad	Mínimo	15	12
	Máximo	68	54
	Promedio	27	21
Estado Civil	Casado	51	40
	Soltero	75	60

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al grado de escolaridad, se observó una gran disimilitud, puesto que se encontraron desde personas que no tenían ningún nivel de estudios, hasta personas con estudios de licenciatura. La mayor proporción (23.8 %) correspondió a personas que tenían estudios concluidos de bachillerato, seguidos por aquellos que habían concluido su educación primaria (20.6 %) y quienes tenían estudios concluidos en la escuela secundaria (19.8 %). Las personas con estudios concluidos de nivel licenciatura representaron el 12.7 %. (Cuadro 2).

Cuadro 2

Escolaridad de la población en estudio

Escolaridad	Frecuencia	%
0 – 6 años	39	31.0
7 – 9 años	25	19.8
10 – 13 años	40	31.7
> 13 años	22	17.5

Fuente: Elaboración propia

El 78 % del personal se ubicó en las áreas de barra principal, mesas, cocina, auxiliar general, caja y administración, mientras que otras áreas funcionales representaron el 22.3 % restante. Cuadro 3.

Cuadro 3

Personal participante en el estudio, por área de trabajo

Área de trabajo	Frec.	%	Área de trabajo	Frec.	%
Barra principal	24	19.0	Supervisión	2	1.6
Mesas	18	14.3	Compras	1	0.8
Cocina	16	12.7	Postres	1	0.8
Auxiliar general	16	12.7	Salsas	1	0.8
Caja	15	11.9	Cámaras frías	1	0.8
Administración	9	7.1	Lavado	1	0.8
Mantenimiento	8	6.3	Aseo	1	0.8
Barra auxiliar	6	4.8	Baños	1	0.8
Tortilla	4	3.2	Basura	1	0.8

Fuente: Elaboración propia

El 35 % de los participantes fue personal que laboraba en el turno matutino, mientras que el 26 % se encontró en el turno vespertino, distribuyéndose el resto en los turnos nocturno, fin de semana y mixto. (Cuadro 4).

Cuadro 4

Turnos laborales de la población en estudio

Turno	Frec.	%
Matutino	44	34.9
Vespertino	33	26.2
Nocturno	17	13.5
Fin de semana	7	5.5

Mixto	23	18.3
Todos	2	1.6

Fuente: Elaboración propia

En el estudio se incluyó al total del personal de una empresa del ramo restaurantero, la cual en el momento del estudio contaba con un total de 126 empleados, los cuales laboraban en tres turnos. El restaurante abre 24 horas al día los 365 días del año y su principal producto es el platillo conocido como burrito norteño, aunque también ofrece otras opciones alimenticias. Es una empresa familiar con 26 años de antigüedad.

Las características antes referidas, tanto de la empresa como de su personal, fueron consideradas como aspectos de relevancia en su elección para la medición de los niveles de Inteligencia emocional.

Se incluyó al total del personal de la empresa (N =126). Fueron incluidas todas las personas, sin importar aspectos como sexo, edad, grado de escolaridad, antigüedad laboral, nivel jerárquico, función en la empresa, etc.

La técnica que se utilizó en el trabajo de campo del presente estudio fue la de censo, la cual se realizó mediante la aplicación de cuestionarios auto administrados y asistidos por el investigador.

Instrumento

Para la medición de los niveles de IE se utilizó un instrumento estandarizado y validado en población mexicana, en EUA y Canadá:

Cuestionario del Cuadro de CE, Versión 111.5 de Robert K. Cooper y Ayman Sawaf (1997). Advanced Intelligence Technologies, LLC. (Cooper. y Sawaf 2002).

El Cuestionario del Cuadro de CE es un instrumento que se integra por un total de 262 indicadores o reactivos que se ubican en 21 escalas, las cuales a su vez corresponden a 5 zonas de rendimiento como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Zonas de rendimiento y escalas de la Inteligencia emocional

Zona de rendimiento	Escala
Ambiente actual	Sucesos de la vida
	Presiones del trabajo
	Presiones personales
Conocimiento	Conciencia emocional de si mismo
	Expresión emocional
	Conciencia emocional de otros
Competencias	Intención
	Creatividad
	Elasticidad
	Conexiones interpersonales
	Descontento constructivo
Valores y creencias	Compasión
	Perspectiva
	Intuición
	Radio de confianza
	Poder personal
	Integridad
Resultados	Salud general
	Calidad de vida
	Cociente de relaciones
	Óptimo rendimiento

Adaptado de: Cooper y Sawaf (2002).

La interpretación de los resultados obtenidos en cada una de las 21 escalas, se realizó de acuerdo al Cuadro de CE. Con base en el puntaje alcanzado, se determinó cual fue la ubicación que le correspondía a cada escala en alguno de los cuatro niveles (cautela, vulnerable, diestro, óptimo) considerados en el cuestionario.

La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa, en los tres turnos de trabajo. Los datos obtenidos fueron analizados mediante los programas estadísticos Epi Info 6 for windows y SPSS. Se calcularon estadísticas descriptivas como el cálculo de frecuencias y medias.

Resultados y discusión

En base al objetivo general la investigación que fue evaluar los niveles de Inteligencia emocional en el personal de la empresa estudiada se encontró que los trabajadores el nivel de inteligencia emocional no es el requerido ya que en ninguna de las 21 escalas evaluadas se obtuvieron niveles óptimos, sólo en 6 se alcanzó nivel diestro y en las 15 restantes el nivel vulnerable, destacando presiones de trabajo y presiones personales, lo que permite observar que entre otros factores los trabajadores están sometidos a altos niveles de estrés tanto laboral como personalmente.

Los resultados obtenidos en la valoración de los niveles de la Inteligencia emocional muestran que de las 21 escalas contenidas en el instrumento utilizado, ninguna alcanzó el puntaje equivalente al nivel “óptimo”. Sólo seis de ellas se ubicaron en el nivel inferior inmediato “diestro”, lo cual representa el 28.5 % del total de las escalas evaluadas. Las 15 restantes se ubicaron en el nivel “vulnerable”. No se encontraron escalas que se ubicaron en el nivel más bajo, correspondiente al nivel denominado “cautela”.

Las seis escalas en donde se alcanzó el nivel “diestro” fueron: sucesos de la vida, conciencia emocional de otros, intención, perspectiva, integridad y calidad de vida. De estas, la escala que presentó el mayor porcentaje fue la de integridad e intención. Las cinco zonas de rendimiento evaluadas presentaron al menos una escala ubicada en el nivel “diestro”.

Las escalas que obtuvieron el nivel “vulnerable” fueron: presiones del trabajo, presiones personales, conciencia emocional de sí mismo, expresión emocional, creatividad, elasticidad, conexiones interpersonales, descontento constructivo, compasión, intuición, radio de confianza, poder personal, salud general, cociente de relaciones y óptimo rendimiento.

La zona de rendimiento en que se observó el mejor nivel de evaluación fue la de valores y creencias, la cual incluye a dos de las seis escalas mejor evaluadas (perspectiva e integridad). Es importante mencionar que dicha zona de rendimiento fue la más amplia de las cinco zonas evaluadas, pues contenía a seis del total de 21 escalas consideradas en el instrumento.

La zona de rendimiento denominada competencias le siguió a la de valores y creencias en cuanto al número de escalas contenidas, ya que en ella se evaluaron cinco escalas. Si bien, como ya se mencionó, ninguna de las escalas evaluadas alcanzó de manera integral el nivel “óptimo”, es importante señalar que se observaron tres escalas donde la proporción de respuestas ubicadas en el nivel “óptimo”. Dichas escalas son las correspondientes a integridad, intención y calidad de vida.

Por el contrario, las dos escalas que de acuerdo al mayor porcentaje de respuestas ubicadas en el nivel de cautela, fueron las más bajas en la evaluación, son las de poder personal y presiones del trabajo, con 44.4 % y 38.1 % respectivamente.

En términos generales, las respuestas otorgadas por las personas participantes a través del instrumento utilizado, ubican al conjunto del personal de la empresa en los niveles intermedios de la escala de evaluación correspondiente.

Las escalas que presentaron menor proporción de respuestas en el nivel de cautela fueron: perspectiva, conciencia emocional de otros, intención e integridad, mientras que las escalas en las que se encontró la menor cantidad de respuestas ubicadas en el nivel óptimo correspondieron a las de descontento productivo, compasión, radio de confianza, conexiones interpersonales y poder personal.

Los resultados obtenidos en la valoración de los niveles de la Inteligencia emocional muestran que de las 21 escalas contenidas en el instrumento utilizado, ninguna alcanzó el puntaje equivalente al nivel “óptimo”. Sólo seis de ellas se ubicaron en el nivel inferior inmediato “diestro”, lo cual representa el 28.5 % del total de las escalas evaluadas. Las 15 restantes se ubicaron en el nivel “vulnerable”. No se encontraron escalas que se ubicaron en el nivel más bajo, correspondiente al nivel denominado “cautela”.

En términos generales, las respuestas otorgadas por las personas participantes a través del instrumento utilizado, ubican al conjunto del personal de la empresa en los niveles intermedios de la escala de evaluación correspondiente, lo que abre la puerta a grandes áreas de oportunidad que fueron informadas de manera conjunta con los resultados al propietario de la empresa dando cumplimiento al segundo objetivo de dar a conocer los resultados para el diseño de estrategias entre las que destacan la capacitación, evaluación de niveles de inteligencia emocional y otorgamiento de incentivos entre otras.

Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo a los criterios establecidos en el instrumento de medición usado en la investigación, los niveles de Inteligencia emocional de la organización estudiada fueron bajos. A través del trabajo de campo y el diagnóstico organizacional realizados en la población analizada, se identificaron áreas de oportunidad para la misma.

Tal y como se señala en el rubro de resultados, los niveles de Inteligencia emocional detectados en la empresa se encuentran por debajo de lo deseable, lo cual puede deberse entre otros factores al bajo nivel escolar anteriormente referido y a la falta de capacitación sobre ese aspecto. Lo anterior significa que en términos generales es necesario lograr incrementar la Inteligencia emocional, tanto de manera individual como colectiva al interior de la organización, lo cual es factible lograr a través de un programa de capacitación específica.

Con base en las aportaciones que hace el presente trabajo a la empresa estudiada, a continuación se presentan algunas recomendaciones y sugerencias dirigidas al incremento de la efectividad organizacional, tomando a la Inteligencia emocional como eje y factor determinante para el logro de un buen desempeño.

1. Realizar acciones de capacitación en las modalidades de cursos y talleres sobre Inteligencia emocional para la totalidad del personal y con orientación específica a las tareas particulares que se lleven a cabo en las diferentes áreas operativas.

2. Establecer medidas de carácter permanente para la evaluación de los niveles de Inteligencia emocional. A partir de los resultados que se obtengan en los procesos de evaluación, generar estrategias que permitan fortalecer aquellos aspectos que se detecten por abajo de los estándares deseados.
3. Vincular a la Inteligencia emocional con la calidad en el servicio. Para tal efecto, se requiere contar con una adecuada cultura de calidad en el servicio, derivada de un sistema de gestión de la calidad que determine entre otros aspectos las políticas y los estándares de calidad de la organización.
4. Desarrollar programas de estímulos y reconocimientos al personal que destaque positivamente, no sólo por su efectividad en la realización de sus funciones y en el cumplimiento de sus responsabilidades, sino también por aquellas conductas y actitudes que contribuyan al logro de los objetivos de la organización y que incidan favorablemente en el clima laboral y las relaciones interpersonales, tanto con los compañeros de trabajo, como con los clientes, ya sean internos o externos.
5. Aplicar durante el proceso de selección de nuevos colaboradores en la organización, instrumentos que permitan conocer sus niveles de Inteligencia emocional.
6. Ubicar a las personas en el centro de la organización y reconocerlas como su elemento más valioso e importante.

Referencias

Agüero, T. M. T. (2006). Inteligencia emocional: un reto para el directivo del Siglo XXI. *Folletos Gerenciales, Centro de Estudios de Técnicas de Dirección. Universidad de La Habana*, 10, 1-5.

Albrecht, K. (2006). *Inteligencia social.* España: Javier Vergara Editor.

Caruso, D. R. y Salovey, P. (2005) *El directivo emocionalmente inteligente.* España: Algaba Ediciones.

Cooper, R. K. y Sawaf, A. (2002). *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones.* México: Grupo Editorial Norma.

Cortés, S. J. F.; Barragán, V. C. y Vázquez, C. M. L. (2002). Perfil de Inteligencia emocional: construcción, validez y confiabilidad. *Salud Mental*, 25(5), 50-60.

Cruz, C. T. (2004). El quick en la declaración de la cultura deseada: el desarrollo de la Inteligencia emocional. *Folletos Gerenciales, Centro de Estudios de la Economía Cubana*, 8(1), P4-11.

Extremera, P. N.; Fernández, B. P.; Mestre, N. J. M. y Guil, B. R. (2004). Medidas de evaluación de la Inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36(2), 209-228.

Fernández, B. P. y Extremera, N. (2006). La investigación de la Inteligencia emocional en España. *Ansiedad y Estrés*, 12(2/3), 139-153, 241-249.

Fonseca, R. M. E. y Pino, A. M. E. (2006). Evaluación de las competencias emocionales (Inteligencia emocional) y su influencia en el liderazgo eficaz. *Folletos Gerenciales*, 10(3), 1-8.

García, J. J. (2008) ¿Qué hacemos con los sentimientos de la empresa? *Revista de Antiguos Alumnos del IEEM, Universidad de Montevideo*, 11(1), 12-15.

García, I. A. L.; García, I. M. y Ramos, V. P. J. (2007). Aportaciones de la Inteligencia emocional y la autoeficacia: aplicaciones para la selección de personal. *Anales de Psicología*, 23(2), 231-239.

Gardner, H. (2005). *Estructuras de la mente* (2ª Ed.). México: Fondo de Cultura Económica.

Goleman, D. (1999). *La Inteligencia emocional en la empresa.* España: Javier Vergara Editor.

Goleman, D. (2003). *La Inteligencia emocional* (37ª edición). México: Javier Vergara Editor.

Goleman, D. (2006). *Emociones destructivas.* Argentina: Javier Vergara Editor.

Junco, C. A. M. (2005). Consideraciones teóricas de la Inteligencia emocional y la gestión por competencias. *Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente*. 25(1), 45-47.

Maestres, M. R. (2006). La Inteligencia emocional y el éxito en la gerencia, *Debates IESA*, 11(2), 8-9.

Mayer, J. D., Salovey, P. y Caruso, D. R. (2002). Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). *Item Booklet*. Canada: MHS Publishers.

Mestre, N. J. M y Guil B. R. (2006). Medidas de ejecución versus medidas de autoinformes de Inteligencia emocional. *Ansiedad y Estrés*, 12(2/3), 413-425.

Molero, M. C., Saiz, V. E. y Esteban, M. C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la Inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(1), 11-30.

Mulsow, G. G. (2008). Desarrollo emocional: impacto en el Desarrollo Humano. e*ducacao*, 31(1), 61-65.

Núñez, P. I. A. (2002). Inteligencia emocional en las entidades de información. ¿Cómo encauzar los afectos en bien de la organización?. *ACIMED*, 10(1), 77-82.

Quintanilla Pardo, I. (2003) *Empresas y personas. Gestión del Conocimiento y capital humano*. España: Díaz de Santos.

Rego, A. y Fernandes, C. (2005). Inteligencia emocional: desarrollo y validación de un instrumento de medida. *Revista Interamericana de Psicología*, 39(1), 23-38.

Ryback D. (1998). *EQ Trabaje con su Inteligencia emocional.* España: EDAF.

Zaccagnini Sancho, J. L. (2004). *Qué es Inteligencia emocional.* España: Biblioteca Nueva.

La aplicación del Modelo Estratégico Moderno de Liderazgo en los mandos medios y superiores de la Comisión Federal de Electricidad

Miguel Ángel Lezama Torres
Miguel Cruz Vásquez
Beatriz Pico González

Resumen

El nuevo entorno de competencia de mercado que enfrenta la Comisión Federal de Electricidad (CFE) a raíz de su conversión en empresa productiva del Estado a finales del año 2015, hace pertinente analizar si sus procesos de liderazgo estratégico se orientan a la competitividad y flexibilidad que requieren estos cambios. Por ello en esta ponencia se estudia la aplicación del modelo estratégico moderno de liderazgo entre los mandos medios y superiores de las Subgerencias de Planeación, dependientes de las Divisiones de Distribución de dicha organización. La hipótesis que se formula es que los mandos medios y superiores de la CFE ya aplican una modalidad del liderazgo estratégico debido a la relativa competencia que se da entre las Gerencia de Distribución del organismo, distribuidas en todo el territorio nacional. Los resultados muestran que los servidores públicos encuestados aceptan aplicar un modelo de liderazgo similar al modelo estratégico moderno, quizá porque las áreas que logran dar cumplimiento a sus metas perciben la premura de los cambios estructurales, políticos y económicos que está viviendo la organización.

Palabras clave. Liderazgo, Liderazgo Estratégico, Modelo Estratégico Moderno.

Introducción.

La Ley de la Industria Eléctrica (LIE) y la Ley de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) decretadas a finales del año 2015 por el gobierno federal, transformarán radicalmente la organización del sector eléctrico mexicano al promover decisivamente la competencia en dicha industria. Dichas transformaciones exigen una renovación en la concepción y estilos de liderazgo por uno más visionario, audaz, imaginativo e innovador, capaz de correr riesgos para cumplir la misión organizacional, al que podríamos denominar liderazgo estratégico, el cual puede conducir los procesos de cambio en la organización y en su entorno, que tiene su

centro y su fuerza clave en todos los niveles de las organización, en el análisis sistemático de los factores más importantes de una situación para la toma de decisiones acertadas considerando las oportunidades, la evaluación de los riesgos y el control de riesgo de los recursos entre otros factores. http://www.articuloz.com/liderazgo-articulos/el-liderazgo-y-calidad-de-las-empresas-en-mexico-7001473.html.

En esta ponencia consideramos que el estilo de liderazgo es un fenómeno de crucial importancia para implantar una cultura de calidad y servicio como en cualquier organización, por lo que es necesario evaluar el estilo de liderazgo que se aplica en la CFE ya que este como otros organismos públicos suelen adolecer en muchas ocasiones de duplicidad de funciones de las distintas áreas, falta de simplificación de procesos y burocratismo en sus procesos administrativos.

Por lo tanto, el objetivo de esta ponencia es evaluar el estilo de liderazgo practicado en la CFE utilizando como referente el modelo estratégico moderno de liderazgo, así como identificar las principales características del modelo de liderazgo aplicado en la CFE. Para ello, se diseñó y aplicó una encuesta a los mandos medios y superiores de las 16 Divisiones de Distribución en sus Subgerencias de Planeación, se hicieron las pruebas de validez y confiabilidad a este instrumento y se procesaron los resultados obtenidos.

Las preguntas de investigación planteadas en este trabajo son en primer lugar si el estilo de liderazgo practicado en la CFE es de carácter innovador y emprendedor como el modelo estratégico moderno (MEM) de liderazgo, el cual se puede calificar como estratégico. Preguntas adicionales de investigación consisten en determinar ¿cuáles son las características del MEM de liderazgo que coinciden con el estilo de liderazgo practicado en la CFE?, ¿en qué medida las características del MEM son similares a las de liderazgo aplicado en la CFE?

Este trabajo es importante porque da a conocer información sobre el estilo de liderazgo ejercido por los mandos medios y superiores de la CFE y las prácticas en materia de liderazgo estratégico que son parte de su preparación como líderes y aplicadas en el ejercicio cotidiano de sus actividades en un tiempo en el que se cierne la incertidumbre con motivo de la reforma energética actual, la apertura del mercado eléctrico, la competencia privada o multinacional, entre otras causas. En particular, nos da información sobre el estado en el que se encuentra el nivel de competitividad del personal directivo de un organismo tan importante para el desarrollo del país como es la CFE.

Marco Teórico

El liderazgo es un concepto que comúnmente se refiere a la gente que encabeza un ideal, que está al frente de una causa, que dirige equipos de trabajo o ejércitos, que pugna por lograr objetivos o metas y triunfos, que persiste en sus ideales, que deja huella e historia y que no necesariamente es del agrado de la población, región, país o el mundo entero.

Sin embargo, a través del tiempo han cambiado las funciones, enfoques o responsabilidades de los líderes, dada la competitividad e involucramiento de los equipos de trabajo, la notoria participación o mejora de las empresas en procesos de calidad, la especialización de los colaboradores y la reducción de la plantilla laboral entre otros factores. Es así como se pueden diferenciar los enfoques de liderazgo tradicional y moderno, de manera que el viejo modelo de liderazgo, que descansaba en el líder como centro de los grupo o equipos de trabajo, el control de la mayor parte de las comunicaciones por parte del líder, relaciones de autoridad verticales, esquemas formales de liderazgo y sistemas de controles o de supervisión estrechos entre otros factores, ha pasado a ser sustituido por un liderazgo que descansa más en la participación de los equipos de trabajo, el otorgamiento de mayores responsabilidades y autoridad a los colaboradores, la circulación de las comunicaciones a todo el grupo, la cercanía del líder con sus colaboradores y una

mayor autonomía de estos, entre otras características Holpp L. (2003), como se puede apreciar en la Tabla 1.

Tabla 1. Diferencias de enfoque del liderazgo tradicional y el liderazgo moderno.

Enfoque	Tradicional	Moderno
En situaciones de emergencia	¿Y ahora qué hago?	¿Qué es lo que ocurre?
Se recibe Información interna o externa	Compartir información	Reflexionar la información
Se recibe información del proceso	Enterarse	Decidir
Solución a problemas	Cambiar	Comprender su naturaleza
Rendimiento del personal	Comportamiento y números producidos	Conocimiento de cada uno y apreciar su valía
Las conversaciones del área o proceso	Debates	Diálogos
Posesión de información empresarial crítica	El líder en el centro del grupo	El líder como un elemento más del grupo
Estatus del proceso	El líder escuchaba y transmitía información	El grupo al tanto de la información
Responsable del área o proceso	El líder	Todo el grupo
Operación de equipos de trabajo	Líder formal	Rotar o proyectar el liderazgo
Autoridad y responsabilidad en equilibrio	Jefe – líder Jerarquía	Líder – equipo Facultamiento

Control de los procesos	El líder necesita tener el control	Se da responsabilidad y autoridad a los colaboradores
Resultados esperados o los mínimos	Trabajar con supervisión	Trabajar con libertad
Ganar respeto	Escuchar a los colaboradores y tratar de ayudarles	Escuchar a los colaboradores, cubrir sus necesidades y concentrarse en los objetivos de la organización
Dar servicio como recurso ante un problema	El líder puede ayudar por su experiencia	El líder contribuye con la experiencia técnica y del trabajo, con su capacidad y madurez ante alguna situación

Fuente: Elaboración propia con base en Holpp L. (2003); Russell L. (2007); Murell K. y Meredith M. (2002).

En este contexto de transición hacia un nuevo concepto de liderazgo se encuentra el liderazgo estratégico, que se define como aquel que es capaz de vislumbrar y mantener la flexibilidad en la administración total de la organización a través de las personas, así como de saber delegar facultades para crear y afrontar el cambio estratégico cuando este sea necesario (Chiavenato, I. y Sapiro, A. 2011: 244). Para otros autores, el liderazgo estratégico es un proceso que se fundamenta en la influencia entre líderes y seguidores para lograr los objetivos organizacionales por medio del cambio, conocer los entornos internos y externos de la empresa, construir los recursos y capacidades, identificar las tendencias competitivas, detectar oportunidades, desarrollar una visión para el futuro creando un modelo de negocio, (Lussier, R. y Achua, C., 2013: 418).

Para otros más, toma un nombre más específico, modelo estratégico moderno (MEM) de liderazgo, cuyos elementos hacen hincapié en las prácticas flexibles que debe llevar consigo el liderazgo estratégico. (Vargas J. y Guillén I., 2005).

En el presente trabajo nos involucramos en el debate planteado en el estudio de Vargas J. y Guillén I. (2005), acerca de los procesos de transformación estratégica en la evolución de las organizaciones en el contexto actual de globalización, que ha originado que el liderazgo estratégico se encuentre en un proceso de transición de paradigmas sobre el papel que deben desempeñar los líderes en las organizaciones, del modelo estratégico tradicional al modelo estratégico moderno. En este último consideran la generación de un líder diferente al del pasado, que deje atrás las prácticas tradicionales basadas en una política mecanicista de la dirección, de sistema cerrado y la existencia de elementos estáticos para la ejecución de la toma de decisiones y el liderazgo, para llegar a un liderazgo de nuevo estilo, un liderazgo estratégico que logre mantener la competitividad estratégica[1] mediante la flexibilidad estratégica de la organización, entendida ésta como la capacidad de responder eficazmente ante un entorno competitivo cambiante, al tiempo que mantiene o mejora su posición competitiva.

Estos autores señalan que hay cambios obligados en las formas de producción moderna y en los sistemas de organización, orillados por paradigmas emergentes que provienen de los procesos de globalización. En este escenario, ellos proponen pasar de un modelo estratégico tradicional a otro modelo estratégico moderno (MEM), que postula un nuevo estilo de liderazgo y un líder diferente al del pasado, que promueva la competitividad estratégica a través de la aplicación de las catorce prácticas o elementos básicos presentados en la tabla 2.

[1] Competitividad estratégica. Se refiere a la formulación de estrategias que crean valor, difíciles o costosas de copiar por parte de los competidores (Hitt, Duane y Hoskisson, 2008: 4).

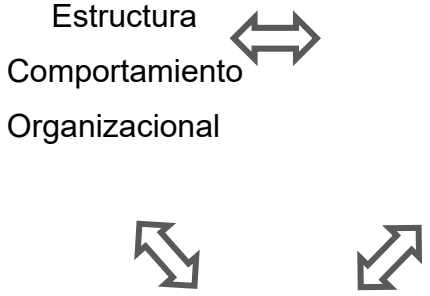
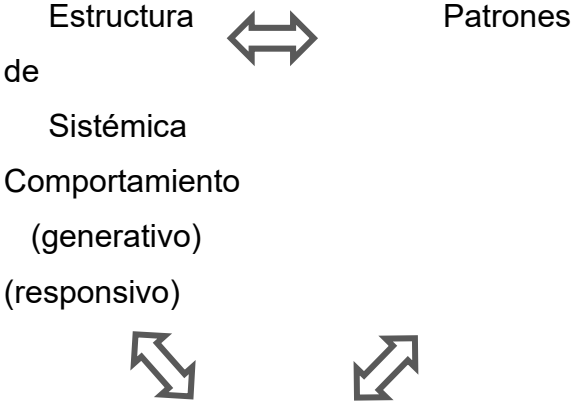
Tabla 2. Elementos básicos del liderazgo estratégico clásico y el liderazgo estratégico moderno.

#	**Modelo estratégico clásico**	**Modelo estratégico moderno**
1	Prácticas actuales	Prácticas visionarias
2	Orientado al producto	Orientado al proceso y al prospecto (cliente)
3	Estoico y confidente	Confidente pero sin arrogancia
4	Busca adquirir conocimientos	Busca adquirir y capitalizar los conocimientos
5	Guía la creatividad de la gente	Busca liberar y nutrir la creatividad de las personas
6	Flujos de trabajo determinados por las jerarquías	Flujos de trabajo influenciados por las relaciones
7	Articula la importancia de la integridad	Determina la importancia de la integridad por las acciones
8	Demanda respeto	Voluntad para ganar respeto
9	Tolera la diversidad	Busca la diversidad
10	Reacciona al cambio del medio ambiente	Actúa para anticipar el cambio ambiental
11	Sirve como el gran líder	Sirve como líder y como un gran miembro del grupo
12	Ve a los empleados como recursos	Ve a los ciudadanos (colaboradores) de la organización como un recurso crítico
13	Opera a través de un estado mental doméstico	Opera a través de un estado mental global
14	Invierte en la formación del capital humano	Invierte en la continuidad del desarrollo de ciudadanos (colaboradores)

Fuente: Vargas J. y Guillén I. (2005).

De acuerdo con la Gráfica 1, el liderazgo estratégico se fundamenta en las interacciones para los procesos de negociación, cooperación y conflicto entre los puntos de vista de los grandes grupos o comunidades y el líder, con uno o varios propósitos comunes, los objetivos estratégicos que deben ser guiados por un líder a la medida.

Gráfica 1. Dimensiones del Modelo Estratégico Clásico y el Modelo Estratégico Moderno de Liderazgo.

Modelo estratégico clásico	Liderazgo estratégico Influye en las personas en tres niveles
	

Fuente: Elaboración propia con base en: Vargas J. y Guillén I. (2005).

Las 14 variables del modelo estratégico moderno (MEM) de liderazgo son retomadas en esta ponencia para construir el cuestionario que se aplicó a los mandos medios y superiores de las Subgerencias de Planeación de las Divisiones Regionales de Distribución de la CFE, ubicadas en las regiones señaladas en la tabla 3:

Tabla 3. Divisiones de Distribución de la CFE.

. Baja California	Jalisco	Sureste
Noreste	Bajío	Peninsular
Norte	Centro Occidente	Valle de México Norte
Golfo Norte	Centro Oriente	Valle de México Centro
Golfo Centro	Centro Sur	Valle de México Sur
	Oriente	

Fuente: Elaboración propia con base en CFE http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE.

El liderazgo estratégico en la CFE

La hipótesis de este estudio es que sí existe liderazgo estratégico en las Divisiones de Distribución de la CFE toda vez que se conoce que en su interior estas operan de manera regionalizada al menos con dos de los sistemas que se mencionan a continuación, como si se tratara de empresas independientes en busca de competir por las mejores posiciones a nivel nacional; estos sistemas son el sistema de procesos estratégicos, el sistema de procesos en competencias laborales e institucionales (Procesos Confiables), el sistema de empresa inteligente (SEI-Hermes), y el sistema integral de gestión (SIG), que a continuación se explican.

El Sistema de Procesos Estratégicos, se destaca básicamente en la región Centro Occidente de la República Mexicana, opera en un alineamiento con las acciones de la empresa que son coherentes y confluyen en un fin común, dando valor a sus clientes, trabajadores, accionistas, proveedores y a la comunidad, logrando día a día mejorar la eficiencia operativa o de diferenciación. Se distinguen entradas y salidas de valor, las que alimentan o retroalimentan al sistema de procesos estratégicos, las cuales irán moldeando el futuro de la organización, a su vez tanto las entradas como las salidas se dividen en elementos internos y externos, cuyos alcances no son limitativos: Entre los internos se encuentran la infraestructura, los recursos financieros, los recursos humanos, los recursos tecnológicos, la cultura organizacional del pasado, presente y futura, la habilidades de innovación, entre otras. Entre los elementos externos se tienen los cambios en las preferencias de los

consumidores, los entornos económicos y políticos, los competidores, los cambios tecnológicos, las necesidades del mercado y de la sociedad, los aspectos ambientales, etc. Con esta información va funcionando el cuadro de mando integral (balanced scorecard), mostrando los indicadores previamente establecidos y traducidos de las acciones y estrategias que se han querido medir para evaluar precisamente sus procesos, y de aquí tomar acciones oportunas. (Espinosa de los Monteros A., 2004).

El sistema de procesos de calidad en competencias laborales e institucionales (Procesos Confiables), destaca en la región Golfo Centro y Golfo Norte del país. La descripción de sus actividades o funciones puntuales de cada área o proceso, son registradas en términos de competencias laborales o institucionales, las cuales estarán alineadas para cumplir con los contratos programa y compromisos adquiridos con los clientes internos o externos, y su seguimiento se registra en indicadores que operan en la plataforma informática o sistema desarrollado, cuyo estatus se distingue en el tablero de control de semáforos o también llamado el cuadro de mando integral (balanced scorecard).

El sistema de empresa inteligente (SEI-Hermes), sobresale en las regiones Noroeste, Norte, Centro oriente, Oriente y Sureste del país. El SEI, es un sistema de organización, cuyo fin busca lograr la satisfacción continua y plena de las necesidades presentes y futuras del cliente, consolidar la creación de valor de sus colaboradores en actividades sustantivas de la empresa y alcanzar el liderazgo del mercado. Precisar una institución ágil, que permita la competitividad, reorientar esfuerzos hacia el cliente, y como colaborador al desarrollo de un mejor capital humano. Este sistema apunta al desarrollo de los procesos vitales de la empresa como al de la sociedad a través de cuatro detonantes; el conocimiento, la innovación, la oportunidad y la rapidez. El conocimiento la información, la tecnología y las estructuras organizacionales, se posicionan como los pilares básicos de los procesos operativos, las actividades laborales, el que hacer disruptivo y el desarrollo del liderazgo generativo. El SEI opera en dos ejes; el Método, constituido por los

conceptos y herramientas que aplica el sistema, y el Ateneo, escuela de aprendizaje continuo que alimenta de Capital Humano a las personas, para que a su vez se vaya convirtiendo en capital estructurado. Este sistema es compatible con el cuadro de control y mando de indicadores de productividad, como el de evaluación de procesos. (Basurto A., 2005).

El Sistema Integral de Gestión, es de cobertura nacional y comprende las operaciones en el suministro de energéticos; al proporcionar los diferentes tipos de generación; la transmisión (y mantenimiento de la fibra óptica), y la distribución de la energía eléctrica.

Incluye la planeación, ejecución, verificación como de las entradas y salidas en tres niveles de procesos: los procesos estratégicos, los procesos clave y los procesos de apoyo. De igual forma, opera en las vertientes de Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) con base en las normas vigentes ISO 9001, ISO 14001 y NMX-SAST-001 respectivamente, para contribuir en las mejoras de la eficiencia y la eficacia de la empresa y cumplir con los requerimientos, necesidades y expectativas de los clientes, como de las partes interesadas (Comunidad, Grupo Directivo, Personal, Organismos de Gobierno y Proveedores), y que cumpla con la normatividad gubernamental vigente, con la institucional y la reglamentación aplicable a la organización; todo lo anterior en un marco de mejora continua. Las unidades estratégicas o regiones y divisiones, realizan cada año las negociaciones de Desarrollo y Evaluación de Objetivos (DEVO), ante la Dirección de Operación (DO) y en su caso ante la Dirección General de CFE.

Metodología

La hipótesis planteada en este trabajo de investigación es que la CFE utiliza un estilo de liderazgo innovador y apegado al emprendedurismo, similar al modelo estratégico moderno de liderazgo en su toma de decisiones cotidiana, dado el proceso de transformación hacia organismo productivo que actualmente enfrenta en el marco de la reforma energética impulsada por el gobierno federal.

Para probar dicha hipótesis, se diseñó un cuestionario con el fin de evaluar la similitud del estilo de liderazgo de los mandos medios y superiores de la CFE con el modelo estratégico moderno de liderazgo (MEM), utilizando como variables las catorce prácticas o aspectos básicos del modelo estratégico moderno de liderazgo, que se señalan en la tabla 3.

Tabla 3. Variables dependiente e independientes del MEM utilizado en la investigación.

Variable Dependiente		Variables Independientes
Desempeño de los mandos intermedios y superiores aplicando el Modelo Estratégico Moderno (MEM)	=	1. Prácticas Visionarias 2. Orientado al proceso y al prospecto 3. Confidente pero sin arrogancia 4. Busca adquirir y capitalizar el conocimiento 5. Busca liberar y nutrir la creatividad de las personas 6. Flujos de trabajo influenciados por las relaciones 7. Determina la importancia de la integridad por las acciones 8. Voluntad para ganar respeto 9. Busca la diversidad 10. Actúa para anticipar el cambio ambiental 11. Sirve como líder y como un gran miembro del grupo 12. Ve a los ciudadanos de la organización como un recurso crítico 13. Opera a través de un estado mental global 14. Invierte en la continuidad del desarrollo de ciudadanos

Fuente: Elaboración propia con base en Vargas J. y Guillen I. (2004).

Asimismo, se trabajó con una muestra de 120 trabajadores activos en mandos medios y superiores[2] de las Subgerencias de Planeación, adscritas a la Subdirección

[2] Mandos Medios y Superiores. Los cargos en una organización pueden clasificarse en clases de cargos, buscando agrupar y facilitar el tratamiento genérico, el aspecto salarial, los beneficios laborales, los sociales, las regalías, las ventajas y las señales de estatus, etc. (Chiavenato I., 2000: 438). En el caso que nos ocupa la clasificación es

de Distribución de la CFE a nivel nacional, que se encontraban ubicadas en las distintas Divisiones Regionales de la CFE en el país. Adicionalmente, se realizó una prueba piloto encuestando a una muestra compuesta por 30 directores, apoyos didácticos y supervisores de la Secretaría de Educación Pública (SEP) del Estado de Puebla, que se encontraban activos.

Variables y medidas

En la investigación cuantitativa se plantea el problema de medición de las variables así como las pruebas de validez y confiabilidad de dichas variables. Respecto a la medición se empleó una escala de Likert de 1 (en desacuerdo), 2(ni de acuerdo ni en desacuerdo) y 3(de acuerdo), para cada una de las catorce variables y el total de ítems creados, que suman 70.

Respecto a la validez de las variables, se le puede abordar a través del estudio de investigaciones previas que han analizado variables equivalentes, con el fin de construir ítems validados previamente (Rodríguez Ponce y Pedraja Rejas (2009). Este ejercicio fue realizado en el presente trabajo puesto que cada una de las variables se diseñó con base en investigaciones previas.

Por ejemplo, la primera variable fue operacionalizada mediante cinco ítems específicos diseñados por los autores siguiendo la definición conceptual de (Vargas y Guillén, 2005), que consiste en que las prácticas visionarias son aquellas que se basan en la innovación y la mejora continua en todas las actividades de la empresa buscando ventajas competitivas sostenibles. Los ítems utilizados son: ¿considera que se ha dado mayor interés al desarrollo del capital humano?, ¿su líder abre el diálogo para dar sentido al propósito o visión de la organización?, ¿en su área se definen y aplican las competencias centrales de la organización?, ¿el líder de su área propone estrategias visionarias? y ¿en su área, el líder propone estrategias para tratar asuntos de la organización?

por área de servicio, donde el mando medio comprende jefes de oficina y de departamento divisional, y el de mandos superiores comprende a los subgerentes de planeación divisional.

La segunda variable fue operacionalizada mediante cinco ítems específicos diseñados por los autores siguiendo la definición conceptual de Campa, P.F. y Setó, P. D. (2009), de que un liderazgo orientado al proceso y al prospecto (cliente) es un conjunto de funciones que conforman la función empresarial para alcanzar cierto nivel de éxito en las organizaciones. Los ítems utilizados son: ¿usted considera ser parte de la actualización y desarrollo de su organización?, ¿existe la construcción social e interacción entre los procesos de su empresa?, ¿en su trabajo, considera un clima organizacional flexible?, ¿se ha logrado avanzar en nuevas tecnologías efectivas para sus procesos?, ¿en su proceso, cuando se presentan situaciones diferentes determinadas por las contingencias, se adaptan al cambio sin problema?

La tercera variable fue operacionalizada mediante cinco ítems específicos diseñados por los autores siguiendo la definición conceptual de (Vilanova, N. 2013), de que un liderazgo confidente pero sin arrogancia se traduce en líderes que no miran desde arriba o desde un pedestal, sino que comparten los mismos valores, ilusiones y miedos que los colaboradores, están dispuestos a comunicarse con estos y a convertirlos en protagonistas. Los ítems utilizados son: ¿está de acuerdo o satisfecho con el superior inmediato?, ¿Sus actividades en el trabajo proporcionan valor al departamento?, ¿en las relaciones interpersonales, se usan prácticas de escucha, diálogo, trabajo en equipo y técnicas de relaciones públicas?, ¿usted percibe que ha mejorado la comunicación de su entorno laboral? y en la globalización actual, ¿considera a su organización para que siga existiendo en el futuro?

La cuarta variable fue operacionalizada mediante cinco ítems específicos diseñados por los autores siguiendo la definición conceptual de (Bueno, E.C., et al. 2003) de que un liderazgo que busca adquirir y capitalizar los conocimientos, es aquel en el que la educación y la especialización del trabajo a través de la explotación y el mantenimiento de las competencias centrales y transversales que requieren los equipos de trabajo en la organización pueden ser transformadas en ventajas competitivas. Los ítems utilizados son: ¿está usted considerado en un mecanismo de aprendizaje?, ¿en su área, se facilita el aprendizaje y la adquisición de

conocimientos?, ¿la experiencia y conocimiento individual se comparte con el grupo?, ¿en su trabajo, se administra la adquisición del conocimiento?, ¿en reuniones periódicas de trabajo, se tiene establecido un segmento para tocar temas de cultura general y corporativa?

La quinta variable fue operacionalizada mediante cinco ítems específicos diseñados por los autores siguiendo la definición conceptual de (Porter, M.E., 2008), que menciona que un liderazgo que busca liberar y nutrir la creatividad de las personas, es aquel que considera que la creatividad representa la ejecución de actividades similares de manera diferente a la competencia, lo cual se puede lograr a través de la inversión de tiempo y recursos en la creatividad e innovación por parte de la organización. Los ítems utilizados son: ¿realiza su trabajo dentro de la ética profesional así como del código de conducta de la institución?, ¿su superior, guía el comportamiento creativo y las relaciones hacia el logro de objetivos de eficiencia y eficacia?, ¿su empresa, cuenta con un proceso continuo de innovación para buscar ventajas competitivas sostenibles basadas en el conocimiento?, ¿se busca y explota información de manera creativa para la innovación?, ¿con su experiencia, se da idea para innovar actividades que faciliten su trabajo?

La sexta variable fue operacionalizada mediante cinco ítems específicos diseñados por los autores siguiendo la definición conceptual de (Holp, L. 2003), que consiste en que un liderazgo donde el flujo de trabajo influenciado por las relaciones es aquel en el que la manera de promover o manejar las relaciones en la organización, la motivación interna y el compromiso por parte de los colaboradores, podrá dar lugar a márgenes de productividad y calidad. Los ítems utilizados son: ¿realiza y entrega su trabajo en tiempo y forma a la superioridad?, ¿su equipo laboral influye positivamente para dar continuidad al flujo de trabajo de su empresa?, ¿considera que el ambiente global competitivo de la organización, ha acelerado la evolución de sus procesos de transformación estratégica?, cuando el trabajo lo amerita, ¿se delega la autoridad y se asume la proporción de responsabilidad? y ¿en su centro de trabajo, se respetan las creencias, comportamientos y valores de los demás?

La séptima variable fue operacionalizada mediante cinco ítems específicos diseñados por los autores siguiendo la definición conceptual de Covey, S.R. (1997), consistente en que un liderazgo en el que se determina la importancia de la integridad por las acciones, es aquel donde la ética de la personalidad es una función de las actitudes, conductas, habilidades y técnicas que hacen funcionar los procesos de la interacción humana. Los ítems utilizados son: ¿para dar seguimiento a sus compromisos, su superior puede mostrar sus resultados en tiempo y forma?, ¿existe compromiso del grupo cuando las facultades y responsabilidades son delegadas?, ¿en su centro de trabajo las tareas o actividades están siendo equitativas?, considera que los objetivos y metas del área, ¿son congruentes con las acciones y prácticas de su proceso para llegar a los resultados planeados? y ¿considera que su superior está respondiendo a las demandas impuestas por las nuevas condiciones administrativas, económicas y sociales?

La octava variable fue operacionalizada mediante cinco ítems específicos diseñados por los autores siguiendo la definición conceptual de Senge, P. et al. 2000), consistente en que el liderazgo que tiene voluntad para ganar respeto, es aquel para el cual el liderazgo ya no significa jerarquía y control rígido, porque vivimos en la era de la descentralización del poder, en la que las funciones de liderazgo necesitan ser más compartidas, en la que se busca el compromiso del grupo y la posibilidad de que los trabajadores recreen y desarrollen sus propias fuentes de autoridad al trabajar. Los ítems utilizados son: ¿usted se encuentra al tanto de los cambios normativos que debe considerar en los proyectos para su debida implantación y seguimiento?, ¿su jefe inmediato asiste a eventos de capacitación y desarrollo?, ¿su institución realiza eventos para modificar actitudes, en favor de una mejor cultura organizacional?, ¿en la interacción laboral cuando las cosas se salen de control, predomina la prudencia y el respeto? y ¿el responsable de su centro de trabajo está al tanto de la buena imagen y relaciones con la comunidad?

La novena variable fue operacionalizada mediante cinco ítems específicos diseñados por los autores siguiendo la definición conceptual de Mintzberg H. y Lampel, J.

(1999) de que un liderazgo que busca la diversidad ocurre cuando la estrategia se desarrolla en un proceso político abierto a la influencia y de negociación de estrategias favorables para los intereses específicos. Los ítems utilizados son: ¿tiene claros los objetivos de su departamento o área?, ¿en la diversidad laboral, han solicitado habilidades o competencias específicas que se requieren en su área?, ¿en entornos de alta diversidad o complejidad, el tipo de liderazgo en su área funciona favorablemente?, ¿la diversidad de género influye favorablemente en los resultados de la organización? y ¿la diferencia de edades de los integrantes de su área, no influye su adaptabilidad ni el conflicto del equipo?

La décima variable fue operacionalizada mediante cinco ítems específicos diseñados por los autores siguiendo la definición conceptual de Smircich, L. y Stubbart, Ch. (1995), consistente en que el liderazgo que actúa para anticipar el cambio ambiental ocurre en un entorno donde las empresas definen o crean su medio ambiente y lo que sucede ahí depende de las decisiones tomadas o las acciones emprendidas por sus integrantes. Los ítems utilizados son: ¿le agrada tener participación en la toma de decisiones para enfrentar algún cambio?, ¿su equipo de trabajo considera que su organización está creando estrategias para permanecer en el medio?, ¿se ejerce un liderazgo para construir flexibilidad estratégica en el nuevo ambiente competitivo?, hacia el exterior, ¿la organización ejerce el poder en sus relaciones con otros actores del medio ambiente, con los cuales negociar para que no incidan en sus desempeños laborales?, ¿su institución se encuentra inscrita en algún programa de responsabilidad social?

La undécima variable fue operacionalizada mediante cinco ítems específicos diseñados por los autores siguiendo la definición conceptual de (Caroselli, 2002), consistente en que el líder sirve como líder y como un gran miembro del grupo cuando los líderes dejan a un lado los problemas de personalidad o aspectos políticos, escuchan con la mente abierta y hacen que su propuesta de liderazgo pueda obtener la atención apropiada, con argumentos lógicos y eludiendo la presión emocional, apelando al sentido común que es elemental en las ideas. Los ítems

utilizados son: ¿se tiene el conocimiento para tomar decisiones que van de una alta certidumbre a una alta incertidumbre?, ¿si por necesidades del trabajo su jefe(a) se tiene que integrar a trabajar en equipo, considera que se integra como un gran miembro del grupo?, ¿su líder influye en las personas en sus patrones de comportamiento? (responsivo), ¿su autoridad influye en las personas de la estructura sistémica? (generativo), ¿su superior influye en los procesos o eventos de las personas? (reactivo).

La variable número doce fue operacionalizada mediante cinco ítems específicos diseñados por los autores siguiendo la definición conceptual de (Caroselli, 2002), consistente en que el líder ve a los colaboradores de la organización como un recurso crítico cuando logra conseguir que los cambios sean más adaptables o aceptables para el personal, pensando globalmente y actuando local o globalmente según el caso, tolerando la crítica, aprendiendo de la vida de quienes lo rodean, utilizando técnicas de visualización, repitiendo y clarificando las instrucciones. Los ítems utilizados son: ¿participa actualmente en eventos para su desarrollo personal?, ¿su inmediato superior sugiere estrategias visionarias que sustenta con su juicio y sentido común?, ¿su autoridad interacciona en procesos de cooperación con externos, para un fin institucional y social?, ¿el Plan de Capacitación y Desarrollo de su empresa, es acorde a la realidad actual? y ¿existen programas académicos para apoyar el desarrollo de grado y posgrado de los trabajadores?

La variable número trece fue operacionalizada mediante cinco ítems específicos diseñados por los autores siguiendo la definición conceptual de Ohmae, K., (2007, p. 153), que menciona que el liderazgo opera a través de un estado mental global si parte de que las teorías, los conceptos y los referentes de trabajo gerenciales tienden a volverse obsoletos si no consiguen adaptarse a los cambios dinámicos del mundo actual. Los ítems utilizados son: ¿considera que las estrategias dictadas e implantadas se están evaluando?, su líder se integra en equipo e interacciona en procesos de negociación con externos, para unificar criterios?, ¿su jefe propone estrategias visionarias que respalde con su experiencia?, ¿su superior interacciona

en procesos de conflicto con externos, para un propósito común? y ¿su inmediata autoridad plantea estrategias visionarias que define de su intuición?

Finalmente, la variable número 14 fue operacionalizada mediante cinco ítems específicos diseñados por los autores siguiendo la definición conceptual de Kotter, J. (2005), consistente en que el liderazgo invierte en la continuidad del desarrollo de colaboradores motivado porque las empresas seguirán enfrentando riesgos y oportunidades impulsadas por la globalización de la economía a través de las tendencias tecnológicas y sociales relacionadas con dicho fenómeno. Los ítems utilizados son: ¿conoce usted cómo fue concebida su organización y que estrategias se han implementado para permanecer en el medio o en el entorno?, ¿sus compañeros consideran que se ha avanzado de una organización burocrática a una organización de aprendizaje?, ¿las estrategias implementadas por su organización en apoyo al desarrollo de la comunidad y el medio ambiente, han permitido influenciar en una mejor cultura social?, ¿la organización da seguimiento a los planes de carrera de sus colaboradores?, su institución aplica nuevas tendencias de aprendizaje?

En lo que corresponde a la prueba de confiabilidad de las variables, esta fue medida mediante el cálculo del Alfa de Cronbach[3], cuyo valor límite de aceptación es 0.70 para asegurar la confiabilidad de las variables, lo cual se cumplió en este estudio para casi todas las variables del modelo estratégico moderno de liderazgo, pues sus valores fueron los siguientes: 0.78 para prácticas visionarias, 0.79 para orientado al proceso y al prospecto (cliente), 0.70 para confidente pero sin arrogancia, 0.86 para busca adquirir y capitalizar el conocimiento, 0.68 para busca liberar y nutrir la creatividad de las personas, 0.80 para flujos de trabajo influenciados por las relaciones, 0.85 para determina la importancia de la integridad por las acciones, 0.70 para voluntad para ganar respeto, 0.74 para busca la diversidad, 0.71 para actúa para anticipar el cambio ambiental, 0.64 para sirve como líder y como un gran

[3] Alfa de Cronbach: Es un coeficiente que adopta valores entre 0 y 1, rango que define la confiabilidad del procedimiento. La confiabilidad fluctúa de acuerdo con el número de ítems; cuantos más ítems tenga el cuestionario, mayor será la confiabilidad. (Hernández, R., et al., 2010: 208).

miembro del grupo, 0.82 para ver a los colaboradores de la empresa como un recurso crítico, 0.74 para opera a través de un estado mental global y 0.86 para invierte en la continuidad del desarrollo de colaboradores..

Resultados.

Los resultados de la prueba de hipótesis se muestran en la tabla 4, en la que aparecen los porcentajes de respuesta que manifestaron estar de acuerdo con lo que se preguntó en cada uno de los reactivos.

Tabla 4. Porcentaje de respuestas positivas registrado en cada ítem de la encuesta.

Variable	Ítems	Porcentaje
1. Prácticas Visionarias	1.- ¿Considera que se ha dado mayor interés al desarrollo del capital humano?	80.0
	2.- ¿Su líder abre el diálogo para dar sentido al propósito o visión de la organización?	92.5
	3.- ¿En su área se definen y aplican las competencias centrales de la organización?	82.5
	4.- ¿El líder de su área propone estrategias visionarias?	85.0
	5.- ¿En su área, el líder propone estrategias para tratar asuntos de la organización?	88.3
2. Orientado al proceso y al prospecto (cliente)	6.- ¿Usted considera ser parte de la actualización y desarrollo de su organización?	87.5
	7.- ¿Existe la construcción social e interacción entre los procesos de su empresa?	89.2
	8.- ¿En su trabajo, considera un clima organizacional flexible?	90.0
	9.- ¿Se ha logrado avanzar en nuevas tecnologías efectivas para sus procesos?	90.0
	10.- ¿En su proceso, cuando se presentan situaciones diferentes determinadas por las contingencias, se adaptan al cambio sin problema?	87.5

Variable	Ítems	Porcentaje
3. Confidente pero sin arrogancia	11. ¿Está de acuerdo o satisfecho con el superior inmediato?	87.5
	12. ¿Sus actividades en el trabajo proporcionan valor al departamento?	100.0
	13. ¿En las relaciones interpersonales, se usan prácticas de escucha, diálogo, trabajo en equipo y técnicas de relaciones públicas?	83.3
	14. ¿Usted percibe que ha mejorado la comunicación de su entorno laboral?	87.5
	15. En la globalización actual, ¿Considera a su organización para que siga existiendo en el futuro?	90.0
4. Busca adquirir y capitalizar el conocimien-to	16. ¿Está usted considerado en un mecanismo de aprendizaje?	87.5
	17. ¿En su área, se facilita el aprendizaje y la adquisición de conocimientos?	90.0
	18. ¿La experiencia y conocimiento individual se comparte con el grupo?	90.0
	19. ¿En su trabajo, se administra la adquisición del conocimiento?	77.5
	20. ¿En reuniones periódicas de trabajo, se tiene establecido un segmento para tocar temas de cultura general y corporativa?	72.5
5. Busca liberar y nutrir la creatividad de las personas	21. ¿Realiza su trabajo dentro de la ética profesional y del código de conducta de la institución?	81.7
	22. ¿Su superior, guía el comportamiento creativo y las relaciones hacia el logro de objetivos de eficiencia y eficacia?	92.5
	23. ¿Su empresa, cuenta con un proceso continuo de innovación para buscar ventajas competitivas sostenibles basadas en el conocimiento?	87.5

Variable	Ítems	Porcentaje
	24. ¿Se busca y explota información de manera creativa para la innovación?	85.0
	25. ¿Con su experiencia, se da idea para innovar actividades que faciliten su trabajo?	97.5
6. Flujos de trabajo influencia-dos por las relaciones	26. ¿Realiza y entrega su trabajo en tiempo y forma a la superioridad?	97.5
	27. ¿Su equipo laboral influye positivamente para dar continuidad al flujo de trabajo de su empresa?	97.5
	28. ¿Considera que el ambiente global competitivo de la organización, ha acelerado la evolución de sus procesos de transformación estratégica?	82.5
	29. Cuando el trabajo lo amerita, ¿Se delega la autoridad y se asume la proporción de responsabilidad?	92.5
	30. ¿En su centro de trabajo, se respetan las creencias, comportamientos y valores de los demás?	90.0
7. Determina la importancia de la integridad por las acciones	31. ¿Para dar seguimiento a sus compromisos, su superior puede mostrar sus resultados en tiempo y forma?	90.0
	32. ¿Existe compromiso del grupo cuando las facultades y responsabilidades son delegadas?	92.5
	33. ¿En su centro de trabajo las tareas o actividades están siendo equitativas?	87.5
	34. Considera que los objetivos y metas del área, ¿Son congruentes con las acciones y prácticas de su proceso para llegar a los resultados planeados?	97.5
	35. ¿Considera que su superior está respondiendo a las demandas impuestas por las nuevas condiciones administrativas, económicas y sociales?	92.5
8. Voluntad	36. ¿Usted se encuentra al tanto de los cambios normativos que debe considerar en los proyectos para su debida	92.5

Variable	Ítems	Porcentaje
para ganar respeto	implantación y seguimiento?	
	37. ¿Su jefe inmediato asiste a eventos de capacitación y desarrollo?	85.0
	38. ¿Su institución realiza eventos para modificar actitudes, en favor de una mejor cultura organizacional?	90.0
	39. ¿En la interacción laboral, cuando las cosas salen de control predomina la prudencia y el respeto?	87.5
	40. ¿El responsable de su centro de trabajo está al tanto de la buena imagen y relaciones con la comunidad?	95.0
9. Busca la diversidad	41. ¿Tiene claros los objetivos de su departamento o área?	95.0
	42. ¿En la diversidad laboral, han solicitado habilidades o competencias específicas que se requieren en su área?	92.5
	43. ¿En entornos de alta diversidad o complejidad, el tipo de liderazgo en su área funciona favorablemente?	85.0
	44. ¿La diversidad de género influye favorablemente en los resultados de la organización?	82.5
	45. ¿La diferencia de edades de los integrantes de su área, no influye su adaptabilidad ni el conflicto del equipo?	92.5
10. Actúa para anticipar el cambio ambiental	46. ¿Le agrada tener participación en la toma de decisiones para enfrentar algún cambio?	97.5
	47. Su equipo de trabajo, ¿Considera que su organización está creando estrategias para permanecer en el medio?	95.0
	48. ¿Se ejerce un liderazgo para construir flexibilidad estratégica en el nuevo ambiente competitivo?	87.5
	49. Hacia el exterior, ¿La organización ejerce el poder en sus relaciones con otros actores del medio ambiente, con los cuales negociar para que no incidan en sus desempeños laborales?	77.5
	50. ¿Su institución se encuentra inscrito en algún programa	90.0

Variable	Ítems	Porcentaje
	de responsabilidad social?	
11. Sirve como líder y como un gran miembro del grupo	51. ¿Se tiene el conocimiento para tomar decisiones que van de una alta certidumbre a una alta incertidumbre?	85.0
	52. Por necesidades del trabajo su jefe(a) se tiene que integrar a trabajar en equipo, ¿Considera que se integra como un gran miembro del grupo?	92.5
	53. Su líder, ¿Influye en las personas en sus patrones de comportamiento? (responsivo)	75.0
	54. Su autoridad, ¿Influye en las personas de la estructura sistémica? (generativo)	80.0
	55. Su superior, ¿Influye en los procesos o eventos de las personas? (reactivo)	72.5
12. Ve a los colaboradores de la organización como un recurso crítico	56. ¿Participa actualmente en eventos para su desarrollo personal?	82.5
	57. Su inmediato superior, ¿Sugiere estrategias visionarias que sustenta con su juicio y sentido común?	90.0
	58. Su autoridad, ¿Interacciona en procesos de cooperación con externos, para un fin institucional y social?	82.5
	59. ¿El Plan de Capacitación y Desarrollo de su empresa, es acorde a la realidad actual?	80.0
	60. ¿Existen programas académicos para apoyar el desarrollo de grado y posgrado de los trabajadores?	87.5
13. Opera a través de un estado mental global	61. ¿Considera que las estrategias dictadas e implantadas se están evaluando?	82.5
	62.- Su líder, ¿Se integra en equipo e interacciona en procesos de negociación con externos, para unificar criterios?	90.0
	63.- Su jefe, ¿Propone estrategias visionarias que respalde con su experiencia?	90.0

Variable	Ítems	Porcentaje
	64.- Su superior, ¿Interacciona en procesos de conflicto con externos, para un propósito común?	87.5
	65. Su inmediata autoridad, ¿Plantea estrategias visionarias que define de su intuición?	70.0
14. Invierte en la continuidad del desarrollo de colabora-dores	66. ¿Conoce usted cómo fue concebida su organización y que estrategias se han implementado para permanecer en el medio o en el entorno?	75.0
	67. ¿Sus compañeros consideran que se ha avanzado de una organización burocrática a una organización de aprendizaje?	75.0
	68. ¿Las estrategias implementadas por su organización en apoyo al desarrollo de la comunidad y el medio ambiente, han permitido influenciar en una mejor cultura social?	87.5
	69. ¿La organización da seguimiento a los planes de carrera de sus colaboradores?	75.0
	70. ¿Su institución aplica nuevas tendencias de aprendizaje?	82.5

Fuente: Elaboración propia basada en Vargas J. y Guillen I. (2004). Nohria N. y Khurana R. (2010).

Discusión de resultados

Como se puede observar en la tabla 4, la gran mayoría de encuestados contestó estar de acuerdo en que se aplica en los mandos medios y superiores de las Subgerencias de Planeación de la CFE un estilo de liderazgo que es bastante similar al modelo estratégico moderno de liderazgo; sin embargo podemos destacar los siguientes resultados:

En cuanto a prácticas visionarias sobresalen la disposición al diálogo para dar sentido al propósito o visión de la organización con un 92.5% de aprobación, seguido de la propuesta de estrategias por parte del líder para tratar asuntos de la

organización con 88.3% y la propuesta de estrategias visionarias por parte del líder con 85.0%.

En cuanto al liderazgo orientado al proceso y al prospecto (cliente), sobresalen el clima organizacional flexible con 90% aprobación y el avance en nuevas tecnologías efectivas para sus procesos con 90%, asimismo, la adaptación al cambio sin problema al presentarse contingencias con el 87.5%.

En lo que respecta a liderazgo confidente pero sin arrogancia, se encuentra la satisfacción con su superior inmediato con el 87.5% de aprobación, el mejoramiento de la comunicación en su entorno laboral con el 87.5% y las prácticas de escuchar, dialogar, trabajar en equipo y las técnicas de relaciones públicas en las relaciones interpersonales con 83.3%.

En lo que corresponde al liderazgo que busca adquirir y capitalizar el conocimiento, resalta la facilidad en su área para el aprendizaje y la adquisición de conocimientos con aprobación del 90% y el abordamiento de temas de cultura general y corporativa en reuniones periódicas de trabajo con 72.5%.

En materia de liderazgo que busca liberar y nutrir la creatividad de las personas, destacan la guía para el comportamiento creativo y de las relaciones hacia el logro de la eficiencia y eficacia por parte del superior con aprobación del 92%, la disponibilidad de un proceso de innovación para buscar ventajas sostenibles basadas en el conocimiento por parte de la empresa con el 87.5% y disponibilidad de un proceso continuo de innovación para buscar ventajas competitivas sostenibles con el 85%.

En lo que concierne al liderazgo donde los flujos de trabajo son influenciados por las relaciones, destacan la influencia positiva del equipo de trabajo para dar continuidad al flujo de trabajo de su empresa con aprobación del 97.5%, mientras que la delegación de autoridad y de la proporción de responsabilidad cuando el trabajo lo amerita, con el 92.5%.

En cuanto al liderazgo que determina la importancia de la integridad por las acciones, resalta el compromiso del grupo cuando se delegan facultades y responsabilidades con aprobación del 92.5%.

Tocante a voluntad para ganar respeto, la realización de eventos para modificar actitudes en favor de una mejor cultura organizacional cuenta con aprobación del 90% y el predominio de la prudencia y el respeto en la interacción laboral cuando las cosas salen de control, con el 87.5%.

Respecto al liderazgo que busca la diversidad, el funcionamiento del tipo de liderazgo en su área funciona favorablemente en entornos de alta diversidad o complejidad cuenta con aprobación del 85%, mientras que la influencia favorable de la diversidad de género en los resultados de la organización con el 82%, y la influencia nula de la diferencia de edades de los integrantes de su área en su adaptabilidad ni en el conflicto del equipo con 92.5%.

En cuanto al liderazgo que actúa para anticipar el cambio ambiental, resalta el agrado de participar en la toma de decisiones para enfrentar algún cambio con aprobación del 97%, mientras que el ejercicio de un liderazgo para construir flexibilidad estratégica en el nuevo ambiente competitivo con 87%.

Respecto a que el líder sirve como líder y como un gran miembro del grupo, la integración como un gran miembro del grupo por parte del líder con aprobación del 92.5% y la influencia del líder en el patrón de comportamiento de las personas con el 75%.

En cuanto a que el líder ve a los colaboradores de la organización como un recurso crítico la aceptación de que el Plan de Capacitación y Desarrollo de la CFE es acorde a la realidad actual cuenta con aceptación del 80% y la existencia de programas académicos para apoyar el desarrollo de grado y posgrado de los trabajadores con el 87%.

Respecto a que el líder opera a través de un estado mental global, la propuesta de estrategias visionarias por parte del jefe, que respalda con su experiencia cuenta con aprobación del 90% y la propuesta de estrategias visionarias que define con su intuición por su inmediato superior con solo el 70%.

Finalmente, respecto a que el líder invierte en la continuidad del desarrollo de colaboradores, el 75% acepta que se ha avanzado de una organización burocrática a una organización basada en el aprendizaje; asimismo, el 75% opina que la

organización da seguimiento a los planes de carrera de sus colaboradores y el 82.5% acepta que su institución aplica nuevas tendencias de aprendizaje.

Los anteriores resultados y el puntaje promedio de las respuestas de las 70 preguntas del cuestionario que resultó ser de 2.85, obtenido al considerar el rango de opciones previsto en cada respuesta (1, 2 ó 3), mismo que equivale a que el 95.0% de los encuestados coincidieron en los resultados favorables y posibles, indicando que los mandos intermedios y superiores aplican de alguna manera el modelo estratégico moderno de liderazgo en sus áreas de trabajo.

Conclusiones

Los resultados positivos obtenidos acerca de la aplicación del modelo estratégico moderno de liderazgo entre los mandos medios y superiores de CFE muestran que dicho modelo o una modalidad del mismo es aplicado en el ejercicio de dichos mandos medios y superiores, además de que reflejan una relativa uniformidad en las respuestas a las preguntas del cuestionario. Con este resultado podemos decir que se acepta la hipótesis planteada en el estudio acerca de la aplicación del liderazgo estratégico en ese organismo.

Una explicación plausible de este resultado es que posiblemente las Divisiones de Distribución de la CFE, de las cuales dependen las Subgerencias de Planeación, otorguen incentivos a los mandos intermedios y superiores de estas, de acuerdo con su productividad y que por ello tengan una opinión favorable acerca de la aplicación del Modelo Estratégico Moderno en cada una de ellas, ya que estarían operando bajo figuras similares al liderazgo estratégico en la actualidad.

Sin embargo, es más plausible otra posible explicación del resultado, toda vez que en su interior las Divisiones Regionales de la CFE operan de manera regionalizada al menos con dos de los sistemas que se mencionaron en el marco teórico, como si se tratara de empresas independientes en busca de competir por las mejores posiciones a nivel nacional; estos sistemas son el sistema de procesos estratégicos, el sistema de procesos en competencias laborales e institucionales (Procesos Confiables), el sistema de empresa inteligente (SEI-Hermes), y el sistema integral de gestión (SIG).

No obstante, es necesario reconocer las limitaciones percibidas en esta investigación de la necesidad de conocer más a fondo estos últimos sistemas para tener más elementos de juicio sobre la aplicación del modelo estratégico de liderazgo en la empresa.

Referencias

Basurto A. (2005*). Sistema Empresa Inteligente*. Una propuesta al mundo sobre como debe ser la empresa de la era del conocimiento. Finalmente un sistema completo de organización para la nueva economía del conocimiento. México. Editorial Empresa Inteligente.

Bueno E., et al (2003). Gestión del Conocimiento en Universidades y Organismos Públicos. Universidad Autónoma de Madrid. Comunidad de Madrid. Consejería de Educación. Dirección General de Investigación. *Elecé Industria Gráfica*. M-54391.

Campa P., Setó P., (2009). *Guía Práctica para la Creación de Empresas*. Universitat Rovira i Virgili. 27. Tarragona, España. Edita: Publicacions URV.

Caroselli M. (2002). *Sea un Líder Actual*. En el ilimitado entorno empresarial, los líderes tienen que hacer algo más que simplemente facilitar las cosas: deben realizar cambios positivos tanto en las operaciones como en los empleados. España. McGraw-Hill Interamericana Editores.

Chiavenato I., y Sapiro A. (2011). *Planeación Estratégica*. 2ª. Ed. México. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN: 978-970-10-6877-9.

Covey S., (1997). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. La revolución ética en la vida cotidiana y en la empresa. Franklin Covey. (1ª Ed.) Paidós Plural. México. Editorial Paidós Mexicana, S.A.

Espinosa de los Monteros A., (2004). *Reingeniería Estratégica de Alta Tecnología Aplicada*, (1ª ed.). México, Innovación Editorial Lagares.

Hernández R., Fernández C., y Baptista L., (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ª. Ed. México. McGraw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hitt, M., Duane, I. y Hoskisson, R. (2008). Administración Estratégica. Competitividad y Globalización. Conceptos y casos. 7ª. Edición, Ed. CENCAGE Learning, México, www.freelibros.me.

Holpp L. (2003). *Dirija el mejor equipo de trabajo*. Aumentará de forma notable sus oportunidades de conseguir una plácida transición hacia un equipo altamente productivo. McGraw-Hill Interamericana Editores. ISBN: 978-844-81-3597-3.

Kotter J., (2005). *El Líder del cambio*. Un plan de acción del especialista en liderazgo de negocios más afamado del mundo. México. Programas educativos S.A. de C.V.

Lussier, R. y Achua, C., (2013).*Liderazgo. Teoría, Aplicación y Desarrollo de Habilidades.* (4ª. ed.) México. CENCAGE, Learning Cosegraf.

Mintzberg H. y Lampel J. (1999). Reflecting on the Strategy Process. *Sloan Management Review*. USA. Spring. 40.3; ABI/INFORM Global. pg. 21-30.

Murell, K. y Meredith, M. (2002). *Empowerment para su equipo.* (1a. Ed., España, Mc Graw Hill Interamericana de España, S.A.

Nohria N. y Khurana R., (2010). *Handbook of Leadership Theory and Practice*: A Harvard Business School Centennial Colloquium on Advancing Leadership. Boston: Harvard Business Press, pp. 822.

Ohmae K. (2007). *La Mente Del Estratega*. El arte de Japón en el mundo de los negocios. México. McGraw-Hill / Impacto en Medios Publicitario, S.A. DE C.V.

Porter M. E. (2008). On Competition. What is Strategy? En: Harvard Business Review Book. USA. *Series. School*, pp 37-71.

Rodríguez E. y Pedrajas, L. (1996). *Creatividad en el Servicio*. Una estrategia competitiva para Latinoamérica. México. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Russell L. (2007).

Senge, P., Kleiner A. et al. (2000). *La Danza del Cambio*: Los Retos de Sostener el Impulso en Organizaciones Abiertas al Aprendizaje. Ed. Norma.

Smircich L. y Stubbart Ch. (1985). Strategic Management in an Enacted World. University of Massachusetts, Amherst. *The Academy of Management Review*. Vol. 10, No. 4.

Vargas J. y Guillén I., (2005). Los Procesos de Transformación Estratégica en Relación con la Evolución de las Organizaciones. *Estudios Gerenciales.* Vol.21, No.94. Cali.

Vilanova N. (2013). *Micropoderes*. Comunicación interna para empresas con futuro. Cómo crear héroes, empleados que viven con pasión la marca. 1ª. Ed. Barcelona, España. Plataforma Editorial.

Internet

http://www.articuloz.com/liderazgo-articulos/el-liderazgo-y-calidad-de-las-empresas-en-mexico-7001473.html.

http://www.cfe.gob.mx/ConoceCFE

El individuo y la construcción de representaciones frente lo dinámico: El caso del clima organizacional visto desde la complejidad

Sergio Méndez Valencia
Juan Morúa Ramírez
Johanan Zamilpa Paredes

Resumen

En los estudios de gestión se suele aislar los fenómenos y trabajarlos de una manera estática o semi-estática sin considerar la característica dinámica de la organización y su medio ambiente, este es el caso del estudio del clima organizacional. En la presente comunicación nos preguntamos como el individuo crea representaciones frente a los fenómenos dinámicos. Realizando una revisión sobre el pensamiento y la construcción de representaciones y sobre los sistemas dinámicos y complejos, describimos un caso de estudio orientado al clima organizacional de una empresa, enfatizando las limitaciones encontradas y emitiendo recomendaciones iniciales para estudiar al clima organizacional como un fenómeno dinámico y complejo.

Palabras clave: construcción de representaciones, dinamismo y complejidad, clima organizacional

Introducción

El objetivo del presente trabajo, el cual se considera por los autores como un estudio preliminar, es explorar la manera en que los individuos crean representaciones frente a los fenómenos dinámicos es decir, se busca la respuesta a la pregunta sobre ¿cómo el individuo genera representaciones frente a los fenómenos dinámicos?, para contestar dicha pregunta utilizamos a la teoría de la complejidad y la ejemplificamos utilizando el caso del clima organizacional.

A manera de justificación podemos decir que el mundo de las organizaciones es dinámico sin embargo, esta afirmación lógica no parece ser tomada en cuenta en los estudios de gestión. La teoría tradicional de gestión inspirada en las ciencias clásicas estudia los sistemas y los fenómenos de gestión de una manera estática o semi-estática (Chia, 1999). Esta falta de consideración resalta su importancia dado que los individuos, influenciados por los paradigmas clásicos dentro de las organizaciones deben de actuar, reflexionar, anticipar y problematizar creando representaciones inteligibles de la empresa.

En esta construcción individual de representaciones se forma, de una manera consensual y temporal, una percepción colectiva del ambiente laboral, en un grupo de sujetos que interactúan continua y rutinariamente formando el clima organizacional (Feldman & O´Neil, 2014). El estudio de este fenómeno organizacional ha considerado a la organización como estática o semi estática, aun cuando esta es cambiante y evolutiva. Así, la presente comunicación está dividida en tres partes. La primera a su vez se reparte en tres: 1) hacer referencia a la dinámica de los fenómenos que rodean al individuo, criticando a los paradigmas clásicos y profundizando en las características complejas del fenómeno, 2) discutir sobre el pensamiento y la realidad y 3) reflexionar sobre la manera en que los individuos crean representaciones frente a los fenómenos dinámicos.

En la segunda parte de la comunicación se aborda el tema del clima organizacional, en esta se establecen los antecedentes en el estudio e interés de dicho constructo para posteriormente analizar los diferentes conceptos del mismo, justificando que el clima organizacional es una suma de percepciones individuales de un fenómeno dinámico.

Finalmente, la tercera parte del documento plantea un caso de estudio llevado a cabo dentro de una institución educativa, presentando primeramente la herramienta utilizada, que nos da una perspectiva estática del clima pero que nos ayuda a encontrar las áreas que requieren mejoras, para después presentar los resultados de aplicación de dicha herramienta y establecer la necesidad de un modelo de

intervención para mejorar el clima organizacional considerando que es un fenómeno dinámico sobre el cual los individuos construyen representaciones.

Marco teórico

Acción y construcción de representaciones frente a fenómenos dinámicos

El individuo frente a los fenómenos dinámicos

Existen fenómenos dinámicos simples y deterministas, como el movimiento del péndulo o el movimiento de un motor, pero en la mayoría de los sistemas, ya sea complejos o simples pero en interacción múltiple, los fenómenos dinámicos se transforman en complejos, adoptando entre otras características: la dificultad a ser predichos, sensibles a las condiciones iniciales o presentando características emergentes (Prigogine & Stengers , 1986).

Aunque desde a la antigüedad filósofos como Heráclito describían a los fenómenos dinámicos y sus características, como la irreversibilidad, los cambios o la auto-organización (Morgan, 1999). Los paradigmas clásicos dominantes han motivado al individuo a considerar los fenómenos de la naturaleza y los sociales como deterministas y lineales, cerrándolos en cajas negras (Schröndinger, 2005), guiados por fuerzas invisibles que los hace tender al equilibrio, como la mano invisible de A. Smith (Dellemotte, 2009), o con la hipotética ilusión de que puedan completamente ser conocidos, como en las ideas del filósofo y matemático P.-S. Laplace (Schermer, 1995).

En gestión, observamos que los paradigmas clásicos muestran los ideales tanto de la práctica como de la ciencia considerando que (Morua & Morua, 2015):

- Se puede definir fácilmente el presente y se pude hacer una correcta proyección del futuro basándose en datos del pasado.
- Es posible obtener una información completa de todos los fenómenos alrededor de un objeto estudiado.

- Se deben de ignorar las excepciones, los fenómenos que se encuentran fuera de norma, utilizando a la estadística como herramienta para mostrar la regularidad.
- Todo lo subjetivo debe de ser eliminado, buscando una respuesta universal y objetiva.
- Se puede poseer una habilidad para controlar todos los fenómenos que son calificados como deterministas.

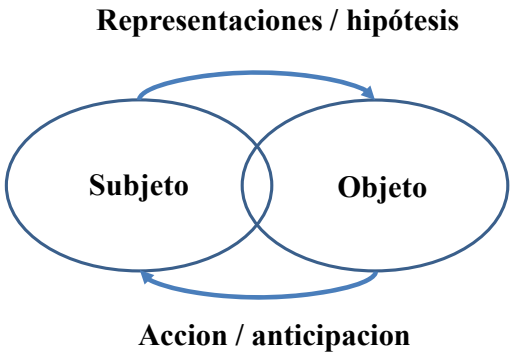
Estas afirmaciones han construido un paradigma dominante que ha influenciado a los discursos en la sociedad, aun los no científicos. En efecto, en un medio ambiente cada vez más dinámico, las contribuciones del paradigma clásico aportan a los individuos soluciones convergentes pero limitadas para hacer frente a los fenómenos dinámicos, dado que no considera la incertidumbre, la variabilidad o las restricciones de los sistemas; dejando de lado las paradojas que los sistemas dinámicos crean y negando la existencia de estas paradojas en el pensamiento del individuo (Morua, Molina, & Contreras , 2015).

En efecto, los sistemas dinámicos complejos son difíciles de predecir, convirtiéndose en una fuente de incertidumbre, por lo que solo se pueden construir alrededor de ellos una serie de hipótesis plausibles, en donde la probabilidad de ocurrencia es cambiante en el tiempo. Esta característica de incertidumbre difiere de la ciencia clásica (Wallerstein, 2005) y nos invita a la construcción de estrategias y de diálogos entre partes contrarias (Morin, 2005).

Pero, no todo es incertidumbre, sino el individuo no podría subsistir, entre el orden y el desorden de los sistemas complejos, se encuentra un estado llamado “organización” (Morin, 2005). La organización es un estado en el cual el sistema se mantiene activo y estable, tanto en su comportamiento como en su estructura. Esta organización, según Morin (1999) es solamente temporal dado que el desorden y el orden van a actuar para que se rompa esta organización. En el caso de la dinámica de un sistema, la organización se muestra a través de atractores que la conducen temporalmente hasta que un nuevo atractor aparezca (Prigogine, 1994). Esta organización favorece al individuo en su percepción de la dinámica.

Esta percepción de la dinámica está ligada a la observación. Es decir que un sistema dinámico debe de ser declarado por el individuo, el cual requiere una participación suficiente durante un tiempo determinado (Coveney & Highfield, 1993).

Debido a todas estas características (incertidumbre, desorden, orden, organización, necesidad de observación), los individuos frente a fenómenos dinámicos solo pueden construir representaciones parciales, contextuales y subjetivas para definir la realidad, en forma de hipótesis.



Relación objeto/ sujeto. Fuente: (Morua, 2013)

Al elaborar estas hipótesis de carácter plausibles, el individuo actúa o intenta anticipar las acciones del sistema dinámico. Pero para un individuo es difícil de captar toda la información relativa a la dinámica de un sistema y sus fenómenos ligados. En efecto este posee tanto capacidades cognitivas limitadas derivadas de la cantidad de elementos en interacción dinámica (Varela, 1996), posee una dificultad de guardar y procesar la información derivada de su propias limitaciones biológicas (Simon, 1991), no puede percibir toda la variedad de estados posibles que un sistema dinámico pueden adoptar (Boisit & McKelvey, 2011), no tiene información suficiente de los pequeños cambios que el medio ambiente puede aportar a las condiciones iniciales de un sistema y que pueden cambiar el devenir del mismo (Prigogine, 1993).

Pensamiento y realidad

Los individuos utilizan los procesos de pensamiento para reflexionar, comprender y actuar. Regularmente considerando el contexto, la historia, los objetivos para definir la realidad que lo rodea (Le Moigne, 1994). Esta realidad debe de ser probada y validada científicamente a través de diferentes métodos, dependiendo de su posición epistemológica, es decir existen diversas formas de ver la realidad y por tanto diversas formas de probar que esa realidad es científica.

El individuo no se escapa de esa reflexión con respecto a la realidad, aunque no se cuestione profundamente de manera científica o filosófica, en la acción y con un objetivo determinado suele preguntarse sobre la realidad que lo rodea. Así, la realidad que los individuos definen se presta a diferentes interpretaciones, por lo que Martinet (2006) establece la necesidad de utilizar una epistemología de la acción.

Posicionándonos en un enfoque constructivista, que indica que el individuo sólo puede conocer la realidad mediante la acción y la construcción (Avenier & Schmitt, 2007), podemos afirmar que:

- El individuo en la acción y teniendo un objetivo, se pregunta sobre la realidad que lo rodea.
- La realidad es individualmente construida. El individuo construye representaciones simbólicas de su propia realidad (Avenier, 2007).
- La realidad es también co-construida, dado que el individuo no se encuentra aislado y mantiene interrelaciones con su medio ambiente.

En esta construcción de la realidad frente a la acción permite guiar el pensamiento del individuo hacia un objetivo dado. Al mismo tiempo, de manera recursiva, la realidad está definida por los procesos de pensamiento. Por consecuencia, el pensamiento debe de poseer un cierto grado de racionalidad, la cual está formada por un dialogo incesante entre la construcción de representaciones y de estructuras lógicas para aplicarlas en el mundo real (Morin, 2005). Este grado de racionalidad no se cumple al cien por ciento, dado que el pensamiento puede ser influenciado por

cuestiones afectivas, políticas o de objetivos que oculta el mismo individuo (Vygotsky, 1995).

Por otro lado, el pensamiento sirve para definir la realidad y, como afirmamos anteriormente, el individuo está influenciado por experiencias anteriores, su medio ambiente, su cultura y por los paradigmas adoptados, por lo que tiende a ligar sus representaciones con los saberes que anteriormente adquirió (David, 2007) creando con esto una forma de dialogo entre ellos (Morin, 2005).

Es también necesario señalar que el pensamiento no tiene un tiempo, dado que este puede ser muy vago, fugaz o inclusive ser retomado o retenido. Así, para que el pensamiento sea significativo el individuo se ayuda de la construcción de representaciones.

Construcción de representaciones

En la acción, los individuos pueden utilizar los procesos de pensamiento a través la construcción de representaciones o puede utilizar las rutinas que se derivan de la experiencia (Leonardi , 2011).

En el caso de las rutinas, estas pueden sustituir a la construcción de representaciones mentales, reduciendo el esfuerzo del individuo frente a lo dinámico, el problema surge cuando lo dinámico hace cambiar, emerger, modificar los fenómenos; dando paso al error (Morua, 2013).

Por otro lado, en la acción los actores adoptan sus saberes y sus conocimientos en función a sus actividades a realizar (Astier, 2007), es decir están teleológicamente orientadas (Le Moigne, 1999). Por lo tanto lo que guía la acción no es el saber por sí mismo, adquirido anteriormente por el individuo, sino la representación elaborada a partir de este saber (David, 2007). Por lo que el individuo utiliza estas representaciones para actuar, pero el medio ambiente, dinámico y cambiante, puede hacer que el individuo modifique sus representaciones o sus intenciones. Por lo que, derivado de la construcciones mentales, se puede observar que las intenciones

iniciales del individuo pueden estar alejadas de sus intenciones iniciales (Lizarralde , Larrasquet, & Coutts, 2011).

Para la construcción de representaciones, que se sitúan en los procesos de pensamiento del individuo, esté utiliza funciones simbólicas. Estas funciones simbólicas consisten en diferenciar entre significantes (símbolos o señales) y significantes (objetos o eventos, esquematizados o conceptualizados) (Piaget, 1954). Resaltando la importancia tanto del lenguaje, como elemento integrador entre pensamiento y construcción de representaciones, y construcción de modelos, como elemento razonado de interpretación de dichas representaciones (Vygotsky, 1995).

Por un lado el lenguaje nos ayuda a la clarificación y a la construcción de la coherencia de las ideas. Según Piaget (1954), sin el lenguaje no existiría ni el intercambio ni la cooperación, que causaría una deficiencia en la construcción de representaciones.

Por otro lado, para alcanzar un objetivo dado, el individuo requiere de la utilización de modelos para guiar y clarificar la construcción de representaciones. Estos modelos toman el rol de herramientas que sitúan al centro de la relación entre el sujeto y sus actividades (Avenier & Schmitt, 2007). Ciertas herramientas, como las heurísticas, favorecen la inteligibilidad e incitan a la expresión y a la interpretación de los diferentes actores relacionados.

Por tanto, la construcción de representaciones, que es un asunto individual, pude llevarse al plano colectivo a través del lenguaje y de la construcción de modelos.

Clima organizacional

Si bien es complicado determinar de forma definitiva la fecha en que se comenzó con el estudio sistemático para determinar el impacto de las percepciones en el comportamiento laboral, Hernández-Sampieri (2004) propone que éste tiene su punto de partida en 1927, cuando Elton Mayo y sus colaboradores se sumaron a las investigaciones realizadas en la planta Hawthorne de la empresa Western Electric.

Por su parte, Méndez (2008) propone que Mary Parker Follet y Chester Barnard contribuyeron de manera importante al alinear sus esfuerzos en la búsqueda de demostrar la relevancia de temas como la participación de los trabajadores, *la dinámica de la administración*, la coordinación de los equipos de trabajo, la cooperación de los empleados, la función comunicativa, el entorno externo, así como la aceptación de la autoridad para las empresas, elementos que más adelante serían considerados por otros autores, ya sea en su conjunto o de manera separada, para el estudio del comportamiento de los colaboradores en la organización.

Abraham Maslow, Douglas McGregor, Frederick Herzberg, Victor Vroom, Henry Mintzberg y Chris Argyris, entre otros, fueron apareciendo hasta lograr consolidar algo que por su novedad e importancia, resultó ser más que una simple línea de investigación; el comportamiento organizacional (Hernández-Sampieri, 2004).

Antecedentes en el estudio del clima organizacional

Para Juárez Adauta (2012) el clima organizacional surgió en la década de 1930 de la psicología gestáltica de Kurt Lewin y de su interés en el inhabitado espacio psicológico de las personas (Schneider y Barbera, 2014). Por su parte, Méndez (2008) expone que en 1936 Lewin utilizó por primera vez el término “espacio de vida” para explicar las reacciones motivacionales y afectivas que presentan los individuos al *cambio*. Para Lewin, Lippitt y White (1939) este emerge de las reacciones (actitudes sociales y ambientales) de la gente hacia las prácticas del liderazgo, y al que se refirieron como “clima social” y “atmósfera social”, los cuales según lo ve Hernández-Sampieri (2008), fueron utilizados como sinónimos para designar a las condiciones psicológicas creadas por los líderes en grupos. Esta sería la primera vez que se usaría el término “clima” para describir la esencia del significado psicológico de una situación social (Schneider y Barbera, 2014).

Son diversos y muy variados los elementos que han venido conformando los elementos que ahora constituyen a un constructo complejo y *dinámico* como lo es el *clima organizacional,* entre estos se pueden mencionar 1) la manera en que Francis

Cornell en 1955 visualizó al clima organizacional, tal como una mezcla de interpretaciones o percepciones de los miembros de una organización, las cuales lo definen y moldean, 2) la evaluación que hicieron N.C. Morse y E. Reimer en 1956 acerca de la influencia de la participación en la toma de decisiones sobre la productividad y otros resultados en una gran compañía, 3) el desarrollo de herramientas como el Índice de Características de la Escuela o *College Caracteristics Index (CCI), el College and University Enviroment Scale (CUES)* y el *High School Characteristics Index,* los cuales identifica como instrumentos pioneros sobre el clima organizacional, 4) la incorporación del concepto por parte de S.W. Gellerman a los textos organizacionales, así como su vinculación con la motivación y la productividad y 5) el énfasis hecho por McGregor (1960) sobre el papel del directivo en la creación de un "clima gerencial" (Méndez, 2015).

Por otro lado, diversos autores entre los que se encuentra Schneider y Barbera (2014) y Schneider, Ehrhart y Macey (2011) ubican a la década de los sesentas como el momento en el que se inició con el estudio del clima organizacional. Argyris (1960) explica que es en esta década en la que queda de manifiesto que el clima organizacional tenía consecuencias importantes, además que a los colaboradores no se les podía tratar como a "niños" a través de procesos no participativos ni desafiantes.

En resumen, el mayor avance tanto conceptual como empírico en el estudio del clima ha sido el cambio de una visión molar y poco clara del mismo, hasta llegar a una perspectiva del constructo más estratégica o del proceso. Este cambio produjo un pensamiento conceptual centrado en el clima de interés, lo cual se reflejó en que los ítems usados para evaluarlo, tuvieran un enfoque explícito en resultados estratégicos, por ejemplo seguridad, servicio, etc., o en procesos (ética, justicia, etc.). El cambio descrito provocó además que el constructo se hiciera más accesible, pues lo orientó a procesos relevantes para la organización, resultados y acciones específicas que debían implementarse para mejorar el rendimiento de las diversas áreas de la empresa, lo cual contrasta con la aproximación inicial (Schneider, Ehrhart y Macey, 2011).

Definiciones del clima organizacional

Al igual que sus antecedentes, las definiciones del clima organizacional son diversas, lo cual quizá también se deba a que se trata de un constructo dinámico. Ashok, Shea, Canamuccio y Werner (2014) explican que los investigadores han acuñado el término clima organizacional para describir el contexto social que vincula y sirve de mediador entre las características de la organización y las actitudes y comportamientos de la misma.

De acuerdo con Feldman y O´Neil (2014) el clima se refiere a las percepciones gestálticas de los empleados acerca de lo que es la organización en términos de prácticas, políticas, procedimientos, rutinas y recompensas.

Wallace, Edwards, Paul, Burke, Christian y Eissa (2013) mencionan que el clima es una descripción sobre lo que la gente observa y reporta en cuanto a lo que les pasa en una situación organizacional, basados en sus propias experiencias.

Una definición más o menos común del clima es aquella que lo conceptualiza como un conjunto de percepciones de los individuos respecto a su medio interno de trabajo. Estas percepciones reflejan la interacción entre los elementos individuales y las características y procesos de la organización (Schneider, Erhart y Macey, 2013; García, Castillo y Santa Bárbara, 2014).

Hernández-Sampieri (2008) propone que el clima organizacional se fundamenta en “percepciones” colectivas de los empleados respecto a variables de la organización, y menciona entre ellas a la estructura, las políticas y las prácticas administrativas, así como a los procesos humanos que ocurren en la interacción cotidiana dentro de la organización (comunicación, liderazgo, ejercicio de la jerarquía, etcétera). Es este mismo autor quien en (2004) expuso que el clima organizacional es una variable *compleja*, ya que no solo no es unidimensional, sino que tampoco puede explicarse de manera simplista como una variable compuesta con distintas subvariables que se puedan medir una por una para después sumarse linealmente. El mismo investigador manifiesta que desde su punto de vista, la definición que entiende al clima como “un

conjunto de percepciones y opiniones de los individuos respecto a los elementos organizacionales o del ambiente de trabajo" (p. 109) tampoco logra mostrar completamente la esencia del constructo. Para Hernández-Sampieri (2004) "el clima es el producto de la interacción entre distintas percepciones, guiadas por un proceso psicológico de juicio común, subyacente, cognoscitivo y fundamental; además de colectivo. Este proceso obviamente es influido por diferentes aspectos y cuestiones relativas al ambiente laboral… y la naturaleza misma del individuo" (p. 109).

Método

Caso de estudio

Anteriormente, por un lado, hemos observado que es difícil la construcción de representaciones frente a lo dinámico, dado que este cambia, evoluciona, se degrada o se crean nuevas características. Por lo tanto el individuo solo puede elaborar hipótesis plausibles que tienen la característica de una temporalidad relativa. Para ayudarse y clarificar dicha construcción y para comunicarla con los individuos del medio ambiente debe de utilizar diversas formas de lenguaje y herramientas que tengan el carácter de heurísticas. Por lo que se requiere realizar un proceso de intervención que trabaje tanto con el individuo como con el grupo.

Por otro lado, con respecto al clima organizacional, hemos observado que este es el resultado de una construcción de representaciones individuales que se convierten en colectivas al existir un consenso sobre una situación organizacional. En efecto, el clima organizacional por definición es dinámico y derivado de una serie de representaciones.

Teniendo en cuenta estas dos partes anteriormente discutidas se resalta la necesidad de intervenir para mejorar el clima organizacional dentro de una organización. Esta intervención se debe de llevar en dos tiempos. La primera, descrita a continuación, permite identificar, a través de una encuesta realizada, el clima laboral existente, que representa una forma estática. La segunda, que aún se encuentra en proceso de realización en nuestra investigación, contempla la

intervención tanto individual como colectiva, para que los individuos en conjunto mejoren el clima organizacional, lo cual representa la forma dinámica.

Instrumento de recolección de los datos

En cuanto a la definición operacional, se utilizó la "Encuesta sobre Clima Organizacional" de Hernández-Sampieri (2004)[1], la cual cuenta con sub escalas del tipo Likert con cinco opciones de respuesta; consecuentemente, dos alternativas positivas, una neutral y dos negativas.

Para responder el cuestionario, se les solicitaba a quienes lo contestaban que pensaran en lo que sucede la mayoría de las veces en su trabajo, lo cual hace que el abordaje de este constructo haya sido más bien estático o semi-dinámico.

La encuesta estaba compuesta de las siguientes dimensiones y las opciones de respuesta iban desde *totalmente de acuerdo* hasta *totalmente en desacuerdo.*

Tabla no. 1

Dimensiones, definiciones conceptuales e ítems de la Encuesta sobre Clima Organizacional" de Hernández-Sampieri (2004)

Dimensión	Definición conceptual
1. Moral	Percepción del grado en que los miembros de una organización o departamento colaboran y cooperan entre sí, se apoyan mutuamente y mantienen relaciones de amistad y compañerismo (intercambio psicológico).
2. Dirección	Consideración y apoyo por parte de los directivos atribuida por los miembros de la organización.
3. Innovación	Percepción del apoyo a las iniciativas tendientes a introducir mejoras en la manera como se realiza el trabajo, a nivel organizacional y departamental.

[1] Las definiciones conceptuales y operacionales de las dimensiones se tomaron de Hernández-Sampieri (2004, pp. 65 - 73) con tan solo algunas modificaciones. Para mayor facilidad en su lectura, se decidió no respetar los lineamientos para citas textuales establecido en el Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association (2010).

4. Percepción de la empresa-Identidad-Identificación	Identificación con la organización y orgullo de trabajar en ésta.
5. Comunicación	Percepción general sobre el estado de la comunicación en la organización y la capacidad de escuchar por parte de la empresa.
6. Percepción del desempeño	Conciencia compartida por desempeñarse con calidad en las tareas laborales, sobre la base de la cooperación.
7. Motivación intrínseca	Percepción del grado de motivación debido a factores provenientes del trabajo (importancia, variedad e interés).
8. Autonomía	Percepción de la libertad para tomar decisiones y realizar el trabajo.
9. Satisfacción general (con componente de liderazgo formal)	Percepción de la medida en que el individuo está satisfecho con los principales elementos que tienen que ver con sus tareas laborales (trabajo en sí, el superior, la organización, los compañeros y la capacitación).
10. Liderazgo	Percepción del apoyo en el trabajo y el soporte emocional que le brinda su superior.
11. Visión	Percepción de la meta organizacional y departamental que representa una fuerza motivacional para el trabajo.
12. Recompensas	Percepción de justicia y equidad en el salario y compensaciones recibidas.

Descripción del caso de estudio – Universo o población

En la primera parte del estudio, en 2014 se realizó, a solicitud de una institución educativa del nivel básico del centro del país, un estudio del clima organizacional de la misma a partir del instrumento antes mencionado. Las razones de la petición fueron los diversos “comentarios de pasillo” en los que se escuchaba que los colaboradores no se encontraban de acuerdo con diversos aspectos de su trabajo.

Para la evaluación se consideró a prácticamente la totalidad de los profesores y personal administrativo que colaboran con la escuela. Se contó con un total de 98 casos.

Resultados, conclusiones y recomendaciones

A continuación se presentan los resultados encontrados en cada una de las dimensiones que considera el instrumento utilizado.

Tabla no. 2

Resultados de la evaluación del clima organizacional

Dimensión	Resultado
Moral	3.76
Dirección	3.46
Innovación	3.72
Percepción de la empresa-identidad-identificación	4.17
Comunicación	3.26
Percepción del desempeño	3.82
Motivación intrínseca	4.1
Autonomía	3.72
Satisfacción general	4.04
Liderazgo	3.72
Visión	4.02
Recompensas	3.22

Esta evaluación, como antes se mencionó, solo representa una percepción temporal de los individuos entrevistados sobre el clima organizacional. Como se puede observar, los valores encontrados se podrían considerar como medios y medios altos, lo anterior tomando en cuenta que la escala consideraba puntuaciones que

iban del 1 al 5. Pese a este resultado, parece pertinente trabajar sobre los puntos que tienen notas bajas.

La necesidad de un modelo de intervención

De acuerdo con lo anteriormente descrito, frente a fenómenos dinámicos como lo es el clima organizacional, los individuos solo pueden construir representaciones parciales, contextuales y subjetivas para definir la realidad. Para edificar estas representaciones, utiliza tanto pensamiento, el lenguaje como la definición de modelos (ejemplo: dibujos, esquemas, símbolos…), etc. El primer ejercicio representa un panorama estático, es decir, una visión parcial del clima organizacional pero que permite conocer las posibles áreas para mejorar.

Considerando que el clima organizacional, que es un fenómeno dinámico, para mejorarlo se requiere entonces de:

- Una acción colectiva, que en forma de dialogo permita capturar la diversidad de reflexiones y las particularidades de cada individuo. En efecto, los individuos involucrados deben de reconocer que siempre tendrán una capacidad parcial de actuar y de reflexionar (Morua & Schmitt, 2012) dado que naturalmente poseen una comprensión incompleta de las cosas (Genelot, 2001).
- Establecer lo que Girin (1990) llama una situación de gestión, que es cuando se reúnen un grupo de individuos para desarrollar una tarea determinada, con un tiempo determinado, en un contexto determinado, para llevar a cabo una acción colectiva cuyos resultados serán juzgados de una manera externa.
- Realizar un ejercicio de modelización a través de la utilización de herramientas heurísticas que son guías para estimular la imaginación en los procesos de diseño y concepción (Avenier, 2007) a la construcción de modelos y a la utilización del lenguaje para que los individuos reflexionen y co-construyan su realidad, aunque esta sea temporal.
- La intervención de facilitadores que conduzcan la reflexión y el consenso derivado de la utilización de este tipo de herramientas y que promuevan ante

todo un dialogo adecuado sobre todo teniendo en cuenta las paradojas que surgen en los sistemas dinámicos (2013).

-

Discusión

La construcción de representaciones frente a fenómenos dinámicos son difíciles de construir, quizá por eso la ciencia clásica de la gestión construye paradigmas que se basan en representaciones estáticas o semi- estáticas. Los individuos son influenciados por estos paradigmas, además de la cultura, la interacción con otras personas, así como todos los objetos con los que el individuo tiene relación.

Frente a los fenómenos dinámicos el individuo puede optar por ignorarlos en su totalidad o parcialmente, como en el caso de las rutinas. Pero como lo dinámico es cambiante el individuo puede caer en el error. Por lo que este puede optar por utilizar procesos de pensamiento que le ayuden a comprender la realidad subjetiva de dichos fenómenos, aunque el resultado solo derive en hipótesis plausibles.

El caso del clima organizacional, que es una suma de representaciones individuales, que podemos calificar de una co-construcción temporal derivada de dicha dinámica. La importancia de medirlo y mejorarlo provoca el aumento tanto del bienestar, la productividad y la mejora del desempeño del individuo.

De esta forma podemos decir que:

1. El mundo es dinámico, cambiante, evolutivo e irreversible.
2. La ciencia clásica de gestión considera, por comodidad, los fenómenos estáticos o semi- dinámicos.
3. El pensamiento se basa en la construcción de representaciones y sirve para la acción, la reflexión y la construcción de la realidad.
4. Los individuos frente a fenómenos dinámicos solo pueden construir representaciones parciales, contextuales y subjetivas para definir la realidad.

5. En la construcción de representaciones los individuos se ayudan no solo del pensamiento, también del lenguaje y de la construcción de modelos (ejemplo: dibujos, esquemas, símbolos…).
6. Los individuos son influenciados por paradigmas, su cultura, la interacción con individuos y otros actores (todos los objetos con los que el individuo tiene interacción).
7. El clima organizacional es una co-construcción temporal derivada de la interacción de los actores.
8. Para realizar modificaciones dirigidas a un objetivo en el clima organizacional se deben de utilizar herramientas que motiven a la construcción de modelos y a la utilización del lenguaje para que los individuos reflexionen y co-construyan su realidad, aunque esta sea temporal.

Con respecto a las herramientas de gestión, la reflexión derivada de este artículo nos permite observar que los instrumentos que se están aplicando para el análisis del clima organizacional nos reflejan solo una visión estática de este y que quizá ya estén siendo sobre pasados por la dinámica actual de las organizaciones y de su medio ambiente. Notando también que los instrumento de medición solo son válidos bajo criterios positivistas (Hernandez-Sampieri, 2004) y que se requieren nuevas herramientas que reflejen el dinamismo de la organización.

Para finalizar, como se reconoció en un inicio, este trabajo se encuentra en una etapa de exploración en la que se busca no más que reflexionar sobre un aspecto que se considera relevante para la gestión, su alcance por lo tanto es limitado en cuanto al número de organizaciones (en esta oportunidad se comenzó por un solo caso) y la incipiente etapa en la se encuentra, sin embargo se pretende abrir un espacio para la cavilación respecto a la forma en que actualmente se evalúan fenómenos dinámicos como el clima organizacional en este caso, pero igual pueden ser la cultura, el aprendizaje, la estrategia y otros tantos aspectos organizacionales, lo cual se considera puede ser la humilde aportación al conocimiento del presente documento.

Referencias

Argyris, C. (1960). *Understanding organizational behavior.* Homewood, IL, E.E.U.U.: Dorsey Press.

Ashok, R., Shea, J. A., Canamuccio, A. y Werner, R. M. (2014). The Effect of Organizational Climate on Patient-Centered Medical Home Implementation. *American Journal of Medical Quality*, 1 – 8. doi: 10.1177/1062860614532516

Astier, P. (2007). Dire, faire et savoir. Remarques sur leurs relations à l'occasion des discours d'experience. Dans M. Avenier, & C. Schmitt, *La construction de savoirs pour l'action* (pp. 69-85). Paris : L'Harmattan.

Avenier, M.-J. (2007). Repères pour la transformation d'exeperience en science avec conscience. Dans M. -J. Avenier, & C. Schmitt, *La construction de savoirs pour l'action* (p. 139 à 169). L'Harmattan.

Avenier, M.-J., & Schmitt, C. (2007). Élaborer des savoirs actionnables et les communiquer à des managers. *Revue française de gestion No.74*, 25-42.

Chia, R. (1999). A rhizomic model of organizational change and transformation: prespective from a metaphysics of change. *British journal of management*, 209-227.

David, A. (2007). Scientificité et actionnabilité des connaissances en sciences de gestion: reversons la perspective ! Dans M.-J. Avenier, & C. Schmitt, *La construction de savoirs pour l'action* (pp. 109-137). Paris: L'Harmattan.

Dellemotte, J. (2009). La main invisible d'Adam Smith : pour en finir avec les idées reçues. *L'économie politique No. 044 octobre 2009*.

Girin, J. (1990). L'analyse empirique des situations de gestion: Eléments de théorie et de méthode. Dans A. Martinet , *Epistémologies et sciences de gestion* (pp. 141-182). Paris: Economica.

Le Moigne, J.-L. (1994). *La théorie du système général : théorie de la modelisation.* Paris: Presses universitaires de France.

Le Moigne, J.-L. (1999). *La modélisation des systèmes complexes.* Paris: Dunod.

Leonardi , P. (2011). When flexible routines meet flexible technologies: Affrodance, constraint and the inbrication of human and material agencies. *MIS Quarterly, vol. 35 No.1*, 147 à 167.

Lizarralde , I., Larrasquet, J., & Coutts, N. (2011). Design and innovation in the face of complexity (Towards new challenges of thinking systems and learning). *Projectics/ Proyéctica/Projectique 2011/2 No. 8*, 199-211.

Martinet, A.-C. (2006). Stratégie et pensée complexe. *Revue fançaise de gestion N.160*, 31-45.

Morgan, G. (1999). *Images de l'organisation.* Québec: De Boeck université.

Morin, E. (1999). *La méthode 1: la nature de la nature.* Paris: Seuil.

Morin, E. (2005). *Introduction à la pensée complexe.* Paris: Éditions du seuil.

Morua, J. (2013). *Pour une conception stratégique de la valeur des produits et services, une approche dynamique en PME.* Nancy: Thèse en sciences de la gestion, Université de lorraine.

Morua, J., & Morua, E. (2015). Las políticas públicas ¿El reino del demonio de Laplace? *3er Congreso Latinoamericano de ciencias sociales. Restructuración y vigencia del modelo neoliberal en América Latina.* junio 3-5, Zacatecas, México.

Morua, J., Molina, R., & Contreras , R. (2015). La dinámica y su efecto paradoxal en la construcción de estrategias en las Pyme. *IV congreso nacional CIMIPYME y I congreso internacional de investigación sobre Pyme del ICSB. "La empresa sustentable y su compromiso social".* Puerto Vallarta, Jalisco, 23-25 de septiembre.

Piaget, J. (1954). Le langage et la pensée du point de vue génétique. *Acta psychologica. Vol.10 June* , 51-60.

Prigogine , I., & Stengers , I. (1986). *La nouvelle alliance.* Paris: Folio.

Prigogine, I. (1994). *Les lois du chaos.* Paris: Flammarion.

Schermer, M. (1995). Exorcising Laplace's demons: Chaos and antichaos, history and metahistory. *History and theory*, 59-83.

Schröndinger, E. (2005). *¿Qué es la vida?* Barcelona: Espasa-Calpe.

Vygotsky, L. (1995). *Pensamiento y lenguaje .* Buenos Aires : Ediciones Fausto.

Wallerstein, I. (2005). *La incertidumbre del saber.* Barcelona: Gedisa.

Entendiendo el Estrés laboral: Modelo Estructural Confirmatorio

Marco Antonio Torres Aceves

María Guadalupe Beltrán Medina

Resumen

El propósito de este artículo es brindar un panorama completo del estrés laboral en lo teórico y en lo empírico, apoyado en los últimos avances y en los resultados estadísticos de esta investigación sobre el concepto estudiado (Síndrome de Quemarse por el Trabajo, “S.Q.T.”, estrés laboral crónico o burnout), dado que no existen datos empíricos suficientes en el contexto de investigación.

Se obtuvieron como resultados las correlaciones entre las 3 dimensiones (agotamiento, despersonalización y logro) así como entre los 22 ítems del instrumento Maslach Burnout Inventory, versión Human Services (MBI-HSS), así mismo se contrastaron las dimensiones del concepto con las variables categorías: Género, Turno y Estado Civil, en una muestra aleatoria de 377 enfermeros del sector público (103 H, 274 M), de entre 19 y 63 años, en la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco México. El agrupamiento de los datos se analizó mediante el análisis factorial ortogonal y oblícuo, así mismo se obtuvieron los estadísticos descriptivos por dimensiones e ítems. Este estudio es de alcance cuantitativo, correlacional, explicativo y transversal. Los datos han sido codificados y analizados con el software estadístico SPSS y AMOS versión 22. Se alcanzó un KMO de 0.852 y ALPHA de 0.739 con un $P < 0.001$.

No obstante, este artículo brinda en un solo documento los elementos más relevantes para entender el burnout empírica y teóricamente, sus limitaciones radican en la investigación transversal y no longitudinal, en el acotamiento del universo de estudio, en la ausencia de constructos asociados y en la falta de variables categóricas como sueldo y religión, debido a la falta de recursos y acceso restringido de información.

Palabras clave

Estrés Laboral Crónico; Burnout, Modelo Estructural Confirmatorio.

Abstract

The purpose of this article is to provide a complete picture on the theoretical and empirical work stress, supported on the state of the art and the statistical results of this research on the construct studied (burnout syndrome by the SQT work, stress job chronic or burnout), since there is insufficient evidence in the context of research.

Were obtained as results the correlations between the three dimensions (exhaustion, depersonalization and achievement) and among the 22 items of the instrument Maslach Burnout Inventory, Version Human Services (MBI-HSS), also the dimensions of the construct is contrasted with the variables categories : Gender, Shift and status, in a random sample of 377 nurses in the public sector (103 M, 274 M), between 19 and 63 years in the metropolitan area of Guadalajara Jalisco Mexico. By orthogonal and oblique factor analysis pooling data was analyzed, also descriptive statistics by size and items were obtained. This study is quantitative, correlational and cross-explanatory scope. The data were coded and analyzed with SPSS statistical software and AMOS version 22. A KMO of 0.852 was reached and ALPHA of 0.739 with a P <0.001.

Although this article provides in a single document the most important elements to understand the empirical and theoretical burnout, its limitations lie in the transverse research and not longitudinal, on the shoulder of the universe of study, in the absence of constructs associated and the lack of categorical variables such as salary and religion, due to lack of resources and limited access to information.

Key words: Chronic Job Stress; Burnout, Structural Model Confirmatory.

Problemática

El hecho de no contar con investigaciones empíricas de carácter científico sobre el estrés laboral en el contexto nacional mexicano, conlleva a que las organizaciones y los empleados no perciban la existencia del fenómeno y por ende a no hacer nada por combatirlo, llevando a las empresas y personas a sufrir el burnout y sus consecuencias (Tabla no.2). De igual modo, debido a no conocer la dinámica de

este síndrome laboral las organizaciones y empleados se colocan en desventaja en lo referente a productividad y competitividad.

En la actualidad globalizada, observamos entornos diversos y cada día más complejos, que a las generaciones anteriores no les tocó ver. Las diferentes épocas han marcado líneas o pautas sobre la percepción de los seres humanos acerca de la función que cumplimos en distintos ámbitos de la vida cotidiana, como una especie de pensamiento colectivo: vivimos en un mundo competitivo de amplia diversidad cultural y de paradigmas diversos en lo económico, familiar, social y desde luego en el entorno laboral.

Diversas investigaciones han señalado que existen grupos más vulnerables a sufrir estrés (Tabla no.1). Estudios confirmatorios (autores) demuestran que las personas que trabajan directamente con un cliente (paciente), son más propensas a desarrollar el síndrome del burnout o estrés laboral crónico. Un gremio susceptible es el de los profesionales de la salud, en especial en el área de enfermería, ya que su misma vocación está orientada a la entrega y al servicio abnegado de sus pacientes, lo cual reclama una sobre-implicación laboral por su parte. Como en todo fenómeno social existen causas (factores) y consecuencias que pueden ser detectadas (evaluadas) y susceptibles de aplicar acciones preventivas o correctivas, aunque dichas causas provengan de circunstancias ajenas al sujeto (enfermero).

Existen diversos modelos e instrumentos que permiten determinar y entender el comportamiento del estrés laboral en los trabajadores y en las organizaciones a fin de ayudar a su prevención y a mitigar sus efectos. Desafortunadamente, en México el burnout no es considerado, desde el punto de vista legal, como un factor de riesgo en las organizaciones. Es evidente su desconocimiento funcional a nivel de la conciencia colectiva por lo que sigue presentándose como una enfermedad, silenciosa, lenta y discapacitante.

Justificación

Este estudio es oportuno debido a la escasa intervención científica sobre el estrés laboral en el contexto de los profesionales de la salud en la región occidente de México, dado que si bien es cierto que existen diversas investigaciones al respecto a

nivel nacional, éstas no se focalizan en un conglomerado específico de la salud, en particular en enfermeros del sector público, quienes sufren más de la patología laboral por estar en contacto directo con la atención al paciente y a las adversidades mundanas como el dolor y la muerte. Se brinda un aporte teórico empírico con rigor científico, a la comunidad académica, con la finalidad de aportar al conocimiento sobre el fenómeno, y dar luz a nuevas líneas de investigación en diversos contextos laborales, para que finalmente México asuma este fenómeno con seriedad. Ya que no es solo un problema local o exclusivo de clústeres laborales, es internacional y multiocupacional, tanto de salud laboral, como de productividad y competitividad (O.M.S., 2010; O.C.D.E., 2012).

El estudio de corte transversal permite tomar una imagen clara, con un 95% de confiabilidad, de la situación que presenta el universo de estudio, además es de carácter primordialmente confirmatorio, ya que cuenta con:

a) D.E.A. análisis exploratorio de los datos, que nos permite determinar validez y confiabilidad del instrumento utilizado,

b) C.F.A. análisis factorial confirmatorio, que brinda un punto de comparación con otros contextos de estudio e investigaciones;

Y c) S.E.M. modelo de ecuaciones estructurales, el cual da luz a nuevas líneas de investigación respecto a comportamientos multivariables y de asociación de conceptos vinculados.

Esta investigación de metodología hibrida: exploratorio (análisis de información), descriptivo (inferencia de datos), correlacional (análisis estadístico) y explicativo (análisis confirmatorio), brinda una sinergia empírica que conlleva una mayor profundidad y alcance de estudio.

Objetivos de Investigación

General

Analizar el estrés laboral en lo teórico y lo empírico, mediante el estudio cualitativo del estado del arte y de los datos cuantitativos obtenidos en la investigación.

Específicos

a) Determinar la correlación entre las dimensiones: Despersonalización, Agotamiento y Realización Personal.

b) Determinar el agrupamiento de los datos obtenidos por rotación Equimax y Oblimin en contraste con el estado del arte.

c) Analizar el comportamiento de los datos obtenidos de las 3 variables latentes en contraste con las variables categóricas: Sexo, Estado Civil y Turno Laboral.

d) Identificar el peso de las correlaciones de los 22 ítems del MBI HSS.

Preguntas de Investigación

a) ¿Existe relación entre las dimensiones: Despersonalización, Agotamiento y Realización?

b) ¿La agrupación factorial de ítems corresponde a lo señalado por el instrumento original del MBI HSS?

c) ¿Los grupos categóricos analizados: Sexo, Estado Civil y Turno Laboral muestran diferencias respecto al Agotamiento, Despersonalización y Logro?

Marco teórico

Otras Investigaciones Similares (Marco Referencial)

Desde Freundenberg en 1974, el más reconocido pionero de la investigación sobre el estrés laboral, se han puesto en marcha diversos esfuerzos de las organizaciones públicas y privadas, así como de investigadores independientes, para aportar mayor conocimiento sobre el fenómeno, sobre todo en personal, cuyo trabajo está mayormente relacionado con la atención al público.

Profundizando en la situación actual, encontramos investigaciones que buscan, igual que esta, aportar luz al entendimiento sobre la dinámica del estrés laboral, para poder contar con una base empírica confirmatoria de referencia para un contraste de resultados, se muestra la tabla no. 1 con los resultados de 11 estudios relevantes. Siendo A = Agotamiento; D = Despersonalización, L = Logro (Dimensiones del M.B.I. H.S.S.), MD = Media y SD = Desviación Estándar. KMO = Ajuste de Modelo y ALPHA = Confiabilidad del Instrumento.

Como explicación de dicha tabla se observa que para la primera investigación se tiene una relación significativa y positiva entre Agotamiento y Despersonalización de

un 44%; Alpha de cronbach de 0.88, Media de: 20.34, 6.04 y 36.39 para A, D y L respectivamente, SD de: 11.03, 5.18 y 6.88 para A, D y L respectivamente, así como un KMO de 0.80. Es decir, con estos datos podemos realizar contrastes de contextos y de validez. Así mismo, al igual que en esta investigación, se focalizan en el estrés laboral y su dinámica en diversos grupos vulnerables.

Tabla No.1: "Resultados de Investigaciones Empíricas Previas"

				CORRELACIONES			ALPHA; MD & SD			DATO GLOBAL	
AUTOR	N	MUESTRA		A	D	L	A	D	L	KMO	ALPHA
Gil Monte y Peiro en 1999	559	MULTIOCUPACIONAL	A		0.44		0.88	0.68	0.72	0.80	
			D			-0.28	20.34	6.04	36.39		
			L	-0.29			11.03	5.18	6.88		
Parada M.E. en 2005	673	ENFERMEROS	A		0.36	-0.26					
			D	0.36		-0.39	15.42	5.58	40.21		
			L	-0.26	-0.39		10.79	5.45	6.83		
Meda L. et. al en 2007	454	PSICOLOGOS	A			-0.38	0.86	0.53	0.81	0.50	
			D	0.68							
			L		-0.45						
García G., Herrero R. y León F. en 2007	136	MULTIOCUPACIONAL	A		0.54		0.89	0.80	0.82	0.80	
			D			-0.35	22.68	9.58	28.76		
			L	-0.30			11.71	7.51	9.12		
Grau Alberola en 2008	316	ENFERMEROS	A		0.42		0.89	0.64	0.80		
			D			-0.30	19.10	5.60	34.35		
			L	-0.36			10.62	4.35	7.02		
Alvarado K. en 2009	131	MAESTROS	A				0.86	0.59	0.76		0.71
			D								
			L								
Domínguez J. en 2010	200	CIENCIAS DE LA SALUD	A							0.84	0.75
			D				21.76	16.67	2.25		
			L								
Moreno B., Bustos R., Matallana A. y Miralles T. en 1997	145	PROFESORES	A				0.79	0.44	0.79		0.80
			D								
			L								
Figueiredo H., Grau E., Gil Monte P. y Garcia J. en 2012.	316	ENFERMEROS	A				0.89	0.64	0.80		
			D				18.51	5.50	35.99		
			L				10.66	4.61	7.08		
Gil Monte, Rondan C. N., Desamparados Ma. Y., Nuñez R. E. en 2005	154	PROFESIONALES TRABAJAN CON DISCAPACITADOS	A			-0.47	0.86	0.47	0.84		0.87
			D	0.15		-0.20					
			L								
Olivares F. y Gil Monte. En 2007	116	PERSONAL DE ATENCION A CLIENTES	A				0.83	0.69	0.73	0.70	
			D	0.45		-0.30	10.09	4.22	40.95		
			L			-0.48	6.77	4.89	6.46		

Fuente: Elaboración propia.

Antecedentes

Fernández Martínez, M.E. (2009) señala que el fisiólogo Walter Cannon es el pionero en la investigación sobre el estrés en 1929; ya que analiza la homeostasis como la capacidad que tiene todo organismo para mantener un constante equilibrio interno. En este sentido se refiere a Selye, que en 1960 asume al estrés como una variable dependiente, ya que las personas reaccionan a los estresores y dicha respuesta se concibe como un estado de tensión que comprende dos elementos a) Psicológico: conductas, pensamientos y emociones de la persona y b) Fisiológico: Elevación del aurosal o Activación Corporal. A la dinámica de estos elementos se le conoce como Síndrome se Adaptación General (S.A.G.).

Es pues que el fenómeno del "burnout", síndrome de desgaste profesional (S.D.P.) o síndrome de agotamiento emocional (S.A.E.); mejor conocido como estrés laboral crónico en México y como síndrome del quemado por el trabajo (S.Q.T.) en otros países como España, no es una temática reciente de estudio, ya desde 1974 se inicia formalmente con Freundenberger cuando da el nombre al problema que presentaban los trabajadores y comienza una etapa de auge exponencial con diversas investigaciones en diversos contextos laborales, culturas, países y en relación a diversos constructos asociados. Tal vez los investigadores más reconocidos sobre el tema sean Maslach y Jackson, al aportar en 1981 el instrumento más aplicado desde entonces para evaluar el estrés laboral, el M.B.I. Maslach Burnout Inventory.

En la reingeniería de constructo no se puede dejar de mencionar al Dr. Pedro R. Gil Monte, ya que su instrumento, el C.E.S.Q.T. (Cuestionario para Evaluar el Síndrome del Quemado en el Trabajo), es el más utilizado tras el M.B.I., sobre todo en el mundo de habla hispana, ya que ha demostrado desde su concepción la suficiente validez y confiabilidad estadística (ALPHA, KMO y RMSEA), teórica y de constructo, debido a esto, al igual que el M.B.I. el C.E.S.Q.T, también cuenta con diversas versiones que han sido adaptadas y tropicalizadas dependiendo de la población de muestra, para dar respuesta y luz a diversas hipótesis o problemáticas circunstanciales.

Seguramente el constructo más vinculado al estudio del estrés laboral es el estilo de afrontamiento que el sujeto tiene ante las demandas laborales, ya que todo organismo cumple la primera ley de Newton. En nuestro caso, ante los factores estresantes o desencadenantes del burnout, se cuenta con recursos para hacerle frente. Investigaciones más recientes han incorporado al análisis múltiple el estilo de personalidad. Sobre el afrontamiento, Lazarus y Folkman en 1984 lo acuñan conceptualmente como una evaluación cognoscitiva que el sujeto afectado asigna a las demandas percibidas.

Bases Teóricas

A) Conceptualización

1) Fenómeno: Gil Monte P.R., Rondan Carretero N., Desamparados M. y Núñez Román E.M. (2005), definen el SQT como “una respuesta al estrés laboral crónico que conlleva una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes y hacia el propio rol profesional”. Es decir "a toda acción corresponde una reacción inversamente proporcional a la fuerza aplicada y en dirección opuesta", lo inconveniente del punto en cuestión es que no todos los individuos poseen los recursos suficientes o apropiados, para dar respuesta efectiva al estresor y puede desencadenar enfermedades físicas y psicológicas.

2) Dimensiones**:** Los dos modelos más aceptados para el estudio del estrés laboral debido a su veracidad factorial y resultados estadísticos, confirmados una y otra vez en su aplicación por investigadores a nivel mundial durante años, y que cuentan con un instrumento de medición igualmente valido son el Maslach Burnout Inventory (M.B.I) y el Cuestionario para evaluar el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (C.E.S.Q.T.).

En esta investigación solo emplearemos el M.B.I. como instrumento de medición del estrés laboral, por lo cual se definen las 3 dimensiones que lo componen.[1] :

a) Agotamiento Emocional (cansancio emocional): pérdida de atractivo, tedio y disgusto causado por las tareas y el trabajo, disminución del interés y satisfacción laboral.

b) Despersonalización: es un tipo de conducta caracterizado por falta de interés, objetivación burda y somera de los problemas, pérdida de la empatía e incluso sentimientos de culpa por la situación de vida;

Y c) Baja Realización Personal (logro personal): sentimiento de competencia y éxito en el trabajo del profesional, que conlleva a una evaluación positiva por parte del sujeto al sentirse contento con el mismo y satisfecho de su desempeño laboral, esta última definida para el caso del afrontamiento exitoso.

B) Fases del Estrés Laboral:

[1] Maslach y Pines (1977) citados por Austria Corrales F., Cruz Valde B., Herrera Kienhelger L. y Salas Hernández J. (2012)

1) Estrés Laboral Crónico (S.Q.T.) Las etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al burnout [2] : **Entusiasmo:** el trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos los interpreta como pasajeros y con solución. El trabajador tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante. **Estancamiento:** comienza cuando no se cumplen las expectativas del trabajador sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo. **Frustración:** es el período de la desilusión y de la motivación laboral, en la que brotan para el trabajador los problemas emocionales, físicos y conductuales. **Apatía:** se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas. **Burnout:** en esta etapa el trabajador llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

2) Síndrome de Adaptación General (S.A.G.) Etapas por las que transita el organismo humano para enfrentar el estrés[3]:

a) Alarma: El organismo está en presencia de un estímulo, se halla en estado de alerta (aumenta la frecuencia y la intensidad cardiaca, aumenta la tensión arterial, se altera el ritmo y la frecuencia de la respiración) y se coloca en situación de huida o ataque para restablecer el equilibrio interno. **b) Resistencia:** el estímulo persiste, las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, pero disminuye su intensidad y el individuo intenta restablecer el equilibrio, apartándose o adaptándose al estímulo estresante, la resistencia al estrés produce cambios en el sistema inmunológico que favorecen la aparición de infecciones. **c) Agotamiento:** Se intentará utilizar todos los medios (recursos) de los que se dispone para combatir los estímulos estresantes, pero si el organismo no es capaz de adaptarse y el estresor es suficientemente prolongado y severo llegará el agotamiento y reaparecen los síntomas característicos de la fase de alarma y la vida del organismo estará amenazada.

Respecto a los recursos personales para afrontar el estrés está el locus de control (Interno) y el estilo de personalidad (Tipologías), es decir, como en el dicho popular:

2 Edelwich y Brodsky en 1980 citados por Mansilla Izquierdo F. (2012)

[3] Selye (1960).

"lo que no te mata te hace más fuerte", el problema radica en que existe la probabilidad de no tener los recursos adecuados o suficientes y caer en la primera premisa del refrán.

C) Tipos de Estrés:

1) Según la percepción de las demandas laborales: a) positiva, ya que el sujeto asimila favorablemente el evento estresor, conocida como “eustrés”; b) negativa, ya que el sujeto asimila desfavorablemente la fuente estresante, conocida como distrés.

2) Según las características de las demandas laborales: a) cuantitativo, por ser medible en cantidad de trabajo u horario, conocido como sobrecarga laboral b) cualitativo, por ser de naturaleza subjetiva respecto de la complejidad del trabajo, es decir si el individuo cuenta o no con las competencias para el puesto, también se presenta cuando las funciones no están definidas de manera clara, conocido como ambigüedad del rol.

D) Factores o Fuentes del Estrés Laboral:

Con la finalidad de conocer los factores más relevantes desencadenantes del estrés laboral se adjunta la **Tabla no. 2,** que divide las causas en tres grupos: a) Organizacionales; b) Personales; y c) Externos. Cada uno con sub-dimensiones que aglutinan por rubro de enfoque.

E) Consecuencias del Estrés Laboral:

En la **Tabla no.2** también se dividen en dos grupos las consecuencias más importantes del estrés laboral: a) Personales: Síntomas conductuales, emocionales, actitudinales, somáticos, cognitivos, sociales, b) Organizacionales: Síntomas tácitos e implícitos. En la medida en que veamos y valoremos el costo de oportunidad de tomar con seriedad el fenómeno y sus repercusiones podremos preocuparnos y ocuparnos de él.

Tabla No. 2: “Factores y Consecuencias de Estrés Laboral”

Factores Organizacionales	Ambigüedad / Conficto Rol
	Condiciones Ambientales
	Desarrollo de Carrera
	Diseño de Puestos
	Estilo de Dirección
	Inseguridad Laboral
	Relaciones Interpersonales
	Sobrecarga de Laboral
	Clima Laboral
	Bienestar Laboral
	Grado de Autonomia
	Apoyo Instrumental
Factores Personales	Factores Categoricos
	Factores de Personalidad
	Factores de Afrontamiento
Factores Externos	Factores Externos

Consecuencias Personales	Síntomas Conductuales
	Síntomas Emocionales
	Síntomas Actitudinales
	Manifestaciones del Estrés
	Síntomas Somáticos
	Respuestas del Organismo al Estrés
	Síntomas Cognitivos
	Síntomas Sociales
Consecuencias Organizacionales	Síntomas Tácitos
	Síntomas Implícitos

Fuente: Elaboración propia (varios autores)

F) Estrategias de Afrontamiento:

Las técnicas o estrategias más relevantes para la prevención efectiva como medidas de afrontamiento al estrés laboral se dividen en las que se enfocan en el trabajador y las que se centran en la organización, sobre las primeras están: Desarrollo de Habilidades Sociales, Distracción y Descanso, Búsqueda de Equilibro de Roles, Meditación, Pedir Apoyo, Buscar una Motivación, Pensar Positivamente, Valorarse (Autoestima), Detectar el Origen del Estrés y Afrontarlo, Realizar Ejercicio Físico, Establecer Metas, Adoptar Estilos de Vida Saludables y Delegar Efectivamente.

Respecto a las estrategias organizacionales son relevantes: Clima Laboral Positivo en Sinergia, Proporcionar Recursos Laborales Suficientes, Justicia y Equidad Laboral, Claridad en Políticas y Reglamentos, Fomentar la Autonomía, Creatividad, Innovación y Participación, Comunicación Efectiva Vertical y Horizontal, Brindar Seguridad y Estabilidad Laboral, Capacitación y Remuneración Efectiva, Congruencia con Objetivos y Visión Organizacional, Reducir la Sobrecarga y Ambigüedad del Rol, Favorecer Planes de Crecimiento del Personal y Liderazgos Efectivos.

G) Modelos del Estrés Laboral:

Se observa en la **Tabla no. 3** un concentrado de los 17 modelos más representativos de las teorías descritas a lo largo de más de cuatro décadas de investigaciones empíricas y descriptivas del estrés laboral.

Es importante señalar que, como orientación principal de estos modelos, cada autor asume una línea de afín o contradictoria entre ellas sobre el tratamiento a las dimensiones o a la existencia misma de éstas en el proceso de generación del estrés laboral. Así mismo, los autores se apegan de manera más clara a una u otra teoría, atendiendo a su momento histórico, debido a las problemáticas vividas en cada época.

Un resumen de las consideraciones que cada autor da al estudio del fenómeno sería: a) Buunk y Schaufeli; Hobfoll y Freddy: las bases teóricas de la equidad b) Cherniss; Thompson, Page y Cooper: inspirados en Bandura, analizan los mecanismos psicológicos c) Cox, Kuk y Leiter; Winnubst: el entorno laboral y estilos de afrontamiento d) Gil Monte, Peiro y Varcárcel; Gold; Golembiewski, Munzenrider y Carter; Farber; Lee y Ashforth; Leiter y Maslach; Maslach y Jackson: las tres dimensiones del M.B.I. e) Edelwich y Brodsky: el estrés como un proceso de desilusión de cuatro etapas: 1) Entusiasmo 2) Estancamiento 3) Frustración 4) Apatía. f) Price y Murphy: el estrés como un proceso de adaptación de seis etapas: 1) Desorientación 2) Labilidad Emocional 3) Culpa por Fracaso Profesional 4) Soledad y Tristeza 5) Solicitud de Ayuda 6) Equilibrio.

Considero oportuno explicar que la mayoría de los modelos antes mencionados, en su modelo conceptual consideran los siguientes elementos ya sea de manera directa o implícita: 1) Fuente del Estrés o Factores Desencadenantes 2) Percepción del Estrés 3) Estrategia de Afrontamiento 4) Respuesta al Estrés o Consecuencias para la Persona o para la Organización.

Tabla No. 3 "Modelos y Teorías del Estrés Laboral"

AUTOR / TEORIA/ MODELO	FACTORES Y RECURSOS	MODELO ETIOLÓGICO ELABORADO DESDE LA TEORÍA ESTRUCTURAL	MODELOS ETIOLÓGICOS ELABORADOS DESDE LA TEORÍA DEL INTERCAMBIO SOCIAL	MODELOS ETIOLÓGICOS ELABORADOS DESDE LA TEORÍA ORGANIZACIONAL	MODELOS ETIOLÓGICOS ELABORADOS DESDE LA TEORÍA SOCIO COGNITIVA DEL YO	PROCESO EVOLUTIVO SECUENCIAL/ TRIDIMENSIONAL
Buunk y Schaufeli (Comparación Social)			1993			
Cherniss (Modelo de Cherniss)					1993	
Cox, Kuk y Leiter (Modelo de Cox, Kuk y Leiter)				1993		
Edelwich y Brodsky (Modelo)						1980
Farber (Modelo)						1991
Gil Monte, Peiró y Valcárcel (Modelo)		1995				
Gold (Modelo)						1984
Golembiewski, Munzenrider y Carter (Modelo)				1983		
Harrison (1983) y Pines (1993) (Competencia Social)					1983	
Harrison (Desajuste Demandas y Recursos)	1978					
Hobfoll y Fredy (Conservación de Recursos)			1993			
Karasek (Interacción Demandas y Control.)	1979					
Karasek y Theorell (Interacción Demandas, control y Apoyo Social.)	1990					
Lee y Ashfoth (Modelo)						1993
Leiter (Modelo)						1993
Leiter y Maslach (Modelo)						1988
Maslach y Jackson						1981
Matteson e Ivancevich (Orientado a la Dirección.)	1987					
Payne y Fletcher (Desequilibrio Demandas, Apoyos y Restricciones.)	1983					
Price y Murphy						1984
Siegrist (Desbalance Esfuerzo y Recompensa.)	1996					
Thompson, Page y Cooper (Autocontrol)					1993	
Winnubst (Modelo)				1993		

Fuente: Elaboración propia (análisis de varios autores)

H) Instrumentos de Medición del Estrés Laboral:

Existen dos formas de evaluación del fenómeno o procedimientos determinantes: a) cualitativos y b) cuantitativos, los primeros resultado de la aplicación de entrevistas de diagnostico, en el que el profesional en la materia mediante el registro de las respuestas y posterior examen de las mismas, establece el grado de afectación que presenta el sujeto producto de la exposición a los factores de riesgo laborales (incluso externos) y determina o propone una estrategia de intervención ya sea organizacional y/o personal.

Del mismo modo, los métodos cuantitativos de evaluación mas aceptados y comúnmente utilizados en la mayoría de las investigaciones de índole social, económico y administrativo, son los instrumentos de medición, mejor conocidos

como cuestionarios, categorizados cuantitativos por la posibilidad matemática estadística de analizar las respuestas recabadas, obteniendo así resultados empíricos de las variables endógenas y/o exógenas, siendo estas las variables observadas, cuya finalidad es dar respuestas a hipótesis de constructos (variables latentes), que de otro modo no sería posible analizar o comprender.

En la **Tabla no. 4** se observa un concentrado de los 39 instrumentos más utilizados a lo largo de más de cuatro décadas de investigaciones empíricas sobre estrés laboral. Es importante señalar que existen más instrumentos que los aquí recopilados ya que cada investigador puede construir o adaptar su propio instrumento a su contexto o universo de estudio pudiendo obtener híbridos, mejoras o inéditos que cuenten con validez y confiabilidad significativa suficiente en cualquier tipo de rotación estadística (Varimax, Equimax, Oblicua u Otra).

Analizando los datos presentados podremos ver que veintidós de estos instrumentos fueron desarrollados en la década de los ochenta, catorce en los noventas y solo tres en este nuevo milenio, pero aun así se puede entender la problemática del olvido científico sobre el síndrome, y si la investigación es la base de una cultura, vamos en una decadencia geométrica para el abordaje, entendimiento y dinámica del constructo, en un mundo cada vez más globalizado y con factores estresantes cada vez mas fatídicos e impredecibles.

Tabla No.4: Instrumentos de Medición del Estrés

INSTRUMENTOS Y MODELOS	ABREV	AUTOR	AÑO
Emener Luck Burnout Scale	N/A	Emener y Luck	1980
Community Health Nurses Percepctions of Work Related Stressors Questionnarie	CHNP	Bailey, Steffen y Grout	1980
The Staff Burnout Scale for Health Professional	SBS HP	Jones	1980
Maslach Burnout Inventory	MBI	Maslach y Jackson	1981
Nursing Stress Scale	NSS	Gray Toft y Anderson	1981
Tedium Measure -Burnout Measure- (Pines, Aronson y Kafry)	TM BM (TS)	Pines, Aronson y Kafry	1981
Teacher Attitude Scale	TAS	Farber	1984
The Gillespie Numerof Burnout Inventory	GNBI	Gillespie y Numerof	1984
Burnout Scale	BS	Kremer y Hofman	1985
Stress Profile for Teachers	SPT	Klas, Kendall y Kennedy	1985
Burnout Index BI	BI	Shirom y Oliver	1986
Educators Survey	FS	Maslach y Cols	1986
Maslach Burnout Inventory Educator Survey	MBI ES	Maslach, Jackson y Schwab	1986
Maslach Burnout Inventory Human Service Survey	MBI HSS	Maslach y Jackson	1986
Teacher Burnout Scale	TBS	Seidman y Zager	1986
Energy Depletion Index	EDI	Garden	1987
Escalas de Evaluación del Estrés, Satisfacción Laboral y Apoyo Social	SLAS	Reig y Caruana	1987
Burnout Measure	BM	Pines y Aronson	1988
Nurse Stress Index	NSI	Harris, Hingley y Cooper	1988
Occupational Stress Inventory	OSI	Cooper et. Al.	1988
Teacher Burnout Questionare	TBQ	Hock	1988
Teacher Stress Inventory	TSI	Schutz y Long	1988
Escala de Efectos Psíquicos del Burnout	EPB	García Izquierdo	1990
Matthews Burnout Scale for Employees	MBSE	Mattews	1990
Escala de Variables Predictoras del Burnout	EVPB	Aveni y Albani	1992
Holland Burnout Assessment Survey	HBAS	Holland y Michael	1992
Mener Luck Burnout Scale	ELBOS	S/A	1992
Cuestionario Breve de Burnout	CBB	Moreno y Oliver	1993
Cuestionario de Burnout del Profesorado	CBP	Moreno Jimenez, Oliver y Arangoneses	1993
Stressor Scale for Pediatric Oncology Nurses	SSPON	Hinds et. al.	1993
The Nurse Stress Checklist	NSC	Benoliel e. al.	1993
Rome Burnout Inventory	RBI	Venturi, Rizzo, Porcus y Pancheri	1994
Cuestionario Sobre el Estrés en el Lugar de Trabajo	CELT	Kompier y Levi	1995
Escala de Burnout de Directores de Colegio	DCB	Friedman	1995
Maslach Burnout Inventory General Survey	MBI GS	Shaufeli, Leiter, Maslach y Jackson	1996
Cuestionario Breve de Burnout	CBB	Moreno Jimenez, Bustos, Matallana y Miralles	1997
Cuestionario de Desgaste Profesional en Enfermería	CDPE	Moreno Jimenez, Garrosa y González	2000
Inventario de Burnout de Psicólogos	IBP	Benavides, Moreno Jiménez, Garrosa y González	2002
Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de estar Quemado por el Trabajo	CESQT	Pedro Gil Monte	2005

Fuente: Elaboración propia (análisis de varios autores)

I) Fundamentos Legales (aproximación):

Bernardino Ramazzini, citado por Nava H.R. (1994) señaló: "la medicina, como la jurisprudencia, debe contribuir al bienestar de los trabajadores, y vigilar, en la medida de lo posible, que éstos puedan cumplir con sus obligaciones, sin sufrir daño". Esta enmienda en la actualidad cada vez más caótica y compleja que vivimos, vemos que no se cumple y en ocasiones ni se toma en cuenta, sin embargo existen países como España, que en su marco jurídico laboral cuentan con vastas y completas bases legales para la defensa de los derechos de los trabajadores: a) La Constitución

Española b) La Ley General de Sanidad c) La Ley de Prevención de Riesgos Laborales d) Reglamento de los Servicios de Prevención e) Reglamentos Específicos.

Actualmente en México, los accidentes y enfermedades producidos con motivo o en ejercicio de las actividades laborales, están reglamentados en la Ley Federal del Trabajo (2015) bajo la denominación de "riesgos de trabajo" en su Titulo IX., desde el artículo 472 hasta el artículo 513. Es preciso insistir en que estos "riesgos" son considerados ambientales, es decir solo físicos, no subjetivos o imperceptibles, como pueden ser las causas que provocan el estrés laboral, por esto lo preocupante de la temática abordada para concientizar a las autoridades, empresas y empleados de las repercusiones por estas severas lagunas legales y hacer un voto a favor de su legislación.

J) Fenómenos Paralelos al Estrés Laboral:

No debemos confundir el estrés laboral con: 1) *Mobbing*: se trata de acoso laboral e indica una presión obstinada o violencia psicológica que sufre el trabajador en su puesto de trabajo[4]. 2) *Resiliencia*: es la forma de adaptación exitosa, creativa y optimista a situaciones trágicas o muy complicadas[5]. 3) *Engagement*: este concepto se trata de una variable protectora del burnout, como un tipo de afrontamiento ligado al estilo de personalidad centrado en el problema[6].

Hipótesis de investigación

Hipótesis 1: Existe una correlación significativa entre las dimensiones: agotamiento, despersonalización y logro, del estrés laboral crónico.

Hipótesis 2: La agrupación factorial de las variables observadas (ítems) corresponde a lo señalado en la base teórica.

[4] Domínguez Fernández J.M. (2010)

5 Termes Boladeras M.C. (2013)

6 Montoya Zuluaga P.A. y Moreno Moreno S. (2012)

Hipótesis 3: Existe diferencia entre el comportamiento de los grupos categóricos analizados: Sexo, Estado Civil y Turno Laboral respecto a las dimensiones del M.B.I H.S.S.

Metodología

Para la investigación se parte de considerar al estrés laboral como variable endógena o receptora del fenómeno y como variables exógenas o independientes y de carácter observable mediante instrumento al Agotamiento, la Despersonalización y el Logro o Realización Personal según el MBI HSS, así mismo adoptando como factores o variables categóricas el Género (hombre o mujer), el estado Civil (soltero, casado, viudo o divorciado) y el Turno Laboral (matutino, vespertino, nocturno o jornada acumulada). Como se muestra en la **Tabla No.5**.

Tabla No. 5: "Cuadro de Operacionalización"

Unidad de Análisis	Enfermeros del Sector Publico de la Zona Metropolitana de Guadalajara Jalisco México				
Variable Endogena (Latente)	Indicadores (Variables Observables Exógenas)	Variables Categóricas (Factores)	Instrumento	Ítems	Definición Conceptual de la Variable Endogena
Estrés Laboral o Burnout	Agotamiento	Genero	MBI HSS	1,2,3,6,8,13,14 ,16,20	Surge cuando las demandas laborales son altas y la capacidad de control es baja
	Despersonalización	Estado Civil		5,10,11,15,22	
	Logro	Turno		4,7,9,12,17,18, 19,21	

Fuente: Elaboración propia

Universo / Muestra (Participantes)

Esta investigación se realizo entre los enfermeros del Sector Salud Publico, de la Zona Metropolitana de Guadalajara ZMG Jalisco México (área urbana), siendo la población objetivo estimada (septiembre; 2014) en 10,700 prospectos, y la muestra representativa al 95% de n = 371. El muestreo se aplicó por grupos (clínicas, turno laboral y sexo) en 18 centros médicos del sector público por conveniencia (solo enfermeros) y sistemático (a elección de las jefaturas). Basado en Anderson, Sweeney y Williams. (2009), se obtuvieron 377 encuestas (superior a n) completas en su totalidad, 273 eran mujeres y 105 hombres; 146 corresponden al turno matutino, 97 al vespertino, 111 al nocturno y 19 a jornada acumulada (fines de semana y días festivos).

Los datos obtenidos tienen la siguiente distribución, mostrando el promedio, la moda y la desviación estándar (S.D.); por cada variable categórica: Edad (33.4; 30 y 9.3), Sexo o Género (1.3; 1 y 0.4), Estado Civil (1.5; 1 y 0.5), Antigüedad (8.4; 2 y 8.2), Jornada Laboral (9.2; 8 y 3) y Turno (2; 1 y 0.9).

Diseño (Tipo de Investigación)

El diseño de esta investigación es resultado híbrido de metodologías, a saber: exploratorio no experimental y de corte transversal (análisis de información), descriptivo cualitativo (inferencia de datos), correlacional (análisis estadístico) y explicativo (análisis confirmatorio), debido al proceso y propósito de este trabajo. Es decir, se exploraron los factores y dimensiones de este fenómeno (Estrés Laboral), en su gnoseología y comportamiento, y con ello se logró describir el grado de impacto entre las dimensiones del constructo respecto a las variables categóricas.

Instrumento (Cuestionario)

Se utilizó la versión adaptada al castellano, para profesionales de servicios humanos el M.B.I. H.S.S. Maslach Burnout Inventory Human Services Survey de Maslach y Jackson, 1986, instrumento compuesto por 22 ítems distribuidos en 3 dimensiones Agotamiento o Cansancio Emocional (1,2,3,6,8,13,14,16 y 20), Despersonalización (5,10,11,15 y 22) y Logro o Realización Personal (4,7,9,12,17,18,19 y 21) en una muestra de 377 enfermeros del sector publico de la Zona Metropolitana de Guadalajara Jalisco México.

Obteniendo un Alpha de Cronbach de 0.739 global; Agotamiento = 0.825, Despersonalización = 0.599 y Logro = 0.813. Así mismo un K.M.O de 0.852 con Sig. 0.000, además Medias y S.D. Desviaciones estándar de: Agotamiento = (17.73; 10.08), Despersonalización = (6.20; 5.50) y Logro = (38.09; 8.77) la codificación de las respuestas se da por escala de Likert de O: Nunca hasta 6: Todos los Días, según el instrumento original.

Recolección de Datos

El levantamiento de la información se hizo aplicando el instrumento antes mencionado por segmentos (bloques de enfermeros) en las instalaciones de cada hospital a 476 enfermeros (técnicos y licenciados) siendo aleatoria la toma por turno de trabajo, se tomaron solo 431 muestras completas y solo 377 (> 95% confiabilidad) fueron capturadas en el software estadístico spss y amos (para no distorsionar el Alpha de Cronbach).

El formato se diseñó de tal forma que se dé una explicación breve pero clara del objetivo del estudio, conteniendo también las instrucciones de llenado, así como el respectivo agradecimiento por su participación, dejando claro que la participación es voluntaria y con fines científicos, así como que la información será tratada con la debida confidencialidad y no se piden datos de identificación, para abonar a la asertividad en las respuestas. Es decir, el instrumento deja de lado datos que no sean relevantes o propicien ocultar información verídica como: Nombre u Hospital. Se obtuvo el apoyo de las jefaturas de 18 hospitales del sector público de la zona metropolitana de Guadalajara Jalisco México para aplicar el instrumento, con las reservas de confidencialidad de la información.

Se programaron sesiones para aplicar la encuesta, con las jefaturas de hospital, atendiendo a los tiempos y turnos de trabajo por área de los enfermeros, se les explicó a dichas jefaturas el propósito y beneficios de la investigación, siempre recalcando el manejo y confidencialidad de la información obtenida.

Y finalmente se aplicó el cuestionario completo a los participantes, dándoles el tiempo necesario para responder con tranquilidad, en la mayoría de los casos tenían que contestarse en etapas, dada la dinámica laboral del sujeto de estudio y lo largo del instrumento.

Análisis de los Datos

La principal finalidad de la aplicación estadística y matemática a nuestros datos recolectados, fue obtener un modelo estructural confirmatorio y explorar los mismos contra nuestras hipótesis, en respuesta franca a nuestras preguntas de investigación, esto utilizando el software SPSS y AMOS versión 22

La información obtenida en el proceso fue sometida a las pruebas estadísticas más comunes, para analizar, explicar y predecir su comportamiento. Considerada esta premisa, en esta investigación establezco como punto neurálgico la utilización del análisis correlacional de variables, ya que el propósito es detectar el grado de dependencia de las mismas y atender al método correlativo (híbrido) predominante de esta investigación.

Codificación de los Datos

Los datos se agruparon en un archivo de excel 2010 y en SPSS v22, en el que a cada grupo de datos se le asignó una letra y a cada elemento de estos grupos, un número cuyos valores responderán en orden ascendente del menos importante al más relevante, que provenientes de una encuesta diseñada por la escala de Likert, brindarán parámetros de comportamiento de las variables analizadas, una vez que están cumplan con los criterios matemáticos específicos, y que brindarán la información necesaria para aceptar o rechazar nuestra hipótesis de investigación y/o rechazar o adoptar nuestra hipótesis nula.

Adicional a la información del instrumento aplicado, se obtuvieron los datos categóricos (para contrastes) codificados de la siguiente forma: Sexo o Género (Femenino=1; Masculino=2), Estado Civil (Soltero=1; Casado=2; Divorciado=3; Viudo=4) y Turno Laboral (Matutino=1; Vespertino=2; Nocturno=3 y Jornada Acumulada=4).

Resultados

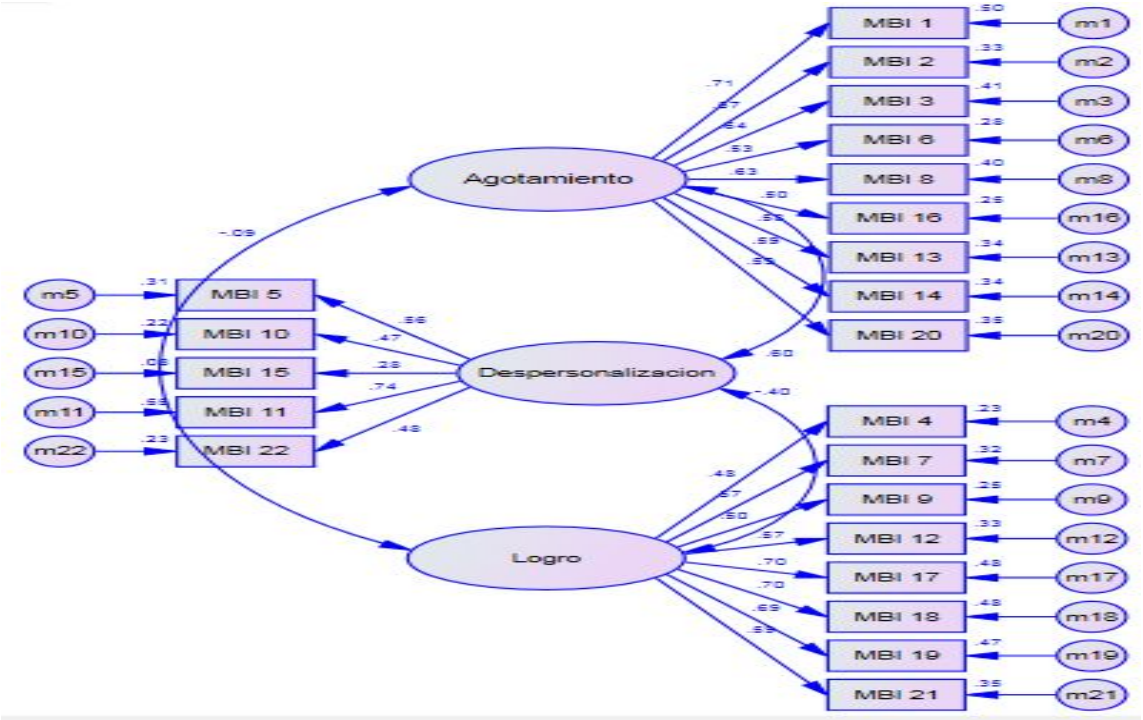
De acuerdo a los objetivos de la investigación, se presentan los resultados que arrojan los datos obtenidos a modo de Análisis, Reflexión e Interpretación de las diferentes pruebas estadísticas aplicadas a los mismos.

Objetivo **a)** Determinar la correlación entre las dimensiones: Despersonalización, Agotamiento y Realización Personal.

En el Modelo Confirmatorio (**Imagen no. 1**) se aprecian las relaciones y correlaciones entre dimensiones e ítems de las variables latentes que explican el estrés laboral basados en el modelo tridimensional de Maslach aplicado a la muestra

del presente estudio, datos que son confirmados y expuestos en la **Tabla no. 6.** La cual confirma relaciones significativas: positiva de agotamiento y despersonalización en un 60% y negativa entre despersonalización y logro en un 40%, pero dando una relación no significativa y negativa p>0.05 entre agotamiento y logro en un 9%.

Imagen No. 1: Modelo Confirmatorio C.F.A. del MBI HSS.



Fuente: Elaboración propia (AMOS v22)

Tabla No. 6: Matriz por Dependencias del MBI HSS en la Muestra.

VARIABLE 1	R-C	VARIABLE 2	Estimate	R.W.	S.E.	C.R.	P
MBI1	<---	Agotamiento	1.00	0.71			
MBI2	<---	Agotamiento	0.89	0.57	0.09	10.39	***
MBI3	<---	Agotamiento	0.97	0.64	0.09	11.25	***
MBI6	<---	Agotamiento	1.02	0.53	0.11	9.16	***
MBI8	<---	Agotamiento	0.95	0.63	0.09	10.68	***
MBI16	<---	Agotamiento	0.76	0.50	0.09	8.59	***
MBI13	<---	Agotamiento	0.89	0.58	0.09	9.46	***
MBI14	<---	Agotamiento	0.96	0.59	0.10	9.95	***
MBI20	<---	Agotamiento	0.80	0.59	0.08	9.89	***
MBI22	<---	Despersonalizacion	1.00	0.48			
MBI11	<---	Despersonalizacion	1.66	0.74	0.22	7.66	***
MBI15	<---	Despersonalizacion	0.71	0.29	0.16	4.36	***
MBI10	<---	Despersonalizacion	1.22	0.47	0.20	6.08	***
MBI5	<---	Despersonalizacion	0.75	0.56	0.11	6.73	***
MBI4	<---	Logro	1.00	0.48			
MBI7	<---	Logro	1.16	0.57	0.16	7.42	***
MBI9	<---	Logro	1.24	0.50	0.18	6.98	***
MBI12	<---	Logro	0.94	0.57	0.12	7.63	***
MBI17	<---	Logro	1.36	0.70	0.17	8.13	***
MBI18	<---	Logro	1.37	0.70	0.17	8.27	***
MBI19	<---	Logro	1.25	0.69	0.15	8.19	***
MBI21	<---	Logro	1.28	0.60	0.17	7.68	***
Agotamiento	<-->	Despersonalizacion	0.55	0.60	0.09	6.00	***
Agotamiento	<-->	Logro	-0.09	-0.09	0.06	-1.49	0.137
Despersonalizacion	<-->	Logro	-0.26	-0.40	0.06	-4.22	***

Fuente: Elaboración propia (AMOS v22)

Los resultados para el modelo estructural confirmatorio obtenidos en el software estadístico AMOS 22 son: CMIN/DF: 1.28; RMR: 0.16; GFI: 0.95; AGFI: 0.93; PGFI: 0.62; NFI: 0.92; RFI: 0.88;; TLI: 0.97; CFI: 0.98; PRATIO: 0.71; PNFI: 0.65; PCFI: 0.70;; FMIN: 0.56; F0: 0.12; LO 90: 0.03; HI 90: 0.23; RMSEA: 0.03; LO 90: 0.01; HI 90: 0.04; PCLOSE: 1.00; AIC: 387.88; BCC: 399.48; BIC: 737.85; CAIC: 826.85; LO 90: 0.94. Los cuales dan fe de la adecuada parsimonia y confiabilidad de los datos obtenidos y del modelo.

Objetivo b) Determinar el agrupamiento de los datos obtenidos por rotación Equimax y Oblimin en contraste con la realidad.

Tabla No. 7: Análisis Factorial y Exploratorio D.E.A.

ITEM	EQUIMAX			OBLIMIN			PATRON			SI SE ELIMINA	COM	MED	MNA	MOD	SD	SD2	ASIM	CURT	KS
	1	2	3	1	2	3	A	D	L										
MBI 1	.803	.059	.017	.831	.025	-.135	0.68	0.00	0.00	.713	.649	2.54	2	1	1.58	2.49	0.27	-0.83	.152
MBI 2	.717	.165	-.061	.749	.128	-.185	0.56	0.00	0.00	.715	.545	3.32	3	5	1.72	2.97	-0.11	-1.08	.167
MBI 3	.762	-.020	-.009	.791	-.058	-.165	0.63	0.00	0.00	.717	.581	2.10	2	2	1.69	2.87	0.50	-0.70	.160
MBI 4	.151	.511	-.210	.177	.489	-.182	0.00	0.00	0.49	.737	.328	4.72	5	6	1.71	2.93	-1.32	0.74	.267
MBI 5	.228	-.321	.458	.192	-.279	.391	0.00	0.56	0.00	.737	.365	0.48	0	0	1.10	1.21	2.93	9.13	.433
MBI 6	.506	.059	.294	.496	.076	.215	0.53	0.00	0.00	.718	.346	2.22	2	0	2.15	4.62	0.62	-1.04	.214
MBI 7	.201	.599	-.269	.234	.569	-.242	0.00	0.00	0.57	.734	.472	4.84	6	6	1.67	2.80	-1.41	0.92	.302
MBI 8	.612	-.091	.275	.608	-.086	.153	0.64	0.00	0.00	.720	.459	1.47	1	0	1.67	2.79	1.05	0.11	.252
MBI 9	.126	.588	-.049	.136	.591	.003	0.00	0.00	0.50	.733	.364	4.37	5	6	2.03	4.11	-1.06	-0.27	.285
MBI 10	.206	.009	.477	.167	.064	.460	0.00	0.37	0.00	.732	.270	1.67	1	0	2.09	4.39	0.99	-0.43	.267
MBI 11	.313	-.130	.619	.264	-.064	.569	0.51	0.00	0.00	.725	.498	1.40	1	0	1.80	3.26	1.22	0.41	.257
MBI 12	-.210	.598	-.240	-.194	.591	-.130	0.00	0.00	0.58	.747	.460	5.04	5	6	1.35	1.83	-1.86	3.30	.289
MBI 13	.472	-.123	.469	.443	-.086	.381	0.59	0.00	0.00	.722	.458	1.26	0	0	1.71	2.93	1.26	0.42	.283
MBI 14	.538	.043	.322	.526	.062	.235	0.58	0.00	0.00	.717	.395	2.24	2	1	1.83	3.33	0.51	-0.78	.171
MBI 15	-.072	-.065	.571	-.130	.014	.604	0.00	0.31	0.00	.747	.335	1.40	0	0	2.01	4.04	1.27	0.21	.306
MBI 16	.428	-.060	.387	.405	-.030	.312	0.00	0.54	0.00	.725	.336	1.55	1	0	1.68	2.82	1.03	0.14	.230
MBI 17	-.060	.738	-.040	-.059	.754	.069	0.00	0.00	0.69	.736	.549	4.75	5	6	1.61	2.58	-1.57	1.68	.322
MBI 18	-.142	.753	.025	-.149	.783	.156	0.00	0.00	0.70	.738	.588	4.78	5	6	1.61	2.61	-1.51	1.50	.291
MBI 19	-.027	.737	-.068	-.021	.748	.033	0.00	0.00	0.69	.735	.548	5.12	6	6	1.50	2.24	-1.90	2.80	.342
MBI 20	.577	-.140	.276	.571	-.133	.155	0.60	0.00	0.00	.723	.429	1.03	0	0	1.50	2.24	1.51	1.47	.309
MBI 21	-.018	.680	.019	-.020	.701	.115	0.00	0.00	0.59	.735	.463	4.48	5	6	1.77	3.12	-1.05	-0.04	.274
MBI 22	.031	-.112	.659	-.032	-.028	.669	0.00	0.42	0.00	.739	.447	1.25	0	0	1.69	2.85	1.25	0.46	.285

Fuente: Elaboración propia (en SPSS v22 del M.B.I. H.S.S.)

En el análisis factorial y exploratorio (**Tabla no. 7**) elaborado en el software estadístico SPSS 22, se observa que al rotar los datos tanto por el método Equimax u Oblimin los resultados se agrupan de forma similar respecto a las tres dimensiones originales del M.B.I. H.S.S. Adicionalmente se aprecian los Alpha de Cronbach por cada ítem si se eliminan pudiendo mejorar el Alpha Global de 0.739, es decir solo eliminando los ítems 12 y 15 pudiera mejorar el modelo pero no de manera significativa respecto a su comunalidad. P<0.005. Así mismo y de manera adicional, se aprecian las medidas de tendencia central y de dispersión de cada ítem: media, mediana, moda, desviación, varianza, asimetría, curtosis y normalidad.

Objetivo c) Analizar el comportamiento de los datos obtenidos de las 3 variables latentes en contraste con las variables categóricas: Sexo, Estado Civil y Turno Laboral.

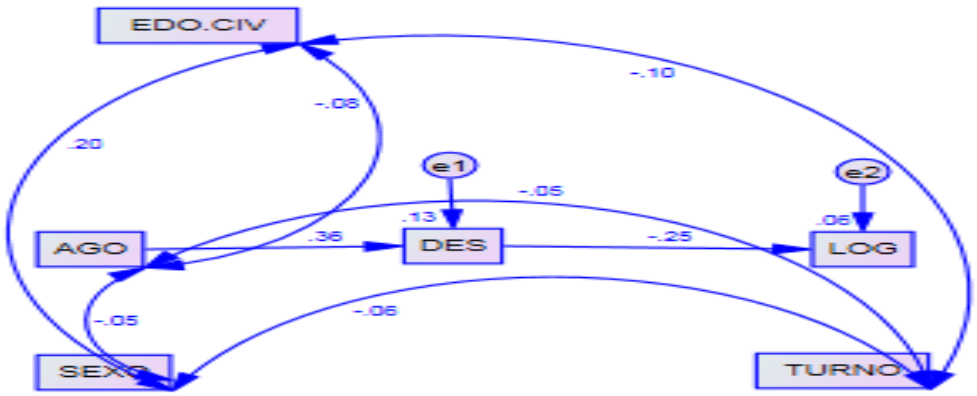
Tabla No. 8: Análisis de Datos Categóricos y Dimensiones M.B.I. H.S.S.

TEST	EDAD	SEXO	EDO. CIV.	ANTIG.	JORNADA	TURNO	CATEGORIA	FREQ.	%
Media	33.4	1.3	1.48	8.4	9	2.0	FEMENINO	274	72.7
Mediana	31.0	1.0	1.00	5.0	8	2.0	MASCULINO	103	27.3
Moda	30.0	1.0	1.00	2.0	8	1.0	SOLTERO	196	52.0
SD	9.3	0.4	0.50	8.2	3	0.9	CASADO	181	48.0
Varianza	86.4	0.2	0.25	67.0	9	0.9	MATUTINO	147	39.0
Asimetría	0.9	1.0	0.08	1.5	4	0.3	VESPERTINO	98	26.0
Curtosis	0.2	-1.0	-2.00	1.4	36	-1.1	NOCTURNO	112	29.7
Mínimo	19	1.0	1.00	1.0	1	1.0	JORNADA	20	5.3
Máximo	63	2.0	2.00	42.0	40	4.0	TOTAL	377	100.0

NIVEL	AGOTAMIENTO				DESPERSONALIZACION				LOGRO			
CLASI	F	M	T		F	M	T		F	M	T	
ALTO	48	15	63		0	0	0		247	87	334	
BAJO	148	66	214		265	99	364		13	6	19	
MEDIO	78	22	100		9	4	13		14	10	24	
TOTAL	274	103	377		274	103	377		274	103	377	
ESTADO CIVIL												
CLASI	S	C	T		S	C	T		S	C	T	
ALTO	33	30	63		0	0	0		169	165	334	
BAJO	111	103	214		190	174	364		12	7	19	
MEDIO	52	48	100		6	7	13		15	9	24	
TOTAL	196	181	377		196	181	377		196	181	377	
TURNO												
CLASI	M	V	N	J	T	M	V	N	J	T	M	V	N	J	T
ALTO	30	15	16	2	63	0	0	0	0	0	126	90	101	17	334
BAJO	87	50	65	12	214	143	95	106	20	364	11	4	4		19
MEDIO	30	33	31	6	100	4	3	6		13	10	4	7	3	24
TOTAL	147	98	112	20	377	147	98	112	20	377	147	98	112	20	377

Fuente: Elaboración propia en SPSS v22

Imagen No. 2: Modelo Estructural S.E.M. del MBI HSS.



Fuente: Elaboración propia (AMOS v22)

En el Análisis de Datos Categóricos y por Dimensiones (**Tabla no. 8**) elaborada en el software estadístico SPSS 22, se aprecian las medidas de tendencia central y de dispersión de las variables categóricas (Edad, Genero, Estado Civil, Jornada y Turno): media, mediana, moda, desviación, varianza, asimetría, curtosis, mínimo y máximo. De igual modo la distribución de frecuencias por cada variable categórica. Así mismo, se aprecia la distribución de los sujetos de estudio en cuanto a su nivel

de agotamiento, despersonalización y logro (Alto, Medio o Bajo), respecto a las variables categóricas (Genero o Sexo, Estado Civil y Turno).

En el Modelo Estructural (**Imagen no.2**) se aprecia una relación negativa entre despersonalización y logro de un 25%, una relación positiva entre agotamiento y despersonalización de un 36%. Del mismo modo se aprecian relaciones negativas no significativas entre las variables categóricas y el agotamiento (cansancio emocional).

Objetivo d) Identificar el peso de las correlaciones de los 22 ítems del MBI HSS.

En el Correlograma (**Tabla no. 9**) se aprecian los pesos de las correlaciones entre los 22 Ítems del M.B.I. H.S.S., y se aprecian las relaciones bivariadas de mayor peso, logrando así identificar el impacto unilateral múltiple que cada reactivo tiene con sus 21 pares en el instrumento de medición.

Tabla No. 9: Correlograma del MBI HSS.

Q	21	19	18	17	12	9	7	4	5	10	15	11	22	20	14	13	16	8	6	3	2	1
21	1.00																					
19	0.41	1.00																				
18	0.41	0.48	1.00																			
17	0.41	0.48	0.48	1.00																		
12	0.34	0.39	0.40	0.40	1.00																	
9	0.30	0.35	0.35	0.35	0.29	1.00																
7	0.34	0.39	0.40	0.40	0.33	0.29	1.00															
4	0.29	0.33	0.33	0.33	0.28	0.24	0.27	1.00														
5	-0.13	-0.15	-0.15	-0.15	-0.13	-0.11	-0.13	-0.11	1.00													
10	-0.11	-0.13	-0.13	-0.13	-0.11	-0.10	-0.11	-0.09	0.26	1.00												
15	-0.07	-0.08	-0.08	-0.08	-0.07	-0.06	-0.06	-0.05	0.16	0.14	1.00											
11	-0.18	-0.20	-0.21	-0.21	-0.17	-0.15	-0.17	-0.14	0.41	0.35	0.21	1.00										
22	-0.11	-0.13	-0.13	-0.13	-0.11	-0.10	-0.11	-0.09	0.27	0.23	0.14	0.36	1.00									
20	-0.03	-0.04	-0.04	-0.04	-0.03	-0.03	-0.03	-0.03	0.20	0.17	0.10	0.27	0.17	1.00								
14	-0.03	-0.04	-0.04	-0.04	-0.03	-0.03	-0.03	-0.03	0.20	0.17	0.10	0.26	0.17	0.35	1.00							
13	-0.03	-0.04	-0.04	-0.04	-0.03	-0.03	-0.03	-0.03	0.20	0.17	0.10	0.26	0.17	0.35	0.34	1.00						
16	-0.03	-0.03	-0.03	-0.03	-0.03	-0.02	-0.03	-0.02	0.17	0.14	0.09	0.23	0.15	0.30	0.30	0.29	1.00					
8	-0.04	-0.04	-0.04	-0.04	-0.03	-0.03	-0.03	-0.03	0.21	0.18	0.11	0.29	0.18	0.38	0.37	0.37	0.32	1.00				
6	-0.03	-0.03	-0.04	-0.04	-0.03	-0.03	-0.03	-0.02	0.18	0.15	0.09	0.24	0.15	0.31	0.31	0.31	0.27	0.33	1.00			
3	-0.04	-0.04	-0.04	-0.04	-0.03	-0.03	-0.03	-0.03	0.21	0.18	0.11	0.29	0.19	0.38	0.37	0.37	0.32	0.40	0.34	1.00		
2	-0.03	-0.04	-0.04	-0.04	-0.03	-0.03	-0.03	-0.03	0.19	0.16	0.10	0.26	0.17	0.34	0.34	0.33	0.29	0.36	0.30	0.37	1.00	
1	-0.04	-0.05	-0.05	-0.05	-0.04	-0.03	-0.04	-0.03	0.24	0.20	0.12	0.32	0.21	0.42	0.41	0.41	0.36	0.45	0.37	0.45	0.41	1

Fuente: Elaboración propia (SPSS v22)

Discusión

Dado que esta investigación aporta principalmente información teórica y empírica, contribuye a la confirmación de la validez de la teoría del MBI HSS y al contraste de datos obtenidos en distintos contextos. Respecto al objetivo general de investigación: analizar en lo teórico y lo empírico al estrés laboral, mediante el estudio cualitativo de las últimas tendencias y de los datos cuantitativos obtenidos en la investigación. Se logró mediante el meta-análisis del concepto en lo cualitativo y expuesto

principalmente en marco teórico y en tablas del artículo. Así mismo, se logran cumplimentar los objetivos específicos: **a)** Determinar la correlación entre las dimensiones: Despersonalización, Agotamiento y Realización Personal siendo estos resultados similares a los obtenidos por otras investigaciones (**Tabla no. 1**) relación fuerte y positiva entre Agotamiento y Despersonalización (60%) y una relación fuerte y negativa entre Despersonalización y Logro (40%) **b)** Determinar el agrupamiento de los datos obtenidos por rotación Equimax y Oblimin en contraste con la base teórica. En la **Tabla no. 7** se aprecia que independiente al tipo de rotación que se aplique a los datos, sea por el método Equimax u oblicuo, la agrupación tridimensional corresponde a la que establece el instrumento original el Maslach Burnout Inventory Human Services Survey (MBI-HSS) de Maslach y Jackson, 1986. **c)** Analizar el comportamiento de los datos obtenidos de las 3 variables latentes en contraste con las variables categóricas: Sexo, Estado Civil y Turno Laboral. Al igual que diversos investigadores como Freundenberg, Maslach y Gil Monte, este estudio confirma resultados y da evidencia del comportamiento del estrés laboral en un contexto especifico y con esto brinda nueva información para la comunidad académica y científica interesada en el tema.

Como se observa en la **Tabla no.8** el 17% de la población sufre de agotamiento o cansancio emocional alto, el 57% a nivel medio y el 26% a nivel bajo. De los que puntuaron cansancio emocional alto, 24% son hombres (M), 48% están casados (C), así mismo el 48% trabajan en el turno matutino (M), 24% en el turno vespertino, 25% en el nocturno (N) y solo el 3% en jornada acumulada (J).

De igual modo se aprecia que el 97% sufre despersonalización a nivel medio, de esta población el 73% son mujeres (F), 48% están casados (C), así mismo el 40% trabajan en el turno matutino (M), 26% en el turno vespertino, 29% en el nocturno (N) y solo el 5% en jornada acumulada (J). En el mismo orden de ideas se aprecia que el 89% puntúa alto en logro o realización personal, de esta población el 74% son mujeres (F), 49% están casados (C), así mismo el 38% trabajan en el turno matutino (M), 27% en el turno vespertino, 30% en el nocturno (N) y solo el 5% en jornada acumulada (J).

Es decir, es significativa la diferencia para la variable categórica de género, respecto a las tres dimensiones: agotamiento, despersonalización y logro, no así con respecto a turno o estado civil, es entonces que ser mujer se tornó en un factor negativo para el estrés laboral crónico, como se puede apreciar en el modelo estructural (**Imagen no. 2**); y **d)** Identificar el peso de las correlaciones de los 22 ítems del MBI HSS. En cumplimiento al último objetivo de investigación se observan en el modelo confirmatorio **Imagen no.2** y en la **Tabla no.9** el peso de las correlaciones entre las tres dimensiones y los veintidós ítems, siendo claras y significativas todas las relaciones, excepto entre las dimensiones agotamiento y logro $p>0.05$, siendo claro que el agotamiento y despersonalización se afectan de manera positiva por covarianza en un 60% y la despersonalización y logro se afectan de manera negativa por covarianza en un 40%.

Conclusión

Una vez cubiertos los objetivos de investigación antes desarrollados y analizados, se logran aportar al ámbito científico datos estadísticos relevantes para contrastes y análisis multivariante y al mismo tiempo brindar a la comunidad en general (organizaciones y empleados) información concreta del estrés laboral para posibles implementaciones preventivas que mejoren bienestar, productividad y competitividad. No obstante, cabe señalar que existen limitaciones de alcance respecto a que el presente estudio solo asume una variable latente (estrés laboral) y limitaciones de amplitud, ya que por cuestiones de logística y financiamiento solo se realiza el estudio en un grupo específico (enfermeros) y en una comunidad específica (sector salud público).

Recomendaciones

Se sugiere llevar a cabo una investigación con otros conceptos asociados al estrés laboral, como son: estilo de afrontamiento, estilo de personalidad, cultura organizacional y bienestar laboral, ya que son precedentes y moduladores del Burnout (Torres Aceves, M.A., 2015), y con esto determinar el grado de impacto entre los mismos. Además, sería muy valiosa una investigación de corte longitudinal

en la que se pueda medir y evaluar al menos una estrategia de personal y una estrategia organizacional para afrontar el estrés laboral, así mismo tomar un universo de estudio mayor, que incluya más profesiones y poder estudiar contrastes de grupos. De igual modo, obtener las siguientes variables categóricas: Género, Número de hijos, Tipo Contrato (Eventual o Base), Edad, Grado Académico, Experiencia, Estado Civil, Antigüedad, Profesión, Puesto, Tipo Trabajo, Religión y Sueldo., que permitan diseñar un modelo más completo.

Referencias

Alvarado Calderón K. (2009). *Validez factorial del maslach burnout Inventory (versión castellana) en educadores costarricenses*. Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica ISSN 1409-4703. 9 (1) 1-22. Recuperado: http://revista.inie.ucr.ac.cr.

Anderson, Sweeney y Williams. (2009). *Estadística para administración y economía.* Ed. 10, Guadalajara Jalisco, México: Editorial Cengage.

Austria Corrales F., Cruz Valde B., Herrera Kienhelger L. y Salas Hernández J. (2012). *Relaciones estructurales entre estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud: Un estilo de validez externa y de constructo.* Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias.11(1), 197-206.

Domínguez Fernández J.M. (2010). *Estrés laboral por acoso moral en el trabajo y síndrome de burnout, y su relación con el auto concepto, la adaptación de conducta y la personalidad en trabajadores de atención a la salud* (Tesis doctoral).

Fernández Martínez M.E. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional* (Tesis doctoral). Universidad de León; México.

García García J. M., Herrero Remuzgo S. y León Fuentes J.L. (2007). *Validez factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores del hospital psiquiátrico penitenciario de Sevilla*. Universidad de Sevilla. 25 (2) 157-174.

Gil Monte P.R. y Peiro José M. (1999). *Validez factorial del maslach burnout inventory en una muestra multiocupacional*. Universidad de la Laguna / Universidad de Valencia11(3), 679-689.

Gil Monte P.R., Rondan Carretero N., Desamparados M. y Núñez Román E.M. (2005). *Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en monitores de taller para personas con discapacidad*. *Revista de psicología del trabajo y las organizaciones,* 21(1-2),107-123. Colegio oficial de psicólogos de Madrid.
Recuperado:http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=231317039007.

Grau Alberola E. (2008). *El Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería: un estudio longitudinal*. (Tesis doctoral). ISBN: 978-84-370-7247-0.

Guerrero Barona E. (2003). *Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés en profesorado universitario*. Universidad de Extremadura. 19(1)145-158.

Hair, Anderson, Tatham y Black. (2010). *Análisis multivariante.* Ed. 5, Guadalajara Jalisco, México: Editorial Pearson Prentice Hall.

Hernández Sampieri R., Fernández Collado C. y Baptista Lucio P. (2010). *Metodología de la investigación*. Ed. 5, Guadalajara Jalisco, México: Editorial Mc Graw Hill.

Hernández Zamora G.L., Olmedo Castejón E. e Ibáñez Fernández I. (2004). *Estar quemado y su relación con el afrontamiento*. International journal of clinical and health psychology. Universidad de la Laguna 4 (2), 323-336.

Ley Federal del Trabajo. (2015). México. Ed. Mc Graw Hill. ISBN. 970-10-4377-4.

Mansilla Izquierdo F. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo: teoría y práctica.* ISBN: 3659032492, 9783659032493.

Meda Lara R. M., Moreno Jiménez B., Rodríguez Muñoz A., Morante Benadero M.E. y Ortiz Viveros G.R. (2007). *Análisis factorial confirmatorio del MBI HSS en una muestra de psicólogos mexicanos*. Universidad de Guadalajara (UDG). 18 (1), 107-116.

Montoya Zuluaga P.A. y Moreno Moreno S. (2012). *Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement*. Universidad del Norte. 29 (1), 205-227.

Moreno Jiménez B., Seminotti R., Garrosa Hernández R.E., Rodríguez Carvajal R. y Morante Benadero M.E. (2005). *El burnout medico: La ansiedad y los procesos de afrontamiento como factores Intervinientes*. Universidad Autónoma de Madrid. 11(1) 181-187.

Nava H.R. (1994). *Antecedentes históricos de la salud en el trabajo*. México. Nava HR, Ed. 4 Méndez Editores, 533-536.

OECD. (2012). *Sick on the job? myths and realities about mental health and work*. Recuperado: www.oecd.org/els/disability.

Olivares Faúndez V.E. y Gil Monte P.R. (2007). *Análisis de las propiedades psicométricas del "cuestionario para la evolución del síndrome de quemarse por el trabajo" (CESQT) en profesionales chilenos*. 13(2-3), 229-240. Universidad de Valencia.

Pérez C. (2009). *Técnicas de análisis de datos con spss 15.* Guadalajara Jalisco, México: Editorial Pearson Prentice Hall.

Schmelkes C. y Elizondo Schmelkes N. (2010). *Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación.* Ed. 3, Guadalajara Jalisco, México: Editorial Oxford.

Termes Boladeras M.C. (2013). *La resiliencia en profesionales de enfermería: estudio fenomenológico hermenéutico*. Universidad internacional de Catalunya. I congreso virtual, IX reunión internacional de enfermería basada en la evidencia. 19. ISSN: 1988-3439. Recuperado: http://www.index-f.com/para/n19/091d.php.

Torres Aceves, M.A. (2015). *Estrés laboral en enfermeros del sector publico en México; constructos asociados, estudio empírico comparativo* (Tesis doctoral inédita). Universidad Autónoma de Guadalajara, Guadalajara Jalisco México.

World Health Organization. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. World Health Organization. ISBN: 978-92-4-350024-9. Ginebra.

Determinación de las necesidades de capacitación y propuesta de capacitación de los directivos de las PyMEs productoras de papaya del sector agropecuario en el Valle de Tecomán, Colima.

Fabián Ojeda Pérez
Rocío de Jesús Moreno Meza
Francisco Álvarez Preciado

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo diagnosticar las necesidades de capacitación de los directivos de las PyMEs productoras de papaya del Valle de Tecomán, Colima. Se determinó el giro de la empresa por la derrama económica y la cantidad de empleos que genera. Para simplificar el desarrollo del mismo, el trabajo se documentó en siete momentos, la introducción, el objetivo y alcance de la investigación, las preguntas de investigación, la justificación del trabajo, el marco teórico que sirve como fundamento, el método empleado y los resultados acompañados de las conclusiones. Para calcular la muestra se realizó una consulta de información en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) sobre la cantidad de productores de papaya en el estado, posteriormente se Identificaron las empresas existentes en el municipio, se utilizó el Google™ Drive para la captura de los resultados. Una vez identificadas las problemáticas de los directivos se procedió a la realización de propuestas basadas en cursos de capacitación avaladas por instituciones educativas, teniendo como objetivo el crecimiento personal de los empresarios.

Palabras clave: Capital humano; capacitación; sector agropecuario.

Introducción

La papaya es uno de los cultivos que se encuentran ubicados dentro del consumo de frutos como uno de los principales a nivel mundial, que además de ser beneficioso para la salud, genera recursos económicos para las personas que trabajan en la siembra, cosecha y comercialización. Evans, Ballen, y Crane (2012, pp. 1) hacen mención que:

> La papaya se cultiva en más de 60 países alrededor del mundo. La mayor parte de la producción mundial de este fruto ocurre en países en vías de desarrollo. Es importante destacar que la obtención de la misma es reconocida como un negocio promisorio, esta fruta se percibe como un alimento muy saludable debido a su elevado contenido de carotenos, vitaminas y flavonoides.

La siembra de la papaya está presente en más del 50% del territorio nacional, convirtiendo al país en uno de los principales exportadores como lo indica la Secretaría de Agricultura, Ganadería Desarrollo Rural, Pesca y Alimentos (SAGARPA) 2013 y hace mención que:

> México ocupa el primer lugar de exportación de Papaya a escala mundial con ventas anuales superiores a 78 millones de dólares, existen más de siete mil productores que cultivan y se cosechan en 17 Estados. El fructificación de dicha fruta genera una derrama económica de 580 millones de dólares y genera 68 mil empleos directos.

Cabe mencionar que este cultivo en su mayoría se encuentra en zonas costeras, occidente, sureste, centro y parte del noreste. El Consejo Nacional del Sistema Productor de Mango (PROPAPAYA) 2013 indica que:

> Actualmente existen sembradas 12,500 hectáreas de papaya, la extracción se concentra en un total de 17 estados, el 80% de la producción está en: Veracruz, Chiapas, Oaxaca, Yucatán, Campeche y Colima; el 20% restante se concentra en: Sinaloa, Nayarit, Jalisco, Michoacán, Guerrero, Quintana Roo, Tabasco, Puebla, Tamaulipas, San Luis Potosí y Morelos.

Tomando en cuenta lo anterior el supuesto es que los productores de papaya forman pequeñas y medianas empresas, las cuales en su mayoría están integradas por la propia familia. En la actualidad el sector agropecuario no cuenta con una adecuada capacitación en la realización de sus actividades, esto implica que los directivos se encuentren con dificultades para realizar las diferentes tareas, teniendo como consecuencia un mal manejo en las organizaciones

> Aunque la capacitación (el desarrollo de habilidades técnicas operativas y administrativas para todos los niveles del personal) auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y pueden ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades (Werther y Davis, 2008).

Entonces para poder capacitar a las personas es necesario realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), el cual proporciona las alternativas de capacitación en las tareas o áreas de oportunidad que resulten, esto es, gracias a que se enfoca el diagnostico en dos tipos de necesidades las manifiestas y las encubiertas que al ser atendidas de manera eficiente incrementa la productividad y por ende el resultado sería empresas más competitivas y con mayor calidad en el producto. Para recalcar Reza (2006) menciona**:** Un diagnóstico es: una estrategia para conocer las carencias en cuanto a conocimientos, aptitudes actitudes y hábitos, que el personal requiere satisfacer para desempeñarse efectivamente en su puesto. Por otra parte es el punto de partida o materia para la formulación del plan y de los programas de capacitación.

Objetivo de la investigación

Determinar las deficiencias en las áreas administrativas de las empresas que se dedican a la producción de la papaya y presentar un plan de capacitación dirigida a los directivos de las empresas productoras de papaya como propuesta de valor.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las necesidades de capacitación de los directivos de las empresas productoras de papaya del Valle de Tecomán, Col?

Justificación

El presente trabajo de investigación se desarrollara con base al constante desarrollo de habilidades técnicas y teóricas de los productores de papaya, siendo de suma importancia, debido a que si el productor no realizar adecuadamente sus actividades, esto provocaría pérdidas monetarias que se verán reflejadas en la producción; no se podría cultivar y surgirían problemas en los productos a cosechar. Basta que un solo producto este dañado pueda perjudicar a toda la producción, provocando pérdidas a los empresarios, por lo que es necesario establecer metas de capacitación por parte de dicha persona. Tecomán es uno de los principales productores de papaya, así como de otros frutos y a pesar de contar con varios programas de apoyo por parte del Gobierno, estos tienden a toparse con obstáculos que les impide lograr la culminación de sus proyectos, la falta de los conocimientos en el ámbito empresarial es una de las principales razones que contribuyen en este fenómeno.

“Las necesidades de capacitación y desarrollo son las carencias de conocimientos, habilidades y actitudes que impiden el desempeño efectivo de una actividad de trabajo” (Reza, 2006, p. 148).

Sin duda alguna se pretende determinar las necesidades de capacitación en los directivos de papaya del municipio de Tecomán Colima, así mismo hacerlas de su conocimiento, para que estos realicen las posibles mejoras y puedan llevarse a una posible implementación. Una vez conocidas las posibles necesidades de capacitación, los directivos podrán tener mejor rendimiento en el desarrollo de sus actividades.

Marco teórico

A través de la capacitación y el desarrollo, las organizaciones hacen frente a sus necesidades actuales y provenientes, utilizando un mejor potencial humano, Siliceo, (2004, p. 17) hace referencia de que:

> Si se piensa motivar al colaborador desarrollando su personalidad a través de una mayor preparación y cultura y además incrementar el nivel de productividad, se debe pensar en el entrenamiento, puesto que se trata de una función clave para el crecimiento de los individuos, las instituciones y por tanto de nuestra sociedad.

Para Castillo (2006), la capacitación es una serie de actividades planeadas, cimentadas en necesidades reales de una organización y encaminadas a actualizar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal.

Indudablemente uno de los factores más efectivos para transformar, renovar y proseguir con la cultura laboral y rendimiento en diversas instituciones, es promover el conocimiento y constituirlo como una de las primeras responsabilidades de los colaboradores según Porret (2008).

En las sociedades antiguas no existía ni se concebía un proceso formal de enseñanza para el trabajo, ya que el conocimiento se transmitía de manera directa: los más experimentados enseñaban todo lo necesario para desempeñar un oficio a quienes, a través de un tiempo de aprendizaje, podían hacerse responsables del trabajo.

Se entiende entonces que la capacidad es una necesidad real en las empresas, los productores de papaya no son la excepción, de la revisión del marco teórico se pudieron obtener los fundamentos teóricos y metodológicos necesarios para el diagnóstico de las necesidad de capacitación de los productores y la creación de un plan de capacitación para directivos de ese giro de empresas como propuesta.

Materiales y metodología

En la primera etapa se determinó el giro de la empresa por la importancia del cultivo, la derrama económica que genera en el municipio de Tecomán y la cantidad de empleos temporales. Se realizó una consulta de información en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) sobre la cantidad de productores de papaya en el Estado de Colima, posteriormente se Identificaron las empresas existentes en el municipio, finalmente se analizó la problemática de las pymes productoras de papaya.

La siguiente etapa consistió en la elaboración del planteamiento del problema, pregunta de investigación, objeto de estudio, justificación.

En la tercera etapa se investigaron conceptos que ayudan al entendimiento del objeto de estudio basado en los análisis de la problemática, antecedente de la capacitación que fundamenta la aplicación de la misma.

Posteriormente se elaboró el instrumento para la recopilación de información, el cual arrojó información suficiente para la elaboración de graficas que nos permite realizar una interpretación de los datos de manera más simple, para finalmente crear la propuesta de capacitación y finalmente las conclusiones.

La presente investigación es realizada por el método descriptivo, con la finalidad de determinar las necesidades de capacitación de los directivos de las empresas productoras de papaya del municipio de Tecomán, Colima. En el estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones y posteriormente se mide cada una de ellas de manera independiente para logar la clara descripción de lo que se investiga.

Instrumento de recolección de datos

Para poder obtener los resultados se utilizaron factores básicos que ayudaron a mejorar la investigación.

- Se realizó una investigación para conocer el número de empresas productoras de papaya localizadas en el municipio de Tecomán.
- Posteriormente contactamos a los directivos de las empresas para efectuar una cita y poder asistir a las empresas para aplicar los cuestionarios.

Las herramientas que se aplicaran en dicha investigación son los cuestionarios dirigidos a los directivos de las empresas que deben contar con los conocimientos y capacitación necesaria para el manejo de una empresa, se eligió este giro por el motivo de que en el municipio de Tecomán se encuentran la mayoría de las empresas productoras de frutas y hortalizas.

Tamaño de la muestra

En la presente investigación se observó un universo de 40 empresas papayeras en el municipio de Tecomán, Colima según datos del Consejo Estatal de Papaya del Estado de Colima, las cuales 15 están registradas en dicho consejo. Por lo que se decidió considerar en la aplicación del instrumento a la totalidad del universo, para obtener datos más precisos.

Estas empresas son el punto para determinar si realmente se cuenta con una adecuada capacitación y de no ser así, cuales son las posibles necesidades de capacitación que se presentan en el sector agropecuario delimitado a las empresas productoras y exportadoras de papaya que se encuentran debidamente establecidas.

Resultados y pruebas

Los resultados de la encuesta fueron analizados, ordenados y se presentan en la siguiente serie de figuras, acompañadas de su interpretación.

La mayoría de los directivos manifestaron estar casi siempre a la vanguardia con el uso de la tecnología, observamos que las herramientas más novedosas son utilizadas con muy poca periodicidad, únicamente mantienen contacto frecuente con los ordenadores, lo anterior se puede apreciar en la figura 1.

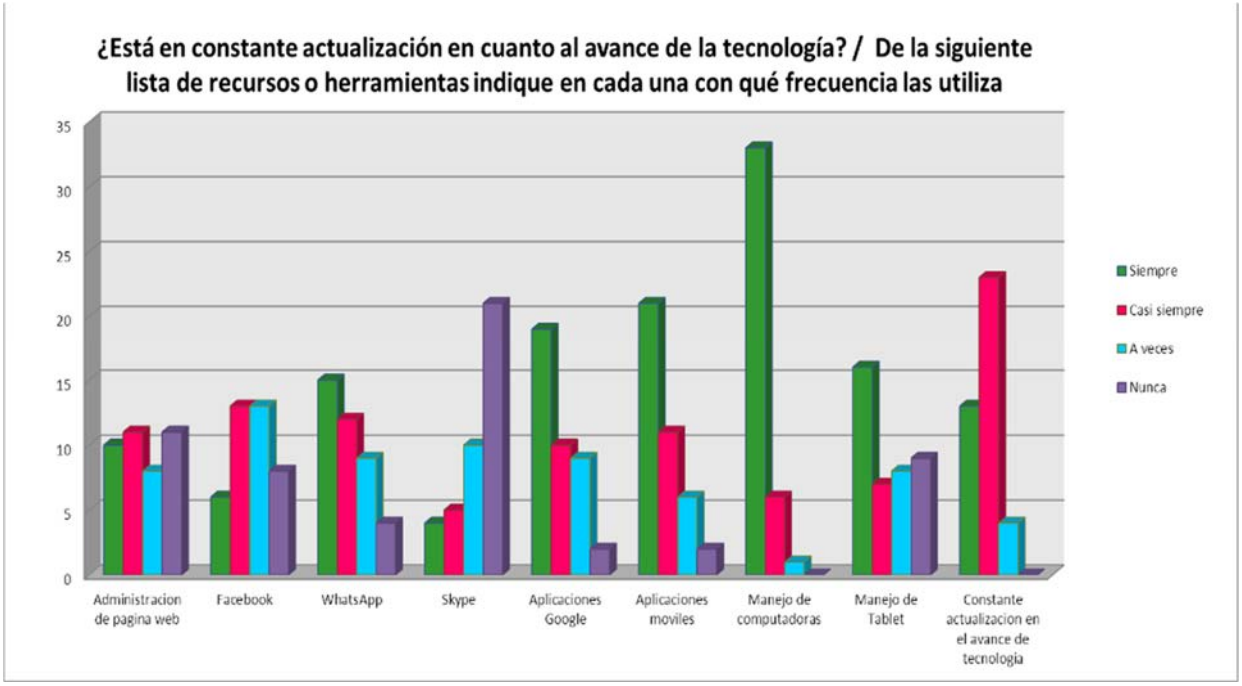


Figura 1. Actualización y uso de los recursos tecnológicos (Fuente: Elaboración propia).

Las empresas productoras de papaya proporcionan capacitación para el mejoramiento interno de la organización, pero esto no quiere decir que dejen de lado las capacitaciones proporcionadas por personas externas, como se observa en la figura 2, en su mayoría los directivos recurren a ellas, debido al giro productivo; ya que existen organizaciones gubernamentales que controlan a estas empresas y estas se ven en cierta manera obligadas para obtener un mejor reconocimiento a nivel estatal.

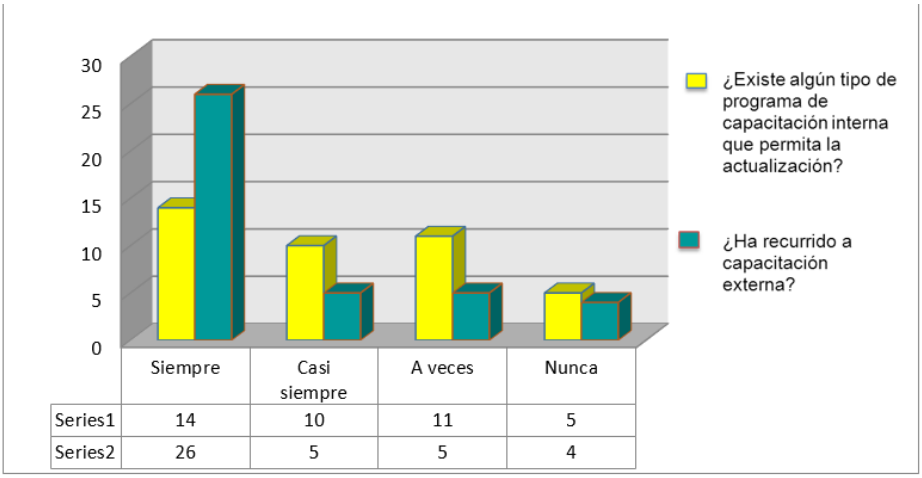


Figura 2. Programas de capacitación interna y externa (Fuente: Elaboración propia).

En la figura 3 se muestra que 20 de los directivos (50%) respondieron que usan y manejan la tecnología de manera adecuada y de igual manera se obtuvo que 20 de los empresarios (50%) indiquen que siempre es necesario mantenerse en contacto con los recursos tecnológicos con los que cuentan en la empresa para un mejor crecimiento. El 50% de los encuestados contestaron que cuentan con el conocimiento necesario para utilizar algún tipo de aparato tecnológico y que dichos instrumentos son necesarios para su labor diaria, ya sea en la oficina, en el campo o fuera cualquier otra zona.

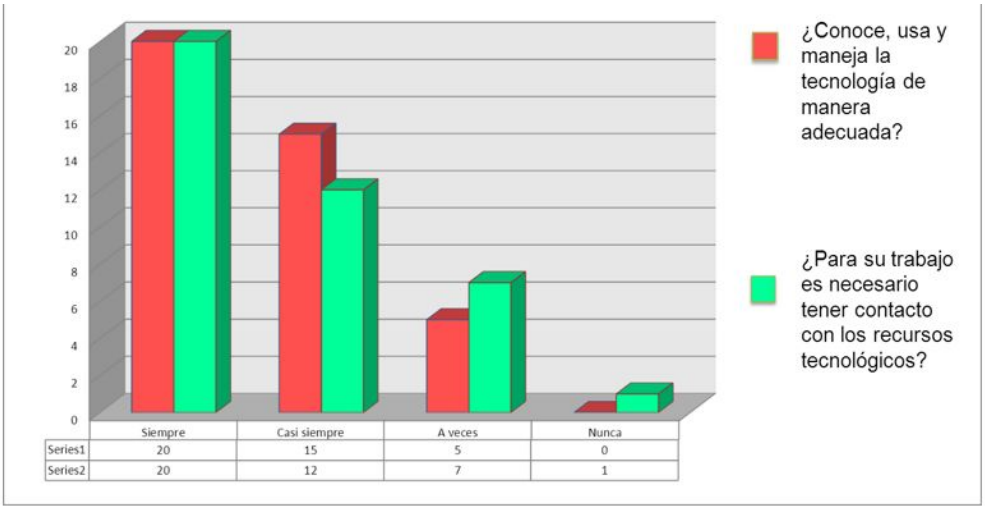


Figura 3. Uso y manejo de recursos tecnológicos (Fuente: Elaboración propia).

En la figura 4 se puede observar que la totalidad de las empresas encuestadas, se obtuvo que: 18 (45%) de estas consideran que el tiempo invertido en los cursos de actualización es casi siempre el adecuado, dichos cursos buscan como resultado el desarrollo y crecimiento de la empresa, el 14 (35%) de estas consideran que el nivel obtenido durante la capacitaron es siempre el adecuado. De igual forma se observa que las empresas productoras de papaya casi siempre establecen periodos de tiempo para los cursos a impartir, por lo cual, al realizarse se espera que el nivel de capacitación sea el adecuado y obtener resultados satisfactorios para la empresa.

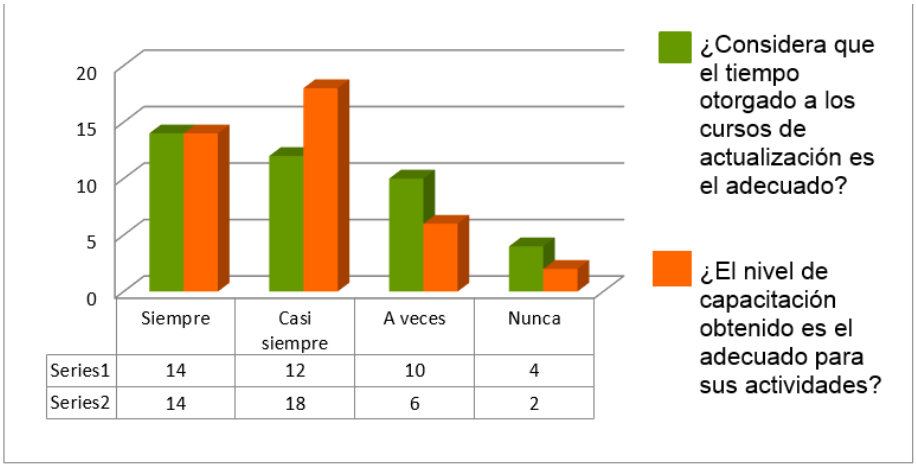


Figura 4. Tiempo y nivel otorgado a los cursos de actualización (Fuente: Elaboración propia).

En la figura 5 se puede observar que los empresarios objeto de estudio manifiestan sus estar capacitados con la práctica en cada una de sus actividades, las cuales comprueban que verdaderamente tiene conocimiento de lo que están desarrollando y que es un elemento importante para el crecimiento personal y empresarial.

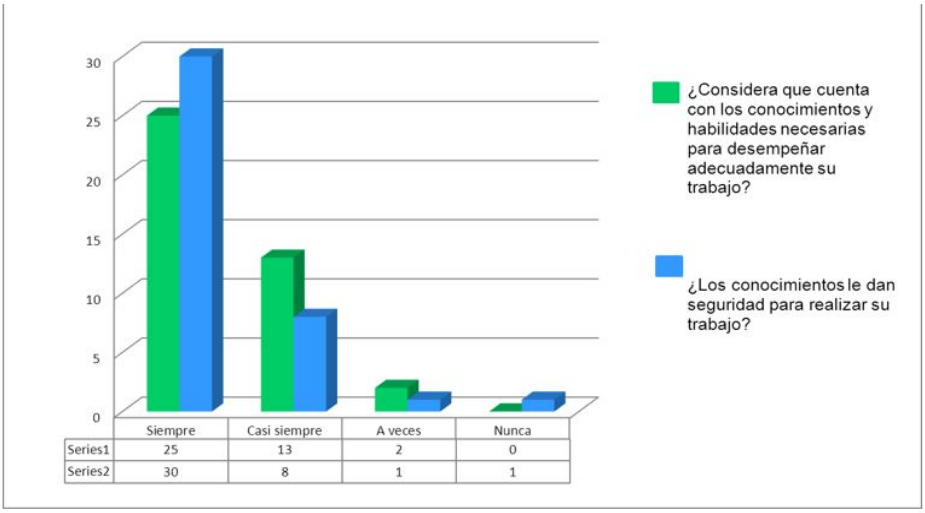


Figura 5. Conocimientos y habilidades necesarias para la realización de sus actividades (Fuente: Elaboración propia).

En la figura 6 podemos ver que 13 (32.5%) de los encuestados dijeron que en la empresa se establecen objetivos y metas de manera particular en cada área, 9 (22.5%) dijo que en su mayoría se procura establecerlos por área y 7 (17.5%) respondieron que lo hacen de manera esporádica mientras que 11 (27.5%) confesaron jamás haberlos establecido de esta manera. Sin embargo únicamente 16 de los 40 directivos que representan el 40% dicen tenerlos plasmados por escrito a la vista de los empleados permitiendo así que estos se relacionen a ellos.

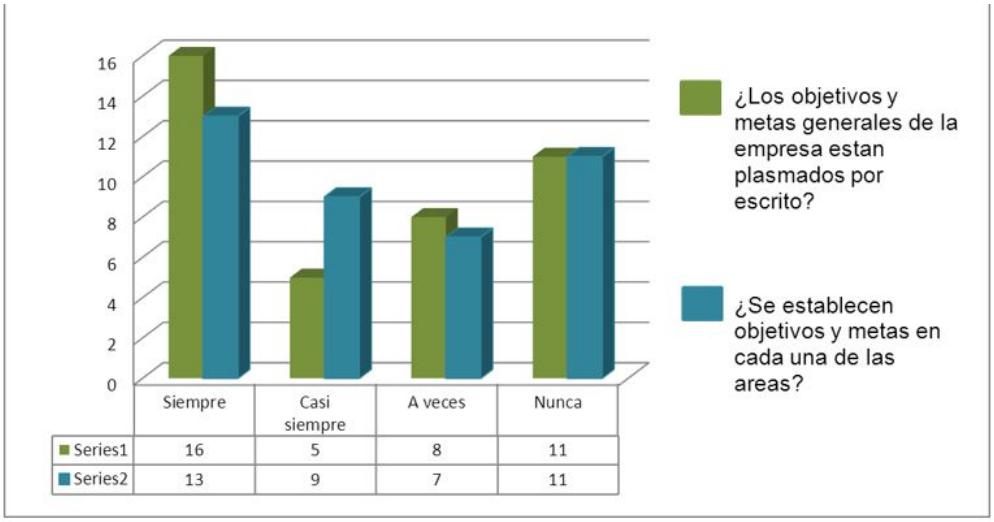


Figura 6. Establecimiento de metas y objetivos (Fuente: Elaboración propia).

Se observa en la figura 7 que los directivos muestran un liderazgo que ayuda al desarrollo de habilidades directivas, proporcionando mayor destreza y permitiendo la interacción con personas que en un determinado momento le sean utilices a la empresa, por ejemplo, si un directivo desarrolla mayor interacción con su personal y les brinda la suficiente confianza, para que ellos puedan acercase a él, eso formara una mayor confianza entre directivos-personal obteniendo como resultado un mejor desempeño empresarial. No es suficiente con que los directivos tengan esas habilidades, es necesario que la empresa o incluso ellos mismos se estén evaluando y ver si es necesario que modifiquen o cambien la forma de trabajar y brindar mayores beneficios a la empresa.

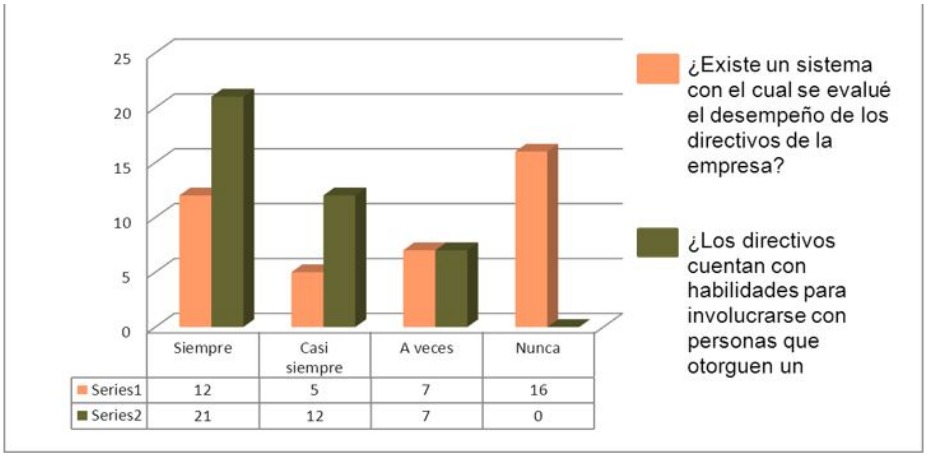


Figura 6. Sistema de evaluación de habilidades y desempeño de los directivos (Fuente: Elaboración propia).

Como puede observarse en la figura 7 se realizaron 4 preguntas que se consideran que tienen una similitud en base a su conceptualización, en la primera pregunta donde se cuestiona acerca de que si existe un organigrama general en la empresa, en la cual 33 (82.5%) contestaron que siempre o si existe, en la siguiente pregunta 17 (42.5%) respondieron que no cuenta con una descripción de puestos de manera escrita; en la tercera pregunta 21 (52.5%) de los encuestados dijeron que sus empleados si conocen sus tareas y responsabilidad que son asignadas para su

puesto y finalmente 16 (40%) dijeron que la selección de nuevos candidatos en su empresa se enfoca a los requisitos necesarios para el puesto.

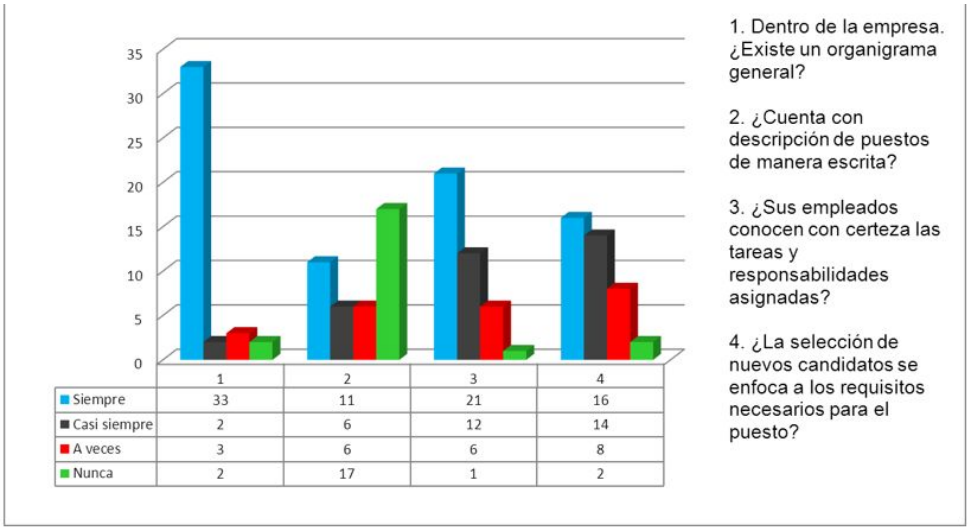


Figura 7. Organización de la empresa (Fuente: Elaboración propia).

En la figura 8 se observa los resultados sobre la toma de decisiones, en la cual 17 (42.5%) de los directivos contestaron que el personal si acepta la forma en que se dirigen y se toman las decisiones en cada de las actividades, en la siguiente pregunta 29 (72.5%) encuestados respondieron que si consideran que es importante el trabajo en equipo en la organización.

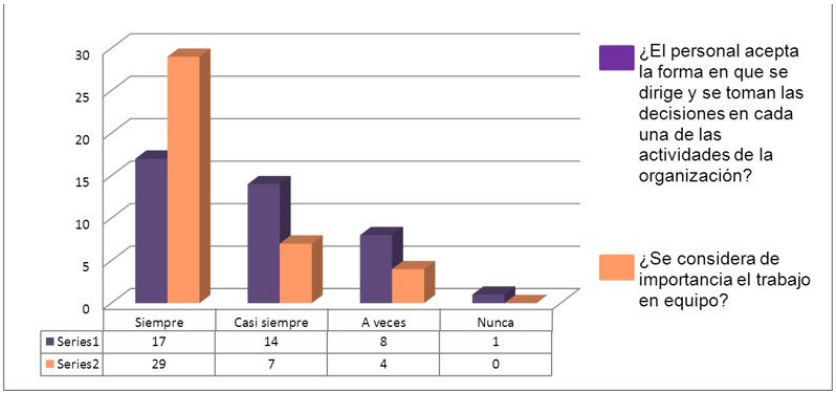
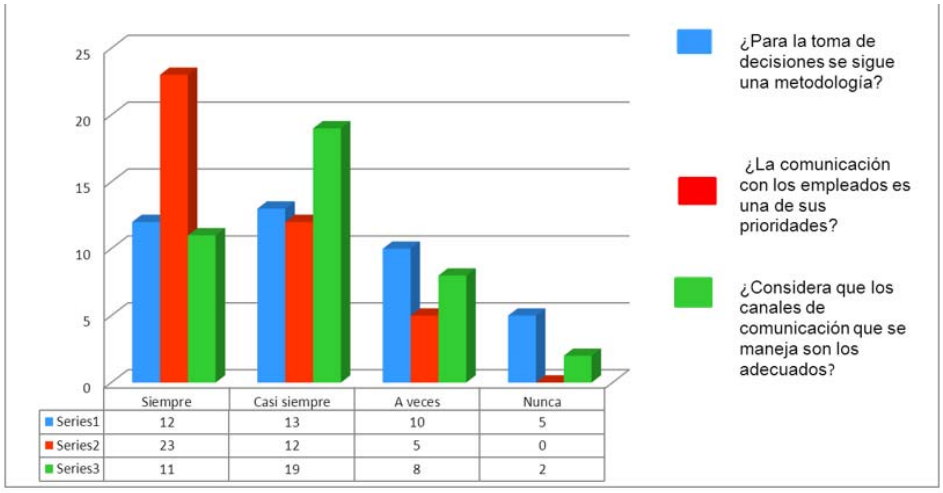


Figura 8. Dirección y toma de decisiones (Fuente: Elaboración propia).

Se puede apreciar en la figura 9 que los directivos tienen como prioridad establecer una adecuada comunicación en la empresa, de tal forma que la organización se vuelva más funcional y obtener resultados satisfactorios que mejoren la misma



	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Series1	12	13	10	5
Series2	23	12	5	0
Series3	11	19	8	2

Figura 9. Comunicación y toma de decisiones (Fuente: Elaboración propia).

Analizando los resultados que se presentan en la figura 10, se observa que más del 50% de las empresas productoras de papaya cuenta con un parámetro de calidad, el cual ayuda a que se ofrezcan productos de buena calidad permitiendo que este fruto sea consumido con mayor seguridad y sin riesgos que pudieran afectar la salud de las personas, sin embargo 19 (47.5%) empresas dicen que casi siempre o a veces lo realizan, lo que indica un desequilibrio y se debe verificar que dichos parámetros sean los adecuados.

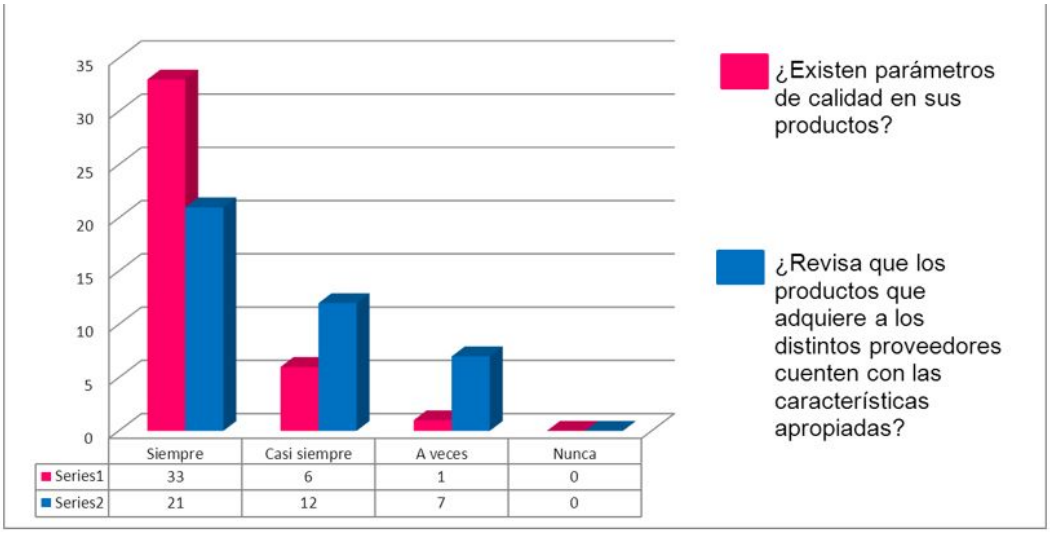


Figura 10. Servicio al cliente (Fuente: Elaboración propia).

La información plasmada en la figura 11, nos muestra que a pesar de haber recibido orientación al momento de ingresar al puesto de trabajo solo el 37.5% de ellos expresó estar completamente conforme con la calidad de la capacitación que se les otorgó seguida con un 30% de aquellos que a pesar de no estar conforme con la capacitación manifestaron que les sirvió para algunos aspectos de su labor, sorpresivamente más del 30% declararon estar insatisfechos con la capacitación brindada.

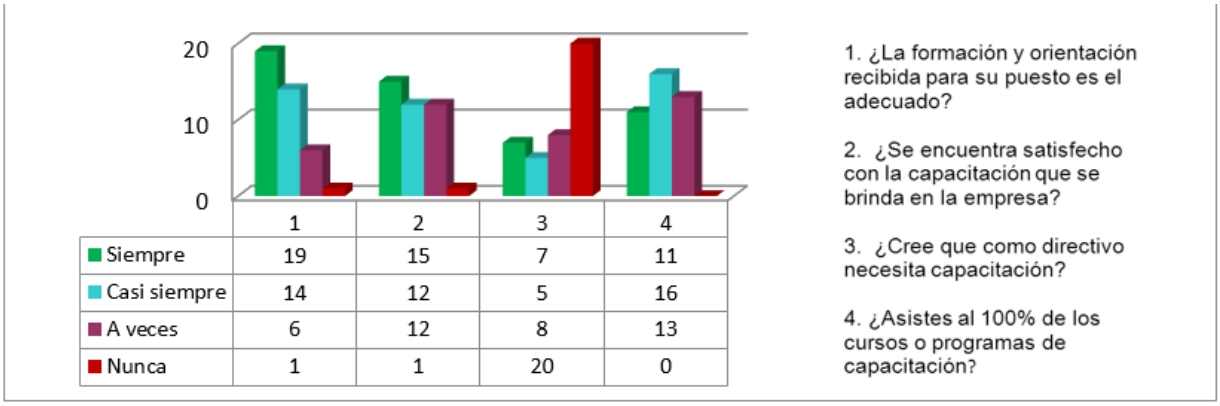


Figura 10. Formación y orientación (Fuente: Elaboración propia).

En la figura 11 se observa que 16 (40%) del total de los directivos encuestados expresaron haber recibido capacitación para realizar sus actividades asignadas al

momento que fueron contratados, mientras que 8 (20%) dijeron ser apoyados de manera esporádica para realizar sus labores de manera adecuada y un 15% manifestaron que solo a veces se les proporcionaba la capacitación necesaria, sin embargo una cuarta parte (25%) de ellos revelaron no haber recibido ningún tipo de capacitación cuando se les asignó el cargo que actualmente ocupan, lo que nos permite deducir que lograron realizar su trabajo con ayuda de algún otro factor y que evidentemente la empresa necesita una restructuración en cuanto a la administración se refiere.

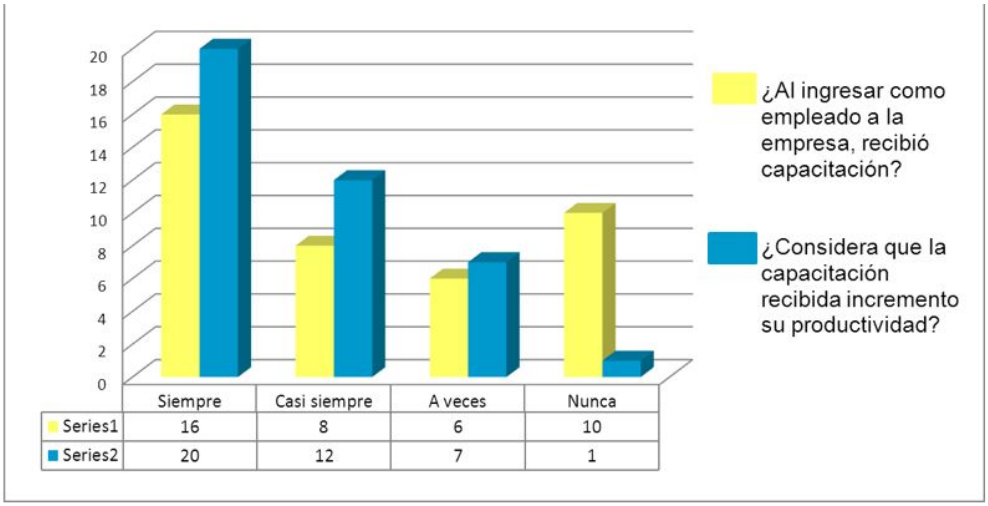


Figura 11. Capacitación (Fuente: Elaboración propia).

Propuesta de valor

Una vez analizadas las conclusiones de la presente investigación, es necesario establecer lo siguiente, se realizará una propuesta de capacitación dirigida a los directivos de las empresas productoras de papaya.

La presente propuesta es formulada en base a los resultados obtenidos en la aplicación de cuestionarios, que en su momento dado fueron aplicados a los directivos que integran el Consejo Estatal de Productores de Papaya con sede en el municipio de Tecomán, Colima.

Taller: E-marketing, Redes Sociales y Comunicación Estratégica.

Objetivo general:

Al finalizar el taller, el participante poseerá su propia personalidad en las redes sociales, no sólo para comunicar sus intereses personales, sino también para sacar provecho para sus fines comerciales y de eficiencia en su organización, cualquiera que sea su índole: comercial, social o de participación responsable. Este taller permite preparar y dar a conocer al participante como las redes sociales logran destapar esos canales, de otra manera inaccesibles y entender mejor como es que las redes sociales tan impactando hoy en día, a quienes tomar las grandes decisiones de negocios: a clientes, actuales y potenciales.

Contenido	Duración	Dirigido
Módulo 1 Introducción al marketing por internet. Módulo 2 Taller de utilización efectiva de las Redes Sociales	32 Horas	Gerentes comerciales Profesionistas en general Profesionales relacionados con la imagen, estrategia comercial, estrategia social de la empresa.

Taller: Estrategias para una Comunicación Efectiva		
Objetivo general: Desarrollar habilidades y técnicas de comunicación para eficientar la transmisión y recepción de mensajes.		
Contenido	**Duración**	**Dirigido**
Módulo 1 Estrategias para una Comunicación Efectiva. 1. El proceso de comunicación 2. El lenguaje verbal 3. El lenguaje no verbal 4. Escucha activa 5. Retroalimentación. 6. Asertividad	24 Horas	Directivos. Mandos medios. Administrativos. Público en general.

Taller: Análisis de Problemas y Toma de Decisiones		
Objetivo general: Conocer y aplicar la tecnología del análisis de problemas y toma de decisiones con la finalidad de proponer alternativas de acción a partir de la visión sistemática de las situaciones, así como enfrentar y resolver conflictos entre personas o grupos y realizar transacciones productivas que conduzcan a la consolidación de relaciones a corto y largo plazos (sic).		
Contenido	**Duración**	**Dirigido**
Módulo 1 Análisis de problemas y toma de decisiones. **Temario** Tema 1: Identificación y análisis de problemas Tema 2: Negociación y manejo de conflictos. Tema 3: Toma de decisiones.	40 Horas	Directivos y Gerentes de las distintas áreas organizacionales

Diplomado: Desarrollo de Competencias Directivas		
Objetivo general: Desarrollar y/o fortalecer en el participante las competencias directivas basándose en el diagnostico especializado, en un plan personalizado de acción, utilizando métodos de seguimiento de avances, que aseguran el éxito en el cumplimiento del puesto directivo, orientando su desempeño a los resultados esperados por la organización		
Contenido	**Duración**	**Dirigido**
Módulo 1 Introducción las competencias directivas. Módulo 2 Inteligencia Emocional Módulo 3 Manejo de Estrés. Módulo 4 Comunicación efectiva Módulo 5 Solución creativa de problemas Módulo 6 Liderazgo e innovación Módulo 7 Coaching y Empowerment Módulo 8 Decisiones Estratégicas Módulo 9 Manejo del cambio	128 Horas	Gerentes y Directores

Diplomado de Planeación Estratégica y Financiera		
Objetivo general: aprenderán herramientas para aplicar en el proceso de planeación que ayuden en una mejor definición de objetivos y estrategias y que apoyen en las decisiones relativas a optimizar el uso de los recursos de la empresa.		
Contenido	**Duración**	**Dirigido**
• Análisis de la Estrategia Visión y Misión • Metas, Objetivos, Planes y Políticas • Análisis del Medio Ambiente • Análisis de Industria • Formulación de la Estrategia Proceso de Planeación Estratégica • Cadena de Valor • Ventaja Competitiva • Implementación de la Estrategia • Estrategias Clásicas • Impulsos Estratégicos • Matriz BCG • Matriz GE	96 Horas	Dueños de empresa, administradores, consultores y en general todos aquellos ejecutivos relacionados con el proceso de planeación, o con un área administrativa

Conclusiones

Es innegable que para el buen funcionamiento de una compañía es necesario dar una adecuada capacitación a los trabajadores de esta, por ello es preciso darle la importancia debida a quienes dirigen la empresa ya que son una parte elemental y si estos no desarrollan su labor correctamente afectará al resto de la organización. Los argumentos teóricos válidos a la información anteriormente dada se encuentran plasmados en el marco teórico de esta investigación, los cuales nos llevó a plantearnos la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las necesidades de capacitación que surgen en los directivos de las empresas productoras de papaya del Valle de Tecomán, Col? La cual fue respondida en los resultados arrojados por el cuestionario.

Al diagnosticar las necesidades de capacitación se permite incrementar la productividad en la empresa, es por esta razón que ayudados por las herramientas utilizadas buscábamos identificar dichas necesidades de los directivos sustentado en el objetivo general de esta forma: Diagnosticar las necesidades de capacitación de los productores de papaya en el Valle de Tecomán, Colima. Se observó las áreas de oportunidad y necesitan ser atendidas adecuadamente, el resultado fue dado por las preguntas enfocadas a la comunicación, toma de decisiones, uso de tecnología y habilidades directivas. En la primera área antes mencionada dice que sólo el 57.5% creen que mantener una adecuada comunicación con los empleados debe ser una prioridad para los directivos mientras que el 42.5% expresó que para ellos no lo es, a lo que deja ver que necesitan capacitación en este aspecto ya que la buena comunicación entre el jefe y el empleado es fundamental.

Otro aspecto relevante es la toma de decisiones ya que los encuestados respondieron en un 62.5% que efectivamente se sigue una metodología para la toma de decisiones, esto quiere significa que las decisiones tomadas influyen favorablemente al desarrollo de empresa, por el contrario sobre el 35.5% quienes expresaron que las decisiones no son tomadas de acuerdo a un procedimiento para su realización, con esto se asume que necesitan un reforzamiento sobre las

habilidades directivas. A pesar de las áreas de oportunidad identificadas en cada una estas empresas es importante resaltar su éxito y prestigio, ya que algunas de ellas exportan su producto al extranjero, sin embargo se debe tomar en consideración que en este mundo globalizado existe la posibilidad de ser superado fácilmente, por esta razón es necesario ocuparse en la mejora continua de la empresa.

Referencias

Castillo, J. (2006). *Administración de personal: Un enfoque hacia la calidad* (2° ed.). Colombia: Ecoe ediciones.

Evans, E., Ballen, F., & Crane, J. (9 de septiembre de 2012). An Overview of US Papaya Production, Trade, and Consumption. edis.ifas.ufl.edu. Recuperado el 22 de marzo de 2014, de edis.ifas.ufl.edu: http://edis.ifas.ufl.edu/fe914

Porret, M. (2008). Recursos Humanos: Dirigir y gestionar personas en las organizaciones (3° ed.). España: ESIC editorial

PROPAPAYA. (18 de Julio de 2013). *Portal Fruticola*. Recuperado el 2014 de marzo de 2014, de Portar Fruticola.com: http://www.portalfruticola.com

Reza, J. (2006). *Nuevo Diagnosticos de las Necesidades de Capacitacion y Aprendizaje en las Organizaciones* (1° ed.). Mexico: Panorama.

SAGARPA. (06 de Marzo de 2013). Papaya Mexicana. SAGARPA. Recuperado el 12 de Marzo de 2014, de SAGARPA: http://www.sagarpa.gob.mx/saladeprensa/infografias/Paginas/PapayaMexicana.aspx

SEFOME. (23 de Mayo de 2013). *Secretaria de Fomento Economico. Tecoman*. Recuperado el 12 de Marzo de 2014, de Secretaria de Fomento Economico: http://www.sefome.gob.mx/docs/2012/cedula_pdf/Tecoman.pdf

Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal* (cuarta ed.). Mexico, D.F: Limusa.

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administracion de Recursos Humanos* (6° ed.). Mexico, D.F: MC. Graw Hill Interamericana.

El compromiso organizacional como predictor del liderazgo transformacional, transaccional y de las variables de resultado en el personal que labora en las Escuelas Públicas de Educación Básica en Baja California

Ignacio Alejandro Mendoza Martínez
Víctor Xochitototl Nava
Blanca Rosa García Rivera

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia particular del Compromiso organizacional en el Liderazgo transformacional y Transaccional, así como en las variables de resultado bajo un modelamiento estructural con variables latentes, en personal que labora en Escuelas Públicas de Educación Básica en Baja California, analizadas desde el Modelo de Bass y Avolio; y el de Meyer y Allen respectivamente. Se aplicó el "Cuestionario sobre Datos Sociodemográficos y Organizacionales del Trabajador", la "Adaptación al Multifactor Leadership Questionnaire" (MLQ), Versión 5 y la "Adaptación al Cuestionario de Compromiso Organizacional", a una muestra de n= 501 trabajadores. Los Modelos de Ecuaciones Estructurales determinaron que el Compromiso organizacional influye directamente en forma significativa tanto en el Liderazgo transformacional como en el Liderazgo transaccional; el Liderazgo transformacional a su vez, influye de forma directa significativa en las Variables de resultado. Por otro lado, se observa una correlación directa significativa entre el Liderazgo transformacional con el Liderazgo transaccional. El análisis factorial confirmatorio permitió garantizar la validez de constructo y el Alfa de Cronbach la confiabilidad del instrumento.

Palabras clave: Liderazgo Transformacional, Compromiso Organizacional, Variables de Resultado.

Introducción

La enseñanza básica representa un reto cada vez mayor en México debido a los cambios sociales, económicos y políticos que está experimentando el país. La reestructuración del presupuesto para educación básica, los programas, las condiciones laborales, las prestaciones y salarios entre otros, han afectado la satisfacción y el desempeño del docente.

Asimismo, la estructura centralizada de las instituciones educativas, donde el director es el que delega responsabilidades, autoriza cambios, supervisa y realiza evaluaciones del desempeño del docente, empleando comunicaciones masivas y medios electrónicos que implican muy poco contacto con los docentes, la retroalimentación y la participación de éstos en la toma de decisiones así como la autonomía para realizar su trabajo son deficientes.

Aunque en México las condiciones del docente han sido estudiadas desde distintas perspectivas, hasta el momento existe escasa o nula información sobre cómo se relaciona el liderazgo que ejercen los directivos en los docentes y el compromiso organizacional de éstos. Asimismo, cómo afectan estos factores en la satisfacción laboral y en los resultados del docente.

Investigadores como Avolio y Bass (1997), han demostrado que un buen líder es capaz de transformar valores, necesidades, aspiraciones y prioridades de sus subalternos. En los últimos veinte años, el liderazgo transformacional ha sido estudiado extensamente debido a las asociaciones positivas que se han encontrado entre éste y los resultados organizacionales (Avolio, B., Zhu, W., Koh, W. & Bhatia, P., 2005).

Sin embargo, en México el empleo de los docentes se hace cada vez más complejo y demandante intelectualmente a través del tiempo, las organizaciones necesitan llegar a un punto de entendimiento de los elementos de la motivación humana, el comportamiento y el rendimiento de los empleados que den resultados sustentables.

Estudios previos sobre Liderazgo transformacional y Liderazgo transaccional asociado al Compromiso organizacional

La literatura presenta algunos estudios que analizan la relación entre el Liderazgo transformacional y el Compromiso organizacional, como lo menciona (Bono & Judge, 2003; Dumdum et al.,2002; Koh, Steers, & Terborg, 1995; Lowe et al., 1996; Walumbwa & Lawler, 2003 en Avolio y Cols., 2005).

Por su parte, Nguni y colaboradores (2006), en Yang (2012), observaron que esos mismos factores de Liderazgo transformacional tuvieron efectos directos significativos en el Compromiso organizacional de los empleados por permanecer en el empleo.

De igual forma, se observó que factores del Liderazgo transformacional, tales como la visión, comunicación inspiracional y estimulación intelectual, tienen un alto impacto favorable con el Compromiso afectivo (Podsakoff et al., 1990; Rafferty & Griffin, 2004 en Yang, 2012) y con el Compromiso continuo (Rafferty & Griffin, 2004 en Yang 2012) hacia la organización. (Rafferty & Griffin, 2004) en Yang (2012), señalaron que la comunicación inspiracional mostró una relación positiva con el Compromiso afectivo.

Sani, Keskin y Bas (2010) estudiaron al Liderazgo transformacional y Liderazgo transaccional como variable antecedente del cada uno de los componentes que integran el Compromiso organizacional (Compromiso normativo, Compromiso afectivo y Compromiso continuo) en empleados que laboran en sucursales bancarias, para lo cual utilizaron un modelo de ecuaciones estructurales que evaluara las hipótesis de investigación. Los autores encontraron que existe una relación positiva entre el Liderazgo transformacional y el Compromiso organizacional, de acuerdo a las aportaciones de (Bono & Judge, 2003; Walumbwa & Lawler, 2003; Dumdum et al., 2002; Koh, Steers, & Terborg, 1995).

Sani, Keskin y Bas (2010) mencionan que los líderes transformacionales tienen una influencia positiva en el Compromiso organizacional de sus seguidores de tres formas: Al asegurarse de adoptar los valores al nivel más alto, haciendo hincapié en la relación del seguidor y cumplir las metas y creando un medio ambiente de sacrificio, compartiendo la visión y las metas organizacionales. Los resultados del estudio son consistentes con estudios previos y se puede decir que el liderazgo tiene un efecto incremental sustancial sobre el Compromiso organizacional, en su estudio, se encontró que el Liderazgo transformacional ayuda a incrementar el Compromiso organizacional de los empleados.

Yang (2012) hace referencia a la influencia del Liderazgo transformacional sobre la Satisfacción laboral y el Compromiso organizacional. El autor observó que la estimulación intelectual guarda una relación única y positiva con el Compromiso afectivo y el Compromiso continuo, donde los líderes animan a los seguidores a considerar los problemas en nuevas formas que los conduzca a involucrarse activamente en sus actividades laborales, con lo que los empleados experimentan un mayor sentido de inversión en la organización, demostrando un mayor esfuerzo al éxito de la organización, lo cual incrementa el Compromiso continuo con la empresa. Yang (2012) refiere estudios previos (Koh, Steers, & Terborg, 1995; Nguni et al., 2006; Podsakoff, MacKenzie, & Bommer, 1996 en Yang, 2012), quienes mostraron la relación de los constructos antes mencionados, específicamente, con las dimensiones de visión carismática y consideración individual.

Por último, Mendoza, García y Xochitototl (2014) analizaron el Compromiso organizacional como una variable antecedente del Liderazgo transformacional, y cómo estos constructos explican su relación con la Satisfacción, el Esfuerzo extra y la Efectividad. Referido estudio fue realizado con personal que labora en Escuelas Públicas de Educación Básica en el Distrito Federal, donde se observó una influencia directa significativa del Compromiso organizacional en la misma proporción que el Liderazgo transformacional, éste a su vez presenta una influencia importante con la Satisfacción y el Esfuerzo extra. Por su parte, el Liderazgo transaccional solo

presenta relación con la Satisfacción. Por último, la Satisfacción muestra una influencia directa significativa en el Esfuerzo extra. Los resultados explican aproximadamente el 83% de la varianza de la Satisfacción y el 98% del Esfuerzo extra.

Justificación

El alto costo que implica en la organización un bajo Compromiso organizacional y la importancia que la gestión tiene en las instituciones educativas hacen prioritario conocer el tipo de liderazgo directivo y docente que funciona en el contexto y utilizarlo como una herramienta de competitividad que mejore el Compromiso organizacional y las Variables de resultado de estos actores educativos, a través del respeto y confianza y la alineación de la misión y visión de la organización con el reforzamiento de la autonomía, que inspire, motive y comprenda las percepciones de sus seguidores a través de la atención individualizada y la retroalimentación, entre otras que lleven en lo futuro al logro de mejores índices de productividad y mejores niveles de calidad en el servicio.

En México, estas variables no han recibido la atención necesaria en el ámbito de la investigación (Arias, F. & Tejada J. 2005), por lo que esta investigación además de validar una teoría, arrojará nuevos hallazgos en el ámbito educativo que permita hacer cambios en la forma de dirigir de los directores de educación básica. Otra aportación importante es la aplicación del modelamiento de ecuaciones estructurales en el análisis multivariado entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional.

Objetivo

Determinar la influencia particular del Compromiso organizacional en el Liderazgo transformacional y Transaccional, así como en las variables de resultado bajo un modelamiento estructural con variables latentes, en personal que labora en Escuelas Públicas de Educación Básica en Baja California, analizadas desde el Modelo de Bass y Avolio; y el de Meyer y Allen respectivamente.

Planteamiento del problema

La gestión del capital humano en las organizaciones educativas representa un punto clave para su buen funcionamiento. De ahí la importancia que los efectos de un buen liderazgo y el compromiso organizacional tienen sobre la satisfacción en el trabajo y el rendimiento, la eficiencia y la efectividad, elementos fundamentales para un desarrollo óptimo de los procesos de gestión en las instituciones educativas. Para los directores actuales de enseñanza básica, se observa un gran reto que tienen que enfrentar debido a los cambios de paradigmas en el liderazgo, que debe ser flexible, capaz de adaptarse a las nuevas situaciones y que considere fundamental el desarrollo de las capacidades de sus seguidores, tal como lo propuso Bass (1997) como un liderazgo transformacional.

Como lo plantea Suárez (2011), el liderazgo en las Escuelas Públicas de Educación Básica se desenvuelve en escenarios muy particulares, debido a que éste se ha concentrado primordialmente en la figura del director escolar, ya que por lo general no cuenta con la formación en competencias directivas que le permitan desempeñar eficientemente su función y, por consiguiente, ejercer un auténtico liderazgo.

En el mismo contexto, Suárez (2011) refiere que al revisar el marco normativo del funcionamiento y organización de las instituciones de educación básica, pese a las reformas educativas, cambios de enfoque y de organización escolar, las funciones del director de la escuela han permanecido inalterables desde 1981 en la educación preescolar y, desde 1982 en la educación primaria y secundaria.

Incluso los padres de familia, alumnos y docentes reconocen al director de la escuela únicamente como un líder formal, en función del nivel jerárquico que éste ocupa dentro de la escuela y no como un agente de cambio que impulsa los procesos de mejora y transformación de la cultura escolar, a través de la colaboración de los miembros de la comunidad educativa. De igual forma se plantea la necesidad de

incluir a los docentes y a todos los miembros de la comunidad escolar como agentes de cambio y con los que es posible compartir el liderazgo y la toma de decisiones.

Pregunta de investigación

¿El Compromiso organizacional pude influir de forma significativa en el Liderazgo transformacional y al mismo tiempo en el Liderazgo transaccional; para que posteriormente, estas dos variables puedan influir de forma significativa en las Variables de resultado, analizadas de forma integral en el personal investigado?

Hipótesis

H1: "El Compromiso organizacional pude influir de forma directa significativa en el Liderazgo transformacional y al mismo tiempo en el Liderazgo transaccional; para que posteriormente, estas dos variables puedan influir de forma directa significativa en las Variables de resultado, analizadas de forma integral en el personal investigado".

Metodología

Tipo de estudio

Se trata de un estudio ex – post – facto, observacional, transeccional y un tanto explicativo por el uso de Modelos de ecuaciones estructurales.

Unidad de análisis

La muestra se constituyó por 501 trabajadores que prestan sus servicios en las Escuelas Públicas de Educación Básica. A continuación se muestran algunos datos Sociodemográficos y Organizacionales en la Tabla 1

Tabla 1. Datos sociodemográficos y organizacionales de los trabajadores investigados

Sexo	**Total**	**Masculino**	**%**	**Femenino**	**%**				
	501	234	46.7	267	53.3				
Edad	**Total**	**Hasta 30**	**%**	**31 a 40**	**%**	**41 a 50**	**%**	**Más de 50**	**%**
	501	58	11.6	127	25.4	136	27.2	180	35.9
Estado civil	**Total**	**Soltero**	**%**	**Casado**	**%**				
	501	141	28.1	360	71.9				
Tipo de trabajador	**Total**	**Base**	**%**	**Interino**	**%**	**Honorarios**	**%**		
	501	456	91	34	6.8	11	2.2		
Antigüedad en el Sector Educativo	**Total**	**Hasta 10**	**%**	**11-20 años**	**%**	**Más de 20**	**%**		
	501	110	22	140	28	251	50		
Turno	**Total**	**Matutino**	**%**	**Vespertino**	**%**				
	501	434	86.6	67	13.4				

Procedimiento

En el estudio se aplicó el "Cuestionario sobre Datos Sociodemográficos y Organizacionales del Trabajador", la "Adaptación al Multifactor Leadership Questionnaire" (MLQ), Versión 5, y la "Adaptación al Cuestionario de Meyer y Allen sobre Compromiso organizacional" a una muestra de n=501 trabajadores que laboran en Escuelas Públicas de Educación Básica en México. A los trabajadores se les invitó a participar de manera voluntaria en el estudio, pidiéndoles que contestaran el instrumento en versión de lápiz y papel, garantizándoles la absoluta confidencialidad de sus respuestas. La información de los cuestionarios una vez contestados, se integró en una base de datos que se editó y analizó en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (IBM SPSS), Versión 21 para Windows, y el AMOS Versión 21. El análisis estadístico y la contrastación de la hipótesis se realizaron con base en la comprensión de la naturaleza de la pregunta y la hipótesis de investigación, empleando Modelos de ecuaciones estructurales, las Regresiones múltiples y las correlaciones bivariadas de Pearson Momento – Producto.

Instrumentos

Cuestionario sobre Datos Sociodemográficos y Organizacionales del Trabajador

Incluye las Variables Sociodemográficas y Organizacionales, entre las que se encuentran: Sexo, Edad, Estado civil, Nivel de estudios, antigüedad en el sector educativo, turno, entre otras.

Adaptación al Multifactor Leadership Questionnaire, (MLQ), Versión 5

Se derivó de la Versión 5 del "Multifactor Leadership Questionnaire" (MLQ), elaborado por (Bass & Avolio, 1997); en la Universidad de Binghamton en Nueva York.

Existe una adaptación al MLQ que ha sido validado, confiabilizado y estandarizado en México, en distintos tipos de organizaciones; tanto públicas como privadas, tal como lo refieren los estudios realizados por: (Mendoza, Escobar y García, 2012), y en (Mendoza, García y Xochitototl, 2014). Está integrado por seis sub escalas de Liderazgo Transformacional, tres sub escalas de Liderazgo Transaccional, una sub escala de Laissez Faire y tres sub escalas de Variables de Resultado. Hay dos versiones de este instrumento; la que está orientada para que responda el propio jefe o líder ("Visto por uno mismo"), y la que responden los seguidores o trabajadores inmediatos ("Visto por otros"). Ambas versiones fueron desarrolladas por Mendoza (2005), en su tesis doctoral e incluyen un total de 52 reactivos o preguntas distribuidas de la siguiente forma: Cuatro reactivos por cada una de las 13 sub escalas correspondientes. Cada reactivo se responde bajo la siguiente escala tipo Likert: 1=Nunca, 2=Ocasionalmente, 3=Normalmente, 4=Frecuentemente y 5=Siempre. El valor mínimo de cada sub escala es 5, mientras que el valor máximo es 20.

Adaptación al Cuestionario de Meyer y Allen sobre Compromiso Organizacional

El cuestionario de Compromiso Organizacional (CO), fue elaborado por (Meyer & Allen, 1997), mismo que es conocido como el modelo de los tres componentes. Las

dimensiones que evalúa este instrumento son el Compromiso Afectivo, Compromiso Continuo y Compromiso Normativo.

Existe una “Adaptación al cuestionario de Compromiso organizacional” realizada por Arciniega y González (2006). Dicho instrumento ha sido validado, confiabilizado y estandarizado en México, en diferentes tipos de estudios, el cual consta un total de 17 reactivos, organizados de la siguiente forma: Seis reactivos que evalúan el Compromiso Afectivo, cinco reactivos que miden el Compromiso Continuo y seis reactivos para el Compromiso Normativo. Cada reactivo se responde bajo la siguiente escala tipo Likert: 1=Nunca, 2=Ocasionalmente, 3=Normalmente, 4=Frecuentemente y 5=Siempre.

Análisis estadístico y contrastación de hipótesis

Comprendiendo la naturaleza multivariada de la pregunta y la hipótesis de investigación, fue necesario emplear Modelos de Ecuaciones Estructurales que permitieran de manera gráfica y estadística analizar la influencia causal de factores de Compromiso organizacional desde el Modelo de Meyer y Allen; así como de Liderazgo transformacional y transaccional en subescala de Variables de resultado desde el Modelo de Bass y Avolio, en el personal investigado. Se generaron paralelamente, diversas corridas de Regresión múltiple, para obtener sus respectivos Coeficientes Beta Estandarizados y los Índices Estadísticos de Ajuste para evaluar el modelo. Para observar la correspondencia entre las subescalas involucradas, fue necesario calcular los Coeficientes de correlación de Pearson Momento – Producto. La confiabilidad de cada una de las variables o sub escalas implicadas en los análisis estadísticos, se pudieron evaluar mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach.

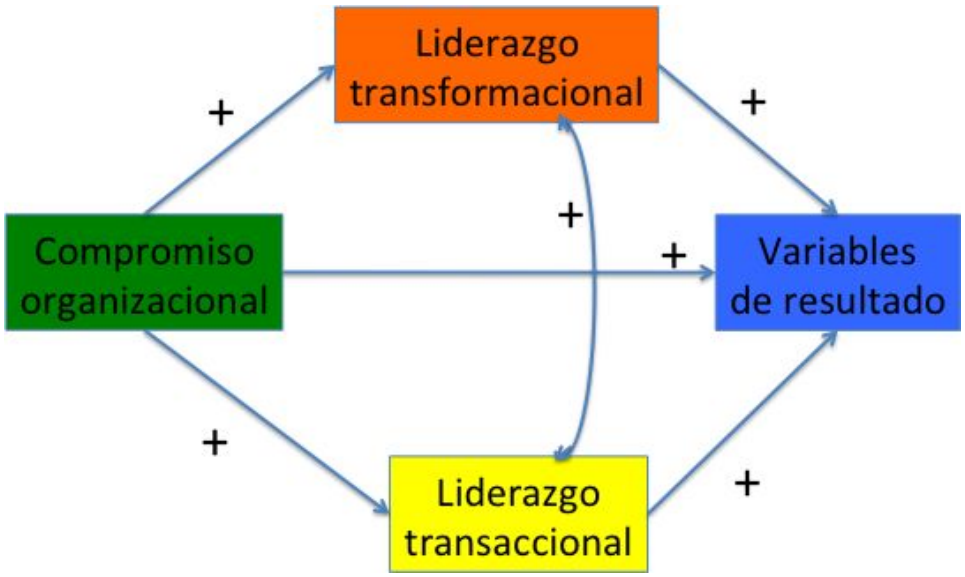
El Modelo de Ecuaciones Estructurales desarrollado permitió visualizar las variables exógenas o independientes (Compromiso organizacional, Liderazgo transformacional y Liderazgo transaccional) y las variables endógenas o dependientes Variables de resultado; con sus correspondientes preguntas o reactivos que integran cada una de

ellas, evaluando dicha hipótesis en forma conjunta, y buscar confirmar los hallazgos empíricos de estudios previos.

Resultados

Para contrastar la hipótesis de investigación se diseñó un modelamiento estructural que permitiera examinar las correlaciones e influencias múltiples de las Variables Independientes con las Variables Dependientes. El modelo de análisis se estableció tomando en cuenta los fundamentos de cada teoría y se presenta en la Figura 1.

Figura 1. Modelo de análisis de las ecuaciones estructurales



Fuente: Elaboración propia.

Las correlaciones e influencias de las variables implicadas en el modelo de ecuaciones estructurales desde la hipótesis nula y de la hipótesis de investigación se presentan en las Tablas 2 y 3.

Tabla2. Correlaciones e influencias entre las variables involucradas en el Modelo de ecuaciones estructurales desde la Postura nula

	Influencia		**Signo**
Compromiso organizacional	========>	Liderazgo transformacional	-
Compromiso organizacional	========>	Liderazgo transaccional	-
Compromiso organizacional	========>	Variables de resultado	-
Liderazgo transformacional	========>	Variables de resultado	-
Liderazgo transaccional	========>	Variables de resultado	-
	Correlación		**Signo**
Liderazgo transformacional	<========>	Liderazgo transaccional	-

Tabla 3. Correlaciones e influencias entre las variables involucradas en el Modelo de ecuaciones estructurales desde la Postura de investigación

	Influencia		**Signo**
Compromiso organizacional	========>	Liderazgo transformacional	+
Compromiso organizacional	========>	Liderazgo transaccional	+
Compromiso organizacional	========>	Variables de resultado	+

Liderazgo transformacional	========>	Variables de resultado	+
Liderazgo transaccional	========>	Variables de resultado	+
	Correlación		**Signo**
Liderazgo transformacional	<========>	Liderazgo transaccional	+

Toda vez que se representó el modelo inicial hipotetizado bajo la postura nula (Ho:), se procedió a contrastarlo empleado la base de datos correspondiente y el uso de los modelos de ecuaciones estructurales, obteniendo como resultado las variables significativas que deben permanecer en el modelo, así como las variables que se deben eliminar por no ser significativas; dando como resultado un modelo re - especificado. El resultado del modelo re - especificado se muestra en la Figura 2.

Figura 2. Modelo de ecuaciones estructurales re – especificado

Personal que labora en Escuelas Públicas de Educación Básica en la Ciudad de México

n = 501

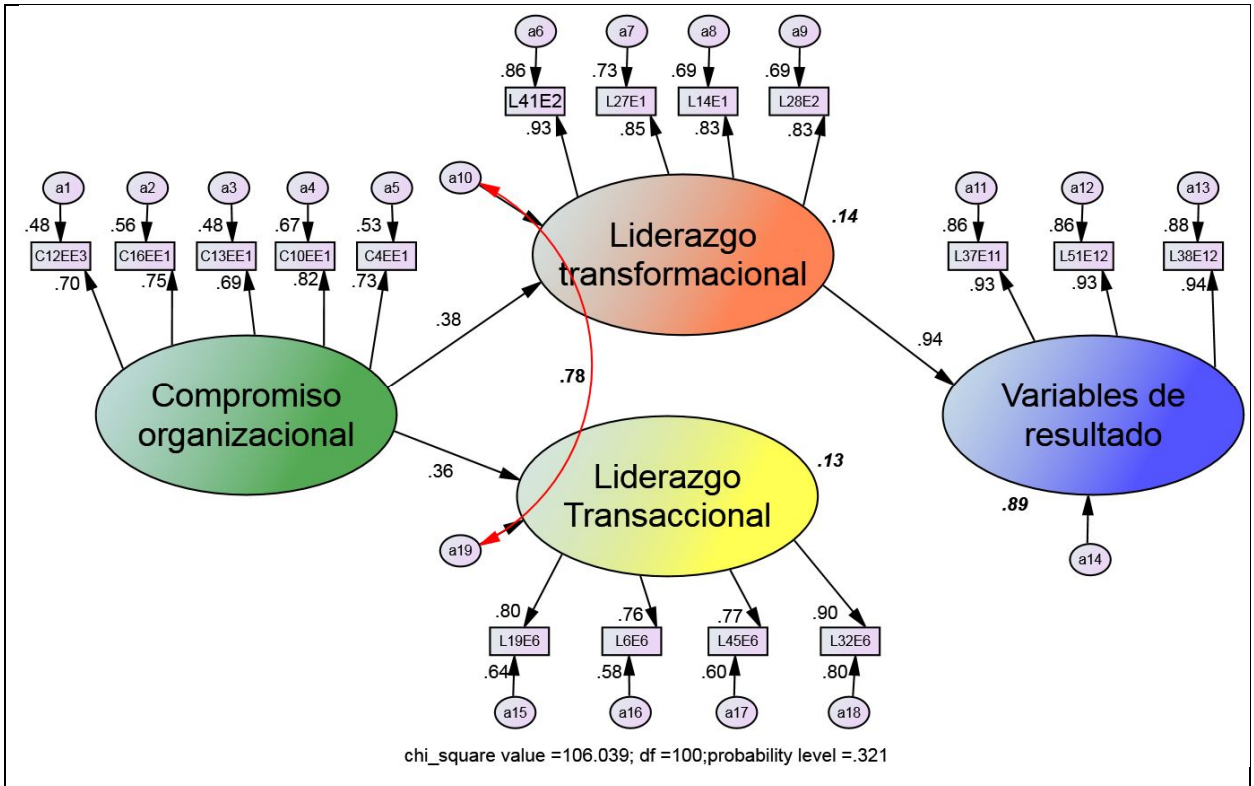


Tabla 4. Resultados de los índices de ajuste

Estadísticos	Chi Cuadrada	D.F.	P.	CMIN/DF	RMSEA	NFI	TLI	CFI
Modelo Re-especificado	106.039	100	0.32	1.06	0.025	0.922	0.99	0.995

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 4, permite observar una Chi cuadrada en el modelo de 106.039. La P. de 0.32 obtenida permite rechazar la hipótesis nula al obtener un puntaje mayor de 0.05. Es importante mencionar que en los modelo de ecuaciones estructurales, la P. de significancia es muy sensible al tamaño de muestra, y en ocasiones puede ser un criterio controvertido para algunos autores (Barret, P. (2007), MacCallum, R.C., Roznowski, M. W., Mar, M., & Reith,J.V. (1994). (El CMIN/DF siendo 1.06, nos confirma un modelo excelente, un RMSEA de 0.025 confirma un buen ajuste, los índices NFI, TLI y CFI cercanos a 1 siendo sustentables, apoyan y confirman la bondad del ajuste.

Se presentan a continuación los resultados de la corrida de regresión con los pesos no estandarizados del modelo de hipótesis re – especificado en la Tabla 5.

Tabla 5. Pesos de regresión no estandarizados del modelo de hipótesis re - especificado

Variables			Estimación	Error estándar	Radio crítico	P.
Liderazgo transformacional	<---	Compromiso	0.381	0.115	3.326	***
Liderazgo transaccional	<---	Compromiso	0.386	0.126	3.059	0
Variables de resultado	<---	Liderazgo transformacional	1.214	0.107	11.384	***
L32E6	<---	Liderazgo transaccional	1.128	0.112	10.036	***
C12EE3	<---	Compromiso	1.045	0.162	6.434	***
C16EE1	<---	Compromiso	1.036	0.151	6.884	***
C13EE1	<---	Compromiso	0.943	0.147	6.421	***
C10EE1	<---	Compromiso	1.246	0.167	7.472	***
L41E2	<---	Liderazgo transformacional	1.19	0.097	12.305	***
L27E1	<---	Liderazgo transformacional	1.056	0.099	10.678	***
L14E1	<---	Liderazgo transformacional	1.086	0.106	10.256	***
L37E11	<---	Variables de resultado	0.949	0.054	17.548	***
L51E12	<---	Variables de resultado	0.929	0.053	17.596	***
L45E6	<---	Liderazgo transaccional	0.969	0.116	8.368	***
L6E6	<---	Liderazgo transaccional	0.994	0.121	8.214	***

*** < 0.001

A continuación se presentan los pesos de la regresión estandarizados del modelo de hipótesis re - especificados en la Tabla 6.

Tabla 6. Pesos de regresión estandarizados del modelo de hipótesis re-especificado

Variables			Peso
Liderazgo transformacional	<---	Compromiso	0.38
Liderazgo transaccional	<---	Compromiso	0.36
Variables de resultado	<---	Liderazgo transformacional	0.94
L19E6	<---	Liderazgo transaccional	0.8
L32E6	<---	Liderazgo transaccional	0.9
C12EE3	<---	Compromiso	0.7
C16EE1	<---	Compromiso	0.75
C13EE1	<---	Compromiso	0.69
C10EE1	<---	Compromiso	0.82
C4EE1	<---	Compromiso	0.73
L41E2	<---	Liderazgo transformacional	0.93
L27E1	<---	Liderazgo transformacional	0.85
L14E1	<---	Liderazgo transformacional	0.83
L28E2	<---	Liderazgo transformacional	0.83
L37E11	<---	Variables de resultado	0.93
L51E12	<---	Variables de resultado	0.93
L38E12	<---	Variables de resultado	0.94
L45E6	<---	Liderazgo transaccional	0.77
L6E6	<---	Liderazgo transaccional	0.76

La Tabla 6 y la Figura 2 permiten observar una trayectoria de influencia directa significativa del Compromiso organizacional (CO) hacia el Liderazgo transformacional (LTSF) con un coeficiente beta estandarizado de 0.38; este a su vez, influye de forma directa significativa en las Variables de resultado (VR) con un coeficiente beta estandarizado de 0.94. Por otro lado, y al mismo tiempo, el Compromiso organizacional (CO) influye de forma directa significativa en el Liderazgo transaccional (LTS) con un coeficiente beta estandarizado de 0.36. Se denota también, una correlación directa significativa entre el Liderazgo transformacional (LTSF) y el Liderazgo transaccional (LTS) con un coeficiente de correlación de 0.78.

Cabe comentar que la influencia del Compromiso organizacional (CO) en el Liderazgo transformacional (LTSF) explica aproximadamente el 14 % de su varianza a partir de su R cuadrada; por consiguiente en su trayectoria, el Liderazgo

transformacional (LTSF) influye en las Variables de resultado (VR), pudiendo explicar aproximadamente el 89 % de su varianza a partir de su R cuadrada. De forma complementaria, el Compromiso organizacional (CO) solo influye en el Liderazgo transaccional (LTS) pudiendo explicar aproximadamente el 13 % de su varianza a partir de su R cuadrada. Como nota importante, el Liderazgo transaccional no sigue una trayectoria de influencia hacia las Variables de resultado (VR) de forma significativa.

Para complementar los resultados, se realizó el cálculo de la validez con el uso del análisis factorial confirmatorio bajo el método de componentes principales y una rotación varimax; mientras que para garantizar la confiabilidad se corrieron los análisis de confiabilidad bajo el coeficiente Alfa de Cronbach. Así también se realizaron los cálculos respectivos de la estadística descriptiva de cada una de las subescalas de los instrumentos aplicados. A continuación se presenta la Tabla 7 referente a los análisis de la validez, la confiabilidad y la estadística descriptiva de las subescalas de los instrumentos aplicados.

Tabla 7. Análisis de la validez, la confiabilidad y la estadística descriptiva

Subescalas	Confiabilidad		Validez				Estadística descriptiva			
	Alfa normal	Alfa estandarizada	Reactivos	Varianza explicada	Factores	KMO	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Compromiso organizacional	0.81	0.81	5	57.00	1	0.83	19.32	4.62	5	25
Liderazgo transformacional	0.93	0.93	4	83.26	1	0.85	15.90	4.03	4	20
Liderazgo transaccional	0.92	0.92	4	80.20	1	0.85	12.07	4.87	4	20
Variables de resultado	0.86	0.86	3	78.09	1	78.09	11.39	2.89	3	15

En la Tabla 7 se pueden observar niveles de confiabilidad considerados superiores a 0.70, considerados “muy buenos” para cada una de las subescalas evaluadas. De la misma forma, se puede observar la integración de una sola dimensión en el Análisis factorial confirmatorio de cada subescala a partir de sus reactivos; así como una varianza explicada superior a 57. Se incluyen también los datos de la puntuación media del Compromiso organizacional de 19.32 (Ds 4.62), del Liderazgo transformacional de 15.90 (Ds 4.03), del Liderazgo transaccional de 12.07 (Ds 4.87) y de las Variables de resultado de 11.39 (Ds 2.89).

Para entender las correlaciones entre las subescalas involucradas en el Modelo de ecuaciones estructurales se calculó una matriz de correlaciones, bajo los Coeficientes de Pearson Momento – Producto que se presenta en la Tabla 8.

Tabla 8. Matriz de correlaciones de Pearson Momento – Producto entre las subescalas involucradas

	Subescalas	E1	E2	E3	E4
E1	Compromiso_organizacional_E	1			
E2	Liderazgo_transformacional_E	.253**	1		
E3	Liderazgo_transaccional_E	.244**	.590**	1	
E4	Variables_de_resultado_E	.226**	.847**	.613**	1

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la Tabla 8 se pueden observar correlaciones directas significativas bajo un intervalo de confianza al 0.99 en todas las subescalas del modelo. Se encontraron correlaciones entre el Liderazgo transformacional con las Variables de resultado de 0.847; entre el Liderazgo transaccional con las Variables de resultado de 0.613; entre el Liderazgo transformacional con el Liderazgo transaccional de 0.590; entre el Liderazgo transformacional con el Compromiso organizacional de 0.253; entre el Liderazgo transaccional con el Compromiso organizacional de 0.44 y entre las Variables de resultado con el Compromiso organizacional de 0.226. Dichas correlaciones confirman los fundamentos teóricos y hallazgos de estudios empíricos previos.

Por lo anterior la decidió **Rechazar** la hipótesis nula con una p. de 0.05, bajo un intervalo de confianza del 95 %.

Discusión y conclusiones

Se logró alcanzar el objetivo de modelar la influencia particular del Compromiso organizacional (CO), el Liderazgo transformacional (LTSF) y el Liderazgo

transaccional (LTS) en variables de resultado (VR) en la presente investigación. Se observan correlaciones directas significativas bajo un intervalo de confianza del 99 % entre las subescalas involucradas que van desde un 0.226 hasta un 0.847. Los análisis factoriales bajo el método de componentes principales permitieron validar los constructos todas las subescalas de los instrumentos; los análisis de confiabilidad bajo el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach pudieron garantizar los niveles de consistencia adecuados de los instrumentos.

El modelo de ecuaciones estructurales re – especificado pudo comprobar como el Compromiso organizacional (CO) influye y apoya de forma directa significativa tanto al Liderazgo transformacional (LTSF) como al Transaccional (LTS) (en el primero de ellos tuvo una influencia un poco mayor que en el segundo); sucesivamente, el Liderazgo transformacional (LTSF) en su trayectoria pudo influir de forma significativa en las Variables de resultado (VR); mientras que el Liderazgo transaccional (LTS) no pudo seguir dicha trayectoria de influencia en las Variables de resultado (VR). Es importante mencionar los altos coeficientes beta estandarizados en todas las conformaciones de constructos respectivos desde un .58 hasta un 94; también hay que denotar como la influencia del Compromiso organizacional (CO) hacia el Liderazgo transformacional (LTSF) y el Liderazgo transaccional (LTS) aunque es relevante, explica el cambio en sus varianzas siendo menor al 15 % representada en sus R Cuadradas. Sin embargo, la trayectoria que sigue del Liderazgo transformacional (LTSF) hacia las Variables de resultado (VR) pudo explicar aproximadamente el 89 % de su varianza expresada por su R Cuadrada. Por lo que respecta a la correlación entre el Liderazgo transformacional (LTSF) con el Liderazgo transaccional (LTS) fue alta, considerando el coeficiente de Pearson que alcanzó un 0.78; los anteriores resultados, pudieron confirmar lo fundamentos teóricos y los hallazgos de estudios previos de Mendoza, García y Xochitototl, (2014), (Bono & Judge, 2003); (Walumbwa & Lawler, 2003); (Dumdum et al., 2002); (Koh, Steers, & Terborg, 1995) y Yang (2012).

Se pudo observar en este estudio al igual que en estudios previos que uno de los factores que pueden aparecen como mediadores o moduladores entre el estilo de liderazgo y sus efectos es el compromiso organizacional que los empleados desarrollan y que logra un efecto en sus líderes, en coincidencia con los hallazgos de Hughes y Avey (2008). A diferencia de estudios previos donde se ha encontrado que el Liderazgo tiene una influencia directa en el compromiso organizacional, en este estudio se analizó el efecto del compromiso en el liderazgo, observando que la influencia del compromiso es relevante (15%). Las implicaciones de este hallazgo son muchas. Existen evidencias de que el compromiso organizacional es predictor de la satisfacción del empleado (Zhang y Zheng, 2009). Ya existen estudios previos donde se observa que el compromiso tiene gran influencia en los resultados de la organización, como ejemplo, el efecto positivo del compromiso organizacional sobre el rendimiento, y actuando, en este caso en la satisfacción en el trabajo como variable moduladora. Por otro lado, Carmeli y Freund (2004) demostraron que el compromiso organizacional aparece como causa de la satisfacción en el trabajo, que, a su vez, es causa del rendimiento (Samad, 2005). Sin embargo, los modelos que se han analizado en este estudio son totalmente novedosos, pues presentan una influencia relevante del compromiso hacia el liderazgo.

Dentro de las implicaciones de importancia, hay que considerar la gran importancia para la gestión de las instituciones educativas que tiene el compromiso organizacional para mantener a largo plazo al personal productivo y satisfecho y que modera otro factor que ofrece beneficios a mucho más corto plazo: el rendimiento que ofrece el trabajador en el desempeño de sus funciones. Como variables intermedias o moduladoras aparecen la confianza en el líder y del líder hacia sus seguidores y la satisfacción en el trabajo, que trae como resultado mayor eficiencia, esfuerzo extra y efectividad.

Finalmente se observa que el modelo definitivo, que es totalmente novedoso, hace una explicación global de las relaciones causales entre los factores analizados, a partir de una serie de vínculos ya presentes, aunque de forma parcial, en otras

investigaciones. Podemos citar por ejemplo, la investigación de Jung y Avolio (2000) que encuentra una influencia positiva del liderazgo transformacional sobre la satisfacción en el trabajo y el rendimiento, modulado a través de la confianza en el líder, (Jung, Yammarino y Lee, 2009), con la influencia del liderazgo transformacional en la confianza en el líder y la congruencia de valores entre el líder y los seguidores (Podsakoff y otros, 1990), en cuanto al papel modulador de la satisfacción en el trabajo y la confianza en el líder entre el liderazgo transformacional y sus efectos Mascaray y Conde (2009), con la relación entre la congruencia de valores y los componentes afectivo y normativo del compromiso organizacional (Molero, Recio y Cuadrado, 2010).

Limitaciones de la investigación

Las limitaciones del estudio que se encontraron fueron: la falta de espacio en el presente documento para poder describir los cruces, los análisis significativos de cada uno de los constructos del Compromiso organizacional (CO) y las Variables de resultado (VR) con algunas variables sociodemográficas como el género, la edad y el estado civil, entre otras. Otra limitación fue que los resultados del estudio son representativos solo en el ambiente de Educación Pública Básica en Baja California.

Oportunidades de investigaciones futuras

Se sugiere en futuras investigaciones el revisar con detalle, los posibles análisis de diferencias de medias entre las variables sociodemográficas con las subescalas del Compromiso organizacional y las Variables de resultado en la presente investigación antes señalados.

Referencias

Arciniega, L. M. y González, L. (2006). “What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment?”. Disponible en http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1011009. Recuperado el 10 de octubre de 2013.

Arias, F., & Tejada, J. (2005). “Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización”. Enseñanza e investigación en psicología. Disponible en: http://www.redalyc.org/pdf/292/29210206.pdf

Avolio, B.J., Bass, B.M. (1988). “Transformational leadership, charisma and beyond”, in Jg Hunt, Br Balga, Hp Dachler & Ca Schreshem (Eds), Emerging Leadership Vistas (Lexington, Massachusetts: Lexington Books), 29–49.

Avolio, B., Zhu, W., Koh, W. & Bhatia, P. (2005). “Transformational leadership and organizational commitment: mediating role of psychological empowerment and moderating role of structural distance”. Journal of Organizational Behavior. 25, 951–968. Published online in Wiley InterScience (www.interscience.wiley.com). DOI: 10.1002/job.283 Disponible en: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.329.6903&rep=rep1&type=pdf

Barret, P. (2007). Structural equation modelling:Adjudging model fit. Elsivier. ScienceDirect. Personality and Individual differences 42, 815 – 824. Disponible en: www.sciencedirect.com: / http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.332.3931&rep=rep1&type=pdf

Bass Bernard M. (1997). “Transactional versus transformational leadership: an analysis of the MLQ. U.S.A.”. Journal of Occupational and Organizational Psychology. . U.S.A. Journal of Occupational and Organizational Psychology.

Bass, B. M. and Avolio, B. J. (1997) Full range leadership development: Manual for the multifactor leadership questionnaire, CA, Mind Garden.

Bono, J. E., & Judge, T. A. (2003). “Core self-evaluations: A review of the trait and its role in job satisfaction and job performance”, European Journal of Personality 17: 5–18.

Carmeli, A., Freund, A. (2004). “Work commitment, job satisfaction, and job performance: an empirical investigation”. International Journal of Organization Theory and Behavior. Vol. 7. Núm. 3. Págs. 289-309.

Doménech, D. (1995). “Introducción al síndrome burnout en profesores y maestros y su abordaje terapéutico”. Psicología Educativa, 1, 63-78 disponible en: http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/educativa/1995/arti6.htm

Dumdum, U. R., Lowe, K. B., & Avolio, B. J. (2002). “A meta-analysis of transformational and transactional leadership correlates of effectiveness and satisfaction: An update and extension”. In B.J.Avolio & F. J. Yammarino (Eds.), Transformational and charismatic leadership: the road ahead (pp. 35–66). Amsterdam: JAI.

Hughes, L.W., Avey, J.B. (2008). “Transforming with levity: humor, leadership and follower attitudes”. Leadership & Organization Development Journal. Vol. 30. Núm. 6. Págs. 540-562.

Jung, D.L., Avolio, B.J. (2000). “Opening the black box: an experimental investigation of the mediating effects of trust and value congruence on transformational and transactional leadership”. Journal of Occupational Behavior. Vol. 21. Págs. 949-964.

Jung, D.L., Yammarino, F.J. & Lee, J.K. (2009). “Moderating role of subordinates’ attitudes on transformational leadership and effectiveness: a multi- cultural and multi-level perspective”. The Leadership Quarterly. Vol. 20. Págs. 586-603.

Koh, W. L., Steers, R. M., & Terborg, J. R. (1995). “The effects of transformational leadership on teacher attitudes and student performance in Singapore”. Journal of Organizational Behavior, 16, 319-333. http://doi.org/c84

Lowe G.N., Fu Y.H., McDougall S., Polendo R., Williams A., Benya P.D., Hahn T.J. (1996). “Effects of prostaglandins on deoxyribonucleic acid and aggrecan synthesis in the RCJ 3.1C5.18 chondrocyte cell line: role of second messengers”. Endocrinology 137: 2208–2216

Lowe, K. B., Kroeck, K. G., & Sivasubramaniam, N. (1996). “Effectiveness correlates of transformational and transactional leadership: A meta-analytic review of the MLQ literature”. The Leadership Quarterly, 7(3), 385-415. http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843(96)90027-2

MacCallum, R.C., Roznowski, M. W., Mar, M., & Reith,J.V. (1994). Alternative strategies for cross-validation of covarianza structure models. Multivariate Behavioral Research, 29, 1 – 32.

Mascaray, J.L., Conde, J. (2009). “Estudio empírico de la aplicación de ítem parcels en modelos de ecuaciones estructurales”. 3rd International Conference on Engineering and Industrial Management / XIII Congreso de Ingeniería de Organización. Barcelona-Terrassa, Septiembre 2009.

Mendoza, I. A., Escobar, G. R, y García, B. R. (2012). “Influencia del liderazgo transformacional en algunas variables de satisfacción organizacional en personal docente y administrativo de una institución pública de educación media superior”, Página 379 de 407 disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34224543013, recuperado el 20 de Enero de 2013.

Mendoza, I. A., García, B. R. y Xochitototl, V. (2014) “Modelamiento estructural del Compromiso Organizacional, Liderazgo Transformacional y Variables de Resultado en personal que labora en Escuelas Públicas de Educación Básica en el Distrito Federal”, disponible en: http://congreso.investiga.fca.unam.mx/es/docs/anteriores/xix/3admon_recursos_humanos.html. Recuperado el 15 de diciembre de 2014.

Meyer, J. y Allen, N. (1997). “Commitment in the work-place: Theory, research and application”. Human Resource Development Quarterly 13(9), 309–312, Disponible en:http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/hrdq.3920090309/abstract

Molero, F., Recio, P., Cuadrado, I. (2010). “Liderazgo transformacional y liderazgo transaccional: un análisis de la estructura factorial del Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) en una muestra española”. Psicothema. Vol. 22. Núm. 3. Págs. 495-501. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714400022

Nguni, S., Sleegers, P. y Denessen, E. (2006). “Transformational and Transactional Leadership effects on teachers’ Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior in primary schools: The Tanzanian

case. School Effectiveness and School Improvement", 17, 145-177. http://doi.org/c87.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Bommer, W. H. (1996). "Transformational leadership behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors". Journal of Management, 22, 259-298. http://doi.org/c88

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). "Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors". Leadership Quarterly, 1, 107-142.

Rafferty, A. E., & Griffin, M. A. (2004). "Dimensions of transformational leadership: Conceptual and empirical extensions". The Leadership Quarterly, 15, 329-354. http://doi.org/c9b.

Samad, S. (2005). "Unravelilng the organizational commitment and job performance relationship: exploring the moderating effect of job satisfaction". The Business Review, Cambridge. Vol. 4. Núm. 2. Págs. 79-84.

Saní, I., Keskin, N. y Bas, T. (2010). "Leadership style and Organizational Commitment: Test of a theory in Turkish banking sector". Journal of Academic Research in Economics. Disponible en: http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=1db41f01-8298-45d9-8699-23fcf3dd1252%40sessionmgr4004&vid=8&hid=4106. Recuperado el 20 de Julio de 2013

Suárez, A. G. (2011). "El liderazgo en México. Una mirada a las Escuelsas Públicas de Educación Básica", disponible en: http://www.software.org.mx/claroline/backends/download.php?url=L0VqZW1wbG9fZGVfRW5zYXlvLnBkZg%3D%3D&cidReset=true&cidReq=JOANA_001. Recuperado el 1° de Julio de 2012.

Walumbwa, F. O., & Lawler, J. J. (2003). "Building effective organizations: transformational leadership, collectivist orientation, work-related attitudes, and withdrawal behaviors in three emerging economies". International Journal of Human Resource Management, 14, 1083–1101.

Yang, M-L (2012). “Transformational Leadership and Taiwanese Public relations practitioners’ Job Satisfaction and Organizational Commitment”. Social Behavior and Personality. Disponible en: http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=1db41f01-8298-45d9-8699-23fcf3dd1252%40sessionmgr4004&vid=5&hid=4106. Recuperado el 15 de junio de 2013.

ZHANG, J., ZHENG, W. (2009). “How does satisfaction translate into performance? An examination of commitment and cultural values”. Human Resource Development Quarterly. Vol. 20. Núm. 3. Págs. 331-351.

Relación del compromiso organizacional y las variables de resultado en trabajadores de Instituciones de salud en Colombia

Ignacio Alejandro Mendoza Martínez
Juan Carlos Castaño Benjumea
Andrés Felipe García Ospina

Resumen

El presente trabajo plantea una investigación cuyo objetivo es determinar la correlación de los factores del Compromiso Organizacional (afectivo (CA), Normativo (CN), Continuidad (CC)) con las Variables de Resultado Satisfacción (SA), Esfuerzo Extra (EE) y Efectividad (EF) en los trabajadores de Instituciones de salud de Colombia a partir de los modelos teóricos de Meyer y Allen de Compromiso Organizacional y las Variables de resultado contenidas en el modelo de Bass y Avolio de Liderazgo transformacional. Se realizó una muestra por conveniencia en tres instituciones de salud, donde se encuestaron 511 individuos. Se validó el instrumento a través de análisis factorial confirmatorio en la herramienta SPSS, obteniendo varianzas explicadas para cada uno de los componentes CA=62.842; CN= 60.166; CC= 65.348; SA= 69.433; EE= 75.314; EF= 73.912. Con el fin de analizar la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach CA= 0.800, CN= 0.779, CC= 0.82, SA= 0.853, EE= 0.891, EF= 0.882; se encontró un buen comportamiento en las dimensiones que componen la prueba. En conclusión, existe una relación directa, positiva y significativa entre las variables de compromiso organizacional y las variables de resultado a partir del uso de los modelos de ecuaciones estructurales; No se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres con respecto a ninguna de las variables de compromiso y variables de resultado. Por otro lado, se encontraron solo diferencias significativas en las variables de resultado esfuerzo extra y efectividad; por estado civil, donde los casados obtuvieron mayor puntuación media en comparación con los solteros.

Palabras clave: Compromiso organizacional, Variables de resultado, Liderazgo.

Introducción

La preocupación permanente de los equipos directivos de las empresas y organizaciones de cualquier sector económico se centran en la obtención de los resultados que se logren con los recursos y talentos que se ponen al servicio de la consecución de las metas organizacionales, en este caso expresadas en la satisfacción, el esfuerzo extra y la efectividad, pero para que esto sea dado existe la creencia que se debe desarrollar en los colaboradores un nivel de compromiso que permita impactar estas variables de resultado.

Las Instituciones de salud no escapan a esa necesidad de lograr resultados, más aún cuando los recursos destinados para este sector se tornan insuficientes ante la necesidad de quienes lo solicitan. En Colombia el sistema de salud está organizado a través de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) que funcionan como entes aseguradores y de Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) que son las que prestan el servicio a los pacientes, las primeras contratan con las segundas los planes y servicios que se le pueden prestar a los pacientes, previa autorización, de tal manera que las EPS autorizan o no la prestación del servicio, generando inconformidades, represamientos y mala atención en el sistema, adicionalmente incumpliendo los pagos a las IPS de los servicios ya prestados, haciendo que estas últimas tengan que generar no pagos a su personal laboral u obligándolos a reducir su nómina para bajar los costos de operación.

Esta nueva forma de organizar el trabajo en las IPS, genera estrés, afecta el compromiso de los empleados contratados, disminuye la productividad en el desempeño laboral y exige nuevos patrones de conducta (Guerrero, Gómez, Moreno, García, & Blázquez, 2011), y nuevas prácticas en la gestión del recurso humano para entender cómo estas afectan el compromiso organizacional (Tejada Tayabas & Arias Galicia, 2005). Por tal razón se quiere indagar sobre quiénes generan un mayor compromiso en dichas organizaciones si los hombres o las mujeres, o si los solteros o los casados, y de esta manera se permita generar una política de contratación de personal al interior de estas organizaciones.

El compromiso organizacional se ve afectado de manera positiva o negativa de acuerdo con afinidades del trabajador, puede tener un compromiso hacia la institución o al departamento que pertenezca y no con el jefe inmediato o con el director de la organización. (Rios Manrique, Tellez Ramirez, & Ferrer Guerra, 2010). En el contexto de las IPS públicas en Colombia, puede que el trabajador tenga compromiso con su área de trabajo y no con las directivas o viceversa, dependiendo de la participación política o de la dependencia de la misma, o si está o no afiliado a una organización sindical; en el caso de las IPS privadas, ese compromiso puede depender del tipo de contratación: si es a término indefinido o a término fijo (menor a un año) o si es por actividad (dependiendo del número de consultas, pacientes atendidos, o exámenes practicados), o si es por un tercero (empresas de empleo temporal o especializadas en un área específica del proceso). Estas relaciones descritas anteriormente denotan la presencia en palabras de Powell & Meyer (2004) los componentes del compromiso organizacional estudiados hasta el momento, a saber: Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad y Compromiso Normativo que se desprenden de la teoría expresada por Becker (1960) en su artículo sobre notas del compromiso organizacional y la teoría de las apuestas laterales o SideBet.

Todo lo anterior implica que en dichas instituciones se requiera de una política especial de contratación de personal que permita caracterizarlo para que en el desarrollo de su actividad se genere más compromiso, encuentren más satisfacción, y realicen un esfuerzo extra para lograr la efectividad.

Justificación

Esta investigación cobra importancia porque ayudará a encontrar rasgos para una mejor caracterización del personal a contratar en las Instituciones Prestadoras de Salud en Colombia y brindará un mayor conocimiento sobre cuál de las variables de compromiso afectan directamente las variables de resultado y así lograr la efectividad en la gestión de las instituciones de salud.

Para un líder es importante conocer cómo algunos factores del compromiso organizacional tienen influencia en los resultados esperados en las metas empresariales; a partir de este conocimiento se pueden generar los factores críticos de éxito en la gestión empresarial. Descubriendo los patrones de conducta que apalancan y las características que desencadenan el éxito, se podrán tomar acciones para lograr la efectividad de la organización.

No hay evidencia empírica sobre la relación de los factores del compromiso en los resultados de la organización, de allí la importancia en la realización de este trabajo.

Pregunta de investigación general

¿Existe una correlación significativa entre los factores de Compromiso organizacional con las Variables de resultado (Satisfacción, Esfuerzo extra y Efectividad) en los trabajadores de las Instituciones prestadoras de salud en Colombia?

Pregunta de investigación específicas

1) ¿Existen diferencias significativas entre Hombres y Mujeres en los factores de Compromiso Organizacional y las Variables de Resultado Satisfacción, Esfuerzo Extra y Efectividad en las Instituciones de Salud en Colombia? 2) ¿Existen diferencias significativas entre Casados y Solteros en el Compromiso organizacional y las Variables de resultado satisfacción, esfuerzo extra y efectividad en las instituciones prestadoras de salud?

Objetivo de la investigación

Determinar la correlación de los factores del Compromiso Organizacional (afectivo (CA), normativo (CN), continuidad (CC)) con las Variables de Resultado Satisfacción (SA), Esfuerzo Extra (EE) y Efectividad (EF) en los trabajadores de Instituciones de salud de Colombia a partir de los modelos teóricos de Meyer y Allen de Compromiso Organizacional y las Variables de resultado contenidas en el modelo de Bass y Avolio de Liderazgo transformacional.

Objetivos específicos

1) Analizar las posibles diferencias significativas entre el comportamiento de los factores del Compromiso Organizacional y las Variables de Resultado Satisfacción, Esfuerzo Extra y Efectividad en las instituciones de salud en Colombia entre Hombres y Mujeres.
2) Analizar las posibles diferencias significativas entre del Compromiso organizacional y las Variables de resultado Satisfacción, Esfuerzo extra y Efectividad en las instituciones de salud en Colombia entre Casados y Solteros.

Marco teórico

En este marco se explicaran cada una de las variables que se tendrán en cuenta en la investigación, a partir de los análisis que se hagan de las publicaciones que acerca de estos hayan hecho algunos autores.

Compromiso organizacional

El compromiso ha sido definido por Allen y Meyer como un estado psicológico que incluye la creencia de un individuo y el reconocimiento del valor de su trabajo elegido, y la voluntad de mantenerse en ese trabajo (Yen Hsu, 2009). Así mismo el compromiso presenta tres factores: la creencia en los objetivos y la aceptación de las metas y valores, la voluntad de hacer un esfuerzo, y un fuerte deseo de mantenerse vinculado a la empresa.

Existen diferencias conceptuales sobre lo que es el compromiso organizacional; para algunos son comportamientos y para otros son actitudes. El compromiso organizacional es conocido generalmente como una actitud multidimensional del trabajo; según Allan y Meller citados por (Udechukwu, 2006), el compromiso actitudinal es la manera de cómo los individuos piensan de su relación con la labor y la empresa, así como de los objetivos y metas individuales o personales y cómo pueden ser logradas en la organización para la cual trabaja; el compromiso de permanencia es la manera de cómo el individuo se puede quedar atrapado en una organización y como él enfrenta esta situación, es decir, que el trabajador se aferra a

la organización por motivos económicos. De esta forma, los trabajadores con un elevado 'compromiso afectivo' permanecen en la empresa porque lo desean, mientras que aquéllos con un elevado 'compromiso de permanencia' permanecen porque lo necesitan, es decir tienen una dependencia económica de la misma (Álvarez Llorente, 2008).

Sin embargo en la evolución del constructo Compromiso Organizacional se ha definido otro elemento y es el Compromiso Normativo, entendido este como una obligación moral de permanecer en la organización, en donde dejar la organización para él es algo incorrecto. (Peralta Gómez, Santofimio, & Segura, 2007).

Actualmente las investigaciones se han centrado en los tres factores identificados en el modelo de Allen y Meyer que se esquematiza de la siguiente manera:

Compromiso Organizacional	***Compromiso Afectivo***
	Compromiso Normativo
	Compromiso de Continuidad

Fuente: Elaboración propia.

En esta era de la subcontratación o tercerización, las organizaciones quieren que su rendimiento en el desempeño mejore, sin embargo les preocupa cómo es el compromiso de los empleados tercerizados, algunos autores comentan que el compromiso se desarrolla como algo natural, debido a que las personas se deben comprometer con algo (Udechukwu, 2006). Esta preocupación radica en que los dirigentes organizacionales se han dado cuenta que la única ventaja competitiva real radica en el talento humano que esté comprometido con los objetivos y metas de la Empresa (Lorca-Sánchez, 2010).

En los estudios realizados por García Rivera, Maldonado-Radillo, & Ramirez Baron (2014), se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres para los tres componentes del compromiso organizacional (CA,CN,CC).

Variables de resultado

Las Variables de resultado evaluadas en este estudio fueron la satisfacción, el esfuerzo extra y la efectividad tomadas del modelo de liderazgo transformacional de Bass y Avolio (Avolio, Zhu, Koh, & Bathia, 2004) y adaptado para el contexto latinoamericano por Mendoza Martinez (2005).

La satisfacción es el sentimiento de bienestar o placer al obtener un logro, en este sentido se busca en la investigación la satisfacción del líder con el equipo de trabajo, con los métodos de dirección que este utiliza para direccionar el equipo, con los logros que obtiene en el desarrollo de las actividades cotidianas y la satisfacción del personal con las decisiones que toma el líder, lo que conlleva a que el líder responda a las expectativas y necesidades de sus colaboradores.

El esfuerzo extra es cuando se aumenta el deseo y la capacidad de los colaboradores de hacer el trabajo y alcanzar las metas personales, del equipo de trabajo y de la organización, por lo tanto el personal se empodera y se estimula para esforzarse y ser mejores, para participar activamente de las tareas.

La efectividad es el resultado de la eficiencia y la eficacia, la primera es el resultado de la aplicación correcta de los recursos, en cantidad y con calidad; la segunda es el resultado de lograrlo cuando se requiere, en el tiempo justo y pactado. Por lo tanto el líder optimiza los recursos materiales y humanos del grupo, de manera de obtener óptimos resultados con el menor costo posible; y esto se expresa en cómo se definen las tareas, los recursos y los tiempos asignados a los diferentes colaboradores y al equipo de trabajo.

Estudios Anteriores

Existen numerosos estudios que abordan el compromiso organizacional y lo relacionan con el liderazgo y el desgaste profesional, igualmente otras abordan el impacto del liderazgo en las variables de resultado, o algunas variables de desempeño con otros constructos como el clima organizacional o la satisfacción

laboral, sin embargo no son muchos los que abordan las diferentes variables del resultado (SA,EE, EF) con el CO.

La relación de la satisfacción y el bienestar psicológico con el compromiso organizacional fue analizado por Angel Mañas, Salvador, Boada, González, & Agulló (2007) sobre la administración pública española encuestando a 697 trabajadores, pertenecientes a 36 equipos de trabajo, formados fundamentalmente por: operarios, operarios cualificados, administrativos, profesionales técnicos y directivos; obteniendo entre sus resultados una correlación directa, y significativa de 0.375 entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. En un estudio similar de Topa Cantisano, Lisbona Bañuelos, Palaci Descals, & Alonso Amo (2004) fue aplicado a personal del ejército español en una muestra de 251 personas. Se hallaron correlaciones significativas entre la satisfacción y el compromiso de 0.293 con el CA y de 0.381 con el CN.

En cuanto a las relaciones del compromiso organizacional con las variables estado civil de los trabajadores (Loli Pineda, 2007) se encontraron diferencias no significativas en la muestra de 71 trabajadores no docentes de una universidad pública de México, entre casado y solteros, siendo las puntuaciones más altas las de los casados.

Hipótesis de investigación desde la postura nula

H_0: “Los factores del Compromiso organizacional, No tienen una correlación directa significativa *en las Variables de resultado Satisfacción, Esfuerzo extra y Efectividad en los trabajadores de las Instituciones prestadoras de salud en Colombia”.*

Hipótesis específicas de investigación desde la postura nula

- H_{01}: “No existen diferencias significativas entre el comportamiento de los factores del Compromiso organizacional y las Variables de resultado

Satisfacción, Esfuerzo extra y Efectividad en las instituciones de salud en Colombia entre Hombres y Mujeres".

- H_{02}: "No existen diferencias significativas entre el comportamiento de los factores del Compromiso organizacional y las Variables de resultado Satisfacción, Esfuerzo extra y Efectividad en los trabajadores Casados y Solteros de las instituciones de salud en Colombia".

Enfoque metodológico

Tipo de estudio

Investigación cuantitativa de corte transversal, porque se evaluarán las variables en un determinado periodo de tiempo; se pretende evaluar el compromiso organizacional y las variables de resultado satisfacción, esfuerzo extra y efectividad en el periodo del primer semestre de 2015. Es un estudio descriptivo, porque se busca reportar las características de las variables analizadas en los diferentes constructos en cada uno de los grupos objeto de la investigación. Es de tipo correlacional, porque buscar hallar relaciones entre las variables que componen el compromiso organizacional y las variables de resultado. Es comparativa, porque busca comparar los grupos estudiados, hombres y mujeres, casados y solteros. Es explicativa, porque busca encontrar por medio del modelo de ecuaciones estructurales cómo los diferentes fenómenos impactan a los otros.

Población objetivo

Trabajadores de las Instituciones de salud de Colombia, en este caso cuatro clínicas de la IPS Oncólogos de Occidente y dos Hospitales públicos de segundo nivel de atención.

Diseño de investigación

Para la realización de este estudio se realizaron cuatro etapas, así:

a. Investigación Documental: Revisión de artículos, tesis doctorales y de maestría, ponencias y trabajos en los cuales se haya trabajado la temática en los sectores de salud u otros sectores.
b. Aplicación de los Instrumentos: la aplicación de los instrumentos se realizó en forma individual personalizada, es decir que los instrumentos se entregaron en forma escrita a cada uno de los entrevistados con el fin de brindarles soporte en caso de ser requerido.
c. Construcción de las bases de datos: Se construyó una base de datos de acuerdo a las variables contenidas en cada uno de los constructos, con el fin de ser alimentada con las respuestas consignadas en los cuestionarios diligenciados.
d. Análisis de la información: En la base de datos SPSS se aplicaron las pruebas estadísticas correspondientes en cada uno de los casos.

Unidad de análisis

La muestra se constituyó por 511 trabajadores que prestan sus servicios en las IPS públicas 48.54% (f 248) y las IPS privadas 51.46% (f 263) de Colombia. Específicamente en: Oncólogos de Occidente, Institución Prestadora de Salud (IPS) de carácter privado, que presta los servicios de consulta general, consulta especializada, promoción y prevención del cáncer, Intervenciones quirúrgicas y hospitalización; en cuatro ciudades del país. Y Hospitales públicos de segundo nivel de atención: Institución Prestadora de Salud (IPS) de carácter público, que presta los servicios de urgencias, consulta general, consulta especializada, promoción y prevención (odontología, materno infantil, crecimiento y desarrollo, hipertensión, diabetes, adulto mayor), Intervenciones quirúrgicas y hospitalización.

Los datos Sociodemográficos y Organizacionales fueron los siguientes: Sexo un 22.50% (f 115) correspondió a hombres y un 77.50% (f 396) a mujeres; Edad un 0.2% (f 1) es menor de edad, un 48.0% (f 245) entre 18 y 30 años, un 28.7% (f 148) entre 31 a 40 años, un 9.2% (f 47) de 41 a 45 años, y un 13.7% (f 70) más de 45 años; el Estado civil fue un 42.46% (f 217) solteros, un 29.74% (f 152) casados, y un

27.78% (f 142) otro; el Nivel de estudios reportó un 0.59% (f 3) estudios de primaria, un 2.54% (f 15) estudios de bachillerato, un 55.97% (f 286) tiene estudios técnicos o tecnológicos, un 29.35% (f 150) concluyó carrera profesional, un 11.15% (f 57) realizó estudios de postgrado; el nivel jerárquico reportó un 3.3% (f 17) ser directivo, un 20.35% (f 104) mandos medios y un 76.32% (f 390) operativo.

Instrumentos

a. Inventario de Compromiso Organizacional ICOO: El instrumento Inventario de Compromiso Organizacional ICOO fue desarrollado por Mendoza Martínez, y Castaño Benjumea en el 2015 para adelantar una investigación transcultural entre México y Colombia, para medir sub-escalas del modelo teórico de Meyer y Allen sobre el compromiso organizacional comprendido por el compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso continuo (Meyer, Allen, & Smith, Commitment to Organizations and Ocupations: Extension and Test of a Three.Component Conceptualization, 1993),(Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky, 2002).

b. El instrumento Adaptación al Multifactor Leadership Questionnaire MLQ fue desarrollado por Mendoza (2007) para medir sub-escalas del modelo teórico de Bass y Avolio sobre el liderazgo transformacional, transaccional, laissez faire y variables de resultado. En el presente estudio solo se emplearon los reactivos que miden las subescalas de variables de resultado siendo: Satisfacción, Esfuerzo extra y Efectividad.

c. Con las variables sociodemográficas y organizacionales se complementa la batería de pruebas para ser aplicadas a cada una de las personas objeto del análisis.

Recolección de la información

Se realizó a través de la batería constituida para tal fin, la cual fue aplicada en forma individual y personal, se iniciara por una de las IPS de más fácil acceso para el investigador como lo fue Oncólogos de Occidente, dado el interés que mostraron sus directivas para desarrollar dicho estudio. Posteriormente se continuó con los Hospitales de segundo nivel.

Análisis de la información

Se utilizó el paquete estadístico SPSS, en el cual se analizó la información de cada una de las instituciones seleccionadas, para establecer el comportamiento de cada una de las variables y las posibles interrelaciones entre ellas; de igual manera se contrastaron los resultados entre los grupos de interés.

Estadística empleada en la contrastación de hipótesis

Para el análisis de la hipótesis principal H_o se aplicó un modelamiento estructural de segundo orden para correlacionar el Compromiso organizacional con las Variables de resultado. De forma complementaria se calcularon los Coeficientes bivariados de correlación de Pearson Momento – Producto. Por lo que respecta a la contrastación de las hipótesis específicas H_{o1} se realizó a través del análisis de la Prueba T de Student para muestras independientes. Por lo que respecta a la Validez del instrumento se aplicó el Análisis factorial confirmatorio, bajo el método de componentes principales y una rotación varimax. En cuanto a la Confiabilidad del instrumento, fue necesario aplicar el Coeficiente Alfa de Cronbach.

Validez y confiabilidad

Para este procedimiento se trabajó en SPSS, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1. Validación y Confiabilidad del Instrumento

	Variable	Varianza Explicada	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach Estandarizado
Compromiso	Compromiso Afectivo	62,842	0,800	0,802
	Compromiso Normativo	60,166	0,779	0,778
	Compromiso Continuo	65,348	0,82	0,822
Variables de Resultado	Satisfacción	69,443	0,853	0,853
	Esfuerzo Extra	75,314	0,891	0,891
	Efectividad	73,912	0,882	0,882

La validez dada por el análisis factorial a cada una de las variables arroja una varianza explicada por encima del 60% mostrando un buen comportamiento de cada una de ellas. El alfa de Cronbach nos da la fiabilidad de las variables y en todas ellas está por encima de 0.7.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis de investigación

H_0: "*Los factores del Compromiso organizacional, No tienen una correlación directa significativa en las Variables de resultado Satisfacción, Esfuerzo extra y Efectividad en los trabajadores de las Instituciones prestadoras de salud en Colombia"*

Para contrastar la hipótesis de investigación fue necesario correr un Modelo de ecuaciones estructurales de segundo orden que se presenta en la Figura 1:

Figura 1: Modelo de ecuaciones estructurales de correlación entre el Compromiso organizacional con las Variables de resultado

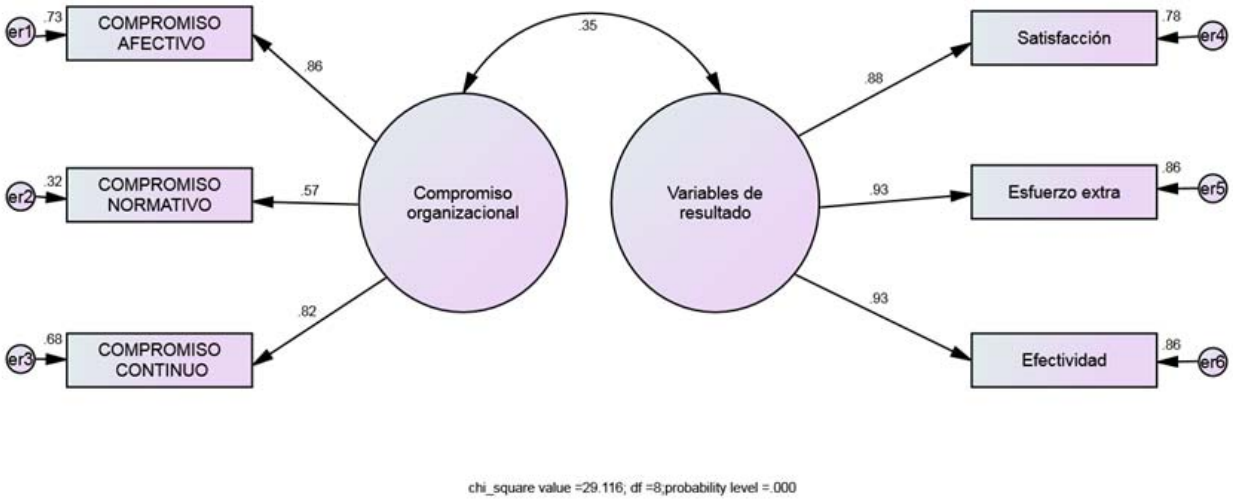


Tabla 2. Índices del modelo de ecuaciones estructurales

Estadísticos	Chi Cuadrada	D.F.	P.	CMIN/DF	RMSEA	NFI	TLI	CFI
Modelo Re-especificado	29.116	8	0	3.639	0.072	0.985	0.979	0.989

Se observa en la Figura 1 del Modelo de ecuaciones estructurales Re –especificado una correlación directa significativa de 0.35 entre el Compromiso organizacional con las Variables de resultado a un intervalo de confianza del 90 %. Resultado similar al obtenido por Angel Mañas, Salvador, Boada, González, & Agulló (2007), en su estudio en donde obtuvo un 0.375 entre el CO y la satisfacción.

La Tabla 2, permite observar una Chi cuadrada en el modelo de 29.116. La P. de 0.00 es muy sensible al tamaño de muestra. El CMIN/DF siendo 3.639, nos confirma un modelo aceptable, un RMSEA de 0.072 confirma un buen ajuste, los índices NFI,

TLI y CFI cercanos a 1 siendo sustentables, apoyan y confirman la bondad del ajuste.

La Tabla 3 presenta la matriz de los cruces entre correlaciones de Pearson Momento – Producto entre las subescalas del Compromiso organizacional con las subescalas de las Variables de resultado.

Tabla 3.Correlaciones entre el compromiso organizacional y variables de resultado

VARIABLES		SATISFACCION	ESFUERZO EXTRA	EFECTIVIDAD	VARIABLES DE RESULTADOS
COMPROMISO AFECTIVO	Correlación de Pearson	,336**	,298**	,337**	,343**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
COMPROMISO NORMATIVO	Correlación de Pearson	,186**	,161**	,135**	,171**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,002	,000
COMPROMISO CONTINUO	Correlación de Pearson	,253**	,196**	,210**	,233**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,306**	,258**	,269**	,294**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La correlación de los factores del compromiso organizacional con las variables de resultado, en donde todos los factores del compromiso (CA, CN, CC) tienen una correlación directa, positiva y significativa en las variables de resultado (SA, EE, EF), siendo el CA el que tiene un mayor impacto directo en las variables de resultado, especialmente en la EF. Los resultados de los anteriores de (Angel Mañas, Salvador, Boada, González, & Agulló, 2007) y (Topa Cantisano, Lisbona Bañuelos, Palaci Descals, & Alonso Amo, 2004) se validan al encontrar las correlaciones similares entre CA y SA del 0.293 en contraste con el presente estudio del 0.336 y del CN con la SA 0.381 con un 0.186. y del CO y SA con un 0.375 con un 0.306 como lo muestra la Tabla 3.

Con base en lo anterior, se puede rechazar la hipótesis nula, a un Intervalo de confianza del 90 %. Se puede afirmar que existe una relación directa significativa entre el Compromiso organizacional con las Variables de resultado.

En lo referente a las diferencias significativas entre las variables estudiadas entre el género masculino y femenino contemplado en la hipótesis H01: No existen diferencias significativas entre el comportamiento de los factores del Compromiso organizacional y las Variables de resultado Satisfacción, Esfuerzo extra y Efectividad en las instituciones de salud en Colombia entre Hombres y Mujeres. Las estadísticas descriptivas que se exponen en la Tabla 4, podrían afirmar que en todos los factores, las Mujeres obtienen mayor puntuación media; sin embargo, las pruebas T de Student de diferencias significativas, afirma lo contrario.

Tabla 4.Comparativo de medias entre el grupo Masculino y Femenino

Sexo		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
COMPROMISO AFECTIVO (CA)	Masculino	115	20,6870	5,61852	,52393
	Femenino	396	21,7399	5,05970	,25426
COMPROMISO NORMATIVO (CN)	Masculino	115	20,8522	5,62769	,52479
	Femenino	396	21,2399	5,27430	,26504
COMPROMISO CONTINUO (CC)	Masculino	115	19,8348	6,02470	,56181
	Femenino	396	20,0202	5,99068	,30104
SATISFACCION (SA)	Masculino	115	13,6522	3,82752	,35692
	Femenino	396	13,8081	3,90437	,19620
ESFURZO EXTRA (EE)	Masculino	115	13,7043	4,26115	,39735
	Femenino	396	14,0101	4,15642	,20887
EFECTIVIDAD (EF)	Masculino	115	14,5565	3,83701	,35780
	Femenino	396	14,6212	3,83164	,19255

En la Tabla 5 se muestran los resultados que arroja la Prueba T de Student para esta comparación, en donde no existen diferencias significativas entre ambos géneros para las variables estudiadas, por tanto se Acepta la Ho1 con un intervalo de confianza del 95 %.

Tabla 5.Prueba t de students para las diferencias significativas entre el grupo Masculino y Femenino

Genero Masculino Vs Femenino		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
									95% de intervalo de confianza de la diferencia	
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
COMPROMISO AFECTIVO	Se asumen varianzas iguales	1,923	,166	-1,915	509	,056	-1,05294	,54978	-2,13306	,02717
	No se asumen varianzas iguales			-1,808	171,277	,072	-1,05294	,58237	-2,20248	,09660
COMPROMISO NORMATIVO	Se asumen varianzas iguales	,718	,397	-,683	509	,495	-,38773	,56730	-1,50226	,72681
	No se asumen varianzas iguales			-,659	176,265	,510	-,38773	,58792	-1,54799	,77254
COMPROMISO CONTINUO	Se asumen varianzas iguales	,055	,815	-,292	509	,771	-,18542	,63539	-1,43374	1,06290
	No se asumen varianzas iguales			-,291	184,476	,771	-,18542	,63738	-1,44291	1,07207
SATISFACCION	Se asumen varianzas iguales	,108	,743	-,379	509	,705	-,15591	,41178	-,96490	,65308
	No se asumen varianzas iguales			-,383	188,344	,702	-,15591	,40729	-,95934	,64753
ESFURZO EXTRA	Se asumen varianzas iguales	,041	,839	-,691	509	,490	-,30575	,44279	-1,17568	,56417
	No se asumen varianzas iguales			-,681	181,697	,497	-,30575	,44891	-1,19149	,57999
EFECTIVIDAD	Se asumen varianzas iguales	,038	,846	-,159	509	,873	-,06469	,40601	-,86235	,73297
	No se asumen varianzas iguales			-,159	185,107	,874	-,06469	,40632	-,86631	,73693

En el estudio se plantea la H_{02}:"No existen diferencias significativas entre el comportamiento de los factores del Compromiso organizacional y las Variables de resultado Satisfacción, Esfuerzo extra y Efectividad en los trabajadores Casados y Solteros de las instituciones de salud en Colombia". En este caso en la Tabla 5 se presenta la comparación de medias de los grupos analizados.

Se puede observar en la estadística descriptiva presentada en la Tabla 6, cómo existe una puntuación mayor del grupo de casados en todas las variables analizadas en comparación con los solteros, situación similar a la del estudio de (Loli Pineda 2007) en donde comparaba el comportamiento del compromiso organizacional entre estos grupos.

Tabla 6. Comparativo de medias entre grupos Casados (as) y Solteros (as)

Estado Civil		N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
COMPROMISO AFECTIVO	Casado (a)	152	21,9408	4,50641	,36552
	Soltero (a)	217	21,1659	5,37054	,36458
COMPROMISO NORMATIVO	Casado (a)	152	21,4539	5,24857	,42572
	Soltero (a)	217	20,8618	5,38424	,36551
COMPROMISO CONTINUO	Casado (a)	152	20,1776	5,43608	,44092
	Soltero (a)	217	19,9447	6,00360	,40755
SATISFACCION	Casado (a)	152	14,2500	3,79482	,30780
	Soltero (a)	217	13,4516	3,99406	,27113
ESFUERZO EXTRA	Casado (a)	152	14,7105	4,13935	,33575
	Soltero (a)	217	13,5622	4,17411	,28336
EFECTIVIDAD	Casado (a)	152	15,2566	3,71055	,30097
	Soltero (a)	217	14,1060	3,96779	,26935

En la contratación de la hipótesis H_{o2} buscando las diferencias significativas por el estado civil de los encuestados, empleando la Prueba T de Student); se encontraron diferencias significativas entre el grupo de los Casados y los Solteros para las variables de Esfuerzo extra y Efectividad, siendo de mayor puntaje o de mejor desempeño el grupo de los casados. Por tanto se rechaza H_{o2} con un intervalo de confianza del 95 %.

Tabla 7. Prueba t de Students para las diferencias significativas entre el grupo Casados y Solteros

Casados Vs Solteros		Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
									95% de intervalo de confianza de la diferencia	
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
COMPROMISO AFECTIVO	Se asumen varianzas iguales	3,758	,053	1,456	367	,146	,77489	,53234	-,27193	1,82171
	No se asumen varianzas iguales			1,501	355,161	,134	,77489	,51626	-,24041	1,79019
COMPROMISO NORMATIVO	Se asumen varianzas iguales	,006	,940	1,051	367	,294	,59220	,56363	-,51615	1,70055
	No se asumen varianzas iguales			1,055	330,226	,292	,59220	,56110	-,51158	1,69597
COMPROMISO CONTINUO	Se asumen varianzas iguales	2,433	,120	,381	367	,703	,23293	,61102	-,96860	1,43446
	No se asumen varianzas iguales			,388	343,801	,698	,23293	,60043	-,94804	1,41390
SATISFACCION	Se asumen varianzas iguales	1,280	,259	1,929	367	,055	,79839	,41391	-,01555	1,61232
	No se asumen varianzas iguales			1,946	335,174	,052	,79839	,41019	-,00848	1,60526
ESFUERZO EXTRA	Se asumen varianzas iguales	,573	,450	2,610	367	,009	1,14831	,43999	,28311	2,01352
	No se asumen varianzas iguales			2,614	326,808	,009	1,14831	,43934	,28403	2,01260
EFECTIVIDAD	Se asumen varianzas iguales	,906	,342	2,815	367	,005	1,15059	,40870	,34691	1,95427
	No se asumen varianzas iguales			2,849	338,120	,005	1,15059	,40389	,35613	1,94505

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de confiabilidad de los constructos y sus diferentes categorías, podemos concluir que el instrumento adoptado para el estudio realizado cumple a satisfacción, pues el Alfa de Cronbach para el instrumento es mayor a 0,7 en todas las variables.

Respecto a la validez, en el Análisis factorial para las variables podemos apreciar que las diferentes variables estudiadas obtuvieron varianzas explicadas mayores al 60%, y agrupándose en un solo factor.

Es contundente el análisis relacional entre los factores de compromiso organizacional y las variables de resultado, mostrando que el compromiso organizacional genera satisfacción, efectividad y esfuerzo extra y que es el compromiso afectivo el que mayor impacto tiene en las variables de resultado, seguido del compromiso continuo y con menor impacto el compromiso normativo.

El género femenino tiene mayores puntuaciones en los factores de compromiso organizacional y las variables de resultado, es decir, las mujeres son más comprometidas y presentan mejor desempeño que los hombres, aunque las diferencias no sean significativas.

Respecto al estado civil, los colaboradores que se encuentran casados también presentan mejor comportamiento en los factores del compromiso organizacional en comparación con los solteros, existiendo una diferencia significativa para las variables de esfuerzo extra y efectividad a favor de los casados.

Los resultados del estudio son similares a otros realizados en México y España, mostrando cómo el compromiso organizacional tiene un comportamiento similar en diferentes culturas.

Referencias

Álvarez Llorente, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 73-88.

Angel Mañas, M., Salvador, C., Boada, j., González, E., & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. Psicothema, 395-400.

Avolio, B. J., Zhu, W., Koh, W., & Bathia, P. (2004). Transformational Leadership and Organizational Commitment: Mediating Role ofPsychological Empowerment and Moderating Role of Structural Distance. *Journal of Organizational Behavior,*, 951-968.

Becker, H. S. (1960). Notes on the Concept of Commintment. *American Journal of Sociology*, 32-40.

Garcia Rivera, B. R., Maldonado-Radillo, S. E., & Ramirez Baron, M. C. (2014). Determinación de las diferencias de género usando las escalas de limitación en el trabajo (WLQ); Compromiso Organizacional (OC) y MBI de Maslach en

un grupo de servidores públicos del sector salud. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 1620-1630.

Guerrero, E., Gómez, R., Moreno, J. M., García, E., & Blázquez, M. (2011). El síndrome del quemado, modos de afrontamiento del estrés y salud mental en profesores no universitarios. *Psicología Conductual*, 557-576.

Loli Pineda , A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. Producción y gestión, 30-37.

Lorca-Sánchez, B. N. (10 de 2010). Inestabilidad laboral y compromiso organizacional en profesionales de una clínica privada. *Tesis* . Mendoza, Argentina.

Mendoza Martinez, I. A. (10 de 2005). Estudio diagnóstico del perfil de liderazgo transformacional y transaccional de gerentes de ventas de una empresa farmacéutica a nivel nacionaL . *Tesis doctoral*. Tlaxcala: Universidad Autónoma de Tlaxcala.

Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to Organizations and Ocupations: Extension and Test of a Three.Component Conceptualization. *Journal of Aplied Psichology*, 538-551.

Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences. *Journal of Vocational Behavior* , 20-52.

Peralta Gómez, M. C., Santofimio, A. M., & Segura, V. (2007). El compromiso organizacional: discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe*, 81-109.

Powell, D. M., & Meyer, J. P. (2004). Side-bet theory and the three-component model of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 157-177.

Rios Manrique, M., Tellez Ramirez, M. d., & Ferrer Guerra, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las pymes. *Ciencias y Administración*, 103-125.

Tejada Tayabas, J. M., & Arias Galicia, F. (2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 295-309.

Topa Cantisano, G., Lisbona Bañuelos, A., Palaci Descals, F., & Alonso Amo, E. (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multi-grupo. Psicothema, 363-368.

Udechukwu, I. (2006). The relationship between job satisfaction, organizational commitment, intentions to quit, and perceived alternative employment in the assessment of employee turnover: a study of correctional officers. *Tesis doctoral*. Nova Southeastern University.

Yen Hsu, H. (06 de 2009). Organizational Learning Culture's Influence on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention among R&D Professionals in Taiwan during an Economic Downturn. *Tesis Doctoral*. Minnesota.

El perfil del empresario de éxito en Latinoamérica

Hermila A. Ulibarri Benítez
María Antonia Morales González
Emidelfi Várguez Pacheco

Resumen

En América Latina, las micro, pequeñas y medianas empresas representan la mayoría de las empresas, y en este sentido, la figura del empresario es de vital importancia en estas, pues son ellos quienes en primera instancia deciden crearlas, así como también son ellos quienes enfrentan condiciones que amenazan la sobrevivencia de sus negocios. Al ser pieza clave en el tejido empresarial, se han realizado diversas investigaciones con el fin determinar qué características, cualidades y habilidades deben poseer para que su proyecto empresarial tenga éxito y por tanto permanezca en el mercado; sin embargo, no existe un acuerdo con respecto a esto. El presente trabajo tiene como fin conformar un conjunto de dichas características del empresario en Latinoamérica, de acuerdo con el punto de vista de diversos estudios llevados cabo en la región. Como resultado de este análisis, se obtuvo un perfil con diez características: propensión al riesgo, iniciativa, necesidad de logro, autonomía, creatividad, resolución de problemas, responsabilidad, autoconfianza, capacidad de toma de decisiones y conocimientos.

Palabras clave: Perfil del empresario, Latinoamérica, empresario exitoso

Abstract

The major part of the enterprises in Latin America are micro, small and medium size, because of this, the roll of businessmen is vital in the economies of this region. This is because they are who decide to create them, as well as they deal with problems that threaten survival of their businesses. The relevance of the businessmen in the business world and development in economies, have become them in subjects of investigations, whose purpose is to identify which qualities, characteristics and skills, they must have to achieve success in their projects, also their business continue in market. The objective of this paper is to present a group of characteristics of Latin-

American businessman, which was made through an analysis of several investigations in countries of this region. The result of this process is a profile of businessman with ten characteristics: propensity to risk, initiative, need for achievement, autonomy, creativity, capacity of solve problems, responsibility, confidence, decision making and knowledge.

Introducción

Las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) representan la gran mayoría del universo empresarial, esto tanto a nivel internacional, nacional y local. A nivel mundial, estas empresas representan segmento con mas unidades económicas y personal ocupado, el 90% del universo empresarial internacional está conformado por Mipymes (INEGI, 2009).

En Latinoamérica, Anzola, (2010), apunta que la micro y pequeñas empresas son piezas clave en el desarrollo regional y contribuyen con la generación del 80% de empleos, y que junto a las medianas empresas representan el 95% del tejido empresarial en dicha región.

En México, ese porcentaje se rebasa, ya que las Mipymes representan casi el 99% de las empresas existentes, con un total de 5,643,553 de establecimientos y generan cuatro de cada diez empleos. En la Península de Yucatán esta tendencia se mantiene, y entre los tres estados que la conforman, Campeche, Yucatán y Quintana Roo, existen 235,968 establecimientos, de los cuales el 99.7% son Mipymes (INEGI, 2014; INEGI, 2015).

En el contexto latinoamericano, las Mipymes se enfrentan a problemas como la falta de capital y de acceso al crédito, incapacidad para negociar las políticas regulatorias gubernamentales, mano de obra no calificada, y la falta de habilidad del dueño de la empresa, así como la multiplicidad de roles que éste desempeña (Anzola, 2010).

Anzola (2010), agrega que dichos problemas no sólo han limitado el crecimiento de las Mipymes, sino que amenazan su supervivencia. Esto se percibe en las cifras de mortalidad empresarial, Morales (2011), señala que en Latinoamérica entre el 70 y 80% de las empresas cierran antes del primer año de vida. En México

hay cifras que indican que, de las empresas que se crean el 50% fracasan antes del año, un 30% antes de los cinco años y solamente el 20% sobrevive; otras presentan cifras más duras y afirman que el 70% fracasa antes de los tres años y solamente el 10% supera los cinco años (Márquez y Ortiz, 2001; Vargas, 2010).

Se han realizado diversas investigaciones con el fin de determinar los factores que afectan el desempeño y la supervivencia de las Mipymes; entre los factores que en los estudios empíricos se ha comprobado que tienen relación, se encuentran: la rentabilidad, el nivel de endeudamiento, el tamaño inicial de la empresa, y la falta de planeación (Rubio-Misas, 2008; Arias y Quiroga, 2008; Pozuelo, Labatut y Veres, 2009; Parra, 2011; Esparza, Monroy y Granados, 2011; Navarrete-Marneou y Sansores-Guerrero, 2011; Márquez y Ortiz, 2011; Ramírez, 2010).

Arias y Quiroga (2008), proponen tres categorías de factores que pueden afectar el desempeño de las empresas: los propios de la empresa; los del entorno competitivo; y los asociados al capital humano del empresario. El presente trabajo se enfoca en distinguir factores que contribuyen tanto en el éxito como el fracaso de las empresas debido al capital humano del empresario.

Existen diversos estudios que giran en torno a la figura del empresario y que han tratado de describir los rasgos y características personales que debe tener para conducirla al éxito; tratando aspectos como las actitudes, habilidades, atributos, creencias, motivaciones y vida del empresario (Rodríguez-Valencia, 2010). A pesar de esto, cuando se trata de la incidencia entre estas características y la supervivencia de la empresa, la cual es un indicador de éxito en estas, el número de estudios es reducido (Morales-Gualdrón, Pineda y Dorado, 2014).

Rondón (2011), apunta que la personalidad es una variable en al cual se han centrado muchas investigaciones. Sin embargo, Serarols y Urbano (2007), comentan que las investigaciones sobre los rasgos de la personalidad del empresario no han demostrado influencia decisiva en los resultados de la empresa, mientras que aquellos factores relacionados con los antecedentes y experiencia del empresario, si se han considerado como factores claves para explicar el éxito o fracaso de las empresas.

Contrastando con lo anterior, López y Contreras (2009), destacan los

hallazgos de las investigaciones de Yeh-Yun (1998) y Morriz y Zahara, (2000), en las cuales se afirma que las habilidades, actitudes, competencias y comportamientos de los empresarios en las pequeñas y medianas empresas, representan un factor clave para explicar el éxito de las mismas. Fong (2007), también destaca que los propietarios de estas empresas influyen de una manera determinante en su desempeño, para bien o para mal, pues su visión y valores ejercen influencia sobre todos los aspectos de la organización.

Al respecto Rondon, (2011), comenta que es importante cuestionarse qué variables son significativas en la identificación del perfil del empresario, pues es bastión en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas y pieza clave en su estructura operativa y administrativa. López y Contreras (2009), añaden que debido a que los directivos de las pequeñas empresas fungen dos papeles: dueños y gerentes, deben contar no sólo con competencias directivas sino también con las emprendedoras para lograr tanto la permanencia como el crecimiento de sus negocios.

A pesar de que hay contradicciones con respecto a la influencia de las características y cualidades del empresario en el éxito y supervivencia de las micro y pequeñas empresas, es relevante destacar que la figura del empresario es un elemento clave y vital para los países de Latinoamérica, pues como se mencionó anteriormente, la mayoría de las empresas son Mipymes y desempeñan un papel importante en la economía. Sin embargo, no existe un consenso sobre qué características, cualidades, atributos deben conforman el perfil del empresario que contribuyan a que sus proyectos empresariales sean exitosos; por ello surge el interés en realizar el presente trabajo.

Pregunta de investigación

¿Existe un conjunto de características y rasgos de la personalidad que deben conformar el perfil del empresario exitoso ideal de Latinoamérica, de acuerdo con estudios realizados en la región?

Objetivo

La presente investigación tiene como fin identificar las características y rasgos de los empresarios en Latinoamérica, que los hacen más proclives a que su empresa o negocio sea exitoso y permanezca en el mercado. Esto de acuerdo al punto de vista de varios autores que realizaron investigaciones empíricas en la región y que abordan este tema. Se realizó un análisis de dichos estudios, para proponer el grupo de características que deben conformar el perfil del empresario exitoso, con los atributos que con más frecuencia se analizaron en dichas investigaciones.

Justificación

En Latinoamérica, el tejido empresarial se compone de micros y pequeñas empresas, ya que representan aproximadamente el 95% del total (Anzola, 2010); en estas empresas el empresario funge un papel predominante, pues su visión, valores y comportamientos ejercen influencia en la organización, la cual puede llevarlas al éxito o fracaso (Fong, 2007).

Debido al papel relevante de los empresarios y la influencia de sus características y rasgos en el éxito o fracaso de las empresas que algunos estudios han demostrado, así como a la falta de consenso de cuáles son las ideales, es pertinente y relevante realizar esta investigación. Sin embargo, debido a las limitaciones físicas y económicas que implica realizar un estudio empírico en los países de la región, se plantea realizar una investigación documental, analizando estudios realizados en el área, con el fin de presentar el conjunto de características que debiera tener el perfil del empresario de éxito.

El presente trabajo, analiza algunas investigaciones realizadas en América Latina en torno al tema del perfil del empresario, lo cual permitirá saber que tanto se conoce sobre dicho tema, así como comprender las diferentes perspectivas y contextos que rodean a los empresarios de la región.

Antecedentes teóricos

Definición e importancia del Empresario

Existen diversas definiciones de *empresario*, sin embargo, no hay un consenso al respecto. Algunos autores lo han hecho en función de las características personales, otros en relación con la gestión que desarrollan, y otros más lo definen como actor económico (Varela, 2008).

En la revisión de la literatura para este trabajo, se encontraron las siguientes definiciones**:**

Tabla 1

Definiciones de Empresario

Autor	Definición
Lobato, (2008)	"Es quien organiza, gestiona y asume el riesgo que implica la puesta en marcha de un proyecto emprendedor y que combina o administra efectivamente los recursos humanos, físicos, productivos, tecnológicos y financieros de una organización, con el fin de generar beneficios."
Rodríguez-Valencia, (2010)	"Aquel que organiza, opera y asume los riesgos de una empresa atraído por las oportunidades de lucro."
Prieto, (2014)	"Individuo que establece los objetivos y propósitos estratégicos para cumplir metas específicas dentro de alguna organización, estas progresivamente incrementarán la ventaja competitiva y permitirán el crecimiento de la misma."
Varela, (2008)	"El empresario es la persona o conjunto de personas capaces de percibir una oportunidad y ante ella formular libre e independientemente, una decisión de consecución y asignación de los recursos naturales, financieros, tecnológicos y humanos necesarios para poder poner en marcha la empresa, que además de crear valor incremental para la economía, genera trabajo para él y, muchas veces para otro"

Autor	Definición
Flórez, (2015)	El empresario es quien se aventura a trabajar productivamente en la conformación de una empresa y, a través de ésta, en la construcción de su propio destino.

Fuente: Elaboración propia basada en diversos autores

Con base en las definiciones anteriores, y para fines de este trabajo se entenderá por empresario a aquel que percibe una oportunidad, asume riesgos, y organiza los recursos necesarios para iniciar un negocio, ofreciendo bienes o servicios con el fin de generar beneficios.

Los empresarios juegan un papel importante en las economías de mercado o en las mixtas y el pequeño empresario es pieza vital y clave de la economía tanto en los países desarrollados como en los que están en vías de desarrollo. (Brunet y Alarcón, 2004; Rodríguez-Valencia, 2010). Flórez (2015), agrega que el empresario es protagonista de la vida económica, pues con su esfuerzo y dedicación logra hacer competitiva a su empresa y mantenerla vigente en el mercado.

Los empresarios son pilares en el proceso de la creación de empresas, pues ellos conciben las ideas y proyectos, y toman la decisión de crearlas (Morse, 1995; Veciana, 2005; Varela, 2008;). Por lo tanto, se convierten en figuras centrales de las empresas, y tanto su personalidad como sus habilidades pueden ser determinantes para el éxito o fracaso del negocio.

Perfil del empresario

En una sección anterior se mencionó que dentro de la clasificación de los factores que afectan el desempeño y la sobrevivencia de las empresas se encuentran aquellos asociados al capital humano del empresario.

El concepto de capital humano, se desarrolló hasta la década de 1960, se relacionaba con la productividad y se definió como la “suma de las inversiones en educación, formación en el trabajo, emigración o salud que tienen como consecuencia un aumento en la productividad de los trabajadores” (Giménez, 2005;

p. 105). Como se observa esta definición tiene matices fundamentalmente económicos. Para el presente trabajo se tomarán otras acepciones de este concepto que hacen referencia al individuo y organización.

Chiavenato (2009), define al capital humano como: “conjunto integrado de conocimientos, habilidades y competencias de las personas de una organización.” (p.490). Por su parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), lo define como “los conocimientos, habilidades, competencias y atributos incorporados en los individuos y que facilitan la creación de bienestar personal, social y económico.” (Keeley, 2007; p.26).

Esta última definición es la que se tomará como base para el presente trabajo, ya que se enfoca en el individuo y hace referencia a cuatro dimensiones que se han abordado en las investigaciones que tienen como eje central de su estudio al empresario de las Mipymes. En dichas investigaciones, esas dimensiones se han nombrado bajo diferentes y variados nombres tales como: competencias, características emprendedoras o perfil emprendedor, características o rasgos de la personalidad, perfil psicológico, capacidad empresarial entre otros.

Al describir las características y cualidades de los emprendedores, Lobato (2008), las separa en tres tipos de perfiles existentes: demográfico, sociológico, y psicológico. El primero hace referencia a características como edad, sexo, nivel de formación, lugar de procedencia; el segundo describe factores ambientales que influyen en el espíritu empresarial; el psicológico alude a las características personales que hacen a los individuos más proclives a emprender como lo son la autoconfianza, liderazgo y las habilidades mentales

En el presente trabajo se utilizará el término “perfil del empresario”, para describir el conjunto de atributos de la personalidad que debe poseer el empresario para ser exitoso; específicamente haciendo referencia al psicológico. Esto con base en dos supuestos básicos: el empresario tiene un perfil psicológico distinto del resto de la población, y los empresarios de éxito tienen un perfil psicológico distinto de los empresarios menos exitosos (Veciana, 2005).

A pesar de que la personalidad del empresario ha sido uno de los temas sobre el cual se ha realizado un gran número de investigaciones, no existe un consenso

sobre qué características conforman el perfil del empresario exitoso (Bourgelas, 2008).

Flórez (2015), comenta que no se puede hablar de un perfil típico de empresario, pero sí afirmar que para ser un empresario competitivo se deben poseer una serie de virtudes y competencias personales. Como se mencionó, éste es el objetivo de este trabajo y a través del análisis de investigaciones realizadas en Latinoamérica, se pretende identificar un conjunto de características del perfil del empresario que según estos autores contribuyen a que su empresa tenga éxito y por tanto permanezca en el mercado.

Estudios empíricos

En esta sección, se describen algunos estudios que se han realizado con respecto a las características del perfil que debe tener el empresario exitoso, tanto a nivel nacional como en otros países.

En Perú, se efectuó un estudio en el cual uno de los objetivos fue determinar las competencias necesarias que los microempresarios deben tener para la gestión exitosa de su empresa. En los resultados, se presenta una lista de siete competencias generales necesarias tanto para la creación como para la gestión exitosa que permita la sobrevivencia de la empresa, entra las que destacan para interés del presente trabajo: la comunicación, la iniciativa, toma de decisiones, capacidad de asumir riesgos y la resolución de problemas. En los comentarios finales, Villarán (2001), menciona que el empresario que carece de predisposición para desarrollar las competencias básicas, pone en riesgo el crecimiento de la empresa.

Asimismo, en Venezuela, se desarrolló una investigación con el objetivo de determinar las características de la personalidad comunes a empresarios exitosos, así como su relación con el proceso decisorio en su labor de conductores organizacionales. Como resultado, se obtuvo un listado de características, y que al final del análisis se agruparon en tres grandes conceptos emergentes: habilidad analítica, habilidad práctica y habilidad creativa (Castillo, 2006).

En Chile, Betancourt, (2008) desarrolló una investigación cuyo objetivo fue identificar cuales eran los atributos emprendedores en empresarios exitosos en la economía local, así como determinar aquellos más relevantes que expliquen dichas conductas empresariales exitosas. Los resultados indican que la iniciativa, la planificación y las redes fueron los atributos más relevantes; y concluyen que la conducta emprendedora se explica por variables que se relacionan principalmente con la persona y menos con el entorno.

Otra investigación realizada en Latinoamérica, es la de Moreno (2008), que se llevó a cabo en tres comunidades de Costa Rica cuya finalidad era evaluar la capacidad empresarial en los pequeños productores inscritos al Programa de Desarrollo Comunitario de la Universidad EARTH. Se diseñó una herramienta para medir la capacidad empresarial en pequeños productores, considerando 15 características. Los resultados obtenidos señalan que la responsabilidad es la característica más sobresaliente de todas, ya que surgió como la de mayor índice cuando todas tenían el mismo peso y cuando fueron ponderadas, coincidiendo con la planteada por los productores exitosos.

Por su parte, Fretes, Venturi, Ocampo y Villalba (2014), realizaron una investigación en Paraguay cuya finalidad fue identificar el perfil emprendedor de los empresarios de la ciudad del Pilar de dicho país. En sus conclusiones comentan que si bien los empresarios del Pilar no tienen desarrollada perfectamente alguna característica, existe una jerarquía que lidera: el impulso y determinación, seguida por la necesidad de éxito.

Otra investigación hecha en Paraguay, tuvo como objetivo identificar las características del comportamiento emprendedor de los empresarios del Pilar de acuerdo a los estudios de comportamiento de David McClelland. Se analizaron diez características emprendedoras, de las cuales las más desarrolladas por los empresarios investigados de dicha comunidad fueron: el establecimiento de metas, la búsqueda de información, la independencia y la autoconfianza. Coronel, Fretes, Venturi y Villalba, (2014) destacan en sus conclusiones que si bien no todos nacen

con esas características, sí es posible desarrollar algunas para conducir mejor los negocios.

En Colombia, también se realizó una investigación cuyo fin fue evaluar las competencias que el directivo de una pyme en la ciudad de Cali. Se evaluaron veinticinco competencias divididas en 5 dimensiones, entre las que destacan para interés de esta investigación: innovación y creatividad, confianza en sí mismo, visión de negocio, capacidad para tomar decisiones, orientado al riesgo y autonomía. Como conclusión de la investigación evidencia que hay cierto nivel de relación entre la competitividad de los empresarios y la competitividad de las empresas, y añaden que hay deficiencia en áreas como manejo del tiempo, comunicación y relaciones interpersonales, por lo que es necesario los empresarios se cualifiquen en todas las dimensiones.

Al revisar la literatura, se encontraron algunos estudios realizados en México. Aguilar, Guzmán y Sandoval (2008), llevaron a cabo un estudio en la ciudad de Villahermosa en Tabasco, cuyo objetivo fue conocer las características personales de los empresarios de las pequeñas empresas comerciales y de servicios, así como los factores relacionados con la forma en la que han dirigido su empresa y que les han permitido permanecer en el mercado. Se obtuvo como resultado una relación de características para los empresarios de servicios y una para los de comercio. De dichas características resultan de interés las siguientes: ambición e iniciativa, experiencia, capacidad de toma de decisiones y capacidad de resolución de problemas. Es importante destacar que encontraron coincidencias con la teoría existente, sin embargo, también descubrieron otros factores que los teóricos no mencionan como la influencia de los valores, el apoyo de la pareja y la actitud positiva.

Por su parte, Surdez, Sandoval y Aguilar (2007), también efectuaron un estudio en Villahermosa y llegaron a una aproximación de los factores que se pueden atribuir al empresario ligados al éxito y perdurabilidad de la empresa, en pequeñas empresas industriales. En sus resultados encontraron factores atribuibles al empresario y otras a la empresa; entre los primeros destacan la responsabilidad, la

iniciativa, el trabajo arduo y la visión de oportunidades; concluyen que es necesario identificar las características de los pequeños empresarios en su contexto, tomando en cuenta la heterogeneidad y la influencia el entorno.

Por su parte Alcaraz (2007), lideró una investigación en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, con el fin de identificar cuales son las características personales con las que debe contar el emprendedor, y elaborar un instrumento para medirlas para conocer el impacto del programa de Desarrollo de Emprendedores de su institución. Después de revisar a varios autores, Alcaraz (2007) seleccionó diez características, las cuales sirvieron como base para el diseño de un instrumento que actualmente se utiliza ampliamente en el campo académico.

En Yucatán, específicamente en los municipios de Ticul, Tekax y Oxkutzcab, se realizó un estudio con el fin de describir las características del emprendedor necesarias para el éxito de las empresas. Se midieron cuatro dimensiones de la personalidad: creatividad, seguridad personal, aceptación del riesgo y manejo de problemas; de las cuales se obtuvo que las tres primeras los emprendedores de dicha zona las poseen en un alto porcentaje, e incluso la última, aún considerada la más baja obtuvo un porcentaje de 83% (Chan, 2014).

Método

La investigación documental se define como “aquella técnica que permite obtener documentos nuevos en los que es posible describir, explicar, analizar y criticar entre otras actividades intelectuales un tema o asunto mediante el análisis de fuentes de información.” (Ávila-Baray, 2006, p.50).

Por su parte, Bernal, (2010), menciona que “la investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapa, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (p.11).

Debido a que el objetivo del trabajo es hacer una revisión literaria de estudios empíricos realizados en la región en torno al tema del perfil del empresario, analizarlos y compararlos, para finalmente presentar presentar cuáles son las características y cualidades que conformaran dicho perfil, se cataloga como trabajo

documental. Se selección este tipo de investigación por las limitaciones físicas que implica realizar una investigación empírica sobre el tema en los países latinoamericanos, pero que por medio de la revisión literario, es posible lograr.

Las etapas de la investigación documental, de acuerdo con Ávila-Baray (2006), son: a) planeación, b) colección de información, c) organización, análisis e interpretación y d) presentación de resultados. Estos fueron las etapas que se llevaron a cabo para el presente documento.

En la etapa de colección de información es importante destacar que en la selección de las investigaciones se consideraron dos criterios para cumplir el objetivo planteado. El primero, es que en dichas investigaciones el tema de su estudio fuera las características de la personalidad del empresario que lo llevan al éxito; y el segundo factor fue que las investigaciones se hayan realizado en la región de Latinoamérica, esto debido a que se comparten condiciones del entrono entre los países de dicha región.

Después de la lectura de los estudios empíricos se realizó una evaluación de cuáles fueron las características más estudiadas frecuentemente, para presentar una lista con aquellas que conformen el perfil del empresario exitoso, según el punto de vista de los autores de dichos estudios.

Resultados

Al finalizar la revisión y análisis de los estudios empíricos, se encontró que en dichas investigaciones se analizaron diferentes sectores productivos y diferentes contextos sociales y culturales, que finalmente influenciaron en cierta manera los resultados de cada estudio.

Debido a lo anterior, y aunado a la perspectiva de cada autor, algunas características que tienen la misma concepción, fueron nombradas de distinta manera Con el fin de poder presentar el conjunto de características y cualidades del perfil del empresario de éxito, se agruparon bajo un mismo nombre y como primer resultado se presenta en la Tabla 2, los diez atributos, que comprenden aquellas características que fueron analizadas en tres estudios o más.

Tabla 2

Agrupación de características del empresario exitoso

Característica	Nombre	Autor
Necesidad de logro	Motivación al logro	Veciana, 2005; Castillo 2006
	Logro	Alcaraz, 2007
	Necesidad de logro	Moreno, 2008
	Necesidad de éxito	Fretes, 2014
Autonomía	Necesidad de independencia	Veciana, 2005; Moreno, 2008
	Autonomía	Castillo, 2006; Cano, 2010
	Persistente	Betancourt, 2008
	Independencia	Coronel, 2014
Propensión al riesgo	Asume nuevos desafíos	Villarán, 2001
	Espíritu de riesgo o propensión a asumir riesgos	Veciana, 2005
	Riesgo	Alcaraz, 2007
	Capacidad de asumir riesgos	Moreno, 2008; Fretes, 2014
	Propenso al riesgo	Betancourt, 2008
	Correr riesgos calculados	Coronel 2014
	Orientado al riesgo	Cano, 2010
	Aceptación de riesgo	Chan, 2014
Iniciativa	Iniciativa	Villarán, 2001; Castillo, 2006; Alcaraz, 2007; Betancourt, 2008
	Ambición e iniciativa	Aguilar et al, 2008; Surdez et al, 2008

Característica	Nombre	Autor
	Impulso y determinación	Fretes, 2014
	Búsqueda de oportunidades e iniciativa	Coronel, 2014
Capacidad de toma de decisiones	Capacidad de tomar decisiones	Villarán, 2001; Aguilar et al 2008
	Toma de decisiones	Moreno, 2008
	Capacidad para tomar decisiones	Cano, 2010
Creatividad	Creatividad	Alcaraz, 2007; Betancourt, 2008; Chan, 2014; Fretes, 2014
	Creatividad e innovación	Coronel, 2014
Conocimientos	Actualización de conocimientos	Villarán, 2001
	Experticia	Castillo, 2006
	Conocimientos	Aguilar, 2008
	Conocimientos y capacidades	Moreno, 2008
Resolución de problemas	Resolución de problemas creativamente	Villarán, 2008
	Manejo de problemas	Alcaraz, 2007; Chan, 2014
	Capacidad de resolución de problemas	Aguilar, 2008
Autoconfianza	Autoconfianza	Alcaraz, 2007; Coronel, 2014; Betancourt, 2008
	Confianza en si mismo	Cano, 2010
	Seguridad Personal	Chan, 2014
Responsabilidad	Responsabilidad	Castillo, 2006; Moreno,

Característica	Nombre	Autor
		2008; Surdez et al, 2008

Fuente: Elaboración propia basada en diversos autores

En la tabla anterior se enlistan las diez características, pero es importante destacar como hallazgo de esta investigación que las más concurrentes fueron: propensión al riesgo e iniciativa, y ambas forman parte de las definiciones de empresario que se presentaron; por lo que se puede considerar que todo empresario debe poseer al menos una de estas características para tener éxito. Sin embargo, no hay que dejar a un lado las otras, pues son complementarias.

Con base en las concepciones de las características analizadas en los estudios seleccionados, y como contribución de este trabajo se elaboraron definiciones de los diez atributos que conforman el perfil del empresario de éxito en Latinoamérica, que se presentan en la Tabla 3.

Tabla 3

Características más concurrentes

Característica	Definición
Necesidad de logro	Los individuos con alta necesidad de logro se proponen metas difíciles, y se esfuerzan en trabajar eficientemente y no se detienen hasta que las cumplen.
Autonomía	Se refiere a que las personas actúan y piensan por cuenta propia y defienden su punto de vista en contra de los que se opongan.
Propensión al riesgo	Capacidad que permite a los individuos asumir riesgos y aventurarse pero calculando los mismos, así como aceptar las posibles consecuencias negativas de sus decisiones y acciones.

Característica	Definición
Iniciativa	Permite a las personas adelantarse a otros, buscando soluciones innovadoras e iniciando proyectos que otros no se atreverían.
Capacidad de toma de decisiones	Se refiere a la capacidad que tienen los individuos de elegir un curso de acción entre alternativas, y ejecutarlas. En el caso de los empresarios, se valora que las decisiones que tomen sean efectivas y rápidas.
Creatividad	Capacidad que permite a las personas proponer ideas originales y novedosas, ya sea para solucionar un problema o aprovechar una oportunidad.
Conocimientos	Se refiere no solamente al conjunto de conocimientos técnicos, administrativos que posean los empresarios, sino a la capacidad de utilizarlos adecuadamente en el manejo del negocio.
Resolución de problemas	Capacidad para detectar problemas y solucionarlos ágilmente, considerando el costo-beneficio.
Autoconfianza	Confiar en las habilidades, conocimientos, capacidades que se poseen, y que permiten estar seguros de las decisiones y acciones que llevan a cabo.
Responsabilidad	Compromiso que se tiene con las obligaciones, trabajo o proyecto que se esté realizando y ser consciente de las consecuencias de las decisiones y acciones.

Fuente: Elaboración propia

Discusiones

El éxito de las pequeñas empresas, depende en gran medida de la capacidad y habilidad del dueño para afrontar diariamente los retos que representan la dirección de una empresa (Anzola, 2010). Por tanto, las cualidades, capacidades, y habilidades que posea el empresario pueden afectar tanto positiva como negativamente a las empresas y esto hace que los empresarios desempeñen un papel clave en las economías, más en aquellas como las latinoamericanas cuya base se fundamenta en las micro, pequeñas y medianas empresas. Debido a lo anterior, en el campo académico se han realizado investigaciones cuyo centro de atención es el empresario desde diferentes perspectivas y ámbitos.

En el presente trabajo, se centró el interés en aquellas que abordan la características y cualidades de la personalidad, logrando el objetivo planteado de proponer un conjunto de atributos ideales del empresario en Latinoamérica de acuerdo al punto de vista de diversos autores, que conforman el perfil del empresario de éxito.

Sin embargo, esta propuesta de perfil no es única, pues el entorno en el que vivimos sufre constantemente cambios económicos, culturales, sociales, tecnológicos e incluso geográficos, por lo que en un futuro podría presentarse un perfil que contenga diferentes características y que plantee los hallazgos realizados por nuevas investigaciones que se estén llevando a cabo actualmente y aporten conocimientos diferentes.

Así mismo, es importante destacar la diversidad de los contextos y sectores productivos, en los cuales se desarrollaron las investigaciones analizadas en este trabajo; por lo que es posible que algunas de las características seleccionadas como parte del perfil del empresario exitoso no sean aplicadas a toda Latinoamérica.

Por ello, es pertinente que se desarrollen más investigaciones en los países de dicha región que indaguen las cualidades, capacidades, habilidades y conocimientos que los empresarios deben tener considerando el entorno específico que los rodea, con el fin de conocer la carencia de éstas puede afectar la generación, crecimiento y desarrollo de las Mipymes.

Además de identificar dichas características, es indispensable el involucramiento del sector educativo, se deben incluir programas de desarrollo de estas características emprendedoras, con el fin de fomentarlas desde temprana edad y tener una generación con individuos más proclives a tener éxito en sus proyectos empresariales.

Otro sector que debe involucrarse es el gubernamental, con programas que apoyen el desarrollo de estas aptitudes en los empresarios se su comunidad, e impulsar nuevos empresarios que se atrevan a crear empresas con lo cual se fomentaría la generación de empleos.

Referencias

Aguilar, N., Sandoval, M., y Guzmán, C. (2008). Características que distinguen al empresario de las pequeñas empresas comerciales y de servicios. *VI Congreso Internacional de Análisis Organizacional.* México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Alcaraz, R. (2007). *Efectividad del curso de emprendedores, en el desarrollo del perfil emprendedor del alumno*. In XI Congreso Internacional de la Academia de Ciencias Administrativas AC.

Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas*. (3a. ed.) México. McGraw Hill

Arias, A. y Quiroga, R. (2008). Cese de actividades de las pymes en el área metropolitana de Cali (2000-2004): Un análisis de supervivencia empresarial. *Cuadernos administrativos* Bogotá, Colombia, 21 (35). pp. 249-277

Ávila-Baray, H.L. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación* Edición electrónica. Texto completo en www.eumed.net/libros/2006c/203/

Bernal, César A. (2010). *Metodología de la investigación*. 3ra. Edición. Pearson educación, Colombia

Betancourt, E. W. (2008). Factores de Emprendimiento: Análisis de empresarios exitosos en la Región de Coquimbo. *Revista Universitaria Ruta*, (11), 7-21

Bourgelas, S., Jiménez, J., y Lalande, J. (2010). *El perfil del empresario exitoso*. Cánada: Universidad de Quebec en Trois-Rivieres

Brunet, I., y Alarcón, A. (2004). Teorías sobre la figura del emprendedor. *Pape*rs, 73, p.p. 81-103.

Cano, C. (2010). Resultados de estudio empírico. Evaluación de competencias gerenciales en empresarios de PYMES de Cali, Colombia: Análisis de 43 PYMES en cuatro sectores industriales de la ciudad de Cali.*Entramado*, *6*(1), 10-20.

Castillo de Matheus, M. E. (2006). Manifestaciones de personalidad de empresarios exitosos. *Visión gerencial*, 5(1), p.p. 3-12

Coronel, M., Fretes, P., Venturi, J., y Villalba, E. (2014) Estudio del perfil emprendedor de los empresarios de Pilar, según la escuela Comportamentalista de David McClelland. *Revista electrónica científica*, 1 (1)

Coronel, M., Fretes, P., Venturi, J., y Villalba, E. (2014) Estudio del perfil emprendedor de los empresarios de Pilar, según la escuela Comportamentalista de David McClelland *Revista electrónica científica,* 1 (1). pp. 1-15

Chan, M. (2014). El perfil del emprendedor de la zona sur del Estado de Yucatán: características, factores de vocación y fuentes de inspiración. *Revista Global de Negocios (2*), 3. pp. 29-38

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones* (2a. ed.). México: Mcgraw Hill.

Esparza, A., Monroy, S. y Granados, J. (2011). La supervivencia de las pequeñas empresas en el sur del estado de Quintana Roo: Una aproximación empírica. *Revista de Economía de la Facultad de Economía de la Universidad Autónoma de Yucatán, 28* (77). pp. 115-141.

Fong Reynoso, C. (2007). La importancia de la Pyme como objeto de la investigación científica. En C. Fong Reynoso, & C. Robles Estrada, *La Pyme en México. Situación actual y retos estratégicos*. (p.p. 17-47). México: Universidad de Guadalajara.

Flórez, H. (2015). Caracterización de los emprendedores en la provincia comunera y de guanentá. *El Centauro* 3(3). pp. 5-18

Fretes, P., Venturi, J., Ocampo del Valle, D., y Villalba, E. (2014). Perfil emprendedor de los empresarios de Pilar, según investigaciones de Durham University Business School. *Revista electrónica científica*, 1(1), p.p.1-11

Giménez, G. (2005). La dotación de capital humando de América Latina y el Caribe. *Revista de la CEPAL*. (86). pp. 103-109.

INEGI. (2009). *Micro, pequeña, mediana y gran empresa: estratificación de los establecimientos: Censos económicos 2009*. México. Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Información

INEGI. (2015).*Tabulados básicos: Establecimientos y personal ocupado por año de inicio de operaciones según entidad federativa, actividad económica y tamaño de establecimientos, Datos 2013 y 2014*. México: Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Información

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI. (2014). *Censos económicos2014 Resultados definitivos*. México: Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Información.

Keeley, B. (2007). *Capital humano Cómo influye en su vida lo que usted sabe: Cómo influye en su vida lo que usted sabe*. México. Ediciones Castillo

Lobato, F. (2008). *Empresa e iniciativa emprendedora*. España: MacMillan Henneman

López, A. y Contreras, R. (2009). Desarrollo de la pequeña y mediana empresa: Implicaciones de la orientación emprendedora. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 1.

Márquez, P. y Ortiz, A. (2011), ¿Por qué fracasan las empresas? En Daza, M., Blanco, J., Dávalos, A., Ramírez, J., Ponce, J., Torres, R. y Ramírez, M. *Volumen I Fiscalización y transparencia: una visión hacia el futuro*. pp. 157-170. Jalisco, México. Universidad de Guadalajara

Morales, I. (2011). Las Pymes en México, entre la creación fallida y la destrucción creadora. *Economía Informa*, 366, pp. 39-48

Morales-Gualdrón, S., Pineda, U. y Dorado, J. (2014). Factores del servicio y del perfil del emprendedor que inciden en la superviviencia empresarial: una revisión crítica. *Revista Lasallista de Investigación*, *11*(2-2014), 181.

Moreno Vargas, M. (2008) *Análisis de la capacidad empresarial de pequeños productores del Cantón de Guácimo*, (Tesis de maestría inédita). Escuela de Posgrado CATIE. Costa Rica

Morse R. (1995). El empresario y la satisfacción de las necesidades de la comunidad en Neck, P. (Ed). *Desarrollo de pequeñas empresas. Políticas y programas* (pp. 53-62). México: Limusa Noriega Editores.

Navarrete-Marneou, E. y Sansores-Guerrero, E. (2011). El fracaso de las micro, pequeñas y medianas empresas en Quintana Roo, México: Un análisis multivariante. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 4(3), (pp. 21-33).

Parra, J. (2011). Determinantes de la probabilidad de cierre de nuevas empresas en Bogotá. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada*, 19, (1). pp. 27-53

Pozuelo-Campillo, J., Labatut-Serer, G. y Veres-Ferrer, E.J. (2009). Análisis del Fracaso Empresarial en el Sector de la Microempresa y Pequeña Empresa Valenciana. *Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciencias Contábeis da* UERJ 14(1), (pp. 1-11).

Prieto Sierra, C. (2014). Emprendimiento. Conceptos y Plan de Negocios. México: Pearson.

Ramírez, E. (2010). La estabilidad macroeconómica y las micro, pequeñas y medianas empresas en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15 (52). pp. 531-547

Rondón Márquez, I. G. (2010). P*erfil del empresario de Barrancabermeja*. Obtenido de Universitaria de Investigación y Desarrollo: http://www.udi.edu.co/p

Rodríguez-Valencia, J. (2010). Administración de pequeñas y medianas empresas (6a. ed.). México: Cengage Learning

Rubio-Misas, M. (2008). Análisis del Fracaso Empresarial en Andalucía. Especial Referencia a la Edad de la Empresa. *Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales* (54), pp.35-56.

Serarols, C. y Urbano, D. (2007). El empresario y los factores de éxito: estudio de casos de empresas tradicionales y digitales. *Revista de contabilidad y dirección*, (5), 139-168.

Surdez, E., Sandoval, M. del Carmen. yAguilar, N. (2007) El empresario administrador de empresas pequeñas industriales consolidadas en Villahermosa, Tabasco. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 13 (35). pp. 17-28

Varela, R. (2008). *Innovación empresarial. Arte y ciencia en la creación* (3a. ed.). Colombia: Pearson Educacion.

Vargas, P. (2010*) ¿Por qué fracasan tantos emprendedores?*. 23ª edición. Dossier, perspectiva

Veciana, J. M. (2005). *La creación de empresas: un enfoque gerencial*. Servicio de Estudios, La Caixa.

Villarán, F. (2001). *Competencias necesarias para la creación y gestión exitosa de pequeñas y microempresas en el Perú. Lima, Perú: Ministerio de Educación del Perú.* Disponible en:http://www2.minedu.gob.pe/umc/admin/images/publicaciones/mecep/doc01.pdf

Variables demográficas dentro de la organización: análisis de su relación con el agotamiento emocional.

Griselda Reyes Flores
Aurora Máynez Guaderrama
Jesús Andrés Hernández Gómez

Resumen

En este estudio se indaga sobre el agotamiento emocional, un tipo de tensión afectiva y crónica relacionada con el estrés laboral crónico, que se considera una de las principales enfermedades profesionales del siglo XXI en países en vía de desarrollo como México. En la literatura disponible se carece de investigaciones respecto a dicha variable, particularmente en sectores industriales mexicanos. Por ello, este trabajo buscó identificar si existen diferencias estadísticamente significativas en el agotamiento emocional, a partir de factores demográficos y de la estructura de la organización de personal que labora en posiciones de mandos medios u operativos en la IME localizada en Ciudad Juárez Chihuahua. Se diseñó una investigación empírica, cuantitativa, y de sección transversal, aplicándose un instrumento, basado en la revisión de la literatura de la variable, a 308 sujetos. Se realizaron análisis de la varianza, considerando como variables independientes el sexo, la antigüedad, la escolaridad, la edad, el puesto ocupado y el departamento. A nivel constructo, los resultados evidenciaron que existen diferencias estadísticamente significativas en el agotamiento emocional, en función de la antigüedad, el estado civil y el sexo.

Palabras claves: agotamiento emocional, antigüedad, estado civil.

Introducción.

En el contexto económico actual, caracterizado por la inestabilidad de las condiciones de empleo, la naturaleza de la relación entre los empleados y la organización ha cambiado, y la percepción de inseguridad laboral se ha incrementado (Piccoli & De Witte, 2015); asimismo, la competencia entre las empresas es cada vez más difícil debido a la globalización, la desregulación, la

dinámica de las necesidades del usuario, y las nuevas tecnologías (Aryanto, Fontana, & Afiff, 2015). Dichos avances tecnológicos, específicamente en el sector automotriz, vienen a modificar los procesos de trabajo, las formas de relación de los sujetos con los medios y objetos del trabajo, así como las prácticas laborales por lo que surge la necesidad de rediseñar los esquemas de subordinación laboral (Espinosa, 2014). Aunado a esto, la creciente demanda de trabajo y las presiones actuales han originado problemas de salud, lesiones y trastornos dentro de las organizaciones (Schultz, Mostert, & Rothmann, 2012). Por ello, la investigación sobre las emociones en el lugar de trabajo se ha vuelto cada vez más importante, ya que los empresarios se han dado cuenta que las emociones están en la medula de las interacciones en el lugar de trabajo (Santos, Mustafa, & Gwi, 2015).

El estrés laboral es uno de los problemas más antiguos de la psicología organizacional y es considerado uno de los accidentes laborales más graves en la sociedad moderna (Chou, Chu, Yeh, & Chen, 2014). Por lo cual, uno de los temas importantes que se discuten actualmente a nivel global en las organizaciones, es el agotamiento en el trabajo y la disposición de los empleados a abandonar las firmas por dicho fenómeno (Dotun, Nneka, & Akinlolu, 2013). Como resultado, se cuenta con un creciente cuerpo de investigación que ha comenzado a demostrar que el agotamiento emocional puede tener consecuencias perjudiciales para las empresas (Cropanzano, Rupp, & Byrne, 2003), y que puede influir negativamente en el desempeño de la actividad laboral (Janssen, Lam, & Huang, 2010).

En México el estrés laboral es un problema grave, que se encuentra en crecimiento constante: encuestas internacionales señalan que 75 por ciento de la población padece ese mal (Maldonado, Camacho, Torres, Alcaraz, & Limón, 2015). A causa de, se busca dar atención a esa problemática, y teniendo en cuenta que Ciudad Juárez es una de las zonas industriales de mayor importancia de la frontera norte de ese país (IMIP, 2014), en este trabajo de investigación se indaga sobre el agotamiento emocional en empleados de nivel operativo y de mandos medios que laboran en la industria maquiladora de exportación del sector automotriz. Dicha investigación, se compone de tres apartados: en el primero se presenta el marco teórico que sustenta la hipótesis planteada; en el segundo se describe la

metodología utilizada y se muestran los resultados del trabajo empírico; para concluir, se presenta la discusión y las conclusiones del estudio.

Objetivo de investigación

Analizar si existen diferencias estadísticamente significativas en el agotamiento emocional en el personal que labora en la industria maquiladora de exportación del sector automotriz, tomando como factores la antigüedad, el puesto, el departamento en que laboran, la edad, la escolaridad, el estado civil y el sexo.

Pregunta de investigación

¿Existen diferencias significativas en el agotamiento emocional, en función de la edad, la antigüedad, el sexo, la escolaridad, el departamento y la posición organizacional de los mandos medios [gerentes, coordinadores, supervisores] y operativos que laboran en la industria maquiladora de exportación del sector automotriz localizada en Ciudad Juárez, Chihuahua?

Justificación

En los últimos tiempos el entendimiento sobre las funciones de los empleados en las empresas ha tenido un cambio significativo (Miranda, 2011). Debido al valor estratégico del capital humano y el costo de reemplazar empleados valiosos, las organizaciones ponen especial atención en cuestiones vinculadas con la rotación (Chang, Wang, & Huang, 2013). La rotación es a menudo perjudicial para los negocios ya que cuando los empleados se van, las empresas pueden perder talento humano y ver afectada en consecuencia, su competitividad (Khanin, 2013); al rotar voluntariamente, los empleados valiosos dejan sus trabajos y causan daños en el desempeño organizacional (Chang, et al., 2013).

La rotación voluntaria se refiere a empleados que dejan una organización por su propia voluntad y no porque fueron despedidos; dicho fenómeno puede ser precedido por las intenciones de rotación (Khanin, 2013). Asimismo, es relevante señalar que las investigaciones han demostrado que la intención de rotación es el predictor más fuerte de la rotación voluntaria (Hom, Mitchell, Lee, & Griffeth, 2012;

Lambert, Cluse-Tolar, Pasupuleti, Prior, & Allen, 2011; Mobley, Griffeth, Hand, & Meglino, 1979; Oluwafemi, 2013; Porter & Steers, 1973; Tett & Meyer, 1993). En la literatura académica se señalan como antecedentes de la intención de rotación diversos factores, y entre ellos, se encuentra el agotamiento emocional, dicha variable disminuye los niveles de satisfacción laboral e indirectamente afecta al compromiso organizacional de los empleados (Chong & Monroe, 2015). Como consecuencia, los trabajadores que se agotan emocionalmente tienden a disminuir sus esfuerzos y contribuciones para sus respectivas empresas (Hur, IL Park, & Moon, 2014). Incluso, el agotamiento emocional alto y las intenciones de rotación de los trabajadores que presentan cansancio emocional se encuentran relacionados de forma directa (H. S. Jung & Yoon, 2014, p. 87; J. Jung & Kim, 2012, p. 3641; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001, p. 401; Shih-Tse Wang, 2014, p. 319); es decir, existe una mayor probabilidad de intención de rotación, ya que el empleado inicia la búsqueda de empleo en otros lugares (Cropanzano, et al., 2003; Haque & Aslam, 2014).

El agotamiento emocional y la intención de rotación son problemas persistentes para las instituciones, contribuyendo a mayores costos y a un nivel de calidad del servicio cada vez menor (Green, Miller, & Aarons, 2013, p. 8). La rotación voluntaria es una preocupación de varios estudiosos de la industria maquiladora de exportación (Bendesky, De la Garza, Melgoza, & Salas, 2004). En virtud de la creciente expansión de esta industria en las ciudades de la frontera norte, desde finales de la década de los ochentas la rotación de personal se reconoce como uno de los principales problemas en materia de recursos humanos, y en varias ocasiones se convierte en la preocupación central para las empresas en todas sus áreas (Carrillo & Santibáñez, 2001, p. 9).

Esta investigación es pertinente para las empresas del sector automotriz, porque destaca la importancia del cansancio emocional en los trabajadores y cómo influye en su productividad, satisfacción laboral, intenciones de rotar y compromiso organizacional. Es de señalar que si se identifica el agotamiento emocional con antelación, las empresas pueden desarrollar intervenciones apropiadas para tener una ventaja competitiva y prevenir evitables costos visibles e invisibles. Como valor

teórico, el estudio busca delimitar las variables demográficas estadísticamente significativas en relación al agotamiento emocional.

Marco teórico

Históricamente, la investigación sobre el agotamiento emocional surgió del modelo influyente del *burnout* propuesto por Maslach (Cropanzano, et al., 2003). *El burnout*, es un síndrome de agotamiento emocional y cinismo que se produce con frecuencia entre los individuos; dicho síndrome, incrementa los sentimientos de agotamiento a medida que sus recursos emocionales se extinguen, y en consecuencia los trabajadores sienten que ya no son capaces de mantener un nivel psicológico estable (Maslach & Jackson, 1981). Es importante señalar, que el agotamiento se considera la dimensión más crítica del síndrome del quemado o *burnout,* y se ha convertido en una variable central para la comprensión del mismo (Herda & Lavelle, 2012). Cabe agregar que el agotamiento no es algo que simplemente se experimenta una vez, tanto en cuestión emocional como cognitiva frente a la sobrecarga de trabajo (Maslach, et al., 2001).

El agotamiento emocional se refiere a la fatiga resultante de la exposición a largo plazo de estrés laboral [sobre todo en las posiciones que requieren una relación interpersonal frecuente]; es un indicador de la salud mental (Yang, Tsai, & Tsai, 2014). Desde la perspectiva de un trabajador, el agotamiento emocional se asocia con una serie de dificultades somáticas, tales como resfriados, problemas gastrointestinales, dolores de cabeza, y trastornos del sueño (Wright & Cropanzano, 1998). Además, describe el cansancio cognitivo y recursos energéticos que pueden ocurrir cuando los trabajadores modifican sus expresiones o sentimientos emocionales con frecuencia o a través del tiempo (Liu & Roloff, 2015).

Consecuencias del agotamiento emocional

El trabajo emocional es descrito como el esfuerzo, la planificación y el control necesarios para expresar emociones durante las relaciones interpersonales organizativamente deseadas (Huang & Dai, 2010). Aunque dicha variable puede dar lugar a resultados positivos, también se asocia con efectos negativos como el estrés de los empleados, el aumento de las bajas por enfermedad y una alta rotación (Shih-Tse Wang, 2014). Si se descuida el estrés de los empleados de primera línea, los gerentes podrían generar un incremento en el agotamiento, tanto físico como mental, que resulta en la reducción de productividad, mayor ausentismo, así como una mayor intención de rotación y una disminución del compromiso organizacional disminuido (Huang & Dai, 2010).

Un puesto que exige mayores recursos emocionales, se asocia con mayores niveles de agotamiento emocional (Shih-Tse Wang, 2014). En esa vertiente, Hur, Kim, and Park (2015) afirman que los empleados que están agotados emocionalmente a menudo experimentan sentimientos de frustración que pueden afectar sus actitudes en el sitio laboral o la indiferencia hacia su trabajo afectando en consecuencia su desempeño, además de provocar menores niveles de satisfacción con su actividad.

Una diversidad de estudios ha mostrado que las variables demográficas asociadas significativamente al agotamiento, principalmente se puede distinguir la edad, mencionada con frecuencia, el sexo, las mujeres llegan a presentar mayor cansancio, la antigüedad, tanto en la empresa como en el puesto, el estado civil, y la escolaridad, la cual entre menor sea mayor será el agotamiento (Beltrán, Gónzalez, & Barraza Salas, 2013; Boyas, Wind, & Ruiz, 2013; Juárez, Idrovo, Camacho, & Placencia, 2014; Karatepe & Aleshinloye, 2009; Serrano, Rodríguez, Viera, & Bastián, 2008).

Método

Se diseñó una investigación empírica, cuantitativa, y de sección transversal, basada en la revisión de literatura del agotamiento emocional. El estudio se desarrolló en empresas de la industria automotriz, ubicadas en Ciudad Juárez. La muestra fue no

probabilística, e incluyó a gerentes, supervisores, coordinadores, y operadores, laborando en el contexto antes descrito. Como técnica para recolectar la información se utilizó la encuesta, aplicada mediante un cuestionario auto-administrado de forma individual en el ámbito laboral de los participantes. En total, se recibieron 349 cuestionarios, 41 de los cuales fueron desechados (38 porque no correspondían a la unidad de análisis, y los 2 restantes por no pertenecer al sector industrial). El total de instrumentos utilizables fueron 308, lo cual representa el 88.25 por ciento de los recibidos. En el cuestionario se incluyeron ítems con un formato tipo Likert, de cinco puntos de asignación respuesta donde 1 significó “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”. Asimismo, en la encuesta se incluyeron preguntas respecto de datos demográficos (edad, antigüedad, sexo, escolaridad y estado civil), así como del puesto ocupado por el encuestado.

Operacionalización

El constructo agotamiento emocional se midió con ocho ítems con un alfa de Cronbach de 0.899, los cuales fueron extraídos del Maslach Burnout Inventory-General Survey (Schaufeli & Leiter, 1996), y se tomó como referencia el artículo de Gil-Monte (2002) [Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey]. Es relevante señalar que la revisión de literatura señala que dicho instrumento es el más utilizado en las investigaciones [Ver tabla 1].

Tabla 1. Escala de agotamiento emocional

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar
4. Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí.
5. Me siento cansado por mi trabajo
6. Me siento frustrado por mi trabajo.
7. Creo que estoy trabajando demasiado
8. Trabajar directamente con personas me produce estrés.

Fuente: elaboración propia

Análisis de resultados.

Estadística descriptiva

Perfil de los encuestados**.**

Como se muestra en la tabla 2, el 61.4 % de los participantes son hombres, más del 50% cuenta con pareja, ya sea casado o en unión libre, y aproximadamente el 88% se encuentra entre 20 y 50 años de edad, predominando sujeto que se localizan entre 20 y 30 años [40.3%]. En cuanto a la escolaridad, más del 19% cuenta con secundaria terminada y el 20.5% con licenciatura concluida.

Tabla 2. Perfil de los participantes (n=308)

Características		No. de Participantes	%
Sexo	Masculino	189	61.4
	Femenino	119	38.6
	Total	308	100
Estado civil	Soltero	123	39.9
	Casado	107	34.7
	Divorciado	10	3.2
	Separado	6	1.9
	Unión libre	62	20.1
	Total	308	100.0
Edad	Menor de 20 años	27	8.8
	Entre 20 y 30 años	124	40.3
	Entre 31 y 40 años	86	27.9
	Entre 41 y 50 años	61	19.8
	Entre 51 y 60 años	9	2.9
	Más de 60 años	1	.3
	Total	308	100.0
Escolaridad	Primaria terminada	41	13.3
	Secundaria no terminada	34	11.0
	Secundaria terminada	60	19.5
	Preparatoria no terminada	26	8.4

	Preparatoria terminada	39	12.7
	Carrera profesional no terminada	32	10.4
	Carrera profesional terminada	63	20.5
	Maestría/ Doctorado	13	4.2
	Total	308	100.0

Fuente: elaboración propia

Perfil organizacional de los sujetos participantes.

Con respecto al puesto ocupado, el 65.3% corresponde a operadores y el 34.7% a mandos medios [gerente, supervisor o coordinador]. En relación a la antigüedad, el 34.4% reporta que ha laborado en la compañía por un período mayor a dos años, y el 36% señala que lo ha hecho por un lapso inferior a un año. Finalmente, más del 85% labora en el turno matutino (ver tabla 3).

Tabla 3. Perfil organizacional de los trabajadores

Características		**No. de Participantes**	**%**
Puesto	Gerente	18	5.8
	Supervisor	52	16.9
	Coordinador	37	12.0
	Operador	201	65.3
	Total	308	100.0
Antigüedad	Menos de un año	111	36.0
	Entre 1 y 3 años	106	34.4
	Entre 4 y 7 años	47	15.3
	Más de 8 años	44	14.3
	Total	308	100.0
Turno	Primer turno	264	85.7
	Segundo turno	44	14.3

	Total	308	100.0

Fuente: elaboración propia

Perfil de los empleados.

En relación al área funcional en la que laboran los sujetos de estudio, cabe señalar que el 70.5 % lo hace en el departamento de producción, seguido de los departamentos de ingeniería [7.5%] y de calidad [5.5%] (ver tabla 4).

Tabla 4. Perfil de los empleados

Características		**No. de Participantes**	**%**
Departamento			
	Producción	217	70.5
	Calidad	17	5.5
	Materiales	10	3.2
	Ingeniería	23	7.5
	Compras	12	3.9
	Otros	41	12.2
	Total	308	100.0

Fuente: elaboración propia.

Perfil de las organizaciones

Todos los trabajadores del estudio laboran en empresas del sector automotriz que fabrican artículos para la industria maquiladora de exportación. Destacan las compañías de gran tamaño [93.8%], donde trabajan más de 250 empleados (ver tabla 5).

Tabla 5. Perfil de las organizaciones

Características		No. de Participantes	%
Tamaño			
	Menos de 10 personas	2	.6
	Entre 11 y 50 personas	3	1.0
	Entre 51 y 250 personas	14	4.5
	Más de 250 personas	289	93.8
	Total	308	100.0

Fuente: elaboración propia.

Estadística descriptiva del constructo.

Como se puede observar, en todos los ítems el valor mínimo fue 1 y el máximo fue 5. El ítem con mayor media [3.25] es *me siento cansado al final de la jornada de trabajo*, el cual exhibe una desviación estándar de 1.246. El ítem con media menor [2.43] es *trabajar directamente con personas me produce estrés*, con una desviación estándar de 1.250.

Tabla 6. Estadística descriptiva del constructo

Ítems	Valores Validos	Valores Perdidos	Media	Desviación típica
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	308	0	2.81	1.248
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	308	0	3.25	1.246
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir	308	0	2.91	1.339

a trabajar				
Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí	306	2	2.73	1.263
Me siento cansado por mi trabajo	305	3	2.85	1.221
Me siento frustrado por mi trabajo	307	1	2.59	1.229
Creo que estoy trabajando demasiado	305	3	2.77	1.278
Trabajar directamente con personas me produce estrés.	308	0	2.43	1.250

Fuente: elaboración propia

Estadística inferencial.

Análisis de la Varianza (ANOVA).

Se verificó el cumplimiento de la homogeneidad de las varianzas y se procedió a realizar análisis de varianza de un factor. Para identificar los grupos en los que existen diferencias estadísticamente significativas se utilizó la prueba HSD Tukey. Los resultados reflejaron que las comparaciones de los grupos respecto las variables puesto, escolaridad, departamento, no fueron significativas. No obstante, se encontraron diferencias estadísticamente significativas en cuanto a las variables antigüedad, edad, estado civil y sexo [ver tabla 7].

En lo relativo a la variable “antigüedad” [medida a través de cuatro grupos: 1=Menor de un año, 2=Entre 1 y 3 años, 3=Entre 4 y 7 años, y 4=8 o más años], los resultados de la ANOVA reflejaron diferencias significativas en los ítems 3, 5 y 7: *me*

siento fatigado cuando me levanto por la mañana [diferencias de medias .819*] particularmente la diferencia se da entre los grupos 3 y 4 [media del grupo 3=3.32 y media del grupo 4=2.50]. Respecto al ítem 5 *me siento cansado por mi trabajo* [diferencia de medias .737*], la diferencias ocurren entre los grupos 1 [media=3.42] y 2 [media=2.86]. Por último el ítem 7, *creo que estoy trabajando demasiado* [diferencia de medias .613* y .824*] las diferencias se dan entre los grupos 1 [media=2.68], grupo 3 [media=3.29] y el grupo 4 [media= 2.47]. Lo planteado, conlleva que los trabajadores con menor antigüedad presentan mayor agotamiento, cabe señalar que los empleados con menor antigüedad llegan a generar mayor cansancio, pero mientras pasa el tiempo y estos adquieren mayor experiencia dentro de la empresa como del puesto, dicho cansancio disminuye [ver tablas 8 y 9].

Para la variable "edad" clasificada en: 1=Menor de 20años, 2=Entre 20 y 30 años, 3=Entre 31 y 40 años, 4=Entre 41 y 50 años, 5= entre 51 y más de 60 años, los resultados de la ANOVA reflejan diferencias significativas en el ítem 5: me siento cansado por mi trabajo. Las diferencias [0.885*] ocurren entre el grupo 1 [media=3.44] y el grupo 4 [media=2.56]. Los resultados reflejan que los sujetos jóvenes llegan a presentar mayor cansancio respecto a los de mayor edad [ver tabla 8 y 9].

En lo que respecta a la variable estado civil, compuesta por: 1=Soltero, 2=Casado, 3=Divorciado, 4=Separado, 5=Unión libre, los resultados de la ANOVA reflejan diferencias significativas en los ítems 2 y 6*: Me siento cansado al final de la jornada de trabajo* [diferencia de medias= 0.656*] *y me siento frustrado por mi trabajo* [diferencia de medias=0.490*]. En el caso del ítem 2, las diferencias ocurren entre los grupos 1 [media=3.42] y 2 [media=2.86]. Respecto del ítem 6, los resultados indican diferencias entre los grupos 1 [media=2.77] y 2 [media=2.28]. Lo anterior implica que las personas solteras comparativamente con las casadas, expresan tener un cansancio mayor al concluir la jornada laboral y se sienten más frustrados por su trabajo [ver tablas 8 y 9].

Con relación a la variable sexo, esta resulto significativa al realizar el factor de ANOVA, con una diferencia de medias entre los grupos 1 [media=-.094] y grupo 2 [media= .148]. Con base al argumento plasmado, se indica que las mujeres llegan a

generar mayor agotamiento emocional con respecto a los hombres [ver tablas 9 y 10].

Tabla 7. Prueba de ANOVA entre los grupos conformados con base en Antigüedad, Edad y estado civil respecto al agotamiento emocional.

ítems	Antigüedad					Edad					Estado civil				
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.											26.016	4	6.504	4.377	0.002
											450.231	303	1.486		
											476.247	307			
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	21.761	3	7.254	4.2	0.006										
	528.872	304	1.74												
	550.633	307													
Me siento cansado por mi trabajo.	12.903	3	4.301	2.9	0.033	14.846	4	3.711	2.54	0.04					
	440.16	301	1.462			438.217	300	1.461							
	453.062	304				453.062	304								
Me siento frustrado por mi trabajo.											17.452	4	4.363	2.962	0.02
											444.835	302	1.473		
											462.287	306			
Creo que estoy trabajando demasiado.	17.102	3	5.701	3.6	0.014										
	479.37	301	1.593												
	496.472	304													

Fuente: elaboración propia

Tabla 8. Pruebas post hoc, HSD de Tukey. Entre los grupos conformados con base en Antigüedad, Edad y estado civil respecto al agotamiento emocional.

Variable dependiente	(J) Antigüedad		Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Edad		Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Estado Civil		Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	Entre 4 y 7 años	Más de 8 años	.819*	0.277	0.02										
Me siento cansado por mi trabajo.	Entre 4 y 7 años	Más de 8 años	.737*	0.255	0.02	Menos de 20 años	Entre 41 y 50 años	-.885*	0.281	0.015					
Creo que estoy trabajando demasiado.	Entre 4 y 7 años	Menos de un año	.613*	0.223	0.03										
		Más de 8 años	.824*	0.269	0.01										
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.											Casado	Soltero	-.563*	0.161	0.005
Me siento frustrado por mi trabajo.											Casado	Soltero	-.490*	.161	.021

Fuente: elaboración propia

Tabla 9. Medidas descriptivas de los ítems significativos, entre los grupos según su antigüedad y edad con respecto al agotamiento emocional.

Antigüedad		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Edad	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%	
						Límite inferior	Límite superior						Límite inferior	Límite superior
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	Entre 4 y 7 años	47	3.32	1.27	0.185	2.95	3.69							
	Más de 8 años	44	2.5	1.191	0.18	2.14	2.86							
Me siento cansado por mi trabajo.	Entre 4 y 7 años	46	3.28	1.205	0.178	2.92	3.64	Menor de 20 años	27	3.44	1.086	.209	3.01	3.87
	Más de 8 años	44	2.55	1.022	0.154	2.23	2.86	Entre 41 y 50 años	59	2.56	1.303	.170	2.22	2.90
Creo que estoy trabajando demasiado.	Menos de un año	111	2.68	1.301	0.124	2.43	2.92							
	Entre 4 y 7 años	45	3.29	1.236	0.184	2.92	3.66							
	Más de 8 años	43	2.47	1.099	0.168	2.13	2.8							

Fuente: elaboración propia

Tabla 10. Medidas descriptivas de los ítems significativos, entre los grupos según su estado civil y sexo con respecto al agotamiento emocional.

Ítems	Estado civil	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	Soltero	123	3.42	1.324	.119	3.19	3.66
	Casado	107	2.86	1.169	.113	2.64	3.08
. Me siento frustrado por mi trabajo	Soltero	122	2.77	1.297	.117	2.54	3.00
	Casado	107	2.28	1.053	.102	2.08	2.48

	Sexo	N	Media	Desviación típica	Error típico	Límite inferior	Límite superior
	Masculino	183	-.0942759	.94250682	.06967211	-.2317448	.0431930
	Femenino	116	.1487284	1.07190806	.09952417	-.0484099	.3458666
	Total	299	0E-7	1.00000000	.05783149	-.1138099	.1138099

Fuente: elaboración propia

ANOVA de un factor

Para examinar el efecto agregado de los ítems del constructo de estudio, se calcularon como un factor, lo cual arrojó diferencias significativas en las variables dependientes; antigüedad, estado civil y sexo [ver tabla 11]. Asimismo, se procedió con base en el método de componentes principales del análisis factorial exploratorio, con rotación Varimax, y utilizando como criterio de extracción el número de factores, siendo este fijado a 1. Los resultados de los AFEZ llevados a cabo, se muestran en la tabla 11 y como en ella se evidencian, el índice KMO y el test de Esfericidad de Barlett, superan los puntos de corte sugeridos. Respecto del primer indicador (Uriel & Aldás, 2005) precisan que valores inferiores a 0.50 no son aceptables, y respecto del segundo test, recomiendan que su p sea inferior a los valores críticos de 0.050 o 0.01.

Tabla 11. ANOVA de un factor, grupos que resultaron significativos.

Variable	Índice KMO	Test de Esfericidad de Barlett		Sig.	Porcentaje total de varianza explicada
Agotamiento	.922	Chi-cuadrada	1232.277	.000	59.139

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12. Resultados del análisis factorial exploratorio

Variable		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Antigüedad	Inter-grupos	8.067	3	2.689	2.736	0.044
	Intra-grupos	289.933	295	0.983		
	Total	298	298			
Estado civil	Inter-grupos	9.73	4	2.433	2.481	0.044
	Intra-grupos	288.27	294	0.981		
	Total	298	298			
Sexo	Inter-grupos	4.192	1	4.192	4.238	0.04
	Intra-grupos	293.808	297	0.989		
	Total	298	298			

Discusión y conclusiones.

La globalización ha generado un fuerte impacto en el enfoque del empleo en la sociedad posmoderna, una condición que requiere que los individuos utilicen nuevos recursos para hacer frente a la turbulencia del mercado de trabajo y la inestabilidad del mismo (Fiori, Bollmann, & Rossier, 2015), por lo que el surgimiento de distintos riesgos, como los derivados de los factores psicosociales, se estima peligroso tanto para los espacios de trabajo como para el propio empleado (Aranda, Gónzalez, & Barraza, 2013). Se afirma que los directivos empresariales, deben darse cuenta que existen condiciones laborales que impactan negativamente en las capacidades de sus empleados y con ello los niveles de producción (Aranda, et al., 2013).

Al respecto, investigaciones recientes (Maldonado, et al., 2015) sugieren buscar alternativas que permitan reducir el estrés de los trabajadores, ya que esto mejora la productividad y ahorra dinero a las corporaciones. Sin embargo, también se afirma que todavía existe la necesidad de un conocimiento más sistemático de los mecanismos que aumentan o reducen los riesgos de errores de acción y violaciones de reglas, incluyendo el papel de los retos cognitivos, estados emocionales, la organización de las tareas y el estrés laboral, así como la salud y asistencia a factores ambientales(Mathisen & Bergh, 2016).

Este trabajo se planteó identificar si existen diferencias estadísticamente significativas en el agotamiento emocional, a partir de factores demográficos y de la estructura de la organización [puesto, departamento, antigüedad, edad, escolaridad, estado civil y sexo] de personal que labora en posiciones de mandos medios u operativos en la IME localizada en Ciudad Juárez Chihuahua.

Los resultados obtenidos de forma empírica indican que el agotamiento emocional en los trabajadores en esos niveles organizacionales, es distinto de acuerdo a la antigüedad, la edad, el estado civil y el sexo. No se detectaron diferencias respecto al puesto, el departamento o la escolaridad de los sujetos de estudio.

Tanto las características personales como el sexo, el estado civil, y la antigüedad en la empresa y en el puesto, se han encontrado estar relacionados con la importancia de los resultados obtenidos por la firma (Gaines & Jermier, 1983).

Desde hace varias décadas, autores como Maslach and Jackson (1981), ya señalaban que tales variables correlacionan positiva y significativamente con el agotamiento emocional. Los resultados de este trabajo de investigación coinciden con dichos postulados, ya que las mujeres obtuvieron mayor predisposición al agotamiento, al igual que el estado civil, donde los solteros presentan mayor agotamiento en comparación con las personas que están casadas. En cuanto a la edad la teoría postula estudios previos donde los más jóvenes tienden al desgaste emocional (J. Jung & Kim, 2012). Por lo que esta investigación confirma dichos postulados, ya que los resultados arrojaron que los trabajadores de menor edad tienden más al cansancio emocional.

Con respecto a la antigüedad, en otras investigaciones (Gaines & Jermier, 1983) se evidencia empírica y teóricamente que los trabajadores son más vulnerables al agotamiento emocional durante los primeros años en el trabajo [1 o 2 años]. Cabe destacar que en dicha investigación se encontraron indicios de que los empleos sufren un agotamiento al inicio de su actividad laboral y cuando van adquiriendo mayor antigüedad en la empresa, el cansancio disminuye. Asimismo, el agotamiento es un factor influyente efectivo en el trabajo de actitudes, comportamientos e intenciones negativas del trabajador, por lo cual se considera un predictor del compromiso organizacional y de la intención de abandono(Cropanzano, et al., 2003).

En resumen, los hallazgos encontrados en respectiva investigación en relación al agotamiento emocional son: las mujeres presentan mayor cansancio emocional en comparación con los hombres; las personas solteras tienden al agotamiento en contraste con las personas casadas; los sujetos con menor edad presentan un aumento de agotamiento; y los empleados con menor antigüedad suelen presentar mayor agotamiento, un punto importante es la relación de la antigüedad y el agotamiento, ya que, cuando el trabajador tiene mayor antigüedad el cansancio emocional disminuye.

Limitaciones de la investigación

Este trabajo tiene como limitantes, el haberse realizado de forma transversal y con una muestra no probabilística. Por lo anterior, es recomendable que en estudios posteriores se consideren muestras probabilísticas, se amplíen los contextos y se diversifiquen las características de los sujetos de estudio, lo cual incidirá positivamente sobre la validez de los resultados. Cabe señalar que los aspectos psicosociales del trabajo tienen poca atención en la investigación y prevención, esto puede deberse a la falta de conciencia de su existencia y posibles efectos en la salud y en el rendimiento del trabajador (Garcia, Choi, & Krause, 2015). Por lo cual los resultados obtenidos muestran ser relevantes tanto en el ámbito académico, como de práctica profesional, sobre todo en materia de gestión del talento humano.

Referencias

Aranda, B. C., Gónzalez, L. J. L. L., & Barraza, S. J. H. (2013). Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría, 42*(2), 167-172.

Aryanto, R., Fontana, A., & Afiff, A. Z. (2015). Strategic Human Resource Management, Innovation Capability and Performance: An Empirical Study in Indonesia Software Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 211*, 874-879.

Beltrán, C. A., Gónzalez, J. L. L., & Barraza Salas, J. H. (2013). Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría, 42*(2), 167-172.

Bendesky, L., De la Garza, E., Melgoza, J., & Salas, C. (2004). La industria maquiladora de exportación en México: mitos, realidades y crisis. *Estudios Sociológicos, 22*(65), 283-314.

Boyas, J. F., Wind, L. H., & Ruiz, E. (2013). Organizational tenure among child welfare workers, burnout, stress, and intent to leave: Does employment-based

social capital make a difference? *Children and Youth Services Review, 35*(10), 1657-1669.

Carrillo, J., & Santibáñez, J. (2001). *Rotación de personal en las maquiladoras*: Plaza y Valdes.

Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology, 88*(1), 160.

Chang, W. J., Wang, Y. S., & Huang, T. C. (2013). Work Design-Related Antecedents of Turnover Intention: A Multilevel Approach. *HUMAN RESOURCE MANAGEMENT -ANN ARBOR-, 52*(1), 1-26.

Chong, V. K., & Monroe, G. S. (2015). The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: a structural equation modelling approach. *Accounting & Finance, 55*(1), 105-132.

Chou, L.-F., Chu, C.-C., Yeh, H.-C., & Chen, J. (2014). Work stress and employee well-being: The critical role of Zhong-Yong. *Asian Journal of Social Psychology, 17*(2), 115-127.

Dotun, F. O., Nneka, A. A., & Akinlolu, A. A. (2013). Job burnout and intention to quit: an empirical study of the Nigeria Police. *International Journal of Business & Economic Development, 1*(3).

Espinosa, Y. A. (2014). Proceso de trabajo en el nuevo capitalismo. Alcance en la industria automotriz en México. (Spanish). [Article]. *Administracion y Organizaciones, 17*(32), 119-143.

Fiori, M., Bollmann, G., & Rossier, J. (2015). Exploring the path through which career adaptability increases job satisfaction and lowers job stress: The role of affect. *Journal of Vocational Behavior, 91*, 113-121.

Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional Exhaustion in a High Stress Organization. *The Academy of Management Journal, 26*(4), 567-586.

Garcia, R. I. J., Choi, B., & Krause, N. (2015). Psychosocial job factors and biological cardiovascular risk factors in Mexican workers. *American journal of industrial medicine, 58*(3), 331-351.

Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México, 44*(1), 33-40.

Green, A., Miller, E., & Aarons, G. (2013). Transformational Leadership Moderates the Relationship Between Emotional Exhaustion and Turnover Intention Among Community Mental Health Providers. *Community Mental Health Journal, 49*(4), 373-379.

Haque, A., & Aslam, M. S. (2014). The Influence of Emotional Exhaustion on Intention to Stay in the Organization: Mediating Role of Affective Commitment. *International Journal of Management & Innovation, 6*(1).

Herda, D. N., & Lavelle, J. J. (2012). The auditor-audit firm relationship and its effect on burnout and turnover intention. *Accounting Horizons, 26*(4), 707-723.

Hom, P. W., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Griffeth, R. W. (2012). Reviewing employee turnover: Focusing on proximal withdrawal states and an expanded criterion. *Psychological Bulletin, 138*(5), 831-858.

Huang, P.-F., & Dai, C.-W. (2010). The impacts of emotional contagion and emotional labor perception on employees'service performance. *International Journal of Electronic BusinessManagement, 8*(1), 68.

Hur, W.-M., IL Park, S., & Moon, T.-W. (2014). The moderating roles of organizational justice on the relationship between emotional exhaustion and organizational loyalty in airline services. *Journal of Services Marketing, 28*(3), 195-206.

Hur, W.-M., Kim, B.-S., & Park, S.-J. (2015). The Relationship between Coworker Incivility, Emotional Exhaustion, and Organizational Outcomes: The Mediating Role of Emotional Exhaustion. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries, 25*(6), 701-712.

Instituto Municipal de Investigacion y Planeación. (2014). Catálogo-Directorio Georreferenciado de parques, Zonas Industriales e industrias en Ciudad Juárez (pp. 119).

Janssen, O., Lam, C. K., & Huang, X. (2010). Emotional exhaustion and job performance: The moderating roles of distributive justice and positive affect. *Journal of Organizational Behavior, 31*(6), 787-809.

Juárez, G. A., Idrovo, Á. J., Camacho, Á. A., & Placencia, R. O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud mental, 37*(2), 159-176.

Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2014). Antecedents and consequences of employees' job stress in a foodservice industry: Focused on emotional labor and turnover intent. *International Journal of Hospitality Management, 38*(0), 84-88.

Jung, J., & Kim, Y. (2012). Causes of newspaper firm employee burnout in Korea and its impact on organizational commitment and turnover intention. *The International Journal of Human Resource Management, 23*(17), 3636-3651.

Karatepe, O. M., & Aleshinloye, K. D. (2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management, 28*(3), 349-358.

Khanin, D. (2013). How to reduce turnover intentions in the family business: Managing centripetal and centrifugal forces. *Business Horizons, 56*(1), 63-73.

Lambert, E. G., Cluse-Tolar, T., Pasupuleti, S., Prior, M., & Allen, R. I. (2011). A Test of a Turnover Intent Model. *Administration in Social Work, 36*(1), 67-84.

Liu, E., & Roloff, M. E. (2015). Exhausting Silence: Emotional Costs of Withholding Complaints. *Negotiation and Conflict Management Research, 8*(1), 25-40.

Maldonado, M. A., Camacho, A. R., Torres, S. G. V., Alcaraz, J. L. G., & Limón, J. (2015). Determination of Burnout Syndrome among Middle and Senior Managers in Manufacturing Industry in Ciudad Juarez. *Procedia Manufacturing, 3*, 6459-6466.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior, 2*(2), 99-113.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology, 52*(1), 397-422.

Mathisen, G. E., & Bergh, L. I. V. (2016). Action errors and rule violations at offshore oil rigs: The role of engagement, emotional exhaustion and health complaints. *Safety Science, 85*, 130-138.

Miranda, D. R. G. (2011). Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. *Revista Universidad EAFIT, 45*(156), 45-72.

Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological bulletin, 86*(3), 493.

Oluwafemi, O. (2013). Predictors of turnover intention among employees in Nigeria´s Oil industry. *Organizations & Markets in Emerging Economies, 4*(2).

Piccoli, B., & De Witte, H. (2015). Job insecurity and emotional exhaustion: Testing psychological contract breach versus distributive injustice as indicators of lack of reciprocity. [Article]. *Work & Stress, 29*(3), 246-263.

Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin, 80*(2), 151-176.

Santos, A., Mustafa, M. J., & Gwi, T. C. (2015). Trait emotional intelligence, emotional labour, and burnout among Malaysian HR professionals. *Management Research Review, 38*(1), 67-88.

Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (1996). Maslach burnout inventory-general survey. *The Maslach burnout inventory-test manual, 3*, 22-26.

Schultz, G., Mostert, K., & Rothmann, I. (2012). Repetitive strain injury among South African employees: The relationship with burnout and work engagement. *International Journal of Industrial Ergonomics, 42*(5), 449-456.

Serrano, M. d. L. P., Rodríguez, M. G. A., Viera, A. O., & Bastián, M. d. C. S. (2008). Agotamiento emocional en el trabajo en profesionistas y operadoras de máquina en la industria. *Revista Cubana de Salud y Trabajo, 9*(2), 16-23.

Shih-Tse Wang, E. (2014). The effects of relationship bonds on emotional exhaustion and turnover intentions in frontline employees. *Journal of Services Marketing, 28*(4), 319-330.

Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitent, turnover intention, and turnover: Paht analyses based on meta_analytic findings. *Personnel Psychology, 46*(2), 259-293.

Uriel, J. E., & Aldás, M. J. (2005). Análisis multivariante aplicado: aplicaciones al marketing, investigación de mercados, economía, dirección de empresas y turismo. *Ezequiel Uriel Jiménez, Joaquín Aldás Manzano*.

Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology, 83*(3), 486-493.

Yang, F.-H., Tsai, Y.-S., & Tsai, K.-C. (2014). The Influences of ethical climate on turnover intention: The mediating role of emotional exhaustion. *International Journal of Organizational Innovation, 6*(4).

Conflicto Familia – Trabajo y Satisfacción Laboral en la Industria Hotelera. Guanajuato Capital

Betzabeth Dafne Morales

Resumen

El conflicto que se suscita entre la familia y el trabajo es uno de los temas de principal interés en la administración y los estudios organizacionales, de las últimas décadas, analizando los factores que influyen en el mismo y los aspectos sobre los que impacta. La importancia de este concepto ha surgido por el incremento en las familias de doble ingreso, en la que ambos trabajan, en distintas o iguales condiciones, horarios y salarios, y por ello, el tiempo de convivencia se ve afectado. La investigación se realizó en Guanajuato Capital, dentro del Sector Turístico, segunda fuerza económica del Estado, específicamente en la industria hotelera, la cual labora veinticuatro horas los trescientos sesenta y cinco días del año. Se utilizó una metodología cuantitativa aplicando cuestionarios seleccionados a una prueba piloto para su validación a través de un análisis factorial y comprobación de su confiabilidad con alfa de cronbach. Posteriormente se aplicaron al universo seleccionado, es decir a los trabajadores que desempeñan sus funciones en puestos ejecutivos de las diversas áreas de los hoteles de 4 y 5 estrellas. Los datos fueron analizados con un software estadístico, a través del cual se obtuvo la comprobación de las hipótesis, las cuales indicaron que el conflicto familia-trabajo influye en la satisfacción laboral y tiene relación con el nivel de estudios.

Palabras clave: Conflicto Familia-Trabajo y Satisfacción Laboral

Introducción

La presente investigación, se origina al analizar el conflicto entre dos factores clave en la vida cotidiana: la familia y el trabajo, es un fenómeno social y organizacional que contempla diversos elementos e involucra cuestiones en el ámbito personal y profesional del ser humano. Con el paso del tiempo, las culturas van evolucionando a distinto ritmo, y en la actualidad encontramos de forma muy común familias de doble ingreso, esto es, en donde tanto el hombre como la mujer trabajan,

independientemente si tienen hijos. Todo esto a su vez está ligado con cuestiones económicas que si bien no es el tema central de esta investigación, si es un ingrediente que ha impulsado el cambio en el actuar y pensar de la sociedad mexicana.

Esta investigación tiene como objetivo analizar el impacto de dicho conflicto entre la familia y el trabajo sobre la satisfacción laboral dentro de la industria hotelera del Sector Turístico de la Ciudad de Guanajuato. El marco contextual se seleccionó debido a la importancia del sector al ser la segunda fuerza económica en el Estado además de tomar en cuenta que en este sector las funciones giran alrededor de las veinticuatro horas al día, fines de semana, días festivos, vacaciones, en los que los turistas, visitantes y/o excursionistas, se dan a la tarea de disfrutar los atractivos del destino turístico de su preferencia. De lo anterior se deriva que la mayoría de las personas que se dedican a laborar en esta industria, deben tomar sus días de descanso en *temporada baja* (cuando hay menor afluencia de turistas).

En este punto, es muy importante resaltar la incompatibilidad de días y horarios, con un lugar clave dentro de las familias: las escuelas. Y es aquí donde surge la problemática en la organización de los tiempos, debido a que suele haber rotación de horarios, y trabajar una semana o un mes en el turno vespertino o nocturno. Por lo anterior, se va perdiendo contacto y convivencia con los hijos y con la pareja, desgastándose la relación familiar y generando conflictos tanto al interior como al exterior, que se ven reflejados incluso en la forma de realizar su trabajo, al verse afectados en sus emociones, el rendimiento laboral no es el mismo y la satisfacción con el empleo disminuye.

Para cumplir el objetivo de la investigación se utilizó una metodología cuantitativa, aplicando cuestionarios cuya validez y confiabilidad fue previamente comprobada en una muestra piloto a través de un análisis factorial y el alfa de cronbach, respectivamente. El universo estudiado corresponde al personal que ocupa puestos ejecutivos dentro de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guanajuato, a quien se le aplicó un cuestionario para medir las variables conflicto familia-trabajo y satisfacción laboral, así como cuestiones demográficas en torno a la edad, género, nivel de estudios, antigüedad, entre otras.

Objetivo de investigación

El *objetivo general* de la investigación es:

Analizar el impacto del conflicto familia-trabajo en la satisfacción laboral de los trabajadores en puestos ejecutivos del sector turístico de Guanajuato capital, estudiando la relación de las variables demográficas: edad, nivel educativo y género.

Los *objetivos específicos*:

- Analizar la relación entre la edad y el conflicto familia-trabajo.
- Analizar la relación entre el nivel educativo y el puesto ocupado.
- Analizar la relación entre el conflicto familia-trabajo y el género.

Hipótesis de investigación

La *hipótesis general* es:

El conflicto familia-trabajo influye de forma negativa en la satisfacción laboral.

Las *hipótesis específicas*:

H_1. La edad influye en el conflicto familia- trabajo.

H_2. El nivel educativo no tiene relación directa con el puesto ocupado.

H_3. El conflicto familia-trabajo es mayor en las mujeres.

Pregunta central de investigación

¿El conflicto familia-trabajo influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en puestos ejecutivos del sector turístico hotelero de Guanajuato capital?

Justificación

El sector turístico es la segunda fuerza económica del Estado de Guanajuato y durante 2015 recibió 22.9 millones de visitantes, arrojando una derrama económica de más de 74 mil millones de pesos (Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato, 2016). La investigación se realiza en su ciudad capital, Patrimonio Cultural de la Humanidad, en donde el turismo es el principal motor de subsistencia.

Este estudio es de tipo transversal pues se realiza en un momento determinado. Para las organizaciones resulta trascendente conocer los factores que influyen, para disminuir el grado de los conflictos entre la familia y el trabajo, favoreciendo a la satisfacción laboral.

El impacto que tiene la actividad turísttica en la economía del Estado se visualiza en relación a los empleos que genera. Con información de la Secretaría de Turismo

del Estado de Guanajuato (2014), 1 de cada 16 personas ocupadas, trabajan en hoteles y restaurantes, y la distribución de dichas personas en relación al género, es de 37% hombres y 63% mujeres.

Dentro del ranking histórico del 2008 al 2014, el Estado de Guanajuato ha avanzado del lugar 13 al 6 en el número de llegada de turistas (Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato, 2015). De acuerdo a la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2014) el 56 % de la población activa laboralmente, trabaja en el sector terciario. De ellos, 167,041 personas trabajan en establecimientos de alojamiento temporal y preparación de alimentos, como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. *Encuesta nacional de Ocupación y Empleo*

Indicadores	2013 Segundo trimestre	2014 Segundo trimestre	Variación
POBLACIÓN TOTAL	**5,713,391**	**5,763,421**	**1%**
Población de 14 años y más	**4,206,554**	**4,178,944**	**-1%**
Población económicamente activa	**2,505,624**	**2,483,954**	**-0.9%**
Población ocupada	**2,359,503**	**2,366,452**	**0.3%**
Población desocupada	**146,121**	**117,502**	**-20%**
Tasa de desocupación	5.83	4.73	**(+)19%**
Población ocupada por:			
Sector de actividad económica	**2,359,503**	**2,366,452**	**0.3%**
Primario	**265,664**	**265,175**	**-0.2%**
Agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca	265,664	265,175	**-0.2%**
Secundario	**711,249**	**763,611**	**7%**
Industria extractiva y de la electricidad	10,368	13,017	**26%**
Industria manufacturera	527,667	566,938	**7%**
Construcción	173,214	183,656	**6%**
Terciario	**1,378,850**	**1,330,230**	**-4%**
Comercio	**503,162**	**475,724**	**-5%**
Servicios	**875,688**	**854,506**	**-2%**
Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas	**160,028**	**167,041**	**4%**
Transportes, comunicaciones, correo y alm.	69,600	70,667	**2%**
Servicios profesionales, financieros y corp.	142,865	139,350	**-2%**
Servicios sociales	163,456	155,705	**-5%**
Servicios diversos	259,991	255,802	**-2%**
Gobierno y organismos internacionales	79,748	65,941	**-17%**
No especificado	3,740	7,436	**99%**

56%

Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empelo / INEGI 2014

La metodología cuantitativa nos permite realiar un anàlisis de datos preciso que arroje la correlación entre cada uno de los factores de las dos variables de estudio. Además, la confiabilidad de los cuestionarios utilizados ha sido probada por sus

autores a través de la obtención del alfa de Cronbach. Al realizar este estudio se contribuye a la generación de conocimiento respecto a la relación de las variables de estudio, pudiendo ser comparadas con los resultados obtenidos en investigaciones semejantes y sirviendo de referencia para la generación de políticas públicas que coadyuven a disminuir el coflicto entre el ámbito famliar y el laboral.

Revisión de literatura

La calidad de vida es un tema que ha cobrado interés en los últimos años, y las dos variables que se estudian en esta investigación, conflicto familia trabajo y satisfacción laboral, son factores determinantes de la misma. La correcta gestión del factor humano en las organizaciones ha sido blanco de múltiples estudios que tienen diversas finalidades. La importancia del conflicto familia-trabajo se ha hecho presente y es por ello que es muy importante que el desarrollo de las políticas organizacionales sea sensible a las necesidades de los trabajadores buscando controlar el fenómeno.

En lo referente al ámbito turístico se sabe que el turista debe ser transportado, alojado, alimentado, asistido y atendido, pero de igual manera requiere de una vasta provisión de actividades de ocio y recreación, para lo cual se requiere también de personal para el desempeño de la amplia gama de funciones que integran a la actividad turística. Es así como el impacto más importante del turismo sobre la sociedad local es el empleo que genera. Los puntos más sobresalientes para tomar en cuenta son cuánto empleo se genera, qué tipo de capacidades se requieren y por consiguiente qué tipo de trabajador es el que se necesita.

Al hablar de género en el sector turístico, los trabajos realizados por las mujeres eran, en un inicio, principalmente los destinados a la limpieza del establecimiento, principalmente habitaciones y áreas comunes. El motivo más importante de lo anterior es el bajo nivel educacional que tenía el género femenino. Pero aun en la actualidad, en la gran mayoría de los hoteles, los puestos de camarista, además de que el vocablo está en femenino, se destinan únicamente a las mujeres. Por otro lado, la correcta y equilibrada relación entre la familia y el trabajo es uno de los principales factores para el bienestar de los empleados, de sus familias y, por lo tanto, de las organizaciones. En este sentido, como primer paso es necesario tomar

en cuenta los innumerables elementos que propician la existencia o no del conflicto, como las horas de trabajo, los días de trabajo, las responsabilidades dentro de la familia y de la institución, el estado civil, la existencia de hijos y sus edades y el contexto cultural en el que se encuentre inmersa la organización, entre otros.

Como lo menciona Flandrin (2011) el concepto familia puede definirse como el conjunto de personas mutuamente unidas por el matrimonio o la filiación o bien personas que tienen parentesco o viven en la misma casa. Sin embargo, no es el sentido estricto de la palabra lo que nos interesa analizar, sino más bien la relación que existe entre el rol desempeñado dentro de una organización y el que se desempeña dentro de la familia. El conflicto familia-trabajo se define como una forma de conflicto de rol en el que otras demandas son incompatibles con la familia y el trabajo (Greenhaus y Beutell, 1985).

A grandes rasgos, se puede comentar que las actividades que se realizan dentro del sector turístico, requieren horarios de trabajo que rebasan las ocho horas o turnos mixtos o nocturnos, debido a que es en este tipo de empresa donde las relaciones públicas, los eventos, los viajes y la atención personal, constituyen el rubro principal para la consecución de las metas.

En la investigación de Álvarez y Gómez (2010) analizaron al conflicto familia trabajo desde la perspectiva de rol y sus implicaciones psicosociales en las mujeres profesionales, encontrando que la sobrecarga de trabajo, tanto en el ámbito familiar como en el laboral afecta a las mujeres originando el conflicto familia trabajo, y explicado por las condiciones laborales y las jornadas de trabajo. De igual forma, obtuvieron como resultado afecciones a la salud, cambios en el estado de ánimo y cansancio físico. Y como recursos para aminorar dicho conflicto e implicaciones sociales se encuentra el apoyo doméstico y de pareja.

Gómez (2015) señala que el conflicto que se puede suscitar al tratar de conciliar el trabajo y la familia presenta una correlación significativa y negativa con la calidad percibida en la interacción con los hijos y con la autoeficacia parental. Los niveles más altos de conflicto trabajo- familia están asociados a percepciones más bajas en la calidad de la interacción con los hijos y en la autoeficacia de los padres.

Idrovo y Leyva (2014) realizaron un estudio a 213 mujeres colombianas con la finalidad de conocer cómo perciben el éxito y la satisfacción en su vida personal, familiar y laboral. Utilizando diversos estadísticos como un análisis comparativo de medias, modelo de regresión para los índices de percepción, y análisis factorial de las variables, encontraron que la satisfacción en los ámbitos personal, familiar o laboral se ve afectada por la percepción de limitación del otro ámbito, en la percepción de éxito se identificaron tres tendencias: balance trabajo-familia, éxito personal y crecimiento laboral.

De Sivatte y Guadamillas (2014) realizaron un estudio sobre el impacto de las medidas de conciliacón y la cultura trabajo-familia en el conflicto familia-trabajo, aplicando 480 encuestas a trabajadores españoles. Dicha investigación concluyó indicando que entre más programas de flexibilidad laboral ofrecen las organizaciones y principalemente si el jefe inmediato colabora en el fomento al equilibrio entre el trabajo y la familia, el conflicto entre ambas dimensiones es menor.

Un estudio semejante al anterior, es el de Pérez et al. (2015) realizaron una investigación en empresas españolas familiarmente responsables, sobre el enriquecimiento trabajo-familia para explicar que las prácticas flexibles de recursos humanos tienen un efecto positivo sobre la satisfacción laboral y el compromiso organizativo de los empleados. Los resultados indican que el poder explicativo del enriquecimiento en sentido positivo es mayor que el del conflicto en sentido negativo.

Legazpe (2015) analizó los factores que determinan las decisiones de participación laboral, convivencia en pareja y la no maternidad de las mujeres en España, obetinendo dentro de sus principales resultados que las mujeres con mayor nivel educativo tienen mayor posibilidad de participar en el mercado de trabajo y no tener hijos, así como una menor probabilidad de vivir en pareja. Estos resultados, no son limitantes de España, pues en nuestro país podemos observar que es una tendencia habitual que las mujeres que logran un crecimiento profesional deben renunciar a un crecimiento familiar o en pareja, quizá, prinicpalmente, por cuestiones de idiosincrasia.

En estudios como el de Chinchilla et al. (2003), se muestra evidencia de que el conflicto entre el trabajo y la familia tiene consecuencias negativas para las

organizaciones, puesto que genera estrés, bajo rendimiento, insatisfacción laboral y rotación de personal. Sin embargo, a pesar del evidente riesgo que es para la eficiencia y productividad de la empresa, la gran mayoría sigue pensando que este conflicto no es su responsabilidad, por lo que no toman las medidas pertinentes.

Los investigadores han demostrado que el conflicto familia-trabajo es una construcción de dos dimensiones compuesta por los conflictos que surgen cuando los roles de trabajo interfieren con los roles familiares, y cuando las funciones relacionadas con la familia interfieren con las funciones relacionadas con el trabajo (Kossek y Ozeki, citados en Namasivayam y Zhao, 2007).

La satisfacción laboral, por su parte, es definida como un estado emocional agradable, que resulta de la evaluación del empleo como medio que coadyuva a alcanzar los valores laborales del individuo (Locke citado en González, 2014).

Roobins (citato en Argüelles et al. 2014) incida cuatro razones importantes para realizar investigación sobre la satisfacción laboral:

1. Los empleado insatisfechos, se ausentan más del trabajo incrementando la posibilidad de renunciar.
2. Los empleados insatisfechos, se involucran en conductas destructivas.
3. Los empleados satisfechos tienen mejor salud y calidad de vida.
4. La satisfacción al trabajo influye en la vida del empleado, dentro y fuera de las áreas productivas.

Argüelles et al. (2014) realiza una investigación descriptiva y correlacional sobre la calidad de vida laboral en el sector turístico de Campeche, en donde estudio a 50 trabajadores de la hotelería a través de un instrumento de 74 ítems que hacía referencia a aspecto como seguridad laboral, integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, el bienestar obtenido a través de su actividad laboral, la administración del tiempo libre, entre otros, obteniendo como conclusiones que las siete dimensiones se pueden considerar como modelos predictivos para alcanzar el punto ideal de satisfacción de los trabajadores. La dimensión que mejor predice la calidad de vida es la de desarrollo personal y la que menos contribuye en la de seguridad den el trabajo.

En algunos estudios donde se han realizado comparaciones por género, se ha encontrado que la mujer presenta una satisfacción laboral superior a la del hombre, como el de Sánchez, Artacho y Fuentes (2007). En este estudio se tomó una muestra de más de 1800 personas que laboraban en centros de enseñanza en Andalucía, revisando diferencias entre hombres y mujeres en relación a variables sociodemográficas, puesto, estado civil y nivel educativo, entre otros. Obtuvieron como resultado diferencias significativas en la satisfacción manifestada entre hombres y mujeres, detectando niveles sensiblemente inferiores en los hombres en lo referente a la influencia de las variables sociodemográficas.

En otro estudio realizado por González (2014) en España, cuyo objetivo fue analizar el funcionamiento de la satisfacción laboral y el compromiso organizativo en la hostelería de Córdoba, relacionando dichas variables con aspectos contractuales y horarios de trabajo. Los resultados reflejan que los trabajadores que tienen contratos permanentes desarrollan un alto nivel de compromiso organizacional, pero no de satisfacción laboral, ya que el grado es muy semejante a los que tienen contrato parcial. Cuando el trabajador labora de tiempo parcial muestra un mayor compromiso hacia la organización debido a que pueden conciliar mejor la vida familiar y la laboral. Y arrojan como futura línea de investigación la necesaria conciliación de la vida laboral y la familiar relacionándola con aspectos que definen la satisfacción laboral.

Por su parte, Orgambídez et al. (2015) investigaron con el objeto de examinar las relaciones entre el estrés de rol, el engagement y la satisfacción laboral, considerando que el engagement es el mediador entre la sobrecarga de rol y la satisfacción laboral. El estudio se realizó a 586 empleados del sur de España, obteniendo como resultado que el conflicto de rol y el engagement predicen significativamente a la satisfacción laboral. Los empleados que son más dedicados se encuentran más satisfechos con el trabajo, se sienten más comprometidos y son más leales a la organización.

Azanza et al. (2013) en su investigación hacia 571 empleados españoles, analizaron el liderazgo auténtico, la flexibilidad en las culturas organizacionales y la satisfacción laboral, obteniendo que el primero media parcialmente la relación entre las culturas orientadas a la flexibilidad y la satisfacción laboral, es decir, los

empleados que perciben a sus líderes más auténticos, reportan altos niveles de satisfacción. Por lo que se concluye que una cultura de flexibilidad en donde los líderes creen un ambiente de cooperación y apoyo, puede brindar un sentimiento agradable a los trabajadores respecto a su empleo.

Metodología

Se utilizó una metodología cuantitativa aplicando un cuestionario compuesto por 55 ítems, dividido en tres partes, siendo la primera la relacionada con variables demográficas (9 ítems), siguiendo con el conflicto familia-trabajo (10 ítems) y con la satisfacción laboral (36 ítems clasificados en 9 dimensiones de 4 ítems cada una: satisfacción con el sueldo, con los ascensos, con la supervisión, con las prestaciones, con las recompensas y gratificaciones, con el procedimiento operativo, con los compañeros de trabajo, con el trabajo en sí y con la comunicación), teniendo una escala de Likert de 7 y 6 puntos para las dos últimas variables, respectivamente. Cabe señalar que para esta investigación, se fusiona la dimensión de prestaciones con la de recompensas y gratificaciones.

El criterio utilizado para la selección de los instrumentos fue la confiabilidad de los mismos, la cual fue obtenida por sus autores, a través de un alfa de Cronbach de .89. De igual forma, cabe señalar que los cuestionarios se encuentran en inglés por lo que se procedió a realizar la traducción literal de los mismos para mantenerlos en sintonía. Una vez traducidos, las preguntas fueron revisadas por cinco personas que laboran en el sector hotelero para asegurar la correcta interpretación de los ítems.

Se realizó una prueba piloto al 15% de la población, obteniendo un alfa de Cronbach igual al de los autores, de .89 y se realizó un análisis factorial, el cual demostró la exisitencia de dos factores para el cuestionario Conflicto Familia Trabajo y ocho para el cuestionario de satisfacción laboral. En la Tabla 2 se muestra una síntesis de los cuestionarios a utilizar.

Tabla 2. *Cuestionarios seleccionados para realizar la investigación*

VARIABLE	AUTOR	DIMENSIONES	CONFIABILIDAD	VALIDEZ
Conflicto Familia Trabajo	Netemeyer et al. (1996)	Conflicto Trabajo-Familia y Conflicto Familia-Trabajo	El rango del valor coeficiente alfa para ambas sub escalas debe ser .88 a .89.	El CTF y el CFT, se correlacionan negativamente con la SL y la satisfacción con la vida en tres muestras; y se correlacionan positivamente con tensión en el trabajo, intención de renunciar, estrés, número de horas trabajadas, número de hijos viviendo en casa. El análisis factorial confirmatorio mostró que las sub escalas trabajo-familia y familia-trabajo fueron empíricamente distintos (Netemeyer et al., 1996).
Satisfacción Laboral	Spector (1985)	Satisfacción con el sueldo, ascensos, supervisión, prestaciones, recompensas y gratificaciones, procedimiento operativo, compañeros de trabajo, trabajo en sí y comunicación.	Coeficiente de alfa: 0.89	En un estudio longitudinal, la satisfacción laboral se correlaciona positivamente con la utilidad esperada, el compromiso profesional en el año anterior, el grado de reducción de personal, cambio en las funciones y el compromiso organizacional (Blau, 1999)

Fuente: Elaboración propia a partir de Fields (2002).

El *universo de estudio* corresponde a los trabajadores que ocupan puestos ejecutivos dentro de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guanajuato, a quienes se les aplicó un cuestionario para medir las variables conflicto familia-trabajo y satisfacción laboral, siendo en total 135 individuos, por lo que el estudio se realizó a toda la población aquí señalada. Como se muestra en la Tabla 3, la oferta hotelera en la ciudad de Guanajuato es de 98 hoteles de 1 a 5 estrellas que representa 2 mil 939 habitaciones. Se realiza una selección basada en la operatividad y administración de los establecimientos, así como en el número de habitaciones.

Tabla 3. *Número de hoteles y habitaciones en Guanajuato Capital*

Oferta Hotelera 1 a 5 estrellas						
Habitaciones						
Categoría	1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	4 estrellas	5 estrellas	**1 a 5 estrellas**
Estado	**1,564**	**2,478**	**4,718**	**6,257**	**3,540**	**18,557**
Guanajuato Capital	155	493	800	1,014	477	2,939

Oferta Hotelera 1 a 5 estrellas						
Hoteles						
Categoría	1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	4 estrellas	5 estrellas	**1 a 5 estrellas**
Estado	**62**	**94**	**150**	**102**	**96**	**506**
Guanajuato Capital	8	23	29	17	21	98

Fuente: Secretaría de Turismo Guanajuato 2014

Para la comprobaciòn de las hipótesis, los resultados fueron analizados a través de regresiones lineales, y estadísticos como Anova, comparación de medias y prueba T para muestras independientes.

Resultados

Se aplicaron los cuestionarios correspondientes a las tres variables de estudio al total de la población, siendo 135 personas las que ocupan puestos ejecutivos dentro del sector hotelero clasificado entre cuatro y cinco estrellas, en Guanajuato capital. Los datos recolectados se procesaron a través de un software estadístico llamado Statistical Package for the Social Sciences versión 19 en inglés (SPSS).

Para validar los instrumentos utilizados se obtuvo el Alpha de Cronbach de cada cuestionario, obteniendo .887 para el de Conflicto Familia-Trabajo y .914 para el de Satisfacción Laboral. El siguiente paso es realizar el análisis factorial para que, como su nombre lo indica, se identifiquen los factores que explican la varianza y covarianza entre las medidas, de tal forma que se pueda resumir la información de un conjunto de variables, esto es, agruparlas, utilizando el método de componentes principales. Al realizar el análisis factorial, de la variable conflicto familia-trabajo se obtiene que existen dos factores que explican el 72% de la variabilidad (ver Tabla 4).

Tabla 4. *Análisis Factorial de la variable Conflicto Familia-Trabajo*

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5.085	50.851	50.851	5.085	50.851	50.851	3.729	37.292	37.292
2	2.198	21.984	72.835	2.198	21.984	72.835	3.554	35.542	72.835
3	.664	6.642	79.476						
4	.481	4.810	84.287						
5	.390	3.899	88.186						
6	.353	3.533	91.719						
7	.277	2.767	94.485						
8	.215	2.149	96.634						
9	.183	1.830	98.464						
10	.154	1.536	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Fuente: SPSS

De esta manera se sustenta la teoría de Netemeyer et al., (1996) encontrando que en cada factor cargan las cinco preguntas correspondientes a cada sección del cuestionario, es decir, un enfoque es el que relaciona la forma en que la familia

afecta al trabajo, y el otro viceversa, esto es, la incidencia del trabajo en las cuestiones familiares (ver Tabla 5).

Tabla 5. *Matriz de componentes rotados de la variable Conflicto Familia-Trabajo*

Rotated Component Matrix[a]

	Component	
	1	2
2. La cantidad de tiempo que dedico a mi trabajo me dificulta cumplir completamente con mi responsabilidad familiar.	.868	
3. Las cosas que quiero hacer en casa, no las puedo realizar por las exigencias del trabajo.	.832	
1. Las exigencias de mi trabajo interfieren con mi vida familiar.	.822	
5. Debido a las responsabilidades de mi trabajo, tengo que hacer cambios en mis planes de actividades familiares.	.814	
4. Mi trabajo me produce tensión, y me dificulta generar cambios en mis actividades familiares.	.801	
10. Las presiones relacionadas con mi familia interfieren con mi capacidad para realizar mis deberes laborales.		.891
8. Las cosas que quiero realizar en mi trabajo, no puedo hacerlas debido a las demandas de mi familia, esposa o pareja		.856
7. Tengo que dejar de hacer cosas de trabajo debido a las demandas de tiempo en mi casa.		.852
9. Mi vida familiar interfiere con mis responsabilidades en el trabajo, tales como ser puntual, cumplir con mis tareas diarias y trabajar tiempo extra.		.764
6. Las exigencias de mi familia, esposa o pareja, interfieren en las actividades relacionadas con mi trabajo.	.454	.740

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 3 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2
1	.728	.685
2	-.685	.728

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Fuente: SPSS

Por otro lado, al realizar el análisis factorial de la variable satisfacción laboral (Tabla 6), se obtiene que existen ocho factores que explican el 63.9% de la variabilidad.

Tabla 6.*Análisis Factorial de la variable Satisfacción Laboral*

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.161	27.760	27.760	9.161	27.760	27.760	4.560	13.817	13.817
2	2.976	9.018	36.778	2.976	9.018	36.778	3.679	11.149	24.966
3	2.279	6.907	43.684	2.279	6.907	43.684	2.675	8.105	33.071
4	1.551	4.699	48.383	1.551	4.699	48.383	2.502	7.582	40.653
5	1.443	4.372	52.755	1.443	4.372	52.755	2.230	6.758	47.411
6	1.344	4.074	56.830	1.344	4.074	56.830	2.051	6.216	53.628
7	1.213	3.676	60.506	1.213	3.676	60.506	1.728	5.237	58.865
8	1.143	3.463	63.968	1.143	3.463	63.968	1.684	5.104	63.968
9	.989	2.996	66.964						
10	.930	2.817	69.781						
11	.858	2.601	72.382						
12	.786	2.381	74.762						
13	.737	2.233	76.995						
14	.677	2.050	79.045						
15	.666	2.018	81.064						
16	.622	1.885	82.949						
17	.585	1.773	84.722						
18	.570	1.729	86.451						
19	.520	1.576	88.026						
20	.496	1.503	89.529						
21	.433	1.313	90.842						
22	.413	1.252	92.094						
23	.346	1.050	93.144						
24	.331	1.002	94.146						
25	.289	.876	95.022						
26	.283	.858	95.880						
27	.268	.812	96.692						
28	.230	.695	97.387						
29	.214	.648	98.036						
30	.191	.580	98.616						
31	.180	.546	99.162						
32	.166	.504	99.665						
33	.110	.335	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Fuente: SPSS

En la Matriz de Componentes Rotados (Tabla 7) se muestra la forma en la están agrupados los ítems en cada factor y de esta forma, analizando el contenido de cada pregunta se creó el nombre de los factores:

- Promoción
- Actividades laborales
- Comunicación
- Supervisor
- Prestaciones
- Sueldo
- Compañeros de trabajo
- Proceso operativo

Lo anterior muestra que, a diferencia de la teoría señalada por Spector (1985) quien señala la existencia de nueve factores, y es el noveno las “recompensas y gratificaciones”, para esta investigación, queda englobado en el de prestaciones

Tabla 7. *Matriz de componentes rotados de la variable Satisfacción Laboral*.

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
8. Estoy satisfecho con mis posibilidades de ascenso.	.759							
1. Siento que recibo un sueldo justo por el trabajo que realizo	.747							
17. Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	.727							
4. Me siento satisfecho por mis posibilidades de aumento salarial.	.708							
7. La gente sale adelante aquí tan rápido como en otros lugares.	.698							
15. El paquete de prestaciones que tenemos es equitativo.	.650							
6. Los que hacen bien su trabajo, tienen una oportunidad justa de ser ascendidos.	.633							
31. Me siento orgulloso de hacer mi trabajo.		.870						
30. Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.		.780						
32. Mi trabajo es agradable.		.741						
27. Disfruto a mis compañeros de trabajo.		.630						
33. La comunicación parece buena dentro de esta organización.		.601						
36. Las funciones en el trabajo, con frecuencia no se explican completamente.			.781					
34. Las metas de esta organización no están claras para mí.			.769					
35. Con frecuencia siento que no sé qué está pasando con la organización.			.744					
21. Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan hacer un buen			.443					

4290

25. Me gusta la forma de trabajar de mis compañeros		.436		.482				
9. Mi supervisor es muy competente haciendo su trabajo.					.686			
12. Me gusta la forma de trabajo de mi supervisor.					.610			
11. Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados.					.608	.509		
16. Hay prestaciones que no tenemos y que deberíamos tener.					.466			
20. No siento que mis esfuerzos sean recompensados de la forma en que deberían serlo.				.400	.442			
10. Mi supervisor es injusto conmigo.						.764		
29. Algunas veces siento que mi trabajo es insignificante.						.523		
28. Hay muchas peleas, dimes y diretes en el trabajo.				.441		.484		
5. Hay realmente muy pocas posibilidades para ascender en mi trabajo.							.728	
burocráticos.								

Fuente: SPSS

Como resultado de la aplicación de los cuestionarios tenemos que de las 135 personas 71 fueron mujeres, de las cuales el 43% no tiene hijos, el 49% son solteras, el 35% son casadas o viven en unión libre, y el 16% son viudas o divorciadas. En el caso de los 64 hombres encuestados, el 31% no tiene hijos, el 65% es casado o vive en unión libre, el 28% son solteros y el 7% son viudos o divorciados. Del total de los encuestados, el 60% tiene una antigüedad de tres años o menos, el 3% más de diez años y el resto (27%) ha laborado más de 3 y menos de 10 años.

Un dato importante se encuentra en el nivel de estudios, ya que el 53% de las mujeres cuenta con educación profesional o de posgrado y para los hombres el 48%, sin embargo en cuestión de puestos ocupados, solo el 36% de mujeres ocupan puestos de gerencia de área, subgerencia o gerencia general, y en el caso del género masculino es el 44%, lo cual muestra que aun siendo las mujeres

encuestadas quienes en su mayoría cuentan con una formación académica más alta, los puestos más elevados en el organigrama son ocupados por hombres.

Para la comprobación de la Hipótesis General*: El conflicto familia-trabajo influye negativamente en la satisfacción laboral* se utilizó regresión lineal con cada uno de los factores de la variable dependiente con cada factor de la independiente. En la Tabla 8 se encuentra que el factor trabajo familia de la variable conflicto familia trabajo tiene un impacto negativo en el factor promoción de la variable satisfacción laboral puesto que el nivel de significancia es menor a .05 con un coeficiente Beta de -.247

Tabla 8. *El factor Promoción de la variable Satisfacción Laboral*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	4.666	.226		20.659	.000
	Influye trabajo en la familia	-.182	.062	-.247	-2.941	.004

Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS

En el factor actividades laborales, el factor familia trabajo si influye con un nivel de significancia de .000, por su parte el factor trabajo familia no lo impacta, al tener un valor de significancia de .222. En la Tabla 9 se encuentra que el factor familia trabajo de la variable independiente (conflicto familia trabajo) tiene un impacto negativo en el factor actividades laborales puesto que el nivel de significancia es menor a .05 con un coeficiente Beta de -.273

Tabla 9 *El Factor Actividades Laborales de la variable Satisfacción Laboral*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	5.692	.143		39.845	.000
	Influye familia en el trabajo	-.169	.052	-.273	-3.275	.001

Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS

El conflicto familia trabajo en su factor trabajo familia tiene un impacto negativo en el factor Comunicación en la organización, de la variable Satisfacción Laboral. Por su parte, la influencia de la familia en el trabajo no impacta en dicho factor al tener un nivel de significancia de .395. En la Tabla 10 se encuentra que el factor trabajo en la familia de la variable independiente (conflicto familia trabajo) tiene un impacto negativo en el factor comunicación puesto que el nivel de significancia es menor a .05 con un coeficiente Beta de -.284

Tabla 10. *El Factor Comunicación de la variable Satisfacción Laboral*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	5.085	.261		19.469	.000
	Influye trabajo en la familia	-.245	.072	-.284	-3.417	.001

Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS

El conflicto familia trabajo en su factor trabajo familia tiene un impacto negativo en el factor Supervisor de la variable Satisfacción Laboral. En la Tabla 11 se encuentra que el factor trabajo en la familia de la variable independiente (conflicto

familia trabajo) tiene un impacto negativo en el factor supervisor puesto que el nivel de significancia es menor a .05 con un coeficiente Beta de -.279

Tabla 11 *El Factor Supervisor de la variable Satisfacción Laboral*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	5.062	.193		26.293	.000
	Influye trabajo en la familia	-.177	.053	-.279	-3.357	.001

Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS

El conflicto familia trabajo en su factor trabajo familia tiene un impacto negativo en el factor Prestaciones de la variable Satisfacción Laboral. En la Tabla 12 se encuentra que el factor trabajo en la familia de la variable independiente (conflicto familia trabajo) tiene un impacto negativo en el factor prestaciones puesto que el nivel de significancia es menor a .05 con un coeficiente Beta de -.266

Tabla 12 *El Factor Prestaciones de la variable Satisfacción Laboral*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	4.766	.214		22.291	.000
	Influye trabajo en la familia	-.186	.059	-.266	-3.180	.002

Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS

El conflicto familia trabajo en su factor trabajo familia tiene un impacto negativo en el factor Sueldos de la variable Satisfacción Laboral. En la Tabla 13 se encuentra que el factor trabajo en la familia de la variable independiente (conflicto familia

trabajo) tiene un impacto negativo en el factor sueldos puesto que el nivel de significancia es menor a .05 con un coeficiente Beta de -.291

Tabla 13 *El Factor Sueldos de la variable Satisfacción Laboral*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	4.215	.243		17.354	.000
	Influye trabajo en la familia	-.234	.067	-.291	-3.507	.001

a. Variable dependiente: Sueldos

Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS

El conflicto familia trabajo en su factor trabajo familia tiene un impacto negativo en el factor Compañeros de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral. En la Tabla 14 se encuentra que el factor trabajo en la familia de la variable independiente (conflicto familia trabajo) tiene un impacto negativo en el factor compañeros de trabajo puesto que el nivel de significancia es menor a .05 con un coeficiente Beta de -.327

Tabla 14 *El Factor Compañeros de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	5.248	.173		30.410	.000
	Influye trabajo en la familia	-.189	.047	-.327	-3.985	.000

Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS

El conflicto familia trabajo en su factor trabajo familia tiene un impacto negativo en el factor Procesos operativos de la variable Satisfacción Laboral. En la Tabla 15 se encuentra que el factor trabajo en la familia de la variable independiente (conflicto familia trabajo) tiene un impacto negativo en el factor procesos operativos puesto que el nivel de significancia es menor a .05 con un coeficiente Beta de -.247

Tabla 15 *Coeficientes de la Regresión Factor Procesos Operativos*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	3.777	.158		23.922	.000
	Influye trabajo en la familia	-.127	.043	-.247	-2.940	.004

Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS

Para la comprobación de la **H_1:** *La edad influye en el conflicto familia-trabajo* se utiliza el estadístico Anova (Tabla 16) en el que encontramos que la edad si se relaciona con el factor trabajo familia con un nivel de significancia de .028, siendo las personas entre 26 y 30 años en quienes se presenta una mayor influencia del conflicto del trabajo en la familia.

Tabla 16. *Anova de un factor: Edad del trabajador.*

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Influye trabajo en la familia	Inter-grupos	29.067	3	9.689	3.117	.028
	Intra-grupos	407.157	131	3.108		
	Total	436.224	134			
Influye familia en el trabajo	Inter-grupos	8.379	3	2.793	1.246	.296
	Intra-grupos	293.714	131	2.242		
	Total	302.093	134			

Fuente: SPSS

Respecto a la **H_2:** *El nivel educativo no tiene relación directa con el puesto ocupado,* a través de regresión lineal (Tabla 17) encontramos que si existe relación directa con un nivel de significancia de 0.000, es decir, a mayor grado de estudios mayor será el puesto obtenido, por lo tanto, la hipótesis de rechaza.

Tabla 17.Relación entre el nivel de estudios y puesto ocupado

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	.699	.215		3.252	.002
	Nivel de estudios	.369	.085	.385	4.357	.000

a. Variable dependiente: Cargo en la empresa

Fuente: SPSS

Finalmente para la comprobación de la **H_3***: El conflicto familia-trabajo es mayor en las mujeres,* se utilizó una comparación de medias a través de una prueba T para muestras independientes.

Tabla 18. *Comparación de medias por género.*

	Sexo	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Influye trabajo en la familia	Femenino	71	3.0394	1.72928	.20523
	Masculino	64	3.3219	1.88650	.23581
Influye familia en el trabajo	Femenino	71	2.3775	1.51471	.17976
	Masculino	64	2.2813	1.49697	.18712

Fuente: SPSS

En la media se puede observar que no hay una diferencia marcada entre el género masculino y femenino, e incluso en el factor trabajo en la familia, la media es mayor en los hombres por lo que se rechaza la hipótesis. Esto muestra que, en un mayor porcentaje, es el género masculino encuestado el que tiene mayores conflictos dentro de su familia a causa de su empleo, y en el caso de las mujeres, los problemas familiares impactan en su trabajo en un mayor porcentaje que para los hombres, lo cual demuestra que las mujeres encuestadas, en su mayoría, dan prioridad a su hogar y los hombres a su trabajo.

Discusión

El conflicto de la relación existente entra la familia y el trabajo se presenta por la incompatibilidad de roles de un individuo en dichos ámbitos, derivados principalmente por los tiempos dedicados a cada uno, pues, lógicamente, entre más horas se brinden a uno, menos se participa en el otro. Y es aquí donde se hace visible un punto muy importante y esencial para la aparición, o no, del conflicto, es decir, la existencia de éste, depende del rol o papel que se juegue dentro de cada rubro, ya que no necesariamente, el hecho de trabajar más horas genera un conflicto en la familia.

Al particularizar al conflicto familia - trabajo, en cualquiera de sus dos direcciones, hacia el sector turístico o la hotelería, se encuentra, de inicio, una incompatibilidad en

cuanto a la jornada laboral que suele ser distinta por lo menos a los tiempos de la escuela; esto es, en la hotelería, los horarios de trabajo pueden ser en la mañana, tarde o noche, lo cual implica un déficit en la convivencia familiar. A pesar de que existe la creencia de que el trabajo y la familia son independientes, se ha demostrado precisamente lo contrario, pues existe un vínculo interdependiente que debe respetarse de forma equilibrada para evitar un conflicto de roles.

A través del impacto que genera el conflicto familia-trabajo en la satisfacción laboral, los directivos de una organización obtienen la información relevante y necesaria para conocer los efectos que generan las políticas y normas de la empresa en los trabajadores, y de esta forma, continuar, eliminar o realizar correcciones a las mismas. Lo anterior, con la finalidad de eliminar o disminuir las fuentes productoras del conflicto entre el trabajo y la familia y procurar un mejor rendimiento de los trabajadores el cual se reflejará a través de una actitud positiva frente a las tareas que desempeña y frente a la organización misma. Una de las acciones más importantes de un gestor de recursos humanos es lograr la armonización de las necesidades del individuo como persona y como trabajador, es decir, alinear sus objetivos individuales y los de la organización.

Ahora bien se concluye lo siguiente:

- El conflicto familia-trabajo influye negativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de puestos ejecutivos dentro del sector hotelero de la ciudad de Guanajuato.
- El rango de edad entre 26 y 30 años es el que más relación directa tiene con dicho conflicto
- El nivel educativo no tiene ninguna afinidad con la aparición del conflicto familia trabajo.
- El conflicto familia-trabajo no es mayor en las mujeres e incluso hay una ligera diferencia que apunta hacia el género masculino.

Para buscar posibles líneas de acción que conlleven al logro de estrategias potenciales para disminuir la presencia del Conflicto Familia-Trabajo, es necesario trabajar en conjunto desde diversos ámbitos: político, social, familiar. La creación de políticas públicas que regulen la atención prestada a la relación de dichas variables,

puede marcar la diferencia. Sabemos que la industria hotelera siempre estará disponible 24 horas al día y 365 días al año, y que habrá personas cubriendo los distintos turnos y es por ello que debe prestarse especial interés a este sector, concientizar a los trabajadores, a sus familias y a la sociedad, generar actividades que fortalezcan los lazos familiares y que permitan que el trabajador se sienta satisfecho con su lugar de trabajo, actividades, horario, sueldo, compañeros de trabajo, etc.

Finalmente, es importante visualizar las posibles líneas de investigación que pueden desprenderse de este estudio. Para empezar, el Sector Turístico es muy amplio, por lo que debe extenderse una investigación a los diversos campos del mismo sector, como lo son otras áreas de la misma Hotelería, Restaurantes, Agentes de Viajes, Operadores Turísticos, Líneas Aéreas. Y además, contemplarse nuevos sectores como el automotriz, al ser una industria en crecimiento potencial dentro del Estado de Guanajuato, o el hospitalario que tiene la misma dinámica de horarios que la hotelería, y de esta manera fortalecer la evidencia del impacto que genera el enfrentamiento de las funciones desempñadas en la familia y en el trabajo.

Referencias

Álvarez, A. y Gómez, I. (2010). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico.* Volumen 9 (16), pp. 89 - 106

Argüelles, L., Quijano, R., Fajardo, M., Magaña, D., Sahuí, J. (2014). Propuesta de Modelo Predictivo de la Calidad de Vida Laboral en el Sector Turístico Campechano, México. *Revista Internacional Administración & Finanzas.* Vol. 7 (5), pp. 61 – 76

Azanza, G., Moriano, J. y Molero, F. (2013). Authentic leadership and organizational culture as drivers of employees job satisfaction. *Journal of Work and Organizational Psychology.* 29 pp. 45-50

Chinchilla, N., Poelmans, S., León, C., (2003) Políticas de conciliación trabajo - familia en 150 empresas españolas. Consultado el 6 de Septiembre de 2012, desde: http://www.iese.edu/research/pdfs/di-0498.pdf

De Sivatte, I. y Guadamillas, F. (2014). ¿La disponibilidad de medidas de conciliación y la cultura trabajo – familia disminuyen el conflicto trabajo – familia de los empleados? *Unversia Business Review.* Cuarto cuatrimestre, pp. 55 -71

Fields, D. L. (2002). Taking the measure of work. Estados Unidos de América: Sage Publications, Inc.

Flandrin, J. L. Orígenes de la Familia Moderna, Consultado el 7 de octubre de 2011 desde:http://www.iin.oea.org/Cursos_a_distancia/origenes_de_la_familia_moderna.pdf

Gómez, V. **y** Jiménez, A. (2015) Corresponsabilidad familiar y el equilibrio trabajo-familia: medios para mejorar la equidad de género. *Polis* 40. Publicado el 17 mayo 2015, consultado el 11 marzo 2016. URL : http://polis.revues.org/10784

González, F., López-Guzmán, T., Sánchez, S. (2014) Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *Intangible Capital.* Vol. 10 (1) pp. 189 – 207

Greenhaus, J. y Beutell N. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review,* 10, pp. 76-88

Idrovo, S. y Leyva, P. (2014). Éxito y satisfacción laboral y personal: cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá (Colombia). *Pensamiento y Gestión.* No. 36

Legazpe, N. (2015). Mujer, trabajo y familia en España. *El trimester económico.* Vol. LXXXII (4), núm. 38, pp. 873 -896

Namasivayam, K. y Zhao, X. (2007) An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationships between work-family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India. Tourism Management, 28, pp. 1212-1223

Netemeyer, R.G., Boles, J.S. and McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. Journal of Applied Psychology, Vol. 81, pp. 400-10.

Orgambídez-Ramos, A., Pérez-Moreno, P. y Borrego-Alés, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology.* 31 pp. 69-77

Pérez, M., Vela, M., Abella, S. y Martínez, A. (2015). El enriquecimiento trabajo-familia: Nuevo enfoque en el studio de la conciliación y la satisfacción laboral de los empleados. *Universia Business Review.* Primer trimester, pp 16-33

Perspectiva Estadística Guanajuato. INEGI 2013 Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo.

Sánchez C. S., Artacho R. C., Fuentes G. F. y López-Guzmán G. T. (2007). Análisis de los determinantes estructurales de la satisfacción laboral. Aplicación en el sector Educativo. Estudios de economía aplicada, 25(3), pp. 867-900. Consultado el 5 de julio 2012 desde: http://redalyc.uaemex.mx/ redalyc/pdf/301/301138 18014.pdf

Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato (SECTUR, 2014 y 2015), Perfil del visitante. Dirección de Información y Análisis

Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. American Journal of Community Psychology, 13 (6), pp. 693-713

Efectos de mejorar la satisfacción del personal sobre la calidad del servicio de una empresa de limpieza

Nancy Cazalis Cáceres
Ana María Canto Esquivel
Guillermo Buenfil Ricalde

Resumen

La calidad en el servicio es un tema que toma cada vez más importancia para el sector servicios, pues es considerado como determinante en la supervivencia de las empresas. Los empleados son factores clave para garantizar la calidad en el servicio. Este trabajo tiene como objetivo evaluar la calidad en el servicio desde la percepción de los clientes internos y externos, para proponer estrategias que permitan retener y aumentar la cartera de clientes externos, a través de la atención que les proporcionan los clientes internos (empleados) de una empresa de limpieza. Para evaluar la percepción de la calidad del servicio de los clientes externos se utilizó el cuestionario SERVPERF, simultáneamente se midió la satisfacción del personal (clientes internos) por medio de la Escala General de Satisfacción; y por último se evaluó y simplificaron los procesos. El artículo discute los resultados encontrados y las modificaciones hechas a la empresa.

Palabras clave: Calidad en el servicio, Percepción de la calidad, Supervivencia de empresas.

Introducción

Actualmente es posible enumerar las múltiples razones por las cuales algunas Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) son más exitosas unas que otras, entre estas razones se destacan: el diseño de la administración, el proceso de cada producto o servicio, la satisfacción del capital humano y los sistemas de información y tecnología que en conjunto ofrecen indicadores que ayudan a tomar decisiones correctas (Adriani, Biasco & Rodríguez, 2003).

En la actualidad, la calidad en las empresas se ha hecho más relevante para los servicios pues se traduce en una ventaja competitiva partiendo de la posibilidad

de satisfacer al cliente, lo que frecuentemente resulta en la consolidación de una clientela leal. Es imprescindible establecer estándares de calidad para ser eficientes, lo que conlleva entre otras cosas a: corrección de errores, disminución de los costos, aumento en la confiabilidad en los productos o servicios; lo anterior da como resultado una mayor productividad de los empleados y menos costos unitarios (Charles & Gareth, 2004).

En el estudio realizado por Edwards, Bell, Arthur & Decuir (2008) se sostiene que en las organizaciones la satisfaccion de los empleados, lograda a través de políticas de salario justo, capacitación para mejorar la productividad, o reconocimientos por méritos destacados, influyen positivamente en que los empleados que se sientan satisfechos, contribuyan en trabajo confiable, responsable y de calidad para el cliente, reduciendo los costos del proceso de producción (Omar, 2011).

En México el estudio de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) ha causado gran interés, no sólo por el beneficio económico sino por el beneficio social que representan para cualquier país, en especial para países como México donde las cadenas transnacionales dominan la economía y la brecha de desigualdad social se acrecienta cada vez. No obstante las fortalezas que tienen las PYMES, éstas presentan tasas de mortandad alarmantes pues solo entre el 20% y el 40% de las empresas logran sobrevivir después del primer año de su creación (González, López, & Nereida, 2008).

Este trabajo se llevó a cabo en la empresa ACO Express, la cual es una PYME creada en el mes de febrero del 2009, dicha PYME pertenece al sector terciario al enfocarse en brindar servicios de limpieza tanto a casas residenciales como a oficinas, entre otros servicios. Al iniciar sus operaciones la empresa se enfocó en dar servicio de limpieza a casas y micro empresas acopladas en espacios de casa habitación, considerándolo en su momento como una oportunidad de negocio, dado que las empresas de limpieza existentes, solamente se interesaban en dar servicio a empresas bancarias, instituciones de gobierno y centros comerciales, entre otros negocios, considerados medianos a grandes. Los socios fundadores, aprovecharon la oportunidad al tomar la parte del mercado que los prestadores de

servicios particulares descartaban, definiendo su nicho de mercado en el servicio a casas particulares y empresas micro y pequeñas para las cuales el servicio de las empresas consolidadas era inaccesible, puesto que los precios resultaban estar fuera de su alcance.

Después de seis años presente en la localidad, la empresa ha logrado un crecimiento considerable y ha diversificado los servicios que ofrece; ACO Express se encuentra actualmente en su etapa de madurez, enfrentándose al aumento de la competencia, lo que ha representado para la empresa dificultades para mantener su mismo ritmo de crecimiento.

ACO Express centra su estrategia, en la diversificación de servicios para mantener y ampliar su mercado, lo que ha traído en consecuencia descontrol en los procesos y en la capacitación del personal. A raíz de la problemática anterior, se consideró de vital importancia para la sobrevivencia de ACO Express, la aplicación de un modelo de medición de la calidad, a través de la medición de las percepciones de los clientes actuales y pasados; documentar y evaluar los procesos; y evaluar la satisfacción del personal, para contar con la información integral de la empresa, que derive en la toma de decisiones de mejora, sobre el funcionamiento de la empresa y por lo tanto del servicio que esta proporciona. Se hace destacable mencionar que tanto la percepción de la calidad, como la satisfacción del personal y la documentación de los procesos son clave en el buen funcionamiento de la empresa ACO Express, dado la influencia mutua que existe entre estos tres procesos.

Es entonces que la elaboración de un diagnóstico integral, funge como tema central de este trabajo. Enfocándose especialmente en medir la percepción de la calidad de los clientes, la eficacia de los procesos internos y la satisfacción del personal de la empresa ACO Express, a través del diseño y aplicación de un método creado a partir de la identificación de las principales deficiencias de las PYMES.

El objetivo general del estudio consistía en diagnosticar la calidad del servicio, evaluar y corregir el nivel de satisfacción del personal, así como el proceso general de adquisición de servicios, con el propósito de diseñar estrategias que proporcionen ventajas competitivas para la empresa ACO Express.

Así, los objetivos específicos eran:

- Evaluar la percepción del cliente sobre la calidad del servicio de la empresa ACO Express con base en las cinco dimensiones de SERVPERF.
- Diseñar estrategias para lograr ventajas competitivas que permitan una mayor lealtad del cliente.
- Evaluar la satisfacción del personal de la empresa ACO Express con base en la teoría de los dos factores de Herzberg.
- Implementar estrategias para mejorar la satisfacción y motivación del personal.
- Documentar el proceso general de contratación de servicios en la empresa ACO Express.
- Evaluar el cumplimiento del proceso general de contratación de servicios de la empresa ACO Express.

La Calidad en el Servicio y las PYMES

De acuerdo con Chandezon (1998), la calidad no solo corresponde al producto, sino también a los seres humanos que integran las organizaciones, socios y accionistas, servicios de atención al cliente, servicios internos de la empresa, relación con los proveedores, atención a la sociedad reinvirtiendo parte de los beneficios en forma de actividades culturales, etc. Esto lleva al concepto de calidad total, que pretende la integración y compromiso de toda área que constituya a la organización. La calidad total se puede definir según diferentes enfoques como se puede observar en la Tabla 1.

Tabla1

Definición de la calidad total según enfoques

AUTOR	**CONCEPTO**	**ENFOQUE**	**BIBLIOGRAFÍA**
Masaaki Imai (kaizen)	Dedicación total al cliente, impregnando todas las actuaciones que se realicen en la empresa para satisfacer o exceder las expectativas del cliente.	Filosofía	(Imai, 1989)

George Labovitz	Manera formal y estructurada a seguir en los pasos de un programa de calidad total (establecer objetivos, planes para cumplirlos, obtener recursos, controlarlos y motivarse).	Proceso	(Labovitz, 1992)
Kaoru Ishikawa; Patrick Lyonnet; Dan Ciampa	Factores y aspectos asociados sobre lo que centrar la atención y aspectos de mejora (gráficos, estadística, diagramas, brainstorm, just in time, círculos de calidad, liderazgo, desarrollo organizacional, benchmarketing).	Herramientas y técnicas para obtener resultados	(Ishikawa, 1990) (Lyonnet, 1989) (Ciampa, 1993)

Fuente: Elaboración propia basada en varios autores.

Para entender el concepto de calidad en el servicio se muestra la Tabla 2 de las aportaciones de diferentes autores en orden cronológico, desde dos perspectivas: percepción del cliente, y expectativas y percepción de los clientes, donde de igual manera se puede apreciar el contraste entre los conceptos que sostienen los autores.

Tabla 2

Definición de calidad del servicio

Desde la óptica de la percepción del cliente		**Desde la óptica de las expectativas y percepciones de los clientes**	
Autor	**Concepto**	**Autor**	**Concepto**
Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1985)	Juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto.	Lewis & Booms, (1983)	Es la discrepancia entre expectativas y percepciones de resultado, es decir, la resultante de una evaluación en lo que el usuario compara la experiencia percibida del servicio con las expectativas que tenía en el momento de la compra…es una medida de cómo el nivel de servicio entregado iguala las expectativas del cliente en una base consistente.
Eiglier & Langear, (1989)	Un servicio de buena calidad es el que, en una situación dada, satisface al cliente.	Grönroos, (1983)	Es dependiente de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido y es, por esta razón, el resultado de un proceso de evaluación continuado.

Steenkamp (1990)	Juicios del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto.	Larrea (1991)	Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal.
Zimmermann & Enell, (1993)	Grado en que el servicio satisface con éxito las necesidades del cliente a medida que se presta y queda determinada por unas características del servicio que el cliente reconoce como beneficiosas.	Zeithaml, Parasuman, & Berry, (1993)	Es el resultado de comparación de las expectativas y percepciones.
Loórens & Fuentes, (2005)	Es lo que el consumidor percibe que es.	Ruiz-Olalla, (2001)	Es una forma de actitud, relacionada pero no equivalente con la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.
Reimer & Kuehn,	Se evalúa de acuerdo a	Rodríguez	Es la necesidad de igualar y, en el mejor de

(2005)	la perspectiva de la satisfacción del cliente.	(2006)	los casos, superar las expectativas de los clientes para que este perciba calidad en el servicio que recibe.
Velázquez, Reyes, & Peña, (2007)	Juicio que realiza el cliente sobre la excelencia o superioridad del servicio prestado.	Colmenares y Saavedra (2007)	Se produce cuando lo recibido y experimentado por el cliente se corresponde con sus expectativas generadas alrededor del servicio en cuestión.

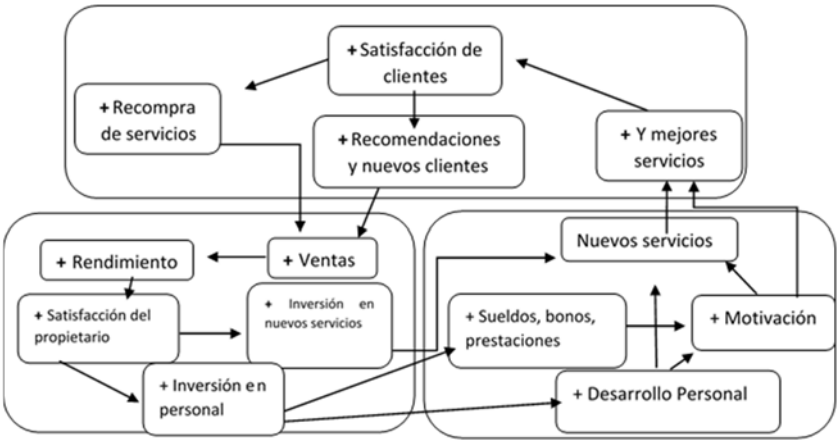
Fuente: Elaboración con base a los autores.

Para Jacques, Cisneros & Mejía (2011) el concepto de calidad en el servicio se basa en una medición subjetiva calificada en función del cliente (según sus expectativas y percepciones), independientemente del tipo de servicio o producto que ofrezca la empresa, por lo que para lograr una buena calidad en el servicio es necesario contar con un proceso de producción que se evalúe de manera tangible y con evaluaciones de la percepción de los clientes en cuanto a los factores intangibles, tales como la entrega, la amabilidad del personal, la explicación del funcionamiento, entre otros.

Al respecto Müller (2012) señala que el desempeño de la calidad en el servicio de las empresas se ve influenciado por tres factores importantes y el equilibrio entre estos dará como resultado una empresa de alta calidad. Estos factores son: los clientes, el personal y los propietarios de la empresa. Müller (2012) identifica que para lograr empresas con una elevada calidad en el servicio es necesaria la satisfacción en los empleados, quienes al estar satisfechos en su trabajo darán un mejor trato al cliente y a los proveedores, lo que se traducirá en mayores ventas que a la vez traerán más utilidades para los dueños o propietarios de la empresa. Como se puede observar en la Figura 1, este proceso funciona como un ciclo.

Figura 1

Relación entre Clientes, Persona y Propietarios



Fuente: Müller (2012)

Capital Humano y Satisfacción Laboral

Si se quiere asegurar el buen funcionamiento de una empresa es necesario que los clientes internos, es decir los empleados, se encuentren comprometidos con el proyecto de la empresa en cuestión y que se definan así mismos como parte indispensable de los procesos implicados. De lo anterior surge la necesidad de hablar de motivación y satisfacción laboral para vislumbrar la importancia de estos conceptos en el establecimiento de la calidad de un servicio o producto.

En la literatura es posible identificar dos tipos de motivación, la motivación intrínseca es aquella en la que la acción que se realiza por el trabajador, se lleva a cabo sin la promesa de recompensa alguna, es decir, el trabajador realiza las actividades necesarias porque está convencido de la importancia o relevancia de éstas, es decir, se encuentra automotivado. Por otra parte, la motivación extrínseca se da cuando las actividades a realizar se basan en algún motivador ajeno al propio cumplimiento de una tarea o actividad; en el ámbito laboral, los factores externos motivadores más comunes suelen ser los económicos. Por tanto resulta evidente para cualquier empresa que quiera tener trabajadores motivados, deberá tomar en consideración tanto los factores intrínsecos como los extrínsecos para darle al trabajador los estímulos adecuados que lo lleven a la realización de sus metas personales y de la empresa (Werther & Davis, 1996).

Es importante como el estudio de la satisfacción de las diversas necesidades de los individuos como motivadores en el trabajo, condujo a lo que hoy se entiende como satisfacción laboral; la cual, según Gibson, Ivancevich & Donnelly, (2001), es la sensación de bienestar que perciben los empleados con respecto a sus puestos de trabajo y el papel que desempeñan en la organización. Así mismo, anteriormente, Robbins & Cenzo (1996) afirmaron que es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo, manifestando actitudes positivas cuando se está satisfecho con el puesto, mostrando en cambio actitudes negativas si se está insatisfecho. De esta manera, la satisfacción se traduce en la actitud que tienen los empleados con respecto a su rendimiento en una empresa y redunda en su compromiso y su productividad. Un trabajador satisfecho es un trabajador más comprometido y más valioso para la empresa.

Procesos en las PYMES

Cantú (2011) dice que estos procesos son secuencias de operaciones, movimientos e inspecciones por las que materias primas se vuelven un producto terminado para enviarlo al siguiente proceso o listo para el cliente. Sin embargo, Heizer y Render (2001) las explican cómo actividades de transformación de los recursos en productos, relacionadas con su producción de bienes y servicios. Entendiéndose que son la dirección de operaciones, independientemente se cuente con un servicio, producto o ambos; esto es pertinente al tomar en cuenta empresas en cuyos servicios, la producción puede resultar menos obvia o estar escondida para el público e incluso el consumidor, ya que no produce ningún bien tangible. En un mundo en constante cambio, es común que los procesos de las PYMES sean influenciados por los clientes, la tecnología y la competencia, viéndose obligados a rediseñarlos (Jay & Barry, 2001). Esto hace cobrar relevancia a la reingeniería de procesos, reconsideraciones y rediseños básicos a los mismos, alcanzando una mejora significativa del funcionamiento de un negocio (Heizer & Render, 2001).

Los procesos en las PYMES, para ser considerados como competitivos deben alcanzar altos niveles de desempeño en tres variables críticas para todo proceso:

calidad, tiempo y costo. Por medio del análisis de procesos, se identifica que una manera de mejorarlos es simplificándolos, eliminando todas las actividades que no generan un valor agregado al producto. Es fundamental aclarar que el fin de la simplificación de los procesos es disminuir errores sin sacrificar la calidad, por lo tanto simplificar procesos significa: que si el tiempo de procesamiento se reduce eliminando lo que no genera valor, el costo baja y la calidad sube. A su vez, se hace hincapié que cuando se pretende reducir costos de manera autocrática y sin suficiente análisis, trae como resultado disminución de la calidad, incremento del tiempo y elevación de costos (Adriani, Biasco, & Rodríguez, 2003).

Los estudios de Adriani, Biasco & Rodríguez (2003) muestran que si el emprendedor identifica y mejora su sistema de gestión, ordena y mejora sus procesos; invierte y motiva a sus trabajadores y crea un sistema de información y diagnóstico, atacará las causas que originan los pobres resultados en su empresa. Comúnmente los empresarios sólo identifican el mal desempeño de sus empresas a través de los siguientes síntomas: pérdida del mercado, falta de ingreso, falta de utilidades y falta de rentabilidad. Por otra parte las principales causas de mal desempeño son en realidad: Mala calidad, costo elevado, tiempo de respuesta lento, desorden, caos en la empresa, falta de rumbos claros, falta de innovación y mejora, gente sin compromiso y preparación, estructuras pesadas y burocráticas, inversión excesiva y aislamiento de la empresa

Descripción del Método

Para efecto de este trabajo, se llevó a cabo una investigación no experimental, pues se realizó sin intención de manipular las variables, sino observarlas en su contexto natural. Esta investigación se dividió en tres fases: 1) calidad en el servicio, 2) satisfacción del capital humano y 3) documentación de los procesos) y por lo tanto tres diferentes variables. La variable de investigación de la primera fase fué la “percepción de la calidad en el servicio”; en la segunda “la satisfacción del capital humano”, y la tercera “la mejora de los procesos” de la empresa A.C.O. Express.

En cuanto a la calidad en el servicio la investigación está basada en el modelo SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992), por lo que se evalúa a partir de las siguientes

cinco dimensiones: Tangibilidad: representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, vehículos utilitarios, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio. Fiabilidad: es la habilidad que tiene el negocio para ejecutar el servicio prometido de forma constante y adecuada. Capacidad de respuesta: significa la rapidez y disposición con que se le puede ayudar al cliente en el servicio. Seguridad: son los conocimientos y atención mostrados por los empleados al momento de brindar el servicio, así como las habilidades que éstos tienen para inspirar confianza y credibilidad. Empatía: es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes (Zeithaml, Parasuman, & Berry, 1993). Para medir la percepción de la calidad del servicio se utilizó una encuesta acoplada del modelo SERVPERF.

La satisfacción del capital humano está basada en los factores motivacionales de la teoría de Herzberg (1954). Ésta utiliza las dimensiones de los factores intrínsecos, que son: el reconocimiento, el logro, el ascenso, el crecimiento, la responsabilidad y el trabajo en sí. Por otro lado, los extrínsecos que son: el salario, las relaciones interpersonales, la supervisión, las políticas empresariales, las condiciones físicas, la seguridad del trabajo, el status y la vida personal (Robbins & Judge, 2013). Para la recolección de datos de la satisfacción del personal se adaptó y aplicó la Escala General de Satisfacción que se basa en la teoría motivacional de Herzberg.

En la mejora de los procesos, la dimensión a evaluar es el porcentaje de cumplimiento del diagrama de flujo realizado, Se tomará como aprobatorio si se cumplen en al menos un 80% las actividades señaladas en el diagrama. Cada actividad corresponde a un ítem de la listas de verificación. En el caso de la documentación de los procesos de la empresa, se utilizó la herramienta del diagrama de flujo, la cual consiste en la observación de las actividades a documentar (Jay & Barry, 2001). Además del diagrama, se utilizó una lista de verificación para comprobar el nivel de cumplimiento de los procesos; dicha verificación se realizó con el método Mystery Shopper (McDaniel & Gates, 2011).

A continuación se describirán los instrumentos utilizados para recabar la información según el área a evaluar, empezando con el instrumento de calidad en el servicio, seguido por el instrumento de satisfacción laboral y la eficiencia de los procesos.

El instrumento que medirá las percepciones de los clientes de la calidad en el servicio se utilizó como base el cuestionario de SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992), contiene 22 ítems que evalúan las percepciones según cinco dimensiones. Fue necesario hacer adaptaciones en la redacción de las preguntas para utilizar el cuestionario adaptándolas al giro de la empresa, de igual manera se tuvo que considerar eliminar algunas preguntas del cuestionario original, estas se eliminaron debido a que tendían a ser confusas o repetitivas. Se agregaron también seis preguntas fuera de la escala Likert, las cuales dan información como el nombre, edad, escolaridad, colonia en la que viven, publicidad y el último servicio recibido; de las seis preguntas, cinco utilizan rangos de opciones y la otra pregunta se refiere al nombre (opcional). El cuestionario contó con un total de 25 reactivos (Ver Tabla 3).

Tabla 3

Variables, dimensiones e Ítems del cuestionario adaptado de SERVPERF

Variable	Dimensión	Ítem
Calidad en el servicio	Nombre, edad, escolaridad, colonia, publicidad y servicio	1ª,2ª,3ª,4ª,5ª, 6ª
	Tangibles	1,2,3
	Fiabilidad	4,5,6, 7
	Capacidad de respuesta	8,9, 13
	Seguridad	10,11, 12
	Empatía	14,15,16
	Precio	17
	percepción general	18
	lealtad al cliente	19

Fuente: elaboración propia con base al cuestionario adaptado

Para abordar y medir la satisfacción laboral, existen diferentes teorías e instrumentos

abarcando diferentes perspectivas. Para fines de este documento, se utiliza la escala general de satisfacción, elaborado por Warr, Cook & Wall (1979) adaptada al español por Jesús Pérez Bilbao & Manuel Fidalgo Vega (1999). Este instrumento se basa en la teoría de los dos factores de F. Herzberg (1954), teniendo como dimensiones el análisis de los factores intrínsecos y extrínsecos del trabajo. Para Pérez & Fidalgo (1999), este instrumento presenta ventajas para su utilización puesto que puede ser aplicada por una persona o puede ser autocompletada de manera colectiva. Se realizaron adaptaciones al cuestionario de la satisfacción del personal debido al giro de la empresa, agregando cuatro preguntas más que califican diferentes condiciones físicas del trabajo. El cuestionario original utiliza 15 reactivos, donde las preguntas 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14 miden los factores intrínsecos y las preguntas 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15 los factores extrínsecos descritos por Pérez & Fidalgo (1999). Es importante mencionar que se realizaron adaptaciones a las preguntas originales del cuestionario como se muestra en la tabla 4, para adaptar este instrumento al giro de la empresa.

Tabla 4

Preguntas modificadas del cuestionario original

# Pregunta	Pregunta Original	Preguntas Adaptadas
1	Condiciones físicas del trabajo	1. ¿Cómo consideras los químicos que utilizas en tu trabajo? 2. Las herramientas que utilizas están en buen estado (aspiradora, trapos, cubetas, escobas, etc.): 3. ¿Cómo consideras el estado de los automóviles de la empresa? 4. La oficina cuenta con las instalaciones necesarias para tu comodidad: 5. Creo que el uniforme para realizar mi trabajo es:

5	Tu superior inmediato	9. ¿Qué tan contento(a) te sientes con el trato de tu jefe directo? (Manuel/Sergio/Nancy) 10. ¿Cómo te hace sentir el desempeño de tu jefe directo? (Manuel/Sergio/Nancy)
14	La posibilidad de utilizar tus capacidades	13. Siento que al realizar mi trabajo desarrollo todas las habilidades que tengo : 14. Además de lo que hago en la empresa, creo que podría también hacer otras cosas como (puedes marcar varias opciones):

Fuente: Elaboración propia

Para la verificación de la mejora del proceso general de contratación de servicios, se realizó un diagrama de flujo que ejemplifica la totalidad del proceso. Este diagrama sirvió para crear una lista de verificación con base en el método de Mystery Shopper. La lista de verificación constó de 11 preguntas que cuestionan cada fase del diagrama de flujo, todas con opciones dicotómicas. La finalidad de la lista de verificación es evaluar por medio del método Mystery Shopper si la empresa cumplió los pasos del diagrama de flujo realizado en diciembre del 2014.

A manera de resumen y debido a que la investigación consta de tres fases de estudio se agrega la Tabla 5 para facilitar la comprensión sobre cada una de las áreas respecto a su unidad de análisis, sujeto de estudio, población, muestra, indicadores e instrumentos a utilizados en cada área.

Tabla 5

Unidad de análisis, sujeto de estudio, población, muestra, indicadores e instrumentos de la investigación

Área	Unidad de análisis	Sujeto de estudio	Población	Muestra	Indicadores	Instrumento

Calidad en el servicio	PYME ACO Express	*Clientes* de la empresa ACO Express	Personas que hayan obtenido algún servicio de la empresa ACO Express	Clientes que hayan recibido algún servicio en Enero del 2015	Seguridad Empatía Confiabilidad Tangibilidad Capacidad de respuesta	SERFVPERF (Diagnóstico)
Recursos Humanos	PYME ACO Express	*Empleados* de la empresa ACO Express	Empleados fijos y eventuales de la empresa ACO Express	1 Supervisor 2 Choferes 5 Asistentes de limpieza 1 Ventas y supervisión 1 Asistente administrativo	Factores Intrínsecos Factores Extrínsecos	Escala general de satisfacción basada en la teoría de los dos factores de Herzberg, adaptada por Pérez y Fidalgo (diagnóstico e implementación)
Proceso interno	PYME ACO Expre	Procesos de la empres	Todos los procesos de la empresa	El proceso general de adquisición de	Cumplimiento de las tareas en 80% o más	Diagrama de flujo (diagnóstico) Lista de

	ss	a ACO Express	ACO Express	servicios		verificación con base al Método Mystery Shopper (Implementación)

Fuente: Elaboración propia

Para estos instrumentos se realizó la validez por contenido, la cual pretende comprobar que los ítems elegidos son indicadores de lo que se quiere medir. Para ello, se sometió el cuestionario a la valoración de investigadores y expertos que juzgaron la capacidad de este para evaluar todas las dimensiones deseadas para medir (Bolea, Calvo & Zapata, 2007). Dichos expertos fueron:

• M.A. Hermila Andrea Ulibarri Benítez, con posgrado en Ciencias en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional, egresada de la Universidad de Leeds, Reino Unido. Además es catedrática y coordinadora de la Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional, del Instituto Tecnológico de Mérida.

• Dra. María Antonia Morales, profesora de la Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional, del Instituto Tecnológico de Mérida.

Resultados

El análisis de los datos en dos de las tres fases de este trabajo se realizó e interpretó a través del uso de las medidas de tendencia central, propias de la estadística descriptiva. En cuanto a la percepción de la calidad del servicio se recurrió a la puntuación del modelo SERVPERF, la cual calcula cada dimensión y la percepción general con la sumatoria de las puntuaciones de percepciones (SERVPERF=∑P). Donde la percepción máxima de calidad es de 5 y la mínima 1. En el caso de la escala de satisfacción del personal se obtuvieron tres puntuaciones, correspondientes a: (1) la satisfacción general, (2) la satisfacción extrínseca y (3) la satisfacción intrínseca. Lo primero que se hizo fue vaciar los datos de las 10 encuestas (asignando un valor del 1 al 5), después se sacó el promedio por persona encuestada y se agruparon las preguntas según las dimensiones, esto con el fin de

sacar el promedio de la satisfacción del personal según la escala de Warr, Cook & Wall (1979).

Considerando los valores que utiliza el cuestionario de SERVPERF, se observó que fueron percibidas de manera positiva las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, pues los resultados registrados para estas dimensiones se encontraron entre los valores de 4 (De acuerdo) y 5 (Fuertemente de acuerdo), reflejando como buena la percepción de la calidad del servicio y por lo tanto, indicando lealtad de los clientes.

A continuación la tabla 6, que contiene las dimensiones del servicio percibido que para este estudió resultaron más relevantes al aplicar el cuestionario SERVPERF.

Tabla 6

Dimensiones del Servicio

Dimensión	**ITEM**	**Puntuación**	**Observaciones**
Apariencia Física/ Tangibles	Estado de las Herramientas	**4.14**	Esta dimensión tiene la calificación más baja con un promedio de 4.14
	Calidad de Insumos	**4.14**	
Capacidad de Respuesta	Actitud Positiva	**4.52**	Esta dimensión presentó el **mejor promedio** con **4.56** entre los aspectos evaluados.
	Amabilidad y Disponibilidad	**4.50**	
	Cortesía	**4.67**	
Seguridad	Capacitación del Personal	**4.26**	El promedio de esta dimensión es de 4.36, considerada como regular.
	Seguridad del Trabajador	**4.34**	
	Seguridad del Cliente	**4.50**	
Empatía	Necesidades Especiales	**4.29**	El promedio de esta dimensión es de 4.38, considerada como regular.
	Horario cómodo	**4.32**	
	Atención Individualizada	**4.54**	

Fuente: elaboración propia.

Dentro de la dimensión de tangibilidad se obtuvieron los valores más bajos (de

3.96 a 4.13), por lo que se diseñaron las siguientes estrategias para mejorar la percepción de los clientes en cada uno de esos aspectos: para mejorar el aspecto de la correspondencia entre la apariencia de la empresa y el servicio que presta, se modernizó la imagen general de la empresa en detalles como la rotulación de los vehículos, la publicidad y los uniformes de los empleados. Para mejorar el aspecto de la apariencia de la maquinaria y herramientas de trabajo, se adquirió nueva maquinaria para los servicios especiales como pulido y lavado de textiles y se modernizaron algunas herramientas tecnológicas de trabajo. Para el aspecto de la percepción de la calidad de los químicos utilizados en los diferentes servicios, se implementó el uso de etiquetas informativas en los productos químicos, se realizó un cambio en la apariencia de los químicos utilizados, mejorando la etiqueta informativa y sustituyendo los botes por otros que son ergonómicos y se sensibilizó al personal sobre la importancia de explicar al cliente las características y alcances de cada químico.

Por otra parte, la escala de satisfacción del personal permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a: 1) la satisfacción general, 2) la satisfacción extrínseca y 3) la satisfacción intrínseca. Para realizar este análisis se utilizó el programa de Microsoft Excel, lo primero que se hizo fue vaciar los datos de las 10 encuestas asignando un valor del 1 al 5 según las respuestas obtenidas en la hoja de cálculo, después se sacó el promedio por persona encuestada y se agruparon las preguntas según las dimensiones, esto con el fin de sacar el promedio de la satisfacción del personal según la escala de Warr, Cook & Wall (1979) (Ver Tabla 7).

Tabla 7

Niveles de satisfacción según el puntaje alcanzado

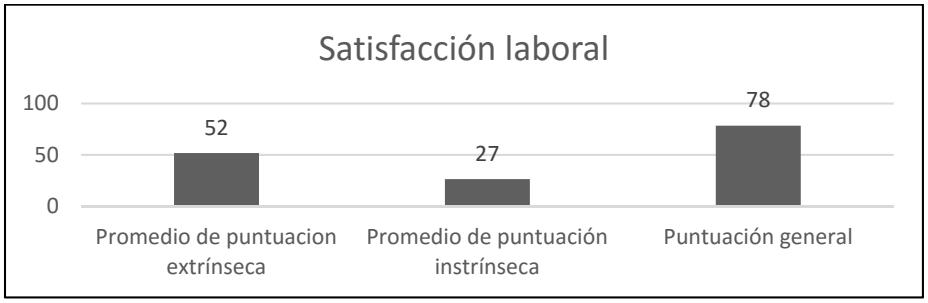
	Puntajes de cada escala		
Niveles de satisfacción	**General**	**Extrínseca**	**Intrínseca**
Fuertemente en desacuerdo	**1-20**	**1-12**	**1-8**
Desacuerdo	**21-40**	**13-24**	**9-16**
Indiferente	**41-55**	**25- 36**	**17- 24**
De acuerdo	**56-80**	**37-48**	**25- 32**
Fuertemente de acuerdo	**81-100**	**49- 60**	**33- 40**

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la percepción de la satisfacción del personal, fueron divididos en dos análisis; del primer análisis se detectó que el factor extrínseco del salario es la puntuación más baja con 2.7 puntos de 5, así como la accesibilidad del horario de trabajo, estos factores extrínsecos resultan importantes ya que están directamente relacionados con la percepción de insatisfacción laboral (Pérez & Fidalgo, 1999). En cuanto a los factores intrínsecos se obtuvo que el reconocimiento de los jefes hacia los empleados tuvo una puntuación de 3.6 de 5, este factor intrínseco es causante de insatisfacción laboral por lo que se considera como importante (Pérez & Fidalgo, 1999). Es importante resaltar que el cuestionario utilizado para medir la satisfacción del personal maneja un rango de respuestas entre 1 y 5 puntos, considerándose como baja satisfacción los puntajes de 1 a 3.99 y como buena satisfacción las puntuaciones entre 4 y 5. En consecuencia la primera aplicación del cuestionario de satisfacción laboral arrojó una puntuación promedio de 78 puntos (Ver Figura 2) es decir, que se considera de acuerdo (Ver Tabla 7). Para la satisfacción extrínseca la puntuación fue de 52, es decir, que se califica fuertemente de acuerdo (Ver Tabla 7); y la motivación intrínseca con 27 puntos, se califica como de acuerdo (Ver Tabla 7).

Figura 2

Escala de satisfacción laboral de la empresa ACO Express



Fuente: Elaboración propia

Posterior al primer análisis, se determinó, realizar estrategias de mejora, se tomaron 15 días para el diseño de estas estrategias y se acordó con la empresa implementarlas en enero del 2015, el diseño de las estrategias se planeó para ejecutarse a lo largo de 6 meses, realizando al finalizar este período un segundo análisis y medir si hubo mejoría.

Las estrategias que se propusieron fueron las siguientes:

- Reestructuración de los sueldos en la empresa.
- La mejora de las condiciones del trabajo, entre los principales puntos a tratar se priorizaron: el horario de salida y la comodidad en general de los trabajadores.
- Enfocarse en los factores intrínsecos específicamente en el reconocimiento del trabajo y la promoción de los empleados que podrían ascender a otros puestos.

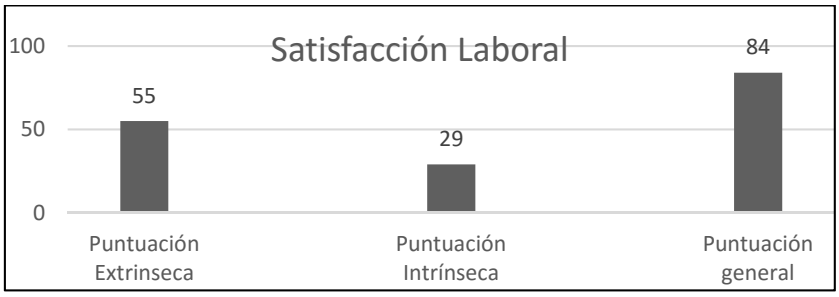
Los resultados del segundo análisis en cuanto a la satisfacción extrínseca, corresponden de menor a mayor en el siguiente orden: (1) el salario con 3.6, (2) la percepción que tienen los empleados sobre las herramientas de trabajo 3.8, (3) los químicos que utilizan y (4) la comodidad del uniforme con 3.9, (5) la comodidad de la oficina con 4.2, (6) el estado de los automóviles, (7) la manera de administrar el dinero y (8) el trato de sus compañeros con 4.3, (9) la accesibilidad del horario y (10)herramientas de trabajo y (11) la seguridad que les brinda su empleo con 4.4,

(12) el desempeño de tu jefe y (13) el trato de tu jefe con 4.7. En comparación con el primer análisis los factores donde se implementaron estrategias de mejora (sueldo y condiciones del trabajo) muestran aumento en la puntuación, para el sueldo aumento de 2.7 a 3.6, la accesibilidad del horario aumento de 3.8 a 4.4 y la comodidad de la oficina de 3.6 a 4.2.

La segunda aplicación del cuestionario de satisfacción laboral arrojó una puntuación promedio de 84 puntos de 100 (Ver Figura 3), es decir que se considera fuertemente de acuerdo (Ver Tabla 5), para la satisfacción extrínseca la puntuación fue de 55 puntos de 60, es decir que se califica fuertemente de acuerdo y la motivación intrínseca con 29 puntos de 40 se califica como de acuerdo.

Figura 3

Satisfacción laboral, segunda aplicación



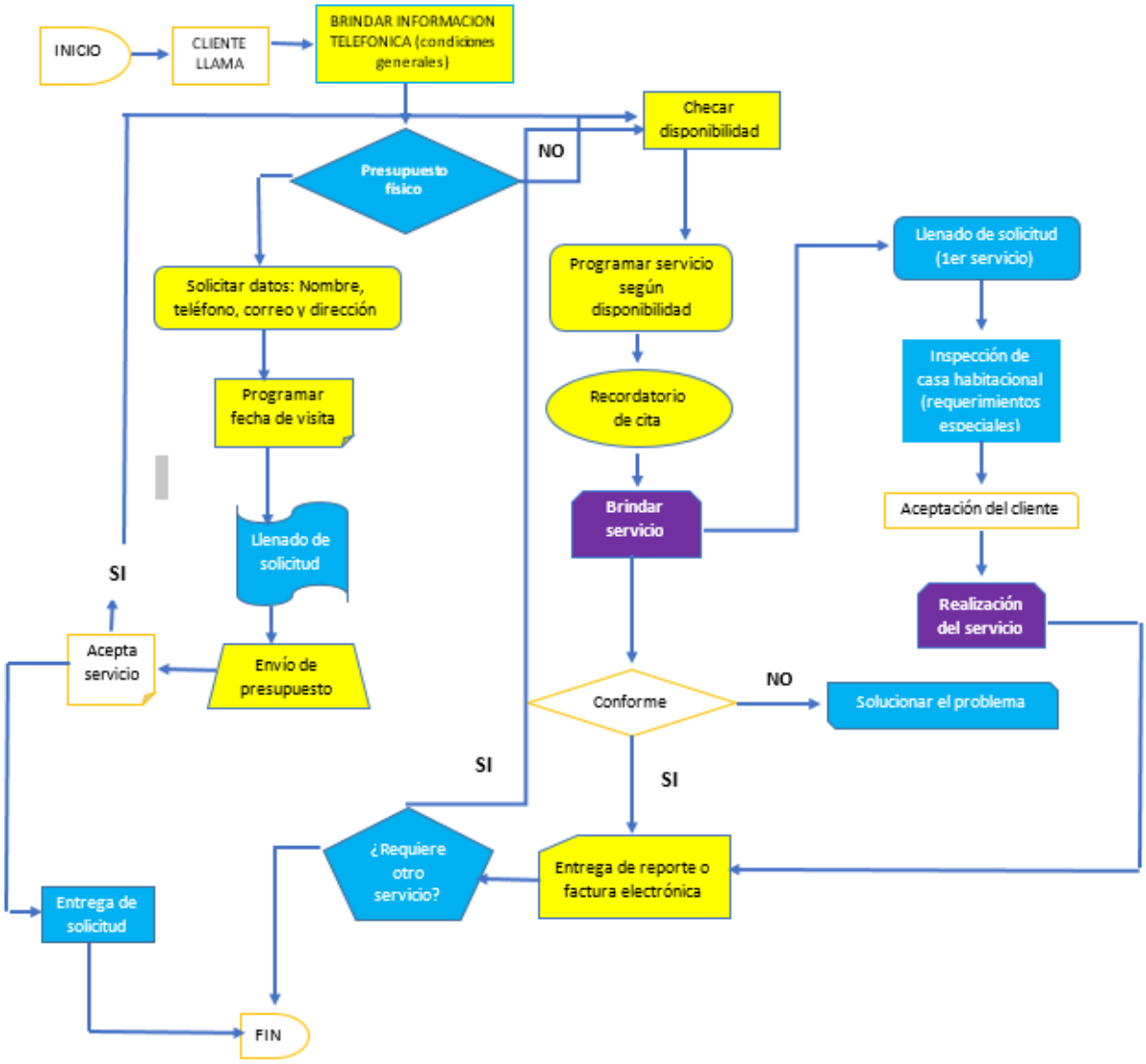
Fuente: Elaboración propia

En la fase de la documentación de procesos, para facilitar el entendimiento del funcionamiento de la empresa se realizó a partir de la observación, una descripción de los pasos a seguir para realizar cada uno de los servicios que la empresa ofrece, entre los que se encuentran: servicio general de limpieza, lavado y desinfección de cualquier tela, aspirado de piscina, tratamiento correctivo de piscina, limpieza de tinacos, fumigación general, pulido de cualquier piso y pulido de auto. Se destaca que la descripción de cada uno de estos servicios se complementó con los comentarios que surgieron en la socialización con los empleados operativos, que son quienes los realizan. Dichas descripciones sirvieron para elaborar el diagrama de flujo del proceso general de contratación de cualquiera de esos servicios como se muestra a continuación en la Figura 4; es importante que para realizar el diagrama de flujo se tomó como referencia a Jay & Barry (2001), los cuales postulan que las PYMES se enfrentan a un mundo dinámico donde sus procesos se ven influenciados

por los deseos de los clientes, la tecnología y la competencia. Dichos factores pueden afectar cómo se llevan a cabo los procesos.

Figura 4

Diagrama de flujo para solicitar cualquier servicio de la empresa ACO Express



Fuente: Elaboración propia

Con la finalidad de socializar la documentación de los procesos a los empleados de la empresa ACO Express se realizó una primera estrategia que consistió en dos sesiones de trabajo en las que se dio a conocer el diagrama de flujo de la contratación de los servicios a los empleados involucrados (control administrativo, choferes y supervisor). Esta estrategia se llevó a cabo con el fin de involucrar a los empleados tomando en cuenta sus opiniones sobre los cambios realizados. Posteriormente se hicieron pequeños ajustes y se les entregó el diagrama para empezar a operar de esa manera. La segunda estrategia que se realizó con la colaboración del control administrativo, el supervisor y los choferes fue un acompañamiento mutuo durante un día de trabajo, con la finalidad de entender el proceso que cada puesto requiere y poder identificar los puntos en los que podrían apoyarse. Esta actividad fue muy útil en el equipo de trabajo, ya que al ponerse en el lugar de la otra persona fue más fácil entender el trabajo de los compañeros.

Para llevar a cabo la evaluación del proceso general de contratación de servicios se empleó el método *Mystery Shopper*, con la finalidad de determinar cuál es el porcentaje de aspectos de la lista de verificación que se cumple; se tomó como indicador de cumplimiento un porcentaje mínimo del 80% para considerar adecuado el cumplimiento del proceso.

De la verificación a través del método *Mystery Shopper* se obtuvo como resultado que 6 de los 10 puntos a verificar se cumplen entre el 80% y 100%, estos puntos son: (1) se recibe la información sobre el servicio y las condiciones de contratación, (2) recordatorio del servicio, (3) el servicio dura el tiempo pactado, (4) el servicio recibido fue el ofrecido y (5) recibió nota o factura después del servicio y (6) ya se contaba con los datos del cliente al llamar para programar el segundo servicio.

Discusión de los resultados

Considerando que el principal objetivo de la presente investigación fue diagnosticar la calidad del servicio de la empresa ACO Express; evaluando y corrigiendo el nivel de satisfacción del personal y los procesos generales de adquisición de servicios, con el propósito de diseñar estrategias que le den ventajas competitivas, se observa que en las dimensiones del cuestionario SERVPERF puntúa: tangibilidad (4.14),

capacidad de respuesta (4.56), seguridad (4.36) y empatía (4.38); de un máximo de 5 y mínimo de 1 en cada una; con una calificación general de 4.4, mostrando que el cliente está “satisfecho” sobre la calidad del servicio. Ya que tangibilidad puntuó más baja, genera un área de oportunidad para aumentar la lealtad del cliente, enfocando estrategias que mejoren la apariencia de la empresa, maquinaria y equipo, uniformes de los empleados y su propia publicidad.

En relación al tema de calidad en el servicio, se resalta el estudio de Viera (2012) donde se analizó la percepción de la Satisfacción de los usuarios de los servicios del Centro Dermatológico de Yucatán (CDY), del grupo encuestado en este estudio, se obtuvo un resultado de la satisfacción global con respecto al servicio del 72.93% en una escala de máximo 100%, indicando un grado no aceptable de la “satisfacción”; dicho resultado evidenció la necesidad de realizar un esfuerzo importante en mejorar la calidad del servicio prestado en los servicios del CDY, que de forma similar a este documento tiene como propósito se incremente la satisfacción del usuario.

En el tema de la escala de satisfacción personal de Warr, Cook & Wall (1979), la cual cada respuesta presenta un rango del 1 al 5, considerando como buena satisfacción resultados de 4 y 5; se halló que los empleados de la empresa se encuentran insatisfechos laboralmente con los aspectos del salario y accesibilidad de horarios, puntuando con 2.7; de la misma manera con aspectos intrínsecos como el reconocimiento de los jefes hacia los empleados, con 3.6. Sin embargo, a modo general se encuentran de acuerdo (puntuando 78) con sus condiciones laborales tanto extrínsecas (52=fuertemente de acuerdo) como intrínsecas (27=de acuerdo).

A raíz de lo anterior se propusieron estrategia de mejora tales como: Reestructuración de los sueldos en la empresa; priorizar la adecuación de las condiciones laborales en cuanto a los horarios de salida y comodidad general del empleado, enfocarse en el reconocimiento del trabajador, la posibilidad de este de ascender de puesto dentro de la empresa. Una vez implementadas estas medidas, los resultados del segundo análisis arrojaron una significativa mayor satisfacción laboral general (84=fuertemente de acuerdo), también la extrínseca (55=fuertemente de acuerdo) e intrínseca (29=de acuerdo) presentan aumento en su puntaje, pero la

interpretación de estos no varió a las presentadas en el primer análisis.

Por otro lado, para documentar el proceso general de contratación de servicios en ACO Express, se partió de la observación, seguido de una descripción de los pasos para realizar cada uno de los servicios que ofrece; finalizando con un diagrama de flujo tomando como referencia a Jay & Barry (2001). Este diagrama fue modificado después de emplear el método Mystery Shopper, con la finalidad de determinar cuál es el porcentaje de aspectos de la lista de verificación que se cumplen; 6 de los 10 puntos alcanzaron el 80% y 100%. Los 4 restantes arrojaron resultados entre el 45% y 70%.

Conclusiones

Los resultados anteriormente presentados referían la relación existente entre las fases del estudio calidad en el servicio y capital humano, influyendo una en otra a manera de causa y efecto. La calidad del servicio se ve afectada cuando el proceso general no se cumple, y todo esto depende del desempeño del capital humano. Por tal, se determina que el análisis integral de las diferentes fases en esta investigación, es clave para la mejora generalizada de la empresa ACO Express, así de como cualquier otra PYME.

En la fase de calidad en el servicio, se concluyó que la percepción de los clientes es estar “de acuerdo” con respecto a los servicios que ofrece la empresa, ya que la calificación general obtenida del instrumento SERVPERF fue de 4.4 puntos sobre un total de 5, lo cual significa que los usuarios del servicio perciben que la empresa se adecúa a sus necesidades y las satisface de manera rápida. Este estudio hizo posible concluir que la percepción de la calidad se califica según el juicio del cliente, por lo tanto, la mejor manera de evitar obtener malas puntuaciones es procurando que el cliente no tenga oportunidad de formular pensamientos subjetivos, y por el contrario hacerle llegar desde el principio de manera escrita y de manera objetiva las formas de trabajar de la empresa.

En cuanto a la fase de mejorar la satisfacción del personal, se concluyó que hubo una mejoría, obteniendo un mayor puntaje en la medición posterior con respecto al primer análisis, con un resultado de 4.19 puntos sobre 3.89. Esto se

atribuye a la implementación de medidas para mejorar la motivación extrínseca tales como el incremento de salarios y prestaciones, adquisición de nuevas herramientas de trabajo, mayor capacitación, reubicación del centro de trabajo para conveniencia de los empleados; y, de la misma manera se trabajó en la motivación intrínseca abriendo oportunidades de ascenso para los empleados e implementando un sistema de retroalimentación quincenal. Al finalizar el estudio, se concluyó a través de la observación y experiencia de realizar los análisis correspondientes, que las mejoras e implementaciones de estrategias dependen del capital humano de la empresa, esto debido a que se relacionan con todas las áreas. Resulta importante procurar una buena comunicación con el capital humano de cualquier empresa para poder hacer efectivos los objetivos de cualquier investigación y para implementar con éxito cualquier estrategia que se planee.

En la fase de la evaluación de los procesos, se concluyó que el haber realizado la descripción de los pasos a seguir en cada servicio resulta insuficiente para mejorarlos, dado que el personal operativo, cuenta únicamente con un nivel de estudios básico, por lo que no posee la costumbre de estudiar el proceso que le corresponde realizar, sino que suele aprender por observación e imitación de sus compañeros. No obstante, la elaboración del diagrama de flujo del proceso general de contratación de servicios, resultó pertinente, permitiendo a los empleados una mayor comprensión de las actividades a seguir en el desempeño de sus servicios.

En cuanto a la fase de la mejora del proceso general de contratación de servicios, se concluyó que se logró una mejora general, toda vez que fue posible evitar la repetición de funciones, gracias a que el personal tuvo la oportunidad de conocer de manera práctica las funciones de otros puestos relacionados con el propio. Así mismo, se concluyó que usar el formato de especificaciones y condiciones de los servicios resulta de gran utilidad, ya que se reduce la posibilidad de que el cliente cree expectativas equivocadas sobre el servicio contratado.

Hay que señalar que las PYMES son empresas dinámicas que requieren de una mejora constantemente en todas sus áreas, por lo que invertir en el desarrollo de sus integrantes, así como en asesoría cuando así se requiera permitirá un crecimiento continuo y mejorará el porcentaje de su sobrevivencia.

En el tema del capital humano, es indispensable para toda empresa en el giro de los servicios, tener como principal interés, mejorar continuamente la capacitación de su personal, así como siempre tener presentes las variables extrínsecas e intrínsecas de la satisfacción al momento de tomar decisiones, pues son estos quienes dan la cara y representan a la empresa ante al cliente.

Referencias

Adriani, Biasco & Rodríguez. (2003). *El nuevo sistema de gestión para lograr PYMES de clase mundial*. Tlalnepantla Estado de México: Norma.

Bolea, Calvo & Zapata. (2007). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. España: Egondi Artes Gráficas S.A.

Chandezon, G. (1998). *Hacia la calidad total*. Rúan: Granica

Charles & Gareth. (2004). Analisis interno: capacidades distintivas, ventaja competitiva y rentabilidad. En H. Charles, & J. Gareth, *Administración Estratégica* (Vol. 3, págs. 81-118). Mexico: McGraw-Hill.

Ciampa, D. (1993). *Calidad total. Guía para su implementación.* Iberoamerica: Adison-wesley.

Colmenares & Saavedra. (2007). Aproximación Teórica de la Lealtad de Marca: Enfoques y Valoraciones. Cuadernos de gestión, 69-81.

Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill.

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination an extension. Journal of Marketing, 55-58.

Edwards, B., Bell, S., Arthur, W., & Decuir, A. (2008). Relantionships between facets of job satisfaction and task an contextual performance. *Applied Psychology: An international Review, 5*7., 441-465.

Eiglier & Langear. (1989). *Servucción. El marketing de servicios. .* Madrid: McGraw-Hill.

Gibson, L., Ivancevich, J. & Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones :comportamiento, estructura procesos*. México: Mc Graw Hill.

González, N., López, E., & Nereida, J. (2008). Incubación De Negocios. Apoyo Para La Pequeña Y Mediana Empresa En México.

Grönroos, C. (1983). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector.* Boston: Marketing Science Institute.

Heizer, J. & Render, B. (2001). *Dirección de la producción: decisiones estratégicas*. (6ta Ed) Madrid: Prentice Hall.

Herzberg, F. (1954). *Work of the nature of men* (Traducción). Cleveland: The world of publishing company.

Imai, M. (1989). *Kaizen: la clave de la ventaja competitiva japonesa. México: Continental.*

Ishikawa, K. (1990). *¿Qué es el control total de calidad?* Colombia: Norma.

Jacques, L., Cisneros, L. & Mejía, J. (2011). *Administración de PYMES: Emprender, dirigir y desarrollar empresas*. México: PEARSON.

Jay, H. & Barry, R. (2001). *Dirección de la producción. Decisiones estratégicas*. Madrid: Pearson Educación.

Labovitz, G. (1992). Mantener a sus clientes internos satisfechos, el diario del ejecutivo 265. Ahorro.

Larrea, P. (1991). Calidad de servicio. Madrid: Diaz de Santos

Lewis, R. & Booms, B. (1983). *The marketing aspects of service quality*. Chicago: American Marketing Association

Loórens, F. & Fuentes, M. (2005). *Gestión de la Calidad Empresarial. Fundamentos e implantación.* Madrid: Pirámide

Lyonnet, P. (1989). Los métodos de la calidad total. Madrid: Díaz de Santos.

McDaniel, C. & Gates, R. (2011). *Marketing research*. Wiley: McGraw Hill.

Müller, E. (2012). *Cultura de calidad de servicio*. México: Trillas.

Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el Rol de la confianza en el Supervisor. *LIBERABIT* 17(2), 129-137.

Pérez, J., & Fidalgo, M. (1999). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Recuperado el 23 de Marzo de 2014, de INSHT: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf

Reimer, A. & Kuehn, R. (2005). The impact of services cape on quality perception. *European Journal of Marketing*, 39, 7-8

Robbins, S., & Cenzo, D. (1996). Administración del Recurso Humano. México: Prentice Hall.

Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON.

Rodríguez, H. (2006). Manuel de implementación programa 5S. México: CAS

Ruiz-Olalla, C. (2001). Gestion de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos. Madrid: AECA

Steenkamp, J. (1990). *Conceptual model of the quality perception process.* (J. o. Research, Ed.) USA.

Velázquez, S., Reyes, R., & Peña, M. (2007). Evaluación del servicio al cliente mediante la aplicación del método Servqual en un Microempresa. Obtenido de http://www.google.com.cu/search?hl=es&q=medicion+de+la+calidad+percibida+serqual&meta=

Viera Suárez, S. (21 de Septiembre de 2012). Tésis. *Impacto de una intervención de Mejora en la Calidad del Servicio de Consulta Externa del Centro dermatológico de Yucatán en la Satisfacción de los usuarios.* Mérida, Yucatán, México: Instituto Tecnológico de Mérida.

Warr, Cook, & Wall. (1981). *The Experience of Work*. London: Academic Press.

Werther, W., & Davis, K. (1996). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.

Zeithaml, V., Parasuman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestion de servicios*. Madrid: Diaz de Santos.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of Marketing*, 49.

Zimmermann, I., & Enell, J. (1993). *Manual de Control de Calidad*. Mc Graw-Hill

El talento humano: un anclaje clave en las transformaciones de las organizaciones e instituciones en tiempos de complejidad.

Magda Cejas Martínez
Galo Vásquez Acosta
Mercedes Navarro Cejas

Resumen

El siguiente trabajo es de carácter documental y de análisis, se muestran consideraciones que evidencian la preponderancia que en la actualidad se suscitan en el mundo de las organizaciones en torno a la complejidad de las mismas y al rol de la gestión del Talento Humano en tiempos de tantas transformaciones. Por tanto los autores presentan el análisis en dos grandes dimensiones: la primera sobre la génesis del conocimiento en tiempos de complejidad y la segunda reflexiones que giran en torno al talento humano como factor dinámico y estratégico en las organizaciones.

Se evidencia que hoy en el mundo entero se asiste a una nueva organización del trabajo que se traduce en la comprensión de los equilibrios que se suscitan en el seno de las organizaciones, su administración de gestión de talento humano y en consecuencia del carácter fundamental de este en la sociedad. El objetivo que persigue este trabajo de investigación es generar un análisis sobre la preponderancia de la gestión del l talento humano en tiempos complejos. Por ser el trabajo producto de un texto didáctico se asumió como metodología la búsqueda bibliográfica-documental; como técnica se desarrolla la síntesis, reflexión y análisis de las variables de estudio.

Palabras Claves: Talento Humano, Complejidad y Conocimiento.

Summary

In the following work of documentary and analytical considerations show the preponderance that currently arise in the world of organizations around the complexity of them and the role of human talent management in times shown many transformations. Therefore the authors present the analysis in two large, the first on the genesis of knowledge in times of complexity and second thoughts that revolve around the human talent as a dynamic and strategic factor in organizations.

It is evident that in today's world to a new organization of work that results in the understanding of the balance that arise within organizations, administration management of human talent and consequently the fundamental character is attending this in society. The objective of this research is to generate an analysis of the prevalence of human talent management I in complex times

Product to be the work of a didactic text was assumed as documentary methodology literature search and as synthesis technique, reflection and analysis of the study variables.

Keywords: Human Resource, Complexity and Knowledge.

Introducción

La complejidad en las organizaciones se caracteriza por los enormes cambios que ha tenido el mercado económico mundial, el cual repercute en forma precisa en las relaciones decisivas que ha de adaptarse para que estas sean más competitivas. En efecto, las organizaciones se presentan complejas dadas las condiciones socio técnicas y adaptativas que se conjugan en factores de índole político, cultural, económico y social en donde están inmersas, siendo estos factores aspectos que se relacionan permanentemente entre si y en forma complementaria pero también representan oposiciones y procesos paralelos. Es así como actualmente el mundo entero se encuentra sumergido en una profunda crisis mundial, dificultades que para muchos de los tratadistas y especialistas de negocios – Castell, Capra, Porter- la caracterizan como una de las crisis multidimensionales que asiste al siglo XXI, siendo así factores de gran envergadura que deben y tienen que atenderse en el ámbito donde se presentan pero aún más tendrían que responder a las demandas de diversa índole que en forma directa e indirecta están presente en toda sociedad. Este trabajo de investigación pretende abordar desde una perspectiva pura-documental el análisis de la preponderancia que tiene la gestión del talento humano, destacando la relevancia estratégica que tienen en el desarrollo organizacional y más aún en la sociedad del conocimiento. Se pone así de manifiesto el protagonismo que hoy tienen las personas, sus competencias y su adaptación para responder a una racionalidad compuesta por el conocimiento, donde se cruzan visiones e interés de los múltiples grupos que están vinculados con la sociedad en general. El

problema que origina el estudio se determina a través del análisis hermenéutico que genera la concepción lógica-epistémica de la actuación de las personas en el medio laboral determinándose que en los ambientes laborales se generan falencias en las relaciones interpersonales que trae consigo poca o nula motivación, ambiente y/o clima laboral indeseado, competencias desleales entre otros. La pregunta de este trabajo de investigación estaría orientada a ¿Cuáles serían las estrategias idóneas que determine la efectividad del talento humano en el marco de las organizaciones complejas?

Objetivo de la Investigación

Analizar la preponderancia que posee la gestión del Talento Humano en tiempos complejos

Objetivos Específicos

Generar una síntesis de la génesis del conocimiento en organizaciones complejas

Determinar las perspectivas teóricas que identifican al talento humano como factor dinámico y estratégico en las organizaciones

Exponer las perspectivas teóricas que identifican la dirección integrada de personas como factor clave en la gestión del talento humano en tiempos complejos.

Justificación

En la actualidad en las organizaciones se ha desarrollado continuamente bajo la premisa de asumir grandes retos y uno de ellos es la formación y profesionalización cada vez más competente de los recursos humanos, lo cual optan por introducir estrategias de evolución que se convierten en respuestas rápidas y efectivas a los procesos de cambios que viven actualmente las organizaciones complejas, parte de esta complejidad se manifiesta hoy en día por los grandes cambios suscitados en el mercado laboral actual, el cual demanda cada vez más exigencias en cuanto al alto nivel de formación.

Dentro de este contexto cada organización realiza el esfuerzo en la transmisión de los conocimientos técnicos como parte de la estrategia de enfrentar dichos desafíos, por lo cual se ha demostrado que el talento humano

represente un factor de mucha importancia para las organizaciones en especial ante aquellos eventos que determinan transformaciones continuas. Las empresas se ven en la imperiosa necesidad de perfilar sus estrategias orientadas al fortalecimiento del talento humano logrando el desarrollo y perfeccionamiento de los conocimientos, habilidades y destrezas requeridos para un mejor desempeño; asegurando de esta manera su competitividad en el mercado laboral actual y garantizando su supervivencia en el trascurso del tiempo.

El desarrollo del potencial humano implica no simplemente pensar en términos de aumento de la cantidad sino de la calidad del capital inteligente o recurso humano. El verdadero desarrollo humano es aquel que también se dirige a alcanzar y defender la equidad, generar empleo, proteger el medio ambiente, aumentar los niveles de educación, salud y nivel de vida de las personas, pensando no solo en el presente sino en las generaciones futuras.

Las Empresas u Organizaciones dependen para su buen funcionamiento, evolución y logros de objetivos, primordialmente del talento humano o capital intelectual con que cuenta. Por ello debe poner toda su atención en los requerimientos de sus necesidades de desarrollo personal, esto hace que se priorice la gestión del talento humano en las agendas laborales y en general en las organizaciones.

Abordaje Teórico

Para efecto del componente teórico, esta investigación abordara tres dimensiones que caracteriza el objeto del estudio:

I) La génesis del Conocimiento en las Organizaciones Complejas:

Los primeros en relacionar la capacidad de generar conocimiento y la aplicación del mismo en la consecución de productos y tecnologías exitosas fueron Nonaka y Takeuchi (1995). Estos mismos especialistas fueron lo que desarrollaron la obra titulada “La Organización Creadora de Conocimiento” en la cual mencionan la existencia de dos tipos de conocimiento, **el explícito y el tácito**; siendo el explícito el contenido en manuales y procedimientos, y el tácito el

aprendido a través de la experiencia, y que a su vez es comunicado de manera indirecta a través de metáforas y analogías. Para Nonaka Y Takeuchi (ob.cit) el conocimiento tácito y el explícito no son entidades separadas, sino complementarias, además, fundamentan su modelo de creación de conocimiento organizacional en el supuesto crítico de que “el conocimiento humano se crea y se expande a través de la interacción social de conocimiento tácito y conocimiento explícito”.

Estas formas tienen su respectivo alcance e interpretación, tal es el caso como el de la **Socialización** (De tácito a tácito) que implica aquel proceso que consiste en compartir experiencias y por tanto crear conocimiento tácito tal como los modelos mentales compartidos y las habilidades técnicas. Por otro lado, la **Exteorización** (De tácito a explícito) es vista como un proceso a través del cual se enuncia el conocimiento tácito en forma de conceptos explícitos. Es un proceso esencial de creación de conocimiento en el que el conocimiento tácito se vuelve explícito y adopta forma de metáforas, analogías, conceptos, hipótesis o modelos. Así mismo la **Combinación:** (De explícito a explícito) es entendida como un proceso de sistematización de conceptos con el que se genera un sistema de conocimientos; donde los individuos intercambian y combinan conocimientos a través de distintos medios, tales como documentos, juntas, conversaciones telefónicas o redes de comunicación. Y por último la **Inteorización** (De explícito a tácito) es un proceso de conversión para que el conocimiento explicito se vuelva tácito, en el que resulta de gran ayuda que se verbalice o diagrame en documentos, manuales o historias orales; puesto que la documentación ayuda a los individuos a interiorizar sus experiencias, enriqueciendo así su conocimiento tácito; permitiendo además que otras personas vivencien de forma indirecta las experiencias. Es así como las experiencias que son internalizadas en la base de conocimiento tácito de los individuos a través de la socialización, la exteorización, y la combinación en forma de modelos mentales compartidos y know-how técnico; es decir se interiorizan, se vuelven activos muy valiosos. Por lo que resulta necesario mencionar que el conocimiento creado en cada uno de estos procesos es distinto, e interactúan dentro de un espiral de conocimiento.

En este sentido y en virtud de lo expuesto la gestión del conocimiento en la actualidad es de carácter complejo, debido en gran parte porque aborda

actividades diversas que se generan en base a las transformaciones del mundo actual, por lo cual implica la comprensión de la organización que es aquella que se caracteriza por referir a pautas de relación estable que comparten individuos, grupos y personas que les permite realizar un esfuerzo coordinado, aun cuando el contexto cambiante requiera de una adaptación en su rumbo, siendo así las organizaciones un doble intento de darle autonomía al sistema (fábrica, escuela, hospital) permitiendo con ello la adecuación a los cambios del entorno sin perder la identidad. Por tanto la complejidad del conocimiento en las organizaciones implica por sí mismo comprender que en dicho sistema operan múltiples lógicas y diversidad de fuerzas que no se conjugan en un todo armónico o estable, por tanto el sistema presenta la capacidad de redefinir y adaptar esquemas que permiten la combinación de reflexiones y procesos de aprendizajes que conlleven a la organización junto con su gente a ser cada vez más competitiva (Etkin, J 2011)

También se destaca los aportes de los estudios de Buenos Campos (2012) al reconocer que la gestión basada en el conocimiento está siendo reconocido como un nuevo paradigma para entender la economía y las organizaciones que la componen, en su estructura, comportamiento y evolución, gracias al análisis de los procesos de conocimiento, como expresión de las actividades que le ponen en acción y justifican la transformación económica o los procesos que crean, desarrollan, miden y gestionan los activos o recursos tangibles —basados en conocimiento— que protagonizan la nueva realidad socio-económica.

De esta manera las dimensiones conceptuales y categorías del conocimiento en término de las organizaciones según lo señalado por Bueno Campos (ob.cit) estarían enmarcadas en dimensiones que se visualizan en la siguiente figura1

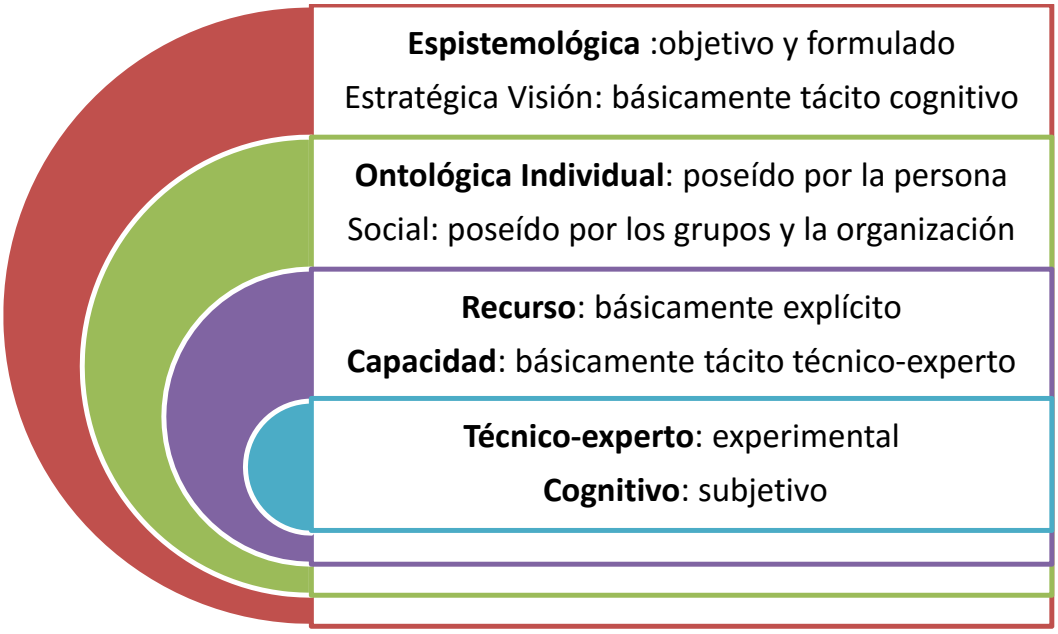


Figura 1: Dimensiones Conceptuales y Categorías del Conocimiento
Fuente: Cejas, Vásquez y Navarro (2016)

De esta manera, para alcanzar el propósito esperado se hace necesario considerar componentes tales como:

- La necesidad de que las personas (sociedad amplíen sus capacidades para alcanzar los resultados que consoliden el propósito de países con mayor riqueza) tengan a su vez incidencia en el mercado, en la productividad y en las mejoras laborales.
- Los requerimientos de aprendizajes colectivos- formales, sociales, culturales- asociados a facilitar la transformación continúan en el desarrollo económico de los países.
- Incorporar condiciones que permita el acceso a la gestión del conocimiento, creando, adquiriendo y transfiriendo conocimiento permitiendo con ello modificar la cultura; de tal forma que se experimente transformaciones continuas y eficaces.

Son muchos los factores que se vinculan como clave para fortalecer la sociedad del conocimiento, sin embargo, para efecto de esta investigación la reflexión respecto a esta variable seria la connotación preponderante que tiene el conocimiento como recurso intangible, la investigación juega un papel protagónico, en consecuencia, el aprendizaje, la gestión del conocimiento, el desarrollo del talento humano, el cambio del comportamiento en el trabajo entre otros, constituyen planteamientos estratégicos que forman parte del mundo actual.

A tenor de lo expuesto, a modo de síntesis cronológica sobre las condiciones que rigen en la dimensión epistémica del conocimiento y los aportes de los especialistas estudiosos del área conviene plantearlo en la siguiente figura:

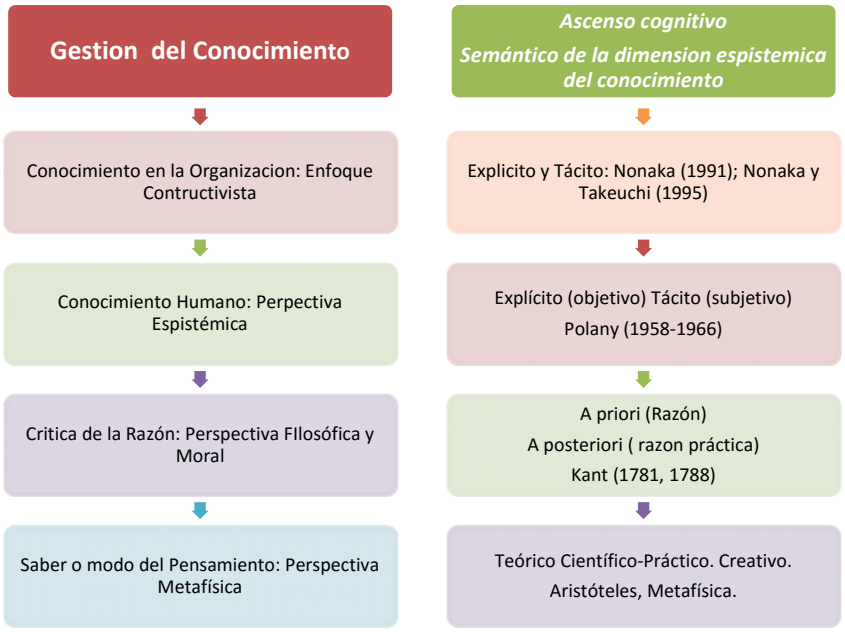


Figura 2: Dimensión Epistémica del Conocimiento

Fuente: Cejas, Vásquez y Navarro a partir de Bueno Campos (2012)

II) El Talento Humano: un factor de carácter dinámico y estratégico

Independientemente de los cambios que en la actualidad se somete la gran mayoría de las instituciones, estas siempre supondrán un proceso de integración entre las personas y el entorno, no obstante, aun cuando se generen múltiples condiciones adversas la complejidad de las relaciones interpersonales seguirán siendo el núcleo de importancia en las organizaciones buscando siempre mantenerse en primer plano, lo cual incide en el encuentros diversos que determinan un sin fin de mecanismos, opiniones, experiencias e inclusive teorías que han permitido identificar múltiples alternativas para la mejora cada vez más idónea en el manejo del talento humano. En este sentido, y en virtud de la importancia estratégica que cobra la gestión del talento humano (GTH) no solo en un determinado escenario sino más bien en el mundo entero. Sin lugar a dudas hay nuevos desafíos en el tema que gira en torno a la GTH, pero los procesos se mantienen, y la dinámica y lo estratégico se caracteriza precisamente porque se modifica como aquella prioridad en el marco de acción que esto conlleva, permitiendo así dar paso a múltiples opciones[1] sin dejar de considerar en todo momento a las personas.

Con el paso del tiempo la GTH había sido considerada una función administrativa en tiempos anteriores y por tanto dependía de un director administrativo o de la dirección/división administrativa o financiera de las instituciones, por tanto hoy tiene su propia connotación y pasa a ser una de las áreas más estratégicas y principales que depende fundamentalmente de la dirección. En este sentido, se conoce que desde la década de los cincuenta la GTH constituye una parte estratégica que en su momento fue relegada; a ser una sección integrada y dependiente de la dirección económica administrativa que estaba estrechamente vinculada con la gestión de nómina, de seguros sociales, pero también con los trabajos relacionados con la negociación colectiva, jornadas de trabajo riesgos, valoración de riesgos, formación, comunicación, etc.

[1] Por ejemplo el Coaching, el Netwoerking, Outsourcing entre otros.

No obstante, aún persisten en la actualidad organizaciones que mantienen esta postura no permitiendo con ello dar paso a una nueva cultura que permita considerar la GTH en el marco de un establecimiento acorde a las nuevas tendencias que genera un sentido mucho más acorde a la flexibilidad de las organizaciones y a la administración de un sistema formal que asegure la equidad interna, la paz social y la integración en el proyecto empresarial donde el ser humano es la clave del éxito y de la estrategia configurada de la organización, por lo cual estos factores no deben ni pueden perderse en el tiempo, sino al contrario, deben formar parte de la inmensa complejidad organizativa. Para Ariza, Morales y Morales (2010) es de vital importancia la vinculación existente entre la etapa administrativa, la etapa psicotécnica, la etapa laboral y por último la etapa de la GTH en el marco de la evolución y en consecuencia por la gestación de un nuevo escenario en el marco de los recursos humanos.

Es así como las condiciones imperantes en el marco de la GTH se muestran en diferentes etapas:

CONDICIONES	ETAPA ADMINISTRATIVA	ETAPA PSICOTÉCNICA	ETAPA LABORAL	ETAPA DE RR.HH.
FINALIDAD	Cantidad : Mantenimiento de la producción	Eficiencia	Reducción de COSTOS: optimización de recursos	Calidad: mejora continua de procesos
POSICIÓN Y RELEVANCIA Organizativa	Operativa: Dependencia del director administrativo	Táctica: Directivo de Segundo Nivel.	Táctica: Director funcional	Estratégica : Staff del director general o directivo de

				primer nivel
CONOCIMIENTOS RELEVANTES	Económico: Financieros, legales y administrativos.	Psicología	Derecho del Trabajo	Planificación estratégica.

Tabla 1: Evolución de la GTH

Fuente: Cejas, Vásquez y Navarro (2016) a partir de Ariza, Morales y Morales (2010)

Es conveniente en esta línea de acción plantear lo expuesto por el especialista en el área Porret, G (2013) al señalar brevemente la evolución de la GTH en el marco del contexto español, que de igual forma es un panorama que se manifiesta en muchos otros países. De esta manera la siguiente tabla identifica la evolución de la GTH en el marco de las décadas de los sesenta, setenta, ochenta, noventa y a partir del dos mil

Hasta los años 60	**En los años 70**	**En los años 80**	**Desde los años 90**	**Desde los años 2000**
Dirección Social Dirección de Personal	Dirección de Personal, de Relaciones Laborales, de Relaciones Industriales	Dirección de personal Dirección de RRHH	Dirección de RRHH Dirección de Personal	Dirección y Gestión de Talento Humano
Enfoque de	Enfoque	Enfoque	Enfoque	Enfoque

administración y control del cumplimiento de las normas legales	jurídico y clima laboral	Estratégico y logístico, jurídico, formativo y de eficacia organizativa.	Estratégico desarrollado de la Organización y de las personas. Formación.	estratégico que combina las normas y políticas en base a las personas en el marco de lo social
Escuela de Taylor	Escuela de E. Mayo, Mc Gregor, Maslow, Herzberg, Lewin, Mc Clelland.	Escuela de Bernard Simón entre otros	Escuela de Drucker, Porter, Mitzberg entres otros	Bayón Marine, Cejas y Grau, Porret , Valle entre otros

Tabla 2: Evolución por Década de la GTH

Fuente: Cejas, M (2014) Venezuela, a partir de Porret, G (2013, p.62)

En la década de los cincuenta la función de los recursos humanos constituye una parte residual de la organización, relegada a ser una sección integrada y dependiente de la dirección económica-administrativa de la empresa (gestión de nóminas, seguros sociales etc.) En entorno en los que permanecen las condiciones de la actividad empresarial (productos, mercado, tecnologías, marco institucional) el objeto de la función de recursos humanos consiste en el establecimiento y la administración de un sistema formal que asegure la equidad interna, o lo que es lo mismo, la paz social la integración del personal en el proyecto empresarial. La Etapa Psicotecnia propia de los años sesenta y setenta

tuvo un carácter tecnocrático, pues se pensaba que la técnica resolvería los problemas sociales medios de la complejidad organizativa. Así pues, en la época de los setenta las empresas comienzan a crear un departamento especifica de personal, dedicado fundamentalmente a la defensa de los intereses de la empresa frente a los trabajadores es la llamada etapa laboral aspecto que ha recobrado protagonismo desde ese momento hasta la presente década. Siendo la última década quizás la más significativa (años 2000) por cuanto se vislumbra un cambio desde el marco de lo social que pone de manifiesto el interés desde las organizaciones de involucrar e insertar en la comunidad a la gente que labora en las organizaciones. Así pues la necesidad de incorporar a las personas en el puesto adecuado es de vital importancia, pero también precisa competir en un mercado abierto y que requiere productividades crecientes, altas competencias, desarrollo personal y organizativo, además de la autonomía de la gestión.

Las personas cobran un rol relevante ya que son recursos tangibles pero también ofrecen a las empresas recursos intangibles de sus destrezas, conocimientos y habilidades de razonamiento para la toma de decisiones.

De esta misma manera, habrá que recordar que el talento humano ha sido considerado - Maristany, J (2007), Luna Noyola (2008)- como la disciplina que estudia las relaciones de las personas en las organizaciones, la relación entre la personas y las organizaciones, las causas y consecuencia de los cambios en ese ámbito y la relación de ambas con la sociedad. A nivel de empresas, la GTH es el área dedicada a los temas que tienen relación con las personas, es una función Staff, es decir, asesora, y como tal su responsabilidad es la de dar consejo, ayudar y proveer herramientas a la línea para que esta actué.[2] Sin embargo a través del tiempo y de las décadas, la tendencia de los RRHH no prospero como actividad que solo propiciaba control y producción, además de la connotación tan notoria sobre remuneraciones y la del estudio del trabajo, hoy la tendencia estriba en considerar aquellas condiciones donde las personas poseen cualidades y

[2] La función de los recursos humanos se inició como una actividad de control en el área de la administración que era llevada adelante por un hombre de confianza. Él era el encargado de los empleos y además de los pagos. A esta función se le agregó, a fines del siglo XIX, la evaluación de tareas introducidas por Taylor en 1880.

poseen disposiciones intrínsecas que permiten identificarse aún más con los objetivos y tendencias estratégicas de las organizaciones, permitiendo así que a partir del siglo XX se dé inició también a la técnica de evolución en el desempeño. Por tanto el avance y el análisis en torno a la GTH se centraba en la economía empresarial, bajo un enfoque tradicional, estando condicionado fuertemente por componentes tales como:

- Las condiciones en las que actúan estos recursos desde las regulaciones legales a las que estaban sujetos, hasta las condiciones de seguridad e higiene requeridas en la organización.
- La fuerte incidencia de los costos del personal, dentro del conjunto de costos totales, concedió gran importancia a la valoración de las personas así como a las funciones y tareas que realizaban.

Por tanto se conservó por mucho tiempo este enfoque, considerado como un papel orientado a la dimensión de costo a un valor económico centrado en las personas. Bajo esta perceptiva del factor humano, la dirección discutía su objetivo y propósito, lo cual denotaba las acciones que en materia de personal se requería, teniendo en cuenta la dimensión social del componente humano respecto al enfoque tradicional que la dimensión estaba centrada en la productividad, por lo cual se logra la introducción de nuevas técnicas y propósitos, considerando el valor intangible de las personas.

En la figura siguiente se destaca la concepción de la Administración del Talento Humano en las organizaciones:



Figura 3: Administración del Talento Humano.

Fuente: Cejas, Vásquez y Navarro (2015) adaptado a partir de Claver, Gascó y Llopis (2000)

En este orden de ideas, los avances en la doctrina gerencial, que debieron haber influido en la función en esa época no lo hicieron, Fayol o Weber seguramente eran desconocidos para la mayoría de los encargados de personal. La función de la gestión del talento humano comenzó a cambiar con la Escuela de Administración del Personal que se inicia en Gran Bretaña, luego de la Segunda Guerra Mundial, destacado igualmente que Elton Mayo fue el precursor más importante de esta tendencia, de igual manera se determinó que esta escuela reúne un conjunto de elementos técnicos, que afirma, son lo que se debe utilizar para las relaciones con el personal en la empresa, por tanto estas técnicas se siguen usando como base de la tarea de la GTH . La aparición de las tendencias psicológicas en particular con las conductistas en los Estados Unidos trajo otros elementos más complejos vinculados al análisis de las relaciones en la organización y se sumaron los test psicológicos, las encuestas o el desarrollo de técnicas de entrevistas. Douglas Mc Gregor, Rensis Likert, Abraham Maslow,

Gerhard Herzberg, Warren Bennis y otros estudiaron las relaciones en el trabajo, el cambio, la motivación, el liderazgo y esto fue influyendo lentamente en la empresa y modificando la función de la ATH

Por último la función de la GTH se instala como parte de la tarea de todo manager y no solo como una oficina de control, castigo administración o ayuda, y en tanto es una función gerencial. Cada manager es el responsable por el ejercicio de la función de la GTH respecto de su personal y debe preocuparse por ello. El área de RRHH comenzó llamándose Personal y hacia la década de 1930 se denominaba Relaciones Industriales. Esto fue modificándose en cada país y en cada empresa en distinto momentos. También, relaciones con el Personal, Administración de Personal o Relaciones humanas. Esta denominación ha sido objeto de cítricas ya que reduciría a las personas a menos recurso como la materia prima o la tecnología, olvidándose de los valores del ser humano. Maristany, Jaime (2007) a partir de Cejas y Chirinos (2014)

III) Perspectivas Teóricas de la Dirección Integrada de Personas (DIP):

En la literatura especializada sobre la gestión de los recursos humanos, es evidente que exista un sin número de perspectivas, teorías y diferentes concepciones sobre la gestión y/o gestión del talento humano, sin embargo., no obstante para efecto de este paper se tomara en cuenta la expuesta por Ariza, Morales y Morales (ob.cit, p.p. 8-10) quienes argumentan la existencia de algunas perspectivas:

La primera perspectiva, hace mención al análisis del entorno, la cual refiere como la contribución más importante en el ámbito de la dirección estratégica y en el marco de la teoría de los recursos y capacidades. Este nuevo enfoque para el estudio de la competitividad empresarial ha sido configurado a través de un conjunto de investigaciones teóricas y empíricas que intentan dar respuesta a la relación existe entre los recursos de la empresa y la utilidad misma para obtener beneficios económicos del uso de dichos recursos.

La segunda hace referencia a la configuración de las organizaciones, en este caso la importancia proviene de la teoría de los costos de transacción, el cual hace mención a que la organización constituye un mecanismo para suplantar al mercado cuando los costos del intercambios asociados a la búsqueda de información, negociación etc. Por lo cual la referencia puntual menciona los contratos, sus costos, lo cual condiciona un sistema de asignación u otro. [3]

Respecto a las aportaciones de las personas a las organizaciones, tiene que ver con el componente psíquico de las personas y la relación existente entre el hemisferio derecho e izquierdo. Las personas que potencian el lado izquierdo- dedicado a las actividades racionales- hacen gala de un comportamiento orientado en mayor medida por la lógica que por la intuición. Otros actúan guiados fundamentalmente por los discados del hemisferio derecho- más intuitivo. Lo que provoca una conducta sesgada por la emoción y los sentimientos antes que por el juicio. [4] Así mismo y con respecto a los vínculos establecidos entre la organización y las personas las contribuciones más importantes vienen de la sociología de la organización[5] y de la psicología social[6].

Importante destacar que el enfoque sobre la motivación con antelación (Frederick Taylor 1856-1915) hacia demasiado énfasis en los incentivos económicos dejando a un lado la premisa que las organizaciones son sistemas

[3] En este sentido, se sobre entiende que si los contratos entre los factores son de naturaleza permanente, estarían vinculados a la organización, mientras que si son de carácter esporádico, podría deducirse que no pertenecen a la organización o de otra forma, están fuera de sus límites. Por tanto, la organización puede elegir, determinadas funciones y recursos que generen un sistema jerárquico, estableciendo relaciones contractuales con otros individuos u organizaciones.

4 Importante señalar que para la comprensión de estas dos condiciones (razón y emoción) el fundamento se centra en la inteligencia clásica considerada como el resultado de la conjunción de procesos cognitivos e implica la planificación y codificación de la información, así como la activación de la atención. Sin embargo no solamente existe esta valoración de la inteligencia en el mundo científico, sino que se distingue 8 tipo de inteligencias básicas que permiten que las personas demuestren sus habilidades intelectuales, tales como: la inteligencia lógica-matemática, la inteligencia musical, la cinético-corporal, la visual y espacial, la lingüística, la interpersonal, la interpersonal y la naturalista.

[5] Por sociología de las Organizaciones se entiende la Sociología considerada como la ciencia que estudia los seres humanos y los comportamientos de estos en grupos, logrando así comprender el comportamiento del hombre en las organizaciones.

6 Entendiéndose como psicología social como aquella disciplina que aborda la relación entre estructura social y configuración del mundo interno del sujeto, y su indagación se centra en la interacción.

sociales cuya evolución dependería fundamentalmente del comportamiento humano, por lo cual la comunicación, la participación de los trabajadores y otros elementos de carácter social no eran su prioridad. Ante estas consideraciones en la actualidad cabe destacar, los planteamientos aportados por Taylor, quien como precursor de la teoría administrativa también sus estudios se orientaron a develar las causas de bajo rendimiento en la cadena de producción de las personas, Taylor estudió la mejor manera posible de realizar las tareas y los sistemas que incentivarían a los trabajadores para el empleo de esas secuencias de actividades o movimientos es decir el estudio de tiempos, la planificación e incentivos.

En un primer periodo de su teoría, se reconoce que Taylor se aboco directamente a la racionalización del trabajo que se fundamenta en el análisis del trabajo, en el estudio de tiempos y movimientos, en la división de tareas, y la especialización del trabajador. Para luego en un segundo periodo definir los principios de administración aplicables a todas las situaciones de la empresa, entre estos principios se encuentran el principio de planeación, preparación, control y el de ejecución. A través de estos procesos buscaba lograr la eliminación del desperdicio, la eliminación de la ociosidad, y reducir costos de producción, para obtener la colaboración necesaria de los operarios, por lo cual Taylor utilizó planes de incentivos salariales y premios por producción, porque estaba convencido de que lo único que motiva al hombre es el dinero.

Otra importante aportación en la teoría administrativa tiene lugar a través de Henry Fayol (1841 – 1925), el cual centro sus estudios en la división del trabajo en todos los aspectos, la disciplina jerárquica, unidad de mando, subordinación del interés individual al general de la empresa, organización lineal, etc., como resultados más significativos de sus aportaciones a la ciencia se encuentra que proporciona un alto grado de preponderancia a la organización formal, dejando de lado a la organización informal, además la ausencia de trabajos experimentales para dar base científica a las afirmaciones. Se criticó igualmente las condiciones que giran en torno a que las organizaciones no tiene contacto con el entorno externo, considerándolos como si fuera un sistema

cerrado, no obstante bajo la premisa de esta teoría se tiene la concepción moderna de la teoría administrativa.

Otro de los muy necesario precursores que asiste a la teoría de la administración en el marco de la administración de recursos humanos, son los aportes de Elton Mayo (1880 – 1949), el cual a través del desarrollo de su investigación en Hawthorne, donde se venía aplicando los métodos de organización científica del trabajo llegaron a la conclusión de que las organizaciones son sistemas sociales en los que el trabajador es el factor más importante de ellas, de modo que, dejando sin válidez buena parte de los postulados de la Escuela de la Administración Científica queda con ello la concepción de cuatro premisas considerables entre las que se destaca:

1. El comportamiento de los operarios se ve fuertemente influenciado por el grupo al que pertenece
2. La motivación de los trabajadores no es estrictamente económica, pues también comprende la participación, la comunicación, etc.
3. El liderazgo se manifiesta en ocasiones de forma muy clara que puede incluso llegar a suplantar la autoridad formal, y
4. La organización formal convive con la informal.

Las ideas de E. Mayo en lo referente a la dirección de los empleados centró igualmente sus bases en dos factores, el primero la necesidad de fomentar la mejora de las comunicaciones dentro de la organización y el segundo en la participación de los trabajadores en la toma de decisiones en la organización. En este sentido y con la divulgación de estos estudios se desarrollaron las relaciones humanas en el ámbito industrial, comenzando a destacar aspectos tales como mostrarse amable mantener feliz al personal. No obstante, el espíritu de generó, y al tiempo que se mostraba una cara más amable a los operarios se ponía empeño en manejar sutilmente a los mismos con tal de conseguir su máximo rendimiento. El término de “relaciones humanas”, perdió paulatinamente el favor del que antes gozaba, desembocando en un cierto paternalismo. Pero se puede afirmar que el punto de partida y la principal fuente de inspiración dentro de la línea de las

relaciones humanas en el ámbito laboral fue la investigación en la factoría Hawthorne quedando reflejado en publicaciones años más tarde como "The Human Problems o fan Industrial Civilization" (1932) y "Social Problems o fan Industrial Civilization" (1975) de notable difusión.

Tampoco E. Mayo y sus seguidores, estuvieron exentos de críticas, los economistas tradicionales ridiculizaban la pretendida relegación a segundo plano de la cuestión económica el ámbito laboral; los políticos del momento también atacaron el supuesto irracionalismo de los trabajadores y su dependencia moral de la dirección, y otros, los métodos utilizados o los aspectos técnicos, etc.

A tenor de lo expuesto, otra teoría destacable es la conocida como la administración de recursos humanos (también conocida como la gestión del talento humano) identificada como una teoría que se nutre de conceptos de psicología industrial y organizacional, de la sociología industrial, ingeniería industrial y del derecho del trabajo, por tanto se considera que es interdisciplinaria.

Por tanto la gestión del talento humano consiste en una serie de actividades que requieren planear, organizar, desarrollar, coordinar, y controlar, técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, planteando al mismo tiempo que la organización es el medio mediante el cual permite a las personas que trabajan en ellas, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo que desempeñan. Cejas y Chirinos (2014)

Algunos de los propósitos y objetivos que persigue la gestión del talento humano estarían orientados a:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.

- Alcanzar la eficiencia y la eficacia con los recursos humanos disponibles. Al respecto se requiere plantear que alcanzar la eficiencia y la eficacia va de la mano con superar la principal barrera representada por la ejecución de la parte operativa, que en muchos casos consume la capacidad de RRHH.
- Manejar las remuneraciones de los empleados puntualmente y sin errores, cumplir con las normas legales y los procesos que se generan a raíz de estas, reportes y/o proveer información a sus usuarios, entre otros aspectos, generan una carga laboral que muchas veces absorbe el tiempo y recursos del área.

Por tanto el posicionamiento más destacable en el marco de la gestión del talento humano gira en torno al área de la administración, dado que se considera en el ámbito empresarial y académico como aquella que genera valor agregado al inagotable esfuerzo que se hace en pro de las personas, su principal objetivo es la aplicación de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, para ello es considerada como un proceso que está compuesto por subsistemas. Por lo cual en todo sistema de gestión de talento humano, se hace posible destacar los subsistemas que garantizan su funcionamiento y su amplitud en cuanto a sus propósitos, para muchos especialistas estos subsistemas se conciben como un proceso global, dinámico y estructurado dentro de las organizaciones constituidos por varios subsistemas interdependientes, en el cual los recursos humanos son atraídos, captados, aplicados, mantenidos, desarrollados y controlados por la organización, los cuales incluyen una serie de funciones establecidas desde el inicio de la relación laboral hasta la culminación de la misma.

Estos subsistemas son provisión de recursos humanos integrado por reclutamiento y selección, el segundo subsistema es el de aplicación de recursos humanos compuesto por las descripciones, análisis de cargo y las evaluaciones de desempeño. Existe un tercer subsistema denominado mantenimiento que incluye compensación y beneficios además de higiene y seguridad. El subsistema de desarrollo que se encarga de la formación y desarrollo de los recursos

humanos así como las técnicas de desarrollo organizacional. Por último el subsistema de control encargado de la auditoria de recursos humanos.

Cada uno de los subsistemas cumple con funciones puntuales en la búsqueda de beneficios adicionales y resultados positivos para la organización, los cuales se detallan en la tabla 3:

SUBSISTEMAS	PROPÓSITOS DEL SUBSISTEMA
Subsistema de Provisión de Recursos Humanos	Hace referencia a la investigación de mercado de recursos humanos, el reclutamiento, la selección y la integración de los nuevos empleados al ambiente interno de la organización.
Subsistema de Aplicación de los Recursos Humanos	Corresponde al análisis y descripción de los cargos, la planeación y distribución de los recursos humanos, los planes de carrera y la evaluación del desempeño.
Subsistema de Mantenimiento de los Recursos Humanos	Se refiere a la administración de salarios, los planes de beneficios sociales, la higiene y la seguridad en el trabajo y las relaciones laborales.
Subsistema de Desarrollo de los Recursos Humanos	Incluye a la formación y desarrollo del personal y el desarrollo organizacional.
Subsistema de Seguimiento, Evaluación Y Control de los Recursos Humanos	Representa la base de datos, los sistemas de información y las auditorias de recursos humanos.

Tabla 3: Subsistema de la GTH

Fuente: Cejas y Chirinos (2014). Venezuela.

De esta manera, para Cejas y Grau (2008) enfatiza una vez más que la GTH cambió sus prioridades, por lo que ahora suelen ser más estratégicos en función de las áreas que le competen. De este modo, se introduce en el campo de la administración de los recursos humanos múltiples prácticas con las diferentes

estrategias organizacionales creando y aportando mayor valor a las empresas, siendo una de ella un buen reclutamiento y una selección de personal adecuada.

Igualmente reafirma Werther y Davis (1999) resaltan en el marco de los propósitos de la GTH, demarcando sus acciones:

- **Los objetivos sociales** donde la contribución de la administración de recursos humanos a la sociedad se basa en principios éticos y socialmente responsables.
- **Los objetivos corporativos** en donde el administrador de recursos humanos debe reconocer que su actividad no es un fin en sí mismo; es solamente un instrumento para que la organización logre sus metas fundamentales.
- **Los objetivos funcionales** en la cual se debe mantener la contribución de los recursos humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la compañía.

De la misma forma también se conocen como objetivos de la administración y gestión de recursos humanos aquellos que hacen referencia a:

- La gestión de los contratos de trabajo
- La gestión de Sueldos y Salarios
- La gestión de Seguridad Social
- La gestión de impuestos sobre el trabajo
- La gestión asociada al control de asistencia de personal
- La gestión referida a la seguridad e higiene laboral
- La gestión de capacitación y desarrollo de personal

Los objetivos personales en el que prevalece la gestión del talento humano es un poderoso medio para permitir a cada integrante lograr sus objetivos personales en la medida en que son compatibles y coincidan con los de la organización. Para que la fuerza de trabajo se pueda mantener, retener y motivar es necesario satisfacer las necesidades individuales de sus integrantes. En la misma dirección para Porret G (2013) toma en cuenta lo delicado y complejo que resulta la función y desarrollo de los RRHH, por lo cual, lo más importante que refiere el especialista, es en considerar que la misma le da una gran connotación

a la gran responsabilidad que tienen los miembros de la organización, enmarcado en un conjunto de aspectos que a continuación se reflejan en la figura siguiente:



Figura 4: Objetivos de la Gestión del Talento Humano.

Fuente: Vásquez, Galo (2015)-Ecuador- a partir de Porret, G (2013)

Resulta importante destacar la definición de cada uno de estos componentes, Comunicación y Participación: entendida como la necesidad de implementar en las personas la participación y la comunicación alineadas con los objetivos macro y micro de la organización donde prestan sus servicios.

- Formación: proceso necesario para garantizar el desarrollo y la calidad del desempeño que demuestren los trabajadores.
- Promoción y Desarrollo: es el proceso que procurar favorecer la política relacionada con planes de adiestramiento, capacitación y formación
- Evaluación del Potencial: aquel proceso que detecta las capacidades formativas, experiencia, habilidades, aspiraciones profesionales e intereses de los trabajadores
- Establecimiento de Planes de Carrera: considerado la necesidad de cubrir puestos claves o de importancia en la organización, imponiendo la conveniencia de prever candidatos intenso con conocimientos profundos del apropia

organización, estableciendo unitarios o estancias en diversas áreas de la empresa y aplicación de programas formativos

- Motivación Laboral: proceso necesario e indispensable en las organizaciones por lo cual la presencia de planes motivacionales en el marco de las empresas y de las personas son requerimientos esenciales en momentos de tanta complejidad.
- Clima Laboral: la necesidad de mantener un clima saludable en las organizaciones, por tanto es deber de quienes están bajo la dirección de las personas.
- Sistema y Desarrollo de Liderazgo: Las relaciones interpersonales en la gestión de los recursos humanos está enmarcada por la presencia de los líderes que demuestran sus capacidades en la conducción y orientación del logro en las personas.
- Calidad: toda organización debe garantizar la calidad de sus procesos, pero también la calidad de aquellos componentes inherentes a la GRH dándole la mayor importancia a la flexibilidad, innovación y capacidad de adaptación ante los cambios del entorno.

Conclusiones

Todo lo expuesto con antelación hace denotar la importancia estratégica que hoy tiene la gestión del talento humano, también destaca lo expuesto la gestión del a complejidad que frente a lo imprevisto e impensado en el actual mundo contemporáneo, donde se debe asumir por parte de las organizaciones las condiciones que imperan sobre esta, comportando en este sentido funciones que son necesario destacar de manera conclusiva.

De esta manera el éxito depende cada vez más de la capacidad de la organización para administrar el talento humano, teniendo en cuenta la complejidad que caracteriza a las organizaciones con especial énfasis en las transformaciones con las que se debaten permanentemente. El talento humano es una expresión genérica que se utiliza para describir el valor del conocimiento, habilidades y capacidades que poseen un impacto tremendo en el desempeño de la empresa.

Para integrar el talento humano en las organizaciones, se debe comenzar por desarrollar estrategias a fin de asegurar los conocimientos, las habilidades y las competencias que caracteriza a las personas que laboran eficientemente en estas organizaciones. De igual manera, cabe destacar que los gerentes de Recursos Humanos desempeñan un papel importante en la creación de una organización que comprenda el valor del conocimiento, documente las habilidades y capacidades disponibles para la organización e identifique medios para utilizar dicho conocimiento en beneficio de la empresa.

A tenor de lo expresado en las dimensiones del texto expuesto hace denotar el anclaje que determina la función de la gestión del talento humano en la actualidad, siendo así considerar:

- ✓ En la medida en que se alinee la gestión del talento humano a las organizaciones se logrará con éxito los objetivos estratégicos de las mismas.
- ✓ El querer emprender en los próximos años una nueva división determinada, significa que los conductores de la gestión del talento humano tienen que ir anticipando cómo conseguir el talento que los llevará a la alinear adecuadamente los objetivos organizacionales lo que permitirá contribuir con el éxito organizacional
- ✓ De esa manera asegurar la frase…el recurso humano es lo más importante en las organizaciones de hoy, la gestión del talento humano será el responsable de garantizar el éxito competitivo.
- ✓ La gestión del talento humano es cada vez más necesaria con su rol protagónico en la responsabilidad social, y en consecuencia en el fin único de las personas en el marco de la sociedad en general.

Finalmente es determinante destacar que son muchos los aportes que contribuyen en revalorizar y/o preponderar la gestión del talento humano, en especial con repercusiones importante para las empresas y para los sistemas organizativos y de control que operan en su funcionamiento. No queda duda que parte de estos cambios se concentran a raíz de la crisis económica global que ha impulsado a los académicos y a los especialistas en tratar el tema de la

turbulencia global que encierra el conjunto de transformaciones, además de la búsqueda de definiciones que se conjugan para enfrentarla y comprenderla. Igualmente, la intervención de los gurúes de los negocios en estos tiempos de cambio también representan un escenario importante de analizar, dado que están representados fundamentalmente por el significado y el papel preponderante que tiene la dirección gerencial en estos tiempos donde la gestión del talento humano es un tema de interés y de debate para estos expertos, más allá de los elementos coyunturales que enfrenta cada empresa en su mercado, existe un verdadero consenso que se genera acerca de algunos factores que vienen acelerando la búsqueda de optimizar los procesos y minimizar la burocracia a través de mecanismos idóneos para optimizar los procesos inherentes en torno a las personas con la finalidad de garantizar un futuro competitivo, a incrementar los avances tecnológicos, las innovaciones disruptivas[7], la híper competencia, a través de la gente (talento humano).

Referencias

Ariza, Morales y Morales (2010). Dirección y Administración Integrada de Personas. Ediciones Mc. Graw. Hill. Madrid. España. P.416

Bayón, Marine (2002). Administración de Recursos Humanos. Editorial Gedisa. Madrid.

Bueno Campos (2012) Fundamentos epistemológico de la Dirección del Conocimiento Organizativo. Documento en línea. Http//www.dianet.es/gestión del conocimiento. Recuperado el 30/01/2016

Cejas y Chirinos. (2014) La Gestión de Recursos Humanos. Un Enfoque Estratégico. Ediciones Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. P.236. Venezuela

Cejas Y Grau (2008). La Formación como Factor Estratégico de los Recursos Humanos. Ediciones. Tropikos. Caracas. Venezuela. P. 232.

Claver, Gascó y Llopis. (2000). Los Recursos Humanos en la Empresa. Un enfoque Directivo. Editorial Civitas. Madrid. España. P.460

[7] Las innovaciones disruptivas, representan aquellas tecnologías e innovaciones que conducen a la desaparición de productos y servicios que utilizan una estrategia disruptiva frente a una estrategia sostenible que permite competir contra una tecnología dominante fortaleciéndose la empresa en el mercado

Cuesta Santos (2010). Gestión del Talento Humano y del Conocimiento. Eco Ediciones. Colombia.

Etkin, Jorge (2011) Gestión de la Complejidad en las Organizaciones. Ediciones Management. Editorial Gránica. Buenos Aires. Argentina.

Gadow, Fabiana (2013) Dilemas. La Gestión del Talento en Tiempos de Cambio. Editorial Gránica. Argentina. P.340

Luna Noyola (2008) a partir de Cejas y Grau (2008). La Formación Estratégica de RH. Ediciones Tropikos. Caracas. Venezuela

Luna Noyola, Ángel (2008) Capital Humano. Gestión por Competencias Laborales en la Administración Pública. Editorial Trillas, México. P.208

Maristany, Jaime (2008) Administración de Recursos Humanos. Ediciones Pearson. Naulcapan de Juárez, México. P.445

Nonaka, I. (1991): «The knowledge-creating company», Harvard Business Review, pp. 96-104.

Polanyi, M. (1958). Personal Knowledge: Towards a post-critical philosophy, University of Chicago press, Chicago.

Porret, G. Miguel (2013) Recursos Humanos. Dirigir y Gestionar Personas en las Organizaciones. Editorial ESIC. Madrid. España. P. 596

Sastre y Aguilar (2010) Dirección de Recursos Humanos Un Enfoque Estratégico. Ediciones Mc Graw Hill. MADRID. España. P.414

Werther y Davis (1999). Administración de Personal y Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill. México

Estudio de la relación entre el género y el Síndrome de Quemado por el Trabajo en una oficina de recaudación de impuestos del sureste de México.

Jesús Escudero Macluf

Luis A. Delfín Beltrán

Raúl Arano Chávez

Resumen

El Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT) o *Burnout* es un tipo de estrés laboral crónico que afecta a los individuos que mantienen una relación constante y prolongada con los usuarios de sus servicios, repercutiendo en su desempeño y calidad de servicio. En este documento se presenta los resultados y conclusiones obtenidos en una investigación cuyo propósito fue determinar el nivel de prevalecencia general del SQT en una oficina de recaudación de impuestos del sureste de México en el año 2015, así como comprobar si el nivel de presencia de este síndrome tiene relación con el género de los empleados de dicha dependencia. Los resultados obtenidos reportan que los niveles de prevalencia general del SQT en la población estudiada fueron: el 78.7% con nivel bajo, 14.9% con nivel medio y 06.4% con nivel alto. Además, se rechaza la hipótesis alterna de relación entre el género y el SQT debido a que el resultado del test estadístico de Chi cuadrado de Pearson fue de 0.313 con una significación asintótica de 0.855.

Palabras claves: Síndrome de Quemado por el Trabajo, *Burnout*, Estrés laboral.

Abstract

Burnout is a type of chronic job stress that affects pearsons who keep a constant and prolonged relationship with the users of their services, that impact in their performance and quality of service. This paper presents the results and conclusions obtained in one investigation whose purpose was to determine the level of overall prevalence of Burnout in a tax office in southeastern of Mexico in the year 2015, as well as check the alternative hypothesis which establish that this syndrome keep a relationship with the employees gender. The overall prevalence levels of Burnout

reported that 78.7% of the study population suffer from a low level, 14.9% a medium level and 06.4% a high level. As for the alternative hypothesis which states the relationship between gender and level of the syndrome it is rejected, because the result of the statistical test Chi square test was 0.313 with an asymptotic significance 0.855.
Keywords: *Burnout, burn by work syndrome, work stress.*

Introducción

El modelo de comportamiento organizacional (CO) reconoce que el estrés laboral representa un problema que aqueja a los profesionales y trabajadores de todo tipo de organizaciones. Se ha establecido que existe un vínculo entre la salud mental del individuo y su desempeño laboral, adoptando el criterio de que son tres los factores potenciales del estrés laboral: la organización, el ambiente y el individuo. También se plantea que quien lo padece presenta síntomas que se tipifican como fisiológicos, psicológicos o conductuales (Robbins & Judge, 2009).

El Síndrome de Quemado por el Trabajo (SQT) o *Burnout* ha sido considerado como un tipo de estrés laboral que afecta al ser humano durante su vida laboral, implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo (Gil-Monte P. R., 2008), mismas que impactan directamente en el desempeño apropiado de su labor. Este síndrome, surge por la percepción del sujeto de que existe una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido (Farber B., 1983).

Las indagaciones de los últimos años han permitido conocer que los ámbitos laborales con mala integración entre valores individuales de los trabajadores y de la organización pueden producir este tipo estrés laboral y que, el sujeto que padece el síndrome, presenta síntomas fisiológicos, psicológicos o conductuales que atentan contra su salud (Robbins & Judge, 2009).

Lo anterior exige a los directivos que para una adecuada gestión de los recursos humanos de cualquier organización, se cuente con información diagnostica que dé cuenta de la prevalencia de este síndrome, ya que su padecimiento es una debilidad estratégica para el logro de los objetivos organizacionales.

Objetivo de la investigación

El propósito de este estudio fue determinar los niveles generales de prevalecencia del SQT en una oficina de recaudación de impuestos del sureste de México y evaluar si existe una relación significativa con el género de los empleados que laboran en dicha oficina en el año 2015.

Pregunta de investigación

En esta investigación se plantaron dos preguntas:

¿Cuáles son los niveles generales de prevalencia del Síndrome de Quemado por el Trabajo existe en una oficina de recaudación de impuestos del sureste de México?

¿El género de los empleados está relacionado con los niveles generales de padecimiento?

Justificación

La salud laboral se ve amenazada no solo por las condiciones de trabajo sino también por aspectos inherentes a los empleados. En el escenario nacional, la atención de enfermedades cardiovasculares implica que se erogue hasta el 2.62% del PIB; estos padecimientos cardiovasculares en opinión de los investigadores que han estudiado este fenómeno bajo el concepto de estrés laboral, se derivan -entre otros factores- por el aumento de cargas o de presiones psicológicas sufridas en el trabajo (Juárez García, 2007).

A causa de la actual complejidad en la sociedad y en el mundo laboral se ha visto que hay un incremento en la aparición del SQT, el cual impacta directamente en la calidad y la efectividad del servicio prestado (Schwartzmann, 2003). Este es un padecimiento que ha sido relacionado con la productividad, la rotación, la asistencia y la satisfacción laboral; el efecto negativo del síndrome -para las organizaciones- es que la calidad en el servicio tiende a disminuir y los resultados alcanzados en cuanto a unidades producidas o servicios realizados también. El personal que no puede

manejar los estresores tiende a ausentarse o retirarse, lo que implica una perdida para la organización al tener que capacitar a nuevos empleados.

A pesar de que existen múltiples investigaciones en diversos países sobre este síndrome como la de Caplan (2003) en Estados Unidos, Euwema (2004) en Holanda; Storm y Rothmann (2003) en Sudáfrica; Keerkaner (2004) en Finlandia, etc., no se halló estudio alguno que aborden la prevalencia y su relación con el género del SQT en este particular ámbito laboral representado por el personal que labora en una oficina recaudadora de impuestos gubernamentales en México, lo que lo convierte en un estudio novedoso, pertinente y de utilidad para aportar evidencias empíricas que contribuyan con el desarrollo de la etiología del síndrome.

Marco teórico

El concepto de *Burnout* apareció por vez primera en un artículo llamado *staff Burnout* publicado en la revista *Journal of Social Issues* en 1974 del psiquiatra H. Freudenberger con el cual hacía referencia al estatus físico y mental de los voluntarios que lo apoyaban en una clínica gratuita para la atención de toxicómanos[1] en New York, éste personal hacia grandes esfuerzos por desarrollar sus funciones y lograr sus ideales altruistas sacrificando su salud y obteniendo como recompensa poco o nada por sus esfuerzos. Freudenberger se dio cuenta que después de más o menos tres años de labor un gran número de estos voluntarios presentaban desmotivación, pérdida progresiva de energía, agotamiento mental y físico; falta interés por el trabajo, ansiedad y depresión; además de presentar conductas irritantes y de cinismo con los pacientes y una tendencia a evitarlos (Boada, De Diego, & Agulló, 2004). En 1976 Cristina Maslach también Psicóloga, realizaba una serie de estudios sobre las respuestas emocionales de los profesionistas que otorgaban asistencia a personas y escogió este vocablo (*Burnout*) el cual era usado de forma coloquial por los abogados de California para indicar el proceso de

[1] Sujetos con hábito patológico de intoxicarse con sustancias que procuran sensaciones agradables o que suprimen el dolor.

disminución de interés y responsabilidad, además del aumento de cinismo en las relaciones laborales (Maslach & Jackson, 1986).

Freudenberger especificó cómo estos sujetos se convertían en menos tolerantes poco comprensivos y sensibles, con un trato más agresivo, cínico y distanciado con tendencia a culpar al paciente de sus enfermedades. Esto, llevó a intuir que el síndrome es de tipo psicosocial y que sigue un patrón de padecimiento comúnmente en sujetos que debido al tipo de trabajo que ejecutan, tienen un contacto o relación constante y directa con sujetos que sufren de pesadumbre y/o angustia. Según Leiter (1991), el tipo de trabajo que ejercen estas personas se caracterizaba por tener jornadas laborales diarias muy largas, no tener horario fijo, tener sueldo muy bajo y existir en un medio ambiente social muy demandante, tenso y delicado –como en el caso del personal de la oficina recaudadora- por lo que se cree que el SQT es una reacción a una repetitiva y constante sobrecarga emocional y/o física en un ambiente limitado de algún recurso organizacional. Además, quienes lo padecen desarrollan conductas negativas como absentismo, ausentismo laboral, incremento en el consumo y abuso de drogas (alcohol, cigarros, medicamentos, etc.) o incluso ideas suicidas (Maslach & Jackson, 1986); lo cual representan un peligro tanto para quien lo sufre como para la organización en donde labora (Boada, De Diego, & Agulló, 2004). También se advierte que este síndrome influye fuertemente en los sujetos ocasionando desordenes físicos, conductuales y problemas de relación interpersonal, impactando directamente de manera negativa en el desempeño laboral y la calidad del servicio (Avalos & García., 2006).

En cuanto al género de los empleados, distintas organizaciones mundiales como la *Bureau Technique Syndical Européen pour la Santé et la Sécurité*, la Seguridad en el Trabajo y la Sociedad Española de Medicina indican la necesidad de integrar las diferencias de especie en los estudios de diagnóstico del síndrome en cualquier organización. Los estudios en enfermeras han dado luz para saber que las mujeres presentan con mayor frecuencia los grados superiores de padecimiento de este síndrome (Pérez, 2009). También se ha observado que en la dimensión de despersonalización, los hombres califican grados más altos (Gil-Monte, Peiró, & Valcárcel, 1998). Una posible causa de estas diferencias puede ser que la

enfermería es una profesión ejercida tradicionalmente por las damas, pero en los últimos años, se ha incrementado la cantidad de hombres que trabajan dentro de esta profesión (Gil-Monte P. , 2002).

En diversas investigaciones hechas por Escudero y Delfín (2007), (2010), (2012), (2013), (2014) se ha reportado que la prevalencia general del síndrome en sujetos académicos de distintas Instituciones de Educación ha sido de un 20% en los niveles medio y alto, pero al hacer el análisis por género, se ha confirmado que quienes más frecuentemente lo sufre son las mujeres.

Definición del SQT

Debido a que el cuerpo teórico que fundamenta este síndrome aún se encuentra en desarrollo, existen varias definiciones del mismo, por lo que se presentan algunas de las más significativas a juicio de los investigadores de este estudio.

La psicóloga C. Maslach lo definió como: "síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas" (Maslach & Jackson, 1986). Para P. Sós, T. y otros "El término se utiliza para describir un tipo de estrés laboral e institucional que se da específicamente en aquellas profesiones que mantienen una relación constante y directa con las personas que son las beneficiarias de su propio trabajo, en concreto personal sanitario, docentes y fuerzas de orden público" (2002). El "síndrome de *Burnout*" o "síndrome del desgaste profesional" es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, que ha despertado mucha atención en las últimas dos décadas en el ámbito de la Psicología (Buendía & Ramos, 2001). En tanto que Burke (1987), señala que es un proceso de adaptación del estrés laboral, cuyas características son la desorientación profesional, el desgaste, los sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, la frialdad o distanciamiento emocional y el aislamiento. Pines (1993), entiende el *Burnout* como consecuencia de la exposición

del sujeto a situaciones emocionalmente exigentes en un tiempo prolongado, este estado se caracteriza por agotamiento físico, emocional y mental.

Maslach y Schaufeli (1993) señalan que en esta variedad de definiciones hay algunas coincidencias de las cuales destacan las siguientes:

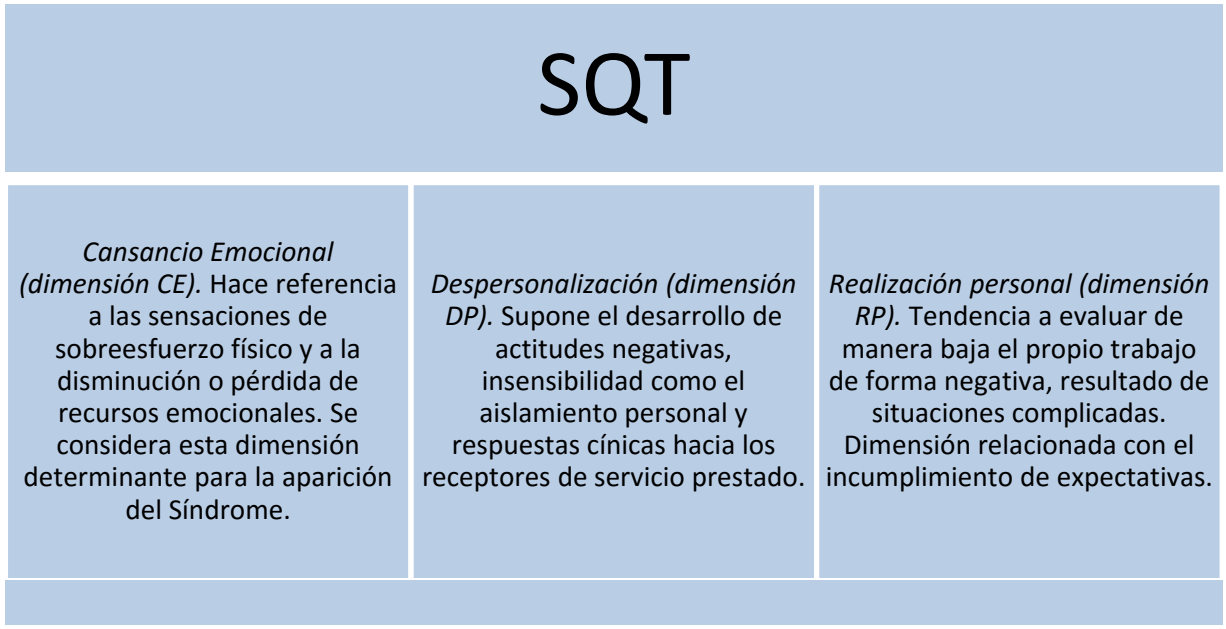
- La mayoría son síntomas mentales o conductuales.
- Los síntomas disfóricos que se indican son: el cansancio mental o emocional, depresión y fatiga.
- Los síntomas se manifiestan en personas sanas que no sufrían ninguna Psicopatología anteriormente.
- La adaptación inadecuada al trabajo contribuye a su desarrollo lo que conlleva a una disminución del rendimiento en el trabajo.

En las empresas públicas o privadas pueden emerger ciertos problemas cuando los empleados presentan estos síntomas, ya que hay un deterioro en el desempeño profesional y por consecuencia puede derivar en respuestas de actitud negativa como absentismo laboral, abandono del puesto de trabajo, alto número de rotaciones y deterioro en la calidad de servicio.

Dimensiones

La documentación más utilizada por la mayoría de los investigadores señala que el SQT se integra por tres dimensiones propuestas originalmente por Maslach (Maslach & Jackson, 1986) : 1) el cansancio emocional, 2) la despersonalización y 3) la realización personal, aunque Buzetti (2005) solo considera las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización para medir el grado de padecimiento del síndrome y determinar el nivel de padecimiento, ya que posiblemente considera que la realización personal parece ser un elemento más válido para la medición de la motivación.

Figura. 1 Dimensiones del SQT.



Fuente: Elaboración propia

El cansancio emocional es la dimensión que más caracteriza a este padecimiento así como su manifestación más reveladora, la cual debe tenerse en cuenta considerando el impacto en las relaciones interpersonales del sujeto afectado, en especial, de aquellos que laboran en organizaciones que tienen un alto grado de contacto con los usuarios, ya que un empleado afectado tiende ignorar las necesidades del mismo y al aislamiento personal, es decir, a despersonalizarse. La importancia de abordar estas dimensiones descansa en el supuesto de que si se desea encontrar alguna propuesta de intervención para su prevención o tratamiento, ésta deberá contemplar medidas que atiendan los aspectos de cada una de estas dimensiones.

Factores de riesgo

Existen investigaciones que dan cuenta que dentro de los factores de riesgo detonantes del SQT, se encuentran las variables personales como el género, el estado civil, la edad, la antigüedad laboral y el grado de estudios (Boada, De Diego, & Agulló, 2004), (Quaas, 2006), (Sandoval, Gónzalez, Sanhueza, Borjas, & Odgers, 2006).

En los estudios desarrollados por Galindo (2005), se señala que en las mujeres jóvenes y profesionales el SQT es más frecuente, situación que comparten Avalos y García (2006) al mencionar que las mujeres se estresan más porque no sólo cumplen con actividades laborables, sino que realizan tareas extras como el hogar, no obstante Aranda y Pando (2010) encontraron que en los hombres también prevalece el síndrome lo que hace suponer que el género de los sujetos no parece ser un factor determinante del SQT.

Las investigaciones de Gil Monte (2002) y de Aranda & Pando (2010), señalan que a más edad menor grado de padecimiento del síndrome. Sin embargo, este supuesto parece no tener suficiente sustento ya que en otros estudios se ha aportado evidencia empírica que demuestra que no existe una relación contundente entre estas variables (Moriana & Herruzo, 2004), (Golembiewski, Hilles, & Daly, 1987).

En el estudio de Arias, Fernández y González (2008) se concluyó que quienes tienen una antigüedad laboral menor a 1 año presentan bajo SQT, quienes tenían una antigüedad de 6 a 10 años mostraron elevados índices de agotamiento emocional y aquellos que presentaban la mayor antigüedad laboral (21 a 30 años) manifestaron sentirse realizados. Por su parte, Bernaldo y Quiroz (2008) expresan que los trabajadores que llevan más tiempo de ejercicio profesional son los que presentan mayor estrés y *Burnout*.

El predominio de las variables organizacionales como factores de riesgo en la generación y desarrollo del SQT ha quedado demostrado en el estudio desarrollado por Gala, Guillen, et al.(2002) en donde se indica que hay que tener en cuenta el contenido y la cantidad de trabajo que desarrollan distintos profesionales, además encontraron que un factor principal que interviene en el elevado grado de SQT es la carga laboral a la que se ven sometidos los sujetos de su estudio.

Manifestaciones del SQT

El estrés crónico laboral conduce al padecimiento del SQT; los individuos afectados, presentan trastornos: afectivos, fisiológicos y conductuales; deteriorando su bienestar físico, mental, y con consecuencias transcendentales para la institución

en la que prestan sus servicios. A continuación se presenta un cuadro con algunas de las manifestaciones más señaladas:

Tabla 1 Manifestaciones más comunes del SQT.

Emocionales	Físicas	Conductuales	Laborales
Ansiedad.	Alteraciones cardiovasculares (hipertensión, enfermedad coronaria).	Abuso de drogas, fármacos, café alcohol, tabaco, etc.	Disminución del rendimiento laboral.
Sentimientos depresivos.	Fatiga crónica.	Alteraciones de la conducta alimenticia.	Deterioro en la calidad del servicio.
Impaciencia e irritabilidad.	Cefaleas y migraña.	Ausentismo laboral.	Bajo compromiso laboral.
Disforia.	Alteraciones dermatológicas (urticaria).	Conductas de alto riesgo (violentas, temerarias).	Comunicación deficiente.
Baja autoestima.	Mialgias, alteraciones respiratorias (asma).	Incapacidad para vivir de forma relajada.	Se alargan los descansos.
Falta de motivación.	Alteraciones del sueño.	Superficialidad en el contacto con los demás.	Interacciones hostiles.
Dificultades de concentración.	Alteraciones gastrointestinales (dolor abdominal, colon irritable,	En ocasiones surgen conductas paradójicas defensivas como la	Propensión a abandonar el trabajo.

Emocionales	Físicas	Conductuales	Laborales
	úlcera duodenal).	hipertrofia de "hobbies" (que llenan la mente del trabajador incluso en horas de trabajo).	
Distanciamiento emocional, como forma de protección del Yo.	Alteraciones menstruales.	Dedicación creciente al estudio para liberarse de la rutina (menos atención a los casos "poco interesantes").	
Sentimientos de frustración profesional.	Disfunciones sexuales, etc.	Seudo-ausentismo (laborar en actividades sindicales, formación continuada, etc.).	

Fuente: Elaboración propia con base a Delfín y Escudero (2007).

Metodología y materiales

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, no experimental de carácter transeccional de alcance descriptivo y relacional cuyo método utilizado fue el hipotético-deductivo.

La población de este estudio se conformó por cuarenta y dos empleados que laboran en una oficina de recaudación de impuestos del sureste de México en el año 2015.

Plan de muestreo

No se desarrollo ningún muestreo debido a que el jefe de la oficina donde se desarrollo el estudio, solicitó que se incluyera a todo el personal por lo que se hizo un censo.

Variables de estudio

Síndrome de quemado por el trabajo

Definición conceptual. Conjunto de síntomas de agotamiento emocional y despersonalización, que puede presentarse entre individuos que trabajan con personas (Maslach & Jackson, 1986).

Definición operacional. Valor discreto del grado de padecimiento calculado con los veintidós ítems tipo Likert que integran el cuestionario identificado como MBI-SS.

Género

Definición conceptual. Grupo al que pertenecen los seres humanos de cada sexo, entendido este desde un punto de vista sociocultural (femenino o masculino) (RAE, 2001).

Definición operacional. Valor nominal obtenido a través de pregunta cerrada incluida en el instrumento de recopilación de datos.

Hipótesis

Son dos las hipótesis planteadas en esta investigación, la primera de carácter descriptivo y la segunda de alcance relacional.

H_1.- El nivel general de prevalecencia del Síndrome de Quemado por el trabajo en una oficina de recaudación de impuestos del sureste de México es alto.

H_2.- El género de los empleados que laboran en una oficina de recaudación de impuestos del sureste de México está relacionado con el nivel de padecimiento del SQT en el año 2015.

Técnica e Instrumento de recolección de datos

La recolección de datos se hizo mediante la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario estandarizado identificado MBI-SS (*Maslach Burnout Inventory Service Survey)* de Maslach y Jackson (1981a). Este instrumento mide el grado de presencia del síndrome con un índice de consistencia interna aceptable de 0.80, además de ser el más utilizado por la mayoría de los investigadores, ya que ha demostrado tener mucha fiabilidad en el momento de producir mediciones válidas, estables y consistentes (Ferrando & Pérez, 1996); está constituido por veintidós afirmaciones con seis opciones de respuesta tipo Likert y dos secciones que recogen los datos sociodemográficos y de percepción del informante.

Procedimiento de recolección de datos

Para llevar a cabo la recolección de los datos de esta investigación, se observaron los siguientes pasos:

1. Se obtuvo la autorización del Director de la Institución para aplicar el instrumento.
2. Se construyó el cuestionario.
3. Se desarrolló una prueba piloto del cuestionario en la dependencia y se corrigieron los errores observados en esta prueba.
4. Se verificaron las correcciones aplicadas con un pequeño grupo piloto de los sujetos de estudio.
5. Se elaboró el cuestionario de manera digital en la plataforma "*Drive"* de *Google*® y se hicieron pruebas de captura de datos.
6. Se auto-suministro el cuestionario a través de tres computadoras conectadas a la red de internet en cuatro días normales de trabajo, en el momento que los informantes acudieron a las instalaciones para cumplir con su jornada diaria - requirieron cuatro días para completar el proceso.

Fiabilidad del cuestionario

El test estadístico utilizado para evaluar la consistencia interna del instrumento utilizado para la recogida de los datos fue la alpha de Cronbach. Los resultados obtenidos para cada dimensión del síndrome se muestran a continuación.

Dimensión Cansancio Emocional.- Estadísticos de fiabilidad:

Alfa de Cronbach	N de elementos
.847= satisfactorio	9

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p16	8.59	71.447	.700	.818
p17	7.57	69.930	.553	.834
p18	8.00	69.560	.534	.837
p21	9.16	76.855	.522	.835
p23	9.10	70.930	.677	.819
p28	9.31	76.500	.661	.826
p29	8.55	71.973	.532	.835
p31	9.00	76.360	.474	.840
p35	8.84	75.535	.526	.835

Fuente: Resultados del programa SPSS

Dimensión Despersonalización Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.475	5

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p20	1.98	11.140	.481	.453
p25	1.33	5.987	.401	.291
p26	1.27	6.003	.330	.377
p30	1.90	11.730	-.085	.573
p37	1.67	8.427	.527	.287

Fuente: Resultados del programa SPSS

Dimensión Realización Personal Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.503	8

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p19	4.29	26.492	-.038	.574
p22	4.20	20.841	.380	.407
p24	4.65	25.113	.254	.471
p27	4.33	20.307	.450	.378

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p32	4.63	25.998	.063	.523
p33	4.63	24.118	.301	.454
p34	3.86	19.801	.298	.441
p36	4.14	22.561	.233	.469

Fuente: Resultados del programa SPSS

El cuestionario MBI-SS auto-suministrado reporto una consistencia interna general en este estudio de 0.81 según su *Alpha de Cronbach* por lo que se consideró aceptable.

Proceso y análisis de los datos

Se hizo el proceso de los datos el cual consistió en establecer los códigos de las variables cualitativas, calcular el puntaje (grado) y establecer el nivel de presencia del SQT (tabla 2) con el software Ms-Excel®. Para el cálculo del grado de padecimiento del síndrome de cada informante, se adoptó el criterio de parsimonia usado por Buzetti (2005) comentado anteriormente en el marco teórico.

Tabla 2 Rangos de grados de padecimiento por nivel

Nivel	Rango de puntaje
bajo	de 0 a 23
medio	de 24 a 35
alto	más de 35

El análisis de la información se hizo con el programa estadístico SPSS Versión 22 con el cual se generaron tablas de frecuencia, tablas de doble entrada y gráficos para determinar y comprobar los niveles generales de prevalecencia del SQT.

Posteriormente se desarrolló la comprobación la hipótesis relacional la cual se hizo con el test de chi-cuadrado de Pearson.

Finalmente, el reporte de los resultados fue elaborado utilizando el procesador de textos Ms-Word®.

Resultados

Participación por área

Como se puede apreciar en la tabla siguiente, la mayor participación de informantes correspondió al área de ejecución y asesoría fiscal con poco más de la mitad de la población encuestada (59.5%), seguida del área de atención múltiple.

Tabla 3 Participación por área de atención

Área de atención	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado Porcentaje
Ejecución fiscal	15	35.7	35.7
Información	4	9.5	45.2
Asesoría fiscal	10	23.8	69.0
Administración de sistemas	5	11.9	81.0
Atención múltiple	8	19.0	100.0
Total	42	100.0	

Fuente: elaboración propia.

Género

En la participación por género, se puede apreciar en la siguiente tabla una participación ligeramente mayor de informantes del género femenino (22 vs 20).

Tabla 4. Niveles de padecimiento dimensional por género.

		Nivel Cansancio Emocional			***Nivel Despersonalización***			
Género		***Bajo***	***Medio***	***Alto***	***Bajo***	***Medio***	***Alto***	***Total***
femenino	*Frecuencia*	*18*	*1*	*3*	*13*	*7*	*2*	*22*
	%	*81.8%*	*4.5%*	*13.6%*	*59.1%*	*31.8%*	*9.1%*	*100.0%*
masculino	*Frecuencia*	*17*	*3*	*0*	*14*	*4*	*2*	*20*
	%	*85.0%*	*15.0%*	*.0%*	*70.0%*	*20.0%*	*10.0 %*	*100.0%*
Total	*Frecuencia*	*35*	*4*	*3*	*27*	*11*	*4*	*42*
	%	*83.3%*	*9.5%*	*7.1%*	*64.3%*	*26.2%*	*9.5%*	*100.0%*

Fuente: elaboración propia.

En cuanto al padecimiento las mujeres prevalecen en los niveles más altos, destacando que están más despersonalizadas que cansadas emocionalmente según los datos reportados (13.6% y 41.9%) en la tabla anterior.

En la siguiente tabla se da evidencia de que las mujeres tienen la mayor prevalecencia proporcional en los niveles medio y alto del síndrome ya que de los diez sujetos que lo padece, seis (60%) son mujeres.

Tabla 5. Niveles de padecimiento por género

	Nivel SQT Buzetti			
Genero	***Bajo***	***Medio***	***Alto***	**Total**
femenino	*19*	*4*	*2*	25
masculino	*18*	*3*	*1*	22
Total	*37*	*7*	*3*	47

Fuente: elaboración propia.

Edad

Con relación a la edad de los participantes, la media obtenida fue de 39.9 años, con una desviación estándar de 9.2 años, el valor mínimo fue 21 años y el máximo de 56 años. Como se puede apreciar en la tabla siguiente, el 70.2% de los encuestados (treinta y tres) tienen entre 31 y 50 años de edad, lo que supone un recurso humano maduro con buena vitalidad.

Tabla 6. Niveles de padecimiento por género y por rangos de edad.

Genero			***Nivel SQT Buzetti***			***Total***
			Bajo	***Medio***	***Alto***	
femenino	*Hasta 30 años*	*Recuento*	*1*	*0*	*1*	*2*
		%	*50.0%*	*0.0%*	*50.0%*	*100.0%*
	De 31 a 40 años	*Recuento*	*6*	*4*	*0*	*10*
		%	*60.0%*	*40.0%*	*0.0%*	*100.0%*
	de 41 a 50	*Recuento*	*8*	*0*	*1*	*9*

Genero			Nivel SQT Buzetti			Total
			Bajo	Medio	Alto	
	años	%	88.9%	0.0%	11.1%	100.0%
	Más de 50 años	Recuento	4	0	0	4
		%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Total	Recuento	19	4	2	25
		% femenino	76.0%	16.0%	8.0%	100.0%
masculino	Hasta 30 años	Recuento	3	1	1	5
		%	60.0%	20.0%	20.0%	100.0%
	De 31 a 40 años	Recuento	5	2	0	7
		%	71.4%	28.6%	0.0%	100.0%
	de 41 a 50 años	Recuento	7	0	0	7
		%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Más de 50 años	Recuento	3	0	0	3
		%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Total	Recuento	18	3	1	22
		% masculino	81.8%	13.6%	4.5%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

También se puede observar que los informantes menores de cuarenta años, proporcionalmente son los que reportan los niveles más altos de presencia del síndrome, esto apoya a lo que la mayoría de la documentación científica señala que las personas más jóvenes representan el grupo de mayor riesgo de padecimiento (Gil Monte, 2003; Aranda & M., 2010). En relación al género de los participantes, las mujeres son las proporcionalmente más casos de padecimiento de niveles medio y alto reportan.

Estado civil

En lo que se refiere al estado civil de los participantes, se puede aprecia en la siguiente tabla que prevalecen las personas casadas (46.8%), el 70.2% tiene pareja

(casado, unión libre u otro), además, se observar que las personas solteras son las que de manera proporcional (45.5%) reportan mayor incidencia del padecimiento en un nivel medio o alto, seguidos por el grupo de casados (18.2%). Otro aspecto interesante es que los informantes sin pareja (35.7%) son los que reportan los niveles más altos de SQT, siendo las mujeres solas las que en mayor proporción lo padecen (36.4%).

Tabla 7. Niveles de padecimiento por género y por estado civil.

				Nivel SQT Buzetti			
Genero				Bajo	Medio	Alto	Total
femenino	Estado civil	soltero	Recuento	4	2	2	8
			%	50.0%	25.0%	25.0%	100.0%
		casado	Recuento	8	1	0	9
			%	88.9%	11.1%	0.0%	100.0%
		divorciado	Recuento	1	0	0	1
			%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		unión libre	Recuento	4	1	0	5
			%	80.0%	20.0%	0.0%	100.0%
		otro	Recuento	2	0	0	2
			%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Total		Recuento	19	4	2	25
			% femenino	76.0%	16.0%	8.0%	100.0%
masculino	Estado civil	soltero	Recuento	2	0	1	3
			%	66.7%	0.0%	33.3%	100.0%
		casado	Recuento	10	3	0	13
			%	76.9%	23.1%	0.0%	100.0%
		unión libre	Recuento	6	0	0	6
			%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Genero			Nivel SQT Buzetti			Total
Total		Recuento	18	3	1	22
		% masculino	81.8%	13.6%	4.5%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos coinciden con la mayoría de estudios en los cuales se deduce que las personas solas son las más expuestas a padecer este síndrome.

Grado académico

En relación con el nivel de estudios que poseen los informantes, en la siguiente tabla se muestra que el 46.8% del total cuentan con una licenciatura o un grado superior, también se observa que dentro de este grupo el 4.2% tiene una especialidad o Maestría.

Tabla 8. Niveles de padecimiento por género y por escolaridad.

Genero			Nivel SQT Buzetti			Total
			Bajo	Medio	Alto	
femenino	técnico superior	Recuento	9	0	2	11
		%	81.8%	0.0%	18.2%	100.0%
	pasante de licenciatura	Recuento	1	1	0	2
		%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	licenciatura	Recuento	8	3	0	11
		%	72.7%	27.3%	0.0%	100.0%
	especialista	Recuento	1	0	0	1
		%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total		Recuento	19	4	2	25
		% femenino	76.0%	16.0%	8.0%	100.0%
masculino	técnico superior	Recuento	5	2	0	7
		%	71.4%	28.6%	0.0%	100.0%

Genero			Nivel SQT Buzetti			Total
	pasante de licenciatura	Recuento	5	0	0	5
		%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	licenciatura	Recuento	8	1	0	9
		%	88.9%	11.1%	0.0%	100.0%
	maestría	Recuento	0	0	1	1
		%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Recuento	18	3	1	22
		% masculino	81.8%	13.6%	4.5%	100.0%

Fuente: elaboración propia.

Por lo que se refiere a la presencia del SQT categorizado por grado académico, el grupo de técnicos superiores son los que reportan las frecuencias más altas en los niveles medio y alto del padecimiento (22.2%) seguido por el grupo con licenciatura (20%). También se observa que de manera proporcional el grupo que tiene más presencia del mismo es el que cuenta con una especialización (100%) o con estudios de Maestría (100%). Además, el grupo de las mujeres que son pasantes de licenciatura son las que prevalecen en el padecimiento.

Antigüedad laboral

En cuanto a la variable de antigüedad laboral, la media de la población fue de 15.3 años con una desviación estándar de 9.0, un valor mínimo de 1 año y un máximo de 32 años de antigüedad, siendo los más frecuentes los que tienen hasta 7 años (31.8%) seguidos de los que tienen entre 16 y 20 años (29.8%). Los resultados de prevalecencia con este criterio señalan que el grupo femenino que tienen de 8 a 10 años de antigüedad laboral (66.7%) son los que proporcionalmente más padecen este síndrome y en el grupo masculino los que han laborado de 4 a 7 y de 11 a 15 años.

Tabla 9. Niveles de padecimiento por género y por rangos de antigüedad laboral.

Genero	Nivel SQT Buzetti	Total

Genero			Nivel SQT Buzetti			Total
			Bajo	Medio	Alto	
femenino	Hasta 3 años	Recuento	2	0	1	3
		%	66.7%	0.0%	33.3%	100.0%
	De 4 a 7 años	Recuento	3	0	1	4
		%	75.0%	0.0%	25.0%	100.0%
	De 8 a 10 años	Recuento	1	2	0	3
		%	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
	De 11 a 15 años	Recuento	4	1	0	5
		%	80.0%	20.0%	0.0%	100.0%
	De 16 a 20 años	Recuento	7	1	0	8
		%	87.5%	12.5%	0.0%	100.0%
	Más de 20 años	Recuento	2	0	0	2
		%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Total	Recuento	19	4	2	25
		%	76.0%	16.0%	8.0%	100.0%
masculino	Hasta 3 años	Recuento	5	1	0	6
		%	83.3%	16.7%	0.0%	100.0%
	De 4 a 7 años	Recuento	1	0	1	2
		%	50.0%	0.0%	50.0%	100.0%
	De 8 a 10 años	Recuento	1	0	0	1
		%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	De 11 a 15 años	Recuento	1	1	0	2
		%	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	De 16 a 20 años	Recuento	5	1	0	6
		%	83.3%	16.7%	0.0%	100.0%
	Más de 20 años	Recuento	5	0	0	5
		%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Genero		*Nivel SQT Buzetti*			*Total*
Total	*Recuento*	*18*	*3*	*1*	*22*
	%	*81.8%*	*13.6%*	*4.5%*	*100.0%*

Fuente: elaboración propia.

Nivel general de prevalencia del SQT en la población

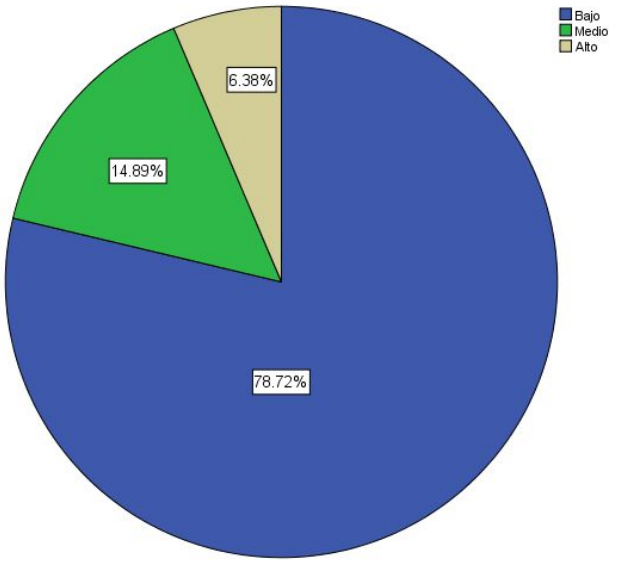
En lo referente a los niveles generales de prevalecencia del síndrome en la población estudiada (tabla siguiente), se reporta que el 21.3% lo padecen con una intensidad de media a alta, lo que significa que de cada cinco empleados al menos uno se encuentra afectado.

Tabla 10. Niveles generales de prevalecencia de la población.

Nivel	**Frecuencia**	**Porcentaje**	Porcentaje acumulado
Bajo	37	78.7	78.7
Medio	7	14.9	93.6
Alto	3	6.4	100.0
Total	47	100.0	

Fuente: elaboración propia.

La gráfica siguiente muestra los niveles de padecimiento generales del síndrome. Como se puede apreciar, el que más prevalece es el nivel **BAJO**, por lo que se rechaza la primera hipótesis de este estudio.



Fuente: elaboración propia.

Prueba de hipótesis relacional

H_0: El género de los empleados no tiene relación con el nivel de padecimiento del SQT.

H_A: El género de los empleados está relacionado con el nivel de padecimiento del SQT.

Variables

a) Género

b) Nivel de padecimiento del SQT.

En la tabla siguiente se reportan los resultados emitidos por la aplicación estadística SPSS.

Tabla 11. Resultados de las pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	.313[a]	2	.855
Razón de verosimilitud	.319	2	.853
Asociación lineal por lineal	.300	1	.584
N de casos válidos	47		

a. 4 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.40.

El valor reportado por el Chi-cuadrado de Pearson es de .313 con 2 grados de libertad y la significancia asintótica es de .855, por lo cual se rechaza la hipótesis alterna planteada en este estudio y se concluye que el género no tiene relación con el nivel de padecimiento del Síndrome de Quemado por el Trabajo.

Discusión

Aunque al iniciar este estudio se sospechaba que la mayoría del personal de esta oficina pública recaudadora presentaría un nivel alto de padecimiento del SQT debido a las jornadas laborales diarias muy largas, no tener horario fijo, tener sueldo bajo y coexistir en un medio ambiente social muy demandante, tenso y delicado de acuerdo (Leiter, 1991) no fue así, ya que los resultados obtenidos indicaron lo contrario, pues tan solo el 7.1% de la población presentó niveles altos de padecimiento, esto posiblemente por el temor de los informantes a ser exhibidos como enfermos.

En cuanto a la asociación de las variables género y SQL, los resultados obtenidos aportan evidencia suficiente para apoya los hallazgos hechos por Guillén y Guil (2000) y Ciancaglini (2005) los cuales han manifestado que no hay relación entre estas variables (citados por (Barraza-Macias, Carrasco-Soto, & Arreola-Corral, 2007)) aunque como reportaron López-Pozos (2014), Escudero, & Delfín (2013), (2012) y Gil-Monte, P. (2002) son las mujeres quienes de manera más frecuente más lo padece. Una probable explicación es que las mujeres son más responsables, intranquilas, obsesivas, inquietas, etc. que los hombres en los distintos roles familiares y laborales que desempeñan diariamente, lo que induce a un mayor nivel de estrés.

También no hay que olvidar que el medio ambiente de cada uno de los estudios es distinto y por lo tanto no presentan las mismas condiciones ni características, por lo que se debe considerar que existen otras variables intervinientes que influyen como determinantes del SQT -personalidad, valores, actitudes hacia el trabajo, etc.- Aunado a lo anterior, existen factores grupales en la organización que también pueden influir directa o indirectamente en el padecimiento del síndrome, como las reglas informales de los grupos de trabajo, la comunicación, el liderazgo, la falta de reconocimiento, los programas de superación profesional, los programas de sueldos, etc.

Hallazgos

1. Las mujeres son las que sufre mayores grados de despersonalización.
2. Las mujeres jóvenes menores de 40 años son las que mayormente lo experimentan.
3. Las mujeres sin pareja son las más propensas a padecer el SQT.
4. Las mujeres que son pasantes de licenciatura son las que reportan los niveles más altos de manera proporcional.
5. El grupo de empleados que tienen de 4 a 7 años de antigüedad, son los que proporcionalmente más padecen este síndrome.

Conclusiones de este estudio

I. Se rechaza el primer supuesto de que la prevalencia del SQT es de nivel general alto en una oficina de recaudación de impuestos del sureste de México

II. Se rechaza la segunda hipótesis de trabajo de este estudio que postula que el género de los empleados que laboran en una oficina de recaudación de impuestos del sureste de México está relacionado con el nivel de padecimiento del SQT en el año 2015.

III. Las mujeres tiene más riesgo de padecer este síndrome.

IV. En este estudio el género no representa una variable causal del padecimiento del **SQT.**

Referencias

Aranda, B., & M., P. (2010). Edad, síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. *Revista Colombiana de psiquiatría* , 510-522.

Avalos, N., & García., G. (2006). *Burnout (Desgaste Laboral en Personal Administrativo de la Universidad del Valle de México*. Recuperado el 11 de agosto de 2012, de Universidad del Valle de México:

http://www.tlalpan.uvmnet.edu/oiid/download/Burnout_04_CSO_PSIC_PICS_E.pdf

Barraza-Macias, A., Carrasco-Soto, R., & Arreola-Corral, M. G. (2007). Síndrome de burnout: un estudio comparativo entre profesores y médicos de la ciudad de Durango. *INED* , 63-73.

Boada, J., De Diego, R., & Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema,* , 125 - 131.

Buendía, J. (1998). *Estrés Laboral y Salud. .* Madrid: Biblioteca Nueva, S.L.

Buendía, J., & Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud.* Madrid: Pirámide.

Burke, R. (1987). Burnout in police work: An examination of the Cherniss model. . *Group and Organization Studies* , 174-188.

Buzzetti, M. (2005). Validacion del Maslach Burnout Inventory (mbi) en dirigentes del colegio de profesores a.G. de Chile. *tesis para optar por el grado de psicologo* . Chile.

Caplan, J. (2003). Police cynicism: Police survival tool?. (R. U. Justice., Ed.) *The Police Journal* , 304-313.

Delfin, L., & Escudero, J. (2007). El Sindrome de Quemado por el Trabajo (SQT) en docentes de las licenciaturas de Agronomía y Administración de Empresas: caso Inst. Tec. de Úrsulo Galván. *Memoria congreso ACACIA* .

Escudero, J., & Delfín, L. (2010). Diagnostico del grado de Síndrome de Quemado por el Trabajo (burnout) en el personal docente del instituto Tecnológico Superior de Xalapa-Enríquez, Veracruz, México. *Ciencia Administrativa* , 76-85.

Escudero, J., & Delfín, L. (2012). Estudio del grado de presencia del síndrome de quemado por el trabajo (burnout) y su relacion con los factores de riesgo en los docentes. Caso: Escuela de Bachilleres "Ricardo Flores Magón" de la ciudad de Xalapa. *Ciencia administrativa* , 37-44.

Escudero, J., Ortíz, J., & Delfín, L. (2013). La antigüedad en el trabajo y su relación con el Síndrome de Quemado por el Trabajo (burnout) en los profesores del area académica de Artes de la Universidad Veracruzana, en Xalapa-Enríquez., Ver., Mex. periodo de estudio 2012-2013. *Ciencia Administrativa* , 1-18.

Euwema, M., Kop, N., & Bakker, A. (2004). The behaviour of police officers in conflict situations: how burnout and reduced dominance contribute to better outcomes. *Work & Stress* , 23-38.

Farber B., A. (1983). Stress and burnout in the Human Service Professions. *Pergamon Press. New York* .

Ferrando, J., & Pérez, J. (1996). Un instrumento para medir quemazón profesional en los docentes: adaptación catalana del Maslach. Burnout Inventory (MBI). *Psiquiatría Daf Med Barna* , 8-11.

Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. . *Journal of Social Issues* , 159-165.

Gala, Guillen, Lupiani, & Benítez. (2002). *Burnout en el ámbito laboral sanitario.* Recuperado el 12 de agosto de 2012, de II congreso Iberoamericano de Psicología del trabajo y las organizaciones: http://copsa.cop.es/congresoiberoa/base/trabajo/orgr52.htm

Galindo, M. (2005). *Desgaste profesional o burnout, Hospital Virgen Blanca. León, España*. Recuperado el 21 de diciembre de 2012, de SECPAL: http://www.secpal.com/revista/resumen_ponencias/resumen_ponencias

Gil Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista Electronica InterÇao Psy* , 19-33.

Gil-Monte, P. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología em Estudo* , 3-10.

Gil-Monte, P. (2002). Influencias del género sobe el proceso de desarrollo del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería. *Artigos* , 1-10.

Gil-Monte, P. R. (2008). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) como fenómeno transcultural. *Información psicológica* , 4-11.

Gil-Monte, R., Peiró, J., & Valcárcel, P. (1998). A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestão* , 211-220.

Golembiewski, R., Hilles, R., & Daly, R. (1987). Some effects multiple OD interventiones on burnout and work and work site features. *Journal of applied Behavioral Science* , 295 - 313.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (7 de abril de 2015). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Recuperado el 28 de abril de 2015, de BOLETÍN DE PRENSA NÚM. 139/15: http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/ensu/ensu2015_04.pdf

Juárez García, A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionado con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Salud Pública* , 109-117.

Keerkaner, P., Kuiper, N., & Martin, R. (2004). Sense of humor, physical health, and wellbeing at work: A three-year longitudinal study of Finnish police officers. *Humor: International Journal of Humor Research* , 21-35.

Leiter, M. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Be* , 297-308.

López Montesinos, M. J. (2009). Tesis Doctoral . *Consecuencias Psicosociales del Trabajo en Personal de Enfermería como Indicadores Subjetivos del Rendimiento desde el Enfoque de la Gestión de los Recursos Humanos.* . Murcia, España: Universidad de Murcia.

López-Pozos, C. (2014). índrome de Burnout estudiantil género. *RA Ximhai* , 185-202.

Maslach, C., & Jackson, S. (1986). Maslach burnout inventory. *Consulting Psychologists Press* .

Maslach, C., & Jackson, S. (1981b). Maslach Burnout Inventoy. *Consultin Psychilgist Press* .

Maslach, C., & Jackson, S. (1981a). The mesurement of experience burnout . *Journal of Organizational Behaibor* , 99-113.

Maslach, C., & Shaufeli, W. (1993). Historical and conceptual development of burnout. En W.B. schaufeli, C.; Maslach, C. y T. Marek (eds), professional burnout: recent developments in theory and research. *Taylor y Francis* .

Moriana, J., & Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International journal of Clinical and Healt Psychology* , 597-621.

Pérez, L. (2009). *Notas teórico-metodológicas.* Recuperado el 15 de marzo de 2015, de Relación entre ambiente psicosocial del trabajo, valores hacia el trabajo y enfermedad: http://www.aacademica.com/000-062/1536

Pines, A. (1993). Burnout: An Existential Perspective. In: W.B. Schaufeli, C. Maslcach, & T. Marek (eds.). Professional burnout: recednt developments in theory and research. *Taylor & Francis.* , 35-51.

Quaas, C. (2006). Diagnóstico de Burnout y Técnicas de Afrontamiento al Estrés en Profesores Universitarios de la Quinta Región de Chile. *Psicoperspectivas* , 65-75.

RAE. (2001). *Diccionario de la Real Académia Española*. Recuperado el 22 de mayo de 2012, de Real Académia Española: http://buscon.rae.es/drae/?type=3&val=asint%C3%B3tico&val_aux=&origen=REDRAE

Rincón, A. (noviembre de 2013). Tesis: El síndrome de Burnout y su relación con la antigüedad laboral. Caso:Personal académico de la Facultad de Música de la Universidad Veracruzana. Xalapa, Mexico: I.I.E.S.C.A. Universidad Veracruzana.

Rincón, A., Escudero, J., & Delfín, L. (2014). El Síndrome de Quemado y su relación con la antigüedad laboral. Caso personal académico de la Facultad de Música

de la Universidad Veracruzana. *Memoria Congreso Internacional de Ad ministración Pública y Privada* , 126-140.

Robbins, S., & Judge, A. (2009). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson.

Rodríguez-García, C., Oviedo-Zuñiga, A. M., & Vargas-Santillan, M. d. (2009). Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería de dos Hospitales del Estado de México. *Fundamentos en Humanidades* , 179-193.

Sandoval, C., Gónzalez, P., Sanhueza, L., Borjas, R., & Odgers, C. (2006). Síndrome de Burnout en el Personal Profesional del Hospital de Yumbel. *Cuadernos Médicos Sociales* , 268-273.

Schwartzmann, L. (2003). Estrés laboral, síndrome de desgaste (quemado) depresión, ¿Estamos hablando de lo mismo? *Red Lilacs* .

Sos, P., & otros. (2002). Desgaste profesionalen los médicos de atención primaria de Barcelona. *MEDIFAM* , 613-619.

Storm, K., & Rothmann, S. (2003). A psychometric analysis of the Maslach Burnout Inventory-General Survey in the South Africa Police Service. *South African Journal of Psychology* , 219, 226.

Caracterización del estilo de liderazgo de los directivos de pequeñas empresas de saltillo del giro de servicios Ingeniería Eléctrica

Grismel Del Rosario Zapata Valdés

Resumen

El liderazgo representa una variable por demás estudiada en diversos enfoques, sin embargo dentro de las pequeñas empresas del giro de servicios de ingeniería eléctrica, constituye un elemento fundamental si se pretende desarrollar y promover el crecimiento de dichas organizaciones.

Como primer objetivo se tuvo el realizar una revisión bibliográfica sobre los estilos de liderazgos, para fundamentar el objetivo central de esta investigación que es realizar una caracterización del estilo de liderazgo de los directivos de 6 organizaciones del mencionado giro establecidas en la ciudad de Saltillo, Coahuila, Para lograrlo, se utilizó un instrumento que se desprende del modelo de los sistemas de Rensis Likert, el cual maneja 4 sistemas con características de liderazgo específicas, contrastando el estilo participativo y el autoritario.

La investigación comienza siendo exploratoria, descriptiva, y en cuanto a la temporalidad de la recolección de los datos el estudio es transversal. La pregunta de investigación en la que se centra el presente es ¿Que estilo de liderazgo caracteriza a los directivos de las empresas pequeñas del giro de servicios ingeniería eléctrica, de la ciudad de Saltillo Coahuila?

Algunos de los resultados obtenidos muestran que los directivos ejercen un liderazgo autoritario consultativo, es decir que en ciertas áreas como las administrativas promueven el consenso y el trabajo en equipo, sin embargo en áreas técnicas – operativas son más rígidos y autoritarios, delegan menos y ordenan más, adicionalmente se encontraron dificultades en el flujo de comunicación.

No obstante, se concluye que los directivos muestran un alto interés en el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, y que con la orientación y capacitación adecuada se podría llegar al logro de objetivos.

Palabras claves: Estilos de Liderazgo, Directivos y Organización

Introducción

El liderazgo es un fenómeno constituido por una gran gama de teorías, evaluaciones, definiciones conceptualizaciones, que se ha estudiado a lo largo del tiempo desde distintas perspectivas, tales como la psicología, la historia, el desarrollo organizacional, la administración, sociología entre otros; esto es porque juega un papel principal en el desempeño de las organizaciones humanas desde la familia hasta las hasta aquellas con fines económicos.

El papel del liderazgo ejercido por la dirección representa un elemento fundamental que guía los esfuerzos y a su vez las motivaciones de todos los integrantes del equipo para el logro de los objetivos previamente establecidos.

Es bien sabido y demás estudiado la importancia que tienen las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en México tanto por el empleo que generan como su aporte al PIB nacional y en los tiempos de turbulencia económica como los que estamos viviendo, las pymes. Sin embargo dichas organizaciones tienen grandes áreas de oportunidad administrativas generalmente nacen sin una organización clara, sin plan de negocio establecido, o por lo menos objetivos específicos que alcanzar, lo cual se ve reflejado en la poca permanencia de las mismas y las que llegan a sobrevivir tienen dificultades para aumentar su productividad.

Considerando que en Coahuila el sector de servicios energéticos está en plena evolución con las reformas realizadas en el año 2014, misma que considera fuentes alternativas de generación de energía eléctrica y cambios estructurales dentro de la Comisión Federal de Electricidad, lo cual representa un periodo de altas oportunidades para los miembros de este sector.

Sin embargo, un obstáculo que se percibe para esta transformación, es la falta de un ejercicio adecuado del liderazgo por parte de su directiva, originan que el clima organizacional se vea afectado, que no se tomen previsiones a futuro o se determinen objetivos alineados a las necesidades cambiantes del contexto, y por lo tanto las decisiones sean tomadas de forma arbitraria y aun y cuando en la mayoría

de las veces se cuenta con una planeación estratégica, esta no sea considerada para las decisiones cotidianas.

Este panorama, provoca a su vez, como resultado, el mal servicio de los colaboradores con los clientes internos y externos, pudiendo ocasional entorpecimiento en el funcionamiento operativo, rotación de personal, ausentismo, falta de compromiso con la institución, robos, entro otros fenómenos internos, lo que desencadena una mala imagen corporativa y considerando que en este tipo de empresas de servicio la imagen es fundamental para su permanencia y desarrollando, esto puede llevar a la baja en ventas.

Teniendo en cuenta estas consideraciones en el presente artículo tiene como objetivo hacer un análisis y caracterización del estilo de liderazgo que desempeñan los directivos de 6 organizaciones, catalogadas como empresas pequeñas del área del giro de servicios de ingeniería eléctrica en la ciudad de Saltillo Coahuila.

Este documento se estructura de la siguiente forma, en primer momento se desarrolla una revisión literaria, posteriormente se describe el proceso metodológico con el cual se pretenden alcanzar los objetivos señalados, enseguida se presentan los resultados obtenidos, y por último se hacen conclusiones limitaciones así como su estructura en futuras líneas de investigación.

Objetivo

El objetivo central de esta investigación que es realizar una caracterización del estilo de liderazgo de los directivos de 6 organizaciones del giro de servicios de ingeniería eléctrica, establecidas en la ciudad de Saltillo, Coahuila.

Pregunta de investigación

La pregunta de investigación en la que se centra el presente estudio es ¿Que estilo de liderazgo caracteriza a los directivos de las empresas pequeñas del giro de servicios de ingeniería eléctrica, de la ciudad de Saltillo Coahuila?

Justificación

Según el censo realizado por INEGI en el 2014, las pequeñas empresas en México representan el 3.6% del total de las empresas, generan el 15.1% del empleo, y aportan el 9.5% del PIB, a simple vista no parecen ser una proporción significativa, sin embargo al revisar la esperanza de vida de estas organizaciones oscila entre los 22 y 31 años, en los cuales si se desarrollan de forma adecuada podrían escalar a ser empresas medianas, aumentado considerablemente la cantidad de empleos ofrecidos, así como su aportación al PIB, y por ende ser organizaciones más redituables.

Estudió pyme realizado en el año 2011 por el INEGI, demuestra que el crecimiento de las pymes que logran sobrepasar los 5 años de su nacimiento es apenas del 1.6% , En qué se destaca que tienen jerárquico muy concentrado en el directivo, quienes generalmente no tienen una orientación o capacitación sobre cuestiones administrativas quizá, y en la mayoría de los casos son expertos en áreas técnicas, sin embargo en las cuestiones de administración de personal dirección y gestión de negocios tienen altas áreas de oportunidad.

Específicamente, con respecto a la importancia del giro de servicios de ingenieria electrica en la economía mexicana, según datos del INEGI en el 2014 dentro del codigo 238210 otorgado por el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte 2013 (SCIAN 2013), existen 1689 unidades economicas en el país, de las cuales el 4.3% se encuentran en Coahuila, generando el 3.82% del empleo y el 4.07% del PIB en el estado, referente a este sector.

Por su importancia para el crecimiento y desarrollo económico del país, es necesario entonces, buscar las herramientas o factores que les ayuden a permanecer en el

mercado. Y este esfuerzo debería nacer desde la dirección y se ejercerá sobre la organización teniendo como principal herramienta el estilo de liderazgo ejercido para el óptimo desempeño de todos los colaboradores y por añadidura de la organización misma.

Es aquí cuando el liderazgo de estos directivos representa la principal estructura que ellos tienen para lograr una gestión exitosa de sus organizaciones y poder llevarlas a la permanencia y posteriormente el crecimiento.

A pesar de los muchos esfuerzos realizado por varios sectores, aun no se ha encontrado una verdad absoluta sobre cuál es el mejor estilo de liderazgo para dirigir una organización, y se ha llegado a la conclusión que esto depende de la organización misma de su contexto, de su historia de su giro hasta la etapa maduracional de la misma organización es por esto que el liderazgo es y será siempre un tema de estudio dentro de la administración y el desarrollo organizacional. (Sánchez y Barraza, 2015; Valderrama, Ganga y Navarrete, 2013)

Marco teórico

Para conceptualizar el liderazgo es obligado revisar las bases del término según Bass en 1990 el término *leader* existe desde el año 1300 en la lengua inglesa, sin embargo *leadership* como tal apareció la hasta la primera mitad del siglo XIX en escritos ligados especialmente en política y control del parlamento británico.

El diccionario de la Real Academia (2014), menciona que liderazgo remite a una condición de líder, a su vez hace referencia a una situación de superioridad en que se halla una institución u organización, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito.

Atendiendo la conceptualización del liderazgo existe una amplia literatura que denota la evolución del concepto y cómo su aplicación ha ido cambiando a lo largo del tiempo y adecuándose a las necesidades de cada época, Lo que se mantiene intacto

es la relevancia que tiene del liderazgo ejercido por la dirección y el impacto que tiene este en los éxitos o fracasos de las organizaciones

Contreras en el año 2013 define el liderazgo Desde una aproximación primaria como el “proceso por medio del cual una determinada persona dirige o encamina a otra así logro de un propósito determinado”.

En 1998 Bustamante y Barret definieron el liderazgo como la capacidad de una persona de influir sobre otros, sin embargo es posible encontrar diferencias en la forma en que se ejerce dicho liderazgo ya que puede ser ésta influencia determinada por el cargo que se tiene dentro de la organización y otros casos esta influencia podría tener origen en las características y actitudes del sujeto, sin tener un nombramiento explicito, tácitamente miembros de la organización se pueden identificar con él, y a su vez él generar cierto entusiasmo y motivación en los miembros de la organización.

Previo a este concepto de Bustamante en 1997 Ivancevich plantea que el fenómeno del liderazgo Ese carácter visionario ya que exige estar innovando las técnicas que motiven a los colaboradores para alcanzar los objetivos planteados esto debido a la vorágine del cambio del contexto social, el cuento sólo está impulsado por la tecnología sino también por las mismas necesidades de los colaboradores.

Sánchez-Reyes en el 2015, lo define como una acción ejercida por un líder, quien a su vez deberá de contar con habilidades y capacidades específicas para desempeñar la función y el rol, deberá poseer credibilidad y reconocimiento de parte de sus seguidores.

Con estos conceptos se puede observar que el Liderazgo es un fenómeno que no se puede estudiar de forma aislada se tiene que ser estudiado primeramente el sujeto quien ejerce el liderazgo formal o no, considerar sus características personales tales como actitudes competencia y hasta potencialidades, al mismo tiempo tiene que tenerse una consideración sobre el contexto y sobre las personas en las cuales está ejerciendo el liderazgo, para así poder realizar un definición muy puntual del tipo de

Liderazgo existente y con esto poder partir para recomendaciones futuros estudios a la mejora del mismo.

Por la popularidad del tema es complicado poder hacer una compilación sobre los diversos autores que han tratado de definir las cualidades más importantes que debería tener una persona que aspira a convertirse en líder, algunas de ellas se citarán en la tabla 1, retomada del documento de Ganga en 2013, en ella se realiza dicha compilación sin embargo en otros autores revisados se coincide que las características que debe tener un líder son la autocrítica, la comunicación, la empatía, la determinación, el espíritu de servicio y la capacidad de delegar.

Tabla 1. Características principales del liderazgo

AUTOCRATICO	Reconocer errores y debilidades, permite superarlas y convertirlas en fortalezas
COMUNICADOR	Capacidad de transmitir sentimientos y pensamientos, emitiendo mensajes claros y efectivos
CREATIVO	Generación constante de ideas en relación con los subordinados, en la solución de problemas y el proceso de tomar decisiones
DELEGADOR DE TAREAS	Asignación de tareas específicas de acuerdo a las competencias y talentos.
EMPATICO	capacidad de mantener buenas relaciones interpersonales, lo que se incluye apertura, asertividad, entre otros
CON ESPIRITU DE SERVICIO	Capacidad de estar a disposición de quienes lo requieren
FERREA DETERMINACION	Capacidad de enfrentar las presiones del medio y no quedar en el comino con las iniciativas y objetivos
MOTIVADOR	Habilidad para crear las condiciones que permitan motivación compromiso con los objetivos propuestos
PLANIFICADOR	Capacidad para utilizar diversas herramientas de programación para enfrentar las contingencias
PENSAMIENTO POSITIVO	Actitud positiva frente a las diversas situaciones o tareas que se deba enfrentar
PRUDENTE	capacidad de actuar con mesura, imparcialidad y sabiduría, de acuerdo a la estimación del hecho
RACIONAL	Utilización no emocional de los recursos humanos, financieros y materiales

Fuente: Ganga Contreras, Francisco; Navarrete Andrades, Erwin; Valderrama Hidalgo, Claudia 2013

Estilos del liderazgo

Como se mencionó anteriormente, este tema está por demás estudiado, y de estos estudios se desprenden diferentes teorías sobre los estilos de liderazgo, los estudiados para esta investigación son; el autocrático, democrático, laissez - faire, transaccional y transformacional.

Los primeros tres estilos mencionados el autocrático democrático y laissez fueron estudiados en 1939 por Lewin Desde una perspectiva de la educación realizó esta clasificación misma que se ha generalizado a todos los ámbitos hasta llegar en de la gestión administrativa

El liderazgo autocrático como el mismo nombre lo indica es aquel que se ejerce mediante un líder autoritario, en quien se centra la toma de decisiones no permite la participación y colaboración del equipo, es el único que cuenta con información referente a la organización, la delegación de responsabilidades es nula, solamente se dan órdenes específicas a desarrollar, los objetivos se fijen en base a las necesidades que él solamente considera, es quien administra los beneficios y castigos, en pocas palabras es quién tiene el control de todo y de todos dentro de la organización

En contraparte el líder democrático basa su ejercicio en la colaboración y participación de los miembros del equipo mediante la fomentar la participación activa del grupo, agradece y considera la opinión de los integrantes y no margina a ninguno, los objetivos se fijaron de forma grupal, ejerce una escucha activa incluyendo las opiniones de todos los miembros, confía en la capacidad de su equipo y por tanto delega tareas, todo esto mediante un espíritu de ayuda y orientación a los colaboradores.

El tercer estilo de Liderazgo que caracteriza Lewin es el Laissez - faire, es que el líder que no ejerce la función que le corresponde ya que no se responsabiliza del grupo y deja que sea el mismo equipo quien tome la iniciativa, este tipo de liderazgo se caracteriza porque el líder formal tiene una participación mínima o nula, prefiere que se le asignen normas claras que solamente ejecute y supervise, tienden a ser

neutros y no toman parte en la resolución de problemas por lo tanto el logro de objetivos generalmente no se alcanza, si es que hay objetivos definidos, y todo esto lleva a que su influencia en el clima laboral sea mínimo. Generalmente dentro de este estilo de liderazgo y por la poca autoridad e iniciativa del líder, se generan nuevos líderes informales quiénes son quién realmente toma la batuta del equipo.

Hasta este momento eran 3 estilos de Liderazgo con límites muy establecidos, sin embargo al transcurrir el tiempo y con los diversos estudios que se realizaron se ha podido encontrar que los líderes no siempre se encasillan en un estilo liderazgo universal, es decir no en todas las situaciones en todos los contextos ni en todos los momentos actúan de la misma forma, es decir un líder qué es autoritario en la cuestión económica y de finanzas puede ser a su vez un tipo Laissez - faire en asuntos de recursos humanos por ejemplificar algo, y no necesariamente el líder autocrático se puede considerar una forma negativa del liderazgo o el líder democrático el mejor estilo para adoptar, cada situación y cada contexto requiere un estilo de Liderazgo específico, y es cuando los líderes se tienen que entrenar en conocer estas facetas para así poder identificar en qué momento ser un líder democrático en qué momento ceder el liderazgo y en qué momento consensuar las decisiones.

Es por eso que Lewin es un autor obligado en este estudio porque nos muestra tres estilos muy delimitados y a través del tiempo se han hecho otras investigaciones de cómo estas líneas no son tan rígidas y pueden en muchas veces difuminarse para crear estilos de liderazgo específicos en cada organización.

Es así como nace el enfoque situacional este nuevo estilo de Liderazgo sostiene que un líder para ser eficaz necesita adaptar su conducta a las situaciones determinadas y a su vez nació con dos perspectivas la primera en la necesidad de adaptar al líder a la situación y la segunda adaptar las decisiones a la situación es un enfoque muchísimo más flexible persuasivo en donde se incorpora la interacción entre líder el grupo y la situación

Los pioneros en el estudio de este estilo de liderazgo son Stoner (1996) y Koontz y Weihrich (1998), quienes puntualizan que los líderes no puede ser encasillados como eficientes o ineficientes per se, sino como menciona la premisa de este estilo, se tiene que hacer una evaluación específica de acuerdo a las situaciones en las que se encuentra, y sobre todo los resultados quedan las decisiones y las actitudes que toma el líder.

Otro enfoque que ha sido estudiado minuciosamente en la teoría sobre Liderazgo transformacional, el cual nació principalmente dentro de la investigación de líderes políticos. El 1978 Burns, lo describe como un proceso de desarrollo de interrelaciones en la que los líderes influyen a los seguidores y a su vez son influidos para modificar su conducta en función de si ellos se encuentran respuesta o resistencia.

Pirela 2010 menciona que es un proceso caracterizado por altos niveles de moralidad y motivación donde los líderes llamados transformadores pretenden incrementar el grado de conciencia de sus colaboradores a través de ideas de valores como la libertad la justicia y el humanitarismo, este tipo de liderazgo afirma debe ser visto como un proceso de influencia a nivel micro es decir dentro de la interacción en los mismos individuos así como a nivel Macro es decir el poder tener influencia para cambiar sistemas sociales y poder producir reformas institucionales.

Bass y Avolio en el 2000 menciona que el tipo de Liderazgo no siempre es lineal y que dependiendo de cada caso específico los líderes pueden manejar una combinación de estilos de Liderazgo como el transaccional con el transformacional. Donde el primero hace referencia entre el intercambio entre líder y sus colaboradores los cuales reciben un valor a cambio de su trabajo y en el segundo es cuando los colaboradores se comprometen para el logro de los objetivos es por esto que el menciona que dependiendo de la situación es el líder puede tomar diferentes estilos de Liderazgo

En el terreno de las relaciones humanas incluyendo, la gestión administrativa, las últimas cuatro décadas diversos investigadores se han propuesto Encontrar el mejor

estilo para la dirección obteniendo como resultado que esta es una idea utópica ya que no existe un estilo único que se pueda generalizar en todos los contextos y que por lo tanto asegura el éxito de una organización más bien el éxito de una organización se obtiene aquel líder que sabe adaptar su comportamiento a los requerimientos del ambiente. (Halpin y Winer, 1957; Palomo, 2001 y Mendoza, 2005).

En la investigación realizada por González Odris y Cubillan, en el 2014, donde miden la correlación del liderazgo con el rendimiento escolar, encontró que el liderazgo del docente impacta inevitablemente en las comunidades y en la sociedad en general por la influencia que emana de su compromiso social y profesional, creando en los estudiantes una conciencia crítica, estimulando la cooperación, la solidaridad y la creatividad en el diagnóstico de las necesidades y en la promoción de alternativas de solución a los problemas habitacionales que incrementen una mejor calidad de vida.

En paralelo en Chile en el mismo año (2015) se realizó un estudio a cargo de Chian y Vega, en el cual se mide la satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile, en el cual se muestra que a los profesores les interesa mayormente los espacios de participación, esperan un líder que los incite a trabajar colaborativamente donde las relaciones personales son lo más importante, un espacio en el cual se pueda construir un proyecto educativo participativo, que lo lleve a un espacio de satisfacción laboral y al desarrollo personal

Ambos resultados podrían ser extrapolados al área organizacional, donde el directivo de la empresa representaría una fuente de inspiración y pudiendo generar un impacto, ya sea positivo o negativo, en el actual de los colaboradores.

Método

El diseño de la investigación inicia como exploratoria, ya que se observan los fenómenos tal como se dan en el contexto natural, para después analizarlos, y solo se pretende especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. En cuanto a la temporalidad (horizonte), de la

recolección de los datos, el estudio es transversal, (los datos se recolectaron en un tiempo único). Es descriptivo, ya que solamente se analizaron cómo son y cómo se manifestaron algunos fenómenos y sus componentes. A su vez, es una investigación aplicada exploratoria.

Se siguió la estrategia de diseño de muestra no probabilística discrecional ya que se eliminaron deliberadamente empresas grandes, aquéllas que tuvieran como actividad principal el servicio de ingeniería eléctrica y mostraban disponibilidad para la realización del estudio. Dentro de las empresas seleccionadas se contemplaron a la totalidad de los integrantes que dependieran directamente de los directivos, encontrando tres sectores, áreas auxiliares (choferes, almacenistas), áreas operativas y de control (supervisores) y áreas administrativas (secretariales, administración contables y de gestión operativa).

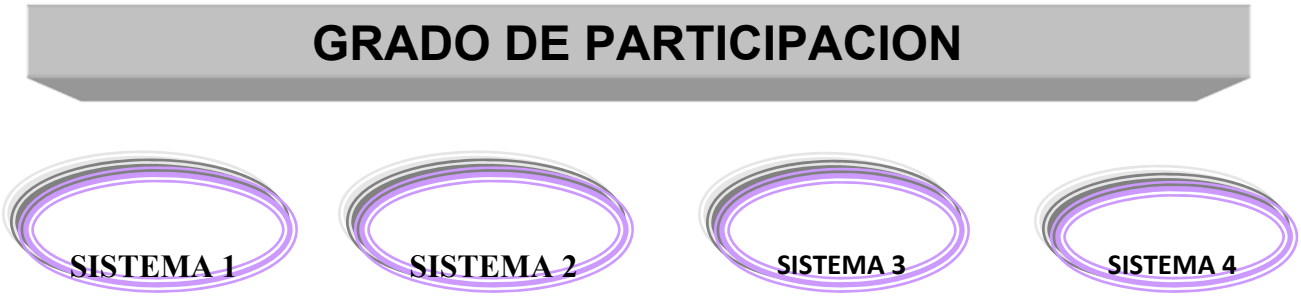
Se trabajó para dar respuesta a la pregunta de investigación, antes mencionada, ¿Que estilo de liderazgo caracteriza a los directivos de las empresas pequeñas del giro de servicios de ingeniería eléctrica, de la ciudad de Saltillo Coahuila?, esto mediante las cuatro variables: liderazgo autoritario muy autoritario, liderazgo autoritario pero benevolente, liderazgo consultivo y liderazgo participativo.

En primera instancia se entregó a los directivos un instrumento con 7 variables para caracterizar a la organización y al directivo mismo.

Para lograrlo, se utilizó un instrumento realizado por Rensis Likert en el año de 1961, que se desprende de su modelo de los sistemas, en el cual contrasta el estilo autoritario y el estilo de dirección participativa, e incluye entre ellos otros estilos intermedios. Este estudio centra su atención en el grupo y organiza estos estilos en cuatro sistemas organizacionales.

Tabla 2: Escalamiento Likert

Muy poca **Mucha**



Estilo autoritario Muy autoritario	**Estilo autoritario participativo pero benevolente**	**Estilo consultivo**	**Estilo**

Niveles estudiados dentro del modelo de sistemas de Rensis Likert

Fuente**;** M. Sc. María Esther Infante.

Dicho instrumento, considera escalamiento Likert, en 4 niveles ejemplificados en la tabla 2, e incluye 20 reactivos situacionales incluyendo los aspectos fundamentales que cubren una organización (fuerzas motivacionales, proceso de comunicación, procesos de influencia e interacción, toma de decisiones, fijación de metas, control, rendimiento, formación) que caracterizan el grado de participación de los subordinados y el tipo de estilo de dirección correspondiente.

En la primera parte se incluyeron 5 datos de identificación, los cuales permitieron obtener la información general de la empresa.

Los cuestionarios se levantaron en el mes de Enero del 2015. En el procesamiento de la información se utilizó el paquete Excel, aplicando fundamentalmente dos tipos de criterios; uno relativo a los ponderados que se usaron para verificar los resultados y otro para conocer los hallazgos con relación a los objetivos.

Resultados

Como se mencionó anteriormente, para caracterizar los diferentes estilos de liderazgo adoptan los directivos de las pequeñas empresas, se utilizó la clasificación de las cuatro tipologías propuestas por Rensis Likert (1961). Cada sistema se describe a continuación:

El sistema 1 se describe como autoritario coercitivo, sus administradores son en extremo autocráticos, tienen poca confianza en los subordinados, motivan a las personas mediante el temor y el castigo y sólo ocasionalmente con recompensas, mantienen comunicación descendente y limitan la toma de decisiones a la alta dirección.

El sistema 2 se denomina benevolente autoritario, sus administradores tienen cierto grado de seguridad y confianza en sus subordinados, motivan con recompensas y en algunas ocasiones con temor y castigos, permiten alguna comunicación ascendente, solicitan algunas ideas y opiniones de los subordinados y permiten alguna delegación de la toma de decisiones pero con un estricto control de políticas.

El sistema 3 se conoce como consultivo. Los administradores en este sistema tienen mucha seguridad y confianza, pero no total, en los subordinados, por lo general tratan de utilizar las ideas y las opiniones de éstos, motivan mediante recompensas y ocasionalmente aplican algún castigo, además permiten cierta participación, utilizan el flujo de comunicación tanto descendente como ascendente, asumen políticas amplias y toman decisiones generales en la cima, mientras permiten que las decisiones operativas se tomen en niveles inferior y actúan como consultores en otros asuntos.

El sistema 4 se considera el estilo de administración como el más participativo de todos y lo denominó “grupo participativo”. Los administradores de este sistema tienen una confianza y seguridad absoluta en los subordinados obtienen sus ideas y opiniones y las utilizan en forma constructiva. También conceden recompensas económicas con base en la participación en el grupo y el involucramiento de éste en

tareas tales como fijar metas y evaluar el avance hacia las mismas. Practican mucho la comunicación descendente, ascendente y horizontal, alientan la toma de decisiones en toda la organización y operan entre ellos y con los subordinados como un grupo

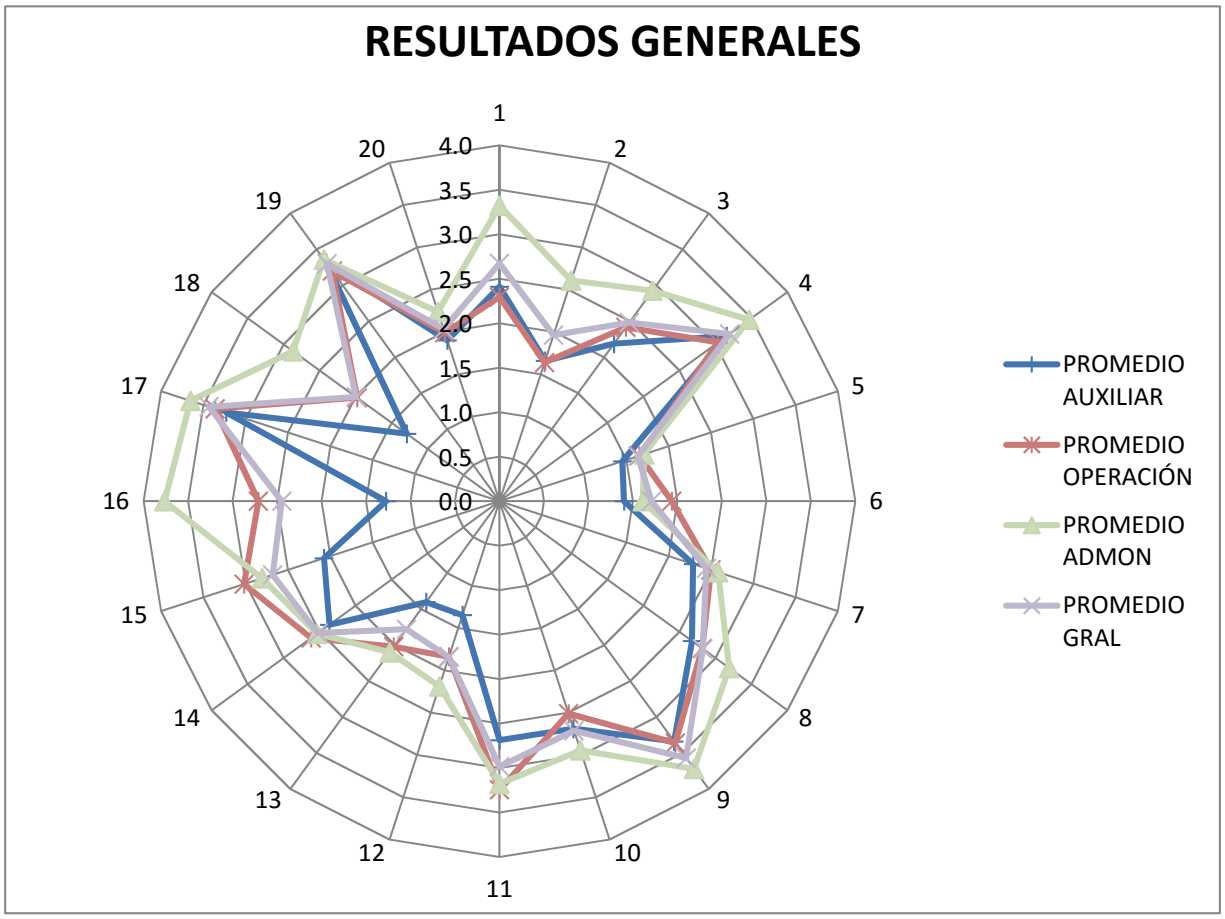
Es preciso mencionar que las respuestas son la apreciación subjetiva del trabajador y no es el resultado de un diagnóstico específico sobre planeación estratégica; hecha esta aclaración, se presentan los siguientes resultados generales;

De forma general los directivos de las organizaciones estudiadas son en su totalidad hombres, con formación técnica universitaria, y con una edad promedio de 43 años (rango de 33 – 51 años). Empresas clasificadas como empresas pequeñas, con un tope máximo combinado promedio de 51

Se clasifica de forma general a los directivos dentro de la escala en un 2.5, estando en la parte intermedia entre el sistema 2 y 3, los cuales se describen a continuación

La administración del sistema 2 se denomina benevolente autoritario, sus administradores tienen cierto grado de seguridad y confianza en sus subordinados, motivan con recompensas y en algunas ocasiones con temor y castigos, permiten alguna comunicación ascendente, solicitan algunas ideas y opiniones de los subordinados y permiten alguna delegación de la toma de decisiones pero con un estricto control de políticas.

La administración del sistema 3 se conoce como consultivo. Los administradores en este sistema tienen mucha seguridad y confianza, pero no total, en los subordinados, por lo general tratan de utilizar las ideas y las opiniones de éstos, motivan mediante recompensas y ocasionalmente aplican algún castigo, además permiten cierta participación, utilizan el flujo de comunicación tanto descendente como ascendente, asumen políticas amplias y toman decisiones generales en la cima, mientras permiten que las decisiones operativas se tomen en niveles inferior y actúan como consultores en otros asuntos.



Grafica 1: Resultados Generales

Comparación visual de los promedios en las cuatro áreas y el promedio general de la aplicación, por ítem.

Elaboración propia

Sobresaliendo de la media los ítems 9 (3.6), 17 (3.4) y 4 (3.2), correspondientes a al alto conocimiento que tiene el directivo sobre los problemas que tienen los subordinados, baja resistencia al cumplimento de metas, uso frecuente de recompensas, castigos pero también participación. En contra parte las áreas con mayor debilidad son los representados en los ítems 5 (1.6) y 6 (1.7), referentes al flujo de la información, ya que predomina principalmente la información descendientemente, y la forma en la que se acepta dicha información que es con un sentido de suspicacia, denotando falta de confianza en el sistema.

De forma particular en los sectores se denotan diferencias sustantivas, teniendo un promedio del 2.2 en los trabajadores catalogados como “auxiliares” quienes ocupan puestos que no están involucrados directamente en las actividades técnicas operativas o administrativas , tales como choferes y almacenistas, pero que a su vez están bajo el mando directo de directivo.

Este sector marca áreas críticas cercanas a la puntuación 1 en los ítem 06 (1.3), 16 (1.3) y 18 (1.4), los cuales hacen referencia a flujo descendiente de la información, establecimiento centralizado de las metas, y solo la emisión de órdenes, así como la alta concentración de los funciones de revisión y control en la directiva. En contraste las áreas con puntajes sobresalientes en este sector fueron los referenciados en los ítems 9 (3.2), 17 (3.2) y 19 (3.3), los cuales mencionan que el director conoce bastante bien los problemas de los subordinados, que existe una resistencia moderada en el cumplimiento de las metas y denotan que en ocasiones hay correspondencia entre la organización formal e informal. En cuanto a la consistencia de puntuación se obtuvo un rango de 1.9 por lo cual se consideran un sector con puntuación medianamente polarizado, sin embargo son quienes muestran los puntajes más bajos de todos los datos recolectados (1.3).

Los trabajadores del sector técnico – operativo, que constituyen los que están directamente relacionados con la operación del servicio, tales como supervisores y que reportan de forma inmediata al director, le otorgaron en promedio un 2.5 en cuanto al estilo de liderazgo, (al igual que la media general). Este sector marca los puntos más bajos en los ítems 2 (1.6), 5 (1.7), 8 (1.8) referentes a que no se sienten con la libertad plena de hablar con su jefe acerca del trabajo, y que a su vez perciben que la responsabilidad de alcanzar las metas organizacionales se centra en la directiva y que a menudo sienten censurada la información ascendiente. En el otro extremo sobre salen los ítems 11 (3.2), 19 (3.2) y 9 (3.4), en los que se hace referencia al sentimiento de trabajo en equipo en esa cantidad moderada, denotan que en ocasiones hay correspondencia entre la organización formal e informal y consideran que el director conoce bastante bien los problemas de los subordinados.

Este fue el sector con respuestas más consistentes ya que solo hubo un rango de variación de 1.6.

Y referente al personal administrativo, quien está al frente de la gestión financiera, económica y de proyectos y físicamente se encuentran en las centrales operativas de las organizaciones, (incluyendo a contadores, administradores, asistentes del área y secretarias) dando un promedio de 2.8. En cuanto a las puntuaciones menores se encuentran los referentes a los ítems 6 (1.6), 12 (2.2) y 20 (2.2) en los cuales se hace mención a que la información tiene una dirección principalmente descendiente, y consideran que las decisiones referentes a políticas organizacionales se toman principalmente en la dirección y que hay algo de delegación, así como que los datos correspondientes a costos, contabilidad y otros de control son utilizados por la dirección para recompensar y castigar. Por el contrario los ítems con mayor puntuación, y los cuales están cercanos al sistema 4, son 17 (3.7), 9 (3.7) y 16 (3.8) en los cuales se hace mención que hay poca resistencia al cumplimiento de metas, que la dirección conoce muy bien los problemas a los que se enfrentan sus subordinados y consideran que el establecimiento de metas se realiza mediante la discusión y como una acción grupal.

Cabe destacar que de los tres sectores estudiados, este grupo de trabajadores fue quienes otorgaron puntuaciones más polarizadas, con un rango de 2.2, sin embargo fue el sector que registró la puntuación más alta (3.8) y con un mayor número de ítems que sobrepasara el sistema 3.0

Discusión

Los resultados de la presente investigación caracterizan a los directivos de las organizaciones estudiadas como líderes autoritarios – consultivos, sobresaliendo de forma importante la percepción que tienen los trabajadores de que sus directivos son cercanos y muestran interés en los problemas que enfrentan sus subordinados.

Esta situación podría tener dos lecturas, la primera es que la dirección establece un alto sistema de comunicación y confianza que permite intercambio de información de forma asertiva y cercana sobre las problemáticas de cada trabajador.

Sin embargo, entre las áreas que reportan mayor oportunidad, se encuentra precisamente las vías de comunicación, ya que hay una percepción generalizada sobre que la comunicación solo se da de forma descendente. Lo que da pie a la segunda consideración, que los directivos se involucran en todas las operaciones y son ellos quienes dirigen las decisiones de los diferentes puestos que coordinan.

Es decir, el resultado positivo que arroja referente al interés y cercanía de los directivos hacia los problemas de los subordinados, está relacionada a que los directivos se involucran fuertemente en todas las operaciones, no permitiendo el desarrollo e innovación por parte de sus subordinados.

Esta condición presenta mayor énfasis en los sectores auxiliares y técnico – operativos, quienes exhiben tener dificultades de comunicación y en ocasiones perciben censura por parte de la directiva.

En contraste, los trabajadores administrativos, denotan niveles aceptables de comunicación y hasta se sienten participes en las decisiones que se toman dentro de la organización, esto podría encontrar justificación con que los directivos tienen en su totalidad una formación técnica (todos ingenieros en su ramo, solo uno con especialización en dirección administrativa), lo que conlleva a tener más apertura a opiniones en las áreas que no dominan, tales como las administrativas.

Esta afirmación se enfatiza con que los niveles auxiliares consideran que no son tomados en cuenta para el establecimiento de metas y contrariamente el personal administrativo menciona que la toma de decisiones y el establecimiento de objetivos se realiza mediante discusión y como una diligencia consensada.

Destaca de forma significativa la percepción generalizada del ejercicio de la compensación y castigos como método habitual de los directivos, delegando la participación y sin mayor promoción del trabajo en equipo.

Es de considerar, que los tres sectores estudiados en las diferentes organizaciones coinciden en que existe una baja resistencia al cumplimiento de las metas, es decir, que todos manifiestan trabajar para el logro de los objetivos, aunado a la presencia del directivo en los problemas cotidianos, denotan un alto interés de la dirección por el crecimiento y desarrollo de la organización.

Esto puede marcar trascendencia, ya que las organizaciones estudiadas, tienen la capacidad de desarrollarse dando el paso a la categoría de medianas, y el liderazgo ejercido por la directiva sin duda alguna, juega un papel principal en este desarrollo, por lo cual caracterizarlo y poder así encontrar las brechas de capacitación y actitudinales es un paso fundamental, si se tiene como objetivo el desarrollo mencionado.

Este trabajo se limitó 6 empresas que mostraron interés en la elaboración del presente estudio, sin embargo la metodología se puede ampliar a una muestra significativa para tener la posibilidad de realizar una generalización de datos, en las empresas pequeñas del giro de servicios de ingeniería eléctrica en la ciudad de Saltillo, Coahuila. A su vez, se puede extender a cualquier región del estado o incluso del país, así como de cualquier sector o giro productivo.

Es preciso señalar, que los resultados de esta investigación, abren la oportunidad para trabajar en nuevas líneas de investigación, como son; la correlación de estos resultados con otros indicadores como capital psicológico, indicadores financieros y de clima organizacional para dar una perspectiva global y tener herramientas para proponer un plan de acción más detallado en cada caso.

Referencias

CHIANG Vega, M M; Salazar Botello, C M; Gómez Fuentealba, N M; (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. Cuadernos de Administración, 30() 65-74

BASS, Bernard. 1985. Leadership and performance beyond expectations. New York: Free Press.

BASS, Bernard y AVOLIO, Bruce.(1997). Revised manual for the Multifactor Leadership Questionnaire. Palo Alto: Mind Garden.

BASS, Bernard y Avolio, Bruce (2006). Manual for the multifactor leadership questionnaire. Consulting Psychologist Press. Palo Alto. California. Estados Unidos.

Diccionario de la Real Academia. (2008). Disponible en: http://www.rae.es/publicaciones/obrasacademicas/

GARCIA RUBIANO, Mónica. Liderazgo transformacional y la facilitación de la aceptación al cambio organizacional.Pensam. psicol. [online]. 2011, vol.9, n.16, pp. 41-54. ISSN 1657-8961.

GARCÍA Guiliany, J; BRACHO Parra, O; (2013). Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional. 165-177.

GONZÁLEZ Cubillán, Lesbia; González, Odris; (2014). Impacto del estilo de liderazgo del docente universitario en el rendimiento académico del estudiante. Multiciencias, Octubre-Diciembre, 401-409.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2014). Censo económico

IVANCEVICH, John. (1997). Gestión, calidad y competitividad. Madrid: MacGraw-Hill. Pag. 800.

KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz. (1998). Administración, una perspectiva global. 11° ed. México: Mc. Graw – Hill.

MENDOZA, Ignacio. (2005). Estudio diagnóstico del per fil de liderazgo transformacional y transaccional de gerentes de ventas de una empresa farmacéutica a nivel nacional. Tesis Universidad Autónoma de Tlaxcala.

PARIENTE, J. (2008). To lead or not to lead. Algunas reflexiones acerca de la

investigación sobre liderazgo. Ponencia presentada en el XIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. FCA - UNAM Ciudad Universitaria.

PARIENTE, J. (2009). Algunas reflexiones en torno al concepto de liderazgo. En J. Mendoza y L. Garzo (Eds.) Procesos de cambio y desarrollo organizacional.

PARIENTE, J. (2010). Procesos de cambio y desarrollo en las organizaciones. En T. Suárez y L. López (eds.) La investigación en gestión y organizaciones en México

ROWE, K J; LLOYD, C A; ROBINSON, V M J; (2014). El impacto del liderazgo en los resultados de los estudiantes: Un análisis de los efectos diferenciales de los tipos de liderazgo. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación,

SALANOVA, M; M. MARTÍNEZ, I; CRUZ-ORTIZ, V; (2013). Liderazgo transformacional: investigación actual y retos futuros. Universidad & Empresa.

SÁNCHEZ y BARRAZA (2015). El liderazgo: deseos y realidades. Disponible en: www.cubaeduca.cu/medias/

STONER, James (1996). Administración. 6° ed. Editorial Pearson Educación, S.A. (México).

VALDERRAMA Hidalgo, C; GANGA Contreras, F; NAVARRETE Andrades, E; (2013). Acercamiento teórico al tema del liderazgo en las organizaciones.

Valores hacia el trabajo: Un análisis de género, edad y grado de estudios

Luis Alberto Delfín Beltrán

Jesús Escudero Macluf

Raúl Manuel Arano Chávez

Resumen

El servicio público recaudatorio ha sido modificado, esto hace necesario reajustar y cambiar la cultura organizacional, de manera que los contribuyentes que acuden al área de estos servicios públicos se sientan amparados y no amenazados. En esta perspectiva, un factor a considerar, por su impacto en el clima laboral son los valores hacia el trabajo de los servidores públicos, por ser relevantes en la actitud que asumen las personas en el trabajo. El objetivo de este estudio fue identificar el grado de prevalencia de los valores hacia el trabajo en servidores públicos adscritos a un área recaudatoria bajo la perspectiva de edad, género y grado de estudio. Se realizó una investigación empírico transversal. Participaron 42 servidores de una oficina de hacienda del Estado de Veracruz, México. Material y métodos. Se utilizó la versión abreviada de la escala de EVAT-30, la administración del mismo fue por vía internet. Los datos se analizaron mediante la distribución de frecuencias y porcentaje y media aritmética. Los valores más apreciados por los funcionarios público son: auto-dirección, estimulación y benevolencia.

Palabras clave: Valores hacia el trabajo, edad y género.

Abstract

The public service to charge tax has been modified, this does necessarily to readjust and to change the culture organizational, so that the contributors who come to the

area of these public services feel protected and not threatened. In this perspective, a factor to considering, for his impact in the labor climate they are the values towards the work of the public servants, for being relevant in the attitude that the persons assume in the work The aim of this study was to identify the profile of the values of work of the public servants assigned to an area to charge tax and to analyze the paper that age and kind play. An investigation was realized empirically transversely The persons who took part were 42 of an office publishes of the State of Veracruz, Mexico. Material and methods. There was in use the brief version of the scale of EVAT-30, the administration of the same one was for Internet. The information was analyzed by means of the distribution of frequencies and percentage and arithmetic mean. The values most estimated by the civil servants public sound: autodirection, stimulation, and benevolence.

Key words: Values towards the work, age and sex.

Introducción

De manera reiterada, el servicio recaudatorio ha sido concebido como un producto agresivo, no obstante que se entiende como una operación necesaria para la satisfacción de demandas sociales a cargo del Estado. La transformación de los funcionarios públicos del área de recaudación en funcionarios atentos y orientadores del cumplimiento de obligaciones por parte de los contribuyentes, conlleva un cambio de concepción que descansa en actitudes, motivaciones, expectativas y valores.

Entre los diversos aspectos del comportamiento laboral se eligió el tema de los valores hacia el trabajo, al ser considerado elemento clave en el desempeño de los trabajadores. Cuando los valores personales hacia el trabajo chocan con los de la organización surge un conflicto entre organización y empleado, lo cual no es deseable. La contienda, ha sido explicada a raíz de un posible deterioro de los valores o bien de un cambio en los valores vigentes; en la década de los 50 y hasta mediados de los 60 los valores imperantes eran el trabajo duro, la obediencia y la lealtad a la organización, posteriormente -en un lapso de 20 años- predominaron los valores de éxito, logro, ambición, disgusto con la autoridad y lealtad a la carrera, de

1985 al 2000 imperaban los valores de equilibrio de vida y trabajo, equipo, lealtad a las relaciones y del año 2000 a la fecha, la confianza, el éxito económico, la lealtad a sí mismo y a las relaciones son los valores que prevalecen. (Robbins, 2004).

Parece que conforme transcurre el tiempo los valores se han modificado, en cuanto a su prevalencia y su asociación a la edad y al género, entonces; ¿cuáles son los valores que rigen en el entorno público recaudatorio?, ¿cómo están distribuidos los valores en relación a la edad?, ¿los valores son distintos en cuanto al género?, la diferencia entre los servidores, en cuanto al grado de estudios que poseen, ¿indica diferencia de valores?

En esta pesquisa primero se aborda la literatura reciente sobre el tema, enseguida se justifica, después se plantea la metodología y el diseño, y a continuación los resultados. Al final, se presentan las conclusiones.

Marco de referencia

Las actitudes -frente a objetos, personas o situaciones- son una posición o juicio que predispone a comportarse de cierta manera. (Chiavenato, 2014). Es por esto, que se han tipificado como componente principal de la cultura organizacional (O´Reilly, Chatman, & Caldwell, 1991). La estructura de valores que posee la persona, como la mayor o menor importancia que otorga a los valores como guía de comportamiento en su vida, tiene un papel determinante tanto para su percepción, como para la toma de decisiones. (Aguilar-Luzón, Calvo-Salguero, & García-Hita, 2007).

Los valores hacia el trabajo guían el comportamiento laboral en respuesta a una concepción del trabajo. El termino trabajo, deriva de tripalium, vocablo que refiriere un artefacto al que se sujeta una persona que se sometía a tormento. (Sanchis, 1988). En este sentido, en el imaginario colectivo, el trabajo se antoja como un castigo y no como estatus que ennoblece al realizar una actividad acorde a los cánones y capacidad profesional del trabajador.

Administrativamente los valores convierten las necesidades personales en metas organizacionales, así, son vistos como procesos cognitivos en los que la necesidad

organizacional tiene una representación cognitiva en forma de valores. (Locke, 1991). Por ello se acepta que conocer los valores permite entender el sentir, las actitudes y las pautas de comportamiento. (Calvo & Montero, 2005). Los valores hacia el trabajo son: guías para adoptar una decisión o conducta que se han vinculado con el mundo social, con la historia, con la subjetividad de las personas y con las instituciones. (Grimaldo-Muchotrigo & Mori-Sánchez, 2008).

La estructura de los valores hacia el trabajo que permiten explicar comportamientos laborales, descansa en dos dimensiones que agrupan a cuatro categorías y que incluyen diez valores. La primera dimensión contiene cuatro valores y la segunda cinco. El décimo valor ha sido ubicado tanto en la primera como en la segunda dimensión. La primera dimensión enfrenta valores que enfatizan juicio y acción contra aquellos que manifiestan auto-represión, preservación de prácticas tradicionales y estabilidad. La segunda opone valores que privilegian el éxito personal y el dominio sobre otros, contra los que privilegian la aceptación de otros como iguales y la preocupación del bienestar personal y de sus congéneres. (Tabla 1).

Las pesquisas realizadas se han encaminado hacia la orientación vocacional o la motivacional. Esta última orientación, guía la presente investigación. Su creador plantea que: cada valor hacia el trabajo manifiesta un objetivo motivacional. (Schwartz, 1992).

Los estudios han determinado que el valor más apreciados dentro del personal sanitario andaluz fue la autopromoción y el menos valorado la auto-trascendencia. (Aguilar-Luzon, Garcia-Hita, & Calvo-Salguero, 2004). Otro informe, concluye que los valores priorizados -también en el sector sanitario, pero en un nosocomio de Alfajarafe- fueron: empatía, respeto, humanidad, conocimiento científico-técnico, comunicación, ilusión, educación para la salud, equidad y profesionalidad. (Guerra-Martin, 2007).

En nuestro contexto, se desconocen los valores que los servidores públicos priorizan. Ellos, continuamente se ven expuestos a situaciones en las que la determinación y

exigencia del pago de contribuciones pudiera ocasionar actos de corrupción. Por esto se hace necesario plantear la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es el sistema de valores hacia el trabajo en un grupo de funcionarios públicos de una oficina recaudatoria del Estado de Veracruz, según edad, género y grado de estudios?

Justificación

Las personas del área de recaudación son tachadas –en algunos casos- como deshonestas. Esta situación, de ser así, obedece a diversos factores, uno de ellos descansa en la idea preconcebida de lo que "debe ser" y lo que "no debe ser". En el área recaudatoria, específicamente, en notificaciones, los notificadores -generalmente- están ausentes de la oficina; si su sueldo depende del cobro de apremios o embargos que realiza y no del número de diligencias que efectúa, es probable que el empleado considere incorrecto que su percepción dependa del pago que el contribuyente hace con motivo del apremio o embargo, así puede estimar que las políticas de sueldo no coinciden con sus valores. Él trabaja para obtener un ingreso, no depende de él, que los contribuyentes tengan liquidez.

La comprensión de los valores permitirá al área de recursos humanos establecer estrategias que minimicen actitudes y comportamientos negativos laborales. Si uno de los valores es el de la seguridad y la empresa no garantiza a su recurso humano la obtención de un ingreso que le permita adquirir alimento, vivienda y vestido, entonces, valores de honestidad, lealtad, obediencia y trabajo, entre otros, pueden ser mermados. Con esto, los comportamientos de: improductividad, inasistencia, rotación e insatisfacción laboral se harán presentes.

El estudio permitió describir –en una primera fase de análisis- los valores preponderantes por dimensión en cuanto a género, edad y grado de estudios. Su contribución al ámbito teórico se da al enriquecer el conocimiento del comportamiento organizacional en la dimensión individuo en un contexto no reportado en la literatura e investigaciones recientes.

Objetivo general

Identificar el grado de prevalencia de los valores hacia el trabajo en servidores públicos adscritos a un área recaudatoria bajo la perspectiva de edad, género y grado de estudio.

Método

El estudio tuvo un enfoque cualitativo, de tipo no experimental, de carácter transversal, y es de campo. En cuanto, al diseño este es de una sola muestra, referente a las variables, es de tipo univariado. Por cuanto hace al método, este fue el hipotético-deductivo.

Hipótesis

Hi = Los servidores públicos de recaudación se identifican en un nivel alto con los valores hacia el trabajo.

Variable

La variable considerada es de tipio univariado: dimensiones del sistema de valores hacia el trabajo. Se conceptualiza como el conjunto de valores de conducta que los trabajadores presentan y norman su actuar laboral. La variable presenta dos dimensiones, las cuales agrupan dos sub-dimensiones cada una de ellas. Estas integran diez valores: autoridad/poder, logro, autodirección, estimulación, tradición, seguridad, conformidad, universalismo, benevolencia y hedonismo. (Tabla 1).

Población. Se desarrolló un censo de la población conformada por 57 empleados de una de las oficinas de hacienda del Estado de Veracruz, la respuesta fue del 73%.

Técnica e Instrumento. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario "Escala de Valores Hacia el Trabajo EVAT 30" (versión abreviada) de Arciniega, et al (2000). El número de ítems asciende a 16, los cuales están estructurados de la siguiente manera: cada categoría se conforma por 4 ítems. (Tabla 2). Los ítems plantean situaciones vivencial de los servidores públicos, consecuentemente, el

instrumento es de tipo proyectivo, al poner al entrevistado a evaluar y calificar la semejanza con trabajadores en los escenarios planteados. La evaluación se lleva a cabo por medio de una escala tipo Likert.

Confiabilidad y validez

La confiabilidad, de acuerdo a Arciniega, ha presentado una consistencia interna superior a 0.70. En cuanto a la validez, se estableció una validez significativa a un nivel de 0.05. (Grimaldo-Muchotrigo M. P., 2008).

Procedimiento de recolección

Se acordó con el Jefe de la Oficina que el instrumento se aplicaría electrónicamente. El cuestionario fue cargado en la plataforma de Google® conocida como "Drive"; la aplicación se realizó en un día normal de trabajo, a quienes se localizaban en dos módulos se les aplico el mismo instrumento en versión impresa. El análisis de los datos se realizó a través de tablas de frecuencia, tablas de doble entrada, para el proceso de registro y análisis se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 15. Los obstáculos para recabar los datos fueron: negativa rotunda a participar y el argumento estoy muy ocupado y debo realizar diligencias fuera de la oficina.

Tabla 1. Estructura de los Valores Hacia el Trabajo

Dimensión	Categoría o bipolaridades por dimensión	Valores	Significado
Primera	Conservación	Tradición	Respeto, compromiso y aceptación de costumbres e ideas propias de una cultura.
		Conformidad	Restricción a acciones, inclinaciones e impulsos que pudieses ser molestos para otros.

		Seguridad	Obtención de seguridad, armonía y estabilidad social en las relaciones interpersonales y consigo mismo.
	Apertura al cambio	Auto-dirección	Elección de actos e ideas de manera independiente.
		Estimulación	Innovación y planteamiento de retos en la vida.
Segunda	Auto-engrandecimiento	Autoridad o poder	Status social y prestigio, control y dominio
		Logro	Éxito personal derivado de ser competente a través de criterios sociales.
	Auto-trascendencia	Universalismo	Comprensión, tolerancia, apreciación y protección de personas y de la naturaleza.
		Benevolencia	Preservación y engrandecimiento del bienestar de personas con quienes se está en contacto frecuente.
Nota: este valor puede estar ubicado tanto en auto-engrandecimiento como en conservación, consecuentemente no se incluye en alguna de estas categorías		Hedonismo	Búsqueda de placer, gratificación personal y sensación grata.

Fuente. Elaboración propia a partir de (Arciniega Ruiz de Esparza & Gónzalez, 2000)

Tabla 2.Dimensiones, ítems y escala de valores hacia el trabajo

Dimensiones	Ítems	Escala	
Conservación	1,5,6,15	Clasificación	Puntaje
Apertura al cambio	7,10,11,16	Bajo	< 9
Auto-engrandecimiento	2,4,8,13	Medio	9 - 12
Auto-trascendencia	3,9,12,14	Alto	13 -16

Fuente. (Grimaldo-Muchotrigo M. P., 2008)

Resultados

Caracterización.

Género.- la población se conformó por 42 funcionarios públicos, el 52.4% representado por mujeres y el resto por hombres. (Tabla 3).

Tabla 3. Participación por género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	22	52.4	52.4	52.4
	Masculino	20	47.6	47.6	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Fuente. Elaboración propia

Edad.- El rango de edad que prevalece es el de 31 a 40 años (38.1%), le sigue el rango de 41 a 50 años (33.3%) y en igual porcentaje de participación (6%) se encuentran los rangos de 21 a 30 años y el de 51 a 60 años. (Tabla 4).

Tabla 4. Participación por edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	21 a 30	6	14.3	14.3	14.3
	31 a 40	16	38.1	38.1	52.4
	41 a 50	14	33.3	33.3	85.7
	51 a 60	6	14.3	14.3	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Fuente. Elaboración propia

Estudios.- los estudios de licenciatura y secundaria o bachillerato prevalecen por igual (40.5%), la conclusión de los estudios de licenciatura (pasantía, en 14.3%) y por último la especialidad y maestría representan, cada uno de ellos, el 1%. (Tabla5).

Tabla 5. Participación por grado de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Secundaria o bachillerato	17	40.5	40.5	40.5
	Pasante de licenciatura	5	11.9	11.9	52.4
	Licenciatura	17	40.5	40.5	92.9
	Especialidad	1	2.4	2.4	95.2
	Pasante de Maestría	1	2.4	2.4	97.6
	Maestro	1	2.4	2.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

Fuente. Elaboración propia

Grado de identificación

Genero.- enlazando los valores de la dimensión conservación con el género se observa que la totalidad de las mujeres tiene una baja identificación hacia esta dimensión así como casi la totalidad de los hombres. Respecto a los valores que integran la dimensión de auto-trascendencia, poco menos de la mitad de las mujeres y poco más de los hombres presentan una identificación alta hacia ellos. En auto-engrandecimiento predomina en ambos géneros una baja semejanza con estos valores. En los valores de apertura al cambio hay predominancia en grado de media a alta identificación en ambos géneros. (Tabla 6)

Tabla 6. Grado de identificación de valores desde la perspectiva género

Género								
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Conservación								
Femenino	22	1.0000	0	0.0000	0	0.0000	22	1.0000
Masculino	18	0.9000	1	0.0500	1	0.0500	20	1.0000
Auto-trascendencia								
Femenino	4	0.1818	9	0.4091	9	0.4091	22	1.0000
Masculino	2	0.1000	7	0.3500	11	0.5500	20	1.0000
Auto-engrandecimiento								
Femenino	19	0.8636	2	0.0909	1	0.0455	22	1.0000
Masculino	18	0.9000	0	0.0000	2	0.1000	20	1.0000
Apertura al cambio								
Femenino	9	0.4091	9	0.4091	4	0.1818	22	1.0000
Masculino	6	0.3000	6	0.3000	8	0.4000	20	1.0000

Fuente. Elaboración propia

Edad.- vinculando los valores de la dimensión conservación con la edad, se observa que los valores de esta dimensión tienen baja identificación con los sujetos del estudio. Por cuanto hace a la dimensión auto-trascendencia destaca una alta identificación con los valores que la integran. En auto-engrandecimiento y en

apertura al cambio predomina una baja identificación de los valores que integran cada una de estas dimensiones. (Tabla 7)

Tabla 7. Grado de identificación de valores desde la perspectiva edad

Edad								
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%
Conservación								
21-30	5	0.8333	1	0.1667	0	0.0000	6	1.0000
31-40	16	1.0000	0	0.0000	0	0.0000	16	1.0000
41-50	13	0.9286	0	0.0000	1	0.0714	14	1.0000
51-60	6	1.0000	0	0.0000	0	0.0000	6	1.0000
Auto-trascendencia								
21-30	0	0.0000	3	0.5000	3	0.5000	6	1.0000
31-40	4	0.2500	6	0.3750	6	0.3750	16	1.0000
41-50	1	0.0714	4	0.2857	9	0.6429	14	1.0000
51-60	1	0.2000	3	0.6000	1	0.2000	5	1.0000
Auto-engrandecimiento								
21-30	4	0.6667	0	0.0000	2	0.3333	6	1.0000
31-40	15	0.9375	1	0.0625	0	0.0000	16	1.0000

41-50	12	0.8571	1	0.0714	1	0.0714	14	1.0000
51-60	6	1.0000	0	0.0000	0	0.0000	6	1.0000
Apertura al cambio								
21-30	0	0.0000	2	0.3333	4	0.6667	6	1.0000
31-40	15	0.9375	1	0.0625	0	0.0000	16	1.0000
41-50	12	0.8571	1	0.0714	1	0.0714	14	1.0000
51-60	6	1.0000	0	0.0000	0	0.0000	6	1.0000

Fuente. Elaboración propia

Estudios.- relacionando los valores de la dimensión conservación con el nivel de estudios de los sujetos, se observa que los valores de esta dimensión tienen baja identificación en ellos. Referente a la dimensión auto-trascendencia destaca una alta identificación con los valores que la integran. En auto-engrandecimiento predomina una baja identificación de los valores que integran esta dimensión, no así en la dimensión apertura al cambio, la identificación es a la media en los valores que la constituyen. (Tabla 8).

Tabla 8. Grado de identificación de valores desde la perspectiva estudios

Estudios								
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%

Conservación								
Secundaria/Bachiller	17	1.0000	0	0.0000	0	0.0000	17	1.0000
P/licenciatura	5	1.0000	0	0.0000	0	0.0000	5	1.0000
Licenciatura	16	0.9412	1	0.0588	0	0.0000	17	1.0000
Especialidad	1	1.0000	0	0.0000	0	0.0000	1	1.0000
P/maestría	1	1.0000	0	0.0000	0	0.0000	1	1.0000
Maestría	1	1.0000	0	0.0000	0	0.0000	1	1.0000
Auto-trascendencia								
Secundaria/Bachiller	2	0.1176	7	0.4118	8	0.4706	17	1.0000
P/licenciatura	3	0.6000	1	0.2000	1	0.2000	5	1.0000
Licenciatura	1	0.0588	7	0.4118	9	0.5294	17	1.0000
Especialidad	0	0.0000	0	0.0000	1	1.0000	1	1.0000
P/maestría	0	0.000	0	0.0000	1	1.000	1	1.0000

		0				0		
Maestría	0	0.0000	1	1.0000	0	0.0000	1	1.0000
Auto-engrandecimiento								
Secundaria/Bachiller	16	0.9412	0	0.0000	1	0.0588	17	1.0000
P/licenciatura	5	1.0000	0	0.0000	0	0.0000	5	1.0000
Licenciatura	16	0.9412	1	0.0588	0	0.0000	17	1.0000
Especialidad	0	0.0000	1	1.0000	0	0.0000	1	1.0000
P/maestría	0	0.0000	0	0.0000	1	1.0000	1	1.0000
Maestría	0	0.0000	0	0.0000	1	1.0000	1	1.0000
Apertura al cambio								
Secundaria/Bachiller	6	0.3529	8	0.4706	3	0.1765	17	1.0000
P/licenciatura	3	0.6000	2	0.4000	0	0.0000	5	1.0000
Licenciatura	4	0.2353	7	0.4118	6	0.3529	17	1.0000

Especialidad	0	0.0000	0	0.0000	1	1.0000	1	1.0000
P/maestría	0	0.0000	0	0.0000	1	1.0000	1	1.0000
Maestría	0	0.0000	0	0.0000	1	1.0000	1	1.0000

Fuente. Elaboración propia

Estadístico chi-cuadrado

En la tabla 9 se aprecia que la significación asintótica no es superior a 0.05 en todas las dimensiones de la estructura de valores hacia el trabajo, consecuentemente se puede afirmar que existen diferencias entre las frecuencias esperadas y las obtenidas.

Tabla 9. Estadísticos de contraste

	Conservación	Auto trascendencia	Auto engrandecimiento	Apertura al cambio
Chi-cuadrado[a,b,c,d]	17.524	27.143	15.571	14.000
Gl	9	11	12	13
Sig. asintót.	.041	.004	.212	.374

a. 10 casillas (100.0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 4.2.

b. 12 casillas (100.0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 3.5.

c. 13 casillas (100.0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 3.2.

d. 14 casillas (100.0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 3.0.

Discusión

Usar un instrumento en contextos distintos puede arrojar resultados similares o no, esto obedece a diversos factores, no por eso, datos y resultados no tienen validez.

En el presente estudio se planteó como objetivo identificar el grado de prevalencia de los valores hacia el trabajo en servidores públicos adscritos a un área recaudatoria del Estado de Veracruz, bajo la perspectiva de edad, género y grado de estudio, durante el periodo junio-diciembre 2015. Los resultados indican que las dimensiones conservación, auto-trascendencia, auto-engrandecimiento y apertura al cambio están presentes en los sujetos con diferentes niveles de pertenencia.

En cuanto al género, destaca en la presente pesquisa -en un nivel alto de identificación- auto-trascendencia. Está dimensión descansa en dos valores: universalismo y benevolencia. Ambos procuran la comprensión, protección, preservación y bienestar de las personas y de la naturaleza. La identificación con esta dimensión -por parte de los sujetos encuestados- se atribuye a que poco más del 50% de los encuestados es mujer; su naturaleza es la de un ser protector. Sin embargo, es destacable el hecho de que los hombres se identifican en mayor proporción que las mujeres con esta dimensión, la explicación a esto, descansa en que la mayoría de los hombres tienen dependientes a su cargo. Estudios realizados en el área de salud señalan que una de las dimensiones más apreciadas es la de auto-trascendencia, en este sentido también se encontró evidencia en el ámbito policiaco. Se estima que los sujetos se identifiquen con esta dimensión porque sus actividades cotidianas requieren de contacto directo con otros seres que en la

mayoría de los casos están atribulados y que buscan comprensión, esto puede incidir en la manifestación de sentimientos de preservación y engrandecimiento del bienestar de personas.

Respecto a la edad, la dimensión auto-trascendencia es con la que mayormente se identifican los sujetos. El rango de edad que destaca es el de 41 a 50 años, seguido de 21 a 30 años y de 31 a 40 años. Parece que a mayor edad se es más comprensivo y protector, así como a menor edad. Sin embargo, los resultados indican una caída en la identificación de los sujetos hacia estos valores, la cual se estima que después de un tiempo y con la madurez que dan los años se recupera. Al vincular estudios con auto-trascendencia se observa que esta dimensión destaca sobre las demás, en cuanto a la identificación -en nivel alto- que los sujetos tienen con ella. No se encontró una postura teórica en el ámbito mexicano, específicamente en el servicio recaudatorio que contradiga o apoye lo comentado.

La postura teórica de la que parte los estudios de los valores hacia el trabajo determinan -mayormente- el nivel de identificación que los encuestados presentan y la descripción de los resultados desde una perspectiva biográfica y no posibles causas que obstaculizan la conjunción de los valores personales con los de la organización. Al incorporar aspectos individuales, grupales, organizacionales y sociales se pueden identificar situaciones que impiden -a través de comportamiento laborales no deseados- incremento de productividad y satisfacción laboral y la baja rotación e inasistencia.

Conclusión

Considerando el análisis realizado, se concluye:

La dimensión auto-trascendencia es con la que más se identifican los encuestados, así los valores universalismo y benevolencia son las que más destacan. La segunda dimensión que destaca es apertura al cambio, los encuestados se identifican en grado medio a alto. Los valores que conforman la dimensión son auto-dirección y estimulación. Las dimensiones auto-engrandecimiento y conservación destacan en

una identificación baja. Por lo expuesto se concluye que las dimensiones que conforman la estructura de valores hacia el trabajo están presentes en los encuestados en diferentes grados de identificación con ellos.

Referencias

Aguilar-Luzón, M., Calvo-Salguero, A., & García-Hita, M. A. (2007). Valores laborales y percepción del estilo de liderazgo en personal de enfermería. *Salud Pública Mex, 49*, 401-407.

Arciniega Ruiz de Esparza, L. M., & Gónzalez, L. (2000). Desarrollo y validación de la escala de valores hacia el trabajo EVAT 30. *Revista de Psicología Social, 15*(3), 281-296.

Calvo, K., & Montero, J. R. (2005). Valores y religiosidad. En M. Torcal-Loriente, L. Moralez-Diez de Ulzurrun, & S. Pérez-Nievas, *España: sociedad y política en perspectiva comparada* (pág. 439). Valencia: Turant lo Blanch.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración.* México: McGrawHill.

Grimaldo-Muchotrigo, M. P. (2011). Valores y juicio en un grupo de abogados de Lima. *Revista de Psicología, 13*(1), 29-45.

Grimaldo-Muchotrigo, M. P., & Mori-Sánchez, M. D. (2008). La familia y los valores. Un estudio cualitativo en la zona de Manchay. *Cultura*, 305-330.

Locke, E. A. (1991). The motivation sequence, the motivation hub, and the motivation core. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 288-299.

O´Reilly, C. A., Chatman, J., & Caldwell, D. F. (Septiembre de 1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assesing Person-Organizatipon Fit. *The Academy of Management Journal, 34*(3), 487-516.

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional.* México: Pearson Prentice Hall.

Sanchis, E. (1988). Valores y actitudes de los jovenes ante el trabajo. *REIS*, 131-151.

Schwartz, S. H. (1992). Universals in the content and structure of values: Teoretical advance and empirical test in 20 countries. *Advances in Experimental SocialPsychology, 2*, 19-45.

Yankelovich, D. (1974). *The New Morality. A Profile of American Youth in the 70´s.* Nueva York: McGrawHill.

APÉNDICE CUESTIONARIO

Instrucciones

La afirmación que se presenta describe a distintos empleados, su tarea consiste en calificar que tanto se ajusta a usted. Marque con “X” (Equis) el cuadro de la derecha que mejor describa el parecido. Considere el trabajo de manera general y no solo su situación actual.

	Afirmación	**0** **No se parece en nada a mí**	**1** **Se parece muy poco a mí**	**2** **Se parece algo a mí**	**3** **Se parece a mí**	**4** **Se parece mucho a mí**
1	Tener dinero para cubrir sus gastos y los de su familia, es su principal preocupación					
2	Él (Ella), le gusta manejar a las personas, le gusta que otros hagan lo que él (ella) quiere que hagan					
3	Para él (ella), es muy importante el bienestar de la gente que conforma su equipo de trabajo					
4	Él (Ella) busca siempre sobresalir y ser exitoso(a) frente a los demás					

5	No le gusta hacer cosas que otros no hagan, siempre se guía por lo que otros hacen					
6	Siempre sigue las reglas y procedimientos en su trabajo, tal y como si fuera un reloj					
7	Él (ella), es un(a)empleado(a) inquieto(a), siempre está buscando nuevas formas para hacer mejorar su trabajo, es un(a) perfeccionista					
8	Mantener una imagen de superioridad ante los demás, es su principal preocupación					
9	Para él (Ella) es muy importante ganarse la confianza de sus compañeros de trabajo, siéndoles leales y honesto(a)					
10	Es una(a) empleado(a) muy activo(a), contagia energía sólo de verle					
11	Él (Ella), siempre está preocupado(a) por actualizarse, ya sea leyendo o asistiendo a cursos, con la finalidad de ser un empleado(a) eficiente					

12	Él (Ella) siempre lucha por que todos los compañeros reciban el mismo trato y oportunidades					
13	Para él (ella), adquirir y acumular bienes o servicios costosos es muy importante					
14	Para él (ella), la lealtad hacia su empresa y/o grupo es muy importante					
15	Él (Ella) es muy metódico(a), no le gusta intentar nuevas formas de hacer las cosas, prefiere lo que siempre le ha funcionado					
16	Le gustan los retos en su trabajo, prefiere siempre lo nuevo y desconocido					

Estudio sobre bienestar laboral. Caracterizaciones y convergencias con la satisfacción laboral

María Leticia Verdugo Tapia

Josefina Ochoa Ruiz

José María Güereña de la Llata

Resumen

Esta ponencia se deriva de del proyecto de investigación Estudio sobre el bienestar laboral en organizaciones de la ciudad de Hermosillo, Sonora México.

Se incluyen antecedentes y marco teórico como fundamentación de la importancia del estudio del bienestar laboral, integrando factores de bienestar psicosocial como satisfacción, seguridad, tranquilidad, optimismo, motivación, calidad de vida laboral, conciliación entre trabajo y vida privada y factores colaterales de somatización, de desgaste y de alienación, tomando en consideración que en la experiencia de sentirse bien en el trabajo influyen factores situacionales y personales.

El interés de estudiar el bienestar laboral, radica en que a través de diversas investigaciones se ha establecido que existe una relación entre este factor, el nivel de satisfacción y compromiso de las personas con su trabajo, y la productividad de las organizaciones.

Se presentan resultados obtenidos en una organización del Sector Público, a través de la aplicación del “Cuestionario de Bienestar Laboral General” (qBLG), diseñado por Joseph M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genis Cervantes.

Palabras clave: Bienestar laboral, satisfacción laboral, calidad de vida laboral.

Introducción

Entre el personal y la organización, paralelamente al contrato formal que se establezca, existe el contrato psicológico que abarca las expectativas mutuas de crecimiento que coexisten durante la relación laboral. Si bien, no existe una regla especifica que determina el grado de responsabilidad de la organización en el logro de las expectativas del personal, si se puede aseverar, que producto del mismo es más fácil lograr incrementar el compromiso y la ciudadanía organizacional, comportamientos que son determinantes para alcanzar la eficiencia y competitividad.

Al respecto, Calderón et al, (2003), señalan que se considera a la organización integrada por dos grandes subsistemas: el técnico y el sociocultural, y que en este último se sitúan al bienestar y la satisfacción del personal, factores que deberán ser comprendidos y atendidos por los líderes, en virtud de que inciden en los resultados económicos.

Es a través de estrategias planeadas como se pueden incrementar las condiciones que propicien ambientes laborales de bienestar y de calidad de vida en las organizaciones, las cuales deberán tener como punto de partida, el conocer la valoración que da el personal a los mismos.

Objetivo

El objetivo de esta ponencia es presentar resultados de una investigación sobre bienestar laboral realizada en una organización en Hermosillo. Sonora. a través de la aplicación del “Cuestionario de Bienestar Laboral General” (qBLG) diseñado por Joseph M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genis Cervantes.

Hipótesis

Como hipótesis de la investigación se plantea que existen factores que inciden en el bienestar laboral que requieren atención.

Preguntas de investigación

Como preguntas de investigación se plantean: ¿Existen factores que inciden en el bienestar laboral que requieren ser atendidos? ¿Cuáles son los factores que inciden en el bienestar laboral que requieren ser atendidos?

Metodología

Realizar la investigación a través de la aplicación del "Cuestionario de Bienestar Laboral General" (qBLG), diseñado por Joseph M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genis Cervantes, a todos los integrantes del personal de un Departamento de una institución del Sector Público.

Justificación

La justificación de este estudio, radica en el gran aporte que representa para los líderes de una organización, el conocer cómo se siente el personal, en relación a los diversos factores que repercuten en su bienestar laboral, y que se contemplan en el instrumento utilizado, el cual fue seleccionado por ser un instrumento que incluye en el mismo los conceptos de satisfacción y calidad de vida. Bajo estas consideraciones, al conocer los resultados, el líder puede tomar acción y trazar estrategias para atender aquellos factores que contravengan el contar con un bienestar laboral general dentro de la organización. Implica, por lo tanto, aceptación y compromiso por parte del líder, para que de manera sistémica se incremente el compromiso y ciudadanía organizacional del personal.

Antecedentes

En la revisión bibliográfica realizada, captó la a atención de manera especial de los autores de esta ponencia, la mención que hacen Peiró et al, 2014 de los términos "trabajador infeliz y productivo" y "trabajador feliz e improductivo", surgiendo la interrogante ¿pudiéramos hablar de "trabajador feliz y productivo"? y precisamente esta es una preocupaciones más grande que tienen hoy los psicólogos industriales,

.Al respecto, (Robertson y Cooper, 2010), afirman que existe un interés creciente a nivel mundial por evaluar y monitorear el bienestar de los trabajadores, y ya se habla de un bienestar sostenible.

Hausser et al, 2010, mencionan que según la Organización Mundial de la Salud, el deterioro del bienestar psicológico es una de las causas más importantes de la reducción de implicación con el trabajo y del ausentismo del mismo lugar. No en vano, la detección de las relaciones entre las características del empleo y el bienestar psicológico, es de interés central en la psicología del trabajo actual.

Estos mismos autores mencionan en su artículo, el Modelo de Demanda, Control y Apoyo que fue creado por Karasek en 1979, en el cual se describe el impacto de las características adversas del trabajo, sobre la salud y el bienestar. El modelo incluía inicialmente dos dimensiones, una las demandas del trabajo y otra el control sobre el mismo. En los años siguientes, el apoyo social se integra en el modelo como una característica fundamental del entorno de trabajo. Se identifica este modelo como el Modelo JDCS, por sus siglas en inglés y tiene como objetivo explicar la aparición de tensión mental en un contexto laboral.

Las consecuencias negativas del trabajo están relacionadas con las dimensiones demandas del trabajo y control sobre el mismo. Las demandas del trabajo suelen operacionalizarse en cuanto a los aspectos cuantitativos, como la carga de trabajo y la presión del tiempo (Karasek, 1985; van der Doef y Maes, 1999a). Conflictos de rol, así como exigencias físicas y emocionales también se analizan con frecuencia como aspectos de la demanda del trabajo (Karasek et al., 1998).

La segunda característica de trabajo, control sobre el trabajo, se refiere al grado en que una persona es capaz de controlar sus tareas y actividades del trabajo en general. Más específicamente, el control sobre el trabajo se subdivide en dos aspectos principales: habilidad discrecional y autoridad de decisión. Habilidad discrecional se refiere a la oportunidad de una persona para utilizar las habilidades específicas del trabajo en el proceso de trabajo. Por el contrario, la autoridad de decisión se refiere al grado en que una persona es autónoma en

las decisiones relacionadas con la tarea, tales como el control de sincronización y método.

En referencia a la combinación de las dos dimensiones de demandas del trabajo y el control sobre el mismo, Karasek (1979) afirmó que en los trabajos con altas demandas y bajo control ("empleos de alta de tensión") existe un mayor riesgo de enfermedad y un menor bienestar. Por el contrario, en empleos con bajas demandas y altos en el control ("empleos de baja de tensión "), es bastante improbable la aparición de reacciones adversas.

Como se mencionó anteriormente, el modelo JDC fue ampliado mediante la integración de apoyo social en el lugar de trabajo, como una tercera dimensión, que vendría a tener una repercusión directa en aminorar la tensión en el trabajo por las altas demandas del mismo, en una situación de bajo control.

Bajo esta perspectiva, el proyecto de investigación relacionado con esta ponencia tiene como objetivo valorar el bienestar general laboral en organizaciones de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México.

La investigación es de tipo descriptiva transversal y comprende la aplicación del “Cuestionario de Bienestar Laboral General” (qBLG), diseñado por Joseph M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genis Cervantes.

Bienestar laboral

No existe un consenso en la definición de bienestar laboral, y así tenemos, de acuerdo con Peiró et al, 2014, que Baptiste (2009) lo define en términos de condiciones materiales y experiencias en el trabajo, mientras que Schulte y Vainio (2010) lo hacen en términos de florecimiento.

Son dos los componentes que conforman el bienestar general del trabajador y que tienen influencia mutua: el bienestar laboral como sentimiento o afecto positivo hacia su trabajo y el bienestar general o “libre de contexto”. (Warr, 2003, citado por Mejìa et al, 2009). Warr, 2003, propone un modelo axial, que es aplicable tanto al ambiente de trabajo como a la vida y que considera tres ejes:

el primer eje oscila de insatisfacción a satisfacción, el segundo de ansiedad a comodidad y el tercero de depresión a entusiasmo.

En los tiempos modernos, se han intensificado los estudios relacionados con el logro de la felicidad y se puede considerar que el bienestar contribuye a esa felicidad, por este motivo, se incluyen en esta ponencia como antecedentes los conceptos de Hedonia y Eudaimonia.

Al respecto, Muñiz, 2015, cita que "la hedonia o felicidad hedónica, vendría a ser definida como esa experiencia de alegría, satisfacción, ausencia de estrés y bienestar subjetivo generalizado (Lyubomirsky, 2008; Huta & Waterman, 2014). Por otro lado, nos encontramos con el paradigma eudaimónico, por el que la felicidad se identificará con el bienestar psicológico fundamentado en el crecimiento, la excelencia y la plenitud vital de la persona, de su máximo potencial en tanto que ser humano (Hefferon & Boniwell, 2011). Es en esta concepción, donde aparecen las fortalezas y virtudes humanas de Peterson y Seligman (2004) como excelentes vehículos para lograr esa felicidad "auténtica". Sin embargo, estas dos concepciones, hedonia y eudaimonia, lejos de divergir, acabarán por confluir (Henderson & Knight, 2012; Huta & Waterman, 2014; Díaz et al. 2015)."

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral reviste un gran interés para los directivos, por los resultados positivos que conlleva, además porque una baja satisfacción puede ser la causa de una alta rotación, retrasos, ausentismo e incluso afectar la salud de la persona.

Las fuentes de satisfacción en el trabajo varían de una persona a otra y entre las que se consideran importantes se encuentran el reto del trabajo, el grado de interés del mismo para la persona, el grado de actividad física necesaria, las condiciones de trabajo, los tipos de estímulo que la organización brinda, la relación con los compañeros, entre otras. (Hellriegel & Slocum, 2004).

De acuerdo a lo anterior, el estudio de la satisfacción laboral es importante por varias razones, entre ellas, por el hecho de que es resultado de experiencias de

trabajo y si existe insatisfacción, el conocer las causas, permite a las organizaciones enfocar su atención sobre las mismas.

De manera similar a lo que ocurre con el concepto de bienestar laboral, la satisfacción laboral, tampoco cuenta con un consenso que nos remita a una definición única. (Abraján et al 2009). Algunos autores mencionan que la satisfacción laboral en el área de trabajo, es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente.

Otros autores, tienen una visión diferente del concepto al incluir como factores determinantes de la satisfacción laboral, las actitudes del personal que tienen que ver con aspectos relacionados con el trabajo, como salarios, supervisión, permanencia, condiciones del trabajo, reconocimientos, tratos justos entre otros.

Asimismo, la satisfacción laboral, puede ser entendida como la sensación de bienestar producto de las condiciones de trabajo, de la realización de las tareas, de la pertenencia a una organización y del hecho de conseguir objetivos y logros profesionales. (Martínez, 2004, p. 90), Citado en Laca et al. (2006).

Locke (1976), aporta una definición integral de la satisfacción, al considerarla como una condición que incluye reacciones o actitudes cognitivas, afectivas y evaluativas y establece que es “un estado emocional agradable o positivo que surge de la evaluación del trabajo o la experiencia laboral de una persona”. Esta evaluación, surge entonces de la percepción de los empleados acerca de que en su empleo, se cumplen expectativas que son importantes para ellos.

Se retoma el concepto de bienestar que aparece en la definición de satisfacción laboral de Martínez, (2004), lo que nos lleva a plantear la interrelación directa que existe entre ambos elementos organizacionales, la cual queda plasmada en el contenido del cuestionario de Bienestar Laboral General qBLG, utilizado en la presente investigación, donde se pregunta al entrevistado sobre su satisfacción laboral, al considerarla como una dimensión del bienestar general laboral.

Modelo de Bienestar General laboral

En la investigación que dio origen a esta ponencia, se llevó a cabo un estudio de Bienestar laboral general en una organización del sector público, en la cual se aplicó el cuestionario de Bienestar Laboral General qBLG diseñado por Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genis Cervantes, Catedráticos de la Universidad de Barcelona, España. Estos autores (Blanch, J. et al, 2010) sostienen que en la experiencia de *estar bien* en la vida y en el trabajo confluyen factores situacionales y personales. A diferencia de la mayoría de las escalas de bienestar, que suelen referirse a la vida en general, con el qBLG se pretende evaluar el bienestar psicológico laboralmente situado.

El qBLG incluye una dimensión de *bienestar psicosocial* (integrada por afectos, competencias y expectativas) y otra de *efectos colaterales* (somatización, desgaste y alienación).

El Factor de Bienestar Psicosocial se divide en tres escalas:

1. Escala de Afectos
2. Escala de Competencias
3. Escala de Expectativas

La escala de **Afectos** considera aspectos como: la insatisfacción, la inseguridad, la impotencia, la desconfianza, y la confusión, entre otros.

En la segunda escala, la de **Competencias**, se consideran aspectos como la insensibilidad, la irracionalidad, la incompetencia, la inmoralidad, la maldad y el pesimismo, entre otros.

La escala de **Expectativas** evalúa más aspectos que van desde la motivación, la autoestima, la realización profesional y el compromiso con el trabajo.

En el Factor de Efectos Colaterales que se presenta en la segunda parte del 'Cuestionario de Bienestar Laboral General' se consideran tres escalas más que a continuación se mencionan:

- Escala de Somatización
- Escala de Desgaste
- Escala de Alienación

La escala de **Somatización** atiende a los aspectos relacionados con trastornos digestivos, dolores de cabeza, insomnio, dolores de espalda y tensiones musculares.

En la escala de **Desgaste** se revisa el estatus de los empleados en relación con: sobrecarga de trabajo, desgaste emocional, agotamiento físico y saturación mental.

Y en la última de las escalas que se consideran en el cuestionario están los factores relacionados con la **Alienación**, que incluyen: mal humor, baja realización profesional, trato despersonalizado y frustración.

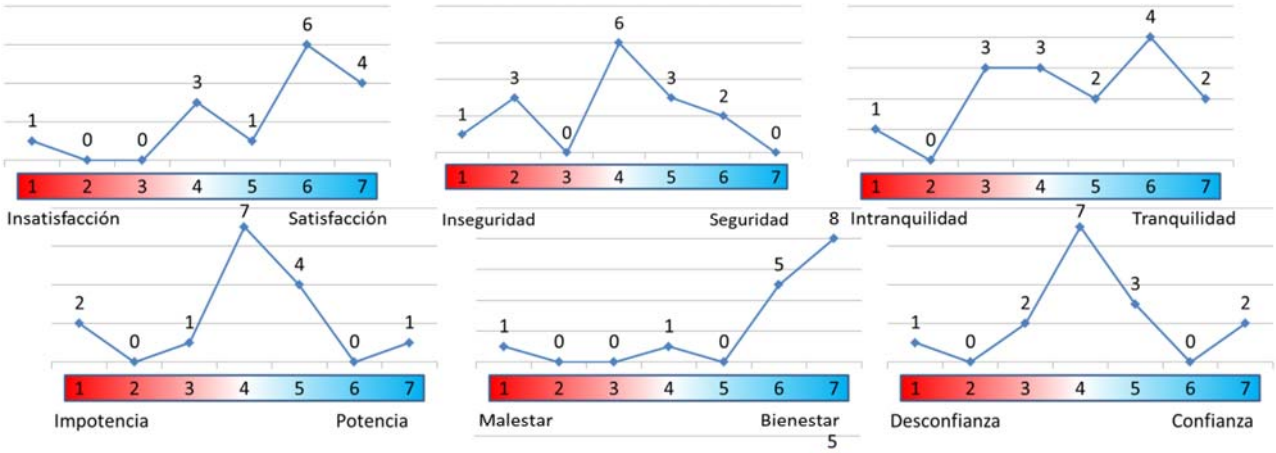
Resultados

A continuación se presentan resultados obtenidos en la aplicación del Cuestionario de Bienestar Laboral General (qBLG)

FACTOR DE BIENESTAR PSICOSOCIAL: ESCALA DE AFECTOS

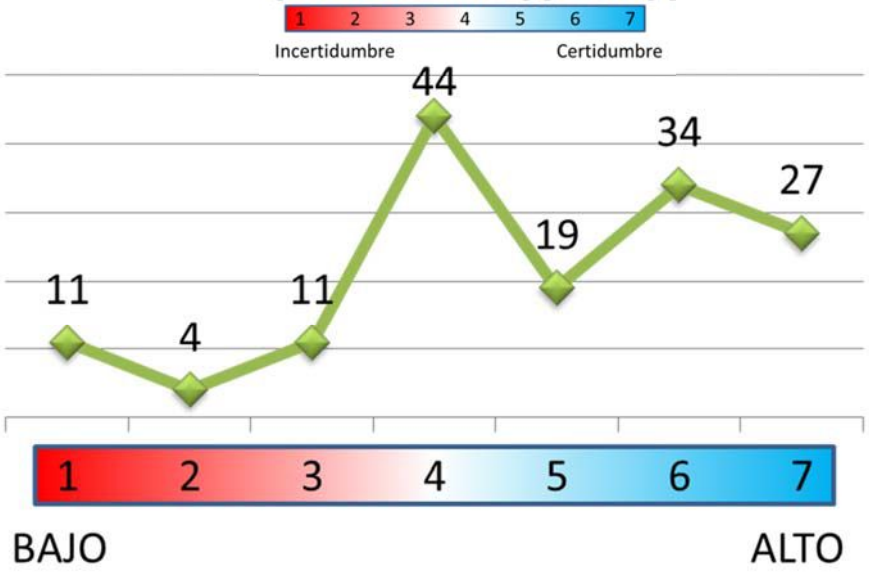
Actualmente, en mi trabajo siento:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Insatisfacción/Satisfacción	1	0	0	3	1	6	4
Inseguridad / Seguridad	1	3	0	6	3	2	0
Intranquilidad / Tranquilidad	1	0	3	3	2	4	2
Impotencia / Potencia	2	0	1	7	4	0	1
Malestar / Bienestar	1	0	0	1	0	5	8
Desconfianza / Confianza	1	0	2	7	3	0	2

Incertidumbre / Certidumbre	2	1	0	3	1	3	5
Confusión / Claridad	1	0	3	4	1	5	1
Desesperanza / Esperanza	1	0	1	5	2	4	2
Dificultad / Facilidad	0	0	1	5	2	5	2



FACTOR DE BIENESTAR PSICOSOCIAL: ESCALA DE AFECTOS

GRÁFICA GENERAL DE RESULTADOS

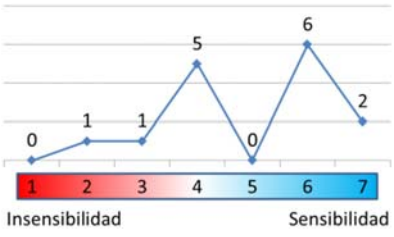


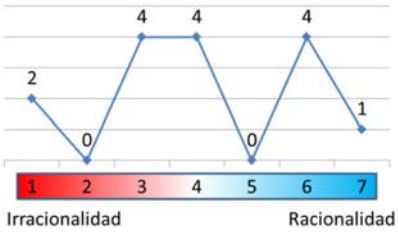
Interpretación

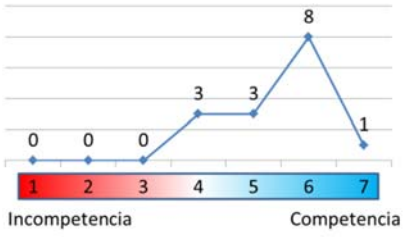
Tal y como se puede apreciar en la gráfica, existen impresiones mixtas en cuanto a los aspectos que se consideran en esta escala, con un poco de tendencia positiva, sin embargo, se ve claramente que la mayoría de las percepciones se concentran en el punto medio, y si bien al observar las gráficas individuales ninguna tiene inclinación negativa, es para poner atención el hecho de que aspectos como la inseguridad, la impotencia y la desconfianza generen indecisión en lo empleados. Consideramos que el entorno laboral cambiante, producto del cambio de administración gubernamental, puede ser un factor de incidencia importante en ese sentido.

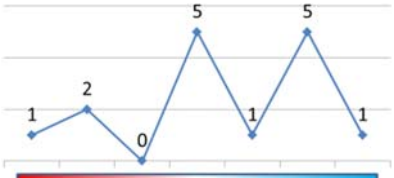
FACTOR DE BIENESTAR PSICOSOCIAL: ESCALA DE COMPETENCIAS

Actualmente, en mi trabajo siento:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Insensibilidad / Sensibilidad	0	1	1	5	0	6	2
Irracionalidad / Racionalidad	2	0	4	4	0	4	1
Incompetencia / Competencia	0	0	0	3	3	8	1
Inmoralidad / Moralidad	1	2	0	5	1	5	1
Maldad / Bondad	1	0	0	6	0	5	3
Fracaso / Éxito	0	1	0	3	0	9	2
Incapacidad / Capacidad	2	2	0	3	1	5	2
Pesimismo / Optimismo	2	2	0	0	4	1	6
Ineficacia / Eficacia	2	1	2	1	0	7	2
Inutilidad / Utilidad	1	0	2	4	0	4	4

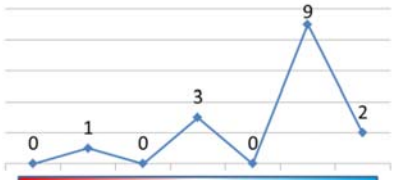


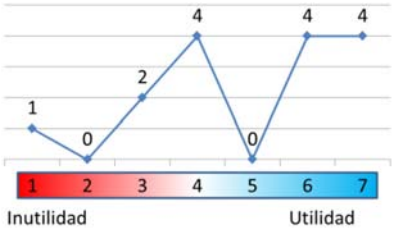






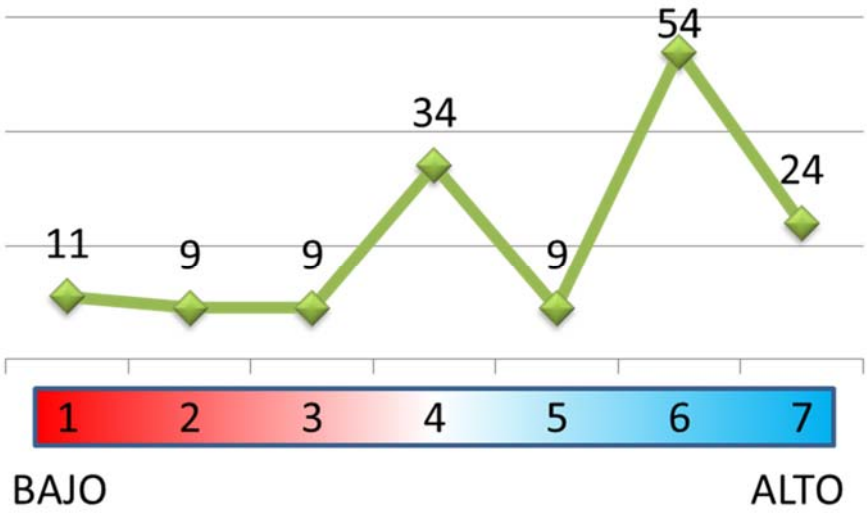






FACTOR DE BIENESTAR PSICOSOCIAL: ESCALA DE COMPETENCIAS

GRÁFICA GENERAL DE RESULTADOS



Interpretación

En esta escala la gráfica general de resultados aparentemente nos muestra una tendencia positiva de los mismos, sin embargo, al analizar individualmente las diferentes mediciones, encontramos importante resaltar los índices que arrojan las encuestas con respecto a irracionalidad y maldad. Aspectos que impactan de manera importante en el bienestar emocional de los trabajadores, y están relacionados con un cierto nivel de acoso o presión hacia los empleados y con un ambiente de convivencia no sana entre los mismos. Habría que revisar cuáles son las causas que originan este ambiente laboral.

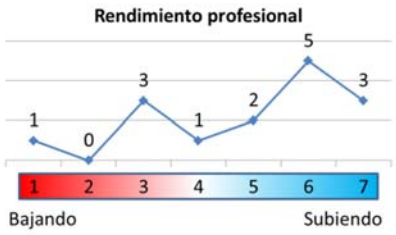
FACTOR DE BIENESTAR PSICOSOCIAL: ESCALA DE EXPECTATIVAS

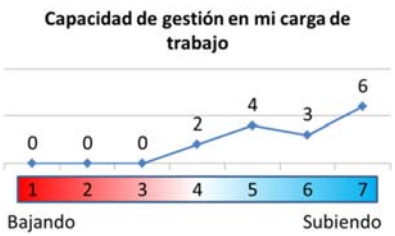
En mi trayectoria laboral:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Mi motivación por el trabajo	1	0	0	4	0	7	3
Mi identificación con los valores de la org.	0	1	0	3	5	5	1
Mi rendimiento profesional	1	0	3	1	2	5	3
Mi capacidad de gestión de mi carga de trabajo	0	0	0	2	4	3	6
La calidad de mis condiciones de trabajo	3	1	0	4	2	4	1
Mi autoestima profesional	1	0	0	3	5	5	1
La cordialidad en mi ambiente social de trabajo	0	0	0	3	2	2	8
La conciliación de mi trabajo con mi vida privada	0	0	1	4	2	4	4
Mi confianza en mi futuro profesional	1	0	1	4	0	4	5
Mi calidad de vida laboral	1	0	1	2	3	4	4
El sentido de mi trabajo	0	0	2	5	1	3	4
Mi acatamiento de las pautas de la dirección	0	0	0	4	3	3	5
Mi estado de ánimo laboral	1	0	3	4	2	3	2
Mis oportunidades de promoción laboral	1	2	4	4	1	1	2
Mi sensación de seguridad en el trabajo	2	0	0	4	3	4	2
Mi participación en las decisiones de la org.	1	0	3	2	4	3	2
Mi satisfacción con el trabajo	2	0	2	0	5	2	4
Mi realización profesional	1	1	0	3	3	5	2
El nivel de excelencia de mi org.	0	1	0	1	4	5	4
Mi eficacia profesional	0	0	0	1	5	5	4
Mi compromiso con el trabajo	0	0	0	3	1	5	6
Mis competencias profesionales	1	0	0	1	4	4	5

Están bajando **Están subiendo**

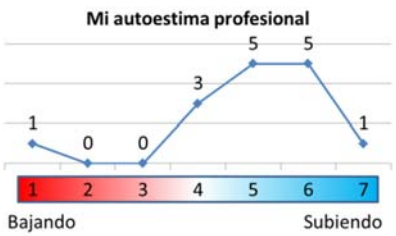














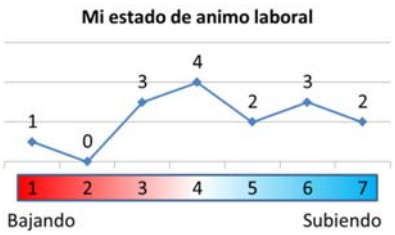


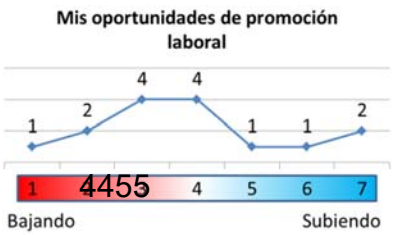






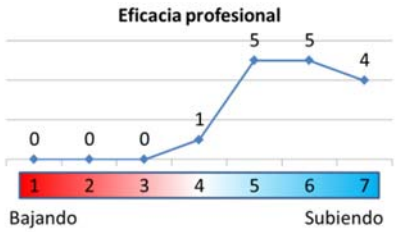
















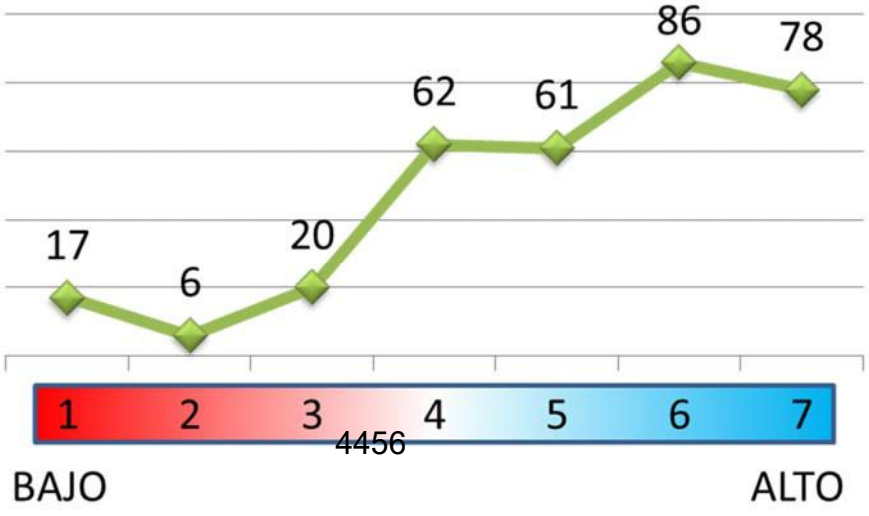






FACTOR DE BIENESTAR PSICOSOCIAL: ESCALA DE EXPECTATIVAS

GRÁFICA GENERAL DE RESULTADOS

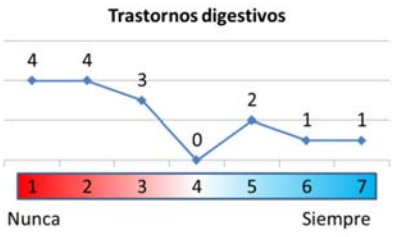


Interpretación

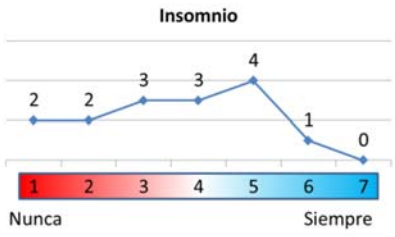
Como se aprecia en cada grafica individual del índice de la escala de expectativas, el nivel que va bajando corresponde a dos aspectos muy importantes como los demás: mis oportunidades de promoción laboral y mi estado de ánimo. Estos aspectos ayudan al empleado a desarrollar las capacidades y aptitudes profesionales, dándole una mayor confianza para no quedarse en un mismo lugar y asimismo brinda un estado de ánimo laboral positivo. Esto pudo tener efecto negativo en la organización por el nuevo cambio de gobierno.

FACTOR DE BIENESTAR PSICOSOCIAL: ESCALA DE SOMATIZACIÓN

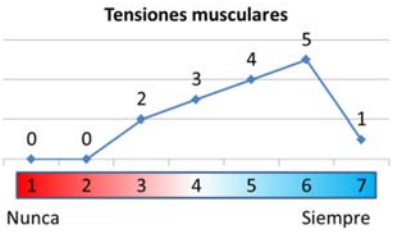
Actualmente, por causa de mi trabajo siento:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Trastornos digestivos	4	4	3	0	2	1	1
Dolores de cabeza	1	1	1	5	4	3	0
Insomnio	2	2	3	3	4	1	0
Dolores de espalda	0	1	3	0	3	5	3
Tensiones musculares	0	0	2	3	4	5	1





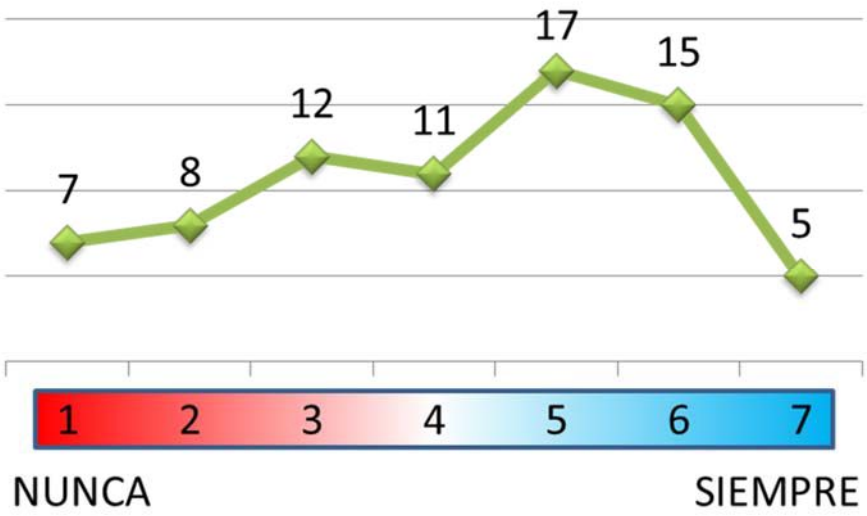






FACTOR DE BIENESTAR PSICOSOCIAL: ESCALA DE SOMATIZACIÓN

GRÁFICA GENERAL DE RESULTADOS



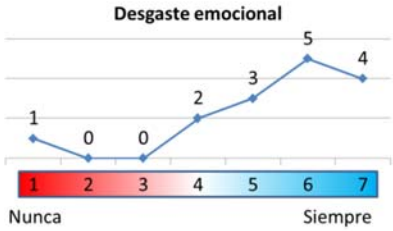
Interpretación

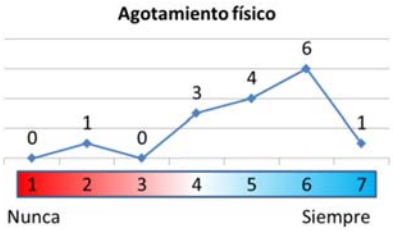
En este caso la gráfica de resultados general, si muestra claramente una tendencia preocupante, en cuanto a altos niveles en varios aspectos negativos de la somatización, entre los que resaltan las tensiones musculares y el dolor de espalda; esto refuerza la hipótesis que hemos venido construyendo de que aunque el estado general de los empleados en este departamento no es alarmante ni negativo, si hay algunos aspectos a los cuales se debe poner atención antes de que se tornen negativos, ya que posiblemente algunos de esos focos rojos están siendo la causa de este tipo de síntomas, que se relacionan con el estrés.

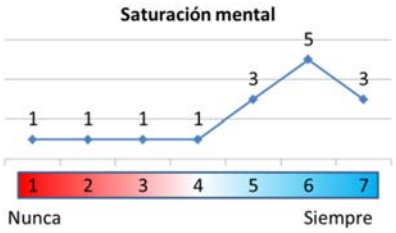
FACTOR DE BIENESTAR PSICOSOCIAL: ESCALA DE DESGASTE

Actualmente, por causa de mi trabajo, siento:	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
Sobrecarga de trabajo	0	2	0	4	3	4	2
Desgaste emocional	1	0	0	2	3	5	4
Agotamiento físico	0	1	0	3	4	6	1
Saturación mental	1	1	1	1	3	5	3



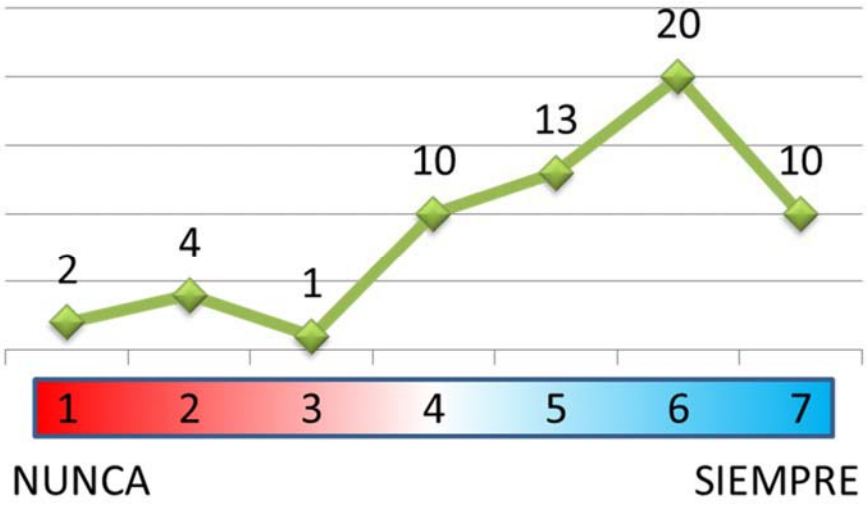






FACTOR DE BIENESTAR PSICOSOCIAL: ESCALA DE DESGASTE

GRÁFICA GENERAL DE RESULTADOS

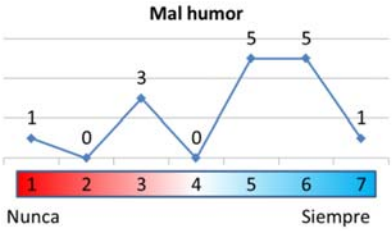


Interpretación

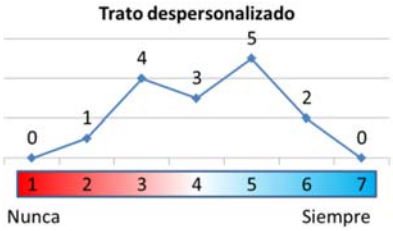
En esta escala podemos observar el elevado índice de desgaste emocional también conocido como síndrome de burnout, el cual es un problema en el que el empleado tiene un exceso de demandas y presiones en el trabajo y que va combinado con un ambiente laboral de bajo reconocimiento. Por efecto del cambio de gobierno y cambio de administración estatal que se está viviendo los empleados participantes en la investigación, tenían la incertidumbre de si iban a ser despedidos y eso le provocaba un alto estrés.

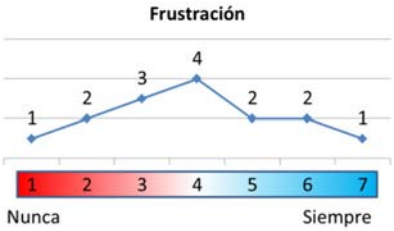
FACTOR DE BIENESTAR PSICOSOCIAL: ESCALA DE ALIENACIÓN

Escala de Alienación	1	2	3	4	5	6	7
Mal humor	1	0	3	0	5	5	1
Baja realización profesional	0	1	0	6	4	2	2
Trato despersonalizado	0	1	4	3	5	2	0
Frustración	1	2	3	4	2	2	1



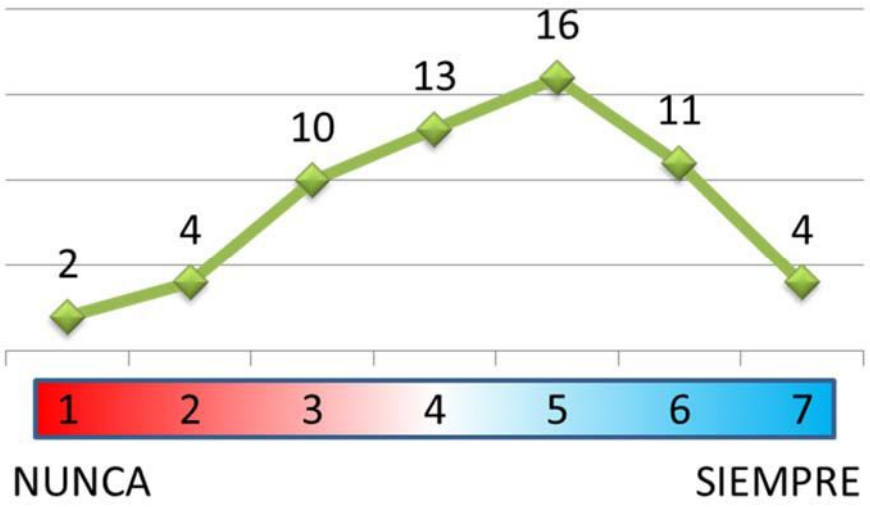






FACTOR DE BIENESTAR PSICOSOCIAL: ESCALA DE ALIENACIÓN

GRÁFICA GENERAL DE RESULTADOS



Interpretación

En esta escala se muestra que el índice de mayor causa que padecen los empleados que entrevistamos de la empresa, es el mal humor dentro de la organización. Es un estado de ánimo que involucra sentimientos, emociones surgentes del contacto de las personas con el medio ambiente. Los empleados, nos comentaban que a partir de que se dio el cambio de gobierno y al entrar a la organización nuevo personal de confianza, no les parecían adecuadas algunos procedimientos en diferentes áreas, lo cual les ocasionaba ese estado de ánimo.

Conclusiones

Analizando los resultados generales obtenidos en la investigación, se determina que existen dos aspectos críticos que la Institución debe solventar para mejorar el bienestar general de su personal. Con estos resultados, se comprueba la hipótesis planteada en la investigación.

El primer aspecto es la escala de desgaste, se sugiere a la organización replantear la distribución de trabajo, ya que la impresión de sus colaboradores, indica que es uno de los principales factores que genera un ambiente insano.

En segundo lugar tenemos el aspecto de somatización, el cual muestra el malestar físico del personal, situación crítica que se refleja en el ambiente de trabajo. Se sugiere a la organización invertir en infraestructura para proporcionar un espacio ergonómico al personal, así como distribuir mejor los cubículos, mejorar ventilación e iluminación. Además, se podrían implementar pequeños períodos de descanso entre tareas, que permitan a los trabajadores realizar actividades e relajación.

Un personal cansado, agobiado, de mal humor, en ninguna organización se desempeñará con entusiasmo, menos con compromiso hacia la visión general, con las consecuentes repercusiones en su desempeño y crecimiento personal.

Dentro de las fortalezas que resaltan del análisis de estos resultados, se encuentra una actitud positiva del personal, al considerarse como productivos dentro de la institución. Esta actitud positiva, se recomienda sea reforzada, otorgando al personal el apoyo y confianza que necesita para sentirse seguro en su puesto. Así mismo, como mencionamos en el desarrollo de este análisis, el cambio de administración reciente ha generado altibajos en los sentimientos del personal, se recomienda a la institución utilizar esta restructuración, para modificar positivamente la perspectiva que los trabajadores tienen de la Institución donde se realizó la investigación.

Como conclusión general, tomando en consideración que esta investigación se realizó en una institución de Servicio Público Estatal, en un momento de cambio de administración, se consideran muy valiosos los resultados obtenidos que han sido entregados a los directivos, para que se planeen las acciones que se mencionan y que se institucionalice este tipo de investigaciones en un período determinado y realizar una evaluación de las mismas.

Asimismo como aporte al conocimiento, se considera la importancia del contexto en la percepción del bienestar general laboral, incluyendo el tipo de organización, situación en la que se encuentra, tiempo en el que se realiza el

estudio, en virtud de que estos elementos actúan como moderadores de la percepción del personal.

Referencias

Abrajan, M.G., Contreras, J.M. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e investigación en psicología vol. 14, num. 1: 105-118. Enero-Junio.

Blanch, J.M., Sahagún, M. Cantera, L. y Cervant, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. v.26 n.2 Madrid.

Blum, M.L. y Naylor, J.C. (1990). Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos ysociales (2ª ed.). México: Trillas.

Calderón, G., Murillo, S., Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. Cuadernos de Administración, vol. 16, núm. 25, enero-junio, pp. 109-137. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.

Ha¨usser, J.A., Mojzisch, A., Niesel, M. and Schulz-Hardt, S. (2010) Ten years on: A review of recent research on the Job Demand-Control (-Support) model and psychological well-being. Economic and Social Psychology Unit, Institute of Psychology, Georg-August University Goettingen, Germany. Vol. 24, No. 1, January-March, 135.

Hellriegel, D. Slocum, J.W. Jr. (2004). Comportamiento Organizacional. Editorial Thomson, México.

Laca, F.A., Mejìa, J.C. y Gondra, J.M. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. Psicología y Salud, Vol. 16, Núm. 1: 87-92, enero-junio.

Locke, E.A. (1976). The nature and cause of Job Satisfaction. Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Rand McNally, Chicago. M.D. Dunnette (ed.).

Meyer, J.P., Maltin, E.R. (2010). Employee commitment and well-being: A critical review, theoretical framework and research agenda. Journal of Vocational Behavior 77 (2010) 323–337.

Mejía, J.C., Laca, F.A., Gondra, J.M. (2009). Factores de personalidad, afectivos y sociodemográficos en la predicción del bienestar laboral de docentes. Psicología y Salud, Vol. 19, Núm. 1: 121-132, enero-junio.

Muñiz Velázquez, J. A. (2015). La comunicación eudaimónica: Confluencias entre la comunicación y la felicidad desde una perspectiva eudaimónica. Communication & Social Change, 3(1), 48-76. doi: 10.17583/csc.2015.1775.

Peiró, J.M., Ayala, y Tordera, N, Lorente, L. y Rodríguez Isabel. Bienestar sostenible en el trabajo: Revisión y reformulación. Papeles del Psicólogo, 2014. Vol. 35(1), pp. 5-14

El *Outsourcing* como estrategia de competitividad

Ma. Magdalena Hernández Ontiveros

Lourdes Evelyn Apodaca del Angel

Oscar Omar Ovalle Osuna

Resumen

En este trabajo se hace una revisión a la literatura de los conceptos de *outsourcing*, desempeño de las organizaciones y satisfacción del cliente, con el objetivo de conocer cuáles son los principales factores que inciden en ese desempeño para Identificar los niveles de satisfacción de los clientes que contratan este servicio.

El método que se utiliza para este trabajo es descriptivo y documental, ya que se lleva una búsqueda en la literatura existente de estos términos, los cuales sustentarán el protocolo de un tesis de maestría con lo que se pretende aportar al campo administrativo inmerso en el estudio de empresas con prácticas de *outsourcing*, así mismo se aplica una pequeña encuesta para identificar las áreas en las que se presta ese servicio en la ciudad de Tecate Baja California.

Los resultados de este trabajo se justifican ya que la satisfacción de las organizaciones que contratan a estas empresas es uno de los puntos más importantes para todos aquellos prestadores que brindan este servicio., donde se ofrece una solución a los problemas que puede enfrentar la organización y para lo cual contrata el apoyo de un tercero, descargando en ellos las responsabilidades respecto a las actividades periféricas. Cuando una organización requiere de estos mecanismos, espera poder tener eficiencia y calidad en los servicios que está contratando, su última preocupación habrá de ser el funcionamiento o la oportunidad de un mal desempeño por las empresas que contrata. Las áreas para las cual se contrata principalmente este esquema en el municipio son: seguridad, limpieza y transporte.

Palabras clave. Desempeño de las organizaciones, *Outsourcing*, satisfacción del cliente.

Introducción

Los retos actuales de la globalización exigen de las empresas desarrollar estrategias que las mantengan en el mercado de forma competitiva, para lo cual deben eficientar sus procesos de forma planeada, donde se determine lo que debe hacerse en el presente, para estar en una situación ventajosa en el futuro. Aspirando asegurar el uso efectivo de los recursos disponibles que conduzcan al logro de los objetivos más importantes y buscar evitar entrar en situaciones de crisis que los pongan en riesgo por falta de competitividad, estas actividades de planeación deben ser parte de un proceso rutinario y estratégico. En este sentido múltiples empresas están contratando los servicios de terceros por medio de lo que se conoce como *outsourcing*, esquema estratégico que marca sus orígenes en las disciplinas de administración y economía, cuando en los años 80´s empresas de Estados Unidos de Norte América lo utilizan a través de transferir procesos complementarios, que no son directamente del giro principal al cual se dedican, donde terceros lo cumplirán y ayudarán a la mejora de los servicios de la organización, esto les permite a las empresas que contratan este esquema que al no tener que ocuparse de cosas menores es factible concentrarse en las cosas de mayor importancia, que son las que permiten la competencia y el éxito de la misma.

Empresas de la ciudad de Tecate, han optado cada vez más por seguir este esquema de contratación de servicios principalmente para las áreas de transporte, comida, limpieza y seguridad, de ahí la inquietud por darle seguimiento a estas, para identificar como se encuentran sus niveles de desempeño y satisfacción al cliente para lo cual pretendemos identificar cuáles son los factores que inciden para ese desempeño y determinar un modelo de medición para evaluar la calidad en el servicio prestado, lo cual es muy importante dado que las empresas que se subcontratan bajo este esquema lo hacen con la finalidad de descargar responsabilidades en lo que respecta a las funciones no estratégicas para la empresa, así mismo este trabajo cobra relevancia ya que no se encontraron estudios similares para este tipo de empresas ni de la región.

Objetivo General

Conocer cuáles son los factores principales que inciden en el desempeño de las empresas *outsourcing* para Identificar los niveles de satisfacción de los clientes que contratan este servicio en la región de Tecate, Baja California.

Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son los factores que inciden en el desempeño de las empresas de *outsourcing*?
2. ¿Cómo se pueden medir los niveles de satisfacción de los clientes que contratan el servicio de *outsourcing*?

Justificación

La satisfacción de las organizaciones que contratan *outsourcing* es uno de los puntos más importantes para todos aquellos prestadores que ofrecen este servicio, ya que se ofrece una solución a los problemas que puede enfrentar la organización y para lo cual contrata el apoyo de un tercero, así descarga en ellos las responsabilidades en lo que respecta a las actividades periféricas. Cuando una organización requiere de los servicios de *outsourcing* como una estrategia de competitividad, espera poder tener eficiencia y calidad en los servicios que está contratando, su última preocupación habrá de ser el funcionamiento o la oportunidad de los servicios que le prestan, de igual forma el outsourcer, tiene que conocer el grado de percepción de los servicios que le está ofreciendo a su contratante. Los prestadores de servicios de *outsourcing* en Tecate, debido a que son muy nuevos y dado a que el municipio es muy pequeño, pueden caer en una zona confortable que no les permita ser objetivos respecto de las condiciones y de las expectativas que se tienen de sus servicios. Es indispensable que, desde el interior de las empresas de *outsourcing* exista un constante sondeo y vigilancia en el control de la calidad de los servicios que ofrecen (Addey, 2004) para así poder tener en claro las rutas críticas a seguir, en el constante perfeccionamiento y mejoramiento de sus servicios, condición sin la cual no es posible el crecimiento y la competitividad. Siendo hoy en día el *outsourcing* una de las áreas de mayor

crecimiento en el mercado laboral se requiere de trabajos como este para por un lado identificar los factores que inciden en el desempeño de las empresas de *outsourcing* y por otro evaluar los niveles de satisfacción de los clientes que contratan el servicio de *outsourcing.*

Revisión de Literatura

Outsourcing

El *outsourcing* consiste en la contratación externa de recursos anexos, mientras la organización se dedica exclusivamente a la razón o actividad básica de su negocio. No es solo un contrato de personas o activos, es un contrato para obtener resultados. Fernández, R. (2007).

Para Greaver (1999) *outsourcing* es el acto de transferir algunas actividades repetitivas internas y el derecho de toma de decisiones de una compañía a proveedores externos mediante un contrato.

En México se utilizan dos neologismos para expresar el concepto Outsourcing: “tercerizar” como verbo y “tercerización” como sustantivo y se entiende también como “la subcontratación de servicios que busca agilizar y economizar los procesos productivos para el cumplimiento eficiente de los objetos sociales de las instituciones, de modo que las empresas se centren en lo que les es propio” (Addey, 2004)

El *outsourcing* se presenta en los tres sectores productivos y le permite a las organizaciones obtener los siguientes objetivos:

1. Optimizar sus costos operativos y/o administrativos.

2. Utilizar recursos especializados con los que no se cuentan internamente o no es conveniente contar con ellos.

3. Implementar mejores prácticas en procesos donde el “tercero” tiene experiencia por haberlas desarrollado en otras organizaciones (Hofmann, Andrés, 2007).

En México el *outsourcing* es un proceso que ha atravesado por diferentes etapas, pasando por una en la que había un desconocimiento total y desconfianza respecto de sus alcances y posibilidades, pero poco a poco se ha comenzado a ver como algo mucho más cercano y eficiente. Hoy en día, gracias a la aportación que han hecho organizaciones extranjeras como lo es IBM que presta sus servicios de *outsourcing* a grades y reconocidas organizaciones como lo son Airbus, Asisa, ATCA, Bankinter, Banco Sabadell, Endesa, Generalitat de Cataluña, Grupo Leche Pascual, Iberdrola, J. García Carrión, La Caixa, Procter & Gamble y la Sareb (IBM, 2014)

Los modelos de *outsourcing* que más han funcionado son: *outsourcing* financiero: contabilidad, nómina, finanzas; atención a clientes: atención telefónica, soporte telefónico, sistemas de información al cliente, manejo de tarjetas y membrecías; recursos humanos: elección de personal, prevención de riesgos, servicios médicos, y asesoría laboral" (Aparicio & Pedrajas, 2002), así como los sobresalientes donde se ubica la manufactura y se estima que el 58% del transporte y el 28% de centros de distribución son efectuados por sistema de *outsourcing* (INEGI, 2007), lo cual nos habla de la importancia que comienza a cobrar dentro del mercado mexicano. Así mismo pueden observarse datos del mismo INEGI que hablan de un incremento de hasta el 40% de los empleos formales a través de esta vía de contratación, lo cual deja en claro el impacto que tiene dentro de los sectores productivos del país. Las empresas que hoy en día ofrecen sus servicios de *outsourcing* en Tecate Baja California se concentran en las áreas tradicionales de este segmento, esto es; en el reclutamiento de personal, particularmente para el área de la manufactura, servicios de seguridad y de limpieza. Debido a la importancia que ha cobrado el *outsourcing* dentro del mercado local, es indispensable conocer los factores que perjudican a las empresas *outsourcing* para no lograr la satisfacción de sus clientes o los factores para lograr la satisfacción de las empresas que contratan estos servicios. Pues si bien es cierto que el *outsourcing* es todavía un fenómeno muy nuevo en la región de Tecate, es un campo de oportunidad para conocer algunas de las variables independientes que ayuden a detectar y definir el comportamiento en el desempeño

de los organizaciones. Existen diferentes modelos de análisis que pueden ayudar a identificar dichos niveles de satisfacción, como puede ser el modelo de Vroom, la teoría de Lawler y Porter, o la teoría de March y Simon (Palomino, 2010), solo por citar algunas de las más importantes teorías que pueden ayudar a comprender el fenómeno de la satisfacción en las organizaciones, cada una desde un enfoque particular y especifico, que serán parte de la pauta para la presente investigación. (March & Simon, 1958), Mencionan que “los niveles de satisfacción en el trabajo están más bien relacionados con una “baja rotación de personal” y un “bajo nivel de ausentismo” con lo que resulta importante distinguir al empleado que concurre a la organización del empleado que realmente produce”. Esta investigación tiene como objetivo describir y conocer cuáles son los factores principales que incurren en el desempeño de las organizaciones *outsourcing* para conocer los niveles de satisfacción en las empresas que los contratan, ya que resulta de gran importancia para el desempeño y rendimiento.

Desempeño de las organizaciones

El desempeño de las organizaciones es la clave para alcanzar los objetivos y obtener, el éxito planteado en la visión empresarial, los cuales se convierten en la meta a perseguir por las empresas, donde las mediciones del desempeño juegan un papel crítico, ya que implica dar seguimiento a los avances de las estrategias alcanzadas por las organizaciones. Para lo cual, es necesario contar con mediciones y evaluaciones con indicadores que ayuden a modificar, en caso de ser necesario, el rumbo de las estrategias cuando estas responden al resultado esperado o presentan inconsistencias Zúñiga (2009)

La Evaluación del Desempeño, es un proceso de vital importancia para la organización, pues a través de este se determinan las deficiencias que limitan los resultados individuales y de la organización que tributan al logro de los objetivos generales de la organización y de igual forma al logro de la meta. Gómez(2009)

Existen factores cualitativos que impactan de manera importante en él desempeño y rentabilidad de las empresas, muchas veces no se identifican de inmediato o no se tiene conciencia de ellos, sin embargo impactan y pueden influir en el ambiente laboral. Si no percibimos el vínculo entre los empleados y los clientes, la empresa se puede contaminar, estos factores son: Escasa comunicación entre departamentos, mala distribución del trabajo, inadecuada ubicación de puestos, falta de seguimiento de las propuestas, vulnerable contacto entre empleado – empresario, el servicio al cliente, cómo vender de la mejor forma el producto, acertada toma de decisiones, canalización de manera óptima de los recursos de la empresa (recurso económico), buen ambiente de trabajo, etc. Martínez (2006) En una empresa que subcontrata personal debe considerar estos factores, ya que en lo interno tiene personas que no se encuentran identificadas con la empresa donde al final prestan sus servicios.

Siguiendo a Zúñiga (2009), Una de las metodologías para la medición del desempeño empresarial es el Balance Score Card o Tablero de Control Balanceado, un sistema de gestión y medición desarrollado en 1992 por Robert Kaplan y David Norton, de la Universidad de Harvard; el cual permite a las organizaciones medir sus actividades en términos de su visión de futuro y estrategias, convertir éstas últimas en acciones concretas, y dar una visión del desempeño del negocio. El Balance Score Card monitorea la situación de un proceso con el objetivo de tomar medidas correctivas, ayudando a definir indicadores para medir el cumplimiento de objetivos.

Regularmente, la implementación de esta herramienta incluye cuatro procesos: convertir la visión corporativa en metas; comunicar la visión y vincularla con el desempeño individual; planeación de negocios; retroalimentación, aprendizaje y ajuste de la estrategia.

El Balance Score Card según Montoya (2011), opera, tradicionalmente, a través de cuatro perspectivas de la organización, y aunque usarlas todas no es una regla; mediante ellas se construye un modelo completo de negocios. Kaplan y Norton establecieron este conjunto de perspectivas por las cuales puede ser evaluada la actividad de una compañía:

- Perspectiva financiera. Esta perspectiva tiene como intención la medición de aquellos resultados alcanzados, al igual que la realización de un análisis de la rentabilidad organizacional para los inversionistas.

-Perspectiva del cliente. El entendimiento del negocio a través de la mirada o percepción que tienen los clientes, es base fundamental para la medición de la capacidad de la organización en la retención y satisfacción de las necesidades de éstos. Los indicadores que puede tener esta perspectiva, son: La satisfacción de clientes, desviaciones de acuerdos de servicios, reclamos resueltos del total de reclamos, incorporación y retención de clientes.

-Perspectiva de procesos internos. Con esta perspectiva pueden identificarse tanto los objetivos como indicadores estratégicos que están asociados a todos aquellos procesos clave de las organizaciones y de cuyo éxito depende la satisfacción de todas las expectativas tanto de los accionistas como de los clientes.

-Perspectiva de aprendizaje e innovación. Perspectiva orientada hacia los objetivos e indicadores que sirven como plataforma o motor de desempeño futuro de las empresas. Del mismo modo, ésta refleja la capacidad de adaptación a las nuevas realidades, a los cambios y a las mejoras que han de tener las organizaciones.

El Balance Score Card debe ser un instrumento que simplifique y apoye en la planificación y gestión a través de clarificar el modelo de negocio, Fernández (2001). Lo esencial no es la cantidad de aspectos considerados, sino las relaciones entre estos, ya que cada acción realizada sobre una variable o indicador estratégico, tendrá un impacto directo sobre otro indicador de la organización, por lo que es trascendente medirla los impactos de causa-efecto que se generen (Zúñiga, 2009)

Satisfacción del cliente

Cuando una organización requiere de los servicios de *outsourcing,* espera poder tener eficiencia y calidad en los servicios que está contratando, su última preocupación habrá de ser el funcionamiento o la oportunidad de los servicios que le prestan, de igual forma el outsourcer, tiene que conocer el grado de percepción de

los servicios que le está ofreciendo a su contratante. Para lo cual es fundamental identificar las exigencias de los clientes y contrastarlas con el grado de satisfacción de los servicios prestados.

Según Cerezo (1997), los tres modelos más reconocidos habitualmente proponen que la calidad que se percibe de un servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas del cliente y las cualidades del servicio.

El Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff (1978): Parte de la hipótesis de que el consumidor traduce sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio base como a los servicios periféricos. Para evaluar la calidad del servicio, el cliente puede optar por uno de los siguientes planteamientos:

1.-Seleccionar un único atributo de referencia. (El de mayor impacto)

2.-Seleccionar un único atributo determinante con la condición de que el resto de atributos alcancen un mínimo de satisfacción.

3.-Considerar el conjunto de atributos según un modelo compensatorio (es decir, que el consumidor aceptará tener menor cantidad de un/os atributo/s a cambio de una mayor cantidad de otro/s atributo/s).

El Modelo de Grönross (1984): propone tres factores que determinan la calidad de un servicio:

La Calidad técnica, que puede ser objeto de un enfoque objetivo del consumidor. Su apreciación se basa sobre las características inherentes al servicio (horario de apertura, rapidez de paso por caja, surtido amplio, etc.)

La calidad funcional (también conocida como calidad relacional), que resulta de la forma en que el servicio es prestado por el cliente (por ej.: aspecto o comportamiento de las cajeras en las grandes superficies).

La imagen de la empresa que percibe el cliente, basada en sus anteriores experiencias (es resultante de los anteriores factores).

Grönross sugiere que la calidad funcional es más determinante que la calidad técnica y que el encuentro entre el prestatario del servicio y el cliente constituye el fundamento de la calidad.

El Modelo de Parasuraman, Zeithami y Berry (1985) más conocido como el modelo SERVQUAL: considera que la calidad del servicio es una noción abstracta debido a las características fundamentales del servicio, pues éste es intangible, heterogéneo e inseparable. El modelo SERVQUAL distingue la calidad esperada de la calidad percibida, a partir de la observación de cuatro factores que implican la ausencia de calidad:

1.-La ignorancia de las expectativas del cliente por parte de la empresa.

2.-La inexistencia de normas.

3.-La discordancia entre el servicio ofrecido y las normas.

4.-El incumplimiento de las promesas por parte de la empresa.

La síntesis de estos diversos enfoques nos lleva a considerar que, siendo la satisfacción del cliente el elemento predominante de la calidad percibida, la definición de calidad de servicio que podríamos adoptar sería. La minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización.

Metodología

Para este trabajo se realiza una revisión a la literatura de los conceptos de *outsourcing,* desempeño de las organizaciones y satisfacción del cliente, con el objetivo de conocer cuáles son los principales factores que inciden en ese desempeño para Identificar los niveles de satisfacción de los clientes que contratan este servicio.

El método que se utiliza para este trabajo es de corte descriptivo y documental ya que se lleva una búsqueda en la literatura existe para estos términos, además se realiza una encuesta preliminar con tres preguntas básicas para caracterizar en

términos generales cuales son las áreas para las cuales se contrata el *outsourcing* en la comunidad de Tecate, e identificar como las evalúan, y los motivos que las lleva a optar por contratar estos servicios, para lo cual se desarrollo un cuestionario con dos preguntas de opción múltiple y una pregunta abierta la cual se aplico a coordinadores o personal del área de recursos humanos de 20 empresas manufactureras de la comunidad que contratan servicios de outsourcing, la encuesta se aplico de manera directa con la finalidad de tener un referente del tipo de servicios que se contratan con este enfoque en las empresas locales y que serán la base para considerar en esta investigación que se está iniciando como trabajo de tesis en un posgrado en administración.

Resultados y Discusión.

Los resultados de la encuesta realizada a coordinadores del área de recursos humanos de 20 empresa manufactureras contratantes de servicios de o*utsourcing* de la región de Tecate B.C., nos permite identificar de manera preliminar que las áreas para las que más se contratan servicios de *outsourcing* son con un 100% para seguridad, con 80% limpieza y transporte, con un 10% se contratan servicios para las áreas de informática, mantenimiento y subcontratación de personal.

Tabla 1. Actividades para las que se subcontrata servicios de outsourcing.

¿En qué actividades su empresa contrata los servicios de *outsourcing*?	
	Porcentaje
Subcontratación de personal	10
Transporte (Logística)	80
Limpieza	80
Seguridad	100
Otros, Informática, mantenimiento Básico y Especializado.	10

Fuente: Elaboración propia.

El 70% de las empresas evalúan su experiencia con las empresas *outsourcing* como satisfactorio, el 20% como regularmente satisfactorio y el 10% como muy satisfactorio.

Tabla 2. Evaluación de la experiencia con las empresas *outsourcing*.

¿Como evalúa su experiencia con las empresas *outsourcing* que ha contratado?	
	Porcentaje
Muy Satisfactorio	10
Satisfactorio	70
Regularmente satisfactorio	20
Poco satisfactorio	0
Nada satisfactorio	0

Fuente: Elaboración propia.

En pregunta abierta al preguntar sobre las razones del porque la empresa opta por contratar servicios *outsourcing*, se obtuvo lo siguiente.

Tabla 3. Principales razones para contratar servicios de *outsourcing.*

Herramienta de utilidad para cuestiones de emergencia por alta demanda.
Por ser actividades que no generan valor a las funciones claves de la empresa.
Evitar entrar en proceso de reclutamiento y selección en empleados que no desempeñan funciones claves de la organización.
Variación constante en la producción.
Evitar trámites constantes ante Infonavit e IMSS por contrataciones temporales.
Evitar supervisión directa en funciones complementarias como lo son cocina, limpieza o seguridad.

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados de la encuesta.

Uno de los primeros puntos para poder buscar la satisfacción de las organizaciones que contratan *outsourcing*, es el autoexamen, la autoevaluación y una revisión autocritica del servicio que se está ofreciendo. Actualmente el *outsourcing* se encuentra posicionado en la región de Tecate Baja California es por ello que se deben establecer mecanismos de evaluación para garantizar que se cumpla con una estrategia que garantice la competitividad de la empresa que contrata y que no sea visto como una forma de ahorro o de evasión de ciertas responsabilidades, más que como una forma de planeación estratégica.

Para responder a las preguntas de investigación planteadas para esta etapa de la investigación y para identificar los factores que inciden en el desempeño de las empresas de *outsourcing.*

Se sugiere que para identificar los factores que inciden en el desempeño organizacional de las empresas estudiadas se lleve a cabo un Balance Score Card o Tablero de Control Balanceado, ya que permite medir las actividades en términos de estrategias, definiendo indicadores que midan el cumplimiento de objetivos. Con lo cual se podrá tener muy clara la perspectiva del cliente, permitiendo evaluar la satisfacción de estos, además de poder identificar desviaciones de acuerdos de servicios pactados, también permite darle seguimiento a los reclamos, con lo que se puede lograr relaciones a largo plazo de manera conforme.

Al tener bien clara la perspectiva de procesos internos se garantizará la satisfacción de las expectativas de los clientes, logrando con ello una capacidad de adaptación a las nuevas realidades que se presentan cada vez que se ofrecen los servicios para un tercero, pudiendo con esto identificar que factores son los que inciden en el desempeño de las empresas estudiadas.

En cuanto a la pregunta ¿Cómo se pueden medir los niveles de satisfacción de los clientes que contratan el servicio de o*utsourcing*? Se propone la utilización del modelo de SERVQUAL, mismo que permite distinguir la calidad esperada de la calidad percibida, a partir de la observación de cuatro factores que implican la ausencia de calidad, con lo que se podrá tener claro si se da un incumplimiento de

las promesas por parte de la empresa en cuestión o la existencia de discordancias entre el servicio ofrecido o ignorancia de las expectativas del cliente por parte de la empresa.

Si bien es cierto que nos encontramos en la etapa inicial del proyecto de investigación se considera que con estudios como este se beneficiara al campo administrativo inmerso en el sector empresarial con prácticas de *outsourcing*, las cuales requieren ser competitivas a partir de tener la certeza de que logran la satisfacción de sus clientes, con indicadores claros sobre su rendimiento.

Referencias

Addey, J. (2004). *Total Quality Management &. The Modern Quality Manager*, Vol. 15, No. 5–6, 879–889

Aparicio, J., & Pedrajas, A. (2002). *La externalización de actividades laborales (outsourcing) una visión interdisciplinar*. México: Lex Nova.

Berry, A. (1990). *Marketing profesional en las empresas de servicios* (novena ed.). México: Mc Graw-hill.

Cerezo, L. (19977).*La Calidad del Servicio como Elemento Estratégico para Fidelizar al Cliente*. El economista Número 112 - 2ª http://multimedia2.coev.com/Economistes/ECONO112/art3.htm

Fernández, E. (2007). *Estrategias de Outsourcing*

Gómez, L. (2009). *Evaluación del desempeño en la gestión empresarial*, http://www.gestiopolis.com/evaluacion-del-desempeno-en-la-gestion-empresarial/

Greaver, M. (1999). *Strategic Outsourcing*-, AMACOM; USA

Hofmann, Andrés. (2007). *Outsourcing. Política digital*, 1-58. IBM. (2014, Julio 15). IBM Sala de prensa Outsourcing. Retrieved from

IBM : https://www- 03.ibm.com/press/es/es/presskit/23505.wss

INEGI. (2007). *Datos y estadísticas de sectores productivos en México*. Instituto Nacional de Geografía y Estadística.

March, & Simon. (1958). *Retrieved from James March and Herbert: Simon, Organizations* http://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/27411_7.pdf

Montoya, C. (2011). *El Balanced Scorecard como Herramienta de Evaluación en la Gestión Administrativa.* Vis. Futuro, vol.15, n.2, pp. 0-0. ISSN 1668-8708. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082011000200003

Nuviala, A., Tamayo Fajardo, J., Iranzo Llopis, J., & Falcón Miguel, D. (2008). *Creación, diseño, validación y puesta en práctica de un instrumento de medición de la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 10-16.

Palomino, M. T. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. España: ESIC.

Parasuraman, & Berry. (1992). Aiteco consultores. Retrieved from Aiteco consultores: http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/

Pereira, J. (2012, diciembre 26). *Cadena Servicio-Utilidad.* Mercadeo. com. Retrieved from Mercadeo. com: http://www.mercadeo.com/blog/2012/12/cadena-servicio-utilidad/

Wigodski Sirebrenik, J. (2003). MED wave. Retrieved from MED wave: http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763 Zeithami,

Zúñiga, M(2009) La Medición del Desempeño Organizacional Mediante el Balance Score Card.

http://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde_la_Trinchera/la_medicion_del_desempeno_organizacional_mediante_el_balance_score_card.html#.VuTNifnhCM8

Relación entre el perfil del gestor del talento humano y el grado de internacionalización de empresas de Aguascalientes

María del Carmen Liquidano Rodríguez

Carmen Estela Carlos Ornelas

María de los Ángeles Silva Olvera

Resumen

Actualmente en México, las empresas buscan ser más competitivas tratando de responder al entorno globalizado, por ello, incursionan en nuevos mercados principalmente en el ámbito internacional. Sin embargo, no todas logran ubicarse, por lo que se identifica la necesidad de conocer el grado de internacionalización en que se encuentran. Además, el rol de los gestores de recursos humanos ha cambiado, en el ámbito internacional surge la necesidad de contar con gestores altamente calificados, con conocimientos especializados para lidiar con problemas de personal expatriado, (Polanco-Pantoja, 2013, p.81), por ello se plantean las preguntas ¿cuál es el perfil del gestor del talento humano en empresas que se internacionalizan? Y ¿cuál es el grado en que se encuentra la empresa en el ámbito internacional? El objetivo central del trabajo fue identificar la relación entre el perfil del gestor del talento humano, el grado de internacionalización de las empresas de Aguascalientes y el contexto en que se desenvuelven. Para ello, se diseñó una metodología con enfoque cuantitativo, transversal, con un alcance exploratorio, descriptivo y correlacional. Se realizó un muestreo no probabilístico, se aplicó un cuestionario con base en la disponibilidad de los respondientes, siendo las unidades de análisis, las empresas en Aguascalientes. Dentro de los principales resultados se identifican las empresas de esta muestra en el 4º grado de internacionalización y se observa un perfil del gestor del talento humano de 25 a 35 años, con estudios de licenciatura preponderantemente, que asumen y toman riesgos de la decisión. Comprenden el riesgo, las consecuencias y tienen disposición para asumirlo de manera positiva o negativa entre otras competencias. Se realizó el análisis de correlación aplicando Rho de Spearman, obteniendo algunas correlaciones significativas entre el grado de internacionalización y el perfil del gestor.

Palabras clave: Perfil de competencias globales, Teorías de Internacionalización, contexto organizacional.

Introducción

En la era del conocimiento, las empresas buscan subsistir haciendo frente al entorno en que se encuentran, adaptándose a las exigencias del mundo actual, y una de las estrategias que han tomado para su crecimiento es incursionar en mercados internacionales. La internacionalización de las empresas se ha analizado desde diferentes enfoques, como el caso de *paradigma ecléctico* (Medina-Giacomozzi, 2005); la *teoría gradualista a través del modelo Uppsala* (Johanson y Wedersheim-Paul, 1975 y Johanson y Vahlne, 1990), denominado también *modelo sueco* (Renau, 1996, p. 4); nombrado *enfoque escandinavo* por Mendoza y Vives (2008, p. 5). Bell, Crick y Young, (2004 en Suárez-Núñez, 2006, p. 5), lo denominaron *corriente de las etapas* e identificaron *el enfoque de las empresas nacidas globales.* Además, Vázquez-Núñez y Vázquez-López, 2007, p. 9) en el análisis que hicieron de estudios en publicaciones o *journals* entre el período 1999 y 2004, identificaron: el enfoque *de las fases y procesos (Modelo Uppsala), enfoque estratégico, enfoque de recursos, conocimiento e información, enfoque de la cultura y multinacionalidad y el enfoque de la inversión extranjera directa.*

Este dinamismo de los mercados internacionales ha generado el gran desafío de gestionar la expatriación y repatriación de talentos y con ello la necesidad de contar con un nuevo perfil de gestores del talento humano (GTH), pero con competencias globales. Actualmente los GTH son responsables de la dirección y la gestión efectiva de las potencialidades que tienen las personas en la organización (Tejada-Zabaleta, 2003, p.117). Además, la "globalización ha aumentado la conciencia sobre el papel clave que desempeña el talento directivo en la implantación de estrategia globales" (Björkman & Smale, 2010, p. 32). De acuerdo a Leonidou & Katsikeas (1996 en Ciszewska-Mlinarič & Mlinarič, 2010), el conocimiento y habilidades de los gerentes constituyen un recurso

específico intangible para la empresa, y los gerentes juegan un papel crucial en la influencia de la internacionalización de la empresa.

Por lo anterior, se plantea la inquietud de conocer si el perfil del gestor del talento humano o el que administre el talento clave en el ámbito internacional de las empresas, tiene relación con el grado de internacionalización de las mismas, en el contexto de la ciudad de Aguascalientes.

Este estudio busca que los gestores del talento humano, empresarios-dirigentes, los gerentes de línea que realizan funciones de gestión del talento, los trabajadores calificados y los estudiantes y docentes de universidades de las instituciones de educación superior (IES) en Aguascalientes, conozcan la importancia de contar con un perfil que los enfrente al entorno global y que les permita desarrollarse en mercados internacionales, además de la necesidad de contar con experiencia internacional. Así como conocer el grado de internacionalización en que se encuentran las empresas y distinguir sus estrategias en ese grado, para que aquellas que posean objetivos estratégicos de crecimiento y expansión internacional, tengan un referente de lo que requieren para ello.

Revisión de la literatura

Perfil del gestor del talento humano

La gestión global del talento ha sido definida como “todas las actividades que la organización realiza con el fin de atraer, seleccionar, desarrollar y retener a los mejores empleados en los roles más estratégicos (los roles necesarios para alcanzar las prioridades estratégicas de la organización) a escala mundial” (Scullion, Collings & Caligiuri, 2010, p 106 en Björkman y Smale, 2010, p. 30).

El perfil del administrador de recursos humanos ha sido estudiado desde la perspectiva de clasificación y descripción de competencias que puede tener el dueño, gerente y

gestor de recursos humanos, como lo han definido Valle-Cabrera (1995), Goleman (1999) y Alles (2000). Tejada-Zabaleta (2003, pp. 126-127) hizo una clasificación de las competencias desde la perspectiva de los procesos fundamentales de desarrollo gerencial, integrándolos en procesos de aprendizaje, procesos de pensamiento, de solución de problemas, de valoración o valores personales, interpersonales, grupales, colectivos y organizacionales, de relaciones interpersonales y de gestión de solución de conflictos. Por su parte, Liquidano-Rodríguez (2006), planteó el perfil del administrador de recursos humanos integrándolo con las dimensiones: competencias cognitivas, competencias conductuales, competencias técnicas, rasgos personales y características demográficas, definiéndolo como el "conjunto o combinación de competencias o características generales, rasgos personales y demográficos que distinguen al administrador de RH para tener un desempeño exitoso y le faciliten la solución de situaciones y problemas del área que dirige, relacionadas con el personal" (p.156).

En el pasado, los administradores de recursos humanos eran responsables de la administración del personal, actualmente se están volviendo socios estratégicos del ejecutivo en jefe (Haafkens, Kopnina, Meerman and Van-Dikj, 2011). En el estudio que desarrollaron Blanco-Jiménez, Romo y Cruz-Álvarez (2013), identificaron las competencias de los empresarios que realizan negocios en un entorno multicultural, en los Estados Unidos de América, como son: conocimiento, habilidades, actitudes y experiencia, que consideran necesarias para ser competentes a nivel mundial; como indicadores de conocimiento fueron: conocer otras culturas, normas y expectativas, conocimientos de eventos mundiales y de la historia mundial, conocer la industria en otras partes del mundo, así como estrategias de mercadotecnia y proveeduría internacional. Con relación a las habilidades, tomaron en cuenta: hablar inglés y/u otro idioma, ser lingüística y culturalmente competente para vivir en otro país, y para participar y colaborar en proyectos con personas de otras culturas y tradiciones. En las actitudes: consideraron el reconocimiento de otras culturas, apreciarlas, tener apertura a nuevas experiencias y reproducir modelos culturales. Y como experiencias tomaron en cuenta el haber realizado viajes cortos o largos, estar expuesto a la experiencia del

choque cultural al salir de su país, tener interacción regular con otras culturas y tener un grado universitario. Sin embargo, en sus resultados aceptaron la hipótesis nula porque sus resultados fueron <4 (bueno).

“La globalización ha aumentado la conciencia sobre el papel clave que desempeña el talento directivo en la implantación de estrategia globales”. (Björkman & Smale, 2010, p. 32).

> En las multinacionales, las decisiones en materia de gestión del talento son cada vez más globales en el sentido de que los empleados pueden ser identificados como “talentos” o como trabajadores de “alto potencial” – e incluidos por consiguiente en los *pools* de talentos de la empresa- independientemente de si son nacionales del país de origen de la empresa, expatriados o empleados locales
>
> que trabajan en unidades en el extranjero (Stanhl et al., 2007 en Björkman & Smale, 2010, p. 33)

En el estudio de Reuber & Fisher (1997 en Ciszewska-Mlinarič & Mlinarič, 2010), los investigadores se enfocaron en las actitudes y percepciones gerenciales de internacionalización, debido a que el conocimiento y habilidades de los gerentes constituye un recurso específico intangible para la empresa, y los gerentes juegan un papel crucial en la influencia de la internacionalización de la empresa (Leonidou y Katsikeas, 1996 en Ciszewska-Mlinarič y Mlinarič, 2010).

En México, el estudio de Jiménez-Brambila y Arechavala-Vargas (2005) argumentaron que el perfil del empresario es una variable crítica en el desempeño de la organización. En el estudio comparativo que realizó Suárez-Núñez (2006), concluyeron que “los resultados comparados en México y USA ratifican que los factores personales son importantes en la explicación de la internacionalización de la pequeña empresa”, donde constataron que en el caso de México fueron las habilidades directivas y la orientación internacional las más importantes para que la empresa se internacionalice.

Internacionalización de las empresas

Ahokangas (1998 en Lingyun, Matti & Pekka, 2011), definió la internacionalización como un proceso de movilización, acumulación, y desarrollo de acciones de recursos para actividades internacionales. Y Villarreal-Larrinaga (2005, p. 4), la definió como una "estrategia corporativa de crecimiento por diversificación geográfica internacional, a través de un proceso evolutivo y dinámico de largo plazo que afecta gradualmente a las diferentes actividades de la cadena de valor y a la estructura organizativa de la empresa".

La internacionalización ha sido estudiada desde el punto de vista de la teoría de internalización (Medina-Giacomozzi ,2005); también ha sido analizada a través de la teoría del paradigma ecléctico, igualmente llamado aproximación ecléctica por Medina-Giacomozzi (2005). En el caso de Johanson y Wedersheim-Paul, (1975) y Johanson y Vahlne (1990), analizaron la teoría gradualista a través del modelo de internacionalización de Uppsala, también denominado modelo sueco (Renau, 1996, p. 4), igualmente denominado enfoque escandinavo, conocido como modelo Uppsala que se "aplica sobre todo a los procesos de internacionalización motivados por la búsqueda de mercados y es especialmente adecuado para explicar el desarrollo de las actividades de exportación" (Mendoza y Vives, 2008, p. 83). Este modelo propone cuatro grados o etapas: exportación esporádica o no regulares de exportación, exportación mediante agentes o representantes independientes, ventas a través de filiales comerciales en el país extranjero y filiales de producción y de comercialización, para que la empresa se internacionalice y es la que explica la teoría gradual de crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs). El modelo de internacionalización de Uppsala aunque surgió desde 1975, ha sido fundamento teórico para el estudio del proceso gradual de la internacionalización de las empresas, ya que a medida que aumenta el conocimiento sobre los mercados externos va incrementando el grado de internacionalización, como lo mencionan Vázquez-Núñez y Vázquez-López (2007, p. 9).

De acuerdo con Hermosillo-Richartt, Ayup-González y Domínguez (2012, pp. 7-8), dentro de las variables que explican el proceso de internacionalización, se encuentran: el compromiso exportador, el tamaño de la empresa, la edad de la empresa y la generación involucrada, la experiencia en los mercados extranjeros, la disponibilidad de recursos y capacidades, la existencia de un departamento de exportación y quién es el responsable de éste. Hermosillo-Richartt, et al. (2012, p. 12), midieron el grado de internacionalización "a través de dos variables: la propensión exportadora y una codificación del grado de internacionalización (nivel de compromiso internacional)", siguieron la escuela de Uppsala.

Los autores Vázquez-Núñez y Vázquez-López (2007), realizaron un estudio exploratorio de trabajos empíricos publicados entre 1999 y 2004 sobre la internacionalización de las PYMES, y tomaron en cuenta siete aspectos: "1) objetivos y conclusiones del estudio, 2) marcos teóricos utilizados, 3) dimensiones de las muestras estudiantes, 4) variables utilizadas, 5) técnicas de análisis aplicados, 6) resultados y 7) futuras líneas de investigaciones". El aspecto que se analizó para esta investigación fueron los enfoques teóricos, donde los autores hicieron referencia a seis líneas de investigación acerca de la internacionalización:

1) El enfoque teórico de las fases, procesos y ciclo de vida de las empresas que se internacionalizan, trabajos que se centran en el estudio del proceso por el cual tiene que pasar la empresa para llegar a tener operaciones en ámbito internacional.
2) El enfoque de las redes y relaciones. Que consiste en el estudio de la interacción y negociación de la empresa con otras empresas que le servirán de apoyo para internacionalizar sus operaciones.
3) El enfoque estratégico. Que comprende el estudio de las operaciones en el nivel internacional como fuente de ventaja competitiva de la empresa.
4) El enfoque de recursos, conocimiento y la información. Que básicamente se centra en el aprovechamiento y gestión del conocimiento e información para mejorar la eficiencia de la empresa.

5) El enfoque de la cultura y multinacionalidad, el cual se centra en el estudio del entorno de la empresa al cual se enfrenta considerando las características propias de cada país.
6) El enfoque de la inversión extranjera directa y crecimiento económico, el cual pretende identificar aspectos de carácter macroeconómicos que dan origen a la inversión de empresas en el extranjero.

Los autores Vázquez-Núñez y Vázquez-López (2007, p. 9), analizaron además 20 teorías y marcos teóricos, en journals de diversos países, de las cuales, las más frecuentemente aplicadas fueron: Teoría de la estrategia (11), Teoría de las fases de internacionalización (10), teoría de recursos y capacidades (8), modelo de Upssala (7) y teoría de internacionalización (7). Sin embargo, cuando analizaron los países donde se habían realizado los estudios, encontraron que ninguno menciona a Latinoamérica, ni a África. Dentro de las recomendaciones para futuras investigaciones, desde un enfoque estratégico, Athanassiou y Nigh, (1999 en Vázquez-Núñez y Vázquez-López, 2007, p. 9), consideran que se "deben examinar los eslabones entre la estrategia de las empresas internacionales, las características de los altos directivos y el desempeño de la empresa" (p. 14).

En el caso de Bell, Crick y Young (2004 en Suárez-Núñez 2006, p.5), argumentan que "las empresas se involucran de manera creciente en los mercados internacionales, identificando las cuatro grandes corrientes que buscan explicar cómo se da este proceso en las pequeñas empresas." La *corriente de las etapas*, la empresa gradualmente se involucra en operaciones internacionales. Las *nacidas globales.* Empresas que desde su creación adoptan el enfoque internacional. Las *del costo de la transacción. "*Medida para disminuir los costos de la transacción al integrar marketing y distribución". Y por último la corriente que se apoya en *la teoría de redes.* En la cual "algunos autores representativos señalan que la proclividad de operar en red se apoya en las capacidades cognitivas de los directivos que evolucionan con el aprendizaje"

En la revisión de literatura de Ciszewska-Mlinarič, M. y Mlinarič, F. (2010) argumentan que numerosos estudios han cuestionado sobre los motivos, resultados y factores que influyen en el proceso de internacionalización, que han empleado diferentes perspectivas teóricas como: el modelo de proceso / etapas; el paradigma ecléctico, la visión basada en recursos y la teoría de comportamiento, donde la visión basada en recursos ha ganado recientemente mayor atención, por la importancia de las capacidades estratégicas y los recursos para su internacionalización (Fernández y Nieto, 2005, Hitt, Hoskisson and Kim, 1997 en Ciszewska-Mlinarič y Mlinarič 2010, p. 241)

El impacto de la globalización en la internacionalización de las pequeñas y medianas empresas en economías emergentes, como el caso de México, enfocados en desarrollos y mercados distantes es un nuevo campo de estudio. Vale la pena mencionar que hay varios estudios basados en experiencias latinoamericanas, principalmente en la internacionalización de países vecinos (Milesi et al. 2007; Domínguez and Brenes, 1997; Gómez, 1997 y Álvarez, 2004 en Ruiz, 2009).

Contexto organizacional interno

Para este trabajo se tomaron en cuenta el estudio de la formalidad de la administración de recursos humanos (ARH) de Thang y Scott (2004), que probaron la relación significativa entre el tamaño de la empresa y la formalidad del área de ARH, de igual manera, se consideraron los estudios de contexto organizacional de Liquidano-Rodríguez (2012) que integra la variable del contexto organizacional interno, con las dimensiones: características del contexto, mercadotecnia, organización, y la dimensión de tecnología, calidad y ambiente. Específicamente para este estudio se consideraron las características del contexto, como son: tamaño de la empresa, giro, antigüedad, unidad estratégica del negocio, el origen de capital, y la dimensión de mercadotecnia, tomando en cuenta los mercados y las condiciones estratégicas que toman las empresas, integrándolas por el mercado que atiende, la posición que ocupa en el

mercado, la participación en el mercado, la estrategia competitiva, el origen de capital así como la participación del capital extranjero.

Marco contextual

En México, a través del INEGI (2015a), se obtiene el perfil de las empresas manufactureras de exportación (PEME), con la finalidad de generar información de los flujos de comercio exterior de las empresas manufactureras, para medir el comercio internacional, identificando su influencia en el nivel de empleo y producción, "contribuyendo así al análisis de los efectos del comercio internacional de mercancías en la producción y el empleo de nuestro país" (INEGI, 2015a, p.6).

La clasificación que hacen de las empresas se obtiene a partir del personal ocupado, siguiendo los criterios semejantes a los utilizados por la Secretaría de Economía. Así, las pequeñas se consideran hasta 50 personas ocupadas; las medianas empresas, de 51 a 250 personas ocupadas; las grandes empresas de 251 a 500 y las macroempresas de más de 500 personas ocupadas. (INEGI, 2015a, p. 12).

El número total de empresas y valor de las exportaciones se señala en la Tabla 1.

Tabla 1. Número total de empresas y valor de las exportaciones en México y la muestra en Aguascalientes.

Tamaño de la empresa por personal ocupado	**Total de empresas**	**Total de exportaciones**	Muestra en Aguascalientes	Porcentaje en razón del total
1 a 10 (Micro-empresa)	265	216 757	5	1.89%
11 a 50 (Pequeñas)	1068	1 328 456	6	0.56%
51 a 250 (Medianas)	2284	16 537 693	15	0.66%
251 a 500 (Grandes)	965	19 090 560	58	2.60%
501 y más (Macro-empresas	1262	244 730 373		

Nota: En virtud de que la clasificación que se consideró para la muestra fue hasta grandes empresas, de 251 y más, se realizó la suma del total de empresas grandes y macroempresas, para obtener el porcentaje de Aguascalientes. En esta tabla se observa que la participación de empresas que exportan de menor en la microempresa a mayor participación en las medianas, grandes y macro-empresas.
Fuente: INEGI (2015a, p. 12).

De acuerdo con Castillo, Molina y Reyes (2015, p. 5):

Durante el período 2008-2014 el valor real del Producto Interno Bruto (PIB) creció

> a una tasa anual promedio de 1.8 por ciento. Al interior de la demanda agregada, los componentes que registraron las mayores tasas de crecimiento fueron las exportaciones de bienes y servicios y el consumo realizado por el sector público.

Sin embargo, México “aún es un país en desarrollo. México sigue siendo una economía en crecimiento, afortunadamente en el nivel macroeconómico, los indicadores del país son muy buenos, desafortunadamente, en el nivel microeconómico no se ve reflejado”. (p.22).

Aguascalientes representa el 0.29% del territorio nacional, está conformado por 11 municipios, el sector de actividad que más aporta al PIB estatal es el de industrias manufactureras y destaca la producción de maquinaria y equipo. En Aguascalientes de acuerdo a los censos económicos de 2014, se contaba con 47,449 unidades económicas, distribuidas el 44.8% en el sector comercio (21,255), 43.6% en el sector de servicios privados no financieros (20,667), 9.9% de la industria manufacturera (4,678) y el 1.8% el resto de los sectores (849). (INEGI, 2015).

Los datos más relevantes del estado de Aguascalientes, según el Programa Sectorial de Desarrollo Económico 2010-2016 (Coordinación Estatal de Planeación y Proyectos - CEPLAP, 2011), sobre las actividades económicas que aportan al PIB estatal de cada sector es de 63.9% que proviene del sector terciario (comercio, restaurantes y hoteles; servicios comunales, sociales y personales; transporte, almacenaje y comunicaciones; servicios financieros, seguros, actividades inmobiliarias y de alquiler; construcción; electricidad, gas y agua, servicios bancarios imputados); el 32.3% del secundario (industria manufacturera donde destaca la fabricación de productos metálicos, maquinaria y equipo); mientras que en el sector primario solo es el 3.8%, y abarca empresas agropecuarias, silvicultura, pesca y minería. Según la Secretaría de Desarrollo Económico - SEDEC (2009), Aguascalientes ha sido catalogada como una economía dinámica y una fuerte presencia e impacto de empresas extranjeras.

El objetivo central del trabajo fue identificar la relación entre el perfil del gestor del talento humano y el grado de internacionalización de las empresas de Aguascalientes y el contexto en que se desenvuelven. Y se pretende dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación:

¿Existe una relación significativa positiva entre el perfil del gestor del talento humano y el grado de internacionalización de las empresas de Aguascalientes y el contexto en que se desenvuelven?

Hipótesis planteadas:
Ho No existe relación significativa positiva entre el perfil del gestor del talento humano en las competencias de toma de decisiones para internacionalización y el grado de internacionalización de las empresas de Aguascalientes.

Ha Existe relación significativa positiva entre el perfil del gestor del talento humano en las competencias de toma de decisiones para internacionalización y el grado de internacionalización de las empresas de Aguascalientes.

Metodología

Este estudio se derivó de un proyecto de investigación desarrollado y financiado para el Tecnológico Nacional de México, de julio de 2013 a diciembre de 2014. Se realizó un diseño no experimental de corte cuantitativo, transversal en la recolección de datos, con un alcance exploratorio, descriptivo y correlacional. El muestreo aplicado fue no probabilístico, con base en la disponibilidad de los respondientes, siendo las unidades de análisis, las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas en Aguascalientes.

El diseño fue multivariado, pues se analizaron las variables, *el perfil del gestor del talento humano, el grado de internacionalización de las empresas, y el contexto organizacional* en dónde se desenvuelven. Se operacionalizaron las variables de

estudio, que se detallan en la tabla 1, y se desarrolló un cuestionario con 10 preguntas y 4 opciones de respuesta cada una, que representan los grados en que se encuentran las empresas, para la variable *internacionalización*. Se aplicó una prueba piloto para identificar errores en redacción o en interpretación de las preguntas, con pocas modificaciones. Se obtuvo la confiabilidad con el método Alpha de Cronbach en la variable del grado de internacionalización, obteniendo (0.938). Y para la variable *perfil de competencias del GTH* se obtuvo la confiabilidad de (0.924). Se realizó la validez de contenido que de acuerdo a Namakforoosh (2003, p. 228), se refiere a la "evaluación subjetiva del investigador y del instrumento de medición y en la práctica se refiere al grado en que está midiendo según la valoración subjetiva del investigador", y la validez de constructos implica "relacionar un instrumento de medición con un marco teórico para determinar si el instrumento está ligado a los conceptos y a las consideraciones teóricas", para lo cual, se realizó revisión de literatura, se tomaron en cuenta las cuatro fases del modelo Uppsala en virtud de que "es el enfoque teórico mayormente empleado para el análisis del proceso de internacionalización de las empresas" (Jiménez-Martínez, 2007, p. 114). Además de que fue sometido a revisión del grupo de investigadores participantes en la investigación.

Se aplicó el muestreo no probabilístico o determinístico con base en los criterios de los investigadores, debido a que los directivos de las empresas no aceptaban con facilidad colaborar. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de cambaceo que consiste en definir un lugar geográfico, que en este estudio fue la selección de las principales zonas industriales en que se divide la ciudad de Aguascalientes, tomando en cuenta una relación como marco de referencia de las empresas que importaban y exportaban e ir de puerta en puerta, en este caso fue de empresa en empresa hasta que nos dieran cita para contestar el cuestionario, previamente a esta decisión, se actualizó el directorio y se trataron de concertar citas vía telefónica con muy bajos resultados. La técnica de *bola de nieve* consiste en obtener nuevos contactos a través de los respondientes que nos daban la oportunidad de contestar el cuestionario, y nos permitió obtener mejores resultados en la recolección, misma que se realizó durante el período de abril a julio de 2014, y el cuestionario fue auto-administrado. Sin embargo, sólo se

pudieron recolectar **84 casos**. Las fuentes de información fueron los responsables de administrar el talento humano, el propietario – dirigente, el gerente de línea, que realiza funciones de gestión del talento humano y trabajadores calificados. Los criterios para seleccionar la muestra fueron que las empresas tuvieran relaciones comerciales internacionales y que los respondientes tuvieran experiencia de expatriación o repatriación, es decir que hayan pasado un tiempo en otro país y/o que hubieran retornado. En la Tabla 2, se muestra la operacionalización de las variables aplicadas en este estudio.

Tabla 2. Operacionalización de las variables de este estudio

Variable y Fundamento Teórico /empírico	Dimensiones de la variable	Tipos de variables y Escala de medición
Grado de internacionalización 4 grados – Modelo Uppsala: 1. Actividades esporádicas o no regulares de exportación. 2. Exportaciones a través de representantes independientes. 3. Establecimiento de una sucursal comercial en el país extranjero. 4. Establecimiento de unidades productivas en el país extranjero. Escuela Nórdica – Crecimiento gradual. (teoría gradualista). Johanson y Wiedershein-Paul (1975) Johanson y Vahlne (1990), Jiménez-Martínez (2007), Jiménez (2009).	1.Exportaciones (0.895) 2.Compromiso (0.897) 3.Área responsable de pedidos al exterior. (0.925). 4.Forma de operación (0.918). 5.Capacidad de producción (0.831). 6.Clientes extranjeros. (0.902). 7.Promociones al extranjero. (0.946) (Ellis, 2000). 8.Información (0.909). 9.Plan estratégico de internacionalización (0.821). 10.Producto (0.760). Cada dimensión con 4 preguntas, una por cada grado Confiabilidad total: 0.938 Con 40 ítems.	Categóricas – ordinales con Escala tipo Likert de 5 puntos: 1 = Nunca 2 = Rara vez 3 = Regularmente 4 = La mayoría de las veces 5 = Siempre . Medidas en Porcentaje de frecuencias. Total 10 preguntas con 4 opciones de respuesta cada una = 40
Perfil del Gestor del Talento Humano (competencias globales) Blanco-Jiménez, Romo y Cruz-Álvarez (2013).	*Perfil demográfico *Perfil de competencias para toma de decisiones de internacionalización. Confiabilidad (0.924) Con 13 ítems.	Categóricas nominales y ordinales Medidas en porcentaje de frecuencias. Escala Likert: (Ordinal) Totalmente de acuerdo (5) a Totalmente en desacuerdo (1) Total 13 preguntas.
Contexto organizacional interno. Liquidano-Rodríguez (2012)	*Características del contexto *Dimensión de mercadotecnia *Dimensión de organización *Dimensión de la tecnología, calidad y ambiente.	Categóricas nominales y ordinales

En las Tabla 3 se integra parte del cuestionario aplicado para la variable de grado de internacionalización. Y en la Tabla 4 se encuentra parte del cuestionario aplicado para el perfil de competencias para la toma de decisiones sobre internacionalización.

Tabla 3. Ejemplo de una parte del cuestionario de la variable grado de Internacionalización

Internacionalización de la empresa					
Indique con una X la opción que más se adapte a las condiciones actuales de internacionalización de su empresa.					
1. Exportaciones	Nunca	Rara vez	Regularmente	La mayoría de las veces	Siempre
1. La empresa realiza exportaciones a países en el extranjero de manera ocasional.					
2. La empresa realiza exportaciones a países extranjeros de manera habitual.					
3. La empresa realiza una labor de promoción activa y exporta a varios países.					
4. La empresa lleva a cabo proyectos de implantación exterior, productiva o comercial.					

Tabla 4. Ejemplo de una parte del cuestionario aplicado de la variable Perfil de competencias para toma de decisiones sobre internacionalización

Perfil de Competencias para la toma de decisiones sobre Internacionalización.					
Señale con una "X" la opción que considere si está de acuerdo o no conforme a la escala sobre aquellos aspectos en la toma de decisiones sobre internacionalización de su empresa.					
Cuando usted toma decisiones y requiere que se lleven a cabo en el proceso de internacionalización de la empresa…	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Asume y toma riesgos de la decisión.					
2. Comprende el riesgo, las consecuencias y tiene disposición para asumirlo de manera positiva o negativa.					
3. Logra asimilar los cambios del mercado para diseñar estrategias que consigan adaptarse y tomar una buena decisión.					
4. Logra obtener mayor información para enfrentar la incertidumbre que genera los mercados internacionales para tomar una buena decisión.					
5. Toma decisiones en consenso para analizar los atractivos de los diferentes países.					

Resultados

Para describir los resultados del perfil del gestor del talento humano, se realizó un análisis estadístico de frecuencias, y se presentan en la tabla 5, el perfil demográfico del gestor del talento humano y en la tabla 6, el perfil de experiencia internacional.

Tabla 5. Perfil demográfico del gestor del talento humano

Perfil demográfico		%	Interpretación
Género	Masculino	65.5%	Predomina el género masculino
	Femenino	34.5%	
Edad	25 a 35 años	47.6%	En porcentaje predomina el gestor de 25 a 35 años
	36 a 45 años	38.1%	
Estado civil	Casado	56%	Impera el gestor que es casado o con pareja
	Soltero	38.1%	
Escolaridad	Licenciatura	48.8%	Predominan los estudios de pre-grado, es decir los gestores cuentan con buena escolaridad.
	Ingeniería	41.7%	
Antigüedad en la empresa	11 a 15 años	33.3%	Destacan los gestores de más de 11 años de antigüedad.
	16 a 20 años	23.8%	
Puesto actual	Propietario-dirigente	7.1%	Sobresale el puesto de Jefe de departamento, seguido por el puesto de gerente
	Trabajador Calificado	22.6%	
	Gerente	26.2%	
	Jefe de Oficina	14.3%	
	Jefe de Departamento	28.6%	
	Empleado	1.2%	

En la Tabla 6 se muestra el perfil del respondiente por tamaño de empresa.

Tabla 6. Perfil del respondiente por tamaño de empresa

Características del perfil	Microempresa 6%	Pequeña empresa 7.1%	Mediana empresa 17.9%	Gran empresa 69.0%	Perfil general *n* 84 100%
Género del respondiente					
Femenino	2.4%	3.6%	4.8%	23.8%	34.5%
Masculino	3.6%	3.6%	13.1%	45.2%	65.5%
Edad del respondiente					
18 a 24 años	0%	1.2%	2.4%	2.4%	6.0%
25 a 35 años	2.4%	2.4%	7.1%	35.7%	47.6%
36 a 45 años	2.4%	1.2%	3.5%	31.0%	38.1%
Más de 46	1.2%	2.4%	4.7%	0%	8.3%
Prueba X^2 p=.006 Asociación entre la edad del respondiente y el tamaño de la empresa.					
Estado civil					

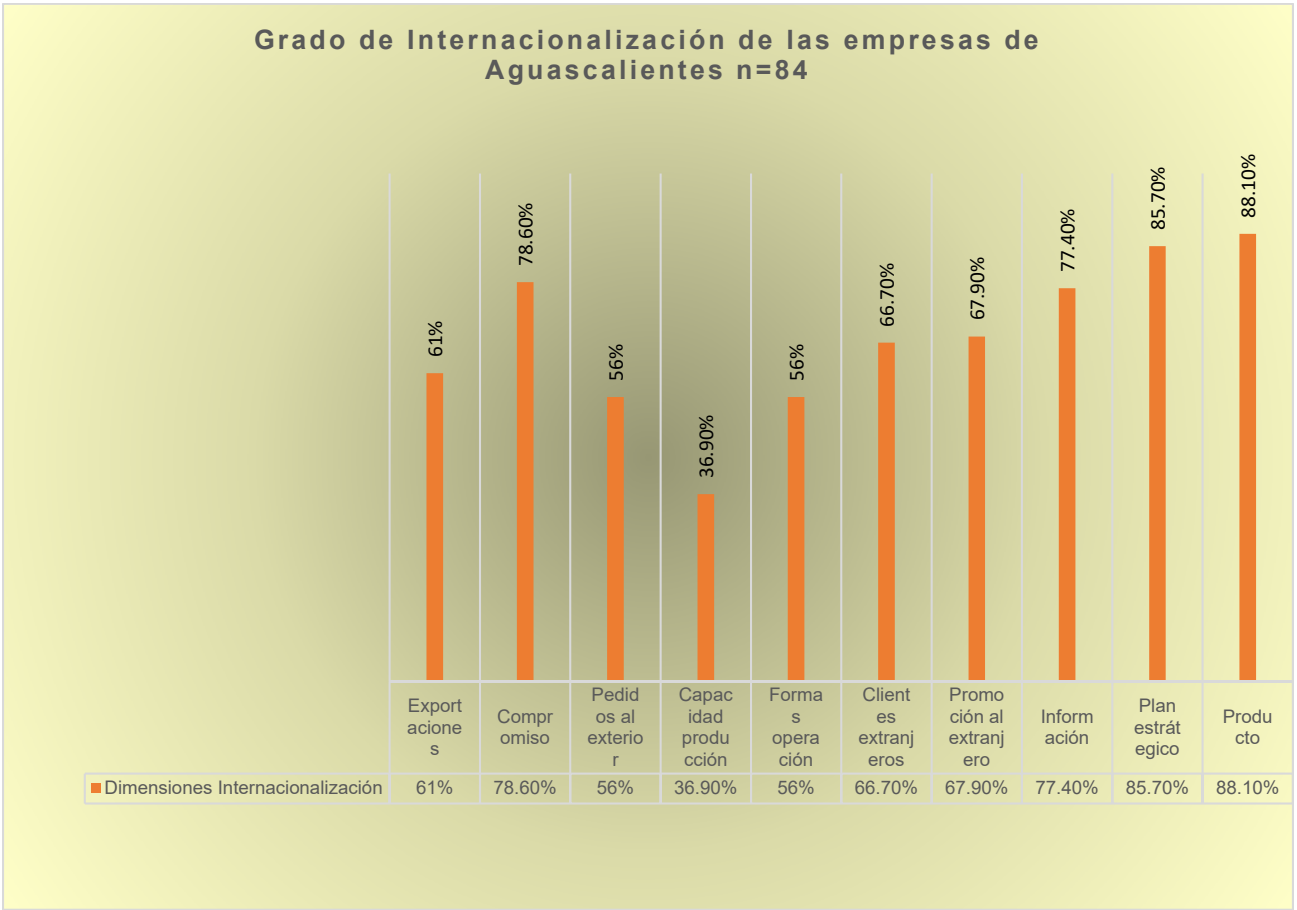
Soltero	2.4%	3.6%	3.6%	28.5%	38.1%
Casado	3.6%	2.4%	14.3%	35.7%	56.0%
Divorciado	0	0	0	1.2%	1.2%
Unión libre	0	1.2%	0	3.5%	4.7%
Escolaridad					
Secundaria	0	0	0	1.2%	1.2%
Preparatoria	1.2%	1.2%	1.2%	2.4%	6.0%
Licenciatura	3.6%	4.8%	11.9%	28.6%	48.8%
Ingeniería	1.2%	1.2%	4.8%	34.5%	41.7%
Maestría	0	0	0	2.3%	2.3%

Entre las principales competencias del perfil de los gerentes que toman decisiones para la internacionalización de ejecutivos, se encuentran:

- Asume y toma riesgos de la decisión. [5] 60.7%, [4] 33.3%.
- Comprende el riesgo, las consecuencias y tiene disposición para asumirlo de manera positiva o negativa. [5] 53,6%, [4] 40.5%.
- Asimila los cambios del mercado para diseñar estrategias que consigan adaptarse y tomar una buena decisión. [5] 51.2%, [4] 42.9%.
- Obtiene mayor información para enfrentar la incertidumbre que genera los mercados internacionales para tomar una buena decisión. [5] 51.2%, [4] 42.9%.
- Toma decisiones en consenso para analizar los atractivos de los diferentes países. [5] 52.4%, [4] 40.5%
- Forma un equipo de trabajo con los demás directivos de la empresa para la buena toma de decisiones. [5] 54.8% y [4] 41.7%
- Se anticipa a problemas o necesidades futuras. [5] 40.5%, [4] 47.6%
- Tolera el ambiente. [5] 59.5%, [4] 34.5%
- Tiene comunicación adecuada. [5] 63.1%, [4] 33.3%.
- Mantiene vínculos internacionales. [5] 47.6%, [4] 45.2%.
- Entiende y capta en seguida el problema para tomar la decisión. [5] 59.5%, [4] 35.7%
- Tiene autoconfianza [5] 64.3%, [4] 31.0%
- Con alto grado de compromiso para la toma de decisiones y la ejecución de la decisión. [5] 60.7%, [4] 35.7%

Nota: [5] = Totalmente de acuerdo. [4] De acuerdo.

Con relación al grado de internacionalización se consideró el modelo de 4 grados de Uppsala (Johanson y Wiedershein-Paul, 1975; Johanson y Vahlne 1990; Jiménez-Martínez, 2007 y Jiménez, 2009), mismo que fue medido en 10 dimensiones, de las cuales, se pudo obtener que las empresas de esta muestra, se encuentran en el 4º grado de internacionalización; sin embargo, se observan como áreas de oportunidad, por la frecuencia en que rara vez y regularmente se realizan, las dimensiones de: promoción al extranjero, clientes extranjeros y compromiso, como se observa en la Figura 1.



Grado	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**
Frecuencia	5 (31%)	3 (29.8%)	4 (39.3%	5 (56%)	5 (31%)	3 (35.7%)	2 (25%)	4 (31%)	5 (38.1%)	4 (39.3%)

Figura 1 – Grado de Internacionalización de las empresas en Aguascalientes.

Nota: Frecuencias: 5 = Siempre, 4 = La mayoría de las veces, 3 = Regularmente
2 = Rara vez y 1 = Nunca. 4º Grado = Establece unidades productivas en el extranjero

En la descripción del contexto de las empresas muestra, de 84 casos de empresas que se internacionalizan en Aguascalientes, en cuanto a tamaño, el 69% fueron grandes empresas, 17.9% medianas, 7.1% pequeñas y 6% microempresas. En la antigüedad de la empresa en el mercado, el 65.5% tiene 31 años o más, el 15.5% de 21 a 30 años, el 14.3%, de 11 a 20 años, el 2.4% de 6 a 10 años y con el mismo porcentaje de 2.4% son empresas de 0 a 5 años de antigüedad en el mercado.

El lugar de localización del primer establecimiento en la empresa fue en Aguascalientes con 41.7%, en el Municipio de Jesús María, Aguascalientes, el 34.5%, y el resto fueron establecidas en Ciudad Obregón, Son., 1.2%, en Torreón, Coahuila, 1.2%, y el 21.4% fue en otros países como Francia, Estados Unidos (Texas y Houston). De esas empresas, actualmente el 67.9% ya cuentan con establecimientos en otro país y los países en los que se encuentran son: Estados Unidos, Suiza, Nueva Zelanda, Japón, Filipinas, Honduras, Francia, China, Chile, Canadá, Italia, Alemania, España, Tailandia, Rusia, Polonia, Argentina, Perú, Costa Rica, Panamá, Brasil y El Salvador.

El 65.5% son empresas, el 10.7% son corporativos, el 8.3% son la empresa Matriz, el 2.4% oficinas generales y el 13.1% sucursales como unidades estratégicas de negocio.

El mercado o servicio que atienden son: Internacional 46.4%, nacional 22.6%, local 14.3%, global, 8.3% y regional 8.3%. El 67.9% de las empresas realiza exportaciones de manera directa.

Las empresas participan en el mercado como líder, el 11.9%; principales competidores, 31.0%; empresas seguidoras, 33.3% y ocupantes de nicho de mercado, el 23.8%.

En esta muestra de empresas de Aguascalientes, el enfoque competitivo es por diferencia en la calidad del producto 38.1%; por innovación, el 32.1%; por la eficiencia operacional y el precio de sus productos o servicios, el 19.0% y el 10.7% porque se adaptan y son flexibles con sus clientes.

El origen del capital de la empresa el 45.2% es nacional, el 35.7% mixto y el 19.0% es extranjero. Existe participación del 67.9% de capital extranjero en el capital social de la empresa. Y este capital proviene principalmente de Estados Unidos (34.5%).

En cuanto al uso de la tecnología, el 81.0% utiliza alta tecnología, el 16.7% media y sólo el 2.4% baja tecnología.

En esta muestra, el nivel jerárquico del área que realiza las funciones del talento humano se encuentra en nivel intermedio o ejecutivo el 59.5%, el 21.4% nivel operativo, el 14.3% nivel directivo, el 4.8% empleado sin jerarquía. Y el nivel jerárquico del área que realiza las funciones de internacionalización, el 50.0% se encuentra en el nivel intermedio o ejecutivo, el 23.8% en el nivel operativo, el 13.1% nivel directivo, el 6.0% empleado sin jerarquía, y el 7.1% no aplican estas funciones.

En cuanto a la participación del gobierno para que la empresa se internacionalizara, solo el 25% de las empresas de este estudio recibió apoyo, el otro 75% lo realizó por cuenta propia. El apoyo gubernamental que recibieron fue por programa de financiamiento, extensiones fiscales, asesoría empresarial, incubación de empresas, desregulación económica y simplificación administrativa y por los tratados internacionales comerciales con otros países.

El 56% de las empresas de Aguascalientes, vende más de 20 millones de pesos; el 27.4% vende de 16 a 20 millones; el 6% de 11 a 15 millones; el 4.8% 6 a 10 millones; el 2.4% de 2 a 5 millones y el 3.6% menos de un millón.

Se realizó la prueba de correlación Rho de Spearman para probar la hipótesis de estudio de identificar **Ha** de si existe correlación significativa positiva entre el grado de internacionalización de las empresas y el perfil de las competencias del perfil del gestor del talento humano, obteniendo los resultados que se muestran en la tabla 7.

El resultado de la tabla 7 muestra que existe relación significativa positiva entre las variables de estudio por lo que se acepta la hipótesis de investigación:

Ha Existe relación significativa positiva entre el perfil del gestor del talento humano en las competencias de toma de decisiones para internacionalización y el grado de internacionalización de las empresas de Aguascalientes.

Tabla 7. Prueba de correlación con Rho de Spearman para la hipótesis de investigación

		Índice de Gran promedio Grado Internacionalización	Índice de promedio Perfil de competencias de gerentes TH para toma de decisiones en la internacionalización
Índice de Gran promedio Grado Internacionalización	Coeficiente Correlación Sig. (bilateral) N	1.000	.420** .000 84
Índice de promedio Perfil de competencias de Gerentes TH para toma de decisiones en la internacionalización	Coeficiente Correlación Sig. (bilateral) N	.420** .000 84	

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)
Fuente: SPSS v. 21

Además de realizó un análisis de cada una de las dimensiones de ambas variables obteniendo los resultados en la tabla 8, donde se muestra la existencia de relaciones significativas positivas entre el perfil del gestor del talento humano en las competencias de:

- Toma decisiones en consenso para analizar los atractivos de los diferentes países. [5] 52.4%, [4] 40.5%
- Logra mantener vínculos internacionales. [5] 47.6%, [4] 45.2%.

En la Tabla 8, se muestran los resultados de correlación, con valores en el coeficiente de correlación medio a bajo, con nivel de significancia de 0,01, de .502** al mínimo de .282**; y con nivel de significancia de 0,05 de .278* a .218*

Se identifica que la competencia Toma decisiones en consenso para analizar los atractivos de los diferentes países correlaciona con todas las dimensiones de la variable grado de internacionalización, el coeficiente más bajo fue de .310** y el más alto de .502** con significación de 0,01.

- Y la dimensión de competencias Mantiene vínculos internacionales, también correlaciona con todas las dimensiones de la variable grado de internacionalización. Sólo que los coeficientes de correlación se identifican con nivel de significación 0,01 y 0,05.

Tabla 8. Prueba de correlación con Rho de Spearman del perfil de competencias para toma de decisiones de internacionalización del gestor del talento humano y grado de internacionalización de las empresas de Aguascalientes.

Grado Interna	Asume Riesgos	Compre riesgo	Asimila cambio	Enfrenta Incert	Toma decis	Equipo Traba	Anticipa proble	Tolera amb	Comunica adecua	Vínculos internal	Entiende problema	Auto conf	Alto Compro
Pedidos Ext.	-	-	-	-	.360** .001	-	-	-	.312** .004	.258* .018	.230* .035	-	-
Opera Ción	.218* .046	-	-	.226* .039	.502** .000	.301** .005	-	-	.272* .012	.228* .037	.230* .035	-	-
Cap produ	**.332** .002**	-	.236* .031	.276* .011	.394** .000	.237* .030	-	-	.385** .000	.215* .049	.305** .005	-	-
Clientes Ext	**.322** .003**	.241* .027	.230* .035	.289** .008	.453** .000	-	-	-	.242* .026	.291** .007	.393** .000	.300** .006	.276* .011
Promo Ext	.276* .011	.235* .031	-	-	.393** .000	-	-	-	.457** .000	.292** .007	.360** .001	-	-
Informa Ción	-	-	-	-	.355** .001	-	-	-	-	.273* .012	-	-	-
Plan Est	.230* .036	-	-	.239* .029	.422** .000	-	-	-	-	.256* .019	.335** .001	.249* .023	.228* .037
Producto	-	-	-	.278* .010	.376** .000	-	-	-	.263* .015	.414** .000	.300** .006	-	-
Exporta	-	-	-	-	.310** .000	-	-	-	.309** .004	.316** .003	.218* .046	-	-
Compro miso	-	-	-	-	.468** .000	-	-	-	.262* .016	.282** .009	.302** .005	-	-

Nota: * = Correlación es significativa a nivel 0,05 (bilateral). ** = Correlación es significativa a nivel 0.01 (bilateral)

De los resultados de la Tabla 8, le siguen en importancia las competencias de:

- Entiende y capta en seguida el problema para tomar la decisión. Solo no correlaciona con *la dimensión de información.*

- Logra una comunicación adecuada. No correlaciona con *las dimensiones información y plan estratégico.*

Con una correlación significativa positiva en cinco dimensiones del grado de internacionalización, las competencias de:

- Logra obtener mayor información para enfrentar la incertidumbre que genera los mercados internacionales para tomar una buena decisión.
- Asume y toma riesgos de la decisión.

Con dos dimensiones del grado de internacionalización, las competencias de:

- Comprende el riesgo, las consecuencias y tiene disposición para asumirlo de manera positiva o negativa
- Logra asimilar los cambios del mercado para diseñar estrategias que consigan adaptarse y tomar una buena decisión.
- Logra formar un equipo de trabajo con los demás directivos de la empresa para la buena toma de decisiones.
- Tiene autoconfianza.
- Con alto grado de compromiso para la toma de decisiones y la ejecución de la decisión.

Y las competencias en que se acepta la *hipótesis nula* de que *no existe correlación* significativa positiva, fueron las de:

- Logra anticiparse a problemas o necesidades futuras.
- Lograr tolerar el ambiente.

Con base en los resultados previos, se identifica que se requieren fortalecer las competencias de lograr anticiparse a problemas o necesidades futuras y a tolerar el ambiente que se genera en ámbitos internacionales. Las competencias que al ejercerlas incrementan el grado de internacionalización son: Toma decisiones en consenso para analizar los atractivos de los diferentes países y el que logra mantener vínculos internacionales.

Discusión

En cuanto al perfil del gestor del talento humano, en este estudio se analizó desde dos dimensiones: el perfil demográfico y el perfil de competencias para toma de decisiones de internacionalización a diferencia de Blanco-Jiménez, Romo y Cruz-Álvarez (2013), que identificaron competencias de los empresarios que realizan negocios en un entorno multicultural en empresas de Estados Unidos de América, pero se aporta evidencia empírica de la importancia de los gerentes que gestionan el talento humano en empresas que se internacionalizan en empresas de Aguascalientes, México.

Como estudio exploratorio, una de las principales aportaciones es la evidencia empírica de los grados de internacionalización de las empresas con el modelo Uppsala, por ser una teoría que explica el comportamiento de las mismas cuando deciden internacionalizarse, principalmente las pequeñas y medianas empresas, al describir que el proceso de internacionalización lo realizarán gradualmente por fases o etapas. (Johanson y Wedersheim-Paul, 1975 y Johanson y Vahle, 1990); Renau (1996); Mendoza y Vives (2008); Bell, Crick y Young (2004 en Suárez-Núñez, 2006), además de ser un indicador para empresas de Aguascalientes, puede ser un referente para futuras investigaciones.

Conclusiones

Dentro de las principales aportaciones de este estudio, fue conocer en Aguascalientes, el grado de internacionalización de las empresas, a través de un instrumento generado a partir del modelo Uppsala, ya que no se contaba con estudios previos sobre este proceso. Los resultados obtenidos muestran en algunas dimensiones un incipiente 4º grado, y representa que las empresas de esta muestra llevan a cabo proyectos de implantación exterior, productiva o comercial en sus exportaciones; tienen el compromiso de invertir en la producción en el mercado internacional; en cuanto al área responsable de pedidos del exterior, la empresa se encarga de los pedidos a través de un departamento de comercio internacional dividido por áreas geográficas.

Como conclusiones se argumenta que, en esta muestra, el perfil de los que gestionan el talento humano en empresas que se internacionalización pueden ser jóvenes de 25 a 45 años de edad, de preferencia casados, con licenciatura afín a la administración o de ingeniería, con antigüedad en la empresa de 11 a 20 años, que tenga el puesto de jefe de departamento o gerente. En general las empresas se encuentran en el 4º grado de internacionalización, para ello es necesario considerar que la mayor parte de la muestra (69%) fueron grandes empresas que tenían el 65.5% de 21 a 30 años en el mercado; sin embargo, se observa que el porcentaje de la frecuencia en que lo realizan va del 25% al 56%, lo que indica que aún falta implementar estrategias para introducirse a mercados internacionales. Se argumenta que a mayor grado de internacionalización la empresa es dominante, el origen de capital es mixto y existe mayor participación de capital extranjero.

Predomina el perfil demográfico del gestor con escolaridad de licenciatura e ingeniería así como la jerarquía alta del puesto que ocupa. La muestra de este estudio fue principalmente empresas grandes de manufactura y comercio con antigüedad en el mercado mayor de 30 años. Dentro de las competencias que requiere el gestor del talento humano en ámbitos internacionales es que tome decisiones en consenso para analizar los atractivos de los diferentes países y que logre mantener vínculos internacionales.

Una de las limitantes de este análisis fue la poca participación de las micro, pequeñas y medianas empresas; sin embargo, se obtuvo una gran participación de la gran empresa, considerando que fue un poco más del 50% del total en Aguascalientes. Por ser un muestreo determinístico, se requiere integrar mayor colaboración por parte de los empresarios, gerentes del talento humano, rumbo a la generalización de los datos. Los resultados son para esta muestra y no son generalizables. Se sugiere para otras investigaciones fortalecer el tamaño de la muestra de las pequeñas y medianas empresas y hacer estudios comparativos entre estados de la República Mexicana o con otros países.

Dentro de las principales sugerencias, es necesario fortalecer la vinculación con el sector productivo y mostrar los resultados para que incremente la participación. Hasta el momento se entregaron los resultados a las Cámaras de Comercio de la Industria de Transformación, la CECOI de la localidad, y a COPARMEX, dando a conocer una guía de auto-diagnóstico para los empresarios y gestores del talento humano.

Referencias

Alles, M.A. (2000). *Dirección Estratégica de recursos humanos: gestión por competencias.* Argentina: Granica.

Blanco-Jiménez, M., Romo, H. y Cruz-Álvarez, J. (2013). Explorando las competencias globales de los administradores estadounidenses y mexicanos trabajando en un ambiente multicultural en los Estados Unidos. XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración.

Blanco-Jiménez, M., Cruz-Álvarez, J. y Romo, H. (2014). Competencias globales de los administradores trabajando en un ambiente de negocios multicultural. XVIII Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas, ACACIA, Mayo de 2014.

Björkman, I. y Smale, A. (2010). La gestión global del talento: Retos y soluciones. Global Talent management: Challenges and Solutions. *Universia Business Review.* Tercer trimester de 2010.

Castillo G., F., Molina R., H.D., y Reyes V., S.G. (2015). Análisis socioeconómico de México en el contexto de la globalización: Una herramienta para la toma de Decisiones en la organización. ACACIA 2015. Universidad Juárez del Estado de Durango.

Ciszewska-Mlinarič, M. y Mlinarič, F. (2010). Small Firms in a Small Country: Managerial Factors, Internationalization and Performance of Slovenian SMES. *Managing Global Transitions* 8 (3), pp. 239-259.

Coordinación Estatal de Planeación y Proyectos. CEPLAP. (2011). Programa Sectorial de Desarrollo Económico 2010-2016, *2011.* Aguascalientes, México: Gobierno del Estado de Aguascalientes. Recuperado de http://www.aguascalientes.gob.mx/transparencia/informacion/PROGRAMAS/Sector_Desarrollo.pdf

Deardorff, D.K. (2009). *The SAGE Handbook of Intercultural Competence.* United States of America. SAGE Publications. Recuperado de https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=4KdhRIgmgvMC&oi=fnd&pg=PR8&dq=Deardoff,+2009&ots=fA4IcNLAup&sig=cxRJmwibFgpj9lb5U-jc8pmlb3E#v=onepage&q=Deardoff%2C%202009&f=false

Goleman, D. (1999). Emotional Competence. *Executive Excellence.* V.16 i. 4, en EBSCOhost database Business Source Elite en http://search.epnet.com

Haafkens, J.A., Kopnina, H., Meerman, M.GM and Van Dijk, F.JH. (2011). Facilitating job retention for chronically ill employees: perspectives of line manager human resource managers. *BMC Health Services Research.* 11:104. Recuperado en http://www.biomedcentral.com/1472-6963/11/104.

Hermosillo-Richartt, H., Ayup-González, J. y Domínguez, V.M. (2012). Estudio comparativo del proceso de internacionalización de la empresa familiar y no familiar altamente exportadora en Tamaulipas. Congreso Internacional de Ciencias Administrativas, ACACIA. Mayo de 2012.

Hunter, W. D. (2004) *Knowledge, Skills, Attitudes, and Experiences Necessary to Become Globally Competent.* Present to the Graduate and Research Committee of Leight University in Candidacy for the Degree of Doctor of Education. Lehigh University. July 2004.

INEGI (2015). *Censos económicos 2014. Resultados definitivos. Julio de 2015.* Instituto Nacional de Estadística y Geografía. México: INEGI. C2015. Recuperado de

http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/ce/ce2014/doc/presentacion/pprd_ce2014.pdf

INEGI (2015a). *Perfil de las empresas manufactureras de exportación 2015: síntesis Metodológica.* Instituto Nacional de Estadística y Geografía. México: INEGI, c2015 vi. 32p. Recuperado de http://buscador.inegi.org.mx/search?tx=Unidades+Econ%C3%B3micas+Exportaci%C3%B3n+Importaci%C3%B3n&q=Unidades+Econ%C3%B3micas+Exportaci%C3%B3n+Importaci%C3%B3n&site=sitioINEGI_collection&client=INEGI_Default&proxystylesheet=INEGI_Default&getfields=*&entsp=a__inegi_politica&lr=lang_es%257Clang_en&lr=lang_es%257Clang_en&filter=1

Jiménez-Brambila, J.R. y Arechavala-Vargas, R. (2005). Capacidades directivas e internacionalización en las pequeñas y medianas empresas. IX. Congreso Anual de la Academia de Ciencias Administrativas (ACACIA, A.C.). Mayo 2005.

Jiménez-Martínez, I. (2007) Determinantes para la internacionalización de las PYMES Mexicanas. *Análisis Económico* 49(22) 111-131.

Jiménez, M. (2009) Factores determinantes del comportamiento exportador de las PYMES de Aguascalientes, *investigación y ciencia* de la UAA.

Johanson, J. y Vahlne, J. E. (1990) The mechanism of internationalization. *International Marketing Review.* V. 7(4)

Johanson, J. y Wiedersheim – Paul, F. (1975) The internationalization of the firm – four Swedish cases. *Journal of Management Studies.* V. (12)

Lingyun W., Matti, M. y Pekka, K. (2011). Exploiting Enterprise_University Cooperation in the Internationalization Process of SMEs. *Journal of US-China Public Administration.* August 2011, v. 8, i. 8, pp. 937-943.

Liquidano-Rodríguez, M.C. (2006). El administrador de recursos humanos como gestor del talento humano. Sus competencias y la relación con las prácticas de administración de recursos humanos. *Revista Contaduría y Administración* 220, septiembre-diciembre-2006, pp. 145-178

Liquidano-Rodríguez, M.C. (2012). *La gestión del talento humano. De la fase*

administrativa a la de gestión del conocimiento. México: Instituto Tecnológico de Aguascalientes.

Medina-Giacomozzi, A. (2005). Causas de la internacionalización de la empresa. *Análisis Económico.* V(XX), No. 45. Tercer cuatrimestre 2005. Pp.49-62

Mendoza, X., y Vives L. (2008). Capítulo 3. De la Internacionalización a la Multinacionalización de la empresa: marcos teóricos para su análisis estratégico. En Primer Informe Annual del Observatorio de la Empresa Multinacional Española (OEME). La expansión de la multinacional española: estrategias y cambios organizativos.

Menéndez-Menéndez, L.R. (2014). Empresas multinacionales de países emergentes: Proceso de internacionalización de las multinacionales mexicanas. Localizado en el Repositorio Institucional Universidad de Oviedo. http://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/27266. Y http://dh1.handle.net/10651/27266.

Mora-Chávez, L., Liquidano-Rodríguez, M.C., Silva-Olvera, M.A., y Contreras-Polanco-Pantoja, Y.V. (2013). El proceso de administración de recursos humanos. Enfoque hacia los expatriados. *Análisis Económico.* Núm. 67, V. XXVIII. Primer cuatrimestre de 2013. Pp- 77-91. Universidad Autónoma Metropolitana.

Renau P., J.J. (1996). El porqué, el cómo y el dónde de la internacionalización de la Empresa. *Revista Asturiana de Economía. RAE* No. 6. Pp. 41-62.

Ruiz G., L. (2009) European Markets as Challenges or Opportunities for Mexican SMEsÍnternationalization: A Critical Analysis of Globalization. *Perspectives on Global Development and Technology (PGDT) 8* (2009), pp. 372-398, DOI: 10.1163/156914909X423935

Sigala, L. y Mirabal, A. (2011). Velocidad en el proceso de internacionalización de las empresas: revisión de teorías divergentes. *Compendium,*Número 26, Julio 2011

Suárez-Núñez, T. (2006). La influencia del capital humano en la internacionalización de la pequeña empresa: un estudio comparado México-USA. X Congreso Anual de

investigación en ciencias administrativas. ACACIA. 3-5 mayo 2006. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. S.L.P.

Tejada-Zabaleta, A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias. *Psicología desde el Caribe.* Universidad del Norte. No. 12, 115-133.

Thang, V.N. y Scott, E.B. (2004). A study of the formality of human resource management

practice in small and medium-size enterprises in Vietnam. *International Small Business Journal.* Infotrac Web: General Business File Interna´l Retrieved February 2008.

Valle-Cabrera, R. (1995) *La gestión estratégica de los recursos humanos.* Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana, S.A.

Vázquez-Núñez, S.O. y Vázquez-López, S.O. (2007). Principales enfoques teóricos e investigaciones empíricas generales sobre la internacionalización de PYMES: un estudio exploratorio de investigaciones entre 1999 y 2004. *Contaduría y administración*. No. 222, Mayo-agosto.

Villarreal-Larrinaga, O. (2005). La internacionalización de la empresa y la empresa multinacional: una revisión conceptual contemporánea. *Cuadernos de Gestión.* V. 5, No. 2. Pp. 55-73.

Motivación y satisfacción laboral en una institución de seguridad social

Raquel Ivonne Velasco Cepeda

Irma Guadalupe Esparza García

Juan Manuel Saavedra Romero

Resumen

El propósito del estudio fue conocer la relación y diferencias existentes entre las dimensiones de satisfacción laboral por parte de los empleados de una institución de seguridad de social. Mediante un muestreo no probabilístico se seleccionó una muestra de 31 sujetos, que respondieron a un instrumento que medía nueve dimensiones de la satisfacción laboral. Los hallazgos mostraron que las dimensiones a las que se les atribuyó mayor importancia fue la responsabilidad laboral, asimismo, las tres dimensiones que mostraron relacionarse con todas las demás fueron responsabilidad laboral, condiciones laborales y visión de la empresa. Por el contrario, las dimensiones de capacidad, capacitación y logro, y condiciones físicas fueron las que menos se relacionan con las demás. Se concluye que el estudio contribuye al estado del arte sobre la temática.

Palabras clave: satisfacción laboral, relaciones, empleados.

Introducción

Antecedentes

Las organizaciones tanto públicas como privadas enfrentan cambios radicales como respuesta a una mayor competencia global (Robbins, 2002). Aunada a ello, los empleados cada vez tienen mayores presiones para ser productivos y proporcionar un mayor valor agregado a la empresa. De tal modo que la competencia global ha desafiado a las organizaciones para que se enfoquen más en el cliente, para cubrir la cambiante demanda de bienes y servicios y, rebasar las expectativas de alta calidad (Nelson y Quick, 2013).

Lo anterior implica que el personal de las empresas sea más competitivo acorde a las nuevas demandas, y a su vez, lograr los objetivos establecidos. De tal

modo que los directivos se han visto en la necesidad de conocer la satisfacción de los empleados para que éstos contribuyan a mejorar el desempeño tanto en organizaciones privadas como públicas (Meliá y Peiró, 1989). Esto se debe a que en la relación entre el trabajo y la persona, la satisfacción juega un papel relevante, la cual es entendida como el agrado del individuo hacia las actividades e interacción social dentro del área de trabajo (Robbins, 2002).

Desde las primeras décadas del siglo pasado la satisfacción laboral ha llamado la atención de diferentes teóricos (e.g. Maslow, 1943; Mayo, 1972; McClelland, 1989), los cuales han encontrado que los trabajadores satisfechos son más productivos, poseen mayores nivel de desempeño y conducen a las organizaciones hacia la consecución de sus objetivos. Esto se ha visto patente tanto en empresas privadas como públicas, donde es posible mencionar al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el cual conjuga elementos tanto positivos como negativos, que pueden afectar la satisfacción laboral.

El IMSS tiene por objeto organizar y administrar el Seguro Social, que es el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional, para garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado (Diario Oficial de la Federación, 18 de septiembre de 2006).

La institución en estudio es la Delegación Estatal del Instituto Mexicano del Seguro Social órgano responsable de la operación de los servicios institucionales, también de establecer coordinación necesaria entre sus diferentes áreas y proporcionar a las unidades todos aquellos recursos necesarios para que éstas puedan cumplir de manera eficiente con las metas fijadas en los programas de trabajo. Es un organismo en la cual están presentes actividades de servicio personal, atención al usuario y administración de recursos, las cuales requieren del manejo de información sobre las características individuales del trabajador.

En lo últimos años se han registrado diferentes estudios sobre satisfacción laboral en instituciones públicas. Ejemplo de ello es el trabajo realizado por

Rodríguez, Nuñez y Cáceres (2010) quienes hicieron un estudio comparativo dentro del contexto universitario en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. El objetivo de la misma fue comparar los factores condicionantes de la satisfacción laboral de los docentes universitarios entre los años 2004 y 2009. La muestra estuvo integrada por 200 participantes. Se aplicó un instrumento elaborado por la universidad con las variables sociodemográficas (género y antigüedad) y otras relacionadas con la satisfacción laboral de Palma (1999), tanto en su contenido como en su constructo, como guía en la obtención de los factores de satisfacción laboral.

Los factores a los que hace referencia Palma (1998) son los siguientes: F1) condiciones físicas, F2) aspecto económico, F3) políticas administrativas, F4) relaciones sociales, F5 desarrollo personal, F6 desempeño de tareas y F7 relación con la autoridad.

Los resultados de la investigación mostraron los siguientes factores condicionantes de la satisfacción laboral:

(a) Factor 1. Condiciones físicas de las instalaciones del núcleo de Anzoátegui. Los resultados de este factor muestran un descenso en la media de la satisfacción laboral aun cuando no exista diferencia estadísticamente. Sin embargo, este factor merece mayor atención como condicionante, pues sus valores de satisfacción se encuentran por debajo del 50%.

(b) Factor 2. Aspecto económico. Este está relacionado con los pagos y remuneraciones salariales de los docentes. Los resultados presentan valores en los promedios de satisfacción por debajo del 50% en los años de estudio con una evidente significancia estadística.

(c) Factor 5. Desarrollo del personal. La satisfacción de los profesores universitarios en este aspecto decayó de manera significativa en un 10% en el año 2009 en relación con el año 2004.

En relación a los resultados de los factores F3, F4, F6 y F7 presentaron un decrecimiento significativo estadísticamente, sin embargo, sus valores aún se mantienen en buenos niveles de satisfacción.

Las conclusiones a las que llegaron es que la satisfacción laboral en el ámbito académico universitario está determinada por un gran número de factores producto de la percepción de los docentes en las condiciones de trabajo de las instituciones de educación superior. Los valores positivos o de satisfacción estuvieron relacionados con las labores de docencia e investigación, basados en mayoría de los casos, en la independencia y autonomía en el trabajo, libertad para expresar las ideas y contribuciones al conocimiento, aspectos relacionados a la interacción social. Se encontró relevante prestar atención al factor desarrollo del personal como elemento motivador.

Planteamiento del problema

A pesar que la satisfacción laboral ha sido asociada a niveles favorables de productividad y desempeño (Maslow 1943; Mayo, 1972; Meliá y Peiró, 1989; Robbins, 2013), todavía no ha se estudiado a dicha variable dentro de muchas organizaciones. Por ello, todavía no se cuenta con evidencia empírica que explique a esta variable en organismos públicos como es el caso del IMSS. Esta necesidad se hace todavía más evidente dentro de Sonora, donde no se han registrado investigaciones de este tipo.

Tal es el caso de IMSS situado en Ciudad Obregón, Sonora, en la cual –a pesar de tener la fama de otorgar prestaciones atractivas para sus empleados–, se desconoce el nivel de satisfacción respecto a las situaciones que se presentan en dicha organización en cuanto a las condiciones de trabajo, los espacios, iluminación, mobiliario, equipo y ventilación, así como el proceso de compensaciones. A partir de esto surgen las siguientes preguntas de investigación:

¿Qué relación existe entre las dimensiones de satisfacción laboral por parte de los empleados de una institución de seguridad de social?

¿Existen diferencias en la importancia atribuida a las dimensiones de la satisfacción laboral por parte de los empleados de una institución de seguridad de social?

¿Cuál es la dimensión a la que se le atribuye mayor importancia por parte de los trabajadores?

Objetivo

Para atender a dichos cuestionamiento se postula el siguiente objetivo de investigación: conocer la relación y diferencias existentes entre las dimensiones de satisfacción laboral por parte de los empleados de una institución de seguridad de social, por medio de una investigación cuantitativa que permita contribuir al estado del arte sobre la temática.

Justificación

Los beneficios que tiene este estudio para la Delegación Estatal del Instituto Mexicano del Seguro Social de Ciudad Obregón son:

(a) Se identifican las relaciones entre la dimensiones de satisfacción laboral por parte de los empleados.

(b) Conocer relación y diferencias existen entre las dimensiones de satisfacción laboral por parte de los empleados de la institución de seguridad de social.

(c) Ayudar en el cumplimiento de los objetivos: el establecerlos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se construyen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos.

(d) Adecuación / ambiente de trabajo: es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto da mayores posibilidades de desempeñar un trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

Las dimensiones de la satisfacción laboral determinan la forma en que los empleados perciben su entorno de trabajo positivamente (Meliá y Peiró, 1989). Esto refleja la necesidad de conocer cómo se asocian dichos elementos, ya que si no se identifican cada uno de ellos se podría tener como consecuencia la disminución del

desarrollo profesional de cada empleado, una baja participación, incumplimiento de los objetivos, bajo desempeño laboral y poco interés en la realización de cada una de sus obligaciones.

Fundamentación teórica

La satisfacción laboral de los miembros de una organización es uno de los temas más estudiados dentro de las organizaciones (Khan, Marilyum, Pasha, y Hasnain, 2011). Esto se debe a que esta representa el grado en que los individuos se involucran personalmente dentro de su papel en el trabajo, lo cual determina su nivel de productividad (Kinicki y Kreitner, 2003). Cabe señalar que han surgido diferentes definiciones acerca de la satisfacción laboral; sin embargo, no existe un consenso en cuanto a su definición, pues varía de acuerdo al enfoque en que se fundamente. Por ejemplo, algunos investigadores la han estudiado como una actitud afectiva (Davis y Newstrom, 1999). Otros, como una actitud ante el trabajo (Peiró, 1984; Ajzen 1991); mientras que para algunos es un estado emocional placentero (Locke, 1976).

Dentro de los primeros intentos por estudiar la satisfacción se encuentran Hoppock (1935), así como Roethlisberger y Dichson (1939) durante los años treinta. El primero estudió a esta variable dentro de un pequeño grupo de trabajadores de Pennsylvania; mientras el segundo, lo hizo en Illinois con la finalidad de establecer la relación entre los elementos físicos y el ambiente laboral. Asimismo, dentro de dicha época surgió un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo; sin embargo, fue durante los años 60 cuando alcanzó el nivel más alto. No obstante, a partir de los 80 se le comienza a relacionar con la calidad de vida y su impacto en la salud mental (Chiang, Méndez, y Sánchez, 2010).

La satisfacción laboral es definida por Robbins (2013) como la actitud general que adopta la persona con respecto a su trabajo, siendo resultado de una comparación o ajuste entre expectativas, necesidades o características del puesto y prestaciones que el trabajo ofrece realmente. Por otro lado, Nelson y Quick (2013) definen la satisfacción en el trabajo como un estado emocional placentero o positivo que resulta del aprecio del propio trabajo o de la experiencia laboral. Ambos conceptos se relacionan entre sí, el primero de ellos hace referencia una actitud que

adopta una persona respecto a su trabajo y ésta puede estar satisfecha en unos aspectos y en otros no. Sin embargo, el segundo concepto hace referencia a un estado emocional placentero o positivo de su trabajo.

Método

La investigación realizada es de tipo cuantitativa, con un diseño no experimental, de corte transeccional y alcance descriptivo-correlativo. Esto con el fin de responder a las preguntas de investigación ya señaladas.

Participantes en el estudio

La población en estudio se representa por todo el personal de una institución de seguridad social de Ciudad Obregón. Mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional, respetando las disposiciones y reglamentos de esta institución, solamente pudieron seleccionarse un total de 31 informantes, de los cuales 16 (52%) pertenecen al sexo femenino y 15 (48%) al masculino.

Instrumento de medición

Para recolectar la información se tomó como referencia el instrumento elaborado por Aguirre, Andrade y Castro (2005), adaptándose y realizándose algunos ajustes pertinentes para ser utilizado en la institución en estudio. El instrumento de medición se compone de un total de 70 reactivos cuyo formato de respuesta se integra por una escala tipo Likert con cuatro opciones de respuesta, variando desde 1 (*Completamente en desacuerdo*) hasta 4 (*Completamente de acuerdo*). Las áreas o departamentos de la organización en las que se aplicó el instrumento fueron: prestaciones económicas, oficina de capacitación, jefatura de afiliación y cobranza, supervisión de auditoría a patrones, presupuestos, contabilidad, cobranza, intendencia, afiliación y prestaciones sociales.

El cuestionario se propuso evaluar un total de nueve factores o dimensiones, estas son: (1) responsabilidad laboral, (2) condiciones laborales, (3) capacidad, capacitación y logro, (4) relación con los superiores, (5) relación con los compañeros de trabajo, (6) visión de la empresa,(7) relación con la familia, (8) condiciones físicas, y (9) desplazamientos.

Tabla 1

Dimensiones de la satisfacción laboral con sus respectivos ítems

Dimensiones de la satisfacción laboral	Ítems
Responsabilidad laboral (11 ítems) Se refiere a cómo se siente el trabajador frente a su trabajo, si lo sabe hacer, si cumple con lo que se le pide, si es capaz de realizarlo solo.	Ítem 13. Me gusta que me indiquen si mi desempeño no es satisfactorio. Ítem 18. Estoy contento haciendo mi trabajo. Ítem 20. Se bien lo que tengo que hacer. Ítem 21. Me gusta que me indiquen si mi desempeño es satisfactorio. Ítem 23. Cada compañero sabe hacer bien su labor. Ítem 24. He cumplido con las metas planteadas en mi trabajo. Ítem 27. Me manejo solo en el desempeño de mi trabajo. Ítem 40. Soy muy responsable con mi trabajo. Ítem 41. Cada día tengo muy claro lo que tengo que hacer en mi trabajo. Ítem 50. He aprendido lo suficiente con mi trabajo. Ítem 51. Cuando pienso en mi trabajo me siento bien.
Condiciones laborales (11 ítems) Se definen todos aquellos aspectos que tienen relación con las condiciones de trabajo, tanto físicas como de recreación e incentivo, y con las percepciones personales.	Ítem 1. Estoy satisfecho con mi trabajo. Ítem 4. Estoy a gusto con las condiciones en que trabajo. Ítem 5. Mi trabajo es seguro. Ítem 6. Mi trabajo cuenta con una iluminación adecuada. Ítem 7. Tengo buenas condiciones de higiene. Ítem 9. La empresa en la que trabajo es ordenada. Ítem 10. Mis compañeros están a gusto con su trabajo. Ítem 14. Estoy conforme con mi sueldo Ítem 15. Me ofrecen buenos incentivos, como bonos. Ítem 29. Cuento con un espacio para consumir

	alimentos. Ítem 38. Estoy seguro de seguir trabajando por largo tiempo en la empresa. Ítem 55. La empresa realiza convivios cada fin de año. Ítem 56. La empresa organiza eventos deportivos.
Capacidad, capacitación y logro (9 ítems) Plantea los logros que el individuo pretende alcanzar y sus propias capacidades para conseguirlos, como también está el hecho de que la empresa se preocupe de fomentar su potencial mediante la capacitación y reconociendo su mejora en el desempeño.	Ítem 30. Tengo posibilidades de subir de puesto a mediano plazo. Ítem 31. Me toman en cuenta para tomar decisiones en mi área de trabajo. Ítem 36. He pensado que puedo algún día independizarme. Ítem 42. La empresa me apoya para obtener capacitación. Ítem 43. Tengo buena capacitación para mi trabajo. Ítem 44. Con el trabajo que desempeño tengo buen futuro laboral. Ítem 45. Tengo muchas posibilidades de ascender. Ítem 63. Tengo aspiraciones que lograr realizando mi trabajo. Ítem 66. He asistido a cursos de capacitación en el último año.
Relación con los superiores (10 ítems) La relación con los superiores es importante ya que son ellos los que en gran medida dan las órdenes, si la relación no	Ítem 3. Tengo buena comunicación con mis jefes. Ítem 8. El trato de mis superiores es el adecuado. Ítem 11. Me entiendo bien con mis superiores en mi labor. Ítem 19. La información es clara para los trabajadores. Ítem 22. Sé a quién preguntar ante cualquier duda. Ítem 32. Generalmente mis superiores reconocen mi trabajo.

es grata no se genera un feedback, por lo que afectará en el desempeño.	Ítem 33. Mis jefes me dan ánimo para trabajar. Ítem 34. Mis jefes están muy preparados para ocupar ese puesto. Ítem 37. Mis superiores me apoyan cuando tengo problemas personales. Ítem 39. No tengo problemas en pedir aumento en mi sueldo.
Relación con los compañeros de trabajo (6 ítems) Esta relación también es importante ya que la mayoría de los trabajos se llevan a cabo por cuadrillas, por lo que el trabajo en equipo es fundamental, si no existe una buena relación, el trabajador se sentirá excluido y por lo tanto no se sentirá motivado a realizar su labor.	Ítem 2. Tengo buena relación con mis compañeros. Ítem 12. Tengo confianza con mis compañeros. Ítem 16. Con mis compañeros nos comunicamos bien. Ítem 35. Tengo el apoyo de mis compañeros. Ítem 53. Mis compañeros de trabajo además son mis amigos. Ítem 54. Hago otras actividades con mis colegas aparte del trabajo.
Visión de la empresa (5 ítems) Aquí se busca identificar cómo es la relación que la institución tiene con el	Ítem 17. Siempre estoy informado de lo que sucede en mi empresa. Ítem 25. Conozco las normas de la empresa. Ítem 26. La empresa sabe cuándo cumplo las normas. Ítem 28. Mi jornada de trabajo es adecuada. Ítem 67. Este trabajo me permite tener otras entradas de

trabajador, y cómo se siente, es decir, si se siente integrado o no.	dinero.
Relación con la familia (9 ítems) La familia cumple un rol importante dentro de la vida de la persona, por lo que los desajustes en ella pueden afectar en forma negativa el desempeño laboral, por otra parte, el trabajador se siente responsable por el sustento familiar lo que también puede afectar su productividad.	Ítem 46. Con mi familia me llevo bien. Ítem 47. Tengo buena relación con mi pareja. Ítem 48. Mi calidad de vida es buena. Ítem 49. Estoy bien económicamente. Ítem 52. Me gustaría que mis hijos desempeñaran el mismo trabajo. Ítem 57. Tengo una presión familiar para trabajar. Ítem 62. Estoy comprometido con el bienestar de mi familia. Ítem 68. Me considero una persona sociable y amistosa. Ítem 69. No tengo problemas de deuda.
Condiciones físicas (7 ítems) Aquí se reúnen las condiciones de salud de la persona y si se preocupa de mantenerlas.	Ítem 58. Soy una persona que tiene buena salud. Ítem 59. Tengo buena alimentación. Ítem 60. Duermo lo suficiente. Ítem 61. Tengo buena condición física. Ítem 70. Practico alguna actividad física de manera constante. Ítem 71. En el último mes he consumido alcohol en exceso. Ítem 72. En el último mes he consumido drogas.
Desplazamientos	Ítem 64. Llego muy fácilmente desde mi casa al trabajo.

(2 ítems) Se toma en cuenta este factor debido a que puede darse una relación que indique por ejemplo que a mayor distancia menor cantidad de tiempo con la familia y de descanso por lo que afectaría negativamente en su rendimiento.	Ítem 65. Me demoro poco tiempo entre mi casa y el trabajo.

Nota. Adaptado de Aguirre, Andrade y Castro (2005).

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento del presente estudio es la que se reporta en el instrumento original (Aguirre, Andrade, y Castro, 2005), cuyo análisis factorial exploratorio utilizó el método de extracción de componentes principales. Este análisis obtuvo una estructura factorial adecuada para este tipo de pruebas, la cual se integró por las nueve dimensiones descritas previamente en la tabla anterior.

Por su parte, al realizar un análisis de la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach (α) para cada una de las dimensiones del constructo “satisfacción laboral,” se obtuvieron los siguientes coeficientes: (1) responsabilidad laboral, α = .812; (2) condiciones laborales, α = .816; (3) capacidad, capacitación y logro, α = .784; (4) relación con los superiores, α = .844; (5) relación con los compañeros de trabajo, α = .779; (6) visión de la empresa, α = .713; (7) relación con la familia, α = .601; (8) condiciones físicas, α = .720; y (9) desplazamientos, α = .410. Cabe mencionar que estos coeficientes se obtuvieron al eliminar algunos ítems de cada una de las escalas correspondientes. A continuación se señalan los reactivos eliminados: de la dimensión de responsabilidad laboral se eliminaron los ítems 21 y 27; de condiciones laborales los ítems 1 y 10; de capacidad, capacitación y logro fueron los ítems 36 y 66; de relación con los superiores los reactivos 11, 19, 22, 37 y 39; de la dimensión

de visión de la empresa se eliminaron los ítems 25, 26 y 67; de la relación con la familia los ítems 57 y 69; en cuanto la dimensión sobre condiciones físicas los ítems 61 y 70, así como también los ítems 71 y 72 por considerarse fuera de contexto; por último, dado que la dimensión de condiciones físicas se integró solamente por dos reactivos, obteniendo un coeficiente menor a los deseado ($\alpha \geq .60$ de acuerdo con Martínez, Hernández, y Hernández, 2006), se tomó la decisión de eliminar esta dimensión del estudio. Para la dimensión de capacidad, capacitación y logro se agregó una pregunta adicional (ítem 63: Tengo aspiraciones que lograr realizando mi trabajo).

Procedimiento general

A continuación se mencionan las etapas que tuvieron que seguirse como procedimiento para realizar la presente investigación:

(a) Realizar un análisis de los requerimientos de información. Implicó determinar el tipo de información que se requería para realizar la investigación, identificándose tanto fuentes primarias y secundarias.

(b) Consultar fuentes de datos. Se revisó literatura relacionada al tema de la satisfacción laboral, así como recolectar información directamente del personal de la institución en estudio.

(c) Definir el tamaño de la muestra. El método de muestreo que se utilizó es por conveniencia ya que se aplicó el cuestionario a los voluntarios y personas de fácil acceso a cada una de las áreas (o departamentos) de la institución.

(d) Analizar instrumentos relacionados con la satisfacción laboral. Habiéndose realizado el análisis, se tomó como referencia el de Aguirre, Andrade y Castro (2005).

(e) Validar el instrumento. Se validó el cuestionario mediante juicio de expertos en el tema; asimismo debido el tamaño de la muestra, se reportó la validez del instrumento original –debido a la falta de cumplimiento de los supuestos para realizar un análisis factorial exploratorio-. También se calculó la confiabilidad para cada una de las dimensiones del constructo en estudio.

(f) Aplicar el instrumento. Para la aplicación del cuestionario se hizo directamente con cada uno de los empleados de la institución, se les explicó el propósito de

la investigación, se les invitó a participar, al igual que se les garantizó en todo momento la confidencialidad de la información que proporcionarían.

(g) Procesar los datos. Para el procesamiento de los datos de los cuestionarios aplicados fue necesario codificar las distintas respuestas para cada uno de los reactivos. También fue necesario hacer una base de datos.

(h) Analizar de los datos. Se utilizó el programa llamado “Statistical Package for the Social Sciences” ([SPSS] en su versión 21), el cual permitió analizar los datos estadísticos de los datos para cada una de las variables en estudio.

(i) Interpretación y reporte de los resultados. Mediante estadística descriptiva y un análisis correlacional, se analizaron cada una de las dimensiones y/o factores de satisfacción laboral cuyos resultados se presentan en esta investigación.

Resultados

Como puede observarse en la siguiente tabla 1, la media estadística junto con la desviación estándar para cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral, mostraron un mayor puntaje para las dimensiones de responsabilidad laboral (primera dimensión) y visión de la empresa (sexta dimensión). Por su parte, la más baja fue capacidad, capacitación y logro (tercera dimensión). Por último, es importante mencionar que seis de ocho dimensiones obtuvieron medias muy similares, a excepción de las ya señaladas con mayor puntaje.

Tabla 1

Estadísticos descriptivos para cada una de las dimensiones del estudio

Dimensiones	Media	Desviación estándar
1.- Responsabilidad laboral	3.6770	.26969
2.- Condiciones laborales	3.4164	.40026
3.- Capacidad, capacitación y logro	3.3134	.48434
4.- Relación con los superiores	3.3290	.62514
5.- Relación con los compañeros de trabajo	3.3871	.50256
6.- Visión de la empresa	3.5323	.46432

7.- Relación con la familia	3.3594	.46345
8.- Condiciones físicas	3.3441	.45120

Nota. Elaboración propia con información de los datos recabados en el estudio.

Asimismo, si relacionamos cada una de las dimensiones obtendremos que las que mantienen una correlación positiva y significativa son las siguientes (Véase Tabla 2):

- En todas las dimensiones se encontraron relaciones con las demás, sin embargo las que contabilizaron un promedio general más elevado fueron la número uno, dos y seis (responsabilidad laboral, condiciones laborales y visión de la empresa).
- Contrario a lo anterior, las dimensiones con un promedio general más bajo fueron la número tres y ocho (Capacidad, capacitación y logro, y condiciones físicas).
- De forma contraria, las correlaciones positivas y significativas más débiles que se obtuvieron fueron entre la relación con los compañeros de trabajo y la visión de la empresa (r = .397), seguido de la relación con la familia y las condiciones físicas (r = .398).
- Al realizar una comparación de las medias por cada par de dimensiones encontramos diferencias significativas solamente en dos de ellas, siendo responsabilidad laboral y visión de la empresa.

Tabla 2

Correlación entre las dimensiones de la satisfacción laboral

Dimensiones	RL	CL	CCL	RS	RCT	VE	RF	CF
Responsabilidad laboral (RL)	-	.000**	.000**	.003**	.001**	.033*	.000**	.000**
Condiciones laborales (CL)	.583**	-	.185	.367	.664	.068	.383	.352
Capacidad, capacitación y logro (CCL)	.287	.557**	-	.878	.420	.057	.595	.800
Relación con los superiores (RS)	.336	.536**	.510**	-	.508	.087	.792	.907

Relación con los compañeros de trabajo (RCT)	.493**	.681**	.483**	.653**	-	.139	.759	.685
Visión de la empresa (VE)	.635**	.700**	.155	.341	.397*	-	.026*	.015*
Relación con la familia (RF)	.348	.664**	.494**	.347	.473**	.608**	-	.866
Condiciones físicas (CF)	.315	.506**	-.023	.160	.251	.608**	.398*	-

Nota. En la parte inferior de la tabla se presentan las correlaciones entre las dimensiones, y en la parte superior se muestra el nivel de significancia de las pruebas t de Student al comparar las medias de cada par de dimensiones.
*$p \leq .05$ (2 colas); ** $p \leq .01$ (2 colas).

En cuanto a la diferencia en la importancia atribuida a todos los factores considerados en el estudio por parte de los sujetos participantes, es posible señalar la presencia de distinciones en las preferencias para las ocho dimensiones; esto se determinó mediante una prueba estadística ANOVA de medidas repetidas (ver Tabla 3).

Tabla 3

Prueba ANOVA de Medidas Repetidas en cuanto la importancia atribuida

Fuente	*df*	*SS*	*MS*	*F*	*P*	η^2
Entre-grupos	4.983	3.373	.677	3.818	<.001	.113
Dentro-grupos	149.487	26.508	.177			
Total	154.47	29.881				

Nota. Información obtenida de los resultados estadísticos al analizar los datos en SPSS.

Una vez determinada la existencia de diferencias en términos generales, se buscó contrastar cada uno de los pares de medias representativas por cada dimensión. Para ello se utilizó una prueba post-hoc (método Bonferroni [ver Tabla 4]).

Tabla 4

Contrastes obtenidos de la prueba post-hoc entre dimensiones

Dimensión (I)	Dimensión de	Diferencia de	Error	Sig.	Intervalo de

	contraste (J)	medias (I-J)	estándar		Confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Responsabilidad laboral (RL)	CL	.261*	.059	.003	.059	.462
	CCL	.364*	.087	.006	.067	.660
	RS	.348	.106	.075	-.016	.712
	RCT	.290*	.079	.025	.020	.559
	VE	.145	.065	.912	-.077	.366
	RF	.318*	.080	.012	.042	.593
	CF	.333*	.080	.007	.058	.608
Condiciones laborales (CL)	RL	-.261*	.059	.003	-.462	-.059
	CCL	.103	.076	1.00	-.157	.363
	RS	.087	.095	1.00	-.240	.415
	RCT	.029	.067	1.00	-.200	.259
	VE	-.116	.061	1.00	-.325	.094
	RF	.057	.064	1.00	-.164	.278
	CF	.072	.076	1.00	-.190	.334
Capacidad, capacitación y logro (CCL)	RL	-.364*	.087	.006	-.660	-.067
	CL	-.103	.076	1.00	-.363	.157
	RS	-.016	.101	1.00	-.362	.331
	RCT	-.074	.090	1.00	-.383	.235
	VE	-.219	.111	1.00	-.599	.161
	RF	-.046	.086	1.00	-.340	.248
	CF	-.031	.120	1.00	-.443	.382

Relación con los superiores (RS)	RL	-.348	.106	.075	-.712	.016
	CL	-.087	.095	1.00	-.415	.240
	CCL	.016	.101	1.00	-.331	.362
	RCT	-.058	.087	1.00	-.355	.239
	VE	-.203	.115	1.00	-.597	.190
	RF	-.030	.114	1.00	-.422	.361
	CF	-.015	.127	1.00	-.452	.422
Relación con los compañeros de trabajo (RCT)	RL	-.290*	.079	.025	-.559	-.020
	CL	-.029	.067	1.00	-.259	.200
	CCL	.074	.090	1.00	-.235	.383
	RS	.058	.087	1.00	-.239	.355
	VE	-.145	.096	1.00	-.473	.182
	RF	.028	.089	1.00	-.278	.334
	CF	.043	.105	1.00	-.317	.403
Visión de la empresa (VE)	RL	-.145	.065	.912	-.366	.077
	CL	.116	.061	1.00	-.094	.325
	CCL	.219	.111	1.00	-.161	.599
	RS	.203	.115	1.00	-.190	.597
	RCT	.145	.096	1.00	-.182	.473
	RF	.173	.074	.727	-.080	.426
	CF	.188	.073	.416	-.061	.438
Relación con la familia (RF)	RL	-.318*	.080	.012	-.593	-.042
	CL	-.057	.064	1.00	-.278	.164
	CCL	.046	.086	1.00	-.248	.340
	RS	.030	.114	1.00	-.361	.422
	RCT	-.028	.089	1.00	-.334	.278

	VE	-.173	.074	.727	-.426	.080
	CF	.015	.090	1.00	-.294	.324
Condiciones físicas (CF)	RL	-.333*	.080	.007	-.608	-.058
	CL	-.072	.076	1.00	-.334	.190
	CCL	.031	.120	1.00	-.382	.443
	RS	.015	.127	1.00	-.422	.452
	RCT	-.043	.105	1.00	-.403	.317
	VE	-.188	.073	.416	-.438	.061
	RF	-.015	.090	1.00	-.324	.294

Fuente: Elaboración con los datos obtenidos del estudio. Se basa en las medias marginales estimadas; *La diferencia de medias es significativa a.05; Ajuste para varias comparaciones: Método Bonferroni.

Como pudo observarse en las tabla anterior, la dimensión más importante sin duda es la responsabilidad laboral; sin embargo, las dos únicas dimensiones que no mostraron diferenciarse de todas las demás –incluso la responsabilidad laboral- fueron la dimensión de “relación con los superiores” y “visión de la empresa.”

En la investigación realizada por Rodríguez, Núñez y Cáceres (2010) donde se basaron en los factores considerados por Palma (1998) en la satisfacción laboral: condiciones físicas, aspecto económico, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Se pudo observar que en la investigación realizada sobre satisfacción laboral en una institución de seguridad social existen ciertas semejanzas en lo relacionado a la responsabilidad laboral, las condiciones laborales, capacidad, capacitación y logro, relaciones con la autoridad, relación con los compañeros de trabajo, condiciones físicas y visión de la empresa, aunque el autor no utiliza la mismas palabras pero sí la conceptualización.

Por otra parte, el instrumento desarrollado por Aguirre, Andrade y Castro (2005) y en el cual se basó la presente investigación permitió identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral.

Conclusiones y recomendaciones

El objetivo de la presente investigación se cumplió dado que se encontraron las relaciones más importantes entre las dimensiones de satisfacción laboral dentro del estudio para una institución de seguridad social. Los hallazgos mostraron que para los empleados de dicha organización, la dimensión más importante de esta variable fue la responsabilidad laboral, con la excepción de las dimensiones relación con los superiores y visión de la empresa, lo cual se constató mediante las pruebas estadísticas correspondientes.

Asimismo, las relaciones entre las dimensiones mostraron que sólo tres de ellas son las que tuvieron una correlación promedio respecto a las demás, las cuales fueron responsabilidad laboral, condiciones laborales y visión de la empresa. Por el contrario, las dimensiones con un promedio general más bajo fueron la capacidad, capacitación y logro, y condiciones físicas.

En lo que respecta a la dimensión de responsabilidad laboral se concluyó que a los empleados les gusta que se les indique si su desempeño es o no satisfactorio, otro factor es que se les informe cada una de las actividades que tienen que realizar con el propósito de tener con claridad su labor y por ende puedan cumplir con las metas que se establecen.

Por otro lado, en la dimensión de condiciones laborales los factores que motivan a los empleados es brindarles condiciones adecuadas en cuanto a una buena iluminación, higiene, orden, seguridad en el trabajo y espacios para que puedan degustar de sus alimentos. Además de otorgarles incentivos. Por otra parte en la dimensión de capacidad, capacitación y logros uno de los factores principales es brindar capacitación a los empleados con el fin que puedan mejorar sus capacidades, habilidades y por ende les permite tener un buen futuro laboral y que sean tomados en cuenta en la toma de decisiones de la institución.

En la dimensión de relación con los superiores se concluyó que los factores que satisfacen a los empleados es que exista una buena comunicación con sus jefes y compañeros para que la información que se transmita sea de manera clara, además de recibir un trato justo y adecuado. En lo que respecta a la dimensión de relación con los compañeros de trabajo es un factor primordial la confianza entre los

compañeros y por ende tener una buena relación de trabajo, así como brindar apoyo mutuo entre compañeros.

Por otro lado, en la dimensión de visión de la empresa es mantener informados a los empleados de lo que acontece en la institución, dar a conocer las normas y apoyarlos para que puedan cumplirlas. En la dimensión de relación con la familia se concluyó que es primordial tener una buena comunicación en familia, así como ofrecer una buena calidad de vida y un bienestar económico.

En lo que se refiere a la dimensión de condiciones físicas es que los empleados se encuentren bien de salud, a través de una buena alimentación y un descanso adecuado.

En lo que respecta a la dimensión de desplazamientos se concluye que se realizan pocos minutos en su desplazamiento hacia el trabajo.

En base a la conclusión de la investigación se plasma las siguientes recomendaciones para cada una de las dimensiones de satisfacción laboral:

(a) Respecto a la responsabilidad laboral es necesario que la institución pregunte de manera constante a cada trabajador si se siente contento con su trabajo, así como indicarles si su desempeño si es satisfactorio o incluso si no lo es con el fin que el empleado pueda mejorar en cada una de sus actividades y sobre todo apoyarlos para que puedan cumplir con sus metas.

(b) En lo que a las condiciones laborales se refiere se recomienda ofrecer diferentes incentivos ya sea en especie o en efectivo, además de realizar diferentes convivios entre colegas y superiores, así como organizar diversos eventos deportivos con el fin de que exista una buena comunicación y confianza mutua. También ofrecer buenas condiciones en cuanto a seguridad en el espacio de trabajo así como su respectiva higiene.

(c) En relación a la capacidad, capacitación y logro es importante ofrecer oportunidades para que los empleados puedan ascender de puesto, con el propósito de tener un buen futuro laboral así como tomar en cuenta su opinión para la toma de decisiones.

(d) La relación con los superiores es indispensable una buena relación, una forma de hacerlo es reconocer la labor que realiza cada empleado a través de una mención, diploma o publicación dentro de su área de trabajo, otro aspecto es elevar el nivel de apoyo en cuanto a los problemas personales de cada trabajador, es necesario fomentar otras actividades entre colegas.

(e) Para que exista una buena relación con los compañeros de trabajo es primordial fomentar el apoyo entre compañeros de trabajo, así como impulsar a que exista una amistad entre ellos.

(f) Para mejorar las condiciones físicas es importante realizar prácticas deportivas o algún tipo de ejercicio físico y ofrecer pláticas de orientación en la alimentación, el descanso y vida familiar.

Con base a los resultados obtenidos a continuación se presentan algunas ideas de investigación para estudios futuros: (1) se recomienda volver a realizar el estudio con un mayor número de participantes, lo que permitirá generalizar los resultados a la población de estudio; (2) el instrumento puede aplicarse a otras instituciones sociales, lo cual permita realizar un estudio comparativo entre ellas; (3) incluir dentro de la investigación variables que podrían influir sobre la satisfacción laboral para este tipo de organismos (motivación, desempeño, liderazgo, cultura, clima organizacional, entre otras); (4) replicar el estudio a través del tiempo para verificar que la importancia atribuida a cada una de las dimensiones no presenten cambios.

Cabe reconocer que la principal limitante del estudio fue el tamaño de la muestra, el cual es un aspecto que puede mejorase, así como también el método de muestreo. Asimismo, sólo se consideró una variable, aunque cabe señalar que no se conoce estudio similar sobre el tema en el estado, por lo que contribuye al estado del arte de la temática.

Referencia

Aguirre, C., Andrade, M., y Castro A. (2005). Desarrollo de un instrumento de variables que podrían influir en la satisfacción laboral de trabajadores de la construcción en Santiago de Chile. *Revista de la Construcción, 4*(1), 81-90.

Ajzen, I. (1991). The theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *50*, 179-211.

Chiang, M.A., Méndez, G., y Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail. *Theoria, 19*(2), pp. 21-36.

Diario Oficial de la Federación (18 de septiembre de 2006). Segunda Sección. Instituto Mexicano del Seguro Social. Recuperado el 15 de febrero de 2016 de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n323.pdf

Davis, K., y Newstrom, J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw Hill.

Khan, V., Marilyum, A., Pasha, N., y Hasnain, A. (2011). Impact of organizational culture on the job satisfaction of the employess (Banking sector of Pakistan). *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*. 35, 7-14.

Kinicki, A., y Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional, conceptos, problemas y prácticas.* México: McGraw-Hill.

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper Ed.

Locke E. (1976). The nature and cause of job satisfaction. En M.D. Dunnette (Ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology.* Chicago: Rand McNally.

Martínez, M. R., Hernández, M. J., y Hernández, M. V. (2006). *Psicometría*. Madrid, España: Alianza Editorial, S. A.

Maslow, A.B. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review, 50*, 370-396.

Mayo, E. (1972). *Problemas humanos de una civilización industrial*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Nueva visión.

McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana* (Vol. 52): Narcea Ediciones.

Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1989). El cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, *4*(11).

Nelson, D., y Quick, J. (2013).*CORG .Comportamiento organizacional.*3ªed. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista teoría e investigación en psicología, 9*(1) 27-34

Palma, S. (1998). *Motivación y Clima Laboral en Personal de Entidades Universitarias*. Recuperado de www.monografías.com/trabajos/16/personal-universitario.html

Peiró, J.M. (1984). *Psicología de la organización*. Madrid: UNED.

Robbins, S. P. (2002). *Essentials of Organizational Behavior* (7ma. ed.). New Jersey: Prentince Hall.

Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional.* (15va ed). México: Editorial Pearson Educación de México, S. A. de C.V.

Rodríguez, D., Núñez, L., y Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. *Investigación y Posgrado, 25*(1), enero-junio, 63-80.

Roethlisberger, F.J., y Dickson, W.J. (1939). *Management and the worker: and account of a research program conducted by the Western electric company, Hawthorne works, Chicago*. Cambridge: Harvard University Press.

La confianza, elemento básico para el liderazgo SEMCO, factor de éxito en las PyME de la ciudad de Aguascalientes

Norma Irene Serrano Sandoval

Resumen

En la presente investigación “la confianza, elemento básico para el liderazgo (SEMCO), factor de éxito en las pyme de la ciudad de Aguascalientes”, tiene como objetivo: “Resaltar que el liderazgo basado en la confianza, tiene relación con el éxito de las Pyme en la Ciudad de Aguascalientes” La investigación fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental porque no se manipularon deliberadamente las variables y se observaron los fenómenos tal y como se dan en el contexto y es transversal, porque de cada empresa investigada se recopiló la información en un solo momento. Se desarrolló la parte cuantitativa a través de cuestionarios, aplicados a gerentes y/o propietarios de las Pymes (empresas pequeñas y medianas) de la ciudad de Aguascalientes, de los sectores: industrial, de servicios y comercial, considerando un número de empleados entre 10 y 251. El universo, obtenido del Directorio Empresarial 2010 del Sistema de Información Empresarial de México (SIEM), lo que corresponde a la ciudad de Aguascalientes, es de 500 empresas y se aplicaron 204 cuestionarios, muestra tomada de forma aleatoria simple, con un error máximo del 5% y un nivel confiabilidad del 95%. Del presente estudio se desprende un análisis exhaustivo del Modelo SEMCO, basado en su estilo de liderazgo, que se sustenta principalmente en la integración de directivos-subordinados que tiene como base una mutua confianza, con el fin de lograr el éxito empresarial.

Palabras clave: Confianza, Liderazgo y Factores de Éxito

Introducción

Las empresas clasificadas como Pyme han sido estudiadas por diversas personas, tanto del sector público como privado, incluyendo organismos internacionales, dándole diferentes enfoques, tanto académico como empresarial, de acuerdo a la

pertinencia que cada grupo de interés considere. En México estas investigaciones se llevan a cabo porque ejercen una gran participación en la generación de empleos (casi 72.3%, de acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2012) (OECD, por sus siglas en inglés), representan el 99.8% de las empresas totales en el país, así como el 52% del Producto Interno Bruto (PIB) del país, según estimaciones de Banca Empresarial Banamex. (Vargas, 2012). Para lograr la permanencia y consolidación de las Pyme en México, dichos retos deben ser tomados en cuenta por varios sectores como el académico, gubernamental y por supuesto el empresarial.

Esto debido a que, a pesar de ser una parte vital de la economía del país, su índice mortandad es alto, en cuestión de cifras, Aguirre (2014) lo menciona así:

> A Nivel Nacional, la proporción de nacimientos fue de 28.3%, y la proporción de muertes de 22.0%, lo que significa que de cada 100 establecimientos existentes, alrededor de 22 establecimientos dejaron de operar, y aproximadamente 28 iniciaron actividades entre Abril de 2009 y Mayo de 2012; por lo tanto, en promedio, por cada 100 existen 6 establecimientos más y suponiendo que las condiciones son las mismas durante el Periodo y al anualizar la proporción de crecimiento se observa que el crecimiento promedio anual es de 1.7%.
>
> - Nacimiento de Establecimientos 28.3%
> - Muertes de Establecimientos 22%
> - Crecimiento de Establecimientos 6.2%
> - Crecimiento Anual 1.7% (Aguirre, 2014)

Revisar todas las cifras mencionadas, puede llegar a ser contradictorio ya que si las Pyme tienen tanta relevancia para México, se debe cuidar la permanencia de ellas; existen varios factores que no lo permiten, en el presente documento se desea hablar de una parte que es la interna, más en concreto la confianza entre las personas que conforman a las organizaciones.

Vargas (2010) explica que ocho de cada diez Pyme cierran antes del primer año debido a aspectos financieros principalmente por no contar con un seguro para ello.

Así mismo, proporciona datos como que el 97% de las empresas en México son Pyme y proporcionan 79% de empleos.

Otro dato importante que facilita es que el 65% de estas empresas son familiares y que al morir su fundador el 70% desaparece.

De acuerdo a García y Martínez (2009), las problemáticas de las MIPYME´s en México son 6, se mencionará solo 2 de ellos que son los que se relacionan con el presente estudio:

- Desvinculación con los sectores más dinámicos. Que le permitan tener mayores opciones de proveedores y/o clientes.
- Capacitación deficiente de sus recursos humanos. Se estima que por falta de capacitación en etapas iniciales, del total de las nuevas empresas establecidas en el país en forma anual, 65% de ellas desaparecen antes de 2 años de vida. (García y Martínez, 2009)

En el primer punto, se refiere a que si no se genera un ambiente de confianza, no se tiene apertura a ampliar su mercado por miedo a no ser aceptados, y/o buscar proveedores con esquema que favorezcan la adquisición de materias primas.

Al no contar con una perspectiva de crecimiento en el mercado o con proveedores, se tendrán menos argumentos que respalden una solicitud de financiamiento, como se establece en el punto dos, pues se carece de una planeación a mediano y largo plazo.

El segundo, tiene relación con la falta de confianza en las opciones de capacitación a la que se pueda tener acceso y/o en que el personal no valore y no aproveche los cursos que reciba o que, la parte opuesta, quienes obtengan nuevos conocimientos sean contratados por otras organizaciones.

La problemática establecida tiene relación con un liderazgo ejercido, de una forma de actuar y decidir sobre aspectos de mercado, financieros, de personal, de innovación y avance tecnológico.

Soriano (2013), lleva a cabo una revisión de las causas de la mortandad mencionada de las Pyme y para lo anteriormente mencionado, destaca lo siguiente:

> Problemas en la gestión. Incapacidad para rodearse de personal competente, falta de experiencia, excesivas inversiones en activos fijos, deficiencias en las políticas de personal, ausencia de políticas de mejora continua, falta de capacitación del responsable máximo de la empresa, deficientes sistemas para la toma de decisiones y la solución de problemas, gestión poco profesional, resistencia al cambio, renuencia a consultar a externos a la empresa, sacar del negocio mucho dinero para gastos personales, mala selección de socios, no conocerse a sí mismo, dejarse absorber por la parte agradable del negocio, tener actitudes negativas frente a los colaboradores, nepotismo, mala gestión de los riesgos, incumplimiento de obligaciones impositivas y laborales, falta de liderazgo del emprendedor, poca claridad en la definición de los objetivos, desaliento ante los primeros obstáculos importantes, pobre cultura empresarial, falta de experiencia en la parte administrativa del negocio. (Soriano, 2013)

Gran parte de esos aspectos se llegan a presentar por errores de la persona que encabeza la dirección de la organización, Condusef (2013), plantea un listado de los errores que se comenten en Pyme, uno de ellos es:

> CENTRALIZAR EL PODER: Se estima que por cada seis empresas que se crean en primera generación, sólo una llegará a la tercera generación, es decir que difícilmente una empresa creada ahora, va a ser administrada al paso del tiempo por los nietos.

Es conveniente que quien toma decisiones para lo que se debe llevar a cabo o evitar en la empresa, cuente con más de un punto de vista, que valore todos los aspectos, las ventajas y desventajas de las opciones que se tienen, considerando la opinión de sus colaboradores, ya que ellos son quienes conocen las funciones y su participación

es basado en conocimiento del diario acontecer, para ello se requiere de vivir la confianza

Siendo la confianza y el liderazgo los temas estudiados para que puedan contribuir al éxito de las Pyme, es en el interior de las empresas donde se busca hacer una aportación con la presente investigación. Son las personas que participan en una empresa, quienes dirigen sus acciones a administrar los recursos financieros, tecnológicos y sus mismas capacidades físicas e intelectuales. El cumplimiento de la generación de información en tiempo y forma por cada área correspondiente, permitirá laborar en un ambiente de credibilidad y confianza.

Confianza

Desde el núcleo familiar es donde una persona forma su concepto sobre la confianza, de acuerdo a sus experiencias en la misma, es decir, hay padres que permiten que desde pequeños, sus hijos decidan desde qué ropa usar y qué comer. En otros casos, quizá se decida todo por los hijos, hasta que tengan una edad de adolescente, esto porque se llega a desconfiar del criterio de la persona. La forma de actuar de los padres genera costumbres en los hijos, dependencia o libertad para decidir, creando un ambiente, como lo dicen Siegrist, Connor y Keller (2012), que la confianza es marcada por pertenecer a ciertos grupos sociales y que tan exclusivos son, la percepción de moralidad, benevolencia, integridad, intenciones, cuidados.

Estos escenarios son básicos para la formación de esas personas, como lo afirma Godoy (2009):

> “Somos los padres quienes, como consecuencia de nuestro estilo de vida, relaciones, conversaciones, juicios, etc., vamos creando una cultura familiar que es clave en todo el proceso de maduración de la persona, de tal manera que muchos de los referentes en la toma de decisiones de las personas adultas se basan en actitudes y valores adquiridos en los primero años de vida.” (Godoy, 2009)

A la autora del presente estudio, le preocupa que la confianza se pierda, que no se valore o se deje a un lado, cuando alguna la decisión sea más conveniente a mantener la credibilidad. Y más aún por lo que significa: “Esperanza firme que se tiene de una persona o cosa. Ánimo, aliento y vigor para obrar” (Océano uno color, 2001).

Algunos problemas en las empresas es la falta de confianza de los directivos a sus subordinados y viceversa, teniendo como consecuencia también que la comunicación llegue a tener fallas como ocultar información o “disfrazarla”, evitando que las actividades fluyan apropiadamente.

Como dice Lhuman (2005):

> “Donde hay confianza hay aumento de posibilidades para la experiencia y la acción, hay un aumento en la complejidad del sistema social y también del número de posibilidades de poder reconciliarse con su estructura, porque la confianza constituye una forma más efectiva de reducción de la complejidad”.

También sobre este tema de información, la generación de la misma debe llevarse a cabo con profesionalismo de tal forma que las personas que hagan uso de ella, crean fehacientemente, ya que es la base para la toma de decisiones, Fang, et al. (2008, citado por Ashnai, Henneberg, Naudé, Francescucci, 2015) mencionan lo siguiente:

> Este estudio también considera características de comportamiento, como compartir información, dependencia específica sobre inversiones y encuentra que diferentes aspectos de confianza promueven tales comportamientos, particularmente el intercambio de información es afectado por confianza entre organizaciones y especialmente interpersonal, mientras que las inversiones son afectadas por confianza entre organizaciones. (Ashnai et al. 2105)

Laboralmente hablando, la pérdida de la confianza es un obstáculo para desarrollar el *empowerment* ó delegación de autoridad, que Amaru (2009) define: “transferir problemas a otra persona para que los resuelva”, se refiere a que se dé libertad de

decisión y acción, por supuesto con la respectiva responsabilidad sobre los mismos. Como lo mencionan Bloom et al. (2012, citado por Cingano y Pinotti, 2014), que a través de la confianza de permitir que se tomen decisiones en los niveles inferiores de la jerarquía, se puede obtener la ventaja de la productividad.

El delegar, compartir deberes y obligaciones es de gran importancia, por ejemplo en aspectos financieros, se espera que sea posible involucrar a todos los interesados, esto es, que se hagan responsables de administrar de la mejor manera los recursos asignados, principalmente el tiempo, factor que se aprovechará al máximo si se dosifican las actividades entre los colaboradores, de tal forma que les permita cumplirlas sin exceder su horario laboral.

Lograr trabajar con confianza en la organización, se reflejará hacia su entorno, proveedores, gobierno, sociedad, accionistas, clientes; en particular, con estos últimos, es importante tener una buena relación para que ésta sea duradera, Ashnai et al. (2105), citan a varios autores con relación a este tema:

> La presencia (o ausencia) de confianza en las relaciones comerciales facilita el desarrollo (o destrucción) de compromiso entre organizaciones (Narayandas y Rangan, 2004, p. 73) Cuando la confianza en las personas de la empresa firma aumenta, disminuye la propensión del comprador a cambiar (Palmatier, Scheer, Evans & Arnold, 2008) y la interacción futuro esperada (Doney y Cannon, 1997). Por lo tanto, se espera que la confianza entre personal influyen positivamente en compromiso (Ashnai, 2015)

La organización debe creer en todo lo que hace y las maneras en que lo lleva a cabo, creando un ambiente de confianza que le ayudará a que sus colaboradores sientan que las decisiones que toma son respetadas y tranquilidad de que su labor es importante.

Drucker, (s.f., citado por Saldaña, Ruiz y Castañeda, s.f.) No puedes impedir una gran catástrofe, pero sí construir una organización que esté dispuesta a luchar, con una moral alta, que sepa comportarse, que confíe en sí misma, donde las personas tengan confianza mutua… porque sin confianza, no lucharán.

Liderazgo

La confianza es uno de los principales ingredientes del liderazgo ya que lleva implícito el lograr que los subordinados lleven a cabo sus actividades con la expresión “hacer que los demás hagan”, de tal forma que se refleje que el mejor director es quien dirige sin estar presente. Toda empresa requiere de una guía estructurada del qué se debe llevar a cabo y del cómo, para que todo tenga un orden, quien proporciona las indicaciones debe confiar en quienes las reciben y éstos en que se les está asesorando correctamente.

El entorno de cada empresa influye en el tipo de liderazgo que se busca ejercer, y ello significa tener una estructura flexible y sólida a la vez, para que pueda enfrentar los cambios necesarios para poder permanecer vigente en el mercado.

Tal es el caso de Ricardo Semler, quien dirige el corporativo que inició su padre y quien es considerado un CEO poco convencional que ha sabido enfrentar cambios radicales en su entorno siendo realmente transformador al aplicar totalmente el facultamiento dentro de sus empresas.

Mismo Semler (2001) dice que se está dando una nueva organización dentro de las organizaciones la cual se basa en mayor libertad, flexibilidad, provocando que los empleados deseen ir a trabajar la mañana del lunes. Esto muestra una forma de dirigir, de ser líder.

Autores como Clark (2009) quien expresa que más que existir líderes perfectos, es importante que se desee aprender y adecuarse a los cambios que marca el entorno donde se desarrollan.

El aprender es dar oportunidad a adquirir más conocimientos tanto de experiencias que se tengan como de lo que se observe en otras personas, un líder comparte y

dialoga con sus colaboradores para que se propicie un aprendizaje mutuo. Para adecuarse a los cambios es importante observar lo que sucede tanto dentro como fuera de la organización, desarrollar el análisis de las fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas cuando se requiera. Todo esto se logra trabajando en equipo, implicando ser co-partícipe de las consecuencias tanto negativas como positivas que se presenten, pero como lo establecen Lyubovnikova, Legood, Turner, Mamakouka (2015) realizar una revisión regularmente de que los objetivos de equipo se encuentren adecuadamente alineadas con las verdaderas intenciones y valores del mismo.

Perles (2000), puntualiza que el líder debe ser ético y eficaz en su actuar, de tal forma que pueda trascender. Y por su parte, Lyubovnikova et al. (2015) plantean cuatro dimensiones del líder:

> Autoconciencia, que refleja el grado en que un líder demuestra un entendimiento de cómo (s) se deriva y tiene sentido del mundo; proceso equilibrado, que se refiere al grado en que el líder analiza toda la información pertinente antes de tomar una decisión y solicita la opinión de otros que cuestionan su posición sobre la materia; perspectiva moral interiorizada, que captura comportamientos de líder que se guían por normas morales internas y valores en lugar de presiones organizacionales y sociales; y por último relacional transparencia, que consiste en hacer revelaciones personales, tales como abiertamente compartir información y expresar verdaderos pensamientos y sentimientos. (Lyubovnikova et al., 2015)

Todos estos puntos significan un grado de autoconocimiento y de madurez de quien ejerce el liderazgo, que demuestre estabilidad y congruencia entre el pensar, hablar y actuar.

Como Koontz, Weihrich y Cannice (2008) señalan como uno de los cuatro ingredientes del liderazgo: la capacidad de inspirar a los seguidores para que ejerzan todas sus capacidades y esa es una gran forma de trascender a través de dejar

experiencias y conocimientos en sus subordinados que determinen su toma de decisiones y actuar.

La trascendencia implica una responsabilidad de los actos realizados por los dirigentes, pues son personas cuyas decisiones afectan a todos los seres con quienes interactúan. Las consecuencias de sus acciones tienen efectos directos, en ocasiones indirectos para todo su entorno. Como lo comprobaron Ugwu, Enwereuzor, Orji (2015) en su investigación, que el liderazgo transformacional si se ve reflejado en el rendimiento de sus subordinados, que por lo tanto la alta gerencia debe mejorar siempre su desempeño para que tenga repercusión positiva, directa en su personal.

Estos autores son citados porque en sus aportaciones se refleja lo que Ricardo Semler ha logrado en SEMCO, de acuerdo a todo lo investigado para el presente trabajo, a tal grado que Bento (2004) lo considera un modelo de inspiración que debe ser tomado en cuenta en las escuelas de negocios, pues lo que ha llevado a cabo en un medio tan adverso y turbulento cae en lo poco convencional, humano y participativo lugar de trabajo en que se ha convertido. Es una organización a la que personas de diferentes países desean incorporarse, porque la consideran ideal para desarrollarse teniendo libertad de acción con su respectiva responsabilidad de que deben demostrar que son competitivos, eficientes en su campo, esto ya es una gran ventaja para SEMCO porque atrae, como lo plantean Ugwu et al. (2015), a quienes cumplirán con su desempeño de manera óptima porque están satisfechos.

El modelo SEMCO

Para tener una idea de lo que se ha escrito acerca de lo que Semler, fundador del Modelo SEMCO, ha realizado en sus empresas del grupo del mismo nombre, Laube (2007, p. 1) cita Eduardo Pompei con una frase muy importante: “Creo que el modelo de Semler apunta a romper con ese paradigma: ***el trabajo también puede ser una alternativa placentera”.*** Para todo ser humano es importante sentir que es útil, que su labor es reconocida y que hace aportaciones relevantes.

Casse y Sandova (2014) describen a SEMCO como el tipo de organizaciones que debe haber en el futuro, asignándole el nombre de Organización Abierta.

Las aportaciones de los autores citados en este apartado serán relacionadas con las características el estilo de liderazgo de SEMCO, con el propósito de evaluar si éstos son factores de éxito en las Pyme de la Ciudad de Aguascalientes.

Como Castro y Lupano (2005) dejan ver en la parte de Discusión de su estudio:

> Futuros estudios deberán tomar en cuenta una diversidad más amplia de organizaciones y contextos con composición demográfica más heterogénea, considerando al papel que las minorías y las poblaciones especiales tienen hoy en día en el mundo del trabajo. Estos temas han sido escasamente revisados en investigaciones empíricas sobre teorías implícitas del liderazgo. (Castro y Lupano 2005, p. 19)

Razauskas y Kvedaravicius (2010), hicieron un análisis de SEMCO desde la perspectiva de organización, control y gestión. Inician mencionando la parte difícil de sobrevivir en situaciones de crisis en las que es difícil hablar de flexibilidad o creatividad. A pesar de esto destacan que la rotación de personal es baja a tal grado que la competencia para una vacante es alta, son pocas las huelgas que ha tenido pues ha sabido negociar con su sindicato. Mismo Semler en una entrevista realizada por Dwyer (2013), menciona que es importante delegar, dar el poder, que a los 5 años de que se haga, garantiza que quien dirige se va sentir menos presionado, tendrá menos rotación y sus empleados estarán más felices, que debe estar dispuesto a perder el control. A pesar de que los cambios que realizó fueron hace 30 años, se dificulta que algunas corporaciones lo lleven a cabo porque para la persona que ocupa el puesto más alto, le es difícil hacer tantos ajustes, el describió como “dar el brinco”

Tiene un sistema de toma de decisiones totalmente democrático que, como dicen los autores de este análisis, pudiera parecer lento e inflexible, pero no lo es, pues el personal está capacitado para hacerlo en un ambiente amable que motiva la creatividad.

Ugwu et al. (2015), reafirman esto con su investigación donde parte de sus conclusiones habla de que la confianza en el liderazgo si tiene una relación significativa con el rendimiento del trabajo, sobre todo si se trata del transformacional

A consideración de la autora del presente y de las personas citadas, la confianza es básica para todo tipo de relaciones interpersonales y en lo laboral tiene gran peso, ésta se dará en la medida en que se reconozca a los empleados como el talento de la organización y solo a través de ellos y con ellos, se darán cumplimiento a los objetivos que se planteen. De forma general, al emplearse se buscan cubrir aspectos como: seguridad de que permanecerá un tiempo considerable (poder crear antigüedad), para mantener un ingreso y lograr una proyección profesional, pues la empresa también busca esto, como lo destacan Koontz y Weihrich (2008) que en México es importante “la lealtad a la compañía, al grupo de filiación y a la profesión, además de que existe una seguridad más o menos razonable en el empleo”.

Mohan (2015), señala que la base del método implementado por Semler es la confianza en sus empleados, de que trabajen en equipos autodirigidos y con ello ha logrado la productividad y beneficios diversos.

Expuestos los antecedentes y analizada la situación se desprenden las siguientes preguntas de investigación:

Preguntas de investigación

Expuestos los antecedentes y analizada la situación se desprenden las siguientes preguntas de investigación:

1.- ¿Se da una relación directa entre el liderazgo y la confianza?

2.- ¿Existen características de liderazgo SEMCO en las Pyme de la Ciudad de Aguascalientes?

Tratándose de un estilo de liderazgo que no puede ser considerado como una “receta” para poder aplicarse en toda organización, se teorizaron todas las características planteadas por Semler para darle una identificación con valor

académico, mismo que en investigaciones es proporcionar aportaciones, que sea práctico, por lo que se determinó en Pyme de la Ciudad de Aguascalientes.

Objetivo general

Resaltar que el liderazgo basado en la confianza, tiene relación con el éxito de las Pyme en la Ciudad de Aguascalientes.

Objetivos específicos

- Teorizar el estilo de liderazgo SEMCO
- Identificar esas características de liderazgo SEMCO con aspectos de confianza.

Método

Para dar respuesta a las preguntas y cumplir con los objetivos planteados, se muestra la teorización del modelo en la siguiente tabla:

CUADRO 1: CONECTIVIDAD DE LA TEORÍA DE LIDERAZGO Y LAS CARACTERÍSTICAS DE SEMCO

LIDERAZGO	CARACTERÍSTICAS DE LA FORMA DE GESTIÓN SEMCO	ENFOQUE TEÓRICO DEL MODELO SEMCO
Pasión por el autodesarrollo y el de otros: esta pasión los hace buenos *coaches* y mentores (Clark, 2009)	Comités de fábrica: los grupos de trabajadores eligen a sus delegados en los comités y se reúnen regularmente con los ejecutivos superiores para llegar a acuerdos	Los comités de fábrica tienen sustento en la pasión por el autodesarrollo y el de otros, pues buscan llegar a acuerdos con sus superiores según lo requerido por las empresas

Empoderamiento: delegar (Clark, 2009)		Los comités de fábrica es un reflejo de la delegación de poder al elegirse entre los mismos colaboradores
Habilidad de animar a otros: para que trabajen en los cambios que se necesitan en una determinada visión (Clark, 2009)	Núcleos de innovación: grupo pequeño de empleados, (fundamentalmente ingenieros) se dedican a inventar nuevos productos, perfeccionar antiguos, trazar estrategias comerciales, etc.	A los núcleos de innovación se les anima a buscar los cambios que requiere el grupo con una visión de innovación y mejora
Liderazgo como estilo y desarrollo de clima organizacional: la forma de actuar de todos los integrantes de la organización, infundida por los directivos (Koontz et al., 2008)	Células manufactureras: agrupación de las máquinas para que un equipo de obreros pueda construir por completo un producto y no solo un componente. Frecuentemente los obreros fijan las cuotas de producción y perfeccionan los artículos	A través de las células manufactures se vive un clima organizacional de compartir decisiones para mejorar
Pasión por el autodesarrollo y el de otros: esta pasión los hace buenos *coaches* y mentores (Clark, 2009)		Las células manufactureras buscan perfeccionar los artículos y se autodesarrollan de esta manera
Liderazgo como comprensión fundamental de la gente: Tratarlos como personas con	Gestión por vagabundeo: las oficinas carecen de divisiones, para que los	La gestión por vagabundeo busca que se puedan relacionar todas las personas

diversas necesidades (Koontz et al., 2008)	empleados puedan relacionarse	entre sí, cubriendo así la necesidad de sentirse parte importante del grupo
Pasión por el autodesarrollo y el de otros: esta pasión los hace buenos *coaches* y mentores (Clark, 2009)		Los buenos *coaches* y mentores se manifiestan a través de relacionarse con sus subordinados, viviéndose a través de la gestión por vagabundeo
Liderazgo como comprensión fundamental de la gente: Tratarlos como personas con diversas necesidades (Koontz et al., 2008)	Transparencia: Hacemos pública, virtualmente toda la información empresarial, desde salarios hasta estrategias	Con la transparencia se proporciona un trato de que los colaboradores cubran su necesidad de tener toda la información necesaria para desarrollar sus actividades
La sociedad rechaza el uso coercitivo del poder. (Perles, 2000)	Democracia: piedra angular del sistema de Semco. Son los subordinados quienes eligen a sus jefes	Al vivir la democracia se manifiesta que hay un rechazo al uso coercitivo del poder
Liderazgo consiste en transmitir a las personas su valía y potencial de un modo tan claro que lleguen a verlas en sí mismas (Covey, 2005)	Comunicación: Fluidez de información ascendente y descendente	La fluidez de información se sustenta en transmitir a las personas su valía y potencial al mantener una comunicación ascendente y descendente
La sociedad rechaza el uso coercitivo del poder. (Perles, 2000)	Evaluación inversa: los responsables de Semco se someten cada seis meses a la evaluación y aprobado por	El rechazo al uso coercitivo del poder se pone de manifiesto al manejar la evaluación inversa, manifestando los subordinados

	todos los que trabajarán a sus órdenes	su opinión sobre el trabajo de sus jefes
Liderazgo como comprensión fundamental de la gente: Tratarlos como personas con diversas necesidades (Koontz et al., 2008)	Horarios flexibles: los administrativos fijan sus propios horarios	Comprender a las personas con diversas necesidades se sustenta el que cada colaborador puede fijar su propio horario
Liderazgo como la capacidad de inspirar a sus seguidores : ser un ejemplo en su actuar y pensar(Koontz et al., 2008)	Empresa natural: hemos acabado con gajes y privilegios innecesarios, como lujos	El manejo de una empresa natural se sustenta en que los líderes debe ser un ejemplo en su actuar al no tener privilegios, ni lujos
Habilidad de animar a otros: para que trabajen en los cambios que se necesitan en una determinada visión (Clark, 2009)	Rotación de personal: estimulamos a nuestros ejecutivos a intercambiar sus puestos de trabajo	La rotación de personal, intercambiar puestos se sustenta en animar a otros a trabajar en cambios con una determinada visión
Liderazgo como comprensión como comprensión fundamental de la gente: Tratarlos como personas con diversas necesidades (Koontz et al., 2008)	Permiso por hepatitis: versión de los períodos sabáticos	Los períodos sabáticos es un reflejo de que se trata a las personas con diversas necesidades

Fuente: Elaboración propia con información de los autores: Clark (2009), Koontz et al. (2008), Perles (2000) y Covey (2005). Así mismo, se muestra el siguiente modelo conceptual:

FIGURA 1: MODELO CONCEPTUAL



Fuente: Elaboración propia con información la literatura revisada

El Diseño metodológico fue de tipo cuantitativo, inició como descriptiva para especificar las propiedades importantes de los grupos a analizar (Hernández 1991, p.60), correlacional pues se observó la relación entre las variables (Hernández 1991, 62); el diseño de la investigación planeada fue no experimental, transeccional o transversal, descriptivo - correlacional (Hernández, 1991, p. 187-188); transversal, porque de cada empresa investigada se recopila la información en un solo momento. No experimental, porque no se manipulan deliberadamente las variables y se observan los fenómenos tal y como se dan en el contexto.

Conclusiones

Los resultados obtenidos para esta investigación se muestran a continuación:

CUADRO 2: ESTILOS DE LIDERAZGO COMPROBADOS

LIDERAZGO	CARACTERÍSTICAS DE LA FORMA DE GESTIÓN SEMCO
Pasión por el autodesarrollo y el de otros: (Clark, 2009)	Comités de fábrica Núcleos de innovación Células manufactureras
Empoderamiento: delegar (Clark, 2009)	
Habilidad de animar a otros: (Clark, 2009)	

Liderazgo como estilo y desarrollo de clima organizacional: (Koontz, 2008)	Rotación de personal
Liderazgo como comprensión fundamental de la gente: (Koontz, 2008)	Gestión por vagabundeo Transparencia Horarios flexibles Permiso por hepatitis
La sociedad rechaza el uso coercitivo del poder. (Perles, 2000)	Democracia. Evaluación inversa
Liderazgo consiste en transmitir a las personas su valía y potencial de un modo tan claro que lleguen a verlas en sí mismas (Covey, 2005)	Comunicación:
Liderazgo como la capacidad de inspirar a sus seguidores : ser un ejemplo en su actuar y pensar(Koontz, 2008)	Empresa natural: hemos acabado con gajes y privilegios innecesarios, como lujos

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados obtenidos

El problema principal que se planteó para la investigación radica en la alta mortandad de las Pyme, no solo a nivel nacional, sino también internacional. Sin embargo, con la aplicación del instrumento se obtuvo un resultado alentador dado que de las 204 empresas participantes, 175 tienen más de 5 años funcionando, destacando 21 de ellas con más de 30 años.

En la justificación se estableció que la importancia de las Pyme a nivel nacional radica en el alto porcentaje que ocupa en la economía del país pues son las que pueden generar mayor número de empleos, como se puede observar en la muestra que respondió al cuestionario pues el 36.3% tiene más de 30 personas laborando.

Al ser el Modelo SEMCO un caso empírico, se realizó la teorización del mismo para dar sustento académico a lo que se ha logrado comprobar, que a pesar de no tener exactamente los mismos rasgos y características de dicho modelo, si se manifiestan en los planteamientos que conformaron el instrumento de recolección de datos.

Tal es el caso que se comprobó que algunas de las Pyme participantes permiten que sus empleados hagan sugerencias, externen su opiniones y tomen decisiones, que puedan innovar, lo cual se obtiene con una comunicación bidireccional, lo que facilita también una sana retroalimentación; se busca llevar a cabo actividades de convivencia más allá de lo laboral para una mayor integración. Con estas consideraciones también se puede lograr la lealtad de los empleados, que los empresarios y directivos valoran.

En lo que corresponde a Liderazgo, los estilos que se comprobaron se ejercen en las Pyme de la ciudad de Aguascalientes, son los que guían a sus colaboradores como mentores, sabiendo que son ejemplo con su actuar, dando libertad de manifestar sus inquietudes, generando confianza al ser equitativos y democráticos.

La percepción que tienen los empresarios participantes, mostraron que el Éxito no radica solo en obtener ganancias; reconocen que la productividad y satisfacer las necesidades del cliente, así mismo que la capacitación proporcionada a sus empleados es una inversión y que la imagen que se tiene en la comunidad son indicadores de esta variable.

Los resultados más sobresalientes se reflejan a continuación:

CUADRO 3: VARIABLES DE ÉXITO SEGÚN LA OPINIÓN DE EMPRESARIOS

Variable	Media
Satisfacción del cliente	4.6373
Productividad	4.4902
Capacitación es inversión	4.4755
Calidad – éxito	4.4559
Imagen en comunidad	4.4069
Empesa innovadora	4.4020

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados obtenidos

Todo esto es un reflejo de que los empresarios y directivos saben que sus colaboradores son personas con necesidades y capacidades diversas que merecen ser respetados y tener oportunidades de desarrollo. Que a través de vivir un estilo de Liderazgo con las características y rasgos de SEMCO, se puede obtener el Éxito.

Al realizar las encuestas, varios de los empresarios, manifestaron su grata participación al responder el cuestionario, pues les permitió hacer un análisis de su organización en aspectos que tienen relación con la manera en como dirigen a sus colaboradores, razón por la cual esta investigación se considera también una aportación para ellos.

Cuando se ha llegado a comentar sobre el modelo SEMCO, se piensa que sería difícil establecerlo en las empresas mexicanas, sin embargo, los jóvenes con quienes se ha tenido la oportunidad de interactuar en aula, manifiestan su interés de tener un esquema que demuestre confianza, respeto y libertad de acción.

La limitante principal que se tuvo en el desarrollo de esta investigación, fue el tiempo para aplicar el cuestionario, por las ocupaciones de los dirigentes de las Pyme encuestadas.

Referencias

Aguirre, D (2014) Análisis de las causas del fracaso de las PYMES en México, en los primeros tres años de vida. http/ prezi.com/huvpcxrkmdrb/analisis-de-las-causas-del-fracaso-de-la-pymes-en-mexico-en-los-primeros-tres-años-de-vida

Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. Editorial Pearson Prentice Hall. México 2009

Ashnai, B., Henneberg, S., Naudé, P., Francescucci, A. (2015) *Inter-personal and Inter-organizational trust in business relationships: an attitude behavior outcome model*. Industrial Marketing Management 52 (2016) 128–139. Elsevier. Inc 2015

Bento, R. (2004) Letters, Top Coverage to Sharon Shinn's "The Maverick CEO". *January/Febraury Biz Ed*

Casse, P., Sandova, E. (2104*) Learning from "new" leaders. Training Journal.* Sept. 2014 p.48-51. 4p. 1 Color Photograph

Castro, A., Lupano, M. (2005) *Diferencias individuales en las teorías implícitas del liderazgo y la cultura organizacional percibida. Boletín de psicología número 85. Noviembre 2005 páginas 89 a 109.*

Cingano, F., Pinotti, P. (2016) *Trust, firm organization, and the pattern of comparative advantage.* Journal of International Economics 100 (2016) 1–13. Elsevier. Inc 2016

Clark, D. (2009). *20 preguntas frecuentes sobre liderazgo. El líder perfecto, el desarrollo de liderazgo, liderazgo vs management, el poder y el liderazgo.* www.losrecursoshumanos.com - info@losrecursoshumanos.com

Condusef (2013). *Errores más comunes del empresario Pyme*. http://www.condusef.gob.mx/index.php/empresario-pyme-como-usuarios-de-servicios-financieros/548-errores-mas-comunes-del-empresario-pyme

Covey, S. (2005). *El octavo hábito, de la efectividad a la grandeza.* México: Paidós Empresa.

Dwyer, R. (2013). *Hiding behind your desk in a suit isn't the answer anymore*. People management Feb 2013.p.28-29.2p. 1 color photograph

García, D., Martínez, Ma. C. y cols. (2009). *Innovación y Cultura Empresarial de las MIPyMe (Micro, Pequeña y Mediana Empresa) Estado de Aguascalientes*. México

Godoy, Ch. (2009) *Padres y Maestros, una relación de confianza.*http://archivo.abc.com.py/2009-04-07/articulos/510638/padres-y-maestros/unarelacionde-confianza

Hernández, R.(1991) *Metodología de la Investigación*, 2ª edición. México: Mc Graw Hill.

Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global*. 13ª. Edición. México: Mc Graw Hill.

Laube, N. (2007). *¿Quién es el jefe?* De la Redacción del Clarin. Com

Luhman, N. (2005). *Confianza, introducción de Darío Rodríguez Mansilla*. Universidad Iberoamericana 2005

Lyubovnikova, J., Legood, A., Turner, N., Mamakouka, A. (2015). *How Authentic Leadership Influences Team Performance: The Mediating Role of Team Reflexivity*. Springer Science+Business Media Dordrecht 2015. J Bus Ethics DOI 10.1007/s10551-015-2692-3

Mohan, Ram (2015). The Case for a “Bossless” Organisation. Business Today Vol. 24 Issue 13, p. 94-97.4p. ISSN 09743650

Océano Uno Color (2001), Edición Milenio, Océano, España.

OCDE (2012). *Getting It Right. Una agenda estratégica para las reformas en México*, OECD Publishing.

Perles, G. (2000). *Ética y Liderazgo Empresarial: una complementariedad necesaria.* Papeles de Ética, Economía y Dirección, nº 5, 2000

Razauskas, D., Kvedaravicius, J. (2010). *Análisis de la organización SEMCO y las recomendaciones y adaptaciones del Mercado lituano*. ISSN 1822-6760. Management theory and studies for rural business and infrastructure development. 2010. Nr. 20 (1). Research papers.

Saldaña, Y., Ruiz, F., Castañeda, M. (s.f.) Confianza y confiabilidad: recursos estratégicos para la competitividad y continuidad de la empresa familiar en México. Universidad Autónoma de Coahuila

Semler, R. (2001). *Radical el Éxito de una empresa Sorprendente*. España: GESTIÓN 2000.

Siegrist, M., Connor, M., Keller, C. (2012) *Trust, Confidence, Procedural Fairness, Outcomes Fairness, Moral Conviction, and the Acceptance of Gm Field Experiments*. Field Analysis, Vol. 32, No 8, 2012. DOI: 10.1111/j.1539-6924.2011.01739.x

Soriano, C (2013). ¿Por qué mueren las empresas Pyme? Varios Especialistas in Noticias, Varios Especialistas http://universopyme.mx/?p=848

Ugwu, L., Enwereuzor, I., Orji, E. (2015). *Is trust in leadership a mediator between transformational leadership and in-role performance among small-scale factory workers?* Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2015. Rev Manag Sci DOI 10.1007/s11846-015-0170-z

Vargas, I. (2012). Pymes, el eje de la economía mexicana. www.cnnexpansion.com/emprendedores/2012/03/12/pymes-el-eje-de-la-economia-mexicana

Vargas, J. (2010) *Nueve de cada diez pymes cierran antes de un año por dificultades*. El informador. Observatorio PYME. www.informador.com.mx/economia/2001. Febrero 22 de 2010.

El Síndrome burnout en los estudiantes de la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango

Luz María Rico Pérez

Norma Patricia Garrido García

María Concepción Rico Pérez

Resumen

El objetivo general de este estudio fue medir el Burnout en estudiantes de contaduría, administración y economía de una universidad pública y determinar si el burnout tiene relación con el hecho de que los estudiantes trabajen o no. Fue un estudio descriptivo transversal. Se aplicó el instrumento denominado "Escala unidimensional del burnout estudiantil" (Barraza, 2008) a 362 estudiantes en la FECA-UJED y se agregaron preguntas sobre datos personales de los encuestados. La mayoría de los estudiantes presentan un nivel de burnout leve (70.44%) y un nivel de burnout moderado el 27.62% de los estudiantes. El nivel de burnout que presentan los estudiantes que trabajan es similar al de los estudiantes que no trabajan. Por otra parte, se encontró que hay una relación entre el cumplimiento de las expectativas del alumno y el nivel de burnout.

Palabras claves: Burnout estudiantil, estudiantes trabajadores, expectativas y burnout.

Introducción

Existe un acuerdo general acerca de que el Síndrome de burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo a largo plazo y acumulativo, con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo profesional, voluntario o doméstico, cuando éste se realiza con personas (Martínez Pérez, 2010).

A partir de la tendencia a igualar el burnout con el estrés laboral, surge una línea de investigación que actualmente es la más aceptada, conceptualiza al burnout como

una consecuencia del estrés severo y prolongado y no necesariamente resultado de estrés tipo laboral.

Según Barraza (2012), al conceptualizar el burnout, se puede partir de dos enfoques: el tridimensional y el unidimensional. El primero tiene su origen en los estudios de Maslash y Jakcson y el segundo enfoque se inicia con el trabajo de Pines, Aronson y Kafry (1981) y su desarrollo proporcionó una definición de este síndrome mediante un constructo unidimensional (agotamiento emocional).

Para Pines, Aronson y Kafry (1981) el burnout es un "estado de agotamiento emocional, mental y físico causado por estar implicado durante largos períodos de tiempo en situaciones que afectan emocionalmente". En esta definición, resulta relevante que estos autores no se limitan al contexto laboral para que se presente el burnout; consideran que cualquier situación que genere estrés en las personas de manera intensa y prolongada, puede dar lugar al síndrome de burnout. Además, consideran que no está restringido a profesionales de ayuda (asistenciales), pero que si implica el involucramiento en situaciones emocionales demandantes.

En el caso de la presente investigación se adopta el enfoque conceptual de Pines, et al. (1981) y seguido por Barraza, Malo, Rodríguez, (2012), que permite definir al *Burnout Estudiantil* como un estado de agotamiento físico, emocional y cognitivo producido por el involucramiento prolongado en situaciones generadoras de estrés.

Según Knaus (1985 en Garcés de los Fayos, 1995) los síntomas de burnout en estudiantes son: alienación y sensación de aislamiento como consecuencia directa de la falta de control sobre el ambiente e imposibilidad para cambiarlo; bajo autoconcepto y trastornos de conducta potenciales (delincuencia, fobia a la escuela, fracaso escolar, etc.) y aparición de depresión y aumento del riesgo de suicidio.

Para Maslash, Shaufelli, Leiter, (2001) las tres dimensiones que caracterizan a este síndrome cuando se aplica a estudiantes son las siguientes: Agotamiento, Cinismo e

ineficacia profesional. Maslash adapta los términos al burnout estudiantil: *Agotamiento,* sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional; *Cinismo*, actitud distante ante el trabajo, las personas objeto del mismo, así como los compañeros/as de trabajo e *Ineficacia profesional,* sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo.

Aunque en menor número que la investigación que se realiza al estudiar el burnout en escenarios laborales con trabajadores, sí se reportan estudios que han medido la existencia del burnout en los estudiantes y el nivel en el que se presenta. A continuación se resumen algunos de ellos.

En un estudio realizado a estudiantes de primer año de medicina (Rosales, 2012), en la Universidad de Ciencias Médicas de Holguín, Cuba, se aplicó la *Escala Unidimensional de Burnout estudiantil,* a 70 estudiantes (35 de cada sexo), los cuales fueron categorizados de la siguiente manera: sin burnout, burnout leve, burnout moderado y burnout profundo. Los resultados muestran que el sexo femenino es el más afectado por el síndrome (sin burnout 0, burnout leve 25, burnout moderado 10, burnout profundo 0), en comparación con los varones (sin burnout 10, burnout leve 24, burnout moderado 1, burnout profundo 0). Hay un predominio del burnout leve en ambos sexos. En los varones se encontraron estudiantes sin burnout y sólo uno con moderado. Todas las mujeres estudiadas tenían burnout y un número considerable de éstas en un nivel moderado. No se encontraron casos de burnout profundo.

Castro, David, Ortiz (2011), llevaron a cabo una investigación en Colombia, en la Universidad de Nariño, la cual se realizó en 438 estudiantes de pregrado. En dicho estudio el 91 % de los estudiantes trabajan, de la muestra total el 15.5% son afectados por el síndrome, mientras que el 84.5% manifiesta ausencia del mismo. Con respecto a los resultados cabe mencionar que aunque se demuestra que la minoría de la población estudiantil es afectada (15.5%), el 12% trabaja y el 3.5 no laboran, el 15.3, son solteros y el 0.2 viven en unión libre, con respecto a la edad los más afectados son estudiantes cuyas edades fluctúan entre los 19 y los 25 años de

edad (Castro, David, Ortiz, 2011). Las respuestas del síndrome que más se presentan en los alumnos fueron: el tener que asistir diariamente a clases me cansa; durante las clases me siento somnoliento y antes de terminar mi horario de clases ya me siento cansado.

Barraza, Malo y Rodríguez (2012) realizaron un estudio comparativo entre la Facultad de Medicina de la Universidad del SINU, Seccional Cartagena en Colombia, y la Facultad de Medicina de la Universidad de Coahuila, Unidad Torreón en México. En esta investigación se aplicó el Instrumento *Escala Unidimensional del Burnout Estudiantil*. En la Facultad de Medicina de Colombia se midió el burnout en 98 alumnos. El resultado obtenido con respecto al burnout en los alumnos encuestados presentó un nivel leve. Con respecto a la Facultad de Medicina de la universidad mexicana se midió el burnout en 105 alumnos. Obtuvieron como resultado que los alumnos presentan un nivel leve de burnout.

Velazco, Córdova, Suárez, (2013) realizaron un estudio transversal con toda la población de una licenciatura en enfermería. Se aplicaron tres instrumentos: la escala MBI-SS que es una versión modificada del inventario general de burnout, adaptada para la realización con estudiantes por Schaufeli; la Escala de ansiedad de Hamilton para la medición de niveles de ansiedad y el Inventario de Beck, para medir depresión. Consideraron que la prevalencia del síndrome de burnout de 18.4% es elevada, ya que corresponde a la quinta parte de los alumnos. Encontraron que la frecuencia de depresión y de ansiedad, principalmente el componente psicológico, eran mayores en los primeros semestres, al igual que la dimensión agotamiento emocional del burnout.

Velazco, Córdova, Suárez (2013) reportan que “la frecuencia de presentación de burnout es muy variable, por ejemplo Celis y col. en Perú reportan una frecuencia en estudiantes de medicina entre 8.9 y 26.4% de acuerdo al grado cursado (Celis et al, 2001), mientras en Colombia en estudiantes de psiquiatría en 2007 se reporta una frecuencia de 46% (Caballero et al, 2007). Otros estudios reportan frecuencias que

van de 8 a 74% (Aranda et al, 2003, Borda et al, 2007; Cano y Martín, 2005; Carlotto et al 2005)".

El síndrome de burnout estudiantil, como fenómeno de estudio, ha resultado relevante para los investigadores por las consecuencias negativas que conlleva tanto para el estudiante, como para la institución educativa, ya que en esta se manifiestan el ausentismo, la deserción y el rezago estudiantil. Otra consecuencia es el costo para el estado, que se ve mermado debido a que los estudiantes afectados hacen mayor uso de los servicios de salud, o servicios de asistencia social, por lo que se genera un gasto que debe cubrir. Uno de los motivos por los que se desea hacer esta investigación es que no hay estudios similares en esta Facultad.

En el caso de la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la UJED, es probable que los alumnos se estén enfrentando a los siguientes estresores siguiendo el análisis de Arnold, Randall et al. (2012)

1. *Demandas:* que tiene que ver con el contenido y carga en las tareas; sobrecarga durante la preparación de exámenes, entrega de trabajos con fechas límite, sobrecarga por la interacción de tareas y servicios sociales y/o prácticas profesionales. Interacción entre las demandas escolares y las demandas de trabajo en la vida persona, como pudieran ser el trabajo doméstico y las actividades extracurriculares.
2. *Control:* tiene que ver con la escasa posibilidad que tiene el alumno de tomar decisiones acerca de la cantidad y calidad de las tareas que se le piden, las fechas de entrega de trabajos y de exámenes. También podría ubicarse en este punto la escasa influencia que tiene sobre la retroalimentación que proporciona el profesor sobre su desempeño.
3. *Apoyo de los docentes (superiores):* en este punto puede ubicarse la falta de asesorías y apoyo personal por parte de los profesores, de manera que el estudiante pueda resolver dudas y alcanzar el aprendizaje deseado. Esto puede ser resultado del escaso tiempo de algunos docentes para dar atención individualizada en el salón de clase, dado el tamaño de los grupos (a veces mayores de 40 alumnos),

o que el docente esté contratado por horas. También puede tener impacto la falta de retroalimentación sobre su desempeño escolar puede generar ansiedad en el alumno; otra situación podría ser la falta de flexibilidad de algunos docentes.

4. *Apoyo de los pares:* si los alumnos cuentan con apoyo de sus compañeros es más probable que puedan enfrentar el estrés, pero si no han logrado establecer lazos por cuestiones de horario, irregularidad o demandas de su vida personal, es probable que sientan más presión y que esto podría incrementarse si las tareas, trabajos y exposiciones requieren el trabajo en colaboración con sus compañeros.
5. *Relaciones en la facultad:* si los estudiantes han pasado por algunas situaciones de fricción, desacuerdos o enojo con compañeros, maestros o personal administrativo es probable que sientan estrés.
6. *Roles que desempeña:* si el estudiante se enfrenta a conflictos de roles estará sometido a estrés, por ejemplo, cuando son incompatibles los horarios escolares y los de trabajo; o bien, las demandas entre sus rol de estudiante y su rol de hijo, padre, deportista, etc.
7. *Cambios:* Los cambios en el ciclo de vida estudiantil pueden generar estrés. Por ejemplo, al ingresar, al realizar prácticas o servicio social y al egresar. Al ingresar debe adaptarse a las demandas y cultura e la institución; durante la carrera debe enfrentarse a la creciente complejidad en los estudios y al egresar debe enfrentarse a dejar de ser estudiantes e incorporarse al mercado laboral. En este mismo punto habría que agregar que también se generan cambios debido a la movilidad en donde los estudiantes realizan estudios durante un semestre en otra universidad nacional o internacional, y esto implica adaptarse a la universidad que visita y readaptarse de nuevo a la facultad.
8. *Condiciones de la facultad:* Puede generarse estrés debido las condiciones físicas ruido, sobrecupo en salones, redes de comunicación deficientes, cambio constante de salones, sanitarios

insuficientes o en malas condiciones. Cabe mencionar de manera especial el que algunos alumnos tienen horarios discontinuos y deben permanecer todo el día en la facultad.

9. *Cultura y clima de la institución:* En este punto se incluiría el hecho de que se presente alguna incompatibilidad entre los valores del alumno y los de la institución, así como algunas prácticas, ritos, o empleo de símbolos con los que el alumno está en desacuerdo. También en este punto entraría la incomodidad que pudiera sentir si percibe que hay injusticias, políticas poco claras o impredecibles o bien, la falta de participación en las decisiones que le afectan.
10. *Diferencias individuales:* En este punto entrarían la estabilidad emocional del alumno, su tipo de personalidad, el locus de control, la autoeficacia, y la autoestima, que juegan un papel relevante en los estilos de afrontamiento del estrés.

Uno de los motivos por los que se desea hacer esta investigación es que no hay estudios similares en esta Facultad.

El objetivo general de este estudio es medir en qué grado se presenta el Síndrome de burnout en los estudiantes de la Facultad de Economía, Contaduría y Administración y determinar si existe alguna diferencia en los estudiantes trabajadores y los que aún no se incorporan a la vida laboral.

Las preguntas de investigación fueron las siguientes:

1. ¿Cuál es el nivel de burnout en la Facultad?
2. ¿Cuál es el nivel de burnout por semestre?
3. ¿Cuál es el porcentaje de respuesta en cada uno ítems de la *Escala Unidimensional de Burnout* de Barraza 2008?
4. ¿Cuál es el nivel de burnout por carrera?
5. ¿Cuál es el nivel de burnout por sexo?
6. ¿Cuál es el nivel de burnout por estado civil?
7. ¿Cuál es el nivel de burnout en alumnos que tienen hijos?

8. ¿Cuál es el nivel de burnout en alumnos que trabajan? (1 .alumnos cuyo trabajo está relacionado con su carrera, 2. Alumnos que consideran indispensable trabajar para seguir estudiando)

9. ¿Cuál es la relación entre las expectativas del alumno al ingresar y el nivel de burnout que presenta?

10. ¿Cuál es la relación entre variables personales (carrera, sexo, estado civil, tener hijos, semestre en que está inscrito, trabajar o no, trabajar en algo relacionado con su carrera, cumplimiento de expectativas) y nivel de burnout?

Método

El estudio fue descriptivo transversal y se realizó a través de la aplicación del instrumento conocido como *Escala Unidimensional del Burnout Estudiantil.*

A. Participantes. Fueron 362 alumnos que inscritos en la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango, durante el Ciclo escolar A de 2012. Se obtuvo una muestra estratificada por semestre y carrera (Tabla 1).

TABLA 1
MUESTRA ESTRATIFICADA POR SEMESTRE Y CARRERA

SEMESTRE	CONTADOR PÚBLICO	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	LICENCIADO EN ECONOMÍA	TOTAL POR SEMESTRE
Primero	28	24	9	61
Segundo	18	19	4	41
Tercero	22	14	8	43
Cuarto	22	9	4	35
Quinto	19	11	4	34
Sexto	25	12	5	42
Séptimo	22	13	6	41
Octavo	24	11	4	39
Noveno	21	4	0	24

B. Instrumento. La Escala Unidimensional del Burnout Estudiantil consta de 15 ítems, de los cuales 10 indicadores son comportamentales (1,2,3,4,5,7,8,11,14,15) y 5 son indicadores actitudinales (6,8,10,12,13). Cada ítem puede contestarse con un escalamiento tipo Likert de cuatro valores categoriales (Nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre). Con respecto a las propiedades del instrumento se tiene el reporte de Barraza (2008) quien obtuvo para el instrumento una confiabilidad de .86

en alfa Cronbachy de .90 en la confiabilidad por mitades según la fórmula de Spearman-Brown. “Este nivel de confiabilidad interpretado por el baremo proporcionado por De Vellis (en García 2006) permite confirmar que la confiabilidad de la Escala Unidimensional de Burnout Estudiantil es muy buena”. Con respecto a la validez, el mismo Barraza se recolectó evidencia basada en la estructura interna a través de dos procedimientos: análisis de consistencia interna y análisis de grupos contrastados.

***C. Procedimiento*.** Tomando en cuenta que la escala puede ser auto administrada y se puede solicitar su llenado de manera individual o colectiva, se buscaron a los alumnos en el salón de clase, según su semestre y carrera y se les solicitó su colaboración; su resolución no llevó más de 10 minutos. Para determinar como válidos los resultados de cada cuestionario, y por lo tanto aceptarlos, se tomó como base la regla de decisión r > 70% (respondido en un porcentaje mayor al 70%). En ese sentido, se consideró necesario que el cuestionario estuviera totalmente contestado, en caso contrario se anuló ese cuestionario.

Se calculó el índice a partir de los valores establecidos por Barraza (2008): a cada respuesta de la escala se le asigna los siguientes valores: 1 para nunca, 2 para algunas veces, 3 para casi siempre y 4 para siempre. Se realiza la sumatoria de puntos obtenidos, sea como variable individual o variable colectiva. Se transforma el puntaje en porcentaje, sea a través de regla de tres simple o multiplicando la media obtenida por 25. Una vez obtenido el porcentaje se interpreta con el siguiente baremo (Tabla 2).

TABLA 2

NIVELES DEL BURNOUT

NIVEL DE BURNOUT ESTUDIANTIL	PORCENTAJE DE PRESENCIA
No presenta	0 a 25%
Leve	26% a 50 %
Moderado	51% a 75%
Profundo	76% a 100%

Se calcularon los porcentajes en cada nivel de burnout para el total de la muestra, por carrera, por semestre, sexo, estado civil y hecho de trabajar. Además, se calculó

la posible relación entre cada de las variables y el nivel de burnout mediante la prueba de Chi cuadrada. Por otro lado, se calculó la relación entre el cumplimiento de las expectativas del alumno al iniciar la carrera y el nivel de burnout que presentó a través de la prueba Chi cuadrada de Pearson.

Resultados

Los resultados se organizaron presentando las tablas y gráficas para el total de la muestra. Por semestre, por carrera, sexo, estado civil, por el hecho de tener hijos, por el hecho de trabajar y por sus expectativas.

TABLA 3 NIVEL DE BURNOUT MUESTRA TOTAL

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No presenta	2	0.56%
Leve	255	70.44%
Moderado	100	27.62%
Profundo	5	1.38%
TOTAL	**362**	**100%**

En la Tabla 3 se muestra el nivel de presencia del síndrome burnout de los 362 alumnos encuestados de la Facultad de Economía, Contaduría y Administración, observando en la gráfica que el 70.44% de los estudiantes presentan un nivel leve del síndrome, el 27.62% son estudiantes que presentan un nivel moderado, en tercer lugar se encuentran los alumnos con un nivel profundo del síndrome representando un 1.38%, en el menor nivel se encuentran los alumnos que no presentan el síndrome .56%.

TABLA 4 NIVEL DE BURNOUT PRIMER SEMESTRE

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No presenta	0	0%
Leve	45	81.8%
Moderado	10	18.2%
Profundo	0	0%
TOTAL	**55**	**100%**

En el primer semestre se observa que el 81.8% de los alumnos presentan un nivel de síndrome leve, ver Tabla 4, (siendo este porcentaje más alto que el obtenido en este nivel por total de los alumnos encuestados) con aspecto al nivel moderado el 18.2% presentan el síndrome, por otro lado no existen alumnos que tengan un nivel profundo.

TABLA 5 NIVEL DE BURNOUT SEGUNDO SEMESTRE

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No presenta	1	2.1%
Leve	35	74.5%
Moderado	10	21.3%
Profundo	1	2.1%
TOTAL	47	100%

Los alumnos del segundo semestre presentan un nivel más alto del síndrome que la media general en el nivel leve, donde se manifiesta en un 74.5% (Tabla 5); en el nivel moderado se encontró un 21.30%. Los alumnos que no presentan es el 2.1%, mientras que en el nivel profundo 2.1%, son el que corresponde a 1 alumno.

TABLA 6 NIVEL DE BURNOUT TERCER SEMESTRE

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No presenta	0	0%
Leve	29	65.9%
Moderado	15	34.1%
Profundo	0	0%
TOTAL	44	100%

Con respecto al tercer semestre podemos observar que el nivel del síndrome presentado en el nivel leve (65.9%) es menor que la media general (70.4%), sin embargo el nivel moderado (34.10%) se presenta más alto que la media general (27.62%), con respecto a los niveles “no presenta” y “profundo”, estos se encuentran en un 0% (Tabla 6).

TABLA 7 NIVEL DE BURNOUT CUARTO SEMESTRE

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No presenta	0	0%
Leve	22	62.9%
Moderado	13	37.1%
Profundo	0	0%
TOTAL	35	100%

En la Tabla 7 correspondiente al cuarto semestre, es donde se encuentra el mayor porcentaje de alumnos con un nivel moderado (37.10%) con respecto a los demás semestres. Así mismo se puede observar que ningún alumno tiene un grado profundo de burnout y también hay alumnos que no presentan ningún síntoma. En el nivel leve (62.90%) hay una disminución con respecto a la media general (70.44).

TABLA 8 NIVEL DE BURNOUT QUINTO SEMESTRE

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No presenta	0	0%
Leve	23	65.7%
Moderado	12	34.3%
Profundo	0	0%
TOTAL	35	100%

En el quinto semestre se encontraron resultados similares a los del tercero, el 65.7% tiene un nivel leve de síndrome, el 34.3% tiene un nivel moderado, y no se encontraron alumnos con un síndrome profundo (Tabla 8).

TABLA 9 NIVEL DE BURNOUT SEXTO SEMESTRE

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No presenta	0	0%
Leve	27	65.9%
Moderado	12	29.3%
Profundo	2	4.9%
TOTAL	41	100.1%

La Tabla 9 correspondiente al sexto semestre, nos muestra que el nivel profundo es el porcentaje más alto de todos los semestres (4.9%). Por otro lado, el nivel “leve” se presenta un 65.9%, en el “moderado” es el 29.3% y con respeto al nivel “no presenta” no hay casos.

TABLA 10 NIVEL DE BURNOUT SÉPTIMO SEMESTRE

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No presenta	0	0%
Leve	30	73.2%
Moderado	11	26.8%
Profundo	0	0%
TOTAL	41	100%

La Tabla 10 muestra que el nivel de síndrome “leve” es el segundo más alto de todos los semestres (73.2%), Se encontró que el 26.8% de los alumnos tienen un nivel “moderado”, con respecto a “no presenta” tenemos un 0%, lo mismo sucede con el nivel profundo.

TABLA 11 NIVEL DE BURNOUT OCTAVO SEMESTRE

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No presenta	1	2.6%
Leve	25	64.0%
Moderado	12	30.8%
Profundo	1	2.6%
TOTAL	39	100.1%

En el octavo semestre (Tabla11), podemos observar un nivel de síndrome “leve” más bajo que los otros semestres (64%), sin embargo el nivel “moderado” es el que tiene el mayor impacto de todos los semestres (30.8), los niveles “profundo” y “no presenta” coinciden con el mismo porcentaje (2.6%).

TABLA 12 NIVEL DE BURNOUT NOVENO SEMESTRE

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No presenta	0	0%
Leve	19	76%
Moderado	5	20%
Profundo	1	4%
TOTAL	25	100%

La Tabla 12 muestra que el nivel de presencia “leve” tiene el mayor porcentaje de todos los semestres (76%), el moderado presenta el porcentaje más bajo de todos

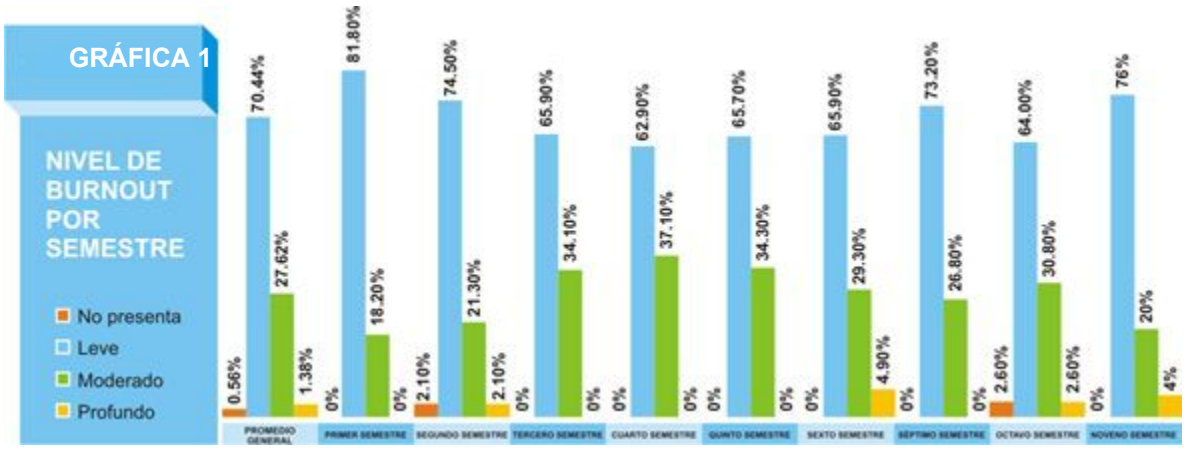
los semestres (20.0%) y en el nivel profundo también tiene un nivel alto (4%), también se puede observar al nivel “no presenta” corresponde un 0%.

TABLA 13

NIVEL DE BURNOUT POR SEMESTRE

NIVEL	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	TERCER SEMESTRE	CUARTO SEMESTRE	QUINTO SEMESTRE	SEXTO SEMESTRE	SÉPTIMO SEMESTRE	OCTAVO SEMESTRE	NOVENO SEMESTRE	PROMEDIO GENERAL
No presenta	0%	2.10%	0%	0%	0%	0%	0%	2.60%	0%	**0.56%**
Leve	81.80%	74.50%	65.90%	62.90%	65.70%	65.90%	73.20%	64.00%	76%	**70.44%**
Moderado	18.20%	21.30%	34.10%	37.10%	34.30%	29.30%	26.80%	30.80%	20%	**27.62%**
Profundo	0%	2.10%	0%	0%	0%	4.90%	0%	2.60%	4%	**1.38%**

GRÁFICA 1



La Gráfica 1 muestra la comparación de los niveles de burnout de nueve semestres de las diferentes carreras. Se puede observar que para el nivel “no presenta” el porcentaje más alto está en octavo semestre, para el nivel leve se encuentra en primer semestre, en el nivel moderado el porcentaje más alto está en cuarto semestre y para el nivel profundo se localiza en sexto semestre.

A continuación se presenta el porcentaje de respuesta de cada uno de los ítems.

TABLA 14 PORCENTAJE DE RESPUESTA EN CADA ÍTEM

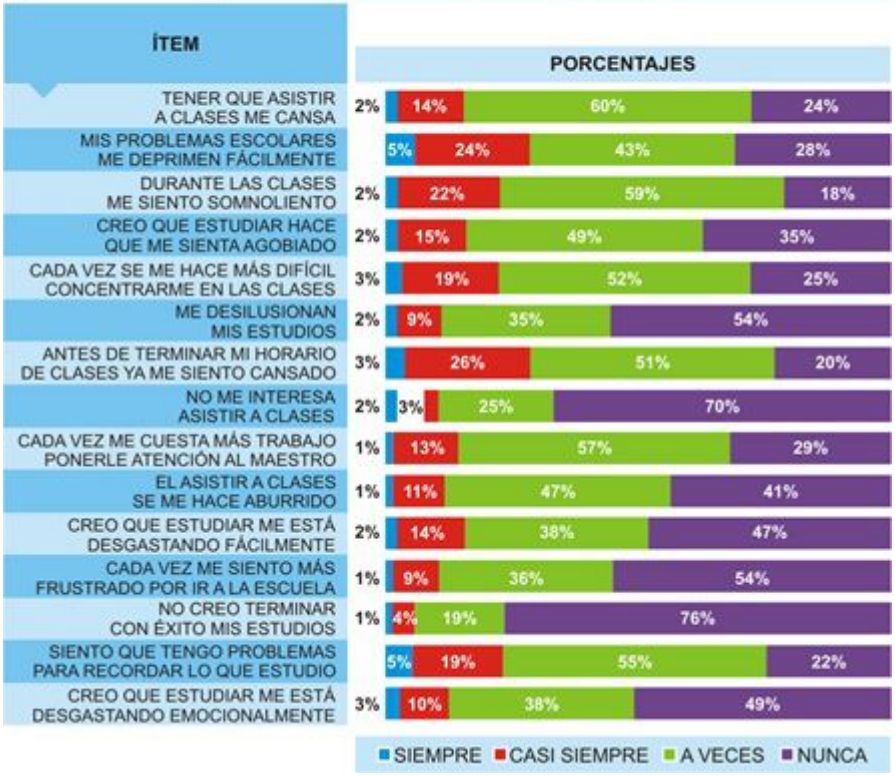
ÍTEM	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Tener que asistir a clases me cansa	24%	60%	14%	2%
Mis problemas escolares me deprimen fácilmente	28%	43%	24%	5%
Durante las clases me siento somnoliento	18%	59%	22%	2%
Creo que estudiar hace que me sienta agobiado	35%	49%	15%	2%
Cada vez se me hace más difícil concentrarme en las clases	25%	52%	19%	3%
Me desilusionan mis estudios	54%	35%	9%	2%
Antes de terminar mi horario de clases ya me siento cansado	20%	51%	26%	3%
No me interesa asistir a clases	70%	25%	3%	2%
Cada vez me cuesta más trabajo ponerle atención al maestro	29%	57%	13%	1%
El asistir a clases se me hace aburrido	41%	47%	11%	1%
Creo que estudiar me está desgastando fácilmente	47%	36%	14%	2%
Cada vez me siento más frustrado por ir a la escuela	54%	36%	9%	1%
No creo terminar con éxito mis estudios	76%	19%	4%	1%
Siento que tengo problemas para recordar lo que estudio	22%	55%	19%	5%
Creo que estudiar me está desgastando emocionalmente	49%	38%	10%	3%

En la tabla 14 un 60% señala que a veces se cansa de tener que ir a clases; un 59% a veces se siente somnoliento durante las clases, a un 57% le cuesta trabajo ponerle atención al maestro. En especial cabe destacar con respecto a la primera columna que un 76% confían en terminar con éxito sus estudios, un 70% se interesa en asistir a clases. Un 54% no se han desilusionado con sus estudios, y un porcentaje igual no se sienten frustrados por ir a la escuela.

En la última columna los porcentajes son muy bajos, lo cual indica la escaza presencia en los indicadores tanto comportamentales como actitudinales, sin embargo se puede observar que los porcentajes más altos (5%) son los ítems cuyos alumnos perciben que los problemas escolares los deprimen fácilmente, y también sienten que tienen problemas para recordar lo que estudian.

Acerca de las respuestas casi siempre, cabe mencionar que el porcentaje más alto de alumnos antes de terminar su horario de clases ya se siente cansado (26%), el 24% manifiesta que sus problemas escolares lo deprimen fácilmente y el 22% se siente somnoliento durante las clases.

GRÁFICA 2 PORCENTAJE DE RESPUESTA EN CADA ÍTEM



En la Gráfica 2 se puede apreciar los porcentajes de respuesta para cada ítem,
A continuación se presentan tablas y gráficos concernientes al nivel de presencia de burnout con relación a algunas características de los alumnos.

TABLA 15 NIVEL DE BURNOUT POR CARRERA

	CONTADOR		ADMINISTRADOR		ECONOMISTA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	2	1.0%	0	0.0%	0	0%
LEVE	138	68.70%	86	73.5%	31	70.50%
MODERADO	57	28.30%	30	25.6%	13	29.50%
PROFUNDO	4	2%	1	0.9%	0	0%
TOTAL	201	100%	117	100%	44	100%

En la Tabla 15 se muestra la presencia del burnout por carrera, puede notarse que para las tres carreras los niveles más significativos están en el nivel leve y el moderado, cabe destacar que las tres carreras muestran porcentajes muy parecidos.

Mientras que en el nivel leve los administradores son quienes tienen mayor nivel de burnout, en el nivel moderado son los economistas los que están en el nivel más alto. Con respecto al nivel profundo, puede apreciarse que los contadores son quienes tienen el nivel más alto.

Respecto al sexo se obtuvieron resultados muy similares, la mayoría de los alumnos tienen un nivel de burnout leve (70%), aunque también hay presencia en el nivel moderado (27%), mientras que en el nivel no presenta, el sexo masculino tiene una ligera presencia (1.63%) y en el nivel profundo, el sexo femenino se ve más afectado por el burnout (2.1%).

Existe poca diferencia según el estado civil, en el nivel leve el porcentaje más elevado es para los casados (73.69%), en el nivel moderado la mayor participación es para alumnos que se encuentran separados, en el nivel profundo los casados son quienes tienen la mayor presencia del síndrome, y para el nivel no presenta, el mayor porcentaje es para los solteros.

TABLA 16

NIVEL DE BURNOUT EN ALUMNOS QUE TIENEN HIJOS

	SI		NO	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%	2	0.60%
LEVE	26	76.50%	229	69.80%
MODERADO	7	20.60%	93	28.40%
PROFUNDO	1	2.90%	4	1.20%
TOTAL	**34**	**100%**	**328**	**100%**

Se puede observar en la Tabla 16 que si existe una mayor diferencia respecto del burnout si tienen hijos, el nivel “leve” es el más alto y padecen más el síndrome quienes tienen hijos (76.5%), en el nivel “moderado el porcentaje más alto es para quienes no tienen hijos (28.4%), con respecto al nivel “profundo” nuevamente tienen mayor porcentaje los alumnos que si tienen hijos (2.9%), con respecto al nivel “no presenta” el mayor porcentaje es para quienes no tienen hijos (0.6%).

Respecto a los alumnos que trabajan, los resultados son similares entre éstos y los que no trabaja, en el nivel “leve” se observa que padecen más el síndrome quienes no se encuentran laborando (72.3% vs. 68.10%), sin embargo, en el nivel “moderado” presentan un porcentaje mayor los alumnos que trabajan (29.4% vs.26.20%). En el nivel “profundo” los alumnos que trabajan muestran tener mayor nivel de presencia de burnout (1.9% vs. 1%), igualmente en el nivel “no presenta” los alumnos que trabajan muestran un mayor porcentaje (0.6%vs. 0.5%).

En relación a los estudiantes cuyo trabajo se encuentra relacionado con la carrera, en el nivel “leve” tienen una mayor presencia de burnout los alumnos cuyo trabajo sí está relacionado con la carrera (70.2% vs. 67.25%), en el nivel “moderado” el mayor porcentaje es para los alumnos cuyo trabajo no se relaciona con su carrera (29.3% vs. 27.9%), en el nivel “profundo” se presenta un mayor nivel en los alumnos que su trabajo está vinculado a su carrera (1.9% vs. 1.72%), en el nivel “no presenta” el porcentaje más alto es para los alumnos cuyo trabajo no está relacionado con su carrera (1.7% vs. 0%).

TABLA 17 NIVEL DE BURNOUT EN ALUMNOS QUE CONSIDERAN INDISPENSABLE TRABAJAR PARA CONTINUAR TRABAJANDO

	SI		NO	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0.0%	1	2.40%
LEVE	79	68.10%	30	73.20%
MODERADO	36	31%	9	22%
PROFUNDO	1	0.90%	1	2.40%
TOTAL	116	100%	41	100%

De los estudiantes que consideran indispensable trabajar para seguir estudiando la mayoría se encuentran ubicados en el nivel “leve” 68.1% contra un 73.2%, en el nivel “moderado” es mayor el porcentaje de aprendices que si requieren trabajar para continuar con sus estudios (31% vs. 22%), siendo muy similares los resultados en las opciones de “nunca” y “profundo”.

Los siguientes resultados son las respuestas a algunas preguntas abiertas al cuestionario aplicado, cuya finalidad es conocer que llevó al alumno ingresar a la Facultad, sus expectativas y si estas se cumplieron.

Respecto a cuál fue el motivo de ingreso a la facultad, se puede afirmar que 79.4% de los alumnos los motivó la *superación personal*, el 12.2% los inspiró *la institución*, el 3.4% se ve influenciado por el *mercado laboral* y los demás tuvieron otros motivos para ingresar (por recomendación o era su segunda opción). De los alumnos que ingresaron a la facultad, en relación a la pregunta qué esperabas encontrar al entrar a la misma, el 63% buscaba *obtener conocimientos*, el 18.3% esperaban *buen ambiente escolar*, el 10.2% quería *encontrar buenos docentes*, y el 8.6% *no contestó*. Para conocer si las expectativas de los alumnos se han cumplido, las respuestas se dividieron en dos partes, las primeras se expresan de manera positiva acerca de la Facultad, los siguientes consideran que no se han cumplido sus expectativas.

Con respecto a la respuesta de los alumnos para conocer si se ha cumplido lo que esperaba al ingresar a la Facultad la mayoría de los alumnos considero que la *Facultad es una buena institución* (24.4%), el 22.9% *obtuvo conocimientos*, el 4.7% *ha tenido éxito académico* el 5.5% *ha logrado cumplir sus metas personales*. En la segunda parte de las expectativas no cumplidas a los alumnos por parte de la institución, el 17.1% *se encuentra insatisfecho con la institución*, el 7.2% manifestó que *no ha cumplido lo que esperaba por problemas personales*, y el 18.2% *no contesto* la pregunta.

TABLA 18 RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE BURNOUT Y EL CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS DEL ESTUDIANTE

EXPECTATIVAS			NIVEL DE PRESENCIA				
			NO PRESENTA	LEVE	MODERADO	PROFUNDO	TOTAL
Se han cumplido		Recuento	1	159	49	1	210
		% dentro de Expectativas	0.50%	75.70%	23.30%	0.50%	100%
No se han cumplido		Recuento	0	50	35	1	86
		% dentro de Expectativas	0%	58.10%	40.70%	1.20%	100%
TOTAL		Recuento	1	209	84	2	296
		% dentro de Expectativas	0.30%	70.60%	28.40%	0.70%	100%

El valor de (X^2) chi cuadrada de Pearson fue de 9.987, significativa al .025 por lo que se concluye que si hay una relación entre el no cumplimiento de las expectativas del alumno y el nivel de burnout.

Por último se realizó una Prueba Chi cuadrada a través del programa SPSS, para descubrir si las variables carrera, sexo, estado civil, si tiene hijos, y su trabajo está relacionado con la carrera. Al aplicar la prueba se encontró que las variables no están relacionadas, ya que ninguna de ellas tenía valor significativo al .05.

Conclusiones y recomendaciones

Respecto al grado de burnout que presentan los alumnos de la Facultad de Economía, Contaduría y Administración, se logró identificar a la mayoría con un nivel burnout leve (70.44%), sin embargo, también existe un porcentaje considerable de alumnos con un nivel de burnout moderado (27.62%), existen muy pocos alumnos con un nivel de burnout profundo (1.38%) y no presentan burnout un .56%. Este resultado es similar al de un estudio comparativo que se realizó entre la Universidad del SINU Elías Bechara Zainum, Seccional Cartagena, (Colombia) y la Universidad Autónoma de Coahuila, (México), puesto que la mayor parte de los alumnos de ambas universidades presentan un nivel de burnout leve (Barraza, Malo y Rodríguez, 2010).

En relación al objetivo general, en el que se planteó el comparar los resultados obtenidos en los alumnos que trabajan con los que no lo hacen, se observó que el nivel “leve” lo padecen más quienes no se encuentran laborando, en los demás niveles de burnout se ubican los alumnos que se encuentran laborando.

Al analizar los datos de los estudiantes por semestre se puede concluir que en el primer semestre el nivel leve es el más alto, siguiendo el noveno y el segundo semestre respectivamente; esto pudiera deberse a que los alumnos que están en

primero y segundo semestre se encuentran en un proceso de adaptación a la Facultad y los de noveno semestre por las presiones al tratar de egresar de la carrera. En el nivel de burnout moderado, las frecuencias más altas se localizan en el cuarto, quinto y tercer semestre en ese orden; el motivo pudiera ser porque en el tercer semestre terminan el tronco común para las tres carreras y deben definir la carrera que desean. En el nivel de burnout profundo los semestres con frecuencias más altas son el sexto, noveno y octavo respectivamente.

En lo referente al burnout por carrera, la mayoría de los porcentajes están dentro del nivel leve, siendo los alumnos que estudian la Licenciatura en Administración los que tienen el porcentaje más alto dentro de este nivel, en el nivel moderado son los Economistas los que muestran el porcentaje más elevado, y en los niveles profundo y no presenta, son los Contadores quienes tienen la frecuencia más alta.

Otra característica de los alumnos que se relacionó con el burnout, es el sexo. Se encontró que no hay diferencias importantes, ya que para el nivel leve (70% aprox.) ambos sexos dan un porcentaje similar y en el nivel moderado también (27% aprox.). Con respecto al estado civil, se encontró que los alumnos que están solteros son los que no presentan el síndrome, los estudiantes que se encuentran separados son los que representan el mayor porcentaje de burnout moderado, y los alumnos que están casados tienen un mayor porcentaje de burnout leve y profundo. Aunque el análisis estadístico indicó que las diferencias no eran significativas, se recomienda profundizar en la situación de los estudiantes casados.

Otro aspecto del cual se obtuvo información, fue relacionar el hecho de tener hijos y su nivel de burnout; se concluyó que un 76% de los alumnos que tiene hijos padecen un nivel de burnout leve, y sólo un 30% de los alumnos que no tienen hijos padecen burnout en diferentes niveles. Para los alumnos que trabajan, se consideró importante determinar si su trabajo estaba relacionado con su carrera y el nivel del síndrome; los alumnos que sí trabajan y cuyo trabajo está relacionado con la carrera se encuentran dentro de los niveles de burnout leve y profundo, mientras que los

alumnos que trabajan, pero su trabajo no se relaciona con su carrera no presentan el síndrome o lo presentan en el nivel moderado. También habría que profundizar en este aspecto.

Otro cuestionamiento que se les hizo a los alumnos era si consideraban indispensable trabajar para continuar sus estudios, se encontró un 32% de los alumnos si consideran indispensable trabajar para continuar con sus estudios. De estos el 21.8% presentan un nivel de burnout leve y 9.9% presentan un nivel moderado. A los alumnos encuestados se les realizaron algunas preguntas abiertas para conocer qué fue lo que los motivo a ingresar a la facultad y cuáles eran sus expectativas y si estas se lograron. Con respecto a los motivos a ingresar a la facultad la gran mayoría (79% aprox.) contestó que lo motivó la superación personal, el resto respondió dando diversos motivos, como el prestigio de la institución, el mercado laboral y algunos otros motivos.

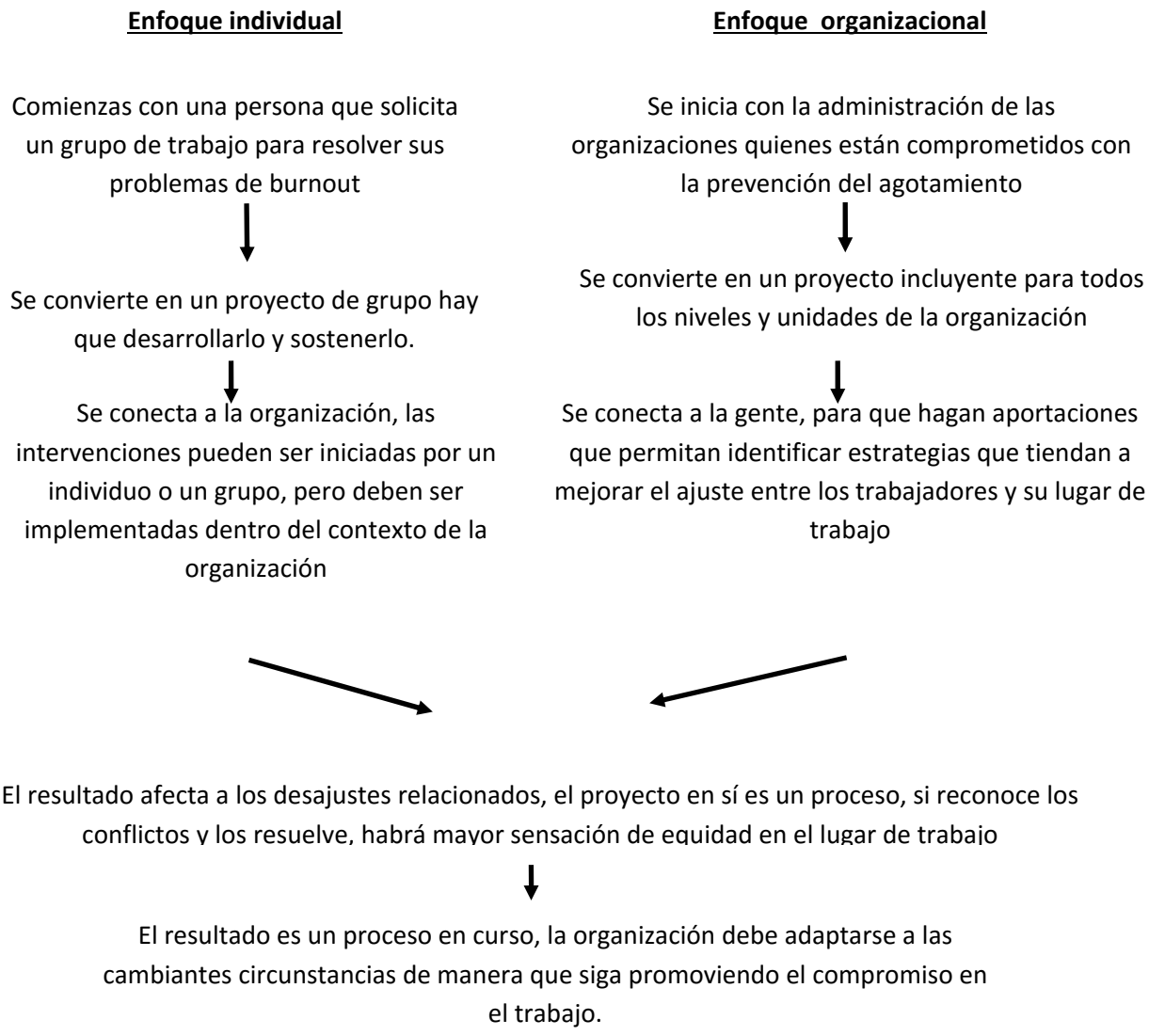
Con respecto a que esperaban al ingresar a la Facultad, la mayoría (más del 60%) respondió que buscaban obtener conocimientos, los demás respondieron que esperaban buen ambiente escolar, buenos docentes. Algunos no contestaron. Al cuestionarles acerca de si se ha cumplido lo que esperaba el alumno al ingresar a la FECA, la mayoría de los alumnos respondió que la facultad es una buena institución, que han obtenido conocimientos, Un 42% de los alumnos están insatisfechos con la institución, un 7% se consideran que no se ha cumplido lo que esperaban por problemas personales, un 5.5% ha alcanzado sus metas personales y por último un 4.7% de los alumnos manifiestan tener éxito académico.

Al relacionar el que se hayan cumplido las expectativas del estudiante y el nivel de burnout, se puede concluir que de acuerdo a los datos si hay diferencia significativa en el nivel de burnout entre quienes perciben que se han cumplido sus expectativas y quienes perciben que no se han cumplido. Valdría la pena realizar una investigación para determinar la relación de los diferentes tipos de expectativas (de conocimientos, de relaciones, de éxito académico, etc.) con el burnout.

Otro resultado obtenido es con respecto a cómo le afectaría al alumno el dejar de estudiar, se concluyó que lo que más les afectaría a la mayoría es en lo personal (60%), enseguida le afectaría en lo familiar (32%), y a una minoría no le afectaría (7%). Por último se realizó una Prueba Chi cuadrada para descubrir si las variables carrera, sexo, estado civil, si tiene hijos, y si su trabajo es afín con su carrera, están relacionadas con el burnout. Al aplicar la prueba se corroboró que las variables no están relacionadas, ya que en ninguna de ellas tenía un nivel de significancia al .05.

Con este trabajo realizado es pertinente en nuestra Facultad llevar a cabo otras investigaciones que permitan determinar la existencia de burnout estudiantil, con la finalidad de fortalecer el área de psicología, para que se pueda dar el apoyo adecuado al alumno que presente síntomas de estrés o de burnout. A continuación se presenta una propuesta de intervención para prevenir el burnout en los estudiantes de la Facultad.

Una recomendación a la facultad para tratar a los alumnos a los cuales se les ha detectado el síndrome burnout, podría ser partir de los estudios que hicieron Maslash y Leiter (1997), ellos hicieron una propuesta para detener el burnout en las organizaciones considerándolo desde dos enfoques: el individual y organizacional.



En esta facultad pudiera llevarse a cabo un programa para detectar a los alumnos que padecen el Síndrome burnout, a través del Programa Institucional de Tutorías, durante las sesiones en las cuales los maestros al estar en contacto con los alumnos pudieran canalizarlos al área de psicología, y el responsable de esta área tuviera conocimiento de los síntomas del síndrome, para que otorgue apoyo apropiado ya sea de manera individual y/o grupal.

Otra forma de prevenir el burnout, es cuando en una organización se aplica el chequeo preventivo de Leiter y Maslash, Ellos consideran que para afrontar

eficazmente el problema es necesario eliminar los desajustes entre la persona y su puesto laboral. Todo el proceso comienza con una encuesta a la plantilla sobre aspectos claves de la vida organizacional, El propósito es obtener información para saber hacía donde se quiere ir. Al interpretar los resultados será importante medir la magnitud de los desajustes entre la persona y su trabajo (sobrecarga, equidad, conflicto de valores, control, recompensas, sentimiento de comunidad). Una vez procesados y analizados los datos, se está en posición de diseñar un cambio, centrando su intervención en los problemas detectados en el informe.

Para poder aplicar este modelo en nuestra facultad sería indispensable un sentido de compromiso de las autoridades para evitar que los estresores afecten o interfieran con las responsabilidades y tareas del alumno, de manera que éste obtenga una satisfacción por su esfuerzo y logre un sentimiento de pertenencia a una comunidad, a un proyecto común.

La contribución de este trabajo es el aportar datos específicos acerca de la presencia de burnout en estudiantes de licenciatura, el presentar una propuesta para evitarlo y establecer la relación que existe entre las expectativas del alumno al ingresar y el nivel de burnout.

Referencias

Barraza M.A., Carrasco, S.R., Arreola, C.M.G., (2007) Síndrome de Burnout: Un estudio comparativo entre profesores y médicos de la ciudad de Durango. Revisado 22 de enero de 2013.
http://www.monografias.com/trabajos46/burnout-medicos/burnout-medicos.shtml

Barraza M.A., (2008) Escala Unidimensional del Burnout Estudiantil, Instrumentos de Investigación, *Universidad Pedagógica de Durango,* No.9.

Barraza, M.A. (2012). Burnout un enfoque unidimensional, *revista psicología científica*, vol.14.
http://www.psicologiacientifica.com/burnout-estudiantil/

Barraza, M.A., Malo, S.D.A., Rodríguez, G.M.R., (2012). , Síndrome de Burnout en estudiantes de dos facultades de medicina. Un estudio comparativo entre una institución colombiana y una mexicana. *Revista Congreso Universidad*. Vol. I, No. 2, 2012. ISSN: 2306-918X.

Castro, B.C.R., David, C.O.O., Ortiz D.L., (2011) Síndrome de burnout en estudiantes de pregrado de la Universidad de Nariño, *Revista electrónica de Iztacala*, vol. 14, No. 4, 2011.

www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/

Escudero, M.J., Beltrán, L.A.D., De Guevara, (2013) D. L., Estudio del Síndrome Quemado por el Trabajo (Burnout) en el *Instituto Tecnológico Superior de Xalapa-Enríquez*, Ver, Mex. Revisado 18 julio 2013.

http://www.unp25b.edu.mx/portalupn/images/pdf/Simposium/MESAD/Estudios%20_sindrome%20_quemado%20_Escuder0%20_et%20_al.pdf

Garcés de los Fayos, Enrique. (1995) Burnout en niños y adolescentes: un nuevo síndrome en psicopatología infantil, *Psicothema*, Vol.7, No.1, pp.33-40

Martínez Pérez Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat academia,* .no. 112

Maslach, C., Schaufeli, W. B., Y Leiter, M. P (2001).Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52, 397-422.*Revisado el 01 enero 2014.

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf.

Maslash, C., Leiter, M.P., (1997). *The Truth About Burnout,* Ed. Jossey-Bass.

Pines, A., Aronson, E. y Kafry, I., (1981) *Burnout*, New York: Free Press, citado por Moreno, Bernardo, Oliver Coral y Araceli Aragoneses. El “burnout” una forma específica de estrés laboral en Buela- Casal,G. y Caballo, V.E. *Manual de Psicología Clínica Aplicada*. Madrid: Siglo XXI

Rosales, R.Y., Rosales, F.R., (2013). Burnout estudiantil universitario. Conceptualización y estudio, *Salud mental*, vol. 36 no. 4 México jul/ago. 2013. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252013000400009

Rosales, R.Y., (2012) Burnout unidimensional en comunidad estudiantil de la Facultad de Ciencias Médicas Holguín,
http://www.cimfcuba2012.sld.cu/index.php/xseminarioAPS/2012

Velazco Rodríguez, Víctor Manuel, Córdova Estrada Sonia Plutarca, Suárez Alemán Gerardo (2013) Síndrome de desgaste estudiantil (Burnout) y su asociación con ansiedad y depresión en alumnos de una Escuela de Enfermería. *Congreso Internacional sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación en Iberoamérica*, de Centro de Estudios e Investigaciones para el Desarrollo Docente. CENID A.C.

El salario y la capacitación y su influencia en la rotación del personal y la satisfacción de los empleados de las maquiladoras de Ciudad Victoria

Jessi Guadalupe Gómez Martínez

Edgar Daniel Perales Cabrera

José Melchor Medina Quintero

Resumen

El desarrollo de la industria maquiladora es fundamental para el crecimiento del país, ya que representan un 20.8% del Producto Interno Bruto (PIB). Así, los Estados en México en los que se tiene mayor presencia de dicha industria son: Baja California, Sonora, Nuevo León, Jalisco, Chihuahua, Coahuila y Tamaulipas, los cuales se caracterizan por contar con buena infraestructura y comunicación, bajas tasas de desempleo, mejores servicios de salud y educativos, entre otros. Con ello, el objetivo de esta investigación es determinar el impacto que tiene el salario y la capacitación en la rotación del personal y la satisfacción laboral de los empleados de las maquiladoras de Ciudad Victoria, México. Para lograrlo, se lleva a cabo un análisis cuantitativo con la aplicación de 60 cuestionarios a empleados de la industria maquiladora y la ayuda de la herramienta estadística de regresión lineal con SPSS v21. Los resultados evidencian que la capacitación influye la satisfacción laboral en los empleados de las maquiladoras.

Palabras Clave: Salario, capacitación, satisfacción, rotación de personal.

Introducción

Las industrias maquiladoras de Ciudad Juárez, Chihuahua, se pusieron en marcha en 1965 mediante una combinación de iniciativas gubernamentales a ambos lados de la frontera, y con 50 años de funcionamiento, es lógico esperar que el sistema de las maquiladoras muestre signos de avance en el valor añadido de la producción, el nivel técnico del trabajo, la productividad y los salarios. Si las maquiladoras no dan

paso adelante en estos terrenos, los beneficios sociales y económicos que se derivan de la inversión en el sector serán limitados y podrían ponerse en duda (Hualde, 2000). Los salarios en la industria maquiladora cobran importancia en la explicación de su desarrollo. Los bajos costos relativos de la mano de obra, han jugado un papel central en la explicación de la relocalización industrial, el comportamiento de la industria e incluso el futuro de la misma (Carrillo, 2001).

Quinteros et al. (1998) definen que dentro de las críticas más recurrentes a las condiciones de trabajo en las maquilas, se encuentran las relacionadas con la contratación de menores, salarios bajos - incluso por debajo de la Ley - gran número de horas trabajadas, horas extras forzadas, excesiva intensidad de trabajo, malos tratos y estructuras físicas no bien ventiladas, con demasiado calor y presencia de abundante desecho de las materias primas; y uno de los derechos más violentados en este sector es el de la libertad de organización sindical. Dicken (1998) señala que los salarios de las maquiladoras varían mucho según el país, desde un mínimo de US$29.34 mensuales en la India hasta un máximo de US$500 por un trabajador altamente calificado en Turquía. En México el salario más común oscila entre US$200-300 mensuales incluyendo horas extras.

Uno de los principales problemas que enfrenta hoy la industria maquiladora de exportación de México es la alta tasa de rotación laboral externa, aspecto que genera consecuencias negativas para la institución. Actualmente, en las organizaciones resulta extremadamente difícil cubrir el puesto de trabajo vacante sobre todo si se trata de puestos poco atractivos y con una baja remuneración. Sin embargo, la ordenación de la jornada laboral ha sido con frecuencia una de las medidas adoptadas frente a las nuevas incertidumbres económicas y a las perspectivas de aumento del desempleo (Minns, 2007).

Las causas de rotación de personal que se presentan en estas empresas, es la insatisfacción laboral de los trabajadores ya que reciben un salario mínimo y tienen una jornada laboral que no se ajusta a sus necesidades. Otro motivo que se percibe también en los empleados de las maquiladoras, es el sistema de pago vigente que

no corresponde con las actividades realizadas; es decir, el esfuerzo laboral realizado y los resultados obtenidos en los trabajos manuales son altamente monótonos.

A fin de lograr la meta, el trabajo de campo se lleva a cabo en la zona centro del estado mexicano de Tamaulipas, se aplican 60 cuestionarios y el uso de la estadística de regresión lineal para el análisis inferencial. El desarrollo de este trabajo se basa en la revisión de la literatura de las variables dependientes e independientes, posteriormente se realiza el trabajo de campo (aplicación del cuestionario y análisis y discusión de resultados), para finalizar con las conclusiones y precisar las principales aportaciones al conocimiento.

Objetivos

Al revisar la literatura en el impacto que tiene el salario y la capacitación en la rotación del personal y la satisfacción laboral de los empleados de las maquiladoras y su aplicación en el contexto mexicano y la zona bajo estudio, es casi nula la investigación que ofrece evidencia empírica en esta temática. Por lo anterior, los objetivos de esta investigación consisten en:

- Determinar el impacto del salario en la rotación de personal de las maquiladoras.
- Determinar el impacto de la capacitación en la rotación de personal de las maquiladoras
- Determinar el impacto del salario en la satisfacción laboral de los empleados en las maquiladoras.
- Determinar el impacto de la capacitación en la satisfacción laboral de los empleados en las maquiladoras.

Los cuales se establecieron por la importancia del constante cambio de empleados y la satisfacción laboral que representan un verdadero problema para las maquiladoras de Ciudad Victoria, considerando que los costos de adiestramiento a los empleados nuevos, por su poco conocimiento de la empresa, sus políticas y procedimientos, tarda tiempo en adaptarse y lograr su máxima productividad, por lo que en todo este tiempo la empresa estará perdiendo recursos financieros.

Preguntas de investigación

- Como influye la capacitación de los empleados en su rotación y satisfacción en su puesto de trabajo.

- Como influye el salario percibido por los trabajadores en su rotación y satisfacción en el puesto de trabajo.

Revisión de la literatura

Salario

El concepto del salario ha evolucionado con el progreso y hoy constituye uno de los problemas más complejos de la organización económica y social de los pueblos. Los desequilibrios de salarios son capaces de provocar las más graves perturbaciones: huelgas, alzamientos y revoluciones. El salario es el precio del trabajo efectuado por cuenta y orden de un patrono (Ricardo, 1965). La Ley Federal del Trabajo (LFT, 2015) define al salario como la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo. Para Ricardo (1965) es todo lo que implique retribución de servicios, sea cual fuere la forma o denominación que se le dé. Es salario por tanto, no solo la remuneración ordinaria, fija o variable, sino todo lo que reciba el trabajador en dinero o en especie como contraprestación directa del servicio primas y bonificaciones (Bonilla, 1996).

El salario puede fijarse por unidad de tiempo, por unidad de obra, por comisión, a precio alzado o de cualquier otra manera. Cuando el salario se fije por unidad de obra, además de especificarse la naturaleza de ésta, se hará constar la cantidad y calidad del material, el estado de la herramienta y útiles que el patrón, en su caso, proporcione para ejecutar la obra, y el tiempo por el que los pondrá a disposición del trabajador, sin que pueda exigir cantidad alguna por concepto del desgaste natural que sufra la herramienta como consecuencia del trabajo (LFT, 2015). También, esta Ley, indica que el salario se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo.

Según Gómez (1995) las clases de salarios son:

- En dinero o en especie: En dinero, debe estipularse en moneda nacional, en caso de ser en moneda extranjera, el trabajador puede exigir su equivalente en moneda nacional. Constituye salario en especie toda aquella parte de la remuneración ordinaria y permanente que el trabajador reciba en contraprestación del servicio, como alimentación, habitación o vestuario que el empleador suministra al trabajador o a su familia.
- Ordinario o extraordinario: El salario ordinario es el que percibe el trabajador como remuneración por los servicios prestados dentro de su jornada ordinaria de trabajo. El extraordinario, es el que implica remuneración del trabajo ejecutado en días de descanso obligatorio o de horas extras o suplementarias trabajadas.
- Fijo o variable: Cuando se pacta por unidad de tiempo se denomina fijo. Por unidad de obra o a nivel de ventas es considerado variable.
- Nominal y real: El nominal es el valor monetario de la retribución del trabajo. El real, es cuando al salario nominal se le deflacta.

Así también, los plazos para el pago del salario nunca podrán ser mayores de una semana para las personas que desempeñan un trabajo material y de quince días para los demás trabajadores (LFT, 2015).El salario debe pagarse por períodos iguales y vencidos, el pago del trabajo suplementario (horas extras), debe cumplirse junto con el salario del período en que se han causado, o a más tardar en el período siguiente (Broome, 1983). Debe ser remunerador y nunca menor al fijado como mínimo de acuerdo con las disposiciones de la Ley. Para fijar el importe del salario se tomarán en consideración la cantidad y calidad del trabajo(LFT, 2015).

Por otra parte, el Salario mínimo en el año 2016 establecido por la Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CNSM) mediante resolución publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de diciembre de 2015, y vigentes a partir del 1 de enero de 2016 se muestra en la Tabla 1:

Área geográfica	Pesos
Única	$ 73.04

***Tabla 1**. Salarios Mínimos 2016*

Fuente: CNSM(2016)

Así mismo, la Ley Federal del Trabajo (LFT, 2015) establece que se tendrá como salario máximo para el pago de las aportaciones el equivalente a diez veces el salario mínimo general. El pago del salario lo realiza el empleador o su representante en forma directa al trabajador o a la persona que éste autorice por escrito. Debe realizarse donde el trabajador presta sus servicios, salvo que se haya estipulado otro en convenio, se prohíbe el pago en "centros de vicios o en lugares de recreo, en expendios de mercancías o de bebidas alcohólicas" (Broome, 1983). A trabajo igual desempeñado en puesto, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, debe corresponder un salario igual (LFT, 2015). Claramente, la norma indica los factores a considerar para equiparar el salario con base en una presunta igualdad del trabajo.

Por otra parte, la rotación de personal basa su confianza en la lealtad. Los especialistas en la materia afirman que una remuneración mayor promueve la retención del empleado incrementando su satisfacción en el trabajo (Griffeth, 1995). La teoría de la eficiencia de los salarios propone que un salario atractivo disuade a la renuncia. La actual administración de la compensación descansa sobre la premisa que, los salarios competitivos sostienen la lealtad del trabajador (Cardy, 2001). De acuerdo a estos estudios se puede concluir que los altos salarios disminuyen la rotación de personal y por lo tanto, una planta maquiladora con altos salarios deberá tener una rotación baja (Miller, 2001).

Capacitación

Cuando la visión de la empresa se centra en la capacitación como un gasto, el resultado puede llegar a ser desfavorable para la empresa. En cambio si la visión de la capacitación se centra como una inversión que permita desarrollar al empleado y a

la empresa el resultado obtenido, puede ser más favorable siempre y cuando se cubran realmente las necesidades de capacitación.

De acuerdo a la Real Academia Española (RAE, 2015), capacitar es: “Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”. Carrillo (2009) dice que es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

Otras definiciones vienen de parte de la UCECA (Unidad Coordinada del Empleo de la Capacitación y el adiestramiento), donde se plantea lo siguiente:

- Capacitación. Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar efectivamente una unidad de trabajo específica e impersonal.
- Adiestramiento. Acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

Siliceo (2004), define “la capacitación como el medio o instrumento que enseña y desarrolla sistemáticamente, y coloca en circunstancias de competencia y competitividad a cualquier persona”. Así mismo menciona ocho propósitos fundamentales que debe cumplir la capacitación dentro de una organización:

- Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.
- Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.
- Elevar la calidad del desempeño.
- Resolver problemas.
- Habilitar para una promoción.
- Inducción y orientación del nuevo personal de la empresa.

- Actualizar conocimiento y habilidades.
- Preparación integral para la jubilación.

En cuanto a los tipos de capacitación; de acuerdo con (Morfin, 2004) existen dos tipos de capacitación:

- Capacitación para el trabajo: esta permite que el individuo adopte conocimientos y destrezas relativas al puesto que va a desarrollar, la manera de operar de la empresa, el tipo de organización, los objetivos, los planes y programas. Lo que le facilita adecuarse más prontamente al nuevo empleo o nueva área.
- Capacitación en el trabajo: Consiste en aportar al trabajador conocimientos que apoyen o enriquezcan los que ya posee, esto con el fin de desempeñar de mejor manera las funciones que le han sido encomendadas mediante el desarrollo de sus habilidades, con el fin de aumentar su productividad y poder postularse para una promoción.

De acuerdo con Coulter (2004) la capacitación se puede realizar de manera tradicional o métodos basados en tecnologías, algunos de estos métodos los nombra a continuación:

- Métodos tradicionales: aprendizaje en el trabajo, rotación de puestos, mentores y entretenimiento, ejercicios de experimentación, manuales y conferencias.
- Métodos basados en tecnologías: CD-ROOM, DVD, video conferencias, teleconferencias y aprendizaje en línea.

En cuanto a la evaluación de la capacitación, Siliceo (2004) menciona que debería llevarse de forma cotidiana y realizarse en tres momentos diferentes: antes, durante y al final el curso.

El autor menciona que la evaluación debe incluir cuatro aspectos básicos:

- La reacción del grupo y el alumno. Se pondrá énfasis en las actitudes de los participantes. Una actitud negativa en los participantes se reduce al resultado del fracaso de un grupo.
- El conocimiento adquirido. Lo importante es conocer que aprendió el alumno y en qué grado distinguiendo dos aspectos: lo nuevo que aprendió y lo que recordó a lo largo del curso.
- La conducta: se refiere a los posibles cambios que tuvo el participante a raíz de tomar el curso, verificar si existió un cambio en la actitud, en la conducta.
- Resultados. Conocer los resultados que se generaron con el curso impartido, por ejemplo, el grado de motivación, si existió una reducción en el número de queja, disminución de costos, ahorros, entre otros.

La obligación de capacitación y adiestramiento se encuentra regulada en el último párrafo del apartado A, del artículo 123 Constitucion (1917) que indica en la fracción XIII, “las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación”.

Por su parte, la LFT (2015) también regula esta obligación patronal en el capítulo III bis, al referirse a la capacitación y adiestramiento de los trabajadores en los artículos del 153-A al 153-Z, marcando una serie de requisitos, tanto de los patrones, los trabajadores y los capacitadores.

Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo es un término subjetivo. Depende en los valores y las normas del individuo culturales empleados, así como el entorno laboral (Vales, 2014). El fenómeno de la satisfacción laboral adquiere importancia para el desarrollo de la humanidad. Cabe señalar que la satisfacción es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimiento, estados de ánimo y comportamientos en relación con su actividad laboral. Si la persona está satisfecha

con su trabajo, responderá adecuadamente a sus exigencias; si por el contrario, está insatisfecho no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además la insatisfacción laboral se refleja en todos los aspectos de la vida del trabajador (Garcia, 2010).

Bravo et al. (2002), aborda el tema de satisfaccion laboral,desde dos perspectivas: la unidimensional y la multidimensional. La primera se centra en la satisfaccion laboral como actitud con relacion al trabajo general,lo cual no equivale a la suma de las fasetas que componen el contexto de trabajo, pero depende de ellas. La segunda, considera que la satisfaccion deriba de una conjunto de factores asociados al trabajo,y que es posible medir la satisfaccion de los sujetos en relacion con cada uno de ellos.

La division mas simple de la satisfaccion laboral es la que distingue entre satisfaccion laboral intrínseca y extrínseca. La intrínseca esta originada por factores relacionados con la tarea en sí (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender, etc.), por su parte la extrínseca tiene su origen en fuentes externas al empleado ligadas al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla (relaciones con los supervisores y con los compañeros, salario, jornada laboral, seguridad, reconocimiento, etc.) (Cavalcante, 2004).

La satisfacción laboral se ha intentado explicar desde diferentes teorías, muchas de estas se asientan el concepto de discrepancia o desajuste que parte de la idea que la satisfaccion depende del grado de coincidencia entre lo que un individuo busca de su trabajo y lo que realmente consigue de él. Cuanto mayor sea la distancia entre lo que se quiere conseguir y lo que se optiene del trabajo, menor sera la satisfaccion laboral (Gamero, 2005).

Rotación de personal

No obstante sería un error suponer que todo se trata de dinero, mano de obra de confianza, los empleadores esperan ser recompensados adecuadamente, además de proporcionarles nuevos retos y beneficios. Ellos cada vez están más convencidos

de que si no pueden conseguirlo en su empresa actual, lo harán en alguna parte más (Daniels, 2016).

La temática de rotación de personal ha sido una de las tópicos más estudiados en las últimas cuatro décadas en la literatura psicológica, empresarial, sociológica y económico-administrativa. Este es un tema bastante recurrente en los análisis asociados al sector empresarial, dado que tiene importantes consecuencias en el desempeño de las organizaciones (Adler, 2001). Para March y Simon (1958) el término de rotación laboral hace referencia a la partida de un empleado de la organización formalmente definida. Mientras que para Abbasi y Hollman (2000) es el proceso de rotación de los trabajadores alrededor del mercado laboral, ya sea entre empresas y empleos, así como también entre una situación de ocupación y desocupación.

De acuerdo a Price (1977), la rotación de personal no es otra cosa más que la razón del número de trabajadores de una empresa que han renunciado voluntariamente o han sido despedidos en un periodo de tiempo, dividido entre la cantidad de empleados promedio en esa organización para el mismo periodo de tiempo.El término de rotación de personal se refiere al número de trabajadores que ingresan y salen de una institución; se expresa en índices mensuales o anuales. El dato obtenido de rotación de personal generalmente es utilizado para la proyección de la demanda de fuerza laboral, además de constituirse en uno de los indicadores de la gestión de personal (Castillo, 2006).

Para Santibáñez (1993), la tasa de rotación laboral externa se asocia al perfil sociodemográfico de los trabajadores. Para Almaraz (2002) este problema se vincula con factores internos relacionados con las maquiladoras, y De la O (2002) afirma que la explicación se encuentra en la variedad de sistemas de incentivos ofrecidos por las empresas. Por su parte, De la Garza (2005) apoya su explicación en los problemas presentados por algunos modelos de producción, adaptados por las maquiladoras, para retener a la fuerza de trabajo, y Castilla y Torres (2005) dicen que las altas tasas de movilidad laboral son una respuesta a los bajos salarios, la intensidad y el

carácter rutinario de las actividades, así como a los obstáculos para consolidar una cultura laboral.

Según Rosas (2006) la rotación de personal es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente es decir el intercambio de personas entre la organización y el ambiente es definido por el volumen de personas que ingresan y que salen de la organización. Además, otro concepto de la rotación de personal, según Flores (2008) es la consecuencia de ciertos factores internos o externos en la organización sobre la actitud y el comportamiento del personal. Dentro de los factores externos se puede citar la situación de oferta y demanda de recursos humanos, y uno de los factores internos que ocurren en la organización es la política salarial de la organización.

El camino hacia una economía basada en el conocimiento que va de la mano de un proceso de globalización, hace que las organizaciones realicen considerables inversiones en los empleados en términos de inducción, entrenamiento, desarrollo, mantenimiento y retención. De la misma forma, las empresas se enfrentan a una creciente competencia ante la reducción de las barreras comerciales, y es el capital humano quienes deben de continuar con el desarrollo de productos tangibles y la provisión de servicios que estén basados en estrategias creadas por ellos mismos. Por ello, estos se convierten en un elemento crucial al interior de las organizaciones dado que el valor que incorporan a tales estrategias es esencialmente intangible y no fácilmente replicable (Stovel, 2002).

Los cálculos de los costos primarios y secundarios de rotación de personal podrían tener mayor o menor influencia, de acuerdo con el nivel de interés de la organización. Más que un simple resultado numérico y cuantitativo de tales costos, lo que realmente interesa es la concientización, por parte de los dirigentes de las organizaciones, de los reflejos profundos que la rotación elevada de recursos humanos puede traer no solo para la empresa, sino también para la comunidad y para el propio individuo (Capelli, 2001).

Es necesario desarrollar métodos y fórmulas de éxito y realizar movimientos de valor de igual manera para el personal, con la visión de desarrollar procesos de cambio en las organizaciones y generar una conciencia de lealtad al personal que los esté

desarrollando para garantizar una estancia prolongada dentro de la institución para que el personal pueda desarrollar de una manera activa los conocimientos capacidades y competencias adquiridas que esté adquiere por su experiencia y a través de la capacitación y desarrollo en la organización (Mireles, 2015).

No obstante, cuando la rotación de personal se vuelve excesiva, la empresa debe hacer algo para reducirla. Los empleados más calificados son los que renuncian con más frecuencia porque tienen mayor movilidad. Quizá los métodos más prometedores para gestionar la retención de los empleados tengan que ver con la forma de organizar puestos y tareas, es decir, ver si es posible estructurar el proceso de trabajo en sí de modo que los empleados se sientan más estrechamente unidos a la organización. Programas como los círculos de calidad reducen la rotación del personal de varias maneras. Formalizan y aclaran los objetivos, contribuyendo a lograr un consenso en el grupo de trabajo (Capelli, 2001).

Es conveniente diferenciar entre el número de trabajadores desvinculados por voluntad de la empresa, de los que renuncian, debido a que es diferente la salida de una persona competente que la empresa quisiera retener, que el despido de una persona desleal o incapaz, de esta manera se obtienen dos tipos de índices de rotación: Uno que tiene que ver con las renuncias y el otro que representa la rotación global, pues incluye las desvinculaciones producidas por necesidad o conveniencia de la institución. De esta manera, se tiene un indicador de la magnitud de las renuncias para investigar sus causas y tomar los correctivos necesarios, también la entrevista de salida puede identificar las razones por las cuales el personal decide abandonar el empleo (Castillo, 2006). Retener el talento, “es lograr comprometer a los empleados en proyectos que ellos mismos han formulado, y dirijan”. Esto permitirá mantenerlos en la empresa y convertirlos en emprendedores corporativos. “Hacer sentir a los empleados parte de organización significa crear compromiso en ellos” (Mireles, 2015).

Las organizaciones hoy en día deben considerar los recursos humanos con que cuentan como un factor clave de gestión porque se muestran como una variable determinante de la posición competitiva que la empresa alcanza como resultado de

la incidencia que tiene en aspectos tales como la capacidad innovadora de una organización o la calidad de sus productos o servicios (Duarte, 2001). El cálculo del índice de rotación de personal está basada en el volumen de entradas y salidas de personal en relación con los recursos disponibles en cierta área de la organización, dentro de cierto periodo de tiempo y en términos porcentuales (Rosas, 2006).

Después de plantear brevemente los estudios y referencias sobre las variables bajo análisis, ahora es preciso definir sus hipótesis de investigación que se comprobarán en el estudio cuantitativo posterior.

H_1.- El salario que se paga a los empleados de las maquiladoras es la principal causa de la rotación de personal.

H_2.- La capacitación que reciben los empleados de las maquiladoras influye en la rotación de personal.

H_3.- El salario que reciben los empleados impacta en la satisfacción laboral.

H_4.-La capacitación de los empleados impacta para que se logre la satisfacción laboral.

Método

La realización del trabajo empírico se realizó en la capital del estado mexicano de Tamaulipas centrándonos en cuatro maquiladoras, las cuales tienen más presencia en la zona de estudio y emplean a más de 1000 trabajadores. El proceso seguido para cumplir con la acometida principal, se inició con la revisión del estado del arte en cuanto a las variables a evaluar principalmente en revistas científicas, libros de reconocido prestigio y páginas Web oficiales. Con el fin de aprobar o rechazar las hipótesis, se diseñó el cuestionario utilizado es esta investigación, además es importante aclarar que este trabajo forma parte de un proyecto más amplio que se encuentra en desarrollo, de tal suerte que los ítems que componen el instrumento, fueron obtenidos de la revisión de la literaturade tal forma que se encuentra estructurado de: 4 ítems para salario, 5 ítems para capacitación, 6 ítems para satisfacción laboral y 5 ítems para rotación de personal, constando el instrumento de

20 afirmaciones. Se utilizó el tipo de escala Likert de 5 puntos donde 1 es “totalmente de acuerdo” y 5 “totalmente en desacuerdo”. Para la validación del cuestionario se recurrió a la ayuda del SPSS versión 21, para poder realizar la prueba del alfa de Cronbach, con la finalidad que el instrumento empleado contara con la confiabilidad requerida.

De acuerdo con el último censo económico realizado en México por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, muestra que existen 11500 personas en Cd. Victoria, Tam., que corresponden al 19.41% de la población total de esta ciudad; este porcentaje pertenece a la población que labora en la industria maquiladora (INEGI, 2014). Desafortunadamente, solo se logró aplicar 60 cuestionarios, que de acuerdo a Jiménez (1983) señala que una muestra representativa de 50 elementos es preferible a otra no representativa de 100 para su análisis. Debido a que la participación por parte de los empleados de la maquiladora en este tipo de investigaciones sigue siendo escasa, además que el tiempo en que se desarrolló la investigación fue un periodo de 12 meses. Dicho instrumento se les aplicó en forma presencial con el tiempo suficiente para que lo empleados contestaran de la mejor manera posible. Posteriormente, con base en los datos recolectados, se desarrolla el análisis de resultados esencialmente con estadística con ayuda del software SPSS versión 21.

Resultados

El primer paso fue el analizar los datos descriptivos de las personas que contestaron el cuestionario a fin de obtener una idea de cómo y quiénes estaban participando en esta investigación:

Los datos muestran que los hombres predominan más como empleados de las maquiladoras, con una participación del 67%; por tanto, sería interesante realizar un estudio con la finalidad de conocer las razones por las cuales predominan como empleados de estas empresas. La edad predomínate de los empleados de las maquiladoras, es de los 21 a los 30 es decir, que el personal joven es más apto para trabajar en la industria maquiladora debido a las altas jornadas laborales con una participación del 64%.

En cuanto al estado civil, se puede observar que el porcentaje más alto que se obtuvo fue el de casado, predominando en este caso con un 72%. Con lo que se puede argumentar que son quienes necesitan más el empleo por los gastos que tienen que cubrir y quienes tienen una permanencia no mayor a 3 años dentro de la empresa, siendo el rango más alto de 1 a 3 años; es decir, muestra un alto porcentaje de rotación de personal.

Evaluación de Hipótesis

Continuando con el proceso previsto, la siguiente etapa, que es el análisis inferencial con regresión lineal, se corroboró el índice de confiabilidad del instrumento que se llevó a cabo por medio del alfa de Cronbach, este valor debe ser mayor a 0.7 (Nunnally, 1978), lo que indica que el cuestionario es válido para interpretar los resultados como apegados a la realidad. Para este caso, el alfa alcanzado es de .700 estableciéndose en el valor mínimo recomendado. De la misma manera, de acuerdo a Chin (1998): R (Relación) representa los *coeficientes path*, y para ser considerados significativos, deberían alcanzar al menos un valor de 0.2 e idealmente situarse por encima de 0.3, y R^2 indica la varianza explicada por la variable dentro del modelo, que debería ser igual o mayor a 0.1, porque valores menores, aun siendo significativos, proporcionan poca información, y por último, la significancia debe ser menor a .05 ($p<0.05$). La Tabla 2, muestra los resultados obtenidos de la evaluación de las hipótesis planteadas:

HIPÓTESIS	R	R^2	SIG.	COMENTARIO
H1. Salario →Rotación de personal	0.262	0.072	0.436	Rechazada
H2. Salario → Satisfacción laboral	0.262	0.072	0.422	Rechazada
H3. Capacitación → Rotación de personal	0.230	0.055	0.396	Rechazada
H4. Capacitación→ Satisfacción laboral	0.531	0.134	0.054	Aceptada

Tabla 2. Evaluación de Hipótesis

La Tabla 2, muestra que de las cuatro hipótesis planteadas, una es aceptada (H_4) y las otras tres son rechazadas ($H_{1, 2, 3}$):

- H_1, H_2 e H_3: Rechazadas aunque alcanzan el nivel de la relación (R) buena ya que este es superior a lo recomendado, no lo hace en la varianza explicada (R^2). Teniendo un valor por debajo a lo recomendado Así mismo la significancia ya que obtiene un valor superior a lo recomendado.

- H1: Aceptada, debido a que alcanza un nivel de R= 0.531 superior a lo recomendado, así lo hace en la varianza explicada (R^2) con un valor de 0.134 y de significancia obtiene 0.054.Esto se puede interpretar que la capacitación de los empleados de las maquiladoras, influye de manera notoria en el problema de la satisfacción laboral existente.

Conclusiones

En la actualidad la rotación del personal es un tema de gran importancia en todas las empresas, debido al incremento que se ha ido registrando en los últimos años sobre todo en el sector industrial manufacturero, por este motivo la rotación del personal es uno de los puntos más cruciales sobre el cual se tienen que tomar decisiones rápidamente, en especial por el alto costo que tiene para este tipo de organizaciones, lo que se ve afectado directamente en las disminuciones de las utilidades de este sector. El salario forma parte fundamental de las empresas, siendo el elemento importante de todos sus empleados, es un motivo por el cual éstas deben mantener niveles salariales adecuados y competentes para poder contar con una fuerte demanda laboral, y de esta manera retener a sus empleados de manera satisfactoria pero además obtener un decremento en la rotación del personal.

Por otra parte, también hay que considerar como otro factor importante que influye en la rotación del personal del sector industrial es la capacitación que reciben los

empleados, es decir, el proceso al cual es sometido el personal al momento de iniciar a trabajar en una empresa para poder conocer los procesos de manufactura, esto es fundamental para lograr la satisfacción laboral en los empleados. En la actualidad aunque existe normatividad que rige estrictamente esta situación, obligando a las empresas a proporcionar una adecuada capacitación al trabajador para que de esta forma pueda realizar de manera correcta su trabajo.

No obstante la importancia y las soluciones por parte de los directivos de este sector económico son tan importantes como los factores antes mencionados, debido a que depende de las estrategias implementadas por ellos para dar solución a los altos índices de rotación e insatisfacción laboral que se han ido registrando, ya que si no mantienen u ofrecen salarios competentes, y capacitación adecuada este problema no tendrá alguna solución, lo que afectara directamente a los empleados generando con ello su salida de la empresa.

Por esta razón y considerando la importancia de los salarios y capacitación como determinantes en la rotación del personal y la satisfacción laboral, es recomendable establecer salarios competitivos, así como implementar capacitaciones constantes que permitan a los trabajadores mejorar su trabajo y lograr obtener su mayor rendimiento dentro de ella.

Limitaciones

Estos resultados no pueden generalizarse en todos los ámbitos de los sectores industriales de una región o un país en particular, puesto que se logró la aplicación de cuestionarios a una muestra de 60 trabajadores de lasindustrias maquiladoras. Sería importante para subsecuentes investigaciones determinar una muestra representativa de las empresas a analizar y que sea a la vez un punto de partida para esos estudios por venir, ya sea por sector o por región para obtener o abarcar una población más grande y que de esta manera los resultados beneficien a una mayor cantidad de empresas. La revisión de la literatura también es una limitante, ya que lo encontrado no proviene de una teoría consolidada.

Por otra parte una de las principales limitantes en el desarrollo de esta investigación, fue el momento de aplicación de los cuestionarios coincidió con el periodo en el que los sindicados de los trabajadores de las industrias manufactureras se encontraban en proceso de negociación sobre el aumento del sueldo a los trabajadores, impactando esto en los resultados de la investigación, con la influencia por parte de los directivos hacia los empleados advirtiendo de una resolución desfavorable para los trabajadores en caso los resultados de las encuestas fueran negativas para la empresa.

Referencias

Abbasi, S. M., & Hollman, K. W. (2000). “Turnover: the real bottom line”. Public Personnel.

Adler, P. S. (2001). “Market, hierarchy, and trust: The knowledge economy and the future of capitalism”. *Organization Science, 12*, 215-234.

Almaraz, A. L. (2002). “Rotación, estructura de estímulos y aprendizaje tecnológico en la industria maquiladora”. Región y Sociedad, XIV, 197-233.

Bonilla, M. (1996). *salarios, precios y productividad.*

Broome, J. (1983). *The Microeconomics of Capitalism.* Nueva York.

Capelli, P. (2001). companies and employee to the labor market today.

Cardy, L. G.-M. (2001). Managing Human Resources. *Englewood Cliffs*.

Carrillo, J. (2001). *Calidad en el empleo.* Mexico: Secretaria del trabajo y prevision social.

Carrillo, M. J. (2009). *Taller de Capacitacion*. Retrieved from http://nolycarrillo.jimdo.com/unidad-1/concepto-de-capacitaci%C3%B3n/

Castillo, J. (2006). Personnel Management A focus on quality. ECOE Ediciones.

Cavalcante, J. J. (2004). *Satisfaccion en el trabajo de los directores de Escuela Secundarias Publica de la Region de Jacobina.Brasil.* Tesis Doctoral Inédita. Universidad Auttónoma de Barcelona

Chin, W.W. (1998). Issues and Opinion on Structural Equation Modeling. *MIS Quarterly*, 2(2), pp. vii-xvi

CNSM, C. N. (2015, Marzo 30). *CONASAMI*. Retrieved from http://www.conasami.gob.mx/pdf/resoluciones/2015/resolucion_abril_2015.pdf

Coulter, R. (2004). Comportamiento Organizacional . Mexico : Pearson .

Daniels, C. (2016). PRWeek. SALARY SURVEY , Vol, 19, p. 35.

De la O, M. E. (2002, julio-septiembre). “La flexibilidad inflexible: estudios de caso de plantas maquiladoras electrónicas en el norte de México”. *Papeles de Población, 33*, 200-221.

De la Garza, E. (2005). *Modelos de producción en la maquila de México: la evidencia empírica apartir de la ENESTYC*. Plaza y Valdéz, México, pp. 33-72.

Duarte, F. (2001). *Administración Estratégica de Costos, como base para la obtención de ventajas competitivas* (Vol. Primera Edición).

Flores, R. J. (2008). ***Factors that cause personnel rotation in mexican companies***.Daena: International Journal of Good Conscience.

Gamero, C. (2005). *Analisis Microeconomico de la Satisfaccion Laboral.* Madrid: Consejo economico social .

Garcia, D. (2010). *Satisfaccion laboral. Una aproximacion teorica*. Retrieved Marzo 12, 2014, from http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf

Gómez, V. P. (1995). *Productividad como factor salarial.*Tesis

Griffeth, P. H. (1995). Employee Turnover. *Cincinnati OH:Southwestern*.

Hualde. (2000). social and employment impact of the globalization in factorie. *Revista Mexicana de Sociología*.

INEGI. (2010). *INEGI*. Retrieved from http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?e=28

Miller, P. H.-M. (2001). The high cost of low wages: Does maquiladora compensation reduce turnover? *Journal of International Business Studies, 32*(3), 585-595.

Jiménez, C. (1983) Población y muestra. *El muestreo*. Madrid. UNED, p. 249.

LFT. (2015). *Secretaría del Trabajo y Previsión Social*. Retrieved Marzo 14, 2015, from http://www.stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma_laboral/ref_lab.html

M. Bravo, J.Peiro y I. Rodriguez . (2002). *Satisfaccion laboral* (Vol. 1: LA actividad laboral en su contexto). Madrid.

March, J., & Simon, H. (1958). Organizations. *Oxford*, 215.

Mexicanos, C. P. (1917). Mexico: Diario Oficial de la Federacion.

Minns, H. y. (2007, Julio 12). The regulation of working time in the united states and europe.

Mireles, R. V. (2015). Human talent retention in small and medium enterprises: evidence from mexico.*Revista Global de Negocios, 3*, 59-67.

Morfin, E. G. (2004, Octubre). Diagnostico de las Necesidades de Capacitacion.

Nunnally, J. C. (1978). Psychometric theory. (2. ed, Ed.) *Europe's Journal of Psychology*.

Peter, D. (1998). *Global shift; transforming the world economy.*SEAGE Publications. California: USA

Price, J. L. (1977). *The study of turnover*. Iowa State University Press: USA

Quinteros, C., G. García, R. Góchez, N. Molina (1998). *Dinámica de la actividad maquiladora y derechos laborales en el Salvador.*Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas". En línea. Consulta: 30 abril 2015, http://www.uca.edu.sv/deptos/economia/media/archivo/373b7b_libromaquilacentra1998.pdf

RAE (2015). *Real Academia de la Lengua Española* . Retrieved from www.rae.es

Ricardo, 1. (1965). *Principios de Economía Política y Tributación.*Fondo de Cultura Económica, México.

Rosas, G. J. (2006). *Rotacion del personal*. Retrieved Febrero 27, 2015, from http://148.206.53.84/tesiuami/UAMI13478.pdf

Santibáñez, J. C. (1993). Rotación de personal en las maquiladoras de exportación en Tijuana. *STPS-COLEF*.

Siliceo, A. (2004). *Capacitacion y desarrollo de personal* (Cuarta ed.). Mexico: Limusa.

Stovel, M. a. (2002). “Voluntary turnover: knowledge management friend or foe?”. *Journal of Intellectual Capital, 3*, 303.

Torres, B. C. (2005). “Modelos de producción y cultura laboral en la maquila deYucatán”. *Modelos de producción en la maquiladora de exportación*, 263-296.

Vales, V. J. (2014). How do salary, benefits, and environment affect job satisfaction? Organization Development Journal , Vol. 32 Issue 3, p41-55. 15p, p41-55. 15p.

CAPÍTULO 12

MERCADOTECNIA



Estrategias de marketing verde en las empresas socialmente responsables ubicadas en los Monchis,Sinaloa

Luisy Lizeth Vega Parra

Resumen

Las empresas en la actualidad cada vez se hacen más competitivas, utilizando estrategias a fin de garantizar el éxito, por lo que algunas de ellas, han descuidado su compromiso con la sociedad, y con el medio ambiente. El marketing verde en México está dejando de ser una opción para convertirse en una obligación, es por eso que la Responsabilidad Social Empresarial (ESR) en nuestro país es utilizada en primera instancia como una estrategia de posicionamiento.

Durante la investigación realizada en la Ciudad de Los Mochis, Sinaloa se tomaron en cuenta algunas de las empresas que tienen distintivo de ESR. Para esto se realizaron testimonios con expertos en el área del cuidado del medio ambiente, los cuales fueron recopilados y analizados para obtener resultados.

El tipo de metodología que se utilizó fue una “metodología cualitativa”. Para esto se aplicaron entrevistas a profundidad capturadas en audio, se utilizaron fuentes secundarias como: libros, páginas web, artículos científicos y publicaciones nacionales. Posteriormente se realizó la transcripción y el análisis de contenido con el propósito de identificar si el marketing verde es aplicado en las empresas seleccionadas.

La presente investigación, no ha sido concluida; pero se espera que el análisis de datos sea favorable para la investigación. Y que realmente las empresas analizadas en la Ciudad de los Mochis, Sinaloa, tengan la iniciativa hacia un marketing verde; realicen actividades y asesoren a sus consumidores para detener la destrucción de los recursos, lleven a cabo una cultura de valores en la organización y que el distintivo (ESR) haya sido ganado realmente por la aplicación de cuidados o normas regidas y así mismo no solo piensen en el beneficio propio, sino ver más allá del ámbito social e ir en conjunto con el planeta.

Palabras claves: Marketing Verde, Empresas Socialmente Responsables, Mercadotecnia ecológica, Marketing social

Abstract

Companies today increasingly become more competitive, using strategies to ensure success, so some of them have neglected their commitment to society and the environment. Green marketing in Mexico is leaving to be an option but an obligation that is why Corporate Social Responsibility (CSR) in our country is used primarily as a positioning strategy.

During the investigation in the city of Los Mochis, Sinaloa were taken into account some of the companies that have distinctive ESR. For this expert testimonies were made in the area of environmental protection, which were collected and analyzed for results.

The type of methodology used was a "qualitative methodology". For this depth interviews were applied captured audio, secondary sources were used as books, websites, scientific papers and national publications. Later transcription and content analysis in order to identify whether green marketing is applied in selected companies was made.

The present investigation has not been completed; but it is expected that the analysis is favorable for research. And really the companies analyzed in the City of Los Mochis, Sinaloa, take the initiative towards a green marketing; conducting activities and advise consumers to stop the destruction of resources, carry out a culture of values in the organization and the distinctive (ESR) has been won by the application really care or disciplined rules and likewise did not just think in own benefit, but look beyond the social field and go along with the planet.

Keywords: Mercadotecnia Verde, Green Marketing, Socially responsible company, Social marketing

Introducción

Planteamiento del problema

Es evidente que la sociedad actual demanda que las organizaciones y compañías, reconozcan que generan serios impactos negativos sobre el medio, en sus dimensiones social natural y económica; por lo cual deben ser totalmente responsables en la gestión de la actividad empresarial (Correa, 2004).

Las empresas en la actualidad cada vez se hacen más competitivas, utilizando estrategias a fin de garantizar el éxito, por lo que alguna de ellas, han descuidado su compromiso con la sociedad y con el medio ambiente, es así como surge la necesidad de adoptar la ideología de marketing verde.

La American Marketing Association define Marketing verde como: “El desarrollo y comercialización de productos diseñados para minimizar los efectos negativos sobre el medio ambiente, o para mejorar su calidad.”

El marketing verde en México está dejando de ser una opción para convertirse en una obligación que los consumidores no están dispuestos a negociar. La Responsabilidad Social Empresarial (ESR) en nuestro país es utilizada en primera instancia como una estrategia de posicionamiento, en análisis costo-beneficio y ante todo la concientización tanto de las empresas como de la sociedad es el interés primordial de éstas.

El marketing verde concibe que la sustentabilidad no sea una moda ni una nueva manera de hacer planificación, sino que se trata del reconocimiento de la crisis ambiental que nos acosa y los retos que plantea para lograr un progreso sostenido en el futuro, teniendo presente todos los factores agravantes.

Es así que la responsabilidad social empresarial es probablemente uno de los más complejos retos que la gestión empresarial ha de enfrentar, el éxito en este caso radica en la habilidad para prosperar, de una manera responsable, y en trabajar con otros actores sociales y económicos para lograr modificaciones en el sistema

económico. Teniendo en cuenta que las organizaciones no son solamente centros económicos, productores de bienes y servicios, sino también agentes socializadores, en los cuales se crean valores, patrones morales y éticos, se construyen y desarrollan procesos sociales y culturales; resulta imprescindible, en la implementación de estrategias, experiencias e iniciativas de responsabilidad social empresarial el desarrollo y la promoción de una cultura y valores organizacionales (Garcia, 2010).

Las empresas han ido adquiriendo estrategias de posicionamiento las cuales se definen como el proceso mediante el cual se desarrolla una estrategia que tiene como objetivo llevar la marca, empresa o producto desde su imagen actual a la imagen que desea.

El marketing verde está constituido por un conjunto de acciones encaminadas al posicionamiento de una marca o producto, por medio de un manifiesto cuidado del medio ambiente. La meta es aumentar las ventas, pero también mejorar la imagen de la empresa.

La preocupación por el deterioro del medio ambiente no es sólo una compleja tendencia social, es también un fenómeno de marketing. Está dando lugar a la aparición de un nuevo segmento de consumidores: los consumidores verdes.

El consumidor verde o ecológico se puede definir como aquel consumidor que manifiesta su preocupación por el medio ambiente en su comportamiento de compra, buscando productos que sean percibidos como de menor impacto sobre el medio ambiente (Chamorro, 2001).

Justificación

Es notorio que las empresas en la actualidad están preocupadas por ver la manera de desarrollarse en todos los aspectos, debido a la inmensa competitividad que se está generando entre ellas. Así mismo han encontrado en la marketing verde una estrategia de crecimiento al adoptar parámetros que las

ayuden a progresar económicamente al mismo tiempo que favorecen el cuidado del medio ambiente y favorecen la sustentabilidad. Desde una perspectiva puramente macroeconómica, la gestión con criterios de responsabilidad social empresarial contribuye sin duda al desarrollo sostenible y equilibrado del planeta. Si lo que perseguimos es generar riqueza de forma sostenible sin agotar los recursos naturales y minimizando la huella ecológica de nuestra generación, pensando en las futuras generaciones, está claro que todos tenemos que mejorar los procesos para que se logre alcanzar.

Es por eso que la siguiente investigación surge por la preocupación del agotamiento de los recursos, el calentamiento global por las grandes toneladas de basura que generan los consumidores; para ello es importante orientar a las empresas a generar conciencia humana para evitar el daño al medio ambiente.

Las empresas hoy en día están haciendo un análisis sobre cuántas de ellas tienen un ejecutivo responsable de temas medio ambientales, al parecer las empresas no están tan sensibilizadas como lo está la sociedad en general, aunque la actividad de los consumidores todavía no sigue sus preocupaciones (Ruiz, 2013).

El marketing verde representa uno de los principales enfoques dentro de la relación empresa-medio ambiente es decir, está, en la constante búsqueda de que los procesos de bienes o servicios generen un menor impacto negativo en la naturaleza y hacia la sociedad sin embargo en México la falta de información y una carente cultura de valores ambientales hace que los resultados vayan a paso lento con consecuencias rápidas e irreparables.

Pregunta de Investigación

¿Cómo aplican las empresas socialmente responsables ubicadas en la Ciudad de Los Mochis, Sinaloa, estrategias de posicionamiento basadas en el marketing verde?

Objetivos:

Objetivo General:

- Identificar al marketing verde como una estrategia de posicionamiento por parte de las ESR que lo utilizan y el costo-beneficio en las mismas.

Objetivos específicos:

- Detectar empresas de la localidad de Los Mochis, Sinaloa que cuenten con el distintivo de ESR.
- Identificar las principales estrategias que las ESR están aplicando para impactar en los consumidores en la Ciudad de Los Mochis, Sinaloa.
- Entender de qué manera se ha logrado el posicionamiento de ESR como una estrategia fundamental, no solo para colocar a las marcas, si no como una herramienta de penetración en la conciencia de los consumidores.

Metodología

Después de plantear la problemática y los objetivos se establece que la investigación es de carácter exploratorio – descriptivo, debido a que los estudios de esta índole buscan especificar las propiedades, las características y perfiles de las personas, grupos comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que pueda ser sometido a estudio y análisis (Hernández, Fernández y Baptista Cfr. Danhke, 2006)

Hernández et al. (2006), explican que los estudios exploratorios son de utilidad para mostrar con precisión las dimensiones de un fenómeno. Los estudios exploratorios son muy esenciales para estudiar el comportamiento, sobre todo en temas donde hay poca información y donde no muchos investigadores han indagado.

Su carácter descriptivo obedece a que se enfocan a medir o recolectar información de cada variable de manera independiente, esto quiere decir que no se relaciona

ninguna variable entre si y que además se especificarán características y perfiles de grupos, así como el comportamiento de estos.

Población y muestra.

Según Hernández, *et al* (2004), una vez que se ha definido la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Tomando la población como el conjunto de todas las unidades que concuerdan con una serie de especificaciones, por lo que en esta investigación se tomará como población a las empresas con distintivo ESR de los Mochis.

En la definición de empresas se clasificó a 10 empresas con distintivo ESR según CEMEFI, población que se pretende estudiar de acuerdo a los datos proporcionados y que son fundamentales para poder cumplir con los objetivos de la investigación.

Instrumento de recolección de datos.

El instrumento que se utilizó fue el análisis documental de diferentes libros y páginas de organismos que son expertos en esta índole para poder determinar lo que se pretende saber con esta investigación. De acuerdo con Peña, A. Q. (2006), constituye el punto de entrada a la investigación.

Incluso en ocasiones, es el origen del tema o problema de investigación. Los documentos como fuente pueden ser de naturaleza diversa: personales, institucionales o grupales, formales o informales, toda la información obtenida de fuentes primarias en lo particular de libros del mismo índole.

De acuerdo a la investigación se puede revelar a través del análisis documental los intereses y las perspectivas de comprensión de la realidad, que caracterizan a los que han escrito los autores en los propios documentos por lo que se analizó detalladamente la relación existente entre las empresas y el distintivo ESR.

Así también se registra y analiza la información, datos y características del distintivo ESR a través de organismos como la CEMEFI, AliaRSE, y la propia CODESIN que es la que otorga este distintivo a las empresas.

Se realizó un análisis de la literatura sobre la responsabilidad, estilos de aplicación y características generales con el objetivo de conocer los diferentes enfoques que definen estas variables, las posibles relaciones que pueden arrojar, así como los instrumentos que se han construido y validado para medirlas con la investigación profunda de las empresas, una vez obtenida la información sobre estas variables, se diseñó una investigación de carácter no experimental. El objetivo de este diseño es observar las situaciones dadas, y sin ninguna manipulación y así poder describir las relaciones que pueden ofrecer las variables en un tiempo determinado.

Una vez que se consultaron las fuentes secundarias que formaron parte de los antecedentes históricos de las empresas, sus principales características como de la forma en que se clasifican las empresas se tiene que recurrir a fuentes primarias para poder llegar a detallar el objeto de estudio en la ciudad de los Mochis.

Según Duane Davis, 2001 en su libro de la Investigación en administración para la toma de decisiones en donde los dos medios principales para la recolección de datos primarios son activos y pasivos: la diferencia radica en si plantean preguntas o no durante el proceso de recolección. La recolección de datos activos supone interrogar a los participantes por los datos de la pasiva incluye la observación de características por medios humanos o impersonales de los elementos que se estudian.

En donde se caracterizan por ser más cualitativos por la profundidad que se requiere en el estudio también el autor afirma que “La *recolección pasiva* es útil para obtener información, tanto de personas como de otros tipos de elementos de estudio. Incluye la observación de características de individuos, objetos, organizaciones, y otras unidades de interés. *La recolección activa* es más amplia; los métodos que se usan aquí requieren que los entrevistados participen en el proceso de la obtención de datos.

En la situación de las empresas en relación con el distintivo ESR se utilizaran los datos primarios activos debido a que la observación no es suficiente para esta investigación sino que se requiere la profundidad de las actividades cotidianas de las empresas en relación con el proceso de obtención y renovación del distintivo.
En la recolección de datos de las empresas de los Mochis en relación con el distintivo ESR se realizaron entrevistas de carácter personal y definido por el mismo autor como “Un discurso de persona a persona iniciado por el entrevistador con el propósito de obtener información adecuada para la investigación. “La entrevista es una relación personal entre el investigador y la serie de participantes en estudio. El entrevistador casi siempre posee un plan de interrogación, con frecuencia escrito, con preguntas centradas en el problema que se investiga”, tomando en consideración los siguientes datos que se tomaron de los datos proporcionados por CEMEFI sin importar el tamaño de las empresas.

Características de la entrevista.

1. Universo: 10 Empresas con distintivo ESR en los Mochis.
2. Ámbito de estudio: Estado de Sinaloa.
3. Unidad muestral: Empresas con distintivo ESR en los Mochis.
4. Método de recogida de la información: Entrevista personal
5. Procedimiento de muestreo: Visita directa a todas las empresas con distintivo ESR.

1. Tamaño de la muestra: 10 empresas
2. Margen de error de muestreo: Menor de 0.025 al 95% de confiabilidad.
3. Fecha del trabajo de campo: Noviembre - Diciembre 2015.

Desarrollo del problema

El concepto de responsabilidad social ha variado desde diferentes puntos de vista a lo largo la historia. La preocupación por la responsabilidad social aparece especialmente durante los años 1930 y 1940, pero su modernidad comienza en la década de los 1950.

El año de 1953 es un año importante en la historia de la ESR, ya que en este año la justicia estadounidense determinó que una empresa podría buscar el desarrollo social y creó la ley de filantropía empresarial. La responsabilidad social en la organización inicia en la década de los 1950 principalmente en el año 1953 con la publicación de Weber refiriéndose a las obligaciones de los empresarios para el ejercicio en las líneas de actuación de responsabilidad social que son deseables en términos de objetivos y valores de nuestra sociedad. Se argumenta que marcaría el inicio de la época moderna de la literatura sobre este tema.

El concepto de ESR tiene sus orígenes en el mundo académico en 1953, en el libro de Howard R. Bowen, Social Responsabilities of the Businessman, se plantea por primera vez el cuestionamiento sobre cuáles son las responsabilidades que los empresarios deben o no asumir con la sociedad. Este concepto señala que el accionar de las grandes empresas provoca un impacto concreto en una cantidad importante de ciudadanos, por lo que se presenta como necesaria la vinculación de políticas y toma de decisiones en las firmas con base en los objetivos y los valores de la sociedad. A partir de este momento la responsabilidad social tomó auge en las siguientes épocas por lo que en la actualidad se ha vuelto un tema de suma relevancia tanto en la sociedad misma como en las organizaciones.

Para la década de los 1960 se expande este concepto, Davis también desarrolló la idea de que “(…) la responsabilidad social del hombre de negocio debe ser proporcional a su poder social” (p.71). Y que “si el poder y la responsabilidad (del hombre de negocio) no fueran iguales, la negación de esa responsabilidad social llevará a una erosión gradual de su poder social” (p.73). Esto es, si el hombre de negocios no acepta la oportunidad de poner en práctica acciones de responsabilidad social referentes a su poder social, otros agentes sociales asumirán este papel y él perderá poder. siendo Keith Davis, además argumenta

que es decisión de los empresarios y acción menos parcialmente allá tomar para razones de interés económico o técnico directo de la empresa, en particular es una idea acertada en un contexto más gerencial; por otra parte William C. Frederick como principal contribuidor de una temprana definición de responsabilidad social establece que los empresarios deben supervisar la operación de los sistemas económicos para poder ver las expectativas del público, por lo que se entiende que las empresas como principales medios de producción y distribución deben mejorar el bienestar socioeconómico total., retomando lo anterior Joseph W. Mc Guire en su libro Business and society (1963) estableció que las empresas no solo tienen responsabilidades económicas sino también responsabilidades con la sociedad.

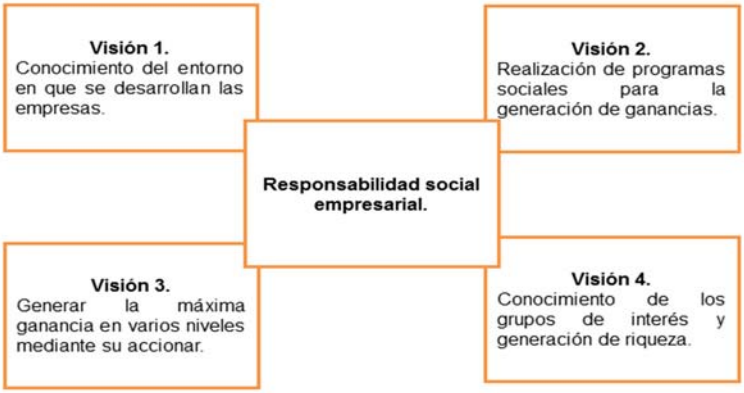
En la década de los 1970 autores como Johnson (1971) y Wallich (1972) propusieron ideas en la cual definieron a la responsabilidad social como una forma de búsqueda de objetivos socio-económicos a través de la elaboración de las normas sociales con cierta respuesta a situaciones particulares que emanan la sociedad, considerando que las empresas son agentes libres en la medida en que ninguno de los objetivos sociales que anteceden imponen a las empresas por la ley de la corporación, dando a entender que no es obligación de las empresas responder a estas responsabilidades sociales cunado se les implementa.

En la década de 1970, Davis propuso que la responsabilidad de las empresas se da en función de la cantidad de poder que estas tienen sobre la sociedad. De tal modo, aquellas que ejercen mayor impacto por la derrama económica y su cercanía con ciertos grupos de poder tendrán mayor responsabilidad social. En esas aproximaciones, la responsabilidad de los empresarios se aprecia como aquella labor que está en función no solo de sus intereses, sino también de los de la sociedad en general (pp. 70-76).

En esa misma década, el premio Nobel de Economía Milton Friedman ofreció una versión diferente al afirmar que la responsabilidad de los directivos no puede ser otra que aumentar los beneficios de sus accionistas; además, considero a la ESR como una doctrina subversiva. Este mismo autor, en 1970, señalo como irresponsable de la donación o el gasto del dinero en actividades que no están

directamente asociados con el manejo del negocio, lo cual genero una vinculación de la ESR con la filantropía, pues la segunda está íntimamente ligada a la donación y el asistencialismo. De esta forma, se perciben en el debate dos posturas: una que habla de una responsabilidad amplia y otra que está centrada en los beneficios económicos hacia los accionistas.

En 1971, Johnson encontró cuatro visiones del concepto, misma que se pueden complementar en la práctica. En la primera señala lo importante que es para las empresas conocer el entorno en que se desarrollan sus actividades. La segunda se relaciona con la puesta en marcha de programas sociales con la intención de generar mayores ganancias. La tercera centra el interés de las empresas en obtener la máxima ganancia, tanto en lo económico como en lo social, con su accionar. La cuarta visión tiene que ver con el peso específico de los grupos de interés y la generación de riqueza (figura 1).



Fuente: *Elaboración de los autores con base en Johnson.*

Figura 1 - Visiones de la RSE en la Década de 1960.

En la misma década se señalaron como características de la ESR su aspecto voluntario y su expresión en acciones específicas de las empresas. De esta forma, se dejó de lado la idea de la responsabilidad centrada en el empresario y se comenzó a hablar de la responsabilidad social de la firma como órgano colegiado.

Wallich (1972) involucra 3 elementos básicos al establecimiento de objetivos en la responsabilidad social si así lo desean los empresarios llevar a cabo este asunto, desglosando el establecimientos de objetivos, la decisión de perseguir estos objetivos y la financiación de los mismos.

Proliferación de definiciones y modelos de ESR (1975-1990).

Mientras que en su primera etapa el debate se centró en tratar de conocer la razón de ser de la ESR, para mediados de la década de 1970 el análisis se enfocó en el modo en que se llevaba a cabo. Para ello, Sethi propuso un esquema de tres etapas en función de las obligaciones y responsabilidades que la empresa tiene y que va integrado en su operación (figura 2): *a)* Una etapa obligatoria, ya sea por el mercado o por la regulación vigente; *b)* Una etapa política, la cual está dada por las presiones que la sociedad genera alrededor de la empresa, y *c)* Una etapa socialmente responsable dada por la capacidad de anticiparse y prevenir los impactos que genera una empresa en su accionar diario (Sethi, *17(3), p. 58)*



Fuente: Elaboración de los autores con base en Sethi.

Figura 2 - Etapas de la responsabilidad social de la empresa.

Carroll creó un modelo centrado en el desempeño socialmente responsable por parte de las empresas, en el cual se definen cuatro categorías interrelacionadas económica: ligada a la generación de utilidades; legal: establece el cumplimiento con la normatividad que compete como empresa; ética: relacionada con el desempeño basado en valores y principios morales y discrecional: relativa al juicio de cada empresa según el entorno en que se encuentre. Estas categorías no son mutuamente excluyentes, solo que algunas presentan un impacto mayor que otras. El modelo de Carroll incluyo los conceptos y las características desarrolladas hasta aquel momento (Carroll, *1979, p. 497).*

Es en la década de los 1980 cuando se llevan a cabo menos definiciones, más investigación y temas alternativos sobre la responsabilidad social desde una

perspectiva diferente separando el beneficio este tema de los accionistas y el contrato sindical de la organización, Thomas M. Jones.

En 1984 Drucker plantea que para lograr la puesta en marcha de la ESR es necesario que los negocios conviertan sus responsabilidades sociales en oportunidades de negocio, para de este modo generar capacidades, competencias, empleos mejor pagados y oportunidades para acceder a los servicios de salud para toda la sociedad. La idea de Drucker dio como resultado el interés por establecer la relación que existe entre el desempeño financiero y la RSE, de tal manera que para la segunda mitad de la década de 1980 el interés se centraba en el desempeño socialmente responsable, para lo cual se tomaron como base las tres dimensiones propuestas por Carroll en 1979: responsabilidad social empresarial, problemas sociales y acciones responsables de las empresas. *(*Drucker, *1984, p. 53).*

Cochran y Wood, en 1984, plantaron la idea de que la ESR debe ser implementada a través de la generación de principios que delimiten la actuación de la empresa, la puesta en marcha de políticas que busquen dar respuesta a los problemas sociales y la creación de procesos que apunten a generar acciones sociales. Lo anterior repercutió en la concepción de principios y normas escritas que debían constituirse en las formas de proceder de todos los miembros que integraran la firma. (Compromisos con colaboradores, accionistas, proveedores, clientes, consumidores, sociedad; apoyando o teniendo alguna relación con ellos) *(*Cochran, P. L. y Wood, R.A., 1984, *pp.42-56).*

Durante este periodo se visualiza un esfuerzo por vincular algunos de los elementos que existían a nivel teórico, a través de la creación de modelos, con las prácticas que se realizaban en las empresas y con el desempeño de cada organización. Además, se comenzó una etapa de construcción de indicadores de ESR que tomaría mayor fuerza en el siglo XXI con la creación de instituciones y organismos orientados hacia tal finalidad.

Vinculación con grupos de interés (1990-2000)

La de década de 1990 estuvo caracterizada por la vinculación del concepto de ESR con diversas teorías administrativas. Donna Wood propuso tres principios de la ESR:

Legitimidad

Parte del supuesto de que las sociedades ceden poder a las empresas; aquellas que no lo usen para el bien común pierden legitimidad en su entorno.

Responsabilidad publica

Las empresas son responsables de los impactos ocasionados en las áreas donde se involucren con la sociedad a niveles primario y secundario.

Gestión discrecional:

No es hasta en la década de los 1990 que la responsabilidad social en la corporación es definida por Donna J. Wood una de las más y mayores contribuciones a ésta, por otro lado Carroll (1991) coordina esta definición ligando a que la persona de negocios debe tener la conciencia que CSR (Con Significado en inglés Corporate Social Responsibility) es una gama abrazada a la responsabilidad social.

Los directivos son actores morales que deben actuar de forma discrecional, según los valores que sustenta la sociedad donde desarrollan su actividad (Wood, D. J., 1991, pp.691-718).

En 1993, Drucker menciona que la revolución iniciada en la década de 1950 dará sus mayores frutos en la década de 1990 al señalar que uno de los principales objetivos de la gestión estratégica será la vinculación de las investigaciones de grupos de interés con la ESR (Drucker, 1993).

Es así como Donaldson y Preston ponen un énfasis especial en las relaciones y las fundaciones normativas que reconocen el valor de la ESR como una forma de gestionar las relaciones con los grupos de interés desde un aspecto normativo y/u operativo, visión que sería retomada y operacionalizada por normas y herramientas de gestión que reconocen el valor intrínseco de los grupos de interés internos y externos (Donaldson & Preston, 1995, pp.65-91).

La RS debe avanzar en sintonía con la sociedad, y para ello debe contar con la colaboración y el apoyo de los principales agentes, desde el Estado a la población consumidora, pasando por las empresas, sindicatos, la prensa, las universidades, etc.

Siguiendo con el pensamiento sobre el vínculo de la gestión estratégica y la ESR, a finales de la década de 1990 se señalan como una ventaja competitiva las acciones filantrópicas, es decir, aquellas obras que la empresa realiza, pero no están directamente alineadas con la razón de ser del negocio, sino que obedecen a un aspecto que genera una buena imagen en la sociedad y están relacionadas con la caridad. Dicha postura fue reafirmada por Porter y Kramer, que Kotler y Lee consolidaron a través de la generación de un marco de referencia, en donde se explica por qué este tipo de acciones son buenas para los negocios desde un punto de vista mercadológico. Lo anterior dio como resultado la asociación de la ESR con aspectos de filantropía, no tanto con la responsabilidad que la firma tiene para la sociedad en conjunto. (Porter y Kramer, 2002, pp.56-69) (Kotler y Lee, 2005).

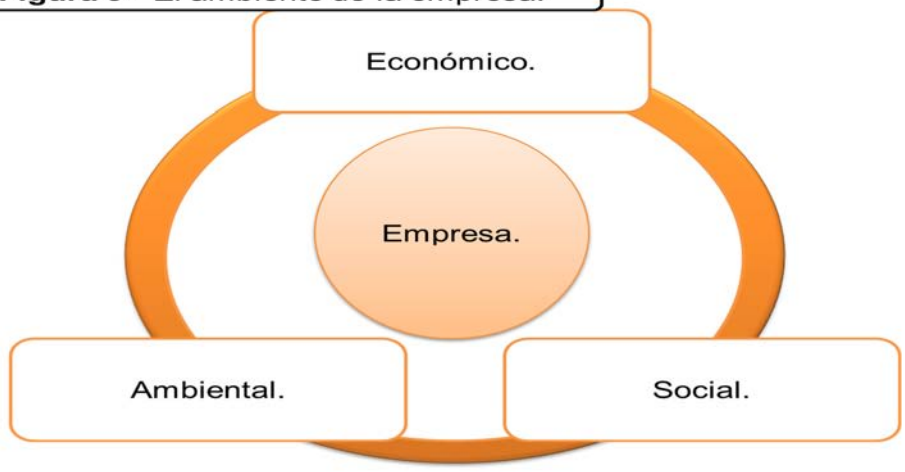
Es así que se pueden distinguir dos posturas en relación con la ESR; la primera es aquella que realiza acciones de filantropía con el interés de mejor su imagen, con la intención de mejorar su posicionamiento en el mercado. La segunda es la que se presenta de una forma integral, en la cual las preocupaciones sociales, expresadas por los diferentes grupos de interés, se encuentren integradas a los aspectos que conforman la actividad de la empresa, como son: el modelo de negocios, la estrategia, la visión, los bienes o servicios que ofrece, etc. Asimismo, y como una forma de dar respuesta a tales preocupaciones sociales, promueve la creación de sinergias con diferentes actores sociales, provenientes de diversos sectores, cuyo interés es incidir de forma positiva en el bienestar de la sociedad en su conjunto. La puesta en marcha de esta responsabilidad social integral requiere, a la vez, un cambio de paradigmas en la manera de pensar y hacer acciones de ESR.

A finales de la década de 1990, como una consecuencia del deterioro ambiental y la crisis ambiental causada por las acciones humanas, especialmente las realizadas por las empresas, el discurso ambiental comenzó a tomar más fuerza en la teoría administrativa. Hart señala que dados los retos ambientales a los que se enfrenta el mundo es necesario vincular la estrategia y el desarrollo tecnológico con el concepto de sustentabilidad expresado en 1986 por la ONU, con la finalidad de generar ventajas competitivas. (Hart, 1997, pp.66-76) (Brundtland, 1987).

De esta forma, se agrega una nueva dimensión a la ESR; por otro lado, conjuntamente con los aspectos económico y social expresados en los grupos de interés, se considera también el aspecto ambiental. En este sentido, el modelo de Elkington, conocidos como Triple Botton Line (TBL) o la triple cuenta de resultados, vincula estas tres dimensiones, además de tomaren consideración las interacciones que resultan de ellas. (Elkington, 1997).

En esta aproximación, y situándolo en un ámbito empresarial, presenta la necesidad de generar utilidades tomando en consideración la relación y mejora de los grupos de interés, así como reduciendo los impactos generados en el medio ambiente. (Figura 3).

Figura 3- El ambiente de la empresa.



Fuente: Elaboración con datos de Elkington (1997).

Durante esta etapa. La ESR deja de centrarse en el interior de la empresa, en especial en sus accionistas y empleados, empieza a considerar a actores internos y externos, como es el caso de clientes y proveedores. Asimismo, comienza a

reflexionar en los impactos que genera la firma en su entorno, específicamente a nivel ambiental. Esta integración de elementos llevaría a que, en la primera década del siglo XXI, la promoción de la ESR viniera por parte de organismos internacionales encargados de impulsar y gestionar del desarrollo social.

Marketing verde

En el 2008 la Asociación Americana de Marketing, AMA, por sus siglas en inglés, lo definió como el esfuerzo que hace una empresa para producir, promover, empacar y recuperar los productos con un enfoque de responsabilidad y sensibilidad ecológica. Según Philip Kotler, el llamado “padre” del mercadeo, el marketing verde es una evolución del marketing social, ya que se sitúa como intermediario entre los intereses individuales y el interés público.

El marketing verde crea productos que se encaminan a salvaguardar el medio ambiente, modificando su diseño, los procesos de producción, empaques biodegradables, incluso re-direccionando la distribución y publicidad, esto se centra básicamente en los productos tangibles, sin embargo en el marketing de servicios también es utilizado. (Chávez, 2014).

Sustentabilidad

¿Qué es sustentabilidad?

“El desarrollo sustentable hace referencia a la capacidad que haya desarrollado el sistema humano para satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer los recursos u oportunidades para el crecimiento y desarrollo de las generaciones futuras.” Esta definición se expresó por primera vez, haciendo referencia al desarrollo sustentable, en el informe Brundtland, “Our CommonFuture”, publicado en 1987. Luego de ese informe quedó bautizada la definición y es la que más aceptación tiene en toda la comunidad cuando se habla de desarrollo sustentable. En la actualidad el World Commission on Environment and Development de las Naciones Unidas adoptó esta definición para desarrollo sustentable (Calvente, 2007).

La sostenibilidad ecológica significa el mantenimiento del capital natural, es decir, vivir dentro de la capacidad productiva del planeta. La sostenibilidad ecológica es una necesidad desde el punto de vista humano y busca mejorar el bienestar humano, protegiendo las fuentes de materias primas utilizadas y asegurando los sumideros de residuos.1

El Desarrollo Sostenible significa de una manera simple, vivir en este planeta como si quisiéramos vivir en él para siempre (Vitches, 2009).

Estrategia de posicionamiento

Se puede definir que la estrategia de posicionamiento es un proceso mediante el cual se desarrolla una estrategia que tiene como objetivo llevar nuestra marca, empresa o producto desde su imagen actual a la imagen que deseamos.

Cuando llevamos a cabo una estrategia de posicionamiento es recomendable tener en cuenta los siguientes factores:

- ✓ La diferenciación es un factor importante dentro del posicionamiento. Posicionarse junto a la mayoría no suele ofrecer ninguna ventaja.
- ✓ El mejor posicionamiento es aquel que no es imitable, si los competidores pueden imitarlo en el corto plazo, perderemos la oportunidad de diferenciarnos.
- ✓ El posicionamiento de nuestra marca tiene que proporcionar beneficios que sean relevantes para el consumidor.
- ✓ Es importante posibilitar la integración de la estrategia de posicionamiento dentro de la comunicación de la compañía.
- ✓ La posición que deseamos alcanzar debe ser rentable.

La función de la publicidad ya no es de exponer las características o novedades de un producto, sino que su éxito radica en cómo posiciona el producto en la mente del consumidor (Olamendi, 2007).

[1] Sostenibilidad Ecológica (2007) Recuperado de http://www.ehu.eus/cdsea/web/rm_documents/Milenio/MasInformacion/FS-1-4%202007.pdf

Según Aaker (2000), el posicionamiento representa aquella parte de la identidad de marca y proposición de valor que es activamente comunicada al público objetivo. Un posicionamiento verde implica, por tanto, que el atributo “ecológico” es comunicado activamente al público objetivo y que constituye la dimensión de diferenciación de la marca frente a las marcas competidoras.

Aaker (2000) analiza el posicionamiento verde por beneficios emocionales constituye una estrategia alternativa. Es así como el posicionamiento verde puede basarse en tres tipos diferenciados de beneficios emocionales: en la sensación agradable de aportar a la sociedad (Ritov y Kahnemann, 1997), en beneficios de auto expresión a través del consumo socialmente visible de marcas ecológicas (Belz y Dyllik, 1996) y/o en experiencias emocionales relacionadas con la naturaleza.

Éste se beneficiaría de una mejor calidad medioambiental únicamente en el caso de un consumo generalizado de productos sostenibles. Por otra parte, un posicionamiento por atributos funcionales resulta, en muchos casos, limitado para garantizar la competitividad de la marca: atributos funcionales suelen ser fáciles de copiar, asumen una toma racional de decisiones de compra y pueden reducir la flexibilidad estratégica en la diferenciación de la marca (Kroeber-Riel, 1991; Aaker, 2000).

Discusión de resultados

En México se ha ido desarrollando el tema de los negocios principalmente de las PyMES. En Los Mochis, se puede decir que han tenido espacios de apoyo y de análisis tanto de organizaciones que promueven el estudio de los temas relacionados con la ESR, en donde se especifican normas y características internas de los programas que se tienen que cumplir y comprobar la rentabilidad entre otros temas por lo que ser una empresa socialmente responsable es muy buena opción que se puede utilizar a favor para poder crecer como negocio.

En la realización de la investigación a través de la recolección de información en las empresas se destacan la falta de cultura organizacional, y la falta de compromiso por la sociedad a seguir por el buen camino de la ESR independientemente si hay recursos o no en las corporaciones, misma que se ve reflejada en las acciones de las empresas en sus labores cotidianas, por otra parte son muy pocas las empresas que deciden renovar el distintivo ESR, aparte de que sus líderes no han logrado transmitir el buen camino de la responsabilidad social en sus seguidores, lo que crea confusión en el sistema de implementación y seguimiento de la ESR.

Uno de los obstáculos para implementar la responsabilidad social en las empresas en la resistencia al cambio organizacional aun cuando la empresa tiene establecido códigos de ética que son omitidas en el momento de realizar los procesos de actividades meramente empresariales, sumado la utilización del distintivo ESR para incentivos fiscales como prioridad en las empresas en vez de presentarla como mejora continua hacia un mundo empresarial competitivo.

La responsabilidad social siendo una tema de vital importancia que tiene vida desde la década de 1950 con la publicación de Bowen, H. R., & Johnson, F. E. (1953). en su libro “social responsabilities of the busineesman “se argumenta que marcará el inicio de la época moderna de la literatura sobre este tema.

Según Brunsson (2003), en referencia a la responsabilidad social enfocado al nivel empresarial se desarrolla en un contexto de sospecha y desconfianza por parte de la ciudadanía por las malas decisiones que han tomado las empresas al querer aplicar la responsabilidad social en sus actividades cotidianas, donde su credibilidad es nula con una sociedad que envuelve a los corporativos en una fuente de hipocresía al no coincidir sus extensiones de discursos con las acciones que realizan en el campo empresarial mediante sus actividades cotidianas.

Es importante mencionar que históricamente los corporativos han sido señalados como los principales responsables de los daños ambientales y cambios sociales, por tanto, que con la ayuda de la innovación las empresas puede desarrollar nuevos productos incorporando la responsabilidad social que no solamente beneficie a la empresa, sino también a la sociedad en general aunque el hombre

de negocios considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un término separado ampliamente de la sociedad.

En los últimos 20 años la innovación orientada a la responsabilidad social ha pasado de verse como una obligación a ser una ventaja competitiva que puede variar de acuerdo a las actividades que llevan a cabo las empresas, que puede ser: ecológico, ambiental, productos verdes, hasta el mismo desarrollo sustentable partiendo siempre de la optimización operacional, transformación organizacional y el desarrollo de sistemas como el modelo ideal.

A lo largo de la historia el tema responsabilidad social en todos los ámbitos ha generado auge, tanto en la misma sociedad como en las organizaciones siendo de gran relevancia considerando las nociones relacionadas tanto en la teoría como en la práctica en otros países y en diferentes contextos.

La responsabilidad social puede llevarse de manera subjetiva o informal dando la oportunidad a las organizaciones para que puedan establecer sus propias políticas respecto a la responsabilidad social ya que la formalidad siempre ha sido insuficiente como el nivel de excelencia óptimo ha sido indefinido en el ámbito empresarial, derivando ambos de un término que a la vez resulta casi imposible.

Al enfocarse al cumplimiento de los objetivos de la empresa se necesita disminuir y controlar los intereses personales haciendo un cúmulo visionario de más organización y menos institucionalidad porque el ideal es muy exigente, es cierto, los corporativos no pueden ser de totalmente responsables pero si llevan sus actividades al pie de la letra es posible lograr al menos un lugar estable ante la sociedad por su responsabilidad social.

Se difiere que hay muchas formas de asumir la responsabilidad social, aunque el concepto está cada vez más lejos de su autonomía en las organizaciones por querer ver los intereses ajenos al funcionamiento de la organización pero partiendo desde otro punto con la ayuda de la sistematización se pueden rescatar otras perspectivas lejos de atender a los antecedentes de los temas principales, ya que los tiempos cambian haciendo un constante presión a las organizaciones a que se adapten al cambio porque al regular las practicas ya existentes sin someterse a la innovación los corporativos se ligan a una forma de traición y

contradicción entre ellos mismos por el simple motivo de ir formando normas que ven los propios intereses de cada persona que pasa por la organización atendiendo diferentes contextos y conceptualizados de la misma manera.

Es cierto los corporativos toman en cuenta mucho lo que son los valores pero no se dan cuenta que cada persona tiene diferente ética que puede contradecir a la de la organización, por lo tanto en muchos sentidos la responsabilidad social llega a ser de interés propio de la organización sin resaltar la más mínima importancia a quienes realmente se involucran al cumplimiento de cierto objetivo.

En resumen con la información recabada la responsabilidad empresarial reúne tres características esenciales en camino a la integración total de las actividades empresariales sumamente responsables, primeramente lo económico en donde las empresas tienden a generar lo económico basado en valores generando empleo, pagando los impuestos correspondientes, independientemente a la actividad que se realice, disminuyendo por un lado los costos de operación y a la vez aprovechando los beneficios que traen consigo ser una empresa socialmente responsable.

Como segunda característica la empresa tiene que ver siempre por la sociedad cuidando lo que es de todos, respetando las reglas en donde se encuentran localizados, como de igual forma responder de equitativamente a lo que la sociedad desee, y como última característica se tiene que actuar siempre con conciencia y responsabilidad el entorno de la empresa ya sea respetando el medio ambiente, siendo parte de algún proyecto de cuidado y recuperación ambiental o ambas a la vez, utilizando siempre de manera equilibrada los recursos naturales como empresa sustentable que en términos europeos se denomina como sostenible, en cualquiera de los tres ámbitos logra ser una empresa socialmente responsable aunque cabe destacar las tres actividades en conjunto enriquecen la cultura interna hacia los que conforman el grupo de trabajo de la empresa a ser más audaces y cuidadosos en las actividades cotidianas y externas al involucrar a los grupos de interés ofreciendo una mejor imagen corporativa y dejando una huella muy importante en el mundo de los negocios que se verá reflejado quizá a corto o largo plazo en la empresa, sumando la globalización de la

sociedad en general que también puede influir y contagiarse de los buenos hábitos de las corporaciones como una cadena en donde un elemento depende del otro para poder sobrevivir, dado este último que las empresas necesitan nutrirse del mundo como el mundo necesita de los motores económicos existentes, es decir las empresas para crecer en conjunto hacia una sociedad más justa y equitativa a la vez.

Los resultados de esta investigación junto con los temas involucrados permiten ver la importancia de la creación de conciencia por parte de las organizaciones y el personal que lo integra, que han sido participes en los cambios que ha sufrido la sociedad debido a las diversas actividades que se realizan al nivel interno y externo en las propias organizaciones tomando decisiones apresuradas que la vez se obtienen efectos positivos o contrarios a su principal objetivo, esta última desde perspectivas totalmente incoherentes lo cual su estudio sugiere que la innovación y la competitividad de las empresas se dan con el aprendizaje organizacional cuyo introducción requiere la transferencia del conocimiento organizacional para su éxito que permita el desarrollo y la competitividad desde un enfoque crítico y conceptual pero a la vez transformacional meramente positiva en todo los ámbitos.

En dado caso el estudio sugiere que las empresas deben tomar decisiones que realmente beneficien en los dos ámbitos empresariales; tanto al nivel interno como al externo aplicando la ideología de ganar, ganar mediante un aprendizaje organizacional sistematizado, implementado por ellos mismos o por un externo que permita ver a futuras generaciones la importancia no solamente del distintivo ESR sino de cuidar lo que nos rodea para poder crear tan anhelada “sociedad justa y equitativa” según la CEMEFI; en la cual se requiere la transferencia del conocimiento organizacional para su éxito que permita el desarrollo y la competitividad desde un enfoque crítico y conceptual pero a la vez transformacional mediante acciones meramente positiva en todo los ámbitos.

Conclusiones

La investigación resultó ser muy favorable. Es impresionante que Los Mochis siendo una Ciudad pequeña contribuya mucho con el cuidado del medio ambiente. Hay iniciativa de las empresas; estas llevan a cabo un programa que fomenta la responsabilidad social empresarial y que el distintivo (ESR) es ganado realmente por la aplicación de dichos programas y así mismo no solo piensan en el beneficio propio, sino que ven más allá del ámbito social y se unen para salvar el planeta. Se cuenta con el personal capacitado en el área del cuidado del medio ambiente y se proyectan en un futuro resultados favorables por cada una de las actividades realizadas. Por ahora son pocas las empresas que cuentan con un distintivo ESR pero que realizan programas para preservar la naturaleza; y que se está trabajando para ser más Empresas Socialmente Responsables no solo en la ciudad sino en todo el Estado. Pero hay que ser realistas empresas solas no pueden sin el apoyo del gobierno y sociedad para mitigar la destrucción del planeta. Para eso hay que actuar hoy para mañana disfrutar.

Referencias

Aaker, D. A. y Joachimsthaler E. (2000). *Brand Leadership*. New York: The Free Press.

Belz, Frank y Dyllik, Thomas (1996). “Oekologische Positionierungsstrategien”, en TOMCZAK, THOMAS RUDOLF y ROOSDORP, ALEXANDER, (ed.). *Positionierung –Kernentscheidung des Marketing*, pgs. 170-179. St. Gallen: Thexis Verlag.

Bowen, H. R., & Johnson, F. E. (1953). *Social responsibility of the businessman*. Harper.

Brundtland, G. H., World Commission on Environment y D. (1987). *Our common future*. Oxford; Nueva York: Oxford University Press.

Brunsson, N. (2003). Organized hypocrisy.

Calvente, A. (2007). *Socioecología y desarrollo sustentable*. Centro de Estudios Globales, Universidad Abierta Interamericana.

Chamorro. (2009). *Green marketing*. Philip Kotler, Gary Armstrong. (2003).

Cochran, P. L. y Wood, R.A. (1984). *Corporate social responsability and financial performance. Academy of Management Journal, 27(1), pp.42-56.*

Correa, M. (2004). Responsabilidad social empresarial: una nueva forma de hacer negocios. *Revista Futuros 2(6),*

Carroll, A. B. A "Three-Dimensional Conceptual Model of Corporate Performance". Academy of Management. *The Academy of Management Review, 4(4), 1979, p. 497.*

Davis, K, (1960). "Can Business Afford to Ignore Social Responsibilities?" California Management Review, 2(3), pp. 70-76.

Donaldson, T., & Preston, L.E.(1995). "The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications". *Academy of Management Review,* 20(1), pp.65-91.

Duane Davis, La investigación en administración para la toma de decisiones, quinta edición 2001, P. 264- 283.

Drucker, P.F. (1986). The frontier of management: tasks, responsabilities, practices. New York. Truman Talley.

Drucker, P. F. (1993). Post-Capitalist Society. New York (p. 232). Nueva York: Harper Business.

Elkington, J. *Cannibals with forks: the triple bottom line of 21st century business*. Oxford, 1997.

García Erazo, F. S. (2010). La responsabilidad social del sistema bancario ecuatoriano y su incidencia en el desarrollo de las microfinanzas.

Hart, S. l. Beyond Greening: “Strategies for a Sustainable World”. *Harvard Business Review*, 75(1), 1997, pp.66-76.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación (4a. ed.). México, DF, México: Ed. Mc Graw Hill-Interamericana.

Johnson, H. L., Business in contemporary society: framework and issues. Belmont, Cal.: Wadsworth Pub. Co., 1971

Kotler, P., y Keller, K. (2006) *dirección de marketing* 12ª*.* New York, Estados Unidos :Prentice-Hall.

Kotler, P., y Lee, N. (2005). *Corporate social responsability: doing the most good for your company and your cause.* Hoboken, N. J.: Wiley.

KROEBER-RIEL, WERNER (1991). Strategie und Technik der Werbung. Stuttgart: Kohlhammer.

Olamendi, G. (2007). Imagen Corporativa.

Peña, A. Q. (2006). Metodología de investigación científica cualitativa. *Psicología: Tópicos de actualidad*.

Porter, M. E., y Kramer, M. R. (2002) “The Competitive Advantage of Corporate Philanthropy”. *Harvard Business Review,* 80(12), pp.56-69.

Porter, M., & Kramer, M.(2006). Estrategia y sociedad. *Harvard business Review*, *84*(12), 42-56.

Ritov, Ilana y Kahnemann, Daniel (1997). “How People Value the Environment. Attitudes Versus Economic Values”, en BAZERMANN, MAX H. / MESSICK, DAVID M. /TENBRUNSEL, ANN E. / WADE-BENZONI, KIMBERLY A., (ed.). *Environment, Ethics, and Behavior*, pgs. 33-51. San Francisco, The New Lexington Press.

Rivera, J. y Garcillán, M. (2012) *Dirección de Marketing. Fundamentos y Aplicaciones.* Madrid, ESIC, 512p.

Ruíz Duarte, C. D., Londoño Posada, M. F., & Montoya López, C. A. (2013). Plan de negocio para la creación de la Revista Digital Ambiental Ecovida.

Sethi, S. P. (1975). “Dimensions of Corporate social performance – an analytical framework”. *California Management Review, 17(3), p. 58.*

Vilches, A., Macías, O., & GIL-PÉREZ, D. (2009). Década de la educación para la sostenibilidad. Temas de acción clave. *Documentos de Trabajo*, (1).

Wood, D.J. (1991). “Corporate Social Performance Revisited” *Academy of management Review*, 16(4), pp.691-718.

Lovemarks: Una categorización

Laura Paulina Navor Blanco
Luz Alexandra Montoya Restrepo
Iván Montoya Restrepo

Resumen

El presente trabajo se realizó con la intención de evidenciar por medio de una investigación exploratoria (Sabino, 2014), las tendencias que se presentan en la ciudad de Medellín con relación a las marcas de celulares, los gustos, características y sentimientos de las personas en este segmento del mercado. Las lovemark (Roberts, 2005) cada vez dominan más el mercado, ya que los consumidores son susceptibles a las estrategias que crean las marcas para cautivarlos y conquistarlos; ya no es suficiente que una persona tenga a la marca en la mente, sino que se busca llegar al corazón y enamorarla, despertando sentimientos de pertenencia hacia estas. Identificar gustos y exigencias de los consumidores es importante no sólo para relacionar clientes con marcas, este conocimiento es también de vital importancia para las organizaciones, ya que les permite entender mejor al consumidor, para posicionarse en su top of mind, top of hand y top of heart. La investigación se realizó a través de un muestreo aleatorio por conveniencia (Casal & Mateu, 2003), debido a la relevancia que han tomado los teléfonos celulares en la ciudad de Medellín, específicamente en las universidades, donde los jóvenes muestran sus pertenencias todo el día, estos ya no se tienen sólo por necesidad de comunicación, sino por moda y gusto. Finalmente se identificó que las marcas han logrado entrar al corazón de la mayoría de los consumidores, fidelizándolos y despertando sentimientos por sus productos, ya que los resultados reflejaban intimidad con la marca, compromiso de compra y negación al cambio de esta.

Palabras claves Lovemark, Marca amor, Marca pasión

Introducción

Una marca hace referencia a un producto o servicio, que se ofrece en el mercado, cada una posee atributos y características que las hacen superiores y más deseadas que a otras (Pike et al.,2010). A lo largo de la historia, las marcas han evolucionado y han

pasado de ser simples nombres o logotipos para identificar algo, a ser importantes referencias en la vida de las personas, a hacer parte de su personalidad, y de los rasgos que la conforman, convirtiéndose en parte de sus emociones (Marañón 2013). En el presente documento se hace un acercamiento o caracterización a las lovemarks, como una aproximación a un nuevo tipo de marca, que surgió del equity Brand (Aaker y Mc.Loughlin, 2010). Se denomina lovemark, debido a la combinación de amor y respeto que debe haber por parte del consumidor hacía la marca, entre más se encuentra de cada uno, más cerca se encontrará de lograr esta denominación, debe haber un balance entre ambos, debe existir el respeto y el amor en niveles elevados, para ganarse la denominación (Roberts, 2005, 2006).

La marca es el signo que diferencia un producto o un servicio de otro. Estas no fueron creadas en la actualidad, este es un tema que se ha hablado desde hace muchos años, ha tenido varios momentos principales en su historia, donde ha evolucionado su percepción (Oliva & Prieto, 2015). La palabra marca se deriva del antiguo vocablo escandinavo “Brandr” (Brand) que significa quemar el ganado, las civilizaciones Romana y Egipto tenían sus propios símbolos para el comercio, posteriormente empezaron a ser usadas por las distintas monarquías y se fortalecieron con artesanos y con la revolución industrial, el primero de ellos, registrado como marca sería el de la cerveza inglesa “Bass”, que se registró bajo la palabra “marca de cerveza” en 1875 (S.D. 2012). Sin embargo, la marca se fortalece es a partir de 1950, en donde crece de una manera constante y fuerte, y se observa como una forma de protección a las empresas y sus creaciones o servicios ofrecidos, generando sentimientos y emociones a los consumidores, una marca lo que busca es que el cliente se sienta identificado, pueda sentir una pertenencia y una conexión con la misma (Álvarez et al, 2015, Pereira, 2015, Costa, 1987).

Posteriormente con el fortalecimiento de la comunicación y la publicidad, las marcas han tomado fuerza en el mercado, el hecho de informar a los clientes los beneficios, el modo de uso y demás características acerca del producto o servicio ofrecido, crear en el consumidor un sentimiento de importancia, ya que sienten que las compañías desean que estos conozcan y reconozcan los detalles de lo que comercializan (De la Guardia y

Enrique, 2015) El camino que han tomado las marcas tiene como fin último la diferenciación frente a otras marcas, generando como valor agregado preferencias en los consumidores. Al enfocarse en las emociones (Arnaiz, 2015), las marcas constantemente se deben preguntar que necesita el consumidor, qué cubre o qué nivel de satisfacción se logra para el consumidor, utilizar términos clave ha permitido que los consumidores establezcan sus raíces en determinadas marcas, la cuestión radica en definir cuál es el segmento objetivo y como llegar a este, las campañas que utilizan términos como seguridad, comodidad, belleza y confianza, llaman más la atención y crean felicidad en las personas. A través del tiempo, las marcas han debido competir entre sí y han debido adaptarse a las condiciones que el ambiente y el mercado van creando para ellas. Todo es cuestión de evolución y de buena gestión y diseño de marca (Roldán, 2010).

Marco Teórico

Una marca que logra ser recordada en la mente del consumidor, logra altas posiciones en escalas de medición o rankings del mercado, pero una marca que se posiciona en la mente y en el corazón del consumidor, logrará permanecer allí durante mucho tiempo, por no decir que por siempre e incluso de generación en generación, será muy difícil de que salga de la mente de este, y debido a la fidelidad que se puede obtener, no será fácil que el cliente busque sustitutos, este preferirá esperar o buscar por otros medios para obtener la marca deseada(Montoya, 2014). Esta aproximación de la integración del amor con la marca, ha tenido diferentes acepciones tales como marcas amor, marcas pasión o lovemarks (Carroll, B. A., & Ahuvia, A. C.2006, Pawle, J., & Cooper, P. 2006. Batra, 2012).

Una lovemark (Roberts, 2005, 2006; Roberts, Nuñez, 2005) tiene como ventaja principal la fidelidad y protección por parte de los clientes, es decir, estos defienden lo que quieren y con lo que conocen buscan constantemente resaltar las cosas positivas que estas poseen, y en caso de no conocer a profundidad la marca, se dan a la tarea de investigar e indagar que pasa, como es y qué tiene de nuevo. Por ello las marcas se encuentran en la constante actividad o tarea de innovar, conquistar y liderar, por medio de sus productos, su publicidad y su imagen, no solo para conseguir nuevos consumidores, sino

para mantener los existentes, aumentando no solo el reconocimiento y recordación de marca, sino teniendo como enfoque el objetivo principal, la mente y el corazón del consumidor, por medio de las experiencias, los sentimientos y emociones, pero sobretodo con el fin de crear y fortalecer el amor hacia ella.

La marca

Para entrar a contextualizar es necesario dar un par de definiciones, el primero es sobre una marca, según la Asociación Americana de Marketing, marca se considera a la identificación de un producto o servicio, por medio de un nombre, un término, una señal o un símbolo, de manera que se diferencien de los competidores, pero su significado no se queda ahí, incluye sentimientos, pensamientos y sensaciones acerca de lo que produce escuchar o ver dicho nombre o símbolo a una persona (CEEI, Centros Europeos de Empresas Innovadoras, 2008). El segundo es definir de una manera más clara lo que significa lovemark, una marca amor considerada como tal, es aquella que logra posicionarse en la mente del consumidor, y también en sus emociones, va más allá del valor tradicional que tiene una marca en el mercado, ya que cuando una de esta hace parte tan profunda de la vida de una persona es muy poco probable que salga de la misma, se convierte en parte de ella, desarrollando un sentimiento de amor y fidelidad no solo por un producto o servicio ofrecido, sino por una marca, es un estilo de vida, una característica o rasgo que forma parte de la personalidad (Roberts, 2005). Se debe tener en cuenta que una empresa logra que su marca se posicione en la vida del consumidor, gracias al valor subjetivo, es decir, está basado en la percepción de los sentidos de una persona, y en la valoración e interpretación que esta le pueda dar, es el nivel de gusto que se puede sacar de algo (PuroMarketing, 2014).

Para continuar con el tema, se debe entender que no todas las marcas son iguales, estas se clasifican de acuerdo a la forma en que fueron registradas y como se muestran al consumidor, pueden adoptar una forma verbal, icónica o una mezcla de ambas, en la siguiente tabla se puede evidenciar con más claridad, donde se presenta la clasificación, una definición corta y un ejemplo de marcas reconocidas y recordadas por las personas.

Tabla 1. Tipos de Marcas

Clasificación	Definición	Ejemplo
Logotipo	Imagen/pictograma o gráfico que además contiene texto.	Coca-Cola - Sony
Inicial	Primera letra de una palabra o nombre de persona o empresa.	Suzuki - Barbie
Firma	Referente al nombre del creador.	Oscar de la Renta
Pictograma	Símbolo de un objeto de la vida real, que sintetiza un mensaje.	Puma - Apple
Logo símbolo	Tipo de marca integrado por un componente escrito y por un distintivo icónico.	Burguer King - BMW
Imago tipo	Existe el elemento verbal e icónico, pero están separados.	Audi - MSN

Elaboración propia a partir de: (Cortés, 2015) y (Roldán, 2010).

Posicionamiento de marca

Es importante que una marca tenga en cuenta algunos factores que son indispensables para lograr el éxito, el principal es el consumidor, la marca debe estudiar cuál es su población objetivo, cuáles son sus gustos, a que se dedica, que estilo de vida lleva, todo influye, la música, el deporte, la cultura, son factores que entran a jugar un papel esencial en la creación de una marca, de un producto o de una línea de negocio, e debe saber cuál es la prioridad y el segmento objetivo que se quiere alcanzar. Las características ofrecidas, deben llegar a cubrir un mínimo nivel de satisfacción y debe cubrir las expectativas planteadas por los consumidores, debido a que el mercado constantemente cambia y cada vez hay más competidores, lo que conlleva a que un cliente tienda a cambiar de gustos, si el amor hacia una marca no se encuentra establecido (Garrido, 2015).

Las marcas deben implementar diversas estrategias para mantener al consumidor en constante actividad, no basta solo con que la marca se posicione en una lista en su mente, se debe trabajar para que permanezca ahí, y evolucione dicho sentimiento de fidelidad y por ende que se diversifique su conocimiento. Una manera efectiva de continuar fidelizando al cliente radica en las fechas importantes y especiales que se

ubican a lo largo del año, el calendario de los almacenes y centros comerciales, intenta al menos cada mes ubicar una ocasión especial para que la sociedad se sienta atraída y considere hacer parte de la eventualidad, en muchos casos es cuestión de tradición y en otros de presión social, estas fechas traen consigo descuentos, rifas, bonos, entre otras, con las cuales los clientes sienten aún más la atracción y el deseo de comprar o adquirir productos nuevos. Cuando una marca ha logrado entrar a lo más profundo del corazón de un consumidor y se sitúa como la opción número 1, significa que su trabajo fue satisfactorio y que obtuvo la mejor recompensa posible, lograr que una marca se convierta en una Lovemark, esto es sinónimo directo de tener publicidad, fidelidad y alguien defendiendo de por vida, es tanto el arraigo que se siente por la marca que el cliente no va dudar en defender el producto o servicio prestado por esta, sin importar la crítica, este buscará resaltar los buenos aspectos que se poseen (Dinero, 2013).

Para comprar, las personas tienen varios métodos, algunos no van a una tienda específica, sino que cuando ven algo que les gusta, simplemente lo compran, otros se dejan aconsejar por experiencias pasadas propias o de algún conocido, y otras por nombre, por reputación y fama en el mercado, por ello la elección de un diseño para registrar la marca es muy importante, ya que esta es la conexión directa marca/cliente, y lo que va a lograr que esta sea reconocida, que llame la atención y permita finalmente que permanezca en la mente del consumidor (Rodríguez, 2015) . Este debe sentir que es parte importante de la organización, debe percibir la preocupación de la empresa por su bienestar, por satisfacer sus necesidades y gustos y el interés que genera que permanezca en ella (Blank, 2012). Es una manera de aumentar la autoestima y la confianza en sí mismos, la relación se consolida por medio de sonidos, figuras, olores, rasgos característicos de lo que se ofrece como método de recordación de marca (Ordoñez, 2012).

En Colombia, muchas marcas han optado por fidelizar a los clientes a través de los olores, un caso muy particular es el de la tienda de ropa NAF NAF (Castro, 2011) , al ingresar al almacén inmediatamente se percibe un aroma característico de las prendas, con el tiempo la empresa decidió comenzar a comercializar la fragancia, con el objetivo de que el usuario siempre sintiera su ropa agradable, limpia y como nueva, pero

sabiendo cual era la tienda de procedencia, lo cual permite lograr constantemente que la mente se remita a la marca y la asocie a la generación de nuevas compras, y a las ganas de regresar al sitio, solo porque logró ubicarse en su mente, incluso aplicaron el color rosado, característico de la delicadeza que posee la tienda, y de las prendas femeninas que fabrican, emitiendo un mensaje a las mujeres, para sentirse bellas, cómodas y femeninas. Lo que buscan es crear una emoción positiva, que permita que la compra se efectúe, luchando con sentimientos negativos como el temor y la pereza, por el simple hecho del que dirán o de lo hago más tarde.

Algo que vale la pena aclarar es la relación marca-producto, donde muchas veces se tiende a confundir el significado, una marca no es lo mismo que un producto, el segundo tiene un valor físico, funcional, puede ser copiado por la competencia, se pueden desactualizar, y pueden traer innovaciones cada cierto tiempo, mientras que la marca se encuentra en la mente de los consumidores, son únicas, no pueden ser copiadas ya que están registradas, conllevan sentimientos y emociones y son eternas, no tienen fecha de expiración ya que una vez se encuentre en la mente del consumidor, esta será recordada siempre.

Los beneficios que se obtienen al posicionar una marca en el mercado son varios y permiten escalar cada vez más en el ranking general de la sociedad, considerar una marca como fuerte implica que esta posee gran lealtad por parte de los consumidores, (Oñederra, 2014) es menos vulnerable a la nueva competencia, y a las crisis del mercado, así aumente el precio de sus productos o servicios, los más fieles consumirán, y si baja los precios, más número de consumidores harán parte de su marca, sus campañas publicitarias, tendrán más efecto en la sociedad y tendrá una mejor y acogida y será más difundida, en cuanto a los permisos de patentes y licencias, por tener una confianza y una posición más elevada en el mercado, será más fácil que estas sean concedidas, además de poseer mejores y mayores posibilidades de extender la marca en otras líneas de mercado o en otros mercados, tanto nacionales, como internacionales (Sanabria, 2011).

Una marca tiene el éxito asegurado de acuerdo a su capacidad de comunicación al cliente, es decir, la percepción de los consumidores acerca del servicio o producto logra que la marca permanezca o no en su mente, ya que la experiencia del usuario es lo que determinará su continuidad o no con la marca, su desvinculación total y la publicidad buena o mala que se le haga por medio del voz a voz (Roldán, 2010).

Una marca tiene relacionada consigo diversas cosas como el Top of mind y el top of heart (Rodríguez, 2015), el primero significa la primera marca que se viene a la mente del consumidor, no significa que es su favorita, no en todos los caso, solo que la recuerda como primera opción en relación de lo que se esté hablando, puede incluso llegar a ser todo lo contrario, tiene tan poca empatía con ella, que la recuerda porque simplemente no quiere tener relación con esta, (Hakala et al, 2012) el Top of mind es muy importante, pero no es esencial para que una marca para considerarla líder, debido a que no habla sobre ventas, ni relación con competidores. Este trabaja en el nivel racional que posee la marca, lo que significa que los factores a los que se les da más importancia son como el precio, los beneficios y factores de percepción. También se hablar de Top of heart, esto porque en la actualidad, para las marcas no es suficiente con que sean recordadas, debido a que la mente, no es una fuente de posicionamiento real, las compras se relacionan con emociones y sentimientos, esta relación entre marca y consumidor, es cada vez más similar a las relaciones entre los seres humanos, ya que las prioridades que tiene el corazón no se esconden y son demostradas, el consumidor es fiel a las marcas de acuerdo a la identificación que tenga con estas, debe existir una empatía, por ende las estrategias de las marcas deben contener un valor agregado de manera que se vuelvan cada vez más necesarias en la vida de las personas. La fusión de lo racional y emociona, es decir el top of mind y el top of heart lograrán captar la atención casi total, por no decir absoluta del consumidor, que es el objetivo principal de toda marca, alcanzarlo y mantenerlo (Cuellar & Rojas, 2008).

Brand equity

El valor de marca o Brand Equity (Aaker, 1991, 1992, 1996) se mide como la lealtad del consumidor a una marca establecida, el valor como tal es la promesa y la materialización de una experiencia, Aaker, & Mcloughlin, 2010, Aaker, Y Álvarez, 1994, Aaker,

Joachimsthaler, 2000) desde el punto de vista de la empresa, es la seguridad que se posee para lograr beneficios en un futuro, pero principalmente para entender lo que es el valor de la marca se deben tener en cuenta 3 aspectos o dimensiones.

- *La diferenciación, que es entendida como los beneficios ofrecidos a los usuarios, que hacen la experiencia diferente en relación con otras marcas, es decir ese aspecto que hace único y exclusiva a la marca; una marca es la diferencia entre un mp3 y un iPod.*
- *La lealtad, la capacidad que tenga la marca de retener gracias a sus atributos a los clientes, gracias a los gustos y necesidades satisfechas, la lealtad es el sentimiento de pertenencia creado, observado en las personas que por más que salgan nuevos y mejorados modelos de Samsung, no cambian el iPhone.*
- *La consistencia, esto se encuentra relacionado más a la parte financiera, el resultado obtenido en pesos, de las actividades de la marca, se ve reflejado en el valor en libros de la compañía, gracias a los resultados obtenidos de las campañas publicitarias*.

Los elementos mencionados anteriormente son los principales a tener en cuenta en la determinación de valor de una marca, pero cabe resaltar otros que hacen parte de este valor, la posición del mercados, la estabilidad y notoriedad de la marca, la fuerza del producto, la posibilidad de la marca para incursionar en nuevos mercados, ya sean nacionales o internacionales, la innovación de la marca y la capacidad de invertir, crear y desarrollar más la marca como tal (Forero. M. Duque E. 2014). Una marca que se considera poderosa, debe asegurarse de conocer a sus competidores, y de hacerlo bien, ya que una marca debe estar donde se encuentra el consumidor y no debe esperar que el consumidores lleguen a ella, es por ello que el branding (Aaker, 1997, Aaker, et al 2001) es el proceso necesario a realizarse ya que involucra aspectos tangibles, como producto, empaque, etiquetas, logo y punto de venta, y aspectos intangibles de la marca, como las conexiones emocionales derivadas, el posicionamiento, la identidad, el valor y la personalidad (Ramírez, Duque, 2013) Este involucramiento de manera estratégica, logra construir una imagen favorable e incrementar el valor, trayendo consigo la fidelidad, el fin último de conocer la competencia, radica en conocer el producto tan bien, que el propio pueda hacerse y convertirse en único, con ventajas competitivas dentro del mercado que abarca (Cuellar & Rojas, 2008).

El branding integra algunos elementos como el lugar, la empresa corporativa, las ventas en línea, el cerebro, los sentidos, la persona como tal, entre otros. Buscando un picante o punto de contacto con el consumidor, para atraerlo y hacerlo sensible a los encantos que conlleve la relación con la marca, como la comodidad, la personalidad, la facilidad de acceso y el diseño presentado ante la sociedad (Capriotti, P. 2013)

Lovemarks

Hablar de lovemark lleva a considerar dos conceptos, el respeto y el amor, y el nivel que tiene cada uno generado en el cliente, según el Brand managment, el fortalecimiento del vínculo entre la marca y el cliente se logra a través de la comunicación enfatizada en la imagen, para no solo vender productos y aumentar la rentabilidad de la empresa, sino para establecer una posición en la mente del consumidor (Dominguez, 2011)

Todo lo que se presentó anteriormente, se hizo para poder observar cómo se comenzaron a formar las lovemarks, de donde provienen, cual es la intención y como es su posicionamiento en la mente del consumidor. Para que una marca lidere, no necesariamente lo hace porque haya invertido mucho en publicidad, lo cual sería muy lógico, sino que han logrado comunicar los valores a los clientes, permitiéndoles la identificación de personalidad con la marca en cuestión, se basa más en el ejercicio de comunicación, que en el de publicidad, teniendo como ejemplo claro a Zara, la marca española, que ha logrado la fidelidad de muchos clientes, según rankings internacionales, sin hacer ningún tipo de publicidad (Dominguez, 2011). Se debe tener en cuenta que para el reconocimiento de una marca como lo menciona Gutiérrez, no se necesita que la marca se desgaste creando publicidad, el truco consiste en repetir los mensajes de manera que vayan quedando en la mente de los consumidores, creando familiaridad con la marca, incitándolo a comprar, y proporcionando información sobre los atributos de los productos (Gutiérrez, 2002). Hay autores que aseguran que el éxito radica en las imágenes percibidas por los consumidores, impactantes y que generen emociones, para arraigar posteriormente la conexión con la marca impulsando a las compras. Lo llamativo del producto, es lo primero que un cliente ve y al igual que la comida, entra por los ojos, y si se realiza la combinación con el sentimiento es aún más eficaz el resultado.

Aaker (1997), crea un modelo para examinar los rasgos de personalidad de una marca, ella los agrupa en 5 grupos o dimensiones, con el fin de diferenciar los 42 rasgos de una manera más eficiente (Torres, 2012). Estas dimensiones se presentan en la siguiente tabla, para facilitar la observación y apreciación de cada una.

Tabla 2. Dimensiones de los Rasgos de una Marca

Dimensiones	Definición
Sinceridad	Se relaciona con rasgos de honestidad, alegría, amistad, entre otros.
Entusiasmo	La actividad, juventud, independencia, animado y atrevido, hacen parte de los rasgos asignados a esta categoría.
Competencia	Principalmente identifica, control, responsabilidad y seguridad, pero también incluye la confianza, inteligencia y el éxito.
Sofisticación	Contiene las tendencias de elegancia, clase y glamour importantes para toda mujer, asimismo se encuentra el encantamiento que se posee.
Rudeza	Incluye los rasgos masculinos, de fuerza y dureza, y la resistencia que se tiene.

Elaboración propia a partir de: (Dominguez, 2011) y (Pirela, Villavicencio, & Saavedra, 2004)

Las marcas diferenciadas y reconocidas son aquellas que logran la lealtad más allá de la razón por parte de los clientes, se habla del secreto del uso del misterio, la sensualidad y la intimidad. Una marca que pueda considerarse lovemark, debe tener las siguientes características (Comunicación Gulupa, 2013):

1. Debe ser una oportunidad de reinventar el fortalecimiento de marca,
2. Tener la capacidad de conectar a la compañía, la gente y la marca,
3. Asimismo, debe inspirar lealtad al cliente, sin enjuiciarla racionalmente,
4. Pertenecer a los consumidores siempre y desde su origen y
5. Debe transformase en quien genera ganancias más importantes para la empresa.

Lovemark implica que una marca pueda ser perdonada por los clientes en medidas pequeñas, cuando se cometen errores leves, también conlleva que el cliente tenga una relación estable con la marca e incorpora sentimientos en la transmisión de sus mensajes, lográndolo con la introducción de sentimientos en todo momento (Marketing Directo, 2015).

Las personas gustan de experiencias, emociones y sentimientos, los resultados obtenidos por una relación entre una persona y lo que experimenta, una persona, un

sonido, una palabra, son de vital importancia en los primeros segundos, debido a que luego, se obtienen son impulsos cognitivos. Según estudios si una emoción es positiva, la compra será realizada, a diferencia de una emoción negativa, de la cual se obtendrá como resultado la negación a la compra. En el proceso de toma de decisiones, teniendo en cuenta las emociones, hay tres que son más importantes, el temor, la codicia y la pereza, ya que son emociones que no permiten pensar objetivamente, sino que por el contrario, solo brindan pensamientos negativos. Y es por eso que los momentos más relevantes para realizar compras o entrar en la mente del consumidor, son aquellos en los que las personas se encuentran estresadas, o atraviesan una crisis, y por ello las marcas buscan trasmitir alegría, y pensamientos positivos. Se debe incluir el doble sentido, el humor incluso la exageración, debido a que lo que interesa es no pasar desapercibido por ninguna mente (Ordoñez, 2012).

Se habla de fidelidad del cliente (García, Marcos, 2015), esta se obtiene no solo con la satisfacción obtenida en una experiencia, estos deben sentirse más valorados e involucrados en los procesos, deben sentir que las cosas que está desarrollándola marca, es buscando la mejora de la calidad de vida, o la satisfacción de algún deseo. Se habla además del proceso que han pasado las marcas y a lo que van a llegar, es decir a hacer parte de la vida, de la cotidianidad, viniendo de un pasado, donde una marca era el signo con que se distinguía un producto en el mercado y el hoy es la experimentación de estas.

Para que un cliente sienta amor por una marca, esta debe amarse y respetarse a sí mismo primero, por medio de la actuación, la reputación y la confianza que genere en el público, es decir, debe desarrollar un marketing socialmente responsable, este respeto se evidencia en el mercado, en forma de innovación, compromiso y simplificación de la vida (Ordoñez, 2012). En la siguiente tabla se pueden evidenciar las diferencias entre marcas confiables y las lovemarks que puedan existir.

Tabla 3. Diferencias: Marca vs Lovemark

Diferencias	
Marca Confiable	**Lovemarks**
Información	Relación
Reconocida por los consumidores	Amada por la gente
Genérica	Personal
Presenta una narración	Crea una historia de amor
Promesa de calidad	Toque de sensualidad
Simbólica	Icónica
Definida	Infusa
Declaración	Historia
Atributos definidos	Envuelta en misterio
Valores	Espiritualidad
Profesional	Apasionadamente creativa
Agencia de publicidad	Compañía de ideas

Tomado de: (Roberts, 2005)

Una lovemark se mide por medio de una matriz que evalúa amor y respeto, esta se presenta a continuación y muestra la clasificación resultante, de poco amor y respeto, hasta mucho amor y respeto y la mezcla de ambas, dejando claro que una lovemark es aquella que posee mucho amor y a la vez mucho respeto, a diferencia de una marca que es el reflejo de mucho respeto pero poco amor, en cuanto a las modas de temporada es decir pasajeras que son mucho amor y poco respeto, dejando en último lugar los genéricos, que no poseen ni amor ni respeto, simplemente están por estar.

Una lovemark puede ser cualquier cosa, desde una celebridad, una canción, un edificio, un servicio o un producto. Cuando se menciona este término, la mente se pude transportar inmediatamente a los Beattles, Starbucks, Harry Potter, entre otros. Estos son solo algunos de los ejemplos en los que se puede observar pensamientos o sentimientos de lealtad hacia una marca, algo muy importante que se debe tener en cuenta, es que no es necesario que una marca sea muy costosa, para que se gane el lugar en el corazón de los consumidores, un claro ejemplo es Milky Way o M&M´s, no son de precios elevados, y muchas personas tienen sentimientos especiales por ellas,

desde recuerdos, o experiencias inolvidables, que han cautivado sus mentes y corazones logrando permanecer en sus vidas para siempre, sin que ninguna otra marca ocupe este lugar (Saatchi & Saatchi, 2015).

Hay una marca que se ha expandido en las últimas dos décadas, y que ha enamorado a gran cantidad de la población del globo terráqueo. Apple ha crecido y se ha diversificado a lo largo y ancho de los continentes y se ha establecido como una de las marcas más deseadas por los consumidores, en muchas ocasiones, es inevitable no desear cada uno de los productos que lanza al mercado, aunque sea por una mejora mínima en alguna de las versiones, existen las ganas de obtener el nuevo producto, esta marca, ha dado estatus a la tecnología y no solo a esta, sino también a la informática como tal, dejando de lado el pensamiento de bichos raros a quienes desempeñaban esta profesión (PuroMarketing, 2012).

Otra gran marca que se encuentra dentro de esta categoría de Lovemarks es Coca-Cola, destapa la felicidad, esta marca siempre ha logrado de maneras curiosas y divertidas, ligar los sentimientos con ella, las emociones y los pensamientos, tiene muy en cuenta las estaciones o las fechas y temporadas especiales del año, un claro ejemplo es la navidad, su publicidad cambia de manera radical, transportando al consumidor al comercial, a seguir en él y a no desconcentrarse, los jingles son pegajosos y sus campañas también, vale la pena mencionar dos de estas, la primera se realiza en una universidad, donde el dispensador es gratuito, pero los estudiantes deben descubrir la forma de destapar las botellas, el truco estaba en juntar dos para lograrlo, el fin último de destapar la felicidad, consistía en conocer a los demás, en no pasar desapercibido y desvincularse de la tecnología para ver más el mundo real. La segunda campaña se realizó en relación a la prevención de accidentes en los semáforos; en algunas ciudades del mundo, la congestión es tanta que los semáforos peatonales se demoran en tornarse verdes y permitir el cruce de los peatones, Coca-Cola pensó en una manera de hacer divertida la espera, y se encargó de instalar recamaras de baile, donde las personas podían entrar a moverse simplemente como diversión al ritmo de la música, lo interesante era que dicho muñeco se vería reflejado en algún semáforo del mundo como el personaje que indica que un peatón puede pasar o no lo puede hacer, el resultado fue

muy positivo, ya que la espera no se hacía tan larga y por el contrario era ameno ver bailar a un muñequito en el semáforo (PuroMarketing, 2012).

En cuanto al deporte se encuentran Adidas y Nike, son dos marcas que han logrado a lo largo de su trayectoria, quedar en la mente del consumidor, estableciéndose y permaneciendo como marcas líderes en el mercado, y que gracias a su calidad, servicio, diseño, protección y comodidad, los consumidores las han adoptado como parte de si, como un rasgo más de su personalidad, y algo que no se olvidará debido al apego y lealtad alcanzados (PuroMarketing, 2012).

El amor debe ser entendido como concepto en un principio, para no obtener impresiones apresuradas, acerca de una lovemark. Para identificar el amor pueden utilizarse ciertas expresiones, como que el amor es como una planta, si no se riega, se marchita, esto que quiere decir, que una marca debe enamorar constantemente al cliente, su corazón debe latir constantemente por ella y debe sentir alegría, emoción…amor, al escuchar su nombre o al saber noticias de esta, es esencial un compromiso entre las marcas y los consumidores, de manera que la relación se mantenga (Olguín & Zamorano, 2011).

Para saber el nivel en que se encuentra una marca, se puede hacer uso de ciertas escalas de medición existentes, creadas por algunos autores importantes, la primera es la estala de Carroll and Ahuva (2006), supone una escala de 10 ítems, para valorar la pasión, relación, evaluación favorable y las emociones positivas, estos ítems van desde es una marca maravillosa, esta marca me hace sentir bien, hasta no tengo sentimientos particulares por la marca, yo amo esta marca, esta marca me apasiona y esta marca me hace muy feliz. Por otro lado se encuentra la escala de Albert, Merunka, Valette-Florence (2013), que pretende medir a través del amor y la pasión que se siente, ya que reflejan los sentimientos en las relaciones personales, los factores evaluados son afecto y pasión, cada uno con diversos ítems, que permitan identificar las condiciones de la relación (Olguín & Zamorano, 2011).

Existen unas consecuencias de que una marca se convierta en una marca amor, y son dos principalmente, la lealtad de marca y un compromiso activo, es decir, como lealtad

se tiene la necesidad del consumidor de recomprar, o un comportamiento de insistencia que adquirir solo una marca, de manera que la buscará en todos los sitios sin sustituirla por otras. Y por parte del compromiso activo, este factor se encarga de estudiar el grado en el cual el cliente invierte tiempo y dinero a la marca (Olguín & Zamorano, 2011).

Existe un término que puede ser común y fácilmente confundido es el cliente con un fan, este es aquel dispuesto a comprar cualquier producto de la empresa, mientras que el cliente es aquel que compra, pero no solo compra esa marca, el fan o cliente fiel no se desvía ni elige sustitutos; el fin último de una empresa, es el de generar ventas, pero para poderlo lograr, necesitan los clientes que la soporten, muchas empresas centras los esfuerzos que poseen para conseguir clientes, pero no observan la calidad de estos, solo se preocupan por aumentar los números, cuando lo importante es conservar en el largo plazo la mayor cantidad de clientes posibles, para que como reflejo de los sentimientos y la fidelidad obtenida estos mantengan las ventas de la marca en los niveles deseados (Santo, 2014).

A lo largo del documento se han mencionado algunas marcas como Starbucks, Zara y Coca-Cola, que son consideradas lovemarks por las personas. Un estudio realizado por la revista lujo y ranking en Centroamérica y el caribe reveló que marcas lideran en cuanto a las marcas de lujo en el continente, este estudio se realizó en 2014 y dejó como vencedor a Mercedes Benz sobre alrededor de 25 marcas evaluadas. El consumidor es quien tiene el veredicto final en las compras y en el posicionamiento de las marcas, es por ello que es tan importante que con su imagen y la publicidad de dediquen a conquistar a los consumidores para rankear como primeros en las listas a nivel no solo nacional sino globalmente (Lujo & Ranking, 2014). A continuación, se muestran las primeras posiciones de las marcas para el estudio.

Tabla 4. Ranking Marcas de Lujo, Centroamérica

1	Mercedes – Benz	**6**	Carolina Herrera
2	BMW	7	Porsche
3	Rolex	8	Cartier
4	Audi	9	Channel
5	Ferrari	10	Tommy

Elaboración propia a partir de: (Lujo & Ranking, 2014)

Este ranking es el primero elaborado para la percepción de marcas de lujo en el continente, por eso su importancia, la idea era poder percibir cual es el pensamiento de las personas. Cabe aclarar que fue realizado con las personas con ingresos más elevados de cada país participante, se puede observar que de las primeras 5, 4 son pertenecientes al sector automotriz, resaltando el buen posicionamiento de estas, pero posteriormente al observar la lista completa, es posible observar que el mundo de la moda es evidentemente de gran importancia para las personas, esto incluye, vestimenta, perfumes y cosméticos. Las personas hablaban de calidad, lo cual es todo a la hora de hacer una relación con el lujo, posteriormente se dieron respuestas como duración, exclusividad, comodidad y prestigio, y finalmente carecían de importancia aspectos como la elegancia y el lujo. Adicionalmente, fue pertinente separar las respuestas de las mujeres y de los hombres, con el fin de ser más específicos en cuanto a las preferencias, dando como resultado, que los hombres prefieren Mercedez – Benz y las mujeres BMW y dejando en última posición para ellos a Lacoste y Tommy y para ellas a Christian Dior.

Asimismo se hizo un estudio de las marcas favoritas para la clase alta, para la misma zona geográfica, mostrando como resultados de este estudio 100 marcas, expuestas en el cuadro elaborado en la siguiente página, en primer lugar se encuentra Coca-Cola, que no solo en Centroamérica, sino en todo el mundo es una lovemark, es deseada, adorada y valorada por la mayoría de los consumidores, sin importar el rincón del planeta donde se encuentre, esta es seguida de Toyota y Nike, que toda la vida ha tenido una rivalidad directa con Adidas, ubicado en la posición 7 en este caso. En la parte final de la lista se encuentran Isuzu y posteriormente Natura.

Se puede rescatar como conclusión final, que dentro de cada una de las categorías individuales también hay ganadores, en los computadores, HP, los licores el Ron Flor, Nike domina en la categoría de zapatos o tenis, en teléfonos celulares Samsung y en las redes sociales Facebook. El estudio fue realizado con personas mayores de 18 años, con 2100 entrevistas en ciudades como Ciudad de Panamá, San José, Managua, Tegucigalpa, San Pedro Sula, San Salvador, Guatemala y Santo Domingo.

Tabla 5. Ranking Marcas Clase Media, Centroamérica

Ranking marcas clase media, Centroamérica							
Posición	Marca	Posición	Marca	Posición	Marca	Posición	Marca
1	COCA-COLA	26	NOKIA	51	GENERAL ELECTRIC	76	CHRISTIAN DIOR
2	TOYOTA	27	CLARO	52	52 NIVEA	77	77 TÍO PELÓN
3	NIKE	28	DELL	53	53 FORD	78	78 ABERCROMBIE
4	SAMSUNG	29	CAROLINA HERRERA	54	CHANEL	79	OSTER
5	SONY	30	NESTLÉ	55	BURGER KING	80	HUGGIES
6	APPLE	31	PIZZA HUT	56	ARMANI	81	AZÚCAR EL CAÑAL
7	ADIDAS	32	VICTORIA'S SECRET	57	IPHONE	82	ATLAS
8	TOMMY HILFIGER	33	MAGGI	58	HUGO BOSS	83	MOVISTAR
9	McDONALD'S	34	CALVIN KLEIN	59	WENDY'S	84	WALMART
10	LG	35	DOLCE & GABBANA	60	PALMOLIVE	85	FERRARI
11	COLGATE	36	GUCCI	61	BLACKBERRY	86	GILLETTE
12	POLO	37	MABE	62	GAP	87	VOLKSWAGEN
13	PUMA	38	TIGO	63	SIMÁN	88	KIA
14	ZARA	39	MICHAEL KORS	64	AEROPOSTALE	89	FILA
15	PEPSI	40	NAUTICA	65	AVÓN	90	DIESEL
16	HONDA	41	MITSUBISHI	66	SCOTT	91	NINE WEST
17	HYUNDAI	42	ROLEX	67	ORANGE	92	OLD NAVY
18	BMW	43	TOSHIBA	68	FOREVER 21	93	CETRON
19	LEVI'S	44	DOS PINOS	69	CLOROX	94	BIMBO
20	PANASONIC	45	KELLOGG'S	70	PANTENE	95	GOOGLE
21	NISSAN	46	DOVE	71	POZUELO	96	ROMA
22	LACOSTE	47	AUDI	72	BOCADELI	97	SALVATORE FERRAGAMO
23	REEBOK	48	CONVERSE	73	MARLBORO	98	CARTIER
24	HP	49	WHIRLPOOL	74	BLACK & DECKER	99	ISUZU
25	MERCEDES-BENZ	50	POLLO CAMPERO	75	LOUIS VUITTO	100	NATURA'S

Elaboración propia a partir de: (Lujo & Ranking, 2014)

En la era del internet, las personas han dejado de ser un target pasivo, en gran parte debido a las redes sociales, ya no son receptores de información, son además participantes pasivos y generadores de contenido, más allá del Top of mind, ha surgido el Top of heart, que significa pasar de pensar a sentir, a ser regidos por inteligencia y emociones. Se pasa de hablar del desempeño funcional de las marcas, para pasar a hablar del grado de cariño y preferencia de las marcas.

Otro tipo de lovemarks existentes son los equipos de futbol, los clubes deportivos, no solo de futbol, sino de diversos deportes alrededor del mundo, se han posicionado en el corazón de las personas, estos arraigos son poderosos y difíciles de eliminar, prácticamente luego de que una marca se posiciona o se radica en la vida de los consumidores, ya hace parte de estos para siempre, marca su personalidad y se vuelve un rasgo más de sí mismo.

La influencia e importancia que tienen los clubes de futbol en la sociedad es claramente comprendida y apreciada por todos, dividen la sociedad, en algunos casos de manera equitativa, en otros no, pero siempre logran que la fidelidad de los clientes vaya más allá,

sea una pasión, un amor, y una entrega al punto de pelear y/o morir en algunos casos extremos por ella. La publicidad dedicada a este deporte abarca gran parte del mercado, incluso marcas que no están relacionadas directamente con este, elaboran la publicidad con motivos referentes a estas. Los resultados de las ligas de cada país y los torneos internacionales abarcan la mayoría de las páginas de un periódico de lunes, o de una revista semanal, ya no es solo un deporte popular, es ahora una marca poderosa, que se adueñó de la mente y el corazón de las personas. En otras palabras, el futbol se convirtió en un negocio, de hecho en uno de los más rentables de los tiempos modernos, un momento crucial para la publicidad en este medio, se realiza cuando los nuevos fichajes son dados a conocer, exponiendo el monto pagado por el jugador en cuestión, y aunque en muchas ocasiones genera críticas entre el público, debido a las grandes crisis que atraviesan diversas sociedades y países, ya que las cantidades de dinero se consideran muy elevadas, teniendo en cuenta el trabajo realizado, ganan más que un ingeniero con título profesional, con maestría o doctorado, simplemente por perseguir una pelota (Pico, 2015). A pesar de dichas críticas, el futbol no pierde seguidores, por el contrario, día a día el número de hinchas crece y se fortalece, con más fuerza en las grandes ciudades y en los equipos poderosos, pero sin dejar de lado los menos aclamados, ya que aunque sean pocos igual tienen fieles seguidores, que defienden a capa y espada su equipo del alma.

Los tres primeros puestos a nivel mundial de clubes de futbol son ocupados por el Real Madrid, el Barcelona y el Manchester United respectivamente. Los equipos de futbol han sabido traspasar las fronteras, han conseguido que las aficiones no se limiten geográficamente, sino que sean una relación sentimental y emocional, no importa dentro de un país ni dentro de un continente, un ejemplo claro son las personas del continente americano que hacen parte de la hinchada del Real Madrid o del Barcelona, que no van a ver los partidos cada 8 días al estadio, pero no se pierden ni una fecha, las siguen ya sea por cable o por internet, no hay barreras, ni límite de tiempo y espacio. Lo más importante en esta carrera es la relación uno a uno con el hincha o cliente, cada equipo se las ingenia para hacer más personal esta relación, con sus slogans y frases de ánimo como “siente tus colores”, “vibra con nosotros”, entre otras. Las lágrimas de alegría al ganar una copa y sostener un trofeo, o las lágrimas de tristeza al haber salido de un

torneo, son una muestra explicita del amor que siente por el equipo, generalmente se ha asociado este deporte a la masa masculina de la sociedad, pero en los tiempos modernos ya no se vive así, las mujeres también son grandes consumidoras de este segmento del mercado y no necesariamente deben estar asociadas con actitudes de marimachas, simplemente es otro espacio de su vida diaria, que les gusta disfrutar ya sea con amigos o en familia (Pico, 2015).

Una de las cosas más interesantes que se observa en este deporte son las relaciones entre las personas, debido a que es tanta la pasión que se siente por un equipo, que no importa si no se conoce a la persona del lado, celebrar es algo que se hace en comunidad, es una hermandad, una sociedad, una fraternidad, todos alaban o alientan a los mismos, todos critican y le gritan a los mismos, y todos sin importar el parentesco se defienden entre sí, cuando se trata de enfrentamientos entre hinchadas, en cuanto a estos enfrentamientos se han realizado campañas para reducir estos enfrentamientos, antes se presentaban más continuamente, pero no han desaparecido del todo, todo es un proceso que poco a poco ha ido dando resultados, por medio de sanciones y castigos de inasistencia a los partidos, las hinchadas han comprendido que nada se gana y prefieren llevar la fiesta en paz para poder alentar a los jugadores, pero esto no es color de rosa en todas partes, en los barrios populares aún se viven las riñas, y descontentos entre rivales, es por ello que se debe seguir trabajando, para mejorar la convivencia y crear un ambiente pacífico y simplemente de fiesta.

Metodología

Con el fin de lograr un estudio de la importancia de las lovemark en las personas, se realizó una investigación exploratoria, descriptiva, por medio de estos estudios se busca identificar qué comportamientos y propiedades presentan los consumidores, para posteriormente describir las características más prominentes, lo cual permite identificar los diferentes perfiles de grupos de consumidores, así como las expectativas y necesidades que tienen (Sabino, 2014) (Fernández, 2003).

Para realizar el estudio se eligió una muestra aleatoria por conveniencia, que es la elección de la muestra con características deseadas para el estudio (Casal & Mateu,

2003). Se eligió el sector de las marcas de la telefonía móvil. El negocio de la telefonía móvil es un segmento del mercado que ha crecido notablemente en los últimos tiempos, las personas cada vez son más dependientes de estos dispositivos y los hacen parte de su vida, considerándolos incluso algo esencial para salir de sus casas. Es una extensión de la persona, ya no son simples elementos para realizar y recibir llamadas, ya reemplazaron a las cámaras, las calculadoras, los computadores e incluso la compañía de las personas, es una herramienta que permite hacer todo en uno, facilitando las actividades del día a día. Estos avances tecnológicos han ocasionado fuertes disputas entre las compañías de telefonía móvil, las cuales hace 10 años no tenían tanta relevancia en la sociedad, ya que los teléfonos celulares eran considerados un privilegio y no una necesidad. Ahora las innovaciones no necesitan años para ser apreciadas, esta industria avanza más rápido que cualquiera, sacando al mercado productos co diferencia de meses, poniendo a prueba a los consumidores y sus deseos de ser alguien en la sociedad y ser vistos como personas actualizadas y portadoras de las últimas tendencias (Ranchal, 2014) (Hernández, 2014).

Es por eso que se decide hacer un estudio en esta área, debido a su vulnerabilidad y al impacto que han generado en la sociedad los teléfonos celulares y las diferentes marcas productoras de los mismos. Así mismo porque es un tema de tendencia en la actualidad, presente en la vida tanto de jóvenes como adultos, lo tenemos presente día a día y las nuevas generaciones son parte esencial del desarrollo de este mercado. Se optó diseñar un enfoque cuantitativo, debido a que se quiere mirar el alcance de una marca sobre los consumidores, de manera que se pudiera percibir los diferentes puntos de vista de los consumidores sobre las marcas y relacionar no sólo su lealtad, sino también su amor por estas. El elemento seleccionado, fue la encuesta, ya que se puede elegir una muestra significativa, y por medio de diversas preguntas se puede llegar a conclusiones que permitan definir si las marcas son simples gustos o si llevan a las personas a crear sentimientos y lazos con estas (Universidad de Murcia).

La encuesta estaba conformada por 21 preguntas segmentadas en 3 grandes partes, que se identifican en la siguiente tabla:

1	Identificación	Descripción del consumidor, género, ocupación, edad.
2	Acercamiento a la marca	Marca poseida, tiempo de pertenencia.
3	Amor a la marca	En esta parte se hizo un zoom a una de las caracterisitcas de las lovemark, la intimidad, evaluandola por medio de 3 preguntas para observar el comprimiso con la marca, 2 la empatía y finalmente con 4 la pasión que se sienten los consumidores por la misma.

Tabla 6: Segmentación de la encuesta aplicada

La encuesta se aplicó a sesenta y cuatro (64) personas, entre jóvenes y adultos. Los resultados de dicha encuesta se presentan a continuación:

En las 3 primeras preguntas, donde lo que se pretendía era describir los consumidores, se tiene que el 52% de la muestra pertenecía al género masculino y el 48% restante al género femenino. Del total, el 39%, equivalente a 25 personas, tienen como ocupación trabajar, dejando un 34% para estudiantes, 22% para las personas que estudian y trabajan al tiempo, y un 5% para las personas que se encuentran desempleadas. La mayor parte de los consumidores se encuentran en el rango de 20-29 años de edad con un 77% del total, es decir, 49 personas, un 8% pertenece al rango de 30-39 años, un 6% para los de 40-49 años y un 9% para los mayores de 50 años.

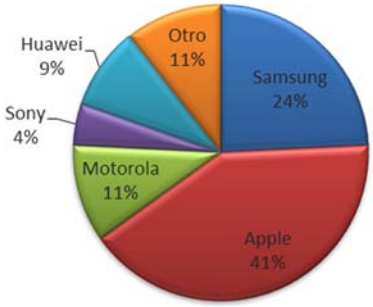




Ilustración 1: Marca actual poseída Ilustración 2: T. considerado como marca más querida

Elaboración propia a partir de la encuesta realizada

De acuerdo con la información recolectada, y cómo se muestra en la Ilustración 2 la mayoría de los encuestados posee un IPhone, seguidos de los Samsung, estas dos marcas abarcan el 65% del mercado, el 35% restante se encuentra distribuido entre

Motorola, Sony, Huawei y otras marcas que posee el mercado; en la Ilustración 3 se puede observar que los consumidores consideran sus marcas en un 75% como la más querida, los demás, en su mayoría, expresaron que les gustaría tener un IPhone. Estos resultados permiten observar que las personas hacen lo posible por mantener sus marcas favoritas a su alcance, lo cual en el largo plazo, juega un papel importante en la vida cotidiana de una persona, por lo que se mencionaba al inicio acerca de que el teléfono móvil se considera una extensión de las mismas. Adicionalmente dentro de los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo evidenciar que los consumidores son fieles a las marcas, en la pregunta 4 se hace referencia al tiempo que el consumidor lleva queriendo la marca, y aproximadamente el 80% la considera como la más querida por más de un año, más específicamente de este porcentaje, la mitad de los consumidores llevan más de 3 años queriendo la marca, siendo fieles seguidores de estas y considerándolas importantes para sus vidas.

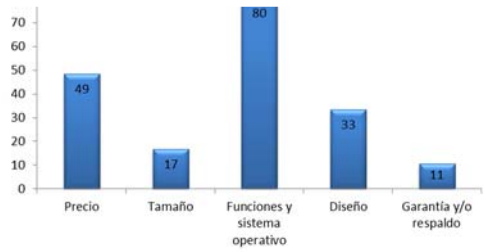


Ilustración 3: Aspecto fundamental para comprar un celular (%)

Elaboración propia a partir de la encuesta realizada

Para detectar las características esenciales para comprar un celular, se dio la posibilidad de elegir dos de las opciones posibles, la Ilustración 4 muestras los resultados obtenidos, donde lo que más se resalta son las funciones y sistema operativo, votados por el 80% de los consumidores; para aproximadamente la mitad de los encuestados el precio es relevante, el diseño 33%, el tamaño 17% y por último sólo el 11% de los votos se destinaron para la garantía o respaldo que tiene el dispositivo. Esto se debe a que los celulares cada vez vienen de mejor calidad y no se tiene temor a que este se vaya a dañar rápidamente, o simplemente porque así en ocasiones se presente que alguno de los dispositivos salga defectuoso las marcas o intermediarios de compra se hacen responsables por el cambio de este y se aseguran de entregar uno nuevo o el anterior en

las condiciones deseadas, según las opiniones de los consumidores, el 83% prefiere comprar los teléfonos en las oficinas de la red que utilizan (Movistar, Tigo, Claro), ya que se tiene la plena confianza de que van a tener respaldo si se llega a presentar alguna inconsistencia. Independientemente de los aspectos necesarios que debe tener un celular para comprarlo, algunos de los encuestados (27%) expresaron que su marca más querida no lo posee, mostrando que sin importar ciertos aspectos, el amor por la marca es superior y es posible pasar por alto ciertos aspectos.



Ilustración 4: Característica que hace querer la marca

Elaboración propia a partir de la encuesta realizada

Indiscutiblemente como lo muestra la Ilustración 5, la calidad del dispositivo fue la característica más votada como la ventaja competitiva frente a las demás, logrando conquistar no sólo la mente sino también el corazón de los usuarios, y se obtuvo que la moda no es relevante para querer una marca, sólo 6 personas, consideraron la moda y las tendencias como la característica esencial para que la marca fuera querida por ellos. Los celulares al ser elementos de larga duración son renovados por los consumidores, mínimo cada dos años, en algunos casos mucho más tiempo, ya sea por cuestiones de dinero, de calidad, es decir que se considere que el dispositivo sirve por mucho más tiempo, o simplemente por gusto, de conservar las cosas más tiempo.

Algo sorprendente acerca de la encuesta, es observar que cada vez, la gente invierte más dinero en este tipo de elementos, incluso más que cuando era considerado un privilegio tenerlo. El 36% de los encuestados incluso respaldan que si su marca subiera los precios, aún la comprarían, esta alza puede estar relacionada a diversos temas de la actualidad no sólo del país sino del mundo, el alza del dólar, lo cual ocasiona que los productos que entran al país, lo hagan a unos costos elevados, y en algunos casos

inaccesibles, otra razón es la eliminación de las cláusulas de permanencia de las compañías de telefonía móvil, porque ya no buscar mantener al consumidor en su compañía, sino hacer que este consuma productos y que por amor a la compañía y al servicio ofrecido se queden en ella. Siendo un gran riesgo para todas ellas, ya que la fidelidad de los consumidores puede ser muy vulnerables, y estos fácilmente ante promociones y mejores ofertas, pueden cambiar preferencias.

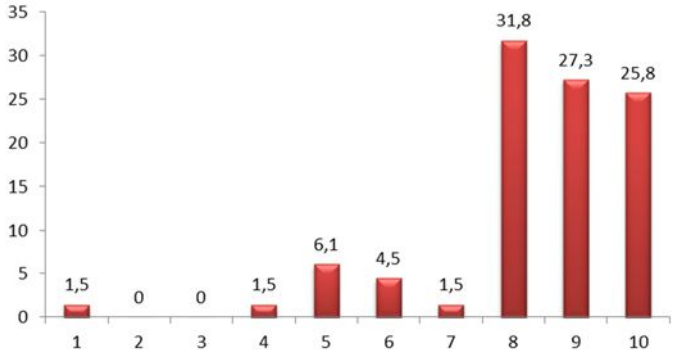


Ilustración 5: Nivel de Satisfacción con la Marca

Elaboración propia a partir de la encuesta realizada

La Ilustración 6 es de gran importancia, debido a que representa una de las razones por las cuales se decidió realizar la parte práctica de este tema, es interesante observar que algunos usuarios que han tenido problemas con su marca más querida, la sigan considerando como tal, y califican el nivel de satisfacción entre un 8 y un 10 (85% aprox.). De igual forma, es alarmante percibir que el 73% consideraría cambiar su marca más querida, mientras que sólo un 20% sería fiel a estas. Para evitar que esto suceda, las marcas deben implementar estrategias en el mercado que cautiven a la sociedad, se deben enfocar en lo que más desean, para que los consumidores se queden en la marca e incentiven a otros a hacer parte de esta. Cuando se analiza si una persona defiende o no su marca, los resultados son muy parejos, y debe ponerse cuidado, ya que un cliente fiel y con sentimientos hacia la marca, va a ser un defensor de por vida de esta, sin importar lo que se esté diciendo, el cliente defenderá y argumentará por qué la opinión del contrario está errada.

Las dos últimas preguntas eran más personales, ya que se pretendía que el usuario contestara con sus palabras lo que sentía acerca de la marca, incluyendo si se siente

identificado con esta y un porque concreto. En términos generales, las personas encuestadas respondieron que es práctico tener un celular, que se identifican con este por la calidad y el diseño, el cual refleja estatus en la sociedad, principalmente cuando se habla de IPhone, teniendo en cuenta que la brecha entre los que tienen o no esta marca, es cada vez más pequeña, beneficiando las ventas de la marca, pero disminuyendo el nivel obtenido por los primeros seguidores de los modelos que salen al mercado cada año.

Conclusiones

• Las marcas deben implementar estrategias que atraigan a los consumidores, porque aunque estos consideres las marcas como más queridas, no están exentos de que algo los cautive más y logre llevárselos para la competencia. El mercado se encuentra fuertemente liderado por Apple cómo se pudo observar en la Ilustración 2, muchas personas poseen artículos de la marca y los que no, desean y tienen como meta comprar algún producto en el corto plazo, su competidor más fuerte es Samsung, pero este no ha logrado acercarse lo suficiente para posicionarse como la marca más querida y utilizada por todos.

• Cómo se observó en la Ilustración 4, una característica esencial para los consumidores a la hora de elegir sus marcas y dispositivos, es el sistema operativo, lo cual deja en evidencia que el mercado y la sociedad cada vez es más exigente, obligando a las marcas a innovar y cumplir las necesidades de los usuarios, para fidelizarlos día a día e incrementar el amor que sienten por la marca.

• Analizando la Ilustración 6, se puede afirmar que existe cierto descontento por parte de los usuarios con relación a su marca más querida, ya que algunos expresan que sus marcas no tienen todo lo que ellos desean, poniendo en peligro la reputación de la marca, porque así como el voz a voz puede ser un buen medio para comunicar información, puede generar opiniones no deseadas por la compañía, perjudicando sus ventas y su desarrollo en el mercado.

• Gracias al trabajo realizado fue posible observar algunas características de los consumidores acerca de las tendencias que llegan día a día en relación a los teléfonos celulares a la ciudad de Medellín, que era lo deseado al finalizar el estudio. Especialmente se evidenció la intimidad del consumidor con la marca, una de las

características principales de una Lovemark, esta se pudo observar en preguntas cómo “si hablan mal de su marca más querida, ¿Cuál es su reacción?”, los resultados sobresalieron en cuanto a contradecir las opiniones y en algunos casos se considera llegar a defender la marca. Es importante tener en cuenta que el éxito o fracaso de una marca está relacionado directamente con ciertos factores, donde el más importante es el consumidor, la marca debe conocerlo, analizarlo y debe brindarle los medios para satisfacer las necesidades que este tenga, es cuestión de establecer una población objetivo, descifrarla y por medio de procesos de innovación debe tener en cuenta las expectativas para satisfacerlas. Una lovemark, posee en gran medida rasgos de elegancia y glamour, ya que el consumidor desea sentirse bien utilizando la marca, de manera que esta refleje su personalidad, como se siente, que piensa, su clase social y el status que desea tener en el medio, esto se puede lograr por medio de la fuerza con que se muestren imágenes de la marca, si estas son lo suficientemente cautivadoras, e inspiradoras, el cliente percibirá que sus necesidades y deseos pueden ser satisfechos con esta y por ende esta se convertirá en más que una marca, sino más bien en un símbolo de identidad.

Referencias

Aaker, D. (1991). Managing Brand Equity: Capitalizing On The Value Of A Brand Name. The Free Press.

Aaker, D. (1992). The Value Of Brand Equity. Journal Of Business Strategy, 13 (4), Pp.27-32.

Aaker, D. (1996). “Measuring Brand Equity Across Products And Markets”, California Management Review, 38, Pp. 102-120.

Aaker, D. A., & Mcloughlin, D. (2010). Strategic Market Management: Global Perspectives. John Wiley & Sons.

Aaker, D. Y Álvarez Del Blanco, R. (1994). “Capitalizar El Valor De La Marca”, Harvard Deusto Business Review, Marzo, Pp 62-76.

Aaker, D. Y Joachimsthaler, E. (2000). Brand Leadership. New York. The Free Press.

AAKER, JENNIFER L. (1997), “Dimensions of Brand Personality”, Journal of Marketing Research Vol. 34 August.

Aaker, J. (1997).“Dimensions of Brand Personality” Journal of Marketing Research. Vol. 34. Chicago, USA. Pp. 347-356.

Aaker, J., Benet-Martínez, V. Y Garolera, J. (2001). “Consumption Symbols As Carriers Of Culture: A Study Of Japanese And Spanish Brand Personality Constructs”. Journal Of Personality & Social Psychology, 81, 3, Pp. 492-508aaker, D. Y Álvarez, R. (1994) "Estatura De La Marca: Medir El Valor Por Productos Y Mercados", Harvard Deusto Business Review, 69, Pp. 74-87.

Albert, N., Merunka, D., & Valette-Florence, P. (2013). Brand passion: Antecedents and consequences. Journal of Business Research, 66(7), 904-909.

Álvarez Villa, J. F., Muñoz Salazar, D. R., Gómez Osorio, G. E., & Pérez, I. (2015). Administración dinámica y constructivista de la continuidad histórica de las marcas.

Arnaiz Alonso, M., Apaolaza Ibáñez, V., & Hartmann, P. (2015). Efectos de la interacción entre las respuestas emocionales hacia anuncios publicitarios y contenidos generados por los usuarios en redes sociales on-line.

Ayuntamiento de Daroca. (n.d.). Como Crear una Marca. Manual, Zaragoza. Retrieved Mayo 20, 2015, from http://www.daroca.es/UserFiles/como%20crear%20una%20marca.pdf

Batra, R., Ahuvia, A., & Bagozzi, R. P. (2012). Brand Love. Journal Of Marketing, 76(2), 1-16.

Blank, C. (2012). Consumer Perception Theory. En Small Business. Recuperado de http://smallbusiness.chron.com/consumer-perception-theory-40176.html

Capriotti, P. (2013). Branding corporativo. LA COMUNICACIÓN DE LAS MARCAS, 47.

Carroll, B.A. y Ahuvia, A.C. (2006) “Some Antecedents and Outcomes of Brand Love”, Marketing Letters, Vol. 16, pp. 79–89.

Castro. L. (2011). ICO Dime qué aroma tienes y te diré qué vendes| PUBLICADO EL 27 DE SEPTIEMBRE DE 2011. PERIODICO EL COLOMBIANO. DISPONIBLE EN: HTTP://WWW.ELCOLOMBIANO.COM/DIME_QUE_AROMA_TIENES_Y_TE_DIRE_QUE_VENDES-AYEC_151735

CEEI, Centros Europeos de Empresas Innovadoras. (2008). Marca y Posicionamiento. In Manual 15. Valencia. Retrieved Mayo 18, 2015, from http://www.unl.edu.ar/emprendedores/wp-content/uploads/2013/09/Marca-y-Posicionamiento.pdf

Comunicación Gulupa. (2013, Julio 22). Comunicación Gulupa. Retrieved Mayo 21, 2015, from ¿Qué es una Lovemark?: http://www.gulupaweb.com.ar/blog/%C2%BFque-es-una-lovemark.html

Cortés, G. (2015). Diferencias entre un logotipo, un isotipo, un imagotipo, una marca. Andalucía. Retrieved Mayo 14, 2015, from

http://www.gczarrias.com/ALUMNOS/archivos/diseno/Diferencias%20entre%20un%20logotipo.pdf

Costa, J. (1987). Historia de las marcas. Barcelona España: CEAC.

Cuellar, L., & Rojas, B. (2008). Retrobranding: El Renacimiento de las Marcas. Tesis, Universidad Pontificia Javeriana, Facultad de COmunicación y Lenguaje, Bogotá. Retrieved Mayo 30, 2015, from http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/5948/1/tesis26.pdf

De la Guardia, C., & Enrique, A. M. (2015). Contextualizacion y conceptualización de la planificación estratégica de la comunicación de marca aplicada al internal branding: propuesta de un modelo teorico.

Dinero. (2013, Febrero 14). San Valentín se Metió en Colombia. Dinero. Retrieved Mayo 15, 2015, from http://www.dinero.com/empresas/articulo/san-valentin-metio-colombia/169419

Dominguez, A. (2011). El amor por la marca: Lovemark. Revista Observatorio Calasanz, II(4). Retrieved Mayo 20, 2015, from http://core.ac.uk/download/pdf/6348450.pdf

Fernández, M. (2003). Universidad Complutense de Madrid. Madrid: Facultad de Psicología. Recuperado el 11 de Enero de 2016, de Universidad Nacional Abierta y a Distancia: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/leccin_6_investigacin__exploratoria_descriptiva_correlacional_y_explicativa.html

Forero. M. Duque E. 2014. Evolución y caracterización de los modelos de Brand Equity. Suma de Negocios, 5(12), 158-168.

García, C. G., & de Marcos, M. F. F. (2015). Desarrollo y validación inicial de una escala para evaluar la fidelidad de los consumidores hacia las tiendas.Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.

Garrido, G. C. (2015). Posicinamiento estratégico y gestión de marcas turísticas. Papers de Turisme, (4), 5-24.

Hakala, U., Svensson, J., & Vincze, Z. (2012). Consumer-based brand equity and top-of-mind awareness: a cross-country analysis. Journal of Product & Brand Management, 21(6), 439-451.

Hernández, M. A. (18 de Julio de 2014). Portafolio.co. Recuperado el 23 de Diciembre de 2015, de http://www.portafolio.co/economia/telefonia-movil-colombia

Lujo & Ranking. (2014). El Veredicto del Consumidor. Revista Mercados & Tendencias. Retrieved Mayo 26, 2015, from www.revistamyt.com

Marañón Pérez, R. (2013). Propensión A La Compra De Marcas De Distribuidor: Un Modelo Predictivo Desde Su Posicionamiento (Doctoral Dissertation, Universidad Complutense De Madrid).

Marketing Directo. (2015). Marketing Directo. Retrieved Mayo 21, 2015, from El portal para el marketing, publicidad y los medios.: http://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/lovemark/

Montoya, L. 2014. El Posicionamiento En El Corazón: Las Emociones En El Mercadeo. Cámara De Comercio, Medellín.

Olguín, S., & Zamorano, M. (2011). BRAND LOVE: AMOR EN LAS MARCAS DE SERVICIOS EN CHILE ESCUELA DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN. Tesis, UNIVERSIDAD DE CHILE FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS, Santiago. Retrieved Mayo 25, 2015

Oliva, E. J. D., & Prieto, L. A. C. (2015). La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica. Suma de Negocios, 6(13), 114-123.

Oñederra, J. J. B. (2014). El valor de las marcas de distribuidor y sus antecedentes: el caso de las marcas de cadena. Revista de dirección y administración de empresas, 1(16).

Ordoñez, R. (2012, Octubre 18). SlideShare. Retrieved Mayo 27, 2015, from Gerencia de Mercadeo y Calidad del Servicio: http://es.slideshare.net/11431590/gerencia-mercadeo-y-calidad-de-atencin-unidadii

Pereira, J. (2015). Estrategias de posicionamiento de marca como factor determinante en la decisión de compra al consumidor. Universidad Militar.

Pico, R. (2015, Mayo). PuroMarketing. Retrieved Mayo 29, 2015, from Cómo los clubs de fútbol se han convertido en poderosas lovemarks y que podemos aprender de ello.: http://www.puromarketing.com/14/24423/como-clubes-futbol-han-convertido-poderosas-lovemarks-podemos-aprender-ello.html

Pike, S., Bianchi, C., Kerr, G., & Patti, C. (2010). Consumer-Based Brand Equity For Australia As A Long-Haul Tourism Destination In An Emerging Market.International Marketing Review, 27(4), 434-449.

Pirela, J., Villavicencio, H., & Saavedra, J. (n.d.). Dimensiones de Personalidad de Marca. Estudio exploratorio de los Rasgos de Personalidad en Venezuela. . Retrieved Mayo 23, 2015, from http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/capitalypersonalidaddemarca/Capital%20de%20marca%20-%20dimensiones.pdf

PuroMarketing. (2012, Septiembre 13). existaya. Retrieved Mayo 24, 2015, from LoveMarks: 10 marcas que emocionan y levantan pasiones: http://www.existaya.com/blog/2012/09/13/lovemarks-10-marcas-que-emocionan-y-levantan-pasiones/

PuroMarketing. (2014). PuroMarketing. Retrieved Mayo 19, 2015, from http://www.puromarketing.com/3/9842/lovemarks-posicionamiento-esta-mente-consumidor-sino.htm

PuroMarketing. (n.d.). PuroMarketing. Retrieved Mayo 18, 2015, from http://www.puromarketing.com/3/9842/lovemarks-posicionamiento-esta-mente-consumidor-sino.htm

Ramírez Angulo, P. J., & Duque Oliva, E. J. (2013). Involucramiento de producto y lealtad de marca para productos de consumo masivo en Bogotá DC. Estudios Gerenciales, 29(128), 303-312.

Ranchal, J. (31 de Enero de 2014). Muy Canal. Recuperado el 2015 de Diciembre de 26, de http://www.muycanal.com/2014/01/31/futuro-del-telefono-movil

Roberts, K. (2005). Lovemarks: The Future Beyond Brands. New York.

Roberts, K. (2006). The Lovemarks Effect: Winning In The Consumer Revolution. Mountaineers Books.

Roberts, K., & Núñez, A. (2005). Lovemarks: el futuro más allá de las marcas. Empresa Activa.

Rodríguez, L. (2015). Estudio de cambio en la percepción del consumidor de marcas top of mind en el mercado colombiano. Poliantea, 10(18), 113-142.

Roldán, S. (2010, Septiembre 29). Brand Equity: el valor de la marca en épocas de crisis. Tesis de Maestría, Universidad de Palermo, Buenos Aires. Retrieved Marzo 28, 2015, from http://www.palermo.edu/dyc/maestria_diseno/pdf/tesis.completas/61%20Silvina%20Roldan.pdf

Saatchi & Saatchi. (2015). Lovemark Campus. Retrieved Mayo 29, 2015, from The lovemarks company: http://www.lovemarkscampus.com/about/faq/#Three

Sanabria, M. (2011, Marzo 13). SlideShare. Retrieved Mayo 28, 2015, from Manejo del Concepto de Marca: http://es.slideshare.net/marcvsantonivs/brand-equity-o-equidad-de-marca

Santo, C. (2014). PuroMarketing. Retrieved Mayo 26 2015, from ¿Clientes o Fans incondicionales? ¿Qué buscan las marcas?: http://www.puromarketing.com/14/22974/clientes-fans-incondicionales-buscan-marcas.html

S.D.2012. La historia detras de las marcas. Disponible en: http://www.elmercuriomediacenter.cl/la-historia-tras-las-marcas-y-el-nacimiento-del-marketing-moderno/#sthash.eVhxdQtd.dpuf

Tipos de Investigación. (2016). Tipos de Investigación. Recuperado el 10 de Enero de 2016, de http://www.tiposdeinvestigacion.com/

Torres, J. L. S., Colmenares, O., & Pirela, J. L. (2012). Correlación entre dimensiones de personalidad de marca y la marca emocional. AD-minister, (10), 9-20.

Universidad de Murcia. (s.f.). Universidad de Murcia. Recuperado el 19 de Diciembre de 2015, de http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/master2.pdf

Tendencias en el consumo de comidas tradicionales vs étnicas y factores que influyen en el comportamiento de compra.-

Estudio empírico en consumidores jaliscienses –

Ma. Cristina Pacheco Ornelas

Margarita Isabel Islas Villanueva

Resumen

En este documento se examinan tendencias con respecto al consumo de comidas tradicionales Vs internacionales/étnicas en consumidores de la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, así como factores demográficos, conductuales -considerando motivos y situaciones- y estrategias de marketing sobre el contexto de acceso a los alimentos -según atributos de los productos alimenticios y del establecimiento de venta- para identificar lo que influye en las actitudes y comportamiento de los consumidores para hacer la decisión de compra. Los datos se examinaron mediante modelos estructurales por factor evaluados con el método de máxima verosimilitud logit, utilizando el software STATA 12.0. Los resultados revelan la tendencia en el consumo de comidas tradicionales Vs étnicas, las principales características demográficas, motivos, situaciones, atributos de productos alimenticios y del negocio de venta que tienen un efecto significativo en la decisión de compra, tanto de consumidores habituales y esporádicos, así como la probabilidad de consumo por tipo de comida étnica. Estos hallazgos representan una guía para la adecuada selección e implementación de estrategias con que los negocios del sector manufacturero/distribuidor de alimentos y/o del sector restaurantero pueden satisfacer e influir en el mercado como una vía para mejorar su competitividad.

Palabras clave: comidas internacionales/étnicas, consumidor jalisciense, comportamiento alimentario

Abstract

This paper examines the trends with respect to the consumption of traditional Vs international/ethnic food in consumers of the metropolitan area of Guadalajara, Jalisco, as well as demographic and behavioral factors -considering motives and situations- and marketing strategies on the context of access to food -according to attributes of food products and sale´s establishment to identify what influences the attitudes and behavior of consumers to make the purchase decision. Data were examined by structural factor models tested with logit maximum likelihood method using the software STATA 12.0. The results show the trend in the consumption of traditional Vs ethnic food, the main demographic characteristics, motives, situations, attributes of foodstuffs and sales business that have a significant effect on the purchase decision, both regular and casual consumers, as well as the probability of consumption by type of ethnic food. These findings represent a guide to the proper selection and implementation of strategies that businesses of the manufacturing/distributor food sector and/or restaurant industry can satisfy and influence the market as a way to improve their competitiveness

Keywords: international/ethnic foods, Jalisco consumer, eating behavior.

Introducción

El comportamiento en el consumo de alimentos tanto del país de México y en el caso particular de la población jalisciense ha enfrentado desde la segunda mitad de los años 1980´s un complejo proceso relacional y multidimensional por la aparición de nuevos patrones de alimentación debido a la globalización económica, la cual ha ido incrementando la expansión e integración del sistema alimentario urbano (Sánchez y Cortés, 2006), En años pasados el comportamiento alimentario de las personas estaba en correspondencia con los hábitos y costumbres de los pobladores de una localidad o región; sin embargo la introducción de comidas internacionales denominadas también "étnicas", en principio tuvo lugar para satisfacer la demanda por el flujo de inmigrantes (Sandoval y Camarena, 2011), la cual en México representa 0.9% de la población total en el país (MPI, 2013), en tanto que en la actualidad distintas investigaciones señalan que la oferta creciente de comidas étnicas se ha visto influenciada por cambios en el ambiente urbano, los estilos de vida derivados por actividades de trabajo o estudio, personales, de índole social o deportiva, como por salud o status, incluso hasta por la escasez de tiempo debido a la diversidad de actividades cotidianas, lo cual ha dado lugar al cambio de elecciones y una modificación en el comportamiento de consumo de alimentos (Romo, 2011; Sandoval y Meléndez, 2008).

El estado de Jalisco, México como parte de su cultura alimentaria se ha distinguido por platillos tradicionales como el pozole, sopes y gorditas de maíz, enchiladas de mole, tamales, tacos, carne asada, entre otros. No obstante, en la actualidad las comidas étnicas tales como estadounidense, china, italiana, argentina, libanesa, entre otras, también ya forman parte del bagaje gastronómico del consumidor jalisciense, en que el desplazamiento al consumo de comidas étnicas es manifiesto por la presencia de gran número de restaurantes étnicos en la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG) y la afluencia de comensales. Sin embargo, la investigación realizada sobre el consumo de alimentos étnicos en el estado de Sonora, México (Camarena, Sandoval y Domínguez, 2011), corroboró que los consumidores de esa región favorecen en mayor medida el consumo de alimentos con los cuales se encuentran familiarizados, o sea comidas típicas tradicionales de la zona. Con el propósito de examinar la actitud que los jaliscienses manifiestan hacia el consumo de alimentos tradicionales *versus* étnicos y

explicar lo que influye en su decisión de compra, en este trabajo se plantean como preguntas de investigación: ¿Cuál es la tendencia en el consumo de alimentos tradicionales Vs étnicos? ¿Qué fuentes utilizan los consumidores para informarse sobre alimentos étnicos? ¿Cuáles características demográficas distinguen a consumidores habituales y ocasionales de comidas étnicas? ¿Qué factores y componentes demográficos y conductuales <según motivos y situaciones> se relacionan con el comportamiento de compra de alimentos étnicos? ¿Qué estrategias de marketing del contexto de acceso a los alimentos <según atributos de productos alimenticios y del negocio de venta> impactan en la decisión de compra? ¿Qué alimentos étnicos tienen más probabilidad de consumo? Con base en estas preguntas se especifican como objetivos del estudio:

Objetivo general

- Determinar tendencias en el consumo de comidas tradicionales Vs étnicas y factores que influyen en la decisión de compra de alimentos.

Los *objetivos específicos* son: 1. Identificar comidas étnicas consumidas**.** 2. Señalar fuentes de información habituales para el consumo de comidas étnicas 3. Determinar tendencias en el comportamiento de consumo de comidas tradicionales Vs étnicas. Con base en la frecuencia de consumo de comidas étnicas <habitual y ocasional>: 3. Especificar características demográficas distintivas con el comportamiento de compra. 4. Delimitar motivos que influyen en la decisión de compra. 5. Concretar situaciones que influyen en la decisión de compra. 6. Determinar si el contexto de acceso a los alimentos influye en la decisión de compra 7. Especificar atributos de los alimentos que se relacionan significativamente con la decisión de compra. 8. Delimitar atributos del negocio de venta de alimentos que son significativos en la decisión de compra. 9. Concretar las comidas étnicas significativas en la varianza hacia el comportamiento de decisión de compra.

Justificación

El estudio de las elecciones y de las prácticas alimentarias en el contexto de nuestra sociedad actual sobre el consumo de comidas tradicionales Vs internacionales/étnicas se justifica por el interés de conocer tanto las tendencias de consumo y los factores que

influyen en el comportamiento de compra de los jaliscienses. Estudios enfocados al consumo de comidas tradicionales Vs étnicas han encontrado que el comportamiento de compra está relacionado con características personales, motivos, situaciones y valores asociados con los alimentos, aunque han sido realizados en un contexto distinto al mercado jalisciense, como es el caso del estudio de Camarena y Sanjuán (2008) en España relacionado con el consumo de comida mexicana y el estudio de Sandoval y Camarena (2011) efectuado en Sonora, México. Otras investigaciones han abordado categorías específicas de alimentos principalmente enfocadas en los valores que las personas asocian con los alimentos (Aranceta et al., 2008; Connors et al., 2001; Datamonitor, 2009; Nie y Zepeda, 2011); sin embargo, dichas investigaciones no contemplan lo que los consumidores además valoran del entorno del negocio que provee el acceso a la comida, por lo que este factor es incluido en este estudio, ya que el entorno del negocio de alimentos influye en las percepciones positivas y el comportamiento de compra (Freedman et al., 2011). La teoría de los valores de consumo ha atraído el interés académico en el campo de la conducta de elección del consumidor, ya que se puede utilizar para predecir, describir y explicar el comportamiento del consumidor, tal como por qué compra un alimento y por qué elige un negocio en particular (Fu, Lehto y Cai, 2011).

Con base en lo anterior, en este trabajo se examinan las tendencias con respecto al consumo de comidas tradicionales Vs étnicas, es decir, si la comida étnica tiene un papel importante en la sociedad moderna jalisciense, como la relación entre consumo de alimentos étnicos y -características demográficas, motivos, situaciones y el contexto de acceso a los alimentos, en que se considera la evaluación subjetiva de los consumidores sobre lo que valoran de los atributos de los alimentos y del negocio de venta-, en el sentido de esclarecer cuáles factores y componentes afectan su comportamiento de compra. Los hallazgos de este estudio contribuirán a enriquecer el conocimiento teórico-práctico existente sobre la elección de alimentos, proporcionando datos empíricamente probados en otro contexto geográfico, de tal forma de ir llenando la brecha en la literatura sobre el comportamiento de consumo de alimentos, mediante el examen de las actitudes que hacia las comidas tradicionales Vs étnicas manifiesta el mercado jalisciense.

La estructuración de este trabajo comprende en primer término la conceptualización de alimentos tradicionales y étnicos, así como fundamentos teóricos aportados por estudios previos sobre el comportamiento del consumidor para la elección de alimentos; en segundo término se presenta la metodología seguida en la investigación y el análisis de datos. Por último, se exponen las conclusiones sobre hallazgos del estudio, así como las limitaciones y sugerencias para futuros estudios.

Marco Teórico

Comida tradicional Vs étnica

La comida o producto alimenticio tradicional es un producto consumido con frecuencia o asociado a celebraciones y/o temporadas específicas, transmitida de una generación a otra, hecho de una manera específica de acuerdo con la herencia gastronómica, naturalmente procesado, distinguido y conocido por sus propiedades sensoriales y asociados a cierta área local, región o país (Hurtado, 2012; Vanhonacker et al., 2010), por lo que tienen un carácter cultural como producto de decisiones a lo largo de su historia, que suponen clima, medio ambiente y capacidad de trabajo para aprovechar los recursos disponibles para el grupo asentado en determinado sitio, y en que convergen costumbres, rituales y celebraciones originadas para la procuración de los alimentos (Sandoval y Meléndez, 2008). Los alimentos tradicionales conforman una cultura alimentaria que se origina en la colectividad y se expresa en caracteres de identidad que establecen diferencias de región en región, y cada estado mexicano posee sus propias recetas y tradiciones culinarias, como es el caso del estado de Jalisco, México que se ha distinguido por platillos como las gorditas, sopes; enchiladas de mole, tamales, tacos, pozole, tortas ahogadas de Guadalajara, entre otros.

Cuando diversas culturas entran en relación, las sociedades se hacen más complejas conduciendo a que se realicen intercambios culturales, como alimentos novedosos y formas inéditas de consumirlos, lo cual va transformando las culturas y las personas que en ellas viven. En este sentido, la apertura comercial entre países ha contribuido a que los productos de diferentes naciones y culturas penetren en diversos mercados del mundo, de tal forma que los alimentos que desde una perspectiva interna a la propia

cultura se consideran tradicionales o típicos, pueden convertirse en alimentos étnicos cuando trascienden las fronteras geográficas y culturales de referencia (Camarena y Sanjuán, 2010; Cruz, López y Schatan, 2004). La comida étnica en un sentido básico es definida como alimentos únicos o exclusivos de un grupo, raza, religión, país o herencia (Dwyer y Bermúdez, 2003). En un sentido amplio, la comida étnica se refiere a la cocina de un grupo étnico o de un país que es cultural y socialmente aceptada por los consumidores fuera del grupo étnico o país respectivo, tal como la comida griega, tailandesa o árabe (Kwon, 2015), enfoque considerado en este estudio.

Factores que determinan la elección de alimentos

Las personas por lo general consumen lo disponible en su entorno, aunque también se inclinan por la búsqueda de variedad de alimentos, tanto para probar nuevos sabores, por curiosidad o para mantener una dieta nutricional (Carreón, 2014). La alimentación es un fenómeno complejo y multidimensional, y por tal razón son muy diversos los factores que influyen para la elección de alimentos. Dentro de las actitudes del consumidor hacia los alimentos étnicos previas investigaciones han especificado el comportamiento de compra en función de varios factores: 1. demográficos, preferencias y búsqueda de variedad alimentaria (Camarena y Sanjuán, 2008; Camarena et al., 2011); 2. motivos, situaciones y atributos relevantes de los alimentos (Sandoval y Camarena, 2011); 3. estilos de vida y sensibilidad hacia el medio ambiente y la salud (Nie y Zepeda, 2011); 4. grupos étnicos y valores relacionados con los alimentos (Connors et al., 2001; Datamonitor, 2009), y 5. preferencias de alimentos étnicos contrastadas con factores psicográficos en grupos étnicos (Camarena y Sanjuán, 2010). La evidencia empírica sugiere que el uso de varios tipos de variables, responde a que la actitud manifestada hacia cualquier tipo de alimento, puede no estar tan relacionada con aspectos clásicos, tales como características demográficas, motivos y situaciones, sino con otras variables funcionales como estilos de vida y valores asociados con el contexto de acceso a la comida.

Estilo de vida asociado con el consumo de alimentos

Investigadores que han abordado las preferencias del consumidor frente a la alimentación y el estilo de vida distinguen tres grupos: “consumidores probables”,

“consumidores ocasionales” y “consumidores habituales” (Díaz et al., 2013), señalando al segundo como el de mayor dimensión en el caso del consumo de alimentos étnicos.

Factores demográficos y consumo de alimentos étnicos

Las características de la población y sus patrones de consumo alimenticio son un aspecto central para la comprensión de la conducta de los consumidores, tales como la edad, sexo, ingresos, estructura de los hogares y ocupación se consideran particularmente importantes por sus tendencias e implicaciones para el consumo ante un clima cambiante (White et al., s, f). Algunos estudios previos sobre el comportamiento en el consumo de alimentos étnicos señalan que la propensión a comprarlos se caracteriza en personas jóvenes <25 a 44 años> que viven en pareja, en hogares sin hijos, especificando que las mujeres tienen más disposición al consumo, el nivel de ingresos es relativamente mayor, con estudios superiores, desempeñan ocupaciones en mayor medida de empleados calificados y estudiantes (Camarena y Sanjuán, 2008; Camarena et al., 2011; Nie y Zepeda, 2011).

Motivos vinculados al consumo de alimentos étnicos

El hecho que los individuos son libres para comer cualquier cosa, no obstante tienen diversos motivos para elegir unos alimentos en lugar de otros, como parte de su capacidad de adaptación a las evoluciones de la sociedad (Aranceta et al., 2008). Investigaciones previas señalan como parte de los motivos para el consumo de alimentos étnicos que tienen que ver con lo energético, por razones de placer y lo atractivo por el buen aspecto, haciendo hincapié como principales motivos la salud, las preferencias personales, el precio y el valor calórico (Aranceta et al., 2008); el gusto, el precio, la salud y la comodidad (Datamonitor, 2009); otros motivos son porque los probaron y les gustaron, por el sabor original, por ser diferentes y por tener buen aspecto (Sandoval y Camarena, 2011); así como por sabor, salud, costo, tiempo y relaciones sociales (Connors et al., 2001), lo cual representa una amplia gama de motivos que influyen en el consumidor para la elección de comidas étnicas. Además, distintas investigaciones (Kim et al., 2002; Sobal y Bisogni, 2009) han argumentado que la relevancia de los motivos varían entre los consumidores, así como por las situaciones alimenticias que enfrenta cada participante.

Situaciones y consumo de alimentos étnicos

Los consumidores enfrentan diversas situaciones que influyen en las decisiones para la elección de alimentos, de tal manera que las selecciones reales de comportamiento alimentario son resultado de motivaciones concretas en situaciones específicas que se determinan en parte por creencias previas y valores de los actores (Kim et al., 2002). Con respecto a la elección de alimentos, Connors et al. (2001) especificaron que los participantes utilizan tres procesos principales: a) la categorización de los alimentos y situaciones para comer; b) dan prioridad a valores en conflicto para situaciones alimenticias específicas; y c) equilibran prioridades a través de marcos de tiempo personalmente definidos. Los resultados de algunos estudios indican que la situación más frecuente para el consumo de alimentos étnicos se debe a ocasiones especiales y de preferencia fuera del hogar; además que las situaciones de consumo se relacionan en mayor medida con actividades de ocio/esparcimiento, mientras que las ligadas con el trabajo o con un consumo rutinario son poco probables (Camarena y Sanjuán, 2010; Sandoval y Camarena, 2011). Entre las fuentes de información han sido señaladas principalmente la consulta en establecimientos especializados y a través de amistades o familiares (Camarena y Sanjuán, 2008; Sandoval y Camarena, 2011). También las investigaciones puntualizan que para la decisión de compra los consumidores le conceden mayor importancia a lo que valoran de los productos alimenticios.

Valores vinculados con el consumo de alimentos

Los valores de consumo se definen como las utilidades percibidas/entregadas por una alternativa de elección y sirven como justificación y estímulo para la compra real de los productos (Fu et al., 2011). Los valores representan uno de los factores de mayor influencia que afectan el tipo de necesidades que los consumidores tratan de satisfacer a través de comportamientos de compra y consumo; es decir, las necesidades y deseos de los consumidores son moldeados por sus valores que son influenciados por la sociedad a la que pertenecen (Kim et al., 2002).

El estudio de Sandoval y Camarena (2011) corroboró que en la decisión de compra de alimentos son muy significativos los aspectos de información, representando a consumidores orientados a lo nutricional y de procedencia; y en segundo término con menor significancia fueron los aspectos económicos, mientras que los atributos relacionados con la confianza no fueron significativos, los cuales representan a

consumidores orientados a la seguridad. Otros estudios destacan que la decisión de compra de alimentos se relaciona con el valor funcional <determinado por beneficios para la salud>, el valor social <relacionado con la familia y amigos>; el valor emocional, ya sea por la sensación de bienestar debido a la inocuidad alimentaria, por tratarse de productos orgánicos/naturales o carentes de conservadores/colorantes, y el valor de la curiosidad (Vermeir y Verbeke, 2006). Otro valor relacionado con la decisión de compra de alimentos, aparte de la nutrición y la salud, es mejorar la apariencia, por la creencia de la relación entre dieta y aspecto físico externo; así como el gusto, el precio y la comodidad (Datamonitor, 2009).

Valores vinculados con el negocio de venta de alimentos

El acceso físico a los alimentos se refiere a la disponibilidad y capacidad para acceder a éstos en un negocio, lo cual es consecuencia de los sistemas de transporte, el bienestar físico que busca el consumidor y el entorno minorista (White et al., s, f). La evidencia empírica sugiere que los ambientes de comida influyen en resultados de compra, aunque la teoría específica para acceso a la comida es escasa.

Entre las dimensiones que han sido señaladas como parte del valor de un negocio para acceso a la comida (Freedman et al., 2011) se incluyen: 1. *Espacio/temporal* que involucra la variedad de alimentos, acceso a una variedad de tiendas de alimentos, percepciones positivas del entorno del local de alimentos, acceso regular de transporte, horario de trabajo, a corta distancia para viajar a las tiendas. 2. *Económico* que incluye etiquetas de precio de productos alimenticios sanos, buen valor en la calidad de la comida con el precio y los recursos financieros de los hogares. 3. *Entrega del servicio* que involucra el servicio eficiente del personal que atiende al cliente, presentación de los alimentos, programas de incentivos, personal respetuoso, servicial y limpio, así como productos especiales disponibles.

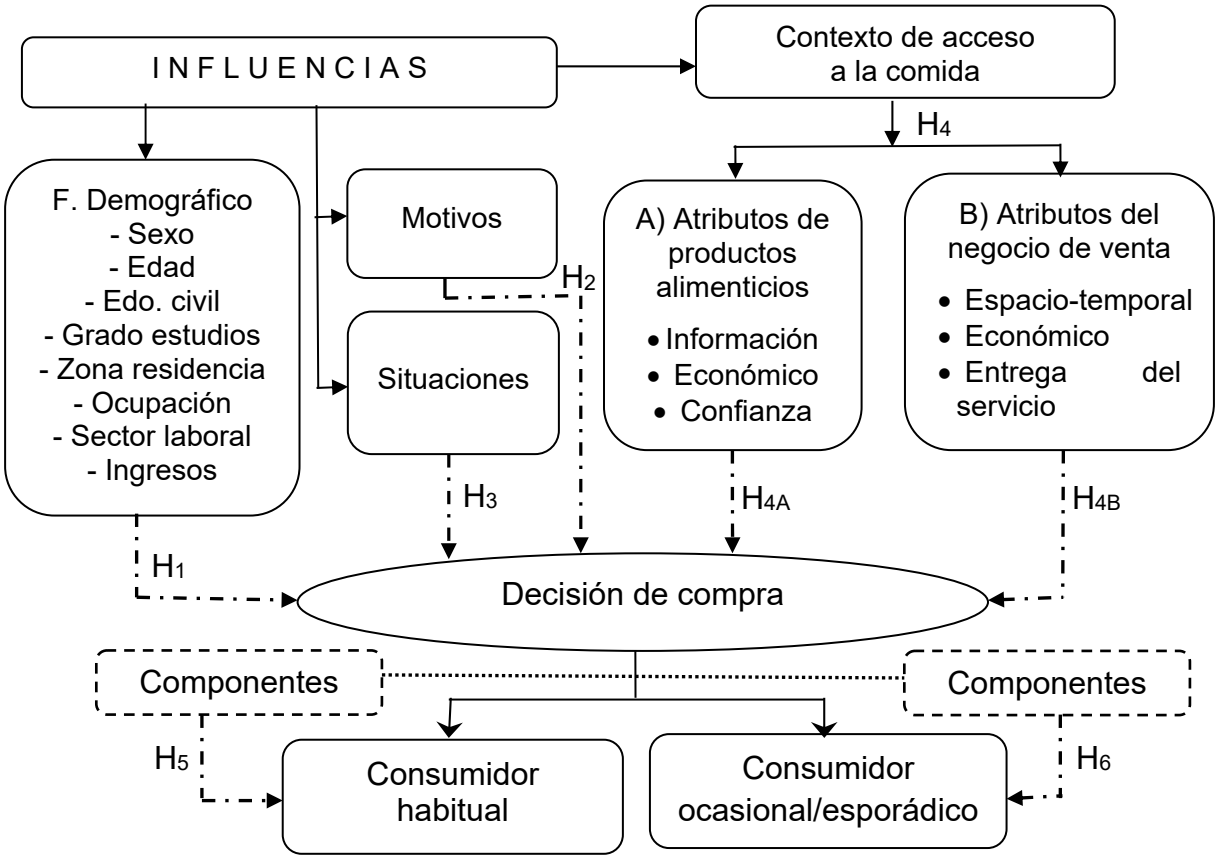
Modelo conceptual de la investigación e hipótesis

Con base en la literatura revisada, en la figura 2 se presenta el marco conceptual de este trabajo y las relaciones planteadas, en que se parte del supuesto que los factores demográfico, conductual -considerando motivos y situaciones- y el contexto de acceso

a los alimentos -conformado por atributos de productos alimenticios y del negocio de venta- se relacionan con la decisión de compra de alimentos tradicionales Vs étnicos.

Fig. 2. Modelo conceptual de estudio

Factores vinculados con el consumo de alimentos étnicos



Fuente: Elaboración propia con base en Aranceta et al. (2008), Camarena y Sanjuán (2008), Díaz et al. (2013), Freedman et al. (2011), Nie y Zepeda (2011), Sandoval y Camarena (2011), Sobal y Bisogni (2009).

Hipótesis

H_1: El factor demográfico se relaciona con la decisión de compra de consumidores habituales y esporádicos de alimentos étnicos.

H_2: Los motivos personales se relacionan con la decisión de compra de consumidores habituales y esporádicos de alimentos étnicos.

H_3: Las situaciones están relacionadas con la decisión de compra de consumidores habituales y esporádicos de alimentos étnicos.

H_4: El contexto de acceso a la comida influye en la decisión de compra de consumidores habituales y esporádicos de alimentos étnicos.

H_{4A}: Los atributos de productos alimenticios con respecto a información, económicos y de confianza se relacionan con la decisión de compra de consumidores habituales y esporádicos de alimentos étnicos.

H_{4B}: Los atributos del negocio de venta con respecto al espacio-temporal, económico y de entrega del servicio se relacionan con la decisión de compra de consumidores habituales y esporádicos de alimentos étnicos.

H_5: Algunos componentes de los factores demográficos, motivos, situaciones y del contexto de acceso a la comida -atributos de productos alimenticios y del negocio de venta- se relacionan en forma significativa con la decisión de compra de consumidores habituales de alimentos étnicos.

H_6: Algunos componentes de los factores demográficos, motivos, situaciones y del contexto de acceso a la comida -atributos de productos alimenticios y del negocio de venta- se relacionan en forma significativa con la decisión de compra de consumidores esporádicos/ocasionales de alimentos étnicos.

H_{Nula1}: En la decisión de compra de los consumidores habituales y esporádicos de alimentos étnicos no influyen los factores demográficos, motivos, situaciones y el contexto de acceso a la comida.

H_{Nula2}: La decisión de compra de los consumidores habituales y esporádicos no se relaciona con atributos de productos alimenticios y del negocio de venta.

H_{Nula3}: Ningún componente de los factores demográficos, motivos, situaciones y del contexto de acceso a la comida se relaciona con la decisión de compra de consumidores habituales y esporádicos de alimentos étnicos.

Metodología

Para llevar a cabo el estudio empírico se eligió como unidad de estudio el mercado consumidor de las ciudades de Guadalajara y Zapopan, Jalisco, México. Se seleccionaron ambos municipios porque en conjunto representan 62.52% de la población total en la zona metropolitana de Guadalajara, la cual cuenta con un total de 4`380,600 habitantes (INEGI, 2012) y además porque en dichos municipios habitan 37.26% de la población total del estado de Jalisco, México (INEGI, 2012). Para la recopilación de información se utilizó el cuestionario diseñado por Sandoval y Camarena (2011) empleado en su estudio sobre el comportamiento alimentario de los sonorenses en el caso de comidas étnicas y en el cual se modificaron algunos ítems sobre preferencias de comidas según las predilecciones señaladas en monitoreo previo por consumidores jaliscienses, y además se agregaron al cuestionario ítems sobre atributos del negocio para acceso a la comida con base en las aportaciones de estudios previos. El método de investigación fue mediante encuestas que se llevaron a cabo en forma personal, para que los participantes contestaran el cuestionario. El estudio comprendió datos de corte transversal del periodo del mes de mayo al mes de octubre del año 2015. El muestreo fue de juicio, ya que se estableció como parámetro que los participantes en el estudio debían tener al menos 20 años y pertenecer a la población económicamente activa y/o percibir ingresos en forma periódica, para tener la certeza de que toman decisiones de compra de alimentos. El estudio es de tipo evaluativo (causal) para determinar las variables independientes <factores demográfico, conductual <motivos y situaciones> y el contexto de accesibilidad a los alimentos <atributos de productos alimenticios y del negocio de venta> que explican el comportamiento de la variable dependiente "decisión de compra". El análisis estadístico de los datos se realizó utilizando el programa Stata 12.0.

Muestra y administración de las encuestas

El cálculo del tamaño de la muestra que confiere un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5% a los resultados del estudio fue de 384 personas, pero se aplicó un total de 400 encuestas a una muestra de distintos sexos y edades (tabla 1) de las

ciudades de Guadalajara y Zapopan, Jalisco, México (N=2´738,945). Las encuestas se realizaron en centros comerciales y zonas céntricas por la gran afluencia de personas.

Características demográficas de la muestra

La muestra (tabla 1) estuvo representada 50.25% por hombres y 49.75% por mujeres; por la zona de residencia 57.25% de la muestra radicaban en el municipio de Guadalajara y 42.75% en Zapopan.

Tabla 1. Tamaño de la muestra por sexo y edad según zona de residencia

	Zona de residencia					
Sexo	Guadalajara	%	Zapopan	%	Total	%
Masc.	123	30.75	78	19.50	201	50.25
Fem.	106	26.50	93	23.25	199	49.75
Total	229	57.25	171	42.75	400	100.00
Edad <años>	Guadalajara	%	Zapopan	%	Total	%
20-≤25	28	7.00	34	8.50	62	15.50
>25-≤35	58	14.50	25	6.25	83	20.75
>35-≤45	62	15.50	51	12.75	113	28.25
>45-≤55	56	14.00	45	11.25	101	25.25
> 55	25	6.25	16	4.00	41	10.25
Total	229	57.25	171	42.75	400	100.00

Fuente: Investigación de campo

En la tabla 2 se incluyen características demográficas de la muestra según el estado civil, ocupación, nivel de estudios, sector laboral y por rango de ingresos mensuales.

Tabla 2. Características demográficas de la muestra

Estado civil	Frec	%	Ocupación	Frec	%
Soltero	148	37.00	Ama de casa	24	6.00
Casado	176	44.00	Profesor(a)	31	7.75
Divorciado	37	9.25	Estudiante	38	9.50
Viudo	12	3.00	Profesionista	154	38.50
Unión libre	27	6.75	Empleado califc.	93	23.25

Total	400	100.00%	Empleado no calific.	49	12.25
Nivel de estudios	Frec	%	Jubilado	11	2.75
Ninguno	4	1.00	Total	400	100.00%
Primaria	26	6.50	Sector laboral	Frec	%
Secundaria/téc	24	6.00	Educación	39	9.75
Preparatoria	61	15.25	Medicina-salud-nutrición	24	6.00
Profesional_técnico	32	8.00	Económico Admvas.	88	22.00
Licenciatura	210	52.50	Arte-arquitectura-diseño	20	5.00
Maestría	37	9.25	Sociales_ humanidades	23	5.75
Doctorado	6	1.50	Ingeniería	33	8.25
Total	400	100.00%	Prensa y periodismo	4	1.00
Nivel Ingresos ($)	Frec	%	Comercial	109	27.25
≥ 3,000 ≤ 5,000	87	21.75	Gubernamental	26	6.50
≥ 5,000 ≤ 10,000	108	27.00	Otro	34	8.50
≥ 10,000 ≤ 15,000	92	23.00	Total	400	100.00%
≥ 15,000 ≤ 20,000	59	14.75	Zona de residencia	Frec	%
≥ 20,000 ≤ 25,000	34	8.50	Guadalajara	229	57.25
Más de 25,000	20	5.00	Zapopan	171	42.75
Total	400	100.00%	Total	400	100.00%

Fuente: Investigación de campo

Medición de las variables de análisis

Las variables relativas a comidas étnicas que han consumido los encuestados, las fuentes que utilizan para informarse sobre comidas étnicas, la proporción de ingresos que destinan a comer fuera de casa y la preferencia sobre el consumo de comidas tradicionales Vs étnicas fueron medidas mediante varias opciones de respuesta, conformando un total de 39 variables observables, las cuales se contabilizaron mediante frecuencias y porcentajes.

Variables independientes: están representadas por los cuatro factores que modelan el comportamiento de compra de los consumidores –demográficos, motivos, situaciones y contexto de accesibilidad a la comida conformado por atributos de productos alimenticios y del negocio de venta– y los ítems que integran el constructo de cada

factor, representados por un total de 48 componentes como variables observables. Las variables independientes (con excepción de las demográficas) fueron medidas cuantitativamente mediante una escala tipo Likert de siete puntos (1=no importante, 4=importante, 7=extremadamente importante), ya que la medición de las variables mediante escalas múltiples incrementa la confianza acerca de la exactitud y consistencia de la valoración. Con el propósito de evaluar lo que impacta en la decisión de compra, los encuestados tenían que señalar en qué medida cada ítem influía en su decisión. Para evaluar las variables se estableció como criterio que los valores ≥4 eran indicadores de importancia para la decisión de compra.

Variable dependiente: está representada por la *decisión de compra,* en que se considera que la *frecuencia de consumo* del cliente se deriva de características demográficas, motivos, situaciones y valores que desarrolla con respecto a los productos alimenticios y los negocios de venta.

Operacionalización de las variables

El factor *demográfico* fue medido con 8 ítems: sexo, edad, estado civil, nivel de estudios, zona de residencia, ocupación, sector laboral e ingresos. El factor *motivos* se midió mediante 12 ítems: (p1) las probé y me gustaron, (p2) por el sabor original, (p3) porque son diferentes, (p4) a mi familia le gustan, (p5) tienen buen aspecto, (p6) para conocer otras culturas gastronómicas, (p7) son novedosas, (p8) para probar sensaciones nuevas, (p9) son seguras y de buena calidad, (p10) por el precio bajo, (p11) son nutritivas y saludables, (p12) por exóticas. El factor *situaciones* se midió con 7 ítems: (p13) fuera de casa con la familia, (p14) fuera de casa en ocasiones especiales, (p15) fuera de casa con grupos de amigos/conocidos, (p16) en casa en ocasiones especiales, (p17) fuera de casa por motivos de trabajo, (p18) en casa cuando hay servicio a domicilio y (p19) habitualmente en casa. El factor *Atributos de productos alimenticios* fue medido con 3 dimensiones –información, económico y de confianza–. La variable de *información* fue medida con 5 ítems: (p20) origen del producto, (p21) información del etiquetado, (p22) aspecto externo del producto, (p23) fecha de caducidad y (p24) sin conservadores/colorantes en los productos. La variable *económico* fue medida con 3 ítems: (p25) cantidad envasada, (p26) promociones por distintos medios de comunicación y (p27) precio bajo. La variable de *confianza* se midió

mediante 3 ítems: (p28) marca del producto, (p29) el establecimiento de venta y (p30) recomendaciones de amigos/familiares. El factor A*tributos del negocio de venta* se midió con 3 dimensiones –espacio temporal, económico y entrega del servicio. La variable *espacio-temporal* fue medida con 4 ítems: (p31) variedad de productos, (p32) higiene de las instalaciones, (p33) ubicación cercana con otros negocios y (p34) ambiente confortable del negocio. La variable *económico* se midió con 3 ítems: (p35) descuentos en precios de productos, (p36) distintas formas de pago y (p37) promociones de plazos de pago. La variable *entrega del servicio* fue medida con 3 ítems: (p38) atención y cortesía del personal, (p39) rapidez en el servicio y (p40) recibir puntos por las compras.

El constructo de decisión de compra que representa la variable dependiente fue medida con la “frecuencia de consumo", la cual fue codificada con 5 alternativas: 1. una vez a la semana, 2. una vez al mes, 3. ocasionalmente, 4. en ocasiones especiales, 5. casi nunca. Las alternativas 1 y 2 son indicadores de “consumidores habituales”, lo cual refleja mayor consumo (Díaz *et al.,* 2013), mientras que las alternativas 3, 4 y 5 reflejan a “consumidores ocasionales/esporádicos”.

Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó mediante la utilización de un modelo, utilizando en el análisis el método de máxima verosimilitud *logit*, ya que la distribución muestral de este estimador es normal y asintóticamente eficiente entre todos los estimadores (Regúlez, 2008: 37). El primer paso para construir el modelo fue obtener la media absoluta para cada una de las variables independientes y dependiente (Tabla 3). Se obtuvo un modelo para la variable dependiente designado “Decisión de compra”. Las variables independientes son las que conforman o apoyan el comportamiento de decisión de compra y se consideran favorables los valores igual o mayor a 4.

Tabla 3. Medidas típicas de variables

Ítem	Media	Error Std.	Desv. Std.	95% Intervalo de Confianza
Factor <Variables Independientes>				
Motivos	4.88	.0956	1.9124	4.6920 - 5.0680

Situaciones	4.62	.0985	1.9709	4.4262 - 4.8137
Atributos de productos alimenticios	5.02	.0942	1.8851	4.8347 - 5.2053
Atributos del negocio de venta	5.30	.0985	1.9702	5.1063 - 5.4937
Variable dependiente				
Decisión de compra <frec. consumo>	2.51	.0606	1.2118	2.3884 - 2.6266

Fuente: Elaboración propia. n= 400 Obs.

2o. Se realizó la prueba de correlación por ítem para determinar la fiabilidad entre cada medida y el factor, y los coeficientes obtenidos con valores ≥ 0.5 expresan la validez entre ambas variables. 3o. Se analizó mediante alfa de Cronbach la consistencia interna de cada uno de los ítems empleados como medida en cada factor y los resultados tuvieron según lo esperado valor alfa mayor a 0.60, indicando niveles aceptables de consistencia interna. 4o. También se hizo la prueba alfa de Cronbach por factor para estimar la fiabilidad de cada constructo (tabla 4) y todos los factores tuvieron valor alfa mayor al límite crítico de 0.70, lo cual indica buena consistencia en las medidas empleadas. 5o. Se analizó la fiabilidad del instrumento de medida, o sea del Modelo con el total de ítems y cuyo valor *alfa*=0.8803 indica muy buena consistencia interna de las medidas utilizadas (tabla 4). Los valores de fiabilidad de los constructos son indicadores de confiabilidad para estar en condiciones de avalar las hipótesis propuestas. 6o. El modelo “Decisión de compra” fue examinado con cada una de las variables independientes y para valorar la calidad de los modelos por factor se utilizó: el índice de significancia global (Chi^2); estadístico en que se espera $p<0.05$, porque entre menor sea el valor de *p-value* mejor será el ajuste del modelo. 7o. De los modelos por factor examinados se identificaron los componentes <ítems> significativos en la varianza del comportamiento de decisión de compra.

Tabla 4. Medidas de fiabilidad	
Factor	Alpha
Demográficos	0.8788
Motivos	0.8283
Situaciones	0.7158
Atributos de productos alimenticios	0.7391

Atributos del negocio de venta	0.8173
Modelo con el total de ítems <48 componentes>	0.8803

Fuente: Elaboración propia n= 400 Obs.

Resultados

Comidas étnicas consumidas

Los resultados demuestran que la mayoría de participantes en el estudio han consumido alguna comida diferente a las tradicionales del estado de Jalisco (tabla 5), destacando 91.71% que ha probado comida china, 86.50% comida estadounidense, 81% comida italiana y 69.50% comida japonesa, siendo menor la proporción de la muestra que ha consumido otro tipo de comida étnica.

Tabla 5. Muestra según tipo de comida étnica que ha consumido

Comida étnica	Frec.	%	Comida étnica	Frec.	%
China	365	91.71	Argentina	170	42.50
Estadounidense	346	86.50	Francesa	128	32.00
Italiana	324	81.00	Árabe	103	25.75
Japonesa	278	69.50	Otras asiáticas	66	16.50
Española	186	46.50	Otras	43	10.75
Latinoamericana	174	43.50			

Fuente: Investigación de campo n= 400 Obs.

Muestra según frecuencia de consumo de comidas étnicas

Por la frecuencia de consumo se puede observar en la tabla 6 que 50.50% de la muestra son consumidores habituales de comidas étnicas, mientras que 49.50% lo hace de manera ocasional/esporádica.

Tabla 6. Muestra según frecuencia de consumo de comidas étnicas

Frecuencia de consumo	Frec.	%	Consumo	Frec.	%
Una vez a la semana	103	25.75	Habitual	202	50.50
Una vez al mes	99	24.75			
Ocasionalmente	122	30.50	Esporádico/	198	49.50
En ocasiones especiales	44	11.00			

Casi nunca	32	8.00	ocasional		
Total	400	100%	Total	400	100%

Fuente: Elaboración propia con base en datos de campo

Fuentes utilizadas para información sobre comidas étnicas

Las fuentes de consulta que la mayor proporción de la muestra ha utilizado para informarse sobre comidas étnicas (tabla 7) son a través de restaurantes especializados (44.25%), publicidad (43.75%), internet (42%), negocios restauranteros (36.75%) y recomendaciones de familiares/amigos (34%).

Tabla 7. Fuentes de información utilizadas por la muestra

Fuente	Frec.	%	Fuente	Frec.	%
Restaurantes especializados	177	44.25	En viajes a otros países	75	18.75
Publicidad	175	43.75	En degustaciones	71	17.75
Internet	168	42.00	Tiendas especializadas	64	16.00
Negocios restauranteros	147	36.75	Ferias/exposiciones	55	13.58
Familiares/amigos	136	34.00	Directorio telefónico	42	10.50
Amigos/conocidos de ese país	120	30.00	Otras	9	2.25
Supermercados	95	23.75			

Fuente: Investigación de campo n= 400 Obs.

Muestra según ingresos que destina a comer fuera de casa

De la muestra de respondientes, 27.75% gasta más de 15% a 25% de los ingresos a comer fuera de casa (tabla 8), 23% gasta más de 25% a 35% de los ingresos y 19.75% gasta más de 5% a 15% de los ingresos para comer fuera de casa, representando en conjunto 70.50% de la muestra; mientras que 20.00% de la muestra destina desde más de 35% a más de 55% de los ingresos para comer fuera de casa.

Tabla 8. Muestra según ingresos que destina a comer fuera de casa					
Ingresos	Frec.	%	Ingresos	Frec.	%
Entre 1% a 5%	38	9.50	Más de 35% a 45%	52	13.00
Más de 5% a 15%	79	19.75	Más de 45% a 55%	23	5.75
Más de 15% a 25%	111	27.75	Más de 55%	5	1.25
Más de 25% a 35%	92	23.00			

Fuente: Elaboración propia n=400 Obs.

Resultados según preferencias de comida tradicional Vs étnica

Los datos de la tabla 9 reflejan la tendencia de consumo de comida tradicional Vs étnica y se observa que en la muestra prevalece la preferencia por comidas tradicionales mexicanas, destacando la carne asada (46%), y consecutivamente tacos (35%), mariscos (28.75%) y en proporción cercana en cuarto lugar de preferencia la comida italiana/pizzas (27.25%).

Tabla 9. Muestra según preferencias de comida tradicional Vs étnica				
Orden	Comida	Mayor preferencia (%)	Segundo en preferencia (%)	% Total
1	Carne asada	26.75	19.25	46.00
2	Tacos	18.25	16.75	35.00
3	Mariscos/ceviche	14.75	14.00	28.75
4	Comida italiana/pizza	12.25	15.00	27.25
5	Pollo/ensaladas	11.75	11.50	23.25
6	Sushi	8.75	8.50	17.25
7	Hamburguesas	5.00	10.50	15.50
8	Comida china	2.00	5.00	7.00

Fuente: Elaboración propia n= 400 Obs.

Características representativas de consumidores de comidas étnicas

Las características demográficas más representativas con base en la mayor proporción en los resultados de consumidores habituales y ocasionales de comidas étnicas, se presentan en la tabla 10, en que puede notarse que hay similitud en ambos grupos.

Tabla 10. Características demográficas distintivas de consumidores de comidas étnicas

Características demográficas	Habituales (n=202)		Ocasionales (n= 198)	
	Frec.	%	Frec.	%
Mujeres	110	54.46	107	54.04
25 a 55 años	152	75.25	145	73.23
Solteros y casados	160	79.20	164	82.82
Nivel estudios de Licenciatura	103	50.99	107	54.04
Ocupación profesionista	91	45.05	63	31.82
Ocupación empleado calificado	41	20.30	52	26.26
Sector comercio	50	24.75	59	29.80
Sector económico administrativo	42	20.79	46	23.23
Ingresos más de $5,000 a $20,000	127	62.87	132	66.67

Fuente: Elaboración propia n= 400 Obs.

Resultados según valoración de atributos del contexto de acceso a los alimentos

Los resultados sobre la valoración de los atributos de alimentos y del negocio de venta (tabla 11) demuestran que todos son importantes para los consumidores en su decisión de compra, ya que tuvieron valor de la *media* mayor a 4.

Tabla 11. Valoración de atributos del contexto de acceso a la comida

Atributos de alimentos								
Información		Media	Económico		Media	Confianza		Media
Frec	%		Frec	%		Frec	%	
224	56.00		268	67.00		299	74.75%	
Origen del producto		4.96	Cantidad envasada		4.78	Marca		5.07
Etiqueta		4.64				Establecimiento de venta		5.13
Aspecto externo		5.33	Promociones		4.90			
Caducidad		5.77	Precio bajo		4.96	Recomendaciones amigos/familiares		5.36
Sin conservadores		4.34						
Media absoluta		5.01	Media absoluta		4.88	Media absoluta		5.19
Atributos del negocio de venta de alimentos								

Espacio temporal		Media	Económico		Media	Entrega del servicio		Media
Frec	%		Frec	%		Frec	%	
319	79.75		241	60.25		230	57.50	
Variedad de productos		5.64	Descuentos		5.41	Atención y cortesía		5.72
Higiene de instalacs.		6.27	Distintas formas pago		4.83	Rapidez en servicio		5.96
Cercanía c/otros negs.		5.19				Puntos por compras		4.09
Ambiente confortable		5.68	Plazos pago		4.19			
Media absoluta		5.70	Media abs.		4.81	Media absoluta		5.26

Fuente: Elaboración propia n=400 Obs.

Resultados del Modelo Decisión de Compra

Los resultados del Modelo "Decisión de compra" con cada uno de los cuatro factores (tabla 12) revelan lo siguiente: 1o. El factor Demográfico es significativo a un nivel de 5% en la explicación del comportamiento de compra de alimentos étnicos dado *p-value*=0.0106, por lo que se acepta la hipótesis H_1. 2o. El factor Motivos es el más significativo en la varianza del comportamiento de compra a un nivel de 1% (*p-value*= 0.0081), lo cual apoya la hipótesis H_2. 3o. El factor Situaciones también se relaciona con la varianza en la decisión de compra por su nivel de significancia al 10% (*p-value*= 0.0993), por lo que se acepta la hipótesis H_3.. 4o. La variable Contexto de acceso a la comida es significativa en la variabilidad del comportamiento de compra a un nivel de 5%. (*p-value*= 0.0305), lo cual da soporte a la hipótesis H_4. 5o. La dimensión Atributos de productos alimenticios también se relaciona con la varianza del comportamiento de compra a un nivel de significancia alrededor de 10% (*p-value*=0.0731), por lo que se acepta la hipótesis H_{4A}. 6o. La variable que no mostró significancia alguna en la explicación del comportamiento de compra fue la dimensión Atributos del negocio de venta, por lo que se rechaza la hipótesis H_{4B}. Con base en los anteriores resultados se rechaza la hipótesis H_{Nula1} y se acepta parcialmente la hipótesis H_{Nula2}, ya que los atributos del negocio de venta no se relacionan con la decisión de compra.

Tabla 12. Modelo Decisión de compra por Factor				
Factor	LR Chi^2	Prob>Chi^2	Pseudo R^2	Signif
1. Demográfico	(24)= 42.75	0.0106	0.0356	**
2. Motivos	(48)= 74.50	0.0081	0.1939	*
3. Situaciones	(28)= 37.95	0.0993	0.1169	***
4. Contexto de acceso a la comida	(84)= 109.91	0.0305	0.3219	**
4A. Atributos de prods. alimenticios	(44)= 58.29	0.0731	0.1201	***
4B. Atributos del negocio de venta	(40)= 26.67	0.9474	0.0492	No

Fuente: Elaboración propia Significancias: *p<0.01 **p<0.05 ***p<0.10

n=400 Obs.

Resultados de componentes significativos en la decisión de compra

Los componentes de los factores que mejor explican el cambio en el comportamiento de decisión de compra de alimentos étnicos por su nivel de significancia se exponen en la tabla 13, distinguiendo lo que caracteriza a los consumidores habituales y ocasionales, resultados que dan soporte para aceptar la H_6 y rechazar la H_{Nula3} .

Tabla 13. Componentes significativos en la Decisión de compra			
Consumidores Habituales		Consumidores Ocasionales	
Ítem	Prob> Chi^2	Ítem	Prob> Chi^2
Demográfico:	0.042**	*Demográfico:*	
Nivel de estudios	0.001*	Nivel de estudios	0.008*
Ingresos	0.004*	Ingresos	0.096***
Ocupación	0.090***		
Motivos:		*Motivos:*	
p1 Las probé y me gustaron	0.065***	p3 Porque son diferentes	0.081***
		p8 Probar sensaciones nvas.	0.043**
		p9 Seguras y buena calidad	0.043**
		p10 Las venden a bajo precio	0.029**
		p11 Nutritivas y saludables	0.090***
Situaciones:		*Situaciones:*	

p15 Fuera de casa c/amigos	0.004*	p17 Fuera de casa, motivos	0.099***
p16 En casa, en ocas. espec.	0.10***	de trabajo	
Contexto de acceso a la comida/		*Contexto de acceso_ comida/*	
Atributos de alimentos:		*Atributos de alimentos:*	
Económicos:		*Información:*	
p25 Cantidad envasada	0.058***	p22 Aspecto externo prod..	0.054***
p26 Promociones en medios	0.068***	p24 Sin conservadores.	0.044**
p27 El precio bajo	0.011**	*Económicos:*	
Confianza:		p25 Cantidad envasada	0.040**
p29 Establecimiento de venta	0.010**	p26 Promociones en medios	0.008*
		p27 El precio bajo	0.097***
		Confianza:	
		p30 Recomend_fam/amigos	0.024**
Contexto de acceso a la comida/		*Contexto de acceso_comida/*	
Atributos del negocio de venta:		*Atributos negocio de venta:*	
Económicos:		*Espacio temporal:*	
p36 Distintas formas de pago	0.064***	p33 Ubic. cerca a otros negs.	0.095***
		Entrega del servicio:	
		p38 Atención del personal	0.028**
		p40 Recibir puntos por compras	0.051***

Fuente: Elaboración propia Significancias: *p<0.01 **p<0.05 ***p<0.10
n=400 Obs.

Resultados del Modelo de Decisión de compra y consumo de comidas étnicas

Los resultados de la tabla 14 revelan que las comidas étnicas con mayor significancia en la decisión de compra de los consumidores habituales son la comida japonesa (p-value=0.002) y la comida argentina (p-value=0.009), en tanto que para los consumidores ocasionales, la comida española (p-value=0.004) y la comida italiana (p-value=0.007).

Tabla 14. Modelo de Decisión de compra y consumo de comidas étnicas			
LR chi2(44) = 114.42	Prob > Chi^2 = 0.0000	Pseudo R^2 = 0.0958	
Tipo de comida en Consumidores Habituales	Prob> Chi^2	Tipo de comida en Consumidores Esporádicos	Prob> Chi^2
Una vez a la semana:		*Ocasionalmente:*	
Estadounidense	0.013**	China	0.085***
Japonesa	0.002*	Italiana	0.007*
Asiáticas	0.040**	Española	0.004*
Argentina	0.009*		
Árabe	0.039**		
Una vez al mes:			
Francesa	0.038****		

Fuente: Elaboración propia Significancias: *p<0.01 **p<0.05 ***p<0.10
n=400 Obs.

Conclusiones

Los resultados de este estudio permiten concretar que la mayoría de los jaliscienses han consumido alguna comida étnica, teniendo mayor demanda la comida china, estadounidense, italiana y japonesa, hallazgo que coincide con el resultado del estudio realizado en Sonora por Sandoval y Camarena (2011), lo cual refleja que la población mexicana favorece el consumo de comidas internacionales, y en que han sido fuente importante de conocimiento los restaurantes especializados, familiares o amigos, la publicidad e internet.

Se detectó que la cantidad de consumidores jaliscienses habituales de comidas étnicas es algo mayor que quienes las consumen de manera esporádica, lo cual permite visualizar que representa un mercado proclive al consumo de comidas internacionales y por ello en la dieta va en aumento la inclusión de comidas distintas a las del país; este hallazgo difiere del resultado obtenido por Sandoval y Camarena (2011) en la población sonorense, cuyo consumo de comidas étnicas resultó en mayor número esporádica, aunque las mismas se están abriendo espacio en las preferencias. No obstante la apertura del mercado jalisciense al consumo de comidas étnicas, los resultados revelan

la tendencia por el consumo de comidas típicas de la región, puesto que las mismas forman parte de su cultura y hábitos de alimentación, aunque ya destaca entre las preferencias de los jaliscienses la comida étnica italiana. El estudio de Sandoval y Camarena (2011) corroboró también la predilección de los sonorenses por el consumo de comidas típicas; con base en estos hallazgos puede decirse que en las familias mexicanas aún prevalece la preferencia por alimentos de la propia cultura, es decir, con los que están más familiarizados.

Entre las características que distinguen a los consumidores jaliscienses de comidas étnicas son personas del sexo femenino, jóvenes a maduras, solteros y casados, con estudios superiores, ocupación de profesionistas y/o empleados calificados e ingresos medio-alto. Este hallazgo coincide con los resultados de Camarena y Sanjuán (2008), Camarena et al., (2011) y Nie y Zepeda (2011), quienes señalaron que las mujeres tienen más disposición al consumo, los ingresos son relativamente mayor y desempeñan ocupaciones de empleados calificados.

Otra conclusión del estudio es que para los consumidores jaliscienses cuando compran alimentos tienen prioridad la garantía de la seguridad alimenticia de los productos, reflejando que son personas interesadas en la salud y en una dieta sana; además le dan importancia a las recomendaciones de amigos/familiares <atributos de: confianza>; les interesa conocer las características nutricionales y de procedencia de los productos <atributos de información>, así como la calidad-precio de los alimentos y encontrar promociones <atributos económicos>, por lo tanto son más sensibles a campañas de promoción que resalten valores de beneficio a la salud, y en donde los elementos de seguridad, calidad y procedencia son esenciales.

En lo que respecta a los atributos del negocio de venta cuando los consumidores jaliscienses realizan compras de alimentos tiene mucha importancia la higiene de las instalaciones, el ambiente confortable y la variedad de productos <atributos del espacio temporal>; les interesan los descuentos y distintas formas de pago;<atributos económicos>, así como la rapidez en el servicio y la atención y cortesía del personal. <atributos de entrega del servicio>, que corrobora lo señalado por Freedman et al. (2011) como parte del valor de un negocio para acceso a la comida, y por lo cual tales

aspectos deben ser considerados como parte de las estrategias de marketing para satisfacer las expectativas del mercado.

Los resultados permitieron corroborar que en el comportamiento de decisión de compra de los jaliscienses para el consumo de alimentos étnicos influyen factores demográficos, motivos, situaciones y atributos de productos alimenticos, pero que en dicho comportamiento no influyen atributos del negocio de venta. En el comportamiento de decisión de compra de los consumidores habituales de alimentos étnicos influyen el nivel de estudios, ingresos y ocupación, mientras que en los consumidores esporádicos, el nivel de estudios e ingresos, lo cual coincide con las características demográficas del mercado sonorense señaladas por Camarena et al. (2011), pero difiriendo porque la edad, sexo y estado civil no fueron significativos en este estudio. Entre los motivos que instan a los consumidores habituales a comprar este tipo de alimentos es muy importante haberlas probado, por lo que la degustación representa una táctica que ayuda a favorecer el conocimiento y consumo de los productos. En el caso de los consumidores esporádicos, los motivos 24 importantes para consumirlas son el bajo precio, es decir, se orientan hacia la economía, tal como fue señalado por Aranceta et al. (2008); la seguridad de buena calidad, coincidiendo con el resultado del estudio de Connors et al. (2001) y la prueba de sensaciones nuevas, que difiere con el resultado del estudio de Sandoval y Camarena (2011), en el sentido que como motivo de menor peso fue la búsqueda de sensaciones nuevas.

Con respecto a la situación que más influye en los consumidores habituales para degustar comidas étnicas es hacerlo fuera de casa con amigos, coincidiendo esto con lo aportado por Camarena y Sanjuán (2010) y Sandoval y Camarena (2011), mientras que para los consumidores esporádicos la situación más importante es por situación de trabajo y fuera de casa, lo cual difiere con Camarena y Sanjuán (2010) y Sandoval y Camarena (2011), quienes señalaron que las situaciones ligadas con el trabajo son poco probables para el consumo de alimentos étnicos.

Los resultados también revelan aspectos centrales sobre los atributos de los alimentos y del negocio de venta para acceso a la comida que influyen en el comportamiento de decisión de compra de los consumidores habituales y esporádicos de comidas étnicas, así como las que son más probables a consumir. Los resultados obtenidos en este

estudio permiten identificar que aún en un mismo mercado, en el comportamiento de decisión de compra de los consumidores de alimentos étnicos existen características diferenciadoras cuando se analiza la frecuencia de consumo <habitual y esporádico>, lo cual constituye un aspecto básico de consideración para la adecuada toma de decisiones e implementación de estrategias en las empresas. Por otra parte, los resultados dan una clara perspectiva de la actitud de los jaliscienses hacia las comidas étnicas, así como los componentes específicos de los factores demográficos, motivos, situaciones y del contexto de acceso a la comida <atributos de alimentos y del negocio de venta> que son significativos en su decisión de compra.

Implicaciones prácticas del estudio: Para la gestión efectiva de acciones en los negocios de manufactura y comercializadores de alimentos resulta esencial que tomen en cuenta: a) Preferencias de consumo de alimentos, motivos y situaciones para el consumo, tanto para la disponibilidad oportuna de alimentos que satisfagan las necesidades y expectativas del mercado, y a la vez para conocer cómo atraer e influir en su demanda mediante estrategias de promoción. b) Particularmente lo que los consumidores valoran de los productos alimenticios y del negocio de venta, ya que determinan su decisión de compra, y mediante ese conocimiento los negocios de alimentos pueden implementar las acciones pertinentes con el fin que puedan atraer y retener a los clientes. Los aspectos citados como tienen significancia en el comportamiento de decisión de compra de los consumidores, juegan un papel importante para sustentar las decisiones de los negocios sobre acciones a implementar y así mismo para desarrollar su capacidad competitiva.

Originalidad y valor: este estudio hace una contribución en el sentido que aporta motivos, situaciones, atributos valorados de productos alimenticos y del negocio de venta que influyen en el comportamiento de decisión de compra, y lo que caracteriza a consumidores habituales y ocasionales de comidas étnicas/internacionales,, lo cual contribuye para la adecuada selección e implementación de estrategias con que los negocios del sector manufacturero/distribuidor de alimentos y/o del sector restaurantero pueden satisfacer e influir en el mercado como una vía para mejorar su competitividad.

Limitaciones del estudio y futuras investigaciones: Este estudio tiene como principales limitaciones que se realizó con datos transversales, en una limitada muestra y zona geográfica; sin embargo los resultados son significativos para futuras investigaciones en otros contextos geográficos con la finalidad de ampliar los hallazgos sobre la relación del consumo de alimentos internacionales/étnicos con resultados en el comportamiento de decisión de compra. También podrían ser consideradas medidas adicionales a las presentadas.

Referencias

Aranceta, J., Contreras, J., González, M., Arnaiz, M., Racionero, P., De León, A., Luque, E. y Menéndez, M. A. (2008). *Alimentación, consumo y salud*. Colección Estudios Sociales. Barcelona: Obra Social. Fundación La Caixa, Disponible en https://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/Estudios_sociales/vol24_es.pdf

Camarena, D. M. y Sanjuán, A. I. (2008). El mercado de comida étnica en España: el caso de la comida mexicana, *Estudios Sociales,* 16(31),7-37.

Camarena, D. M. y Sanjuán, A. I. (2010). Preferencias hacia el origen de un alimento étnico y la influencia de variables psicográficas. Economía Agraria y Recursos Naturales, 10(1), 71-99.

Camarena, D. M., Sandoval, S. y Domínguez, S. E. (2011). Actitud hacia el consumo de comidas étnicas/internacionales y tradicionales en el Norte de México. *Agroalimentaria*, 17(32), 87-97.

Carreón, A. (2014). Tendencias del Consumidor para 2014. *Merca2.0.* Disponible en http://www.merca20.com/tendencias-del-consumidor-para-2014-segunda-parte/

Connors, M., Bisogni, C.A., Sobal, J. y Devine, C.M. (2001). Managing values in personal food systems. *Appetite*, 36(3), 189-200.

Cruz, M., López C., C. y Schatan, C. (2004). Pequeñas empresas, productos étnicos y de nostalgia: oportunidades en el mercado internacional. Los casos de El Salvador y México. CEPAL. Serie de Estudios y Perspectivas, 17, 1-36.

Datamonitor. (2009). Informes de estudios de mercado. *Nutri-Facts*. Disponible en http://www.nutri-facts.org/esp/encuestas-e-informes/informes-estudios-de-mercado.

Díaz, B., Adasme, C., Rodríguez, M. y Pindado, E. (2013). Variables que influyen en el consumo de alimentos orgánicos en la Región del Maule. Chile. *Economía Agraria*, 17, 49-61.

Dwyer, J. y Bermúdez, O. (2003). Ethnic foods. En Encyclopedia of Food Sciences and Nutrition, edited by Caballero, B., Trugo, L. y Finglas, P. U.S.A: Elsevier, 2190-2195.

Freedman, D. A., Liese, A., Hatala, J., Lomax, D. y Blake, C. (2011). Developing a Theory of Food Access. University of South Carolina. Center for Research in Nutrition and Health Disparities Healthy Eating in Context Symposium, March 18. Disponible en http://www.sc.edu/nutrition/symposium/Freedman.pdf

Fu, X., Lehto, X. y Cai, L. A. (2011). Cultured divergence of consumption values in vacation experience. Disponible en ttp://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1187&context=gradconf_hospitality.

Hurtado, M. I. (2012). Cultura alimentaria en la sociedad. *Énfasis Alimentación. Latinoamérica.* Disponible en http://www.alimentacion.enfasis.com/articulos/ 64093-cultura-alimentaria-la-sociedad.

INEGI (2012). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Perspectiva estadística Jalisco. Diciembre 2012. Disponible en http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integración/estd_perspect/jal/pers-jal.pdf

Kim, J. O., Forsythe, S., Gu, Q. y Luna , S. J. (2002). Cross- cultural consumer values, needs and purchase behavior. *Journal of Consumer Marketing*, 19(6), 481- 502. DOI: http://dx.doi.org/10.1108/07363760210444869

Kwon, D. Y. (2015). What is ethnic food? Korea Food Research Institute. Journal of Ethnic Foods, 2, 1. Disponible en http://www.journalofethnicfoods.net/article/S2352-6181(15)00002-5/pdf

MPI. Migration Policy Institute (2013). International migrants by country of destination 1960-2013. Disponible en http://www.migrationpolicy.org/programs/data-hub/charts/international-migrants-country-destination-1960-2013.

Nie, C. y Zepeda, L. (2011). Lifestyle segmentation of US food shoppers to examine organic and local food consumption. Appetite Journal, 57(1), 28-37.

Regúlez, M. (2008). Ecuaciones simultáneas con aplicaciones en Gretls. Universidad del país Vasco. *Sarriko-on line, 1-89.* Disponible en http://www.sarriko-online.com/ cas/fichas/2008/05-08.pdf

Romo, P. (2011). Cadenas de restaurantes se refugian en la entidad.*El Economista.* Sección Urbes y Estados, 33.

Sánchez G. y Cortés Z. J. (2006). Las identidades cultural y alimentaria en México: un sistema complejo transdisciplinario. *Complexus Revista de Complejidad, Ciencia y Estética.* Sintesys, 31-57.

Sandoval, S. y Camarena, D. (2011). Comportamiento alimentario y perfil de consumo de los sonorenses: el caso de las comidas internacionales. *Región y Sociedad,* 23(50), 185-213.

Sandoval, S. y Meléndez, J. M. (2008). Cultura y seguridad alimentaria. Enfoques conceptuales, contexto global y experiencias locales. Disponible en http://www.ciad.mx/archivos/desarrollo/ssandoval/CulturaySeguridadAlimentaria.pdf

Sobal, J. y Bisogni, C. A. (2009). Constructing food choice decisions. Behavior Med. 38 (Suppl 1): S37-S46. DOI: 10.1007/s12160-009-9124-5.

Vanhonacker, F., Verbeke, W., Guerrero, L., Claret, A., Contel, M., Scalvedi, L., Zakowska, S., Gutkowska, K., Sulmont, C., Raude, J., Signe, B. y Herslet, M. (2010). How European consumers define the concept of traditional food: evidence from a survey in six countries*. Agribusiness***,** 26(4)**,** 453–476**.** DOI: 10.1002/agr.20241.

Vermeir, I. y Verbeke, W. (2006). Sustainable food consumption: Exploring the consumer “attitude–behavioral intention” gap. *Journal of Agricultural and Environmental Ethics,* 19(2), 169-194.

White, R., Stewart, B. y O’Neill, P. (s, f). Access to food in a changing climate. University of Oxford: Environmental Change Institute & Institute of Ageing. Disponible en http://www.ageing.ox.ac.uk/files/ Access_to_food_in_a_changing_climate.pdf

El vino orgánico en México y su comercialización:

Caso Dos Búhos, San Miguel de Allende, Guanajuato

Adriana López Barberena
Ma. Georgina Nava Ávila
Francisco Xavier Aparicio

Resumen

El presente trabajo es un caso que se deriva del proyecto llamado “Desarrollo de investigación para la determinación de estrategias de mejora continua del área comercial en el sector agroindustrial vitivinícola en el Estado de Guanajuato para la generación de nuevos productos saludables en mercados potenciales”. Esta investigación está autorizada y avalada tanto por su significado e impacto en el año 2015 por Prodep para el apoyo de la consolidación del cuerpo académico denominado “Modelos de Negocios y Estudios de las Organizaciones” de la Universidad Tecnológica de León.

El caso presentado es el del viñedo “Dos Búhos” en San Miguel de Allende, Guanajuato; la empresa está dedicada al cultivo de la vid para vino y de otros productos de manera orgánica. El caso es relevante porque el tema de vinos orgánicos en México es poco conocido, a pesar de ser toda una tendencia a nivel mundial. En la información sobre el cultivo y manejo de productos orgánicos; se carece de documentos que presenten cifras o datos significativos de empresas dedicadas a este tipo de producción en el área vitivinícola en México, y para el caso de Guanajuato no se encontró documentación de tipo científico sino se encontraron fuentes comerciales de divulgación que no dan certeza de los hechos en la información.

La metodología de este análisis fue un estudio de caso que se deriva de la investigación cualitativa por lo que se generó un instrumento que es una guía de tópicos para realizar una entrevista a profundidad con 32 preguntas que se

dividieron en cuatro temas particulares que fueron: historia de la empresa, procesos de trabajo de la empresa, formas de comercialización así como ventajas y desventajas de ser un viñedo orgánico en México. La entrevista se realizó en dos partes: la primera presencial para conocer a la dueña y la segunda, por escrito para tener seguridad de sus respuestas y la interpretación.

Este trabajo permite conocer mejor el tipo de viñedos que existen en Guanajuato y el enfoque de las diferentes filosofías de trabajo utilizadas en las empresas vitivinicultoras en el estado. Asimismo, presenta una información inicial sobre los retos en el sector, mismos que pueden impactar en creación de productos y servicios diversos, así como en la creación de normas y manejo de apoyos específicos para este clúster de Guanajuato, que tiene diez años de existencia documentados de manera formal, por lo que está en periodo de crecimiento.

Palabras clave

Comercialización, vino orgánico, estudio de caso

Introducción

La definición de qué es un vino orgánico es muy importante, la literatura encontrada señala que “los vinos orgánicos” son productos que están de moda tanto en Estados Unidos y en Europa. En México, la clasificación de los productos orgánicos ha tomado auge tanto en producción, ventas y comercialización; no obstante, todavía este país existe un mercado de consumidores que necesita más información y conocimiento sobre los productos de naturaleza orgánica, en específico para el sector vitivinícola.

Debido a la generación de productos de uva de tipo orgánico surge una nueva clasificación denominada “vino orgánico”; además, se busca clasificar a los productores de vino o viñedos en la actualidad. Los viñedos se dividen en dos clasificaciones importantes: viñedos de proceso de cultivo orgánico (aquellos que plantan la uva de manera orgánica o libre de cualquier agente y proceso fuera de

lo natural), y los viñedos que su proceso de elaboración o vitivinificación son orgánicos. Asimismo, los productos de vino se clasifican en dos: los completamente orgánicos, o los de procedencia de uso de uvas orgánicas. (Hernández Jiménez, 2014).

Los productores orgánicos en el caso de México no tienen una diferencia clara respecto a los productores convencionales de vino; ya que existe un problema real dado que su identificación en las etiquetas no establece origen ni procesos orgánicos. Además, la obtención de la certificación de los viñedos como productores orgánicos requiere de tiempo, esfuerzo y costos adicionales a los productores tradicionales. (Hernández Jiménez, 2014)

Antecedentes

Bodega Dos Búhos es un pequeño productor que con esfuerzos genera vinos orgánicos que lo diferencia como viñedo del resto de los demás participantes de la industria vitivinícola en Guanajuato; es un caso aislado en la zona de Guanajuato ya que solo se cuenta con el registro de otro viñedo orgánico pero que no tiene fines comerciales o busca procesos de exportación. La idea de hacer vinos orgánicos surge del compromiso de la dueña, la Sra. *Diane Maycotte, sobre el cuidado ambiental y su impacto en el mundo.* La señora Maycotte quiere que su vino tenga una personalidad definida; sus características principales consisten en productos que estén libres de agentes dañinos para la salud y además, el respeto al medio ambiente y a sus consumidores.

El viñedo “Dos Búhos” está ubicado a 6 km de la ciudad de San Miguel de Allende en Guanajuato. La propiedad tiene más de cincuenta años de producción agrícola, frutal y ganadera; sin embargo, ahora están dedicados a la producción vitivinícola. Esta empresa “tiene un amplio conocimiento acumulado sobre el clima y la tierra de la región”; el viñedo orgánico es de 3 hectáreas y se trabaja con diez variedades de uva diferentes, lo que permite crear diferentes estilos de vinos”. (Bodega Dos Búhos. Sitio Web, 2015)

Uno de los conceptos que hacen interesante a Dos Búhos, es la búsqueda de “vinos de calidad y de marcada tipicidad varietal, que reflejen el carácter de la bodega y enaltezcan el concepto de *terroir*; por lo que desde el inicio, decidieron hacer uso del conocimiento para trabajar los viñedos orgánicamente y especializarse en producción de vinos naturales, sin intervención química”. Actualmente, la bodega lleva ya siete años, en la producción de este tipo de vino, que pone a la venta para el consumo en sus instalaciones, donde se realizan diversos eventos que permiten dar a conocer el viñedo y el tipo de vino que se produce; además se distribuye en algunos lugares como tiendas y restaurantes.

Problemática

En México, existen pocos registros de viñedos que usen procesos orgánicos como parte de su elaboración. La mayoría de los vinos comerciales usan procesos tradicionales que incluyen en algunos casos, el manejo de fertilizantes para el crecimiento de la uva o el manejo de algún otro proceso químico que modifique el proceso natural de la uva para que crezca más rápido y mejor. En el caso cuando se modifica el proceso para el crecimiento de la uva se conoce como vitivinicultura. Asimismo, en el proceso de elaboración del vino puede haber empresas que agregan sulfitos al proceso de fermentación natural, lo cual hace que el vino tenga otro sabor y se altere su proceso de descomposición natural; esta práctica ha sido y sigue siendo muy común a nivel mundial.

La primera categoría de vinos que “se han elaborado a partir de uvas de la viticultura orgánica es donde se utilizan uvas cultivadas de manera ecológica (cualquiera que sea el tipo de viticultura puesta en práctica). La mayoría de los vinos ecológicos hoy en día son elaborados de uva orgánica”. (Ewing Mulligan et al., 2002). En el caso de Europa, ya se tiene según el Reglamento de ejecución Nº 203/2012 de la Comisión, de 8 de marzo de 2012, un logotipo europeo que garantiza la producción ecológica (euro-leaf) y que solo se usa en caso de haber asegurado este tipo de producción. La certificación más difícil es la de vitivinificación ya que el control de la “adición durante la elaboración del vino de

dióxido de azufre es difícil, ya que el dióxido juega un papel fundamental de conservante, evitando la oxidación del vino y la reanudación de la fermentación dentro de la botella". (Cuilhé, 2013)

La observación es interesante porque el sector vitivinícola en México busca competir a nivel internacional con otros sectores similares; sin embargo, no hay registros de viñedos que busquen certificaciones ecológicas o hacer vinos orgánicos, más que casos aislados. La tendencia mundial es ser más ecológico ya sea en su vitivinicultura o vitivinificación. En el caso mexicano se detecta la necesidad de atender estos procesos como parte de la fuerza competitiva del sector si es que se quiere participar internacionalmente en los procesos de comercialización.

Mercado orgánico en México

De acuerdo a información de BNP Media 2013 en "México se sitúa en un punto fundamental de convertirse en uno de los principales exportadores de productos orgánicos a nivel continental. El año 2010 se registró un total de 37 millones de hectáreas disponibles para cultivos orgánicos en todo el mundo. El territorio mexicano contiene 351,904 hectáreas para este tipo de cultivo, cuarto país dentro de los países que conforman América Latina. De acuerdo con las cifras de Proméxico, *México es el tercer país en el mundo con el mayor número de productores agrícolas orgánicos (169,570 productores), después de India y Uganda, dentro de los considerados como países emergentes".* (Media, 2013).

Existen interesantes datos que reportan que *"*el 85% de la producción orgánica de México se destina a la exportación, principalmente a Alemania, Francia y Estados Unidos, citados el documento de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA 2013) que menciona que existe un creciente interés en la producción orgánica en México. Los principales productos orgánicos cultivados en México son el café, que se produce aproximadamente en 50% del área destinada a los orgánicos; también, las hierbas aromáticas y medicinales ocupan el 10.31% de la superficie dedicada a este fin;

así como las hortalizas un 8.45%; el cacao que tiene un 5.92% y uva silvestre que cuenta con 4.11%.” (Media, 2013). Cabe resaltar que no se tiene este dato para la uva de vino que no es la misma que la uva de mesa . (Media, 2013)

Vinos orgánicos en México y viñedos orgánicos

En México, pocas empresas productoras de vino tienen procesos orgánicos registrados o publicados; al momento del estudio, se encontró el caso de Casa Madero originaria del Estado de Coahuila que ha tomado seriamente el reto del vino orgánico. En un reportaje de Expok en el 2015, se publicó el lanzamiento de los vinos orgánicos de Casa Madero; según la entrevista, esta empresa, que ya tiene varios años en el mercado y es significativa en el sector de vinos, empezó a convertir dos lotes experimentales del viñedo que manejan actualmente en agricultura orgánica.

La conversión de este viñedo la hicieron en dos etapas: en la primera etapa se hizo un proceso de desintoxicación del viñedo; y en la segunda etapa se realizaron los procesos necesarios para obtener una certificación de viñedo orgánico. En la etapa de desintoxicación, se cambiaron los métodos convencionales de agricultura para sustituirlos por una gran variedad de procesos con productos naturales que aportan nutrientes, controlan plagas y apoyan en el desarrollo óptimo de la vid; y en la siguiente fase, se buscó una certificación orgánica. La certificación de viñedo orgánico fue otorgada por la compañía alemana BSC Öko-Garantie y avalada por United States Department of Agriculture (USDA Organic). (Expok, 2015).

El proceso de transformación del viñedo tradicional al orgánico permitió que Casa Madero haya lanzado sus primeros vinos de uva orgánica. Actualmente, este viñedo consta de 9 hectáreas certificadas de viñedo orgánico, 4.5 de la variedad cabernet sauvignon para uva tinta, y el resto de chardonnay para uva blanca.

En la entrevista para esta investigación, Dianne Maycotte, dueña de Dos Búhos, indica que hay muy pocos viñedos orgánicos en México: “Vinícola Toyan”, vecino

del Rancho “Dos Búhos” en San Miguel de Allende, también se especializa en producción orgánica pero hasta el momento utiliza su producción para cubrir sus necesidades internas y sus eventos turísticos; otro viñedo que hace vino orgánico referido por la señora Maycotte, es el Morgor Baden en Valle Guadalupe. Cabe resaltar, que no se tienen más cifras de lanzamientos importantes a nivel nacional de vino orgánico o de viñedos orgánicos, por lo menos, documentados de fuentes formales.

Objetivo de la investigación de Cuerpos Académicos

General:

Describir los mejores modelos organizacionales y las mejores prácticas comerciales y de innovación en el sector vitivinícola del estado de Guanajuato

Particular:

Determinar cómo el sector vitivinícola de estado de Guanajuato a través de la producción orgánica de uvas y vinos puede encontrar oportunidades de diferenciación y por consiguiente, de éxito comercial en los mercados en crecimiento que atienden.

Metodología

Se elige el Estudio de caso como la metodología porque permite dar descripciones, temas y afirmaciones sobre hechos. La validez del estudio de casos se basa en la metodología cualitativa; al respecto se formulan cinco tradiciones metodológicas de la investigación cualitativa que ayudan en la investigación. (Ruiz Medina, Borboa Quintero, & Rodríguez Valdez, 2013)

Dimensión	Enfoque	Origen de la disciplina	Recopilación de datos	Análisis de datos	Forma narrativa
Historia de vida	Analiza la vida de una persona	Antropología, literatura, historia, psicología, sociología	Principalmente entrevistas y documentos	Historias, celebraciones religiosas y culturales, contenido histórico.	Descripción detallada de la vida de una persona
Fenomenología	Comprensión de la esencia de las experiencias de un fenómeno	Filosofía, sociología, psicología	Entrevistas largas con hasta diez personas.	Afirmaciones, acepciones, temas de significado, descripción general de la experiencia	Descripción de la "esencia" de la experiencia
Teoría fundamentada	Desarrollo de una teoría fundamentada en datos de campo	Sociología	Entrevistas con 20 o 30 personas para "saturar" las categorías y exponer en detalle una teoría.	Codificación abierta, Codificación axial, Codificación selectiva, Matriz condicional.	Teoría y modelo Teórico.
Etnografía	Descripción e interpretación de un grupo cultural o social	Antropología cultural, Sociología	Principalmente observaciones y entrevistas, con artefactos adicionales durante un tiempo prolongado en el campo (por ejemplo entre seis meses y un año).	Descripción, Análisis, Interpretación	Descripción del comportamiento cultural de un grupo o persona.
Estudio de caso	Desarrollo de un análisis diseñado de un caso o de múltiples casos	Ciencias políticas, Sociología, evaluación, estudios urbanos, otras ciencias sociales	Múltiples fuentes, documentos, archivos, entrevistas, observaciones, artefactos físicos.	Descripción. Temas. Afirmaciones	Estudio detallado de un "caso" o "casos".

Cuadro 1. (Ruiz Medina, Borboa Quintero, & Rodríguez Valdez, 2013)

Herramienta de investigación

Se generó un instrumento que es una guía de tópicos para realizar una entrevista a profundidad con 32 preguntas que se dividieron en cuatro temas particulares. Los temas tratados fueron: historia de la empresa, procesos de trabajo de la empresa, formas de comercialización así como ventajas y desventajas de ser un viñedo orgánico en México. La entrevista se realizó en dos partes: la primera presencial para conocer a la dueña y la segunda, por escrito para tener seguridad de sus respuestas y la interpretación. Los detalles del cuestionario se refieren en el Anexo 1.

Análisis de Resultados

De acuerdo a este método, según Ruiz Medina, Borboa Quintero & Rodríguez Valdez (2013) los pasos a seguir para el desarrollo del análisis cualitativo en cualquiera de sus dimensiones son:

a) Descubrir y refinar preguntas de investigación

b) Definición de método de recolección.

c) Descripción de los hechos

d) Observaciones de los eventos

e) Interpretación

f) Planteamiento de preguntas de discusión para formación de teoría.

Resultados

Caso dos búhos

a) Descripción de hechos

De acuerdo a lo citado por Diane Maycotte (2016), el Rancho Santa Gloria inició operaciones en 1968, en la ciudad de San Miguel de Allende, Gto. El fin de esta empresa fue plantar huertos frutales que inicialmente fueron de duraznos, chabacanos, ciruelos, peras, manzanas y almendros; en algún momento, hubo 55000 duraznos, 8000 chabacanos y 2000 almendros. Durante veinte años, el rancho se dedicó a esta actividad; sin embargo, una vez terminada la vida de los frutales, el rancho se dividió en cuatro parcelas, y cada una de ellas adquirió diferentes formas de trabajo, algunas se dedicaron al cultivo y otras a la ganadería. En los veinte años posteriores, se sembraron granos como frijol y maíz, cultivos como alfalfa o verduras, y además se dedicaron al ganado; a la fecha, en el rancho se destina una parte al cultivo agrícola. En los últimos años, el rancho cambió su giro y se planta vid para uva por su interés en hacer vinos orgánicos; sin embargo, se siguen produciendo cultivos orgánicos como zanahoria, brócoli, ajo, cilantro y apio. Actualmente, el viñedo cuenta con 3 hectáreas cultivadas de vid orgánica y 40 hectáreas de verduras de diferentes giros orgánicas. (Maycotte, 2016)

Para convertir la propiedad en un viñedo, los dueños del Rancho Santa Gloria se informaron sobre los viñedos y producción de vino; la señora Maycotte tomó cursos en las Universidades de California en Davis, Texas Tech y Texas A&M. Además, han buscado asesoría de algunos expertos en vitivinicultura y vitivinificación de países como Australia, Estados Unidos y la Comunidad Económica Europea. Adicionalmente, se hicieron estudios de suelo para saber cuál uva sembrar y luego se analizó el comportamiento de la tierra para traer la vid correcta acorde al clima, orientación y elevación del viñedo. (Maycotte, 2016)

Acerca de la filosofía del cultivo "tanto la viticultura orgánica, la permacultura[1] y la biodinámica" son las filosofías que rigen el rancho Sta. Gloria y el Viñedo Dos Búhos. La filosofía biodinámica se usa en el rancho para cuidar las mezclas, las compostas, el suelo y la vid; el uso de la "biodinámica" es preventivo ya que estimula el cuidado de la salud de la vid. En el rancho, la permacultura se usa para el cuidado y respeto ambiental; por ejemplo, el dejar áreas sin limpiar como las nopaleras. Las nopaleras, explica Maycotte (2016), atraen muchos pájaros cuando se maduran las tunas, que es antes de la cosecha de la uva, por lo que de manera natural se controla la invasión de pájaros ya que se comen las tunas y no a las uvas del vino. Otro ejemplo del uso y control ambiental de las filosofías que maneja el rancho, es dejar libres a los búhos que viven ahí, ya que estos animales sirven para controlar a las pequeñas especies. Los empleados y los dueños ven a la diversidad de plantas y animales, sean pájaros, búhos, abejas, quelites o bichos, "como aliados en el balance del viñedo y parte importante del cultivo ciclo del cultivo de la vid". Además, se usan otros conocimientos como la astronomía para el manejo de cultivos, ya que se identifican movimientos astronómicos para el cultivo de ciertas plantas. (Maycotte, 2016).

[1] Permacultura es la aplicación de éticas y principios ecológicos en planeación, diseño, desarrollo, mantenimiento, organización y la preservación de espacios aptos para sostener la vida en el presente y futuro.

El Rancho Sta. Gloria cuenta con el certificado de Oregon Tilth (OTCO) establecido para la certificación orgánica de granjas, procesos y productos por el Estado de Oregon, en Estados Unidos. Para lograr el certificado se revisa el equipo, almacenaje y procesos de todo el rancho; se pide un diario de labores con pruebas como fotos y facturas de compras; además para la elaboración de nuevos productos se debe solicitar permiso. Los aspectos que cuidan para la certificación son: el manejo de las verduras orgánicas y forrajes; los pastos orgánicos que usan para alimentar a animales; la composta, el humus y el alimento de todos los animales del rancho; asimismo se cuida el manejo de todo lo orgánico como una parte sistemática. En este caso, Maycotte (2016) afirma que se tiene un historial de "por lo menos seis años de cultivo, además de tener estudios de los prácticas de cultivo de sus vecinos y cumplir rigorosamente a la formas de cultivo de la vid". (Maycotte, 2016) El rancho cumple con una fuerte regulación que le permite acreditarse como viñedo orgánico.

Dentro de los retos para las certificaciones orgánicas que se tienen en México se encontró que hay pocos laboratorios que verifican los niveles de uso de químicos en los vinos. En el caso de los vinos orgánicos se regula el So2 (dióxido de azufre); el uso de dióxido de azufre es controlado para obtener un certificado de vino orgánico y para obtener la certificación como viñedo orgánico. En el caso de los vinos, se controla la cantidad porque es una sustancia que ocurre naturalmente en el proceso de vitivinificación, entonces se requiere saber los datos exactos de estos niveles. En el caso de México, comenta Maycotte (2016) no hay equipos necesarios para realizar esta pruebas de este tipo.

Observaciones

Proceso

La certificación orgánica que se tiene es para el viñedo, y no la elaboración del vino. La dueña del viñedo comenta que "se clasifica como vino hecho con uvas orgánicas. Sin embargo, la certificación del vino es sumamente difícil porque

regulan el uso de sulfitos. El viñedo añade sulfitos en cantidades mínimas para el manejo de su producción". (Maycote, 2016)

En el viñedo de Dos Búhos existen trece diferentes variedades de vid, compradas en Santa Rosa, California. Las variedades son: agliánico, garnacha, cabernet sauvignon, cabernet franc, montepulciano, tempranillo, petit sirah, chardonnay, sauvignon blanc, moscato giallo, refosco y syrah; que se usan para los procesos experimentales. El viñedo ha producido "vinos estilo antiguo usando ánforas de barro con la variedad moscato giallo para producir vino "anaranjados"". (Maycotte, 2016)

En el proceso de elaboración del vino, el viñedo hace experimentos o pruebas con levaduras para el proceso de fermentación del vino. La novedad en la creación de estos procesos ha llevado a universidades como la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) a desarrollar un estudio sobre las levaduras y el uso de las mismas para la vitivinificación. Los resultados son tan buenos que existen recomendaciones para aislar y mercadear las levaduras. (Maycotte, 2016)

Comercialización

La comercialización y venta de la producción del viñedo Dos Búhos se da de forma incipiente; los principales medios de comercialización y comunicación son las visitas organizadas para grupos de visitantes y la página web de la empresa. No se tienen a la fecha, mecanismos formales de establecimiento de indicadores de ventas y de mercadotecnia publicados para este fin.

La información del concepto orgánico se transmite de manera verbal en las visitas y en la comunicación general del viñedo Dos Búhos; sin embargo, en la botella no se tiene escrito o marcado el concepto orgánico porque las etiquetas de este tipo están reguladas. Actualmente, el viñedo no tiene certificado en vinos orgánicos, pero si tiene el distintivo de que está elaborado con uva orgánica.

A los visitantes al viñedo se les explica la vitivinicultura y la vitivinificación de tipo orgánico; además, se les comenta la obtención de la certificación de tipo orgánico. En general, la percepción es positiva, al conocer que el proceso y productos son orgánicos. Asimismo, los dueños consideran que su producto tiene un perfil de aromas y sabores muy amplio debido a los procesos utilizados.

La mayoría de los vinos se venden posteriormente de las visitas aunque también se tiene distribución en restaurantes y algunos locales de la región. Actualmente se carece de información de la aceptación sobre el vino orgánico en el mercado en general y tampoco se tiene un sensor firme de la presencia comercial del viñedo Dos Búhos en el estado de Guanajuato ni en el país.

Las experiencias de consumo encontradas revelan que sí existen públicos interesados en concepto del vino orgánico; no obstante, para el caso de Dos Búhos, ellos son los iniciadores y difusores del concepto de vino orgánico. Hasta ahora, no se han encontrado apoyos de información general sobre conceptos de este tipo, campañas publicitarias o medios de difusión en México.

Ventajas y Desventajas de ser orgánico

Los retos de un rancho orgánico son muchos porque los rendimientos son menores que en un rancho tradicional. En un rancho orgánico se requieren más hectáreas de cultivo que en los tradicionales; también se tiene la situación de la conservación de áreas dado que se tienen que delimitar espacios y que se afecte a la biodiversidad, que permite el equilibrio natural del rancho. El rendimiento de la vid es más pequeño que con la agricultura convencional porque la producción de vid orgánica tiene un costo de aproximadamente 30% más alto que el cultivo tradicional; por ejemplo, limpiar un viñedo normal se puede hacer con máquinas o con instrumentos modernos, para el caso de “Dos Búhos” este proceso se hace a mano, lo cual hace que el trabajo sea muy fuerte y caro de realizar. (Maycotte, 2016)

Conclusiones (interpretación)

El caso de los viñedos orgánicos es poco común en el estado de Guanajuato ya que la mayoría de los viñedos atienden a fines comerciales que no consideran los procesos orgánicos. Se carece de atención a la parte orgánica en general, en el desarrollo de productos o servicios secundarios para los viñedos.

La filosofía orgánica que rige las acciones del personal del viñedo “Dos Búhos” muestra una clara filosofía empresarial. Las filosofías principales son la parte orgánica, biodinámica y permacultura que desprenden diferentes acciones en el viñedo. Este viñedo se convierte en un viñedo “boutique” con manifestaciones orgánicas como parte de su propuesta diferencial.

En el caso de Dos Búhos, actualmente el concepto orgánico se aplica al viñedo y se tiene que avanzar para obtener la certificación en los procesos de elaboración del vino. Este tipo de certificaciones carecen de apoyos como son laboratorios o personal especializado para su desarrollo en México.

Otro aspecto interesante es el concepto experimental del viñedo en el manejo de las levaduras en los procesos de vitivinificación que dan pie a nuevas investigaciones y a posibles procesos de patentes para protección de sus procesos y hallazgos del viñedo, lo cual es importante dar a conocer. El conocimiento generado por Dos Búhos es muy interesante y vale la pena documentar su información y protegerla de manera legal para su explotación comercial.

Puntos de discusión

Podemos notar que se pueden seguir trabajando en las siguientes preguntas:

a) El caso del vino orgánico y ecológico en Europa tiene una regulación estricta; en el caso de México valdría la pena revisar si existe esta regulación y la exigencia de organismos reguladores y casas certificadoras que apoyen los procesos de los viñedos para ser orgánicos. ¿Cuáles son los apoyos que se dan a los productores para lograr este fin?

b) Existe un riesgo para el consumidor de todos los países, sobre todo en aquellos que ya aplican la etiqueta regulada. Podría suponerse que las etiquetas contengan demasiada información y suceda el caso que el consumidor no sepa elegir entre un vino orgánico y uno ecológico; por ende, no tenga claro el concepto. ¿Qué se ha hecho en México para informar sobre este aspecto y para descubrir a estos mercados potenciales?

c) La Unión Europea quiere normalizar todo hasta la manera de producir vinos que podrá suceder que todos sean iguales. Lo importante para un vino es su particularidad y su diferencia en comparación con los otros lo que implica aceptar maneras diferentes de producción. Para el caso de México ¿Cuáles son las regulaciones de producción que se tienen y si se han considerado acciones pertinentes para potencializar las ventajas diferenciales de la producción de vino?

d) La producción del vino orgánico en países europeos, implica el incremento de los costos al consumidor porque conllevan más cuidados e información. En México pasa igual ya que los precios aumentan en el caso del vino orgánico por el especial cuidado que requieren; el vino orgánico en su producción es 30% más caro que el costo promedio de un vino no orgánico. ¿Cómo se apoya al productor de este tipo de producto?

e) Durante la entrevista surgen interrogantes importantes como: ¿cuáles son las ventajas de ser un viñedo orgánico en México? ¿Qué apoyos se tienen para ser productor orgánico en el país?

f) Se tiene la creencia de que sí existe una diferencia en los vinos orgánicos que dan productos diferentes en precio y sabor. ¿Qué nuevos mercados

potenciales se derivan del concepto vino orgánico? ¿Cuánto está dispuesto a pagar un cliente por un vino orgánico a diferencia de otros tradicionales?

g) Otro cuestionamiento final que surgió con los conocedores del sector es la inquietud de tener una denominación de origen. Al respecto se han encontrado opiniones a favor y en contra, dado que si bien es parte de un proceso natural del sector; también algunos expertos apelan a la falta de conocimiento real de la uva, de las condiciones, de los sembradíos, ya que el clúster apenas está en desarrollo. ¿Estamos en condiciones de generar denominaciones de origen sin afectar la creatividad del sector en su experimentación y búsqueda?, ¿la denominación de origen beneficiaría conceptos como el caso de un vino orgánico de Guanajuato o perjudicaría su proceso de comercialización?

Referencias

Barber, V. (1 de septiembre de 2014). *Vitivinicultura, Viveros Barber.* Obtenido de http://www.vitivinicultura.net/viticultura-ecologica-2.html

Bodega Dos Búhos. Sitio Web. (1 de enero de 2015). Obtenido de http://dosbuhos.com/bodega/vinos/

Castillo, M. (23 de julio de 2014). *Dos Búhos, vinos orgánicos en Guanajuato.* Obtenido de http://blog.seccionamarilla.com.mx/viajes/viajes-en-guanajuato/dos-buhos-vinos-organicos-en-guanajuato/

Cuilhé, L. y. (1 de MAYO de 2013). *BOLETÍN ECONÓMICO DE ICE Nº 3039.* Obtenido de http://www.revistasice.com/cachepdf/bice_3039___40daed268638ff903fe980993fde8cf1.pdf

Expok, S. (01 de 12 de 2015). Millenio en linea. Obtenido de Expok, S, A: http://www.expoknews.com/el-primer-vino-organico-mexicano/

Hernández Jiménez, É. A. (1 de enero-abril de 2014). *Revista Conexión de Hospitalidad y Gastronomía.* Obtenido de

http://www.aliatuniversidades.com.mx/conexxion/index.php/en/sample-levels/hospitalidad-y-gastronomia/688-el-vino-el-mercado-de-los-organicos-ano-2-numero-2

Infoagro. (1 de enero de 2016). *Infogro.com.* Obtenido de http://www.infoagro.com/instrumentos_medida/doc_sulfuroso_vino.asp?k=1

Maycotte, D. (18 de enero de 2016). Vino orgánico caso Dos Búhos. (A. L. Barberena, Entrevistador)

Media, B. (10 de septiembre de 2013). *Industriaalimenticia.com.* Obtenido de http://www.industriaalimenticia.com/articles/86785-hecho-en-mexico

Ruiz Medina, M. I., Borboa Quintero, M. d., & Rodríguez Valdez, J. C. (13 de julio de 2013). *Revista de Investigación. Inademp.* Obtenido de TLATEMOANI: http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf

Tierraamor.org. (01 de enero de 2016). *Tierramor.org*. Obtenido de http://www.tierramor.org/permacultura/permacultura.htm

Infoagro. (1 de enero de 2016). *Infogro.com.* Obtenido de http://www.infoagro.com/instrumentos_medida/doc_sulfuroso_vino.asp?k=1

Cuadro 1

Ruiz Medina, M. I., Borboa Quintero, M. d., & Rodríguez Valdez, J. C. (13 de julio de 2013). *Revista de Investigación. Inademp.* Obtenido de TLATEMOANI: http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf

Nota 1 a pie de página

Tierraamor.org. (01 de enero de 2016). *Tierramor.org*. Obtenido de http://www.tierramor.org/permacultura/permacultura.htm

ANEXO 1

HISTORIA

¿Me puedes contar un poco más de la historia del rancho? ¿Cómo se llamaba? ¿Cuántos años tiene?

CULTIVO Y VIÑEDO ORGÁNICO

¿Cuál fue tu interés en hacer vino y qué tipo de viñedo soñaste?

¿Tienes un viñedo orgánico porqué te denominas así?

¿Qué otras plantas o cultivos manejas además de la vid?

¿Algunas de tus plantas están relacionadas con el proceso del vino además de la vid, si puedes aclararme cuáles y por qué las cultivas?

¿En qué te ayudan esas plantas en tu proceso de cultivo de la vid?

¿Qué certificación tienes? ¿Cómo se llama esta certificación y quién la da? ¿Qué te piden para estar certificado?

¿Cuál son los retos de estas certificaciones y los recursos (laboratorios, especialistas en México) con los que cuentas en México para la certificación?

¿Qué viñedos orgánicos conoces en México y en Guanajuato?

¿Cuál fue tu interés en plantar un viñedo orgánico?

¿Cuántas hectáreas tienes actualmente de viñedo orgánico?

¿Qué procesos de cultivo requieres para ser un viñedo orgánico?

PROCESO

¿Qué procesos de vitivinificación tienes para tu vino que se relacionan con lo orgánico?

¿Qué tipo de uvas manejas y cuáles son sus clasificaciones?

¿Existe alguna uva en particular que sea más solicitada en los temas orgánicos o da lo mismo, la uva para estos fines?

¿En tus procesos de experimentación existe alguna uva que es más propicia para la experimentación del vino y sus sabores en el manejo orgánico?

¿Comentaste de un proceso interesante de levaduras naturales que usas, desde cuándo las usas, cómo las descubriste?

¿Qué resultados has tenido con estos procesos naturales?

COMERCIALIZACIÓN

¿En tu etiqueta por qué no puedes tener certificación de orgánico?

¿Cómo das a conocer tus procesos orgánicos a tu personal en el viñedo, qué les pides se cuide?

¿En general, consideras que tu marca se conoce como vino orgánico?

¿Qué tipo de argumentos das a conocer en tus presentaciones sobre lo orgánico?

¿Qué tipo de reacción ha tenido el público cuando le dices que son orgánicos?

¿Conoces cuál es la aceptación del público consumidor en los restaurantes que vendes sobre el tema de ser orgánico?

¿Han dejado de comprar vino por cuestiones de tipo orgánicas?

¿Tienes algún reporte de variaciones en el sabor de tu vino debido a los procesos naturales que manejas?

¿Tienes alguna etiqueta que te identifique como un vino ecológico o como vino orgánico?

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE SER UN VIÑEDO ORGÁNICO

¿Cuáles son las ventajas de ser un viñedo orgánico en México?

¿Cuáles son las desventajas de ser un viñedo orgánico en México?

Cualquier otro pensamiento que sea interesante para ti o importante compartir sobre el tema de lo orgánico apreciaré mucho que nos lo puedas compartir.

Estableciendo relaciones con el consumidor a través del empaque: El caso de las marcas saludables

Lorena Carrete Lucero
Pilar Ester Arroyo López
Edgar Centeno Velázquez

Resumen.
La tendencia actual hacia un consumo saludable aunado al problema que enfrenta México en obesidad y sobrepeso ha llevado a los fabricantes de alimentos a ser más activos en la innovación de productos que ofrezcan un mayor valor nutrimental. Estas innovaciones tienen que ser comunicadas efectivamente a los consumidores para asistirlos en sus decisiones de compra. Este estudio se propuso examinar cómo la información nutrimental del producto que se incluye en el empaque (tabla de contenidos, declaraciones nutrimentales y etiqueta frontal) influye en su selección y apreciación de qué tan saludable es. Siguiendo un enfoque cualitativo, se realizaron 48 entrevistas semi-estructuradas a consumidores de un supermercado con presencia nacional. Productos de cuatro diferentes categorías (yougurts, jugos, galletas y botanas) con un valor nutrimental relativamente alto o bajo fueron usados como estímulos para cuestionar al consumidor sobre cómo la información nutrimental es integrada a su decisión de compra e influye sobre su percepción sobre lo saludable que es consumir el producto. El análisis temático de los datos permitió inferir que la decisión de compra está determinada por la interacción de la información del empaque con otras variables tanto de la marca como del consumidor.

Palabras clave: Empaque, interacción con el consumidor, marcas saludables, decisiones de compra.

Introducción

El sobrepeso y la obesidad es un problema de salud pública en cuya solución deben participar el gobierno, la ciudadanía y las empresas privadas. En un estudio reciente, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) comunicó que el 32.8% de la población en México son personas obesas, porcentaje que está por encima del registrado para Estados Unidos que es

de 31.8%, y que revela la magnitud del problema (Forbes, 2015). Entre los múltiples factores que influyen en el desarrollo del sobrepeso y la obesidad están las elecciones equivocadas en cuanto al consumo de alimentos con alto contenido energético, elevados niveles de azúcar, grasas y sodio, así como la escasa actividad física. Otro factor asociado al problema de la obesidad es el hábito de consumo de grandes porciones de alimento. La evidencia científica demuestra que el tamaño de las porciones es directamente proporcional a la ingesta calórica de alimentos, lo que contribuye al consumo inadvertido de calorías. Se estima que las porciones de mayor tamaño agregan hasta 180 Kcal/día a la dieta de los niños y 270 Kcal/día a la dieta de los adultos (Secretaría de Salud, 2010).

Un estudio sobre el contenido porcentual de carbohidratos y azúcares y aporte calórico presentes en productos de panadería, galletas, lácteos, jugos de frutas y bebidas carbonatadas comercializados en México, con base en la información provista en la etiqueta nutrimental, identificó lo siguiente: el contenido promedio de azúcares en productos de panadería fue de 21.3%, en galletas de 25.8%, en jugos de frutas de 12.3% y en bebidas carbonatadas azucaradas de 7.3% (Durazo, 2014).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha señalado que el derecho a la salud significa que los gobiernos deben crear las condiciones que permitan a todas las personas vivir lo más saludablemente posible, lo que incluye la disponibilidad de alimentos nutritivos (OMS, 2015). A efecto de disminuir el consumo de alimentos carentes de contenido nutricional y garantizar una alimentación nutritiva, suficiente y de calidad, el gobierno mexicano ha implementado medidas como las referidas en la Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios (LIEPS), la cual adiciona los incisos G y J a la fracción I, del artículo 2o. de la LIEPS, en la que especifica que todas la bebidas saborizadas que contengan cualquier tipo de azúcares añadidos serán sujetos a un impuesto de $1.00 por litro; el inciso J hace referencia a una lista de los alimentos no básicos a los que se aplicará un impuesto. Aquellos con un aporte calórico igual o superior a 275 kilocalorías, la cuota aplicable es del 8% por cada 100 gramos (Congreso de la Unión, 2013).

Ante disposiciones como las anteriores, los fabricantes de alimentos y bebidas están convocados a convertirse en educadores responsables y aliados de la salud reduciendo el nivel de sodio, grasa y azúcar de sus productos, agregando buenos nutrientes (fortificados), desarrollando nuevos productos y proporcionando

información sobre nutrición al consumidor (Chrysochou, 2010; Baroke, 2014). Los productos identificados como saludables se han dirigido y son aceptados principalmente por el segmento de consumidores preocupados por su bienestar y son comercializados bajo marcas saludables (Bech-Larsen y Grunert, 2003). Bimbo, por ejemplo, desarrolló en 2012 un total de 36 nuevos productos enriquecidos con vitaminas y minerales; en el 2013 trabajó en la adición de elementos y nutrientes en 131 productos y realizó reducciones de azúcar en 30 productos, de sodio en 40 productos y de grasas saturadas en 63 productos. La industria de alimentos y bebidas no alcohólicas en su conjunto ha desarrollado o reformulado más de 1,750 productos nuevos para controlar sus contenidos de calorías, grasas, azúcar y sodio (Soto 2014).

Las empresas que ya han implementado estas medidas cuentan con diferentes medios para comunicar el por qué sus productos resultan saludables. Estos medios pueden ser: publicidad en medios tradicionales y medios digitales, patrocinios, relaciones públicas, promociones o el mismo empaque del producto. En particular, el empaque se considera un medio de comunicación muy importante pues está presente en el momento de decisión de compra del consumidor. Se considera que la información del empaque y sobre todo la contenida en el etiquetado es de suma importancia para apoyar la decisión de compra (Miren et al., 2011). Debido a esto, los fabricantes están poniendo particular atención en dónde, cómo y de qué manera pueden informar los beneficios sobre la salud de sus productos. Sin embargo se percibe una gran confusión entre los consumidores sobre cuál es el aporte nutricional de un producto y hasta donde la reducción en grasa, sodio o azúcar (que están entre los ingredientes cuyo consumo se busca reducir) lo convierte en saludable. Actualmente no existe un estudio en México que evalúe qué tan efectiva es la comunicación de la información contenida en el empaque para asistir la decisión de compra del consumidor.

Este estudio se propone examinar el efecto de la información del empaque, particularmente las declaraciones de propiedades nutrimentales y las etiquetas nutrimentales, en las percepciones del consumidor, y determinar hasta dónde estas declaraciones son usadas como heurísticos para la decisión de compra de productos de marcas saludables. Para ello se plantean las siguientes preguntas de investigación ¿En qué se basan los consumidores para llevar a cabo la decisión de compra de un producto? ¿cómo diferencian los consumidores un producto saludable

de uno no-saludable? y ¿cómo usan los consumidores las declaraciones de salud y las etiquetas nutrimentales frontal y posterior de los productos?

Marco Teórico

Marca y gestión de marca

El concepto de marca se puede definir de manera básica como un nombre, término, símbolo o diseño, o bien una combinación de las anteriores, con la intención de identificar algún bien de una empresa de aquellos de la competencia (AMA, 2016). Sin embargo, una marca es más que un nombre. La marca es también un conjunto complejo de imágenes, promesas y experiencias en la mente del consumidor que comunica una creencia sobre los beneficios del producto (Keegan et al., 1995). En ocasiones, la marca también sirve como un mecanismo por el cual el consumidor expresa sus gustos y preferencias, sus valores y emociones. Por ello, la marca también suele identificarse como parte de un proceso social que vincula a la empresa con el consumidor. En particular, las marcas saludables son visualizadas como procesos sociales que ayudan a mejorar el estilo de vida del individuo (Stern, 2006).

La relación consumidor-marca se inicia con la inclusión de atributos relevantes de consumo. Un atributo es cualquier característica física percibida por los sentidos. Esto significa que un atributo para una marca de alimentos puede ser su sabor, textura, olor o empaque. Los atributos pueden ser intrínsecos como algún ingrediente en la fórmula que le otorgue sabor o textura al producto, o extrínsecos como el nombre de marca, la etiqueta, el precio o bien su empaque (Riezebos, 2003). Los atributos intrínsecos pueden ser perceptibles o no antes de su compra lo que significa que cuando una marca tiene atributos intrínsecos no perceptibles, los atributos extrínsecos se vuelven relevantes para la toma de decisión del consumidor. Por ejemplo para una marca de bebidas uno de sus atributos principales es su sabor, el cual es un atributo intrínseco no perceptible, pero el etiquetado y empacado así como el nombre de marca son aspectos perceptibles que apoyan la decisión de compra del consumidor.

Las marcas comunican los atributos de sus productos para generar preferencia por ellos y resaltar las diferencias o ventajas competitivas de sus productos. En el caso de los productos alimenticios, la información en la etiqueta nutrimental del producto está regulada por diferentes normas; respecto a la

regulación sobre las declaraciones nutrimentales, ésta aún tiene varias lagunas por lo que se presta a confusión para el consumidor. El empaque del producto es uno de los medios de comunicación más importantes para ofrecer información sobre el valor nutrimental de un producto alimenticio o bebida ya que sus componentes son atributos intrínsecos no perceptibles. En consecuencia el empaque habría de inducir y comunicar apropiadamente la promesa de la marca, por ejemplo la promesa de promover la salud en el caso de marcas comercializadas como saludables (Anker, 2011).

Si se considera que las marcas saludables ayudan a construir relaciones entre conductas saludables y estilos de vida mediante las asociaciones de la marca con elecciones sanas (Evans, 2011) entonces el reto para los fabricantes es comunicar los nutrimentos de sus productos y los beneficios para su salud a través del etiquetado y en general del empaque en primera instancia. El apartado siguiente aborda algunos estudios de la literatura académica que sirvieron como referente para la presente investigación.

Empaque y etiquetados

La información del empaque se ha vuelto un importante tópico de investigación por el impacto que tiene sobre las decisiones de compra del consumidor. Una de estas informaciones son la declaraciones nutrimentales del producto incluidas en la parte frontal del empaque, los consumidores a menudo limitan su búsqueda de información en aspectos relacionados con la salud en estas declaraciones de fácil acceso, ignorando la etiqueta sobre el contenido nutrimental como cantidad de proteínas, grasas, carbohidratos y fibra, y las porciones y las cantidades diarias de consumo recomendadas (Bui et al., 2013). Sin embargo, como lo acotan Grunert y Wills (2007), los consumidores primero deben de estar seguros de entender el valor de los nutrientes y las declaraciones de salud antes de hacer cualquier inferencia sobre el nivel global de salud del producto. Una vez que la información es procesada, dichas inferencias tienden a influenciar las decisiones de compra (Cook et al., 2011; Garretson y Burton, 2000). No toda la información nutrimental tiene la misma probabilidad de ser empleada en la evaluación y elección del producto. Es más probable que el consumidor emplee esta información cuando tienen necesidades particulares (Verbeke, 2005) y/o cuando ésta es fácil de procesar (Moorman, 1990; Roe et al., 1999).

Algunas investigaciones se han abocado a examinar específicamente los etiquetados nutrimentales incluidos en la parte frontal del producto y la forma como el consumidor procesa y entiende esta información, sus intenciones de compra y conductas de consumo (Andrews et al., 2001; Chandon y Wansink, 2007; Feunekes et al., 2008; Steenhuis et al., 2010; Roberto et al., 2012a, b; Bui et al., 2013; Edge et al., 2014). El uso del etiquetado en la parte frontal del empaque empezó a finales de la década de los 80´s e inicios de los 90´s cuando organizaciones no gubernamentales como la Asociación Americana de Salud se propuso informar a los consumidores acerca de elecciones saludables de alimentos y como seguir una dieta saludable (Bui et al., 2013). En la actualidad la industria de alimentos sigue cada vez más la tendencia de emplear un etiquetado nutrimental al frente de los empaques, independientemente de lo que establecen las regulaciones gubernamentales. Esta información adicional es variada y comprende símbolos, calificaciones numéricas o esquemas gráficos para comunicar la calidad nutricional de los productos (Dornates y Naranjo, 2011).

Los sistemas de etiquetado frontal se pueden categorizar en dos: 1) aquellos que utilizan un solo símbolo o número para englobar la calidad nutrimental del producto (llamados Sistemas de Indicadores Resumido) como el Programa de Guías por Estrellas, el Smart Choices o el símbolo de Trigo Entero, y 2) aquellos que aportan información de tipo cuantitativo sobre los nutrimentos seleccionados y pueden o no usar símbolos como el sistema de Guías Dietéticas Americanas (GDA). Dorantes y Naranjo (2011) realizan una evaluación sobre los principios, ventajas y desventajas de estos sistemas. El sistema de Smart Choices por ejemplo, emplea un símbolo simple representado el beneficio saludable del producto sin especificar nutrientes o ingredientes, debajo del cual se indican calorías por porción y numero de porciones por paquete. El principio que lo rige es la limitación en el consumo de componentes de riesgo como la grasa saturada, trans, azucares añadidos y sodio y promover la inclusión del consumo de nutrimentos como calcio, potasio, magnesio, vitaminas A, C y E, además de fibra. Este sistema está alineado con las GDA 2005.

El sistema de Semáforo, promovido por el Reino Unido, ofrece información sobre 4 nutrimentos críticos: grasa, grasa saturada, azúcar y sal. La información es presentada por 100g o 100 ml de producto o por porción recomendada de consumo cuando la porción es mayor de 100 g o 100 ml. El sistema utiliza los criterios nutricionales desarrollados por la UK-FSA para determinar el color asignado a cada

nutrimento; el color rojo, amarillo y verde clasifican el nivel de riesgo de cada nutrimento en alto, medio o bajo respectivamente. Los colores amarillo y rojo alertan sobre un aumento del riesgo por consumo de dicho nutrimento. Este sistema ha planteado recientemente muchas dudas e incertidumbres por su potencial efecto de distorsión para transmitir eficazmente información nutricional válida (González, 2014). La principal cualidad del semáforo de colores es su simplicidad, sin embargo esto constituye también su mayor inconveniente. El consumidor puede considerar suficientemente saludable un alimento en función del color predominante en el semáforo de su etiqueta, cuando en realidad no lo es tanto. Por ejemplo puede sentirse atraído hacia las bebidas refrescantes *light*, en cuyo semáforo predominan las luces verdes, en detrimento de los zumos de frutas, que probablemente muestran al menos una *luz* roja. El consumidor puede no tener claro que los colores se atribuyen a los nutrientes y no al producto entero, los semáforos no discriminan a determinados productos en particular, sino simplemente informan a los consumidores en cuanto a las cantidades de nutrientes clave como azúcar, sal y grasas saturadas.

Con base en la revisión de la literatura sobre la gestión de marca y el etiquetado en el empaque se estructuró el presente estudio para identificar cómo los consumidores están usando la información disponible en el empaque y establecer hasta dónde las declaraciones de salud y la información en la etiqueta nutrimental están influyendo en su decisión de compra.

Metodología

Se utilizó un enfoque cualitativo para realizar un estudio que incluyó dos etapas principales: el diseño de una guía de entrevista personal con la definición de los productos alimenticios a trabajar y la selección de la unidad y los elementos de muestreo. Los detalles de estas etapas se describen a continuación.

Guía de entrevista. La guía de preguntas para las entrevistas personales constó de tres secciones. La primera sección abordó las conductas y razones de compra de las categorías y marcas de alimentos de estudio. La segunda sección se centró en las percepciones de las marcas en cuanto si se califican como saludables o no saludables; los elementos del empaque para decidir la compra de la marca (nombre de la marca, logotipo, leyendas, tabla nutrimental y declaraciones de propiedades nutrimentales); y el significado y claridad de las etiquetas y las

declaraciones nutrimentales. Finalmente, la tercera sección recabó datos sociodemográficos del entrevistado. Respecto de las marcas de alimentos a incluir en la evaluación, se definieron primero las categorías. En el área de bebidas se seleccionaron los jugos y yogurts bebibles y en el área de alimentos procesados se eligieron las galletas y botanas. Ambas categorías fueron seleccionadas por contar con versiones de menor valor nutricional (productos de alto contenido calórico, más aditivos sintéticos, etc.) y con versiones de alto valor nutritivo, o bien productos reformulado (menos sodio, sin grasas trans, etc.). Las versiones de productos de alto valor nutritivo debían contener adicionalmente en su etiqueta alguna declaración de propiedad nutrimental (con antioxidantes, no tiene azúcar agregada, contiene fibra, etc.). Las marcas seleccionadas fueron las siguientes:

Jugos: Del Valle y Sonrisa Natura

Yogurts bebibles: Danone y Yoplait Griego

Galletas: Barritas Marinela y Stila

Botanas: Sabritas originales y Sabritas ligeras

Selección de la unidad y elementos de muestreo. Se eligió un supermercado perteneciente a una cadena nacional con alta afluencia de clientes. El protocolo de investigación fue presentado al gerente general de la tienda quien le dio el visto bueno y autorizó el proyecto. Los entrevistados fueran personas que asisten al supermercado y que consumen alguna de las categorías de alimentos bajo estudio. Se seleccionaron aquellos consumidores que estuviesen en la zona de la cafetería y que podrían tener más disponibilidad de tiempo, o bien aquello que ya hubiesen pasando la zona de cajas. En total se realizaron 48 entrevistas semi-profundas por dos asistentes de investigación entrenadas por los autores de este artículo. La fecha de realización del trabajo de campo fue el mes de julio del 2015. Las entrevistas fueron grabadas con autorización de los participantes y posteriormente transcritas para proceder al análisis. Se empleó el método de Análisis Temático de Boyatzis (1998) para el desarrollo y validación de temas y códigos.

Análisis y discusión de resultados

La mayor parte de los consumidores que formaron parte del estudio se encuentran en un rango de edad de 36 años en adelante (78% de los entrevistados),

en su mayoría mujeres (69%) y con un nivel universitario (74%). En la primera parte del procesamiento de datos se realizó un conteo sobre las categorías que usualmente compran los participantes de las cuatro presentadas (jugos, yogurts, galletas y botanas). Las dos categorías más adquiridas son los yogurts (por 59% de los participantes) seguida de las galletas (43%).

Enseguida se les cuestionó a los entrevistados sobre que marca consumía o consumiría de las dos opciones presentadas (marca regular con menor contenido nutrimental y marca saludable, es decir con mayor contenido nutrimental). Los resultados fueron los siguientes: para la categoría de jugos y botanas las marcas seleccionadas fueron las marcas regulares (Del Valle y Sabritas originales), 71% y 69% respectivamente. Para las categorías de galletas y yogurts las marcas seleccionadas fueron las saludables (Stila de Quaker y Yoplait Griego), 79% y 67% respectivamente. De los hallazgos anteriores se puede derivar que para los productos que se adquieren con mayor frecuencia los consumidores buscan opciones más saludables.

Posteriormente se procedió a profundizar en las razones de porqué eligen esas marcas. Dado que la pregunta planteada fue abierta, las respuestas de los entrevistados fueron expresadas con más detalle por lo que se procedió a realizar un análisis temático. Algunos de los entrevistados expresaron más de una razón de compra. Para las marcas saludables (Stila de Quaker y Yoplait Griego), se identifica que la razón primordial de compra es por los ingredientes y contenido nutrimental del producto. Los productos se perciben como fabricados con ingredientes naturales y con menores contenidos de grasa y azúcar, o mayores contenidos de vitaminas y minerales, lo que lleva a preferirlos sobre las marcas regulares según reflejan los siguientes *verbatims*:

> “Porque se me hacen más natural [Stila], no me baso en las calorías sino en lo natural, que no traiga tantos químicos” (Mujer, 36-45 años, nivel universitario).
>
> “El producto [Stila] dice justamente que tiene 90 calorías [en esta parte sostuvo el producto y comenzó a leer las declaraciones de salud], la presentación me gusta más pero sobre todo por las calorías” (Mujer, 36-45 años, nivel universitario).
>
> “Las barritas Stila tienen mejor calidad que las barritas Marinelas, éstas no te dan nutrientes sino que te engordan, este tipo de marca Quarker es muy bueno porque te da calidad” (Mujer, más de 45 años, nivel universitario).

“Lo mismo pasa en éste [Yoplait Griego] busco que tenga la menor cantidad de grasa para que no me sature” (Hombre, más de 45 años, nivel universitario).

“Porque me dice en bajo en grasa [Yoplait Griego] [leyó la declaración de salud] el Danone no dice nada” (Mujer, más de 45 años, nivel universitario).

En segundo plano de importancia se identifican razones asociadas con la influencia de la familia en la elección de la marca:

“Es la que mis hijos escogen [Stila], ellos me van diciendo "mami quiero ésta". Todo lo que compro es para mis hijos” (Mujer, más de 45 años, nivel preparatoria).

“Porque este [Yoplait Griego] lo compra mi esposa y le gusta mucho, lo he probado y no está mal el sabor” (Hombre, más de 45 años, nivel universitario).

Para el caso del Yoplait Griego, otra de las razones que también sobresalió fue el atributo sensorial, en específico el sabor del producto:

“Compro Yoplait más que nada por el sabor, no me gustan los productos tan dulces (Mujer, más de 45 años, nivel preparatoria).

Respecto de las otras dos categorías, jugos y botanas, las razones por las cuales los consumidores compran más las marcas regulares (Jugos del Valle y Sabritas Original) que las catalogadas con un mayor valor nutrimental, son por sus atributos físicos como el sabor y lo atractivo del empaque:

“[Jugos del Valle] es más espeso, es más rico y dulce…” (Hombre, 36-45 años, nivel universitario).

“Una por la presentación, veo el producto Del Valle y en comparación con el otro tiene más contenido y que se vea el producto, el diseño es muy bonito” (Mujer, más de 45 años, nivel universitario).

“Porque Jugos del Valle es más fácil de abrirlo y beberlo, para luego comprimirlo y tirarlo…” (Hombre, 36-45 años, nivel básico).

Otra razón para la adquisición de las marcas regulares fue el posicionamiento de la marca. El consumidor percibe a Jugos del Valle como una marca confiable en tanto Sabritas es la marca más conocida.

“Se me hace un poquito más confiable la marca, lo natural, yo sé que ningún jugo empacado es natural 100% pero como que confío más que en esta otra marca [señalando a Sonrisa Natura]. Hace tiempo consumí uno de esta marca [Del Valle] de naranja y fue muy favorecedor para mí, si sabía bien y natural” (Mujer, más de 45 años, nivel universitario).

“Cuando he comido papas siempre ha sido Sabritas original” (Mujer, más de 45 años, nivel universitario).

“Porque Sabritas original es la más comercial” (Hombre, menos de 25 años, nivel universitario).

Enseguida se procedió a evaluar cuáles marcas se percibían como más saludables, cómo influye el empaque en la decisión de compra y cuál es el nivel de comprensión de la información en etiquetas nutrimentales y declaraciones de salud. Las respuestas a la pregunta de si la marca se consideraba saludable se sintetizan gráficamente en la figura 1.

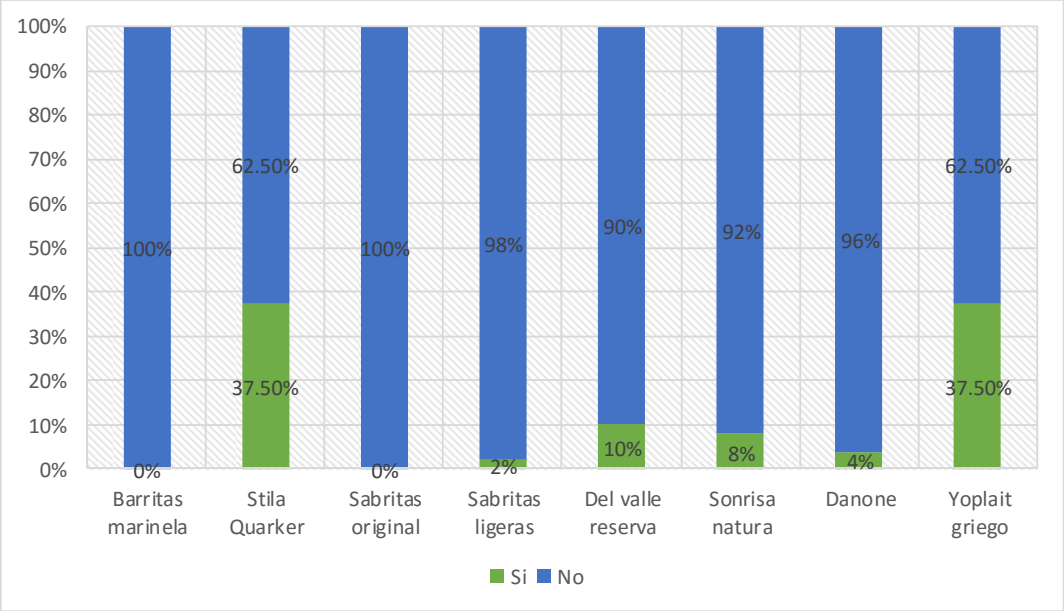


Figura 1. Percepción de las marcas como saludables o no saludables

A partir del gráfico anterior se aprecia que las marcas Stila y Yoplait Griego, catalogadas como saludables por la industria, también son percibidas como marcas más sanas por los consumidores participantes. De las explicaciones expuestas por los entrevistados de sus percepciones de salud están: el contenido nutrimental de los productos, su calidad y tipo de ingredientes, por ejemplo edulcorantes naturales y no sintéticos.

Interesante es el caso de las botanas y los jugos. Sabritas Light apenas si se percibe como algo de saludable a pesar de contener menos grasa. Mientras que las dos marcas de jugos se clasifican al revés de lo esperado, es decir Jugos del Valle, que contiene menos sólidos de fruta y más azúcar, es percibido como más saludable

que Sonrisa Natura. De las razones expuestas por los participantes para la designación de la marca como saludable, destacan aspectos no relacionados directamente con la salud como el nombre de marca, el sabor o la consistencia del alimento. Estos resultados sugieren que la imagen y posicionamiento de la marca genera un tipo de efecto halo se le dan a la marca ciertos atributos nutrimentales asociados a los atributos de calidad que ya tiene. Cuando la marca no es tan conocida por el consumidor, el caso particular de Sonrisa Natura, los atributos nutrimentales tendrían que ser más resaltados y mejor comunicados al consumidor.

En cuanto a la contribución del empaque a la percepción de si el producto es saludable o no, particularmente la información en la etiqueta nutrimental y las declaraciones de salud del fabricante - “bajo en grasa”, “menos calorías” “sin conservadores”, “con avena”, etc., - influyen en la apreciación de su valor nutrimental según lo reflejan los siguientes comentarios:

> “Porque dice que está bajo en grasa y que tiene más proteína [refiriéndose al Yoplait Griego]” (Mujer, más de 45 años, nivel universitario).
>
> “Porque Stila tiene más avena o debe tener una combinación de semillas y obviamente no debe de tener muchas calorías. Conozco a Quarker, es un fabricante sobre todo de avena que es como se dio a conocer, y otra por lo que muestra el empaque, la imagen de la barrita que trae semillitas y que indica que no tiene muchas calorías” (Mujer, más de 45 años, nivel universitario).
>
> “Porque se supone que el producto [Stila] viene compuesto por fibra y finalmente la fibra te ayuda a tener una mejor digestión” (Hombre, 36-45 años, nivel preparatoria).

Estos hallazgos se ven confirmados con la indagación sobre qué información del empaque es más relevante para el consumidor cuando decide comprar el producto. Antes de responder, se pidió a los entrevistados que revisaran con cuidado la parte frontal y posterior del empaque. Como puede apreciarse de la gráfica en la figura 2, una gran parte de los consumidores indica que la tabla nutrimental, reforzada por el etiquetado frontal, es el elemento más relevante debido a que muestra los aportes calóricos, de grasas, de proteínas o de fibras que contiene el alimento y se enteran por tanto de lo que van a consumir. Para otra porción importante de los entrevistados la información sobre el origen de los ingredientes empleados en la elaboración del producto más las declaraciones de salud en el empaque resultan ser el elemento más importante en su decisión. Este hallazgo contrasta con el

identificado en la Encuesta Urbana de Alimentación y Nutrición en la zona metropolitana de la ciudad de México hace más de una década que indicaba que solo el 0.63% de la población obtiene conocimientos de nutrición de los empaques (Dorantes y Naranjo (2011).

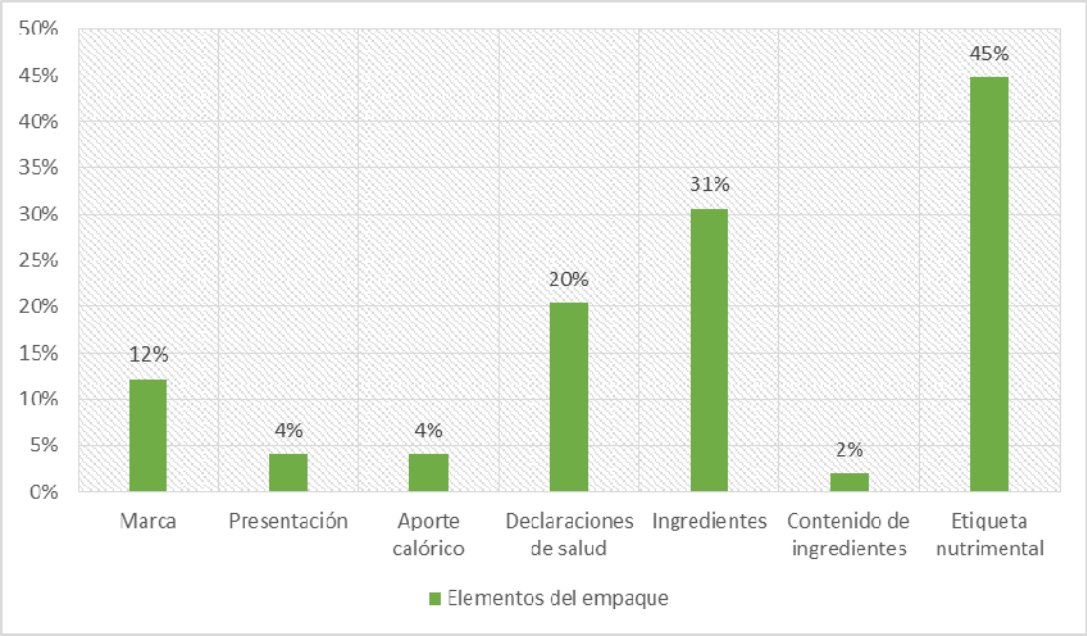


Figura 2. Importancia de los elementos del empaque en la decisión de compra

A efecto de cerciorarnos si los consumidores comprenden la información de la etiqueta nutrimental contenida en el empaque, se les preguntó si les resultaba clara esta información y que justificaran sus respuestas. Una buena porción de los participantes indicó que si le entendía (55%), un 20% indicó que parcialmente y el 25% reconoció que francamente no. De las justificaciones expuestas por aquellos que aceptaron entender poco o nada la información de la tabla nutrimental, se mencionó que la terminología no es muy común y es necesario contar un conocimiento científico del que carecen. Algunos tienen conocimiento sobre algunos términos lo que les permite tener cierta idea. Otra de las razones expuesta es el tamaño pequeño de las letras que provoca desinterés para prestar atención a la etiqueta.

> “Bueno yo solo entiendo lo que dice de la fibra...” (Hombre, 36-45 años, preparatoria).
>
> “A mí me gustaría que la información fuera más accesible para cualquier persona ya que hay personas que si le entienden pero otras no, las kilocalorías ¿qué es eso? Que

nos digan que es eso, proteínas, todos esos términos rebuscados" (Mujer, más de 45 años, nivel universitario).

"La información siempre es confusa, porque te dan nombres científicos que normalmente no conocemos, cantidades que no sabemos qué significan, si es mucho o poco..." (Hombre, 25-35 años, nivel universitario).

"Yo simplemente no lo alcanzó a leer y no sé, o le ponen con letras grandes o mejor que no le pongan nada" (Hombre, más de 45 años, nivel universitario).

La última pregunta de la entrevista consistió en indagar si los participantes se habían percatado de las declaraciones de salud integradas en el empaque de las marcas saludables y el significado que tenían para ellos. El 41% de ellos si notaron las leyendas de salud que presentaba el producto. Respecto de los significados, éstos fueron variados, algunos interpretan la declaración como saludable entendiendo que les pueden aportar beneficios, otros las perciben como facilitadoras para la toma de decisión entre una variedad de productos mientras que para otros más les trasmite seguridad. Se dio el caso que para unos cuantos las leyendas de salud no les representa nada ya que no es ninguna garantía del producto. A continuación se muestran algunos comentarios de los consumidores que reflejan estas ideas:

"Si porque luego te guías para comprar un producto, cuando vi el producto pues pensé que tiene más proteína, pero el hecho de que la empresa lo resalte en el empaque pues se te hace más fácil de elegirlo" (Hombre, menos de 25 años, nivel universitario).

"Me resulta importante, porque si no lo tiene declarado pues entonces que están escondiendo. Como consumidor tienes el derecho de saber que estás comprando..." (Mujer, 36-45 años, nivel universitario).

"Lo percibo como importante porque si estás en un régimen de dieta o si tiene colesterol alto, triglicéridos y todo eso…" (Mujer, más de 45 años, nivel universitario).

"A mí bajo en grasa no me dice nada, porque muchas cosas las presentan bajo en grasa pero no te dicen que sean saludables. Siento que la tabla nutrimental es la que más te da información según yo" (Mujer, más de 45 años, nivel universitario).

Conclusiones

La co-responsabilidad para atender el problema público que representa el sobrepeso y la obesidad en México, incluye también a las empresas manufactureras de alimentos que tienen el gran reto de elaborar productos que satisfagan las

necesidades de sabor, de precio, de practicidad y de novedad además de proveer los beneficios de salud buscados por los consumidores (Anker et al., 2011). Sin embargo hay que tener en mente un principio básico de nutrición que advierte que no existen alimentos "buenos" y "malos", sino "buenas" y "malas" dietas (González, 2014), es decir, por más que un producto posea un alto valor nutrimental no proveerá salud si el consumidor no acompaña esta decisión con otras decisiones individuales como el número de porciones a consumir, la combinación de productos para obtener una dieta variada y balanceada, realizar actividad física, entre otros. Los fabricantes de productos alimenticios y bebidas puedan contribuir a mejorar la dieta del consumidor más que induciendo la compra del producto por ser “saludable”, informando sobre sus beneficios para la salud (contiene antioxidantes, fibra, proteína, etc.) y su aportación de nutrientes básicos a la dieta diaria. Bajo esta perspectiva las empresas no sólo atienden sus objetivos económicos de vender sus productos sino también cumplen con su responsabilidad social corporativa.

Este estudio se propuso evaluar hasta donde la información nutrimental contenida en el empaque es empleada como heurístico en las decisiones de compra del consumidor. Los resultados indican que elementos del empaque como la tabla nutrimental, declaraciones de salud e ingredientes si están influyendo en la decisión de compra. Sin embargo, la relación entre la información nutrimental del empaque y la compra es compleja y está afectada por otras variables como el posicionamiento de la marca (Sabritas original versus light), el conocimiento de la marca (Jugos del Valle versus Sonrisa Natura) y los atributos hedonísticos del producto (sabor, consistencia, diseño del empaque). De acuerdo con los resultados de este estudio, se infiere que los consumidores están interesándose más en la información nutrimental de los productos que consumen influidos por la tendencia actual hacia la salud. Un hallazgo interesante es que los entrevistados de este estudio prestaron mayor atención a la etiqueta posterior con la información nutrimental extendida que a la información condensada incluida en la etiqueta de la parte frontal del empaque, este patrón difiere del observado en el contexto europeo (BEUC, 2015). Además de la información nutrimental del empaque, las declaraciones de salud en la parte frontal e incluso las imágenes que vienen ahí dispuestas ayudan al consumidor a sacar inferencias sobre el producto, es decir que funcionan como heurísticos relevantes para cierto perfil de consumidores, aquellos con más dificultad para comprender toda la información nutrimental.

La principal aportación académica de este estudio es mostrar que la influencia de la información nutrimental en el empaque sobre la decisión de compra no es directa sino que está mediada o moderada por los atributos y el posicionamiento de la marca y por el perfil del consumidor, en específico su conocimiento sobre nutrición, su preocupación por la salud y la influencia familiar. En cuanto a las implicaciones prácticas, este estudio sugiere que aquellas marcas que desean (re) posicionarse como saludables tendrán que definir otros espacios de interacción con el consumidor para comunicarle efectivamente los beneficios de salud de sus productos empleando recursos (imágenes, gráficos, textos en un lenguaje poco técnico) en forma creativa para que la información sea comprensible a consumidores con niveles educativos bajos en materia de nutrición.

Adicionalmente, los resultados de esta investigación sugieren incluir en la normatividad sobre el etiquetado de los productos alimenticios pre-envasados aspectos como el tamaño de la letra y el uso de un sistema de etiquetado frontal que enfatice los nutrimentos que corresponden a las prioridades de salud pública del país o región donde se comercialicen dichos alimentos (Dornates y Naranjo, 2011).

El enfoque cualitativo de este estudio limita la extensión de sus resultados al mercado de consumo mexicano, además de no describir explícitamente cómo la relación entre la “información nutrimental en el empaque” y la decisión de compra es afectada por las características de la marca y el consumidor. De ahí que una extensión de este proyecto es proponer un modelo de asociación y validarlo con datos cuantitativos.

Agradecimientos

Los autores extienden su agradecimiento a Yessica De la Cruz Montejo y Karla Samanta Valencia Jiménez por su invaluable apoyo en el trabajo de campo de esta investigación, como parte de sus actividades del XXVI Verano de la Investigación Científica de la Academia Mexicana de Ciencias.

Referencias

AMA (2016). *American Marketing Association Dictionary of Marketing Terms*. Recuperado de https://www.ama.org/resources/Pages/Dictionary.aspx?dLetter=B

Andrews, J.C., Burton, S. y Kees, J. (2001). Is simpler always better? Consumer evaluations of front-of-package nutrition symbols. *Journal of Public Policy & Marketing*, *30*(2), 175-190.

Anker, T., Sandoe, P., Kamin, T. y Kappel, K. (2011). Health branding ethics. *Journal of Business Ethics*, 104, 33-45.

Baroke, S. (2014). Top 10 Global Consumer Health and Wellness Trends for 2014. *Euromonitor International.* Recuperado de http://blog.euromonitor.com/2014/04/top-10-global-consumer-health-and-wellness-trends-for-2014.html

Bech-Larsen, T., y Grunert, K.G. (2003). The perceived healthiness of functional foods: A conjoint study of Danish, Finnish and American consumers' perception of functional foods. *Appetite*, *40*(1), 9–14.

BEUC (2015). Informed food choices for healthier consumers. *The European Consumer Organisation.* Recuperado de http://www.beuc.org/publications/beuc-x-2015-008_pca_beuc_position_paper_on_nutrition.pdf

Bui, M., Kaltcheva, V., Patino, A. y Leventhal, R. (2013). Front-of-package product labels: influences of varying nutritional food labels on parental decisions. *Journal of Product & Brand Management*, *22*(5/6), 352–361.

Chandon, P. y Wansink, B. (2007). The biasing health halos of fast-food restaurant health claims: lower calorie estimates and higher side-dish consumption intentions. *Journal of Consumer Research*, 34, 301-314.

Chrysochou, P. (2010). Food health branding: The role of marketing mix elements and public discourse in conveying a healthy brand image. *Journal of Marketing Communications*, 16 (1-2), 69-85.

Congreso de la Unión (2013). Ley del impuesto especial sobre producción y servicios. Diario Oficial de la Federación: Recuperado de www.sat.gob.mx/comext/certificacion_exportadoras/.../LIEPS.doc

Cook, L.A., Burton, S. y Howlett, E. (2011). Health risk factors and their effect on consumers' use of nutrition facts panels. *Journal of Consumer Affairs*, 45(Fall), 516-527.

Dorantes, D. y Naranjo, S. (2011). Etiquetado frontal: entre la mercadotecnia y las políticas de salud pública. *Nutrición Clínica y Dietética Hospitalaria*, *31*(3):52-61.

Durazo, E. (2014). Nivel de azucares en alimentos y bebidas procesados y su relación con una dieta saludable. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, Enero-Junio, 1-15.

Edge, M., Toner, Ch., Kapsak, W. y Geiger, C. (2014).The impact of variations in a fact-based front-of-package nutrition labeling system on consumer comprehension, *Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics*, *114*(6), 843-854.

Evans, W.D. (2011). Public Health Brand Research: Case studies and Future Agenda. *Cases in Public Health Communication & Marketing,* 5, 48-71.

Evans, W.D., Blitstein, J., Hersey, J.C. y Renaud, J. (2008). Systematic review of public health branding. *Journal of Health Communication*, *13*(8), 721–741.

Feunekes G., Gortemaker, I., Willems, A., Lion, R., y van den Kommer, M. (2008). Front-of-pack nutrition labelling: Testing effectiveness of different nutrition labelling formats front-of-pack in four European countries, *Appetite*, *50*(1), 57–70.

Forbes (2013). México, el país más obeso del mundo. Julio 22, 2015, Forbes México: http://www.forbes.com.mx/mexico-el-pais-mas-obeso-del-mundo/

Garretson, J.A. y Burton, S. (2000). Effects of nutrition facts panel values, nutrition claims, and health claims on consumer attitudes, perceptions of disease-related risks, and trust. *Journal of Public Policy & Marketing*, *19*(2), 213-227.

González, L. (2014). ¿Son los semáforos nutricionales la mejor manera de informar a los consumidores sobre los nutrientes contenidos en los productos alimenticios? *Revista CESCO de Derecho de Consumo*, (11), 241-256.

Grunert, K.G. y Wills, J.M. (2007). A review of European research on consumer response to nutrition information on food labels. *Journal of Public Health*, *15*(5), 385-399.

Keegan W., Moriarty S., Duncan, T. y Paliwoda, S. (1995). *Marketing Canadian Edition*, Toronto: Prentice Hall Canada.

Kemp, E. y Bui, M. (2011). Healthy brands: establishing brand credibility, commitment and connection among consumers. *Journal of Consumer Marketing*, *28*(6), 429–437.

Miren, P., Javier, V. y Carmina, B. (2011, Noviembre). *Etiquetado y rotulación de los alimentos en la prevención del sobrepeso y la obesidad: una revisión sistemática.* Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/csp/v27n11/02.pdf

Moorman, C. (1990). The effect of stimulus and consumer characteristics on the utilization of nutrition information. *Journal of Consumer Research*, *17*(3), 362-374.

OMS (Organización Mundial de la Salud) (2015). *Salud y Derechos Humanos*. Nota Descriptiva 323. Recuperado de http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/

OMS (Organización Mundial de la Salud) (2000). *CINDI dietary guide*. WHO Europe, The Countrywide Integrated Noncommunicable Disease Intervention Programme. Recuperado de http://www.euro.who.int/Document/E70 041.pdf.

Riezebos, R. (2003), *Brand Management: A Theoretical and Practical Approach*. London: FT Prentice Hall.

Roberto, C.A., Bragg, M.A., Schwartz, M.B., Seamans, M.J., Musicus, A., Novak, N. y Brownell, K.D. (2012a). Facts up front versus traffic light food labels: a randomized controlled trial. *American Journal of Preventive Medicine*, *43*(2), 134-141.

Roberto, C.A., Shivaram, M., Martinez, O., Boles, C., Harris, J.L. y Brownell, K.D. (2012b). The smart choices front-of-package nutrition label: influence on perceptions and intake of cereal. *Appetite, 58*(2), 651-657.

Roe, B.E., Levy, A.S. y Derby, B.M. (1999). The impact of health claims on consumer search and product evaluation outcomes: results from FDA experimental data, *Journal of Public Policy & Marketing*, *18*(1), 89-105.

Secretaría de Salud (Enero, 2010). *Acuerdo Nacional para la Salud Alimentaria Estrategia contra el sobrepeso y la obesidad*, Secretaria de Salud. Recuperado de http://activate.gob.mx/Documentos/ACUERDO%20NACIONAL%20POR%20LA%20SALUD%20ALIMENTARIA.pdf

Soto, O. (Junio 23, 2014*).* Alimentos saludables, poco seductores al consumidor. *Alto Nivel*. Recuperado de http://www.altonivel.com.mx/43373alimentossaludablespocoseductoresalconsumidor. Html

Steenhuis, K.W., Vyth, E.L., Valk, S., Verbauwen, R. y Seidell, J.C. (2010). The effects of using a nutrition logo on consumption and product evaluation of a sweet pastry. *Appetite*, 55, 707-709.

Stern, B. B. (2006). What does brand mean? Historical-analysis method and construct definition. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *34*(2), 216-223.

Varadarajan, R., Mark P. DeFanti, M. y Busch, P. (2006). Brand Portfolio, Corporate Image, and Reputation: Managing Brand Deletions. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *34*(2), 195-205.

Verbeke, W. (2005). Agriculture and the food industry in the information age. *European Review of Agricultural Economics*, *32*(3), 347-368.

Importancia de las metodologías “On Line” para la investigación de mercados en la práctica y en la docencia.

Fernando Javier Cervantes Aldana

Resumen.

Las formas de hacer la investigación de mercados están cambiando rápidamente debido a los avances tecnológicos. Las encuestas de opinión y de mercado que se hacían antes de forma telefónica o personales usando cuestionarios en papel y lápiz, ahora se realizan por medios electrónicos. Se encontró que, desde el punto de vista docente, en las Universidades no se enseñan cómo debiera este tipo de metodologías y sólo se enseñan los métodos tradicionales de investigación de mercados.

Por otro lado, desde el punto de vista de los estudio de mercado que se hacen en las empresas, en particular las MYPYME (Medianas, Pequeñas y Micro) no existe el interés de estudiar su mercado porque se considera un gasto innecesario. Se menciona en particular el caso de las MYPE (Micro y Pequeñas), donde estas herramientas ayudarían a evitar, en parte, los fracasos del mercado que tienen estas empresas de corte familiar, al desconocer lo que quieren sus clientes.

Se presentan varios métodos de investigación por medio de Internet, que permiten lograr la recolección de datos de manera más rápida y más eficiente y hasta de manera gratuita. Se evaluaron las ventajas y desventajas de los métodos en línea, aún con las limitaciones para su uso en México, por la falta de conectividad amplia a Internet entre buena parte de la población. Esta situación tiende a cambiar rápidamente en algunos sectores donde la investigación “on line” es más fácil de llevarse a cabo en relación a los métodos tradicionales, y sus puntos positivos superaron en este análisis a los negativos.

Se muestran al final , ejemplos prácticos de su aplicación por medio de casos específicos, donde se demuestran las ventajas de estos métodos de investigación en la práctica empresarial para conocer necesidades del mercado , y en la enseñanza universitaria para que los alumnos recopilen datos de forma más rápida y eficiente.

Palabras clave: Metodologías on line, Investigación de Mercado, fracaso de MYPE

Introducción

No cabe duda, de que uno de los principales cambios en la investigación en la última década, ha sido la incorporación del Internet como complemento a los

métodos de investigación tradicionales; sin embargo, esta metodología no se puede considerar como independiente o sustitutiva de los métodos vigentes que se han utilizado hasta el momento, aunque tiene indudables ventajas el realizar las investigaciones por medio del Internet. Los métodos de investigación "online" o en línea, son las formas en que los investigadores pueden recoger datos a través de Internet. También se conoce como la investigación en Internet, la ciencia de Internet. Muchos de estos métodos de investigación en línea están originados en las metodologías de investigación ya existentes, pero reinventadas a la luz de las nuevas tecnologías y de las condiciones asociadas con el Internet.

La forma de hacer la investigación de mercados está cambiando rápidamente a nivel mundial. Los estudios que tradicionalmente realizan agencias de investigación de mercados y también los académicos e investigadores, a base de encuestas de opinión, que se hacen por teléfono, , incluidas las llamadas encuestas "CATI" (en Inglés Computer Assisted Telephone Interviews) o por medio de encuestas en papel y lápiz (PAPI), tienden a desaparecer rápidamente en otras partes del mundo, y son substituidas por los medios digitales o medios "on line" , que significa el uso del Internet para realizar muchas de las investigaciones tradicionales de mercado.

Esto, aunado al auge de la Redes Sociales con el uso de Facebook, Twitter y otras plataformas, ha hecho que las encuestas de opinión tradicionales de "papel y lápiz" vayan disminuyendo en importancia. Es evidente que uno de los cambios más trascendentales en la última década, ha sido la fuerte irrupción del Internet en nuestras vidas. Si bien no tenemos una información estadística reciente respecto al número de estudios en línea realizados en nuestro país, en el caso de España ya para el año 2011 un tercio de la recolección de datos se llevó a cabo por medio del Internet[1] .Sin embargo, esta cifra es pequeña en relación a otros países como Estados Unidos y el resto de Europa, donde la mayoría de los estudios de mercado se realizan por medio de Internet, principalmente las encuestas.

Según la agencia de investigación de mercados Master Research[2] ,la Investigación Online, no sólo se refiere a la aplicación de encuestas, sino a todo tipo de estudios, tanto cuantitativos, como cualitativos, que tengan elementos de interacción en línea con los consumidores. El desarrollo de estudios cuantitativos online lleva la delantera, y cerca del 20% de la investigación cuantitativa a nivel

[1]PuroMarketing (2012*) Investigación de mercados online ¿si o no?* Recuperado el 5 de Enero, 2016 http://www.puromarketing.com/53/16157/investigacion-mercados-online.html.

[2]Sitio oficial de la empresa de investigación Master Research Recuperado el 12 de Diciembre de 2015 http://web.archive.org/web/20140205032807/http://www.masterresearch.com.mx/articulos-mr-news/el-futuro-ya-nos-alcanzo-investigacion-online.

mundial ya se hace en línea; por su parte, la investigación cualitativa en online va más lenta, pero con crecimiento firme.

En el caso de México, la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI) publica cada año el número de internautas o personas conectadas al Internet. En el estudio reciente publicado en la página web de esta Asociación (11º Estudio de hábitos de los usuarios de Internet en México 2015)[3] del año 2008 al 2014, el número de usuarios de la red se duplicó, al pasar de 23.9 millones a 53.9 millones. Evidentemente no tenemos la cobertura de Internet en todos los estratos socioeconómicos de la población, como pudiera ocurrir en otros países de mayor desarrollo tecnológico como Japón o los Estados Unidos de Norteamérica.

Es por ello que México no tiene todavía los alcances en investigación de mercado como en otras regiones del mundo .Sin embargo, para ciertos segmentos de la población e inclusive, muy específicos (ejecutivos, niveles socioeconómicos altos y medios o empresas medianas o grandes, por ejemplo) su uso no solo resulta ventajoso sino necesario. Sin embargo, a pesar de la limitada cobertura del uso de Internet en nuestro país, cabe mencionar que la penetración de redes sociales en México entre los internautas, es de 9 de cada 10 internautas los que acceden a alguna red.

La AMAI[4], Asociación Mexicana de Inteligencia de Mercados, no publica hasta el momento estadísticas de los estudios “on line” en nuestro país y solo reporta el total de investigaciones que se realizan bajo los método tradicionales y en la clasificación de cualitativos y cuantitativos siendo que en México el 70% son estudios cuantitativos (básicamente encuestas) y el 30% son de tipo cualitativo (básicamente sesiones de grupo y entrevistas de profundidad).

El hecho de que la AMAI no haya registrado actualmente el porcentaje de estudios que se realizan mediante el Internet, versus los estudios tradicionales para que podamos medir la penetración en México de estas metodologías, demuestra en parte que, la falta de registro de estas técnicas digitales versus las tradicionales aún no se le da la importancia debida, al restarle importancia en la

[3]Es posible que las cifras cambien cada año por ello es conveniente consultar el sitio de la AMIPCI: Asociación Mexicana de Internet (2015) 11º Estudio de los usuarios de Internet en México 2015 https://amipci.org.mx/images/AMIPCI_HABITOS_DEL_INTERNAUTA_MEXICANO_2015.pdf. Recuperado el 15 de Agosto, 2015.

[4] Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (2014, Junio). Estudio Anual de la Industria de Investigación de Mercados y Opinión Pública en México. Edición XVI (2013) Recuperado de http://www.amai.org/descargas/Estudio_Anual_AMAI_2013_Comunicado_Junio_2014.pdf

estadística de la AMAI, quien representa a su vez a la Industria de Investigación de Mercados en México.

El INEGI, que es la fuente más importante de información estadística, tampoco registra información de estas técnicas. Sin embargo, esto resulta paradójico, pues la totalidad de la información estadística del INEGI puede consultarse en internet y bajarse a computadoras, tabletas y teléfonos inteligentes.

Un ejemplo extraordinario de cómo el Internet es una fuente de ayuda para descargar información estadística y de mercado es el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) proporcionado por el INEGI, con la información de identificación y ubicación de 5 millones 4 mil 986 negocios, donde se ofrecen los datos de identificación, ubicación, actividad económica y tamaño de los negocios activos en el territorio nacional de manera gratuita. El Directorio conforma un sistema de consulta que permite conocer la información de todos los negocios, o de aquellos sub-universos que se seleccionen con base en la actividad económica, el tamaño y el área geográfica, así como ver su ubicación en imágenes cartográficas y satelitales.

Todo ello hace que el DENUE sea una herramienta de apoyo muy útil para la toma de decisiones tanto en el ámbito público como en el privado, y para la docencia o la realización de investigaciones en el ámbito académico. Desde la versión anterior se puede descargar gratuitamente la información de todo el DENUE o de los negocios que el usuario seleccione; así como, consultar su información en el Mapa Digital de México (MDM) y en Espacio y Datos de México, ambos en el sitio del Instituto en Internet, y en dispositivos móviles (teléfonos celulares y tabletas)[5].A pesar de esta gran ayuda de investigación , muy pocos empresarios y alumnos dela Universidades saben usar este recurso en Internet, que puede ahorrar cientos de horas de trabajo simplemente con realizar un par de horas de capacitación en su manejo (y que el mismo INEGI proporciona los cursos gratuitos sobre esta y otras herramientas digitales).

Sin embargo, por otro lado resulta sorprendente que buena parte de los censos y encuestas que realiza el INEGI las hace mediante encuestas personales y en papel. Esto resulta en parte lógico, pues el uso de las tecnologías de información y comunicación entre la población es todavía es muy limitado en algunos sectores de población urbanos y rurales .Por ello, el Instituto tiene que usar la técnica

[5]INEGI, Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (2015). Recuperado en http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/

tradicional de entrevistas cara a cara para tener muestras representativas en México[6].

Gracias a los avances tecnológicos basados en el Internet, ha sido posible que los académicos y alumnos universitarios e inclusive las empresas públicas y privadas, pudieran realizar directamente estudios "hágalo usted mismo" (en Inglés DIY Do it yourself) al diseñar, realizar y analizar sus propias encuestas por una fracción del costo y tiempo que habría tomado en el pasado o inclusive sin costo alguno. Lo que antes tomaba un mes en obtener y presentar los resultados hoy toma solo días en hacerlo y sin necesidad, muchas veces, de contratar una agencia de investigación especializada.

El propósito de esta ponencia es demostrar el amplio uso que tienen estos métodos, tanto en la investigación académica, como en la práctica empresarial, y dar a conocer otras técnicas de investigación, así como softwares que pueden utilizarse ya sea gratuitamente o con costo mínimo para su uso.

Objetivo general

El objetivo general de esta investigación es demostrar la utilidad de los métodos de investigación denominados "on line" o mediante el Internet, para su aplicación práctica en estudios de mercado, así como en la enseñanza de materias relacionadas con la Metodología de Investigación y con la Investigación de mercados.

Preguntas de Investigación

La realización de este trabajo se enfocó a obtener respuesta a las siguientes preguntas de investigación:

¿Cómo ha influido el uso de las nuevas tecnologías electrónicas para recopilar información de mercado?

¿Qué importancia le dan en las Universidades el uso de estas metodologías "on line" para la enseñanza en las aulas?

[6] Véase por ejemplo la encuesta sobre el uso de las TICs en hogares a nivel nacional : Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2013).*Estadísticas sobre disponibilidad y uso de tecnología de INEGI .información y comunicación.*

¿Qué ventajas y desventajas tiene el uso de estas metodologías, tanto en la docencia, como en la investigación práctica de estudios de mercado.

¿Qué tipo de metodologías “on line” son las más usuales para recopilar información del mercado o de las opiniones de los consumidores?

¿De qué manera los micros y pequeñas negocios pueden utilizar estos métodos para conocer su mercado y reducir una de las causas principales del fracaso de su negocio?

Metodología.

La investigación es básicamente de tipo exploratoria y descriptiva con apoyo documental , consultando diversas fuentes de información secundaria sobre métodos de investigación que puedan realizarse en Internet , así como softwares utilizados en la práctica y se complementó con ejemplos prácticos de investigaciones empíricas, donde se muestra el uso de las metodologías de Internet aplicadas a casos prácticos, en estudios realizados o coordinados por el autor de esta ponencia.

Justificación.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) se han vuelto indispensables en todas las áreas de la industria, el comercio y en las mismas Universidades, su uso es ahora extensivo debido a las múltiples ventajas de aplicarlas en la práctica. Sin embargo, su aplicación al campo de la investigación de mercados ha sido incipiente hasta ahora, mientras que en otras partes del mundo su uso extensivo ya ha desplazado en buena medida a las técnicas tradicionales de recopilar información y analizarla, debido al importante ahorro que representa, en recursos y en tiempo, pues ahora los directivos de las empresas necesitan información al costo más bajo posible y en tiempo real” para tomar decisiones de mercado.

La aplicación de las técnicas “on line” también se encuentra rezagada en la enseñanza, ya que en los libros de texto y en los programas de los cursos de las Universidades no se encuentran mencionados en los temarios de las materias que implican la metodología de investigación. Se sigue solicitando a los alumnos trabajen sus proyectos basados en las metodologías tradicionales de recopilación de información, que llevan más tiempo, en lugar de enseñarles las nuevas metodologías basadas en el Internet. No podemos afirmar esto de todas las

Universidades del país, pero de acuerdo a la investigación secundaria llevada a cabo en instituciones educativas superiores, en algunas de ellas encontramos que se siguen apegando a programas de enseñanza que fueron autorizados hace varios años y que no reflejan la situación actual de la práctica de las empresas como fue el caso de la UNAM y el IPN .Es por ello que este trabajo de investigación hace énfasis en ello, para que se difunda más su uso.

Marco teórico

Uso en la docencia y Práctica empresarial.

Aplicación en la docencia

El uso de las metodologías de investigación en línea para recopilar datos del mercado ha estado ausente en los libros más comunes de Metodología de Investigación utilizados en la docencia y la investigación (Hernández, Fernandez y Baptista 2010) así como de otros libros comunes para hacer tesis de investigación (Mercado ,2011) o bien de los libros de texto utilizados para la enseñanza de la materia investigación de Mercado en las aulas (Malhotra,2008).

No se encontraron referencias académicas sobre el uso de estas metodologías en línea para facilitar el trabajo académico. Sin embargo, en una Tesis de la Universidad Javeriana en Colombia (Vega, 2008) el autor de la tesis realizó una breve investigación por medio de entrevistas telefónicas a 17 de 70 organizaciones dedicadas a realizar estudios de mercado en ese país. Se concluye con esta pequeña encuesta el poco uso de esta metodología (70.6% no la usan) dentro de ese país. Las razones principales por las que no usaba la metodología son el gran desconocimiento de esta (con un 75.0%), la errónea percepción que su uso genera unos costo elevados (con un 16.7%) y la poca información disponible (con un 33.3%). Era evidente que en ese entonces no se había visualizado el potencial de la investigación por internet ni de los métodos ni se conocían todavía dichos métodos de investigación. No encontramos un estudio similar hecho en México.

Los programas de estudio en una muestra de Universidades en México [7] siguen utilizando en la enseñanza los métodos tradicionales de recolección de

[7] El caso del Diplomado de Mercadotecnia del ITAM no se consideran las técnicas de investigación on line http://desarrolloejecutivo.itam.mx/extension/files%5CTemarios%5CPrograma%2000000017%5CP_17_TEM_1239.PDF; En la Maestría del CETYS Mexicali tampoco se toman en cuenta los métodos de investigación por Consultamos dos importantes Universidades públicas : http://investigaciondemercados.com.mx/mercados/TEMARIO%20IM-CETYS-2009.pdf; En el caso dela UNAM ni del IPN (UPIICSA) tampoco se encontró en sus temarios este tipo de metodologías de investigación . Solo las metodologías tradicionales.

información para realizar investigaciones o proyectos de investigación, pero desafortunadamente no se usan o se usan muy poco las metodologías basadas en el uso de Internet. A pesar de existir múltiples herramientas gratuitas para obtener información por medio de encuestas, no se usan en proyectos prácticos con los alumnos o los mismos investigadores las desconocen. .

Además del conocido software gratuito "*Survey Monkey*" , existen en la Web una gran cantidad de sitios con softwares disponibles en línea para hacer encuestas como son *Google Forms*[8], que de forma gratuita y amigable permite llevar a cabo el diseño de cuestionarios con diversos tipos de preguntas . *Evalandgo* es una de las soluciones gratis para hacer encuestas y cuestionarios gratis[9] .Otro sitio importante es *On Line encuesta*[10] donde el usuario puede empezar con una encuesta gratuita y luego subir de categoría en cualquier momento, pero ya con costos involucrados. Siempre podrá elegir si desea extender una encuesta o no y, sobre todo, no hay renovación automática. Tampoco se necesita cancelar ninguna suscripción.

Existen otros portales, como *Encuesta.com*[11] donde también se pueden realizar encuestas de forma gratuita aunque con restricciones en cuanto al número de entrevistas o al tiempo de duración del programa gratuito. Así mismo, los estudiantes se podrían ver beneficiados al reducir el tiempo de respuesta para que los proyectos de investigación en clase se completen más rápido dentro del semestre

Aplicación en la práctica empresarial

Las metodologías tradicionales para realizar estudios de mercado comerciales en el mundo, muy pronto podrían ser sustituidas, si no totalmente, si en gran parte por las metodologías en línea, ya que cada vez más aparecen nuevas estrategias y técnicas que permiten el conocimiento del mercado. Según las cifras de la Asociación Mundial de Investigación de Mercado, "el 35% del total de estudios de mercado que se realizan en Estados Unidos son de tipo "on line", en Australia alcanzan el 20% y en Inglaterra el 17%, entre otros países"[12]. Es evidente que el Internet proporciona rápido acceso a la información de los clientes y competidores

---

http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/5/1552.pdf Recuperados el 2 de Enero del 2016

[8] https://www.google.com.mx/intl/es-419/forms/about/
[9] http://www.evalandgo.es/?gclid=CMDHj_Lix8oCFQqPaQodWHoD4g
[10] https://www.onlineencuesta.com/
[11] http://manager.e-encuesta.com/login?clientLanguage=es
[12] http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis150.pdf

necesaria para las organizaciones y permite a estas un soporte en la toma de decisiones. Las entrevistas “on line” mejoran la capacidad de responder rápidamente a las necesidades del mercado. Esta nueva metodología genera una reducción en las actividades, como son el imprimir cuestionarios, salir a la calle a hacer entrevistas, tabularlas y analizar y graficar resultados. Hoy todo esto se puede realizar de forma automatizada como se comentó anteriormente.

Cuestión aparte de las grandes empresas, son las micro y pequeñas empresas (MYPE), que carecen de recursos para contratar un consultor o una agencia de estudios de mercado .Sin embargo, es factible que muchas de estas metodologías puedan ser usadas por los pequeño y micro empresarios para que entiendan mejor a sus clientes y a su mercado, aplicando ellos mismos estas técnicas (“hágalo usted mismo”) con sus propios recursos.

Hablar de la importancia que representan las empresas micro, pequeñas y medianas, en el desarrollo económico de los países, implica también recordar los retos que trae consigo enfrentarse, en un proceso de apertura económica, a la competencia externa con empresas de mayor tamaño y mayores recursos. Cabe recordar que hay diferentes formas de referirnos a las empresas de menor tamaño: PYME (pequeña y mediana empresa), MIPYME (micro, pequeña y mediana empresa) y MYPE (micro y pequeña solamente). La siguiente tabla se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF, 2009, pág. 1). Se emplea en programas gubernamentales de México, así mismo por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). Determina la clasificación de las empresas de menor tamaño por el número de trabajadores empleados y por los ingresos percibidos en millones de pesos al año.

Tabla 1: Estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas en México (DOF, 2009, pág. 1).

Tamaño	**Sector**	**Rango de número de trabajadores**	**Rango de monto de ventas anuales(mdp)**	**Tope máximo combinado***
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta $4.00	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde $4.01 hasta $100.00	93
	Industria y servicios	Desde 11 hasta 50	Desde $4.01 hasta $100.00	95

Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde $100.01 hasta $250.00	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde $100.01 hasta $250.00	250
*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%.				

Desde el punto de vista empresarial, este conocimiento es también muy importante sobre todo para las MYPE de nuestro país, las cuales se ha visto que carecen de infraestructura para realizar algún tipo de sondeo de mercado, con sus clientes o consumidores para conocer, por ejemplo, su nivel de satisfacción con un producto o servicio. Estas herramientas de fácil aplicación en la práctica pueden ayudar a las Micro, Pequeñas e inclusive empresas Medianas en nuestro país para realizar pequeños estudio de mercado, sin necesidad de contratar los servicios de una agencia de investigación de mercado acreditada.

El anterior Presidente del INEGI, Dr. Eduardo Sojo, durante su presentación de los resultados oportunos de los Censos Económicos 2014, expresó que "los negocios en México mueren y nacen a una velocidad impresionante, reflejándose en una demografía económica brutal, por darle un adjetivo directo" En los últimos cinco años, en México se crearon 9 mil nuevos establecimientos de negocios por mes, 5 mil menos de los observados entre 2004 y 2009. Afirmó que incrementar la esperanza de vida de los negocios es el desafío que tenemos como nación, ya que seguimos siendo un país de negocios pequeños y muy vulnerables (Puga, 2014). De acuerdo a los datos preliminares, de manera general el 99% de las empresas en el 2014 son MYPE por el número de empleados (de 0 a 50) y generan el 54.8% de los empleos en México (INEGI, 2014).

Las causas de fracaso de un negocio pueden ser muchas .*Sin embargo, el saber evaluar correctamente el mercado es la cosa más importante que debemos de hacer para tener éxito comercial.*

Sin llevar a cabo una estadística detallada sobre los fracasos de micro negocios, los estudios en empresas de mayor tamaño dicen que la principal causa de fracaso es *no saber entender a sus clientes ni al mercado al que se quiere uno dirigir.* [13].

Es decir, no sabemos estudiar el medio que rodea al negocio o establecimiento.

[13] Ballowe, Todd (2015, 16 de Enero). Ten common causes of business failure. *On Strategy*. Recuperado de http://onstrategyhq.com/resources/ten-common-causes-of-business-failure/

Pongamos por ejemplo que un empresario quiere abrir un restaurante de comida gourmet y quisiera conocer a su clientela potencial.

Preguntas tan sencillas como.

¿Qué tipo de gente vive en la colonia donde pienso poner el restaurante?
¿De qué edad son? Son familias o son parejas
¿De qué nivel socioeconómico son?
¿Cuáles son sus gustos sobre comida?
¿A dónde acuden a comer más frecuentemente?
¿Qué vías de transporte utilizan para ir a comer los fines de semana?

Estas y otras preguntas, la gran mayoría de las veces el pequeño y micro empresario no las sabe responder, aumentando las probabilidades de que este negocio se convierta en un fracaso. Una encuesta de opinión pudiera resolver estas incógnitas sobre gustos de comida en restaurantes

Las cifras del fracaso de las Pymes son abrumadoras en cualquier país que se analicen. Las estadísticas indican que, en promedio, el 80% de las Pymes fracasa antes de los cinco años y el 90% de ellas no llega a los 10 años. Para los dueños de Pymes, las razones del fracaso es necesario buscarlas fuera de las empresas, pero los analistas empresariales se orientan más a identificar las causas del fracaso en las propias Pymes y, en particular, en la capacidad de gestión de sus responsables.[14]

La CONDUSEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros) publicó en su página web una información sobe el "Empresario PYME como Usuario de Servicios Financieros"[15](y que sentimos también son aplicables a las MYPE y señaló los diez Errores más comunes del empresario PYME .Curiosamente en *al menos 4 de las 10 causas, la falta de información del mercado aparece de una u otra forma como carente* .Es decir, no conocer el mercado por falta de un estudio adecuado del mismo y de sus consumidores.

---

[14] L. Soriano Claudio. (2005, noviembre 1). *Por qué fracasan las Pymes*. Recuperado de http://www.gestiopolis.com/por-que-fracasan-las-pymes/

[15]Comisión Nacional de Protección de Usuarios de Servicios Financieros, Empresario PYME como usuario de servicios financieros. Gobierno Federal : México .Recuperado de http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/cuadros_comparativos/bancos/cuentas_credito/pymes/empresario_pyme.pdf

Las metodologías “on line” tienen muchas ventajas a este respecto puesto que son más económicas que realizar levantamiento de encuestas personales .Existe como dijimos anteriormente, una serie de softwares gratuitos que los dueños de los micro y pequeños negocios pueden utilizar sin necesidad de tener una carrera universitaria y que pueden ser usados como herramientas de información del mercado para realizar estudios exploratorios bajo la tónica de “haga su estudio de mercado usted mismo”. Esto ayudaría a que las MYPE pudieran reducir algunas de las causas de fracaso en el mercado, ya que la falta de presupuesto para realizar estudios de mercado los detiene de contratar a una agencia o consultor externo que preste este tipo de servicios ,dado lo oneroso que esto resultaría .

Si los estudiantes egresados de las Universidades públicas y privadas que dominen estas metodologías “on line”, estarán mejor preparados para ayudar a estos pequeños negocios a hacer sus propias encuestas de opinión o de satisfacción de la clientela y a evaluar un nuevo producto o servicio, y hasta probar nuevas estrategias de promoción o de publicidad.

A continuación mencionamos algunas de estas metodologías que existen disponibles en el mercado y que son distintas al uso de cuestionarios. No son las encuestas o cuestionarios de opinión las únicas metodologías existentes que aprovechan el Internet. A continuación se mencionan otras más relevantes, tanto para su enseñanza en las universidades, como para la aplicación práctica por empresas de cualquier tamaño:

Tipos de Metodologías on line (métodos cualitativos)

Existe una serie de metodologías que se derivan de los tradicionales métodos cualitativos, como son los estudios etnográficos, las sesiones de grupo o “focus groups” y entrevistas de profundidad y que ahora pueden ser realizadas de forma virtual

Los métodos que se pueden realizar en línea-(on line) incluyen:

- *Etnografía en línea (Netnografia)*
- *Grupos de discusión en línea (Focus Groups)*
- *Boletín Electrónico (“Bulletin Boards”)*
- *Experimentos basados en la Web.*
- *Paneles on line*
- *Comunidades on line*

- *Redes Sociales (análisis de conversaciones)*

La Netnografía (o etnografía en línea) se presenta como un nuevo método investigativo para indagar sobre lo que sucede en las comunidades virtuales, más propiamente de lo que acontece en Internet. El método deviene de la aplicación de la etnografía al estudio del ciberespacio. En este caso, se trata de conocer los hábitos o usos de algún producto o servicio que realizan en su ambiente natural (su hogar, su trabajo) los consumidores, y mediante el Internet, establecer comunicaciones periódicas video grabando, fotografiando de forma digital lo que se realiza día con día el consumidor. Es un análisis cualitativo y no cuantitativo.

Los grupos de discusión en línea son similares a las tradicionales sesiones de grupo, únicamente que se hacen mediante sistemas de videoconferencia, como el *SKYPE* de uso gratuito o bien softwares de licencia para videoconferencia, como "Goto meeting"[16] que requieren un pago. Una gran ventaja es que no es necesario que los participantes se desplacen a un lugar físico (a una Cámara de Gessel) para realizar la videograbación de la sesión . Otra gran ventaja es que los grupos de discusión entre usuarios o consumidores, se pueden organizar en cualquier parte del mundo que esté conectada al Internet.

Boletines electrónicos: este tipo de herramienta es, sin duda alguna, una de las de mayor contacto con el entrevistado potencial, ya que se trata de crear un mensaje directo en un "chat" o sitio web y con el cual se le pide participar de manera asíncrona (es decir, no discusión en vivo o en tiempo real, sino en diferentes tiempos) , mediante preguntas que el entrevistador o moderador haga en el Boletín electrónico para el participante responda con sus opiniones, pudiendo hacerlo cuando tenga tiempo y sus respuestas puedan ser comparadas con respuestas de otros participantes .Esta herramienta es de las más personales que tiene la red, esto implica una forma singular de que cada participante pueda relacionarse o interactuar con el moderador o el entrevistador sin que otros lo sepan .

Los experimentos con base en la web es otra forma de aprovechar las metodologías "on line" y es algo similar a los diseños experimentales en la investigación científica, en la que se crean grupos experimentales de consumidores, a quienes se les puede enviar mediante el Internet cualquier nuevo material visual de un empaque, diseño, logo , campaña impresa o comercial en video, y otro grupo llamado grupo control al cual se le puede mandar el diseño

[16] Este es un programa con licencia con un cierto costo mensual ver: http://www.gotomeeting.es/

tradicional de materiales existentes, para probar la reacción de los consumidores al nuevo diseño o nueva campaña que se quiere lanzar. Los grupos son seleccionados en las dos categorías de forma aleatoria pudiendo ser con seguidores en sitios de redes sociales como Facebook o Twitter y los materiales a probar, sin que ninguno de los participantes sepa a qué grupo pertenece, si al grupo control o al grupo experimental.

Los paneles on line son una variante de las encuestas on line y consisten en empresas de investigación con una base de consumidores agrupados con ciertas características sociodemográficas y que rentan su base de consumidores, quienes previamente han accedido a recibir encuestas periódicamente en su correo, para contestarlas a cambio de recibir incentivos en forma de regalos o de dinero (Ej. Tarjeta de regalo/ monedero electrónico) o bien participación en sorteos para algún premio .Hay varias empresas que proporcionan ese servicio de sus paneles de consumidores, cuyas bases de datos abarcan cientos de miles de consumidores en diferentes países. Esto hace que la recopilación de datos sea mucho más rápida y sin necesidad de buscar bases de correos para enviarles los cuestionarios. Ellos se encargan de todo; son agencias de investigación grandes como TNS o Netquest [17] por nombrar algunas de las más conocidas que ofrecen este servicio, pero sus honorarios no son tan baratos como podría suponerse.

Otra variante son las *Comunidades on line* que existen en las páginas de Facebook o Twitter que tienen muchas empresas y las cuales pueden ser usadas para lanzar cuestionarios de opinión a quienes son seguidores de esa página, por estar interesados en la empresa o en sus marcas. A diferencia de los paneles on line , no son bases de datos que se rentan, sino que es una comunidad de seguidores naturales(o “fans) lo cual puede hacer más verídicas sus respuestas.

Finalmente, las *Redes Sociales* en general, son consideradas una fuente inagotable de comentarios que los consumidores hacen de manera espontánea, sobre un producto o marca o sobre una empresa en particular. Estos comentarios pueden ser recopilados por softwares especializados en captura y análisis de estos comentarios, para poderlos sintetizar y lograr obtener información adicional a la que se obtiene por los otros métodos.

La mayoría de estas técnicas ya son utilizadas por las principales agencias de investigación internacionales y nacionales. Sin embargo, no todas empresas pueden pagar sus servicios y solo empresas grandes y algunas medianas contratan sus servicios debido al costo. Si queremos hacer un estudio de mercado

[17] www.netquest.com; www.tns-ri.com.mx/investigacion_online/index.html

hay dos opciones: o lo hago yo mismo o contrato una persona que lo realice por mi (un consultor experto en estudios de mercado). Obviamente para las MYPE el segundo camino de hacerlo uno mismo es el más viable, por la falta de recursos financieros y porque ven a la investigación de mercado como un "costo" en lugar de una "inversión"

Pero hay ventajas y desventajas que los métodos en línea presentan, comparadas con métodos tradicionales de investigación, tanto cuantitativos (tales como entrevistas por correo, teléfono y entrevista personal), como cualitativos (focus groups, etnografías y las redes sociales) , y que es necesario analizar para encontrar el balance adecuado de su uso.

Ventajas y Desventajas de los métodos on line en general.

A continuación se señalan las principales ventajas y desventajas, tanto desde el punto de vista académico, como empresarial. Aunque persisten todavía dudas respecto a la confiabilidad y honestidad de las respuestas por medio del internet, las evidencias a favor de estas técnicas on line parecen superar las limitaciones.

Ventajas

·Costos bajos o nulos. Ya no son necesarios los gastos de impresión o el costo del entrevistador, en el caso de los estudios de mercado empresarial. Para investigación académica, los alumnos e investigadores pueden realizar encuestas en línea utilizando software gratuito como el "SurveyMonkey" [18] o el Skype para sesiones de grupo gratuitas.

·Automatización y acceso en tiempo real. Las personas entrevistadas pueden introducir sus propias respuestas y se almacenan electrónicamente. El análisis de la información se hace más fácil y la información del estudio está inmediatamente disponible. Se presentará un ejemplo práctico de ello más adelante.

·Reducción de Tiempo. La implementación y retorno de rápido de respuestas son posibles gracias a las encuestas en línea, cosa que difícilmente puede lograrse con los métodos tradicionales. Evidentemente es la ventaja más importante de este tipo de metodologías versus los métodos tradicionales de recopilación de información .

[18] https://es.surveymonkey.com/

·Comodidad para los entrevistados. Pueden contestar preguntas en su tiempo libre y a su ritmo y pudiendo incluso iniciar una encuesta en un momento y luego parar y completar más tarde.

·Flexibilidad. Las Encuestas electrónicas pueden programarse incluso si son muy complejas en cuanto a los cortes o saltos de pregunta. .

- Ausencia del entrevistador. Los entrevistados o encuestados pueden estar más dispuestos a compartir su información personal en la encuesta, porque no se está divulgando directamente a otra persona. Sabemos que los entrevistadores pueden influir en las respuestas en algunos casos, por lo cual se evita este sesgo.

- Amplia cobertura geográfica. En la investigación en Internet no hay fronteras .Se pueden hacer encuestas locales, regionales, nacionales e internacionales. Más adelante se presenta un estudio de cómo evalúan a México turistas extranjeros de diversos países.

- Acceso a segmentos difíciles. Los altos ejecutivos y algún tipo de profesionistas como los médicos de alta especialidad no se les puede fácilmente pedir tiempo para una entrevista . Pero las encuestas en línea son una mejor manera de abordarles .

Desventajas

Es importante señalar que los métodos on line no están carentes de desventajas o limitaciones, que es importante tomar en cuenta para ver si es adecuado el usarlas en determinadas situaciones.

·Muestreo limitado y acceso limitado de la población al Internet. Ciertos segmentos de la población tienen menos probabilidades de tener acceso a internet y responder a los cuestionarios en línea.. Por ejemplo, a la gente de la tercera edad les cuesta trabajo el manejo de la computadora y el Internet (aunque esto está cambiando rápidamente) . En los niveles socioeconómicos muy bajos y en zonas rurales hace falta educación en el uso de la computadora o acceso al Internet, y esto limita la cobertura y representatividad de respondientes. En el caso de México y el resto de Latinoamérica, es necesario llevar a cabo encuestas de forma tradicional (personal) para compensar opiniones de aquellos que la respondieron on line.

·*Problemas de cooperación*. Aunque las encuestas en línea en muchas ocasiones pueden lograr tasas de respuesta iguales o ligeramente mayores que la de los modos tradicionales, los usuarios de internet hoy son constantemente bombardeados por mensajes y fácilmente puede eliminar las encuestas que les

llegan por correo (Correo “spam”).Es necesario mandar varias “olas” de cuestionarios a fin de aumentar la tasa de respuesta.

·*Ausencia del entrevistador*. Si bien es una ventaja, como se mencionó anteriormente, es una desventaja también, pues la falta de un entrevistador capacitado evita el aclarar las preguntas y profundizar en las respuestas, lo que puede conducir a datos incompletos o mal llenados, cosa que con el encuestador en entrevistas cara a cara se puede evitar.

Aunque la lista no es exhaustiva, se puede ver que los beneficios pueden ser mayores que los inconvenientes, para los investigadores, empresarios, profesores y estudiantes, pues en la mayoría de las situaciones, especialmente para proyectos cortos y simples, las ventajas de su uso son mayores.

Ejemplos de Investigaciones utilizando métodos “ on line”.

Con el objeto de demostrar la utilidad de los métodos on line se presentan a continuación varios ejemplos prácticos se llevaron a cabo, tanto en el ambiente docente, como en la práctica profesional.

Ejemplo No. 1 Proyecto de Investigación de alumnos sobre oferta laboral[19].

Como primer ejemplo de las ventajas de utilizar los métodos on line, se muestra un trabajo de investigación hecho por los alumnos de la Especialidad de Mercadotecnia, en la División de Posgrado de la FCA, UNAM, cuyo objetivo fue investigar las oportunidades que los jóvenes egresados de las áreas de Administración tienen en el mercado laboral.

El objetivo de esta investigación fue comparar la buena posición en los listados de las mejores universidades y el prestigio del que goza la UNAM, con las oportunidades laborales reales de los egresados de las carreras económicas administrativas. La entrevista fue de tipo cuantitativa y comprendió 16 preguntas a hombres y mujeres que están en sus últimos semestres, y a pasantes y titulados de las carreras de Contaduría y Administración.

Las unidades de muestreo fueron los jóvenes estudiantes o egresados de las licenciaturas de Administración y Contaduría en la UNAM.

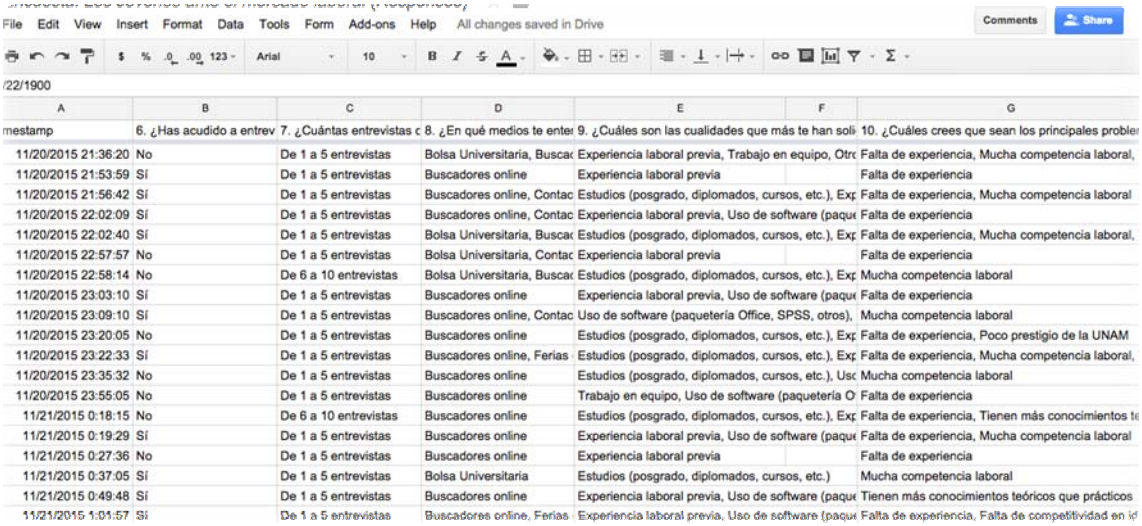
[19] Letelie,Noe , Liberato Brenda, Márquez Aida y Martinez Jessica (2015) .Los Jóvenes ante el mercado laboral. Especialidad de Mercadotecnia, División de Estudios de Posgrado, FCA,UNAM

Muestreo: No probabilístico, por método de conveniencia.
Mediante el procedimiento de muestreo de conveniencia denominado “bola de nieve” .se les pidió a un grupo de 6 estudiantes que buscarán a sus amigos egresados de las carreras de Contaduría y Administración de la UNAM y que se a su vez reenviaran un correo con el link de la encuesta a sus propios contactos, que también fueran egresados de dichas carreras universitarias .De esta forma se logró obtener en solo 7 días, una cantidad de respuestas suficientes para un estudio de tipo exploratorio. Otra de las características que ayudó a expandir la muestra en tan poco tiempo, fue que el programa que se utilizó para la aplicación de la encuesta, vía online, fue *Google Forms*, una aplicación de Google que permite elaborar formularios y obtener los resultados, gratuitamente.
Se colocó la liga en el perfil de Facebook de uno de los integrantes del grupo investigador, además de las páginas también de Facebook "ADMINISTRADORES FCA UNAM" y en la página "UNAM CU Facultad de Contaduría y Administración", La encuesta se publicó el *viernes 20 de noviembre* y se cerró la encuesta el *viernes 27 de noviembre*, obteniendo con ello en sólo siete días 128 respuestas efectivas (descartando 10 que no eran útiles o incompletas. El link del cuestionario, por si se desea consultar es : https://goo.gl/a8z2YK

La encuesta desde luego podría haberse hecho con una muestra más grande, pero por la necesidad de contar con los datos la siguiente semana, que era el cierre del curso, se llevó a cabo de una manera rápida, utilizando diversas herramientas disponibles y gratuitas para los alumnos, como es el uso del programa de encuestas Google forms y el uso de las páginas de Facebook para invitar a egresados a contestar la encuesta.

Otra ventaja de usar el Internet en la investigación académica de los alumnos , fue obtener los datos en “tiempo real”; es decir, las respuestas se concentraron en una base de datos en una hoja Excel , que sirvió de base para graficar los resultados, cosa que hubiera sido muy difícil lograr si las encuestas se hubieran hecho por teléfono o cara a cara. A continuación un ejemplo de los datos:

Tabla No. 1 Vaciado de datos de la Encuesta sobre oferta laboral



File Edit View Insert Format Data Tools Form Add-ons Help All changes saved in Drive

Comments Share

/22/1900

A	B	C	D	E	F	G
mestamp	6. ¿Has acudido a entrev	7. ¿Cuántas entrevistas c	8. ¿En qué medios te enter	9. ¿Cuáles son las cualidades que más te han soli		10. ¿Cuáles crees que sean los principales proble
11/20/2015 21:36:20	No	De 1 a 5 entrevistas	Bolsa Universitaria, Buscac	Experiencia laboral previa, Trabajo en equipo, Otro		Falta de experiencia, Mucha competencia laboral,
11/20/2015 21:53:59	Sí	De 1 a 5 entrevistas	Buscadores online	Experiencia laboral previa		Falta de experiencia
11/20/2015 21:56:42	Sí	De 1 a 5 entrevistas	Buscadores online, Contac	Estudios (posgrado, diplomados, cursos, etc.), Exp		Falta de experiencia, Mucha competencia laboral
11/20/2015 22:02:09	Sí	De 1 a 5 entrevistas	Buscadores online, Contac	Experiencia laboral previa, Uso de software (paque		Falta de experiencia
11/20/2015 22:02:40	Sí	De 1 a 5 entrevistas	Bolsa Universitaria, Buscac	Estudios (posgrado, diplomados, cursos, etc.), Exp		Falta de experiencia, Mucha competencia laboral,
11/20/2015 22:57:57	No	De 1 a 5 entrevistas	Bolsa Universitaria, Contac	Experiencia laboral previa		Falta de experiencia
11/20/2015 22:58:14	No	De 6 a 10 entrevistas	Bolsa Universitaria, Buscac	Estudios (posgrado, diplomados, cursos, etc.), Exp		Mucha competencia laboral
11/20/2015 23:03:10	Sí	De 1 a 5 entrevistas	Buscadores online	Experiencia laboral previa, Uso de software (paque		Falta de experiencia
11/20/2015 23:09:10	Sí	De 1 a 5 entrevistas	Buscadores online, Contac	Uso de software (paquetería Office, SPSS, otros),		Mucha competencia laboral
11/20/2015 23:20:05	No	De 1 a 5 entrevistas	Buscadores online	Estudios (posgrado, diplomados, cursos, etc.), Exp		Falta de experiencia, Poco prestigio de la UNAM
11/20/2015 23:22:33	Sí	De 1 a 5 entrevistas	Buscadores online, Ferias	Estudios (posgrado, diplomados, cursos, etc.), Exp		Falta de experiencia, Mucha competencia laboral,
11/20/2015 23:35:32	No	De 1 a 5 entrevistas	Buscadores online	Estudios (posgrado, diplomados, cursos, etc.), Usc		Mucha competencia laboral
11/20/2015 23:55:05	No	De 1 a 5 entrevistas	Buscadores online	Trabajo en equipo, Uso de software (paquetería O		Falta de experiencia
11/21/2015 0:18:15	No	De 6 a 10 entrevistas	Buscadores online	Estudios (posgrado, diplomados, cursos, etc.), Exp		Falta de experiencia, Tienen más conocimientos te
11/21/2015 0:19:29	Sí	De 1 a 5 entrevistas	Buscadores online	Experiencia laboral previa, Uso de software (paque		Falta de experiencia, Mucha competencia laboral
11/21/2015 0:27:36	No	De 1 a 5 entrevistas	Buscadores online	Experiencia laboral previa		Falta de experiencia
11/21/2015 0:37:05	Sí	De 1 a 5 entrevistas	Bolsa Universitaria	Estudios (posgrado, diplomados, cursos, etc.)		Mucha competencia laboral
11/21/2015 0:49:48	Sí	De 1 a 5 entrevistas	Buscadores online	Experiencia laboral previa, Uso de software (paque		Tienen más conocimientos teóricos que prácticos
11/21/2015 1:01:57	Sí	De 1 a 5 entrevistas	Buscadores online, Ferias	Experiencia laboral previa, Uso de software (paque		Falta de experiencia, Falta de competitividad en id

El resultado más importante de este trabajo realizado por alumnos de la UNAM, fue encontrar que dentro de los problemas más comunes a los que se enfrentan los estudiantes, recién egresados y titulados de la FCA para encontrar un empleo, son las siguientes, en orden de frecuencia de aparición:

- Falta de experiencia 77%
- Mucha competencia laboral 43%
- Mayores conocimiento teóricos que prácticos 42%
- Poco prestigio de la UNAM 8%
- Otros: En esta respuesta los encuestados refirieron como problema la falta de dominio de un idioma además del español y no saber cómo presentarse como líderes ante un proceso de selección para un puesto de trabajo.
- *Cabe mencionar que sólo el 8% del total de los encuestados mencionó esta variable, como un problema real a la búsqueda de empleo.*

El resultado fue muy sorprendente y halagador, pues la mayoría pensaría que los alumnos de la UNAM son rechazados por la discriminación hacia esta Universidad Pública, para darle preferencia en los empleos, a alumnos de instituciones privadas. Fue un hallazgo muy relevante, que sin ser concluyente todavía por el tamaño de la muestra, estableció un precedente para profundizar en esta investigación.

Se trató un proyecto académico realizado en tiempo record, que sin la ayuda del internet su realización habría tomado varias semanas o meses. La ventaja principal de este proyecto es que se utilizaron estudiantes y profesionistas, los cuales cuentan ya con dirección de correo electrónico y utilizan las Redes Sociales.

Ejemplo No. 2 Los Springbreakers : rastreo de comentarios en Internet[20].

Las Redes Sociales que todos conocemos y donde participan millones de personas de muchos países y de todas las edades, se han convertido en una fuente inagotable de comentarios que los consumidores hacen sobre, un producto o servicio. Las ventajas de su uso son que los comentarios vertidos en alguna de las plataformas como Facebook o Twitter, son expresadas de manera natural y constituyen una forma no intrusiva (no invasiva) de conocer aspectos de imagen, in hacer las preguntas a los clientes potenciales. De esta manera se logra mayor veracidad en los resultados del análisis.

Con el objeto de demostrar la bondad de este tipo de investigación,-se presenta el estudio que el autor de este trabajo realizó en el verano del 2011 como un monitoreo piloto de los comentarios publicados en las Redes Sociales, por los estudiantes extranjeros, llamados "spring breakers" y turistas en general del extranjero interesados en viajar a México durante ese período vacacional- .

Las Redes Sociales permiten obtener información "natural" o sincera de los usuarios, ya que comparten ideas con sus amigos y seguidores, generan debate y los comentarios ahí publicados tienen la característica de llegar a miles de personas gracias a la viralidad de este medio. Los resultados obtenidos de esta investigación permitieron anticipar la alta afluencia de viajeros a México y ponderar los comentarios negativos y positivos de México como destino vacacional.

Todos los comentarios publicados en Redes Sociales como: *Facebook, Twiter, Foros, Noticias y Blogs*; se filtraron en base a parámetros fijados por el analista, como el idioma, la fuente, fecha de publicación y el contenido de los comentarios, a fin de obtener solo los relevantes para el objetivo de la investigación "Conocer la postura de los vacacionistas extranjeros respecto a México como destino turístico"

El monitoreo se llevó a cabo del 1 al 23 de marzo , fechas previas a un periodo vacacional y que supone altos índices de visitantes en México y por lo cual se obtuvo un gran número de comentarios referentes al tema de investigación.

Sin embargo, cabe decir que para realizar el análisis de comentarios y poderlos clasificar en comentarios positivos y negativos, se obtuvieron más de 19 mil comentarios relevantes, los cuales a su vez se clasificaron en sub- categorías de importancia. Aquí los resultados de algunos comentarios sobre México, capturados en Internet se presentan a continuación:

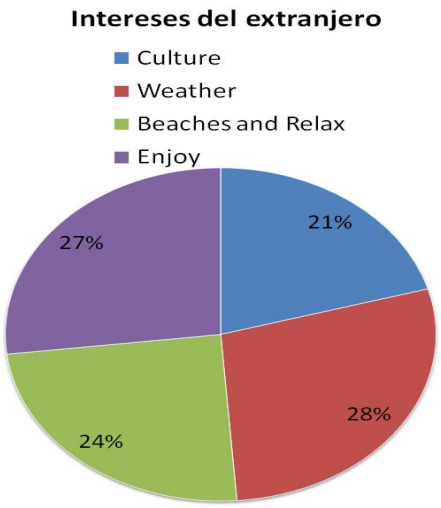
[20]Cervantes Javier (2014,6 de Noviembre).*El Uso de Medios Digitales para Estudiar la Imagen de México en el Extranjero: Un Caso de Estudio*. Ponencia del Tercer Encuentro Nacional de Profesores e Investigadores, Universidad Autónoma de Pachuca, Hidalgo.

Gráfica 1.



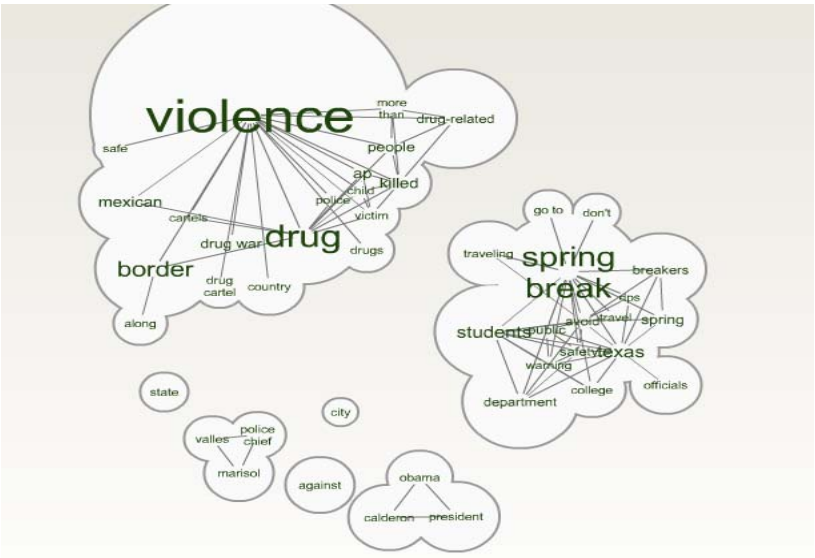
Como se puede apreciar en la Gráfica 1, contrario a lo esperado, del total de comentarios relevantes acerca del turismo en México el 79.6% fueron comentarios positivos y solo el 20.4% fueron negativos en el 2011.Esto indica que, a pesar de que los medios extranjeros ya habían difundido anteriormente noticias sobre la violencia y el narcotráfico, , no se afectó substancialmente en ese verano del 2011 la imagen sobre México.

Gráfica 2



El la Gráfica No. 2 se desglosaron los comentarios positivos y descartando los que no mencionaban un atractivo en especial, se obtuvo que el clima (28%) y la diversión (27%) juegan un papel muy importante en la decisión del viajero. Sin embargo, las playas y la cultura de nuestro país también les atraen de manera importante.

Gráfica 3.- Comentarios Negativos



La gráfica 3 representa la "nube" de comentarios negativos reflejando las palabras más *usadas en las redes sociales, de las cuales se destaca inmediatamente la violencia, asociada a las drogas.*

En este ejemplo se demuestra no solo la autenticidad de los comentarios, que se obtuvieron sino el cúmulo de comentarios que fue impresionante, pues en solo un periodo corto de tiempo se obtuvieron más de 19 comentarios sobre el tema de México y las vacaciones en nuestro país.

Ejemplo No. 3 Encuesta en línea sobre la imagen de México en el extranjero[21].

Otro proyecto con objetivo similar al anterior ejemplo, pero utilizando una metodología on line distinta que midiera la imagen de México en el extranjero , pero de tipo cuantitativo mediante cuestionario relacionado con analizar la imagen de México en el extranjero, y que pudiese lograr una difusión amplia de la muestra para que no quedara circunscrita al momento del springbreak o vacación de verano . Si queríamos conocer la imagen que nuestro país tiene entre ciudadanos de otros países, tendríamos que difundir la encuesta de forma amplia. Este ejemplo muestra cómo se logró que la encuesta fuera contestada por más de 20 países en el mundo, incluyendo Europa, Asia, Norteamérica y Latinoamérica.

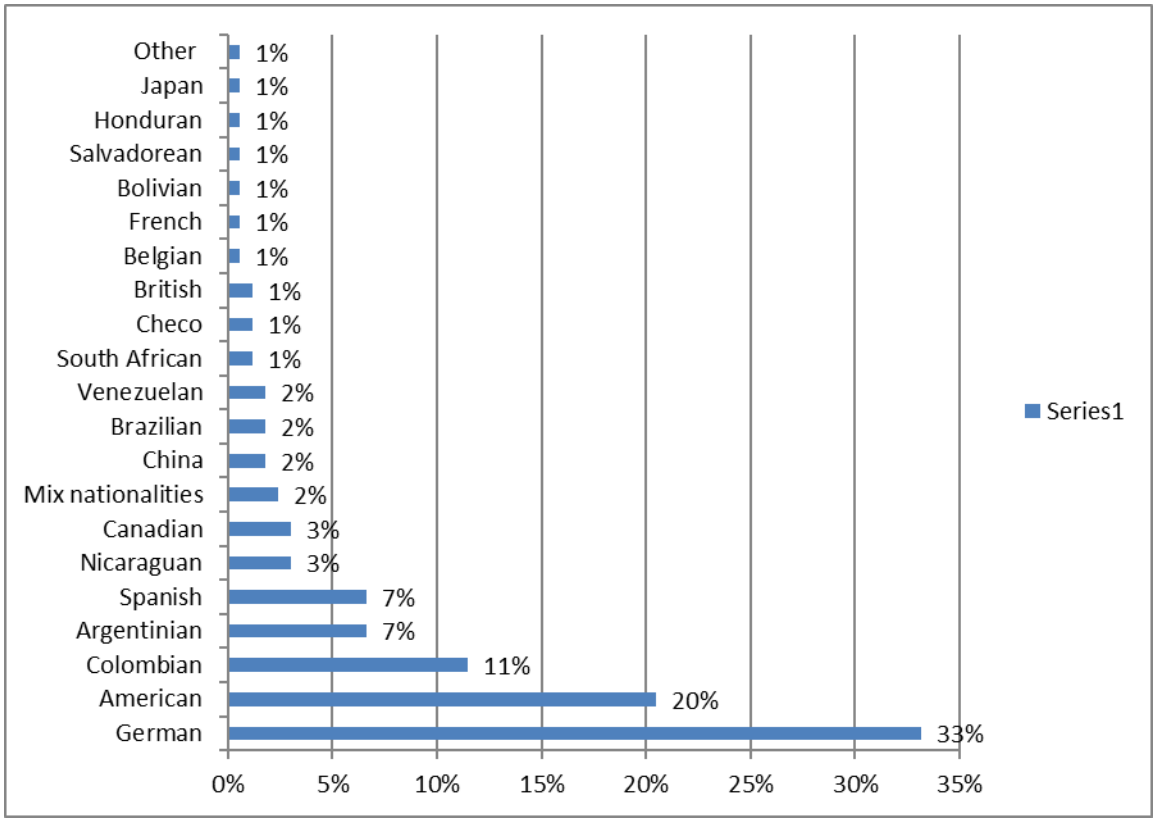
[21] Padilla Fabiola, Kashiwamoto, Karina, Gancedo Yuriko, Duran Marco y otros (2014,12 de Julio*) Imagen de México en el Extranjero*, Proyecto final del Curso de Mercadotecnia Internacional, Universidad de las Américas, México DF.

Para ello, se utilizó un cuestionario consistente en 12 preguntas de respuesta abierta, utilizando el software gratuito "SurveyMonkey" en Internet.

El trabajo de campo realizado por alumnos de la UDLA, como parte de su curso de Mercadotecnia Internacional, se inició a finales de Julio del 2014; pero en este caso, debido a la dificultad de encontrar personas voluntarias que lo contestaran ,solo se obtuvieron 65 respuestas en las dos primeras semanas de Agosto 2014 , razón por la cual se hizo un esfuerzo adicional de reenviar recordatorios a amigos , estudiantes o profesores en el extranjero, pero que no fueran mexicanos porque sesgaría por supuesto las respuestas.

En este caso se les pedía a los que fueran mexicanos, que reenviaran este link a sus amigos de ese país donde residían. Con este esfuerzo, el plazo se alargó hasta finales de Agosto, pero se obtuvo una muestra bastante significativa y sin costo. Si la Secretaria de Turismo o ProMéxico hubieran encargado esta encuesta a una agencia de investigación, se hubieran gastado cientos de miles de dólares para obtener las 250 respuestas que obtuvimos en 20 países distintos. Aquí los resultados de algunas preguntas El cuestionario se hizo en inglés, por razones obvias.

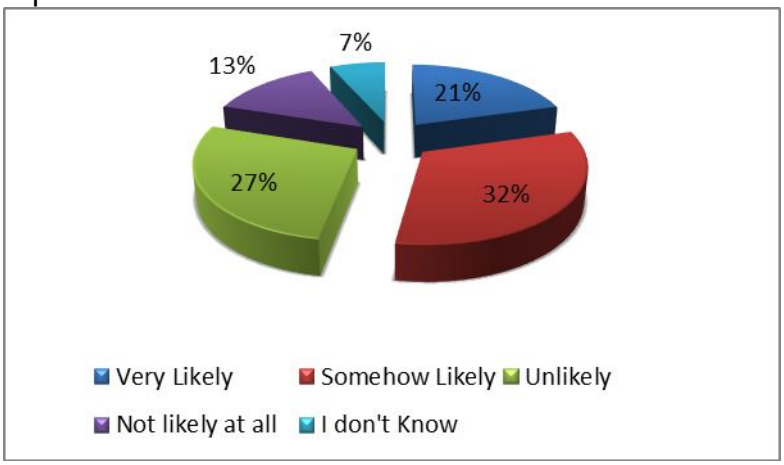
GRAFICA 4 .-What is your Nationality?



En la Gráfica No**. 4** se muestra la distribución porcentual de las respuestas obtenidas por esta encuesta en internet, en más de 20 países diferentes. A pesar de ser una muestra todavía pequeña, refleja situaciones coincidentes respecto a la imagen de México en el extranjero.

Se obtuvieron porcentajes más significativos de Alemania y de los Estados Unidos de Norteamérica, que en conjunto sumaron más del 50% de las respuestas,

Gráfica 5 . How possible is to visit Mexico for vacations in the near future?



En la gráfica 5 podemos apreciar que los extranjeros entrevistados tienen cierta tendencia positiva (21%) de visitar México, que junto con el 32% de "posiblemente vendrían a México por vacaciones, sumaria 53% de respuestas positivas de viaje a nuestro país. Finalmente se buscó que los respondientes dieran tres palabras que mejor asocian con México .

Table 2. Mention three words that come to mind when you think of Mexico

1st Word No.		**2nd Word No.**		**3rd Word No.**	
Tequila	16	Tequila	14	Drugs / Drug War / Drug cartel	**19**
Mayas/Aztecas	15	Beaches	10	Tequila	**9**
Sombrero	11	Food / Nice Food	10	Sombreros	**7**
Sun / Sunshine / Heat / Hot	10	Mayas/Aztecas	10	Beach	**6**
Beach	10	Sombrero	9	Mariachis	**5**
Food / Nice Food	10	Hot Sauces / Spicy / Hot peper / Salsa	9	Soccer / Football	**5**
Drugs	8	Tacos and Totopos	7	Aztec / Maya	**4**
Tacos	6	Drugs / Drug Cartels	6	Hot / Spicy	**4**
Mariachis	6	Culture	5	Nice Food	**4**

Culture	6	Sun / Warm / Hot	5	Warm / Hot / Sun	**4**
Pyramids	4	Violence	4	Beautiful/Friendly/Great People	**4**
Hot Sauces / Spicy / Hot peper / Salsa	4	Acapulco	3	Criminality / crime	**3**

Esta fue una pregunta elaborada de forma abierta .Se clasificaron en 1a, ,2a y 3a. mención. Podemos ver de este análisis cualitativo, que si bien las palabras de "drogas, guerras entre narcos" "violencia o criminalidad" no aparecen en primer lugar como la mención de lo primero que les viene a la mente cuando piensan en México, es notorio cómo aparecen estas palabras como tercera mención más recordada sobre México (39% del total de terceras menciones más recordadas) .

Afortunadamente, frases más positivas como "sol, playas," o mayas/aztecas" son todavía más frecuentes que las palabras negativas que recuerdan los extranjeros en primeras y segundas menciones sobre México.

En este tercer ejemplo pudimos comprobar que una encuesta hecha por internet puede viajar *a cualquier parte del mundo y ser contestada de manera rápida y sin más costo que la inversión de tiempo en realizarla*. Es importante hacer notar que para este reporte se utilizó un programa de licencia que tuvo un costo de uso .Sin embargo existen herramientas en Google y en Facebook que nos pueden dar información sobre comentarios en la red de manera gratuita.

Comentario final.

El uso de los medios digitales para la investigación de mercados, provee ventajas muy importantes que los medios tradicionales de encuesta no proporcionan. En esta investigación encontramos que todavía, en las Universidades tanto Públicas como Privadas más importantes del país, la enseñanza en investigación de mercados se sigue basando el curso en los métodos tradicionales de investigación cualitativa y cuantitativa y no se hace referencia a los métodos en línea.

Es importante hacer notar que las metodologías "on line" no solo se refieren al uso de cuestionarios en línea , sino también a una gama de herramientas de diversa índole como las Etnografías en línea (Netnografía), los Grupos de Discusión on line, los Boletines Electrónicos , los paneles y las Comunidades on line .Y si bien estas metodologías se basan en las técnicas tradicionales de investigación de mercados, su forma de aplicación ofrece muchas ventajas, por lo que debiera dárseles mayor importancia en los cursos y diplomados universitarios.
.

Por otro lado , las empresas públicas y privadas,, especialmente las MYPE ,podrían hacer uso de estos métodos, con substanciales ahorros de tiempo y costo, al permitirles obtener rápidamente información de sus clientes y de su mercado potencial, sin necesidad de invertir en un consultor o una agencia de investigación de mercado y que les permitiera conocer más sobre sus clientes y su mercado.

Claro que existe la desventaja de que no solo es hacer las encuestas en línea; también hay que diseñar acertadas preguntas y sobre todo saber interpretar las respuestas y validarlas estadísticamente, y muchos empresarios sin preparación académica carecerían de estos conocimientos especializados. Sin embargo, los estudiantes egresados de las carreras de Administración y Mercadotecnia, así como de carreras afines, incluyendo ingenieros en sistemas, podrían fácilmente usarlas en las empresas Micro y Pequeñas, si se les enseña estos métodos previamente en las Universidades.

En el caso de las Redes Sociales, las ventajas son la respuesta espontánea y la rapidez para obtener los comentarios que se producen diariamente, minuto a minuto en diferentes redes sociales .En el caso de encuestas por Internet, se obtiene un alcance mucho mayor de los respondientes, con gran rapidez y menor costo; inclusive el procesamiento instantáneo de las respuestas adquiere gran ventaja sobre la forma tradicional de codificar cuestionarios y capturarlos y procesarlos en la computadora .

Finalmente, se ha demostrado mediante diversos ejemplos presentados aquí, como se logran estas ventajas de tiempo, costo y rapidez para obtener la información, y que superan con mucho a las técnicas tradicionales de recopilarla , ahora que los directivos de las empresas requieren tomar decisiones del mercado de forma más rápida y a menor costo que en el pasado .Hoy en día se trabaja a la velocidad del Internet en cuanto a la toma de decisiones.

Poco a poco las nuevas metodologías en línea adquirirán mayor importancia en nuestro país, a medida que la conectividad a internet crezca entre la población. Es muy importante que la AMAI, que representa a la industria de Investigación de Mercados en México, inicie el registro del uso de las metodologías on line entre sus empresas afiliadas .En México no tenemos registro de ello y es muy importante que tanto la AMAI e inclusive el INEGI pudieran impulsar este proceso de cambio hacia la nuevas metodologías de recolección de datos, porque nuestro país no debe quedarse rezagado en este importante aspecto tecnológico. Mención especial debiera dársele a la plataforma digital del DENUE que ofrece el INEGI ,cuyo Directorio de Unidades Económicas puede ser aprovechado para realizar de manera fácil un estudio de mercado de cualquier negocio y obtener un mapa

digital de las zonas de interés .Tanta los empresarios de las Micro y Pequeñas empresas como los estudiantes de la Universidades debieran conocer su uso para recopilar información estadística del mercado, pues es una información gratuita al alcance de todos .Es un hecho que las nuevas metodologías basadas en el Internet han cambiado y cambiaran aún más en el futuro , la forma de realizar la obtención de datos del mercado, sin que desaparezcan totalmente las formas tradicionales de investigación ,mientras existan limitaciones de conectividad y acceso al Internet.

Referencias

Agarwal, J & Kamakura, W (1999) 'Country of origin: a competitive advantage?' *International Journal of Research in Marketing*, vol. 16, pp. 255-67.

Anholt, S., (2003). *Brand New Justice: The Upside of Global Branding, When Countries Become Brands*, Butterworth-Heinemann, Burlington, pp. 108-146.

Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (2014, Junio). Estudio Anual de la Industria de Investigación de Mercados y Opinión Pública en México. Edición XVI (2013) Recuperado de http://www.amai.org/descargas/Estudio_Anual_AMAI_2013_Comunicado_Junio_2014.pdf

Asociación Mexicana de Internet (2015). 11º Estudio de los usuarios de Internet en México 2015 Recuperado de https://amipci.org.mx/images/AMIPCI_HABITOS_DEL_INTERNAUTA_MEXICANO_2015.pdf.

Azoulay, A., & Kapferer, J.,(2003). Do brand personality scales really measure brand personality? Journal of Brand Management 11(2), 143-155.

Ballowe, Todd (2015, 16 de Enero). Ten common causes of business failure. *On Strategy*. Recuperado de http://onstrategyhq.com/resources/ten-common-causes-of-business-failure/

Calixto, Mario (14 de Octubre de 2014) Las principales causas del fracaso de los negocios en México, Recuperado el 18 de Noviembre de 2015, de El Economista:http://eleconomista.com.mx/industrias/2014/10/14/las-principales-causas-fracaso-negocios-mexico.

Cervantes Javier (2014,6 de Noviembre).*El Uso de Medios Digitales para Estudiar la Imagen de México en el Extranjero: Un Caso de Estudio*. Ponencia del Tercer Encuentro Nacional de Profesores e Investigadores, Universidad Autónoma de Pachuca, Hidalgo.

Comisión Nacional de Protección de Usuarios de Servicios Financieros ,Empresario PYME como usuario de servicios financieros. Gobierno Federal. México .Recuperado de http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/cuadros_comparativos/bancos/cuentas_credito/pymes/empresario_pyme.pdf

Cordell, V. (1992), "Effects of consumer preferences of foreign sourced products", Journal of International Business Studies, Vol. 23 No. 22, pp. 2S1-69.

D'Astous, A., Boujbel, L., (2007). Positioning countries on personality dimensions: Scale development and implications for country marketing. Journal of Business Research 60(3), 231-239.

Deshpandé,Rohit , *(2007),"El efecto Pais:* cuándo capitalizar el origen de una marca en los mercados globales"Harvard Business Review Vol 85 No. 8,pags23-30

DOF. (30 de junio de 2009). *Diario Oficial de la Federación*, acuerdo 2, página 1. Recuperado el 6 de diciembre de 2012, de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009

Elaine Lopes Da Silva1, Edna Bravo, Heloísa Oliveira, Tulia Guzman Pedraza,(2010) El efecto de la imagen de marca país en el proceso de decisión de compra del consumidor", Intangible Capital, – 6(2):334-344 .

Hernandez Sampieri, Fernandez Carlos y Baptista Pilar (2010) Metodología de la Investigación, 5ª Edición, México McGraw-Hill

IDC ON LINE (22 DE Julio de 2015) 10 errores de Pymes que las llevan al fracaso Recuperado el 6 de Diciembre del 2015.de Idc on line: http://www.idconline.com.mx/juridico/2015/07/22/10-errores-de-pymes-que-las-llevan-al-fracaso.

Instituto Nacional de Estadísitica y Geografía . *Directorio Estadístico Nacional de UnidadesEconómicas(2015).*Recuperadoen http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2013).*Estadísticas sobre disponibilidad y uso de tecnología de información y comunicación en los hogares,2013* http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/metodologias/MODUTIH/MODUTIH2013/MODUTIH2013.pdf

Kotler, P., Gertner, D., (2002). Country as brand, products, and beyond: A place marketing and brand management perspective. Journal of Brand Management 9(4), 249-261.

Kotler P.,Gerner D, (2007) ,*Marketing Internacional de Lugares y Destinos* ,Mexico: Prentice-Hall.

L. Soriano Claudio. (2005, Noviembre 1). *Por qué fracasan las Pymes*. Recuperado de http://www.gestiopolis.com/por-que-fracasan-las-pymes/

Laroche, M, Papadopoulos, N, Heslop, LA & Mourali, M (2005), 'The influence of country image structure on consumer evaluations of foreign products', *International Marketing Review*, vol. 22, no. 1, pp. 96-115.

Leclerc, F., Schmitt, B.H., Dube, L., (1994). Foreign branding and its effect on product perceptions and attitudes. Journal of Marketing Research 31, 263–270.

Leifeld, J.P., (1993). Experiments on country-of-origin effects: Review and meta-analysis of effect size. In: Papadopoulos, N., Heslop, L.A. _Eds.., Product–Country Images: Impact and Role in International Marketing. International Business Press, New York, pp. 117–156.

Leyland, F.P., Robert, O., Magnus, H., Russell, A., Stavroula, S., (2007). What I say about myself: Communication of brand personality by African countries. Tourism Management 28(3), 835-844.

Malhotra,Naresh K. (2008) Investigación de Mercados, 5ª. Edición, México, Person-Prentice Hal

Master Research. Recuperado el 12 de Diciembre de 2015 http://web.archive.org/web/20140205032807/http://www.masterresearch.com.mx/articulos-mr-news/el-futuro-ya-nos-alcanzo-investigacion-onlinel.

Mercado ,Salvador (2011) ¿Cómo hacer una Tesis?.4a Edición, México Editorial Limusa .

Papadopoulos, N., (1993). What product and country images are and are not. In: Papadopoulos, N., Heslop, L.A. _Eds.., Product– Country Images: Impact and Role in International Marketing. International Business Press, New York, pp. 3–38.

Papadopoulos, N., Heslop, L., (2002). Country equity and country branding: Problems and prospects. Journal of Brand Management 9(4), 294-314.

PuroMarketing (2012*) Investigación de mercados online ¿si o no?* Recuperado el 5 de Enero, 2016 http://www.puromarketing.com/53/16157/investigacion-mercados-online.html

Reips, U.-D., & Bosnjak, M. (Eds.). (2001). Dimensions of Internet Science. Lengerich:Pabst. Recuperado de http://www.psychologie.uzh.ch/sowi/reips/dis/

Samiee, S., (1994). Customer evaluations of Products in a Global Market. *Journal of International Business Studies.* 25 (3). 579-604 .

Samli, A. C., (1995). International Consumer Behavior: Its Impact on Marketing Strategy Development. New York: Quorum Books.

Vega Torres Manuel A. (2008), *Propuesta para una Metodología de Investigación de Mercados a través de Internet*.(Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana).Recuperado de http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis150.pdf

Adquisición del conocimiento tácito de mercadotecnia en el sector hotelero de Playa del Carmen.

José Luis Zapata Sánchez

Judith Cavazos Arroyo

Resumen

El conocimiento como activo estratégico es clave para obtener ventajas competitivas, lo cual implica el estudio de los procesos relacionados con el mismo, siendo fundamental las investigaciones desarrolladas sobre la dinámica de su adquisición, en principio desde distintas perspectivas y se hace énfasis en el conocimiento de mercadotecnia, en el sector de los servicios y en especial el hotelero. En este trabajo se analiza la relación que puede existir entre el tipo de hotel y la adquisición de conocimiento tácito de mercadotecnia que proviene del personal extranjero que labora en este sector. Así, el conocimiento previo con que se cuenta confiere una capacidad de reconocer el valor de la nueva información adquirida, asimilarla y aplicarla a fines comerciales. En el nivel más elemental, el conocimiento previo contiene habilidades básicas o incluso un sistema de lenguaje compartido, también puede incluir el conocimiento de los más recientes avances científicos o tecnológicos en un campo determinado.

Palabras Clave: Conocimiento, adquisición, servicios, hoteles.

Introducción

En la Sociedad del Conocimiento las organizaciones deben ser capaces de adquirir, generar y utilizar el conocimiento; pero también es necesario transferirlo en beneficio de la propia sociedad, ayudando a su desarrollo socioeconómico y generando más conocimiento, que se convertirá a su vez en algo útil para ella. La hotelería es un producto intangible (servicio), y de acuerdo a lo que expone Oreja (2000), constituye el soporte estratégico de gran importancia en la actividad turística y, el conocimiento de su desempeño, es vital para determinar y abordar los problemas, que se resumen en personas atendiendo a otras personas, y sea cual sea la categoría de hotel, la excelente atención proporcionada a otros seres humanos depende en

gran parte de la calidad del servicio prestado y, a su vez, la permanencia, retorno y recomendación del visitante. Por ello, es de especial interés que el recurso humano que participa activamente en las empresas turísticas y que generalmente no es especialista en turismo, sino que es contratado en las temporadas altas, y el reclutamiento se realiza según requisitos mínimos y de acuerdo a lo que expresa (Marcuzzi, 2003) no existen manuales con los procedimientos de las actividades a desarrollar por los empleados por lo que las políticas de calidad y la forma de realizar el trabajo fluye a los trabajadores de forma verbal mediante la transferencia de conocimientos de carácter tácito. Según Rubio (1998), la situación de eventualidad dificulta la inversión en formación de personal, lo cual es urgente para elevar la calidad en servicio como estrategia competitiva, tal como señala Cohen, W. M. & Levinthal, D. A. (1990), la coexistencia de diversas estructuras de conocimiento en la misma mente provoca el tipo de aprendizaje que genera como resultado la innovación. Asumiendo un nivel suficiente de encubrimiento en las bases de conocimiento que garantice la comunicación efectiva, la interacción entre individuos que cuentan con amplia gama de conocimientos, incrementará la capacidad de la organización para realizar nuevas asociaciones más allá de lo que puede realizar un único individuo.

Planteamiento del Problema

El Estado de Quintana Roo se ubica en la Península de Yucatán colindando con los estados de Campeche, Yucatán, los países de Belice, Guatemala y el Caribe. Surge como Estado Libre y Soberano en 1974 y está conformado por 10 municipios (INEGI, 2010).

La principal actividad económica del Estado de Quintana Roo de acuerdo a la aportación al PIB estatal, es la del sector terciario (85.44%), de la que el comercio, restaurantes y hoteles (Comercio, Servicios de alojamiento temporal y de Preparación de alimentos y bebidas) ocupa el mayor porcentaje con el 34.4%, y durante el año 2012 generó una derrama económica por este concepto de $6,789.44 MDD (SEDETUR, 2013).

La actividad económica del Estado está conformada por actividades de los tres sectores: agropecuario, industrial y de servicios. El sector terciario incluye al comercio, la hotelería, las finanzas, los transportes y las comunicaciones. Este sector representa el 72% de la PEA ocupada total.

Tomando en cuenta que la competencia internacional se incrementa, al igual que el proceso de internacionalización de las cadenas hoteleras, también son persistentes las demandas de los clientes por servicios personalizados y excelentes y los constantes cambios en la industria hotelera, hace obligatorio para los empleado de alto nivel de los hoteles conocer profundamente todos los aspectos necesarios para la gestión del negocio (Hallin & Marnburg, 2008).

Las cadenas hoteleras presentan altas tasas de rotación de empleados y con seguridad esta práctica constante afecta la retención de la información y del conocimiento existente en la organización. El contacto del personal con los clientes es fuente de información fundamental sobre los mercados y el propio negocio, por lo que el índice de rotación es perjudicial y puede ocasionar pérdida de conocimiento significativo. Por lo tanto, se presenta otra razón para que la GC y la transferencia sea implementada de manera profesional también en el sector hotelero (Yang & Wan, 2004; Gjelsvik, 2002).

Rodríguez Antón, Oliva, & Laguna (2003) mencionan que la situación hotelera actual es de estancamiento de la demanda, cambio continuo y necesidad de aprendizaje constante. Con este escenario, los hoteles deben poseer características especiales que permitan incorporar nuevos conocimientos y aplicarlos en la operación de forma que estén capacitados para actuar en este nuevo entorno, incluso en el entorno internacional.

Hipótesis de investigación

La información recabada mediante este trabajo nos proporciona las evidencias suficientes para determinar que existe relación entre el tipo de hotel y la adquisición del conocimiento tácito de mercadotecnia del personal que labora en el sector hotelero de Playa del Carmen.

Objetivo

Determinar la dinámica del conocimiento tácito de mercadotecnia entre el personal que labora en el sector hotelero de la ciudad de Playa del Carmen Quintana Roo, diferenciado por el tipo de hotel.

Marco Teórico.

Tipos de Conocimiento

Rivas y Flores (2007) presentan un análisis diferenciable entre tipos de conocimiento separando el conocimiento explícito del tácito. El conocimiento explícito es fácilmente representable externamente a las personas (utilizando la tecnología que sea), y el conocimiento implícito o tácito no es representable por medios externos a las personas que lo poseen (en parte porque les resulta difícil crear ellos mismos, en el sentido de que generalmente saben más de lo que creen o de lo que pueden explicar (Nonaka, 1991). Imitar conocimiento tácito es pues mucho más difícil y costoso que simplemente “copiar” conocimiento explícito. Por eso, las ventajas competitivas basadas en conocimiento tácito tenderán a ser las más sostenibles.

En economía, el concepto de conocimiento tácito se introdujo por la teoría de la evolución de la empresa por Nelson y Winter (1982). Posteriormente, se ha considerado por el concepto de "empresa creadora de conocimiento" (Nonaka, 1991). En el primer enfoque, se señala que las empresas evolucionan a través de la modificación de un conjunto de conocimientos (las rutinas organizativas) compartido por sus miembros, y que este proceso se lleva a cabo principalmente a nivel tácito.

El concepto de gestión del conocimiento y los principales modelos

La gestión del conocimiento es una estrategia empresarial consciente cuyo objetivo consiste, a grandes rasgos, en garantizar que el conocimiento adecuado vaya a las personas apropiadas en el momento oportuno y, además, les ayude a compartir y a utilizar la información de tal modo que la empresa sea capaz de mejorar su acción organizativa (Ordóñez, 1999).

De acuerdo a lo que señalan Nonaka et al. (2000), la creación de la gestión del conocimiento organizacional y la transferencia es el proceso de poner a disposición,

amplificando y conectando el conocimiento creado por los individuos dentro y entre las organizaciones.

La Teoría de la Empresa basada en el Conocimiento surge principalmente como extensión o interpretación del conjunto de modernas corrientes de investigación basadas en la dimensión interna de la empresa. Además, entre otras corrientes de investigación que nutren este campo, varios autores destacan expresamente la relevancia del aprendizaje organizativo (Grant, 1996; Spender y Grant, 1996), en línea con el reconocimiento del conocimiento como principal recurso de la organización (Grant, 1996; Spender, 1995, 1996, Spender y Grant, 1996).

Por otra parte, Hicks, Dattero y Galup (2006) discuten y analizan las diversas jerarquías del conocimiento, señalando a los datos, la información, el conocimiento y otros términos relacionados. Indican que aunque son de valor, esta jerarquía está limitada para el soporte de la GC, de tal modo que definen un nuevo conjunto de terminología y una jerarquía de gestión del conocimiento de cinco niveles que pueden servir de guía a los administradores que participan en el proceso.

En el nivel inferior de la escala de valores (intuitivo) hay un proceso que no puede ser descrito formalmente, debido al papel fundamental que la intuición, talento y sensibilidad tienen en el proceso de transformación de entrada-salida. Ejemplos típicos de este tipo de habilidad son las habilidades del aficionado, artista, inventor o artesano, para los cuales la generación de salida es principalmente una cuestión de la creación y la improvisación, más de estudio y aprendizaje.

En un nivel superior (basado en la experiencia) hay un proceso que se basa en las capacidades que se sustentan principalmente en la experiencia práctica. Más definido que el valor intuitivo, donde "genio" es frecuente, este nivel aún carece de una formalización fácil de las normas y procedimientos incorporados en el proceso de transformación. Este nivel es típico de aquellos procesos donde la experiencia, el aprendizaje, el aprendizaje mediante la observación y el aprendizaje práctico son fundamentales para la ejecución del proceso, como en el caso de muchos de los procesos artesanales realizados por personas expertas que han adquirido una habilidad, pero no son capaces de explicar y transferirlo.

Desde la perspectiva de cómo la gestión del conocimiento y el valor de marcas influyen en el rendimiento del marketing, Wang et al. (2012), aplicaron un estudio cuyos datos fueron extraídos de la población utilizando el muestreo de conveniencia para verificar la bondad del ajuste de los modelos en general, estructurales y de medición por medio de Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM). Los resultados de este estudio indican que: 1) GC tiene una influencia positiva y significativa en el rendimiento de la comercialización y, 2) El valor de marca tiene una influencia positiva y significativa en el rendimiento del marketing.

Yan-Kai Fu (2011), señala que se está haciendo evidente que los principios básicos y las prácticas que se aplican en un entorno específico pueden no ser necesariamente relevantes y aplicables en otro. Además, ningún estudio publicado ha examinado si la participación de los empleados en la gestión de las actividades de marketing se ve afectada por el nivel de dicho empleado dentro de la jerarquía general de los gerentes de marketing además, las escalas existentes carecen de medidas para las construcciones en la comercialización de las actividades de gestión. Nagarajan, Jiji y Wiselin (2012) señalan que el conocimiento y la información deben ser proporcionadas con eficacia para que las personas puedan utilizarla en su vida.

Muchos estudios, como la obra de Rai (2011), Tong y Mitra (2009), y Ngueyn y Mohamed (2011) desarrollados recientemente concluyeron con énfasis en la afirmación de que la creación de conocimiento y de aprendizaje organizacional - antecedentes de intercambio de conocimientos dentro de una organización - está muy influenciada por las dimensiones culturales. Además, debido a que hay diferencias en la cultura corporativa y nacional de una organización a otra, también se puede esperar que haya variaciones con respecto a los comportamientos de intercambio de conocimientos, dependiendo de la naturaleza de la dimensión cultural que se practica dentro de una empresa (Ardichvili, Maurer, Li, Wentling, y Stuedemann, 2006).

Tal como señalan Yang, (2004) y Boucken (2002) es prioritario conocer los gustos de sus clientes para sobrevivir en la competencia mundial entre las cadenas hoteleras. Muchos hoteleros se enfocan en capturar dicho conocimiento buscando mejorar el

servicio prestado y fidelizar a sus clientes. De esta manera, Yang (2007) estudia la transferencia del conocimiento en organizaciones hoteleras en Taiwán, y en el estudio relaciona la importancia de una cultura organizacional cooperativa y la importancia del estimulo del liderazgo para garantizar la transferencia del conocimiento existente. Los resultados encontrados confirman la necesidad de tener una cultura que enfatice la colaboración en los distintos niveles. Corroborando así lo descubierto por Yang y Wan (2004) que las interacciones sociales son responsables para acelerar el proceso de transferencia del conocimiento. En este sentido, las actividades sociales incluyen los encuentros informales, los diálogos, los eventos sociales, las reflexiones y los programas de mentoring. Dichos programas son iniciativas del departamento de recursos humanos que posibilitan el intercambio de conocimientos de manera muy personalizada. Marriot International Hotel ya utiliza esta herramienta para crear y compartir conocimientos.

Yang (2007) realiza otro estudio relacionado a la GC en la industria hotelera. Esta vez, analiza las aptitudes individuales y la transferencia de conocimiento en las organizaciones. Menciona que algunos individuos poseen una resistencia natural al acto de compartir conocimiento por miedo de ser considerado ignorante o por miedo de la pérdida de prestigio o poder. La principal conclusión del estudio es que los gerentes deben estimular a los empleados en el proceso de compartir el conocimiento, facilitando el aprendizaje organizacional.

Capacidad de aprendizaje

El término "capacidad de aprendizaje" está estrechamente relacionado con el concepto de receptividad o la capacidad de una empresa para absorber nuevos conocimientos a partir de compañeros de trabajo (Hamel, 1991). Un individuo con una alta capacidad de aprendizaje es capaz de interiorizar las habilidades aportadas por otra persona con mayor eficacia que una persona con una capacidad inferior. Cohen y Levinthal (1990) utilizan el término la capacidad de absorción de un significado similar. Argumentan que la premisa de la idea de la capacidad de

absorción es que la organización necesita conocimientos relacionados antes de asimilar y utilizar nuevos conocimientos.

Por lo tanto, el aprendizaje efectivo requiere no sólo la combinación de diferentes tipos de conocimientos, sino también la combinación del conocimiento presente y pasado. Inkpen (2000) señala que el rendimiento de aprendizaje se verá reforzada cuando el objeto de aprendizaje se relaciona con lo que ya se conoce. Del mismo modo, Powell et al. (1996) argumentan que el conocimiento facilita el uso de otros conocimientos y lo que se puede aprender es crucialmente afectada por lo que ya se conoce. Según lo expresado por Brockmann y Anthony (2002): "cuanto más sabemos, más podremos aprender" (p 439.). Estos son congruentes con la definición de capacidad de aprendizaje.

Conocimientos, habilidades y experiencias de los individuos seleccionados para la asociación de aprendizaje previas son fundamentales para asegurar que el conocimiento se mueve sin problemas, y que el mismo sentido y el valor son retenidos durante la transferencia. El socio receptor debe ser competente para recibir y ser capaz de interpretar y montaje de los conocimientos adquiridos en el soporte de conocimiento.

Siguiendo Cohen y Levinthal (1990), se probaron los efectos de la capacidad de absorción en el aprendizaje entre empresas y encontraron que (a) la capacidad de la empresa para reconocer y valorar los nuevos conocimientos, (b) la capacidad para asimilar nuevos conocimientos, y (c) la capacidad para comercializar nuevos conocimientos, tener un impacto positivo en la transferencia de conocimiento.

Szulanski (1996) también encontró apoyo empírico a la hipótesis de que "la falta de capacidad de absorción del receptor" (p. 36) es una de las barreras más importantes para la transferencia de conocimiento.

Metodología

La operacionalización del constructo de adquisición de conocimientos tácitos de mercadotecnia, se realizó identificando en base a la literatura existente sobre qué escalas han sido utilizadas por los estudios previos y evaluar si estas escalas cubren la dimensión de los constructos como se ha definido. Sobre la base de esta revisión, se tomó la decisión de adoptar una escala existente, se modificó para adaptarla al contexto de la configuración empírica. Como resultado, la escala adoptada en este estudio es la siguiente:

Adquisición de conocimientos tácitos de mercadotecnia	Durante los últimos tres años, el personal ha adquirido conocimientos de marketing a través de: Interactuar de cerca con personal extranjero que cuentan con conocimientos de marketing. Colaborar estrechamente con personas extranjeras con conocimientos de marketing para resolver problemas de Mercadotecnia o en la realización de propuestas de marketing (por ejemplo, el desarrollo de nuevos productos o una campaña de promoción). Observando cómo el personal extranjero que labora en el hotel y tiene conocimientos de marketing resuelve problemas o toma decisiones.	1 = muy en desacuerdo y 7 = totalmente de acuerdo.	Hau, Evangelista (2007).

	La adopción de los enfoques intuitivos utilizados por el personal extranjero que labora en el hotel en la solución de los problemas de marketing.

Fuente: Elaboración propia

Para esta investigación se diseñó un instrumento considerando el uso de la metodología cuantitativa orientado al personal que labora en el área de administración, ventas, mercadotecnia y recursos humanos en los hoteles de la ciudad de Playa del Carmen. El cuestionario se diseñó con preguntas cerradas y varias opciones de respuestas mismas que se midieron en escala de Likert que comprende los valores de 1 al 7 donde 1. Estoy totalmente en desacuerdo, 2. Estoy en desacuerdo, 3. Estoy algo en desacuerdo, 4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5. Estoy algo de acuerdo, 6. Estoy de acuerdo, 7. Estoy totalmente de acuerdo.

El tipo de investigación aplicada es de carácter explicativa, de tipo transversal simple en función de que representa una forma de estudio para recabar información del sujeto y se aplica en una sola ocasión. El objetivo es describir las características de ciertos grupos o calcular la proporción de gente en una población específica que tiene ciertas peculiaridades para así poder pronosticar o hacer inferencias (McDaniel y Gates, 1999).

El muestreo utilizado fue no probabilístico, considerando una aplicación final de 229 empleados considerando un error muestral de 6.5% a un nivel de confianza del 95%. La aplicación del cuestionario se realizó de forma personal, lo cual aseguró su adecuada administración. Se empleó la técnica de muestreo no probabilístico “bola de nieve” para identificar a los encuestados potenciales (Malhotra, 2004:324). El primer contacto se realizó con el administrador general del hotel, a quien se le expusieron los objetivos del estudio y, al mismo tiempo se le solicitó contestar el cuestionario.

Resultados

Resultados de la encuesta aplicada a empleados de hotel.

Para determinar las estrategias actuales aplicadas en el proceso de adquisición de conocimiento tácito de mercadotecnia en hoteles de la Ciudad de Playa del Carmen del municipio de Solidaridad, se aplicó la encuesta a empleados de hoteles, considerando preguntas básicas, que nos proporcionan la información para determinar el análisis situacional adquisición del conocimiento tácito de mercadotecnia.

La variable fue medida utilizando una escala de 4 ítems, cuya codificación y análisis estadístico puede verse en la tabla 1. En este caso, el ítem que obtuvo mayor puntuación media fue ACTM4 que indica que durante los últimos tres años, el personal del hotel ha adquirido conocimientos de mercadotecnia a través de la adopción de enfoques intuitivos utilizados por el personal extranjero que labora en el hotel en la solución de los problemas de mercadotecnia.

Tabla 1: Variable: Adquisición de conocimiento tácito de mercadotecnia, codificación de ítems y estadísticos descriptivos

Código	Ítems	Media	Desviación estándar
ACTM1	Interactuar de cerca con personal extranjero que cuenta con conocimientos de mercadotecnia	4.5677	2.03931
ACTM2	Colaborar estrechamente con personas extranjeras con conocimientos de mercadotecnia para resolver problemas del área o en la realización de propuestas (por ejemplo el desarrollo de nuevos productos o una campaña de promoción)	4.7991	1.85997
ACTM3	Observando como el personal extranjero que labora en el hotel y tiene	4.7249	1.90529

	conocimientos de mercadotecnia resuelve problemas o toma decisiones		
ACTM4	La adopción de los enfoques intuitivos utilizados por el personal extranjero que labora en el hotel en la solución de los problemas de mercadotecnia	4.8210	1.89836

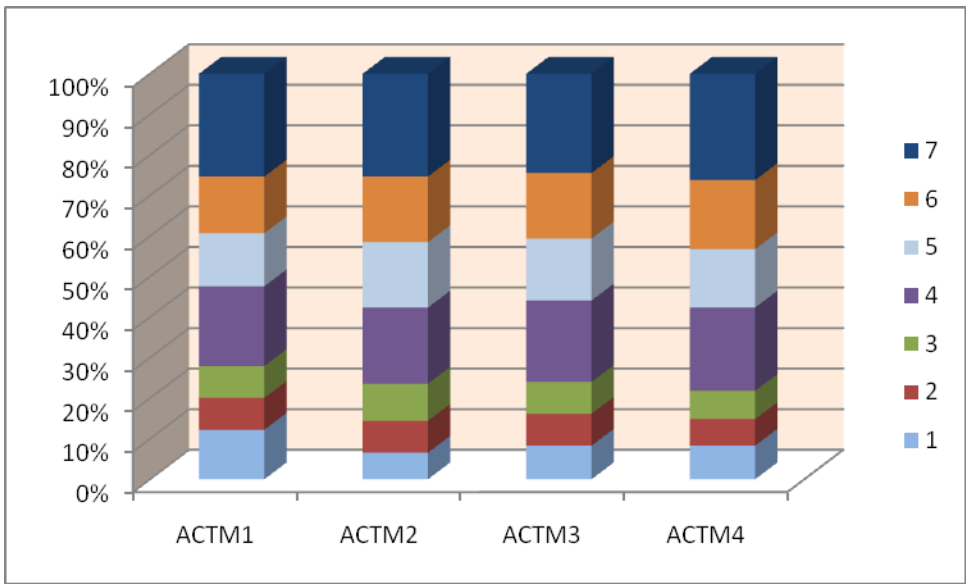
Fuente: Elaboración propia

Análisis de la dimensión

En el análisis de la dimensión se encontró que la desviación estándar en todos los ítems es superior a 1; por otro lado, en el Alpha de Cronbach donde se evaluó la consistencia interna, el constructo “adquisición de conocimiento tácito de mercadotecnia”, arrojó un Alpha marginal de 0.943, Garson (1998) comenta que en ciencias sociales el corte del Alpha debe ser 0.80 o superior para un conjunto de elementos a tener en cuenta para una escala, pero es posible utilizar 0.70 como aceptable para una investigación confirmatoria. Para el caso contamos con una consistencia excelente.

A su vez, la figura 1 refleja gráficamente los porcentajes de valoraciones asignados a cada uno de los ítems de la variable adquisición de conocimiento tácito de mercadotecnia. En este caso, dicha figura nos muestra cierta dispersión de las puntuaciones asignadas a los distintos ítems. En ella observamos como el ítem ACTM4 (que hace referencia a la adopción de los enfoques intuitivos utilizados por el personal extranjero que labora en el hotel en la solución de los problemas de mercadotecnia) fue el que obtuvo por muy poco la máxima puntuación en un mayor porcentaje de ocasiones (un 26% de los casos).

Figura 1: valoraciones de los ítems de adquisición de conocimiento tácito de mercadotecnia.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis de las principales relaciones observadas (bivariante)

Examinando la relación existente entre interactuar de cerca con personal extranjero que cuenta con conocimientos de mercadotecnia y Tipo de hotel aplicamos el estadístico conocido como X^2 o Chi cuadrado que permite contrastar la hipótesis de que dos variables sean independientes. Por lo que incluiremos el estadístico Chi-cuadrado y su correspondiente significancia partiendo de la Ho: independencia de las variables; e H1: variables relacionadas. La tabla 2 nos permite ver la forma de distribución de los datos mediante la asociación de variables:

Tabla 2. Asociación entre interactuar de cerca con personal extranjero con conocimientos de mercadotecnia y Tipo de hotel.

			Tipo de hotel				
			Una estrella	Dos estrellas	Tres estrellas	Cuatro estrellas	Total
Interactuar de cerca con personal extranjero con conoc. de MKT	Estoy totalmente en desacuerdo	Recuento	4	6	17	1	28
		Recuento esperado	3.9	5.3	15.5	3.3	28.0
		% del total	1.7%	2.6%	7.4%	.4%	12.2%
	Estoy en desacuerdo	Recuento	1	2	14	1	18
		Recuento esperado	2.5	3.4	10.0	2.1	18.0
		% del total	.4%	.9%	6.1%	.4%	7.9%
	Estoy parcialmente en desacuerdo	Recuento	2	2	12	2	18
		Recuento esperado	2.5	3.4	10.0	2.1	18.0
		% del total	.9%	.9%	5.2%	.9%	7.9%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	3	8	28	6	45
		Recuento esperado	6.3	8.4	25.0	5.3	45.0
		% del total	1.3%	3.5%	12.2%	2.6%	19.7%
	Estoy parcialmente de acuerdo	Recuento	3	7	15	5	30
		Recuento esperado	4.2	5.6	16.6	3.5	30.0
		% del total	1.3%	3.1%	6.6%	2.2%	13.1%

	Estoy de acuerdo	Recuento	4	13	11	4	32
		Recuento esperado	4.5	6.0	17.7	3.8	32.0
		% del total	1.7%	5.7%	4.8%	1.7%	14.0%
	Estoy totalmente de acuerdo	Recuento	15	5	30	8	58
		Recuento esperado	8.1	10.9	32.2	6.8	58.0
		% del total	6.6%	2.2%	13.1%	3.5%	25.3%
Total		Recuento	32	43	127	27	229
		Recuento esperado	32.0	43.0	127.0	27.0	229.0
		% del total	14.0%	18.8%	55.5%	11.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En este caso, el estadístico chi-cuadrado toma un valor de 30.421, con 18 grados de libertad (gl), y tiene asociado una probabilidad asintótica de 0,034. Puesto que esta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es menor que 0.05, podemos concluir que hay evidencia estadísticamente significativa para no rechazar la hipótesis nula, atendiendo que 12 de las casillas tienen frecuencias esperadas menores a 5.

El coeficiente de contingencia de Pearson es C= 0.342, valor intermedio que se aproxima al valor máximo de dicho coeficiente, por lo que podemos afirmar que hay una asociación importante entre la frecuencia con el personal ha adquirido conocimientos a través de interactuar de cerca con personal extranjero con conocimientos de mercadotecnia y el tipo de hotel en el que se desempeña.

Medidas simétricas

			Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal		Phi	.364	.034
		V de Cramer	.210	.034
		Coeficiente de contingencia	.342	.034
N de casos válidos			229	

Esta interacción se presenta con más frecuencia en hoteles de tres y dos estrellas.

La tabla 3 nos permite ver la forma de distribución de los datos mediante la asociación entre las variables: colaborar estrechamente con personas extranjeras con conocimientos de mercadotecnia y Tipo de hotel no se encontraron diferencias significativas entre las variables (p=0.283>0.05), las frecuencias más significativas se ubican en las posiciones 6 y 7 en hoteles de 2 y 3 estrellas.

Tabla 3. Asociación entre colaborar estrechamente con personas extranjeras con conocimientos de mercadotecnia y Tipo de hotel.

			Tipohotel				
			Una estrella	Dos estrellas	Tres estrellas	Cuatro estrellas	Total
	Estoy totalmente en desacuerdo	Recuento	2	1	11	1	15
		Recuento esperado	2.1	2.8	8.3	1.8	15.0
		% del total	0.9%	0.4%	4.8%	0.4%	6.6%

Colaborar estrechamente con personas extranjeras con conoc. de MKT	Estoy en desacuerdo	Recuento	1	4	12	1	18
		Recuento esperado	2.5	3.4	10.0	2.1	18.0
		% del total	0.4%	1.7%	5.2%	0.4%	7.9%
	Estoy parcialmente en desacuerdo	Recuento	3	3	14	1	21
		Recuento esperado	2.9	3.9	11.6	2.5	21.0
		% del total	1.3%	1.3%	6.1%	0.4%	9.2%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	5	7	28	3	43
		Recuento esperado	6.0	8.1	23.8	5.1	43.0
		% del total	2.2%	3.1%	12.2%	1.3%	18.8%
	Estoy parcialmente de acuerdo	Recuento	3	6	21	7	37
		Recuento esperado	5.2	6.9	20.5	4.4	37.0
		% del total	1.3%	2.6%	9.2%	3.1%	16.2%
	Estoy de acuerdo	Recuento	5	12	14	6	37
		Recuento esperado	5.2	6.9	20.5	4.4	37.0
		% del total	2.2%	5.2%	6.1%	2.6%	16.2%
	Estoy totalmente de acuerdo	Recuento	13	10	27	8	58
		Recuento esperado	8.1	10.9	32.2	6.8	58.0
		% del total	5.7%	4.4%	11.8%	3.5%	25.3%

Total	Recuento	32	43	127	27	229
	Recuento esperado	32.0	43.0	127.0	27.0	229.0
	% del total	14.0%	18.8%	55.5%	11.8%	100.0 %

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	20.934[a]	18	.283
Razón de verosimilitud	21.103	18	.274
Asociación lineal por lineal	1.246	1	.264
N de casos válidos	229		

a. 11 casillas (39.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.77.

La tabla 4 nos presenta la distribución de los datos mediante la asociación entre las variables: Observando como el personal extranjero que labora en el hotel y tiene conocimientos de mercadotecnia resuelve problemas o toma decisiones y Tipo de hotel, no se encontraron diferencias significativas entre las variables ($p=0.001<0.05$), las frecuencias más significativas se ubican en las posiciones 6 y 7 en hoteles de 2 y 3 estrellas.

Tabla 4. Asociación entre las variables: Observando como el personal extranjero que labora en el hotel y tiene conocimientos de mercadotecnia resuelve problemas o toma decisiones, Vs. Tipo de hotel.

			Tipo de hotel				
			Una estrella	Dos estrellas	Tres estrellas	Cuatro estrellas	Total
Observando como el personal extranjero resuelve los problemas de MKT	Estoy totalmente en desacuerdo	Recuento	4	3	11	1	19
		Recuento esperado	2.7	3.6	10.5	2.2	19.0
		% del total	1.7%	1.3%	4.8%	0.4%	8.3%
	Estoy en desacuerdo	Recuento	1	3	14	0	18
		Recuento esperado	2.5	3.4	10.0	2.1	18.0
		% del total	0.4%	1.3%	6.1%	0.0%	7.9%
	Estoy parcialmente en desacuerdo	Recuento	3	4	9	2	18
		Recuento esperado	2.5	3.4	10.0	2.1	18.0
		% del total	1.3%	1.7%	3.9%	0.9%	7.9%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	2	8	32	4	46
		Recuento esperado	6.4	8.6	25.5	5.4	46.0
		% del total	0.9%	3.5%	14.0%	1.7%	20.1 %
	Estoy parcialmente de	Recuento	5	5	18	7	35
		Recuento esperado	4.9	6.6	19.4	4.1	35.0

acuerdo	% del total	2.2%	2.2%	7.9%	3.1%	15.3 %
Estoy de acuerdo	Recuento	0	15	17	5	37
	Recuento esperado	5.2	6.9	20.5	4.4	37.0
	% del total	0.0%	6.6%	7.4%	2.2%	16.2 %
Estoy totalmente de acuerdo	Recuento	17	5	26	8	56
	Recuento esperado	7.8	10.5	31.1	6.6	56.0
	% del total	7.4%	2.2%	11.4%	3.5%	24.5 %
Total	Recuento	32	43	127	27	229
	Recuento esperado	32.0	43.0	127.0	27.0	229.0
	% del total	14.0%	18.8%	55.5%	11.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En este caso, el estadístico chi-cuadrado toma un valor de 44.056, con 18 grados de libertad (gl), y tiene asociado una probabilidad asintótica de 0,001. Puesto que esta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es menor que 0.05, podemos concluir que hay evidencia estadísticamente significativa para rechazar la independencia, atendiendo que 12 de las casillas tienen frecuencias esperadas menores a 5.

El coeficiente de contingencia de Pearson es C= 0.402, valor intermedio que se aproxima al valor máximo de dicho coeficiente, por lo que podemos afirmar que hay una asociación importante entre la frecuencia con que el personal ha adquirido conocimientos de mercadotecnia observando como el personal extranjero que labora en el hotel y tiene conocimientos de mercadotecnia resuelve problemas o toma decisiones y el tipo de hotel en el que se desempeña.

Medidas simétricas

		Valor	Aprox. Sig.
Nominal por Nominal	Phi	.439	.001
	V de Cramer	.253	.001
	Coeficiente de contingencia	.402	.001
N de casos válidos		229	

De igual manera, la tabla 5 nos permite ver la forma de distribución de los datos mediante la asociación de variables: La adopción de los enfoques intuitivos utilizados por el personal extranjero que labora en el hotel en la solución de los problemas de mercadotecnia Vs. tipo de hotel, en este caso, el estadístico chi-cuadrado toma un valor de 25.382, con 18 grados de libertad (gl), y tiene asociado una probabilidad asintótica de 0.115. Puesto que este nivel crítico o nivel de significación observado es mayor que 0.05, podemos concluir que no hay evidencia estadísticamente significativa para rechazar la independencia de los atributos, atendiendo que 12 de las casillas tienen frecuencias esperadas menores a 5.

Tabla 5. Asociación entre las variables: La adopción de los enfoques intuitivos utilizados por el personal extranjero que labora en el hotel en la solución de los problemas de mercadotecnia Vs. tipo de hotel.

		Tipo de hotel				
		Una estrella	Dos estrellas	Tres estrellas	Cuatro estrellas	Total
Estoy totalmente	Recuento	2	1	15	1	19

	en desacuerdo	Recuento	2.7	3.6	10.5	2.2	19.0
		Recuento esperado					
		% del total	0.9%	0.4%	6.6%	0.4%	8.3%
Adopción de enfoques intuitivos utilizados por el personal extranjero...	Estoy en desacuerdo	Recuento	0	3	11	1	15
		Recuento esperado	2.1	2.8	8.3	1.8	15.0
		% del total	0.0%	1.3%	4.8%	0.4%	6.6%
	Estoy parcialmente en desacuerdo	Recuento	1	3	10	2	16
		Recuento esperado	2.2	3.0	8.9	1.9	16.0
		% del total	0.4%	1.3%	4.4%	0.9%	7.0%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Recuento	4	9	30	4	47
		Recuento esperado	6.6	8.8	26.1	5.5	47.0
		% del total	1.7%	3.9%	13.1%	1.7%	20.5%
	Estoy parcialmente de acuerdo	Recuento	6	7	18	2	33
		Recuento esperado	4.6	6.2	18.3	3.9	33.0

		% del total	2.6%	3.1%	7.9%	0.9%	14.4%
	Estoy de acuerdo	Recuento	4	11	18	6	39
		Recuento esperado	5.4	7.3	21.6	4.6	39.0
		% del total	1.7%	4.8%	7.9%	2.6%	17.0%
	Estoy totalmente de acuerdo	Recuento	15	9	25	11	60
		Recuento esperado	8.4	11.3	33.3	7.1	60.0
		% del total	6.6%	3.9%	10.9%	4.8%	26.2%
Total		Recuento	32	43	127	27	229
		Recuento esperado	32.0	43.0	127.0	27.0	229.0
		% del total	14.0%	18.8%	55.5%	11.8%	100.0 %

Fuente: Elaboración propia.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	25.382[a]	18	.115
Razón de verosimilitud	27.396	18	.072
Asociación lineal por lineal	2.923	1	.087
N de casos válidos	229		

a. 12 casillas (42.9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.77.

Lo que nos indica que la adopción de los enfoques intuitivos utilizados por el personal extranjero que labora en el hotel en la solución de los problemas de mercadotecnia no se encuentra relacionada con el tipo de hotel.

Análisis de correspondencia.

Para determinar el grado de asociación entre las variables X = Tipo de hotel que toma (r=4) valores correspondientes a todas las combinaciones respecto de Y = observando como el personal extranjero resuelve los problemas de MKT que tiene c=7 valores (grado de acuerdo). El número total de casos es 229 y n3 = 127 es la frecuencia marginal de tipo de hotel 3 estrellas y n.6 = 43 es la frecuencia marginal de tipo de hotel 2 estrellas, son las respuestas más significativas (Tabla 6).

Tabla 6. Tabla de correspondencias de tipo de hotel y observando como el personal extranjero resuelve los problemas de mercadotecnia.

Tabla de correspondencias

Tipo de hotel/grado de acuerdo	Observando como el personal extranjero resuelve los problemas de MKT							
	1	2	3	4	5	6	7	Margen activo
Una estrella	4	1	3	2	5	0	17	32
Dos estrellas	3	3	4	8	5	15	5	43
Tres estrellas	11	14	9	32	18	17	26	127
Cuatro estrellas	1	0	2	4	7	5	8	27
Margen activo	19	18	18	46	35	37	56	229

Se observa (ver Tabla 7) que la primera dimensión tipo de hotel. Además, los puntos fila que más contribuyen la inercia de la primera dimensión son los hoteles de una estrella. La segunda dimensión discrimina por tipo de hotel tres estrellas que es el dato que más contribuye a explicar la inercia de cada uno de dichos puntos. En la Tabla 8 se muestran las puntuaciones de los perfiles columna de así como las contribuciones totales de cada perfil fila a la inercia de cada dimensión y las contribuciones relativas de cada dimensión la inercia del punto. Se observa que la primera dimensión discrimina estoy totalmente de acuerdo y la opción estoy de acuerdo siendo estos los que más contribuyen a la inercia de los perfiles columna. La segunda dimensión separa la opción de estoy en desacuerdo siendo este punto columna el que más contribuye a su inercia.

Tabla 7. Contribuciones totales y relativas de los perfiles fila

Puntos de fila generales[a]

Tipohotel	Masa	Puntuación en dimensión		Inercia	Contribución				
					Del punto en la inercia de dimensión		De la dimensión en la inercia del punto		
		1	2		1	2	1	2	Total
Una estrella	.140	-1.306	-.193	.090	.656	.024	.960	.012	.972
Dos estrellas	.188	.775	-.544	.056	.310	.258	.727	.212	.939
Tres estrellas	.555	.112	.394	.021	.019	.401	.119	.865	.984
Cuatro estrellas	.118	-.215	-.760	.024	.015	.317	.081	.602	.683
Total activo	1.000			.192	1.000	1.000			

a. Normalización simétrica

Tabla 8. Contribuciones totales y relativas de los perfiles columna

Puntos de columna generales[a]

Observando como el personal extranejro resuelve los problemas de	Masa	Puntuación en dimensión		Inercia	Contribución	
					Del punto en la inercia de dimensión	De la dimensión en la inercia del punto
		1	2			

MKT					1	2	1	2	Total
Estoy totalmente en desacuerdo	.083	-.272	.287	.006	.017	.032	.346	.228	.574
Estoy en desacuerdo	.079	.396	.955	.021	.034	.333	.219	.752	.971
Estoy parcialmente en desacuerdo	.079	-.036	-.187	.001	.000	.013	.028	.437	.464
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	.201	.378	.489	.022	.079	.224	.467	.463	.930
Estoy parcialmente de acuerdo	.153	-.168	-.253	.011	.012	.046	.144	.195	.339
Estoy de acuerdo	.162	.926	-.660	.066	.382	.327	.759	.228	.987
Estoy totalmente de acuerdo	.245	-.841	-.152	.064	.476	.026	.975	.019	.994
Total activo	1.000			.192	1.000	1.000			

a. Normalización simétrica

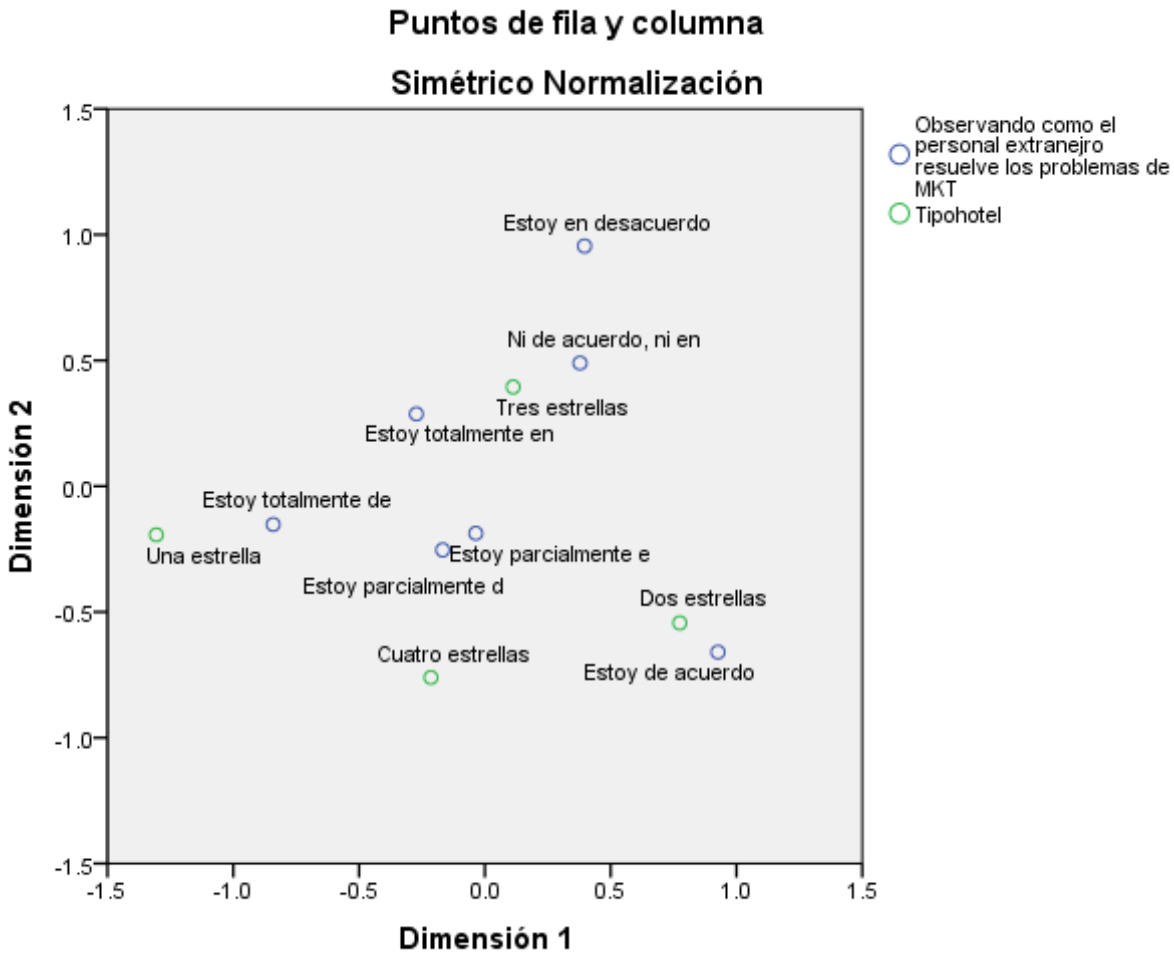
La figura 2 representa el conjunto de los puntos correspondientes a los perfiles condicionales fila y columna. Dicho gráfico pone de manifiesto las relaciones de dependencia existentes entre las dos variables ya comentadas al analizar los perfiles y los residuos tipificados corregidos.

Así se observa que la primera dimensión discrimina entre tipo de hotel, este hecho de manifiesto analizando las relaciones de proximidad y alejamiento de los puntos fila

y columna. Así, por ejemplo, la cercanía entre los puntos fila tipo de hotel y columna aprendo observando como el personal extranjero resuelve los problemas de mercadotecnia es debida a la tendencia en ambos perfiles a representar mayor tendencia como se señala en las Tablas 5 y 6.

Se observa que la segunda dimensión pone también de manifiesto la asociación existente de hoteles de dos estrellas y la opción estoy de acuerdo, también los hoteles de una estrella y la opción de estoy totalmente de acuerdo.

Figura 2. Puntos correspondientes a los perfiles fila y columna.



Para las cadenas hoteleras las interacciones sociales pueden ser bastante útiles pues permiten que los empleados compartan impresiones, sentimientos y experiencias, además de relacionar dichos componentes tácitos con los conocimientos explícitos de la organización. En otras palabras, estos ejercicios permitirán analizar situaciones específicas ocurridas con los empleados que no están en los manuales de procedimientos, pues muchas situaciones rutinarias de la hotelería involucran estados de ánimo de clientes, contextos específicos y otros componentes tácitos. Además, como comprueba el estudio de Yang y Wan (2004) los empleados prefieren formas presenciales e interactivas para adquirir conocimiento. Pero, es verdad que con la extrema competencia y diversidad existente en la industria hotelera, un único modelo de adquisición y transferencia no es suficiente. Es importante que un abordaje múltiple sea considerado (Yang, 2007; Yang 2004). García Almeida (2004), en su estudio, apunta las formas de transmisión más utilizadas por las cadenas en el momento de incorporación de nuevas unidades.

Conclusiones

Se observa que existe relación importante entre el tamaño del hotel y la adquisición del conocimiento a través de interactuar de cerca con personal extranjero que cuentan con conocimientos de mercadotecnia y observando como el personal extranjero resuelve los problemas de mercadotecnia.

También se demuestra que en los hoteles más pequeños se presenta un mayor interés en el aprendizaje mediante la observación de como el personal extranjero que labora en el hotel y tiene conocimientos de mercadotecnia resuelve los problemas o toma decisiones.

La idea central que se puede extraer del análisis efectuado sobre la diversa literatura que versa sobre adquisición del conocimiento es que el aprendizaje es un fenómeno colectivo. El aprendizaje de los individuos y el que se experimenta en el ámbito colectivo en el seno de las empresas son fenómenos diferentes pero indisolublemente unidos. De hecho, son los individuos quienes aprenden pero el aprendizaje organizativo no puede definirse simplemente como la suma de los

aprendizajes particulares. La organización debe favorecer mecanismos que activen la dimensión colectiva del conocimiento, que influyan en la manera en que se diseñan los puestos y los métodos de trabajo, generando una red de relaciones apropiada para la generación y difusión del conocimiento por toda la organización en beneficio de los usuarios.

Referencias

Alavi, M. and Leidner, D. (1999), ‘‘Knowledge management systems: issues, challenges and benefits’’, Communications of the Association for Information Systems, Vol. 1 No. 7, pp. 2-36.

Alchian, A. & Demsetz, H. (1972). “Production, information costs, and economic organization”. The American Economic Review, 62, 777-795.

Almeida, P. & Kogut, B. (1999). “Localization of knowledge and the mobility of engineers in regional networks”. Management Science, 45(7), 905-917.

Argote, L. & Ingram, P. (2000). “Knowledge transfer: A basis for competitive advantage in firms”. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 82(1), 150-169.

Ardichvili, A., Maurer, M., Li, W., Wentling, T., &Stuedemann, R. (2006). “Cultural influences on knowledge sharing through online communities of practice”. Journal of Know-ledge Management, 10(1), 94-107.

Ardichvili, A., Page, V. and Wentling, T., (2003). “Motivation and Barriers to Participation in Virtual Knowledge-Sharing Communities Of Practice”. Journal of Knowledge Management, 7(1), pp.64–77.

Baquero, T., Schulte, W. (2007), “An exploration of knowledge management practices in Colombia”, VINE, 37(3), 368-386.

Bennett, R., Mousley, W., Ali-Choudhury, R. (2008), Transfer of Marketing Knowledge Within Business-Nonprofit Collaborations, Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing, 20(1), 37-70.

Bock, G.W., Zmud, R.W., Kim,Y.G. and Lee, J.N., (2005). Behavioural Intention Formation in Knowledge Sharing: Examining the Roles of Extrinsic Motivators, Social-Psychological Forces and Organizational Climate. MIS Quarterly, 29(1), pp.87–111

Boucken, R. B. (2002). Knowledge management for quality improvements in hotels. Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, 3(3-4), 25-59.

Cohen, W. M. & Levinthal, D. A. (1990). “Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation”, Administrative Science Quarterly, 35 (1), 128-152.

Chakravarthy, B., Mcevily, S., Doz, Y. y Rau, D. (2003): “Knowledge Management and Competitive Advantage”, en EASTERBY-SMITH, M. y LYLES, M.A. (Eds.): Organizational Learning and Knowledge Management, Blackwell Publishing, Londres, pp. 305-323.

Darr, E., Argote, L., & Epple, D. (1995). The acquisition, transfer, and depreciation of knowledge in service organizations: Productivity in franchises. Management Science, 41(11): 1750-1762.

Davenport, T. H., & Prusak, L. (2000). Working knowledge: how organizations manage what they know. Boston MA: Harvard Business School Press.

Donaldson, L. (1990). The ethereal hand: Organizational economics and management theory. Academy of Management Review, 15(3), 369-381.

García A., D. (2004). La transferencia de conocimiento en la expansión de las cadenas hoteleras. Investigación turística. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Gjelsvik, M. (2002). Hotels as learning arenas. Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, 2(1), 31-48

Hallin, C. A., & Marnburg, E. (2008). Knowledge management in the hospitality industry: a review of empirical research. Tourism Management, 29(2), 366-381.

Hicks, R., Dattero, R., Galup, S. D. (2006), The five-tier knowledge management hierarchy, Journal of Knowledge Management, 10(1), 19 – 31.

Jensen, M. & Meckling, W. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. Journal of Financial Economics, 3, 305-360.

Ladd, A. & Ward, M. (2002).An investigation of environmental factors influencing knowledge transfer. Journal of Knowledge Management Practice, 4

Lave, J & Wenger E, (1991). Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation, Cambridge: Cambridge University Press.

Lynn, R. (2008), Requirement for knowledge management: business driving information technology, Journal of Knowledge Management,12(3), 156-168

Marcuzzi, M. (2003). “Análisis de los sistemas de Contabilidad General en las empresas hoteleras de tres Estrellas. Municipio Libertador del Estado Mérida”. Trabajo de Grado de la Maestría en Ciencia Contables. Universidad de Los Andes, Venezuela.

Nagarajan, P., Jiji, G. y Wiselin (2012). Empowering Rural People to use Information Technology Services. Journal of Marketing & Communication. 7 (3) 16-20.

Nelson, R.; Winter, S. (1982). An Evolutionary Theory of Economic Change. The Belknap Press of Harvard University Press. Cambridge.

Nonaka, I. (1991). The knowledge-creating company. Harvard Business Review, November-December. p. 10

Nguyen, H.N., & Mohamed, S. (2011). Leadership behaviors, organizational culture, and knowledge management practices: An empirical investigation. Journal of Management Development, 30(2), 206-221.

OECD (2003). Measuring Knowledge Management in the Business Sector: First Steps [en línea]. <http://213.253.134.29/oecd/pdfs/browseit/9603021E.PDF>

Ottenbacher, M., & Gnoth, J. (2005). How to develop successful hospitality innovation. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 46(2), 205-222.

Oreja, J. R. (2000). Análisis estratégico de la empresa hotelera en Canarias. En: María Mercedes Melchior Navarro (Coord.) Turismo en Canarias. Gobierno de Canarias, FYDE, Caja Canarias, e Instituto Universitario de la Empresa de la Universidad de La Laguna. España.

Osman M., Ramayah, T. Hathaivaseawong N. (2010) Transfer of Marketing Knowledge in Thai International Joint Venture Firms. Asian Academy of Management Journal. 15(2), 197–216

Pinto, L.P., Becerra, L. E., Gómez, L. C. (2012), Carencias en los sistemas de gestión del conocimiento: una revisión bibliográfica. El profesional de la información, 21 (3), 268-276.

Riege, A., (2005). Three Dozen Knowledge-Sharing Barriers Managers Must Consider. Journal of Knowledge Management, 9(3), pp.18–35.

<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1502137>

Rivas, L., Flores, B. (2007). La gestión del conocimiento en la industria automovilística. Revista de Estudios Gerenciales. Elsevier España, 23(102).

Rodríguez Antón, J., Oliva, F. & Laguna, M. (2003) Cambio organizativo y gestión del conocimiento en el sector turismo, Comunicación presentada al XII Congreso AECA, Cádiz: AECA.

Rubio, Z. (1998). Tecnología y formación en el sector turístico canario. En: María Mercedes Melchior Navarro (Coord.) Turismo en Canarias. Instituto Universitario de la Empresa, Universidad de La
Laguna.

Rulke, D. L., Zaheer, S, & Anderson, M. (2000). Sources of managers' knowledge of organizational capabilities. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 82(1): 134-149

Sass de Haro C., Gonçalves G. J., Rastrollo H. M., Savi M. T. (2014). "Las Etapas de la Gestión del Conocimiento:Perspectivas relacionadas a las cadenas hoteleras". Revista Rosa dos Ventos, 6(I), jan-mar, pp. 34-51.

Tong, J., &Mitra, A. (2009). Chinese cultural influences on knowledge management practice. Journal of Knowledge Management, 13(2), 49-62.

Van Baalen, P., Bloemhof-Ruwaard, J. and Van Heck, E. (2005) Knowledge Sharing in an Emerging Network of Practice:: The Role of a Knowledge Portal. European Management Journal, 23, 300-314.

Vazquez, Fournier, Flores (2009),"Overcoming cultural barriers for innovation and knowledge sharing", Journal of Knowledge Management, 13(5). 257–270.

Wang, G.L., Lee, Y.J., Wu, M.F., Chang, L.Y., Wei, S.C (2012). The Influence of Knowledge Management and Brand Equity on Marketing Performance: a Case Study of a Japanese Automaker's Branch in Taiwan. Journal of Business Research / Isletme Arastirmalari Dergis. 4 (2). 30-51

Yang, J. T. (2004). Qualitative knowledge capturing and organizational learning: two case studies in Taiwan hotels. Tourism Management, 25(4), 421-428.

Yang, J. T., & Wan, C. S. (2004). Advancing organizational effectiveness and knowledge management implementation. Tourism Management, 25(5), 593-601.

Yang, J. T. (2007). Knowledge sharing: Investigating appropriate leadership roles and collaborative culture. Tourism Management, 28(2), 530-543.

Yan-Kai Fu. (2011) Marketing activities management in SMEs: An exploratory study. Human Systems Management. 30 (3), 155-166.

Zoltán, Z. (2011). Knowledge management for rural development. Managerial Challenges of the Contemporary Society, 2, 337-341.

A qualitative study of the role of virtual possessions on the extended-self

Teresa Treviño

Abstract

Today, the rise of information and communication technologies (ICTs) has provided society with new communication options. Specifically, it would appear that the technological changes have transformed the way we present ourselves, opening the door for a revisited extended-self concept. Because each day, more and more of our physical things are converting into virtual possessions, it appears relevant to revisit this concept and understand how new digital technologies modifies the traditional extended-self conception. By using a qualitative approach, this research contributes to the extant literature by providing evidence that show that some digital possessions, such as photographs, videos, documents, contacts, notes and social networking sites, have similar characteristics as traditional and physical possessions, and therefore, are considered as part of the extended self of individuals.

Keywords: *Extended-self, virtual possessions, symbolic meanings*

Introduction

Today, the rise of information and communication technologies (ICTs) has provided society with new communication options. Specifically, social networking sites are now considered powerful tools where millions of people gather daily to talk about things that happen in their lives. Because people can be connected to the Internet through cell phones and other mobile devices, most recent news and events are generally communicated on social networking sites. Social media allows users to create a personal profile, contact with friends, share photos and exchange messages. In general, social networking sites enable interaction and collaboration, as well as to create and share different content.

One significant feature of Facebook, a popular social networking site, is the ability that it gives to users to join groups or pages created by organizations, brands, celebrities and other users. Relationships with brands are being modified, as consumers can “follow” brands and have them in the same online “social circle” that they have their family members and close friends.

It is also known that consumers choose and use brands to define themselves (Escalas & Bettman, 2003). This meaning creation process is especially interesting as the real value of the brand comes from the people. If consumers choose brands because of what they mean to them, then it results a priority to fully understand what brand meaning is. In the online context, this brand meaning process has not been fully analyzed, and because technology is having such an impact on people and brands, interesting research opportunities can be observed around this topic.

For example, recent literature has identified the importance of understanding the audience of brands in the online environment, as it is a prerequisite for a successful brand performance (Singh & Sonnenburg, 2012). Additionally, consumers have more empowerment than ever before, because social networking sites and other ICTs provide a propitious context for an increased personal self-exhibition with brands in front of other consumers (Cova & Pace, 2006). This self-exhibition phenomenon can be related to the concept of the extended-self, that suggests that consumers attach meanings to things they own and use them to express themselves through these possessions (Belk, 1988).

Taking all into consideration, now it is relevant to revisit the concept of the extended self, as our possessions are becoming every day more digital. Particularly, Belk (2013) has call in for debate and empirical evidence to understand how digital possessions modify the traditional extended-self construct. Therefore, the objective of this research is to identify which and how the different digital possessions shape the consumer’s digital extended self. By using a qualitative approach, this research contributes to the extant literature by considering the role digital possessions into the extended self. Overall, the findings will provide an understanding of how and what digital possessions are part of the extended self.

Theoretical Framework

The concept of the extended self explains how possessions are major contributors of our identity. Belk (1988) explained that consumers attach meanings to things they own and use them to express themselves through these possessions. They also serve as means to seek happiness, as well as to remind themselves of experiences, accomplishments, and other people in their lives. Because the idea of the extended self invites researchers to consider the symbolic meaning and importance of consumption, it can be used as a central construct that can explain many consumer and human behaviors. Belk (1988) also identified how consumption by close friends and family can influence our own idea of self. He suggested that there is a tendency to indirectly consume through those who are part of the extended self. For example, a person whose friend owns an expensive car might feel a bit more extravagant just by the fact that they are friends. Based on Belk's literature, several authors have expanded this stream by identifying how consumers use products to construct their identity. For example, Ahuvia (2005) focused on the possessions and activities that consumer's love, and how they affect the construction of a coherent identity narrative. Specifically, the author suggests that consumers use things they love to construct a sense of self when facing several identity conflicts. Other research has addressed how consumers use experiences with brands to construct their self. Literature has addressed the idea that consumers use brands in symbolic, iconic and indexical ways. First, the symbolic interrelationship suggests that consumers use an object or brand as a symbol of something else, rather than for the functional benefits. Based on this dimension, it has been shown that the object or brands is considered a symbol used to send a message and communicate who they are. Second, the iconic interrelationship can be found when the sign relates to the object, that is, resembling or imitating the object. For example, a football team supporter wearing the team's jersey may feel good and proud of himself just the same way he feels good and proud of the team. Therefore, the jersey serves as a sign that resembles the object (the team) in an iconic way. Finally, the indexical interrelationship is found when the sign has a factual connection to the object. For

example, a person might like a brand because of the memories from the past he or she has while consuming the brand. (Schembri, Merrilees, Kristiansen, 2010).

The Inclusion of Digital Possessions Into the Self

In the online environment, the construct of the extended self appears to be relevant when attempting to understand how consumers interact with brands. It would appear that the technological changes have transformed the way we present ourselves opening the door for a revisited extended self-concept. Today, some of our physical things are converting to virtual possessions, such as photos, videos, music, books, and messages. Virtual possessions might have different functions than material goods, as previous research suggest that virtual consumption can stimulate consumer desire for material and virtual goods (Denegri-Knott & Molesworth, 2010). Recently, Belk (2013) questioned whether the digital possessions are capable of integrating our extended self in the same way that material goods can. Do these intangible virtual possessions present the same features that have been found on material possessions, such as attachment, self-extension, and fear of loss? Additionally, it is important to consider the different technological tools that consumers use to interact with brands, as it is assumed that they could also offer a possession sentiment. Specifically, this research attempts to understand the role that technological tools play in consumer's decisions, as no research has directly addressed this topic.

In sum, the present research attempts to shed light on the following questions:

How do the different technological tools, and other digital possessions shape the consumer's digital extended self? Can consumers become as attached to immaterial possessions as they can to material possessions?

Methodology

Given that the phenomenon of interest in this research proposal requires understanding the meanings and perceptions that consumers give to digital possessions they own on the Internet, the use of a qualitative methodology is appropriate because perceptions of consumers are not completely understood by drawing logical quantitative conclusions. Qualitative methods, such as ethnography, allow researchers to see what customers are doing in their natural context in order to understand and make sense of the whole phenomenon. It also gives the researchers the opportunity to discover the meanings of customer's actions (Healy, et all, 2007).

For this reasons, the present research uses several qualitative data collection techniques to obtain detailed insights on the phenomenon. Particularly, the data collection process included an online survey (n=203); and netnography of 23 Facebook groups of mothers, closely observed from April 8, 2014 to January 5, 2015; four focus groups and five in-depth interviews were conducted. For the focus groups, the researcher followed a discussion guide with topics and questions that were adapted throughout the conversations with the participants. For the interviews, the researcher followed an unstructured approach, as only relevant topics were defined before the interview and the participants talked freely about their experiences, opinions and thoughts about such topics. All the compiled data – in form of transcripts and online material - was analyzed using Atlas.ti software. The researcher followed a three round coding process that resulted on the identification of patterns relevant to answer the research question.

Sample

In Mexico, most part of Internet users (44%) range from 12 to 25 years of age. It is also known that the groups from 12-18, 19-25, 26-32 and 33-39 years of age reported the highest growth with respect to 2011. (WIP, 2012). However, in order to identify an appropriate sample group for the present research, it is relevant to consider other demographic characteristics of the Internet users in Mexico. For example, Millward Brown (2013) described several important Internet user groups, classified in terms of

their activities and life cycle; executives, teens (13 to 18 years), silver surfers (50 years or more), and digital moms (with children between 0 to 12 years). In an attempt to study a relevant consumer group for marketing literature, the digital moms segment becomes especially interesting due to the notable implications for both branding and consumer behavior. According to Millward Brown (2013), in Mexico, digital moms use Internet actively, as they consider it an accessible and practical medium. Most digital moms have a job and use Internet as a source of entertainment, to be informed, and to communicate with others. Social media sites are an important source of information for this segment, considering that 93% of them maintain at least one active social media profile. Digital moms in Mexico have a dynamic relationship with online brands. In 2012, they reported an increase of the number of recommendations they share online, as well as the number of brands they follow in social networks. In general, this segment is also willing to make online purchases, visit web pages of brands that they like, and actively look for coupons and discounts. They enjoy Internet advertising of brands while they surf in their social networks, email or chats (Millward Brown, 2013). With respect to the involvement with the general marketplace information, Feick and Price (1987), introduced the concept of market maven, described as a person that has information about many kinds of products, places to shop, and other aspects of the market. A market maven is known for providing general shopping marketplace information to others; enjoy shopping; to be aware of advertising, and frequently use coupons. In describing a typical market maven consumer, the results suggested that women are more likely to have the market maven characteristics, however no significant differences were found for number of children, age, income and other demographic variables. The concept of market maven can be related to the digital moms segment, as the role they play in their families enable them to be in a constant search of information about products and services, and make the majority of the shopping decisions.

The Interactive Advertising Bureau (IAB) Mexico and Millward Brown (2013) described this segment as follows: “Digital moms is conformed by web surfing women of 34 years of age in average. 47% are professionals, and 58% are married. 43% of them correspond to the ABC+ socioeconomic segment. They have children age 12 or younger.”

The digital moms segment constitutes an important portion of the Internet users groups in Mexico. They are known for adopting new technologies faster than the average consumer, and making purchasing decisions for their families. Also relevant for this research, women have been recognized as developing more interpersonal relationships, as well as stronger brand involvements (Fournier, 1998).

Taking into consideration all the above literature description about digital moms, to be considered as a participant of this study, women must meet the following criteria: a) Have children that live at their home, b) use Internet daily, c) own at least one device with Internet access, and d) maintain at least one active account on social networking sites, chat forums, blogs, or any other communication forum on the web.

Results

Results suggest that several digital possessions have attached meanings by participants, and in fact, are considered as part of their extended self. Brands followed on SNS showed evidence of becoming part of the extended-self of participants. Mothers follow brands on their personal social networking sites to communicate things about themselves. As theory has proved before, people can attach several aspects of human personality to brands. Therefore, when choosing or consuming brands consumers also communicate such personality traits to others. In the case of following brands in the online environment, this phenomenon was also present. Some mothers are aware that the “liked” brands in their personal profiles will communicate something about their own personality as well, and therefore, they avoid brands that are not congruent with what they wish to communicate to others. Specifically talking about Facebook, brands that have been “liked” or followed by mothers can be found in the “Likes” Section in each of their profiles. Mothers’ recall how this section is constantly revised and refined; deleting brands and companies that they believe no longer will be used. This decision is based mostly on their personal life situation. For example, younger participants refer to having a greater amount of wedding brands and companies when they were in their wedding planning process, then, they redefined their list and moved into pregnancy and babies products. Interestingly, mothers expressed a fear of loss when talking about their digital

brand directory constructed in Facebook, as they have invested an important amount of time and effort in selecting brands based on their personal interests and life situation. In the following quote, a participant reflects about this digital possession and expresses the fear of loss:

P1: I care about the pages (brands) I "like"… I sometimes think to myself: How was it called? I can remember the logo, but I can't remember the names! So if I loose them… that will be a problem…that will be a problem. It's like my directory, I go in and check location, telephone…and then I call."

Another recurrent digital possession mentioned by participants are the digital photographs and videos. Mothers regard and value their photographs stored in their smartphones and tablets, as they are often related to their family and specifically, their children. Now a days, the use of a traditional photographic or video camera is less frequent, as each smartphone has a well-equipped camera that serve for this purpose. Mothers reflected how they are not longer using traditional cameras and take photographs only with their smartphones. Additionally, they mentioned how is not longer a common practice to print photographs for their physical storage, rather, they store them in their mobile devices or in their computers. This digital possession was discussed many times in the data collection process of this research. For example, a mother shared in one of her Facebook's groups the following:

P2: "Some days ago, one mom in this group shared with us that she had deleted from her cellphone the photo album of her baby and that she was sad. Today it happened to me, I deleated Allllllllll the photos of my baby. I want to cry!!! There were many photos and videos ☹"

The digital directory stored in the participant's smartphones is also considered an important possession in their lives. Mothers mentioned that they have worked throughout the years to construct the data set of contacts that matter to them. These

contacts stored in the participant's smartphones were referred as part of themselves, as if their own memory was extended to their phones to access this information when needed. The sole idea of loosing the contacts information stressed the participants, as this participant manifest that she would feel lost and unconnected:

P3: "You might call me paranoiac, but to me, the most valuable thing is my contact list… So, if I loose my phone I don't have anything! So I believe this is the most valuable thing."

"Notes" in smartphones were also mentioned as important and showed characteristics of other extended-self items. Smartphones, specifically, iPhones, come with a built-in app called "Notes", intended to serve as a notepad to write quick messages and notes as needed. Mothers mentioned that they frequently use this application to store things that require a quick attention. This information, at first might seem like non-essential information, as the nature of the note application is to write quick things on the go, however, it can result to be an important database and organizing tool for mothers. The following participant reflect about how the information stored in her smartphone is a valuable digital possession:

P4: If I loose my phone, I die!... I care about loosing my information! Loosing all my notes… the ones you write on the run, they are vital to me […] recommendations of doctors, the recipe I saw on the TV, my personal identification number, all of this stuff is in my notes, so that I can easily check. Yes, it is like you have been left naked in the middle of the street. You feel really lost… and I think sometimes, how do we do it in the past?"

Finally, some social networking sites also showed evidence in being considered part of the participant's self: Facebook and Pinterest. Their Facebook profile represented a historical representation of their lives, while Pinterest allow mothers to indirectly show their personality and different versions of their "self" through the boards. The following quote illustrates how a mother reflects on the information "stored" on her Facebook profile:

P5: "…I do publish (in my Facebook profile) photos of my life, when I was pregnant, when I knew it was a baby boy… and for example, I have many tagged photos (of myself) from parties, meetings, the food I eat… or even articles that I have shared."

Together, these digital possessions emerged throughout the conversations with the mothers, as well as from the observation of their social networking sites and smartphones. See Table 1 for a summary of the five possessions and a brief description as a reference.

Table 1. Virtual Possessions considered part of the extended self

Virtual Possession	Description
Brands	Facebook "liked" pages
Digital photographs and videos	Family's photos and videos stored on smartphones
Contacts	Phone numbers, addresses, emails stored on smartphones
Notes/Documents	Quick notes stored on smartphones and documents on Drop box
Social Networking Sites	Facebook and Pinterest profiles

Discussion and Conclusions

Following Belk's (1988) theory of extended self, this research intended to understand how and which digital possessions are considered as part of the consumer's extended self, just as traditional possessions do. As new technologies become more common, digital possessions become more frequent as well. Particularly, a qualitative methodology was implemented in order to shed light on how the different technological tools, social networking sites and online brands followed shape the consumer's digital extended self. To understand this complex phenomenon, the use of several data collection techniques were employed, such as an online survey, netnography, focus groups, in-depth interviews, and observation of participant's personal social networking sites and gadgets. Overall, by being immersed in the phenomenon for such a long time, and the triangulation of many different data collection techniques provided a wide panorama of how digital mothers interact with brands on the online environment.

The virtual possessions found on this research share characteristics of physical possessions such as attachment, fear of loss and diminished sense of self. Specifically, digital photographs and videos, contacts, "liked" brands, notes and documents, and finally, some social networking sites, showed these characteristics on consumers. The

results obtained form this research provides support and empirical evidence to Belk's (2013) proposed questions of how the extended-self might evolve with the introduction of new digital technologies. In general, we observed that consumers can become as attached to immaterial possessions as they can to material possessions. Additionally, they express an enhance sense of self from their virtual possessions and for these reasons, they show an important fear of loss and even mourn such possessions when they have lost them. Overall, by exploring the questions that guided this research, a detailed overview was obtained, of a complex phenomenon regarding consumers, brands and digital technologies. Particularly, the nature of the methodology itself allow the researcher to observe the consumers in their natural environment, where they interact with brands, and their digital possessions, and therefore understand them beyond it own verbalizations. Moreover, it enabled the author to discover the meanings of consumer's actions, by following the qualitative philosophy of obtaining a deep understanding with a meaning.

Limitations and Future Research

Because no research is except of limitations, it is important to acknowledge several points in this paper in order to address them in future research. First, this research focused only on one specific segment of the Internet user's population. Because digital mothers represent one of the fastest growing, and more appealing group for many marketing strategies, this research focused on understanding this segment only. However, the research considered mothers of different ages, and in different life cycle situations, to include a wider range of digital mothers. Results are not intended to be exclusive nor generalized to all the population, as the objective of this research was to obtain deep understanding on a particular case. Additionally, mothers of this study belong to a medium high or high socioeconomic status, living in Monterrey, a northern city in Mexico with important US cultural influence. This is important to take into consideration as other Internet users in Mexico may be situated in a different life situation and context, which can impact on the results. Future research can continue

this line by comparing and contrasting differences among other trending segments with respect to Internet usage in Mexico, such as silver surfers, executives, and teens. This comparison may yield distinctive results with respect to different meanings of the virtual possessions, as the different lifestyles can be a determining factor on the value and the role they play in consumer's lives.

References

Ahuvia, A. C. (2005). Beyond the extended self: Loved objects and consumers' identity narratives. *Journal of consumer research*, *32*(1), 171-184.

Belk, R. (1988). *Possessions and Self*. John Wiley & Sons, Ltd.

Belk, R. (2013). Extended Self in a Digital World. *Journal of Consumer Research, 40(3), 477-500.*

Cova, B., & Pace, S. (2006). Brand community of convenience products: new forms of customer empowerment–the case "my Nutella The Community". *European Journal of Marketing*, *40*(9/10), 1087-1105.

Denegri-Knott, J., & Molesworth, M. (2010). Concepts and practices of digital virtual consumption. *Consumption, Markets and Culture*, *13*(2), 109-132.

Escalas, J. E., & Bettman, J. R. (2003). You Are What They Eat: The Influence of Reference Groups on Consumers' Connections to Brands. *Journal of Consumer Psychology*, *13*(3), 339–348.

Millward Brown (2013). Estudio de consumo de medios entre internautas mexicanos. http://www.iabmexico.com/Estudio_Consumo_Internautas_Mexico

Millward Brown (2013). Estudio de consumo de medios entre internautas mexicanos. Segmento Mamás Digitales. http://www.iabmexico.com/mamas.digitales

Schembri, S., Merrilees, B., & Kristiansen, S. (2010). Brand consumption and narrative of the self. *Psychology & Marketing*, *27*(6), 623-637.

Singh, S., & Sonnenburg, S. (2012). Brand performances in social media. *Journal of Interactive Marketing*, *26*(4), 189-197.

Intención de compra de textiles indígenas en estudiantes universitarios de México y Colombia

Miguel Ángel García Valdez

Arcelia Toledo López

Resumen

Este trabajo analiza el estado del arte de tres teorías del comportamiento del consumidor para identificar un modelo de investigación que explique la intención de compra de textiles indígenas en el contexto del consumo etnocéntrico y socialmente responsable. Los textiles indígenas participan en estos contextos pues utilizan racionalmente materias primas locales y regionales de origen orgánico que generan bajos costos energéticos y escaso riesgo contaminante (RITFA, 2011). La Teoría del comportamiento planeado explica la intención de compra a través del estudio de las actitudes, las normas subjetivas y el control del comportamiento planeado. Sin embargo, esta teoría no explica totalmente la intención de compra de textiles indígenas en el contexto del consumo etnocéntrico y socialmente responsable. Investigaciones recientes han agregado variables relacionadas con los valores del consumidor (Phau, Quintal y Shanka, 2014; Peng, Chen y Wen, 2014; Suki y Suki, 2015) y con la identidad étnica (Ahmed, Anang, Othman y Sambasivan, 2013; Hamin, Baumann y Tung, 2014; Sharma y Wu, 2015) para explicar de mejor manera la intención de compra en los contextos mencionados. La Teoría de los valores de consumo estudia la influencia del valor social, emocional y funcional en las actitudes de los consumidores. La Teoría de la identidad social agrega la identidad étnica como variable predictora de la conducta del consumidor. Este trabajo contrasta las teorías analizadas para proponer un modelo de investigación teniendo a la Teoría del comportamiento planeado como teoría central, complementada por la Teoría de los valores de consumo y la Teoría de la identidad social para explicar de una mejor manera la intención de compra de textiles indígenas.

Palabras clave: Textiles indígenas, identidad étnica, valores del consumidor.

Definición del problema

La artesanía es un elemento de la identidad colectiva de los pueblos y una de las vías de preservación del patrimonio cultural y etnográfico más importantes. La actividad artesanal es la única fuente de ingreso para algunas comunidades marginadas de México donde las mujeres quedan a cargo de niños y ancianos cuando los varones emigran a Estados Unidos (Hernández, 2012).

Sin embargo, el sector artesanal enfrenta condiciones de subsistencia debido a la disminución de las ventas de sus productos (Toledo, 2012). Los artesanos se ven obligados a vender sus productos a precios bajos que no les permiten cubrir al menos sus costos de producción (SEDESOL, 2010). Los hijos de los artesanos consideran no atractivo este negocio artesanal y prefieren buscar opciones de trabajo menos exigentes y mejor pagadas ante las condiciones de pobreza del sector artesanal. La falta de interés de los jóvenes artesanos ocasiona la paulatina desaparición del oficio artesanal y su riqueza cultural.

Por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2011) refiere que en América Latina se consumen más productos extranjeros que étnicos, y esta tendencia está en alza. Tejeda (2002) argumenta que estamos en una época en la que los gustos del consumidor cambian constantemente y están influidos por los medios de comunicación. Lo que obliga al sector artesanal a adaptarse a las condiciones del mercado globalizado produciendo más, generando cambios en los diseños, haciendo uso de diferentes materias primas y utilizando nuevas formas de comercialización (Navarro, 2011). Toledo (2012) sugiere que es importante encontrar mecanismos viables que garanticen la compensación social y económica al trabajo de los productores de textiles indígenas que les permita competir de manera activa en un mercado global de gran dinamismo.

Marco teórico

La intención de compra es un objetivo fundamental para entender el comportamiento del consumidor y uno de los indicadores más utilizados en la mercadotecnia (Barden, 2014; Singh, 2014). La intención de compra es un paso intermedio entre la actitud y el comportamiento de compra, que requiere ser estudiado con mayor profundidad. La mayoría de las investigaciones utilizan la Teoría del comportamiento planeado (TPB por sus siglas en inglés) para explicar la intención de compra de los consumidores. Dada la importancia de la intención de compra en el comportamiento del consumidor, se considera necesario analizar las variables que se relacionan positivamente con ella en los contextos del consumo socialmente responsable y el etnocentrismo del consumidor.

Los consumidores actuales han desarrollado una profunda conciencia con respecto al consumo de productos y servicios socialmente responsables (Ha-Brookshire y Norum, 2011; Lu, Bock, y Joseph, 2013; Chen y Lee, 2015; Punyatoya, 2015). Un producto es considerado socialmente responsable cuando no utiliza materia prima proveniente o derivada de especies en peligro de extinción, o de ambientes naturales amenazados; no pone en riesgo la salud del consumidor en su fabricación; no causa daño significativo al medio ambiente; no consume una cantidad desproporcionada de energía; utiliza empaques ecológicos, y participa en el comercio justo (Ocampo, Perdomo-Ortiz y Castaño, 2014).

Algunas investigaciones relacionan el comportamiento de compra socialmente responsable con factores demográficos, psicológicos y sociales. Los factores demográficos se relacionan significativamente con las actitudes de los consumidores hacia la compra socialmente responsable, aunque estos resultados varían dependiendo del contexto de estudio (DiPietro, Cao y Partlow, 2013). Los factores sociales han sido utilizados para explicar la intención de compra de productos socialmente responsables principalmente en estudios de segmentación de mercados y estrategias de comunicación de marketing (Patino, Kaltcheva, Pitta, Sriram y Winsor, 2014). Los factores psicológicos complementan a los factores demográficos y sociales, y permiten obtener conocimientos más relevantes sobre el comportamiento socialmente

responsable del consumidor (Awad, 2011). A pesar de que los elementos demográficos explican factores psicológicos y sociales de los consumidores, el análisis del comportamiento del consumidor de textiles indígenas requiere de otras variables que permitan entenderlo con mayor profundidad.

Otras investigaciones sobre la intención de compra socialmente responsable centran su atención en el estudio de las características del producto (Ha-Brookshire y Norum, 2011; Lu et al., 2013; Chen y Lee, 2015). Las características físicas y funcionales de los productos son indispensables para evaluar las opciones existentes en el mercado y posteriormente tomar la decisión de compra que mejor satisfaga las necesidades del consumidor. Sin embargo, las características de los productos requieren complementarse con otras variables que permitan una mejor explicación de la intención de compra de textiles indígenas, especialmente desde la perspectiva del consumo etnocéntrico.

Los consumidores etnocéntricos presentan la tendencia a sobreestimar los productos nacionales sobre los extranjeros (Kumar et al, 2013). Para ellos, la compra de productos extranjeros es un acto antipatriótico que daña la economía del país y genera pérdida de empleos (Wei, 2008). Además, los consumidores etnocéntricos perciben a los productos extranjeros como inferiores en calidad. Estas razones llevan a los consumidores etnocéntricos a mostrar un comportamiento de compra a favor de los productos nacionales (Ahmed et al, 2013). Sin embargo, este comportamiento se presenta solamente en los países desarrollados. En los países emergentes, el consumidor etnocéntrico prefiere los productos extranjeros en lugar de los productos nacionales o locales (Kumar y Rajeev, 2013). En México se presenta una tendencia similar, los consumidores prefieren las prendas confeccionadas en el extranjero a los textiles indígenas del país. Así, se vuelve indispensable conocer cuáles son las variables que influyen en la intención de compra en el contexto del consumo etnocéntrico.

El etnocentrismo del consumidor se relaciona con variables de diferente naturaleza para explicar la intención de compra (Deb y Chaudhuri, 2014; Hamin et al., 2014; Zolfagharian, Saldivar y Sun, 2014; Fernández-Ferrín, Bande-Vilela, Klein y del Río-Araújo, 2015), sin embargo, el aspecto étnico es una de las variables que aparece de manera recurrente en las investigaciones sobre el etnocentrismo del consumidor (Siemieniako, Kubacki, Glinska y Krot, 2011; Muchtar, Kingshott, Wong y Laksamana, 2012; Ahmed et al., 2013; Hamin et al., 2014; Sharma y Wu, 2015). El consumidor etnocéntrico tiene la tendencia a evaluar a los demás grupos étnicos con base en los valores de su propio grupo étnico (Luque-Martínez et al., 2000). La identidad étnica es una especificación de la identidad social (Arocena, Ceballos y Velasco, 2010), es decir, explican el etnocentrismo del consumidor con base en la Teoría de la identidad social (TIS). Sin embargo, la relación de la identidad étnica con el etnocentrismo del consumidor ha sido poco estudiada, a pesar de la influencia que ha demostrado tener en el comportamiento del consumidor. Por esta razón, se propone el estudio de la identidad étnica como parte del consumo etnocéntrico de textiles indígenas.

Un último elemento que permite comprender mejor la intención de compra de textiles indígenas son los valores del consumidor. La Teoría de los valores de consumo (TCV por sus siglas en inglés) refiere la existencia de valores emocionales, funcionales, sociales y epistémicos, que influyen en la decisión de compra (Suki y Suki, 2015). Algunas investigaciones recientes han estudiado la intención de compra desde la perspectiva de esta teoría (Park y Lee, 2014; Pousa y Nuñez, 2014; Phau et al., 2014; Peng et al., 2014; Suki y Suki, 2015). Se considera importante el estudio de los valores del consumidor para entender las actitudes de los estudiantes universitarios hacia la intención de compra de textiles indígenas desde la mirada de la Teoría de los valores de consumo.

La Teoría del comportamiento planeado

La TPB es uno de los modelos más utilizados para explicar la intención de compra del consumidor (Dean, Raats y Shepherd, 2008). La TPB surge como una adaptación la

Teoría de la acción razonada (TAR por sus siglas en inglés) de Fishbein y Ajzen (1980). La Teoría de la acción razonada explica la influencia de las fuerzas persuasivas y las creencias motivacionales en las intenciones de comportamiento y en el comportamiento de una persona (Lac, 2013). La TAR sustenta que las actitudes y las normas subjetivas de una persona determinan las intenciones de comportamiento de las personas. Sin embargo, algunos investigadores refieren que la TAR solamente provee información con base en elementos que pueden ser controlados a voluntad por los consumidores (Albarracin, Johnson, Fishbein y Muellerleile, 2001). Por esta razón, Ajzen y Madden (1986) agregaron el control de comportamiento percibido (PBC por sus siglas en inglés) como una tercera variable que permitiera predecir las intenciones y comportamientos que no están completamente bajo el control de las personas (Lac, 2013). La adhesión del PBC a la TAR dio origen a la TPB.

La TPB está integrada por la interacción de tres variables que permiten identificar la intención de comportamiento en las personas: la actitud hacia el comportamiento, las normas subjetivas y el PBC. Las investigaciones recientes describen una relación positiva directa entre las tres variables de la TPB y la intención de comportamiento de compra. Por ejemplo, Shah y Mohamed (2011) mencionan que las actitudes, las normas subjetivas y el PBC influyen positivamente en la intención de compra de comida halal en Malasia. Son, Jin y George (2013) refieren que las actitudes y el PBC están positivamente relacionados con la intención de compra de marcas extranjeras de jeans en India. Chen (2013) encontró que las actitudes y la influencia social se relacionan significativamente en la intención de compra de productos verdes en consumidores de China y Estados Unidos. Patrícia, Figueiredo, Hogg y Sottomayor (2014) refieren que las actitudes y las normas subjetivas influyen positivamente en la intención de consumir vino en Portugal. Cheah, Phau y Liang (2015) mencionan que las actitudes, las normas subjetivas y el PBC se relacionan positivamente con la intención de compra de ofertas en línea en Australia. La TPB refiere que conforme la actitud de una persona presenta rasgos más positivos entonces: la persona intentará llevará a cabo un comportamiento con mayor gusto o interés, las normas subjetivas serán más fuertes y la percepción de

control sobre un comportamiento determinado será mayor (Ajzen y Madden, 1986; Rise, 2010).

No obstante, Conner y Armitage (1998) refieren que las actitudes, las normas subjetivas y el control del comportamiento planeado son insuficientes para explicar completamente las intenciones de las personas. Argumentan que la mayoría de los diseños estructurales realizados con base en la TPB, no permitían comprobar la causalidad entre las actitudes, las normas subjetivas y el PBC; y el comportamiento del consumidor. Además, mencionaron que la TPB no describe el proceso por el cual otras variables pueden influir en las actitudes, las normas subjetivas y el PBC. Como respuesta, Ajzen (1991) menciona que la TPB permite la adición de otras variables predictoras siempre que contribuyan a incrementar el potencial predictivo del modelo.

A partir de entonces, las investigaciones sobre intención de compra han agregado a la TPB una serie de variables predictoras que permiten llegar a una mejor explicación, acerca de las actitudes y el comportamiento de compra de las personas. Por ejemplo, Conner y Armitage (1998) propusieron seis variables adicionales: la saliencia de la creencia, el comportamiento pasado y el hábito, el PBC o la auto-eficacia, las normas morales, el afecto y la auto-identidad o auto-concepto. George (2004) propuso el uso de la privacidad y la confiabilidad en compras en línea en Estados Unidos. Lee (2009) incluyó la experiencia de flujo, el disfrute percibido y la interacción en un estudio de juegos en línea en Taiwan. Tang, Luo y Xiao (2011) incluyeron el conocimiento percibido y la utilidad percibida y reemplazaron al PBC por la auto-confianza en un estudio sobre compra de computadoras personalizadas en China. Cheah et al. (2015) agregaron el valor percibido y la conciencia del precio en un estudio de intención de compra de ofertas en línea en Australia.

Algunas investigaciones refieren que se debe tomar en cuenta la identidad étnica para determinar la intención de compra en contextos globalizados (Jin Ma, Littrell y Niehm, 2012; Makgosa, 2012; Cleveland, Laroche y Hallab, 2013; Khare, 2014; Mansori, Sambasivan y Md-Sidin, 2015). En un contexto de consumo socialmente responsable,

Shen y Dickson (2001) refieren que la identidad étnica modera la influencia de la identificación cultural en las actividades de consumo de ropa elaboradas en procesos no éticos. Ellis, McCracken y Skuza (2012) reportaron que la identidad étnica es un predictor significativo en la intención de pagar más dinero por camisetas de algodón orgánico en Estados Unidos. Sin embargo, la intención de compra de textiles indígenas no se explica completamente a través de la interacción de las actitudes, las normas subjetivas y el PBC. Así, se propone la adhesión de la identidad étnica como variable complementaria a la TPB para predecir las actitudes de los estudiantes universitarios hacia los textiles indígenas. La Teoría de la identidad social es el fundamento de la identidad étnica como variable predictora de la intención de compra.

La Teoría de la identidad social

La TIS fue desarrollada por Tajfel y Turner (1986) y postula que la identidad social es parte del auto-concepto de una persona. La TIS se sustenta en dos elementos: la consciencia del individuo de que pertenece a un grupo social, y el significado de valor y emocional que el sentido de pertenencia le genera a la persona (Talfel y Turner, 1986). La identidad social se genera cuando una persona se asocia a un grupo y se atribuye las características representativas del grupo como propias. Los miembros de un grupo ponen en manifiesto las diferencias que tienen con miembros de otros grupos (exogrupo) y acentúan las similitudes cuando se comparan con otros miembros del mismo grupo (endogrupo) (Hernández, 2015).

Una persona puede obtener una evaluación negativa y una evaluación positiva cuando realiza comparaciones entre su endogrupo y un exogrupo. Una evaluación negativa de la identidad social surge cuando la persona presenta un sentimiento de insatisfacción hacia los miembros de su endogrupo. Una evaluación positiva de la identidad social positiva se da cuando la relación de la persona con los integrantes de su grupo es satisfactoria. En este caso, los individuos tratarán de mantener o incrementar este estado de satisfacción. La pertenencia a un determinado grupo depende del grado de identidad social que las personas tengan con los demás miembros del grupo.

Se considera que la Identidad étnica forma parte de la identidad social de una persona (Phinney y Ong, 2007). Algunos autores utilizan el término etnicidad como el proceso de auto-identificación que permite a las personas definirse y definir a los demás dentro de grupos específicos utilizando etiquetas étnicas (Grosfoguel, 2004; Chaudhry, Neelam, Duddu y Husain, 2008). La identidad étnica se entiende como el sentido de pertenencia e identificación que una persona tiene hacia un grupo étnico determinado (Hernández, Mansilla, Gárate, Yzerbyt y Estrada, 2015).

Existen investigaciones que explican la intención de compra utilizando aspectos relacionados con la identidad étnica. Por ejemplo, Rajagopala y Heitmeyer (2005) mencionan que la etnicidad presenta una asociación positiva con el nivel de aculturación y con la preferencia hacia la compra de ropa étnica hindú en lugar de ropa contemporánea americana. Chattaraman y Lennon (2008) refieren que la fuerza de la identificación étnica influye significativamente en el consumo de ropa cultural, definida como ropa étnica o ropa de inspiración étnica, en consumidores étnicos de Estados Unidos. Encontraron que los consumidores que presentan mayor fuerza de identificación étnica otorgan emociones y significados positivos, y realizan un mayor consumo de ropa cultural. Cleveland et al. (2013) estudiaron la relación de la identidad étnica y la aculturación al consumo global, con los valores personales, el materialismo, el consumo etnocéntrico y la religiosidad. Refieren que la identidad étnica se asocia positivamente con el consumo etnocéntrico en musulmanes y cristianos libaneses.

La identidad étnica es una variable que influye en la intención de compra dentro del contexto del consumo etnocéntrico y del contexto del consumo socialmente responsable. Se vuelve primordial estudiar la influencia de la identidad étnica en los consumidores de textiles indígenas debido a la importancia cultural que reviste la compra y el uso de ropa étnica en México y Colombia. Sin embargo, también se considera necesario analizar los valores personales que influyen en las actitudes de compra de los estudiantes universitarios para explicar de una mejor manera la intención

de compra de textiles indígenas. Así, se analizan los valores del consumidor desde la perspectiva de la Teoría de los valores de consumo.

La Teoría de los valores de consumo

La TCV desarrollada por Sheth, Newman y Gross (1991), contribuye de manera amplia a las investigaciones realizadas en áreas de economía, sociología, antropología, psicología, marketing y comportamiento del consumidor (Pousa y Nuñez, 2014). Esta teoría argumenta que los valores otorgados a diferentes productos consumidores influyen en la motivación de compra de los consumidores (Phau et al., 2014). Además, analiza las elecciones de consumo de una persona mediante cinco valores fundamentales: el funcional, el social, el emocional, el epistémico y el condicional (Pousa y Nuñez, 2014). La TCV está basada en tres axiomas, el primero de ellos indica que la alternativa seleccionada es una función de múltiples valores de consumo; el segundo axioma nos menciona que el valor funcional, el valor social, el valor emocional, el valor epistémico y el valor condicional proporcionan contribuciones diferenciales a cualquier opción de consumo que se presente; y el tercer axioma refiere que los cinco valores de consumo mencionados son independientes entre sí (Pousa y Nuñez, 2014).

Investigaciones recientes explican la intención de compra con base en la TCV. Por ejemplo, Peng et al. (2014) investigaron la influencia de los valores de consumo en la adopción de una aplicación de marca para teléfonos móviles en Taiwán. Encontraron que los valores de calidad percibida, de adquisición percibida, de eficiencia percibida y de emoción percibida (valor total percibido) son significantes en la intención de usar una aplicación de marca para teléfonos móviles. Phau et al. (2014) estudiaron la influencia de los valores de consumo de jóvenes australianos en la elección de la isla Mauricio como destino turístico. Refieren que los valores emocional, epistémico, social y funcional influyen significativamente en la imagen percibida de la isla Mauricio. También encontraron que solamente el valor social influye significativamente en la decisión de elección del destino turístico. Park y Lee (2014) investigaron la influencia de las

dimensiones de inteligencia en los valores de consumo de teléfonos celulares. Encontraron que el valor funcional y el valor emocional incrementan la tasa uso de teléfonos inteligentes en Corea del Sur. Suky y Suki (2015) realizaron una investigación sobre los valores de consumo en usuarios ligeros, usuarios promedio y grandes usuarios en un contexto de consumo socialmente responsable. Encontraron que el valor funcional, el valor social y el valor epistémico se relacionan positivamente con la compra de productos verdes en Malasia.

Los valores del consumidor son indispensables para explicar la intención de compra de productos en diferentes contextos. Se considera relevante investigar de qué manera los valores de consumo influyen en la intención de compra de textiles indígenas. Se propone, como teoría base, la Teoría del comportamiento planeado complementada por la Teoría de la identidad social y la Teoría de los valores de consumo para explicar la intención de compra de textiles indígenas en estudiante universitarios de México y Colombia.

Discusión y Resultados

El modelo TPB, TIS y TCV

La identidad étnica es un fuerte predictor de la actitud humana y presenta una relación significativa hacia la conducta del consumidor (Mansori et al., 2015). La identidad étnica complementa la actitud de la TPB ya que el poseer o usar un textil indígena es una manifestación de la identidad étnica (Rajagopalan y Heitmeyer; 2005). La identidad étnica también complementa la norma subjetiva de la TPB, pues los consumidores que mantienen su identidad étnica usan los textiles indígenas con más frecuencia y tienen lazos más fuertes con la familia, vecinos y amigos (Rajagopalan y Heitmeyer, 2005). Además, al adquirir un textil indígena, el consumidor se relaciona con un grupo étnico por su deseo de pertenecer o aspirar a formar parte de un grupo étnico determinado (Talfel y Turner, 1986). Así, la TIS, mediante la identidad étnica, nos permitirá conocer cómo se identifican los estudiantes universitarios con los textiles indígenas. Sin embargo, la TPB complementada con la TIS no explica totalmente la intención de compra de textiles indígenas en el contexto del consumidor socialmente responsable.

La TCV aporta la variable valores del consumidor que complementa la TPB y la TIS para explicar la intención de compra de manera integral.

El consumidor socialmente responsable toma sus decisiones de compra con fundamento en sus valores personales (Ocampo et al., 2014). Los valores del consumidor socialmente responsable se manifiestan en las acciones de preservar el medio ambiente y la calidad de vida en sociedad bajo un contexto particular y local (Ocampo et al., 2014). Green y Peloza (2011) refieren que el valor funcional, el valor social y el valor emocional de la TCV son fundamentales para que el consumidor perciba valor en las actividades de consumo socialmente responsable.

La TCV complementa a la actitud de la TPB cuando el cliente adquiere textiles indígenas por el valor funcional que estos productos artesanales proporcionan al ser elaborados con materias primas orgánicas o procesos amigables con el medio ambiente. El valor social de la TCV, que refiere a la asociación y la disposición para aceptar uno o más grupos sociales (Phau et al., 2014). Se manifiesta en la presión social hacia la persona para realizar un comportamiento determinado que le permita pertenecer al grupo social (norma subjetiva de la TPB), y en el deseo de pertenecer o formar parte de un grupo étnico al adquirir un textil indígena (identidad étnica de la TIS) (Talfel y Turner, 1986). El valor emocional de la TCV se relaciona con la actitud de la TPB y la identidad étnica de la TIS cuando los consumidores toman su decisión de comprar textiles indígenas con base en valores emocionales que tienen estos productos artesanales, como el valor místico, cultural e histórico. Además, la pertenencia a un grupo étnico proporciona un grado de emotividad al consumidor de textiles indígenas (Talfel y Turner, 1986). Si bien la TPB estudia si los consumidores tienen el recurso económico para comprar un textil indígena, el valor del precio de la TCV permite estudiar los valores que anteceden a las actitudes de compra de los estudiantes universitarios. De esta manera, se propone un modelo en el que la TIS y la TCV complementan la TPB para explicar la intención de compra de textiles indígenas en estudiantes universitarios.

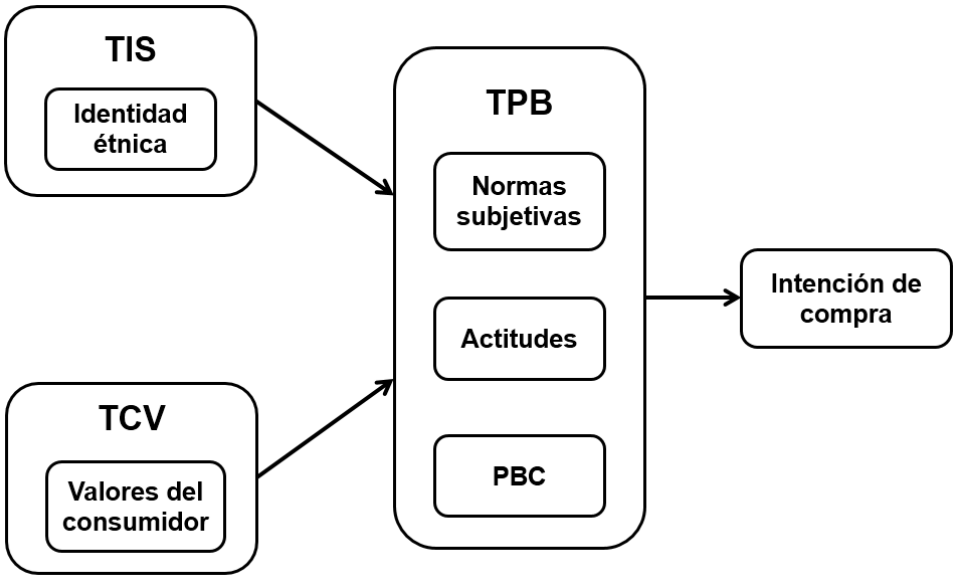


Figura 1. Modelo de investigación con TPB como teoría central complementada con TIS y TCV
Fuente: Elaboración propia a partir de la investigación documental de las teorías estudiadas

Conclusiones

A través del análisis documental y el contraste de la Teoría del comportamiento planeado, la Teoría de la identidad social y la Teoría de los valores de consumo, se cumple con el objetivo principal de este trabajo al identificar y proponer un modelo de investigación que explica la intención de compra de textiles indígenas en el contexto del consumo etnocéntrico y socialmente responsable.

El modelo plantea que para determinar la intención de compra de textiles indígenas, se debe modificar las actitudes de los posibles compradores a través de la identidad étnica y los valores del consumidor. Desde un enfoque del consumo etnocéntrico y socialmente responsable, se espera que las actitudes, las normas subjetivas y el PBC determinen las intenciones de compra de los textiles indígenas en un contexto de estudiantes universitarios de México y Colombia.

Referencias

Ahmed, Z., Anang, R., Othman, N., Sambasivan, M. (2013). To purchase or not to purchase US products: role of religiosity, animosity, and ethno-centrism among Malaysian consumers. *Journal of Services Marketing*, *27*(7), 551-563.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Decision Processes*, 50 (2), 179-211.

Ajzen, I., Madden, T. J. (1986). Prediction of goal-directed behavior: attitudes, intentions, and perceived behavioral control. *Journal of Experimental Social Psychology, 22*, 453-474.

Albarracin, D., Johnson, B. T., Fishbein, M., Muellerleile, P. A. (2001). Theories of reasoned action and planned behavior as models of condom use: a meta-analysis. *Psychological bulletin*, *127*(1), 142.

Arocena, F. A. L., Ceballos, J. C. M., Velasco, C. Y. (2010). Identidad mexicana e interés político: Predictores de bienestar social y anomia. *Acta Universitaria*, *20*(2), 40-49.

Awad, T.A. (2011). Environmental segmentation alternatives: buyers' profiles and Implications. *Journal of Islamic Marketing*, 2(1), 55-73.

Barden, P. (2014). Decodificado: la ciencia subyacente a por qué compramos. D.F.,México: Grupo ed. Patria.

Chattaraman, V., Lennon, S. J. (2008). Ethnic identity, consumption of cultural apparel, and self-perceptions of ethnic consumers. *Journal of Fashion Marketing and Management, 12*(4), 518-531.

Chaudhry, I., Neelam, K., Duddu, V., Husain, N. (2008). Ethnicity and psychopharmacology. *Journal of Psychopharmacology*, 22(6), 673-680.

Cheah, I., Phau, I., Liang, J. (2015). Factors Influencing Consumers' Attitudes and Purchase Intentions of E-Deals.

Chen, L. (2013). A study of green purchase intention comparing with collectivistic (chinese) and individualistic (american) consumers in shanghai, china. *Information Management and Business Review, 5*(7), 342-346.

Chen, M., Lee, Ch. (2015).The impacts of green claims on coffee consumers' purchase intention. *British Food Journal*, 117(1), 195-209.

Cleveland, M., Laroche, M., Hallab, R. (2013). Globalization, culture, religion, and values: Comparing consumption patterns of Lebanese Muslims and Christians. *Journal of Business Research*, *66*(8), 958-967

Conner, M., Armitage, C. J. (1998). Extending the theory of planned behavior : A review and avenues for further research. *Journal of Applied Social Psychology, 28,* 1429- 1464.

Dean, M., Raats, M. M., Shepherd, R. (2008). Moral concerns and consumer choice of fresh and processed organic foods. *Journal of Applied Social Psychology, 38(8),* 2088-2107.

Deb, M., Chaudhuri, H. R. (2014). Impact of firm's reputation and ethnocentrism on attitude towards foreign products. *Marketing Intelligence & Planning*, 32(5), 646-664.

DiPietro, R. B., Cao, Y., Partlow, Ch. (2013). Green practices in upscale foodservice operations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(5), 779-796.

Ellis, J. L., McCracken, V. A., Skuza, N. (2012). Insights into willingness to pay for organic cotton apparel. *Journal of Fashion Marketing and Management, 16*(3), 290-305.

Fernández-Ferrín, P., Bande-Vilela, B., Klein, J. G., del Río-Araújo, M. L. (2015). Consumer ethnocentrism and consumer animosity: antecedents and consequences. *International Journal of Emerging Markets*, *10*(1), 73-88.

Fishbein, M. Ajzen, I. (1980), Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.

George, J. F. (2004). The theory of planned behavior and Internet purchasing. *Internet research*, *14*(3), 198-212.

Green, T., Peloza, J. (2011). How does corporate social responsibility create value for consumers? *Journal of Consumer Marketing*, *28*(1), 48–56.

Grosfoguel, R. (2004). Race and ethnicity or racialized ethnicities? *Ethnicities*, 4(3), 315-336.

Ha-Brookshire, J., Norum, P. (2011). Cotton and sustainability: Impacting student learning through Sustainable Cotton Summit. *International Journal of Sustainability in Higher Education, 12(4),* 369-380.

Hamin, H., Baumann, C., L. Tung, R. (2014). Attenuating double jeopardy of negative country of origin effects and latecomer brand: An application study of ethnocentrism in emerging markets. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, *26*(1), 54-77.

Hernández, R. (2012). La vestimenta indígena: una manifestación cultural mexicana. *Temas de Nuestra América. Revista de Estudios Latinoamericanos*, 151-159.

Hernández, J. V., Mansilla, E. W., Gárate, T. O., Yzerbyt, V., Estrada, C. (2015). Variables asociadas a la identidad social satisfactoria y sus efectos diferenciales en el esencialismo endo y exogrupal. *Avances en psicología latinoamericana*, *33*(1), 4.

Jin Ma, Y., Littrell, M. A., Niehm, L. (2012). Young female consumers' intentions toward fair trade consumption. *International Journal of Retail & Distribution Management*, *40*(1), 41-63.

Kumar, D., Rajeev, D. P. (2013). A new strategic approach for marketing of Handicraft Products. *International Journal of Applied Services Marketing Perspectives*, *2*(3), 540-543.

Lac, A., Crano, W. D., Berger, D. E., Alvaro, E. M. (2013). Attachment theory and theory of planned behavior: An integrative model predicting underage drinking. *Developmental psychology*, *49*(8), 1579.

Lee, M. C. (2009). Understanding the behavioural intention to play online games: An extension of the theory of planned behaviour. *Online Information Review*, *33*(5), 849-872.

Lu, L., Bock, D., Joseph, M. (2013). Green marketing: what the Millennials buy. *Journal of Business Strategy*, *34*(6), 3-10.

Luque-Martinez, T., Ibanez-Zapata, J. A., del Barrio-Garcia, S. (2000). Consumer ethnocentrism measurement-An assessment of the reliability and validity of the CETSCALE in Spain. *European Journal of Marketing*, *34*(11/12), 1353-1374.

Makgosa, R. (2012). Ethnic diversity in Britain: A stimulus for multicultural marketing. *Marketing Intelligence & Planning*, *30*(3), 358-378.

Mansori, S., Sambasivan, M., Md-Sidin, S. (2015). Acceptance of novel products: the role of religiosity, ethnicity and values. *Marketing Intelligence & Planning*, 33 (1), 39-66.

Muchtar, F., Kingshott, R. P. J., Wong, D., Laksamana, P. (2012). A purchase intention model for foreign banks within Indonesia. *International Journal of Bank Marketing*, 30(6), 452-464.

Navarro, H. S. (2011). Artesanía latinoamericana: folklor y comercio. 2013. Univ. Barcelona, España. Encuentro Debate América Latina, Ayer y Hoy (13º. 2011. Barcelona)-Asociación Española de Americanistas. Simposio (7º. 2011. Barcelona).

Ocampo, S. D., Perdomo-Ortiz, J., Castaño, L. E. V. (2014). El concepto de consumo socialmente responsable y su medición. Una revisión de la literatura. *Estudios Gerenciales*, 30(132), 287-300.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2011). Los desafíos de la artesanía en los países del Cono Sur: Excelencia y Competitividad. Recuperado de: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Montevideo/pdf/CLT-LosDesafiosdelaArtesaniaConoSur.pdf

Park, H. J., Lee, H. S. (2014). Product smartness and use-diffusion of smart products: the mediating roles of consumption values. *Asian Social Science*, *10*(3), 54.

Patino, A., Kaltcheva, V. D., Pitta, D., Sriram, V., Winsor, R. D. (2014). How important are different socially responsible marketing practices? An exploratory study of gender, race, and income differences. *Journal of Consumer Marketing*, 31(1), 2-12.

Patrícia Silva, A., Figueiredo, I., Hogg, T., Sottomayor, M. (2014). Young adults and wine consumption a qualitative application of the theory of planned behavior. *British Food Journal*, *116*(5), 832-848.

Peng, K. F., Chen, Y., Wen, K. W. (2014). Brand relationship, consumption values and branded app adoption. *Industrial Management & Data Systems*, *114*(8), 1131-1143.

Phau, I., Quintal, V., Shanka, T. (2014). Examining a consumption values theory approach of young tourists toward destination choice intentions.*International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, *8*(2), 125-139.

Phinney, J.S., Ong, A.D. (2007). Conceptualization and measurement of ethnic identity: current status and future directions. *Journal of Counseling Psychology*, 54 (3), 271-281.

Pousa, C., Nuñez, J. F. (2014). Why do consumers buy Fair Trade products? An evolutionary perspective using the Theory of Consumption Values. *Journal of Management and Sustainability*, *4*(2).

Punyatoya, P. (2015). Effect of perceived brand environment-friendliness on Indian consumer attitude and purchase intention: an integrated model. *Marketing Intelligence & Planning*, *33*(3), 258-275.

Rajagopalan, R., Heitmeyer, J. (2005). Ethnicity and consumer choice: A study of consumer levels of involvement in Indian ethnic apparel and contemporary American clothing. *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal*, *9*(1), 83-105.

Red iberoamericana de innovación y transferencia de tecnología para el fortalecimiento artesanal (RITFA, 2011). Estado del artes del sector artesanal en Latinoamérica. Recuperado de: http://www.ritfa.net/artesanos/templates/rifta/Libros/No_5_Libro_digital_Estado_del_Arte_del_Sector_Artesanal_Latinoamer.pdf

Rise, J., Sheeran, P., Hukkelberg, S. (2010). The role of self-identity in the theory of Planned behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Social Psychology*, *40*(5), 1085-1105.

Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL, 2010). Diagnóstico de la capacidad de los artesanos para generar ingresos sostenibles. Recuperado de: http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Resource/2911/1/images/Diagnostico_FONART.pdf

Shah A., S., Mohamed S., N. (2011). Applying the Theory of Planned Behavior (TPB) in halal food purchasing. *International Journal of Commerce and Management*, *21*(1), 8-20.

Sharma, P., Wu, Z. (2015). Consumer ethnocentrism vs. intercultural competence as moderators in intercultural service encounters. *Journal of Services Marketing*, *29*(2), 93-102.

Shen, D., Dickson, M. A. (2001). Consumers' acceptance of unethical clothing consumption activities: influence of cultural identification, ethnicity, and Machiavellianism. *Clothing and Textiles Research Journal*, 19, 76-87.

Sheth, J. N., Newman, B. I., Gross, B. L. (1991). Why we buy what we buy: A theory of consumption values. *Journal of Business Research, 22,* 159-170.

Siemieniako, D., Kubacki, K., Glinska, E., Krot, K. (2011). National and regional ethnocentrism: a case study of beer consumers in Poland. *British Food Journal*, *113*(3), 404-418.

Singh, T. (2014). A quasi-experimental study to assess the impact of cause-related marketing on brand attitude and purchase intention. *International Journal of Retailing & Rural Business Perspectives,* 3 (3), 1116-1124.

Son, J., Jin, B., George, B. (2013). Consumers' purchase intention toward foreign brand goods. *Management Decision,* 51(2), 434-450.

Suki, N. M., Suki, N. M. (2015). Impact of consumption values on consumer environmental concern regarding green products: Comparing light, average, and heavy users'. *International Journal of Economics and Financial Issues*, *5*, 82-97.

Tang, Z., Luo, J., Xiao, J. (2011). Antecedents of intention to purchase mass customized products. *Journal of Product & Brand Management*, *20*(4), 316-326.

Tajfel, H., Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behaviour. In S. Worchel & W. G. Austin (Eds.), *Psychology of intergroup relations* (2nd ed., pp. 7-24). Chicago: Nelson-Hall.

Tejeda, J. G. (2002). El Nuevo diseño artesanal. Análisis y prospectiva en México. Tesis doctoral no publicada. Universidad Politécnica de Cataluña.

Toledo López, A. (2012). La producción y comercialización de los textiles artesanales de Mitla, Oaxaca. Aquí estamos, revista de exbecarios indigenas, 16, 20-28.

Wei, Y. (2008). Does consumer ethnocentrism affect purchase intentions of Chinese consumers? Mediating effect of brand sensitivity and moderating effect of product cues. *Journal of Asia Business Studies*, *3*(1), 54-66.

Zolfagharian, M., Saldivar, R., Sun, Q. (2014). Ethnocentrism and country of origin effects among immigrant consumers. *Journal of Consumer Marketing*, *31*(1), 68-84.

Propuesta para Mejorar el Servicio al Cliente e Impulsar la Competitividad de las Empresas de Ferretería y Tlapalería de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca

Tania Mejía Meza

Mónica Teresa Espinosa Espíndola

Adolfo Maceda Méndez

Resumen

Las empresas de ferretería y tlapalería de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León se caracterizan por suministrar insumos al giro de la construcción, abasteciendo un 90% de lo requerido; sin embargo, sus clientes consideran que deben mejorar el servicio al cliente incorporando innovación en los procesos de atención. El servicio al cliente se vuelve fundamental en la competencia para crear ventajas que distingan a las empresas. Este proceso no ha sido estudiado específicamente en este giro de empresas en el contexto local. La presente investigación intenta contribuir al conocimiento de la situación actual del servicio al cliente. Esta investigación se realizó con un enfoque cualitativo. Es de tipo exploratorio porque no se han realizado investigaciones previas en las empresas de ferretería y tlapalería de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca. Es descriptiva porque se explica la manera cómo se brinda el servicio al cliente en las empresas de ferretería y tlapalería de esta ciudad. Se considera una muestra de seis empresas, utilizando un muestreo por juicio de acuerdo a Malhotra (2008). Entre los principales resultados se encontró que el 100% de las empresas investigadas son familiares, el 67% se encuentra bajo la dirección del fundador y el 17% de los empresarios está consciente de que sus clientes no se encuentran totalmente satisfechos con sus servicios y que deben implementar estrategias que lleven a su empresa a tener un mejor servicio al cliente para ser competitivas en el mercado local. Con base en los resultados obtenidos en el diagnóstico del servicio al cliente en las empresas de ferretería y tlapalería de esta ciudad se desarrolló una propuesta que considera los aspectos prioritarios de servicio al cliente que ayudarán a este tipo de empresas a crear ventajas competitivas.

Palabras clave: calidad en el servicio, empresas de ferretería y tlapalería, competitividad

Introducción

Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs), juegan un rol importante en el desarrollo de los países. En México, según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) este tipo de empresas constituyen el 99.8% del total de las unidades económicas, generan una fuerza laboral del 71.4% y contribuyen con el 52% del Producto Interno Bruto Nacional (INEGI, 2014). Entre las MiPyMEs, las que se dedican a comercializar al por menor artículos de ferretería, tlapalería y vidrio se encuentran en el noveno lugar entre los subsectores de comercio con mayor participación en el empleo (INEGI, 2014).

La Regiduría de Infraestructura y Desarrollo Territorial del Municipio de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca, señaló que se destina aproximadamente un 40% del presupuesto anual de egresos al desarrollo de obra pública y aproximadamente el 70% de éste se ejerce en proyectos y obras que se realizan dentro de esta ciudad (R. Sánchez, entrevista personal, 3 de febrero, 2015). Se estima que en el sector privado la inversión en construcción y mantenimiento es igual que la ejercida por las autoridades municipales. Además, la suma del gasto público y privado en actividades relacionadas con la construcción, rebasa los 100 millones de pesos anuales en esta ciudad. Las empresas de ferretería y tlapalería proveen diversos insumos necesarios en cada proyecto de construcción y mantenimiento, por lo tanto, son un eslabón importante de la cadena de valor del ramo de la construcción.

Por otra parte, en un estudio realizado en MiPyMEs comerciales, industriales y de servicios de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca, Pacheco (2013) identificó diversas necesidades de capacitación, concluyendo que el área de servicio y atención al cliente es la que debe ser considerada de manera prioritaria. Por esta razón, es importante asesorar a estas empresas para impulsar su competitividad, entendiendo ésta como su capacidad de aprovechar de manera efectiva sus ventajas distintivas para que sean mejores que sus competidores (Vicente, 2009). Considerando el impacto positivo que puede tener el servicio al cliente para impulsar la competitividad de las empresas de ferretería y tlapalería de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca, el interés central de esta investigación fue ofrecer una propuesta para mejorarlo.

La presente investigación está dividida de la siguiente forma. En la sección 1 se presenta el marco teórico, en el cual se establece la importancia de las empresas de ferretería y tlapalería en el ámbito económico y se presentan los conceptos de servicio al cliente, calidad en el servicio y competitividad. En la sección 2 se describe la metodología empleada, incluyendo el tipo de investigación, su alcance y la descripción de la muestra. En la sección 3 se describe el planteamiento del problema: la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos. En la sección 4 se presentan los resultados del diagnóstico del servicio al cliente en las empresas de ferretería y tlapalería de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca, tomando en cuenta los principales aspectos de servicio al cliente y competitividad, con la finalidad de ubicar a las empresas en uno de los 4 cuadrantes propuestos por López (2001).

La sección 5 contiene la propuesta de servicio al cliente para las empresas de ferretería y tlapalería de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, para impulsar su competitividad, basada en los resultados del diagnóstico y en las recomendaciones de los autores expertos en el tema. Finalmente se presentan las conclusiones de esta Investigación.

Marco teórico

Clasificación de empresas

La clasificación de las empresas depende del contexto, puede ser de acuerdo a su actividad o giro, al número de empleados, constitución legal o al origen del capital, entre otras. En México el criterio más utilizado es el que establece la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (2012), que considera el número de empleados. Por otra parte, el criterio de clasificación de las empresas de Münch y García (1990) se basa en el giro de estas y considera empresas industriales, comerciales y de servicios.

De acuerdo al INEGI (2014), de los sectores en los que se divide el aparato productivo nacional se considera que hay tres grupos de actividades económicas más importantes: manufactureras, comercio (al por menor y al por mayor) y servicios privados no financieros. Del total nacional de establecimientos, 44.8% corresponde al

sector comercio, 42.4% al sector de servicios (privados, públicos y religiosos), 10.6% a manufactura y 2.2% a otros (INEGI, 2014).

Por otra parte, el Sistema de Clasificación Industrial para América del Norte (SCIAN) establece dos clasificaciones para las actividades comerciales: comercio al por mayor y comercio al por menor. El comercio al por mayor comprende las unidades económicas dedicadas principalmente a la compraventa (sin realizar transformación) de bienes de capital, materias primas y suministros; el comercio al por menor incluye unidades dedicadas a la compraventa de bienes para el uso personal o para el hogar.

Para esta investigación, las empresas que serán objeto de estudio comercializan artículos de ferretería y tlapalería al por menor.

Definición e importancia de las empresas de ferretería y tlapalería

Las empresas de ferretería y tlapalería son establecimientos donde se comercializan herramientas manuales y eléctricas, objetos de carpintería, bricolaje, herrajes para construcción y decoración, cerrajería, artículos de pintura, albañilería y materiales eléctricos, tubos y similares, sujetadores metálicos, laminas y perfiles, solventes, abrasivos, tornillos, entre otros. Según el INEGI (2013), este sector ha mostrado un crecimiento sostenido. El índice de ventas netas del sector de ferretería, tlapalería y vidrios ha aumentado en un 33.6% de 2003 a 2013. De acuerdo con el INEGI (2014), estas empresas ocupan el noveno lugar entre los subsectores de comercio con mayor participación en el empleo.

Servicio al cliente

El servicio busca incrementar el conjunto de valores o beneficios que las empresas prestan a los consumidores. Fischer y Espejo (2011, p. G-6) definen al servicio “como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas*”.*

Por otra parte, Schnarch (2013, p. 344) define al servicio al cliente como “el conjunto de acciones, procesos y ejecuciones que el cliente espera, además del producto básico,

como consecuencia del precio y la imagen; va más allá de la atención y se relaciona con prestaciones y actividades antes, durante y después de una relación comercial*".* El servicio debe ir más allá de mostrar gentileza y amabilidad a un cliente al momento de ser atendido, es un valor agregado para el cliente que debe generar la empresa.

Según Alonso y Grande (2012), el prestarle atención al cliente, tratarle con afecto y eficacia, tiene como resultado el ganar la confianza del cliente casi en su totalidad. De forma paralela, ofrecer servicio al cliente requiere de recursos, pero el cliente puede admitir un incremento en el costo de estos si realmente considera que se le brinda un buen servicio.

La prestación del servicio está sujeta a factores difíciles de controlar como son el estado de ánimo de la persona que lo brinda, su empatía o su capacidad de adaptarse al nivel sociocultural de cada cliente (Aguirre y Aparicio, 2002).

La importancia del servicio al cliente, en cualquier tipo de empresa, radica en la diferenciación e innovación que se realice directamente en este proceso, creando ventajas distintivas. Por lo tanto, si existe un mal servicio al cliente, se generará una disminución de su competitividad, como afirman Aragón y Rubio (2005, p. 43), quienes también establecen que la empresa de éxito se distingue de sus competidoras por una clara orientación al mercado y sobre todo al cliente, siendo las empresas de menor tamaño las que tienen una ventaja si cuidan este aspecto, “debido a que la mayor proximidad con el cliente les permite un mejor y más rápido conocimiento de sus necesidades y los medios para satisfacerlas”.

Kotler y Keller (2012) opinan que las empresas dedicadas a la comercialización, al no tener la posibilidad de ofrecer a sus clientes un producto diferenciado, deberían enfocarse en el servicio al cliente

Características y diferenciación de un buen servicio

Entre las principales características que deben reunir los servicios, según Fischer y Espejo (2012), se encuentran: eficacia, funcionalidad, rapidez, oportunidad, atención al usuario, honradez y confiabilidad.

Para Schnarch (2013, p.336), es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Cortesía: el cliente desea ser bien recibido y sentirse importante.
- Rapidez: a nadie le gusta esperar o sentir que se le ignora.
- Confiabilidad: los clientes quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Buscan a alguien que siempre responda sus preguntas y que si les ha prometido algo, esto se cumpla.
- Atención personal: la atención personalizada agrada a los clientes y los hace sentir importantes.
- Personal bien informado: el cliente espera recibir de los empleados información completa y segura respecto de los productos que venden.
- Simpatía: el trato comercial con el cliente no debe ser frío o distante, sino responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

Para Alonso y Grande (2012) las empresas deben desarrollar ideas para proporcionar un buen servicio al cliente como las que se mencionan a continuación:

- Los empleados deben asumir que el cliente es lo más importante.
- Hay que ofrecer más de lo que se espera para generar satisfacción.
- La percepción del cliente es válida, hay que esforzarse en conocerla.
- Hay que medir actuaciones y evaluar la calidad y satisfacción percibida por los consumidores.
- Hay que escuchar a los consumidores.
- Hay que procurar personalizar los productos, bienes y servicios.

Causas por las que se pierden los clientes

Un cliente altamente satisfecho suele ser perdurable; compra más, habla bien de la empresa y de sus productos, pone menos atención en las marcas o empresas competidoras, es menos sensible al precio y cuesta menos atenderlo que a un cliente nuevo. Kotler y Keller (2012) señalan que una mayor satisfacción del cliente está asociada con beneficios más altos.

The Forum Corporation (citado por Arteaga, 2011) realizó una investigación en 2004 en Estados Unidos, en la que incluyó la siguiente pregunta a empresas de todos

los sectores: ¿Por qué dejó usted de hacer negocios con sus antiguos proveedores? Los resultados mostraron que el 16% fue debido a la baja calidad del producto, el 15% debido al precio, el 20% debido a la falta de contacto y atención personal y el 49% debido a la baja calidad del servicio brindado.

Vavra (2003) menciona que se ha comprobado que el 90% de los clientes insatisfechos no se molestan en contactar a la empresa para expresar su queja; lo que hacen es cambiar de compañía y hablar a clientes potenciales del mal servicio recibido.

Distinguir las causas de la deserción de los clientes e identificar las que se pueden mejorar, es parte de las labores para incrementar la atracción y retención de los clientes. Es posible realizar tareas para aquellos clientes que se alejan debido a un mal servicio, a productos de mala calidad o a altos precios, entre otras razones que se relacionan con el servicio al cliente.

Importancia del cliente

Parte del éxito comercial depende de captar, mantener y aumentar el número de clientes de la empresa. “Si no hay clientes no hay negocio” (Kotler y Keller, 2012, p. 123). Actualmente las empresas consideran obsoleto el enfoque organizacional tradicional de una pirámide donde en la cima se encuentra la alta dirección y en su base los clientes. Las empresas más exitosas invierten la pirámide: los clientes se encuentran en la cima, mientras que la alta dirección se encuentra en la base, responsable por contratar empleados aptos para ocupar los puestos dentro de la empresa y apoyarlos.

De acuerdo con Schnarch (2013), actualmente hay un cambio de enfoque gerencial al existir una preocupación mayor por la atención y el servicio que recibe el cliente, reconociendo que éste no depende de la empresa, sino que la empresa depende de él.

Calidad en el servicio

Existen diversas opiniones sobre la calidad, una de ellas es la que proporciona la Sociedad Americana para la Calidad (Kotler y Keller, 2012, p. 131) en la que se señala

que “la calidad es la totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer las necesidades explícitas o latentes*”*.

Un concepto normativo de calidad con enfoque al cliente es el que establece la ISO 9001:2008 (citado en Marcelino y Ramírez, 2012, p. 7) que afirma lo siguiente: “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas*”.*

Para esta investigación, una empresa con calidad es aquella que satisface las necesidades de sus clientes. Un producto o servicio será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente.

Schnarch (2013) menciona que el mantenimiento de altos niveles de calidad en el servicio al cliente genera a las empresas diversos beneficios tales como:

- Mayor lealtad de los clientes.
- Mayor nivel de ventas individuales a cada cliente y con mayor frecuencia.
- Más clientes nuevos captados a través de comunicación de boca en boca por las referencias de los clientes satisfechos.
- Menos quejas y reclamos.
- Mejores relaciones internas entre el personal, ya que todos trabajan unificados para el mismo fin.
- Mejor imagen y reputación de la empresa.
- Mayor participación en el mercado.

López (2001) denomina *variables de trato al cliente* a las habilidades personales y *variables de competencia técnica* a las habilidades que se derivan del trabajo. A partir de las dos variables anteriores se pueden diferenciar cuatro tipos de servicio:

1. En el primero se encuentra un servicio de tipo *ineficaz y desagradable*, en el cual se combinan la baja competencia técnica y el mal trato al cliente.
2. En el segundo se encuentra el servicio de tipo *ineficaz y agradable*, en el que las empresas con bajas competencias técnicas tratan muy bien al cliente y con ello esperan tapar el hueco de su incompetencia técnica.
3. En el tercero se tiene un *eficaz y desagradable* servicio al cliente, son empresas altamente eficaces, saben realizar procesos, son eficientes pero

por llegar a alcanzar altos estándares de calidad técnica no se enfocan en el cliente y por ello no son líderes.

4. Finalmente, el cuarto tipo es *eficaz y agradable*, se encuentran las empresas que han alcanzado el equilibrio entre sus competencias técnicas y su servicio al cliente. Las empresas se enfocan en el servicio al cliente porque saben que de éste es de quien dependen. Estas empresas están conscientes de la fuerte competencia del mercado.

Competitividad

La competitividad en el campo empresarial tiene incidencia en la forma de planear y desarrollar cualquier iniciativa de negocios. Según Vicente (2009, p. 165) el concepto de competitividad "hace pensar en la idea de excelencia, o sea, en características de eficiencia y eficacia y de la productividad de la organización*".*

Bermejo (2008) señala que la competitividad es la incorporación de innovación en los productos o los procesos, de tal forma que sean capaces de presentar al mercado una respuesta siempre atractiva. En el Diccionario Oxford de Economía (2015), se define la competitividad como la capacidad de competir en los mercados de bienes y servicios. En la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (2012, p.2), se indica que la competitividad, a nivel empresa *"*es la capacidad para mantener y fortalecer su rentabilidad y participación en los mercados, con base en ventajas asociadas a sus productos o servicios, así como las condiciones en que las ofrecen*"*. Por último, Vicente (2009, p. 166) menciona que la competitividad es *"*la capacidad que tienen las empresas de aprovechar en forma efectiva sus ventajas distintivas para ser mejores que sus competidores*"*.

En esta investigación se entenderá por competitividad la capacidad que tienen las empresas para competir, aprovechando de forma efectiva sus ventajas distintivas para ser mejores que sus competidores a partir de la incorporación de innovación en sus procesos.

Metodología

Tipo de investigación y alcance

Esta investigación se realizó con un enfoque cualitativo. Es de tipo exploratorio porque no se han realizado investigaciones previas en las empresas de ferretería y tlapalería de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca. Es descriptiva porque se explica la manera cómo se brinda el servicio al cliente en las empresas de ferretería y tlapalería de esta ciudad, a partir de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los clientes. La investigación es de tipo transversal porque se realizó tomando en cuenta el momento presente.

Descripción de la muestra e instrumento de investigación utilizado

Con el objeto de conocer a las empresas de ferretería y tlapalería de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León y plantear debidamente el problema, se realizó en primer lugar un sondeo no probabilístico a los propietarios de tres empresas de este giro. Se utilizaron tres criterios para seleccionar a dichas empresas: a) son establecimientos con dimensiones visiblemente más grandes, b) son empresas pertenecientes a este giro que pueden considerarse como las más conocidas y c) atienden a los clientes más grandes. Estas empresas fueron seleccionadas con la ayuda de uno de los propietarios de este tipo de empresas que tiene más de 20 años de haberse establecido en la Heroica Ciudad de Huajuapan de León y que por su experiencia fue considerado como experto en el tema (Hernández, et al., 2010, p.397).

A partir del sondeo también se identificaron tres grupos de clientes de este tipo de empresas:

Grupo 1. Público en general. Sus compras son ocasionales, generalmente buscan algún accesorio para reparaciones o mantenimiento en sus hogares. Representan aproximadamente un 10% de sus clientes.

Grupo 2. Personas de oficios varios. Clientes que son dueños de pequeños talleres, por ejemplo carpinteros, plomeros, electricistas, balconeros, herreros, cerrajeros,

albañiles, mecánicos, vidrieros, entre otros. Son importantes debido a la frecuencia de compra y representan aproximadamente un 35% de sus clientes.

Grupo 3. Organizaciones públicas y privadas. Son clientes cuyos proyectos de construcción requieren grandes cantidades de material. Tienen un impacto significativo en las ventas. Estos clientes son empresas medianas del sector privado, constructoras y el gobierno municipal de la ciudad. Representan aproximadamente el 55% de sus clientes.

Tomando como base la información obtenida, se decidió considerar en esta investigación una muestra de seis empresas, utilizando un muestreo por juicio de acuerdo a Malhotra (2008). Los criterios para seleccionar estas seis empresas fueron los siguientes: a) son empresas pertenecientes exclusivamente al giro de ferretería y tlapalería, b) son establecimientos con dimensiones visiblemente más grandes, y c) atienden a los clientes más grandes. Se tomó esta muestra debido a que existen algunos establecimientos que comercializan al mismo tiempo artículos de ferretería o tlapalería y abarrotes o alimentos para mascotas o ganado. Por lo tanto, no tienen como giro principal el que se considera central para esta investigación.

Con base en los tres tipos de clientes y considerando la muestra de seis empresas, se realizaron entrevistas semiestructuradas a un grupo de 20 clientes, elegidos de manera no probabilística por conveniencia, integrado de la siguiente manera: 2 personas del grupo 1, 7 personas del grupo 2 y 11 personas del grupo 3, respetando la proporción de los tres grupos de clientes previamente identificados.

Los instrumentos de investigación se diseñaron de acuerdo al planteamiento de actitudes y tipos de servicio de López (2001), e incluyen los aspectos de trato al cliente y competencia técnica para identificar el tipo de servicio al cliente que se está brindando en las empresas de ferretería y tlapalería de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León. Los instrumentos consistieron en: a) guía de la entrevista semiestructurada a los propietarios o gerentes de empresas de ferretería y tlapalería de esta ciudad, b) guía de la entrevista semiestructurada a los clientes de las empresas de ferretería y tlapalería de esta ciudad, c) guía de observación *in situ* para conocer a detalle cómo es el servicio al cliente en un entorno natural y d) guía de evaluación de servicio al cliente,

empleada en dos ejercicios de compra como cliente incógnito en cada una de las seis empresas seleccionadas.

Planteamiento del problema

Problemática de la investigación

Las empresas son la columna fundamental de cualquier economía, sustento de empleos a nivel nacional y regional y generadoras de riqueza. Según datos del INEGI (2014), en México el 97.9% de las unidades económicas se concentra en tres sectores principales: comercio con el 48.3%, servicios con el 38.1% y la industria manufacturera con el 11.5%.

Las MiPyMEs mantienen el 71.4% del personal ocupado y generan el 52% del PIB en México (INEGI, 2014). Además, el 90% de las empresas mantienen una estructura familiar (Belausteguigoitia, 2010) y, de acuerdo con Nacional Financiera (2014), el 70% de las empresas familiares no dura más de 3 años en funcionamiento. Por lo tanto, son de suma importancia las propuestas de mejora que se hagan a este tipo de empresas.

La presente investigación se centra en la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca, cuya realidad en relación con los sectores económicos predominantes y la estructura familiar, no difiere de la del resto del país, "*lo que predomina son las microempresas en un 90% y a diferencia de otras regiones no existe una gran proporción de empresas industriales y artesanales, la actividad central es el comercio*" (Barradas, Espinosa y Reyes, 2014, p.117). La cantidad de unidades económicas en el sector privado y paraestatal registradas por INEGI (2013) en el Municipio de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León es de 4,688 unidades, las cuales ocupan 12,592 personas. Dentro de las actividades económicas, el 51% se dedica al comercio, 40% a los servicios, 8% a actividades industriales y 1% a actividades agropecuarias, de caza, pesca y cría de animales.

En un estudio previo para detectar las necesidades de capacitación de las MiPyMEs de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Pacheco (2013), menciona que *el área de servicio y atención al cliente, es a la que se le debería dar prioridad entre todas las*

necesidades de capacitación, y señala que ésta debería brindarse tanto a los empleados como a los propietarios de las MiPyMEs comerciales, de servicios e industriales.

En la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, las empresas de ferretería y tlapalería son muy importantes para la realización de actividades de construcción, remodelación y mantenimiento. Sin embargo, no se había estudiado el servicio al cliente de manera específica en este tipo de empresas.

En esta investigación se desarrolló una propuesta para mejorar el servicio al cliente en las empresas dedicadas a la comercialización al por menor de artículos de ferretería y tlapalería, considerando que si aplican innovación en este proceso, éstas pueden desarrollar una importante ventaja distintiva.

Justificación

Esta investigación es de gran trascendencia, ya que las empresas de ferretería y tlapalería, como se estableció anteriormente, son un eslabón importante en la cadena de valor de las empresas dedicadas a la construcción y no se ha encontrado en libros, tesis o revistas ninguna investigación previa relacionada con empresas de este giro en la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca.

La investigación es relevante, ya que de acuerdo a INEGI (2014), las empresas al por menor de artículos de ferretería y tlapalería, se encuentran ubicadas dentro de los 10 subsectores de comercio con mayor participación en el empleo en México. Además, existe una importante demanda de insumos por parte de las constructoras locales de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, que al adquirir sus productos en empresas de ferretería y tlapalería también locales, contribuyen al desarrollo de la comunidad.

La idea es que las empresas de ferretería y tlapalería de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca, retomen esta posibilidad para diferenciarse y ser más competitivas.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar una propuesta de mejora al servicio al cliente en las empresas de ferretería y tlapalería ubicadas en la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca, para impulsar su competitividad.

Objetivos específicos

1. Realizar el diagnóstico del servicio al cliente de las empresas de ferretería y tlapalería de la Heroica Cuidad de Huajuapan de León, Oaxaca, con base en Schnarch (2013) y López (2001).
2. Diseñar una propuesta para mejorar el servicio al cliente de las empresas de ferretería y tlapalería de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca, con la finalidad de impulsar su competitividad.

Resultados de la investigación

Perfil de las empresas de ferretería y tlapalería de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca

El 100% de las empresas investigadas son familiares, el 67% se encuentra bajo la dirección del fundador y el 33% restante se encuentra dirigido por personas que no pertenecen a la familia. Sólo el 17% de las empresas tiene en la gerencia administrativa a una mujer. Los fundadores siguen siendo los que dirigen y asesoran el curso del negocio. El 66% de las empresas trabajan de acuerdo a los valores y principios creados y difundidos por el fundador.

El 17% de los empresarios respondió estar consciente de que sus clientes no se encuentran totalmente satisfechos con sus servicios y que deben implementar estrategias que lleven a su empresa a tener un mejor servicio al cliente para ser competitiva en el mercado local.

Necesidades de los clientes identificadas por los propietarios de las empresas de tlapalería y ferretería

En las entrevistas semiestructuradas los propietarios mencionaron diversas necesidades de sus clientes, las cuales pueden agruparse como se muestra en la Tabla

Tabla 4.1. *Necesidades de los clientes identificadas por los propietarios*

Necesidades de los clientes	Descripción
Existencias	Se refiere a tener el tipo, cantidad y variedad de productos que el cliente requiere.
Precio	Se refiere a mantener precios competitivos en el mercado y a la capacidad de negociar plazos más cómodos de crédito.
Servicio	Se refiere a la entrega de materiales en tiempo y forma estipulada al momento de la compra.

Fuente: Elaboración propia con información obtenida en las entrevistas a propietarios.

No hay ningún medio formal para conocer las quejas de los clientes, así que los propietarios o gerentes solo se enteran de los errores o inconformidades que les son manifestados directamente.

Por otra parte, los problemas fundamentales que reconocen los propietarios o gerentes de las empresas de ferretería y tlapalería de esta ciudad son: los precios (por competencia desleal), la falta de producto, los horarios, la rotación de personal y la liquidez. El precio lo consideran un aspecto de vital importancia como elemento diferenciador.

Áreas susceptibles de mejora en las empresas de ferretería y tlapalería.

De las entrevistas semiestructuradas realizadas a los clientes, se detectaron las áreas de mejora mostradas en la Tabla 4.2.

Tabla 4.2. *Resumen de las áreas de mejora de acuerdo a la opinión de los clientes*

Antes de la compra	Durante la compra	Después de la compra
Atención telefónica	Atención y amabilidad	Manejo rápido de tiempos de entrega
Ofertas y promociones	Más eficientes	Asesoría en la garantía de los productos
Políticas de precios bien establecidas	Formas de pago	Atención oportuna de solicitudes y preguntas de los clientes
Esquemas de crédito	Mayor interactividad entre los clientes y empleados	
	Hacer agradable la espera para ser atendidos.	
	Capacidad de negociación de precios por todo el personal	
	Solución de problemas técnicos	

Fuente: Elaboración propia.

Análisis del servicio al cliente

En la Tabla 4.3 se muestra un resumen de los resultados del servicio al cliente con base en los ejercicios de observación y de cliente incógnito realizados para esta investigación.

Algo positivo que se observó en todas las empresas es que ningún empleado interrumpió la atención para platicar con otro compañero, para comer o para hablar por teléfono mientras atendía al cliente.

Tabla 4.3. *Resultados del servicio al cliente*

Servicio al cliente	Resultados
El personal recibe a los clientes con amabilidad	✓
El personal muestra una sonrisa cordial al interactuar al cliente	✓
El personal recibe al cliente con un saludo	✓
El personal tiene alguna frase de despedida	X
Se identifica a todo el personal uniformado	X

Fuente: Elaboración propia con información obtenida en la investigación de campo.

Se identificaron dos formas de atender al cliente, la primera por parte de los propietarios o gerentes y la segunda por parte de los empleados.

La forma de atender a los clientes por parte de los propietarios o gerentes comienza desde que se recibe al cliente con un saludo cordial, eso da pauta para preguntar en qué se le puede ayudar, es decir, revisar si tiene algún problema para poder ayudar a solucionarlo, posteriormente anotar sus requerimientos conforme va avanzado el pedido del cliente, con la finalidad de que no se olvide nada de lo que el cliente está solicitando, después se cotiza el material y se le pregunta al cliente si quiere más material. Para terminar, se realiza la venta confirmando la compra del cliente y se le despide de manera cordial.

En la segunda forma de atención, al llegar un cliente los empleados saludan de forma cortés, mantienen contacto visual con él y una sonrisa cordial. Al preguntar por un artículo en específico los empleados se limitan a despachar el producto. En ninguna de las empresas preguntaron si el cliente necesitaba algún producto adicional, además no proporcionaron detalles o recomendaciones sobre el uso, no dieron información sobre garantías o cambios en el material, se limitaron a dar el precio y a cobrar o invitar a pasar al área de caja. En ninguna empresa se agradeció la compra al cliente una vez hecho el pago, aunque sí se dio una despedida cordial.

El tiempo para que un cliente sea atendido en mostrador depende del número de personas que se encuentren en el establecimiento en ese momento. El turno para ser atendido es de acuerdo al orden en el que los clientes llegan.

Con respecto a las garantías y devoluciones, este proceso es más tardado en las empresas que tienen en la dirección a un gerente, a diferencia de las empresas donde se encuentran miembros de la familia, ya que tienen más flexibilidad y capacidad de decisión para realizar los cambios necesarios de forma rápida.

Evaluación de la atención al cliente

De acuerdo con López (2001), se buscó identificar dos variables: habilidades personales y habilidades técnicas para poder ubicar a las empresas de ferretería y tlapalería de esta ciudad dentro de uno de los cuadrantes propuestos.

Todas las empresas consideran que el cliente es lo primero; sin embargo, sólo el 17% cuenta con el procedimiento de servicio al cliente por escrito y brinda capacitación

a sus empleados respecto a éste. En lo que respecta a la gerencia, debería tener clara su orientación hacia el cliente, ya que es responsable de hacer que los empleados den lo mejor de ellos y puedan contar con habilidades técnicas que les permitan lograr una diferencia en el conocimiento del producto.

De acuerdo con López (2011), de las empresas de ferretería y tlapalería de esta ciudad, dos son altamente eficaces pero no se enfocan en el servicio al cliente, mientras que cuatro de ellas tienen bajas competencias técnicas que tratan muy bien al cliente. Lo ideal es posicionarlas de tal manera que sean altamente eficaces y que traten muy bien a sus clientes, lo que les permitirá crear ventajas distintivas que les ayuden a ser competitivas en el mercado.

Propuesta para mejorar el Servicio al Cliente de las empresas de ferretería y tlapalería de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca, para impulsar su competitividad

Uniformidad en el servicio

Es necesario establecer que el proceso de atención al cliente lo deberán seguir todos los miembros de la empresa. Como se explicó en la sección 3.4, hay una brecha entre la forma de atender del propietario o gerente quien realiza 7 pasos cuando atiende a un cliente y de los empleados de ventas quienes sólo realizan 4 pasos. Se recomienda que cada empresa analice la diferencia entre los procesos de atención al cliente por ambos y establezca su propio proceso.

Los puntos que se deben considerar para lograr un servicio al cliente que sea uniforme son:

1) El personal de ventas deberá brindar asesoría a los clientes y conocer por lo menos la siguiente información de los productos:
    a. Nombre del producto
    b. Características físicas de los productos, por ejemplo: tamaño, medidas, presentaciones, etc.
    c. Marca
    d. Precio
    e. Garantía

f. Aplicación y sugerencias de uso

2) El personal de ventas deberá registrar los productos que sean solicitados por los clientes y que no se tengan en existencia en el negocio, así como los productos que normalmente sí son parte del inventario, pero que no se tengan existencias en ese momento.
3) El personal de ventas deberá de conocer los medios de pago que maneje el negocio y deberá recomendarlos a los clientes cuando los considere convenientes.
4) Al momento de cotizar los productos ofrecidos hay que realizar diferentes consideraciones como las que se describen a continuación:
    a. Considerar los precios de acuerdo al grupo de cliente. Estos serán tomados en cuenta para los rangos de descuentos que se tengan previamente establecidos, si es que se llegaran a tener.
    b. Preguntar al cliente las condiciones de pago y de entrega deseadas al momento de realizar la compra.
    c. Entregar un formato de cotización al cliente, que deberá utilizar la siguiente información como mínimo: número de cotización, fecha, nombre de la persona que cotizó, nombre del cliente, productos (código y cantidades correspondientes), precios unitarios, precio total del producto, precio total de la cotización, descuentos otorgados, condiciones de pago, vigencia de la cotización y sello de la empresa.
5) Al momento de levantar un pedido, se deben considerar los siguientes puntos:
    a. Hacer todas las preguntas necesarias para identificar las necesidades del cliente.
    b. Preguntar si existe alguna cotización previa y, de ser así, tomar en cuenta los compromisos adquiridos con ésta si aún se encuentra vigente el documento.
    c. Revisar las existencias de los productos solicitados y comunicar al cliente en caso de que algún producto no se tenga en disposición inmediata.
    d. Consultar la disponibilidad del transporte, el tiempo de entrega y comunicar al cliente la hora de entrega en el negocio.

e. En caso de que el material vaya a ser entregado en el domicilio del cliente pedir la información precisa sobre el domicilio y el horario más apropiado para realizarla.
f. En el caso de que la atención sea vía telefónica, confirmar siempre los datos del cliente.

Se propone hacer revisiones sorpresivas, por ejemplo utilizar a un cliente oculto, también llamado *Mystery Shopper,* para evaluar aspectos clave como el desempeño del personal de ventas, el uso del uniforme, el trato y la amabilidad hacia los clientes, el llenado de formatos, etc.

Servicio de entrega a domicilio

El servicio de entrega a domicilio fue un aspecto en el que los clientes pusieron especial atención, ya que manifestaron que es deficiente en todas las empresas de ferretería y tlapalería de esta ciudad.

El servicio de entregas debe abarcar tres puntos principales: 1) asignar horarios y tiempos de respuesta, 2) delimitar las áreas de entrega gratuita y 3) calcular el costo de los fletes.

Horarios y tiempos de respuesta

Llevar a cabo la asignación de horarios de entrega significa determinar el periodo de tiempo dentro del cual se hace la promesa de entrega de los materiales al cliente. Se recomienda para las entregas establecer un horario matutino y uno vespertino. Para establecer las horas que abarcan cada turno se recomienda lo siguiente:

a. Dejar un espacio para las actividades de carga de camiones al inicio de cada horario (por ejemplo de 8:00 a 9:00 a.m. en el horario matutino y de 13:00 a 14:00 p.m. en el horario vespertino).
b. El horario de entrega debe reflejar la hora probable a la que llegará el material a su destino y no el horario de carga.

c. Es necesario considerar la hora de comida de los choferes, para que mientras ellos comen las unidades se carguen para el siguiente turno y conforme vayan terminando de comer puedan continuar con las entregas.
d. Si la actividad diaria lo permite, se debe procurar ahorrar tiempo cargando la unidad al final del día con los pedidos que ya se tengan programados para el siguiente día.
e. Se deben tomar los pedidos sin comprometer una hora específica de entrega, una sugerencia es hacer la promesa de entrega para un día en particular y en un turno determinado, por ejemplo: *durante el turno matutino o vespertino*, lo que permitirá cumplir con las expectativas del cliente.
f. Se debe establecer la capacidad de atención de los pedidos y programar las entregas de acuerdo a ésta. Es decir, cada empresa debe evaluar la cantidad de pedidos que puedan surtir a domicilio con los vehículos de entrega disponibles. Una vez determinada la capacidad de la empresa se deben establecer los horarios de entrega.

Delimitar las áreas de entrega gratuita

La delimitación de las áreas de entrega gratuita se propone que sea establecida con respecto a dos variables: la ubicación del domicilio del cliente y el tiempo de recorrido para llegar hasta ahí. Para facilitar las entregas se recomienda dividir la ciudad por zonas de acuerdo con el tiempo estimado de entrega. Cada propietario o gerente determinará hasta donde puede realizar el servicio de entregas a domicilio gratuito, lo que dependerá del número de vehículos de entrega con los que cuente y los costos del flete.

La ruta óptima a seguir se propone definirla mediante el método de la ruta crítica, donde el objetivo principal será determinar la duración de la entrega, entendida como una secuencia de actividades relacionadas entre sí, donde cada entrega tiene una duración estimada.

Los aspectos que se deben de tomar en cuenta para establecer la ruta crítica de las entregas gratuitas son los siguientes:

a. Facilidad de tránsito y acceso de acuerdo a la fluidez vial, el tráfico en horas pico, vialidades con topes o mal pavimentadas, zonas escolares, mercados y tianguis.

b. Espacio que ocupan los pedidos que se pueden cargar en una unidad con la misma ruta.

El contar con un mapa zonificado proporcionará diversos beneficios. Al personal de mostrador le ayudará para identificar rápidamente en la tabla, la zona en la que el negocio hace entregas gratuitas e identificar rápidamente la zona a la que corresponde cada pedido. Por otra parte, al responsable de patio o programación, le ayudará a ubicar rápidamente los destinos de cada pedido y le permitirá agruparlos. Los choferes podrán ubicar fácilmente donde se encuentra el destino y decidir cuál es la mejor ruta a seguir.

Calcular el costo de los fletes

Es indispensable calcular el costo de los fletes aunque no se cobren, ya que es importante tener el costo de entrega a domicilio. Mientras la empresa no tenga contabilizado cuánto cuesta hacer una entrega, no se podrá evaluar si el brindar este servicio de manera gratuita sigue siendo redituable.

Los costos que se deben considerar en el cálculo son:

a. Consumibles de las unidades
b. Mantenimiento y refacciones
c. Depreciación de las unidades
d. Seguros e impuestos
e. Sueldos del personal implicado

Para calcular el total de costos se deberán sumar los montos de todos los conceptos por un periodo de tiempo. Se sugiere que se realice en periodos de 3 meses y después se puede dividir por el número total de entregas a domicilio que se realizaron en ese mismo periodo.

$$\text{Costo de flete} - \frac{\text{Costos totales para hacer entregas en el periodo}}{\text{Número total de pedidos realizados en el periodo}}$$

Hay que considerar que se podrá dar el caso de entregas especiales, porque quedan fuera del mapa zonificado, y por ello se tendrá que agregar un cargo extra de flete.

Una vez que se tenga el costo estimado de una entrega de flete gratuito, se podrá tener un cálculo claro de un flete especial. Con esta información la empresa podrá mantener costos de entrega competitivos.

Cuando sea necesario hacer un cargo por flete, es necesario que se cobre lo mínimo por la entrega y hacer énfasis al cliente del excelente servicio que le garantiza el negocio. Además, cuando se tenga que hacer un cargo extra por el flete, se le tendrá que notificar al cliente para obtener su autorización.

Existe una tercera situación en torno a los fletes que deberá ser considerada, la cual quedará a criterio del dueño o gerente. Se trata del caso en el que la mercancía adquirida sea mínima y por lo tanto, no se debería ofrecer el servicio de flete gratuito. En esta situación será importante que la empresa establezca el monto mínimo de compra para poder ofrecer el servicio de flete gratuito.

Proceso de entregas a domicilio

Es importante que cada empresa desarrolle detalladamente su proceso de entregas a domicilio. El proceso de entregas puede entenderse como el conjunto de pasos a seguir para llevar a cabo la entrega de un pedido al cliente que lo solicitó. Este proceso puede comienza con la toma del pedido del cliente, continua con la preparación de dicho pedido, la entrega del pedido, la evaluación del servicio de entrega y concluye con el reporte de la entrega.

Atención rápida y amable

Para lograr una atención rápida y amable se recomienda considerar los aspectos que propone Schnarch (2013, p.336): cortesía, rapidez, confiabilidad, personal bien informado, atención personal y simpatía. Las personas involucradas son: el personal de ventas, la cajera y el fundador o gerente del negocio.

Para que estos aspectos se puedan cumplir, es necesario realizar una capacitación con el personal involucrado a fin de crear conciencia de los beneficios del servicio al

cliente y de los aspectos que son esenciales para que éste se lleve a cabo con eficiencia.

Manejo de quejas

Las quejas de los clientes se originan cuando no se les atiende de la manera adecuada o cuando la empresa incumple con los servicios ofrecidos. Para atender las quejas de los clientes se debe de tener un manejo adecuado de éstas.

En primer lugar se propone escuchar y comprender el motivo de la queja del cliente, para poder determinar la causa y encontrar una solución. Se debe hacer un esfuerzo por compensar el error en el menor tiempo posible. Es importante ofrecer disculpas. En caso de que las reclamaciones del cliente estén fuera de los servicios que ofrece la empresa, se le deberá aclarar de manera amable, aunque directa, y apoyar al cliente en lo posible para resolver la situación.

Recomendaciones de atención al cliente por teléfono

En la atención al cliente por teléfono se propone tomar en cuenta lo siguiente:

a. Contestar el teléfono antes del tercer tono de timbre.
b. Contestar con tono de voz agradable, cuidando que la persona que atiende la llamada no hable tan rápido y se dirija al cliente en una forma pausada y clara.
c. Contestar mencionando el nombre del negocio y de la persona que atiende.
d. Utilizar frases de cortesía como “gracias”, “por nada”, “disculpe si lo hicimos esperar”, etc.
e. Llamar al cliente por su nombre o apellido.
f. Si se va a transferir una llamada a un compañero, proporcionar el nombre y la información del cliente para evitar que quien llama tenga que repetir los datos ya proporcionados.
g. Regresar la llamada siempre y cuando así se haya acordado hacerlo con el cliente.
h. Esperar a que la persona que ha llamado cuelgue primero al finalizar la llamada.

Es necesario recordar que el uso del teléfono está limitado a cuestiones relacionadas con el negocio y todo el personal de la empresa debe saberlo. En casos de extrema urgencia se permitirá hacer uso de éste para llamadas personales de los empleados.

Es recomendable tener dos líneas de teléfono: una para atención a clientes y una para uso de la empresa, ya que facilitará la atención al cliente.

Asesoría

La asesoría se refiere a la capacitación técnica que el personal de ventas recibe para responder adecuadamente las dudas de los clientes, especialmente las de aquellos que pertenecen a organizaciones públicas y privadas, ya que requieren de información más específica.

Para saber sobre qué temas se debe impartir la capacitación se propone lo siguiente:

1) El responsable de tienda debe elaborar una lista de las fallas más recurrentes que tiene el personal de ventas.
2) Elaborar evaluaciones periódicas al personal de ventas, con la finalidad de identificar las áreas en las que se tienen fallas.
3) Preguntar de manera directa al personal de ventas qué les gustaría aprender para mejorar su desempeño.
4) Aplicar encuestas a los clientes o investigar si estos han hecho alguna sugerencia con respecto a la capacitación técnica que necesita el personal de ventas.

La capacitación, en una primera etapa, estará a cargo del dueño o gerente, quién además podrá solicitar cursos por parte de sus proveedores. Se propone una hora por semana y el horario será determinado conforme a una planeación previa.

Un aspecto que no se debe pasar por alto, son las garantías que brinda la empresa con respecto al servicio y a los productos que ofrece al mercado. Los empleados deben tener conocimiento de ello, por lo cual es necesario explicarle al cliente estas características para evitar futuras inconformidades.

Es fundamental hacer de la capacitación un hábito, para que el personal vaya aprendiendo y mejorando sobre los temas que se impartan.

Conclusiones

Las empresas de ferretería y tlapalería de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León se caracterizan por suministrar insumos al giro de la construcción. De manera local abastecen un 90% de lo requerido; sin embargo, sus clientes manifestaron que estas empresas deben mejorar el servicio al cliente, para lo cual no hace falta realizar muchos gastos, es cuestión de incorporar innovación en los procesos de atención al cliente. Dado que las organizaciones públicas y privadas concentran el 55% del volumen de ventas de las empresas de ferretería y tlapalería, y ellas tiene requisiciones específicas, es muy importante que el personal de ventas tenga capacitación técnica tanto en relación a los productos que se ofrecen como en la atención al cliente.

Con base en los resultados obtenidos en el diagnóstico del servicio al cliente en las empresas de ferretería y tlapalería de esta ciudad se desarrolló una propuesta que considera los aspectos prioritarios de servicio al cliente que les ayudarán a crear ventajas competitivas.

Debido a la importancia que tienen estas empresas como un estabón en el ramo de la construcción, requieren el apoyo de personas e instituciones con el conocimiento necesario y sobre todo, comprometidas en proporcionarles asesoría, para que mejoren y aseguren su permanencia en un mercado cada vez más competitivo.

Referencias

Aguirre, M. y Aparicio, M. (2002). *La gestión de calidad y el marketing interno como factores de competitividad en las empresas de servicios: El caso de empresas vascas de servicios con gestión avanzada*. Obtenido desde https://addiehu.ehu.es/bitstream/10810/7045/1/CdG_222.pdf

Alonso, J. y Grande, I. (2012). *Comportamiento del Consumidor Decisiones y Estrategias de Marketing.* España: Alfa Omega.

Aragón, A. y Rubio, A. (2005). Factores explicativos del éxito competitivo: el caso de las pymes del estado de Veracruz. *Contaduría y Administración.* Mayo (216). pp. 35-69. Obtenido desde http://www.ejournal.unam.mx/rca/216/RCA21603.pdf

Arteaga, A. (2011). *La Calidad en el Servicio como Elemento Diferenciador de Imagen en una Empresa de Telecomunicaciones que ofrece Servicios Empresariales de Datos e Internet.* Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.

Barradas, R., Espinosa, M. y Reyes, M. (2014). Problemática de las empresas familiares en la Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca, detectada a partir de la vinculación universidad-empresa. En Valdivia, W., Díaz, Y. y Álvarez, R. (Eds.) *Enfoques de gestión en el estudio de organizaciones y empresas* (pp. 110-125). México: Universidad Intercontinental.

Belausteguigoitia, I. (2010). *Empresas familiares: Su dinámica, equilibrio y consolidación* (2ª ed.). México: McGraw-Hill.

Bermejo, M. (2008). *Hacia la empresa familiar líder*. España: Pearson Educación.

Diccionario Oxford de Economía. (2015). Obtenido desde http://www.oxforddictionaries.com/es/traducir/espanol-ingles/econom%C3%ADa

Fischer, L. y Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia* (3ª ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2013). *Anuario Estadístico de Oaxaca 2013: Población.* Obtenido desde http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/anuario_multi/2013/oax/AEyGOAX13.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2014). *Censo Económico 2014, Resultados Oportunos.* México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Education.

Ley para el desarrollo de la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa. *Diario Oficial de la Federación.* 18 de enero de 2012. p.2. Obtenido desde http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/247.pdf

López, C. (2001). *Actitudes y tipos de servicios*. Obtenido desde http://congreso.investiga.fca.unam.mx

Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados* (5ª ed.). México: Pearson Education.

Marcelino, M. y Ramírez, D. (2012). *Administración de la Calidad, nuevas perspectivas.* México: Grupo Editorial Patria.

Münch, L. y García, J. (1990). *Fundamentos de Administración* (5ª ed.). México: Trillas.

Nacional Financiera. (2014). *Retos de la empresa familiar.* México. Obtenido desde http://www.contactopyme.gob.mx/semanapyme/2012/memorias/2089/Los_Retos_de_la_empresa_familiar.pdf

Pacheco, Z. (2013). *Diagnóstico de necesidades de capacitación de las MiPyMEs de la Heroica Ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca*. Tesis de Maestría. Universidad Tecnológica de la Mixteca, México.

Schnarch, A. (2013). *Marketing para Pymes: un enfoque para Latinoamérica.* México: Alfa Omega.

Vavra, T. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000.* España: FC Editorial. Obtenido desde http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HGy1eJxZVJkC&oi=fnd&pg=PA14&dq=medir+la+satisfacción&ots=6dEYMU0Qmh&sig=wIZufCwiwo_5eoM-sqWnQkymTz8#v=onepage&q=medir%20la%20satisfacción&f=false

Vicente, M. (2009). *Marketing y competitividad: nuevos enfoques para nuevas realidades*. México: Prentice Hall.

El Mercadeo Social como apoyo a la Sostenibilidad: caso de éxito en Colombia

Aida Ximena León Guatame
Juan José Lombana Roa

Resumen:
Mediante investigación no experimental con diseño transversal exploratorio, se realizó un estudio de caso instrumental en busca de proveer insumos de conocimiento al problema de investigación principal sobre ¿Cuál es el Modelo de Mercadeo Social con Enfoque Sostenible aplicable a grandes empresas en Colombia?, se tomó a Ecopetrol por ser una de las empresas incluidas en el índice de mayor reconocimiento a nivel mundial como lo es el *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)*. Dentro de los hallazgos se encontró que la empresa aplica Mercadeo Social desde las perspectivas enmarcadas en el marco teórico.
Palabras Claves: Mercadeo, Cultura Corporativa, Sostenibilidad ambiental, Responsabilidad social.

Introducción

En busca de identificar los lineamientos operativos que realiza la empresa Ecopetrol para desarrollar acciones de mercadeo social, se desarrolló una investigación que pretendía: 1) Reconocer las diferencias conceptuales de Responsabilidad Social, Sostenibilidad y Mercadeo Social; 2) Identificar las acciones de Mercadeo Social Sostenible realizadas por Ecopetrol, 3) Identificar la importancia que tiene para Ecopetrol mantenerse en el *Dow Jones Sustainability Index* y 5) Describir el proceso para identificar las necesidades, plantear y aprobar programas e implementar las acciones que contribuyan con el campo social, económico y ambiental.

"Para Colombia es de especial interés el que exista un compromiso asumido desde diferentes estamentos en función de lo que el mercadeo social representa. Varios ingredientes permiten indicar su importancia:

- En economías de escasez, de recursos limitados y de una distribución desigual de la riqueza, es importante ocuparse de las esferas menos desarrolladas de la sociedad.
- Organizar el conjunto social con todos sus actores con el fin de promover la articulación entre el crecimiento y el desarrollo; valga decir que, en general, la preocupación principal es por el crecimiento, el cual es una medida estrictamente cuantitativa, referenciada por las estadísticas periódicas. Si, por el contrario, se trabaja también por el desarrollo, que es una medida de carácter eminentemente cualitativo, entonces se beneficiará a todo el conglomerado con tal propósito.
- Necesidad de restablecer los nexos sociales, lo que en realidad significa revitalizar el tejido social.
- Trabajar con el sentido puesto sobre lo comunitario.
- Promover un cambio en lo social que facilite la consecución de una mejor calidad de vida para todos.
- Enfrentar situaciones críticas donde el compromiso individual parece ser muy débil.
- Reestablecer los nexos de confianza en nuestra sociedad.
- Permitir que otro tipo de organizaciones, como las ONG, se integren al concepto de desarrollo colectivo y encuentren una adecuada financiación tanto a nivel nacional como internacional.

En virtud de los elementos anteriores, no solo se muestra la importancia sino la pertinencia, dado que en Colombia hay que resolver bastantes dificultades, que se deben acometer en conjunto, pues no se puede dejar solo en manos de un nivel institucional el cumplimiento de tales actividades. El interés es convocar a todo el mundo y que la participación de cada uno resulte relevante. Adicionalmente, invertir en lo social es ganancia para todos, pues una sociedad que se promueva es una sociedad generadora de oportunidades, una sociedad dispuesta a traer inversiones extranjeras, una sociedad que ofrece confianza en tanto todos sus miembros sean activos en la construcción de la misma” (Muñoz, 2001, p.104).

En razón a que el aspecto social requería apoyo desde el campo económico, se transformó el enfoque inicial del mercadeo hacia la perspectiva de una empresa inmersa en un contexto humano que fuera responsable socialmente, a partir de ello el Mercadeo Social como disciplina, se desarrolló en dos direcciones alternas pero independientes. La primera, relacionada con la configuración de un concepto integral

que reuniera los diferentes aspectos a tener en cuenta en el ejercicio de la segunda, y esta última en la práctica regulada de esta actividad.

Al cobrar especial interés por los estudiosos del *Marketing*, van dando cuenta a la primera dirección, cuyos resultados se resumen en la tabla No.1

Tabla no.1

Relación de definiciones del mercadeo social

AUTOR	DEFINICIONES MARKETING SOCIAL	SÍNTESIS
Kotler y Zaltman (1971)	"El mercadeo social es el diseño, implementación y control de programas pensados para influir en la aceptación de ideas sociales, implicando consideraciones de planificación de producto, precio, comunicación, distribución e investigación de mercadeo" (Muñoz, 2001, p.72).	Programa operativo
Kotler (1982)	"El mercadeo social es el diseño, implementación y control de programas que buscan incrementar la aceptación de una idea social o práctica en un grupo objetivo" (Muñoz, 2001, p.73).	Programa operativo
Mushkat (1980)	"El mercadeo social es un complejo proceso que incluye la planificación, desarrollo, mantenimiento y/o regulación de relaciones de intercambio deseadas con relevancia pública" (Muñoz, 2001, p.73).	Proceso complejo
Sirgy, Morris y Samli (1985)	"El mercadeo social es el mercadeo para la calidad de vida. Es un concepto que aplica el conocimiento de mercadeo a la comercialización de las causas sociales" (Muñoz, 2001, p.73).	Operativo
Gómez y Quintanilla (1988)	"El mercadeo social es el análisis, planificación, control y puesta en funcionamiento de programas diseñados para llevar a cabo intercambios de bienes, servicios o conductas para conseguir unos objetivos determinados" (Muñoz, 2001, p.73)	Planificación
Kloter y Robert (1991)	"Una organización conduce todos sus esfuerzos hacía un grupo (agente de cambio), el cual intenta persuadir a otros (adoptadores o mercado meta) a que acepten, modifiquen o abandonen ciertas ideas, aptitudes, prácticas y comportamientos" (Muñoz, 2001, p.73).	Acción de persuadir
Rangún y Karim (1991)	"Implica el cambio de actitudes, creencias y comportamiento de los individuos o de las organizaciones en beneficio de la sociedad y que la transformación social debe ser el propósito fundamental de toda campaña de esta índole" (Muñoz, 2001, p.73).	Campaña hacia el cambio
Paul Bloom	"El marketing social de una corporación es una iniciativa en la cual el personal de marketing trabaja con devoción y esfuerzo con el fin de persuadir a la persona de que adopte un comportamiento en beneficio propio y de la sociedad" (Muñoz, 2001, p.73)	Acción de persuadir
Kotler y Roberto	"El mercadeo social es una tecnología de gestión del cambio	Tecnología de

AUTOR	DEFINICIONES MARKETING SOCIAL	SÍNTESIS
(1992),	social que incluye el diseño, la puesta en práctica y el control de programas orientados a aumentar la aceptación de una idea o práctica social en uno o más grupos de adoptantes objetivo" (Muñoz, 2001, p.73).	gestión del cambio
Martín Armario (1993),	"El mercadeo social con base en estrategias de cambio social voluntario, tiene por objeto la modificación de opiniones, actitudes o comportamientos, así como la adhesión a una idea por parte de ciertos públicos con el objeto de mejorar la situación de la población en conjunto, o de ciertos grupos de la misma" (Muñoz, 2001, p.73).	Estrategias de cambio social
Andreasen (1994),	"El marketing social es la adaptación del marketing comercial a los programas diseñados para influir en el comportamiento voluntario de la audiencia meta, con el fin de mejorar su bienestar y el de la sociedad en general, por medio del uso de la tecnología del marketing comercial en los programas sociales. Debe incitar un comportamiento voluntario del consumidor, sin perder de vista que lo primero que es necesario es buscar el beneficio del individuo, de sus familiares, el de la sociedad y no el de la organización que implementa los programas sociales" (Muñoz, 2001, p.73).	Operativo
Santesmases (1996). Chias (1995),	"El mercadeo social es una parte o aspecto particular del mercadeo no empresarial, que persigue estimular y facilitar la aceptación de ideas o comportamientos sociales que se consideran beneficiosos para la sociedad en general o, por el contrario trata de frenar o desincentivar aquellas otras ideas o comportamientos que se juzgan perjudiciales" (Muñoz, 2001, p.73).	Estimulación
Pride y Ferrel (1996),	"El concepto de mercadeo social es una filosofía administrativa que se centra en un equilibrio entre la satisfacción de las necesidades de la sociedad a largo plazo y el logro de los objetivos de la organización" (Muñoz, 2001, p.74).	Filosofía administrativa
Moliner, M.A (1998),	"El mercadeo social es una extensión del mercadeo que estudia la relación de intercambio que se origina cuando el producto es una idea o causa social" (Muñoz, 2001, p.74).	Mercadea ideas o causas
Pechmann (2002),	"Es el proceso de promoción para cambiar el comportamiento individual con el fin de aliviar los problemas sociales. Este proceso incluye el uso de las cuatro Ps (Producto, Precio, Plaza y Promoción), investigación de la audiencia, su segmentación, análisis competitivo y enfoque en el intercambio" (Muñoz, 2001, p.74).	Promueve el cambio de comportamiento

En sus inicios el mercadeo social es concebido como la parte operativa para persuadir, estimular o mercadear cambios de comportamiento o apoyo a una causa social; sin

embargo es de resaltar las definiciones de Pride y Ferrel (1996) donde conciben el mercadeo social como una filosofía administrativa, pasando por Mushkat (1980), Gómez y Quintanilla (1988), Martín (1993) quienes realizan un alcance mayor para el concepto y es dicha perspectiva la que se pretende estudiar en el objeto de investigación.

Dichas concepciones fueron evolucionando y complementándose con el pasar del tiempo, factor directamente proporcional al aumento de las necesidades de los agentes determinantes en esta área como es la sociedad; Alonso (2006) dice “la evolución de lo que ahora se conoce como Mercadeo Social, ética y responsabilidad social, involucra como principal actor dentro de la empresa al individuo. Posteriormente los autores que tratan este tema lo hacen teniendo en cuenta a la sociedad en su conjunto y después incluyen el sector público como instrumento importante en el bienestar social” y de manera más reciente el medio ambiente.

Al considerar el Mercadeo Social como una disciplina relativamente reciente, no es de extrañar la insipiencia de su práctica eficaz, que hasta el día de hoy sigue moldeándose acorde a las necesidades sociales, medioambientales y presupuestales que se le presentan; sin embargo, al ubicarlo temporalmente como eje empresarial, se establece que “La forma en cómo el marketing social se fue introduciendo como parte de la filosofía empresarial, pasó por tres etapas, según refiere Pérez en su obra: la primera se refiere a la incertidumbre, ésta se presentó en la década de los 70, al integrar los principios del *Marketing* en los procesos administrativos las primeras reacciones causaron titubeos. Tras conocer los resultados y observar que los objetivos superaron su alcance tanto en el aspecto económico y social se promovió el *marketing* en el área del proceso administrativo en las organizaciones sociales como hospitales, iglesias, teatros, escuelas, organizaciones no gubernamentales y de la sociedad civil. En los ochenta, las críticas definieron la segunda etapa del *marketing* calificándola como mercantilista, esto junto con otras éticas impidió su incorporación empresarial. Finalmente, en los noventa, la tercera etapa se denominó como de necesidad, puesto

que ya se consideraba como disciplina aplicable y necesaria en las organizaciones no lucrativas cuyos beneficios se dirijan a la sociedad.” (Pérez, 2004, p.9).

Las empresas pueden concebir el mercadeo social al interior o exterior de la organización según lo descrito en el aparte 1 y 2 denominado “empresa privada” en la Tabla No.2, el cual es el enfoque que se desea alcanzar con el objeto de estudio.

Tabla no.2

Síntesis de las cuatro formas de aplicar Mercadeo Social

1. Empresa privada Aplica en su interior actividades orientadas hacía su público interno con criterio de mercadeo social. Puede enfatizar trabajo en valores, sobre la familia, la salud, lo ecológico, el civismo, etc.	2. Empresa privada Aplica hacía el exterior actividades que están orientadas a involucrar a sus consumidores, clientes y proveedores en la búsqueda de la mejor calidad de vida para todos. Puede enfocarse sobre diversos temas de interés que tengan relación con los valores corporativos de la empresa. Su orientación puede centrarse sobre valores, actitudes ecológicas, civismo ciudadano etc. Puede haber nexos con otras entidades, ya sean públicas u ONG.
3. Sector público En sus diversas actividades puede realizar mercadeo social, tanto interno como externo, como base para el logro de objetivos sociales más consolidados. El sector público tiene que ver con todas las esferas importantes de la sociedad como la salud, la educación, la infraestructura, la economía, entre otras.	4. Organismos no gubernamentales, ONG Como organismos de acción social se enfrentan a una serie de actividades que ameritan el desarrollo de la práctica del mercadeo social para obtener resultados más favorables. Muchas de ellas ya están aplicando para sobrevivir y consolidarse en el mercado.

(Muñoz, 2001, p.88)

A las empresas se les adjudican responsabilidades según lo descrito en la Tabla No.3

Tabla no.3

Conjunto de responsabilidades de las empresas

Responsabilidades FILANTRÓPICAS Ser un buen ciudadano corporativo, contribuir con recursos a la comunidad, mejorar la calidad de vida
Responsabilidades ÉTICAS Ser ético, hacer aquello que es correcto, justo e imparcial, evitar el daño
Responsabilidades LEGALES Acatar la Ley; La ley organiza lo que es correcto e incorrecto en la sociedad, jugar según las reglas de juego.
Responsabilidades ECONÓMICAS Ser rentable, es la base sobre la cual descansan todas las demás.

(Muñoz, 2001, p.90)

Metodología

Mediante una investigación no experimental con diseño transversal exploratorio, se realizó un estudio de caso instrumental. Se describen las acciones de mercadeo social con enfoque sostenible a partir de consultar los informes de gestión de Ecopetrol y con técnicas de recolección de información cualitativa a partir de una entrevista en profundidad con cuestionario semiestructurado a la persona que gestiona y es responsable de la responsabilidad social empresarial.

Resultados y conclusiones

Las acciones de Mercadeo Social realizadas por Ecopetrol se describen en la Tabla No.4 con la vigencia al 2013, el enfoque desde Mercadeo Social y la clasificación en el eje social, económico o ambiental:

Tabla no.4

Acciones de mercadeo social con enfoque sostenible realizadas por Ecopetrol

Año	Acciones en beneficio de la comunidad	Clasificación (mercadeo social o con causa)	Vigente a 2013 (si/no)	Clasificación en mercadeo social (mejora calidad de vida o cambia actitud)	Clasificación sostenible (Social, económico ecológico)
2005	**Hidrotratamiento de combustibles (gasolinas y diesel).** El proyecto ambiental más importante que se desarrolla para mejorar la calidad de las emisiones vehiculares es el de hidrotratamiento de combustibles del Complejo Industrial de Barrancabermeja, que permitirá reducir el contenido de azufre en los combustibles.	Mercadeo social	SI	Cambia actitud	Ecológico
2005	**Reducción de emisiones en la producción, almacenamiento y transporte de gasolinas.** Para disminuir las emisiones evaporativas al entrar en vigencia el programa establecido en la ley 691 de 2001, "Oxigenación de gasolinas con 10 por ciento de etanol anhidro", en 2005 Ecopetrol realizó un proyecto para reducir el contenido de hidrocarburos livianos en las gasolinas, con un costo cercano a los 5 millones de dólares. Esto permitió reducir la especificación de RVP (presión de vapor) de las gasolinas corriente y extra de 8,5 psi (libras por pulgada cuadrada) a 8,0 psi.	Mercadeo social	SI	Cambia actitud	Ecológico
2005	**Componente ambiental del proyecto de optimización de refinerías.** Reducción de gas quemado en las teas, en donde se pasó de quemar 70.000 toneladas/año de hidrocarburos en 2002 a 16.200 en 2005 en el Complejo Industrial de Barrancabermeja; y en la Refinería de Cartagena, de 7.500 toneladas/ año en	Mercadeo social	SI	Cambia actitud	Ecológico

Año	Acciones en beneficio de la comunidad	Clasificación (mercadeo social o con causa)	Vigente a 2013 (si/no)	Clasificación en mercadeo social (mejora calidad de vida o cambia actitud)	Clasificación sostenible (Social, económico ecológico)
	2003 a 4.800 en 2005.				
2005	**Plan Maestro de Desarrollo de la Refinería de Cartagena.** Ecopetrol puso en marcha este plan para cumplir con las disposiciones ambientales en cuanto a reducción del contenido de azufre en la gasolina y el diésel, modernizar los procesos y duplicar la capacidad de la refinería hasta alcanzar 140 mil barriles día de carga de petróleo.	Mercadeo social	SI	Cambia actitud	Ecológico
2005	**Biocombustibles**. Los programas de biocombustibles constituyen un proyecto de beneficios transversales para Colombia, desde el mejoramiento del medio ambiente hasta la diversificación de la oferta energética del país, ya que se producen a partir de materiales vegetales y animales.	Mercadeo social	SI	Cambia actitud	Ecológico
2005	**Etno-educación y tecnología** Motivado por la posibilidad de brindar herramientas para que los pueblos indígenas de su área de influencia accedan a educación de calidad, Ecopetrol apoyó la realización del proyecto "Dotación del centro educativo San Marcelino y sus salas de informática con equipos de cómputo y material didáctico de instituciones etno-educativas de los pueblos indígenas Cofán, Quechua y Awa del municipio de San Miguel en el departamento de Putumayo".	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Social
2005	**Programa Bachilleres por Colombia "Mario Galán Gómez"** En la línea de inversión en educación, esta es una de las iniciativas de mayor continuidad e impacto. A través de este programa, que en 2006 llegó a las dos décadas de existencia, Ecopetrol cubre los costos universitarios (matrícula, libros y transporte) de los estudiantes que cada año obtienen el mayor puntaje en las pruebas de Estado Icfes	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Social
2006	**Estrategia de contratación verde** En el contexto comercial actual, la competitividad está ligada a la sostenibilidad y las tendencias se orientan cada vez más a: a) dar una mayor preferencia a productos con menor impacto ambiental y a empresas sostenibles y b) exigir información sobre el impacto ambiental y de los productos ofrecidos (huella de carbono, huella hídrica, contaminación química, etc.).	Mercadeo social con causa	SI	Cambia actitud	Ecológico
2008	**Proceso de realimentación** Con el objetivo de profundizar en el proceso de diálogo dentro de los nuevos instrumentos de comunicación con los grupos de interés, en marzo de 2010 Ecopetrol publicó por primera vez bajo metodología G3 de GRI el Reporte de Sostenibilidad correspondiente a la gestión 2009 comparativa a 2008, en que se dieron a conocer 54 de los 79 indicadores posibles: siete del ámbito económico-financiero; 25 del ámbito social, entendiendo por tal aspectos propios de buenas prácticas	Mercadeo social con causa	SI	Mejora calidad de vida	Social

Año	Acciones en beneficio de la comunidad	Clasificación (mercadeo social o con causa)	Vigente a 2013 (si/no)	Clasificación en mercadeo social (mejora calidad de vida o cambia actitud)	Clasificación sostenible (Social, económico ecológico)
	laborales, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre el producto; y 22 ambientales.				
2009	**Gestión de las relaciones con los grupos de interés** Ecopetrol consulta Las expectativas de sus grupos de interés y establece con cada uno de ellos un compromiso (o promesa de valor) que soporta el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa (ver tabla 5). El compromiso se hace realidad a través de la implementación de programas e iniciativas específicas desarrolladas por las áreas de operación.	Mercadeo social con causa	SI	Mejora calidad de vida	Social
2010	**No a la explotación infantil, al trabajo forzado y la discriminación en la cadena de valor** Ecopetrol exige a sus trabajadores y contratistas un compromiso explícito con los derechos humanos y particularmente a la no explotación infantil, el rechazo al trabajo forzado o no consentido y la no discriminación laboral.	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Social
2010	**Programa de educación integral, corregimiento el Centro** El programa busca alcanzar la meta de cero analfabetismo en el corregimiento El Centro. En 2010 se alfabetizaron 89 personas llegando a un total de 552; se certificaron 15 veredas con cero analfabetismo; se graduaron 139 personas de básica primaria para completar un total de 583 personas graduadas, y se otorgaron 1.273 créditos sociales para un total de 2.532 personas beneficiadas	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Social
2010	**Fortalecimiento comunitario e institucional en la alfabetización digital y uso adecuado de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tics)** Contribución al fortalecimiento del capital humano, superando las barreras digitales y ofreciendo acceso a la información en los municipios de Yopal y Monterrey (Casanare) y municipios de Acacías, Castilla, Guamal y Villavicencio (Meta). A la fecha, se han capacitado 250 personas en TICs entre líderes comunitarios, madres cabeza de hogar y líderes juveniles.	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Social
2010	**Comercialización de Cacao** Implementación de la estrategia de comercialización de cacao, mediante el montaje y puesta en marcha de dos plantas de beneficio, almacenamiento y comercialización de cacao en los municipios de Tibú y Sardinata, en el Norte de Santander. El proyecto beneficia 240 pequeños productores.	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Económico
2010	**Fortalecimiento del sector ganadero** Fortalecimiento del sector ganadero en el municipio de Tibú, Norte de Santander, mediante el mejoramiento nutricional y el incremento bovino, que beneficie a los pequeños productores de la Asociación de Productores de ganado del Catatumbo (Asoprogac). El proyecto beneficia 30 familias de pequeños productores ubicados en Tibú.	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Económico

Año	Acciones en beneficio de la comunidad	Clasificación (mercadeo social o con causa)	Vigente a 2013 (si/no)	Clasificación en mercadeo social (mejora calidad de vida o cambia actitud)	Clasificación sostenible (Social, económico ecológico)
2010	**Fortalecimiento de la seguridad alimentaria de pequeños productores** Fomento y fortalecimiento de la producción de flores y follajes y la seguridad alimentaria con excedentes mediante huerta casera, a pequeños productores rurales en los municipios de La Victoria, Zarzal, Cartago y Obando, en el Valle del Cauca	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Económico
2010	**Construcción del restaurante escolar** Construcción del restaurante escolar del Centro Educativo Rural Arizona del municipio de Puerto Caicedo, en el departamento del Putumayo. El beneficia a 347 estudiantes.	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Social
2010	**Ampliación de la cobertura del programa Batuta Orquestal** Promoción del acceso a la educación sinfónica para niños y jóvenes a través de la participación en el programa Batuta Orquestal. En el 2010 se beneficiaron 700 niños y jóvenes en Cali, Bucaramanga, Barrancabermeja, Cúcuta, Santa Marta, Neiva y Villavicencio	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Social
2010	**Participación en la Red Nacional de Programas de Desarrollo y Paz** Ecopetrol, en su calidad de entidad de apoyo de la Red Nacional de Programas de Desarrollo y Paz (Prodepaz), entregó en 2010 recursos por valor de $4.078 millones con el objetivo de fortalecer a la red en aspectos estratégicos, institucionales, técnicos y organizativos	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Social
2010	**Bancos Comunales** Contribución a la construcción de comunidades participativas, democráticas y autogestoras, a través de la implementación del Banco Comunal como una iniciativa productiva que genere desarrollo en las comunidades rurales. El proyecto contempla la caracterización social de las veredas, capacitación a directivos de los Bancos Comunales y consolidación de los mismos.	Mercadeo social con causa	SI	Mejora calidad de vida	Social
2011	**Centro social Juan Pablo II** Apoyo en una tercera fase de programas y servicios de autogestión familiar y desarrollo social de la comunidad a través de las obras de construcción y dotación complementarias para el total funcionamiento del Centro Social Juan Pablo II, del barrio Ciudadela 2000-Nelson Mandela, en la ciudad de Cartagena.	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Social
2011	**La escuela busca al niño y a la niña** Apoyo a una segunda fase de La escuela busca al niño y a la niña: estrategia de inclusión social educativa para los niños, niñas y adolescentes en condición de vulnerabilidad de las comunas 1, 5, 6, 7 y 8, del Distrito de Santa Marta.	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Social
2011	**Construcción biblioteca escolar** Construcción de una biblioteca escolar en el Instituto Educativo Valle del Guamuez en el municipio Valle del Guamuez, en el departamento del Putumayo. La construcción beneficia a 674 estudiantes	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Social

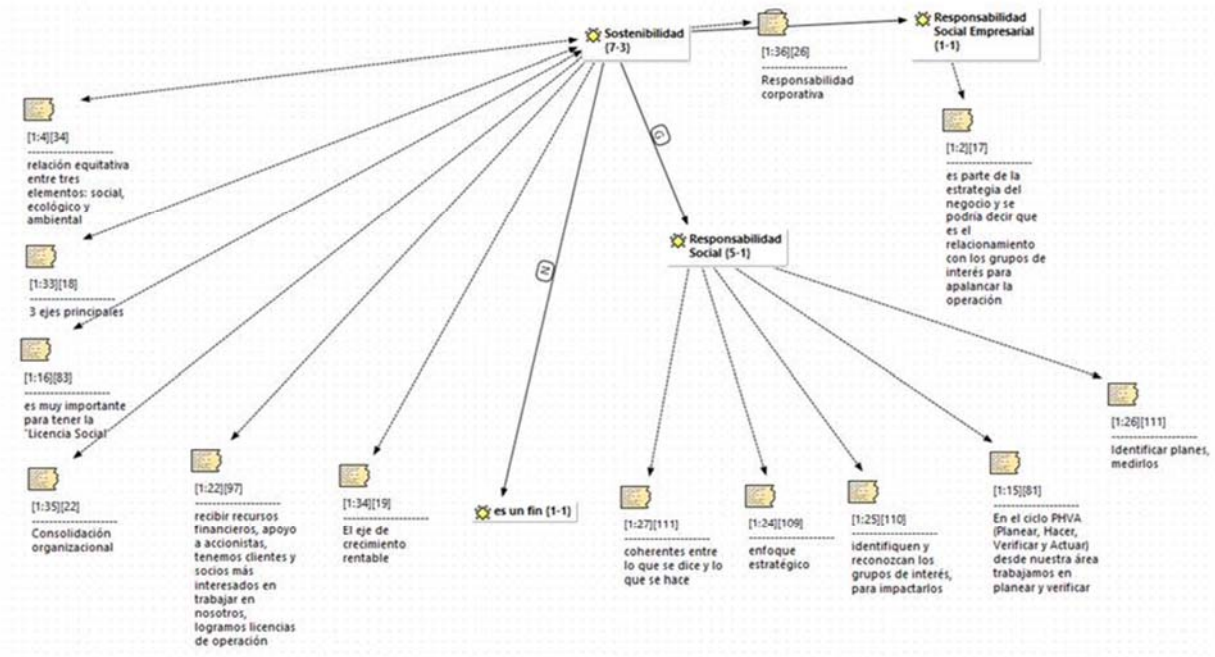
Año	Acciones en beneficio de la comunidad	Clasificación (mercadeo social o con causa)	Vigente a 2013 (si/no)	Clasificación en mercadeo social (mejora calidad de vida o cambia actitud)	Clasificación sostenible (Social, económico ecológico)
2011	**Reducción de la brecha tecnológica** Apoyo al Ministerio de Educación y a las alcaldías y gobernaciones en la masificación del uso de computadores conectados a internet en las instituciones educativas públicas. En 2010, se entregaron 1.403 equipos.	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Social
2011	**Centro de atención Integral para la Familia (CaIF)** Construcción de un Centro de Atención Integral para la Familia en alianza con el municipio de Barrancabermeja y la Fundación Panamericana para el Desarrollo (FUPAD)	Mercadeo social	SI	Mejora calidad de vida	Social
2013	**A paso firme hacia la conservación de las tortugas** "Biología y conservación de las tortugas continentales de Colombia" es un compendio de estudios científicos que se enfocan principalmente en divulgar las características biológicas y evolutivas de las tortugas continentales en Colombia y en proponer estrategias prácticas para su protección.	Mercadeo social	SI	Cambia actitud	Ecológico

Fuente: Elaboración propia con información del Informe de Gestión de Ecopetrol y Cecodes

A partir de la entrevista a profundidad realizada, se encontró que existen diferencias conceptuales entre Responsabilidad Social, Sostenibilidad y Mercadeo Social, a partir de la sistematización descrita en la Gráfica No. 1. La responsabilidad social empresarial "Es parte de la estrategia del negocio, que incluye el relacionamiento con los grupos de interés para apalancar la operación", en ella se identifican los grupos de interés con base en el enfoque estratégico en busca de crear planes que permitan impactarlos y medirlos. La Sostenibilidad es un fin que se logra por intermedio de la responsabilidad social, es un eje de crecimiento empresarial que se alcanza con la relación equitativa entre tres elementos social, ecológico y ambiental, su importancia radica en contar con la licencia social para desarrollar la operación.

Gráfica No. 1

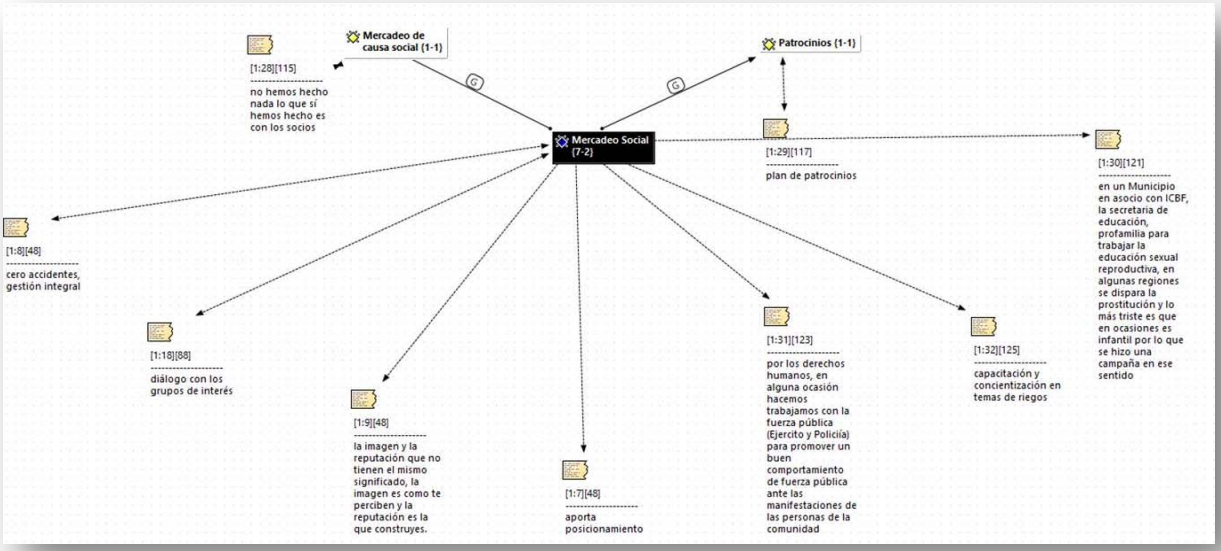
Verbatim sobre conceptos de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial



Aunque no se evidenció un concepto para Mercadeo Social en primera instancia, se describieron programas asociados a cambios de comportamiento como educación sexual para las comunidades, riesgos profesionales para sus empleados y comportamiento de la fuerza pública. Para Promoción de Buenas Causas, se destaca el plan de patrocinios que está institucionalizado y para Mercadeo de Causa Sociales las iniciativas se han realizado en unión con los accionistas, pero no con clientes.

Gráfica No.2

Verbatim sobre Mercadeo Social



Para Ecopetrol su política en pro de la sostenibilidad le ha permitido ser seleccionado para participar como empresa certificada por uno de los índices más importantes a nivel mundial, como lo es el *Dow Jones Sustainability Índex - DJSI* el cual bajo parámetros preestablecidos evalúa las acciones de responsabilidad social de las empresas que cotizan en la bolsa de valores de New York.

La importancia de mantenerse en dicho índice radica en un indicador interno de gestión, mantener un posicionamiento positivo, recibir recursos financieros por parte de los accionistas, clientes y socios más interesados en trabajar conjuntamente y obtener licencias ambientales de operación.

El proceso operativo está apoyado con un equipo de siete (7) personas en Bogotá y en algunas ciudades se cuenta con oficinas de participación ciudadana (OPC) en busca de identificar solicitudes para convocar la mesa de diálogo regional con líderes de las comunidades. De la misma forma establecen comunicación de doble vía con los demás grupos de interés, identifica necesidades, plantea y aprueba programas e implementar acciones que contribuyan con el eje social, económico y ambiental.

Discusión y análisis

Con base en los hallazgos de la investigación se evidencia que Ecopetrol utiliza el Mercadeo Social desde los enfoques de Murshkat (1980) “El mercadeo social es un complejo proceso que incluye la planificación, desarrollo, mantenimiento y/o regulación de relaciones de intercambio deseadas con relevancia pública” (Muñoz, 2001, p.73). Gómez y Quintanilla (1988) afirman que “El mercadeo social es el análisis, planificación, control y puesta en funcionamiento de programas diseñados para llevar a cabo intercambios de bienes, servicios o conductas para conseguir unos objetivos determinados”. (Muñoz, 2001, p.73), Armario (1993) indica que “El mercadeo social con base en estrategias de cambio social voluntario, tiene por objeto la modificación de opiniones, actitudes o comportamientos, así como la adhesión a una idea por parte de ciertos públicos con el objeto de mejorar la situación de la población en conjunto, o de ciertos grupos de la misma”. (Muñoz, 2001, p.73). Así como el de Pride y Ferrel (1996) “El concepto de mercadeo social es una filosofía administrativa que se centra en un equilibrio entre la satisfacción de las necesidades de la sociedad a largo plazo y el logro de los objetivos de la organización”. (Muñoz, 2001, p.74)
La empresa “aplica en su interior actividades orientadas hacía su público interno con criterio de mercadeo social” y “aplica hacía el exterior actividades que están orientadas a involucrar a sus consumidores, clientes y proveedores en la búsqueda de la mejor calidad de vida para todos” (Muñoz, 2001, p.88).

Cuenta con características del conjunto de responsabilidades de las empresas enmarcadas en la Tabla No.3 de este documento, como son la de ser un buen ciudadano corporativo, contribuir con recursos a la comunidad, mejorar la calidad de vida, ser ético e imparcial, acatar la Ley y ser rentable.

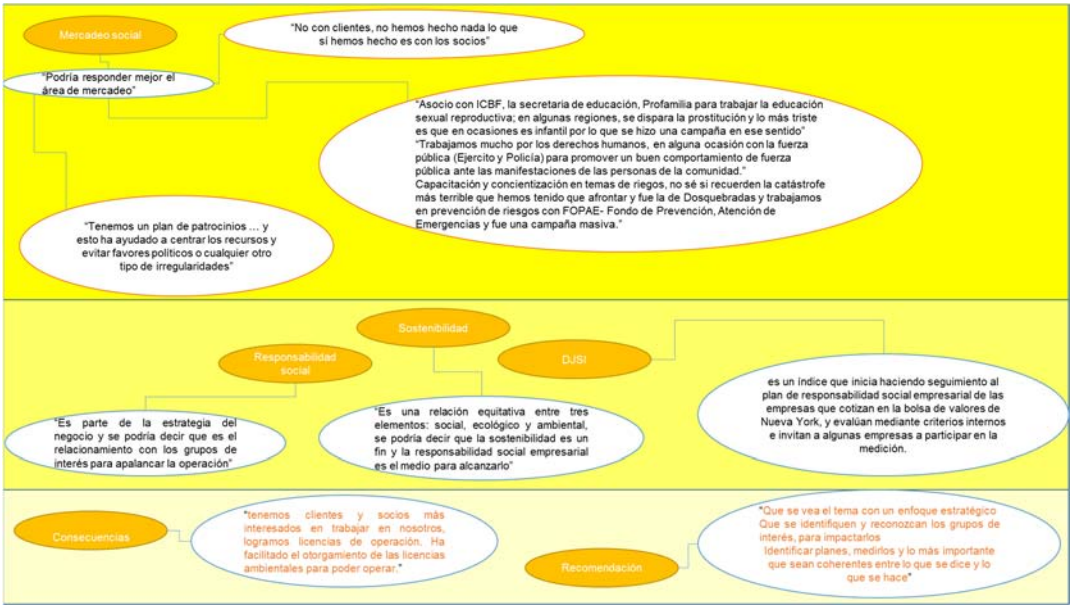
De otro lado, la diferencia entre los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad dentro del direccionamiento estratégico de la compañía “la sostenibilidad es un fin y la responsabilidad social empresarial es el medio para alcanzarla” las acciones desarrolladas por la compañía para lograr la sostenibilidad empresarial se apoyan en cambios de comportamiento para sus grupos de interés, lo cual está

enmarcado en Mercadeo Social, de otra parte se logra destacar conceptos como Mercadeo con Causa Social y Promoción de buenas causas.

En la gráfica No.3, se sistematizaron los hallazgos de la entrevista a profundidad y se destaca en un primer nivel la definición de Mercadeo Social y las acciones realizadas; seguido de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial y Dow jones Sustainability Índex, para cerrar con los beneficios de pertenecer al índice en mención y las recomendaciones que se hacen para empresas que deseen implementar dichas acciones.

Gráfica No.3

Sistematización de información de la Entrevista a Profundidad



Conclusiones

- Para Ecopetrol, es claro que existen diferencias conceptuales entre Responsabilidad Social, Sostenibilidad y Mercadeo Social
- Ecopetrol considera que la responsabilidad social empresarial forma parte de la estrategia del negocio y no es una función aislada, lo cual la vuelve estratégica dentro del desarrollo empresarial.

- Ecopetrol implementa prácticas de mercadeo social hacia diferentes stakeholder como es la comunidad en general y sus empleados, lo cual genera un beneficio y un entorno adecuado para el desarrollo empresarial.
- Para Ecopetrol, la sostenibilidad se convierte en un objetivo estratégico y la responsabilidad social empresarial es el medio para poder llegar a cumplir este objetivo, por lo que están entrelazadas y articuladas de forma adecuada.

Referencias

Muñoz M., Y. (2001). El Mercadeo Social en Colombia. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Pérez R., L. A. (2004). Marketing social: Teoría y práctica. México: Pearson Prentice Hall.

Armario, M. (1993). Marketing social: La Gestión de las causas sociales. Madrid: Editorial ESIC.

Moliner, M. Á. (1998). Marketing social: La Gestión de las causas sociales. España: Editorial ESIC.

Alonso V., M. (2006). Marketing social corporativo. Recuperado de www.eumed.net/libros/2006a/mav/

Marketing Educacional para el Campus Poniente del Instituto Tecnológico de Mérida

Carlos Herrera Méndez
María Elena Quero Corzo
Ivonne Ivette Novelo Helguera

Resumen

Las consideraciones de la calidad pedagógica toman en cuenta el carácter complejo de la educación, y a la vez ponen en evidencia a la naturaleza dinámica de la escuela como una institución inevitablemente social, especialmente concebida en función del desarrollo y transformación del aprendizaje.

El primer objetivo de una empresa educacional es entregar un servicio académico, uno realmente sobresaliente, al alumno que ya tiene entre sus filas, al postulante que solicita información para inscribirse, y a los padres y/o tutores para mostrarles que son la mejor opción en un ambiente competido.

El objetivo principal del trabajo radica en la identificación de las prácticas mercadológicas del departamento académico y como éstas toman relación importante con la consecución de sus metas institucionales hasta llegar a la gestión social. El desarrollo del objetivo, a través de la herramienta de medición Servperf, permitió la comprensión de la importancia de una cultura de atención y satisfacción a los clientes, como punto de partida para el mejor funcionamiento del departamento académico.

Para eso el marketing debe convertir las necesidades y deseos presentes del mercado objetivo en oportunidades eficaces que concluyan en la elección de la institución educativa. En consecuencia, todas las organizaciones educativas deberían adaptarse a la realidad de un mundo cambiante aplicando nuevas estrategias que les permitan mostrar al mercado la calidad y eficiencia del trabajo que realizan a fin de ser percibidas como instituciones con credibilidad ante la sociedad.

Abstract

The pedagogical quality considerations taken into account the complex nature of education, and also highlight the dynamic nature of the school as an inevitably social institution, specially designed according to the development and transformation of learning.

The first objective of an educational company is to deliver an academic service, one really outstanding; for the student that already has among its ranks, the applicant seeking information for registration, and parents and / or tutors to show they are the best option in a competed environment.

Therefore, the main objective of this paper lies in the identification of marketing practices related to the academic department and how they are important on the achievement of its institutional goals. The measuring tool called “Servperf” allowed the understanding of how important is the care and customer´s satisfaction culture, as a starting point for the better functioning of the academic department.

Because of that, marketing should turn the needs and desires of the present target into opportunities that help them to choose the school effectively.

Consequently, all educational organizations should adapt themselves to the realities of a changing world, a fact that brings new forms of strategies to show to the market the quality and efficiency of their work and to be perceived as an institution with credibility among the society.

Palabras clave: Marketing, Calidad, Marketing Educacional

Introducción

Planteamiento

"Los tiempos han cambiado, ya no vivimos en una economía de manufactura, compartimos una nueva economía, la economía de servicios, donde las relaciones están llegando a ser más importantes que los productos físicos" (Méndez, 2007).

El desarrollo humano constituye el fin último del crecimiento personal; este enfoque ha sido vigorosamente promovido por el PNUD [Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo], el cual en su primer informe sobre desarrollo humano indica: "La verdadera riqueza de una nación es su pueblo. Y el propósito del desarrollo consiste en crear un ambiente que habilite a las personas para disfrutar de vidas largas, saludables y creativas. Esta verdad, simple pero poderosa, es a menudo olvidada en medio de los afanes por alcanzar la riqueza material y financiera" (Maggi, R., et al, 2001).

Dado que dentro del modelo educativo en el que actualmente se fundamentan las principales enseñanzas a los estudiantes del Instituto Tecnológico de Mérida, se habla de la dimensión filosófica en la que la educación es un instrumento para el desarrollo y transformación del individuo y la sociedad, ya que a través de ella se forman individuos con deseos de una mejor calidad de vida, con conciencia de derechos y obligaciones, y con implicaciones éticas, estimulando la reflexión sobre el uso racional de productos y procesos científico-tecnológico y su impacto en el medio ambiente.

Lo anterior no podría ser posible si la institución educativa no cuenta con una credibilidad sustentada en una buena imagen corporativa. La imagen corporativa y/o imagen institucional aparece como el registro público de los atributos que identifican al sujeto social, es decir, equivale a la lectura pública de una institución, la interpretación que la sociedad o cada uno de sus grupos, sectores o colectivos, tiene o construye de modo intencional o espontaneo.

Hoy por hoy no es posible confiar en una institución educativa si no está ligada íntimamente a una identidad corporativa estable y reconocida, con el fin de que los actores educacionales y no educacionales se comprometan con el proceso educativo que busca como meta final la formación de ciudadanos activos, productivos, sensibles,

cooperativos y solidarios mediante el desarrollo de competencias relacionadas con el aprender a pensar, actuar y saber hacer en una forma autónoma y creativa para atender a la necesidad del cambio que demanda la sociedad actual.

El marketing es efectivamente el que permite la transacción de quién da a conocer los atributos, beneficios y características de un producto o servicio; este documento trata de uno de los servicios más importantes que una sociedad pueda generar: la educación, así como de la manera de percibirla por parte de los estudiantes en el Departamento de Ciencias Económico Administrativas [DCEA] del Instituto Tecnológico de Mérida, permitiéndole a la función del marketing, vincularlo con estrategias adecuadas a proveedores y clientes, productores y consumidores o usuarios.

Los activos más importantes de una organización como de la que se habla, no se encuentran en los libros e inclusive en sus programas, sino en las personas, su reputación, la atención y en la manera de hacer llegar el conocimiento al educando.

El objetivo de realizar una investigación de medición de calidad de la educación en el DCEA, es la utilización de los resultados para iniciar un proceso en cascada de retroalimentación de datos relevantes para la organización, con el fin de desarrollar una visión de la situación real y formular estrategias de mejora de la calidad en el servicio como parte de la gestión social.

Objetivo general

Identificar las prácticas de marketing educacional del Campus Poniente del Instituto Tecnológico de Mérida, [I.T.M.], y su relación con el público meta en la consecución de sus objetivos.

Objetivos específicos

- Conocer las variables de marketing que el departamento académico utiliza y aplica.
- Identificar los aspectos a mejorar en la percepción general de la credibilidad del ITM en los estudiantes.
- Construir una participación y dialogo activos con los usuarios.

- Identificar la calidad de los servicios de educación superior tecnológica que coadyuven a la formación de individuos con conciencia social.
- Proyectar la visión de “satisfacción al cliente” desde una perspectiva amplia, teniendo en cuenta todas las partes involucradas en el proceso formativo del mismo.

Justificación

En nuestro país, como en la mayoría de los países de Latinoamérica, muchas veces se critica a las instituciones educativas de nivel superior por estar concentradas únicamente en sus procesos académicos internos y demostrar poco esfuerzo por tener apertura y relaciones proactivas con el medio que las rodea. La mentalidad de quienes llevan las riendas de estas instituciones se ha ido revirtiendo, aunque claro está que las distancias siguen siendo importantes.

Lo anterior exige una visión organizacional desde la perspectiva del marketing y la gestión social, puesto que aportan, necesariamente, una mirada crítica hacia el interior de la institución, e inevitablemente, un monitoreo continuo de los mercados y las personas involucradas en el proceso.

En comunión con su entorno el marketing educacional aplicado a un departamento académico de una institución de nivel superior, le permite sincronizar funciones y obligaciones que lo impulsen a la consecución de sus metas.

Así mismo, el presente trabajo permite a los encargados de diversos departamentos académicos desarrollar futuras investigaciones que beneficien, primeramente, a la institución educativa propia, y también a la ciudad, estado y región en que se habita.

Marco Teórico

Concepto de calidad en el servicio

La calidad en el servicio “es un concepto que deriva de la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente” (Larrea, 1991), “es en primer lugar un proceso, una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor” (Mateos 2009).

Si precisamos el concepto de calidad en el servicio, Mateos (2009) la explica como “la que depende de la apreciación de quien recibe el servicio”. De acuerdo a Vega (2011) “El cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones, es él quien paga la tarifa (o no la paga) por una razón o serie de razones que determina. Y ante eso no hay debate ni discusión”

Méndez (2007, p. 5) resalta que:

> Específicamente la calidad del servicio hoy en día se ha vuelto requisito imprescindible para competir, en todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

Escalas de medición de la calidad del servicio

De acuerdo a Méndez (2007), “la medición de la calidad se revela como una necesidad asociada al propio concepto de gestión, ya que todo aquello que no se expresa en cifras, no es susceptible de gestionarse, y por tanto, de ser mejorado”.

Como expresa Martínez (2008) “existen numerosos métodos de medición y cada uno presenta sus ventajas y desventajas. La elección de uno u otro dependerá de las características que se desean medir, la cultura empresarial y los objetivos que se pretenden conseguir”.

Según Vega (2011), “diferentes modelos han sido definidos como instrumento de medida de la calidad de servicio, siendo el SERVQUAL y el SERVPERF los pioneros que mayor número de trabajos han aportado a la literatura sobre el tema”.

Servqual

De acuerdo a Gutiérrez (2008, p. 3):

> En la cultura empresarial actual se busca por parte de las empresas generar un servicio que proporcione una ventaja competitiva. Frente a todo esto nos encontrábamos con un obstáculo, que es la dificultad de la intangibilidad de los servicios, una dificultad que empezó a resolverse gracias a la creación de la escala Servqual.

Según Méndez (2007) “el modelo SERVQUAL se basa en la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente”.

En palabras de Pineda (2010) “se realiza una búsqueda orientada al análisis de las expectativas, obtenidas en base a cuatro fuentes que son: la comunicación diaria, las necesidades personales, las experiencias personales y la comunicación externa”.

Gutiérrez (2008, p. 6) expone que:

> A través del análisis de la experiencia en el uso del servicio, las necesidades y expectativas de los clientes y la opinión de los proveedores se identificaron una serie de criterios que facilitasen un contexto general de la empresa, en base a unos indicadores medibles, centrándolos, finalmente en cinco dimensiones:

- Fiabilidad: Ejecutar el servicio eficazmente. Capacidad de hacer el servicio bien en un primer momento.
- Elementos Tangibles: Imagen de las instalaciones, equipos, personal, folletos, medios de comunicación.
- Capacidad de Respuesta: Capacidad de reacción frente a una demanda del cliente, ofrecer un servicio rápido.

- Seguridad: Ausencia de riesgos.
- Empatía: Atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.

Servperf

En lo que respecta al ServPerf, el mismo Méndez (2007, p. 12) apunta que:

> En contraste, el modelo SERVPERF se basa y emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño recibido del modelo SERVQUAL, por tanto reduce a la mitad las mediciones con respecto al SERVQUAL.

De acuerdo a Ronda (2014) “se compone de los mismos ítems y dimensiones que el Servqual, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes”.

Pineda (2010, p. 246) expone que:

> El razonamiento que fundamenta el Servperf está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones, lo que lo hace ampliar su especificidad.

“Por tanto la escala Servperf se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas”. (Ronda, 2014).

Concepto de Marketing Educacional

Como bien menciona Lorenzatti (2014) “mucho se sabe del marketing, pero hay poco desarrollo en su aplicación al sector de la educación”.

Partimos del análisis del concepto de Marketing de Kotler (1995) quien lo expone como “un proceso social a través del cual individuos y grupos obtienen lo que necesitan y lo que desean mediante la creación, oferta y libre intercambio de productos y servicios valiosos con otros”.

Lo anterior nos muestra que cualquier organización, sea del sector que sea, no puede crecer ni desarrollarse de una forma ordenada, si antes no ha preguntado, si antes no ha investigado (Triguero, 2013).

Ahora bien, ¿qué es el marketing educacional? En palabras de López (2012), el concepto de mercadotecnia educativa es muy amplio. En el estricto sentido es el proceso mediante el cual una institución educativa crea valor a sus clientes, en este caso a los alumnos. Es un proceso integrado que va desde la planeación de la estrategia, la comunicación con las audiencias o públicos, hasta la creación y mantenimiento de una relación con los clientes.

En común acuerdo con Triguero (2013) se afirma que un proceso de investigación de necesidades sociales para desarrollar servicios educativos tendientes a satisfacerlas debe ser acorde a un valor percibido, distribuidas en tiempo y lugar y, éticamente promocionadas para generar bienestar entre individuos y organizaciones, este es el elemento prioritario de toda institución educativa actual.

Metodología

Tipo de estudio

Esta investigación es de carácter transversal, exploratorio y cuantitativo, por lo tanto, el objetivo de esta fase, de acuerdo a la metodología, radica en determinar las dimensiones que caracterizan el servicio de la educación en la carrera de L.A. del DCEA, y los atributos por medio de los cuales es posible cuantificar y explorar en un momento determinado, la calidad percibida de este servicio.

Para integrar el contenido de este documento se recurrió, primeramente, a consultas de fuentes primarias, los alumnos de la carrera de Licenciatura en Administración, del Departamento de Ciencias Económico Administrativas [DCEA] del Instituto Tecnológico de Mérida. Posteriormente se examinaron las fuentes secundarias, como libros, tesis, internet y revistas.

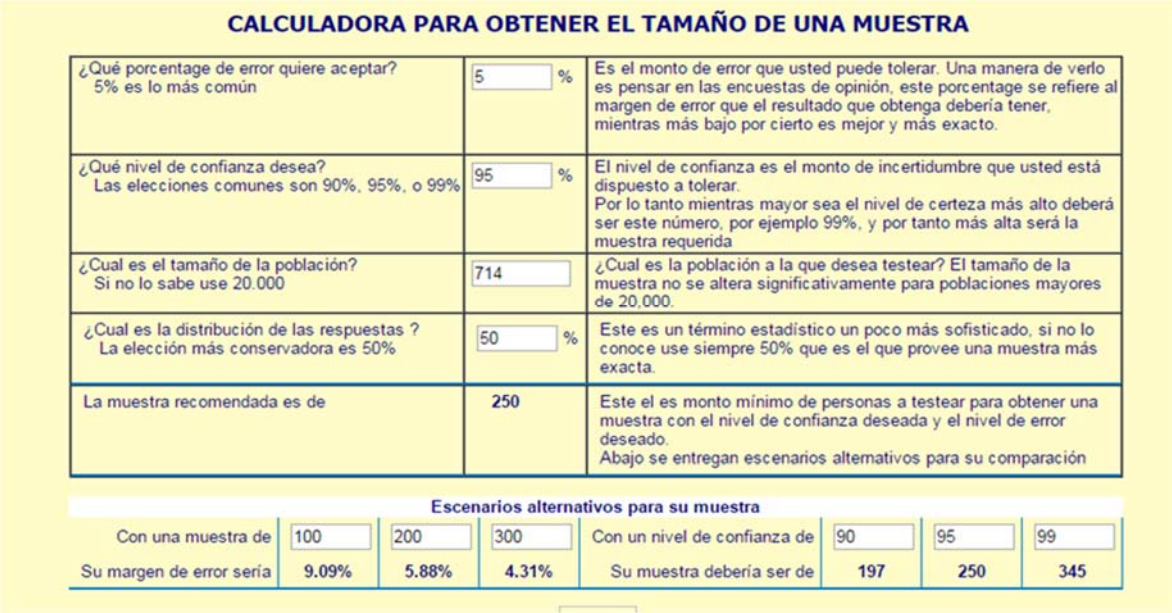
La herramienta utilizada para recabar información para la fuente primaria, fue una encuesta de percepción de la calidad bajo el enfoque de marketing educacional, compuesta por 45 items. Posteriormente se recurrió al uso de tabuladores y estadísticos, herramientas utilizadas para averiguar lo referente al tema pertinente del marketing.

En forma general, la metodología queda resumida en dos grandes etapas: la estructuración, que culmina con el diseño del cuestionario para la elaboración de datos; y la comprobación, que tiene como fin mostrar las evidencias empíricas de la fiabilidad y validez de la escala propuesta.

Determinación de la población y muestra

El tamaño de la población total corresponde a los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Administración, de tercero a noveno semestre, del DCEA del Instituto Tecnológico de Mérida; cuya matrícula corresponde a 714 estudiantes. El cálculo muestral de la población se realizó el 19 de mayo de 2015 y se llevó a cabo con el programa en línea de la Universidad Nacional del Nordeste de Argentina, Facultad de Medicina, Biblioteca virtual.

Figura 1. Cálculo muestral de la población.



CALCULADORA PARA OBTENER EL TAMAÑO DE UNA MUESTRA

¿Qué porcentage de error quiere aceptar? 5% es lo más común	5 %	Es el monto de error que usted puede tolerar. Una manera de verlo es pensar en las encuestas de opinión, este porcentage se refiere al margen de error que el resultado que obtenga debería tener, mientras más bajo por cierto es mejor y más exacto.
¿Qué nivel de confianza desea? Las elecciones comunes son 90%, 95%, o 99%	95 %	El nivel de confianza es el monto de incertidumbre que usted está dispuesto a tolerar. Por lo tanto mientras mayor sea el nivel de certeza más alto deberá ser este número, por ejemplo 99%, y por tanto más alta será la muestra requerida
¿Cual es el tamaño de la población? Si no lo sabe use 20.000	714	¿Cual es la población a la que desea testear? El tamaño de la muestra no se altera significativamente para poblaciones mayores de 20,000.
¿Cual es la distribución de las respuestas ? La elección más conservadora es 50%	50 %	Este es un término estadístico un poco más sofisticado, si no lo conoce use siempre 50% que es el que provee una muestra más exacta.
La muestra recomendada es de	250	Este el es monto mínimo de personas a testear para obtener una muestra con el nivel de confianza deseada y el nivel de error deseado. Abajo se entregan escenarios alternativos para su comparación

Escenarios alternativos para su muestra

Con una muestra de	100	200	300	Con un nivel de confianza de	90	95	99
Su margen de error sería	9.09%	5.88%	4.31%	Su muestra debería ser de	197	250	345

Fuente: Universidad Nacional del Nordeste de Argentina, Facultad de Medicina, Biblioteca Virtual, 2015.

Instrumento y procedimiento

Generar muestras de items

Se procedió al análisis de las diversas dimensiones, y sus respectivos ítems, para adaptarlos a las características y necesidades del servicio de educación, y así

poder conformar el total de ellas que intervendrán en el cuestionario que se aplicará en una fase posterior.

De acuerdo a Pino (2006), “el término ítem se utiliza en evaluación para referirse a una pregunta en una prueba de corrección objetiva. Puede utilizarse indistintamente como sinónimo de pregunta. Una tarea o ejercicio de evaluación puede incluir uno o más ítems”.
Durante el desarrollo de la herramienta en vista de que la escala original desarrolla ítems concernientes a los empleados, se entienden como empleados, en este caso, los profesores y el personal administrativo del DCEA que laboran en la institución.

Antes de obtener el cuestionario final y aplicarlo al total de la muestra seleccionada, se aplicó una prueba piloto a 22 estudiantes de la carrera de Licenciatura en Administración, con el fin de determinar la confiabilidad de la encuesta.

Validez de contenido

Según Pino (2006), la validez de una escala hace referencia a la medida en que los indicadores están proporcionando lo que deberían medir. Intenta evaluar la capacidad del instrumento para recoger el contenido y el alcance del constructo y de la dimensión.

Después del análisis a la herramienta, y en base a las comparaciones hechas con otros trabajos y escalas comunes aplicadas, se concluye que los ítems en esta investigación utilizados son los adecuados para hacer las mediciones propias del estudio, en especial por el detallado proceso de elaboración del cuestionario.

El contenido final de ítems, para el cuestionario de aplicación para recabar datos, fue de 45 reactivos, los cuales cada uno de los entrevistados debía calificar en una escala de 1 a 5, de acuerdo a la percepción que tenían de ese factor en relación con la calidad percibida del servicio en la educación, en donde 1 representaba el total desacuerdo con la afirmación del reactivo y 5 el total acuerdo.

Al aplicar el estadístico de fiabilidad sobre los 45 ítems, el Alpha de Cronbach basada en los elementos tipificados fue de 0.942, lo que permite interpretar a un instrumento de medición como válido para el objetivo del estudio.

Elaboración del cuestionario para la recolección de datos

Un cuestionario de recolección de datos e información es un recurso metodológico que se materializa mediante un formato que se utiliza para obtener, registrar y/o almacenar los aspectos relevantes del estudio o investigación recabados de las fuentes indagadas (Pino, 2006). Con base en el proceso anteriormente explicado, se llegó a la elaboración de un cuestionario final, como instrumento para la medición de juicios sólidos, que expresen una opinión más certera sobre el objeto de investigación. (Ver Anexo 1).

Recolección de datos

Para la recolección de datos, es decir, la aplicación del cuestionario a los 250 estudiantes de la muestra, se contó con el apoyo de los profesores y el personal administrativo. El periodo seleccionado para la aplicación del cuestionario fue en Mayo de 2015, los datos recabados de la aplicación fueron debidamente tabulados, generando una matriz de 45 x 250, correspondiente a los 45 items o variables analizadas y los 250 alumnos encuestados.

Análisis de datos recabados

“El análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio” (Pineda, 2010).

Como apoyo para llevar a cabo el análisis de datos recabados con anterioridad, fue utilizado el software Statistical Package for the Social Sciences [SPSS] a través del cual se efectuaron los cálculos psicométricos de la escala de fiabilidad y validez del constructo.

Purificación de la escala

Se realizó un análisis, utilizando el software SPSS, aplicando el método de componentes principales, con el propósito de comprobar la agrupación de ítems o preguntas en las cinco dimensiones (Fiabilidad, Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía) como estaba determinado en la escala propuesta.

El modelo propuesto de la escala Servperf plantea que la calidad tiene 5 dimensiones y que a cada dimensión le corresponden los siguientes ítems, que están en la encuesta aplicada:

- Elementos Tangibles: ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.
- Fiabilidad: ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.
- Capacidad de Respuesta: ítems 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.
- Seguridad: ítems 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35.
- Empatía: ítems 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45.

Con ayuda del SPSS se calculó la fiabilidad del cuestionario que conforma la escala de medición seleccionada, el resultado se muestra a continuación:

Tabla 1.

Cálculo de fiabilidad: Alpha de Cronbach.

Perdidas	1/250
Alpha de Cronbach	**No. de Elementos**
0.933	47

De acuerdo al resultado de fiabilidad obtenido, se deduce que la escala empleada posee una consistencia interna satisfactoria, puesto que de acuerdo a Pino (2006, p. 7) “el minimo recomendado de fiabilidad, según el resultado Alpha de Cronbach es de 0.70”.

Al purificar los reactivos de la encuesta, esta concluyó con 45 ítems que permitieron incrementar el factor de fiabilidad a 0.942.

Tabla 2.

Cálculo de fiabilidad: Alpha de Cronbach ajustado.

Perdidas	1/250
Alpha de Cronbach	**No. de Elementos**
0.942	45

Resultados

Basado en los objetivos planteados al principio de este documento, y de acuerdo a los resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta, se obtienen los siguientes datos de importancia: De los 250 estudiantes encuestados el 41.6% considera que las instalaciones y equipamientos con los que cuenta el Campus Poniente del Tecnológico de Mérida, son tipificados como parcialmente modernos y adecuados.

Por su parte, el 49.6% del total de 250 considera parcialmente suficiente al Campus Poniente del Tecnológico de Mérida para desarrollar su función y lograr un ambiente y entorno agradables. Un dato contextualizado en los salones de clase revela que de los 250 estudiantes, el 41.6% está parcialmente de acuerdo en que los salones de clase son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.

Del total encuestado el 41.2% está parcialmente de acuerdo en que la presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados. Es significativo también que esta percepción se dé para los administrativos al concluir que el 41.6% de los encuestados está parcialmente de acuerdo en que el personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.

En general, el 50.8% de los estudiantes encuestados se expresa parcialmente de acuerdo con que la apariencia de las instalaciones físicas del Campus Poniente del Tecnológico de Mérida está en armonía con el servicio de educación que en ellas se presta. En lo que se refiere al contenido programático de las asignaturas, el 41.6% considera se cubre parcialmente durante el semestre académico.

De los 250 estudiantes encuestados el 30.8% no está de acuerdo ni en desacuerdo en que los servicios complementarios de educación y sus horarios se prestan según lo prometido. De igual forma, el 35.6% no está de acuerdo ni en desacuerdo en que cuando tiene problemas de tipo académico, la institución es comprensiva y colaboradora para ayudarle.

El 50.4% de los encuestados considera que el servicio de educación que brinda el Campus Poniente del Tecnológico de Mérida es parcialmente adecuado para el proceso de formación profesional de los estudiantes. Por otra parte, el 34% considera que el personal administrativo cumple parcialmente los horarios de atención a estudiantes y entrega de documentos según lo establecido.

Un 45.2% está parcialmente de acuerdo con que el Campus Poniente del Tecnológico de Mérida brinda respuesta a las solicitudes de historial académico, certificaciones, constancias, actas, registros, notas y horarios sin errores. El 41.2% considera que los profesores retroalimentan parcialmente las diversas actividades e inquietudes según los normativos o reglamentos establecidos.

El personal administrativo del Campus Poniente del Tecnológico de Mérida, se encuentra parcialmente dispuesto a ayudar a los estudiantes esto en un 38.4%. En contraparte, de los 250 encuestados, el 46% considera que los profesores del Campus Poniente del Tecnológico de Mérida se encuentran parcialmente dispuestos a ayudar a los estudiantes.

El 38.8% de los encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo con que el personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes. El 44.4% expresa que los profesores poseen un nivel parcialmente suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos. De los 250 estudiantes

encuestados, el 50.4% mantiene que la comunicación existente entre profesores y estudiantes es parcialmente fluida y de confianza. El 45.2% de los encuestados indican que los profesores explican los conceptos con parcial claridad.

El 43.6% de los estudiantes indican que los profesores utilizan de forma parcial estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad y el 38.8% de los mismos se considera parcialmente de acuerdo en que si un profesor comete un error, éste lo corrige.

Para el 41.2% de los encuestados, las calificaciones se asignan con parcial objetividad, y para el 37.2% el personal administrativo realiza parcialmente sus funciones.

Del total encuestado, el 37.6% considera que el trato del personal administrativo con los alumnos es parcialmente atento y educado.

Así mismo, el 38.4% dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a que el Campus Poniente del Tecnológico de Mérida apoya al personal administrativo para que realice bien su trabajo, mientras que el 37.6% dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la institución brinde apoyo a profesores para que realicen bien su trabajo docente.

Ahora bien, el estudio arrojó que el 40% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que el personal administrativo brinde una atención individual a los estudiantes. De igual manera, el 36.8% dice que los profesores solo prestan atención parcialmente individualizada al estudiante.

Por su parte, el 39.6% dice no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que el Campus Poniente del Tecnológico de Mérida tome en cuenta a los alumnos para decisiones, actividades y proyectos.

Para el 38%, el Campus Poniente del Tecnológico de Mérida muestra interés parcialmente sincero en la formación integral y personal del estudiante. El 43.6% considera que los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan la materia y fomentan la participación de estudiantes solo de forma parcial.

El 34.4% considera que los horarios de atención de la institución son parcialmente cómodos. Y por último, del total encuestado, el 41.4% considera que los horarios de clase son parcialmente adecuados a las necesidades de los estudiantes.

Conclusiones

Es indudable que los cambios sociales que se viven hoy en día ponen de manifiesto que las condiciones que originaron la forma en la que se presta un servicio escolar han variado. Se requiere de una institución educadora adaptada a las nuevas dinámicas culturales, tendencias técnológicas y capaz de lograr sintonía con las múltiples expectativas que los clientes tienen respecto de la educación.

Las dimensiones que obtuvieron las peores calificaciones en la percepción de la calidad del servicio del Campus Poniente del Tecnológico de Mérida, corresponden a: Capacidad de respuesta, y Seguridad y Empatía; de acuerdo a esto, se evidencia que el cliente se siente inconforme con la atención que le brinda el personal que labora en la institución.

Se sugiere compartir esta información al personal administrativo y profesores del DCEA del Campus Poniente del Tecnológico de Mérida, ya que es de vital importancia tener estadísticas y datos duros que provean información con respecto a los servicios que se prestan.

Podemos decir que la razón de ser y el crecimiento de la institución tienen directa relación con la satisfacción de los estudiantes, la que está ampliamente influenciada por el valor y calidad de los productos y servicios educacionales.

La correcta aplicación de las estrategias originadas del análisis del marketing educacional, permitirá desarrollar, por parte de la sociedad, la capacidad de identificar a la institución como una que cumple con sus proyectos de educación. A su vez, a la institución le permitirá coordinar sus recursos de mejor manera para llegar a su público objetivo de forma integral, logrando resultados medibles y cuantificables en el tiempo.

La excelencia en la calidad del servicio es la base de la supervivencia en el mercado educativo, debido a la fuerte competencia y la existencia de usuarios cada vez mejor informados. Como apunta un reconocido en la materia, “el negocio está en el cliente, en la empresa solo hay costos” (Kotler, 1995). De ahí entonces, la importancia del estudiante como elemento fundamental del instituto.

Referencias

Gutiérrez, P. (2008). *Un instrumento para medir la calidad en los servicios.* 02 de Marzo de 2016, de RODAS Universidad de Sevilla Sitio web : https://rodas5.us.es/file/b8aaf1d2-ccf7-65bd-1593-564b3442526a/1/servqual_scorm.zip/page_01.htm.

Kotler, P. (1995). *Strategic marketing for educational institutions*. (2° edición). Estados Unidos de América: Editorial Prentice Hall.

Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio, del marketing a la estrategia*. España: Editorial Díaz de Santos, S.A.

López, C. (2012). *La importancia del marketing educacional.* 09 de Junio de 2015, de Agencia de Marketing Educativo Sitio web: http://consultoriaparacolegios.com/la-importancia-del-marketing-educacional/.

Lorenzatti, M. (2014). *Marketing para instituciones y centros de educación continua.* 09 de Junio de 2015, de Red de Educación Continua de Latinoamérica y Europa Sitio web: recla.org/wp-content/uploads/2014/02/MarketingdeCentrosdeEducaciónContinua.pdf.

Martínez, V. (2008). *Calidad en el servicio al cliente*. España: Publicaciones Vértice S.L.

Mateos, Z. (2009). ¿Qué es servicio y calidad? 20 de Octubre de 2015. Sitio Web: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf.

Méndez, S. (2007). *Calidad: Marco teórico*. 21 de octubre de 2015. Sitio web: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf.

Pineda, U. (2010). *Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia*. 23 de Octubre de 2015. De: e-prints in library & information science. Sitio Web: http://eprints.rclis.org/17056/1/10842.pdf.

Ronda, A. (2014). *SERVPERF: Una alternativa al Servqual para evaluar la Calidad de Servicio*. 23 de Octubre de 2015. De: Aiteco Consultores. Sitio Web: http://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/.

Triguero, A. (2013). *Colegios y marketing*. 11 de Junio de 2015. De. Colegios y Marketing. Sitio Web: http://www.colegiosymarketing.com/tag/marketing-educacional/.

Vega, M (2011). *La importancia de la calidad en el servicio al cliente*. 15 de Octubre de 2015. De: Repositorio Institucional de la Universidad Veracruzana. Sitio web: http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/15/1/VegaPerez.

ANEXO 1

Utilización del método Servqual para estudios de Marketing Educacional

Encuesta *2.2*

Objetivo: Medir la percepción sobre la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes en la carrera de L.A. del I.T. Mérida.

Edad	Genero	Ingreso	Promedio Acad.
1. 16-20 2. 21-25 3. 26-30 4. Más de 30 *(Escala)*	1. Masculino 2. Femenino *(Nominal)*	1. 3º 2. 4º 3. 5º 4. 6º 5. 7º 6. 8º 7. 9º 8. 10º 9. 11º 10. 12º 11. Especial *(Ordinal)*	1. Menor a 70 2. 70-74 3. 75-79 4. 80-84 5. 85-89 6. 90-94 7. 95-99 8. 100 *(Ordinal)*

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión. Marque:

1	*2*	*3*	*4*	*5*
Totalmente en desacuerdo	*Parcialmente en Desacuerdo*	*Ni desacuerdo ni acuerdo*	*Parcialmente de acuerdo*	*Fuertemente de acuerdo*

(Ordinal)

1	El **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
2	El **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** es suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradables.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
3	Las instalaciones físicas del **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** son cómodas, limpias, agradables y atractivas.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
4	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
5	La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
6	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
7	La apariencia de las instalaciones físicas del **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
8	El contenido programático de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el semestre académico.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
9	Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico, cafetería, servicios escolares) y horarios se prestan según lo prometido.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
10	Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la institución es comprensiva y colaboradora para ayudarle.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*
11	Cree que el servicio de educación que brinda el **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** es adecuado para el proceso de su formación profesional.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*

12	Los horarios de clase, las fechas de entrega de calificaciones, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.	1	2	3	4	5
13	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido.	1	2	3	4	5
14	El **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores.	1	2	3	4	5
15	El **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** le da a conocer los servicios y horarios que presta (cafetería, biblioteca, gimnasio, etc.).	1	2	3	4	5
16	Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	1	2	3	4	5
17	Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas diligente y prontamente.	1	2	3	4	5
18	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes según los normativos o reglamentos establecidos.	1	2	3	4	5
19	El personal administrativo del **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.	1	2	3	4	5
20	Los profesores del **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.	1	2	3	4	5
21	El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.	1	2	3	4	5
22	Los profesores están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.	1	2	3	4	5
23	El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes.	1	2	3	4	5
24	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	1	2	3	4	5
25	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.	1	2	3	4	5
26	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes.	1	2	3	4	5
27	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.	1	2	3	4	5
28	Los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.	1	2	3	4	5
29	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	1	2	3	4	5
30	Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.	1	2	3	4	5
31	El personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes.	1	2	3	4	5
32	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.	1	2	3	4	5
33	Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	1	2	3	4	5
34	El **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** apoya al personal administrativo para que realice bien su trabajo.	1	2	3	4	5
35	El **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** brinda apoyo a los profesores para que realicen bien su trabajo docente.	1	2	3	4	5
36	El **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** brinda una atención individual a los estudiantes.	1	2	3	4	5
37	El personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida.	1	2	3	4	5
38	Cuando es necesaria y solicitada los profesores le dan atención individualizada al estudiante.	1	2	3	4	5
39	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	1	2	3	4	5
40	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.	1	2	3	4	5
41	El **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, diseño de lecturas.	1	2	3	4	5
42	El **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	1	2	3	4	5
43	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por la materia y fomentan la participación de los estudiantes.	1	2	3	4	5
44	Los horarios de atención de las dependencias del **Campus Poniente del Tecnológico de Mérida** (bibliotecas, cafetería) son cómodos para los estudiantes.	1	2	3	4	5
45	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su tiempo y disposición.

Mezcla de Mercadotecnia para la Exportación de la Carne de Venado Cola Blanca Texano a Francia

Juan Enrique González Rocha

Cesar Armando Padrón Celis

José María Canes Lázaro

Resumen

En México existe una actividad que es reconocida como parte del turismo de la nacion, esta es la cacería del venado cola blanca texano de Tamaulipas, Nuevo León y Coahuila, especie de la cual existe una sobrepoblación de 25,000 hembras y la actividad permite un control de ella. Derivado a esto, se planeó un modelo de negocios capaz de aprovechar la carne obtenida de dicha actividad. Es por esa razón que actualmente, se anlizando la diversificación para posicionar dicho producto y derivados en el mercado nacional e internacional. El objetivo con el que cuenta dicho documento, presentar un proyecto a solicitud de la Asociación Nacional de Ganaderos Diversificados de Flora y Fauna (ANGADI) a la Universidad Tecnologica de Nuevo Laredo, justificado con una investigación que tiene como meta proponer este nuevo modelo de negocios que los empresarios buscan. Otro objetivo de este proyecto es establecer la factibilidad de llevar el negocio a un mercado extranjero, en este caso la Exportación a Francia. Se realizo una investigación documental para determinar la factibilidad del modelo y establecer las bases de la mezcla de mercadotecnia para su posterior utilización, información contenida a lo largo del documento.

Palabras Claves: *Exportación, Venado, Mezcla de Mercadotecnia.*

Introducción

Aproximadamente desde hace 15 años en México se ha realizado la instalación de criaderos para el aprovechamiento del venado cola blanca, así como su carne, piel o cornamenta. Esta actividad la llevan a cabo comunidades, asociaciones, organizaciones o empresas interesadas en el la crianza de la vida silvestre para su comercialización.

Se debe de tomar en cuenta que dichas actividades favorecen a la conservación de la especie y a la generación de actividades que contribuyen a la economía. El problema que se presenta en estos casos es que las personas no se encuentran informadas sobre el modelo de negocio que deberían seguir, en consecuencia a esto se obtienen resultados poco favorables.

Como productos derivados del venado cola blanca para su comercialización y venta, podemos encontrar llaveros, ropa, zapatos, entre otra clase de artículos. Pero, dicho modelo no se encuentra muy desarrollado en lo que respecta a la comercialización de la carne, no obstante de poseer cualidades especiales que pudieran favorecerla tales como mayor suavidad y mayor calidad en relación a la carne de res o de otras especies de carnes rojas.

Los modelos de negocio y comercialización hasta hoy propuestos para la explotación, comercialización y venta de este recurso natural no han dado grandes resultados, debido a que solamente se dedican a la crianza y no se le da importancia a la manera en la que se hará llegar el producto al cliente, tanto en términos publicitarios como en términos de degustación, es por eso que actualmente se está buscando un nuevo modelo de negocios para que este producto pueda llegar a un mayor y mejor segmento de mercado.

La Asociación Nacional de Ganaderos Diversificados Criadores de Fauna (ANGADI) de Nuevo Laredo se percató de la posibilidad de comercializar la carne de venado cola blanca a un mercado potencial que promete ser significativo e importante en lo que respecta a generar beneficios y reportar ganancias para sus asociados de esta especie y en sus múltiples variedades. Con base a esto la ANGADI desde el 2011 ha estado realizando estrategias y actividades para la

comercialización de este producto. Pero, hasta la actualidad las acciones llevadas a cabo no logrado los resultados esperados por la asociación.

Durante el año 2012 y 2013 se trató de dar a conocer la diversidad de platillos que se puede realizar con esta carne a través de una serie de muestras gastronómicas en el centro del país, principalmente en el Estado de México pero independientemente también se han realizado en Yucatán y Veracruz, dentro de dichas muestras los espectadores podían apreciar los diversos cortes de la carne y las diferentes maneras en las que se podía preparar toda una gama y variedad de platillos por chefs que trabajan en diversos restaurantes y tienen conocimientos sobre las peculiaridades que posee la carne.

En el 2014, se presentaron nuevos y diversos problemas para la ANGADI refiriéndose a la promoción de este producto a nivel nacional, uno de estos es que existe una demanda limitada por parte del mercado nacional. Otro problema que se podría presentar hablando al largo plazo se considera que la oferta no será suficiente para cubrir la demanda en caso de que este producto llegue a ser exportado.

Por otra parte, según diversos estudios de la Universidad Autónoma de Nuevo León, en distintas regiones del país, principalmente en el norte (en estados como Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas), existe una sobrepoblación de la especie del venado Cola Blanca. Es por esta razón que Gabriel Serna Aguilar, presidente de la ANGADI menciona que se pueden sacrificar hasta 20 mil ejemplares hembras de esta especie, todo con el propósito de ser aprovechados para incrementar la economía local sin afectar la fauna.

Durante los primeros meses de ese mismo año, la ANGADI pidió a la Universidad Tecnológica de Nuevo Laredo (UTNL) apoyo para ver la posibilidad de afianzar e incrementar la comercialización de los productos derivados del venado Cola Blanca a nivel nacional e internacional.

Dentro del apoyo solicitado, se pidió a la Universidad la elaboración de una investigación para detectar las oportunidades de negocio que se presentan sobre la comercialización de este producto, además de la elaboración de un plan de negocios para su posterior implementación. Este tiene el propósito de establecer

las bases para la comercialización de la carne de venado Cola Blanca de forma sistemática y permanente tanto al interior como al exterior del país, a través de su exportación.

Con base a una investigación preliminar y a la opinión de los expertos, tales como chefs presentes en las muestras gastronómicas anteriormente mencionadas, se determinó que algunos cortes de la carne de venado Cola Blanca cuentan con propiedades culinarias que la hacen deliciosa al paladar de los comensales lo cual puede ser el atractivo principal para su posicionamiento en la mente de los clientes potenciales. Por otra parte, se observó que el mercado Francés se realiza la importación de la carne del ciervo rojo, producto que cuenta con propiedades culinarias muy similares a las que se pueden encontrar en la carne del venado cola blanca, por lo tanto se estableció que podría existir una posibilidad de comercialización a dicho país. Además que se pueden encontrar estrategias útiles que pueden ser adaptas al mercado nacional para incrementar la venta dentro del territorio mexicano.

Para aprovechar dichas oportunidades en países extranjeros y en México, se realizará un plan estratégico de mercadotecnia como resultado del análisis FODA de sus variables de mezcla de mercadotecnia (producto, precio, plaza y promoción), para establecer las bases, en el corto, mediano y largo plazo, de una comercialización eficaz, eficiente y exitosa de la carne de venado Cola Blanca tanto en nuestro país como en Francia.

Debido a lo anteriormente mencionado es que se desarrollará el siguiente proyecto, en el cual se podrá encontrar el planteamiento del problema, el marco teórico, la metodología para establecer las bases de la mezcla de mercadotecnia y finalmente, las propuestas que se podrán utilizar en este nuevo modelo de negocio que beneficiara no solamente a la economía de las personas, sino también al país brindando nuevos empleos con la creación de empresas.

Objetivo

Determinar cuáles son las características del mercado potencial a nivel internacional, es decir Francia, en base a una investigación de mercado para posteriormente establecer estrategias que puedan conducir al éxito la comercialización de la carne de venado Cola Blanca en diversas presentaciones determinadas a las preferencias encontradas en los clientes.

A través de la investigación de mercado realizar un plan estratégico de mercadotecnia para la comercialización del producto, tomando en cuenta la mix marketing para establecer estrategias adecuadas. Dicho plan de mercadotecnia será elaborado en cinco semanas, dentro de este solo se propondrán las bases para que este sea adaptado dependiendo de las necesidades que soliciten los diversos negocios en este sector o según el progreso que tenga el proyecto solicitado por la ANGADI.

Marco Teórico

Según el *Diccionario de Economía y Finanzas*, se entiende por comercialización al conjunto de actividades desarrolladas con el objetivo de facilitar la venta de una determinada mercancía, producto o servicio, es decir, la comercialización se ocupa de aquello que los clientes desean.

Para llevar a cabo dicha comercialización se realizará anticipadamente una investigación de mercado, la cual es definida por el *Programa de Capacitación y Modernización Empresarial*, como una técnica que permite recopilar datos, de cualquier aspecto que se desee conocer para, posteriormente, interpretarlos y hacer uso de ellos, mediante la toma de decisiones. Dichas decisiones se toman en base a la mezcla de mercadotecnia correspondiente al producto a comercializar.

La mezcla de mercadotecnia es definida por Kotler y Armstrong (2003), como el conjunto de herramientas tácticas controlables de mercadotecnia que la empresa combina para producir una respuesta deseada en el mercado

meta. La mezcla de mercadotecnia incluye todo lo que la empresa puede hacer para influir en la demanda de su producto.

El Dr. Jerome McCarthy (1960) introdujo el concepto de las 4 P's, que actualmente constituye la clasificación más utilizada para estructurar las herramientas o variables de la mezcla de mercadotecnia. Dichos conceptos consisten en: producto (es el conjunto de atributos tangibles o intangibles que la empresa ofrece al mercado meta), precio (se entiende como la cantidad de dinero que los clientes tienen que pagar por un determinado producto o servicio), plaza (también conocida como distribución, consiste en todas las actividades de la empresa que ponen el producto a disposición del mercado meta) y promoción (consiste en todas las actividades que tienen como propósito informar, persuadir y recordar las características, ventajas y beneficios del producto). Cada parte de la mezcla de mercadotecnia cuenta con sus propias variables determinantes para la elección de estrategias y acciones conforme al producto y a los recursos de la empresa.[1]Dentro de cada P que compone la mezcla de mercadotecnia podemos encontrar diferentes variables que la componen.

El producto tiene diversos elementos que lo componen, se le conocen como mezcla de variables, debido a que estas se diferencian dependiendo de la clase de bien o servicio con el cual estemos tratando, entre estos elementos podemos encontrar la variedad, la calidad, el diseño, las características propias, la marca, el envase, el servicio de venta y las garantías que este pueda poseer, todos estos elementos podrían darle un valor agregado al producto, lo que aumenta el interés del cliente hacia este.

La segunda P, la cual corresponde al precio del producto, es el único componente de la mezcla de mercadotecnia que genera ingresos para la venta. Esta P también cuenta con una serie de elementos, que al igual que en la última suelen variar dependiendo del producto que se esté tratando, estos elementos son el precio de lista, los descuentos, los complementos, el periodo de pago y las

[1] Definiciones obtenidas del Diccionario de Términos de Marketing, de la Amercian Marketing Asociation.

condiciones de crédito; cabe mencionar que algunas de estas variables pueden considerarse como estrategias de la promoción.

La plaza o la distribución a su vez, cuenta con variables correspondientes al proceso de hacer llegar el producto al cliente de la manera más óptima y con el menos gasto de recursos, tanto como humanos, económicos espacio-temporales y tecnológicos. Las variables pertenecientes a esta herramienta son los canales de distribución, la cobertura, el surtido, la ubicación, el inventario, el transporte y la logística.

Por último, la promoción es la variable concluyente, se puede decir que la mezcla de mercadotecnia es un proceso y esta P define o ayuda a crear la fidelización de los clientes. Por otra parte, es la herramienta que tiene más factores dependientes del producto, estos también son conocidos como estrategias de promoción las cuales son la publicidad, la venta personal, la promoción de ventas, las relaciones públicas, el marketing directo y la propaganda.

Dichos conocimientos serán adaptados y aplicados al producto en cuestión, el cual es la carne de venado o ciervo cola blanca (odocoileus virginianus), que, según la *Bioenciclopedia "La enciclopedia de la vida"*, es un mamífero perteneciente a la familia de los cérvidos que habita en gran variedad de bosques a lo largo de todo el continente americano, desde Canadá hasta Sudamérica. Su principal característica es el color blanco de la punta de su cola, razón a la que se debe su nombre. Se considera que la carne proveniente de este corte puede ser del interés de los clientes pertenecientes al mercado francés.

La razón por que se considera una posible factibilidad hablando de la comercialización de la carne de venado de la especie de venado es porque actualmente se realiza la venta de una especie similar en Europa, el ciervo rojo (cervus elaphus) el cual es originario de este continente y actualmente se distribuye en el resto del mundo, incluso, cierta parte de la población se maneja en cautiverio para la producción de carne o en actividades cinegéticas (cacería).

Como parte de esta investigación es necesario determinar las características del mercado al cual se enfrentaran las empresas que surjan de este nuevo modelo con el objetivo de elaborar estrategias más adaptadas a las preferencias y a la situación del cliente, es decir, que puedan tener más garantizada la compra. Para definir dichas características será utilizada una investigación documental la cual se define como la técnica que en base a documentos se indaga, interpreta y presentan información utilizada para establecer los fundamentos de un estudio científico o alguno más elaborado.

Planteamiento del Problema

Desde hace años atrás la Asociación Nacional de Ganaderos Diversificados Criadores de Fauna (ANGADI) encontró una oportunidad de negocio para los cazadores y comercializadores informales de carne de venado cola blanca o de otras especies salvajes, que consiste en estructurar empresas dedicadas a la venta de esta clase de productos. Al llevar a cabo dicho proyecto, permitiría aprovechar las actividades de los ciudadanos y les permitiría generar ingresos a los emprendedores en este mercado, pero en dicha idea se presentaron complicaciones tales como la existencia de una demanda limitada o la falta de conocimiento por parte de los empresarios para administrar y organizar esta clase de negocio; como resultado de esto no se ha logrado alcanzar el éxito esperado.

Para poder conseguir dicha meta, ANGADI planteó una propuesta para que la Universidad Tecnológica de Nuevo Laredo pudiera desarrollarles un proyecto, el cual consiste en la elaboración de un plan de negocios que establezca las bases para las nuevas estrategias comercializadoras que permitan ofertar este producto a los mercados potenciales locales y extranjeros.

Con base en una investigación preliminar y en información obtenida en la XXVII convención nacional de ganadería diversificada “Ing. Joel Benavides García” organizada por la ANGADI, se estableció que Francia resulta un mercado potencial hablando de llevar los productos del territorio mexicano al término internacional. Por otra parte, la consecuencia del plan de negocios es la propuesta de las bases de la mezcla de mercadotecnia del producto, y más en concreto de la

carne de venado cola blanca, corte elegido debido a las características anteriormente expuestas en dicho documento, que lo convierten en un producto potencialmente deseado por comensales de gustos exquisitos y que adicionalmente buscan calidad y nutrición en los alimentos que consumen, para que de esta manera se posicione y forme parte de las preferencias de la gente. La mezcla establece las bases para poder realizar o comenzar la comercialización de dicho producto al territorio anteriormente mencionado.

Método de Investigación

Principalmente se maneja una investigación descriptiva, para poder identificar las características generales sobre el consumo de esta clasificación de productos en el mercado de Francia.

Posteriormente, el diseño de investigación que será utilizado es el demostrativo, debido a que se tiene una hipótesis en base a los resultados de exportación de otros países, con esta investigación se planea identificar cuáles son las características del mercado que demuestren la factibilidad del negocio, tomando en cuenta también el resultado obtenido por otros países que ya realizan esta práctica. Con la obtención de las características específicas facilitaría la determinación de posibles estrategias más adecuadas para las 4 P's.

Hipótesis

La propuesta consta en dos partes, primeramente en proponer un mercado cuidadosamente investigado y seleccionado para poder expandir el mercado de oferta de México; en este caso, se propone Francia para que los empresarios que son emprendedores en estos nuevos negocios comercialicen la carne de venado a nivel internacional.

Derivado de la presentación de las características que determinan la factibilidad de realizar la comercialización a Francia, se obtiene la segunda parte de la propuesta, la cual consiste en el establecimiento de las bases de mezcla de mercadotecnia para este producto, para facilitar a las nuevas empresas y a los

emprendedores que no posean el conocimiento suficiente para la gestión de empresas. Después de tener esta mezcla de mercadotecnia, las empresas solamente se encargarían de adaptar las estrategias propuestas a sus recursos, la generalidad será una característica de este modelo, debido a que la mayoría de las empresas dedicadas a esta actividades en México son pequeñas empresas, es decir que es posible que sus recursos, tanto como personal así como monetario, se puede tener limitado y sea la razón por la que no se ha contemplado la comercialización internacional.

Objetivo

Para poder llegar al objetivo de esta investigación, el cual consiste por una parte, en determinar si existe una factibilidad de implementar un nuevo modelo de negocios funcional para los interesados en la comercialización de la carne de venado cola blanca al extranjero, en este caso exclusivamente a Francia, en base a las características generales del mercado y al conocimiento obtenido de sus preferencias de consumo sobre el ciervo rojo, especie que cuenta con propiedades similares a las que se pueden encontrar en el venado cola blanca y; como segunda parte, esta estadía debe de establecer las bases de la mezcla de mercadotecnia que podría ser utilizada por la clase de negocios anteriormente mencionados.

Debido a las metas que tiene dicha investigación, se tienen diversos sujetos para realizar una búsqueda de información sobre ellos. Uno de ellos es Francia, el mercado objetivo es decir, es el cual al que se quiere llegar, a un mediano o largo plazo se estima que se puede lograr un adecuado posicionamiento en el mercado frente a su competencia directa (la carne del ciervo rojo) y la indirecta (el resto de los productos cárnicos. Como segundo sujeto de investigación se tiene los restaurantes en donde se ofrezcan a la población en general, platillos con la carne del ciervo rojo, para poder dirigirse a ellos y plantearles la venta de la carnedel venado cola blanca y los platillos que es posible realizar con ella. Otro aspecto importante y que también forma parte de la investigación es la población de Francia que consuma la carne de venado

cola blanca, o en otro caso del ciervo rojo, por ser su especie similar; para que, con base a los resultados obtenidos plantear de forma más estructurada los modelos de negocios a los nuevos empresarios y de igual forma a los gerentes de los restaurantes, con los cuales se deban tratar las compras.

Como población de investigación tenemos a la Unión Europea, que es organización mundial, fundada sobre los valores de libertad, democracia, Estado de derecho y respeto a los derechos humanos. Entre sus objetivos se encuentran que Europa se convierta en una democracia estable y unida, reconocida como tal internacionalmente, y esto no es una meta a largo plazo debido a que cada vez la influencia que tiene la Unión Europea en el mundo es mayor. Es la primera potencia comercial a escala mundial que cuenta con una moneda que sirve de referencia y cabe decir que dicha organización es la principal donante en términos de ayuda humanitaria. La Unión Europea representa una fortaleza si se está hablando a la clase de mercado que representa, debido a que es uno único por la cohesión económica y social de los países que la componen, esta es resultado del éxito de su integración. Los ciudadanos son la primera imagen que el resto de los países pueden apreciar, estos gozan de sus derechos y su libertad plenamente.

Por otra parte y hablando en términos de la investigación, la población del venado cola blanca en Europa es excesivamente escaza, en cambio a América, aquí se puede encontrar con mayor frecuencia la especie *Cervus elaphus*, que corresponde al ciervo rojo, animal conocido en todo el continente pero que solamente se encuentra en los países del norte.

La carne del ciervo rojo es comercializada por toda Europa, pero los mayores importadores son Alemania y Francia. Entre los mayores exportadores podemos encontrar España e Inglaterra, este último país compra la carne a Nueva Zelanda antes de distribuirla entre el resto de los países de la Unión Europea. Además, se encontró que a partir del fenómeno conocido como la

crisis de la vaca loca (1996), época en donde se redujo considerablemente el consumo de productos cárnicos provenientes de especies bovinas, debido a que era de estos animales de los cuales se transmitía a los humanos la enfermedad de las vacas locas (encefalopatía espongiforme bovina), que producía una degeneración del cerebro.

A causa de esto, los ciudadanos buscaron alternativas capaces de sustituir la carne de bovino que les brindara algunos de los beneficios que en esta podían encontrar. De ahí se incrementó el consumo la carne del ciervo rojo, producto de interés debido a la similitud que posee respecto a la carne del venado cola blanca, la cual también ha llegado a ser consumida pero en cantidades diminutas.

Se considera como muestra de la investigación el país europeo de Francia, debido a que es el territorio que se estableció como mercado meta para la comercialización del producto. Francia es el territorio con mayor extensión de Europa, y entre los sectores más relevantes que aportan ingresos al país podemos encontrar la administración pública, la defensa, la educación, la salud, y los servicios sociales, el transporte y la hostelería y la industria.

Hablando de Francia en el sector de las actividades cinegéticas, no es un país en donde dichas actividades sean una característica representativa de la nación, debido a la dificultad para la obtención de permisos y a la limitada existencia de regiones dedicadas al desarrollo de dicha actividad. Dentro de la investigación solamente se encontraron dos regiones y una ciudad en donde se pueden encontrar regiones habilitadas para la cacería, las cuales son: Laplane, Seysses, Carcasonne (las primeras dos son regiones, la última es la ciudad de Carcasona, en su traducción al español).

Debido a esta razón, Francia realiza una cantidad considerable de importaciones de carne de animales salves (libres, jabalí, ciervo rojo, entre otras

especies) para el posterior consumo en el interior del país, que lo posiciona como el segundo país europeo que exporta en mayor cantidad esta clase de productos y además con un potencial como mercado. Además de que se conoce que dentro del territorio francés se consume la carne del ciervo rojo, especie que se considera muy similar a comparación de la del venado cola blanca.

Motivo de esto, fue la elección de este país para la comercialización del venado cola blanca, además de que se encontró una posible ventaja competitiva en comparación de aquellos países que comercialicen la carne del ciervo rojo. El mayor comercializador del ciervo rojo es Nueva Zelanda, país que se encuentra a una distancia superior al recorrido que tendría que realizar la mercancía desde México, lo cual permite ofrecer el producto a un costo inferior en comparación al que posee la carne del ciervo rojo, que también es caracterizado por ser un producto de alto precio.

Se realizó una investigación interna en cuestión a la solicitud realizada por la ANGADI, para la cual se utilizaron entrevistas no estructuradas con el propósito de obtener información concisa de la forma en la que se debe de manejar el proyecto, los objetivos generales de este y el trayecto que debe de tomar. Dichas entrevistas fueron realizadas al personal responsable y a los encargados que se encuentran dirigiendo dicho proyecto.

Dentro del proceso de búsqueda de información para la determinación de la factibilidad del mercado se utilizarán fuentes secundarias, tales como los resúmenes analíticos, los análisis críticos y algunas matrices comparativas. Por otra parte, se propone para el largo plazo, la realización de una investigación mayormente estructurada con información y datos obtenidos de fuentes primarias para comprobar de una forma más acertada, con opiniones personales de los clientes potenciales, la factibilidad de dicho modelo de negocios.

Los instrumentos utilizados para la determinación de características y las bases de la mezcla de mercadotecnia, que son el objetivo de esta investigación son los siguientes:

1. Entrevista no estructurada
2. Análisis crítico:.
3. Matrices comparativa

Resultados

A continuación se muestran los análisis obtenidos como resultados de la investigación entre los cuales se pueden encontrar matrices de comparación, gráficas estadísticas sobre el consumo de carne de venado en Francia, entre otros. Primeramente, se presenta el análisis FODA del producto en cuestión, en este caso se refiere a la carne de venado cola blanca, determinando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que este posee en base a la información obtenida anteriormente.

Posteriormente, se encuentra el análisis FODA correspondiente a la competencia directa del país, que es la carne del ciervo rojo, especie encontrada en Europa pero principalmente en Nueva Zelanda. Como datos adicionales, se encontraron estadísticas sobre el consumo de la carne de animales salvajes (dentro de los cuales va incluido el venado cola blanca y ciervo rojo) dentro de Europa, en donde se puede apreciar claramente que en Francia el consumo de dichos animales es considerable.

Además de esta información se tienen tablas comparativas sobre las propiedades encontradas en la carne del venado cola blanca, así como en el ciervo rojo, útil para la realización de matrices comparativas que beneficien la planeación de estrategias de promoción, solamente por mencionar un ejemplo. Dicha información permitirá llegar a una conclusión y de igual manera estableces las bases de la mezcla de mercadotecnia que serán propuestas en este mismo capítulo.

Análisis FODA de la carne de venado cola blanca

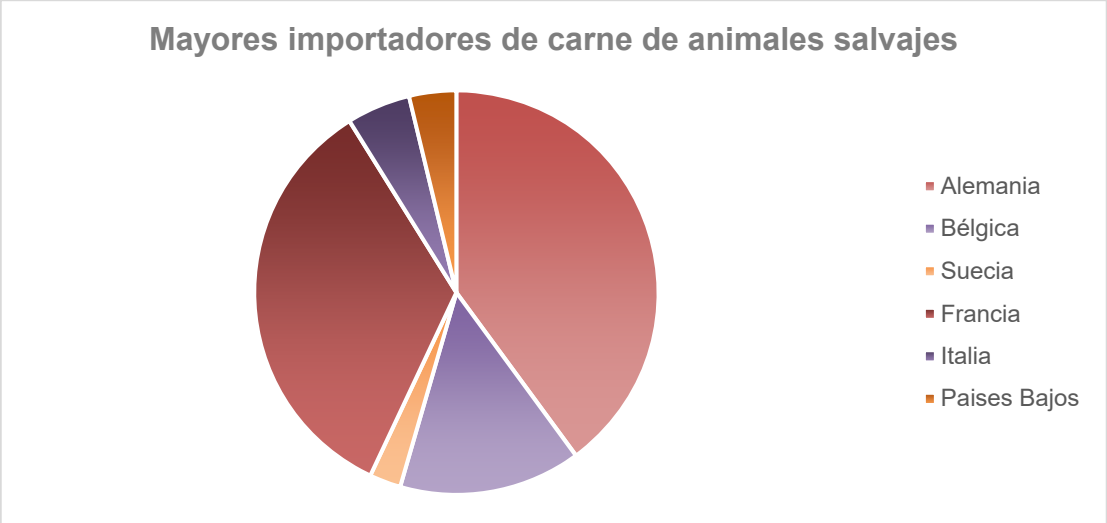


.

Análisis FODA de la carne del ciervo rojo



Importadores de carne de animales salvajes en Europa



Este gráfico de acuerdo a estadísticas del 2014 de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (**OCDE**) se pueden apreciar a los mayores importadores de carne de animales salvajes que como ya se mencionó, dentro de esta categoría se incluyen la carne del venado cola blanca y del ciervo rojo, aunque en Europa es más común el consumo del segundo.

Alemania es el mayor importador, seguido por Francia que ocupa una gran parte del gráfico y por último, también en una cantidad considerable a tomar en cuenta tal vez para un largo plazo si se tiene pensado exportar hacia otros países, se encuentra Bélgica.

Las naciones que se encargan de suministrar a estos países de esta clase de producto son Nueva Zelanda, Reino Unido (que usualmente funge como intermediario debido a que compra a Nueva Zelanda y luego la vuelve a vender a otros países) y, finalmente, España. Este último país busca la creación de más criaderos especializados para la producción en masa de la carne de ciervo debido a que se tiene considerado que es un negocio factible debido a la demanda y a la falta de competencia.

Conclusiones

Hablando sobre la factibilidad que podría tener este producto en el mercado potencial de Francia se considera factible solamente refiriéndonos que al consumo que se tiene de productos similares; es necesario desarrollar investigación de campo para determinar exactamente si los consumidores aceptarían el producto. Por otra parte, también hay que considerar que las ganancias no se serían muy visibles al principio debido a que el producto va dirigido a un mercado que ya tiene un bien similar posicionado, este representa la competencia directa, pero con las adecuadas estrategias de promoción y negociación pueda llegar a ocupar una parte considerable del mercado. Considerando las estrategias a utilizar en la Merzcla de Mercadotecnia , las podemos agrupar de la siguiente manera.

Mezcla de mercadotecnia:

La Mezcla de Mercadeo y las cuatro P´s			
Producto	**Precio**	**Plaza**	**Promoción**
Calidad	Descuentos	Canales de Distribución	Publicidad
Características	Listas	Cubrimiento	Ventas Personales
Estilos	Plazos	Lugares	Promociones
Marca	Intereses	Inventario	Exhibiciones
Empaque	Niveles	Transporte	Ventas Electrónicas
Tamaño	Márgenes	Almacenamiento	
Garantía	Condiciones	Despachos	
Servicios			
Devoluciones			

Producto.

Primeramente el producto ofrecido consiste en la carne de venado cola blanca, que puede ser vendida solamente congelada, pero la carne debe de haber pasado por el proceso correcto de limpieza, debido a que es un producto obtenido a través de las actividades cinegéticas. Este producto será ofrecido a los restaurantes que utilicen este corte para la elaboración de sus platillos, si el caso es que no es exactamente necesario este corte para los platos que realizan, proponerles recetas para que consideren y noten la utilidad del producto, un ejemplo de estos podría ser la pierna de venado al horno.

Características y propiedades de la Carne de Venado Cola Blanca

La carne de venado requiere una elaboración precisa en los tiempos de cocción y se constituye como un auténtico manjar. La carne de venado posee un color oscuro característico de la caza, con una textura fibrosa y musculada. Es una carne tierna de sabor fresco y elegante. Además de su exquisito sabor, la carne de venado cola blanca se destaca por ser la más saludable y natural de las carnes rojas que se pudieran ofertar en el mercado. El mejor sabor de lo natural. Se considera especial para mantener una vida saludable para una dieta que incluya carne roja. Es alta en hierro y proteínas, baja en grasas saturadas. Estas propiedades nutricionales del venado cola blanca las podemos representar gráficamente de la siguiente manera:

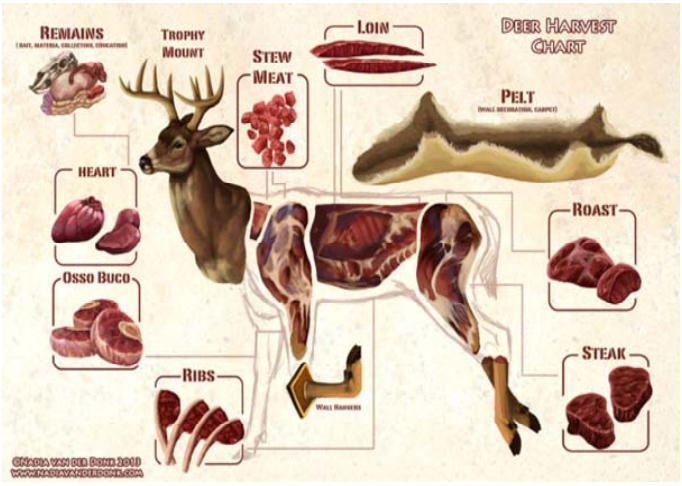
Venado 4,00 oz-wt 113,40 gramos 216,59 calorías				
Nutritivo	**Cantidad**	**DV (%)**	**Nutrientes Densidad**	**Más saludable del mundo Alimentos Rating**
triptófano	0,36 g	112,5	9,3	excelente
proteína	41,14 g	82,3	6,8	excelente
zinc	9,80 mg	65,3	5,4	muy bueno
vitamina B12	3,47 mcg	57,8	4,8	muy bueno
vitamina B2	0,75 mg	44,1	3,7	muy bueno
vitamina B3	8,43 mg	42,1	3,5	muy bueno
hierro	5,68 mg	31,6	2,6	bueno
fósforo	295,97 mg	29,6	2,5	bueno
selenio	20,07 mcg	28,7	2,4	bueno
vitamina B6	0,55 mg	27,5	2,3	bueno

Este gráfico muestra en detalle los nutrientes básicos que una ración de carne de venado proporciona. Entendiendo que se está ante una muy buena, o excelente fuente de elementos clave para la nutrición humana. En síntesis, el venado tiene menos calorías, colesterol y grasa que la mayoría de los cortes de vacuno, ternera, cerdo y cordero, aproximadamente unas 158 kcal por cada 100 g, y es una fuente práctica de los siguiente micronutrientes: niacina, potasio, fósforo, hierro, selenio y zinc.



Degustación de la carne de venado

El venado puede comerse en filetes, turnedós, asados, salchichas, en cecina o picado, molida para hamburguesas, en guisados, embutidos, etc. Tiene un sabor parecido a la ternera. Tiende a tener una textura más fina y ser más magra que los cortes equivalentes de ternera, pero también puede resultar dura. A veces se consumen también las asaduras, pero no se las llama «venado» sino que se prefiere el término «ciervo» (como en el pastel de ciervo).



Los Siete Mejores Cortes del Venado

Los siete principales cortes de carne de venado cola blanca que se ilustran *en este diagrama, son preferidos por los cazadores que* gustan de los cortar y se sirven de una de las carnes más orgánica, fresca y sabrosa del planeta.

Meat Stew: Estofado de carne es esencialmente un poco de carne procedente de los mejores cortes de un animal que no se utilizan para la elaboración de la carne

para hamburguesas. Son cubitos para hacer estofado de carne por lo que fácilmente se puede cocinar en una olla de cocción lenta. Esta humedece la carne y saca más sabor, sobre todo con las especias adecuadas.

Lomo: el lomo del venado es muy sabroso y tierno. Suele ser la opción de carne preferida. En una vaca de ganado, se le llama filet mignon que es carne muy suave y muy costosa, es comparativo al limo de venado. Una de las formas favoritas de cocinar el lomo es con mantequilla y freír u hornear.

Carne asada: se asan grandes cortes de carne y se le termina de cocinar en una olla de cocción lenta o en el horno a fuego lento. Generalmente, se prefieren cortar asados de filete en pequeñas tiras de carne para fajitas. El asado es lo que se toma de la grupa o cuarto trasero del venado. Asar la carne puede hacer que sea muy tierna y sabrosa.

Bistec: Filete de carne de venado es la parte favorita de la carne de venado por muchos cazadores. Para obtener los filetes, se debe cortar la carne perpendicular a la fibra muscular. Se puede cortar fino o grueso, dependiendo de la preferencia del cazador.

Costillas: Carne de costilla es la favorita para muchas personas y se puede cocinar de muchas maneras diferentes. Se pueden freír, hacer a la parrilla

Osso Buco: se usa principalmente estofado y su sabor es increíble. Esta parte del venado incluye un hueso con un agujero en él y que permite una cocción uniforme en todas partes. La carne suele ser de 1,5 pulgadas de espesor y ofrece una gran cena.

Corazón: El corazón es uno de los órganos más grandes y de mejor degustación que se puede comer de caza silvestre. El corazón del venado, para muchos cazadores es de lo más delicioso. Cuando esta carne está bien preparado, puede ser muy bueno y muy tierna.

Los subproductos del faenamiento del venado incluyen el cuero, la cornamenta (con aplicaciones medicinales), y la cornamenta afelpada o “velvet”. En el sur de México, existe ya una tradición en la comercialización de la carne de venado y

como se ha venido explicando en este trabajo, recientemente en la zona noreste se está intentando comenzar a comercializarla tanto al interior del país como en el extranjero.

Desde comienzo de la segunda década del siglo XXI la ANGADI ha venido dando difusión, promoción, publicidad y propaganda a la carne de venado cola blanca del norte del país, tanto para su consumo interno como para su exportación, prueba de ello son la “XXVII Convención Nacional de Ganadería Diversificada” celebrada en mayo del 2015, la muestra gastronómica celebrada el pasado cuatro de julio del 2015 denominada Taco Fest 2015 y finalmente, el evento “Nuevo Laredo Vive Fest 2015”. En este último, entre otras múltiples actividades se dieron degustaciones de diversos platillos típicos de la región y de entre ellos guisos elaborados con carne de venado.

Precio.

Se recomienda utilizar una estrategia de precios de penetración del mercado, que consiste en fijar un precio relativamente bajo, se da este consejo debido a que una característica esencial del producto será el precio, y este se presente que sea más bajo que el de la competencia.

Dicha estrategia solamente es para introducir el producto al mercado, cuando este se encuentre posicionado podrá subirse el precio, en este caso se debería tener cuidado al momento de maneja la publicidad de no distorsionar la imagen y hacerlo parecen un producto de una no muy buena calidad debido al precio. Con esta estrategia se pretende además conseguir un nivel considerable de ventas y el posicionamiento del producto, con esto también se puede alejar la competencia y los clientes que toman sus decisiones en base al precio, es probable que prefieran inmediatamente este producto.

De acuerdo a la ANGADI destaca “Si el precio por kilogramos de carne de venado fuera de 150 pesos, hablaríamos de un mercado del orden de $1,800 millones de pesos mexicanos” Serna, G. (2015)

Plaza.

La distribución se realizará a través de restaurantes, por esto se considera que estos serán los clientes de las empresas comercializadoras, y que los comensales o el público en general que asista a estos establecimientos serán los consumidores finales.

En la investigación realizada se encontraron restaurantes que realizan platillos con la carne de ciervo rojo, pero de igual forma podrían utilizar la carne de venado cola blanca.

Uno de estos es el restaurante *Le Saint Sert* ubicado Puteaux ciudad cercana a Paris, la capital del país. Este restaurante es reconocido debido a los platillos ofrecidos y por ser considerado un lugar donde el buen servicio es la característica principal.

En la localidad de Molsheim en Francia se encontraron otros restaurantes que ofrecen platillos en donde su ingrediente principal es la carne del ciervo rojo, dichos restaurantes también se considera que podrían estar interesados en servir platos con la carne del venado cola blanca. Uno de los restaurantes encontrados en dicha localidad es *Le Cerf,* cuya traducción en español significa “El Ciervo”.

Se considera que existen más restaurantes que ofrezcan esta clase de platillos, pero la búsqueda se vio limitada debido a la distancia que existe entre ambos de países y a la falta de recursos para realizar una búsqueda de restaurantes más detallada.

Sin embargo, se debe de establecer un contacto con los restaurantes encontrados para ofrecerles el producto y que estos, sean unos intermediarios para lograr que el producto llegue a las manos de los consumidores.

Promoción.

Se utilizarían diversas herramientas de promoción para la venta del producto, debido a que se pretende vender el producto especialmente a restaurantes al corto plazo, se recomienda manejar técnicas donde se establezca directamente una relación con el cliente desde el comienzo, así como la venta personal y el marketing directo.

Además de que estas herramientas permiten el contacto directo con el cliente, son la las más adecuadas para convencer y negociar. Por otra parte, se puede mencionar al cliente todos los componentes del producto y las ventajas que este cuenta a comparación del producto ya posicionado, en términos de información nutrimental y de precio. Una propuesta para el largo plazo es ofrecer descuentos para los compradores mayoristas más frecuentes, lo que garantiza un lugar en el mercado y la fidelización de los clientes.

Sugerencias.

La principal sugerencia hablando de la factibilidad del negocio, es realizar una investigación de mercado en el campo, es decir en territorio francés, que demuestre las preferencias de los clientes y de los consumidores, así como el diagrama presentado anteriormente. Con respecto a la mezcla de mercadotecnia mencionada en este documento, si las empresas quieres incursionar en un nuevo mercado se propone presentar el producto de una forma más comercial, es decir, similar a la pierna de cerdo que ofrecen otras empresas para que los consumidores tengan un fácil acceso a él. Esto permitiría colocar el producto en centros comerciales y otros distribuidores de productos cárnicos.

Sin embargo, esto ya representa un modelo de negocio diferente, ya que el trato de la carne de venado deberá ser diferente, de igual forma el proceso de producción, debido que este tendría que considerar una empresa empacadora entre otros detalles concernientes a la presentación del producto.

Para la producción de carne, al largo plazo se propone también la instalación de criaderos similares a los que se tiene para la producción de carne proveniente del bovino, pero esta sugerencia solamente se hace en el caso de que la demanda ya no pueda ser satisfecha con las actividades cinegéticas, debido a que esto significaría una inversión más grande y un aumento al precio del producto.

Referencias

Becerra, O. E. (Mayo 2012). *Elaboración de instrumentos de investigación.* México.

Instituto Tecnológico Superior de Escárcega (2013). *Guía para la realización de una investigación documental.* Instituto Tecnológico Superior de Escárcega. Campeche, México.

Jiménez Pérez, S. (2006). *Estimación poblacional de venado cola blanca (odocoileus virginianus miquihuanensis) en predios del municipio de Parras de la Fuente, Coahuila.* Universidad Autónoma Agraria Antonio Narro, México.

Kotler, P.; Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing (6ª edición)*. Ed. Prentice Hall, México

Serna, G. (2015) CIENCIA UANL / AÑO 18, No. 71, ENERO-FEBRERO 2015 Recuperado de http://eprints.uanl.mx/3862/1/Ciencia%20UANL%2018%2C71.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, por sus siglas en inglés: Food and Agriculture Organisaion of the United Nations) (1979). *El nuevo mercado internacional de la carne de animales salvajes.* Estados Unidos. http://www.fao.org/docrep/l8790s/l8790s05.htm

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (**OCDE**), Estadistica de la Agricultura en Europa 2014, Recuperado de http://www.oecd-ilibrary.org/agriculture-and-food/data/oecd-agriculture-statistics_agr-data-en

Thompson, I. (Agosto 2005). *La mezcla de mercadotecnia.* México. http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mezcla-mercadotecnia-mix.htm

Trujano, I. (Septiembre 2013). *El aprovechamiento del Venado cola blanca en México, una actividad con escasos modelos de negocio viables.* México. https://ivantrujanobiologo.wordpress.com/2013/09/12/el-aprovechamiento-del-venado-cola-blanca-en-mexico-una-actividad-con-escasos-modelos-de-negocio-viables/

Venadopedia. Venados, Enciclopedia Experta (sin año de publicación). *Caza del venado.* México. http://www.venadopedia.com/caza-venado/

Venegas Luna, V. (2004). *Proyecto de inversión para la producción y comercialización de carne conejo en el estado de Oaxaca.* Universidad Tecnológica de la Mixteca, México.

Villareal González, J. G. (2006). *Venado Cola Blanca: Manejo y Aprovechamiento Cinegético.* México.

Villareal González, J. G. (2014). *Guía de campo para el cazador responsable de venado cola blanca.* México.

Brand Equity Value: consumer based approach versus financial approach: A Case study using a Portuguese Bank.

Camila Coutinho

Ana Paula Monte

Abstract

This study aimed to determine the brand equity value (BEV, hereinafter) of the "Banco BPI" from the costumers and financial perspective, based on 250 surveys to BPI customers to determine the BEV in the customers' perspective and the application of EVA method to determine the BEV in the financial perspective. Respondents showed a positive perception on the various dimensions of the perceived brand value. However, the dimension that had the highest average was the notoriety and the lowest was the overall evaluation of the brand. The BVE in the financial perspective was obtained by using EVA method via different possible scenarios for the growth of the invested capital and results and by comparison with the value of the company, using benchmark variables (of "Millenium BCP" bank, another Portuguese bank). Thus, positive results were obtained in both perspectives, concluding that the brand "Banco BPI" has an overall positive value.

Keywords: Brand Equity Value, Bank sector and Economic Value Added Method.

Introduction

Recently, the management of the banking brand assumed an important and pertinent role. Currently it is one of the main concerns of banks' top managers (Santos, 2009). Vanausdeln (2003) stated that the evolution of the financial system and the pressure to achieve short-term results led banks to squander the meaning of their brands, ie ignored the relationship they established with their clients. He also defended that nowadays banks must give emphasis to its brand so that the customers if espelhem in it (Vanausdeln, 2003). The evolution of technology and the media have changed the mentality and training of people. In the past, bank managers had considered the brand loyalty of customers as an acquired fact. Currently, the reality is well distinct, if the services provided do not correspond to the customers' expectations; they migrate to other bank (Szmigin & Carrigan, 2001). The customer retention rate is considered an indicator of profitability, in this way is crucial for banks ensure the brand loyalty of customers (Veloutsou, Daskou & Daskou, 2004). The value of a firm is strongly affected by type of assets it owns as especially by intangible ones (Damodaran, 2009). And brand equity is one one these intangible assets. As intangible asset, brand equity is not easy measure. It can be measured the perceived value of a brand from the consumer perspective or you can estimate it financial value as added value (premium price) in comparison to other products/services.

The financial sector in Portugal is experiencing an unprecedented crisis. These are uncertain times for investment in the sector. Investors, institutions manager and CEOs, government, regulatory authorities and other stackholders need to assess the economic and financial condition of financial institutions and determine their potential value which depends on tangible and intangible assets. In this sense is relevant to evaluate the value of the brand equity as other intangible assets that organizations may have and must increase their total value. In this context, being Banco BPI one of the most important banks in the Portuguese financial sector, we set up the following research question: What is the perceived and financial value of the BPI brand?

In this paper is intended to evaluate brand value of “Banco BPI”, one of the banks of the Portuguese financial system, by the consumers’ perception, appealing to the Aaker model (1991) and by the financial perspective using the EVA model (as suggested by per Damodaran (2006)). Based on the literature review on brand equity concepts and models for brand value valuation in the consumer’s perception and the financial viewpoint, this case study was developed in two stages. In the first one it was calculated the perceived value of “Bank BPI” brand (in the consumer perception), using the model proposed by Aaker (1991). In the second stage it was sought to determine the Bank BPI brand value in the financial perspective, following the methodology proposed by Damodaran (2006). In this methodology, to calculate the brand value we have to compare the value of the company to the value of a company’s benchmark through the application of the Economic Value Added (EVA®) method (as company’s benchmark it should be chosen company with a generic mark or without brand of the same sector of activity and with similar productive structure and dimension. However, as it was not found, we decided to select its closest competitor, the Millennium BCP bank).

This work intends to help investors; bank’s managers and other stackholders have more knowledge about the value of the BPI brand. The aim is to provide input to investors, management board, marketeers, financial analysts and other stakeholders to adopt suitable and informed investment and management policies.

This paper is organised in two sections. In the first one it is presented the literature review on brand and brand equity concepts and brand valuation methods in the consumer’s perspectives and the financial perspective. In second section, the case study is presented, starting for introducing briefly the bank under analysis, followed by the description of the used methodology to determine the consumers’ perceived value of the banking brand and the method to calculate the brand financial value ending with the data and results analysis. It concludes with the main conclusions, limitations and suggestions for future research.

Literature Review

Brand and Brand Equity Value

The brand is not only one strategical asset, if centered in the enterprise vision, is also the main source of competitive advantage of a company (Aaker, 1991; Papasolomou & Vontris, 2006). The brand value is expressed by the strength of the brand (Aaker, 2002) and relates with the market value, ie how much do consumers pay for your assets. The creation of a strong brand is a good strategy to distinguish a product from the other competitors. The brands highlight intangible qualities of the products, usually based on attributes of experience, reliability, quality and perceived security, gifted by its products and marketing programs (Schocker, Srivastava & Ruerkert, 1994).

The brand equity is the set of assets and liabilities related to a brand and its respective name and symbol, which add or subtract to the value provided by a product or service (Aaker, 1991). Yoo, Donthu and Lee (2000) defined brand equity as as the added value associated with the brand name, perceived by the consumer, after the comparison with another identical unnamed product. A brand with strong brand equity reveals that its consumers have high positive and strong associations (Yoo et al., 2000).

According to Keller (1993), Customer Based Brand Equity (CBBE) translates in the consequences that the brand awareness of the brand instils in customers' reactions derived from executed marketing actions. Riezebos (1995) stated that the concept of brand equity has a dual perspective: (a) the owner (financial valuation); and (b) the consumer, Brand Added Value (BAV).

According to Aaker (2002), the perceived quality is a form of association that is established with the brand and that influences other associations in numerous contexts. Also argues that it influences particularly the profitability. The perceptions concerning the quality can be persuaded by the needs, experiences and moments of each consumer. Perceived quality is like customer’s subjective perception of global primacy or excellence of the product or service as compared to the alternative options of the market that customer knows (Zeithaml 1998; Yoo et al., 2000). Thus, the

perceived quality persuade the customer's intent to consume a particular brand (Veloutsou et al., 2004).

Brand loyalty of the customer is the most important indicator of the brand value. The brand value is supported in the amount of loyal customers. In the market there are customers who purchase a brand for the price, that acquire the product because they admit it is better and yet they do because they generate a relationship with the brand (Aaker, 2002). When a consumer purchases a product or service of a brand in a routine form or resists to the change is being faithful to the brand, which results in an addition to brand value (Keller, 1993; Kohli & Leuthesser, 2001; Abreu, 2012). Consumer brand loyalty results from recall and brand image, depending on the brand increases customer loyalty to the brand reduces the customer's vulnerability to the actions of competing brands (Aaker, 1991).

Keller (1993) asserted that brand awareness is related with the possibility of in diverse situations, the consumer to identify the brand, tying it to name, logo or other associations. That is, it consists of the recognition (attended notoriety) and performance of recall (spontaneous notoriety) of the brand. In this case, consumers are not able to link the brand to the product, the recall advantages are negligible (Kohli & Leuthesser, 2001).

Brand associations is everything what the customer links to the brand, namely, images, product attributes, situations, organizational associations, brand personality and symbols (Aaker, 2002). For Yoo et al. (2000) brand associations consists of numerous ideas, facts, episodes, experiences that establish the consistency of brand awareness. When brand associations (organization, product, native country and personality of the mark) is powerful, beneficial and exclusive in the mind of the consumer, the image of the brand is positive (Keller, 1993).

The overall assessment of the brand is important in competitive terms as conveys a distinct credibility (Alden, Steenkamp & Batra, 1999). For Cheng, Blankson, Wu and Chen (2005), the international brand is the brand equity development process of a company that relies on positive attitudes of the brand guiding them to the target customer overseas.

Brand Equity Value in the Financial Perspective

In order to find out the most appropriate model to determine the value of the brand in the financial perspective, we proceeded to the approach of the various models of business valuation, and in particular to assess intangible assets like brand, the variables necessary for implement these models.

The valuation at historical cost in the evaluation perspective of the brand, assumes as the costs and expenses contribute to building brand value and how to reflect the actual expenses in the future value (Salinas & Ambler, 2009; Seddon, 2015). This approach is justified with the fact that all the marketing expenditures and advertising will contribute to make solid the name of the brand in the market, and consequently, its value. For this fact it must be capitalized these expenditures (Damodaran, 2006). According to Damodaran (2006), it is necessary to determine the length of amortization of expenses related to brand based on the time it is expected that the benefits of these expenses are deferred. In the next stage, it was collected data on annual expenses with brand to the time horizon of the depreciation period. Then, using the straight repayment pattern to calculate the annual amount to amortize year's expenses in subsequent years; as a result it should be able to estimate the total amortization of expenses with brand in the current year (to be treated as depreciation) and the unamortized lot of previous years' expenses, which at this moment will be treated as assets, ie brand value. This methodology measures the invested capital in the brand name but that does not reflect its current value because it uses only capitalized historical costs for the current moment (Damodaran, 2006; Salinas & Ambler, 2009; Seddon, 2015).

The brand valuation method through the use of relative valuation models uses market indicators (multiples), such as the enterprise value to sales ratio (EV / net sales) or the enterprise value ratio to a another company's market indicator (Damodaran, 2006) in comparison with a similar competing company, of the same activity sector that has similar generic products or services. In this approach, the brand value will be then the difference between the multiples of the company with brand to be evaluated and the multiple of the generic company multiplied by the

market ratio of the company with a brand to be valuated. This indicator can be based on the operating results, the turnover (net sales) or the book value of capital. This methodology is relatively simple to apply, but assumes that both companies are publicly traded and the company's value is the market value of companies (Damodaran, 2006). One of the limitations of this methodology is to identify a company who produces generic similar products or services and dimension to the company with brand to evaluate, on the other hand, when considering itself the market value of companies, the errors of evaluation by the market also will be reflected in the brand evaluation (Damodaran, 2006).

In the perspective of the brand evaluation the boarding of Discounted Cash Flow (DCF) intends to isolate the effect of the brand value in cash flows of the company being used the comparison with companies of generic brand. This methodology estimates the cash flow of the company's brand to be evaluated and the value that would be allocated if they wore identical to the generic brand structure. While this approach seems simple and intuitive, the difficulty is in finding companies with similar size and structure producing identical products generic (unbranded) (Damodaran, 2006). To overcome this problem, Damodaran (2006) recommends the use of three possible approaches: (1) the generic operating margin approach: replace the operating margin of the branded company by the company in the same business area, leaving all other variables model for the company brand. Brand value is the difference between the value of the company by the DCF method with brand and the company's value to brand, but using the generic company’s operating margin; (2) the return of generic capital approach: it replaces the return on company's capital by the generic company assuming this way that the power of the brand is reflected in higher capital returns; and (3) return on general excess approach: replace the excess returns achieved by the company branded by the generic company. In all of these approaches are considered two assumptions: (1) the generic company exists and we have access to its financial documents, even though both companies are unlisted; and (2) the brand is the only reason for the difference in margins, capital return and excess return between these two companies, ignoring the impact of other intangible

assets in the company's value (Damodaran, 2006), and this may be a limitation and criticism of the model.

The Economic Value Added (EVA®) method was created by Stewart (1991) and measures the economic profit of the company and support of an integrated financial management and variable remuneration system. Janssen (2005) argued that the EVA encompasses the productivity of all factors used for the business. EVA can be calculated through the difference between the Net Operating Profit After Taxes (NOPAT) and the weighted average cost of invested capital (Jalbert & Landry, 2003; Rangel, 2008). When the return generated for the use of the net assets exceeds the capital cost, EVA is positive and has value creation (Stewart, 1991; Young, 1997; Chen & Dodd, 2001; Rangel, 2008). EVA differs from traditional methods to assign high emphasis on creating value for shareholders and consider the full costs of invested capital (equity and borrowed funds) (Jalbert & Landry, 2003; Janssen, 2005; To sound, 2014). The difficulty in NOPAT calculation is one of the limitations of EVA, since it requires 160 adjustments to the financial statements performed according to generally accepted accounting principles (Weissenrieder, 1997; Cagle, Jr. & Fulmer, 2003; Jalbert & Landry, 2003). For Young (1997), the key number of adjustments depends on the company and sector of activity. There are companies for which is expendable to perform adjustments.

According to Barbullushi (2015), to calculate the EVA of a bank we have to take into account some specific aspects. The banks, in particular, can not use any financial ratio to estimate their financial soundness. The most important dimensions of the financial assessment of a bank are the profitability and risk. The bank's capital includes assets and excluded reserves from capital such as reserves of losses to loans. In calculation of capital the long-term debt is also included. The capital is calculated according to the specific characteristics of different sectors. Overall, it is impossible to implement the complete model of the EVA due to the difficulty in calculating the cost of capital across economies (Barbullushi, 2015). Valez-Pereira (2000, cited by Barbullushi, 2015), adapted the formula of EVA to the banking sector as follows (equation 1):

$$EVA_t = NOPAT_t - WACC \times IC_{t-1} \quad (1)$$

Where: EVA_t = Economic Value Added of year t; $NOPAT_t$ = Net Operating Profit After Taxes of year t; $WACC$ = Weighted Average Cost of Capital; and IC_{t-1} = Invested Capital in the beginning of the year (t-1).

Barbullushi (2015) justified the adjustment because the NOPAT of the current year use the balance of the capital in the beginning of that year. The invested capital for financial companies such as banks is the equity capital, provisions and capitalized financial results (Barbullushi, 2015). Carreta, Farina, Fiordelisi and Shwiser (2006) also had defended this formula of calculation of EVA mentioning that this is determined by the product of difference of return on invested capital with the product's cost of capital and invested capital at beginning of period (t-1). These authors also suggested several accounting adjustments to NOPAT in order to obtain values closer economic value, such as, consider research and development costs, operating expenses, loan loss reserves, taxes, restructuring expenses and risk reserves.

The basic form of WACC calculation is adapted to banks, which considered the WACC equivalent to Cost of Equity (Ke) (Barbullushi, 2015). According to Carreta et al., (2006), invested capital cannot not be measured through the total asset, consequently, the cost of invested capital is not calculated through the WACC. In a non financial company the application of the WACC is accurate; however, in the financial sector it is an error to apply it. Thus, in the financial sector the cost of invested capital should be measured by the cost of equity, which is calculated using the Capital Asset Pricing Model (CAPM), since it considers the expected return of investors (Carreta et al., 2006). Neves (2002) defines cost of equity as the required return by shareholders, being the CAPM the most widely used model for calculating the cost of equity. The CAPM, developed by Sharpe, Lintner and Treynor, is a general equilibrium model of the capital market which derive relationships that allow us to estimate the expected return for a security (Re) as a function of the expected rate of return for the capital market (Re) in function of the expected market return (Pinho & Soares, 2008). To compute the CAPM is necessary to estimate the risk free rate, the risk premium of equity (difference between expected market return and risk

free rate) and the coefficient beta (Carreta et al., 2006). According to Pinho and Soares (2008), the expected return on a portfolio or a security is calculated using the following formula (equation 2):

$$R_e = R_f + \beta \cdot (R_m - R_f) \quad \textbf{(2)}$$

Where: R_e = Expected Return on the portfolio or security; R_f = Risk Free Rate; R_m = Expected Market Return; and β = Beta of the portfolio or security.

In this context, the cost of equity is calculated using the equation (2), being R_e substituted for K_e. The cost of capital formula is the best approach of the required rate of return for the shareholders. The financial performance assessment should not use only financial indicators from accouting data as these do not reflect the risk (Barbullushi, 2015). Barbullushi (2015) shown that the majority of the enclosed banks in his research had exhibted negative EVA, even though they had profits. EVA is often used as an indicator to improve the business performance of an enterprise; nevertheless this is also useful for comparing the value of several companies (Kan & Ohno, 2012; Barbullushi, 2015). Thereby, notwithstanding the finding a negative EVA does not mean that the company is ruining since that is not on a continuous basis (Kan & Ohno, 2012). In the perspective of the brand valuation the use of the EVA methodology assumes that the excess income earned by the company can be attributed to the brand, and in this case, the brand value can be calculated as the difference between the estimated value of the company and the book value the capital invested in the company (Damodaran, 2006).

This case study was developed in two phases: (i) the determination of the perceived brand value in the c ustomer's perspective; and (ii) financial brand value, using the EVA method, following the methodology suggested by Damodaran (2006). However before describing the methodology followed in each phase and presenting the results, we start by doing a short description of the financial institution under analysis.

"Banco BPI", a short presentation

The *Banco BPI, S.A.,* open capital company is hosted in the Porto City (north of Portugal). This has as its mission granting a service of excellence, providing the needs of the market, responding with independence, effectiveness, transparency and dedication, with the primary aim of creating value for customers, employees, shareholders and society (Banco BPI, 2014a). BPI group is led by Banco BPI, which focuses on the business and retail banking activities and providing investment banking services as well as in asset management and life and non-life insurance (Banco BPI, 2014b).

In last the three years Banco BPI was the only Portuguese bank with positive earnings. It owns the best capital ratios of the system, the best credit risk indicators of the Iberian Peninsula and an appropriate coverage of pension liabilities. Among the listed banks was the only one that did not issue guaranteed debt by the state to manage liquidity (Banco BPI, 2014c). Figure 1 shows current logo of Banco BPI.

Figure 1 - Logo of BPI bank

Source: Banco BPI (2014d).

The logo contains an orange flower and the predominant colors are blue (symbolizes the experience) and the color-of-orange (it symbolizes the harmony) (Banco BPI,

2014d). The orange and the orange blossom symbolize the hospitality, cordiality, commitment and the sense of service, invoking for the Portuguese Discoveries. The name of the orange, throughout the Mediterranean basin, still is confused with Portugal (Banco BPI, 2014d).

Study Design

The objective of this work emerges from the following starting research question: "What is the perceived value of the brand *Banco BPI* by customers and in financial terms?".

In the customers' perspective it was intended to understand the value that the customers confer to this brand having into consideration the explanatory dimensions of brand equity: perceived quality, brand awareness, brand loyalty, brand associations and global brand evaluation. In consequence, it was applied the conceptual model of Aaker (1991). To address the proposed goal in the customer perspective we took the hypothesis if customers have a positive perception relatively: to the brand BPI value (H1); to perceived quality (H2); to brand loyalty (H3); to brand awareness (H4); to brand associations (H5); and to the global brand assessment (H6). Still sets the hypothesis of brand value is positively correlated with each brand dimensions (H7).

Based on these dimensions and with the purpose to reply to the research hypotheses on customer perspective, we applied surveys by questionaire to BPI customers. Throughout the analysis to decide the rejection of the null hypothesis we assumed a significance level of 5% and a precision error of 6%. Since there is already a questionnaire that has been tested by Santos (2009), it was asked permission for its use in the present survey. Questionaires were distributed in the first half of 2015, after that authorization. In this survey a scale of Likert of 5 points was used. By this way is assumed that an average of over 3 reveals a positive perception of customers. After the collection of the questionnaires was elaborated a database and proceeded to collected data treatment by applying the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). An exploratory and inferential descriptive analysis as well as an exploratory factor analysis was employed. The accuracy of the mediation method

it was examined through the Alpha Cronbach analyzing the internal reliability of the data. It was observed that the coefficient of each of these dimensions measured in this survey has a high reliability. Cronbach's Alpha coefficient of the global model (all dimensions) was 0.97, revealing an excellent internal consistency.

Initially, we calculated the descriptive measures such as location measures or central tendency (mean, median and mode) and dispersion (sample variance and standard deviation) of the variables gender, age, education level, place of residence, occupation and number of years as customers who have Banco BPI as main bank. To test the research hypotheses, it was calculated the average of responses per respondent, in order to verify if customers had a positive perception regarding the brand and each dimension of the brand. To find out the "Total Brand Value", it was calculated it by averaging the means of each dimension. Yet, to test the research hypotheses we analyzed the possibility of applying parametric tests to variables. To test the seventh research hypothesis was essential to check the correlation between brand value and other variables. Afterward the exploratory descriptive and inferential analysis, it was performed multivariate analysis based on the exploratory factor analysis. This analysis is essential to check whether it is recommended by the Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) and sphericity (Bartlett test) the mode (Maroco, 2003).

To answer the second part of the objective of this resarch (determination of brand value in the financial perspective) we applied the method of EVA, following the methodology of Damodaran (2006). In the first step we identified a company similar to what it was intended to assess its brand value, which had supplied services or generic products of similar size and in the same sector of activity (Bank Millennium BCP, one of the main competitors). In the second step we picked up the accounting and financial information of the company to evaluate and of benchmark company (generic company). In the third step it proceeded to the necessary adjustments to determine the model variables, NOPAT, the Ke and the IC. Then, it was found the value of the company resulting from the sum of invested capital at the beginning of the year plus the total Market Value Added (MVA). To determine the value of the brand itself subtracted from the branded company's value using its accounting indicators and EVA method, the value of the company but using one of EVA model’s

variable (invested capital or cost of capital or net profit operating after taxes) of benchmark company. To determine the current value of future EVA, were defined assumptions about the EVA growth rate of the company under analysis and assume that this is a growing perpetuity at this growth rate.

For the determination of weighted average cost and since the measure concerns a financial institution which invested capital is considered the economic capital (capital plus reserves and the capitalized financial income), we used the cost of equity. To determine this cost, the CAPM model was applied for which data were collected to determine the beta coefficient of company shares to evaluate and benchmark. In the selection of benchmark was considered the fact of Banco BPI shares being listed on the Euronext Lisbon stock exchange and belong to the PSI 20 index (BPI Bank, 2014d), so we selected another quoted bank belonging to this index. Thus, given the above requirements we had chosen the Millennium BCP Bank.

To implement the described methodology and for branded company under valuation, Bank BPI, and for the benchmark company, it had been collected accouting, financial and non-financial data from the management reports of the last five years (2010 to 2014), obtained from the web pages of these banks (Banco BPI, 2011, 2012, 2013, 2014e, 2015; Millennium BCP, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015a). From these reports one determined the NOPAT and invested capital. To determine the cost of capital we retrived from Euronext Lisbon (2015th, 2015b, 2015c) and European Money Markets Institute (EMMI) (2015) web pages, respectively, the stocks' and index closing prices on a daily basis (Banco BPI, Millennium BCP and the PSI 20) and Euribor - 3 months, also on a daily basis, for the timeframe 2009-2014.

The treatment of such data was performed through spreadsheets (Microsoft Office Excel®). It was applied the linear regression by the ordinary least squares method to determine the beta coefficient using as dependent variable (Y) the daily stocks return and as independent variable (X) the PSI 20 index daily return. To test the model statistical significance it was used F-test statistics that has a F-Snedecor distribution with p and (n-p-1) degrees (Maroco, 2003), for a level of significance of 5%, which corresponds to a range of 95% confidence.

Sample characterisation

For this research, 250 surveys were applied by a questionnaire distributed in the municipality of Braga, through a convenience sample. According to the collected data, 68.4% of respondents are residents in Braga County. As for gender, 56.80% of respondents were female and the remaining 43.20% were males. According to age, 47.20% of the respondents aged between 30 and 50 years, 33.60% were younger than 30 years and only 19-20% had more than 50 years. With regard to qualifications, 34.00% of respondents had secondary education, 30.40% the 9th grade, 26.80% were graduates, 8.40% had graduate/Masters/MBA degree and only 0.40% had other qualification than those mentioned (excluding PhD). Therefore, it was found that none of respondents were PhD.

Regarding the residence it was observed that the majority of respondents live in rural areas (66.80%) and only 33.20% live in urban areas. Yet it was found that 52.80% of respondents were employed person; 14.00% were unemployed, 13.60% were students, 6.00% had another occupation that was not mentioned and only 3.20 % worked in the public sector. Another question was related to number of years the respondents were BPI clients and is their main bank. We have noticed that 30.40% of respondents were clients of between 6-10 years; 27.20% were customers for over 15 years; 21.60% were customers between 1 to 5 years; 17.60% were customers between 11-15 years and the remaining 3.20% were customers only 1 year ago.

Descriptive and inferential analysis

Table 1 was built with the aim to analyze the research hypotheses that was intended to ascertain whether the inquired customers have positive perception relatively to Banco BPI brand, as well as relatively to each one of the brand value dimensions.

Table 1

Descriptive statistics on Brand Dimensions

	Average	Standard Deviation
Perceveid Quality	**4,20**	**0,76**
This brand has quality	4,36	0,79
This brand fully meets my needs	4,12	0,92
This brand is the best in its category	4,04	0,87
The probability of this brand to be reliable is very high	4,32	0,85
I can always count on the consistent high quality of this brand	4,18	0,87
Brand Loyalty	**4,01**	**0,93**
I consider myself loyal to this brand	3,87	1,01
If this brand has the products and services needed I do not resort to another	3,97	1,00
This brand is always my first choice	3,85	1,24
It would recommend this brand	4,36	0,92
Brand Awareness	**4,36**	**0,71**
I recognize the image of this brand	4,48	0,70
I can distinguish this brand from the remaining	4,38	0,80
I know well this brand	4,22	0,88
Brand Associations	**4,22**	**0,83**
It occurs to me easily some characteristics of this brand	4,02	1,05
I remember easily the symbol or logo of this brand	4,40	0,85
I find it easy to visualize this brand	4,41	0,80
I think easily in this brand	4,04	1,03
Global Brand Evaluation	**3,90**	**0,93**
Makes sense to buy products and services of this brand instead of buying other brands even when the services are similar	3,88	0,90
Even if another brand has the same characteristics I prefer to buy this	3,87	1,02
If there is another brand as good as this, I would rather choose this	3,91	1,02
Even if another brand is no different it seems more appropriate to choose this	3,92	1,04
Total Value of Brand	**4,14**	**0,74**

Source: Own elaboration through the analysis of the survey results in SPSS.

The total brand value was calculated by the mean average of the five dimensions under analysis. The observed valu was 4.14 (S.D.[1]= 0.74), indicating that the customers have positive perception relatively to the total brand value. However, they have a more positive perception regarding the brand awareness and less positive, although greater than 3, with respect to overall assessment of the brand.

To validate the research hypotheses previously formulated we applied the Student t-test to each dimension and overall brand value, being observed test values below 0.001 (at a 5% significance level), thus the six is research hypotheses is validated. Ascertaining that customers had a positive perception regarding the Banco BPI brand value (H1 is valid), the perceived quality (H2 is valid), the brand loyalty (H3 is valid), the notoriety (H4 is valid), the brand associations (H5 is valid) and overall assessment of brand (H6 is valid).

With the aim of verify the weight of each dimension of the total brand value and analyze the correlation between dimensions we applied the Pearson correlation coefficient, for a 1% significance level, whereby it was observed that all variables have positive correlations and are statistically significant with the total brand value and the perceived quality that shows a stronger correlation (0.927), followed by the overall assessment of brand (0.917) and loyalty brand (0.910). These are the dimensions with greater weight in determining brand value, not to mention the reputation and brand associations that are also strong because they have a good correlation coefficient. Thus, it was concluded that the brand value is positively correlated with various model dimensions, whereby the seventh and last research hypothesis is validated.

Exploratory factor analysis

In multivariate analysis based on the exploratory factor analysis, we identified the factors that seek to explain the correlation between the dimensions of brand value. To assess whether the factor analysis could be implemented it was used the KMO criteria, noticing a KMO approximately equal to 0.962. According to Maroco (2003), it is an excellent indicator and recommends the application of factor analysis.

[1] S.D. is the standard deviation.

Bartlett's test showed a test value of less than 0.001, just lower than the significance level of 5%, so it rejects the null hypothesis inferring the existence of correlation between the variables. According to the rule of eigenvalues greater than 1 (Maroco, 2003), it was found that the brand value can be explained by two latent factors that explain 72.90% of the total variability (component 1 explains 64.80% and component 2 explains 8.10% of the total variability). Through the scree plot graph we confirmed the retention of two factors.

Taking into consideration the indicator MSA was found that this was more than 0.5 in all variables (all are useful in defining factors). Verifying that brand loyalty and overall assessment the brand had more weight in the component 1 and the reputation and brand associations in the component 2, the perceived quality was similar in both components. The component 1 was named by customer loyalty, as it is related to the trust and loyalty that customers have at Banco BPI and the component 2 by product quality and service because it is related to the knowledge of the bank's characteristics. The perceived quality has a similar weight in both components, so that both relate to what customers expect from the bank.

The Brand equity value of “Banco BPI” in the financial perspective

Financial indicators of “Banco BPI” and its benchmark

BPI Group operates in two main markets which are Portugal, where it has a strong competitive position; and Angola, which registered a strong and sustained growth. Through participation in Banco Fomento de Angola (BFA) has a market leadership position (BPI Bank, 2014d). The Portuguese Investment Bank in Iberia develops investment banking activities, stocks, Corporate Finance and Private Banking.

Millennium BCP is the largest private bank in Portugal, has about 2.3 million customers. This bank has a strategy of innovation, dynamism and financial strength. It highlighted a leader in many areas of financial business in the Portuguese market and a reference institution at international level (Millennium BCP, 2015b). The BCP Group, in addition to the consolidated position in the Portuguese market, it is also an

institution of reference in Europe and Africa, due to its banking operations in Poland, Switzerland, Angola and Mozambique. This bank still labors with Macao through its on-shore branch, which aims to be an international business platform (Millennium BCP, 2015b, 2015c).

Comparing the evolution of financial indicators of both banks it was observed that customer loans decreased over the years (2010-2014). For this time frame, it was also detected an increase in customer deposits. The banking product of Banco BPI declined constantly every year except 2011 to 2012. The banking product of Millennium BCP decreased from 2010 to 2013, with an increase from 2013 to 2014. Regarding the Core Tier ratio there was an increase from 2010 to 2013 in both banks, however, the BPI's ratio has been constantly higher than of Millennium BCP.

Calculation of "Banco BPI" and "Millennium BCP" Beta coefficient and their cost of capital

To calculate the cost of equity of the companies under analysis is employed the CAPM model and calculated the beta coefficient of the stock of these companies through the simple linear regression model by the ordinary least squares method. For this purpose, it was extracted the daily closing prices from 2009 to 2014 for stocks of both banks and the PSI 20 index. After these procedures, we obtained a beta coefficient of 1.3812 for the Banco BPI stocks (market risk in excess of 1); and a beta of 1.587for Millennium BCP stocks, higher than the Banco BPI market risk. The CAPM was calculated based on the literature review of Carreta et al (2006) and Pinho and Soares (2008). As a proxy for risk-free interest rate (R_f) – the risk-free return - we used the daily average yield of 3-month Euribor (making split of the annual nominal rate per day, using the calendar year) for the time horizon 2009-2014 and the market risk premium (the difference between the market return and the risk-free return) for each stock.

The (daily) risk-free interest rate obtained was 0.0020% and the risk premium was -0.0210%. To compute the stocks return and the PSI 20 return was determined the logarithm of the daily change on the stocks closing price and the PSI 20 over the years. The average market return (R_m) was estimated by the average returns of the PSI 20 we found a value of -0.0190%. The cost of equity of Banco BPI was -0.0270% and -0.0314%for Millennium BCP. The encountered negative rates may be justified by the fact that the Portuguese stock market is in recession due to the financial crisis that has taken place worldwide since 2008, and which was aggravated in Portugal by the sovereign debt crisis.

Determination of EVA for the period 2010 to 2014

For the calculation of EVA, in the period of 2010 to 2014, were initially made adjustments to the accounting and financial data to determine the NOPAT each year. As we are analyzing financial companies, the invested capital is the economic capital of the companies. After these adjustments, the EVA was determined by the difference between NOPAT and the cost of economic capital, as referred by Damodaran (2006) methodology.

The determination of EVA of Banco BPI in each year during the period of 2010 to 2014, we have as basis the accounting and financial data of it. the NOPAT was calculated by adding the operating earnings (subtraction of the structural costs to banking product) plus provisions and amortizations, subtracting the marginal income taxes. For the calculation of invested capital (economic capital) was added to shareholders' equity depreciation, provisions and deferred tax liabilities net of deferred tax assets.

In the determination of EVA of “Banco BPI” in each year, in the period of 2010 the 2014, were had as base the data accouting and financial of this. The NOPAT was calculated through the somatório of the operational results (subtraction of the banking product and the costs of structure) and of the provisionses and amortizations, having deducted itself the taxes on profits. For the calculation of invested capital (capital economic) the proper capital of the shareholders was added to it depreciations, the provisionses and the liabilities for taxes differed deduced from the assets for differed

taxes. To determine the EVA of Banco Millennium BCP, in each year for the period 2010 to 2014 we had into consideration the accounting and financial data. We started by the computation of the NOPAT as the sum of operating income, provisions, amortization, depreciation and impairment and subtracted-taxes on profits. For the calculation of invested capital (economic capital) was added to equity shareholders of the depreciation, provisions, goodwill and deferred tax liabilities net of deferred tax assets.

The cost of capital of each company was calculated by the product of return on equity capital for each company and invested capital for the beginning of year during the period under analysis. We compare Banco BPI's annual EVA with the Millennium BCP' ones for the period of 2010 to 2014 (see table 2 below). In table 2, it exhibits the descriptive statistics related to comparative EVA. As it is shown in table 2, the EVA for Bank BPI was regularly positive throughout the 5 years under analysis, nevertheless, it has being decreasing to an average rate of 10.39%, except of 2011 for 2012 that suffered an significant increase, due to the strong growth of operating income in 2012 to 2011 period and the decrease in invested capital in this period. As stated in the literature review, it was accomplished through Carvalho (2014) statements that over the years there has been value creation in this bank, however, this value creation is decreasing. BCP's EVA has constantly been negative, contrary to what was found with Banco BPI. According to Kan and Ohno (2012), it turns out because EVA is often used as an indicator to improve the business performance of an enterprise and is useful in comparing the value of several companies. According to Carvalho (2014), BCP has not created value in the past five years, even when the operating results were positive.

Table 2

Comparison of EVA for both banks (Values in Thousand of Euros)

Designation	Year				
	2010	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
EVA BPI	430 447	231 296	813 390	450 087	248 691
EVA BCP	-461 616	-3 741 031	-3 464 120	-440 097	-1 520 843
Comparason of EVA	**892 063**	**3 972 327**	**4 277 510**	**890 184**	**1 769 534**

Minimun	**890 184**	**Average**	**2 360 323**
Maximum	**4 277 510**	**Standard Deviation**	**1 653 806**

Source: Own elaboration through given calculations having as base of Banco BPI (2011, 2012, 2013, 2014e, 2015), Millennium BCP (2011, 2012, 2013, 2014, 2015a), EMMI (2015) and Euronext (2015a, 2015b, 2015c).

Comparing both EVA we found that BPI had an EVA higher than the BCP during the reported period, and this difference increased in 2012 and is lower in 2010. Banco BPI had an EVA higher than BCP with an average of 2,360,323 thousands of euros (S.D. 1.653.806).

The Brand Equity Value of “Banco BPI”

To calculate the value of the brand, according to Damodaran methodology (2006), we defined three expected scenarios for the growth rate of NOPAT (g) and invested capital for Banco BPI: (a) scenario 1 (g = - 10%), considering that the growth rate observed in the last five years for the EVA will remain in the future; (b) scenario 2 (g = - 5%) it was considered a slightly more optimistic scenario which assumed a negative growth rate of only 5%; and (c) Scenario 3 (g = 5%) was assumed a more optimistic growth rate. The company's value in each scenario was calculated using the EVA method, assuming a perpetuity growing geometrically to determine the MVA. Thus, the value of the current company (2014) is the capital invested at the beginning of 2014 plus the MVA.In each of these scenarios we had compared the enterprise value calculated with the growth rate of this scenario, with the value of the company calculated using NOPAT benchmark company (Millennium BCP) and the other variables values of for calculating the Banco BPI’s enterprise value by EVA method.

The difference between these two values is the value of the Banco BPI brand. This procedure was repeated, but considering the amount of banco BPI with the Millenium BCP's capital invested in the beginning of 2014.

Through the estimate of total value of Banco BPI in each of the three considered scenarios and the current cost of capital calculated using the CAPM model, as well as the brand value, as was described in the methodology above, calculated by the difference between the company's total value and the company's total value using benchmark company's NOPAT or instead the invested capital, was observed that for scenario 1 and taking into account the Banco BPI's 2014 NOPAT and invested capital at the beginning of this year, the Banco BPI's Total value was 6,483,618 thousand euros and brand value calculated from the comparison of the Millenium BCP's NOPAT was 17,741,429 thousand euros. The Banco BPI's Brand value when calculated on Millenium BCP's invested capital, leaving all other variables in the model with Banco BPI indicators was 1,154,995 thousand euros. In relation to Scenario 2, the total value of Banco BPI, now considering the growth rate of only -5%, increased to 8,990,833 thousand euros keeping everything else constant in the model of Banco BPI, with brand value between 35 579. 337 thousand euros, with the Millenium BCP's NOPAT and 1,558,136 thousand euros with Millenium BCP's invested capital. In scenario 3, the Banco BPI total value was 34,239,434 thousand euros and the brand value between 35,190,337 thousand euros and 36,348,405 thousand euros. The lowest value found was associated with scenario 1 using the Millennium BCP invested capital as benchmark and the maximum value was associated with scenario 3, also with invested capital of Millennium BCP.

The procedures of brand value calculation turned to repeat for the three scenarios, but assuming a required rate of return by the shareholders of 1%. For scenario 1, taking the NOPAT and invested capital at the beginning of 2014 of Banco BPI, with the cost of capital of 1% per year and the negative growth rate of 10%, the Banco BPI total value by EVA method was 5,878,258 thousand euros. In this case, using the Millenium BCP's NOPAT, the Banco BPI's brand value was also lower being of 16,084,955 thousand euros and 1,047,156 thousand euros using the capital invested. The analyses for the remaining scenarios were similar, showing that the

brand value ranged from a minimum of 959,893 thousand euros (scenario 2 using the invested capital of Milleniun BCP) and the maximum value of 45,385,497 thousand euros (in scenario 3 also using invested capital of Milleniun BCP for computing brand value). Table 3 shows the brand value "Banco BPI", in 2014, as it was previously describe for each considered scenario.

Table 3

Total Brand value of Banco BPI considering three scenarios and the current cost of capital and 1% required rate of return

(Values in Thousand of Euros)

Ke current			
Scenario 1 (g= -10%)	Current Data	With BCP NOPAT	With BCP IC
EV	6 483 618	-11 257 811	5 328 622
Brand Value		17 741 429	**1 154 995**
Scenario 2 (g= -5%)	Current Data	With BCP NOPAT	With BCP IC
EV	8 990 833	-26 588 505	7 832 697
Brand Value		35 579 337	1 158 136
Scenario 3 (g= 5%)	Current Data	With BCP NOPAT	With BCP IC
EV	34 239 434	-950 903	-2 108 971
Brand Value		35 190 337	**36 348 405**
Ke 1%			
Scenario 1 (g= -10%)	Current Data	With BCP NOPAT	With BCP IC
EV	5 878 258	-10 206 696	4 831 102
Brand Value		16 084 955	1 047 156
Scenario 2 (g= -5%)	Current Data	With BCP NOPAT	With BCP IC
EV	7 451 837	-22 037 247	6 491 943
Brand Value		29 489 083	**959 893**
Scenario 3 (g = 5%)	Current Data	With BCP NOPAT	With BCP IC
EV	43 030 780	-1 490 813	-2 354 717
Brand Value		44 521 593	**45 385 497**

Notes: K_a – cost of capital;g- growth rate; EV – Enterprise Value; NOPAT – Net operating earnings after taxes; IC – Invested Capital.
Source: Prepared by using calculations based on data from Banco BPI (2015n) e Millennium BCP (2015c).

Additionally, we developed a sensitivity analysis to brand value considering the change on growth rate and required rate of returns by shareholders between 15% and 15% (with changes of 0.25%). In sensitivity analysis considered the brand value

as the difference of the Banco BPI total value and the value of the bank but using the Milleniun BCP's NOPAT, leaving all other Banco BPI variables in model, there was a maximum of 1,062,502,043 thousands of euros (associated with a growth rate of -0.25% and a return required by the shareholder 15%) and a minimum of -8759698129 thousand euros (associated with a growth rate of 0% and a return required by the shareholder 15%) with a mean -52,026,088 thousand euros and the standard deviation of 616 108 644 thousand euros. It should be noted that this analysis showed that for growth rates above, -0.25% maximum and 0% at least for these growth rates the brand value was more or less bigger the return required by shareholders.

Conclusion and Suggestions for Future Research

Starting from Aaker (1991) model, testing a set of research hypotheses (7 in total) whereby it was found that BPI customers show a positive perception relating to brand value, and each of the dimensions of Brand Value (perceived quality, brand loyalty, brand awareness, brand associations, global brand evaluation). Finally, it was recognized that the brand value is positively correlated with each of its dimenions. With exploratory factor analysis, were extracted two components, component 1 (customer loyalty) is related to the trust and loyalty that customers have for with Banco BPI and component 2 (quality of product or service) is related to knowledge the bank's characteristics.

Over the time period studied there were positive EVA results for Banco BPI, concluding that there was always creating value in this company but this creation of value is decreasing, since the EVA despite being always positive, it has been declining. Banco BPI's EVA is on average much higher than that of Millennium BCP. To calculate brand value we defined three expected scenarios for the growth rate of earnings (g) and invested capital for Banco BPI. Where it was found in all scenarios, when only used Banco BPI indicators the company's value was higher than when it introduced of Millennium BCP indicators, so the brand value Banco BPI proved to be

frequently positive. As were observed positive results in both perspectives, as expected, we conclude that the Banco BPI brand has an overall positive value.

Throughout the research we faced with some limitations, particularly in the calculation of EVA to determine the NOPAT is unable to identify the costs of research and development, capitalization amortization and goodwill (Banco BPI). The fact that the research is based on information from the financial reports is another one of limitations that can be pointed.

To determine the brand value also could have used commercial methods, such as inter-brand and brand DNA. Yet it would be appropriate to make a comparison of the value of the brand from the perspective of customers and the larger financial BPI desk of Porto and the biggest desk BPI Lisbon, insofar as these cities have a highest population density. Also, it is suggested the same study but performed by applying the Monte Carlo method and the comparison of models for such as Price to Sales since both companies are listed.

References

Aaker, D. A. (1991). Managing brand equity. New York: The Free Press.

Aaker, D. A. (2002). O abc do valor da marca. HSM Management, Março-Abril.

Abreu, M. A. (2012). O valor da marca CTT. Projeto de Mestrado, Instituto Universitário de Lisboa, Portugal.

Alden, D.L., Steenkamp, J. E.M., & Batra, R. (1999). Brand positioning through advertising in Asia, North America, and Europe: the role of global consumer culture. Journal of Marketing, New York, 63(1), 75-87.

Banco BPI (2011). Relatório e contas. Consulted in August 19, 2015, in http://bpi.bancobpi.pt/storage/download/ficheiro.54C95FF4-1295-42C6-A4F3-BBC3C15A35F2.1.pt.asp?id=328309D9-07F0-42E2-816B-FFD8D3C67290.

Banco BPI (2012). Relatório e contas. Consulted in August 19, 2015, in http://bpi.bancobpi.pt/storage/download/ficheiro.54C95FF4-1295-42C6-A4F3-BBC3C15A35F2.1.pt.asp?id=1CF0496D-C773-4B42-9251-D04C191ACFD7.

Banco BPI (2013). Relatório e contas. Consulted in August 19, 2015, in http://bpi.bancobpi.pt/storage/download/ficheiro.54C95FF4-1295-42C6-A4F3-BBC3C15A35F2.1.pt.asp?id=0818CBBD-E086-49BA-8F41-BBC8A7AD18BF.

Banco BPI (2014a). Código de ética e de conduta. Consulted in October 1, 2014, in http://www.bancobpi.pt/content/conn/UCM/uuid/dDocName:PR_WCS01_UCM01005602.

Banco BPI (2014b). O que é o Grupo BPI. Consulted in October 1, 2014, in http://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/grupo-bpi-grupo-bpi/o-que-e-o-grupo-bpi.

Banco BPI (2014c). Apresentação do relatório anual. Consulted in October 1, 2014, in http://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/grupo-bpi-grupo-bpi/relatorio-anual.

Banco BPI (2014d). Identidade e valores da marca. Consulted in October 1, 2014, in http://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/a-marca/identidade.

Banco BPI (2014e). Relatório e contas. Consulted in August 19, 2015, in http://bpi.bancobpi.pt/storage/download/ficheiro.54C95FF4-1295-42C6-A4F3-BBC3C15A35F2.1.pt.asp?id=2F52BD2C-C630-47A6-9306-3BE808E81484.

Banco BPI (2015). Relatório e contas. Consulted in August 18, 2015, in http://bpi.bancobpi.pt/storage/download/ficheiro.54C95FF4-1295-42C6-A4F3-BBC3C15A35F2.1.pt.asp?id=9D173409-C77F-4865-BF8B-EC2FFB80EBBF.

Barbullushi, E. (2015). Implications and application of economic value added in banking sector in Albania. International Journal of Economics, Commerce and Management. United Kingdom 3(2), Feb 2015.

Cagle, L., Jr., T. S., & Fulmer, J. (2003). Implementing EVA®: one company´s story. Journal of Corporate Accounting & Finance (Wiley), 14(3), 65-70.

Carreta, A., Farina, V., Fiordelisi, F., & Schwiser, P. (2006). Corporate culture and shareholder value in banking industry. University of Rome "Tor Vergata", University of Rome Tre, University of Parma.

Carvalho B. (2014). Criação de valor: o cash value added como métrica de avaliação da performance empresarial. Mestrado em Contabilidade e Gestão das Instituições Financeiras, Instituto Politécnico de Lisboa, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa.

Chen, S., & Dodd, J. L. (2001). Operating income, residual income and EVA: which metric is more value relevant. Journal of Managerial Issues, 13(1), pp.65-86.

Cheng, J. M., Blankson, C., Wu, P. C., & Chen, S. S. (2005). A stage model of international brand development: the perspectives of manufacturers from two newly industrialized economies – South Korea and Taiwan. Industrial Marketing Management, 34, 504-514.

Damodaran, A (2006). Damodaran on valuation: security analysis for investment and corporate finance (3th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.

Damodaran, A. (2009). Invisible Value? Valuing Companies with Intangible Assets. *SSRN Electronic Journal*. http://doi.org/10.2139/ssrn.1609799

EURONEXT (2015c.). B.Com.Portugues. Consulted in September 13, 2015, in http://www.bolsadelisboa.com.pt/pt-pt/products/equities/PTBCP0AM0007-XLIS/quotes.

EURONEXT (2015b). Banco BPI. Consulted in September 13, 2015, in http://www.bolsadelisboa.com.pt/pt-pt/products/equities/PTBPI0AM0004-XLIS/quotes.

EURONEXT (2015c). PSI 20. Consulted in September 13, 2015, in http://www.bolsadelisboa.com.pt/products/indices/PTING0200002-XLIS.

European Money Markets Institute (EMMI) (2015). Euribor® rates. Consulted in September 13, 2015, in http://www.EMMI-benchmarks.eu/euribor-org/euribor-rates.html.

Fournier, S. (1998). Consumers and their brands: developing relationship theory in consumer research. Journal of Consumer Research, 24, 343-373.

Jalbert, T., & Landry, S. P. (2003). Which performance measurement is best for your company?. Management Accounting Quarterly, 4(3), 32-41.

Janssen, M. (2005). The architecture and business value of semi-cooperative, agent-based supply chain management system. Electronic Commerce Research & Application., 4, 315-328.

Kan, K., & Ohno, T. (2012). Merger of major banks from the eva standpoint. Policy Research Institute, Ministry of Finance, Japan, Public Policy Review, 8(5), November 2012.

Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, measuring, and managing customer-based brand equity. Journal of Marketing, 57(1), 1-22.

Kohli, C., & Leuthesser L. (2001). Brand equity: capitalizing on intellectual capital. Ivey Business Journal, March-April, 74-81.

Maroco, J. (2003). Análise estatística com utilização do SPSS (2.ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Millennium BCP (2011). Relatório e contas anual - vol.2. Consulted in August 20, 2015, in http://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/investidores/Documents/RelatorioContas/2010_RelContas_Vol2.pdf.

Millennium BCP (2012). Relatório e contas anuais consolidadas e individuais - vol.2. Consulted in August 20, 2015, in

http://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/investidores/Documents/RelatorioContas/2011_RelContas_Vol2.pdf.

Millennium BCP (2013). Relatório e contas 2012. Consulted in August 20, 2015, in https://bo.millenniumvideos.net/documents/luEPxVGtLGDITQx4.pdf.

Millennium BCP (2014). Relatório e contas 2013. Consulted in August 20, 2015, in https://bo.millenniumvideos.net/documents/0l4UShdM0k51Yna1.pdf.

Millennium BCP (2015a). Relatório e contas 2014. Consulted in August 20, 2015, in https://bo.millenniumvideos.net/documents/kqyDAQdhPBVJRUlh.pdf.

Millennium BCP (2015b). O nosso banco. Consulted in September 12, 2015, in http://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/quemsomos/Pages/nosso_banco.aspx.

Millennium BCP (2015c). Internacionalização. Consulted in September 12, 2015, in http://ind.millenniumbcp.pt/pt/Institucional/quemsomos/Pages/internacionalizacao.aspx

Neves, J. C. (2002). Avaliação de empresas e negócios: fundamentos, técnicas e aplicações. Portugal: McGraw-Hill.

Papasolomou, L., & Vontris, D. (2006). Building corporate branding through internal marketing: the case of the UK retail bank industry. Journal of Brand Management, 14, 37-47.

Pinho, C., & Soares, I. (2008). Finanças - mercados e instrumentos. Lisboa: Edições Sílabo.

Rangel, L. P. (2008). Aplicação do EVA® na análise de desempenho: estudo de caso. Mestrado em Contabilidade e Auditoria, Universidade de Aveiro.

Riezebos, R. (1995). Unravelling brand value: a conceptual model on consumer and producer-based brand value. Erasmus Universiteit/Rotterdam School of Management, 1995. (Working Paper, 213).

Salinas, G., & Ambler, T. (2009). A taxonomy of brand valuation practice: methodologies and purposes. Journal of Brand Management, 17(I), 39-61.

Santos, C. J. (2009). Marcas bancárias: factores determinantes do brand equity na indústria bancária em Portugal. Dissertação de Mestrado, Universidade Técnica de Lisboa, Portugal.

Seddon, J. (2015). The brand in the boardroom: how ogilvy & mather reinvente - the marketing principles of brand valuation. Journal of Adversiting Research, 55(2), 146-161.

Soares, A. C. (2014). EVA (economic value added) vs. indicadores financeiros tradicionais. Relatório de Estágio do Mestrado em Gestão, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

Stewart, G. B. (1991). The quest for value: a guide for senior managers. New York: HarperCollins.

Vanausdeln, M. (2003). Within every successful brand customers see themselves. USbanker, New York, 113, 58.

Veloutsou, C., Daskou, S., & Daskou, A. (2004). Are the determinants of bank loyalty brand specific?. Journal of Financial Services Marketing, 9(2), 113-125.

Weissenrieder, F. (1997) Value based management: economic value added or cash value added?. Gothenburg Studies in Financial Economics.

Yoo, B., Donthu, N., & Lee, S. (2000). An examination of selected marketing mix elements and brand equity. Academy of Marketing Science, Journal, 28(2), 195-211.

Young, S. D. (1997). Economic value added: a primer for european managers. European Management Journal, 15(4), 335-343.

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing 52(3), 2-22.

Investigación exploratoria para el caso de la ruta del Vino en Guanajuato. Manejo de diagnósticos iniciales y su comparativo con el caso de Francia

Adriana López Barberena
María Georgina Nava Ávila
Francisco Xavier Aparicio

Resumen

El presente trabajo es el desarrollo de una investigación exploratoria descriptiva que en su primera fase de investigación cualitativa reporta el diagnóstico de la gestión de innovación de algunos viñedos que pertenecen a la ruta del vino del Estado de Guanajuato, y en la segunda fase realizó un paralelismo con viñedos de características similares en la región del Valle de Loire, en Francia. Este es un estudio inicial derivado de una investigación que desarrolla el Cuerpo Académico de la Universidad Tecnológica de León que tiene a su cargo la línea de *"Modelo de Negocios y Estudios Organizacionales".* El objetivo principal de la investigación desarrollada es encontrar nuevos mercados para este sector y medir sus productos derivados en el sector salud y bienestar.

El diagnóstico de las empresas se desarrolló de acuerdo a la teoría desarrollada por el profesor Praveen Gupta, experto autor de varios libros especializados en empresas e innovación, además se propuso un nuevo instrumento de medición que identificó cada una de las variables determinadas por Gupta (2015). La metodología propuesta consistió en la aplicación de un cuestionario diagnóstico elaborado con ocho variables propuestas por este autor y además se agregó una novena variable, considerada relevante por su impacto en las políticas estatales y nacionales que es la ética en las empresas. Las preguntas del cuestionario fueron 88, se contestaron usando una escala de Likert del 1 al 5 donde la mejor respuesta obtenía el mayor nivel que era 5.

Este mismo cuestionario se aplicó en línea tanto para las empresas de México y Francia, inicialmente consistió un pilotaje para los viñedos representativos de

Guanajuato y de forma similar fue en el caso de Francia. Se hizo un comparativo con Francia, país reconocido a nivel internacional por ser pionero, innovador y ejemplo en el ámbito comercial para muchos países en el sector vitivinícola.
Este primer resultado del cuestionario diagnóstico aplicado en línea se publica como base para la difusión del conocimiento, objetivo de esta investigación, dado que no existen datos de carácter científico en este sector vitivinícola para el Estado de Guanajuato.

Palabras Clave

Diagnóstico organizacional, Viñedos, Corredor del vino, Vino en Guanajuato

Introducción

"La innovación es el desarrollo continuo y eficaz, implementar soluciones novedosas para ofrecer valor agregado a los clientes, alcanzar un crecimiento rentable y adquirir ventajas competitivas". (Gupta, 2015)

El principio fundamental de la Innovación

Las teorías de la innovación han sido objeto de estudio desde hace varios años; Schumpeter en su "Teoría de Desarrollo Económico" (1911) ya había analizado este fenómeno y lo relaciona con su impacto en la empresa como registra Pereira en el 2013. Este autor comenta que "partiendo de un sistema de equilibrio general (economía circular), se generan perturbaciones por la emergencia de nuevos actores (emprendedores) portadores del cambio." Así, "en la búsqueda de beneficios extraordinarios estos introducen nuevas combinaciones y dan lugar al proceso de destrucción creativa. Luego de la fase de desequilibrio, el mecanismo de selección de mercado desplazan a los responsables que no siguen las nuevas prácticas productivas de los emprendedores". (Pereira, Yoguel, & Barletta, 2013). Estos mismos autores señalan que "el desenvolvimiento culmina cuando se llega a

un nuevo equilibrio coherente con las nuevas condiciones de optimización de los agentes, que se alcanza debido a que la difusión de las nuevas combinaciones (que) conducen –vía oferta excedente– a una caída en los precios, a la desaparición de las cuasirentas de los emprendedores y al desplazamiento de los responsables. Este nuevo punto de equilibrio, que intersecta la curva de utilidad social en un mayor nivel, pone de manifiesto la idea de progreso de Schumpeter." (Pereira, Yoguel, & Barletta, 2013). El propósito de esta investigación en innovación es desarrollar los elementos importantes de análisis y fundamentar la gestión de la empresa y su *status quo* de innovación.

Otro de los grandes teóricos de la administración es Peter Drucker quien observó que la innovación debe dirigirse para lograr un propósito y en principio, para un análisis inicial; acorde a su pensamiento, la innovación debe ser algo simple y capaz de ejecutarse o de convertirse una tarea específica. Drucker identifica, según Gupta (1998), siete fuentes de innovación. (Gupta, Business Innovation , 2007) Las fuentes de innovación de Drucker son cuatro dentro de la empresa o industria: *1) Lo inesperado: el éxito o fracaso inesperado, los sucesos inesperados; 2) Lo incongruente: la brecha entre la realidad como es y lo que se supone "debía de ser"; 3) La innovación que se basa en necesidades del proceso; y 4) Los cambios en la estructura de la industria y el mercado.* El segundo conjunto de fuentes de oportunidades de innovación son los cambios producidos fuera de la industria o de la empresa, y está constituido por las siguientes tres fuentes: *5) Cambios demográficos (la fuente más confiable); 6) Cambios en la percepción de la realidad, que no alteran los hechos pero sí su significado; y 7) Nuevos conocimientos, tanto científicos como de otros campos. Ninguna fuente es por sí misma más importante o más productiva que otra".* (Soto Flores & Medellín Cabrera, 2010)

En épocas más recientes, la innovación se ha transformado en un concepto que puede ser medido y ya se han realizado estudios sobre el mismo. Uno de los aspectos más interesantes lo relatan Wikhamn & Remneland Wikhamn (2013)

sobre los modelos de innovación, estos autores hablan de “La Innovación Abierta”, concepto empleado a partir de Chesbrough (2003). La definición más citada de Innovación Abierta u Open Innovation dice que “*es el uso de los propuestos flujos internos y externos que permiten acelerar la innovación externa y expandir los mercados externos*” (Chesbrough 2003). En lugar de usar un modelo de innovación cerrada para todas las actividades *in house,* las firmas son urgidas a controlar pasajes para pasar sus barreras organizacionales: un túnel de innovación ilustra este modelo donde los hoyos son el conocimiento que hace que entren y salgan las ideas y la innovación. (Wikhamn & Remneland Wikhamn, 2013).

En el análisis moderno de la innovación, Gupta (2015) señala que es el principio fundamental de cualquier crecimiento y presenta una metodología de medición muy concreta para las empresas. Se considera importante estudiar esta propuesta porque si bien existen estudios anteriores de innovación desde la perspectiva económica y como parte del desarrollo fundamental de los estudios de la organización, no siempre se tiene mediciones más concretas para describir la innovación. De acuerdo al análisis del Director del Centro de Innovación y Ciencia y Aplicaciones, Praveen Gupta, muchas empresas consideran que el logro de una estrategia de costos bajos asegura el éxito, pero la estrategia de crecimiento requiere de procesos de innovación. Afirma el autor indio que el crecimiento de la innovación, “crea esperanza y excitación, mientras que el perseguir costos genera stress”. (Gupta, 2015)

Un aspecto importante de la innovación es el de sus beneficios, “*el crecimiento económico se vincula con estándares más altos si se fomenta la innovación. Asimismo, las empresas innovadoras son más creativas y generan más trabajos”.* (Gupta, 2015) Otro de los señalamientos más importantes en términos de innovación es que proporciona seguridad en los momentos de crisis y genera opciones de mejora en el ambiente natural. Por ende, innovar repercute en la salud y los factores de seguridad más básicos en la empresa, lo que hace de la

innovación un elemento indispensable dentro de cualquier economía y en cualquier sector. (Gupta, 2015)

Otro de los elementos importantes de la innovación es su proceso ya que por su naturaleza se centra en las empresas y sus ambientes de trabajo. Entre los problemas de la innovación se encuentra el hecho que la mayoría de las compañías que se creen innovadoras en realidad son "inhábiles" para implementar la innovación ". (Gupta, 2007)

La corporación empieza con una estrategia fundamental de crecimiento sustentable como inicio de las estrategias de ejecución de innovación. Para poder ejecutar exitosamente una estrategia se tienen que tomar en cuenta factores como: Medidas tipo Business scorecard; Medidas de mejora tipo Six Sigma y metodologías Lean; Factores de crecimiento de negocio como la innovación y Manejo de procesos de sustentabilidad. (Gupta, 2015)

Modelo de Desarrollo de Innovación

El modelo de innovación para el desarrollo de una empresa tiene un impacto considerable según el desarrollo corporativo. La teoría de Gupta (2015) presenta un modelo de operación de la empresa acorde con los siguientes desempeños y con porcentajes según su nivel de significado:

Desempeños de la Empresa por Praveen Gupta

Tabla 1

PROCESOS Y FUNCIONES	SIGNIFICADO	ROL
LIDERAZGO	30%	Inspiración y recompensa
DIRECCIÓN	20%	Aceleramiento y mejora
INVOLUCRAMIENTO DEL EMPLEADO	10%	Ideas innovadoras

VENTAS Y DISTRIBUCIÓN	10%	Ganancias de crecimiento
COMPRAS Y CADENA DE SUMINISTRO	10%	Calidad y Costo
OPERACIONES DE EXCELENCIA	10%	Optimización y excelencia
SERVICIO AL CLIENTE Y CRECIMIENTO	10%	Tendencias y Deleite

Estos son factores iniciales de la gestión que se vuelven parte de la operatividad de la empresa. Además de estos rubros, el autor comenta que el liderazgo del director y el manejo del staff directivo son de gran peso para el éxito de la corporación. El liderazgo corporativo debe desarrollar planes para introducir productos innovadores, servicios o soluciones para lograr margen de ganancia y crecimiento de ingreso. Las expectativas para la introducción de nuevos productos, soluciones y servicios permiten crear un programa eficiente y predecible para la innovación. (Gupta, 2015)

Otro aspecto que apoya al conocimiento de la empresa son los mandos medios que tienen un rol importante para lograr mejoras pues de acuerdo a este enfoque, generalmente el personal no necesita mucha supervisión para hacer bien sus actividades y de manera innovadora. Una vez que los líderes y gerentes se enfocan en la mira correcta, se hace un balance entre los gastos y los costos para lograr la optimización contra la inversión. La comercialización de una solución creativa hace de la innovación una rara ocurrencia, mientras que la creación de soluciones a una demanda comercial hace la solución innovativa. (Gupta, 2015)

Estrategias y Diagnóstico en Innovación

De acuerdo a Arévalo (2014): “con la división y la especialización del trabajo, en el mundo contemporáneo, la organización empresarial se fragmentó en un conjunto

de tareas desarrolladas por grupos formales, es decir, aquellos que deliberadamente conforman un directivo para llevar a cabo una labor relacionada con la estrategia de la empresa". Los grupos formales se especializan en la tarea que se les asigna favoreciendo con ello el aprendizaje, la eficiencia y la productividad, de acuerdo a este postulado; por ende, conviene atender la estrategia organizacional que soporte los planteamientos únicos, genéricos y de carácter universal de la empresa. Es entonces que: "el conocimiento que soporta (la estrategia) es direccionado según las características e intereses del sistema". (Arévalo Viveros, 2014)

En una revisión realizada por Arévalo (2014) de la publicación llamada "*Strategic Management"* de Mintzberg et al (1998), se encuentra que la estrategia (formación, práctica y contenido) ha sido analizada por diez escuelas y que es posible reunir dichos análisis en tres grupos: *1)* escuelas prescriptivas, las cuales analizan cómo la estrategia debería ser formulada; *2)* escuelas descriptivas, que analizan aspectos muy puntuales del proceso de formación de la estrategia, y *3)* escuela de configuración, que promueve un enfoque holístico, unificador e integrador de todas las anteriores. Los autores sostienen que es necesario resaltar el protagonismo de las escuelas prescriptivas identificadas por Mintzberg et al. (1998); dentro de las escuelas descriptivas, se encuentran autores como Andrews, 1991; Ansoff, Declerck, & Hayes, 1976/1991; Porter, 1982/ 2010). Es fundamental abordar estrategias y métodos para entender a las organizaciones; por ello, en el caso del sector estudiado, se puede conocer su operación a través de autores de tipo prescriptivo como es el caso de Porter, dado que este autor se concentra preferentemente en el contenido de la estrategia y en su proceso de elaboración. (Arévalo Viveros, 2014).

Porter realizó varios análisis de estrategia en el entorno empresarial, además identificó áreas de oportunidad para el diagnóstico empresarial, lo que le permitió afirmar que "mediante la elección de su estrategia una empresa puede alcanzar una posición competitiva en la industria, de tal forma que le genere altas tasas de

retorno, aun cuando la rentabilidad promedio de la misma industria sea modesta". (L & S.E, 2015).

Problemática

En una mirada enfocada al diagnóstico se establece que el diagnóstico empresarial requiere de un análisis completo que evalúe cada una de las áreas que forman la organización y que conlleven al logro de una misión, visión y objetivos estratégicos. El análisis en un contexto real de la situación con bases sólidas de información permite realizar planes de largo plazo con un enfoque de innovación como se requiere en una estrategia. Los resultados de estas herramientas diagnósticas son de acuerdo a Hausmman (2005): encuestas, estudios comparativos, informes de competititvidad y diagnósticos de crecimiento. Sin embargo para el caso de Guanajuato no existe documentación previa de fuentes formales o informales con registro de publicación sobre el caso de un diagnóstico organizacional para alguna empresa del sector vitivinícola. El estado de Guanajuato carece de documentación precisa de la forma de trabajo, del grado de innovación o del grado de competitividad de las empresas del sector. Los empresarios de manera independiente realizan esfuerzos aislados y exitosos para sobrevivir dentro del clúster pero carecen de apoyo y de herramientas de trabajo para mejorar sus procesos como empresa y detonar una mejor productividad. Se requiere documentar los procesos de trabajo, sus áreas de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para que el sector pueda crecer de forma más sólida y pareja. Se pretende con este trabajo, proporcionar una visión a los procesos de trabajo de la empresa por medio del diagnóstico de algunos viñedos clave como son: Cuna de Tierra, Viñedo Dos Buhos, Camino de Vinos, Productora Dos Lobos y Santísima Trinidad. Asimismo se contó con el registro de cinco viñedos franceses que participaron en el diagnóstico, pero que solicitaron confidencialidad en sus nombres. Estos viñedos europeos cuentan con una producción de menos de 40 mil botellas, lo que los hace similares en su modelo al caso de Guanajuato. El análisis con Francia pretende documentar las mejores prácticas en un comparativo con un sector que es líder a nivel mundial.

Metodología

Para realizar el Estudio Descriptivo Exploratorio que se presenta en este reporte se usaron dos herramientas:

a) Cuestionario diagnóstico para las empresas en línea. El cuestionario diagnóstico fue aplicado y contestado en línea tanto para los viñedos guanajuatenses como franceses. Se invitó a que participaran contestando el cuestionario online a los viñedos franceses del Valle de la Loire con una producción no mayor a 40 mil botellas de vino por viñedo, porque la producción de las empresas de Guanajuato es pequeña y para obtener datos confiables se deben comparar con pequeños viñedos de Francia y no con los grandes corporativos. El sector guanajuatense de viñedos es muy pequeño por lo que se hizo el comparativo inicial con la misma cantidad de franceses; se eligieron cinco viñedos de Guanajuato y se compararon con cinco de Francia que contestaron en idioma francés un cuestionario.

   La herramienta utilizó variables planteadas por Gupta como la identificación de los factores de innovación empresarial: liderazgo, dirección, involucramiento del empleado, ventas y distribución, compras y cadena de suministro, operaciones de excelencia y servicio al cliente así como el crecimiento; además, se agregó la variable *ética* por su importancia en las políticas nacionales y estatales de México. Se propuso esta nueva variable para identificar el impacto social y las mejores prácticas, así como el impacto o huella en el sector.

   2. Entrevistas a profundidad en el estado de Guanajuato y en el país de Francia. En el caso guanajuatense ya se realizaron las entrevistas pero se sigue trabajando en el caso de Francia porque se requiere de una visita al país galo para hacerlas de manera presencial. Se utilizó este método porque el sector vitivinícola guanajuatense es muy pequeño pues se tienen identificados veintidós viñedos; aunque las entrevistas se han realizado en seis casos, estas han permitido lograr el conocimiento de los fenómenos

generales y acepciones comunes para describir al sector. Las entrevistas usadas están justificadas por la metodología de “Fenomenología”, que consiste en entrevistar de manera exhaustiva hasta un máximo de diez personas del sector que pueden emitir afirmaciones, acepciones, temas significativos y descripciones generales de la experiencia. (Ruiz Medina, Borboa Quintero, & Rodríguez Valdez, 2013). La información de las entrevistas se dará a conocer en otro documento porque el análisis de la herramienta inicial que es el cuestionario diagnóstico es bastante amplio y vale la pena presentarlo por separado para comprender mejor la información encontrada.

Forma de análisis de herramientas

De acuerdo a Ruiz Medina, Borboa Quintero y Rodríguez Valdez (2013), los pasos a seguir son:

a) Descubrir y refinar preguntas de investigación
b) Definición de método de recolección
c) Descripción de los hechos
d) Observaciones de los eventos
e) Interpretación
f) Planteamiento de preguntas de discusión para formación de teoría

Hipótesis

A partir de un diagnóstico empresarial se puede demostrar *el status quo* de las empresas vitivinicultoras en Guanajuato en la gestión de la innovación y establecer una comparación con el sector francés.

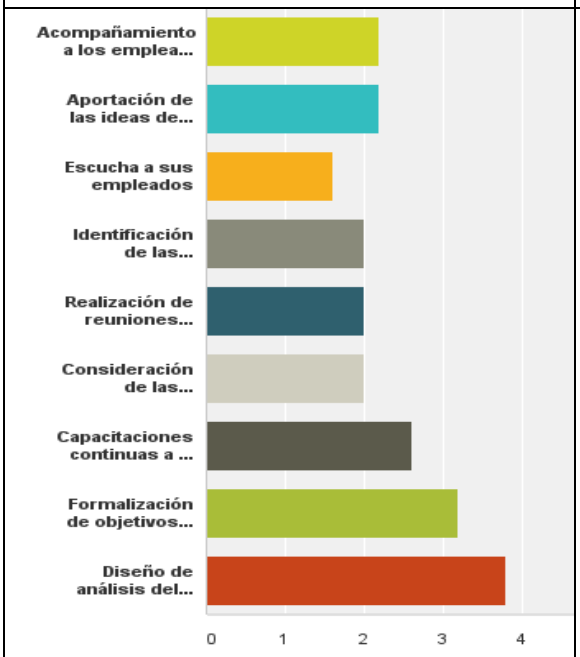
Resultados

El cuestionario diagnóstico aplicado en línea presenta los siguientes resultados

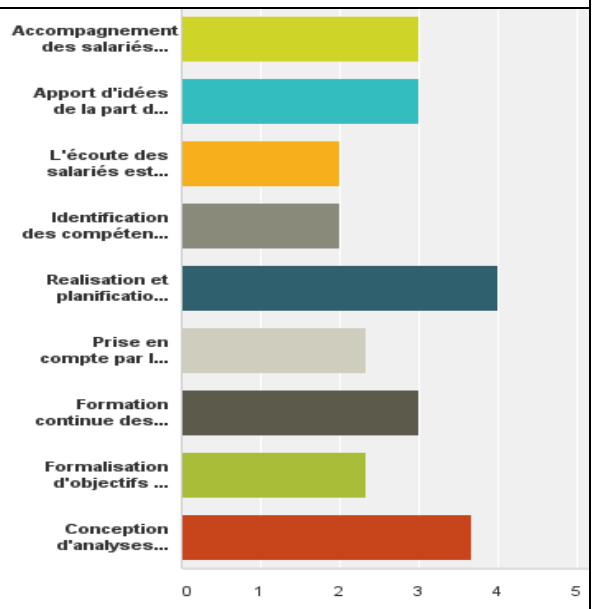
Variable Liderazgo

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE COMPARATIVO ENTRE LOS PAÍSES DE MÉXICO Y FRANCIA DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL
VARIABLE LIDERAZGO
Gráfica 1

MÉXICO



FRANCIA



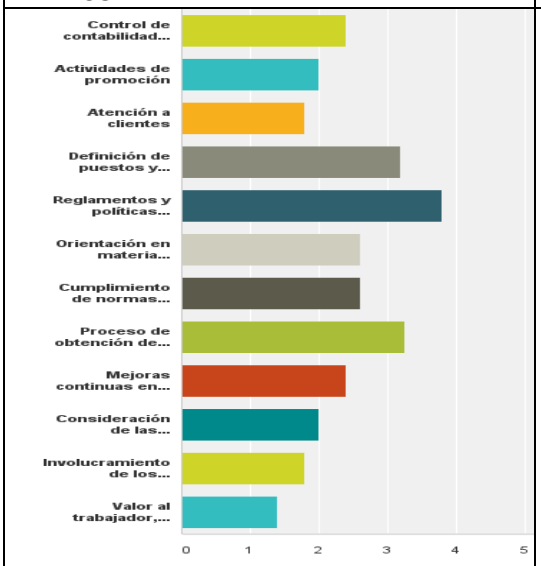
En la gráfica 1, se observa que en el caso mexicano el liderazgo está en proceso de construcción: se detectan variables bajas o de poca fuerza como son el acompañamiento de los empleados y baja aportación de ideas; también, la escucha de los empleados es baja así como la consideración de reuniones para planear. En cambio, son altas las puntuaciones de formalización de objetivos y diseño de análisis.

En el caso francés, se puede notar que el liderazgo es natural por lo que se consideran fuertes o en última instancia, neutrales. Se tienen bien puntuadas las variables de acompañamiento de empleados, realización de planificación y aportación de ideas; no obstante, las puntuaciones bajas aparecen en el liderazgo para análisis de mercado que parece no preocupar a las empresas francesas.

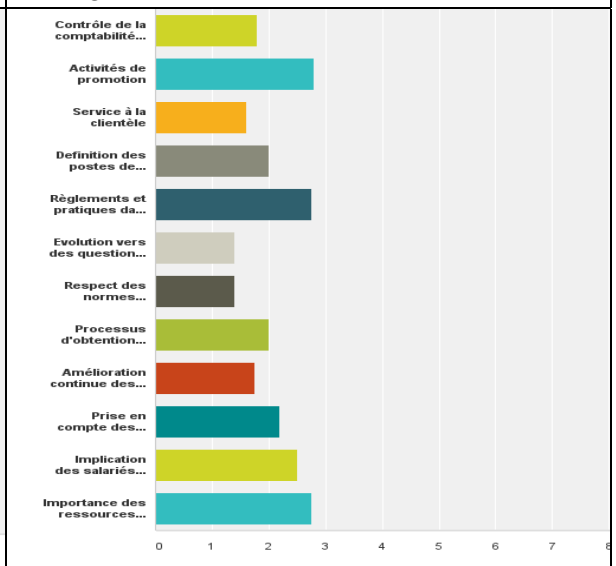
Variable Gestión

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE COMPARATIVO ENTRE LOS PAÍSES DE MÉXICO Y FRANCIA DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL VARIABLE GESTIÓN
Gráfica 2

MÉXICO



FRANCIA



En la gráfica 2, se puede notar que en esta variable respecto al trabajador, México se recibió el puntaje más bajo en los viñedos consultados, es evidente la falta de involucramiento del empleado. Se muestran datos bajos en este punto, lo que pone de manifiesto que los empleados, difícilmente participan en actividades distintas a las asignadas y que el compromiso con la organización es bajo. En el ítem *Atención a clientes* se presentan bajos los resultados con respecto a la participación activa de los empleados y a la sinergia que une a la misma; sin embargo, se observa que el manejo a reglamentos es cumplido cabalmente por los empleados.

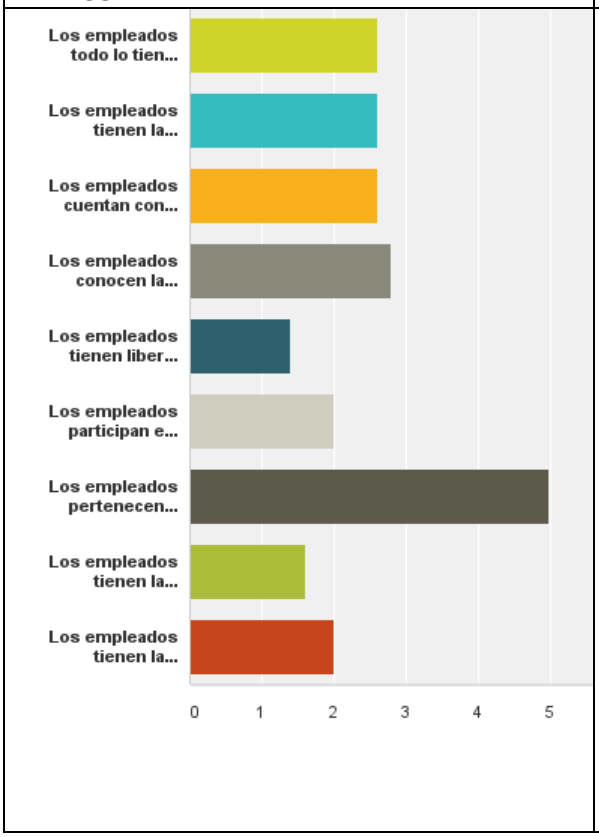
En el caso francés, la mayoría de las respuestas reflejan un mediano a fuerte interés; generalmente no dan respuestas como no aplica, lo que podría ser considerado positivo por la importancia dada al rubro a pesar de que en Francia,

los viñedos sean de tamaño muy pequeño. Los ítems *Orientación en materia ambiental* y *Cumplimiento de normas ambiental* tienen una importancia muy fuerte o fuerte en el total de las empresas.

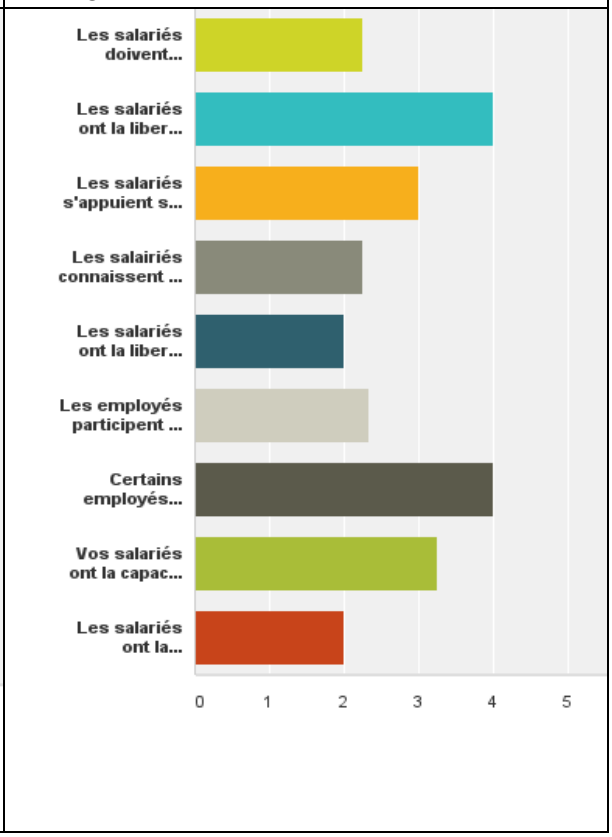
Variable Participación de los Empleados

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE COMPARATIVO ENTRE LOS PAÍSES DE MÉXICO Y FRANCIA DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL
VARIABLE PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS
Gráfica 3

MÉXICO



FRANCIA



La gráfica 3 muestra que en el caso México, los valores observados son neutrales y algunos fuertes; no obstante, es importante la autonomía que muestran los empleados en situaciones de contingencia o manejo de sus funciones. El conocimiento de la filosofía organizacional está mencionada en dos viñedos como fuerte, por lo tanto, hace falta hacerla del conocimiento en la organización para favorecer mayor identidad con la misma. Se observa que los empleados en

México no pueden expresar sus opiniones con libertad aunque sí reciben y participan en las actualizaciones que ofrecen las empresas. En el caso mexicano, el personal no está asociado a ningún sindicato. Se reconoce a los empleados en sus puestos por las capacidades para la toma de decisiones pero por los controles que establecen no se logra la autonomía de los empleados.

En el caso Francia resalta que en el ítem *Sus empleados pertenecen algún sindicato o unión de empleados del giro empresarial* no se aplica en cuatro empresas de las cinco consultadas. Esta indicación no aparece en la gráfica pero sí en el cuadro anexo que presentan los resultados. En cuanto a la libertad de aportación de nuevas ideas para la mejora del trabajo no se presentan tampoco en el caso francés. No se aportan ideas para que generar cambios, lo que hace pensar que la experiencia del empleado puede ser que no sea significativa o tomada en cuenta en estos viñedos.

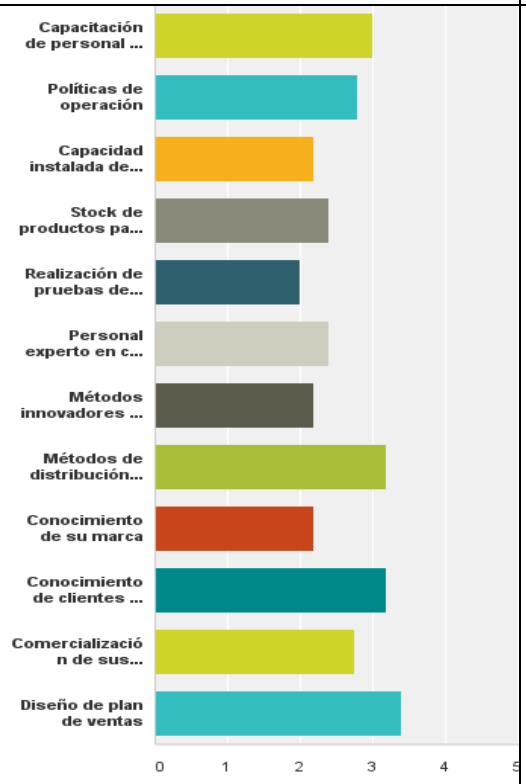
RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE COMPARATIVO ENTRE LOS PAÍSES DE MÉXICO Y FRANCIA DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL
VARIABLE PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS
Tabla 2

	Très fort	Fort	Neutre	Faible	Très faible	Ne concerne pas mon entreprise	Total	Promedio ponderado
Les salariés doivent toujours consulter un supérieur hiérachique	20,00% 1	20,00% 1	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	5	2,25
Les salariés ont la liberté de prendre des décisions en relation avec leur travai	0,00% 0	20,00% 1	0,00% 0	20,00% 1	40,00% 2	20,00% 1	5	4,00
Les salariés s'appuient sur un grand nombre de contrôles pour réaliser leur travail	0,00% 0	20,00% 1	40,00% 2	20,00% 1	0,00% 0	20,00% 1	5	3,00
Les salairiés connaissent la mission, la vision et les valeurs organisationnelles	20,00% 1	20,00% 1	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	5	2,25
Les salariés ont la liberté d'apporter de nouvelles idées dans la but d'améliorer leur travail	0,00% 0	80,00% 4	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	5	2,00
Les employés participent aux formations organisées par l'entreprise	20,00% 1	0,00% 0	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	40,00% 2	5	2,33
Certains employés adhèrent à un syndicat	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	0,00% 0	80,00% 4	5	4,00
Vos salariés ont la capacité de résoudre les problèmes qui se poseraient dans le cadre de leur travail	0,00% 0	20,00% 1	20,00% 1	40,00% 2	0,00% 0	20,00% 1	5	3,25
Les salariés ont la possibilité d'exprimer leurs désaccords	20,00% 1	40,00% 2	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	5	2,00

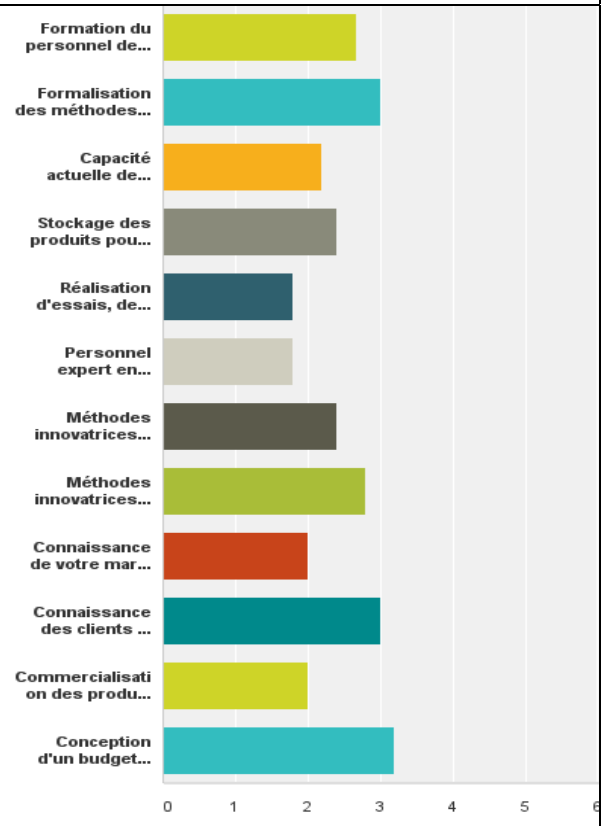
Variable Ventas y distribución

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE COMPARATIVO ENTRE LOS PAÍSES DE MÉXICO Y FRANCIA DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL
VARIABLE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN
Gráfica 4

MÉXICO



FRANCIA



En la gráfica 4, en el caso de México se observan escasos conocimientos de generación de planes de ventas, dado que no se definen clientes potenciales por la falta de capacitación sobre temas de comercialización y distribución en canales de venta; tampoco tienen conocimiento de los clientes actuales o potenciales. Los valores más afortunados están en la experiencia sobre el conocimiento de su producto; por lo que el personal con mayor conocimiento del sector, productos y proceso puede apoyar a la compañía para desarrollar los planes estratégicos.

En Francia, esta variable es la que obtiene los valores menores en la escala de liker, se parecen mucho en puntuación al caso mexicano. La mayoría de las

variables tiene la puntuación menor en las respuestas, por ello, las empresas consideran que en esta variable es muy débil o no aplica. El conocimiento de la marca es considerado muy importante para una mayoría de empresas pero en este rubro se carecen de datos para el caso francés.

Variable Cadena de suministro

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE COMPARATIVO ENTRE LOS PAÍSES DE MÉXICO Y FRANCIA DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL
VARIABLE CADENA DE SUMINISTRO
Tabla 3

MÉXICO

	Muy fuerte	Fuerte	Débil	Muy débil	No aplica	Total
Conocimiento de proveedores de sus proveedores	**20,00%** 1	**20,00%** 1	**40,00%** 2	**0,00%** 0	**20,00%** 1	5
Documentación de procesos y política de calidad	**0,00%** 0	**60,00%** 3	**20,00%** 1	**20,00%** 1	**0,00%** 0	5
Exportación de sus productos	**0,00%** 0	**0,00%** 0	**20,00%** 1	**20,00%** 1	**60,00%** 3	5
Cumplimiento de normas de seguridad	**20,00%** 1	**20,00%** 1	**60,00%** 3	**0,00%** 0	**0,00%** 0	5
Mapas de distribución de instalaciones de los servicios básicos	**20,00%** 1	**20,00%** 1	**20,00%** 1	**40,00%** 2	**0,00%** 0	5
Control de Inventarios	**20,00%** 1	**60,00%** 3	**20,00%** 1	**0,00%** 0	**0,00%** 0	5
Desperdicio de Materiales	**0,00%** 0	**20,00%** 1	**40,00%** 2	**40,00%** 2	**0,00%** 0	5

FRANCIA

	Très fort	Fort	Neutre	Faible	Très faible	Ne concerne pas mon entreprise	Total de encuestad
Connaissance des fournisseurs de vos fournisseurs	0,00% 0	60,00% 3	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	
Documentation écrite des processus et des politiques de qualité	20,00% 1	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	40,00% 2	
Exportation des produits	20,00% 1	40,00% 2	20,00% 1	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	
Respect des normes de sécurité	20,00% 1	40,00% 2	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	
Plan de vos principales installations	20,00% 1	40,00% 2	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	
Contrôle des inventaires	20,00% 1	40,00% 2	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	
Gaspillage de matériaux	0,00% 0	20,00% 1	20,00% 1	20,00% 1	40,00% 2	0,00% 0	

En el caso mexicano se nota en la tabla 4 que la mayoría de los viñedos guanajuatenses no exportan sus productos: es importante considerar el crecimiento internacional con los requerimientos exigidos y el cumplimento de normas. La mayoría de los viñedos reportan respuestas fuertes en la documentación de procesos y en el control de inventarios; sin embargo, el conocimiento de sus proveedores es débil y su respeto a las normas de seguridad también es bajo. Otro aspecto que debe atenderse es el manejo de residuos que está puntuado muy bajo.

En el caso europeo, estos resultados son fuertes o muy fuertes, casi ningún viñedo reflejó respuestas bajas; aunque sorprende que dos empresas de las cinco no aplicaron el ítem: *Documentación de procesos y política de calidad.* La mayoría de los viñedos tienen buen o mediano control de inventarios, además, los viñedos usan normas de seguridad y conocen su mercado de exportación. El manejo de desperdicios se podría considerar como un área de oportunidad porque también se tuvieron porcentajes bajos.

Variable Excelencia en operación

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE COMPARATIVO ENTRE LOS PAÍSES DE MÉXICO Y FRANCIA DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL
VARIABLE EXCELENCIA DE OPERACIÓN
Tabla 4

MÉXICO

	Muy fuerte	Fuerte	Neutro	Débil	Muy débil	Total	Promedio ponderado
Se considera las variaciones climatológicas	80,00% 4	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	5	1,20
Conocimiento de las plagas que afecten el ecosistema	40,00% 2	60,00% 3	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	5	1,60
Restricciones para la zona con plagas	20,00% 1	20,00% 1	0,00% 0	20,00% 1	40,00% 2	5	3,40
Consideración de la vegetación endémica	40,00% 2	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	5	2,20
Conocimiento de las condiciones del subsuelo	60,00% 3	20,00% 1	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	5	1,60
Utilización de energías renovables	40,00% 2	0,00% 0	40,00% 2	20,00% 1	0,00% 0	5	2,40
Manejo de residuos adecuado	40,00% 2	20,00% 1	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	5	2,00
Reutilización de residuos	40,00% 2	40,00% 2	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	5	1,80
Realización de composta	60,00% 3	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	5	1,40
Proceso de servicios	0,00% 0	60,00% 3	0,00% 0	20,00% 1	20,00% 1	5	3,00
Experiencia en el mercado	20,00% 1	40,00% 2	0,00% 0	40,00% 2	0,00% 0	5	2,60
Experiencia en campo (cultivos diversos)	40,00% 2	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	40,00% 2	5	2,80
Experiencia en el cultivo de la vid	80,00% 4	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	5	1,20

	Très fort	Fort	Neutre	Faible	Très faible	Ne concerne pas mon entreprise	Total
Prise en compte des variations climatiques	60,00% 3	20,00% 1	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	5
Connaissance des maladies du raisin qui peuvent affecter l'environnement	60,00% 3	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	0,00% 0	5
Neutralisation des zones affectées par la maladie du raisin	40,00% 2	20,00% 1	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	5
Prise en considération de la végétation endémique	40,00% 2	20,00% 1	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	5
Connaissance des caractéristiques de la terre (du vignoble)	80,00% 4	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	5
Utilisation d'énergies renouvelables	20,00% 1	40,00% 2	20,00% 1	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	5
Gestion des déchets	60,00% 3	20,00% 1	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	5
Réutilisation des déchets	20,00% 1	20,00% 1	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	5
Réalisation du compostage	40,00% 2	20,00% 1	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	5
Processus de service	0,00% 0	20,00% 1	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	40,00% 2	5
Expérience du marché commercial	0,00% 0	60,00% 3	0,00% 0	20,00% 1	0,00% 0	20,00% 1	5
Expérience dans la culture des terres (cultures diverses)	20,00% 1	40,00% 2	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	5
Expérience dans la culture de la vigne	80,00% 4	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	5

FRANCIA

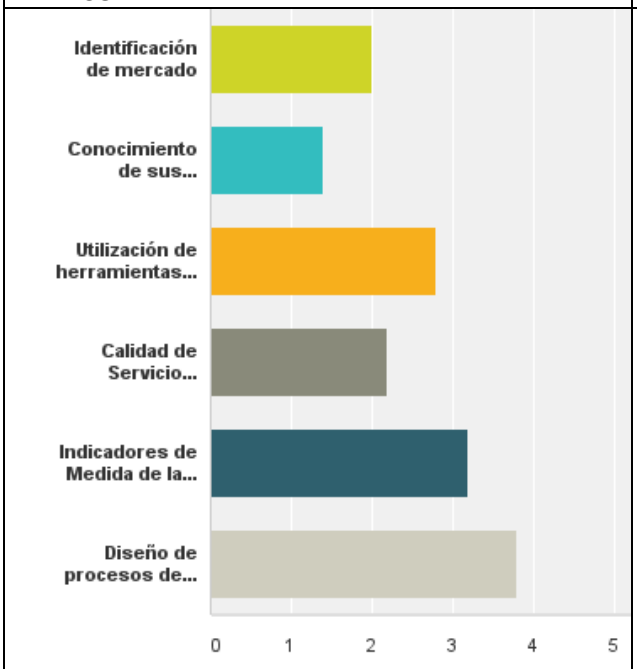
La tabla 5, para el caso mexicano reporta los valores más bajos en la documentación formal de los procesos, consecuencia de ello, es la falta de certificaciones en algunos viñedos. En este caso se mide de forma excelente el conocimiento del uso de tierra, manejo de energías renovables, manejo de residuos; también es importante el ítem de *Conocimiento del mercado* debido a que el proceso de servicio es reportado débil y por ello, se puede potencializar.

En el caso francés, este es el tema con mayor puntaje por la relevancia que tiene el costo así como el respeto de las normas ambientales. Es importante la calidad del vino en su elaboración: el riesgo de plaga es un aspecto muy cuidado en Francia por lo que esta variable, caso contrario a la anterior, tiene en general buena puntuación lo que refleja la importancia dada por los franceses. El ítem más sorprendente es el de *Proceso de servicios* que tiene importancia media o no se aplica (2 respuestas sobre las 5); sin embargo, el *Conocimiento de las condiciones del subsuelo* importa mucho a cuatro de las cinco empresas.

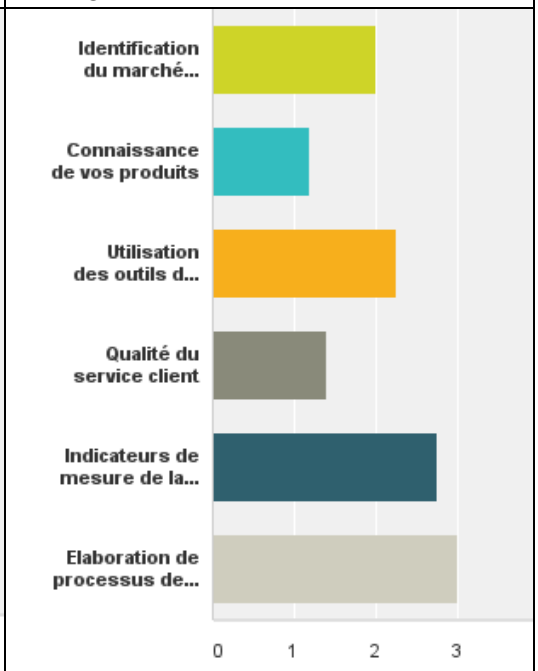
Variable Crecimiento de servicio al cliente

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE COMPARATIVO ENTRE LOS PAÍSES DE MÉXICO Y FRANCIA DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL VARIABLE CRECIMIENTO Y SERVICIO AL CLIENTE
Gráfica 5

MÉXICO



FRANCIA



Destaca que aunque los valores son similares al caso francés y que incluso se obtiene una puntuación más fuerte en las *Herramientas de planeación de procesos de mercadotecnia y de Calidad de servicio*; en el caso mexicano se tuvo una baja identificación del mercado. El diseño de procesos e indicadores que es fundamental para este sector, se observa fuerte en el caso francés; la elaboración de los procesos es baja en el sector mexicano. Los indicadores en Francia están puntuados más abajo que el caso mexicano y no se tienen procesos de calidad de servicio al cliente. (Esta situación puede deberse al tamaño de los viñedos entrevistados por lo que habrá que puntualizarla). Asimismo en el caso francés, se presenta falta de conocimiento de herramientas de mercadotecnia y falta de conocimiento de mercado.

Variable Revisión de desempeño de la empresa actualmente

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE COMPARATIVO ENTRE LOS PAÍSES DE MÉXICO Y FRANCIA DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL
VARIABLE DESEMPEÑO DE LA EMPRESA
Tabla 5

MÉXICO

	Muy Fuerte	Fuerte	Neutral	Débil	Muy Débil	No Aplica	Total de encuesta
Establecimiento de organigrama	0,00% 0	60,00% 3	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	20,00% 1	
Establecimiento de misión y visión	20,00% 1	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	40,00% 2	0,00% 0	
Diseño de planeación estratégica	0,00% 0	40,00% 2	20,00% 1	0,00% 0	40,00% 2	0,00% 0	
Información a sus empleados sobre sus deberes y responsabilidades de su puesto	0,00% 0	60,00% 3	20,00% 1	0,00% 0	20,00% 1	0,00% 0	
Compromiso de los empleados con la empresa	40,00% 2	60,00% 3	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	
El reconocimiento a los empleados	20,00% 1	60,00% 3	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	
Evaluación de desempeño a los empleado	0,00% 0	20,00% 1	60,00% 3	0,00% 0	20,00% 1	0,00% 0	
Fomento a iniciativa para los empleados	20,00% 1	0,00% 0	40,00% 2	20,00% 1	20,00% 1	0,00% 0	
Evaluación al ambiente laboral	0,00% 0	20,00% 1	20,00% 1	60,00% 3	0,00% 0	0,00% 0	
Realización de compras con proveedores que tengan responsabilidad social o ambiental.	20,00% 1	20,00% 1	20,00% 1	0,00% 0	40,00% 2	0,00% 0	
Diseña indicadores de medición.	20,00% 1	0,00% 0	40,00% 2	20,00% 1	20,00% 1	0,00% 0	

	Très fort	Fort	Neutre	Faible	Très faible	Ne concerne pas mon entreprise	FRANCIA
Établissement d'un organigrame	20,00% 1	20,00% 1	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	
Établissement de la mission et de la vision à moyen et long terme de l'entreprise	0,00% 0	40,00% 2	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	
Conception de la planification stratégique	0,00% 0	40,00% 2	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	
Information des salariés sur leurs devoirs et responsabilités de leur poste de travail	20,00% 1	40,00% 2	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	
Engagement des salariés avec l'entreprise	40,00% 2	20,00% 1	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	
Reconnaissance du travail des salariés	20,00% 1	40,00% 2	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	
Incitation à la prise d'initiative de la part des employés	20,00% 1	20,00% 1	20,00% 1	20,00% 1	0,00% 0	20,00% 1	
Évaluation de la performance des salariés	20,00% 1	0,00% 0	60,00% 3	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	
Évaluation de l'ambiance au travai	20,00% 1	20,00% 1	40,00% 2	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	
Réalisation d'approvisionnements auprès de fournisseurs prenant en compte la responsabilité sociale de leur entreprise	0,00% 0	60,00% 3	20,00% 1	0,00% 0	0,00% 0	20,00% 1	
Elaboration d'indicateurs de mesure	0,00% 0	0,00% 0	60,00% 3	20,00% 1	0,00% 0	20,00% 1	

Respecto de la filosofía organizacional mencionada en ítems anteriores, el caso mexicano la considera como una herramienta de planeación; los datos manifiestan que tres de los cinco viñedos encuestados valoran como fuerte esta variable, esto se traduce en claridad de los puestos y funciones que desempeñan. De acuerdo a la puntuación, se carece de la planeación formal estratégica de la organización, derivado de la falta de comunicación de los líderes que imposibilitan conocer de manera oportuna o de forma detallada las decisiones que pueden repercutir o responsabilizar a los empleados. Se cuentan con organigramas, la misión, visión y valores pero no se tiene procesos de evaluación de personal aunque se hacen escasas evaluaciones del ambiente laboral o ninguna en varios casos. Tampoco se cuentan con indicadores claros en la cadena de suministro, no se identifican la responsabilidad ambiental de los proveedores ni el impacto de los mismos.

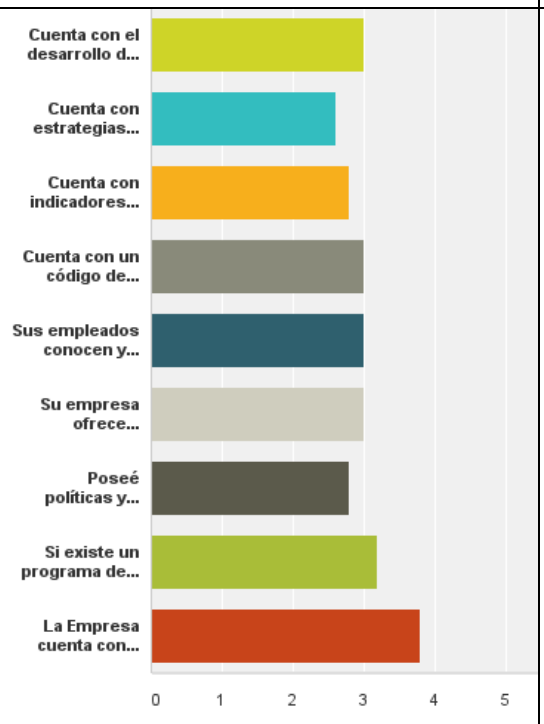
Las empresas en el caso francés atribuyen gran importancia al desempeño de la empresa; ningún ítem es considerado como débil o muy débil. Es posible suponer que la empresa que consideró que no aplica en cada uno de los ítems, es una

empresa de un productor independiente, habría que ahondar en este rubro. Sorprende la observación en el ítem de *Diseño indicadores de medición* que no es considerado como muy fuerte o fuerte por ninguna empresa.

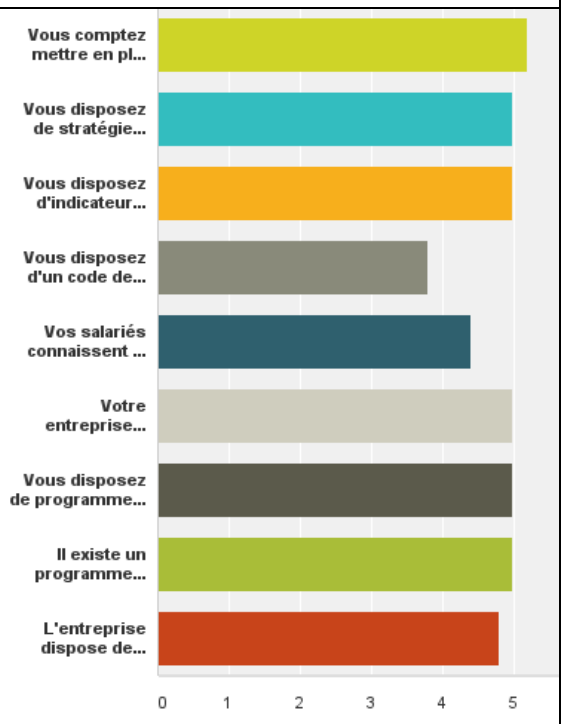
Variable Ética

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE COMPARATIVO ENTRE LOS PAÍSES DE MÉXICO Y FRANCIA
DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL
VARIABLE ÉTICA
Gráfica 6

MÉXICO



FRANCIA



En esta variable como muestra la gráfica 6 para el caso mexicano se cuenta con un mediano a fuerte desarrollo, las estrategias y planes se realizan de forma neutral y no se tienen documentados planes formales de impacto social. La mayor parte de los viñedos manifiestan que tienen estrategias de promoción de valores, tal vez, mediante la sinergia que buscan sus dirigentes. Referente al código de ética mencionan que cuenta con un código y se difunde dentro de la organización; de los cinco viñedos solo dos, manifiestan que llevan a cabo los valores de la institución y los aplican en el proceso de su trabajo. Sin embargo, al menos dos viñedos cuentan con políticas de calidad y realizan apoyo a la comunidad.

Existe dispersión en la información para el caso francés; los viñedos que puntuaron fuerte en items como *Desarrollo de planes y Políticas de valores* dado que si aplicaban este punto para sus viñedos. Asimismo se reportó que existe ética en la organización y formas de trabajo definidas pero en el análisis estadístico se observa que algunos viñedos dejaron de contestar porque no aplicaban estas variables: ya sea porque no les interesa la ética, la mayoría los considera muy débil o porque no se aplica. Este análisis se puede ver en la tabla de resultados de esta variable.

Conclusiones

Se presentan los resultados de la parte metodológica del cuestionario diagnóstico según las gráficas arrojadas por el programa survey monkey, mismo que fue usado como herramienta descriptiva debido a la distancia con el sector francés. Por el volumen de la información de algunas gráficas se prefirió usar la tabla para mayor facilidad de lectura; en el transcurso de la investigación se presentarán otros artículos paralelos con los resultados de las entrevistas a profundidad derivadas de la metodología de fenomenología.

La hipótesis sugerida es el inicio de un comparativo que presenta diferencias para el caso mexicano y el francés en algunas áreas significativas como son la gestión de los viñedos y la participación de los empleados. Sin embargo, se observan similitudes como el desconocimiento de las vías de comercialización y el mercado meta en ambos casos. Existe un manejo de la ética muy diferente en los sectores estudiados; para el caso mexicano se nota un generalizado interés inicial mientras en el caso francés aparece el uso significativo de esta variable o de desuso o falta de interés en el sector ético. El tema de la ecología también se encuentra polarizado en el sector, ya que para el caso México es relevante y no determinante; en el caso francés o no es atendido o ya se atiende y por ende, no se le considera prioritario. Existe una descripción de similitudes y diferencias entre la gestión de los viñedos asumiendo una relación de aprendizaje mutuo que puede ser significativa para ambos.

A partir de la herramienta usada en el caso de los viñedos y del análisis diagnóstico se puede afirmar que existen elementos a trabajar; el presente instrumento es un pilotaje de una herramienta de medición de innovación. Debido a la naturaleza del sector no es posible hacer investigación concluyente sobre este tema pero en una siguiente etapa se propone un análisis de cohesión de la información con la pertinencia de la misma para el análisis de la representatividad de las variables.

La descripción del fenómeno permite una primera vista al *status quo* de las empresas y refleja el acercamiento al proceso de innovación en este sector; el desarrollo de la etapa exploratoria enfocada a los mercados jóvenes determinará la percepción de la innovación del sector e identificará sus necesidades. En la etapa concluyente, se investigará a los mercados jóvenes para determinar si las razones de la empresa, reportadas en esta investigación corresponden a la realidad de la percepción.

De manera general, se puede observar que las empresas en el caso de Guanajuato son diferentes en tamaño, estructura, concepto y en sus filosofías empresariales; los viñedos guanajuatenses atienden principalmente a razones de filosofía de vida o determinismo comercial para el desarrollo de su negocio, lo que da como resultado atención y servicio muy diferentes en cada uno. Es interesante notar que hay menos viñedos que atienden a la producción y son más los que se dedican a la hospitalidad así como a servicios paralelos en su operación. En el caso francés se nota que a pesar de ser ejemplo en el sector por sus años de trabajo, todavía los pequeños productores necesitan apoyo y asesoría en sus procesos comerciales. Asimismo se hace notar que el comparativo del caso mexicano con un sector de clase mundial como lo es el caso francés, permite afirmar que las empresas mexicanas aunque tienen menos de diez años en el mercado tienen una idea mediana y funcional de sus necesidades y además, operan con gusto por el aprendizaje diario y mejora continua.

Discusión

En el caso mexicano el comportamiento sobre el liderazgo es a la inversa que el francés; se nota un proceso más de dirección única para el caso mexicano y el francés refleja procesos de inclusión en los empleados los que nos hace cuestionar si el liderazgo participativo es un proceso importante en la construcción del cluster vitivinícola para el caso de Guanajuato.

El rubro de gestión en la orientación de materia ambiental y cumplimiento de normas es muy fuerte en el caso francés cuando se cumple. Habría que anotar si es una realidad o moda a pesar de que es un tema de preocupación primordial ya que las leyes en el caso de la comunidad económica europea y a nivel mundial están cambiando procurando un mejor cuidado ambiental. Aquí habría que destacarse si se tienen certificaciones o evidencias de estos procesos o si solamente es un tema de discurso actual que no se tiene documentado.

En el rubro de los trabajadores para el caso México se observa como dato importante que pueden otorgar programas de capacitación que estimulen la autonomía e innovación en sus actividades diarias para que presente una mejora continua. Surge la duda si el tipo de capacitación es pertinente y si se ha detectado la necesidad de capacitación constante y cómo se realiza la misma si se da.

En el rubro de la participación los empleados, la mayoría de ellos no pertenecen a sindicatos en el caso francés, quizá es una muestra de una cultura peculiar de los viñedos; además, pocos empleados tienen libertad de aportar nuevas ideas para la mejora de su trabajo lo que significa que es un trabajo con poca oportunidad para que el empleado pueda cambiar algo. Habría que investigar a fondo, si se considera importante la experiencia de los empleados o no se considera relevante para este sector.

En México, la gestión y desempeño reportan que no existe documentación o formalización en su gestión, lo que puede provocar que los empleados carezcan de información completa de sus funciones y de la filosofía de la empresa; esto puede provocar que el personal no sea autónomo en sus decisiones por falta de información. Habría que preguntar si los empleados son sensibles o están interesados en aprender más sobre la empresa y cuáles son los temas sobre los que se debe iniciar su proceso de aprendizaje de la organización.

En el caso francés, la ética no reporta interés en este sentido para la discusión, dado que la ética en Francia o es fuerte o no aplica: situación que polariza el tema. En el caso mexicano se sugiere la revisión de planes de trabajo sociales porque no se ve asociación con el discurso y la praxis.

Referencias

Arévalo Viveros, J. M. (2014). Hacia el reconocimiento de una estrategia organizacional posoccidental para contextos interculturales poscoloniales: una crítica a la escuela del posicionamiento en el campo de. *Universidad & Empresa*, 311-333.

Gupta, P. (2007). *Bussiness innovatión .* North Charleston, Carolina: Accelper Consulting and BookSurge,LLC, An Amazon.com company.

Hausmann, R. D. (2005). *"Growth Diagnostics".* Obtenido de Facultad de Ciencias Públicas John F. Kennedy, Universidad de Harvard (Cambridge, Massachusetts),.

L, M. R., & S.E, M. R. (01 de Mayo de 2015). Validez y confiabilidad de un instrumento de medición de la competitividad de las pequeñas y medianas vitivinícolas de la Ruta del Vino de Valle de Guadalupe, Baja California Mexico. *Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*, 88.

Pereira, M., Yoguel, G., & Barletta, F. (2013). De Schumpeter a los postschumpeterianos: viejas y nuevas dimensiones analíticas. Problemas del Desarrollo. . *Revista Latinoamericana de Economía,* , 35-59. .

Porter, M. (2008). The Five Competitive Forces that Shape Strategy. *Harvard Business Review*, 79-93.

Praveen, G. (24 de noviembre de 2015). La Innovación Como Solución. En P. Gupta, *La Innovación Como Solución* (pág. 131). Chicago, Ill: eBooks2go, Inc. (November 24, 2015).

Ruiz Medina, M. l., Borboa Quintero, M. d., & Rodríguez Valdez, J. C. (13 de julio de 2013). *Revista de Investigación. Inademp.* Obtenido de TLATEMOANI: http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf

Soto Flores María del Rocio, M. C. (2010). *Concyteg.gob.* Obtenido de La innovación y el empresario innovador en Drucker: http://www.concyteg.gob.mx/formulario/MT/MT2010/MT15/SESION2/MT152_RSOTOF_261.pdf

Wikhamn, W., & Remneland Wikhamn, B. (2013). Structuring of the Open Innovation Field. *Journal of Technology Management & Innovation*, 173-185.

Referencias de tablas

Tabla 1 Gupta,P. (24 de noviembre de 2015). La Innovación Como Solución. En P. Gupta, *La Innovación Como Solución* (pág. 131). Chicago, Ill: eBooks2go, Inc. (November 24, 2015).

Tabla 2 López Barberena, A., Nava Avila, M. G., & Aparicio, X. (01 de diciembre de 2015). Cuestionario diagnóstico de innovación .

Tabla 3 López Barberena, A., Nava Avila, M. G., & Aparicio, X. (01 de diciembre de 2015). Cuestionario diagnóstico de innovación .

Tabla 4 López Barberena, A., Nava Avila, M. G., & Aparicio, X. (01 de diciembre de 2015). Cuestionario diagnóstico de innovación .

Tabla 5 López Barberena, A., Nava Avila, M. G., & Aparicio, X. (01 de diciembre de 2015). Cuestionario diagnóstico de innovación .

Referencia de Gráficas

Gráfica 1 López Barberena, A., Nava Avila, M. G., & Aparicio, X. (01 de diciembre de 2015). Cuestionario diagnóstico de innovación .

Gráfica 2 López Barberena, A., Nava Avila, M. G., & Aparicio, X. (01 de diciembre de 2015). Cuestionario diagnóstico de innovación .

Gráfica 3 López Barberena, A., Nava Avila, M. G., & Aparicio, X. (01 de diciembre de 2015). Cuestionario diagnóstico de innovación .

Gráfica 4 López Barberena, A., Nava Avila, M. G., & Aparicio, X. (01 de diciembre de 2015). Cuestionario diagnóstico de innovación .

Gráfica 5 López Barberena, A., Nava Avila, M. G., & Aparicio, X. (01 de diciembre de 2015). Cuestionario diagnóstico de innovación .

Gráfica 6 López Barberena, A., Nava Avila, M. G., & Aparicio, X. (01 de diciembre de 2015). Cuestionario diagnóstico de innovación .

Comportamiento del consumidor de los solicitantes a ingresar a una Licenciatura en Mercadotecnia

Eugenia Inés Martínez López
Ramón Gerardo Recio Reyes
Héctor López Gama

Resumen

El objetivo de la presente investigación es analizar el comportamiento como consumidor de los aspirantes a estudiar la Licenciatura en Mercadotecnia de la UAM Zona Media de la UASLP, considerando algunos factores psicológicos y datos de clasificación. El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. La recolección de la información se efectúo mediante cuestionario auto administrado al total de aspirantes a ingresar a la licenciatura, por lo que no se determinó una muestra, realizándose un censo. El instrumento empleado se integra por catorce preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y alcanzar los objetivos de la investigación. Se compone de seis variables: datos de clasificación e identificación, el ciclo de vida familiar, nivel socioeconómico (Regla 8*7 de la AMAI), nivel de motivación así como la actitud y la intención de un pago mayor por los servicios educativos. Los resultados indican que el grupo de aspirantes se forma mayoritariamente por mujeres, predominan los jóvenes de 18 a 21 años, solteros, dependientes económicamente de sus padres y que viven en una zona urbana. No trabaja más de la mitad de los aspirantes, no cuente con una beca casi las tres cuartas partes de ellos y aproximadamente una tercera parte se ubican en los dos niveles más bajos de la clasificación de la AMAI del NSE. Lo anterior alerta a la identificación oportuna de los estudiantes en situación crítica para apoyarlos al ingresar a la LEM. En relación al nivel de motivación por estudiar una licenciatura es alto pero insuficiente. Por otra parte, los aspirantes si tienen disposición para pagar más por su educación.

Palabras clave: Comportamiento del consumidor, Licenciatura en Mercadotecnia, Servicios educativos

Introducción

Se considera actualmente que la globalización de la economía, la disminución del estado como benefactor de la educación superior y la mercantilización de la cultura, son procesos que han influido en la educación superior a nivel mundial y en los sistemas educativos de los países, desde finales del siglo pasado, para que las universidades reformen su sistema de gestión administrativo y académico. En consecuencia, el panorama planteado para las universidades exige que tengan un papel mucho más activo en lo relacionado a los estudiantes, quienes son su razón de ser (Schugirensky, 1998). Especialmente las universidades públicas, quienes han confiado principalmente en el prestigio obtenido a lo largo de los años para permanecer vigente en el mercado de la educación así como con en el patrocinio del estado.

Concretamente las universidades tienen la necesidad de identificar sus mercados, conocer sus posibles clientes y usuarios, identificar sus necesidades, características y comportamiento para satisfacerlas, con la finalidad no sólo de orientar sus esfuerzos de mercadotecnia, sino también para enfrentar las tendencias y procesos que afectan a la educación superior y a sus ofertantes. Una universidad que no conoce a los usuarios del servicio que presta, no puede ser pertinente, ni ofrecer un servicio educativo de calidad así como alcanzar un adecuado nivel de eficiencia en su gestión y enfrentar la competencia.

La investigación del comportamiento como consumidor de los solicitantes a ingresar a estudiar la Licenciatura en Mercadotecnia de la UAM Zona Media de la UASLP, es benéfica para los mismos, ya que se podrá satisfacer sus necesidades educativas con oportunidad. Al igual que para esta Unidad académica, para el programa educativo y para la coordinación del programa porque a partir de los resultados que se obtengan se podrán formular estrategias para atraer, retener y contribuir a su fidelidad, ofreciendo un servicio educativo lo más cercano a las expectativas del estudiante, lo que redundará favorablemente en su satisfacción.

Objetivos de investigación

Objetivo general

Analizar el comportamiento como consumidor de los solicitantes a ingresar estudiar la Licenciatura en Mercadotecnia de la UAM Zona Media de la UASLP considerando sus variables sociodemográficas y la clase social. Así como el nivel de motivación, el ciclo de vida familiar tradicional y su intención de un pago mayor por los servicios educativos.

Objetivos específicos

- Determinar las variables sociodemográficas de los solicitantes a ingresar estudiar la Licenciatura en Mercadotecnia de la UAM Zona Media de la UASLP.
- Determinar el nivel socioeconómico de los solicitantes a ingresar estudiar la Licenciatura en Mercadotecnia de la UAM Zona Media de la UASLP.
- Identificar el nivel de motivación de los solicitantes a ingresar estudiar la Licenciatura en Mercadotecnia de la UAM Zona Media de la UASLP.
- Establecer el ciclo de vida familiar tradicional de los solicitantes a ingresar estudiar la Licenciatura en Mercadotecnia de la UAM Zona Media de la UASLP.
- Identificar la actitud, mediante la intención de un pago mayor por los servicios educativos, de los solicitantes a ingresar estudiar la Licenciatura en Mercadotecnia de la UAM Zona Media de la UASLP.

Marco teórico

Estudios sobre el comportamiento de compra de servicios educativos

Uno de los primeros investigadores que aplicó el comportamiento de compra a la teoría de la educación fue Chapman (1986), sugiriendo que a la hora de elegir a una institución educativa los estudiantes y sus padres pasan por diversas etapas, las cuales deberían ser conocidas para no descuidar la influencia de cada una de en el proceso de compra (Fayos, et al, 2011).

En la investigación “Análisis y evaluación del servicio de formación universitaria: implicación para el marketing estratégico de las universidades”, Fayos, et al (2011) recopilan y detallan los estudios realizados sobre el comportamiento de compra de

estudiantes universitarios, los clasifican en que analizan el comportamiento pre-compra y de elección, de compra propiamente dicha y de post- compra. Sobre el comportamiento pre-compra señalan que se han analizado las expectativas de los estudiantes (mediadas generalmente de manera ex post) relacionándolas con la imagen, la calidad percibida en el servicio y la satisfacción. Al igual que las preferencias, motivaciones y necesidad de información del estudiante, variables consideradas de suma importancia ya que en la educación universitaria el riesgo es alto y el retorno de la inversión diferido en el tiempo. Afirman que las condiciones sociales de los estudiantes se manifiestan como determinantes de las variables anteriores a la compra, lo que respalda la influencia del entorno socioeconómico en la demanda de estudios universitarios. En cuanto al comportamiento post compra señalan que diversos autores han analizado principalmente el grado de satisfacción y la calidad percibida con el servicio (Fayos, et al, 2011).

Pagoaga (2011) en su estudio de los "Factores determinantes de la preferencia por servicios privados de educación superior universitaria" encontró mediante técnicas de estadística descriptiva e inferencial aplicadas a 382 estudiantes de 7 universidades de Honduras que en la escala de preferencia por servicios privados de educación universitaria intervienen factores económicos tales como el precio del servicio, el perfil socioeconómico del estudiante, la calidad del servicio y las expectativas racionales sobre la empleabilidad al concluir la carrera. Entre los factores externos que inciden en el comportamiento del estudiante al momento de elegir la institución de educación superior en que estudiará, se destacan los factores sociales, como el grupo social al que se pertenece, la opinión de la familia, de los amigos y el entorno estudiantil en genera.

El comportamiento del consumidor

El comportamiento del consumidor se refiere al conjunto de actividades que realizan las personas cuando seleccionan, compran, evalúan y utilizan bienes y servicios para satisfacer deseos y necesidades, actividades en que están implicados procesos mentales y emocionales así como actividades físicas (Mollá, 2006).

Hasta mediados de 1960 el comportamiento del consumidor era un campo relativamente nuevo. Como no se contaba con antecedentes ni elementos de investigación propios, los teóricos del marketing tomaron conceptos desarrollados en otras disciplinas para construir un modelo integral del comportamiento del consumidor que reflejara las teorías iniciales sobre el tema, las cuales tenían un enfoque económico y los aspectos cognitivos y emocionales que en diversos estudios habían aflorado (Schiffman y Lazar, 2005).

Factores que afectan el comportamiento del consumidor

El modelo integral del comportamiento del consumidor se conformó entonces de factores internos, factores externos, el proceso de decisión y respuesta del consumidor. Los cuales se plantean a continuación:

a. Factores externos

   Son las variables del macro y microentorno que influyen en el comportamiento del consumidor. Entre las primeras, se identifican el entorno económico, político, legal, cultural, tecnológico y el medio ambiente; entre las segundas, la clase social, los grupos sociales, la familia, las influencias personales y las situaciones de compra o consumo.

b. Factores internos

   Los determinantes individuales o factores internos que influyen en el comportamiento de compra son: la motivación, la percepción, las características personales (demográficas, socioeconómicas y psicográficas) y las actitudes.

El proceso de decisión de compra

El proceso de decisión de compra de un producto o servicio, en general, está formado por una serie de etapas secuenciales cuya importancia, intensidad y duración dependen del tipo de compra que se efectúe. En el caso de compras importantes para el consumidor, el proceso de decisión será largo y complejo. En cambio, será más simple y rápido cuanto menos importante sea la compra, mayor sea la experiencia previa que se posea en el uso del producto y mayor sea el conocimiento de las distintas marcas

existentes. El proceso de decisión de compra está influido por variables internas del individuo (motivación, percepción, experiencia características personales y actitudes) y por variables externas (entorno económico, culturas, grupos de referencia, familia, influencias personales y determinantes situacionales) además de las variables propias del marketing (precio, producto, promoción y distribución). Schiffman y Lazar (2005) detallan que en la fase de entrada los esfuerzos de mercadotecnia de la empresa (producto, precio, promoción y lugar donde se vende) y las influencias sociológicas externas (familiares, amigos, vecinos, otras fuentes informales y no comerciales, la clase social, cultura y subculturas a las que se pertenece) influyen en el consumidor para que reconozca que tiene una necesidad.

Una de las variables internas que afectan el proceso de decisión de compra es la motivación, la cual se define como “la fuerza impulsora dentro de los individuos que los empuja a la acción” (Schiffman y Lazar, 2010). Esa fuerza motora se genera por un estado de tensión resultado de una necesidad insatisfecha, la cual impulsa a las personas a esforzarse consciente y subconscientemente para reducir esa tensión a través de la selección de determinadas metas y la elección de un comportamiento que según sus expectativas satisfacerá sus necesidades aliviando la tensión padecida.

Toma de decisiones familiares y su relación con el consumo

La clasificación de las familias según la fase del ciclo de vida familiar donde se encuentren aporta valiosos conocimientos sobre el comportamiento de la familia en cuanto a su consumo. El ciclo de vida familiar es una variable compuesta por la combinación sistemática de variables demográficas de uso frecuente como estado civil, tamaño de la familia, edad de los miembros de la familia (enfocándose en la edad del hijo mayor o menor) y el estatus laboral del jefe de la familia; las edades de los padres y la cantidad relativa de ingreso disponible se infiere a partir de la fase del ciclo de vida familiar (Schiffman y Lazar, 2010).

Método

Tipo de investigación: cuantitativa, descriptiva y transversal

Población: aspirantes a ingresar como estudiantes a la Licenciatura en Mercadotecnia de la UAM Zona Media en el ciclo escolar 2015-2016 y que concluyeron la totalidad de las etapas del proceso de admisión, siendo 48 aspirantes. Debido a que fue posible aplicar el cuestionario a la totalidad de la población no fue necesario determinar una muestra efectuándose un censo.

La recolección de la información se realizó a través de un cuestionario auto administrado.

El instrumento consta de 14 preguntas, las primeras 10 relacionadas con variables que permiten la clasificación del participante. La pregunta 11 alude a la variable “ciclo de vida familiar”, la pregunta 12 se desglosa en 8 incisos a través de los cuales se obtiene información para determinar el NSE. La pregunta 13 se relaciona con la variable motivación y la 14 con la actitud del participante sobre pagar una cantidad mayor por los servicios educativos.

Para determinar la clase social o nivel socioeconómico (NSE) se utilizó la Regla AMAI NSE 8x7. La regla de medición NSE funciona como un estándar de medición, toma en cuenta los bienes y condiciones que determina el bienestar de los hogares: la calidad del espacio, la infraestructura sanitaria, el nivel de practicidad, la comunicación y el entrenamiento y la capacidad para planear el futuro. El NSE está altamente correlacionado con el nivel de ingreso; sin embargo, el NSE integra en su medición dimensiones del bienestar más amplias que sólo el bienestar económico determinado por el ingreso.

La Regla AMAI NSE 8x7 2011 cataloga los hogares en siete niveles con ocho indicadores o posesiones del hogar y la escolaridad de la persona que más aporta al gasto. Las ocho variables son: 1) Número de habitaciones, 2) Número de baños completos, 3) Número de focos, 4) Número de autos, 5) Posesión de regadera, 6) Posesión de estufa, 7) Tipo de piso y 8) Escolaridad del jefe del hogar o persona que más aporta al gasto.

Para tener un panorama más completo sobre el comportamiento de compra del aspirante a estudiar la LEM se incluyeron también preguntas sobre el ciclo familiar tradicional, las cuales se adaptaron para que pudiera contestarla el aspirante con mayor facilidad. Preguntas orientadas a encontrar evidencia sobre la presencia de motivación por los estudios universitarios y la intención de pagar más por los servicios educativos. Para llevar a cabo el análisis del cuestionario aplicado, la información se codificó y capturó en el programa Microsoft Excel 2010.

Análisis de resultados

Análisis de las variables sociodemográficas y de clasificación de los aspirantes

Sexo

En el gráfico 1 se aprecia la distribución de la variable sexo según el censo efectuado a los aspirantes a estudiar la Licenciatura en Mercadotecnia de la UAM Zona Media, como se nota predomina el sexo femenino con el 67% de los encuestados en tanto que el 33% corresponde al sexo masculino.

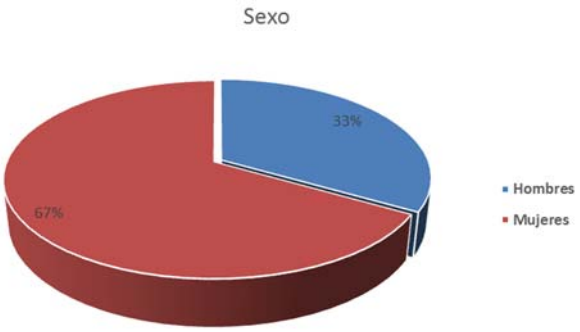


Gráfico 1. **Sexo**
Fuente: Elaboración propia

Edad

En el gráfico 2 se observa que la distribución de las edades de los aspirantes a estudiantes de Mercadotecnia encuestados, está representada en su mayoría por jóvenes de 18 años con un 42%, el 21% lo componen jóvenes de 17 años, el 13% lo constituyen aspirantes de 19 años, los jóvenes que tienen 20 años representan un 8%,

los que tienen 21 años constituyen un 4%, aquellos que tienen 24 años representan un 2% al igual que los de 26 años. Un 8% de los encuestados no respondió esta pregunta.

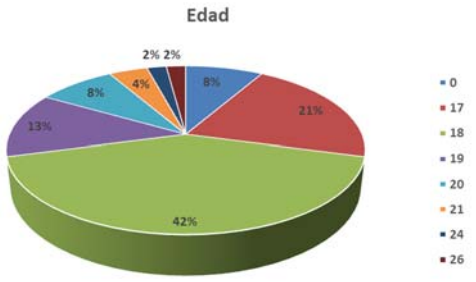


***Gráfico 2*. Edad**
Fuente: Elaboración propia

Estado Civil

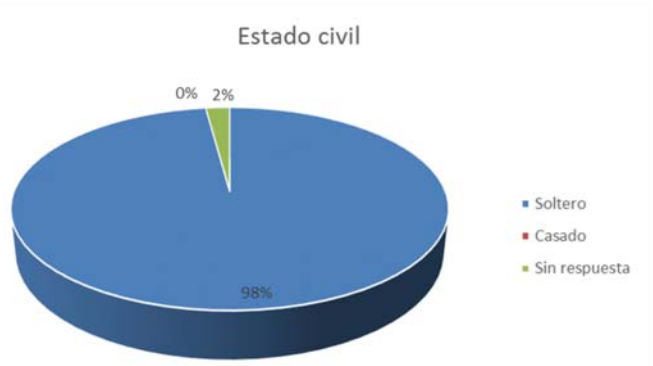


***Gráfico 3*. Estado civil**
Fuente: Elaboración propia

En cuanto al estado civil en el gráfico 3 se aprecia que el 98% de los aspirantes es soltero, que no hay aspirantes casados y que el 2% de ellos no contestó la pregunta.

Tipo de lugar donde vive el aspirante

El gráfico 4 sobre el tipo del lugar donde vive el aspirante, muestra que el 67% vive en un área urbana, el 27% proviene de un área rural y el 6% de los aspirantes no respondió.



Gráfico 4. **Tipo de área donde vive el aspirante**
Fuente: Elaboración propia

Municipio donde vive el aspirante

Como se muestra en el gráfico 5 referente al lugar donde vive el aspirante, un 63% de ellos vive en el municipio de Rioverde, seguido con un 19% de aspirantes que viven en Cd. Fernández, en San Ciro reside un 6%, en El Refugio vive un 4% y con igual porcentaje de 2% por municipio viven los aspirantes en Cárdenas, Mante y San José de Gallinas.



Gráfico 5. **Municipio donde vive el aspirante**
Fuente: Elaboración propia

Estado donde vive el aspirante

Al analizar los resultados obtenidos en cuanto el estado donde vive el aspirante a estudiar la LEM, de acuerdo al gráfico 6 se observa que el 96% vive en el estado de San Luis Potosí, un 2% vive en el estado de Tamaulipas y un 2% de los aspirantes no respondió la pregunta.

Gráfico 6. Estado donde vive el aspirante



Gráfico 6. **Estado donde vive el aspirante**
Fuente: Elaboración propia

Estudia y trabaja

Se puede observar en el gráfico 7 que el 58% de los aspirantes a estudiar la LEM no trabaja y un 42% si lo hace.



Gráfico 7. **Trabaja y estudia**
Fuente: Elaboración propia

Ha estado becado el aspirante

En cuanto si el aspirante ha estado becado el gráfico 8 da evidencia de que el 42% lo estuvo en el bachillerato y el 58% no lo ha estado.



Gráfico 8. **Ha contado con beca**
Fuente: Elaboración propia

Cuenta con una beca

Como se muestra en el gráfico 9 el 86% de los aspirantes no cuenta actualmente con una beca, el 10% dice contar con ella y el 4% no dio respuesta al cuestionamiento.



Gráfico 9. Actualmente cuenta con beca
Fuente: Elaboración propia

Escuela donde cursó el bachillerato

El gráfico 10 muestra que el 31% de los aspirantes proviene de la Preparatoria Prof. Celestino Sánchez Cervantes, el 19% del COBACH 05; con un 8% el CBTA 187, con el mismo porcentaje anterior cada una de las preparatorias: Prof. Juan Miranda Uresti y la Preparatoria Rio. Con un 2% cada una de las siguientes escuelas de nivel medio superior: CBTA 120, Preparatoria Ignacio Manuel Altamirano, EMSAD No. 27. EMSAD No. 4, CBTIS 15, CBTIS 185, COBACH 35, Colegio Alma Patria y el Colegio de Estudios Superiores, un 4% de los encuestados no respondió esta pregunta.

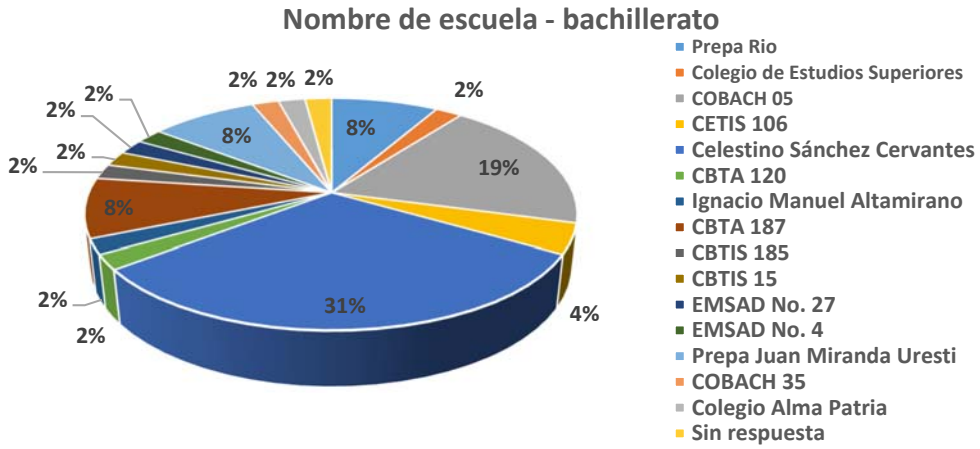


Gráfico 10. **Escuela donde cursó el bachillerato**
Fuente: Elaboración propia

Análisis descriptivo

En cuanto la situación del ciclo de vida familiar del aspirante

El gráfico 11 describe la situación familiar que vive el aspirante a estudiar la LEM, el 69% de ellos vive con sus hermanos y sus padres, los cuales están casados. Un 15% tiene a sus padres divorciados, vive con uno de ellos y sus hermanos. Un 6% de los aspirantes es soltero e independiente de sus padres. El 4% vive con sus padres, ellos están casados y no tiene hermanos. Un 2% de los aspirantes tiene a sus padres divorciados, vive con uno de ellos y no tiene hermanos. El 4% de los aspirantes no respondió a esta pregunta.

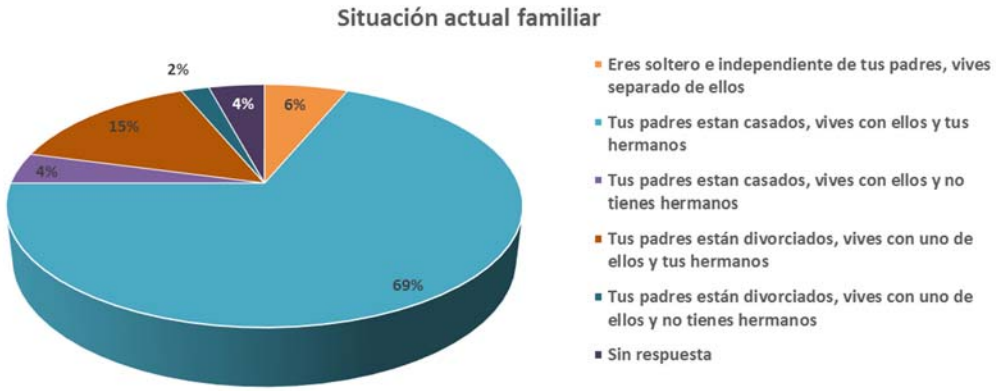


Gráfico 11. **Ciclo de vida familiar del aspirante**
Fuente: Elaboración propia

Nivel socioeconómico de los aspirantes

De acuerdo al gráfico 12 el nivel socioeconómico de los aspirantes que predomina es el C con el 25%, el cual se caracteriza por haber alcanzado un nivel de vida práctica y con ciertas comodidades. Cuenta con una infraestructura básica en entretenimiento y tecnología. Un 19% de los aspirantes se ubica en el NSE C+, el que se distingue por ser el segundo estrato con el más alto nivel de vida del país. Este segmento tiene cubiertas todas las necesidades de calidad de vida, sin embargo tiene limitantes para invertir y ahorrar para el futuro. Otro 19% de los aspirantes se categoriza dentro del NSE D+, el que se identifica por tener cubierta la mínima infraestructura sanitaria en el hogar. Actualmente representa el 18.5% de los hogares urbanos del país. Un 17% de los aspirantes se ubica en el NSE AB**,** el cual se caracteriza por ser el segmento con el más alto nivel de vida del país. Este segmento tiene cubierta todas las necesidades de bienestar y es el único nivel que cuenta con recursos para invertir y planear para el futuro. Representa el 6.8% de los hogares urbanos del país. Un 12% de los aspirantes clasifica dentro del NSE D, que es el segundo segmento con menos calidad de vida. Se caracteriza por haber alcanzado una propiedad, pero carece de la mayoría de los servicios y bienes satisfactores. El 8% de los aspirantes se ubica en el NSE C- que se distingue por tener cubiertas las necesidades de espacio y sanidad y por contar con los enseres y equipos que le aseguren el mínimo de practicidad y comodidad en el hogar. Representa el 17.1% de los hogares urbanos del país.

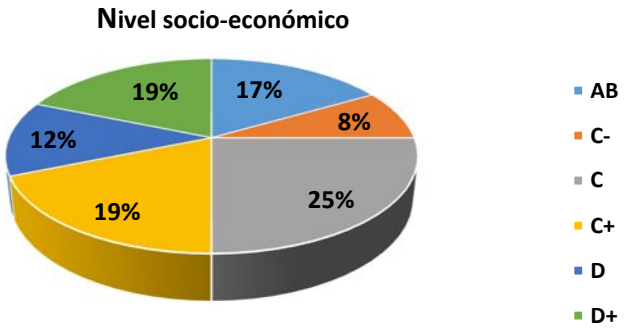


Gráfico 12. **Nivel socioeconómico**
Fuente: elaboración propia

Estudiar una licenciatura (motivación)

Como lo muestra el gráfico 13 el 56% de los aspirantes consideran que es bueno estudiar una licenciatura, el 27% está de acuerdo, el 11% está totalmente en desacuerdo y el 6% no respondió.

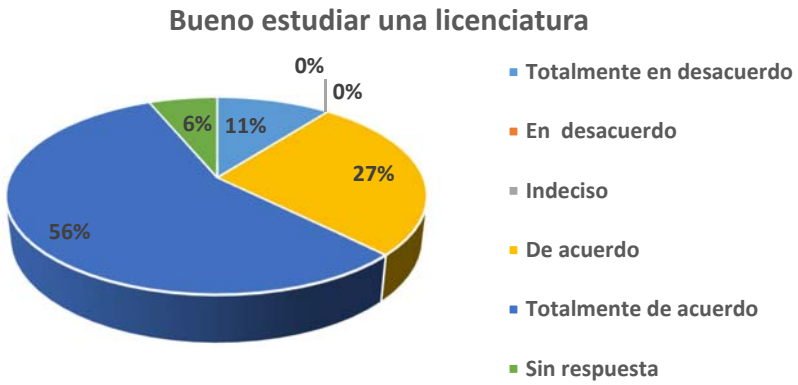


Gráfico 13. **Es bueno estudiar una licenciatura**
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al gráfico 14 el 52 % de los aspirantes está totalmente de acuerdo en que estudiar una licenciatura es agradable, el 34 % está de acuerdo, el 4 % en desacuerdo, el 2 % en desacuerdo, otro 2% indeciso y el 6% no dio respuesta.

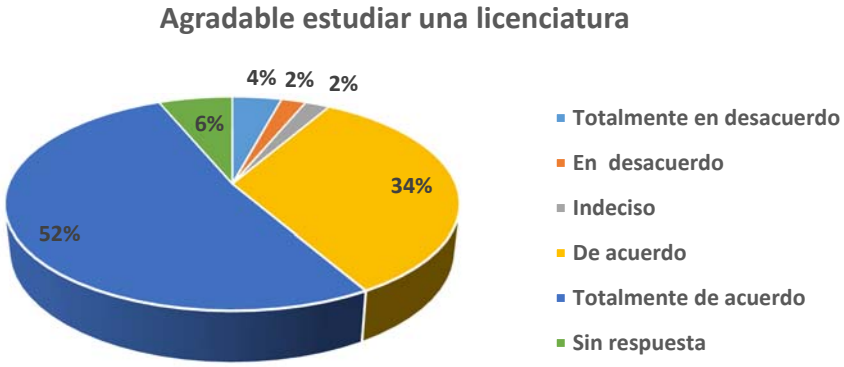


Gráfico 14. **Agradable estudiar una licenciatura**
Fuente: Elaboración propia

En relación a lo favorable que los aspirantes perciben el estudio de una licenciatura, el gráfico 15 muestra que el 61% está totalmente de acuerdo en que es favorable estudiar una licenciatura, el 25% está de acuerdo, un 4% se mostró indeciso, otro 4% está totalmente en desacuerdo y 6% no respondió al cuestionamiento.

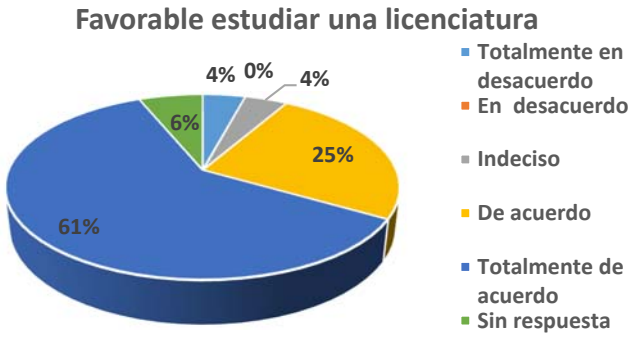


Gráfico 15. **Favorable estudiar una licenciatura**
Fuente: Elaboración propia

El gráfico 16 revela lo positivo que el aspirante cree es estudiar una licenciatura, así el 52% está totalmente de acuerdo en que es positivo, el 31% está de acuerdo, el 4% totalmente en desacuerdo y el 11% no respondió.



Gráfico 16. Positivo estudiar una licenciatura
Fuente: Elaboración propia

Sobre si es deseable estudiar una licenciatura en el gráfico 17 se aprecia que la mitad de los aspirantes están totalmente de acuerdo, un 29% de acuerdo, un 4% en desacuerdo, un 4% indeciso y un 11% no dio respuesta.

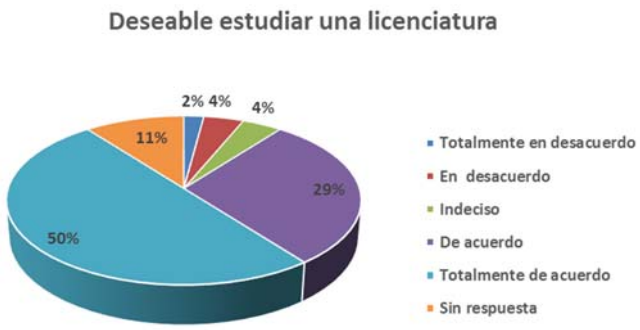


Gráfico 17. **Deseable estudiar una licenciatura**
Fuente: Elaboración propia

Respecto a si estudiar otorga pericia un 27% está de acuerdo, sólo 18% está totalmente de acuerdo, un 17% se muestra indeciso, 14% está en desacuerdo, un 8% está totalmente en desacuerdo y un 15% no respondió según lo mostrado por el gráfico 18.

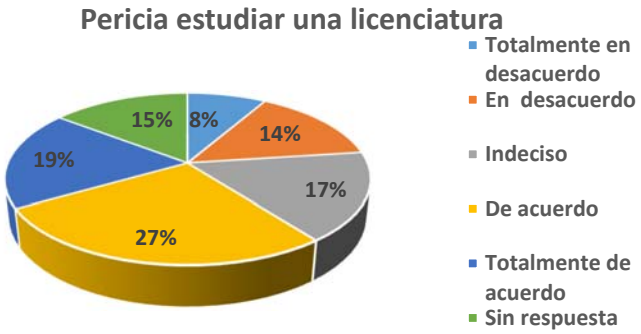


Gráfico 18. Otorga pericia estudiar una licenciatura
Fuente: Elaboración propia

Como lo muestra el gráfico 19 sobre lo práctico que los aspirantes consideran estudiar una licenciatura, el 46% está totalmente de acuerdo, el 36% está de acuerdo, el 4% se muestra indeciso, otro 4% está totalmente en desacuerdo y un 10% no respondió la pregunta.



Gráfico 19. **Estudiar una licenciatura es práctico**
Fuente: Elaboración propia

Disposición a pagar más dinero por los estudios (actitud)

Más de la mitad del grupo de aspirantes a ingresar a la LEM, 60%, muestra disposición para pagar más dinero por sus estudios, el 21% se dice muy dispuesto, el 11% poco dispuesto y el 8% no sabe conforme a lo mostrado en el gráfico 20.



Gráfico 20. Disposición a pagar más dinero por estudios
Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

En la presente investigación se ha analizado el comportamiento como consumidor de los aspirantes a estudiar la Licenciatura en Mercadotecnia de la UAM Zona Media de la UASLP, alcanzándose los objetivos planteados respecto de:

- Determinar sus variables sociodemográficas
- Especificar su nivel socioeconómico
- Identificar su nivel de motivación

- Establecer la fase del ciclo de vida familiar del aspirante
- Identificar la actitud del aspirante a través de su intención de un pago mayor por los servicios educativos recibidos

Describe al grupo de aspirantes a ingresar a la LEM estar formado mayoritariamente por mujeres, ser predominantemente jóvenes de entre 18 a 21 años, estado civil solteros y vivir en un área urbana. Más de la mitad de los aspirantes vive en el municipio de Rioverde, S.L.P., una tercera parte reside en el municipio de Cd. Fernández, S.L.P. Más de la mitad de los aspirantes no trabaja, sin embargo, el 42% si lo hace, lo que representa una cifra a considerar ya que en la LEM no se ofertan horarios de trabajador por requerirse de tiempo completo para estudiarla, además que el sistema de estudios es escolarizado.

Casi la mitad de los aspirantes (42%) ha estado becado con anterioridad, sin embargo, actualmente el 86 % de los aspirantes no cuentan con una beca, lo cual es necesario tomar en cuanta ya que al ingresar a la LEM si algunos de los aspirantes no consiguen una beca, podrían verse afectados en relación a la continuidad de su carrera.

Respalda esta conclusión el resultado obtenido al determinarse el NSE del grupo de aspirantes y encontrar que un 19% de este grupo tiene cubierta la mínima infraestructura sanitaria en el hogar y que el 12% de los aspirantes se clasifica en el segundo segmento del NSE con menos calidad de vida, por lo que se concluye que la identificación de los estudiantes en situación crítica se vuelve indispensable para apoyarlos al ingresar a la LEM.

Sobre la preparatoria donde los aspirantes cursaron el bachillerato y de acuerdo a los resultados de los estudios de Fayos, et al (2011) sobre la evidencia de la relación entre el tipo de institución de educación media superior y la universidad que eligen los estudiantes para continuar sus estudios, es importante considerar que casi una tercera parte de los aspirantes proviene de la preparatoria Profr. Celestino Sánchez Cervantes, seguida del COBACH 05, siendo estas dos escuelas quienes proveen el 50% de los aspirantes a ingresar a la LEM.

En cuanto al NSE que los sujetos de estudio presentaron en la investigación, se llega a la conclusión de que la mayoría tiene el suficiente poder adquisitivo, tomando en cuenta

los bienes que poseen, características y espacios dentro sus casas, para poder iniciar sus estudios de licenciatura.

Los resultados derivados de la fase del ciclo de vida familiar en que se encuentran los aspirantes revelan que aún viven con sus padres (69%) y que no cuentan con un trabajo (58%), lo cual indica que más de la mitad todavía son dependientes económicamente de ellos.

Generalmente se espera que el nivel de motivación por estudiar una licenciatura sea muy alto, en el caso de los participantes en el estudio la evidencia muestra que les resulta motivante pero no en el nivel que es deseado por la institución académica. En cuanto a pagar más dinero por los estudios (actitud), los aspirantes si tienen disposición para pagar más por su educación.

Referencias

AMAI (2011). *Actualización regla AMAI NSE 8x7*. Recuperado en: http://www.amai.org/NSE/PRESENTACION_REGLA_8X7.pdf

Fayos, T., González-Gallarza, M., Servera, D., & Arteaga, F. (2011). Análisis y evaluación del servicio de formación universitaria: implicaciones para el marketing estratégico de las universidades. *Revista de Investigación en Educación.* 9(2), 133-152. Disponible en: http://webs.uvigo.es/reined/ojs/index.php/reined/article/view/295

Mollá, A. (2006). *Comportamiento del consumidor*. Volumen 36 de Economía y empresa ilustrada. Editorial UOC. Recuperado en: http://books.google.com.mx/books?id=dUgIuLwyuB4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Pagoaga, E. (2011). Factores determinantes de la preferencia por servicios privados de educación superior universitaria". *Paradigma Revista de Investigación Educativa*. Año 20. No.30. Recuperado en: http://scholar.google.com/scholar?start=10&q=comportamiento+de+compra+de+servicios+educativos+universitarios+&hl=en&as_sdt=0,5

Schiffman, L. y Lazar, L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. Octava edición. México: Pearson Educación. Recuperado en: http://books.google.com.mx/books?id=Wqj9hlxqW-IC&printsec=frontcover&dq=Leon+G.+Schiffman,+Leslie+Lazar+Kanuk,+2005.+Comportamiento+del+consumidor.&hl=es&sa=X&ei=Ho37Uqu6AaGI2AWvhYCwBg&

ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q=Leon%20G.%20Schiffman%2C%20Leslie%20Lazar%20Kanuk%2C%202005.%20Comportamiento%20del%20consumidor.&f=false

Schiffman, L. y Lazar, L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. Octava edición. México: Ed. Pearson Educación

Schugurensky, D. (1998). Reestructuración de la educación superior en la era de la globalización: ¿hacia un modelo heterónomo?, en Alcántara Armando, Ricardo Pozas y Carlos Alberto Torres (coordinadores). *Educación, democracia y desarrollo en el fin de siglo*. México, Siglo XXI editores (1998), págs. 59-78. Recuperado en: http://www.ses.unam.mx/docencia/2006II/lectura2_schugurensky.pdf

Research Methodology In Service Orientation Studies

Eva Guerra

Abstract

In the context of modern marketing practices, customer service is one of the forms that organizations have in order to differentiate themselves in a competitive marketplace. Customer service is an outcome of the frontline employees´ attitudes and is relevant to the organizational behavior study, because it helps in understanding the background of the service encounter. For that reason, the aim of this paper is to classify, analyze, and explain the different methodological ways of studying service orientation. First, this paper presents a brief literature review about service orientation and the methodological debate in social science. Then, it exposes the method used to select and collect data for this investigation. Finally, results, discussion and limitations are also presented.

Keywords: *service orientation, research methodology, social science*

There is a growing interest over recent years in studying the way people give their knowledge, effort, and attitude to contribute to the organizational performance. Specifically, employee´s attitudes and behaviors are the link between organizations and their customers. Therefore, organizational strategies and internal policies create a climate that guides and promotes positive attitudes to the customer.

According to Carrillat, Jaramillo and Mulki (2009), customer service is an important element for the organization's performance and service quality has a considerable effect on customer satisfaction, loyalty and purchase intention. Besides, organizations face a financial and market pressure to improve service quality because it helps in building long-term organization and customer relationships (Carrillat, Jaramillo & Mulki, 2009). In this sense, frontline employees are the organization´s face to the customer and they must be committed to provide an excellent service (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1988). Thus, the study of factors that allow an understanding of the relationship between the employee and his attitudes towards service is relevant for organizational managers as well as for marketing and organizational behavior research. In this sense, and because different disciplines have used these concepts, terms such as customer orientation, market orientation, and service orientation are often used interchangeably (Teng and Barrows, 2009). The present study focuses on the term 'service orientation' as a set of employees' attitudes or organizational activities to provide an excellent customer service.

It is through exploring the relationships between service orientation research and its different methodological perspectives, that this project seeks to advance in the knowledge and provide insights in how to study the services industry. Therefore, the aim of this paper is to classify, analyze, and explain the different methodological ways of studying service orientation. First, this paper presents a brief literature review about service orientation studies and the methodological debate in social science. Then, it exposes the method used to select and collect data for this investigation. Finally results, discussions and limitations are also offered.

Service Orientation

Nowadays there are two perspectives regarding the research of customer service: the traditional study of the service reception from the external customer's point of view, and the modern increasing study of the internal service worker (McGuinn, 2009). From the service reception of the external client perspective, expectations versus real service are studied (Farrell, Souchon, & Durden, 2001); and the internal service worker perspective focuses on service workers' management (Hartline & Ferrell, 1996).

Moreover, recent studies of the 'service encounter' from the service delivery perspective focus on how to encourage employees to exhibit positive behaviors or attitudes towards service (Wang, 2009b). In this sense, service orientation (SO) is 'the set of organizational activities designed to create and deliver an excellent service' (Varela-González and García-Garazo , 2006, p. 27). It has also been defined as a set of basic individual attitudes or predispositions of employees to provide a courteous service, being helpful, thoughtful, considerate and cooperative with customers and coworkers (Hogan, Hogan, and Busch, 1984). Teng and Barrows (2009) explained that the SO has been operationalized in two levels: the individual level (i.e. personal traits, attitudes and behaviors of service employees), and the organizational level (i.e. organizational characteristics such as organizational structure, climate, and culture; and business strategy).

Research has established a bond between employees' orientation towards service and their performance (Donavan, Brown, & Mowen, 2004; Liao & Chuang, 2004). And employees' service performance has been related to customer satisfaction and loyalty (Alge, Gresham, Heneman, Fox, & McMasters, 2002). Several variables that have been related to service management are organizational climate (Chuang & Liao, 2010); justice, self-efficacy, and role clarity (Anderson, 2006); social interchange (Broderick, 1999); organizational citizenship, perceived organizational support and affective commitment (Wang, 2009b); among others. Given this framework about different perspectives or levels to analyze this phenomenon, the following section explains the different methodological paradigms that can be used to study SO as well as other topics in social science.

Competing methodological paradigms in Social Science

Social science has multiple paradigms regarding data collection and analysis methodologies. In this sense, the selection of a research method must be shaped by its objective. Edmondson and McManus (2007) describe this as 'methodological fit' to refer to an internal consistency among elements of a research project (i.e. research question, prior work, research design, and theoretical contribution). However, there are epistemological concerns and field practices that are affected by other factors like organizational, historical, political, ethical, evidential, and personal (Buchanan & Bryman, 2007).

In this sense, the debate centers about using a quantitative versus a qualitative methodology. Bryman (1984) suggests that there are philosophical, epistemological, and technical issues in this controversy. In one hand, quantitative methodology denotes the same fundamental approach than the terms 'positivism' or 'empiricism' and its related to operational definitions, objectivity, replicability and causality. Supporting this, Smith (1983) explains that under this paradigm, social scientist 'borrow' methodologies of the physical sciences to investigate the social world. On the other hand, qualitative methodology has its roots on 'phenomenology' and 'symbolic interactionism' and looks for an understanding of the context of meaning systems of a particular group in society (Bryman, 1984). In addition, Denzin and Lincoln (2005) note that qualitative research is a multi-method research that uses an interpretative, naturalistic and subjective approach through the use of semiotics, narrative, content, discourse and also statistics, tables, graphs and numbers because they can provide an important insight to knowledge.

According to the techniques used in different methodologies, Bryman (1984) explains that the most used instrument under the quantitative approach is the survey questionnaire. That is because the survey is an appropriate and useful mean of gathering information of quantitative data, when that information is familiar to respondents, and when the researcher has prior knowledge or hypothesis. In contrast, the qualitative approach is inherently exploratory and looks for discovery rather than verification through participant observation as the most appropriate method to understand complex social relations (Bryman, 1984). Moreover, not only observation but also field notes, interviews, conversations, photographs, recordings,

memos, personal experience, introspection, life history, cultural text, focus groups, ethnography and even surveys are methods for collecting and analyzing in the qualitative approach (Denzin and Lincoln, 2005). In this same line, case study is a qualitative research strategy which focuses on understanding the dynamics within single or multiple settings and numerous levels of analysis. It is highly iterative and linked to data and especially appropriate in new topic areas (Eisenhardt, 1989). It uses a rich variety of data sources like interviews, archive data, survey data and observation (Eisenhardt and Graebner, 2007).

Furthermore, 'mixed methods research' is another new and growing methodological paradigm in social sciences that considers characteristics and benefits of both quantitative and qualitative perspectives.

> *Mixed methods research is the type of research in which a researcher or team of researchers combines elements of qualitative and quantitative research approaches (e.g., use of qualitative and quantitative viewpoints, data collection, analysis, inference techniques) for the broad purposes of breadth and depth of understanding and corroboration (…) A mixed methods study would involve mixing within a single study; a mixed method program would involve mixing within a program of research and the mixing might occur across a closely related set of studies (Johnson, Onwuegbuzie and Turner, 2007, p. 123).*

Therefore, the pragmatism of mixed research is a natural complement to traditional qualitative and quantitative debate. It represents a framework that results in superior research because it takes the best of both methods (Johnson and Onwuegbuzie, 2004).

Method

To provide an overview of the different methodologies used in service orientation studies, a sample of 50 research papers was reviewed. This sample considered 15 academic journals and a period of twenty years from March 1991 to March 2011. The selection of the sample followed the next procedure: first an

electronic search for full text articles was conducted in databases such as EBSCO Business Source Premier, EBSCO Academic Source Premier and ProQuest (ABI/INFORM Global). These databases were selected because research relating services studies span a wide range of management journals and because of the remote access of these databases in our university. Second, “service”, “employee attitudes” and “organizational behavior” were used as search items in academic and full text journals. Third, a manual examination of the articles’ themes was used to filter only those articles related to the internal perspective of service. The filter resulted in 50 papers from the following 15 journals: The Journal of Services Marketing, International Journal of Human Resource Management, Service Industries Journal, International Journal of Service Industry Management, Journal of Management Studies, Journal of Services Research, Academy of Management Journal, Journal of Social Psychology, Academy of Management Review, The Service Industries Journal, Journal of Marketing, Journal of Marketing Theory and Practice, Journal of Service Research, Journal of Service Management, and International Journal of Management.

After the 50 articles were selected, they were classified manually according to the next criteria: type of paper (empirical, conceptual, other), paradigm of empirical investigation (quantitative, qualitative or mixed methods), time framing (cross-sectional or longitudinal), data collection method (case study, observation, documents, focus groups, interviews, and/or survey), subjects studied (employee, supervisor, CEO/top manager, and/or customer), data analysis technique (correlation, factor analysis, structural equations, regression analysis, hierarchical linear modeling, descriptive statistics, cluster analysis, ANOVA/group differences, and/or content analysis), service industry type (health, retail, financial, food, hospitality, transport, telemarketing, telecommunications, after sale service, industrial services and/or general services), country, and region (North-America, Europe, Asia, Africa or Multinational). Considering this criteria, the 50 papers were then analyzed quantitatively with descriptive statistics to find the predominant methodologies of service orientation research.

Results

According to the explained method and criteria, the 50 papers are classified and shown in the appendix. This section presents the analysis, paths and relevant information found. It is important to show that 76% (38) of the papers were empirical and 18% (9) conceptual. Additionally, only 3 papers were categorized as other (2 meta-analysis and 1 historical review). Moreover, among the 38 empirical papers 47.4% (18) were qualitative, 39.5% (15) were quantitative and only 5 papers were classified as mixed methods. Finally, only one empirical paper was longitudinal (See Table 1).

Qualitative Paradigm

Considering the 18 qualitative papers, a case study strategy was used in 94% of them (70 % of the case studies used only one organization). Within this strategy, 22% used participant observation, 28% document review, 11% focus groups, but it is relevant to note that in 67% of the case study papers, survey was used as the principal element for data collection. Besides that, papers that use interviews under this paradigm present an average of 25 subjects as sample size (from 3 for the lowest to 72 for the largest sample size).

Moreover, referring to papers using surveys, the mean sample size was 527 subjects. However, there were five cases that considered two round surveys and the average of these five extra samples was 989 subjects. If we exclude these five extra surveys and consider only the first phase of survey studies, the mean sample size is 327 subjects (with a minimum of 156 to a maximum of 1387). The average of effective response rate was 75.7%.

Furthermore, it is relevant to note that in 83% of the 18 qualitative studies the employee was considered as an analysis unit (within those 15 cases, in 33% the employee was the only subject, in 27% employee and supervisor were both subjects, and 27% consider employee and customer). Also, 28% of the studies considered the CEO/Top Manager as a subject (80% of those as a unique subject). Following these results, 61% of qualitative studies consider various levels as unit of analysis (industry, organization, or multilevel analysis).

In addition, as many of the studies in this paradigm used quantitative data, 50% of them used correlation as a data analysis method, 33% used factor analysis, 28% structural equation modeling, 22% regression analysis and 17% used hierarchical lineal modeling. Only 28% of the qualitative studies make use of content analysis as its unique data analysis method.

Besides, the most studied service industries within this paradigm are the financial sector with a 50% of the cases, hospitality sector with a 17%, and also health and retailers with a 11% each. Finally, among the geographical regions these qualitative studies cover are Europe (UK, Netherlands, Norway, Spain and Sweden) with a 39%, North-America (only USA is represented here) with a 28%, and Asia (Taiwan and India) with 22% (See Table 2).

Quantitative Paradigm

Fifteen papers in the sample are quantitative, and all of them use surveys as the unique strategy for data collection. According to this, the mean sample size was 348 (from a minimum of 81 to a maximum of 1904). The average of effective response rate was 44.6%. In addition, 80% of the quantitative studies consider the employee as a subject (within those 12 cases, in 17% employee and supervisor were both subjects; and the rest considered the employee as the only subject). In 20% of the studies the CEO/Top Manager was considered as a unique subject. Moreover, 53% of the quantitative studies consider the individual as a unit of analysis. Under this paradigm the most used methods for data analysis are structural equations and correlation with 47% each, after regression analysis with 33% and factor analysis with 27%. Other less used methods are descriptive statistics, cluster analysis and ANOVA/group differences.

Furthermore, under this paradigm the service industries studied are more diversified. General services industries represent 40% of the quantitative papers, then retailers and hospitality with 20% each, health services with 13%, among others like food or after sale services. Finally considering the geographical region, 47% of these quantitative studies were conducted in Europe (five in UK and two in Spain), 33% in North-America (four from USA and one from Canada), 13% in Asia (Taiwan and Korea), and only one multinational study in USA and Germany (See Table 3).

Mixed Method Paradigm

Although only five of all papers in the sample show a mixed method paradigm, it is relevant to highlight that these were published after 2005, showing a growing tendency in this research field. These studies used survey data collection method along with interviews, focus groups or both. Two of these papers use three and ten focus group respectively. Referring to interviews, 80% of these papers make use of this method, with a 41 mean of subjects interviewed (from a minimum of 14 to a maximum of 95). Finally, these five papers have a survey mean sample size of 259 (from a minimum of 94 to a maximum of 390). The average of effective response rate is 22.4%.

Furthermore, in 80% of the mixed method paradigm studies the analysis level considered is the individual (only one studied a multilevel). The employee is also considered as the principal subject (one considered only the employee, one employee-superior, one employee-top manager, one employee-customer-and-top manager, and only one of the five considered the top manager). Certainly, the data analysis method used in this paradigm is 100% content analysis (because of the qualitative data), 80% use correlation, 40% consider factor analysis and structural equations respectively, and also regression analysis and descriptive statistics are used. Moreover, under this paradigm the service industries studied are more diversified. Among service industries studied, health service represent 40%, financial service a 20%, and general or multi-industries are also studied. Finally, according to the geographical region coverage and because of the few studies considered, there is not a defined path, being USA, Canada, UK, Thailand and South Africa represented (See Table 4).

Discussion

After reviewing and analyzing the 50 papers sample, it can be concluded that there is an inclination to study this phenomenon in an cross sectional empirical way through a single case study (qualitative), using survey data (quantitative), and a growing tendency to mix methodology in recent years.

There is a greater tendency to study service orientation under the qualitative paradigm, particularly using case study strategy. This strategy allows combining

qualitative and quantitative data by using a rich variety of sources like observation, archive data, interviews, and survey data as Eisenhardt and Graebner suggest (2007). Although Eisenhardt (1989) suggests that multiple settings are better than a single case, the studied sample shows that 70% of case studies make use of one single organization, especially the financial sector. This could be not only because the complexity of this kind of organizations, but also because each paper emphasizes in its justification of method a multiple branch structure similar to multiple settings. Besides, inside each particular organization, data collection is predominantly achieved through employee surveys. This is consistent with the service orientation definition that focuses on 'the set of organizational activities' (Varela-González and García-Garazo, 2006), or the delivery side of the service process.

Regarding the quantitative paradigm, 100% of the papers use survey data collection especially from employees, but different from qualitative, under this paradigm the service industries studied are more diversified. In this sense, the predominant use of survey data agrees with Bryman (1984) explanation that the most used instrument under quantitative approach is the survey questionnaire.

With reference to the mixed method paradigm, it is an emergent strategy in the latest years, as shown in the results of 5 papers after 2005. This is consistent with our review of Johnson, Onwuegbuzie and Turner (2007) who explain that it is a growing paradigm in social sciences because of its multiple benefits, greater generalization and deeper understanding.

Another relevant point to note here is that working under either a qualitative or quantitative perspective, in most of the studies data analysis is predominantly statistical (correlation, factor analysis, structural equation modeling, and regression analysis). Finally, after reviewing the geographical regions it is noticeable that most of the studies come from US, and Europe (especially UK).

Limitations

The findings reported in this paper must consider several limitations. First, it considers only 50 papers published in 15 journals. Second, there is not representation of Latin-American studies probably by research criteria, database consulted or limited high quality of local or regional publications. Third, the analysis

only focuses on methodological aspects, so if variables or subthemes would be considered, maybe they could show a richer perspective.

For further research on service orientation phenomenon, results of this paper can serve as a guide to know how this theme is being studied and also as a way to improve new methodologies.

References

Alge, B., Gresham, M., Heneman, R., Fox, J., & McMasters, R. (2002). Measuring customer service orientation using a measure of interpersonal skills: A preliminary test in a public service organization. Journal of Business and Psychology, 16(3), 467-476.

Anderson, J. R. (2006). Managing employees in the service sector: a literature review and conceptual development. *Journal of Business & Psychology, 20*(4), 501-523.

Ashforth, B. E. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review, 18*(1), 88-115.

Barroso, C., Martin, E., & Martin, D. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management, 15*(1), 27-53.

Bienstock, C. C., DeMoranville, C. W., & Smith, R. K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality. *The Journal of Services Marketing, 17*(4/5), 357-378.

Bird, E., Lynch, P. A., & Ingram, A. (2002). Gender and employment flexibility within hotel front offices. *Service Industries Journal, 22*(3), 99-116.

Broderick, A. J. (1999). Role Theory and the management of service encounters. *Service Industries Journal, 19*(2), 117-131.

Browning, V. (2006). The relationship between HRM practices and service behaviour in South African service organizations. *International Journal of Human Resource Management, 17*(7), 1321-1338.

Bryman, A. (1984). The debate about quantitative and qualitative research: A question of method or epistemology? *The British Journal of Sociology, 35*(1), 75-92.

Buchanan, D. A. and Bryman, A. (2007). Contextualizing methods choice in organizational research. *Organizational Research Methods,10*(3), 483–501.

Cahill, D. J. (1995). The managerial implications of the learning organization: A new tool for internal marketing. *The Journal of Services Marketing, 9*(4), 43.

Carrillat, F., Jaramillo, F., & Mulki, J. (2009). Examining the impact of service quality: A meta-analysis of empirical evidence. *Journal of Marketing Theory and Practice, 17*(2), 95-110

Carrillat, F.A., Jaramillo, F., & Mulki, J.P. (2007). The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: A meta-analytic view of 17 years of research across five continents. *International Journal of Service Industry Management, 18*(5), 472-490.

Chahal, H., & Mehta, S. (2010). Antecedents and consequences of organisational citizenship behaviour (OCB): a conceptual framework in reference to health care sector. *Journal of Services Research, 10*(2), 25-44.

Chathoth, P. K., & Olsen, M. D. (2002). Organisational leadership and strategy in the hospitality industry. *Journal of Services Research, 2*(1), 5-29.

Chen, Z., Eisenberger, R., Johnson, K. M., Sucharski, I. L., & Aselage, J. (2009). Perceived organizational support and extra-role performance: Which Leads to Which? *Journal of Social Psychology, 149*(1), 119-124.

Chen-Ming, C., & Dar-Hsin, C. (2007). Performance appraisal systems in service and manufacturing industries: Evidence from Taiwan. *International Journal of Management, 24*(3), 512-521.

Chuang, C., & Liao, H. (2010). Strategic human resource management in service context: taking care of business by taking care of employees and customers. *Personnel Psychology, 63*(1), 153-196.

De Jong, A., De Ruyter, K., & Lemmink, J. (2005). Service climate in self-managing teams: Mapping the linkage of team member perceptions and service performance outcomes in a business-to-business setting. *Journal of Management Studies, 42*(8), 1593-1620.

Denzin, N. K. and Lincoln, Y.S. (2005). *The SAGE Handbook of Qualitative Research (3rd Ed.)*. California, USA: Sage Publications.

Dobni, D., Zerbe, W., & Ritchie, J. R. B. (1997). Enhancing service personnel effectiveness through the use of behavioral repertoires. *The Journal of Services Marketing, 11*(6), 427-443.

Donavan, D., Brown, T. J., & Mowen, J. C. (2004). Internal benefits of service-worker customer orientation: Job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Marketing, 68*(1), 128-146.

Edmondson, A.C and McManus, S.E. (2007). Methodological fit in management field research. *Academy of Management Review*, *32*(4), 1155-1179.

Eisenhardt, K. (1989). Building theories from case studies research. *Academy of Management Review, 14(* 4), 532-550.

Eisenhardt, K.M. and Graebner, M. E. (2007). Theory building from cases: Opportunities and challenges. *Academy of Management Journal, 50*(1), 25-32. .

Elmadag, A., Ellinger, A., & Franke, G. (2008). Antecedents and consequences of frontline service employee commitment to service quality. *Journal of Marketing Theory and Practice, 16*(2), 95-110.

Farrell, A. M., Souchon, A. L., & Durden, G. R. (2001). Service encounter conceptualisation: Employees' service behaviours and customers' service quality Perceptions. *Journal of Marketing Management, 17*(5/6), 577-593.

Grant, A. M., Dutton, J. E., & Rosso B. D. (2008). Giving commitment: employee support programs and the prosocial sensemaking process. *Academy of Management Journal, 51*(5), 898-918.

Gwinner, K., Bitner, M. J., Brown, S. W., & Kumar, A. (2005). Service customization through employee adaptiveness. *Journal of Service Research : JSR, 8*(2), 131-148.

Harris, E. G., & Fleming, D. E. (2005). Assessing the human element in service personality formation: personality congruency and the Five Factor Model. *The Journal of Services Marketing, 19*(4), 187-198.

Hartline, M. D., & Ferrell, O. C. (1996). The management of customer-contact service employees: An empirical investigation. *Journal of Marketing, 60*(4), 52-70.

Hogan, J., Hogan, R., and Busch, C.M. (1984). How to measure service orientation. *Journal of Applied Psychology, 69*(1), 167-173.

Homburg, C., Hoyer, W.D., & Fassnacht, M. (2002). Service orientation of a retailer's business strategy: Dimensions, antecedents, and performance outcomes. *Journal of Marketing, 66*(4), 86-101.

Höpfl, H. (2002). Playing the part: reflections on aspects of mere performance in the customer-client relationship. *Journal of Management Studies, 39*(2), 255-267.

Humphreys, J. H. (2002). Transformational leader behavior, proximity and successful services marketing. *The Journal of Services Marketing, 16*(6), 487-502.

Jain, R., Jain, S., & Dhar, U. (2002). Measuring customer relationship management. *Journal of Services Research, 2*(2), 97-109.

Johnson, R.B and Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: a research paradigm whose time has come. *Educational Researcher, 33*(7), 14-26.

Johnson, R.B , Onwuegbuzie, A.J., and Turner, L.A. (2007). Toward a definition of mixed methods research. *Journal of Mixed Methods Research, 1*(1), 112-133.

Kelemen, M. (2000). Too much or too little ambiguity: the language of total quality management. *Journal of Management Studies, 37*(4), 485-498.

Kim, J., Moon, J., Han, D., & Tikoo, S. (2004). Perceptions of justice and employee willingness to engage in customer-oriented behavior. *The Journal of Services Marketing, 18*(4/5), 267-275.

Knights, D., & McCabe, D. (1998). 'The times they are a changin'? transformative organizational innovations in financial services in the UK. *International Journal of Human Resource Management, 9*(1), 168-184.

Laing, A. W., & Lian, P. (2005). Inter-organisational relationships in professional services: towards a typology of service relationships. *The Journal of Services Marketing, 19*(2), 114-127.

Lanjananda, P., & Patterson, P. G. (2009). Determinants of customer-oriented behavior in a health care context. *Journal of Service Management, 20*(1), 5-32.

Lee, H. (2001). Willingness and capacity: the determinants of prosocial organizational behaviour among nurses in the UK. *International Journal of Human Resource Management, 12*(6), 1029-1048.

Lewis, B. R., & Gabrielsen, G. O. S. (1998). Intra-organisation aspects of service quality management: The employees' perspective. *The Service Industries Journal, 18*(2), 64-89.

Liao, H., & Chuang, A. (2004). A multilevel investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes. *The Academy of Management Journal, 47*(1), 41-58.

Magnan, M., & St-Onge, S. (2005). The impact of profit sharing on the performance of financial services firms. *Journal of Management Studies, 42*(4), 761-791.

McGuinn, C. (2009). The future of customer service. *Irish Marketing Review, 20*(1), 57-66

Malos, S. B., & Campion, M. A. (1995). An options-based model of career mobility in professional service firms. *Academy of Management Review, 20*(3), 611-644.

Miller, D., & Merrilees, B. (2000). 'Gone to Gowings'--an analysis of success factors in retail longevity: Gowings of Sydney. *The Service Industries Journal, 20*(1), 61-85.

Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior? *Academy of Management Journal, 41*(3), 351-357.

Namasivayam, K. (2005). Connecting organizational human resource practices to consumer satisfaction: Outlining a potential causal mechanism. *International Journal of Service Industry Management, 16*(3/4), 253-270.

Nath, R., & Raheja, R. (2001). Competencies in hospitality industry. *Journal of Services Research, 1*(1), 25-33.

Nwankwo, S., Owusu-Frimpong, N., & Ekwulugo, F. (2004). The effects of organisational climate on market orientation: Evidence from the facilities management industry. *The Journal of Services Marketing, 18*(2/3), 122-132.

Peccei, R., & Rosenthal, P. (2000). Front-line responses to customer orientation programmes: A theoretical and empirical analysis. *International Journal of Human Resource Management, 11*(3), 562-590.

Pitt, L. F., Foreman, S. K., & Bromfield, D. (1995). Organizational commitment and service delivery: Evidence from an industrial setting in the UK. *International Journal of Human Resource Management, 6*(2), 369-389.

Reynoso, J., & Moores, B. (1995). Towards the measurement of internal service quality. *International Journal of Service Industry Management, 6*(3), 64.

Roca-Puig, V., Beltrán-Martín, I., Escrig-Tena, A. B., & Bou-Llusar, J. C. (2005). Strategic flexibility as a moderator of the relationship between commitment to employees and performance in service firms. *International Journal of Human Resource Management, 16*(11), 2075-2093.

Rubery, J., Carroll, M., Cooke, F., Grugulis, I., & Earnshaw, J. (2004). Human resource management and the permeable organization: The case of the multi-client call centre. *Journal of Management Studies, 41*(7), 1199-1222.

Skaggs, B. C., & Huffman, T. (2003). A customer interaction approach to strategy and production complexity alignment in service firms. *Academy of Management Journal, 46*(6), 775-786.

Smith, J.K. (1983). Quantitative versus qualitative research: An attempt to clarify the issue. *Educational Researcher, 12*(6), 6-13.

Teng, C., & Barrows, C. W. (2009). Service orientation: antecedents, outcomes, and implications for hospitality research and practice. *Service Industries Journal, 29*(10), 1413-1435.

Varela-González, J., & García-Garazo, T. (2006). Structural relationships between organizational service orientation, contact employee job satisfaction and citizenship behavior. *International Journal of Service Industry Management, 17*(1), 23-50.

Varlander, S. (2009). The construction of local authenticity: An exploration of two service industry cases. *Service Industries Journal, 29*(3), 249-265.

Wang, M. (2009). What makes a good citizen in service settings? *Service Industries Journal, 29*(5), 621-634.

Wang, M. (2009). Does Organizational Support Promote Citizenship in Service Settings? The Moderating Role of Service Climate. *Journal of Social Psychology, 149*(6), 648-676.

Wang, M. (2009b). What makes a good citizen in service settings? *Service Industries Journal, 29*(5), 621-634.

Wech, B., Kennedy K., & Deeter-Schmelz, D. (2009). A multi-level analysis of customer contact teams. *The Journal of Services Marketing, 23*(6), 436-448.

Wu, C., Liang, R., Tung, W., & Chang, C. (2008). Structural relationships among organisation service orientation, employee service performance, and consumer identification. *Service Industries Journal, 28*(9), 1247-1263.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing, 52*(2), 35-48.

Table 1: Fifty Service Orientation

DATABASE	JOURNAL	YEAR	TITLE	AUTOR	TYPE	PARADIGM	TIME
Academic Search Premier	Journal of Social Psychology	2009	Perceived organizational support and extra-role performance: which leads to which?	Chen, Z., Eisenberger, R., Johnson, K. M., Sucharski, I. L., & Aselage, J.	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2009	Does organizational support promote citizenship in service settings? The moderating role of service climate	Wang, M.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	LONGITUDINAL
Business Source Premier	Academy of Management Journal	1998	Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior?	Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2003	A customer interaction approach to strategy and production complexity alignment in service firms	Skaggs, B. C., & Huffman, T.	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2008	Giving commitment: employee support programs and the prosocial sensemaking process	Grant, A. M., Dutton, J. E., & Rosso B. D.	EMPIRICAL	MIX-METHOD	CROSS SECTIONAL
		1993	Emotional labor in service roles: the influence of identity	Ashforth, B. E.	CONCEPTUAL		
		1995	An options-based model of career mobility in professional service firms	Malos, S. B., & Campion, M. A.	CONCEPTUAL		
	International Journal of Human Resource Management	1995	Organizational commitment and service delivery: evidence from an industrial setting in the uk	Pitt, L. F., Foreman, S. K., & Bromfield, D.	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
		1998	The times they are a changin'? Transformative organizational innovations in financial services in the uk	Knights, D., & McCabe, D.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2000	Front-line responses to customer orientation programmes: a theoretical and empirical analysis	Peccei, R., & Rosenthal, P.	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2001	Willingness and capacity: the determinants of prosocial organizational behaviour among nurses in the uk	Lee, H.	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2005	Strategic flexibility as a moderator of the relationship between commitment to employees and performance in service firms	Roca-Puig, V., Beltrán-Martín, I., Escrig-Tena, A. B., & Bou-Llusar, J. C.	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2006	The relationship between hrm practices and service behaviour in south african service organizations	Browning, V.	EMPIRICAL	MIX-METHOD	CROSS SECTIONAL
	International Journal of Management	2007	Performance appraisal systems in service and manufacturing industries: evidence from taiwan	Chen-Ming, C., & Dar-Hsin, C.	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
	Journal of Management Studies	2000	Too much or too little ambiguity: the language of total quality management	Kelemen, M.	CONCEPTUAL		
		2002	Playing the part: reflections on aspects of mere performance in the customer-client relationship	Höpfl, H.	CONCEPTUAL		
		2004	Human resource management and the permeable organization: the case of the multi-client call centre	Rubery, J., Carroll, M., Cooke, F., Grugulis, I., & Earnshaw, J.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2005	service climate in self-managing teams: mapping the linkage of team member perceptions and service performance outcomes in a business-to-business setting	De Jong, A., De Ruyter, K., & Lemmink, J.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2005	The impact of profit sharing on the performance of financial services firms	Magnan, M., & St-Onge, S.	EMPIRICAL	MIX-METHOD	CROSS SECTIONAL
	Journal of Marketing	2004	Internal benefits of service-worker customer orientation: job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors	Donavan, D., Brown, T. J., & Mowen, J. C.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
	Service Industries Journal	2002	Gender and employment flexibility within hotel front offices	Bird, E., Lynch, P. A., & Ingram, A.	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2009	The construction of local authenticity: an exploration of two service industry cases	Varlander, S.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2009	What makes a good citizen in service settings?	Wang, M.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
	International Journal of Service Industry Management	1995	Towards the measurement of internal service quality	Reynoso, J., & Moores, B.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2004	The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty	Barroso, C., Martin, E., & Martin, D.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2005	Connecting organizational human resource practices to consumer satisfaction: outlining a potential causal mechanism	Namasivayam, K.	CONCEPTUAL		
		2006	Structural relationships between organizational service orientation, contact employee job satisfaction and citizenship behavior	Varela-González, J., & García-Garazo, T.	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
Proquest		2007	The validity of the servqual and servperf scales :a meta-analytic view of 17 years of research across five continents.	Carrillat, F.A., Jaramillo, F., & Mulki, J.P.	META-ANALYSIS		
	Journal of Marketing	2002	service orientation of a retailer's business strategy: dimensions, antecedents, and performance outcomes.	Homburg, C., Hoyer, W.D., & Fassnacht, M.	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
	Journal of Marketing Theory and Practice	2008	Antecedents and consequences of frontline service employee commitment to service quality.	Elmadag, A., Ellinger, A., & Franke, G..	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2009	Examining the impact of service quality: a meta-analysis of empirical evidence.	Carrillat, F., Jaramillo, F., & Mulki, J..	META-ANALYSIS		
	Journal of Service Management	2009	Determinants of customer-oriented behavior in a health care context	Lanjananda, P., & Patterson, P. G.	EMPIRICAL	MIX-METHOD	CROSS SECTIONAL
	Journal of Service Research : JSR	2005	service customization through employee adaptiveness	Gwinner, K., Bitner, M. J., Brown, S. W., & Kumar, A.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
	Journal of Services Research	2001	Competencies in hospitality industry	Nath, R., & Raheja, R.	CONCEPTUAL		
		2002	Organisational leadership and strategy in the hospitality industry	Chathoth, P. K., & Olsen, M. D.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2002	Measuring customer relationship management	Jain, R., Jain, S., & Dhar, U.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2010	Antecedents and consequences of organisational citizenship behaviour (ocb): a conceptual framework in reference to health care sector	Chahal, H., & Mehta, S.	CONCEPTUAL		
	Service Industries Journal	2008	Structural relationships among organisation service orientation, employee service performance, and consumer identification.	Wu, C., Liang, R., Tung, W., & Chang, C.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2009	service orientation: antecedents, outcomes, and implications for hospitality research and practice.	Teng, C., & Barrows, C. W.	CONCEPTUAL		
	The Journal of Services Marketing	1995	The managerial implications of the learning organization: a new tool for internal marketing	Cahill, D. J.	CONCEPTUAL		
		1997	Enhancing service personnel effectiveness through the use of behavioral repertoires	Dobni, D., Zerbe, W., & Ritchie, J. R. B.	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2002	Transformational leader behavior, proximity and successful services marketing	Humphreys, J. H.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2003	Organizational citizenship behavior and service quality	Bienstock, C. C., DeMoranville, C. W., & Smith, R. K.	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2004	Perceptions of justice and employee willingness to engage in customer-oriented behavior	Kim, J., Moon, J., Han, D., & Tikoo, S.	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2004	The effects of organisational climate on market orientation: evidence from the facilities management industry	Nwankwo, S., Owusu-Frimpong, N., & Ekwulugo, F.	EMPIRICAL	QUANTITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2005	Assessing the human element in service personality formation: personality congruency and the five factor model	Harris, E. G., & Fleming, D. E.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2005	Inter-organisational relationships in professional services: towards a typology of service relationships	Laing, A. W., & Lian, P.	EMPIRICAL	MIX-METHOD	CROSS SECTIONAL
		2009	A multi-level analysis of customer contact teams	Wech, B., Kennedy K., & Deeter-Schmelz, D.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
	The Service Industries Journal	1998	Intra-organisation aspects of service quality management: the employees' perspective	Lewis, B. R., & Gabrielsen, G. O. S.	EMPIRICAL	QUALITATIVE	CROSS SECTIONAL
		2000	'Gone to gowings'--an analysis of success factors in retail longevity: gowings of sydney	Miller, D., & Merrilees, B.	HISTORICAL REVIEW		

Studies

Table 2: Qualitative Paradigm

Studies

| | DATA COLLECTION | | | | | | | | | SUBJECTS | | | | | DATA ANALYSYS | | | | | | | | INDUSTRY | | | | | | | | |

Table 3: Quantitative Paradigm Studies

	DATA COLLECTION				SUBJECTS				DATA ANALYSYS							INDUSTRY									
REFERENCE	SURVEY SENT	REAL SURVEY	SURVEY SENT	REAL SURVEY	EMPLOYEE	SUPERVISOR	CEO/TOP MANAGER	ANALYSIS LEVEL	CORRELATION	FACTOR ANALYSIS	STRUCTURAL EQUATIONS	REGRESSION ANALYSIS	DESCRIPTIVE STATISTICS	CLUSTER ANALYSIS	ANOVA / GROUP DIFFERENCES	HEALTH SERVICES	RETAILERS	FOOD SERVICES	HOSPITALITY SERVICES	TRANSPORT SERVICES	AFTER SALE SERVICES	INDUSTRIAL SERVICES	GENERAL SERVICE	COUNTRY	REGION
Bienstock, C. C., DeMoranville, C. W., & Smith, R. K. (2003)	535	141			X			MULTILEVEL			X							X						US	NORTH AMERICA
Bird, E., Lynch, P. A., & Ingram, A. (2002)	n/a	222			X			INDUSTRY					X						X					UK	EUROPE
Chen, Z., Eisenberger, R., Johnson, K. M., Sucharski, I. L., & Aselage, J. (2009)	n/a	199			X			INDIVIDUAL			X										X			US	NORTH AMERICA
Chen-Ming, C., & Dar-Hsin, C. (2007)	n/a	328			X			INDUSTRY							X							X	X	TAIWAN	ASIA
Dobni, D., Zerbe, W., & Ritchie, J. R. B. (1997)	n/a	415			X			INDIVIDUAL						X									X	CANADA	NORTH AMERICA
Elmadag, A., Ellinger, A., & Franke, G.. (2008)	n/a	310	n/a	81	X	X		INDIVIDUAL	X		X												X	US	NORTH AMERICA
Homburg, C., Hoyer, W.D., & Fassnacht, M. (2002)	1410	411					X	ORGANIZATION				X					X							US AND GERMANY	MULTINATIONAL
Kim, J., Moon, J., Han, D., & Tikoo, S. (2004)	n/a	328			X			INDIVIDUAL			X					X								COREA	ASIA
Lee, H. (2001)	507	224			X			INDIVIDUAL	X	X	X					X								UK	EUROPE
Nwankwo, S., Owusu-Frimpong, N., & Ekwulugo, F. (2004)	725	107					X	ORGANIZATION	X			X												X	UK	EUROPE
Peccei, R., & Rosenthal, P. (2000)	n/a	2000			X			INDIVIDUAL	X			X					X								UK	EUROPE
Pitt, L. F., Foreman, S. K., & Bromfield, D. (1995)	400	190			X			INDIVIDUAL		X		X										X		UK	EUROPE
Roca-Puig, V., Beltrán-Martín, I., Escrig-Tena, A. B., & Bou-Llusar, J. C. (2005)	n/a	230			X			ORGANIZATION	X	X	X								X	X			X	SPAIN	EUROPE
Skaggs, B. C., & Huffman, T. (2003)	1904	234					X	INDIVIDUAL	X			X					X						X	US	NORTH AMERICA
Varela-González, J., & García-Garazo, T. (2006)	257	149			X	X		MULTILEVEL	X	X	X								X					SPAIN	EUROPE

Table 4: Mixed Methods Paradigm Studies

	DATA COLLECTION				SUBJECTS					DATA ANALYSYS							INDUSTRY								
REFERENCE	FOCUS GROUP	INTERVIEW	SURVEY SENT	REAL SURVEY	EMPLOYEE	SUPERVISOR	CEO/TOP MANAGER	CUSTOMER	ANALYSIS LEVEL	CORRELATION	FACTOR ANALYSIS	STRUCTURAL EQUATIONS	REGRESSION ANALYISIS	DESCRIPTIVE STATISTICS	ANOVA / GROUP DIFFERENCES	CONTENT ANALYSIS	HEALTH SERVICES	RETAILERS	FINANCIAL SERVICES	HOSPITALITY SERVICES	TRANSPORT SERVICES	GENERAL SERVICE	COUNTRY	REGION
Browning, V. (2006)	10	95	149	94	X		X	X	INDIVIDUAL	X	X	X				X		X		X	X		SOUTH AFRICA	AFRICA
Grant, A. M., Dutton, J. E., & Rosso B. D. (2008)		40	3000	249	X	X			INDIVIDUAL	X	X	X				X						X	US	NORTH AMERICA
Laing, A. W., & Lian, P. (2005)		16	n/a	390			X		MULTILEVEL					X		X	X						UK	EUROPE
Lanjananda, P., & Patterson, P. G. (2009)	3		n/a	270	X				INDIVIDUAL	X						X	X						THAILAND	ASIA
Magnan, M., & St-Onge, S. (2005)		14	323	294	X		X		INDIVIDUAL	X			X		X	X			X				CANADA	NORTH AMERICA

Compras en línea en México: un estudio sobre los motivos y el perfil demográfico de los cibercompradores

Ana María Paredes Arriaga

María Cristina Alicia Velázquez Palmer

Perla Alejandra Yohana García Fernández

Resumen

Con el surgimiento de internet se ha transformado la forma en que las organizaciones interactúan con sus consumidores o usuarios, desarrollándose una nueva forma de llevar a cabo la venta de sus productos o servicios y apareciendo un nuevo segmento de consumidores conformado por los compradores en línea.

En este contexto, el presente trabajo tuvo como objetivo general el conocer los motivos por los que los cibernautas mexicanos realizan o no compras por internet, así como su perfil demográfico. Para alcanzar dicho objetivo se diseñó un estudio no experimental transeccional.

Entre los hallazgos de esta investigación destaca el que los principales motivos por los que los internautas realizan compras en línea son la conveniencia, la variedad de productos y de marcas, la conciencia del precio y la conciencia de marca, así como los aspectos de seguridad en cuanto a la reputación del fabricante o del sitio de ventas y la forma de pago. En cuanto a los motivos para no realizar compras por internet, éstos guardan relación con la desconfianza respecto a la seguridad de los datos personales, de las formas de pago y de los sitios de venta. En términos demográficos se encontró que los compradores en línea se caracterizan por ser jóvenes y tener estudios de nivel medio superior a superior.

Palabras clave: compras en línea, motivos de compra, perfil cibercomprador

Introducción

En los últimos diez años, Internet ha pasado de ser una tecnología novedosa a una herramienta rutinaria de comunicación e información, con múltiples aplicaciones en el ámbito de las organizaciones, ya sean éstas de carácter lucrativo o no lucrativo. Entre las áreas en las que esta herramienta ha tenido un mayor impacto se encuentra la de mercadotecnia. En efecto, las organizaciones han desarrollado una serie de aplicaciones para dar a conocer y promover sus productos y servicios, comunicarse con sus clientes, proveedores, intermediarios, realizar investigaciones de mercado, así como para la venta al detalle, entre otras. Desde el punto de vista de los usuarios, el uso de Internet ha propiciado una mayor comunicación entre pares, así como la realización de una serie de actividades desde sus hogares o lugares de trabajo, que antes demandaban desplazarse a otro sitio, o bien ser efectuadas en horarios preestablecidos.

En este contexto, las compras por Internet se han convertido en una opción para los consumidores y en una oportunidad de ampliar sus operaciones y de proporcionar un mejor servicio a los clientes por parte de las organizaciones.

Si bien las compras en las tiendas físicas siguen dominando el mercado de la venta al detalle, dado el crecimiento que ha presentado el número de usuarios de internet en nuestro país, que pasó de 7.1 millones en 2001 a 47.4 millones en 2014 (Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI), 2015) esta tendencia es indicativa del potencial de crecimiento que presenta el mercado de compras por internet.

Por lo anterior, resulta de interés, desde un punto de vista mercadológico, el conocer los motivos por los que los cibernautas mexicanos realizan o no compras por internet, así como su perfil demográfico.

El internet y el comercio electrónico

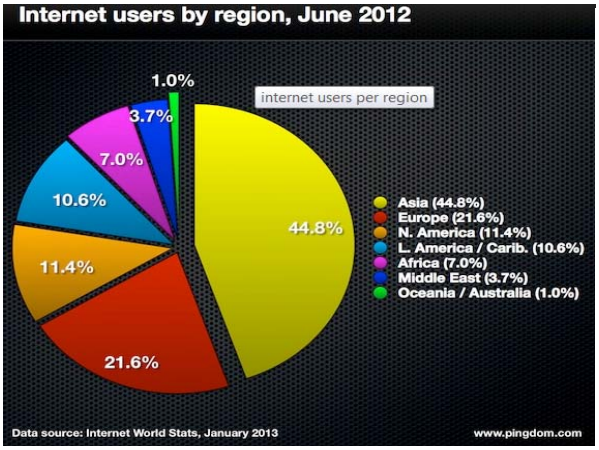
El uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC´s) y el progreso de las computadoras, las telecomunicaciones y los programas informáticos han transformando la vida de la humanidad, tanto social como económicamente. Estas modernas tecnologías, particularmente internet, han permitido que millones de personas de todos los rincones del mundo se conecten en tiempo real, permitiendo que la información se difunda con mayor amplitud y rapidez que nunca (OMC, 1998).

Las nuevas TIC´s son lo que son debido al internet, así como el internet se ha beneficiado de los avances tecnológicos de las mismas; es decir que existe una relación simbiótica, en la cual ambos se benefician. Las nuevas tecnologías nacen en internet, se distribuyen por internet y mueren en internet. Hace décadas un avance científico tardaba años en difundirse a nivel mundial, ahora esto se logra en pocas horas. La conexión a internet ya no sólo se realiza desde computadoras de escritorio, sino desde todo tipo de dispositivos: Smartphones, tabletas, Laptops, televisores, electrodomésticos inteligentes, entre otros (INEGI, 2015).

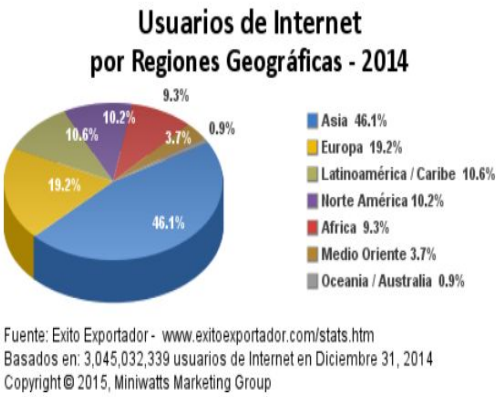
Internet se ha difundido prácticamente en todo el mundo, el número de personas que diariamente se conectan alcanza cifras significativas. En un estudio realizado en el año 2012 por Pingdom (2013) se dio a conocer que había 2,400 millones de internautas en el mundo, siendo Asia la región con mayor número de usuarios (Gráfica 1a). Dos años después, en 2014 la distribución de los usuarios de internet en las regiones geográficas era muy similar (Gráfica 1b); sin embargo, el número de usuarios rebasó los 3,000 millones. Por su parte China se convierte en el país con mayor número de internautas del mundo con 565 millones de usuarios (Éxito exportador, 2014).

De igual forma la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) publicó en su sitio oficial que a finales de 2014, la cifra de usuarios de Internet en todo el mundo rondaría los 3,000 millones de los cuales las dos terceras partes se ubicarían en los países en desarrollo (Marketing directo, 2014).

Gráfica 1a



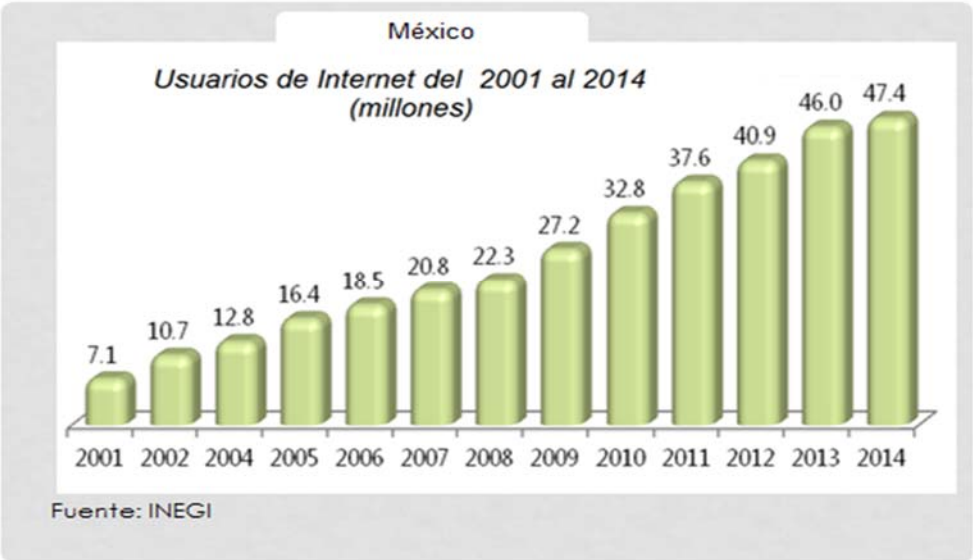
Gráfica 1b



Internet en México

En el año 2000 la mayoría de los mexicanos no conocían Internet, solo cinco millones tenían acceso, a partir de ese momento se da un crecimiento constante durante todo el periodo 2001-2014, tanto en número de usuarios como de penetración a nivel nacional (ver Gráfica 2) (INEGI, 2015).

Gráfica 2



Comercio electrónico

El comercio electrónico (e-commerce) involucra a toda transacción comercial realizada a través de un medio electrónico, si bien se le relaciona generalmente con el internet, en la actualidad, se consideran también las transacciones efectuadas por teléfono, cajeros automáticos, tarjetas de crédito, televisión (OMC, 1998). El concepto involucra de forma integral técnicas y herramientas de tecnologías de información, de negocios y de mercadotecnia en su visión más amplia; implica más que sólo tener una página web y ofrecer un catálogo de productos, o bien un método de pago; tampoco es la conjugación de negocios y soporte técnico (Lara, 2006).

Las compras por internet marcan una tendencia, cada vez son más las personas que adquieren productos o servicios por este medio, ya que pueden comprar sin tener que salir de su casa o transportarse al punto de venta. Asimismo, permiten a los consumidores contar con una plataforma de compra durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año; y a las empresas, lograr una penetración mayor del mercado meta, además de tener acceso a mercados geográficamente inalcanzables de manera rápida y eficaz.

A nivel mundial existen muchos portales y sitios en donde se pueden adquirir artículos, entre los más conocidos se encuentran: www.eBay.com y www.amazon.com, en México también son conocidos mercadoLibre y Clickonero, entre otros.

Un estudio realizado en Alemania por la consultora RU Marketing en 2015, reveló que para el 86% de los compradores online la comodidad es el factor más importante de compra, asimismo el 75% consideran que la tranquilidad a la hora de comprar es un factor determinante y solo el 69% cree que los precios son importantes en el e-commerce; el 65% son compradores frecuentes, y uno de cada cinco ha aumentado en un 20% el número de pedidos y el 15% en un 50%. (Marketing directo, 2015)

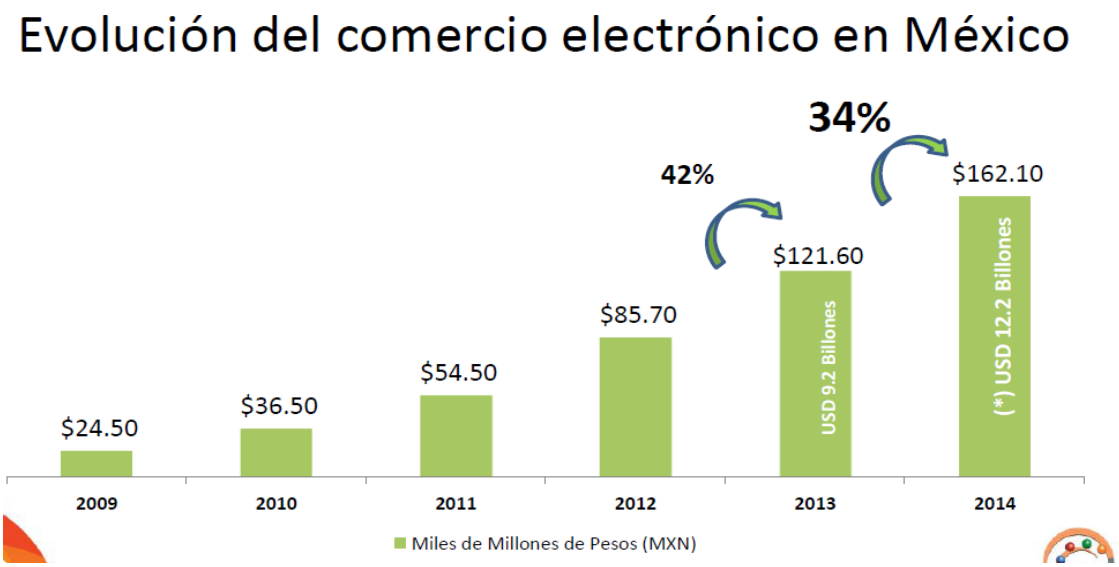
Comercio electrónico en México

En México se concentran más de 143 compañías dedicadas al comercio electrónico. Los líderes son empresas internacionales como mercadoLibre, eBay, Amazon, Rocket Internet (sitios Linio y Dafiti), y en los últimos años grandes minoristas como Walmart, Liverpool, El Palacio de Hierro, Inditex (Zara) y Bershka, por citar algunos de los más importantes, se han incorporado a este mercado (Fernández de Lara, 2015).

El 30 de junio de 2015 Amazon abrió sus puertas virtuales en México, ampliando su presencia dado que ya no solo contará con un sitio con ventas de libros y un lector electrónico Kindle, sino que comercializará 12 categorías y dispondrá de un centro de distribución, con el compromiso de mantener la misma calidad que en Estados Unidos; en donde tiene una participación cercana al 20% de las ventas por internet (Fernández de Lara y Chávez, 2015). Cuenta con contenido exclusivo de editoriales mexicanas, entre ellas Ediciones Era y Fondo de Cultura Económica, además de una sección de escritores mexicanos (Morales, 2015).

La Asociación Mexicana de Internet (Amipci) llevó a cabo el “Estudio de Comercio Electrónico en México 2015”, en el cual se señala que el crecimiento del comercio electrónico ha sido constante en cuanto a las cifras, aun cuando en porcentajes ha disminuido; del 2011 al 2012 tuvo un incremento del 57%, pero de 2012 a 2013 fue del 42% y en 2014 bajó al 34% sin embargo, alcanzó la cifra de 162.10 miles de millones de pesos (ver Gráfica 3). Ahora bien, pese a sus 120 millones de habitantes, México es todavía un mercado menor en el mundo del comercio electrónico, con ventas anuales de casi 11,000 millones de dólares en 2014 y un crecimiento interanual de 34% (Amipci, 2015).

Gráfica 3



Fuente: Amipci, 2015

En el estudio antes mencionado, se evidencia el desarrollo del comercio electrónico en México ya que en el primer trimestre del 2015, el 75% de los encuestados realizó una compra online. Las tres categorías más solicitadas, sin incluir viajes son: 53% ropa y accesorios, 49% descargas digitales y 35% boletos para eventos. Otros datos importantes son que el 57% fueron compras realizadas principalmente en EEUU, y en segundo lugar en Asia; y en cuanto a la forma de pago la más utilizada es la tarjeta de crédito.

En cuanto al comercio móvil (m-commerce), el 72% se efectúa vía Smartphones y el 28% a través de tabletas. Los bienes que más se consumen se dividen en cinco categorías: descargas digitales (música, video y libros principalmente); servicios de viaje, boletos para eventos; ropa y accesorios, muebles, electrodomésticos y equipos electrónicos.

Sin embargo, es fundamental considerar que el comercio electrónico apenas empieza en México, uno de los grandes obstáculos para su consolidación y crecimiento es la desconfianza en las plataformas de pago online, barrera que debe superarse ofreciendo fuertes sistemas de seguridad, y aumentando las

formas de pago para llegar a más usuarios, facilitando a los clientes y empresas la realización de transacciones de compra/venta por internet.

Revisión de los hallazgos reportados en la literatura sobre los factores que influyen en el comportamiento de los compradores en línea

A medida que el uso de internet continúe incrementándose en el mundo, es de esperar que haya un aumento en la utilización de esta herramienta interactiva en las decisiones de compra de los consumidores. En este sentido, resulta crucial distinguir las características de los consumidores que utilizan internet como una herramienta de compra, de aquellos que no lo hacen. Esto es debido a que en investigaciones sobre el tema se ha encontrado que los usuarios de internet, pueden tener patrones conductuales diferentes con respecto a los que compran por este medio (Soopramanien y Robertson, 2007). Para efectos de este trabajo se considera “compradores” a aquellos usuarios de internet que realizan compras en línea; y “no compradores” a los que navegan en internet sin llevar a cabo este tipo de operaciones. Es conveniente precisar que el usar internet no guarda una relación directa con hacer compras por esta vía (Brashear et al., 2008). De hecho, para tener una imagen más completa de los factores que influyen en la realización de compras en línea, es necesario tomar en cuenta una serie de variables actitudinales, motivacionales y demográficas.

Variables actitudinales y motivacionales

En la literatura se observa que para elaborar los perfiles de distintos tipos de compradores, *e.g.* los que compran en casa, los compradores de productos anunciados en infomerciales, se han utilizado variables actitudinales y motivacionales, entre las que se encuentran: conveniencia, tendencia a la innovación, aversión al riesgo, variedad de opciones, comportamiento impulsivo, conciencia de marca y conciencia de precio (Brashear et al*.,* 2008). A continuación se analizan dichas variables en el contexto de las compras por internet.

Conveniencia

Al igual que en el caso de otros métodos de compra directa, la utilización de internet para realizar compras se encuentra asociada con múltiples formas de conveniencia. Entre éstas se encuentran menos tiempo para realizar la compra, flexibilidad en cuanto al momento de comprar, menor esfuerzo físico, mayor facilidad para responder a la publicidad o a las promociones. En este sentido, Girard, Korgaonkar y Silverblatt (2003) reportan que la conveniencia es uno de los principales atractivos de las compras en línea. Asimismo, Rohm y Swaminathan (2004) mencionan que la conveniencia es un elemento clave en las motivaciones de los compradores.

Tendencia a la innovación

La tendencia a la innovación es la disposición relativa de una persona a probar un nuevo producto o servicio. En uno de los primeros estudios realizados sobre el tema, Donthu y García (1999) encontraron que los compradores en línea son más innovadores que los no compradores. Asimismo, Goldsmith y Flynn (2004) al estudiar las compras de ropa en internet reportaron que la tendencia a la innovación es un predictor significativo del consumo en línea.

Aversión al riesgo

El comprar en línea se ha relacionado con mayor tolerancia al riesgo. Aspectos como preocupación respecto a privacidad, robo de identidad/tarjeta de crédito, no cumplimiento de la orden de compra, errores, dificultades en cuanto a las devoluciones han sido asociados con las compras en línea. En este sentido, Allred, Smith y Winyard (2006) han encontrado que los cibercompradores están menos preocupados acerca de los riesgos de pérdidas financieras que los no compradores. De igual manera, Doolin (2005) señala que la tolerancia al riesgo es un predictor significativo de las compras en línea, así como del nivel de compras sucesivas.

Variedad de opciones

Esta característica se refiere a la tendencia a alternar entre una mayor variedad de productos o marcas, aún cuando la marca preferida por el consumidor esté disponible. Dada la facilidad de hacer búsquedas de información respecto a marcas y productos en internet, los compradores en línea tienden a buscar más opciones que los compradores tradicionales (Ratner y Kahn, 2002).

Comportamiento impulsivo

En la literatura se hace referencia al comportamiento impulsivo como aquellas compras extraordinarias, saturadas de emoción, que el consumidor realiza sin tomar en cuenta las consecuencias financieras o de otro tipo de las mismas. Al respecto, Zhang, Prybutok y Koh (2006) sugieren que existe una relación positiva entre la conducta impulsiva del consumidor y las compras en internet, corroborando los hallazgos de Donthu y García (1999) quienes encontraron que los cibercompradores obtienen mayores puntajes en las medidas de impulsividad que los no compradores.

Conciencia de marca

La conciencia de marca se define como el grado en que un consumidor tiende a comprar productos de marcas reconocidas. A este respecto, Seo (2005) señala que los compradores por internet tienden a mostrar un mayor grado de involucramiento y de conciencia de marca que los no compradores.

Conciencia del precio

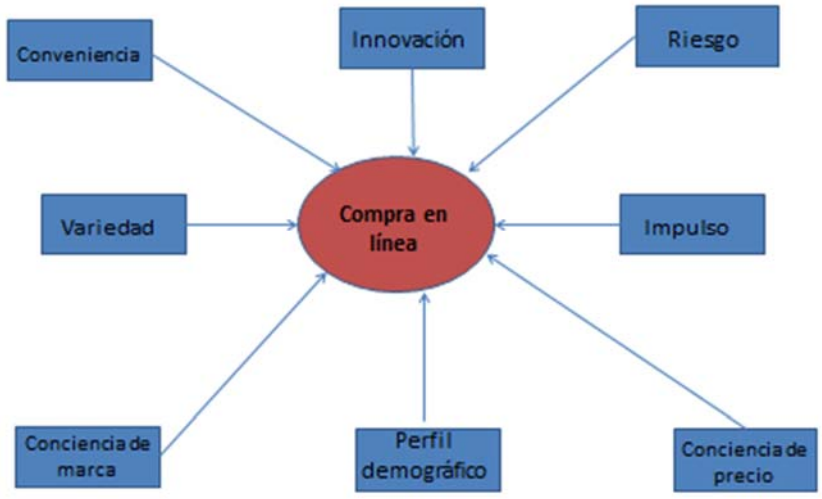
Los compradores en línea por sus habilidades de búsqueda de información tienden a estar bien informados y a hacer uso de shopbots para obtener el mejor precio (Smith, 2002). Por otro lado, Swaminathan, Leprowska-White y Bharat (2003) señalan que los compradores que están más enfocados en los valores utilitarios como la conveniencia y el ahorro de tiempo, tienden a ser menos sensibles al precio.

Características demográficas

En una revisión de la literatura realizada por Brashear et al. *(* 2008) se encontró que los compradores en línea se caracterizan por ser más jóvenes, disponer de mayores recursos, tener un mayor grado de escolaridad y pasar considerablemente más tiempo navegando en internet.

En la Figura 1 se muestran en forma gráfica las variables que influyen en el comportamiento de compra en línea.

Figura 1
Variables que influyen en el comportamiento de compra en línea



Fuente: elaboración propia a partir de Brashear *et al.* (2008)

Metodología

Objetivos

El objetivo central de la presente investigación es conocer los motivos por los cuales los cibernautas mexicanos realizan o no compras por internet, así como su perfil demográfico.

A partir de este objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Conocer el nivel de uso de internet como medio para realizar compras

- Identificar el tipo de productos que se adquieren por internet
- Conocer los sitios en los que se realizan compras con mayor frecuencia
- Conocer la forma en que se efectúan las compras en línea
- Determinar los motivos por los que se realizan compras por internet
- Conocer los motivos por los que no se efectúan compras por internet
- Identificar el perfil demográfico de los usuarios que realizan compras por internet

Diseño de investigación

Para alcanzar los objetivos del presente trabajo se seleccionó un diseño no experimental transeccional, ya que el estudio se realizó en un punto en el tiempo.

Diseño de la muestra

- El universo considerado para este estudio estuvo conformado por hombres y mujeres de 18 a 40 años que contaran con acceso a internet
- El muestreo fue no probabilístico. Para integrar el marco muestral se solicitó a un grupo de 50 usuarios de internet, cuyas edades se ubicaban en el rango del universo, que proporcionaran la dirección electrónica de 30 de sus contactos
- El tamaño total de la muestra fue de 1,037 usuarios de internet

Instrumento

Para recopilar la información de los respondientes se utilizó un cuestionario directo estructurado que comprendió 21 preguntas. A fin de cubrir los objetivos del estudio, el cuestionario se organizó de la siguiente manera:

Objetivo	Sección del cuestionario
• **Conocer el nivel de uso de internet como medio para realizar compras**	Hábitos de uso de internet (3 preguntas)
• **Identificar el tipo de productos que se adquieren por internet** • **Conocer los sitios en los que se realizan compras con mayor frecuencia** • **Conocer la forma en que se efectúan las compras en línea**	Hábitos de compra por internet (10 preguntas)
• **Determinar los motivos por los que se realizan compras por internet** • **Conocer los motivos por los que no se efectúan compras por internet**	Factores actitudinales y motivacionales (4 preguntas)
• **Identificar el perfil demográfico de los usuarios que realizan compras por internet**	Perfil demográfico (4 preguntas)

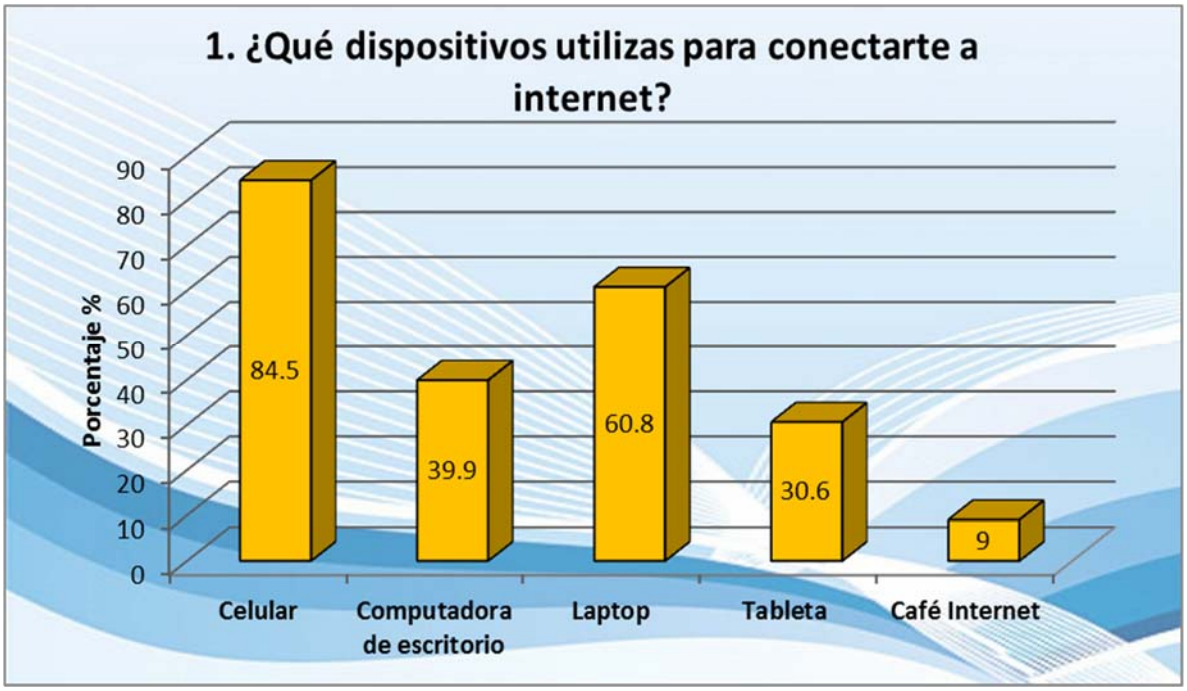
Análisis de resultados

A continuación se presenta el análisis de resultados, el cual se realizó en función de los objetivos del estudio.

Objetivo: Conocer el nivel de uso de internet como medio para realizar compras

En la actualidad el teléfono celular (84.5%) es el medio más utilizado por los entrevistados para conectarse a internet, seguido por la laptop (60.8%), como se aprecia en la Gráfica 4, destacándose la preferencia por los dispositivos móviles.

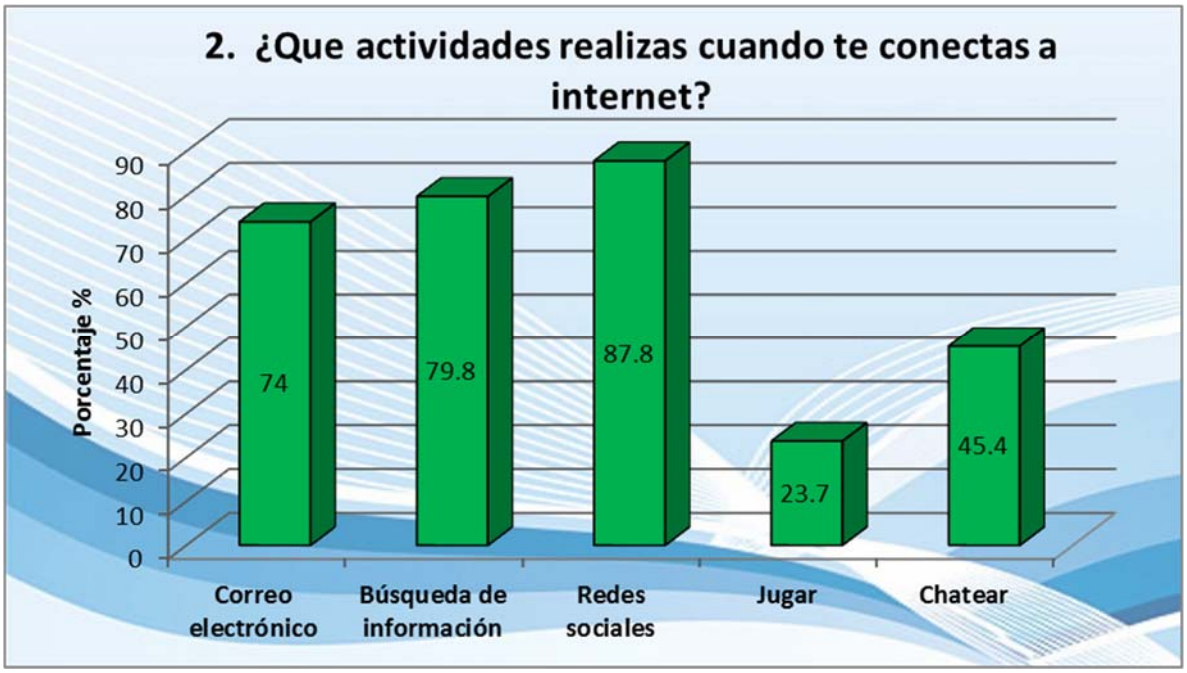
Gráfica 4



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las actividades que realizan los usuarios en internet, sobresalen las actividades lúdicas (87.8%), de información (79.8%) y comunicación (74.0%), como lo muestra la Gráfica 5.

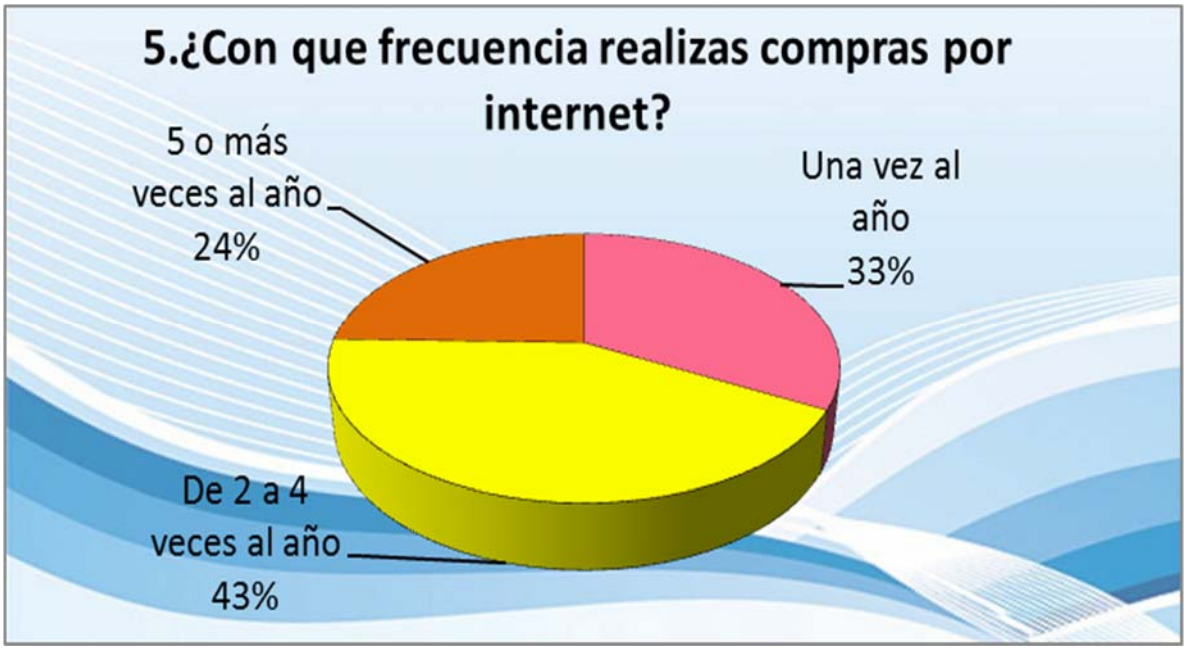
Gráfica 5



Fuente: Elaboración propia

El 55% de los entrevistados realiza compras por internet. Además, como se observa en la Gráfica 6, el 43% efectúa de 2 a 4 compras al año, mientras que un 33% lo hace una vez al año, y en conjunto se tiene que tres cuartas partes de los respondientes llevan a cabo por lo menos una compra al año por este medio. Estos resultados son indicativos de que este tipo de operaciones está logrando un buen nivel de penetración en el mercado mexicano.

Gráfica 6



Fuente: Elaboración propia

Objetivos

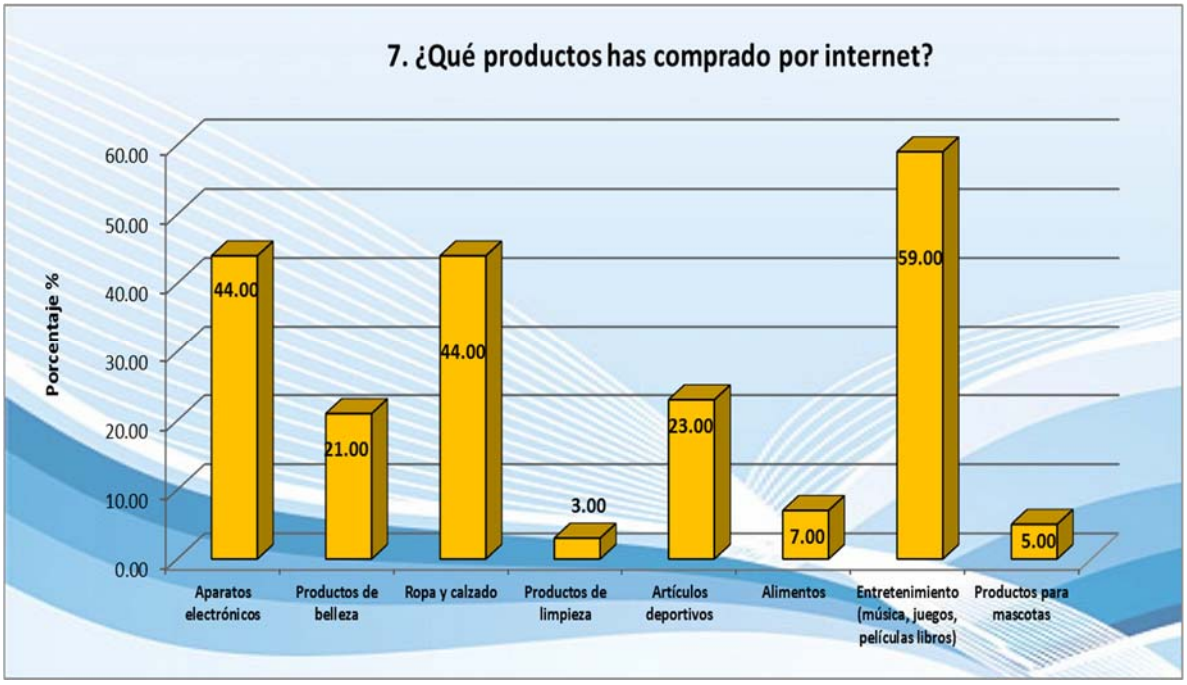
Identificar el tipo de productos que se adquieren por internet

Conocer los sitios en los que se realizan compras con mayor frecuencia

Conocer la forma en que se efectúan las compras en línea

En cuanto a los productos y servicios que se adquieren por internet, en las Gráficas 7 y 8 se observa que domina la categoría de entretenimiento (59% y 49% respectivamente). En el caso de los productos éstos incluyen música, juegos, películas, libros; mientras que en el de los servicios, se trata básicamente de espectáculos como cine, conciertos, deportes. En cuanto a los productos, en segundo lugar, con un 44% aparecen ropa y calzado, así como aparatos electrónicos.

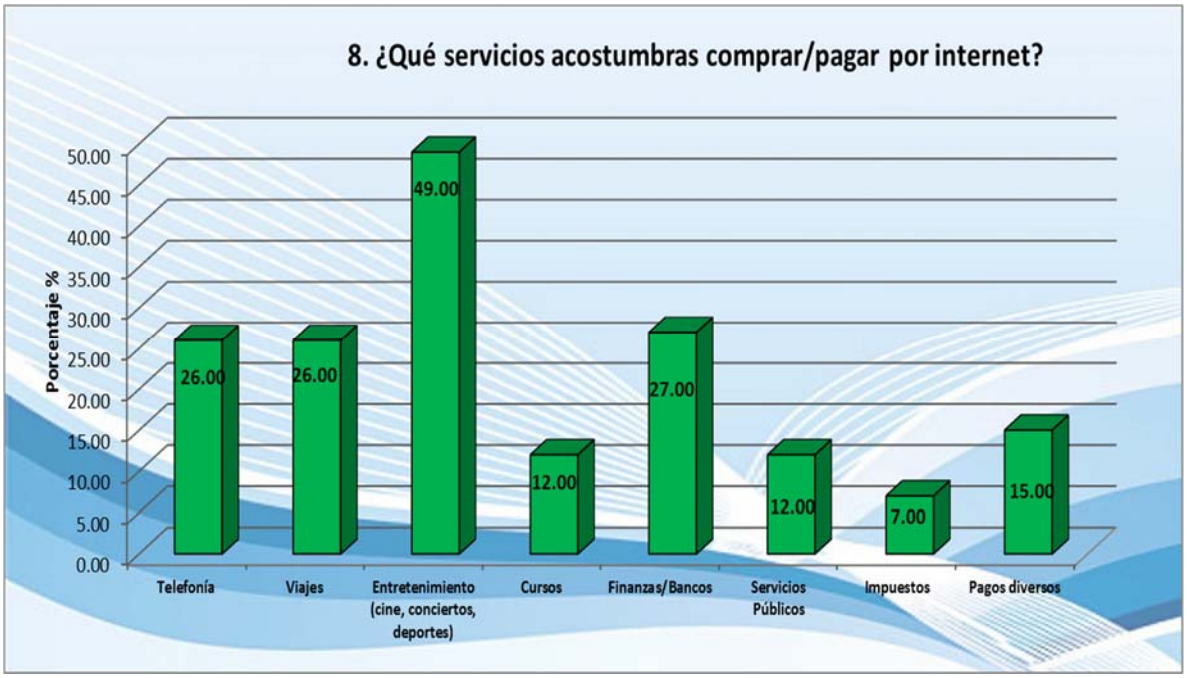
Gráfica 7



Fuente: Elaboración propia

Los servicios que ocupan el segundo y tercer lugar entre los que más se compran por internet se ubican los bancarios (27%) y, los de viaje y telefonía (26% cada uno).

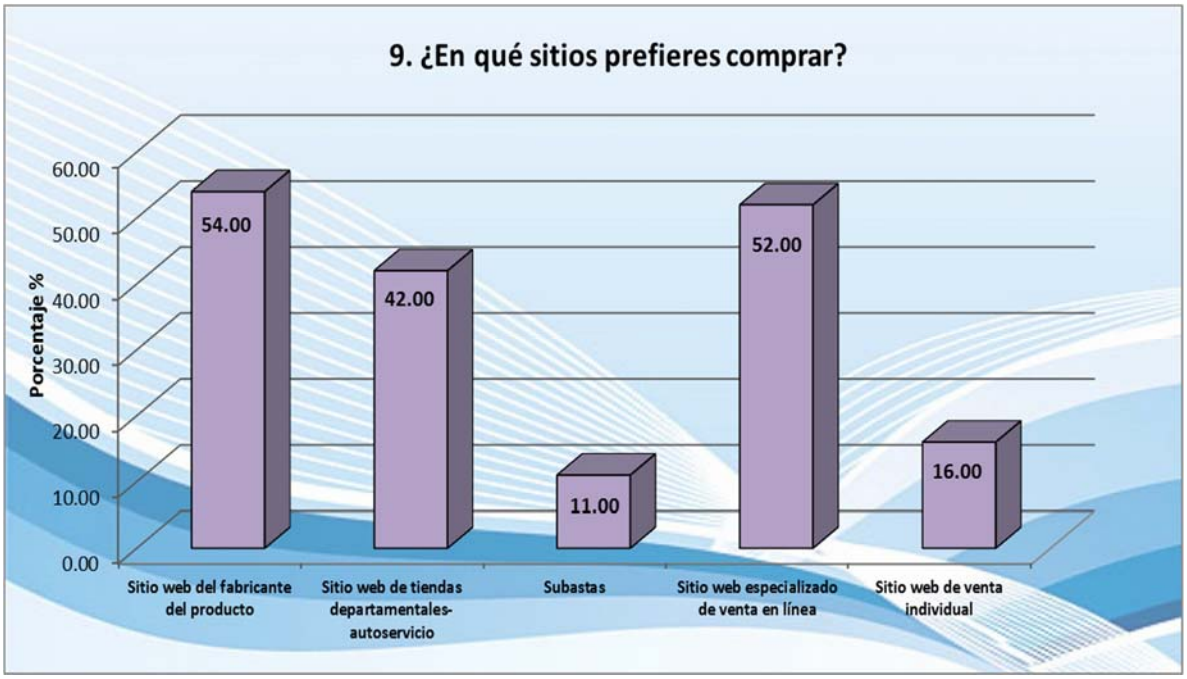
Gráfica 8



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los sitios en los que los respondientes prefieren realizar sus compras, se aprecia que buscan tener cierta seguridad en cuanto a la confiabilidad de los mismos, ya que se trata principalmente de sitios web del fabricante del producto, especializados en ventas en línea o bien de tiendas departamentales.

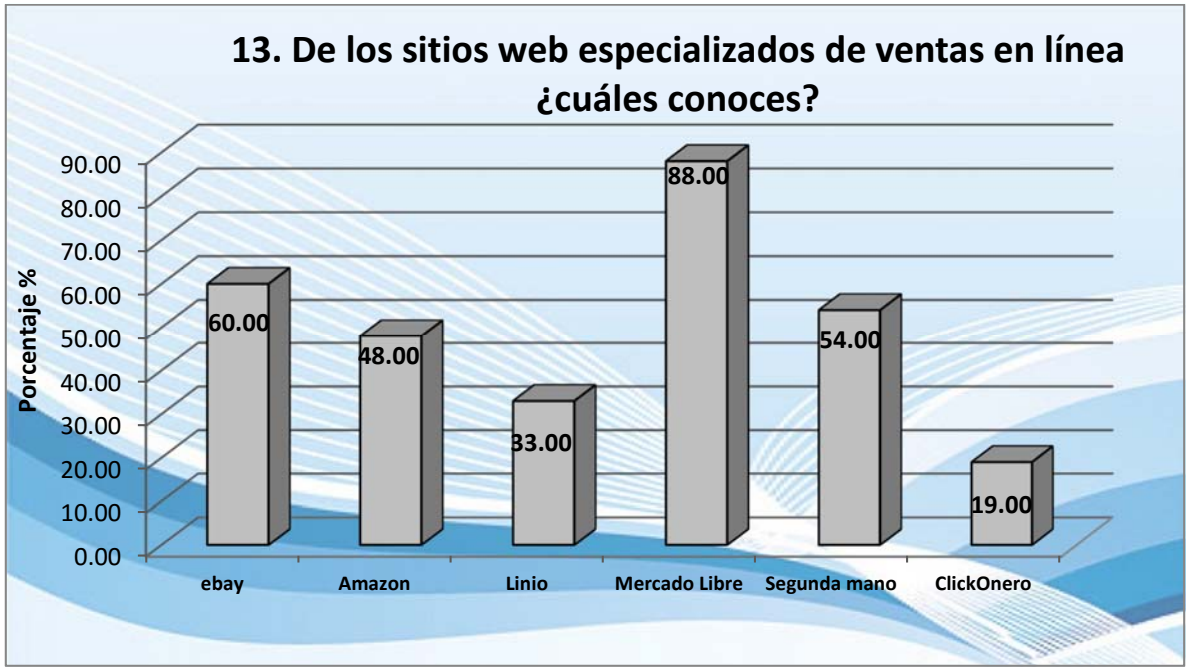
Gráfica 9



Fuente: Elaboración propia

Los sitios web de ventas especializadas más mencionados fueron mercadoLibre (88%), eBay (60%) y Segunda mano (54%), que se caracterizan por poner en contacto a compradores y vendedores. Por otro lado, en cuarto lugar se ubica Amazon (48%), la cual sí es propiamente una tienda virtual.

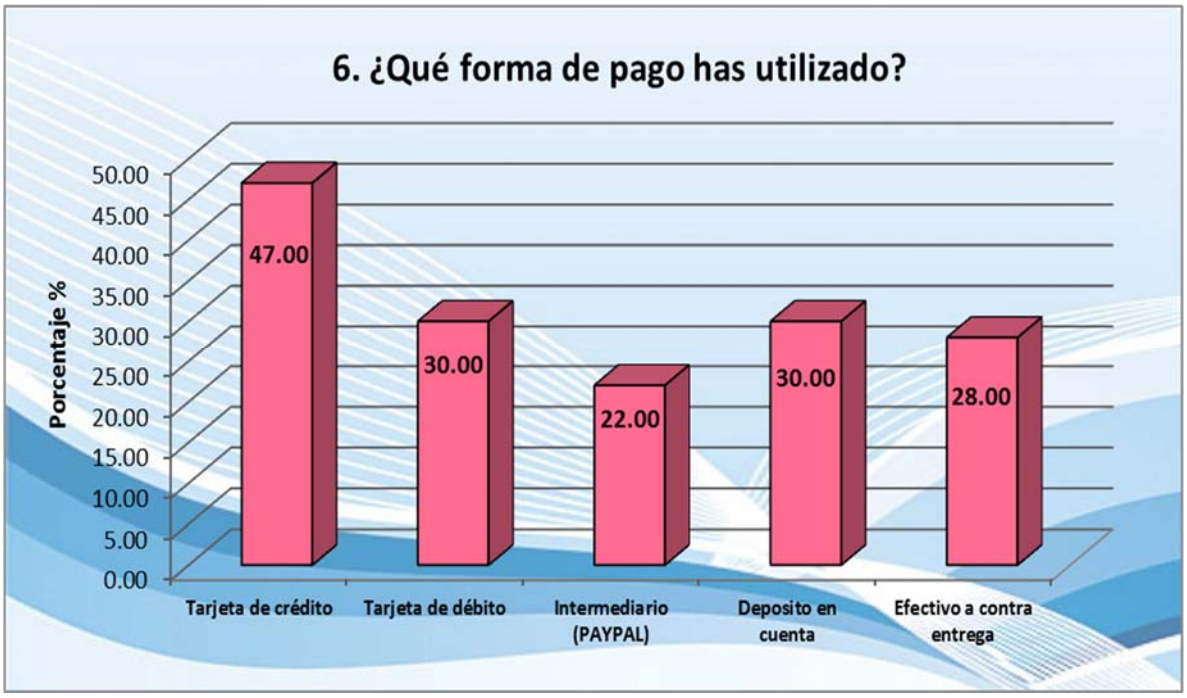
Gráfica 10



Fuente: Elaboración propia

Al preguntar a los entrevistados el medio de pago que utilizan, el más mencionado fue la tarjeta de crédito (47%). Sin embargo, como se observa en la Gráfica 11, hacen uso de una variedad de medios.

Gráfica 11

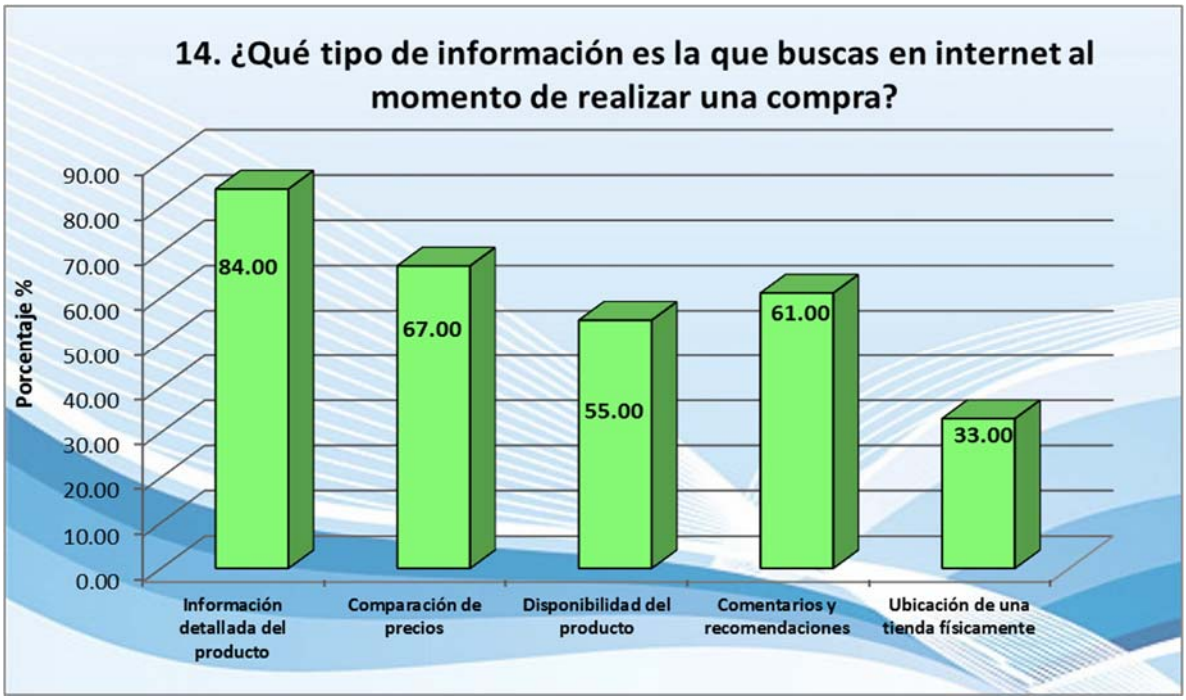


Fuente: Elaboración propia

Otro aspecto significativo en las compras en línea es el relacionado con la rapidez en la entrega del producto, siendo menos de una semana el reportado por casi la mitad de los respondientes (46.1%) y de una a dos semanas por el 36.8%, lo cual indica que se cumple con este criterio.

Ahora bien, al comprar por internet es importante contar con información previa, siendo la relacionada con el producto (84%) y la que permite comparar los precios (67%) las más buscadas por los entrevistados (ver Gráfica 12).

Gráfica 12



Fuente: Elaboración propia

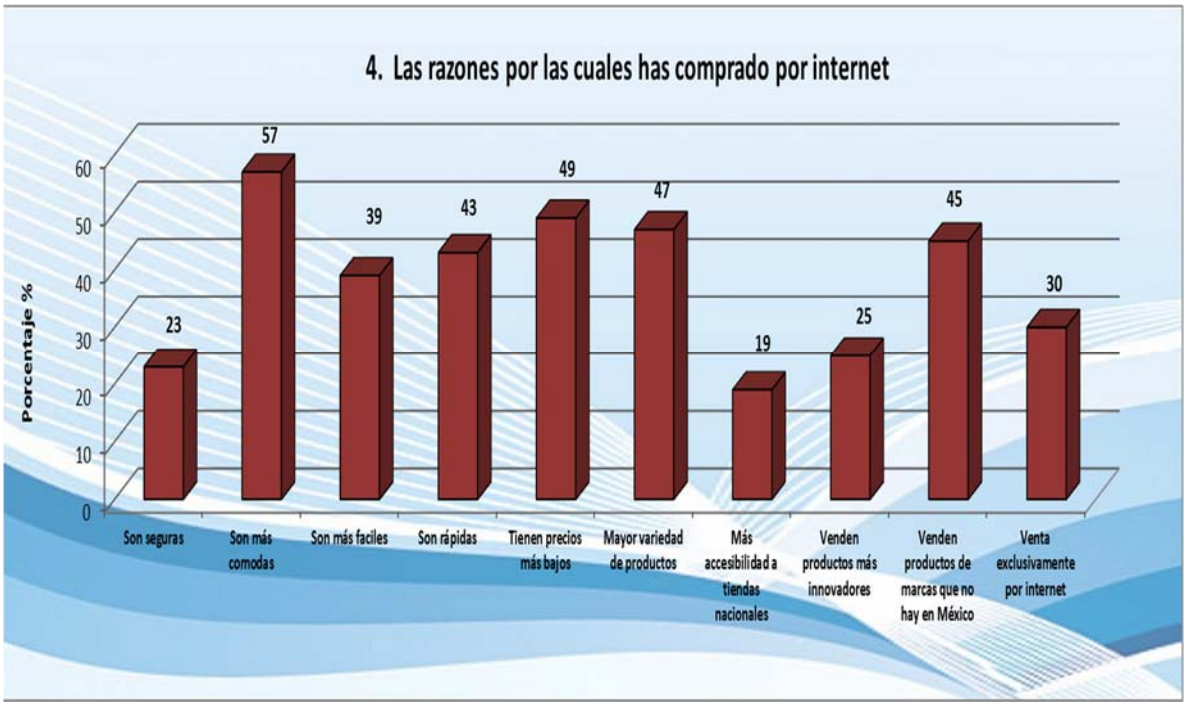
Objetivos

Determinar los motivos por los que se realizan compras por internet

Conocer los motivos por los que no se efectúan compras por internet

En cuanto a los motivos por los que se realizan compras por internet, los más mencionados fueron: son más cómodas (57%), tienen precios más bajos (49%), mayor variedad de productos (47%), venden marcas que no hay en México (45%), y son rápidas (43%), coincidiendo con lo reportado en la literatura sobre el tema (Gráfica 13).

Gráfica 13



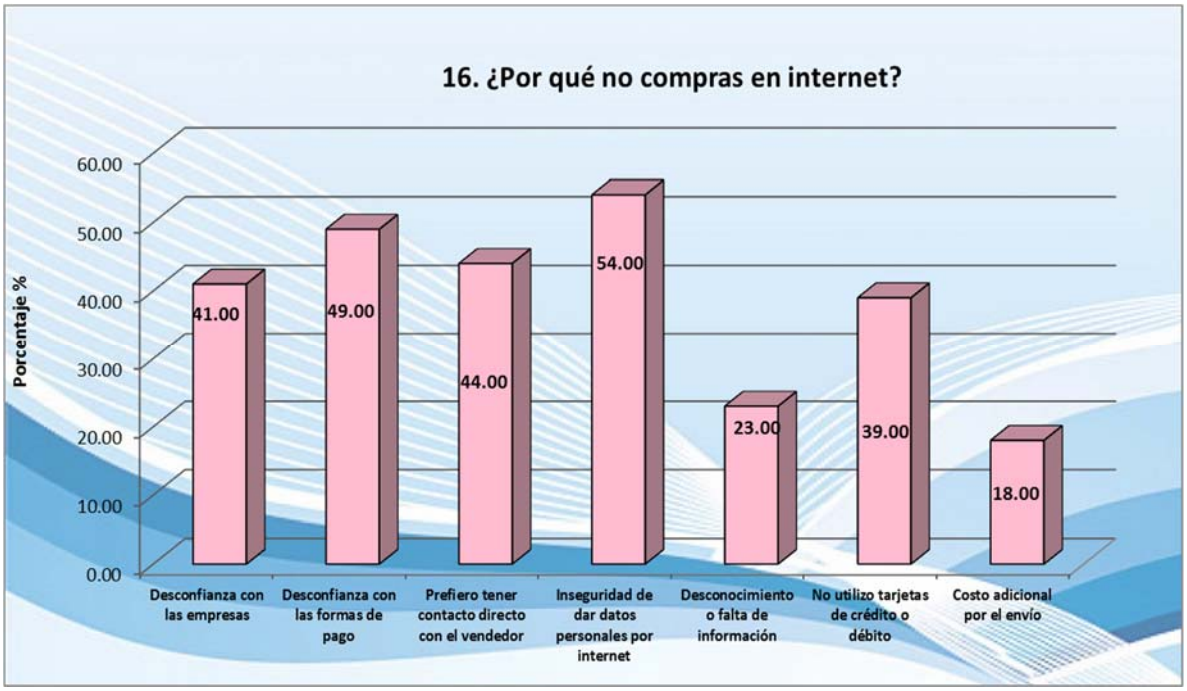
Fuente: Elaboración propia

Al preguntar a los entrevistados acerca de su grado de satisfacción con sus compras en línea, en una escala del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, la media fue de 8.2, lo cual refleja que la mayoría de los usuarios están satisfechos con sus compras.

Por otra parte, los motivos expresados por los no compradores para no adquirir productos en línea guardan relación con la inseguridad de proporcionar datos personales (54%), y desconfianza respecto a las empresas (41%) y las formas de pago (49%). Un aspecto también mencionado fue que prefieren establecer contacto directo con el vendedor (44%), que de alguna manera también refleja una búsqueda de mayor certeza al efectuar una compra (Gráfica 14). Sin embargo, el 35% de los no compradores señalaron estar dispuestos a realizar compras en línea en el futuro, mientras un 43% contestó No sé. En este sentido, en conjunto

los que están dispuestos y los indecisos constituyen el 88% de los entrevistados, porcentaje que es indicativo de un mercado potencial importante.

Gráfica 14



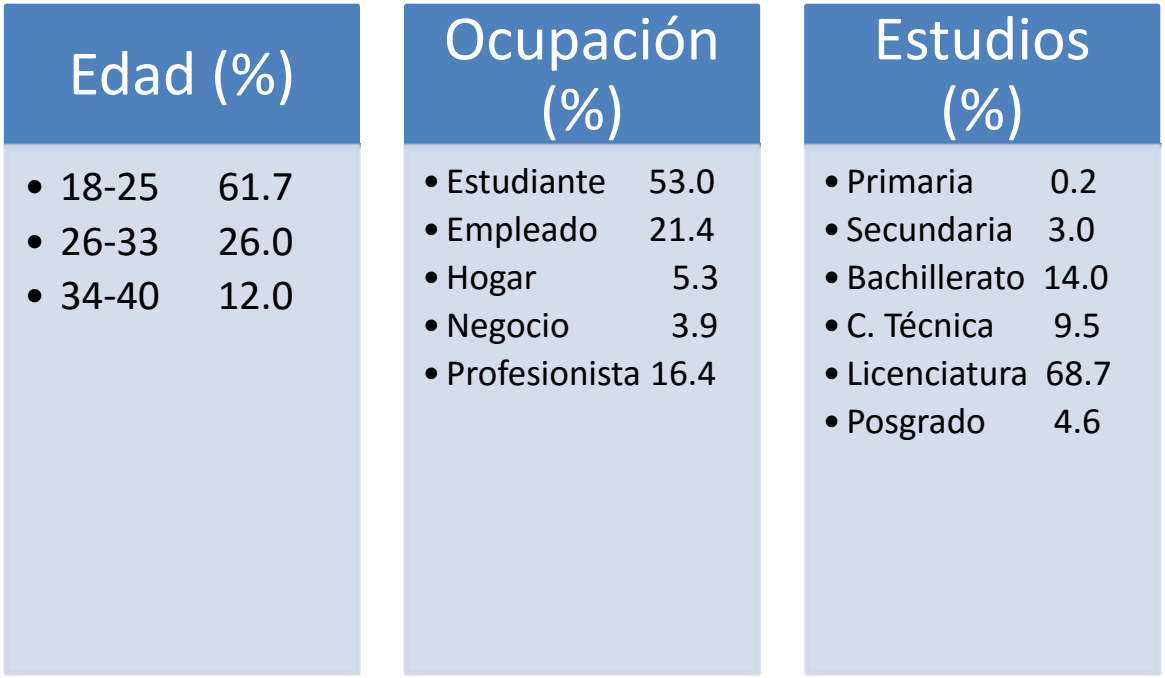
Fuente: Elaboración propia

Objetivo: Identificar el perfil demográfico de los usuarios que realizan compras por internet

En la Figura 2 se presentan las características de los compradores en línea en función de la edad, ocupación y nivel de estudios.

Figura 2

Características demográficas de los compradores en línea



Fuente: Elaboración propia

Con base en los resultados obtenidos, se aprecia que la mayoría de los compradores en línea son jóvenes, estudiantes/empleados/profesionistas, y cuentan con educación media o superior.

Conclusiones

- Tomando en cuenta el número de usuarios de internet que hay en México y que más de la mitad de los entrevistados ha realizado compras por este medio, y que la mayoría lo hace de dos a cuatro veces al año, puede afirmarse que hay un importante mercado potencial para las compras en línea.

- La categoría de productos y servicios que más se adquiere por internet es la relacionada con el entretenimiento, lo cual se explica en parte porque una

característica de los entrevistados que manifestaron hacer compras en línea es que se ubican entre los 18 y 25 años de edad.

- Los motivos por los cuales los compradores mexicanos realizan compras en internet se relacionan con la conveniencia, la variedad de productos y de marcas, la conciencia del precio y la conciencia de marca, coincidiendo con lo reportado en la literatura sobre el tema.

- Asimismo, destaca la aversión al riesgo, en términos de seguridad y confianza, respecto a la reputación del fabricante o del sitio web en que se realiza la compra, así como de la forma de pago.

- En esta misma línea, los motivos para no realizar compras por internet guardan relación con la desconfianza en cuanto a la seguridad de los datos personales, de las formas de pago y de los sitios de venta. Sin embargo, el porcentaje de indecisos en cuanto a realizar compras ofrece oportunidades de crecimiento en tanto se den mayores garantías de seguridad a los internautas.

- En cuanto a las características demográficas de los compradores en línea, en este estudio se encontró que éstos tienden a ser jóvenes (18 a 25 años), estudiantes de nivel medio superior y superior.

- Finalmente, la conveniencia, el precio, la variedad de productos, así como la seguridad, son factores clave a considerar al diseñar una estrategia de mercadotecnia encaminada, tanto a lograr la lealtad de los compradores actuales, como a incrementar el número de internautas que realizan compras en línea.

Referencias

Allred, C. R., Smith, S. M., Swinyard, W. R. (2006). E-Shopping Lovers and Fearful

Conservatives: A Market Segmentation Analysis. *International Journal of Retail & Distribution Management,* v.34, n.4/5, p. 308-333.

Asociación Mexicana de Internet. (2015). *Estudio de Comercio Electrónico en México 2015 .* Recuperado de https://amipci.org.mx/

Brashear, T.G., Kashyap V., Musante, M.D., Donthu, N. (2008). A six country comparison of the internet shopper profile. *Revista de Ciências da Administraçäo,* v 10, n. 21, p. 54-75. mai/ago.

Donthu, N., García, A. (1999). The Internet Shopper, *Journal of Advertising Research*, v. 39, n. 3, p. 52-58.

Doolin, B. (2005). Perceived Risk, the Internet Shopping Experience and Online Purchasing Behavior: A New Zealand Perspective, *Journal of Global Information Management***,** v. 3, n.2, p.66-88.

Éxito exportador. (2014). *Estadísticas Mundiales de Internet para 2015, Usuarios, Penetración y Población por regiones geográficas.* Recuperado de www.exitoexportador.com/stats.htm

Fernández de Lara, Carlos. (2015). *La firma de Bezos está a punto de anunciar que entra de lleno en el país, según esta asociación; actualmente Amazon solo vende libros y lectores en México.* Recuperado de www.cnnexpansion.com/.../

Fernández de Lara, Carlos y Chávez, Gabriela. (2015*). Lo que Amazon cambiará en el e-commerce en México.* Recuperado de www.cnnexpansion.com/.../

Girard, T., Korgaonkar, P., Silverblatt, R. (2003). Relationship of Type of Product, Shopping Orientations, and Demographics with Preference for Shopping on The Internet, *Journal of Business and Psychology*, v.18, n.1, p.101-120.

Goldsmith, R. E., Flynn, L. R. (2004). Psychological and Behavioral Drivers of Online Clothing Purchase, *Journal of Fashion Marketing and Management*, v. 8, n. 1, p. 84-95.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015*). Estadísticas a propósito del día mundial del internet*. Recuperado de www.inegi.org.mx

Lara V, Linda. (2006). *Comercio electrónico, la tecnología al servicio del negocio en Enter@te Revista mensual. Año 5, Numero 50 junio de 2006.* Recuperado *de* www.enterate.unam.mx/Articulos/2006/junio/comercio.htm

Marketing directo. (2015). *En el e-commerce los consumidores son más "comodones" que ahorradores.* Recuperado de www.marketingdirecto.com/ especiales /e-commerce/en-el-e...

Marketing directo. (2014). *El 2014 acabará con 3 millones de internautas, el 40% de hogares tendrán acceso a internet.* Recuperado de www.marketingdirecto.com/actualidad/digital/el-2014

Morales, Carlos. (2015). *Amazon se mexicaniza: abre Amazon.com.mx ...* Recuperado de www.forbes.com.mx/amazon-se-mexicaniza-abre-amazon-com-mx

Organización Mundial de Comercio. 1998. *Estudio especial de la OMC sobre el comercio electrónco*. Recuperado *de* https://www.wto.org/spanish/ tratop_s /ecom_s/special_study_s.

Pingdom Royal. (2013). Internet 2012 in numbers. Recuperado de royal.pingdom.com/2013/ 01/16/ internet

Ratner, R. K., Kahn, B. E. (2002). The Impact of Private versus Public Consumption on Variety-Seeking Behavior, *Journal of Consumer Research,* v. 29, n. 2, p. 246-257.

Rohm, A., Swaminathan, V. (2004). A Typology of Online Shoppers Based on Shopping Motivations, *Journal of Business Research*, v.57, n.7, p. 748-757.

Seo, J. (2005). Internet purchasing decision behavior and product involvement. Tesis para obtener el Grado de Doctor, no publicada. UMI. Estados Unidos de América.

Smith, M. D. (2002). The Impact of Shopbots on Electronic Markets, *Journal of the Academy of Marketing Science,* v. 30, n. 4, p. 446-454.

Soopramanien, D. G.R., Robertson A. (2007). Adoption and Usage of Online Shopping: An Empirical Analysis of the Characteristics of "Buyers", "Browsers", and "Non-Internet Shoppers, *Journal of Retailing and Consumer Services*, v. 14, p.73 – 82.

Swaminathan, V., Leprowska-White E. y Bharat, P. R. (2003). The Internet and Consumer Buying Behavior en *A Research Framework and Analysis in Current Topics in E-Commerce*. p. 64-84. Steinfield. Indiana: Purdue University Press.

Zhang, X., Prybutok, V. R. y KOH, C. E. (2006). The Role of Impulsiveness in a TAM-Based Online Purchasing Behavior Model, Information Resources Management Journal, v. 19, n. 2, p. 54-68.

Acciones de Mercadeo Social para el Sector BPO en Colombia

Aida Ximena León Guatame

Resumen

En función a la Misión de la Unión Temporal Poli Innova sin fronteras de contribuir al desarrollo de poblaciones prioritarias para el Gobierno Nacional como lo son Necoclí, Apartadó, Chigorodó, Mutatá, Peque en Antioquia y Mosquera en Cundinamarca; este artículo pretende describir necesidades sociales, ambientales y económicas de dichas poblaciones seleccionadas para promover acciones de Mercadeo Social por parte de empresas del sector BPO y así mismo describir las acciones que realizaron las empresas de dicho sector para ser galardonadas en 2014 como “mejor a responsabilidad social”.

Los resultados arrojan necesidades desde las subregiones que pueden ser contrarrestadas con acciones de Mercadeo Social como: fomentar el uso de bicicletas; promover el primer empleo; emplear a madres cabeza de familia, discapacitados y afrodescendientes; generar empleo con oficina en la región; formar para el trabajo; promover el respeto por los derechos humanos; promover prácticas Eco-eficientes; promover la solidaridad para el crecimiento en red.

Palabras Claves

Responsabilidad social, Mercadeo Social, BPO

Abstract

According of the Mission of Temporary Union "Poli Innova Sin Fronteras" of contribute to the development of priority populations to the National Government as Necoclí, Apartado, Chigorodo, Mutata, Peque state of Antioquia and Mosquera state of Cundinamarca. This article delivey its social, environmental and economic needs, to promote actions of social marketing in companies in the Business Process Outsourcing sector. And relate actions made by the companies with the award "better in, social responsibility, year 2014" according to the colombian BPO Asociation

The results show needs and solutions from the subregions that could be offset with Social Marketing actions such as: to promote the use of bicycles; incentive the first job; employ single mothers, disabled and indigenous people; generate employment in the region; form

for work; promote respect for human rights; promote Eco-efficient practices and promote solidarity for network growth.

Keywords
Social responsibility, Social Marketing, Business Process Outsourcing (BPO)

Introducción

Dado el auge de la “responsabilidad social empresarial” (RSE) y la “sostenibilidad”, el proyecto de desarrollo del Gobierno Nacional de la República de Colombia, la Alianza Universidad-Empresa-Estado (UEE) y los reconocimientos efectuados por agremiaciones de sectores empresariales; se identifica la oportunidad de contribuir al desarrollo de poblaciones que como (Apartadó, Chigorodó, Mutatá, Necoclí, Peque [Antioquía]) que han sido víctimas de la violencia por cuenta del conflicto armado y municipios que como Mosquera [Cundinamarca] tienen un amplio potencial de crecimiento. Es por esto que el presente estudio entrega necesidades sociales, económicas y ambientales de las poblaciones seleccionadas para promover acciones de Mercadeo Social en las empresas del Sector Business Process Outsourcing (BPO).

Objetivo General

Identificar necesidades sociales, económicas y ambientales de las poblaciones de (Apartadó, Chigorodó, Mutatá, Necoclí, Peque [Antioquía] Mosquera [Cundinamarca] Colombia para promover acciones de Mercadeo Social en las empresas del Sector BPO en Colombia).

Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades sociales, económicas y ambientales de las poblaciones de (Apartadó, Chigorodó, Mutatá, Necoclí, Peque [Antioquía] Mosquera [Cundinamarca] Colombia).
- Identificar acciones de Mercadeo Social de las empresas con reconocimiento del Premio Nacional a la Excelencia de la Industria de Contact Center & BPO en el año 2014 en la categoría de Mejor en Responsabilidad Social en busca de

identificar las necesidades sociales, económicas ambientales, la metodología empleada para identificarlas y el impacto empresarial del reconocimiento.

- Reconocer acciones de Mercadeo Social susceptibles de implementar por parte de las empresas del Sector BPO en Colombia, a partir de las necesidades de las poblaciones seleccionadas.

Antecedentes

La Alianza Poli Innova sin Fronteras[1] pretende aportar al desarrollo de regiones de prioridad del Gobierno Nacional ((Apartadó, Chigorodó, Mutatá, Necoclí, Peque [Antioquía] y Mosquera [Cundinamarca]) e identifica una oportunidad en los servicios de externalización (outsourcing) o Bussiness Process Outsorcing (BPO), Software y Servicios de TI, porque el Gobierno Nacional tiene como objetivo en la política de competitividad que para el año 2032 Colombia sea uno de los tres países más competitivos de la región de América Latina (Consejo privado de competitividad, 2014) y para lograrlo identifica cinco fuerzas (vivienda, infraestructura, minería, agricultura e innovación) llamadas “Locomotoras de desarrollo” las cuales tendrán un vínculo muy importante con el desarrollo del conocimiento. La locomotora líder de los procesos de desarrollo económico y social en el contexto de la Globalización es la de innovación y uno de los sectores asociados es el de *(BPO).* Dicho sector es prometedor para la economía colombiana, por cuanto la inversión extranjera ha aumentado considerablemente de acuerdo con el análisis hecho por Proexport y McKinsey en razón a que las empresas tienden a trasladar su centro técnico hacia regiones que les permitan ser más competitivas, para efectos de disminución de costos así como mejora de procesos productivos y Colombia representa un gran atractivo por la posición geográfica estratégica, las políticas de gobierno que promueven la inversión extranjera, la evaluación riesgo país, el ambiente de negocios propicio y el talento humano calificado, soporte ideal para exportaciones, incentivos y calidad de vida (Proexport, 2014).

Este sector estratégico en Colombia cuenta con planes de negocios que incluyen el desarrollo del recurso humano, la generación de las normativas apropiadas, y el

[1] Programa Poli Innova sin fronteras que vincula Universidad, Empresa, Estado en beneficio del desarrollo de poblaciones de Antioquia como Necoclí, Apartadó, Chigorodó, Mutatá, Peque y de Cundinamarca Mosquera a partir del fortalecimiento de la educación superior

mejoramiento de la infraestructura; se considera que tiene alto potencial de crecimiento, es terreno fértil para la innovación, la asociatividad, la creación de empleos además que mejora la competitividad (CEPAL, 2012) y su tendencia es al nearshoring[2].

En concordancia con la oportunidad de crecimiento del sector, la proyección de vinculación de mano de obra calificada, esta investigación pretende promover el apoyo empresarial a necesidades económicas, sociales y ambientales de las regiones seleccionadas, para facilitar a las empresas del sector de BPO la identificación de las mismas para atenderlas con acciones de Mercadeo Social.

Por otra parte indagando sobre los reconocimientos que se hacen en el sector se encontró con que la Asociación colombiana de *Contact Centers & BPO* (ACDECC) entrega galardones para "reconocer, estimular y premiar públicamente a empresas que con la implementación de iniciativas innovadoras logren construir mejores prácticas empresariales en el marco de la gestión estratégica, operacional, tecnológica y del recurso humano." (Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO , 2015). En dicha premiación se reconocen nueve categorías, dentro de las que está "Mejor en Responsabilidad Social" y se decidió identificar las acciones de las empresas con este reconocimiento en el año 2014 desde la óptica del Mercadeo Social[3] en razón a que las empresas realizan acciones de este tipo y al no ser conscientes de ello disminuye el impacto de su alcance.

Planteamiento del problema

Los siguientes factores que fueron detallados en los antecedentes:

- El interés de la Alianza Poli Innova sin Fronteras para contribuir al desarrollo económico del país.
- La apuesta del Gobierno Nacional a la Innovación como locomotora de desarrollo y dentro de ella al sector de *Contact Center & BPO*.
- El reconocimiento en cabeza de la Asociación Colombiana de *Contact Center &BPO* a las empresas en la categoría "Mejor en responsabilidad social".

[2] Es la atención a mercados vecinos por proximidad, reducción de costos y factores culturales

[3] "Mercadeo social es la financiación de campañas en apoyo de un cambio de comportamiento" (Kotler, Hessekiel, & Lee, 2012)

- El interés del Gobierno de la República de Colombia en poblaciones que como Necoclí, Apartadó, Chigorodó, Mutatá y Peque han sido víctimas de la violencia por cuenta del conflicto armado y municipios que como Mosquera tienen un amplio potencial de crecimiento.

Son lo que motivaron a plantear el siguiente problema de investigación:

¿Cuáles son las necesidades sociales, económicas y ambientales de las poblaciones seleccionadas (Apartadó, Chigorodó, Mutatá, Necoclí, Peque y Mosquera) para promover acciones de Mercadeo Social en las empresas del sector de BPO en Colombia?

Revisión Teórica

El vínculo de los conceptos de Mercadeo Social y Responsabilidad Social se describe desde las definiciones descritas a continuación:

La Responsabilidad Social Empresarial se define como las "Actividades –voluntarias por definición– que demuestran la inclusión de preocupaciones sociales y medioambientales en la operación de los negocios y en su relación con sus stakeholders en función de los niveles de ambición de sostenibilidad de la empresa" (Van M., 2003, P.97). Por su parte (Molina, 2011, 170) describe que la Responsabilidad Social es:

"la forma de conducir los negocios de las empresas que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general. Ello implica el cumplimiento obligatorio de la legislación nacional e internacional en el ámbito social, laboral, medioambiental y de Derechos Humanos, así como cualquier otra acción voluntaria que la empresa quiera emprender para mejorar la calidad de vida de sus empleados, las comunidades en las que opera y de la sociedad en su conjunto". (Observatorio de Responsabilidad Corporativa, sf).

Por su parte el Mercadeo social "Es un disciplina de las ciencias sociales y económico-administrativas que estudia e incide en los procesos de intercambio en beneficio de las partes involucradas de la sociedad en general: este intercambio se presenta entre el agente de cambio, quien identifica el problema social, estudia la población objetivo y detecta sus necesidades para diseñar, planear, administrar e implementar de manera solidaria y coparticipativa los programas sociales, en beneficio de la persona afectada y

de la sociedad en general“ (Pérez Romero, 2004, p.5). En la práctica se pueden distinguir tres conceptos directamente relacionados; Mercadeo social es la financiación de campañas en apoyo de un cambio de comportamiento” (Kotler, Hessekiel, y Lee, 2012, p.29). “Mercadeo con causa social es la vinculación de los donativos monetarios o en especie a la venta de productos u otras acciones de consumo” (Kotler, Hessekiel, y Lee, 2012, p.29). Y Promoción de buenas causas es el “Apoyo a causas sociales mediante el patrocinio de promociones” (Kotler, Hessekiel, y Lee, 2012, p.30).

Con lo anterior se evidencia un vínculo entre las actividades voluntarias que demuestran preocupaciones sociales y medio ambientales, el impacto en los grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general) para mejorar la calidad de vida, en función de sus pretensiones de sostenibilidad y es este último concepto el que reúne las necesidades sociales, ambientales y económicas.

“Podemos definir la “sostenibilidad” como la capacidad que tiene una organización, empresarial de generar valor para sus accionistas en el largo plazo contribuyendo de forma positiva al mantenimiento del medioambiente y al desarrollo social de la comunidad a la que pertenece. Por tanto, supone el compromiso con tres dimensiones relacionadas entre sí:

- Dimensión medioambiental: compromiso con la protección del entorno y con la lucha contra el cambio climático y deterioro del medio ambiente en términos generales.
- Dimensión económica: compromiso con la creación de valor y rentabilidad para los accionistas propietarios de las empresas.
- Dimensión social: compromiso con el desarrollo de aquellas sociedades o comunidades donde operan las empresas y con el desarrollo personal y profesional de sus empleados a través de programas de igualdad de oportunidades, diversidad, etc.

Las organizaciones que incluyen estas tres dimensiones en sus estrategias y procesos de negocio son capaces de crear directamente valor al:

- incrementar los ingresos a través de productos y servicios nuevos y diferenciales
- mejorar la eficiencia operativa y reduciendo los costes (operativos y estructurales)
- mejorar la gestión de riesgos operativos y financieros (en un entorno de crisis financiera global como el actual)

• Construir activos intangibles como la imagen de marca y posicionamiento de mercado" (Páez, 2008, P.417).

Tomando como punto de partida el Mercadeo Social y con él, la clasificación de las problemáticas colectivas en Colombia descritas por Muñoz (2001) en su libro "Mercadeo Social en Colombia" y relacionados en la Tabla 1, en función de posteriormente asociarlas a necesidades económicas, sociales y ambientales.

Tabla 1

Relación de problemas y colectivos de interés

Problemas	Qua afectan a:	Que generan:	Hacerles frente desde:
Pobreza	Colectivos de tercer y cuarto mundo	Altos niveles de subdesarrollo	Estados, empresas y ONG
Desnutrición	Niños en general	Incompetencias e inhabilidades	Organismos de salud
Baja calidad en salud y educación	Niños, adolescentes y adultos	Subdesarrollo y muerte	Estados
Crecimiento desmesurado de la población	Países tercermundistas	Subdesarrollo y dependencia, y otros problemas sociales	Oficinas de planeación de población
Calidad de vida	A todos en general, especialmente a los países más pobres	Baja calidad de vida	Todos en general
Desigualdad y exclusión	Comunidades excluidas y sin oportunidades para su desarrollo	Malestar social, guerras, huelgas y desplazamientos	Estados y organismos supranacionales
Democracias débiles	Países tercermundistas	Corrupción política, desvío de recursos, baja participación de la población	Estados y organismos supranacionales
Contaminación	A todo el mundo	Problemas de salud, baja calidad de vida	Estados, poderes locales, empresas y grupos de interés
Convivencia de grupos étnicos	Sociedades receptoras de grupos étnicos y territorios	Guerra y problemas políticos	Estados y poderes locales

	donde cohabitan dos o más grupos étnicos		
Maltrato infantil	Niños y luego adultos	Adultos agresivos e irascibles, incapacidad de convivencia	Entidades de salud y oficinas de convivencia
Situación de la mujer en desventaja	Las mujeres	Desigualdad y baja calidad de vida	Asociación de mujeres y diversos grupos de interés
Explotación indiscriminada de bosques y animales	Animales, bosques y al hombre	Deterioro de las condiciones naturales de la vida	Todo tipo de organización

(Muñoz M., 2001, P36).

La razón inicial de esta clasificación es que una vez se definan se puede usar al Mercadeo Social en la empresa privada para mejorar la calidad de vida de su público interno promoviendo valores sobre la familia, autocuidado con la salud, actitud hacia lo ecológico, comportamientos frente a civismo y hacia el exterior de la empresa involucrando a consumidores, clientes y proveedores desde los valores empresariales y en asocio con organizaciones no gubernamentales (Muñoz M., 2001, P38).

Método

El estudio es de tipo exploratorio porque según lo expresado por Hernandez, Fernandez, y Baptista, (2003) la problemática de estudio no se ha abordado, descriptiva porque busca ubicar, categorizar, proporcionar una visión de una comunidad dentro del enfoque cualitativo. Con diseño no experimental transversal ya que se observó el fenómeno en su contexto natural en busca de explorar necesidades de municipios seleccionados y las acciones que han sido objeto de reconocimiento, a partir de fuentes secundarias de información sistematizadas en libro de Excel y las fuentes primarias con análisis hermenéutico utilizando paquete especializado en análisis de discurso (Atlas Ti).

El alcance de la muestra son los municipios seleccionados de Antioquia y Cundinamarca como son: Necoclí, Apartadó, Chigorodó, Mutatá, Peque y Mosquera. Y las empresas que recibieron galardón a Mejor En Responsabilidad Social como son

Andes BPO, Emtelco y *Américas Business Process Services, las etapas abordadas se describen en la figura 1*.



Figura 1. Periodo de estudio

Las entrevistas en profundidad con cuestionario Semi estructurado se abordaron con el instrumento descrito a continuación:

ALIANZA POLI INNOVA SIN FRONTERAS

CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

OBJETIVO

Identificar acciones de Mercadeo Social de las empresas con reconocimiento del Premio Nacional a la Excelencia de la Industria de Contact Center & BPO en el año 2014 en la categoría de Mejor en Responsabilidad Social en busca de identificar las necesidades sociales, económicas ambientales, la metodología empleada para identificarlas y el impacto empresarial del reconocimiento.

DATOS DEL ENTREVISTADO:

Nombre del (los) Entrevistado(s):

Cargo:

Formación académica:

Tiempo de vinculación en la empresa:

Tiempo en el cargo actual:

PREGUNTAS

1. ¿Qué significa obtener el premio Mejor en Responsabilidad social?
2. ¿Cuáles acciones desarrolló la empresa durante el año 2013 desde el enfoque social o ambiental o económico y a cuál(es) población(es) benefició?
3. ¿Desde hace cuánto tiempo la empresa ha implementado estas acciones?
4. ¿Qué motivó a la empresa a implementar estas acciones?
5. Me podría nombrar acciones en las que la empresa haya trabajado en los siguientes aspectos:
   a. Conjuntamente con sus clientes
   b. Como patrocinador
   c. Que haya financiado para cambiar un comportamiento colectivo

6. ¿Cuál es el proceso que sigue la empresa para: identificar necesidades, plantear y aprobar programas e implementar acciones responsables con la sociedad?
7. ¿Qué beneficios ha tenido la empresa por haber logrado el reconocimiento de la Asociación Colombiana de Contac Center & BPO u otros?
8. ¿Qué recomendaciones le daría a una empresa que quiera implementar acciones responsables con la sociedad?

CONCENTIMIENTO VERBAL
¿Nos autoriza a difundir la información aquí consignada?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Resultados

Objetivo No.1: Identificar las necesidades sociales, económicas y ambientales de las poblaciones de Apartadó, Chigorodó, Mutatá, Necoclí, Peque [Antioquía] y Mosquera [Cundinamarca] Colombia.

Los municipios de interés son parte integral de dos departamentos con un alto número de habitantes en Colombia. Según el Departamento Nacional de Estadística (DANE) en el informe sobre el índice de Población por Departamento, Antioquia tiene el 13% de la población de Colombia y ocupa la segunda posición después de Bogotá y Cundinamarca ocupa el cuarto lugar con un 6%, después del Valle del Cauca; así como se detalla en la Tabla 2.

Tabla 2

Ranking de población por Departamento en el año 2014

Posición	Departamento	Número de Habitantes 2014	%
2	Antioquia	6.378.069	13%
4	Cundinamarca	2.639.059	6%
1,3,5…33	los 31 Departamentos restantes	38.644.240	81%
Total Población		47.661.368	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos DANE Proyecciones de Población Municipales por área 2005 – 2020

Apartadó, Chigorodó Mutatá, Necoclí hacen parte del ***Urabá Antioqueño***, junto con Arboletes, Carepa, Murindó, San Juan de Urabá, San pedro de Urabá, Turbo y Vigía del Fuerte. Por su parte Peque es parte del ***Occidente Antioqueño***, junto con Abriaquí,

Anzá, Armenia, Buriticá, Caicedo, Cañasgordas, Dabeiba, Ebéjico, Frontino, Giraldo, Heliconia, Liborina, Olaya, Sabanalarga, San Jerónimo, Santafé de Antioquia, Sopetran y Uramita. Y Mosquera hace parte de ***Cundinamarca*** cuya subregión es la sabana de Occidente que contempla Bojacá, El Rosal, Facatativa, Funza, Madrid, Subachoque y Zipacón.

Para mayor detalle, en la Tabla 3 se describe el número de habitantes registrado en 2014 y su proyección a 2020

Tabla 3

Proyección de Población de los Municipios de Interés

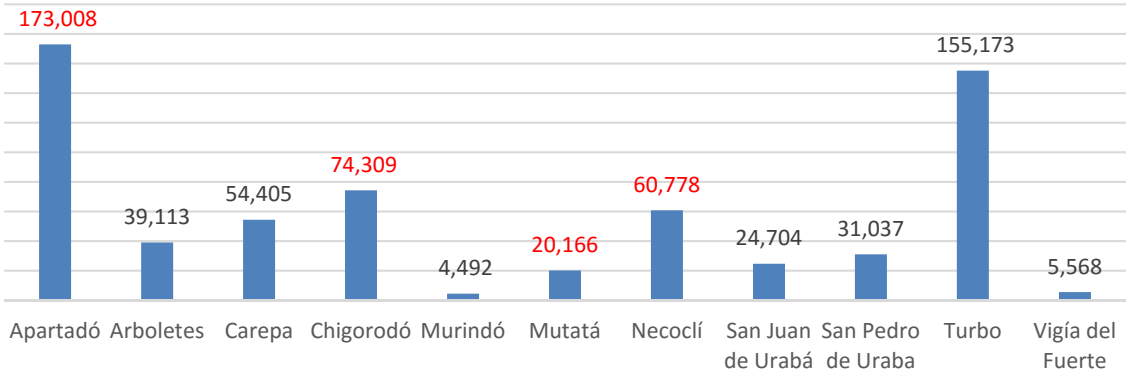
					2014 - 2020	2014		2020	
Departamento	Subregión o provincia	Municipio	Total población 2014	Total población 2020	Incremento %	Población Cabecera %	Población Resto %	Población Cabecera %	Población Resto %
Antioquia	Uraba Antioqueño	Apartadó	173.008	206.885	20%	86%	14%	87%	13%
Antioquia	Uraba Antioqueño	Chigorodó	74.309	86.239	16%	87%	13%	88%	12%
Antioquia	Uraba Antioqueño	Mutatá	20.166	22.992	14%	27%	73%	27%	73%
Antioquia	Uraba Antioqueño	Necoclí	60.778	70.824	17%	25%	75%	25%	75%
Antioquia	Occidente Antioqueño	Peque	10.799	11.591	7%	19%	81%	19%	81%
Cundinamarca	Sabana de Occidente	Mosquera	80.688	93.461	16%	96%	4%	96%	4%
Total			419.748	491.992	17%				

Fuente: Elaboración propia a partir de datos DANE Proyecciones de Población Municipales por área 2005 – 2020

En la gráfica 1 se describe que en la Subregión de Urabá, Apartadó concentra el mayor número de habitantes, seguido por Chigorodó, Necoclí y Mutatá

Gráfica1

Distribución de la población en la Subregión de Urabá 2014

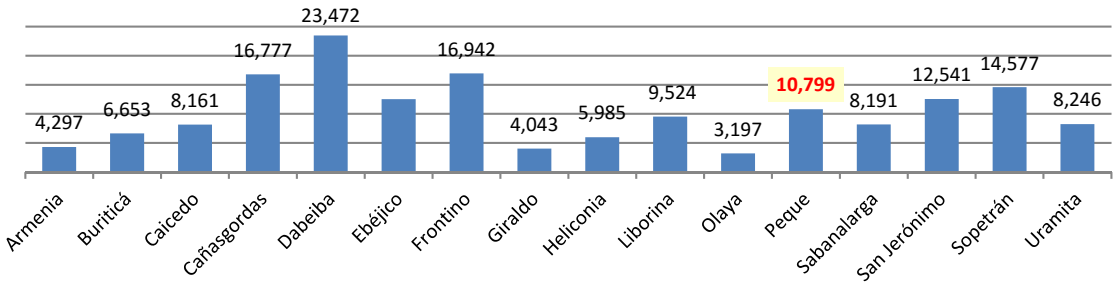


Fuente: Elaboración propia a partir de datos DANE Proyecciones de Población Municipales Por Área 2005 – 2020

En la Subregión de Occidente, según gráfica 2 Peque ocupa el sexto puesto en albergar número de habitantes.

Gráfica 2

Distribución de la población en la Subregión de Occidente (2014)

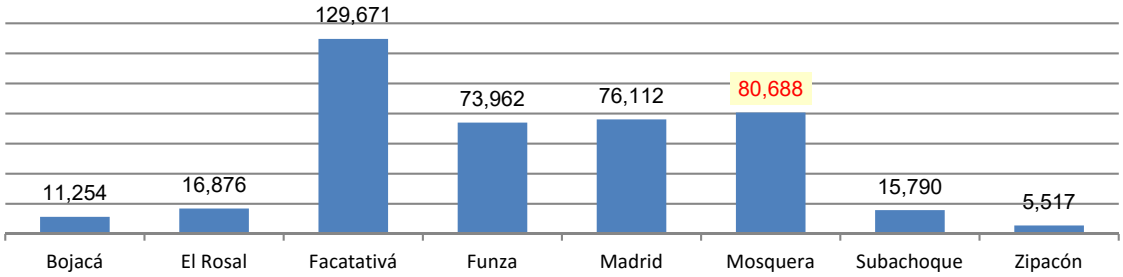


Fuente: Elaboración propia a partir de datos DANE Proyecciones de Población Municipales Por Área 2005 – 2020

Y para la Sabana de Occidente como lo describe la gráfica 4, Mosquera es el cuarto municipio con mayor número de habitantes.

Gráfica 4

Distribución de la población en la Provincia Sabana de Occidente 2014



Fuente: Elaboración propia a partir de datos DANE Proyecciones de Población Municipales por área 2005 – 2020

De otra parte y dada la importancia que tiene la clasificación generacional para las empresas del sector BPO por cuanto dicha clasificación se encuentra contemplada dentro de la terminología del sector, se retoma lo descrito por Kotler y Gary, (2013). “la escala VALS que busca clasificar a los consumidores en función de sus valores y estilos de vida” Baby Boomers personas nacidas entre 1946 y 1964, Generación X nacidos entre 1965 y 1976, generación Y nacidos entre 1977 y 2000.

Considerando que la parte de la población de la Generación “Y” nacidos entre 1977 y 2000 representa un especial interés para las empresas de *Contact Center* por ser la población que inicia con su primer empleo, se observa que más del 39% de la población corresponde a dicha generación; es decir existe un alto potencial de mano de obra en los municipios objeto de estudio, así como se evidencia en la Tabla 4, Apartadó, Necoclí, Chigorodó y Mosquera presentan un alto potencial de trabajadores.

Tabla 4

Cantidad y proporción de habitantes en los nacidos entre 1977 y 2000 con edad 37 y 14 años, Generación “Y”

Municipio	Apartadó	Chigorodó	Mutatá	Necoclí	Peque	Mosquera
Número habitantes Generación "Y" (2014	74.866	32.377	8.671	26.319	4.205	32.666
% Población	43%	44%	43%	43%	39%	40%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos DANE Proyecciones de Población Municipales Por Área 2005 – 2020

Además de sus habitantes, las subregiones cuentan con un amplio potencial de desarrollo por cuanto a través de la Gobernación de los departamentos se han

desarrollado planes que se apoyan en su visión, en la Tabla 5 se especifica los objetivos a 2020 manifestados por el Departamento Administrativo de Planeación .

Tabla 5

Objetivos de la Región a 2020

Urabá Antioqueño	Occidente Antioqueño	Sabana de Occidente
"En el año 2020 la subregión de Urabá estará integrada territorialmente y sectorialmente, y será **modelo de desarrollo humano sostenible,** buscando la satisfacción de necesidades básicas y la diversificación de la base productiva, con relaciones de equidad y justicia Social" (Departamento Administrativo de Planeación , 2014).	"El Occidente Antioqueño, en el año 2020 será un territorio articulador, unido**, líder en los sectores agropecuario, ecológico y turístico**; con una población empoderada, no violenta, ética, educada y respetuosa de la diversidad, que promueve el desarrollo humano integral y sostenible, como medio para alcanzar la paz y el bienestar de sus habitantes" (Departamento Administrativo de Planeación , 2014).	"La Provincia de Sabana Occidente se posicionará en el 2020, como **el principal centro industrial y de negocios logísticos del país.** La provincia logrará dicha consolidación gracias a su articulación con al Aeropuerto El Dorado y Bogotá, a su importante infraestructura, al nivel de formación del capital humano y a los procesos productivos con altos estándares de generación de valor agregado, que se han visto reflejados en el mejoramiento de la calidad de vida de la región" (CEPEC, 2011).

Fuente: Elaboración propia, con información de Planeación Nacional y Cepec

En la Tabla 6 se describen las necesidades asociadas al logro de los objetivos descritos en la Tabla 5.

Tabla 6

Necesidades asociadas a los objetivos a 2020

Urabá Antioqueño	Occidente Antioqueño	Sabana de Occidente
1. Baja calidad en servicio y calidad de educación, salud, recreación, deportes, vivienda, cultura y servicios públicos 2. Insuficiente infraestructura física y medios de transporte	1. Deficiente estructura vial, de servicios públicos domiciliarios y de telecomunicaciones 2. Baja calidad, cobertura, eficiencia y pertinencia de la	1. Nivel educativo de la región, el 40,3% tiene nivel de formación básica, dentro de las personas aptas en edad de trabajar se cuenta con formación secundaria y el 35,9% tiene formación

3. Debilitamiento de patrón de convivencia y cultura ciudadana 4. Acelerado deterioro y agotamiento de los recursos naturales y del medio ambiente 5. Carencia de una cultura de desarrollo competitivo, productivo, sostenible 6. Bajos niveles de gestión gerencial en los entes locales y desarticulación interinstitucional e intersectorial 7. Bajo empoderamiento de la población y deficientes mecanismos de participación y autogestión (Departamento Administrativo de Planeación , 2014).	educación acordes con las necesidades de la subregión 3. Bajo desarrollo del sector turístico y bajo nivel de competitividad en el sector agropecuario, agroindustrial, ambiental y de servicios 4. Precarias condiciones de vivienda y hábitat rural y urbano 5. Baja calidad, cobertura y eficiencia de los servicios de salud acorde con las necesidades de la subregión 6. Insuficientes fuentes de trabajo 7. Ausencia de una cultura de reconocimiento y respeto de los derechos de los niños, jóvenes, mujeres, ancianos, discapacitados, grupos étnicos y población afectada por el conflicto armado Acelerado agotamiento de los recursos naturales y deterioro del medio ambiente (Departamento Administrativo de Planeación , 2014).	primaria o inferior; solo el 16,15 % de los trabajadores cuentan con formación superior o de posgrado,. 2. Bajo número de instituciones universitarias, ya que a 2010 contaba con tres instituciones de formación tecnológica y una con formación universitaria 3. Inexistencia de hospitales tipo III 4. En 2008 se identificó un nivel no satisfactorio de inversión pública para el desarrollo de obras locales, a pesar que es una región auto sostenible que no depende de las transferencias nacionales 5. Baja participación de los habitantes por desconfianza entre los ciudadanos y las autoridades y la percepción que las iniciativas deben ser responsabilidad del gobierno 6. Dificultad en la proyección de proyectos provinciales por la ausencia de una visión compartida acerca de la vocación económica de la Provincia, la ausencia de mecanismos y/o instrumentos que faciliten la coordinación interinstitucional e intermunicipal y la falta de voluntad política

	7. Ineficiencia de plantas de tratamiento de aguas residuales 8. Infraestructura vial para las necesidades de movilidad (CEPEC, 2011).

Fuente: Elaboración propia a partir de información de Planeación Nacional y Cepec

Para entregar un análisis profundo se investigó las necesidades de los Municipios en los planes de Gobierno. En la Tabla 7 se analizan las problemáticas descritas en conjunto para poder realizar la clasificación de acuerdo con lo expuesto en el marco teórico.

Tabla 7

Necesidades Económicas, Ecológicas y Sociales

Clasificación	Clasificación de problema	Mosquera	Apartadó	Mutatá	Chigorodó	Peque	Necoclí
Ecológico	Contaminación	x		x			
	Democracias débiles	x					
	Explotación indiscriminada de bosques y animales	x	x				
Económico	Calidad de vida	x	x				
	Democracias débiles	x	x				
	Desigualdad y exclusión	x	x				
	Otros	x	x				
	Pobreza	x					
Social	Baja calidad en salud y educación	x	x	x		x	x
	Calidad de vida	x	x	x	x	x	
	Contaminación	x					
	Convivencia de grupos étnicos		x				
	Crecimiento desmesurado de la población	x	x				
	Democracias débiles	x	x	x			
	Desigualdad y exclusión	x	x				
	Desnutrición	x	x		x		
	Explotación indiscriminada de bosques y animales		x				
	Maltrato infantil	x					

Otros	x			
Pobreza	x	x	x	
Situación de la mujer en desventaja	x	x		

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recaudada en Planeación Nacional, Cepec y Planes de Gobierno de las Alcaldías

Objetivo No.2: Identificar acciones de Mercadeo Social de las empresas con reconocimiento del Premio Nacional a la Excelencia de la Industria de Contact Center & BPO en el año 2014 en la categoría de Mejor en Responsabilidad Social en busca de identificar las necesidades sociales, económicas ambientales, la metodología empleada para identificarlas y el impacto empresarial del reconocimiento.

En cuanto a las empresas que fueron objeto de reconocimiento en 2014 por parte de la Asociación Colombiana de *Contact Center & BPO*, son en primer lugar Andes BPO, en segundo Emtelco y en tercer lugar, Américas Business Process Services.

Andes BPO es una empresa de externalización de procesos de negocios que presta servicios como gestión integral de cobranzas, tele mercadeo, línea de servicio al cliente, tele venta, back office, medios virtuales y consultoría; ubicada en el municipio de La Ceja Antioquia, inició su operación con 5 empleados en 2010 y en 2014 contaba con una cifra cercana a los 400 empleados; fue objeto de reconocimiento a “mejor en responsabilidad social” en la categoría Oro en 2014 y también ha recibido la distinción de pertenecer al Primer Portafolio de Bienes y Servicios Sostenibles del Programa de Transformación Productiva del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Emtelco es una empresa del Grupo EPM que presta servicios de *contact center* y diseño de soluciones Business Process Outsourcing (BPO) inició su operación en 1992 y actualmente cuenta con más de 10.000 empleados; tiene presencia en 94 municipios dentro de los que está Apartadó, Chigorodó y Necoclí municipios de gran interés para la investigación promovida por la Alianza Poli Innova; esta empresa fue reconocida en la categoría de plata en el año 2014 y en 2013 ocupó la categoría Oro al Premio Latam por mejor contribución en responsabilidad social en 2014.

Contact Center Américas ahora *Américas Business Process Services*, es una empresa de Carvajal S.A. y la Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB), que presta servicios de tercerización y atención de procesos de negocios basados en tecnología en los sectores Financiero, Energético, Gobierno, Telecomunicaciones, Industria y

Servicios, inició sus operaciones de tercerización en 1994; en 2014 contaba con 7.000 colaboradores en Bogotá, Medellín y Cali y en este mismo año fue premiada en la categoría Bronce al Mejor en Responsabilidad Social.

La generación de empleo de estas empresas ha contribuido al aspecto social nombrado en el marco teórico dentro de los ejes a los que le hace frente la Responsabilidad Social, así como al económico por su contribución al desarrollo del país y en el ambiental por las acciones que desarrollan en función de disminuir el impacto ambiental; las acciones objeto de reconocimiento se detallan en la Tabla 8.

Tabla 8

Acciones de Mercadeo Social realizadas por empresas con reconocimiento a Mejor en responsabilidad Social

Empresa	Acciones de Mercadeo Social identificadas al consultar Responsabilidad Social
Andes BPO	Está ubicada en el Oriente Antioqueño y genera empleo entre los habitantes del Municipio de La Ceja Antioquia, prioriza a madres cabeza de hogar, impulsa el primer empleo en jóvenes y promueve el uso de las bicicletas entre sus empleados.
Emtelco	con la “Asociación de Exalumnos del Colegio San Ignacio - Asia Ignaciana, el Programa Formación para la Vida Laboral, el cual benefició a 226 jóvenes (152 hombres y 74 mujeres) de sectores vulnerables, ubicados en estratos 1 y 2 de las comunas 1, 2, 5, 6 y 15 de la ciudad de Medellín. Este programa busca brindar nuevas alternativas de vida a estudiantes y contar con una fuente de reclutamiento cualificada; los beneficiarios son capacitados para facilitar su incursión en el mundo laboral, lo que impacta en los índices de conflicto urbano, contribuyendo al objetivo de la Gobernación “Antioquia la más Educada” y el de la ciudad “Medellín un hogar para la vida”.” Además de realizar otras acciones orientadas al Mercadeo Social como el desarrollo de la campaña de diversidad cultural y cultura corporativa donde se destacó el respeto de los derechos humanos contenidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y formuló acciones de mejora para fortalecer el respeto por los Derechos Humanos; como formación virtual en conceptos fundamentales en Derechos Humanos, campañas de sensibilización, ajustes a la políticas de selección como de vinculación, y acciones a incorporar por parte de los proveedores así como “Eco prácticas ofimáticas para el ahorro de energía”.

Américas Business Process Services	Desde 2013 trabajan con gente estratégica en la vinculación del programa de afros e indígenas y entienden sus expectativas; también tiene empleados con discapacidad; en cuanto a lo ambiental realiza reciclaje de elementos electrónicos.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada en la entrevista a profundidad con cuestionario semiestructurado

Objetivo No. 3: Reconocer el potencial de iniciativas de Mercadeo Social susceptible de implementar por parte de las empresas del Sector BPO en Colombia a partir de las necesidades de las poblaciones.

De acuerdo con la clasificación de las problemáticas colectivas descritas por Muñoz (2001) y mencionadas en el marco teórico se procedió a realizar una categorización descrita en la Tabla 9 con las acciones que las empresas con reconocimiento, realizaron.

Tabla 9

Problemáticas trabajadas por empresas con reconocimiento

Clasificación	**Clasificación de problema**	**Andes BPO**	**Emtelco**	**Contact Center Américas**
Ecológico	Contaminación	X		
Económico	Calidad de vida	X		
	Democracias débiles			
	Pobreza		X	
	Calidad de vida	X	X	X
Social	Contaminación	X	X	
	Desigualdad y exclusión		X	X

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recaudada

En la Tabla 10 se describen las acciones de mejoramiento versus las necesidades colectivas para evidenciar su impacto en las poblaciones objeto de estudio:

Tabla 10

Acciones de Mercadeo Social sugeridas

	ACCIONES MERCADEO SOCIAL BPO								
Necesidades Colectivas	Fomentar el uso de bicicletas	Promover el primer empleo	Emplear a madres cabez	Generar empleo con oficin	Formar para el	Promover el respeto por los	Promover prácticas Eco-	Emplear a discapacitados y afrodescendientes	Promover el crecimiento en red

			a de familia	a en la región	trabajo	derechos humanos	eficientes		
Urabá	1. Baja calidad en servicio y calidad de educación, salud, recreación, deportes, vivienda, cultura y servicios públicos		x	x	X	x			x
	2. Insuficiente infraestructura física y medios de transporte	X							
	3. Debilitamiento de patrón de convivencia y cultura ciudadana						x	x	
	4. Acelerado deterioro y agotamiento de los recursos naturales y del medio ambiente	X						x	
	5. Carencia de una cultura de desarrollo competitivo, productivo, sostenible				X				

	6. Bajos niveles de gestión gerencial en los entes locales y desarticulación interinstitucional e intersectorial						x
	7. Bajo empoderamiento de la población y deficientes mecanismos de participación y autogestión						x
Occidente	1. Deficiente estructura vial, de servicios públicos domiciliarios y de telecomunicaciones	X					
	2. Baja calidad, cobertura, eficiencia y pertinencia de la educación acordes con las necesidades de la subregión		X	X		X	
	3. Bajo desarrollo del sector turístico y bajo nivel de				X		

competitividad en el sector agropecuario, agroindustrial, ambiental y de servicios					
4. Precarias condiciones de vivienda y hábitat rural y urbano			X		
5. Baja calidad, cobertura y eficiencia de los servicios de salud acorde con las necesidades de la subregión			X		
6. Insuficientes fuentes de trabajo	X	X	X		
7. Ausencia de una cultura de reconocimiento y respeto de los derechos de los niños, jóvenes, mujeres, ancianos, discapacitados, grupos étnicos y población afectada por el				X	

	conflicto armado						
	8. Acelerado agotamiento de los recursos naturales y deterioro del medio ambiente	X				X	
Sabana de Occidente	1. Nivel educativo de la región, el 40,3% tiene nivel de formación básica, dentro de las personas aptas en edad de trabajar se cuenta con formación secundaria y el 35,9% tiene formación primaria o inferior; solo el 16,15 % de los trabajadores cuentan con formación superior o de posgrado,.		X	X	X		
	2. Bajo número de instituciones universitarias, ya que a 2010				X		

	contaba con tres instituciones de formación tecnológica y una con formación universitaria 3. Inexistencia de hospitales tipo III 4. En 2008 se identificó un nivel no satisfactorio de inversión pública para el desarrollo de obras locales, a pesar que es una región auto sostenible que no depende de las transferencias nacionales 5. Baja participación de los habitantes por desconfianza entre los ciudadanos y las autoridades y la percepción que las iniciativas			X

	deben ser responsabilidad del gobierno				
	6. Dificultad en la proyección de proyectos provinciales por la ausencia de una visión compartida acerca de la vocación económica de la Provincia, la ausencia de mecanismos y/o instrumentos que faciliten la coordinación interinstitucional e intermunicipal y la falta de voluntad política				
	7. Ineficiencia de plantas de tratamiento de aguas residuales			X	
	8. Infraestructura vial para las necesidades de movilidad	X			

Fuente: Elaboración propia a partir de fuentes secundarias de información

Discusión y Análisis

Las actividades voluntarias de Mercadeo Social que demuestren preocupaciones sociales y medio ambientales por parte de las empresas para impactar a grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general) en las regiones de los municipios seleccionados en procura de mejorar la calidad de vida, son:

- Fomentar el uso de bicicletas
- Promover el primer empleo
- Emplear a madres cabeza de familia, discapacitados y afrodescendientes
- Generar empleo con oficina en la región
- Formar para el trabajo
- Promover el respeto por los derechos humanos
- Promover prácticas Eco-eficientes
- Promover la solidaridad para el crecimiento en red

Referencias

Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO . (2015). *Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO* . Retrieved from http://www.acdecc.org/premios.php

CEPAL. (2012, mayo 3). *Cepal Naciones Unidas.* Retrieved from http://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/presentacion_jose_duran_cepal2.pdf

CEPEC, C. d. (2011, Marzo). *Universidad El Rosario.* Retrieved Agosto 2014, from http://www.urosario.edu.co/urosario_files/c7/c75acb75-be29-49c8-8e50-f45bd4f96169.pdf

Consejo privado de competitividad. (2014). *Política de Desarrollo Productivo para Colombia.* Bogotá.

Departamento Administrativo de Planeación . (2014). *Antioquia.* Retrieved 8 2014, from http://www.antioquia.gov.co/antioquia-v1/organismos/planeacion/descargas/boletin_tematico/inventario_antioquia.pdf

Departamento Nacional de Planeación. (2011). *Plan Nacional de Desarrollo.* Retrieved Agosto 2014, from https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PND/PND2010-2014%20Tomo%20I%20CD.pdf

Emtelco. (2013). *Informe de Gestión y Sostenibilidad 2013.* Medellín.

Gobernación de Antioquia. (2014). *Gobernación de Antioquia.* Retrieved 01 05, 2015, from http://antioquia.gov.co/uraba/index.php/comunidad-urabaense/noticias/122-uraba-pasa-la-pagina-de-la-violencia#.VKteF-1ZjIU

Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. P. (2003). *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing.* México: Pearson.

Kotler, P., & Gary, A. (2013). *Fundamentos de Marketing.* México: Pearson.

Kotler, P., Hessekiel, D., & Lee, N. R. (2012). *Lo Bueno Funciona.* España: LID.

Ministerio de Industria y Comercio. (2015). *Procolombia*. Retrieved from http://www.procolombia.co/invierta/sectores-para-invertir

Molina, M. M. (2011). La responsabilidad social corporativa en la gestión hotelera. *Turismo y Sociedad*, 170.

Muñoz M., Y. (2001). *El Mercadeo Social en Colombia.* Medellín: Universidad EAFIT.

Observatorio de Responsabilidad Corporativa. (sf). *Observatorio de Responsabilidad Corporativa*. Retrieved from http://observatoriorsc.org/

Páez, M. A. (2008). Sostenibilidad clave del alto rendimiento. *BOLETIN DE ESTUDIOS ECONOMICOS*, 413-432.

Pérez Romero, L. A. (2004). *Marketing Social: Teoría y Práctica.* Bogotá: Pearson.

Politécnico Grancolombiano. (2014, 10 01). Verificación de condiciones mínimas de calidad de Programas Académicos de Pregrado. *Verificación de condiciones mínimas de calidad de Programas Académicos de Pregrado*. Bogotá.

Politécnico Grancolombiano. (2014). *Visita Centro de Investigación Red Ilumno.* Bogotá.

Van M., M. (2003). Concepts and Definitions of CSR and Corporate Sustainability: Between Agency and Comunion. *Business Ethics*, 95-105.

Posicionamiento, lealtad y preferencias de los consumidores a las marcas de agua embotellada de la Cd. de Rioverde S.L.P.

David Gómez Sánchez
Ramón Gerardo Recio Reyes
David González Díaz

Resumen

El objetivo del estudio es analizar el posicionamiento, la lealtad y las preferencias de los consumidores a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P. El estudio es de tipo cuantitativo descriptivo y correlacional, la muestra se determinó en 196 consumidores de agua embotellada de la ciudad de Rioverde. Los resultados son no existen consumidores leales de agua embotellada, la marca mejor posicionada es Ciel y también la de mayor preferencia. Por otro lado se encontró asociación entre las variables preferencia y posicionamiento y no así con la Lealtad.

Palabras Clave:

Posicionamiento, Lealtad, Preferencias, Agua Embotellada

Abstract

The aim of the study is to analyze the positioning, loyalty and consumer preferences for brands of bottled water in the city of Rioverde, S.L.P. The study is quantitative, descriptive and correlational, the sample was determined in 196 consumers of bottled water in the city of Rioverde. The results no loyal consumers of bottled water, the best positioned brand is Ciel and the most preferred too. Furthermore association between the variables and positioning preference and loyalty not to be found.

Keywords:

Positioning, Loyalty, Preferences, Bottled Water

Antecedentes

El hombre primitivo solía almacenar el agua en pieles de animales previamente tratadas y así las llevaba a donde quiera que se moviera. Estas colonias se establecían en la cercanía de fuentes naturales de agua porque sabían que sin ella jamás sobrevivirían, los antiguos romanos le daban tanta importancia que encontraron la forma de transportarla por medio de acueductos e hicieron del agua un elemento importantísimo del Imperio. Se dice que Napoleón no se separaba de sus garrafas de agua ni siquiera cuando estaba en batalla. Este hombre, como muchos otros, se las ingeniaba para transportar su agua en envases hechos de cerámica que solían tapar con corchos para evitar que el líquido se derramara. Durante milenios, cada quien era responsable de encontrar y transportar su propia agua, detalle que empezó a cambiar a mediados del siglo XIX. La primera vez que se vendió agua embotellada fue en 1845 en Poland Springs, Estados Unidos. El líquido, cuya marca no fue registrada, se vendía en botellas de cerámica de 3 galones cada una. La primera marca de agua embotellada fue Vittel que se empezó a vender en Francia en 1850, en esos primeros días el agua embotellada era un lujo que sólo se podía dar la gente con altos ingresos económicos (Agua Embotellada: dinero en el Garrafon, 2007).

El consumo de agua embotellada ha ido creciendo a un ritmo constante en todo el mundo en los últimos 30 años. Es el sector más dinámico de toda la industria de la alimentación y la bebida: el consumo mundial aumenta con una media de un 12% anual, a pesar de su precio excesivamente alto comparado con el agua del grifo. Existe en la actualidad, una gran concentración en la oferta de agua embotellada cuyas principales marcas son: Bonafont de Danone, E-pura de PepsiCo, Ciel de Coca Cola y Nestlé son las marcas que ocupan las preferencias de los consumidores.

Bonafont nace en 1992 como un proyecto de inversionistas mexicanos para desarrollar el mercado de agua embotellada y es la primera marca de agua embotellada en nuestro país en presentaciones personales y es en 1996 cuando Danone la adquiere (Bonafont, S.F.).

E-pura es una marca de Pepsi Beverages Company (PBC) que se dedica a la extracción, envasado, distribución y venta de agua purificada, e-pura es la marca que surge tras la renovación e innovación de nuevos productos de Electro pura marca mexicana de agua embotellada. El general Manuel González fundó Electro pura en la ciudad de México, en 1991 salió al mercado las presentaciones en PET, dos años después se creó el sello de seguridad. En 2002 Electro pura se fusiona con Pepsi Bottling Group –PBG-. En el 2004 se creó E-pura, y finalmente en 2010 PBG anuncia la fusión con PepsiCo formando así Pepsi Beverages Company (E-pura, S.F.)

Ciel se funda hace más de 10 años de haber arrancado en el mercado de México, actualmente tiene una cobertura geográfica de 72 por ciento del territorio nacional. La Compañía a nivel mundial cuenta con un sistema de calidad denominado The Coca-Cola Quality System, el cual toma las bases de los sistemas internacionales de certificación y los desarrolla especialmente para la industria de bebidas. (Ciel, S.F.)

Nestlé la historia de Nestlé en el mundo es la de una industria alimenticia que tiene sus orígenes en Vevey (Suiza), en 1866 cuando Henri Nestlé se interesa por la alimentación de los infantes y desarrolla un alimento para los bebes que no podían ser amamantados. El profesional aprovechó la fama de este producto y, utilizando el posicionamiento que logró su apellido creó la marca distintiva Nestlé, con un logotipo que hasta el día de hoy la identifica en todo el mundo: un nido en el que un pájaro alimenta a sus pequeños (Nestle, S.F).

Planteamiento del Problema

El consumo de agua natural es un componente fundamental de la nutrición, idealmente el cuerpo humano necesita que se beba dos litros de agua diarios y para satisfacer esta necesidad diaria, cada vez son más las personas que consumen agua embotellada. El agua embotellada es una opción segura de hidratación, además de que tiene la gran ventaja de que es portable. El consumo de agua embotellada juega un importante papel dentro de los actuales patrones de consumo

de los mexicanos. Cada vez más, los mexicanos ven la conveniencia en el consumo de agua embotellada como parte de un estilo de vida activo y saludable. Existen diferentes tipos de agua embotellada, de manantial o simplemente purificada, que pueden contener sales y minerales, necesarios para una buena hidratación.

Las proyecciones para este mercado son de un crecimiento anual de 4%, debido a que los mexicanos están entre los mayores *consumidores,* el consumo per cápita del agua embotellada en México alcanzó los 170.7 litros en el 2011, con lo cual se ubicó como el tercer consumidor mundial, superado por Estados Unidos y China, Actualmente en México se envasan y se venden 113 mil millones de litros de agua embotellada al año, según cifras de la consultoría Euronomitor (Euronomitor, 2008). Al alto consumo de agua embotellada entre los mexicanos se unen otros factores como los beneficios que tiene en la salud, las variadas y atractivas presentaciones que utilizan las marcas, y que ésta puede adquirirse casi en cualquier lugar, el mercado del agua ofrece amplias posibilidades de negocio no sólo para las grandes compañías, sino también para las pequeñas empresas, las cuales han cobrado una mayor participación en los últimos años.

En base a lo anterior, el presente estudio surge de la inquietud de saber cómo se encuentra el sector de agua embotellada de la ciudad de Rioverde, S.L.P., con el fin de analizar el posicionamiento, preferencias y lealtad hacia las marcas de agua embotellada. En la ciudad de Rioverde existen diferentes marcas de agua embotellada, en este estudio se seleccionaron las marcas que están presentes en el mercado local: Ciel, Bonafont, E-pura, y Nestlé, las marcas antes mencionadas son vendidas en tiendas de autoservicio, en tienditas, supermercados, entre otros. Esta investigación pretende identificar el posicionamiento y preferencia de las marcas en base a sus atributos como son: sabor, calidad, precio, diseño, así como determinar la lealtad que existe entre las marcas de agua embotellada desde una perspectiva del consumidor en la ciudad de Rioverde, S.L.P.

Los resultados que se obtienen de esta investigación son útiles para descubrir cuáles son las marcas de agua embotellada que están mejor posicionadas en la mente de los consumidores de Rioverde, respecto a la preferencia de los

consumidores las empresas pueden conocer que marcas están mejor posicionadas y trabajar en los atributos que le convengan a cierta empresa, y en cuanto a la marca que este mejor posicionada servirá para seguir siendo la mejor posicionada, los resultados también dan la pauta a las empresas para crear estrategias y así satisfacer a más consumidores y lograr que este sea fiel a la marca.

Formulación

¿Cuál es el posicionamiento, lealtad y preferencias de los consumidores a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P.?

Objetivo General

Analizar el posicionamiento, la lealtad y las preferencias de los consumidores a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P.

Objetivos Específicos

- Conocer el posicionamiento de las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P.
- Analizar la lealtad a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P.
- Establecer la preferencia de los consumidores a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P.
- Determinar la relación que existe entre el posicionamiento y la lealtad a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P.
- Evaluar la relación que existe entre el posicionamiento y la preferencia de los consumidores a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P.
- Determinar la relación que existe entre la preferencia de los consumidores y la lealtad a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P.

Marco teórico

Marco conceptual

La elaboración de esta investigación implica conocer algunos conceptos que son importantes para una mejor comprensión sobre el tema, a continuación se presentan definiciones tales como: Posicionamiento, Lealtad, Marca, Preferencia, y Agua embotellada, que son importantes para el aprovechamiento de este proyecto.

CONSTRUCTO	DEFINICIÓN
Posicionamiento	El posicionamiento de un producto, es el modo en que el producto es definido por los consumidores según atributos especiales (el lugar que ocupa el producto en la mente de los consumidores respecto de otros productos) (Kotler, Armstrong, Cámara, y Cruz, 2004)
Lealtad	Es la constancia con que los consumidores compran el mismo producto o los productos de la misma marca para satisfacer una necesidad específica (Gorostieta, 2001).
Preferencia	Consiste en como los individuos realizan sus decisiones y cómo seleccionan alternativas de un conjunto disponibles de las mismas. Cada individuo ordena las alternativas de acuerdo a su preferencia relativa. De esta forma cuando el individuo realiza una elección, este selecciona la alternativa con aquello que más tiene de todo lo posible (James, 2002).
Marca	Marca es un nombre, término, símbolo, diseño, o una combinación integrada de ellos que tiene la intención de identificar y de distinguir al producto o servicio del de la competencia (Russell, 2005)
Agua Embotellada	La definición del agua embotellada es bastante sencilla: cualquier agua (generalmente la que no contiene aditivos) destinada para el consumo humano que está sellada en una botella u otro contenedor (Randall, S.F.).

Marco Referencial

Debido a la gran competencia que existe en el mercado de las aguas embotelladas se han realizado diversos estudios con el fin de conocer cómo se encuentra

posicionada su marca y cuáles son sus principales competidores, así también conocer las preferencias y gustos que tienen los consumidores hacia una marca de agua específica. Es por eso que algunas empresas han rediseñado sus estrategias de venta y ofrecen varias opciones a los consumidores, esto ayuda a las empresas a segmentar mercados haciendo grupos más pequeños para realizar estrategias de venta y publicidad a esos grupos específicos.
De acuerdo con el tema de investigación se revisaron diversas investigaciones sobre Posicionamiento, Lealtad, Preferencia y Agua Embotellada.

“UN ESTUDIO DE LAS POTENCIALIDADES DEL MERCADO PARA EL CONSUMO DE AGUA PURIFICADA DE LA FUENTE DE AZINYAHUALCO” ,este estudio se realizó en el estado de Guerrero**,** donde actualmente la comercialización del agua embotellada ha cobrado importancia en la mayoría de países de América latina, realizando fuertes inversiones en su desarrollo tanto el capital transnacional como los capitales nativos. El objetivo de este trabajo fue conocer el mercado, para conocer si es rentable la puesta en marcha de una planta purificadora con consecuente introducción de una nueva marca de agua. Se diseñó una encuesta por muestreo. El tamaño de la muestra fue de 2496 viviendas. Se determinaron las características de la oferta, las regularidades del mercado. Respecto a la población de consumidores se estableció su estructura y hábitos de consumo. Se estimó el mercado potencial y se determinaron aquellos nichos donde pudiera penetrar el nuevo producto. Se realizó el análisis de la fidelidad de los consumidores a la marca de su preferencia. La técnica de modelos de árbol de clasificación fue utilizada para establecer los elementos necesarios para el diseño de una estrategia de mercadeo para una nueva marca de agua (Santiago, Juárez, y Bouza, 2008).

“Aguas minerales, de la tendencia al negocio. Las multinacionales del mundo de las bebidas dominan un segmento fuertemente atomizado pero en crecimiento, cuya inversión publicitaria global fue, en 2005 de 21, 6 millones de euros, según infoadex” investigación que se realizó en España. Grandes grupos como Danone (con marcas como Font Vella y Lanjarón), San Benedetto (Fuencisla, Font Natura, Fuente primavera), Nestlé. (Viladrau, Aquarel), Coca Cola (Aquabona, Santolín) o Pepsico

(Aquafina), son actores de pleno derecho en un sector como el de las aguas minerales, en pleno crecimiento. Un impulso que encuentra su razón de ser en una serie de condicionantes sociológicos y de estilo de vida que han propiciado un nuevo escenario de consumo en el que tienen un peso importante la preocupación por la salud y el culto al cuerpo. El marketing nos ha convencido de la bondad de beber agua embotellada en lugar de la más prosaica que procede del grifo y en esa tarea mantienen las espadas en alto las más de cien empresas que operan en el sector en nuestro país, que invirtieron conjuntamente alrededor de 21, 6 millones de euros en publicidad en 2005 y de las que sólo las nueve primeras acaparan casi el 60% del mercado movido por el sector en este periodo (De Marcos I. , 2006).

En México se realizó la investigación “DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE AGUA DE MESA: UNA ACCIÓN POSITIVA” afirma que en México se estima que más del 80% de la población, utiliza agua de mesa y actualmente son muchas las marcas de aguas disponibles a nivel nacional, que intentan satisfacer la creciente demanda por lo que las personas que compran éste tipo de agua no tienen idea de la calidad del líquido ya que hasta el momento los estudios aplicados a evaluar los constituyentes del agua, no se conocen, ni tampoco se saben si son completos, ni se garantiza la aplicación metodológica que permita establecer, si el agua que se ofrece a la ciudadanía cumple realmente con lo establecido en la Norma. El objetivo de esta investigación es evaluar los constituyentes de las diferentes marcas de aguas, para conocer la calidad del líquido y como llega al consumidor. (Vidales O. A., 2000).

El artículo denominado “EL AGUA EMBOTELLADA” se realizó en España menciona que el agua es un producto que al ser tan corriente y de tanto uso en España, todavía no se le da la importancia que posee. Es en años, como éste de pertinaz seguía, comenzaron a darse cuenta de que todas las aguas embotelladas no son iguales y que si exigen a los proveedores cuando les compran otros productos como la carne, el pescado, las hortalizas, etc., también deben saber y exigir sobre el agua (Alvarez Y. J., 2005).

Posicionamiento

En el país de Bolivia se realizó un estudio por Coca y Solís, (2008) denominado "POSICIONAMIENTO DE PRODUCTOS. CASO: VINOS DE ALTURA, esta investigación tiene el objetivo central de determinar cómo están ubicadas las diferentes marcas de vinos de mesa en la mente de los consumidores de la ciudad de Tarija, Bolivia. Las marcas competidoras identificadas en el segmento de consumidores de Vinos de Mesa fueron: Concepción, Aranjuez, Casa Grande, Kolhberg, Campos de Solana y Vino Toro. Esta última marca, no es un producto de la zona, sin embargo por su popularidad y características particulares se decidió incluirla en el estudio. Por otro lado, la lista de selección de atributos estuvo restringida a: producido en la región, tradicional, producido con las mejores tecnologías, marca reconocida, envase atractivo, buena calidad en general, buen precio (accesible), buen aroma, buen color, buen sabor y que se lo encuentra con facilidad. Constituyen 11 atributos combinados entre aspectos físicos y perceptuales de los productos. Para cuyo efecto en esta investigación recurrieron a las técnicas de análisis multivariado, concretamente el análisis de correspondencias y el análisis clúster. Cuyos resultados se expresan en un mapa perceptual y el dendograma correspondientes, los que indican la composición de cuatro grupos de segmentos de mercado relevantes, para el mercado en cuestión, donde sobresalen las marcas Aranjuez y Kolhberg, como las mejor posicionadas.

Se realizó una investigación de posicionamiento "IMAGEN Y POSICIONAMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS MINORISTAS" por Varela, et al ,(2002) en la ciudad de Oviedo, España con el objetivo de ofrecer al investigador de mercados un procedimiento distinto de recogida de datos que subsane algunos de los problemas que plantean las escala tipo Likert. Más conscientemente muestra las posibilidades de análisis de correspondencias (ANACOR), en el estudio de la imagen y posicionamiento de establecimientos minoristas. Donde finalmente se señalan en esta investigación que las principales ventajas derivadas de la utilización de mapas conceptuales para el estudio de imagen y posicionamiento donde se resume que conocer la percepción de los establecimientos a partir de su proximidad a los

diferentes atributos elevados y en segundo lugar que ayudan a identificar cuáles son los establecimientos competidores, lo que permite diseñar estrategias alternativas que diferencie o permita accederá a un hueco de mercado existente.
En Rioverde San Luis Potosí se realizó la tesis “POSICIONAMIENTO Y LEALTAD DE LA MARCA DE PAPAS FRITAS POR EL CONSUMIDOR EN LA CIUDAD DE RIOVERDE, S.L.P.” Balderas (2013) esta investigación fue desarrollada con el objetivo de determinar el posicionamiento, lealtad y preferencia hacia las marcas de papas fritas y su asociación existente, así como la relación con los hábitos de consumo y las características sociodemográficas del consumidor en la ciudad de Rioverde, S.L.P., en esta investigación se seleccionaron las marcas que ofrecen papas fritas, las cuales fueron: Sabritas, Barcel, Ric, Leo y Provi. Esta investigación pretende identificar el posicionamiento de las marcas en base a sus atributos como son: sabor, calidad, cantidad, precio, empaque y promociones, así como determinar la lealtad que existe hacia las marcas de papas fritas desde la perspectiva del consumidor en la ciudad de Rioverde, S.L.P.

En Bogotá, Colombia se realizó la investigación “POSICIONAMIENTO DE MARCAS-DESTINO: UNA APLICACIÓN EN CINCO REGIONES ESPAÑOLAS”. Menciona que el entorno turístico actual, la gestión de los intangibles territoriales y el desarrollo de marcas-destino se han convertido en unos de los instrumentos estratégicos más importantes para los diferentes países, regiones y ciudades. En este contexto, el objetivo de esta investigación es analizar el posicionamiento de las marcas-destino de cinco regiones turísticas españolas (Extremadura, con una estrategia de marca-territorio única; Andalucía, marca-destino única; Castilla-La Mancha y La Rioja, marca-destino paraguas; y Castilla y León, marcas-destino múltiples) desde la perspectiva de los diferentes grupos de interés. Para ello, se ha desarrollado un estudio basado en la realización de 1.706 encuestas a empresarios, residentes y visitantes. La utilización del Success Index of Triple-Diamonds (SITD) y el análisis multivariante de la varianza proporcionan soporte empírico para evaluar el éxito de las marcas-destino consideradas y detectar sus principales fortalezas y debilidades. Los resultados obtenidos proveen información útil para las

organizaciones encargadas de gestionar la marca-destino, incidiendo en la importancia de implantar un enfoque integral que suponga la evolución desde una estrategia de marcas-destino múltiples hacia otras basadas en una marca-territorio o marca-destino única (Garcia, Gómez, & Molina, 2013).

Lealtad a la marca

Teniendo en cuenta lo costoso que resulta mantener programas de fidelización de clientes, es necesario conocer qué aspectos del servicio de la empresa son los que realmente valora el cliente, para dedicarles mayor esfuerzo y poder potenciarlos. Enmarcado en la corriente del marketing relacional se realizó el estudio "LA LEALTAD DEL CONSUMIDOR EN EL SECTOR FINANCIERO", el cual se realizó en Bogotá, Colombia con el objetivo de estudiar el proceso de formación de la lealtad por parte de los consumidores en un entorno de servicios. Se utiliza para ello un modelo teórico originario de la psicología social (Fishbein y Ajzen, 1975) con la intención de lograr una mejor comprensión de los procesos psicológicos que llevan a un individuo a volver a comprar al mismo proveedor. Se realizaron 200 encuestas personales a clientes de entidades financieras, y se utilizaron modelos de ecuaciones estructurales para contrastar las relaciones planteadas. La aportación de este trabajo es el de proponer un modelo de comportamiento de lealtad del consumidor en el que se pueden identificar los elementos de juicio que utiliza el cliente, y que van a dar como resultado un comportamiento de lealtad por parte de este. El modelo propuesto ayudará a identificar los aspectos, tanto cognitivos como emocionales, que son decisivos para el consumidor. Los aspectos cognitivos han resultado ser cruciales a la hora de determinar la lealtad final del cliente. Sin embargo, los aspectos emocionales y la repercusión social se han perfilado como elementos muy valorados por el consumidor final (Fandos, Sánchez, Moliner, y Estrada, 2011).

Se realizó en Colombia el estudio "SIMILITUDES Y DIFERENCIAS EN LAS CAUSAS PSICOGRÁFICAS DE LA LEALTAD A LA MARCA DE PRODUCTO Y LA FIDELIDAD AL SUPERMERCADO" Numerosos estudios han evaluado las

características psicográficas que influyen en la lealtad a la marca de producto y en la fidelidad al supermercado. No obstante, ninguno de ellos ha evaluado conjuntamente las características psicográficas de ambos *constructos*. Preguntas acerca de por qué los consumidores desarrollan diferentes actitudes y hábitos de compra hacia los supermercados y hacia las marcas de producto han quedado sin responder. Para contestarlas, se propone y se testea un modelo que evalúa las diferencias y similitudes en las causas psicográficas de la lealtad a la marca de producto y la fidelidad al supermercado. Esta investigación predice y encuentra que las características psicográficas del consumidor influyen con distinta dirección y fuerza en la lealtad a la marca de producto y en la fidelidad al supermercado. De las características psicográficas analizadas en esta investigación, se encuentra que la aversión al riesgo y la conciencia por la calidad de los productos incrementan la lealtad a la marca de producto, mientras que la búsqueda de variedad y la conciencia por el precio la disminuyen. En contraste, sólo la aversión al riesgo influye en la fidelidad al supermercado (positivamente); se discuten entonces las implicaciones de estos resultados para supermercaditos y productores (Torres, Hidalgo, y Farías, 2007).

El artículo titulado “APROXIMACIÓN TEÓRICA DE LA LEALTAD DE MARCA: ENFOQUES Y VALORACIONES” que se realizó en España, señala que el concepto de lealtad no es nuevo en el mercadeo, por el contrario ha sido uno de los temas más investigados, sin embargo no se ha llegado a unificar criterios sobre su definición por ser un fenómeno complejo. Inicialmente, el estudio de la lealtad se abordó desde dos corrientes diferentes: como una actitud, donde se dan cabida sentimientos y afectos positivos a favor de una marca; como un comportamiento efectivo, materializado en compras repetidas de la misma marca. Luego, se consideró una corriente que plantea que la medición de la lealtad no concierne exclusivamente a la valoración del comportamiento de recompra o al compromiso, sino a ambos. El objetivo de este artículo es el describir los aspectos más relevantes del concepto de lealtad de marca, a partir de la revisión y análisis teórico, específicamente su definición, enfoques, métodos de medición y tipos, para

presentar algunas consideraciones finales donde el estudio de la lealtad de marca nos refleja que estamos ante la presencia de un concepto multidimensional que puede ser abordado desde diversas perspectivas, ya que la secuencia de la conformación de la lealtad verdadera aún no ha sido estructurada de una manera sistemática (Colmenares y Saavedra, 2007).

Se realizó en España la investigación titulada “INFLUENCIA DE LA IMAGEN DE MARCA, LA SATISFACCIÓN Y LOS COSTES DE CAMBIO EN LA LEALTAD DEL CLIENTE DE ENERGÍA DOMÉSTICA” menciona que tras la liberación del mercado de energía doméstica, la satisfacción y fidelización del cliente constituyen objetivos prioritarios de las compañías energéticas. En este estudio se propone un modelo conceptual que analiza la influencia de las variables imagen de marca, satisfacción del cliente y costes de cambio en la lealtad del cliente de energía doméstica, diferenciando entre el componente actitudinal y comportamental de este constructo. Como dimensiones principales constituyentes de la variable imagen de marcas energéticas se identifican: la calidad del servicio percibida -diferenciando entre calidad técnica y calidad funcional del servicio-, la percepción de los servicios de valor añadido, el compromiso social y medioambiental de la compañía energética y las asociaciones de la marca energética con los atributos corporativos “innovadora y dinámica”. Para testar dicho modelo en el marco de un análisis de ecuaciones estructurales, se realiza una encuesta personal representativa a nivel del estado español (Apaolaza y Hartmann, 2007).

Preferencias de los consumidores

“LAS PREFERENCIAS DE LOS CONSUMIDORES EN EL SECTOR TURÍSTICO” investigación que se realizó en España, afirma que la importancia del sector turístico para el país en general, y para las Islas Canarias en particular, resulta innegable dada su gran aportación al producto interior bruto de ambas. Por otro lado, la creciente competencia obliga a los distintos destinos turísticos a alcanzar y mantener niveles de competitividad muy altos. Además, esto debe ser compatible con un desarrollo sostenible del sector. Todo esto conduce a resaltar la importancia

que tienen la identificación de las características que debe tener el producto y/o servicio que ofrece un destino turístico como es Tenerife, para que con ayuda de la técnica estadística de carácter multivariante, como es el Análisis Conjunto, se consiga la definición del producto turístico competitivo y sostenible v todo de acuerdo a las preferencias expresadas por los turistas (Ramos y Ramos, 2004).

En Oviedo, España se realizó el estudio titulado “UNA APROXIMACIÓN EXPERIMENTAL A LAS PREFERENCIAS INDIVIDUALES DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS DE HOTELERÍA” En este artículo se realiza, por primera vez, un análisis experimental que busca desentrañar las pautas de comportamiento de los consumidores de servicios turísticos. Para ello, se han diseñado dos experimentos. En el primero se analizan, por partes, las preferencias individuales de dos muestras de alumnos en relación a sus valoraciones sobre distintos perfiles hoteleros. En el segundo se compara la estructura de preferencias sobre diversas cualidades ideales en cualquier hotel. Los resultados experimentales cuestionan la calidad certificada como variable destacada en las decisiones de consumo y mantienen a la localización, el precio, el trato del personal y el estado de las habitaciones -proxy de las infraestructuras hoteleras- como variables críticas que conectan oferta y demanda (Rivas, 2005).

La investigación que lleva por título “ANÁLISIS DE LAS PREFERENCIAS PARA UN NUEVO PRODUCTO DE PESCADO DE CONVENIENCIA: UNA APLICACIÓN EMPÍRICA PARA ESPAÑA Y NORUEGA”, realizada en España señala que el pescado se presenta como un producto agroalimentario muy saludable, bajo en grasas saturadas y con una excelente fuente de proteínas esenciales para nuestra salud. Sin embargo, el pescado no suele ajustarse siempre a las preferencias del consumidor actual, dada su naturaleza muy perecedera, sus altos costes de preparación, o por sus características físicas y organolépticas (espinas, sabor, olor). En este contexto, se busca desarrollar nuevos productos de pesca que intentan superar algunas de esas barreras al consumo. Se trata de los productos de pescado de conveniencia, dirigidos principalmente al público joven. Este estudio tiene por

finalidad evaluar el grado de aceptación de uno de estos productos, tomando como ejemplo dos países europeos: España y Noruega, con muestras de 349 y 296 jóvenes respectivamente. El trabajo ofrece resultados muy interesantes puesto que permite contrastar los aspectos más valorados en la formación de la función de preferencias de los jóvenes hacia el producto, y por otro la satisfacción con el producto y la futura intención de consumo. Tras haber analizado las componentes sensorial, de conveniencia y de salud de la función de preferencias se revela que el aspecto más valorado por los jóvenes consumidores son las características sensoriales, destacando entre ellas el sabor. Los aspectos saludables del producto y la conveniencia que el mismo ofrece, a pesar de ser percibidos, son poco apreciados por los jóvenes y, como consecuencia, no influyen significativamente en la intención de consumo del producto. Por otro lado, el estudio muestra la necesidad de adaptar más el producto a las preferencias del mercado español dado que las evaluaciones de producto han sido constantemente inferiores al mercado noruego, donde sí se observa un mayor grado de aceptación (Calvo, Tudoran, & Ottar, 2007).

Metodología

La metodología utilizada en esta investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010). Es descriptiva porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población (Ibíd.). Es correlacional pues asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (Ibíd.).
Se entiende por población a todo el grupo de personas de quienes el investigador necesita obtener información; también llamada universo o población de interés (McDaniel y Gates, 2005). Para la elaboración de esta investigación la población son todas las personas mayores de 18 años que consumen agua embotellada.
Se denomina muestra al subconjunto o alguna parte de una población más grande (Zikmund, 1998). Para el estudio se estableció un muestra de 196. El muestreo que

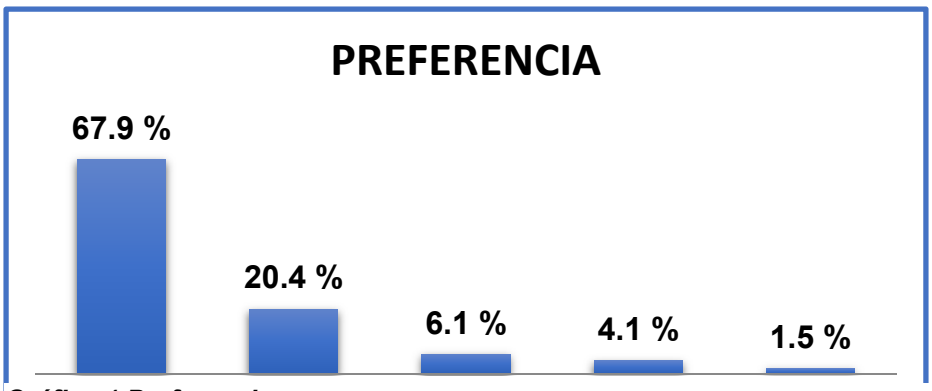
se llevó a cabo fue el no probabilístico el cual no se basa en el azar, sino no en el juicio personal del investigador para seleccionar a los elementos de la muestra. El investigador puede decidir de manera arbitraria o consciente que elementos incluir en la muestra (Malhotra K. N., 2008).La técnica utilizada para la elaboración de esta investigación se utilizó la encuesta la cual es un método de obtención de datos primarios que se aplica entrevistando en persona, por teléfono, por correo o vía internet (Stanton, Etzel, & Walker, Fundamentos de mercadotecnia, 2007).

Análisis de Resultados

De acuerdo a los resultados se puede observar que el 45.9% son hombres y 54.1% son mujeres. Respecto a la edad 31.6% tienen de 18 a 20 años, el 26% tienen de 21 a 23 años, el 15.8% tienen de 24 a 26 años, el 10.7% de 27 a 29 años, el 2% de 30 a 32 años y el resto son mayores de 13.8%. En lo que respecta a la escolaridad el 2.6% cuentan con primaria completa, el 15.8% con secundaria concluida, el 45.9% tienen estudios de preparatoria, el 33.7% Licenciatura y el resto cuentan con posgrado. Finalmente respecto a la ocupación 35.7% son estudiantes, el 29.6% con profesionistas, el 24.5% son empleados, el 5.6% amas de casa y el resto desempeñan otra ocupación.

Preferencia

Como se muestra en la gráfica 1la marca de agua embotellada de preferencia por los encuestados es Ciel representada con 67.9%, le sigue Bonafont con 20.4%,

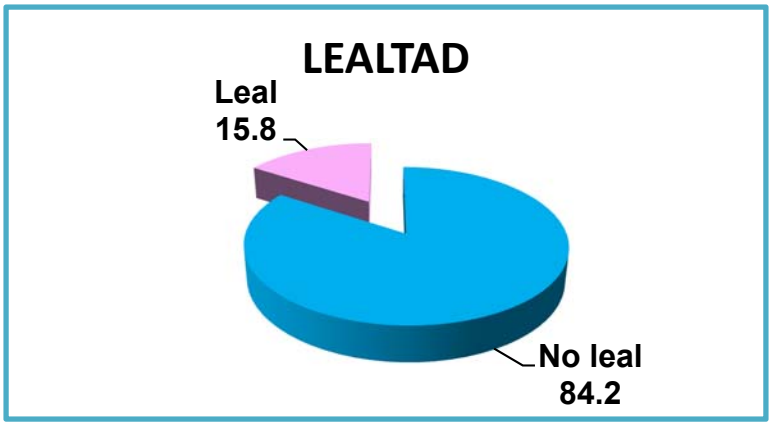


Gráfica 1 Preferencia

después E-pura con 6.1% en cuarto lugar esta Nestlé con 4.1% y solamente un 1.5% corresponde a Otro.

Lealtad

Se puede apreciar en la gráfica 2 que el 84.2% de los consumidores de agua embotellada no son leales a la marca que compran y el 15.8% si son leales a alguna marca de agua embotellada.



Gráfica 2 Lealtad

Posicionamiento

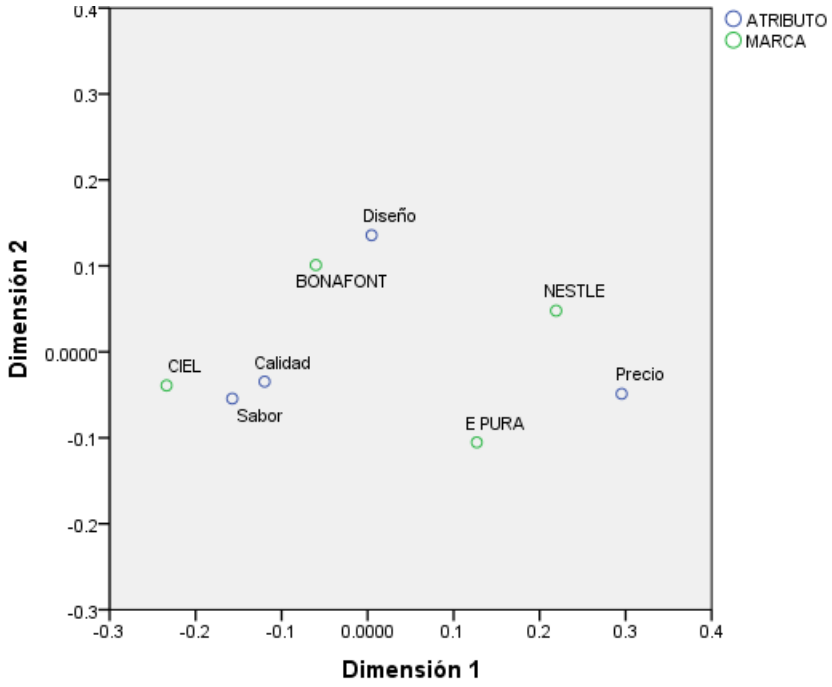
Como se puede observar en la tabla 1 la marca de agua embotellada Ciel es la que tiene mejor puntuación en todos los atributos. Sin embargo Calidad es el mejor atributo con 4.102, para Bonafont es sabor con 3.699, para E pura es Calidad 3.469 y para Nestlé es diseño.

Tabla 1 Puntuación de los Atributos

	ATRIBUTO				
MARCA	Sabor	Calidad	Precio	Diseño	Margen activo
CIEL	4.036	4.102	3.383	3.857	15.378
BONAFONT	3.699	3.689	3.321	3.689	14.398
E PURA	3.459	3.469	3.378	3.423	13.729
NESTLE	3.005	3.138	3.107	3.153	12.403
Margen activo	14.199	14.398	13.189	14.122	55.908

A partir de los resultados de la tabla 1, se introduce la información al análisis de correspondencias simples y se obtiene el mapa perceptual del gráfico 4 que indica

que el posicionamiento de la marca Ciel está determinado por Sabor y Calidad, Bonafont por diseño y finalmente las marcas Nestlé y Epura se posicionan por precio, también se puede observar que cada marca mantiene una posición diferenciada en el mercado de consumo de agua.



Gráfica 3 Mapa perceptual de Posicionamiento

Análisis correlacional

H1a. Existe relación entre el **posicionamiento** y la **lealtad** a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P.

La tabla 2 muestra la relación entre el posicionamiento y la lealtad, donde se observa que no existe asociación entre variable (V= 0.141, sig. = 0.301).

Tabla 2 Prueba de hipótesis Posicionamiento vs Lealtad

Medidas simétricas			
		Valor	**Sig. aproximada**
Nominal por nominal	**Phi**	.141	.301
	V de Cramer	.141	.301

H2a. Existe relación entre el **posicionamiento** y la **preferencia** de los consumidores a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P.

La tabla 3 muestra que existe relación entre el posicionamiento de la marca y la preferencia (V =0.429, sig. = 0.000).

Tabla 3 Prueba de hipótesis Posicionamiento vs preferencia

Medidas simétricas			
		Valor	**Sig. aproximada**
Nominal por nominal	**Phi**	.743	.000
	V de Cramer	.429	.000
N° de casos válidos		184	

H3a. Existe relación entre la **preferencia** de los consumidores y la **lealtad** a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P.

La tabla 4 muestra que no existe relación entre el posicionamiento de la marca y la lealtad (V =0.085, sig. = 0.842).

Tabla 4 Prueba de hipótesis Preferencia vs Lealtad

Medidas simétricas			
		Valor	**Sig. aproximada**
Nominal por nominal	**Phi**	.085	.842
	V de Cramer	.085	.842
N° de casos válidos		196	

Conclusiones

En la presente investigación se estudió el posicionamiento, la lealtad y preferencia de los consumidores a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P. al realizar el análisis se obtuvo como resultado que existe una población consumidora de agua embotellada, el perfil de los consumidores de este producto son la mayoría mujeres con una edad de entre 18 y 20 años, el nivel de escolaridad es preparatoria o bachillerato y la mayoría son estudiantes. Los consumidores de agua embotellada adquieren dos botellas de agua a la semana de 1 litro, la marca que consumen la mayoría de los encuestados es Ciel seguida de Bonafont y el sabor del agua les gusta regularmente (más o menos) y compran el producto principalmente en la tiendita. *Se estableció que los consumidores de agua embotellada no son leales a la marca de agua embotellada que consumen regularmente.*

De acuerdo a la relación que existe entre las marcas y los atributos se demostró que Ciel es considerada como una marca cuyo atributo más percibido es: la Calidad. Para Bonafont los atributos más valorados por los usuarios Sabor y Diseño. Por otro lado E–pura los encuestados los valoraron equitativamente, hay poca diferencia uno de otro, Nestlé se caracterizó por el Diseño.

También se concluye que no existe relación entre el **posicionamiento** y la **lealtad** a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P. Además se encontró que existe relación entre el **posicionamiento** y la **preferencia** de los consumidores a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P.

Otra conclusión importante es que no existe relación entre la **preferencia** de los consumidores y la **lealtad** a las marcas de agua embotellada en la ciudad de Rioverde, S.L.P.

Referencias

Agua Embotellada: dinero en el Garrafon. (15 de Enero de 2007). Recuperado el 16 de Julio de 2014, de Club de ensayos: http://www.clubdeensayos.com

Alvarez, y. J. (2005). *El agua embotellada. Gestión de hoteles y restaurantes*, 36-38.

Apaolaza, I. V., y Hartmann, P. (2007). *Influencia de la imagen de marca, la satisfacción y los costes de cambio en la lealtad del cliente de energía doméstica*. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 1-20.

Balderas (2013). "*Posicionamiento y lealtad de la marca de papas fritas por el consumidor en la ciudad de Rioverde, S.L.P*." Tesis de Licenciatura.

Bonafont. (S.F.). Recuperado el 16 de junio de 2014, de E-pura: www.bonafont.com/historia.html

Calvo, D. D., Tudoran, A., y Ottar, O. S. (2007). *Análisis de las preferencias para un nuevo producto de pescado de conveniencia: Una aplicación empírica para España y Noruega. Conocimiento, innovación y emprendedores : camino al futuro, 1-13.*

Bonafont. (S.F.). Recuperado el 16 de junio de 2014 http://www.ciel.com.mx/es/home/

Coca, A.; y Solis, J.o;. (2008). *Posicionamiento de Productos. Caso Vinos de altura. Bolivia. Redalyc.*

Colmenares, D. O., y Saavedra, T. J. (2007). *Aproximación teórica de la lealtad de marca: enfoques y valoraciones. Cuadernos de gestión,* 69-81.

De Marcos, I. (2006). *Aguas minerales, de la tendencia al negocio. las multinacionales del mundo de las bebidas dominan un segmento fuertemente atomizado pero en crecimiento, cuya inversión publicitaria global fue, en 2005 de 21, 6 millones de euros, según Infoadex. Anuncios Semanario de publicidad y marketing.*, 25-27.

E-pura. (S.F.). Recuperado el 16 de junio de 2014, de E-pura: www.epura.com

Euromonitor (2008). Recuperado el 19 de agosto de 2014, de: www.euromonitor internacinal.com

Fandos, J. C., Sánchez, J., Moliner, M. Á., y Estrada, M. (2011). *La lealtad del consumidor en el sector financiero. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 39-52.

Garcia, J. A., Gómez, M., y Molina, A. (2013). *Posicionamiento de marcas-destino: una aplicación en cinco regiones españolas. Innovar: revista de ciencias administrativas y sociales*, 11-127.

Gorostieta, M. d. (2001). *Promoción de ventas.* México: Compañia Editorial Continental.

Hernández , R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodologia de la Investigación.* México: Mc Graw Hill.

James, M. J. (2002). *Introducción a la teoría del consumidor, De la preferencia a la estimación.* Universidad ICESI.

Kotler, P., Armstrong, G., Cámara, I. D., y Cruz, R. I. (2004). *Marketing.* México: Pearson Educación.

Malhotra, K. N. (2008). *Investigación de mercados.* México: Perason Educación.

McDaniel, C. J., y Gates, R. (2005). *Investigación de mercados.* México. D.F.: CENGAGE Learning.

Nestlé. (S.F.). Recuperado el 16 de junio de 2014 https://www.nestle.com.mx/brands/aguas

Ramos, D. A., y Ramos, D. C. (2004). *Las preferencias de los consumidores en el sector turistico*. *Estudios Turísticos*, 29-40.

Randall, B. ,. (S.F.). *NYU Langone medical center*. Recuperado el 23 de Junio de 2014, de NYU Langone medical center: http://www.med.nyu.edu/content?ChunkIID=121758

Rivas, G. J. (2005). *Una aproximación experimental a las preferencias individuales del consumidor de servicios de hotelería. Revista de economía, sociedad, turismo y medio ambiente RESTMA*, 35-56.

Russell, J. T. (2005). *Publicidad.* México: Pearson Educación.

Santiago, A., Juárez, O., y Bouza, C. (2008). *Un estudio de las potencialidades del mercado para el consumo de agua purificada de la fuente de Azinyahualco. Documentos de trabajo en análisis económico, 1-38.*

Torres, M., Hidalgo, C., y Farías, N. C. (2007). Similitudes y diferencias en las causas psicográficas de la lealtad a la marca de producto y la fidelidad al supermercado. *Cuadernos de Administración*, 181-201.

Valera, J.; Garcia , A.; Braña , T.; Rial a, A.,. (2002). *Imagen y Posicionamiento de Establecimientos Minoristas*. *Redalyc*.

Vidales, O. A. (2000). *Diagnóstico de la Calidad de Agua de Mesa: Una Acción Positiva. Conciencia Tecnológica, núm. 14.*, 41-46.

Zikmund, G. W. (1998). *Investigación de Mercados.* México: Prentice Hall Hispanoamericana.

CAPÍTULO 13

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN



Occupational stress management and mitigation at firms: a measurement instrument

Miriam C. Flores

Salvador S. Guajardo

Abstract

People develop stress due to many different circumstances and in different environments, one of the most common is the stress caused by the working environment (Sonnentag & Frese, 2003). Stress management refers to the production and adoption of practices and techniques that help reduce stress in an occupational context, these practices come in an individual level and do not intend to make big organizational changes. Little research has constructed an instrument that explores the way in which occupational stress can be mitigated and managed. The few studies that develop measurement instruments focus on the concept of occupational stress, and not in stress management. Hence, the purpose of this study is the development of an instrument for occupational stress management that can help managers and researchers measure the construct. In order to develop the mentioned instrument we performed a literature review, and a qualitative process that included, five in-depth interviews and Face & Expert Content Validity. Next we conducted a quantitative stage that included an exploratory factor analysis and confirmatory factor analysis through structural equation model. The proposed instrument consist of eight factors which are: physical space, job related support, coworkers support, job flexibility, direct supervisor support, employee empowerment, applicability of company's policies, and company's supporting services to facilitate employees work. In general, our instrument passed most of the test applied in the exploratory and confirmatory factor analyses, as well as the convergent and discriminant validity tests.

Keywords: Occupational Stress, Stress Management, Structural Equation Modeling, Measurement Instrument

Introduction

Occupational Stress

People develop stress due to many different circumstances and in different environments, one of the most common is the stress caused by the working environment (Sonnentag & Frese, 2003). Workers are victim of occupational stress when they have imbalances between work demands and the available resources related to their work responsibilities (Lazarus 1990). Hence when the work demands are more than the resources and abilities to cope with those demands, workers will tend to experience higher levels of occupational stress.

According to a brief review conducted by Sonnentag & Frese (2003), different sources point out that at least one quarter of all the workers surveyed on the U.S.A., Europe, and Japan find their work as very stressful.

The importance of conducting studies about occupational stress is due to the fact that the presence of this type of stress in employees is strongly associated with low levels of productivity, high levels of absenteeism, and consequently a poor job performance (McShane and Von Glinow 2005). Furthermore, in a macro scale, occupational stress can negatively affect first the general outcomes of an organization, an industry, and even the overall economy of a whole nation.

The adverse effect of occupational stress on a personal level is typically associated with health issues. In fact, according to the Health and Safety Executive (2007), the workforce exposed to extended periods of stress usually develop psychological and physiological disorders, such as depression, injuries, and even cardiovascular disease.

Many researchers employ the life stress paradigm as a framework to understand better the issues related to employee health and well being (Lin, &, Ensel 1989; Ensel, & Lin, 1991; Tetrick, 2002; Bowen, Govender, & Edwards, 2014). In this paper, we will employ the mentioned paradigm to, instead, found how employers can manage occupational stress of the employees.

Occupational Stress Management

The concept of stress management refers to the production and adoption of practices and techniques that help reduce stress in an occupational context, these practices come in an individual level and do not intend to make big organizational changes. The first practice or dimension is the change of individual responsibilities, which means the reduction or increase of the workload in order to achieve a balance between the employee's responsibilities and its hierarchical level in the company. The second dimension is the autonomy in carrying out the tasks, which also has to do with creating a balance in an individual level (Raluca, 2005).

The next dimensions are related to the training that is provided to the employees. Ideally, the employee should be trained in both, their specific tasks of their job description, and in offering professional counseling to manage the stress that arise from those tasks. Counseling is a process that helps identify a specific problem, determine which would be the ideal or preferred outcomes, and explore ways of achieving results. Ideally, managers should know such techniques in order to solve effectively their employees' problems and obtain maximum results (Raluca, 2005).

Lazarus and Folkman (1984) suggest that an adaptive coping behavior for stress is taking physical exercise. In an occupational stress management context, this means how the company provides employees the time and space to exercise to reduce stress. Another mechanism suggested by Lazarus and Folkman that can be applied to the occupational stress management is the socialization with family and friends; employees should have a balance between their work and their personal life, and get short breaks during work to socialize with colleagues. Seeking support is as important for stress reduction, according to Lazarus and Folkman, which in the occupational context refers to the extent which employees are able to go to their supervisors and colleagues when having a problem during their work time.

Even though maladaptive coping behaviors, are not included in the purposes of our study, Moisan et el. (1999) mention that these behaviors can include the consumption of nicotine, alcohol, and other recreational narcotics. The latter are related to negative health outcomes, and are posited as a linking mechanism between work stress and illness (Conway et al., 1981).

Uniqueness of this study

Little research has constructed an instrument that explores the way in which occupational stress can be mitigated and managed. Most of the studies in the area of occupational stress management are theoretical; the other studies that do develop instruments related to our topic are focused on the more general concept of occupational stress, and not in the stress management issue. Hence, the development of an instrument for occupational stress management will contribute to the scarce literature in the area of interest.

Occupational Stress Management Instrument: Qualitative Stage

The instrument according to the literature review

The first step in developing our occupational stress management instrument was to review the literature in that topic. One influential paper for the development of our instrument is the work done by Bowen, et. al. (2014). This work employs structural equation model to construct an instrument of occupational stress in the construction industry, the sample is taken from Australia.

In Bowen, et. al. (2014) the dimensions used to measured occupational stress are comprised by: job demand, control and support factors, and harassment and discrimination at work. These dimensions were the first we used for our instrument. Furthermore, we also used the instrument developed by Bowen et. al. (2014) as the base of our own instrument (please see Appendix 1 to view the original instrument of Bowen et. al. (2014). As it could be seen in the work done by Bowen et. al. (2014), we took the statements and modified them so that the new developed questionnaire could be applied in an administrative context. It is also important to mention that we made some modifications to the original instrument done by Bowen, et. al. (2014) principally because their study was used to measure occupational stress, while our study tries to develop an instrument for stress management. Hence, we only used the dimensions related to occupational stress management and not the ones used to measure only occupational stress.

Raluca (2012) is another important literature source for the development of our occupational stress management instrument and establishing the dimensions of it. In

this work of Raluca (2012), which is also specifically related to occupational stress management, the dimensions (already described previously) were the following: i) change of individual responsibilities; ii) autonomy of carrying out the tasks; iii) training of the specific tasks of the job description; and iii) professional counseling to manage stress that arise from the job related tasks.

Refinement and modifications of the Instrument: In-depth Interviews

For the qualitative phase of this study, five in-depth interviews took place. The main objective of this phase was to confirm the occupational stress dimensions that were previously taken from the literature. As well as revising the items contained in each dimension, and to explore the possibility of the existence of new dimensions that were not previously considered. In the beginning of this stage we had a total of 30 items from the literature review. The in depth interviews were applied to human resources employees with at least one year in their current position, and who had been working at that same company during the past twelve months. The duration of the interviews was of approximately 30 minutes and took place at a neutral environment.

During the interview (see Appendix 5 for guide), participants described their job, the main causes of stress at their workplace and the techniques that were used individually and by the organization to reduce the occupational stress. There were some elements that were not considered in the literature and arouse during the interviews. New dimensions were created since the elements were not related to the already existent dimensions. The first one is the employee's personal space, which include the place's illumination, temperature, noise, comfort, and personal decoration. Another related dimension that arouse had to do with the building itself, since it includes the facilities and services that it provides, such as safety, places to go to take a short break, and food services such as vending machines and cafeteria. A total of 10 items were added in this stage.

Refinement and modifications of the Instrument: Face & Expert Content Validity

At this stage of the instrument development we looked for the face and expert content validity of the instrument, the overall dimensions and the specific items. Just as performed by Hawkins, Swanson, Kremer, & Fogg (2014), an expert panel was used to perform face validity with them, although we were able to consulted to five instead of six experts, as suggested by the literature. Therefore, we performed an expert face validity instead of an expert content validity due to practical and time constrains issues.

The expert panel was the one that evaluate the content validity of our instrument until this stage. Experts were all taken from the human resource department of 2 different firms, which their identities were asked to remain confidential.

Conclusions, instrument development at the Qualitative Stage

Based on the suggestions made by the literature review, the in-depth interviews, and the panel of experts our final instrument for this stage consists of a total of 33 questions that are intended to measure occupational stress management. The next section deals with the quantitative stage of the instrument's development process.

Occupational Stress Management Instrument Development: Quantitative Stage

Sample and Data Collection

The survey was applied to subjects of the age of 18 and older, who were employees in a company of at least 50 employees, characteristics that represent the phenomena that is being studied. The final size of the sample is 177, which is appropriate for the Structural equation modeling analysis that will be used. Out of the total sample, 117 (66%) were collected from the website Amazon Mechanical Turk (MTurk), which is a specialized website with proprietary technology for applying online surveys. Respondents to the online surveys (117 in total) that came from MTurk received a small compensation of .11 cents USD and all were from different metropolitan areas of the USA. The other 60 subjects (34%) were contacted via e-mail and social networks; those respondents did not receive any compensation for

their participation and all worked at Mexican organizations. The survey was applied in English to the Amazon Mechanical Turk respondents, since their native language is English. While the subjects that were contacted via e-mail and social networks received the survey in Spanish. For the translation of the survey, we used the back translation methodology. Table 1 describes the characteristics of each of the sample.

Table1. Descriptive of the Samples

Mean	**English Survey**	**Spanish Survey**
Age	35	29
Years at current company	5	4
Years of work experience	15	7
Number of employees at current company	5067	2214

Exploratory Factor Analysis

After performing the qualitative stage of the development for our instrument, we then proceeded to the quantitative stage of the developmental process. In order to do this we first run an exploratory factor analysis in SPSS V21, which is an statistical software. Basically, the objective of performing this exploratory analysis is to determine the number of factors or dimensions that are significant for the instrument (the questionnaire). With such an analysis we can be able to observe if the dimensions proposed by the qualitative stage are also supported on a statistical manner.

In this way, the data obtained from our sample study was the one used to perform the exploratory factor analysis. As already explained before, we obtained two different samples. The first sample was done in Monterrey, Mexico. The other sample was done nationwide in the USA via Mturk. Since both samples were done using the same questionnaire, with the only difference that each one used different languages, Spanish and English respectively, we performed the exploratory factor analysis using both of these samples as a single data source.

Furthermore, both of the samples were applied using the same tool, a specialized website for taking online surveys called Qualtrics.com. Although we used the same tool for applying the questionnaire, we employed to different website links for each of the two questionnaires, one for Spanish and the other for English. Once we have the final results for both questionnaires, we downloaded all the data to a single database which was the one actually used to perform the exploratory factor analysis in the SPSS V21.

Results of the Exploratory Factor Analysis

Before mentioning the results from the exploratory factor analysis, it is important to reiterate the original dimensions that we obtained from the qualitative stage (literature review, in-depth interviews, and experts face validity). The mentioned dimensions were the following five:

1. Job Control
2. Job Support
3. Basic Amenities
4. Additional Amenities
5. Personal Space

Having the five last dimensions in mind, we can now compare if these dimensions match to the ones resulted from the exploratory factor analysis (EFA), which in essence only use the combined answers of the applied questionnaire. The total number of factors resulted from applying the EFA to our database were eight, the specific method used in this analysis was the principal component analysis. The percentage of explained variance by these eight factors is of 70%. We used the technique of the rotated component matrix, through the varimax normalized rotation method. Table 2 shows the complete results of the loading weight for each of the eight factors and the percentage of the explained variance for each of them as well.

Table 2. Total Variance Explained

Total Variance Explained									
Component	Initian Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of the variance	cumulative %	Total	% of the variance	cumulative %	Total	% of the variance	cumulative %
1	13,115	37,470	37,470	13,115	37,470	37,470	4,550	13,001	13,001
2	2,876	8,218	45,688	2,876	8,218	45,688	4,041	11,546	24,548
3	1,973	5,637	51,325	1,973	5,637	51,325	3,199	9,139	33,687
4	1,573	4,496	55,821	1,573	4,496	55,821	2,862	8,177	41,864
5	1,442	4,120	59,941	1,442	4,120	59,941	2,714	7,755	49,619
6	1,291	3,687	63,628	1,291	3,687	63,628	2,644	7,554	57,174
7	1,161	3,316	66,944	1,161	3,316	66,944	2,283	6,522	63,695
8	1,071	3,061	70,005	1,071	3,061	70,005	2,209	6,310	70,005
Extraction Method: Principal Component Analysis									

Table 3, shows the loading factors for the 33 items of our instrument. As observed, there are eight factors instead of the five dimensions that were suggested by the qualitative stage. Although one can think that the reason for this difference in the number of dimensions will make us to make strong reconsiderations of our initial findings, this will be wrong. In reality the EFA results throw us with eight factors instead of five because the software is basically subdividing some of our original dimensions that enclosed many items. The eight factors resulted from the EFA are the following:

1. Physical Space
2. Job Related Support
3. Coworkers Support
4. Job Flexibility
5. Direct supervisor Support
6. Employee Empowerment
7. Applicability of Company's Policies (Harassment and Discrimination)
8. Company's Supporting Services to facilitate employees work

Table 3, the loading factors of the rotated component matrix

	1	2	3	4	5	6	7	8
Q41	,749	,209	,161	,185			,162	,221
Q35	,740	,205	,163	,117	,289	,193	,171	,138

Q40	,680	,233	,161	,213		,138	,186	,261
Q34	,674		,280		,276		,218	
Q43	,638	,283	,193	,149	,190	,172		
Q42	,525	,184		,346	,181	,254		,117
Q36	,479	,135	,410					,314
Q60	,473	,458		,445	-,123	,302	,161	,115
Q4	,446	,406	-,194	,414	-,242	,350		
Q27	,240	,787		,103			,199	,140
Q26	,316	,711	,138		,325		,128	
Q28	,210	,563	,263		,243		,409	,135
Q59	,275	,547	,286		,114	,487	,166	,168
Q29	,107	,530		,286	,305		,227	
Q21	,116	,464	,375		,263	,298		,176
Q15	,145	,145	,795	,109	,328		,122	
Q16	,165	,229	,778	,149	,294			
Q20	,202		,575			,114	,162	,228
Q19	,168		,555	,195	,148	,226	,333	-,127
Q11				,859				
Q12	,124		,238	,794				,175
Q10	,257	,136	,188	,515	,197	,223	-,116	,210
Q9	,252	,305		,380	,266	,272		,108
Q13	,223	,172	,270	,169	,741	,154	,140	,118
Q14	,228	,199	,349	,180	,733	,133	,101	,104
Q24	,153	,444			,626		,356	,112
Q56	,107			,113		,873		
Q58	,263			,353	,244	,683		,188

Q7	,339	,363	,303			,582		
Q18	,118	,271	,171		,131		,848	,115
Q17	,190	,250	,198		,151		,818	,107
Q37	,255			,244			,211	,696
Q22		,523	,163			,174		,670
Q38	,405	-,106		,127	,164	,143		,669
Q23	,144	,361	,324		,308	,240		,433

Results of Cronbach's Alpha

As known, the Cronbach's alpha is used by researchers and more by specifically those that construct instruments as a coefficient that reflect the internal consistency of a given questionnaire. A high inter-correlation among the different test items will generate a high level of the Cronbach's alpha, which means also a high internal consistency estimate of reliability of the test scores (Peterson, 1994).

In order to determine whether internal consistency using the Cronbach's alpha have been achieved, researchers commonly use some rules of thumb, which have been provided by the academic literature (Peterson, 1994; Kline, 2013). These rules goes as described by Table 4 (Kline, 2013), and are the ones we used to determine the internal consistency of our measured instrument.

Table 4. Internal consistency using the cronbach's alpha

Cronbach's Alpha	Internal Consistency
$\alpha \geq 0.9$	Excellent consistency
$0.7 \leq \alpha < 0.9$	Good consistency
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Acceptable consistency
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Poor consistency
$\alpha < 0.5$	Unacceptable consistency

As observed in Table 5, the results threw by performing the scale reliability via the Cronbach's alpha analysis; shows that all the eight dimensions proposed by the EFA have a good level of consistency. According to these results, all the Cronbach's alphas of the eight dimensions are greater than 0.745. With this analysis we can

therefore confirm the internal consistency of our instrument, and therefore proceed to the next stage, which is the confirmatory factor analysis.

Table 5. Cronbach's Alphas Results for each dimension that constitutes our scale

Dimension	Cronbach Alpha	Number of items
1. Physical Space	0.879	8
2. Job Related Support	0.864	6
3. Coworkers Support	0.778	4
4. Job Flexibility	0.766	4
5. Direct supervisor Support	0.88	3
6. Employee Empowerment	0.747	3
7. Applicability of Company's Policies (Harassment and Discrimination)	0.93	2
8. Company's Supporting Services to facilitate employees work	0.746	4

Confirmatory Factor Analysis (Structural Equation Model)

After performing the exploratory factor analysis in the SPSS V21 and obtaining from such quantitative analysis the number of factors that explain in a great extent the variance, we then proceed to run a confirmatory factor analysis using another statistical software that is called AMOS and runs in parallel to the SPSS V21.

Running the confirmatory factor analysis (CFA) could be seen as a staged process, which the final result and basic aim is to determine whether measures of a construct are or not consistent with a hypothesized instrument, measurement model (Kline, 2011). This model fit could be then used to determine how good does the initial model can capture the covariance between all the items in the instrument (Kline, 2011).

The first stage in performing the CFA is to develop a model that captures the relations between the items and the dimensions given by the EFA and the qualitative

stage. Once the model has been established, we then relate the model with the database resulted from applying the survey of the instrument. Having done that, we run the model on the AMOS software, and then we use those results to evaluate the model fit and then to calculate the convergent validity and the discriminant validity.

The proposed model and evaluating model fit

The proposed model is showed in Appendix 4 where it could be observed how the eight factors/dimensions are related between each other and with the items. This model already incorporates the modifications made the original one.

Instead of relying just on one statistical test to determine the significance of the analysis, CFA rely on several different statistical tests to see how well does the model fits to the data obtained from the study sample (Kline, 2011). It is important to highlight that if the test indicates a good fit, this does not mean that the model is the correct one, or the best possible one. A good fit indicated by the test, only means that the proposed model is plausible.

Although there are different options to test for the model fit, scholars recommend reporting the RMSEA, the CFI, and the SRMR (Kline, 2011). As observed in table 6, the model proposed appears to pass the three tests described there within a reasonable, and acceptable range.

Table 6. Tests for Model Fit

statistical test	Result #1	Result #2	Conclusion
RMSEA Root mean square residual	RMSEA = .089	PCLOSE = .000	**Model with Reasonable Error** We are also of the opinion that a value of about 0.08 or less for the RMSEA would indicate a reasonable error of approximation and would not want to employ a model with a

			RMSEA greater than 0.1." (Browne and Cudeck, 1993)
CMIN/DF (Default Model) CMIN is the minimum value, $\hat{C}$, of the discrepancy	CMIN/DF (Default Model) = 2.364	P Default Model= .000	**ACCEPTABLE FIT** between the hypothetical model and the sample data In our experience, however, χ^2 to degrees of freedom ratios in the range of 2 to 1 or 3 to 1 are indicative of an acceptable fit between the hypothetical model and the sample data." (Carmines and McIver, 1981)
Comparative fit index CFI	CFI = .829		**Acceptable Fit** CFI values close to 1 indicate a very good fit.

Convergent validity and the discriminant validity

Additional to the test applied in the previous section, we also run some convergent and discriminant validity tests. Which in the overall reconfirm that the proposed model is acceptable.

Regarding the convergent validity, we apply three different criterions: factor loading, ave criteria, and construct reliability. First, the criteria used for this first test was that the loading estimates should be .5 or higher, ideally .7. According to the factor loading criteria, we found that almost all of the 33 items were much higher than

the .7 criteria, and that only two items (Q20 and Q56) presents some indications that their presence could affect the validity of the instrument.

Second, the criteria used for this second test was that the AVE estimates should be of at least of .5. The results we obtain from each of the eight factors/dimensions were all but two satisfactory, and those that were not satisfactory were relatively very close to the .5, being .467 and .429.

Finally, the criteria used in the test for determining convergent validity are the one named construct reliability. In this test the results show that all of the eight factors/dimensions pass the criteria established (CR should be .7 or higher, and between .6 and .7 is acceptable). All of the dimensions have construct reliability greater than .7.

In regards to discriminant validity we employed a criteria that the least of the AVEs between two constructs should be greater than the estimated correlation squared. Employing these criteria we found that from the twenty-eight combinations of pairs possible between the eight dimensions there are only two combinations that do not pass the test and criteria established.

Conclusion

The present work tries to construct an instrument for measuring occupational stress management. The construct of occupational stress management and well as occupational stress is well documented in the literature. However, there are not any instruments, as far as we know, about occupational stress management. Hence, the present work pretend to contribute to the existing literature and to the human resource practitioners by providing a useful instrument that could help scholars and practitioners alike.

As this work narrates, the instrument and model proposed for measuring occupational stress management was developed used the methodology proposed in the literature. In this way, we first made a literature review that provided with the basic dimensions for the constructs, and then we recurred to various in-depth interviews that confirmed the majority of the items and dimensions. Then a panel of experts in occupational stress validated the resulting instrument. Finally we employ exploratory

and confirmatory factor analyses to validate the instrument as well as Cronbach's alpha.

In general, our instrument passed most of the test applied in the exploratory and confirmatory factor analyses (such as RAMSEA AVE, CFI, among other tests), as well as the convergent and discriminant validity tests. Therefore, our instrument could be used in the administrative context for both English and Spanish speaking contexts, and it will be expected that it will be measuring the described construct, occupational stress management

Limitations and Future Research

There are some limitations of this particular study, the sample that was used has only employees that work in companies with at least 50 employees, it would be interesting to analyze the difference of results for small and medium enterprises, which could be an agenda for future research. For future research it could also be expected for this instrument to be used to measure work stress mitigation and use it as an independent variable to explain performance. Managers could also use the instrument to measure how the company is doing in terms of stress mitigation.

References

Bowen, P., Govender, R., & Edwards, P. (2014). Structural Equation Modeling of Occupational

Stress in the Construction Industry. *Journal of Construction Engineering and Management*.

Conway, T. L., Vickers, R. R. Jr., Ward, H. W., and Rahe, R. H. (1981). “Occupational stress and

variation in cigarette, coffee and alcohol consumption.” J. Health Soc. Behav., 22(2), 155–

165.

Ensel, W. M., & Lin, N. (1991). The life stress paradigm and psychological distress. *Journal of*

Health and Social Behavior, 321-341

Health and Safety Executive (HSE). (2007). Occupational health standards in the construction
industry, Institute of Work, Health and Organisations, Nottingham, U.K
Hawkins, R. J., Swanson, B., Kremer, M. J., & Fogg, L. (2014). Content Validity Testing of
industry, Institute of Work, Health and Organisations, Nottingham, U.K
Kline, P. (2013). *Handbook of psychological testing*. Routledge.
Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. Guilford press.
Lazarus, R. S. (1990). Theory-based stress measurement. *Psychological inquiry*, *1*(1), 3-13.
Lazarus, R. S., and Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping, Springer, New York.
Lin, N., & Ensel, W. M. (1989). Life stress and health: Stressors and resources. *American*
Sociological Review, 382-399.
McShane, S., and Travaglione, T. (2003). Organisational behaviour on the Pacific Rim, McGraw-
Hill, Sydney, Australia.
Moisan, J., et al. (1999). “Job strain and psychotropic drug use among white-collar workers.”
Work Stress, 13(4), 289–298.
Peterson, R. A. (1994). A meta-analysis of Cronbach's coefficient alpha.*Journal of consumer*
research, 381-391.
Raluca, C. (2012). Ocupational stress reduction, between theory and practical case. Ovidius
University Annals, Economic Sciences Series, 12(1), 867-872.
Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). *Stress in organizations*. John Wiley & Sons, Inc..
Tetrick, L. E. (2002). “Individual and organizational health.” Historical and current perspectives

on stress and health, P. L. Perrewe and D. C. Ganster, eds., JAI, Elsevier Science, Amsterdam,
Netherlands, 117–142.

Appendix 1

Category Variables Included in Occupational Stress Survey Questionnaire for Construction Professionals (Bowen, et. al.,2014).

Appendix 1. Category Variables Included in Occupational Stress Survey Questionnaire for Construction Professionals

Factor	Subvariables	Alpha
Job stress (OS) (not used in SEM model)	—	—
Job demands	Need to work to tight deadlines (D1) (reversed)	0.751 (with D4 removed); initially 0.626
	Need to work long hours (D2) (reversed)	
	Inadequate time to balance work and family responsibilities (D3) (reversed)	
	Need to work harder to prove oneself (D4) (reversed) (subsequently removed)	
	Typical hours worked (per week) (D5)	
Job control	Control over workplace tasks (C1) (reversed)	0.796
	Control over pace of work (C2) (reversed)	
	Control over work environment (C3) (reversed)	
	Imbalance exists between workplace responsibilities and authority (C4)	
Job support	Manager support	0.779
	Manager makes life easier (S1) (reversed)	
	Manager helps in difficult situations (S2) (reversed)	
	Colleague support	

	Colleagues make life easier (S3) (reversed) Colleagues help in difficult situations (S4) (reversed)	
Organization	Honestly say what I think and get things off my chest (OG1) (reversed) Argue frequently with line managers, colleagues, or clients (OG2) Kept busy and occupied by job demands (OG3) (reversed) (subsequently removed) Given opportunities to improve or perfect skills (OG4) (reversed) Fairly compensated for the work done and hours worked (OG5) (reversed) Certainty regarding job stability in the industry over the next few years (OG6) (reversed) Certainty regarding job promotion opportunities in the construction industry (OG7) (reversed) Confidence in ability to secure a new job (if job lost) within a short period of time (OG8) (reversed)	0.703 (with OG3 removed); initially 0.693
Harassment	Perceived harassment of a sexual nature, or based on language, race, religion, gender, and / or sexual preference—by line manager or colleagues: H1–H16 (all reversed)	0.749
Discrimination	Perceived discrimination in terms of salary or job security, based on language, race, religion, gender, and/or sexual preference: DS1–DS20 (all reversed)	0.715
Drug usage	Extent of consuming alcoholic drinks (SU1) (reversed) Units of alcohol consumed per week (SU2) Number of cigarettes smoked per day (SU3) Use of illegal substances over the last 12 months (SU4)	0.698 (with SU4 removed); initially 0.648

	(reversed) (subsequently removed)	
Psychological symptoms (in the last 12 months)	Felt tense at work due to job-related issues (PS1) (reversed)	0.851
	Felt angry at work due to job-related issues (PS2) (reversed)	
	Felt unhappy and/or depressed at work due to job-related issues (PS3) (reversed)	
	Felt satisfied with the way a task is performed (PS4)	
	Felt depressed about circumstances at work (PS5) (reversed)	
	Lost self-confidence (PS6) (reversed)	
	Felt you played a useful part in projects in which you were involved (PS7)	
	Received adequate acknowledgement or appreciation for good work (PS8)	
Physiological symptoms (in the last 12 months)	Experienced changes/disturbances to usual sleeping habits/patterns (PH1) (reversed)	0.796
	Felt (unexplained) symptoms of nausea or stomach disorders (PH2) (reversed)	
	Experienced headaches (PH3) (reversed)	
	Found it difficult to concentrate for a long period of time (PH4) (reversed)	
	Communication with colleagues frustrates you or leaves you with feelings of being misunderstood (PH5) (reversed)	
	Difficulty in relaxing after hours (PH6) (reversed)	
Sociological symptoms	Stress at works puts a strain on family life (SE1) (reversed)	0.892
	Stress at work puts a strain on social activities (SE2) (reversed)	
	Stress at work puts a strain on social relationships (SE3) (reversed)	

Appendix 2. Occupational Stress Management Instrument (Spanish Version)

Instrumento de Mitigación Estrés Laboral (Stress Management)

Escala Tipo Likert

(1 al 7) en donde 1 = a total desacuerdo; y 7 = a total de acuerdo

I. Control sobre el trabajo (

1. Puedo administrar el tiempo y las actividades que hago durante mi horario de trabajo.
2. Puedo controlar mi ambiente de trabajo. (Ruido, clima, espacio personal, etc.)
3. Existe un balance entre mis responsabilidades de trabajo y la autoridad que poseo.
4. Me siento cómodo con mis horarios de entrada, salida y comida de mi trabajo.
5. Tengo tiempo para tomar pequeños descansos durante mi jornada laboral.
6. La empresa me permite hacer uso libre de las redes sociales (youtube, facebook, twitter, instagram)
7. Tengo acceso libre a consultar fuentes de información electrónicas en internet (periódicos, revistas, radio por internet, etc…)

II. Apoyo en el trabajo

1. Recibo apoyo de mi **jefe directo**
2. Mi jefe me ayuda en situaciones difíciles
3. Recibo apoyo de mis compañeros de trabajo
4. Mis compañeros de trabajo me ayudan en situaciones difíciles
5. Considero que la empresa maneja adecuadamente situaciones de agresiones físicas y/o acoso
6. Considero que la empresa maneja adecuadamente las situaciones relacionadas con la discriminación
7. A menudo puedo convivir con mis colegas de trabajo en horario laboral.
8. A menudo se crean espacios fuera del lugar de trabajo para convivir con compañeros de trabajo.
9. A menudo se me da retroalimentación positiva por mi trabajo

10. La empresa me brinda el apoyo de especialistas en solución de conflictos, coaching profesional y personal, psicología positiva, etc…
11. La empresa me brinda el apoyo de especialistas en soluciones informáticas, mantenimiento de mobiliario (teléfono, aparatos electrónicos), etc…
12. Mi jefe cuenta con las habilidades adecuadas (liderazgo, coaching, etc…) para manejar un equipo de trabajo de manera grupal y/o individual
13. La empresa me brindo el apoyo y entrenamiento adecuado para mi puesto de trabajo
14. La empresa me apoya con los medios y/o capacitaciones para poder adquirir o incrementar mi capacidad de manejar la presión y el estrés.
15. La empresa promueve el trabajo colaborativo, en un ambiente amigable y de respeto
16. La empresa promueve un alto nivel de tolerar los errores en mi empresa

III. Amenidades Físicas Mitigantes de Estrés

Amenidades Básicas

1. En mi lugar de trabajo cuento con las amenidades básicas en condiciones adecuadas (microondas, cafetera, servibar, baño).
2. Mi lugar de trabajo es cómodo para ejercer mis labores (escritorio amplio, silla cómoda, iluminación suficiente, etc…)
3. El estacionamiento que se me proporciona es el adecuado

Amenidades Extras

1. Mi lugar de trabajo tiene instalaciones en las que puedo ir a distraerme y/o relajarme dentro de mi horario de trabajo (áreas verdes, lugares deportivos, etc…).
2. La empresa cuenta con maquina dispensadora o bien servicio de alimentos y bebidas, que puedan ser adquiridas en cualquier momento del dia.

Ambiente - Espacio Personal

1. El ambiente que rodea mi lugar de trabajo (iluminación, ruido, temperatura) es adecuado para realizar mis actividades cómodamente.
2. Mi lugar de trabajo (escritorio, cubículo, oficina) es adecuado para realizar mis actividades cómodamente.

3. Puedo personalizar a mi gusto mi lugar de trabajo (escritorio, cubículo, oficina).
4. Me siento seguro en mi lugar de trabajo (contra accidentes, robos, etc.).

Appendix 3. Occupational Stress Management Instrument (English Version)

Q55. Good day, we are students from EGADE Business School. The purpose of this study is to obtain information about some practices that are carried out in enterprises. The responses and data provided are strictly academic, and therefore confidential. We appreciate your time and cooperation.

Q1. Please answer the following questions:

Control over the Job

Q56.I can manage the activities I want to do during my working hours...

Q56.I can control my work environment (noise, air conditioner's temperature, workspace design, etc.).

Q57.There is a balance between my work responsibilities and the authority I possess.

Q58.I'm comfortable with my working time (for check-in time and check-out time) and with the given amount of time for taking my lunch during my working hours

Q59.I have time to take short breaks during my working hours.

Q60.During my working hours, I am allow to use social networks (Youtube, Facebook, Twitter, Instagram, etc.).

Q61.During my working hours, I am allow to use electronic information sources consulted on the Internet (newspapers, magazines, internet radio, etc).

Support received at work

Q62.I receive support from my boss (direct supervisor) in many different ways

Q63.My boss (direct supervisor) helps me in difficult situations.

Q64. I get support from my coworkers (work colleagues).

Q65.My coworkers (work colleagues) help me in difficult situations.

Q66. I believe that the company properly handle situations of physical and sexual harassment.

Q67. I believe that the company properly handle situations involving discrimination .

Q68. I can often chat and hangout with my colleagues (coworkers) during working hours.

Q69. Hangouts are often organized between my colleagues (coworkers) after working hours.

Q70. I often receive positive feedback from my work done.

Q71. The company provides me with the support of specialists in conflict resolution, professional and personal coaching, positive psychology, etc.
Q72. The company provides me with the support of specialists in software solutions, maintenance of furniture, working appliances (telephone, electronic devices), etc.
Q73. My boss (direct supervisor) has the right skills (leadership, coaching, etc.) to manage work teams and individuals.
Q74. The company gave me the initial support and proper training for being able to properly perform my duties and job responsibilities.
Q75.The company supports me with the means and / or training to acquire or increase my ability to handle pressure and stress.
Q76.The company promotes collaborative work in a friendly and respectful manner.
Q77.The company promotes a high level of tolerance to mistakes and faults, in a constructive manner.

Physical amenities for work stress reduction

Basic Amenities

Q78.In my workplace, I have the basic amenities in appropriate and functional conditions (microwave, coffee maker, minibar, bathroom or WC).
Q79.My workplace is comfortable to perform my work (large desk, comfortable chair, adequate lighting, etc.).
Q80.The company provides me with adequate parking spots (ample space, availability of parking spots, etc.).

Extra Amenities

Q81.
My workplace has facilities where I can go to distract and / or relax within my work schedule (green areas, sports venues, etc.).
Q82.The company has food services, or food and beverages vending machine that can be purchased at any time of day.

Environment/Personal Space

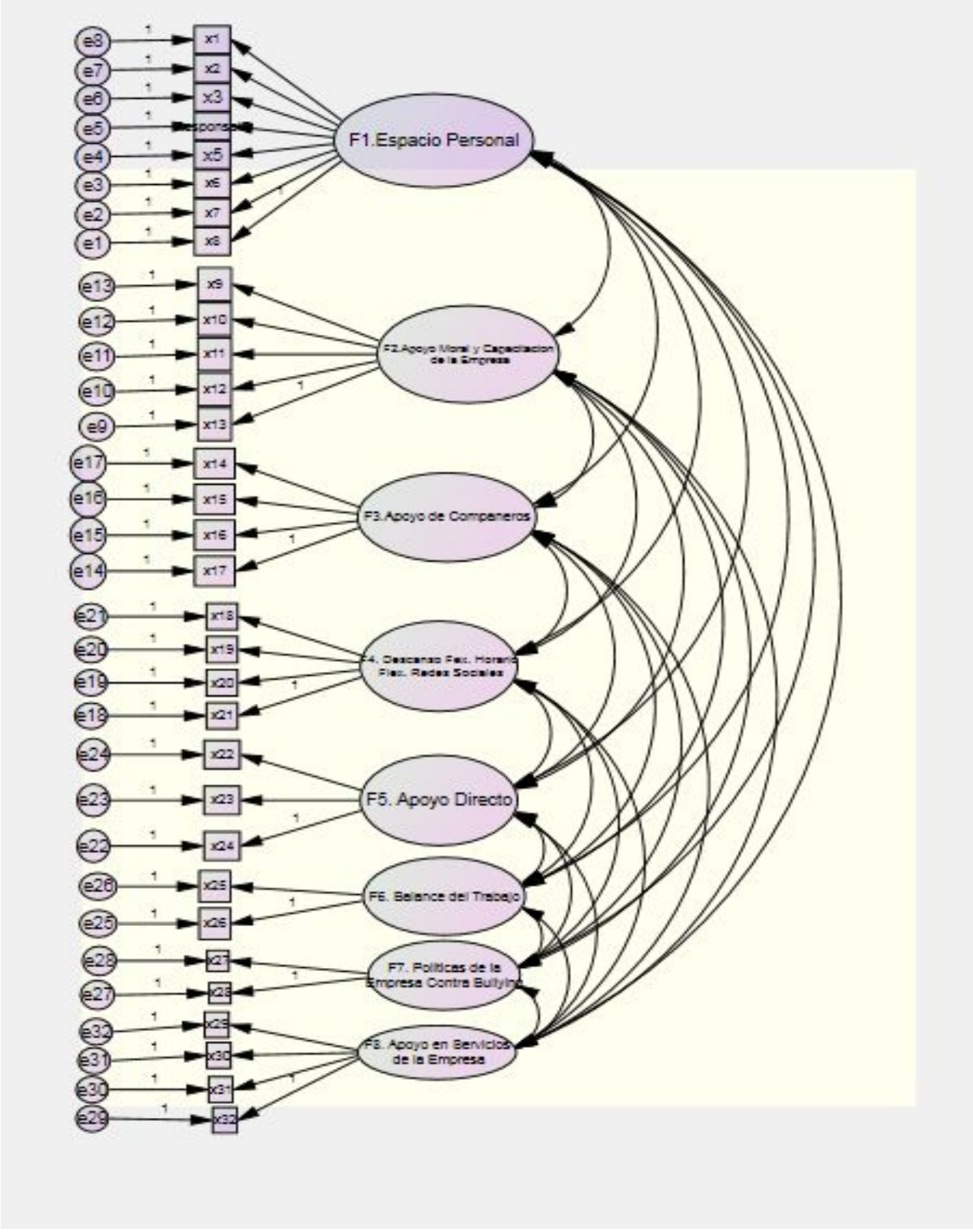
Q83.The environment around my workplace (lighting, noise, temperature) is suitable for performing my activities comfortably and properly.
Q84.

My personal workplace (desk, cubicle, office) is suitable for performing my activities comfortably and properly.
Q85.I can customize to my liking my workplace and workspace (desk, cubicle, office).
Q86.I feel safe in my workplace (accident, theft, etc.).
Q87. I can manage the activities I want to do during my working hours...

Q88.There is a balance between my work responsibilities and the authority I possess.
Q89.I can control my work environment (noise, air conditioner's temperature, workspace design, etc.).
Q45.In the last month, how often have you been upset because of something that happened unexpectedly at work?
Q90. In the last month, how often have you felt that you were unable to control the important things that happened at work?
Q92. In the last month, how often have you felt nervous and “stressed” for work related issues?
Q93. In the last month, how often have you felt confident about your ability to handle your work related problems?
Q94. In the last month, how often have you felt that things were going your way, at work?
Q95. In the last month, how often have you found that you could not cope with all the things that you had to do at work?
Q96. In the last month, how often have you been able to control irritations caused by work issues?
Q97. In the last month, how often have you felt that you were on top of things, at work?
Q98. In the last month, how often have you been angered because of work related issues that were outside of your control?
Q99. In the last month, how often have you felt work related difficulties were piling up so high that you could not overcome them?
Q59. Sex
Q54. Age (in years)

Q57. For how many years have you been working at your current company?
Q58. For how many years have you been actively employ? (in total and in any company)
Q60. What is the name of the area or department in which you are currently working in your company?
Q62. What is the name of your current position?
Q63. What is the approximate number of employees at the company in which you are currently working?
Q57. Name your employer

Appendix 4.



Posed Model for the Instrument

Appendix 5. In-depth Interview Guide

Name:

Current Job (Position and Company):

Years in the current company:

Years of work experience:

Could you please describe your job?

Could you describe in detail all the elements that cause or have caused stress in the past at your job?

What are the organization’s actions to reduce work stress?

What are the actions that you do to reduce your work stress?

Prueba de Equivalencia de Medición de una Escala de Satisfacción Laboral y una de Compromiso Organizacional entre Dos Culturas[1]

Daniel Arturo Cernas Ortiz
Patricia Mercado Salgado
Filadelfo León Casares

Resumen

En este trabajo se examinó la equivalencia de medición de una escala de satisfacción laboral y de una de compromiso organizacional entre dos culturas: mexicana y estadounidense. Los datos se recolectaron por medio de un cuestionario auto administrado que se aplicó a una muestra de estudiantes de maestría en ambas naciones. Los resultados indicaron que las escalas analizadas no son invariantes entre las culturas. Una implicación de este hallazgo es que los estudios transculturales de satisfacción laboral y compromiso organizacional pueden reportar resultados inválidos en cuanto a la comparación directa de los niveles de los conceptos.

Palabras clave: equivalencia de medición, actitudes laborales, cultura nacional

Introducción

La cultura se entiende como el conjunto de creencias, normas y suposiciones compartidas por un grupo de personas en un espacio y un tiempo determinado (Minkov & Hofstede, 2012). Cada sociedad desarrolla una cultura que influye en la conducta y, en consecuencia, en la vida de la gente que las integra. Diferentes sociedades evolucionan a través de distintas trayectorias históricas (Hofstede, Hofstde & Minkov, 2010). Por lo tanto, entre sociedades existen divergencias en cuanto a las suposiciones fundamentales de los individuos sobre la vida y la existencia.

Para Octavio Paz (2009), México y Estados Unidos son dos países condenados a vivir uno junto al otro divididos por una profunda diferencia psíquica.

[1] Se utiliza el término equivalencia porque ese es el término que se utiliza en la versión inglesa del concepto: Measurement equivalence (Véase, Hair et al., 2006, versión en inglés).

Trabajos de investigación con renombre internacional como los estudios de IBM (Hofstede et al., 2010; Minkov & Hofstede, 2012) y el proyecto GLOBE (House, Hanges, Javidan, Dorfman & Gupta, 2004) exhiben tales diferencias. Sin embargo, y contrario a lo que se publicita en medios masivos de comunicación y películas de Hollywood (véase Coatsworth & Rico, 1989), tales obras también indican que las diferencias entre ambas naciones no son tan pronunciadas como para alterar el significado de una variedad de conceptos relativos a las organizaciones.

No obstante, a menudo es necesario determinar si las formas de medir un concepto funcionan similarmente en entonos nacionales diferentes. Cierta evidencia indica que la gente de distintas sociedades no utiliza las escalas de medición en la misma manera. Smith (2004) encontró que, en comparación con la gente cuya cultura es baja en colectivismo y distancia de poder (Por ejemplo, EE.UU.), los ciudadanos de países cuya cultura se caracteriza por un nivel alto en tales dimensiones (Por ejemplo, México) tienden a dar puntuaciones más altas y a utilizar menos el rango de opciones en sus respuestas a preguntas sobre valores. Si bien, entonces, las diferencias culturales podrían no alterar profundamente el significado de un concepto, sí podrían afectar el uso de las escalas de medición en una forma importante. Esta posibilidad es crítica debido a que la comparación directa de los niveles de un concepto podría carecer de sentido cuando los instrumentos de medición no son equivalentes entre los grupos sociales (Wernsing, 2014).

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional son dos fenómenos de gran relevancia en México y en Estados Unidos. La satisfacción laboral ha sido una preocupación constante en varias áreas de la ciencia (Judge, Thoresen, Bono & Patton, 2001). Ligeramente más reciente, aunque no menos importante, es la atención que se ha dado al análisis del compromiso organizacional (Porter, Steers & Mowday, 2007). En ambos casos, el interés por indagar más sobre tales conceptos se debe, en gran parte, a que han sido asociados a una gran cantidad de fenómenos que afectan la efectividad de las organizaciones (Harrison, Newman & Roth, 2006; Raina & Britt Roebuck, 2016). Puesto que en el entorno económico integrado y competitivo de Norteamérica la efectividad organizacional es crucial para las empresas (Gazol Sánchez, 2010), el estudio de la satisfacción laboral y el

compromiso organizacional siguen siendo relevantes y las comparaciones directas entre naciones cada vez más informativas. Con la finalidad de conocer la fiabilidad y la pertinencia de tales comparaciones, es necesario analizar la equivalencia de los instrumentos de medición de satisfacción y compromiso entre México y su vecino del norte.

En el contexto anterior, el objetivo del presente trabajo es explorar la equivalencia (invariancia) de una escala de medición de satisfacción laboral (Judge, Bono & Locke, 2000) y otra de compromiso organizacional (Allen & Meyer, 1990) entre México y Estados Unidos. Estas formas de medición son comúnmente utilizadas en la investigación y, por lo tanto, son pertinentes para los propósitos planteados en este documento. El análisis de equivalencia se lleva a cabo con una muestra de 287 y 273 estudiantes de maestría en administración, mexicanos y estadounidenses respectivamente.

Notoriamente, los resultados de este trabajo indican que las escalas de medición de los conceptos mencionados no son equivalentes entre México y Estados Unidos. Además, el significado que los participantes mexicanos atribuyeron a las cantidades de satisfacción laboral y de compromiso organizacional representadas en las escalas difirió del de sus contrapartes estadounidenses.

La organización del resto de este documento es como sigue. En sección contigua se esbozan sucintamente los conceptos de satisfacción laboral y de compromiso organizacional así como sus formas de medición. Después se exponen brevemente las diferencias culturales entre México y Estados Unidos de acuerdo al esquema de Hofstede. Asimismo se explica cómo es que tales diferencias afectan el uso de las escalas de medición bajo análisis. Posteriormente, se detalla el método empleado en la investigación y se presentan los resultados. Al final de este documento se presentan la discusión y las conclusiones.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es importante debido a su supuesta relación con la productividad del personal. Este concepto se define como el sentimiento positivo hacia el trabajo que resulta de una evaluación de sus características (Locke, 1969).

La relevancia de la satisfacción así como su relación con el desempeño laboral han sido asuntos ampliamente discutidos. Un meta-análisis influyente por Iaffaldano y Muchinsky (1985) mostró que la correlación entre satisfacción y desempeño en el trabajo es relativamente baja (r = 0.17), poniendo en duda la relevancia práctica de estudiar a la satisfacción para elevar la productividad. Posteriormente, Judge et al. (2001) mostraron que la correlación entre satisfacción y desempeño puede ser tan alta como 0.25, reavivando la discusión sobre la importancia del concepto de satisfacción.

El concepto en mención ha sido medido en múltiples formas. Desde finales de los 70s se ha documentado la gran variedad de instrumentos existentes para medir la satisfacción laboral (véase O´Connor, Peters & Gordon, 1978). Algunas de las escalas más utilizadas son aquéllas que, como el JDI (por el acrónimo en inglés de Job Descriptive Index) o el JSS (por el acrónimo en inglés de Job Satisfaction Survey), miden la satisfacción en sus varias facetas. No obstante, la satisfacción global con el trabajo es diferente de la suma de la satisfacción con las facetas del mismo (Bowling, Hendricks & Wagner, 2008). En consecuencia, las medidas globales suelen ser las más adecuadas para explorar las relaciones del concepto bajo análisis con otras actitudes como el compromiso organizacional (Véase Curry, Wakefield, Price & Mueller, 1986). Una de las medidas globales más utilizadas ha sido el índice de Brayfield y Rothe (1951), sobre todo sus versiones cortas como la de seis reactivos propuesta por Curry et al. (1986) o la de cinco propuesta por Judge et al. (2000). La evidencia indica que, sobre todo la medida más corta, es válida y confiable siendo utilizada muy comúnmente en los estudios que abordan la satisfacción global en el trabajo (Judge & Klinger, 2008).

Compromiso organizacional

Una de las primeras definiciones ampliamente difundidas del compromiso organizacional se debe a Porter, Mowday y Steers (1982), quienes lo concibieron como la fuerza relativa de la identificación del personal, y su involucramiento, con una organización en particular. No obstante, fueron Allen y Meyer (1990) quienes lanzaron el concepto a la fama mundial con la postulación de su modelo

tridimensional de compromiso: afectivo, normativo y de continuidad. Esta conceptualización fue, y aún es, bien recibida por los investigadores en la materia. No obstante, la dimensión afectiva en solitario se ha reafirmado como la forma más común de estudiar el compromiso. A diferencia de las dimensiones normativa y de continuidad, es la única cuyo objeto de evaluación interna (la actitud per sé) es la organización (una entidad abstracta) en lugar de la intención de dejar a la misma (un comportamiento concreto) (Solinger, van Olfen & Roe, 2008).

Congruente con el predominio conceptual del compromiso organizacional afectivo de Allen y Mayer (1990), la forma más común de medir el compromiso es mediante la escala desarrollada por los mismos autores. El instrumento de Allen y Meyer está fuertemente relacionado con el Cuestionario de Compromiso Organizacional de quince reactivos (OCQ por el acrónimo en inglés de Organizational Commitment Questionnaire) de Mowday, Steers y Porter (1979) y con otras medidas reportadas en la literatura sobre el tema (Allen & Meyer, 1996; Meyer et al., 2002). Estas relaciones brindan evidencia de la validez de constructo de la escala de compromiso afectivo tal y como fue probada en Estados Unidos.

México y EE.UU en términos de las dimensiones de Hofstede

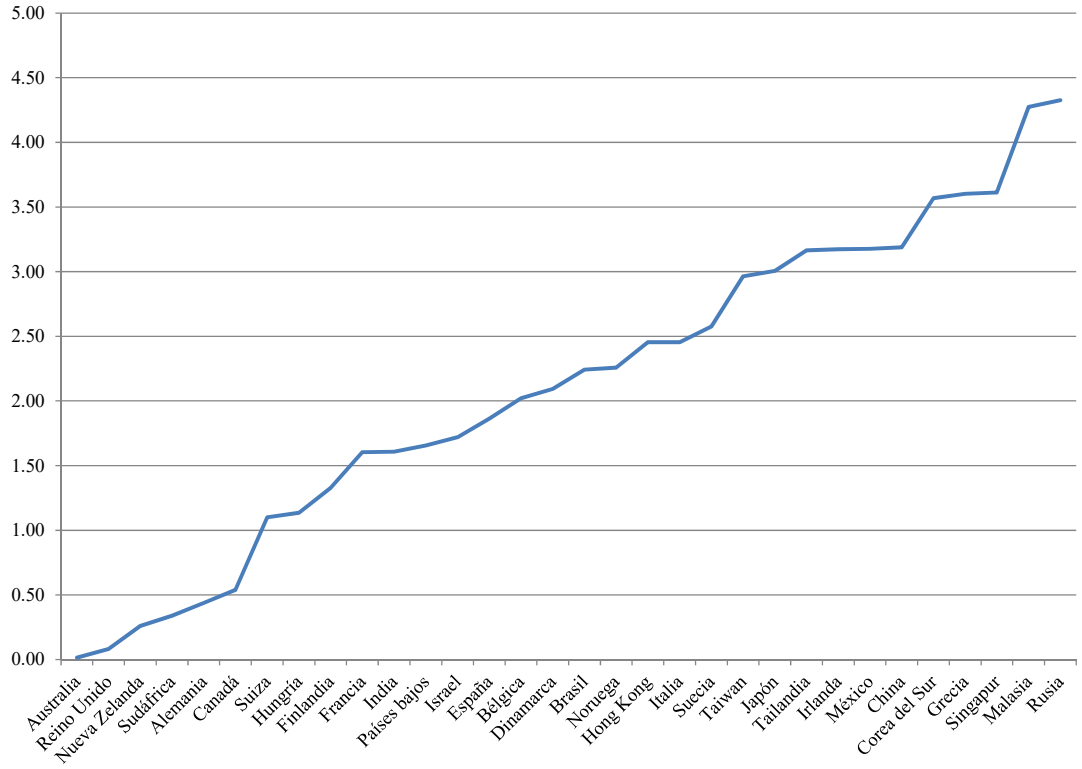
Hofstede (1980) indica que las naciones difieren culturalmente en cuatro dimensiones: evasión de la incertidumbre, masculinidad, distancia de poder, e individualismo. Más recientemente (Hofstede et al., 2010), este abanico se expandió incluyendo dos dimensiones más: orientación al corto plazo e indulgencia. En breve, evasión de la incertidumbre es el grado con que los integrantes de una sociedad sienten ansiedad y estrés ante lo incierto. Masculinidad es la prevalencia de valores como asertividad y competitividad en la sociedad. Distancia de poder indica el grado con el que en un grupo social el poder se divide desigualmente y tal diferencial es aceptado y esperado. Individualismo denota un nivel bajo de cohesión grupal de tal suerte que cada individuo vela por sí mismo. Orientación al corto plazo implica un enfoque de atención y energía en lo inmediato sin tomar muy en serio las consecuencias futuras. Indulgencia se refiere a la tendencia de las sociedades a permitirse la gratificación de deseos y placeres relacionados a la diversión y al goce de la vida.

Hofstede et al. (2010) midieron y cuantificaron las dimensiones anteriores por medio de un cuestionario aplicado a trabajadores en 107 países. Se obtuvo un índice por dimensión cultural. El índice da como resultado un ordenamiento (ranking). Entre más alta es la puntuación de un país en el índice, más prevalente es la dimensión cultural entre sus ciudadanos.

México y Estados Unidos presentan diferencias con respecto a las medidas de Hofstede et al. (2010). México es más alto que Estados Unidos en evasión de la incertidumbre, distancia de poder, indulgencia, masculinidad y orientación al corto plazo. A su vez, Estados Unidos es más alto que su vecino en individualismo. La Figura 1 exhibe gráficamente estas diferencias. En la ilustración se muestra la distancia cultural global de Estados Unidos en relación a 32 países, incluido México[2]. Como se observa (línea sólida), Estados Unidos es culturalmente más cercano a otras naciones anglosajonas (Por ejemplo, Australia y Reino Unido) que a ciertos países de Europa oriental (Grecia).

[2] Las puntuaciones globales se obtuvieron mediante la fórmula de Kogut y Singh (1988) con base en datos de Hofstede et al. (2010) en cuatro dimensiones: evasión de la incertidumbre, masculinidad, distancia de poder, e individualismo. La fórmula es: $KS_{ij} = \frac{1}{n}\sum_{d=1}^{n}\frac{\left(I_i^d - I_j^d\right)^2}{V^d}$, en la cual *KS* es la distancia cultural entre los países *j* e *i*. i_x^d es el lugar de un país *x* en el índice de la dimensión cultural *d*, V^d es la varianza del índice para la dimensión *d*, y *n* es el número de dimensiones culturales consideradas en el cálculo. En este documento, el conjunto de países involucrados sólo es ilustrativo pues obedece a los propósitos de otro proyecto de investigación.

Figura 1. Distancia cultural de Estados Unidos con respecto a 32 países



La cultura y la validez de los resultados de investigación

La validez interna se entiende como la ausencia de explicaciones (o hipótesis) alternativas para la relación experimental entre causas y efectos, o para la correlación entre dos variables en un estudio no experimental (Campbell & Stanley, 1963). Existen múltiples amenazas a este tipo de validez (véase Cook, Campbell & Peracchio, 1990), teniendo cada una de ellas el potencial de menguar la credibilidad de los resultados obtenidos y de las conclusiones que de los mismos puedan hacerse. En los estudios no experimentales, una de las amenazas más preocupantes es el error de medición y sus dos componentes: el aleatorio y el sistemático (Bagozzi & Yi, 1991).

El error sistemático es particularmente serio porque es una explicación alternativa directa para la covariación observada entre dos conceptos. A menudo, tal error se entiende como un sesgo (o conjunto de sesgos como el halo, la deseabilidad social, la condescendencia y la lenidad) que altera (hacia puntuaciones altas o bajas) las respuestas a todas las preguntas que se incluyen en un cuestionario (Fiske,

1982). Cuando en la aplicación de un instrumento de medición existe un error sistemático alto, los constructos involucrados exhibirán una covariación (o correlación) alta debido a que todas las preguntas se contestaron con puntuaciones similares independientemente de su contenido (Podsakoff & Organ, 1986; Podsakoff, MacKenzie, Lee & Podsakoff, 2003). Sobra decir que la relación detectada será espuria.

Los sesgos de condescendencia y lenidad son particularmente susceptibles al efecto de la cultura nacional. De acuerdo con Podsakoff et al. (2003), la condescendencia (sí a todo) se refiere a la propensión de los respondientes a estar de acuerdo con los reactivos de una escala independientemente de su contenido. La lenidad, por su parte, es la propensión individual a otorgar puntuaciones indebidamente altas cuando el cuestionario se refiere a alguien (o algo) a quien se conoce o agrada. Interesantemente, ambos sesgos parecen implicar un "querer quedar bien" subconsciente con algo o alguien, o bien la evasión de alguna confrontación real o imaginaria con esa entidad. Puesto que la cultura engloba creencias, normas y suposiciones con respecto a las relaciones entre los individuos y la armonía social (Smith, 2004), tanto la lenidad como la condescendencia podrían ser más proclives a presentarse en unas culturas que en otras.

En el caso de México y Estados Unidos, es posible que las escalas de medición de satisfacción y compromiso funcionen diferentemente debido a influencias culturales. El sesgo de condescendencia es más prevalente en sociedades altas en evasión de la incertidumbre, distancia de poder y colectivismo (Marín, Gamba & Marín, 1992). Este mismo perfil cultural podría pronunciar el sesgo de lenidad. La gente de culturas altas en evasión de la incertidumbre es proclive a dar puntuaciones elevadas a los reactivos de un cuestionario con la finalidad de minimizar la posibilidad de conflictos y la ansiedad e incertidumbre que éstos pueden generar. En las sociedades altas en colectivismo y distancia de poder los individuos pueden ser propensos a otorgar puntuaciones más positivas de lo que deberían debido a que ello favorece la armonía al interior del grupo y la deferencia hacia personas con una posición social probablemente superior. Aunado a esto, cuando una cultura es alta en indulgencia y orientación al corto plazo, la gente tiende a

recordar más cosas positivas que negativas al momento de contestar una encuesta (Hofstede et al., 2010). Este efecto conocido como sesgo de disponibilidad eleva las puntuaciones artificialmente (Ruder & Bless, 2003). Dado que México es más alto que EE.UU. en la mayoría de las dimensiones culturales mencionadas, el sesgo de condescendencia es más alto en México (Marín et al., 1992) y probablemente el de lenidad también.

Con base en los argumentos anteriores se postula siguiente hipótesis.

H. La escala de satisfacción laboral de Judge et al. (2000) y la escala de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1990) no son equivalentes entre México y Estados Unidos.

Método de investigación

Un total de 583 estudiantes de maestría participaron en el estudio. Después de eliminar las respuestas incompletas (4 % aproximadamente) la muestra final contenía 560 observaciones. Los datos fueron recolectados en una universidad del centro de México (n = 287) y en una del suroeste de Estados Unidos (273). Las muestras exhiben pequeñas diferencias, pero, por la mayor parte, son muy similares en términos de la demografía de los participantes. Estas muestras son ilustrativas, más no necesariamente representativas de los países. Esto es, las muestras ilustran a la población ocupada de ambas sociedades aunque en este documento no se muestra evidencia de su representatividad. No obstante, y de acuerdo con Locke (1986), existen razones para presumirla, pues los estudiantes de maestría que trabajan muestran características esenciales de las poblaciones a las que pertenecen. Entre tales, el haber desarrollado una actitud hacia una organización y el haber estado imbuido en la cultura de sus países. No hay ninguna razón para esperar que los estudiantes de maestría que laboran estén más o menos influidos de la cultura de sus países que algún otro trabajador. Sin embargo, se reconoce que los resultados de este estudio tienen una generalidad limitada.

El número de mujeres fue un poco más alto en México (55.4 % mujeres, 44.6 % hombres) que en EE.UU. (48.5% mujeres, 51.5% hombres). La mayoría de los participantes eran empleados de tiempo completo (72.4 % México, 59.9 % EE.UU.),

aunque la base de datos estadounidense contenía un mayor número de desempleados que su contraparte mexicana (3.8 % México, 14.6 % Estados Unidos). La edad promedio fue de 31.32 (σ = 5.77) años entre los mexicanos, y de 29.34 (σ = 7.24) entre los estadounidenses.

Los datos se recolectaron por medio de una encuesta auto-administrada. La tasa de respuesta fue alta porque los cuestionarios se aplicaron durante las horas de clase. Además, a los estudiantes se les ofreció un crédito extra en su calificación por participar en el estudio. En todo caso se emplearon mecanismos para asegurar la anonimidad de las respuestas, y por lo tanto, evitar sesgos consientes de respuesta como la deseabilidad social.

En concordancia con los propósitos de este trabajo, las escalas de Judge et al. (2000) y de Allen y Meyer (1990), se utilizaron respectivamente para medir la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. En ambos casos, los reactivos se formatearon en una escala tipo Likert de siete grados con ancla verbal en 1 (muy en desacuerdo) y 7 (muy de acuerdo). Las oraciones “Yo realmente disfruto mi trabajo” y “Estaría feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización” ejemplifican las escalas de satisfacción y compromiso respectivamente. Los autores de las escalas reportan estimados de consistencia interna (Alpha de Chronbach) de 0.89 para la satisfacción y de 0.87para el compromiso.

Para la aplicación de la encuesta en México, las escalas en cuestión se tradujeron al español de su original en inglés. Se empleó un proceso descentrado. Esto es, la traducción se hizo a significados comparables en lugar de literales. Después de la traducción al español, una persona ajena al proyecto retradujo las preguntas al inglés. Esta re-traducción se comparó con la original y las discrepancias detectadas se corrigieron hasta que los reactivos se consideraron equivalentes en ambos idiomas.

Análisis y resultados

En la Tabla 1 se muestran los estimados de confiabilidad así como algunos estadísticos descriptivos. Aunque el compromiso organizacional parece tener una

menor consistencia interna en México que en Estados Unidos, las medidas exhiben niveles de confiabilidad aceptables en ambos países.

En lo que respecta a los niveles de satisfacción y compromiso, la Tabla 1 indica que ambos son mayores en México que en EE.UU. La diferencia, sin embargo, es estadísticamente significativa sólo en el caso de la satisfacción (t = 5.68, p < 0.001). Notoriamente, que las medias sean más altas en México y que la desviación estándar sea menor en este país, hace sospechar que, en efecto, los respondientes mexicanos fueron más proclives que los estadounidenses a los sesgos de condescendencia y lenidad. Esto es, los respondientes mexicanos tendieron más que sus contrapartes estadounidenses a utilizar los valores extremos positivos de la escala (de ahí la media más alta) y a utilizar menos el rango de opciones que se les dio (de aquí la desviación estándar menor). La Tabla 1 muestra que la correlación entre satisfacción y compromiso es relativamente alta en los dos países. Esto concuerda con resultados anteriores sobre la relación entre ambos constructos (Harrison et al., 2006).

Tabla 1. Estadística descriptiva y estimados de confiabilidad

	α		Media		t	Desv. est.		Correlación	
	México	EE.UU.	México	EE.UU.		México	EE.UU.	México	EE.UU.
Satisfacción laboral	0.90	0.89	5.32	4.71	5.68***	1.24	1.34		
Compromiso organizacional	0.70	0.84	4.40	4.24	1.80	1.06	1.12	0.54***	0.59***

*** = P < 0.001

La hipótesis de este trabajo indica que las escalas de satisfacción y compromiso mencionadas anteriormente no son equivalentes entre los países en mención. Para probar esta deducción, por cada constructo y por cada país, preliminarmente se llevó a cabo un análisis factorial confirmatorio (AFC) en LISREL (8.8). Estos AFC independientes muestran si los conceptos de satisfacción laboral y compromiso organizacional existen en las culturas consideradas y si las escalas funcionan adecuadamente cuando se analizan por separado en cada una de ellas.

El análisis preliminar se reforzó con una serie de análisis de equivalencia de medición para cada constructo con ambas muestras en forma conjunta. De acuerdo con varias fuentes (Por ejemplo, Byrne, 1998; Hair et al., 2006), para que una escala de medición se considere equivalente entre dos muestras, la evidencia debe

respaldar tres tipos de equivalencia o invariancia de medición: configural, métrica, y escalar. Esto es, el constructo analizado debe existir en las muestras de las dos culturas cuando el modelo de medición se prueba simultáneamente en ellas (equivalencia configural). Además, las cargas (o pesos) factoriales de los reactivos en el constructo deben ser equivalentes (iguales) en las dos muestras cuando se les fuerza a serlo (equivalencia métrica). Finalmente, los interceptos de los reactivos de la escala también deben ser equivalentes (iguales) en los dos conjuntos de datos (equivalencia escalar). Cada tipo de equivalencia necesita a la anterior como requisito indispensable (Por ejemplo, sin equivalencia métrica no puede haber equivalencia escalar).

Aunque la equivalencia configural es relativamente fácil de entender aun en términos matemáticos, la interpretación conceptual de la equivalencia métrica y escalar es más sencilla de entender que su explicación numérica. Por un lado, cuando las muestras de dos culturas son equivalentes en términos métricos, los respondientes de ambas muestras utilizaron los intervalos entre los valores de la escala en forma similar. Recurriendo a una analogía, si la escala de medición bajo análisis fuera un metro, éste equivaldría a la misma longitud en los dos países indicando así que es una medida confiable en el sentido de que no es más grande en un lugar que en otro. Por otro lado, cuando la escala de medición es equivalente en términos escalares, los individuos encuestados atribuyeron el mismo significado a los valores (o puntajes) representados en la escala. En la analogía del metro, si éste no fuera escalarmente equivalente, mientras que en un país una planta de 50 centímetros podría considerarse como “muy alta”, en otro podría apreciarse como “alta”, a secas. Como se infiere, cuando no hay evidencia de equivalencia escalar, dos personas de diferentes culturas podrían indicar puntajes iguales en una escala de medición aunque las percepciones y los significados sean diferentes.

La Tabla 2 muestra el resultado del análisis factorial confirmatorio para la satisfacción laboral en forma independiente para cada país. Como se observa, tanto en México como en EE.UU., el AFC sugiere que la matriz de covarianza de los datos originales ajusta muy bien a la matriz de covarianza teórica en la cual tales datos cargan en un solo constructo: la satisfacción laboral ($\chi 2$ no significativa en ambos

casos). Aunque el ajuste es ligeramente superior en México, el CFI y el NNFI apoyan este resultado en ambos países (> 0.98). El RMSEA es un tanto marginal para los modelos indicados (peor en EE.UU.), pero esto no es una sorpresa ya que este indicador es inexacto en modelos con muy pocos grados de libertad (gl) (Kenny, Kaniskan & McCoach, 2015)[3]. En resumen, el AFC sugiere que el constructo de satisfacción laboral existe en los datos de ambos países y que la escala funciona razonablemente bien en las dos culturas en forma independiente.

Tabla 2. AFC y análisis de equivalencia de la escala de satisfacción laboral

Modelo / Indicador	χ^2	gl	RMSEA	CFI	NNFI	$\chi 2$ / gl	$\Delta\chi^2$
AFC México (n = 287)	3.08	2	0.04	1.00	1.00	1.54	
AFC Estados Unidos (n = 273)	5.76	2	0.08	1.00	0.98	2.88	
Modelo de equivalencia de estructura factorial (equivalencia configural)	8.84	4	0.07	1.00	0.99	2.21	
Modelo de equivalencia de cargas factoriales (equivalencia métrica)	16.9*	8	0.06	1.00	0.99	2.11	8.06
Modelo de equivalencia de cargas factoriales y de interceptos de los reactivos (equivalencia escalar)	87.63***	13	0.14	0.96	0.94	6.74	70.73***

* = p < 0.05; ** = p < 0.01; *** = p < 0.001

El resultado de los análisis de equivalencia entre culturas también se muestra en la Tabla 2. Con respecto a la equivalencia configural, los resultados indican que el modelo de medición funciona bastante bien cuando se fuerza a los datos observados a cargar en el constructo de satisfacción laboral en forma simultánea en ambas muestras ($\chi 2$ no significativa, y CFI y NNFI > 0.99). Este hallazgo confirma los resultados de los AFC independientes por país. En realidad, la escala en cuestión funciona muy similarmente en las culturas analizadas pues en la Tabla 2 también se muestra evidencia de equivalencia métrica aceptable. No sólo el CFI y el NNFI son altos en este caso (> 0.99), sino que el indicador $\Delta\chi 2$ que compara el nivel de ajuste

[3] Los modelos mostrados en las tablas 2 y 3 permiten la covariación libre del error de algunas de las variables observadas (reactivos de la escala). Esto, con base en los índices de modificación reportados por LISREL. Los ajustes son muy pocos y en ningún caso violan la validez convergente y discriminante de los constructos, aunque sí aumentan los parámetros estimados libremente por el modelo y reducen los grados de libertad. Sin embargo, los grados de libertad son muy reducidos aún sin el aumento de los parámetros estimados libremente. La covariación libre del error de algunas de las variables observadas, por lo tanto, no altera significativamente ni el RMSEA ni ninguno de los indicadores globales de ajuste.

de este modelo con el del configural tampoco es significativo. Este resultado sugiere que no hay pérdida de ajuste entre la matriz de covarianza original y la teórica cuando, además de forzar a los datos a cargar en el constructo de satisfacción, también se fuerza a que las cargas (o pesos) factoriales de los reactivos sean iguales en las dos muestras. Al parecer, los respondientes mexicanos y sus contrapartes estadounidenses utilizaron los intervalos entre los valores de la escala de satisfacción en forma muy similar.

Desafortunadamente, en la Tabla 2 no se muestra evidencia de equivalencia escalar. El indicador $\Delta\chi 2$ que compara el nivel de ajuste del modelo escalar y el métrico es significativo siendo el CFI y el NNFI superiores en el segundo. Esto indica que cuando se fuerza a los interceptos de los reactivos a ser equivalentes entre las muestras, el ajuste del modelo se deteriora significativamente. Este hallazgo implica que los niveles de satisfacción tienen significados diferentes en México y en Estados Unidos. En otras palabras, mientras que para un mexicano un puntaje de cinco podría significar un nivel muy alto de satisfacción, para un estadounidense tal puntaje podría representar un nivel más alto (o más bajo) del mismo concepto.

Con respecto a la escala de compromiso organizacional, la Tabla 3 muestra los resultados de los AFC independientes por país. Como se observa, tanto para México como para EE.UU., los resultados sugieren que el compromiso organizacional existe en los datos analizados. En este caso, no obstante, la evidencia es menos contundente que en el caso de la satisfacción laboral, pues la $\chi 2$ es significativa al nivel de 0.05 en ambos países y el CFI y el NNFI son ligeramente menores a uno.

El resultado de los análisis de equivalencia configural y métrica de la escala de compromiso también se exhibe en la Tabla 3. Como se observa, la equivalencia configural de la escala es aceptable debido a que el CFI y el NNFI son altos en este caso. Esto, a pesar de que la $\chi 2$ sea significativa; lo cual se explica porque el cálculo se basa en el total de los datos combinados (N = 560) y el indicador en cuestión es muy sensible al incremento en el tamaño de la muestra. No obstante, y a diferencia de la satisfacción laboral, en la Tabla 3 no se muestra evidencia de equivalencia métrica ($\Delta\chi 2$ es significativo siendo $\chi 2$, CFI y NNFI superiores en el modelo

configural). En otras palabras, la gente de México y la de EE.UU. parece haber utilizado los intervalos entre los valores de la escala en forma distinta.

Tabla 3. AFC y análisis de equivalencia de la escala de compromiso organizacional

Modelo / Indicador	χ^2	gl	RMSEA	CFI	NNFI	$\chi 2$ / gl	$\Delta\chi^2$
AFC México (n = 287)	27.87*	17	0.05	0.99	0.98	1.64	
AFC Estados Unidos (n = 273)	32.60*	17	0.06	0.99	0.98	1.92	
Modelo de equivalencia de estructura factorial (equivalencia configural)	60.86**	34	0.05	0.99	0.98	1.79	
Modelo de equivalencia de cargas factoriales (equivalencia métrica)	141.8***	41	0.09	0.96	0.940	3.46	80.94***
Modelo de equivalencia de cargas factoriales y de interceptos de los reactivos (equivalencia escalar)	187.29***	49	0.10	0.94	0.930	3.82	45.49***

* = $p < 0.05$; ** = $p < 0.01$; *** = $p < 0.001$

Con respecto a la equivalencia escalar, la Tabla 3 indica que los puntajes asociados a la escala de compromiso organizacional tampoco son equivalentes entre los países. El análisis de equivalencia en mención arroja un $\Delta\chi 2$ significativo indicando un deterioro en los índices globales de bondad de ajuste en el modelo escalar en comparación con el métrico.

En resumen, la evidencia indica que mientras que la escala de satisfacción laboral es parcialmente equivalente entre México y Estados Unidos, la de compromiso organizacional no lo es. Los resultados sugieren que los constructos que se examinaron existen en ambas culturas aunque la gente utiliza la escala de medición en forma similar sólo en el caso de la satisfacción. Sin embargo, en ambos casos, la comparación directa de los niveles de los constructos (medias) es inexacta pues las cantidades de satisfacción laboral y compromiso organizacional capturadas en los puntajes de las escalas no parecen significar lo mismo en la cultura mexicana que en la estadounidense.

Con base en lo anterior, se acepta la hipótesis planteada. Esto es, que las escalas analizadas no son equivalentes entre los países considerados. En consecuencia, aunque el uso independiente de las escalas en ambas culturas podría ser adecuado, la comparación transcultural directa de los niveles de satisfacción y

compromiso puede ser tentativa pero no concluyente. Dicho esto, nótese que las diferencias en los niveles de satisfacción y compromiso entre México y EE.UU. mostradas en la Tabla 1, aunque son ilustrativas, no son confiables a pesar de los niveles de signficatividad del estadístico *t*.

Discusión y conclusión

El propósito de este trabajo fue el de explorar la equivalencia de una escala de satisfacción laboral y otra de compromiso organizacional entre México y Estados Unidos. Para tal efecto, se encuestó a estudiantes de maestría en administración en los dos países. El resultado de los análisis indica que las escalas no son equivalentes entre las naciones abordadas. Este hallazgo tiene implicaciones para los estudios cuyo propósito es medir y comparar los niveles de satisfacción y compromiso en contextos internacionales.

Los hallazgos mostrados en este documento indican que la comparación transcultural de ciertos fenómenos puede ser inexacta. La satisfacción laboral y el compromiso organizacional son conceptos acuñados en Estados Unidos. En consecuencia, las escalas para medirlos también lo son. Esto es interesante a la luz de los estudios de la cultura donde se tiene por entendido que las teorías, conceptos, y metodologías científicas conllevan la cosmovisión, las creencias y valores de las sociedades en las que emergen (Scott & Davis, 2007). Por implicación, los conceptos de satisfacción laboral y compromiso organizacional podrían no existir en sociedades distintas a la estadounidense (o al menos no en la misma forma). También, es posible que las escalas de medición que se utilizan para abordar empíricamente tales fenómenos no sean equivalentes en otras sociedades aun cuando se empleen métodos que afiancen la equivalencia lingüística. En concordancia con otros estudios (Por ejemplo, Peterson, Puia & Suess, 2003), los resultados de este trabajo indican que tanto la satisfacción laboral como el compromiso organizacional existen en México y en su vecino del norte. No obstante, los resultados también extienden este conocimiento pues muestran que, aunque los conceptos existen, las escalas de medición no son equivalentes entre las culturas.

La falta de equivalencia de las escalas de medición de satisfacción y compromiso implica una precaución, aunque no necesariamente una limitación, para los estudios transculturales. Como se explicó anteriormente, cuando una escala funciona desigualmente a través de dos (o más) culturas, la comparación de los niveles de los conceptos involucrados es ilustrativa pero no confiable. No obstante, esto no quiere decir que los estudios transculturales son inapropiados o imposibles. Existen formas estadísticas sofisticadas y confiables para remover los sesgos y distorsiones que pueden distorsionar las respuestas de los participantes (Por ejemplo, condescendencia y lenidad). Uno de tales métodos es el empleado por Hosftede et al. (2010), cuyos afamados estudios son precisamente una comparación directa de los niveles de las dimensiones culturales a través de una cantidad considerable de países. También hay que aclarar que cuando los estudios transculturales tienen como objetivo analizar correlaciones (en lugar diferencias de medias), no necesariamente se necesita procesar los datos para que las puntuaciones equivalgan a significados similares a través de las culturas (equivalencia escalar) (Hair et al., 2006).

Ciertamente, este estudio presenta varias limitaciones que restringen la generalización de los resultados. Es posible que los problemas de equivalencia que se detectaron se deban a errores de traducción. Esta posibilidad siempre está latente aunque el proceso haya sido cuidadoso y diligente. También, los resultados aquí mostrados tienen problemas de validez ecológica. En otras palabras, las diferencias encontradas podrían deberse a diferencias en la cultura de las organizaciones (universidades) en donde se recolectaron los datos en lugar de a diferencias en la cultura de los países. Sin embargo, esta posibilidad es moderada debido a que, a mayor o menor grado, la cultura organizacional refleja algo de la cultura nacional (Gerhart, 2009).

Las limitaciones anteriores representan áreas futuras de investigación. Por ejemplo, recolectar datos en diferentes regiones de ambos países, así como analizar muestras un poco más grandes, ayudaría a entender mejor cómo las diferencias culturales entre México y EE.UU. afectan el uso de las escalas de medición y la comparación directa de resultados de satisfacción laboral, compromiso

organizacional, y otras actitudes referentes al trabajo como el involucramiento y el enganche. No hay que olvidar que empresarios y ejecutivos de negocios transnacionales están interesados en el tema ya que se confía en que las actitudes hacia (y en) el trabajo afecta significativamente la productividad y el desempeño de los empleados.

Referencias

Allen, N. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18

Allen, N. & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49: 252-276.

Bagozzi, R. & Yi, Y. 1991. Multitrait-multhimethod matrices in consumer research. *Journal of Consumer Research*, 17: 426-439.

Bowling, N., Hendricks, E. & Wagner, S. 2008. Positive and negative affectivity and facet satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Business Psychology*, 23: 115-125.

Brayfield. A. H. & Rothe, H. 1951. An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35: 207-311

Byrne, B. 1998. *Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS*. Nueva Jersey: Lawrence Erlbaum Associates

Campbell, D. & Stanley, J. 1963. *Experimental and Quasi-experimental Designs for Research*. Boston, Massachusetts: Houghton Mifflin Company

Coatsworth, J. & Rico, C. 1989. *Imágenes de México en Estados Unidos*. México: Fondo de Cultura Económica

Cook, T., Campbell, D., & Perachio, L. 1990. Quasiexperimentation. In M.D. Dunnette & L.M. Hough (eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*: 491-576, 2nd ed. Palo Alto: Consulting Psychologists

Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 29, 847-858

Fiske, D. 1982. Convergent-discriminant validation in measurements and research strategies. En Brinbirg, D., & Kidder, H. (Coord.), *Forms of Validity in Research*, 77-92. San Francisco, California: Jossey-Bass

Gazol Sánchez, A. 2010. Una unión aduanera en América del Norte ¿Es conveniente? ¿Es posible? *Economía UNAM*, 7 (19): 45-68

Gerhart, B. 2009. How much does national culture constrain organizational culture? *Management and Organization Review*, 5 (2): 241-259

Gill, H., Meyer, J. P., Lee, K., Shin, K. & Yoon, C. (2011). Affective and continuance commitment and their relations with deviant workplace behaviors in Korea. *Asia Pacific Journal of Management*, 28, 595-607

Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R. & Tatham, R. 2006. *Multivariate Data Analysis*. Upper Saddle River, California: Pearson Prentice-Hall

Harrison, D., Newman, D. & Roth, P. 2006. How important are job attitudes? Meta-analytic comparisons of integrative behavioral outcomes and time sequences. *Academy of Management Journal*, 49 (2): 305-325

House, R., Hanges, P., Javidan, M., Dorfman, P. & Gupta, V. (2004). *Culture, Leadership and Societies. The GLOBE Study of 62 Societies.* Thousand Oaks: SAGE Publications

Hofstede, G. 1980. *Culture´s Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Beverly Hills, California: Sage Publications

Hofstede, G., Hofstede, G, J. & Minkov, M. (2010). *Cultures and Organizations. Software of the Mind*. New York: McGrawHill

Iaffaldano, M. & Muchinsky, P. 1985. Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97: 251-273

Judge, T., Bono, J. & Locke, E. 2000. Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85: 237-249

Judge, T. & Klinger, R. 2008. Job Satisfaction. Subjective well-being at work. En Eid M. & Larsen, R. (Coord.), *The Science of Subjective Well-Being*, 393-413. Nueva York: The Gilford Press.

Judge, T., Thoresen, C., Bono, J. & Patton, G. 2001. The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127 (3): 376-407

Kenny, D., Kaniskan, B. & McCoach, B. 2015. The performance of RMSEA in models with small degrees of freedom. *Sociological Methods & Research*, 44 (3): 486-507

Kogut, B. & Singh, H. 1988. The effect of national culture on the choice of entry mode. *Journal of International Business Studies*, 19 (3): 411-432.

Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-226

Locke, E. (1986). *Generalizing from Laboratory to Field Settings: Research Findings from Industrial-Organizational Psychology, Organizational Behavior, and Human Resource Management.* Estados Unidos: Lexington Books.

Marín, G., Gamba, R. & Marín, B. 1992. Extreme response style and acquiescence among hispanics. The role of acculturation and education. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 23 (4): 498-509

Meyer, J.P., Stanley, D., Herscovitch, L. & Topolnytsky, L. (2001). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52

Minkov, M. & Hofstede, G. 2012. Is national culture a meaningful concept? Cultural values delineate homogeneous national clusters on in-country regions. *Cross-Cultural Research*, 42 (2): 133-159

O´Connor, E., Peters, L. & Gordon, S. 1978. The measurement of job satisfaction: Current practices and future considerations. *Journal of Management*, 4 (2): 17-26

Paz, O. (2009). *El Laberinto de la Soledad. Postdata, Vuelta al Laberinto de la Soledad*. México: Fondo de Cultura Económica

Peterson, D., Puia, G. & Suess, F. 2003. “Yo tengo la camiseta (I have the shirt on)”: An exploration of job satisfaction and commitment among workers in Mexico. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 10 (2): 73-88

Podsakoff, P., MacKenzie, S., Lee, J. & Podsakoff, N. 2003. Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88 (5): 879-903

Podsakoff, P. & Organ, D. 1986. Self-reports in organizational research: Problems and prospects. *Journal of Management*, 12: 69-82

Porter, L., Mowday, R., & Steers, R. 1982. *Employee-organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. Nueva York: Academic Press

Porter, L., Steers, R. & Mowday, R. (2007). Do employee attitudes toward organizations matter? The study of employee commitment to organizations. En Smith, K. & Hitt, M. (Coord.), *Great Minds in Management. The Process of Theory Construction*, 171-189. New York: Oxford University Press.

Raina, R. & Britt Roebuck, D. 2016. Exploring cultural influence on managerial communication in relationship to job satisfaction, organizational commitment, and the employees propensity to leave in the insurance sector of India. *International Journal of Business Communication*, 53 (1): 97-130

Riding, A. 1985. *Vecinos Distantes. Un Retrato de los Mexicanos*. México, D. F.: Planeta

Ruder, M. & Bless, H. (2003). Mood and the reliance on the ease of retrieval heuristic. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85 (1), 20-32

Scott, R. & Davis, G. 2007. *Organizations and Organizing. Rational, Natural, and Open System Perspectives*. Nueva York: Pearson Education

Smith, P. (2004). Acquiescent response bias as an aspect of cultural communication style. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 35 (1), 50-61

Solinger, O., Olffen, W. & Roe, R. 2008. Beyond the three component model of organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 93 (1): 70-83

Wernsing, T. 2014. Psychological capital: A test of measurement invariance across 2 national cultures. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 2 (2): 79-190

Metodología para la caracterización de la disponibilidad y consumo de agua en el área metropolitana de Monterrey

Gabriela Monforte García

Resumen

La condición de escasez del agua en las zonas urbanas, aunada a la necesidad de disponer del líquido para el desarrollo y mantenimiento del estilo de vida de los habitantes de las grandes urbes, hace cada vez más complejo el proceso de gestión, lo que incrementa el nivel de deterioro ambiental y pone en riesgo la permanencia del ciclo hidrológico. En este artículo se presenta la metodología para medir el efecto del componente social en la gestión sustentable del agua en el área metropolitana de Monterrey (AMM). Las fases metodológicas son: 1) diagnóstico de las condiciones y disponibilidad del agua en la cuenca hidrológica, 2) reconocimiento de las variables que propicien la gestión sustentable del agua en el AMM, 3) construcción del perfil de los usuarios domésticos, a partir del análisis estadístico del consumo de agua en los años 2000 y 2010 y de la información demográfica obtenida a partir de los censos de población y vivienda para los años 2000 y 2010 4) construcción de escenarios para la comparación de las proyecciones del consumo de agua bajo las condiciones actuales contra el consumo bajo el supuesto de la gestión sustentable que resultó del estudio del caso. Las comparaciones se realizaron a partir de proyecciones utilizando métodos de pronósticos para los años 2015 y 2020. A manera de conclusión se mencionan brevemente algunos de los resultados obtenidos.

Palabras Clave: Agua, Consumo urbano, Gestión sustentable.

Introducción

En los últimos años, en el área metropolitana de Monterrey (AMM), al menos de manera aparente, no ha escaseado el agua. La administración y el manejo del agua es llevada a cabo por Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey (SADM), organismo operador que es considerado como uno de los más eficientes en México debido a sus indicadores de desempeño operativo (IMCO, 2014). Sus indicadores son: cobertura de agua potable igual a 99.6%, cobertura de drenaje sanitario igual a

99.1%, 100% de saneamiento de las aguas residuales y una eficiencia comercial, proporción de agua pagada respecto al agua facturada, de 94.6% (SADM, 2013).

Sin embargo, el AMM se encuentra en un proceso de expansión y crecimiento demográfico y productivo que, aunado al consumo per cápita actual, a las tendencias observadas en torno al deterioro de la cuenca del río San Juan y a los bajos niveles de reutilización de las aguas tratadas, hará insuficiente la disponibilidad del agua de los caudales actuales lo que implicará: una mayor extracción de agua de los acuíferos exacerbando los problemas de sobreexplotación y el trasvase de agua de cuencas cada vez más distantes con inversiones multimillonarias y altos impactos ambientales, todo para mantener un estilo de consumo del agua en la ciudad, evidentemente insustentable.

El AMM se encuentra ubicada en la región hidrológica del Río Bravo, con clima semi-seco, cálido, con una precipitación media anual de 600mm y una alta presión hídrica equivalente a 70.83% (CONAGUA, 2012). La presión hídrica se expresa como porcentaje de agua extraída con respecto a la disponibilidad natural media total; una presión mayor al 40% es considerada como fuerte.

La dotación de agua potable para la ciudad de Monterrey es de 251 litros por habitante al día (SADM, 2013), dotación excesiva dado que el valor recomendado por la Organización Mundial de Salud –OMS– para minimizar riesgos en la salud es de 100 litros por día (Howard et al., 2003). Adicionalmente, la eficiencia física, que corresponde a la proporción del volumen total de agua facturado respecto al volumen total de agua potabilizada (SADM, 2013), es de 71,7%, lo que implica que hay 28.3% del volumen de agua no contabilizada que puede perderse en fugas de la red de distribución, en tomas clandestinas, o en dotaciones extraordinarias a zonas con asentamientos irregulares o a habitantes damnificados cuando suceden eventos climatológicos extremos.

Por otra parte, el volumen reutilizado de aguas tratadas en procesos industriales, para el riego de áreas con jardines y campos de golf, es solamente del 4% del volumen total del agua residual tratada (SADM, 2012). Fracción en extremo

pequeña comparada con Valencia, España, donde el porcentaje de reutilización del agua residual tratada es del 36%[1].

Dada la problemática anterior, es necesario desarrollar un conjunto de medidas articuladas tendientes a la optimización del recurso actualmente disponible, intensificando las acciones más comúnmente atendidas como son: la reducción de fugas, tanto al nivel de la red de distribución dirigida por el organismo operador, como al nivel domiciliar; la diferenciación y el incremento en el volumen de recolección de aguas de desecho; el mejoramiento de la calidad del agua tratada y el incremento en el uso de las aguas residuales tratadas para actividades productivas y municipales que no requieren de agua potable. Adicionalmente, es necesario también, el diseño de un conjunto de medidas que favorezcan la restauración de las zonas de recarga en la cuenca y que permitan enfrentar críticamente el estilo vigente del uso del agua que los habitantes del área metropolitana de Monterrey hacen de este vital recurso en un escenario de desperdicio e inequidad.

Para que el proceso de gestión del agua pueda ser calificado como sustentable, además de atender los aspectos: hidráulico, contable y financiero, debe considerar los aspectos ambiental y social.

Alcanzar un alto índice de eficiencia, hidráulica, contable y financiera, se traduce en buenos niveles de rentabilidad, disponibilidad suficiente y buena calidad en el servicio. Sin embargo, dicha eficiencia no necesariamente reduce los problemas de deterioro ambiental, ni resuelve los problemas de equidad entre los usuarios (Monforte *et al.*, 2012).

La eficiencia operativa lograda por SADM no necesariamente implica que los servicios de agua del AMM sean sustentables desde el eje ambiental y social; por lo tanto, con el propósito de analizar los aspectos anteriores se plantearon las siguientes hipótesis de estudio:

1. La gestión del agua en el AMM, aún y cuando es eficiente, no es sustentable desde el aspecto ambiental y de equidad social.

[1] Cabe aclara que España es uno de los países que más esfuerzos realiza en materia de sustentabilidad en el manejo del agua.

2. El programa cultura del agua no ha conseguido disminuir el consumo per cápita.
3. La estructura tarifaria actualmente vigente en el AMM basada en incrementos progresivos no ha desincentivado el consumo.

Por lo anterior el objetivo general de este estudio implica identificar los aspectos críticos para una gestión sustentable en el Área Metropolitana de Monterrey y a partir de ellos, proponer un estilo de gestión del recurso hídrico que propicie la equidad social bajo dos escenarios previsibles en el mediano plazo.

Para conseguir el objetivo formulado se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Analizar las condiciones del agua disponible para el AMM, como resultado de la caracterización del área de estudio.
2. Identificar los parámetros (variables) de una gestión sustentable del agua desde el punto de vista de especialistas y expertos en el tema vinculados al AMM.
3. Identificar los parámetros (variables) que definen el estilo de gestión del agua actual en el AMM, a través de caracterizar el perfil de los usuarios domésticos en el área de estudio.
4. Construir dos escenarios que permitan contrastar los efectos en la disponibilidad del agua dado el manejo actual, contra el efecto en el consumo, motivado por una propuesta de gestión sustentable que induzca la equidad social e incentive la disminución en el consumo.

En este artículo se describirán detalladamente los procedimientos metodológicos para medir la sostenibilidad ambiental mediante la caracterización de la zona de estudio, la subcuenca del río San Juan, y la sostenibilidad social mediante la accesibilidad y asequibilidad al agua. A manera de conclusión, se hará una breve mención de los resultados obtenidos de la aplicación de dicha metodología.

Marco Teórico

En un estudio previo a la realización de este proyecto de investigación se formuló la necesidad de evaluar la condición de sustentabilidad de la gestión del

agua en el AMM como un aporte a la tendencia sobre la conservación y cuidado del agua. En dicho estudio se mostraron evidencias documentales de algunos aspectos de insustentabilidad en la gestión del agua en el AMM (Monforte, *et. al*., 2012). Tomando como marco de referencia dicho estudio se formuló la siguiente metodología de análisis.

Selección del método de análisis

En el presente estudio la construcción de escenarios representa una estrategia para la ratificación de la importancia del uso de incentivos que promuevan una gestión sustentable del agua en el área de estudio. Su aplicación para el análisis prospectivo de variables ambientales y sociales ayuda a los responsables de la toma de decisiones a comprender las implicaciones de las tendencias de las condiciones actuales de disponibilidad y consumo de los recursos naturales, particularmente del agua, en la sustentabilidad ambiental de dichos recursos y el desarrollo humano.

Los escenarios permiten comparar enfoques alternativos entre las condiciones ambientales y las condiciones de desarrollo económico y social que pueden ilustrar a los responsables de la toma de decisiones acerca de las consecuencias de estas alternativas. Si bien todos parten de las condiciones actuales, ninguno de los escenarios representa la mejor o la peor decisión; por el contrario, ilustran las diferentes elecciones que se pueden hacer y algunos de los compromisos a los que habrá que llegar de modo que se produzcan resultados tendientes a un equilibrio entre la disponibilidad y el consumo de los recursos (PNUMA, 2005).

Métodos cuantitativos y cuantitativos

A fin de identificar la mejor estrategia para la construcción de los escenarios, se hizo una revisión de la literatura para conocer las diferentes metodologías basadas en diversos criterios de análisis como son los modelos de optimización, los modelos económicos y los modelos cualitativos. La tabla 1 muestra algunas de las metodologías que se utilizan para la definición y construcción de escenarios para el manejo de recursos naturales, particularmente el agua.

Tabla 1. Métodos alternativos para la construcción de escenarios.

Modelos de optimización	Maximización o minimización de la cantidad de agua entregada, de la eficiencia, de los costos, etc., modelos como WEAP[2], BAU[3] entre otros.	- Arranz, R.; McCartney, M. (2007)"Application of the Water Evaluation and Planning (WEAP) model to assess future water demands and resources in the Oliphant's catchment, South Africa". - L. Bharati, V. U. Smakhtin and B. K. Anand, (2009) "Modeling water supply and demand scenarios: the Godavari–Krishna inter-basin transfer, India". - R. Quba'A, M. El-Fadel & M. R. Darwish, (2002) "Water Pricing for Multi-sectoral Allocation: A Case Study". - V. V. Selyutin, S. V. Berdnikov, and V. V. Kulygin, (2009) "Comparative Analysis of Water-Use Scenarios for Lower Don Water Management System". - Amarasinghe, U. A.; Shah, T.; Turral, H.; Anand, B. K. (2007) "India's water future to 2025-2050: Business-as-usual scenario and deviations".
Modelos económicos	Mínimo costo marginal	- Sam Kayaga and Camilo Muñoz-Trochez, (2009) "Incorporating Energy Use into the Economic Level of Leakage Model, Ian Smout". - Halla R. Sahely and Christopher A. Kennedy, (2007) "Water Use Model for Quantifying Environmental and Economic Sustainability Indicators".
Métodos cualitativos	Identificación de variables clave mediante métodos como: Grupos de Enfoque (*Focus Groups*), Entrevistas a Profundidad, Análisis	- Jonathan L. Chenoweth, Walter Wehrmeyer, (2006) "Scenario Development for 2050 for the Israeli /Palestinian Water Sector". - Odeh R. A-Jayyousi, (2003) "Scenarios for Public–Private Partnerships inWater Management: A Case Study from Jordan". - Judit Lienert, Jochen Monstadt and Bernhard Truffer, (2006) "Future Scenarios for a Sustainable Water Sector: A Case Study from Switzerland". - E Diez de Castro, F Diez M y M. L. Madero G, (2007)

[2] WEAP: Application of the Water Evaluation and Planning Model.
[3] BAU: Business as Usual

	Estructural, entre otros.	“La Estrategia Medioambiental, una Visión Prospectiva”.

Fuente: Elaboración propia

La información de la figura 1 muestra las características de los métodos consultados que, dados los objetivos de esta investigación, serán la base para establecer los criterios de discriminación del método:

Para el caso de los modelos de optimización

- Se construyen en ambientes controlados, asumiendo que muchas variables permanecen constantes.
- Deben cumplir con una serie de supuestos que validen la metodología.
- Requieren mucha información histórica.
- Proyectan tendencias rescatando la inercia de las variables históricas, pero no tienen la capacidad de incluir elementos de variación no registrados.

Para el caso de los modelos económicos

- Se construyen tomando como base variables de precio o de costo, lo cual tiene implicaciones de fondo debido a que en la práctica las asignaciones de precios y costos no reflejan necesariamente la realidad del valor del recurso.
- Solamente hace consideraciones en términos financieros y contables, dejando fuera aspectos sociales y ambientales ante la dificultad de asignar un valor económico a ambas dimensiones.

Para el caso de los modelos cualitativos

- Generan una mayor profundidad en el conocimiento del tema.
- Recuperan los elementos de la voluntad humana en el manejo del tema, con clara vocación social.
- Se desarrollan en situaciones naturales a diferencia de situaciones experimentales controladas.
- Captan la naturaleza dinámica de los componentes del sistema.

Las características observadas en los métodos cualitativos son las más adecuadas para las intenciones y objetivos de esta investigación. Por esta razón, la construcción de escenarios se realizará identificando a las variables de

sustentabilidad a partir de la metodología de análisis cualitativo conocida como grupos de enfoque. A continuación, se describe dicha metodología, sus alcances, sus ventajas y por qué resulta útil para este proyecto.

Grupos de enfoque

Los grupos de enfoque pueden definirse como un método directo para obtener información enriquecida dentro de un contexto social. Adicionalmente, consiste en una discusión profunda sobre un tema predefinido y limitado que se lleva a cabo entre un grupo pequeño de participantes, con un mínimo de cuatro a un máximo de doce personas, en una sesión con una duración entre una y dos horas, bajo la dirección de un facilitador (Krueger, 2009).

Los grupos de enfoque consisten en aplicar la técnica de la entrevista a un grupo homogéneo de personas donde las respuestas de algunos, motiva al resto a verter comentarios adicionales. No es necesario que el grupo llegue a un consenso o que discrepe en sus opiniones, el objetivo es tener datos sobre una gama limitada de temas dentro de un contexto social intercambiando anécdotas y comentarios (Robinson, 1999).

El protocolo del proceso consiste en establecer el tema a tratar a través de algunas preguntas que servirán como guía de la discusión definiendo un tiempo límite. El proceso deberá ser dirigido por un moderador, quien se encargará de permitir la participación a todos los asistentes a la sesión controlando los temas, el tiempo y evitando sesgos inducidos por los propios participantes (Bayea y Nicoll, 2000). Finalmente se realiza la recopilación de la información mediante la transcripción de la sesión que puede ser grabada para tales efectos (Krueger, 2009).

En este proyecto de investigación se empleó esta metodología debido a que es sensible a las aportaciones que provienen de las actitudes y las experiencias de los participantes. También fue conveniente para examinar cómo el conocimiento y las ideas funcionan dentro de un contexto cultural dado, así como también porque permitió explicar y articular un conocimiento teórico y generalizado sobre un contexto particular, a través de los matices que los participantes aportaron sobre el tema, cada uno desde su ámbito de conocimiento y experiencia.

Caracterización de la zona de estudio

Dourojeanni et al., (2002) mencionan que la cuenca hidrológica es vista como un sistema en el que interactúan factores y variables ambientales y sociales de manera dinámica y compleja. El buen funcionamiento del sistema requiere del desempeño apropiado de cada uno de sus componentes y de las relaciones entre ellos. La caracterización se basa en el análisis de los diferentes componentes de la cuenca hidrológica para mostrar las condiciones en tiempo real de cada uno de ellos, siendo estos:

- Aguas superficiales
- Aguas subterráneas
- Ecosistemas
- Uso agrícola y pecuario
- Aspectos socioeconómicos (Uso público-urbano e industrial) y
- Calidad del agua

La caracterización de la cuenca hidrológica se lleva a cabo con el objetivo de identificar las áreas de oportunidad que contribuyan a la conservación del recurso hídrico y de los recursos directamente vinculados al agua, así como a su uso sustentable. Un buen diagnóstico de las condiciones de la cuenca es la base para la efectiva toma de decisiones, puesto que permite el equilibrio entre los recursos disponibles y los diversos usos del agua sin llegar al nivel de sobre explotación proporcionando una buena calidad de vida a los usuarios, permitiendo su crecimiento y desarrollo, así como haciendo posible el mantenimiento del ecosistema (Dourojeanni, 2003).

En síntesis el diseño metodológico de la presente investigación consistió en las siguientes etapas:

1) Caracterización del área de estudio mediante la construcción de mapas con las variables geológicas e hidrológicas de la Sub-cuenca del Río San Juan.
2) Identificación de las variables de sustentabilidad a través de una revisión teórica y de los resultados de los grupos de enfoque.

3) Obtención del perfil de los usuarios del agua en el AMM mediante la georreferenciación del consumo domiciliario y datos demográficos haciendo uso de herramientas estadísticas.
4) Construcción de escenarios mediante el análisis prospectivo a partir de los resultados de las tres fases anteriores.

Metodología

De manera introductoria se hace un resumen del diseño metodológico desarrollado en esta investigación. La primera fase de la investigación consistió en llevar a cabo la caracterización de la zona de estudio, esto con la finalidad de conocer el contexto del análisis e identificar en primera instancia los elementos que iban a ser evaluados, así como para dimensionar la complejidad y alcances de la investigación.

Después de la evaluación inicial, se llevó a cabo una evaluación complementaria basada en la revisión de la literatura de expertos en el tema. Ambas sentaron las bases para la identificación de los aspectos críticos para la gestión sustentable del agua en el AMM, estableciendo a partir de ello los ejes del análisis.

Tomando como base dichos ejes de análisis, se llevó a cabo una consulta a especialistas y expertos en el manejo y gestión del recurso hídrico en el AMM con la finalidad de que expresaran cada uno de ellos, desde su propio ámbito de influencia, los elementos que consideraron más importantes para conseguir una gestión sustentable del agua en el área de estudio. Tomando como base las opiniones de los invitados se identificaron las variables de mayor impacto.

Posteriormente, se estableció el perfil de los usuarios del agua en el área de estudio; para ello fue necesario disponer de la información poblacional recabada del censo de población y vivienda y los valores del consumo de agua y valor tarifario reportados por el organismo operador y por la Comisión Nacional del Agua, con el objetivo de conocer el estilo de consumo del agua en la zona urbana, ya que es el principal usuario de la cuenca.

Finalmente, se llevó a cabo la construcción de escenarios para lo cual, respecto a las variables hidrológicas se consideraron los valores prospectivos que fueron el resultado de la caracterización de la cuenca; para la variable crecimiento

poblacional se emplearon las proyecciones de CONAPO (2009) y para la variable consumo de agua se empleó el modelo de regresión múltiple obtenido en la etapa anterior.

Los resultados obtenidos a partir de la metodología de esta investigación fueron la base para la elaboración de una propuesta tarifaria sustentable por ser equitativa y, dada la estructura valorativa, se esperaría que resulte en un incentivo económico que motive el ahorro del agua en la zona. Además de una propuesta de política pública que resulte de los parámetros del modelo construido y del análisis de la información vertida por los grupos de discusión. En las siguientes secciones se detalla cada etapa de la metodología.

Caracterización del área de estudio

Identificar las fuentes de información

Como punto inicial en el proceso de caracterización de la cuenca fue necesario recopilar la información disponible a partir de las siguientes fuentes: CONAGUA, SADM, SEMARNAT, CONAPO, INEGI, Gobierno del Estado de NL y acervos bibliográficos del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey y del Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Información recopilada

La información fue solicitada dependió de la institución y si la información requerida era o no de carácter público. Cabe mencionar que mucha de la información se encuentra de manera pública en los portales electrónicos de las diferentes instituciones; sin embargo, gran parte de esa información, técnicamente llamada datos crudos, se puede obtener de manera desagregada y su recopilación y conjunción es una labor lenta y laboriosa, razón por la cual en muchos caso hubo necesidad de solicitar a la respectiva dependencia la información depurada.

En la mayoría de los casos la solicitud de información se llevó a cabo mediante una carta dirigida a la dirección de la dependencia para su autorización siguiendo el protocolo que cada instancia establece.

Procedimientos para la caracterización del área de estudio

a) Delimitación político-administrativa: el área de interés de este estudio se delimitó identificando la entidad federativa de Nuevo León y los municipios en los que se localiza el Área Metropolitana de Monterrey siendo estos, los municipios de: Monterrey, San Nicolás de los Garza, Guadalupe, San Pedro Garza García, Santa Catarina, Juárez, Apodaca, General Escobedo y García, conforme al acuerdo de conurbación vigente a partir de 1984.

b) Delimitación hidrológica: el área de interés de éste estudio se ubica dentro de los límites de la cuenca mayor río Bravo – Conchos, y a su vez dentro de los límites de la cuenca menor del río San Juan; respecto a las aguas superficiales el área de estudio comprende parte de las subcuentas de los ríos Santa Catarina, Pilón y Pesquería, y respecto a las aguas subterráneas el área de estudio abarca a los acuíferos: Área Metropolitana de Monterrey, Campo Mina, Campo Buenos Aires, El Carmen Salinas Victoria, Campo Durazno, Campo Topo Chico y Cañón del Huajuco (CONAGUA, 2009).

c) Situación político administrativa: la gestión del agua es llevada a cabo mediante la intervención del gobierno federal a través de la Comisión Nacional del Agua apegándose a lo establecido en la Ley de Aguas Nacionales (Congreso de los Estados Unidos Mexicanos, 1992) y mediante la participación del gobierno estatal a través de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey basado en la Ley de agua potable y saneamiento para el estado de Nuevo León (Gobierno del Estado de Nuevo León, 1997).

El estudio diagnóstico se llevó a cabo mediante la elaboración de mapas cartográficos con la intención de mostrar las condiciones hidrológicas actuales de la cuenca bajo estudio.

Cabe aclarar que el estudio hidrológico de la cuenca del río San Juan para obtener el balance hídrico fue realizado por la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA, 2009). Para los alcances de esta investigación se tomaron los resultados del balance hídrico como punto de partida para establecer el estatus de la cuenca y la disponibilidad actual del recurso en el AMM.

Identificación de las variables de sustentabilidad

A partir de los resultados de la caracterización del área de estudio se pudieron identificar los componentes del balance hídrico que tienen impacto en la pérdida del equilibrio en la cuenca y que se están traduciendo en un deterioro del ecosistema que eventualmente podrá ocasionar el agotamiento de las fuentes de abasto para los usuarios del AMM. Con base en estos resultados se reconocieron los temas de análisis que fueron sometidos a la consideración de expertos en la gestión del agua en el AMM para que en función de ello, se establecieran las variables de sustentabilidad que servirían para la construcción de los escenarios y que a su vez serían la base de la propuesta de mejora o de cambio en la búsqueda de una gestión sustentable del agua en el AMM.

Las variables del balance hídrico son:

- El volumen del agua de entrada al sistema (recarga), que está compuesta por la entrada horizontal subterránea y por la entrada vertical que incluye: la recarga por precipitación, la recarga por retornos de riego y la recarga inducida. Esta variable del balance hídrico se ve afectada por la tasa de escurrimiento que a su vez depende de la permeabilidad del suelo que podrá aumentar o disminuir como consecuencia de la realización de actividades antrópicas, fundamentalmente el cambio de uso de suelo que provocan deforestación y erosión, temas que formaron parte de los aspectos discutidos por los grupos de enfoque.
- Y el volumen del agua de salida del sistema, que está compuesta por las salidas horizontales subterráneas; el caudal base de ríos; la descarga de manantiales; la evapotranspiración y la extracción por bombeo para satisfacer las demandas de consumo del líquido destinado a actividades antrópicas. Este último componente de la variable salida del sistema es un tema más para discutirse en los grupos de enfoque dado el impacto que tienen en la disponibilidad, así como también porque es el resultado del estilo de gestión del recurso.

A partir de las variables mencionadas y de la revisión bibliográfica de expertos y especialistas en temas de gestión sustentable del agua se establecieron los temas de discusión a ser analizados mediante los grupos de enfoque.

Temas de análisis

Como parte de la metodología de los grupos de enfoque fue necesario diseñar las líneas temáticas para la discusión. Para lo anterior, tomando como base los resultados de la caracterización del área de estudio y de la revisión bibliográfica, se identificaron los siguientes temas de análisis:

1. Gestión sustentable del agua en el AMM. Este tema fue el primer planteamiento que se hizo al grupo de enfoque debido a que, dada la ambigüedad del concepto de sustentabilidad, se esperaba que los participantes establecieran desde sus propios contextos su concepción en torno al estilo de manejo del agua en el área de estudio y los elementos que apuntarían hacia la sustentabilidad.

2. Protección ambiental. Dado que uno de los problemas evidentes a partir del balance hídrico es la disminución en la recarga, se consideró que este tema era fundamental para conseguir una gestión sustentable ante el deterioro de las partes altas de la cuenca por deforestación, así como por la impermeabilización de los puntos de recarga que está incrementando el índice de escurrimiento y el arrastre de materiales en épocas de lluvia, teniendo un impacto directo en la variable de recarga.

3. Tratamiento de aguas residuales/Re-uso de aguas tratadas. Este tema también fue considerado importante porque impacta al componente de salida en el balance hídrico; es decir, en la medida en que estos dos factores pudieran incrementarse reducirían la extracción por bombeo disminuyendo la fuerte presión que hay actualmente sobre la cuenca.

4. Participación social. La participación social es una línea temática debido a que los problemas que presenta la cuenca son fundamentalmente de origen antrópico, de modo que encontrar y entender la relación entre las variables relacionadas con los hábitos de consumo de los habitantes y las variables hidrológicas y ambientales aporta elementos sólidos para una propuesta de cambio hacia la sustentabilidad.

Participantes en los grupos de enfoque.

Una de las estrategias más importantes de esta investigación era recoger los conocimientos y experiencias de los actores que día con día tienen una participación directa o indirecta en la gestión del agua en el AMM. Se esperaba que estas personas, desde su perspectiva, señalaran a las variables o acciones causantes del problema de insustentabilidad en la gestión y a las variables o acciones que estén a favor de la sustentabilidad.

Actores con participación indirecta: investigadores y académicos de universidades e institutos de investigación, quienes aportan las bases teóricas para la evaluación de las condiciones y la disponibilidad del agua en la cuenca hidrológica.

Actores con participación directa: 1) personas que se encargan de ejecutar las acciones para hacer posible la extracción, el almacenamiento, la conducción, la depuración y la deposición de las aguas dentro del ciclo urbano de utilización del agua en el AMM. Entre ellos se encuentra el personal técnico tanto de la CONAGUA como de SADM en los temas de producción, aguas superficiales, aguas subterráneas, calidad, proyectos sustentables, así como también, de SEMARNAT, los encargados de ejecutar los procedimientos para la conservación ambiental; y 2) tomadores de decisiones en los sectores: industrial; servicios; gobierno estatal, a través de la secretaría de desarrollo urbano, ahora secretaría de desarrollo sustentable y SADM; gobierno federal, a través de la CONAGUA y de SEMARNAT; y finalmente el Congreso del Estado. Todos ellos se encargan de la planeación estratégica, de ellos dependen las decisiones para la asignación de los recursos y la ejecución de las acciones necesarias para disponer de los volúmenes de agua necesarios para abastecer a todos los usuarios con un servicio de calidad, además de que la adopción de medidas para que la dotación de agua no sea un factor limitante para el desarrollo y crecimiento de la ciudad.

Los procedimientos que se llevaron a cabo para la realización de cada reunión se mencionan en la siguiente sección.

Aplicación de la metodología de grupos de enfoque

Con el objetivo de validar los resultados del análisis diagnóstico y de encontrar una justificación más sólida para llevar a cabo una propuesta que propicie una gestión sustentable del agua en el AMM, se llevó a cabo la metodología de grupos de enfoque. En este caso, dicha metodología tuvo la ventaja de recuperar los conocimientos y la experiencia de los especialistas y expertos en el tema de gestión del agua y que por sus actividades profesionales están directamente relacionados con el área de estudio. La metodología consistió en las siguientes actividades:

- Se construyó el cuestionario para la entrevista. Este cuestionario tuvo como punto de partida los ejes temáticos que se obtuvieron a partir del estudio diagnóstico de la cuenca y de la revisión documental de literatura relacionada con el tema de estudio.
- Se convocó a los invitados a la sesión. Para invitar a los participantes se llevaron a cabo invitaciones formales siguiendo los protocolos de cada una de las instituciones invitadas.
- Se estableció la técnica de moderación. Con relación a este aspecto el moderador buscó la participación de todos los invitados teniendo como guía el cuestionario y cuidó que la discusión girara en torno a los temas establecidos dosificando las intervenciones de los participantes. Las sesiones fueron video-grabadas con la intención de recoger todas las aportaciones de los participantes.
- Posterior a cada sesión se llevó a cabo la transcripción de la participación de los participantes. El proceso para recuperar las aportaciones de cada uno de ellos consistió en agrupar las ideas dependiendo del eje temático y del perfil del invitado.

Obtención del perfil de los usuarios domésticos

Para obtener el perfil de los usuarios domésticos se intentó trabajar con el censo, a nivel manzana, de los nueve municipios que conformaban hasta el año 2014 el AMM. Sin embargo, dadas las condiciones de la información tuvo que eliminarse de la base de datos los municipios Cd. Juárez y García, además de algunas manzanas de los restantes 7 municipios obteniendo una muestra de 20,303

manzanas. Para cada una de las manzanas se recopiló la siguiente información: el consumo de agua proporcionada por SADM y datos demográficos obtenidos a partir del censo de población y vivienda proporcionados por INEGI específicamente: cantidad de habitantes, nivel de escolaridad, ubicación municipal, ingreso, características de la vivienda como disponibilidad de agua entubada y drenaje sanitario.

Información solicitada:

1. Consumo de agua anual por sector (industrial, comercial, público urbano y domiciliar) de cada una de las colonias para los nueve municipios que conforman el área de estudio. Datos proporcionados por SADM.

2. Polígonos geoespaciales de las colonias para los mismos municipios. Esta información fue proporcionada por la Secretaría de Desarrollo Urbano ahora Secretaría de Desarrollo Sustentable; cabe aclarar que toda la información fue georreferenciada con el objetivo de determinar si la ubicación espacial es una variable determinante del consumo del agua.

3. Información poblacional del censo de los años 2000 y 2010, registrada por manzana para los 9 municipios. Esta información fue solicitada al Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Georreferenciación de la información

Con el objetivo de colocar en la misma base de datos el consumo de agua por colonia y la información demográfica por colonia fue necesario realizar los siguientes procedimientos:

1) Se estandarizaron los nombres de las colonias respecto a los nombres oficiales, corrigiendo errores ortográficos y de tipografía.
2) Se efectuó una traducción de las coordenadas geoespaciales para todas las manzanas de los 9 municipios del AMM, para uniformizarlas respecto a las coordenadas del año 2000, a fin de poder colocar en la misma base de datos tanto el consumo como la información demográfica. El procedimiento anterior se repitió para las mismas manzanas pero con la cartografía del

año 2010 con la intención de comparar los consumos del año 2000 con el año 2010.

Estandarización de unidades del consumo de agua

Antes de iniciar el análisis estadístico de la información fue necesario hacer una conversión de los datos a las mismas unidades. Por una parte, se tenían los datos de consumo anual de agua para cada una de las colonias de los nueve municipios que conforman el área metropolitana. Y por otra, se tenía la información demográfica registrada para los años 2000 y 2010 por manzana, es decir, los registros de las variables demográficas estaban dados para cada manzana de cada una de las colonias de los nueve municipios del Área Metropolitana de Monterrey.

Para poder relacionar los valores de consumo a las variables poblacionales hubo necesidad de desagregar los valores de consumo, dado a nivel colonia, y llevarlo hasta el nivel manzana. Para ello se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

El consumo acumulado por colonia en cada año fue dividido entre la población total que habitaba esa colonia en ese año. Cabe aclarar que para dar validez al análisis estadístico de la información se trabajó bajo el supuesto de que las costumbres en torno al consumo del agua por parte de los habitantes de cada colonia son similares; es decir, que en promedio los habitantes de cada colonia tienen un estilo de consumo del agua semejante. También debe aclararse que dada la manera en que se hizo la estimación del consumo per-cápita promedio por colonia, el gasto debido a fugas en las redes domiciliarias fue distribuido entre todos los habitantes de la misma colonia.

Al calcular el cociente del consumo acumulado entre el total de habitantes de cada colonia, se obtuvo el valor del consumo promedio per-cápita de los habitantes de cada colonia; ahora bien, como trabajamos bajo el supuesto de que el consumo de agua entre los habitantes de la misma colonia era similar, entonces, al multiplicar el consumo promedio per-cápita por el número de habitantes de cada manzana se obtuvo el consumo total de agua en cada manzana.

Cálculo de la tarifa

El dato de consumo de agua promedio por manzana es muy importante, porque a partir de él fue posible calcular el valor tarifario promedio para cada manzana. El cálculo del valor tarifario se hizo de la siguiente manera:

Se consultó en SADM la manera de estimar la tarifa en el año 2000 y se encontró que los valores base de la estructura tarifaria sufrieron incrementos de manera mensual durante todo el año. Para obtener un valor que represente el pago promedio anual por el recurso, lo que se hizo fue promediar los valores tarifarios del mes de enero y del mes de diciembre; sin embargo, el resultado se aproximó mucho a los valores de la tarifa aplicados en el mes de septiembre del mismo año por ello, los valores de referencia que se utilizaron para calcular la tarifa para 2000 fueron los reportados en el mes de septiembre. Es importante mencionar que la estructura tarifaria aplicable al área de estudio en el año 2000 se define mediante incrementos escalonados en función del consumo del líquido. De manera similar se estimó la tarifa para 2010, en este caso los valores tarifarios empleados fueron los valores del mes de julio ya que fue el que mejor representó el valor de la tarifa para ese año. Para el caso del año 2010 la estructura tarifaria difiere de la tarifa del año 2000 en que para este caso, se aplican incrementos progresivos en función del consumo, es decir, los incrementos ya no se aplican en rangos de consumo, sino que hay un incremento continuo por lo que ya no se puede manejar como una estructura escalonada.

Teniendo información sobre: los valores del consumo promedio para cada manzana; y la proporción de viviendas que disponen de agua entubada y de drenaje sanitario y las estructuras tarifarias para los años 2000 y 2010 fue posible hacer la estimación del valor de la tarifa más representativa para cada manzana de cada una de las colonias de los siete municipios del AMM.

Estimación del ingreso

Ahora bien, como entre los datos demográficos, se tenían los valores de ingreso para cada vivienda, debido a que se necesitaba un valor representativo para

cada manzana, lo que se hizo fue obtener el valor de la media ponderada[4] del ingreso para cada manzana.

Sin embargo, con relación a los datos de ingreso reportados por INEGI se presentó un problema en la veracidad de la información debido a que colonias ubicadas en las zonas de más alto poder adquisitivo de la ciudad, donde a todas luces los ingresos son altos, una gran proporción de manzanas no reportaron valores de ingreso y, en el caso de los ingresos reportados, una alta proporción caían en el rango de 2 salarios mínimos; por otra parte, manzanas ubicadas en zonas de la ciudad con bajo poder adquisitivo reportaron ingresos de 6 a 10 salarios mínimos, lo que tampoco es razonable; por tales razones, hubo necesidad de validar los valores registrados a partir de un estudio sobre nivel de bienestar realizado por INEGI en el año 2005 con la intención de obtener el ingreso más representativo para todas la manzanas del AMM.

Los valores de ingreso fueron corregidos para toda el AMM conforme a la clasificación de nivel de bienestar que resultó del estudio realizado por INEGI donde la asignación de ingresos se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 2. Asignación de ingreso por nivel de bienestar.

Nivel de bienestar reportado INEGI	Ingreso mensual en pesos en 2000	Ingreso mensual en pesos en 2010
1	1,067.74	1,698.47
2	1,601.61	2,547.70
3	2,669.36	4,246.17
4	4,270.97	6,793.87
5	8,008.07	12,738.50
6	12,812.90	16,984.67
7	21,354.84	33,969.33

Fuente: Elaboración propia.

[4] La media ponderada se calculó obteniendo la proporción de habitantes de cada manzana correspondiente a cada una de las clases de ingreso en cantidad de salarios mínimos reportado por INEGI. Las proporciones calculadas se multiplicaron por el ingreso promedio de cada clase. Se consideró el valor del salario mínimo reportado para el Estado de Nuevo León en los años 2000 y 2010 igual a $35.10 pesos y $55.84 pesos respectivamente (INEGI, 2011).
Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) 2011. Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2000" 1ª. ed., Aguascalientes, México.

La estimación de la tarifa se hizo con los valores de ingreso conforme lo señala la tabla anterior; por ejemplo, a todas las manzanas clasificadas con nivel de bienestar 1 se asignó con un ingreso equivalente a $1,067.74 pesos en el año 2000 y así sucesivamente para el resto de los niveles para el año 2000, y de igual manera para 2010. Cabe aclarar que el valor del ingreso asignado para cada nivel de bienestar se calculó conforme al valor del salario mínimo reportado al año respectivo, particularmente el nivel de bienestar 7 dado que es el último nivel de la categorización se podría esperar que el ingreso real sea mayor al designado por la tabla anterior; no obstante, los resultados obtenidos con esta aproximación pueden servir de referencia para posteriores estudios.

Con la información acondicionada y depurada fue posible transitar a la etapa que se describe en la siguiente sección. Es importante recordar que el estudio se centró exclusivamente en el sector domiciliar debido a limitaciones en el tiempo para la realización este proyecto.

Análisis estadístico de la información

Para la realización del análisis de la información se emplearon las siguientes herramientas estadísticas:

1. Análisis descriptivo: medidas numéricas, análisis de percentiles, graficas de dispersión, histogramas y diagramas de caja.
2. Análisis inferencial: Comparación paramétrica de medias de dos poblaciones, comparación paramétrica de medias a través del análisis de varianza, comparación no paramétrica de medianas a través de la prueba Kruskal-Wallis, estimación por intervalos.
3. Modelación estadística de datos transversales: Análisis de correlación, modelos de regresión lineal simple, modelos de regresión lineal múltiple, modelos de regresión robusta.

Las rutinas estadísticas se corrieron haciendo uso del software estadístico NCSS.

Componentes del perfil del usuario

Recapitulando, la información que fue compilada, acondicionada y generada para obtener el perfil del usuario doméstico es la siguiente: consumo de agua promedio por manzana en m^3/mes, población total por manzana, escolaridad promedio por manzana, ingreso representativo por manzana, ubicación municipal por manzana y tarifa promedio por manzana.

El perfil de los usuarios se obtuvo a partir de establecer la cantidad y tipo de relación presente entre la variable consumo (que es la variable principal del estudio) y el resto de las variables, que para efectos de la modelación, fueron consideradas como variables independientes.

A continuación se describen las pruebas realizadas

Análisis del consumo en el 2000 y 2010

Para comenzar el análisis, a manera exploratoria se corrieron una serie de pruebas descriptivas que permitieron entender la situación de la variable consumo en los años 2000 y 2010 para posteriormente hacer una comparación entre ambos periodos.

La comparación del consumo entre los periodos de análisis se llevó a cabo mediante el contraste estadístico de sus medias, a su vez se tabularon los resultados para facilitar su interpretación.

Relación entre consumo y ubicación municipal

Otro componente relevante del perfil de los usuarios en el AMM es la relación entre la cultura de consumo respecto a la ubicación de la vivienda. Para ello se llevaron a cabo pruebas de comparación de promedios del consumo para los diferentes municipios del AMM, adicionalmente se generaron gráficas de dispersión para facilitar la interpretación de los resultados, así como la construcción de mapas con el consumo promedio por manzana diferenciado por colores.

Relación entre consumo y cantidad de habitantes

Por otra parte, se buscó la presencia de dependencia lineal entre la variable consumo contra cantidad de habitantes promedio por manzana, para ello se llevó a cabo un análisis de correlación y se modeló la relación mediante una regresión lineal. Lo anterior se hizo con el objetivo de visualizar si el consumo del agua se lleva a cabo de una manera racional, es decir, para evaluar si el consumo busca satisfacer las necesidades básicas o si persigue fines suntuosos.

Relación entre consumo y nivel escolar

Adicionalmente, para este estudio resultó muy importante determinar si existe relación entre el nivel escolar y el volumen de agua consumido, ya que este era un criterio para determinar las necesidades de educación para los habitantes del AMM, así como para tener elementos objetivos para evaluar, al menos de manera indirecta, el programa cultura del agua que actualmente es llevado a cabo por SADM. Para hacer esa comparación se hizo un análisis de correlación y mediante una regresión lineal se modeló la relación entre las variables consumo y nivel educativo.

Relación entre el consumo y la fracción del salario que representa la tarifa

Finalmente, una relación más que puede ayudar a reforzar el perfil de los usuarios y que está relacionado con el concepto de equidad es la proporción del salario de una familia que es destinado al pago del servicio del agua. La ONU establece que la tarifa podrá significar un incentivo para el ahorro si esta representa entre el 3% y el 5% del ingreso familiar (WWAP, 2003). Para evaluar la relación anterior se construyó un modelo de regresión entre el consumo contra el resultado del cociente de la tarifa entre el ingreso. Adicionalmente, se hizo un análisis de los percentiles de la variable tarifa ingreso agregados por nivel de bienestar con la intención de evaluar si hay evidencia de un manejo inequitativo de la tarifa.

Relación entre consumo y tarifa

Uno de los objetivos de este proyecto es proponer incentivos que aporten valor a la gestión sustentable del agua en el AMM. Retomando el principio de la teoría económica que señala que el precio de productos o servicios representa un

incentivo suficiente para inducir una disminución en el consumo o uso de un bien o servicio (Chang, 2001). Para abordar esta idea en el contexto del caso de estudio fue necesario calcular el efecto que tiene el valor de la tarifa sobre el consumo del agua, es decir, el cálculo de la elasticidad de la tarifa.

Sin embargo, para el caso del agua, dado que es considerado por los economistas como un bien inelástico debido a que, entre otras causas, es un bien para el cual no existen productos sustitutos, el cambio porcentual en el consumo por cada punto porcentual de incremento en la tarifa es muy pequeño tanto que puede llegar a ser nulo.

Por lo anterior, calcular la elasticidad precio de la tarifa del agua es un proceso complicado porque, además de la dificultad ya mencionada, habrá que sumar la estacionalidad del consumo originada por el clima del AMM y a que los ciclos de lectura del consumo presentan una cantidad variable en el número de días en el periodo de medición.

Para resolver las dificultades anteriores del cálculo de la elasticidad de la tarifa se hizo lo siguiente:

Inicialmente se parte de un modelo no lineal de la forma:

$$y = \beta_0 x^{\beta_1} \varepsilon$$

donde y = consumo de agua y x = trifa

Al linealizar la relación entre consumo y tarifa se obtiene el siguiente modelo transformado: $$lny = \beta_0 + \beta_1 lnx + \epsilon$$

donde lny = logaritmo natural del consumo de agua

lnx = logaritmo natural de la tarifa

La elasticidad de la tarifa corresponde a la pendiente del modelo anterior. Para el caso de estudio el modelo estimado arroja una pendiente positiva, esto es de esperarse debido a que la estructura tarifaria implica que el pago por el recurso se incremente en función del incremento en el volumen de agua consumido. Sin embargo, lo que se busca a través de la elasticidad es medir el efecto que el incremento de un punto porcentual en la tarifa tiene en el consumo (se esperaría que el efecto sea un decremento).

Para resolver el problema de bi-direccionalidad de la pendiente del modelo transformado y ser capaces de reconocer el efecto que el incremento en la tarifa tiene en el consumo se agregó al modelo de regresión propuesto una serie de variables categóricas (Dummy) asociadas a los niveles de consumo para los cuales se presenta un incremento en la tarifa.

Es relevante mencionar que se utilizó la metodología de regresión robusta para mejorar las estimaciones de los modelos de regresión debido a la presencia de valores extremos en la muestra.

Construcción de escenarios

Como ya se mencionó con anterioridad, la construcción de escenarios es una manera de acceder a una contextualización más aproximada a la realidad que muestre la complejidad del caso de estudio y las interacciones entre las variables de mayor impacto para la gestión sustentable del agua en el AMM.

La construcción de escenarios tiene como punto de partida el balance hídrico debido a que éste representa el vínculo entre los componentes: hidrológico – ambientales (componentes del ecosistema), hidráulicos (componentes técnicos y tecnológicos para el uso y aprovechamiento del recurso) y sociales (componentes relacionados con el bienestar expresado como salud e higiene y desarrollo económico).

Adicionalmente, desde el punto de vista ambiental, se debe considerar al balance hídrico como la base de la construcción de los escenarios debido a que es la manera hidrológica de conocer la disponibilidad real del agua en el área de estudio.

Las variables que definen la disponibilidad de agua en la cuenca son las siguientes:

Balance Hídrico:

Cambio en el volumen de almacenamiento = *Entrada total al sistema – Salida total al sistema*

La Entrada total al sistema depende de:

Entradas horizontales subterráneas y *Recarga vertical* conformada por: *Recarga por precipitación, Recarga por retornos de riego, Recarga inducida*.

La *Salida total al sistema* depende de:

Salidas horizontales subterráneas, Extracciones por bombeo, Caudales base de ríos, Descargas de los manantiales, Evapotranspiración.

No obstante, la importancia de todas las variables de entrada y salida al sistema, en esta investigación solamente se proyectaron los valores de salida del sistema asociados a las extracciones por bombeo, debido a que, la extracción por bombeo, es el componente de salida del sistema más importante siendo una de las causas de la pérdida de equilibrio y degradación de la cuenca, así como también es en él donde se podrá tener la mayor incidencia a través de la propuesta de gestión sustentable a la que se pretende llegar en esta investigación.

Por lo anterior, la variable de salida *extracciones por bombeo* es la variable sobre la cual se quiere influir a partir de los resultados de este estudio, y será ésta la que se hará variar para la conformación de los escenarios. Esta variable tiene tres componentes que dependen de los usuarios del recurso: usuarios agrícolas en una proporción del 45.46% del total de consumo de agua en la cuenca; usuarios industriales en una proporción del 8.93% y usuarios domésticos y comerciales representando el 45.6% del consumo del recurso en la cuenca. Cabe resaltar que el uso urbano del agua en esta región asciende al 54.53% del uso total del recurso, razón por lo cual cobra mayor importancia. Es relevante señalar que este estudio se enfoca sólo al uso urbano del agua por lo que no será considerado el sector agrícola. En la tabla 3 se muestran los componentes de los escenarios propuestos.

Tabla 3. Condiciones para el planteamiento de los escenarios.

Variables	Escenario 1. Proyección a partir de las condiciones actuales.	Escenario 2. Proyección a partir de la aplicación de las propuestas que resultaron de la investigación.
Población	Proyección de CONAPO	Mismo valor que el escenario 1
Unidades económicas	Proyecciones utilizando métodos de suavización de series de tiempo y análisis de regresión a partir de datos reportados por INEGI	Mismo valor que el escenario 1
Consumo	Proyecciones utilizando métodos de suavización de series de tiempo a partir de datos proporcionados por SADM	Valores estimados en función de la aplicación de los incentivos que resultaron del estudio de caso

Fuente: Elaboración propia. Nota: Los escenarios propuestos tienen alcance hasta el año 2020 dado que para la elaboración de los pronósticos se emplearon métodos de estimación que tienen alcance de corto y mediano plazos.

Como puede observarse en la figura anterior, para construir los escenarios se requiere de los pronósticos de la cantidad de usuarios para cada segmento por lo tanto, la población total se obtuvo a partir de las proyección de CONAPO (2009), mientras que para el número de unidades económicas a nivel industrial, comercial y de servicios se construyeron los pronósticos tomando como base los valores censales para los años previos al 2003 (INEGI, 2010). Las estimaciones se proyectaron para los años 2015 y 2020 debido a que los métodos de estimación empleados son eficientes a corto y mediano plazos.

Por otra parte, también fue necesario estimar los valores de consumo para cada sector. Para el caso del escenario bajo las condiciones actuales es decir, sin hacer ningún cambio, solamente se obtuvo el valor empleando los métodos de pronósticos ya mencionados, mientras que para el escenario en el que se induce un ahorro conforme a los resultados del estudio del caso, la estimación del consumo se

realizó asumiendo un nivel de ahorro que resultó razonable conforme a los hallazgos de la investigación.

No obstante el planteamiento anterior, es importante hacer notar que en este estudio sólo se obtuvo el perfil de los usuarios domésticos, por lo que sólo para este segmento se puede elaborar una propuesta tarifaria. Sin embargo, para la estimación del consumo de los sectores industrial, comercial y servicios públicos en el escenario 2, se tomaron en cuenta las variables y recomendaciones obtenidas a partir de los grupos de discusión.

Por otra parte, de los resultados obtenidos a partir de los grupos de discusión se identificaron todas aquellas aportaciones que tienen un impacto en el balance hídrico de la cuenca y aunque no hayan participado en el cálculo del consumo, a partir de ellas se elaboró una propuesta de acciones y recomendaciones que induzcan el mayor volumen de recuperación del agua en la cuenca.

Como es de esperarse este ejercicio empírico acotado a una cantidad tan reducida de variables podrá tener resultados conservadores; sin embargo, el ejercicio como tal es valioso debido a puede sentar las bases para llevar a cabo una construcción más compleja incluyendo a la totalidad de las variables que resultaron clave en los grupos de discusión.

Resultados

Se presenta un resumen de los resultados obtenidos a partir de la metodología descrita en este artículo:

1) El diagnóstico de la cuenca muestra síntomas de sobre explotación.
2) Respecto a las variables de sustentabilidad identificadas por los grupos de discusión destacan: el control sobre el agua no contabilizada; el control de avenidas cuando hay lluvias torrenciales además del aprovechamiento del agua de lluvia; la protección de zonas de recarga; el incremento del re-uso de aguas tratadas; el cambio cultural mediante un programa de educación ambiental; el establecimiento de un mercado permanente para la conservación de modo que la sustentabilidad se vuelva rentable políticamente y el control de la corrupción.

3) Del análisis del consumo y el perfil de los usuarios se encontró un incrementó en el consumo per-cápita promedio equivalente al 38% de la década de 2000 a 2010; se encontró también que el consumo depende del ingreso, del nivel educativo y de la ubicación de la vivienda; la combinación óptima de factores para un menor consumo es un mayor nivel educativo y un ingreso que no alcance niveles suntuosos. También se encontró que la tarifa escalonada induce el ahorro y que el valor tarifario actual es tan bajo que no incentiva el consumo responsable.
4) Finalmente, se llevó a cabo la estimación del consumo bajo el escenario sustentable contra el escenario asumiendo las condiciones actuales y se encontró que el ahorro es tal que podría abastecerse a la totalidad de la población del año 2020 con la misma dotación que se suministró a la población en el año 2010.

Conclusión y Discusión

La gestión actual en el AMM es eficiente desde el aspecto financiero con una amplia cobertura del servicio de agua potable; sin embargo, no es sustentable debido a que el volumen de agua disponible en la cuenca está disminuyendo y los incentivos que se manejan para inducir el ahorro como el programa cultura del agua y la estructura tarifaria no han sido efectivos. Los usuarios domésticos del agua en el AMM muestran evidencia de un incremento en el consumo debido a: un consumo no racional de algunos sectores y a la desagregación poblacional de la ciudad, también es evidente la relación entre el consumo la ubicación geográfica y el nivel de bienestar. Por otra parte, hay evidencia de que los ciudadanos más racionales en el consumo del agua son los que tienen un alto nivel educativo y un ingreso no suntuoso. Lo anterior establece la necesidad del diseño de un programa de educación ambiental para la ciudadanía que deberá de ir acompañado de una propuesta de políticas públicas y una estructura tarifaria que se sumen al esfuerzo de la gestión sustentable del agua en el AMM. Asimismo, es necesario intensificar los esfuerzos para el control del agua no contabilizada y de incentivar el uso del agua residual tratada incluso a nivel domiciliario.

Referencias

Amarasinghe, U., Shah, T., Turral, H., Anand, B.(2007). India's water future to 2025-2050: Business-as-usual scenario and deviations. *International Water Management Institute*. IWMI Research Report 123.

Arranz, R. y McCartney, M. (2007). Application of the Water Evaluation And Planning (WEAP) model to assess future water demands and resources in the Olifants catchment, South Africa. *International Water Management Institute,* 103. IWMI Working Paper 116.

Bayea, S. y Nicoll, M. (2000) Collecting, analyzing, and interpreting focus group data. *Research Corner*. 71 (6).

Bharati L., Smakhtin V. U. y Anand B. K., (2009). Modeling water supply and demand scenarios: the Godavari–Krishna inter-basin transfer, India. *Water Policy 11 Supplement.* 1 (2009) 140–153.

CONAGUA (2009). *Actualización de la Disponibilidad Media Anual de Agua Subterránea, Acuífero (1907).* Campo Buenos Aires, Estado de Nuevo León: Subdirección General Técnica. Gerencia de Aguas Subterráneas.

CONAGUA (2009). *Actualización de la Disponibilidad Media Anual de Agua Subterránea, Acuífero (1909).* Campo Durazno, Estado de Nuevo León: Subdirección General Técnica. Gerencia de Aguas Subterráneas.

CONAGUA, (2009). *Localizador REPDA de Aguas Nacionales, Zonas Federales y Descargas*. Recuperado de: http://siga.cna.gob.mx/ArcIMS/Website/REPDA/Localizador/viewer.htm

CONAGUA, (2009). Organismo de Cuenca Río Bravo de la Comisión Nacional del Agua*. Dirección Técnica, Departamento de Monitoreo Hidroclimatológico y Departamento de Aguas Superficiales.*

Comisión Nacional del Agua. (2009). Actualización de la disponibilidad media anual de agua subterránea acuífero (1924) El Carmen-Salinas-victoria Estado de Nuevo León. *Diario Oficial de la Federación.*

Comisión Nacional del Agua (2009). Actualización de la disponibilidad media anual de agua subterránea acuífero (1908) Campo Mina, Estado de Nuevo León. *Diario Oficial de la Federación.*

Comisión Nacional del Agua (2009). Actualización de la disponibilidad media anual de agua subterránea acuífero (1906) Área Metropolitana de Monterrey Estado de Nuevo León. *Diario Oficial de la Federación.*

Comisión Nacional del Agua (2009). Actualización de la disponibilidad media anual de agua subterránea acuífero (1910) Campo Topo Chico Estado de Nuevo león. *Diario Oficial de la Federación.*

CONAGUA, Comisión Nacional Del Agua (2012) Atlas Digital del Agua México 2012, Sistema Nacional de Información del Agua. Recuperado de: http://www.conagua.gob.mx/atlas/usosdelagua35.html#

CONAGUA, Comisión Nacional Del Agua (2014) Estadísticas del Agua en México. Edición 2014.

Consejo Nacional de Población (CONAPO) (2009). *Proyecciones de la Población de México 2005-2050. Recuperado de:* Http://www.conapo.gob.mx/oocifras/5htm.

Chang, M. (2001). *Capítulo 6: La economía ambiental.* Recuperado de: http://rimd.reduaz.mx/coleccion_desarrollo_migracion/sustentabilidad/Sustentabilidad9.pdf

Chenoweth, J. y Walter, W. (2006). Scenario Development for 2050 for the Israeli /Palestinian Water Sector. *Popul Environ*. 27, 245–261.

Díez, E., Díez, F. y Medrano, M. (2007). La estrategia Medio Ambiental. Una Visión Prospectiva. *Universidad de Sevilla. Universidad Rey de Juan Carlos.*

Dourojeanni, Axel; Jouravlev, Andrei; y Chávez, Guillermo. 2002. Gestión del Agua a Nivel de Cuencas: Teoría y Práctica. Santiago de Chile, División de Recursos Naturales e Infraestructura.

Dourojeanni, Axel. 2003. Conflictos y Conciliaciones en la Gestión de Cuencas para el Desarrollo Sustentable. Recuperado de: iipm-mpri.org/biblioteca/docs/Axel%20Dourojeanni_ Conflictos_Conciliaciones_Gestion_Cuencas_2003.pdf - Resultado Suplementario. Consultado en agosto 2005.

Gobierno del Estado de Nuevo León. (1997). Ley de agua potable y saneamiento para el Estado de Nuevo León. Recuperado de: http://www.ordenjuridico.gob.mx/Publicaciones/CDs2008/CDObrasyServ/pdf/NLLEY02.pdf

Howard, G. y Bartram, J. (2003), "Domestic Water Quantity, Service, Level and Health" Organización Mundial de la Salud.

IMCO Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. (2014), Guía para la creación de organismos metropolitanos de agua potable y saneamiento en México, Embajada Británica en México. Recuperado de: http://imco.org.mx/wp-content/uploads/2014/03/AguaPotable.pdf

Kayaga S. y Muñoz-Trochez C. (2009). Financial and Economic Aspects of Water Demand Management in the Context of Integrated Urban Water Management. *3rd SWITCH Scientific Meeting,* Belo Horizonte, Brazil.

Krueger, R. y Casey, M. (2009). *Focus Groups. A practical Guide for Applied Research*. USA: Sage Publications. Cuarta edición.

Congreso de los Estados Unidos Mexicanos (1992). *Ley de Aguas Nacionales. Artículos 1, 2, 3 y 6.* México.

Monforte, G., Aguilar-Benítez, I. y González-Gaudiano, E. (2012). Limitaciones de una gestión sectorizada para la sustentabilidad del agua: caso Monterrey, México. *Bitácora Urbano Territorial.* 20, 53-63.

Odeh, R. y Rashid, M., *(1995).* An Analysis of Future Water Policies in Jordan Using Decision Support Systems. W*ater Resources Development. 11(3).*

PNUMA Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. (2005). Evaluación de los Ecosistemas del Milenio. Recuperado de: http://www.pnuma.org/forodeministros/15-venezuela/ven09tre-EvaluaciondelosEcosistemasdelMilenio.pdf

Quba'a R., El-Fadel M. y Darwish M*., (2002).* Water Pricing for Multi-sectoral Allocation: A Case Study. *Water Resources Development. 18(4). 523–544.*

Robinson N. (1999). The use of focus group methodology - with selected examples from sexual health research. *Journal of Advanced Nursing*. 29(4), 905-913.

Sahely, H. & Kennedy, C. (2007). Water Use Model for Quantifying Environmental and Economic Sustainability Indicators. *Journal of Water Resources Planning and Management*. (Noviembre/Diciembre 2007) (133), 550-559.

SADM, SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY (2013). *Indicadores*. Recuperado de: http://www.sadm.gob.mx/Portal-Sadm/jsp/seccion.jsp?id=168

World Water Assessment Program. (2003). Agua para todos. Agua para la vida. *Informe de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos en el Mundo*. Paris, Francia: UNESCO.

El desarrollo de la carrera laboral y profesional de la mujer: diseño y validación de una escala.

Sergio M. Madero-Gómez
Montserrat Zabaleta Olivar
Adriana Montemayor Morales

Resumen

En la actualidad la problemática sobre la desigualdad de género abarca muchos aspectos, uno de ellos corresponde al ámbito laboral que a su vez se relaciona con la conciliación de la vida familiar. El objetivo de la investigación es diseñar y validar un instrumento de medida para conocer si las barreras de: los estereotipos de género, la conciliación entre la vida laboral y familiar, son impedimentos ante los cuales las mujeres se enfrentan con mayor frecuencia en el ámbito profesional. Se utilizó una muestra de 207 personas, resultando valido y confiable el cuestionario que se utilizó en la investigación, encontrándose que tanto hombres como mujeres buscan un equilibrio pleno entre su vida laboral y familiar.

Palabras clave: barreras laborales; rol femenino en el trabajo; mujer; desarrollo profesional; género.

Introducción

A lo largo de los años el estilo de vida y la mentalidad de las mujeres han ido evolucionando; así como su papel en el ámbito laboral que cada vez es más significativo. Por esta razón es que el presente trabajo pretende conocer las barreras a las cuales las mujeres se enfrentan durante el desarrollo de su carrera en el ámbito profesional; estas barreras se han dado a causa de los estereotipos de género, la estructura y cultura del rol de la mujer en las organizaciones y la conciliación entre la vida laboral y familiar.

Desde las últimas décadas del siglo XX, las mujeres han logrado tener una mayor presencia en el mercado laboral, rompiendo así con los paradigmas de que la mujer está hecha solo para el hogar; sobre todo rompiendo con la idea de que la mujer se

realiza plenamente al momento de tener hijos (Queirolo, 2012). Esta imagen ha ido progresando con el paso del tiempo, lo que ha hecho que la dinámica y la estructura social poco a poco se vaya adaptando, se busca que tanto hombres como mujeres logren tener las mismas oportunidades de desarrollo profesional.

En México, se ha registrado un cambio considerable en la tasa de ocupación y empleo del sexo femenino. Desde hace unos años se ha visto un gran incremento en dicha tasa, en 1970 la participación femenina en el mercado laboral alcanzaba tan solo el 20%, mientras que en la actualidad, esta cifra llega a representar el 37.89%, según la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo del INEGI (2013). Es importante considerar que a pesar de que esta cifra ha ido en aumento, todavía existe una gran brecha entre la participación laboral de ambos géneros. Este dato se hace aún más evidente si se compara a México con los países latinoamericanos, en donde México se encuentra en último lugar de participación femenina.

Existen estudios sobre el desarrollo profesional de la mujer, pero el de Jato (2007), se centra en las barreras a las que las mujeres se enfrentan al momento de querer llegar a una plena conciliación entre el ámbito laboral y la formación de una familia, desempeñando el rol de mamá y empleada satisfactoriamente.

El estudiar el desarrollo profesional de la mujer en el ámbito laboral, es un tema de total actualidad que involucra a todas las personas, por lo que los roles han ido cambiando, no se dice que esto sea bueno o malo sino que es un fenómeno que puede estudiarse para predecir comportamientos futuros, (Alba, Álvarez, 2004).

A continuación se encuentra la sección de revisión de la literatura, que es la base para el desarrollo del instrumento de medición; éste ha sido dividido en tres subtemas: Estereotipos de género, Conciliación entre la vida laboral y familiar y Obstáculos vinculados a la estructura y cultura de las organizaciones. Posteriormente se localiza la sección de método y materiales en la cual se tienen los apartados de: objetivo de la investigación, modelo particular de la investigación e instrumento de

medición. Después se ubican los resultados divididos en dos fases, en donde se muestran algunos de los datos más importantes, así como el desarrollo de la confiabilidad del instrumento de medida. Por último se encuentran las conclusiones, discusiones y capitalización de la investigación.

Revisión de la literatura

Desde las últimas décadas del siglo XX, las mujeres se han ido incorporando en el mercado laboral, rompiendo así con los paradigmas de que la mujer está hecha solo para el hogar; pero, sobre todo rompiendo con la idea de que la mujer se realiza plenamente al momento de tener hijos, (Queirolo, 2012). Esta imagen a lo largo de los años ha evolucionado, lo que ha hecho que la dinámica y la estructura social poco a poco se vaya adaptando y dirigiendo hacia un mundo en donde tanto hombres como mujeres tengan las mismas oportunidades de desarrollo profesional.

Las razones por las cuales en las últimas décadas se ha visto una feminización en la fuerza laboral han sido muy diversas. Por ejemplo: el aumento en las tasas de divorcio, según datos del INEGI en 1985 tan solo se registraron 34,114 divorcios, para 1999 ya se registraba un incremento moderado a 49,271, mientras que en el 2013 se llegaron a tener 108,727 divorcios, lo que representa más del doble que en 1999; esto ha hecho que más mujeres al convertirse en madres solteras tengan que salir a buscar trabajo para sacar adelante a su familia.

El incremento en el nivel escolar de las mujeres, así como las crisis financieras mundiales han hecho que tanto hombres como mujeres participen de manera más activa en el mundo laboral, éstas son algunas de las causas del fenómeno de la feminización. Otra razón que ha propiciado que la mujer se introduzca al mercado laboral, son los avances tecnológicos, dan la oportunidad de trabajar a distancia y tener una mayor flexibilidad de horarios, dando pie a los cambios en los roles y estilos de vida así como al cambio en la mentalidad de la mujer en donde se fija

como meta, su desarrollo profesional y no la vida en el hogar, Madero (2010), Álvarez y Gómez (2011).

Según Godoy y Mladinic (2009), diversos estudios han demostrado que dependiendo de las condiciones en las que se dé la inserción laboral femenina, ellas pueden llegar a representar autonomía económica y realización personal, rompiendo así con los esquemas tradicionales del hombre y la mujer, quién genera ingresos y quién se encarga del hogar y educación de los hijos.

Al momento de integrarse al mundo laboral, la mujer se enfrenta con grandes estereotipos establecidos por la sociedad, lo que hace más difícil acceder a puestos de alto rango, incluso existen personas que aún piensan que las mujeres no son aptas para ciertos empleos, carreras o posiciones, (Agut y Matín, 2007).

Cuando se habla del desarrollo de la carrera profesional de la mujer no se pueden ignorar las barreras a las que ellas se enfrentan, “Las barreras en el contexto de la carrera profesional de las mujeres son todos aquellos factores que impiden, dificultan o imposibilitan su desarrollo” (Jato, 2007). Éstas se pueden dividir en dos grandes áreas: la primera corresponde a aquellas que dependen del entorno, también llamadas barreras externas, como lo pueden ser los estereotipos de género, las estructuras organizacionales, el acoso laboral, entre otras. El segundo tipo de barreras son las que dependen de las capacidades individuales, como las barreras internas que menciona Jato (2007) son las expectativas de éxito, las necesidades psicológicas, el auto concepto y la importancia de los valores. Ambos tipos de barreras o factores se encuentran en constante interacción, y tienen distinto grado de influencia. Tres ámbitos en los que tanto las barreras internas como externas tienen una gran interacción son: los estereotipos de género, la estructura y cultura de las organizaciones y la conciliación entre la vida laboral y familiar (Jato, 2007).

Estereotipos de género

Como ya se mencionó, el cambio en la composición laboral de estas últimas décadas también impacta directamente la forma en cómo se organiza lo familiar o lo personal. Para analizar esto último es necesario tener en cuenta los diferentes roles que una mujer trabajadora cumple, es claro que éstas tienen diferentes motivaciones a las mujeres que únicamente se dedican a su familia. La tendencia tan conocida de la mujer a abandonar el trabajo con el nacimiento de sus hijos ha ido cambiando entre generaciones.

Ahora bien, aunque esta evolución se ha dado en gran magnitud, los estereotipos de género no han cambiado en lo absoluto. El término de *estereotipo* que se maneja, se refiere a las "creencias generalizadas acerca de los rasgos que supuestamente poseen hombres y mujeres y que distinguen a un género de otro" (Agut y Matín, 2007). La realidad es que México, es un país machista que no considera a la mujer de la misma manera que al hombre; se tiene la idea de que la mujer pertenece al hogar y a la familia solamente. Existen supuestos de que la mujer está más entregada a su familia y no del mismo modo al trabajo, o en caso de que tenga hijos va a descuidar su trabajo; ligado a esto Alba y Álvarez (2004) mencionan en su investigación que la mujer moderna apuesta más por buscar la compatibilidad entre la maternidad y el trabajo remunerado que por centrarse únicamente en su familia.

Se sabe que el sexo femenino y el masculino no son iguales, los estereotipos condicionan las oportunidades, que en teoría deberían ser las mismas para los dos, y el comportamiento de hombres y mujeres en los diferentes ámbitos, incluyendo el laboral. Por ejemplo, Agut y Martín (2007) señalan que se tiene la creencia de que los hombres son mejores directivos, pues las mujeres siempre darán prioridad a su familia, además de que las características de un buen directivo corresponden a prototipos masculinos.

Un estereotipo de género muy marcado que existe es la elección de la carrera universitaria, se tiene la suposición de que las mujeres eligen profesiones

consideradas femeninas como son las ciencias sociales, humanidades, educación que tienen una vocación social; mientras que los hombres son los que eligen carreras más diversas que abarcan desde licenciaturas hasta ingenierías.

De acuerdo a la investigación realizada por Idrovo y Leyva (2014) las mujeres que quieren llegar a cargos directivos consideran las responsabilidades familiares como una barrera para acceder a esas posiciones. No resulta extraño que a mujeres no se les confíen tareas complejas o que las posicionen en áreas de actividad menos estratégicas; esto significa que no tienen la oportunidad de familiarizarse con todos los aspectos de la organización, lo que resulta en una poca experiencia empresarial y por lo tanto: una barrera para la promoción femenina.

Aunque en la actualidad para un puesto directivo se buscan cualidades consideradas femeninas como lo son: la capacidad de comunicación, búsqueda de consenso, empatía, entre otras. En la actualidad sigue existiendo una brecha muy grande entre directivos y directivas; según la Organización Internacional del Trabajo (2015), México tiene una brecha salarial entre el 15% y 20% de mujeres respecto de los hombres, desempeñando trabajos iguales, esto significa que una mujer gana el 75% u 80% de lo que ganan los hombres.

Todas estas diferencias son dadas por el contexto cultural que marca cada sociedad así como por las creencias y valores que se tienen sobre la capacidad de cada género. Millán (2006) menciona que las mujeres tienen un mayor porcentaje de inasistencia que los hombres, sin embargo también mencionan que el índice de ausentismo por responsabilidad es mayor en los hombres. Mostrando con esto que es verdad que las mujeres faltan más al trabajo y tienen una rotación laboral causada por motivos personales.

En diferentes estudios se ha comprobado que a mayor grado de escolaridad de la mujer es mayor el vínculo que existe con su trabajo, “tienen una probabilidad más alta de entrar y más baja de salir de él que el resto de las mujeres” (Alba y Álvarez

2004). En América Latina las mujeres según Idrovo y Leyva (2014), constituían el 52% de la fuerza laboral en el año 2009 y el nivel educativo era igual o superior al de los hombres.

Otro factor son las expectativas, que se crean sobre los roles de género, se les asocian diferentes atributos que tienen que ver con los estereotipos de género; es decir: se tiene la expectativa de que la mujer forme una familia y desarrolle conductas cálidas, sensibles, amables, etc.; mientras que del hombre se espera que tenga un trabajo fuera del hogar, que cumpla con características masculinas como fuerza, autonomía e independencia. Estas expectativas provocan que las mujeres se presionen a sí mismas o se preocupen por satisfacerlas continuamente, en el ámbito laboral y en el familiar, “Esto produce una serie de conflictos que se verán reflejados en la percepción de éxito y satisfacción en los diferentes ámbitos” (Idrovo y Leyva, 2014). Esto hace que la mujer trabajadora tenga un desajuste entre lo que quiere y puede llegar a hacer, y entre lo que percibe que se espera de ella. Las mujeres pueden estar satisfechas con su vida laboral pero insatisfecha con la personal. El éxito para las mujeres, es definido por estos autores como el balance que existe entre su vida privada y su vida profesional, aunque esto no sea tan sencillo de conseguir como parece.

Conciliación entre la vida laboral y familiar

Las mujeres que forman parte de una familia y que están dentro del núcleo laboral por lo general, se ven en la necesidad de dividirse entre la esfera familiar y la profesional, GPI consultores (2005). Esto se debe a que la relación entre el trabajo y la familia no es vista como una posible conciliación sino como una contradicción. Las mujeres toman una decisión en cuanto al giro que le darán a su vida, ya sea el de enfocarse en lo profesional, en lo familiar, o en ambos pero dándole mayor prioridad a alguno de los dos.

Cuando las mujeres dejan de lado su desarrollo personal, y le dan toda la atención a lo profesional se está hablando de un desarrollo *exclusivamente profesional*; al tomar

esta decisión algunas mujeres eligen no tener hijos, otras ni siquiera llegan a casarse, dejando completamente a un lado todo lo que tiene que ver con relaciones personales.

“Se ha comprobado que las mujeres con más estudios, especialmente universitarios, son las que muestran una mayor vinculación al mercado de trabajo, con una probabilidad más alta de entrar y más baja de salir de él que el resto de las mujeres” (Alba y Alvarez, 2004), como se menciona en la cita, las mujeres que tienen un mayor grado de estudios presentan mayor dificultad al tomar la decisión de elegir un estilo de vida, por lo general no mezclan los dos, deciden ser radicales y dedicarse toda su vida al desarrollo profesional, siendo esto su satisfacción personal y meta de vida.

Las mujeres que deciden *combinar el ámbito profesional y el familiar priorizando el trabajo*, no son tan drásticas como las mujeres que dejaron todo lo personal por lo laboral; un ejemplo de esta situación podrían ser las mujeres que se casan pero que tomaron la decisión de no tener hijos para dedicarle más tiempo a su trabajo sin la necesidad de satisfacer otras tantas “distracciones”. Son muchos los obstáculos a los que las mujeres se enfrentan una vez que deciden darle mayor importancia al mundo laboral, dejando a su familia a un lado, perdiéndose fechas o eventos importantes por obligaciones laborales o bien por el cansancio del trabajo a la hora de llegar a casa.

Otro tipo de rol que toman las mujeres es el de *mezclar lo laboral con la familiar dándole mayor importancia a la familia.* Como lo propone GPI consultores (2005) “La relación entre familia y carrera se plantea, en principio, no en términos de conciliación, sino en términos de contradicción, en una relación dialéctica en la que se enfrentan diferentes esferas de valor y de intereses, diferentes prácticas y formas de dotar de sentido a la existencia”. Lograr la conciliación entre lo profesional y lo familiar es muy complicado por lo que las mujeres al verse en este dilema tienen que tomar la decisión que marcará el resto de su vida, pues de esto dependerá el estilo de vida que tendrá su familia entera. Esta no es una decisión sencilla que se pueda

tomar de la noche a la mañana. Las mujeres que adoptan este estilo de vida, pueden llegar a tener problemas en el trabajo pues su prioridad sigue siendo su familia. Este estilo podría presentarse cuando la mujer debe trabajar por necesidad debido a situaciones como lo son el estar divorciadas, ser madres solteras, haber quedado viudas o simplemente por el deseo de tener ingresos y poder compartir los gastos con su pareja.

También existen mujeres para las que la idea de dedicarse al trabajo no es de su agrado y se sienten satisfechas con su labor de *amas de casa*. Ellas adoptan el rol de madre, esposa o ama de casa, teniendo así una satisfacción personal de estar siempre para su familia. Algunas de estas mujeres cuentan con estudios universitarios, pero nunca llegaron a ejercer, sin embargo muchas otras dejaron de hacerlo al momento de casarse o al quedar embarazadas. Como mencionan Agut y Martín (2007) “muchos directivos todavía consideran a las mujeres en edad fértil como empleados menos deseables que otros grupos, por los posibles conflictos de intereses que pudieran surgir entre el trabajo y la familia”, por estas razones muchas de ellas toman la decisión de dedicarse al 100% a la familia y a su desarrollo personal.

Cabe mencionar que ninguna de las cuatro opciones anteriores de estilos de vida anteriores es correcta o incorrecta; cada persona escoge su estilo de vida según sus gustos, convicciones y metas. Todo puede llegar a cambiar con el paso del tiempo incluyendo las preferencias propias debido a las situaciones con las que se enfrenten.

Obstáculos vinculados a la estructura y cultura de las organizaciones

Al momento de querer ingresar a una organización, además de las barreras descritas anteriormente, las mujeres encaran barreras que están ligadas directamente a la estructura y cultura de las empresas. En un estudio realizado por Fahmy y Veillette (1997) citado por Jato (2007) sobre los obstáculos percibidos por las mujeres activas en su desarrollo profesional, se muestra que las barreras pertenecen a diversos

ámbitos de las organizaciones laborales. Fueron detectados como principales impedimentos en el desarrollo profesional: la dificultad de acceder a un empleo permanente, la pertenencia a un cuerpo profesional sin posibilidades de avance, la disponibilidad de tiempo exigido fuera de las horas de trabajo, los métodos de selección de personal, los criterios utilizados para juzgar a los candidatos y por último la poca presencia femenina en puestos superiores de alta responsabilidad.

Dentro de una infinidad de barreras que impiden el desarrollo profesional de la mujer en las organizaciones, se pueden englobar en tres categorías (Jato, 2007): barreras estructurales visibles, barreras invisibles y barreras inconscientes.

Las *barreras estructurales visibles*, son las más notorias ya que son elementos establecidos y forman parte integral de las disposiciones de la organización; por ejemplo las reuniones que se llevan a cabo fuera del horarios de trabajo, la falta de modelos de referencia en puestos directivos del rol femenino, actitudes abiertamente sexistas que van desde insinuaciones, bromas sexistas, hasta comportamientos ofensivos como el acoso sexual.

El acoso sexual, es una de las formas de discriminación que sufren las mujeres y es una de las barreras más hostiles a las que hacen frente durante su desarrollo profesional. Según Agut y Martín (2007), el acoso sexual engloba cualquier conducta de naturaleza sexual y otros comportamientos basados en el sexo, esto afecta en gran medida la dignidad y autoestima de las víctimas.

Por otro lado se encuentran las *barreras invisibles*; éstas se refieren principalmente al *techo de cristal,* que hace mención a una serie de mecanismos discriminatorios como lo son actitudes de prejuicio, creencias, conductas exclusivistas de modelos masculinos, entre otros, los cuales son aparentemente invisibles, pero impiden el avance de las mujeres hacia un puesto de mayor responsabilidad y poder. Se puede entender como: el máximo nivel que una mujer puede llegar a aspirar dentro de una compañía. Este fenómeno “no sólo implica una restricción en la posibilidad de ocupar

puestos de poder, sino además verse obligadas a permanecer concentradas en puestos muchas veces peor pagados, menos reconocidos y valorados.” Agut y Martín (2007), las mujeres que logran superar este techo de cristal, tienen que enfrentarse a una serie de obstáculos. Según Delgado y Rondón (2013), este techo se suele representar mediante una pirámide que puede existir en diferentes niveles y áreas de las organizaciones, dependiendo de hasta qué punto suelen avanzar las mujeres.

Por último están las *barreras inconscientes;* este tipo de barreras se centra únicamente en los factores internos. Como lo mencionan Agut y Martín (2007), a lo largo de muchos años, se ha pensado que las limitaciones en el desarrollo de carrera de las mujeres radican fundamentalmente en las características psicológicas internas como lo son: el miedo al éxito, la baja autoestima, la motivación para el logro o las diferencias en el estilo de liderazgo.

Métodos y materiales

Objetivo de la investigación

Esta investigación fue realizada con la finalidad de diseñar una escala de medida para conocer si las barreras de: estereotipos de género, estructura y cultura de las organizaciones y conciliación entre la vida laboral y familiar, son impedimentos ante los cuales las mujeres se enfrentan con mayor frecuencia en el ámbito profesional.

Instrumento de medición

Para el desarrollo de la investigación se tomaron como base diversos instrumentos de medición, además de la realización de constructos autónomos en relación a la revisión de la literatura.

Sección 1.- Estereotipos de género (Creación propia)

a.- Considero que ser mujer tiene una influencia negativa en el desarrollo profesional.

b.- La elección de la carrera profesional se ve definida por el género de la persona.

c.- En el ámbito laboral, considero que ser mujer representa una limitación.

d.- Siento que las mujeres son excluidas por su género en el ámbito laboral.
e.- Creo que en el trabajo se dan insinuaciones de carácter sexual hacia las mujeres.

Sección 2.- Conciliación laboral y familiar (Creación propia)
a.- Considero que falta apoyo para las mujeres por parte de las personas con quién viven.
b.- Siento que trabajo más que el sexo opuesto.
c.- Siento que descuido a mi familia por cumplir con mi trabajo.
d.- Tuve problemas en el trabajo a partir de que tuve hijos.
e.- Considero que las mujeres viven el dilema trabajo-familia más que los hombres.

La sección 3 corresponde al constructo sobre el conflicto de la relación familia-trabajo, el cual fue tomado del instrumento “escala relaciones familia-trabajo” que fue utilizado en la investigación “Validación de escala para evaluar la relación familia - trabajo en médicas y médicos de familia” realizada por Delgado, Saletti, Toro, López, Luna y Mateo (2011).

a.- Mi familia deja muchos asuntos de la casa para mí (ejemplo: pagos de recibos, limpieza del hogar).
b.- Me responsabilizo de la mayor parte de las tareas domésticas.
c.- Mi familia me agobia con cosas que debería ser capaces de hacer por sí mismos.
d.- Mi familia me quita parte del tiempo que me gustaría dedicar al trabajo.
e.- Estoy satisfecho con el tiempo que dedico a mi familia.
f.- Estoy satisfecho con el tiempo que dedico a mi trabajo.
g.- Mis obligaciones del trabajo y mis obligaciones con la familia son compatibles.
h.- Después del trabajo, llego a cada demasiado(a) cansado(a) para hacer lo que me gustaría.

La sección 4.- La mujer en el trabajo (Creación propia)
a.- En la actualidad existen mayores oportunidades laborales para las mujeres.
b.- Considero que una mujer es un elemento muy valioso en una organización.

c.- Para una mujer es más difícil acceder a un puesto de alta responsabilidad que para un hombre.
d.- Una mujer es tan capaz como un hombre para desempeñar las actividades de una posición directiva.

Las secciones 5 y 6, fueron realizados en base al instrumento de medición que se muestra en Madero y Olivas (2015). Los ítems que se encuentran en estos apartados, fueron adaptados para los fines de este trabajo.

Sección 5.- la integración relacionada con el género
a.- En el ámbito laboral es más fácil para una mujer ser considerada de la misma manera que un hombre.
b.- En el ámbito laboral para una mujer es posible que sea respetada de la misma manera que un hombre.
c.- En el ámbito laboral a pesar de los esfuerzos hechos por una mujer, nunca será tomada en cuenta de la misma manera que un hombre. (inv.)

Sección 6.- Rivalidad entre hombres y mujeres
a.- El ser mujer contribuye positivamente en el trabajo.
b.- A las mujeres se le debe dar prioridad sobre los hombres para los ascensos y promociones.
c.- Las mujeres deben tener algunas ventajas (financieras y de horarios) sobre los hombres.
d.- Las mujeres trabajadoras son muy diferentes a los hombres trabajadores.

Para asegurarse de que este instrumento fuera válido, se llevaron a cabo dos tipos de validación: la de constructo y la de contenido. La primera fue realizada al momento de desarrollar los ítems en base a la revisión bibliográfica que se muestra en el marco teórico. El segundo tipo de validación se llevó a cabo con la ayuda de tres expertos de la investigación cuantitativa, quienes analizaron el contenido de cada constructo, así como la redacción de cada ítem. Una vez analizado el modelo,

se procedió a realizar las modificaciones sugeridas; finalmente al contar con su aprobación, se logró el desarrollo final del instrumento que se muestra anexo al final del documento.

El modelo de estudio realizado en esta investigación fue del tipo descriptivo con un muestreo no probabilístico, se utilizó una muestra por conveniencia. El instrumento de medida contiene 35 preguntas, 6 corresponden a datos demográficos (año de nacimiento, género, estado civil, nivel académico, trabaja actualmente, años de experiencia). Las 29 preguntas restantes se midieron a con una escala de Likert de 5 puntos, donde 1 significa totalmente de acuerdo y 5 totalmente en desacuerdo.

El cuestionario fue aplicado a personas del noreste de México que en su mayoría se encontraban trabajando al momento de contestar la encuesta (78.7%). La aplicación de las encuestas se llevó a cabo en un contexto en el cual se ha tenido un notorio progreso en la aceptación o inserción de la mujer en el mundo laboral, pero en donde aún existen ideas o prácticas discriminatorias que impiden el desarrollo de la mujer de igual manera que el de los hombres.

El instrumento de medida fue repartido a un total de 140 personas de manera presencial en diversos lugares de trabajo y de acuerdo a las redes de contacto del equipo de trabajo, de los cuales se obtuvieron un total de 124, logrando un 89% de respuesta.

El sistema estadístico utilizado para el análisis de la información obtenida fue Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 21, se realizó un análisis factorial para conocer el grado de confiabilidad de este instrumento.

Análisis de Validez del instrumento

En seguida se presenta un análisis de los datos obtenidos para poder comprender la interacción que muestran las variables involucradas. Se realizó una agrupación de factores tomando en cuenta las cargas factoriales como se muestra en la tabla 1. La

sección 1 corresponde a estereotipos de género, la sección 2 trata sobre la conciliación laboral y familiar, la sección 3 considera el conflicto de la relación entre el trabajo y la familia; mientras que la sección 4 trata sobre la percepción de los participantes ante las mujeres en el trabajo, la sección 5 habla sobre la integración relacionada con el género y la última sección, la 6 corresponde a la rivalidad entre hombres y mujeres.

Tabla 1

Matriz de cargas factoriales

	1	2	3	4	5	6	7
Seccion1.c	.785						
Seccion1.a	.774						
Seccion1.d	.680						
Seccion1.b	.579						
Seccion4.c	.546						
Seccion1.e	.466						
Seccion3A.a		.818					
Seccion3A.c		.762					
Seccion3A.b		.729					
Seccion3A.d		.717					
Seccion6.b			.840				
Seccion6.c			.773				
Seccion6.d			.716				
Seccion6.a			.604				
Seccion4.b				.843			
Seccion4.d				.740			
Seccion4.a				.553			
Seccion3B.f					.781		

Seccion3B.e					.745		
Seccion3B.g					.716		
Seccion2.d						.736	
Seccion2.c						.598	
Seccion3.h						.537	
Seccion5.b							.835
Seccion5.a							.767

Fuente: Elaboración propia

Se trabajó con los datos hasta obtener cargas factoriales satisfactorias mayores a 0.5, para cada constructo; con los resultados obtenidos, se observa que para la sección 1, las cinco preguntas se mantienen y se agrupa la tercera pregunta de la sección 4, para la sección 2, solamente las preguntas c y d mostraron cargas factoriales favorables y se agrupó la pregunta 8 de la sección 3.

La sección 3 se dividió en dos factores, en uno fueron las primeras cuatro preguntas (a, b, c y d), y el otro relacionado con la satisfacción, las preguntas e, f y g mostraron cargas factoriales favorables, para la sección 4, se eliminó la pregunta c, para la sección 5, se eliminó la pregunta c y finalmente en la sección 6 no se eliminó ninguna.

Tabla 2: Relación e integración de constructos

Sección 1	Estereotipos de género	6 ítems
Sección 2	Conciliación laboral y familiar	3 ítems
Sección 3A	Relaciones familia-trabajo	4 ítems
Sección 3B	Satisfacción laboral	3 ítems
Sección 4	La mujer en el trabajo	3 ítems
Sección 5	Integración relacionada con el género	2 ítems
Sección 6	Rivalidad entre hombres y mujeres	4 ítems

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad del instrumento de medida

Para observar la confiabilidad del instrumento de medición, se obtuvieron las alfa de Cronbach de cada uno de los constructos obtenidos, observándose los siguientes resultados:

Tabla 3: Índices de confiabilidad de los constructos de la investigación

Sección 1: Estereotipos de género (EG)	0.752	6 items
Seccion 2: Conciliación laboral y familiar (CLF)	0.483	3 items
Seccion 3A: Relaciones familia-trabajo (RFT)	0.795	4 items
Sección 3B: Satisfacción laboral (SL)	0.681	3 ítems
Sección 4: La mujer en el trabajo (MT)	0.600	3 ítems
Sección 5: Integración relacionada con género (IRG)	0.638	2 ítems
Sección 6: Rivalidad entre hombres y mujeres (RHM)	0.751	4 ítems

Fuente: Elaboración propia

Versión final del instrumento

Sección 1.- Estereotipos de género (EG)

1a.- Considero que ser mujer tiene una influencia negativa en el desarrollo profesional.

1b.- La elección de la carrera profesional se ve definida por el género de la persona.

1c.- En el ámbito laboral, considero que ser mujer representa una limitación.

1d.- Siento que las mujeres son excluidas por su género en el ámbito laboral.

1e.- Creo que en el trabajo se dan insinuaciones de carácter sexual hacia las mujeres.

4c.- Para una mujer es más difícil acceder a un puesto de alta responsabilidad que para un hombre.

Sección 2.- Conciliación laboral y familiar (CLF)

2c.- Siento que descuido a mi familia por cumplir con mi trabajo.

2d.- Tuve problemas en el trabajo a partir de que tuve hijos.

3h.- Después del trabajo, llego a cada demasiado(a) cansado(a) para hacer lo que me gustaría.

Sección 3A.- Relaciones familia-trabajo (RFT).

3Aa.- Mi familia deja muchos asuntos de la casa para mí (ejemplo: pagos de recibos, limpieza del hogar).

3Ab.- Me responsabilizo de la mayor parte de las tareas domésticas.

3Ac.- Mi familia me agobia con cosas que debería ser capaces de hacer por sí mismos.

3Ad.- Mi familia me quita parte del tiempo que me gustaría dedicar al trabajo.

Sección 3B.- Satisfacción Laboral (SL)

3Be.- Estoy satisfecho con el tiempo que dedico a mi familia.

3Bf.- Estoy satisfecho con el tiempo que dedico a mi trabajo.

3Bg.- Mis obligaciones del trabajo y mis obligaciones con la familia son compatibles.

Sección 4.- La mujer en el trabajo (MT)

4a.- En la actualidad existen mayores oportunidades laborales para las mujeres.

4b.- Considero que una mujer es un elemento muy valioso en una organización.

4d.- Una mujer es tan capaz como un hombre para desempeñar las actividades de una posición directiva.

Sección 5.- la integración relacionada con el género (IRG)

5a.- En el ámbito laboral es más fácil para una mujer ser considerada de la misma manera que un hombre.

5b.- En el ámbito laboral para una mujer es posible que sea respetada de la misma manera que un hombre.

Sección 6.- Rivalidad entre hombres y mujeres (RHM)

a.- El ser mujer contribuye positivamente en el trabajo.

b.- A las mujeres se le debe dar prioridad sobre los hombres para los ascensos y promociones.

c.- Las mujeres deben tener algunas ventajas (financieras y de horarios) sobre los hombres.

d.- Las mujeres trabajadoras son muy diferentes a los hombres trabajadores.

Análisis de los datos

A continuación, se muestran los resultados descriptivos de la muestra con la que se trabajó en el desarrollo de la investigación.

TABLA 4

Características de los participantes

Participantes	**N**	**Porcentaje**
Género		
Masculino	53	42.7%
Femenino	71	57.3%
Trabaja actualmente		
Si	103	83.1%
No	21	16.9%
Estado Civil		
Soltero	48	38.7%
Casado	71	57.3%
Otro	5	4.0%
Edad		
Generación Y	40	32.3%
Generación X	57	46.0%
Baby boomers	27	21.7%
Experiencia		
Menos de 5 años	43	34.7%
Entre 6 y 10 años	13	10.5%
Más de 10 años	68	54.8%
Nivel Académico		
Preparatoria	20	16.1%
Profesional	67	54.0%
Maestría	37	29.9%
	N=124	100%

Con la finalidad de darle seguimiento al objetivo planteado, se hizo un análisis de varianzas para poder hacer inferencias de acuerdo al género de los participantes y a las variables analizadas, observando que únicamente la variable “Relaciones Familia-Trabajo” mostraron diferencias estadísticamente significativas $F(1,122) = 4.57$, $p<0.05$ entre los hombres (MD=3.50, DS=0.95) y las mujeres (MD=3.12, DS=1.00), el resto de las variables no mostraron diferencias significativas de acuerdo al género.

Buscando una posible relación entre las distintas variables utilizadas en la investigación se procede a realizar un análisis de correlación, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 5: Matriz de correlaciones

	Variables	1	2	3A	3B	4	5	6
1.	EG	1.0						
2.	CLF	.30**	1.0					
3A.	RFT	.18*	.24**	1.0				
3B.	SL		-.29**		1.0			
4.	MT				.23*	1.0		
5.	IRG	-.18*			.22*		1.0	
6.	RHM	.20*		.26**				1.0

Fuente: Elaboración propia

***p< 0.001; **p<0.01; *p<0.05;

Hay que hacer notar que no existe relación entre todas las variables, tal como se esperaba, sin embargo se puede destacar la relación negativa entre la satisfacción laboral (SL) y el conflicto laboral y familiar $r(123)=-0.29$, $p<0.01$, es decir, la satisfacción en el trabajo se ve afectada de alguna manera cuando una persona tiene algún conflicto personal y eso podría ser un riesgo para la productividad de la

empresa y para la estabilidad emocional de la persona, mientras que la mujer en el trabajo y la satisfacción laboral presentan resultados estadísticamente válidos para esa relación, $r(123)=0.23$, $p<0.01$, de igual manera la integración relacionada al género muestra una relación positiva $r(123)=0.22$, $p<0.01$. Por otra parte se observa una relación positiva entre los aspectos familia y trabajo con la rivalidad ente hombres y mujeres $r(123)=26$, $p<0.01$.

Conclusiones y discusiones

En base a este proyecto se puede concluir que la búsqueda del éxito laboral y el pleno desarrollo familiar no es una situación que compete solamente al género, esto abarca muchos otros aspectos. Tanto hombres como mujeres buscan tener una estabilidad profesional y realizarse en el ámbito personal.

El éxito laboral, es algo que debería poderse alcanzar por ambos sexos. Una familia está consolidada por dos partes, por lo cual es importante que tanto hombres como mujeres contribuyan en el ámbito económico, así como en la educación y formación de los hijos. Si bien, el rol tradicional de la mujer es dedicarse a su familia y criar a los hijos, hoy en día se sabe que busca un equilibrio y estabilidad entre el trabajo que desempeña, para el cual se preparó por muchos años, y el deseo de estar con su familia. Por lo que para lograr esto el rol de la pareja, debe de sufrir cambios para que sean los dos quienes logren el pleno desarrollo.

Además se pudo comprobar estadísticamente que sí existen diferencias entre la percepción que tienen los hombres y las mujeres en lo que respecta a las relaciones entre las actividades o responsabilidades en el trabajo y en el entorno familiar, por lo que respecta a las demás variables de la investigación no se consideran que sean un impedimento para el desarrollo profesional de la mujer en el contexto laboral.

En relación a lo obtenido de los análisis realizados en el sistema estadístico SPSS, se puede concluir que el instrumento de medición después de haberle hecho las modificaciones necesarias, sí cuenta con un buen grado de validez y confiabilidad.

Es importante mencionar que se hicieron pruebas de validez y confiabilidad para muestras menores de 50 y los resultados no fueron satisfactorios, por lo que es más conveniente obtener muestras con más datos para evitar resultados que no sean válidos.

Capitalización

El papel que desempeña la mujer es tan importante como el papel que desempeña un hombre en una organización; una mujer puede aportar igual o mayor valor a una empresa que un hombre. Aunque se ha avanzado en este ámbito, la igualdad de género sigue siendo un área de oportunidad en el mercado laboral. Tanto hombres como mujeres tienen la misma necesidad de trabajar y proveer recursos monetarios a su familia, el sexo no debería ser un determinante en el desarrollo profesional de las personas; por ejemplo hasta qué cargo se puede acceder o el sueldo recibido en comparación a los compañeros del mismo nivel.

En sí, para la mujer es más difícil encontrar un equilibrio entre el trabajo y la familia dados los roles tradicionales, pero esto no significa que ella no pueda desempeñarse adecuadamente en todos los contextos que desee; por estas razones es necesario que el mercado laboral ajuste modelos flexibles en donde para la mujer sea más fácil el llegar a una conciliación plena entre su vida laboral y familiar.

Referencias

Agut, S., y Martín, P. (2007). Factores que dificultan el acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad: una revisión teórica. *Apuntes de Psicología, 25* (2), 201-214. Recuperado de http://apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/125/127

Alba, A., y Álvarez, G. (2004). Actividad laboral de la mujer en torno al nacimiento de un hijo. I*nvestigaciones Económicas*, 28 *(3)*, 429-460. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/173/17328302.pdf

Álvarez, A., y Gómez, I. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento psicológico, 9* (16), 89-106. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v9n16/v9n16a07.pdf

Delgado, A., Saletti, L., Toro, S., López, L., Luna, J. y Mateo, I. (2011). Validación de escala para evaluar la relación familia - trabajo en médicas y médicos de familia (*). *Revista Española Salud Pública, 85* (2), 149-162. Recuperado de http://www.scielosp.org/pdf/resp/v85n2/04_original1.pdf

Delgado, A., y Rondón, F. (2013). La participación de ejecutivas en juntas directivas o la permanencia del techo de cristal. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 16* (31), 7-25). Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88031737002

Godoy, L., y Mladinic, A. (2009). Estereotipos y Roles de Género en la Evaluación Laboral y Personal de Hombres y Mujeres en Cargos de Dirección. *Psykhe, 18* (2), 51-64. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282009000200004&script=sci_arttext

GPI Consultores. (2005). *Estudios sobre la conciliación de la vida familiar y vida laboral: Situación actual, necesidades y demandas.* Madrid, España. Recuperado de *https://www.ceapa.es/sites/default/files/Documentos/estudio%20conciliacion.pdf*

Idrovo, S., y Leyva P. (2014). Éxito y satisfacción laboral y personal: Cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá. *Pensamiento y gestión, 36,* 155-183. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762014000100006&lng=en&tlng=en

INEGI (2013). *Matrimonios y divorcios.* Recuperado de http://www.inegi.org.mx/lib/olap/consulta/general_ver4/MDXQueryDatos.asp?#Regreso&c=12238

Jato, E. (2007). El desarrollo de la carrera profesional de las mujeres: Particularidades y obstáculos. *Revista portuguesa de pedagogía, 41* (3), 151-171.

Madero, S. (2010). Factores relevantes del desarrollo profesional y de compensaciones en la carrera laboral del trabajador. *Contaduría y Administración UNAM*, 232, 109-130.

Madero, S., y Olivas, M. (2015). La edad como predictor de actitudes en relación a la separación laboral. *Esic Market Economics and Business Journal, 46* (1), 197-220.

Millán, G. (2006). *Rotación de personal (Tesis de maestría).* Recuperado de http://148.206.53.84/tesiuami/UAMI13478.pdf

Organización Internacional del Trabajo (2015). *Informe Mundial sobre Salarios 2014/2015.* Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_343034.pdf

Queirolo, A. (2012). Mujeres en las oficinas. Las empleadas administrativas: entre la carrera matrimonial y la carrera laboral. *Diálogos - Revista do Departamento de História e do Programa de Pós-Graduação em História, 16* (2)*,* 417-444. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/3055/305526885003.pdf

Agradecimientos

Se agradece a todas las personas que participaron en éste proyecto, en particular a Ericka López Dávila (A01195877@itesm.mx), alumna de la carrera de Lic. en Psicología Organizacional del Tecnológico de Monterrey, campus Monterrey, por su colaboración, apoyo y participación en el desarrollo del presente trabajo de investigación, que sin ellos no hubiera sido posible realizarlo.

De la investigación colaborativa a la investigación acción participativa (IAP) aplicada en grupos de artesanos del estado de México

Patricia Mercado Salgado
Daniel Arturo Cernas Ortiz
Patricia García Hernández

Resumen

Objetivo

Evidenciar el uso y la utilidad de la investigación acción participativa (IAP) en la comprensión y modificación de una situación socio-organizacional, a partir de la experiencia de acompañamiento a dos grupos de artesanos textiles mexiquenses.

Eje de la sistematización

El comportamiento humano en las organizaciones, específicamente la satisfacción hacia el trabajo productivo, el trabajo en grupo y los equipos de trabajo.

Metodología

Durante el trabajo de campo se aplicó el proceso cíclico de la IAP (planear, actuar y evaluar), prevaleciendo el grupo focal, la observación participativa y la entrevista como herramientas de discusión entre artesanos e investigadores.

Resultados

Se logró la conformación de grupos formales e informales, así como la práctica de trabajo en equipo, además de identificar niveles altos de satisfacción hacia el trabajo artesanal. Aunque no se consiguió todo lo esperado, sí se contribuyó a frenar la paulatina desaparición de esta ancestral actividad productiva.

Conclusiones

Existió participación y aprendizaje de los participantes, por lo que se concluye que la IAP debe practicarse como investigación que hace la diferencia, como investigación que conlleva cambios organizacionales y como estrategia metodológica que abre las puertas al rol del académico (docente e investigador) en comunidades donde son

diversas las demandas para mejorar el funcionamiento de las organizaciones, teniendo el riesgo que se corre de contaminar el proceso de investigación.

Palabras clave: investigación acción participativa, artesanos, sistematización de experiencias.

Introducción

En el contexto de la globalización económica se han fomentado desigualdades territoriales, sociales y sectoriales, donde algunas actividades han sido favorecidas por el capital y otras no. Entre éstas se encuentran las artesanales, que han perdido fuerza e importancia en el mercado, obligando a los artesanos a generar estrategias competitivas a partir del factor humano y ya no tanto de la tecnología. Además, cuando la artesanía se caracteriza por procesos rudimentarios y bajos volúmenes de producción, lo importante para su sobrevivencia es la creatividad, el empoderamiento y la capacidad emprendedora de los artesanos, quienes en muchos casos prefieren trabajar de manera aislada, o bien, consideran que su eficiencia queda limitada a su lugar de origen.

Tal es el caso de la artesanía textil del Estado de México, específicamente de Fresno Nichi y Guadalupe Yancuictlalpan (Gualupita), comunidades de San Felipe del Progreso y de Santiago Tianguistenco, respectivamente. Por un lado, los artesanos han experimentado fracasos al agruparse y, por otro, sus artesanías (suéter, gabán jaspeado, bordados en lana, etc.) compiten con productos sustitutos, de proceso industrializado, colores atractivos, modelos novedosos y precios accesibles, llegando a ser poco rentable esta actividad productiva. Los artesanos también viven el lento y poco desplazamiento comercial, la competencia desleal en el gremio y al interior de las comunidades, así como la falta de calidad y de continuidad de la actividad con las generaciones más jóvenes.

Abordar problemáticas como éstas no siempre se logra con aplicación de cuestionarios o visitas esporádicas a las comunidades; una respuesta de impacto se construye al convivir con quienes enfrentan el problema y compartir la visión externa y académica de un problema que no nos afecta directamente como investigadores

pero que sí exige de compromiso social. Una alternativa metodológica para ello es la investigación acción participativa (IAP) como arquetipo de la investigación colaborativa.

De aquí la **pregunta de investigación**, ¿de qué manera la experiencia de practicar la IAP puede contribuir al conocimiento en el campo de las ciencias administrativas? En carácter de investigadores de una institución pública de educación superior, desde hace más de 10 años hemos participado en estas comunidades rurales en el marco de proyectos de investigación, por lo que el **objetivo** de este trabajo es evidenciar el uso y la utilidad de la IAP en la comprensión y modificación de una situación socio-organizacional a partir de dos casos de estudio[1] que sirvieron de marco para la aplicación de la IAP.

Para dar cumplimiento a lo anterior, este documento se conforma de cuatro bloques. El primero corresponde a la revisión de literatura sobre la investigación cualitativa y la investigación colaborativa en ciencias sociales, para dar lugar a la IAP como estrategia metodológica, lo que incluye: precursores, definición, características y algunos referentes empíricos. En el segundo bloque está el eje temático de sistematización: satisfacción hacia el trabajo productivo remunerado, grupos y trabajo en equipo, lo que sirve de marco para evidenciar la aplicación de la IAP en el campo de las ciencias administrativas. En el tercer bloque se presenta el método de trabajo, incluyendo el involucramiento y participación de los investigadores en una línea de tiempo, las herramientas y técnicas utilizadas, así como las etapas cíclicas de la IAP (planear-actuar-evaluar) vinculadas a los resultados obtenidos, los cuales conforman el cuarto y último bloque mediante un breve escenario de las artesanías para concebir el origen de dos grupos de artesanos: *Unani We* Trencilla Fina, SSS[2] y Raíces Artesanales de Gualupita, SPR[3], el diagnóstico, las acciones prioritarias y el aprendizaje experiencial o vivencial de los participantes (artesanos e investigadores) en estas experiencias.

[1] El caso de estudio, como una estrategia de investigación, es una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real, en la que los límites entre el fenómeno y el contexto no son claramente visibles, y en la que se utilizan distintas fuentes de evidencia (Yin, 2003:1).

[2] Sociedad de Solidaridad Social.

[3] Sociedad de Producción Rural.

La investigación cualitativa, colaborativa y acción participación

En ciencias sociales han prevalecido dos paradigmas de investigación: el positivista y el fenomenológico. Uno busca los hechos o causas de los fenómenos con independencia de los estados subjetivos de los individuos; los hechos o fenómenos sociales son “cosas” que ejercen influencia externa sobre las personas. El otro pretende entender los fenómenos sociales desde la perspectiva propia del o los actores; examina el modo en que se experimenta el mundo y la realidad que interesa es lo que las personas perciben como importante (Rodríguez, Gil y García, 1996).

El estudio de las relaciones sociales, ya sea en una comunidad o al interior de una organización, implica reconocer y aceptar la pluralidad de mundos vitales y las permanentes desigualdades sociales en la diversidad de medios, subculturas y estilos de vida, lo que requiere de una sensibilidad para el estudio empírico de los problemas (Flick, 2007).

Para ello, puede recurrirse a la investigación cuantitativa, a la investigación cualitativa o a los estudios mixtos. La elección del enfoque se sustenta en la naturaleza del problema, el punto de vista filosófico (creencias que guían la acción), el diseño y el método de investigación, pero no meramente en las habilidades y preferencias del investigador o en las prerrogativas institucionales.

Taylor y Bogdan (2013) definen la investigación cualitativa como aquella que, de manera inductiva, produce datos descriptivos con las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable. El investigador ve el escenario y a las personas desde una perspectiva holística en su propio marco de referencia.

Frente a lo cuantitativo, los rasgos esenciales de la investigación cualitativa son (Flick, 2007; Yin, 2003): (1) la distinción entre la explicación y la comprensión como propósito del proceso de indagación; (2) la diferencia entre el papel personal e impersonal que puede adoptar el investigador; y (3) el contraste entre conocimiento descubierto y conocimiento construido. Con la investigación cualitativa puede llegarse a la comprensión de las complejas interrelaciones que se dan en la realidad, centrando la indagación en los hechos, mientras que la investigación cuantitativa fundamenta su búsqueda en las causas, persiguiendo el control y la explicación. El

investigador cualitativo interpreta los sucesos y acontecimientos desde el inicio de la investigación para llegar a la comprensión experiencial de múltiples realidades; así construye el conocimiento y no meramente lo descubre como lo haría el investigador cuantitativo, lo que le obliga a suspender o apartar sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones, pues todo es valioso y digno de estudio (Locke, Silverman y Spirduso, 1998). Empero, son frecuentes los trabajos que por utilizar técnicas cualitativas para la recolección y análisis de datos (la entrevista, por ejemplo) se etiquetan erróneamiente como investigación cualitativa.

En esencia, la investigación cualitativa implica un enfoque interpretativo y naturalista para atrapar la realidad tal y como sucede, intentando interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para los implicados (Rodríguez *et al,* 1996).

Por su parte, la investigación colaborativa se define como un conjunto deliberado de interacciones y procesos para vincular a quienes estudian problemas sociales (investigadores) con quienes viven esos problemas sociales, ya sean tomadores de decisiones, practicantes, ciudadanos, etc. (Denis y Lomas, 2003).

La investigación colaborativa implica el involucramiento de todos y no solamente de los investigadores. Los beneficios de esto son: (a) ampliar el abanico de alternativas para definir problemas y adaptar metodologías; (b) enriquecer la interpretación de los hallazgos de investigación; (c) fomentar el uso y la aplicación de estos hallazgos en contextos activos y de toma de decisiones; (d) cambiar el modo de pensar y los comportamientos de los investigadores y participantes referente al propósito y práctica de su trabajo. Según Denis y Lehoux (2011) tomando en cuenta las metas de investigación, el conocimiento experiencial o vivencial y los atributos del proceso experimental, la investigación acción y a la investigación acción participativa son arquetipos de la investigación colaborativa aplicable a las organizaciones (tabla 1).

La práctica de estos arquetipos de la investigación colaborativa se caracteriza porque: (a) confronta la tensión entre rigor y relevancia; (b) tiene carácter de potencial transformador dentro de las organizaciones o comunidades; (c) da lugar a la conformación de redes de investigadores y profesionales, con lo cual se potencia la oportunidad para transformar la relación entre ciencia, práctica y políticas públicas (normativa).

Tabla 1. Arquetipos de la investigación colaborativa

	Investigación acción	Investigación acción participativa
Metas	Crear innovaciones sociales sustentables dentro de las organizaciones.	Incrementar la cooperación entre diversos actores organizacionales y sociales.
Conocimiento experiencial o vivencial	Recurso crítico para el aprendizaje y el cambio.	Competencia cognitiva y social de los investigadores y los profesionales.
Proceso de investigación	El investigador es un facilitador que organiza y provee información e ideas durante el proceso participativo.	Los investigadores y los profesionales son iguales; son participantes colaborativos que contribuyen en cada paso del proceso.

Fuente: Elaboración propia a partir de Denis y Lehoux, 2011: 367

Entre los principales precursores de la IAP están Kurt Lewin y Paulo Freire. Lewin, psicólogo polaco interesado en la investigación de los grupos y las relaciones personales, desarrolló su versión de acción participativa en 1946, justo terminada la Segunda Guerra Mundial, para aplicarla en el combate de prejuicios y discriminación contra las minorías religiosas y étnicas (Glassman y Erdem, 2014). El punto de partida de Paulo Freire fue su interés en establecer el cambio social mediante programas de educación popular[4] que incrementara su comportamiento autónomo, permitiendo a los sujetos escapar de sus hábitos de pensamiento, desarrollado y mantenido por grupos dominantes, a través de definir sus actividades cotidianas.

Más tarde, en 1994 William Foote Whyte aplica la IAP como un método para examinar y mejorar estructuras organizacionales. Como extensión a las ideas de

[4] El concepto de educación de adultos va moviéndose en dirección al de educación popular en la medida en que la realidad empieza a plantear más exigencias a la sensibilidad y la capacidad científica de los educadores (Freire, 2005).

Lewin, Whyte argumenta que los participantes son co-investigadores con el pleno derecho de facultarse o capacitarse (Elden, 1998).

La IAP es un proceso educativo dinámico que conlleva el involucramiento y la actuación de los participantes (educadores y educandos) en torno a un problema social, cultural, político o económico (Koch y Kralik, 2006). La transformación de la vivencia en una experiencia colectiva diferente se logra a través de la acción práctica, cuyo significado contiene elementos de dinamismo y cambio convirtiendo ideas en acciones; es un acto de compromiso y entrega; es reflexión crítica, una conciencia del proceso y un camino que recorrer para alcanzar una mejora a nivel comunitario.

La IAP puede caracterizarse porque (Greenwood, Whyte y Harkavy, 1993; de Schutter, 1987; MacDonald, 2012):

1. Involucra la colaboración entre miembros de una comunidad u organización y el investigador.
2. La colaboración tiene lugar durante todo el proceso de investigación: desde la formulación del problema hasta la aplicación y evaluación de los resultados.
3. Incorpora el conocimiento local de los integrantes de la organización bajo estudio para soportar el proceso de investigación.
4. Es multidisciplinaria y ecléctica, ya que toca teorías, métodos e información de cualquier fuente que los participantes crean que es relevante.
5. Beneficia directamente a la comunidad u organización al no justificarse únicamente como base para ejercicios intelectuales valiosos.
6. Es un proceso dialéctico, un diálogo a través del tiempo y no una imagen estática de un momento.

En paralelo a estas bondades, en la IAP también se enfrentan dificultades prácticas. Una de ellas es que el investigador tiene ya un conocimiento teórico preconcebido, el que dicen los libros, mientras que el educando/artesano va descubriendo como producto de su propio trabajo en investigación y práctica a la vez, mediante una discusión profunda, meditada y con raciocinio científico (Yopo, 1989).

Una dificultad más puede estar en las herramientas utilizadas para la recolección y análisis de datos de manera sistemática, con la finalidad de planear y evaluar las acciones (Gillis y Jackson, 2002).

Con sus bondades y dificultades la IAP se aplica tanto en problemas de comunidades rurales y urbanas como al interior de las organizaciones. Bish, Kenny y Nav (2014), en su carácter de co-investigadoras, buscaron fomentar el liderazgo de las enfermeras de hospitales rurales de Australia. Las participantes identificaron cinco estrategias base para el desarrollo del liderazgo: disipar mitos, adoptar pensamiento global, vincularse con colegas, reflexionar sobre su propia conducta y crear acuerdos organizaciones. Para ello, las actividades grupales incluyeron discusión y análisis de investigaciones previas, revisión de literatura sobre liderazgo y reflexión crítica del desempeño del líder.

Elam y Brands (2013) contribuyeron, mediante la IAP, en el cambio planeado de una compañía china y destacaron las oportunidades que tienen los investigadores de Estados Unidos para trabajar en empresas chinas con la finalidad de mejorar y sustentar el conocimiento organizacional sobre el cambio planeado y el desarrollo humano.

Puesto que la IAP no se reduce a investigar de forma tradicional, sino que lo hace con la aportación comunitaria, requiere enlazar la subjetividad de la comunidad con la mirada del investigador (Chávez y Daza, 2003). Para registrar la experiencia de un proyecto de intervención multimodal de apoyo a ancianas afro americanas sin hogar, Moxley y Washington (2012) parten de que la investigación acción toma su característica de participativa cuando la omisión de ciertos grupos de investigación pone en peligro su validez, pues la IAP es una forma de investigación que incorpora múltiples perspectivas que pueden influir en la formación de conocimiento dentro de un dominio en particular, por lo que puede ser aplicada en cualquier problema social grave.

En la sistematización de la experiencia vivida con dos grupos de artesanos mexiquenses, se aplicó la IAP conjuntando saberes de ellos y de investigadores en un proceso de educación popular con abordaje de temas de comportamiento

organizacional en general y, específicamente, del quehacer colectivo en grupo y trabajo en equipo, así como la satisfacción en el trabajo.

Eje temático de sistematización

Desde la administración y particularmente en el campo del comportamiento humano en las organizaciones, la satisfacción hacia el trabajo, el grupo y trabajo en equipo son temas que contribuyen al empoderamiento de la gente para trabajar en colectivo como competencia clave, lo cual no es sencillo y menos en una cultura en donde el trabajo individual ha sido la regla.

Satisfacción hacia el trabajo

El empleo o autoempleo de una persona van más allá de realizar actividades evidentes, ya que para ello no puede despojarse de sus valores y actitudes. La actitud general hacia el trabajo se refleja en la satisfacción laboral, que depende del trabajo en sí, de la remuneración, de la relación con los compañeros y de la supervisión, además de la seguridad, las oportunidades, el orgullo y el desempeño del grupo. El estudio de la satisfacción laboral es importante porque repercute en la productividad, el ausentismo y la rotación de personal, pero sobre todo en la calidad, entendida como modo de vida e ingrediente esencial para generar bases de un proyecto sustentable.

Kreitner y Kinicki (1996) describen la satisfacción en el trabajo dentro de una organización formalmente establecida y orgánicamente funcional. Pero, ¿qué pasa con la satisfacción en la actividad productiva remunerada de las mujeres de un grupo mazahua que, aunque legalmente constituido, funcionalmente no han logrado operar de manera sistemática después de casi cinco años?

En este sentido, es necesario abordar la percepción, pues vivimos con nociones preconcebidas de lo que debe y no debe hacerse, sobre todo desde una perspectiva de género. Para tal fin, los estudiosos del comportamiento humano la definen como el proceso mediante el cual los individuos organizamos e interpretamos impresiones sensoriales con la finalidad de dar significado a nuestro entorno (Robbins, 2014), considerando tres factores: preceptor, objeto y situación en la que se percibe. Este

último elemento es útil en la medida en que se contextualiza el ambiente de los perceptores, pues no es lo mismo el trabajo remunerado de la mujer indígena en una comunidad urbana que en una comunidad rural, aunque ambas vivan condiciones de pobreza.

Para describir la satisfacción hacia su actividad productiva remunerada se partió de la manera en que perciben las mujeres mazahuas (perceptoras) el bordado (objeto) a partir de sus características sociodemográficas en condición de mujer pobre (situación). Por ejemplo: lo que para nosotros como investigadores no tiene gran significado ganar $1.00 ó $5.00, para ellas representa algo más que comida, representa un día más de lucha, una victoria más, lo que hace expresar su agrado hacia el bordado como actividad productiva remunerada.

Grupo y trabajo en equipo

Ingresar y pertenecer a un grupo (endogrupo) contribuye a disminuir la inseguridad de “estar solos”, sentimos más fuertes, dudar menos de nosotros mismos y resistir más las amenazas. El grupo puede hacer que las personas sientan que valen (autoestima) y que es un espacio para satisfacer ciertas necesidades sociales (afiliación), lo cual es notorio cuando el grupo al que se pertenece es reconocido en la comunidad (prestigio) (Sundstrom *et al,* 2000).

Aunque se complementan, existen sutiles diferencias entre grupo y equipo. Éste es un “conjunto de personas cuyos esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de contribuciones individuales” (Robbins, 2014: 286). Los equipos de trabajo se caracterizan por estar conformados de un pequeño número de personas con habilidades complementarias, comprometidas con un propósito, con objetivos de desempeño y con procesos (Kreitner y Kinicki, 2005). Empero, en los grupos más que en el equipo de trabajo, es notorio disfrutar de estatus y reconocimiento por las actividades realizadas, así como el sentido de pertenencia e identidad. El equipo de trabajo da importancia a los procesos para alcanzar el objetivo para el cual fue creado.

Las relaciones entre grupos (exogrupo) se dan cuando los individuos que pertenecen a un grupo interactúan colectiva o individualmente con quienes integran otros grupos,

fenómeno explicado por la teoría de la identidad social (Rojas *et al.,* 2003) y que alude a los procesos de comparación y búsqueda de la distintividad para el propio grupo con el fin de obtener una identidad social.

La complementariedad entre endogrupo y exogrupo se entiende al dividir el mundo entre “nosotros” y “ellos” (Betancor, Rodríguez y Quiles*,* 2003). Desde la IAP, Ander Egg (2003) afirma que la visión endógena de las poblaciones tiene mucho que aportar a los estudios exógenos de los investigadores sociales y actores gubernamentales.

Por ello, en esta sistematización se describen y analizan las razones por las cuales se agrupa, cómo se conforma y cómo se caracteriza el trabajo en equipo de *Raíces Artesanales de Gualupita, S.C. de R.L. (RAG)*, así como los principales logros alcanzados.

Método

Para constatar la aplicación y utilidad que tuvo la IAP en el abordaje de una problemática socio organizacional vinculada a la paulatina desaparición o dificultad de comercializar la artesanía textil de lana, se hace necesario detallar la manera en que los investigadores se integraron a estos dos grupos de artesanos, cómo lograron que su acción fuera participativa, el cambio generado y el aprendizaje experiencial.

La espiral de la IAP: aspectos metodológicos que llevaron a los resultados del estudio.

Para Lewin un principio metodológico requerido es tomar en cuenta que la IAP es una espiral de pasos cada uno de los cuales se compone de un círculo de planeación, acción y la determinación de los hechos sobre el resultado de la acción (Chaiklin, 2011). Debe empezarse con un plan general que clarifique el objetivo, determine la ruta para alcanzar una meta con los recursos disponibles y desarrolle una estrategia de acción. Posteriormente se evalúan los resultados de este primer paso para: (a) identificar si con la acción de intervención se logró lo esperado; (b) conocer la fuerza y la debilidad de la técnica de intervención; y (c) proporcionar datos para modificar el plan general, el cual se ajusta a la luz de esta retroalimentación. El

proceso cíclico de planear-actuar y evaluar lo planeado define una “gestión social racional”. Este modelo racional debe ser contrastado con la situación en la acción social, es decir, con la forma en que se manejan las relaciones intra e inter grupales.
El segundo paso es la acción con retroalimentación controlada, en donde la acción es más o menos automática y la presencia de algunas discrepancias hacen que se llegue a perder de vista la meta. Durante la gestión social o la acción social no siempre se sabe lo que se está tratando de lograr, o qué efectos han tenido las intervenciones, por lo que los resultados de los hechos pueden ser usados como guía efectiva de la acción. El diagnóstico del antes y el después de una situación, permite identificar el cambio o efecto; pero además se requiere de un plan detallado de acción para caracterizar los factores que provocaron este cambio (Chaiklin, 2011).

Herramientas y técnicas aplicadas

Desde su carácter instrumental los métodos de investigación surgen al cobijo de las concepciones y necesidades de los investigadores sociales, lo que determina la utilización de herramientas específicas para enfrentar los acontecimientos del entorno y centrar la indagación en contextos naturales, más que reconstruidos y modificados por el investigador (Della Porta y Keating, 2013). Las herramientas y técnicas para la obtención de datos e información deben armonizar con maneras alternativas de acercarse a los sujetos participantes en el estudio.
Este proceso de IAP tuvo un carácter dinámico y duradero, con la consecuente acumulación de vasto material generado mediante la utilización de tres herramientas: grupos focales, observación participativa y entrevistas. La herramienta más utilizada fue el grupo focal, pues de acuerdo a Guta *et al* (2013) facilita la detección de problemas, la construcción de iniciativas o de propuestas, además de permitir la combinación de procesos sociales para vincular la investigación con la acción (White, 1995).
La observación participativa, como método interactivo de recolección de información, requiere la implicación del investigador en los acontecimientos o fenómenos que está observado (Rodríguez, Gil y García, 1996). En el caso que nos ocupa, convivimos con ambos grupos de manera semanal por más de cuatro o cinco años, lo que nos

permitió participar en la vida social y compartir las actividades fundamentales que realizan los artesanos de Gualupita y de Fresno Nichi.

Con las entrevistas personales se obtuvo información para enriquecer y contrastar la percepción grupal, pues usualmente quien ostenta liderazgo a nivel comunidad también lo hace dentro del grupo y por este simple hecho su palabra pesa más, aunque carezca de argumento alguno.

Integración y participación de los investigadores en los grupos de artesanos

En los dos grupos de artesanos la integración de los investigadores estuvo mediada por proyectos de investigación con registro institucional. En el caso de las mujeres artesanas de Fresno Nichi, el proyecto fue apoyado por la Fundación Ford y el Grupo Interdisciplinario sobre Mujer, Trabajo y Pobreza, A.C. El trabajo más intenso fue de 1998 a 2000, periodo en el que enfrentamos dos problemas: (1) nuestra formación disciplinaria no nos permitía contemplar al grupo de otra forma que no fuera como una empresa productiva, por lo que fue necesario apropiarnos de conocimientos sobre género, trabajo de la mujer y pobreza; (2) la amenaza constante de la desintegración del grupo, su poca participación y su enfática inasistencia e impuntualidad, elementos que desde su conformación como SSS han afectado su trabajo. Esta situación se solventó con la intervención de un curso apoyado por un programa gubernamental para el empleo (ProBeCat), lo que incluyó una beca condicionada a su asistencia y participación en el grupo, así como el subsidio a materias primas (tela lana e hilo) por parte del Instituto de Investigación y Fomento a las Artesanías (IIFAEM) del gobierno mexiquense.

En cuanto la artesanía textil de Gualupita, un pequeño grupo de reconocidos artesanos que por iniciativa propia y de manera informal se reunió en abril de 2004, acudieron con el rector de la Universidad Autónoma del Estado de México en busca de apoyo, pues ya habían decidido que su artesanía tenía que seguir reconociéndose como un factor de identidad y cultura; estaban conscientes de que ellos solos no podrían enfrentar esta problemática. Este fue el origen para que de manera conjunta, artesanos e investigadores iniciaran actividades tendientes a generar programas y proyectos, clarificar un objetivo en aras de la formalización del

grupo y construir un rumbo a seguir, lo que nos ocupó hasta 2010. Al día de hoy, el vínculo continua, específicamente con el apoyo en la organización anual del concurso artesanal textil a nivel estatal y nacional.

Aplicación de la IAP en la vida de dos grupos de artesanos mexiquenses

El contexto de las artesanías y la trayectoria de dos grupos artesanales

Entrar al mundo de las artesanías es descubrir un fenómeno tan complejo que trasciende lo que, a primera vista, parecería ser su finalidad: bellos objetos utilitarios producidos con las manos. Turok (1996) hace un doble planteamiento para la apreciación de las artesanías. Por un lado, la producción en talleres puede considerarse suntuaria y decorativa, y naturalmente, se rige por otra escala de precios. Por el otro, lo hecho a mano por campesinos e indígenas, con objetos de baja inversión en materias primas, produciendo en tiempos de ocio y alternando con la agricultura u otras actividades económicas, llega a funcionar como ingreso complementario.

Como actividad económica y cultural la artesanía es representativa del territorio mexiquense, sobre todo por las tradiciones que guarda en las comunidades rurales y la población indígena. En esta actividad destaca la textil, siendo Tianguistenco y San Felipe del Progreso los municipios que más la realizan. De manera general, este sector enfrenta agotadores problemas en cuanto a la comercialización, ligados muchas veces a las limitaciones de producción que frenan su calidad y cantidad. Esta problemática parte desde el hecho mismo de que la práctica artesanal es, generalmente, sólo complementaria de otras actividades para la obtención del sustento familiar. También es clave la disponibilidad de capital financiero para realizar inversiones y las limitaciones en cuanto a conocimiento, habilidades y destrezas; en general, hacen lo que les han enseñado y lo que puede hacerse con una inversión mínima y en su propia casa, buscando reducir gastos de producción y venta. En muchos casos los artesanos prefieren trabajar de manera individual y no en grupo.

Problemática de Trencilla Fina Unani We

Aunque es prácticamente posible tejer y bordar en lana cualquier prenda de uso personal o para el hogar, las mujeres mazahuas de Fresno Nichi, San Felipe del Progreso, hacen principalmente gabanes, chales, colchas, morrales y chalecos. Cualquier prenda incluye dos tipos de materia prima: la tela de lana (fabricada en Gualupita) y el estambrón o lana para bordar. Las puntadas con las que bordan figuras sobre lana son la trencilla fina (*unani we* en mazahua), punto de cruz, punto fino, estrella transparente y pata de gallo; para hacer orillas utilizan la espiguilla, la culebra y la carita o careado.

Después de restarle al precio de venta el costo de producción, la utilidad es muy poca y la importancia de esto radica en que una categoría de la satisfacción en el trabajo es, precisamente la remuneración. Sin embargo, en un ámbito donde el capital es escaso y la mano de obra abundante, para las artesanas mazahuas que son madres, amas de casa y esposas, el bordado en lana representa una opción de ingresos a su alcance, pues lo aislado de la comunidad, su papel reproductivo y su nivel de estudios, entre otros aspectos, les dificulta considerar la búsqueda de más alternativas. Por ello, a pesar de las casi insignificantes utilidades que les brinda la artesanía, las mujeres consideran esta actividad satisfactoria porque pueden comprar jabón y sopa, o tener un fondo de ahorro para “las urgencias”.

El bordado también tiene otra cara. Las mujeres bordan a toda hora, en cualquier tiempo y lugar; no necesitan salir de su casa, pueden hacerlo cuando están cuidado a los hijos o a los animales, o aun cuando salen de su comunidad, pues acostumbran cargar su costura a todos lados. Las mujeres bordan porque lo saben hacer, porque les sirve de distracción y convivencia, porque le tienen fe al bordado. Pero para quienes no somos ellas, podemos decir que -lamentablemente- no tienen mayores opciones a su alcance.

A nivel grupal, sus problemas se pueden resumir en dos: la consolidación como grupo y la comercialización. En cuanto al primero, las ventas frustradas han generado cierta desconfianza hacia la líder, pero no menos importante es la ausencia de objetivos y metas, planes y programas, normas y reglas, provocando una fuente de conflicto pues las integrantes perciben de manera distinta la razón de ser de esta

organización. Por otro lado, y aunque no es fácil decirlo y mucho menos demostrarlo, el grupo está acostumbrado al “apoyo del gobierno” a cambio de nada o casi nada.
Este grupo es sujeto de créditos gubernamentales y capacitación por parte de instituciones gubernamentales; a pesar de ello, no cuenta con activo alguno (ni dinero ni mayor preparación ni materias primas) que le permita continuar (Mercado, 2005).

Escenario inicial de Raíces Artesanales de Gualupita

El reconocimiento que alcanzaron las artesanías de Gualupita no fue suficiente para preservar este legado y traducirlo en desarrollo económico de la comunidad, ya que al dejar de ser rentable la producción artesanal, se provoca la expulsión de mano de obra hacia otras ramas económicas y otros territorios, llegando a la migración y al estancamiento de la calidad de vida.
Los artesanos evidencian el acervo cultural e histórico de Gualupita y como práctica cultural de los grupos minoritarios ha sobrevivido desde los tiempos coloniales, gracias, según Baena (2015), a su gran capacidad de adaptación. Gualupita, famosa por sus tejidos de lana aun fuera de nuestras fronteras, es una artesanía que sobrevive dentro del municipio de Tianguistenco.
Para fortuna de todos, hay quien no acepta pasivamente el escenario de que paulatinamente desaparezca una artesanía ancestral como es la elaboración de prendas de lana (en telar y bastidor). Un grupo de reconocidos artesanos que por iniciativa propia y de manera informal se reúne en abril de 2004, acude a una institución pública de educación superior en busca de apoyo. Su propósito es contribuir al rescate de esta artesanía como elemento cultural y, con ello, elevar su nivel de vida, aunque están conscientes de que solos no pueden enfrentar el problema y su expectación inicial era no haberse podido conformar como cooperativa.
Ante esta demanda, la institución educativa convocó a participar en el referido problema a investigadores de las áreas de Diseño, Ciencias de la Conducta, Administración, Planeación Regional y Turismo.

Si bien la IAP se caracteriza por ser multidisciplinaria, ya que toca teorías, métodos e información de cualquier fuente que los participantes crean que es relevante (de Schutter, 1987; MacDonald, 2012), lo que incluye este trabajo corresponde al área de Administración, toda vez que fuimos los primeros en contactar a los líderes y artesanos, ya que su prioridad era conformarse como cooperativa, y para ello hicieron la demanda de capacitarlos en la formación de grupos y trabajo en equipo.

Diagnóstico y acciones prioritarias

Unani We Trencilla Fina

Con el grupo de mujeres mazahuas de Fresno Nichi, el diagnóstico se conformó a partir de reflexionar que si la artesanía textil se ha convertido en objeto de exportación, por qué sus condiciones como artesanas no habían cambiado notoriamente. Entonces, ¿qué significado tiene el hecho de que las mujeres tengan la posibilidad de "fabricar dinero" mediante la artesanía textil?, ¿hay algo más en la mujer que trabajar para poder comprar sopa o jabón?, ¿qué ventajas, además de las mínimas económicas, le da su trabajo remunerado? Cualquier respuesta conlleva el manejo de un gran número de variables, pero esta experiencia se centró en la satisfacción en el trabajo remunerado, tanto a nivel individual como grupal, puede conducir a propuestas para mejorar la situación de la mujer (ingresos-actividad) y la potencialidad de la actividad artesanal, ya que es una variable que refleja la actitud hacia el trabajo y se manifiesta mediante la productividad y la calidad como modo de vida.

Como estrategia prioritaria a nivel grupal se decidió atacar la calidad y la comercialización para incrementar la satisfacción de la artesana al bordar y convertir su trabajo en una actividad económicamente remunerada. Entonces, se procedió a enlistas las prendas que podían bordar en lana, las materias primas e instrumentos de trabajo, las alternativas para el abastecimiento de éstos, así como el proceso de producción para llegar al costo y con ello a la identificación de un precio justo.

Se establecieron como requisitos de un bordado de calidad la combinación de colores, la puntada fina, la ubicación y tamaño de la figura bordada, la vista por

detrás de la prenda, dobladillo y puntas amarradas, remates y unión de estambre y limpieza del producto. El reto fue hacer de la calidad un valor, una actitud hacia el trabajo, con lo cual su satisfacción también aumentaría.

En cuanto a la comercialización, se partió del concepto más sencillo de mercado: lugar donde se compran y venden bienes y servicios a cambio de un precio. Las artesanas identificaron los lugares en donde podían vender sus prendas, sus competidores y también los canales de comercialización, entre los que -necesariamente- están los acaparadores.

También nos tocó vivir que algunas artesanas fueran a ferias nacionales en la Ciudad de México para comercializar sus prendas, pero también para socializar con otros artesanos.

El caso de Raíces Artesanales de Gualupita

En una primera reunión (abril 2004) se apreció la claridad del problema y el talento de este grupo de artesanos, quienes afirman que su razón de ser es fomentar, preservar, motivar y mejorar la actividad artesanal en lana, tanto de telar como de bastidor. Al cumplir con este propósito estarían contribuyendo a elevar el nivel de vida de la comunidad mediante la creación de empleos dignos (permanentes y bien remunerados), a fortalecer el arraigo de los jóvenes en la comunidad, además de reafirmar que la artesanía es una opción de cultura, trabajo, superación y realización para esta y las generaciones futuras. Sin embargo, por algo debemos empezar. El tiempo y las relaciones humanas son elementos fundamentales del proceso para tomar decisiones que identifiquen y elijan un curso de acción para tratar un problema concreto.

Para reconocer el problema y construir los elementos estratégicos se requirió de una serie de reuniones de trabajo (abril-diciembre 2004). Como un factor positivo se identificó que este grupo inicial está integrado por los tejedores de telar y bastidor más reconocidos en la comunidad, quienes en algunos casos han participado en concursos nacionales e internacionales.

La evaluación de las fortalezas (F) y debilidades (D) de los recursos del grupo y sus oportunidades (O) y amenazas (A) externas, permitió la construcción de un análisis

FODA (tabla 1), el cual fue utilizado para concebir estrategias orientadas a producir un buen ajuste entre lo que el grupo necesita y la problemática que enfrenta la artesanía de Gualupita.

Tabla 1. Diagnóstico situacional (Análisis FODA)

AL INTERIOR	
Fortalezas	**Debilidades**
• Todos son artesanos, los mejores en tejido de telar y bastidor. • Disposición de aprendizaje. • Claridad de pensamiento. • Capacidad técnica para la elaboración de artesanías (tejido y teñido). • Objetivo del grupo bien definido: rescate de la artesanía y mejora de la calidad de vida. • Integración familiar.	• Impuntualidad e inasistencia a reuniones de trabajo. • No compartir ideas, quedarse callados. • Temor e incertidumbre a la conformación legal del grupo. • Desconocimiento sobre trabajo en equipo. • Desconfianza e inseguridad entre los participantes. • Falta de creatividad y calidad en las prendas. • Desconocimiento del manejo técnico del hilo de lana.
AL EXTERIOR	
Oportunidades	**Amenazas**
• Identidad con la artesanía. • Apoyo de la UAEM para capacitación y elaboración de proyectos. • Grupo único en la comunidad en busca de la promoción y fomento artesanal. • Visión para mejorar la calidad de vida.	• Falta de financiamiento. • Decir que vendemos lana y que ésta tenga sintéticos. • Fabricación y venta de prendas de fibras sintéticas, colores atractivos y precios accesibles. • Fabricación de suéteres de lana en máquina. • Olvido del oficio de artesano.

• Donación de 10 telares. • Experiencia exitosa en la exportación.	• Remuneración injusta y precio desleal. • Mercado controlado del hilo de lana. • Los jóvenes prefieren trabajar en empresas porque les parece cansada la elaboración de artesanías de lana.

A partir de lo anterior, se construyó la misión y visión con la finalidad de identificar el alcance de la actuación del grupo y definir el nicho en donde esta organización puede impactar, además de visualizarse al largo plazo, lo cual quedó plasmado en el acta constitutiva de la cooperativa.

Para traducir la misión y visión en términos concretos y a partir de las posibles alternativas de solución que emanaron de las sesiones de discusión grupal, se elaboraron los objetivos y las estrategias a seguir, pues al no contarse con la disponibilidad de recursos (tiempo, dinero, capacidades, etc.), fue necesario establecer prioridades para determinar la velocidad, la intensidad y la colaboración necesarias para el cumplimiento de la misión y visión.

De manera similar a las referidas etapas del ciclo de la IAP, la administración estratégica también incluye una planeación, la implementación de estrategias y la evaluación de los resultados, pues una buena estrategia y una adecuada ejecución de ésta son las señales más confiables de la construcción, sobrevivencia y éxito de una organización.

A partir de reconocer que su mayor debilidad es que la gente no se reúne para enfrentar un problema común, se definió como prioridad conformarse oficial y legalmente, lo que implicó aprender a vivir en grupo y trabajar en equipo.

En paralelo fue necesario identificar causales de resistencia al trabajo colectivo. Como sucede frecuentemente en algunas comunidades rurales, por falta de seguimiento a los apoyos otorgados por agentes externos, la desconfianza se genera debido a experiencias negativas, en donde el grupo empieza a trabajar y al final sólo unos cuantos son los que hacen uso de los recursos.

Después de sesiones informativas y de capacitación por parte de la Secretaría de Economía y de la Secretaría del Trabajo sobre empresas integradoras y

cooperativas, respectivamente, en julio de 2005 se llevó a cabo la asamblea para la constitución de la cooperativa, quedando integrada por 18 socios (cinco mujeres y 13 hombres).

El nombre de la cooperativa *Raíces Artesanales de Gualupita, S.C. de R.L.* surge después de varias sesiones de trabajo y diversas alternativas. Lo de "raíces" hace referencia al rescate de lo pasado; lo de "artesanales" refleja la actividad productiva y lo de "Gualupita" ubica al grupo en un espacio territorial mexiquense reconocido como artesanal.

De esta manera se formaliza la existencia del grupo, lo que conlleva derechos y obligaciones, así como normas de comportamiento, ya que no siempre es fácil cuando una cooperativa está conformada por diferentes ideas y, sobre todo, cuando se cuenta con disponibilidad de dinero, instalaciones o equipo, pues podrían originarse envidias. Por otro lado, la existencia formal y legal da lugar y posibilita el acceso a recursos externos como son el crédito, el apoyo a programas gubernamentales y capacitación especializada. En esencia, es un paso que materializa la unión y la fuerza, la presencia en la comunidad y la capacidad de actuar por el bien colectivo. Ahora, para sobrevivir y fortalecerse, es necesario no sólo saber en qué consiste el trabajo en equipo, sino en practicarlo y construir enfoques propios.

El aprendizaje vivencial o experiencial durante el proceso vivido

El trabajo en equipo no es una alternativa, es una imperante necesidad para que las organizaciones alcancen sus objetivos, en el entendido de que no existen fórmulas mágicas ni respuestas rápidas para transitar del actuar y pensar individual hacia el actuar y pensar colectivo. Concebir el trabajo en equipo como una filosofía de cualquier empresa, es un mecanismo para eliminar barreras que entorpecen las relaciones personales y el éxito colectivo. Sin embargo, el trabajo en equipo debe reflejarse en la cotidianidad y no sólo ser un mecanismo para llevar a cabo eventos o actos especiales.

Después de estos años de convivencia, a los artesanos les parece que no es fácil trabajar en equipo, aunque les ayuda el compartir habilidades complementarias y

tener propósitos comunes, además de ser mutuamente responsables. No es difícil que exista conflicto en cualquier organización, aunque éste llega a tener un efecto positivo cuando se dice que es funcional, pues invita a la mejora; en contraparte, está el conflicto disfuncional, aquel que destruye y entorpece el desempeño del grupo (Baron y Byrne, 1998). En cuanto a este último, los artesanos afirman que la principal causa es el dinero o los recursos materiales. En ocasiones, no sólo son dos partes las que intervienen en el conflicto, lo que agudiza el problema y trasciende las fronteras del grupo.

Esta es una tarea ardua y prolongada, implica un cambio de ver las cosas, una nueva perspectiva de vida y sobre todo una manera de actuar hasta ahora diferente para ellos, lo cual no quiere decir que alteren sus patrones culturales o adopten un patrón de microempresa capitalista con estructuras complejas; lo importante es que sean capaces de formar una propia, a partir de sus necesidades sentidas, compromisos contraídos y objetivos y metas definidos, en donde los universitarios participemos como facilitadores y no como impositores

Con esta experiencia, los artesanos aprendieron a valorar más su trabajo, reconocieron que la calidad conlleva satisfacción y la posibilidad de conquistar mejores mercados. Sin embargo, la comunidad cuestionó las estrategias y el quehacer de RAG, pues desearían que de manera espontánea (o milagrosa) aparecieran soluciones que muchas veces las entienden como dádivas de partidos políticos y autoridades.

Lo anterior es evidencia que apoya el uso de la IAP para estimular y favorecer las ciencias sociales a partir de la amalgama entre el saber local y la aportación de los investigadores. En este sentido, según Whyte (1995), esta síntesis disciplinaria ha demostrado ser muy difícil de alcanzar mediante la investigación cuantitativa. La democracia en la producción de conocimiento es un soporte para los participantes en cuanto a la calidad de los resultados, el aumento de la fiabilidad de la información y la probabilidad de que los resultados sean puestos en práctica.

Conclusiones

En la investigación colaborativa participan actores que intrínsecamente están asociados al proyecto del investigador y que el fin último es el beneficio de una comunidad o la sociedad (Berg, 2009) y no exclusivamente la generación de productos científicos como artículos, libros o tesis. Sin embargo, no siempre queda evidencia de la participación, el uso de herramientas y la ejecución de las respectivas etapas en la IAP.

La IAP tuvo sus orígenes en fenómenos sociales y cobra fuerza cuando lo que se busca es que éticamente las organizaciones sigan creciendo.

Al no existir fórmulas mágicas ni respuestas rápidas para enfrentar problemas sociales o llevar a cabo el cambio en las organizaciones, la participación del factor humano mediante la integración de grupos es una estrategia para optimizar recursos, alcanzar resultados pertinentes, así como enriquecer las relaciones personales al interior y al exterior, tanto a nivel individual como grupal. La experiencia de aplicar IAP contribuye a potencializar las competencias de todos los que participamos en proyectos similares y a reducir los abismos existentes entre los productos de investigación y la práctica, así como entre éstos y las políticas públicas.

La IAP es una alternativa valiosa para contribuir a la generación del conocimiento, es decir, el educador en su rol de investigador no puede hacer de lado la práctica de conocer. Escribir más allá del mundo académico, pero sin perder de vista la validez de lo que estamos diciendo, tiene como producto libros de alta calidad académica dirigidos a un público de magnitud considerable y voraz aptitud. No hay que olvidar que, a diferencia del método cuantitativo, no existe camino absoluto en cuanto a los pasos del proceso de la IAP, lo cual no la debilita, aunque tampoco facilita su aplicación

Esta alternativa para generar conocimiento es contraria a la monopolización de los resultados por parte de una élite intelectual. Esto es, en lugar de investigar sobre los artesanos o los obreros para sólo aumentar el acervo científico de los investigadores, en la IAP se investiga conjuntamente para definir acciones tendientes a la transformación de la realidad en la que están inmersos.

Congruentes con esto, en este ejercicio se logró evidenciar la utilidad y uso de la IAP al cambiar la realidad de los artesanos de Fresno Nichi y Gualupita. Con un proceso de investigación cuantitativo, no hubiera podido lograrse lo anterior, ya que usualmente está ausente la intensa participación de los sujetos, fuertes relaciones entre investigado e investigadores y las principales herramientas para la recolección de datos no son los grupos de enfoque ni las notas de campo. Sin embargo, conjuntar ambos enfoques puede contribuir a mejorar la práctica, compartir lo aprendido y apoyar a otros investigadores para conducir una experiencia similar.

La IAP debemos practicarla como investigación que hace la diferencia, es decir, como investigación que conlleva cambios organizacionales, sectoriales y nacionales, lo que implica una profunda conciencia de todos en cuanto a la existencia de problemas relevantes, de los cuales no siempre conocemos su magnitud ni sus implicaciones.

Finalmente, por su naturaleza y propósito, la IAP debería estar presente en la agenda del cambio social y fortalecimiento empresarial u organizacional que simbolice la creencia de que con el conocimiento en grupo pueden detectarse los problemas prioritarios para actuar colectivamente en su resolución, disolución o solución. De aquí se desprende nuestra futura línea de investigación, tomando en cuenta que el involucramiento activo de múltiples agentes (*stakeholders)* en el diseño de investigación y evaluación de programas gubernamentales dirigidos a grupos minoritarios contribuiría a un cambio más efectivo y de largo plazo.

Referencias

Ander-Egg, Ezequiel (2003). *Repensando la Investigación-Acción-Participativa*. Grupo Editorial Lumen. Colección Política, Servicios y Trabajo Social: Argentina.

Baena, Guillermina (2015). “La Economía Naranja, opción para las artesanías del Estado de México”, *Revista IAPEM,* 90 (enero-abril 2015), pp. 83-99

Baron, Robert A. y Byrne, Donn (1998), *Psicología Social*, Prentice Hall, España.

Berg, B. L. (2009), *Qualitative Research Methodos for the Social Sciences.* 7ª edición. Allyn & Bacon: Boston, MA

Betancor, V., Philippe, J., Rodríguez, A. y Quiles, M.N. (2003). “Atribución diferencial al endogrupo y al exogrupo de las dimensiones de moralidad y eficacia: un indicador de favoritismo endogrupal*, Pshicothema*, año/vol. 15, Núm 003, Universidad de Oviedo, España, pp 407-413.

Bish, Melanie, Kenny, Amanda y Nay, Rhonda (2013), “Using participatory action research to foster nurse leadership in Australian rural hospitals”, *Nursing and Health Sciences*, Núm. 15, pp. 286-291.

Chaiklin, Seth (2011), “Social Scientific Research and Societal Practice: Action Research and Cultural-Historical Research in Methodological Light from Kurt Lewin and Lev S. Vygotsky”. *Mind, Culture, and Activity.* 18:129-147.

Chávez, María Guadalupe y Daza, Juan Carlos (2003), “Reflexión metodológica sobre la aplicación concreta de la Investigación Acción Participativa (IAP) en contextos rurales del Estado de Colima”, *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, año/vol. IX, núm. 017, pp. 115-146.

de Schutter, Anton (1987), *Método y proceso de la investigación participativa en la capacitación rural,* Centro de Cooperación Regional para la Educación de Adultos en América Latina y el Caribe (CREFAL), Pátzcuaro, Michoacán.

Della Porta, Donatella y Keating, Michael (2013). *Enfoques y metodologías de las ciencias sociales. Una perspectiva pluralista.* Akal: Madrid.

Denis, J.L: y Lomas, J. (2003). Convergent evolution: the academic and policy roots of collaborative research. *Journal of Health Services Reserach and Policy*, 8(4), 1-9.

Denis, J.L y Lehoux, P. (2011). Collaborative research: renewing action and goberning science. En: Buchanan, D.A. y Bryman, A. (eds), *Organizational Research Methods*. SAGE. USA. 363-394.

Elam, Debora y Brands, Kristine (2013), “Planned Change in a Chinese Company: A Participatory Action Research Approach”, *Journal of Management Policy and Practice*, Vol. 14(5), pp. 101-112.

Elden, Max (1992). Reviewed Work: *Social Theory for Action: How Individuals and Organizations Learn to Change* by William Foote Whyte. *The Academy of Management Review.* Vol. 17, No. 3, pp. 624-626

Flick, Uwe (2007). *Introducción a la investigación cualitativa.* 2ª edición. Morata, Paideia: Madrid.

Freire, Paulo (2005). *Pedagogía del oprimido.* México: Siglo XXI

Gillis, Angela y Jackson, Winston (2002), *Research Methods for nurses: Methods and interpretation.* F.A. Davis Company, Philadelphia.

Glassman, Michael y Erdem, Gizem (2014), "Participatory Action Research and Its Meanings: Vivencia, Praxis, Conscientization", *Adult Education Quarterly,* Vol. 64(3), pp. 206-221.

Greenwood, D. J., Whyte, W. F. y Harkavy, I. (1993). Participatory Action Research as a process and as a goal, *Human Relations,* Vol. 46(2), pp. 175-192.

Guta, A., Flicker, Sara y Roche, Brenda (2013). "Governing through community allegiance: a qualitative examination of peer research in community-based participatory research. *Critical Public Health*. Vol. 23(4), 432-451.

Koch, Tinna y Kralik, Debbie (2006), *Participatory Action Research in Health Care,* Wiley Blackwell, United States of America.

Kreitner, Robert y Kinicki, Angelo (2000). *Comportamiento de las Organizaciones*, Irwin, España.

Locke, Lawrence, Silverman, Stephen y Spirduso Waneen (1998), *Reading and Understanding Research*. Sage Publications. United States of America.

MacDonald, Cathy (2012), "Understanding Participatory Action Research: a qualitative research methodology option, *Canadian journal of Action Research*, Vol. 13(2), 34-50.

Mercado, P. (2005). Satisfacción en el trabajo productive de la mujer mazahua. Mujeres, Derechos y Sociedad. Revista científica de la Federacion Mexicana de Universitarias. Año 1, No. 1.

Moxley, David, P. y Washington, Olivia.G.M. (2012). Using a Developmental Action Research Strategy to Buid Theory for Intervention into Homelessness Among Minority Women. *Social Work in Mental Health*, 10:426-444.

Robbins, S. (2014). *Comportamiento Organizacional.* 10ª ed. Pearson: México.

Rodríguez, Gregorio, Gil, Javier, y García, Eduardo (1996). *Metodología de la investigación cualitativa.* Ediciones Aljibe: Granada

Sundstrom, E. et al (2000), “Work groups: from the Hawthorne studies to work teams of the 1990’s and beyond”, Group Dynamics, Vol. 4(1), pp. 44-67.

Taylor, S.J. y Bogdan, R. (2013). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación,* Paidós Básica, España.

Turok, M. (1996). *Cómo acercarse a la artesanía*. Consejo Nacional para la Cultura y las Artes/Plaza y Valdés Editores, México

White, William Foote (1995). “Encounters with Participatory Action Research”.*Qualitative Sociology,* Vol. 18(3), 289-299

Yin, Robert K. (2003). *Case Study Reserach. Design and Mewthods.* 3a edición. SAGE Publications: Thousand Oaks, California.

Yopo, Boris (1989). *Metodología de la investigación Participativa*, Centro Regional de Educación de Adultos y Alfabetización Funcional para América Latina (CREFAL), Pátzcuaro, Michoacán.

La metodología del bricolaje de casos modulares en estrategia de empresa

Carlos Fong Reynoso

Resumen

El objetivo de este trabajo es proponer el estudio de casos modular como una estrategia adecuada para aprovechar la información colectada en investigaciones independientes, que contienen elementos comunes, con el fin de construir bases de evidencia de mayor amplitud que la que proporciona cada caso de forma individual. Se propone una tipología de casos en módulos que pueden ser ensamblados de distintas formas, con módulos realizados en otros casos, con el fin de ampliar las bases de evidencia y facilitar la realización de otros análisis además del realizado en cada caso como unidad independiente. Se expone la forma en que esta estrategia está siendo aplicada en una investigación actualmente en proceso.

Palabras clave: estudio de caso modular, gestión estratégica, bricolaje

Summary

The aim of this paper is to propose the modular cases study as an appropriate strategy to take advantage of information collected on independent research, which contain common elements, in order to build evidence base broader than that provided each case individually. A typology of cases proposed in modules that can be assembled in different ways, with modules made in other cases, in order to broaden the basis of evidence and facilitate the conduction of other tests besides made in each case as an independent unit. How this strategy is being applied in an investigation currently being exposed.

Keywords: Modular case study, strategic management, bricolage.

Antecedentes

El interés en el estudio de casos como metodología de investigación ha generado un amplio debate respecto a diversos aspectos, como su capacidad para alcanzar resultados significativos en términos científicos, y en particular para realizar prueba de hipótesis, la forma en que tiene que ser diseñado y conducido un estudio, el número de casos que debiera ser incluidos, la utilización de datos cuantitativos etc. (Bonache 1999, Bowen y Wiersema 1999, Cepeda 1994, Dyer y Wilkins 1991, Eisenhardt 1989, 1991, Fong 2003, 2005a, 2005b, Garcia y Peña 2004, Hamel et al. 1993, Hamel 1992, Martínez 2006, Perry 1998, Platt 1992, Stoeker 1991, Villareal 2007, Yin 1984, 1989, 1994, 2009, 2014). En este contexto, el objetivo que se persigue en este trabajo es proponer un protocolo que permita avanzar en el desarrollo de diseños de investigación capaces de integrar y analizar evidencia obtenida de forma descentralizada, en contextos potencialmente muy diferenciados.

El protocolo de investigación que se presenta, al que se denomina en este trabajo modular, es la respuesta a la siguiente pregunta: ¿Qué características debe contener un protocolo de investigación para posibilitar que casos que como unidad no permiten la replicación directa o completa, puedan ser analizados conjuntamente, por lo menos en aquellos aspectos que comparten? Contar con una respuesta a esta pregunta podría permitir establecer criterios que faciliten que los resultados obtenidos en proyectos de investigación independientes, puedan ser analizados de forma conjunta, con el fin de verificar el ámbito de validez de la teoría que se somete a prueba empírica, y de esta manera, disponer de más y mejor evidencia confirmando o rechazando la corrección de la teoría y su potencial de generalización.

Requerimientos metodológicos en el desarrollo de la gestión estratégica

La naturaleza de los objetos de investigación que se abordan en las distintas disciplinas científicas conduce a que sea necesario plantear cuáles son las estrategias de investigación adecuadas para permitir su desarrollo.

En algunas disciplinas, como la gestión estratégica, el objeto de estudio se encuentra en constante transformación. Esto hace que sea necesario un continuo desarrollo de

explicaciones sobre su naturaleza, comportamiento y desempeño con el fin de incorporar en las teorías que lo explican, las mutaciones que se producen en la realidad.

Como consecuencia de este flujo de nuevas teorías, el campo de la gestión estratégica requiere de un esfuerzo constante de verificación de la corrección de las explicaciones desarrolladas y de su ámbito de validez, ya que frecuentemente nos encontramos con hipótesis que explican correctamente el comportamiento y desempeño de una tipología empresarial en particular, pero que son incapaces de explicar el del conjunto.

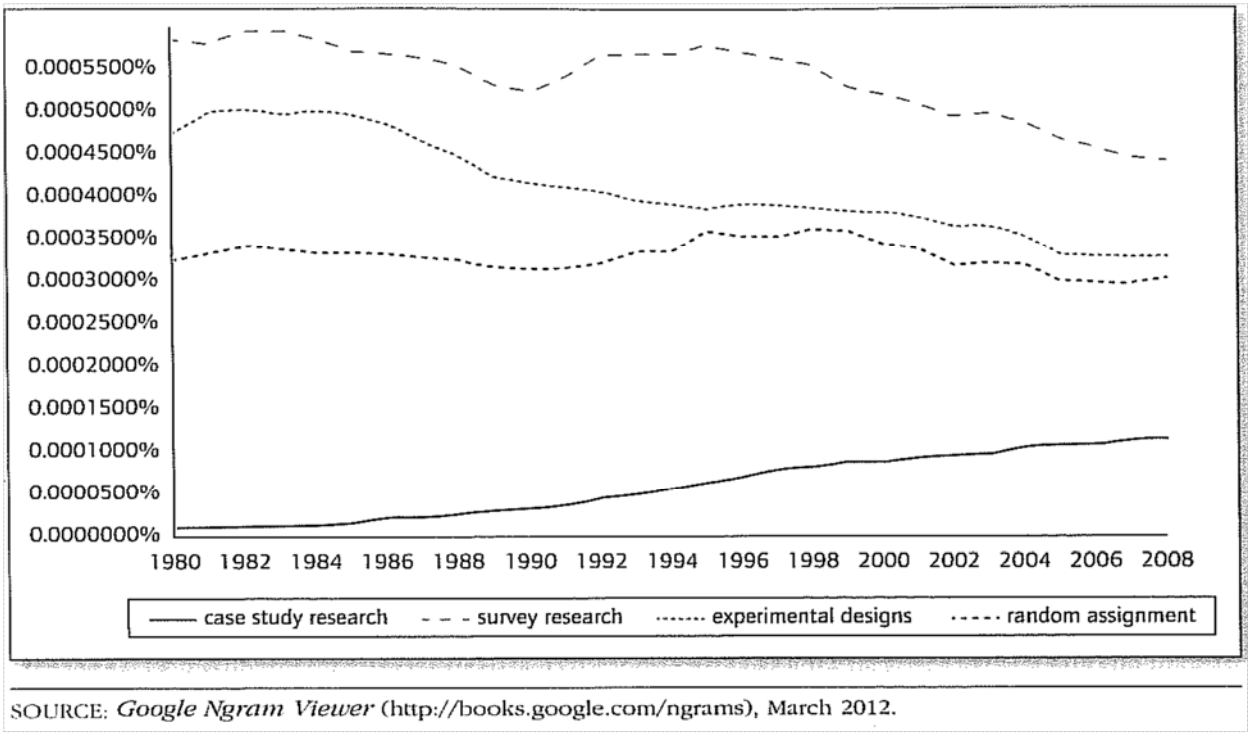
Una de las estrategias metodológicas seguidas en la gestión estratégica es la investigación mediante estudio de casos. El método del estudio de casos ha demostrado su utilidad para construir nuevas teorías (Rumelt Schendel y Teece 1991), y particularmente para realizar prueba de hipótesis (Rouse y Daellembach 1999, Fong 2003). Uno de los motivos que ha conducido al uso de estudio de casos en la prueba de hipótesis de teorías vinculadas con la empresa es porque variables importantes de dichas explicaciones de la empresa presentan un alto nivel de ambigüedad causal, de complejidad social, y unos límites difusos entre el objeto de investigación y su contexto, lo cual dificulta el uso de otras estrategias de investigación, como son las de corte cuantitativo. Además, este método permite trabajar con colecciones de empresas de reducidas dimensiones ya que al no utilizar criterios de corte probabilístico es capaz de realizar prueba de hipótesis con un caso único (Yin 1994).

Sin embargo y aun tomando en cuenta que se dispone de un método de investigación capaz de generar resultados significativos, tanto generando teorías como verificando empíricamente su validez, es importante tomar en consideración que la realización de un estudio de casos es una tarea compleja que requiere de un uso intensivo de tiempo y recursos humanos y financieros, lo que normalmente limita el número de casos que pueden incorporarse en cada estudio particular. El método es capaz de funcionar inclusive en estas circunstancias, pero en un mundo ideal el estudio debería incorporar casos hasta conseguir la saturación teórica (Yin 1994,

Eisenhardt 1989) que en gestión estratégica seguramente implica un número de casos fuera del alcance de la mayoría de investigadores y cuyos resultados, además, rápidamente serían erosionados por el cambio en el objeto de estudio.

Una alternativa a esta problemática podría ser la comparación de casos obtenidos en estudios independientes, para obtener una mayor base de evidencia potencialmente de diversos contextos económicos y geográficos, en un lapso de tiempo menor. Esta alternativa surge como resultado del desarrollo de las comunidades académicas asociadas a la disciplina, y la creciente aceptación del método del estudio de casos (ver figura 1) que hace que cada vez más sea posible encontrar casos potencialmente comparables, aun cuando no sean suficientemente similares como para establecer una contrastación de hipótesis a partir de la replicación directa de patrones.

Figura 1 Frecuencia de apariciones de cuatro términos metodológicos en libros publicados entre 1980 y 2008



Fuente: Yin Robert K (2014) “Case Method Research Design and Methods” 5 ed. Sage

En este sentido, la necesidad de construir respuestas para la pregunta planteada es importante para el desarrollo de la gestión estratégica en términos de poder comparar casos que no son similares al no formar parte de un mismo estudio, pero sobre todo es relevante porque permitiría atender a mayor velocidad la demanda de validación de las nuevas teorías construidas en la disciplina y de establecer si su ámbito de validez corresponde a una tipología particular de empresas o tiene un alcance mayor.

Bricolaje de casos modulares en estrategia de empresa

La respuesta que se propone en este trabajo a la pregunta ¿Qué características debe contener un protocolo de investigación para posibilitar que casos que como unidad no permiten la replicación directa o completa, puedan ser analizados conjuntamente, por lo menos en aquellos aspectos que comparten? Es que dicho protocolo debe estructurarse siguiendo una estructura modular, donde módulo puede ser entendido como cada una de las dimensiones que se abordan dentro del caso y que pueden ser analizadas de forma autónoma e independiente, pero que agrupada e integrada con los otros módulos que forman el caso, constituye una unidad mayor que permite una comprensión más profunda del fenómeno que se estudia.

En términos de Yin (2014) un estudio de casos modular correspondería, dentro de sus tipologías de estudios de casos (ver cuadro 1) a un diseño con múltiples unidades de análisis (tipos 2 y 4). En ese sentido podemos encontrar que dichas unidades pueden dentro de un diseño de casos modular, constituir un módulo completo o formar parte de uno o más de los módulos que conforman el caso. Es importante remarcar que una unidad de análisis y un módulo no son equivalentes, en un diseño de caso modular se puede dar la situación de que algunos módulos no contengan ninguna unidad de análisis en particular, pero que sean necesarios porque cumplen distintas funciones, como el análisis del contexto de fenómeno, etc.

Cuadro 1 Tipologías de estudio de casos

	Diseño de caso único (holístico)	Diseño de caso múltiple
Unidad de análisis única enfoque holístico	tipo 1	tipo 3
Múltiples unidades de análisis	tipo 2	tipo 4

Fuente: Yin (1984)

Asimismo, Yin (2014, pp. 66) señala que en ciertas situaciones, los diseños de tipología 2 y 4 o múltiples unidades de análisis pueden ser considerados como una forma de método mixto de investigación ya que además del estudio holístico del caso, una unidad de análisis en particular puede requerir de la realización de una encuesta o del uso de una base de datos y de su análisis cuantitativo. Estos resultados formarían parte del estudio de casos.

En esta línea, un estudio de casos modular, como extensión de lo anterior también puede ser considerado como una forma de método mixto de investigación donde no sólo una unidad de análisis, sino inclusive un módulo completo o más de ellos pueden ser realizado siguiendo una estrategia cuantitativa, si esto conviene al estudio de casos como un todo, pero no necesariamente. Esto supone que el caso modular y el método mixto pueden coincidir o no hacerlo, dependiendo de la investigación que se está desarrollando.

En cuanto al potencial de integración de casos producidos en distintos estudios, la mejor situación posible sería que los estudios, aun cuando hubieran sido realizados por equipos de investigación diferentes y tuvieran objetivos diferentes, fueran diseñados siguiendo una estructura modular de forma explícita. Como se expone en la figura 2, la estructura modular facilita las comparaciones, si no de los casos en su conjunto, si de los módulos comunes entre casos. Sin embargo lo cierto es que la mayoría de los estudios presentes en la literatura no han sido realizados siguiendo dicho diseño. En este sentido, este trabajo propone un diseño de estas características también para que casos generados en otras investigaciones pueden ser releídos desde la óptica del diseño de casos modular, con el fin de desagregar el

reporte del caso en los módulos que lo compondrían y poder utilizar la evidencia contenida en ese módulo común en un estudio más amplio.

En cierto sentido, separar un caso en módulos sólo tiene sentido si posteriormente dichos módulos pueden ser integrados para soportar análisis más profundos. Por este motivo, dentro de un protocolo del estudio de casos modular el caso es dividido en módulos independientes que explican una dimensión del mismo y que pueden ser ensamblados de distintas formas, según el análisis que se busque realizar dentro del estudio (ver figura 2). Esta estructura facilita diferenciar los componentes susceptibles de análisis conjunto de los casos del estudio, en los cuales conviene que la evidencia sea recogida de la forma más homogénea posible, de aquellos aspectos que constituyen características diferenciales de un caso particular donde lo relevante es entender dicha particularidad.

Figura 2 Diseño de Estudio de Casos con Estructura Modular
(Modelo simple)

Caso 1		Caso 2		Caso X		Estudio de casos
Módulo 1	→	Módulo 1	→	Módulo 1	→	Análisis conjunto
↓		↓		↓		↓
Módulo 2	→	Módulo 2	→	Módulo 2	→	Análisis conjunto
↓		↓		↓		↓
Modulo X	≠	Modulo Y	≠	Modulo Z	≠	No se considera
↓		↓		↓		↓
Análisis del caso 1		Análisis del caso 2		Análisis del caso x		Análisis global del estudio

Fuente: Elaboración propia. (Donde los Módulo X, Y y Z son distintos en cada caso)

La forma en que los módulos son ensamblados permite que cada caso pueda ser entendido como una entidad completa en sí misma (análisis vertical), mientras que el análisis de los elementos comunes a los distintos casos, (análisis horizontal)

permitiría alcanzar resultados con un alto nivel de amplitud y confiabilidad al estar soportados por la replicación de patrones de comportamiento.

Aplicación del estudio de casos modular en investigación en gestión estratégica.

Desde la perspectiva de la práctica de la investigación, el desarrollo del diseño de casos modular que se expone es respuesta a los retos que supuso la realización del proyecto “Competitividad e Internacionalización de la PyME”1, en el cual se pretende abordar el análisis de los distintos patrones que sigue la pequeña y medianas empresa (PyME) en México, en su proceso de internacionalización. A partir del reconocimiento de la gran diversidad que existe entre empresas pertenecientes al conjunto de la PyME, la intención del trabajo, más que demostrar la existencia de una tendencia principal en el conjunto o la probabilidad de que una firma en particular siga una estrategia u otra, es recabar evidencia de los distintos patrones que han seguido las PyMEs que han alcanzado una internacionalización exitosa, con el fin de proporcionar ejemplo para otras que tengan dicha intención.

La realización de un proyecto como el señalado presenta un reto asociado a la obtención de resultados confiables, basados en el análisis de una base de evidencia lo más amplia posible, pero sin perder en el proceso las particularidades de cada caso específico. Un segundo reto que tuvo que ser abordado fue la naturaleza del equipo de investigación del proyecto, cuyos miembros están adscritos a diversas universidades, en distintas regiones del país y en el que también participan estudiantes de posgrado, quienes realizan su tesis de grado en el contexto del proyecto. Esto condujo a la necesidad de plantear como integrar evidencia que sería obtenida de forma descentralizada y en que los casos no podrían ser elegidos pensando en que pudieran ser replicados de forma directa. Para compensar esta situación se realizaron algunos cursos de formación y un seminario de discusión con el fin de consensuar que la estructura propuesta fuera compatible con los criterios de calidad considerados en el estudio de casos contemporáneo. Hasta el momento han

[1] Proyecto financiado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) de México, dentro de la convocatoria Ciencia Básica.

participado 3 investigadores y 5 estudiantes de posgrado, que han elaborado un total de 10 casos, pero la idea sería incorporar más estudios.

En esta línea, el objetivo de este trabajo es exponer cómo el estudio de casos modular se aplica en la realización del citado proyecto. El énfasis se ubica en la descripción de la estructura que permite el ensamblaje de los distintos casos, así como en la generación del catálogo de instrumentos de recolección de evidencia que permiten el engarce de los módulos considerados comunes. No se presentan resultados definitivos debido a que el proyecto aún se encuentra en proceso, sin embargo el nivel de avance pone de manifiesto la viabilidad del protocolo para cumplir los objetivos planteados.

Antes de presentar la estructura que permite el ensamblaje entre casos, o más propiamente de los módulos comunes entre casos conviene explicitar los supuestos que permiten asumir la presencia de módulos comunes en casos realizados de forma descentralizada.

El primero de estos supuestos es que el desarrollo de las nuevas explicaciones del desempeño de la empresa se soportan fundamentalmente en dos teorías complementarias: la teoría estructural (TE) (Porter 1980) que es utilizada para analizar el entorno competitivo en que actúa la empresa y la teoría de recursos y capacidades (TRC) (Wernerfelt 1984, Barney 1991) que permite el análisis de los factores internos de la misma.

Las extensiones de la TRC están siendo utilizadas para abordar fenómenos como la innovación, la transferencia tecnológica, la internacionalización, etc. Por su parte la TE, enriquecida con elementos provenientes de la teoría económica y la teoría institucional marca la pauta en el análisis del entorno de la empresa.

Si este supuesto es correcto, implicaría que en la mayoría de los casos en que se aborda el desempeño de la empresa se incluiría el análisis de ciertas variables relevantes en las teorías mencionadas. Por ejemplo, en el análisis del entorno de la empresa que se aborda en el caso se incluye la estructura de la competencia en la industria o actividad en que actúa.

El segundo de los supuestos que permiten suponer la presencia de módulos comunes en estudios de casos realizados en el ámbito de la gestión estratégica está asociado a la cadena de causalidad que explica el desempeño de la empresa (Porter 1991). Si el fenómeno que se aborda en estudios diferentes forma parte de una cadena de causalidad similar, es posible que las variaciones entre los casos estén asociadas a que el estudio tenga su énfasis en eslabones diferentes de la misma cadena, pero que al incluirse otros eslabones necesarios para contextualizar el fenómeno abordado, o para evaluar su evolución, se cuente con algunos módulos de carácter común con los de otros casos. Un ejemplo de estos módulos con potencial de uso común son los destinados al análisis del sector en que actúa la empresa.

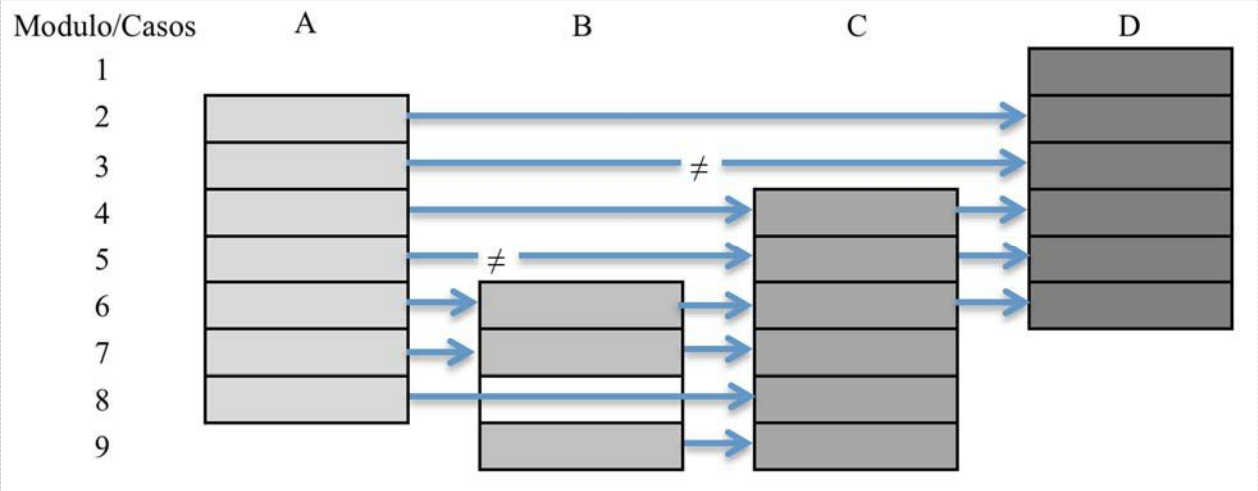
Asumiendo la consideración *caeteris paribus*, los estudios académicos suelen centrar su atención en el eslabón o conjunto de eslabones de la cadena de causalidad que se examinan, que pueden estar dentro de distintas posiciones de ésta. Dentro de la lógica de un estudio de casos modular, los casos son escalables en función de cuantos módulos se integren en su desarrollo, pudiendo dividirse el análisis de un eslabón de la cadena de causalidad en los módulos que se considere conveniente en el estudio.

El tercer supuesto tiene que ver con la creciente cooperación en la investigación que ha impulsado la conformación de grupos y redes de investigación a escala nacional e internacional. Esta condición permite la realización de investigación de forma descentralizada, en contextos geográficos y de desarrollo múltiples, con el fin de dotar a los proyectos de una mayor amplitud y profundidad. Sin embargo, cuando la naturaleza de proyecto requiere que la investigación se realice mediante estudio de casos, no se pueden esperar resultados homogéneos, ya que fenómeno es estudiado en su contexto y toma sentido en éste, motivo que dificulta realizar replicación directa para realizar la prueba de hipótesis. Por otra parte es conveniente preservar lo diferente en el análisis de los casos particulares, ya que justamente la posibilidad de abordar el estudio de situaciones anómalas (como las resultantes de un proceso de innovación) es una de las ventajas de dicho método frente a estrategias de corte probabilístico, donde dichas observaciones se desechan como outliers.

Asumir estos supuestos, en línea con la propuesta de Kincheloe (2004)2, condujo a plantear una estrategia de investigación alternativa que permitiera expandir los límites del método de estudio de caso, para poder ensamblar en distintos conjuntos, módulos de casos realizados con distintos objetivos, énfasis, y escalas, para realizar análisis particulares con una mayor base de evidencia.

Existen múltiples formas de ensamblar los casos, en función del número de ellos y de las características de la evidencia que se integran en cada uno de los módulos. En la figura 3 se presentan algunas de las combinaciones posibles entre casos de diferentes escalas y en posiciones diferentes dentro de la cadena de causalidad que se aborda en el fenómeno que se busca analizar:

Figura 3: Posibles ensamblajes de casos de distintas dimensiones



Fuente: Elaboración propia.

En este ejercicio, donde se considera una cadena de causalidad que incluye 9 módulos y cuatro casos, se podrían encontrar al menos estas situaciones asociadas al ensamblaje horizontal de módulos:

[2] Kincheloe señala en el trabajo referido que desarrolla su propuesta a partir del concepto de bricolaje de Denzin y Lincoln (2000), y en el espíritu de Claude Lévi-Strauss (1966).

1. No es posible su realización porque sólo un caso (D1) incluye un módulo donde se aborda ese eslabón en la cadena de causalidad del fenómeno.
2. Es posible ensamblar A2 y D2, pero no B2 y C2 ya que los módulos que abordan ese eslabón en la cadena de causalidad del fenómeno no existen para dichos casos.
3. No es posible su realización ya que aun cuando A3 y D3 existen, la evidencia que contienen no permite su comparación y en cuanto a B3 y C3 no existen los módulos correspondientes en dichos casos.
4. Es posible ensamblar A4, C4 y D4, pero no B4, ya que el módulo que abordan ese eslabón en la cadena de causalidad del fenómeno no existen
5. Es posible ensamblar C5 y D5, pero no A5 debido a que la evidencia que contiene no permite su comparación, ni B5, ya que el módulo que abordan ese eslabón en la cadena de causalidad del fenómeno no existe.
6. Es posible ensamblar A6, B6, C6 y D6.
7. Es posible ensamblar A7, B7 yC7 pero no D7, ya que el módulo que abordan ese eslabón en la cadena de causalidad del fenómeno no existe.
8. Es posible ensamblar A8 y C8, pero no B8 y D8 ya que los módulos que abordan ese eslabón en la cadena de causalidad del fenómeno no existen.
9. Es posible ensamblar B9 y C9, pero no A9 y D9 ya que los módulos que abordan ese eslabón en la cadena de causalidad del fenómeno no existen.

Las combinaciones descritas presentan algunas de las situaciones que puede encontrar un investigador en la tarea de ensamblar módulos de casos ya realizados para generar un análisis adicional al que tuvo el estudio de casos en su diseño original.

Dentro del contexto del proyecto que se expone, al identificarse combinatorias como las señaladas, puso de manifiesto que se podrían realizar casos que captaran las distintas pautas asociadas al desempeño y la internacionalización de la PyME, en contextos diferentes y en momentos de su pauta evolutiva también diferentes sin que eso bloqueara la posibilidad de realizar análisis conjuntos, posibilitando así

incorporar una mayor diversidad de empresas, sin sacrificar con ello el alcance y potencial de generalización de la investigación, al menos en algunas de sus dimensiones.

Esto llevó, en la fase de diseño del trabajo de campo a la realización de instrumentos que permitieran registrar evidencia en más eslabones de los estrictamente necesarios para evaluar la internacionalización de la empresa, y a plantear la manera de incorporar al protocolo de investigación módulos que permitieran captar los aspectos diferenciales de tipologías empresariales inicialmente no consideradas en el estudio. En la mayor parte de los casos realizados hasta el momento de la elaboración de este reporte, no se han incorporado todos los módulos desarrollados dentro del protocolo de investigación, debido a las diferencias entre tipologías empresariales. Pero algunos de los instrumentos si han sido de uso común, lo que permite inferir que a los resultados que se han ido consiguiendo mediante el análisis individual de casos, se podrán incorporar otros, de carácter horizontal, para lograr una mayor base de evidencia.

Instrumentos y estrategias utilizados

Tomando en consideración los supuestos expuestos en el apartado anterior, la naturaleza del proyecto y del ámbito disciplinar, se consideró adecuado disponer de un conjunto de instrumentos que sirvieran como base común para el desarrollo de los casos individuales, con independencia del proceso de ajuste que necesariamente habrían de sufrir para aprovechar las potencialidades de dicho caso.

Adicionalmente, como entre los investigadores que participarían del proyecto se encontraban estudiantes en preparación de su tesis de posgrado en el contexto del proyecto, se manifestó la necesidad de realizar talleres de formación en el manejo del método y de establecer formatos específicos para la realización de la tesis, que permitieran cumplir con las exigencias de los programas en que se realizaría la defensa de sus tesis, y posteriormente incorporar los casos en la base de evidencia del proyecto.

Por cuestiones de espacio, se presenta de forma esquemática los módulos en que se dividió el catálogo de instrumentos de recolección de evidencia del caso y se presentan algunos ejemplos. Adicionalmente, con el fin de exponer las estrategias utilizadas para la formación de los estudiantes que realizan su tesis en el contexto del proyecto se desarrollarán de forma más explícita los módulos que corresponden al análisis del entorno. Esta parte es interesante porque incluye unidades de análisis de corte cuantitativo y cualitativo, lo que hace que esta propuesta particular de estudio de casos modular pueda ser considerado como método mixto de investigación.

Los Instrumentos del Proyecto

El catálogo de instrumentos del proyecto se dividió en cinco partes, la primera de ellas destinada a captar evidencia del entorno. La segunda a establecer las características generales de la empresa y de su gestión. La tercera a establecer el perfil de recursos y capacidades y su soporte a la ventaja competitiva de la empresa. La cuarta a establecer el perfil de internacionalización de la empresa, que es el principal objetivo del proyecto. Finalmente la quinta se destinó a instrumentos para captar particularidades de la empresa que pudieran ser relevantes para el caso particular. En especial se consideró abordar fuentes alternativas de ventaja competitiva para la firma, así como sus usos potenciales en la estrategia de la empresa.

Como puede observarse, esto implica la posibilidad de ampliar el análisis a eslabones anteriores o posteriores en la cadena de causalidad del desempeño de la empresa. En este apartado se incluyeron módulos para abordar la innovación, la transferencia de tecnología y la cooperación empresarial, así como aspectos relacionados con la intención innovadora o de internacionalización. Una de las razones de incorporar esta parte en el estudio es que para el caso de México, se calcula que solo alrededor del 2% de la empresa exporta, por lo que considerar solo empresas formalmente internacionalizadas eliminaba muchos casos potencialmente interesantes.

Parte 1 Analisis del Entorno

Como se ha mencionado, al integrar un equipo de investigación que incorpora estudiantes e investigadores sin experiencia, como es el caso, se consideró conveniente la realización de talleres con el fin de desarrollar las competencias necesarias en el manejo de las distintas fuentes de evidencia y de las técnicas de gestión y análisis de evidencia que fortalecieran el conocimiento del investigador, tanto del sector en que actúa la empresa como de las características que deben poseer los casos a seleccionar para que resulten relevantes para el estudio. Los módulos que se incluyeron en esta parte del catálogo fueron los siguientes:

1. HISTORIA DEL SECTOR: origen, evolución, actores clave, transiciones críticas, situación actual, retos futuros.

2. ESTRUCTURA DEL MERCADO: estructura de la competencia, actores principales, alianzas e integración vertical y horizontal de grupos relevantes, cuotas de mercado, poder de mercado de los actores, barreras de entrada, empresas proveedoras, estructura normativa, organizaciones gremiales.

3. TENDENCIAS TECNOLÓGICAS: tecnologías clave, cadena de valor estándar, eslabonamientos productivos, vinculación con agencias generadoras de conocimiento, vinculación con agencias gubernamentales de promoción, tendencias tecnológicas identificadas.

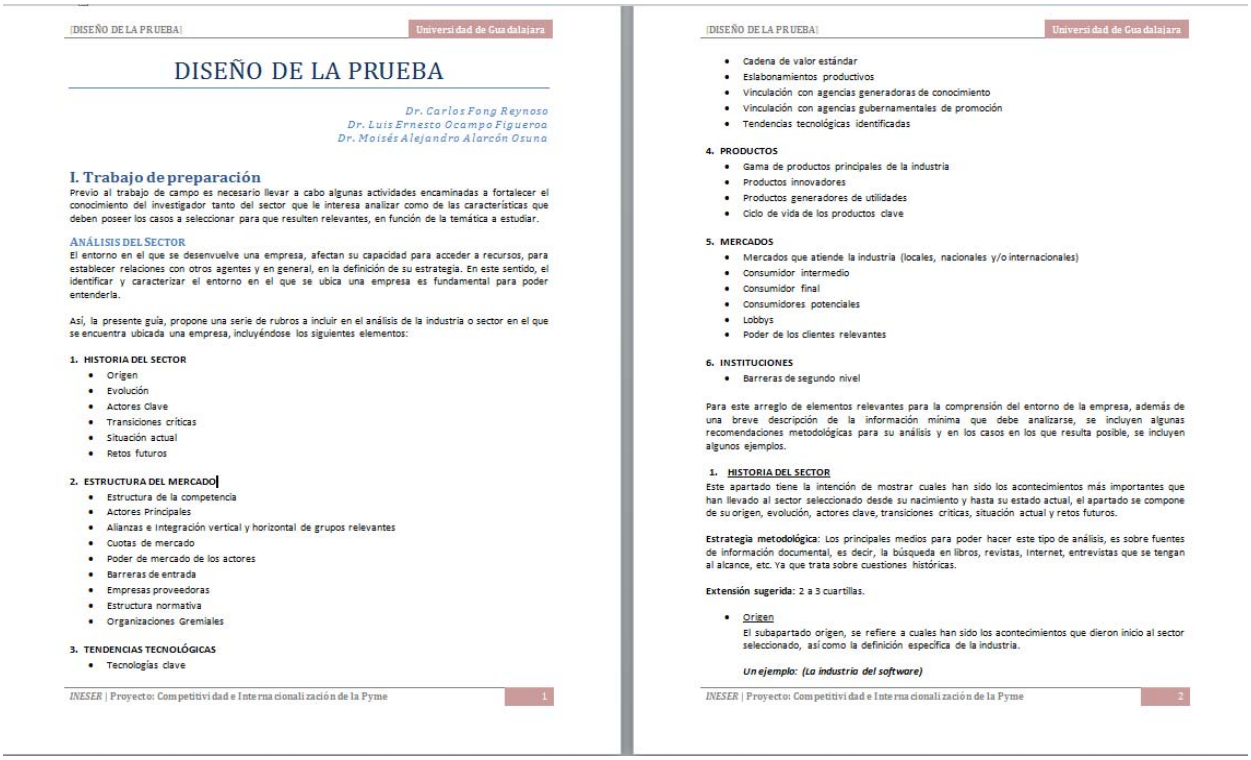
4. PRODUCTOS: gama de productos principales de la industria, productos innovadores, productos generadores de utilidades, ciclo de vida de los productos clave.

5. MERCADOS: mercados que atiende la industria (locales, nacionales y/o internacionales), consumidor intermedio, consumidor final, consumidores potenciales, lobbys, poder de los clientes relevantes.

6. INSTITUCIONES: instituciones relevantes, regulación, participación en las instituciones, barreras de segundo nivel.

En las figura 4, 5, 6 y 7 se presentan ejemplo de la guía utilizada para entrenar a los estudiantes que se incorporaron al equipo de investigación:

Figura 4 Instrumentos del Protocolo Parte 1



[DISEÑO DE LA PRUEBA] Universidad de Guadalajara

DISEÑO DE LA PRUEBA

Dr. Carlos Fong Reynoso
Dr. Luis Ernesto Ocampo Figueroa
Dr. Moisés Alejandro Alarcón Osuna

I. Trabajo de preparación

Previo al trabajo de campo es necesario llevar a cabo algunas actividades encaminadas a fortalecer el conocimiento del investigador tanto del sector que le interesa analizar como de las características que deben poseer los casos a seleccionar para que resulten relevantes, en función de la temática a estudiar.

ANÁLISIS DEL SECTOR

El entorno en el que se desenvuelve una empresa, afectan su capacidad para acceder a recursos, para establecer relaciones con otros agentes y en general, en la definición de su estrategia. En este sentido, el identificar y caracterizar el entorno en el que se ubica una empresa es fundamental para poder entenderla.

Así, la presente guía, propone una serie de rubros a incluir en el análisis de la industria o sector en el que se encuentra ubicada una empresa, incluyéndose los siguientes elementos:

1. HISTORIA DEL SECTOR
- Origen
- Evolución
- Actores Clave
- Transiciones críticas
- Situación actual
- Retos futuros

2. ESTRUCTURA DEL MERCADO
- Estructura de la competencia
- Actores Principales
- Alianzas e Integración vertical y horizontal de grupos relevantes
- Cuotas de mercado
- Poder de mercado de los actores
- Barreras de entrada
- Empresas proveedoras
- Estructura normativa
- Organizaciones Gremiales

3. TENDENCIAS TECNOLÓGICAS
- Tecnologías clave

- Cadena de valor estándar
- Eslabonamientos productivos
- Vinculación con agencias generadoras de conocimiento
- Vinculación con agencias gubernamentales de promoción
- Tendencias tecnológicas identificadas

4. PRODUCTOS
- Gama de productos principales de la industria
- Productos innovadores
- Productos generadores de utilidades
- Ciclo de vida de los productos clave

5. MERCADOS
- Mercados que atiende la industria (locales, nacionales y/o internacionales)
- Consumidor intermedio
- Consumidor final
- Consumidores potenciales
- Lobbys
- Poder de los clientes relevantes

6. INSTITUCIONES
- Barreras de segundo nivel

Para este arreglo de elementos relevantes para la comprensión del entorno de la empresa, además de una breve descripción de la información mínima que debe analizarse, se incluyen algunas recomendaciones metodológicas para su análisis y en los casos en los que resulta posible, se incluyen algunos ejemplos.

1. HISTORIA DEL SECTOR

Este apartado tiene la intención de mostrar cuales han sido los acontecimientos más importantes que han llevado al sector seleccionado desde su nacimiento y hasta su estado actual, el apartado se compone de su origen, evolución, actores clave, transiciones críticas, situación actual y retos futuros.

Estrategia metodológica: Los principales medios para poder hacer este tipo de análisis, es sobre fuentes de información documental, es decir, la búsqueda en libros, revistas, Internet, entrevistas que se tengan al alcance, etc. Ya que trata sobre cuestiones históricas.

Extensión sugerida: 2 a 3 cuartillas.

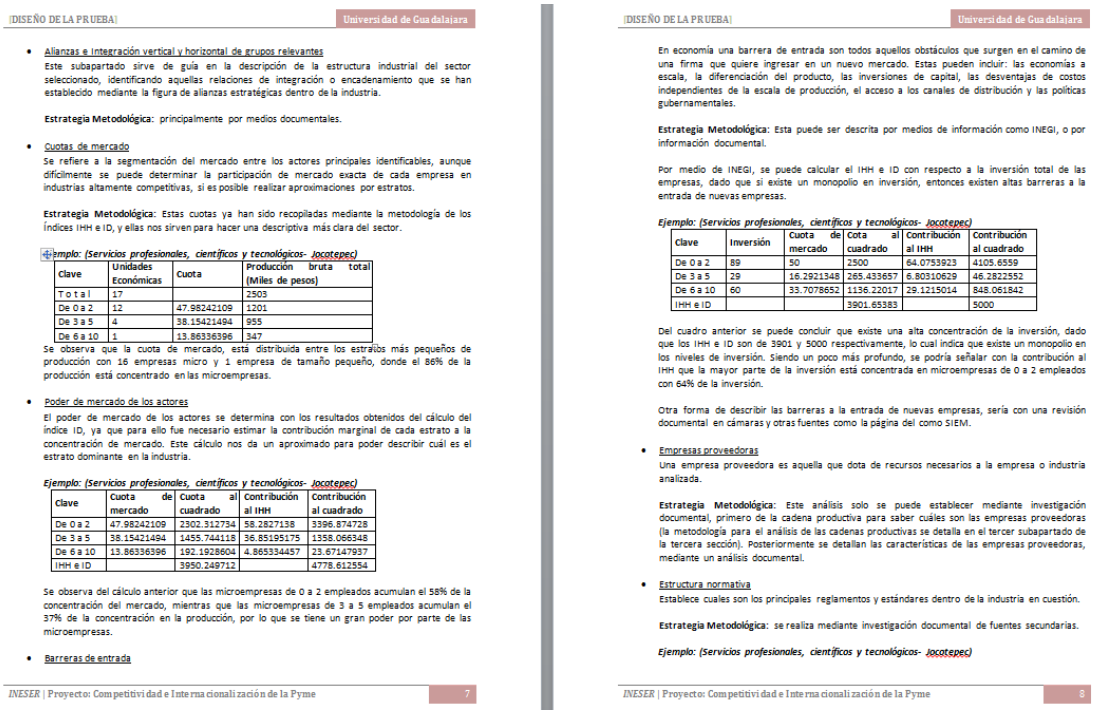
- Origen

  El subapartado origen, se refiere a cuales han sido los acontecimientos que dieron inicio al sector seleccionado, así como la definición específica de la industria.

  Un ejemplo: (La industria del software)

Fuente: Elaboración propia

Figura 5 Instrumentos del Protocolo Parte 1



[DISEÑO DE LA PRUEBA] Universidad de Guadalajara

- Alianzas e integración vertical y horizontal de grupos relevantes
  Este subapartado sirve de guía en la descripción de la estructura industrial del sector seleccionado, identificando aquellas relaciones de integración o encadenamiento que se han establecido mediante la figura de alianzas estratégicas dentro de la industria.

  Estrategia Metodológica: principalmente por medios documentales.

- Cuotas de mercado
  Se refiere a la segmentación del mercado entre los actores principales identificables, aunque difícilmente se puede determinar la participación de mercado exacta de cada empresa en industrias altamente competitivas, si es posible realizar aproximaciones por estratos.

  Estrategia Metodológica: Estas cuotas ya han sido recopiladas mediante la metodología de los Índices IHH e ID, y ellas nos sirven para hacer una descriptiva más clara del sector.

Ejemplo: (Servicios profesionales, científicos y tecnológicos- Jocotepec)

Clave	Unidades Económicas	Cuota	Producción bruta total (Miles de pesos)
Total	17		2503
De 0 a 2	12	47.98242109	1201
De 3 a 5	4	38.15421494	955
De 6 a 10	1	13.86336396	347

Se observa que la cuota de mercado, está distribuida entre los estratos más pequeños de producción con 16 empresas micro y 1 empresa de tamaño pequeño, donde el 86% de la producción está concentrado en las microempresas.

- Poder de mercado de los actores
  El poder de mercado de los actores se determina con los resultados obtenidos del cálculo del índice ID, ya que para ello fue necesario estimar la contribución marginal de cada estrato a la concentración de mercado. Este cálculo nos da un aproximado para poder describir cuál es el estrato dominante en la industria.

Ejemplo: (Servicios profesionales, científicos y tecnológicos- Jocotepec)

Clave	Cuota de mercado	Cuota al cuadrado	Contribución al IHH	Contribución al cuadrado
De 0 a 2	47.98242109	2302.312734	58.2827138	3396.874728
De 3 a 5	38.15421494	1455.744118	36.85195175	1358.066348
De 6 a 10	13.86336396	192.1928604	4.865334457	23.67147937
IHH e ID		3950.249712		4778.612554

Se observa del cálculo anterior que las microempresas de 0 a 2 empleados acumulan el 58% de la concentración del mercado, mientras que las microempresas de 3 a 5 empleados acumulan el 37% de la concentración en la producción, por lo que se tiene un gran poder por parte de las microempresas.

- Barreras de entrada

INESER | Proyecto: Competitividad e Internacionalización de la Pyme 7

[DISEÑO DE LA PRUEBA] Universidad de Guadalajara

En economía una barrera de entrada son todos aquellos obstáculos que surgen en el camino de una firma que quiere ingresar en un nuevo mercado. Estas pueden incluir: las economías a escala, la diferenciación del producto, las inversiones de capital, las desventajas de costos independientes de la escala de producción, el acceso a los canales de distribución y las políticas gubernamentales.

Estrategia Metodológica: Esta puede ser descrita por medios de información como INEGI, o por información documental.

Por medio de INEGI, se puede calcular el IHH e ID con respecto a la inversión total de las empresas, dado que si existe un monopolio en inversión, entonces existen altas barreras a la entrada de nuevas empresas.

Ejemplo: (Servicios profesionales, científicos y tecnológicos- Jocotepec)

Clave	Inversión	Cuota de mercado	Cuota al cuadrado	Contribución al IHH	Contribución al cuadrado
De 0 a 2	89	50	2500	64.0753923	4105.6559
De 3 a 5	29	16.2921348	265.433657	6.80310629	46.2822552
De 6 a 10	60	33.7078652	1136.22017	29.1215014	848.061842
IHH e ID			3901.65383		5000

Del cuadro anterior se puede concluir que existe una alta concentración de la inversión, dado que los IHH e ID son de 3901 y 5000 respectivamente, lo cual indica que existe un monopolio en los niveles de inversión. Siendo un poco más profundo, se podría señalar con la contribución al IHH que la mayor parte de la inversión está concentrada en microempresas de 0 a 2 empleados con 64% de la inversión.

Otra forma de describir las barreras a la entrada de nuevas empresas, sería con una revisión documental en cámaras y otras fuentes como la página del como SIEM.

- Empresas proveedoras
  Una empresa proveedora es aquella que dota de recursos necesarios a la empresa o industria analizada.

  Estrategia Metodológica: Este análisis solo se puede establecer mediante investigación documental, primero de la cadena productiva para saber cuáles son las empresas proveedoras (la metodología para el análisis de las cadenas productivas se detalla en el tercer subapartado de la tercera sección). Posteriormente se detallan las características de las empresas proveedoras, mediante un análisis documental.

- Estructura normativa
  Establece cuales son los principales reglamentos y estándares dentro de la industria en cuestión.

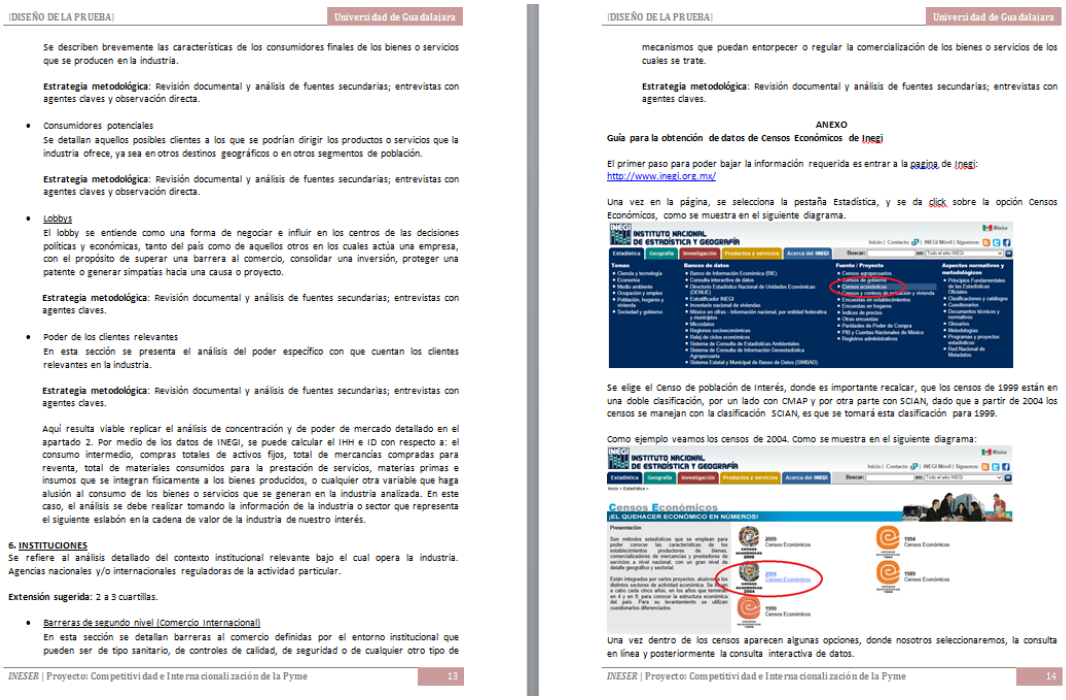
  Estrategia Metodológica: se realiza mediante investigación documental de fuentes secundarias.

  Ejemplo: (Servicios profesionales, científicos y tecnológicos- Jocotepec)

INESER | Proyecto: Competitividad e Internacionalización de la Pyme 8

Fuente: Elaboración propia

Figura 6 Instrumentos del Protocolo Parte 1



[DISEÑO DE LA PRUEBA] Universidad de Guadalajara

Se describen brevemente las características de los consumidores finales de los bienes o servicios que se producen en la industria.

Estrategia metodológica: Revisión documental y análisis de fuentes secundarias; entrevistas con agentes claves y observación directa.

- Consumidores potenciales
  Se detallan aquellos posibles clientes a los que se podrían dirigir los productos o servicios que la industria ofrece, ya sea en otros destinos geográficos o en otros segmentos de población.

  Estrategia metodológica: Revisión documental y análisis de fuentes secundarias; entrevistas con agentes claves y observación directa.

- Lobbys
  El lobby se entiende como una forma de negociar e influir en los centros de las decisiones políticas y económicas, tanto del país como de aquellos otros en los cuales actúa una empresa, con el propósito de superar una barrera al comercio, consolidar una inversión, proteger una patente o generar simpatías hacia una causa o proyecto.

  Estrategia metodológica: Revisión documental y análisis de fuentes secundarias; entrevistas con agentes claves.

- Poder de los clientes relevantes
  En esta sección se presenta el análisis del poder específico con que cuentan los clientes relevantes en la industria.

  Estrategia metodológica: Revisión documental y análisis de fuentes secundarias; entrevistas con agentes claves.

  Aquí resulta viable replicar el análisis de concentración y de poder de mercado detallado en el apartado 2. Por medio de los datos de INEGI, se puede calcular el IHH e ID con respecto a: el consumo intermedio, compras totales de activos fijos, total de mercancías compradas para reventa, total de materiales consumidos para la prestación de servicios, materias primas e insumos que se integran físicamente a los bienes producidos, o cualquier otra variable que haga alusión al consumo de los bienes o servicios que se generan en la industria analizada. En este caso, el análisis se debe realizar tomando la información de la industria o sector que representa el siguiente eslabón en la cadena de valor de la industria de nuestro interés.

6. INSTITUCIONES
Se refiere al análisis detallado del contexto institucional relevante bajo el cual opera la industria. Agencias nacionales y/o internacionales reguladoras de la actividad particular.

Extensión sugerida: 2 a 3 cuartillas.

- Barreras de segundo nivel (Comercio Internacional)
  En esta sección se detallan barreras al comercio definidas por el entorno institucional que pueden ser de tipo sanitario, de controles de calidad, de seguridad o de cualquier otro tipo de

INESER | Proyecto: Competitividad e Internacionalización de la Pyme 13

[DISEÑO DE LA PRUEBA] Universidad de Guadalajara

mecanismos que puedan entorpecer o regular la comercialización de los bienes o servicios de los cuales se trate.

Estrategia metodológica: Revisión documental y análisis de fuentes secundarias; entrevistas con agentes claves.

ANEXO

Guía para la obtención de datos de Censos Económicos de Inegi

El primer paso para poder bajar la información requerida es entrar a la página de Inegi:
http://www.inegi.org.mx/

Una vez en la página, se selecciona la pestaña Estadística, y se da click sobre la opción Censos Económicos, como se muestra en el siguiente diagrama.

Se elige el Censo de población de Interés, donde es importante recalcar, que los censos de 1999 están en una doble clasificación, por un lado con CMAP y por otra parte con SCIAN, dado que a partir de 2004 los censos se manejan con la clasificación SCIAN, es que se tomará esta clasificación para 1999.

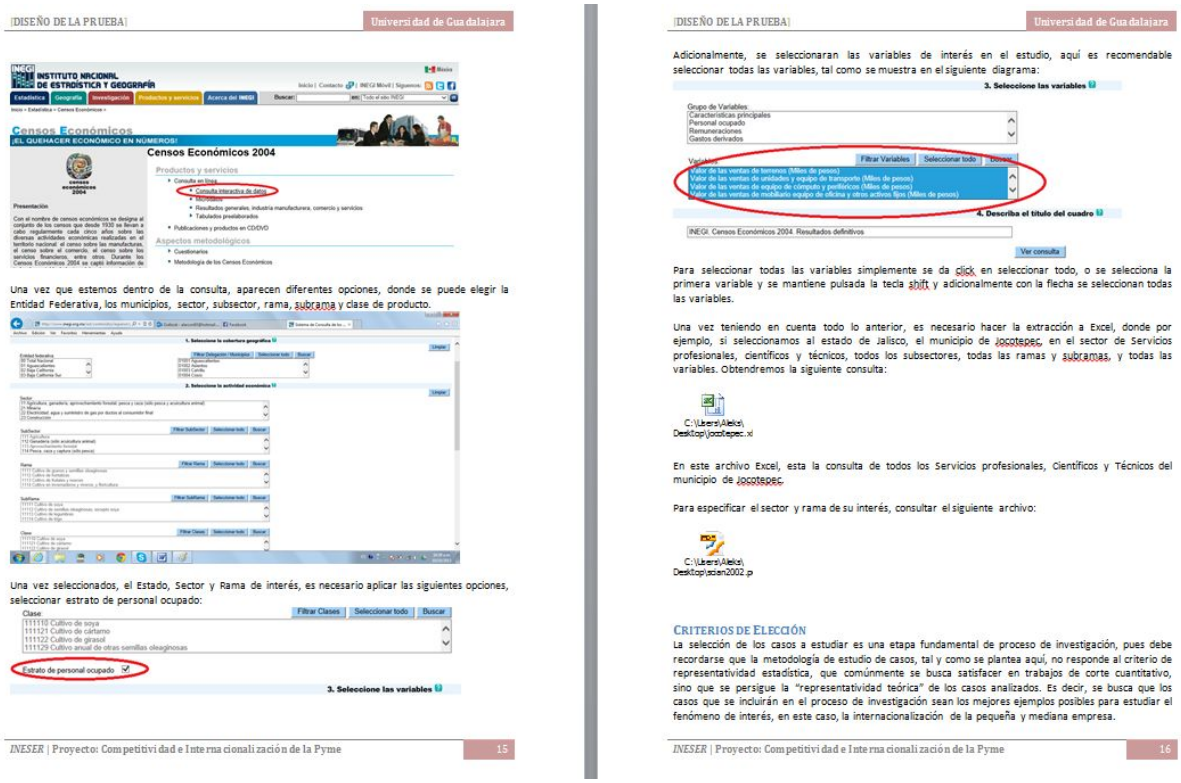
Como ejemplo veamos los censos de 2004. Como se muestra en el siguiente diagrama:

Una vez dentro de los censos aparecen algunas opciones, donde nosotros seleccionaremos, la consulta en línea y posteriormente la consulta interactiva de datos.

INESER | Proyecto: Competitividad e Internacionalización de la Pyme 14

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 Instrumentos del Protocolo Parte 1



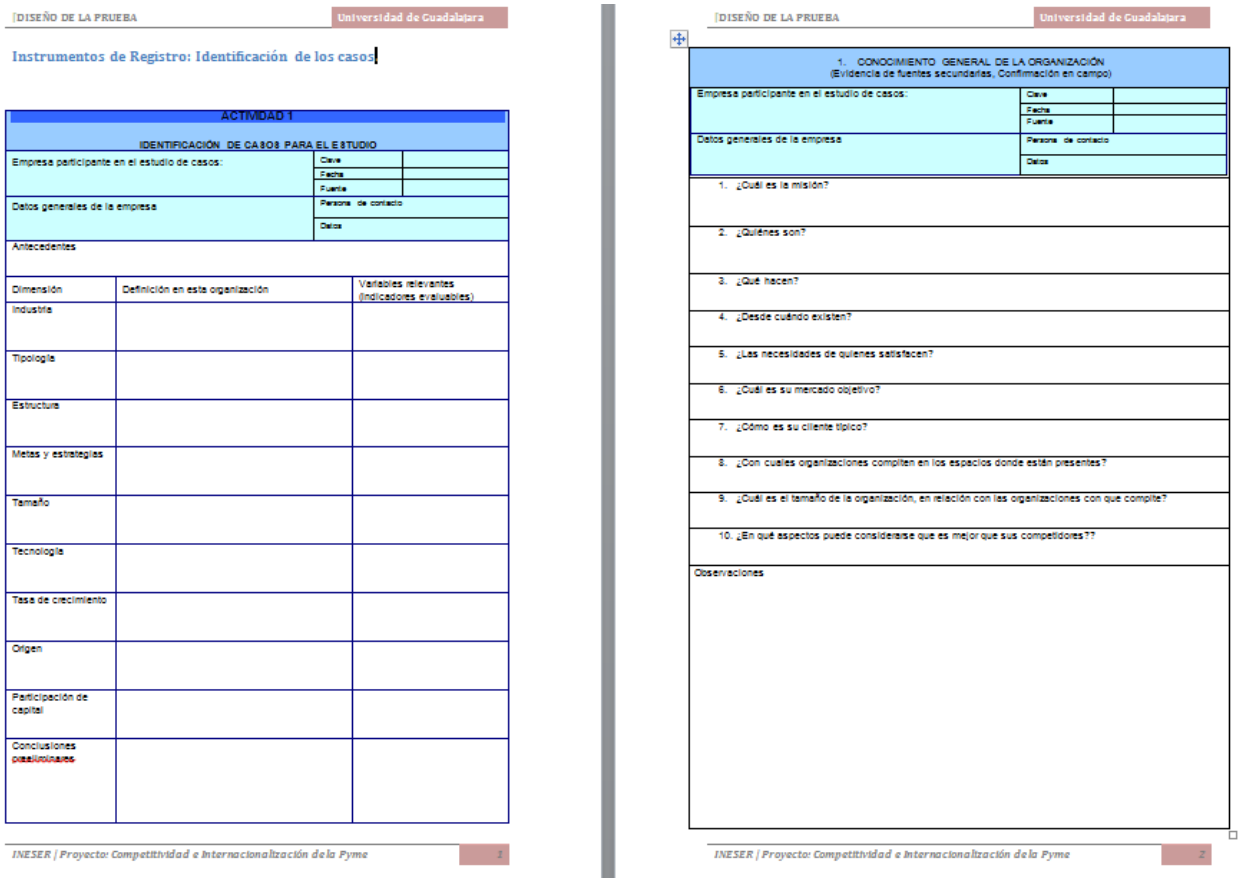
Fuente: Elaboración propia

Los módulos contenidos en esta primera parte de la investigación cumplen una doble función, por una parte permiten abordar el análisis de las características del entorno competitivo de la empresa, y por otra permiten establecer las características que deben poseer las empresas para ser adecuadas para la realización de los casos. Si bien el método del estudio de casos permite abordar situaciones únicas, cuando es posible conviene elegir casos que puedan ser considerados representativos y para ello conviene realizar una primera aproximación de corte cuantitativo a las características del sector. Es importante remarcar que el análisis cuantitativo puede resultar un complemento adecuado para el estudio de casos, pero que esta tarea debe ser realizada dentro de la lógica del método de estudio de casos, y en su momento triangular la evidencia obtenida en fuentes secundarias con la obtenida en otras fuentes.

A continuación se presenta de forma esquemática los módulos que constituyen las otras secciones del catálogo de instrumentos del proyecto

Parte 2. Identificación de los Casos y Características de la Gestión de la Empresa: identificación de casos para el estudio, antecedentes, datos generales, industria, cadena de valor, características del equipo de gestión, nivel de participación, liderazgo, personas clave, formación de equipos, eficiencia en la realización de las diversas actividades de gestión, y en relación a la eficiencia de sus competidores en las mismas tareas, fortalezas y debilidades. En las figura 8 y 9 se muestran algunos de los instrumentos utilizados en esta etapa de la investigación

Figura 8 Instrumentos del Protocolo Parte 2



DISEÑO DE LA PRUEBA — Universidad de Guadalajara

Instrumentos de Registro: Identificación de los casos

ACTIVIDAD 1		
IDENTIFICACIÓN DE CASOS PARA EL ESTUDIO		
Empresa participante en el estudio de casos:	Clave	
	Fecha	
	Fuente	
Datos generales de la empresa	Persona de contacto	
	Datos	
Antecedentes		
Dimensión	Definición en esta organización	Variables relevantes (indicadores evaluables)
Industria		
Tipología		
Estructura		
Metas y estrategias		
Tamaño		
Tecnología		
Tasa de crecimiento		
Origen		
Participación de capital		
Conclusiones preliminares		

INESER | Proyecto: Competitividad e Internacionalización de la Pyme 1

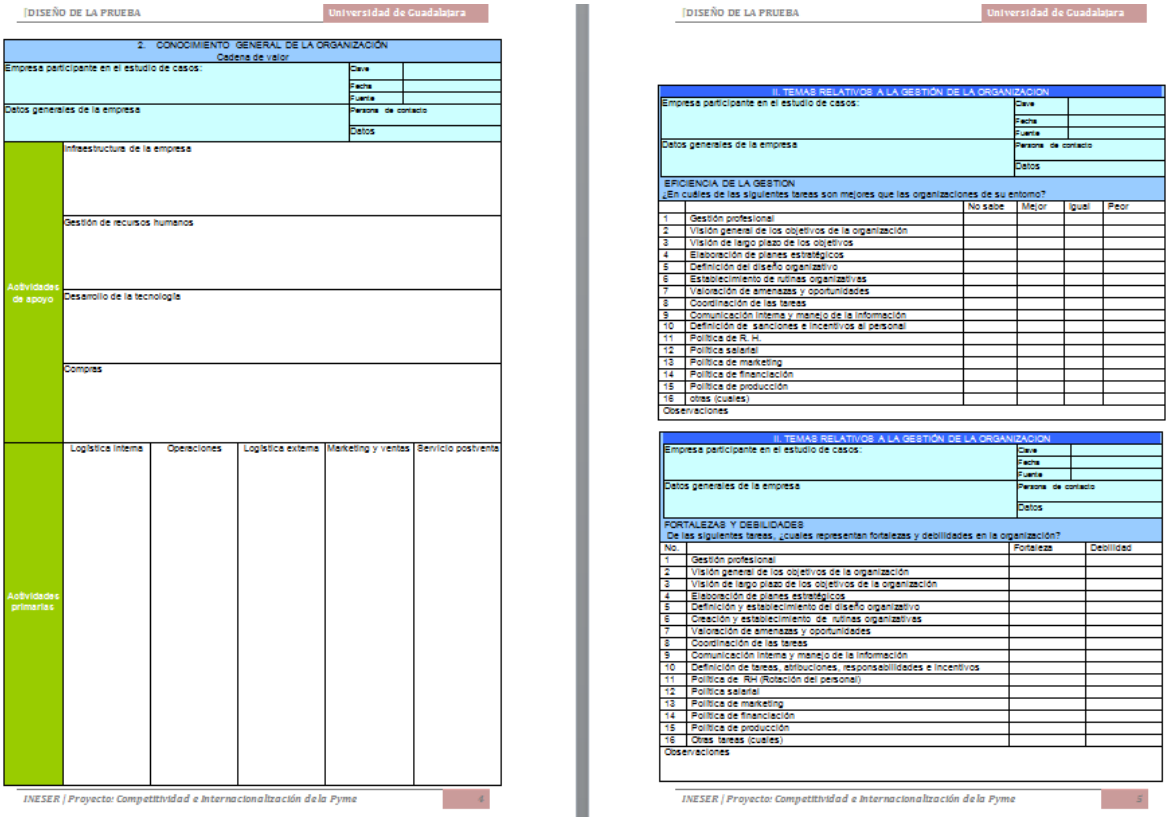
DISEÑO DE LA PRUEBA — Universidad de Guadalajara

1. CONOCIMIENTO GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN (Evidencia de fuentes secundarias, Confirmación en campo)		
Empresa participante en el estudio de casos:	Clave	
	Fecha	
	Fuente	
Datos generales de la empresa	Persona de contacto	
	Datos	
1. ¿Cuál es la misión?		
2. ¿Quiénes son?		
3. ¿Qué hacen?		
4. ¿Desde cuándo existen?		
5. ¿Las necesidades de quienes satisfacen?		
6. ¿Cuál es su mercado objetivo?		
7. ¿Cómo es su cliente típico?		
8. ¿Con cuales organizaciones compiten en los espacios donde están presentes?		
9. ¿Cuál es el tamaño de la organización, en relación con las organizaciones con que compite?		
10. ¿En qué aspectos puede considerarse que es mejor que sus competidores??		
Observaciones		

INESER | Proyecto: Competitividad e Internacionalización de la Pyme 2

Fuente: Elaboración propia

Figura 9 Instrumentos del Protocolo Parte 2



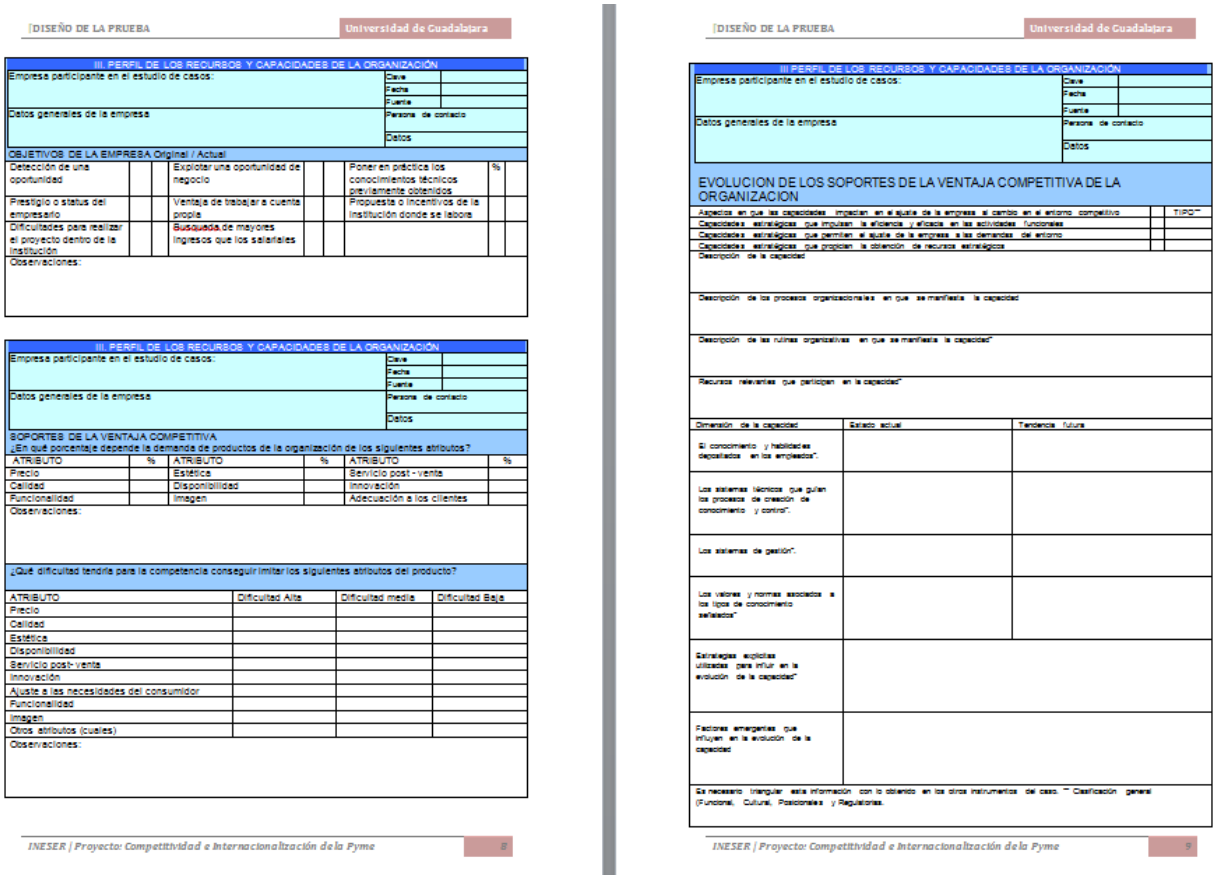
Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse, los instrumentos fueron diseñados con la intensión de poder ser utilizados en el estudio de empresas que se encuentran en diferentes niveles en el desarrollo y consolidación.

Parte 3. Perfil de Recursos y Capacidades de la Empresa:

Objetivos de la empresa, soporte de la ventaja competitiva, sustentabilidad de la ventaja competitiva, evolución de los soportes de la ventaja competitiva, las capacidades de la empresa, evaluación de las capacidades, identificación de los recursos relevantes en las capacidades, evaluación de los recursos. En la figura 6 se muestran algunos de los instrumentos utilizados en esta etapa de la investigación

Figura 10 Instrumentos del Protocolo Parte 3



DISEÑO DE LA PRUEBA — Universidad de Guadalajara

III. PERFIL DE LOS RECURSOS Y CAPACIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

Empresa participante en el estudio de casos:	Clave / Fecha / Fuente
Datos generales de la empresa	Persona de contacto / Datos

OBJETIVOS DE LA EMPRESA Original / Actual

Detección de una oportunidad			Explotar una oportunidad de negocio			Poner en práctica los conocimientos técnicos previamente obtenidos		%
Prestigio o status del empresario			Ventaja de trabajar a cuenta propia			Propuesta o incentivos de la institución donde se labora		
Dificultades para realizar el proyecto dentro de la institución			Busquedade mayores ingresos que los salariales					

Observaciones:

III. PERFIL DE LOS RECURSOS Y CAPACIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

Empresa participante en el estudio de casos:	Clave / Fecha / Fuente
Datos generales de la empresa	Persona de contacto / Datos

SOPORTES DE LA VENTAJA COMPETITIVA
¿En qué porcentaje depende la demanda de productos de la organización de los siguientes atributos?

ATRIBUTO	%	ATRIBUTO	%	ATRIBUTO	%
Precio		Estética		Servicio post - venta	
Calidad		Disponibilidad		Innovación	
Funcionalidad		Imagen		Adecuación a los clientes	

Observaciones:

¿Qué dificultad tendría para la competencia conseguir imitar los siguientes atributos del producto?

ATRIBUTO	Dificultad Alta	Dificultad media	Dificultad Baja
Precio			
Calidad			
Estética			
Disponibilidad			
Servicio post- venta			
Innovación			
Ajuste a las necesidades del consumidor			
Funcionalidad			
Imagen			
Otros atributos (cuales)			

Observaciones:

INESER | Proyecto Competitividad e Internacionalización de la Pyme

DISEÑO DE LA PRUEBA — Universidad de Guadalajara

III PERFIL DE LOS RECURSOS Y CAPACIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

Empresa participante en el estudio de casos:	Clave / Fecha / Fuente
Datos generales de la empresa	Persona de contacto / Datos

EVOLUCION DE LOS SOPORTES DE LA VENTAJA COMPETITIVA DE LA ORGANIZACION

Aspectos en que las capacidades impactan en el ajuste de la empresa al cambio en el entorno competitivo	TIPO**
Capacidades estratégicas que impulsan la eficiencia y eficacia en las actividades funcionales	
Capacidades estratégicas que permiten el ajuste de la empresa a las demandas del entorno	
Capacidades estratégicas que propician la obtención de recursos estratégicos	

Descripción de la capacidad

Descripción de los procesos organizacionales en que se manifiesta la capacidad

Descripción de las rutinas organizativas en que se manifiesta la capacidad"

Recursos relevantes que participan en la capacidad"

Dimensión de la capacidad	Estado actual	Tendencia futura
El conocimiento y habilidades depositados en los empleados".		
Los sistemas técnicos que guían los procesos de creación de conocimiento y control".		
Los sistemas de gestión".		
Los valores y normas asociados a los tipos de conocimiento señalados"		
Estrategias explícitas utilizadas para influir en la evolución de la capacidad"		
Factores emergentes que influyen en la evolución de la capacidad		

Es necesario triangular esta información con lo obtenido en los otros instrumentos del caso. ** Clasificación general (Funcional, Cultural, Posicionales y Regulativas.

INESER | Proyecto Competitividad e Internacionalización de la Pyme

Fuente: Elaboración propia

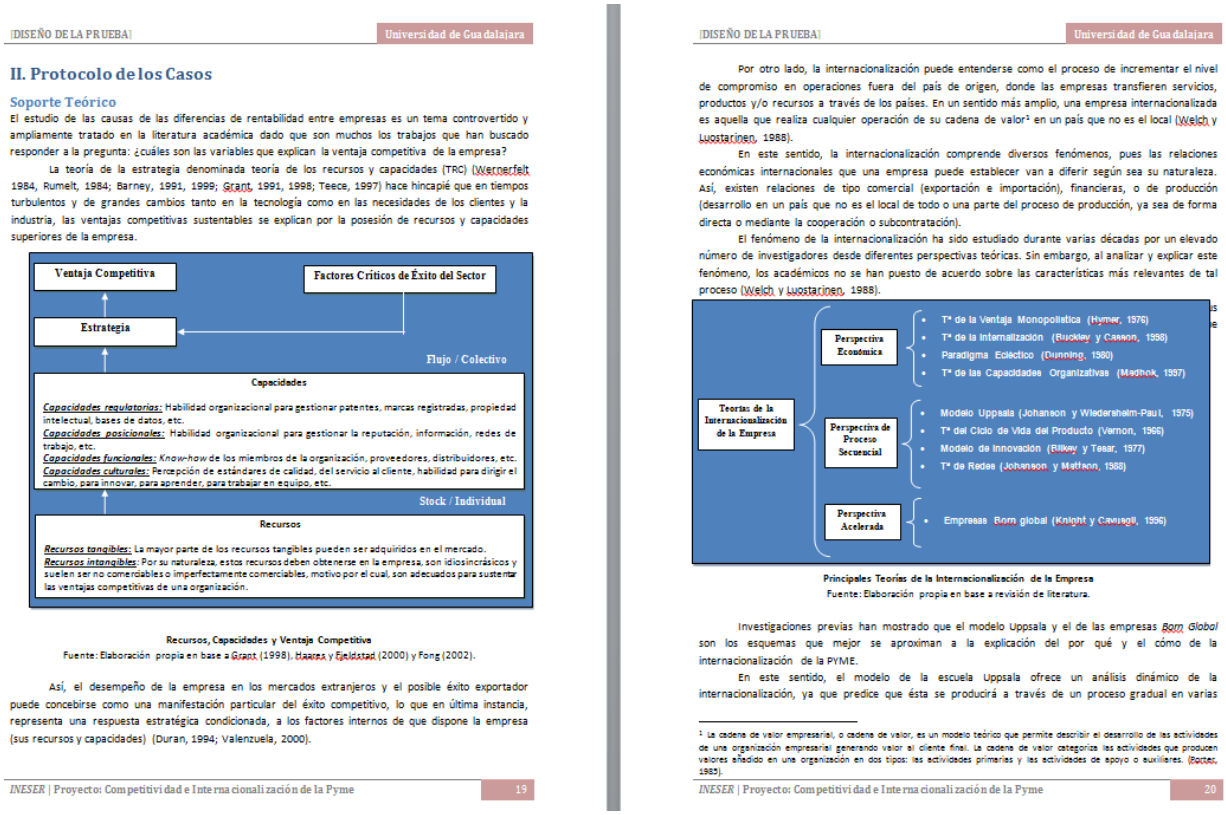
Parte 4. Perfil de Internacionalización de la Empresa:

Identificación de empresas internacionalizadas, antecedentes de la empresa y datos del proceso de internacionalización seguido, evolución del desempeño en los mercados internacionales, perfil del entorno competitivo en los mercados internacionales, atributos del producto valorados en los mercados internacionales, apoyo gubernamental, barreras a la internacionalización, perfil del equipo directivo, redes del empresario, gestión de la tecnología y del conocimiento.

En esta parte del catálogo de instrumentos representa el principal objetivo de la investigación y en cierto sentido lo realizado hasta esta parte es preparatorio para su

realización. Por este motivo algunos elementos de la evidencia que se requiere para el análisis de los módulos que la componen se encuentra presentes en las partes anteriores que tienen carácter transversal, por eso fue necesario la realización de talleres para capacitar a los estudiantes en la forma en que debe gestionar la información, y cómo esta evidencia se vincula con los modelos teóricos que se someten a prueba empírica. También fue necesario preparar estrategias alternativas para aprovechar aquellos casos en que el proceso de internacionalización fuera incipiente, incompleto o irrelevante. En las figuras 11 y 12 se presentan instrumentos de formación de participantes y de colección de evidencia

Figura 11 Instrumentos del Protocolo Parte 3



[DISEÑO DE LA PRUEBA] Universidad de Guadalajara

II. Protocolo de los Casos

Soporte Teórico

El estudio de las causas de las diferencias de rentabilidad entre empresas es un tema controvertido y ampliamente tratado en la literatura académica dado que son muchos los trabajos que han buscado responder a la pregunta: ¿cuáles son las variables que explican la ventaja competitiva de la empresa?

La teoría de la estrategia denominada teoría de los recursos y capacidades (TRC) (Wernerfelt 1984, Rumelt, 1984; Barney, 1991, 1999; Grant, 1991, 1998; Teece, 1997) hace hincapié que en tiempos turbulentos y de grandes cambios tanto en la tecnología como en las necesidades de los clientes y la industria, las ventajas competitivas sustentables se explican por la posesión de recursos y capacidades superiores de la empresa.

Recursos, Capacidades y Ventaja Competitiva
Fuente: Elaboración propia en base a Grant (1998), Haares y Fjeldstad (2000) y Fong (2002).

Así, el desempeño de la empresa en los mercados extranjeros y el posible éxito exportador puede concebirse como una manifestación particular del éxito competitivo, lo que en última instancia, representa una respuesta estratégica condicionada, a los factores internos de que dispone la empresa (sus recursos y capacidades) (Duran, 1994; Valenzuela, 2000).

INESER | Proyecto: Competitividad e Internacionalización de la Pyme 19

[DISEÑO DE LA PRUEBA] Universidad de Guadalajara

Por otro lado, la internacionalización puede entenderse como el proceso de incrementar el nivel de compromiso en operaciones fuera del país de origen, donde las empresas transfieren servicios, productos y/o recursos a través de los países. En un sentido más amplio, una empresa internacionalizada es aquella que realiza cualquier operación de su cadena de valor[1] en un país que no es el local (Welch y Luostarinen, 1988).

En este sentido, la internacionalización comprende diversos fenómenos, pues las relaciones económicas internacionales que una empresa puede establecer van a diferir según sea su naturaleza. Así, existen relaciones de tipo comercial (exportación e importación), financieras, o de producción (desarrollo en un país que no es el local de todo o una parte del proceso de producción, ya sea de forma directa o mediante la cooperación o subcontratación).

El fenómeno de la internacionalización ha sido estudiado durante varias décadas por un elevado número de investigadores desde diferentes perspectivas teóricas. Sin embargo, al analizar y explicar este fenómeno, los académicos no se han puesto de acuerdo sobre las características más relevantes de tal proceso (Welch y Luostarinen, 1988).

Principales Teorías de la Internacionalización de la Empresa
Fuente: Elaboración propia en base a revisión de literatura.

Investigaciones previas han mostrado que el modelo Uppsala y el de las empresas *Born Global* son los esquemas que mejor se aproximan a la explicación del por qué y el cómo de la internacionalización de la PYME.

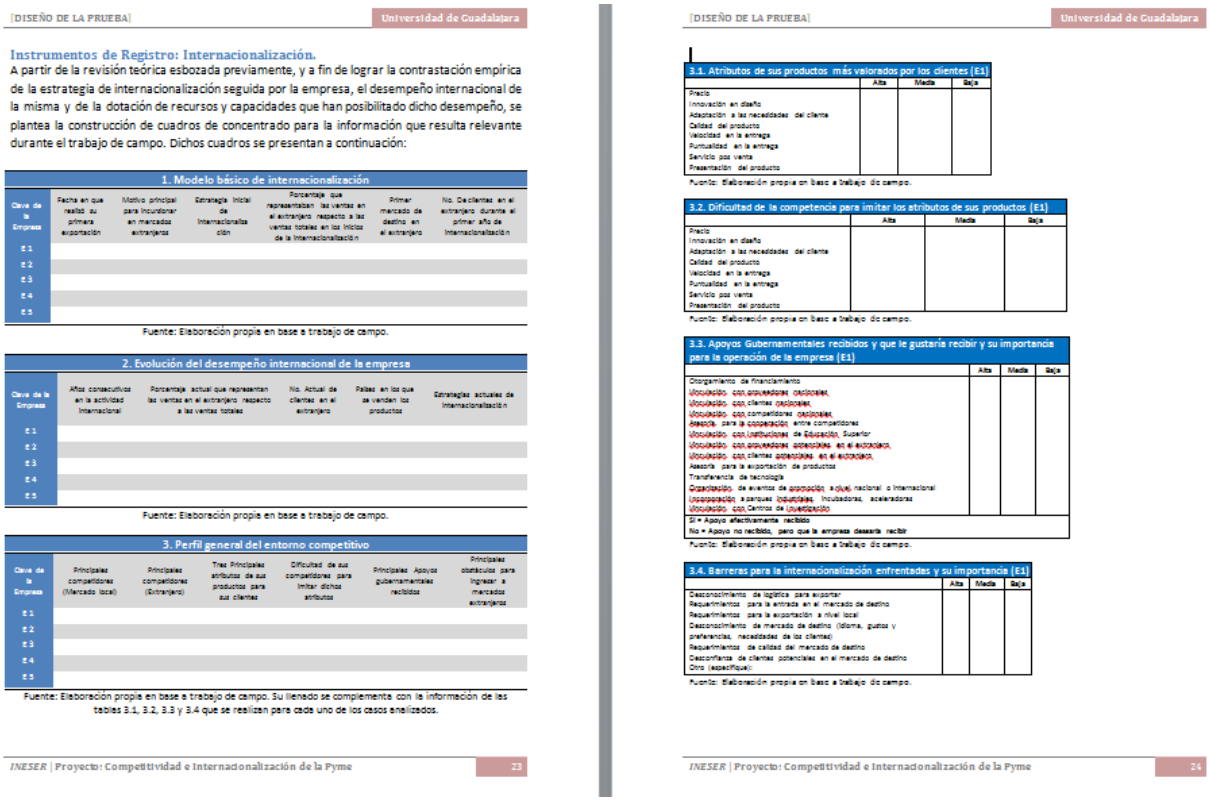
En este sentido, el modelo de la escuela Uppsala ofrece un análisis dinámico de la internacionalización, ya que predice que ésta se producirá a través de un proceso gradual en varias

[1] La cadena de valor empresarial, o cadena de valor, es un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final. La cadena de valor categoriza las actividades que producen valores añadido en una organización en dos tipos: las actividades primarias y las actividades de apoyo o auxiliares. (Porter, 1985).

INESER | Proyecto: Competitividad e Internacionalización de la Pyme 20

Fuente: Elaboración propia

Figura 12 Instrumentos del Protocolo Parte 3



[DISEÑO DE LA PRUEBA] Universidad de Guadalajara

Instrumentos de Registro: Internacionalización.

A partir de la revisión teórica esbozada previamente, y a fin de lograr la contrastación empírica de la estrategia de internacionalización seguida por la empresa, el desempeño internacional de la misma y de la dotación de recursos y capacidades que han posibilitado dicho desempeño, se plantea la construcción de cuadros de concentrado para la información que resulta relevante durante el trabajo de campo. Dichos cuadros se presentan a continuación:

1. Modelo básico de internacionalización

Clave de la Empresa	Fecha en que realizó su primera exportación	Motivo principal para incursionar en mercados extranjeros	Estrategia inicial de internacionalización	Porcentaje que representaban las ventas en el extranjero respecto a las ventas totales en los inicios de la internacionalización	Primer mercado de destino en el extranjero	No. De clientes en el extranjero durante el primer año de internacionalización
E 1						
E 2						
E 3						
E 4						
E 5						

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

2. Evolución del desempeño internacional de la empresa

Clave de la Empresa	Años consecutivos en la actividad internacional	Porcentaje actual que representan las ventas en el extranjero respecto a las ventas totales	No. Actual de clientes en el extranjero	Países en los que se venden los productos	Estrategias actuales de internacionalización
E 1					
E 2					
E 3					
E 4					
E 5					

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

3. Perfil general del entorno competitivo

Clave de la Empresa	Principales competidores (Mercado local)	Principales competidores (Extranjero)	Tres Principales atributos de sus productos para sus clientes	Dificultad de sus competidores para imitar dichos atributos	Principales Apoyos gubernamentales recibidos	Principales obstáculos para ingresar a mercados extranjeros
E 1						
E 2						
E 3						
E 4						
E 5						

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo. Su llenado se complementa con la información de las tablas 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4 que se realizan para cada uno de los casos analizados.

INESER | Proyecto: Competitividad e Internacionalización de la Pyme 23

[DISEÑO DE LA PRUEBA] Universidad de Guadalajara

3.1. Atributos de sus productos más valorados por los clientes (E1)

	Alta	Media	Baja
Precio			
Innovación en diseño			
Adaptación a las necesidades del cliente			
Calidad del producto			
Velocidad en la entrega			
Puntualidad en la entrega			
Servicio pos venta			
Presentación del producto			

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

3.2. Dificultad de la competencia para imitar los atributos de sus productos (E1)

	Alta	Media	Baja
Precio			
Innovación en diseño			
Adaptación a las necesidades del cliente			
Calidad del producto			
Velocidad en la entrega			
Puntualidad en la entrega			
Servicio pos venta			
Presentación del producto			

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

3.3. Apoyos Gubernamentales recibidos y que le gustaría recibir y su importancia para la operación de la empresa (E1)

	Alta	Media	Baja
Otorgamiento de financiamiento			
Vinculación con proveedores nacionales			
Vinculación con clientes nacionales			
Vinculación con competidores nacionales			
Asesoría para la cooperación entre competidores			
Vinculación con Instituciones de Educación Superior			
Vinculación con proveedores potenciales en el extranjero			
Vinculación con clientes potenciales en el extranjero			
Asesoría para la exportación de productos			
Transferencia de tecnología			
Organización de eventos de promoción a (la) nacional o internacional			
Incorporación a parques industriales, incubadoras, aceleradoras			
Vinculación con Centros de Investigación			
SI = Apoyo efectivamente recibido			
No = Apoyo no recibido, pero que la empresa desearía recibir			

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

3.4. Barreras para la internacionalización enfrentadas y su importancia (E1)

	Alta	Media	Baja
Desconocimiento de logística para exportar			
Requerimientos para la entrada en el mercado de destino			
Requerimientos para la exportación a nivel local			
Desconocimiento de mercado de destino (idioma, gustos y preferencias, necesidades de los clientes)			
Requerimientos de calidad del mercado de destino			
Desconfianza de clientes potenciales en el mercado de destino			
Otro (especifique):			

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de campo.

INESER | Proyecto: Competitividad e Internacionalización de la Pyme 24

Fuente: Elaboración propia

Parte 5. Extensiones Posibles:

Una de las criticas que podría generar un protocolo presentado es que pareciera proponer que fenómenos sociales como la empresa pueden ser abordados desde una perspectiva única, asociado a modelos teoricos preexistentes, pero no es así. La realidad nos muestra que las actividades que se realizan de forma cotidiana en la empresa son complejas y cambiantes, y que lo que parecía importante en la fase de planificación de la investigación puede no serlo ya al momento de ir al campo, o que han surgido nuevos fenómenos que merecen ser abordados. Por este motivo el diseño que se presenta considera la incorporación de extensiones, que expresen los descubrimientos inesperados, las tendencias incipientes y otras variaciones sobre el

diseño original planteado, que mantendría los modulos básicos mientras sean vigentes, e incorporaria lo nuevo, asumiendo que con el paso del tiempo posiblemente deban ser eliminados algunos modulos considerados basicos en las etapas tempranas de un proyecto de larga duración.

Así, una de las ventajas del protocolo de estudio de casos modular es que permite escalar el caso para incorporar diferencias asociadas al énfasis en distintos eslabones de la cadena de causalidad de la empresa. En el ejemplo presentado, hasta este momento ya se han realizado casos que revisan los efectos que tiene que seguir un comportamiento ambiental socialmente responsable, que a pesar de generar sobrecostos constituye una ventaja para incursionar en ciertos mercados internacionales y como los recursos y capacidades que permiten a una pequeña empresa actuar en el mercado gourmet local constituyen la base potencial de su internacionalización. ¿Cuál es el límite para las posibles extensiones de esta parte?, esto depende de que las teorías que incorporan la evolución que sigan las empresas sean coherentes con la TRC y con la TE, presentes en la cadena de causalidad del desempeño de la empresa que sustentan el proyecto.

Conclusiones

El estudio de casos modular es una alternativa metodológica orientada a aprovechar la evidencia colectada en investigaciones independientes que contienen elementos comunes, con el fin de construir bases de evidencia de mayor amplitud que la que proporciona cada caso de forma individual. No constituye un sustituto al estudio de casos que podríamos considerar tradicional, donde se cuenta con pruebas y criterios para garantizar, la confiabilidad y validez del estudio sino un complemento, que permite aprovechar el creciente número de casos que se realizan en ámbitos como el de la gestión estratégica, particularmente bajo la forma de tesis de posgrado, con el fin de producir análisis complementarios a los que se soportan mediante el análisis de cada caso o estudio de casos particular.

Esta estrategia tiene un carácter posibilista siguiendo el espíritu del concepto de bricolaje de Kincheloe entendido como una forma de aprovechar lo disponible, y está

orientada a responder a la demanda de verificación de la corrección de las teorías que se desarrollan para incorporar los cambios que de forma constante experimentan las empresas, así como a establecer su ámbito de validez y contar con bases de evidencia lo más amplias posibles.

El estudio de casos modular propuesto constituye una estrategia emergente y está siendo sometido a prueba para verificar su correcto funcionamiento en su aplicación en la práctica de la investigación, a través del proyecto de investigación "Competitividad e Internacionalización de la PyME" que actualmente está en proceso, motivo por el cual aún deben ser desarrolladas técnicas y procedimientos específicos para aprovechar sus potencialidades.

En cuanto a su ámbito de aplicación, aun cuando evidentemente no es una estrategia que pueda ser aplicada en cualquier situación, se considera que el estudio de casos modular puede ser adecuado para facilitar la coordinación de grupos de investigadores que realizan su tarea en ámbitos geográficos y de desarrollo diferentes, así como para propiciar que se obtengan productos de investigación de mayor profundidad en programas de posgrado o departamentos universitarios donde se generan tesis de posgrado con algunas características comunes.

Referencias

Barney, J. B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management 17 (1):* 99-120.

Bonache, J. (1999). El estudio de casos como estrategia de construcción teórica: características, críticas y defensas. *Cuadernos de economía y dirección de empresa 3, enero- junio*: 123-140.

Bowen, H. P. Y Wiersema, M. F. (1999). Matching Method to Paradigm in Strategy Research: Limitations of Cross-sectional Analysis and Some Methodological Alternatives. *Strategic Management Journal 20*: 625-636.

Cepeda Carrión G. (1994). *La calidad en la investigación cualitativas: Pautas y criterios para la realización de casos estructurados*, Comunicación presentada en el XVIII Congreso Anual y XIV Congreso Hispano-Francés de AEDEM.

Dyer, W. G. Jr., Wilkins A. L. (1991) Better Stories, Not Better Constructs, to Generate Better Theory: A Rejoinder to Eisenhardt. *The Academy of Management Review 16*: 613-619.

Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review 14:* 532-550.

Eisenhardt, K M., (1991). Better Stories and Better Constructs: The Case for Rigor and Comparative Logic. *Academy of Management Review 16*: 620-627.

Fong Reynoso, C. (2003). *Rol de los Activos Intangibles en la Construcción de Ventaja Competitiva Sustentable en la PyME, Un Estudio de Casos en Empresas de Cataluña y de Jalisco*. Tesis Doctoral publicada por la Universidad Autónoma de Barcelona Documento en formato digital http://www.tdx.cesca.es/TDX-1202103-144211/.

Fong Reynoso, C. (2005). *El estudio de casos en la investigación de la ventaja competitiva: criterios a evaluar*, Comunicación presentada en el XIV International Conference AEDEM (Asociación Europea de Economía y Empresa), Morelia, Michoacán.

Fong Reynoso, C. (2005). Los criterios de objetividad científica y las metodologías cuantitativas y cualitativas: ¿aún existe el debate?. *Econoquantum, Revista de Economía y Negocios 1, (2):* 125-139. Universidad de Guadalajara.

García Merino, J. D. Y Peña Cerezo M. A.. (2004). *Metodologías cuantitativas versus cualitativas ¿Una dicotomía irreconciliable?*, Comunicación presentada en el XVIII congreso Anual y XIV Congreso Hispano-Francés de AEDEM.

Hamel, J., Dufour, S. Y Fortin, D., (1993). *Case Study Methods*. Sage University Papers on Qualitative Research Methods 32. SAGE. London.

Hamel, J. (1992). The case Method in Sociology, Introduction: New Theoretical and Methodological Issues. *Current Sociology 40:* 1-7.

Kincheloe J.L (2004). Introduction: the power of the bricolage: expanding research methods. En Kincheloe J. y Barry K, Rigour and Complexity in Educational Research, McGraw-Hill Professional Publishing.

Martínez Carazo, P. C. (2006). El método de estudio de casos: estrategia metodológica de la investigación científica. *pensamiento y gestión 20:* 165-193.

Perry, C. (1998). Processes of case study methodology for postgraduate research in marketing, *European Journal of Marketing 9 (10):* 785-802.

Platt, J. (1992) “Case Study” in American Methodological Thought. *Current Sociology 40:* 17-48.

Porter, M.E. (1980). Competitive Strategy, Free Press, New York.

Porter, M.E. (1991). Towards a Dynamic Theory of Strategy, *Strategic Management Journal 12:* 95-117.

Rumelt, R. P., Schendel D. Y Teece, D. J. (1991). Strategic management and economics, *Strategic Management Journal 12*: 5-29.

Rouse, M. J. Y Daellenbach, U. S. (1999). Rethinking Research Methods for the Resource-Based Perspective: Isolating Sources of Sustainable Competitive Advantage. *Strategic Management Journal 20*: 487-494.

Stoeker, R. (1991) Evaluating and Rethinking the Case Study. *The Sociological Review 39 (1)*: 88-115.

Vega, G. (2010). The Undergraduate Case Research Study Model. Journal of *Management Education 34 (4):* 574-604.

Villareal Larrinaga, O. y Landeta Rodríguez J. (2007). *El estudio de casos como metodología de investigación científica en economía de la empresa y dirección estratégica*. Comunicación presentada XXI Congreso Anual y XVIII Congreso Hispano-Francés de AEDEM.

Yin, R. K. *Case Study Research: Design and Methods,* Applied Social Research Methods Series 5, London, Sage Publications, 1984, 1989, 1994, 2009, 2014.

Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic Management Journal 5:* 171-180.

Validación y confiabilidad del Multifactor Leadership Questionnarire (MLQ) de Bass y Avolio (1990) en altos y medios mandos de empresas portuarias de logística en importación y exportación

Isidro González Ballesteros
Blanca Rosa García Rivera
Ignacio Alejandro Mendoza Martinez

Resumen

El objetivo consistió en analizar los criterios metodológicos de validez y confiabilidad del modelo de la adaptación del Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) de Liderazgo Transformacional de Bass y Avolio (1990) en una muestra de empleados de empresas de logística portuaria en importación y exportación del Puerto de Ensenada, Baja California, México. El método fue transversal, cuantitativo y se aplicó el MLQ versión breve de Bass y Avolio, validado al español por Mendoza, 2005, dos versiones: visto por uno mismo y visto por otros. Se realizó una prueba piloto con 39 personas que ejercieran altos y medios mandos. El resultado arrojó una alta consistencia interna del Alpha de Cronbach de .971. El análisis factorial del instrumento confirma la composición del instrumento de cuatro factores que son: 1 liderazgo transformacional, 2 liderazgo transaccional, 3 no liderazgo y por último 4 liderazgo correctivo.

Palabras clave: *liderazgo transformacional, alfa de cronbach, análisis factorial*

Abstract

The aim of this research was to analyze the methodological criteria of validity and reliability of the model adaptation of the Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) of Bass and Avolio (1990) in a sample of employees of diverse companies in port logistics in import and export of the Port of Ensenada, Baja California, Mexico. The method used was transversal and the MLQ, brief version of Bass and Avolio, two versions validated in spanish by Mendoza, 2005: seen by others and oneself. A test was conducted with 39 individuals who exercised high and medium management. The results showed high internal consistency of Cronbach Alpha of .971. The factorial analysis of the instrument confirms the composition of the questionnaire of four factors: 1 transformational

leadership, 2 transactional leadership, 3 no leadership and lastly 4 corrective leadership.

Keywords: *transformational leadership, alpha of cronbach, factorial analysis*

Introducción

El Liderazgo Transformacional (LT) es un tópico muy estudiado por sus aportaciones en diversidad de ámbitos para el desarrollo organizacional entre líderes y seguidores. Sin embargo, investigadores analizaron varios estudios y al revisar sus contribuciones encontraron que es notable la escasez de estudios sobre las estrategias de entrenamiento para el liderazgo transformacional, así como de las técnicas utilizadas en intervenciones para facilitar el surgimiento de este estilo de liderazgo (Cruz-Ortiz, Salanova, & Martínez, 2013).

El Liderazgo Transformacional se ha estudiado a nivel mundial pero el impacto en Latinoamérica es diferente al de Estados Unidos, como Europa, así refieren Ganga-Contreras & Navarrete-Andrade (2014), quienes afirman que es innegable que a nivel latinoamericano se necesitan estudios especialmente empíricos en estas temáticas, pues la cultura general, la cultura organizacional en particular y la forma de ser de las personas, es muy distinta a la de los trabajadores norteamericanos o europeos.

Otros autores como Hernández, Rodríguez y Palafox (2012) aseveran que hasta la fecha en Latinoamérica no se cuenta con teóricos generadores de paradigmas administrativos originales, siendo que ya están dadas las condiciones para que surjan estos talentos con capacidades tanto para la innovación como para la difusión; por lo tanto, las universidades y los institutos tecnológicos deben patrocinar y fomentar este espíritu teórico-práctico.

Lussier y Achua (2013) aseguran que el liderazgo transformacional cambia el estado de las cosas al articular con los seguidores los problemas en el sistema actual y una visión atractiva de lo que podría ser una nueva organización.

Y ¿por qué llevar a cabo el presente estudio en esta población elegida? De acuerdo a investigadores Torres, Chávez, & Valencia (2015) aseveran que el transporte marítimo representa el 80 por ciento del volumen del comercio mundial, por lo que actualmente

se considera la columna vertebral del transporte internacional, por lo cual en años recientes, los servicios marítimos han experimentado una considerable expansión impulsada por la mundialización.

Por ello el alcance de esta investigación se limita al puerto de Ensenada considerando diversas empresas que participan en la logística de servicios de importación y exportación de productos: agencias aduanales, Administración Portuaria Integral (API), navieras y transportistas, participando altos y medios mandos de dichas empresas. Se llevó a cabo la prueba piloto de este estudio en los meses de abril y mayo de 2015.

El presente artículo pretende confirmar la validez y confiabilidad del Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) de Bass y Avolio, 1990, para la población sujeto de estudio pues cabe mencionar que no hay estudios al respecto. (Torres, Chávez, & Valencia (2015); Munguía, Becerril-Torres & Quiroz, 2014).

Preguntas, objetivos e hipótesis de investigación

Pregunta de Investigación

¿Cumple con criterios metodológicos de confiabilidad y validez la adaptación del MLQ de Bass y Avolio (1990) en una muestra de empleados de diversas empresas de logística portuaria en importación y exportación del Puerto de Ensenada, Baja California, México?

Objetivo General

Analizar los criterios metodológicos de validez y confiabilidad del modelo de la adaptación del MLQ de Liderazgo Transformacional de Bass y Avolio (1990) en una muestra de empleados de diversas empresas de logística portuaria en importación y exportación del Puerto de Ensenada, Baja California, México.

Ho1: “La adaptación del MLQ de Bass y Avolio (1990) en una muestra de empleados de diversas empresas de logística portuaria en importación y exportación del Puerto de Ensenada, Baja California, México, no cumple con criterios metodológicos de confiabilidad y validez”.

Ha1: “La adaptación del MLQ de Bass y Avolio en una muestra de empleados de diversas empresas en logística portuaria en importación y exportación del Puerto de

Ensenada, Baja California, México, cumple con criterios metodológicos de confiabilidad y validez".

Revisión de literatura

Diversas investigaciones aportan una visión amplia sobre el análisis factorial y lo definen (Lloret-Segura, Ferreres-Traver, Hernández-Baeza & Tomás-Marco, 2014) como una de las técnicas más frecuentemente aplicadas en estudios relacionados con el desarrollo y validación de instrumentos que se utiliza para explorar el conjunto de variables latentes o factores comunes que explican las respuestas a los ítems (Ferrando & Lorenzo-Seva, 2014). De allí el propósito del presente artículo.

Sobre el Liderazgo Transformacional, investigadores como Ganga-Contreras & Navarrete-Andrade (2014) y Cruz-Ortiz, Salanova, & Martínez, (2013) analizan los posibles beneficios para los trabajadores y las organizaciones. Esto daría lugar a estudios longitudinales, muy escasos en la actualidad, cuyo objetivo sería la comprobación de la eficacia de las intervenciones. Otro de los retos es que se lleve a cabo el análisis multinivel del proceso de liderazgo transformacional (Bracho Parra & García Guiliany, 2013).

Investigadores como Pérez Ortega, Sepulveda Atehortua & Arango Serna (2015) definen el liderazgo como la trascendencia del intercambio entre los integrantes de la organización y el líder. Otros autores Velasco, Ospina & Salazar (2015) mencionan que son aquellos líderes transformacionales que pueden ver las capacidades de los empleados y que su principal objetivo consiste en entregar a su personal las herramientas necesarias para exceder su máximo potencial. Por otro lado Almirón Arévalo, Tikhomirova, Trejo Toriz & García-Ramírez (2015) lo definen desde la importancia de que un líder radica como impulsor y generador del valor agregado en una organización. Para Kim y Kim (2014) el liderazgo transformacional hace referencia a la habilidad para presentar una nueva visión, la cual lidera hacia un cambio y sobre todo a la necesidad para un cambio organizacional. Implica que los miembros de la organización tengan confianza en el líder, revela el valor para asignar tareas y se obtengan expectativas satisfactorias. Otros autores definen Şahin, Çubuk, & Uslu (2014) al líder transformacional por el que interactúa activamente con sus seguidores

de una manera positiva y optimista sintonizando en orden para sacar la energía existente en sus empleados y que esté en sintonía con los objetivos institucionales. Resumiendo la teoría de liderazgo transformacional los autores Dust, Resick, & Mawritz (2014) mencionan que es generalmente conceptualizada como un paquete interrelacionado de comportamientos donde se incluyen la influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación intelectual y consideración individual, retomado de Bass (1985). Para concluir estos investigadores Şahin, Çubuk, & Uslu (2014) comentan todas las características del líder transformacional como la creación de amplia visión, creatividad y estimulación mental, tiene influencia carismática, comunicación efectiva, motivación alta, ser representativo del cambio, tiene buen sentido del humor, seguridad emocional, muestra coraje y toma riesgos, aprendizaje permanente, empoderamiento, un enfoque de gestión flexible, genera confianza y tiene autoconfianza, y muy importante valora el trabajo en equipo.

Estudios realizados en una Organización No Gubernamental (ONG) por Pérez Ortega, Sepulveda Atehortua & Arango Serna (2015) tomando en cuenta el liderazgo transformacional en una ONG en sus resultados encontraron de acuerdo al tipo de organización que se percibe un estilo de liderazgo transformacional, basado en las dimensiones acción, motivación y potencia; también para el líder de la ONG es de vital importancia identificar y satisfacer las necesidades de los seguidores ya que se convierte en su función principal de la acción, de igual forma el líder es percibido como un motivador, inspirador de orgullo, inteligente y con poder para gobernar, entonces para las alternativas de cambio y transformación institucional que se propongan serán recibidas y aceptadas como propias por los seguidores y por último se resalta al líder de la ONG como una persona moral y carismática por lo que genera un buen ambiente para la gobernabilidad y la transformación institucional, por lo que permite concluir que los empleados están dispuestos a seguir a su líder y enfrentar los retos que se le presentan a este tipo de organizaciones a futuro.

En un estudio descriptivo Velasco, Ospina & Salazar (2015) aseveran que el liderazgo transformacional ha ganado aceptación por parte de algunos directivos, pues les ofrece alternativas para centrarse en comportamientos y situaciones que involucran aspectos importantes de la cultura y el clima organizacional, generando una actitud innovadora

en el personal que puede contribuir a impulsar cambios estratégicos en las organizaciones. Concluyen los autores que el liderazgo transformacional se considera eficaz en ambientes dinámicos y de contante cambio, como el que se presenta en la mayoría de los mercados actuales, pues la exigencia por innovar es muy frecuente, y este tipo de liderazgo contribuye, además de ayudar a las organizaciones logren ser competitivas e innovadoras, sean cada vez más humanas.

Almirón Arévalo, Tikhomirova, Trejo Toriz & García-Ramírez (2015) concluyen que el liderazgo resulta indispensable para guiar las organizaciones y los recursos humanos hacia objetivos estratégicos; también es vital ya que da la posibilidad de contar con los mejores recursos, una buena planificación, control y supervisión, pero será un problema para la organización si no se tiene el líder apropiado.

Un estudio realizado en China en una empresa manufacturera por Xueli, Lin & Mian (2014) encontraron que el liderazgo transformacional es un conductor para desarrollar cometidos organizacionales en una agencia de trabajadores y sugieren que este tipo de liderazgo desarrolla y debería ser parte del criterio de selección y entrenamiento para los programas de los supervisores en compañías que tengan alto número de trabajadores, pues los supervisores deberían ser sensibles a la percepción de la justicia organizacional de los trabajadores y que entiendan el significado esencial y la importancia de su trabajo.

Dust, Resick, & Mawritz (2014) sostienen que la teoría de los lideres transformacionales motivan a los seguidores a empeñarse en rendimiento extraordinario y conducta establecida con empoderamiento psicológico. Por ello los líderes transformacionales son promotores importantes del empoderamiento de los empleados dándoles la habilidad para influir en la percepción subjetiva de su propio trabajo. En consecuencia los resultados ofrecen un soporte adicional para utilizar los esfuerzos de capacitación y desarrollo diseñado para mejorar los comportamientos del liderazgo transformacional. Al mismo tiempo, los gerentes deberían de considerar la influencia de los factores contextuales, para obtener el beneficio completo, ya que los ambientes de la organización afectan su capacidad de capacitar y motivar a su personal.

Aun con todo lo positivo que aportan las investigaciones Şahin, Çubuk, & Uslu (2014) estos autores en su estudio no identificaron los efectos del liderazgo transformacional en su desempeño y capital psicológico en sus empleados.

Metodología

El presente estudio se llevó a cabo mediante la siguiente secuencia: operacionalización de las variables (Tabla 1), en la que se incluye la variable Liderazgo, la definición conceptual y la definición operativa de la misma; siguiendo con la operacionalización del instrumento completo, según Mendoza 2005 (Tabla 2), donde se desglosa con la variable, dimensiones de la variable, indicadores e ítems que conforman cada dimensión como el instrumento íntegro. E incluso el mismo autor ejemplifica el modelo completo del MLQ de Bass y Avolio (Gráfica 1) y proporcionó el MLQ en ambas versiones, así como concedió permiso para utilizarlo en la presente investigación y tesis.

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variable	**Definición conceptual**	**Definición operativa**
Liderazgo	Liderazgo se refiere que el líder posee rasgos de personalidad universales que le permitirán ser exitoso en cualquier situación, posee rasgos específicos de personalidad que le permitirán ser exitoso en cualquier situación, posee rasgos personales específicos que le permitirán tener éxito en algunas situaciones pero no en otras y posee	El liderazgo transformacional se refiere al proceso mediante el cual los líderes fomentan el compromiso de los seguidores y los inducen a apoyar los objetivos de la organización produciendo grandes cambios y alto rendimiento (Moreira, 2010: 33). Se realizará el diagnóstico de 360 grados. Se aplicarán dos instrumentos: 1 Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) Versión visto por uno mismo para los jefes y 2

	conductas específicas que le permitirán tener éxito en algunas situaciones pero no en otras (Cox, 2009:55).	Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) Versión visto por otros para los mandos medios.

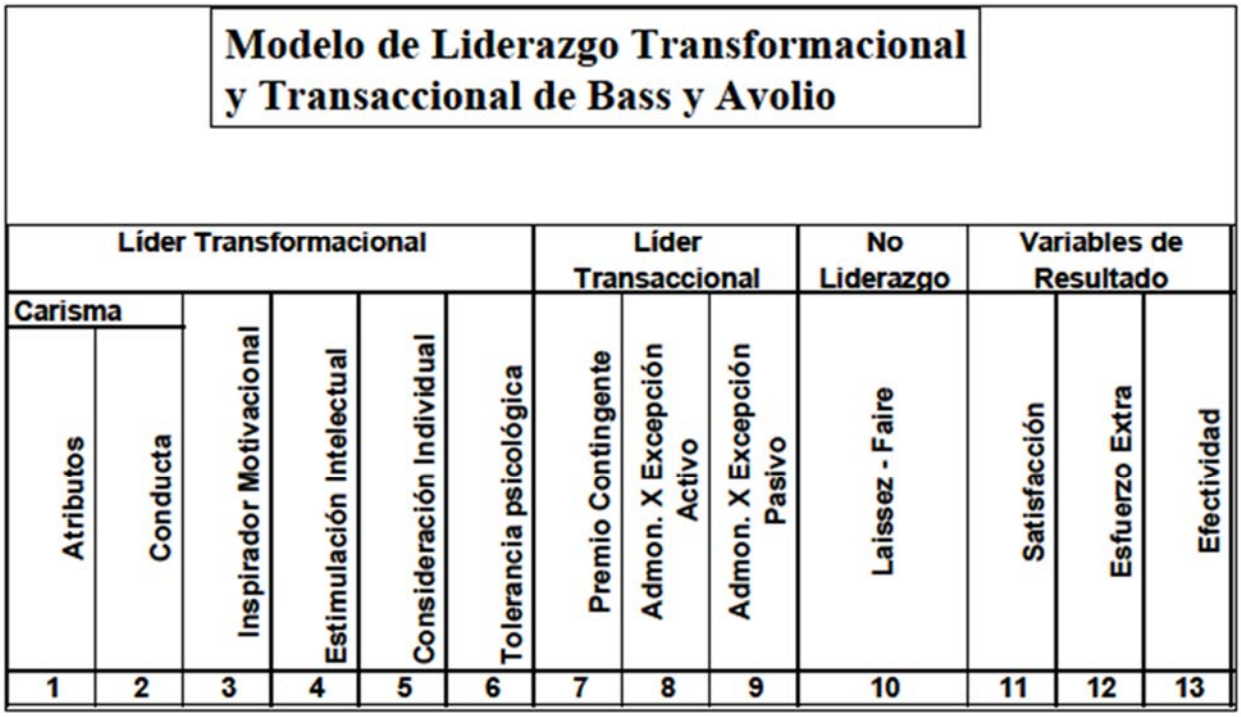
Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización del liderazgo transformacional (Mendoza, 2005)

Variable	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Ítems**
Liderazgo	Transformacional	Carisma Atributo	1, 2, 3, 4
		Carisma Conducta	5, 6, 7, 8
		Inspiración motivacional	9, 10, 11, 12
		Estimulación intelectual	13, 14, 15, 16
		Consideración individualizada	17, 18, 19, 20
	Transaccional	Tolerancia Psicológica	21, 22, 23, 24
		Premio contingente	25, 26, 27, 28
		Administración por excepción activo	29, 30, 31, 32
		Administración por excepción pasivo	33, 34, 35, 36
	No liderazgo	Laissez-Faire	37, 38, 39, 40
	Variables de resultado	Satisfacción	41, 42, 43, 44
		Esfuerzo extra	45, 46, 47, 48

		Eficacia y efectividad	49, 50, 51, 52

Fuente: Elaboración propia en base a Mendoza (2005)



Gráfica 1: Elaboración de Mendoza (2005)

Aplicación del Instrumento de medición

Se aplicó el instrumento Multifactor Leadership Questionnaire, diseñado por Bass & Avolio 1990, versión breve validada al contexto mexicano por Mendoza 2005, dos versiones: vista por uno mismo para Jefes y vista por otros para mandos medios. El cuestionario MLQ consta de 52 reactivos los cuales se presentan en forma de cuadernillo de opción múltiple con escala Likert que va desde 1 a 5 y las opciones de respuesta se identifican en el cuestionario MLQ como: 1) Nunca, 2) Ocasionalmente, 3) Normalmente, 4) Frecuentemente, 5) Siempre. A pesar de haberse enviado por correo electrónico el total de la muestra los imprimió y contestó devolviendo en papel los cuestionarios contestados posteriormente. Para esta primera etapa, que es la prueba piloto, ya que posteriormente se realizará el estudio completo con la tesis doctoral, se aplicaron 39 cuestionarios a jefes, directores o gerentes de distintas empresas de servicios, así como a mandos medios con el único requisito que tuvieran empleados a

su cargo. Una vez devueltos los cuestionarios se capturaron los resultados en el programa estadístico SPSS versión 22 para su análisis.

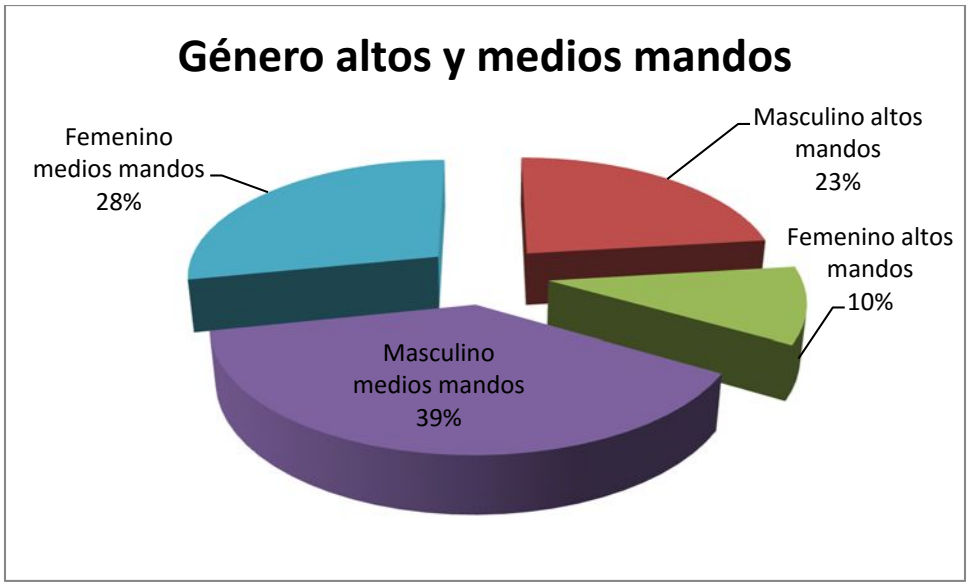
Resultados

Confiabilidad

Según los autores Campo-Arias & Oviedo (2008) los instrumentos de medición como las escalas se utilizan para cuantificar atributos, cualidades o propiedades, constructos o conceptos, completamente teóricos. El Alfa de Cronbach se utiliza para escalas policotómicas. Este mide la consistencia interna del instrumento y los valores son aceptables si son superiores a .70 o iguales a .90. Autores como García-García, López-Alvarenga, Jiménez-Ponce, Ramírez-Tapia, Lino-Pérez, & Reding-Bernal (2014) aseveran que el valor teórico de Alfa es 1; por lo general, se considera que 0.80 es un valor aceptable. El valor mínimo aceptable para el coeficiente de alfa de Cronbach es 0.70; por debajo de este valor, la consistencia interna de escala utilizada es baja. El valor máximo que se debe esperar es 0.90; por arriba de este valor, se considera que hay redundancia para obtener la misma información. Este coeficiente debe calcularse siempre que se aplique un instrumento en una población. La consistencia interna varía según las características de los participantes. En esta prueba piloto se obtuvo un Alfa de Cronbach del MLQ aceptable de .971 con sus 52 reactivos del que consta el instrumento, así como del total de los 39 encuestados, también aceptables pues refieren García-García *et al.* (2014) que se requiere la participación de 30 a 50 personas para el pilotaje de una muestra.

Muestra

La muestra del estudio consistió de 39 personas, incluyendo jefes 33% y mandos medios 67% con personal a su cargo. Del 100% de encuestados Jefes son el 23%, Jefas son el 10%, mandos medios hombres son el 39% y mandos medios mujeres conforman el 28% (Gráfica 2).



Gráfica 2. Población sujeto de estudio por género

Dentro del cuestionario se incluyeron 18 preguntas sociodemográficas para conocer las características particulares de cada uno de los encuestados y poder saber si estas características inciden en las variables estudiadas. Se observa que con respecto al género el 61.5% son hombres y 38.5 son mujeres; en el rango de la edad entre 31 a 40 años es el 41%, le sigue de 41 a 50 con 28.2%, entre 20 y 30 así como mayores de 50 el 15.4%; en cuanto estado civil el 61.5% son casados, el 25.6% están solteros, en unión libre se encuentran 7.7% y divorciados son el 5.1%; con respecto al número de hijos el 27.3% tiene dos hijos, de igual forma es el mismo porcentaje para quien no tiene ninguno, el 24.2% tiene uno y el 21.2 tiene tres hijos o más; el grado de estudios el 38.9% cuenta con licenciatura, el 27.8% tiene el grado de maestría, con especialidad el 19.4%, y con carrera técnica el 13.9%; la profesión clasificada con otro es del 76.5%, tanto la de comercio exterior y aduanas, así como contador tienen el 8.8%; el tipo de escuela donde estudió el 77.8% en pública y el 22.2% en privada; para el tipo de trabajador de confianza 41.7%, asalariado un 36.1% y otro con un 22.2; la antigüedad que se tiene en la organización el 84.2% mayor a 20 años, entre 0 a 10 años el 10.5% y entre 11 a 20 un 5.3%; el puesto nivel directivo o alto nivel un 33% y mandos medios con un 67%; la antigüedad en el puesto el 73% es mayor a 20 años, de 0 a 10 años un 16.2% y de 11 a 20 años con un 10.8%; la capacitación en los últimos 6 meses el

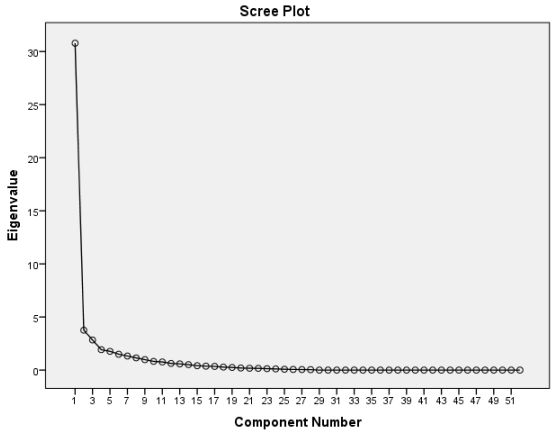
52.6% sí se ha capacitado y un 47.4% no ha recibido capacitación; para el manejo de las Tecnología de la Información y la Comunicación (TICs) un dominio medio con un 44.7%, avanzado un 39.5%, nivel básico un 10.5% y principiante un 5.3%; personal a cargo mayor a 41 personas un 48.5%, de 0 a 10 personas un 33.3%, de 11 a 20 con un 12.1% y entre 21 a 30 con un 6.1%; personas en el área de trabajo mayor a 41 personas un 54.5%, entre 21 a 30 con un 21.2%, tanto de 0 a 10 y de 11 a 20 coinciden con un 9.1% y entre 31 a 40 un 6.1%; satisfacción del salario un 56.8% se encuentran satisfechos, un 27% insatisfechos y un 16.2% totalmente satisfechos; si se ha pensado en cambio de empleo un 50% ocasionalmente lo ha pensado, un 44.4% nunca ha pensado en cambiarse y un 5.6% casi siempre ha pensado en cambiarse, y la última variable sobre el nivel de ingresos mensuales de entre 15 a 20 mil pesos un 28.9%., más de 25 mil un 23.7%, entre 10 a 15 mil un 18.4%, entre 5 a 10 mil un 15.8% y entre 20 a 25 mil un 13.2%.

Análisis factorial exploratorio

Se realizó el análisis factorial exploratorio del MLQ para saber cuántas serían las dimensiones que componían los cuestionarios aplicados. Se aplicó un análisis factorial de componentes principales y rotación Varimax con normalización Kaiser para reducir el sesgo de algunos ítems. El instrumento del MLQ consta de 52 ítems, se observa que este cuestionario mantuvo todos sus reactivos pues las comunalidades variaron desde el .353 al .924 (Anexo 1). Se observa que el modelo que mejor ajuste presenta es el que está formado por cuatro factores: 1 liderazgo transformacional, 2 liderazgo transaccional, 3 no liderazgo y 4 por último liderazgo correctivo. La teoría sugiere que solo se eliminan aquellos ítems que tengan valores menores de .300 Vallejo, (2013), por lo tanto se mantuvo íntegro el instrumento.

Para ver de cuántos factores estaba compuesto el instrumento se tomó en cuenta la gráfica de sedimentación Gráfica 3. El mismo autor Vallejo, (2013) menciona que el P Value consiste en tomar en cuenta los ítems que se encuentran mayores a la unidad. Se llevó a cabo el análisis factorial, se hicieron varios ajustes pues en un primer momento el MLQ quedaba en 8 factores, pero el octavo factor solo tenía un ítem, por lo tanto se fue reduciendo hasta quedar en 4 factores. El análisis factorial de

componentes principales y rotación varimax realizado con las respuestas de los sujetos encuestados agrupó los 52 ítems en 4 factores que explica el 75.562% de la varianza total explicada (Anexo 2), pues como asevera García-García *et al.* (2014) que tiene que tener un mínimo de 3 ítems por variable, así como lo confirma (Vallejo, 2013) y los autores Lloret-Segura, Ferreres-Traver, Hernández-Baeza & Tomás-Marco (2014). Y al final quedó como lo muestra la Tabla 3 y Anexo 3.



Gráfica 3. Gráfica de sedimentación de MLQ

Tabla 3. Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4
1	.621	.568	.454	.294
2	.622	.049	-.728	-.284
3	.158	-.097	.466	-.865
4	-.450	.816	-.216	-.291

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Así es como quedan distribuidos cada uno de los cuatro factores con sus respectivos ítems que les conforman.

Primer factor: Liderazgo transformacional engloba los siguientes 18 ítems.

28 Promuevo las acciones del personal hacia los lineamientos de la misión y la visión de la organización.

2 Oriento las acciones de mi personal hacia la misión organizacional.

1 Muestro capacidad para transmitir una visión del futuro.

41 Busco promover la iniciativa de mis colaboradores hacia la misión y visión de la organización.

29 Mis colaboradores están motivados en alcanzar las metas del plan de trabajo.

40 Comunico la visión del futuro deseado de la organización.

27 Sé transmitir una visión integrada del futuro deseado de la organización.

4 Propicio que el personal tenga iniciativa para resolver problemas.

14 Integro una visión clara del futuro de la organización.

42 Logro motivar al personal en cuanto al logro de los estándares de trabajo esperados.

15 Guío las acciones del personal bajo mi cargo hacia la misión de la organización.

5 Considero las distintas necesidades laborales del personal.

37 Estimulo a que se esfuercen más los trabajadores en sus actividades laborales.

3 Motivo al trabajador para que alcance las metas programadas.

20 Estoy comprometido con las normas de mejora continua en el área de trabajo con mi personal.

50 Mis colaboradores se han comprometido en alcanzar las metas organizacionales esforzándose más.

43 Propicio la resolución de problemas en equipo usando estrategias racionales.

36 Participo activamente en la satisfacción de mi equipo de trabajo.

Según Bracho Parra & García Guiliany (2013) el Liderazgo transformacional motiva e incentiva a los seguidores a que participen activamente en los cambios del entorno interno, para lo cual sensibiliza a cada uno de ellos para que se empoderen de la misión y la visión, se activen para alcanzarla, dentro de un clima laboral sano, laborando con entusiasmo, con mística, responsabilidad, productividad, alto sentido de compromiso con el alcance de los propósitos organizacionales.

Segundo factor: Liderazgo transaccional engloba 16 ítems.

39 Mejoro el clima de trabajo empleando mi sentido del humor.

10 Mi liderazgo como jefe(a) logra satisfacción en el equipo de trabajo.

52 Mi sentido responsable del humor favorece la integración del equipo de trabajo.

51 El equipo de trabajo ha demostrado ser efectivo.

17 Estimulo el uso del razonamiento y la lógica en la resolución de problemas.

12 Soy efectivo(a) en la administración de las actividades del personal a mi cargo.

26 Utilizo adecuadamente mi sentido del humor para manejar situaciones difíciles entre el personal.

23 El equipo de trabajo a mi cargo está satisfecho con los métodos de dirección que empleo.

44 Atiendo las necesidades particulares de cada uno de mis colaboradores de trabajo.

31 Concedo atención personal a mis colaboradores cuando están agobiados.

11 Animo al personal a esforzarse para trabajar más y mejor.

49 El personal se siente satisfecho con las decisiones que se han tomado en su área de trabajo.

46 Propongo mejoras en cuanto a mantenimiento preventivo en el área de trabajo.

25 Soy efectivo(a) en las decisiones sobre la asignación de tareas de grupo para alcanzar los objetivos del área.

38 Se han alcanzado las metas propuestas en los planes de trabajo.

30 Estimulo la capacidad de análisis de mis colaboradores.

Acorde a McCleskey (2014) el Liderazgo transaccional contempla la relación en negativo entre este liderazgo y la innovación de los equipos, pero sobre todo remarca una relación moderada de roles así como la mediación de los roles para la eficacia de los equipos.

Tercer factor: No liderazgo engloba 13 ítems.

21 Estoy al margen hasta que los problemas se tornan críticos, entonces actúo.

6 Premio a los empleados bajo mi cargo por alcanzar las metas acordadas.

34 Actúo solamente cuando los problemas se tornan críticos.

19 Veo que el personal sea recompensado por alcanzar las metas acordadas.

32 Premio a los trabajadores por el logro de las metas alcanzadas.

7 Estoy pendiente de las posibles discrepancias a los planes acordados previamente.

8 Postergo el tomar decisiones.

18 Reconozco en los trabajadores sus distintas necesidades y cualidades personales.

16 Motivo a los trabajadores para que alcancen las metas programadas.

45 Busco premiar las iniciativas de mis colaboradores que tratan de resolver las problemáticas de trabajo.

33 Me oriento hacia un tipo de supervisión preventiva más que correctiva.

24 Incremento en el trabajador el sentido de participación activa en el trabajo.

13 Utilizo el sentido del humor para suavizar las dificultades.

El no liderazgo, *laissez-faire* refleja la pasividad del líder e incluso la ausencia de iniciativa del mismo, en palabras del Rivas-Tovar (2011) el líder evita emprender acciones.

Cuarto factor: Liderazgo corregido contiene 5 ítems.

48 Dejo que mis colaboradores enfrenten situaciones difíciles de resolver en mi lugar.

35 En situaciones problemáticas del área de trabajo, es difícil encontrarme.

47 Estoy al margen del trabajo de mi personal, solo actúo cuando se comenten errores.

22 En momentos de crisis es difícil encontrarme.

9 Estoy ausente cuando más se me necesita.

Este cuarto factor pudiese concluir con la asimilación del liderazgo en los seguidores y la posibilidad de ser responsables de las metas asumidas en los equipos y la organización, o la meta cumplida por el liderazgo transformacional en cuanto al fomento de alto rendimiento y el empoderamiento de los empleados como lo asegura Lussier & Achua, (2013) que el comportamiento que comunique las expectativas del líder para la excelencia diaria y el desempeño superior por parte de los seguidores, así como la actitud por parte del líder que desafía a los seguidores a pensar y asumir responsabilidades. O como concluyen Kim & Kim (2014) que el liderazgo transformacional introduce nuevos retos ambientales y presenta a los elementos organizacionales un nuevo camino provocando pensadores independientes.

Conclusiones

Se puede concluir que la validación y confiabilidad del instrumento MLQ de Bass y Avolio sí responde a la pregunta de investigación, el objetivo y la hipótesis alternativa,

que sí cumple los criterios metodológicos de confiabilidad y validez en esta prueba piloto con personal en este giro de empresas de servicios de importación y exportación portuaria aplicado a altos y medios mandos de dichas empresas.

Se confirman también los cuatro factores que mide el MLQ: liderazgo transformacional, liderazgo transaccional, no liderazgo y liderazgo corregido. Esto resulta congruente con lo que propone medir este instrumento.

La consistencia interna de este instrumento confirma ser alta pues el alfa de Cronbach es de .971. Y por lo tanto se podrá utilizar dicho instrumento para este giro de empresas para medir el Liderazgo Transformacional en la tesis doctoral completa a futuro.

Respecto a los datos sociodemográficos llama la atención con respecto a los altos mandos que aunque la mujer ha tomado un papel preponderante en diversas empresas, sin embargo resulta que es mayor el porcentaje de los hombres en dichos puestos, al menos en este tipo de empresas.

Predomina el rango de edad entre 31 a 40 años que es una edad media adulta que incluiría madurez en las decisiones.

También llama la atención que un alto porcentaje de los encuestados son personas casadas y un porcentaje predominante tienes dos hijos.

Un alto porcentaje cuenta con estudios de licenciatura, pero en cuanto a la profesión un alto porcentaje es distinto al del perfil formado en su carrera universitaria. Y por supuesto la mayoría de los encuestados sus estudios los llevaron a cabo en universidad pública.

Por el perfil de los sujetos de estudio, un alto porcentaje de ellos son trabajadores de confianza, siendo que se trata de altos y medios mandos de las empresas participantes objeto de estudio. La antigüedad en el puesto y en la organización es mayor a 20 años, con una gran experiencia en el giro de servicios de las empresas. Son mayoría los mandos medios entrevistados en comparación a altos mandos que es menor y es congruente pues los gerentes siempre se consideran uno por cada empresa y los mandos medios conforman diversas áreas o departamentos.

Por referirse a los altos y medios mandos si existe capacitación en los últimos seis meses, el manejo de las TICS un dominio medio, un alto porcentaje tiene más de 41

personal a cargo, un alto porcentaje está satisfecho con su salario, la mitad de los entrevistados si han pensado en cambiar de empleo. Y en cuanto a los ingresos mensuales la mayoría perciben entre 15 a 20 mil pesos.

Por los resultados obtenidos en esta prueba piloto, se confirma que dicho instrumento se puede aplicar en el estudio completo de la tesis doctoral de la investigación por su alta confiabilidad y validez.

Se confirma también que al abordar en esta población sujeto de estudio, el liderazgo transformacional aportaría lo que ocupan estas tipos de organizaciones pues se aplica en empresas con dinámicas continuas, retos frecuentes, y lo más importante es para abordar en un trabajo que implica el crecimiento de los líderes como de los mandos medios.

Al abordar esta investigación se pretende aportar a la población latinoamericana lo que necesita para ya forjar lo que hasta el momento no se había planteado, forjar líderes, o quien ya sea líder tenga la posibilidad de formarse como tal. Además se considera que ya es el tiempo de que los líderes de las empresas mexicanas y sobre todo en este giro, tengan un perfil, además estrategias y herramientas que los ayuden a forjar líderes transformacionales y seguidores.

Esta prueba piloto confirma que al aplicar este estudio en este sector ayudaría a dar mejor respuesta a la dinámica portuaria de la que este puerto de Ensenada, tiene como reto. Y ayudaría a potenciar que los eslabones de los que forman parte la logística portuaria y las empresas que llevan a cabo la importación y exportación.

Limitaciones y futuras investigaciones

La limitación con la que se encuentra esta prueba piloto es que fueron pocos sujetos participantes.

Otra limitación es que solo se llevó a cabo en una pequeña porción de un puerto.

Para futuras investigaciones sería conveniente que se realice en una muestra de mayor población, así también que se lleven a cabo estudios longitudinales, así como que sean aplicados estudios empíricos y monitoreados para confirmar los efectos del liderazgo transformacional.

Cabe mencionar que el presente investigador, está llevando su investigación longitudinal correlacionando el liderazgo transformacional con una teoría de personalidad novedosa, y que investigadores ya se están interesando al respecto. La teoría referida es el Eneagrama y que pretende correlacionar la influencia de la personalidad para potenciar el liderazgo transformacional. Y que a futuro también se publicará con los avances que hasta ahora se están llevando a cabo.

En conclusión el liderazgo transformacional es una variable que se tiene que ir abordando con talento, y abordando paso a paso y lo que implica tanto el líder como los seguidores y seguro que quien se lo tome en serio tendrá excelentes resultados y sus respectivas organizaciones también. Sobre todo en otros sectores además del que se pretende abordar al hacer esta prueba piloto.

Referencias

Almirón Arévalo, V., Tikhomirova, A., Trejo Toriz, A. C., & García-Ramírez, J. M. (2015). Liderazgo transaccional vs Liderazgo transformacional.

Bracho Parra, O. & García Guiliany, J. (2013). Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional. Telos, 15(2) 165-177. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99328423003

Campo-Arias, A., & Oviedo, H. C. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Rev Salud Pública*, *10*(5), 831-9.

Cox, R.H. (2009). *Psicología del deporte. Conceptos y sus aplicaciones* (6a. ed.). Madrid: Editorial Médica Panamericana.

Cruz-Ortiz, V., Salanova, M. & M. Martínez, I. (2013). Liderazgo transformacional: investigación actual y retos futuros. Universidad & Empresa, (25) 13-32.

Dust, S. B., Resick, C. J., & Mawritz, M. B. (2014). Transformational leadership, psychological empowerment, and the moderating role of mechanistic-organic contexts. *Journal Of Organizational Behavior*, *35*(3), 413-433. doi:10.1002/job.1904

Ferrando, P. J. & Lorenzo-Seva, U. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: algunas consideraciones adicionales. *Anales de Psicología,* 30(3) 1170-1175. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16731690032

Ganga Contreras, F. & Navarrete Andrade, E. (2014). Aportaciones teóricas significativas sobre el liderazgo carismático y transformacional. Revista Venezolana de Gerencia, 19(67) 456-476. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29031856009

García-García, J.A., López-Alvarenga, J.C., Jiménez-Ponce, F., Ramírez-Tapia, Y., Lino-Pérez, L. & Reding-Bernal, A. (2014). *Metodología de la investigación: bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud* (2ª. ed.). México, D.F.: McGrawHill Education.

Hernández y Rodríguez, S. y Palafox, G. (2012). *Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad* (3a. ed.). México: D.F.: McGraw-Hill.

Kim, S. G., & Kim, J. (2014). Integration Strategy, Transformational Leadership and Organizational Commitment in Korea's Coorporate Split-offs. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *109*, 1353-1364.

Lussier, R.N. & Achua, C.F. (2013). *Liderazgo: teoría, aplicación y desarrollo de habilidades* (4ª. ed.). Querétaro, Qro.: CENGAGE Learning.

Lloret-Segura, S., Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A. & Tomás-Marco, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología,* 30(3) 1151-1169. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16731690031

Mendoza, I.A., (2005). Estudio diagnóstico del perfil de Liderazgo Transformacional y Transaccional de gerentes de ventas de una empresa farmacéutica a nivel nacional. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Tlaxcala. Recuperado de http://www.colparmex.org/Tesis/AMM.pdf

McCleskey, J. A. (2014). Situational, Transformational, and Transactional Leadership and Leadership Development. *Journal Of Business Studies Quarterly*, *5*(4), 117-130.

Moreira, C.M., (2010). Liderazgo transformacional y género en organizaciones militares. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Psicología. Recuperado de http://eprints.ucm.es/11436/1/T32255.pdf

Munguía, G., Becerril-Torres, O. U., & Quiroz, S. (2014). Flujo bilateral de comercio marítimo entre México y Canadá: un análisis gravitacional 1990-2010. *Mundo siglo XXI*, (32), 59-66.

Pérez Ortega, G., Sepulveda Atehortua, L. Y., & Arango Serna, M. D. (2015). El liderazgo transformacional: la percepción de los seguidores en las organizaciones no gubernamentales de Antioquia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, *3*(46), 230-242.

Rivas-Tovar, L.A. (2011). Dirección estratégica y procesos organizacionales: nuevos modelos para el siglo XXI. México, D.F.: IPN.

Şahin, D. R., Çubuk, D., & Uslu, T. (2014). The Effect of Organizational Support, Transformational Leadership, Personnel Empowerment, Work Engagement, Performance and Demographical Variables on the Factors of Psychological Capital. *EMAJ: Emerging Markets Journal*, *3*(3), 1-17.

Torres, A. I. Z., Chavez, J. C. L. N., & Valencia, J. B. (2015). Competitividad del Transporte Aero y Marítimo de México en el Marco del Comercio Exterior. *Revista Internacional Administración & Finanzas, 8*(5), 95-112.

Vallejo, P. M. (2013). El Análisis Factorial en la construcción e interpretación de tests, escalas y cuestionarios. Recuperado de http://web.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/AnalisisFactorial.pdf

Velasco, M. A. G., Ospina, M. A. P., & Salazar, L. I. D. (2015). El liderazgo transformacional en las organizaciones: un análisis descriptivo. *Teuken Bidikay*, (2), 94-110.

Xueli, W., Lin, M., & Mian, Z. (2014). Transformational leadership and agency workers' organizational commitment: the mediating effect of organizational justice and job characteristics. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, *42*(1), 25-36.

Anexo 1. Communalities

	Initial	Extraction
1 TFCA Muestro capacidad para transmitir una visión del futuro.	1.000	.845
2 TFCA Oriento las acciones de mi personal hacia la misión organizacional.	1.000	.754
3 TFCA Motivo al trabajador para que alcance las metas programadas.	1.000	.797
4 TFCA Propicio que el personal tenga iniciativa para resolver problemas.	1.000	.844
5 TFCC Considero las distintas necesidades laborales del personal.	1.000	.805
6 TFCC Premio a los empleados bajo mi cargo por alcanzar las metas acordadas.	1.000	.724
7 TFCC Estoy pendiente de las posibles discrepancias a los planes acordados previamente.	1.000	.664
8 TFCC Postergo el tomar decisiones.	1.000	.546
9 TFIM Estoy ausente cuando más se me necesita.	1.000	.353
10 TFIM Mi liderazgo como jefe(a) logra satisfacción en el equipo de trabajo.	1.000	.851
11 TFIM Animo al personal a esforzarse para trabajar más y mejor.	1.000	.827
12 TFIM Soy efectivo(a) en la administración de las actividades del personal a mi cargo.	1.000	.718
13 TFEI Utilizo el sentido del humor para suavisar las dificultades.	1.000	.508
14 TFEI Integro una visión clara del futuro de la organización.	1.000	.875
15 TFEI Guío las acciones del personal bajo mi cargo hacia la misión de la organización.	1.000	.759
16 TFEI Motivo a los trabajadores para que alcancen las metas programadas.	1.000	.887
17 TFCI Estimulo el uso del razonamiento y la lógica en la resolución de problemas.	1.000	.685
18 TFCI Reconozco en los trabajadores sus distintas necesidades y cualidades personales.	1.000	.770
19 TFCI Veo que el personal sea recompensado por alcanzar las metas acordadas.	1.000	.727

20 TFCI Estoy comprometido con las normas de mejora continua en el área de trabajo con mi personal.	1.000	.672
21 TFTP Estoy al margen hasta que los problemas se tornan críticos, entonces actúo.	1.000	.735
22 TFTP En momentos de crisis es difícil encontrarme.	1.000	.740
23 TFTP El equipo de trabajo a mi cargo está satisfecho con los métodos de dirección que empleo.	1.000	.768
24 TFTP Incremento en el trabajador el sentido de participación activa en el trabajo.	1.000	.717
25 TNPC Soy efectivo(a) en las decisiones sobre la asignación de tareas de grupo para alcanzar los objetivos del área.	1.000	.734
26 TNPC Utilizo adecuadamente mi sentido del humor para manejar situaciones difíciles entre el personal.	1.000	.660
27 TNPC Sé transmitir una visión integrada del futuro deseado de la organización.	1.000	.869
28 TNPC Promuevo las acciones del personal hacia los lineamientos de la misión y la visión de la organización.	1.000	.859
29 TNAEA Mis colaboradores están motivados en alcanzar las metas del plan de trabajo.	1.000	.827
30 TNAEA Estimulo la capacidad de análisis de mis colaboradores.	1.000	.663
31 TNAEA Concedo atención personal a mis colaboradores cuando están agobiados.	1.000	.682
32 TNAEA Premio a los trabajadores por el logro de las metas alcanzadas.	1.000	.745
33 TNAEP Me oriento hacia un tipo de supervisión preventiva más que correctiva.	1.000	.755
34 TNAEP Actúo solamente cuando los problemas se tornan críticos.	1.000	.704
35 TNAEP En situaciones problemáticas del área de trabajo, es difícil encontrarme.	1.000	.737
36 TNAEP Participo activamente en la satisfacción de mi equipo de trabajo.	1.000	.737
37 NLLF Estimulo a que se esfuercen más los trabajadores en sus	1.000	.867

actividades laborales.		
38 NLLF Se han alcanzado las metas propuestas en los planes de trabajo.	1.000	.714
39 NLLF Mejoro el clima de trabajo empleando mi sentido del humor.	1.000	.899
40 NLLF Comunico la visión del futuro deseado de la organización.	1.000	.868
41 VRS Busco promover la iniciativa de mis colaboradores hacia la misión y visión de la organización.	1.000	.924
42 VRS Logro motivar al personal en cuanto al logro de los estándares de trabajo esperados.	1.000	.891
43 VRS Propicio la resolución de problemas en equipo usando estrategias racionales.	1.000	.717
44 VRS Atiendo las necesidades particulares de cada uno de mis colaboradores de trabajo.	1.000	.708
45 VREE Busco premiar las iniciativas de mis colaboradores que tratan de resolver las problemáticas de trabajo.	1.000	.754
46 VREE Propongo mejoras en cuanto a mantenimiento preventivo en el área de trabajo.	1.000	.741
47 VREE Estoy al margen del trabajo de mi personal, solo actúo cuando se comenten errores.	1.000	.746
48 VREE Dejo que mis colaboradores enfrenten situaciones difíciles de resolver en mi lugar.	1.000	.677
49 VREF El personal se siente satisfecho con las decisiones que se han tomado en su área de trabajo.	1.000	.837
50 VREF Mis colaboradores se han comprometido en alcanzar las metas organizacionales esforzándose más.	1.000	.777
51 VREF El equipo de trabajo ha demostrado ser efectivo.	1.000	.815
52 VREF Mi sentido responsable del humor favorece la integración del equipo de trabajo.	1.000	.812

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Anexo 2. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	30.783	59.198	59.198	30.783	59.198	59.198	13.784	26.507	26.507
2	3.753	7.218	66.416	3.753	7.218	66.416	11.233	21.601	48.108
3	2.834	5.449	71.865	2.834	5.449	71.865	9.027	17.359	65.468
4	1.923	3.697	75.562	1.923	3.697	75.562	5.249	10.095	75.562
5	1.766	3.396	78.958						
6	1.493	2.872	81.830						
7	1.326	2.549	84.380						
8	1.151	2.213	86.592						
9	.987	1.897	88.490						
10	.819	1.574	90.064						
11	.768	1.476	91.540						
12	.629	1.209	92.749						
13	.581	1.118	93.867						
14	.511	.983	94.850						
15	.414	.796	95.646						
16	.369	.710	96.356						
17	.349	.671	97.026						
18	.278	.534	97.560						

19	.249	.479	98.039							
20	.193	.371	98.410							
21	.175	.337	98.747							
22	.161	.310	99.057							
23	.133	.256	99.313							
24	.114	.219	99.532							
25	.082	.158	99.690							
26	.065	.125	99.815							
27	.053	.103	99.918							
28	.043	.082	100.000							
29	2.442E-15	4.697E-15	100.000							
30	1.329E-15	2.556E-15	100.000							
31	1.010E-15	1.942E-15	100.000							
32	8.082E-16	1.554E-15	100.000							
33	6.596E-16	1.268E-15	100.000							
34	5.370E-16	1.033E-15	100.000							
35	4.022E-	7.735E-16	100.000							

	16									
36	2.444E-16	4.699E-16	100.000							
37	1.918E-16	3.688E-16	100.000							
38	1.642E-16	3.158E-16	100.000							
39	6.872E-17	1.321E-16	100.000							
40	3.025E-17	5.818E-17	100.000							
41	-3.483E-17	-6.697E-17	100.000							
42	-5.691E-17	-1.094E-16	100.000							
43	-1.905E-16	-3.663E-16	100.000							
44	-2.219E-16	-4.267E-16	100.000							
45	-3.597E-16	-6.917E-16	100.000							
46	-3.954E-16	-7.603E-16	100.000							

47	-4.498E-16	-8.651E-16	100.000						
48	-6.290E-16	-1.210E-15	100.000						
49	-7.737E-16	-1.488E-15	100.000						
50	-9.584E-16	-1.843E-15	100.000						
51	-1.047E-15	-2.013E-15	100.000						
52	-4.196E-15	-8.069E-15	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Anexo 3. Rotated Component Matrix[a]

	Component			
	1	2	3	4
28 TNPC Promuevo las acciones del personal hacia los lineamientos de la misión y la visión de la organización.	.863			
2 TFCA Oriento las acciones de mi personal hacia la misión organizacional.	.825			
1 TFCA Muestro capacidad para transmitir una visión del futuro.	.812			
41 VRS Busco promover la iniciativa de mis colaboradores hacia la misión y visión de la organización.	.811			
29 TNAEA Mis colaboradores están motivados en alcanzar las metas del plan de trabajo.	.802			
40 NLLF Comunico la visión del futuro deseado de la organización.	.783			
27 TNPC Sé transmitir una visión integrada del futuro deseado de la organización.	.774			
4 TFCA Propicio que el personal tenga iniciativa para resolver problemas.	.743			
14 TFEI Integro una visión clara del futuro de la organización.	.737			
42 VRS Logro motivar al personal en cuanto al logro de los estándares de trabajo esperados.	.700			
15 TFEI Guío las acciones del personal bajo mi cargo hacia la misión de la organización.	.643			
5 TFCC Considero las distintas necesidades laborales del personal.	.638			
37 NLLF Estimulo a que se esfuercen más los trabajadores en sus actividades laborales.	.632			
3 TFCA Motivo al trabajador para que alcance las	.618			

metas programadas.				
20 TFCI Estoy comprometido con las normas de mejora continua en el área de trabajo con mi personal.	.605			
50 VREF Mis colaboradores se han comprometido en alcanzar las metas organizacionales esforzándose más.	.594			
43 VRS Propicio la resolución de problemas en equipo usando estrategias racionales.	.562			
36 TNAEP Participo activamente en la satisfacción de mi equipo de trabajo.	.556			
39 NLLF Mejoro el clima de trabajo empleando mi sentido del humor.		.822		
10 TFIM Mi liderazgo como jefe(a) logra satisfacción en el equipo de trabajo.		.743		
52 VREF Mi sentido responsable del humor favorece la integración del equipo de trabajo.		.713		
51 VREF El equipo de trabajo ha demostrado ser efectivo.		.701		
17 TFCI Estimulo el uso del razonamiento y la lógica en la resolución de problemas.		.686		
12 TFIM Soy efectivo(a) en la administración de las actividades del personal a mi cargo.		.671		
26 TNPC Utilizo adecuadamente mi sentido del humor para manejar situaciones difíciles entre el personal.		.670		
23 TFTP El equipo de trabajo a mi cargo está satisfecho con los métodos de dirección que empleo.		.660		
44 VRS Atiendo las necesidades particulares de cada uno de mis colaboradores de trabajo.		.654		
31 TNAEA Concedo atención personal a mis colaboradores cuando están agobiados.		.637		

11 TFIM Animo al personal a esforzarse para trabajar más y mejor.		.627		
49 VREF El personal se siente satisfecho con las decisiones que se han tomado en su área de trabajo.		.627		
46 VREE Propongo mejoras en cuanto a mantenimiento preventivo en el área de trabajo.		.545		
25 TNPC Soy efectivo(a) en las decisiones sobre la asignación de tareas de grupo para alcanzar los objetivos del área.		.545		
38 NLLF Se han alcanzado las metas propuestas en los planes de trabajo.		.527		
30 TNAEA Estimulo la capacidad de análisis de mis colaboradores.		.509		
21 TFTP Estoy al margen hasta que los problemas se tornan críticos, entonces actúo.			-.766	
6 TFCC Premio a los empleados bajo mi cargo por alcanzar las metas acordadas.			.723	
34 TNAEP Actúo solamente cuando los problemas se tornan críticos.			-.706	
19 TFCI Veo que el personal sea recompensado por alcanzar las metas acordadas.			.704	
32 TNAEA Premio a los trabajadores por el logro de las metas alcanzadas.			.671	
7 TFCC Estoy pendiente de las posibles discrepancias a los planes acordados previamente.			.669	
8 TFCC Postergo el tomar decisiones.			-.666	
18 TFCI Reconozco en los trabajadores sus distintas necesidades y cualidades personales.			.631	
16 TFEI Motivo a los trabajadores para que alcancen las metas programadas.			.612	
45 VREE Busco premiar las iniciativas de mis colaboradores que tratan de resolver las			.602	

problemáticas de trabajo.				
33 TNAEP Me oriento hacia un tipo de supervisión preventiva más que correctiva.			.582	
24 TFTP Incremento en el trabajador el sentido de participación activa en el trabajo.			.549	
13 TFEI Utilizo el sentido del humor para suavisar las dificultades.			.471	
48 VREE Dejo que mis colaboradores enfrenten situaciones difíciles de resolver en mi lugar.				-.803
35 TNAEP En situaciones problemáticas del área de trabajo, es difícil encontrarme.				-.781
47 VREE Estoy al margen del trabajo de mi personal, solo actúo cuando se comenten errores.				-.734
22 TFTP En momentos de crisis es difícil encontrarme.				-.663
9 TFIM Estoy ausente cuando más se me necesita.				-.440

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 11 iterations.

Modelo Implantado para la evaluación de Cursos y de Programas emprendedores

Alan García Lira

Luis Carlos G. Cantón Castillo

Ángel Torreblanca Roldan

Resumen

La cuestión de la evaluación de los programas emprendedores es un problema que trasciende los ámbitos de la educación y de la administración y que ha sido objeto de análisis tanto de gobiernos como de organizaciones internacionales como la Comunidad Europea, la Organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE) o el Foro Económico Mundial, entre otros, siendo de importancia para estas instituciones la medición del impacto que pueda tener estos programas hacia el entorno, entendiéndose por impacto la medición de hasta qué punto el curso provoca cambios en la dirección deseada. Una medida clásica de este impacto es medir el número de empresas creadas y/o el número de empleos (COM, 2006). Para los casos en que los programas no llegan hasta la creación de empresas la cuestión de la valuación del impacto se torna más compleja.

Este trabajo propone evaluar el impacto de los programas emprendedores midiendo el incremento de las competencias específicas de los participantes, mediante la aplicación de un estudio longitudinal de dos puntos al cual se le aplica una prueba de significancia estadística.

Para ello se presentan la forma de aplicar la metodología mediante la presentación de los resultados de su aplicación a alumnos del taller emprendedor de la Universidad Autónoma de Yucatán.

Palabras clave: Método, emprendedor, evaluación formativa.

Antecedentes

La cuestión de la evaluación de los programas emprendedores es un problema que trasciende los ámbitos de la educación y de la administración y que ha sido objeto de análisis tanto de gobiernos como de organizaciones internacionales como la Comunidad Europea, la Organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE) o el Foro Económico Mundial, entre otros. En este sentido, McMullan, Chrisman, Vesper, (2001) citados en ((Herrero de Egaña, Van Dorp, Solórzano, 2010) dicen que desarrollar una metodología para la evaluación parece algo fácil, y que la complicación es saber sí es la correcta. Westhead, Storey, Martin, (2001) citado por el mismo autor coinciden con esa opinión al manifestar que para evaluar este tipo de programas se necesitan metodologías muy precisas y minuciosas.

Con respecto a la forma para evaluar los cursos y programas emprendedores, Wyckham (1989) citado en (Herrero de Egaña, et al, 2010) destaca que no existe un método universalmente aceptado y se limita a presentar las tres formas en que han venido siendo valorados. Primero, el conocimiento y habilidades de los estudiantes se realiza a través de exámenes; segundo, el curso y los profesores son evaluados por medio de encuestas a los alumnos; tercero, una vez ha terminado el curso los datos de empleo y de renta de los estudiantes que lo han superado pueden ser utilizados para determinar la calidad del curso. Desde el punto de vista de la OCDE (2008) recomienda la necesidad de medir el impacto de los programas y no solamente los resultados obtenidos, para la Comisión Europea (2008), la forma de realizar esta medición dependerá de las competencias emprendedoras que se quieran desarrollar

Herrero de Egaña *et al*, (2010) afirma que la evaluación de actitudes, intenciones y percepciones es utilizada frecuentemente en los cursos que por su duración no pueden medir el número de empresas creadas apoyándose en las ideas aportadas por Christine Volkmann en el reporte del World Economic Forum (2009); y en (Hytti y. Kuopusjärvi, 2004), estos han relacionado que la idea que subyace detrás de la medición de las actitudes, intenciones y creencias es la teoría de comportamiento planificado

Para los expertos que presentaron su informe a la Comisión Europea (2008) las mediciones a utilizar dependen del tipo de curso. En caso de tratar de motivar la actitud emprendedora se propone utilizar una encuesta a los alumnos para conocer sus percepciones sobre la tarea del emprendedor y sobre su capacidad para detectar oportunidades emprendedoras y su explotación. Sin embargo, Herrero de Egaña *et al* (2010) nos advierten que si el objetivo es desarrollar capacidades emprendedoras básicas será más complicado llegar a determinar la forma de evaluación porque se conoce poco sobre las capacidades emprendedoras requeridas y la forma de medirlas, en este último caso, la calidad se podría medir estudiando la pedagogía y los métodos utilizados para el aprendizaje. McMullan, Chrisman y Vesper (2001) destacan que la mayoría de los cursos seguirán el enfoque subjetivo de las encuestas, pero advierten que esto es solamente indica el grado de satisfacción de los participantes pero que no debe ser utilizado como variable que mida el cumplimiento de los objetivos ni la calidad del programa o curso. Otra forma sugerida de valorar el aumento de conocimientos y el desarrollo de habilidades emprendedoras, se mide evaluando si los participantes en el curso han aprendido a generar buenas ideas de negocio y planes de empresa exitosos.

Jack y Anderson (2001) propusieron el estudio longitudinal como otra forma de medir los resultados de los programas, ya que este enfatiza la medida y el impacto de los diferentes elementos que constituyen el curso a lo largo del tiempo, desde el lanzamiento del programa hasta su finalización. Un gran número de autores han destacado la falta de estudios longitudinales en el área de la educación y prácticas para la creación de empresas y manifiestan la necesidad de evaluar longitudinalmente este tipo de programas (Clark, Davies y Harnish (1984); Fleming, (1996); Westhead y Storey (1996); y Wyckham, (1989)).

El Modelo de evaluación que ha sido implantado hasta el 2015

Antes de proponer el modelo de evaluación se desarrollaron algunas consideraciones sobre la razón para desarrollarlo, se requería un diseño que fuera capaz de servir de indicador para valorar un curso o programa emprendedor, dado que lo que se pretende evaluar son grupos formados por personas agrupadas por un

interés común o por un proceso de selección, el diseño necesariamente debería ser cuasiexperimental por la evidente falta de aleatoriedad del grupo. Lo siguiente fue determinar el diseño específico, para esto tomamos como referencia la selección realizada por (Valadez y Bamberger, 1994) la cual podemos consultar en la tabla 1 listada a continuación.

Tabla 1. Trece modelos de diseños cuasi experimentales clasificados como metodológicamente robustos o como simples y económicos y utilizados como diseños de evaluación de impacto

Metodológicamente robustos

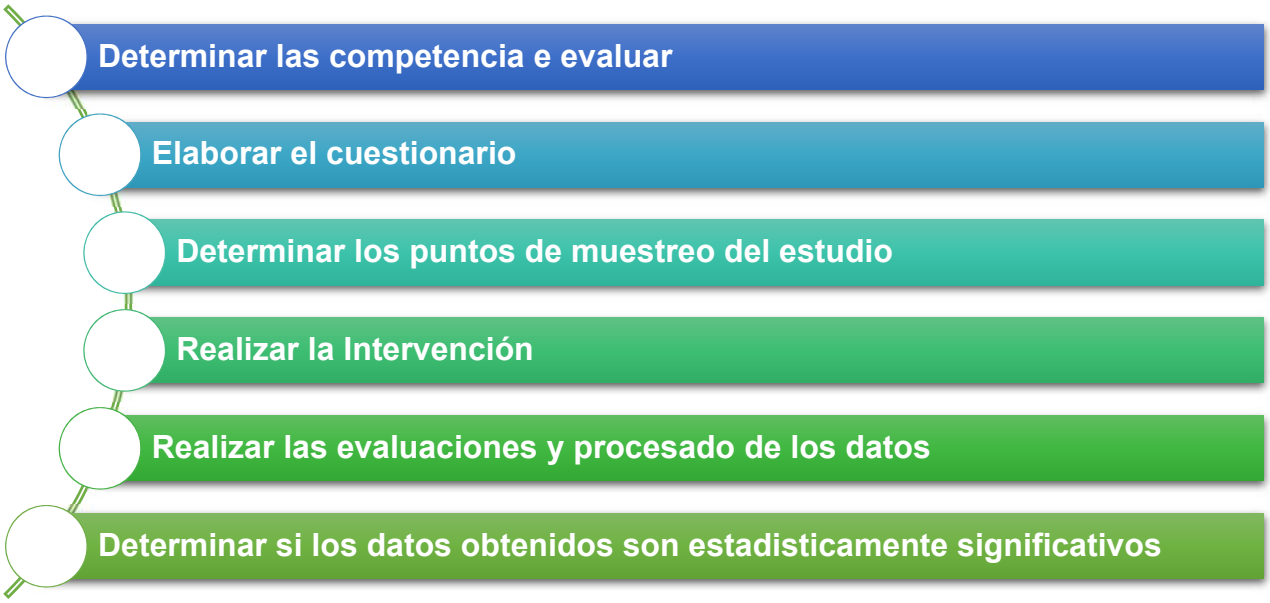
1. Pre-test y Post-test en el grupo del proyecto y en el de control. El diseño quasiexperimental (QE) clásico
2. Segmentación de los grupos por diferencias en la intensidad de la intervención: el diseño QE básico pero con múltiples grupos intervenidos
3. Controlado por la influencia de múltiples: grupos no intervenidos el diseño QE básico pero con la adición grupos no intervenidos adicionales
4. Grupos de control no equivalentes con múltiples pre-test: el diseño QE básico pero con la adición de pre-test adicionales
5. Grupos de control no equivalentes, con múltiples pre-test y post-test
6. Controlado por las interacciones del test de intervención: Se adicionan grupos de control e intervenidos al diseño QE básico.
7. Controlado por la selección de los efectos: múltiples niveles de intervención y grupos de control.
8. Control pro efectos históricos: dos mediciones pre y post-test en el grupo intervenido y el de control
9. Análisis de series interrumpidas de tiempo, con un grupo de control no equivalente
10. Análisis de series interrumpidas de tiempo sin un grupo de control*

Simples y económicos

11. Comparación del grupo antes y después de la intervención, pero sin un grupo de control

12. Comparación ex-post del grupo intervenido y el de control en ausencia de un pre-test 13. Pre-test y post-test en un grupo experimental, combinado con una comparación ex-post del grupo intervenido y el de control.
*este diseño es menos robusto pero se compensa si hay suficientes puntos de observación Fuente: adaptado de (Valadez y Bamberger, 1994)

Dado que lo que se pretende con el modelo es que este sirva como indicador de desempeño y a la vez para probar una hipótesis, priorizamos la sencillez de los cálculos sobre la precisión estadística por lo que se escogió entre los diseños "simples y económicos" dada su relativa facilidad de cálculo. Se diseñó un pre-test y un post test en el grupo intervenido, pero sin un grupo de control, este diseño se observa con más detalle en la gráfica 1, a continuación.



***Gráfica 1.*Secuencia de aplicación de la metodología de evaluación.** Fuente: elaboración Propia

La gráfica 1 nos muestra grosso *modo* los pasos de aplicación del método iniciando al determinar las competencias a evaluar, en nuestro caso particular nos apegamos en lo posible a las propuestas por Hugo Kantis (2004) para el contexto

latinoamericano, un listado de éstas se encuentran en la Tabla 2, sin embargo, se entiende que la elección de éstas en cada caso dependerá en gran medida de las características y objetivos del programa a evaluar. Para el caso de la Universidad Autónoma de Yucatán los autores presentan una explicación más detallada en el trabajo “El enfoque de competencias para formar emprendedores: evaluación del modelo de la Universidad Autónoma de Yucatán” (G.Cantón, García, luit. 2014). Las competencias elegidas se utilizaron como variables dicotómicas que sirvieron de base para la creación de los cuestionarios (Véase la gráfica 1), una vez elaborados los cuestionarios se procedió a determinar en qué momentos deberían aplicarse.

Cuando una respuesta es observada en *t* ocasiones de tiempo, los datos de medidas repetidas reciben el nombre de datos longitudinales (Arnau, Bono. 2008). Tradicionalmente esta clase de estudios tiene por característica principal la observación, de forma secuenciada, de la misma variable dependiente, ya sea en función de tratamientos distintos o, - como en nuestro caso -, en función del tiempo. El objetivo fundamental de este tipo de estudio (longitudinal) es conocer tanto los cambios o perfiles individuales, como determinar si el cambio es significativo y si se dan diferencias entre los distintos sujetos de la muestra (Arnau, Bono. 2008). Desde la perspectiva específicamente temporal, se observa que a lo largo de la década de los setenta y ochenta ha habido un amplio uso de estudios longitudinales, tanto en ciencias sociales como psicológicas. Ware y Liang (1996) subrayan que los estudios longitudinales ofrecen la oportunidad de estudiar patrones individuales de cambio sobre el tiempo y condiciones. Estos patrones aportan estimaciones de la tasa de cambio en función del tiempo, edad o condición libres, de la confusión producida por los efectos de cohortes u otros factores que varían entre individuos. (Arnau, Bono. 2008). En nuestro caso específico como los cursos son semestrales y nos interesaba valorar el cambio percibido en las competencias se eligieron como puntos de muestreo el inicio y el final del curso, además que la elección de solo dos puntos nos permitió mayor flexibilidad al momento de elegir el método para determinar la significancia estadística.

El último paso fue determinar si los datos obtenidos eran estadísticamente significativos (véase gráfica 1), en el análisis de datos longitudinales, pueden seguirse diversos procedimientos. Así, cuando la variable de respuesta se distribuye normalmente, es posible aplicar las técnicas de análisis multivariante, análisis de la variancia de medidas repetidas, análisis de curvas de crecimiento, modelos de efectos mixtos y los modelos de ecuaciones de estimación generalizada (Liang y Zeger, 1986). Cuando la variable dependiente es de naturaleza no métrica, se tienen como alternativa los modelos log-lineales y los modelos basados en las ecuaciones de estimación generalizadas. Una de las principales dificultades del análisis de datos de diseños de medidas repetidas es debida a la dependencia que suele darse entre las medidas repetidas de la misma unidad observacional. (Davis, 1998; Menard, 1991). Citados en (Arnau, Bono. 2008). Esa dificultad se presentó indiscutiblemente en este trabajo.

El test de la χ2 (creado por Pearson en 1900), se ha convertido en una herramienta de uso general para conocer si existe o no relación entre variables de tipo cualitativo. Sin embargo, la prueba χ2 es aplicable a los datos de una tabla de contingencia solamente cuando las frecuencias esperadas son suficientemente grandes, del mismo modo, cuando los datos exhiben algún grado de dependencia el test χ2 no será el método apropiado para contrastar la hipótesis nula de independencia (Díaz, Fernández. 2004) En estos casos se utiliza el test de McNemar como alternativa, ambos casos provienen del modelo general en el que se trata de aparear individuos con dos niveles distintos de cierta característica A **(A'** y A), para estudiar la dependencia de dicha característica con otra B. considerada en varios niveles dentro de la población. (Calavatra, 1979), donde el interés se centra en comparar si las mediciones efectuadas en dos momentos diferentes (normalmente antes y después de alguna intervención) son iguales o si, por el contrario, se produce algún cambio significativo.

La prueba de McNemar contrasta así si el número de individuos que han dejado de presentar la característica de interés (b) es el mismo que el número de individuos que han realizado el cambio inverso (c). (Díaz, Fernández. 2004). Para este test, es usual utilizar dos intervalos de medición, - como es el caso de nuestro estudio – y

presenta menos dificultados matemáticas que las pruebas usuales para los estudios longitudinales. Esto presenta ventajas para nuestro modelo debido a que se buscaba obtener una prueba que fuera de fácil aplicación sin por ello perder validez estadística. Para el que se necesiten más puntos de medición en el tiempo puede ser operativo el agrupar niveles o pruebas hasta b = 3, para el que existe un algoritmo de análisis debido a Fleiss y Everitt (1971).

Justificación

La Facultad de Ingeniería Química de la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) imparte desde hace varios años un programa denominado “Taller de emprendedores” con valor de 4 créditos para la carrera de Ingeniería Industrial Logística, como la UADY, en los últimos años, ha estado cambiando su modelo educativo por uno basado en el enfoque de competencias denominado modelo educativo de formación integral (MEFI) UADY (2012), resultó de interes corroborar que el programa se mantenía vigente como formador de competencias del emprendedor. Un análisis extenso de la pertinencia de este programa en el modelo educativo de formación integral de la UADY se encuentra publicado en G. Cantón, García e Iuit (2014), así como la validación del ensayo preliminar que sirve como precedente a este trabajo, que consistió en la elaboración de una encuesta plicada a los alumnos que cursaron el taller en el 2013 con el fin de indagar con que competencias ya contaba el alumno y cuáles consideraba el alumno que adquirió o las mejoró durante el curso (basándonos en la percepción del alumno).

Para el estudio de estas competencias nos basaremos en la perspectiva empírico analítica, al suponer que estos datos son susceptibles de medición y manipulación estadística. La técnica fue descriptiva, ya que en esa fase no pretendimos provocar cambios o manipulación alguna en la situación de los objetos de estudio Martínez (2008), Martínez (s/f).

Para la elección de las competencias evaluadas nos apegamos al trabajo de Kantis (2004), el cual agrupa a las competencias emprendedoras o de los emprendedores

en tres grupos: las vinculadas a los logros, las que corresponden al compromiso y las referidas al liderazgo. Que se presentan en la tabla. 1 y que complementamos con las competencias del emprendedor referidas en el modelo educativo para la formación integral (UADY, 2012).

Tabla 2. Competencias del emprendedor

Competencias vinculadas a los logros*:	Competencias vinculadas a los compromisos:	Competencias vinculadas al liderazgo:
• Búsqueda de oportunidades* • Perseverancia. • Demanda de calidad • Toma de riesgos de forma calculada • Tolerancia a la incertidumbre	• Fijación de objetivos* • Búsqueda de información • Planificación y seguimiento	• Construcción de redes • Capacidad de persuasión • Capacidad de trabajo en equipo • Capacidad de solucionar problemas. • Capacidad de negociación • Iniciativa. • Independencia de criterio y autoconfianza

Fuente: : G.Cantón *et al* (2014) adaptado de Kantis (2004) y UADY (2012)

Con base en este listado se elaboró una encuesta para todos los alumnos de la Facultad de ingeniería química que cursaban el taller de emprendedores en el año 2013 en donde debía de autoevaluar si poseían esa competencia, si mejoró o la adquirieron tras llevar el curso. Precedentes similares los podemos encontrar en Martínez (2008), y Gallardo (2009) entre otros.

El resultado de ese trabajo demostró que el programa es capaz de generar un cambio en las capacidades de los participantes, sin embargo, persiste la interrogante señalada por McMullan *et al* (2001) que señalan la posibilidad de que las respuestas recibidas en la encuesta estén influenciadas o reflejen el grado de satisfacción de los participantes del curso y no sean solo el resultado de un análisis objetivo de su experiencia.

Ahora bien, el programa que nos interesaba evaluar denominado “taller emprendedor” consiste en la enseñanza de diversos conocimientos y la participación en un determinado número de dinámicas, pero aquí mencionamos las que nos parecen más importantes

1. Realizar un diagnóstico del entorno socio económico de la entidad para a partir de este generar una idea de negocio y analizarla a través de un Modelo de Negocio y de investigación de mercado.
2. La creación de un producto prototipo o propuesta de valor
3. La realización de un plan de negocios el cual deben de entregar durante el taller
4. La participación en una dinámica que cubre la mayor parte del taller, que utiliza la técnica de aprendizaje por proyectos y que consiste principalmente en las siguientes etapas:
   4.1. Investigar los requisitos necesarios para la apertura de una empresa del ramo industrial y/o comercial elegido para su proyecto
   4.2. Asignar roles y elaborar un organigrama de su empresa/proyecto a partir de los roles asignados
   4.3. Organizar la función de producción y elaborar un lote de producto
   4.4. Participar en una experiencia de venta en una feria o exposición organizada para tal fin, recabando información para el mejoramiento de producto y empresa.
   4.5. Con base en los resultados obtenidos en su experiencia de venta, realizar una proyección de sus ventas futuras, Para participar cuando menos en dos experiencias de venta adicionales.

4.6. Realizar un balance económico de los resultados y realizar una reflexión sobre la viabilidad económica de su proyecto/empresa.
4.7. Reportar la experiencia y entregar junto con su plan de negocios al final de la dinámica, para evaluación por profesorado y finalizar el curso.

Esta secuencia de actividades es suficiente para generar un cambio en las competencias emprendedoras de los participantes, sin embargo el programa no llega hasta la formación de una empresa formal, durante ese semestre, como para que este pueda ser valorado por la permanencia o desaparición del número de empresas creadas u otro indicador clásico similar, sino que está enfocado en el desarrollo de capacidades emprendedoras que como ya nos señalaba Herrero de Egaña *et al* (2010) nos presenta otro tipo de interrogantes que requerirían un análisis detallado sobre cada una de las competencias implicadas y su forma de valorarlas sobre las cuales no existe un consenso en la literatura. Es desde esta disyuntiva que se planteó el dilema de cómo obtener entonces una medición objetiva o la manera de minimizar los posibles sesgos en el resultado de la aplicación de la prueba.

En vez de intentar valorar puntualmente el efecto de cada una de las competencias en estudio, se decidió tratar de valorarlas indirectamente indagando sobre el efecto que podría tener el curso sobre las mismas mediante la aplicación de un estudio longitudinal (Jack y Anderson, 2001). Se decidió utilizar la encuesta que ya se tenía y aplicarla en 2014 en dos instantes del semestre (terminando primer mes del taller y al final del mismo). En este tipo de estudios existen ciertos posibles sesgos, Garavan and O Cinneide (1994) han manifestado que en el diseño este tipo de estudios se deberían usar grupos de control para compararlos con individuos sin experiencia educativa emprendedora para poder analizar el verdadero efecto del curso. Storey (2000) también aboga por este enfoque, pero incluso si esta metodología se llevara a cabo, los investigadores deben ser conscientes de que aunque se hayan formado esos dos grupos ajustados puede que difieran en otras características. Con especial énfasis para los cursos y programas, Storey (2000) sugiere que la motivación y la selección de estudiantes pueden ser factores diferenciales. Otra fuente de sesgo en este tipo de estudios ocurre cuando los participantes existe una selección competitiva

de los participantes, en estas situaciones se elige a los potencialmente mejores. Esto puede tener implicaciones importantes al comparar este grupo con el grupo de control, porque como dice Storey (2000) el comportamiento de los anteriores será mejor que el del grupo de control por ser mejores los participantes. Sin embargo, para el caso particular de nuestro estudio debido a que se decidió trabajar sin grupo de control se optó por minimizar los posibles sesgos reportados por la literatura, de por si el curso es obligatorio para todos los alumnos y no electivo esto minimizaba los posibles sesgos y ya que la muestra es relativamente homogénea por tratarse de alumnos en el mismo grado escolar (lo que nos aporta un rango de edad de 20 a 22 años), y en el caso de este grupo se obtuvo un 100 % de alumnos aprobados, sobre los posibles sesgos relativos a la participación en el estudio, se decidió informar a los alumnos que estos formaban parte de un estudio solo hasta el final del mismo, después de haber recibido todas las encuestas.

Para indagar si las diferencias entre las valoraciones de las dos pruebas presentaban diferencias estadísticamente significativas, sin embargo, ya que los resultados de la segunda encuesta dependieron del efecto que el curso tuviera sobre los participantes, se descarta por anticipado que los eventos sean estadísticamente independientes y como el estudio longitudinal constaba de dos puntos y que las preguntas del cuestionario fueron cualitativas, se optó por el Test de McNemar para muestras no paramétricas como método para determinar la significancia estadística (Calavatra, 1979)

Hipótesis

Entonces, de acuerdo a los planteamientos anteriores, si el cursar el “taller emprendedor” ejerció una influencia sobre la competencia de los participantes ésta debería reflejarse generando un cambio en el porcentaje de alumnos que declararon haber tenido una mejoría o haber adquirido dicha capacidad durante el periodo del curso, siendo la Hipótesis a refutar que denominamos H_{01} la siguiente

H_{01}: No existen diferencias entre los resultados de la encuesta inicial y la encuesta final

La cual se probaría analizando los resultados de la aplicación de los dos cuestionarios y valorando la existencia de diferencias.

De cumplirse la primera condición, nos interesaba probar si las diferencias encontradas alcanzaban el nivel suficiente para ser consideradas estadísticamente significativas para lo cual se someterían los resultados a la prueba de McNemar y la Hipótesis a refutar que denominaremos H_{02} sería la siguiente:

H_{02}: No existen diferencias estadísticamente significativas entre los resultados encontrados

Resultados

Las encuestas se aplicaron a la totalidad de los alumnos que cursaron el “taller de emprendedores” con edades entre 20 y 22 años y con una distribución equitativa por sexo, el resultado del análisis de las encuesta inicial y final nos demuestran que éstas presentan cambios en la mayoría de los competencias evaluadas, los resultados agrupados de estos los podemos apreciar en las tablas II y III en donde podemos apreciar los porcentajes obtenidos entre los participantes del curso que declaraban ya tener esa capacidad y los que declararon adquirirla o mejorarla en el curso la diferencia entre los resultados de las encuestas lo podemos consultar en la última columna en forma de porcentaje.

Tabla II Porcentajes de variación de las competencias parte 1

Competencias	Encuesta Inicial	%	Encuesta Final			Variación
Busqueda de oportunidades	50		45	# Encuestas		
Ya tenia esa capacidad	25	50%	14	31%		-19%
La adquirí o mejoro en el curso	25	50%	31	69%		**19%**
Perseverancia	51		44	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	27	53%	23	52%		-1%
La adquirí o mejoro en el curso	24	47%	21	48%		**1%**
cultura de calidad	51		45	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	25	49%	17	38%		-11%
La adquirí o mejoro en el curso	26	51%	28	62%		11%
Tomar riesgos de forma calculada	50		45	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	14	28%	10	22%		-6%
La adquirí o mejoro en el curso	36	72%	35	78%		**6%**
Tolerar la incertidumbre	50		44	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	18	36%	10	23%		-13%
La adquirí o mejoro en el curso	32	64%	34	77%		**13%**
Fijacion de Metas	51		45	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	30	59%	23	51%		-8%
La adquirí o mejoro en el curso	21	41%	22	49%		**8%**
Trabajar por objetivos	51		44	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	24	47%	14	32%		-15%
La adquirí o mejoro en el curso	27	53%	30	68%		**15%**
Planificar y dar seguimiento	50		45	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	19	38%	11	24%		-14%
La adquirí o mejoro en el curso	31	62%	34	76%		**14%**
Capoacidad de organizar y gestion	50		45	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	18	36%	13	29%		-7%
La adquirí o mejoro en el curso	32	64%	32	71%		**7%**

Fuente: elaboración propia en base a resultados

Como se puede observar en las tablas II y III el hecho de cursar el “taller” genero diferencias en los resultados para la mayoría de las competencias excepto para la declarada como perseverancia, cuya diferencia de 1% parece atribuible a diferencias en el tamaño de la muestra inicial y final y el decremento de 3% en la declarada como búsqueda de información atribuible a otros factores y que también se considera que el curso no tuvo efecto sobre la misma.

Tabla III Porcentaje de variación de las competencias parte 2						
Competencias	**Encuesta Inicial**	**%**	**Encuesta Final**			**Variación**
Busqueda de informacion	50		45	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	24	48%	23	51%		3%
La adquirí o mejoro en el curso	26	52%	22	49%		**-3%**
Capacidad de persuacion	51		44	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	18	35%	12	27%		-8%
La adquirí o mejoro en el curso	33	65%	32	73%		**8%**
capacidad de trabajar en equipo	51		45	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	28	55%	16	36%		-19%
La adquirí o mejoro en el curso	23	45%	29	64%		**19%**
capacidad de solucionar problema	51		45	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	31	61%	14	31%		-30%
La adquirí o mejoro en el curso	20	39%	31	69%		**30%**
Capacidad de negociar	50		45	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	25	50%	9	20%		-30%
La adquirí o mejoro en el curso	25	50%	36	80%		**30%**
orientacion hacia el logro	50		45	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	22	44%	12	27%		-17%
La adquirí o mejoro en el curso	28	56%	33	73%		**17%**
Iniciativa	51		44	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	32	63%	25	57%		-6%
La adquirí o mejoro en el curso	19	37%	19	43%		**6%**
Tenr criterio independiente	51		45	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	32	63%	19	42%		-21%
La adquirí o mejoro en el curso	19	37%	26	58%		**21%**
Tener autoconfianza	51		44	Respuestas Validas		
Ya tenia esa capacidad	31	61%	21	48%		-13%
La adquirí o mejoro en el curso	20	39%	23	52%		**13%**
Fuente: elaboración propia en base a resultados						

Como se constató la aparición de diferencias entre las dos encuestas, se procedió a la aplicación del test de McNemar sobre los resultados resultando con diferencias significativas con un 95% de nivel de confianza la búsqueda de oportunidades, la capacidad de solucionar problemas y la capacidad de negociar y tener criterio independiente con el 90% de nivel de confianza (véase tabla IV)

Tabla IV Resultados de la prueba de significancia estadística			
Característica		**Mc Nemar**	**Resultado**
Búsqueda de oportunidades		4.92307692	Significativo
Perseverancia		0.05555556	
cultura de calidad		1.56521739	
Tomar riesgos de forma calculada		0	
Tolerar la incertidumbre		1.89473684	
Fijación de Metas		1.71428571	
Trabajar por objetivos		1.04166667	
Planificar y dar seguimiento		1.89473684	
Capacidad de organizar y gestionar recursos		0.04545455	
Búsqueda de información		0.375	
Capacidad de persuasión		0.45	
capacidad de trabajar en equipo		1.88461538	
capacidad de solucionar problemas		4.32142857	Significativo
Capacidad de negociar		5.04166667	Significativo
orientación hacia el logro		1.5625	
Iniciativa		0	
Tener criterio independiente		2.7826087	*Significativo al 90% nc
Tener autoconfianza		0.5	
Fuente: elaboración propia			

Conclusión

Consideramos que la metodología de nuestro modelo es consistente y es una opción para valorar cursos o generar indicadores para la valoración en cursos que, por su estructura en forma de taller, no consideramos pertinente estimar su efectividad por métodos pedagógicos tradicionales como los expuestos por Wyckham (1989) o por el número trabajos entregados, así sean estos planes de negocios que se llevan en un emprendimiento de corta duración, sin poder extender la misma por a falta de sistemas de apoyo en esta institución educativa que fomenten su continuación, así como por las limitaciones con los medios para efectuar un seguimiento a mediano plazo de la implantación de los mismos.

La investigación longitudinal, en estos casos, se muestra, como un método de investigación con impacto positivo en el área de la docencia o la administración y en unión con del método de prueba estadística de McNemar, nos lleva a buenos

resultados al generar indicaciones significativas del programa sobre el conjunto de competencias, a la vez, este modelo incrementa de manera moderada la carga sobre el administrador o docente con la revisión de las encuestas, su aplicación y procesamiento. En adición, la evaluación inicial provee un mejor conocimiento de la potencialidad del grupo; y la evaluación al final del análisis puede integrarse en un indicador adicional del resultado de las estrategias de enseñanza aprendizaje utilizada para la transmisión y creación de conocimiento y obtener mejores fundamentos para validad o refutar la continuidad de su uso.

Entre las bondades del diseño se encuentra su relativa facilidad de aplicación y la poca dificultad relativa del proceso de cálculo, sin embargo, la misma sencillez del diseño experimental hace que este pierda hasta cierto punto rigurosidad científica, misma que se reforzaría si se aumentan los puntos de muestreo del estudio longitudinal, lo que puede ser aplicable a los cursos o programas con más tiempo de duración, dado que los autores consideramos difícil de aplicar más muestreos en nuestro curso por el escaso tiempo del mismo (16 semanas); de cualquier manera si aumentasen los puntos de análisis en el tiempo, el test de McNemar deja de ser practico si se incluyen más de 3 puntos y y esto llevaría a analizar y escoger otra técnica de determinación de la significancia estadística. Otra opción, por la que, en un futuro, optaremos los autores para verificar la validez del método, es la inclusión de un grupo de control no equivalente lo cual proporciona al estudio mayor certidumbre, pero que literalmente duplica el tiempo que deberá ocupar el administrador o docente para el análisis y procesamiento de los datos.

Sobre las pruebas de las hipótesis, se refuta la Hipótesis H_{01} pues si se observan diferencias entre la encuesta inicial y la final, al igual se refuta la Hipótesis H_{02} pues si se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas en varios puntos.

La necesidad de generar un indicador de este tipo hace eco de las recomendaciones en este sentido, por ejemplo las generadas en el Informe final de la evaluación de consistencia y resultados del Programa Joven Emprendedor Rural y Fondo de Tierras (Jerft) generado por la UAM (2012) el cual consiste en parte, en un “proyecto escuela”, que propicia el desarrollo previo de habilidades y capacidades técnico-

productivas y empresariales en los jóvenes que posteriormente emprenderán un proyecto productivo y que entre las recomendaciones de los expertos recomienda incluir, al menos, un indicador cualitativo para monitorear el grado de aprendizaje y desarrollo de habilidades técnico-productivas y empresariales obtenidas gracias a su implementación.

El método aquí presentado no se considera como un método para valorar competencias individuales, sino una manera de establecer indicadores de efectividad del programa como conjunto.

Se espera que este modelo de evaluación generado y validado encuentre eco en el ambiente académico y el de la formación y acompañamiento de los emprendedores, ya que en nuestro programa ha mostrado su utilidad como herramienta para validad la experiencia emprendedora realizada, así como para ubicar donde se obtiene una probada efectividad, para posteriormente enfocar las actividades didácticas a promover para así lograr un mayor desarrollo de competencias emprendedoras.

Referencias

Arnau, J. Bono, R. (2008) Estudios longitudinales. Modelos de Diseño y Análisis. *Escritos de Psicología*. 2 -1 : 32-41

Bird, B. J. (2002/2003): “Learning entrepreneurship competences: The self-direct learning approach”, *International Journal of Entrepreneurship Education,* 2 (1), pp. 41-59.

Calavatra, J. (1979) Inferencia de asociación con muestras apareadas: Aplicación del test de McNemar a sondeos de dependencia entre características poblacionales y niveles de opinión. *Estadística Española* 84 y 85 Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Javier_Calatrava-Requena2/publication/242223967_Inferencia_de_asociacin_con_muestras_apareadas_Aplicacin_del_test_de_McNemar_a_sondeos_de_dependencia_entre_caracteristicas_poblacionales_y_niveles_de_opinin/links/553ac6400cf245bdd7644945.pdf?inViewer=0&pdfJsDownload=0&origin=publication_detail

Clark, R. W., Davies, C. H. Clark, R. W., y Harnish, V. C. (1984) ‘ Do Courses in Entrepreneurship Aid in New Venture Creation? ’, *Journal of Small Business Management* 22 (2): 26-31

COM. (2006); *Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Implementing the Community Lisbon Programme: fostering Entrepreneurial Mindsets through Education and Learning Conference on the European Charter for Small Enterprises.* European Commission. Brussels. Recuperado de http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52005DC0033

Comisión Europea (2008). Entrepreneurship in Higher Education, Especially in Non-Business Studies (Best Procedure Project). Final Report of the Expert Group. European Commission, Enterprise and Industry Directorate-General, Recuperado de: http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=3366

Davis, C. S. (1998). The analysis of longitudinal studies having non-normal responses. En B. S. Everitt y G. Dunn (Eds.), *Statistical analysis of medical data. New developments.* London: Arnold.

Díaz, P. Fernández, P. (2004) Asociación de variables cualitativas: El test exacto de Fisher y el test de McNemar. *Cuadernos de Atención Primaria*. 11: 304-308

Fayolle, A. and Klandt, H. (2006). International Entrepreneurship Education – Issues and Newness. Edward Elgar, Cheltenham (Ed), *International entrepreneurship Education* Reino Unido.

Fleiss, J . L., Everitt B, (1971). ucomparing the marginal totals of square contingency tables~.*Brit. J. math. Starisr. Psychol.* 24, 117-123.

Fleming, P. (1996) ‘Entrepreneurial Education in Ireland: A Longitudinal Study ’, *Academy of Entrepreneurship Journal* (European Edition) 2 (1): 95 – 119.

Foro Económico Mundial (2009). Educating the Next Wave of Entrepreneurs. Unlocking entrepreneurial capabilities to meet the global challenges of the 21st Century. A Report of the Global Education Initiative. Chapter 2 Entrepreneurships in Higher

education. Christine Volkmann, Bergische Universität Wuppertal Recuperado en: http://www.weforum.org/pdf/GEI/2009/Entrepreneurship_Education_Report.pdf

G.Cantón, L., García, A., y Iuit, M. (2014). El enfoque de competencias para formar emprendedores: evaluación del modelo de la Universidad Autónoma de Yucatán, México. *Revista Tec empresarial* 8 (2) pp 29-40 recuperado de http://dialnet.unirioja.es/ejemplar/375095

Gallardo, Y. (2009). *Propuesta de un programa de desarrollo de emprendedores para la unidad académica de contaduría y administración de la U.A.G. para fomentar en sus alumnos una actitud emprendedora*. Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional. México. Recuperado de: http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/7953/83.pdf?sequence=1

Garavan, T. N. y O Cinnéide, B. (1994) 'Entrepreneurship Education and Training Programmes: A Review and Evaluation, Part I ', *Journal of European Industrial Training* 18 (8): pp 3 – 12.

Herrero de Egaña, Van Dorp, Solórzano, (2010) *"Metodología y evaluación de los cursos de emprendedores en la economía del conocimiento*", Trabajo presentado en XII reunión de Economía Mundial, Universidad de Santiago de Compostela, España Recuperado en https://www.usc.es/congresos/xiirem/pdf/103.pdf

Jack, S. L. and Anderson, A. R. (2001) 'Entrepreneurship Education within the Enterprise Culture: Producing Reflective Practitioners ', in A. R. Anderson and S. L. Jack (eds) *Enterprise and Learning*, pp. 331 – 358. Aberdeen: Centre for Entrepreneurship, Department of Management Studies, University of Aberdeen.

Kantis, H. (2004). Desarrollo emprendedor: América Latina y la experiencia internacional / Hugo Kantis, editor, con la colaboración de Pablo Angelelli y Virginia Moori Koenig. Banco Iberomericano de Desarrollo/FUNDES International, Washington D.C recuperado en http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=829131

Kantis, H., Postigo, S., Federico, J. & Tamborini, M. F. (2010). El surgimiento de emprendedores de base universitaria: ¿en qué se diferencian? Evidencias empíricas

para el caso de Argentina. Recuperado de http://www.prodem.ungs.edu.ar/publicaciones/ver/36

Liang, K. Y. y Zeger, S. L. (1986). Longitudinal data analysis using generalized linear models. *Biometrika*, *73*, 13-22

Marín, A, Morua J., Rivera, I., y Schmitt, C. (2012) Modelos de acompañamiento a emprendedores en México y Francia. *Desarrollo Tecnológico y Empresarial. Agentes y Aplicaciones*, pp.: 197-224. IPN, México

Martinez R. (s/f). *La investigación en la práctica educativa: Guía metodológica de investigación para el diagnóstico y evaluación en los centros docentes*. Ministerio de educación y ciencia, España. Recuperado de: http://www.gse.upenn.edu/pdf/La%20investigaci%C3%B3n%20en%20la%20pr%C3%A1ctica%20educativa.pdf

Martínez, F. (2008) "*Análisis de competencias emprendedoras del alumnado de las Escuelas Taller y Casas de Oficios en Andalucía. Primera fase del diseño de programas educativos para el desarrollo de la cultura emprendedora entre los jóvenes*" (Tesis Doctorado), Universidad de Granada. España. Recuperado de: http://0-hera.ugr.es.adrastea.ugr.es/tesisugr/17705824.pdf

McMullan, E., Chrisman, J. J. y Vesper, K. (2001) 'Some Problems in Using Subjective Measures of Effectiveness to Evaluate Assistance Programmes ', *Entrepreneurship Theory and Practice* 26 (1): 37 – 54

Menard, S. (1991). *Longitudinal research.* Newbury Park, CA: Sage.

OECD (2008),Entrepreneurship education in europe. Karen Wilson, European fundation for entrepreunership. *Entrepreneuship and higher education* Recuperado de http://www.oecd.org/site/innovationstrategy/42961567.pdf

Ripollés, M. (2011). Aprender a emprender en las universidades. *ARBOR Ciencia, Pensamiento y cultur*a vol. 187 extra 3. España. Recuperado de http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/viewFile/1413/1422

Schmitt, C, 2005. Université et entrepreneuriat. En C. Schmitt. (Ed.) *Université et entrepreneuriat . Une relation en quete de sens*. (pag. 15 a 37). Paris: L´Harmattan.

Solomon, (2007) “An Examination of Entrepreneurship Education in the United States”. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 14 (2)

Storey, D. (2000) ‘Six Steps to Heaven: Evaluating the Impact of Public Policies to Support Small Businesses in Developed Economies ’, in D. L. Sexton and H. Landström (eds) *The Blackwell Book of Entrepreneurship*, pp. 176 – 194. Oxford: Blackwell.

U. Hytti and P. Kuopusjärvi, 2004. EU programme “Leonardo da Vinci”: *Evaluating and measuring Entrepreneurship and Enterprise Education*. pp 39,49 y 50)

UADY (2012). Modelo Educativo para la Formación Integral MEFI. Universidad autónoma de Yucatán. Recuperado de: http://www.dgda.uady.mx/media/docs/mefi_dgda.pdf

UAM (2012) *Informe final de la evaluación de consistencia y resultados del Programa Joven Emprendedor Rural y Fondo de Tierras (Jerft).* Conde, C. Coordinador. Universidad Autónoma de México Recuperado de http://www.sra.gob.mx/sraweb/datastore/programas/2012/jeryft/IF_ECR_Jerft.pdf

Valadez, J. Banberger, M. (1994) *Monitoring and evaluating Social Programs in developing countries*. EDI development studies .Word Bank

Ware, J. H. y Liang, K. Y. (1996). The design and analysis of longitudinal studies: a historical perspective. En P. Armitage y H. A. David (Eds.), *Advances in biometry.* New York: John Wiley.

Westhead, P. y Storey, D. J. (1996) ‘ Management Training and Small Firm Performance: Why is the Link so Weak? ’, *International Small Business Journal* 14 (4): 13 – 24.

Westhead, P.Storey, D. J. and Martin, F. (2001) ‘Outcomes Reported by Students who Participated in the 1994 Shell Technology Enterprise Programme ’, Entrepreneurship and Regional Development 13 (2): 163 – 185. 167

Wyckham, R. G. (1989) 'Ventures Launched by Participants of an Entrepreneurial Education Programme ', *Journal of Small Business Management* 27 (2): 54 – 61.

CAPÍTULO 14

PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS



Innovación y Desempeño de los pequeños negocios de subsistencia en México

Arcelia Toledo-López

Hugo Ernesto Granados Echegoyen

Resumen

El objetivo de trabajo fue analizar cómo las estrategias de innovación influyen en el desempeño de pequeños negocios de artesanía en México. Con base en la literatura de los negocios de subsistencia y de la ventaja competitiva. Se planteó que las estrategias de innovación en producto, proceso y comercialización influyen en el desempeño de los pequeños negocios de artesanías que operan en mercados de subsistencia.

Para probar la hipótesis se recolectaron 180 cuestionarios completos de los pequeños negocios de artesanía en Oaxaca, Jalisco, Guanajuato, San Luis Potosí, Estado de México y Puebla, dedicados a la producción y comercialización de productos hechos a mano, tales como la talla de madera, alfarería, textil, vidrio, herrería y velas. Mediante modelos de regresión se encontró que las estrategias de innovación determinan el desempeño de los pequeños negocios de artesanía, no obstante la estrategia de innovación en producto es la que más influye en el desempeño. Se concluye que en el contexto de los pequeños negocios que operan en los mercados de subsistencia en México, los emprendedores de estos negocios enfrentan un problema de escases de recursos, relacionado por la falta de habilidades administrativas, apoyo de las instituciones, limitado acceso a tecnologías y financiamiento. No obstante, han logrado sobrevivir en el mercado competitivo a través de sus innovaciones, y ofrecen a los clientes productos innovadores caracterizados como únicos y exclusivos, dirigidos a un segmento de mercado diferente al de la base de la pirámide de ingreso, y así aumentar ventas y satisfacer necesidades de ingreso familiar.

Palabras Claves: Innovación, artesanía, negocios de subsistencia

Introducción

La actividad artesanal tiene valores culturales y económicos para el país, pues por una lado expresa belleza y singularidad cultural de los grupos originarios y tienen un papel importante en el arte popular, ya que por un lado se tiene que por generaciones ha representado las costumbres, tradiciones e historias de diferentes pueblos mexicanos y de la identidad nacional (Toledo-López, 2012), y por el otro, generación tras generación es una fuente de ingresos para la mayoría de las familias indígenas dependen de la producción y comercialización de artesanías (textil, madera, velas, cestería, alfarería, etc.) y que además contribuyen en una economía local porque directa e indirectamente atraen al turismo nacional e internacional a las comunidades artesanales y generan empleos locales que permiten la generación de ingresos para la subsistencia familiar (Toledo, Hernández & Griffin, 2010).

Según el Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública (CESOP, 2012) más de 8 millones mexicanos se dedican a la producción y comercialización de artesanías para poder satisfacer su modo de vida, la mayoría opera principalmente en zonas indígenas en ambientes de subsistencia (Toledo-López, Díaz-Pichardo, Jiménez-Castañeda & Sánchez-Medina, 2012). No obstante, los emprendedores de estos pequeños negocios enfrentan problemas de competitividad y desarrollo, pues por años han operado en un mercado de subsistencia, elaborando en su mayoría productos con los mismos diseños que sus antepasados, compitiendo con estrategias de precios, cada día van bajando el precio de sus productos con tal de vender y llevar diariamente a casa alimentos para la familia, lo que los pone en una posición vulnerable en su ambiente de negocio, un mercado cada día más competitivo con presencia cada vez más de productos sustitutos provenientes de diferentes partes de la república Mexicana, incluso de otros países de américa latina y asiático, así como una competencia desleal entre los mismos artesanos que operan de la misma comunidad y mercado local (Mendoza-Ramírez & Toledo-López, 2014).

La problemática se agrava cuando a sus condiciones de subsistencia se le agrega la falta de apoyo institucional y el bajo nivel de educación de los emprendedores y productores de artesanía. Así para cubrir su escases de recursos, los emprendedores recurren a las redes entre vendedores, compradores y otros actores del mercado (Viswanathan, 2011) y demuestran sus habilidades a través de innovación de productos, proceso y comercialización (Karnani, 2007) para ganar una porción del mercado y asegurar un ingreso diario para la casa (Kacou, 2011). Cannarella y Piccioni (2011) refieren a la innovación como un proceso de mejora para el posicionamiento de los productos rurales que puede ayudar a los productores a mejorar su calidad de vida.

Viswanathan, Gajendiran y Venkatesan (2008) refieren que para cubrir el problema de escases de recursos, los emprendedores de subsistencia despliegan las habilidades que desarrollan en su ambiente social y a través de la experiencia para manejar el negocio; esas habilidades incluyen prácticas estratégicas para responder a las necesidades, demandas y negociaciones de y con los clientes. Por ejemplo el uso del boca a boca para el negocio, el intercambio de productos por productos y redes informales; todos ellos para ganar oportunidades de ventas (Viswanathan et al., 2008; Viswanathan et al., 2010). Hernández, Domínguez y Caballero (2005) refieren que en México una estrategia clave de competencia en los negocios de artesanías es la innovación, de los productos hechos a mano, y que frecuentemente realizan cambios o mejoras en estos para responder a las demandas del mercado. Las estrategias de innovación es quizás una opciones viables para los pequeños negocios de subsistencia de artesanía en México en mercado competitivo, y que además no implica grandes inversiones de capital económico y riesgos.

De aquí, el objetivo de este estudio es analizar cómo las estrategias de innovación influyen en el desempeño de los pequeños negocios de artesanía en México. Esto para proporcionar evidencia empírica sobre cómo los emprendedores, fundadores de estos pequeños negocios que operan en mercados de subsistencia, implementan acciones de innovación para mejor su desempeño en un ambiente de mercado

competitivo, y así contribuir a la tan discutida y amplia literatura sobre la ventaja competitiva de las empresas y a la escasa literatura de la Base de la Pirámide (BoP) para ganar entendimiento sobre las prácticas innovadoras de los negocios que compiten en mercados de subsistencia para mejorar su desempeño financiero y satisfacer sus necesidades básica familiar.

El resto del documento está integrado en tres secciones. Primera, se describe la construcción teórica y el modelo de investigación. Segunda, se describe diseño de la investigación, el instrumento de medición y la validez y confiabilidad de las escalas y en la tercera sección se describen, analizan y discuten los resultados y se dan las conclusiones del estudio.

Construcción Teórica

El ambiente de los negocios de subsistencia

En los últimos años ha aumentado el interés de los académicos y consultores sobre los modelos de negocio en los mercados de bajos ingresos (Burgess & Nyajeka, 2007), los cuales Prahalad (2006) denomina como la Base de la Pirámide (BoP por sus siglas en Ingles) y que Viswanathan et al. (2008) llama negocios, emprendedores, consumidores, productores y mercados de subsistencia dependiendo de la actividad y función de cada individuo de esta base de la pirámide. En esta base de la pirámide viven aproximadamente cuatro billones de personas en condiciones de subsistencia y representan las dos terceras partes de la población mundial. Lo que genera un ambiente de oportunidades de negocio para las corporaciones multinacionales (Prahalad, 2006); y para los productores y consumidores de la BoP (Karnani, 2007), oportunidades de negocio para los productores de los mercados de economías emergentes donde la oportunidad de industrialización es limitada (Toledo et al., 2010).

Hacer negocio con BoP puede ayudar a la población de los mercados de bajos ingresos subsanar su problema de pobreza (London & Hart, 2011). El

emprendimiento de pequeños negocios de subsistencia, según Kacou (2010) es una de las actividades más comunes de las personas de la BoP, quienes luchan todos los días para crear oportunidades económicas que les permita escapar de su encrucijada de pobreza. Estos emprendedores operan en mercados de subsistencia, donde compiten día a día para llevar una moneda de regreso a casa, para contribuir a la alimentación de la familia y cubrir sus necesidades básicas (Viswanathan et al., 2008; Weidner, Rosa, & Viswanathan, 2010). Al mismo tiempo, estos negocios de subsistencia contribuyen directa e indirectamente al desarrollo económico y social de las comunidades, así como de los mercados en donde operan (Crawford-Mathis, Darr, & Farmer, 2010; Toledo et al., 2010).

Los nuevos modelos de negocios en los mercados de subsistencia están desafiando consultores, investigadores y teorías de economías de mercado de altos ingresos (London & Hart, 2011; Ingenbleek, Tessema & Trijp, 2013). Por ejemplo, en la literatura de la ventaja competitiva probado en mercados desarrollados es ampliamente aceptado que las empresas con estrategias de diferenciación y liderazgo en costos, desde la perspectiva del ambiente de mercado externo, llevan las empresas a superar su problema de desempeño, las cuales son fuente de ventaja competitiva (Porter, 1980) y desde la perspectiva de los recursos internos de la empresa, se prueba que la capacidad de innovación y de los recursos humanos, son los recursos intangibles más valiosos de la empresa para mejor su desempeño y ganar ventaja competitiva sostenible (Barney, 1991).

No obstante en un contexto de negocios de subsistencia, estos resultados no se pueden generalizar, pues las condiciones de competencia entre estos pequeños negocios no se dan bajo las mismas reglas de un mercado desarrollado. Los emprendedores de subsistencia compiten generalmente entre ellos en un mercado local, la copia desleal de productos no tiene una regulación, las ganancias en la mayoría de las ocasiones son sacrificadas con tal de obtener un ingreso diario para alimentar a la familia y si a estos, obstáculos en el mercado, se le agrega el bajo nivel educativo de los emprendedores, el problema de escases de recursos para

operar los negocios y la falta de apoyo del gobierno (Toledo-López et al., 2010; Viswanathan, Sridharan, & Ritchie, 2010), pueden limitar a estos pequeños negocios invertir recursos económicos para implementar estrategias de negocios desarrollados para subsistir en el mercado.

Viswanathan et al. (2008) refieren que para cubrir la escases de recursos, los emprendedores de subsistencia despliegan las habilidades que desarrollan en su ambiente social y a través de la experiencia para manejar el negocio; esas habilidades incluyen prácticas de estratégicas de mercado para responder a las necesidades, demandas y negociaciones de y con los clientes. Por ejemplo el uso del boca a boca para el negocio, el intercambio de productos por productos y redes informales de comercialización; todos ellos para ganar oportunidades de ventas (Viswanathan et al., 2008; Viswanathan et al., 2010). Hernández, Domínguez y Caballero (2005) refieren que en México una estrategia clave de competencia entre los pequeños negocios de artesanía es la innovación, de los productos hechos a mano, y que frecuentemente realizan cambios o mejoras en estos para responder a las demandas del mercado. Las estrategias de innovación es quizás una opciones viables para los pequeños negocios de subsistencia de artesanía en México en mercado competitivo, y que además no implica grandes inversiones de capital económico y riesgos.

La innovación como ventaja competitiva para los negocios de artesanía

El tema de la ventaja competitiva ha sido ampliamente abarcado por perspectivas teóricas administrativas, como la visión basada en los recursos (Barney, 1991) y la teoría de las ventajas competitivas industrial (Porter, 1980). Sin embargo, fue Michael Porter quien en 1980 trajo el termino de competitividad al ámbito empresarial (Martínez, López, & Méndez, 2011). Siguiendo estas dos perspectivas, la competitividad como tal, puede ser entendida como desempeño de las empresas, ya que estas se desenvuelven en un entorno en donde la capacidad de una empresa

para ofrecer productos y servicios determinará su posición en el mercado (Tavitiyaman, Qu, & Zhang, 2011).

Utami y Lantu (2014) resumen tres enfoques dominantes: la ventaja competitiva y el modelo de la estrategia competitiva (Porter, 1980), la teoría de recursos y el enfoque de competencias básicas (en adelante VBR) (Barney, 1991), y el enfoque de gestión estratégica. Sin embargo las perspectivas de ventajas competitivas desarrollada por Porter (1980) y la de ventajas competitivas sostenibles, desarrollada por Barney (1991) han tratado de manejar el tema de competitividad de una manera estratégicamente holística (Tavitiyaman et al., 2011). Lo anterior se puede observar en el estudio de Tavitiyaman et al., 2011, en el cual analizan el desempeño tomando en cuenta estos dos enfoques, estableciendo tres efectos sobre la empresa, el efecto país, efecto sector (factores externos) y el efecto empresa (factores internos), los cuales son aditivos para un mejor desempeño y por ende un aumento en la competitividad de las empresa.

En el sector artesanal, según Turok (1996) sólo el 5% del total de los artesanos han innovado y tienen éxito en esa actividad; pero existe un 65% de ellos que emplea sistemas rudimentarios y sobrevive de ese oficio. El otro 30% está en el punto medio.

En día la mayoría de las pequeñas empresas buscan sobrevivir por medio de la habilidad para la elección y aplicación de estrategias. La diferencia radica en que el ambiente es más competido y globalizado. Para mantener una posición frente a la competencia se debe obtener la mayor eficacia posible por medio de una ventaja sostenible sobre los competidores (Porter, 1980; Kotler 1989).

Según Covin y Miles (1999), la innovación se refiere a la introducción de un nuevo producto, proceso, tecnología, sistema, técnica, recurso, o capacidad; en la empresa o en sus mercados. En los negocios de artesanía en Oaxaca se pueden encontrar indicadores de innovación, tales como la adopción de nuevos materiales y equipo utilizados en el proceso de elaboración (Hernández et al., 2007; Stephen, 2005), así como la implementación de nuevos diseños, tamaños y formas en los productos

artesanales (Hernández et al., 2007). Tales indicadores han servido como base para medir la innovación con tres diferentes dimensiones: en producto, en proceso, y organizacional; de acuerdo al grado de innovación: cambios y mejoras (Hernández et al., 2007).

Por ejemplo, Hernández, et al. (2007) midieron la innovación con tres dimensiones: a) innovación de producto, utilizando como indicadores la novedad o las modificaciones a: colores, productos, tonalidades, tamaños, dibujos, texturas, y formas; b) innovación de proceso, utilizando como indicadores la novedad o las modificaciones a: equipo, proceso de producción, técnicas, materiales, herramientas, equipos, procedimientos, tiempo de producción, y época de producción; y c) administrativa u organizacional, utilizando como indicadores la novedad o las modificaciones a: formas de organización, distribución de trabajo, distribución de productos, mercados, relación con clientes, -relación con proveedores, cobranza, y créditos

Así la innovación se refiere a la introducción de un nuevo producto, proceso, tecnología, sistema, técnica, recurso o capacidad; en la empresa así como en el mercado (Covin & Miles, 1999). En el caso de los negocios de subsistencia, los emprendedores conjugan la creatividad con la información que obtienen del mercado para hacer innovaciones en respuesta a las demandas y cambios de gusto de los clientes (Viswanathan et al., 2008). Hernández et al. (2007) señalan que en los negocios de artesanía, los cambios y mejoras en el producto, por ejemplo en diseño, tamaño y forma, surgen como respuesta a los gustos y la demanda de los clientes o por imitación; y, esporádicamente por la llegada de extraños a residir a la comunidad, quienes a veces traen ideas, conocimientos o técnicas diferentes a las conocidas por los artesanos.

En el mismo sentido, Cohen (2001) y Stephen (2005) observan que los artesanos textiles mecanizan una parte del proceso de producción para responder al aumento en la demanda; por lo tanto, realizan innovación en el proceso al hacer mejoras

tecnológicas. Para Karnani (2007) el éxito para los productores del BoP es darle valor agregado a sus productos y venderlos a clientes de otro nivel de la pirámide, diferente a la base, como el caso de los textiles de Teotitlán del Valle (Stephen, 2005) donde la innovación fue la base de su crecimiento. Así la innovación puede mejorar los ingresos de los negocios de subsistencia (Hernández, et al., 2007; London et al., 2011).

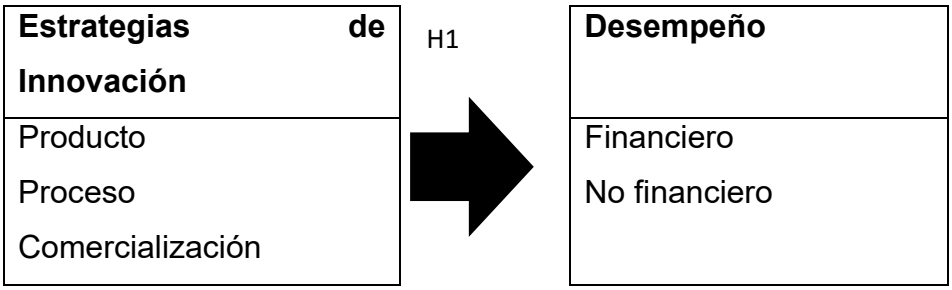
Según Cannarella y Piccioni (2011) en estos pequeños negocios la innovación no implica un cambio radical, pues la tradición, cultura y mentalidad del dueño los limita a hacer algo diferente a lo acostumbrado, por lo que la opción del rediseño como indicador de la innovación es una mejor opción para las empresas tradicionales, pues las mejoras a los productos no consigue una pérdida de identidad cultural y simbolismo plasmado en cada prenda sino de darle al producto un toque de originalidad y diversificación, así . El rediseño es la parte fundamental para que lo negocios de artesanías puedan mejorar sus ventas, detectar modas, tendencias, mercados, gustos y necesidades de los consumidores aumenta la posibilidad de mejorar su posicionamiento en el mercado. Así la innovación definido como cualquier idea nueva que la empresa adopta para sus productos, el proceso de producción y la organización (Hernández, et al, 2007), puede mejorar la competitividad de los negocios de artesanía. Según Hernández, et al. (2007) la innovación se refiere al proceso completo desde el uso de la creatividad para evaluar sus costos efectividad, análisis de riesgo, plan y desarrollo, nuevas políticas y procedimientos, investigación del mercado hasta la comercialización y aplicación del nuevo producto o servicio. Entonces se puede considerar un concepto suficientemente amplio para encontrar factores de innovación aplicables en artesanía. De aquí se plantea la siguiente hipótesis:

H1: Las estrategias de innovación (producto, proceso y comercialización) se relacionan positivamente en el desempeño de los negocios de artesanías.

Modelo de Investigación conceptual

En esta investigación se plantea que el buen desempeño de los pequeños negocios de artesanía de México es determinado por las estrategias de innovación en producto, proceso y comercialización que los emprendedores de subsistencia implementan para permanecer en el mercado competitivo en la que están insertados (Figura 1).

Figura 1. Modelo de Investigación conceptual



Método

La metodología utilizada en esta investigación fue cuantitativa y exploratorio, con un estudio tipo transversal. El método de recolección de datos fue de encuesta usando como instrumento de medición un cuestionario estructurado, aplicando entrevistas cara a cara como técnica de recopilación de información para llenar los cuestionarios. La encuesta se aplicó de mayo 2014 a Febrero 2015. La unidad de análisis fueron los pequeños negocios de artesanías (menos de 50 empleados) que operan en mercados de subsistencia de las comunidades artesanales de México en seis estados: Oaxaca, Jalisco, Guanajuato, Estado de México, Puebla y San Luis Potosí y la unidad de respuesta fueron los dueños de estos negocios.

El tamaño de la muestra fueron 180 negocios de artesanías de 6 diferentes ramas artesanales. La selección de la muestra no probabilística por bola de nieve, el tamaño de la muestra fue a conveniencia, los que se dejaron encuestar.

Descripción de la muestra

Los 180 negocios de artesanías encuestados, fueron distribuidos en seis estados de la república mexicana, en 11 comunidades artesanales. Cuarenta y nueve fueron del estado de Oaxaca, distribuidos de la siguiente manera: 10 negocios ubicados en San Antonio Arrazola, 5 en San Martín Tilcajete, 17 en San Bartolo Coyotepec, 10 en San Pablo Villa de Mitla y 7 en Teotitlán del Valle. Cuarenta encuestas fueron a negocios de artesanías del estado de Jalisco, distribuidos entre 37 negocios de Tonalá, y 3 de Zapopan. Treinta y nueve encuestas fueron aplicadas en el estado de Guanajuato, distribuidos entre 10 negocios de San Miguel Allende, 11 en Guanajuato y 18 en Dolores Hidalgo, 21 encuestas fueron aplicadas en el Estados de México, 16 en Puebla y 15 en San Luis Potosí.

Las 180 encuestas fueron distribuidos en 6 principales ramas artesanales: 78 en alfarería, 30 en talla de madera, 40 en textil, 17 en vidrio soplado, 8 en herrería, 4 en velas y 3 restantes incluyó 2 en papel mache, y 1 en tule. La antigüedad de los negocios entrevistados fue el 21.7% entre 1-10 años, 24.4% entre 11 a 20 años, 29.4% entre 21 a 30 años de antigüedad, el 12.2% entre 31 a 40 años y el 12.2% más de 41 años de antigüedad

Las 180 encuestas fueron contestadas por 166 dueños de negocios y 14 fueron por los encargados, de los cuales 94 fueron hombres y 86 mujeres. La escolaridad de los entrevistados fueron 5 sin estudios, 32 con primaria incompleta, 31 con primaria completa, 58 con secundaria terminada, 46 con bachillerato o carrera técnica y 8 con licenciatura. La edad de los entrevistados fueron el 13.3% entre 1-10 años, 22.8% entre 11 a 20 años 35.6% entre 21 a 30 años, el 18.9% entre 31 a 40 años y el 9.4% más de 41 años de edad, quienes dijeron tener una experiencia promedio en negocio entre 11-30 años.

Operacionalización y validez de variables

Las variables Desempeño y estrategias de innovación fueron validadas internamente mediante un análisis factorial, por el método de componentes principales, con rotación Varimax, con la normalización de Kaiser, y el análisis de confiabilidad se determinó con el alfa de Cronbach usando el paquete estadístico para ciencias sociales (SPSS ver. 22). Se consideraron como válidas las cargas factoriales ≥0.5, KMO ≥0.5, α≥0.5 y esfericidad de Bartlett's significativa p≤0.05.

Desempeño se definió operacionalmente con los resultados financieros y no financieros de los pequeños negocios. Para medir la variable se utilizaron dos dimensiones: no financiero y financiero.

Desempeño financiero: se definió operacionalmente como el crecimiento del negocio en ventas, producción y empleados en el último año de su operación en comparación con el año anterior. Para medir esta variable se preguntó al dueño sobre las ventas, volumen de producción y numero de empleado del negocio del año actual y año anterior. Esta variable se recodifico en una escala de 5 puntos, donde 1 decreció, 2 se estancó, 3 creció poco 4 creció mucho y 5 creció demasiado.

Desempeño no financiero se definió operacionalmente como el grado de satisfacción del dueño con sus metas personales, familiares relacionadas con el negocio y con la actividad artesanal; así como la satisfacción con resultados e ingresos del negocio y sus beneficios. Para medir desempeño se pidió a los encuestados expresar su grado de satisfacción con respecto a los resultados económicos del negocio relacionados con la rentabilidad, las ventas y el desempeño económico general; así como con los beneficios derivados del negocio como el flujo de efectivo, ahorros, alimentación, mejoras a la vivienda y taller, adquisición de bienes, cobertura de necesidades básicas y logros económicos. Para esta medición se utilizó una escala Likert de 5 puntos que va desde (1) nada satisfecho hasta (5) completamente satisfecho.

Para esta variable cargaron 21 preguntas distribuidas en 4 factores: satisfacción personal (factor 1) satisfacción con el negocio (factor 2), satisfacción con familia

(factor 2), y crecimiento financiero (factor 4). La varianza explicada fue 65.07%, KMO 0.878, una esfericidad de Bartlett's significativa de 0.000 y alfa de Cronbach de .892 (Tabla 1).

Tabla1. Matriz discriminante del análisis de factores del desempeño

que tan satisfecho se siente con:	Componentes			
	1	2	3	4
Su reputación por ser artesano	**.744**	.092	.056	.059
El nivel de vida que se puede dar como artesano	**.770**	.299	.047	-.128
El logro de sus metas personales o familiares	**.824**	.205	.125	-.023
Su reconocimiento como artesano	**.847**	.082	.086	-.058
Su estilo de vida como artesano	**.794**	.243	.103	.010
Su trabajo como artesano	**.766**	.005	.181	.083
Las comodidades de su vivienda	**.797**	.195	.131	-.093
La educación que le da a sus hijos	.034	.261	**.732**	.090
La cobertura de sus necesidades básicas	.154	.012	**.821**	.065
Las mejoras que le ha hecho a su vivienda	.140	.254	**.772**	.125
Los bienes que ha adquirido (casa, terreno, etc)	.156	.294	**.752**	-.064
Tener su futuro asegurado	.150	.432	**.624**	.006
El logro de sus metas económicas como artesano	.074	**.658**	.525	.019
El dinero que gana por sus artesanías	.239	**.800**	.340	-.039
Las ventas del negocio	.214	**.752**	.397	.034
La cantidad de clientes que tiene	.217	**.761**	.312	.043
El desempeño económico del negocio	.200	**.658**	.094	.259
Las mejoras a su local/taller	.158	**.806**	.069	.099
Crecimiento en Empleo	.095	.056	-.069	**.624**
Crecimiento en Producción	-.097	.059	.090	**.709**
Crecimiento en Ventas	-.085	.076	.121	**.624**
Varianza	22.538	18.864	16.841	6.835

que tan satisfecho se siente con:	Componentes			
	1	2	3	4
Varianza Total Explicada				65.078
alfa de Cronbach				.892
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy				.878
Bartlett's Test of Sphericity, Approx. Chi-Square				2279.337
gl				210
Sig.				.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

La innovación se definió operacionalmente como la frecuencia en que el dueño del negocio de subsistencia realiza cambios y/o mejoras en producto, en proceso y formas de comercialización. Esta variable se midió con una escala basada en Covin y Slevin (1989), y adaptada por Hernández et al. (2007). Para medir innovación, se pidió al encuestado indicar en una escala tipo Likert de cinco puntos de 1: Nunca, a 5: Siempre, la medida en que en el negocio se realizaron cambios y mejoras en el producto y en el proceso, durante los últimos cinco años.

Para esta variable cargaron 16 preguntas distribuidas en 4 factores: innovación en comercialización (factor 1), mejoras en productos (factor 2), cambios en productos (factor 2), e innovación en proceso (factor 4). La varianza explicada fue 71.63%, KMO 0.816, una esfericidad de Bartlett's significativa de 0.000 y alfa de Cronbach de .896 (Tabla 2).

Tabla 2. Matriz discriminante del análisis de factores de innovación

Con que frecuencia realiza las siguientes acciones.	Componentes			
	1	2	3	4

Cambios en los colores de productos	.276	-.076	**.737**	.139
Cambios en los tamaños de productos	-.041	.174	**.779**	.104
Cambios en las formas	.016	.275	**.753**	.102
Cambios en los dibujos (decorado)	.049	.291	**.750**	.074
Cambios en los materiales	.147	.017	.121	**.802**
Modificaciones en las herramientas	.057	-.020	.103	**.897**
Modificaciones en la maquinaria	.090	-.095	.135	**.882**
Mejora en diseños	.226	**.728**	.255	-.036
Mejora en formas de productos	.254	**.797**	.167	.013
Mejora en dibujos (decorado)	.203	**.819**	.095	-.091
Mejora el acabado de los productos	.311	**.696**	.194	.015
Nuevas formas de distribución	**.726**	.304	-.052	.260
Nuevos mercados	**.875**	.112	.023	.216
Mayor relación con sus clientes	**.702**	.452	.174	-.080
Mayor relación con sus proveedores	**.846**	.213	.109	.066
Mayor relación con sus competidores	**.852**	.250	.104	-.004
Varianza	22.459	18.387	15.745	15.040
Varianza Total Explicada				71.631
Alfa de Cronbach				.892
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy				.816
Bartlett's Test of Sphericity, Approx. Chi-Square				1659.853
gl				120
Sig.				.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Resultados y Discusiones

Para probar la hipótesis del estudio, *H1: Las estrategias de innovación (producto, proceso y comercialización) se relacionan positivamente en el desempeño de los negocios de artesanías.* Se hizo un análisis de correlación bivariada de Pearson entre las estrategias de innovación implementadas por los pequeños negocios de subsistencia del sector artesanal en México y su relación con el desempeño. En la tabla 3, se puede observar que se encontró una relación positiva y significativa, en un nivel de confianza del 99%, entre la innovación y el desempeño global de los pequeños negocios de artesanías de los mercados de subsistencia en México (r=.278, p≤0.01).

Tabla3. Correlación bivariada de Pearson entre innovación y desempeño

	M	SD	1	2	3	4	5	6	7
1. Desempeño global	2.848	.520	(0.892)						
2. Desempeño No Financiero	3.429	.623	.680**	(0.919)					
3. Desempeño Financiero	2.251	.767	.803**	.109	(.401)				
4. Innovación	3.152	.696	**.248****	**.299****	.093	(0.868)			
5. Innovación en Producto	3.559	.742	**.195****	**.239****	.070	.681**	(0.832)		
6. Innovación en Proceso	2.490	1.089	**.154***	.096	.130	.685**	.154*	(0.852)	

7. Innovación en comercialización	3.407	1.057	**.194****	**.325****	-.001	.790**	.484**	.215** (0.907)

** p≤0.01; *p≤0.05

Específicamente, en este estudio se encontró que el desempeño del negocio de artesanía tiene una relación positiva y significativa y las estrategias de innovación en producto (r=.195, p≤0.01), la innovación en proceso (r=.154, p≤0.05) y la innovación en comercialización (r=.194, p≤0.01), Tabla 3.

Estos resultados indican que los pequeños negocios de subsistencia en el sector de la artesanía en México tienen un buen desempeño en el mercado cuando utilizan la estrategia de innovación para comercializar sus productos, pues frecuentemente realizan cambios y mejoras en los diseños, colores, textura, decorado de sus productos para hacerlos diferentes a los que ofrece la competencia. También estos negocios tratan de hacer innovaciones en sus procesos, modificando los materiales, equipos, herramientas y maquinarias que utilizan para elaborar artesanías de mejor calidad y más innovadores, además de estas innovaciones en productos y procesos, los negocios de artesanía en México han innovado en las formas de comercialización, pues han establecido nuevas formar de organizar y presentar sus productos en el mercado, han mejorado las relaciones con sus clientes, proveedores y competidores, así como también han entrado a nuevos mercados para poder ofertar sus productos y lograr un mejor resultado en sus ventas.

En la tabla 3, también se puede observar que se encontraron relaciones positivas y significativas entre el desempeño no financiero de los negocios de artesanía y la estrategia global de innovación (r=.299, p≤0.01), específicamente entre el desempeño no financiero y la innovación en producto (r=.239, p≤0.01) y la innovación en comercialización (r=.325, p≤0.01). En este estudio se encontró relación positiva

pero no significativa, al nivel de 95% de confianza, entre las estrategias de innovación y el desempeño financiero de la empresa.

Estos resultados indican que las estrategias de innovación ya sea a través de la innovación de productos y comercialización tienen más fuerza relación con el grado de satisfacción que siente el emprendedor de los negocios de artesanía con los resultados de su negocios, porque le permiten a través de los ingresos generados en este negocio puede satisfacer sus necesidades familiares cubriendo en gran medida sus necesidades básicas de educación, salud, vivienda y vestido, incluso algunos les ha permitido comprar bienes, hacer modificaciones a su taller y vivienda por las ventas de las artesanías.

Los emprendedores de estos pequeños negocios de artesanía también manifestaron su satisfacción por la cantidad de clientes que tienen y por el prestigio y oportunidades que les da su negocio, el hecho de ser artesano les permite tener un reconocimiento en la comunidad y un respeto de los clientes por su trabajo. Pero para lograr estos resultados ellos luchan todos los días en el mercado, tratando de ofrecerles a sus clientes productos innovadores que permita al cliente comprarles y no a la competencia. Estos emprendedores de negocios de subsistencia han logrado en su mercado posicionar mejor sus productos estableciendo nuevas formas de comercialización y de relación con los clientes, proveedores y competidores, así como entrando a nuevos mercados para lograr mejores ventas, lo que se traduce en una mejor satisfacción por el negocio que operan.

Como resultado global con un análisis de regresión múltiple (Tabla 4) se encontró que el desempeño de los pequeños negocios de artesanía se explica en un 6% por las estrategias de innovación, con un coeficiente de regresión significativo $p \leq 0.001$ con un coeficiente de regresión $\beta_1=0.18$ y una contantes $\beta_0=2.256$ ($R^2=0.06$; $F=11.66$, $p=0.001$, $\beta=0.185$, $DW=1.61$). El modelo de ecuación queda como sigue:

Ecuación 1: Desempeño = 0.225+0.185 (Innovación)+/- 0.05

Lo que indica que por cada unidad de incremento de la innovación implementada por los pequeños negocios de artesanías en México, el desempeño del negocio aumenta en un 0.185, y se explica en un 6% por estas estrategias de innovación en producto, proceso y comercialización (Ecuación 1).

Tabla 4. Análisis de regresión del desempeño de los pequeños negocios

R múltiple	0.248
R^2	0.062
R^2 ajustada	0.056
Error Estándar	0.5054

ANALISIS DE VARIANZA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square
1	Regression	2.980	1	2.980
	Residual	45.472	178	.255
	Total	48.452	179	

F= 11.665; p=0.001

COEFICIENTES DE REGRESION

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.256	.175		12.879	.000
	Innovacion	.185	.054	.248	3.415	.001

a. Dependent Variable: Desempeño

Conclusiones, Limitaciones y Recomendaciones

En la literatura revisada sobre la ventaja competitiva de los pequeños negocios, específicamente en un contexto de los mercados de subsistencia, las estrategias de innovación son propuestas como la clave para el desempeño de los pequeños negocios, pues la innovación implica cualquier cambio o mejora en su proceso de producción, producto y forma de comercialización (Hernandez, et al., 2007). Los resultados de la esta investigación prueban que estas estrategias de innovación manifestados como innovación en productos, proceso y comercialización están relacionados con el desempeño de los pequeños negocios de artesanía en México,

los cuales operan en mi mercado de subsistencia, que todos los días tienen que competir en su mercado local, con competidores también locales para lograr una venta diaria que les permita llegar un ingreso a casa para el sostenimiento de la familia.

Las estrategias de innovación en producto, proceso y comercialización no determinan con la misma fuerza el desempeño de los pequeños negocios de artesanías en México, pues se prueba la más fuerte en esta determinación, aunque en menor porcentaje, es la estrategia de innovación en productos. Las características del sector artesanal, productos hechos a mano, facilita para que los emprendedores de estos negocios desplieguen su creatividad y habilidades para elaborar productos mejorados e incluso diferentes a los que ofrece la competencia, seguida de esta estrategia se ubica la innovación en formas de comercialización a través de la búsqueda de nuevos mercados, nuevas formas de organizar y presentación de sus productos, así como el fortalecimiento de las relaciones con sus clientes, proveedores y competidores, pues tal como lo refiere (Viswanathan et al., 2008), en el contexto de los pequeños negocios de subsistencia los emprendedores de subsistencia subsanan su problema de escases de recursos y apoyos institucionales, a través de la creatividad y su fortaleza están en las formas de comercialización de cara a cara que facilita establecer relaciones interpersonales con los clientes.

Otros de los hallazgos de este estudio fue la relación entre las estrategias de innovación y el desempeño financiero y no financiero de los negocios de artesanía. Contrario a lo esperado, se encuentra que el desempeño financiero no tiene relación significativa con las estrategias de innovación, pues los emprendedores de estos negocios no proporcionaron datos de ventas, volumen de producción y números de empleados que demostraran un crecimiento significativo en términos financieros de sus empresas, esto quizás se debe al ambiente de inseguridad que vive México los negocios ocultan su información financiera, quizás otra razón se debe a que el impacto financiero de estos negocios no son controlados por los emprendedores debido a sus condiciones de subsistencia y que solo se puede reflejar en la

percepción del emprendedor en términos del logro de sus metas personales, familiares y de negocio (Toledo-López, Mendoza Ramírez & Sánchez Medina, 2015) que coincide con las perspectiva general de los pequeños negocios al indicar que en este contexto los emprendedores no llevan un control de sus recursos financieros y por tanto no hay información objetiva sobre el desempeño financiero de los negocios.

La relación más fuerte que se encontró con las estrategias de innovación fue con el desempeño no financiero de los negocios de artesanía en México. Las estrategias de innovación en productos y comercialización tienen más fuerza relación con el grado de satisfacción que siente el emprendedor de los negocios de artesanía con los resultados de su negocios, porque le permiten a través de los ingresos generados en este negocio puede satisfacer sus necesidades familiares cubriendo en gran medida sus necesidades básicas de educación, salud, vivienda y vestido, incluso algunos les ha permitido comprar bienes, hacer modificaciones a su taller y vivienda por las ventas de las artesanías.

Los emprendedores de los negocios de subsistencia en el sector artesanal de México también manifestaron su satisfacción por la cantidad de clientes que tienen y por el prestigio y oportunidades que les da su negocio, el hecho de ser artesano les permite tener un reconocimiento en la comunidad y un respeto de los clientes por su trabajo. Pero para lograr estos resultados ellos luchan todos los días en el mercado, tratando de ofrecerles a sus clientes productos innovadores que permita al cliente comprarles y no a la competencia. Estos emprendedores de negocios de subsistencia han logrado en su mercado posicionar mejor sus productos estableciendo nuevas formas de comercialización y de relación con los clientes, proveedores y competidores, así como entrando a nuevos mercados para lograr mejores ventas, lo que se traduce en una mejor satisfacción por el negocio que operan.

En esta investigación se concluye que las estrategias de innovación son claves para el desempeño de los pequeños negocios de artesanía en México, que operan en los mercados de subsistencia. Siendo la estrategia de innovación en productos que

mayor fuerza tiene para determinar la competitividad d estos negocios. Tal como refiere Cannarella y Piccioni (2011), la innovación en contextos de subsistencia no es un cambio radical que modifique el conocimiento tradicional de los emprendedores, en contraste fortalece su creatividad y presencia en el mercado.

La limitaciones de este estudio fue principalmente en la medición del desempeño del negocio de manera objetiva, dada las características de los pequeños negocios no hay un registro disponible y visible de los ingresos, egresos y rentabilidad de las empresas, por la información recolectada se basó en la percepción del emprendedor del negocio, quien proporcionó los índices de crecimiento del negocio para la medición del desempeño financiero. Similar al contexto de los pequeños negocios en general, en el contexto de los negocios de artesanía y subsistencia, otra de las limitaciones el estudio es el grado de escolaridad del emprendedor para utilizar otras técnicas de recopilación de información, por lo que se tuvo que invertir más tiempo y recursos para recolectar información utilizando la técnica de entrevistas cara a cara para llenar los cuestionarios.

En futuras investigaciones se recomienda ampliar la muestra y en otros sectores de los pequeños negocios cómo la agrícola y otras ramas artesanales para validar el modelo de investigación en un contexto de mercados de subsistencia en México.

Referencias

Barney, B. J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. Journal of Management, 17, 99–120.

Burgess, S. M., & Nyajeka, P. (2007). Market orientation and performance in low-income countries: The case of Zimbabwean retailers. In J. A. Rosa & M. Viswanathan (Eds.), Product and market development for subsistence marketplaces (Advances in International Management) (vol. 20, pp. 215–257). Madrid: Emerald Group.

Cannarella, C. & Piccioni V. (2011). Traditiovations: Creating innovation from the past and antique techniques for rural areas, *Technovation*, 31 (12), 689–699.

CESOP (2012). *Las artesanías, ¿en vías de extinción?*. Centro de Estudios sociales y de opinión pública en http://www5.diputados.gob.mx/index.php/camara/Centros-de-Estudio/CESOP

Cohen, J. (2001). Textile, tourism and community development. Annals of Tourism Research, 28, 378–398. doi:10.1016/S0160-7383(00)00060-8

Covin, J., & Miles, M. (1999). Corporate entrepreneurship and the pursuit of competitive advantage. Entrepreneurship Theory and Practice, 23, 47–63.

Crawford-Mathis, K., Darr, S., & Farmer, A. (2010). The Village Network™: Partnership and collaboration to alleviate poverty in subsistence marketplaces. Journal of Business Research, 63, 639–642. doi:10.1016/j.jbusres.2009.04.023

Hernández, J., Domínguez, M. L., & Caballero, C. M. (2005). Innovación de productos y aprendizaje dirigido en alfarería en Oaxaca, México. *Revista de Ciencias Sociales, XI*(2), 213-228.

Hernández, J., Domínguez, M., & Caballero, M. (2007). Innovation factors in Mexico´s craftmanship businesses. Gestión y Política Pública, 16, 353–379.

Ingenbleek, P., Tessema,W., & Trijp, H. (2013). Conducting field research in subsistence markets, with an application to market orientation in the context of Ethiopian pastoralists. International Journal of Research in Marketing, 30, 83–97. doi:10.1016/j.ijresmar.2012.11.003

Kacou, E. (2010). Entrepreneurial solutions for prosperity in BoP markets: Strategies for business and economic transformation. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Karnani, A. (2007). The mirage of marketing to the Bottom of the Pyramid: How the private sector can help alleviate poverty. CaliforniaManagement Review, 49, 90–111. doi:10.2307/41166407

Kotler P. (1989) Dirección de mercadotecnia, análisis, planeación y control. Diana, México. Primera Edición, sexta impresión.

London, T., & Hart, S. (2011). Next generation business strategies for the base of the pyramid. New approaches for building mutual value. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Martínez, A. M. C., López, P. A. L., & Méndez, C. R. (2011). La competitividad empresarial. Colombia: Universidad Central. Retrieved from http://www.ucentral.edu.co/sites/publicaciones/images/stories/subportal_publicaciones/publicaciones/Documentos-Administracion4.pdf

Mendoza-Ramírez, L., & Toledo-López, A. (2014). Strategic orientation in handicraft subsistence businesses in Oaxaca, Mexico. *Journal of Marketing Management*, *30*(5-6), 476-500.

Porter, M. (1980). *Competitive strategy: techniques for analyzing industries and competitors*: Free Press.

Prahalad, C. K. (2006). The fortune at the bottom of the pyramid. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education. Rauch, A., Wiklund, J., Lumpkin, G. T., & Frese, M. (2009). Entrepreneurial orientation and business performance: An assessment of past research and suggestions for the future. Entrepreneurship Theory and Practice, 761–787. doi:10.1111/j.1540-6520.2009.00308.x

Stephen, L. (2005). Women's weaving cooperatives in Oaxaca: An indigenous response to neoliberalism. Critique of anthropology, 25, 253–278. doi:10.1177/0308275X05055215

Tavitiyaman, P., Qu, H., & Zhang, H. Q. (2011). The impact of industry force factors on resource competitive strategies and hotel performance. International Journal of Hospitality Management, 30(3), 648–657. doi:10.1016/j.ijhm.2010.11.010

Toledo, A., Hernández, J.,& Griffin, D. (2010). Incentives and the growth of Oaxacan subsistence businesses. Journal of Business Research, 63, 630–638. doi:10.1016/j.jbusres.2009.03.021

Toledo-López A. & Mendoza-Ramírez L. Sánchez- Médina, P.S. (2015). *El éxito de los negocios de subsistencia de artesanía y su relación con el desempeño*. Revista Internacional de Administración y Finanzas, Forthcoming.

Toledo-López, A. (2012). Rescate de diseños tradicionales e innovación de productos: El caso de la artesanía textil de Mitla, Oaxaca, México. *Revista aquí estamos*, 16 (9), 20-28.

Toledo-López, A., Díaz-Pichardo, R., Jiménez-Castañeda, J., & Sánchez-Medina, P. (2012). Defining success in subsistence businesses. Journal of Business Research, Advance online publication. doi:10.1016/j.jbusres.2012.02.006

Turok, M. (1996), Cómo acercarse a las artesanías. México: Editorial Plaza y Valdés, CNCA.

Utami, R. M., & Lantu, D. C. (2014). Development Competitiveness Model for Small-Medium Enterprises among the Creative Industry in Bandung. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 115, 305–323. doi:10.1016/j.sbspro.2014.02.438

Viswanathan, M., & Rosa, J. (2007). Product and market development for subsistence marketplaces: Consumption and entrepreneurship beyond literacy and resource barriers. In J. A. Rosa&M. Viswanathan (Eds.), Product and market development for subsistencemarketplaces (Advances in International Management) (vol. 20, pp. 1–17). Madrid: Emerald Group.

Viswanathan, M., & Rosa, J. (2010). Understanding subsistence marketplaces: Toward sustainable consumption and commerce for a better world. Journal of Business Research, 63, 535–537. doi:10.1016/j.jbusres.2009.06.001

Viswanathan, M., Gajendiran, S., & Venkatesan, R. (2008). Understanding and enabling marketplace literacy in subsistence contexts: The development of a consumer and entrepreneurial literacy educational program in South India. International Journal of Educational Development, 28, 300–319. doi:10.1016/j.ijedudev.2007.05.004

Viswanathan, M., Sridharan, S., & Ritchie, R. (2010). Understanding consumption and entrepreneurship in subsistence marketplaces. Journal of Business Research, 63, 570–581. doi:10.1016/j.jbusres.2009.02.023

Weidner, K., Rosa, J., & Viswanathan, M. (2010). Marketing to subsistence consumers: Lessons from practice. Journal of Business Research, 63, 559–569. doi:10.1016/j.jbusres.2009.02.022

Agradecimientos: Esta investigación fue financiada por el Instituto Politécnico Nacional, a través de la Secretaría y de Investigación y Posgrado. SIP20141447.

La planeación estratégica y la competitividad de la PYME en la Ciudad de México

María Luisa Saavedra García
María Elena Camarena Adame
Gabriela Carranza Ortegón

Resumen

La planeación estratégica es el proceso mediante el cual se analiza la situación interna y externa de la empresa, con el fin de definir los objetivos y establecer las estrategias que permitirán a la empresa alcanzar el nivel deseado.

El objetivo de esta investigación consiste en determinar cuál es la relación entre las prácticas planeación estratégica y la competitividad. Se toman los datos recolectados en la primera etapa de esta investigación y se realizan las pruebas estadísticas de correlación con el método de Chi cuadrada. Los principales hallazgos muestran que las PYME sólo alcanzan un 39% de competitividad en el factor de planeación estratégica, esto se debería a que sólo el 50% de las PYME llevan a cabo un proceso de planeación estratégica, definen su estrategia básica de negocio, realizan un FODA del sector y de la empresa, aplican benchmarking y procuran que la planeación estratégica sea realizada por equipos de trabajo, por otro lado, sólo una tercera parte de las PYME busca involucrar al personal en la toma de decisiones, el responsable del área define los objetivos y analizan los cambios del sector; los factores en los que menos han puesto atención este grupo de empresas son el involucramiento del personal en el logro de objetivos y la asignación de recursos para alcanzar los objetivos. También se estableció que el área de planeación estratégica en las PYME se encuentra relacionada con la competitividad global de las empresas; por su parte cuando más pequeña es la empresa su nivel de competitividad es más dependiente de que observe todos los factores de planeación estratégica, por último, se observa que existe relación significativa entre todos los factores de planeación estratégica y la competitividad de las PYME en todos los sectores.

Palabras clave: Planeación estratégica, competitividad, PYME

Introducción

Toda empresa debería reconocer la importancia que tiene el proceso de definir a donde se quiere llegar a través del tiempo. Es decir la importancia de realizar Planeación Estratégica, dado que las estrategias representan las acciones que se llevarán a cabo para lograr los objetivos a largo plazo; el análisis y la selección de la estrategia implican sobre todo, tomar decisiones subjetivas con base en información objetiva, a menos que la empresa se esté enfrentando a una situación desesperada, las alternativas de plantear estrategias representan pasos que hacen avanzar a la empresa a su posición deseada en el futuro, considerando que debe enfrentar un alto grado de competencia en la globalización actual (Sánchez y Álvarez, 2005, Mintzberg, 1997). Es necesario aclarar que la planeación estratégica no es la solución a todos los problemas por los que atraviesa una empresa, sin embargo, es una herramienta útil que puede brindar múltiples beneficios si se utiliza en el momento y en la forma requerida. Por lo tanto, cada empresa debe formular planes, se debe comprometer a cumplirlos y, después, llevar a cabo las acciones para cumplir los planes (Kenneth, 1985).

La falta de planeación no es una característica propia de las pequeñas empresas, estudios realizados en el contexto mexicano (*Deloitte Stracienta*, 2007), señalan que sólo un 50% de las empresas mexicanas realizan acciones de planeación y que sólo el 19% de las pequeñas empresas se preocupan por visualizar sus decisiones a futuro (Saavedra, *et. al.* 2007). Por su parte Elexa (2009) señala que desafortunadamente, debido a que la planeación es una actividad sofisticada implica gastar una gran cantidad de recursos, por lo que las empresas dudan si planear o no, pues sus recursos son limitados, principalmente las PYME que no tienen tantas capacidades como las empresas grandes.

Las micro, pequeñas y medianas empresas (PYME), son de suma importancia para la economía del país ya que de acuerdo con el último Censo económico (INEGI, 2014), el

99.82% del total de las empresas son micro, pequeñas y medianas[1], proporcionan empleo al 71.41% de la Población Económicamente Activa (PEA) y aportan el 60% de la Producción Bruta total. Cumpliendo con su función de equilibrio social al absorber la mano de obra menos calificada y aquella que se encuentra rezagada de la empresa grande (Personas que no han obtenido niveles superiores de estudios, personas que han perdido el empleo a una edad madura, jubilados, o por problemas diversos no pueden trabajar). En las PYME, la mano de obra tiene menores niveles de calificación y concentran empresas familiares (González, 2010) y también son las que distribuyen más ingreso en el grueso de la población al emplear mano de obra poco calificada (Garefalakis, Sariannidis, Zopounidis y Zisis, 2009; Zapata, 2004); por lo tanto, existe la necesidad de apoyar a las empresas de menores recursos y tamaño para contribuir a su competitividad.

Son muy pocas las PYME que realizan planeación estratégica (PE)[2], dado que no cuentan con el personal capacitado ni con las herramientas, acordes a sus necesidades específicas y a su realidad. Esto no le permite anticipar de manera adecuada los eventos internos y externos que pudieran afectar su operación, poniéndolas en seria desventaja frente a las grandes empresas y desde luego amenazando con esto su estabilidad. La PE en las PYME es una actividad empresarial irregular, sin estructura, esporádica y reactiva (López, 2005), por otra parte, Robinson (1979) señala que la falta de planeación efectiva de las circunstancias del presente y el futuro que influyan en la toma de decisiones, han significado una causa mayor y de alto impacto en el fracaso de las empresas.

[1] De acuerdo con la última clasificación de la Secretaría de Economía, 2009: Son Pequeñas las que tienen entre 11 y 30 trabajadores para el sector comercio, y entre 11 y 50 trabajadores para el sector Industria y Servicios y que tengan ingresos por ventas anuales de entre 4.01 hasta 100 millones de pesos. Son Medianas las que cuentan con entre 51 a 250 trabajadores para el sector industria, entre 51 a 100 trabajadores para el Sector servicios y entre 31 a 100 trabajadores para el sector Comercio y tengan ingresos por ventas anuales de entre 100.01 hasta 250 millones de pesos.

[2] Según, Brokaw (1992), a diferencia de la planeación estratégica, la planeación operativa, es el proceso que se realiza dia a dia, donde cada departamento deberá alacanzar sus propios objetivos.

Por otra parte, la competitividad en las PYME es un tema que cada día cobra más importancia considerando el entorno globalizado donde la competencia es cada vez más fuerte, pues son las empresas las que compiten no los países, en este sentido Porter (2009) señala que competitividad está determinada por la productividad, la innovación, la rentabilidad, y muchos otros factores que hace que la empresa obtenga un rendimiento superior a los de los competidores en el mercado. El factor que se intenta relacionar con la competitividad en esta investigación es la planeación estratégica.

Por lo anterior, el objetivo de esta investigación consiste en conocer las prácticas de planeación estratégica y determinar cuál es su relación con la competitividad de las PYME en la Ciudad de México.

El contenido de este trabajo se presenta en tres apartados: I. Marco teórico, 2. Metodología y III. Resultados.

Marco teórico

Planeación en la Pequeña Empresa

La planeación estratégica es un proceso que se realiza a partir de un examen interno de la compañía y se confronta con la situación externa, como resultado de este proceso se determinan las estrategias, se diseñan los objetivos estratégicos y se plantean proyectos con inversiones asignadas que pueden ayudar a cumplirlos (Sánchez y Álvarez, 2005). Por su parte, Williams (2008) señala que planeación estratégica se refiere al desarrollo de un esquema estructurado para el logro efectivo de una meta u objetivo específico a largo plazo además de que es quién identifica la mejor manera para lograr el cumplimiento de una meta. Así también, Mintzberg (2006) explica que es el proceso de plantear las metas de una organización, determinar las políticas y programas necesarios para alcanzar objetivos específicos encaminados hacia esas

metas y con ello establecer los métodos necesarios para asegurar que las políticas y los programas sean ejecutados.

Características de la Planeación en las Pequeñas Empresas

Jones (1982), realizó una investigación empírica con el objetivo de determinar las características de la planeación en las Pequeñas Empresas, encontrando que las pequeñas empresas utilizan un estilo organizacional y administrativo informal, se adaptan fácilmente al cambio, ponen poco énfasis en los procedimientos formales y mantienen una comunicación abierta entre los miembros del equipo de administración. De otro lado, los que tienden a realizar planeación son los directivos de más alto nivel educativo y de mayor edad.

Así también, de acuerdo con Moyer (1982), los elementos de la planeación estratégica generalmente estan desarrollados para las grandes corporaciones, sin embargo eso no quiere decir que no pueda ser aplicado a la pequeña empresa (Steiner, 1967). Así, desarrolla ciertos elementos que facilitan su aplicación, entre los que tenemos:

1. Planeación estratégica en pequeña escala. Se debe hacer uso de planes operativos para mejorar la operación actual, efectuando así un cambio de primer orden. Un buen administrador puede ir guiando los cambios de segundo orden a más largo plazo.

2. Definición del negocio. Una definición cuidadosa y realista, logra que la empresa estableca su posición presente, asi como su futuro.

3. Planeación de horizontes. El largo plazo se orienta en parte a los eventos futuros, pero más bien con el futuro de los eventos presentes. Así aspectos como el período de recuperación del capital invertido y la necesidad de un cambio de dirección estratégica, son los que tienen influencia sobre el horizonte de planeación. De este modo, donde los cambios ocurren rápidamente como en la industria del juguete o de la moda, la planeación en pequeña escala debe

enfocarse a un horizonte distinto, por lo que la empresa puede configurar los eventos en vez de ser moldeada por ellos.

4. Objetivos y metas. Se sugieren dos métodos para la fijación de metas realistas. Uno de ellos implica la recolección de datos sobre las operaciones de la empresa durante los últimos años. Los datos pueden incluir variables de rendimiento que el propietario o administrador consideren importantes. En el segundo método, la empresa recolecta datos similares de su competidor líder, cualquiera de los dos métodos le permite a la empresa comparar, sus metas de rendimiento proyectadas.

5. Evaluación de las competencias distintivas. Se lleva a cabo una autoevaluación que permita identificar las fuerzas y debilidades de la empresa que provean una guía para la planeación. Se deben identificar los factores estratégicos con los que cuenta la empresa, por ejemplo: la innovación, la calidad, un buen sistema de control y reducción de costos, entre otros.

6. Análisis del medio ambiente. Provee un marco de referencia para la operación de la empresa. Un equipo de la alta dirección de la empresa puede listar los factores del medio ambiente que podrián afectar a la misma, profundamente. Estos efectos del medio ambiente pueden traducirse en amenazas u oportunidades. Además Williams (2008) señala que las presiones ambientales aumentan la necesidad de contar con planes estratégicos ya que la incertidumbre brinda una oportunidad para la obtención de información.

7. Análisis de la competencia. Las fuerzas y debilidades de los competidores de la pequeña empresa, afectan directamente la capacidad para llevar a cabo sus propios planes. Aunque no es fácil obtener información de los competidores dado que también pequeñas empresas, puede ser útil analizar los siguientes tópicos: ¿Cómo ven los clientes los productos y servicios de los competidores? ¿Cuál es la situación financiera del competidor? ¿Los competidores venden una linea completa de productos o existen nichos que se pueden llenar? ¿Cuáles son las estrategias de los competidores? ¿Cómo pueden compararse sus costos

con los nuestros? ¿Qué tan grande es el presupuesto de marketing de los competidores? ¿Cuáles son sus fuerzas y sus debilidades?

8. Análisis del cliente.Los clientes son el sustento de cualquier negocio, por eso el análisis de ellos es la piedra angular de la planeación estratégica. Las preguntas que debemos responder son: ¿Dónde compran los clientes sus productos? ¿Qué atributos de los productos son atractivos para los clientes? ¿Cómo se puede aumentar la probabilidad de vender productos específicos? ¿Qué oportunidades existen para segmentar el mercado en pequeños grupos, con el objetivo de ofrecer un producto único?. Idealmente el análisis debe incluir la cadena completa del cliente que podría tener influencia en la empresa.

Importancia de la Planeación en Pequeñas Empresas

Según, Vázquez y Oknaian, 2008, hoy en día las PYMES sufren una presión muy fuerte debido a la competencia de las grandes empresas transnacionales que han impuesto sus condiciones y reglas en los mercados de todo el mundo, enfrentándose a problemas tales como: Problemas con productos que ingresan a precios Dumping, calidad del producto que incrementa el precio de venta, condiciones de pago (crédito a los clientes), Servicios post- venta.

La importancia de la PE radica en el hecho de que los propietarios de las pequeñas empresas toman malas decisiones debido a factores tales como (Williams, 2008): Falta de experiencia en planeación, información incompleta, información estructurada de manera ineficiente, falta de habilidad para analizar su entorno.

Por otra parte, esta la falta de financiamiento y la carga impositiva que las agobia y les resta competitividad. Por lo tanto, resulta necesario que ante este entorno tan adverso la PYME, planee su operación con el fin de estar en condiciones de hacer frente a un entorno tan cambiante. Las metodologías administrativas se diseñan en función de los avances y la vanguardia en el campo de la planeación (Yu, *et al*., 2009) para atender a los niveles estratégico, logístico y táctico del proceso de planeación estratégica.

Tushabomwe-Kazooba (2009), encontró que uno de los factores fundamentales para la quiebra de empresas es la falta de planeación dado que sin esta la empresa carece de metas especificas, así como de presupuestos que le permitan controlar su acividad.

Por último, es importante considerar que la inestabilidad de las pequeñas empresas con respecto a la volatilidad de sus industrias y el hecho de que cuentan con menor tolerancia a la incertidumbre que las grandes empresas, es prueba de la importancia que tiene la planeación estratégica en la supervivencia de estas (Williams, 2008).

Por qué las Pequeñas Empresas no realizan Planeación

Según Robinson y Pearce (1984) y Elexa (2009), las Pequeñas empresas no utilizan planeación por cuatro razones:

1. Tiempo. Los administradores informan que su tiempo es escaso y que es muy difícil ubicar a la planeación en el continuo día a día de los problemas operativos, por otro lado temen descuidar los otros aspectos de la empresa.
2. Dificultad para empezar. Los propietarios y administradores de las pequeñas empresas tienen un conocimiento mínimo de los procesos de planeación. Desconocen los componentes del proceso y su secuencia. No están familiarizados con mucha de la información que pueden ser de utilidad para la planeación.
3. Amplia experiencia. Los administradores de las pequeñas empresas, típicamente son generalistas, y les hace falta cierta especialización y experiencia que es necesario en un proceso de planeación. Así también, los empleados no se encuentran capacitados para apoyar el proceso de planeación y su implementación.
4. Falta de confianza y apertura. Los propietarios y administradores de las pequeñas empresas son altamente sensibles y vigilantes de sus negocios y de las decisiones que les afectan. Consecuentemente, no se atreven a compartir su planeación estratégica con los empleados o consultores externos.

Ventajas para la realización de Planeación en la PYME

Aunque muchos consideran que la falta de profesionalización de las PYME, dificulta que las mismas realicen Planeación Estratégica, es necesario señalar de acuerdo con Vázquez y Oknaian (2008) y Steiner (1967), que las ventajas que poseen las mismas para la implementación de Planeación Estratégica son:

- Relación directa entre el futuro de la empresa y el futuro del propietario
- Estructura organizacional flexible e informal, que permite su adaptación en cuanto a tamaño del negocio, estilo de administración y tipo de negocio.
- Relación más directa entre los integrantes, debido a su estructura horizontal que facilita la comunicación.
- Procesos simples y reducidos, lo que permite realizar cambios inmediatos.
- Alta flexibilidad para adaptarse a los cambios

La planeación estratégica en la PYME y la competitividad

De acuerdo con Contreras (2013), la PE formal se da cuando se tiene por escrito los objetivos planteados y se sistematiza la toma de decisiones, contando también con un método que va midiendo el alcance de los objetivos; en cambio la PE informal es intuitiva y sigue procesos repetitivos, esto debido a que tradicionalmente las pequeñas empresas han sido constituidas bajo los parámetros de que se tenía un presentimiento o una intuición de obtener éxito con base a lo que ofrecía el entorno, la industria o tan solo la entidad de negocio (Robinson, 1979).

De otro lado, Lyles, *et. al*. (1993), ha señalado que existen tres niveles de planeación formal:

1. Plan escrito de corto plazo.

2. Un plan escrito que incluya objetivos, estrategias y requerimiento de recursos de al menos tres años en el futuro.

3. Un plan escrito que incluya objetivos, estrategias, y requerimientos de recursos así como los procedimientos de control y los datos relativos a los factores de fuera de la empresa de un medio ambiente inmediato, a más tres años en el futuro.

En este apartado se describirá brevemente los hallazgos previos de los estudios que han intentado encontrar una relación entre la PE y la competitividad, ya sea que esta última se midiera por el desempeño financiero o indicadores tales como ventas, crecimiento, rentabilidad, utilidades, etc.

Dado que existen numerosos estudios que se contradicen respecto de la relación entre la planeación estratégica formal en la Pequeña Empresa y el rendimiento, Schwenk & Shrader, 1993, desarrollaron una investigación con el objetivo de realizar una comparación de hallazgos de estudios antecedentes, utilizando métodos cuantitativos para analizar las investigaciones pasadas. El uso del meta analisis hizo posible llegar a conclusiones más consistentes. Así, el hallazgo más importante señala que la Planeación Estratégica formal si beneficia a las pequeñas empresas, siendo coincidente con lo encontrado por Orpen (1994), quien como resultado de su trabajo concluye que las pequeñas empresas pueden mejorar su desempeño financiero realizando planeación estratégica. Confirmando estos hallazgos Branka y Bostjan (2004), encuentran que sí existe relación entre la planeación, estrategia y el crecimiento de las pequeñas empresas, medido como aumento en la rentabilidad y en la participación de mercado.

Por su parte, Bracker y Pearson (1986) argumentan que la orientación directiva, la sofisticación del proceso de planeación, el historial de planeación, el ambiente externo, la edad y el tamaño de la empresa, ayudan a explicar la relación entre la planeación estratégica y el buen desempeño financiero.

Kargar (1996) analiza tres perspectivas que ubican la relación entre planeación estratégica y desempeño: El enfoque de capacidad del sistema para medir el desempeño organizacional (Camillus, 1975; Shank, Niblock y Sandalls, 1973; Ramanujam y Venkatraman, 1987; citados en Kargar, 1996). El enfoque centrado en el objetivo para medir el desempeño organizacional (Cameron y Whetten, 1983; Ramanujam, *et al.,* 1986; citados en Kargar, 1996) y el enfoque que examina el impacto de la transferencia de conocimiento de la planeación sobre el desempeño financiero (Kargar, 1996), El enfoque de capacidad del sistema para acceder al desempeño organizacional está conceptualmente enfocado tanto a los procesos de planeación como a los de comunicaciones internas e interacción, aprendizaje organizacional, innovación, compromiso y motivación, control, aptitud para el cambio y mejora de las actividades de la compañía (Ngeow y Kong, 2003, citados en Pérez, 2014).

Así también, Forehand y Sheshunoff (2003, citados en López, 2005) señalan que la planeación estratégica es un factor fundamental para lograr un desempeño superior al de los competidores, por su parte Williams (2008) señala que una empresa falla o quiebra se debe a la falta de una planeación efectiva.

Por otro lado, Gandee (2014) encontró que las pequeñas empresas no tienen documentos identificados como plan estratégico, pero si cuentan con el desarrollo de varios componentes individuales que sirven para establecer la misión de la empresa, objetivos de crecimiento, valores y metas de desempeño. Cada uno de estos componentes individuales proporciona una vía potencial de comunicación entre el propietario y el personal, y, en última instancia, hacia el exterior con los clientes. Encontró también, que existe una relación positiva entre la planeación estratégica y el crecimiento de la empresa esto debido a que a través de la visión compartida, se le da

un sentido de dirección a la empresa y sus empleados, logrando el establecimiento de objetivos específicos para motivar y guiar el desempeño organizacional.

En otro aspecto, Gibbons y O'Connor (2005), encontraron que cuando más grandes y antiguas son las empresas más posibilidades existe de que utilicen planeación estratégica formal, así también sus hallazgos mostraron que cuando más formalizada es la planeación mejor es el efecto sobre los resultados del negocio. Esto último, es coincidente con los hallazgos de Rue e Ibrahim (1995) quienes encontraron que las pequeñas empresas que involucran en sus juntas una planeación sistemática de sus negocios con mayor frecuencia tienen alto rendimiento en comparación con las que no involucran este aspecto. Por otra parte, es importante para el propietario o administrador de empresas realizar planeación estratégica formalizada como lo señalan Upton, Trullo, y Felon (2001) quienes encontraron que las empresas de alto crecimiento incluyen en sus juntas la actividad de planeación estratégica. En adición, Smith *et al.* (1988), encontró que la formalización de un proceso de toma de decisiones se asoció con un desempeño positivo.

Otros trabajos empíricos han demostrado la relación entre la planeación estratégica y la competitividad (medida como éxito empresarial, crecimiento, rentabilidad, etc.); así pues, Díaz (2010) en un trabajo empírico realizado en México con una muestra de 235, empresas pequeñas, encontró que existe relación entre los niveles de planeación estratégica y el éxito de las pequeñas empresas (Medido como el crecimiento de las ventas y crecimiento en el número de empleados).

Sandada, Pooe y Dhurup (2014) utilizando una muestra de 200 PYME en Sudáfrica comprobaron que existe relación entre las prácticas de planeación estratégica y el desempeño de la empresa, encontrado una relación positiva y significativa. En este estudio se consideraron 8 factores de planeación estratégica: Medioambiente, Misión y visión, planeación estratégica formal, evaluación y control, origen de la información acerca del medioambiente, implementación de la estrategia, participación de los empleados y horizonte de tiempo de la planeación estratégica.

Sokan, Pawliczek y Piszczur (2013) analizaron una muestra de 677 empresas PYME en la República Checa, encontraron que existe relación entre el crecimiento de las utilidades y la planeación estratégica; en lo que se refiere a la generación de valor medido con el EVA[3], solo el 26% de las empresas que no realizan planeación estratégica formal muestran generación de valor, en comparación con el 45% de la empresas que realizan planeación estratégica formal y generaron valor.

Por último, Karel, Adam y Radomír (2013) comprobaron con un estudio longitudinal realizado a una muestra de 677 PYME en Checoslovaquia, que cuando más pequeña es la empresa más informal es la planeación estratégica, las empresas que utilizan planeación estratégica informal generalmente son personas físicas y la planeación estratégica formal tiene un efecto positivo sobre el 80% de los indicadores de desempeño seleccionados (Valor económico agregado, rendimiento, utilidades, inversiones).

La competitividad en la PYME

La competitividad de una empresa depende de la productividad, la rentabilidad, la posición competitiva, la participación en el mercado interno y externo, las relaciones interempresariales, el sector y la infraestructura regional (Saavedra, 2012). En este trabajo la competitividad de la PYME se determinará únicamente con variables internas, mismas que se medirán con el mapa de competitividad.

El mapa de competitividad[4] fue desarrollado por Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y adaptado por la Cámara de Comercio de Medellín y Antioquía, para ser utilizado en el diagnóstico organizacional de las PYME, visualiza a la organización como un sistema integrado por nueve áreas que al interconectarse entre sí mejoran el

[3] Economic Value Added, por sus siglas en inglés, compara la tasa de utilidad operativa neta antes de impuestos con el costo promedio ponderado de capital, la empresa genera valor siempre que la utilidad supere al costo.
[4] Se le llama mapa puesto que se logra obtener un puntaje de cada una de las áreas de la empresa, con el cual se realiza un diagrama que muestra las fortalezas y debilidades de la misma.

desempeño de la organización (Martínez y Álvarez, 2006). El mismo se presenta a continuación en el cuadro 1:

Cuadro 1. Mapa de la competitividad

Áreas	**Sub-áreas**
Planeación estratégica	- Proceso de Planeación estratégica - Estrategia básica de negocios - Involucramiento del personal en la toma de decisiones - Trabajo en equipo para realizar la planeación estratégica - Definición de objetivos por parte de los responsables del área - Desarrollo de un análisis FODA de la empresa y del sector - Análisis del sector donde opera la empresa - Comparación de la empresa con las mejores prácticas - Involucramiento del personal en el logro de objetivos - Asignación de recursos a cada área de la empresa con base en la planeación estratégica
Producción y operaciones	- Planeación, capacidad, mantenimiento, investigación y desarrollo, aprovisionamiento, inventarios, ubicación e infraestructura.
Aseguramiento de la	- Aspectos generales de la calidad,

calidad.	sistema de calidad.
Comercialización	- Mercadeo y ventas, servicios, distribución.
Contabilidad y finanzas	- Costos y contabilidad, administración financiera, normas legales y tributarias.
Capital humano	- Aspectos generales, capacitación y promoción del personal, cultura organizacional, salud y seguridad industrial.
Gestión ambiental	- Política ambiental de la empresa, estrategia, concientización y capacitación del personal, administración del desperdicio.
Sistemas de información	- Planeación del sistema, entradas, procesos, salidas.

Fuente: Elaboración propia con base en Martínez y Álvarez (2006).

Para efectos de esta investigación se utilizó solamente los datos de competitividad de la planeación estratégica, esta área se explica a continuación:

Planeación Estratégica:

La planeación estratégica es el proceso mediante el cual una organización una vez que analiza su entorno y fija sus objetivos, selecciona las estrategias más adecuadas para alcanzarlos y desarrolla proyectos para tal fin (París, 2005).

El Mapa de competitividad considera para esta área los siguientes factores:

Proceso de planeación estratégica. De acuerdo con Mazzarol (2009) una planeación estratégica formal de negocios en pequeñas empresas es un proceso en el que normalmente el dueño de la empresa establece un marco de referencia (*framework)* y

una dirección para actividades futuras basados en la revisión del ambiente de mercado de la empresa, esta primera fase consiste en preparar la declaración de la misión, una evaluación de la situación actual a la que se enfrenta la empresa, la preparación de un previsto para el crecimiento y el desarrollo de objetivos y estrategias.

Estrategia básica de negocios. Es la dirección principal que sigue la empresa y tiene cuatro vertientes 1) Rentabilidad (Explotación, estabilidad, inversión), 2) Participación de mercado (crecimiento, defensa, reconversión, eliminación), 3) Posicionamiento (no diferenciada, diferenciada, concentrada), 4) Estrategia competitiva (con la competencia, por delante de la competencia, al margen de la competencia. Establece como competir en un mercado o negocio en particular (Soriano, 1990).

Involucramiento del personal en la toma de decisiones. Consiste en la participación de los empleados en la definición de la misión, visión, objetivos y estrategias de la empresa (Sandada, Pooe y Dhurup, 2014).

Trabajo en equipo para realizar la planeación estratégica. El involucramiento del personal en equipos de trabajo es fundamental para el éxito de la planeación estratégica, pues las organizaciones de éxito consideran a su personal como un recurso valioso que puede aportar mucho al desarrollo de la empresa (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996). El proceso de planeación no puede ser actividad de una sola persona o de un pequeño equipo (por ejemplo, director general y los propietarios), sino que debe abarcar un esfuerzo en el que casi todos los empleados participen independientemente de la jerarquía corporativa tengan (Elexa, 2009).

Definición de objetivos por parte de los responsables del área. Para Chandler (1990) la planeación estratégica es la determinación de los objetivos a largo plazo y los objetivos básicos de una empresa, y la adopción de cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para llevar a cabo estos objetivos.

Desarrollo de un análisis FODA de la empresa y del sector. La planeación estratégica dispone también de herramientas y metodologías propias como el diagnóstico de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) que suministra la información de entrada al proceso de formulación de la estrategia; las cuales, si son entendidas, aprendidas y usadas correctamente, completan el producto final del proceso que es el plan estratégico y como refieren Aceves (2005) y Argyris (1985) pueden aumentar la probabilidad de éxito en la implementación de planes estratégicos.

Análisis del sector donde opera la empresa. Implica el análisis de los indicadores externos del negocio (Sandada, Pooe y Dhurup, 2014).

Comparación de la empresa con las mejores prácticas (Benchmarking). Consiste en reunir información de productos, servicios o procesos que utilizan las empresas exitosas, con el fin de mejorar estos.

Involucramiento del personal en el logro de objetivos. Al fijar conjuntamente los objetivos tendrán el compromiso moral de alcanzarlos, porque ellos mismos han establecido tiempo y forma en los que darán resultados para el beneficio de la organización y de ellos mismos.

Asignación de recursos a cada área de la empresa con base en la planeación estratégica. Mazzarol (2009) señala que un aspecto importante del proceso de planeación estratégica es la asignación de los recursos suficientes para el logro de los objetivos planteados.

La competitividad de la PYME en la Ciudad de México

Este trabajo presenta la segunda parte de un proyecto de investigación en el cual se determinó la competitividad de la PYME en el nivel micro o factores internos, por lo que los datos descriptivos fueron tomados de los hallazgos realizados por Saavedra, *et al.*

2013. Para la determinación de la competitividad tanto global como por sectores, tamaños y factores se utilizó el mapa de competitividad del BID adaptado por Saavedra y Milla (2012). El mapa de competitividad del BID, es una herramienta que consta de un cuestionario cuyas respuestas se encuentran en una escala de Likert del 1 al 5, donde 1 corresponde a no cumple y 5 a cumple totalmente.

Conformación de la muestra

La muestra está conformada por 400 empresas correspondiente a las 16 delegaciones de la Ciudad de México. Se calculó con base a 382,056 unidades económicas que contabilizó INEGI en el censo económico de empresas en el 2009, con un nivel de confianza de 95% y un máximo de error de 5%.

La muestra total fue de 400 empresas conformadas por 10.3% empresas del sector industria, comercio 48.0% y servicios 41.8%. Con respecto al tamaño de empresa, la muestra se caracterizó por 91.0% de microempresas, 7.3% de pequeñas y sólo 1.8% de medianas.

Competitividad Global de las empresas

La competitividad total de las empresas de toda la muestra alcanzó 41.85%[5], en cuánto a los rangos de competitividad alcanzados, los resultados indican que el 73.3% de las empresas son de baja competitividad y sólo el 17% de alta o muy alta competitividad (ver cuadro 2). Eso se debe a que en la Ciudad de Méxicol coexiste lo más moderno de los procesos productivos, tecnológicos, de la comunicación y el intercambio comercial global, con una economía informal, sin acceso a los sistemas de previsión social y un sector de subsistencia rural vulnerable (Gobierno del Distrito Federal, 2012).

Cuadro 2. Competitividad Global de las Empresas

[5] Se calculó como promedio de todas las empresas de la muestra.

Rango de competitividad	Total de empresas encuestadas	Porcentaje
Muy alta 81 – 100	14	3.5%
Alta 61 – 80	54	13.5%
Mediana 41 – 60	39	9.8%
Baja 21 – 40	292	73.0%
Muy baja 0 – 20	1	0.3%
Total	**400**	**100.0%**

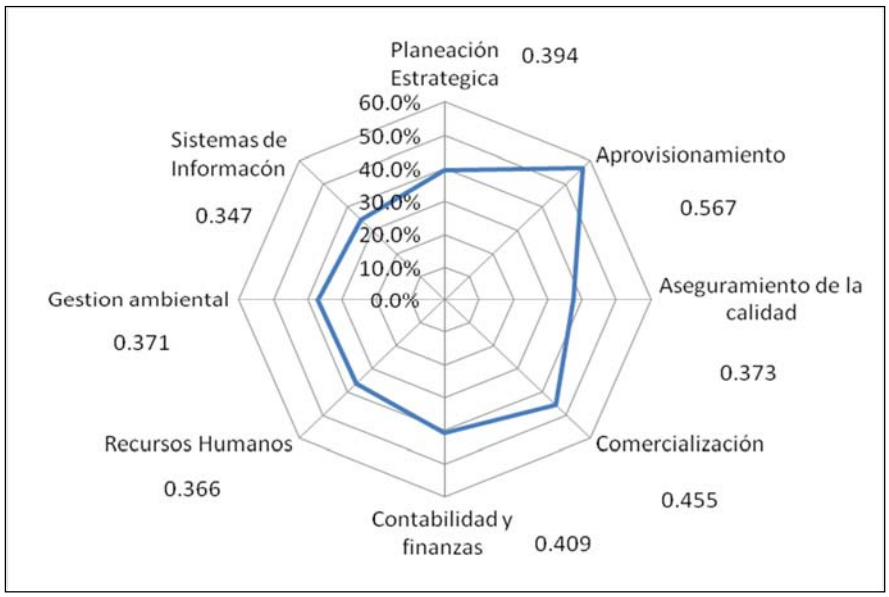
Fuente: Saavedra, *et al.* 2013

El gobierno ha establecido programas de apoyo enfocados al encadenamiento productivo y de servicios de empresas tractoras con la pequeña y mediana empresa, una política positiva, por ello encontramos en estos sectores empresas dinámicas y competitivas. Sin embargo, existe un reto pendiente con la competitividad de la microempresa las estrategias del gobierno no han logrado desarrollarla.

Competitividad Global por factores

En cuanto a la competitividad global por factores las áreas de oportunidad se presentan para estas empresas en cada uno de estos factores predominando: Planeación estratégica, sistemas de información, capital humano, gestión ambiental y aseguramiento de la calidad (gráfica 1).

Gráfica 1. Competitividad Global por Factores



Fuente: Saavedra, *et al.* 2013

Competitividad por sector

El gobierno de la Ciudad de México considera que la competitividad de las PYME se basa en el desempeño que tienen estas vinculado a la creación de las condiciones necesarias para potencializar sus capacidades, tanto de innovación de procesos, como en el impulso de la investigación y desarrollo de nuevos productos para el aumento de la productividad, el fortalecimiento de la rentabilidad, la capacitación, la innovación y la participación en los mercados, con base en ventajas asociadas a productos o servicios, así como, a las condiciones que ofertan (Gaceta Oficial del Distrito Federal, 2009).

Con respecto a la industria, sólo 36.6% es de alta competitividad y cerca al 60% de baja competitividad como resultado de la falta de una política industrial definida, desde hace varias décadas (Ver cuadro 3).

Cuadro 3. Competitividad Global de las empresas por sectores

(Porcentaje)

Rango de competitividad	Sectores		
	Industria	Comercio	Servicios
Muy alta 81 - 100	19.5%	2.1%	1.2%
Alta 61 – 80	17.1%	11.5%	15.0%
Mediana 41 - 60	4.9%	10.9%	9.6%
Baja 21 – 40	58.5%	75.0%	74.3%
Muy baja 0 - 20	0%	0.5%	0%
Total	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**

Fuente: Saavedra, *et al.* 2013

Tanto en los sectores comercio como servicios, las tres cuartas partes de los negocios no son competitivos. A pesar de que para el sector comercio al por menor, el gobierno ha establecido programas de apoyo como: mi tienda, mi zapatería y mi farmacia con el objetivo de financiar su crecimiento y desarrollo, ofrecer consultoría especializada y capacitar al empresario en las áreas administrativa, comercial y tecnológica para que su negocio sea rentable y no de sobrevivencia.

El sector servicios especializados que conforma sólo el 16.2% de negocios de alta competitividad dispone de programas de apoyo como Prosoft[6] que fomenta la innovación y los servicios de alto valor agregado en tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).

[6] Programa para el Desarrollo de la Industria del Software

Competitividad por tamaño

En lo que se refiere a la competitividad por tamaño de empresa, los resultados muestran que el 80.2% de la micro empresa es de baja competitividad, mientras que en la pequeña empresa el 75.9% es de alta competitividad, en tanto que en la mediana empresa el 100% es de muy alta competitividad (ver cuadro 7), mostrando con esto que cuando más grande es la empresa mayores posibilidades tiene de alcanzar una competitividad elevada.

Cuadro 4. Competitividad Global de las empresas por tamaño

(Porcentaje)

Rango de competitividad	**Tamaño**		
	Micro	**Pequeña**	**Mediana**
Muy alta 81 – 100	0%	24.1%	100.0%
Alta 61 – 80	8.8%	75.9%	0%
Mediana 41 – 60	10.7%	0%	0%
Baja 21 – 40	80.2%	0%	0%
Muy baja 0 – 20	0.3%	0%	0%
Total	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**

Fuente: Saavedra, *et al.* 2013

La Planeación estratégica y la competitividad en las Pyme en la Ciudad de México

En este apartado se presenta el análisis de los datos considerando únicamente el factor de Planeación Estratégica, se presenta en primer lugar el resultado descriptivo en el que se pondero el nivel de competitividad alcanzado por cada indicador y posteriormente se muestra el análisis correlacional.

El nivel de competitividad de la Planeación estratégica por factores

A continuación se presenta el nivel de competitividad alcanzado por cada uno de los factores del área de planeación estratégica de las empresas analizadas.

Cuadro 5. Competitividad de los Factores de Planeación Estratégica
(En porcentajes)

Rango de competitividad	Proceso de PE	Estrategia básica	Involucramiento del personal en	Trabajo en equipo para la	Definición de objetivos	FODA de la empresa y del	Análisis de los cambios del	Benchmarking	Involucramiento del personal en	Recursos para alcanzar los	Total del área de Planeación
Muy alta 81 – 100%	45.75	47.25	33.75	40.50	32.00	43.50	28.75	45.00	10.50	16.25	5.50
Alta 61-80%	5.50	6.50	6.25	6.00	6.00	7.00	6.00	4.75	4.75	8.00	9.25
Mediana 41-60%	12.25	16.00	14.25	11.50	14.75	15.75	16.25	10.25	20.50	24.00	23.25
Baja 21-	8.25	8.50	9.00	10.5	10.50	10.75	11.50	7.75	15.50	16.25	25.75

40%				0							
Muy baja 0-20%	28.25	21.75	36.750	31.50	36.75	23.00	37.50	32.25	48.75	35.50	36.25
Total	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver en el cuadro 5, más del 60% de las empresas muestran baja y muy baja competitividad con respecto al área de planeación estratégica, esto se debería principalmente a la falta de tiempo, conocimiento y experiencia, así como el no tener confianza y apertura con su personal, tal como lo han señalado Robinson y Pearce (1984).

Sin embargo, alrededor del 50% de las PYME encuestadas se encuentran en un rango de alta y muy alta competitividad en los factores de proceso de PE, estrategia básica, FODA de la empresa y del sector, benchmarking y trabajo en equipo para la PE, mostrando con esto la preocupación de estas empresas por el desarrollo de una planeación estratégica que le permita identificar la estrategia básica del negocio, analizando las fortalezas y debilidades de la empresa, así como las amenazas y oportunidades del sector y también realizar comparaciones con las empresas que implementan mejores prácticas para perfeccionar los procesos del negocio a través del benchmarking.

Estos resultados también, muestran que alrededor de la tercera parte de las PYME encuestadas se encuentran en un rango de alta y muy alta competitividad en los factores: involucramiento del personal en la toma de decisiones, definición de objetivos por parte del responsable del área y análisis de los cambios del sector; lo que estaría indicando que a las PYME les cuesta trabajo compartir la información de la empresa

con el personal, por el mismo motivo los responsables de área no se encuentran en condiciones de fijar objetivos, por otro lado, el empresario no atiende los cambios que se dan en el sector, por lo que no aprovecha las oportunidades ni se prepara para las amenazas a las que puede quedar expuesto. Los resultados anteriores tendría relación con la falta de confianza y apertura así como la falta de tiempo por parte de los pequeños empresarios para dedicarse a las labores de planeación tal como lo señalan Robinson y Pearce (1984).

Los dos factores de la planeación estratégica en los que menos se ha trabajado en este grupo de empresas PYME son el involucramiento del personal en el logro de objetivos y en la asignación de recursos para alcanzar los objetivos planteados, esto se debe básicamente a que al empresario de la PYME le es muy difícil compartir su información con los empleados (Robinson y Pearce 1984), por otra parte las PYME son empresas que cuentan con recursos escasos tanto humanos como financieros.

Relación entre los factores del área de planeación estratégica y la competitividad de las PYME

Para poder realizar esta prueba se formuló la siguiente hipótesis nula:

Ho_1: No existe relación entre los factores del área de Planeación Estratégica y la competitividad

Se utilizó para todas las pruebas estadísticas de comprobación de hipótesis, el análisis estadístico de correlación de Pearson, con chi cuadrado, para determinar cuál es la relación que existe entre los factores del área de Planeación Estratégica y la competitividad global de las empresas, con un nivel de confianza de 95% y un error de 5%, con lo que se obtuvo el siguiente resultado:

Cuadro 6. Relación entre la competitividad y los factores del área de Planeación Estratégica

Factor/Nivel de significancia *p*	**Relación con la Competitividad global**
Proceso de Planeación Estratégica	0.00
Estrategia básica	0.00
Involucramiento del personal en la toma de decisiones	0.00
Trabajo en equipo para la Planeación Estratégica	0.00
Definición de objetivos por parte del responsable del área	0.00
FODA de la empresa y del sector	0.00
Análisis de los cambios del sector	0.00
Benchmarking	0.00
Involucramiento del personal en el logro de los objetivos	0.00
Recursos para alcanzar los objetivos	0.00
Competitividad global y Competitividad del Área de Planeación Estratégica	**0.00**

Fuente: Elaboración propia.

Nota: No se rechaza la hipótesis cuando p es mayor a 0.05

Con el resultado que se muestra en el cuadro 6, se rechaza la hipótesis nula y se puede concluir que los indicadores del área de planeación estratégica se encuentran relacionados con la competitividad global de la empresa, siendo estos hallazgos coincidentes con lo encontrado por Smith, *et al.* (1988) Schwenk y Shrader (1993), Orpen (1994), Bracker y Pearson (1986), Forehand y Sheshunoff (citados en López, 2005), Branka y Bostjan (2004), Gandee (2014), Pawliczek y Piszczur (2013) y Pooe y Dhurup (2014); quienes encontraron una relación directa positiva entre la planeación

estratégica y la competitividad (ya sea que esta última se midiera por el desempeño financiero o indicadores tales como ventas, crecimiento, rentabilidad, utilidades, etc.).

Relación entre la competitividad por tamaño de la empresa y los factores del área de Planeación Estratégica

Para poder realizar esta prueba se formularon las siguientes hipótesis nulas:

Ho_2: No existe relación entre la competitividad de la micro empresa y los factores del área de Planeación Estratégica
Ho_3: No existe relación entre la competitividad de la pequeña empresa y los factores del área de Planeación Estratégica
Ho_4: No existe relación entre la competitividad de la mediana empresa y los factores del área de Planeación Estratégica

Se utilizó el método de chi cuadrado, para determinar cuál es la relación que existe entre el tamaño de la empresa, la competitividad y los factores del área de Planeación Estratégica, con un nivel de confianza de 95% y un error de 5%, con lo que se obtuvo el siguiente resultado:

Cuadro 7. Relación entre la competitividad por tamaño de la empresa y los factores del área de Planeación Estratégica

Competitividad global y Factores del área de Planeación Estratégica / Tamaño/ Nivel de significancia *p*	**Micro**	**Pequeña**	**Mediana**
Proceso de Planeación Estratégica	0.00	0.00	0.009
Estrategia básica	0.00	0.001	0.015
Involucramiento del personal en la toma de decisiones	0.00	0.008	0.026
Trabajo en equipo para la Planeación Estratégica	0.00	0.00	0.009
Definición de objetivos por parte del responsable del área	0.00	0.00	0.009

FODA de la empresa y del sector	0.00	0.021	0.026
Análisis de los cambios del sector	0.00	0.00	0.047
Benchmarking	0.00	0.056	0.159
Involucramiento del personal en el logro de los objetivos	0.00	0.00	0.120
Recursos para alcanzar los objetivos	0.00	0.00	0.424
Competitividad global y Competitividad del Área de Planeación Estratégica	**0.00**	**0.00**	**0.009**

Fuente: Elaboración propia.

Nota: No se rechaza la hipótesis cuando p es mayor a 0.05

Como puede verse en el cuadro 7, para las empresas de tamaño micro los resultados indican que existe relación significativa entre todos los factores del área de planeación estratégica y la competitividad, mientras que en las empresas pequeñas se muestra también una relación significativa de todos estas factores con excepción del factor del benchmarking, en cuanto a las empresas medianas se encuentra también que existe relación significativa entre los factores del área de planeación estratégica y la competitividad con excepción de los factores: benchmarking, involucramiento del personal en el logro de objetivos y la asignación de los recursos para alcanzar los objetivos, esto se debería a que cuando las empresas de mayor tamaño más posibilidades existe de que utilicen planeación estratégica formal, lo cual les permite considerar todos estos factores y sus implicaciones en el largo plazo (Gibbons y O'Connor, 2005). Estos resultados muestran que cuando más pequeña es la empresa la competitividad se encuentra más relacionada con todos los factores de planeación estratégica.

Relación entre la competitividad por sector de la empresa y los factores del área de Planeación Estratégica

Para poder realizar esta prueba se formularon las siguientes hipótesis nulas:

Ho_5: No existe relación entre la competitividad de la empresa industrial los factores del área de Planeación Estratégica

Ho_6: No existe relación entre la competitividad de la empresa comercial y los factores del área de Planeación Estratégica

Ho_7: No existe relación entre la competitividad de la empresa de servicios y los factores del área de Planeación Estratégica

Se utilizó el método de chi cuadrado, para determinar cuál es la relación que existe entre el sector al que pertenece la empresa y los factores del área de Planeación Estratégica, con un nivel de confianza de 95% y un error de 5%, con lo que se obtuvo el siguiente resultado:

Cuadro 8. Relación entre la competitividad por sector y los factores del área de Planeación Estratégica

Competitividad global y Factores del área de Planeación Estratégica / Sector/ Nivel de significancia *p*	**Industria**	**Comercio**	**Servicios**
Proceso de Planeación Estratégica	0.038	0.00	0.00
Estrategia básica	0.008	0.00	0.00
Involucramiento del personal en la toma de decisiones	0.004	0.00	0.00
Trabajo en equipo para la Planeación Estratégica	0.011	0.00	0.00
Definición de objetivos por parte del responsable	0.004	0.00	0.00

del área			
FODA de la empresa y del sector	0.008	0.00	0.00
Análisis de los cambios del sector	0.001	0.00	0.00
Benchmarking	0.099	0.00	0.00
Involucramiento del personal en el logro de los objetivos	0.001	0.00	0.00
Recursos para alcanzar los objetivos	0.001	0.00	0.00
Competitividad global y Competitividad del Área de Planeación Estratégica	**0.000**	**0.00**	**0.00**

Fuente: Elaboración propia.

Nota: No se rechaza la hipótesis cuando p es mayor a 0.05

Los resultados que se muestran en el cuadro 8, permiten determinar que existe una relación significativa entre los factores del área de planeación estratégica y la competitividad de las PYME en todos los sectores, con excepción del benchmarking en el sector industria.

Discusión

Las prácticas de planeación estratégica son incipientes en las PYME del Distrito Federal, motivo por el cual solo alcanza un 39% de competitividad en este factor, lo cual resulta preocupante dado que de acuerdo con los hallazgos de esta investigación si existe relación entre la planeación estratégica y la competitividad global de las PYME, siendo coincidente este hallazgo con lo encontrado por Smith, *et al.* (1988) Schwenk y Shrader (1993), Orpen (1994), Bracker y Pearson (1986), Forehand y Sheshunoff (citados en López, 2005), Branka y Bostjan (2004), Gandee (2014), Pawliczek y Piszczur (2013) y Pooe y Dhurup (2014); esta falta de PE en las PYME se debe a que el empresario no dispone de tiempo al estar pendiente de casi todas las actividades que se realizan en su empresa, tampoco tiene conocimiento de cómo se realiza la PE, carece de experiencia en esta actividad, lo cual se puede dirimir con la

capacitación; aunado a la primera limitación esta la falta de confianza y apertura con su personal al tener que compartir los datos de su empresa, tal como lo mencionan Robinson y Pearce (1984).

En cuanto a la competitividad y su relación con el tamaño de la empresa, los hallazgos implican que cuando más pequeña es la empresa mayor es la dependencia de la competitividad y la realización de todos los factores de planeación estratégica, sin embargo al ser las empresas de menor tamaño las que utilizan generalmente PE no formalizada (Jones, 1982), no aplican todas las prácticas relacionadas con la misma, lo que la deja en desventaja al contar con una PE incompleta, lo que implica la necesidad que se encuentra en las empresas de menor tamaño en cuanto a la implementación de talleres para entrenar a los empresarios en este tópico. Por último, se encontró que la competitividad se encuentra relacionada con los factores del área de PE en todos los sectores de la PYME, lo que implica la importancia que tiene la realización de PE para impulsar la competitividad de las PYME en todos los sectores empresariales.

Conclusiones

Es muy bajo el porcentaje de las PYMES que realizan planeación (*Deloitte, Stracienta*, 2007), sin embargo, son las mismas que por sus propias características de flexibilidad y adaptación se les facilitaría mucho un proceso de planeación. Este bajo porcentaje, podría explicarse por todos los pretextos que argumentan los pequeños empresarios como (Robinson y Pearce, 1984): Falta de tiempo, No saben por dónde empezar, No tienen experiencia ni conocen las herramientas de planeación y por último, Falta de confianza y apertura con sus colaboradores.

Como resultado de esta investigación se tiene que el área de planeación estratégica apenas alcanza un 39% en las PYME de la Ciudad de México, quedando este indicador muy lejos de la meta de 100%, esta situación se presenta básicamente porque el empresario se encuentra más preocupado en el día a día de la empresa y no aparta un tiempo para decidir el rumbo de su negocio en el largo plazo. Por otra parte, sólo el

50% de las PYME implementan el proceso de PE, definen su estrategia básica, realizan un análisis FODA de la empresa y el sector, buscan el uso de las mejores prácticas en su negocio y fomentan el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos con la planeación estratégica, lo que indica que el empresario no comprende la importancia de buscar la sostenibilidad a largo plazo para la empresa, se preocupa solo en obtener utilidades inmediatas, no involucra al personal en las decisiones del negocio y no analiza constantemente su entorno, para afrontar las amenazas y aprovechar las oportunidades que le podrían dar una ventaja competitiva sostenible a su negocio.

En esta investigación empírica se demostró que existe relación entre todos los factores de la planeación estratégica y la competitividad de la empresa y que cuando más pequeña es la empresa más depende de los factores de planeación estratégica para alcanzar competitividad. Lo anterior destaca la importancia que reviste que las PYME adopten las prácticas de planeación estratégica con el fin de alcanzar niveles de competitividad que les permita permanecer y alcanzar niveles de rentabilidad adecuados.

Referencias

Argyris, C. (1985). *Strategy Change and defensive routines.* Massachusetts, USA:Pitman Publishing Marshfield.

Bracker, J. y Pearson, P. (1986). Planning and Financial Performance of Small Mature Firms", *Strategic Management Journal*, 7, (6) 503-522.

Branka, S. & Bostjan, A. (2004). Strategic Planning and Small Firm Growth an Empirical Examination. *Managing Global Transitions*, 2 (2) 107-122.

Brokaw, L. (1992). The secrets of great planning. *Inc. Magazine,* (14) 10 151-157.

Chandler, A. Jr. (1990). *Strategy and structure: Chapters in the history of the American industrial enterprise*. Cambridge, MA: The MIT Press.

Chrisman, J. and Bhandari, S. (1982). Using Financial Structure Planning To Improve Small Business Perfomance. *American Journal of Small Business*, VII (2) 42- 49.

Contreras, E. (2013), El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica, *Pensamiento & Gestión,* Julio-Diciembre (35), 152-181.

Deloitte Stracienta (2007). *De la planeación a resultados tangibles. Presentación de resultados de la encuesta: Madurez en la planeación estratégica de las empresas en México.* México: Deloitte Stracienta.

Diaz, J. (2010). *Strategic planning and implementation processes impacting Small, business success in México: a correlational study.* Dissertation, Doctor of Business Administration. USA: University of Phoenix.

Elexa, L. (2009). Planning Process in Small and Medium Sized Enterprises in Slovakia. *Cag University Journal of Social Sciences*, 6 (2) 47-56.

Gandee, T. (2014) *Strategic Planning in small bussiness: Exploring its influence on transitional growth.* Dissertation Doctor of Business Administration, United States: Minneapolis.

Garefalakis, A., Sariannidis, N., Zopounidis, C. y Zisis, P. (2009). Building Balanced Scorecard in a Complex Form of Enterprise with Various Effective Managerial Tools and Performance Strategies. The Case of Gas Corporation S.A., In Greece. Available at SSRN, 1-13, recuperado de http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1359873, el 20 de enero de 2016.

Gibbons, P. y O'Connor T. (2005) Influences on Strategic Planning Processes among Irish SMEs. *Journal of Small Business Management* 43 (2) 170–186.

González, A., Joaquí, C. y Collazos, C. (2009). Karagabi KM Model: Modelo de referencia para la introducción de iniciativas de gestión del conocimiento en organizaciones basadas en conocimiento. *Ingeniare, Revista Chilena de Ingeniería,* de Universidad Tarapacá, 17 (2) 223-235.

González, R. (2010). La continuidad de la empresa familiar. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, XLIII,(2010) 401-410.

Ibrahim, N., Angelidis, J. and Faramarz, P. (2004). The Status of Planning in Small Businesses*. American Business Review*. 22 (2) 52-60.

INEGI (2015). Censos Económicos, 2014.

Jones, D. (1982). Characteristics of Planning in Small Firms. *Journal small business Management.* 20 (3) 15-19.

Kargar, J., & Parnell, J. A. (1996). Strategic planning emphasis and planning satisfaction in small firms: an empirical investigation. *Journal of Business Strategies*, *13*(1), 42-64.

Karel, S., Adam, P. & Radomír, P. (2013).Strategic Planning and Business Performance of Micro, Small and Medium-Sized Enterprises. *Journal of Competitiveness,* 5 (4) 57-72.

Kenneth, J. (1985). *Manual de administración estratégica*. México: Mc Graw Hill Interamericana.

López, A. (2005) La planeación estratégica en la pequeña y mediana empresa: Una Revisión bibliográfica, *EconoQuantum,* 2 (1), 141-164.

Lyles, M.; Baird, I.; Orris, B. and Kuratko, D. (1993). Formalized Planning in Small Business: Increasing Strategic Choices. *Journal of Small Business Management.* 31 (2) 38-50.

Mazzarol, T., Reboud, S., & Soutar, G. (2009). Strategic planning in growth oriented small firms. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research, 15*(4), 320-320-345. doi: 10.1108/13552550910967912.

Minztberg, H.; Brian, J.; y Boyer, J. (1997). *El proceso estratégico, conceptos, contextos y casos.* México: Prentice Hall Hispanoamerica, S.A.

Moyer, R. (1982). Strategic Planning for the small firm. *Journal of small business management,* 20 (3) 8-14.

Okpara, J. y Wynn, P. (2007). Determinants of Small Business Growth Constraints in a Sub-Saharan African Economy. *SAM Avanced Management Journal*, 72 (2) 24-35.

Orpen, C. (1994). Strategic planning, scanning activities and the financial perfomance of small firms. *Journal of strategic change*, 3, 45-55.

París, F. (2005). *La Planificación estratégica en las organizaciones deportivas*. Barcelona: Editorial Paidotribo.

Pérez, A. (2014). Capacidad de aprendizaje organizacional en Tabasco: su intervención y medición. *Revista Numersci*. Universidad Benemérita de Puebla. 5, (13) 31-50**.**

Porter, M. (2009). Ser competitivo. España: Ediciones Deusto.

Quinn, J. (2001). Developing Growth Strategies for the Small-Business Owner. *Journal of Financial Planning,* 14 (3) 62-70.

Robinson, R. & Pearce, J. (1984). Research Thrusts in Small Firm Strategic Planning. *Academy of Management Review*, 9 (1) 128-137.

Robinson, R. (1979). Forecasting and Small Business: A Study of the Strategic Planning Process, *Journal of Small Business Management,* 17 (3) 19-27.

Rue, L. & Ibrahim, N. (1995). "Boards of Directors of Family-Owned Businesses: The Relationship between Members' Involvement and Company Performance," *Family Business Annual*, 1(1), 14–21.

Ruiz, C. (2008). *Análisis comparativo de los presupuestos nacionales para apoyar la competitividad empresarial*. En las memorias de: Seminario "Lecciones aprendidas sobre la globalización". México: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Agosto.

Saavedra, M. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. *Pensamiento & gestión*, Universidad del Norte 33., 93-124

Saavedra, M., Hernández, M., Mendoza, J. Hernández, Y., Navarrete, D. y Vázquez, A. (2007). *Perfil Financiero y Administrativo de las Pequeñas Empresas en el estado de Hidalgo.* México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Sánchez, D. y Álvarez, R. (2005), De la planeación estratégica a la planeación tecnológica. La búsqueda de ventajas competitivas sostenibles en un ambiente global, *El Hombre y la Máquina,* Enero-Junio (24), 34-45.

Sandada, M., Pooe, D. y Dhurup, M. (2014) Strategic Planning and its relationship with business performance among small ad médium enterprises in South Africa *International Business & Economics Research Journal,* 13 (3) 659-670 .

Schwenk, C. and Shrader, C. (1993). Effects of Formal Strategic Planning on Financial Perfomance in Small Firms: A Meta Analysis. *Entrepreneurship Theory & Practice,* 17 (3) 53-64.

Smith, K., Gannon, M., Grimm, C. and Mitchell, T. (1988). Decision Making Behavior in Smaller Entrepreneurial and Larger Professionally Managed Firms. *Journal of Business Venturing*, 3(3), 223–232.

Sokan, K., Pawliczek, A. Piszczur, R. (2013). Strategic Planning and Business Performance of Micro, Small and Medium-Sized Enterprises. *Journal of Competitivenes*, 5 (4) 57-72.

Soriano, C. (1990). *Estrategia básica del marketing.* Madrid: Editorial Díaz de Santos, S.A.

Steiner, G. (1967). Approaches to Long Range Planning for Small Business. *California Management Review, Fall*. 3-16.

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administración.* México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Tushabomwe-Kazooba, C. (2006). Causes of Small Business Failure in Uganda: A Case Study from Bushenyi and Mbarara *Towns. African Studies Quarterly*. 8 (4) 27-35.

Upton, N., Teal, E. and Felon, J. (2001). Strategic and Business Planning Practices of Fast-Growth Family Firms, *Journal of Small Business Management*, 39(1), 60–72.

Vázquez, E. y Oknaian, E. (2008). Planeamiento para PyMEs Argentinas: el arte de la supervivencia. ORIENTAR el desarrollo empresario, en: www.orientaronline.com.ar, consultado el 17 de abril de 2009.

Williams, R. (2008*). Strategic Planning in Small Businesses: A Phenomenological Study Investigating the role, challenges, and best practices of strategic planning.* Dissertation doctor degree of philosophy. USA: Capella University.

Yu, M. , Hamid, S., Ijab, T., & Soo, H. (2009). The e-balanced scorecard (e-BSC) for measuring academic staff performance excellence. *Higher Education, 57,* 813-828. doi:10.1007/s10734-009-9197-x

Yusuf, A. & Kojo, S. (2005). Planning and Perfomance of Small and Medium Enterprise Operators in a Country in Transition. *Journal of Small Business Management*, 43 (4) 480-497.

Zapata, L. (2004). Los determinantes de la generación y transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas del sector de tecnologías de la información de Barcelona. Tesis de doctorado en creación, estrategia y gestión de empresas. España. Universidad de Barcelona.

Propuesta para impulsar la competitividad de empresas artesanales de Zapotitlán Palmas, Oaxaca, a partir de un análisis de correlación entre estrategias de competitividad y de innovación

Mónica Teresa Espinosa Espíndola

Adolfo Maceda Méndez

Francisca Adriana Sánchez Meza

Resumen

Esta investigación fue realizada como parte del proyecto UTMIX-EXB-044, patrocinado por el Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PROMEP), y se enfoca en el estudio de las pequeñas empresas artesanales de Zapotitlán Palmas, Oaxaca. Estas empresas poseen un gran valor cultural, donde los padres, tíos o abuelos transmiten a las nuevas generaciones sus conocimientos ancestrales sobre el proceso productivo para confeccionar productos de palma, en los que plasman sus tradiciones y costumbres, a partir de los recursos de su lugar de origen. Esta fue una investigación mixta, en su etapa inicial se realizaron entrevistas para conocer sus principales problemas, las características sobresalientes de sus productos y de su proceso productivo. Posteriormente, se aplicaron encuestas a 30 empresarios artesanales. El cuestionario fue validado con el Índice Alfa de Cronbach y los datos fueron procesados con apoyo del programa SPSS. Una de las problemáticas de estas pequeñas empresas artesanales es su falta de competitividad, por ello, se realizó un estudio de correlación para determinar las relaciones entre las estrategias de competitividad y las de innovación que emplean estas empresas. Esta investigación es exploratoria descriptiva, ya que no existe una investigación previa que se haya realizado en esta población para evaluar los niveles de competitividad e innovación en las empresas artesanales, y los resultados permiten identificar sus niveles de competitividad actuales. También es una investigación explicativa, ya que a partir del análisis de los datos se desarrolló una propuesta, en la que se sugiere a los artesanos cómo incorporar innovación en sus estrategias actuales para aumentar su competitividad.

Palabras clave: empresas artesanales, competitividad, innovación

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se enfocó en las pequeñas empresas artesanales que elaboran productos de palma, ubicadas en la localidad de Zapotitlán Palmas, Oaxaca. Estas tienen gran importancia económica y cultural porque los artículos que en ellas se producen, además de constituir la principal fuente de ingresos para sus habitantes, plasman sus costumbres, tradiciones y representan un símbolo de identidad.

Estas pequeñas empresas artesanales no tienen la capacidad para competir con otras empresas productoras de artículos de palma que ya cuentan con una marca, imagen corporativa, logo y empaque. Las artesanías de esta localidad han sido producidas de la misma forma por 3 o 4 generaciones de artesanos y los únicos cambios que llegan a incorporar en sus productos, toman como base solamente sus gustos, ideas y emociones.

Además, sus costos de producción son altos porque trabajan de manera individual, en lugar de trabajar como grupo. Esto les impide tener beneficios en cuanto a los precios de la materia prima. También enfrentan costos más altos de transporte si deciden incursionar en diferentes mercados, pues al no trabajar de manera conjunta, cada vendedor tiene que aventurarse de manera individual para conseguir nuevos clientes, absorbiendo los costos de cada intento.

La maestría con que tejen la palma, producto del perfeccionamiento de la técnica al paso de las generaciones, no ha sido apoyada con capacitación o asesoría técnica que les permita una mejora en la presentación y venta de sus productos o en la forma de administrar su negocio. Todos estos aspectos los colocan en una situación de muy baja competitividad. Ante esta problemática, el objetivo de esta investigación fue desarrollar una propuesta de innovación de las estrategias empresariales de estas pequeñas empresas artesanales para impulsar su competitividad.

Como resultado de esta investigación, se observó que las empresas artesanales estudiadas hacen un uso limitado de estrategias que les permitan ser más competitivas. Por ello, es importante proponerles acciones innovadoras en sus estrategias de producción, de financiamiento y de mercadotecnia, pues estas impactarán en sus

niveles de competitividad. También se encontró que hay una alta correlación de las estrategias financieras con las de innovación en el producto, en el proceso productivo y en la comercialización, por lo que se concluye que es muy importante que las empresas analizadas consideren seriamente la gestión de apoyos financieros con el fin de que puedan realizar innovación en sus estrategias de mercadotecnia y de producción, sin atentar contra la esencia básica de las artesanías que están ligadas a una serie de costumbres y tradiciones del lugar.

MARCO TEÓRICO

Empresas artesanales de Zapotitlán Palmas, Oaxaca

Zapotitlán Palmas es uno de los 28 municipios del Distrito de Huajuapan, en la Región Mixteca del estado de Oaxaca. La Comisión Nacional Forestal (CONAFOR, 2009) señala que un tipo de vegetación importante en él es el palmar (*Brahea dulcis*). Los principales productos que se elaboran actualmente con ella en Zapotitlán Palmas son: sombreros, tenates y bolsas, que se tejen con las manos, algunos de ellos desde mediados del siglo pasado. Esta actividad es importante en toda la región, debido a que se dejó de producir algodón, caña de azúcar, maíz y frijol, productos que se llevaban a otras regiones del estado.

La cultura de los habitantes de Zapotitlán Palmas está determinada, en gran medida, por la confección de productos de palma natural y sintética. Las mujeres y amas de casa son las que se dedican principalmente a esta actividad durante todo el año, excepto en la época de siembra, en la que también tienen que contribuir con el trabajo del campo. Debido a que la palma natural no se encuentra disponible en todas las épocas del año, los habitantes de esta localidad han incursionado en la fabricación de artículos utilizando palma sintética. Estos artículos destacan por la gran variedad de formas y diseños. La confección de estos artículos es también una forma de mantener su cultura y sus tradiciones (Municipio de Zapotitlán Palmas, 2008).

Generalidades sobre competitividad e innovación

Competitividad

La competitividad es un concepto que se originó en el campo de las teorías económicas clásicas y ha sido discutido ampliamente a nivel nacional e internacional, ya que los mercados actuales demandan mayor calidad en los productos y servicios. Por lo tanto, este aspecto ha ido adquiriendo mayor importancia. Los autores que han abordado este tema dejan claramente establecido que si una empresa no realiza un esfuerzo consiente por seguir siendo competitiva, corre el riesgo real de quedarse relegada y su destino en el mediano y largo plazo es desaparecer.

El término competitividad puede estar referido a una empresa, a un conjunto de empresas, a una nación, a toda una región o a un conjunto de naciones (Porter, 1999). Por lo tanto, su significado depende de a qué ámbito de actuación se aplica. Con un enfoque nacional, Porter (1999) afirma que la competitividad es ofrecer calidad y menor precio en la producción de bienes y servicios.

Abdel y Romo (2004) definen la competitividad simplemente como la capacidad para competir en los mercados de bienes y servicios. Esta definición centra la atención en la capacidad de competir, debido a que para hacerlo una empresa debe ofrecer precios bajos al tiempo que sus productos tienen calidad. Por esta razón, Becerra (2011) señala que la competitividad es la capacidad de una empresa de generar un producto o servicio de mejor manera que sus competidores.

Porter (1991) hace énfasis en que las empresas deben buscar que sus productos tengan un valor agregado que permita al consumidor diferenciarse de la competencia. Si logra este propósito, la empresa será más competitiva. Por otra parte, Ireland (1999) destaca la importancia de lograr una competitividad estratégica, es decir, ofrecer al mercado productos con valor agregado que no puedan ser fácilmente replicados por la competencia y que, por lo tanto, cuenten con una ventaja competitiva sostenible.

Algunos autores afirman que se trata de una habilidad, otros la califican como una capacidad, pero en términos generales coinciden con Bermejo (2008), en que la competitividad implica que las empresas puedan incorporar innovación en los productos

o procesos, de manera que sean capaces de presentar al mercado una propuesta siempre atractiva. Este autor señala que si una empresa alcanza la competitividad estratégica, podrá también obtener rendimientos sobre la inversión superiores a los de su competencia.

Solleiro y Castañón (2005) dejan claro que la competitividad se encuentra directamente relacionada con la capacidad de innovar. Por lo tanto, al analizar las estrategias, procesos productivos y tipos de producto que tiene una empresa, se puede conocer si ésta es competitiva.

Innovación

El término innovación generalmente se asocia con el cambio, mejora o la incorporación de algo nuevo. Sin embargo hace falta señalar que existen dos diferentes corrientes de pensamiento que hacen referencia a la innovación, hay quienes consideran que al referirse a la innovación debe tratarse de un cambio *completamente radical*, es decir, que debe aportar algo completamente nuevo en un determinado ámbito o en un mercado. Algunos autores (Abernathy y Utterback, 1978) la consideran radical porque se relaciona con al menos 5% de las innovaciones de una economía y tienen efectos importantes en varios sectores de la economía, a diferencia de las innovaciones graduales. Otros consideran que el cambio puede estar ligado a una mejora o a una adaptación de procedimientos, acciones o cosas que ya hay o de la implementación de procedimientos o cosas que ya se tienen en nuevos contextos. A este tipo de innovación se le llama gradual o incremental ya que da paso a cambios menores que se relacionan con más del 95% de las innovaciones (Mansfield, 1968).

La innovación puede ser una consecuencia de una demanda del mercado o de los resultados de investigaciones y desarrollos, y de las ideas de los productores o los usuarios, capaces de combinar nuevos elementos para crear un nuevo mercado.

También Schumpeter (1934) distinguía la innovación en el producto de la innovación en el proceso. Para Julien y Marchesnay (1996) la innovación global está integrada por diversas mejoras aparentemente pequeñas, que se realizan en diversos puntos de la cadena de valor, que traen como resultado una estrategia que es difícil de imitar por sus

competidores, mientras que Tarondeau (2002) señala que los hombres de negocios consideran la innovación como el resultado del trabajo controlado y de reorganización que la organización efectúa sobre los saberes y las competencias para aprovechar oportunidades de mercado. La innovación, de acuerdo a Gasse y Carrier (2004) es el resultado que se obtiene cuando una empresa u organización lleva a cabo un cambio para aumentar la productividad global, responder a necesidades nuevas que van surgiendo en el mercado o incursionar en nuevos mercados.

Para esta investigación se retoma el concepto de Callon (1995), quien afirma que la innovación tiene forma de torbellino, involucrando primero a las materias primas, posteriormente a la producción y a la organización, después la distribución y finalmente el producto o servicio, el cual genera otro ciclo de cambios. A partir de la revisión de los autores previos, se concluye que la mayor parte de las veces una innovación en el producto hace necesarios algunos cambios en los procesos, en la organización del trabajo y en la comercialización.

Al referirse a la innovación en pequeñas y medianas empresas, algunas investigaciones revelaron que las PYMES innovan tanto como las grandes empresas, pero incluso lo hacen a menor costo. Además, por la cercanía de los dirigentes con los empleados, resulta más sencillo conocer las sugerencias de los empleados, mismas que pueden tornarse en innovación de procesos o de productos. En este tipo de empresas se tiene más cercanía con los clientes y por ello se conoce mejor sus necesidades. Además, la existencia de menos niveles jerárquicos facilita la toma de decisiones y por ello si se considera que una estrategia puede funcionar, es más sencillo tomar la decisión de ponerla en práctica. Por lo tanto los dirigentes de las PYMES pueden aprovechar las siguientes ventajas para favorecer la innovación (Jacques, Cisneros y Mejía-Morelos, 2011):

- La estructura sencilla de la empresa
- Un entorno agradable
- El intercambio de ideas
- La cercanía con los clientes
- La posibilidad de variar y enriquecer los equipos

La competitividad como proceso sistémico

Las definiciones hasta aquí recuperadas dan cuenta de algunos aspectos que la empresa puede considerar para ser más competitiva, sin embargo, el lograr altos niveles de competitividad, contempla también algunos aspectos externos a la empresa. Diversos autores y organismos (BID, 2001; Rojas y Sepúlveda, 1999 y Villareal y De Villareal, 2002), al definir la competitividad señalan que es importante considerar no solo factores al interior de la empresa, sino que es imperativo considerar aspectos relacionados con el ambiente en el que cada empresa se encuentra inmersa, es decir, recuperar aspectos a nivel macro, meso y micro, mismos que se desglosan brevemente a continuación.

Rojas y Sepúlveda (1999) señalan que en el nivel *Macro* hay elementos como la inseguridad y la política, además de variables macroeconómicas como la inflación y las tasas de interés. En el nivel *Meso* se mencionan la infraestructura, el clima y los recursos naturales de cada país. En el nivel *Micro* se destaca el tamaño de la empresa, su productividad, innovación tecnológica, características de su gestión empresarial, la calidad de sus productos y sus costos.

Villareal y De Villareal (2002) desglosan en 6 círculos o niveles el concepto de competitividad: 1. Microeconómico, 2. Mesoeconómico, 3. Macroeconómico, 4. Internacional, 5. Institucional y 6. Político-Social. Por lo tanto, estos autores fortalecen el planteamiento de que la competitividad se alcanza como resultado de la presencia de diferentes elementos y que no todos dependen de la voluntad de los empresarios.

Como puede verse, alcanzar la competitividad depende de factores tangibles e intangibles, internos y externos. Entre los actores de la competitividad encontramos: el gobierno, el sector privado, la academia y la comunidad. Entre los factores de competitividad están: la innovación, financiación, clima de negocios, promoción de exportaciones, capital humano, infraestructura y macroeconomía.

Con el proceso de globalización, las empresas grandes que cuentan con procesos de capacitación constante, continuamente se están dando a la tarea de conquistar nuevos mercados y por ello, los consumidores actuales tienen a su alcance productos y

servicios a mejores costos y con mejores condiciones. Para esta investigación el término competitividad se considera con un enfoque sistémico.

Estrategias de competitividad

De acuerdo con Porter (2004), para diseñar una estrategia competitiva se debe crear una fórmula general de cómo una empresa va a competir, cuáles serán sus metas y qué políticas se requerirán para alcanzarlas. Por lo tanto, las estrategias que cada empresa utilizará dependerán del tamaño de la empresa y su participación de mercado, pero se recomienda considerar las cinco fuerzas competitivas de Porter (1999) que son: 1. Amenaza de nuevos productos, 2. Amenaza de sustitución, 3. Poder negociador de los compradores, 4. Poder negociador de los proveedores y 5. Rivalidad de los compradores.

Por lo tanto, se plantean tres estrategias genéricas que son 1. Liderazgo en costos, 2. Diferenciación y 3. Enfoque o alta segmentación.

El Liderazgo en costos tiene una relación directa con la capacidad de producción de una empresa. *La diferenciación* tiene que ver con el diseño y creación de productos o servicios que puedan ser percibidos como únicos, por ejemplo, una mejora en el servicio al cliente, un empaque distintivo, una marca en particular o una forma de distribución diferente. *Las estrategias de enfoque o segmentación* tienen relación con elegir un segmento de mercado en particular y conocerlo de tal manera que el producto logre satisfacer sus necesidades de manera óptima. Gómez (2009) sugiere combinar dos o tres de estas estrategias.

De acuerdo con Bermejo (2008) las estrategias de competitividad son aquellas a través de las cuales se incorpora innovación en los productos o los procesos, de manera que sean capaces de presentar al mercado una respuesta siempre atractiva.

Para esta investigación, se recuperan los planteamientos de Bermejo (2008) ya que por el tipo de productos que ofrecen las empresas artesanales analizadas, las características que les distinguen y la problemática detectada al inicio de esta investigación, se considerarán en principio las dos principales áreas de una empresa de este tipo que son la de producción y la de mercadotecnia. Además, otra área en la que

se puede incorporar innovación es la de financiamiento, pues a partir de las fuentes que se utilicen con este fin será posible innovar en las otras áreas. Por lo tanto, se analizarán las estrategias de producción, financiamiento y mercadotecnia, que hacen posible el análisis de factores internos, externos, tangibles e intangibles relacionados con estas áreas y a través de los cuales se puede incorporar innovación en los productos o procesos para que estos presenten al mercado una oferta siempre atractiva. El análisis de estas estrategias permitirá evaluar el nivel de competitividad actual y posteriormente sugerir cambios para incorporar innovación en tales estrategias.

A continuación se recuperan algunas de las características más importantes de las estrategias competitivas antes mencionadas.

Estrategias de producción

La función de producción es un muy importante en las empresas. Ibarra, et al. (2004) hacen referencia a que las empresas deben contar con un plan de acción respecto a la función y los procesos de producción. Por otra parte, Díaz (2003), después de analizar a diversos autores, menciona algunas decisiones de estructura que pueden ponerse en marcha, como por ejemplo, la integración vertical, las estrategias con proveedores, la localización y la fijación de objetivos a largo plazo.

La primera estrategia de producción, es la relacionada con *la reducción de costos*. Otra estrategia es la relacionada con *la calidad*. A este respecto Deming (1998), hace énfasis en que se debe cuidar la calidad para reducir costos que se generarían por devoluciones, pérdida de clientes y reclamos. La recomendación es cuidar no solo la calidad de los productos, que usualmente son exclusivos y bien hechos, sino la calidad del servicio al cliente y los servicios postventa.

1.4.2. Estrategias de mercadotecnia

Las estrategias de mercadotecnia deben basarse en estudios que reflejen las necesidades y gustos del cliente. Regularmente contemplan los cuatro elementos de la mezcla de mercadotecnia, es decir aspectos relacionados con: producto, precio, plaza o promoción.

Estrategias Financieras

Las estrategias financieras consideran como elemento principal el registro continuo y cuidadoso de la situación que guarda la empresa y un manejo sano de sus finanzas. Uno de los objetivos básicos de cualquier empresa pequeña debe ser tener poco endeudamiento para que le sea posible reinvertir sus ganancias y crecer.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación y alcance

Esta fue una investigación mixta, ya que en su etapa inicial se realizaron entrevistas que hicieron posible la comprensión de los principales problemas que tienen estos empresarios, así como las características sobresalientes de sus productos y su proceso productivo. Posteriormente se realizaron encuestas a un grupo de empresarios a partir de un cuestionario que fue respondido de acuerdo a la escala de Likert. El cuestionario fue validado con el Índice Alfa de Cronbach y los datos fueron procesados con el programa SPSS para hacer análisis de estadística descriptiva de los resultados obtenidos en los cuestionarios. Además, se realizó un estudio de correlación para determinar las relaciones entre las estrategias de competitividad y las de innovación que emplean los artesanos de esta localidad.

Esta investigación es exploratoria descriptiva, ya que no existe una investigación previa que se haya realizado en esta población para evaluar los niveles de competitividad e innovación en estos productos. También es una investigación explicativa, ya que a partir del análisis de los datos obtenidos se generó una propuesta en la que se sugiere a los artesanos cómo incorporar innovación en sus estrategias actuales para aumentar su competitividad.

Problemática de la investigación

Las empresas productoras de artículos de palma contempladas en esta investigación se caracterizan por tener procesos productivos que se llevan a cabo sin contar con un taller específico para su realización. Simplemente se producen las artesanías en las casas de los hombres y mujeres a quienes se les ha heredado el oficio de tejer artículos de palma, utilizando sus manos, desde sus primeros años. La maestría con que tejen la

palma, producto del perfeccionamiento de la técnica al paso de las generaciones, no ha sido apoyada con capacitación o asesoría sobre la mejor forma de administrar su negocio.

Las artesanías que se elaboran en las empresas artesanales de Zapotitlán Palmas, no incorporan innovaciones radicales, debido a las costumbres y creencias de los artesanos, donde resaltan aspectos de conservación de la cultura. La innovación sólo se da de manera no planeada, lenta y muy parcializada. También llegan a realizar innovaciones a su producto teniendo simplemente como base sus gustos, ideas y emociones.

Por este motivo, si se hace una comparación entre los cambios que ha sufrido la oferta de productos en los mercados físicos y virtuales en los últimos 60 años, con los esporádicos cambios que realizan estas empresas artesanales, se pueden notar sus bajos niveles de competitividad.

Por otra parte, Turok (1988) deduce que en México aproximadamente el 5% del total de los artesanos tienen éxito y han innovado; un 65% emplean sistemas rudimentarios y sobreviven de este oficio; el otro 30% está en el punto medio.

Los artesanos de esta localidad no tiene la capacidad para competir con otras empresas productoras de artículos de palma, ya que al manejarse de forma empírica, no cuentan con una imagen corporativa, un logo y un empaque determinado. Además, sus costos de producción son más altos porque trabajan de manera individual, en lugar de trabajar como grupo. Esto les impide tener beneficios en cuanto a los precios de la materia prima. También enfrentan costos más altos de transporte si deciden incursionar en diferentes mercados, pues al no trabajar de manera conjunta, cada vendedor tiene que aventurarse de manera individual para conseguir nuevos clientes, absorbiendo los costos de cada intento.

Además, si tienen el deseo o la necesidad de mejorar su empresa, no cuentan con financiamiento ni asesoría para hacerlo. Todos estos aspectos los colocan en una situación de muy baja competitividad y en esta localidad no existen otras fuentes de empleo.

El problema que enfrentan estos microempresarios artesanales del estado de Oaxaca, es muy similar al que enfrentan los artesanos de otros estados, como lo manifiesta Hernández (2012) respecto a las empresas artesanales del estado de Hidalgo, donde la mayoría de los negocios de artesanías son rudimentarios, la mano de obra empleada es de tipo familiar, lo que no permite obtener volúmenes suficientes de producto y, como consecuencia, esos negocios participan en pequeñas porciones de mercado.

En el caso de las empresas artesanales con valor cultural, como es el caso de las empresas productoras de artículos de palma de Zapotitlán Palmas, puede verse que es complicado hacerles propuestas de innovación, puesto que si se modifica su proceso productivo de manera drástica, puede perderse el valor cultural de los productos tradicionales y con ellos sus valores, costumbres y conocimientos transmitidos de padres a hijos.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Desarrollar una propuesta de innovación en las estrategias empresariales de las empresas artesanales de productos de palma de Zapotitlán Palmas, Oaxaca, para impulsar su competitividad.

Objetivos específicos

1. Evaluar el nivel de competitividad de las empresas artesanales de productos de palma de Zapotitlán Palmas, Oaxaca, a partir del análisis de sus estrategias de competitividad relacionadas con producción, finanzas y mercadotecnia.

2. Determinar la relación entre las estrategias de competitividad y las estrategias de innovación empleadas por las empresas que elaboran productos de palma en Zapotitlán Palmas, Oaxaca.

Justificación de la investigación

Las pequeñas empresas artesanales que se analizan en esta investigación tienen gran importancia porque los artículos que en ellas se producen, además de constituir una fuente de ingresos para sus habitantes, representan un símbolo de identidad, una

actividad que en sí representa sus costumbres y tradiciones. Esto debido a que la actividad de tejer con las manos artículos de palma es un reflejo de la cultura de la comunidad en la que en medio de un clima semi-desértico, hace más de 60 años, sus habitantes optaron por utilizar las hojas de la palma que se encontraba en abundancia en la zona, para tejer artículos de utilidad para la familia y terminaron vendiendo algunos de ellos para obtener ingresos.

Para las micro y pequeñas empresas artesanales de la localidad de Zapotitlán Palmas, Oaxaca, constituye todo un reto el introducir innovación tanto en su proceso productivo como en el diseño, promoción y presentación final de sus productos, ya que han elaborado y vendido sus productos de una forma muy similar desde hace más de 100 años y aunque han realizado algunos cambios y les gustaría ofrecer productos más competitivos, no saben exactamente qué podrían hacer para mejorar su producto.

El problema es que si no incorporan innovación en sus productos, corren el riesgo de que sus ventas disminuyan, debido a la entrada al mercado de artesanías de otros estados que están poniendo en práctica mejores estrategias para llegar a nuevos mercados. Además, en México casi 40% de las artesanías que se comercializan no son originales e incluso se venden a precios más bajos (24 Horas, 19 de abril de 2015).

Esta investigación es de gran importancia ya que las personas que actualmente trabajan en las pequeñas empresas productoras de artículos de palma de esta localidad, solo cuentan con los ingresos provenientes de la venta de sus productos y en el 30% de los casos reciben remesas que envían sus familiares que han migrado a los Estados Unidos de Norteamérica.

Como resultado de esta investigación se desarrolló una propuesta que contempla un conjunto de innovaciones en las estrategias empresariales que pueden ser implementadas a fin de impulsar la competitividad de estas pequeñas empresas artesanales, sin atentar contra la esencia básica de las artesanías que están ligadas a una serie de costumbres y tradiciones del lugar. Estas innovaciones deberán hacerse, como señala Hernández (1998), incorporando consideraciones de contexto, idiosincrasia, cultura y costumbre.

Descripción de la muestra e instrumento de investigación utilizado

Se realizaron entrevistas a cinco artesanos productores de artículos de palma a fin de determinar qué características tiene su organización y qué problemas enfrenta.

Para evaluar el nivel de competitividad y las estrategias de innovación empleadas por los artesanos de Zapotitlán Palmas se eligieron aquellas empresas que agrupan a miembros de varias familias, encontrándose 30 con estas características. La encuesta estuvo integrada por 81 ítems en los que se abarcaron los siguientes temas: estrategias de competitividad de producción (19 ítems), financieras (14 ítems) y de mercadotecnia (19 ítems) y estrategias de innovación en producto (10 ítems), en procesos (5 ítems), en procesos organizacionales (7 ítems) y en comercialización (7 ítems). Las encuestas fueron respondidas utilizando una escala de Likert de 5 puntos, donde 5 es siempre y 1 es nunca. La confiabilidad del instrumento se verificó utilizando el Índice Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.968.

Procesamiento de datos y análisis de la información

Utilizando el programa SPSS se realizaron análisis de estadística descriptiva con los datos obtenidos en cada uno de los indicadores.

Tomando como base los datos de las encuestas se asignó a cada empresa una calificación en cada uno de los indicadores utilizando el promedio de los resultados que obtuvieron en las calificaciones de cada una de las preguntas correspondientes.

A partir de estos promedios, y considerando el peso específico de cada indicador en base al número de preguntas correspondientes, se obtuvo un promedio ponderado para calificar cada una de las dimensiones, tanto de estrategias de competitividad como de estrategias de innovación. Empleando estos valores se calcularon los coeficientes de correlación de Pearson correspondientes, con el fin de determinar cómo se relacionan las estrategias de competitividad con las de innovación en el grupo de empresas analizado.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Evaluación del nivel de competitividad de las empresas artesanales de productos de palma de Zapotitlán Palmas, Oaxaca

Para conocer la situación actual de las empresas analizadas, se analizaron las estrategias de competitividad que ellos emplean, en relación con la producción, las finanzas y la mercadotecnia.

Tabla 3.1 Resultados referentes a las estrategias de producción

Dimensión	Indicador	Items	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
Producción	Costos	1. Pago renta, agua o luz para la parte de mi casa que utilizo como taller.	15	50	15	50	0	0	0	0	0	0
		2. Pago teléfono, televisión por cable o Internet para la parte de mi casa que utilizo como taller.	5	17	0	0	0	0	0	0	25	83
		3. Sé cuánto me cuesta producir cada uno de mis artículos.	10	33	0	0	0	0	0	0	20	67
		4. Llevo el registro del costo de mis materias primas.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
		5. Sé cuánto me costará renovar mis herramientas y cada cuando debo hacerlo.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
	Proceso	6. Mi taller está organizado para hacer más fácil la elaboración de mis productos.	0	0	0	0	0	0	16	53	14	47
		7. Hago la misma cantidad de productos todos los meses.	15	50	0	0	0	0	0	0	15	50
		8. He recibido capacitación para mejorar mi taller.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
		9. He recibido capacitación para hacer mis productos.	0	0	14	47	0	0	0	0	16	53

		10. Recibo asesoría de la asociación de artesanos a la que pertenezco.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
	Calidad en el producto	11. Todos los días registro cuántos artículos hice.	0	0	13	43	0	0	0	0	17	57
		12. Todos los días tengo algún producto con defectos.	0	0	10	33	0	0	0	0	20	67
		13. La materia prima que utilizó tiene defectos.	9	30	10	33	0	0	0	0	11	37
		14. Mis clientes me dicen que mis productos están muy bien hechos.	25	83	5	17	0	0	0	0	0	0
	Calidad en el servicio	15. Sé cuántos clientes tengo.	10	33	0	0	0	0	0	0	20	67
		16. Mis clientes son fijos y suelen regresar a comprarme.	20	67	10	33	0	0	0	0	0	0
		17. A mis clientes nuevos los recomendaron otros clientes.	10	33	0	0	0	0	0	0	20	67
		18. Suelo entregar mis pedidos el día acordado.	20	67	10	33	0	0	0	0	0	0
		19. Me doy cuanta cuando mi cliente está satisfecho con el producto.	30	100	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

Tabla 3.2 Resultados referentes a las estrategias financieras

Dimensión	**Indicador**	**Items**	**5**	**%**	**4**	**%**	**3**	**%**	**2**	**%**	**1**	**%**
Financiera	**Inversión**	20. Inicie mi negocio con recursos propios.	25	83	0	0	5	17	0	0	0	0
		21. Sé cuánto cuesta mi maquinaria y equipo.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
		22. Tengo producto terminado listo	25	83	0	0	5	17	0	0	0	0

		para vender.										
		23. Conozco el importe de los productos terminados que tengo almacenados.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
		24. Cuento con un transporte propio para entregar los productos vendidos.	3	10	0	0	0	0	0	0	27	90
	Financiamiento	25. He recibido préstamos de familiares o amigos para mejorar mi empresa.	30	100	0	0	0	0	0	0	0	0
		26. He recibido préstamos gubernamentales para mejorar mi empresa.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
		27. He recibido préstamos de bancos o cooperativas para mejorar mi empresa.	10	33	0	0	0	0	0	0	20	67
		28. Pago intereses por los préstamos recibidos.	10	33	0	0	0	0	0	0	20	67
		29. Mis proveedores me dan crédito.	0	0	0	0	0	0	9	30	21	70
	Rentabilidad	30. Cuando vendo mis productos obtengo un margen de ganancia.	30	100	0	0	0	0	0	0	0	0
		31. Llevo registro de lo que vendo	0	0	0	0	0	0	0	0	30	10

		cada día, cada semana y cada mes.										0
		32. Puedo saber cada mes cuántas ganancias tuve.	30	100	0	0	0	0	0	0	0	0
		33. Mi negocio me ha permitido mejorar mi nivel de vida.	5	17	0	0	0	0	0	0	25	83

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

Tabla 3.3 Resultados referentes a las estrategias de mercadotecnia

Dimensión	**Indicador**	**Items**	**5**	**%**	**4**	**%**	**3**	**%**	**2**	**%**	**1**	**%**
Estrategias de Mercadotecnia	**Producto**	34. Vendo mis productos con alguna envoltura.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
		35. Mis productos tienen una buena presentación.	25	83	5	17	0	0	0	0	0	0
		36. Mis productos son utilizados en fiestas o celebraciones especiales.	20	67	0	0	10	33	0	0	0	0
		37. Mis productos son útiles para el hogar.	20	67	0	0	10	33	0	0	0	0
		38. Mis productos son de adorno.	25	83	5	17	0	0	0	0	0	0
		39. Mis productos tienen nombre, firma, etiqueta, o marca.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
	Precio	40. Asigno el precio de cada producto de acuerdo al tiempo que me tardo en hacerlo, el material	30	100	0	0	0	0	0	0	0	0

		que lleva y lo bien terminado.										
		41. Asigno el precio de mis productos de acuerdo a los que maneja la competencia.	30	100	0	0	0	0	0	0	0	0
		42. Cuando vendo mis productos recupero mi dinero y me queda una ganancia.	0	0	20	67	10	33	0	0	0	0
		43. Sé si mis productos son más caros o más baratos que los de mi competencia.	30	100	0	0	0	0	0	0	0	0
	Plaza	44. Vendo mis productos en mi propio local.	20	67	0	0	0	0	0	0	10	33
		45. Vendo mis productos con la ayuda de distribuidores.	10	33	0	0	0	0	0	0	20	67
		46. Vendo en Ferias o exposiciones artesanales.	15	50	5	17	0	0	0	0	10	33
	Publicidad y Promoción	47. Doy a conocer mis productos con volantes, posters o lonas.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
		48. Doy a conocer mis productos a través de anuncios de radio.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
		49. Doy a conocer mis productos a través de una página web o a través de Facebook.	15	50	0	0	0	0	0	0	15	50
		50. Doy a conocer mi producto mostrando y	15	50	0	0	0	0	5	17	10	33

		regalando algunos productos en ferias.										
		51. Doy a conocer mi producto en periódicos.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
		52. Doy a conocer mis productos con ayuda de un catálogo.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

Tabla 3.4 Resultados referentes a las estrategias de innovación en producto

Dimensión	**Indicador**	**Items**	**5**	**%**	**4**	**%**	**3**	**%**	**2**	**%**	**1**	**%**
Productos	**Nuevos Productos**	53. Frecuentemente ofrezco nuevos productos.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
		54. Hago cambios en la forma de mis productos.	20	67	0	0	0	0	10	33	0	0
		55. Hago cambios en la envoltura de mis productos.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
	Colores	56. Hago mis productos con la misma materia prima y con el color original.	0	0	0	0	0	0	20	67	10	33
		57. Cambio los colores de mis productos.	20	67	10	33	0	0	0	0	0	0
	Tamaño y variedad	58. Hago diferentes tamaños de producto.	30	100	0	0	0	0	0	0	0	0
		59. Ofrezco nuevos modelos de cada producto.	0	0	10	33	0	0	20	67	0	0
	Dibujos	60. He hecho las mismas figuras desde que se inició la empresa.	0	0	15	50	0	0	0	0	15	50

		61. Diseño las formas, tamaños y colores que tendrán mis productos.	15	50	15	50	0	0	0	0	0	0
		62. Decido qué producir a partir de lo que hacen otros productores.	0	0	0	0	0	0	15	50	15	50

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

Tabla 3.5 Resultados referentes a las estrategias de innovación en proceso

Dimensión	**Indicador**	**Items**	**5**	**%**	**4**	**%**	**3**	**%**	**2**	**%**	**1**	**%**
Proceso	**Maquinaria**	63. Compro nueva maquinaria.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
	Herramientas	64. Compro nuevas herramientas.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
	Distribución	65. Cambio la forma o el lugar donde vendo mis productos.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
	Técnicas de Producción	66. Cambio de lugar muebles, maquinaria o herramientas en mi empresa.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100

		67. He cambiado la forma de hacer mis productos.	3	10	0	0	0	0	0	0	27	90

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

Tabla 3.6 Resultados referentes a las estrategias de Innovación en Procesos organizacionales

Dimensión	**Indicador**	**Items**	**5**	**%**	**4**	**%**	**3**	**%**	**2**	**%**	**1**	**%**
Organización	**Nuevas Estructuras**	68. La empresa ha sido propiedad de la misma familia.	30	100	0	0	0	0	0	0	0	0
		69. He realizado cambios en la forma como está registrada la empresa.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
	Nuevos Modelos de Negocios	70. He intentado formar una cooperativa.	0	0	10	33	0	0	0	0	20	67
		71. He intentado trabajar como grupo con otras empresas que producen lo mismo.	0	0	10	33	0	0	0	0	20	67
		72. La empresa ha trabajado realizando pedidos específicos de algunos clientes.	0	0	10	33	0	0	20	67	0	0
		73. He realizado cambios en la forma de comunicarme con mis proveedores	10	33	0	0	0	0	20	67	0	0
		74. He realizado cambios en la forma de comunicarme con mis clientes.	15	50	0	0	0	0	5	17	10	33

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

Tabla 3.7 Resultados referentes a las estrategias de Innovación en comercialización.

Dimensión	Indicador	Items	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
Mercadotecnia (Comercialización)	Nuevos Canales de venta	75. Cambio los lugares donde vendo mis productos.	0	0	30	100	0	0	0	0	0	0
		76. Utilizo los mismos métodos para vender mis productos.	10	33	20	67	0	0	0	0	0	0
	Promoción y Publicidad	77. Realizo cambios en la forma de dar a conocer mis productos.	15	50	10	33	0	0	0	0	5	17
		78. Utilizo el Internet para dar a conocer mis productos.	15	50	0	0	0	0	0	0	15	50
	Imagen de marca	79. He hecho cambios en la marca de mis productos.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
	Logo	80. He realizado cambios en la imagen de mis productos para que los reconozcan mis clientes.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100
	Precio	81. Hago cambios en la forma de determinar mis precios.	0	0	0	0	0	0	0	0	30	100

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

Tabla 3.8 Desempeño de las empresas productoras de palma en estrategias de competitividad

	Media	Desviación estándar
De producción	2.7	0.5
Financieras	2.4	0.3
De mercadotecnia	3.2	0.4

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

Considerando que la máxima puntuación que podría obtener una empresa es 5, empleando la metodología descrita anteriormente, se puede observar que las empresas consideradas hacen poco uso de las estrategias de producción y financieras. Emplean más algunas estrategias de mercadotecnia, aunque sea de forma empírica, como lo revelan las entrevistas, en las cuales los empresarios manifestaron que no han tenido cursos de capacitación al respecto.

En relación con las estrategias de innovación utilizadas por los empresarios, en la tabla 3.9 se muestran los resultados obtenidos. Dado que la máxima calificación que se puede obtener es 5, se deduce que los empresarios realizan muy poca innovación en sus procesos y en la comercialización. Sin embargo, sí realizan innovación en sus productos en cierta medida, pues como ellos lo manifestaron en las entrevistas, algunas de las modificaciones que realizan en sus productos son sobre todo por sus deseos de darle un toque personal o expresar de manera artística sus ideas.

Tabla 3.9 Desempeño de las empresas productoras de palma en estrategias de innovación

	Media	Desviación estándar
Productos	3.4	0.4
Procesos	1.1	0.3
Procesos organizacionales	2.0	0.3
Mercadotecnia (comercialización)	1.5	0.2

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

Relación entre las estrategias de competitividad y las estrategias de innovación empleadas por las empresas que elaboran productos de palma en Zapotitlán Palmas, Oaxaca

A fin de determinar la relación entre las estrategias de competitividad y las de innovación en el grupo de empresas analizado, se calcularon los coeficientes de correlación entre las dimensiones correspondientes, los cuáles se muestran en la Tabla 3.10

Tabla 3.10 Coeficientes de correlación entre las dimensiones de las estrategias de competitividad y las de innovación

	E.P.	E.F.	E.M.	IN.PR.	I.PRC	I. ORG.	I. COM.
E.P.	1						
E.F.	.932	1					
E.M.	.829	.753	1				
IN. PR.	.914	.754	.820	1			
I. PROC.	.695	.900	.507	.379	1		
I. ORG.	.507	.389	.510	.609	.141	1	
I. COM.	.784	.880	.667	.615	.819	.366	1

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en la encuesta.

La Tabla 3.10 muestra como las estrategias de producción se encuentran relacionadas con las estrategias financieras en un 93%, con las estrategias de mercadotecnia en un 83%; con la innovación en el producto en un 91% y con la innovación en la comercialización en un 78%. Las estrategias financieras se encuentran relacionadas con la innovación en el proceso productivo en un 90%, y en un 88% con la innovación en la comercialización. Por otra parte también se puede apreciar que las estrategias de mercadotecnia se relacionan en un 82% con la innovación en el producto. Finalmente se puede apreciar que la innovación en el proceso se encuentra relacionada en un 82% con la innovación en la comercialización.

Propuesta de innovación en las estrategias de competitividad a partir de los resultados de la evaluación realizada

Con el fin de impulsar la competitividad de las empresas artesanales analizadas es necesario, de acuerdo con los resultados obtenidos, realizar innovación en las estrategias de competitividad que ellas emplean. Esta innovación será posible si los empresarios cuentan con el apoyo del sector gubernamental, de las instituciones educativas y de organismos no gubernamentales.

Innovación en las estrategias financieras

Las empresas artesanales deberán partir del plan estratégico que tenga cada empresa y las estrategias financieras que decida implementar, deberán están acordes con las metas que persigan los objetivos plasmados en dicho plan. Entre las innovaciones en las estrategias financieras que se les proponen a los artesanos que elaboran productos de palma, a fin de que impulsar su competitividad, se sugiere que hagan uso de apoyos otorgados por el gobierno, por organismos internacionales y no gubernamentales, con asesoría de instituciones educativas.

Entre las instancias gubernamentales que otorgan apoyos a este sector se encuentran

1. La Secretaría de Economía
2. La Secretaría de Desarrollo Social
3. El Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
4. Nacional Financiera
5. El Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías

Algunos organismos internacionales que también otorgan apoyos financieros a sectores como el analizado en esta investigación son:

1. El Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
2. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)
3. La Organización Internacional del Trabajo (OIT)
4. El Organización de los Estados Americanos (OEA)
5. La Unión Europea

6. El Programa Iberoamericano de Ciencia y Tecnología (CYTED)

Un elemento importante al solicitar estos apoyos es la elaboración y ejecución de un proyecto productivo. En este aspecto es donde las Instituciones educativas juegan un papel muy importante, al tener la capacidad de proporcionar asesoría sobre la forma de elaborar estos proyectos.

Algunos de los elementos que deben considerarse al elaborar tal clase de proyectos son:

1. Establecer claramente el objetivo que se desea alcanzar.
2. Identificar los actores que participarán en el proyecto (artesanos, gestores, investigadores, fuentes de financiamiento).
3. Evaluar el costo y tiempo de ejecución.
4. Establecer las etapas del proyecto: inicio, planeación, ejecución, seguimiento, control y cierre.

Innovación en las estrategias de mercadotecnia

Dado que los productores de artículos de palma no realizan planeación estratégica, se sugiere que lleven a cabo dicha planeación. Esto incluye: realizar un diagnóstico de su situación actual, determinar los aspectos en los que pueden mejorar, definir claramente su misión, visión y objetivos organizacionales. Posteriormente se puede considerar la implementación de algunas estrategias de mercadotecnia.

En cuanto al desarrollo de estrategias de mercadotecnia se sugiere

En relación con los atributos del producto:

1. Incorporar elementos distintivos en sus productos (logo, marca, slogan) que permitan diferenciarlos de artículos similares elaborados por otros productores.
2. Incorporar características originales en los productos de palma que elaboran (diseños, tipo de tejido, formas, tamaños, combinaciones de colores), considerando las opiniones de sus clientes.

En relación con la plaza:

1. Realizar estudios de mercado a nivel regional y nacional con asesoría de instituciones educativas, para determinar otros grupos de posibles consumidores.

En relación con la Publicidad y Promoción

1. Generar un catálogo con los productos que ofrecen con apoyo de instituciones educativas.
2. Participar en ferias locales y nacionales.
3. Utilizar las redes sociales para dar a conocer sus productos.

Innovación en las estrategias de producción

Relacionadas con la Estructura

1. Revisar y organizar el espacio en el que elaboran sus productos con el fin de aprovecharlo mejor.

Relacionadas con la Infraestructura

1. Elaborar un plan de producción con base en la planeación estratégica.
2. Acudir a cursos de capacitación para el diseño de dibujos.
3. Desarrollar nuevos productos a partir de capacitación impartida por personal calificado.
4. Realizar gestiones con los proveedores para modificar sus esquemas de financiamiento.

Conclusiones

Las pequeñas empresas artesanales estudiadas hacen un uso limitado de estrategias que les permitan ser más competitivas. Por ello, es importante proponerles acciones innovadoras en sus estrategias de producción, financiamiento y de mercadotecnia, con el fin de que incrementen sus niveles de competitividad.

Al existir una alta correlación de las estrategias financieras con las de innovación en el producto, en el proceso productivo y en la mercadotecnia, se concluye que es muy importante que las empresas estudiadas consideren seriamente la gestión de apoyos

financieros con el fin de que puedan realizar innovación en sus estrategias de mercadotecnia y de producción.

Por ello, se ha generado una propuesta con el fin de que los estos empresarios lleven a cabo innovación en sus estrategias de producción, financieras y de mercadotecnia para incrementar su competitividad. Esta propuesta no puede ser implementada sin que los artesanos cuenten con la asesoría de instituciones educativas, dado que ellos no poseen los conocimientos técnicos necesarios para hacerlo. Además, es muy importante la participación de aquellas instancias que cuentan con los recursos para otorgar apoyos financieros a estas empresas, pues estos son básicos para poder implementar algunas de las estrategias propuestas.

Referencias

Abdel, G. y Romo, D. (2004). *Sobre el concepto de competitividad*. Recuperado el 23 de septiembre de 2012 de http://cec.itam.mx/medios_digitales/documentos/Concepto_Competitividad.pdf

Abernathy, W. y Utterback, J. (1978). Patterns of industrial innovation. *Technology Review*, (80). 41-47.

Banco Interamericano de Desarrollo (2001). *Competitividad el motor de crecimiento*. Estados Unidos de América: Banco Interamericano de Desarrollo.

Becerra, M. (2011). *Personalidad de los administradores, como factor de competitividad de las empresas restauranteras de Puerto Vallarta, Jalisco.* Tesis. Instituto Politécnico Nacional. México.

Bermejo, M. (2008). *Hacia la empresa familiar líder*. España: Pearson Educación.

Callon, M. (1995). L'innovation technologique et ses mythes. La recherche sur l'innovation, une boite de Pandore? Montreal, Les cahiers scientifiques de l' ACFAS.

CONAFOR (2009). *Estudio Regional Forestal de la Unidad de Manejo Forestal Mixteca Norte 2010-2013*. Comisión Nacional Forestal. Junio de 2009.

Díaz, E. (2003). *La estrategia funcional de producción: una propuesta de configuraciones genéricas en la industria española*. España: Disertación doctoral. Recuperado el 17 de junio de 2015 de la Biblioteca de la Universidad Rey Juan Carlos en España, de http://hdl.handle.net/10115/481

Deming, E. (1998). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Díaz de Santos.

Gasse, Y. y Carrier, C. (2004). *Gérer la croissance de sa PME* (2a. ed). Cap. Rouge (Quebec), Les editions de l'entrepreneur.

Gómez-Hernández, L. (2009). *Su Pyme puede ser más competitiva*. México: Panorama.

Hernández, V. (2012). *Estrategias de competitividad para impulsar la innovación del sector artesanal en comunidades*, Tesis doctoral. Instituto Politécnico Nacional. Recuperado el 11 de agosto de 2015 de http://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/11911/1/TESIS-VICTORIA%20HERNANDEZ%20RAMIREZ-A100886.pdf

Ibarra, S., Sarache, W.A. y Suárez, M. (2004). La estrategia de producción: una aproximación al nuevo paradigma en investigación de manufactura. *Universidad Eafit*. 40(136). 65-77.

Ireland, D. et al. (1999). *Administración Estratégica: conceptos, competitividad y globalización.* México: International Thompson Editores.

Jacques, L., Cisneros, L. y Mejía-Morelos, J. (2011). *Administración de PYMES: emprender, dirigir y desarrollar empresas.* México: Pearson.

Julien, P. y Marchesnay, M. (1996). *L'entrepreneuriat*, Paris: Económica.

Mansfield, E. (1968). *Industrial research and technological innovation*. Nueva York: W.W. Norton.

Municipio de Zapotitlán Palmas (2008). *Plan municipal de Desarrollo de Zapotitlán Palmas 2008-2010*. México: Zapotitlán Palmas, Oaxaca.

Porter, M. (1991). *Ventaja competitiva creación y sostenimiento de un desempeño superior.* Buenos Aires: Editorial Rei Argentina.

Porter, M. (1999). *Estrategia competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México: CECSA.

Porter, M. (2004). *Estrategia competitiva*. México: CECSA.

Rojas, P. y Sepúlveda, S. (1999). *Qué es la competitividad.* San José Costa Rica: Cuadernos Técnicos IICA. (9).

Schumpeter, J. (1934). *The University of economic development*. Cambridge: Harvard University Press.

Solleiro, J.L. (2006). *El Sistema Nacional de Innovación y la competitividad del sector manufacturero en México*. México: Plaza y Valdés.

Tarondeau, J. (2012). *Le management des savoirs*. París: Presses universitaeres de France.

Turok, M. (1988). *Cómo acercarse a las artesanías*. México: Plaza y Valdés.

24 HORAS (2015). En México, 40% de artesanías que se comercializan no son originales, piden proteger a productores. Recuperado el 22 de septiembre de 2015, de www.24-horas.mx/en-mexico-40-de-artesanias-que-se-comercializan-no-son-originales-piden-proteger-a-productores

Villareal, R. y De Villareal, R. (2002). *México competitivo 2020: un modelo de competitividad sistémica para el desarrollo*. México: Océano.

Análisis de la gestión empresarial de los productores de ladrillo, en la Ciudad de Saltillo, Coahuila. México

Baltazar Rodríguez Villanueva
Yolanda Mejía De León
Natalia Rodríguez Ruiz

Resumen

La fabricación de ladrillo artesanal, se ha desempeñado sin cambios sustanciales, en Saltillo, Coahuila. No obstante el tiempo transcurrido, esta actividad no ha modernizado sus procesos y continúa contaminando. El 90% de la producción, se exporta a EEUU. Como consecuencia de la crisis hipotecaria, las exportaciones han disminuido considerablemente y más del 60 % de los productores, han desaparecido.

El principal objetivo de esta investigación es conocer y analizar los factores que influyen en la gestión empresarial de los productores de ladrillo, para contribuir al diseño de políticas públicas y de fortalecer su estrategia en la toma de decisiones. Se plantea como hipótesis analítica que la dirección/gestión empresarial, la infraestructura, la formalización y los factores institucionales y ambientales limitan a los ladrilleros, para ser competitivos. Considerando estas variables, el instrumento de medición (encuesta), se aplicó a 74 propietarios. El diseño de la investigación fue no experimental. El tipo de estudio es descriptivo y transversal. Los resultados arrojan que el 84 % no cuenta con servicios básicos municipales. El 89 % no tiene teléfono fijo, en cambio el 88 % cuenta con celular; el 62 % carece de correo electrónico; el 95 % no utiliza la banca electrónica y el 100 % no dispone de página web. Predomina la informalidad, ya que el 91 % no factura. Las necesidades más sentidas se dan en el aspecto de formalización, gestión empresarial, comercialización, finanzas y producción. Además, si no se toman las medidas adecuadas, esta actividad no es sustentable para el medio ambiente regional porque implica una degradación de los ecosistemas urbanos y rurales.

Palabras claves: Ladrilleros, Gestión Empresarial, Competitividad.

Introducción.

La industria del ladrillo y sobretodo artesanal, está directamente relacionada con la construcción de vivienda, por lo que en México, esta actividad se viene practicando desde hace varios siglos. La fabricación de ladrillo rojo cocido (tabique o “cuachota” y el piso de barro), por lo tanto, es una actividad artesanal que se ha desempeñado sin cambios sustanciales desde épocas ancestrales, en la zona surponiente de la ciudad de Saltillo, Coahuila.

No obstante el tiempo transcurrido y debido a diferentes factores, esta industria no ha modernizado totalmente sus procesos de producción y consecuentemente, continúa contaminando con emisiones de humo a la atmósfera, sin una regulación apropiada por parte de las autoridades. Por mucho tiempo, los productores de ladrillo utilizaron la quema de llantas y cascos de baterías automotrices de desecho (altamente contaminantes por el plomo) como una de sus principales materias primas para mantener el horno (obrador) a la temperatura requerida para la cocción de los ladrillos.

A partir de la década de los 90´s y por disposiciones del Reglamento Municipal de Ecología, se deja de utilizar la quema de llantas para reconvertir el proceso, utilizando actualmente como materia prima principal el aceite residual, la madera de pino y mezquite de desecho y el aserrín. Los fabricantes de ladrillo artesanal elaboran su producto a partir de tierras y arcillas de diversas calidades.

El ladrillo de piso producido en Saltillo, Coahuila, México, es principalmente de exportación (sur de EUA) aunque minoritariamente se abastece al mercado local y regional. Se cuenta con dos marcas registradas: Saltillo Tile MR (México) y Castizo TM (USA).

Por otra parte, cabe destacar que la mayoría de los productores pertenecen al sector de microempresas, trabajan en la informalidad y tienen graves problemas de gestión empresarial, lo cual limita su competitividad. Como parte fundamental de este proyecto de investigación, se espera por lo tanto, después de realizar un diagnóstico de la actividad, contribuir a la formulación de políticas públicas y a fortalecer la toma de decisiones estratégicas de los productores de ladrillo.

Este trabajo está estructurado como sigue: en la primera parte se presenta el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos. Enseguida se incluye el marco teórico que brinda el soporte conceptual al tema central y el contexto de la investigación. Posteriormente, en el apartado de metodología, se describe el diseño de la investigación, la formulación de la hipótesis analítica, el tamaño de la muestra y de la población, así como las técnicas e instrumentos de medición y de recolección de los datos. Finalmente, se presentan los resultados y se analizan los datos recabados para terminar con las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Planteamiento del problema

Krugman (2012) menciona que aún vivimos eclipsados por la catástrofe económica que golpeó tanto a Europa, como Estados Unidos. El producto interno bruto, que normalmente crece alrededor de dos puntos porcentuales, señala, apenas supera el máximo previo a la crisis. Entretanto, el desempleo, en los dos lados del Atlántico, sigue remontándose a niveles que antes de la crisis, habrían parecido inconcebibles.

En este entorno turbulento, de crisis mundial y como resultado del impacto de las deudas hipotecarias en EEUU, se contrajo la industria de la construcción y evidentemente la demanda de ladrillo local (de exportación), disminuyó considerablemente y el depender de un solo comprador, provocó, entre otros factores, la desaparición de más del 60% de los productores. (De 1,250 que existían hace 10 años, ahora solo quedan 450).

A través del tiempo, esta actividad se ha llevado a cabo de manera artesanal, con mínima tecnología y jornadas de trabajo superiores a las que marca la ley, en ocasiones la tarea se convierte en familiar, por lo que es común que las mujeres y los niños participen en esta ocupación, con el riesgo que conlleva.

Cabe destacar que esta actividad es realizada principalmente por microempresas que trabajan en la informalidad y que tienen graves problemas de administración y gestión empresarial, lo que limita su competitividad.

Mención aparte merece el problema de la contaminación, ya que a pesar del tiempo transcurrido y debido a diferentes factores, esta industria no ha modernizado totalmente sus procesos de operación y continúa contaminando la atmósfera.

Justificación

Entre algunos de los aspectos que justifican la importancia de llevar a cabo estudios e investigaciones de esta actividad económica, se pueden mencionar:

1.- La contaminación generada por los miles de hornos en donde se “quema” el ladrillo en las distintas regiones del país, ha sido el detonante para que la autoridad (de los tres niveles de gobierno), tenga interés en la búsqueda de alternativas en el proceso de producción de las ladrilleras en México.

2.- En tal sentido, el abordaje de diferentes estudios del sector ladrillero ha sido desde la perspectiva de la salud ambiental, pero muy pocas veces en la vertiente de la gestión empresarial.

3- El sector ladrillero es uno de los sectores más olvidados y menos reconocidos en nuestro país y finalmente:

4.- En el caso de Saltillo, Coahuila, de esta actividad dependen 13,750 personas de manera directa y 25,000 de forma indirecta.

Objetivos

General

El objetivo general de esta investigación es, conocer y analizar los factores que influyen en la gestión empresarial de los productores de ladrillo en la ciudad de Saltillo, Coahuila, México, para contribuir al diseño de políticas públicas y por otra parte, de buscar alternativas para fortalecer la gestión empresarial en la toma de decisiones.

Particulares

- Indagar las características de los productores de ladrillo, para conocer su perfil.
- Determinar el tipo de infraestructura y servicios básicos en el proceso de producción.
- Analizar la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.
- Identificar los factores de competitividad que limitan el éxito y desarrollo empresarial.
- Averiguar las expectativas a corto plazo que consideran los productores.
- Conocer los aspectos sobre la formalización, factores institucionales y ambientales de la actividad.

Revisión de literatura

En las últimas décadas, los estudios e investigaciones de las microempresas se han posicionado como referente para académicos e instituciones, tanto nacionales como internacionales, con la finalidad de fortalecer su desarrollo y mejorar su competitividad.

Cardozo (2007) menciona que la mayoría de las empresas existentes en América Latina son microempresas y resultan muy importantes desde el punto de vista de la generación de empleo y de ingresos para amplios segmentos de la población. Por otra parte, Saavedra y Hernández (2008) señalan que representan cerca del 90% del total de empresas constituidas.

A pesar de ser dominantes en cuanto al número de empresas, de acuerdo con Torres (2006), es posible que no hayan contribuido de forma muy relevante a disminuir los niveles de pobreza que muestra la región de América Latina. Sin embargo, señala más adelante este autor, sí parece que ha sido un importante canal de sobrevivencia y movilidad social para los migrantes rurales que fluyen a los centros urbanos y posiblemente la única opción para mujeres y jóvenes pobres urbanos que buscan integrarse al mercado de trabajo.

No obstante, siguiendo los trabajos de Heshmati, (2001), OIT (2005), Alburquerque, (2007) y Ortiz (2013) las microempresas tienen un impacto relevante en las economías, por ser intensivas en el uso de mano de obra, por dinamizar la producción y el consumo interno, y por su papel en la distribución de la riqueza en la sociedad.

Por su parte, el Boletín de Economía Laboral (2006), reporta que las microempresas han cobrado cada vez mayor importancia, debido a que tienen la capacidad de producir puestos de trabajo con menores requerimientos de capital, demostrando el potencial innovador para enfrentar la flexibilidad productiva.

De acuerdo con FAEDPYME (2009), la configuración de un marco teórico de la microempresa o micronegocio como dimensión de un sector económico, social o político es un tema abierto a debate y resulta complejo encontrar un consenso dado sus múltiples dimensiones. El marco de referencia suele identificar a la microempresa como una unidad económica de escaso capital, utilización intensiva de mano de obra, baja productividad, dificultad de acceso al crédito en el sistema financiero formal, mínima

capacidad de ahorro, ausencia de gestión empresarial; y la no utilización de tecnología o nuevos conocimientos para dar valor agregado. Pero esto no siempre es así.

Dandridge y Levenburg, (2000), sostienen que las nuevas tecnologías de la información y comunicación está permitiendo la creación de microempresas muy dinámicas y productivas. Adicionalmente, la teoría de la heterogeneidad plantea la coexistencia dentro del sistema productivo de sectores económicos que presentan una diferenciación en los niveles de productividad, lo que se traduce en una estructura social muy heterogénea, esta heterogeneidad se ubica en las microempresas formales e informales. Dentro de las microempresas informales existe una mayor tendencia a la baja productividad y a la marginación, que no le permiten su inserción en el aparato formal productivo. Pollack y Jusidman, (1997), señalan que las microempresas formales e informales funcionan de acuerdo con racionalidades idénticas y se diferencian tan solo por su carácter de legales o ilegales lo que conlleva diferencias en el acceso a los recursos productivos y a los mercados, menciona Orjuela, (2006).

De acuerdo con Tokman (2001) la integración del sector informal al proceso de modernización se puede conseguir a través: (1) apoyo para fomentar el desarrollo productivo de las microempresas, facilitando el acceso a los mercados y a los recursos productivos; (2) desarrollo del bienestar social de los ocupados en el sector informal; y (3) acciones dirigidas al marco institucional, que corrijan las imperfecciones de los sistemas regulatorios para favorecer la integración de las actividades informales a la modernización.

Por su parte, Cardozo (2007) concluye que la complejidad propia del sector de la microempresa y la ausencia de registros y datos precisos sobre sus características organizativas y dimensiones reales, dificulta la realización de este tipo de estudios.

Cabe destacar que una característica de los ladrilleros de tipo artesanal, es que le incorporan muy poco valor a sus productos. El generar poco valor agregado provoca que las empresas encuentren resistencia y rigidez en la estructura de precios (es decir, no pueden posicionarse con altos márgenes de utilidad), lo cual incide a su vez en que no estén en posibilidades de capitalizarse ni mucho menos de invertir o reinvertir en procesos tecnológicos que le permitan a su vez, fortalecer la ventaja competitiva. Esta situación lamentablemente se convierte en un círculo vicioso.

Adicionalmente, las llamadas empresas globales han impuesto una gran presión sobre muchas organizaciones de todos los tamaños, sectores y actividades para que mejoren su desempeño e identifiquen las mejores maneras de aprovechar sus recursos, ya que si no lo hacen, corren el riesgo de desaparecer, como sucedió con los microladrilleros de Saltillo, Coahuila.

Por otra parte, los administradores que no se esfuerzan por aprender y adaptarse a los cambios del entorno mundial, (mejorando la gestión empresarial) reaccionan, en vez de innovar, sus organizaciones dejan de ser competitivas y fracasan; es necesario entonces aprovechar los recursos para establecer una ventaja competitiva, en concordancia con Jones y George (2006) …."una ventaja competitiva es la capacidad que posee una organización para superar a otras produciendo bienes o servicios deseados, con más eficacia y eficiencia que sus competidores. Los cuatro elementos de la ventaja competitiva son: la superioridad en 1) eficiencia, 2) calidad, 3) velocidad, flexibilidad e innovación, y 4) sensibilidad a los clientes"…..

En este sentido, Porter (2005) señala que la ventaja competitiva es …."el aspecto esencial del desempeño en los mercados competitivos" …… además menciona que … "las estrategias de muchas empresas fracasan por la incapacidad de traducir una ventaja competitiva general en las medidas concretas necesarias para conseguirla…." Y finalmente, su sentencia: …."la ventaja competitiva proviene fundamentalmente del valor que una empresa logra crear en sus clientes, la cual puede traducirse en precios más bajos que los de sus competidores por beneficios equivalentes o por ofrecer beneficios especiales que compensan con creces un precio más elevado".

En la actualidad el sector de la MiPyMe ha visto debilitado su poder competitivo. Para estas empresas, por lo tanto, es de suma importancia crear y mantener una ventaja competitiva mediante el conocimiento cabal de cada una de las actividades que realiza así como del entorno que la rodea.

El Oficio de Ladrillero

El oficio de ladrillero puede ser considerado como una de las actividades laborales más olvidadas y quizás menos reconocidas de la sociedad mexicana.

Como mencionan González, Pérez, Ojeda, Matamoros y González (2005) son pocos quienes se detienen a pensar que este oficio tan sencillo es fuente de abasto de una de las industrias de mayor importancia en el desarrollo económico y social de México y de otras naciones en el mundo: la industria de la construcción.

Aun cuando en la actualidad existen otras alternativas de materiales para la construcción, el ladrillo sigue siendo una de las principales opciones para construir en la mayoría de las viviendas de interés social, interés medio, alto y desarrollos habitacionales, y en menor proporción en desarrollo de construcciones para la industria.

De acuerdo a estos autores, este es, entre otros, uno los aspectos que permite afirmar que los ladrilleros constituyen una parte fundamental en el engranaje de esta industria, pero que en la realidad son la parte más olvidada y conforman uno de los sectores de la población con más bajo ingreso económico y con mínimo acceso a una atención de salud adecuada.

El oficio de ladrillero ha sido desarrollado tradicionalmente por personas de estratos sociales marginados que encuentran en esta actividad una forma de autoempleo medianamente estable, pero lamentablemente muy mal remunerada, poco valorada y menos reconocida por la sociedad, y en contraparte con una demanda energética intensa y un desgaste físico importante que impacta negativamente en la salud del trabajador.

Una característica encontrada al estudiar este oficio, se manifiesta cuando se adopta como actividad familiar en la que participan padres e hijos; lo que es de resaltar es la participación de la mujer y de los hijos menores de edad que por necesidad tienen que integrarse a un trabajo en el que resultan más vulnerables a los daños de la salud a consecuencia de los riesgos y de las exigencias de esta actividad.

En el caso de la mujer, se debe tomar en consideración el enfoque de género y no olvidar que cuando se involucra en otra actividad laboral para obtener un ingreso económico, no significa que abandone las actividades del trabajo del hogar, sino que se le convierte en una carga laboral más.

Lebel J. (2003) menciona que el género dentro del enfoque de ecosalud, es un factor que muestra cómo la relación hombre-mujer puede afectar la salud de todos, y afirma que fuera del contexto biológico la dimensión del género abarca características culturales que definen el comportamiento social tanto de los hombres como de las mujeres y sus relaciones entre sí, lo que lleva a la renegociación constante a nivel del hogar, en los lugares de trabajo y en las comunidades.

Respecto a la situación del trabajo de los hijos menores de edad que por necesidad tienen que integrarse a la actividad familiar de elaboración de ladrillos, es una condición que los margina de un desarrollo normal de su niñez y adolescencia, los aleja de su formación educativa y aumenta el impacto negativo sobre sus condiciones de salud. Esta actividad es considerada a nivel mundial como uno de los oficios en donde más a menudo se presenta la explotación infantil.

De acuerdo con el informe “La acción del programa internacional para la erradicación del trabajo infantil en América Latina y el Caribe 1996-2004, avances y prioridades futuras”, de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004), la definición de trabajo infantil “se refiere a cualquier trabajo o actividad que es física, mental, social o moralmente perjudicial o dañina para el niño o la niña y que además interfiere en su escolarización privándole de la oportunidad de ir a la escuela, obligándole a abandonar prematuramente las aulas o exigiendo que intente combinar la asistencia a la escuela con largas jornadas de trabajo pesado”.

Las Relaciones de Producción

Es necesario retomar los conceptos que Karl Marx señalaba como relaciones de producción, así, mencionaba Marx K. (1859) “en la producción social de su existencia, los hombres entran en relaciones determinadas, necesarias, independientes de su voluntad; estas relaciones de producción, corresponden a un grado determinado de desarrollo de sus fuerzas productivas materiales. El modo de producción de la vida material condiciona el proceso de vida social, política e intelectual en general”.

Además mencionaba que los medios de producción se pueden entender como “el conjunto de instrumentos y objetos de trabajo utilizados en el proceso de producción, los cuales en el sistema capitalista se manifiestan en forma de capital, con carácter de

propiedad privada. Para Putterman L. (1994), el modelo marxista se distingue en la consideración de la propiedad de los medios de producción, y la dirección del proceso de producción que tal propiedad permite, resulta fundamental para analizar el propio proceso de producción.

En el sector ladrillero, los instrumentos de trabajo se traducen en las herramientas fundamentales: (picos, azadones, carretillas, moldes, cuchillos, recortadora, etc.) y el horno de combustión, llamado tradicionalmente como el obrador.

El obrador

En un estudio realizado por el Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología (COECYT, 2000), se define un obrador como "un horno de combustión abierto a la atmósfera. Son rectangulares con paredes de adobe y barro, de aproximadamente 0.50 metros de espesor. Una pared tiene una abertura amplia para facilitar las operaciones de carga y descarga de ladrillos. La base la constituye el hogar de combustión. El hogar de combustión está formado por una estructura de arcos revestidos de ladrillo, lodos y barro. Los arcos están separados entre sí para facilitar la circulación de los gases calientes y las llamas de la combustión. Sobre la estructura de arcos se colocan los tabiques o ladrillos, formando una trama rectangular que permite la circulación del calor desde el fondo hasta la corona del obrador. Por su misma naturaleza son equipos con una eficiencia térmica muy baja.

Respecto al horno, las formas de propiedad son diversas, COECYT (2000) y en muchos casos tienen alto grado de complejidad por el suelo (terreno) en que éstos se encuentran. La relación de propiedad se enmarca bajo las siguientes características:

El terreno adquiere dos tipos de propiedad: la propiedad privada y la propiedad pública. Esta última forma de propiedad está referida en lo que la ley de aguas y terrenos federales establece como propiedad de la nación, respecto a las riberas de los ríos y arroyos. Sobre estas propiedades, la federación y en caso concreto de la zona ladrillera, la Comisión Nacional del Agua, (CONAGUA), es quién está facultada para su administración.

La CONAGUA ha otorgado concesión de uso y usufructo de las riveras de los arroyos a particulares, sin importar si son o no dueños de terrenos o si la explotarán directamente.

Bajo este régimen de concesión es posible la explotación de la arcilla existente y de las aguas que pasan por los arroyos.

La conjunción de la propiedad privada y de la propiedad federal se ha dado debido a que los dueños de los terrenos colindantes con la propiedad federal han obtenido la concesión de éstas áreas con el objeto de explotar la arcilla y el agua para poder producir.

Como el propietario-concesionario del terreno no tiene la capacidad de trabajar directamente su propiedad-concesión, han implementado el mecanismo de renta de pequeñas áreas a trabajadores ladrilleros quienes para poder producir tienen que invertir trabajo en infraestructura productiva; como son pilas o pozos para el almacenamiento de agua, arreglo de patios y hechura y/o arreglo del horno.

Una vez que ya se tiene lo anterior, el trabajador produce y el propietario-concesionario del terreno cobra la renta o se queda con un porcentaje de la producción.

Esta relación de renta se da bajo un sistema de palabra y buena voluntad de las partes, quienes quedan en libertad de romper el trato en el momento que uno de los dos así lo quiera. Es obvio que al romperse el convenio de renta la infraestructura productiva se queda en el terreno. La implementación de lo anterior ha permitido que en la actualidad los propietarios-concesionarios cuenten con un gran número de hornos, lo que les permite maniobrar con los contratos de arrendamiento.

En los casos en que el trabajador se dice dueño del horno, es debido a que la CONAGUA ha concesionado el área en la cual se construyó el horno a un ladrillero determinado.

Los objetos de trabajo

Tal como lo señala el COECYT (2000), en el caso de la producción de ladrillo el objeto de trabajo lo constituye la arcilla, con la cual se elabora el ladrillo. El proceso productivo que se establece en el sector la convierte en producto y materia prima a la vez, esto se explica de la siguiente manera:

La arcilla se encuentra en su estado natural en el barranco, el cual es excavado para convertirla en materia prima para la elaboración de ladrillo.

La arcilla es propiedad del dueño del suelo. Si esto fuera así no habría ningún problema, sin embargo el carácter del proceso productivo que se establece en el sector, le da un carácter de propiedad privada al barro. Esto queda más claro para los dueños de la tierra o concesión al tomar conciencia que la renta que cobran al trabajador es por el barro que utilizan y no por el uso del horno, (como hacen creer al trabajador). Por lo tanto, el barro y el horno adquieren la forma de capital.

Sobre la necesidad de coordinación de los recursos, Langlois y Robertson (2000), mencionan que la coordinación eficiente de los recursos, no sólo permite el funcionamiento eficiente en la producción y distribución de los bienes y servicios, sino que es vital para aquellas estrategias que requieren nuevas, y no siempre evidentes a simple vista, combinaciones de recursos.

Por otra parte, Holmstrom y Tirole (1989), citados por Langlois y Robertson (2000), han apuntado los criterios que debería tener una teoría de la empresa (que son válidos para otros tipos de organizaciones), desde su punto de vista, se necesita examinar dos cuestiones fundamentales:

En primer lugar, la teoría debe referirse al propósito en sí de las organizaciones, la razón última de su existencia. En segundo lugar, la teoría debe explicar los límites de la organización – su escala y diversificación.

Contexto de la investigación

Con la finalidad de contextualizar el entorno de la investigación, enseguida se presenta alguna información de la región.

Características sociodemográficas y económicas de Saltillo, Coahuila. México.

La ciudad de Saltillo es la capital del Estado de Coahuila, México. El municipio se localiza en el sureste del Estado, en las coordenadas 25° 31’ al norte, al sur 24° 32’ de latitud norte, al este 100° 43’ y al oeste 101° 37’ de longitud oeste; a una altura de 1,600 metros sobre el nivel del mar. El PIB percápita de la zona metropolitana de Saltillo es de los más altos del país con $ 13,936 USD. Según el ranking de la revista Inversionista del 2006, Saltillo es la mejor ciudad para vivir del país, selección hecha entre más de 53 ciudades del país. Además, en un estudio auspiciado por la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COMEFER) Saltillo se encuentra en el primer lugar en el

componente económico de la competitividad en México, le siguen Monclova, Coahuila, Monterrey, Nuevo León, Querétaro, Qro. y San Luis Potosí, S.L.P.

Saltillo es considerada la Ateneas de México por la diversidad de instituciones educativas de nivel superior con que cuenta, entre ellas se pueden mencionar: el Instituto Tecnológico de Saltillo, la Universidad Tecnológica de Coahuila, el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Saltillo, las Universidades: Iberoamericana, del Valle de México y Lasalle, la Universidad Autónoma Agraria "Antonio Narro", la Universidad Autónoma del Noreste y la de mayor cobertura que es la Universidad Autónoma de Coahuila la cual agrupa a más de 34,000 alumnos en los niveles medio superior, y superior.

Características sociodemográficas y económicas de Coahuila.

El Estado de Coahuila comparte frontera de 512 kilómetros con el Estado de Texas y tiene dos puntos de cruce fronterizo, Piedras Negras y Ciudad Acuña, con Eagle Pass y Del Río, Texas, respectivamente. Su población total en el 2010 (Instituto Nacional de Estadística, Geografía, e Informática), fue de 2´748,391 habitantes, 2.4% del total nacional; de los cuales el 50.0% corresponde a hombres e igual porcentaje a mujeres, distribuida en 4,211 localidades. La tasa de crecimiento promedio anual de la población fue del 1.7 %. En base a la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (INEGI Tercer Trimestre de 2008), Coahuila cuenta con una población ocupada de 1'057,124 personas. El 4.8% de ésta participa en el sector agrícola, el 33.7% en la actividad industrial y el 60.6% en el sector servicios.

De acuerdo con los indicadores macroeconómicos regionales y de coyuntura (INEGI 2006), Coahuila ocupa el noveno lugar en aportación al PIB Nacional con un 3.3%, por encima de estados como Sonora y Tamaulipas. Aporta más que los estados de Nayarit, Querétaro y Zacatecas juntos.

Por otra parte y según la Secretaría de Fomento Económico del Gobierno del Estado, en Coahuila se produce 1 de cada 4 vehículos y cuenta con potencial para desarrollar actividades vinculadas a la industria de las tecnologías de la información.

Información Estadística

Si bien es cierto que gran parte de esta economía es informal, la actividad de la producción de ladrillo está inmersa en el sector secundario o manufacturero, por lo que a continuación se presenta una tabla que muestra la estructura de la población ocupada, según sector de actividad.

Con respecto a la importancia del sector manufacturero (secundario) en la economía mexicana, tanto municipal, estatal, así como nacional, la estructura de la población ocupada, según sector de actividad, para el año 2011, la información es la siguiente;

Tabla 1: Estructura de la población ocupada, según sector de actividad. 2011.

Sector de Actividad	Nacional México	Estatal Coahuila	Municipal Saltillo
Sector Primario	13.9 %	5.9 %	0.8 %
Sector Secundario	23.4 %	32.9 %	36.3 %
Sector Terciario	62.0 %	60.5 %	62.3 %
No Especifica	0.7 %	0.7 %	0.6 %
TOTALES	**100.00 %**	**100.00 %**	**100.00 %**

Fuente; INEGI Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. Perspectiva Estadística, Coahuila de Zaragoza. Marzo de 2012.

Como puede observarse, el sector industrial o secundario, absorbe la tercera parte de la población ocupada en el Estado de Coahuila con un 32.9% y el 36.3% en el caso de Saltillo, Coahuila México, en ambos casos, superior a la media nacional (23.4%); la muestra de los productores de ladrillo que se estudió, corresponde precisamente al sector secundario o de transformación.

Metodología

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se manipularon variables. En cuanto a la temporalidad de la recolección de los datos, el estudio es transeccional o transversal. El estudio fue descriptivo, ya que solamente se analizaron cómo son y cómo se manifestaron algunos fenómenos y sus componentes.

La hipótesis analítica que se plantea es que la gestión empresarial, la infraestructura, la formalización y los factores ambientales limitan a los micros y pequeños productores de ladrillo de la ciudad de Saltillo, Coahuila, para ser competitivos.

El objetivo general de esta investigación es, conocer y analizar los factores que influyen en la gestión empresarial de los productores de ladrillo en la ciudad de Saltillo, Coahuila, México, para contribuir al diseño de políticas públicas y por otra parte, de buscar alternativas para fortalecer la gestión empresarial en la toma de decisiones.

Para lograr el objetivo propuesto, se diseñó y utilizó un instrumento de medición (encuesta o cuestionario) que incluyó 39 reactivos, los cuales se dividieron en 6 bloques:

I.- Datos generales y de identificación de la empresa. II.- Infraestructura y tecnologías de la información y comunicación, III.- Administración de la empresa IV.- Expectativas V.- Formalización VI.-Factores institucionales y ambientales.

Para diseñar el instrumento se utilizaron varias técnicas: escalamiento tipo Likert, diferencial semántico y preguntas dicotómicas. Las variables identificadas para el estudio son la gestión empresarial, la infraestructura y tecnologías de la información, las expectativas y la formalización.

Con relación al universo o tamaño de la población, se tomó como base el Directorio de la Unión de Productores de Ladrillo de Saltillo y la Región, Similares y Conexos, S.C., la cual agrupa alrededor de 450 productores con horno para combustión, de ladrillo. En base a los métodos estadísticos utilizados, la muestra probabilística aleatoria, fue de 70, finalmente, se aplicaron 74 cuestionarios.

Los cuestionarios se levantaron en los meses de Agosto y Septiembre de 2014. En el mes de Octubre de 2014, se revisó, organizó y analizó la información.

En el procesamiento de la información se utilizó el paquete Excell y el software estadístico SPSS en su versión 18. Se aplicaron fundamentalmente dos tipos de criterios; uno relativo a los ponderados que se usaron para verificar los resultados y otro para conocer los hallazgos con relación a los objetivos.

Resultados.

Aspectos Sociales

En relación a los obradores (hornos de combustión), se puede mencionar que de 1,250 que existieron hace 15 o 20 años (en la época de bonanza), ahora quedan solamente 450 activos, que representan el 36%; en otras palabras, han desaparecido por diversas causas, 800 obradores, (64%).

Un obrador es operado por 5 personas en promedio, por lo que 2,250 trabajadores están directamente vinculados con el proceso productivo, pero existen otras personas que trabajan paralelamente con esta actividad, como son los papeleros, choferes para el traslado de los productos, acarreo del barro, del agua y de los materiales combustibles para el horno, principalmente leña, madera y aceite residual, los cuales se calculan en 500 personas.

Si se parte del supuesto de que 2,750 personas, mantienen en promedio a 5 dependientes, se podría afirmar que más de 13,750 personas, dependen directamente de la producción de ladrillo.

La mayor concentración de productores, se encuentra en el sector denominado Ampliación Rincón de los Pastores y La Minita, después en el sector conocido como El Conejo y San Isidro y por último en el sector Las Asturias (contemplando dentro de cada sector varios subsectores). De las entrevistas realizadas se obtuvo que el 91% de las personas son originarias de Coahuila y el porcentaje restante proviene de otras Entidades, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 2: Estado de origen de los productores de ladrillo

Estado de Origen México	Número de Productores	Porcentaje %
Coahuil	67	90.5

a		
Zacatecas	4	5.4
San Luis Potosí	2	2.7
Otros	1	1.4
Totales	**74**	**100.00**

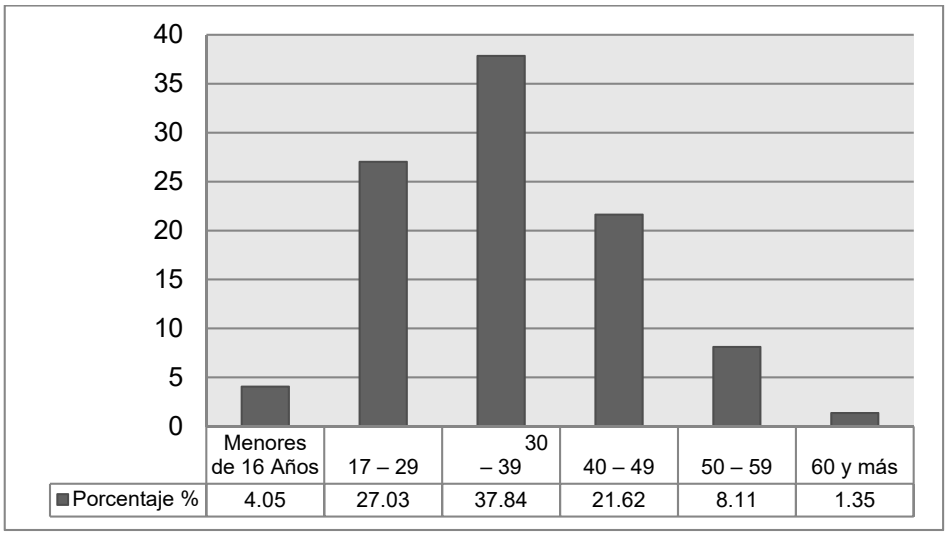
Fuente: Elaboración propia. Rodríguez B. Mejía Y. y Rodríguez N. 2014.

Edades

La mayoría de los ladrilleros viven en colonias aledañas al área de trabajo.

Por las condiciones técnicas de producción los trabajadores jóvenes aspiran a encontrar empleo en otros sectores productivos. Aproximadamente el 69% de los trabajadores son mayores de 30 años como se demuestra en la figura siguiente:

Figura 1: Edad de los ladrilleros



Fuente: Elaboración propia. Rodríguez B. Mejía Y. y Rodríguez N. 2014.

Se encontró que el más alto porcentaje de trabajadores está entre los 30 y 39 años, después los jóvenes entre 17 y 29 años y finalmente los adultos de entre 40 y 49 años. Es de destacar que aunque los menores de 16 años representan el 4%, se estima que

el porcentaje aumenta en la fase de carga de los productos.

Capacidad de Producción:

Se calcula que los 450 hornos activos, tienen una capacidad de 6,000 piezas en promedio por quema, es decir 2´700,000 productos; si se considera que los hornos operan una vez por mes, entonces la producción anual de ladrillos estimada, es de 32´400,000 piezas, lo cual genera una importante cantidad de recursos. De esta producción, el 90% se exporta a EEUU, el 8% se distribuye regional y nacionalmente y el 2% se vende localmente.

Cabe mencionar que Home Depot en EEUU llegó a ser su cliente principal, al vender el 60% de la producción, sin embargo esta empresa decidió ya no comprar más productos saltillenses y esto trajo como consecuencia que las ventas disminuyeran drásticamente, provocando el cierre de numerosas empresas.

Medios de Producción:

Propiedad del Obrador

En el caso del sector ladrillero, el carácter de propiedad privada distintivo del sistema de producción capitalista sobre los llamados medios de producción, queda traslapado de la siguiente manera:

De los casos investigados el 61% de los obradores (hornos) es propiedad privada del trabajador, el 35% son rentados y el 4% son prestados a otro trabajador, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 3: Propiedad del Obrador (Horno)

Propiedad del Horno	**Número de Productores**	**Porcentaje %**
Propio	45	60.8
Rentado	26	35.1
Prestado	3	4.1
Totales	**74**	**100.00**

Fuente: Elaboración propia. Rodríguez B. Mejía Y. y Rodríguez N. 2014.

El Barro o Arcilla.

Es el principal insumo para la producción de ladrillos. El barro se ha ido agotando, sin embargo, existen productores que cuentan con mantos o bancos de arcilla pero no lo explotan y prefieren comprar el barro de otras partes y dejar el que tienen como reserva. En los sectores conocidos como La Minita y Guayulera estos mantos se han agotado, pero existen otros lugares que todavía cuentan con barro: Patria Nueva, San José de los Berros, Rincón de los Pastores y Las Asturias.

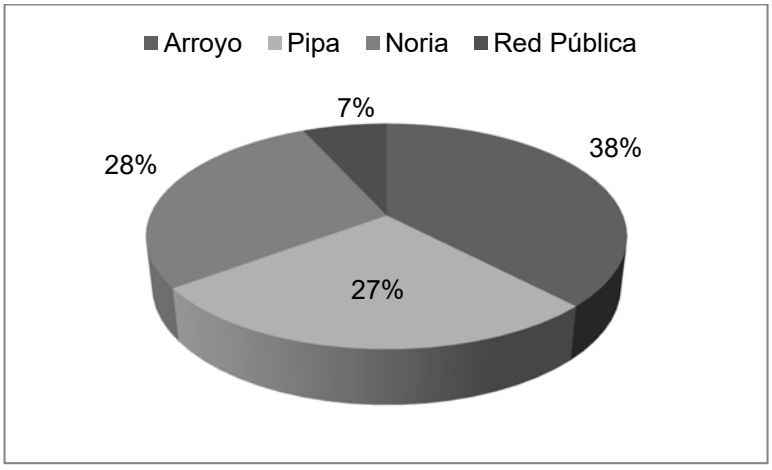
Origen del Agua:

El agua es uno de los insumos indispensables para las diferentes etapas del proceso productivo (batido, arreglo de patios y moldeo), para la elaboración de ladrillo. Anteriormente, estos insumos se encontraban en cantidades suficientes, debido a que en los arroyos corrían de manera abundante aguas negras.

Existen también corrientes subterráneas de las cuales se extraen por medio de pozos y veneros que surgen a manera de pequeños manantiales. Actualmente, se utiliza el agua de pipas debido a que las fuentes naturales se han estado agotando, lo cual trae como consecuencia un aumento en los costos de producción.

De acuerdo a la información proporcionada, el origen del agua es como sigue:

Figura 2: Origen del Agua



Fuente: Elaboración propia. Rodríguez B. Mejía Y. y Rodríguez N. 2014.

El 38 % de los productores (28) utilizan el agua de los arroyos; el 28 % (20) de las norias y el 27 % (20 productores) consume el agua transportada por pipas; de la muestra seleccionada, el 7 % restante está constituido por 5 ladrilleros que usan el agua de la red pública.

Materiales para Combustión:

Para la combustión de los obradores, actualmente se utiliza el aceite residual, la leña, el aserrín y la madera de pino y mezquite; se permiten este tipo de vegetales.

La madera se consigue con las tarimas de deshecho de General Motors, Palliser y Maresa (vende desperdicio de madera) y ocasionalmente aserrín y desperdicios de los aserraderos de Arteaga, Coahuila y del Salto Durango.

Pero no siempre fue así, el combustible tradicional eran las llantas de desecho, los acumuladores y el plástico. Según comentarios de los productores, eran mucho mejor para las quemas, pero eran altamente contaminantes, sobre todo los cascos de los acumuladores de desecho de automóviles, por el plomo que se respiraba.

Todos los hornos reconvirtieron su proceso de combustión en el año de 2002. Desde ese año se prohíbe quemar llantas, acumuladores o plástico de desperdicio.

En un principio, se intentó hacer las quemas (combustiones) a base de gas, pero esto no funcionó.

En ese año, el gobierno de los 3 niveles inicia entonces un programa tripartita, para apoyar y financiar quemadores (con recursos del Fondo Nacional para Empresas en Solidaridad y la Secretaría de Desarrollo Social), a base de aceite residual (desechado por los automóviles y camiones) y combustóleo.

El cambio tecnológico fue impulsado por el municipio de Saltillo y Gobierno del Estado de Coahuila, con la participación de la Corporación Mexicana de Investigaciones en Materiales, quien diseñó el prototipo de quemador. Se invirtieron en 67 equipos quemadores, 40 fijos y 27 móviles.

La Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales, llegó a reconocer los beneficios de este sistema y lo llevó a nivel nacional; de hecho, este modelo de combustión se intentó en el Salvador, Guatemala, Perú y Colombia; sin embargo, el precio del aceite residual se disparó haciendo que los costos también se dispararan y

se decidiera, poco a poco, dejar de utilizarlos, de tal manera que sólo existen en la actualidad 25 quemadores de aceite residual.

Este aceite residual (de desecho) es traído de Torreón, Piedras Negras y Monclova, Coahuila y de las zonas metropolitanas de Monterrey N.L., Guadalajara, Jalisco, Estado de México y D.F.

Financiamiento.

Actualmente, 56 productores entrevistados (78.4%) manifestaron no haber recibido financiamiento de instituciones formales, mientras que 16 (21.6%), señaló haberlo recibido.

La mayoría de los ladrilleros están sin financiamiento oficial y esto facilita la acción de los intermediarios (denominados “coyotes”), los cuales se ven beneficiados por la desorganización de los productores directos y la estructura actual de las áreas de producción, el mecanismo que utilizan es el siguiente:

Renta de los hornos: la capacidad financiera que ha adquirido el intermediario (“coyote”), le permite contar con una serie de hornos que proporciona en renta a diferentes ladrilleros, lo que le facilita tener control sobre una determinada cantidad de producción. Estos intermediarios son quienes obtienen las únicas ganancias del sector, debido a la implantación de los siguientes mecanismos:

a) Se encontró que los trabajadores que trabajan en horno rentado reciben el financiamiento del mismo propietario del horno, solo algunos manifestaron recibir financiamiento de otra persona.

b) La mayoría manifestaron hacer uso del financiamiento para cubrir los gastos que ocasiona uno o varios de los momentos del proceso productivo.

c) Solo unos cuantos manifestaron saber la cantidad exacta en dinero que le deben al coyote, pues es práctica común que el ladrillero no lleve el registro de los cantidades en efectivo que recibe, confiado en que el coyote registra estas cantidades en su libreta. El 27.5% manifestó que esto sucede porque no saben leer y escribir.

Por el hecho de financiar la producción, el coyote paga un 30% menos del precio de mercado por el producto (costo de financiamiento). Así mismo, como el financiamiento se considera un préstamo, quien corre con todos los riesgos de la producción es el ladrillero, no existiendo al menos un caso que el riesgo sea compartido por el coyote y

el ladrillero.

La Organización

La estructura de la producción, las relaciones sociales y la conciencia de clase que existe entre los ladrilleros han impedido una organización que permita optimizar el uso de los factores de la producción y distribuir de una mejor manera la riqueza generada en el sector; sin embargo, los antecedentes organizacionales de los trabajadores que se encontraron en la investigación, están referidos básicamente a varias organizaciones que existieron de ladrilleros, estas fueron:

Sindicato Único de Trabajadores Ladrilleros, Similares y Conexos de Saltillo.

- Productores y Exportadores del Ladrillo, A.C.
- Sociedad Cooperativa de Ladrilleros “El Paso”, S.C.I.
- Sociedad Cooperativa de Ladrilleros “Productores Ramos Arizpe”, S.C.L
- Sociedad Cooperativa de Ladrilleros “Emiliano Zapata”

Estas organizaciones tenían como fin el mejoramiento y defensa de los intereses comunes a los trabajadores que la integraban, pugnando por elevar las condiciones de vida de los mismos, en lo económico, social y cultural; por diversas razones han desaparecido y actualmente, existe solamente una agrupación:

La Unión de Productores de Ladrillo de Saltillo y la Región, Similares y Conexos, S.C.

Esta organización fue constituida formalmente el 15 de Agosto de 1996 y agrupaba a 935 productores; hoy agrupa a 425. Su misión está enfocada a la defensa de los intereses de sus representados. Durante la gestión de esta Unión se han obtenido importantes logros:

Absoluto respeto a las áreas establecidas por cada uno como su centro de operaciones, así como su comprador en el extranjero.

Acuerdos mutuos para establecer formas de financiamiento y precios máximos de compra para la producción.

Después de varias luchas con intermediarios de Nuevo León, Chihuahua, Tecate y Tijuana, BC Nte., son dueños de 2 marcas: la Saltillo Tile MR (marca registrada) en el año de 1997 por el Instituto Mexicano de la Protección Intelectual y la Saltillo Castizo TM registrada en EEUU

En 1996, el Cabildo de Saltillo, Coahuila otorgó por decreto la formalización para

que el ladrillo Saltillo Tile, sea considerado una artesanía representativa de la ciudad.

Convenios en materia ecológica con las autoridades de los tres niveles de gobierno han sido realizados a través de ésta organización.

Estudios de mejoras y optimización de procesos con diversas dependencias e instituciones.

Iniciativas de reforma al Reglamento de Obra Pública Municipal para fomentar el consuma regional de ladrillo.

Mejorar el nivel de vida de los productores y protección al medio ambiente.

Búsqueda de financiamientos.

Exposiciones en Foros Internacionales para la búsqueda de nuevos mercados.

Salud

Aunque por mucho tiempo fue el sector menos favorecido, en 2007 el Gobierno del Estado suscribió un convenio con la Unión de Ladrilleros para que los productores y sus dependientes contaran con servicio médico, de tal manera que se les brindó este servicio en el Hospital Universitario, ahora en el Hospital General, en el Hospital del Niño y/o en el Hospital de la Mujer para la atención de esposas y madres de los ladrilleros. Se les cobraba una cuota equivalente al 10% del valor de los servicios normales de atención médica. Cabe mencionar que el seguro popular, impulsado por el Gobierno Federal ha sustituido en parte los servicios y además es gratuito, por lo que es preferido por los interesados.

Las enfermedades más frecuentes en el sector son la gripa y las estomacales. También se presentan en menor medida las infecciones en la piel debido a que se trabaja con las aguas negras que corren por el arroyo y por la exposición diaria al sol. Mención aparte es el alcoholismo.

Los bajos niveles educativos y la alimentación rica en calorías pero baja en proteínas y minerales, denotan a simple vista, grados de desnutrición infantil. Determinar el grado de desnutrición, así como el desgaste físico del trabajador, requiere un estudio más profundo que desde la perspectiva del presente estudio, no es abordado.

El bloque II del instrumento de medición, se refiere a la infraestructura y a la utilización de tecnologías de la información y comunicación (TIC´S), en la empresa.

La mayoría de las ladrilleras, se ubican en zonas consideradas semiurbanas, algunas incluso en zonas rurales, por lo que el 84 % (62 productores) señalaron no contar con servicios básicos, como son agua, sanitario, descarga de drenaje y electrificación. Respecto a la utilización de las tecnologías de la información, los resultados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 4: Infraestructura y TICs en la empresa

	Frecuencia			
En relación a las infraestructuras, su negocio:	**SI**	**%**	**No**	**%**
¿Cuenta con sistema telefónico fijo?	8	10.81	66	89.19
¿Cuenta con celular?	65	87.84	9	12.16
¿Dispone de correo electrónico (e.mail)	28	37.84	46	62.16
¿Utiliza banca electrónica?	4	5.40	70	94.60
¿Dispone de página WEB?	0	0.00	74	100.0

Fuente: Elaboración propia. Rodríguez B. Mejía Y. y Rodríguez N. 2014.

El 89.19 % (66) de los productores, no cuenta con servicio de telefonía fija, en cambio el 87.84 % (65) tiene celular; el 62.16 % (46) carece de correo electrónico; el 94.6 % (70) reconocieron no utilizar la banca electrónica y el 100 % de la muestra, no dispone de página web.

En relación al bloque III Administración de la Empresa, estos fueron los resultados:

Tabla 5: Prácticas de Administración, Contable, Económica y Financiera

	Frecuencia			
En relación a su administración contable, económica y financiera:	**SI**	**%**	**No**	**%**
¿Lleva un registro de lo que cobra y paga?	52	70.27	22	29.73
¿Cuenta con facturas o recibos fiscales para la venta de sus productos o servicios?	7	9.46	67	90.54
¿Identifica cuánto le cuesta comprar sus mercancías o productos?	58	78.38	16	21.62
¿Identifica claramente los gastos familiares,	30	40.54	44	59.46

personales y del negocio?				
¿Con lo que vende actualmente o servicio que presta le alcanza para pagar todos sus gastos?	8	10.81	66	89.19
¿Recibe quejas por parte de sus clientes con mucha frecuencia?	4	5.40	70	94.60
¿Se adapta fácilmente a los cambios importantes?	16	21.62	58	78.38
¿Considera que su negocio brinda prestaciones y sueldos similares a las de otros negocios?	56	75.68	18	24.32
¿Sabe cuánto debe vender o servicios prestar para no perder?	23	31.08	51	68.92
¿Su empresa está inscrita en el Registro Mercantil?	5	6.76	69	93.24

Fuente: Elaboración propia. Rodríguez B. Mejía Y. y Rodríguez N. 2014.

Cuatro aspectos resaltan en estos resultados: el 90.54 % (67) productores no facturan; al 89.19 % (66) no les alcanza para pagar todos sus gastos; el 40.54 % (30) no identifica claramente los gastos familiares, personales y del negocio y congruente con la no facturación, el 93.24 % (69) reconoció no estar inscrito en el registro mercantil.

Por otra parte, las áreas de capacitación más solicitadas (de importante a muy importante) fueron casi con el mismo porcentaje: comercialización y marketing con un 75.68 % (56) El área de contabilidad y finanzas con un 70.27 % (52); y producción con 67.57 % (50).

Por el contrario las áreas menos importantes, según los propietarios, para capacitar a sus trabajadores fueron: idiomas con un 87.84 % (65) y sistemas 64.86 % (48). Cabe mencionar que se utilizó escala Likert de 5 puntos de mínima importancia a máxima importancia.

Respecto al bloque IV Expectativas y satisfacción con la empresa, los resultados fueron los siguientes: con relación a las expectativas de empleo para 2015 el 48.65 % (36) respondió que esperan que se mantenga igual; el 44.59 % (33) contestaron que aumentará y solo el 6.76% (5) espera que disminuya. Por otra parte, con relación a las expectativas de ventas para 2015, el 67.57 % (50) espera que aumenten; el 25.67 %

(19) manifestó que permanecerán igual y el 6.76% (5) contestó que van a disminuir.

Con referencia al bloque V Requisitos ambientales y aspectos de formalización, el 87.84 % (65) reconocieron desconocer los requisitos ambientales y aspectos de formalización de las ladrilleras.

Finalmente, con relación al bloque VI Factores institucionales, el 91.89 % (68), de los productores de ladrillo, desconocen las ventajas de la inscripción y los beneficios que se podrían obtener en el Sistema Empresarial Mexicano y el 79.73 % (59) no sabe de la funciones de Protección Civil.

Conclusiones.

La fabricación de ladrillos, losetas y tabiques artesanales en la ciudad de Saltillo, Coahuila, México, se hace con mínima tecnología y bajo las condiciones de intemperie que prevalecen estacionalmente y con jornadas de trabajo superiores a las que marca la ley.

Dado que la mayoría de la producción se exporta a EEUU, la crisis hipotecaria y la dependencia de un solo comprador, entre otros factores, en los últimos 15 años, han influido para que hayan desaparecido del mercado, más del 60% de los productores. Sin embargo, sigue siendo una actividad importante porque se estima que dependen directamente de este sector más de 13,750 personas.

La conciencia de clase de los trabajadores del sector se manifiesta en una contradicción fundamental: sienten ser trabajadores y, a la vez, propietarios de los medios de producción. Aspiran a tener sus propios hornos y trabajadores a su mando, pero se ven imposibilitados por las relaciones sociales de producción.

La estructura de la producción, las relaciones sociales y la conciencia de clase que existe entre los ladrilleros han impedido una organización que permita optimizar el uso de los factores de la producción y distribuir de una mejor manera la riqueza generada en el sector.

No existe una organización productiva fuerte, que responda a los intereses de los trabajadores, originando que cada trabajador organice la producción de acuerdo a

procesos individuales, limitando el desarrollo técnico, de división del trabajo, financiamiento, de asistencia social y de gestión empresarial.
Aunque hay conciencia del daño ecológico, los productores no están en condiciones de invertir recursos en equipos eficientes de combustión.
Esta escasez de recursos hace que los productores no comercialicen directamente, originando la aparición de intermediarios (coyotes).
Las necesidades más sentidas se dan en el aspecto de formalización, gestión empresarial, comercialización, finanzas y producción.
Si no se toman las medidas adecuadas, en general, esta actividad no es sustentable para el medio ambiente regional porque implica una degradación constante de los ecosistemas urbanos y rurales.
Las micros y pequeñas industrias enfrentan una serie de retos y dificultades que obstaculizan su crecimiento, ubicándolas en un contexto que no puede ser menos que preocupante y en muchos casos no muy alentador. Sus principales dificultades siguen encontrándose en la débil gestión empresarial, la falta de innovación, tecnología, la calidad de sus productos y sus altos precios.

Finalmente, con la presente investigación, queda demostrado que la dirección/gestión empresarial, la infraestructura, la formalización y los factores institucionales y ambientales, limitan a los productores de ladrillo en la ciudad de Saltillo, Coahuila para ser competitivos.

Recomendaciones

Con la finalidad de atender la problemática detectada y detonar un desarrollo (social, económico y ambiental) integral, de los productores de ladrillo en la ciudad de Saltillo, Coahuila es necesario lograr una coordinación y participación real, activa y efectiva de las dependencias e instituciones involucradas de los tres órdenes de gobierno, así como de los productores de ladrillo, quienes tienen la ventaja de haberse constituido como una Unión de Productores, Sociedad Civil y contar con dos marcas registradas.
Este tipo de empresas necesitan, por lo tanto, realizar un gran esfuerzo hacia la gestión empresarial a corto y largo plazo asignando recursos financieros, técnicos y humanos, para cubrir esta deficiencia que las hace perder competitividad.

Limitaciones

El estudio se limitó a la región sureste del Estado de Coahuila, México, pero puede extenderse a nivel estatal. Se decidió darle énfasis a la gestión empresarial, sin embargo, existen otras variables que afectan esta actividad, como son el aspecto comercial, medioambiental y de salud de los trabajadores.

Por otra parte, en este trabajo de diagnóstico, solamente se incluyeron específicamente a los productores de ladrillo, pero puede ampliarse a otros sectores económicos, como el de comercio y servicios.

Futuras líneas de investigación

Los resultados de esta investigación, abren la oportunidad para actuar en nuevas líneas de investigación, como son; la comercialización del producto, la calidad, los aspectos del capital humano y la estrategia de cooperación y asociación empresarial; pero por otra parte, sería conveniente estudios sobre higiene y seguridad y la salud de los trabajadores que se dedican a esta actividad.

Referencias

Albulquerque, F. (2007): “Desarrollo local en América Latina: Oportunidades y desafíos para el trabajo decente”, Documento de Trabajo No. 63, Departamento de Integración de Políticas, Grupo de Políticas Nacionales, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra.

Boletín de Economía Laboral (2006): “La microempresa: una propuesta tipológica y ejercicio de aplicación en Lima sur”, Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo de Perú, Boletín 34, Año 9.

Cardozo, E.R. (2007): “La conceptualización de microempresa, microemprendimientos y unidad productiva de pequeña escala”, *Revista Copérnico*, Vol. 4 (6), 23-30.

Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología (2000) Estudio Socioeconómico, Proyecto: “Ladrilleras de Saltillo” Centro de Vinculación y Productividad, Gobierno del Estado de Coahuila de Zaragoza, México.

Dandridge, T y Levenburg, N.M. (2000): “High-tech Potential? An Exploratory Study of Very Small Firms´ Usage of the Internet”, *International Small Bussines Journal,* vol. 18 (2): 81-191.

FAEDPYME (2009) Fundación para el Análisis Estratégico y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa. *Análisis Estratégico para el Desarrollo de la MiPyMe en Iberoamérica 2009.* ISBN 978-84-96997-35-6 Universidad Politécnica de Cartagena http://www.faedpyme.upct.

González N. Pérez C. Ojeda S. Matamoros J. González E. (2005). El Oficio de Ladrillero. Sus Riesgos y Exigencias. Revista Synthesis No. 46 Aventuras del Pensamiento. Facultad de Enfermería y Nutriología Instituto de Bellas Artes/Universidad Autónoma de Chihuahua. México.

Heshmati, A (2001): “On the Growth of Micro and Small Firms: Evidence from Sweden”, Small Business Economics, 17, 213-228.

Jones G. R. & George J. M. (2006) *Administración Contemporánea.* México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores (pp. 27 y 303) 4ª Edición.

Krugman P. (2012) Detengamos Esta Crisis, Ya! (Título Original: End This Depression Now!) 1ª Edición impresa en México. Editorial Paidós Mexicana. México

Langlois, R.N., Robertson P.L. (2000) Empresas, Mercados y Cambio Económico: Una Teoría Dinámica de las Instituciones Empresariales. Primera Edición Proyecto A Ediciones. España.

Lebel, Jean (2003) Salud. Un Enfoque Ecosistémico, Ed. Alfaomega. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Ottawa, ON, Canadá, 2003.
Marx, K. (1859). Contribución a la Crítica de la Economía Política. Madrid. Alberto Corazón, 1976.

Organización Internacional del Trabajo (2004) : La Acción del IEPC Contra el Trabajo Infantil en América Latina y el Caribe 1996-2004, Oficina Regional para América Latina y el Caribe, Programa Internacional Para Erradicación del Trabajo Infantil, Lima, Perú, 2004.

Orjuela, F.N. (2006): "Elementos para el estudio de la microempresa latinoamericana" Latinoamérica. *Revista de Estudios Latinoamericanos*, No. 43, 153-174.

Ortiz Medina, M. (2013): "El fracaso de la microempresa relacionado con las características individuales del propietario: un estudio empírico en República Dominicana". *Revista FIR, FAEDPYME International Review,* Vol. 2 No. 3, 39-48.

Pollack, M. y Jusidman, C. (1997): "El sector informal urbano desde la perspectiva de género. El caso de México", Santiago de Chile, CEPAL.

Porter M. E. (2005) *Ventaja Competitiva. Creación y Sostenimiento de un Desempeño Superior.* México: CECSA 4ª Reimpresión.

Putterman L. (1994) La Naturaleza Económica de la Empresa. Título Original: The Economic Nature of the Firm. A Reader. Versión española de Pascual B. E. y Velasco J. K. Ed. Lerko Print, Madrid, España

Romo A. MdeL, Córdova B. G., Cervera G. L. (2004) *Estudio urbano ambiental de las ladrilleras en el municipio de Juárez.* Estudios Fronterizos, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades vol. 5, núm. 9, enero-junio, 2004 Universidad Autónoma de Baja California, México
Redalyc disponible en http://www.redalyc.org/artículo.oa?id= 53050901

Saavedra, M.L. y Hernández, Y. (2008): "Caracterización e importancia de las MIPYMES en Latinoamérica: un estudio comparativo", *Actualidad Contable FACES,* Año 11, No. 17, Julio-Diciembre, 122-134.

Tokman, V.E. (2001): “De la informalidad a la modernidad”, *Economía,* Pontificia Universidad Católica del Perú, Vol. XXIV, No. 48, 153-178.

Torres, M. (2006): “Microempresa, pobreza y empleo en América Latina y el Caribe. Una propuesta de trabajo”, Organización de los Estados Americanos. Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral. Departamento de Desarrollo Social y Empleo.

Estrategias competitivas para mejorar la calidad de los servicios de las organizaciones

Filiberto Arévalo González

Feliciano Hernández Bartoluche

Raymundo Hernández Bartoluchi

Resumen

El propósito de la investigación, primeramente es estudiar la calidad del servicio, desde la perspectiva de los clientes de las empresas de servicios, ubicadas en las ciudades de Tampico, Madero y Altamira, Tamaulipas, quienes representan la Zona Sur del Estado; y en segundo término, desarrollar una estructura de referencia basada en los principios de calidad total, como guía para las organizaciones que desean conocer cómo lograr superar sus expectativas de competencia.

La calidad es un factor relevante en la competencia, un gran número de empresas de la población estudiada está siendo afectado por las deficiencias que poseen en cuanto a modelos de calidad y rendimiento, interfiriendo en su crecimiento, permanencia u obtención de nuevos mercados.

La metodología empleada para llevar a cabo el estudio, se determinó fuera un tipo de investigación cuantitativa con un alcance exploratorio, descriptivo, y correlacional.

La población entrevistada está constituida por una muestra de los clientes, de una muestra de Empresas del sector Comercial, quienes valoraron la calidad del servicio ofrecido, medido a través de la variable calidad de servicio prestado en tres dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad y garantía, y empatía.

El instrumento utilizado para la recolección de los datos sobre calidad de servicio al cliente fue el cuestionario diseñado utilizando la escala Likert.

Los resultados del estudio arrojaron que la calidad prestada en el servicio ofrecido por las empresas de servicio es buena, más no excelente.

Palabras Claves: Calidad, Clientes, Servicio.

Introducción

La calidad de servicio es la amplitud diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la capacidad de respuesta, seguridad o garantía y empatía" (Berry et al, 1993)[1].

En el escenario local las pequeñas y medianas (Pymes), están inmersa en esta dinámica en la que se entiende que la excelencia en la calidad es un factor relevante en la competencia, pero un gran número está siendo afectado por la deficiencias que poseen sus empresas en cuanto a modelos de calidad y rendimiento, desconociendo el escenario, resultado de desconocer las tendencias del mercado, logrando con ello interferir en su crecimiento, permanencia u obtención de nuevos mercados. Rezagados frente a un cliente que decide con cual producto o empresa ha de identificarse.

La calidad en el servicio fue tomando una gran relevancia en todas las organizaciones. Por el simple hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor. Antes, la oferta era un poco más limitada, pero con el desarrollo de los mercados, productos y progresos técnicos, aparecieron para el cliente, una impresionante gama de productos y marcas equivalentes, con una saturación de elementos de diferenciación. A finales del siglo pasado, la calidad en el servicio empezó a tomar fuerza y a ser considerada un factor básico para sobresalir y darle un valor agregado a las organizaciones, ya que antes, podían existir negocios que llevaban algún tiempo operando pero como todo marchaba "bien" no era tan relevante la formalización de la atención al cliente. No se tenía totalmente considerada la calidad en obtener y satisfacer en su totalidad al cliente por encima de sus expectativas.

El cliente o consumidor titubea más en la compra de su producto o servicio debido a la gran elección de productos y servicios. La competencia ha alcanzado un nivel técnico tan alto que el cliente ya no se orienta tanto en la calidad del producto ya que

[1] Berry, Leonard, A. Parasuraman y Valarie Zeithaml (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Madrid, España: Díaz de Santos.

casi todas las marcas la garantizan, sino en lo que la rodea. Se va a dirigir hacia la marca que le propone valorarlo más como individuo y la que va estar más al pendiente de sus actitudes, emociones y necesidades. La calidad del servicio se ha vuelto y es utilizada en las organizaciones como una herramienta de diferenciación esencial en términos de estrategia de marketing.

Sin embargo, hoy en día, muchas empresas saben que no se está dando toda la capacidad que se podría dar, esto es reflejo de los directivos o dueños, ya que suelen caer en el conformismo o el temor a invertir en algo que no sea un bien tangible. Sin embargo si este elemento se aplicara, el cliente se da cuenta, lo platica y regresa a consumir, es ahí donde se tendría un factor de diferenciación sobre la competencia.

Es por eso que la calidad en el servicio al cliente puede ser de gran utilidad para las empresas quienes aún no creen en el valor de este concepto. Los empleados son y siempre serán un factor clave para el éxito de la empresa. Particularmente se menciona porque al interactuar empleado-cliente y la necesidad del cliente no se satisface, automáticamente le damos fuerza a la competencia.

Es relevante reconocer actualmente el valor al cual están vinculadas sus necesidades, como podrían ser las características psicológicas, los factores externos como la economía los cuales podrían ser un obstáculo. Por consiguiente, el objetivo de este proyecto es evidenciar la importancia de la calidad en el servicio, sustentar por que ha tomado tanta fuerza y como ha cambiado con respecto a antes. Con el objetivo de llevar a cabo el estudio de la calidad de servicio desde la perspectiva de los clientes y crear una ventaja competitiva en la vida de cualquier empresa sin importar la dimensión de la misma.

Objetivo General

Determinar la calidad de servicio desde la perspectiva de los clientes, que las empresas de servicio de la ciudad de Tampico, Tamaulipas otorgan.

Objetivos Específicos

- Analizar empresas de servicio en la ciudad de Tampico, Tamaulipas, con respecto a la calidad en el servicio.
- Determinar la percepción de la calidad de servicio que tienen los clientes de las empresas de servicio.
- Identificar el nivel de relevancia para las empresas de la calidad en el servicio al cliente.

Alcances

- Sugerencias para la toma de decisiones de los directivos para elevar sus competencias con el enfoque de calidad en el servicio.
- Se estudiará los beneficios e impacto que causa la calidad en el servicio al cliente.
- Conocer el nivel de relevancia que le dan las empresas de servicio a la calidad en el servicio.
- Evidenciar la relevancia de dar un servicio de calidad al cliente.

Marco histórico

Evolución de Calidad

La aplicación en Japón de los métodos de calidad preventivos se produce para evitar el despilfarro debido a la carencia de materia prima, se produce una resistencia a aplicar los principios de TAYLOR de la escuela clásica basados en el control de calidad tradicional.

La consideración por TAGUCHI de los aspectos sociales en el concepto de calidad explica el paso de sistema nacional a sistema natural (Scott, 1981)[2]. Los japoneses

[2] Scott, W. R. (1981). *Organizations. Rational, Natural, and Open Systems*, Prentice Hall, N.J. También se ha utilizado la 3a. edición, publicada en 1992.

entienden que comparten un interés común por la supervivencia de su país, anteponiendo de este modo sus interese como país a los de su propia empresa.

La atención especial prestada en Occidente a los factores psicológicos y sociales el ser humano por conseguir mejorar el comportamiento y la aptitud de los trabajadores ante los principios de la calidad, nos sitúa en el enfoque contingente o situacional (Hickson y otros, 1971)[3] en el que confluyen las aportaciones de la escuela de relaciones humanas (Mayo y Roethlisberger, 1932) y sus derivaciones (McGregor, 1960).

En la escuela clásica el planteamiento de Taylor (1911) que entiende la calidad como aplicación del control final al producto, coincide con el requisito de "Inspección y ensayos finales" que se encuentran en los sistemas de calidad normalizados.

En los 14 principios de Henry Fayol (1916) se identifican como aspectos relacionados por la Dirección de Calidad Total, la subordinación de los intereses particulares al interés general, orden, remuneración, estabilidad, iniciativa y la unión personal.

El desarrollo de las ideas que plantea la escuela burocrática (Jackson y Morgan, 1982 de Weber, 1909)[4], actualmente queda cubierto gracias a la implantación de sistemas de calidad normalizados, aunque solo en lo relativo a los procedimientos relacionados a los procesos con el producto o servicio.

Las escuelas de relaciones humanas (Mayo y Roethlisberger, 1932; Maslow, 1954; Herzberg, Mausner y Synderman, 1959), se extraen algunas ideas que se aplican actualmente para la implantación de Sistemas de Calidad Total.

---

[3] Hickson, D.J., Hinings, C.R., Lee, C.A., Schneck, R. E. & Pennings, J.M (1971). *A strategic contigencies theory of intraorganizational power*, Administrative Science Quarterly, 16, pp. 216-229.

[4] Jackson, J., & Morgan, C. (1982). *Organization theory*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Por un lado, el concepto de motivación del personal que se consigue por muchos medios (aprecio, sentido de pertenencia, participación, delegación y autonomía, reconocimiento) y no solo mediante incentivos económicos.

En este sentido, es fundamental para el desarrollo de una estrategia de Calidad Total, eliminar los factores que según Herzberg, no motivan, pero que su presencia produce insatisfacción y de motivación (normas y procedimiento y trato inadecuados de los jefes hacia sus colaboradores y entre sus compañeros, salarios con falta de equidad, inestabilidad laboral, temor y búsqueda de culpables, sobrecarga de trabajo, inapropiada evaluación del desempeño, procesos deficientes y engorrosos, rivalidades y favoritismos).

Por otro lado, el concepto de liderazgo que si está presente en los directivos de la empresa, facilita la participación e iniciativa de los equipos de mejora sin necesidad de recurrir a la autoridad formal.

De acuerdo a la teoría del comportamiento (McGregor, 1970)[5], el estilo de dirección que más favorece la implantación de Calidad Total es la Dirección participativa o Teoría Y.

El concepto de calidad está relacionado con la satisfacción del cliente. Para lograrla, además de la propia organización entran en juego proveedores que aportan valor añadido al producto o servicio. Es decir, la realidad actual de las organizaciones se entienden por un sistema de fuerzas sociales coordinadas para lograr la satisfacción del cliente, tal y como observamos plantea la escuela de los sistemas sociales (Barnard, 1938).

El concepto de objetivos de calidad es fundamental para la orientación de los procesos hacia el cliente, que en muchos casos lleva asociada una reducción de los

[5] McGregor,Douglas(1970). *El aspecto humano de la empresa*, Mexico: Diana.

costos. La escuela neoclásica (Lussato, 1976)[6] planteaba dos ideas similares; la dirección por objetivos y la maximización del beneficio.

De acuerdo al enfoque contingente o situacional (Hickson y otros, 1971) la estrategia tiene una fuerte interrelación con el entorno y depende para su éxito del factor humano.

Fundamento teórico

Concepto de la Calidad Total

La Calidad Total es una estrategia de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, etc.

Existe un sinfín de definiciones sobre la Calidad Total, no obstante la definición anterior engloba sintéticamente los principales conceptos que la caracterizan y por tanto es útil para mostrar una visión general de cuáles son los principales aspectos que esta contempla.

Para recoger el concepto de la Calidad Total cabe plantearse las siguientes preguntas:

- **Qué es** Calidad Total y **qué no es**.
- Cuáles son los **aspectos clave** de la Calidad Total

A continuación se plantean algunos aspectos de lo que actualmente se entiende por calidad.

Aspectos Claves

Si se ha dicho que Calidad Total es satisfacer las necesidades de los clientes esto significa:

[6] Lussato, B.(1976). *Introducción crítica a los sistemas de organización*. Madrid, España: Tecniban

- **Satisfacer**: complacer o realizar completamente un deseo. Es más que cumplir algo contractual, algo estándar.
- **Las necesidades**: que pueden ser explícitas o implícitas, fijas o cambiantes, personales o funcionales, etc. Para poderlas satisfacer es necesario conocerlas bien (escuchar) y traducirlas al lenguaje técnico de la empresa.
- **Del cliente**: en general, habrá diferencias, nuevos clientes potenciales, etc. y será necesario satisfacer individualmente a cada uno. Si lo queremos seguir manteniendo como cliente, el cliente demandará calidad de producto, precio, plazo de entrega, etc.; todo ello entra a formar parte del concepto "satisfacción".

Para poder cumplir este objetivo con eficacia se necesita:

- Liderazgo: la dirección tiene que concluir el proceso.
- Participación de las personas para conseguir eliminar el despilfarro y aportar ideas que den valor al cliente.
- Organización para que el sistema apoye las iniciativas y no las frene.
- Herramientas a utilizar por todas las personas para su aplicación inmediata y eficaz.
- Buena conexión entre las acciones diarias propuestas y la política global de la compañía a través del despliegue de objetivos.
- Integración de clientes y proveedores en el proceso para añadir valor al cliente final.

En definitiva, Calidad Total una forma de gestionar la empresa aplicando los principios y herramientas que vamos a ver en la unidad siguiente.

Significado de la Calidad Total

La Calidad es total porque comprende todos y cada uno, de los aspectos de la organización, porque involucra y compromete a todas y cada una de las personas de la organización. La calidad tradicional trataba de arreglar la calidad después de

cometer errores. Pero la Calidad Total se centra en conseguir que las cosas se hagan bien a la primera. La calidad se incorpora al sistema. No es ocurrencia tardía y los llamados niveles de calidad aceptables se vuelven cada día más inaceptables (Alvear S.C, 2002)[7].

Complementando lo mencionado, se infiere que la Calidad Total es reunir los requisitos convenidos con el cliente y superarlos, ahora y en el futuro, se debe partir por ser exactos con los requisitos o especificaciones. Con esta concepción de Calidad Total se supera la imprecisión del pasado, no solo tiende a ser exacta sino además medible. Otro cambio que se obtiene como resultado de esta concepción es la palabra Cliente. Los clientes ya no son sólo los Usuarios últimos de los bienes y servicios que se venden, ahora el termino se amplia para incluir la idea de Cliente Interno, las personas de la organización a quienes se pasa el trabajo. Con este concepto obviamente todo el mundo en la organización se convierte en cliente de alguien; es más, adquiere un carácter dual de ser Cliente y Proveedor a la vez.

De una manera sencilla se puede decir que en la expresión Calidad Total, el término Calidad significa que el Producto o Servicio debe estar al nivel de satisfacción del cliente; y el término Total que dicha calidad es lograda con la participación de todos los miembros de la organización. Según Munch (2005)[8] La Calidad total comporta una serie de innovaciones en el área de gestión empresarial que se ha difundido por todos los países de Europa y América, aplicándose no sólo a las actividades manufactureras sino en el sector de servicios y en la Administración pública. Hoy en día, en países de Sudamérica, son muchas las organizaciones que vienen aplicando con éxito esta nueva estrategia.

La Calidad Total significa un cambio de paradigmas en la manera de concebir y gestionar una organización (Juran, 1990)[9]. Uno de estos paradigmas fundamentales

[7] Alvear, S. C. (2002). *Calidad Total I y II: Conceptos y Herramientas de Aseguramiento*. México: Limusa.

[8] **Munch G. L, García M. J (2012), *Fundamentos de la Administración*, México: Trillas**

[9] Juran, J.M. (1990), *Juran y la Planificación para Calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

y que constituye su razón de ser es el perfeccionamiento constante o mejoramiento continuo. La Calidad Total comienza comprendiendo las necesidades y expectativas del cliente para luego satisfacerlas y superarlas.

Estrategia relevante en la Calidad Total

La Calidad total es una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes y la eliminación de todo tipo de desperdicios. Esto se logra con la participación activa de todo el personal, bajo nuevos estilos de liderazgo; siendo la estrategia que bien aplicada, responde a la necesidad de transformar los productos, servicios, procesos estructuras y cultura de las empresas, para asegurar su futuro (Evans, 2007)[10].

Para ser competitiva a largo plazo y lograr la supervivencia, una empresa necesitará prepararse con un enfoque global, es decir, en los mercados internacionales y no tan sólo en mercados regionales o nacionales. Pues ser excelente en el ámbito local ya no es suficiente; para sobrevivir en el mundo competitivo actual es necesario serlo en el escenario mundial (Hitt, 2004)[11].

Para adoptar con éxito esta estrategia es necesario que la organización ponga en práctica un proceso de mejoramiento permanente.

Principios de la Calidad Total

- **La calidad es la clave para lograr competitividad:** Con una buena calidad es posible captar un mercado y mantenerse en él.

---

[10] Evans R. James y Linsay M. William. (2007), “Administración y control de la calidad”. Edit. Thomson.

[11] Hitt A. M. (2004). *Administración estratégica. Competitividad y conceptos de globalización*. México: Thomson.

- **La Calidad la determina el Cliente:** Es el cliente quien califica la calidad del producto o servicio que se ofrece; de allí que la calidad no debe ser tomada en su valor absoluto o científico, sino que es un valor relativo, en función del cliente.

  Es necesario identificar con precisión las cambiantes necesidades y expectativas de los clientes y su grado de satisfacción con los productos y servicios de la empresa y los de la competencia.

  Hay que tener presente que las expectativas de los clientes están dadas en términos de calidad del producto o servicio, oportunidad de entrega, calidad de la atención, costos razonables y seguridad. No hay que preguntarse sobre la calidad del producto o servicio que se ofrece, hay que preguntarle al cliente, es él quien dice que hacer, como o para cuando.

  No se puede forzar al Cliente a comprar el producto que se tiene al precio que se quiere. Una organización mejora hacia la Calidad Total cuando los clientes externos e internos sienten que se está cumpliendo consistentemente con sus requerimientos de calidad, oportunidad, costo y servicio.
- **El proceso de producción está en toda la organización:** Proceso de producción no es toda la línea de producción propiamente dicha, sino toda la empresa.

  Los que hacen bien su trabajo lubrican el proceso, los que lo hacen mal crean cuellos de botella en el proceso.
- **La Calidad de los productos y servicios es resultado de la Calidad de los procesos:** Si nuestros procesos son defectuosos eso se verá reflejado en el producto final.

Metodología

La metodología que se utilizo fue el enfoque de Hernández, Fernández y Batista[12], la cual consta de los siguientes pasos:

El objetivo general de este proyecto es identificar el estado actual de las empresas al momento que se enfrentan en la necesidad de aumentar ventajas competitivas que es uno de los desafíos más importantes en la administración de las mismas, se determinarán los factores que propician el éxito o fracaso para lograr una mayor incrustación en los mercados y posicionarse en la preferencia del consumidor; por ello es relevante poseer la calidad necesaria para cumplir con las expectativas del cliente.

El tipo de investigación que se utilizó durante este proyecto fue un tipo de investigación cuantitativa con un alcance exploratorio, descriptivo, y correlacional.

El estudio inició como exploratorio con el propósito de obtener un acercamiento de las teorías, métodos e ideas de los diferentes puntos de vista de algunos empresarios para así saber el modo en que se logró el éxito o fracaso al introducir en su organización el enfoque de “Calidad” y lograr la productividad y rendimiento deseado en sus consumidores. Posteriormente se siguió con un estudio cuantitativo y descriptivo, pretendiendo identificar los elementos claves o variables que inciden en este fenómeno.

Para este estudio la técnica de recolección de información a emplear fue directa y estructurada, se utilizó un cuestionario formado por preguntas hechas de acuerdo a las necesidades de la investigación, utilizando la escala de LIKERT (Anexo 1).

Determinación de la muestra:

[12] Hernández, Fernández, Baptista (2010), Metodología de la Investigación, México, Mc. Graw-Hill.

De las 3000 empresas de servicio en el sur de Tamaulipas, se define un Error máximo aceptable 6.7%, y un Nivel de confianza 95%, obteniéndose una muestra de 40 Empresas donde encuestar.

La cantidad de clientes encuestados se determinó por las entrevistas realizadas durante 5 días hábiles de las 11:00 hrs a las 14:00 hrs, periodo considerado por contener el mayor flujo de clientes en el transcurso del día.

Formula de la muestra: Libro de Metodología de la Investigación, cuarta edición Hernández Sampieri, Pág. 245, (Anexo 2).

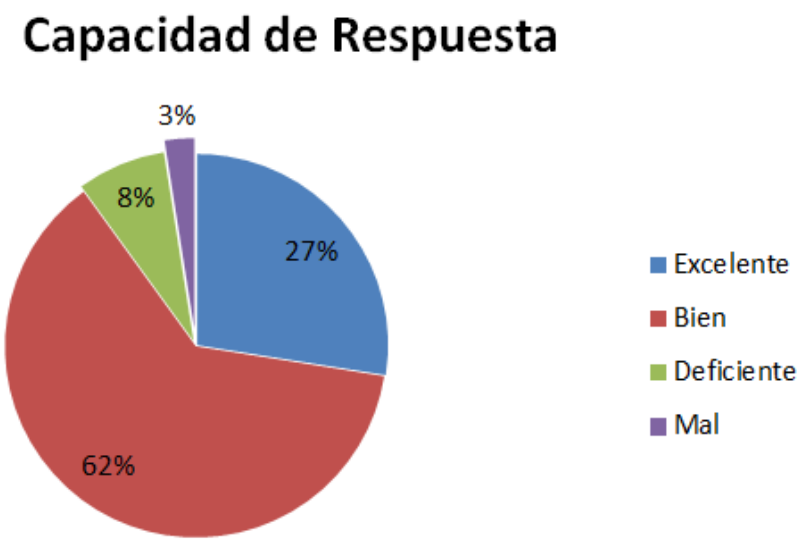
Después de recolectar la información y haber realizado las entrevistas con los consumidores, se llevó a cabo una descripción de la información obtenida en las entrevistas, por lo cual se siguió una estructura no predecible en donde se tomó en cuenta en todo momento el examen de los patrones de comportamiento que permitieron que se obtuviera una clara estructuración del informe final.

Análisis y resultados de información

El método que se empleó para llevar a cabo la recolección de datos está basado en el cuestionario como herramienta principal, el cual fue aplicado a los consumidores que cumplieron con los requisitos necesarios para ser entrevistados.

Los datos proporcionados por los consumidores en el cuestionario, fueron utilizados en su totalidad para el estudio.

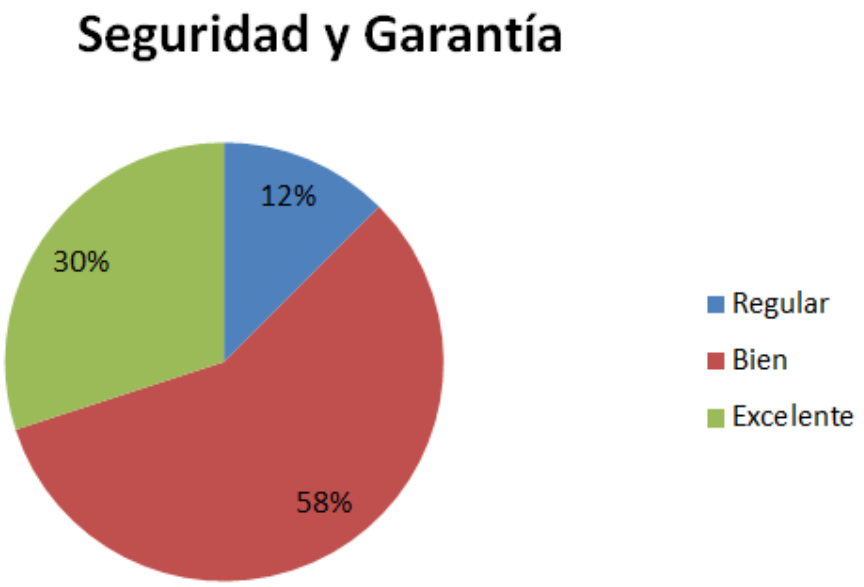
Los resultados Obtenidos fueron:



La capacidad de respuesta se considera como uno de los posibles problemas a tener, ya que algunos de los clientes encuestados opinan que el tiempo de respuesta es deficiente y malo, mientras que un 67% consideran que el servicio es bueno.



La empatía entre organización y cliente fue calificada muy alta, es decir gran parte de la muestra de la población encuestada, considera que obtiene un servicio excelente y bien, lo cual nos dice que la organización se encuentra en contacto con el cliente brindando un servicio satisfactorio, generando un ambiente entre ambos.



La seguridad y garantía que ofrece la empresa a los clientes se considera satisfactoria, el 58% de los encuestados considera Bien.

Conclusión

En primer término, los resultados arrojaron que la calidad prestada en el servicio ofrecido por las empresas de servicio es buena, más no excelente.

Existe un área de oportunidad en promedio de un 40 % de mejora del servicio al cliente por parte de los empresarios de Tampico, Madero y Altamira, Tamaulipas.

En segundo término, el propósito fue desarrollar una estructura de referencia basada en los principios de calidad total, que pudiera ser utilizada como guía por las organizaciones que desean conocer cómo lograr superar las expectativas de competencia con los demás, así como la implantación de un Sistema de Indicadores para la gestión, logrando su inicio con el desarrollo y aplicación del instrumento para la zona geográfica del Sur de Tamaulipas.

La Calidad Total, constituye un nuevo sistema de gestión empresarial, en la medida de que sus conceptos modifican radicalmente los elementos característicos del sistema tradicionalmente utilizado, pudiendo concluir en los siguientes elementos a tomar en cuenta:

a) Los valores y las prioridades que orientan la gestión de la empresa.

b) Los planteamientos lógicos que prevalecen en la gestión de la actividad empresarial.
c) Las características de los principales procesos de gestión y decisión.

d) Las técnicas y metodologías aplicadas.

e) El clima entendido como el conjunto de las percepciones que las personas tienen sobre relaciones, política de personal, ambiente, etc.

El nuevo enfoque de calidad requiere una renovación total de la mentalidad de las personas y por tanto una nueva cultura empresarial; ya que entre otros aspectos se tiene que poner en práctica una gestión participativa y una revalorización del personal no aplicada en los métodos de administración tradicional.

Referencias

1. Aburto, J. M. (1998). *Administración por Calidad*. México: Compañía Editorial Continental S.A. de C.V.
2. Alvear, S. C. (2002). *Calidad Total I y II: Conceptos y Herramientas de Aseguramiento*. México: Limusa.
3. Berry, Leonard, A. Parasuraman y Valarie Zeithaml (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Madrid, España: Díaz de Santos.
4. Cantú, H.; Juran, J.; Koontz H. y Lepeley M. T. (2006). *Calidad para la Globalización*. México: Mc. Graw-Hill.
5. Evans R. J. y Linsay M. W. (2007). *Administración y control de la calidad.* México: Thomson.
6. Hernández; Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw-Hill.
7. Hickson, D.J., Hinings, C.R., Lee, C.A., Schneck, R. E. & Pennings, J.M (1971). *A strategic contigencies theory of intraorganizational power*, Administrative Science Quarterly, 16, pp. 216-229.

8. Hitt A. M. (2004). *Administración estratégica. Competitividad y conceptos de globalización*. México: Thomson.
9. Jackson, J., & Morgan, C. (1982). *Organization theory*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
10. Juran, J.M. (1990), *Juran y la Planificación para Calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
11. Legault G. (1999) *Alcanzar la calidad Total*. México: Trillas
12. Lussato, B.(1976). *Introducción crítica a los sistemas de organización*. Madrid, España: Tecniban.
13. McGregor,Douglas(1970). *El aspecto humano de la empresa*, Mexico: Diana.
14. Miranda G. F.; Chamorro M. A. y Rubio L. S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
15. Munch G. L. (2005). *Más allá de la Excelencia y de la Calidad Total*, México: Trillas.
16. Munch G. L, García M. J (2012), *Fundamentos de la Administración*, México: Trillas
17. Scott, W. R. (1981). *Organizations. Rational, Natural, and Open Systems*, Prentice Hall, N.J. También se ha utilizado la 3a. edición, publicada en 1992.

Páginas de Internet

http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/inteligencia-de-negocios2.gif revisado el día 28 de noviembre de 2014

http://www.monografias.com/trabajos93/nuevos-retos-calidad/img15.png revisado el día 28 de noviembre de 2014.

Anexo 1

Le solicitamos nos dedique unos minutos para responder este cuestionario, sus comentarios serán de gran relevancia para llevar cabo nuestra investigación.

INSTRUCCIONES: Cada opción está enfocada para mejorar la calidad de servicio de las organizaciones.
Seleccione la opción que considere necesaria:

5= Excelente 4= Bien 3= Regular 2= Deficiente 1= Mal

Aspectos a evaluar en atención:	Opciones				
1. Telefónica	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
• Atención telefónica recibida (cortesía, amabilidad)					
• Rapidez en la atención					
• Agilidad ante un problema.					
2. Comercial	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
• Trato personal recibido (cortesía, amabilidad)					
• Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación					
• Facilidad para contactar con la persona adecuada					
• Nivel de información recibido sobre los servicios					
3. Administrativa	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
• Tiempo de respuesta					
• Actitud y atención a la hora de hacer una consulta o reclamación					
• Facilidad para contactar con la persona adecuada					
• Nivel de satisfacción general con este servicio					
4. Técnico	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
• Cumplimiento del plazo de entrega acordado					
• Seguridad y Garantía en cuanto al servicio					
• Considera que los manuales o instructivos se encuentran descritos con claridad, detalle y comprensibilidad.					
• Atención y comportamiento del personal					

Comentarios adicionales para una mejora de la calidad de servicio de la organización.

Calculo de la Muestra Probabilistica

Z	1.96
P	95%
Q	5%
N	3000
E	6.7%

n=	547.428		547.428	40.1193493
	13.462511	0.182476	13.644987	

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2(N-1) + (z^2 pq)}$$

	Z
90%	1.64
95%	1.96
99%	2.58

N=Tamaño de la población.
n=Tamaño de la muestra.
p=Probabilidad de exito.
q=Probabilidad de Fracaso.
e= error muestral.
Z=Nivel de confianza.

Las micro créditos de fojal como una herramienta de crecimiento para las microempresas de ciudad Guzmán, Jalisco, México

Enrique Roberto Azpeitia Torres
Juan Manuel Carrillo Zuñiga
Francisco Iván Aranda Villalvazo

Resumen

En la actualidad las microempresas se enfrentan a un escenario económico más volátil y demandante, por lo tanto, tienen que acostumbrarse a los cambios del mercado vertiginoso y aprovechar al máximo los recursos a su disposición. Para poder hacer frente a este nuevo mercado es necesario contar con recursos económicos, no obstante las microempresas están usualmente excluidas de los servicios financieros tradicionales, ya que no cumplen ciertos requisitos (garantías); entonces los servicios se vuelven inalcanzables (Barajas, 2007).). Ante este entorno surgen nuevas instituciones especializadas en atender empresas y/o personas normalmente excluidas de los servicios financieros, las cuales difieren ante el sistema tradicional, puesto que estas nuevas instituciones fomentan nuevos servicios financieros de pequeña escala, llamados microfinanzas (Sethiya, 2011).

FOJAL (Fondo Jalisco de fomento empresarial), es una institución que difiere del sistema tradicional, puesto que esta institución fomenta nuevos servicios financieros de pequeña escala, llamados micro finanzas. En esta descriptiva y de temporalidad transversal se encuentran los resultados obtenidos después de entrevistar a 168 empresarios de una población de 1144, en donde se puede apreciar que para el 90% de los encuestados los recursos adquiridos sirvieron para incrementar su volumen de ventas un 32.4% en promedio, un 86% asegura que sus utilidades aumentaron en promedio un 30.2%, el 92% de los encuestados manifiestan que sus expectativas fueron por lo menos bien cubiertas con el apoyo de FOJAL (4.32 de resultado en escala de Likert desde 1 (muy mal cubiertas) hasta 5 (muy bien cubiertas). Finalmente se llega a la conclusión que el apoyo de FOJAL es una herramienta para el crecimiento no solamente en ventas, también en utilidades.

Palabras clave: Microcréditos, Fojal, Crecimiento.

INTRODUCCIÓN

Ante las actuales circunstancias que operan en el comercio global se vuelve fundamental impulsar a las microempresas con nuevos y mejores servicios financieros. Estos servicios financieros incluyen el ahorro, microcréditos, seguros, arrendamientos, transferencias de dinero, transacción de capital, y cualquier tipo de servicio financiero, siendo el microcrédito el de mayor relevancia.

Los microcréditos han existido por varios siglos, pero no fue hasta la década de los 70, que estos obtuvieron definición y metodología. Yunus (2008) implementó un modelo de finanzas a favor de combatir la pobreza en su natal Bangladés; fue tal el éxito que empezó a tomar importancia alrededor del mundo y esparcirse principalmente en países subdesarrollados por al apoyo de organismos internacionales y los modelos neoliberalitas, que enfatizan sus cualidades, (Milford 2010)

En México, han tenido una evolución paulatina en sus tres sistemas de gobierno. Por ejemplo, FOJAL (Fondo Jalisco de Fomento Empresarial), funge con el principal protagonista en la región, el cual ha aumentado en los montos (2500%) y los créditos otorgados (400%) desde su implementación en Ciudad Guzmán en 1996.

A lo largo de este documento analizaremos indicadores que permitan crear un panorama del estado actual de los microcréditos y servicios financieros otorgados por el FOJAL en Zapotlán el Grande, es necesario mencionar que los microcréditos son los principales servicios financieros que ofrece esta institución pero en ocasiones se otorgan otros servicios financieros ya sea como apoyo o como requisito. Con el análisis de los indicadores estadísticos se determinará el grado de éxito de los financiamientos otorgados, a la vez se podrán identificar factores económicos, administrativos y hasta culturales, que nutrirán más el tema de los microcréditos en Zapotlán el Grande.

Aportando así conocimiento sobre este sector, que permita formar criterios sobre la trascendencia de los microcréditos como una herramienta para apoyar el desarrollo económico de la región y por ende cumplir el objetivo final de estos, reducir la desigualdad social y económica.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este mundo de vertiginosos cambios se observa que existe un interés de las microempresas por obtener ayuda financiera para realizar proyectos, no obstante surgen diferentes matices ante la situación dado que se cuestiona si estos apoyos económicos han generado los beneficios esperados. Existen argumentos a favor de estos apoyo acentuando la importancia que tienen estas instituciones en el apoyo a los beneficiarios al acercarles servicios financieros que permiten la canalización de recursos, acatando necesidades y fomentando una participación más activa en los sistemas financieros y productivos,(Álvarez, Lovo & Najarro, 2004).

El desarrollo de una sociedad en gran parte está determinado por una serie de factores en donde la economía es uno muy importante, por ende el otorgamiento de microcréditos a las micro empresas en Zapotlán el Grande provoca mayor movilidad en la economía local, por lo tanto la calidad de vida eventualmente se torna favorable para los participantes de las empresas y por consiguiente para su comunidad, (Flores, 2009)

La desconfianza y el rechazo por parte de los bancos tradicionales para financiar a las microempresas en una economía formal se basan en la experiencia del banco y su definición de un cliente confiable. Por lo tanto, más del 80% del grupo de personas que intentan obtener un crédito para la creación o consolidación de una empresa, están imposibilitadas de acceder a los sistemas tradicionales, ante esta problemática se enfrentan dichos emprendedores-empresarios.

Por lo tanto se genera un ambiente propicio para impulsar el desarrollo social y económico de una región que ayudará a generar una mejor calidad de vida. Es esta una de las razones por las que los gobiernos de todo nivel han sido muy optimistas sobre las micro finanzas, pues permite que las personas se conviertan en actores activos de la economía, lo que a la larga aumentará los ingresos personales y desencadenará una mejora en otras áreas del desarrollo humano, y es por ello que se da el auge de este mecanismo financiero en las recientes décadas (Sepúlveda, 2003)

Pero los financiamientos otorgados pueden sujetarse a muchas inquietudes, ¿si realmente se otorga el dinero suficiente para lograr resultados significativos?, dado que las cantidades financiadas no superan los cientos de miles de pesos, y si los microempresarios los invierten apropiadamente (Armendariz & Labie, 2011).

Por ende es necesario estudiar cómo se desarrollan las variables económicas de estas microempresas, para ir amasando conocimientos que puedan explicar adecuadamente el funcionamiento de las mismas y puedan desarrollar mecanismos preventivos ante el fracaso. Es por eso que esta investigación se torna necesaria ya que analizará el desarrollo de las microfinanzas ofrecidas por FOJAL en Zapotlán el Grande, pretendiendo arrojar un panorama más preciso y sirviendo como una fuente de información para futuras consultas, que podría augurar un mejor desempeño tanto de FOJAL como de las microempresas.

Pregunta de investigación:

¿Han sido los microcréditos de FOJAL una herramienta de crecimiento para las microempresas participantes de sus programas en Ciudad Guzmán, Jalisco?

OBJETIVOS.

Objetivo General:

Determinar si las microempresas beneficiadas por FOJAL en los últimos 5 años en Ciudad Guzmán han mostrado signos de crecimiento después de haber invertido el crédito de FOJAL:

Objetivos Específicos.

- Identificar el nivel de productividad de las empresas beneficiadas con apoyos de FOJAL
- Opinión de los beneficios sobre los financiamientos.
- Conocer el prestigio de FOJAL con los microempresarios.

MATERIALES Y MÉTODO.

Tipo de investigación: Exploratorio de técnica mixta y temporalidad transversal

Ubicación espaciotemporal.

El presente estudio se llevó a cabo en El Municipio de Zapotlán el Grande, Jalisco a partir del Noviembre del 2014 al Marzo del 2015.

Universo fuente.

Los empresarios locales que solicitaron recursos de financiamiento al Fondo Jalisco de fomento empresarial de Cuidad Guzmán.

Población de estudio.

Beneficiados que hayan solicitado y recibido un crédito por FOJAL entre 2010 y 2014.

Tabla: 12 Número de beneficiarios de FOJAL en Zapotlán el Grande.

2010	272
2011	228
2012	375
2013	190
2014	79
Total	1144

Tabla: Elaboración propia fuente FOJAL a Enero del 2015.

Tamaño de la muestra: Se utilizó la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2\, p\, q\, N}{i^2\,(N-1) + Z^2\, p\, q}$$

N= Tamaño de la población = 1144
p= Variabilidad positiva = 0.5
q= Variabilidad negativa = 1-p
Z= Grado de confiabilidad = 95% =1.96 valor correspondiente a la distribución de gauss
i = grado de error aceptado = 5%

n = 168

Criterios de selección.

- Que haya sido beneficiado de financiamiento por parte de FOJAL.
- Que la establecimiento este ubicado en el municipio de Zapotlán el Grande
- Que el empresario desee participar.
- Empresario puede ser de cualquier sexo, o giro de empresa
- Que el crédito entre nuestro rango de estudio. (2010-2014).

Criterios de exclusión.

- Que el financiamiento no haya sido otorgado dentro el periodo establecido.

- Que los empresarios no estén dispuestos a ofrecer información relevante y requerida.

Criterios de eliminación.

- Empresarios con cuestionario incompleto o incoherente.

Diseño y tipo de muestreo:

Bola de Nieve

I. MARCO CONTEXTUAL.

Zapotlán el Grande (Toponomia).

Su nombre se deriva del vocablo náhuatl Tzapotlán, que significa: lugar donde abundan los zapotes. (Gobierno de Jalisco, 2014).

- **Aspectos físicos naturales.**

Situación.

El municipio de Zapotlan el Grande se localiza al sur del estado Jalisco, entre las coordenadas 19°36’ y 19°48’ de latitud norte; los meridianos 103°24’ y 103°38’ de longitud oeste; altitud entre 1 500 y 2 600 m.

Delimitación.

Limita al norte con los municipios de Sayula, Gómez Farías y Tamazula de Gordiano; al este con los municipios de Tamazula de Gordiano y Zapotiltic; al sur con los municipios de Zapotiltic, Tuxpan y San Gabriel; al oeste con los municipios de San Gabriel y Sayula.

Extensión y otros datos en figura **1.**

Su extensión territorial es de 295.29 km^2 y ocupa el 0.35% de la superficie del estado. Cuenta con 43 localidades y una población total de 100 534 habitantes

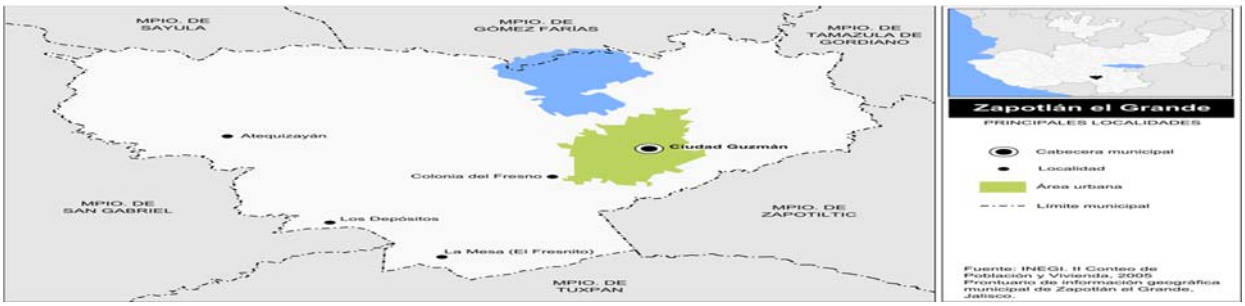


Figura1: Extensión geográfica de Zapotlán el Grande

Fuente: INEGI. II Conteo de población y vivienda, 2005 prontuario de información geográfica municipal de Zapotlán el Grande, Jalisco .

- **Aspectos Demográficos.**

Tabla 1: Población

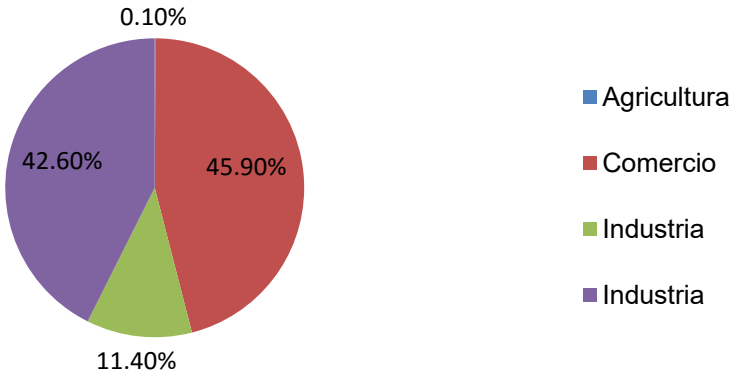
Población	Zapotlán el Grande
Población total, 2010	100534
Población total hombres	48661
Población total mujeres	51873
Porcentaje de población de 15 a 29 años	27.7
Porcentaje de población de 15 a 29 años hombres	28.1
Porcentaje de población de 15 a 29 años mujeres	27.3
Porcentaje de población de 60 y más años	10
Porcentaje de población de 60 y más años hombres	9.3
Porcentaje de población de 60 y más años mujeres	10.6
Relación hombres-mujeres	93.8

Fuente: INEGI, del Censo de Población y Vivienda 2010 en la sección de Población, Hogares y Vivienda, tomado el 01 de Diciembre del 2014.

- **Unidades económicas.**

Conforme a la información del directorio estadístico nacional de unidades económicas (DENUE) de INEGI, el municipio de Zapotlán el Grande, cuenta con 5,830 unidades económicas a Octubre de 2013 y su distribución por sectores revela un predominio de unidades económicas dedicadas al comercio, siendo estas el 45.9 % del total de las empresas en el municipio.

Gráfica 1: Unidades económicas.



FUENTE: IIEG, Instituto de Información Estadística y Geográfica del estado de Jalisco, con información de INEGI, DENUE (2014)

- **Índice de Desarrollo Humano**

El IDH (Índice de Desarrollo Humano) es una medida innovadora y útil que pone de manifiesto que el bienestar y el ingreso no son dimensiones equiparables. En esencia, se trata de un indicador compuesto, comparable internacionalmente, que combina, a) la longevidad, (mediante la esperanza de vida al nacer); b) el logro educacional (a través de la alfabetización de adultos y la matricula combinada de varios niveles educativos); y c) el nivel de vida, mediante el PIB per cápita anual ajustado (paridad del poder adquisitivo en dólares.), (Contreras, 2007). Entonces el municipio es considerado de muy alto desarrollo humano al registrar 0.8084 siendo unos de los pocos de Jalisco que se encuentran en dicha categoría.

MARCO REFERENCIAL

En los recientes años se han realizado amplias investigaciones sobre los microcréditos, no obstante la definición de tal difiere dependiente de la institución o el autor, unos la manejan como créditos sin importar si es dirigida a pequeñas o grandes empresas o simplemente la catalogan como financiamiento,

Doudtchitzky (2011) defiende la idea de los financiamientos son fundamentales para las pymes para sobrevivir, pero también hace énfasis que estos pueden ser en ocasiones de difícil acceso ; por las tasas de interés, la falta de estructura profesional y el escaso uso de técnicas contables y financieras.

Los principales fuentes de financiamiento de las microempresas son sus propios proveedores (78.4%) la banca comercial (28.4%), aunque destacó que la deuda es casi inexistente y algunos negocios recurren a la Banca de Desarrollo (Fojal como ejemplo).

Las micro empresas han mostrado ser un punto de interés desde siglos atrás y han surgido teorías económicas que pretenden ayudar a entender sus características y su desenvolvimiento económico. Existiendo posturas como la Shumpeteriana que enfrenta las posiciones clásica y la neoclásica frente el papel en el crecimiento y desarrollo económico, la primera posición asociada a impulsar empresas pequeñas, y la segunda a favor de las grandes empresas, y que son las mejores dotadas para explotar las oportunidades de innovación (Córdova, 2005).

Entonces, la micro empresa necesita un análisis especifico debido a su forma única la cual muestra mayor surgimiento pero también menor ciclo de vida, lo que se traduce en la elevada tasa de rotación o sustitución en una cierta inestabilidad, pues el impacto de las oscilaciones cíclicas de la economía se experimentan de forma más intensa, donde el mayor riesgo de desaparecer se sitúa en los primeros años de existencia (ibíd.).

La corta vida de estas empresas se debe a la cantidad de problemas que tienen que enfrentar , entre los principales se encuentran; la limitada capacidad para negociar por falta de organización y deficiente dirección, escasa cultura tecnológica, improvisación y carencia de normas de calidad, ausentismo del personal, constante aumento de los precios de las materias primas, mala calidad de los materiales, marginación de los apoyos institucionales, falta de garantías para acceder al crédito y excesiva regulación gubernamental, remarcando esencialmente la escasez de capital, el limitado y desigual acceso a los mercados de instituciones de crédito y la utilización insuficiente de la capacidad de producción. (Rodríguez, 2010).

Ante esto surge uno de los fundamentos de nuestro tema de estudio, la escasez de dinero, siendo un problema que afecta a todo tipo de empresa, pero que encuentra una importante dimensión en las micro empresas. Puesto que estas se enfrentan a reducidas posibilidades de concretar sus iniciativas por la falta de financiamiento, dado que dependen más de los créditos personales y de las tarjetas de crédito para financiarse, en los primeros años de estas empresas, la mayoría de los emprendedores financia sus necesidades con sus propios recursos, es decir, dependen de su propio

capital para cubrir sus necesidades. Solo entonces que la microempresa se haya consolidado, y así lo demuestre su historial, la mayoría de los banqueros y otras instituciones financieras estarán dispuestos a financiarla. (Longenecker, Petty, Palich y Hoy, 2012).

Aspectos que al igual dañan la integridad del crédito y cuestiona a los empresarios a obtener un financiamiento son: Las garantías, las cuales a) pueden ser personales o reales, b) Suelen ser intervenidas por federativo público u otorgadas mediante escritura pública, y c) En todo caso habrá que operar según instrucciones de Asesoría Jurídica. A la vez las garantías pueden clasificarse en:

- Implícitas
- Explicitas .Las que especialmente se aporten y que, a su vez pueden ser :
- Personales. Una o varias personas o entidades garantizan el cumplimiento de la operación.
- Reales: Están constituidas por bienes afectos al buen fin de la operación, bienes que pueden ser propiedad del acreditado o de otra persona o entidad.

Aunado a las garantías, surge otra variable importante, la tasa de interés, que se define según Morales y Morales (2014).

> "*Retribución que se paga por utilizar o prestar una cierta cantidad de dinero por un periodo de tiempo determinado. Se calcula como un porcentaje de la cantidad prestada, incluyendo, el factor de inflación y la rentabilidad.*

No existe gran variedad de tasas de interés, se podría decir que dentro el mercado que estamos estudiando, el enfocado a los créditos comerciales, existen dos , la tasa que si agrega un porcentaje al préstamo y a la que no se agrega , la cual es llamada tasa de interés real , que es la tasa que crea una equilibrio entre la oferta de ahorros y la demanda de fondos de inversión en un mundo perfecto , sin inflación , en el que los proveedores y los demandantes de fondos son indiferentes a las condiciones de préstamos o inversiones, no tiene preferencia por la liquidez y en el que todos los resultados son ciertos.

Entonces, la combinación de las garantías y los intereses empezaron a crear una barrera para ciertas unidades económicas, que encontraban difícil conseguir un financiamiento por la falta de garantías y/o por las tasas de interés (Rodríguez, 2010). Es a partir de estas cuestiones que surgió una nueva rama dentro las finanzas para atender a las unidades excluidas del sistema financiero tradicional, las microfinanzas. Edegbe (2013), postula que:

> "Las *microfinanzas es un proceso a través del cual los microcréditos y los créditos, incluyendo a la vez otros servicios financieros, proveen a los gente más pobre de la sociedad, con el propósito de permitirles involucrarse en micro y pequeños negocios u otras aventuras rentables.*

Incluso existe la opinión que los microcréditos son mejores que los créditos tradicionales; puesto existen menos riesgos y más apoyo, lo que permite acabar con la pobreza gradualmente y aumentan el ingreso personal prolongadamente (Madheswaran & Dharmadhikary, 2001)

No obstante hay disertación, se argumenta que son programas diseñados para personas de bajos recursos sin vínculos bancarios , que están sobrevaloradas, donde surge la creencia que las microfinanzas son como una varita mágica para combatir y posteriormente eliminar la pobreza y no siendo , sólo una nueva ola prácticas desmesuradas redefinidas y glorificadas (Armendariz y Labie ,2011).

Estas pequeñas unidades económicas o pymes o microempresas según el Banco Interamericano de Desarrollo.

Branchfield (2009), defiende la idea de que los micro financiamientos son fundamentales para las mipymes para sobrevivir, pero también hace énfasis que estos pueden ser en ocasiones de difícil acceso ; por las tasas de interés, la falta de estructura profesional y el escaso uso de técnicas contables y financieras. Pero no solo en México hay cuestionamientos sobre los financiamientos. Hickel (2015) va más allá y cuestiona la eficacia de los microfinaciamiento, sostiene que estos argumentos no son subjetivos, sino de información que permite llegar a tales conclusiones. El asombro por

las microfinanzas ha sido construido por pilares de arena, porque todavía no hay evidencia clara que los programas de microfinanzas hayan tenido un impacto positivo. La única evidencia, o si se puede llamar de esa forma, son las bonitas anécdotas sobre la trasformación del poder de los microcréditos. Sin embargo los únicos ganadores son los proveedores de microfinanzas, muchos de los cuales cobran extraordinarias tasas de interés que algunas veces alcanzan el 200% anual. Ahora bien, esta alta tasa anual tiene relación con el alto costo de los microcréditos en México, en un informe "inclusión financiera en América latina y el Caribe" señala que el promedio de la tasa es de 28.3, no obstante México tiene la tasa más alta (63.1), por encima de Argentina (53), Republica Dominicana (38.5) y Guatemala (34). Por otra parte (Watter& Sanders 2012) consideran que los microfinanciamientos son como un instrumento para combatir la pobreza que es reconocido por organizaciones internacionales y las escuelas de desarrollo, ellos llevaron una investigación solicitada por la Comisión Económica para África de la ONU , y acordaron que los microfinanzas son una herramienta para el desarrollo económico y social.

Según Sarkar y Nath (2011), los principales fuentes de financiamiento de las microempresas son sus propios proveedores (78.4%) la banca comercial (28.4%), aunque destacó que la deuda es casi inexistente y algunos negocios recurren a la Banca de Desarrollo (Fojal como ejemplo).

La clasificación nacional del tamaño de la empresa depende del número de trabajadores dentro un sector, o al menos dentro los parámetros del Gobierno Mexicano, como se muestra en la tabla 2.

No obstante la clasificación nacional del tamaño de la empresa depende del número de trabajadores dentro un sector, o al menos dentro los parámetros del Gobierno Mexicano, como se muestra en la tabla 9.

Tabla 2: Clasificación de las empresas

Sector			
Tamaño	Clasificación según el número de empleados.		
	Industria	Comercio	Servicios

Micro	De 0 a 10	De 0 a 10	De 0 a 10
Pequeña	De 11 a 50	De 11 a 30	De 11 a 50
Mediana	De 51 a 250	De 31 a 100	De 51 a 100
Grande	De 250 en adelante	De 101 en adelante	De 101 en adelante

Fuente: Diario oficial de la federación a Octubre del 2008.

Los beneficios de las pymes dentro la economía de cualquier nación son de suma importancia según economistas ,dado que promueven el desarrollo económico, la generación de empleo y el bienestar social (Alcalá, 2006) y en el desarrollo a medida que constituyen un factor dinamizador del tejido productivo social y de creación de riqueza, y especialmente en el sector agrícola, debido a que siendo la fuente principal de ingresos para la mayor parte de la población de los países del segundo y tercer mundos

En la tabla 3 se muestra el desarrollo histórico de los créditos y los montos otorgados únicamente al municipio de Zapotlán el grande desde 1996 hasta Octubre del 2014, estos incluyen a todos los sectores, (Comercio, servicios, industria y agroindustria).

Tabla 3: Montos otorgados por FOJAL en Zapotlán el Grande.

Año	Monto	Créditos.
2008	$12309818.29	209
2009	$ 20470379.00	440
2010	$ 16013470.13	272
2011	$ 23713598.83	228
2012	$ 24332820.00	375
2013	$ 8602498.00	190
2014	$ 8086363.00	79
Total General	$ 146 141 497. 85	2583

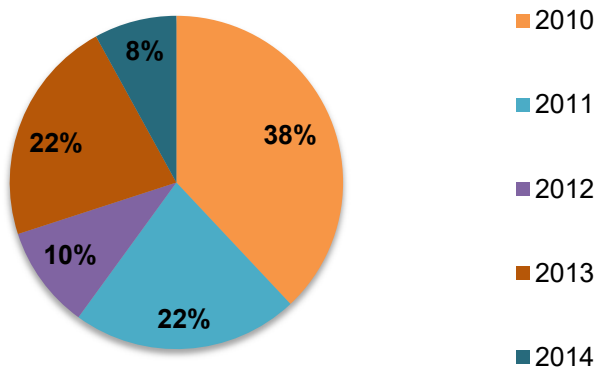
FUENTE: Unidad de Transparencia del Fondo Jalisco de Fomento empresarial al 21 de Octubre del 2014.

Por lo tanto se observa gracias a la anterior tabla que el sector local ha tenido una buena evolución, pero ante esto surge la incertidumbre y curiosidad de cuales han sido los resultados de estos créditos otorgados, si los prestatarios han visualizado crecimiento económico gracias a estos financiamientos, porque los autores siguen mostrando cierto escepticismo sobre los alcances de estos créditos.

Ahora bien, los microcréditos, son un instrumento financiero con un objetivo sencillo pero eficaz; el cual consiste en otorgar pequeños préstamos a personas excluidas de los canales de sistema financieros tradicionales, permitiéndoles al mismo tiempo una mejoría generalizada de su calidad de vida. Este grupo excluido estaba constituido por personas vulnerables (mujeres, campesinos etc) y/o microempresas. (Jordán, 2004).

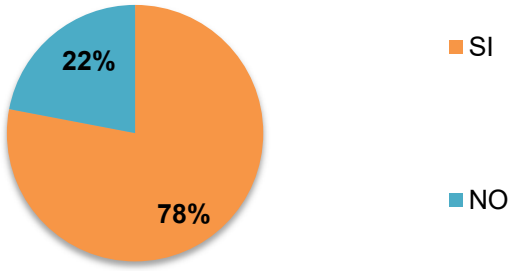
II. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

1.- ¿En qué año fue otorgado el financiamiento por parte de FOJAL?



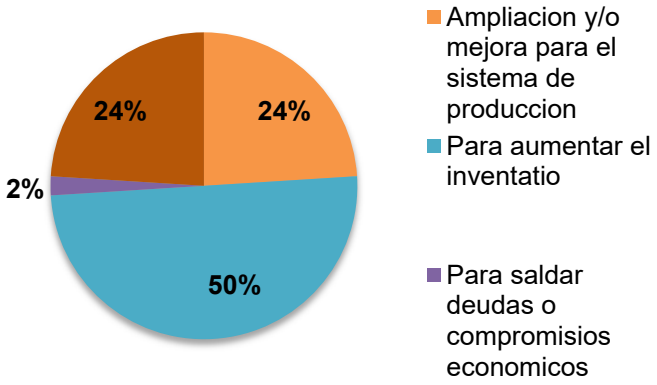
En nuestro primer reactivo se muestra el mayor número porcentual de los 5 años entrevistados siendo este el año 2010, cabe mencionar que como se muestra anteriormente en esta investigación, el año 2010 recibió de 272 apoyos siendo este el 2do mejor año de los 5 tomados en cuenta, y con el 8 % se muestra el año 2014 con solo 79 apoyos, mostrándose de manera correcta en las respuestas del primer reactivo de nuestra interpretación.

2.- ¿Es la primera vez que recibe un financiamiento por parte de FOJAL?



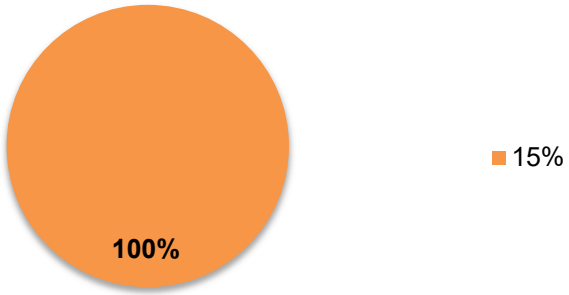
En nuestro segundo reactivo encontramos que el 78% de la población entrevistada fue la primera vez que solicitaron crédito a FOJAL. Mientras que solo el 22% de la población ya había obtenido un beneficio alguno por FOJAL, se desconoce qué tipo de servicio fue el obtenido con anterioridad.

3.- ¿Cuál fue el principal motivo que dio pie a solicitar el financiamiento?



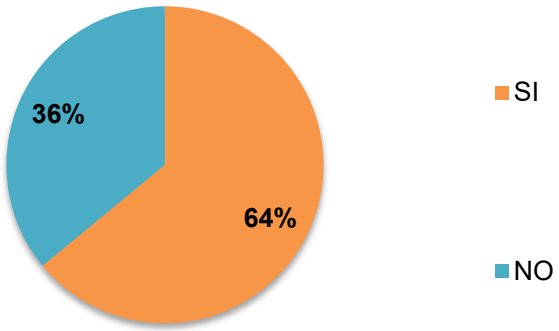
En este reactivo obtuvimos información valiosa respecto a las intenciones y necesidades mencionadas en el objetivo anteriormente, la cual podemos observar que el motivo por el cual la mitad del micro negocios solicitaron dicho apoyo fue para el aumento del inventario de cada respectivo negocio. En tanto a la opción ‘’otro y cual’’ obtuvo 12% del total de las respuestas, la cual fue el 80% de esta opción para la iniciación del negocio ahora bien el 20% restante no se especificó el uso del recurso.

4.- ¿Qué tasa de interés se manejó?



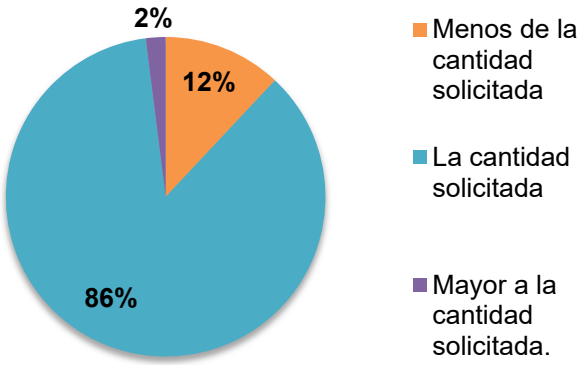
Puesto a que la entrevista y la investigación están enfocadas a los microempresarios esta pregunta fue contestada en su totalidad con el 15% anualizado en los créditos que ofreció FOJAL en los últimos 5 años. Por ende se entiende que los créditos ofrecidos por FOJAL específicamente a los microempresarios son 15% anualizado, se desconoce demás servicios y tasas ofrecidas por parte de FOJAL.

5.- ¿Fueron requeridas garantías como condición para otorgar el financiamiento?



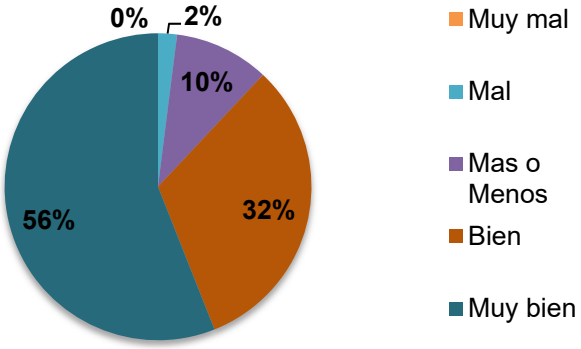
Claramente en este reactivo se ve una gran diferencia en las respuestas, el cual el 64% que contestó que sí fueron requeridas garantías como condición para el préstamo mencionaron los siguientes datos. Con el 89.6% de los que si necesitaron garantía fue requerido aval, 6.89% hipoteca y 3.4% factura automovilística.

6.- Del financiamiento requerido ¿Cuánto le otorgó FOJAL?



Podemos observar claramente que más ¾ de la población el general obtuvieron la cantidad de crédito exacta que solicitaron, lo cual se mostraron satisfechos al recibir la cantidad por lo que ellos demandaron solo el 12% fue menos de la cantidad solicitada de igual manera se hace mención por parte de los empresarios que no fue muy a la baja la cantidad que se les otorgo a comparación de la solicitada por los empresarios y algo muy diminuto que es el 2% mayor a la cantidad solicitada, se desconoce porque el motivo de este beneficio.

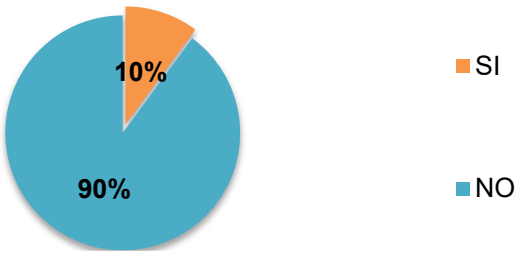
7.- Según su opinión que tan bien fue invertido el financiamiento por su empresa.



Dentro del criterio personal y el grado Likert 4.42 sin consultar datos cuantitativos y en base a juicios propios de los empresarios los resultados arrojados mostraron que el 88% de los empresarios muestran una respuesta positiva o satisfactoria de la implementación del crédito, siendo este resultado por mucho el mayoritario de las

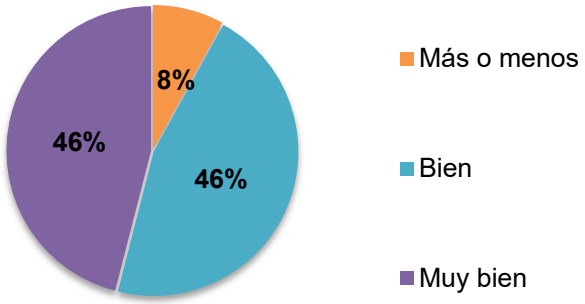
respuestas arrojadas en este reactivo, solo el 10 % se encontró en una situación neutral y el 2% obtuvieron respuestas negativas, cabe mencionar que un resultado más preciso se encuentran en los reactivos 11,12 y 13 manejando datos cuantitativos.

8.- ¿Recibió asesorías o asistió algún tipo de taller impartido por FOJAL para el buen funcionamiento del crédito?



En este reactivo se muestra claramente una respuesta negativa, dando a conocer la ignorancia del microempresario al no asistir a ningún servicio de ayuda por parte de la dependencia financiera o al igual la falta de atención a sus clientes por parte de FOJAL para el buen funcionamiento de su crédito y posteriormente para el buen pago en base a las fechas establecidas. Solo el 36% es una respuesta positiva dicha que está por debajo de la respuesta negativa.

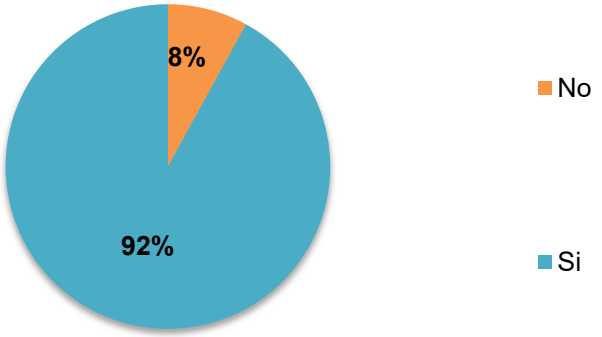
9.- ¿Considera que las expectativas formadas para el financiamiento fueron cubiertas?



El grado Likert obtenido es muy satisfactorio al ser de 4.38 aceptable y puesto solo el 8% de los empresarios fueron indecisos si las expectativas fueron cubiertas, dando a entender que no sabían realmente si el financiamiento fue de gran beneficio, no

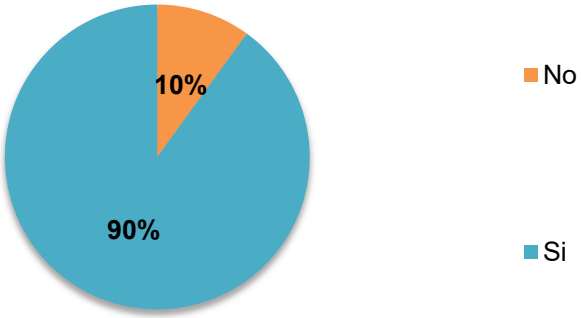
obstante el la mayoría de los empresarios creen que las expectativas fueron cubiertas, el 48 % (bien) y el 50(muy bien) están satisfechos con el crédito.

10.- ¿Considera que se aumentó la participación en el mercado debido a este financiamiento?



El reactivo 10 nos muestra que 9 de cada 10 empresarios considera que si aumento en la participación en el mercado. El promedio arrojado es de 28.30%; esto es un buen indicio de los financiamientos, puesto que son datos brutos, que muestra que la mayoría de los empresarios observaron un crecimiento en esta área después de haber obtenido el crédito.

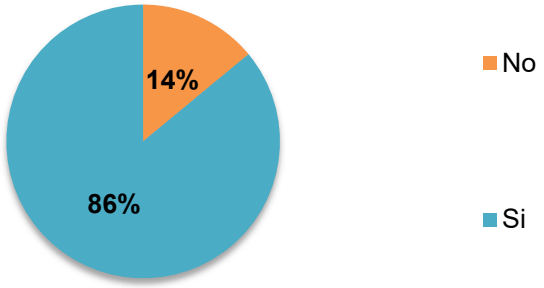
11.- ¿Considera que hubo aumento del volumen de ventas?



Esta pregunta nos indica que 9 de cada 10 empresarios sostienen que hubo un aumento en el volumen de ventas después de haber recibido el crédito, contra solo el 10% que mantiene una opinión contraria. La gráfica nos muestra que hubo un incremento del 32.4% sobre el volumen de ventas. Este es un indicador indispensable

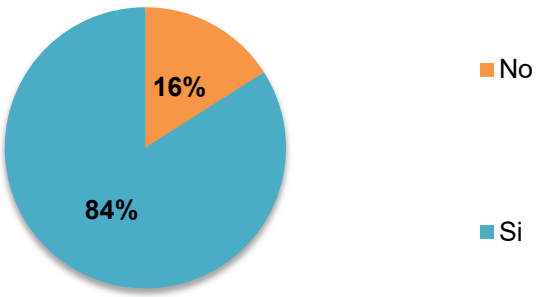
para nuestro estudio, puesto que el volumen de ventas está ligado al buen funcionamiento de un negocio. Es decir que el financiamiento permitió a los empresarios desarrollar sus objetivos, lo que conllevaría al aumento de las ventas.

12.- ¿Considera que hubo aumento de utilidades a partir del financiamiento?



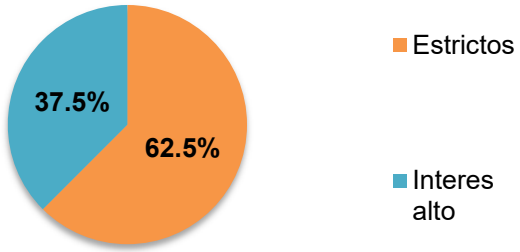
El 86 % de los empresarios encuestados consideran que hubo un aumento de utilidades después haber obtenido el financiamiento por FOJAL, contra el 14% que sostiene que el financiamiento no los ayudo a mejorar las utilidades. No obstante la gráfica nos deja ver que el alto porcentaje de aprobación sobre este reactivo, pues el 30.24% de aumento de utilidades gracias al crédito de FOJAL, nos deja interpretar que el financiamiento dio frutos, pues un porcentaje superior al 30% es una buena señal económica. No obstante a que dejar claro que el porcentaje está basado en la opinión personal de los empresarios y no de datos brutos económicos, sin embargo este alto porcentaje nos refleja el clima que los empresarios sintieron dentro su establecimiento.

13.- ¿Estás de acuerdo con el servicio brindado por FOJAL?



A esta pregunta se agregó otro reactivo (Por que no está de acuerdo con el servicio de FOJAL para las personas que hubieran marcado la opción de no.

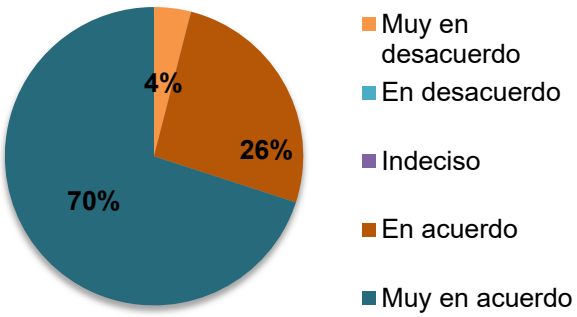
Estrictos	Interés alto	Total
62.5%	37.5%	100%



La encuesta nos indica que al menos 4 de cada 5 empresarios está de acuerdo con los servicios ofrecidos por FOJAL durante el proceso de obtención del financiamiento, esto indica que tuvieron un buen trato y que creen que esta dependencia gubernamental proporciona un buen servicio, según personas que fueron beneficiados (clientes).

No obstante el 16% no está satisfecho con los servicios, la mayoría de ellos considera que son demasiados estrictos, piden muchos papales y se requiere mucho tiempo para poder obtener un financiamiento y el resto considera que la tasa de interés (generalmente del 15% anual) es muy alto, a pesar que esta dependencia debería tener una tasa de interés bajo, dado que es una dependencia dedicada a apoyar a las empresas de acuerdo a los empresarios.

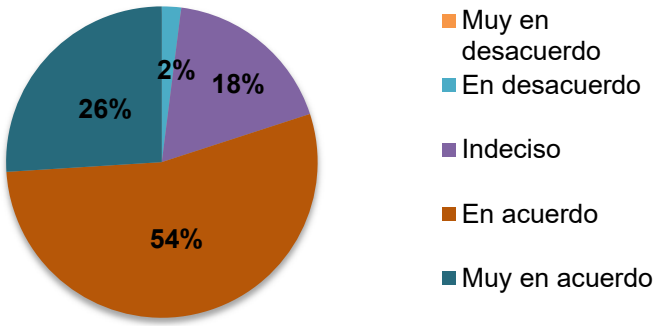
14.- ¿Son los financiamientos importantes para el crecimiento de una empresa?



Sobre el 96% de los empresarios tienen una buena opinión de financiamientos como herramienta de crecimiento esto se demuestra con el grado Likert de 4.58 que es totalmente positivo, esto es dicho por personas qué hablan de experiencia, es decir que

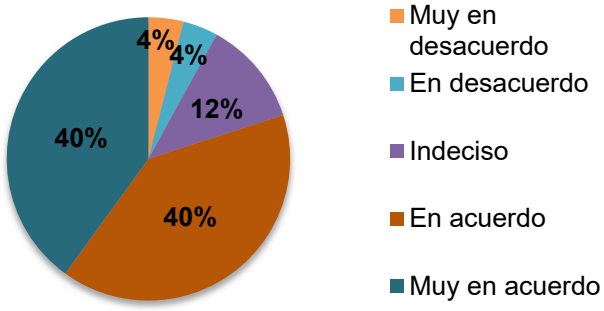
el 96% tuvieron una buena experiencia gracias al crédito, esta opinión favorable contradice drásticamente a los empresarios que creen lo contrario sobre los financiamientos.

15.- Los montos del financiamiento otorgados por la dependencia, ¿Fueron suficientes para trabajar el objetivo?



Este reactivo tuvo más diversificación, no obstante la balanza es positiva, grado de 4.04 en la escala Likert, además al 2 de 3 empresarios están de acuerdo con el monto monetario otorgado, contra el 20% restante que están indecisos o parcialmente desacuerdo que la cantidad fuera lo suficiente para sus propósitos. Este resultado resulta benéfico para FOJAL y para los empresarios, dado que para obtener el crédito debe haber un estudio meticuloso para determinar la cantidad requerida por el negocio, entonces el análisis previo al financiamiento fue bien hecho.

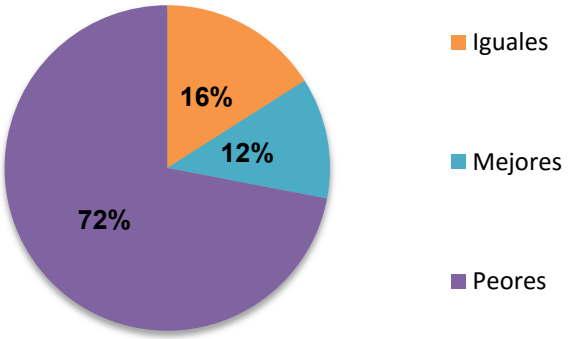
16.- ¿Volvería a solicitar un financiamiento de FOJAL?



Solo el 8% de los empresarios no volvería a solicitar crédito alguno a FOJAL, esto concuerda con el 4.08 grados en la escala de Likert contrariamente dado que el 80% que si lo volvería a solicitar, entonces esta gráfica indica que la mayoría de los

empresarios tuvieron una experiencia gratificadora por el crédito. Solo el 12% se mostró indeciso, la mayoría argumentaba sobre si las tasas de interés fueran más bajas y el proceso de obtención del crédito fuera más accesible sería mejor para ellos y estarían dispuestos a solicitarlo otra vez.

17.- Si no hubiese solicitado el financiamiento. ¿Qué resultado cree que usted tendría su empresa?



La gráfica nos muestra que sólo el 12% de los empresarios tienen una opinión negativa sobre los beneficios del financiamiento sobre su empresa, al pensar que estarían mejor si no hubieran solicitado crédito, muchos de ellos argumentaron que las tasas de interés en vez de ayudarlos los perjudicó.

No obstante más de 2 de cada 3 empresarios consideran que los financiamientos ayudaron a la empresa, esto resulta positivo para los financiamientos puesto que indica que la mayoría de los beneficiarios vieron cambios positivos en su negocio contrario a los que piensan que el financiamiento no tuvo nada de influencia en su establecimiento (16%).

CONCLUSIONES

Los beneficios de los microcréditos son todavía debatibles, o al menos eso es nuestro punto de vista al revisar la bibliografía, en ella los investigadores no llegan a una conclusión determinante, es tal el punto de debate que no hay claramente una línea visible de lo que es un microcrédito, mircrofinanzamiento, etc.,es decir; hasta la misma terminología termina siendo un punto de debate entre los autores.

Entonces esta investigación no revelará la verdad única, si realmente los microcréditos son la herramienta para impulsar a la sociedad a salir de la pobreza como sugirió su creador Muhammad Yunus. Sin embargo la aproximación de su adquisición y utilización en la microempresas de Ciudad Guzmán ha sido muy redituable y nos permite sentar las bases para una investigación más profunda sobre las bondades de los microcréditos, es decir; si estos en realidad son tan útiles y confiables como parece.

Se ha llegado a la conclusión de que los microcréditos de FOJAL son una herramienta para el crecimiento de las microempresas en Ciudad Guzmán. Esta conclusión está basado en la encuesta realizada a personas beneficiadas por FOJAL en los últimos 5 años. El primer indicador; la participación en el mercado muestra que el 92% de los empresarios percibieron un aumento de dicha, con un promedio del 28 %, la segunda el volumen de ventas sigue la misma tendencia, se encuentra un promedio de crecimiento del 32% y la última; las utilidades también mostro el mismo patrón, al obtener 30% de aumento de utilidades después de haber invertido el crédito.

Todos estos resultados están relacionados con la positiva respuesta del 90% de los empresarios, que aseguran que sus expectativas fueron cubiertas y el 72% confirmaron que estarían en peores circunstancias si no hubieran sacado el financiamiento.

Era también de suma importancia conocer datos generales de los beneficiados, si fue la primera vez que habían conseguido un crédito por FOJAL y sus pensamientos respecto a la importancia de los financiamientos como una herramienta de crecimiento. Generalmente los encuestados fueron beneficiados por primera vez por la institución (78%) y el 96% de ellos consideran de gran importancia los financiamientos. Los razones por la cuales acudieron a FOJAL fueron diversas pero la mayoría (50%) lo hizo para aumentar su inventario.

Respecto a su satisfacción como clientes, los datos también son positivos dado que 80% de ellos volvería a solicitar un crédito de FOJAL, el 84% de ellos consideran que esta satisfechos con los servicios prestados por la dependencia, pero muchos de ellos dejaron entrever en las preguntas abiertas y la experiencia de entrevistarlos, que el proceso de obtención del crédito es muy laborioso y que la tasa de interés puede ser mejor

El estudio trata de ser lo más objetivo preciso, pero cabe tener en cuenta que los datos fueron proporcionados de acuerdo a la percepción de los empresarios y no sobre libros contable o estudios mercadológicos, este puede dar al estudio un sentido más subjetivo, pero no por eso le resta la importancia a los indicadores previamente mencionados, puesto que al final son los clientes, quiénes califican una empresa que les brindo su servicio, y personas que pudieron ver de primera mano el desarrollo de su negocio después de crédito.

Esta investigación trata de brindar un panorama sobre los Microcréditos de FOJAL en Ciudad Guzmán, sumándonos al debate si los microcréditos son beneficiosos, que por nuestra parte concluimos que los microcréditos son una herramienta poderosa que funciona como gasolina, que hace hacer rodar el motor económico de un ente económico si es bien dirigido.

RECOMENDACIONES:

No obstante cabe destacar algunos puntos son de gran importancia. Por ejemplo que los microcréditos se siguán desarrollando en Ciudad Guzmán, además se debe aumentar el número de apoyos a las empresas, debido a que en los últimos años ha bajado el número de créditos otorgados (Hickel, 2015), de igual manera es recomendable expandir los servicios que otorga la institución , y aumentar la publicidad para hacer conocer al mayor número posible de empresarios de los servicios ofrecidos por FOJAL , debido a que numerosos empresarios desconocían la función de FOJAL, y por último la dependencia debería ser menos rigurosa con el papeleo , dado que la mayor parte de los empresarios mostraron algún grado de molestia al ser cuestionado sobre el proceso de obtención de crédito, ellos consideran que son demasiadas cosas que la dependencia está exigiendo.

Todo esto con el fin de aumentar el crecimiento de las empresas en Ciudad Guzmán y mejorar la percepción de una dependencia gubernamental que puede jugar un papel transcendental sobre la economía local , porque estos pequeños negocios son los que hacen que un sociedad puede desarrollarse y brindar mejores condiciones de vida.

Referencias

Alcalá, M., (2006). Sistema universitario de innovación en apoyo a la microempresa marginada de la industria de alimentos en Baja California. Ed. UABC. México. (pp. 83-90).

Álvarez, P. Lovo, S., Najarro M., (2004). Impacto de la regulación sobre la industria de las microfinanzas en El Salvador caso Accovi de R. L. (pp1-24).

Armendáriz, B., Labie, M. (2011). The handbook of microfinance.Ed.World scientific Publishing Co E.E.U.U. (pp 3-15).

Barajas, M., (2007) Colombia 2006-2010: una ventana de oportunidad. Ed. El Banco. Colombia (pp 170-185)

Branchfield A (2009) Gestión del crédito y cobro: Ed PROFIT, Barcelona, España.(pp., 20-31)

Contreras, R., (2007) Informe sobre las necesidades sociales de Guanajuato.. Guanajuato México. Universidad de Guanajuato. (pp 63-78)

Cordova, M., (2005) Diferencias y similitudes en las teorías del crecimiento. Medellín Colombia: Universidad EAFIT. (pp.5-10)

Doudtchitzky, S (2011) Microcréditos y relaciones personales. Ed. EAE. Argentina, (pp 65-82)

Edegbe. U., (2013). Microfinance and Poverty Reduction: An empirical evidence from Benin Metropolis South of Nigeria. Pág. 14 .Laos, Nigeria. Anchor Academic.(pp 145-159)).

Flores,O, (2009) Industria, Comercio, Banca y Finanzas en Monterrey. Ed. UDEM, Monterrey, N.L. México (pp 53-69)

Hickel, J. (2015). The microfinance delusion: who really wins?.Ed.

Jordan, F., Roman, J. (2004). La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas.Ed. Yala Ecuador: (pp. 11-23)

Longenecker, J., Petty, W., Palich, L., & Hoy, F., (2012). Administración de Pequeñas Empresas. México, D.F: CENGAGE. (pp36-47)

Madheswaran, S., Dharmadhikary, A. (2001) Empowering rural women through self-help group: Lessons from Maharastra Rural credit project. India: Indian Journal of Agricultural economics. (pp213-235)

Milford, B., (2010) Why doesn´t Microfince work?. The sdestructive rise of local neoliberalism. Ed. Zed Books. USA (pp 145-160)

Morales, A., Morales, C., (2014) Crédito y cobranza, Pág. 57-60 México, D.F.: Grupo Editorial Patria (pp 15-23)

Rodríguez, J., (2010). Administración de Pequeñas Empresas, 6ta, Edición. México, D.F: Cenage (pp 65-77)

Sarkar, S., Nath, S. (2011).Microfinance: concepts, systems, perceptions and impact: A review of SGSY operations in India India: Readworthy publications. (pp 1-30).

Sepúlveda, S., (2003) Gestión del desarrollo sostenible en territorios Rurales. Ed. IICA, San Jose de Costarrica (pp 38-52)

Sethiya, D. (2011). Microfinance: A helping hand. Ed. CallioPress Londres Inglaterra. (pp. 13-16).

Wattel, J. Sanders, A. (2012). LA EXPERIENCIA DEL MICROCREDITO EN CENTROAMERICA Una interpretación selectiva de las prácticas y lecciones aprendidas. (pp 88-16)

Yunus, M., (2008) El banquero de los pobres: Los microcréditos y la batalla contra la pobreza en el mundo. Ed.Paidós, México, D.F. (pp 165-185)

ANEXOS

Estudio orientado a determinar la eficiencia y eficacia de los apoyos de FOJAL a los microempresarios de Cd. Guzmán.

Datos de la empresa:

Nombre empresa:_____Dirección_____

Número de empleados:_____Sector:_____

Años de operación:_____

Financiamiento:

1. En qué año fue otorgado el financiamiento por parte de FOJAL.	2010	2011	2012	2013	2014
2. ¿Cuál fue el principal motivo que dio pie a solicitar el financiamiento?	Ampliación y/o mejora para el sistema de producción.	Para aumentar el inventario.	Para saldar deudas o compromisos económicos	Otro y cual	

3. ¿Qué tasa de interés se manejó?	

4. ¿Fueron requeridas garantías como condición para otorgar el financiamiento?	Si	No	¿Cuáles fueron?

5. Del financiamiento requerido, ¿Cuánto le otorgo FOJAL?	Menos de la cantidad solicitada.	La cantidad solicitada	Mayor a la cantidad

6. Según su opinión que tan bien fue invertido el financiamiento por su empresa	Muy mal	Mal	Más o menos	Bien	Muy bien

7. Las expectativas formadas para el financiamiento fueron cubiertas:	Muy mal	Mal	Más o menos	Bien	Muy bien

8. ¿Considera que hubo aumento del volumen de ventas?	No	Si	Cuánto en %

9. ¿Recibió asesorías o asistió algún tipo de taller impartido por FOJAL para el buen funcionamiento del crédito?	SI	NO

11. ¿Considera que hubo aumento de utilidades a partir del financiamiento?	No	Si	Cuanto en %

12. Los financiamientos son importantes para el crecimiento de una empresa	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	En acuerdo	Muy en acuerdo

10. ¿Estás de acuerdo con el servicio brindado por FOJAL?	No	Si	¿Por qué?

13. Los montos de financiamiento otorgados por la dependencia, ¿Fueron suficientes para bajar el objetivo planteado?	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	En acuerdo	Muy en acuerdo

14. ¿Volvería a solicitar un financiamiento de FOJAL?	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	En acuerdo	Muy en acuerdo

15. Si no hubiese solicitado el financiamiento, ¿Qué resultado cree que usted tendría su empresa?	Iguales	Mejores	Peores

Las Pymes turísticas y el pacto mundial: un estudio sobre los 10 países más visitados del mundo

Elda Patricia Beltrán Manzanero

Resumen

¿Cómo pueden destacar entre los competidores de los países más visitados del mundo, las pequeñas y medianas empresas mexicanas del sector viajes y ocio?

El presente documento pretende dar respuesta a esa incógnita, a través del estudio de las empresas que pertenecen al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y que son originarias de los países considerados los más visitados en el mundo.

Al principio se abordan los aspectos generales del turismo y de las empresas turísticas, donde se observan las cifras que muestran la importancia de la actividad en la arena internacional. A la par, se expone la influencia de las variables económicas, sociales y ambientales en el contexto de los negocios. Después, se habla sobre el Pacto Mundial y porqué es una tendencia en la actualidad.

Posteriormente, se exhiben los resultados de la investigación donde se revela cuáles son las pequeñas y medianas empresas del sector viajes y ocio que han implementado estrategias de sostenibilidad de manera formal en su modelo de negocio, poniendo especial énfasis en los 10 países más visitados del planeta.

Al finalizar, se presentan las conclusiones del análisis, donde se explica cómo la sostenibilidad puede representar una ventaja competitiva en los negocios. Además, se indica que México tiene avances en la materia, debido al número de empresas inscritas en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Palabras clave: Pymes, Turismo, Sostenibilidad.

Descripción del problema

En la actualidad, cada vez es más difícil para las empresas diferenciarse entre unas y otras, cada vez resulta más complicado inclinar la balanza a su favor, en especial en las compañías que se dedican a la prestación de servicios. Para contrarrestar lo anterior, la mayoría de ellas enfoca sus esfuerzos en desarrollar estrategias que representen una ventaja competitiva.

A la par de lo anterior, la tendencia mundial indica una preocupación generalizada por la preservación del medio ambiente, el respeto a los derechos humanos y calidad de vida de la sociedad. Dicha tendencia ha penetrado en el ambiente empresarial, de tal forma que nuevas variables se incorporan en las agendas de las compañías, entre dichas variables se encuentra la sostenibilidad. Las empresas que deciden implementar la sostenibilidad como parte de sus ventajas competitivas, se guían por las directrices que emanan del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Asimismo, para los consumidores el que una empresa tome en cuenta las variables ambientales, sociales y económicas, puede significar la diferencia entre contratar sus servicios o no, lo que indica que la sostenibilidad empresarial puede constituirse como una ventaja competitiva.

Debido a lo anterior, surge la pregunta que dirige la investigación: ¿Cuáles son las pymes[1] turísticas que han incorporado estrategias de sostenibilidad en su modelo de negocios?

[1] Pequeñas y medianas empresas

Objetivos

Objetivo general

Descubrir cuáles son las pymes turísticas que han implementado estrategias de sostenibilidad en su modelo de negocios.

Objetivos específicos

- Identificar a los 10 países más visitados en el mundo en el año 2014.
- Encontrar a las empresas adheridas al Pacto Mundial de los 10 países más visitados en el mundo.
- Localizar a las pequeñas y medianas empresas adscritas al Pacto Mundial, de los 10 países más visitados en el mundo.
- Enlistar a las pequeñas y medianas empresas del sector Viajes y Ocio pertenecientes al Pacto Mundial, de acuerdo al país de origen.

Base teórica

Aspectos generales del turismo y las empresas turísticas

Antes de desarrollar el tema, es necesario comprender el concepto de turismo, el cual consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas, de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no van a ejercer alguna actividad lucrativa o remunerada (De la Torre, 2012).

Ahora bien, ¿cuál es el impacto del turismo y por qué interesa estudiar a las empresas dedicadas a esta actividad?

La Organización Mundial del Turismo (OMT) expone que, durante las seis últimas décadas, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo. A pesar de las fuertes conmociones que ocasionalmente se producen, el turismo ha experimentado un crecimiento prácticamente ininterrumpido a diferencia de otras actividades económicas.

Las llegadas de turistas internacionales (visitantes que pernoctan[2]) aumentaron un 4,3% en 2014, alcanzándose la cifra récord de 1.133 millones de llegadas. Asimismo, los ingresos por turismo internacional alcanzaron la cifra de 1.245.000 millones de dólares[3], a escala mundial en 2014, partiendo de una cifra de 1.197.000 millones de dólares en 2013, lo que significa que se ha producido un crecimiento del 3,7% (Organización Mundial del Turismo, 2015).

En el mismo tenor, Greg Vines, el Director General Adjunto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), afirmó durante la Sexta Reunión de Ministros del Turismo, que dicha actividad tiene potencial para contribuir en mayor medida al crecimiento económico y a la creación de empleos, especialmente en las regiones menos adelantadas. Agregando que, el turismo tiene un papel clave frente a los retos mundiales fijados por la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible (Organización Mundial del Turismo, 2015).

Aunado a lo anterior, es importante resaltar que el turismo no solamente tiene influencia en las grandes empresas, sino que también tiene repercusiones en las pequeñas y medianas empresas (pymes), ya que como Valls (2004) afirma, el turismo es una excelente forma de integrar a las pymes a la economía mundial, debido a que casi el 10% del PIB mundial, el 6% del comercio mundial y uno de cada once puestos de trabajo en el mundo, están relacionados con el sector turístico. Además, un número creciente de destinos de todo el mundo se han abierto al turismo y han invertido en él, haciendo del mismo un sector clave para el progreso socioeconómico, a través de la creación de puestos de trabajo y de empresas de todos los tamaños.

En cuanto al crecimiento del turismo a nivel mundial, el continente americano (+8%) registró el mayor crecimiento relativo de todas las regiones del mundo en 2014, recibiendo 13 millones más de turistas internacionales, y elevando a 181 millones el total de llegadas. Los ingresos por turismo internacional en la región llegaron a los 274.000 millones de dólares, lo que significa un incremento del 3% en términos reales (Organización Mundial del Turismo, 2015).

[2] Pasar la noche fuera del lugar de residencia habitual, principalmente cuando se realizan viajes.
[3] Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica

El crecimiento de la región lo lideró América del Norte (+9%), responsable de dos tercios de las llegadas internacionales del continente, gracias sobre todo a la escalada de las llegadas a México (+20%) y los fuertes resultados de los Estados Unidos (+7%), el principal destino de la región y el segundo mayor del mundo. Canadá (+3%) registró un crecimiento más modesto (Organización Mundial del Turismo, 2015).

En cuanto a turismo sustentable en América Latina, México y Brasil son los países con mayores avances en la materia. Sin embargo, es importante comprender que promover el patrimonio cultural y proteger el medioambiente de la región, son acciones clave para convertir a los países en lugares más atractivos (Foro Económico Mundial , 2015).

Finalmente, para cumplir con el objetivo del presente texto, se debe conocer cuáles son los países más visitados en el mundo. De acuerdo con el último informe publicado por la OMT en el 2015, los países más visitados tomando en cuenta el número de viajeros que pernoctan en el lugar, son los siguientes:

1. Francia
2. Estados Unidos
3. España
4. China
5. Italia
6. Turquía
7. Alemania
8. Reino Unido
9. Rusia
10. México

Las variables económicas, sociales y ambientales desde la perspectiva empresarial del turismo

De acuerdo con Valls (2004), para que un destino turístico sea competitivo debe generar a largo plazo beneficios superiores a la media de la competencia en tres ámbitos:

- Económicos para los negocios de la zona, de modo que atraiga a los mejores inversores, empresarios, trabajadores, proveedores, expertos.
- Sociales, en términos de calidad de vida, puestos de trabajo de calidad, innovación, etc.
- Medioambientales, de manera que el uso turístico financie íntegramente la tasa de regeneración.

Las empresas pueden obtener mejores resultados que sus competidores, si logran alcanzar los beneficios anteriores, ya que ofrecerán un mayor valor a sus clientes.

Cuando un destino turístico procura el equilibrio entre las variables anteriores, hace referencia al concepto “destino sostenible”, entendido como aquel que adopta un conjunto de medidas globalizadoras realizables de planificación duradera, en el contexto económico, sociocultural y ambiental.

La planeación turística sustentable con un enfoque en el desarrollo sostenible, implica que los recursos naturales y culturales no solo beneficien en la actualidad, sino que se conserven para su uso en el futuro (Valls, 2004).

Ante esta tendencia, Ascanio (2009) afirma que el turismo por su lado produce más ganancias si se preserva la naturaleza y el ambiente, ya que si no se le da un uso adecuado a los recursos, el disfrute excesivo destruye la base existencial del turismo, que es justamente la preservación del espacio frágil. Existen diferentes corrientes que apoyan “el que contamina paga”, es decir, que las empresas turísticas que dañen el medio ambiente deben soportar el costo de las medidas que las autoridades públicas deben erogar para asegurar una calidad aceptable de su espacio turístico.

Por lo tanto, un destino sostenible se proyecta mejorando la competitividad internacional del destino, en la medida en que se ofrece una experiencia singular, que ningún otro lugar puede proporcionar. Esta capacidad de competir en el ámbito internacional se relaciona con la capacidad para atraer al destino a los mejores clientes, a los mejores inversionistas y a los mejores trabajadores, lo que servirá para reafirmar la propia posición y redundará en el incremento de las utilidades (Valls, 2004).

De acuerdo con ProMéxico (2015), la administración de turismo sustentable en México es una prioridad, debido a que la afluencia de visitantes extranjeros como nacionales que visitan puntos clave es cada vez mayor, y se debe de contar con una administración que tenga soluciones reales y efectivas para poder dar abasto con la cantidad de turistas que se movilizan año tras año a México, como es el caso de Cancún, una de las ciudades más visitadas y donde implementan un plan de buenas prácticas ambientales en el diseño y planeamiento de hoteles, para reducir el posible impacto negativo que pudiera generar sobre los arrecifes.

En el mismo tenor, la preocupación del país por poder mantener en armonía el medio ambiente, y el creciente turismo que ingresa, ha hecho que se implementen mejores prácticas de turismo sustentable en México, tanto en los hoteles interesados como los pobladores que de una u otra forma su subsistencia depende del turismo, existen un gran número de organizaciones que tienen interés en brindar una correcta práctica de recursos, y por supuesto tratar de cambiar, ayudar en el comportamiento social, económico, cultural y en el medio ambiente (ProMéxico, 2015).

Tomando en cuenta lo anterior, ¿Cómo pueden las empresas lograr el equilibrio entre las variables sociales y ambientales sin perder en el aspecto económico? El siguiente apartado ofrece una alternativa interesante.

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Pacto Mundial), el cual es una de las iniciativas más importantes a nivel mundial sobre sostenibilidad empresarial[4]. Dicha iniciativa afirma que, es posible crear una economía global sostenible e integradora que ofrezca beneficios duraderos a las personas, comunidades y mercados (Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2015). Para lograr lo anterior, apoyan a las empresas a:

- Hacer negocios de manera responsable al alinear sus estrategias y operaciones con diez principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

[4] Visión empresarial que involucra aspectos económicos, sociales y ambientales. También es conocida como Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

- Tomar acciones estratégicas para avanzar en los objetivos generales de la sociedad, tales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, con un énfasis en la colaboración y la innovación.

El Pacto Mundial es considerado como la iniciativa mundial más importante y más grande de sostenibilidad empresarial, debido a su gran número de participantes, 12,000 organizaciones en más de 170 países (Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2015).

El Pacto Mundial busca promover e implementar la responsabilidad social en las organizaciones a través de 10 principios, los cuales se enuncian a continuación:

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
3. Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10. Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Todas las empresas adheridas al Pacto Mundial tienen el compromiso de trabajar a favor de la puesta en marcha de los diez principios. Tal y como se afirma en su página web, toda vez que una empresa se adhiere a la iniciativa deberá:

- Integrar los cambios necesarios en las operaciones, de tal manera que el Pacto Mundial y sus principios sean parte de la gestión, la estrategia, la cultura y el día a día de la actividad empresarial.
- Apoyar públicamente el Pacto Mundial y sus principios, a través de comunicados de prensa, discursos, entre otros.
- Publicar en las comunicaciones de progreso (COP), informe anual o reporte corporativo (por ejemplo el reporte de sustentabilidad), una descripción de las acciones que se realizan para implementar y apoyar el Pacto Mundial y sus principios.

Metodología

Para el desarrollo de la investigación se llevará a cabo un estudio exploratorio en donde se examinará la información que proporciona el Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre las pymes pertenecientes al sector viajes y ocio, que forman parte de la iniciativa.

Para el análisis, solamente se tomaron en cuenta los datos de las naciones más importantes en materia turística, específicamente de los 10 países más visitados del mundo durante el 2014: Francia, Estados Unidos, España, China, Italia, Turquía, Alemania, Reino Unido, Rusia y México. Dicha lista pertenece al informe más reciente de la Organización Internacional del Turismo, publicado en el año 2015.

La información se obtiene a través de la base de datos de las empresas firmantes del Pacto Mundial y se aplican los filtros de información tomando en cuenta lo que interesa conocer. Primero, se seleccionan las empresas activas, después el tipo de empresa (en este caso pequeñas y medianas empresas), luego se elige el sector viajes y ocio, finalmente se indica el nombre del país en cuestión.

Resultados

Al analizar la página web del Pacto mundial, tomando en cuenta los datos de los 10 países más visitados en el mundo, se identificó cuántas empresas se encuentran activas en el Pacto Mundial.

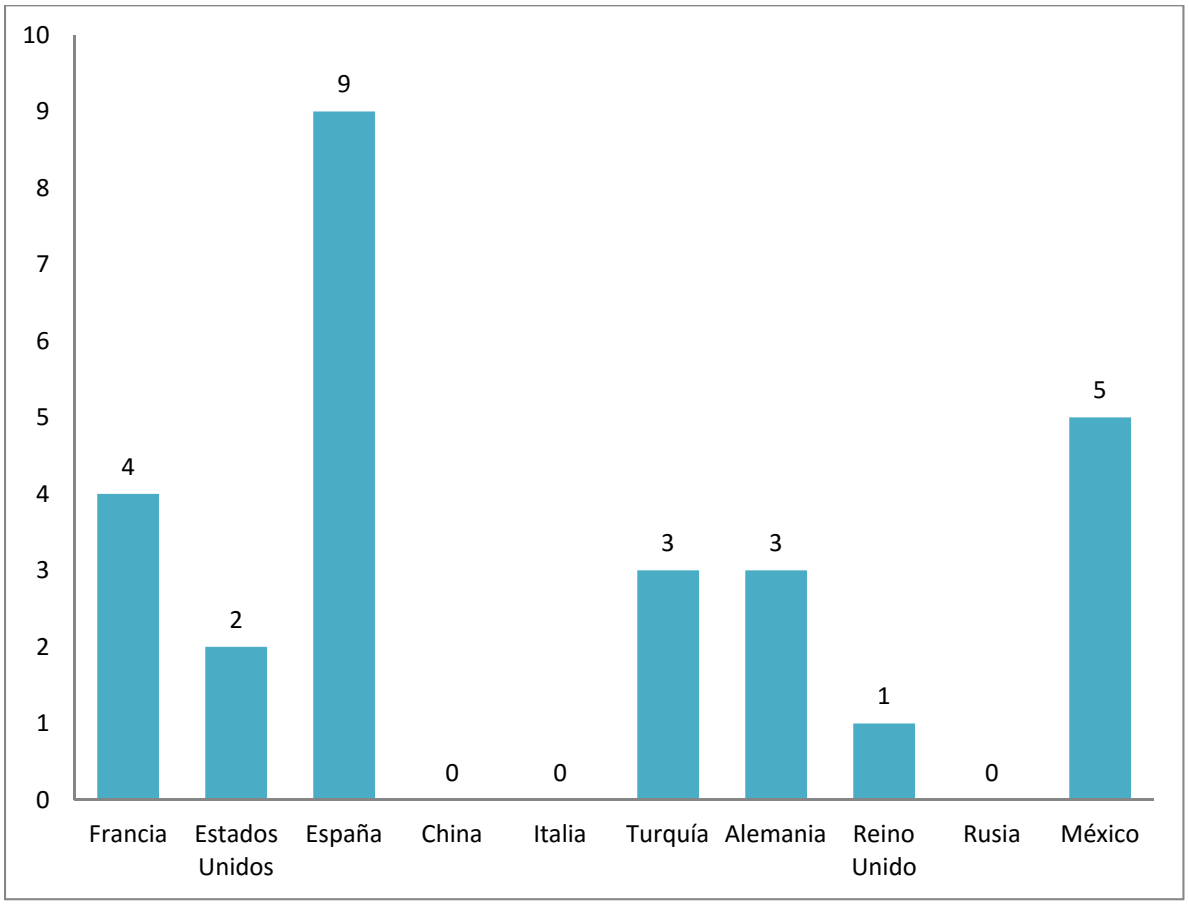
Tabla N. 1 Empresas adheridas al Pacto Mundial por país, con estatus activo

Países	Total de empresas (activas)
Francia	793
Estados Unidos	255
España	881
China	145
Italia	97
Turquía	121
Alemania	285
Reino Unido	207
Rusia	19
México	450

Fuente: Elaboración propia con información del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2015

Después, se realizó un filtro para detectar cuántas de esas empresas de todos los países inscritos al Pacto Mundial, pertenecen al sector de viajes y ocio, en total son 116 pymes con esas características. Posteriormente, considerando el objetivo del documento, se seleccionan solamente las pymes que pertenecen a los países objetos de este estudio, dando como resultado la siguiente gráfica:

Gráfica 1. Pymes del Pacto Mundial dedicadas al sector viajes y ocio



Fuente: Elaboración propia con información del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2015

Continuando con la investigación, donde se pretende conocer las empresas que han implementado estrategias de sostenibilidad en su modelo de negocios, se muestran las pymes adscritas al Pacto Mundial de los 10 países más visitados del mundo y que

pertenecen al sector viajes y ocio. Los datos se expresan por país, es decir, se muestran los nombres de las empresas de cada país considerado en el análisis.

Tabla 2. Pymes de Francia del Sector Viajes y Ocio

Empresa	Año de adhesión
Adaptive Channel	22/01/2014
3mundi	22/07/2013
Consortium Stade de France	03/12/2012
La Cite Nantes Events Center	05/01/2011

Fuente: Elaboración propia con información del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2015

Tabla 3. Pymes de Estados Unidos del Sector Viajes y Ocio

Empresa	Año de adhesión
Travel Sentry	30/07/2014
Banks Sadler	19/06/2013

Fuente: Elaboración propia con información del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2015

Tabla 4. Pymes de España del Sector Viajes y Ocio

Empresa	Año de adhesión
Autocares Rey Varela, S.L	21/12/2015
PRS Marketing Services S.L. (MINUBE)	07/10/2015
Gestio i Serveis Trade Center, S.A.	06/10/2015
Compania de Tranvías de la Coruna S.A.	06/04/2015
Autos Sigras Carral S.A.	27/10/2014
Autocares Samar, S.A.	26/03/2014
Quantum CCS	16/01/2013
Houm Plaza Son Rigo (Can Moner de S´Arenal S.A.)	07/05/2012
Montana Seleccion, S.L.	24/06/2011

Fuente: Elaboración propia con información del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2015

Tabla 5. Pymes de Turquía del Sector Viajes y Ocio

Empresa	Año de adhesión
Plaza Tour	09/22/2015
Destination Management Company OLCARTUR	03/27/2014
Turismo FIGUR	11/30/2012

Fuente: Elaboración propia con información del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2015

Tabla 6. Pymes de Alemania del Sector Viajes y Ocio

Empresa	Año de adhesión
LMG Management GMBH	11/18/2014
E & P Reisen and Events GMBH	06/24/2014
M: CON - Mannheim: Congreso GMBH	06/17/2004

Fuente: Elaboración propia con información del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2015

Tabla 7. Pymes de Reino Unido del Sector Viajes y Ocio

Empresa	Año de adhesión
Northcott Global Solutions Ltd.	10/28/2011

Fuente: Elaboración propia con información del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2015

Tabla 8. Pymes de México del Sector Viajes y Ocio

Empresa	Año de adhesión
Suites European Life Style Executive	07/11/2014
Servicios Turísticos Petempich, SA de CV	05/15/2013
Nuestras Raíces	12/19/2012
Hotel Misión Colonial de San Cristóbal	11/21/2012
Paulina Youth Hostel	03/19/2006

Fuente: Elaboración propia con información del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2015

Conclusiones

Examinando la información recopilada se descubre cuáles son los países con un mayor número de pymes turísticas que han implementado la sostenibilidad en su modelo de negocios, de tal manera que, España ocupa el primer lugar con 9 pymes adheridas al Pacto Mundial pertenecientes al sector viajes y ocio, el segundo lugar es ocupado por México con 5, el tercero por Francia con 4. Posteriormente, se ubican Alemania y Turquía en el cuarto lugar con 3 pymes, seguidos por Estados Unidos y Reino Unido, con 2 y 1 respectivamente. Finalmente se encuentran China, Rusia e Italia, que si bien tienen empresas operando en el Pacto Mundial, estas no forman parte de las pymes dedicadas a los viajes y ocio.

Es importante recordar que, la sostenibilidad empresarial puede percibirse como una ventaja competitiva en los negocios, por lo que los países deben de poner atención a los datos señalados en líneas anteriores, ya que nos indican la importancia otorgada a dicho tópico y puede entenderse como un factor determinante para inclinar la balanza

en favor de sus empresas, en especial cuando compiten por ser los destinos turísticos favoritos de los viajeros.

En consonancia con lo anterior, los datos encontrados durante el análisis ofrecen una oportunidad para México en la categoría de viajes y ocio, ya que se observan avances en tópicos como el cuidado del medio ambiente, respeto a los derechos humanos y laborales y lucha contra la corrupción, al comparar el número de empresas adheridas al Pacto Mundial. Lo anterior, podría contribuir a construir una oferta de servicios diferente para los turistas nacionales e internacionales.

Las empresas interesadas en adoptar la sostenibilidad en su modelo de negocio, pueden optar por implementar los 10 principios que fomenta el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, ya que es la iniciativa más importante en la materia.

Finalmente, el presente estudio abre la puerta para futuras investigaciones sobre las estrategias de sostenibilidad empresarial de las pymes del sector turístico, a través de la información proporcionada en las comunicaciones de progreso en el marco del Pacto Mundial, ya que ahí podremos conocer sus actividades relacionadas con dicho tópico.

Referencias

- Ascanio, A. (2009). *Turismo sustentable: el equilibrio necesario en el siglo XXI.* México, D.F.: Trillas.
- De la Torre, O. (2012). *Turismo actividad mundial.* México: Trillas.
- Foro Económico Mundial . (Mayo de 2015). *Reportes: The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015.* Obtenido de Sitio web del Foro Económico Mundial : http://www3.weforum.org/docs/TT15/WEF_Global_Travel&Tourism_Report_2015.pdf
- Naciones Unidas, O. d. (12 de Diciembre de 2007). *Implementacion y compromiso*. Recuperado el 19 de Agosto de 2011, de Sitio Web de el Pacto Mundial de las Naciones Unidas:

http://www.unglobalcompact.org/Languages/spanish/Implementacixn_y_Compromiso.html

- Organización Mundial del Turismo. (Noviembre de 2015). *Ética y responsabilidad social* . Obtenido de Sitio web de la Organización Mundial del Turismo: http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo
- Organización Mundial del Turismo. (2015). *Panorama del turismo internacional.* Madrid: UNWTO.
- Organización Mundial del Turismo. (2015). *Sexta Reunión Ministerial del Turismo T20 .* Antalya: Organización Mundial del Turismo.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas. (14 de Diciembre de 2015). *¿Qué es el Pacto Mundial de las Naciones Unidas?* Obtenido de Sitio web de El Pacto Mundial de las Naciones Unidas: https://www.unglobalcompact.org
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas. (18 de Diciembre de 2015). *Nuestros participantes*. Obtenido de Sitio web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas: https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants
- ProMéxico. (12 de diciembre de 2015). *Desarrollo sustentable: El turismo sustentable en México está presente en Green Solutions* . Obtenido de Sitio web de ProMéxico: http://www.promexico.gob.mx/desarrollo-sustentable/el-turismo-sustentable-en-mexico-esta-presente-en-green-solutions.html
- Valls, J.-F. (2004). *Gestión de destinos turísticos sostenibles .* Madrid: Gestión 2000.

Factores determinantes en la adopción, implementación y práctica de la gestión del conocimiento en las pequeñas y medianas empresas

Josefina Ochoa Ruiz

Amado Olivares Leal

María Leticia Verdugo Tapia

Resumen

Ante el entorno globalizado, la competencia obliga a las empresas a utilizar aquellas herramientas que las lleven a ser más competitivas, o por lo menos asegurar su supervivencia. En la actualidad la Gestión del Conocimiento (GC) ha adquirido creciente importancia para promover el desarrollo de las organizaciones. El presente trabajo estudia los factores determinantes que llevan a las pequeñas y medianas empresas (PYMES), a la adopción, implementación y a la práctica de la GC en sus negocios. Se parte de una revisión bibliográfica de situaciones afines así como de las características generales de las PYMES de Hermosillo, Sonora. Se elabora un instrumento de investigación que se aplica a una muestra representativa de empresas. Del análisis de los datos recabados se llega a las conclusiones y recomendaciones pertinentes para apoyar a las empresas en su búsqueda de herramientas que incrementen su competitividad y desempeño.

Palabras clave: Gestión del Conocimiento, PYMES, competitividad.

Abstract

Given the globalized environment, competition forces companies to use those tools which lead to become more competitive, or at least ensure their survival. At present the Knowledge Management (KM) has become increasingly important to promote the development of organizations. This paper examines the factors that lead small and medium enterprises (SMEs), to the adoption, implementation and practice of KM in business. It is part of a literature review of similar situations and the general characteristics of SMEs in Hermosillo, Sonora. A research instrument that applies to a representative sample of companies is made. Analysis of the data collected is reached conclusions and recommendations to support companies in their search for

tools to increase their competitiveness and performance.
Keywords: Knowledge Management, SME, competitiveness.

Introducción

En el mundo globalizado en que se desarrollan las empresas se caracteriza por ser dinámico y complejo y de alto nivel de desarrollo tecnológico. Esta complejidad se puede traducir, entre otras cosas, en el surgimiento de nuevas áreas del conocimiento, cambios acelerados en la estructura del mercado, aceleración de la innovación científica y tecnológica, rapidez de los flujos de información, así como en la aceptación cada vez más generalizada de que tanto el conocimiento como la tecnología son los elementos de mayor impacto para el desarrollo de los países.

Ante los grandes cambios que se viven actualmente en el desarrollo de la humanidad, el rol del conocimiento se ha constituido el elemento clave y diferenciador del crecimiento económico. La sociedad del conocimiento, la economía de la información, el capital intelectual, son algunos conceptos que las organizaciones deben aprovechar para adaptarse continuamente al entorno, para actualizar sus estructuras y responder a los nuevos retos y puedan desarrollarse exitosamente y en algunos casos que puedan garantizar su supervivencia.

Justificación

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES), aportan a la economía nacional un gran número de unidades económicas y personal ocupado; de ahí la relevancia que reviste este tipo de empresas y la necesidad de fortalecer su productividad. En el presente trabajo se busca presentar los factores estratégicos en la adopción y práctica de la gestión del conocimiento (GC) en las PYMES, ya que es una herramienta que les puede ayudar a incrementar su desempeño y por tanto a incidir exitosamente en la sociedad en general. Este trabajo está dirigido a los empresarios, directores y gerentes de las Pymes para que se den cuenta de la importancia que la GC puede aportar a sus empresas, que conozcan la opinión de investigadores sobre las experiencias positivas y/o negativas, tanto en la adopción como en la

implementación y la práctica de la GC, que han observado en sus estudios en diferentes organizaciones, ya sea en el extranjero y/o en el país; así como el avance y las experiencias que se han tenido en el mismo universo estudiado que son las Pymes de Hermosillo.

Planteamiento del problema:

En el entorno global en que se desarrollan actualmente las organizaciones, la agresividad de la competencia y la rapidez de cambio está obligando a las empresas ha mantenerse actualizadas de todos aquellos recursos que les permitan mejorar su competitividad y su desempeño.

Las empresas, entre ellas las PYMES están obligadas a redefinirse de acuerdo a las necesidades de un entorno cambiante, a buscar continuamente todas aquellas prácticas que las lleven a ser más eficientes en su desempeño para mejorar su competitividad tanto nacional como global. La gestión del conocimiento (GC) se está convirtiendo en un activo importante en el éxito presente y futuro de las organizaciones, existe la necesidad de tener la capacidad de crear, almacenar y difundir el conocimiento.

Ante esta problemática surgen las siguientes preguntas de investigación: ¿Existe en las PYMES una cultura del conocimiento?, ¿Conocen la importancia de implementar el uso de GC en sus empresas?, ¿Conocen los factores claves para que la empresa practique exitosamente la GC? Son preguntas que se han formulado diferentes investigadores y gerentes y administradores de empresas y cuyas respuestas ayudarían a mejorar su competitividad y desarrollo.

Objetivo general:

Determinar cuáles son los factores clave para la adopción, implementación y práctica de la gestión del conocimiento en las pequeñas y medianas empresas de Hermosillo, Sonora.

Metodología y técnicas:

Primeramente se realizará una revisión de la literatura sobre la adopción, la implementación y la práctica de la gestión del conocimiento en las organizaciones, tomando en cuenta muy principalmente el aspecto humano tanto de los empresarios como el personal que labora en la organización. Enseguida se enfocarán a aquellas investigaciones que se enfoquen a las pequeñas y medianas empresas identificando las características específicas de las mismas y sus ventajas y desventajas con las grandes empresas en el proceso de adopción, implementación y práctica de la GC.

Enseguida se analizarán las características específicas del universo a estudiarse, que en este caso lo constituyen las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Hermosillo, Son. En este sentido se considera su cultura de colaboración, su liderazgo, su estructura organizacional. También se toma en cuenta el grado de tecnología en sus empresas, el acceso a la información tanto interna como externa, los sistemas tecnológicos y su facilidad de uso, sus limitaciones y su forma de trabajo, etc. En cuanto al entorno se considera la relación de la empresa con el cliente, la prontitud con que lo atiende y responde a sus necesidades; su relación con los proveedores para lograr las mejores oportunidades; también se considera la presión que sienta la empresa por la competencia, así como la búsqueda y aprovechamiento de nuevas oportunidades de mejora.

A continuación, tomando como base tanto las investigaciones estudiadas como las características propias del escenario definido, se elaborará un instrumento de investigación. Primero se aplicará a una muestra piloto de empresas para afinar el instrumento que será sometido a validación con expertos Pymes. Una vez validado el instrumento, se aplicará a una muestra aleatoria entre las PYMES de Hermosillo, Son. Enseguida se procederá a la captura de los datos y después al análisis de los mismos. Finalmente, tomando en cuenta todos los recursos anteriores se analizará cuáles son los factores críticos que influyen en la adopción y práctica de la gestión del conocimiento entre las pequeñas y medianas empresas de Hermosillo, Sonora.

Revisión de literatura:

Entre los más notables investigadores de la GC se encuentran Nonaka y Takeuchi (1995), autores del libro "Las organizaciones que aprenden" quienes plantean que la gestión del conocimiento se centra en fomentar y facilitar las operaciones que transforman el conocimiento y que dan como resultado la innovación en productos y servicios. Estos autores reconocen la relevancia del conocimiento transformado en nuevos productos y servicios a través de la innovación. Después de Nonaka y Takeuchi, Penrose en Rutihinda (1996) incorpora nuevos elementos al concepto de gestión del conocimiento, reconociéndola como una fuente de ventaja competitiva, al afirmar que "La competencia distintiva de una firma está basada en los recursos especializados, activos y habilidades que posee y centra su atención en su óptima utilización para construir una ventaja competitiva y riqueza económica".

Guthrie (2000) incorpora otro elemento esencial al análisis, indicando que la administración del conocimiento es la administración del capital intelectual controlado por la compañía; y en ese mismo año Martensson, M. (2000) señala que la administración del conocimiento es un nuevo camino para entender organización y a las organizaciones, es una herramienta para explotar el conocimiento.

Carlsson (2001) define a la GC como "el proceso de identificación, el manejo y el aprovechamiento de los conocimientos individuales y colectivos para apoyar a la empresa ser más competitiva". Shin, Holden y Schmidt (2001) proponen una cadena de valor de la GC, la cual consiste en cuatro actividades básicas: creación del conocimiento, almacenamiento del conocimiento, distribución del conocimiento y aplicación del conocimiento.

El aporte de Jenny Darroch (2003) al análisis, además de que desarrolla un instrumento de prueba para evaluar la Gestión del Conocimiento en el ámbito microeconómico empresarial, define a este conjunto de prácticas o disciplina

administrativa como "el proceso que crea o ubica el conocimiento y administra la diseminación y uso del conocimiento dentro y entre las organizaciones". La habilidad de adquirir y utilizar conocimiento efectivamente es un factor clave en las actividades de innovación y desarrollo de las empresas (Cohen y Levithal, 1990) en Jantunen (2005).

Hicks, Dattero y Galup (2006) señalan una jerarquía que se inicia en el dato, pasa por la información hasta llegar a la gestión del conocimiento. Arbonies (2006) considera que el conocimiento es fundamental para innovar, y recomienda quitar la miopía con la gestión del conocimiento en las organizaciones. Las actividades de la GC incluyen la captura de conocimiento, documentación, recuperación y reutilización, la creación, la transferencia y el intercambio de sus activos de conocimientos integrados en sus procesos operativos y de negocio (Dayan y Evans, 2006).

Todos los conceptos anteriores motivan al presente trabajo para buscar un apoyo que oriente a las PYMES, en la implementación y práctica de la Gestión del Conocimiento en sus organizaciones.

Enseguida se presentan los comentarios de algunos investigadores en cuanto a las razones que llevan a una empresa a la adopción, implementación y práctica de la gestión del conocimiento.

La utilidad percibida del uso del conocimiento es considerada decisiva en la adopción e implementación de la GC según Davis (1989) y Davis, Bagozzi y Warshaw (1989) y sus dimensiones son: realizar las tareas más rápidamente, mejorar su desempeño personal, incrementar su productividad, incrementar su productividad en el trabajo, mejorar su efectividad, realizar más fácilmente su trabajo y que cada individuo le encuentre utilidad para su trabajo. Davis, Bagozzi y Warshaw (1992) sugieren que la intención de una persona a usar los sistemas está influenciada por motivaciones extrínsecas, percibiendo que una actividad es fundamental para lograr resultados valiosos. En investigaciones previas se ha puesto en duda la importancia global de

la facilidad de uso percibida en la adopción de sistemas (Straub , Limayem y Karahanna , 1995; Keil, Beranek y Konsynski, 1995), y se indicó que en muchos casos los sistemas fueron adoptadas principalmente por su utilidad percibida.

Otros investigadores consideran muy importantes en la adopción y práctica de la gestión del conocimiento a las normas subjetivas. Tomadas en cuenta como la opinión y creencias personales de individuos y/o grupos dentro de la organización, que influyen en el comportamiento general del recurso humano. Rogers (1995) identifica al sistema social como un elemento en las innovaciones. Un sistema social es considerado como un conjunto de unidades interrelacionadas que se dedican a la solución conjunta de problemas para lograr un objetivo común. Por lo tanto, se propone la norma subjetiva en una organización para tener impacto sobre la población en la adopción y aplicación de la GC.

Por su parte, Dishaw y Strong (1999) presentan que la norma social juega un papel muy importante en un contexto organizativo. Los investigadores de campo están de acuerdo en que los empleados eran muy propensos a ser afectados por otros en la adopción y aplicación de la GC. Alavi y Leidner (1999) definen GC como "un proceso sistémico y organizativo específico para adquirir, organizar y comunicar el conocimiento tácito y explícito, tanto para los empleados a fin de que otros agentes puedan hacer uso de ella para ser más eficaces y productivos en el trabajo".

Para Eisenhardt y Santos (2002), la adquisición del conocimiento se refiere a los mecanismos para la identificación y obtención de acceso a nuevos conocimientos relevantes. Transferencia del conocimiento significan los mecanismos mediante los cuales el conocimiento tácito o conocimiento complicado es transferido entre los grupos de la organización. Integración del conocimiento se refiere a los mecanismos mediante los cuales el conocimiento especializado es compartido dentro o a través de la organización, apoyando la aplicación del conocimiento en nuevos productos y/o procesos.

Los procesos de la GC, incluyendo adquisición, la conversión, la aplicación y protección, además de una infraestructura de conocimiento de la tecnología, la estructura y la cultura, fueron identificadas como las capacidades organizacionales críticas que podrían positiva y significativamente influir en la eficacia de la organización. Santos (2003) sugirió un marco de organización posible de acuerdo con los procesos de conocimiento diferentes, es decir, procesos de adquisición, transferencia e integración del conocimiento. Venkatesh, Morris, Davis, G.B. y Davis, F.D. (2003) usan la siguiente proposición para observar la influencia de la norma subjetiva: "la mayoría de la gente que es importante para mí, piensa que yo debería ……".

Según lo sugerido por Wong y Aspinwall (2005) , el éxito en la GC requiere un apoyo empresarial proactivo y de liderazgo. La alta dirección y los líderes deben contribuir a promover una mentalidad corporativa que enfatice la cooperación y el intercambio de conocimientos en toda la organización, crean un ambiente en el que la creación de conocimiento y el aprendizaje puedan desarrollarse , así como proporcionar apoyo continuo y compromiso de sostener el esfuerzo para GC.

Greiner, Bohmann y Krcmar (2007) consideran que la difusión de la gestión del conocimiento considerada como las etapas desde la iniciación en la empresa de las actividades de gestión a su adopción formal, y finalmente a la conversión de tales actividades en prácticas diarias institucionalizadas en toda la organización, es necesaria debido a los cambios ambientales tales como la diversificación de estrategias para la adopción y prácticas de la GC, la competencia cada vez más globalizada, la vida útil limitada del conocimiento, y la dinámica de las innovaciones de producto y de servicio. Abril (2007) examinó una organización global de consultoría, e indicó que para una implementación exitosa de un programa de habilitación de los conocimientos se utilicen facilitadores del cambio de actitud, incluidos los componentes de investigación-acción que sean de ayuda en la recolección de conocimiento tácito y el valor percibido, que moderaría la motivación de los asociados a participar en el programa de habilitación de conocimiento.

Como lo señalan Sánchez, Hernández y Haro (2008), "las nuevas condiciones de competitividad obligan a las empresas a entrar en un juego en el que los competidores posibles entrantes en el mercado están planeando como posicionarse, lo que obliga también a estar preparados para neutralizar las estrategias y/o desarrollar otras que le permitan por lo menos sobrevivir", en este escenario, tal como lo indican los autores "la estrategia de fortalecimiento más sólida que puede tener una empresa, es la del desarrollo de sus capacidades para crear e innovar en todas las funciones de la organización" lo cual solo es posible si implementa y mantiene un sistema de gestión del conocimiento. Cheng y Yeh (2011) han demostrado que la facilidad de uso percibida, la utilidad percibida y la norma social tenían efectos positivos sobre la aceptación de la GC.

Huang y Lai (2014) descubrieron que el género hace una diferencia en los efectos de la complejidad y la norma subjetiva en la actitud hacia la adopción GC. De los resultados que obtuvieron del análisis del modelo estructural de su investigación con hombres y mujeres observaron en primer lugar, en los caminos de la influencia sobre la actitud hacia la adopción GC, que la complejidad tuvo un efecto significativo con los sujetos varones, pero no con los sujetos femeninos. La razón podría ser que las mujeres se preocupa más por los beneficios que GC traería a ellas (es decir, perciben utilidad) y por lo tanto no tienen en cuenta la complejidad y las dificultades asociadas que participan en la adopción de GC. En segundo lugar, coincidiendo con investigaciones previas (Venkatesh y Morris, 2000; Venkatesh y Morris, 2003;), encuentran que las mujeres son más susceptibles a las opiniones de otros y susceptibles a la influencia de colegas y superiores en aceptar GC, mientras que los hombres no son tan sensibles a la norma subjetiva en decidir si adoptan o no GC.

El estudio de la gestión del conocimiento en las pequeña y medianas empresas (PYMES) ha motivado investigaciones específicas, ya que presentan diferencias básicas con las grandes organizaciones. Enseguida se presentan algunos resultados obtenidos por diferentes investigadores.

La difusión de la GC en la literatura tiende a concentrarse en las grandes empresas (Lee y Kim, 2001; Lin, 2007, 2011; Xu y Quaddus, 2012). Sin embargo, las diferencias fundamentales entre las grandes empresas y las PYMES significan que las conclusiones de los estudios sobre GC en las grandes empresas no pueden aplicarse plenamente a las PYMES (Cantú et al., 2009; McAdam y Reid, 2001; Wong, 2005).

La investigación sobre la difusión de los conocimientos en las PYMES sigue siendo limitada, y se necesitan más investigación para comprender mejor este fenómeno (Chan y Chao, 2008; Chong, Ooi, Bao, y Lin, 2014.; Durst y Edvardsson, 2012; Massa y Testa, 2011).

Tan y Lim (2010) sugirieron que los factores críticos de éxito que influyen en los procesos de GC en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son la cultura, el liderazgo, la participación de los empleados, de la información y tecnología de las comunicaciones, así como la estructura organizativa.

Además, en comparación con las grandes empresas, las PYMES en general, tienen estructuras organizacionales planas y flexibles, y procesos elásticos y adaptables y fuerte potencial de innovación (Hudson, Smart y Bourne, 2001; Wong y Aspinwall, 2004). Estas características dotan a las PYMES con la flexibilidad organizativa y adaptabilidad que es fundamental para la difusión del éxito de la GC (Cantú et al., 2009).

Es necesario aumentar las fuerzas competitivas de las PYMES y replantearse sus estrategias de competitividad existentes. De hecho, el conocimiento y su gestión son considerados los más valiosos fuentes de crecimiento y competitividad (Salojarvi, Furu, y Sveiby, 2005).

Los estudiosos hacen hincapié en que las ventajas de la GC en las pequeñas y medianas empresas, en su mayoría están relacionadas con la reducción de costos, en mejorar la toma de decisiones, en una mayor productividad, en incrementar su participación en el mercado, aumentar la innovación y mejorar su rentabilidad (Lee, Ho., y Chiu, 2008; Wang Y.L., Wang, Y.D. y Horng, 2010). Por lo tanto, vale la pena examinar herramientas clave para la difusión de la gestión del conocimiento en las pequeñas y medianas empresas.

Dado que las pequeñas y medianas empresas en general, carecen de los recursos de las grandes empresas, es fundamental que formulan gestión de actividades de conocimiento (Cantú, Criado y Criado, 2009 ; Coyte, Ricceri y Guthrie, 2012; Edvardsson y Durst, 2013; McAdam y Reid, 2001). Actividades de la GC implican la creación, captura, el intercambio y la utilización de conocimiento para mejorar el impacto del conocimiento en el desempeño de las PYMES (Durst y Edvardsson , 2012; Soon y Zainol , 2011).

La necesidad de las PYMES para facilitar la difusión de la GC se hace evidente por varias razones. Aunque las PYMES podrían verse limitadas por insuficiencia de recursos financieros y humanos, su “know-how” y el conocimiento son los más cruciales de los recursos que pueden tener o usar (DeSouza y Awazu, 2006). Promoviendo así la difusión de la GC es particularmente crucial en las PYMES, ya que el conocimiento es el recurso más importante de tales organizaciones (Dotsika y Patrick, 2013). Se han propuesto varios aspectos que deben ser considerados para la difusión de la gestión del conocimiento en las pequeñas y medianas empresas (Wong y Aspinwall, 2005; Lee et al, 2008; Massa y Testa, 2011; Palacios-Marques, Soto-Acosta y Merigo, 2015;). En primer lugar, la mayoría de los estudios se centran en la evaluación de la vinculación entre antecedentes contextuales (como la estrategia y el liderazgo, la cultura, la tecnología, sistemas de recompensas, y la presión de la competencia). La difusión de la GC va a través de una serie de etapas, a partir de la evaluación inicial de los proyectos de GC de una PYME en la etapa de

pre-adopción, y progresar a través de la decisión de adopción, y finalmente, a la aplicación formal (etapa de post-adopción).

Tomado en cuenta las referencias bibliográficas presentadas, así como las características de la población a estudiarse que está constituida por las pequeñas y medianas empresas de Hermosillo, Sonora, Méx., se propone el modelo de investigación que se presenta en la Fig. 1.

Enseguida se elaboró un formato para una entrevista estructurada que representó nuestro instrumento de prueba. En este instrumento se tomó en cuenta los diferentes factores que se seleccionaron en el Modelo, que puedan influir en la adopción, implementación y práctica exitosa de la gestión del conocimiento en las PYMES.

Como se indica en la metodología, se realizó una prueba piloto entre las Pymes para afinar el instrumento de investigación, enseguida se pasó a la validación por expertos, para llegar a la integración del instrumento final.

A continuación se realizó el trabajo de campo mediante la aplicación del instrumento a una selección aleatoria en la población de estudio, o sea en las pequeñas y medianas empresas de Hermosillo, Sonora, México.

Enseguida se analizaron los datos para llegar a los resultados y a las conclusiones pertinentes del presente trabajo.

FACTORES ORGANIZACIONALES:

- Apoyo de la alta dirección
- Liderazgo
- Cultura de colaboración
- Estructura organizacional
- Sistema de recompensas

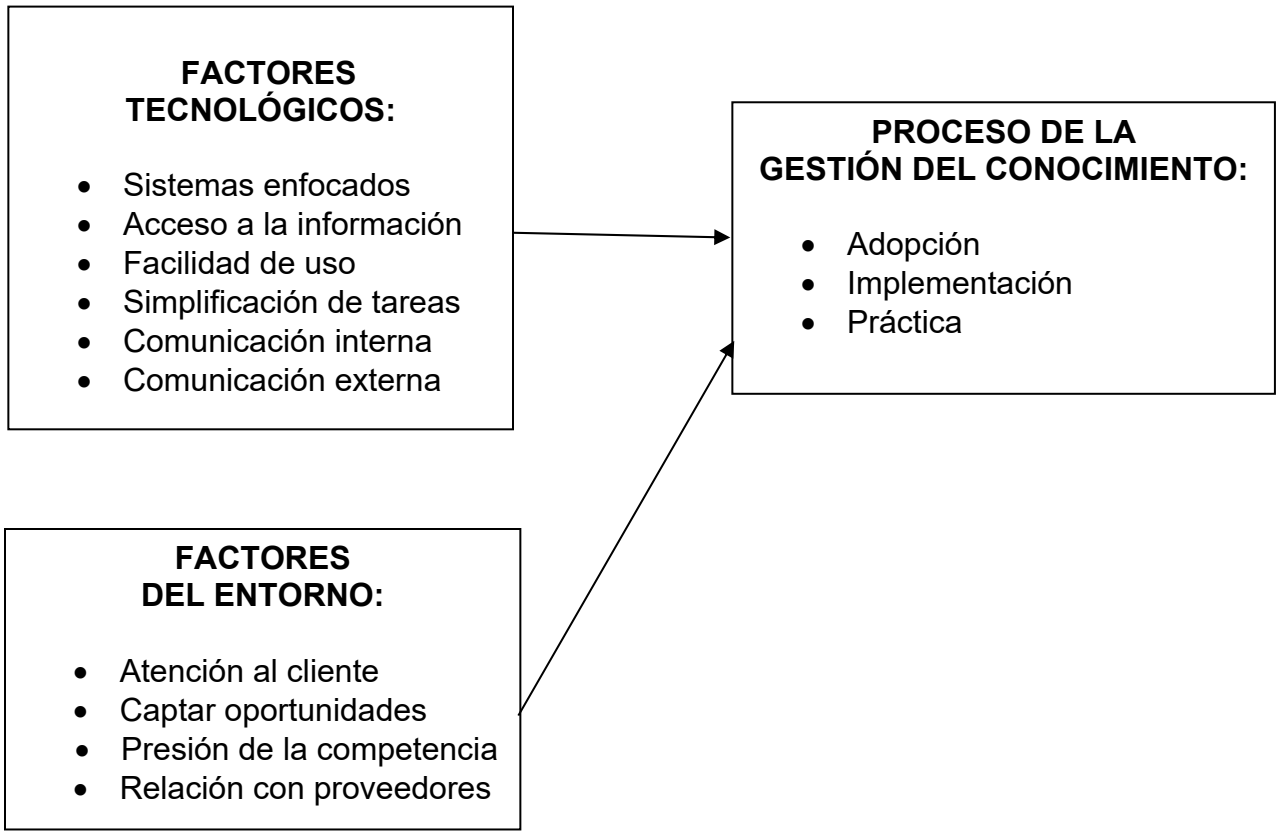


Fig 1: Modelo de Factores para el proceso de la Gestión del Conocimiento

Fuente: Elaboración propia.

OBTENCIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

La presente investigación aumenta nuestra comprensión sobre los factores que influyen en la adopción, implementación y práctica de la gestión del conocimiento en las PYMES de Hermosillo, Sonora.

El objetivo de la presente investigación es:
“Determinar cuáles son los factores clave para la adopción, implementación y práctica de la gestión del conocimiento en las pequeñas y medianas empresas de Hermosillo, Sonora”.

Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvieron los siguientes resultados para cada uno de los factores del modelo.

Factores organizacionales en la Adopción, implementación y Práctica de la GC.
En la Tabla 1 se presentan los resultados obtenidos para los Factores Organizacionales.

Tabla 1: Factores Organizacionales en la GC

Factores Organizacionales en la GC	ADOPCIÓN PYMES %	IMPLEMENTACIÓN PYMES %	PRÁCTICA PYMES %
• Apoyo de la alta dirección	92.1%	90.4%	82.9%
• Liderazgo	89.3	90.1	87.6
• Cultura de colaboración	67.9	88.6	86.4
• Estructura organizacional	31.2	87.4	84.9
• Sistema de recompensas	8.5	86.2	70.8

Fuente: Elaboración propia

Para la adopción de la GC, el 92.1% de las Pymes consideró que el apoyo de alta dirección fue el más determinante, seguido por el liderazgo (89.3%), ya que la utilidad percibida por los directivos los lleva a tomar esa decisión.

En la implementación los factores organizacionales que más influyen son el apoyo de alta dirección (90.4%), el liderazgo (90.1%) y la cultura de colaboración (88.6%).

En la práctica de la GC, las PYMES reconocen la influencia de los siguientes elementos: el liderazgo (87.6%), la cultura de colaboración (86,4%), la estructura organizacional (84.9%). En cuanto al sistema de recompensas influye más en la implementación (86.2%) y en menor medida en la práctica de la GC (70.8).

Factores Tecnológicos en la Adopción, implementación y Práctica de la GC.

Enseguida se presentan los resultados obtenidos para la influencia de los Factores Tecnológicos en la adopción, implementación y práctica de la GC.

Tabla 2: Factores Tecnológicos en la GC

Factores Tecnológicos en la GC	ADOPCIÓN PYMES %	IMPLEMENTACIÓN PYMES %	PRÁCTICA PYMES %
• Sistemas enfocados	89.5%	89.3	89.6
• Acceso a la información	86.8	87.6	90.3
• Facilidad de uso	81.9	94.8	95.1
• Simplificación de tareas	80.2	90.3	91,7
• Comunicación interna	82.5	86.8	89.5
• Comunicación externa	90.6	81.4	84,7

Fuente: Elaboración propia

Adopción: En cuanto a los factores tecnológicos son los sistemas enfocados (89.5%) y la oportunidad de comunicación externa (90.6%) los que presentaron mayor motivación para la adopción de la GC. Los factores enfocados orientan y apoyan al personal en su trabajo, aumentando su productividad. En cuanto a la comunicación externa le permiten la comunicación con el cliente facilitándole la atención y prontitud del servicio y detección de sus necesidades.

Para la implementación de la GC se obtuvieron los resultados mostrados en la Tabla 2 para los factores tecnológicos; destacan la facilidad de uso (94.8%) y la simplificación de tareas (90.3%); es lo sencillo lo que más apoya la implementación de la GC.

En la práctica de la GC, las PYMES manifiestan la importancia de los siguientes conceptos: la facilidad de uso (95.1%), la simplificación de tareas (91.7%), el acceso a la información (90.3%) y la comunicación interna entre las áreas de trabajo (89.5).

Factores del Entorno en la Adopción, implementación y Práctica de la GC.

A continuación se presentan los resultados obtenidos para la influencia de los Factores del Entorno en la adopción, implementación y práctica de la GC.

Tabla 3: Factores del Entorno en la GC

Factores del Entorno en la GC	ADOPCIÓN PYMES %	IMPLEMENTACIÓN PYMES %	PRÁCTICA PYMES %
• Atención al cliente	90.7%	90.2%	96,3
• Captar oportunidades	83.4	84.7	82.7
• Presión de la competencia	92.7	83.8	80.9
• Relación con proveedores	80.3	80.5	81.6

Fuente: Elaboración propia

Adopción: En cuanto a los factores del entorno es la presión de la competencia lo que más motiva a las Pymes (92.7%) a la adopción de herramientas que los lleven a destacar, o en algunos casos a subsistir.

Para la implementación de la GC se obtuvieron los resultados mostrados en la Tabla 3. Entre los factores del entorno alcanzó mayor importancia la atención al cliente (90.2%).

En cuanto a la práctica de la GC, entre los factores del entorno manifiestan la importancia de la atención al cliente (96.3%), captar nuevas oportunidades (82.7%) y relacionarse con los proveedores (81.6%).

Estos resultados se asemejan razonablemente con la información contenida en la literatura analizada.

Hallazgos:

Entre los hallazgos más relevantes de este trabajo se pueden enumerar los siguientes:

- De los factores organizacionales, es el apoyo de alta dirección la clave para todo el proceso de la Gestión del Conocimiento: adopción, implementación y práctica.

- Otro de los factores organizacionales clave para el proceso del la Gestión del Conocimiento es el liderazgo, independientemente del tipo de liderazgo que se practique.

- En los Factores Tecnológicos, la sencillez en el uso de las Tecnologías de información y comunicación es clave en todo el proceso de la Gestión del Conocimiento.

- En los factores del Entorno es el cliente la clave de interés que está presente en todo el proceso de la Gestión del Conocimiento.

Conclusión:

Tomando en cuenta la literatura estudiada y la información recabada en las PYMES sonorenses, se concluye lo siguiente:

Los factores organizacionales, tecnológicos y del entorno tienen una influencia determinante en la adopción, implementación y práctica de la gestión del conocimiento en las pequeñas y medianas empresas de Hermosillo, Sonora.

En este estudio se muestra la importancia decisiva que tiene el papel del alto mando, los líderes de opinión en la adopción, implementación y práctica de la gestión del conocimiento. La alta dirección y los líderes deben contribuir a promover una mentalidad corporativa que enfatice la cooperación y el intercambio de conocimientos en toda la organización, creando un ambiente en el que la creación de conocimiento y el aprendizaje puedan realizarse, así como proporcionar apoyo continuo y compromiso de sostener el esfuerzo para la Gestión del Conocimiento.

Esta investigación verificó la influencia de los factores tecnológicos que permiten a la empresa el acceso a información y comunicación con el entorno y poder aprovechar nuevas oportunidades, así como el uso de sistemas enfocados que permitan la simplificación de tareas propiciando mayor flexibilidad y eficiencia y el fácil acceso a la información necesaria para cada persona y cada tarea. Para los gerentes de las empresas, este estudio sugiere que deberían informar y motivar a los empleados sobre el valor y la importancia que representa para ellos la práctica de la GC, tales como aumentar su productividad, mejorar su eficiencia, y que hace su trabajo más fácil, más cómodo y más flexible, etc., ya que la GC no es sólo importante para las organizaciones, sino también es beneficioso para ellos mismos.

En general, los directivos de las PYMES de Hermosillo presentan una actitud positiva hacia la GC, y reconocen que su adopción y práctica pueden llevarlos a una mejor atención al cliente que repercutirá en un incremento en su desarrollo y competitividad global.

Limitaciones:

Este trabajo se basa en literatura de alcance global pero en cuanto al trabajo de campo se enfoca a las PYMES de la ciudad de Hermosillo, Sonora. El modelo propuesto puede aplicarse en universos semejantes o ser base para nuevas investigaciones en otro tipo de entornos.

En cuanto a las limitaciones de este trabajo en el tiempo se considera lo siguiente: los factores organizacionales, tecnológicos y del entorno siempre estarán presentes en la adopción, implementación y práctica de la gestión del conocimiento. Indiscutiblemente debe estarse actualizando continuamente dada la velocidad de cambio de las tecnologías de información y comunicación, así como lo cambiante del entorno. Las empresas deben tener la flexibilidad y apertura necesaria para irse adaptando a esos cambios y luchar con las nuevas herramientas tecnológicas y aprovechar las nuevas oportunidades.

Referencias

Abril, R.M. (2007). The dissemination and adoption of knowledge management practices behavioural model, *Electronic Journal of Knowledge Management*, 5(2), 131-142.

Alavi, M. y Leidner, D.E. (1999). Knowledge management and knowledge management systems: Issues, challenges, and benefits, *Communications of the AIS*, 1(7), 1-37.

Arbonies, A. (2006). *Conocimiento para innovar: Cómo evitar la miopía en la gestión de conocimiento*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Cantu, L.Z., Criado, J.R. y Criado, A.R. (2009). Generation and transfer of knowledge in IT-related SMEs, *Journal of Knowledge Management*, 13(5), 243-256.

Carlsson, S.A. (2001). Knowledge management in network contexts, in the *9th European Conference on Information Systems*, Bled, Slovenia.

Chan, I. y Chao, C.K. (2008), Knowledge management in small and medium-sized enterprises, *Communications of the ACM*, 51(4), 83-88.

Cheng, Y.H. y Yeh, Y.J. (2011). Exploring radio frequency identification technology's application in international distribution centers and adoption rate forecasting, *Technological Forecasting & Social Change*, 78(4), 661-673.

Chong, A.Y.L., Ooi, K.B., Bao, H. and Lin, B. (2014), Can e-business adoption be influenced by knowledge management? An empirical analysis of Malaysian SMEs, *Journal of Knowledge Management*, 18(1), 121-136.

Cohen, M. & Levithal, A. (1990). Absorptive capacity: a new perspective on learning and innovation. *Administrative Science Quarterly* , 35(1), 128-152.

Coyte, R., Ricceri, F. y Guthrie, J. (2012). The management of knowledge resources in SMEs: an Australian case study, *Journal of Knowledge Management*, 15(5), 789-807.

Darroch, J. (2003). Developing a measure of knowledge management behaviors and practices. *Journal of Knowledge Management*, 7(5), 41-54.

Davis, D.F., Bagozzi, R.P. y Warshaw, P.R. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace, *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111-1132.

Davis, D.F. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models, *Management Science*, 35(8), 982-1002.

Davis, D.F., Bagozzi, R.P. & Warshaw, P.R. (1989). Perceived usefulness, perceived easy of use, and user acceptance of information technology, *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

Dayan, R. y Evans, S. (2006). KM your way to CMMI, *Journal of Knowledge Management*, 10(1), 69-80.

Desouza, K.C. y Awazu, Y. (2006), Knowledge management at SMEs: five peculiarities, *Journal of Knowledge Management*, 10(1), 32-43.

Dishaw, M.T. and Strong, D.M. (1999). Extending the technology acceptance model with task-technology fit constructs, *Information & Management*, 36(1), 9-21.

Dotsika, F. y Patrick, K. (2013), Collaborative KM for SMEs: a framework evaluation study, *Information Technology & People*, 26(4), 368-382.

Durst, S. y Edvardsson, I.R. (2012). Knowledge management in SMEs: a literature review, *Journal of Knowledge Management*, 16(6), 879-903.

Eisenhardt, K.M. y Santos, F.M. (2002). Knowledge-based view: A new theory of strategy? En: A. Pettigrew, H. Thomas, R. Whittington (Eds.), *Handbook of Strategy and Management*, Cap. 7, Sage Publications, London, 139-164.

Edvardsson, I.R. y Durst, S. (2013). The benefits of knowledge management in small and medium-sized enterprises, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 81(28), 351-354.

Greiner, M.E., Bohmann, T. y Krcmar, H. (2007), A strategy for knowledge management, *Journal of Knowledge Management*, 11(6), 3-15.

Guthrie, J. (2000). Intellectual capital review: measurement, reporting and management. *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 37-51.

Hicks, R., Dattero, R. & Galup S. (2006). Los cinco niveles de jerarquía de gestión del conocimiento. *Journal of Konowledge Management*, 10(1),19-31.

Huang, L. S. & Lai, C. P. (2014), "Knowledge management adoption and diffusion using structural equation modeling", *Global Journal of Business Research*, 8(1), 39-56.

Hudson, M., Smart, A. y Bourne, M. (2001), Theory and practice in SME performance measurement systems, *International Journal of Operations & Production Management*, 21(8), 1096-1115.

Jantunen, A. (2005). Knowledge-processing capabilities and innovative performance: an empirical study. *European Journal of Innovation Management*, 8(3), 336-349.

Keil, M., Beranek, P.M. y Konsynski, B.R. (1995). Usefullness and easy of use: Field study evidence regarding task considerations, *Decisions Support Systems*, 13(1), 75-91.

Lee, C.L., Ho., C.T. y Chiu, Y.L. (2008), The impact of knowledge management enablers on non-financial performance in small and medium enterprises, *Journal of Technology Management*, 43(1), 266-283.

Lee, J.H. y Kim, Y.G. (2001), A stage model of organizational KM: a latent content analysis, *Expert Systems with Applications*, 20(4), 299-311.

Lin, H. F. (2014), Contextual factors affecting knowledge management diffusion in SMEs, *Industrial Management & Data Systems*, 114(9), 1415-1437.

Lin, H.F. (2007), A stage model of knowledge management: an empirical investigation of process and effectiveness, *Journal of Information Science*, 33(6) 643-659.

Lin, H.F. (2011), Antecedents of the stage-based knowledge management evolution, *Journal of Knowledge Management*, 15(1), 136-155.

McAdam, R. y Reid, R. (2001). SME and large organization perceptions of knowledge management: comparisons and contrasts, *Journal of Knowledge Management*, 5(3), 231-241.

Martensson, M. (2000). A critical of knowledge management as a management tool, *Journal of Knowledge Management*, 4(3), 204-216.

Massa, S. y Testa, S. (2011), Knowledge domain and innovation behaviour: a framework to conceptualize KMSs in small and medium enterprise, *VINE: The Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 14(4), 483-504.

Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). *The knowledge creating company*. Oxford: Oxford University Press.

Palacios-Marques, D., Soto-Acosta, P. y Merigo, J.M. (2015), Analyzing the effects of technological, organizational and competition factors on Web knowledge exchange in SMEs, *Telematics and Informatics*, 32(1), 23-32.

Rogers, E. (1995). *Diffusion of Innovation*, Free Press, New York, N.Y.

Rutihinda, C. (1996). *Resource-based Internalization*. Stockholm:Akademitryck AB.

Salojarvi, S., Furu, P. y Sveiby, K.E. (2005), Knowledge management and growth in Finnish SMEs, *Journal of Knowledge Management*, 9(2), 103-122.

Sánchez, J., Hernández, S. & Haro, J. (2008). *Un modelo de valoración de la gestión del conocimiento de las empresas*. Tepic: Universidad Autónoma de Nayarit Ed.1.

Santos, F.M. (2003). The coevolution of firms and their knowledge environment: Insights from the pharmaceutical industry, *Technological Forecasting & Social Change*, 70(7), 687-715.

Shin, M., Holden, T. y Schmidt, R.A. (2001). From knowledge theory to management practice: Towards an integrated approach, *Information Processing and Management*, 37(2), 335-355.

Soon, T.T. y Zainol, F.A. (2011). Knowledge management enabler, process and organizational performance: evidence from Malaysian enterprises, *Asian Social Science*, 7(8), 186-202.

Straub, D.W., Limayem, M. y Karahanna, E. (1995). Measuring system usage: Implications for IS theory testing, *Management Science*, 41(8), 1328-1342.

Tan, C.N.L. y Lim, Y.S.(2010). Knowledge management adoption among Malaysia´s SMEs: Critical Factors,
In the Proceeding of Knowledge Management 5th International Conference 2010, Kuala Terengganu, Terengganu.

Venkatesh, V., Morris, M.G. (2000). Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior, *MIS Quarterly*, 24(1), 115-139.

Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B. y Davis, F.D. (2003). User acceptance of information: Toward a Unified view, *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

Wang, Y.L., Wang, Y.D. y Horng, R.Y. (2010), Learning and innovation in small and medium enterprises, *Industrial Management & Data Systems*, 110(2), 175-192.

Wong, K.Y. (2005), Critical success factors for implementing knowledge management in small and medium enterprises, *Industrial Management & Data Systems*, 105(3), 261-279.

Wong, K.Y. y Aspinwall, E. (2005). An empirical study of the important factors for knowledge-management adoption in the SME sector, Journal of knowledge Management, 9(3), 64-82.

Wong, K.Y. y Aspinwall, E. (2004), Characterizing knowledge management in the small business environment, *Journal of Knowledge Management*, 8(3), 44-61.

Xu, J. y Quaddus, M. (2012), Examining a model of knowledge management systems adoption and diffusion: a partial least square approach, *Knowledge-Based Systems*, 27(1), 18-28.

Influencia de la gestión del conocimiento en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas

Josefina Ochoa Ruiz

Amado Olivares Leal

María Leticia Verdugo Tapia

Resumen

Ante el entorno de negocios globalizados, la competencia de los grandes consorcios nacionales y extranjeros obliga a las empresas a ser cada vez más competitivas, para asegurar su desarrollo en el mejor de los casos o simplemente para sobrevivir a la feroz competencia internacional y nacional, que se cristaliza evidentemente y en última instancia en lo local. La creciente importancia del conocimiento como un nuevo factor de producción trae consigo la necesidad de promover su desarrollo al interior de las organizaciones bajo un esquema metodológico claro y consistente, función que puede realizar efectivamente la Gestión del Conocimiento (GC). Los empresarios de las pequeñas y medianas empresas de Hermosillo reconocen la importancia del conocimiento en sus empresas y de la implementación de la gestión del mismo como estrategia en la conducción de sus negocios en la búsqueda de una ventaja competitiva, al percibir que influye positivamente para obtener una mayor competitividad en sus empresas.

Palabras clave: PYMES, Gestión del conocimiento, competitividad.

Abstract

Given the globalized business environment, competition from large national and foreign forces companies to become increasingly competitive, to ensure their development in the best or just to survive the fierce international and domestic competition, which clearly crystallized and ultimately local. The increasing importance of knowledge as a new production factor brings the need to promote development within their organizations under a clear and consistent methodological framework, which can function effectively Knowledge Management (KM). The entrepreneurs of small and medium enterprises in Hermosillo recognize the importance of knowledge in their companies and the

implementation of its management as a strategy in the conduct of its business in the search for competitive advantage, realizing that for positive influence more competitive in their businesses.
Keywords: SMEs, Knowledge management, competitiveness.

Introducción

Ante la creciente dinámica del proceso de creación y difusión del conocimiento, el mundo de negocios se transforma a gran velocidad en el ámbito económico, financiero, comercial, etc. La competencia nacional e internacional cada vez más fuerte, obliga a las empresas a ser más competitivas, para asegurar su desarrollo en el mejor de los casos o simplemente para garantizar su supervivencia. La formulación de nuevas estrategias de negocios es posible y necesaria, ya que las reglas de la economía han cambiado en los últimos años; en ese sentido, a diferencia de la economía tradicional cuyos recursos más valiosos eran sus activos tangibles, en la nueva economía los recursos más valiosos son Intangibles. En este marco, la economía del conocimiento juega un papel muy relevante, y según Drucker (1959) la economía del conocimiento es aquella en la cual la generación y explotación del conocimiento juega un rol predominante en la creación de riqueza; en base a principios como este se sustenta el planteamiento de la relevancia de la administración del conocimiento en las organizaciones.

Las empresas, entre ellas las pequeñas y medianas (PYMES) están obligadas a redefinirse de acuerdo a las necesidades de un entorno cambiante, a buscar continuamente todas aquellas prácticas que las lleven a ser más eficientes en su desempeño para mejorar su competitividad tanto nacional como global. Ante esta problemática surgen las siguientes preguntas de investigación: ¿Existe en las empresas pequeñas y medianas una cultura de aprendizaje?, ¿Cuál es el nivel de gestión del conocimiento en las PYMES?, ¿Cuál es la percepción del administrador de empresas de la influencia de la Gestión del Conocimiento en la competitividad de la firma? Son

preguntas que se han formulado diferentes investigadores y gerentes y administradores de empresas y cuyas respuestas ayudarían a mejorar su competitividad y desarrollo.

Objetivo General

El objetivo general de esta investigación es:
Determinar la influencia de la gestión del conocimiento en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas.

Objetivo Específico

El objetivo específico de esta investigación es:
Conocer el nivel de gestión del conocimiento que tienen las empresas pequeñas y medianas localizadas en la ciudad de Hermosillo, Sonora.

Metodología

En este trabajo, primero se revisaron diferentes autores de investigaciones relacionadas con la gestión del conocimiento en organizaciones así como su influencia en el desempeño de las mismas. Enseguida, tomando como base la información obtenida de la revisión de literatura, y considerando las características específicas de la población seleccionada se elaboró un instrumento de prueba que fue sometido a una prueba piloto. Después, se definió una muestra representativa del universo, y se realizó un muestreo aleatorio estratificado. Una vez captada la información se procedió a la obtención de resultados utilizando el paquete estadístico SPSS 19. Finalmente, se analizaron los resultados obtenidos para llegar a las conclusiones y recomendaciones finales.

Revisión de Literatura

Las variables centrales de esta investigación son la gestión del conocimiento y su influencia en la competitividad; ambas se han analizado en una amplia variedad de estudios profesionales, mismos que han derivado en un sin número de conclusiones para las mismas. Enseguida se hace referencia a algunos autores.

Gestión del Conocimiento:

Entre los más notables investigadores de la GC se encuentran Nonaka y Takeuchi (1995), autores del libro "Las organizaciones que aprenden" quienes plantean que la gestión del conocimiento se centra en fomentar y facilitar las operaciones que transforman el conocimiento y que dan como resultado la innovación en productos y servicios. Estos autores reconocen la relevancia del conocimiento transformado en nuevos productos y servicios a través de la innovación. Después de Nonaka y Takeuchi, Penrose en Rutihinda (1996) incorpora nuevos elementos al concepto de gestión del conocimiento, reconociéndola como una fuente de ventaja competitiva, al afirmar que "La competencia distintiva de una firma está basada en los recursos especializados, activos y habilidades que posee y centra su atención en su óptima utilización para construir una ventaja competitiva y riqueza económica".

Alavi y Leidner (1999) definen GC como "un proceso sistémico y organizativo específico para adquirir, organizar y comunicar el conocimiento tácito y explícito, tanto para los empleados a fin de que otros agentes puedan hacer uso de ella para ser más eficaces y productivos en el trabajo".

Guthrie (2000) incorpora otro elemento esencial al análisis, indicando que la administración del conocimiento es la administración del capital intelectual controlado por la compañía; y en ese mismo año Martensson, M. (2000) señala que la administración del conocimiento es un nuevo camino para entender organización y a las organizaciones, es una herramienta para explotar el conocimiento.

Carlsson (2001) define a la GC como "el proceso de identificación, el manejo y el aprovechamiento de los conocimientos individuales y colectivos para apoyar a la empresa ser más competitiva". Shin, Holden y Schmidt (2001) proponen una cadena de valor de la GC, la cual consiste en cuatro actividades básicas: creación del conocimiento, almacenamiento del conocimiento, distribución del conocimiento y aplicación del conocimiento.

El aporte de Jenny Darroch (2003) al análisis, además de que desarrolla un instrumento de prueba para evaluar la Gestión del Conocimiento en el ámbito microeconómico empresarial, define a este conjunto de prácticas o disciplina administrativa como "el proceso que crea o ubica el conocimiento y administra la diseminación y uso del conocimiento dentro y entre las organizaciones". La habilidad de adquirir y utilizar conocimiento efectivamente es un factor clave en las actividades de innovación y desarrollo de las empresas (Cohen y Levithal, 1990) en Jantunen (2005).

Hicks, Dattero y Galup (2006) señalan una jerarquía que se inicia en el dato, pasa por la información hasta llegar a la gestión del conocimiento. Arbonies (2006) considera que el conocimiento es fundamental para innovar, y recomienda quitar la miopía con la gestión del conocimiento en las organizaciones. Las actividades de la GC incluyen la captura de conocimiento, documentación, recuperación y reutilización, la creación, la transferencia y el intercambio de sus activos de conocimientos integrados en sus procesos operativos y de negocio (Dayan y Evans, 2006).

Conceptos de Competitividad:

La otra variable central de este estudio es la competitividad, misma que ha sido analizada desde distintos enfoques dando como resultado una amplia variedad de conceptos y metodologías de medición. La competitividad ha sido planteada para los distintos niveles de la economía: a nivel internacional, de país, ciudades y por supuesto a nivel de industrias y empresas.

El instituto Mexicano para la Competitividad (2010) plantea que la competitividad es la capacidad para atraer y retener inversiones y talento. En sus estudios sobre competitividad en las ciudades, precisa que el objetivo final es lograr que éstas no solo sean un lugar donde las personas tengan mejores niveles de vida, sino que estas ciudades sean un punto de atracción para empresas y trabajadores calificados.

El Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (2010) indica que “los pilares de la competitividad deben estar conformados por factores de los cuales depende que los miembros de una sociedad logren niveles de bienestar sustentables, lo cual es el resultado de alcanzar niveles de desarrollo basados en productividad”.

En indicadores de competitividad para empresas en lo individual, la Organización para el Desarrollo y la Cooperación Económica establece lo siguiente: Los factores que contribuyen a la competitividad microeconómica han sido especial preocupación de la economía administrativa e industrial. Estas disciplinas utilizan una amplia variedad de indicadores (participación en el mercado, beneficios, dividendos, inversión, etc.) para evaluar la competitividad de las empresas.

Mc Fetridge, D. (1995) indica que el concepto de competitividad es mejor entendido en el nivel de la empresa, en los términos más simples, una empresa no rentable es no competitiva; en un modelo de competencia perfecta, una empresa no competitiva es aquella con un costo promedio que excede al precio en el mercado del producto que ofrece; o bien, el valor de los recursos que la empresa está usando excede el valor de los bienes y servicios que está produciendo.

En una industria con producto homogéneo, una firma puede ser no rentable porque su costo promedio es más alto que el costo de sus competidores. Su costo promedio puede ser más alto que el de sus competidores porque su productividad es baja, porque paga más por sus insumos o ambas. Su productividad puede ser más baja porque es manejada menos eficientemente, opera en una escala ineficiente o ambas. Asimismo,

en términos de participación en el mercado, una empresa puede mostrar una alta o baja competitividad. En una industria de productos diferenciados, una empresa puede ser no rentable, porque el producto que ofrece es menos atractivo que el de sus competidores. De esta manera, el nivel de la firma, su rentabilidad, costo, productividad y participación de mercado son todos indicadores de competitividad. El beneficio es un indicador suficiente de competitividad, aunque es mejor medida en un periodo largo. La participación de mercado puede también ser un indicador suficiente de competitividad si la empresa está maximizando sus beneficios. Por supuesto una empresa puede ser competitiva en un mercado que está en declive, en cuyo caso, la competitividad no asegura la rentabilidad futura.

Para Porter M (1980), en Administración Estratégica escrito por Thompson, A. y Strickland A.J.(2004) la Competitividad está en función de cinco fuerzas competitivas: 1) La propia competencia (rivalidad entre vendedores rivales); 2) Los nuevos integrantes potenciales (ingreso potencial de nuevos competidores); 3) Los proveedores (colaboración y negociación entre proveedores y la empresa); 4) Los compradores (colaboración y negociación entre la empresa y los compradores); y 5) Las empresas en otras industrias que ofrecen productos sustitutos (intentos mercadológicos de compañías que ofrecen productos sustitutos para atraer a los clientes de la empresa). De esta manera una empresa será más competitiva en la medida que esté mejor preparada para enfrentar a sus competidores actuales con el precio más bajo del mercado, precios más bajos en comparación con el de otros oferentes, productos de mayor calidad o diferenciados, productos de alta diferenciación, o se enfoque en nichos de mercado más especializados y difíciles de atender. Así mismo, una empresa puede lograr mayor competitividad si la industria en la que opera tiene barreras importantes al ingreso de nuevos competidores, ya que disminuye el riesgo potencial de competencia adicional a la ya existente. Otra fuente de competitividad proviene de la relación entre la empresa y los proveedores, sobre todo si se logra una estrecha relación de cooperación con los mismos, que permita tener un poder de negociación importante, en materia de financiamiento, tiempos de pago, disponibilidad de los productos o servicios con la calidad requerida, en momento de entrega necesario, justo a tiempo (Just in time),

incluso en la secuencia (Just in sequence). El cuarto elemento del modelo de Porter, el poder de negociación entre la empresa y los compradores, en este la fuente de competitividad proviene de la capacidad que desarrollen la empresas para atender a su mercado, en condiciones que le permitan la sustentabilidad y rentabilidad de sus operaciones. Adicionalmente Porter especifica que la competencia para las empresas proviene no solamente de los competidores que ofrecen el mismo producto o servicio, sino de aquellos que ofrecen productos sustitutos, que en un momento dado pueden ser más atractivos a la compra por parte de sus compradores, clientes o consumidores. Este también constituye un factor de competitividad, en el sentido que es necesario desplegar estrategias para neutralizar los esfuerzos mercadológicos de los productores de bienes sustitutos, para superar esta potencial competencia de la empresa.

Existe un acuerdo entre los diferentes autores del tema de competitividad en señalar 3 niveles de estudio para esta: el nivel macroeconómico, el sectorial y el empresarial.
En el nivel macroeconómico las variables centrales en materia de competitividad son: los niveles de inversión, las tasas de interés, los gastos en educación, los gastos en inversión y desarrollo, y los tipos de cambio. A nivel sectorial, se han identificado las fuerzas competitivas, encontrándose diferencias marcadas en rentabilidad en empresas del mismo sector, por lo que la rentabilidad y ventajas competitivas están más relacionadas con la heterogeneidad de las empresas en la consolidación de capacidades y en el proceso de construcción de recursos. Aún cuando el estudio de la competitividad se divide en los tres niveles mencionados: Macroeconómico, sectorial y microeconómico, lo cierto es que están estrechamente relacionados entre sí. En ese sentido, como lo indica Porter (1999) en Sastre, M., y Aguilar, E. (2000) para que las empresas - nivel microeconómico - implementen estrategias cada vez más sofisticadas, de administración del conocimiento o cualquier otra, con el propósito de ser más competitivas, exigen mejores infraestructuras, instituciones más avanzadas y personal más calificado –nivel macro-. Este enfoque de competitividad se ha visto complementado de manera trascendental por la perspectiva de competitividad sistemática que abona a la comprensión de esta variable y de sus distintos niveles de análisis.

La tesis central que involucra el concepto de Competitividad Sistémica, en Meyer-Stamer, J. (2003), indica que las condiciones macroeconómicas y el funcionamiento de los mercados son necesarios más no suficientes para el desarrollo exitoso de los negocios y de las economías. En ese sentido, es crucial pero no suficiente observar los elementos microeconómicos (empresas, consumidores, mercados) y macroeconómicos (tasas de interés, políticas presupuestales y de comercio) cuando se trata de entender porque los negocios funcionan mejor en un país que en otro; sin embargo, además de los aspectos macro y microeconómicos se observan otros dos agregados. En el primer agregado están los actores responsables de crear un ambiente favorable de negocios. Este nivel de la competitividad sistémica comprende la interacción de los actores de gobierno y no gobierno, dilucidando si estos actores claves de la economía comparten las orientaciones básicas de los negocios privados, si comparten ideas centrales como la importancia relativa de los mecanismos de mercado u otros mecanismos de coordinación, así como orientaciones básicas en materia de comercio exterior. Este ámbito de interacción de los principales actores económicos es el primer nivel de análisis de la Competitividad Sistémica, al cual se le ha denominado Nivel Meta. Por otro lado, en este esquema de Competitividad, entre el nivel macro y micro, los factores importantes para la competitividad de las empresas, pero que no son espontáneamente generados por los mercados se contemplan en el Nivel Meso, el cual es el campo de las políticas específicas y los instrumentos de promoción de negocios, por parte de las instituciones públicas y privadas involucradas en esta actividad fundamental. La competitividad sistémica significa un patrón de actores, instituciones, organizaciones y prácticas que están interrelacionadas a través de mecanismos complejos, que juntos crean una entidad coherente. La competitividad sistémica aplicada al nivel local considera diferentes niveles de agregación: Supranacional, nacional, regional y local. Como se ha venido planteando, el concepto de competitividad sistémica enfatiza la importancia de los factores determinantes de la evolución del sistema económico, los cuales no son sistemáticamente dirigidos por los enfoques Micro y Macroeconómicos, distinguiendo entre 4 niveles de agregación: Meta, Macro, Meso y Micro e investigando las interrelaciones entre ellos no solo hace sentido a nivel de las economías nacionales.

Influencia de la Gestión del Conocimiento en la Competitividad de las organizaciones:

Como lo señalan Sánchez, Hernández y Haro (2008), “las nuevas condiciones de competitividad obligan a las empresas a entrar en un juego en el que los competidores posibles entrantes en el mercado están planeando como posicionarse, lo que obliga también a estar preparados para neutralizar las estrategias y/o desarrollar otras que le permitan por lo menos sobrevivir”, en este escenario, tal como lo indican los autores “la estrategia de fortalecimiento más sólida que puede tener una empresa, es la del desarrollo de sus capacidades para crear e innovar en todas las funciones de la organización” lo cual solo es posible si implementa y mantiene un sistema de gestión del conocimiento. La habilidad de adquirir y utilizar conocimiento efectivamente es un factor clave en las actividades de innovación y desarrollo de las empresas (Cohen y Levithal, 1990) en Jantunen (2005).

Finalmente algunos autores señalan la influencia positiva entre las prácticas de la gestión del conocimiento y la competitividad de la empresa. Penrose en Rutihinda (1996) reconoce al concepto de gestión del conocimiento, como una fuente de ventaja competitiva, al afirmar que “La competencia distintiva de una firma está basada en los recursos especializados, activos y habilidades que posee y centra su atención en su óptima utilización para construir una ventaja competitiva y riqueza económica”. Merali (2000) destaca el carácter estratégico del conocimiento tácito colectivo como el tipo de conocimiento de mayor valor para la empresa; por ser difícilmente articulable y comunicable, difícil de imitar por un competidor. La práctica de gestión del conocimiento denominada Gestión de la creatividad es de acuerdo a Cabrera A., y Rincón M. (2001) la base de la generación de nuevos conocimientos que pueden traducirse en ventajas competitivas, la cual puede aportar valor a la empresa ayudando a crear nuevos productos y servicios, identificando mercados y segmentos de mercado para los productos y servicios existentes, definiendo nuevas formas de elaborar, entregar o comercializar los productos o servicios, y detectando nuevas fuentes de recursos. Por último, como lo señalan Cabrera A., y Rincón M. (2001) la cuarta práctica denominada

motivación para la gestión del conocimiento, requiere una cultura organizacional orientada en gran medida hacia la colaboración y el intercambio de conocimiento, ideas y experiencias entre las personas que integran las comunidades de conocimiento, grupo de expertos o equipos autodirigidos de la organización, lo cual redunda en beneficios competitivos para las organizaciones.

Tipo de Investigación

Esta investigación corresponde a un estudio transversal descriptivo de la percepción del administrador de empresas sobre la influencia de la gestión del conocimiento en la competitividad de las Pymes.

Universo de la Investigación

El universo de investigación son las Pequeñas y Medianas empresas que operan en Hermosillo inscritas actualmente en el Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM). Se siguen los criterios de clasificación de empresas según el número de trabajadores y sector indicado por el decreto publicado en el diario oficial de la federación, el 30 de marzo de 1999. En esta clasificación se consideran como pequeñas empresas las que ocupan de 31 a 100 trabajadores en el sector industria, de 6 a 20 en el sector comercio y de 21 a 50 para el sector servicios. Para medianas empresas se consideran a las que emplean de 101 a 500 trabajadores en el sector industria, de 21 a 100 si son comercios que y de 51 a 100 para el caso de empresas de servicios.

Elaboración del Cuestionario

Para la elaboración del instrumento de captación de información se tomaron en cuenta las características especiales de la población estudiada, así como los trabajos de Sánchez, Hernández y Haro (2008), Jantunen, A., (2005), Darroch, J., (2003) En base a lo anterior se están considerando las siguientes variables en cada etapa de la gestión del conocimiento.

Para evaluar el grado de gestión del conocimiento se analizará en 3 etapas:

- Primera etapa. Filosofía de la Organización
- Segunda etapa. Planeación Estratégica
- Tercera etapa. Gestión Operacional: Procesos clave de gestión del conocimiento:
  - Identificación del conocimiento,
  - Adquisición de conocimiento,
  - Desarrollo de conocimiento,
  - Diseminación del conocimiento,
  - Retención y utilización del conocimiento

Así mismo se incluyen reactivos para determinar la percepción del administrador de empresas sobre la influencia de la GC en la competitividad de las PYMES.

Los reactivos incluidos en el instrumento de captación de información serán valuados considerando la escala de Likert, con cinco posibilidades de respuesta que va de “1 : Muy en desacuerdo a 5: Muy de acuerdo.

Muestreo

Para el tamaño de la muestra se consideró un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 95%, resultando un tamaño de muestra de 120 empresas, de las cuales se seleccionaron 94 pequeñas y 26 medianas empresas.

Recolección de datos

Los datos serán recolectados a través de un instrumento de prueba diseñado y evaluado mediante una prueba piloto para validación de los indicadores utilizados para analizar los factores y variables de estudio. Los cuestionarios fueron aplicados a un total de 120 empresas, lo cual garantiza el 95% de confiabilidad de los resultados obtenidos a través del muestreo.

Métodos de Análisis de datos

Los indicadores serán analizados utilizando el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 19.0, desarrollando un análisis descriptivo de los resultados obtenidos mediante la captación de información con la escala de Likert.

Resultados

Enseguida se presentan los resultados obtenidos para cada una de las etapas estudiadas, así como un análisis interpretativo de los mismos.

Primera etapa: filosofía Organizacional

La Filosofía Organizacional de las Pymes de Hermosillo

En las Pymes de Hermosillo el conocimiento es considerado un elemento valioso para la administración de la organización; en base a lo anterior, el primer aspecto evaluado fue la filosofía organizacional, cuyo resultado indica que 95.4% de los empresarios, gerentes o administradores están “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” (escala de Likert) que el conocimiento es un factor que influye en gran medida en la forma de administrar la empresa. El empresario pequeño y mediano de la localidad, considera en la actualidad a la gestión del conocimiento como una estrategia maestra para dirigir a sus empresas hacia una visión de desarrollo mayor. En congruencia con lo anterior e, 93.1% de empresarios Pymes declaran aplicar la gestión del conocimiento en la búsqueda de una capacidad distintiva o ventaja competitiva para su empresa.

Valores que promueven

Como se observa en la Tabla 1, as Pymes manifiestan que el valor más alto (94.2%) es la calidad del producto, mientras ganar dinero, como el objetivo menos prioritario (85.3%). También se observa que el conocimiento es valorado como un medio para agregar valor a los productos y servicios (93.5). Otro aspecto valorado de manera importante es la creatividad en los empleados y la innovación aplicada a los mismos; así mismo motivan el compartir el conocimiento y el trabajo de equipo. Todo estos

resultados pueden aplicarse para generar estrategias que incrementen la competitividad en las Pymes de Hermosillo.

Tabla 1: Valores que los altos mandos de las Pymes promueven

Valores que los altos mandos de las Pymes promueven	PYMES %
La calidad del producto	94.2%
El conocimiento como medio para agregar valor a los productos y servicios	93.5
La creatividad en los empleados y la innovación aplicada a los productos y servicios	91.8
Se motiva compartir el conocimiento y el trabajo de equipo	90.1
Tener tecnología productiva de punta	89.5
Ganar dinero	85.3

Fuente: Elaboración propia

Liderazgo

En cuanto al liderazgo, del tipo que sea, se encontró que el 85% de las PYMES está de acuerdo y muy de acuerdo en que contribuye a la adquisición y desarrollo del conocimiento. El 9% permaneció neutral y el 6% en desacuerdo. Se observó que en las pequeñas y medianas empresas locales, en un 54%, prevalecen las decisiones por parte del dueño o gerente, de modo que la toma de decisiones se centraliza en la cúspide del organigrama organizacional, ejerciendo un liderazgo clasificado como dictatorial o paternalista. En menor medida (43%) se observó un liderazgo participativo que incorpora a los distintos niveles jerárquicos en la toma de decisiones en búsqueda de un nivel mayor de compromiso por parte de los empleados para el logro de las metas trazadas o las decisiones tomadas, de la naturaleza que sean.

Segunda etapa: Planeación Estratégica

Planeación Estratégica en las Pymes de Hermosillo

Para la planeación estratégica se obtuvieron los resultados mostrados en la siguiente tabla. Se observa que la planeación de largo plazo se ha concretado en Planes Estratégicos en solo el 78.3% de las Pymes (Tabla 2). Los resultados de la encuesta indican que en materia de Planeación Estratégica es necesario priorizar el conocimiento estratégico iniciando con la elaboración de un Plan de trabajo a largo plazo que incluya objetivos, estrategias y líneas de acción enfocados a priorizar la adquisición, desarrollo, diseminación y uso del conocimiento estratégico y enfocarse en gran medida en los procedimientos de trabajo. También es necesario una estructura de personal dedicado al desarrollo de objetivos y estrategias de gestión del conocimiento, comprometida a dar resultados que le permitan a las Pymes hermosillenses lograr capacidades distintivas y ventajas competitivas para promover su desarrollo en el largo plazo.

Tabla 2: Planeación estratégica en las Pymes

Planeación estratégica	PYMES %
Los empleados conocen la visión, misión, fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades	84.2%
Se cuentan con procedimientos para el desarrollo del trabajo	83.5
La empresa tiene un plan estratégico para su desarrollo y sus operaciones futuras	78.3
Se incluyen objetivos, estrategias y planes de acción para el desarrollo del conocimiento	77.4
Existen funciones y una estructura del personal para el cumplimiento de objetivos de gestión del conocimiento	76.8

Fuente: Elaboración propia

Planeación Operativa en las Pymes de Hermosillo

Como se muestra en la Tabla 3, en materia de Planeación Operativa sólo 79.7% de las empresas Pymes en Hermosillo cuentan con planes de trabajo operativos de corto y mediano plazo, lo cual puede considerarse como otro reto importante en este grupo de empresas de la localidad. Adicionalmente los resultados de la encuesta muestran que no se evalúan los resultados en todas las Pymes, ya que solo el 76.4 contestaron afirmativamente; como es muy difícil mejorar lo que no se mide, casi la cuarta parte de las empresas tienen el reto de evaluar sus resultados en el corto plazo, para estar en posibilidades de obtener mejores resultados. En cuanto a compartir conocimiento al interior de la empresa se observa que en 88.3% de ellas los empleados participan con sus conocimientos, experiencias y creatividad en los procesos de mejora de productos y servicios.

Tabla 3: Planeación operativa en las Pymes

Planeación operativa	PYMES %
Los empleados participan con sus conocimientos, experiencias y creatividad en los procesos de mejoras de productos y servicios	88.3%
Existen planes de trabajo operativo a mediano y corto plazo	79.7
Se evalúan y miden los logros alcanzados a través de la gestión del conocimiento	76.4

Fuente: Elaboración propia

Tercera etapa: Gestión operacional: Procesos clave de Gestión del conocimiento

En materia de Administración o Gestión del conocimiento, se analizaron seis distintas fases o etapas que lo componen:

1) Identificación de conocimiento,

2) Adquisición y desarrollo,

4) Diseminación,
5) Retención y utilización del conocimiento.

Identificación de conocimiento

En materia de Identificación, 93.8% de las empresas conoce las necesidades y preferencias actuales de sus clientes; sin embargo, sólo 82.3% detecta rápidamente los cambios en el entorno, más específicamente los cambios en las necesidades, gustos y preferencias de sus consumidores. Lo anterior hace reflexionar en la necesidad de trabajar en una mayor flexibilidad de las Pymes locales y en su adaptación a los cambios; también es importante el enfoque estratégico con el que se lograría identificar las tendencias de consumo, para la innovación de productos y/o servicios que permitieran atender nuevas necesidades en el menor tiempo posible.

Adquisición y Desarrollo de conocimiento

Se observa en la Tabla 4 que aunque en el 81.1 de las empresas se promueve la creatividad y la innovación, solo el 54.9% realiza inversión en investigación y desarrollo, lo cual atrae la atención ya que esta es una de las principales fuentes de conocimiento orientado a la innovación. Dado que una de las principales fuentes de conocimiento es la mente de las personas que colaboran en una empresa, en las Pymes de Hermosillo se observan limitados esfuerzos (58.4% de empresas) por aplicar procesos de selección de personal con habilidades y aptitudes destacadas en materia de creatividad. Por otra parte el 76.5% que señalan a Internet como una fuente de adquisición de ideas, considerándolo como el medio menos costoso; sin embargo evidentemente es una forma de adquirir conocimiento que tiene una menor calidad e impacto en los procesos de gestión de conocimiento, innovación y competitividad de una organización.

Tabla 4: Adquisición y Desarrollo de conocimiento en las Pymes de Hermosillo

Adquisición y Desarrollo de conocimiento en las Pymes de Hermosillo	PYMES %
Se promueve la creatividad y la innovación	81.1%

Se utiliza internet como fuente de ideas	76.5
Se realizan procesos para seleccionar personal creativo e innovador	58.4
Se invierte en actividades internas de investigación y desarrollo	54.9

Fuente: Elaboración propia

Diseminación de conocimiento

En la Tabla 5 se manifiesta un mayor esfuerzo de las Pymes (91.3%) de capacitar a su personal a su ingreso a la empresa. También se observa que un 80.2% de las Pymes aprovecha frecuentemente el trabajo grupal para compartir información de los empleados. Sin embargo, una vez que inician sus actividades, solo el 63.4% de las firmas motivan a sus empleados a atender capacitación en seminarios y conferencias; y apenas en el 46.7% los gerentes imparten seminarios o presentaciones a sus grupos de trabajo. Las actividades de diseminación se enfocan al trabajo grupal (82.5%) y a las reuniones con el personal en el 73.8 % de las firmas.

Tabla 5: Diseminación de Conocimiento en las Pymes de Hermosillo

Diseminación de Conocimiento en las Pymes de Hermosillo	**PYMES %**
Se capacita al personal para su puesto de trabajo al ingresar a la empresa	91.3%
Frecuentemente se aprovecha el trabajo grupal para compartir información	80.2
Regularmente se realizan reuniones con empleados para compartir información	73.8
Los empleados son motivados a atender capacitación en seminarios y conferencias	63.4
Los gerentes frecuentemente dan seminarios y	46.7

presentaciones a los grupos de trabajo	

Fuente: Elaboración propia

Retención y utilización del conocimiento

Como se observa en la Tabla 6, el mayor interés está orientado a los clientes. El 87.9% mantienen una base de datos con información actualizada de los clientes a la cual es fácil acceder, la cual puede ser utilizada para propósito de Gestión del conocimiento y aplicación para atender de mejor manera las necesidades, gustos y preferencias de los clientes. El 82.2% de las Pymes considera que el desarrollo de sus productos está en línea con las preferencias y necesidades de los consumidores. Aunque las PYMES están reteniendo y utilizando el conocimiento, en este aspecto se observa una gran debilidad, ya que solamente 31.9% de ellas patentan innovaciones de los productos existentes y apenas 33.6% patentan nuevos productos ideados por la empresa, situación que puede deberse a dos motivos, el primero, que las empresas no estén realizando innovaciones a sus productos o no estén generando nuevos; y el segundo es que están generando innovación pero ésta no se están registrando como patentes para sus empresas.

Tabla 6: Retención y Utilización del Conocimiento en las Pymes de Hermosillo

Retención y Utilización del Conocimiento en las Pymes de Hermosillo	PYMES %
Se mantiene una base de datos con información actualizada de los clientes	87.9%
El desarrollo de productos está acorde con las preferencias y necesidades de los clientes	82.2
Existen registros de mejoras en productos y/o servicios	78.8
Se cuenta con información documentada sobre el desarrollo de productos y/o servicios	76.4

Patentan nuevos productos ideados por la empresa	33.6
Patentan innovaciones de los productos existentes	31.9

Fuente: Elaboración propia

Nivel de GC alcanzado por las PYMES

De la información manifestada por las empresas, el nivel de Gestión del Conocimiento de las Pymes de la localidad de Hermosillo, en una escala del 0 al 100 se ubicó en 57 puntos. El nivel de Gestión de Conocimiento de las Pymes Hermosillenses es heterogéneo, sin embargo la proporción de negocios pequeños y medianos poseen un grado de Gestión del Conocimiento medio o superior prevalece en el entorno empresarial local. En ese sentido 81.4% de las firmas Pyme de la localidad registran un nivel de gestión de conocimiento medio, alto y muy alto (ver Tabla 7).

Tabla 7: Distribución porcentual de Pymes de Hermosillo según Nivel de Gestión de Conocimiento

Nivel de Gestión del Conocimiento	PYMES %
Muy bajo 0-20	3.8%
Bajo 21-40	11.6
Medio 41-60	36.8
Alto 61-80	38.1
Muy Alto 81-100	9.7

Fuente: Elaboración propia

Resultados por tamaño de empresa, del nivel de Gestión del Conocimiento de las Pymes de Hermosillo.

En promedio, las PYMES registran un Nivel de GC de 58. Por tamaño de empresa las medianas registran promedio más alto en GC; en ese sentido mientras las empresas medianas registran un Nivel de GC de 63, las pequeñas con 6 puntos menos, se ubican en un nivel de 57 (Tabla 8).

Tabla 8: Nivel de Gestión del Conocimiento por tamaño de empresa

Tamaño de la empresa	NGC
Total	58
Pequeña	57
Mediana	63

Fuente: Elaboración propia.

Resultados por sector de actividad, del Nivel de Gestión del Conocimiento de las Pymes de Hermosillo

Por sector de actividad las empresas mejor posicionadas en materia de Gestión del Conocimiento, como se observa en la Gráfica 10, son las que pertenecen a la Industria, con valor de nivel de GC de 64.

Gráfica 10: Nivel de Gestión del Conocimiento por sector de actividad

Sector de Actividad	NGC
Los tres sectores	57
Industria	64
Comercio	58

Servicios	56

Fuente: Elaboración propia.

El segundo sector con mejores resultados corresponde al sector comercio, con un nivel de 58, es decir 6 puntos inferior al sector líder que es el industrial. El sector menos favorecido es el de servicios con un nivel de 56.

Percepción del administrador de empresas sobre la influencia de la GC en la competitividad de las PYMES.

El administrador de las PYMES en Hermosillo, Sonora manifestó la siguiente percepción de la influencia del uso de la GC en sus empresas:

- El 86.3% estuvo de Acuerdo y Muy de Acuerdo en que las prácticas de la GC influyeron para que la empresa tuviera una alta participación en el mercado.

- El 79.4% estuvo de Acuerdo y Muy de Acuerdo en la influencia de la GC en la rentabilidad del retorno sobre la inversión.

- El 74.7% estuvo de Acuerdo y Muy de Acuerdo (Escala Likert) en que el uso de la GC influyó para que la empresa genere utilidades cada año.

Así mismo, el administrador de las PYMES percibe que la Gestión del Conocimiento ha influido en sus firmas para alcanzar los siguientes logros:

- El 87.8% de las empresas registran un bajo porcentaje de quejas de sus clientes, y en el 93.8% de ellas los clientes se encuentran satisfechos con sus productos y/o servicios.

- En el 59.7% de las empresas el precio del producto y/o servicio es el más bajo del mercado, y un 85.4% de ellas manifiestan un avance importante sobre su competencia.

Conclusiones

En el mundo de negocios actual el conocimiento se ha venido consolidando como el aspecto más relevante para la innovación, el desarrollo y la competitividad de las organizaciones modernas. La creciente importancia del conocimiento como un nuevo factor de producción trae consigo la necesidad de promover su desarrollo al interior de las organizaciones bajo un esquema metodológico claro y consistente, función que puede realizar efectivamente la Gestión del Conocimiento.

En esta investigación se elaboró un instrumento de medición que puso de manifiesto el nivel de Gestión del Conocimiento para las PYMES de Hermosillo, Sonora, así como la percepción del administrador de esas empresas sobre la influencia de esas prácticas administrativas en la competitividad de sus firmas.

Las pequeñas y medianas empresas de Hermosillo presentaron un nivel de Gestión del Conocimiento de 57 escala 0 a 100, por tanto aún existen muchas áreas de oportunidad en el aprovechamiento de estas prácticas administrativas; sobre todo en el sector primario y en las pequeñas empresas.

Los empresarios de las pequeñas y medianas empresas de Hermosillo reconocen la importancia del conocimiento en sus empresas y de la implementación de la gestión del mismo como una estrategia maestra para la conducción de sus negocios en la búsqueda de una ventaja competitiva; al considerar en más de 90% que el conocimiento influye en gran medida en la forma de administrar la empresa, que su gestión es una estrategia maestra para dirigir sus negocios a una visión mayor y en la aplicación de esta estrategia en la búsqueda de una capacidad distintiva o ventaja competitiva

La Planeación Estratégica es una práctica administrativa que se aplica en tres cuartas partes de las empresas, y aún quedan medianas y pequeñas firmas pendientes por

implementar y capitalizar sus beneficios a largo plazo. En una proporción similar este tipo de planes requiere ser reforzado a través de la incorporación de objetivos estratégicos enfocados a la gestión del conocimiento.

Evidentemente los empleados conocen la visión, misión y valores de la empresa de forma tácita, aun cuando este no se plasme aún en un plan de manera documentada o explícita, lo cual sin duda, de llevarse a cabo permitiría reforzar el conocimiento de estos elementos de carácter estratégico.

Asimismo, otro aspecto que predomina es el uso de procedimientos documentados para las operaciones de las empresas, fundamentales en el funcionamiento diario.

En ese mismo sentido, se detectan posibilidades de mejora en la aplicación de prácticas administrativas orientadas a la elaboración de planes de acción con objetivos y estrategias específicas para el desarrollo del conocimiento, y en la contratación de una estructura de personal dedicada específicamente al cumplimiento de los objetivos trazados en materia de gestión del conocimiento.

La formulación y el impulso de una estrategia de esta naturaleza, donde el conocimiento sea la plataforma fundamental sobre la cual se impulse la competitividad empresarial en el largo plazo, requiere de una alta gerencia comprometida con el desarrollo, diseminación, uso y retención del conocimiento que agregue valor; necesita la consolidación de una filosofía organizacional en la cual prevalezcan estos principios y valores.

Referencias

Alavi, M. y Leidner, D.E. (1999). Knowledge management and knowledge management systems: Issues, challenges, and benefits, *Communications of the AIS*, 1(7), 1-37.

Arbonies, A. (2006). *Conocimiento para innovar: Cómo evitar la miopía en la gestión de conocimiento*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Cabrera, A. y Rincón, M. (2001). *La gestión del conocimiento: Creando competitividad en la nueva economía.* Mex: Nueva Economía y Empresa.
Carlsson, S.A. (2001). Knowledge management in network contexts, in the *9th European Conference on Information Systems*, Bled, Slovenia: ECIS press.

Cohen, M. and Levithal, A. (1990), Absorptive capacity: a new perspective on learning and innovation, *Administrative Science Quarterly*, (35)1. 128-152.

Darroch, J. (2003). Developing a measure of knowledge management behaviors and practices. *Journal of Knowledge Management*, 7(5), 41-54.

Dayan, R. y Evans, S. (2006). KM your way to CMMI, *Journal of Knowledge Management*, 10(1), 69-80.

Drucker, P. (1959). *The Landmarks of Tomorrow*. EE.UU: Ediciones Harper.

Guthrie, J. (2000). Intellectual capital review: measurement, reporting and management, *Journal of Intellectual Capital*, (1)1.

Hicks, R., Dattero, R. & Galup S. (2006). Los cinco niveles de jerarquía de gestión del conocimiento. *Journal of Konowledge Management*, 10(1),19-3.

IMCO (2010). *Acciones urgentes para las ciudades del futuro: Competitividad Urbana 2010*. Cd. México: Instituto Mexicano para la Competitividad.

ITESM (2010). *La competitividad de los Estados Mexicanos 2010*. Monterrey: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

Jantunen, A. (2005). Knowledge-processing capabilities and innovative performance: an empirical study. *European Journal of Innovation Management*, 8(3), 336-349.

Martensson, M. (2000). A critical of knowledge management as a management tool. *Journal of Knowledge Management*, 4(3), 204-216.

Mc Fetridge, D. (1995). *Competitiveness: Concepts and measures. Ocasional Paper Number 5*. Ottawa: Carleton University Press.

Merali, Y. (2000). Individual and Collective Congruence in the Knowledge Management Process. *Journal of Strategic Information Systems* (9). 213-234

Meyer-Stamer, J. (2003). *Understanding the determinants of Vibrant Bussiness Development: The Systematic Competitiveness Perspective*. Recuperado de http://www.mesopartner.com.

Nonaka, I., Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company*. New York: Oxford University Press.

Porter, M. (1980). *Competitive Strategy. Thecniques for Analyzing Industries and Competitors.* New York: Free Press.

Porter, M. (1999). Microeconomic *Competitiveness: Findings from the 1999 Executive Survey.* Genova. World Economic Forum Press.

Rutihinda, C. (1996). *Resource-based Internalization*, Akademitryck AB, Stockholm.

Sánchez, J., Hernández, S. & Haro, J. (2008). *Un modelo de valoración de la gestión del conocimiento de las empresas*. Tepic: Universidad Autónoma de Nayarit Ed.1.

Sastre, M., y Aguilar, E. (2000). Un modelo de competitividad empresarial basado en recursos humanos. *Economía Industrial*, 33(2), 125-138.

Shin, M., Holden, T. y Schmidt, R.A. (2001). From knowledge theory to management practice: Towards an integrated approach, *Information Processing and Management*, 37(2), 335-355.

Thompson, A., y Strickland, A.J. (2004). *Administración Estratégica*. México: Mc. Graw Hill.

Normas de Información Financiera en las Pyme. Su aplicación a partir del Marco Conceptual

Ma. Enriqueta Mancilla Rendón

José Luis Dávalos Flores

Resumen

La globalización ha incidido fuertemente en la forma de presentar la información financiera. Las empresas pequeñas y medianas están incluidas en la acepción global de la norma financiera. El objetivo de este trabajo es mostrar la aplicación del marco conceptual de las Normas de Información Financiera en el proceso de preparar los Estados Financieros en las pequeñas y medianas empresas para que incida en la toma de decisiones de los usuarios de la información. Se trata de un estudio descriptivo que tiene como premisa principal que la mediana empresa subsidiaria prepara información financiera con base en la NIF por la exigencia de su residente en el extranjero. Como resultado del estudio se tiene que las medianas empresas subsidiarias preparan información financiera con base en las NIF a diferencia de las empresas residentes nacionales que no preparan información financiera con base en las NIF.

Palabras clave

Pyme, Normas de Información Financiera, Marco Conceptual

Introducción

Por muchos años en México los emisores de normatividad contable fue específicamente el gremio de la Contaduría, a través de las Comisiones de trabajo del Instituto Mexicano de Contadores Públicos. La profesión organizada comprendió la importancia de actualizar y mejorar sus conocimientos y comenzó a estudiar normatividad internacional, particularmente la normatividad estadounidense e inglesa.

Los principios contables tienen su origen en 1880 en la Gran Bretaña y posteriormente se desarrollan en los Estados Unidos (1886). El crecimiento económico y las inversiones empresariales que se llevaron a cabo en este país, fue un factor determinante para el desarrollo de los principios contables. Posteriormente el periodo de “la gran depresión” ocasionado por la crisis de la Bolsa de Nueva York en 1929, influyó notablemente en la forma de preparar la información financiera; en la definición de las normas contables se incluyeron los principios generales aceptados para la preparación de la información financiera de las empresas con la intención de lograr una objetividad y fiabilidad en ella, y al mismo tiempo devolver la confianza a los inversionistas.

Para lograr el objetivo planteado el congreso de los Estados Unidos creó la Securities and Exchange Commision (SEC), cuya responsabilidad fue reconocer los principios contables que debían de aplicarse. La SEC asignó la tarea a American Institute of Accountants, organización profesional, quien a través de un comité especializado, comenzó con esta tarea y emitió los primeros pronunciamientos sobre Principios Contables denominados Accounting Research Bulletins (ARB, por sus siglas en inglés) vigentes por el periodo 1939-1959, y Accounting Principles Board (APB, por sus siglas en inglés) aplicables de 1959 a 1973.

Con el paso del tiempo la emisión de los principios contables fue confiada a un comité llamado Financia Accounting Standard Board (FASB por sus siglas en inglés) el cual agremió a representantes profesionales, auditores, ejecutivos, financieros, analistas de inversiones, profesores universitarios; actualmente el FASB es el emisor de normas contables con el cuadro normativo más completo con que cuenta la regulación contable en el mundo (Mancilla, 2014).

En 1973 se creó el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) a través del organismo emisor, el International Accounting Stándar Committee (IASC) al que se adhirieron organismos emisores de normas del mundo. La influencia de las NIC en los diferentes medios profesionales fue cada día mayor, en especial en los países más desarrollados. Los cambios que el nuevo modelo económico neoliberal demandaba a las entidades económicas en los países impulsaron para que las normas internacionales dieran los primeros pasos para su actualización. Esto dio origen a la primera convergencia en el mundo y comenzó a gestarse en el año 2001 cuando el IASC fue sustituido por el International Accounting Standards Board (IASB) (Lima, 2007). El IASC dejó de emitir las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) para que el IASB comenzara el proceso de convergencia con las International Financial Reporting Standards (IFRS por sus siglas en inglés), Normas Internacional de Información Financiera. Este término refiere a la nueva serie numerada de Normas que emite el IASB, a diferencia de las NIC (International Accounting Standards, IAS por sus siglas en inglés), emitida por su predecesor. Las IFRS comprenden el conjunto de pronunciamientos que el IASB ha emitido incluidas las normas e interpretaciones.
La Comisión de Principios de Contabilidad del Instituto Mexicano de Contadores Públicos fue la responsable de emitir la normatividad contable en México publicados en boletines y circulares. En este conjunto de documentos se establecieron los fundamentos de la contabilidad financiera en el que se cimentó el desarrollo de las reglas particulares que dieron respuesta a las controversias o problemáticas que surgían en la emisión de estados financieros de las entidades económicas.

Para estar en congruencia con la tendencia mundial, los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados fueron aplicados en México hasta el año de 2005 (IMCP, 2006). Los nuevos escenarios internacionales económicos, comerciales y tecnológicos incidieron en las necesidades de los usuarios de la información financiera, por ende, había que homologar la normatividad mexicana con la normatividad internacional, en el marco de la propia internacionalización y en un modelo económico neoliberal.

Así, el 21 de agosto de 2001 se constituyó el Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera (CINIF) , organismo independiente en su patrimonio y operación, constituido por entidades líderes de los sectores público y privado para desarrollar Normas de Información Financiera (NIF), para llevar a cabo los procesos de investigación, auscultación, emisión y difusión de las NIF, y lograr la convergencia de la norma de contabilidad mexicana con normas de información financiera aceptadas globalmente (Lima, 2007), con alto grado de transparencia, objetividad y confiabilidad, con utilidad para los emisores y usuarios de la información financiera.

En congruencia con la tendencia internacional, con la creación del CINIF se tuvo dos objetivos primordiales, hacer convergente la normatividad contable de diversos sectores económicos: gubernamental, financiero, asegurador; y convergencia internacional con la normatividad emitida por el International Accounting Standards Board (IASB) que emite las International Financial Reporting Standards (IFRS), y el Financial Accounting Standards Board (FASB) que emite los principios de contabilidad generalmente aceptados en los Estados Unidos, (United State Generally Accepted Accounting Principles, USGAAP, por sus siglas en inglés).

Según el marco de referencia del último censo económico que emite el INEGI, es útil destacar la importancia que tiene para la actividad económica del país el número de entidades económicas que prevalecen, además del nivel de empleo que generan. Específicamente las pequeñas y medianas son el 4% de las entidades económicas y emplean al 24.4% de la población económicamente activa y si sumamos a la microempresa el porcentual incrementa notablemente (64.8%) a las personas que son empleadas.

Tabla 1
Empresas y personal ocupado total según tamaño de la empresa.
Porcentaje.

	Entidades Económicas	Empleo
Microempresas	95.7%	40.4%
Pequeñas Empresas	3.4%	12.6%
Medianas Empresas	0.6%	11.8%
Empresas Grandes	0.2%	35.2%
Total	100%	100%

Fuente: Elaboración propia con base en el censo económico 2013. INEGI

Debido a la importancia que representa este grupo de empresas en el sector económico de la actividad en México, y por el porcentaje de personas que emplea, es útil notar la debida aplicación del Marco Conceptual para la toma de decisiones al interior de las Pyme.

La Normatividad contable desde el marco conceptual

El dinamismo del comercio internacional en el que se han desarrollado las empresas nacionales y trasnacionales en todos los sectores económicos, y la velocidad de los cambios económicos y tecnológicos en el mundo, en un mercado abierto, regulado y competitivo, han impulsado que las empresas hablen un mismo lenguaje. Se comprendió que el uso de International Financial Reporting Standards (IFRS) facilitaba el análisis y comparación de la información financiera de empresas mexicanas con la de otros países; al aplicar IFRS se eliminaba los costos adicionales por preparar información financiera bajo diversas normas contables; también se observó que la aplicación de IFRS facilita la elaboración de estados financieros consolidados, así como la emisión de valores de emisores mexicanos en el extranjero. Las empresas reconocen la importancia de contar con normas en materia contable homólogas que puedan ser aplicadas en cualquier parte del mundo, que permitan comparar de un país a otro la información financiera de entidades sobre una misma base de preparación.

Al homologar los principios de contabilidad generalmente aceptados con la normatividad internacional (IFRS) el lenguaje contable en el mundo se estandariza, y por ende, en las empresas. Actualmente las Normas de Información Financiera están conformada con la siguiente estructura:

NIF A Marco conceptual.
NIF B Normas aplicables a los estados financieros en su conjunto.
NIF C Normas aplicables a conceptos específicos de los estados financieros.
NIF D Normas aplicables a problemas de determinación de resultados.
NIF E Normas aplicables a las actividades especializadas de distintos sectores.
Circulares
Interpretación a las Normas de Información Financiera (INIF)
Establecimiento de las bases de aplicación supletorias

Para la aplicación de las NIF es importante el Juicio Profesional del Contador, ya que él empleará los conocimientos técnicos y su experiencia profesional, así como el criterio o enfoque prudencial (selección de la opción más conservadora), sobre bases equitativas.

Aunque el Marco Conceptual está ubicado en la primer serie no es una norma que contenga reglas específicas para valuar, presentar y revelar la información financiera, y si es el fundamento normativo para que la administración aplique sobre esta base las demás normas contables. Así, cuando no exista una norma o una interpretación que sea específicamente aplicable, la administración estudia la mejor forma de aplicar las reglas de valuación, presentación y revelación, a partir de los conceptos que se describen en este Marco Conceptual, y al mismo tiempo considere su aplicabilidad (NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las estimaciones contables y errores). En un número limitado de casos podría haber conflictos entre el Marco Conceptual y un determinado requerimiento contenido en una norma o una interpretación. En los casos en que exista conflicto, los requerimientos de la norma o Interpretación prevalecen sobre los del Marco Conceptual (NIIF 2014. A11)

Marco conceptual (NIF A) es un sistema coherente de objetivos y fundamentos interrelacionados que establece la naturaleza, función y limitaciones de la información financiera contenida en los estados financieros. Sirve como sustento racional para el desarrollo de normas de información financiera y como referencia en la solución de los problemas que surgen en la práctica contable (Geba, Bifaretti, Fernández, 2010). También proporciona una terminología y punto de referencia en común entre los usuarios de la información financiera. El Marco conceptual está integrado de la siguiente manera:

NIF A1	Estructura de la normas de información financiera.
NIF A2	Postulados básicos.
NIF A3	Necesidades de los usuarios y objetivos de los estados financieros.
NIF A4	Características de los estados financieros (objetivos).
NIF A5	Definición de los elementos básicos.
NIF A6	Criterios generales de reconocimiento y valuación de los elementos de los estados financieros.
NIF A7	Criterios generales de la presentación y revelación de la información financiera contenida en los estados financieros.
NIF A8	Bases para la aplicación de normas supletorias en ausencia de las NIF particulares.

El Marco Conceptual establece los conceptos fundamentales que sirven de sustento para la elaboración de NIF particulares. Las NIF particulares establecen las bases específicas de valuación, presentación y revelación de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos que afectan a la entidad y que son sujetos de reconocimiento contable.

Además, el Marco Conceptual puede ayudar a los preparadores de estados financieros, en la aplicación de las Normas de Información Financiera; a los auditores externos en la formación de una opinión acerca de si los estados financieros están de acuerdo con

las NIIF; a los usuarios de los estados financieros en la interpretación de la información contenida en los estados financieros preparados de acuerdo con las NIIF; a los interesados en el trabajo del IASB, suministrando información sobre su enfoque a la formulación de las normas de contabilidad.

Los Postulados básicos describen los fundamentos que configuran el sistema de información contable y rigen el ambiente bajo el cual debe operar (Laya, 2011). Son ocho postulados básicos: sustancia económica, entidad económica, negocio en marcha, devengación contable, asociación de costos y gastos con ingresos, valuación, dualidad económica, consistencia, y en conjunto integran los principios con los cuales se debe de preparar la información financiera. El Postulado de sustancia económica obliga a la captación de la esencia económica en la delimitación y operación del sistema de información contable. El postulado de entidad económica identifica y delimita al ente. Negocio en marcha asume la continuidad del ente como negocio. Devengación contable, asociación de costos y gastos con ingresos, valuación, dualidad económica, y consistencia son los postulados que establecen las bases para el reconocimiento contable de las transacciones, transformaciones internas de una entidad y otros eventos, que la afectan económicamente.

Para Lora y Devia (1998, pág. 44) “toda empresa para su funcionamiento está adquiriendo una gran cantidad de información externa por diferentes vías”, y entre otras necesidades de las empresas (usuarios) de la información financiera es tomar de decisiones y los estados financieros deben permitir al usuario evaluar el comportamiento económico-financiero, su estabilidad, efectividad y eficiencia, así como la capacidad de la entidad para optimizar sus recursos, obtener financiamientos, y determinar la viabilidad de la empresa como negocio en marcha para tomar decisiones.

La actividad económica materializa las necesidades de los usuarios de la información financiera a través del intercambio de objetos económicos entre los distintos sujetos comprador-vendedor que participan en ella. El usuario destina sus recursos, comúnmente en efectivo, a consumos, ahorros y decisiones de inversión, donación o

préstamo, para lo cual requiere de herramientas para su toma de decisiones. Según el autor (Castillo, 2010, pág. 553), la sincronización entre la información económica-financiera y optimización “apunta hacia decisiones efectivas”, convirtiéndose así la información financiera una herramienta esencial para la toma de decisiones.

La información financiera es confiable cuando su contenido es congruente con las operaciones que realiza con terceros externos (transacciones) y con las transformaciones internas que realiza la administración con los recursos materiales, financieros y humanos (Mancilla y Martín, 2010). Los usuarios de dicha información financiera suele ser los accionistas o dueños; los patrocinadores (donantes, asociados y entidades con propósitos no lucrativos); órganos de supervisión y vigilancia, administradores, proveedores, acreedores, empleados, clientes y beneficiarios, unidades gubernamentales, contribuyentes de impuestos, organismos reguladores, público inversionista, analistas financieros y consultores, y estos fundamentan su toman decisiones económicas en el conocimiento de las entidades y su relación con éstas; de este modo, están potencialmente interesados en la información financiera suministrada por dichas entidades. La información financiera es cualquier tipo de declaración que exprese la posición (Marcotrigiano, 2011) y desempeño financiero de una entidad, siendo su objetivo esencial ser de utilidad al usuario en la toma de sus decisiones económicas.

Metodología

El diseño de la investigación es de corte transversal descriptivo, y tiene por objeto analizar si el Marco Conceptual de las Normas de Información Financiera es aplicado en las Pyme para los usuarios de la información financiera para la toma de decisiones. El fenómeno se estudia como lo describe Hernández (2006) “tal y como se dan en su contexto natural” (p. 267), observando y analizando las situaciones ya existentes. El objetivo del estudio es mostrar si las empresas Pyme preparan su información financiera para la toma de decisiones con base en el Marco Conceptual de las Normas de Información Financiera.

Debido al poco conocimiento de las Normas de Información Financiera, y por tratarse de un tópico especializado, el estudio inicia como transaccional exploratorio con un

alcance descriptivo, que muestra el desconocimiento de la aplicación de las Normas de Información Financiera que prevalece en la Pyme del Distrito Federal, específicamente el Marco Conceptual. En el estudio se establecieron las variables de Normas de Información Financiera, tamaño de empresa, ingresos fiscales, antigüedad en el mercado, sector económico al que pertenece la Pyme, número de empleados, fuentes de financiamiento, residencia fiscal, y origen de capital. El tratamiento de las variables es individual. El estudio concluye con la intención de comprender cómo las empresas Pyme subsidiarias de un residente en el extranjero aplican las normas de información financiera en comparación con empresas pyme residentes en México.

Se empleó como instrumento la entrevista estructurada que se aplicó a los propietarios, directivos, y gerentes de la Pyme del Distrito Federal, a los cuales se les explicó el propósito del estudio y de la entrevista. Se utilizó como herramienta para la recolección de datos la computadora personal. El instrumento fue desarrollado tomando en cuenta cuestionarios que fueron utilizados en investigaciones fiscales. Además se utilizaron métodos cualitativos para la recolección de datos como la revisión de la literatura sobre las variables que se estudian, se consultó a expertos en el tópico de las normas contables en sesiones de profundidad. Se aportó la evidencia relacionada con el contenido, con el criterio y con el constructo, lo que da la validez y confiabilidad del instrumento. El propósito de la recolección de datos fue para evaluar la aplicación de las norma; no fue para medir variables y realizar un análisis estadístico; se aplicó la observación no participante (externo), ya que el rol fue fungir como evaluador y observador.

Población y muestra.

La población de estudio está ubicada en la Cd. de México; la unidad de análisis (muestra) está conformada por empresas que están ubicadas en la categoría de Pequeñas y Medianas, con residencia nacional, y algunas otras que aunque tienen residencia nacional, son una parte relacionada con un residente en el extranjero, es decir, son subsidiarias de una empresa extranjera. La selección de la muestra fue de tipo no probabilístico, cualitativa, conformada por empresas pequeñas y medianas, sujetos voluntarios sobre las cuales se recolectaron datos, y conforme a Hernández

(2006) “sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia” (p. 302). La población está conformada por ciento ochenta y nueve Pyme que comparten atributos específicos como lo clasifica la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana, en materia de actividad económica, número de personas que emplea, y sector económico. Se considera también el régimen fiscal que establece la Ley y las fuentes de financiamiento que tienen como alternativas, a este grupo de empresas fueron a las que se les aplicó el instrumento de investigación para la recolección de datos.

El grupo de Pyme que se estudió desarrolla sus actividades en el sector económico de servicios, y para efectos del análisis se tomó específicamente los reactivos de la entrevista, la aplicación de las Normas de Información Financiera, según establece el Marco Conceptual.

Resultados

En la Ciudad de México con respecto al total nacional las empresas pequeñas y medianas representan el 10.30%, y de esta población se estudia el .05%, ciento ochenta y nueve empresas que emplean al .71% del personal ocupado en la Ciudad de México (veintitrés mil seiscientas setenta y un personas). Para el caso de estudio en la unidad de análisis no se contó con la información necesaria de la mayoría de las empresas medianas entrevistadas que contuvieran los conceptos de activos, valor de las actividades económicas y transacciones con terceros, menos aun de las pequeñas empresas. Con este antecedente, para efecto del estudio, solamente se tomó la información de las empresas medianas que contuvieran los elementos para procesar las operaciones y transacciones de organización, y que a partir de allí, la administración pudiera generar información financiera quedando este grupo como la unidad de análisis.

Tabla 2
Relacion de la muestra estudiada con respecto a las unidades economicas y el personal ocupado del último censo económico. Año 2014.

	Empresas		Personal Ocupado		
Tamaño	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	
Mediana Empresa	0.05 %	189	0.71 %	23,671	
Total Distrito Federal	10.30 %	365,993	18.97 %	3,299,325	
Total Nacional	100 %	3,551,010	11.8 %	17,384,778 (1)	
				2,732,056 (2)	
Total Muestra	100 %	189	100 %	23,671	

Fuente: Elaboración propia con datos del INEGI 2013. Fecha de estudio: noviembre de 2014

(1)Dependiente de la razón social

(2)No dependiente de la razón social

Es importante destacar que en la unidad de análisis existen cuarenta y tres empresas que son subsidiarias de empresas residentes en el extranjero. Estas empresas representan el 22.75% de la muestra y emplean al 26.17% de las personas que laboran en ellas (6,194 empleados) y preparan sus Estados Financieros con base en Normas de Información Financiera y la toma de sus decisiones es con dicha información financiera ya aprobada por la alta dirección o propietarios del capital. Son ciento treinta y un empresas medianas con capital cien por ciento mexicano que se desenvuelven en un mercado nacional; representan el 69.31% de la población y emplearon a 15,615 personas que representan el 65.97% del personal ocupado de la unidad de análisis. Este segmento de empresas prepara información financiera con base en reglas contables sin considerar las normas de valuación, presentación y revelación que establecen las NIF. La información que se prepara no tiene connotación sobre las normas de información financiera sino que se realiza con base en flujo de efectivo, y en la mayoría de los casos la contabilidad está orientada al cumplimiento, determinación, y pago de los impuestos, en todo caso, esta se prepara con un perfil administrativo (Tabla No. 3).

Tabla 3
Relación de la muestra empresas con respecto a las variables estudiadas
Año 2014

Tamaño Empresas	Número	Porcentaje	Personal Ocupado	Número	Porcentaje
Mediana empresa	189	100%		23,671	100%
Empresas globales subsidiarias	43	22.75%		6,194	26.17%
Empresas mexicanas nacionales	131	69.31%		15,615	65.97%
No identificadas	7	3.70%		638	2.70%
Régimen General de Ley	188	99.47%		23,671	100%

Fuente: Elaboración propia con base en datos proporcionados con las entrevistas realizadas.
Fecha de estudio: noviembre de 2012.
(1) Consolida Fiscalmente.
(2) Incluida en las empresas mexicanas nacionales

Otro hallazgo de la investigación es que existen cinco empresas medianas que son trasnacionales, de las cuales cuatro son de capital mexicano y dos son subsidiarias de empresas que cotizan en mercado bursátil mexicano. Solamente se encontró a una empresa mediana que es trasnacional y actúa como controladora por su capacidad accionaria y por el control significativo que tiene sobre una empresas subsidiaria en el extranjero; dicha empresa mediana (controladora en México) emplea a 99 personas representando el 0.42% del total de la muestra (Tabla 4). La relevancia de ésta última es, además de sostener fuentes de empleo en el país, está preparada para hacer frente al mercado internacional, y genera empleo en el extranjero mediante la empresa subsidiaria que tiene establecida.

Tabla 4
Relación de la muestra empresas con respecto a las variables estudiadas
Año 2014

Empresas mexicanas trasnacionales	5
Origen del capital social mexicano	4
Empresas subsidiarias	2
Empresas controladora	1

Fuente: Elaboración propia con base en datos proporcionados con las entrevistas realizadas.
Fecha de estudio: noviembre de 2012.

La primera fuente de financiamiento de más del cincuenta por ciento de las empresas medianas son préstamos vía factoraje financiero. Se observó que el 5.71% de las empresas medianas tienen más de cincuenta años correspondiendo la más antigua a 88 años en el mercado y son empresas subsidiarias de grupos residentes en el extranjero. Dichas empresas preparan información financiera con base en Normas de Información Financiera. El 39.29% de las empresas de capital mexicano residentes en el país tienen menos de veinticinco años en el mercado y procesan su información financiera con la contabilidad tradicional.

Conclusiones

La pequeña y mediana empresa no obstante de ser un grupo que impacta en las actividades económicas del país tiene un área de oportunidad en materia normativa contable. Por la fragilidad de su estructura organizacional pareciera que no fuere un tema importante preparar información financiera con base en normas contables, cuando en dicha información se contiene los elementos para identificar los bienes y derechos del patrimonio de la organización, además de concentrar las partidas de sus obligaciones laborales, legales, sus pasivos financieros, y demás compromisos adquiridos.

A la luz del marco conceptual, en la información financiera puede leerse cuál es la posición económica de la entidad y los resultados de sus operaciones para concientizar a los usuarios de la información la realidad de la organización, al mismo tiempo, identificar la capacidad de la negociación como negocio en marcha, según los postulados básicos que deben regir en dicha información. En este escenario, y con el juicio profesional de los usuarios de la información, la toma de decisiones será más eficiente y cualquier ambigüedad de aplicación normativa será fácilmente resuelta.

Las empresas que tienen actividades económicas con partes relacionadas residentes en el extranjero tienen una práctica continua de preparar información con base en normas de información financiera debido a la exigencia de su controladora, y que para efectos de este estudio, solamente el 22.75% de las empresas preparan información

financiera con base en NIF. El fin que persigue ésta última es homologar información financiera para consolidar datos en forma unánime, de allí la obligatoriedad para las subsidiarias de preparar sus estados financieros con base en las normas de información financiera que sean afines, y esto solo se logra cuando las normas son homólogas.

Si bien es cierto que la exigencia obliga a las pequeñas y medianas empresas subsidiarias de un residente en el extranjero a preparar información financiera con base en NIF, también es cierto que las autoridades fiscales obligan a las empresas a preparar su información financiera con base en los mismos lineamientos contables. Esta es un área de oportunidad para los micro, pequeños y medianos empresarios, de profundizar en el conocimiento contable para aplicarlo en sus empresas para utilidad en la toma de decisiones; como se mencionó en el apartado de los resultados, la pequeña empresa manifiesta una severa oportunidad de preparar información financiera con base en NIF, que contenga los conceptos de activos, valor de las actividades económicas y transacciones con terceros para la toma de decisiones.

Referencias

Castillo, M., (2010). Empresarios exitosos: cómo toman decisiones. Revista Venezolana de Gerencia, Octubre-Diciembre, 548-569.

CINIF, (2015). Normas de Información Financiera. Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera, A.C. IMCP.

CINIF, (2011). Convergencia de las NIF con las IFRS. Análisis de las principales diferencias. Consejo para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera, A.C. pág. 265. México.

Geba, N., Bifaretti, M., Fernández L., Liliana E., (2010). Marco conceptual para la especialidad contable socio-ambiental. Actualidad Contable Faces, Enero-Junio, 49-60.

IMCP, (2014). Normas de Auditoría para atestiguar revisión y otros servicios relacionados. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

IMCP, (2006). Normas de información financiera (NIF). Vicepresidencia de Desarrollo y Capacitación Profesional Comisión de Análisis y Difusión de las Normas de Información Financiera. 31 de Enero de 2006, Núm. 20.

Laya, A., (2011). Los principios y postulados básicos de la contabilidad: Una perspectiva histórica-conceptual desde la doctrina contable. Actualidad Contable Faces, Julio-Diciembre, 79-101.

Lima, R., (2007). Información financiera en las PYMES. Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle, enero-julio, 67-75.

Lora, M., Devia, N., (1998). Necesidades de información externa en las empresas de la ciudad de Cali. Estudios Gerenciales, octubre-diciembre, 43-82.

Mancilla, E., (2014). Contabilidad Internacional. Universidad La Salle, Cd. De México, pág. 44.

Mancilla, E., (2013). Análisis empírico sobre las empresas que reportan en el marco de las IFRS en México. Cuadernos de Contabilidad, 14 (35), 373-394.

Mancilla, E., Martín, V., (2010). Control en la administración para una información financiera confiable. Contabilidad y Negocios, Julio-Sin mes, 68-75.

Marcotrigiano, L., (2011). Discusión del concepto de "activo" dentro del Marco Conceptual de las Normas Internacionales de Información Financiera. Actualidad Contable Faces, Enero-Junio, 72-85.

El engagement y la motivación en la percepción de trabajadores de las micro y pequeñas empresas en Xalapa, Veracruz

Teresa García López
Marisa Pérez Tirado
Ana María Díaz Cerón

Resumen

En las organizaciones las personas deben ser consideradas como un capital intelectual, valorando su talento, sus competencias y su integridad como seres humanos. Este valioso recurso requiere fomentar su desarrollo proporcionándole las condiciones óptimas que lo impulse a colaborar proactivamente en la empresa, contribuyendo al logro de los objetivos planteados. Este trabajo surge del interés de un grupo de micro y pequeños empresarios preocupados por conocer la situación prevaleciente respecto a la motivación y al *engagement* del recurso humano en sus negocios, por lo que las autoras se dieron a la tarea de llevar a cabo un estudio que permitiera identificar algunos de los factores individuales, grupales y organizacionales que los motivan, así como el entorno relacionado con la participación activa, el compromiso, el vigor y la identificación que influyen en el *engagement* del personal, cuyos resultados se reportan en este documento. La recopilación de información se llevó a cabo durante los meses de junio y julio de 2015, mediante la aplicación de un cuestionario previamente diseñado y probado por las autoras y ajustado a las necesidades del proyecto. Se obtuvo información de 89 trabajadores de cinco empresas y posteriormente a su análisis su describieron los hallazgos, mismos que se presentan en este documento, primero, especificando las características generales del total de trabajadores así como por empresa. En un segundo apartado, la situación prevaleciente de manera general y comparativa en la motivación y el *engagement*. Posteriormente se analiza el porcentaje de eficiencia para ambas variables y se presentan algunas conclusiones de las autoras.

Palabras clave: *Engagement*, Micro Empresa, Motivación

Abstract

In organizations people should be considered as an intellectual capital, valuing their talent, skills and integrity as human beings. This valuable resource requires foster their

development by providing optimal conditions that drives him to collaborate proactively in the company, contributing to the achievement of the objectives. This work stems from the interest of a group of micro and small entrepreneurs who wanted to know the prevailing situation regarding the motivation and *engagement* of human resources in business, so the authors undertook the task of conducting a study would identify some of the individual, group and organizational factors that motivate them and the environment related to the active participation, commitment, vigor and identification influencing the *engagement* of staff, whose results are reported herein. Information gathering was conducted during the months of June and July 2015 by applying a previously designed and tested by the authors and adapted to the needs of the project questionnaire. Information of 89 workers of five companies was obtained and later analysis described his findings, which are presented in this paper, first, specifying the general characteristics of all workers as well as business. In a second section, the prevailing situation in general and comparative motivation and engagement. Then the percentage of efficiency for both variables is analyzed and some conclusions of the authors are presented.

Keywords: *Engagement*, Micro Company, Motivation

Estado del arte

La evolución del capital humano en las organizaciones se ha estudiado en las últimas décadas considerando su importancia en el logro de objetivos institucionales, pasando de ser considerado un recurso pasivo que realizaba actividades rutinarias, con aportación únicamente de esfuerzo físico a los procesos productivos y con incentivos económicos como estímulo, a ser considerado un capital intelectual con talento, competencias, capacidades e integridad como ser humano, entre muchos otros factores, que contribuyen en el desarrollo empresarial. Por ello, este capital requiere que se fomente su desarrollo en las condiciones óptimas, para impulsarlo a colaborar proactivamente con la organización.

Actualmente se ha dado mayor relevancia a este tema, y se ha otorgado mayor atención al elemento humano de las organizaciones y a los beneficios que conlleva invertir en él, no sólo en cuestión de divisas, sino también en dedicarle tiempo a tratar de conocer con mayor profundidad sus necesidades y motivaciones, así como la manera en que se sienten identificados con las características y formas de hacer las cosas en la empresa, a fin de demostrarle su importancia dentro de la misma, y de reconocer ante ellos, que son el recurso más importante con el que se cuenta y sin el cual, una organización no podría alcanzar sus objetivos.

Estudiar la motivación del capital humano, puede ofrecer información relevante para conocer los elementos que influyen en el comportamiento de los individuos y cómo pueden éstos ser desarrollados en la búsqueda de la satisfacción y la motivación del mismo, tanto dentro como fuera de la organización. Así mismo, es posible identificar si existe algún factor que está obstaculizando los procesos y funciones del trabajador, limitando la identidad institucional que hace que las metas y objetivos realmente están siendo compartidos por todos los miembros de la empresa.

La palabra motivación proviene del latín, “motivus” que significa causa o movimiento; puede definirse como el señalamiento o énfasis de una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en acción ese medio o esa acción, o bien para que

deje de hacerlo. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta (Woolfolk, 2006).

Para Robbins (1998), la motivación es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.

En el mundo laboral, la motivación es un factor que puede ser utilizado por la dirección, para generar una alta productividad y satisfacción de los colaboradores. Por ello, es importante comprender que la motivación en el contexto laboral, es el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras (Arias & Heredia, 2006).

La dirección tiende a maximizar la eficacia y productividad del individuo, y éste, a su vez, centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Para que la motivación del personal tenga éxito, intereses personales y empresariales deberán coincidir. Si la empresa quiere que los trabajadores de todos los niveles, además de su presencia física en su lugar de trabajo, presten su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal (motivación), tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador (Martínez, 2012).

En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes, es decir, la motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo, que es aquello que las personas conocen de sí mismas y del ambiente que las rodea, implicando sus valores personales influidos por su ambiente físico y social, por su estructura fisiológica y por sus necesidades y experiencias (Cerrón, 2004).

Por otro lado, para generar las condiciones necesarias que garanticen un personal comprometido y eficiente, es necesario conocer y estudiar las demandas o necesidades de los individuos a fin de crearles un ambiente de trabajo de bienestar físico, psicológico y social, que permita fortalecer su desempeño, logrando que adquieran los comportamientos deseados y aporten ideas positivas hacia la

organización para la que trabajan. Uno de los procesos que las organizaciones pueden considerar de ayuda en la determinación de los factores que facilitan el bienestar y que algunos autores ya se encuentran considerando como parte importante del estudio del capital humano en las organizaciones, es el *engagement*.

Para Cárdenas y Jaik (2014), el *engagement* proviene tanto de bases filosóficas como de bases psicológicas. Los autores en su obra, señalan que por el lado filosófico, Aristóteles en su libro La gran ética, hace referencia al término *eudaimonía* que es una palabra clásica traducida como felicidad, éste término es considerado el más alto en la jerarquía de valores que estudia, además de ser apreciado como el más grande de los bienes, dejando a un lado la relación del concepto como un estado mental de alegría y placer, sino más bien como un ejercicio virtuoso, voluntario y constante de la forma de actuar del hombre:

> Queda manifiesto que la felicidad, desde su acepción filosófica, existe a través de una sabiduría práctica, que llega a formar parte del carácter de una persona, se construye a lo largo de su vida, se logra en el ejercicio activo y requiere ser alimentada por las situaciones de felicidad que se identifican en la vida cotidiana (Cárdenas & Jaik, 2014, pág. 24).

El hombre se encamina hacia la felicidad por medio de la voluntad y no con una acción aislada, sino con la tendencia o costumbre en la cual se da la virtud como una forma de actuar. (Cárdenas & Jaik, 2014). De acuerdo a esta descripción de la felicidad, el *engagement* tiene en común la búsqueda del bienestar de las personas tanto en lo mental como en lo físico, a manera de lograr “vivir bien y obrar bien”.

La Psicología en el marco del *engagement*, hace su aportación desde dos de sus ramas que son la Psicología Humanista y la Psicología Positiva.

La Psicología Humanista se centra en el desarrollo de los seres humanos en cuanto a buscar su salud mental y crecimiento personal en todos sus ámbitos y roles por desempeñar, esta rama de la psicología surgió para su estudio en la década de los sesenta y su principal precursor es Abraham Maslow, quien aporta al *engagement* la consideración del ser humano como el centro de interés, en este caso, en el ámbito laboral, analizando sus valores, la percepción que tiene de sí mismo en el trabajo y sus respuestas ante las dificultades en la organización (Cárdenas & Jaik, 2014).

La Psicología Positiva por su parte, tiene como objetos de estudio principalmente a las emociones positivas, la afectividad positiva y negativa, así como la felicidad en torno a la determinación de su naturaleza y medición. Por tanto, promueve el estudio de los rasgos psicológicos positivos de los seres humanos y el cultivo de la mejora en su vida personal y profesional. La investigación científica de la psicología positiva se enfoca entonces en estudiar (Cárdenas & Jaik, 2014):

> Tanto los antecedentes negativos del malestar, sus antecedentes y consecuencias, como los antecedentes positivos del bienestar con sus propios antecedentes y consecuencias (pág. 29)

Por lo tanto en el área laboral de la salud ocupacional, los mismos autores señalan que el estudio del malestar de los trabajadores, se inclinó hacia el *Burnout*, traducido como Síndrome Quemado por el Trabajo (SQT), mientras que el estudio del bienestar de los trabajadores, se enfocó al *Engagement*. De alguna forma el *Burnout* se considera parte del origen del *engagement* al surgir en forma simultánea como un enfoque de la Psicología Positiva a manera de un opuesto, en su área de estudio.

En la Figura 1, se muestran gráficamente los antecedentes psicológicos y filosóficos que dieron origen al *Engagement*, relacionando las bases de la Filosofía aristotélica con las ramas y enfoques de la Psicología que se desarrollaron hasta llegar al estudio del *Engagement* de las personas en el área laboral.

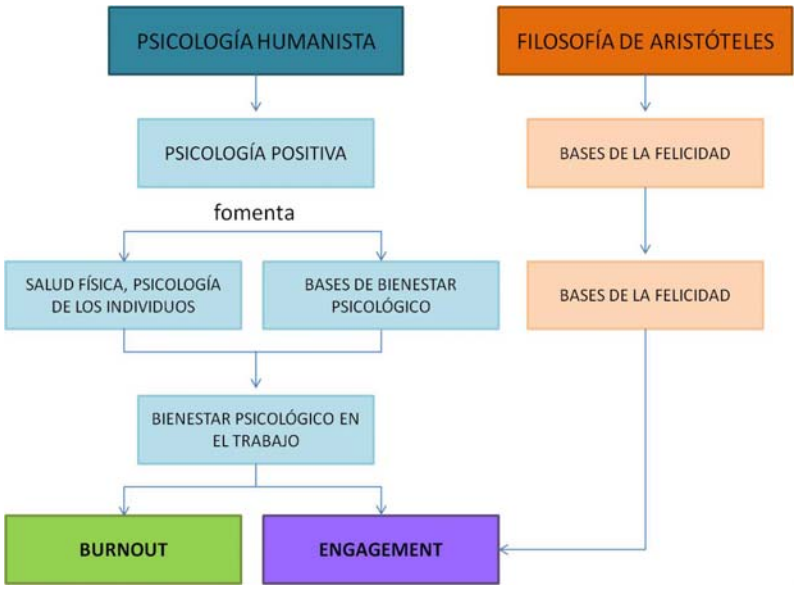


Figura 1. Antecedentes teóricos del *Engagement*: fundamentación filosófica y psicológica

Nota: tomado de Cárdenas & Jaik, (2014, pág. 23)

Salanova y Schaufeli (2009), mencionan en su obra que el *engagement* es "un estado mental positivo de realización, relacionado con el trabajo, que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción". Lo consideran un estado psicológico positivo en el que los autores aportan la conceptualización de los tres factores antes mencionados y que han servido como base para la realización de investigaciones en el ámbito laboral y educativo, permitiendo de esta manera su medición.

Por otro lado, de manera complementaria, otros autores (Cárdenas & Jaik, 2014), señalan que el *engagement* se relaciona con el altruismo organizacional, cooperación en el grupo, estar ilusionado por el trabajo, capacidad para afrontar demandas, conexión energética y afectiva con el trabajo, motivación por el trabajo, compromiso o enamoramiento por el trabajo.

Las personas con *engagement* se sienten enérgica y eficazmente unidos a sus actividades y capaces de responder a las demandas de su puesto con absoluta eficacia. (Carrasco, De la Corte, & León, 2010). Es un estado que cuando está presente en los trabajadores de una empresa, genera una mayor activación, intensidad y entusiasmo en el trabajo. (Engagement Innovum Fundación Chile, 2015)

En las organizaciones estudiar el *engagement,* puede ayudar a determinar factores importantes acerca de la forma en que los colaboradores se sienten respecto a sus actividades de trabajo, la identificación con la empresa y sus valores, el entusiasmo que les motiva a hacer las cosas, al mismo tiempo que se pueden detectar aquellos factores que no hacen una aportación al bienestar en su ámbito laboral, esto con el fin de tener la oportunidad tomar acciones o medidas para propiciar las condiciones óptimas para que trabajen con gusto en la empresa.

Antecedentes del estudio

En el estudio de la motivación, dependiendo del enfoque y del sector al que se avoquen, existen diversas investigaciones, sin embargo, para este trabajo, se consideró como antecedente el realizado por García, Díaz y Ortiz (2014), quienes llevaron a cabo un estudio en una organización hotelera en la ciudad de Xalapa, Veracruz, cuya finalidad fue determinar los factores que influían en la motivación del personal de las diferentes áreas funcionales de la empresa (Contraloría general, Seguridad, Recursos Humanos, División de cuartos, Alimentos y bebidas, Ventas, Mantenimiento, Operadoras) tomando como base para el estudio de la motivación, las tres dimensiones del modelo básico de comportamiento de Robbins (1998): Individuo, Grupo y Organización.

Los autores aplicaron a cada uno de los integrantes del hotel, un cuestionario con escala tipo *Likert* para conocer su opinión. Se encuestaron a 152 personas del total de 158 reportadas y se hizo un análisis por área funcional acerca de la motivación de los mismos. El *Alpha* de *Cronbach* reportado para el instrumento fue de 0.96.

Para el estudio de la dimensión de Individuo, se consideraron los indicadores: antigüedad en la empresa, funciones que realizan, participación en el desarrollo del hotel, responsabilidad sobre personas, equipos y materiales, la rutina en el trabajo, el cambio en el funcionamiento del hotel.

Respecto a la dimensión de Grupos, se consideraron los indicadores: pertenencia al grupo de trabajo, relaciones con pares y subordinados, y logros del grupo.

Con relación a la dimensión Organización, los indicadores considerados fueron: Identidad y filosofía, capacitación y desarrollo, relaciones y comunicación con el jefe, claridad en definición de funciones, autonomía en el trabajo, equilibrio entre la vida y el trabajo, forma de supervisar y evaluar el trabajo, contribución directiva al clima laboral favorable, equidad de trato, remuneración, seguridad de permanencia en el trabajo, infraestructura y equipo disponible.

En cuanto al campo del *engagement*, en Chile mediante la organización *Engagement Innovum* Fundación (2015), se llevó a cabo un estudio durante el segundo semestre del 2014 y enero del 2015 en 19 empresas de Chile, involucrando a 4,642 personas encuestadas online mediante una plataforma diseñada para este estudio. El objetivo fue explorar el comportamiento del *engagement* en su cultura chilena a modo de conocer cómo se sentían las personas en el trabajo. Se utilizó la Utrecht Work *Engagement Scale* y usando el Modelo de los Recursos y Demandas Laborales (DRL).

El puntaje promedio de *engagement* obtenido por la muestra de trabajadores chilenos corresponde a un 4.34 en una escala que va desde 0 a 6 puntos. En comparación con algunos países de occidente como Estados Unidos y Gran Bretaña, el puntaje es similar. Por otro lado, sólo el 18% se encuentra en total estado de *engagement*, en cuanto al género no se encontraron diferencias relevantes para este aspecto, el personal que tiene mayor porcentaje en el puntaje de *engagement* es aquel con nivel de educación básica, también es posible establecer que el nivel de *engagement* esta levemente relacionado con la antigüedad del tiempo en las empresas de las personas.

También para el tema del *engagement* se tomó como referencia la tesis aún no publicada, denominada *Engagement de los trabajadores del Consejo Estatal de Asistencia para la Niñez y la Adolescencia (CEDAS)* cuyo objetivo fue diagnosticar en el Consejo Estatal de Asistencia para la Niñez y la Adolescencia (CEDAS) de la ciudad de Xalapa, Veracruz, la existencia de empleados *engagement* así como su relación con el liderazgo. La variable *engagement* se midió por medio de las dimensiones de vigor, dedicación y absorción aplicado a 26 empleados con un instrumento basado en las investigaciones de Salanova & Schaufeli (2004).

En este documento, las autoras consideran, el *engagement* como un estado psicológico voluntario, constante y positivo del colaborador de una organización, en relación al trabajo que desempeña, el cual se caracteriza por las formas de actuar como la identificación hacia la empresa, compromiso, vigor y participación activa dentro de la misma.

Acercamiento Metodológico

Justificación

De acuerdo al Censo Económico 2014 del INEGI, en México el 94.3% de los establecimientos son microempresas, seguidos de un 4.7% de pequeñas empresas y un mínimo porcentaje en medianas y grandes empresas (INEGI, 2016).

En el Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM) de la Secretaría de Economía, en el estado de Veracruz están registradas un total de 57,230 empresas, de las cuales 3,667 pertenecen al municipio de Xalapa. (Secretaría de Economía, 2016). Considerando la estratificación establecida en el Diario Oficial de la Federación (Secretaría de Gobernación, 2009), el 99.45% pertenecen al rango de Micro y Pequeña empresa con un estimado de 3,647 organizaciones.

Xalapa es una de las economías municipales más grandes del estado, caracterizada por una gran actividad derivada de la prestación de servicios de distinta naturaleza y una intensa actividad comercial, lo que ha propiciado la conformación de un importante espacio regional de actividad económica (Barcelata, 2013).

La situación en la actualidad para las empresas en la ciudad de Xalapa y en general para el estado de Veracruz, no es fácil. Algunos factores como el incremento en los impuestos y en las materias primas, la inseguridad, los monopolios y el desequilibrio en el gasto público, son obstáculos que le dejan un camino arduo a los emprendedores y empresarios. Aun así existen empresas que han logrado posicionarse, generando empleos e ingresos suficientes para su operación y desarrollo, por lo que se preocupan por mejorar sus procesos e incrementar sus ventas, ofreciendo así mejores condiciones para su personal activo.

El *engagement* y la motivación del personal son campos que da a veces temor abordar cuando los empresarios saben que no siempre pueden ofrecerles a sus

empleados el mejor sueldo o las gratificaciones esperadas, sin embargo es importante conocer cuáles son los factores que generan motivación y comportamientos favorables dentro de la empresa, así como aquellos que no lo hacen, al rigor de las dimensiones establecidas para su estudio, ya que estas generan un panorama holístico en su empresa y puede ayudarles a los empresarios a desarrollar técnicas, condiciones, estrategias, etc. que generen la motivación y *engagement* esperados, mismos que impulsarán la eficiencia en el cumplimiento de sus objetivos.

El interés por parte de las autoras de llevar a cabo estudios orientados a identificar los factores que influyen en la motivación y el *engagement* de los trabajadores en las organizaciones de la ciudad de Xalapa Veracruz y la preocupación de un grupo de empresarios de micro y pequeñas empresas por conocer la situación prevaleciente entre sus trabajadores respecto a estos temas, fueron coincidentes por lo que se propuso realizar un estudio que permitiera responder las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Qué factores individuales, grupales y de la organización, influyen en la motivación del personal de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Xalapa, Veracruz?
- ¿Qué factores de participación activa, compromiso, vigor e identificación influyen en el *engagement* del personal de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Xalapa, Veracruz?

Objetivo

Por lo anteriormente comentado, el objetivo general de este estudio fue identificar los factores que influyen en la motivación y el *engagement* en el personal de las micro y pequeñas empresas solicitantes del estudio, localizadas en la ciudad de Xalapa.

Objetivos específicos

- Determinar las características del ámbito en estudio.
- Identificar los factores individuales, grupales y de la organización que influyen en la motivación del personal de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Xalapa.

- Identificar los factores de participación activa, compromiso, vigor e identificación que influyen en el *engagement* del personal de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Xalapa.

Variables

En la Tabla 1, se describen conceptualmente las variables a estudiar: Motivación y *Engagement*, así como las dimensiones que las integran.

Tabla 1.Conceptualización de variables

Variable	Dimensión
Motivación. Voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual (Robbins, 1998).	Individuo. Elementos que generan intrínsecamente en la persona, motivación hacia el trabajo.
	Grupo. Consideran el comportamiento grupal como motivador en el trabajo.
	Organización. Situaciones generadas por el funcionamiento de la empresa, que impactan en la motivación del trabajador.
Engagement. Estado psicológico voluntario, constante y positivo del colaborador de una organización, en relación al trabajo que desempeña, el cual se caracteriza por las formas de actuar (Salanova & Schaufeli, 2009).	Participación activa. Acciones adicionales que el trabajador se encuentra dispuesto a aportar dentro de la organización a favor de la misma.
	Compromiso. Forma en la que el trabajador muestra entusiasmo por su empleo.
	Vigor. Manifestación por parte del trabajador de altos niveles de energía, resistencia mental, esfuerzo y persistencia.
	Identificación hacia la empresa. Sentimiento de satisfacción, orgullo y placer que el trabajo genera en el empleado.

Nota: elaboración propia.

Tipo de estudio

El estudio realizado de acuerdo con su finalidad, fue de tipo aplicado, pues contribuye a la solución de problemas específicos, relacionados con el objeto de estudio abordado. Según las fuentes de información que utiliza, es documental y de campo, pues se basa en la revisión de documentos, libros, textos y revistas, así como en recabar información en el lugar donde se encuentran el fenómeno y las unidades de análisis (*in situ*) (Ortiz & Escudero, 2006).

Toda vez que no existe control sobre sus variables, es no experimental, pues la observación se realizó una vez ocurrido el fenómeno; según el tiempo en el que son recolectados los datos, se define como transversal, pues estudia las variables simultáneamente en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

De acuerdo con su alcance, se trata de un estudio descriptivo, ya que busca información para especificar las propiedades, características o rasgos del fenómeno analizado. Por último, según su enfoque se considera un estudio cuantitativo ya que hace uso de la medición numérica el conteo y en el uso de la estadística para la recolección y el análisis de datos considerados relevantes para responder la pregunta de investigación, así como establecer con mayor exactitud patrones de comportamiento de una población con la intención de reportar los hechos que den información específica de la realidad que se pudiera presentar (IIESCA, 2010).

Descripción de la Población

La población considerada para esta investigación estuvo constituida por los trabajadores de cinco micros y pequeñas empresas localizadas en la ciudad de Xalapa, Veracruz mismas que por motivos de confidencialidad, se han identificado con las letras: A, B, C, D y E. En el momento del estudio se encontraban conformadas de acuerdo al número de trabajadores, como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2. Número de trabajadores que integraron la población en estudio

Empresa	Número de trabajadores
A	11
B	10
C	10
D	7
E	51
Total general	89

Nota: elaboración propia

Al ser una población pequeña, y contar con las facilidades para la aplicación del instrumento de recolección de datos, no se consideró necesario realizar un muestreo, por lo que se llevó a cabo un censo.

La recopilación de información se llevó a cabo durante los meses de junio y julio de 2015. Cabe mencionar que se tuvo apoyo de los responsables de las cinco empresas por lo que los investigadores solamente concertaban citas y conjuntaban a todos los trabajadores antes de terminar los turnos que era cuando tenían menor actividad y disponían de mayor tiempo. Solamente este procedimiento no se llevó a cabo en la empresa E, ya que es la que cuenta con un mayor número de trabajadores, por lo que, se entregó el instrumento a una persona perteneciente a la misma empresa, quien fue la responsable de su aplicación.

A continuación se describen brevemente a cada una de las organizaciones estudiadas.

- La empresa “A”, realiza todo tipo de trabajos de bordado en materiales textiles, así como serigrafía en promocionales, se especializa además en artículos para campañas publicitarias de alto impacto, son importadores de algunos productos

de origen chino. Cuentan con tres sucursales en la ciudad de Xalapa y una en la ciudad de Coatepec.

- Dedicada a la elaboración y comercialización de lácteos, principalmente yogurth, quesos y helados, la empresa “B” es Xalapeña y cuenta con más de 25 años de experiencia en el mercado. También maneja franquicias como medio de distribución de sus productos. Actualmente atiende a más de 800 clientes en las principales ciudades del estado de Veracruz y algunas ciudades del estado de Puebla.
- Ubicada en la ciudad de Xalapa, la empresa “C” ofrece el servicio de restaurante especializado principalmente en el platillo típico del sureste del país conocido como “Cochinita pibil” en presentación de tacos y pambazos, opera desde 1994 cuenta con 3 sucursales locales, así como una franquicia en la ciudad de Coatepec y una más en Córdoba.
- Dedicada a la producción, embotellado y distribución de aguas frescas elaboradas con materias primas naturales, la empresa “D” opera desde el 2011, cuenta con más de 200 establecimientos como clientes entre cafeterías escolares, restaurantes, taquerías, centros deportivos y domicilios o clientes particulares. Realiza entregas en la ciudad de Xalapa, Coatepec, Banderilla, y otros municipios vecinos. Ofrece como producto específicamente bebidas típicas de la región como la horchata, Jamaica y Tamarindo en presentación de botellas Pet de 500 ml, así como a granel.
- La empresa “E”, se especializa en el manejo integrado de plagas urbanas, con más de 25 años de experiencia, realiza la desinfección de espacios dedicados al manejo y almacenamiento de productos alimenticios, así como espacios de tipo comercial, residencial, hotelería, vehículos, jardines y patios. Además ofrecen servicios de mantenimiento, limpieza y seguridad en industrias como Nestlé, Coca Cola e International Paper. Se encuentra ubicada en la ciudad de Xalapa y brinda sus servicios en las principales ciudades del estado de Veracruz.

Enfoque, técnicas e instrumentos de Investigación

De acuerdo con el enfoque cuantitativo de este trabajo, se eligió la encuesta a través de un cuestionario para diagnosticar y establecer los niveles de motivación y *engagement* de los colaboradores de las cinco empresas estudiadas.

El cuestionario se diseñó con siete preguntas de identificación de datos sociodemográficos, una dicotómica, cuatro de opción múltiple, y dos abiertas. Específicamente, en la Tabla 3, se describe las variables en estudio, sus dimensiones y el número de ítems del instrumento usados para su medición.

Tabla 3. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Ítem
Motivación. Voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual (Robbins, 1998). Veintiocho afirmaciones en una escala tipo *Likert de Nada, Poco Mucho y Demasiado*	Individuo. Elementos que generan intrínsecamente en la persona, motivación hacia el trabajo.	Siete ítems del 13 al 19
	Grupo. Consideran el comportamiento grupal como motivador en el trabajo.	Seis ítems del 20 a 25
	Organización. Situaciones generadas por el funcionamiento de la empresa, que impactan en la motivación del trabajador.	Quince ítems del 26 a 40
Engagement. Estado psicológico voluntario, constante y positivo del colaborador de una organización, en relación al trabajo que desempeña, el cual se caracteriza por las	Participación activa. Acciones adicionales que el trabajador se encuentra dispuesto a aportar dentro de la organización a favor de la misma.	Dos ítems 1 y 11
	Compromiso. Forma en la que el trabajador muestra entusiasmo por su	Dos ítems 2 y 4

formas de actuar (Salanova & Schaufeli, 2009). Doce afirmaciones en una escala tipo *Likert* de *Nunca, Ocasionalmente, Frecuentemente y Siempre*	empleo.	
	Vigor. Manifestación por parte del trabajador de altos niveles de energía, resistencia mental, esfuerzo y persistencia.	Cuatro ítems 3, 5, 9 y 10
	Identificación hacia la empresa. Sentimiento de satisfacción, orgullo y placer que el trabajo genera en el empleado.	Cuatro ítems 6, 7, 8, y 12

Nota: elaboración propia

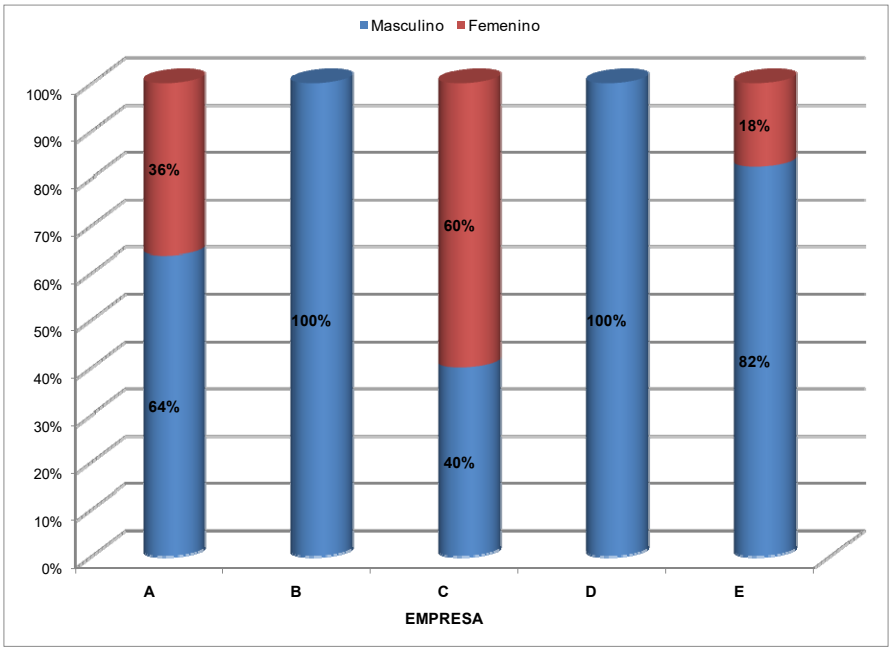
La validez del instrumento fue a través de la opinión de *expertos* y la confiabilidad, fue valorada a través del *Alpha de Cronbach* haciendo uso del software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 21, cuyo resultado para la variable motivación fue de 0.910, para la variable *engagement* 0.831, y de 0.923 para el instrumento.

Descripción de los hallazgos

A continuación, se presentan los resultados más importantes obtenidos con la aplicación del cuestionario. En un primer apartado, se describen las características generales de los encuestados, posteriormente la situación general respecto a la motivación para las cinco micros y pequeñas empresas consideradas, así como los hallazgos para cada una de ellas de manera comparativa, y por último, el entorno obtenido con relación al *engagement*.

Características generales de los encuestados

Con relación a los datos sociodemográficos de los trabajadores y que refieren: género, edad, estado civil, escolaridad, antigüedad y turno, se encontró que en su mayoría pertenecen al género masculino (79%). Particularmente para cada empresa, destacan las empresas “B” y la “D” con el 100% de trabajadores del género masculino, así como la empresa “C” con mayoría del género femenino, situación que posiblemente pudiera ser atribuida al giro al que pertenecen y el tipo de producto que ofrecen (Ver Gráfica 1).



Gráfica 1. Distribución porcentual del género por empresa

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

La edad promedio del total de encuestados fue de 34 años, con una máxima de 64 y una mínima de 17 años. La desviación estándar correspondió a 10.6 años de edad. En la Tabla 4, se muestran algunas estadísticas relacionadas con la edad de los encuestados por empresa. El menor promedio de edad se encuentra en los trabajadores de la empresa “A” seguido por los de la “D”. El empleado con menor edad se encuentra en la empresa “E”, así como uno de los mayores promedios de edad.

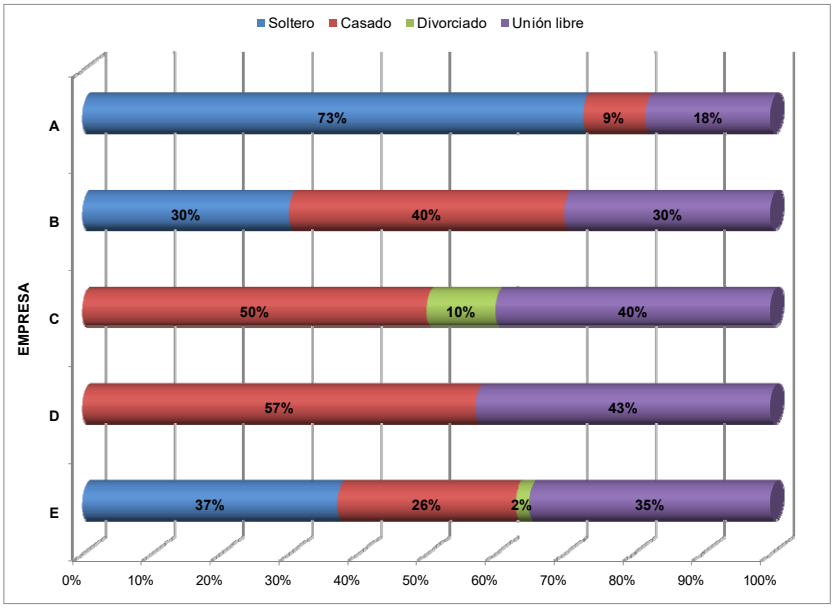
Tabla 4. Estadísticas de edad de encuestados

Empresa	Promedio de edad	Edad máxima	Edad Mínima	Desviación estándar
A	25	33	20	4.5
B	32	50	21	8.5
C	34	64	23	12.6
D	28	35	21	5.3
E	38	60	17	10.5

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

En general para el estado civil, se encontró la misma proporción (34%) para soltero y unión libre, sin embargo, si se considera a los casados (30%) y a los que se encuentran en unión libre como estados de convivencia en pareja, representarían la mayoría (34%+30%=64%) de los trabajadores.

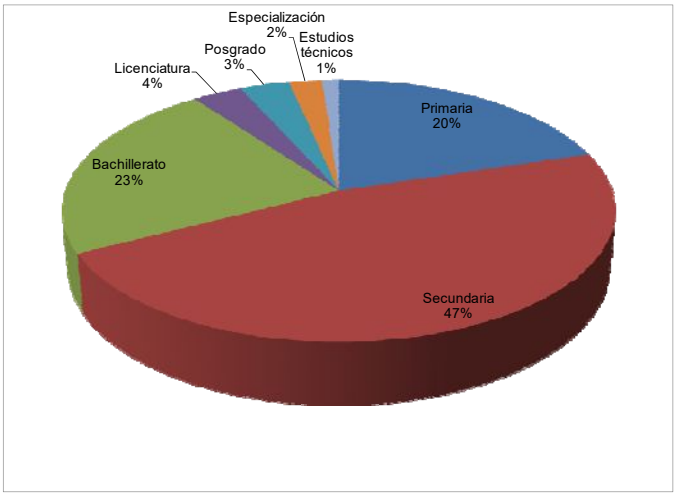
En los resultados por empresa -Gráfica 2- se destaca que los solteros representan las mayores proporciones para las empresas “A” y “E”, sin embargo en las “C” y “D” ninguno mencionó ser soltero. Nuevamente, si se considera a los casados y a los que se encuentran en unión libre conjuntamente, representarían la mayoría en todas las empresas a excepción de la “A”, en la que aproximadamente siete (73%) de cada diez trabajadores son solteros.



Gráfica 2. Distribución porcentual del estado civil por empresa

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

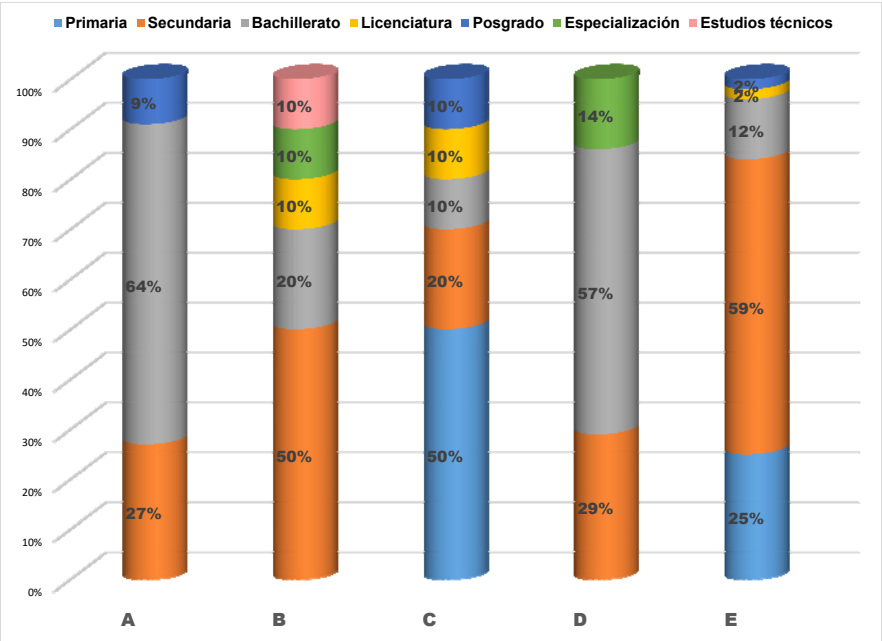
Con relación a la escolaridad, en la Gráfica 3 se puede observar que casi la mitad de los encuestados estudiaron la secundaria (47%) y que la mayoría (47%+20%=67%), cuentan con estudios mínimos de primaria y secundaria.



Gráfica 3. Distribución porcentual de la escolaridad de los encuestados

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

Particularizando el análisis por empresa se observó –Gráfica 4- que en la empresa “C”, la mitad de sus empleados cuenta con estudios de primaria, lo cual puede explicarse tanto por la antigüedad de la empresa como por las actividades a las que se dedican. También es notorio que en las empresas “A” y “D” la mayor proporción cuenta con estudios de bachillerato, posiblemente por la menor antigüedad de dichas empresas. Cabe señalar que en las cinco empresas se tiene personal con escolaridad de licenciatura, especialización y/o posgrado.



Gráfica 4. Distribución porcentual de la escolaridad en cada empresa

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

La antigüedad promedio del total de encuestados fue de seis años, con una máxima de 26 y mínima de un mes, la desviación estándar correspondió a 6 años. Tomando en consideración a cada empresa en la Tabla 5, las empresas “C” y “E” tienen a los trabajadores con mayor antigüedad en años, y las “A” y “D” la menor, lo que indica que éstas dos últimas son las más “jóvenes” en el mercado xalapeño.

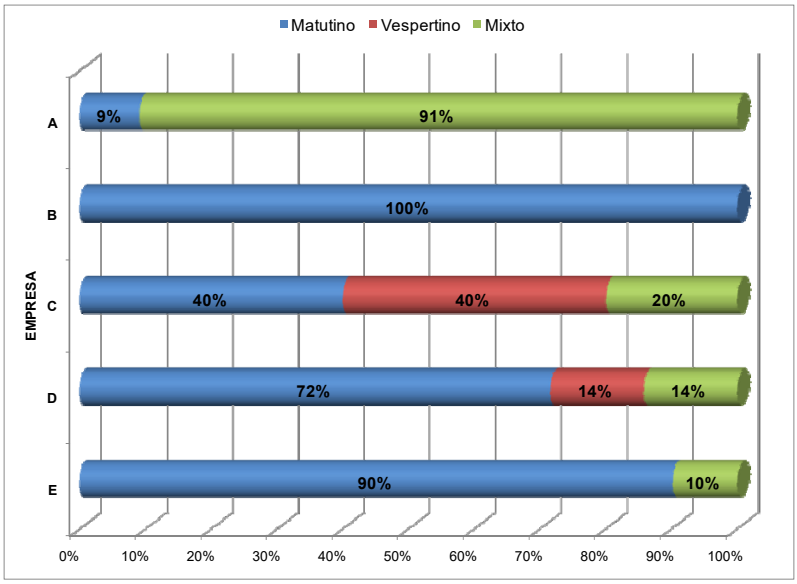
Tabla 5. Estadísticas de la antigüedad de los trabajadores por empresa

Empresa	Antigüedad (en años)			
	Promedio	Máxima	Mínima	Desviación estándar
A	1.5	5.8	0.1	1.8
B	8.1	12.8	0.8	4.7
C	9.0	22.2	3.5	6.1
D	2.0	3.6	0.1	1.2
E	6.5	26.0	0.1	6.5

Total	6.0	26.0	0.1	6.0

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

Por último, el 74% de los trabajadores mencionaron tener turno matutino, 6% vespertino y el resto (20%) mixto. En la siguiente Gráfica 5, destaca la empresa “A” con la mayoría de sus trabajadores en turno mixto y la “E” con turno matutino. El 100% de los encuestados de la empresa “B” mencionaron contar con el turno matutino. Únicamente en dos de las cinco organizaciones los trabajadores dijeron tener turno vespertino.



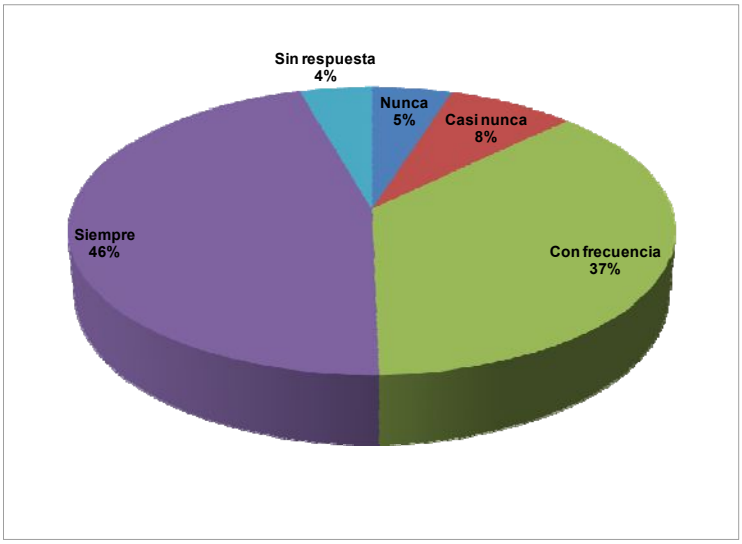
Gráfica 5. Distribución porcentual del turno por empresa

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

Factores que motivan a los trabajadores

Se les preguntó a los encuestados si se sienten motivados en su trabajo, ofreciéndoles cuatro opciones de respuesta en una escala tipo *Likert* de: *Siempre*, *Con frecuencia*, *Nunca* y *Casi nunca*. Para facilitar la presentación de resultados, se agruparon las opciones de *Siempre* y *Con frecuencia* en la opción de *Siempre;* y las de *Nunca* y *Casi nunca* en *Nunca.* Los resultados se presentan en la Gráfica 6, en la que casi cinco (46%) de cada diez trabajadores dijeron que siempre se sienten motivados y solamente el 5% de ellos mencionaron que nunca se sentían motivados.

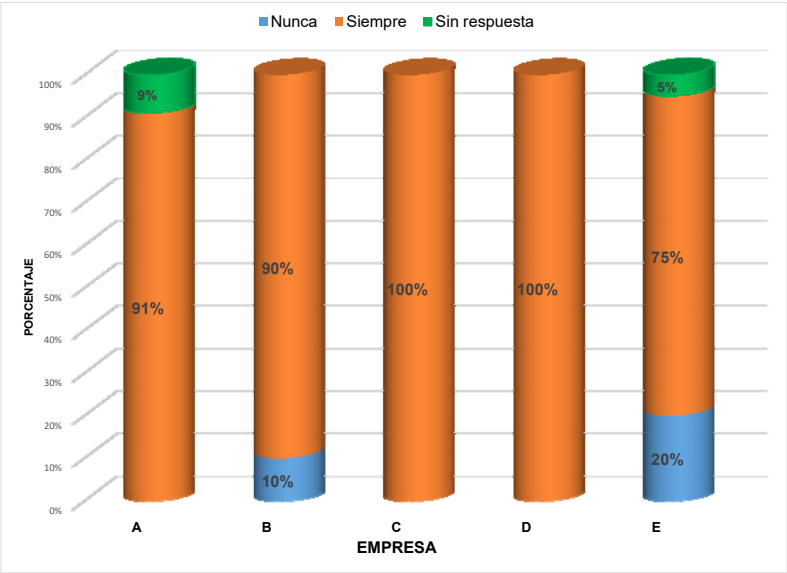
Este primer resultado es alentador para los responsables de las empresas en estudio, aunque el interés principal de la investigación, se orientó a identificar específicamente los factores individuales, de grupo o de la organización que tienen influencia en la motivación de los trabajadores.



Gráfica 6. Distribución porcentual de las respuestas a la pregunta ¿Se siente Usted motivado en su trabajo?

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

En la Gráfica 7 se muestra la distribución porcentual de la pregunta antes mencionada, en la que es notorio que para las cinco empresas la mayor proporción corresponde a la respuesta de *Siempre*. Únicamente algunos de los encuestados de las empresas “B” (10%) y “E” (20%) manifestaron que *Nunca* se sienten motivados.



Gráfica 7. Distribución porcentual por empresa de las respuestas a la pregunta ¿Se siente Usted motivado en su trabajo?

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

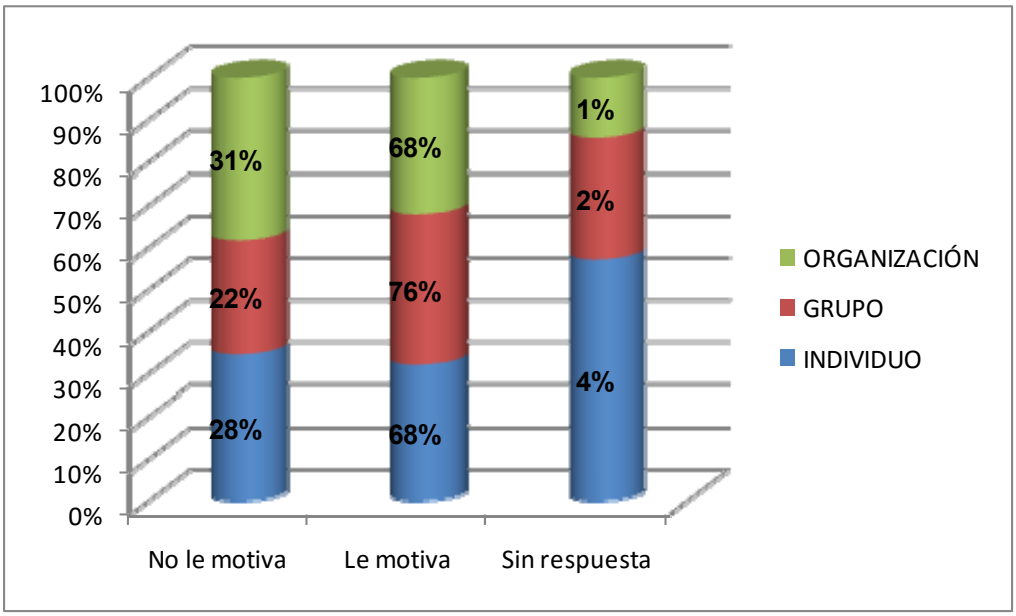
Para el estudio de las dimensiones *Individuo*, *Grupo* y *Organización* de la variable motivación, se les solicitó a los encuestados que con base en su opinión seleccionaran de una escala tipo *Likert* de: *Nada*, *Poco*, *Mucho* y *Demasiado,* la opción que indicara qué tanto le motivaba cada una de las afirmaciones listadas. Con la finalidad de facilitar la presentación de los resultados, se decidió conjuntar las respuestas de *Nada y Poco* en la respuesta *No le motiva* y las de *Mucho* y *Demasiado* en la de *Le motiva.*

Comparando las tres dimensiones estudiadas, en la siguiente Gráfica 8 se aprecia que los mayores porcentajes en la selección de las opciones de respuestas no motivantes, se relacionan con la dimensión *Organización*, esto significa que los trabajadores expresaron que las situaciones generadas por el funcionamiento de la empresa son las menos motivantes para ellos (capacitación, comunicación, supervisión, salario, etc.).

Las señaladas como preferentemente motivantes, se relacionan con el *Grupo*, esto es, que el equipo de trabajo, la forma de comunicarse con sus compañeros, la

amistad existente entre ellos, la confianza existente con las personas con las que colabora, son importantes en su motivación en el trabajo.

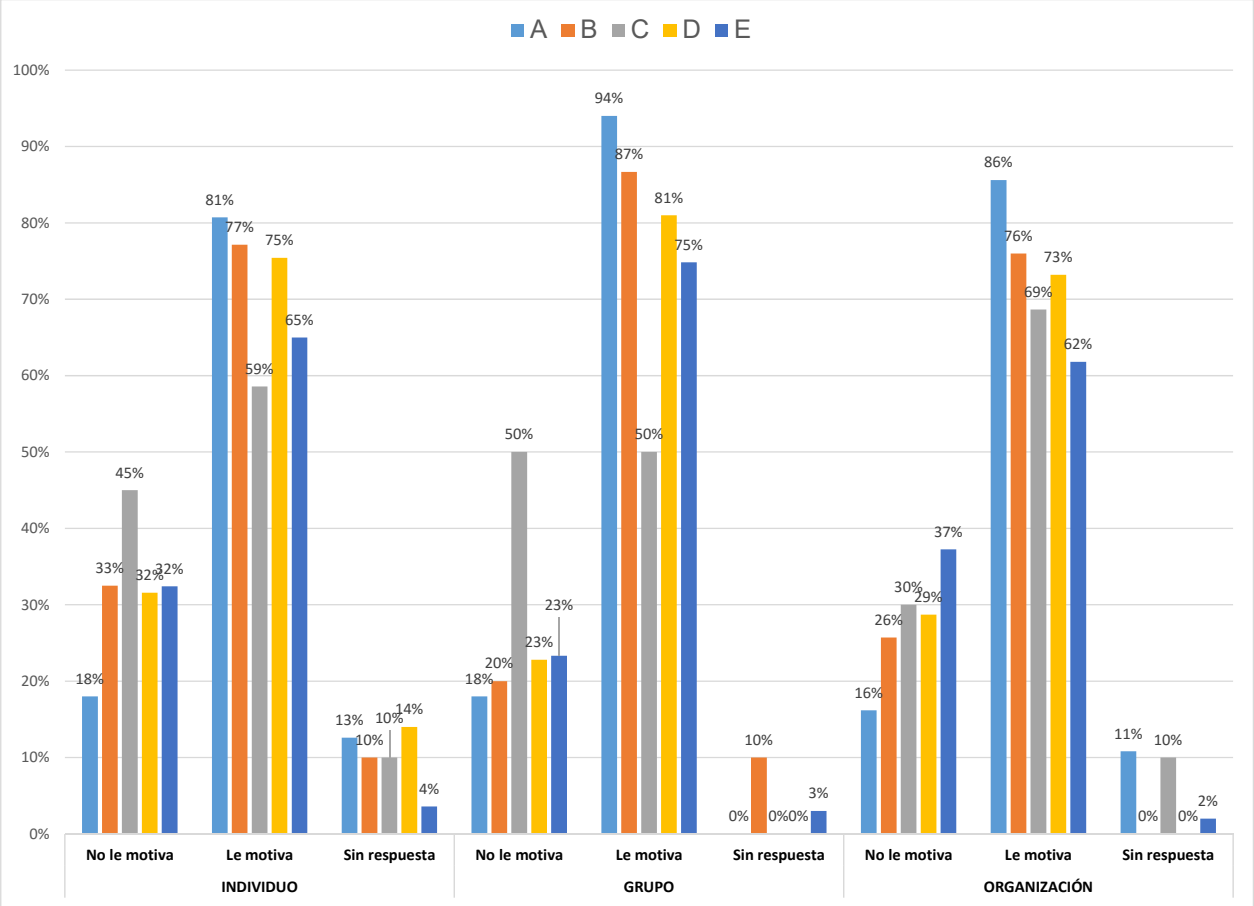
Por último, la dimensión *Individuo*, fue la que obtuvo el mayor porcentaje de falta de respuesta, sin embargo, el porcentaje de los trabajadores que la señalaron como motivante fue del 68%. Indicando con ello, que factores como el trabajo que realizan, la antigüedad en la empresa, la responsabilidad, entre otros, son motivantes para los trabajadores.



Gráfica 8. Resumen de factores asociados al Individuo, Grupo y Organización que motivan o no al total de los encuestados

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

Específicamente para cada una de las empresas, en la Gráfica 9 se muestra a manera de resumen que los mayores porcentajes relacionados con los factores motivantes son los asociados al Grupo, el comportamiento es similar en todas las empresas, a excepción de la "C" cuyo comportamiento difiere a favor de los elementos de la *Organización*.



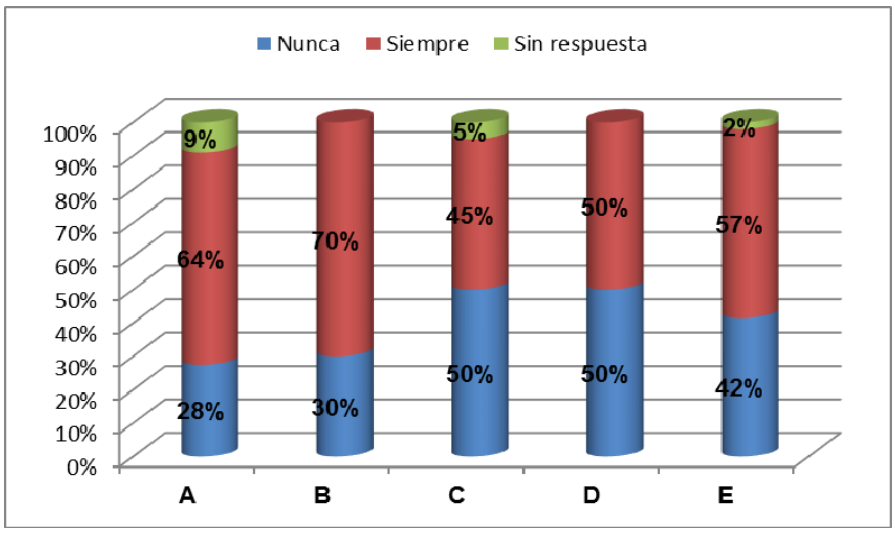
Gráfica 9. Distribución porcentual por dimensión para cada empresa

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

El Engagement de los trabajadores

Con relación al *engagement*, al igual que en la motivación, con la finalidad de facilitar la presentación de los resultados, se decidió conjuntar las respuestas de *Nunca* y *Ocasionalmente* en la opción de *Nunca*, y las de *Frecuentemente* y *Siempre* en la de *Siempre*.

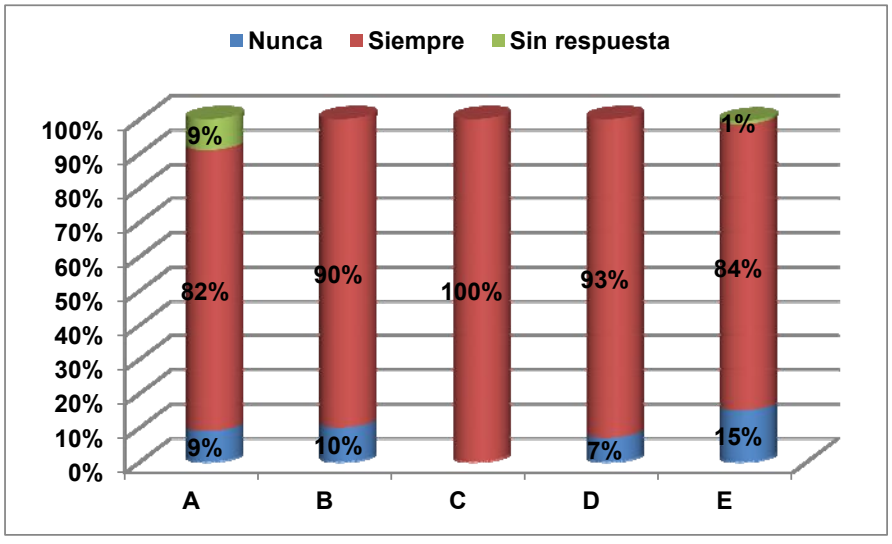
La Gráfica 10, muestra las respuestas relacionadas con la disposición del trabajador para llevar a cabo acciones adicionales dentro de la organización, en beneficio de la misma. Como se puede observar, los porcentajes del número de trabajadores que eligieron la opción de *Siempre* están dispuestos a dar parte de su tiempo a las actividades de la empresa y a esforzarse en el cumplimiento de objetivos, a excepción de la empresa “C”, representan el mayor porcentaje.



Gráfica 10. Distribución porcentual de la *Participación activa* por empresa

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

El entusiasmo que el trabajador exteriorizó por la realización de su trabajo, se presenta en la Gráfica 11, cuyos porcentajes a favor de la opción de que *Siempre* se encuentran comprometidos con la realización de sus tareas y con la participación en actividades de integración y convivencia realizadas por la empresa, son evidentes.

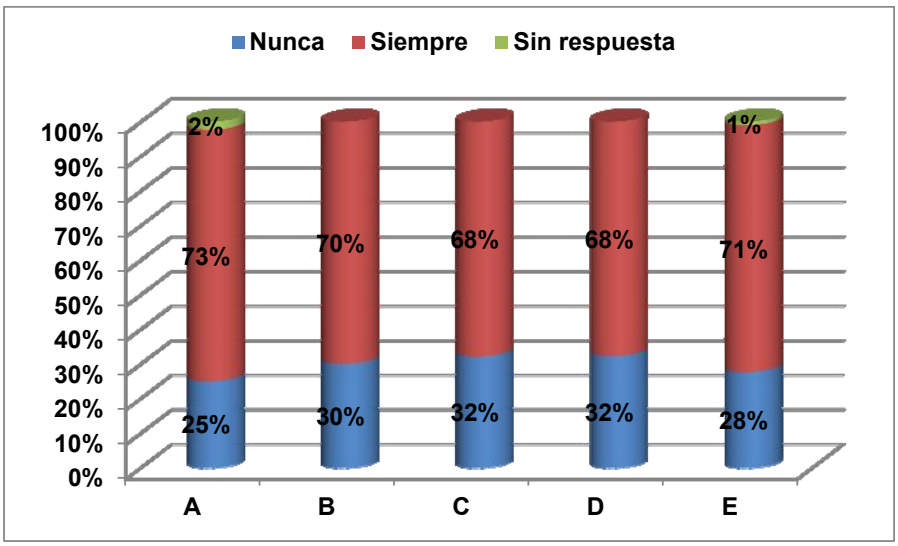


Gráfica 11. Distribución porcentual del *Compromiso* por empresa

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

La energía y esfuerzo del colaborador se observan en la Gráfica 12, en la que se señala para todas las empresas, que la mayoría de los trabajadores dijeron que

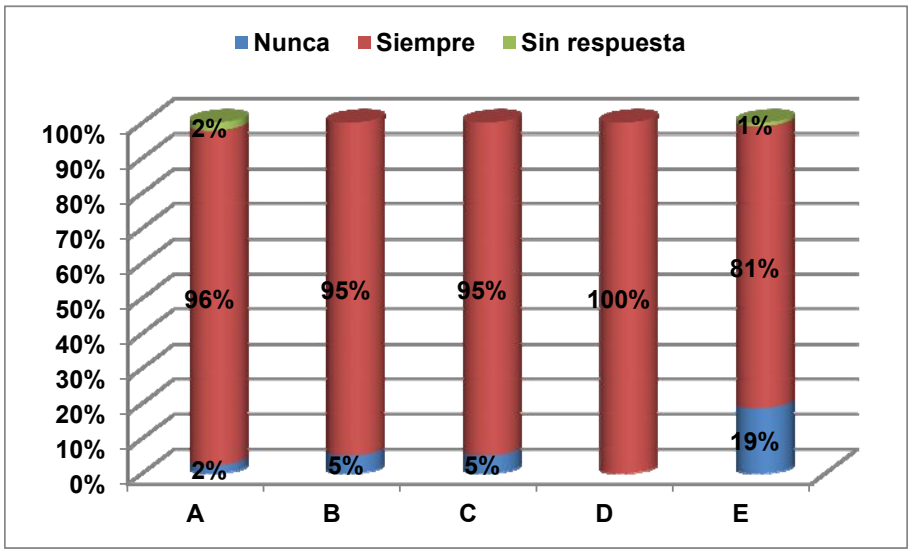
Siempre tienen ganas de ir a trabajar, se sienten felices en su trabajo, no sienten el paso del tiempo y su trabajo les aporta nuevos conocimientos, con lo que se expresaron a favor de contar siempre con *Vigor* para realizarlo.



Gráfica 12. Distribución porcentual del *Vigor* por empresa

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

Los resultados del sentimiento de identificación que muestran los empleados por la empresa, se presenta en la Gráfica 13. Para todas las empresas estudiadas, se observan altos porcentajes a favor de que *Siempre* se sienten a gusto trabajando en ella, compartiendo sus valores y principios, orgullos de su trabajo y de los logros que tiene la organización en la que colaboran, es decir, se sienten identificados con ella.



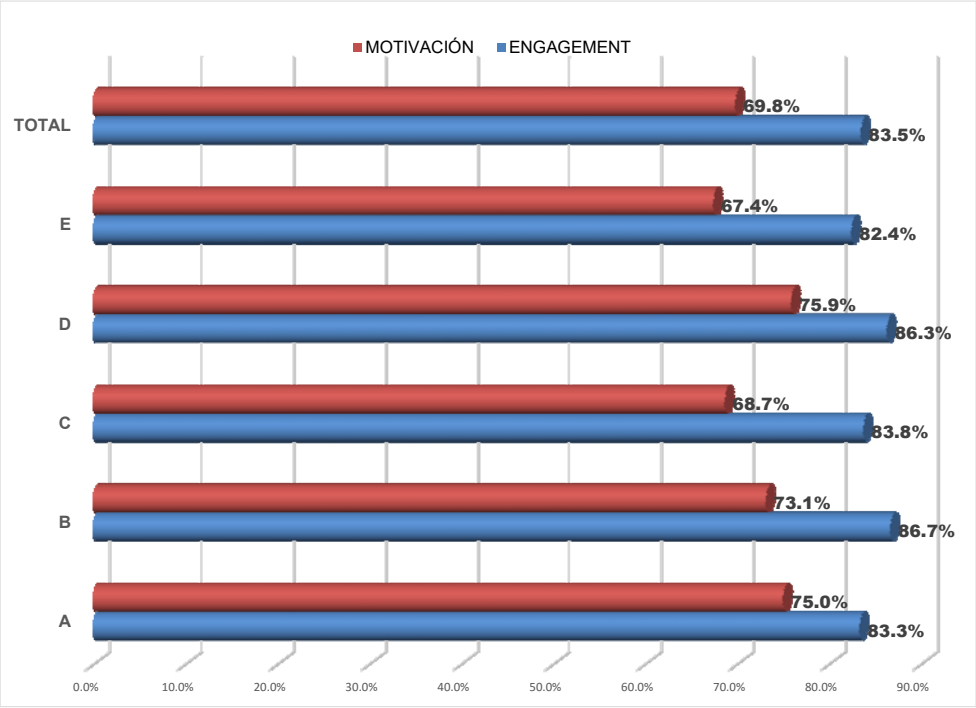
Gráfica 13. Distribución porcentual de la *Identificación* por empresa

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

La eficiencia de las empresas respecto a las variables estudiadas

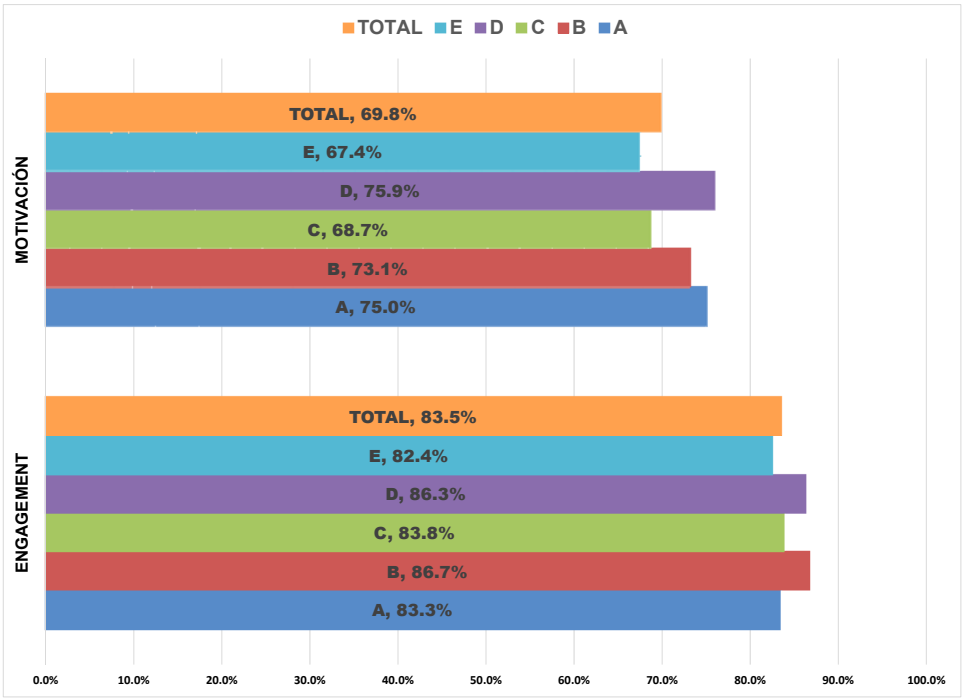
Con el interés de evaluar la eficiencia de las empresas respecto a la motivación y el *engagement* de sus colaboradores, se decidió calcular el porcentaje del logro alcanzado en cada una de ellas. Para ello, se calculó el puntaje total obtenido de la asignación de valores numéricos a las cuatro opciones ordinales de respuesta, en la que se numeró con uno a la más desfavorable y con cuatro a la más favorable, este resultado, se dividió entre el puntaje total esperado, resultado de asignar a todas las respuestas el valor máximo de cuatro.

De este modo, se obtuvieron las siguientes gráficas en las que los trabajadores expresaron sentirse más *engaged* con sus empresas que motivados, aunque para ambas variables el porcentaje de eficiencia es superior al 65%.



Gráfica 14. Porcentaje de eficiencia por empresa y para el total de encuestados

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.



Gráfica 15. Comparativo por variable y empresa del porcentaje de eficiencia

Nota: elaboración propia con datos de la encuesta.

Conclusiones

El capital humano debe ser considerado un capital intelectual de suma importancia en las empresas, tomando en cuenta su talento, sus competencias y su integridad como ser humano, también es necesario fomentar su desarrollo en las condiciones óptimas para impulsarlo a colaborar proactivamente en la organización.

Este trabajo surgió del interés de cinco micro y pequeños empresarios preocupados por conocer la situación prevaleciente respecto a la motivación y al *engagement* del recurso humano en sus negocios, quienes de manera conjunta con un grupo de investigadores de la Universidad Veracruzana, acordaron llevar a cabo una intervención fundamentada con el método científico, obteniendo información de 89 trabajadores de las cinco empresas antes mencionadas, encontrando los siguientes hallazgos más relevantes.

- En general las empresas cuentan con capital humano en su mayoría del género masculino, con edad promedio de 34 años, la mayoría convive en pareja a excepción de la empresa “A” en la que en su mayoría son solteros y con el

menor promedio de edad (25 años), los estudios cursados por la mayoría de ellos llegan al bachillerato, las demás empresas muestran mayor número de trabajadores con niveles de primaria y secundaria. Las empresas “A” y “D” son similares en cuanto a que cuentan con personal joven y en su mayoría con escolaridad a nivel de bachillerato o superior, además de que son las dos empresas más recientes en el mercado.

- Respecto a la motivación, de manera general los factores que más les motivan son los relacionados con el Grupo, mientras que los que menos les motivan son los que tienen que ver con la Organización, el mayor porcentaje en la ausencia de respuestas se dio en los factores de la dimensión Individuo.
- Las empresas A y D además de que comparten similitudes en sus características sociodemográficas y contextuales coinciden con los resultados encontrados en el porcentaje de eficiencia en la motivación y el *engagement,* ya que son las dos empresas que destacan como las que muestran una mayor eficiencia en la motivación por parte de sus trabajadores y el mayor *engagement* con su empresa.

En términos generales, los resultados son favorables para las cinco empresas estudiadas, sin embargo es conveniente que particularmente las empresas “C” y “E” emprendan acciones para mejorar la motivación de sus colaboradores principalmente las relacionadas con lo que la misma organización les ofrece. Por otra parte, las empresas “A” y “E” también deben atender el *engagement* considerando que ambas se encuentran por debajo del promedio obtenido para el total de las organizaciones.

Por último, es conveniente mencionar que las autoras han hecho llegar los resultados obtenidos en este trabajo, a cada una de las empresas participantes, proponiendo diversas acciones que pueden ser implementadas, en la búsqueda de la mejora organizacional, de acuerdo con los resultados particulares de cada una de ellas y considerando su situación y entorno económico.

Referencias

Arias, L., & Heredia, V. (2006). *Administración de Recursos Humanos para el Alto Rendimiento.* México: Trillas.

Bakker, A., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2011). *¿Cómo los empleados matienen su Engagement en el trabajo?* Obtenido de Ciencia y Trabajo: www.cienciaytrabajo.cl

Barcelata, H. (08 de 01 de 2013). *Economía y Sociedad.* Recuperado el 13 de 10 de 2015, de Alcalorpolítico.com: http://www.alcalorpolitico.com/informacion/columnas.php?idcolumna=5029&c=77#.Vh1FtF9_Oko

Cárdenas, T., & Jaik, A. (2014). *Engagement. Ilusión por el trabajo. Un modelo teórico-conceptual* (Primera edición ed.). México: Red Durango de Investigadores Educativos A. C.

Carrasco, A., De la Corte, C., & León, J. (28 de Abril de 2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista digital de prevención*(1), 1-22.

Cerrón, M. (14 de 05 de 2004). *La motivación y el comportamiento organizacional.* Obtenido de Gestiopolis: http://www.gestiopolis.com/motivacion-comportamiento-organizacional/

Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos. El capital humanos de las organizaciones.* México: Mc Graw Hill.

Engagement Innovum Fundación Chile. (23 de Septiembre de 2015). *¿Qué es el engagement?* Obtenido de Medición 2015: http://www.engagementfch.cl/que-es-engagement/#quees

García, T., Díaz, A., & Ortiz, J. (2014). Factores que motivan al capital humano en diversas áeras funcionales de una organización hotelera. *Ciencia Administrativa*, 66-76.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición ed.). México: McGraw Hill.

IIESCA (2010). *Manual de Titulación.* Xalapa, Veracruz: Universidad Veracruzana.

INEGI. (22 de Enero de 2016). *Censos Económicos 2014.* Obtenido de INEGI: http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2014/default.aspx#Mas

Kantor, J. (1990). *La evolución científica de la psicología (traducción castellana).* México: Trillas.

Martínez, M. (2012). *La gestión empresarial.* Madrid, España: Díaz de Santos.

Ortiz, J.M, & Escudero, J. (2006). Cuadro No. 1 Aproximación a una taxonomía de tipos de investigación.

Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional teoría y práctica.* México: Mc Graw Hill.

Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El Engagement de los empleados: un reto emergente para la Dirección de los Recursos Humanos. *Estudios Financieros*.

Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión.* España: Alianza Editorial.

Secretaría de Economía (22 de Enero de 2016). *Estadísticas*. Recuperado el 13 de 10 de 2015, de siem.gob.mx: http://www.siem.gob.mx/siem/portal/estadisticas/xmun.asp?edo=30

Secretaría de Gobernación. (30 de 06 de 2009). *Diario Oficial de la Federación.* Recuperado el 13 de 10 de 2015, de Diario Oficial de la Federación: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009

Villegas, M. (1986). La psicología humanista: historia, concepto y método. Anuario de psicología. *The UB Journal of psychology*, 7-46.

Woolfolk, A. (2006). *Psicología Educativa.* Ohio: Pearson Educación.

La formación de capital social como herramienta de las pymes frente a la globalización

Esteban Pérez Canales
Bertha Guadalupe Pérez Rocha

RESUMEN

La importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en México responde a las características de este sector dentro del complejo sistema empresarial mexicano. Aparte de representar el 99.8 % de las empresas del país, significan una contribución al PIB nacional del 50%, y una generación de empleo del 72%;, sin embargo, este subsistema cuenta con una serie de deficiencias que es necesario atender para lograr una más efectiva participación en el desarrollo económico nacional. Ante un mercado interno deprimido y una globalización en aumento, que limitan el crecimiento de las PyMes es necesario analizar opciones de desarrollo que impriman una sinergia con atención a los nichos de mercado globales, con mayor capacidad administrativa y mercadológica, preparación tecnológica y soporte financiero y fiscal. Para lograr este cometido se propone utilizar una estrategia con fundamento en la formación de un Capital Social empresarial. Este trabajo analiza las circunstancias y situación del sector PYME mexicano y presenta un modelo básico de formación del Capital Social PYME (CSP), como una herramienta que apoye a la participación efectiva de estas empresas en los mercados globales, al tiempo que fortalecen su contribución a la economía nacional y a la propia de los empresarios de las PYMES. El modelo incluye la participación de las entidades de gobierno y organismos empresariales vinculados al sector, promoviendo acciones que induzcan a la formación del CSP, así como a la formación de redes empresariales que el modelo requiere.

Palabras Clave: **Capital Social, Globalización, PYMES**

INTRODUCCIÓN

En el ámbito económico es frecuente hacer mención de la globalización como un fenómeno que afecta al mundo de diferentes formas. Los países, sus gobiernos, instituciones, organismos, empresas y habitantes resienten de alguna manera los efectos de la globalización.

Dentro de los entes afectados por esta situación, se encuentran las empresas de todos los países del orbe. Por las diferentes condiciones socioeconómicas y políticas de cada país, la forma y grado de afectación al sector empresarial, es por lo mismo diferente. En el caso de México, la política de apertura comercial que ha mantenido el gobierno, al menos durante los últimos 25 años; la globalización económica ha sido clara y creciente, a la fecha el país es uno de los que cuenta con un mayor número de tratados y acuerdos internacionales en materia comercial signados con otros países (PROMÉXICO 2015), esta situación es muestra palpable de la presencia de la globalización económica en nuestro país.

Los negocios que pueden aprovechar los efectos positivos de la globalización son principalmente las grandes empresas, ya que al poseer mayor capacidad administrativa pueden posicionarse en forma más conveniente en los mercados internacionales y participar en el comercio internacional en forma ordinaria aprovechando las ventajas que brinda la globalización o adaptándose en los casos de efectos no favorables.

Otro aspecto de la globalización que se refleja en la apertura comercial es la llegada de mayor número de productos de origen extranjero que compiten o complementan a la producción nacional, así como la instalación de empresas de otros países que se instalan en México aprovechando las ventajas competitivas y comparativas que la operación en el país les brinda.

No obstante lo anterior, la estructura empresarial mexicana muestra que las grandes empresas solo representan el 0.02% del total de empresas del país (INEGI, 2014), lo que significa que para la gran mayoría, el aprovechamiento de los posibles beneficios derivados de la globalización económica no son asequibles. Esa gran mayoría de las empresas limitadas para participar en el ámbito global son las que integran el sector de

las conocidas como PYMES, es decir las micro pequeñas y medianas empresas mexicanas.

Ante la dinámica económica, política, social, y tecnológica; que se vive actualmente en el mundo, puede afirmarse que la globalización llego para quedarse, constituyendo un fenómeno paradigmático al que tanto las personas como las organizaciones deben de adaptarse, al constituir una variable no controlable, con efectos tanto de índole positiva, como negativa.

La adaptabilidad al entorno global es en sí una dificultad para muchas empresas, por ello en el presente trabajo se propone como herramienta la formación de un capital social enfocado a desarrollar las características de este concepto y encausar a las PYMES a mejores estadios de desarrollo en el contexto de la globalización.

ANTECEDENTES TEÓRICOS

El estudio de pequeñas y medianas empresas en relación con el capital social es un campo que ha recibido la atención de académicos en diversos sectores y países. Recientemente, D'Angelo et al. (2016) analizaron una muestra de 417 pequeñas y medianas empresas manufactureras en Italia y encontraron que los administradores profesionales contratados fuera de los círculos familiares son un factor importante para la internacionalización de las Pymes familiares pero esto solamente aplica para empresas con bajos niveles de propiedad familiar. Por otro lado, en un estudio comparativo realizado por Spence et al (2003) donde se consideran Pymes de tres sectores diferentes ubicadas en Alemania y en el Reino Unido se demuestra que las factores institucionales afectan el desarrollo del capital social definido en este caso como "networking". Adicionalmente, los autores concluyen que hay casos en los que las Pymes se mantienen juntas y actúan en contra de empresas más grandes o contra clientes dominantes (i.e. garages). Para efectos del análisis, los autores consideraron como pequeñas empresas aquellas empresas independientes con hasta 250 trabajadores como lo sugiere la Unión Europea; por otra parte, el análisis también incluyó micro empresas (menos de10 trabajadores). En contraste, en Australia se considera como pequeña empresa aquella con menos de 20 trabajadores y la mediana

con menos de 200 (ABS, 2002); sin embargo, Sen y Cowley (2013) argumentan basados en Meredith (1994) que los elementos cualitativos que distinguen a las Pymes son los mismos para todas las empresas alrededor del mundo. Con este contexto, Sen y Cowley (2013) analizan la relación entre las Pymes, el capital social y la responsabilidad social corporativa (RSC). Los resultados muestran que una de los mayores retos de este tipo de empresas es la supervivencia y que la RSC es una manera en la cual se puede incrementar el capital social para hacer frente a esos retos.

METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado siguiendo una metodología de investigación documental, combinando elementos teóricos y empíricos; realizando una recopilación, análisis, interpretación y estructuración de información sobre los conceptos de capital social, la globalización y temas afines que existen en los diferentes medios de información, académicos y de difusión, principalmente impresos y virtuales, llevando como guía un enfoque inductivo y pensando en la utilidad para la realización de otros trabajos de investigación, que en forma más específica den continuidad en otros trabajos sobre el tema.

Objetivo Principal

"Proponer elementos para aplicar los conceptos del capital social, como una forma de enfocar la participación colectiva de la PYMES mexicanas en el ámbito global."

Objetivos Específicos

- Ampliar el conocimiento y crear conciencia del paradigma de la globalización en el contexto actual.
- Aprovechar el desarrollo del capital social para lograr una acción participativa de las PYMES en la economía global.
- Aportar elementos de análisis situacional sobre el sector de las PYMES, que permitan una mas eficiente operación como entes económicos.

Hipótesis

Como hipótesis del proyecto se propone el siguiente enunciado:

"La formación de un capital social en el sector de las PYMES, debidamente estructurado y enfocado puede ayudar a estas empresas en la incursión en los mercados internacionales."

Desarrollo

En la parte substancial de este trabajo y siguiendo con la tónica metodológica prevista, se hace un análisis conceptual de los principales elementos involucrados, como son las PYMES y su importancia, la globalización y el Capital Social; para posteriormente en la parte de conclusiones interrelacionar dichos conceptos e instrumentar la propuesta central de la investigación, incluyendo un modelo del proceso de incursión de estas empresas en la economía global. De esta forma se atienden ahora estos elementos de trabajo:

El Capital Social

En la literatura revisada para este trabajo no se identifico la inclusión del tema de Capital Social y su posible vinculación con la conceptualización del fenómeno de la globalización. Por razones de origen los conceptos del Capital social se encuentran más arraigados en los países europeos, en forma particular en España, en donde diversos investigadores han trabajado sobre el tema y las posibilidades de participación colectiva en las decisiones que les afectan.

Es importante definir el concepto de capital social, en especial dada la duplicidad de conceptos que el término representa, al menos en México y en diversos países de América, en donde se encuentran dos acepciones para este concepto. De esta forma un primer significado es de carácter financiero, así hablar de capital social significa una referencia hacia el capital aportado por los socios o accionistas de una sociedad mercantil, representándose incluso en los estados de posición financiera dentro de los rubros del Capital Contable, el capital social de una empresa está normado por la Ley

General de Sociedades Mercantiles y se define como aquel *"que se integra por las aportaciones realizadas por los socios a una sociedad mercantil a cambio de unos títulos de propiedad sobre la misma. En el caso de sociedades anónimas estos títulos se denominan acciones"*. (Rua, 2015)

Para el caso del presente trabajo el Capital Social (CS) es un concepto derivado de las ciencias sociales que ha cobrado vigencia especialmente a raíz del desarrollo e interrelación social de las últimas décadas y en donde las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Tic's) juegan un papel importante. Una definición que clarifica el concepto es la enunciada por la Comisión Económica para América Latina, que señala que "*Por capital social se entiende el conjunto de normas, instituciones y organizaciones que promueven la confianza y la cooperación entre las personas, en las comunidades y en la sociedad en su conjunto"* (CEPAL, 1999).

El Capital Social, se encuentra ligado a otros conceptos afines como son el capital intelectual y el capital humano, los que se definen a continuación para su integración al estudio.

Capital Intelectual. Este concepto es tal vez el más estudiado de los que aquí se mencionan, ha sido considerado por muchos de los estudiosos de la administración, razón por la cual los autores recomiendan la definición que a continuación se presenta por incluir una integración de puntos de vista diversa y completa, entendiéndose pues que: "*El capital intelectual es la combinación de activos inmateriales o intangibles, **incluyéndose el conocimiento del personal**, la capacidad para aprender y adaptarse, las relaciones con los clientes y los proveedores, las marcas, los nombres de los productos, los procesos internos y la capacidad de I+D, etc., de una organización, que aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor futuro y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida"* (Pérez, et al, 2007). En una organización el capital intelectual, dentro del conocimiento del personal incluye el concepto de capital humano que se define a continuación.

Capital Humano, es un término usado en algunas teorías económicas, para designar al factor humano como agente actuante dentro de los procesos de producción, este término está ligado al desarrollo personal de los individuos; el concepto involucra tanto

aspectos cualitativos como cuantitativos. La formación del capital humano, se puede dar de manera formal a través de los procesos educativos establecidos, o bien de manera informal, por los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos durante la vida del individuo; se entiende pues *como la mezcla de aptitudes y habilidades innatas a las personas, así como la calificación y el aprendizaje que adquieren en la educación y la capacitación* (OCDE,2007), en cierta forma este capital humano se identifica con la experiencia adquirida por la persona. Con base en esta acepción de carácter técnico, el término se ha extendido para designar el conjunto de recursos humanos dentro de una organización.

Regresando al concepto del Capital Social, como tema fundamental de la investigación, se define como "*el que está conformado fundamentalmente por el grado de confianza existente entre los actores sociales de una comunidad, las normas de comportamiento cívico practicadas y el nivel de asociatividad* (Putnam, 1993). Para la FAO (2011*) "La idea central del capital social es que las redes y las normas asociadas de reciprocidad, tales como la confianza, tienen valor para la gente, facilitando a los participantes la cooperación para alcanzar objetivos compartidos y generando externalidades demostrables a la sociedad, que facilitan la acción colectiva"*.

Puede decirse que el Capital Social (CS), es la colectivización del capital humano para una participación amplia y plural, por ello un primer paso hacia la formación del CS es la integración de los diferentes miembros de una comunidad o sector en lo que puede llamarse una **"red social"** (RS), (diferente de las redes sociales virtuales derivadas de las tecnologías de la comunicación) integrando y vinculando a los diferentes participantes, bajo las siguientes premisas que den cohesión al grupo (Pérez, et al, 2012) :

1. Confianza de los individuos en sí mismos
2. Confianza mutua y reciproca
3. Confianza en las instituciones
4. Objetivos comunes, sobre los objetivos particulares

5. Asimilación de los conceptos básicos sobre los temas de interés para los integrantes de la red.
6. Actuación ética y responsable, como base para la confianza
7. Educación y capacitación

Un segundo paso, a cumplir, una vez atendidas las premisas anteriores, es adoptar estos rubros de parte de los diferentes integrantes del sector, con lo que se tendrá lo básico para ir acrecentando el capital social, como base para el mejoramiento de las comunidades y la adopción de esquemas de beneficio común. Dentro de este contexto las relaciones y redes sociales constituyen un importante activo para todos los individuos, las comunidades dotadas de un CS debidamente conformado, están en mejores condiciones para enfrentar dificultades, resolver los problemas del sector o incluso enfocar las ventajas competitivas y comparativas de la red en un aprovechamiento de las oportunidades de desarrollo. No obstante lo anterior, el activo principal para el CS, es la ciudadanía, misma que generalmente muestra resistencia a participar; en un estudio de Concepción Foronda, (Foronda, 2012), sobre el tema, menciona que en líneas generales, dos son las causas de la insuficiente participación ciudadana.

1. *El estilo de vida de la sociedad cada día más incompatibles con las actuaciones de participación, ya que el modelo de trabajo deja poco tiempo disponible para la acción comunitaria y por tanto para incorporarse a estos procesos. Se programan en los horarios de ocio y, los ciudadanos no están dispuestos a sacrificar su tiempo.*
2. *La desconfianza generalizada de la población en la administración pública, se extiende a los procesos de participación. La falta de credibilidad de los partidos políticos y su sistema, la falta de transparencia del funcionamiento de los gobiernos……,*

El desencanto y la insatisfacción muestran el descrédito que ha generado la actividad política con sus manifestaciones, excesos y deficiencias, en cambio la confianza entre los integrantes de una misma comunidad puede favorecer al desarrollo del capital social, en especial la reciprocidad, que es uno de los primeros componentes de la

generación de capital social, ya que estimula las posibilidades para que los individuos cooperen entre sí, en busca, de un beneficio común (Galindo, 2012).

Es deseable que el CS se haga realidad, por lo que es recomendable que al parejo de otros programas de atención a la comunidad, se enfatice la formación de capital social y enfocar su participación hacia la solución de los problemas que le afectan.

El desarrollo de las comunidades, es muy desigual, la formación de Capital Social de igual forma será diferente para cada comunidad, al verse afectada por factores como la educación, la economía, la salud, o la ubicación geográfica, entre otros. Puede aseverarse, dados estos factores que tomando como base el Índice de Desarrollo Humano (IDH), es posible perfilar el desarrollo de capital social para una determinada región o comunidad. La ONU define el Índice de Desarrollo Humano (IDH), como un índice compuesto que mide el promedio de los avances sociales en tres dimensiones básicas del proceso hacia mejores estadios de bienestar: vida larga y saludable, conocimientos y nivel de vida digno (IDH, 2012).

En México aún es poca la información sobre la formación del capital social y su impacto en el desarrollo social y la solución de su problemática, en el año de 2006, se realizo la "Encuesta Nacional sobre Capital Social en el Medio Urbano, México 2006", (ESCAS), (PNUD, 2007), posteriormente en 2011 se realizo una segunda encuesta; en ambas se considera la participación social en asuntos que afectan a la comunidad en general y una de las conclusiones es de que las personas se integran a una red social para sentirse bien, servir a la comunidad y mejorar las condiciones de vida; siendo el tiempo la principal aportación que las personas en México están decididas a efectuar para efectos de la ESCAS, se parte de la definición de capital social propia del proyecto: *"las normas y redes sociales que permiten la acción colectiva, es decir, aquéllas que propician que los miembros de una comunidad o una localidad actúen de manera conjunta en la persecución de un fin común"* (ENCAS 2011).

La información permite conocer las formas de capital social, redes y acción colectiva, los rubros que se trabajan para la encuesta, en especial los relacionados con el tema que nos ocupa son: nivel de confianza, participación en asociaciones, la apreciación

que la persona tiene sobre la existencia de valores como la inclusión, el interés público, la responsabilidad, la legalidad o la conciencia ciudadana; redes sociales y el grado de sociabilidad. Aun y cuando no se han dado a conocer los conclusiones oficiales de la encuesta algunos estudiosos de este tema han realizado algunos análisis de la ENCAS 2011, que muestran entre otra información que en los mexicanos existe desconfianza en los demás miembros de una comunidad con un 50.8%, de igual forma el 71.0%, opina que al momento de la encuesta existe una menor disposición a ayudar a otros, que en el año anterior (De la Torre, et al, 2014)

La globalización

Como se ha mencionado en la parte introductoria, el tema de la globalización ha sido objeto de fuertes y amplias discusiones, tanto a favor como en contra; con aristas económicas, políticas, culturales, sociales o incluso religiosas, no se trata de un tópico nuevo, en escala diferente ha existido desde hace siglos, principalmente derivada de acciones de comercio o de carácter militar; sirva de ejemplo la "globalización" impulsada por el pueblo fenicio, los grandes navegantes y comerciantes de su época, quienes en alguna forma trabajaron en el entorno global del mundo conocido en aquella época de la historia antigua; desde aquellos tiempos y hasta nuestros días la globalización ha existido de la mano de los avances científicos y tecnológicos, adoptando las variables del pensamiento económico o político y propiciando la inculturación o exculturación de los pueblos que participan en los procesos de globalización.

Tal vez el concepto más recurrente de la globalización es de carácter económico, es de igual forma el de interés para este trabajo; buscando una definición adecuada, la posición de la Organización de las Naciones Unidas sobre el particular señala que "*es un fenómeno inevitable en la historia humana que ha acercado el mundo a través del intercambio de bienes y productos, información, conocimientos y cultura"* (ONU, 2000), y añade *"En las últimas décadas, esta integración mundial ha cobrado velocidad de forma espectacular debido a los avances sin precedentes en la tecnología, las comunicaciones, la ciencia, el transporte y la industria. Si bien la globalización es a la*

vez un catalizador y una consecuencia del progreso humano, es también un proceso caótico que requiere ajustes y plantea desafíos y problemas importantes."

Para el Banco Mundial, que muestra coincidencia con los planteamientos de la ONU, no existe una definición exacta y ampliamente aceptada, y hace énfasis en que el significado más común de la globalización económica se relaciona con el hecho de que en los últimos años una parte de la actividad económica del mundo que aumenta en forma vertiginosa parece estar teniendo lugar entre personas que viven en países diferentes, adoptando diversas formas: *Comercio internacional, inversión extranjera directa, o flujos de los mercados de capitales.*

Después de un amplio análisis sobre el tema, el Banco mundial emite la siguiente conclusión: *"La mejor forma de hacer frente a los cambios ocasionados por la integración internacional de los mercados de bienes, servicios y capitales, es ser francos y abiertos hacia ellos".* El análisis agrega*….."la globalización genera oportunidades, pero también ocasiona riesgos. A la vez que aprovechan las oportunidades de mayor crecimiento económico y el mejor nivel de vida que trae consigo una mayor apertura, las autoridades a cargo de formular políticas –en el ámbito internacional, nacional y local– también enfrentan el desafío de mitigar los riesgos para los pobres, vulnerables y marginados, y de aumentar la igualdad y la inclusión"* (Banco Mundial, 2000)

Bajo este contexto, sin entrar en las discusiones que es frecuente encontrar cuando se trata el tema y admitiendo que con sus riesgos y beneficios, con las ventajas y desventajas, el fenómeno global está presente en el entorno económico nacional como una variable no controlable a la que las empresas deben adaptarse, implicando para las PYMES la búsqueda de una ruta de mejora continua, identificando oportunidades y riesgos, pero en donde las pequeñas y medianas empresas puedan ser factor de crecimiento de la economía nacional, fortaleciéndose y trascendiendo en el ámbito global, aportando el mejor esfuerzo para beneficio de los empresarios PYME y de la propia economía nacional.

Análisis de la información

Centrando el estudio del presente trabajo en las PYMES, para efectos de hacer posteriormente la correlación entre los conceptos de estudio y aunque las cifras son cambiantes, dada la dinámica de la economía del país, en México; según el último censo económico, el conjunto de empresas mexicanas en general se compone por 4’230,745, esta cifra integra a todas las empresas mexicanas, grandes y chicas, constituidas como sociedades mercantiles o como personas físicas, o incluso por otros tipos de asociaciones; de este total de unidades económicas, el 99.8% corresponden a micro, pequeñas y medianas empresas (Pymes) y solo el restante 0.02% se ubican como grandes empresas. En la tabla No.1 en los cuatro estratos utilizados comúnmente, puede observarse la estructura del sistema empresarial mexicano.

Tabla No. 1

Estructura del Sistema Empresarial de México

Tamaño de las Empresas	***Numero de Empresas***	***Integración Porcentual***
Micro empresas	4’036,131	95.4
Pequeñas empresas	152,307	3.6
Empresas medianas	33,846	0.8
Empresas grandes	8,461	0.2
Totales	4’230,745	100%

Fuente: Elaboración propia, con información de INEGI 2014 y Secretaria de Economía 2014

Un análisis simple de esta información permite observar la importancia de las Pymes en nuestro país, a las cifras sobre el número de empresas (4’222,284), debe agregarse que el subsistema de las Pymes aporta el 52% del Producto Interno Bruto de México (PIB) y generan 72% del empleo (INEGI, 2014). No obstante, derivado de sus

particulares características, el sector adolece de diversas deficiencias relacionadas con los aspectos administrativos, como las siguientes:

- Escasa reinversión de utilidades en equipo y tecnología,
- Baja contratación de personal capacitado,
- Deficiente control calidad de producción,
- Otros problemas derivados de la falta de organización
- Falta de planeación y organización empresarial.
  (PROMEXICO, 2015).

Enfrentando al subsistema Pymes ante el contexto de la globalización económica, es claro detectar que existe un serio problema de posicionamiento, las Pymes mexicanas están enfocadas en un desarrollo para atender a un mercado interno que históricamente ha mostrado señales de lento crecimiento, incluso ha mantenido un nivel de consumo deprimido, que se refleja en el PIB nacional, (INEGI, 2016), pues aún y cuando al cierre de 2015, las actividades terciarias mostraron un PIB creciente en 3.5%, las actividades secundarias que también influyen en el consumo interno tuvieron un crecimiento de solo un 1.0% de contribución al PIB nacional de 2015 que cerró en un 2.5%. Dada un nivel de inflación anual en 2015 de 2.13%, (INEGI, 2016), no necesariamente es indicativo de un buen estado de la economía, en especial dada la pérdida del poder adquisitivo de los salarios.

En el contexto de las anteriores variables no controlables para las PYMES, la alternativa es buscar desarrollarse con un enfoque global y participar en los mercados internacionales. Esto significa trabajar en un proceso de integración horizontal y vertical, de forma que permita identificar nichos de mercado a los cuales puedan incursionar. Debe considerarse que la participación de las pymes no necesariamente es en forma directa, ya que esta participación puede en muchos de los casos ser indirectamente a través de acciones de proveeduría de empresas mayores que ya participan en los mercados internacionales, otra forma de participación es participando en el mercado

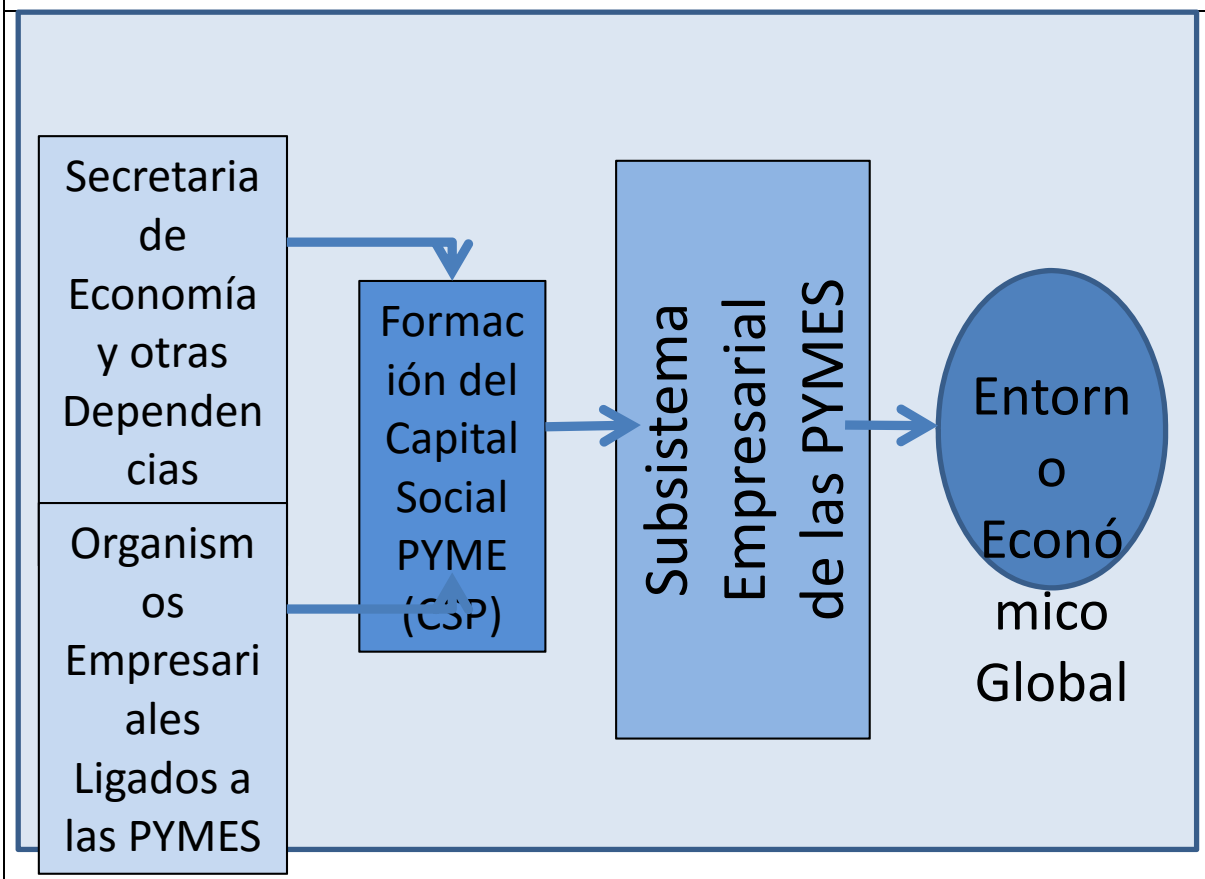
interno promoviendo de productos y servicios que compitan con los similares de importación.

El trabajo de integración demanda organización, integración en redes, confianza mutua, innovación, ingredientes que se pueden obtener si se trabaja en la conformación de un Capital Social PYME (CSP). Este CSP, debe inducirse desde las cúpulas empresariales correspondientes, así como desde las dependencias oficiales del gobierno, tanto a nivel federal, como local.

Visto como un modelo grafico, el proceso en su forma más simple se incorpora con los elementos que se muestran en la grafica No. 1.

Figura No. 1

Modelo del Proceso de Inserción de las PYMES en la Economía Globalizada



Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

La interrelación de los conceptos involucrados para esta investigación lleva a la conclusión de que el Capital Social cuando se estructura y enfoca debidamente puede ayudar a la solución de la problemática económica.

En la actualidad con un entorno macroeconómico que se complica día con día por el efecto de las variables no controlables, en donde estas actúan negativamente no solo sobre las economías de las empresas, sino incluso sobre las de los propios países, que en caso de México inciden específicamente sobre las variables internas básicas, entre las que destacan:

- Nivel de inflación
- Precio de la mescla mexicana de petróleo
- Tipo de cambio del peso frente al dólar
- Tasas de interés
- Flujo de capitales
- Producto Interno Bruto
- Inversión extranjera directa
- Tasa de desempleo

Es necesario impulsar el desarrollo económico del país, siendo una de las líneas de acción promover el sano desarrollo de las empresas, incluyendo a las PYMES, dadas las ventajas competitivas y comparativas que las caracterizan y que ya se analizaron anteriormente, la experiencia que se observa de las anteriores crisis económicas es la necesidad de actuar y aprovechar la crisis para crecer, permanecer solo a la expectativa, no es la mejor solución, el gobierno para soportar sus planes de desarrollo requiere de mayores ingresos, pero con una economía decreciente no será posible y en las condiciones actuales en donde la dependencia de los ingresos petroleros ha terminado, se antoja aún más complicado, se requiere ahora de la convicción de fortalecer el sector empresarial y la decisión política de apoyar su desarrollo, así y solo así se podrá superar el momento económico actual.

Para lograr la participación PYME en la economía global es necesario propiciar la formación de un capital social activo e involucrado en las cuestiones económico-empresariales. Si como se menciona anteriormente una limitante para la formación del CS, es el factor confianza, entonces debe trabajarse para incrementarla. Lo mismo debe buscarse para atender la formación de redes empresariales, de modelos de asociacionismo, incluso de emprendurismo real, verdadero. Los actuales programas de apoyo a las PYMES deben revisarse integral y estratégicamente, se ha dado prioridad al financiamiento, pero se dejan de lado los aspecto de administración, contabilidad para toma de decisiones, mercadotecnia e incluso de formación fiscal. El apoyo a la formación de CSP, debe tener un enfoque holístico, debe ser integral, completo y decidido.

Naturalmente que estructurar una campaña de este tipo requiere de mucho trabajo, así como de recursos financieros y técnicos, pero puede ser tan provechosa como otras acciones, con la ventaja de que queda en la población un nuevo capital social. Los medios masivos de comunicación apoyados por las nuevas tecnologías de la información, constituyen una herramienta importante para llevar a cabo proyectos de fortalecimiento del CS, los recursos financieros y técnicos en alguna forma pueden fluir hacia la consolidación de este propósito, los ciudadanos esperan que los verdaderos recortes al gasto público afecten a las erogaciones en materia de imagen, de procesos electorales, en el presupuesto para tribunales y órganos legislativos, pero no a los proyectos de desarrollo que potencialmente generan los recursos fiscales para el bienestar de los mexicanos.

El gobierno, los organismos empresariales y sus líderes, la ciudadanía en general deben pensar en el problema, en la necesidad de solucionarlo y en que para esta solución deben participar todos los ciudadanos, en lo individual y en lo colectivo; formando un gran capital social global PYME; estas empresas deben ocupar su lugar en el desarrollo del país.

Referencias

1. Australian Bureau of Statistics (2002). Generosity of Australian Business. Canberra: AGPS.
2. Banco Mundial, (2000) *Abril 2000, PREM Grupo de políticas económicas y Grupo de economía para el desarrollo, http://www.bancomundial.org/temas/globalizacion/cuestiones1.htm,* consultado el 06 de noviembre de 2015.
3. Capital Social, (2012), FAO, http://www.fao.org/docrep/006/j2053s/j2053s11.htm, consultado el 24/06/2015
4. CEPAL, (1999), Revista de la CEPAL No.69, diciembre de 1999, http://repositorio.cepal.org/handle/11362/12191, consultado el 20 de agosto de 2015.
5. CINU, (2012), Centro de Información de Naciones Unidas http://www.cinu.org.mx/temas/des_sost/conf.htm, consultado el 25/05/2015
6. CNONU,(2011), Centro de Noticias de la ONU http://www.un.org/spanish/News/fullstorynews.asp?newsID=22135&criteria1=poblacion, consultado el 15/05/2015.
7. D'Angelo, A., Majocchi, A. y Buck, T. (2016), External managers, family ownership and the scope of SME internationalization. Journal of World Business (article in press) WORBUS-790.
8. De la Torre, Rodríguez y Sánchez, (2014), *Propuesta: Análisis estadístico de los principales resultados de la Encuesta de Capital Social, 2011*, XII Reunión nacional de investigación demográfica en México. Universidad Iberoamericana Ciudad de México, del 28 al 30 Mayo de 2014.
9. ENCAS (2007), Encuesta Nacional sobre Capital Social en el Medio Urbano México 2006, PNUD,. http://www.undp.org.mx/desarrollohumano/competividad/images/Primeros%20Resultados%20de%20la%20Encuesta%20de%20Capital%20Social.ppt#403,1,
10. ENCAS, (2011), Encuesta Nacional sobre Capital en México PNUD http://bdsocial.inmujeres.gob.mx/bdsocial/index.php/enru-119/encuesta-de-

movilidad-social-en-mexico/17-acervo/acervo/336-encuesta-nacional-sobre-capital-social-encas-2011

11. Foronda, C., (2012), Una radiografía del capital social: asociacionismo y activismo, Dpto. Geografía Humana, Fac. Geografía e Historia, Universidad de Sevilla. Pp 616-622.
12. Galindo- Pérez de A., (2012); Capital social en espacios naturales andaluces: estudio sobre la confianza territorial, Dpto. Geografía Humana, Facultad de Geografía e Historia, Universidad de Sevilla pp 623.
13. Hernández S.,R., Fernández, C. C., Baptista L. P., (2008). Metodología de la Investigación (4ta Ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
14. IDH, (2012), Índice de Desarrollo Humano, PNUD, http://hdr.undp.org/es/, consultado el 25/07/2015
15. INEGI, (2014), Censos Económicos 2014, Resultados Definitivos, http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2014/default.aspx, consultado el 16 de agosto de 2015.
16. INEGI, (2016), Estimación Oportuna del PIB Trimestral, http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/pibo/default.aspx, consultado el 12 de febrero de 2016.
17. INEGI, (2016), Calculadora de Inflación en México, http://www.inegi.org.mx/sistemas/indiceprecios/CalculadoraInflacion.aspx, revisada en 15 de enero de 2016.
18. Méndez A., C.E., 2010, Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación, con énfasis en ciencias empresariales., Editorial Limusa, México
19. Meredith, G. G. (1994) Small Business Management (4th ed) Sydney: McGraw-Hill.
20. OCDE, (2007), Perspectivas de la OCDE, Capital humano: Cómo moldea tu vida lo que sabes, http://www.oecd.org/insights/38435951.pdf, consultado el 14 de diciembre de 2015.

21. ODM, (2000), Objetivos de Desarrollo del milenio Organización de las Naciones Unidas, http://www.objetivosdedesarrollodelmilenio.org.mx/ODM/Doctos/DecMil.pdf, consultado el 30/06/2015.
22. ONU, (2000) *Replanteando la globalización, Los Objetivos del Milenio* en http://www.un.org/es/aboutun/booklet/globalization.shtml, consultado en 12 de noviembre de 2015.
23. Pérez, C. E., García, A. y Pérez, R. B. G., (2012), El Capital Social como base para la sustentabilidad de los bosques y selvas de México, Dpto. Geografía Humana, Fac. Geografía e Historia, Universidad de Sevilla.
24. Pérez, E. H, González, A., M, Sánchez M., A. J., EL CONCEPTO DEL CAPITAL INTELECTUAL Y SUS DIMENSIONES Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa [en linea] 2007, 13 (Mayo-Agosto) : [Fecha de consulta: 28 de enero de 2016] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120280005> ISSN 1135-2523.
25. PROMÉXICO (2015), comercio exterior, http://www.gob.mx/se/acciones-y-programas/comercio-exterior-paises-con-tratados-y-acuerdos-firmados-con-mexico.
26. Rúa A. de C., E., (2015), Revista Expansión, http://www.expansion.com/diccionario-economico/capital-social.html, consultado el 30 de septiembre de 2015.
27. Sen, S. y Cowley, J (2013) The Relevance of Stakeholder Theory and Social Capital Theory in teh Context of CSR in SMEs: An Australian Perspectice. Journal of Business Ethics, 118:413-427.
28. Spence, L.J., Schmidpeter, R. y Habisch, A. (2003) “Assessing Social Capital: Small and Medium Sized Enterprises in Germany and the UK”. Journal of Business Ethics, Vol. 47, N. 1.

La comunicación e integración como elementos del capital relacional en la interacción cliente proveedor en MiPyMES

José Gerardo Álvarez Hernández
Jesús Lavín Verástegui
Norma Angélica Pedraza Melo

Resumen

El objetivo de esta investigación ha sido determinar el efecto de la comunicación y la integración como elementos del capital relacional en el desempeño operacional de los proveedores en las micro, pequeñas y mediana empresas (MiPyMES) en una región específica del noreste de México. Derivado de la revisión de literatura se considera la comunicación y la integración como dos de los principales elementos del capital relacional que, desde el punto de vista de la empresa compradora, tienen una importante incidencia en el desempeño de la relación comercial. Se desarrolló y aplicó un cuestionario para recabar datos en 258 MiPyMES. Se utilizó la técnica de análisis factorial exploratorio para identificar la estructura subyacente de las variables de estudio. A través de un análisis de regresión se evalúa la relación de cada factor en el desempeño de la relación cliente – proveedor en las empresas estudiadas. Los resultados tienen implicaciones relevantes para mejorar la relación cliente proveedor.

Palabras clave: Capital Intelectual, Capital relacional, Administración de relación con proveedores.

1. Introducción

Dado que las empresas compiten en entornos cada vez más complejos y rápidamente cambiantes, los administradores están continuamente tratando de hacer que sus cadenas de suministro globales sean más competitivas sensible, la gestión de la información relacionada con la demanda y con la oferta juega un papel importante en la construcción de la capacidad para responder con flexibilidad a los cambios en los mercados (Williams, Rah, Tokar y Swikh; 2013).

La relación proveedor-comprador es un elemento fundamental en las empresas, de hecho las palabras relaciones y redes últimamente han recibido importante atención

por parte de académicos y profesionales (Chen 2015; Ellram y Krause 2014; Cousins y Menguc, 2006). Los estrategas se han ocupado de las empresas conjuntas, alianzas estratégicas y redes estratégicas. El término relaciones de mercado se ha convertido en una palabra de moda para proveedores y compradores que han analizado los modelos de cadena de suministro y redes de proveedores. (Hakansson y Ford 2002).

En el mundo empresarial las palabras red y relación indican que hay algún tipo de forma organizativa especial agregado en un nivel superior al de las empresas individuales, por tanto es importante conocer la forma como las entidades responden a los desafíos en este tipo de interacción (Hakansson y Ford 2002).

El analizar la cadena de suministros es uno de los aspectos más serios que se han considerado, se han reevaluado los procesos, las metas, las funciones (Holwe y Helo, 2014; Chen et al., 2004); hay evidencia de un cambio de enfoque sobre el suministro y movimiento de insumos tangibles hacia un enfoque más amplio sobre relaciones, sociedades, redes y creación de valor. (Chen, Ellis y Holsapple., 2015; Kubina y Lendel, 2015; Sebjan, Bobek y Tomic; 2014; Hoejmose Roehrich y Grosvold; 2014; Samuel, Goury, Gunasekaran y Spalanzani; 2014; Cousins, Handfield, Laeson, Petersenl, 2006, Gunasekaran y Ngai, 2004).

La búsqueda de la empresa por crear y mantener ventajas competitivas requiere de relaciones con clientes y proveedores mucho más serias, profundas y cooperativas (Ishaq et al., 2012; Ballou, 2000; Porter, 1990). Para lograrlo los socios de la cadena de suministro deben alinearse interna y externamente con los demás (Matthyssens y Vandenbempt, 2008; Lee, 2002).

Los enfoques de gestión de relaciones con los clientes (CRM por sus siglas en inglés) y Gestión de relaciones con los proveedores (SRM por sus siglas en inglés) han tomado un papel trascendental en el contexto actual (Ellram y Krause, 2014). La afirmación hecha en 1989 “Ninguna empresa es una isla” (Hakansson y Snehota, 1989), y reafirmada en 2006 (Hakansson y Snehota, 2006) es más fuerte y precisa en nuestros tiempos, los estudios indican que en la era de la globalización no es posible posicionarse y permanecer sin las necesarias relaciones con clientes y proveedores.

Hay diversos estudios empíricos que tratan de explicar la compleja ecuación del capital relacional en el desempeño de la empresa desde diversas ópticas. Por ejemplo, Cousins et al. (2006) estudiaron el efecto del capital relacional en el desempeño del comprador; Lawson et al. (2008) exploraron los efectos del capital relacional y estructural en el desempeño de comprador; Krause et al (2007) investigaron los efectos de capital estructural y cognitivo en la explicación de los resultados empresariales en términos de calidad.

La literatura existente muestra que se ha realizado un enorme esfuerzo por investigar como potenciar y optimizar las relaciones con los clientes; sin embargo, los estudios relacionados con el análisis del capital intelectual y los proveedores son por demás en cantidad limitada. (Chen, 2015, Chen et al 2015, Ellram y Krause, 2014, Cousins y Menguc, 2006).

La competitividad empresarial está estrechamente relacionada con flujo de bienes e información en la cadena de suministro en las dos direcciones, aguas abajo en el destino de los productos y servicios y aguas arriba, hacia el origen de los insumos (Ellram y Krause, 2014; Williams et al., 2013). En el flujo habitual o directo del proveedor al cliente y al analizar el contexto hacia atrás nos encontramos con el proveedor y a su vez con el proveedor del proveedor.

En este sentido es de apreciarse la importancia de contribuir en la generación de conocimiento sobre los elementos del capital relacional y el desempeño de los proveedores y no solo desde la perspectiva del cliente o usuario del producto o servicio en las empresas. (Fernández et al, 2010; Druker 1992; Porter, 1990).

Cabe mencionar que el grueso de los estudios analizados sobre este tema, se enfocan a grandes empresas multinacionales, cuando se observa que en la vida económica de las naciones, la presencia e importancia económica radica en las micro y pequeñas entidades económicas, en particular en países como México. Al respecto el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2014) señala que el 99.5% de las unidades económicas de esta nación son precisamente MiPyMES , por ello se considera que se debe apuntalar y fortalecer a las mismas; ya que requieren adecuar

sus recursos, capacidades, su tecnología, su comportamiento y sus productos ante un entorno cambiante y complejo (Sánchez et al., 2015).

De acuerdo con la información del INEGI (2014) en el censo económico 2014, en México hay 4 millones 843 mil 165 empresas, de la cuales el 94.3% son microempresas, el 4.4% son pequeñas, el 0.8% son medianas y el 0.5% son grandes organizaciones. En México, como en la mayor parte de las naciones, estas organizaciones económicas tienen un papel central, al ser una fuente relevante en la generación de empleos. Sin embargo, en su gestión presentan una serie de debilidades que las conlleva en la mayoría de los casos a su mortandad temprana (Robles, 2011).

En particular Tamaulipas, México, la cual es una de las entidades con un porcentaje desempleo mayor que la media nacional (INEGI, 2015). De allí que el presente estudio, se ha realizado en el noreste de México, en la región central de este estado, con el objetivo general de determinar, analizar y determinar el impacto de estos factores del capital relacional en la interacción con los proveedores en el contexto de las MiPyMES. Esto con el propósito de contribuir desde la academia, en la identificación de estrategias que permitan a estas entidades económicas gestionar sus recursos y capacidades en relación con otros agentes económicos, en este caso los proveedores.

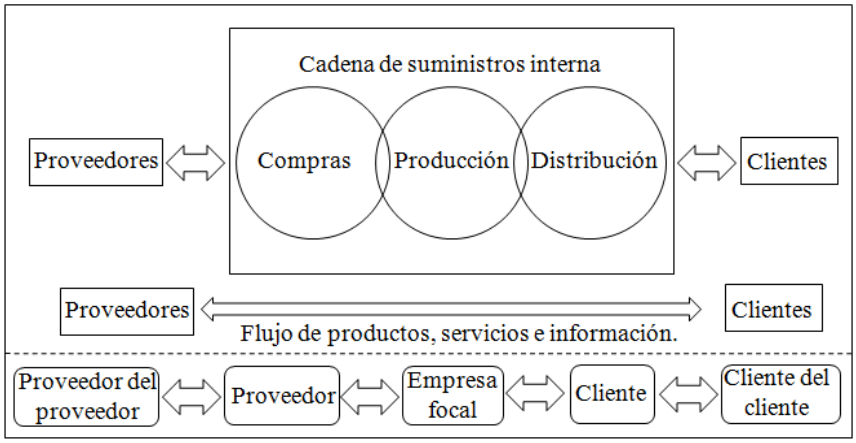
El presente estudio comprende primeramente un apartado que corresponde a la revisión de bibliografía sobre los temas de análisis. Posteriormente se describe la sección del diseño metodológico seguido para llevar a cabo la investigación. Posteriormente se exponen los resultados obtenidos al aplicar el instrumento para continuar con la definición de los elementos que, derivado de los resultados, permiten identificar los componentes que se agrupan como factores clave en la relación empresa y proveedores. Se analiza el impacto de cada uno de estos en el desempeño operacional de los proveedores y en la parte final se exponen las conclusiones y las implicaciones para futuros estudios.

2. Revisión de literatura

2.1 La cadena de suministros y la gestión de relaciones con los proveedores (SRM)

En toda empresa indistintamente de su sector y tamaño hay una cadena de suministros interna y una cadena global de suministro, de hecho el término ha evolucionado de “cadena” a “red”, ya que casi universalmente, las empresas tienen más de un proveedor y más de un cliente. En la figura 1 se observa la cadena de suministros típica en una empresa, en la cual se aprecia como los elementos de compras, producción y distribución dentro de la empresa se interrelacionan y a su vez se enlazan al exterior de la organización con los clientes y los proveedores. Este modelo se replica en cada empresa hasta abarcar los escalones y llegar desde la fuente primara, ya sea la mina, el mar, el campo hasta el consumidor o usuario final (Ballou 2005).

Figura 1. Cadena de Suministro en las empresas



Fuente: Elaboración autores a partir de la literatura.

El término administración de la cadena de suministros (SMC por sus siglas en inglés “*Supply Chain Management*”) se ha utilizado para explicar la planificación y control de los materiales y de los flujos de información, así como las actividades de logística no sólo internamente de una empresa, sino también entre empresas (Ellram y Cooper, 2014; Chen et al., 2004; Cooper et al., 1997; Fisher, 1997).

La definición más comúnmente aceptada para cadena de suministro (SC) indica que es un conjunto de tres o más entidades (organizaciones o individuos) que participan directamente en las corrientes ascendentes y descendentes de los productos, servicios, finanzas, y / o información de un proveedor a un cliente, (y de regreso) (Mentzer et al., 2001).

Los insumos que una empresa recibe de sus proveedores representan un recurso crítico para esta, ya que prestan sus materiales y servicios directos e indirectos y son fundamentales para la oferta de productos y servicios de la organización. La calidad y el costo de un producto o servicio ofrecido en el mercado está en función de las capacidades de la empresa y de la red de proveedores que le suministran insumos, por ende la capacidad de relaciones y negociaciones entre estos agentes representan factores estratégicos en la gestión del capital relacional (Chen, 2015; Modi y Mabert, 2007).

Al profundizar en esta relación comercial, se entiende que debe existir un compromiso de la empresa compradora hacia el proveedor, a fin de establecer vínculos a largo plazo con los principales socios de suministros, compartiendo objetivos y valores con los proveedores; la participación en las iniciativas de desarrollo de proveedores se asociaron positivamente con el desempeño competitivo, ejemplo de esto son las industrias automotriz y electrónica. (Krause et al. 2007).

Cuando los proveedores de una organización tienen deficiencias en su desempeño la empresa puede ayudarles a desarrollar sus capacidades. Hay fuertes indicios de que las organizaciones de hoy están implementando cada vez más programas de desarrollo de proveedores para mejorar el desempeño de estos y seguir siendo competitivos. (Chen 2015; Abdullah, 2008; Lawson et al. 2008; Modi y Manert, 2007).

2.2 Elementos del capital relacional: la interacción cliente proveedor.

Ahora bien, el conocimiento especializado por sí mismo no genera riqueza, sino hasta cuando se integra a una tarea. La función de la empresa es poner el conocimiento a trabajar; en herramientas, procesos, en el diseño del trabajo o en sí mismo. Es tal la naturaleza del conocimiento, que cambia tan rápido, de manera que las certezas de hoy son los absurdos del mañana (Druker, 1992).

De acuerdo con la literatura el capital humano, estructural y relacional son los componentes del capital intelectual. Este último componente, el capital relacional puede ser definido como la habilidad de la empresa para interactuar positivamente con la

comunidad empresarial y así estimular su potencial de creación de riqueza; dividido en dos, por un lado, el capital relacional de negocio y por otro, el capital relacional social. (Bueno et al., 2008; Ramírez, 2007).

En el capital relacional de negocio, Bueno et al., (2008) indican que tienen acomodo los flujos de información y conocimiento de carácter externo vinculados al negocio (proveedores, clientes-usuarios, aliados, competidores, medios de comunicación, imagen corporativa, instituciones de promoción y mejora de la calidad).

En el capital relacional social, cuyo enfoque se aproxima al marco de relaciones fuera del ámbito del negocio en el cual se integran las relaciones con accionistas e inversores, con administraciones públicas, con la defensa del medio ambiente, las relaciones sociales, la reputación corporativa y otras relaciones con la sociedad (Bueno et al.,2008).

Son los elementos del capital relacional que han permitido a las grandes empresas trasnacionales destacar y permanecer en la dinámica actual de los negocios; en este modificación de los enfoques empresariales en la búsqueda del largo plazo llamados de gestión de relaciones con los clientes (CRM por sus siglas en inglés) y gestión de relaciones con los proveedores (SRM por sus siglas en inglés) han tomado un papel trascendental en el contexto actual (Ellram y Krause, 2014).

En las diadas comprador-proveedor dentro de la cadena de suministro Chen (2015) señala que relaciones entre ellos se fundamentan en flujos de información y transacciones de negocios, por tanto de forma natural, la administración de la cadena de suministro se refiere a la administración de relaciones. En el cuadro1 se presenta una relación de estudios que analizan algunas de las prácticas en la creación de capital relacional con los proveedores.

Cuadro1. Estudios empíricos que analizan prácticas de capital relacional en la interacción con proveedores.

Práctica	Implicación conceptual
Expectativa de desempeño	Humphreys et al. (2004): Expectativa del comprador para el mejoramiento del desempeño del proveedor. Aumentar las metas de desempeño de proveedores es una forma eficaz de motivar a los proveedores, ya que sin la insistencia de los compradores, los proveedores no son propensos a iniciar programas diseñados para mejorar el rendimiento.
Asistencia técnica	Abdullah et al. (2008): En términos de automatización y modernización de maquinaria, mejora de las herramientas y equipos, facilitando acuerdos técnicos, etc.
Intercambio de Información	Krause et al. (2007): El grado en que cada parte da a conocer la información que pueda facilitar la evaluación de la otra parte con proveedor actividades y más " participación directa " las actividades de desarrollo de proveedores. Li et al. (2007): La medida en que la información crítica y patentada se comunica a la pareja cadena de suministro
Participación Proveedor	Humphreys et al, (2004), Sánchez-Rodríguez (2009). Participación del proveedor en el nuevo proceso de diseño de producto del comprador
Comunicación Dinámica	Humphreys et al. (2004): Comunicación abierta y frecuente entre el personal de la empresa de compra y sus proveedores se identificó como un enfoque clave en la motivación de los proveedores.
Construir confianza	Li et al. (2007): La confianza del comprador en los proveedores de información compartida y el compromiso de los proveedores.
Retroalimentación de evaluación	Wagner y Krause (2009): Proporcionar retroalimentación a los proveedores sobre su desempeño. Modi y Mabert (2007), Krause et al. (2007): Proveer retroalimentación sobre los resultados de la evaluación
Participación del Comprador	Simpson y Power (2005): participación del comprador en el proceso de mejora del rendimiento de los proveedores. Monczka et al. (1998): Participar en la planificación de proveedor y las actividades de establecimiento de metas

Fuente: Adaptado de Chen (2015) y complementada por los autores.

En los estudios empíricos revisados se han estudiado diversos factores intangibles propios del capital relacional tales como la comunicación, la integración tanto a nivel de sistemas como en el compartir información, los cuales se pueden observar en la cuadro 2, en la que se puede apreciar la gran gama de prácticas de la relación y algunos de los estudios y autores del tema que analizan estos aspectos y su incidencia en el desempeño de la cadena de suministros.

Cuadro 2.Factores del capital relacional en la interacción comprador-proveedor.

Aspectos de la relación cliente proveedor	Estudios empíricos realizados
Programación	Cousins et al., 2006; Prahinski y Benton, 2004; Chen et al., 2004; Handfield et al., 2002; Carr et al., 1999;
Flexibilidad en entregas	Krause et al., 2007; Shin et al., 2000; Carr et al., 1999;
Colocación de Órdenes	Cousins et al., 2006; Chen et al., 2004; Carr et al., 1999;
Recepción de insumos	Chen et al., 2004;
Desarrollo de nuevos productos	Blonska et al., 2013; Hoejmose et al., 2012; Carey et al., 2011; Liu et al., 2010; Cousins et al., 2006; Chen et al., 2004; Shin et al., 2000; Handfield et al. 1999.
Interacción personal	Carey et al., 2011; Cousins y Menguc, 2006; Prahinski y Benton, 2004; Chen et al., 2004; Carr et al., 1999;
Comunicación efectiva	Hoejmose et al., 2012; Liu et al., 2010; Cousins et al., 2006; Cousins y Menguc, 2006; Chen et al., 2004; Carr et al., 1999;
Comunicación frecuente	Liu et al., 2010; Prahinski y Benton, 2004; Chen et al., 2004; Carr et al., 1999;
Compartir información	Hoejmose et al., 2012; Liu et al., 2010; Krause et al., 2007; Cousins et al., 2006; Prahinski y Benton, 2004; Chen et al., 2004; Handfield et al., 2002; Shin et al., 2000;
Comunicación oportuna	Hoejmose et al., 2012; Liu et al., 2010; Cousins et al., 2006; Prahinski y Benton, 2004; Chen et al., 2004;
Retroalimentación	Liu et al., 2010; Cousins et al., 2006; Prahinski y Benton, 2004; Chen et al., 2004;
Costo	Carey et al., 2011; Krause et al., 2007; Cousins et al., 2006; Prahinski y Benton, 2004; Shin et al., 2000;
Entrega en cantidad programada	Krause et al., 2007; Cousins et al., 2006; Prahinski y Benton, 2004; Shin et al., 2000;
Mejora de calidad	Blonska et al., 2013; Carey et al., 2011; Krause et al., 2007; Cousins et al., 2006; Cousins y Menguc, 2006; Prahinski y Benton, 2004; Shin et al., 2000;
Cumplimiento de especificaciones	Carey et al., 2011; Krause et al., 2007; Cousins et al., 2006; Prahinskiy Benton, 2004; Shin et al., 2000;
Plazos de entrega	Krause et al., 2007; Cousins et al., 2006; Cousins y Menguc, 2006; Prahinski y Benton, 2004; Handfield et al., 2002; Shin et al., 2000;
Tiempo al mercado	Carey et al., 2011; Cousins et al., 2006; Prahinski y Benton, 2004;
Mejora de procesos	Blonska et al., 2013; Cousins et al., 2006; Cousins y Menguc, 2006; Prahinski y Benton, 2004;

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores referidos

Los elementos citados en la Cuadro 2 se refieren a las características de las relaciones, o en otros términos al capital relacional de la empresa con sus proveedores, de aquí la importancia de identificar, agrupar y determinar el efecto de acuerdo con la percepción de los empresarios y gerentes que permitan reflexionar sobre la dinámica actual del negocio y como estos elementos inciden a contar con mejores relaciones con proveedores, que finalmente se traduzcan en beneficio de las entidades económicas.

3. Planteamiento, metodología y análisis

A fin de abordar la validación empírica de los conceptos y variables identificados en la literatura se presenta un modelo teórico con hipótesis, una metodología y el análisis realizado.

3.1 Planteamiento del modelo teórico e hipótesis

Esta investigación se basa en el marco propuesto en la figura 2, que considera el impacto de las prácticas de gestión de relaciones con proveedores en el desempeño operacional de los proveedores los mismos, como elemento competitivo para las empresas compradoras.

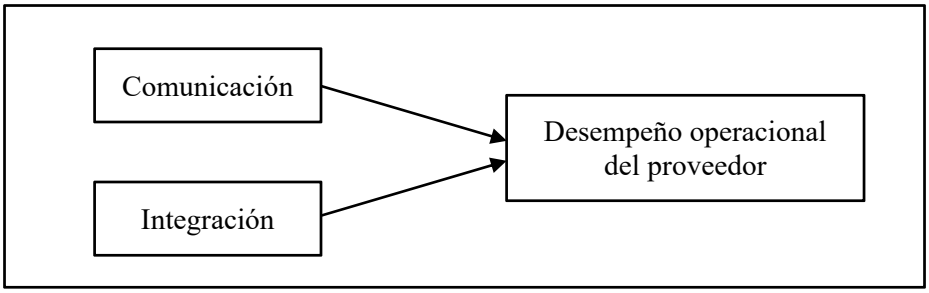
Los estudios indican que se ha logrado un importante avance en la identificación de elementos que contribuyen a lograr mejoras sustanciales en el desempeño operacional de los proveedores. Cuando el desempeño de un proveedor no satisface los requerimientos de la empresa compradora, esta tiene varias alternativas, una es ayudarle a mejorar, otra es reemplazarlo y la tercera y más costosa es no hacer nada. (Fazli et al., 2013; Narasimhan y Das, 2001; Carr y Pearson, 1999).

Este modelo examina las relaciones deelementos del capital relacional asociado a los proveedores, que son en forma concreta la comunicación efectiva, el cumplimiento de acuerdos, la socialización y la integración y el desempeño operacional de los proveedores en beneficio de la empresa. Estas relaciones se ilustran en la Figura 2.

Los estudios previos sugieren que estos elementos son antecedentes del capital proveedor o capital relacional con proveedores, que para efectos de este estudio se utilizará de forma indistinta (Inkpen y Tsang, 2005; Tsai y Ghoshal, 1998).

Los estudios publicados muestran diversos elementos que inciden en el desempeño de la cadena de suministros. Scannells, Vickery y Droge (2000) afirman que las prácticas clave interrelacionadas en la administración de la cadena de suministros que han funcionado en los tres grandes fabricantes de la industria automotriz de los Estados Unidos de Norteamérica son el desarrollo de proveedores, el construir relaciones cercanas comprador-proveedor y procesos de compra justo a tiempo. Las cuales son complementarias y hasta cierto punto independientes. En el presente estudio se consideran las prácticas relacionadas con la comunicación y la integración como variables independientes y como estos elementos impactan en el desempeño operacional del proveedor (variable dependiente).

Figura 2. Modelo teórico propuesto.



Fuente: Desarrollado por los autores con base en la literatura

Con base en la revisión de la literatura se proponen las siguientes hipótesis (H1, H2), que establecen a priori que la integración y la comunicación se relacionan positivamente en el mejoramiento del desempeño operacional de la relación comprador-proveedor:

H1: La comunicación eficaz tiene una relación positiva sobre el desempeño operacional del proveedor en MiPyMES.

H2: La integración en la relación de la cadena de suministro tiene una relación positiva sobre el rendimiento operacional del proveedor en MiPyMES.

4. Material y método

A fin de abordar la validación empírica de los conceptos y variables identificados en la literatura se presenta la metodología y el análisis realizado.

4.1 Caracterización de la investigación

Este estudio se puede considerar como causal, no experimental y transaccional (Hernández, Fernández y Baptista; 2010), ya que tiene como objetivo identificar los factores del capital relacional que de acuerdo con la literatura analizada se relacionan positivamente con el desempeño operacional del comprador vendedor, en su contexto real, sin hacer ninguna manipulación por parte de los investigadores, del entorno operativo en que se dan esas transacciones.

A fin de identificar y evaluar dichos componentes, con base en la revisión de la literatura se elaboró un instrumento de tres secciones. La primera sección se compone de los datos demográficos, en el cual se incluye ítems relacionados con la antigüedad de la empresa, tamaño, giro, sector, industria, y origen de proveedores. La segunda se relaciona con la integración cliente proveedor, la frecuencia y eficacia de la comunicación y finalmente la tercera parte evalúa el rendimiento operacional del proveedor.

El estudio empírico fue realizado a través de un cuestionario con base en la literatura existente, elaborado en dos etapas, un primer paso fue someterlo a revisión por un panel de 5 investigadores expertos en el área, quienes realizaron sugerencias menores que fueron atendidas, posteriormente se realizó la aplicación general. Esta aplicación se llevó acabo de septiembre a noviembre de 2015. De allí que se trata de un estudio transaccional, por ende los hallazgos corresponde a este momento en concreto del tiempo de análisis empresarial.

4.2 Población y caracterización de la muestra estudiada

Para llevar a cabo la investigación se entregó el cuestionario[1] impreso a 500 Micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de la región centro del estado de Tamaulipas en el Noreste de México, de las cuales 307 contestaron; sin embargo, se descartaron 49 por omisión relevante de datos, Quedando 258 como encuestas completas para el posterior análisis, lo cual representa una tasa de respuesta de 51.6%.

La muestra de la investigación consiste en 145 hombres (56%) y 113 mujeres (44 %). La edad de los encuestados se encontró en un rango entre de 18 y 76 años, con un promedio de 37. La distribución por edades corresponde de la siguiente manera: 69 son menores que 30 años, 84 encuestados tiene entre 30 y 39 años; 70 encuestados tienen entre 40 y 49 años; 25 personas tienen entre 59 y 59 años y 10 encuestados tienen 60 y más años.

En cuanto a la distribución del nivel académico de los encuestados se presenta de la siguiente manera: 104 personas es decir, el 40.3% no cuenta con estudios de licenciatura; 143 encuestados, que equivale al 55.4 % cuenta con un título profesional y 11 personas, es decir un 5.3% ha realizado estudios de posgrado.

De acuerdo con la clasificación publicada en el Diario Oficial de la Federación en México[2]para la clasificación de la empresas, uno de los criterios es el número de empleados, con base en este criterio se encontró que de las 258 empresas que contestaron la encuestas, son 172 microempresas que representan el 66.7%,53

[1]Debido a la naturaleza de los elementos que se pretendieron evaluar se entregó un cuestionario a cada empresa, con la solicitud que fuera contestado solo por el dueño, gerente general o administrador dela empresa.

[2]Diario Oficial de la Federación, publicado el 29 de junio de 2009 en el cual se determina que las empresas con menos de 11 empleados y hasta 4 millones de pesos en ventas anuales se consideran como microempresas. Las empresas pequeñas van desde 11 y hasta 50 empleados en el sector industrial y de servicios, para el sector comercio el límite superior es de 30 empleados, las ventas anuales deben estar dentro del tope de 100 millones de pesos. En el caso de las empresas medianas los límites superiores de empleados son de 100 para el sector comercio y servicios, mientras que para el sector industrial es de 250; el monto máximo de las ventas es de 250 millones de pesos. Hay una ponderación diferente para establecer el tamaño de las empresas relacionada con la combinación de factores entre el monto de ventas con el número de empleados para mayor información véase el siguiente vínculo: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009

pequeñas empresas que representan el 20.5% y 33 empresas medianas que representan el 12.8% tal como se puede observar en la tabla 1.

Tabla 1. Distribución de tamaño de empresas encuestadas.

	Industrial	Comercial	Servicios	Total	%
Micro	9	131	32	172	66.7%
Pequeña	6	32	15	53	20.5%
Mediana	4	23	6	33	12.8%
		Total de empresas		258	100%

Fuente: Elaboración propia

4.3 Instrumento y aplicación

La integración con proveedores se midió con un cuatro ítems, de siete puntos en la escala Likert (1: En general no; 7: En gran medida). Se pidió a los informantes clave **para indicar el grado en que ellos consideran que se integran con el proveedor** en cuanto a las operaciones de planeación, previsión, gestión de pedidos programación y flexibilidad. Los ítems de esta escala se tomaron de Carr y Pearson (1999) y Handfield y Bechtel (2002).

Del mismo modo, la **comunicación del proveedo**r se midió con cinco items, una escala de Likert de siete puntos (7: muy eficaz; 1: no es eficaz). A los encuestados se les pidió evaluar el desempeño de comunicación con el proveedor en cuanto a su efectividad (solución de problemas) en general (Gupta y Govindarajan, 2000), facilidad para establecer comunicación con los proveedores (Hoejmose et al 2010), si la información que se intercambia es adecuada o de calidad, si hay puntualidad en el intercambio de información (O'Donnell, 2000), y si la retroalimentación recibida del proveedor es eficaz (Mohr y Spekman, 1994).

El **desempeño operacional del proveedor**es se midió con un siete items, en una escala de Likert de 7 puntos (7: muy eficaz; 1: no es eficaz). Se le preguntó a los encuestados evaluar el desempeño del proveedor durante la relación en términos de reducción de costes totales (Narasimhan y Das, 2001), la cantidad entregada de

acuerdo con lo programado (Shin et al., 2000; Narasimhan y Das, 2001; Tan et al, 2002), mejora continua de la calidad (Shin et al., 2000; Tan et al, 2002; Fullerton et al, 2003) (Shin et al, 2000), la conformidad con las especificaciones, plazos de entrega, el tiempo de productos en salir al mercado (Shin et al., 2000) (Tan et al., 2002), y la mejora de procesos (Fullerton et al., 2003).

4.4 Medidas y validez de los datos obtenidos

Una vez obtenidos los datos mediante la aplicación de los cuestionarios, se capturó la información y se procedió a tratarlos estadísticamente. Primero cada ítem del instrumento se estudió de forma individual, para analizar comportamientos anómalos y posteriormente se contrastó en conjunto con otras variables.

Se realizó un análisis univariante de datos anómalos, se estudian los posibles errores en la codificación (valores fuera de rango) o valores incompatibles con otras respuestas, después se procedió con el análisis multivariante, consiste en analizar de modo conjunto preguntas que están relacionadas en su planteamiento y obtener su parte común mediante análisis factorial. Posteriormente se hacen grupos con técnicas de clasificación, básicamente el método de K-medias (Hair et al., 1999) que permite detectar valores atípicos.

Para construir cada variable que recoja la importancia del factor y agrupe diferentes aspectos, se hizo uso de un análisis factorial exploratorio, esta técnica se utiliza para reducir datos útiles a fin encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de éstas. Esos grupos se forman con las ítems que correlacionan mucho entre ellos y tratando que unos grupos sean independientes de otros.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se calculó el coeficiente *alpha* de *Cronbach* (1951), que permite validar la consistencia interna del cuestionario. Este método se basa en el análisis de las intercorrelaciones promedios entre los ítems referidos a un mismo aspecto, a partir de la misma administración del cuestionario. Este coeficiente produce valores que oscilan entre cero (0) y uno (1).

Mientras más cerca del valor uno (1), más confiable es el instrumento. De acuerdo con Nunnelly (1978) un valor mayor a 0.80 se considera alta confiabilidad, entre 0.71 y 0,80 es buena; entre 0.61 y 0.70 se considera adecuada y por debajo de 0.6 es baja confiabilidad. El análisis de confiabilidad del instrumento arrojó un *alpha de Crombach* de 0.839, por lo que se considera de alta confiabilidad. Para el proceso de análisis, depuración y tratamiento de los datos se utilizó el programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 21.

5. Caracterización del capital relacional en la interacción con proveedores en MiPyMES : principales resultados

Con el objetivo de identificar los factores que agrupe diferentes aspectos en la relación con los proveedores se realizó un análisis factorial exploratorio (Hair et al, 1999) para dicho análisis se utilizó el método de componentes principales y rotación Varimax. Al realizar el análisis factorial[3] se agrupan estos dos factores que en parte explican la estructura subyacente del constructo Capital Relacional (CR), y que con fundamento en la literatura se denominaron Comunicación (CRC) e Integración (CRI), como se puede observar en la tabla 3. De acuerdo con el tamaño de la muestra de 258 cuestionarios la carga factorial aceptada debe ser de 0.35 como mínimo, de manera que de 10 items evaluados todos se agruparon en la primera iteración (Hair et al 1999).

Se observó un nivel de consistencia interna adecuado en los dos componentes del constructo de capital relacional, al obtenerse un indicador *Alpha de Cronbach* que va de .72 a .92 en los tres factores determinados (Tabla 2).

[3]Al analizar la medida de adecuación muestral de *Kaiser-Meyer-Olkin* se obtiene un valor de 0.889, que se ajusta bien, mientras que la prueba de esferidad de Bartlett muestra un nivel de significancia alto, de manera que resulta adecuado realizar un análisis factorial con la información disponible.

Tabla 2. Resultados del análisis de los aspectos que se han estudiado

Componente	Clave	Elemento	Carga factorial	*Alpha de Crombach*	
Comunicación	CP3	Confianza en la información	0.869	0.889	Prueba de esfericidad de Bartlett Chi 2 aprox = 1075.069 gl= 45 Sig.= 0.000
	CP1	Efectividad de la comunicación	0.840		
	CP5	Retroalimentación	0.803		
	CP4	Comunicación oportuna	0.780		
	CP2	Frecuencia de comunicación	0.762		
Integración	IP4	Coordinación en la recepción de insumos	0.723	0.725	
	IP5	Proactividad del proveedor	0.694		
	IP2	Flexibilidad	0.684		
	IP3	Manejo de órdenes	0.639		
	IP1	Planeación conjunta	0.608		

Fuente: Elaboración propia.

A fin de agrupar estadísticamente los factores encontrados se determinó el promedio de los ítems que componen este factor; en la tabla 3 se pueden observar el concentrado de los estadísticos descriptivos de cada factor identificado.

Para establecer el análisis de igualdad de medias y varianzas se realizó la prueba t para muestras independientes para cada uno de los factores identificados, para evaluar si la perspectiva de género indica una diferencia en la percepción, tal como se puede observar en la tabla 4. En los tres factores se rechaza la diferencia de medias y de varianzas dado que rebasan el valor de significancia de 0.05 (Hair et al., 2008). Se puede afirmar que en la muestra estudiada no existe diferencia significativa en la percepción entre hombre y mujeres al valorar la importancia de los factores del capital

relacional en la relación cliente proveedor, desde la percepción de los encuestados en el presente estudio.

Tabla 4. Prueba T variable género versus CRC y CRI

Factor	Se asume que las varianzas son iguales	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias		
		F	Sig.	T	Gl	Sig. (bilateral)
CRC	Si	0.541	0.463	0.819	256	0.413
	No			0.822	243.834	0.412
CRI	Si	0.086	0.769	0.424	256	0.672
	No			0.423	239.690	0.673

Fuente: Elaboración propia.

Para observar la asociación entre las variables de estudio, se aplicó la prueba de correlación de Pearson, y se identificó que existe una correlación positiva y significativa entre las variables de análisis (Tabla 5).

Tabla 5. Correlación existente entre los elementos resultantes

		Desempeño
Comunicación (CRC)	Correlación de Pearson	.687**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	255
Integración (CRI)	Correlación de Pearson	.338**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	255

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Al revisar las condiciones de linealidad, independencia, homocedasticidad, normalidad y no-colinealidad el comportamiento de los datos permite valorar la pertinencia de aplicar la técnica de regresión múltiple (resultados en las tablas 6,7, y 8) para someter a validación las hipótesis propuestas en esta investigación.

Al realizar la evaluación de los resultados obtenidos, se observa en que el factor comunicación (CRC) un promedio de 5.93 en una escala de 1 a 7, una mediana de 6.3 y una moda de 7; la desviación típica es de 1.13 y una varianza de 1.29. Los datos se

han agrupado cerca de la mediana y la moda coincide con la máxima valoración posible.

El factor denominado integración (CRI) presenta una media de 5.48 en una escala de 1 a 7, una mediana de 5.8 y una moda de 7; la desviación típica es de 1.25 y una varianza de 1.57. El comportamiento de esta factor es cercano al comportamiento del factor comunicación y compromiso.

Tabla 3. Estadísticos de los factores analizados del CR

	CRC	CRI
Media	5.9376	5.4853
Mediana	6.3000	5.8000
Moda	7.00	7.00
Desviación típica	1.13984	1.25286
Varianza	1.299	1.570

Fuente: Elaboración propia.

Estos resultados obtenidos coinciden con los hallazgos presentados por Yan y Doodley, (2013); que analizaron el efecto de la comunicación en 254 empresas manufactureras en Estados Unidos, de la misma manera Prahinsky y Benton (2003) al estudiar a los proveedores clave de las cuatro grandes empresas automotrices de los Estados Unidos encontraron que la comunicación efectiva y de forma particular la retroalimentación es un mecanismo eficaz para que una empresa mejore el desempeño de los proveedores.

En cuanto a los mecanismos de integración entre la empresa compradora y los proveedores los hallazgos confirman los resultados publicados por Narasimham y Das (2001); quienes realizaron una encuesta nacional en Estados Unidos enviando un cuestionario a 1700 gerentes de compras. De la misma forma Vanpoucke, Vereeckeb, y Boyer (2013); en un estudio multicaso analizaron el impacto de la integración de 6 grandes empresas manufactureras en y afirman que la importancia de compartir conocimiento, y recursos, una relación comercial que inicia en la búsqueda de ventajas logísticas por entregas o precio puede convertirse en una medida estratégica que mejora de calidad y crecimiento conjunto.

Al plantear las hipótesis se propone el siguiente modelo de regresión:

$$y = \beta_0 + \beta_1 X + \beta_2 Z + e$$

Donde

β_0	Coeficiente de intersección
β_1	Coeficiente del efecto de la comunicación
β_2	Coeficiente del efecto de la integración
y	representa el desempeño operacional del proveedor
X	representa el efecto de la comunicación
Z	***r***epresenta el efecto de la integración
e	***r***epresenta el error

$$\beta_0 + \beta_1 X + \beta_2 Z + \beta_3$$

Tabla 6. **Correlaciones**

Correlación de Pearson	Desempeño	1.000
	Integración	.633
	Comunicación	.370
Sig. (unilateral)	Desempeño	
	Integración	.000
	Comunicación	.000

Tabla 7. Resumen del modelo con la corrección en R^2 y el nivel de significancia

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Sig. Cambio en F	Durbin-Watson
1	.734[a]	.538	.534	.000	1.666

a. Variables predictoras: (Constante), Comunicación, Integración

b. Variable dependiente: Desempeño

Tabla 8. Coeficientes de regresión

Coeficientes						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	-.004	.043		-.105	.916
	Comunicación	.633	.043	.633	14.854	.000
	Integración	.370	.043	.370	8.671	.000
a. Variable dependiente: Desempeño						

Fuente: Elaboración propia.

De manera que la ecuación queda:

B_0= -0.004 B_1=.633 B_2=0.370

$$\boldsymbol{y = -0.004 + 0.633X + 0.370Z + e}$$

Como se puede observar el coeficiente de intersección tiene un valor es de 0.004 y se aprecia que los coeficientes de interacción múltiple presentan un nivel de alta significancia, lo que indica que hay un efecto positivo.

Derivado de los resultados obtenidos se puede determinar que la hipótesis H1 se acepta, puesto que los resultados (Tabla 8) permiten inferir que existe una relación de dependencia positiva y significativa de la variable de comunicación (CRC) y desempeño operacional de los proveedores. (Vanpoucke et al., 2013; Yan y Doodley, 2013; Narasimham y Das 2001).

También se acepta la hipótesis H2, ya que de acuerdo con los resultados obtenidos (Tabla 8), se observó que existe una relación de dependencia positiva y significativa de la variable de CRI con el desempeño operacional de los proveedores en las MiPyMES estudiadas.

4.2 **Conclusiones.**

Esta investigación ha explorado solo dos de los elementos que caracterizan el capital relacional en la interacción cliente proveedor desde la óptica de la empresa compradora; es importante notar que no se estudia el punto de vista del proveedor, que

por supuesto es un asunto importante para investigaciones futuras, ya que hace falta la óptica de la empresa proveedora, otro aspecto que sería interesante estudiar sería un giro de empresas específico que podría arrojar resultados diferentes o confirmar los hallazgos del presente estudio.

Es importante resaltar la comunicación como base fundamental en el desarrollo y desempeño de los proveedores. De forma particular en las micro y pequeñas empresas estudiadas estos son los elementos principales, que inciden en el desempeño de la relación cliente comprador en las empresas analizadas.

Debido al tamaño de las empresas que se estudian los recursos humanos y materiales están dedicados a la operación diaria de interacción con sus clientes y limitándose al trato con sus proveedores solo para la obligada operación de compra-venta; careciendo de una estructura formal de adquisiciones y de administración de relaciones con sus proveedores.

Los programas de desarrollo de proveedores con los mecanismos de colaboración y certificación quedan fuera del alcance de las capacidades de las empresas, no por esto dejen de ser importantes, sin embargo, no representan un elemento fundamental en los recursos que las empresas destinan para el fortalecimiento de las bases del negocio.

Debido a esta carencia, la capacidad de abrir los canales de comunicación y fortalecer los mecanismos de compromiso mutuo se convierten en el catalizador, que hasta cierto punto, ayudan al desarrollo de los proveedores y los integra como elementos estratégicos de la cadena de suministro y fundamentales para el éxito de la empresa.

Referencias

1. Abdullah, R., Lall, M. K., y Tatsuo, K. (2008). Supplier development framework in the Malaysian automotive industry: Proton's experience. *International Journal of Economics and Management*, 2(1), págs. 29-58.
2. Ballou, R. H. (2005). Logística: Administración de la cadena de suministro. México: Pearson Educación.
3. Ballou, R. H., Gilbert, S. M., y Mukherjee, A. (2000). "New managerial challenges from supply chain opportunities". *Industrial Marketing Management*; págs. 7-18.
4. Blonska, Agnieszka; Storey, Chris; Rozemeijer, Frank; Wetzels, Martin; de Ruyter, Ko; (2013) "Decomposing the effect of supplier development on relationship benefits: The role of relational capital"; *Industrial Marketing Management*; págs 1295–1306.
5. Bueno, E., Salmador, M. P., y Merino, C. (2008). Génesis, concepto y desarrollo del capital intelectual en la economía del conocimiento: Una reflexión sobre el Modelo Intellectus y sus aplicaciones. *Estudios de Economía Aplicada*, págs. 43-64.
6. Carey, Senead; Lawson, Benn y Krausec, Daniel R. (2011). Social capital configuration, legal bonds and performance in buyer–supplier relationships; *Journal of Operations Management*; págs. 277–288
7. Carr, Amelia S.; Pearson John N. (1999). "Strategically managed buyer - supplier relationships and performance outcomes".*Journal of operations Management*; págs. 497-519.
8. Chen, Liang; (2015). "Why supplier development work? A knowledge management perspective" Theses and dissertation Business Administration. University of Kentuky.
9. Chen, Injazz J.; Paulraj, Antony y Lado, Agustine A., (2004). "Towards a theory of supply chain management: the constructs and measurements". *Journal of Operations Management*, págs.119-150.
10. Chen, L., Ellis, S., y Holsapple, C. (2015). "Supplier Development: A Knowledge Management Perspective". *Knowledge and Process Management*.
11. Cooper, M.C., Ellram, L.M., Gardner, J.T., Hanks, A.M., (1997). "Meshing multiple alliances". *Journal of Business Logistics* 18 (1), 67–89.

12. Cousins, Paul D., y Menguc, Bullent; (2006); “The implications of socialization and integration in supply chain management”. *Journal of Operations Management*, págs. 604-620.
13. Cousins, Paul D.; Handfield, Robert B.; Lawson, Benn y Petersen, Kenneth; (2006). “Creating supply chain relational capital: The impact of formal and informal socialization processes”. *Journal of Operations Management* 24, págs. 851-863.
14. Cronbach, L. J. (1951). “Coefficient alpha and the internal structure of tests”. *Psychometrika,* 16 (3), 297-334.
15. Drucker, P. (1992). “The society of organizations”. *Harvard business review,* 95-104.
16. Ellram, L. M., y Cooper, M. C. (2014). “Supply Chain Management: It's All About the Journey, Not the Destination”. *Supply Chain management*, págs. 8-20.
17. Ellram, L. M., y Krause, D. (2014). “Robust supplier relationships: Key lessons from the economic downturn”. *Business Horizons*, págs. 203–213.
18. Fazli, Safar; Hooshangi, Mahsen y Hosseine, Seyed Ali; (2013).“The relationship between relational capital and buyer performance”, *International Research Journal of Applied and asic Sciences*, págs436-440
19. Fernández Sánchez, E., Montes Peón, J. M., y Vázquez Ordaz, C. J. (2010). “Los recursos intangibles como factores de competitividad de la empresa”. , (20). *Dirección y organización*, págs. 84-98.
20. Fisher, M.L., 1997. Whatistherightsupplychainforyourproduct?Harvard Business Review 75 (2), 105–116.
21. Fullerton, R. R., McWatters, C. S., y Fawson, C. (2003). An examination of the relationships between JIT and financial performance. *Journal of Operations Management*, *21*(4), 383-404.
22. Gunasekaran, A., y Ngai, E. (2004). “Information systems in supply chain integration”. *European Journal of Operational Research* 159, págs. 269–295.
23. Hair J., Anderson R. E. &Tatham R. L. (1999). Análisis Multivariante. Madrid: Ed. Pearson – Prentice Hall.
24. Hakansson, Hakan y Ford, David. (2002). How should companies interact in business networks? *Journal of Business Research,*págs. 133– 139.

25. Hakansson, Hakan y Snehota, Ivan. (1989).“No business is an island: The network concept of business strategy”. *Scandoinavian Journal of Management*, págs. 187-200.
26. Hakansson, Hakan y Snehota, Ivan. (2006). “No business is an island, 17 years after”. Scandoinavian Journal of Management, págs. 256–270.
27. Handfield, R. B., Ragatz, G. L., Petersen, K. J., y Monczka, R. M. (1999). Involving suppliers in new product development. *California management review*,*42*(1), 59-82.
28. Handfield, Robert B., Betchel, Christian. (2002). “The role of trust and relationship structure in improving supply chain responsiveness”. *Industrial Marketing Management*, págs 367-382.
29. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. *México: Editorial Mc Graw Hill*.
30. Hoejmose, S. U., Roehrich, J. K., y Grosvold, J. (2014). “Is doing more doing better? The relationship between responsible supply chain management and corporate reputation”*. Industrial Marketing Management* 43, págs. 77-90.
31. Hoejmose, S., Brammer, S., y Millington, A. (2012). ““Green” supply chain management: The role of trust and top management in B2B and B2C markets”. *Industrial Marketing Management* 41, págs. 609-620.
32. Holwe, M., y Helo, P. (2014). “Defining value chain architectures: Linking strategic value creation to operational supply chain design”. *International Journal Production Economics.*págs. 230-238.
33. Humphreys, P. K., Li, W. L. and Chan, L. Y. (2004), "The impact of supplier development on buyer-supplier performance", *The International Journal of Management Science*, Vol. 32 No. 2, pp. 131-143.
34. Inkpen, A. C. y Tsang, E. W. K. (2005). “Social Capital, Networks, and Knowledge Transfer”. *Academy of Management Review, 30*, 146-165.
35. Ishaq, M., Khaliq, W., Hussain, N., y Waqas, M. (2012). “A Reviewon Triple-A Supply Chain Performance”. *School of Doctoral Studies (EuropeanUnion) Journal*, págs. 89-94.
36. Krause, Daniel R., Handfield, Robert B., y Tyler, Beverly B. (2007). “The relationships between supplier development, commitment, social capital

accumulation and performance improvement". *Journal of Operations Management*, págs.528-545.

37. Kubina, M., y Lendel, V. (2015). "Successful Application of Social CRM in The Company". *Procedia Economics and Finance*, págs. 1190 –1194.
38. Lee, Hau L., (2002). "Aligning Supply Chain strategies with products uncertainties". *California Management review*, págs.106-119.
39. Lawson, B., Beverly, B., y Cousin, P. D. (2008). "Antecedents and consequences of social capital on buyer performance improvement". *Journal of Operation Management*, págs. 446-460.
40. Li, W., Humphreys, P. K., Yeung, A. C. L. y Cheng, E. T. C. (2007), "The impact of specific supplier development efforts on buyer competitive advantage: an empirical model", International Journal of Production Economics, Vol. 106 No. 1, pp. 230-247.
41. Liu, Chia-Ling (Eunice); Ghauri, Pervez N. y Sinkovics, Rudolf R.; (2010) "Understanding the impact of relational capital and organizational learning on alliance outcomes"; *Journal of World Business*, págs. 237–249
42. Matthyssens, P., y Vandenbempt, K. (2008). "Moving from basic offerings to value-added solutions: strategies, barriers and alignment". *Industrial Marketing Management*, págs. 316-328.
43. Mentzer, J. T., Flint, D. J. y Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. Journal of Marketing (65), 82-104.
44. Modi, S. B., y Mabert, V. A. (2007). "Supplier development: Improving supplier performance through knowledge transfer". Journal of Operations Management, págs. 42–64.
45. Monczka, R. M., Petersen, K. J., Handfield, R. B. and Ragatz, G. L. (1998), "Success Factors in Strategic Supplier Alliances: The Buying Company Perspective", *Decision Sciences*, Vol. 29 No. 3, pp. 553–577.
46. Narasimhan, Ram y Das, Ajay; (2001), "The impact of purchasing integration and practices on manufacturing performance". *Journal of Operation Mangement*, págs. 593-609.
47. Nunnelly, J. C. (1978). Psycometric Theory (2nd ed. ed.). New York: McGraw Hill.

48. Porter, M. (1990). The Competitive Advantage of Nations. *Harvard Business Review*, págs. 78-93.
49. Prahinski, Carol y Benton W. C. (2004) “Supplier evaluations: communication strategies to improve supplier performance”. *Journal of Operations Management*, págs. 39-62.
50. Robles, S. (2011). “Desaparición de empresas en México”. En el Sol de Zacatecas. Recuperado el 28 de octubre de 2013 desde http://www.oem.com.mx/esto/notas/n2061814.htm.
51. Sanchez-Rodriguez, C. (2009), "Effect of strategic purchasing on supplier development and performance: a structural model", *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 24 No. 3, pp. 161-172.
52. Sánchez, Y., Zerón, M. y Mendoza, G. (2015). “Análisis del comportamiento estratégico y el desempeño organizacional en las pyme del centro de Tamaulipas en México”. *Revista Dimensión Empresarial*, vol. 13, núm. 1, p. 41-55
53. Samuel, K. E., Goury, M.-L., Gunasekaran, A., y Spalanzani, A. (2011). “Knowledge management in supply chain: An empirical study from France”. *Journal of Strategic Information Systems*, págs. 238-306.
54. Scannell, Thomas. V.; Vickery, Shawnee K. y Droge, Cornelia L. (2000). Upstream supply chain management and competitive performance in the automotive supply industry. *Journal of Business Logistics*, vol. 21, págs.23-48.
55. Sebjan, U., Bobek, S., y Tominc, P. (2014). “Organizational factors influencing effective use of CRM solutions”. *Procedia Technology*, págs. 459-470.
56. Shin, Hojung, Collier, David A., y Wilson, Darryl D. (2000). “Supply management orientation and supplier/buyer performance”. *Journal of Operations Management*, págs. 317–333.
57. Simpson, D. F. y Power, D. J. (2005), "Use the supply relationship to develop lean and green suppliers", *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol. 10 No. 1, pp. 60-68.
58. Tan, K. C., Lyman, S. B. y Wisner, J. D. (2002), "Supply chain management: a strategic perspective", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 22 No. 6, pp. 614-631.

59. Tsai, W. y Ghoshal, S. (1998), "Social capital and value creation: The role of intrafirm networks", Academy of Management Journal, Vol. 41 No. 4, pp. 464- 476.
60. Vanpoucke, E., Vereecke, A., & Boyer, K. K. (2014). “Triggers and patterns of integration initiatives in successful buyer–supplier relationships”. Journal of Operations Management, 32(1), 15-33.
61. Wagner, S. M. y Krause, D. R. (2009), "Supplier development: Communication approaches, activities and goals", *International Journal of Production Research*, Vol. 47 No. 12, pp. 3161-3177.
62. Williams, Brent D.; Roh, Joseph;Tokar, Travis; Swink, Morgan; (2013) “Leveraging supply chain visibility for responsiveness: The moderating role of internal integration”; *Journal of Operations Management* 31 pags. 543–554.
63. Yan, T., & Dooley, K. J. (2013). Communication intensity, goal congruence, and uncertainty in buyer–supplier new product development. *Journal of Operations Management*, 31(7), 523-542.

La innovación abierta: Estrategia de gestión para ser competitiva la Pyme en Ecuador

Sindy Orieta Milla Toro
Patricia Henríquez Coronel

Resumen

El estudio muestra como al emplear el "modelo de innovación abierta" para desarrollar estrategias en la gestión de innovación de la Pyme, esta impulsa su competitividad, considerando que el modelo establece procesos más complejos, mediante los conocimientos tecnológicos internos y externos con centros de investigaciones, universidades, competencias, clientes, proveedores y usuarios de fuentes de innovación. Siendo el objetivo del presente estudio: "Determinar si el modelo de innovación abierta es una estrategia de gestión que impulsa el desarrollo competitivo de la Pyme en Ecuador". Se lleva a cabo un estudio con enfoque cuantitativo de carácter descriptivo y explicativo con los resultados de una encuesta sobre innovación, aplicada por el INEC a 2,468 Pymes en Ecuador. Teniendo como resultados que la innovación abierta se explica por las variables de gastos en consultoría, gastos en tecnología desincorporada, gastos en software y gastos en diseño industrial. Sin embargo, se identifican debilidades en la innovación abierta aplicada a la Pyme donde solo el 16.5% realiza I+D interna y en forma externa el 5.6%, restándole competitividad.

Palabras clave: Innovación, innovación abierta, Pymes

Introducción

Actualmente se considera la innovación como un elemento clave para mantener una ventaja competitiva en un mercado, además como un factor de diferenciación tanto por las empresas, como por los gobiernos y la comunidad científica; sin embargo en el proceso de innovación solamente un tercio de los nuevos productos introducidos en el mercado logran tener éxito. Es decir dos tercios fracasan en su intento debido a las implicaciones en la sistematización y

gestión de las prácticas de innovación, requiriéndose de nuevas formas de llevar a cabo actividades de innovación debido a los resultados desfavorables (Velasco y Zamanillo, 2008 y Ortt y Smits, 2006). Sin embargo la generación de nuevo conocimiento, el progreso tecnológico y la innovación son factores determinante en el crecimiento de la economía de un país (Llisterri, Pietrobelli y Larsson, 2011). Una gran mayoría de las Pymes no consideran a la innovación como una estrategia que le permita generar ventajas competitivas, debido a que carecen de personal experto y tienen deficiencias en la capacidad de gestión y de financiamiento, también no disponen de nuevas oportunidades de mercado y no disponen de una estrategia de innovación. Además se dificulta la capacidad de transformar ideas en productos prometedores para ofertarlos en mercados distintos. Asimismo, la disposición para vincular actividades de innovación de la PYME con instituciones o centros de investigación es apenas desarrollado (Spitzley, Rogowski y Garibaldo, 2007).

El objetivo del presente estudio es: “Determinar si el modelo de innovación abierta es una estrategia de gestión que impulsa el desarrollo competitivo de la Pyme en Ecuador”. Se lleva a cabo un estudio empírico con los resultados de una encuesta sobre innovación, aplicada por el INEC a 2,468 empresas en Ecuador, con la intención de establecer si la Pyme ecuatoriana ha implementado en sus estrategias competitivas un proceso de innovación abierta.

Revisión de la literatura

En este apartado se estudia la innovación como estrategia empresarial, los aspectos teóricos de la innovación, además el modelo tradicional y el modelo de innovación abierta.

Definiendo la innovación

La OCDE define la innovación como: La introducción de un nuevo o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores. Así la innovación se encuentra enfocado hacia diversas actividades científicas, tecnológicas, organizativas, financieras, comerciales y también de I+D (OCDE, 2005).

Para que se lleve a cabo una innovación como mínimo el producto, el proceso, el método de comercialización o el método de organización deben ser nuevos o significativamente mejorados para la empresa además de haber sido introducido o lanzado al mercado y también cuando ha sido utilizado en las operaciones de la empresa. La innovación se encuentra enfocado hacia diversas actividades científicas, tecnológicas, organizativas, financieras, comerciales y también de I+D (OCDE, 2005).

Para Vilá (2015) la innovación representa transformar nuevas ideas en resultados, mediante la generación de ideas que son implementadas, la aplicación de la nueva idea requiere hacer algo distinto de lo que hacia la empresa en el pasado y la innovación exige y se apoya en un nuevo desarrollo en conocimientos de base, un nuevo proceso o un enfoque de dirección. También la innovación se define como la capacidad de generar e incorporar conocimientos para dar respuesta creativa a los problemas del presente (Jardón, 2011).

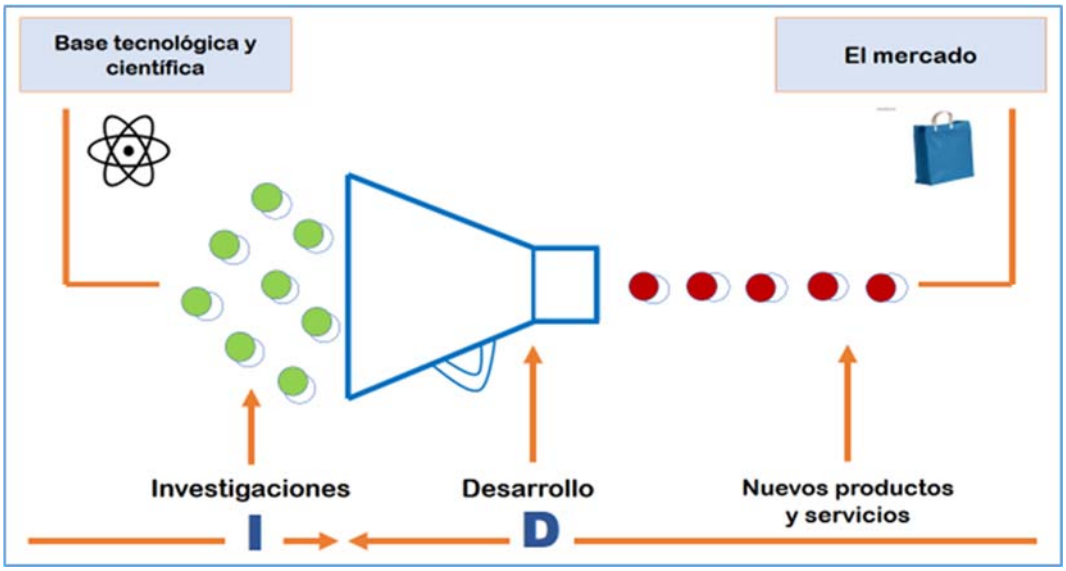
Modelo de innovación abierta

Actualmente se desarrollan diversos modelos para medir la innovación desde los tradicionales entre ellos el modelo de innovación cerrada y las de vanguardia como el modelo de innovación abierta. Los sistemas de innovación abierta surgen como consecuencia de la evolución del modo de innovar a largo plazo (González, 2011).

El modelo tradicional o innovación cerrada

En relación al modelo tradicional o cerrada los proyectos de investigación se inician desde la base científica y tecnológica de la empresa, continúan con la fase de desarrollo donde algunos son rechazados y otros pasan al proceso siguiente, solamente unos pocos proyectos logran superar todas las fases llegando hasta el mercado como indica la figura 1. El proceso de innovación se denomina cerrado debido a que solamente se puede entrar por una única vía, durante la formación de la base interna y pueden salir por otra, alcanzando al mercado (Chesbrough, 2015).

Figura 1. Sistema de innovación cerrada: Paradigma actual



Fuente: Chesbrough (2015)

Asimismo el modelo tradicional de innovación establece una integración vertical en donde las actividades internas de la innovación conducen a desarrollar productos y servicios dentro de la empresa que posteriormente los distribuye, denominándose este modelo “innovación cerrada” (Chesbrough, 2015).

Así también, para Portilla, Cagno y Brown (2014) un sistema cerrado mantiene una división de I+D como única forma de materializar innovaciones y destinadas al

mercado actual como la única salida. Las empresas protegen fuertemente todo el conocimiento desarrollado en los departamentos de I+D manteniendo una cultura hacia el interior de desarrollar de forma independiente sus propios productos.

En referencia al modelo tradicional González y García (2011) indican por un lado que es el único conocimiento estratégico el desarrollado a partir de fuentes internas de I+D y por otro lado la materialización de los resultados económicos se logran exclusivamente a través de la incorporación de dicho conocimiento en los productos que se ofertan en el mercado.

En este contexto la innovación cerrada se genera en el área de investigación y desarrollo I+D con el conocimiento interno de la empresa y luego se traslada hacia el mercado para su venta o distribución, mostrando una integración vertical, sin considerar aspectos como el uso del conocimiento externo.

La innovación abierta un nuevo paradigma

De acuerdo a Chesbrough (2015, p.6) pionero de la innovación abierta la define como: “El uso de los flujos internos y externos de conocimiento para acelerar la innovación interna y ampliar los mercados para el uso externo de dicha innovación”. Por lo tanto la innovación abierta considera que se encuentra por encima de ser solamente una relación entre dos empresas sino la integración de una comunidad innovadora entre todo tipo de empresas.

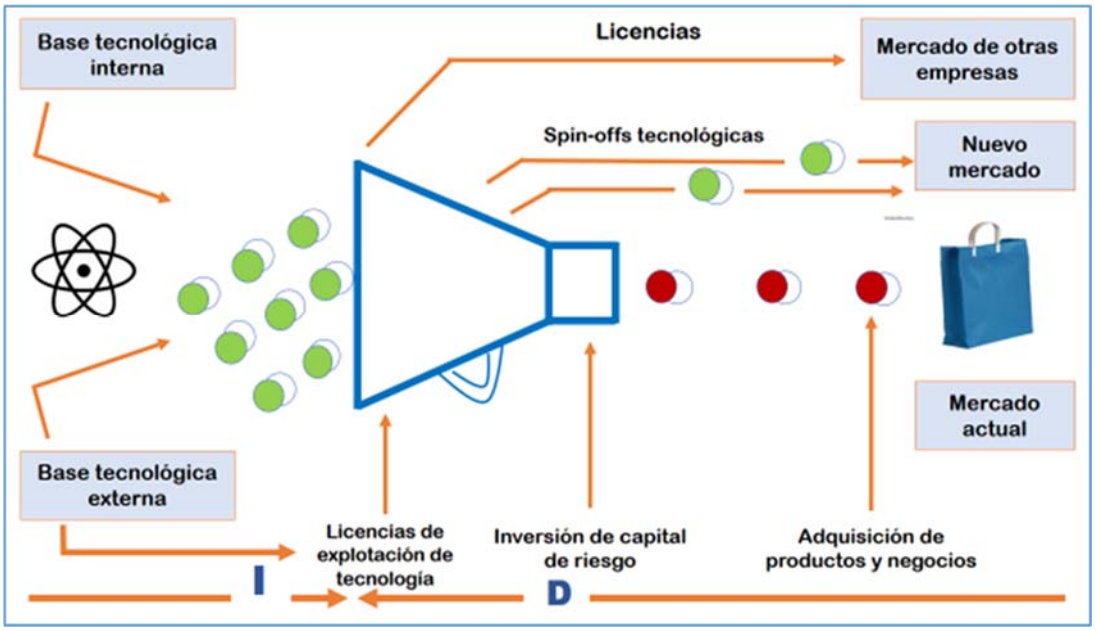
Encontrándose fundamentada en una serie de principios, entre ellos (Chesbrough, 2015):

a) No todas las personas inteligentes trabajan en el negocio, por ello la necesidad de aprovechar el conocimiento externo.
b) La I+D externo pueden generar un valor significativo para el negocio.

c) La investigación no tiene porque proceder del trabajo interno del negocio para ser rentable.
d) Un modelo de negocio fuerte es más importante que ser el primero en el mercado.
e) Los conocimientos internos así como las ideas externas son esenciales para generar rentabilidad.
f) Se puede sacar provecho de nuestra propia IP y se debe comprar IP de los demás cuando es necesario.

Con respecto al modelo de innovación abierta se representa la innovación como un embudo que se alimenta de los conocimientos tecnológicos internos y externos y que pueden ingresar en cualquier momento y también tener salidas por diferentes caminos como el mercado de la competencia, un nuevo mercado y además el mercado actual. Estando conformados los vínculos externos con centros de investigaciones, universidades, competencia, clientes y proveedores generalmente usuarios de fuentes de innovaciones. Las empresas spin-off son organizaciones nuevas que surgen a partir del conocimiento interno generado en la organización creadas por los mismos dueños, según la figura 2.

Figura 2. Paradigma de innovación abierta



Fuente: Chesbrough (2015)

Mientras que Abulrub y Lee (2012) indican que la innovación abierta maximiza los beneficios en los negocios mediante la utilización de las ideas externas así como con los conocimientos internos.

Mientras que la innovación abierta indica que las empresas pueden y deben utilizar por igual ideas y caminos internos y externos al mercado a medida que avanzan en aspectos de innovación. También los procesos de innovación abierta requieren desarrollarse dentro de un modelo de negocios donde acceden a ideas internas y externas para crear valor, simultáneamente definen mecanismos internos para retener parte de ese valor (Chesbrough, 2015).

Figura 3. La innovación abierta: Claves para el futuro



Fuente: Chesbrough (2015)

Asimismo los procesos abiertos mantienen cinco aspectos clave que lo identifican:

a) El modelo de negocios, que tiene como función la generación de beneficios en la cadena de valor.

b) Las tecnologías externas, que impulsan el modelo de negocios llenando gaps o creando productos complementarios.
c) El establecimiento y gestión de redes del conocimiento.
d) La presencia de start-ups, para la transferencia tecnológica de nuevos modelos de negocio a menor escala.
e) Los derechos de propiedad intelectual que facilitan el intercambio de conocimiento y tecnología.

El modelo de innovación abierta representa un nuevo contexto social en el que se genera innovaciones, con implicaciones tanto para los procesos internos que se realizan en cada una de las organizaciones como para las relaciones colaborativas que se establecen como factores externos adicionando los factores de negocios que miden aspectos de ingresos y gastos (García y Gonzaléz, 2011 y Sempere y Hervás, 2010).

De acuerdo a (Chesbrough (2006) existen seis tipos de modelos de negocio que pueden funcionar para establecer en que nivel se encuentran abiertos e identificar las mejores estrategias hacia la innovación, trazando el camino más efectivo para la apertura de ideas y del mercado:

a) Indiferenciado

En este tipo de empresa se compite estrictamente por precio y por disponibilidad, vendiendo bienes y servicios poco diferenciados de la competencia, con ningún proceso de innovación (ejemplo: librería).

b) Diferenciados

En este tipo de organización se venden productos y servicios con cierto grado de exclusividad, se encuentran en un mercado menos saturado, manteniendo un proceso de innovación ad hoc.

c) Segmentado

En este tipo de organizaciones compiten en diferentes segmentos de mercado simultáneamente, generan un gran volumen de producción y un

bajo costo por medio de una segmentación del mercado por precio y consiguen alto márgenes por diferenciación de producto. Manteniendo un proceso de innovación planificado.

d) Consciente del entorno

Este tipo de modelo describe las organizaciones que han comenzado con ideas y tecnología externas para incorporarla al desarrollo del propio negocio. Identifican proyectos que pueden satisfacer las necesidades internas y reducen el costo del negocio y el tiempo de lanzamiento de nuevas soluciones al mercado. Teniendo un proceso de innovación con apoyo externo.

e) Procesos de innovación integrados

Para las organizaciones el modelo desempeña un papel fundamental en la integración de diversas áreas, teniendo los proveedores y clientes acceso formal a los procesos de innovación de la empresa y viceversa. Brindando una mayor comunicación y capacidad de acción conjunta. Teniendo el proceso de innovación una conexión al modelo de negocio.

f) Abierto y adaptable al entorno

Este modelo es el más abierto, por lo que requiere un compromiso para poder experimentar diversas variantes, como la conformación de capital de riesgo, e incubadoras de ideas hasta spin-offs y joint-ventures. Los clientes y proveedores clave se convierten en socios del negocio, conformado una relación en la que se distribuye el riesgo. Tienen la habilidad de convertir sus tecnologías en la plataforma de innovación de la propia cadena de valor compartiendo su propiedad intelectual, las herramientas y su know-how, entre otros.

Con respecto al modelo de innovación cerrada las empresas deben generar sus propias ideas y luego desarrollarlas, construirlas, comercializarlas y distribuirlas implícitamente tratando de ser autosuficientes en el departamento interno de I+D donde se genera la innovación. Mientras que en el modelo abierto establece que las empresas recurren hacia las ideas y caminos internos y

externos para llegar al mercado, descubriendo y desarrollando oportunidades innovadoras (Chesbrough, 2010).

La Pyme en Ecuador

El marco regulatorio de la Pyme se encuentra conformada entre otros por el Plan Nacional del Buen Vivir y el Código Orgánico de la Producción.

Marco regulatorio de la Pyme

El Plan Nacional para el Buen Vivir para el período 2013 – 2017 constituye un instrumento estratégico para la transformación de la matriz productiva y para erradicar la pobreza, los objetivos se encuentran enmarcados en tres ejes principales: En el poder popular y estado, derechos y libertades para el buen vivir, y también en la transformación económica y productiva.

Tabla 1

Ecuador: Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivos
1. Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.
2. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad.
3. Mejorar la calidad de vida de la población.
4. Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.
5. Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos.
6. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad territorial y global.
7. Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad.
8. Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.

9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.
10. Impulsar la transformación de la matriz productiva.
11. Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.
12. Garantizar la soberanía y la paz, profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana.

Fuente: SENPLADES (2013)

Con respecto a las políticas y lineamientos estratégicos relacionados con la MIPYME estas se encuentran enfocadas a fortalecer la economía popular y solidaria dentro de la estructura productiva. Tratando de que la MIPYME se integre en cadenas productivas, fomentando la asociatividad, la integración en redes, participando en actividades de innovación, impulsando el acceso a los servicios financieros, simplificando los trámites para el emprendimiento (SENPLADES, 2013).

Tabla 2

Ecuador: Políticas para el desarrollo de las MIPYMES

Políticas y lineamientos
a) Establecer mecanismos para la incorporación de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas y de servicios, en cadenas productivas vinculadas directa o indirectamente a los sectores prioritarios, de conformidad con las características productivas por sector, la intensidad de mano de obra y la generación de ingresos.
b) Promocionar y fomentar la asociatividad, el fortalecimiento organizativo, la capacidad de negociación, la creación de redes, cadenas productivas y circuitos de comercialización, para mejorar la competitividad y reducir la intermediación en los mercados.
c) Fortalecer los mecanismos para reducir los márgenes de intermediación de la producción y comercialización en el mercado local.
d) Ampliar la capacidad innovadora, fomentar el desarrollo científico y

	tecnológico y la capacitación especializada, para mejorar la diversificación y los niveles de inclusión y competitividad.
e)	Impulsar el acceso a servicios financieros, transaccionales y garantía crediticia, en el marco de un modelo de gestión que integre a todo el sistema financiero nacional.
f)	Fortalecer e impulsar el crecimiento adecuado del sector financiero popular y solidario, articulado a las iniciativas de desarrollo territorial y productivo y de servicios.
g)	Simplificar los trámites para los emprendimientos productivos y de servicios de la micro, pequeña y mediana unidades productivas.
h)	Implementar un sistema integrado de información para el sector productivo y de servicios, con énfasis en las micro, pequeñas y medianas unidades de producción.
i)	Fomentar, incentivar y apoyar la generación de seguros productivos solidarios, de forma articulada, al sistema de protección y seguridad social.

Fuente: SENPLADES (2013)

De acuerdo a la “Agenda Productiva” el gobierno establece un nuevo enfoque sobre las políticas en el sector productivo articulando el sector público y privado centrándose en la “innovación productiva” que tiene la capacidad para generar y usar conocimiento científico y tecnológico fundamentada en la: Creación de una visión estratégica que involucre todos los sectores, la definición de una política de innovación, la existencia de un compromiso de recursos para la implementación además de una visión de largo plazo en la planeación y eficiencia en la implementación (MCPEC, 2010).

El Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversión establece que no se requieren de autorizaciones salvo las expresadas por la ley que se deriven del ordenamiento territorial, además establece los siguientes incentivos:

Tabla 3

Código de la Producción: Incentivos para la empresa

Generales	Sectoriales	Innovación
➢ Reducción de 3 puntos del Impuesto a la Renta del 1% anual	➢ Exoneración total del pago del impuesto mínimo y del pago del impuesto a la renta por los primeros cinco años.	➢ Inversión en innovación en medianas empresas
➢ Exoneración en cálculo del impuesto mínimo por nuevo empleo	➢ Sectores priorizados: Alimentos frescos, congelados e industriales, cadena agroforestal y productos elaborados; metalmecánica, petroquímica, farmacéutica, turismo, energías renovables, bioenergía, servicios logísticos, biotecnología y software.	➢ Reducción de 10 puntos del impuesto a la renta si se reinvierte la utilidad en innovación.
➢ Reducción del 10% impuesto renta para reinversión de utilidades en activos productivos de innovación y tecnología	➢ Sectores de sustitución de importaciones: Abonos y fertilizantes, agroquímicos, jabones, detergentes y cosméticos, cerámica y azulejos, fabricación de radio, televisión, celulares, prendas de vestir, calzado y cuero, electrodomésticos.	➢ Deducciones adicionales para el calculo del impuesto a la renta en capacitación técnica,
➢ Para cálculo del impuesto a la renta deducción del 100%	➢	➢

gasto compra de maquinaria y equipo para producción más limpia		

Fuente: MCPEC (2010)

Contextualizando las Pymes en Ecuador

Se define a la Pyme en Ecuador como aquellas empresas donde la micro empresa tiene 9 trabajadores y con ventas inferiores a $100,000 dólares; con respecto a la pequeña empresa puede tener entre 10 y 49 empleados y las ventas no deben superar el rango de $100,001 hasta 1’000,000; mientras que la mediana empresa debe mantener entre 50 y 199 empleados y las ventas deben ser superiores a un millón de dólares pero sin rebasar los cinco millones de dólares. Por lo tanto, se considera una gran empresa la que mantiene más de 200 trabajadores y tiene ventas superiores a cinco millones de dólares (Asamblea Nacional, 2010).

Tabla 4

Ecuador: Estratificación de la Pyme

Tamaño de empresa	Número de trabajadores		Ventas o ingresos brutos anuales (dólares)	
	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
Micro empresa	1	9	0	100,000
Pequeña empresa	10	49	100,001	1'000,000
Mediana empresa	50	199	1'000,001	5'000,000

Fuente: Asamblea Nacional (2010)

El último Censo Económico llevado a cabo por el INEC en el 2010 tiene como resultados de acuerdo al número de negocios que la microempresa representa el 95.42% del total de empresas en el Ecuador, la pequeña empresa alcanza el

3.75%, mientras que la mediana empresa esta integrada por el 0.64% y la gran empresa apenas el 0.18% (INEC, 2011).

Tabla 5

Ecuador: La Pyme por número de negocios

Tamaño de empresa	Número de negocios	%
Microempresa	474,844	95.42%
Pequeña	18,684	3.75%
Mediana	3,180	0.64%
Grande	907	0.18%
Total	**497,615**	**100.00%**

Fuente: INEC (2011)

Asimismo la Pyme por sectores se encuentra integrada principalmente por el comercio con 54.05% del total de negocios, los servicios conforman el 36.35% y la manufactura representa solamente el 9.59% (INEC, 2011).

Tabla 6

Ecuador: La Pyme por sector empresarial

Sectores	Número de negocios	%
Manufactura	47,867	9.59%
Comercio	269,751	54.05%
Servicios	181,427	36.35%
Total	**499,045**	**100.00%**

Fuente: INEC (2011)

Ecuador y el índice de innovación del WEF

En el índice de Innovación del WEF en el período 2013/2014 se sitúa Ecuador en el lugar 58, por la mejora en diversos indicadores teniendo como fortalezas: La capacidad para innovar, el gasto de las empresas en I+D, la colaboración entre universidades – industria en I+D y las compras del gobierno de productos de alta

tecnología. Mientras que como debilidades se tiene la calidad de las instituciones de investigación científica, la disponibilidad de científicos ingenieros, y las pocas patentes que tuvieron una evolución desfavorable.

Tabla 7

Ecuador: Índice de innovación – WEF

Componente	Índice de innovación		
	2011/2012	2012/2013	2013 / 2014
Índice innovación	110	96	58
Componentes del índice de innovación			
Capacidad para innovar	87	82	53
Calidad de las instituciones de investigación cientifica	119	110	85
Gasto de las empresas en I+D	95	73	36
Colaboración entre universidades - industria en I+D	94	84	50
Compras del gobieno de productos de alta tecnología	83	60	29
Disponibilidad de científicos e ingenieros	109	96	73
Patentes	90	94	97

Fuente: elaboración propia con información de: Schwab (2011, 2012 y 2013)

Metodología del estudio

En base al marco teórico se pretende alcanzar el siguiente objetivo: Determinar si el modelo de innovación abierta es una estrategia de gestión que impulsa el desarrollo competitivo de la Pyme en Ecuador

Se lleva a cabo un estudio con enfoque cuantitativo de carácter descriptivo y explicativo, dado que las variables se miden estadísticamente mediante un modelo de regresión múltiple, en base al modelo de la innovación abierta como indica el marco teórico se miden las siguientes variables: a) “factores en el nivel interno” integrado por actividades de innovación internas, gastos en I+D internas, formación académica; b) “factores en el nivel externo” conformado por la cooperación que reciben las empresas para innovar, actividades de innovación externas, financiamiento y programas de apoyo y c) “factores de negocios” integrado por la venta de productos nuevos o mejorados y gastos diversos.

Caracterizando la muestra

El estudio se lleva a cabo en base a una encuesta realizada en Ecuador, por el Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC y la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación – Senescyt para establecer los indicadores de “Actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación”, mediante la aplicación de 2468 encuestas a la pequeña y mediana empresa.

Tabla 8

Ecuador: Composición de la muestra por sectores

Sectores económicos	Tamaño de empresa		Pequeña %	Mediana %	Total %
	Pequeña	Mediana			
Industrias manufactureras	802	240	32.5%	9.7%	42.2%
Actividades profesionales científicas y té	214	52	8.7%	2.1%	10.8%
Información y comunicación	164	22	6.6%	0.9%	7.5%
Transporte y almacenamiento	126	39	5.1%	1.6%	6.7%
Comercio al por mayor y al por menor	129	35	5.2%	1.4%	6.6%
Construcción	105	42	4.3%	1.7%	6.0%
Actividades financieras y de seguros	93	48	3.8%	1.9%	5.7%
Actividades de alojamiento y de servicios	65	9	2.6%	0.4%	3.0%
Actividades de atención de salud human	60	12	2.4%	0.5%	2.9%
Actividades de servicios administrativos	39	20	1.6%	0.8%	2.4%
Explotación de minas y canteras	30	23	1.2%	0.9%	2.1%
Actividades inmobiliarias	43	5	1.7%	0.2%	1.9%
Distribución de agua, alcantarillado y act	20	8	0.8%	0.3%	1.1%
Suministro de electricidad, gas, vapor y a	17	6	0.7%	0.2%	0.9%
Total	**1,907**	**561**	**77.3%**	**22.7%**	**100.0%**

Fuente: INEC (2013)

Variables del modelo de innovación abierta

Así también González y García (2011) proponen el modelo para medir la innovación abierta en las Pymes desde dos niveles: Un primer nivel conformado por factores externos integrados por el liderazgo técnico y experto, la

comunicación TIC multilateral y la neutralidad de agentes intermedios. Un segundo nivel de factores internos conformado por puestos de enlace, rutinas de búsqueda, incentivos a la proactividad y cultura fuerte y cooperativa.

Un estudio de Sempere y Hervás (2010) pretende medir la innovación de la Pyme desde una perspectiva holística considerando como empresa innovadora aquella que realiza innovaciones de producto, proceso, marketing y también de organización. Analiza los determinantes de la innovación mediante la integración de estrategias externas y capacidades internas de la empresa, utiliza una muestra de 138 empresas industriales en España. Para el análisis estadístico se desarrolla un modelo de regresión lineal múltiple.

Mientras que Abulrub y Lee (2012) miden la innovación abierta en la Pyme desde cuatro factores: Tipo de industria (industria manufacturera y sector servicios), tamaño de la empresa (empresa grande y Pyme), la intensidad de la tecnología (sector de alta tecnología, industria de baja tecnología) y el tipo de mercado (mercado nacional, mercado extranjero). Mediante una muestra de 85 empresas Pyme en Corea del Sur.

Así también Van de Vrande, Jong y Vanhaverbeke (2009) llevan a cabo un estudio exploratorio sobre las prácticas de innovación aplicados por las pequeñas y medianas empresas (Pyme). Basándose en una muestra de datos recogidos de 605 Pyme innovadoras en los Países Bajos, que exploran la incidencia y aparente tendencia hacia la innovación abierta. Siendo medido con ocho prácticas de innovación que reflejan la exploración y explotación de la tecnología en las Pyme. Por un lado la explotación de tecnología interna con las variables: Aventurarse, licencias de propiedad intelectual y participación de los empleados. Por otro lado la exploración de tecnología externa constituida por las variables: Participación de los clientes, redes externas, participación externa, outsourcing de I+D y licencias de propiedad intelectual.

Tabla 9

Innovación abierta: Variables para medir la Pyme

Innovación abierta	Variables	Indicadores
Factores en el nivel interno	1. Actividades de innovación internas	1.1. Innovaciones desarrolladas por la empresa
		1.2. Innovación de un bien y servicio nuevo
		1.3. Innovación de un bien y servicio mejorado
		1.4. Investigación y desarrollo I+D interno en las empresas
		1.5. La empresa posee un departamento formal I+D
	2. Gastos en I+D internas	2.1. Gastos totales de las empresas
	3. Formación académica	3.1. Nivel educativo de los trabajadores
Factores en el nivel externo	4. Cooperación que reciben las empresas para innovar	4.1. Innovaciones desarrolladas por la empresa en cooperación con otra empresa o institución
		4.2. Cooperación que reciben las empresas
	5. Actividades de innovación externas	5.1. Investigación y desarrollo I+D externo en las empresas
		5.2. Innovaciones desarrolladas por otra empresa o institución
	6. Financiamiento y programas de apoyo	6.1. Empresas que reciben financiamiento para innovar
		6.2. Fuentes de financiamiento de las empresas para innovar
		6.3. Programas de apoyo para la innovación
Factores de negocio	**7. Ingresos y gastos**	7.1. Ventas de productos nuevos o significativamente mejorados para la empresa y el mercado nacional o internacional
		7.2. Gastos en adquisición de tecnología desincoporada
		7.3. Gastos en contratación de consultoría
		7.4. Gastos en investigación y desarrollo I+D externa
		7.5. Gastos en adquisición de software
		7.6. Gastos en ingeniería y diseño industrial
		7.7. Gastos en investigación y desarrollo I+D interna
		7.8. Gastos en adquisisción de hardware

Fuente: Elaborado con información de Chesbrough (2015) y Sempere y Hervás (2010)

Resultados

Se miden tres variables: Factores en el nivel interno, factores en el nivel externo y factores de negocios. En primer lugar se lleva a cabo un análisis descriptivo para identificar de forma exploratoria si la innovación abierta impulsa la competitividad

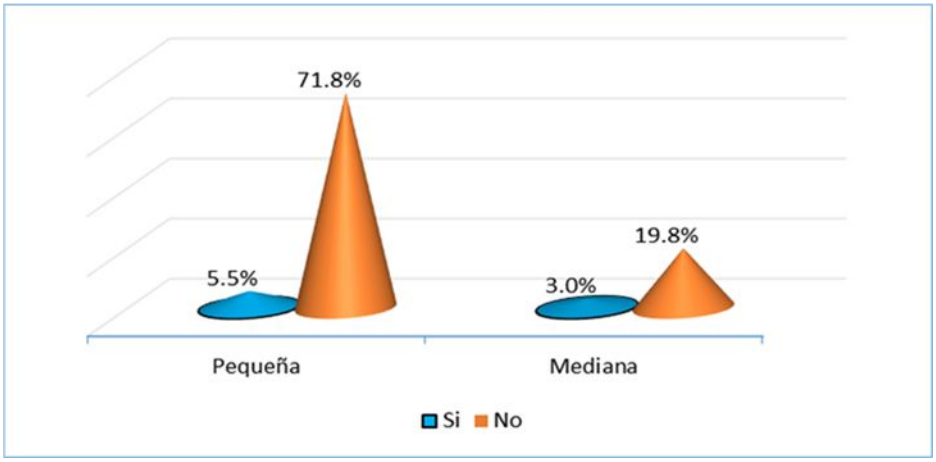
de la Pyme en Ecuador, en segundo lugar se contrasta la hipótesis mediante un modelo de regresión múltiple.

Actividades de innovación interna

Según la OCDE las empresas innovan mediante la creación de un bien, servicio y también producto nuevo, además a través de la mejora significativa, establecida en el Manual de Oslo (OCDE, 2005).

Por ello, la Pyme en Ecuador realiza innovaciones mediante un "bien nuevo" solamente el 8.5%, es decir casi el 91.5% del total de empresas no realiza. También mediante una innovación en "servicios nuevos" la Pyme tiene una escasa actividad de 9.5% mientras que más del 90% no lo lleva a cabo. Tanto en la innovación de un bien o de un servicio, la pequeña empresa es la que destaca con el 5.5% y 7% respectivamente del total.

Figura 4. Ecuador: Innovación de un bien nuevo en la Pyme



Fuente: Elaboración propia

Otro aspecto es la medición de la innovación medida a través de "un bien mejorado significativamente" sólo el 14.9% y de un servicio con las mismas características el 17.2%, por lo tanto más del 80% de las empresas, no llevan a cabo actividades de innovación mejorados.

Según Portilla, Cagno y Bown (2014) la innovación impulsa el desarrollo de diferentes negocios sin embargo, para la Pyme es más desfavorable por su tamaño, pero con la innovación abierta pueden superar obstáculos relacionados con la falta de conocimientos y experiencias.

Una forma de medir la innovación abierta es mediante las actividades que se realiza en “I+D internas” en ella la Pyme de Ecuador mantiene un escaso 16.5% frente al 83.5% de los que no participan. Es decir, la mayoría de empresas (83.5%) no realizan I+D internas. Asimismo, en el caso de las empresas innovadoras que mantienen un departamento formal se encuentra enfocado a la informática y sistemas el 31.6% mientras que los departamentos de I+D solo representan el 10.8% y las de ingeniería y diseño industrial 10.2%.

Tabla 10

Investigación y desarrollo I+D interno en la Pyme

Indicador		Tamaño de la empresa		Total
		Pequeña	Mediana	
Su empresa desarrolla "Investigación y Desarrollo (I+D) interna"	Si	11.1%	5.4%	16.5%
	No	66.2%	17.3%	83.5%
	Total	**77.3%**	**22.7%**	**100.0%**

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a las empresas que realizan innovaciones desarrolladas por la propia empresa manteniendo un proceso regular el 17.2% y en servicios el 19.7%. Concluyendo que más del 80% del total de empresas en Ecuador no realizan actividades de innovación.

También Velasco y Zamanillo (2008) encuentran que la mayoría de las empresas no mantienen un proceso regular de innovación, sino que es el resultado de una idea proveniente de algún capital humano con conocimiento y audaz en un momento de inspiración, por lo tanto es imposible sistematizar dicho proceso.

Debido a ello las empresas innovan en forma irregular, en ocasiones solamente cuando la competencia lanza un nuevo producto.

Gastos en I+D internas

Los gastos en I+D es un indicador acerca de como la Pyme debe invertir en el desarrollo de su competitividad, siendo un espacio donde se generan ideas propias, para luego construirlas, comercializarlas y distribuirlas creando oportunidades de innovación. Asimismo, los gastos en I+D interna se aplica en 441 negocios donde el 45.1% tiene una rango de gastos entre 1 y $10,000 dólares; el 32% de los negocios tiene un rango de gastos entre $10,001 y $50,000 principalmente. Los gastos en I+D externa lo aplican 142 negocios, donde más del 46% se encuentra en el rango entre 1 y $10,000 dólares. En cuanto a los gastos en maquinaria y equipo lo realizan 650 empresas donde el 53% paga entre 1 hasta $50,000 dólares. En la compra de hardware y software se gasta el 59.5% en un rango de 1 hasta $10,000 dólares. Los gastos de consultoría alcanzan el 52% del nivel de 1 hasta 10,000 dólares. Se concluye que las empresas en Ecuador mantienen gastos en las empresas principalmente hasta $10,000 en aspectos de innovación.

Tabla 11

Ecuador: Gastos totales de las empresas

Indicadores	N° empresas	1 - 10,000	10,001 - 50,000	50,001 - 100,000	100,001 - 500,000	500,001 - en adelante	Total
Gastos en I+D interna	441	45.1%	32.0%	6.3%	11.3%	5.2%	100.0%
Gastos en I+D externa	142	46.5%	30.3%	7.0%	9.9%	6.3%	100.0%
Gastos en máquinaria y equipo	650	25.5%	27.5%	11.2%	21.1%	14.6%	100.0%
Gastos en hardware	346	59.5%	21.7%	6.9%	8.1%	3.8%	100.0%
Gastos en software	291	59.5%	19.2%	7.2%	10.3%	3.8%	100.0%
Gastos en tecnología en desarrollo	60	53.3%	18.3%	8.3%	11.7%	8.3%	100.0%
Gastos consultoría	300	52.0%	25.3%	6.3%	10.7%	5.7%	100.0%
Gastos en ingeniería y diseño industrial	86	40.7%	26.7%	12.8%	11.6%	8.1%	100.0%
Gastos de capacitación	508	71.9%	18.1%	3.0%	5.3%	1.8%	100.1%
Gastos en estudios de mercado	174	60.9%	21.8%	4.6%	10.3%	2.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Formación académica de los trabajadores

Asimismo, Takeuchi (2013) sostiene que una innovación continua mantiene tres características claves del conocimiento: El conocimiento se crea a través de interacciones humanas (mediante los estudios); el conocimiento es dinámico en su propia naturaleza, mostrando que es necesario para crear el futuro, pero se convierte en obsoleta al momento de crearlo y el conocimiento tiene una agenda social para guiar a la empresa en su relación con la sociedad. Por ello, la importancia de la educación en la adquisición de los conocimientos y la generación de innovación. El nivel educativo de los empleados en Ecuador es bajo, principalmente conformado por la educación secundaria 28.05%, pregrado 26.71% y primaria 15.29%. Mientras que en el nivel de posgrado las maestrías representan solamente el 8.89%, la especialidad 5.86% y doctorado 1.73%. Este bajo nivel educativo de los empleados en las empresas, es uno de los motivos de la escasa innovación que se crea en Ecuador.

Tabla 12

Ecuador: Nivel educativo de los trabajadores

Nivel educativo	Empleados	Porcentaje
Doctorado PhD	161	1.73%
Maestría	825	8.89%
Especialidad	544	5.86%
Pregrado	2,480	26.71%
Técnico o tecnólogo superior	1,251	13.47%
Secundaria	2,604	28.05%
Primaria	1,420	15.29%
Total empleados	**9,285**	**100.00%**

Fuente: Elaboración propia

Factores en el nivel externo

Los factores externos de la innovación abierta en las empresas, están relacionadas con el beneficio que debe obtener por la I+D que esta generando innovación en otras empresas externas, mediante la compra, la cooperación y alianzas estratégicas establecidas.

Cooperación que reciben las empresas para innovar

Arias (2008) sostiene que la innovación abierta se fundamente en la idea de que las empresas no son capaces de desarrollar el proceso de innovación con sus propios recursos, por ello recurren hacia los recursos externos conformados por ideas, propiedad intelectual, productos, entre otros integrados en una cadena de innovación. Considerando que los productos de innovación generados por la empresa (que no cubren sus objetivos) pueden ser rentables al ser útiles para otras empresas y ofertados en otros mercados.

Sin embargo las innovaciones en Ecuador desarrolladas por la empresa en cooperación con empresas externas es mínimo de 1.7% en bienes y 2.5% en servicios, por lo tanto 98% no realiza innovaciones en forma externa.

Tabla 14

Ecuador: Innovaciones desarrolladas por la empresa en cooperación con otra empresa o institución

	Si	No	Total
Bienes (nuevos o mejorados)	1.7%	98.3%	100.0%
Servicios (nuevos o mejorados)	2.5%	97.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Otro aspecto relevante de la innovación abierta es la cooperación que se debe recibir de otras empresas e instituciones, en este caso en Ecuador los clientes y consumidores proporcionan la mayor cooperación para que innoven las empresas con el 38.5% del total, los consultores el 14.6% y los competidores 13.7%. Mientras que las universidades sólo cooperan con 4.1% de los negocios, mostrando una escasa vinculación entre la educación y la empresa. Cuando la innovación abierta se fundamenta en que se deben adquirir los conocimientos que generan instituciones externas creadoras de innovación, que le permitan adquirir innovaciones, para ser competitiva.

Tabla 15

Ecuador: Cooperación que reciben las empresas

Indicadores	Sí	No	Total
Clientes y consumidores	38.5%	61.5%	100.0%
Competidores	13.7%	86.3%	100.0%
Consultores	14.6%	85.4%	100.0%
Universidades	4.1%	95.9%	100.0%
Organismo públicos CTI	0.5%	99.5%	100.0%
Oficina de propiedad intelectual	1.8%	98.2%	100.0%
Otras empresas del grupo o casa matriz	4.7%	95.3%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Actividades de innovación externas

El acceso a tecnologías e innovaciones externas se realiza mediante la compra de propiedad intelectual para su rápido acceso y beneficio; mediante la adquisición de patentes, marcas, diseños, know-how, información técnica o también a través de un contrato de licencia, mediante la compra de maquinaria o de productos con alto contenido tecnológico (López y García, 2011).

No obstante, en las empresas de Ecuador solamente el 6.5% del total de los negocios llevan a cabo I+D en forma externa, mientras que el 93.5% no lo realiza. Apenas el 0.5% del total de las empresas realizan innovaciones en bienes y servicios, por intermedio de otra empresa o institución.

Tabla 16

Investigación y desarrollo I+D externo en la Pyme

Indicador		Tamaño de la empresa		Total
		Pequeña	Mediana	
Su empresa desarrolla "Investigación y Desarrollo (I+D) externa"	Si	3.4%	2.1%	5.6%
	No	73.8%	20.6%	94.4%
	Total	**77.3%**	**22.7%**	**100.0%**

Fuente: Elaboración propia

Financiamiento y programas de apoyo

Una característica de la Pyme es la falta de recursos financieros para el desarrollo de la innovación, así también mantiene un menor número de activos tecnológicos en comparación con las empresas grandes, no obstante son capaces de crear diferentes tipos de innovación tecnológica y no tecnológica (Portilla, Cagno y Brown, 2014). Mientras que las Pyme en Ecuador reciben financiamiento para invertir en productos de innovación el 52.7%, siendo la pequeña empresa la más beneficiada con el 38.6% y la mediana empresa con 14.1%.

Tabla 17

Empresas que reciben financiamiento para innovar

Indicadores	Tamaño de la empresa		Total
	Pequeña	Mediana	
Empresas que han obtenido financiamiento	38.6%	14.1%	52.7%
Empresas que no han obtenido financiamiento	38.7%	8.6%	47.3%
	77.3%	**22.7%**	**100.0%**

Fuente: Elaboración propia

Pero la innovación se financia principalmente por la propia empresa con recursos internos un 68.8%, la banca tampoco impulsa el desarrollo innovador de las empresas con el 26.1%, el gobierno solamente aporta el 3.2% y el financiamiento del exterior alcanza el 1.8%.

Tabla 18

Ecuador: Fuentes de financiamiento de las empresas para innovar

Indicadores	1 - 20%	21-40%	41 -60 %	61 - 80%	81 - 100%	Total
Financiamiento del gobierno	1.0%	0.4%	0.7%	0.6%	0.5%	3.2%
Financiamiento de la banca	6.6%	5.5%	5.8%	3.9%	4.2%	26.1%
Financiamiento del exterior	0.6%	0.4%	0.2%	0.4%	0.3%	1.8%
Financiamiento propio	3.3%	4.7%	8.7%	6.7%	45.3%	68.8%
	11.5%	**11.0%**	**15.4%**	**11.7%**	**50.4%**	**100.0%**

Fuente: Elaboración propia

En América Latina la Pyme tiene un bajo dinamismo y un atraso tecnológico, con una escasa participación en las exportaciones y una brecha de productividad con las grandes empresas, debido a las políticas de fomento que no han conseguido resultados positivos por una baja asignación de recursos humanos, financieros y principalmente por la dispersión de los programas de apoyo (Dini y Stumpo, 2011).

Con respecto a Ecuador, el programa de apoyo que más identifican los empresarios, es el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2008 con el 41.8%, el innova Ecuador con el 12.4% y los programas sectoriales el 9.10%. Mientras que en el resto de programas más del 90% no es conocido por los empresarios por la falta de difusión.

Tabla 19

Ecuador: Programas de apoyo para la innovación

Programas de Apoyo	Sí	No	Total
Sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2008	58.2%	41.8%	100.0%
Calificación registro de maquiladoras y autorización de programas maquila	8.9%	91.1%	100.0%
Jóvenes productivos	8.0%	92.0%	100.0%
Programas sectoriales	9.1%	90.9%	100.0%
Registro de ensambladoras	3.1%	96.9%	100.0%
Innova Ecuador	12.4%	87.6%	100.0%
Sistema de registro de renovación industrial	4.0%	96.0%	100.0%
Renova industria	5.9%	94.1%	100.0%
Sistema de registro, evaluación y seguimiento de	5.4%	94.6%	100.0%
Ferias inversas	5.7%	94.3%	100.0%
Produce Pyme	9.4%	90.6%	100.0%
Exporta fácil	6.7%	93.3%	100.0%
Emprende Ecuador	9.7%	90.3%	100.0%
Cooperación Técnica Internacional	3.5%	96.5%	100.0%
Sistema de información empresarial	6.2%	93.8%	100.0%
Sistema de inteligencia de mercado	3.9%	96.1%	100.0%
Consorcios de exportación y origen	2.8%	97.2%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Modelo de regresión múltiple

Los valores de la prueba t también son significativos debido a que el valor-p es de 0.000 en todas las variables inferior al 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Por ello, se establece que la relación entre la variable dependiente innovación abierta y las variables independientes: Gastos en consultoría, gastos en tecnología desincorporada, gastos en adquisición de software y gastos en diseño industrial son significativos. Mientras que con el coeficiente de determinación múltiple R2 se concluye que el 88.3%% de la variabilidad en la innovación abierta en las Pymes se explica por la relación lineal que existe entre las variables gastos en consultoría, gastos en tecnología desincorporada, gastos en adquisición de software y gastos en ingeniería y diseño industrial. Además, de acuerdo a las variables del modelo de innovación abierta, solamente son representativos y significativos los indicadores correspondientes a los "factores de negocio" siendo irrelevantes estadísticamente los factores que representan la innovación interna y externa.

Tabla 20

Modelo de regresión múltiple

Variables independientes	Beta	t	Sig. ***
Gastos en contratación de consultoría	.555	52.930	.000
Gastos en adquisición de tecnología desincoporada	.282	24.059	.000
Gastos en adquisición de software	.264	25.051	.000
Gastos en ingeniería y diseño industrial	.209	17.855	.000
R^2	**.883**		
F	**1994.843**		
Significancia	**.000**		
Durbin - Watson	**2.020**		

***Correlación significativa al nivel de 0.01

Discusión de los resultados

El modelo de innovación abierta surge como un nuevo modelo de innovación industrial que "cambia la gestión de la innovación", desde un paradigma de un modelo de innovación cerrado hasta uno abierto. Donde las empresas se

encuentran abiertas a todo el conocimiento útil generado interna y externamente para que puedan incorporar a sus productos, estando dispuestos a conceder licencias de investigación realizadas internamente para cualquier cliente externo (Chesbrough, 2015 y Portilla, Cagno y Brown, 2014).

En Ecuador prevalece el modelo de innovación cerrada o tradicional y en forma básica, la evaluación de la gestión de la Pyme bajo el enfoque de innovación abierta indica que las empresas realizan innovaciones propias en bienes el 17.2% y en servicios el 19.7%, por lo tanto, más del 80% no realiza ninguna actividad de innovación. Además, la empresa innova mediante un bien o de un servicio nuevo o mejorado significativamente también es escaso, más del 90% de las empresas no lo hacen Asimismo actividades de I+D interna solamente se lleva a cabo por el 16.5% de los negocios ratificando que se permanece dentro de un modelo tradicional.

Con respecto al diseño y desarrollo de nuevos productos se ha convertido en una actividad crucial para aquellas empresas que desean seguir compitiendo en el mercado, independientemente del tipo de actividad o sector donde lleve a cabo o el tamaño que tenga la empresa (López, Minguela, Rodríguez y Sandulli, 2007). Sin embargo en Ecuador las pocas empresas que mantienen un departamento formal están enfocados a la informática y sistemas y en menor proporción a departamentos de I+D y de ingeniería y diseño industrial.

Cuando las empresas disponen de los recursos adecuados, un ambiente interno favorable a la innovación facilita la adopción e implantación de nuevos productos y procesos (capacidad de innovación) y como consecuencia un desempeño innovador (Urgal, Quintás y Arévalo, 2010). En Ecuador los gastos en innovación de encuentran orientado a la capacitación, estudios de mercado y la compra de hardware y software en un rango de 1 hasta $10,000 dólares.

Las pequeñas y medianas empresas tienen la oportunidad de beneficiarse de la innovación abierta por la especialización de sus empleados, de acuerdo al nivel educativo y los conocimientos que mantienen en un segmento específico, la asociación con clientes que realizan actividades innovadoras y la rapidez y flexibilidad en la toma decisiones para una ejecución y resultados más rápidos y eficientes (Sandulli y Chesbrough, 2009). La educación es un elemento clave, sin embargo en Ecuador, el nivel educativo de los empleados de la Pyme es bajo, el 43.34% tiene educación básica de primaria y secundaria, el 26.71% pregrado y solamente en posgrado el 16.48%. Siendo la falta de educación especializada otro elemento que no permite que la Pyme en Ecuador sea competitiva por la innovación abierta que genera.

Asimismo Rodríguez, Terán y Bucci (2011) consideran que la innovación abierta se basa en la utilización de la tecnología interna y externa, fundamentada en las ideas, las capacidades, las tecnologías y los recursos provenientes de fuentes externas a la empresa. En contraste en Ecuador las innovaciones desarrolladas por la empresa en cooperación con otras empresas tanto en bienes y servicios es mínima cercana al 2%, es decir el 98% no realiza innovaciones en forma externa. Dentro de la escasa participación que mantienen con otras instituciones, los clientes y consumidores proporcionan la mayor cooperación, además de los consultores y competidores.

En las universidades con frecuencia se están realizando invenciones, pero tienen dificultades para vender lo que crean, una alternativa es que salgan al mercado a través de empresas que adquieran el producto y lo comercializan (Chesbrough, 2012). Por un lado en Ecuador las universidades solamente cooperan con las empresas en actividades de innovación el 4.1%, siendo una importante debilidad para el desarrollo de la innovación. Por otro lado, las empresas Pyme invierten en I+D en forma externa solamente el 5.6% el 94.4% no esta dispuesta a realizarlo. Además, las innovaciones realizadas en forma externa en bienes o servicios

nuevos o mejorados realizados por otra empresa o institución solamente representa el 0.5% del total.

La Pyme en América Latina realiza actividades de innovación financiado con recursos propios que incluye la reinversión de utilidades en un 62%, con bancos privados 17.7% y bancos públicos 5.4% (OCDE, 2008). Ecuador mantiene un resultado similar el 68.8% de la Pyme financia la innovación con recursos propios, con bancos el 26.1% y el gobierno el 3.2%. Además, de que la pequeña empresa es la invierte principalmente en innovación el 38.6% frente a 14.1% de la mediana empresa.

Las políticas públicas que promueven la innovación no están siendo efectivas, necesitan reflejar la forma en que la innovación se lleva a cabo actualmente, con un enfoque sistémico que considere los diversos factores y actores que influyen en su desempeño (OCDE, 2012). Las políticas públicas sobre programas de apoyo para fortalecer la innovación son escasos, con excepción del programa de calidad ISO 9001:2008 que lo reconoce el 58.2%, más del 90% de los programas no son conocidos por los empresarios.

Conclusiones

Siendo el objetivo del estudio determinar si el modelo de innovación abierta es una estrategia de gestión que impulsa el desarrollo competitivo de la PYME en Ecuador, midiendo factores internos y externos se concluye:

- La innovación abierta es un nuevo modelo que considera que la innovación se crea por fuentes internas y externas. En el país prevalece el modelo de innovación tradicional o cerrada en forma básica, donde en la Pyme más del 80% no realiza ninguna actividad de innovación, el 90% no se ocupa de innovar en nuevos bienes y servicios y también el 80% no hace innovación en bienes y servicios mejorados significativamente.

- La innovación abierta indica que la Pyme debe innovar en forma interna y externa. Por ello los resultados indican que solamente el 16.5% del total de negocios lleva a cabo I+D internas, incorporando el análisis de un departamento formal específicamente se reduce a 10.8%. Las empresas tienen principalmente un departamento formal de informática y sistemas en un 31.6%.
- La Pyme incurre en gastos de compra de maquinaria y equipo, gastos de capacitación, gastos en I+D interna, gastos en hardware, gastos en consultoría y gastos en software siendo los de mayor proporción, teniendo como promedio que el 51.5% de gastos se realiza en un rango de entre 1 y $10,000 dólares.
- La formación académica es escasa más del 43% de los trabajadores tienen educación básica de primaria y secundaria, el nivel de pregrado alcanza el 26.71% y el posgrado solamente 16.48%.
- Dentro de los factores externos la innovación abierta privilegia las relaciones con instituciones y organismos externos que permitan crear innovaciones dentro de la empresa. Por ello, es bajo el nivel de cooperación que mantiene con otras empresas o instituciones tanto en bienes 1.7% y servicios 2.5%. Dentro de ellos la mayor cooperación se realiza con los clientes y consumidores el 38.5% y los consultores 14.6%.
- Asimismo el 93.5% de la Pyme no realiza I+D externa, por lo tanto no esta favoreciéndose del nuevo paradigma de la innovación abierta que indica que las empresas deben crear innovación en base al conocimiento de otras empresas o instituciones externas. Se ha desarrollado innovación con otras empresas solamente un escaso 0.5% tanto en bienes como en servicios, por lo tanto se requiere que la Pyme conozca los fundamentos del modelo de innovación abierta que le permitirán cambiar el enfoque de su paradigma sobre la innovación.
- El financiamiento que obtiene la Pyme para realizar actividades de innovación en primer lugar le corresponde a la pequeña empresa el 38.6% y la mediana 14.1%. Sin embargo el financiamiento proviene principalmente de los

recursos propios de la empresa 68.8%, de la banca privada 26.1% y del gobierno un escaso 3.2%. Como consecuencia más del 90% de las empresas Pyme desconocen los programas de apoyo que ofrece el gobierno, solamente el programa de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 lo reconoce el 58.2% de los empresarios, por lo tanto se requiere una mayor difusión de ellos.

- El modelo de regresión múltiple indica que la innovación abierta se encuentra explicada principalmente por los gastos en consultoría, gastos en tecnología desincorporada, gastos en software y gastos en diseño industrial.
- Como consecuencia la Pyme en Ecuador no esta impulsando su competitividad en base al nuevo modelo de innovación abierta que como estrategia de gestión, debe permitir a las empresas crear conocimiento e innovar en base a fuentes internas y externas.

El estudio es un aporte a la investigación de la Pyme en Ecuador tanto para el ámbito académico como para el empresarial, debido a que son escasos los estudios sobre innovación abierta y su impacto en la gestión de las empresas.

El principal hallazgo es que la Pyme en Ecuador con respecto a la innovación abierta se encuentra orientada sólo hacia los “factores de negocio” donde son relevantes los gastos en consultoría, los gastos en adquisición de tecnología desincorporada, la adquisición de software y los gastos en ingeniería y diseño industrial. Mientras que los indicadores que impulsan la innovación abierta como son los “factores en el nivel interno” referidas a la innovación interna, los gastos en I+D y la formación académica no son representativos; así como tampoco los “factores en el nivel externo” donde se recibe la cooperación externa para innovar, I+D externo y financiamiento para programas de apoyo a la innovación, como consecuencia más del 80% de la Pyme no realiza actividades de innovación. Por ello, las políticas de gobierno deben estar orientadas hacia el fomento de la innovación abierta en la Pyme con la finalidad de que sea competitiva.

Referencias

Abulrub, A. y Lee, J. (2012). *Open innovation management: Challenges and prospects*. Procedia – Social and Behavioral Sciences 41(2012): 130-138.

Arias, D. (2008). *Aplicar la innovación abierta a la empresa. Nodo de actuaciones innovadoras para el desarrollo regional*.

Asamblea Nacional (2010). *Reglamento al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.* Quito, Ecuador: Asamblea Nacional.

Chesbrough, H. (2010). Business model innovation: Opportunities and barriers. *Long Range Planing*, 43 (2010), 354-363.

Chesbrough, H. (2006). Abriendo el modelo de negocio. Manager Focus.

Chesbrough, H. (2012). *With open innovation to success*. IEDC: Bled School of Management. ISBN: 978-961-6720-205.

Chesbrough, H. (2015). *Reinventar la empresa en la era digital*. *Innovación abierta. Innovar con éxito en el siglo XXI*.

Dini, M. y Stumpo, G. (2011). *Políticas para la innovación en las pequeñas y medianas empresas de América Laina*. Santiago de Chile: Naciones Unidas, CEPAL.

González, R. (2011). La innovación abierta en las empresas turísticas extremeñas: Como herramienta de entrada en el turismo de negocios. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 9(4), 489-502. ISSN: 1695-7121.

González, R. y García, F. (2011). Innovación abierta: Un modelo preliminar desde la gestión del conocimiento. *Intangible Capital*, 7(1), 82-115. ISSN: 16979818.

Takeuchi, H. (2013). Knowledge based view of strategy. Universia Business Review, 4to trimestre. ISSN: 1698-5117.

INEC (2011). *Resultados Censo Nacional Económico*. Quito, Ecuador: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

INEC (2013). *Principales Indicadores de Actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación. ACTI período 2009-2011*. Quito, Ecuador: Secretaría de Educación Superior.

Jardón, C. (2011). Innovación empresarial u territorio: Una aplicación a Vigo y su área de influencia. *EURE*, 37(112), 115-139.

Llisterri, J.; Pietrobelli, C. y Larsson, M. (2011). *Los sistemas regionales de innovación en América Latina.* Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.

López, J. y García, A. (2011). Innovación abierta: Desafíos organizacionales de este modelo de gestión de la innovación para las empresas. *Revista Galega de Economía*, 19(2010), 1-13. ISSN: 1132-2799.

Spitzley, A.; Rogowski, T. y Garibaldo, F. (2007). Open innovation for small and medium sized enterprises. Germany: Fraunhofer- Institute for Industrial Engineering. ISBN: 978-38167-73849.

López, J.; Minguela, B.; Rodríguez, A. y Sandulli, F. (2007). Innovaciones incrementales e innovaciones radicales: Un estudio de las características intrínsecas de los equipos para el desarrollo de nuevos productos. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 16, 33-53. ISSN: 1131-6985.

MCPEC (2010). *Agenda para la transformación Productiva*. Quito, Ecuador: Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad.

OCDE (2005). *Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación.* OCDE, tercera edición.

OCDE (2008). *Innovación en las empresas. Una perspectiva microeconómica*. México, D.F.: Foro Consultivo Científico y Tecnológico.

OCDE (2012). *La estrategia de la innovación de la OCDE. Empezar hoy el mañana*. México: Foro Consultivo Científico y Tecnológico.

Portilla, A.; Cagno, E. y Brown, T. (2014). *Prácticas de innovación abierta en PYMES: El caso del auto súper deportivo mexicano VUHL*. Strasbourg, Francia: IV Simposio Becarios CONACYT en Europa.

Rodríguez, C.; Terán, A. y Bucci, N. (2011). La innovación abierta como elemento de análisis en las pequeñas y medianas industrias: Caso sector metalmecánico. Sao Paulo, Brasil: *Revista de Administración e Innovación*, 8(2), 5-28. ISSSN: 1809-2039.

Sandulli, F. y Chesbrough (2009). Open business Models: Las dos caras de los modelos de negocio abierto. *Universia Business Review*. ISSN: 1698-5117.

Schwab, K. (2011). *The Global Competitiveness Report 2013-2014*. Geneve, Suiza: World Economic Forum. ISBN: 13-9789295044746.

Schwab, K. (2012). *The Global Competitiveness Report 2013-2014*. Geneve, Suiza: World Economic Forum. ISBN: 139789295044357.

Schwab, K. (2013). *The Global Competitiveness Report 2013-2014*. Geneve, Suiza: World Economic Forum. ISBN: 139789295044739.

Sempere, F. y Hervás, J. (2010). ¿Qué explica la innovación en PYMES? *Dirección y Organización*, 43(4), 5-15. ISSN: 2171-6323.

Urgal, b.; Quintás, M. y Arévalo, R. (2011). Conocimiento tecnológico, capacidad de innovación y desempeño innovador: El rol moderador del ambiente interno de la empresa. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 14(2011), 53-66.

Van de Vrande, V.; Jong, J. y Vanhaverbeke, W. (2009). Open innovation in SMEs: Trends, motives and management challenges. *Technovation*, 29(2009), 423-437.

Velasco, E. y Zamanillo, I. (2008). Evolución de las propuestas sobre el proceso de innovación: Que se puede concluir de su estudio. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 14 (2), 127-138. ISSN: 1135-2523.

Vilá, J. (2015). *Cultura innovadora: Valores, principios y prácticas de primeros ejecutivos en empresas altamente innovadoras*. España: IESE Business School.

MCPEC (2010). Agenda para la transformación Productiva. Quito, Ecuador: Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad.

SENPLADES (2013). Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. Quito, Ecuador: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. ISBN: 978-994-07-448-5.

La supervivencia de la pequeña empresa. Diferencias entre empresas jóvenes y maduras que pueden ser consideradas exitosas

Luz Melina Cardoza C.
Carlos Fong Reynoso

Resumen

La edad es una variable que se utiliza para analizar a la pequeña empresa como objeto de investigación, ya que permite asociar su permanencia en el mercado en el largo plazo como una forma de éxito. En esta línea, el presente trabajo trata de dar respuesta a las siguientes preguntas ¿Qué define a una pequeña empresa exitosa en México? y ¿Una pequeña empresa madura es distinta a una joven? Para esta tarea se clasifica a las empresas según su edad, en base a los datos del censo económico INEGI 2014. Se utiliza esta evidencia para contrastar si el comportamiento de la pequeña empresa mexicana coincide con lo descrito en la literatura internacional y se concluye que las empresas son diferentes según la edad que alcanzan y son más eficientes a una edad madura. Se propone el ciclo de vida de las capacidades (Helfat y Peterat, 2003) como una respuesta a las diferencias y a la permanencia de la pequeña empresa en el largo plazo.

Abstract

Age is a variable that is used to analyze small business as a research object, allowing to associate their stay in the market in the long term as a way to success. In this line, this paper attempts to answer the following questions: What defines a successful small business in Mexico? A mature and small business is different from a young? For this task we classify companies according to their age, based on economic census data INEGI 2014. This evidence is used to test whether the behavior of the small Mexican company coincides with that described in the international literature and concludes that companies are different depending on the age reached and mature are more efficient. Lifecycle capabilities (Helfat and Peterat, 2003) is proposed as a response to differences and to the permanence of small business in the long run.

JEL: M10, M21, D20

Palabras clave: capacidades, edad de las empresas, pequeñas empresas, supervivencia.

Introducción

Para que las empresas, en particular las consideradas pequeñas -se incluye el término micro empresa- alcancen el éxito, primero tienen que sobrevivir y mantenerse en la actividad para la cual fueron creadas. Esta no es una tarea simple. De hecho, las tasas de supervivencia de la pequeña empresa, en particular de las jóvenes, son más bajas que aquellas de las grandes empresas (Audretsch, 1991; Audretsch y Mahmood, 1995). En México solo el 63% de empresas creadas alcanzan el primer año de vida y solo el 20% llegará a cumplir 10 años. De manera especial, el fenómeno de mortalidad y expectativa de vida presenta cifras significativas en el estrato de pequeñas empresas pues estadísticamente presentan una menor esperanza de vida al ser creadas que la de empresas grandes: 6.9 años contra 21 años, respectivamente (Instituto Nacional de Estadística y Geografía - INEGI, 2015).

En el análisis del desempeño de la pequeña empresa, no solo se debe considerar el fenómeno de mortalidad temprana en que muchas de estas empresas se ven inmersas, sino se debe observar la otra cara de la moneda: existe evidencia de la permanencia de pequeñas empresas en los mercados, en el largo plazo, y esto puede ser interpretado como una forma de éxito, puesto que las empresas que no logran mantener un nivel de beneficios iguales o superiores a los de la competencia, tienden a desaparecer (Julien, 1998). Se puede asumir entonces la supervivencia de las pequeñas empresas como una forma de éxito, que denota un comportamiento competitivo adecuado.

El objetivo del presente trabajo de investigación es caracterizar teóricamente a las pequeñas empresas exitosas y, en particular, establecer diferencias entre empresas maduras y jóvenes. En el presente trabajo se parte de que una empresa es exitosa cuando logra operar y permanecer en el largo plazo y puede ser catalogada como empresa madura. Se propone el ciclo de vida de las capacidades (Helfat y Peteraf,

2003) para explicar cómo las empresas se transforman en el tiempo y se vuelven diferentes entre sí y dar respuesta a las preguntas ¿qué define a una pequeña empresa exitosa? ¿Una empresa madura es distinta a una joven?

Esta investigación ha sido viable gracias a que el estudio de variables asociadas a la edad de las empresas retoma importancia en México. En 2015, INEGI publica el estudio Esperanza de Vida de las empresas en el que presenta un seguimiento generacional de las empresas mexicanas nacidas de 1983 a 2003, a través de un análisis retrospectivo de los censos económicos de 1989, 1994, 1998, 2004 y 2009.

Dicho estudio, considera el fenómeno de permanencia en la demografía económica como supervivencia y ofrece indicadores tales como el número de establecimientos sobrevivientes, probabilidad de supervivencia, muerte, establecimientos que murieron y el cálculo de la esperanza de vida de las empresas, segregados por sector económico y personal ocupado. Como soporte cuantitativo adicional, se tienen los resultados del censo económico 2014 que son presentados en categorías de empresa en función a su edad, además de las variables habituales construidas en el censo.

El siguiente apartado contiene una breve revisión teórica acerca de la edad de las empresas, la definición de pequeña empresa, características diferenciadoras entre empresas jóvenes y maduras, el éxito de las empresas y el ajuste o adaptación de la empresa con el concepto de transiciones críticas y el ciclo de vida de las capacidades.

Algunos hallazgos relevantes de estudios del INEGI son presentados en el apartado Relevancia de las pequeñas empresas en México, con el objeto de mostrar la importancia que este segmento de empresas tiene en el país y su comportamiento estadístico, aunque el fin último se este trabajo no es estudiar la población de estas, sino las diferencias presentes entre empresas de distintas edades a partir de sus capacidades. Los apartados de metodología y resultados explican el modelo econométrico empleado para la medición de los rendimientos en cada tipo de pequeña empresa según su edad, con base a la metodología propuesta por Alarcón y Díaz (2016).

Revisión de la literatura

La edad es una variable que ha sido estudiada al contemplar a la empresa como objeto de estudio (Evans, 1987; Persson, 2004; Arend, 2014; Arafat y Mohtar, 2014; Audretsch, 1991; Zahra, Sapienza y Davidsson, 2006; etc.) que permite asociar la permanencia de las empresas en el largo plazo como una forma de éxito (Julien, 1993). Esta conjetura es posible, incluso desde el sentido común, puesto que las empresas que no logran mantener un nivel de beneficios iguales o superiores a los de la competencia y no cumplen los objetivos para los que fueron creadas, llegan a desaparecer o mueren a una corta edad.

Las empresas, creadas para la atención de una oportunidad en el mercado, atraviesan etapas importantes para el logro de sus objetivos y evitar desaparecer del mercado, frente a otras empresas que atienden de mejor manera los vacíos en el mercado. Diversos autores han clasificado las empresas en función de su edad (Arafat y Mohtar, 2014) como se muestra en la Tabla 1. En esta, destacan los títulos de jóvenes y maduras utilizados por los diferentes autores para la edad de 5 y 10 años como elemento diferenciador entre las clasificaciones. A esta tabla, además, se agrega la clasificación emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) sobre el mismo tópico.

Tabla 1: Clasificación de las empresas según su edad.

Autor(es) (año)	**Clasificación**	**Años**
Abu Bakar (2011)	Jóvenes Intermedias Maduras/establecidas	Menos de 5 años De 5 a 10 años Más de 10 años
Ayyagari, Demirguc-Kunt	Jóvenes De media edad	Menos de 5 años

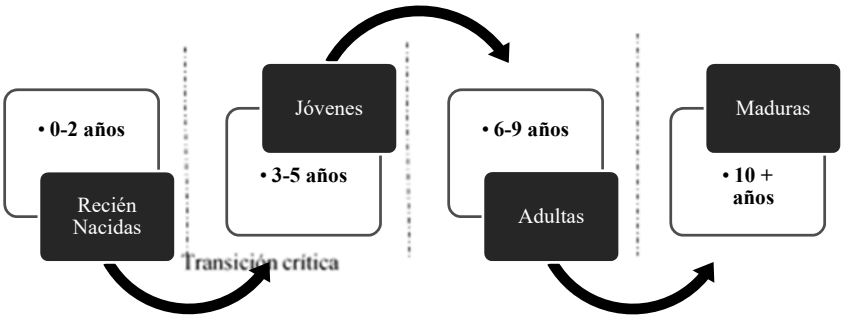
y Maksimovic (2011)	Maduras	De 5 a 10 años Más de 10 años
Fort, Haltiwanger, Jarmin y Miranda (2012)	Jóvenes Maduras/mayores	Menos de 5 años Más de 5 años
INEGI (2015b)	Recien nacidas Jóvenes Adultas Maduras	Menos de 2 años De 3 a 5 años De 6 a 9 años Más de 10 años

Fuente: Elaboración propia con base a Arafat y Mohtar (2014).

Muestra una recopilación de recientes clasificaciones realizadas por distintos autores en torno a la edad de las empresas. destacan los títulos de jóvenes y maduras utilizados para la edad de 5 y 10 años como elemento diferenciador entre estas. Esta clasificación sirve como base para el objeto de estudio de la presente investigación.

En base a esta recopilación se genera la Figura 1, Ciclo de vida de las empresas, que muestra cómo las empresas enfrentan un ciclo de vida según la edad alcanzada. Las empresas de nueva creación son definidas como recién nacidas desde el inicio de sus operaciones y hasta antes de alcanzar los 3 años de edad. De los 3 a los 5 años, toman la categoría de jóvenes, y de los 6 a los 9 años son consideradas adultas. Las empresas maduras son aquellas que han alcanzado 10 años o más de vida o permanencia en el mercado (INEGI, 2015b). Aún ante las tasas de supervivencia desalentadoras presentadas en la introducción, en México se tiene evidencia de la existencia de empresas que han alcanzado la etapa madura.

Figura 1: Ciclo de vida de las empresas.



Fuente: Elaboración propia.

La figura 1 muestra las etapas de vida en que son clasificadas las empresas según su edad a lo largo del tiempo para efectos de este trabajo. Se remarca la existencia de una transición critica de una etapa a otra dentro del ciclo. Este concepto se aborda más adelante. Por ahora es importante señalar que para efectos de la investigación resultan relevantes las empresas catalogadas como jóvenes (de tres a cinco años de edad) y maduras (más de diez años de edad).

Para este trabajo, resultan significativos las etapas de empresas jóvenes y maduras. Como ya se dijo en la introducción, la comparación entre estas empresas servirá para identificar el motivo de la permanencia en el tiempo al analizar no la evolución de la población como lo sugiere la teoría de la ecología poblacional (Hannan y Freeman, 1977) sino para evaluar si las capacidades que internamente una empresa desarrolla con el tiempo colaboran a que esta se mantenga y pueda ser considerada exitosa.

El éxito de la empresa es estudiado por la gestión estratégica desde la década de los años 60 (Chandler, 1962; Ansoff, 1965; Andrews, 1971). Existen factores que influyen en la estrategia de la empresa, la cual, al permitirle tener una posición superior a la de otras rivales y asumir una ventaja competitiva (Spanos y Lioukas, 2001), afecta en la obtención de beneficios extraordinarios en el largo plazo, que al persistir o no, se traducen en el éxito o fracaso de la empresa (Rumelt, Schendel y Teece, 1991). Las dos principales teorías dentro de la gestión estratégica que han tratado de explicar la

ventaja competitiva en las empresas son: Teoría Estructural (Porter, 1980) y Teoría de Recursos y Capacidades (Rumelt, 1984; Wernerfelt, 1984; Barney, 1991).

La teoría de recursos y capacidades basa su análisis en la heterogeneidad de los recursos y capacidades que por sí misma posee una empresa. Estos recursos y capacidades, cuando son superiores a aquellos que pueda poseer la competencia de la empresa, le pueden generar beneficios superiores. Éstas características superiores se pueden ver reflejados a los clientes de la empresa a través del producto ofrecido, el servicio otorgado, y de manera paralela a esto, pueden denotar en las habilidades del gestor y sus colaboradores en el largo plazo.

Dentro de la categorización de empresas, destaca la tipología de pequeña y gran empresa. Resulta interesante que tanto la pequeña y la gran empresa presenten factores de éxito particulares que han sido estudiados en diversos esfuerzos de investigación (Burns, 1996; Julien, 1993, 1998). Sin embargo, una de las dimensiones normalmente estudiadas de las pequeñas empresas es ¿cómo hacer para que las pequeñas empresas crezcan y se conviertan en grandes empresas exitosas?, en este sentido ¿No será mejor pensar que una empresa pequeña es exitosa por sí misma en su categoría de pequeña?

Para esto, en la relación edad y tamaño, se debe precisar que una pequeña empresa no necesariamente debe ser considerada como una empresa joven o inmadura, de la misma manera que no se debe suponer como una empresa en proceso de convertirse en una empresa grande para ser llamada exitosa: hay evidencia de empresas con características de pequeña empresa que han logrado permanecer operantes en el largo plazo y conservar sus peculiaridades de pequeñez, tales como la incertidumbre, la innovación y su habilidad para cambiar (Fong y Robles, 2007; Julien, 1993).

A este punto, es necesario definir el término pequeña empresa. A nivel internacional se ha trabajado por generar una definición clara (Julien, 1998) a partir de elementos como el total de personal ocupado, el esquema de crecimiento, información financiera, el tipo de mercado, sector, etc. A pesar de las diferencias en la concepción de pequeñas empresas, es posible definir estas como aquellas empresas que generan empleo para pocas personas (cantidad dependerá de la clasificación que se tome como base),

gestión centralizada, incluso con coincidencia en la figura del gestor y propietario, así como una estrategia informal e intuitiva (Burns, 1996; Julien, 1998).

En México, entidades como la Secretaría de Economía y el Instituto Mexicano del Seguro Social han realizado clasificaciones con relación al número de empleados, sector y volumen de ventas. La clasificación formal vigente en el país es reflejada en la Tabla 2, Estratificación empresarial México, que considera topes cruzados de la cantidad de personas ocupadas y el monto de ventas de la empresa para su clasificación.

Tabla 2: Estratificación empresarial México.

Tamaño	**Sector**	**Rango de número de trabajadores**	**Rango de monto de ventas anuales (mdp)**	**Tope máximo combinado***
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta $4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde $4.01 hasta $100	93
	Industria y servicios	Desde 11 hasta 50	Desde $4.01 hasta $100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde $100.01 hasta $250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde $100.01 hasta $250	250

Fuente: Diario Oficial de la Federación, 30 de junio 2009.

* Tope Máximo Combinado = 0.10(Trabajadores) + 0.90(Ventas Anuales, millones de pesos mexicanos), debe ser igual o menor al Tope Máximo Combinado de su categoría.

En México, la Secretaria de Economía clasifica a las empresas con base al tope máximo combinado según el sector, número de trabajadores y ventas anuales.

Una vez conceptualizado el termino pequeña empresa y enunciadas las etapas que atraviesan estas, es importante precisar las características que las definen en los estratos que resultan relevantes para esta investigación, es decir, empresas jóvenes y empresas maduras. Aunque algunos autores no distinguen entre empresas recién nacidas y empresas jóvenes, si existen características que distinguen a este segmento de aquel de empresas maduras.

Una empresa joven presenta tasas de mortandad más altas que las empresas con mayor permanencia en los mercados (Audretsch, 1991; Arafat y Mohtar, 2014; Morales, 2012), que disminuye cuando aumenta la edad y el tamaño de las mismas. Además, se caracteriza por tener habilidades para cambiar rápidamente, derivado de su falta de experiencia en el mercado. Dicha inexperiencia puede llevarla a obtener resultados favorables incluso cuando las decisiones para su cambio hayan sido producto de la experimentación y la improvisación (Zahra *et al*, 2006).

De la misma manera, enfrenta el reto de sobrevivir cuando ingresa con capacidad sub-optima a una industria con economías de escala (Persson, 2004), sin que alcanzar la capacidad óptima sea sinónimo de crecer y se considera que no posee los recursos y experiencia necesarios para alcanzar economías de escala (Arafat y Mohtar, 2014). Lo que hace pensar que una empresa que tiene acceso a recursos específicos puede gestionar sus procesos para que estos sean óptimos y ofrecer mejores productos o precios bajos por éstos. Sin embargo, se considera que las nuevas tecnologías pueden mejorar la condición de economías de escala, siempre y cuando la empresa tenga acceso a ella (Suárez-Núñez, 2003).

Por su parte, la empresa madura es identificada como una empresa con más de diez años en el mercado y posee conocimiento y experiencia acumulada. Genera más empleo con el paso del tiempo que el creado por empresas recién nacidas y aquellas que cierran sus operaciones (Persson, 2004). Con relación directa en la variable edad,

existe un debate importante para decidir si esta funge como fortaleza o debilidad de las empresas. Si bien es cierto que este cumulo les permite tomar mejores decisiones, también es considerado una barrera para cambiar rápidamente ante cambios en el entorno (Zahra *et al*, 2006) con una tasa de crecimiento menor que la empresa joven (Evans, 1987). Al mantener un tamaño constante, quizá esto se vuelve una fortaleza y ya no una barrera, aunque no se tiene aún suficiente evidencia empírica para afirmarlo (Sorensen y Stuart, 2000).

A pesar de esto, las empresas maduras son reconocidas como empresas estables que generan innovación (Withers, Drnevich y Marino, 2011), especialmente de tipo incremental. Lo anterior incluso en mayor proporción que las empresas jóvenes ya que las innovaciones que implican grandes cambios les son más complicadas por sus rutinas ya establecidas. No obstante, la experiencia y asimilación de conocimiento les permiten identificar fácilmente nuevas ideas del exterior que convierten, como lo establecen también Withers *et al* (2011), en innovaciones incrementales (Sorensen y Stuart, 2000). Por otro lado, son consideradas como empresas más eficientes que las jóvenes precisamente por la experiencia acumulada y las fuertes relaciones que llegan a construir con clientes y partes relacionadas (Sorensen y Stuart, 2000), de manera que se convierten en empresas más competitivas que las jóvenes.

Tal como se ha dicho ya que las empresas jóvenes presentan características que las distinguen de las maduras, también es importante mencionar que el ciclo de vida de las empresas, presentado en la Figura 1, presenta etapas con características particulares que hacen diferente a una etapa de otra. La transición a través de estas etapas no es posible cuando se carece de elementos característicos de la etapa posterior. Ante esta falta, se enfrenta una transición crítica, entendida como el obstáculo que impide dejar una etapa e ir a la siguiente (Vohora, Lockett y Wright, 2004).

Una vez creada la empresa, esta debe coordinar los recursos que posee, adquirir y desarrollar otros nuevos (sean estos físicos e idiosincráticos), interactuar con el entorno y ajustarse a sus cambios, pues la sola puesta en marcha de la empresa y la coordinación inicial de sus recursos, no es suficiente para que ésta se mantenga operante en el tiempo. Un proceso de coordinación, adquisición y desarrollo de

recursos y capacidades es necesario para ir de una etapa a otra al discurrir que las transiciones críticas surgen por la ausencia de un recurso o capacidad crítica (Brush y Lichtenstein, 2001).

Dentro de la teoría de recursos y capacidades, el término recursos puede ser entendido como el conjunto de factores que posee y controla una empresa, que bien pueden ser de tipo financiero, físico, humano. Los recursos tienen la facultad de ser comerciables y ser convertidos en bienes finales, es decir, los recursos con que cuenta una empresa son transformados y le permiten ofrecer al mercado productos o servicios (Amit y Schoemaker, 1993).

Las principales categorizaciones que se han realizado al concepto de capacidades refieren a capacidades operativas y dinámicas. Una capacidad operativa u ordinaria es un patrón(es) repetido de actividad (rutina) que otorga a la empresa un conjunto de opciones de decisión para, a partir de un flujo de entradas, producir salidas significativas de un determinado tipo (Winter, 2000; 2003). Es decir, implica que una tarea específica como la fabricación de un producto sea realizada con el uso de las rutinas necesarias para esta (Helfat y Peteraf, 2003).

Así, la capacidad dinámica es concebida como la habilidad que tiene la empresa para integrar, construir y reconfigurar las competencias internas (capacidades operacionales) y externas de la empresa y poder responder rápidamente a los cambios del entorno (Teece, Pisano y Shuen, 1997). Incluye los procesos para integrar, reconfigurar, obtener y liberar recursos para ajustar a la empresa o incluso crear cambios en el mercado (Eisenhardt y Martin, 2000).

Las capacidades dinámicas reflejan la habilidad de la organización en la consecución de formas novedosas de ventaja competitiva y no impactan directamente en la fabricación de un producto, sino que inciden tanto en otra capacidad dinámica como en la capacidad operativa, que modificará entonces las salidas generadas por la empresa, como en la modificación de otras capacidades dinámicas (Helfat y Peteraf, 2003). Una capacidad dinámica si puede ajustar o modificar a otra tanto operacional como dinámica, pero una operacional no puede ejercer fuerza sobre sí misma o sobre otra capacidad (Zollo y Winter, 2002; Winter, 2003).

Por esto, las capacidades dinámicas de una empresa no generan de manera directa beneficios extraordinarios, pero si configuran a la empresa para que pueda tener una ventaja competitiva a través de las acciones propias de la empresa y los recursos con que ésta cuenta. Gracias a la ventaja competitiva puede generar una posición privilegiada ante sus clientes y obtener beneficios que garanticen la permanencia en el largo plazo, es decir, permitir a la empresa ser una empresa madura, según la tipología ya expuesta, y mantenerse operante en el tiempo, gracias a las capacidades heterogéneas adquiridas.

La adquisición de una capacidad es explicada por el ciclo de vida de las capacidades que funge como primera fuente de heterogeneidad entre las empresas (Helfat y Peteraf, 2003). Éstas comienzan a formarse con el nacimiento de la empresa, se desarrollan y maduran conforme transcurre la vida de la empresa y según la naturaleza de las tareas que ésta desempeña. La velocidad de éste ciclo es distinta a la velocidad del ciclo de la empresa. Una empresa recién nacida no posee capacidades (Helfat y Peteraf, 2003:1004), sino que ambos ciclos comienzan a la par. De esta manera, el conjunto de capacidades que se crean en la empresa y el ciclo de vida de éstas, son los elementos críticos necesarios que le permiten ir de una etapa de vida empresarial a otra, ser diferente a otras empresas y permanecer en el tiempo.

Esta permanencia en el tiempo, permite asociar las empresas maduras como empresas exitosas; una empresa madura sin duda es una empresa exitosa, pues de no cumplir los objetivos propios de su creación, desaparece antes de alcanzar nuevas etapas de vida. Por esto, al estudiar la edad de las empresas y asociarla a su éxito se propone que es mediante la obtención de capacidades específicas que puede transitar a través de las distintas etapas y mantenerse en el tiempo.

Una manera de evaluar el efecto de la evolución de las capacidades en las empresas y al partir de que las empresas jóvenes son distintas a las maduras, se propone evaluar la eficiencia que las empresas logran a distintas edades y con base a esto, establecer futuros lineamientos para el estudio cualitativo del ciclo de vida de las capacidades. De manera particular en las pequeñas empresas que, como ya se expresó, presentan procesos de éxito que deben ser estudiados para promover las mejores acciones por

parte de gobierno, cámaras y empresarios para fomentar que este segmento de empresas permanezca más tiempo en el mercado y evitar perdida de capital, empleos y motivación para emprender.

Relevancia de las pequeñas empresas en México

Las empresas pequeñas son importantes en casi todo el mundo. Representan el 95% de las unidades económicas de los Estados Unidos y de la Unión Europea y generan más del 75% de los empleos (Pavón, 2010). A pesar de esto, la investigación de la pequeña empresa debería ser amplia y generar literatura, por ejemplo, en materia de Economía de la empresa y Estrategia (Camison, 2000; Suárez-Núñez, 2003; Julien, 1993). La importancia estratégica de las pequeñas empresas se justifica por la flexibilidad productiva, alta generación de empleo, adaptación a los cambios del mercado y capacidad de reconversión de estrategias y estructura empresarial (Beck, Demirguc-Kunt y Levine, 2005).

México se caracteriza por ser un país de pequeñas empresas. Tan solo en 2014, el segmento de pequeñas empresas representó el 99% del total del país, de las cuales el 15% son empresas jóvenes y el 33% empresas maduras. En su conjunto las pequeñas empresas generaron a 2014 el 25% del valor agregado censal. De estas, son las empresas maduras las que históricamente participan con una mayor proporción, que a 2014 fue del 49% del total de pequeñas empresas.

La tasa de supervivencia en las pequeñas empresas mexicanas es una función exponencial decreciente y permite conocer que las empresas con 0-2 y 3-5 personas ocupadas presentan los menores niveles de supervivencia, mientras que el grupo de 51-100 personas ocupadas apenas supera la media nacional de 7.7 años al nacer. Las empresas con mayor supervivencia a lo largo del tiempo son las que ocupan de 21 a 30 personas (INEGI, 2015), por lo que queda de manifiesto que la supervivencia de las empresas en general aumenta con el tamaño, pero no de una manera proporcional de modo tal que las pequeñas empresas también tienen oportunidad en el mercado aún sin poseer las fortalezas de la gran empresa.

El sector empresarial con mayor esperanza de vida a nivel nacional es el de manufactura con una esperanza de vida al nacer de 9.49 años, por encima de la media nacional ya mencionada; estos valores crecen con cada año de vida. A partir de la edad de 20 años, en general, la esperanza de vida deja de crecer y se mantiene constante. Por cantidad de empleo generado, las empresas con menor esperanza al nacer son aquellas que ocupan de 0 a 5 personas -6.9 años- y con la mayor el segmento de 16 a 20 personas ocupadas con 23.32 años de esperanza de vida (INEGI, 2015).

Resultado de la revisión de literatura y los datos estadísticos presentados se busca probar empíricamente que:

> Ho: Las pequeñas empresas maduras en México son más eficientes que las pequeñas empresas jóvenes.

Aunque esta hipótesis no permite conocer ni evaluar el ciclo de vida de las capacidades discutido como elemento crítico para alcanzar una edad mayor, si permite garantizar que las empresas jóvenes y maduras son distinta entre sí.

DATOS Y METODOLOGÍA

Se obtiene una base de datos de 507 observaciones a partir del Sistema Automatizado de Información Censal del censo económico 2014, misma que incluye solo micro y pequeñas empresas según la clasificación de la Secretaria de Economía en México (Tabla 2), con base al número de trabajadores y sector económico, sin medir las ventas anuales ni el tope máximo combinado.

A partir de la metodología utilizada por Alarcón y Díaz (2016) que distingue entre sí los rendimientos sectoriales son distintos en empresas de base tecnológica o no, se propone un modelo teórico para explicar las diferencias de eficiencia que pueden presentarse en las pequeñas empresas según la edad que estas alcanzan, en función a la evolución de capacidades lograda.

$$LNVA = \alpha_1 * LNPO * ED1 + \alpha_2 * LNGA * ED1 + \alpha_3 * LNPO * ED2 + \alpha_4 * LNGA * ED2 + \alpha_5 * LNPO * ED3 + \alpha_6 * LNGA * ED3 + \alpha_7 * LNPO * ED4 + \alpha_8 * LNGA * ED4 + \varepsilon_i \quad (1)$$

Donde:

LNVA Logaritmo de valor agregado censal, en miles de pesos por unidad económica. Variable dependiente

LNPO Logaritmo del factor trabajo, personas ocupadas por unidad económica.

LNGA Logaritmo del factor insumos, gastos por consumo de bienes por unidad económica (variable proxy de otros factores productivos).

ED1 Edad de las empresas recién nacidas, entre 0 y 2 años de edad

ED2 Edad de las empresas jóvenes, entre 3 y 5 años de edad

ED3 Edad de las empresas adultas, entre 6 y 9 años de edad

ED4 Edad de las empresas maduras, 10 y más años de edad

ED, variables dicotómicas.

Basado en la forma funcional de producción del tipo Cobb-Douglas se plantea el modelo para encontrar a través de una regresión lineal múltiple los rendimientos de cada segmento de pequeñas empresas (ED1, ED2, ED3, ED4) y comparar los resultados de las empresas jóvenes (ED2) y maduras (ED3) para probar si las últimas son más eficientes o no. En términos de que las empresas son más eficientes en la medida en que logran generar rendimientos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Al generar el modelo econométrico de regresión lineal se obtiene como resultado rendimientos de escala crecientes en la mayoría de los tipos de empresa analizados, según el ciclo de vida de estas en México. Se aplica la técnica de mínimos cuadrados ordinarios con errores robustos de White ante la presencia de heterocedasticidad en el modelo y se obtienen coeficientes significativos al 1 y 10% (***, *). Las empresas jóvenes separadas por la variable dicotómica ED2 son menos eficientes que las

maduras, identificadas dentro del modelo con la variable ED4. El modelo en su conjunto es significativo, no presenta problemas de auto correlación ni multicolinealidad.

Se encuentra que el estrato de pequeñas empresas en México posee en promedio un factor de productividad de 1.4572. Por su parte, las empresas maduras son en promedio apenas un poco más eficientes que las empresas jóvenes. Con esto, se tiene suficiente evidencia empírica para aceptar la hipótesis nula de este trabajo, las pequeñas empresas maduras son más eficientes que las jóvenes. Los resultados obtenidos se resumen en la Tabla 3, Rendimientos por edad de las pequeñas empresas.

Tabla 3: Rendimientos por edad de las pequeñas empresas.

Variable	Coeficiente	Error Estándar	Rendimientos
LNPO*ED1	0.6731	0.110396 ***	1.20161
LNGA*ED1	0.5285	0.062567 ***	
LNPO*ED2	0.4329	0.163969 ***	**1.069298**
LNGA*ED2	0.6364	0.079352 ***	
LNPO*ED3	0.2659	0.155405 *	0.966038
LNGA*ED3	0.7001	0.071863 ***	
LNPO*ED4	0.4572	0.129624 ***	**1.09921**
LNGA*ED4	0.6420	0.063063 ***	
C	1.4572	0.223779 ***	
R2- aj	0.8364	Error Est de Reg	0.6421
Estadístico F	324.3817 ***	AIC	1.9694
Estadístico Wald	388.6245	Media LNVA	7.1039

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 3 muestra los resultados de la regresión por mínimos cuadrados ordinarios con errores robustos de White en la que se obtienen coeficientes significativos al 1 y 10% (***, *). Las empresas jóvenes separadas por la variable dicotómica ED2 son menos eficientes que las maduras, identificadas dentro del modelo con la variable ED4. La hipótesis del trabajo de investigación es aprobada. El modelo en su conjunto es significativo, no presenta problemas de auto correlación ni multicolinealidad.

Este contraste en la eficiencia de las empresas permite el primer acercamiento a las características diferenciadoras entre pequeñas empresas jóvenes y maduras, tal como lo expresado en el apartado teórico. Es decir, al considerar los resultados obtenidos en la eficiencia del uso de factor trabajo y factor insumos es posible decir, en el marco de la teoría de recursos y capacidades ya referida, que estas diferencias pueden ser resultado de la presencia de capacidades superiores en las empresas, que cambian según la edad de las mismas y llevan a las empresas a acumular experiencia, asimilar conocimiento e innovar (Sorensen y Stuart, 2000) y con esto permanecer en el tiempo hasta ser maduras y consideradas exitosas.

Por lo anterior, futuras investigaciones deberán desarrollarse para probar hipótesis acerca del ciclo de vida de las capacidades y como este ciclo dota de capacidades que se renuevan, se acumulan o incluso desaparecen (para conocer el ciclo completo, ver Helfat y Peteraf, 2003)

CONCLUSIONES

Es importante estudiar la variable edad cuando se tiene información relevante y oportuna como la generada por INEGI. Cuando esta variable es empatada con las pequeñas empresas que conforman el grueso de las economías nacionales, deben hacerse consideraciones imprescindibles.

Mucho se habla de la mortalidad de las pequeñas empresas y los demás indicadores negativos que existen. Si bien es un hecho que cuando una empresa muere se pierde

capital, empleos y deseos de invertir en nuevos emprendimientos, no debe seguir como principal objeto de estudio esta muerte, sino se debe aprovechar la evidencia encontrada de pequeñas empresas mexicanas que han logrado permanecer en el tiempo en su carácter de pequeñas, sin la necesidad de transformarse en grandes empresas para ser consideradas exitosas: la esperanza de vida más alta la tienen empresas de 16 a 20 personas ocupadas, la mayor tasa de supervivencia ocupan de 21 a 30 personas.

Si bien la diferencia en eficiencia apenas es notoria entre las empresas analizadas, los resultados sientan las bases para que se continúen con investigaciones cuantitativas y cualitativas que ayuden a identificar los motivos específicos que llevan a las pequeñas empresas a ser diferentes según la edad que alcanzan y permanecer vigentes en el largo plazo.

Así mismo, confirma la necesidad de estudiar a las empresas maduras y sus diferencias con las jóvenes para garantizar que una mayor cantidad de empresas se conviertan en maduras. Esto contribuirá a generar información relevante para la toma de decisiones en cámaras, gobierno, empresas, académicos y emprendedores, al identificar las empresas, sectores o tamaños con periodos de vida largos, elementos para hacer frente a las transiciones críticas en el ciclo de vida, la posibilidad de su transferencia inter-empresarial, de manera que el conglomerado de pequeñas empresas sea promovido y apoyado adecuadamente; al tiempo que se garanticen inversiones y trabajos de largo plazo para la sociedad.

REFERENCIAS

Alarcón, M y Díaz, C. (2016) La Empresa de Base Tecnológica y su contribución a la economía mexicana en el periodo 2004-2009. *Contaduría y Administración*, Enero-Marzo 2016, 61 (1), 106-126.

Amit, R; Schoemaker, P. J. H. (1993). Strategic Assets and Organizational Rent. *Strategic Management Journal*, 14 (1), (Jan., 1993), 33-46.

Andrews, K.R. (1971). *The Concept of Corporate Strategy*. Homewood: Dow-Jones Irwin.

Ansoff, H.I. (1965). *Corporate Strategy: An Analytical Approach to Business Policy for Growth and* Expansion. New York: McGraw-Hill.

Arafat, M. y Mohtar, S. (2014). Age: does it matter for firms to perform? *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences.* March 2014, 4 (3), 252-260.

Arend, R (2014) Entrepreneurship and dynamic capabilities: how firm age and size affect the ´capability enhacement-SME performance´relationship. *Small Business Economics* (2014), 42, 33-57.

Audretsch, D. (1991). New-Firm Survival and the Technological Regime *The Review of Economics and Statistics*, 73 (3), 441-450.

Audretsch, D.; Mahmood, T (1995) New Firm Survival: New Results Using a Hazard Function. *The Review of Economics and Statistics*, 77 (1), 97-103.

Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17, 99-120.

Beck, T; Demirguc-Kunt, A; Levine, R. (2005) SME´s, growth and poverty. Working paper, *National Bureau Of Economic Research*, march 2005.

Brush, C. G. y Lichtenstein, B. M. (2001). How Do "Resource Bundles" Develop and Change in New Ventures? A Dynamic Model and Longitudinal Exploration. *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 25(3): 37-59.

Burns, Paul (1996) "*Introduction: The Significance of Small Firms*", Small Business and Entrepreneurship, Londres, Macmillan Business.

Camison, C. (2000) Reflexiones sobre la investigación científica de la PYME. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 6(2), 2000, 13-30.

Chandler, A.D. Jr (1962). *Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise*. Cambridge, MA: MIT Press.

Diario Oficial de la Federación, 30 de junio 2009. Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas. Secretaría de Economía. México 2009.

Eisenhardt, K. M. and Martin, J. A. (2000). Dynamic capabilities: What are they? *Strategic Management Journal*, Vol. 21 (1011)

Evans, David. (1987) The relationship between firm growth, size, and age: estimates for 100 manufacturing industries. *The journal of industral economics.* Volumen XXXV (4). 567-581.

Fong, C. y Robles, C. 2007 La pyme en México, situación actual y retos estratégicos. Universidad de Guadalajara.

Hannan, M. T. y Freeman, J. (1977), 'The Population Ecology of Organizations', *American Journal of Sociology* 82, 929–964.

Helfat, G., y Peteraf, M. A. 2003. The dynamic resource-based view: capability lifecycles. *Strategic Management Joumal*, 224, 997-1010.

INEGI (2015) Esperanza de vida de los negocios en México Metodología. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Aguascalientes, marzo 2015.

INEGI (2015b). Censos económicos 2014. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Aguascalientes, 2015.

Julien, P.A. (1993). SMALL BUSINESSES AS A RESEARCH SUBJECT - SOME REFLECTIONS ON KNOWLEDGE OF SMALL BUSINESSES AND ITS EFFECTS ON ECONOMIC-THEORY. Small Business Economics 5 (2) 157-166, 1993.

Julien, P.A. (1998). *The state of the art in small business and entrepreneurship*. Ashgate. Aldershot, pag 1-45.

Morales Díaz Covarrubias, R. R. (2012) Demografía de negocios en México. *Estudios Demográficos y Urbanos* 27(1) 201-225, México, El Colegio de México.

Pavón, L. (2010) Financiamiento a las microempresas y las pymes en México (2000-2009). *Sección de Estudios del Desarrollo*. Santiago de Chile, agosto de 2010

Persson, H. (2004). The Survival and Growth of New Establishments in Sweden, 1987-1995. *Small Business Economics*, 23, 423-440.

Porter, M. 1980. *Competitive strategy*. New York: Free Press.

Rumelt R.P. (1984). Towards a strategic theory of the firm. In Competitive Strategic Management, Lamb R (ed). Prentice-Hall: Englewood Cliffs, NJ; 556–570.

Rumelt, R.P., Schendel, D; Teece, D.J. (1991) Strategic Management and Economics. *Strategic Management Journal,* 12, 5-29.

Sorensen, J., y Stuart, T. (2000). Aging, Obsolescence and Organizational Innovation. *Administrative Science Quarterly*, 45, 81-112.

Spanos, Y; Lioukas, S. (2001) An examination into the causal logic of rent generation: Constrating Porter´s competitive framework and the resource-based perspective. *Strategic Management Journal* (2001), 22, 907-934.

Suárez-Núñez, Tirso. (2003) La pequeña empresa como objeto de estudio: consideraciones teóricas, metodológicas y prácticas. *Administración y organizaciones*, Julio 200, pp 17-25.

Teece, D. J., G. Pisano and A. Shuen (1997). “Dynamic Capabilities and Strategic Management.” *Strategic Management Journal,* 18 (7), 509-533.

Vohora, A; Lockett, A y Wright, M (2004) Critical Junctures in the Growth in University High-Tech Spinout Companies. *Research Policy,* 2004, 33 (1), 147-175.

Wernerfelt, B. (1984). A resource based view of the firm. *Strategic Management Journal,* 5, 171–180.

Winter, S. G. (2000). The satisfying principle in capability learning. *Strategic Management Journal*, 21(10/11), Special Issue, 981-996

Winter, S. G. (2003). Understanding dynamic capabilities. *Strategic Management Journal,* 24, 991-995.

Withers, M. C., Drnevich, P. L., y Marino, L. (2011). Doing More with Less: The Disordinal Implications of Firm Age for Leveraging Capabilities for Innovation Activity. *Journal of Small Business Management*, 49(4), 515-536.

Zahra, S; Sapienza, H; Davidsson, P. (2006) Entrepreneurship and Dynamic Capabilities: a review, model and research agenda. *Journal of Management Studies.* 2006, 43 (3), 917-955.

Zollo, M., & Winter, S. G. (2002). Deliberate learning and the evolution of dynamic capabilities. *Organization Science*, 13, 339-351.

Competencias distintivas y Ventaja Competitivas de las Pymes en el norte y sur de Tamaulipas

Manuel Humberto De la Garza Cárdenas
Yesenia Sánchez Tovar
Mariana Zerón Félix

Resumen

Esta investigación tiene por objetivo analizar las competencias distintivas de las Pymes en el norte y sur de Tamaulipas, México. Así mismo se analiza su impacto y significatividad en la obtención de una ventaja competitiva. Para ello se aplicó un cuestionario basado en el instrumento propuesto por Aragón & Rubio (2005) tomando los factores generalmente aceptados por investigaciones similares. Dicho instrumento fue aplicado a 98 Pymes de Nuevo Laredo y a 124 de Tampico. Mediante un análisis de componentes principales se identificaron a las competencias distintivas relevantes para las empresas de dichos municipios y posteriormente se realizó un análisis de correlación para determinar si estas competencias son generadores de ventajas competitivas. Se realiza un análisis de los resultados obtenidos que denotan semejanzas, como las competencias distintivas encontradas, y diferencias como el impacto e importancia que tienen en la consecución de la ventaja competitiva.

Palabras clave: Pymes, competencias distintivas, recursos y capacidades.

Introducción.

En México, la Pequeña y Mediana Empresa (Pymes), es el componente principal del tejido empresarial del país y sin embargo son ellas las que enfrentan las mayores dificultades para poder llegar a un funcionamiento adecuado que permita su existencia en los mercados con una competencia cada vez más intensa (Bárcenas, de Lema & Trejo, 2009).

De acuerdo al Censo Económico 2014, en Tamaulipas existe alrededor de 235 mil unidades económicas, de las cuales poco más de 134 mil son Pymes, es decir, el 99% del tejido empresarial tamaulipeco corresponde a pequeñas y medianas empresas, lo que pone en evidencia la importancia de las mismas en la economía estatal, así como su estudio e investigación para poder comprender, apoyar y mejorar su desempeño (INEGI, 2014).

Resulta esencial conocer aquellos elementos que aprovechan adecuadamente las Pymes para encontrar una posición ventajosa para ellas en los mercados cada vez más turbulentos y competitivos (Jardon & Martos, 2010).En este sentido el presente trabajo tiene como objetivo determinar los factores competitivos o distintivos que generar ventajas competitivas en las Pymes de las regiones norte y sur de Tamaulipas

Para dicha estudio se seleccionaron los municipios de Nuevo Laredo y Tampico, ya que se encentran en los polos del desarrollo del Estado puesto que cuentan con una alta concentración de empresas dentro de sus límites territoriales, en concreto cuentan con el equivalente al 10.86% y 12.13% respectivamente (INEGI, 2014).

Marco Teórico.

Como explicación al ¿por qué? algunas empresas encuentran posiciones más atractivas en los mercados surge la teoría de la ventaja competitiva que, con el tiempo se ha complementado hasta llegar a ser base para el entendimiento del comportamiento de las organizaciones. Ésta es resultado de un conjunto de

elementos que se conjugan en determina estrategia que llevan a las organizaciones a una posición ventajosa. (Porter, 1980; 2002).

Resulta importante señalar que los elementos que conforman la ventaja competitiva son propios de cada organización y que es la colección de actividades la que marca la particularidad de ella, sumada a una estrategia adecuada para lograr el éxito, además que resulta importante entender el entorno, puesto que dichos elementos que derivan en la ventaja competitiva están en constante interacción con elementos externos (Porter, 1980).

Michael Porter (1980) señaló la importancia de que los elementos que derivaran en la estrategia debía reunir ciertas características para que sea realmente redituable y que llegara a ser ventaja competitiva y que se lograra esa distinción en los mercados de las organizaciones. Estas deben de ser únicas, difíciles de imitar y sostenible en el tiempo, todo esto de una posición de la organización dinámica y no estática para evitar que la competencia pueda adaptar, imitar o conseguir una posición similar.

Gary Hamel (2012) considera que, debido al entorno en donde se encuentran las organizaciones es necesario que éstas sean flexibles y puedan adaptar sus estrategias debido a los entornos turbulentos y competitivos, partiendo de bases sólidas que lleven a las empresas a competir en los mercados, de ahí la importancia del aprovechamiento de los recursos.

A grandes rasgos se puede clasificar la explicación que la literatura ofrecen sobre la consecución de la ventaja competitiva en dos perspectivas: interna y externa. Esta última consiste en el aprovechamiento de los distintos recursos con los que cuenta la empresa y poder conjugarlos en una estrategia que la lleve a la obtención de mejores resultados que sus competidores (Grant, 1991; Rubio & Aragón, 2008).

Se puede decir que los factores internos corresponden a la forma y calidad en que la organización se conduce es gestionada y conducida para poder explotar de

mejor manera los recursos que de otra forma serían poco útiles para las empresas (Camisón, 2002)

Mientras que los factores externos son aquellos que las empresas realizan las gestiones necesarias para aprovecharlos, generalmente mediante una gestión activa e intensiva para poder generar rendimientos superiores (Arias & Hernández, 2008; Camisón, 2002)

Se puede decir que la empresa debe de adaptarse frente a los actores externos, tanto para reducir los impactos negativos que generen como para tener un aprovechamiento de ellos, mientras que frente a los actores internos corresponde a una óptima gestión para obtener resultados positivos, ya que de lo contrario tendrá una repercusión negativa para la organización (Suyo & Diz, 2012).

Partiendo de ésta clasificación la Teoría de los Recursos y Capacidades busca explicar los factores que generan la llamada ventaja competitiva. Existieron varios pensadores que nutrieron esta corriente como Penrose (1959), Prahalad y Hamel (2006), Wernerfelt (1984), entre otros. Dicha teoría explica la posibilidad de obtener esa posición ventajosa a partir de buena gestión de los recursos con los que cuentan las empresas partiendo de la buena gestión (capacidades) que lleven a otros elementos (recursos) a obtener un mejor rendimiento (López, J., Martínez, P. & Riveros, P. 2004).

Debido a las grandes diferencias entre ellas, así como a la asimetría en la forma de utilización de los recursos se dan los distintos niveles de rendimiento entre las Pymes, siendo que estas organizaciones coexisten en un mismo entorno y ambiente, en ocasiones en sectores que son más competitivos que otros (Hernández, Sánchez & Lavín, 2014).

Estos elementos internos deben de ser controlados por la empresa y derivado de esa interacción se debe de obtener resultados positivos. Se suelen dividir generalmente en tangibles (físicos, materiales, etc.) e intangibles (conocimientos, formas de actuación, etc.). Generalmente éstas últimas son las que detonan las primeras para obtener la ventaja (Hernández, 2006; Wernerfelt, 1984).

Ésta resulta más adecuada para entender a la PyME, ya que una organización de este tamaño depende de mayor medida de los recursos con los que cuenta y de la habilidad y capacidad de los trabajadores, en especial del administrador para poder sacarles provecho (Gómez, 2007).

Al igual que el planteamiento realizado por Michael Porter, los recursos y capacidades de las empresas deben de derivar en una ventaja competitiva sostenible y por lo tanto, deben de ser difíciles de imitar y especiales para la organización (Rubio. & Aragón, 2008).

De acuerdo a la clasificación mencionada anteriormente Camisón (2002) definió que los elementos externos e internos, es decir, los recursos y las capacidades de las organizaciones son dos elementos complementarios.

Posteriormente Prahalad & Hamel (2006) denominaron como competencias distintivas, derivadas de aquellos recursos al interior de las organizaciones que se conjuntan para crear una ventaja, a aquellos grupos de habilites que dan como resultado un mejor desempeño en los resultados empresariales. No es suficiente con la identificación de las competencias distintivas, sino que es importante, además, entender como acoplarlas a las estrategias empresariales (Jardon & Martos, 2010).

Así mismo denominan como competencia distintiva a aquella a la que el cliente le otorga un valor superlativo y genera que éste se decante por una empresa o que se realice alguna actividad con mejores resultados y con menores tiempos o costos. Haciéndola, para el cliente, fácilmente distinguible de otra (Prahalad & Hamel, 1991; F-Jardon & Martos, 2011).

Cualquiera que sea o sean dichos elementos, da como resultado un mejor desempeño que va resultando en beneficios que permiten a la organización obtener una mejor calidad de beneficios esenciales para sobrevivir y para ser líderes en los sectores (Bárcenas, R., de Lema, D. & Trejo, V. 2009; Hernández *et al*, 2014).

Aragón & Rubio (2005) hacen hincapié en la necesidad de analizar más detenidamente los factores internos de las organizaciones dada la falta de estudios enfocados en ellos, y aún más escasos los casos que involucren las Pymes.

En las investigaciones realizadas sobre las Pymes y competencias distintivas, se resaltan aquellos factores intangibles que son los que generan, mediante la gestión de elementos tangibles, aquel mejor rendimiento que la competencia. Así como un diverso conjunto de factores determinantes que formulan las competencias distintivas como se aprecia en los trabajos realizados por Hernández (2006), Fernández (2012), Jardon & Martos (2010), Suyo & Diz (2012).

Mientras que Suyo & Diz (2012) estudiaron las Pymes del sector hotelero en Galicia, entre sus resultados pudieron confirmar la importancia de las competencias distintivas para este tipo de empresas al encontrar tres factores relevantes para la construcción de una ventaja competitiva sostenible, categorizándolas por importancia para facilitar una toma de decisión de mayor calidad por parte de los administradores.

El trabajo de Hernández (2006) se enfoca en la gestión humana de las Pymes y concluye que éstas no aprovechan éste ámbito para la obtención de una ventaja estratégica, dada la carencia de un área especializada en la organización que respalde al recurso humano y lo incentive a mejorar sus capacidades.

Mientras que Jardon & Martos (2010) realizan un estudio regionalizado, agregando el factor geográfico a los recursos con los que cuentan las Pymes y las cadenas y redes que crean al estar ubicadas en una limitada zona. Éste trabajo concluye que existe una combinación de factores que generas competencias distintivas, potencializadas por los recursos endémicos y por la gestión administrativa, así mismo deja ver la importancia de la integración de las empresas para obtener beneficios mutuos.

Por otro lado Fernández (2012) argumenta que la innovación es una capacidad distintiva básica para el éxito de la pequeña y mediana empresa respaldada por

una combinación de recursos humanos capacitados y la tecnología adecuada para la obtención de una ventaja competitiva.

Por ello, para este trabajo se le denomina “competencias distintivas” a aquellos recursos que gestionan de mejor forma y se combinan para dar una ventaja a las Pymes sobre las demás que compiten en el mercado, se realiza una clasificación general dada las distintas propuestas y diferencias conceptuales por parte de la literatura de dichos factores (Hernández, 2006; Jardon & Martos, 2010).

A partir de lo anterior se puede definir la siguiente hipótesis

Hipótesis: “Las competencias distintivas afectan en forma positiva y significativa la ventaja competitiva de las Pymes”

Metodología.

Con la finalidad de determinar las competencias distintivas de las Pymes de Nuevo Laredo y Tampico que afectan a la competitividad, se realiza la presente investigación de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y causal, al indagar las capacidades internas de las organizaciones y su relación con la ventaja competitiva. Su diseño es no experimental puesto que no se manipularon las variables, solo se observó la realidad a partir de la recolección de datos, esto sin pretender algún cambio de la misma. Así mismo es un estudio transversal, ya que solamente se estudió los factores generadores de competencias distintivas de las PYMES en Nuevo Laredo y Tampico, Tamaulipas en un periodo determinado (Hernández, et al., 2014).

Población y muestra

A partir del análisis previo de la literatura, se ha llevado a cabo un análisis empírico. Para ello, el universo objeto de este estudio, fueron los Pequeñas y Medianas Empresas de Nuevo Laredo y Tampico, Tamaulipas. De acuerdo con los datos obtenidos del Directorio Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del INEGI, en Nuevo Laredo existen 1,061 empresas comerciales y de servicio que se

clasifican como Pymes. La muestra estuvo compuesta por 98 empresas, con un error de muestreo del 8%, y un nivel de confianza del 90%. Después de eliminar las encuestas invalidadas se quedó solo con 94 para el estudio.

Por otro lado, Tampico cuenta con un universo, clasificado como Pequeña y Mediana Empresa de 1057. La muestra resultante, con un error de muestreo y un nivel de confianza similares al anterior, es de 97 empresas, sin embargo se obtuvieron 124 encuestas contestadas adecuadamente.

Recolección de datos

La recolección de datos para el estudio estuvo centrada en la aplicación de un cuestionario a ambas muestras representativa validándose 94 cuestionarios para Nuevo Laredo y 124 cuestionarios para Tampico. El cuestionario aplicado fue construido a partir de las principales capacidades generadoras de competencias distintivas encontradas en la revisión de la literatura. La Tabla 1 muestra los recursos enmarcados en el cuestionario aplicado.

Tabla 1. Recursos enmarcados en el cuestionario

Recurso	Investigación
Gestión del producto	Involucra los esfuerzos de mercadotecnia y mejoramiento del producto, así como la búsqueda de nuevos nichos de mercado (Aragón & Rubio 2005)
Tecnología	Resulta de la combinación de los conocimientos, dispositivos, prácticas, adquisición o desarrollo de la misma (Aragón & Rubio 2005; Rubio & Aragón, 2008; Jardon & Martos, 2010)
Clientes	Cumplir y exceder las expectativas del mercado meta, tanto como con el producto ofrecido como con la relación con él (Aragón & Rubio 2005; Jardon & Martos, 2010)
Recursos Humanos	Capacidad de los empleados para realizar sus

	labores particulares, nivel de competencia, la relación con los distintos grupos de interés de la empresa, (Aragón & Rubio 2005, Jardon, C. & Martos, 2010; Hernández, 2006)
Innovación	Capacidad de crear nuevos productos, nuevas adaptaciones de los servicios prestados, respuesta ante los cambios (Aragón & Rubio 2005 de los competidores y esfuerzos realizados en I+D (Aragón & Rubio 2005; Jardon & Martos, 2010).

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión de la literatura.

El cuestionario se compone por un total de 27 items distribuidos de la siguiente forma: 3 de Gestión del Producto, 4 para Tecnología, 6 correspondientes a Clientes, para Recursos Humano corresponden 10 y finalmente 4 de Innovación.

El análisis hecho a los datos obtenidos fue un Análisis de Componentes Principales con rotación Varimáx al conjunto de ítems obtenidos para simplificar y agrupar factores múltiples que generen las variables de mayor importancia y poder determinar las competencias distintivas de las Pymes en los municipios estudiados. Posteriormente mediante un análisis de correlación se determinó si estas capacidades distintivas son generadoras de ventaja competitiva.

Resultados.

Dentro de las Pymes encuestadas, se pudo determinar que, en ambos casos, la muestra seleccionada tiene grandes similitudes, como por ejemplo que la mayoría son empresas familiares y que se encuentran dentro de los primeros 10 años de vida empresarial. Sin embargo, la diferencia más grande se encuentra en el giro del negocio, teniendo una abrumadora mayoría de empresas comerciales en Nuevo Laredo mientras que en Tampico es más equilibrada la proporción de éstas frente a las de servicio.

Tabla 2: Análisis descriptivo de la muestra encuestada

Descripción		Nuevo Laredo	Tampico
Giro	Comercial	55.10%	83.50%
	Servicio	44.90%	16.50%
Empresa Familiar	No	22.70%	19.70%
	Si	77.30%	20.30%
Años en Funcionamiento	1 a 10	71.10%	71.10%
	11 a 20	19.60%	19.00%
	Más de 20	9.30%	9.90%

Fuente: Elaboración propia a partir información obtenida del SPSS versión 15

Tabla 3: KMO y prueba de Bartlett

Pruebas estadísticas		Nuevo Laredo	Tampico
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.902	.898
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1574.800	1743.493
	Gl	253	171
	Sig.	.000	.000

Fuente: Elaboración propia a partir información obtenida del SPSS versión 15.

La Tabla 3 muestra que, para ambos casos, la medida de adecuación muestral (Kaiser-Meyer-Olkin) adecuada para el estudio con valores máximos al .5 recomendado, así mismo el test de esfericidad de Barlett resultó significativamente alto con un *p-value* de .000 para ambos casos.

Una vez efectuado el análisis factorial para la base de datos de Nuevo Laredo se obtuvieron 3 nuevos factores que derivaron en las competencias distintivas, estos factores explican un 64.76% de la varianza. El primer factor, denominado Relaciones Humanas resalta la importancia de la relación que se da entre los empleados de la empresa con los clientes resaltando la importancia del trato

individual que reciben tanto los elementos internos como externos de la organización. El test de fiabilidad aplicado (Alfa de Crombach) de .951.

Otro Factor resultante son los Esfuerzos Innovativos que realizan las Pymes, tanto para la creación o modificación del producto ofrecido, ya sea para ser proactivos en el mercado o reactivos ante cambios hechos por la competencia. Resultando con un Alfa de Crombach de .896.

Y por último, el tercer factor son las Gestiones Tecnológicas que realizan las organizaciones para poder tener rendimientos superiores a la competencia, y que éstos respalden tanto el bien o servicio ofrecido como la gestión administrativa realizada. El test de Fiabilidad dio como resultado .825.

Tabla 4: Matriz de Componentes Rotados, Nuevo Laredo

ITEMS	Componente			
	RELACIONES HUMANAS	ESFUERZOS INNOVACION	GESTIONES DE LA TECNOLOGICAS	Alfa de Crombach
RH6 Trabajo del personal	0.79359657	0.004152527	0.212763874	0.951
RH3 Comunicación con el personal	0.788296	0.063811484	0.136852367	
RH10 Política de trabajo	0.785966526	0.196373794	0.184853236	
RH9 Conocimiento del personal	0.785796194	0.286643641	0.120521758	
Client1 Relación con clientes	0.776358031	-0.123909051	0.093451074	
Client6 Importancia de los clientes	0.772287118	-0.022194479	0.240671314	
RH2 Estilo directivo	0.754978447	0.28149595	0.161641113	
Client2 Atención al cliente	0.752566246	0.122094088	0.020544493	
RH8 Calidad del trabajador	0.737627323	0.209651615	0.295680417	
RH5 Equipo de trabajo	0.733254361	0.176461151	0.22327465	
RH1 Capacitación de empleados	0.719228641	0.031160956	0.354296728	
Client5 Garantías del producto	0.71846881	0.087016314	0.214386131	

	2			
RH7 Capacidad de respuesta	0.685744804	0.245939187	0.26216823	
Client3 Satisfacción	0.682188202	0.20053942	0.072557675	
Innov3 Respuesta a innovaciones rivales	0.114044577	0.862906234	0.216534853	
Innov1 Productos introducidos	0.121365422	0.861650058	-0.000279835	0.896
Innov2 Innovaciones pioneras	0.212333452	0.860991219	0.026516451	
Innov4 Inversión en I+D	0.093250726	0.817464323	0.156984808	
Tecno3 Integración de las tecnologías	0.167384388	0.033434292	0.826544147	
G_Prod3 Áreas de innovación	0.040537117	0.009096328	0.797471718	
Tecno1 Enfoque tecnológico	0.339589963	0.103602322	0.681458454	0.825
Tecno2 Tipo de tecnología	0.335677344	0.106361977	0.643202553	
Tecno4 Grado de uso	0.218530333	0.25399839	0.612308545	

Fuente: Elaboración propia a partir información obtenida del SPSS versión 15

Por otro lado, el análisis factorial realizado para Tampico y mostrados en la tabla 5, arroja resultados similares, conformando tres componentes que tienen una varianza explicada de 69.675%, los factores resultantes son derivados de una conjunción de ítems idéntica al análisis anterior, por lo tanto se denominaron de la misma forma (Relaciones Humanas, Esfuerzos de Innovación y Gestión de la Tecnología). El primer factor cuenta con Alfa de Crombach de .951, mientras que para el segundo factor resulto un valor de .864. Finalmente el tercer factor cuanta con una fiabilidad de .868.

Tabla 5: Matriz de Componentes Rotados, Tampico

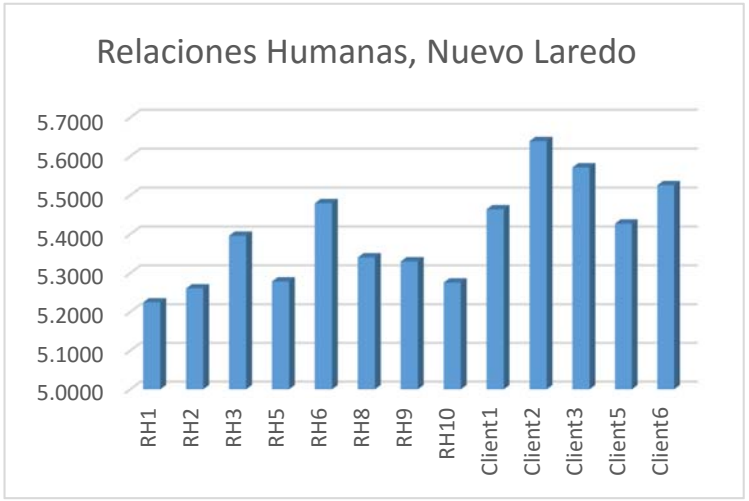
ITEMS	Componente			
	RELACIONES HUMANAS	ESFUERZOS INNOVACION	GESTIONES DE LA TECNOLOGIA	Alfa de Crombach
RH1 Capacitación de empleados	0.80172118	0.12803022	0.13019742	0.951
RH9 Conocimiento del personal	0.79865365	0.18259186	0.24377088	

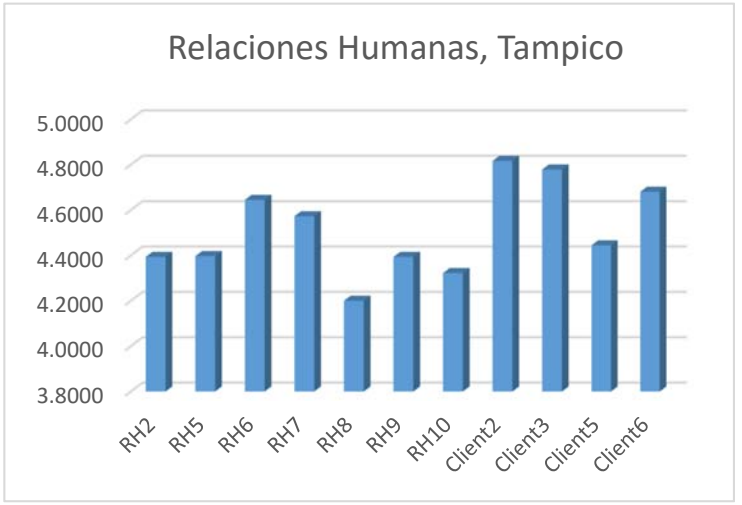
Client3 Satisfacción	0.79649405	0.223776	0.06742629	
Client6 Importancia de los clientes	0.79306618	0.30465339	0.13802156	
RH10 Política de trabajo	0.78252265	0.31538872	0.10341328	
RH7 Capacidad de respuesta	0.77813332	0.27390615	0.0661606	
Client5 Garantías del producto	0.77184106	0.0611515	0.1370686	
RH5 Equipo de trabajo	0.76845279	0.26277205	0.09892151	
Client2 Atención al cliente	0.74657533	0.34207007	0.04694441	
RH8 Calidad del trabajador	0.7328939	0.31849664	0.15696754	
RH2 Estilo directivo	0.71928215	0.20542377	0.23413936	
Innov3 Respuesta a innovaciones rivales	0.32946075	0.80746926	0.12010418	
Innov2 Innovaciones pioneras	0.39204955	0.78899558	0.16322623	0.856
Innov1 Productos introducidos	0.24274752	0.78449836	0.18051882	
Innov4 Inversión en I+D	0.24953436	0.66948572	0.23913182	
Tecno4 Grado de uso	0.13491049	0.24434132	0.83922487	
Tecno2 Tipo de tecnología	0.13595161	0.20033234	0.8261631	0.868
Tecno1 Enfoque tecnológico	0.08794447	0.01566449	0.82305553	
Tecno3 Integración de las tecnologías	0.19989122	0.15995699	0.79104111	

Fuente: Elaboración propia a partir información obtenida del SPSS versión 15

A partir de los anteriores análisis es posible comparar los factores o competencias distintivas para los dos municipios tamaulipecos.

Gráfico 1. Relaciones Humanas de Tampico y Nuevo Laredo





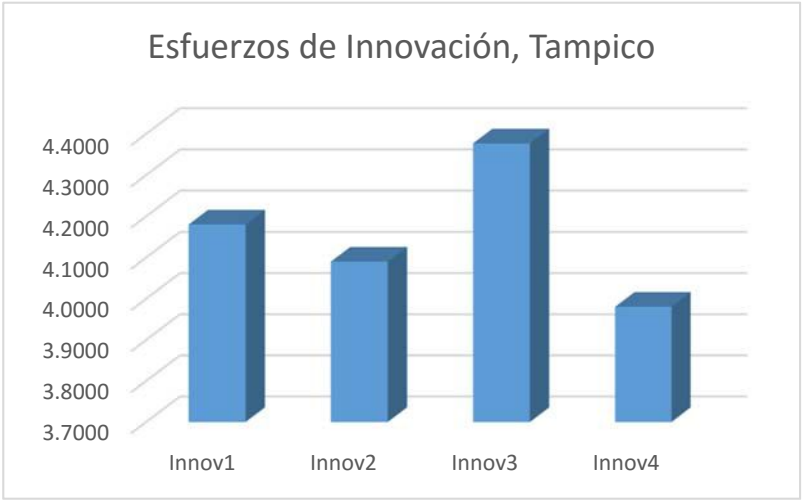
Fuente: Elaboración propia.

Como puede observarse para los empresarios Neolaredenses, las relaciones humanas conformadas por el recurso humano y los clientes tienen una media promedio de 5.4 frente al 4.5 de los empresarios tampiqueños, siendo el elemento más importante para los empresarios del norte de Tamaulipas la Atención al cliente con una media de 5.6, lo cual coincide en importancia para los empresarios del sur con una media de 4.8. Del mismo modo el elemento de menor importancia para los empresarios del norte es la Capacitación de empleados con una media de 5.2, mientras que para los tampiqueños el de menor importancia es Calidad del trabajador con una media de 4.2.

La gráfica 2, nos muestra el comportamiento de la segunda competencia distintiva, nombrada como Esfuerzos de Innovación.

Gráfico 2. Esfuerzos de Innovación de Tampico y Nuevo Laredo

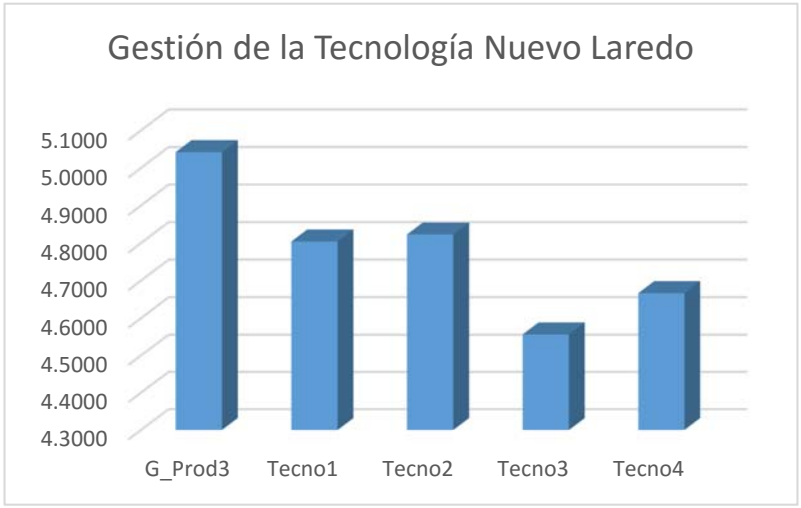


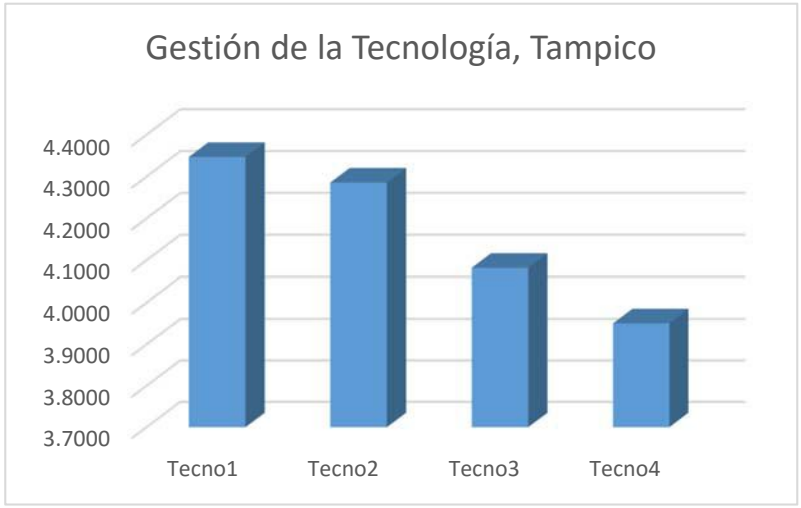


Fuente: Elaboración propia.

En este caso se observarse para los empresarios Neolaredenses, los Esfuerzos de Innovación tienen una media promedio de 4.58, mientras que para las empresas tampiqueñas es de 4.15, siendo el elemento más importante para los empresarios del norte y del sur de Tamaulipas Respuesta a innovaciones rivales con una media de 4.80 y 4.37 respectivamente. Del mismo modo el elemento de menor importancia para los empresarios del norte es la Inversión en I+D con una media de 4.25. Mientras que para los tampiqueños, al igual que a los del norte, el de menor importancia es Inversión en I+D con una media de 3.98.

Gráfico 3. Gestión de la Tecnología de Tampico y Nuevo Laredo

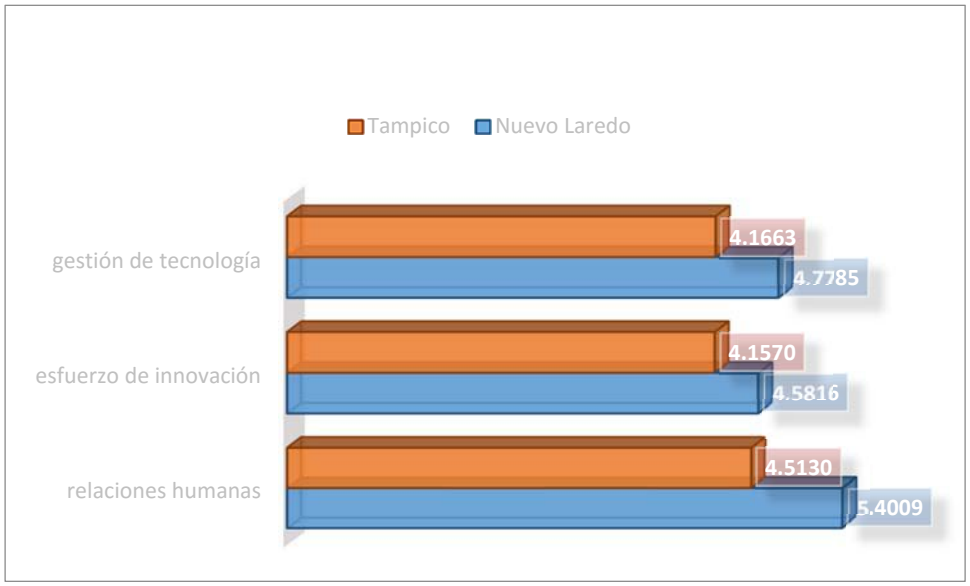




Fuente: Elaboración propia.

Como puede observarse para los empresarios Neolaredenses, Gestión de la Tecnología tienen una media promedio de 4.77 frente al 4.16 de los empresarios tampiqueños, siendo el elemento más importante para los empresarios del norte de Tamaulipas la Áreas de innovación con una media de 5.04, mientras que para los empresarios del sur con una media de 4.34 corresponde al Enfoque tecnológico. Del mismo modo el elemento de menor importancia para los empresarios del norte es la Integración de las tecnologías con una media de 4.55, mientras que para los tampiqueños el de menor importancia es el Grado de uso con una media de 3.95

Gráfico 4. Competencias Distintivas de Tampico y Nuevo Laredo



Fuente: Elaboración propia

En síntesis, el Gráfico 4 muestra como la competencia distintiva de mayor importancia para los Neolaredenses es las relaciones humanas del mismo modo que para los empresarios tampiqueños, sin embargo en promedio sus puntuaciones tienen una diferencia promedio de .9

Ahora bien, para comprobar si estas competencias distintivas generan ventaja competitiva para los empresarios, se realizó un análisis correlacional, considerando la rotación de activos como la variable que permita medir la ventaja competitiva.

Para medir el grado de relación que guardan las dimensiones de la las competencias distintivas con la ventaja competitiva, se calculó el coeficiente de correlación, midiendo la ventaja competitiva con la rotación de activos de la empresa. Esto puede verse con mayor detalle en la Tabla 6, donde se encontró que en Nuevo Laredo existe una correlación positiva y significativa en la competencia de relaciones humanas, mientras que para las empresas Tampiqueñas se encontró que la gestión de las tecnologías se correlaciona positiva y significativamente con la rotación de activos, con un p value de .01, mientras que a su vez se encontró una correlación significativa pero negativa con las relaciones humanas.

Tabla 6. Análisis de correlación

		Nvo Laredo Rotación Activos	Tampico Rotación Activos
relaciones humanas	Correlación de Pearson	.327**	-.250*
	Sig. (bilateral)	.006	.035
Esfuerzos de Innovación	Correlación de Pearson	.023	.050
	Sig. (bilateral)	.852	.678
Gestión de la tecnologia	Correlación de Pearson	-.022	.355**
	Sig. (bilateral)	.855	.002

Fuente: Elaboración propia a partir información obtenida del SPSS versión 15

Finalmente, y dado que el análisis de correlación anteriormente descrito al encontrar correlaciones significativas con la variable Rotación de Activos, se realizó una regresión lineal con las competencias distintivas.

Esto para poner a prueba el poder explicativo de las competencias distintivas en la ventaja competitiva de las PyMes tamaulipecas. Los resultados de esta estimación están en la Tabla 7.

Tabla 7. Modelo de regresión

	NUEVO LAREDO				TAMPICO			
	Coeficientes no estandarizados		t	Sig.	Coeficientes no estandarizados		t	Sig.
	B	Error típ.			B	Error típ.		
(Constante)	3.243	.118	27.507	.000	2.865	.102	27.996	.000
Relaciones Humanas	.361	.125	2.885	.005**	-.178	.098	-1.828	.072
Esfuerzos de Innovación	.052	.120	.430	.669	.011	.097	.109	.913
Gestión de la Tecnología	-.088	.130	-.675	.502	.307	.107	2.860	.006**
Ajuste del modelo	F	2.804	Sig. .00(**)		F	4.498	Sig. .00(**)	
	R	.338[a]			R	.409		
	R^2	.115			R^2	.168		
	$R^{2\ CORR}$	.074			$R^{2\ CORR}$	.130		

** significantividad al nivel 0,01

Fuente: Elaboración propia a partir información obtenida del SPSS versión 15

La tabla 7 muestra los resultados de la regresión. Y como puede observarse en la regresión correspondiente a Nuevo Laredo se determina que las Relaciones Humanas cuentan con una alta significatividad al tener un p valor de .005 mientras que el coeficiente de determinación ajustado del modelo (R2) es de .115. Para Tampico resulta significativa la Gestión de la Tecnología, en un nivel de $p< 0.01$, aun cuando el R^2 corregido resulta con un 0.168. Lo que corrobora la Hipótesis al ver que las competencias distintivas afectan positivamente y de forma significativa en las ventajas competitivas de las Pymes.

Conclusiones.

Podemos ver a través de los resultados obtenidos que, en primera instancia se determina que existen grandes similitudes entre las Pymes de los polos del desarrollo de Tamaulipas, Nuevo Laredo y Tampico, y que éstas tienen competencias distintivas similares. Dichas capacidades son: Relaciones Humanas, Esfuerzos de Innovación y Gestión de la Tecnología.

Sin embargo, al analizar con mayor profundidad cada una de las zonas estudiadas se encuentran diferencias que intervienen directamente en la ventaja competitiva de las Pymes. En primera instancia tenemos que las Relaciones Humanas son significativas para la consecución de una ventaja competitiva para las empresas en Nuevo Laredo, es decir que las habilidades interpersonales que debe de tener los empleados para relacionarse con elementos externos es determinante para que un consumidor seleccione a su proveedor de bienes o servicios.

Mientras que para las empresas tampiqueñas este factor resulta elemental para mantenerse en competencia, sin embargo no es determinante para la consecución de una ventaja competitiva dado que existe una mayor proporción de empresas de servicios que en el caso de Nuevo Laredo. En otras palabras el entorno competitivo obliga a las Pymes de Tampico a contar con esta competencia generando que mayores esfuerzos en ella no reditúe en mejores rendimientos empresariales.

Por otro lado, para las empresas del sur resulta significativa la competencia “Gestión de la Tecnología”. En otras palabras el uso de la tecnología, la implementación de nuevos

modelos tecnológicos, así como su integración en los procesos son determinantes para tener una mejor posición en el mercado competitivo.

Así mismo los esfuerzos realizados para innovar en ambas zonas geográficas, ya sea en procesos o en el producto ofrecido es poco significativo, puesto que este se da principalmente de forma reactiva, es decir, es para responder a los cambios realizados por los competidores, lo que genera que por sí sola no sea una fuente de ventaja sobre los competidores sino un elemento competitivo elemental para las organizaciones.

También se encontró que la mayoría de las Pymes se encuentran en sus primeros 10 años de funcionamiento lo que hace pensar que sus competencias distintivas son importantes puesto que les permite sobrevivir y desarrollarse en un mercado competitivo.

En este sentido se puede apreciar la alta dependencia de los factores internos de las Pymes para conseguir una ventaja sobre los competidores, partiendo de una buena administración y buena gestión de los recursos, sin embargo, implementar estrategias que utilicen las competencias distintivas mencionadas anteriormente pueden encontrar una posición adecuada respecto a sus competidores.

Como futura propuesta de investigación, resultaría interesante replicar el estudio en Pymes que se ubiquen en el centro del estado de Tamaulipas, así como poder aplicar cuestionarios con preguntas sobre temas muy específicos para poder acotar en mayor medida las competencias distintivas.

Referencias

Aragón, A. & Rubio, A. (2005). Factores explicativos del éxito competitivo: el caso de las Pymes del estado de Veracruz. Contaduría y administración, (216).

Arias, J. M., & Hernández, G. C. (2008). Gerencia y competencias distintivas dinámicas en instituciones prestadoras de servicios de salud1. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 7(15), 131-154.

Bárcenas, R., de Lema, D. & Trejo, V. (2009). Factores determinantes del éxito competitivo en la Pyme: Estudio Empírico en México. Revista Venezolana de Gerencia, 14(46).

Camisón, C. (2002). Las competencias distintivas basadas en activos intangibles. In Nuevas claves para la dirección estratégica (pp. 117-151).

F-Jardon, C. & Martos, M. (2011). Un método para determinar competencias distintivas en pequeñas y medianas empresas.. Revista de Administração da UFSM, 4(2), 195-214.

Fernández, C. (2012). Determinantes de la capacidad de innovación en PYMES regionales. Revista de Administração da UFSM, 5, 749-765.

Gómez, J. O. (2007). Ventaja competitiva: El reto de las PyME en la industria del calzado. Revista Venezolana de Gerencia, 12(40).

Grant, R. (1991). The resource-based theory of competitive advantage: implications for strategy formulation. California management review, 33(3), 114-135.

Hamel, G. (2012). What matters now: How to win in a world of relentless change, ferocious competition, and unstoppable innovation. John Wiley & Sons.

Hernández, G. (2006). Competencias distintivas en las Pymes: un aporte desde gestión humana. Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 16(27), 57-72.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (1996). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill, 3.

Hernández, N., Sánchez, Y & Lavín, J. (2014). Identificación de las capacidades empresariales como factor generador de la competitividad en el sector hotelero de Ciudad Victoria, México. Investigación Administrativa, (113).

INEGI. (2014). Censo Económico. Aguascalientes, México.

Jardon, C. & Martos, M. (2010). Determinación de competencias distintivas en Pymes: el caso de Vigo y su área de influencia (España). Visión de futuro, 14(2), 0-0.

López, J., Martínez, P. & Riveros, P. (2004). La diversificación desde la Teoría de Recursos y Capacidades. Cuadernos de estudios empresariales, (14), 87-104.

Penrose, E. (1959). The theory of the growth of the firm. New York: Wiley

Porter M. (1980). Competitive strategy. Nueva York: Free Press.

Porter, M. (2002). What is strategy. Strategy for business: A reader, 625.

Prahalad, C. K., & Hamel, G. (1991). La organización por unidades estratégicas de negocio ya no sirve. Harvard Deusto Business Review, (45), 47-64.

Prahalad, C. & Hamel, G. (2006). The core competence of the corporation(pp. 275-292). Springer Berlin Heidelberg.

Rubio, A. & Aragón, A., (2008). Recursos estratégicos en la Pymes. Revista europea de dirección y economía de la empresa, 17(1), 103-126.

Suyo, G., & Diz, J. L. C. (2012). Análisis multidimensional de las competencias distintivas de las Pymes del sector hotelero de Galicia. InOptimización-Estocástica-Recursiva-Coherente-Sistémica y sus variantes (probabilidad, econometría y estadística aplicada) (pp. 189-218). ECORFAN.

Wernerfelt, B. (1984).A resource based vie of the firm. Strategic Management Journal, 5 (2), 17-180.

Perspectiva Integral para un Modelo de Prácticas de Cadenas de Suministro Verde en las Pymes del Sector Metalmecánico de Manizales Colombia

Oscar Eduardo Meza Aguirre

RESUMEN

El documento que se presenta a continuación, exhibe los resultados relacionada con las Cadenas de Suministro Verde de las Empresas del Sector Metalmecánico en el eje cafetero (Departamentos de Caldas, Risaralda y Quindío Colombia). El trabajo desarrollado en esta ponencia se centra en la Pymes del citado sector en el Departamento de Caldas Colombia.

Las prácticas de suministro verde encontradas son estudiadas en dos focos esenciales; el primero se analiza desde la perspectiva de la estrategia gerencial para establecer el modelo; el segundo desde las practicas implementadas en los proceso de la cadena de suministro a saber: abastecimiento, producción y distribución, siendo completadas con las demás actividades que explicita los modelos de Gestión verde de la cadena de suministro expresada como como sigla del inglés como GSCM (Green Supply Chain Management).

Los resultados evidencian unos esfuerzos no intencionales desde la gerencia para efectuar las señaladas prácticas, no obstante algunas organizaciones en menor grado las implementan y obtienen beneficios ambientales y en las variables económicas, quedando visible oportunidades de verificación en la rentabilidad, reputación empresarial obviamente en favorecer la responsabilidad de sostenibilidad en términos de beneficios sociales, ambientales y económicos.

Palabras claves: GSCM, Metalmecánica, Pymes

ABSTRACT

Green practices found supplies are studied in two main foci; the first is analyzed from the perspective of management strategy to establish the model; the second from the practices implemented in the process of the supply chain are: supply, production and distribution, being supplemented by other activities that explicitly models Green Management supply chain expressed as an acronym of English as GSCM (Green Supply Chain Management).

The results show some unintentional efforts from management to carry out the practices mentioned, though to a lesser extent some organizations implement them and obtain environmental and economic variables benefits, opportunities being visible check on profitability, business reputation obviously in favor responsibility for sustainability in terms of social, environmental and economic benefits.

Keywords: GSCM, Metalworking, Pymes

INTRODUCCIÓN

La necesidad de tener procesos industriales sosteniblemente aceptados de parte de todas empresas del planeta, compromisos que las Pymes no se pueden eximir dado el deterioro medioambiental que enfrente el mundo, que se evidencia en el desorden climático derivado de la generación de gases efecto invernadero, gases que manera importante nacen en procesos industriales, que además de lo anterior preocupa la contaminación de fuentes de agua por vertimiento de desechos y materiales químicos, empaque, embalajes y envases, pero aparte de lo anterior, el fortalecimiento del compromiso medioambiental para garantizar un mejor futuro a las generaciones venideras.

Le presente ponencia presenta una perspectiva integral para que las Pymes del sector metalmecánico de Manizales Colombia integren y ejecuten en su estrategia un modelo de cadena de suministro verde que parte del concepto de un patrón de gestión empresarial denominado GSCM por su sigla del inglés (Green Supply Chain Management), que aparte de su esencia disruptiva, genera rentabilidad, mejora visibilidad y responde a los compromisos de responsabilidad social empresarial en lo

relativo a la sostenibilidad que pueden aportar las pymes, en lo social, económico y medioambiental.

JUSTIFICACIÓN

Los problemas medioambientales no es un asunto menor para el mundo, observándose con preocupación que las diferentes cumbres sobre el medioambiente que de manera significativa empiezan a celebrarse a finales de los años sesenta, pero de manera palmaria desde la “Cumbre de Río de 1992”, siguiéndose como una costumbre decanal de muchos textos y la identificación de preocupantes problemas, pero pocos compromisos de países desarrollados, hasta llegar a la “Cumbre de Paris de 2015”, que se publicitó como la gran esperanza de la definición de serios compromisos de los países desarrollados como los mayores contaminadores, resultando lastimosamente como una cumbre que defraudó y el avance esperado no es halagüeño. En este cometido debe destacarse que en 2015 el Papa Francisco publica la encíclica del Medioambiente titulada como “Laudato Sí”, escrito revolucionario dada su naturaleza y autor, pero que compromete a las empresas en la necesidad de ayudar en el cometido de preservar el medioambiente.

La utilidad de esta ponencia se refleja en trasladar comprobados y exitosos modelos de cadenas suministro verde de las grandes empresas de diferentes sectores económicos a las Pymes Industriales de Manizales Colombia, sector de mayor augurio empresarial dentro del sector industrial de la región, a través de una perspectiva integral para la adopción de estas herramientas que faciliten su desempeño.

Procedente de lo anterior, este trabajo es novedoso al explicar que en la Pymes de Colombia se evidencia un imaginario empresarial, en la que se interpreta que muchas estrategias exitosas de las grandes empresas solo pueden ser posibles en éstas dado su tamaño y portafolio, y que la preocupación por el medioambiente también de partir de ese tipo de organizaciones, asimismo que estas prácticas no conducen a mejorar no solo el desempeño productivo, sino también su rentabilidad

ÁREA PROBLEMÁTICA

Revisando numerosos estudios realizados en diferentes países, evidencian con importante preocupación que en los procesos productivos, pero en especial en la cadena de suministro, la presencia unos impactos ambientales protagonizados pequeñas y medianas empresas –Pymes-, con especial acotación de las dedicadas a la manufacturera industrial.

Una investigación de la Comisión Económica para América Latina CEPAL y la cooperación técnica Alemana "GTZ" (Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit), muestra que las Pymes pertenecientes a los sectores como: "alimentos y bebidas, textiles, metalmecánica (incluyendo galvanoplastia), fabricación de ladrillos e industria química" (2011), son las que mayor impacto ambiental ocasionan en sus procesos productivos, que aunado a la carencia de políticas públicas y regulaciones dirigidas a ésta problemática, no proporcionan un cambio en este sentido en procura de promover orientación distinta del ejercicio, así que sea más limpio, modernice su estructura productiva y en especial adentrarse en procesos sostenibles que garanticen productividad, visibilidad empresarial y obviamente rentabilidad a las Pymes del sector metalmecánico de Manizales Caldas.

OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer desde una perspectiva integral bajo el patrón GSCM, un modelo de prácticas de suministro verde para las Pymes del sector metalmecánico de Manizales Colombia

Objetivos Específicos

- Desarrollar una caracterización de la Pymes del sector metalmecánico de Manizales Colombia en relación con el objeto de estudio

- Construir una matriz de modelo que contraste los requisitos de la GSCM frente a las practicas llevadas por las Pymes del sector metalmecánico de Manizales Colombia
- Establecer una línea de trabajo para la investigación de Pyme desde la reflexión de la logística verde en las demás variables de gestión como la financiera y de mercado.

MARCO DE REFERENCIA

Avance del Estado del Arte: Cadena de Suministro Verde

Ha sido notorio en los últimos años el creciente interés de las empresas por optimizar sus procesos, en especial la cadena de suministro, es decir, la relación con sus proveedores, productores, distribuidores y clientes. Puesto que no solo se busca ser más eficientes, sino que se entiende que desarrollar un enfoque de sostenibilidad ambiental genera un crecimiento en el ámbito de la competitividad.

Por lo anterior, se hace primordial ahondar en la verificación de investigaciones que generen en el horizonte temporal, la adopción de metodologías concernientes a la implementación de aplicaciones relacionadas con el medio ambiente. Una de ellas es la cadena de suministro verde, ya que es una forma operativa de contribuirle al entorno ambiental, mediante el cual se deben tener en cuenta “la logística entrante, producción o cadena de suministro interna, la logística de salida, la logística inversa; factores claves para reducir o eliminar los impactos ambientales negativos de las actividades empresariales. (Rao y Holt 2005).

Teniendo en cuenta que la cadena de suministro es un conjunto de actividades funcionales que se repiten a lo largo del canal del flujo del producto, mediante las cuales las materias primas se convierten en productos terminados y se añade valor al consumidor (Ballou, 2004). Por su parte Mentzer (2011), la define como un conjunto de tres o más empresas relacionadas con flujos de información, productos y dinero desde los suministros hasta el cliente final.

En este sentido se han realizado investigaciones acerca de la cadena de suministro, tales como:

(Ballou, 2004) edita un libro que trata del tema vital de la logística del negocio y de la cadena de suministros, haciendo énfasis en ésta de la administración, que se ha observado absorbe entre un 60% y un 80% de cada dólar que vende una empresa y que puede ser esencial para su estrategia competitiva y la generación de ingresos.

Por otro lado, Sarkis (2003) en su artículo “A Strategic Decision Framework For Green Supply Chain Management”, resalta como un número de organizaciones que contemplan la integración de prácticas ambientales en sus planes estratégicos y las operaciones diarias está aumentando continuamente en todo el planeta. El objetivo de este trabajo está en los componentes y elementos de la gestión de la cadena de suministro verde y cómo sirven de base para el marco de decisiones organizacionales, además se explora la aplicabilidad de un modelo de decisión multiatributo no lineal dinámico, de buena aceptación para su aplicación en las organizaciones.

En los últimos años se han realizado diversos estudios sobre un tema más específico que se relaciona con lo mencionado anteriormente y agrega valor de manera conveniente y atenúa el impacto ambiental. Es así como Rao y Holt (2005), trabajan en su artículo “¿Do Green Supply Chains Lead To Competitiveness and Economic Performance?”. Este trabajo realiza una identificación de los vínculos potenciales de la cadena de suministro verde como una iniciativa de mejora para el medio ambiente y vía esta, lograr un mejor desempeño económico de competitividad, tomando como referencia a ciertas empresas certificadas con ISO 14001 del Sudeste Asiático.

Por su parte Vachon (2006) trata en el artículo ‘‘Extending Green Practices Across The Supply Chain: The Impact of Upstream and Downstream Integration’’, donde esta investigación tiene como objetivo ampliar el "paradigma de colaboración", propuesto por otros autores en la investigación previa, más allá de las operaciones centrales de una cadena de suministro. Pero es conveniente resaltar que se examinan los antecedentes (ambas características a nivel de plantas y la cadena de suministro) de las prácticas de la cadena de suministro verde (GSCP). El análisis empírico utiliza datos de 84 plantas en América del Norte que fueron encuestadas en 2002.

Rao (2002) en su artículo “Greening the Supply Chain: A New Initiative in South East Asia”, trata como las cadenas de suministro verdes surgieron como un nuevo enfoque que extiende la responsabilidad ambiental de las organizaciones de todo la totalidad de sus cadenas de suministro. Sustenta su pretensión en que se conoce poco de cadenas de suministro verde en Malasia. Este trabajo es un intento de poner de relieve las medidas que ha de adoptar las organizaciones empresariales a través de la cadena de suministro verde. Los datos del estudio se obtuvieron de la norma ISO 14001 de empresas manufactureras certificadas en Malasia. El aporte en esta revisión es que avizora otra línea de ver el problema de investigación y es en la denominada “Sustentabilidad ambiental de la cadena de suministro”

Por su parte Carter (2000), publica un artículo titulado “Environmental Purchasing and Firm Performance: An Empirical Investigation”, esta publicación expresa que una dimensión clave de la responsabilidad social son las iniciativas y programas ambientales. Mientras que la función de compras puede crear valor y afecta significativamente las acciones ambientales de una cadena de abastecimiento de la empresa, ninguna investigación hasta la fecha ha explorado el efecto de la adquisición en el medio ambiente y con especial atención sobre los resultados empresariales. Esta investigación proporciona un primer examen de esta relación. Se combina encuestas y los datos de archivo para mostrar que la compra del medio ambiente está significativamente relacionada tanto la utilidad neta y el costo de los bienes vendidos, después de controlar el tamaño de la empresa, el apalancamiento y los ingresos primarios por acción.

Así también Gómez (2010), plantea un artículo de revisión el cual busca describir y analizar la logística inversa desde un enfoque conceptual, de procesos y aplicaciones en los niveles nacional e internacional, incluyendo la relación con la Gestión de Cadena de Suministro Verde. En el mismo sentido debe destacarse a Rajabian y Butler (2015) en su artículo que se titula “Modelling The Impact of Environmental and Organizational Determinants on Green Supply Chain Innovation and Performance”, en el cual tratan el tema de como los clientes, los proveedores tienen actitudes de mayor preocupación por las cuestiones medioambientales en las cadenas alimenticias modernas.

Marco Contextual:

- **Perfil Geográfico y socioeconómico de Manizales Colombia**

La ciudad de Manizales es la capital del Departamento de Caldas y geográficamente se ubica sobre la zona andina en la cordillera central, recostada en el centro-occidente del país y cerca de las principales ciudades del territorio nacional como Bogotá a 300 kms, Medellín a 180 Kms y Cali a 240 kms. Con una temperatura promedio de 18° y a una altura de 2150 metros sobre el nivel de mar, lo que posibilita acceder una diversidad productiva agrícola, industrial, académica y turística.

La población de Manizales es cercana a 500 mil habitantes de acuerdo a las cifras del CIE (Centro de Información y Estadística) para el año de 2015. Se calcula la densidad poblacional aproximadamente de 0.90 habitantes por kilómetro cuadrado, debido mayormente al poco espacio adaptable para construir que deja la topografía, distribuyéndose en el 47,59% de la población son hombres y el 52,39% mujeres (DANE, 2014)

La ciudad se comunica por carretera con el resto de país a través de una infraestructura vial de buena calidad y que tienden a mejorar bajo el plan de desarrollo del actual gobierno de Juan Manuel Santos denominado las “4G”, la cual se constituye en una apuesta ambiciosa de actualizar la infraestructura logística que tiene Colombia, dado el rezago de la misma que la ubican en los últimos puesto del ranking del Foro Económico Mundial en el puesto 86 entre 134 economías evaluadas (WEF, 2015). Por medio de estas vías se comunica al puerto más cercano que es Buenaventura sobre el pacifico Colombiano a 350 kms y 1000 Kms está la costa atlántica donde se encuentran los puertos de Cartagena, Barranquilla y Santa Marta.

La actividad agrícola de la ciudad constituye el 36% de su producción en especial en áreas rurales en bienes como café y derivados, frutales, plátano, yuca, espárragos, macadamia entre otros más. Pero su actividad económica se centra en la producción de bienes y servicios donde se destaca el sector metalmecánico como el sector más promisorio del sector industrial de Manizales, producción de licores, cubiertas y productos complementarios de construcciones, textiles, confecciones, dulcería,

chocolate, pulpas, mármoles, como las de mayor notoriedad. En cuanto a servicios los más destacados son de educación superior con una oferta atractiva que cautiva a estudiantes de diversas regiones el país, servicios BPO ya mencionado en donde los call center son los de mayor inversión, turismo receptivo dadas las condiciones derivadas considerando que el paisaje cafetero es patrimonio inmaterial de la humanidad, contar con aguas termales y nevados a pocos kilómetros de la ciudad.

La firma de numerosos tratados de libre comercio de Colombia con países y regiones como EEUU, Europa, Turquía, Costa Rica, Panamá, y fortalecimiento de otros, además de la inversión en infraestructura proyecta a Manizales como parte de una región de mucho potencial a futuro, que unido a los importantes avances en el proceso de paz con la FARC, grupo insurgente que por más de 50 años ha desestabilizado la tranquilidad en el país y de alguna manera ha afectado la inversión en Colombia, se puede intuir en elementos que detonaran la actividad productiva local y regional.

- **Importancia Estratégica del Sector Metalmecánico en la Industria Mundial**

El sector metalmecánico en el mundo presenta una dinámica aprovechable en productos de tubería metálica, estructuras y galvanizados, material eléctrico, materiales de construcción, bienes de capital y máquinas y herramientas, en especial agrícola y de construcción. No obstante el frenazo de crecimiento económico de China, otros países de Asia y Europa mantiene una industriosa actividad dentro del sector, pues si se disminuyeron en algunas zonas del mundo la producción y venta de vehículos, otras mantuvieron sus tendencias de crecimiento cercana del 18% (WEF, 2015).

El informe del Sector Metalmecánico de Manizales editado por la Cámara de Comercio de Manizales (2014) cita a Alacero (2012) y a Velosa (2012) en que enuncia que “los países industrializados, como Estados Unidos, Alemania, Francia, República de Corea y Finlandia cuentan con cadenas de valor metalmecánicas consolidadas que explican entre el 40% y el 60% del valor agregado industrial. Además revela que en “Latinoamérica y el caso de rescatar es Brasil, pues se destaca con una participación de mercado de productos del 80%, seguida de lejos por Argentina y Venezuela, a continuación está Colombia el cual tiene un porcentaje de participación del 2%”.

De otra parte en el contexto latino no se puede dejar de reseñar a México en el crecimiento del sector, al verificarse unas líneas de crecimiento productivo en un portafolio generoso subyacente de la llegada de inversión extranjera directa a estas industrias, reflejadas en un 27 % en el periodo 2010-2014 (WEF, 2015), reflejándose unas interesantes tendencias demostrándose que el “triángulo de oro” constituido por el Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey, ha dado espacio para el crecimiento de otras como Querétaro, Puebla, San Luis Potosí, Hermosillo, Tuxtla Gutiérrez, Matamoros y Torreón. Es notorio en ciudades como San Luis Potosí a través de parques logísticos y una eficiente infraestructura logística soportada en vías de clase mundial a los dos océanos, conexiones a una red ferroviaria envidiable, que ha propiciado la llegada de importantes empresas multinacionales desde el sector automotriz hasta aeronáutico, estableciéndose en estos parques industriales impulsando de manera resaltable el sector metalmecánico.

Este crecimiento viene indicando que de hecho este país se ha subido a un escalón mayor de productividad y en la producción de bienes de mayor complejidad y valor agregado en el contexto latinoamericano, dejando espacios para la importación de bienes que ya no fabrica masivamente y se convierte para países como Colombia en una oportunidad de proveeduría a estas empresas y en cadenas productivas, según se ha podido verificar a través de misiones empresariales organizadas por la Cámara de Comercio de Manizales y la Secretaría de Competitividad de la Alcaldía de Manizales (Meza, 2013).

- **Perfil del Sector Metalmecánico de Manizales Colombia**

El sector metalmecánico de Manizales como se había mencionado anteriormente, se constituye en un componente importante dentro de la dinámica de impulso a la industria local a través de la consolidación de empresas tradicionales y la creación de nuevas que despuntan en la elaboración de productos para mercados nacionales e internacionales, considerando que ha tenido una notable jerarquía en la economía de la ciudad, favoreciendo su contribución al crecimiento económico y social. La industria metalmecánica compone en la actualidad, como uno de los sectores que se fundamenta la economía de Manizales Colombia, donde se destaca que soporten el

mayor componente de exportaciones regionales en un 63% (Cámara de Comercio de Manizales CCM, 2014), notando además que la industria metalmecánica es una actividad que contribuye con el 36% del empleo industrial y con el 20% del empleo total del departamento (CCM, 2014). Sin dejar de lado que la fortaleza de un sector metalmecánico facilita la industrialización de una economía, señalando además, el efecto arrastre sobre otros sectores de la producción y de los servicios.

La fabricación de productos elaborados de metal, equipo y material de transporte y bienes de capital, industrias básicas de hierro y acero, se convierten en las principales unidades estratégicas de negocios, en donde el mercado reclama la agregación de valor y exigencia en los ámbitos de grado de especialización de la oferta de productos, la diferenciación de los productos por calidad, requerimientos y exigencias de los clientes y la necesaria inclusión de desarrollo de estrategias de innovación para satisfacer mercados. De esta manera existen segmentos identificados Automóvil, Aeronáutico, Industria de la construcción, Ferroviario, Nucleario, Equipos eléctricos y electrónicos, Armamento, Mecánica, Energía, Química, Construcción naval, Embalaje, Electrodomésticos (CCM, 2014).

Marco conceptual:

Las cadenas de suministro verde incorporan conceptos a lo largo del proceso de una cadena de suministro, que la literatura tradicional presenta en tres momentos a saber: logística de entrada o de abastecimiento, logística de producción y logística de distribución.

Esa perspectiva es plana y fracturada, quedándose corta frente a los compromisos de responsabilidad social empresarial y en especial de agregación de valor a lo largo del proceso, toda vez que el concepto GSCM propone un enfoque sistémico y su diseño hace parte de la estrategia, debiéndose entender con una estilo empresarial permanente y no solamente esfuerzos aislados y esporádicos buscando

visibilidad a través del reciclaje algunos desechos y otras actividades que no están relacionados con el proceso logístico intencionalmente verde.

Seguido de lo anterior y en línea con el pensamiento estratégicos ya referido, estaría el Ecodiseño, palabra que ya proyecta un esfuerzo disruptivo de entender el papel de una organización bajo el enfoque GSCM, tratándose de trabajos previos de innovación y diseño para que los componentes del bien o servicio estén al servicio del mercado, pero con responsabilidad medioambiental. El resultado del Ecodiseño exige la escogencia de proveedores que estén alineados con estas intenciones, en donde la proveeduría es un momento de especial relacionamiento con terceros que deben facilitar desde este momento la agregación de valor en el sentido verde ya explicado, de manera tal que la compra debe ser también verde.

La compra verde se define como “una compra ambiental que consiste en la participación en actividades que incluyen la reducción, la reutilización y el reciclado de los materiales en el proceso de compra. Además la compra verde es una solución para los negocios preocupados con el medio ambiente y económicamente conservadora, y un concepto de la adquisición de una selección de productos y servicios que minimiza el impacto ambiental” según se desprende de Ninlawan (2010).

Ya con insumos y procesos de abastecimiento verde, debe continuarse con el proceso de manufactura verde que significa un desafío para la Pymes, teniendo en cuenta que es fortalecimiento de la ejecución de la estrategia GSCM. Es como Tossapol (2010), explica que la fabricación verde se define como “procesos de producción que utilizan insumos con relativamente bajos de impactos ambientales, que son altamente eficientes, y que generan poco o ningún desperdicio o la contaminación se atenúa de forma considerable. La fabricación verde puede conducir a menores costos de materias primas, aumento de la eficiencia de producción, la reducción de los gastos de seguridad ambiental y ocupacional, y la mejora de la imagen corporativa”

Una vez se obtiene el producto metalmecánico, la Pymes de concentrase en el esfuerzo de hacer llegar el bien a su cliente y/o distribuidor, procesos que tradicionalmente son conocidos como sucios al agregar otros actores que generan desechos y efectos medioambientalmente indeseados como gases efecto invernadero en transportes que

usan combustibles sólidos, abuso de empaques y embalajes en su mayoría plásticos, poliestireno expandido y otros de gran contenido químico obviamente contaminantes de tal manera que es indefectible propiciar exigentes protocolos en la distribución física que su componente verde incorpore el concepto de distribución verde.

Es así como la distribución verde se compone de envases verdes y logística verde. Las características de envasado tales como el tamaño, la forma y los materiales tienen un impacto en la distribución debido a su efecto sobre el transporte características del producto. Sarkis (2004), sugiere que un mejor embalaje junto con los patrones de carga reordenados, se puede reducir el uso de los materiales, aumentar la utilización de espacio en el almacén y en el tráiler y reducir la cantidad de manipulación requerida. En cuanto a logística inversa debe entenderse como el proceso de recuperar el producto por parte del consumidor final a los efectos de la captura de valor o eliminación adecuada. Las actividades incluyen la entrega, inspección, selección, clasificación, re-procesamiento, recuperación directa, la redistribución y eliminación combinada.

Países desarrollados de Europa y Asia exigen un control de la empresa Pymes y su distribuidos con las deposiciones finales de empaques, embalajes, envases y todo desecho posterior al consumo del bien metalmecánico, es decir, exigen cumplimiento de compromisos ambientales con esos desechos, en caso de no poder controlar tales momentos, estos gobiernos se hacen cargo de los mismos y agregan impuestos adicional al responsable bien sea la Pymes o su distribuidores según se evidencia en Ecolabel y la certificación EMAS (2012).

Una vez concluidos los procesos anteriores ya caracterizados, es conveniente entonces evaluar desde la óptica económica los resultados del proceso, análisis que debe ir más allá de la evaluación de parte de la Pymes de las externalidades positivas y negativas. Esto significa que aparte de reducir los efectos medioambientales perversos en toda la cadena de logística para la Pymes, debe generar rentabilidad para el empresario y valor agregado para los stakeholders.

MODELO METODOLÓGICO

Dada la característica especifica del proyecto de investigación para obtener una perspectiva integral para un modelo de prácticas de cadenas de suministro verde en las pymes del sector metalmecánico de Manizales Colombia, se explicita en este documento los avances en el proceso metodológico y las proyecciones de desarrollo del mismo que busca dotar de herramientas gerenciales disruptivas, social y medioambientales responsables para las empresas, que además trae consigo beneficios económicos y de reputación a las pymes del sector metalmecánico.

La pretensión permite explicar que el tipo de investigación empleado fue descriptivo, correlacional y explicativo, iniciándose con una pesquisa documental y bibliográfica del objeto de estudio, seguido de un trabajo de campo sustentado en una encuesta aplicada a los funcionarios responsables de logística de las pymes estudiadas, en la que mediante una escala de Likert se midieron 25 preguntas en 4 dimensiones para el manejo de las variables independientes y con indicadores de resultado de la variable dependiente.

El proceso de población y muestreo se basa en una población cotejada en la Cámara de Comercio de Manizales CCM (2014) de 106 empresas identificadas que se configuran de la siguiente manera: 9 medianas, 28 pequeñas y 3 microempresas, cuya vocación productiva se determina en actividades como recubrimientos y tratamientos para metales, autopartes, motopartes y carrocerías, estructuras metálicas, servicios de soldadura, diseño y fabricación de partes metálicas, dispositivos mecanizados, fabricación e instalación de carpintería metálica, procesos industriales, servicios de mantenimiento metalmecánico y fabricación de bienes metalmecánicos como tornillerías, resortes, bujes entre los más destacados.

La decisión del investigador de recabar la información mediante una muestra de 40 empresas seleccionadas que se configuran de la siguiente manera: 9 medianas, 28 pequeñas y 3 microempresas aplicando un nivel de confianza del 95% y una un margen de error del 5%. En el proceso se estableció una prueba piloto con 11 empresas afiliadas a la CCM, siendo comprobadas mediante el análisis de Cronbach (1951),

entregando satisfacción en todas las alfas en un valor de 0,72, lo que permite no desechar ninguna de las preguntas establecidas.

Las encuestas fueron aplicadas directamente al responsable de logística de las organizaciones estudiadas en un lapso de cuatro meses, en la que la estructura de preguntas determina las prácticas actuales en la cadena de suministro, permitiendo conocer las desviaciones respecto a un modelo de suministro de cadena verde.

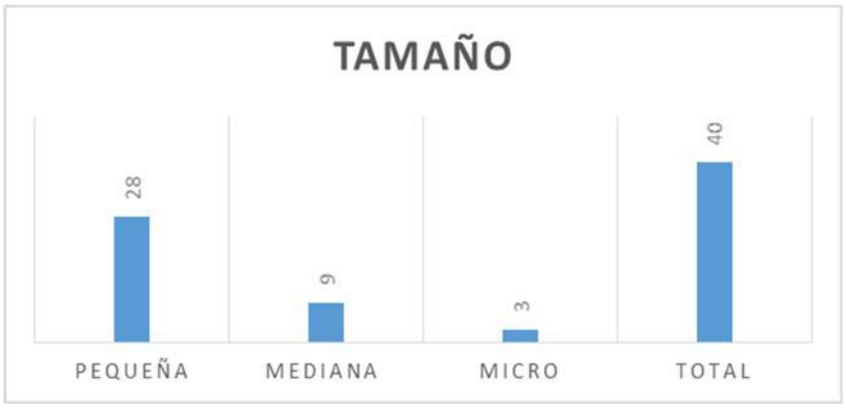
Finalmente en este acápite se complementa el estudio mediante la aplicación de entrevistas a profundidad con cuestionario estructurado a expertos y actores visibles del sector como dirigentes gremiales y consultores sobre la compra verde, fabricación verde, distribución verde, y / o logística inversa.. En total se desarrollaron 6 entrevistas cuyos resultados se tabularon mediante el uso del software “Atlas-ti” y una vez obtenida la información textual se procedió al uso de una herramienta de categorización de variables en las que se agrupan por preguntas las coincidencias y puntos de contacto para identificar tendencias y divergencias que facilitan el aporte al modelaje de prácticas en beneficio de las organizaciones objeto de la investigación.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS DEL MODELO

Caracterización de las Empresas Estudiadas

Un modelo de prácticas de cadenas de suministro verde en las pymes del sector metalmecánico de Manizales Colombia soportada en la una Gestión verde de la cadena de suministro expresada como como sigla del inglés como GSCM (Green Supply Chain Management) permite evidenciar los resultados en las áreas de: tamaño, vocación productiva, prácticas sistemáticas de suministro verde, efectos sobre la rentabilidad de la operación, efectos operativos y de eficiencia medioambiental en la implementación de tales prácticas.

Grafico N°1 Tamaño de las Pymes



Fuente: Elaboración propia 2016

De las empresas estudiadas por tamaño se compone como se visualiza en el grafico N°1, en la que se encontró que de un total de 40 empresas, 28 corresponden a pequeña empresa, 9 son medianas y solo 3 a microempresas. Lo anterior refleja el interés de empresarios de hacer presencia en el sector de mayor potencial dentro de la industria regional, además en la verificación de la historia empresarial de cada una de ellas, denota que la mayoría de ellas ha superado la etapa de microempresa, al tenerse en cuenta su antigüedad en el registro de Cámara de Comercio.

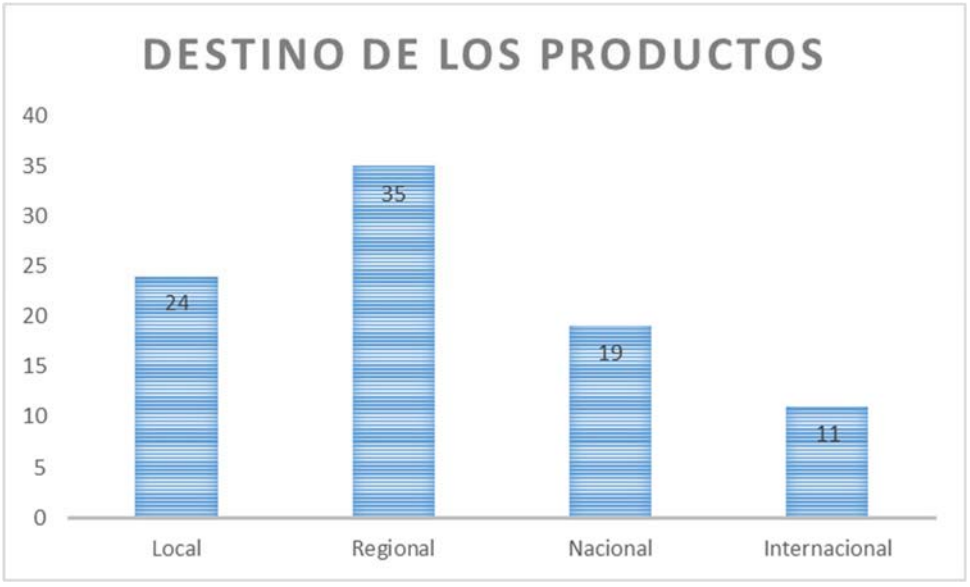
Grafico N°2 Productos Manufacturados por las Pymes



Fuente: Elaboración propia 2016

En cuanto al portafolio de producción se encuentra que los servicios de soldadura, carpintería metálica y la fabricación de estructuras metálicas ocupan el 42% de los bienes que elaboran estas empresas, después le sigue la fabricación de autopartes, motopartes y carrocerías, que al juntarlos con la fabricación de bienes metalmecánicos al igual que dispositivos mecanizados constituyen el 37,5% como los más destacados. El estudio reflejó que la estructura del portafolio tiene un importante mercado interno y externo como se explica en el siguiente acápite, pero en su verificación frente a las tendencias mundiales del sector y en un ejercicio de benchmarket de países como México, en definitiva deben mejorarse los esfuerzos en donde la tiple hélice (empresa-estado-universidad) como para mencionar un herramienta, debe trabajar en juiciosos ejercicios de innovación a partir de la reconversión industrial de la Pymes, la adopción de mejores tecnologías, la facilitación de acceso al crédito y apoyar la colocación de productos mediante estructuras comerciales eficientes y una evidente necesidad de llegar a mercados internacionales según se desprende la revisión de los resultados del grafico N°3.

Grafico N°3 Destino de la Producción



Fuente: Elaboración propia 2016

En la interpretación de este resultado que para nada es alentador, evidencia que las Pymes estudiadas no se dedican exclusivamente a un solo mercado, es decir, algunas solo atienden el mercado local, otras el local, regional y nacional, incluso algunas el mercado regional, nacional e internacional. Es como la observación de los domicilios de estas Pymes reina la precariedad en infraestructura física, de maquinaria, pero en especial de las competencias del recurso humano que opera en ellas. De allí los productos metalmecánicos elementales como estructuras metálicas (cerchas), tornillería básica y servicios de torno y soldadura electica.

Subyacente de lo anterior es el resultado encontrado que el 60% de las empresas estudiadas mercadean sus productos en el mercado local, lo que puede indicar un importante posicionamiento dada la experiencia en el mercado, pero también incapacidad de empresarial de llegar a mercados más sofisticados. Por su parte el 87,5% lo realizan al mercado regional, indicando esfuerzos de penetración de su producción. El 47,5% lo hacen al mercado nacional. Cifra que puede notarse como alentadora para la estructura empresarial estudiada del sector metalmecánico de Caldas, al evidenciarse un mayor acierto en la consecución de clientes y la adopción de experiencia para llegar a mercados internacionales. Finalmente en este punto 11 empresas, que corresponden al 27,5% de las Pymes observadas llegan al mercado internacional. Esta cifra debe mirarse con optimismo al indicar que ya hay un camino trazado que otras Pymes pueden modelar, además la compensación de los esfuerzos a través del tiempo para llegar a diferentes destinos ente los que se cuenta países de Centroamérica como México, Salvador y Costa Rica. De Suramérica como Argentina, Ecuador y Venezuela. Dos empresas exportan a los Estados Unidos y sola una al mercado Europeo como Italia, Alemania y España. No obstante esa mirada esperanzadora, el gobierno colombiano a través de la institución que debe promover actividades comerciales de la Pymes del sector metalmecánico que es Pro-Colombia, no tiene en su oferta de facilitación de asistencia a ferias comerciales y ruedas de negocios a estas organizaciones en particular, siendo inexplicable en favor de grandes empresas.

Análisis del modelo de prácticas de cadenas de suministro verde soportado en la una Gestión verde de la cadena de suministro (GSCM)

Para proponer un modelo se toma en cuenta la propuesta de Sarkis (2004) el cual fue explicitado en el marco teórico de esta ponencia. La figura N°1 ilustra la base del modelo de la siguiente manera:

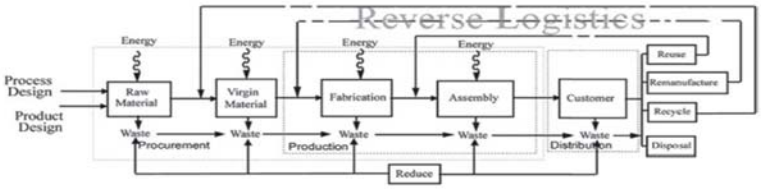


Figura. 1 Estructura GSCM
Fuente: Sarkis*

De acuerdo a lo detallado en el marco conceptual, el modelo GSCM debe partir del diseño estratégico para llegar a la valoración económica del mismo. De esta manera debía elaborarse una matriz que consolidara las diferentes actividades de los momentos del proceso en sus diferentes etapas de la cadena de suministro; a saber abastecimiento, producción y distribución, pero adaptándolo a una propuesta que inicia con la adopción estratégica desde la gerencia, el diseño y la postventa. El modelo debe entenderse como un “que debe ser” en la organización. A partir de éste se confronta con las actividades y procesos que realizan las Pymes estudiadas, para que de esta manera se evidencie el sesgo que debe corregirse.

ANALISIS DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE PRÁCTICAS DE CADENAS DE SUMINISTRO VERDE SOPORTADO EN UNA GESTIÓN VERDE DE LA CADENA DE SUMINISTRO (GSCM)

Modelo de Prácticas

Valoración Porcentual

Tabla N°1. Diseño Estratégico para la GSCM **

	Sí	**No**
Compromiso de GSCM de los altos directivos	40	60
Soporte para GSCM de los gerentes de nivel medio cooperación	40	60
Aplicación transversal funcional para la mejora del medio ambiente gestión ambiental	30	70
La calidad total	90	10
Programas de cumplimiento y auditoría medioambientales	75	25
ISO 14001	50	50
Sistemas de Gestión Ambiental	80	20
El etiquetado ecológico de los productos	60	40
Soporte de entorno de cumplimiento de regulaciones	65	35

Tabla N°2

1. Compras Verdes.

1.1 La cooperación con los proveedores de los objetivos medioambientales	45	55
1.2 Auditoría ambiental para la gestión interna de los proveedores	30	70
1.3 Proveedores ISO 14000	30	70
1.4 Proveedor evaluación práctica con el medio ambiente	30	70

1.5 Manejo desechos procesos de compra	90	10

Tabla N°3

2. La cooperación con Clientes

2.1Cooperación con el cliente para el eco-diseño	50	50
2.2 Cooperación con los clientes para la producción más limpia	70	30
2.3 Cooperación con los clientes para el embalaje verde	80	20
2.4 Cooperación con el cliente para el eco-diseño	50	50

Tabla N°4

3. Ecodiseño

3.1 Diseño de productos para la reducción del consumo de material / energético	60	40
3 2 Diseño de productos para su reutilización, reciclaje y recuperación de materiales, partes componentes	90	10
3.3 Diseño de los productos para evitar o reducir el uso de peligrosos de productos y / o su proceso de fabricación	75	25
3.4 Diseño de producto para la regulación de soporte	80	20
3.5 Diseño de los productos que el peso y la menor capacidad de disminución que toman tiempo y la energía entre las autoridades educativas locales de transporte	60	40
3.6 Diseño de los productos que se establezcan fácil para los usuarios el modo de ahorro de energía	60	40
3.7 Diseño facilidad de uso de una parte en particular para extender el uso de productos, fácil reparación y aumentar la eficiencia	60	40
3.8 Diseño de productos para la reducción del consumo de material / energético	70	30

Tabla N°5

4. Inversión de Recuperación

4.1 Recuperación de Inversión (venta) del exceso de inventarios/materiales	75	25
4.2 Venta de chatarra y materiales utilizados	95	5
4.3 Venta de bienes de capital en exceso	80	20

Tabla N°6

5. Distribución Verde

5.1 Reducir el tamaño de los envases	60	40
5.2 Utilizan materiales "verdes" de embalaje	70	30
5.3 Cooperan con el proveedor de estandarizar los envases	70	30
5.4 Minimizar usos de materiales y tiempo para desempacar	60	40
5.5 Fomentar y adoptar métodos de envases retornables	70	30
5.6 Promover programas de reciclaje y reutilización	90	10

Tabla N°7

Logística Verde *

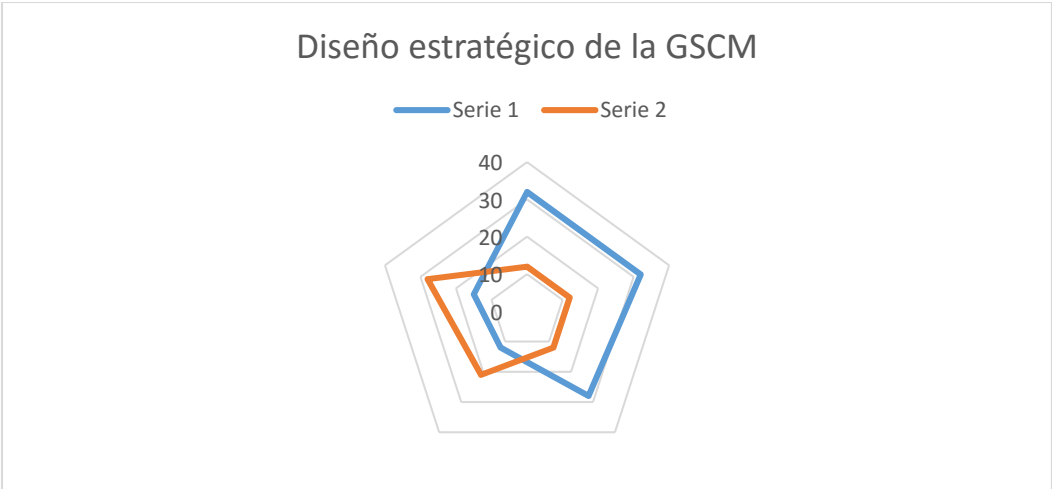
Entrega directamente al sitio de usuario	80	20
Utilización de vehículos de combustible alternativo	20	80
Distribuir productos en conjunto, en lugar de en lotes más pequeños	50	50
Cambio modal	50	50

** (Ponderación independiente)

Fuente: elaboración propia 2016

En cuanto a prácticas GSCM des la gestión se visualiza de la siguiente manera:

Figura N°2. Practicas GSCM desde la Gestión Estratégica

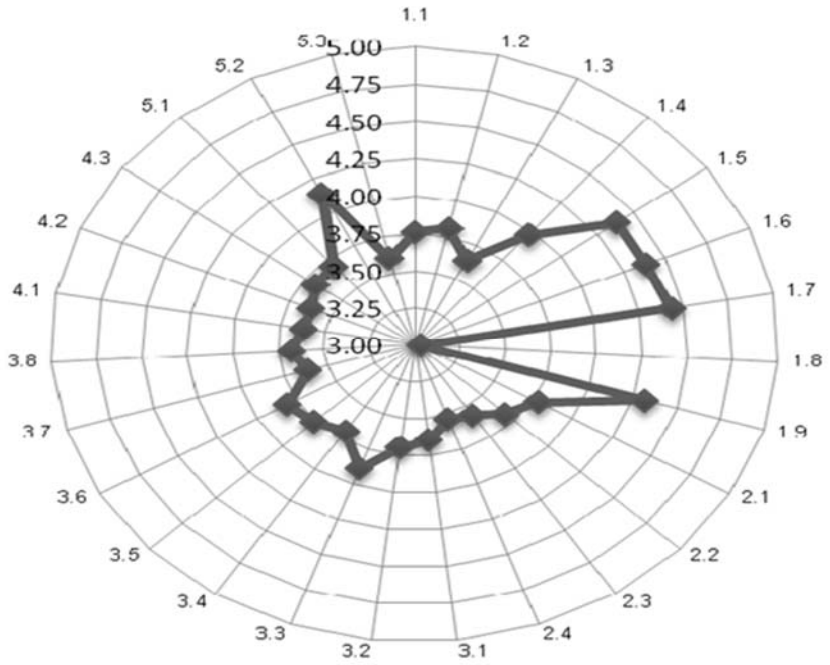


Fuente: Elaboración porpia 2016

Como se puede apreciar en la Fig. 2, las Pymes en la cadena de suministro de las empresas del sector metalmecánico con un razonable esfuerzo adoptan unas prácticas desde la gestión GSCM con los valores promediados que conciernen al 12,00 para los nueve factores GSCM propuestos; de manera especial para la gestión ambiental existen variables con un valor promedio más elevado de 13,43.

No obstante lo anterior no hay un ejercicio de pensamiento estratégico medioambiental intencionalmente justificado, ósea que haga parte de la estrategia y se ejecute, según se desprende del análisis hecho de manera armonizada en las Pymes estudiadas, por lo que denota unas prácticas asimétricas y desalineadas para las estas organizaciones del sector metalmecánico observadas. Lo anterior representa una oportunidad de mejora para el establecimiento de un modelo de cadena de suministro verde pudiendo ser alentado por resultados financieros, operativos y desde luego medioambientales, iniciando con la proveeduría

Figura N°3. Resultado de las Practicas GSCM (abastecimiento, producción y distribución)



Fuente: Adaptado Modelo Ninlawan 2016

Para los demás factores se continúa la tendencia de la adopción de prácticas de cadena de suministro verde, notándose que la tasa de adopción de estas prácticas con base en el modelo GSCM se estima en una variable con valores medios más bajos de 3,03 como es el etiquetado ecológico de los productos.

Estas variables evaluadas en las organizaciones evidencian que existe una concienciación evidente en prácticas de las “tres R” (reciclar, reutilizar y rehusar), debiéndose indefectiblemente mejorar la cooperación y facilitación en la cadena de suministro de abastecimiento a la manufactura, calificando proveedores y exigiendo la incorporación de prácticas incluidas al propósito de una GSCM, tal es el caso en las certificaciones ISO 14000.

La falta de herramientas para medir los ahorros en energía, atenuar peligros para los stakeholders, pero en especial el beneficio de mejorar la reputación de las organizaciones, no es cierto que las empresas muestren una preocupación por el combustible de los vehículos que realizan la distribución física de los productos.

3. Beneficios del establecimiento del modelo de prácticas de cadenas de suministro verde soportado en la una Gestión verde de la cadena de suministro (GSCM)

Las preguntas acerca del influjo de la implementación de prácticas de cadenas de suministro verde en las variables de beneficio fueron respondidas por medio de una escala de Likert de cinco posibilidades: 1) = no aplica, 2) = poco, 3) = algún grado, 4)= limitadamente importante, 5)= significativo e importante. Las preguntas corresponden al agrupamiento de tres variables a saber: aspecto ambiental, desempeño económico positivo y negativo.

ANÁLISIS DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE PRÁCTICAS DE CADENAS DE SUMINISTRO VERDE SOPORTADO EN UNA GESTIÓN VERDE DE LA CADENA DE SUMINISTRO GSCM

Valoración Porcentual – Verificación de Beneficios

Tabla N°8

1. Ambiental

	1	2	3	4	5
1.1 Reducción de las emisiones a la atmósfera				X	
1.2 Reducción de las aguas residuales					X
1.3 Reducción de los residuos sólidos					X
1.4 Reducción física de materiales		X			
1.5 Disminución del consumo de materiales peligrosos / tóxicos nocivos /			X		
1.6 Disminución de la frecuencia de los accidentes ambientales				X	

1.7 Mejorar la situación ambiental de una empresa					X

Tabla N°9

2. Beneficios Económicos Positivos

2.1 Disminución de costos para la compra de materiales				X	
2.2 Disminución de los costos de consumo de energía					X
2.3 Disminución de la tasa de tratamiento de residuos			X		
2.4 Disminución de la tasa por la descarga de desechos				X	
2.5 Disminución de la multa por accidentes ambientales		X			

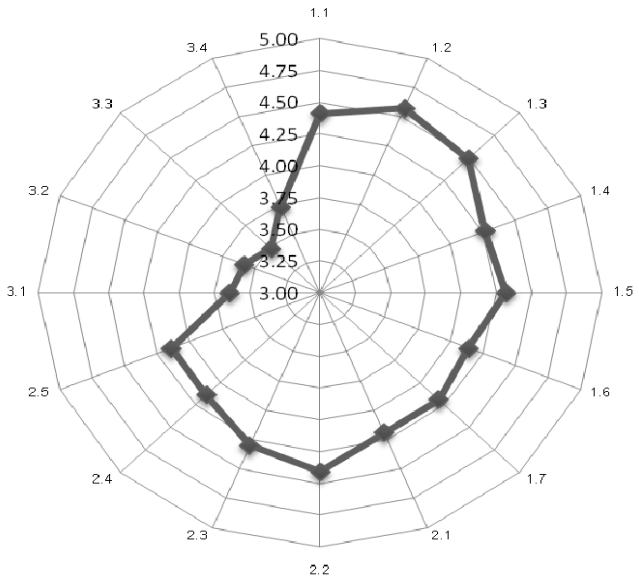
Tabla N°10

3. Beneficios Económicos Negativos

3.1 Incremento de la inversión			X		
3.2 Aumento de los costos operativos				X	
3.3 Incremento de costo de formación				X	
3.4 Aumento de los costos para la compra de materiales ecológicos					X

Fuente: elaboración propia 2016

Figura N°4. Resultados Beneficios de la Implementación de Practicas de suministro Verde (GSCM)



Fuente: Adaptado Modelo Ninlawan 2016

Las variables de beneficio propuestas se clasifican de mayor a un cierto grado de relativamente importante. Los resultados expresados con valores medianos exhibiendo consistencia en los rangos de los valores de 3,00 y 4,00 respectivamente. En los planos de tipo ambiental así como los beneficios económicos positivos dan como resultado ser relativamente significativas tal como se evidencia en la Fig. 4.

Una lectura detenida a lo anteriormente expuesto, debe reflejar la necesidad de medir en posteriores investigaciones en términos de rentabilidad, imagen y visibilidad empresarial, toda vez que es marcado el interés de las Pymes de atenuar el impacto medioambiental, acciones que por derecho generan beneficios organizacionales, quedando en entredicho la eficiencia de las medidas gubernamentales que deben postularse con criterios de armonización y facilitaciones con prácticas internacionalmente aceptadas para países desarrollados para ponerse a tono con sistemas GSCM que dan como resultados beneficios desdela la óptica de la sostenibilidad, esto es, económicos, sociales y medioambientales.

CONCLUSIONES

1. Las Pymes del sector metalmecánico de Caldas han tenido una evolución empresarial interesante pasando de estructuras organizaciones microempresariales a pequeñas y algunas a medianas empresas. Lo anterior se observa en la conquista de mercados locales a regionales, y de éste a nacionales y algunas con una perspectiva desafiante a mercados internacionales.
2. En su portafolio de productos se establecen en líneas que van desde recubrimientos y tratamientos para metales, autopartes, motopartes y carrocerías, estructuras metálicas, servicios de soldadura, diseño y fabricación de partes metálicas, dispositivos mecanizados, fabricación e instalación de carpintería metálica, procesos industriales, servicios de mantenimiento metalmecánico y fabricación de bienes metalmecánicos como tornillerías, resortes hasta bujes entre los que se referencian. Sin embargo es indefectible que inmersionen en procesos de innovación en la búsqueda de mayor agregación de valor, que les propicie llegar a un escalón mayor en los mercados nacionales e internacionales, en la necesidad de visionarlo como una oportunidad de cualificación para no solo ser una proveeduría básica, sino entrar en grandes ligas de ser consignatarios importantes mayores dentro de la industria, tal es el caso de México en este sentido.
3. Para el establecimiento de un modelo de cadenas de suministro verde bajo la concepción GSCM debe establecerse la adopción de metodologías gerenciales en el diseño, implementación y ejecución de la estrategia empresarial de manera estructural y sistemática, y no como esfuerzos indiscriminados tal como arrebatos “esnobistas” en la búsqueda de prácticas que mejoren el desempeño empresarial, disminuya el efecto contaminante de sus procesos en las diferentes fases en la cadena de suministro, mejorando reputación y con consideraciones socialmente responsables. El estudio refleja una baja, pero valida intención organizacional en esta dirección, pero de todas maneras debe mejorarse en estos indicadores si se pretende tener sectores de talla mundial, sustentado en pymes que son cimientos en ese objetivo.

4. La investigación pudo deducir que las diferentes variables estudiadas que hacen parte de la cadena de suministro desde la perspectiva verde, se obtienen beneficios económicos, ambientales que seguramente se puedan trasladar a lo comercial y en la reputación de la responsabilidad social empresarial. Lo anterior se nota en los comportamientos de reciclar, reutilizar y reducir (las tres R e la sostenibilidad) que conlleva a obtener réditos económicos y ambientales. En lo que respecta a la utilización de combustibles alternativos, el esfuerzo aun es pírrico, por lo cual deben implementarse unas prácticas más económicas y consideradas con el medio ambiente.
5. El fortalecimiento de la cadena cliente-proveedor debe ir más allá de las negociaciones convencionales, para establecer mediante sinergias la facilitación de certificaciones ISO 1400, empaques y envases medioambientalmente aceptados para converger en la determinación de prácticas de cadenas de suministro verde.
6. Las medidas gubernamentales quedan cortas frente a estas intenciones, pues su expedición tiene un sentido más punitivo que facilitador y de reducir las externalidades negativas hacia el medioambiente.
7. Finalmente se abren posibilidades de continuar investigaciones que confirmen los beneficios en la rentabilidad empresarial, la imagen corporativa y los impactos en los mercados, percepción de clientes y la apertura de mercados internacionales. De otra parte el necesario acompañamiento a las Pymes en la adopción, implementación, prueba y retroalimentación del modelo con la pretensión de servir de “benchmarket” para las Pymes de otros sectores.

REFERENCIAS

Aref A. Hervani, Marilyn M. Helms, Joseph Sarkis, (2005) "La medición del Rendimiento para la Gestión de la cadena de suministro verde", Benchmarking: An International Journal, Vol. 12 Iss: 4, pp.330 – 353

BALLOU, Ronald. Logística Administración de la Cadena de Suministro. 5ª ed. México: Pearson Educación, 2004. 23 p.

Cámara de Comercio de Manizales. Caracterización del Sector Metalmecánico de Manizales. Manizales Colombia Noviembre 2014

Charlette A. Geffen, Sandra Rothenberg, (2000) "Los proveedores y la innovación ambiental: El proceso de Pintura automotriz", Revista Internacional de Operaciones y Dirección de Producción, Vol. 20 Iss: 2, pp.166 – 186

Europa EU. Normas, Etiquetas y Ecodiseños Medioambientales. Recuperado de http://europa.eu/youreurope/business/environment/emas-certification/index_es.htm 2016

Gómez Montoya Rodrigo Andrés. Propuesta de Gestión de Cadena de Abastecimiento Verde para Empresa Comercializadora de Suministros Eléctricos. Revista Scielo. Rev. P+L vol.6 no.2 Caldas July/Dec. 2011

Hokey Min, William P. Galle, (2001) "Green purchasing practices of US firms", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 21 Iss: 9, pp.1222 – 1238

Mejía Manuel. Calificación de clientes como herramienta clave para la toma de decisiones: principales criterios aplicados en la gran empresa manufacturara de Manizales. Tesis Maestría en Administración. Universidad Nacional de Colombia 2015

MENTZER, John. Supply Chain Management. London: SAGE, 2001. 45 p.

Meza Aguirre Oscar Eduardo Y Rangel Luz Dary. “Impacto de la Gestión Ambiental Empresarial en la Rentabilidad Financiera en Microempresas Industriales de la Cabecera Municipal de Palmira Departamento del Valle de Cauca Colombia”. Publicado

en la Revista Ciencias Administrativas: Teoría y Praxis Academia de Ciencias Administrativas AC México UINIVA Enero-Junio 2013 ISSN: 1405-924X Numero 1 Año 9

Ninlawan C., Seksan P., Tossapol K., and Pilada W. The Implementation of Green Supply Chain Management Practices in Electronics Industry.

Purba Rao, (2002) "Ecologización de la Cadena de Suministro: Una Nueva Iniciativa en el sudeste Asiático", Revista Internacional de Operaciones y Dirección de Producción, Vol. 22 Iss: 6, pp.632 – 655

Root, Rao P, 2005, INT J OPER PROD MAN, V25, P898

SARKIS, Joseph. A strategic decision framework for green supply chain management. En: Journal of Cleaner Production. 2003. Vol. 11, No. 4. p. 397-409.

SRIVASTAVA, Samir. Green supply-chain management: A state-of-the-art literature review. En: International Journal of Management Reviews. 2007. Vol. 9, No. 1. p. 53-80

ZHU, Qinghua y SARKIS Joseph. Relationships between operational practices and performance among early adopters of green supply chain management practices in Chinese manufacturing enterprises. En: Journal of Operations Management. 2004. Vol. 22, No. 3. p. 265-289

Diagnóstico con enfoque sustentable de los proyectos productivos del Área de Protección de Flora y Fauna Cañón del Usumacinta

Erika Guadalupe Ceballos Falcón
Paola Selene Vera Martínez
María Hortensia Lacayo Ojeda

Resumen

En el nivel internacional, se ha promovido la creación de Áreas Naturales Protegidas para contrarrestar el uso indiscriminado de los recursos naturales. Sin embargo, hay comunidades que históricamente han encontrado en la explotación de los recursos naturales del lugar donde viven, la posibilidad de satisfacer sus necesidades básicas, a través del autoconsumo, de la comercialización o de ambos; y estas actividades al ser decretado el lugar donde se encuentran las comunidades Áreas Naturales Protegidas se convierten en delitos federales, en el caso de México. Debido a ello, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales coadyuvan para integrar a los pobladores en actividades sustentables que les permitan obtener beneficios sociales, económicos y ambientales mediante proyectos productivos. El objetivo del presente trabajo es analizar los proyectos productivos que se desarrollan en el Área de Protección de Flora y Fauna Cañón del Usumacinta, con el fin de identificar los beneficios sociales, económicos y ambientales de dichos proyectos. La investigación se realiza en dos fases, exploratoria y descriptiva a través de observación, entrevista informal y aplicación de 101 encuestas con el “Instrumento de Auto diagnóstico de las Empresas”, formato Eva Ins. Y se obtuvo un diagnóstico de dichos proyectos encontrando cohesión beneficiario-proyecto, satisfacción de productores con las actividades realizadas, incremento en la calidad de vida, fortalecimiento de relaciones humanas, concientización sobre el uso de los recursos naturales. Así como escases de conocimientos en aspectos económicos y financieros.

Palabras clave: Proyectos productivos – sustentabilidad – Cañón del Usumacinta

Introducción

En México, como en el resto del mundo, se ha incrementado el compromiso por la preservación del medio ambiente, con el propósito de asegurar que en el futuro sus habitantes puedan disfrutar de los beneficios que los recursos naturales aportan a la calidad de vida de su población. Para ello, cada país ha adaptado su normatividad y diseñado estrategias de conservación de ecosistemas considerando aspectos sociales, ambientales y económicos que en la mayoría de las ocasiones modifican las prácticas habituales de los actores que ahí convergen. Lo que inicialmente requiere de un proceso de sensibilización y modificación de prácticas que en muchas ocasiones afectan las actividades económicas, con ello los ingresos y el aparente el bienestar de una región.

Sin embargo, la problemática se intensifica cuando hay poblaciones que han encontrado en la explotación de los recursos naturales la posibilidad de satisfacer sus necesidades básicas, a través del autoconsumo, de la comercialización o ambos. Como fue el caso de la declarada en 2009 del Área de Protección de Flora y Fauna Cañón del Usumacinta (APFFCU), que se ubica en el municipio de Tenosique, Tabasco en el sureste de México y que está integrada por 29 comunidades con diversas características y condiciones de vida que de manera general coinciden en niveles de pobreza. Es así que en la presente investigación se pretende conocer cuáles han sido los beneficios económicos, sociales y ambientales de los proyectos productivos del Área Natural Protegida Cañón del Usumacinta.

En México, la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LEGEEPA) indica que las áreas protegidas federales deben ser administradas por la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP). Sin embargo, en el APFFCU operan 12 organismos más, algunos de carácter gubernamentales de los tres órdenes, así como asociaciones civiles.

En el presente trabajo se analizan los proyectos productivos que se desarrollan en el Área de Protección de Flora y Fauna Cañón del Usumacinta. La investigación se realiza desde una perspectiva sustentable para identificar los beneficios de los proyectos productivos en el ámbito social, ambiental y económico como posibilidad de respuesta integral hacia las necesidades del área protegida. Para ello, se estudian 16 proyectos productivos que congregan a 101 productores, administrados por 6 organismos en la zona.

Se identificó de manera general, que los proyectos productivos estudiados propician el desarrollo sustentable de la zona, encontrándose en el diagnóstico que los indicadores más representativos son: cohesión beneficiario-proyecto, satisfacción de productores con las actividades realizadas, incremento en la calidad de vida, fortalecimiento de relaciones humanas, concientización sobre el uso de los recursos naturales. Así como escases de conocimientos en aspectos económicos y financieros.

1. Desarrollo sustentable y áreas naturales protegidas

El desarrollo sustentable "*es aquel desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades*" (UN, 1987: 41). Cabe señalar que el concepto desarrollo sustentable no puede "definirse" universalmente, sino que debe entenderse como una "interpretación" compartida (Weaver y Rotmans, 2006), y consciente de que la sociedad debe modificar su estilo y hábitos de vida, sino se quiere que la crisis social y la degradación de la naturaleza se extiendan de manera irreversible (Ramírez, Sánchez y García, 2004), en el que se conjuntan agentes sociales en un contexto socioambiental específico, como un concepto inherentemente dinámico, plural y multidimensional (Astier, Masera y Galván-Miyoshi, 2008) tanto por las áreas que involucra como por los niveles de acción (Vera, 2013).

El desarrollo sustentable emergió como el principio rector para lograr el desarrollo mundial a largo plazo, consta de tres pilares que en conjunto proponen alcanzar un

balance entre el desarrollo social, el desarrollo económico y la protección del medio ambiente (UN, 2015). Pilares o dimensiones que se abordan a continuación de manera general.

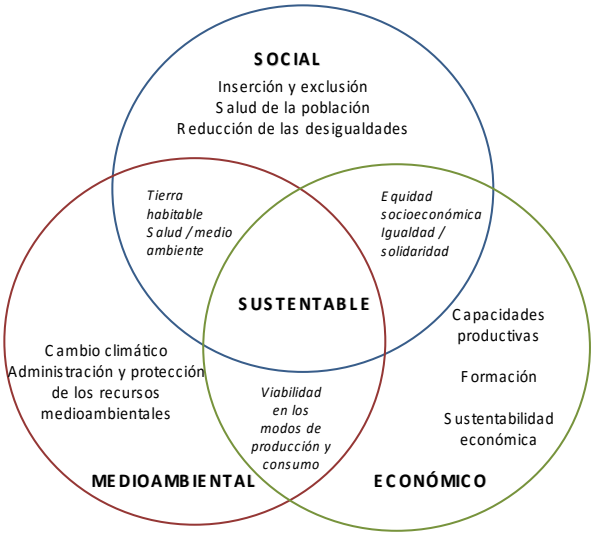
La dimensión social se relaciona con la satisfacción continua de las necesidades humanas básicas como la alimentación, el abrigo, la socialización, el derecho a la cultura, seguridad, equidad, libertad, educación, empleo y recreación (Yunlong y Smit, 1994).

La dimensión económica se refiere a la rentabilidad que se obtenga de la combinación de factores de producción, de las interacciones con el medio y de las prácticas productivas ejecutadas dentro de las relaciones sociales de producción en que se encuentran los sistemas (Tommasino, García, Marzaroli y Gutiérrez, 2012).

La dimensión protección del medio ambiente está relacionada con procesos biológicos, físicos, así como productividad y funcionamiento de los ecosistemas. La sustentabilidad ecológica de largo plazo requiere el mantenimiento de la base de calidad de los recursos y su productividad, teniendo el suelo una importancia destacada por ser asiento y base de la producción, pero considerando también las condiciones físicas de aguas superficiales y subterráneas, la protección de los recursos genéticos y la conservación de la diversidad biológica (Yunlong et al., 1994).

Por lo que es relevante la adecuada administración y protección de los recursos naturales que propicien espacios donde se reduzcan las desigualdades a partir de la participación social incluyendo capacidades productivas acorde a modos de producción y consumo viables que permitan afrontar la situación local y cubrir sus necesidades económicas, adquiriendo beneficios sociales, conservando el medioambiente, como se detalla en la figura 1.

Figura 1. Los tres pilares de la sustentabilidad



Fuente: María Hortensia Lacayo Ojeda. (octubre 2008) "La responsabilidad social de las empresas: El caso de la empresa ensambladora de automóviles Renault" en *Memorias del XIII Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática*, México, División de Investigación de la Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Nacional Autónoma de México, (CD Rom), p.7.

A nivel internacional las áreas naturales protegidas (ANP) han sido una estrategia para el fomento del desarrollo sustentable, ya que son espacios geográficos destinados a actuar como refugios para especies y mantener bellos paisajes mediante procesos ecológicos (UN, 1992). *"Las áreas protegidas contribuyen a la conservación del patrimonio natural y cultural del país y ayudan a reducir las presiones causadas por algunas actividades humanas sobre estos ambientes. En ellas el impacto se reduce a la mínima expresión y, por tanto, se transforman en sitios de referencia para apreciar los beneficios de la protección. Generan oportunidades para las comunidades locales y la sociedad: la recreación, el turismo, la educación, la investigación, el desarrollo de actividades productivas compatibles con la conservación, así como el mantenimiento de tradiciones y culturas locales que fortalecen nuestra identidad"* (PNUD, 2014, s.p).

2. El Área de Protección de Flora y Fauna Cañón del Usumacinta

El objeto de estudio de la presente investigación es un ANP denominada Área de Protección de Flora y Fauna (APFF)[1] del Cañón del Usumacinta[2], ubicada en el municipio de Tenosique, Tabasco al sureste de la República Mexicana. Previo al decreto, sus pobladores obtenían parte de sus ingresos económicos de la comercialización de los recursos naturales de la zona, siendo en su mayoría endémicos y en peligro de extinción. Sin embargo, al ser declarada ANP la depredación y venta de especies se tipificaron como delitos federales por lo que la población ha tenido que desarrollar otras alternativas para obtener ingresos económicos.

El APFF del Cañón del Usumacinta cuenta con una superficie de 46 128 hectáreas, integrada por 29 comunidades, tiene 7 934 habitantes originarios principalmente de Tabasco, así como de Chiapas y Michoacán y están formadas por 3 982 mujeres y 3 952 hombres**.** En seis de las 29 localidades predomina la comunicación a través de lenguas indígenas como Tzeltal y Chol (INEGI, 2010, s.p).

Cuenta con 67 centros escolares (preescolar 27, primaria 28, secundaria 9 y bachillerato 3) con una población estudiantil de 2 819 alumnos. Así como una escuela de formación superior, la Universidad Politécnica Mesoamericana que ofrece un programa educativo orientado al manejo de los recursos naturales. Sin embargo, el grado de escolaridad promedio es de 5.69 años (INEGI 2010, s.p.).

En el rubro de salud se identificó que 6 203 habitantes (78.18%) cuentan con servicios médicos. Registrando en el APFF seis unidades de atención primaria (consultas) y tres en comunidades aledañas. Aunque no siempre hay personal que brinde la atención

[1] "Son áreas que contienen los hábitats de cuyo equilibrio y preservación depende la existencia, transformación y desarrollo de las especies de flora y fauna silvestre" (Art. 54 Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGGEPA), última reforma enero 2005).

[2] Decretada Reserva Ecológica Estatal el 15 de junio de 2005. Posteriormente, el 22 de septiembre de 2008 en el Diario Oficial de la Federación la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales emitió el Decreto en el que declara a partir del 23 de septiembre del mismo año, área natural protegida con la categoría de protección de flora y fauna (APFF), la región conocida como Cañón del Usumacinta. La cual forma parte del Corredor Biológico Mesoamericano, que se extiende desde México hasta Centroamérica (CONANP, 2014).

médica. Las viviendas generalmente son rústicas construidas con materiales de la región como madera, combinados con cemento, varilla y lámina (INEGI 2010, s.p.).

El APFF del Cañón del Usumacinta cuenta con grandes atributos que le permite ser una de las mejores áreas para sembrar variadas especies tanto de árboles maderables como frutales, al igual que hortalizas y otros cultivos que requieren de mucha humedad y de las características particularmente favorables del área. Lo que contribuye a la alimentación de los habitantes de la región y propicia la afluencia de animales en la zona.

Las actividades económicas que se llevan a cabo dentro del ANP son primordialmente: la ganadería principalmente de forma extensiva; crianza de animales menores como pollos, pavos y cerdos; los cultivos más comunes son maíz, sandía, frijol; en menor escala el chile seco y en reducidas cantidades caña de azúcar, palma de aceite, achiote, aguacate, chicozapote, mango y hule. La pesca se realiza en las riberas del Río Usumacinta, las lagunas de San Marcos, Cobá, San Claudio y el Arroyo Polevá.

Cabe señalar que por sus vastos recursos naturales la zona tiene alto potencial para actividades agrícolas, forestales y turísticas ya que cuenta con un clima cálido-húmedo, latitud e hidrografía que propician una variedad de sitios de esparcimiento. Además, está en los límites del Puerto Fronterizo del Ceibo, justo en la frontera en territorio guatemalteco donde se comercializa a gran escala productos maquilados en el vecino país, los cuales tienen demanda entre la población no sólo de Tabasco, sino del resto de la República. Por lo que coexisten en la zona alternativas atractivas y tráfico turístico constante que facilitan el interés de locales y foráneos por acudir a la zona.

La población económicamente activa mayor a 12 años representa el 98.02%, de los cuales el 84% se ocupa en el sector primario, principalmente en la agricultura y la ganadería. El 5% en actividades económicas secundarias, básicamente en el ingenio azucarero ubicado en la cabecera municipal, y el 11% en el sector terciario donde se agrupan distintos tipos de servicios: comercio, transportes y comunicaciones. El 22% de

la población económicamente activa trabaja sin salario, 56% con un salario mínimo, el 11% con uno o dos salarios mínimos y tan solo un 5% llega a percibir más de dos salarios mínimos (INEGI 2010, s.p.). Cabe señalar que Tenosique formaba parte del Área Geográfica “B” donde un salario mínimo general era de $66.45 diarios (CONASAMI, 2015), de tal forma que las personas que llegan a tener los ingresos más altos de dos salarios mínimos estaban percibiendo alrededor de $132.9 diarios cuando se hizo el estudio.

3. Organismos en el Área de Protección de Flora y Fauna Cañón del Usumacinta

En México, las áreas naturales protegidas deben ser administradas por la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP). Entre sus funciones la CONANP debe impulsar proyectos productivos en las zonas de su jurisdicción mediante el Programa de Conservación para el Desarrollo Sostenible (PROCODES) en el que los productores reciben un apoyo inicial para desarrollar sus actividades y posteriormente fortalecer sus capacidades para consolidarse como empresas (LEGEEPA, 2005). Con esto los pobladores locales realizan actividades sustentables que les permiten contar con un ingreso económico mientras conservan los ecosistemas. [3]

Sin embargo, debido a las diversas características sociales y ambientales del APFFCU diferentes instancias de los tres órdenes de gobierno, así como organizaciones sociales y privadas han ejecutado en la región proyectos productivos con el propósito de detonar actividades económicas que beneficien directamente a los pobladores de la zona. Se identificó la participación de 21 dependencias de gobierno de diferentes niveles trabajando con programas nacionales y estatales, enfocados a prestar y dar apoyos subsidiarios para actividades productivas, así como en sectores sociales y de salud. Los cuales se detallan en la tabla 1.

Tabla 1. Dependencias que participan en la Microrregión Cañón Usumacinta

[3] Declarado por Mtro. Luis Fueyo MacDonald, Comisionado Nacional de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas.

No.	DEPENDENCIA	Actividad en el APFFCU				
		S	C	A.T.	R	I
1	Confederación de Trabajadores de México (CTM)				x	
2	H. Ayuntamiento de Tenosique	x		x	x	
3	Confederación Nacional Campesina (CNC)				x	
4	Secretaría de Salud	x		x		
5	Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL)	x	x	x		
6	Procuraduría Agraria	x		x		
7	Productores Forestales del Sureste	x		x	x	
8	Asociación de Silvicultores					
9	Secretaría de Asentamientos y Obra Pública (SAOP)	x		x	x	
10	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI)		x	x		
11	El Colegio de la Frontera Sur (ECOSUR)	x			x	
12	Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP)			x	x	x
13	Comisión Estatal Forestal (COMESFOR)	x		x		
14	Secretaría de Desarrollo Agrícola, Forestal y Pecuario (SEDAFOP)	x				
15	Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural y (SAGARPA)	x	x			
16	Procuraduría Federal de Protección Ambiental (PROFEPA)	x				
17	Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA)	x			x	
18	Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT)	x		x		x
19	Secretaría de Recursos Naturales y Protección Ambiental (SERNAPAM)	x		x		
20	Protección Civil			x		
21	Secretaría de Turismo	x		x		

No.	DEPENDENCIA	Actividad en el APFFCU				
		S	C	A.T.	R	I

S = Servicios C = Crédito A.T. = Atención R = Representatividad (Oficinas en el área) I = Investigación

Fuente: Instituto para el Desarrollo Sustentable en Mesoamérica A.C. "Diagnóstico del APFF Cañón del Usumacinta", México, 2009.

Así mismos, se registró participación social organizada visible dentro del área y se identificaron cinco organizaciones; dos no gubernamentales de corte ambientalistas y tres de investigación, las cuales trabajan al igual que las instituciones de gobierno de manera desarticulada y en función de proyectos específicos, los cuales se señalan en la tabla 2

Tabla 2.- Organizaciones de la sociedad civil y académicas presentes dentro del APFF Cañón del Usumacinta.

Organización	Tipo de trabajo	Temporalidad
Yokib A.C	Parcelas demostrativas	Eventual
Espacios Naturales y Desarrollo Sustentable, A.C.	Restauración	Eventual
El Colegio de la Frontera Sur	Investigación científica	Eventual
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco	Investigación y prácticas escolares	Permanente
Universidad Politécnica Mesoamericana	Investigación y prácticas escolares	Permanente

Fuente: CONANP (2012), *Programa de Manejo del Área de Protección de Flora y Fauna Cañón del Usumacinta*, p.5.

Cabe señalar que cada instancia de las mencionadas anteriormente está desarrollando proyectos en la zona con el propósito de beneficiar a sus pobladores, algunos de ellos

en términos de salud, investigación, infraestructura, deporte y actividades productivas entre otras.

4. Método

El presente trabajo es resultado de una investigación que se desarrolló en dos fases: una investigación documental y una investigación de campo. En primer lugar, en la investigación documental se hizo una revisión de documentos gubernamentales y publicaciones de organismos que han operado en el APFF Cañón del Usumacinta, lo que permitió conocer las características de la zona. También se hizo una revisión sistematizada de la literatura especializada utilizando SCOPUS, enfocada en áreas naturales protegidas y proyectos productivos, se encontraron 375 artículos de los cuales se seleccionó 15.

En segundo lugar, la investigación de campo se realizó en tres etapas, en la primera se entrevistó a los responsables técnicos de los seis organismos que desarrollan los proyectos productivos en la zona, determinándose el nombre de la organización, nombre del programa, número de beneficiarios por grupo y normatividad bajo la que operan. La segunda etapa se enfocó en 101 beneficiarios que están agrupados en 15 proyectos productivos. En ésta fase se observó el desempeño de socios y colaboradores, así como el proceso de la actividad productiva; paralelamente se realizaron entrevistas informales con el propósito de generar confianza y recabar información general.

La fase descriptiva y tercera etapa de la investigación de campo, se dirigió hacia los 101 beneficiarios de los proyectos productivos, a quienes se les aplicó la encuesta “Instrumento de Auto diagnóstico de las Empresas” publicada en Agrociencia Uruguay v*ersão On-line* ISSN 2301-1548, formato Eva Ins. La encuesta consta de 18 preguntas divididas en cuatro secciones; datos generales (3 preguntas); criterio económico, para identificar el nivel de claridad que muestra el emprendedor sobre los aspectos económico-financieros del proyecto (5 preguntas), criterio social (5 preguntas) y criterio

ecológico (5 preguntas). El proceso de evaluación que marca la propia encuesta es asignar una calificación a cada criterio (mínimo 1, máximo 5), que previamente tienen una ponderación determinada, para calcular el puntaje obtenido se utilizó la siguiente formula.

$$\text{Puntaje obtenido} = \frac{(\text{calificación})(\text{ponderación})}{5}$$

Los puntajes obtenidos individualmente se acumulan para obtener el puntaje total, el cual puede llegar a un máximo de 100 puntos.

Es de señalarse que algunos administradores de organismos que impulsan proyectos productivos en la zona mostraron resistencia y no se logró conocer el universo de los beneficiarios, por lo que el tamaño de la muestra fue determinado por conveniencia al carecer del dato exacto del marco muestral. Lo anterior considerando a Fowler (2002) quién menciona que para analizar datos paramétricos de manera confiable se requiere de un mínimo de 30 datos y a Jiménez Castañeda, Sánchez Medina y Nieto Delgado (2014) quienes señalan que entre mas grande sea la muestra se podrá obtener mayor confiabilidad en los resultados.

5. Resultados

En la investigación documental y de campo se identificó a 13 instituciones que promueven proyectos productivos en el APFFCU; cuatro son organizaciones no gubernamentales (ONG) y los nueve restantes son instituciones públicas (IP); entre las que destacan seis de orden federal (F); dos estatales y una municipal. Las actividades productivas (AP) están dirigidas principalmente al ramo forestal (F), posteriormente agricultura (A), servicios (S) y ganadería (G), como se detalla en la Tabla 3.

Tabla 3. Caracterización de las organizaciones con proyectos productivos en el APFF del Cañón del Usumacinta

No.	Organización	ONG	IP			AP			
			F	E	M	A	G	F	S
1	H. Ayuntamiento de Tenosique				x				
2	Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL)		x						x
3	Productores Forestales del Sureste	x						x	
4	Asociación de Silvicultores	x						x	
5	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI)		x						x
6	Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP)		x			x		x	
7	Comisión Estatal Forestal (COMESFOR)			x				x	
8	Secretaría de Desarrollo Agrícola, Forestal y Pecuario (SEDAFOP)			x		x	x	x	
9	Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural y Pesca (SAGARPA)		x			x	x	x	
10	Secretaría de Turismo (SECTUR)		x						x
11	Espacios Naturales y Desarrollo Sustentable (ENDESU)	x						x	
12	Agencia de Desarrollo Sustentable BACAB (ADS BACAB)	x				x			
13	Comisión Nacional Forestal (CONAFOR)		x					x	

ONG = Organización no gubernamental

IP = Institución pública

F = Federal E = Estatal M Municipal

AP = Actividad Productiva

A = Agrícola G = Ganadero F = Forestal S = Servicios

Fuente: CONANP (2012), Programa de Manejo del Área de Protección de Flora y Fauna Cañón del Usumacinta, p.7. y actualización propia.

Posteriormente, se analizaron las reglas de operación de los programas de las 13 instituciones que están fomentando proyectos productivos en la zona y se identificó a seis instituciones que promueven actividades productivas sustentables; cuatro son instituciones gubernamentales de orden federal: Secretaría de Ganadería, Agricultura y Pesca (SAGARPA); Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP); Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) y Comisión para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI), así como el Ayuntamiento de Tenosique, Tabasco y una asociación civil llamada Agencia de Desarrollo Sustentable (ADS BACAB).

Es de señalar que los seis organismos mencionados anteriormente operan un total de ocho programas en la zona, de los cuales 15 son los proyectos productivos que se abordan en la presente investigación, ya que son los casos que promueven opciones de negocios amigables con el medio ambiente y que están comercializando sus productos, situación relevante para poder tener un mejor panorama en cuanto a la información recabada en el aspecto económico. Lo cual se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 4.- Lista de los organismos analizados en el APFFCU.

Organismo	Programa	Proyecto productivo
Agencia de Desarrollo Sustentable (ADS BACAB)	Sostenimiento rural	Huerto familiar Vivero forestal
Ayuntamiento de Tenosique	Auto-abasto rural Opciones productivas	Pollos de engorda Crianza de borregos
Comisión para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI)	Programa para el Mejoramiento de la Producción y Productividad Indígena (PROIN)	Agricultura Apicultura Ecoturismo Siembra de cacao
Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas	Programa de Conservación para el Desarrollo Sostenible	Chile jalapeño Flores y follajes tropicales

(CONANP)	(PROCODES)	Lombricomposta (fertilizante orgánico)
		Sombreros de palma jipijapa
Comisión Nacional Forestal (CONAFOR)	Programa Nacional Forestal (PRONAFOR)	Reforestación
Secretaría de Ganadería, Agricultura, Pesca y Alimentación (SAGARPA)	Programa de Fomento a la Agricultura (PROAGRO)	Agricultura
	Programa de Estímulos a la Productividad Ganadera (PROGAN)	Ganadería

Fuente: Elaboración propia

Se encuestó a 101 beneficiarios de los 15 proyectos productivos como se detalla en la Tabla 5, de los cuales el 42% son mujeres y el 58% hombres. La mayoría (53%) cuenta con instrucción secundaria, 31% con bachillerato, 6% con primaria y 10% no asistió a la escuela.

Tabla 5.- Lista de detallada de beneficiarios encuestados por organismo, programa y proyecto productivo.

Organismo	Programa	Proyecto productivo	Beneficiarios encuestados
ADS BACAB	Sostenimiento rural	Huerto familiar	1
		Vivero forestal	1
Ayuntamiento de	Auto-abasto rural	Pollos de engorda	27
Tenosique	Opciones productivas	Crianza de borregos	1
CDI	PROIN	Agricultura	4
		Apicultura	1
		Ecoturismo	3
		Siembra de cacao	2
CONANP	PROCODES	Chile jalapeño	1

Organismo	Programa	Proyecto productivo	Beneficiarios encuestados
		Flores y follajes tropicales	1
		Lombricomposta (fertilizante orgánico)	1
		Sombreros de palma jipijapa	1
CONAFOR	PRONAFOR	Reforestación	23
SAGARPA	PROAGRO	Agricultura	17
	PROGAN	Ganadería	17
			101

Fuente: Elaborada con datos de la encuesta

5.1 Beneficios sociales

El 100% de la población mostró entusiasmo e identificación hacia la actividad económica que están desarrollando, lo que ha permeado en los integrantes de la familia quienes participan conjuntamente en las tareas de mantenimiento. Respecto a los conocimientos generales del proyecto, el 83.2% contaba con experiencia en el proceso productivo, 75.2% identifica el mercado al que está dirigido su producto. El 54.4% de los beneficiarios manifestó tener buenos conocimientos del proyecto y el 45.6% restante estar dispuesto a seguir recibiendo capacitación para mejorar el proceso y la calidad de sus productos.

Los lineamientos de los programas cada vez inducen más a la identificación de características y potencial de los habitantes del lugar, así como promueven la participación activa de las mujeres y las respuestas de los productores indican que sí ha permeado en la operación, ya que 86.1% manifestó estar satisfecho con la actividad que están realizando, 11.9% de manera regular y 2% poco. El 77.2% menciona que hay equidad de género en sus proyectos (41.6% buena, 21.8% de manera excelente y

13.9% regular) y 22.8% menciona que no del todo (16.8% poco y 5.9% malo). En 62.4% de los proyectos todos los integrantes realmente participan (de una manera buena 43.6% y excelente 18.8%), 19.8% regular, poco 7.9% y mala participación en 9.9% de los casos. El 54.5% ha mejorado su relación con los habitantes de su localidad (50.5% buena y 4% excelente), de una forma regular 36.6%, 5% poco y 4% mal.

Las actividades implementadas en cada proyecto tienen épocas de mayor requerimiento de mano de obra como; mantenimiento, cosecha, nacencias o temporadas vacacionales (ecoturismo) según sea el caso. Situación que es determinante en la demanda laboral, por lo que sólo el 24.8% mencionan que su proyecto ha generado empleos de manera permanente (21.8% buenos y 3% excelentes), el 42.6% de manera regular, y el 32.7% de manera escasa (24.8% pocos y 7.9% malo).

Sin embargo, se han logrado significativos beneficios, el principal es que los productores están satisfechos con las labores que realizan dentro del proceso productivo, se ha propiciado la convivencia entre los habitantes de la comunidad, ya sea como compañeros o clientes. Es de resaltar que las reglas de operación de los programas cada vez promueven más la equidad de género, lo que ha propiciado la formación de líderes y el empoderamiento de la mujer. Situación ante la cual los padres de familia muestran satisfacción por el hecho de que cada vez más mujeres apoyan monetariamente la economía familiar.

5.2 Beneficios económicos

En el aspecto económico, 97% (49.5% excelente, 38.6% bueno y 8.9% regular) manifestó que su proyecto es rentable y dudosos el 3% (2% poco y 1% malo). 93.1% ha mejorado sus ingresos a partir de desarrollar dicho proyecto (54.5% bueno, 24.8% regular y 13.9% excelente), mientras que 7% no lo suficiente (5% poco y 2% malo). Incluso el 75.2% ha mejorado significativamente su calidad de vida (57.4% buena y

17.8% excelente), mientras que 16.8% de manera regular y 8% no (5% poco y 3% malo).

En cuanto a la operatividad, 42.6% mencionó tener algo de conocimiento sobre los aspectos económicos y financieros de su proyecto, 32.7% buenos, 14.9% poco, 6.9% excelente y 3% malos conocimientos. Así como el 33.7% dijo tener cierta autonomía financiera, 32.7% buena, 29.7% poca y con 2% cada uno de los extremos, es decir; excelente y mala.

Se puede resumir que los productores que manifestaron tener claridad sobre los aspectos económico-financieros del proyecto, han incrementado su autonomía financiera, mejorando sus ingresos y su calidad de vida. Aunque se identificó que los beneficiarios carecen de registros contables. Además, desconocen el monto total que han recibido por parte de los organismos promotores de proyectos productivos, quienes dependiendo del programa otorgan apoyos en efectivo o en especie, los cuales pueden ser en insumos, herramientas, infraestructura, mantenimiento y asesoría técnica especializada o la combinación de ellos y no cuentan con registros de los jornales invertidos. Cabe señalar que hasta ahora han asignado precios a sus productos a partir de un análisis de los establecidos por la competencia por lo que no es posible determinar el porcentaje de utilidad adquirido.

5.3 Beneficios ambientales

Las aportaciones al medio ambiente son graduales pero significativos, ya que se observa mayor conciencia en sus hábitos cotidianos sobre el cuidado de los recursos naturales disponibles. En este rubro 59.4% manifestó que su proyecto no afecta al medio ambiente, mientras que 23.8% afecta de manera regular y 16.8% poco. Incluso 57.4% (30.7% excelente y 26.7% bueno) mencionó que sus proyectos tienen un impacto positivo, 29.7 regular, 9.9% poco, pero 3% malo.

El 50.5% aplica de manera regular y sin saberlo “Auditorías Verdes” que básicamente consisten en realizar un inventario de los recursos del proyecto y minimizar la generación de desperdicios, 24.8% lo hace con frecuencia, 20.8% poco, 4% no lo practica. A partir de ello, se ha intensificado el remplazo de tecnologías contaminantes, 47.5% regularmente reduce el consumo de energía eléctrica, agua y productos tóxicos, 22.8% poco, 19.8% con frecuencia, 6.9% no y sólo 3% siempre. Incluso, 38.6% regularmente adquiere productos y materia prima reciclables, minimizando el uso de materiales no degradables, 35.6% poco, 17.8% frecuentemente, 6.9% escasamente y sólo el 1% siempre.

Cabe señalar, que las instituciones estudiadas paulatinamente han modificado los lineamientos tanto de sus programas como las reglas de operación de los proyectos a través de actividades productivas amigables con el medio ambiente. Así los beneficiarios implementan y adoptan estos nuevos procedimientos con mayor frecuencia como una práctica cotidiana. Por lo que se está contrarrestando el efecto negativo del abuso de los recursos en la zona, el cual era una práctica común por ser un medio para satisfacer sus necesidades básica ya sea consumiendo o comercializando.

5.4 Beneficios por proyecto productivo

Con los resultados obtenidos se analizó cada uno de los proyectos productivo y a partir de las respuestas de los productores se determinó que el que tiene más características sustentables es la elaboración y comercialización de lombricomposta, que es un fertilizante orgánico que se genera a partir de una especie de lombriz conocida vulgarmente como californiana, a la que los productores alimentan básicamente de basura o excedentes que se genera de frutas y verduras.

El uso de la lombricomposta en el proyecto de flores y follajes tropicales, así como los agrícolas ha impactado positivamente en la calidad de sus productos, en la salud de los productores y su comercialización, señalando que se vende en presentación liquida,

sólida y pocas veces la lombriz por kilo en $800.00 pesos. En la siguiente tabla se muestran cada uno de los proyectos productivos, señalando el puntaje obtenido por proyecto productivo.

Tabla 6.- Aprovechamiento sustentable de proyectos productivos del Área de Protección de Flora y Fauna Cañón del Usumacinta.

Puntaje	Proyecto productivo	Programa	Organismo
93.80	Lombricomposta	PROCODES	CONANP
93.30	Flores y follajes tropicales	PROCODES	CONANP
87.30	Chile jalapeño	PROCODES	CONANP
87.30	Sombreros jipijapa	PROCODES	CONANP
81.90	Huerta familiar	Sostenimiento rural	BACAB
80.00	Vivero forestal	Sostenimiento rural	BACAB
76.64	Reforestación forestal	PRONAFOR	CONAFOR
73.93	Agricultura	PROIN	CDI
70.32	Pollos de engorda	Auto-abasto rural	Ayuntamiento municipal
68.90	Apicultura	PROIN	CDI
67.40	Crianza de borregos	Opciones productivas	Ayuntamiento municipal
66.56	Agricultura	PROAGRO	SAGARPA
63.96	Ganadería	PROGAN	SAGARPA
59.47	Ecoturismo	PROIN	CDI
50.15	Siembra de cacao	PROIN	CDI

Fuente: Elaborada con datos de la encuesta

5.5 Beneficios por institución

Posteriormente, se analizaron los puntajes por organismo y se determinó que en este primer acercamiento el organismo que alcanzó el mayor puntaje de 90.43 fue la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas que es una institución federal que emana de la Secretaria del Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Tabla 7.- Puntaje de organismos que operan en el Área de Protección de Flora y Fauna Cañón del Usumacinta con enfoque sustentable

No.	Puntaje	Organismo	Siglas
1	90.43	Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas	CONANP
2	80.95	Agencia de Desarrollo Sustentable	BACAB
3	76.64	Comisión Nacional Forestal	CONAFOR
4	70.21	Ayuntamiento municipal	
5	65.26	Secretaría de Ganadería, Agricultura y Pesca	SAGARPA
6	64.33	Comisión para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas	CDI

Fuente: Elaborada con datos de la encuesta

DISCUSIÓN

El presente estudio nos lleva a coincidir con Ramírez, et al. (2003) quién señala que el desarrollo sustentable constituye un concepto multidimensional que involucra, como mínimo dimensiones económicas, sociales y ambientales y es un concepto fluido que continuará evolucionando a través del tiempo.

Así como señala que “El desarrollo sustentable requiere de una política donde toda actividad productiva se ocupe de satisfacer las necesidades de la población actual, y se preocupe por atender las necesidades de las generaciones futuras, en función de los recursos disponibles, lo que implica orden y límites que deben establecerse a la organización social actual” (Ramírez, et al., 2003, p.56). Por lo que, los procesos productivos deben ser compatibles con la vocación de uso del suelo, a la vez que, en la organización social se toman decisiones consensuadas y los beneficios económicos de la producción se distribuyen equitativamente entre los actores participantes del proceso productivo (Ramírez, et al., 2003, p.58).

Los proyectos productivos estudiados en el Área de Protección de Flora y Fauna Cañón del Usumacinta obtuvieron puntajes que van de 50.15 a 93.80, lo que muestra que están propiciando el desarrollo sustentable en la zona. El método utilizado para llegar a dichos resultados se aplicó en tres casos anteriores en San José, Uruguay: Proyecto de Manejo Integrado de los Recursos Naturales y la Biodiversidad (Proyecto de Producción Responsable del Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca; Colonia Daniel Fernández Crespo del Instituto Nacional de Colonización y Proyecto Red Local de la Asociación de Productores Lecheros.

En los cuatro contextos se aprecia disposición de los productores y relativamente alta satisfacción relacionada con sus actividades productivas. Cabe señalar que en la mayoría de los casos existía conocimiento previo de los procesos y constante participación familiar que vinculan con su bienestar. Coinciden con bajos niveles de instrucción académica, pero muestran interés en continuar su formación relacionada con su actividad productiva. A diferencia de los tres estudios previos se identificó que los productores del APFFCU en general tienen constante comunicación y participación institucional, lo que ha propiciado la continuidad de los proyectos. En los cuatro casos se observa que las generaciones más jóvenes se interesan en las actividades productivas pero la tendencia es desplazarse a zonas urbanas.

En el ámbito económico, el Proyecto Red Local de la Asociación de Productores Lecheros obtuvo mayores ingresos que se asocian a la inversión, intensa participación productiva y el uso de estrategias asociativas. Sin embargo, en los otros dos proyectos uruguayos el ingreso como la utilización de estrategias de apoyo a la producción fue de medio-bajo a bajo. Mientras que los proyectos productivos del APFFCU que son relativamente recientes sus beneficios se reducen a empleo y la mayoría de las utilidades son reinvertidas.

En los cuatro casos se han adaptado los procedimientos para ser amigables con el medio ambiente que de forma general muestran adecuado manejo del suelo, agua y sustitución de agroquímicos por productos naturales. En el caso del APFFCU se

observó que se está capacitando a los productores para que elaboren composta a partir de los propios recursos de la zona, que se ha fortalecido con asistencia técnica y educación ambiental por parte de las escuelas de la zona.

En el APFFCU los resultados de los proyectos estudiados fueron positivos. Sin embargo, se identificó la presencia de diferentes organismos en la zona, sin considerar que es la CONANP quien debe administrar las ANP como lo dispone la LEGEEPA, siendo el mismo gobierno federal quien lo propicia, sin revisar o modificar las reglas de operación de los programas para que promuevan actividades productivas sustentables considerando su relevancia en áreas naturales protegidas. Los organismos generalmente carecen de coordinación entre ellos, por lo que es común la duplicidad de recursos humanos y económicos, así como el desgaste de las instituciones y los beneficios reales para la población son mínimos.

Es recomendable la creación de espacios de discusión donde la población local pueda conocer, opinar y participar sobre la gestión de los proyectos productivos que se planea implementar en los territorios donde habita para propiciar la formación de redes de comunicación e intercambio de experiencias entre los habitantes de una población con los de otras de la misma región para enriquecer la visión y comprensión de fenómenos locales que sean incluyentes y participativos tanto como sea posible para garantizar la accesibilidad y pluralidad de los mismos.

Coincidiendo con que “el desarrollo sustentable tiene que ver, por consiguiente, con la formulación, concertación y gestión de un nuevo tipo de políticas públicas, así como con el potenciamiento de los actores sociales colectivos, de tal suerte que las decisiones concertadas y planificadas, que guíen las actuales y futuras inversiones públicas y privadas, tomen en cuenta los criterios de balance y resguardo de la capacidad reproductiva y regenerativa de los distintos tipos de capital: el humano, el natural, la infraestructura física, el económico y financiero y, finalmente, el institucional” (Ramírez, et al., 2003, p.59).

Cabe señalar que la aplicación del método fue pertinente para lograr el primer acercamiento descriptivo y entablar comunicación y confianza con los productores. Sin embargo, se considera pertinente elaborar trabajos de campo más profundos y extensos en el tiempo, incluyendo estrategias de recolección con mayor privacidad para propiciar un ambiente más cómodo y veracidad en las respuestas, especialmente en poblaciones femeninas de comunidades indígenas

Es importante señalar que durante la revisión de encuestas se observó que usualmente están dirigidas a contextos y/o actividades productivas específicas. Situación que complicó la selección, ya que se requería de un instrumento que permitiera conocer la realidad de proyectos productivos con un enfoque sustentable desde diferentes actividades económicas.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los 101 encuestados, se determina que los proyectos productivos desarrollados en el APFFCU propician el desarrollo sustentable en la zona. Aunque de acuerdo con la normatividad ambiental, no todos cuentan con el perfil de actividades de aprovechamiento sustentable que deben realizarse en áreas naturales protegidas.

La antigüedad de los proyectos estudiados se debe a que son afines a los intereses, gustos, necesidades y experiencia en el proceso de producción de los beneficiarios, quienes perciben mejoría en su calidad de vida, a través del autoconsumo de productos saludables y las utilidades adquiridas de la comercialización minimizando el daño al medio ambiente. Sin embargo, es urgente fortalecer a los beneficiarios con capacitación en aspectos contables y administrativos que no se prevé en los programas pero que se podría gestionar con instituciones de educación superior de la región.

Cabe señalar que en este acercamiento se identificó que los cuatro proyectos productivos que obtuvieron los mayores puntajes son administrados por la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas. Por lo que es relevante para futuras

investigaciones profundizar en el perfil de las organizaciones, estrategias y procesos que implementan durante la ejecución de los proyectos productivos en el APFFCU.

Así como estudiar los proyectos productivos con mayor detenimiento, para conocer la población involucrada y su forma de organización, al igual que las partes interesadas desde una perspectiva sustentable dentro de un área natural protegida, en especial de la APFFCU debido a su relevancia por ser reservorio de especies de flora y fauna en peligro de extinción y endémicos del sureste de México y noroeste de Guatemala.

REFERENCIAS

Agrociencia Uruguay, *"Instrumento de Auto diagnóstico de las Empresas"* formato Eva Ins., publicada en v*ersão On-line* ISSN 2301-1548,

Área de Protección de Flora y Fauna del Cañón del Usumacinta. Recuperado de http://regiongolfodemexico.conanp.gob.mx/usumacinta.php#.UfLZ19LZYZp, Última actualización 28 de abril de 2011, Consultado el 25 de julio de 2013.

Astier Marta, Omar R. Masera, Yankuic Galván-Miyoshi (2008), *Evaluación de sustentabilidad. Un enfoque dinámico y multidimensional.* 1ª edición, SEAE/CIGA/ECOSUR/CIEco/ UNAM/GIRA/Mundiprensa/Fundación, Instituto de Agricultura Ecología y Sustentable, España.

Bifani, Paolo (1997), *Medio Ambiente y Desarrollo*, Universidad de Guadalajara, México. 699 pp,

Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) 2014, *Estrategia Nacional de Negocios Sociales Sustentables 2014-2018*, México, p.p. 96

Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) 2012, *Programa de Manejo del Área de Protección de Flora y Fauna Cañón del Usumacinta*, México

Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI) 2015, Tabla de Salarios Mínimos Generales y Profesionales por Áreas Geográficas, vigente del 1° de abril al 30 de septiembre de 2015, disponible en:

http://www.conasami.gob.mx/pdf/tabla_salarios_minimos/2015_abril/TABULADOR_ABRIL_2015.pd, (13 de agosto de 2015).

Lacayo Ojeda, María Hortensia. (octubre 2008) La responsabilidad social de las empresas: El caso de la empresa ensambladora de automóviles Renault en *Memorias del XIII Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática*. México: División de Investigación de la Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Nacional Autónoma de México, (CD Rom), 21 pp.

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente LEGEEPA, Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de enero de 1988, última reforma enero 2005

Ministerio de Educación del Gobierno de Argentina, "Proyecto de Mejoramiento de la Educación Rural". Recuperado de http://portales.educacion.gov.ar/dgufi/promer/. Consultado el 10 de octubre de 2013.

Naciones Unidas (UN), 1992. *Convenio sobre la Diversidad Biológica*, 30 pp. Disponible en: https://www.cbd.int/doc/legal/cbd-es.pdf

Naciones Unidas (UN), 2016. Asamblea General de Naciones Unidas, desarrollo sostenible, Disponible en: http://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml, (18 de junio de 2015)

United Nations [UN], 1987. *Report of the World Commissions on Environment and Development: Our Common Future*, Oslo, disponible en: http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf, (23 de marzo de 2015).

Ojeda R., López L., Blas R. (2010) Factores clave en el desarrollo de la microempresa rural, GESPyE *Gestión Pública y Empresarial*, enero-junio, Año 8, No. 16, Guadalajara, Jalisco, México: Universidad de Guadalajara.

Parra Escobar Ernesto (2000) El impacto de la microempresa rural en la economía Latinoamérica, Programa de Apoyo a la Microempresa Rural y El Caribe PROMER, Colombia, agosto.

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 2014. Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas: *Vivir en un área protegida*, Uruguay, disponible en: http://www.undp.org/content/uruguay/es/home/presscenter/articles/2014/07/11/vivir-en-un-rea-protegida-integraci-n-del-territorio-y-su-gente.html, (17 enero 2016).

Ramírez Treviño Alfredo, Sánchez Núñez Juan Manuel, García Camacho Alejandro, (2004) El desarrollo sustentable: interpretación y análisis. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, julio-diciembre, año/vol. 6, número 021, México: Universidad La Salle, pp. 55-59

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural y Pesca, Recuperado de http://www.sagarpa.gob.mx/ProgramasSAGARPA/Paginas/default.aspx, Última actualización 5 de agosto 2013 por Subsecretario de Alimentación y Competitividad, Consultado 15 de octubre de 2013

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), Decreto por el que se declara área natural protegida con la categoría de área de protección de flora y fauna, la región conocida como Cañón del Usumacinta, localizada en el Municipio de Tenosique, en el Estado de Tabasco. *Diario Oficial de la Federación*, México: lunes 22 de septiembre 2008; Primera Sección p.18

Sistema de Información, Monitoreo y Evaluación para la Conservación, Ficha General del Área Natural Protegida APFF Cañón del Usumacinta. Recuperado de https://simec.conanp.gob.mx/Info_completa_PDF2.php?id_direccion=183. Consultado el 26 de julio de 2013.

Sistema Nacional de Información de Áreas Protegidas, Recuperado de http://www.conanp.gob.mx/que_hacemos/sinap.php, Consultado el 3 de noviembre de 2013.

Tommasino Humberto, García Ferreira Rodrigo, Marzaroli Jorge, Gutiérrez Ramón (2012) “Indicadores de sustentabilidad para la producción lechera familiar en Uruguay: análisis de tres casos”, Agrociencia Uruguay - Volumen 16 1:166-176 - enero/junio 2012

United Nations [UN], 1987. *Report of the World Commissions on Environment and Development: Our Common Future*, Oslo, disponible en: http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf, (12 de enero de 2016).

Vera Martínez, Paola Selene. (2013) “Sustentabilidad y Empresa: el conflicto de las partes interesadas y accionistas”, México, 2013, pp.3.

Weavr, J. y P. Rotmans (2006) *Integrated Sustainability Assesments: What? Why? How? Matisse Project WPI*, octubre. http://www.matisse-project.net/.

Yunlong Cai, Smit Barry (julio 1994). Sustainability in agriculture: a general review. *Agriculture, Ecosystems & Environment*, 49: 299 - 307.

Estudio de las capacidades tecnológicas y la orientación estratégica progresivamente innovadora del empresario para la competitividad en las MIPyMES en la articulación del Clúster automotriz de la Región Laja – Bajío

Rubén Molina Sánchez
Alejandra López Salazar
Ángel Laguna Córdoba

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo dar continuidad al estudio iniciado por Molina et *al*., (2015) de las capacidades tecnológicas de Pymes manufactureras que aspiran a integrarse a la cadena de valor de un clúster automotriz en la región Laja-Bajío, donde se realizo un análisis factorial a las variables, correlaciones y estadísticos descriptivos de los capacidades tecnológica y las redes de vinculación, ahora en este articulo mostramos los resultados con otro grupo de Pymes estudiadas y se explora la relación entre las capacidades tecnológicas y la orientación estratégica que nosotros llamamos progresivamente innovadora de los empresarios. Presentamos los hallazgos de si estas variables influyen en la competitividad y contribuyen a la articulación a mediano plazo de un cluster del sector automotriz con las empresas de la región Laja-Bajío del Estado de Guanajuato, México. Los resultados de la investigación con el tratamiento estadístico con la *distribución Chi (o Ji) cuadrada y con la correlación de pearson* encontramos que si existe una relación entre la estrategia de orientación del empresario y sus capacidades tecnológicas de su empresa para tener una competitividad que le permita integrarse a los estándares de la cadena de valor del clúster. El estudio se realizó en empresas pertenecientes a la industria manufacturera de la región Laja-Bajío del Estado de Guanajuato, México. Para ello se utilizó la aplicación de un cuestionario a una muestra convencional de 31 empresas del ramo, que participaron en una feria industrial en su cuarta edición denominada Sapuraiya 2015, en la ciudad de Celaya, Gto.

Palabras claves: capacidades tecnológicas, orientación estratégica progresivamente innovadora y competitividad

Introducción

La industria metalmecánica mexicana ha adquirido especial importancia en los últimos años al igual que la industria manufacturera en cuanto a la contribución del PIB regional y por consecuencia al PIB nacional (INEGI-DENUE, 2010); ha experimentado relevantes cambios, principalmente comerciales, de los cuales se derivan en las necesidades de aprendizaje, de adquisición de nuevas tecnologías, adaptación a los mercados globalizados, tecnologías de la información, pero sobre todo de una planeación estratégica más elaborada, la cual dará la pauta para la supervivencia y la mejora de la competitividad de estas empresas en un futuro a corto plazo. El valor que se genera en la cadena productiva en la región Laja-Bajío con aproximadamente 760 PYMES de acuerdo con datos de (INEGI-DENUE, 2010) es notable y vale la pena estudiarlas, caracterizarlas y diagnosticarlas con el fin de crear políticas orientadas a facilitar un entorno más favorable para su labor (Molina et *al.,* 2015). Además, las PYMES se enfrentan a diversos retos, los cuales no se pueden resolver de manera aislada, lo que las hace más vulnerables a su entorno, por lo que se deben implementar estrategias colectivas por medio de la articulación e integración con otras empresas, con el objetivo de acelerar su proceso de aprendizaje, lograr economías de escala, generar ventajas competitivas, incrementar sus capacidades tecnológicas y de innovación e incrementar su poder de negociación con clientes y proveedores (Molina et *al.,* 2015). Dentro de un clúster empresarial actúan varios partes, una de esas partes son las PyMES las cuales tienen sus propias dificultades y se piensa que es de gran importancia que el esfuerzo académico y de investigación científica estudie de forma objetiva e imparcial los fenómenos que se deriven como consecuencia de la interacción de las partes del clúster empresarial en cuestión.

Antecedentes

Sapuraiya, es el foro de negocios de las empresas de la industria automotriz más importante en el clúster automotriz del Bajío, por las oportunidades de negocio que en él confluyen como expresión del desarrollo del clúster más dinámico de

América Latina y uno de los más atractivos para los inversionistas a nivel mundial y es organizado por CANACINTRA. En México, en la última década se han publicado numerosos trabajos que destacan el tipo y las características de las agrupaciones de empresas del sector manufacturero y la maquila a las que se les ha denominado “clúster”. Existen distintas definiciones del concepto de clúster. Las MIPyMES representan el 75% de la fuerza laboral del país y desde el 2010 más del 40% del PIB nacional fenómeno que no es significativo a nivel de la región en gran parte este tipo de empresas se encuentran en crecimiento, la región laja bajío cuenta con aproximadamente 759 empresas de este tipo las cuales arropan al 57% de la PEA dentro del subsector metal-mecánico, sin embargo a pesar de su gran contribución no han alcanzado el nivel de competitividad que les permita jugar el papel de pieza clave en el desarrollo y conformación de la cadena de valor del clúster automotriz(Gómez, 2006). El País de México ocupa el tercer lugar como productor de automóviles camiones y autopartes a nivel continente, solamente después de EUA y Brasil debido a eso existen más de 1560 proveedores directos e indirectos instalados alrededor de las grandes armadoras. El análisis del clúster Automotriz puede realizarse en distintos niveles: Nivel macro, donde se considera como un grupo industrial que se vincula a una economía en su conjunto, Nivel medio donde dicho concepto se refiere al conjunto de relaciones inter e intra industria y que corresponden a diferentes etapas en la cadena productiva de bienes similares y micro, oferentes especializados alrededor de un núcleo o más de empresas líderes (Vivanco M. *et. al.,* 2005). Por otro lado la Competitividad Internacional es un tema que ha adquirido mayor relevancia en el debate académico hoy en día y en las prioridades de la política económica tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo, en especial en América Latina (Chudnovsky & Porta, 2007).

En específico en la zona Laja-Bajío se han realizado algunos trabajos académicos como: Diagnostico de las capacidades Tecnológicas y sus redes de vinculación de las Pymes en la integración del clúster automotriz: Laja-Bajío, publicado por Molina et *al.,* (2015) con el fin de estudiar los diferentes fenómenos laborales y

sociales que nacen como consecuencia de la interacción y llegada de nuevas empresas y la conformación y continúo crecimiento de un clúster automotriz.

Justificación

En México las MIPYMES contribuyen en un 99% a la economía del país, sin embargo no han alcanzado un nivel de competitividad que les permita adaptarse a los cambios del mercado internacional bajo un entorno dinámico y competitivo Según (Molina, Ojeda, Ferrer, López, 2012). Alrededor del 70% de estas en pequeñas empresas cierra sus puertas antes de cumplir 2 años. Es un trabajo conjunto entre gobierno, cuerpo académico de las universidades, empresarios, cámaras, consultores etc. hacer lo necesario para que esta cifra baje y siendo que es que estas pequeñas empresas representan un porcentaje tan alto para la economía del país puede resultar que quizás sea una de las partes más importantes del sistemas económico. Según (Molina, Ojeda, Ferrer, López, 2012) las principales necesidades de las MIPYMES es modernizar su sistema productivo a través de adquisición de maquinaria con nuevas tecnologías, mejorar su red de proveeduría para adquirir materia prima insumos, acceder a Capital Financiero para realizar inversiones, incrementar el valor agregado de su producción, contar con personal calificado y mejorar sus estrategias de mercadotecnia donde se tenga un mayor enfoque al cliente así como implementación de sistemas de calidad. Teniendo lo antes mencionado como un preámbulo de la situación en la que se encuentra la industria manufacturera mexicana, se piensa que el esfuerzo académico será parte fundamental para favorecer a que las MIPyMES tengan un buen desempeño en este sector industrial, de esa manera se considera importante el desarrollo de una investigación que pueda llevar información a los tomadores de decisiones de los principales entes de este sistema económico.

Contexto de la investigación

La palabra Sapuraiya proviene de la palabra japonesa Romachi que significa proveedor, el evento Sapuraiya consiste en un foro de negocios de empresas proveedoras de insumos y materias primas relacionadas con la industria Automotriz en la ciudad de Celaya Guanajuato el cual se lleva a cabo el mes de noviembre con duración de 1 semana, durante el evento las empresas proveedoras ofrecen sus productos y servicios en un área de exposición de más de 2000 metros cuadrados esto con el fin de crear redes de proveedurías entre proveedores nacionales e internacionales, atraer nuevos clientes y socios comerciales así como entender las capacidades y necesidades de capacitación asesoría. Todo esto buscando un mejor entorno en el sector Automotriz de la región, durante la edición 2012 se registraron 355 empresas las cuales ofreciendo sus servicios a 13 empresas tractoras de nivel 1 y se concertaron más de 300 citas de negocios, al tener trascendencia el evento se logra concentrarse en el 2013 un registro de 700 empresas en el cual tuvo una audiencia de 28 empresas tractoras y en 2014 se llega a una asistencia de 1050 empresas y 28 empresas tractoras y se realizaron un total de 600 citas de negocios. En 2015 fueron más de 1110 empresas que se inscribieron al evento más de 700 fueron las citas de negocios que se agendaron y fueron más de 35 empresas tractora (http://www.sapuraiya.com/s).

El problema de investigación

Como se mencionó anteriormente las PYMES son una parte muy importante dentro de la conformación de la cadena de valor de la industria metalmecánica automotriz de la región Laja-Bajío y es un hecho que el sector automotriz demanda importantes cantidades de materia prima e insumos a estándares de calidad muy altos y tiempos de entrega muy estrictos para la fabricación de automóviles motores y camiones para consumo nacional e internacional por lo que se requieren estudios científicos para diagnosticar, describir e identificar los

fenómenos que ocurren. Las capacidades tecnológicas que poseen las empresas de la región no son suficientes para jugar el papel de proveedor de las diferentes empresas de nivel mundial que están llegando (Molina R., Ojeda R., Ferrer J., López C.), la orientación estratégica de las empresas debería ser un punto de partida para gestionar el crecimiento de estas. Se realizó un estudio (Molina R., Ojeda R., Ferrer J., López C.) a las empresas con el perfil requerido para este estudio en el año 2013 donde se determinó que solamente el 25% de las empresas califican su posición tecnológica como fuerte el 19.7% califica como tecnología buena el 44.8% dispone de una tecnología su sostenible y el 10.4% poseen una tecnología del de este estudio se puede obtener como conclusión que es necesario ahondar en el tema ya que los mercados internacionales y las empresas que están conformando el clúster Automotriz requiere ciertos requisitos de calidad y cantidad de suministros, cumplimiento en los tiempos de entrega capacidades tecnológicas más avanzadas que las que tienen hoy en día las pymes en cuestión. Es una realidad que gran parte de la economía del país depende de estas empresas por lo tanto cabe mencionar que el presente y los estudios futuros que se realicen sobre este tema se deben de tener como objetivo presentar información necesaria para hacer un entorno regional que favorezca a la competitividad de las pymes de la región.

Marco teórico

Concepto de Competitividad

La competitividad empresarial se explica, en buena parte, por su orientación estratégica, que, a su vez, puede ser fruto de la apropiación, el desarrollo y el despliegue de recursos estratégicos que le permiten a las organizaciones ganar ventaja competitiva sostenida (Wernerfelt, 1984; Barney, 1991; Grant, 1991). El análisis del concepto de competitividad visto desde la óptica de diferentes autores, permitirá comprobar que es mucho más rico que lo que comúnmente se entiende y que conseguir una auténtica competitividad sostenible a través del tiempo exige de

la implementación de una diversidad de políticas que permitan la superación de los obstáculos existentes para lograrla (Suñol, 2006). La primera teorización del término competitividad fue realizada por Michael Porter (1990), la teoría de la competitividad no tuvo la intención de estudiar los condicionantes internos del subdesarrollo, la misma permite analizar esos condicionantes y proponer estrategias para su superación. La teoría estándar del comercio se basa en factores de producción. De acuerdo a las teorías económicas, las naciones están dotadas con diferentes cantidades de factores. Una nación exportará aquellos bienes que hagan uso intensivo de los factores de que está relativamente bien dotada. Es claro que la dotación de factores con que cuente una nación tiene un papel de desempeñar en la ventaja competitiva de las empresas. Los determinantes de la Ventaja Competitiva de las Naciones incluyen; 1.- Condiciones de los factores: La posición de la nación en lo que concierne a mano de obra especializada o infraestructura necesaria para competir en un sector dado. 2.- Condiciones de la demanda. La naturaleza de la demanda interior de los productos o servicios del sector. 3.- Sectores afines y de apoyo: La presencia o ausencia en la nación de sectores proveedores y sectores afines que sean internacionalmente competitivos. 4.- Estrategia, estructura y rivalidad de la empresa: Las condiciones vigentes en la nación respecto a cómo se crean, organizan y gestionan las compañías, así como la naturaleza de la rivalidad doméstica (Porter, 1990). Un ejemplo de elaboración teórica se encuentra en la teoría de la competitividad desarrollada por los teóricos de la CEPAL, Comisión Económica para América Latina. En el análisis económico de la CEPAL el estructuralismo es esencialmente un enfoque orientado por la búsqueda de relaciones diacrónicas, históricas y comparativas y se presta más al método "inductivo" que a una "heurística positiva". De ahí provienen los fundamentos esenciales para la construcción teórica del análisis histórico comparativo de la CEPAL: las estructuras subdesarrolladas de la periferia latinoamericana condicionan -más que determinan- comportamientos específicos, de trayectoria desconocida a priori. Por tal motivo, merecen y exigen estudios y análisis en los que la teoría económica con el sello de la universalidad sólo puede emplearse con

reservas, para poder incorporar esas especificidades históricas y regionales. En otras palabras, el enfoque histórico-estructuralista CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (1998). Uno de los índices que mejor miden la competitividad en el nivel macroeconómico (rama, clase, etc.) es el de Ventajas Comparativas Reveladas de Balanza-Flujos. Este índice utiliza el valor de las exportaciones netas de las ramas o clase industriales, las que pondera con el promedio de flujo de comercio exterior del sector manufacturero, tanto en el nivel nacional como mundial. El índice Vij (valor de las exportaciones netas) es de gran utilidad para medir la competitividad de las industrias tradicionales como la del calzado. Para este tipo de industrias medir su competitividad a través de los precios relativos de los insumos de sus productos involucraría una gran cantidad de variables que muchas veces no están disponibles en las estadísticas nacionales e internacionales (Rendón A., Morales A., 2000). Por otra parte la teoría de la competitividad convierte en aceptada la idea de que hay la necesidad de crear factores productivos y competencias en economías de escaso desarrollo (Rendón A., Morales A., 2000). Porter en este estudio en los clústers principalmente se centra de empresas primeras y en las empresas subcontratistas y de servicios que apoyan a las primeras.” (Esser, K., Hillebrand, W., Messner, D. & Meyer-Stamer, J., 1996).

Competitividad y capital intelectual

En el entorno competitivo actual, los recursos organizativos intangibles basados en el conocimiento se han convertido en la fuente de ventaja competitiva más importante para la empresa. El concepto de capital intelectual recoge todos aquellos recursos organizativos de tipo intangible que a pesar de contribuir a la creación de valor organizativo no lucen en los estados contables. En términos amplios, el capital intelectual se refiere a la posesión de conocimiento, experiencia aplicada, tecnología organizativa, relaciones con clientes, proveedores, etc., así como habilidades profesionales que proporcionan una ventaja competitiva en el mercado.” (Edvinsson L., Malone M., 1997). De acuerdo a Bontis, Keow &

Richardson (2000), el capital intelectual tiene tres dimensiones: el capital humano, el capital estructural y el capital relacional. El primero radica en las personas, el segundo en la empresa y el tercero en las relaciones que establece la empresa con su entorno. En relación a este último, el capital relacional recoge el conocimiento presente en las relaciones establecidas con el entorno. Su base es el conocimiento acumulado por las partes en los intercambios con terceros. Por tanto, su alcance es externo a la empresa y también externo al capital humano existente en el interior de la misma. Por otro lado, el capital relacional se puede medir como una función de la longevidad, de modo que este recurso adquiere mayor valor conforme aumenta la duración de las relaciones con clientes, proveedores, accionistas, etc. (Edvinsson L., Malone M., 1997).

Teoría de la ventaja comparativa y el enfoque moderno

Los clásicos de la economía fueron los creadores de esta teoría, Smith y Ricardo, con la cual recomendaban a las naciones, y especialmente a Inglaterra, que un país debería especializarse en la producción y exportación de un bien en el cual tuviese ventaja comparativa. El elemento clave de este modelo es la dotación de recursos o factores productivos (Factores Heredados). Bajo este esquema, el empresario comparará los diferentes bienes que puede producir y seleccionará aquel o aquellos en los que exista un rendimiento o eficiencia muy elevada que le permita menores costos de producción. La concepción moderna consiste en que el empresario debe crear los factores para que estos permitan altos niveles de eficiencia o competitividad. Estos factores modernos son: la tecnología, la información, la infraestructura, el conocimiento y la estrategia (Linás, 1997).

Otro aspecto importante para lograr ventaja competitiva es la gestión de la I + D +i, implica decisiones de inversión que se deben hacer en el contexto de entornos técnicos, económicos y sociales de incertidumbre en el que las acciones de los competidores son particularmente difíciles de prever. En tales contextos ambiguos e inciertos, una fuerte dependencia de la experiencia histórica es la norma (MacKenzie , 1992; Tushman y Rosenkopf , 1992).

Clúster Empresariales

Una definición más estrecha de clúster implica considerar una forma de organización industrial caracterizada por una concentración espacial de numerosas firmas pertenecientes a ramas industriales similares , en las que los canales de producción y distribución de mercancías intermedias se relacionan en torno a mercados finales (Brusco, 1992). La especialización productiva de una región puede definirse como la abundancia de productores de una rama de la producción en una zona geográficamente determinada, frecuentemente a causa de la disponibilidad de recursos naturales, como sería el caso de las regiones madereras, mineras o vitivinícolas, pero también a causa de la presentación de procesos generacionales de enseñanza – aprendizaje de cierto oficio o actividad, como el caso de las regiones productoras de ropa, calzado, automotrices, entre muchas otras(Botero L. 2014). La dependencia de algunas regiones o ciudades respecto de la rama productiva dominante, llega a ser tal que un gran porcentaje de su población depende casi exclusivamente de la misma, provocando que a falta de diversificación productiva, cualquier variación drástica en los mercados puede acarrearles épocas de bonanza o de profundas depresiones económicas. Es el caso de los llamados “pueblos fantasmas” que literalmente desaparecen al agotarse la fuente de materia prima de su actividad productiva o cambiar las condiciones del mercado. Sin embargo, las experiencias de algunas regiones altamente especializadas demuestran que el modelo podría tener más ventajas que desventajas en términos de competitividad empresarial (Botero L. 2014).

Concepto de estrategia

Las estrategias son el conjunto de acciones a seguir para lograr los objetivos de la organización, para situarla en una posición ventajosa respecto de la competencia. Las estrategias deben ser capaces de construir una posición sólida en el entorno, de tal manera que se alcancen las metas prepuestas a pesar de interactuar en un ambiente imprevisible. La estrategia, que se ha definido como "el resultado de un

proceso formal de planeación" (Hill y Jones, 2005, p. 10.), tradicionalmente se ha considerado desde dos perspectivas: como contenido y como proceso, y esta a su vez podría interpretarse como plan o como posición. La primera se refiere a los qué de carácter tecno económico, y la segunda, a variables más psicológicas, culturales y políticas (Camisón, 1997). Las estrategias son acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar determinados objetivos, pero que presentan cierto grado de dificultad en su formulación y ejecución, es decir, son acciones que al momento de formularlas, requieren de cierto análisis; y que al momento de ejecutarlas, requieren de cierto esfuerzo (Aguilera L., et *al*., 2011). El término estratégico hace referencia al más alto nivel de la empresa, por lo que se suele pensar que las estrategias sólo se deciden ahí, pero en realidad, éstas se toman en todos los niveles de la empresa. Las estrategias orientan las decisiones y permiten que los planes operativos se realicen de forma concurrente al logro de los objetivos de la empresa con la finalidad de incrementar las posibilidades de cumplimiento de objetivos y metas. Define el concepto de estrategia como la teoría que la alta dirección tiene sobre la base para sus éxitos pasados y futuros (Aguilera L., et *al*., 2011). La estrategia debe diseñarse con base en los recursos y capacidades distintivas de la organización con la finalidad de que no puedan ser imitadas fácilmente por la competencia y representen una ventaja sostenible en el tiempo; además de evaluar los recursos necesarios para emprenderla y la logística precisa para llevarlas a cabo (Mintzberg,1991).

Tipo de Orientaciones Estratégicas

¿Cómo compiten su organización dentro de su industria?, ¿Qué busca constantemente nuevas oportunidades?, ¿Prefiere centrarse en el mismo mercado y mejorar la eficiencia? O tal vez usted se sienta cómodamente, y reaccionar a los cambios en el mercado? Son las preguntas que se hicieron (Miles G., Snow C., 1993) para segmentar en cuatro tipos de estrategias generales que utilizan las organizaciones. Las organizaciones muestran increíble diversidad en las formas en que operan y compiten. Ninguno de los enfoques es necesariamente bueno o malo, cada organización puede tener éxito haciendo cosas diferentes.

Miles G., Snow C. (1993) estudiaron la relación entre la estructura y la estrategia. En 1978, publicaron ' Estrategia Organizacional, Estructura y Proceso ", que identifica cuatro tipos de organizaciones los defensores, los prospectores, analizadores, y reactores. En conjunto, estos tipos nos muestran cómo las empresas compiten. Respondiendo a tres preguntas clave:

1. ¿Qué estrategia funcional debe seguir?
2. ¿Qué tipo de estructura que debe adoptar?
3. ¿Cómo se debe tomar decisiones estratégicas?

La teoría de Miles y Snow ha sido apoyada por una amplia gama de estudios de gestión, y se ha convertido en un concepto útil en el campo de la gestión estratégica. (Miles G., Snow C., 1993) clasifican las organizaciones basadas en la velocidad a la que las empresas cambien sus productos o mercados. Los tipos de organización que identificaron se muestran a continuación.

Los defensores: Estas organizaciones buscan la estabilidad mediante la producción de un conjunto limitado de productos, dirigida a un pequeño segmento del mercado potencial total. Estas empresas tienden a ignorar la evolución y las tendencias fuera de su área definida, y que se elija a crecer a través de la penetración de mercado. Dentro de este nicho o área estrecha, las organizaciones de defensa agresiva tratan de evitar que otras empresas entren en su territorio, no pasan tiempo examinando el medio ambiente o la planificación de cambios. En su lugar, utilizan la planificación a largo plazo para mejorar la eficiencia y reducir los costos. Las tácticas incluyen la fijación de precios competitivos, integrando verticalmente para controlar los costos, y la producción de productos de calidad superior. Los elementos de organización que apoyan esta estrategia se incluyen los siguientes:

• Control centralizado de las decisiones estratégicas.
• Jerarquía formal.
• Diferenciación horizontal (un montón de especialistas).

Los defensores funcionan mejor en entornos comerciales estables donde el cambio no es necesario para el éxito. Los productores de bienes de alto precio - como fabricante de automóviles Rolls-Royce, o marca de relojes de lujo Rolex -

son ejemplos de compañías que defienden sus nichos actuales, y no están particularmente interesados en servir a un mercado diferente.

Prospectores:

En el otro extremo del espectro, los prospectores responden bien a cambiar. Su fuerza está en la búsqueda y el aprovechamiento de oportunidades de nuevos productos y de mercado. Para muchas de estas empresas, la innovación es tan importante como la rentabilidad. Un ejemplo de un buscador de gran éxito es la compañía de tecnología 3M.

El éxito de las organizaciones prospector depende del desarrollo y el mantenimiento de la capacidad de controlar una amplia gama de condiciones ambientales, las tendencias y eventos. Necesitan mucha flexibilidad en su estructura organizativa y terminan con una amplia gama de productos y servicios, y que continuamente tratan de mantenerse al día con la demanda del consumidor Exploradora: Las organizaciones exploradoras se sitúan en el extremo opuesto. Se trata de empresas que buscan continuamente nuevas oportunidades de mercado, y que intentan ser las primeras en ofrecer nuevos productos o en desarrollar nuevos mercados. Así, con frecuencia son las creadoras del cambio y la incertidumbre a los que deben responder sus competidores. Su énfasis en la innovación de productos y mercados les impide ser totalmente eficientes. Se caracterizan por la diversificación de la línea de productos, el empleo de múltiples tecnologías, una estructura divisional y competencias en I+D, investigación de mercados e ingeniería de desarrollo. Esta estrategia se basa en la compra o adquisición de recursos humanos mediante un reclutamiento muy sofisticado, con programas de formación limitados, procedimiento de valoración del desempeño basado en los resultados bajo los principios de competitividad y productividad. Los Analizadores: Las organizaciones analizadoras poseen características propias de las defensivas y exploradoras. Es decir, mantienen un dominio de producto/mercado relativamente estable mientras que, al mismo tiempo, buscan el desarrollo selectivo de nuevos productos y/o mercados. En sus áreas estables, funcionan rutinaria y eficientemente mediante el uso de estructuras y procesos formalizados. En las áreas más dinámicas, observan atentamente las nuevas

ideas de los competidores y luego adoptan con rapidez y con constante innovación (Miles G., Snow C., 1993). Los Reactivos: Un tipo de compañía que tienen poco control sobre su ambiente externo, carece de la capacidad para adaptarse a la competencia externa y carece de eficaces mecanismos internos de control. No tienen una estrategia, un diseño, o una estructura sistemática (Miles G., Snow C., 1993). No hay una orientación estratégica que sea mejor que la otra. Las Miles y la nieve discuten que qué se determina el éxito de una compañía no sea en última instancia una orientación estratégica particular, pero simplemente estableciendo y manteniendo una estrategia sistemática que considere el entorno, la tecnología, y la estructura de una compañía (Miles G., Snow C., 1993).

Empresas PIC y CAP

Los últimos estudios en la configuración de la MIPYME de fuerte crecimiento se contempla que el propietario dirigente es importante en el camino al diseño de una investigación se tenga en cuenta un perfil, tipología o características que no encontraremos en ellos si partimos de la premisa de que los empresarios no sólo crean un nuevo valor relativamente importante, sino que también cambian ellos mismos por esta razón ya que interiorizan y se dejan transformar por ellas lo que se ha llamado flexibilidad o aprendizaje por hacer evolucionar su propia personalidad. Existe el empresario de reproducción sé que el que cambia poco y que crea todavía menos valor, también se encuentra el empresario de imitación que no crea un nuevo valor pero qué es frecuentemente influenciado por esta creación, existe también la valorización desarrollando rutinas de gestión y asegurando la fidelidad de sus clientes pero sobre todo procede a cambios cada vez más importantes en la prestación de los servicios que ofrecía antes.

Expone otros tipos de empresas unas denominadas PIC (Perennidad Independencia antes que crecimiento) para empresas que buscan sobre todo la perennidad autonomía o el control o independencia en detenimiento del crecimiento existe también aquellos empresarios más ambiciosos de los recursos y capacidades más extensas que puede generar crecimiento y suscitar regularmente la innovación principalmente sus empresarios las firmas brillantes o fascinantes con crecimientos cada vez más rápidos los cuales algunos constituyen

las “gacelas” con base al precio de una pérdida de control de autonomía y de un aumento del riesgo lo que puede afectar la perennidad; varias de estas firmas son dirigidas por empresarios que buscan la aventura tomando riesgos de todo tipo que crea regularmente valor nuevo y que se transforman continuamente ellos mismos estas son las empresas CAP (Crecimiento antes que perennidad) (Molina R. 2014).

Capacidades Tecnológicas

Se podría definir la capacidad tecnológica como la facultad genérica intensiva del conocimiento para movilizar conjuntamente distintos recursos científicos y técnicos, lo cual permite a la empresa el desarrollo de productos y procesos innovadores de éxito al servicio de la implantación de estrategias competitivas creadoras de valor ante las condiciones medioambientales (García A., 2005)

Además, determinar la eficiencia de operación en una empresa en el sector manufacturero radica en el nivel experiencias de las capacidades que se van adquiriendo a través de los procesos de aprendizaje, capacidades que pueden ser de tres tipos; empresariales, gerenciales y tecnológicas.

Las empresariales son las habilidades de los empresarios en cuanto experiencias motivación emprender una inversión Industrial con tecnologías modernas. Las gerenciales se refieren a los insumos administrativos y tecnológicos necesarios y las tecnológicas se refieren a los insumos administrativos y tecnológicos necesarios. La tecnología es definida como el conjunto de todos los posibles métodos de producción que corresponden a al a un estado del arte desarrollo científico para cualquier nivel de producción y dotación de recursos existentes. A partir de los conceptos expresados por Fine (1998) en García A. (2005). La dinámica industrial es el estudio de las características de información y retroalimentación de la actividad industrial para mostrar cómo la estructura organizacional, la amplificación en las políticas y las demoras en tiempo interactúan para influir en el éxito de una empresa (García A., 2005).

METODOLOGÍA

Definición de las variables

El marco teórico de la presente investigación nos dio la pauta para trabajar sobre estas tres variables debido a qué se considera qué tanto las **Capacidades Tecnológicas** como la **Orientación Estratégica progresivamente innovadora y La Competitividad** son pilares fuerte que determinan el grado de competitividad de las empresas.

Variable independiente	**Capacidad Tecnológica**	**Descripción**
Indicador 1	Capacidad manual Manualmente, por medio de herramientas manuales	Proceso con uso de herramientas manuales sin maquinaria o equipo
Indicador 2	Capacidad no automatizada con maquinaria o equipo no automatizado.	Proceso con el uso de aparatos eléctricos, mecánicos, hidráulicos o de combustión interna
Indicador 3	Proceso semi-automatizado	Parte del proceso de producción es transferido a un conjunto de

		elementos tecnológicos
Indicador 4	Con maquinaria o equipo automatizado no computarizado	Proceso donde se transfieren tareas de producción a un conjunto de elementos tecnológicos
Indicador 5	Con maquinaria o equipo computarizado	Proceso donde se transfieren tareas de producción a un conjunto de elementos tecnológicos sin el uso de la electrónica digital (microprocesadores)
Indicador 6	Por medio de sistemas computarizados de manufactura integrados	Proceso con maquinaria o equipo por medio de sistemas computarizados de manufactura integrados (CAD/CAM, MHCNC, Células flexibles)

Variable independiente	**Orientación estratégica**	**Descripción**
Indicador 1	Orientación Tipo A:	Funda su empresa sobre una innovación importante pero con frecuencia riesgosa hasta el punto de generar un nuevo sector industrial.
Indicador 2	Orientación Tipo B:	Generalmente desarrolla rutinas de gestión y asegurando la fidelidad de sus clientes, procediendo a cambios cada vez más importantes en la presentación de los servicios que ofrecía, adoptando una estrategia activa.
Indicador 3	Orientación Tipo C:	Aun cuando su trabajo se escribe en lo que hacía antes, siente que ha dominado lo desconocido y se lanza a tejer redes, hacer evolucionar su estrategia y a mejorar poco a poco el valor de lo que ofrecía
Indicador 4	Orientación Tipo D:	Por lo general cambia poco, reproduce lo que hacía antes,

		con una gestión tradicional y pocos empleados. Sus responsabilidades y la evolución del entorno pueden forzarlo a cambiar (Molina R., 2014).
Indicador 5	Empresa PIC	Mi empresa busca primero que nada la supervivencia, permanencia y la independencia antes que el crecimiento(Molina R., 2014)
Indicador 6	Empresa CAP	Mi empresa privilegia el crecimiento, al precio de una pérdida de control o autonomía y de un aumento del riesgo, lo que puede afectar su supervivencia o perennidad.

Variable dependiente	***Competitividad***	***Descripción***
Indicador 1	El promedio de rentabilidad de los últimos dos años	Rentabilidad se define como la utilidad en un tiempo determinado
Indicador 2	Su promedio de crecimiento de ventas en los últimos dos años	Cantidad de facturación de ventas
Indicador 3	Su promedio de endeudamiento de los	Promedio de pasivos de la empresa

	últimos dos años	
Indicador 4	La liquidez actual o su reserva de seguridad financiera jp	Cantidad de dinero disponible inmediato

Pregunta de investigación

¿Una alta capacidad tecnológica y una orientación estratégica progresivamente innovadora del empresario darán como resultado empresas altamente competitivas y de mayor rendimiento para articularse al Clúster automotriz de la región Laja – Bajío?

Objetivos

Objetivo general

Estudiar el grado de las capacidades tecnológicas y la orientación estratégica progresivamente innovadora del empresario de las MIPYMES de la región Laja Bajío y determinar si son adecuadas para tener mayor rendimiento y poder articularse al Clúster automotriz de la región Laja – Bajío

Objetivos específicos:

O1 Diagnosticar en el grupo de empresas encuestadas las capacidades tecnológicas y la orientación estratégica del empresario

O2 Verificar si existe una correlación positiva entre el grado de capacidades tecnológicas y la orientación estratégica de las empresas participantes

O3 Diagnosticar el nivel de rendimiento para la competitividad de las empresas participantes

Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis alternativa

H1.- Una alta capacidad tecnológica y una orientación estratégica progresivamente innovadora del empresario dan como resultado empresas mayor rendimiento y más competitivas para articularse al Clúster automotriz de la región Laja – Bajío.

Estudio de campo

Para el estudio se utilizó el instrumento de recolección de datos elaborado por Molina R., López A., López C., en base a la adaptación de los cuestionarios de EIEBAC (2010), OCDE Empresas Gacela (Molina R., 2013) y PDG Manufacturier (Molina R., Lopez C., Contreras R., 2012) Olvera R., y Lemus E., con modificaciones a partir de la literatura más actualizada sobre capacidades tecnológicas consistente en un cuestionario mixto con datos de corte transversal incluyendo preguntas cerradas en escala de likert haciendo énfasis en las variables de capacidades tecnológicas y orientación estratégica del empresario como variables independientes y competitividad como variable dependiente. Es decir la Competitividad está en función de las Capacidades Tecnológicas y la orientación estratégica del empresario.

Diseño metodológico

Tipo de investigación

La investigación a realizar es de tipo cuantitativo y con un diseño exploratorio, dado que el objetivo de la investigación consiste en presentar resultados útiles para abrir camino para que sigan haciendo investigaciones sobre este tema y en este contexto. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las tres variables. Se recogen

los datos sobre la base de una hipótesis, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento

Sujeto de investigación

El sujeto de la investigación serán las MIPyMES manufactureras es decir aquellos que tengan un proceso productivo y que tengan actividades operativas en la región Laja – bajío, principalmente se evaluara a las empresas que hayan participado en la feria industrial SAPURAIYA 2015 y se decidió estudiar a este tipo de empresas debido a que el crecimiento en este sector es actualmente acelerado.

Población

La población son todas aquellas empresas de tamaño micro, pequeño y mediano que sitúen sus actividades en la ciudad de zona Laja-bajio y que dediquen sus esfuerzos a la actividad de transformar insumos en productos terminados (manufactureras).

Método para el levantamiento de los datos

Para este tipo de trabajos de investigación la metodología de recolección de datos generalmente es mediante un instrumentos o encuesta, en este trabajo se aplicaron 31 encuestas para obtener datos que sean útiles para el desarrollo del proyecto. Se aprovechó la celebración del foro de negocios y proveeduría automotriz Sapuraiya 2015 donde asistieron 1100 empresas, para hacer levantamiento de datos la metodología fue primero identificar a las empresas manufactureras y con el apoyo de alumnos de La Universidad de Guanajuato se dio a procedió a aplicarlas. En conjunto con CANACINTRA se subió al website www.sapuraiya.com la encuesta y se les hizo una cordial invitación a los empresarios dados de alta en el evento a contestarla.

Método estadístico

El manejo de los datos fue en el software SPSS 15 y se eligió el método de Ji cuadrada ya que se está evaluando la posibilidad de que tengan dependencia dos variables. Las tablas de contingencia se utilizan para examinar la relación entre variables categóricas o en esperar la distribución que posee una variable categórica entre diferentes muestras. Hay diferentes cuestiones que surgen al examinar una tabla de contingencia, la independencia de dos variables consiste en que la distribución de una de las variables es similar sea cual sea el nivel que examinemos de la otra; esto se traduce en una tabla de contingencias en que las frecuencias de filas y columnas son aproximadamente proporcionales la prueba de ji cuadrada contrasta la hipótesis de que las variables son independientes frente al hipótesis alternativas de que una variable se distribuye de modo diferente para diversos niveles de la otra La fórmula de ji cuadrado, en su versión simplificada, es la siguiente :

$$\chi^2 = \Sigma \frac{(O-E)^2}{E}$$

.

Donde "O" y "E" representan respectivamente las frecuencias observadas y las teóricas. Para cada célula, las ocurrencias teóricas (E) se calculan como sigue: (Ni x Nj)/Ni. Los pasos del análisis estadístico en este caso son los siguientes:

1. En primer lugar se debe plantear las hipótesis que someteremos a prueba.
2. En segundo lugar, obtener (calcular) las frecuencias esperadas.
3. En tercer lugar se debe calcular el estadístico de prueba.

Coeficiente de correlación de Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson, para variables cuantitativas (escala mínima de intervalo), es un índice que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente. Esto significa que puede haber variables fuertemente relacionadas, pero no de forma lineal, en cuyo caso no proceder a aplicarse la correlación de Pearson. Por ejemplo, la relación entre la ansiedad y el

rendimiento tiene forma de U invertida; igualmente, si relacionamos población y tiempo la relación será de forma exponencial. En estos casos (y en otros muchos) no es conveniente utilizar la correlación de Pearson. Insistimos en este punto, que parece olvidarse con cierta frecuencia (Pérez C., 2009). El coeficiente de correlación de Pearson es un índice de fácil ejecución y de fácil interpretación. En primera instancia, que sus valores absolutos oscilan entre 0 y 1. Se han especificado los términos "valores absolutos" ya que en realidad si se contempla el signo el coeficiente de correlación de Pearson oscila entre –1 y +1. No obstante ha de indicarse que la magnitud de la relación viene especificada por el valor numérico del coeficiente, reflejando el signo la dirección de tal valor. En este sentido, tan fuerte es una relación de +1 como de -1. En el primer caso la relación es perfecta positiva y en el segundo perfecta negativa. A continuación a desarrollar algo más estos conceptos. Decimos que la correlación entre dos variables X e Y es perfecta positiva cuando exactamente en la medida que aumenta una de ellas aumenta la otra. Esto sucede cuando la relación entre ambas variables es funcionalmente exacta. Difícilmente ocurrirá en psicología, pero es frecuente en las ciencias físicas donde los fenómenos se ajustan a leyes conocidas, Por ejemplo, la relación entre espacio y tiempo para un móvil que se desplaza a velocidad constante. (Pérez C., 2009.)

Análisis de resultados

Mediante la obtención del grado de alfa de Cronbach se aprueba el instrumento propuesto para la obtención de resultados

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.896	73

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	22	37.3
	Excluidos[a]	37	62.7
	Total	59	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Datos sociodemográficos.

A continuación se presentan los datos sociodemográficos de las empresas encuestadas

Tabla 1.1 Datos Socio-demográficos

Tamaño de la empresa			Tipo de distribucion		
Respuesta	Porcentaje	Frecuencia	Respuesta	Porcentaje	Frecuencia
PEQUEÑA	61%	19	DIRECTO	71%	22
MEDIANA	36%	11	DISTRIBUIDORES	29%	9
MICRO	3%	1	FILIALES COMERCIALES	0%	0

Tabla 1.2 Datos Socio-demográficos

Tipo de producto			Porcentage de exportación		
Respuesta	Porcentaje	Frecuencia	Respuesta	Porcentaje	Frecuencia
DOS O MAS GIROS DE LA INDUSTRIA	55%	17	0%	55%	17
USO GENERAL	29%	9	0% - 33%	35%	11
EXCLUSIVAMENTE AUTOMOTRIZ	16%	5	33% - 66%	10%	3
			67% - 100%	0%	0

Análisis estadístico

Se presentan los Estadísticos Descriptivos de la primera pregunta de la sección de estrategia donde se puede observar las frecuencias y los porcentajes de las respuestas.

Tabla 1.3 Frecuencias y porcentajes de orientación estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Tipo A	0	0	0
	Tipo B	19	32.2	61.3
	Tipo C	11	18.6	96.8
	Tipo D	1	1.7	100.0
	Total	31	52.5	
Perdidos	Sistema	28	47.5	
Total		59	100.0	

Ninguna empresa eligió la de tipo A (0 %), Las respuestas B (61.3%) y C (32.2%) son de orientación estratégica progresivamente innovadoras y la respuesta de tipo D (1.7%) solo tuvo una.

A continuación se presenta el resultado de estadísticos descriptivos de las preguntas de la variable de rendimiento.

Tabla 1.4 Estadísticos descriptivos de la variable rendimiento.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
El promedio de rentabilidad de los últimos dos años es	31	1	3	2.65	.661
Su promedio de crecimiento de ventas en los últimos dos años es	31	1	3	2.71	.643
Su promedio de endeudamiento de los últimos dos años es	31	1	3	1.94	.929
La liquidez actual o su reserva de seguridad financiera es	31	1	4	2.74	.729
N válido (según lista)	31				

Se puede observar en la Tabla 1.4 en las medias una tendencia alta, hacia un nivel de rendimientos altos con un 2.51 ya que se redujo de 5 opciones de respuesta con escala de Likert a 3 niveles de respuesta donde 1 es baja, 2 es media, 3 es alta esto en cuanto a su percepción de competitividad.

Pruebas de independencia chi^2 y correlaciones de Pearson

A continuación se muestran las relaciones significativas entre las variables de capacidades tecnológicas y la orientación estratégica progresivamente innovadora determinadas con pruebas de independencia chi^2.

Manual* estrategia tipo d

Tabla 2.1 prueba chi^2 entre V_1 y V_2

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.359[a]	1	.549		
Corrección por continuidad[b]	.000	1	1.000		
Razón de verosimilitudes	.608	1	.435		
Estadístico exacto de Fisher				1.000	.742
Asociación lineal por lineal	.348	1	.555		
N de casos válidos	31				

En la tabla 2.1 se puede observar el nivel de significancia que tuvo la herramienta manual con el tipo de empresario D.

Automatizado (Manufactura integrada) * estrategia tipo b

Tabla 2.3 prueba chi^2 entre V_1 y V_2

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.007[a]	1	.935		
Corrección por continuidad[b]	.000	1	1.000		
Razón de verosimilitudes	.007	1	.935		
Estadístico exacto de Fisher				1.000	.638
Asociación lineal por lineal	.006	1	.936		
N de casos válidos	31				

En la tabla 2.3 se puede observar el nivel de significancia que tuvo Automatizado (Manufactura integrada) con el tipo de empresario tipo B.

A continuación se muestran las 3 relaciones que salieron más significativas entre las variables de capacidades tecnológicas y rendimiento determinadas con pruebas de independencia chi^2.

Automatizado No Computarizado * El promedio de rentabilidad de los últimos dos años es

Tabla 2.4 prueba chi^2 entre V_1 y V_3

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3.904[a]	8	.866	.665	
Razón de verosimilitudes	4.720	8	.787	.741	
Estadístico exacto de Fisher	6.626			.795	
Asociación lineal por lineal	.049[b]	1	.825	.883	.534
N de casos válidos	31				

Automatizado No Computarizado * Su promedio de crecimiento de ventas en los últimos dos años es

Tabla 2.5 prueba chi^2 entre V_1 y V_3

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.470[a]	4	.346	.598	
Razón de verosimilitudes	3.402	4	.493	.598	
Estadístico exacto de Fisher	4.345			.598	
Asociación lineal por lineal	.064[b]	1	.800	.986	.626
N de casos válidos	31				

Equipo Computarizado * Su promedio de crecimiento de ventas en los últimos dos años es

Tabla 2.6 prueba chi^2 entre V_1 y V_3

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.624[a]	8	.471	.474	
Razón de verosimilitudes	6.742	8	.565	.650	
Estadístico exacto de Fisher	7.611			.444	

Asociación lineal por lineal	.091[b]	1	.763	.789	.533
N de casos válidos	31				

A continuación se muestran las 3 relaciones que salieron más significativas entre las variables de rendimiento y estrategia progresivamente innovadora determinadas con pruebas de independencia chi^2.

Su promedio de crecimiento de ventas en los últimos dos años es * estrategia tipo b

Tabla 2.7 prueba chi^2 entre V_2 y V_3

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.413[a]	2	.493	.783	
Razón de verosimilitudes	1.343	2	.511	.783	
Estadístico exacto de Fisher	1.617			.551	
Asociación lineal por lineal	.222[b]	1	.638	.770	.413
N de casos válidos	31				

La liquidez actual o su reserva de seguridad financiera es * estrategia tipo b

Tabla 2.8 prueba chi^2 entre V_2 y V_3

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3.571[a]	3	.312	.399	
Razón de verosimilitudes	4.222	3	.238	.426	
Estadístico exacto de Fisher	3.177			.371	
Asociación lineal por lineal	.927[b]	1	.336	.457	.441
N de casos válidos	31				

Tabla 2.9 correlación de Pearson entre V_1 y V_2

Correlaciones

		Pic	Cam
Equipo Manual	Correlación de Pearson	.082	-.082
	Sig. (bilateral)	.661	.661
	N	31	31
Equipo No Automatizado	Correlación de Pearson	.284	-.284
	Sig. (bilateral)	.122	.122
	N	31	31
Proceso Semi-Automatizado	Correlación de Pearson	-.114	.114
	Sig. (bilateral)	.543	.543
	N	31	31
Automatizado No Computarizado	Correlación de Pearson	-.227	.227
	Sig. (bilateral)	.220	.220
	N	31	31
Equipo Computarizado	Correlación de Pearson	.309	-.309
	Sig. (bilateral)	.090	.090
	N	31	31
Sistemas Manufactura Integrada	Correlación de Pearson	-.404*	.404*
	Sig. (bilateral)	.024	.024
	N	31	31

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Discusión de los resultados

Derivado de los resultados que se obtuvieron, podemos decir que son consistentes con la hipótesis y se acepta ya que “Una alta capacidad tecnológica y una orientación estratégica progresivamente innovadora del empresario dan como resultado empresas mayor rendimiento y más competitivas para articularse al Clúster automotriz de la región Laja – Bajío”. Se obtuvo relación positiva entre variables de altas Capacidades Tecnológica y Orientación estrategica progresivamente innovadora con Tipo B, de igual forma se muestra en la tabla 2.1 la relación que existe entre la orientación tipo D y el uso de herramienta manual y y con la correlación de Pearson se puede observar que existe una correlación fuerte en la empresa CAP y los empresarios con capacidad tecnológica alta.

Conclusiones.

Las capacidades tecnológicas de las MIPYMES hoy en día son una área muy importante de estudio y en el presente trabajo de investigación se estudiaron desde un punto de vista relacionado con la orientación estratégica del empresario, donde se determinaron los siguientes resultados; consistente con la hipótesis, donde se puede inferir que la mayoría de las personas que contestaron que tienen uso de maquinaria manual se sienten más identificados con el empresario tipo D. Se puede inferir por los resultados mostrados en la Tabla 2.2 que existe una dependencia significativa entre la variable de maquinaria y equipo computarizado y el tipo de orientación estratégica B, consistente con la hipótesis, donde se puede observar que las empresas con un capacidades tecnológicas más avanzados (computarizado) tienen dependencia con una estrategia progresivamente innovadora la cual es la estrategia empresario tipo B.

Las capacidades tecnológicas si mantienen una correlación con la orientación estratégica del empresario debido a los datos que se encontraron en los análisis estadísticos de chi cuadrada como la que se aplicó a Sistemas de Manufactura Integrada con el tipo de orientación estratégica B que de acuerdo con el marco teórico citado es una orientación estratégica progresivamente innovadora. El

Clúster Automotriz de la zona estudiada Laja-Bajío es un clúster en crecimiento y aún no se ven reflejadas con tanta fuerza estas características sin embargo se encontró evidencia de que si existe tendencia hacia la innovación y que probablemente en algunos años la evidencia sea más fuerte si se llega realizar en un estudio similar debido a la experiencia y el que las empresas hayan acumulado. Se requiere que los empresarios reorienten su estrategia hacia el perfil A (Proactivo) y al CAP (Crecimiento antes que perennidad) para que las Pymes estudiadas en esta investigación evolucionen a integrarse en corto plazo en la cadena de valor del clúster automotriz de la región Laja-Bajío. Por los antecedentes teóricos de los estudios en este campo y objeto de estudio y los resultados de la investigación (Molina, R. *at. Al*, 2015) En este estudio se decidió llamarle a la variable orientación estratégica progresivamente innovadora debido a que las empresas están pasando una transición de lo tradicional a lo innovador, quizá algunas estén pasando un cambio generacional donde el nuevo dirigente tenga más conocimientos de la importancia de tener una estrategia innovadora. En cuanto a la cuestión de competitividad relacionada con la orientación estratégica se encontraron de que la mayoría de los empresarios piensa que ha tenido mejores rendimientos en los últimos dos años tanto empresas de baja capacidad tecnológica como empresas con una alta capacidad tecnológica cabe resaltar que derivado del de las pruebas estadísticas aplicadas podemos decir qué son las empresas con las capacidades tecnológicas más altas y la orientación estratégica hacia la innovación las que tiene la percepción que están teniendo una mayor competitividad y una mayor incremento de ventas en los últimos dos años En general y como consecuencia del crecimiento del clúster automotriz, las MIPYMES tienen la percepción que se está teniendo mayores rendimientos así como ventas.

Referencias

Aguilera, L., Rodríguez, R., González, M., (2011). *Estrategias empresariales para la competitividad y el crecimiento de las PYMES. Una evidencia empírica. Investigación y Ciencia, Septiembre-Diciembre, 39-48.*

Barney, J. B. (1991). *Firms resources and sustained competitive advantage. Joumal of Management, 17,99-120*

Bontis, N., Keow, W. C. C., & Richardson, S. (2000). Intellectual capital and business performance in Malaysian industries. *Journal of Intellectual Capital, 1(1), 85-100.*

Botero, P., Dary, L. (2014). *Internacionalización y Competitividad. Revista Ciencias Estratégicas, Julio-Diciembre, 187-196.*

Brusco, S. (1992), "*Small Firms and the Provision of Real Services" Génova, International Institute for Labour Studies*, 57 - 69.

Camisón, C. (1997). La competitividad de lapyme industrial española: estrategia y competencias distintivas. Madrid

Chudnovsky, D., y Porta, F., (1990*) "La competitividad internacional principales cuestiones conceptuales y metodológicas".*

Esser, K., Hillebrand, W., Messner, D., Meyer-Stamer, J., (1996). *"Competitividad sistémica: Nuevo desafío a las empresas y a la política". Revista de la CEPAL, Santiago 1996, No. 59, pág. 39 – 52.*

Edvinsson, L., Malone, M. (1997): *Intellectual capital. Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower, Harper Collins Publishers, Inc., 1.ª ed.*

Fine, Vardam, Pethick., *(2002). Rapid-response capability in value chain design. MIT, SLOAN Management Review.108 – 120.*

Grant, R. (1991). The resource-based theory of competitive advantage: Implications for strategy formulation. California Management Review, 33,114-135.

Garcia A., Serna H., Mejía, J., (2005). *La velocidad del cambio tecnológico empresarial como estrategia para sobrevivir. Revista de Ciências da Administração, Julio-Diciembre, 1-20.*

Hill, C. W. y Jones, G. R. (2005). *Administración estratégica: un enfoque integrado. México: McGraw Hill.*

Llinás, F., (1997). *"Competitividad internacional y estratégica de las empresas colombianas" Gestión. Universidad del Norte. 3: 1-23.*

MacKenzie, D. (1992). *'Economic and sociological explanation of technical change'. In R. Coombs, P. Saviotti and V. Walsh (eds.), Technological Change and Company Strategies: Economic and Sociological Perspectives. Harcourt Brace Jovanovich, London, pp. 25-48.*

Miles, G., Snow, C. Sharfman, P., (1993), "Industry variety and performance", Strategic Management Journal, Vol. 14, pp. 163-77.

Mintzberg, H. (1994), The Rise and Fall of Strategic Planning, New York: The Free Press

Molina, R., López, A., Contreras, R. (2015). What technological capabilities do manufacturing companies need for the coordination of an automotive cluster?. International Business Research; Vol. 8, No. 6.

Molina, R., (2014) "*Un fuerte crecimiento de las PYME desde la perspectiva de las competencias esenciales La empresa gacela"*. Universidad de Guanajuato. 55-60.

Molina, R., López, A., Contreras, R., (2014). Emprendimiento y MIPYMES Nuevo Balance y Perspectivas 1-50.

Molina, R., Ojeda, F., Ferrer, J., López, C., (2013), "Análisis estratégico y competitividad para el desarrollo de las MIPYMES". Fundación para el análisis estratégico y desarrollo de la pequeña y mediana empresa Ediciones Armida. 70 – 95.

Moreno, A., y Casillas J., *(2000) "High-growth enterprises (gazelles): an conceptual framework".*

Pérez, C., (2009), Técnicas de análisis de datos con Spss15. Madrid España, Edición 1, 647-668.

Porter, M., (1990) *The Competitive Advantage of Nations., New York: The Free Press Porter.*

Rendón, A., Morales, A., (2000). *La competitividad industrial, su medición. Política y Cultura, 187-213.*

Salazar, D., Rodríguez, M., Fleitas, M., Hernández, I., *(2010). Estrategia para integrar la gestión del capital humano a la gestión empresarial. Ingeniería Industrial, XXXI. 1-10.*

Suñol, S., (2006). *Aspectos teóricos de la competitividad. Ciencia y Sociedad, XXXI abril-junio, 179-198.*

Tushman, M. L. and L. Rosenkopf (1992). Organizational determinants of technological change: Toward a sociology of technological evolution, *Research in Organizational Behavior, 14, pp. 311-347.*

Ulrich, K., (1995). *The role of product arquitecture in the manufacturing firm. Research policy v. 24.*

Vivanco Jesús Salvador, Aguilera Enríquez Florido Luis, González Adame Martha (2005) *"El desarrollo de las pymes en base a estrategias financieras y su internacionalización"*

Wernerfelt, B. (1984). *A resource-based view of the firm. Strategic Management Journal, 5, 171-180.*

http://www.sapuraiya.com/s

http://www.inegi.org.mx/

Importancia de los costos para las microempresas textiles en zonas rurales de Yucatán

Silvia Guadalupe Ceballos López
Sheila Elisa Carlin Rivero

Resumen

Las empresas ante el comercio globalizado requieren hacer frente a los retos a través de fortalecer con la inversión en su estructura y procesos para lograr su producción y con los recursos disponibles; donde las empresas de menor tamaño no pueden competir por el escaso capital con el que cuentan, por lo que sus procesos son simples y desconocen la forma de hacer frente a su competencia por carecer de conocimientos y herramientas administrativas. Entre los procesos básicos en la operación de una empresa sin importar su tamaño está el de contar con un sistema de costos que permita información veraz y oportuna del producto, producción y operación. En Yucatán el sector textil se ha mantenido en forma importante en las comunidades como es el caso de Huhí por la elaboración de bolsas de vestir como principal actividad con la que se sostienen las familias, en donde se realizó el presente trabajo, teniendo como sujeto de estudio al dueño que dirige la actividad, cuya finalidad es identificar la forma como determinan sus costos, su organización y procesos. En donde se encontró que en más de la mitad de los casos no incluyen todos los elementos del costo, siendo su administración empírica, carecen de conocimientos sobre técnicas administrativas que les permitan generar información confiable de sus costos, siendo parte importante de la actividad la participación de la familia, quienes pueden determinar las partes de sus procesos productivos pero no pueden describirlo cuantificando sus etapas de producción, lo que los limita para fijar los precios de sus productos y en consecuencia sus ventas al mayoreo.

Palabras clave: Microempresas familiares- Yucatán, microempresas textiles-costos, microempresas rurales-Huhí Yucatán.

Introducción

Las empresas sin importar su tamaño son el pilar económico del lugar donde se establecen, en consecuencia su estabilidad es importante, ya que al ofertar sus productos participan en el mercado de bienes y servicios, lo que permite a quienes participan la generación de ingresos y de empleo; sin embargo no todas las empresas al iniciar sus operaciones son capaces de mantenerse estables. En consecuencia las empresas requieren de conocer cuál es la situación de su negocio, por lo que requieren en primera instancia conocer lo que les cuesta su producción, ya que “las empresas que obtengan información confiable, oportuna y relevante sobre sus costos, estarán en la posibilidad de competir y enfrentar los cambios actuales.” García (2008, pp.1).

Cuando se observa lo que requiere una empresa para lograr una producción continua, no es suficiente considerar los insumos de la producción del mes, toda vez que las empresas manufactureras deben de contar con procesos que aunados a la mano de obra logren la fabricación de sus productos, donde necesariamente la maquinaria juega un papel trascendental en los compromisos adquiridos, sin embargo existen empresas que por su tamaño y capacidad de producción no cuentan con el capital necesario para adquisición de maquinaria especializada, como es el caso de las microempresas, quienes “requieren de adaptar sus procesos y adecuar su equipamiento para cubrir sus necesidades de producción” Valdez , L. (2014).

En el estado de Yucatán el sector textil llegó a su gran auge con la época del llamado oro verde “el henequén” que generó la presencia de la gran industria, sin embargo con la guerra de castas, y la llegada de la era del plástico, este sector prácticamente desapareció del estado, Ceballos (2015), emergiendo en las comunidades nuevamente el sector textil de manera incipiente en varias ramas como la ropa típica, el calzado y la elaboración de bolsas, donde las familias han logrado pasar de la elaboración de una pieza para su uso a la producción de líneas de productos, los cuales adquieren almacenes para su venta en el sector turístico y para el consumo local.

En este sentido puede observarse el gran contraste del sector textil de los años 40, donde las haciendas henequeneras marcaban la pauta de la economía, en

comparación con el sector hoy, donde sobresalen varias comunidades en el interior del estado donde se reconoce a la comunidad por la actividad preponderante enfocada al sector textil teniendo al frente al jefe de familia quien cuenta como fortaleza en la empresa con sus habilidades para la realización de sus productos y la fuerza de la familia que participa activamente para el logro del producto y su venta como sustento familiar.

En un mercado competitivo, los costos son la única variable que la empresa tiene bajo su control, de acuerdo con García (2008, pp1) si se toma en cuenta que la variable precio no puede ser controlada y que ésta es la que afecta de manera directa al volumen.

Lo que deja ver la importancia del presente estudio para identificar como reconocen lo que les cuesta la realización de su producto para poder realizar la gestión pertinente para ofertarlo en un mercado tan competido como es el de la elaboración de bolsas de vestir que realizan como actividad preponderante las familias en la comunidad de Huhí, Yucatán.

Justificación

En Yucatán hoy por hoy las empresas manufactureras en el sector textil son las que tienen una actividad importante, destacando este sector como actividad principal en distintas comunidades rurales, donde por su número de participantes incluyendo los miembros de su familia son consideradas de tamaño micro.

Las microempresas son de fácil creación y su capacidad de adaptarse al pedido del cliente es tan flexible que garantizan sus ventas, pero su escaso capital de trabajo, conformación y exceso de funciones, les impide contar con preparación empresarial, lo que deja ver su incapacidad para implementar técnicas que les permitan controlar sus procesos y operaciones y en consecuencia optimizar sus recursos financieros., haciendo inminente su probabilidad de cierre.

En el sector textil, es importante conocer los procesos por los cuales se lleva a cabo la manufactura para que se puedan cuantificar los costos de producción, los

cuales se deben conocer al momento en que se generan, aun cuando se traten de empresas de menor tamaño; toda vez que vender los productos con el desconocimiento de los costos, puede provocar que los compradores se lleven el capital de trabajo de las organizaciones productivas de menor tamaño, haciendo imposible la recuperación de lo invertido en la operación de la empresa.

La actividad productiva en el sector textil es importante en el estado de Yucatán, en donde destaca el municipio de Huhí, siendo la actividad principal de los microempresarios la producción de bolsas de vestir de tipo piel, las cuales son del agrado de los consumidores, por lo que este producto es adquirido en varias tiendas de la ciudad de Mérida. Es importante señalar que en la ciudad existen muchas opciones de diferentes proveedores de varias partes del país, que se pueden adquirir a altos precios; siendo las bolsas que provienen de Huhí de calidad similar, éstas son vendidas en los almacenes de la ciudad, pero a un precio por debajo de los demás oferentes del mismo producto, lo que justifica la importancia del estudio.

Por lo cual es importante identificar los costos en los que incurre al elaborar su producto así como las implicaciones de lograr una producción; considerando el tamaño de las empresas esta situación puede convertirse en riesgo, como es el caso de las microempresas con el capital escaso, lo que muestra el valor del presente estudio, ya que la microempresa al conocer la información sobre lo que le cuesta su producto, su capacidad de elaborar más de una unidad y sus posibilidades para adquirir compromisos de producción les permitirá continuar en su sector. Por lo que el presente trabajo se enfoca al estudio de los costos y el impacto en las microempresas textiles que brindan la posibilidad de un ingreso a las familias que habitan en las zonas rurales en particular las productoras de bolsas de vestir de Huhí.

Siendo los objetivos del estudio los siguientes:

Identificar la forma en que obtienen el costo de sus productos y sus implicaciones en la producción los microempresarios rurales de Huhí.

Así mismo se plantean objetivos complementarios para mejor conocimiento al realizar el estudio.

- Identificar las características de las microempresas que producen bolsas de vestir de Huhí en cuanto a su antigüedad y número de integrantes.
- Identificar qué elementos del costo toman en consideración para determinar el mismo.
- Identificar los procesos por los que pasa el producto para su elaboración y considerar los elementos del costo en que se incurren.

Por lo anterior se plantea las siguientes interrogantes ¿Qué elementos incluye el microempresario en el costo de producción de las bolsas de vestir?, ¿Cuenta con información actualizada sobre los costos de sus operaciones el microempresario de Huhí? ¿Cuáles son los procesos por los que pasa el producto para su elaboración?

Marco referencial

Para abordar el contexto en el cual se apoya el presente trabajo es importante considerar las dimensiones de las empresas en el país, para poder situar la que corresponde a las empresas objeto de estudio, para ello se inicia la revisión de literatura con la clasificación de empresas.

En el país se cuenta con empresas de diferente tamaño por ello en el Diario Oficial de la Federación (2009) “Se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, de conformidad con los siguientes criterios:

Tabla 1: Tamaño de las empresas (MYPYMES)

Estratificación				
Tamaño	**Sector**	**Rango de número de trabajadores**	**Rango de monto de ventas**	**Tope máximo combinado***

			anuales (mdp)	
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta $4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde $4.01 hasta $100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde $4.01 hasta $100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde $100.01 hasta $250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde $100.01 hasta $250	250

Fuente: tamaño de las MYPYMES de acuerdo a la Ley para el desarrollo de la competitividad de las micro,pequeñas y medianas empresas.

Tal y como puede observarse en la tabla la clasificación de empresas permite observar no solo la dimensión en cuanto a número de integrantes, sino también en cuanto ingresos, donde se percibe que el menor nivel corresponde a las microempresas.

Las empresas de menor tamaño en el país denominadas microempresas se encuentran dentro del rango de hasta 10 trabajadores. Esto aplica para cualquier giro o actividad económica, tal y como se ilustra en la tabla anterior.

Enfocándose a la dimensión de las microempresas, la importancia de su determinación es compartida por autores como Cardozo (2006, p.29), quien manifiesta que “la microempresa, tradicionalmente ha sido incorporada en la categoría de pequeña y mediana empresa (pyme); no obstante por sus propias dimensiones, requiere de un acercamiento conceptual y contextual que permita evidenciar su realidad como una unidad productiva de pequeña escala, con capacidad real de generar empleos a un máximo de diez trabajadores, que posee características de flexibilidad que la hacen capaz de ajustarse a condiciones de mercado y mantener condiciones de productividad registradas y con control contable, y bajo la premisa de que la tecnología es la clave fundamental para la competitividad”.

En México “la importancia de la micro y pequeña empresa de acuerdo con Carrasco (2005) radica en la cantidad de establecimientos de éste tipo que existen en el país, pero estas empresas no solo adquieren importancia en el ámbito nacional, sino también en el internacional.”

El mismo autor indica que “este tipo de entidades han proporcionado una de las mejores alternativas para la independencia económica, estas empresas representan una gran oportunidad, a través de la cual los grupos en desventaja económica han podido iniciar y consolidarse por méritos propios.”

De acuerdo a lo anterior, las microempresas son grupos económicos particulares que empiezan con pocos insumos y herramientas a desarrollar un negocio el cual les ayuda a su manutención.

Entre las características de la micro y pequeña empresa, Carrasco (2005) las enlista como sigue:

- Componente familiar.
- Falta de formalidad.
- Falta de liquidez.
- Problemas de solvencia.

Así mismo también indica que “en México las micros y pequeñas empresas comparten los siguientes rasgos en cuanto a sus recursos: operan con escalas bajas de producción, utilizan tecnologías adaptadas, son de propiedad familiar y su financiamiento procede de fuentes propias.” Carrasco (2005)

El mismo autor menciona que “integran sus actividades en ventas, administración y producción”; y que entre los “diferentes tipos de microempresas se encuentran familiares, competitivas y ligadas a consorcios.” Carrasco (2005)

En el entorno empresarial es posible observar otra clasificación de empresas entre las que destacan las industrias, las cuales son agrupadas dependiendo de su actividad preponderante, por lo que a continuación se aborda a detalle lo concerniente a la industria manufacturera.

Para comprender el término de manufactura de acuerdo con Pérez (2009), lo define como “la fabricación de bienes y artículos a mano o especialmente por maquinaria, frecuentemente en gran escala y con división de trabajo”, este mismo autor lo interpreta como “una serie de actividades y operaciones interrelacionadas que involucran el diseño, selección de materiales, planeación, producción, aseguramiento de calidad, administración y mercadeo de bienes discretos y durables de consumo.”

Entendiéndose esta serie de actividades o pasos como proceso “cualquier actividad o grupo de actividades mediante las cuales uno o varios insumos son transformados y adquieren valor agregado, obteniéndose así un producto para un cliente”. Carro, González (2012)

Al respecto Groover (1997) indica que “para operar en forma efectiva, una empresa manufacturera debe tener sistemas que le permitan lograr eficientemente el tipo de producción que realiza, los sistemas de producción consisten en mano de obra, equipos y procedimientos diseñados para combinar los materiales y procesos que constituyen sus operaciones de manufactura.”

Con base en lo anterior se puede ver que la manufactura no depende del tamaño de la empresa, sino de las acciones que ésta realiza para pasar de materia prima a

producto terminado, por lo que también se pueden encontrar empresas de diferente tamaño.

Con referencia a las empresas de menor tamaño se puede hacer referencia a la definición planteada por Arias, (1986) “se llama pequeña industria porque elabora todo el producto de que se trate y lo vende terminado. El proceso de producción se realiza en el ámbito local. Por lo general, tiene un número menor de máquinas que las maquiladoras y funciona como empresa familiar o negocio individual. Esta modalidad también empezó a surgir en la última década y a proliferar de unos cinco años a la fecha en multitud de comunidades rurales.”

El papel de la empresa no se limita a recuperar su inversión sino también obtener ganancias. Para conocer sí la actividad empresarial obtiene ganancias es importante contar información sobre lo que cuesta la producción, por lo que los costos se han considerado una importante fase en las empresas desde décadas atrás, de acuerdo con Ortega (1969) **“**surgió originalmente en las organizaciones fabriles y su aplicación a los otros campos cristalizó en una etapa posterior, cuando ya se habían advertido los beneficios que brindaba su técnica y se evidenciaban las ventajas de hacerla extensiva a nuevas áreas.”

La identificación del costo de un producto, es indispensable en las empresas toda vez que no solo elaboran una unidad de un producto, sino que las empresas van desarrollando una variedad de productos y que al ofertarse permiten la posibilidad de conocer las preferencias de los clientes, lo que implica prepararse para una producción continua.

Se puede decir que el “costo es considerado como el valor monetario de los recursos que se entregan o prometen entregar a cambio de bienes o servicios que se adquieren.” García (2008). Es decir los materiales indispensables y otros elementos para poder generar el producto requieren tomarse en consideración. “En el momento de la adquisición se incurre en el costo, el cual puede beneficiar al periodo en que se origina o a uno o varios periodos posteriores a aquel en que se efectuó.” García (2008).

Para conocer el impacto de lo que cuesta la adquisición de los insumos y su armonización para la elaboración de un producto, es importante crear un sistema que permita obtener información básica para la toma de decisiones en las empresas y que permita conocer el comportamiento del costo en las empresas y su efecto financiero, por ello es importante que las empresas implementen su contabilidad de costos.

García (2008) indica que “la contabilidad de costos es un sistema de información empleado para predeterminar, registrar, acumular, controlar, analizar, direccionar, interpretar e informar todo lo relacionado con los costos de producción, venta, administración y financiamiento.”

En opinión de Huicochea (2003) “La contabilidad de costos es una rama de la contabilidad general que registra, controla e informa, con mayor grado de análisis.” En este sentido indica que “los objetivos principales de la contabilidad de costos son informar analíticamente del comportamiento de la función de producción, así como de su actividad específica y su actividad económica en general.”

Los costos forman parte de los procesos que brindan información básica de la actividad cotidiana de la empresa ya que “si se considera el carácter analítico de las cuentas de costos, se puede decir que constituyen el punto de partida o núcleo del control presupuestal, y que este será tan eficiente como lo sea el sistema de costos establecidos.” Huicochea (2003)

El mismo autor indica que “controlar significa ejercer dominio sobre una cosa. Dentro de una empresa, en general, y dentro de una empresa manufacturera, en particular, el control implica aspectos esenciales, que lejos de oponerse se complementan y convergen en una finalidad suprema: el abatimiento constante e inexorable de los costos como vía segura para el incremento de las utilidades y para la supervivencia dentro de un medio económico cada vez más competitivo.” Huicochea (2003)

Con base en lo anterior, se puede observar que los costos son parte importante en la operación de las microempresas, para su estabilidad así como lo que implica poder sostener su producción, ya que también hay un costo de transformar los insumos

en productos terminado. Dado que si los costos de producción de la empresa son muy altos, se tendrá que aumentar el precio del producto para recuperar el capital invertido, sin embargo es importante considerar que existen otros productores compitiendo por lograr vender su producción, que podrían ofrecer su producto a un menor precio porque conocen sus costos y los controlan o porque quieren captar clientes y ocupar el mercado.

Metodología

La investigación se realizó teniendo como sujetos de estudio a los microempresarios que administran la actividad de producción de bolsas de vestir del sector textil, ubicados en el municipio de Huhí, Yucatán, por medio de la técnica de entrevista mediante un cuestionario estructurado, el estudio es de tipo cualitativo a un nivel exploratorio descriptivo, mismo que fue transversal y expos facto.

Para la selección de la muestra se establecieron delimitaciones: en cuanto a la actividad económica que dirigen, participen desde uno hasta 10 participantes, para que se estandarice a tamaño micro, que realicen todo el proceso para transformar materia prima en producto terminado, que cuenten con el capital de trabajo propio para realizar su producción, que la actividad económica se situé en la comunidad de Huhí, que la actividad de elaboración de bolsas de vestir fuera su principal ingreso, que la gestión de la actividad fuera liderada por los propios integrantes de la actividad.

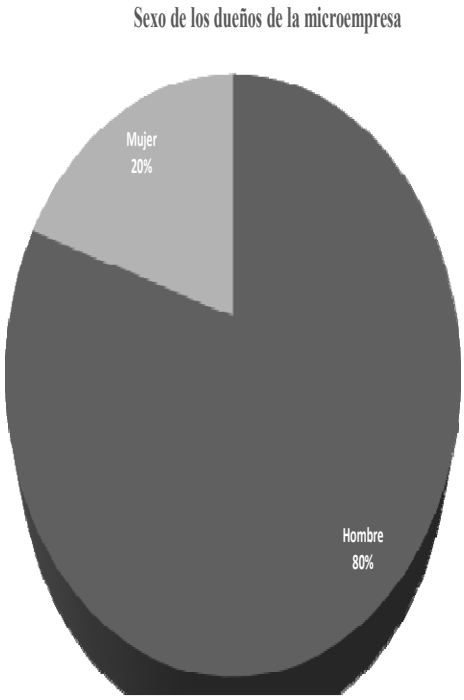
El presente forma parte de los estudios realizados que conforman el proyecto “Factores clave en la gestión de las pequeñas empresas en Yucatán para la sustentabilidad en su sector”, diseñado por la Dra. Silvia G. Ceballos López, como continuidad de la tesis doctoral “Gestión y capacidad productiva de las unidades de producción del vestido”. El proyecto tiene la finalidad de contribuir al desarrollo local por medio de la investigación acción; mismo en el que participan académicos y estudiantes en el grupo académico y de investigación denominado “Desarrollo organizacional de mipymes sustentables en el sureste mexicano”.

Resultados

En el estudio exploratorio previo se localizaron 30 empresas, donde 5 decidieron no participar y 5 no cumplían con todas las delimitaciones, por lo que las microempresas analizadas en este estudio fueron 20, mismas que cumplieron con las siguientes delimitantes: contar con máximo 10 participantes, realizar todo el proceso para transformar materia prima en producto terminado, contar con el capital de trabajo propio para realizar su producción, la actividad económica se sitúa en la comunidad de Huhí, la actividad de elaboración de bolsas de vestir es su principal ingreso y la gestión de la actividad es liderada por los propios integrantes de la actividad.

La información resultante fue proporcionada por los entrevistados quienes tienen a cargo la actividad económica, en donde se encontraron las siguientes características como parte del estudio exploratorio.

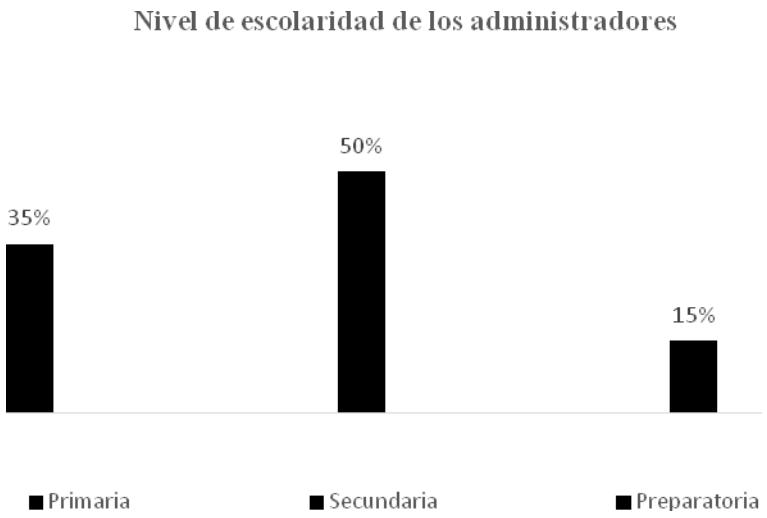
Se pudo observar que quienes administran las microempresas que producen bolsas de vestir a pesar de estar situadas en una zona rural, no todas son dirigidas por hombres, encontrándose la siguiente información en relación al sexo de los propietarios quienes administran a las microempresas, información que se presenta en la gráfica 1



Gráfica 1 Fuente: Elaboración propia

La información recolectada muestra que los dueños de las microempresas el 80% de los encuestados son hombres y el 20% restante mujeres.

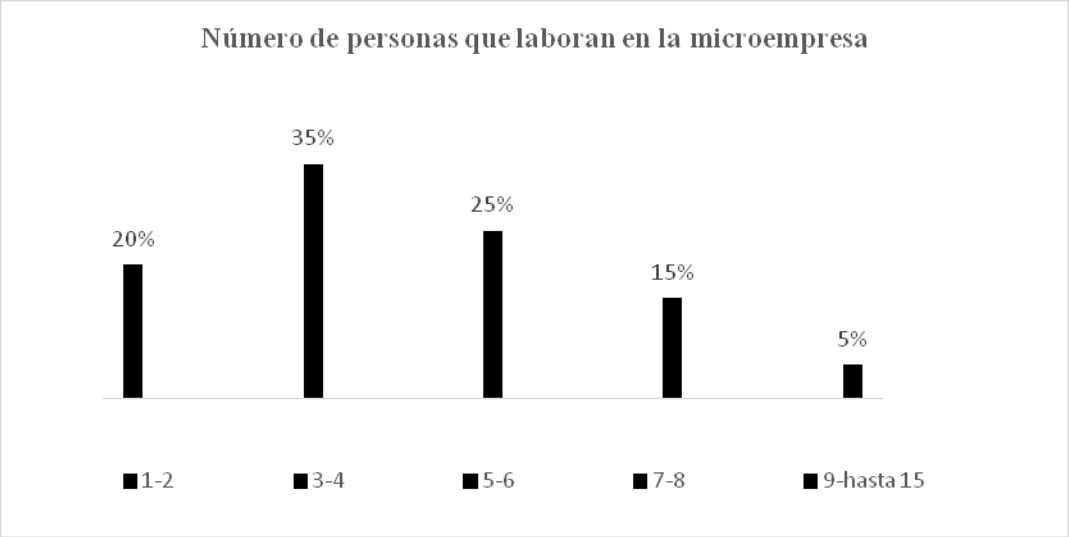
Para identificar la forma en la que implementan procesos para la operación de su empresa, se les preguntó su escolaridad, donde se solicitó información sobre el grado que habían cursado quienes administran el negocio, obteniéndose el resultado que se presenta en la gráfica 2.



Gráfica 2 Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 2, se puede observar que la mitad de los entrevistados tiene secundaria, el 35% cuenta con primaria concluida y solamente el 15% restante tiene preparatoria concluida. De acuerdo a las modificaciones establecidas respecto a la escolaridad en México, que incluye de preescolar hasta preparatoria terminada, se puede decir que más del 75% no cuenta con escolaridad básica.

Así mismo al entrevistar a los dueños de la actividad económica se les preguntó acerca de sus colaboradores en la elaboración de su producto. Información que se presenta en la gráfica 3.



Gráfica 3 Fuente: Elaboración propia

Con relación al número de personas que laboran en las microempresas participantes en el estudio, se pudo observar que el mayor rango se da entre 3 y 4 participantes con el 35%, seguido de quienes tienen entre 5 y 6 participantes con el 25% y en tercer término, con el 20% tiene entre 1 y 2 participantes; el 15% tiene entre 7 y 8; y el 5% restante se agruparon aquellas empresas con escasos participantes que se encuentran entre 9 y hasta 15 trabajadores.

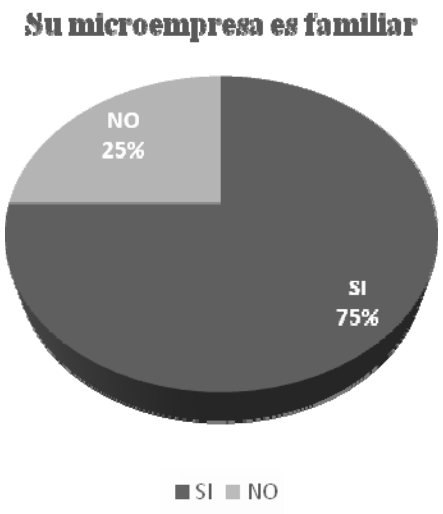
Para conocer los trabajadores que eran parte de la familia entre los que se encuentran hijos(as), esposa(o), hermanos(as), primos(as) sin incluir al dueño se obtuvo la información que se encuentra en la gráfica 4.



Gráfica 4 Fuente: Elaboración propia

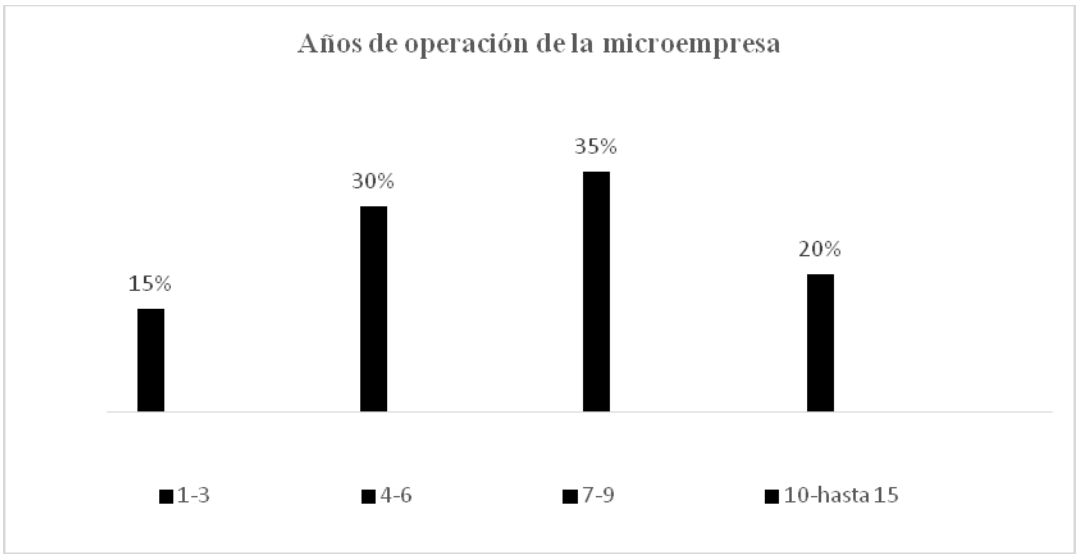
Con relación al número de personas familiares que laboran dentro de la microempresa sin incluir al dueño se encontró que el mayor porcentaje cuenta con 1 trabajador con el 45%; seguido de aquellas empresas que cuentan con 2 trabajadores con el 30%; el 10% menciona no tener trabajadores familiares, otro 10% tiene 4 trabajadores; y el 5% restante cuenta con 3 familiares participando en la empresa. Se pudo observar como constante en los casos que participa la esposa e hijo principalmente.

Así mismo a los entrevistados se les preguntó si consideraban su empresa como familiar, en donde se encontró que quienes dirigen las empresas solo el 75% percibe como familiar, donde se puede observar que aun cuando el 25% indicó que no es familiar, al comparar los resultados presentados en la gráfica anterior se puede observar que si tiene algún familiar participando, en un 15% de esos casos; por lo que es muy claro que si la participación de la familia se da en actividades que aportan poco al producto, no lo perciben como una empresa familiar. La información se presenta en la gráfica 5.



Gráfica 5 Fuente: Elaboración propia

Con relación a la antigüedad que tienen dentro del sector textil, se les preguntó sobre los años que llevaban realizando dicha actividad, la información se presenta en la gráfica 6.

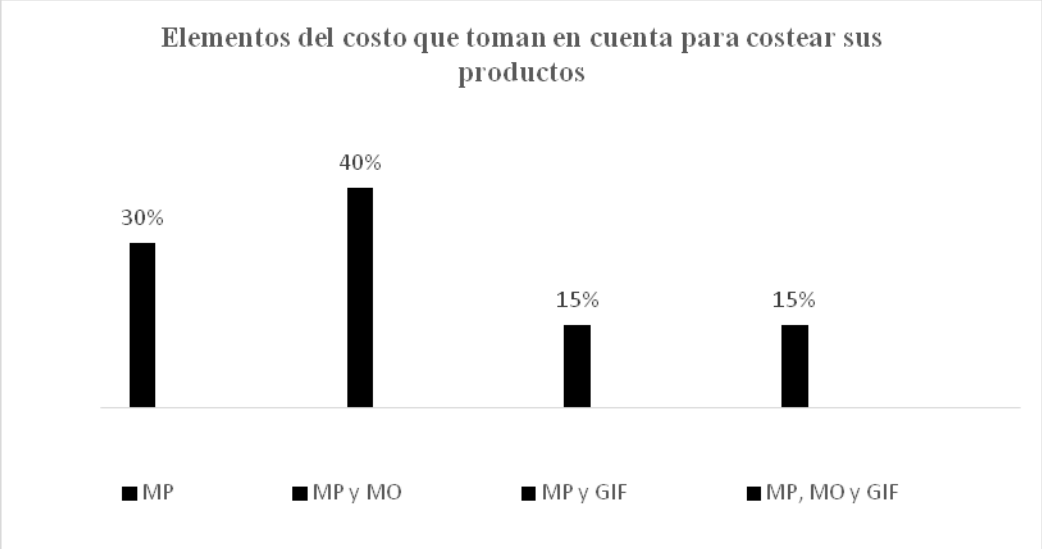


Gráfica 6 Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en la gráfica 5 que las empresas tienen un período de existencia bastante favorable ya que se observa que el mayor rango se encuentra entre

7 y 9 con el 35%, seguidamente en el rango de 4 a 6 años con el 30%, por lo que se puede afirmar que las microempresas estudiadas superan las estadísticas que indican que las microempresas y emprendimientos sin preparación cierran al segundo año; ya que si se agrupan los rangos, se tiene que el 65% de las microempresas participantes en el estudio van entre 4 a 9 años, aunado al rango de casos aislados agrupados en el último rango del 20% de las empresas que tienen entre 10 a 15 años. Por lo que se puede ver que únicamente el 15% de las empresas del estudio podrían estar pasando su periodo de estabilidad representadas en la gráfica en el rango entre 1 y 3 años.

En relación a los elementos del costo que los microempresarios entrevistados incluyen dentro del cálculo del costo de su producto, se agrupo la información obtenida en la gráfica 7.



Gráfica 7 Fuente: Elaboración propia

Al realizar un análisis de las respuestas obtenidas; se encontró que los entrevistados no cuentan con registros o procedimientos que les permitan identificar todos los elementos del costo, indicadores que se presentan en la gráfica 7., donde se encontró que el 40% incluye materia prima y mano de obra; seguido del 30% que solo incluye materia prima, y solo el 15% incluye materia prima y gastos indirectos; y únicamente el 15% restante incluye los 3 elementos del costo (materia prima, mano de obra y gastos indirectos). Tal información si se relaciona con el nivel educativo se

puede observar que carecen de escolaridad básica y formación administrativa, lo que justifica la forma de considerar lo que les cuesta su producto, que les puede limitar en su capacidad para su producción y en consecuencia el control de sus costos y su fijación de precios.

Dentro del proceso que identifican los entrevistados para la producción de bolsas de vestir, se encontró que consideran las siguientes partes:

Pedido: en esta parte se hace encargo o pedido del producto por parte del cliente.

Diseño: en este punto se hace una muestra con la que se calcula la materia prima necesaria para la elaboración.

Compra: Se refiere a la compra la materia prima que se utilizará en el pedido.

Molde: se realiza el molde o muestra del producto que servirá de referencia para la producción del modelo.

Corte: se dispone los materiales para poder cortar las piezas de las cuales se compone el diseño.

Pegado: este paso es en que se difiere en cuanto a los productores, no todos realicen el pegado de las piezas antes de la costura.

Costura: en este paso se realiza la costura de las partes principales del producto.

Acabado: en esta etapa se detalla el producto y algunos adicionan alguna etapa o detalle al producto.

Se puede decir que son 8 etapas las que consideran los entrevistados como parte del proceso. Así mismo se pudo observar como al enlistar incluyen los materiales para el corte y la participación de las personas que realizan algunos procesos relevantes. Al realizar las entrevistas y el análisis de la información se pudo observar que los procesos en general están identificados y los de mayor relevancia se realizan por el propio dueño, en compañía de un familiar cercano.

El corte, pegado, costura y acabado se puede decir que existe concordancia en la respuesta y que es en donde reside la importancia dentro del proceso de producción que llevan a cabo. Por lo tanto la mano de obra es de vital a la hora de tomarla en consideración como una parte importante dentro del cálculo del costo del producto.

Conclusiones

Se puede decir que en la población estudiada la actividad preponderante es la producción de bolsas de vestir, información que se pudo constatar en el trabajo de campo, ya que se realizó un estudio exploratorio previo encontrando en promedio 30 posibles sujetos de estudio, que se dedican a esta actividad.

Al realizar el estudio en Huhí se concretó la participación de 20 dueños de microempresas, la mayoría de las actividades son familiares; entrevistando a los dueños que administran su actividad económica, donde se encontró que realizan sus procesos de manera empírica ya que más del 75% no cuenta con escolaridad básica, ni formación empresarial en el 100% de los casos. Así mismo su actividad se desarrolla principalmente con la participación de familia, y de manera especial el dueño realiza los procesos relevantes en compañía de la esposa e hijo, también se pudo observar que varias cuentan ya con la participación de otras personas ajenas a la familia quienes son principalmente vecinos.

Con respecto a los costos los casos estudiados no cuentan con información real y actualizada sobre la situación de sus costos, ya que no consideran e identifican todos los elementos del costo en la mayoría de los casos, si se relaciona con su escasa escolaridad y la ausencia de formación administrativa, se puede explicar por qué consideran principalmente la materia prima, ya que es donde invierten más para realizar su producto y el dinero que erogan para pagar la participación de las personas principalmente ajenas a la familia, y participan en los procesos; toda vez que se encontró que principalmente es la materia prima y la mano de obra lo que identifican en su costo, seguido de un tercio de la población que solo considera costo la materia prima, y son pocos los entrevistados que incluyen los 3 elementos del costo materia prima, mano de obra y costos indirectos, lo que deja ver los efectos de la falta de formación empresarial, toda vez que los limita para conocer con exactitud sus costos, poniendo en riesgo el capital de trabajo de cada microempresa.

Con relación al proceso productivo se puede observar que tienen claro las etapas, aun cuando carecen de preparación técnica en ese sentido, situación que se puede explicar debido a que el dueño participa activamente en la producción en más de dos

etapas además de sus actividades en la gestión de actividad que realiza de manera empírica.

Con base en los resultados obtenidos se puede decir que los productores de bolsas de vestir de Huhí carecen de conocimientos técnicos y administrativos, que les permitan contar con información completa sobre sus costos, lo que los limita para elaborar una producción constante de sus productos, así como datos actualizados que les permita tomar decisiones para fijar precios y establecer ventas al mayoreo. Lo que demuestra la necesidad de capacitación en el área y para sistematización de la información que les permita conocer lo que les cuesta su producto y en consecuencia su producción y capacidad para establecer ventas al mayoreo con mayor certeza.

La información recolectada por académicos y estudiantes participantes que conformaron los trabajos de investigación permitió establecer una vinculación con la comunidad, donde posteriormente se dio asesoría a cada productor durante 14 visitas donde se compartieron conocimientos empresariales fuera del aula, con la participación de estudiantes y académicos liderados por la Dra. Silvia Ceballos López. Estableciendo un trabajo a nivel investigación acción como parte del proyecto que se desarrolla por el grupo académico y de investigación Desarrollo organizacional de Mipymes sustentables en el sureste mexicano.

REFERÉNCIAS

Arias, P. (1986). *Maquila, pequeña industria y trabajo a domicilio en los Altos de Jalisco.* Revista relaciones 28, otoño 1986, vol. VII, 14. Recuperado el 3 de julio de 2014 de http://www.colmich.edu.mx/relaciones25/index.php/component/acesearch/search?query=patricia%20arias

Cardozo, E. R. (2006). La conceptualización de microempresas, micro-emprendimientos y unidades productivas de pequeña escala. Recuperado el 3 de Julio de 2014, de COPERNICO: http://copernico.uneg.edu.ve/numeros/c06/c06_art03.pdf

Carlin, S. (2015). *Los costos de las microempresa de bolsas de vestir de Huhí, Yucatán y su impacto en la producción*, Proyecto FCA-UADY en Academia Journal marzo, Tabasco 2016.

Carrasco, A. (2005). *La micro y pequeña empresa mexicana.* Observatorio de la Economía Latinoamericana. Número 45. Recuperado de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/index.htm

Carro, R., & González, D. (2012). *El sistema de producción y operaciones.* Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional del Mar de Plata. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1606/1/01_sistema_de_produccion.pdf

Ceballos, S. (2014). *Gestión y capacidad productiva de las unidades de producción del vestido. El caso de la comunidad CEC de Izamal, Yucatán*. Tesis Doctoral UNAM-FCA.

Ceballos, S. (2015). *Factores clave en la gestión de las pequeñas unidades familiares.* FCA-UADY.

Diario oficial de la federación (2009) *Nueva estratificación de las pymes, México* Recuperado el 9 de diciembre del 2012. http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009

García, J. (2008). *Contabilidad de costos*. México: McGraw-Hill. Tercera edición.

Groover, M. (1997). Fundamentos de manufactura moderna: materiales, procesos y sistemas. México: Pearson Prentice Hall.

Huicochea, E. (2003). *Contabilidad de costos.* México: Trillas. Segunda edición.

Obando, J., Rojas, L., y Zevallos, E. (2008). *Características de las microempresas y sus necesidades de formación en Centroamérica y República Dominicana.* San José, C.R. Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECC).

Ortega, A. (1969). *Contabilidad de costos.* México: UTEHA. Tercera edición

Parra, E. (2006) *La problemática de la microempresa rural.* Revista trimestral Latinoamericana y Caribeña de desarrollo sustentable. No. 13. (V,4). Recuperado

el 9 de diciembre del 2014 de http://www.revistafuturos.info/futuros13/microempresa_rural2.htm

Pérez, O. (2009). *Elaboración de cuadernillo de apuntes: Sistemas de manufactura. Tecnológico de estudios superiores del oriente del estado de México.* Estado de México. Recuperado el 9 de diciembre de 2014 http://www.tesoem.edu.mx/alumnos/cuadernillos/2009.020.pdf

Determinantes de crecimiento empresarial desde un análisis de ratios económicos y financieros. Caso: CEMEX, S.A. B. de C.V.

Deyanira Bernal Domínguez

DETERMINANTES DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL DESDE UN ANÁLISIS DE RATIOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS. CASO: CEMEX, S.A. B. DE C.V.

RESUMEN

Los micro, pequeños y medianos negocios son los más representativos en la economía de un país y se ha demostrado según De Geus, A. en 1998 que los micro negocios tienen un promedio de vida entre 12 y 15 años. Asimismo, la falta de cultura organizacional, liderazgo y poca aplicabilidad de modelos económicos y financieros ocasiona el cierre de sus puertas aseveran Amat,O. y Lloret,P. (2014) y Blázquez, F., Dorta, J.A. y Verona, M.C. (2006). Por lo anterior, la pregunta que guía a este capítulo es: ¿cuáles ratios financieros se correlacionan con el crecimiento de la empresa Cemex? La metodología que se aplicó fue mixta basada en un estudio de caso, la emisora Cemex, toda vez que se encuentra en las primeras diez empresas más importantes en México según la revista Expansión al 2015. Se seleccionaron variables independientes, cuantitativas las cuales son: utilidad de operación, utilidad neta, costo de ventas, activo total, activo fijo neto, activo circulante, pasivo total, pasivo circulante, pasivo a largo plazo, capital contable. La variable dependiente fue crecimiento empresarial medido con el aumento de los ingresos por ventas. Se utilizó información financiera publicada al cierre de 2014 en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) de la base de datos de Economatica. Los índices de correlación se calcularon mediante análisis de regresión lineal bivariada en el SPSS. Los hallazgos principales fueron que el crecimiento empresarial de Cemex es de tipo inorgánico, el cual se basa en mayor medida en aumentar las ventas a través de alianzas estratégicas en Europa y Asia; lo cual le permite aumentar su participación de mercado. Se contrasta con los resultados del análisis de tendencias donde se observa que los ratios que mostraron mayores índices de correlación positiva fuerte fueron: activo corriente,

pasivo corriente y costo de ventas; y los índices de correlación positiva moderada: activo total y pasivo total.

PALABRAS CLAVES:

Crecimiento empresarial, financiamiento, activo circulante, pasivo circulante, costo de ventas.

DETERMINING BUSINESS GROWTH FROM AN ANALYSIS OF ECONOMIC AND FINANCIAL RATIOS. CASE: CEMEX, S.A. B. DE C.V.

ABSTRACT

The micro, small and medium businesses are the most representative in the economy of a country and has been shown according to De Geus, A. in 1998 that micro businesses have a life expectancy between 12 and 15 years. Also, the lack of organizational culture, leadership and little applicability of economic and financial models causes closure of its doors assert Amat, Or. and Lloret, P. (2014) Blazquez, F., Dorta, J.A. and Verona, M.C. (2006). Therefore, the question that guides this chapter is: what financial ratios correlate with the growth of the company Cemex? The methodology applied was mixed based on a case study, the Cemex station, since it is in the top ten most important companies in Mexico according to Expansion Magazine 2015. independent, quantitative variables were selected which are: utility operating income, net income, cost of sales, total assets, net fixed assets, current assets, total liabilities, current liabilities, long-term liabilities, stockholders' equity. The dependent variable was measured with increasing sales revenue business growth. financial information published at the end of 2014 on the Mexican Stock Exchange (BMV) in the database used Economatica. The correlation coefficients were calculated by linear regression analysis bivariate in SPSS. The main findings were that the business growth of Cemex is inorganic, which is based more on increasing sales through strategic alliances in Europe and Asia; allowing it to increase its market share. Contrasted

with the results of the trend analysis which shows that the ratios showed higher rates of strong positive correlation were: current assets, current liabilities and cost of sales; and rates of moderate positive correlation Total liabilities and total assets.

KEYWORDS:

Business growth, financing, current assets, liabilities, cost of sales.

Introducción

La mayoría de las empresas tienen como objetivo posicionarse para aumentar su participación en el mercado. Esto lo realizan a través del diseño de estrategias de crecimiento a través del tipo orgánico e inorgánico. Es decir, el primero aumentando su capacidad instalada, disminuyendo costos, aumentando ventas, aumentando la rentabilidad, o bien el segundo tipo a través de alianzas, adquisiciones o fusiones.

Las empresas se ven inmersas ante un entorno macroeconómico global que incide en parte en la situación actual de los negocios; en tiempos de poco crecimiento las empresas generan poca capacidad de compra y es ahí donde empiezan a resentir los efectos de esta situación; de ahí que las mejores sean las que sobresalgan y aprovechen oportunidades en estos escenarios. Mucho se ha estudiado el impacto que tienen estos efectos en los negocios más pequeños y como estos por la falta de cultura organizacional, liderazgo y poca aplicabilidad de modelos económicos y financieros tengan que cerrar sus puertas. Bernal, D., en 2009 realizó un análisis sobre el uso de planificación de inversiones de las pymes industriales de alimentos a través de proyectos y se encontró que el 53% de los empresarios del sector no contaban con algún proyecto de inversión para generar valor en su empresa, ni en corto ni en el largo plazo. Las causas eran, en primer lugar las limitaciones del mercado, el riesgo del sector y la limitación de los productos de la empresa. Los aspectos que consideraban contribuían a la principal problemática al interior de sus empresas eran: control operativo interno, altos costos en materia prima y eficiencia organizacional. El 65% no contaba con un plan de acción para administrar riesgos, los sistemas de información gerencial no eran utilizadas por gran parte de los empresarios pymes del sector industrial de alimentos.

De manera general considerando estas investigaciones se advierte que los problemas que enfrentan las pymes son la ausencia de sistemas de información contable y financiera que les permiten aplicar los modelos de gestión financiera y mejorar el control de sus recursos; en consecuencia, tienen problemas para acceder a créditos bancarios, derivado de la falta de controles e información. Por

ello, se realizó la investigación en 2013 sobre los modelos de gestión financiera que son aplicados por las mipymes de Culiacán, Sinaloa obteniendo algunos hallazgos tales como: las herramientas de planeación y gestión financiera en las empresas ubicadas en Sinaloa, México muestran diferencias entre los micro y los grandes empresarios. El 12.50% de los microempresarios analiza la posición competitiva y el análisis histórico de las inversiones; las medianas y grandes empresas son las que presentan más altos porcentajes de aplicación sobre monitoreo de los elementos de planeación estratégica, (Bernal, D. y Saavedra, M.L., 2013). Con base en estos hallazgos, se considera pertinente estudiar las empresas grandes para identificar variables que determinen en parte su éxito en el mercado; estas empresas se presentan como referencia de gestión para las de menor tamaño.

Asimismo, los modelos de gestión financiera son poco conocidos por los mipymes de Sinaloa; Bernal, D. y López, L.M. (2014) encuentran que las variables que en mayor medida impactan en el rendimiento son: la inversión en activos, endeudamiento, financiamiento, ingresos por ventas y gastos financieros; por lo que considera en un momento subsecuente estudiar si estos factores económicos y financieros también inciden en el crecimiento de las ventas, para que, a partir de éstas se realicen propuestas de acciones a los empresarios mipymes, de ahí la justificación de la presente investigación.

Es importante mencionar que en algunos casos las grandes empresas contribuyen al desarrollo de las pymes, a través de derramas de conocimiento; como las capacidades organizacionales, las actividades de innovación y aprendizaje; existe una relación positiva entre las derramas de conocimiento de las empresas grandes y las capacidades de absorción de las pymes, (Fuentes, C.D: 2008, pp. 27-28).

Por lo anterior, se presenta un estudio de caso de la empresa Cemex, S.A.B de C.V. como un subproyecto del proyecto titulado: Estrategias de crecimiento empresarial desde el análisis de factores económicos y financieros. Estudio de casos de éxito en México. Financiado por la Universidad Autónoma de Sinaloa a

través del Programa de Fomento y Apoyo a Proyectos de Investigación (PROFAPI-2014).

Cemex, es una empresa considerada dentro de las 10 principales según el Top Ten de la Revista Expansión al año 2015, de ahí que sea seleccionada como caso de estudio de éxito. Pertenece al Sector de Materiales y Ramo de Materiales de Construcción. Su giro principal es la fabricación y venta de toda clase de cementos, y sus productos son cemento y concreto premezclado. Según información publicada de la emisora en la Bolsa Mexicana de Valores se observa que esta empresa es global y participa en los mercados de América, Europa, África, Medio Oriente y Asia. Llega a más de 50 países y mantiene relaciones comerciales con 102 naciones. Esta empresa fue fundada en México desde 1906 y desde entonces ha crecido desde ser una empresa local a ser ahora de las primeras empresas globales de la industria.

La pregunta central que guía este trabajo es:

¿Cuáles son los factores económicos y financieros que inciden en el crecimiento de las ventas de la empresa Cemex?

Por lo anterior, el objetivo general es: identificar los factores económicos y financieros claves que contribuyen al crecimiento de las ventas de la empresa Cemex, S.A.B de C.V.

Por otro lado, la teorización de la hipotesis se sustenta con lo expuesto por Blázquez, F., Dorta, J.A. y Verona, M.C. (2006), quienes estudian que las variables que miden el crecimiento empresarial medido por las ventas son el activo total, el número de empleados, volumen de ventas, inversión neta, diferencia entre el valor contable y valor de mercado, valor añadido y fondos propios.

Asímismo, Amat, O. y Lloret, P. (2014) argumentan que el crecimiento empresarial se explica con factores tales como el liderazgo, la cultura de la empresa, la estrategia de modelo de negocio como el de ingresos, costos, inversiones y

financiación. De ahí que estos hallazgos sustenten la siguiente hipótesis de investigación:

Los factores económicos y financieros determinantes en el crecimiento empresarial medido por las ventas son el aumento de los ingresos a partir de la aplicación de modelos flexibles de negocio considerando la rentabilidad, costos, inversiones y financiación.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

El crecimiento empresarial es la manera en la que evoluciona una empresa de ser un competidor local a uno a nivel mundial. De acuerdo con Fernández A.I., García, R. y Ventura, J. (1988), el crecimiento empresarial le permite a una empresa poder comparar su nivel de competitividad en el mercado, para así determinar un punto de referencia en torno al cual se establecerán las políticas que componen las estrategias competitivas. Para avanzar, las empresas han de ir tomando decisiones que les permitan encontrar, mantener y ampliar su espacio en el mercado.

La importancia del crecimiento empresarial se deriva de generar y mantener empleos, aunado a ello la creación de un clima económico que favorezca la competitividad y reducir el índice de mortalidad de las pymes, (González, A.L. y Correa, A., 1998). Otro aspecto importante y que las empresas, en su mayoría, consideran para definir sus estrategias, es la rentabilidad. Como se ha observado, el mercado no es estable en todos los sectores, hay algunos que miden su crecimiento a través de sus utilidades, sin embargo no todos los sectores pueden considerarse viables para mantenerse estables.

La demanda y oferta de productos y servicios en el mercado son cambiantes. Unas empresas viven más que otras, cada día surgen riesgos, nuevos retos que ponen a prueba la supervivencia de las empresas y su habilidad para evolucionar, (De Geus, A.,1998). De ello se desprende el interés de analizar las causas que expliquen por qué hay empresas que destacan en su sector por el hecho de sobrevivir a través de los años.

El tema sobre crecimiento empresarial donde las pymes buscan trascender y evolucionar y las grandes buscan mantenerse estables. Pero para que eso suceda dependen de varios factores que les permitan a los empresarios tomar decisiones para implementar estrategias, las cuales las lleven a lograr dicho objetivo. Dentro de los indicadores más utilizados en la medición del crecimiento, según García, J.V. y Romero, M.E. (2010), destacan el valor de mercado, el número de empleados, las ventas, el valor de la producción o el valor añadido.

Por su parte, Hernández, F. (2001) vincula el crecimiento empresarial con la modificación de la empresa a nivel estructural o al incremento de su tamaño. Aguilera, A. (2010) atribuye el crecimiento de la empresa a la dirección estratégica, pues la considera una guía para el cumplimiento de los objetivos organizacionales necesarios que impulsan y orientan a evolucionar. Por otro lado López, A. y Contreras, R., (2009) argumentan que el crecimiento se debe a una orientación emprendedora dado que, a través del análisis proactivo del entorno, la empresa puede tener una ventaja para detectar oportunidades que la competencia no ha percibido, y de esta manera generar innovaciones constantemente.

Blázquez, F., Dorta, J.A. y Verona, M.C. (2006) mencionan que el crecimiento empresarial se ve influenciado por factores tanto internos como externos. Dentro de los factores internos hace referencia a la edad y tamaño, la motivación, la estructura de propiedad, la gestión del conocimiento, y dentro de los factores externos subdivide su clasificación en factores externos relativos al entorno sectorial y factores externos de nivel superior o macro entorno; en el primero engloba a los competidores, los clientes y los proveedores, y en el segundo la demanda, las mejoras tecnológicas, la accesibilidad a créditos privados y el apoyo gubernamental.

Según Vallés, C.G. (2005) y en acuerdo con los autores antes citados, las pymes son las más vulnerables en la búsqueda del crecimiento, puesto que se ven más restringidas al momento de buscar financiamiento para realizar sus operaciones, quedándose en su zona de confort. El no arriesgarse en invertir por temor a perder su capital evita el aprovechamiento de oportunidades de crecimiento y expansión

en el mercado. El crecimiento económico carece de sentido sino impacta en el crecimiento empresarial, toda vez, que la gran mayoría de las empresas pequeñas viven con miedo a capitalizar oportunidades. Los factores tanto económicos como financieros son determinantes del crecimiento empresarial.

Una de las variables económicas son los ingresos por ventas, como el indicador más adecuado para medir el crecimiento de una empresa, debido a que en los informes anuales este indicador es el más utilizado por los directivos ya que sirven de base para explicar otros. Como es el caso de los beneficios, el número de empleados o cuota de mercado, (García, J.V. y Romero, ME., 2010). También el conocimiento de los recursos económicos con que cuenta la empresa para realizar operaciones de inversión a corto o largo plazo, o de cobertura de obligaciones y el momento preciso para realizar dichas operaciones.

Los costos como variable económica determinante juegan un papel importante en el crecimiento de la empresa pues sobre éstos se determina un margen de ganancia después de gastos e impuestos y financiación. Por otro lado Horngren, T., Datar, M. y Foster, G. (2007: p. 386), argumentan que a medida que una empresa depende de un proveedor se atiene a los precios que este le imponga afectando y disminuyendo su desempeño de la calidad.

La rentabilidad como variable financiera es uno de los factores relevantes para determinar si una empresa va en crecimiento o si presenta bajas en alguna sucursal o subsidiaria, información con la cual se toman decisiones de inversión en nuevos proyectos de actualización o retiro de plantas de producción del mercado. Ferrer, L. y Medina, P. (2014) ubican a las ventas netas como una variable sustancial para poder tener éxito, pues derivado de ello, un analista interno puede determinar si una empresa es rentable, sólida y estable.

Otra variable financiera es la inversión toda vez que al invertir en un proyecto, la empresa espera obtener una ganancia en el futuro y no se limita solo a eso, más bien se asegurará que su inversión sea redituable. Por ello las decisiones para elegir un proyecto conveniente es crucial para el logro de los objetivos financieros,

(Vecino, C.E., Rojas, S.C. y Munoz, Y. 2014). Los cambios en la economía mundial han llevado a las empresas en vías de crecimiento a fijar su mira en los mercados extranjeros, pues la globalización presenta una amplia gama de posibilidades. (Puerto, D.P., 2010), sin embargo, así como con la apertura de fronteras surgen las oportunidades, también conllevan retos como la competencia de las mismas empresas extranjeras en cada uno de los mercados en donde planea expandirse la organización, basados en sus estados financieros, la compañía puede saber cuántos recursos económicos tiene para realizar operaciones de inversión a corto o largo plazo, o de cobertura de obligaciones. Y el momento preciso para realizar dichas operaciones.

García, J.V. y Romero, M.E., (2010) argumentan que hay una relación directa entre crecimiento e inversión pues implementar nuevas tecnologías en investigaciones, en actualizar plantas en empresas manufactureras, beneficia notablemente la producción y alza en las ventas, ocasionando un crecimiento redituable para la empresa. Parte del éxito de toda empresa depende de su inversión para expandir su territorio de comercialización.

Aragón, A. y Rubio, A. , (2005) consideran necesaria una correcta y minuciosa planificación financiera a corto plazo para evitar la falta de liquidez. En vista de que el poder de negociación con entidades de crédito es inversamente proporcional al tamaño, las pequeñas y medianas empresas son las menos beneficiadas dado que a menor tamaño menor acceso a las fuentes de financiación externas. Por ello es necesario constituir reservas o fondos que permitan una disminución de costes financieros, para aumentar las posibilidades de realizar las inversiones necesarias para el desarrollo de la organización y crear una base financiera más sólida, con la que la empresa pueda crecer de manera sustancial. El financiamiento es visto como variable financiera que incide en el crecimiento de los negocios.

Por otro lado, las variables cualitativas que inciden en el crecimiento de los negocios son por ejemplo, la calidad en sus productos para mantener el crecimiento a través de sus ventas. Para ello implementan sistemas de control de

inventarios dependiendo de su sector. En este mercado globalizado la competitividad, el mejoramiento continuo, el control total de la calidad y la producción orientada a las necesidades de los clientes fueron la pauta que marcan los estilos gerenciales de la empresa, (Cuevas, C.F., 2011).

Ynzunza, C. e Izar, J. (2013) opinan que en un ambiente dinámico y cambiante, donde la globalización genera oportunidades tanto para pymes como para grandes empresas, el incremento de la competencia, las nuevas tecnologías y las demandas de los consumidores por nuevos productos son una constante. Las organizaciones deben estar al pendiente de las oportunidades y amenazas externas de la industria e idear estrategias para hacer frente a cada problemática y les brinden ventajas competitivas al momento de implementarlas. A estas variables externas se suman según Escobar, G.E., et al. (2013), el tipo de cambio, el suministro y costo de materias primas y además de la falta de demanda. Oriol, A., y Lloret, P, (2014), sostienen que la excelencia, la innovación, eficiencia, compromiso, trabajo en equipo, ética y responsabilidad social también son determinantes para que una empresa crezca.

METODOLOGÍA

La metodología es mixta basada en un estudio de caso según Stake, R. (1995), Martínez, P.C. (2006), Marcelino, M., Baldazo, F.A., y Valdez, O., (2012) y Yin, R. K., (1994); se analizaron empresas ubicadas en el Top Ten a 2015 según la revista Expansión, las cuales son: Amx, Walmex, Femsa, Alfa, GM de México, Cemex, Chrysler de México y Grupo Bimbo. En este caso se analizó Cemex.

Se analizaron algunos factores económicos y financieros como variables independientes, las cuales son: rentabilidad, costos, inversión, financiamiento. La variable dependiente fue crecimiento empresarial medida por los ingresos por ventas. Se utilizó información financiera de 2006 a 2014 de la emisora Cemex en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) con base en el software de economática. Para calcular los ratios de tendencias económicos y financieros se utilizó una hoja de cálculo de Excel y para el cálculo del análisis de regresión por mínimos

cuadrados en dos fases, se aplicó el software SPSS. Este modelo de regresión fue seleccionado porque la rentabilidad, los costos, inversión y financiamiento como variables explicativas pueden influir en el comportamiento de las ventas pero también las ventas pueden influir en mencionadas variables.

RESULTADOS

Cemex es una empresa mexicana que se dedica principalmente en ofrecer materiales para la construcción, (cemento, concreto y agregados) fue fundada en el año de 1906 con la inauguración de la planta Cementos de Hidalgo en el Norte del país y desde entonces se ha mantenido en constante crecimiento hasta llegar a posicionarse en otros países teniendo un gran éxito. Cemex se considera como una empresa líder a nivel global en cuanto a la producción y comercialización de materiales de construcción (cemento, concreto premezclado y agregados).

Las principales plantas de producción de cemento se encuentran ubicadas en México, Estados unidos de América, España, Egipto, Alemania, Colombia, Las Filipinas, Polonia, la República Dominicana, el Reino Unido, Croacia, Panamá, Letonia, Puerto Rico, Tailandia, Costa Rica y Nicaragua. En la tabla 1 se observan el 27.7 % del número de plantas de cemento se encuentran en México y el 31.30 % la capacidad de producción instalada de cemento (Reporte Anual de Cemex, 2014).

Tabla 1. Presencia de activos de Cemex en el mundo al 31 de diciembre de 2014.

	Activos después de eliminaciones (%)	Número de Plantas de cemento	Capacidad de productos instalada de cemento (%)
México	14.95	27.27	31.30
Estados Unidos de América	44.47	23.64	18.27
Europa del Norte			
Reino Unido	5.83	3.64	2.56
Alemania	2.33	3.64	5.24
Francia	2.91	0.00	0.00
Resto de Europa del Norte	3.30	5.45	5.45
Mediterráneo			
España	4.08	10.91	9.94
Egipto	1.55	1.82	5.77
Resto del Mediterráneo	2.14	5.45	2.56
Sudamérica y el Caribe			
Colombia	3.11	3.64	4.27
Resto de Sudamérica y el Caribe	3.50	9.09	8.55
Asia			
Filipinas	1.94	3.64	4.81
Resto de Asia	0.39	1.82	1.28
Operaciones Corporativas y Otras	9.51	0.00	0.00
Total	100.00	100	100

Fuente: Reporte anual de Cemex 2014

Por lo anterior, en México es donde existe la mayor inversión por parte de Cemex esto debido a que su matriz se encuentra ahí, como ejemplo de esto se puede indicar que el 22% de las ventas consolidadas fueron registradas en México, además también el 14.95% del total de activos propiedad de esta empresa están instalados en este país donde se producía el 31.30 % del total de productos que se elaboraban en el mundo (Reporte anual Cemex, 2014).

Según el Reporte Anual 2014, Cemex le da mayor prioridad a su ventaja competitiva y a la búsqueda de nuevos mercados, la cual se logra formando alianzas estratégicas por ejemplo con Holcim en el continente europeo. Además de que siempre está a la vanguardia buscando reducir los costos en construcción para optimizar la capacidad total de sus plantas.

Las inversiones al 01 de diciembre de 2014 fueron en ampliación de planta por 650 millones de dólares de contratos con Holcim. Se construyó una planta de la subsidiaria Cemex por el monto de 5,012 millones; en abril se construyeron 2 parques eólicos en Nuevo León, México por 9,581 millones de dólares.

Cemex tiene una cultura organizacional basada en el cumplimiento de su objetivo general, su misión, su estrategia y sus valores, donde dejan ver las características

principales para que los miembros de esta empresa se desarrollen en plenitud y se sientan identificados con la organización.

La cultura organizacional de Cemex está dada por la misión que se define como crear valor sustentable al proporcionar productos y soluciones líderes en la industria para satisfacer las necesidades de construcción de nuestros clientes alrededor del mundo, el objetivo estratégico es construir un mejor futuro para nuestra gente, nuestros clientes, nuestros accionistas y las comunidades con las cuales interactuamos; la estrategia se define en crear valor mediante la construcción y administración de un portafolio global de negocios integrados de cemento, agregados, premezclado y otros relacionados y por último los valores que guía Cemex son garantizar la seguridad de los miembros de la organización, enfocarnos en los clientes ofreciéndoles soluciones valiosas, perseguir la excelencia, actuar como un solo Cemex y actuar con integridad (Reporte Anual 2014 de Cemex).

Cemex está expuesto a riesgos de moneda extranjera, controles cambiarios y de precios, tasas de interés, inflación, gasto gubernamental, inestabilidad social y a otros desarrollos políticos, económicos o sociales en los países en los que opera, cualquiera de los cuales puede incrementar su pérdida neta y reducir los flujos de sus operaciones. Las coberturas cambiarias que tiene son insuficientes si la depreciación del peso mexicano alcanza grandes niveles.

Esto es debido a que todas sus operaciones las convierte a pesos mexicanos y no hay una estabilidad en cuanto al valor del peso, las tasas de interés se deben al nivel de deuda con el que cuenta Cemex.

La edad de Cemex es de 110 años apróximadamente ya que fue fundada en 1906, y es considerada una grande empresa según la estratificación en el Diario Oficial de la Federación en 2009. Toda vez que cuenta con 44241 empleados y 210,023 millones de pesos en ventas.

Tabla 2. Tendencias de ratios económicos y financieros de Cemex. Periodo: 2006:2014

Tendencias	Ingresos	Costo de venta	Activo total	Activo corriente	Activo fijo	Pasivo total	Pasivo corriente	Patrimonio neto	EBIT	Utilidad neta
2006	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2007	115	101	160	101	135	102	166	101	97	101
2008	110	117	184	117	139	225	305	142	-32	8
2009	96	101	172	101	133	102	98	102	25	100
2010	87	98	152	94	119	176	110	128	10	-59
2011	92	101	162	101	127	102	113	101	11	99
2012	96	105	142	109	110	188	107	93	35	-40
2013	95	101	147	101	106	102	119	101	45	100
2014	102	109	152	122	105	214	160	89	52	-20

Fuente: Economática, 2015.

Se observa en la tabla 2 que la tendencia de los ingresos de 2006 a 2014 fue a la baja de 2009 a 2013, recuperándose ligeramente comparado con 2006 en 2014. La tendencia del costo de venta se mostró estable así como el activo corriente. No sucediendo lo mismo con el activo fijo, se observa un marcado aumento de 2007 a 2011, así como la deuda total y a corto plazo. El capital contable aumentó en 2008 y 2010. En 2014 hubo una disminución del patrimonio neto comparado con 2006. La utilidad operativa ha disminuido en el periodo analizado así como la utilidad neta.

Se resumen en la tabla 3 las variables que inciden en el crecimiento del ingreso por ventas de Cemex con base en los índices de correlación múltiple.

Tabla 3. Resultados del modelo de regresión por mínimos cuadrados en dos fases.

Descripción del modelo

		Tipo de variable
Ecuación 1	Ingresos	dependiente
	Tendencias	predictor e instrumental
	CV	predictor e instrumental

Resumen del modelo

Ecuación 1	R múltiple	,716
	R cuadrado	,512
	R cuadrado corregida	,350
	Error típico de la estimación	7,063

Descripción del modelo

		Tipo de variable
Ecuación 1	Ingresos	dependiente
	Tendencias	predictor e instrumental
	AC	predictor e instrumental

Resumen del modelo

Ecuación 1	R múltiple	,791
	R cuadrado	,626
	R cuadrado corregida	,501
	Error típico de la estimación	6,184

Descripción del modelo

		Tipo de variable
Ecuación 1	Ingresos	dependiente
	Tendencias	predictor e instrumental
	PT	predictor e instrumental

Resumen del modelo

Ecuación 1	R múltiple	,517
	R cuadrado	,268
	R cuadrado corregida	,024
	Error típico de la estimación	8,654

Descripción del modelo

		Tipo de variable
Ecuación 1	Ingresos	dependiente
	Tendencias	predictor e instrumental
	PATRIMONIO	predictor e instrumental

Resumen del modelo

Ecuación 1	R múltiple	,447
	R cuadrado	,200
	R cuadrado corregida	-,067
	Error típico de la estimación	9,046

Descripción del modelo

		Tipo de variable
Ecuación 1	Ingresos	dependiente
	Tendencias	predictor e instrumental
	UN	predictor e instrumental

Resumen del modelo

Ecuación 1	R múltiple	,442
	R cuadrado	,196
	R cuadrado corregida	-,073
	Error típico de la estimación	9,070

Descripción del modelo

		Tipo de variable
Ecuación 1	Ingresos	dependiente
	Tendencias	predictor e instrumental
	AT	predictor e instrumental

Resumen del modelo

Ecuación 1	R múltiple	,518
	R cuadrado	,269
	R cuadrado corregida	,025
	Error típico de la estimación	8,647

Descripción del modelo

		Tipo de variable
Ecuación 1	Ingresos	dependiente
	Tendencias	predictor e instrumental
	AFN	predictor e instrumental

Resumen del modelo

Ecuación 1	R múltiple	,493
	R cuadrado	,243
	R cuadrado corregida	-,010
	Error típico de la estimación	8,800

Descripción del modelo

		Tipo de variable
Ecuación 1	Ingresos	dependiente
	Tendencias	predictor e instrumental
	PC	predictor e instrumental

Resumen del modelo

Ecuación 1	R múltiple	,741
	R cuadrado	,549
	R cuadrado corregida	,399
	Error típico de la estimación	6,788

Descripción del modelo

		Tipo de variable
Ecuación 1	Ingresos	dependiente
	Tendencias	predictor e instrumental
	EBIT	predictor e instrumental

Resumen del modelo

Ecuación 1	R múltiple	,472
	R cuadrado	,223
	R cuadrado corregida	-,036
	Error típico de la estimación	8,915

Fuente: Elaboración propia con base en datos económicos y financieros de Cemex de 2006 a 2014 en Economatica.

Se observa en la figura 1 que los índices de correlación positiva fuerte son cuentas de corto plazo de balance las cuales son el activo corriente y el pasivo corriente; así como el costo de ventas. Las variable financiera de inversión mostrada con el activo total muestra un índice de correlación positiva moderada así como el endeudamiento. El activo fijo tiene índices de correlación débil así como las variables financieras de EBIT, Patrimonio neto o capital contable y la utilidad neta o consolidada.

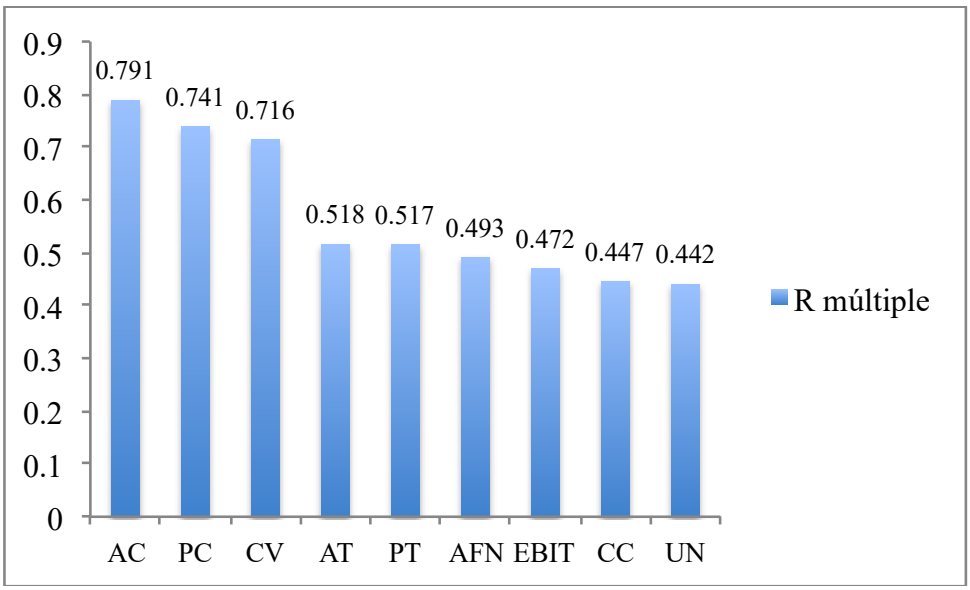


Figura 1. Índices de correlación múltiple con base en el modelo de regresión de mínimos cuadrados de dos fases. Fuente: Elaboración propia con base en datos económicos y financieros de Cemex de 2006 a 2014 en Economatica.

CONCLUSIONES

Las estrategias fijadas por Cemex para su crecimiento son crear alianzas estratégicas en mercados donde no se tiene participación, lo cual le permite obtener nuevos clientes, que a su vez significa una mayor demanda y por ende un aumento sustancial del volumen total de sus ventas, además de maximizar la capacidad de producción de sus actuales plantas de producción. Las cuales han sido muy bien llevadas y son un modelo para otras empresas.

Se prueba la hipotesis planteada toda vez que los factores de crecimiento empresarial de Cemex son el aumento de los ingresos por ventas a partir de la aplicación de modelos flexibles de negocio de rentabilidad, costos, inversiones y financiación. Esto aunado a valores sólidos, tales como excelencia, innovación, eficiencia, trabajo en equipo, compromiso, ética y responsabilidad social. Se contrasta la teoría revisada en relación al aumento de los ingresos por ventas que miden la ampliación en la participación del mercado y por ende su crecimiento (Fernández, A.J., García, R. y Ventura, J., 1988); sin embargo, Cemex no muestra rentabilidad lo que no coincide con lo que afirman González, A.L. y Correa, A. en 1998 quienes sostienen que sin rentabilidad no hay crecimiento, al igual que García, J.V. y Romero, M.E. (2010) observan otros determinantes además de las ventas, el valor añadido, el valor de mercado y el número de empleados; asimismo, el análisis del impacto de variables macroeconómicas tales como el tipo de cambio, el suministro y costo de materias primas y la falta de demanda (Escobar, G.E., et al., 2013). Cemex tiene una cultura organizacional como lo mencionan Oriol, A., y Lloret, P. (2014).

El riesgo asumido para su crecimiento a través de financiamiento se observa en las pérdidas netas consolidadas, pues tiene un alto índice de endeudamiento y sus gastos financieros son mayores a sus utilidades de operación o EBIT. La administración de su riesgo a través de coberturas cambiaras puede resultar insuficiente en ambientes altamente volátiles en relación con la depreciación del peso mexicano y la baja del precio del petróleo.

Por último, los factores económicos y financieros que inciden en el crecimiento de las ventas son activo circulante, pasivo circulante, costo de ventas, activo total y pasivo total; es decir, las tendencias de cada una de esas cuentas explican el comportamiento de las ventas en la empresa analizada. De ahí, que la importancia de aplicar modelos flexibles para toma de decisiones que impacten en el aumento de la participación en el mercado de los micros, pequeños y medianos negocios, considerando las derramas de conocimiento de las empresas grandes para que

sean absorbidas por las empresas de menor tamaño según lo afirma Fuentes, C.D. en 2008.

REFERENCIAS

Aguilera, A. (2010). Direccionamiento estratégico y crecimiento empresarial: algunas reflexiones en torno a su relación. Pensamiento y gestión, 85-106.

Amat, O. y Lloret, P. (2014). Avanzando: claves para sobrevivir y crecer. España. Profit Editorial, segunda edición.

Aragón, A. y Rubio, A. (2005). Factores asociados con el éxito competitivo de las pyme industriales en España. Universia Business Review, (8) 38-51.

Bernal, D. (2009). Modelos de valuación empresarial y decisiones de inversión. Ediciones del lirio.

Bernal, D. y Lopez, L.M. (2014). *Future Challenges for Innovation, Business & Finance:* Francia. European Academic Publishers.

Bernal, D y Saavedra, M.L. (2013). Análisis de la información gerencial del sector industrial de alimentos en Culiacán, Sinaloa, México. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 10() 101-118. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34231070007

Blázquez, F., Dorta, J.A. y Verona, M.C. (2006). Factores del crecimiento empresarial. Especial referencia a las pequeñas y medianas empresas. *Innovar* 16(28), 43-56.

CNN Expansión. (2015). *Las 500 empresas más importantes de México. Expansión*, junio, 1168(1), pp. 217-241.

Cuevas, C.F. (2001). Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial y de gestión. Bogotá, D.C., Colombia. Pearson educación de Colombia Ltda., 2ª edición.

De Geus, A. (1998). La empresa viviente: hábitos para sobrevivir en un ambiente de negocios turbulentos. Argentina. Ediciones Granica.

DOF. (2009). Diario Oficial de la Federación. Recuperado de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5096849&fecha=30/06/2009

Escobar, G.E., Arias, F.J., Molina, A. y Arango Álvarez, R.D. (2013). Relaciones entre los flujos de efectivo de las empresas de Caldas y el crecimiento económico regional para el sector industrial durante el período de 2002 a 2010. *Revista Lasallista de Investigación*. 10(1), 75-90

Fernández, A.I., García, R. y Ventura, J. (1988). Análisis del crecimiento sostenible por los distintos sectores empresariales. Documento de trabajo de la Universidad de Oviedo, 003/88, 3.

Ferrer, I. y Medina, P. (2014). *Gestión empresarial de la agencia de publicidad*. Díaz de Santos.

Fuentes, C. D; (2008). Capacidades de absorción de PyMES y derramas de conocimiento de empresas grandes. Análisis de un sector tradicional localizado en Querétaro. Economía y Sociedad, XIV() 27-45. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=51002202

García-Manjón, J.V. y Romero-Merino, M.E. (2010). Efectos de la inversión en I+D sobre el crecimiento empresarial. *Gcg Georgetown University – Universia*, 4(2), 16-27. Doi: 10.3232/ GCG.2010. V4.N2.01

González, A.L. y Correa, A. (1998). Crecimiento y tamaño: un estudio empírico. *Revista española de financiación y contabilidad,* abril-junio, pp. 541-573

Hernández, F. (2001). La economía cooperativa como alternativa empresarial. España. Editorial de la universidad de castilla- la mancha.

Horngren, T., Datar, M. y Foster, G. (2007). Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial ONU. México. Prentice Hall. XII edición

López, A. y Contreras, R. (2009). Desarrollo de la pequeña y mediana empresa: implicaciones de la orientación emprendedora. *Revista internacional administración y finanzas*. 2(1), 1-19

Marcelino, M., Baldazo, F. A., Valdés, O. (2012). El método del estudio de caso para estudiar las empresas familiares. *Pensamiento y Gestión*, Julio-Diciembre, 125-139.

Martínez, P.C. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión*, julio, 165-193.

Puerto, D.P. (2010). La globalización y el crecimiento empresarial a través de estrategias de internacionalización. *Pensamiento y gestión*, 28, 171-195.

Reporte anual Cemex. (2014). Recuperado de http://www.cemex.com/ES/Inversionistas/files/2014/Informe20F.pdf

Stake, R. (1995). *Investigación con estudio de casos*. Editorial Morata, cuarta edición.

Vallés, C.G. (2005). *No temas*. Colombia. Editorial San Pablo, quinta reimpresión.

Vecino, C. E., Rojas, S. C. y Munoz, Y. (2014). Prácticas de evaluación financiera de inversiones en Colombia. Elsevier España, S.L.U., 31, 41-49

Yin, R. K. (1994). Case study research- design and methods. Applied Social Research Methods, 5(2).

Ynzunza, C., Izar, J. (2013). Efecto de las estrategias competitivas y los recursos y capacidades orientados al mercado sobre el crecimiento de las organizaciones. *Contaduría y Administración*, 58 (1), enero-marzo 2013: 169-197.

Recurso Humano en las PYMES turísticas hacia la sustentabilidad en la ciudad de Guanajuato

Mónica Isabel Mejía Rocha
Gloria Amparo Miranda Zambrano

Resumen
El presente trabajo describe la manera en la que se puede observar y analizar el proceso de gestión de recursos humanos en las PYMES de la Industria Turística a la luz del desarrollo sostenible. En los resultados preliminares de esta parte de la investigación se muestra la propuesta para observar el proceso de gestión del recurso humano que siguen las PYMES turísticas en el municipio de Guanajuato así como algunas de las prácticas recurrentes en la gestión del recurso humano en la industria turística de la ciudad de Guanajuato, Guanajuato.

Palabras clave: PYMES turísticas, gestión del recurso humano, proceso, turismo sostenible, abordaje.

Introducción

La finalidad del presente trabajo de investigación consiste en analizar desde referente teóricos en un primer momento, sobre los procesos y métodos recomendables para la gestión del recurso humano en las organizaciones actuales, así mismo, tras un trabajo de tipo descriptivo se mencionan algunas de las practicas más recurrentes para la gestión del personal dentro de las PYMES de la Industria Turística en el destino turístico Guanajuato.

Antecedentes

El turismo como generador de ingresos es capaz de generar empleos y propulsar el desarrollo en diversos sectores económicos (Duran, Álvarez y Cruz del Río, 2015). En el contexto global en el cual se desenvuelven las organizaciones actuales existen paradigmas que influyen cada vez. El turismo como industria, representa un elemento potenciador en el desarrollo de las economías (OMT, 2006).

En el ámbito turístico emerge a finales del siglo pasado el concepto de desarrollo turístico sostenible que refiere entre otros (Forética, 2002), a la capacidad organizacional para buscar el bienestar general de la sociedad en donde se promueve la actividad turística. Así mismo. El desarrollo sustentable en las organizaciones puede

ser considerado como el conjunto de procesos y actuares transformacionales en donde se preverá el desarrollo turístico basado en un equilibrio entre el potencial económico del turismo, reguardo del patrimonio natural y cultural, así como la equidad social, en favor, esta última, de los grupos de interés social inmediatos de la organización, clientes internos, también conocidos como colaboradores y los clientes externos que son los consumidores directos del producto o servicio que ofrece la empresa. Según el Barómetro Turístico de la Organización Mundial del Turismo, esta actividad aporto el 9% del Producto Interno Bruto Mundial, uno de cada once empleos, 1.5 billones de dólares en exportaciones, el 6% del comercio internacional y el 30% de la exportaciones de Servicios en el mundo (OMT, 2015).

En el año 2011, la actividad turística en México represento el 8.4% del Producto Interno Bruto Nacional, generando un aproximado de 2.2 millones de empleos, es decir el 5.8% del total del país (INEGI, 2011). La actividad turística por su naturaleza de servicios mayormente se considera dentro del sector terciario. En el 2013, 52.7 millones de personas en México mayores de 14 años, 60 de cada 100, se encontraban laboralmente activas. El 62% lo hacía en el sector terciario, 24% en el sector industrial y el 14% en el agropecuario. La jornada promedio semanal fue de 43 horas, la de los varones 46 horas a la semana, mientras que el género femenino presento una media de 35.7 horas laborales a la semana (INEGI, 2014). El desarrollo del crecimiento de la actividad turística en México ha mostrado tendencias favorables, en el año 2014, de las cuatro regiones de las Américas, la del norte fue impulsada por México con un incremento superior al 6% (OMT, 2015).

En el estado de Guanajuato la actividad turística muestra una tendencia favorable en los últimos años, en el 2014 se estima que genero una derrama económica de 72,030 millones de pesos. La ciudad de Guanajuato, capital del Estado con el mismo nombre, ha mostrado también un comportamiento similar.

En la industria turística, las PYMES enfrentan un gran reto para su desarrollo sustentable, pues son varias las áreas que deberán de ser consideradas y atendidas

para su desenvolvimiento en este sentido. La gestión del recurso humano en un sentido sostenible debe de considerar la equidad social al prever no solo fuentes de empleo para los residentes sino además debe de incluir la participación equitativa y justa de las mujeres en la industria.

Durante la inauguración del Foro Turístico PYMES 2011, el coordinador de asesores de la Subsecretaría PYME en México aseguro que el país se ubicaba en ese año en el sitio 43 dentro del Índice de Competitividad Turística del Foro Económico Mundial y décimo como destino turístico. A nivel nacional el sector turismo representa la tercera fuente de ingresos de divisas en el país, siendo capaz de general un estimado de 7.5 millones de empleos directos e indirectos, un poco más de 50,000 empresas registradas en esta industria. En el municipio de Guanajuato la actividad turística muestra la misma tendencia nacional en crecimiento mostrando siempre un incremento anual en sus visitantes. Según el Directorio de Unidades Económicas (DENUE- INEGI, 2015) el municipio de Guanajuato cuenta con 865 establecimientos de servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas. La mayoría de las empresas turísticas que se pueden observar en el municipio son en su mayoría medianas y pequeñas empresas.

Objetivo

El presente trabajo forma parte de una investigación, cuyo objetivo principal se centra en identificar el proceso de gestión del recurso humano que siguen las PYMES en la industria turística del municipio de Guanajuato a la luz de un desarrollo sostenible, en donde se mostrara en este momento sobre todo los elementos o características a observar en las PYMES a estudiar en el proceso de gestión del recurso humano en favor de su desarrollo e impacto favorable en la sociedad a la que pertenece, así como algunos de los resultados preliminares de dicha investigación.

Justificación

Debido a que el turismo se posiciona cada vez más como una de las actividades económicas prioritarias, en expansión y generadora representativa de fuentes de

empleo resulta importante el conocer acerca de la manera en la que las empresas turísticas PYMES de un destino como la ciudad de Guanajuato gestionan el recurso humano para el logro de sus objetivos organizacionales.

Marco Teórico

La organización y el recurso humano

Una organización puede presentar diferentes conceptos como tal, pero de manera básica puede considerarse como la alineación de diversas actividades de participantes individuales siendo estas diferenciadas, coordinadas y subordinadas a fin de alcanzar objetivos previamente planteados (Lawrence y Lorsch, 1970; y Minzberg, H., 1974). En donde al menos existen dos requerimientos fundamentales y diferentes entre sí en cuanto a la administración del recurso humano.

- *La división del trabajo*, segmentación de la actividad general en partes homogéneas o simplificadas; y
- *La coordinación*, de las actividades previamente delimitadas o segmentadas.

La división de tareas las bases de toda organización, pues esta fragmentación del trabajo conduce a la especialización y heterogeneidad de tareas, pues según Gulick y Urwick (1937) mientras más división de trabajo se de en una organización, mayor será la especialización de sus áreas y también se verá impactada favorablemente la eficiencia de la organización, Taylor afirmaba también que una administración sería más funcional en la proporcionar en que incrementara la especialización e invariabilidad de tareas por parte de cada uno de los colaboradores en las organizaciones, definiendo cuatro líneas de acción básicas para la administración del trabajador:

- Analizar y planificar de manera detallada las tareas que le asignaran al trabajador a fin de entrenar al trabajador la mejor forma para realizar su trabajo y suponer los resultados esperados del mismo.
- Seleccionar racionalmente al trabajador y prepararlo de la mejor manera posible para que realice lo mejor en su tarea asignada.

- Supervisar y controlar el trabajo de los subordinados, verificando que este se esté realizando de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización y bajo las normas establecidas para la realización de cada una de las tareas.
- Delimitar las atribuciones y responsabilidades para la ejecución de cada una de las tareas asignadas.

Emerson Harrington, en su libro *The Twelve Principles of Efficiency* (1912), sugiere que para una adecuada administración de los colaboradores en las organizaciones se deben de considerar como importantes acciones tales como:

- *Planificación de personal,* de acuerdo a las necesidades de la empresa para el logro de sus objetivos.
- *Coherencia,* en las tareas asignadas y en la consecución de las mismas.
- *Mostrar competencia,* por parte de los supervisores al momento de dirigir y regular las funciones de los colaboradores. Dar instrucciones claras y precisas.
- *Disciplinar,* de manera constante al trabajador.
- *Honestidad,* en la relación laboral, mostrar justicia social en dichas relaciones hacia los trabajadores.
- *Registrar,* de manera detallada y constante los actuares y resultados de los trabajadores.
- *Proporcionar una remuneración equiparable,* en relación a la tarea realizada.
- *Establecer normas,* tanto para el trabajo como para sus condiciones.
- *Otorgar incentivos*, a los trabajadores como premio a esfuerzos sobresalientes o significativos.

Henry Fayol, postulo también principios que considero como las líneas principales de actuación en las organizaciones para el logro de los objetivos a través de sus colaboradores, en donde se habló de:

- *División de trabajo,* a fin de especializar tareas e incrementar eficiencia en los resultados.

- *Autoridad y responsabilidad,* como funciones que representa una relación de trabajo, las cuales deben de darse de manera equilibrada y responsable por las partes que las ejercen.
- *Disciplina,* como un elemento que permite observar y regular el actuar diario de los trabajadores.
- *Unidad de mando,* afirmando que lo ideal para cada trabajador es recibir indicaciones de una sola persona.
- *Subordinación de intereses,* es decir los intereses generales de la empresa siempre deberán de estar por encima de los intereses particulares de los colaboradores.
- *Remuneración equitativa,* proporcionar a los colaboradores un salario justo por la actividad realizada.
- *Orden,* en los objetivos, recursos y actuares de las personas.
- *Equidad,* en el trato de los subordinados para lograr la lealtad de los mismos.
- *Estabilidad del personal,* considerando que altos índices de rotación de personal resultaran nocivos para el logro de los objetivos organizacionales.
- *Iniciativa,* capacidad de actuación del individuo en la organización y prever su plan de desarrollo personal en la misma.
- *Trabajo en equipo,* realizar acciones desde la gerencia que prevean el trabajo armonizado entre los colaboradores.

Dentro de la estructura organizacional de una empresa, representada esta de manera gráfica a través de un organigrama, se puede observar (Urwick, 1943) el agrupamiento de actividades procesado en dos sentidos, uno horizontal que indica cada una de las diferentes actividades que se han delimitado en la empresa y la líneas verticales, que indicaran los niveles de autoridad y subordinación. En una organización, cada una de sus partes interactuaran y se retroalimentaran para su desarrollo en lo individual y en lo sistémico u organizacional (Leavitt, 1964).

Según Etzioni (1967), una organización al menos presentara las siguientes características:

- *División de trabajo, asignación de poder y responsabilidades,* lo anterior, según una planeación prevista a fin de alcanzar las metas y objetivos de la organización.
- *Centro de poder,* los cuales subordinan las actividades de los otros, canalizándolas hacia el logro de los objetivos planteados, realizando evaluaciones periódicas del desempeño de los colaboradores en cuanto a los fines organizacionales y re estructuran o re dirigen las funciones de los subordinados en caso de ser necesario el ajuste para la marcha del negocio a fin de incrementar la eficiencia de la organización en lo posible.
- *Rotación de personal,* los individuos en las organizaciones pueden ser reemplazados por otros en caso de que estos no cumplan con las funciones asignadas, pero también pueden ser reemplazados por otros cuando estos, los colaboradores han logrado ascensos o promociones en las mismas organizaciones.

Los anteriores modelos mencionados sientan bases para las implicaciones de las personas en las empresas para el logro de los objetivos de estas, sugiriendo dentro de estos las tareas básicas a atender en cuanto a la gestión del recurso humano en las organizaciones:

- División o fragmentación de actividades; un estudio precio de cada una de las tareas a realizar para determinar objetivos y necesidades de personal;
- Selección adecuada de personal en un sentido racional;
- Formación del empleado de la mejor manera posible si es que se esperan resultados eficientes;
- Evaluación periódica del desempeño de los colaboradores, así como la retroalimentación necesaria y constante a los trabajadores para un mejor desempeño;
- Remuneración equitativa y justa por los trabajos realizados; incentivar en caso de esfuerzos significativos por parte del trabajador hacia la empresa en su actuar;

- Delegación y supervisión de responsabilidades de manera equilibrada a fin de procurar la estabilidad máxima del trabajador en la empresa, desarrollarlo, acrecentarlo, respetando su plan individual de vida; entre otras.

En México la Ley que regula las relaciones laborales es la Ley Federal del Trabajo y dentro de sus artículos establece los lineamientos para estas relaciones desde sus condiciones; derecho y obligaciones de los trabajadores y patrones; las condiciones de trabajo para mujeres y menores; los trabajos considerados como especiales; las relaciones colectivas de trabajo y sus representaciones; así como las conclusiones de dichas relaciones de trabajo. Los actuares de las organizaciones bajo la luz de esta Ley en México son observados y en caso de ser regulados por la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, la cual cuenta con delegaciones en cada uno de los Estados y D.F., contando con una de estas delegaciones en el municipio de Guanajuato.

La Industria Turística

El turismo como tal parece ser un tema que no todos consideran como tal (Salcedo y Martin, 2012), mientras que otros la han denominado como la “industria sin chimeneas”, afirmando que en estas empresas se adquieren recursos que después son transformados o adecuados para ofrecerlos como productos a través de los servicios.

Las características que la asumen como industria serían según Toffler (1980):

- *Uniformidad,* entendiendo como la semejanza y en ocasiones casi idénticas (cuando refieren a marcas) de las características de los productos y servicios que se ofrecen.
- *Especialización,* resultado de la división del trabajo y especialización de funciones, refiriendo a puestos específicos como son cocineros, ama de llaves, botones, camaristas, entre otros.
- *Sincronización,* en el sentido de actuares coordinados y asociados en tiempo y espacio de estas organizaciones con otras semejantes en sus contextos.
- *Concentración,* actitud hacia la focalización de recursos y esfuerzos hacia el logro de objetivos organizacionales.

- *Maximización,* considerando que elementos como volumen y tamaño de una empresa pueden incidir de alguna manera en el desenvolvimiento o desarrollo de esta en su entorno.
- *Centralización,* aludiendo lo anterior a la unificación del poder en las áreas o centros de servicio, no en un sentido negativo sino en la dirección y supervisión unificada y única del desempeño de los colaboradores hacia el logro de objetivos organizacionales.

Atendiendo a la descripción de los elemento anteriores suponen entonces que las empresas dedicadas a atender a los visitantes, turistas o excursionistas pueden ser consideradas en grupo como industria, la llamada industria turística.

Turismo como desarrollo de personas, OMT.

Según la Organización Mundial del Turismo, un turismo sostenible referirá al tipo de actividad turística en donde se atienden los requerimientos del visitante y del destino, es decir que el disfrute del turista deberá de resguardar en su práctica el patrimonio cultural, natural y social del lugar receptor y de destino; asegurando al menos la utilización adecuada de los recurso naturales; el respeto a la identidad sociocultural de las comunidades anfitrionas así como la distribución de beneficios económicos en favor de la comunidad receptora, previendo lo anterior la satisfacción optima del visitante.

El turismo (OMT), juega un papel importante para aliviar la pobreza y mejorar la calidad de vida de las personas, contribuyendo en el desarrollo económico y social, principalmente en los países en desarrollo. En el Código de Ética del Turismo, establece los lineamientos que deberán de guiar el desarrollo de la actividad turística, a fin de reducir los impactos negativos del turismo entre las personas y sociedad y promover el desarrollo y prosperidad de las comunidades en donde se desarrolla la práctica. En donde las comunidades receptoras, los órganos y los propios visitantes ejercen responsabilidad de acción para el logro de un turismo sustentable de manera diferenciada pero interdependiente.

Dentro de sus diez artículos, se enuncia lo siguiente en favor de los trabajadores en la industria turística:

- La actividad turística deberá de respetar las leyes locales existentes y vigentes en su práctica y desarrollo, es decir la Ley Federal del Trabajo para el territorio mexicano.
- Se proporcionara formación y capacitación pertinente a los profesionales que presten el servicio turístico a fin de que este sea en un carácter hospitalario para el visitante. Los trabajadores directos e indirectos de la actividad turística deberán de recibir esta formación inicial y continua para su actualización.
- Se deberá de otorgar a los trabajadores una seguridad social suficiente.
- La actividad turística respetara la igualdad entre hombres y mujeres.
- Se debe de evitar y combatir la explotación de las personas en cualquier forma, particularmente en niños.
- La práctica turística permitirá el involucramiento de las sociedades y comunidades donde esta se dé, promoviendo la generación de empleo directo o indirecto que esta requiera, dando prioridad a ejercer a través de relaciones laborales a la comunidad local.
- La industria turística deberá de establecer y respetar jornadas de trabajo optimas que permitan el descanso del trabajador y además el derecho al disfrute de periodos vacacionales periódicas, siendo estas remuneradas, lo anterior respaldándose en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el articulo del pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Se cuidara siempre en la actividad turística la aplicación de los Derechos Humanos en favor de las personas que en ella se implican.

Género y Turismo.

Según la OMT, la participación de la mujer en la mano de obra de la industria turística es mayor que la de los hombres, siendo la concentración principal de estas en puestos más humildes y menos remunerados en esta industria. En un informe sobre la a

participación de las mujeres en el turismo en Berlín en el año 2011, por este organismo, y que en el que se identifican cinco grandes ejes para su análisis, empleo, espíritu emprendedor, educación, liderazgo y comunidad, se dio a conocer que:

- Las mujeres constituyen una la proporción mayor en la mano de obra que opera en la industria turística.
- Que aun cuando las mujeres se encuentran bien representadas en el ámbito de servicios y administrativos, no lo es así en el desarrollo profesional.
- El salario para las mujeres en la industria turística, generalmente es relativamente menor en un 10% o 15% en comparación con sus colegas masculinos.
- La línea patronal es dos veces más representada por los varones que por las mujeres en la industria turística.
- De cada cinco representantes de organismos del turismo solo una es mujer.
- En el turismo las mujeres tienen mayor posibilidad para el trabajo independiente.
- Una gran cantidad de trabajo sin remuneración es realizado por mujeres en la industria turística familiar.
- Existen menos mujeres graduadas en esta industria en relación a otras.

Este documento ofrece algunas recomendaciones para el sector turístico en favor de incrementar el empoderamiento de las mujeres en esta industria, para lograr la igualdad de género prevista en el Código de Ética del Turismo.

Dentro de la actividad turística, tanto los destinos como los visitantes promueven la inclusión de este paradigma en la industria turística (Nicolau, 2008), esto desde el concepto de turismo sostenible. El turismo sostenible (Kastenholz y Galán, 2009), intenta ofertar una experiencia digna y enriquecedora al turista, tratando con esta práctica y de manera simultánea dar respuesta favorable a la preocupación por los impactos negativos de la actividad turística en los destinos, favoreciendo entre otros, el desarrollo de sus individuos.

Marco Metodológico

Trabajo de tipo explicativo y descriptivo, donde primero se realizó una revisión de literatura a fin de conocer los indicadores a considerar y observar en cuanto a la gestión del recurso humano en las PYMES turísticas de la ciudad de Guanajuato. Posteriormente se diseñó un instrumento el cual se aplicó a una muestra que se integró tomando como base algunas las empresas de servicios de fabricación de alimento y hospedaje temporal DENUE – INEGI en la industria turística del municipio de Guanajuato se identificaron empresas que pueden cumplir con las características del estudio es decir que pertenecen y ofrecen propiamente servicio al visitante principalmente tanto en la elaboración o transformación de alimentos como en el hospedaje temporal para el turista. Se determinó una subpoblación de 360 establecimientos para determinar una muestra de aproximadamente 208 PYMES turísticas en el municipio lo cual supondría un nivel de fiabilidad del 95.55%.

Primero Resultados y Discusiones.

De lo anterior se pueden identificar las variables e indicadores a observar en la gestión del recurso humanos en las PYMES de la industria turística en un sentido sustentable y bajo la luz de elementos expuestos por la Organización Mundial del Turismo, siendo al menos tres los actores o elementos principales a observar en el contexto del desarrollo de la actividad turística desde las PYMES:

- Constitución e identificación del perfil recurrente en cuanto a tamaño y características principales de las PYMES que operan en la industria turística del municipio de Guanajuato.
- Caracterización del proceso de administración del personal que predomina en la PYMES dentro de la industria turística de la entidad.
- Identificación del nivel y tipo de formación que se da al personal que opera en estas empresas a favor de una mejor ejecución de tareas y servicio de calidad al visitante.
- Participación de la mujer en las PYMES de la industria turística.

Lo anterior dicho también de manera esquemática en la siguiente tabla (1).

Tabla 1. *Elementos de estudio en la investigación por dimensiones*

Caracterización de PYMES	Proceso de Administración de Personal	Formación en las PYMES al personal	Participación de la mujer en la Industria Turística, PYMES
• Antigüedad en el mercado. • Tamaño • Tipo de servicio que ofrecen • Clientes y mercados que atienden • Productos y mercados prioritarios • Tipo de constitución	• Planificación de necesidades de personal • Reclutamiento • Selección • Inducción • Evaluación • Sistemas de compensación • Liderazgo	• Inducción • Capacitación • Adiestramiento • Transferencia de información y conocimiento al interior de estas organizaciones.	• Formación • Edad promedio • Nivel de participación regular en la escala jerárquica • Antigüedad en la organización • Desarrollo en la organización

Fuente: Elaboración propia a partir de varios autores.

Dentro de los primeros resultados en cuanto a formación de la mano de obra que labora en estas empresas, se pudo identificar que:

Existe aún áreas de oportunidad importantes por atender en materia de capacitación, pues de los encuestados se afirmó que solo el 55% de las empresas proporciona capacitación a los trabajadores al inicio de sus labores en la empresa, pues suponen que las personas que trabajan en el sector no necesitan tanta formación pues ya saben hacer su trabajo, afirmando que sobre la marcha y en colaboración con los demás compañeros aprenderán, en decir capacitación en pares y dando mayormente importancia a la transferencia de conocimiento tácito a tácito. Lo anterior se dispersa en contra de los postulado por autores como tradicionales como Taylor, Mayo que acentuaron la importancia de la educación y formación de los trabajadores, así como autores contemporáneos como Drucker, que afirmo que el conocimiento y su adecuada

transferencia en las organizaciones serían ambas posturas caminos directos para el logro de los objetivos organizacionales de las empresas. Cabe mencionar que el 45% de las empresas encuestadas prestan atención a los temas de capacitación y formación de su personal considerando esta como un elemento importante para la actualización de su personal.

La visión compartida, el saber cuál es el fin último de la organización ante los actuares de los trabajadores se da cuando entre otros cuando se comparte una visión entre los colaboradores, de los encuestados solo el 48% de los encuestados dijo conocer la visión que guía los actuares de la organización.

En cuanto a la compartición del conocimiento, se cuestiono acerca de la socialización de la información y conocimiento entre la totalidad de los colaboradores de la organización, a través reuniones en donde los trabajadores conocen los resultados o planes futuros de las organizaciones. De se encontró que aun cuando la mayoría de la empresas, el 70% dice tener este tipo de reuniones, muy pocas casi solo el 30% considera necesaria la implicación de todos los colaboradores en este tipo de reuniones.

En lo referente a la conversión del conocimiento tácito, resultado de las practicas al interior de las organizaciones, o experiencia acumulada de los trabajadores, en conocimiento explícito o tangible, a través de documentos que permitan el resguardo del conocimiento tácito, en lo posible, en documentos que puedan transferirse y sentar las bases para la adquisición de conocimiento de los nuevos colaboradores en las organizaciones, esto a través de los manuales de procedimientos, se identificó que sólo el 47% de los encuestados dijo contar con dichos manuales y que la actualización de estos va desde cinco años anteriores a la fecha; el 14% de los representantes de las empresas dijo estar trabajando en la elaboración de estos documentos en la actualidad mientras que el resto el 39% dijo considerar esta acción como parte de sus planes próximo futuros.

En cuanto a la participación de la mujer en la actividad turística, se pudo observar que la colocación de estas en las PYMES turísticas del municipio analizado es del 59% en proporción a la totalidad de trabajadores que integran las plantillas, en donde los hombres ocupan el 41%; pero solo el 37% de las empresas encuestadas son lideradas por mujeres, es decir casi la tercera parte de los dirigentes en estas industrias son mujeres, estos datos coinciden en tendencias con lo informado por la OMT en su reporte emitido en el 2011, sobre la participación de la mujer en la actividad turística.

Así mismo varios de los gerentes, encuestados aseguraron que la participación de la mujer en este sector es invaluable pues esta la mujer, posee características propias de su género que le permiten desarrollar fácilmente competencias propias y favorables para la actividad tales como: actitud de servicio, creatividad, responsabilidad, facilidad de palabra y trabajo en equipo.

Conclusiones

El presente trabajo muestra el análisis y desarrollo que permiten delimitar dentro del complejo campo que concierne a la inclusión de hombre como colaborador e industria turística como patrón o jefe algunas de las dimensiones que pueden observarse y analizarse bajo la consideración transversal de los elementos que la Organización Mundial del Turismo considera propios para una actuación responsable hacia la sustentabilidad en favor no solo del logro de los objetivos organizacionales de las empresas que se incluyen en la industria turística, además de prever los beneficios y prosperidad de las poblaciones y comunidades locales desde sus interlocutores directos, sus trabajadores locales.

Se observa también que el trabajo es complejo y necesario de analizar para poder determinar las practicas presentes en esta industria hacia el recurso humanos y poder sugerir de acuerdo a teóricos representativos en los temas mencionados los actuares o rumbos a seguir en estas organizaciones a favor de cada vez más PYMES turísticas tendientes hacia las sustentabilidad desde el aspecto social.

Dentro de la formación del personal es necesario que las empresas den una mayor importancia a esta acción como una estrategia que puede añadirles competencia a sus

servicios pues solo un poco más de la mitad considera la capacitación primera o de inducción y en poco menos de la mitad considera la capacitación constante de sus trabajadores como acción prioritaria en sus líneas de acción.

Que los trabajadores conozcan y practiquen la visión de la organización sirve para que los esfuerzos se conduzcan hacia un mismo camino y meta, dentro de las PYMES encuestadas se supo que poco menos de la mitad de estas se preocupa por que sus colaboradores sepan de su visión organizacional.

Se pudo conocer así mismo, que muy pocas de las organizaciones consideran la importancia de mantener reuniones periódicas con todos sus colaboradores a fin de que la organización completa conozca sobre el rumbo y retos de la organización, sesgando este tipo de encuentros en su mayoría solo de manera esporádica o emergente y con unos cuantos de la estructura organizativa generalmente los jefes de área. Es importante que la plantilla de una empresa conozca en tiempo real y de manera constante acerca del rumbo y desafíos de la organización para la cual labora a fin de lograr resultados certeros de sus actuares en la misma.

En cuanto a la identificación del tipo de conocimiento existente en este tipo de organizaciones se ha encontrado que una proporción pequeña de estas explicita su conocimiento organizacional a través de manuales de operación o procedimientos, siendo el más identificado el conocer tácito dentro de las mismas, es importante que las organizaciones actuales tengan un inventario de su conocimiento y que lo transfieran al cumulo de la organización y no solo de los trabajadores a través de este tipo de documento.

En lo referente a la participación de la mujer en estas PYMES turísticas se concuerda con lo antes dicho por la Organización Mundial del Turismo al afirmar que este sector permite la participación de la mujer de manera representativa, pero así mismo, es necesario buscar el empoderamiento de la misma a fin de contar no solo con una participación equitativa sino además justa.

Referencias:

Drucker, P. (2005). *La administración en una época de grandes cambios (2da. Edición).* Buenos Aires: Sudamericana.

Duran, A., Álvarez, G. y Cruz del Río, R. (2015). *Active tourism research: a literature review.* ROTUR, Revista de Ocio y Turismo, pp. 62 – 76. Recuperado de: http://ruc.udc.es/bitstream/2183/14503/1/ROTUR_2014_08_art_5.pdf

Etzioni, A. (1967). *Organizaciones Complejas.* Brasil: Atlas.

Forética (2002). *Responsabilidad social empresarial. Informe Forética 2002. Situación en España.* Madrid, en: www.foretica.es

Gulick, L. y Urwick, L. (1937). *Peppers on the Science of Administration.* Columbia University: Institute of Public Administration.

Kastenholz, E. y Galán, M. (2009). *Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las mepresas y destinos turísticos. El caso de Lousa (Portugal).* ROTUR/ Revista de Ocio y Turismo. Vol. 2, pp. 175-194.

INEGI (2012). *Producto Interno Bruto en la actividad turística . Sistema de cuentas nacionales de México.* Recuperado de: http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/cuadrosestadisticos/GeneraCuadro.aspx?s=est&nc=838&c=28985

INEGI (2015). Base de datos del DENUE. http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/default.aspx

Lawrence, P. y Lorsch, J. (1970). *Studies in Organizational Desing.* Homewood Ill.

Leavitt, H. (1964). *Managerial Psychology.* Chicago: University of Chicago Press.

Ley Federal del Trabajo. (2013). Secreataria del Trabajo y Previsión Social. Recuperado desde: www.stps.gob.mx/...itios/reforma_laboral/ref_lab.html

Minzberg, H. (1974). *The Nature of Managerial Work.* Ney York: Harper & Row.

Nicolau, J. (2008). *Corporate Social Responsability: Worth-Creating Activities.* Annals of Tourism Research, Vol. 35, pp. 990-1006.

Nonaka, I. (1991). *La empresa creadora de conocimiento.* Harvard Bussines Review. Recuperado de: http://biblioteca.ucn.edu.co/repositorio/Especializaciones/Esp.Psicologia-Organizacional/Desarrollo-Potencial-Humano/documentos/La_empresa_creadora_de_conocimiento_ok.pdf.

OMT (2001). *Resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Código Ético Mundial para el Turismo.* Organización Mundial del Turismo. www.unwto.org

OMT (2003). *Turismo y atenuación de la pobreza.* Organización Mundial del Turismo Madrid.

OMT (2010). *Informe mundial sobre las mujeres en el turismo 2010.* Recuperado desde: http://ethics.unwto.org/sities/pdf/abstract_global_report_esp_0.pdf

OMT (2015). *Panorama OMT del turismo Internacional. Edición 2015.* Recuperado de: http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875

Salcedo, M. y Martín, F. (2012). *Turismo y sustentabilidad: paradigma de desarrollo entre lo tradicional y lo alternativo.* Gestión y Estrategia. Vol. 41, pp. 71 – 84.

Toffler, A. (1980). *La tercera ola.* Mexico: Plaza & Janés.

Urwick, L. (1943). *The Elements of Administration.* New York: Harper and Bros.

Vera, R.J. e Ivars, B. (2004). *Indicadores de Sostenibilidad para destinos maduros: balance y propuesta de aplicación.* Madrid: Escuela Oficial de Turismo, UA.

La calidad del servicio proporcionado a sus clientes por los restaurantes (MIPYMES) en el estado de Nuevo León

Sergio A. Guerra Moya
Mónica Blanco-Jiménez
Luis Cabeza Llanos

RESUMEN

El objetivo de esta ponencia de investigación es mostrar los resultados de medir el grado de percepción de la calidad de los servicios proporcionados a los clientes por los Restaurantes en la ciudad de Monterrey. El procedimiento que se utilizó fue la aplicación de un instrumento de 22 ítems dentro de seis dimensiones, basado en el Modelo SERVQUAL así como en el SERVQUALing, este último modificado de acuerdo con las características de las unidades en estudio. Los resultados se analizaron estadísticamente con el paquete SPSS, utilizando el análisis de datos y la estadística multivariante y mostraron que los restaurantes en Nuevo León son considerados sobre todo Fiables y con buena Capacidad de Respuesta, además se cumple con la variable de Seguridad, Elementos Tangibles y Empatía.

PALABRAS CLAVE: Calidad, Servicio, Restaurantes.

INTRODUCCIÓN:

La calidad del servicio se ha convertido en un concepto central de muchas estrategias de marketing, y de las instituciones públicas y privadas prestadoras de bienes y servicios. Es uno de los medios alternativos con los cuales cuenta una organización para alcanzar una ventaja competitiva y lograr una mejor posición en el mercado, según indica Zanfardini (2002). “Adoptar una estrategia de calidad significa definir el nivel de excelencia esperado para el tipo de servicio que brinda la empresa” y como lo señala Lambin (1995), el nivel de calidad no establece necesariamente que el servicio sea lujoso, sino simplemente que el mismo responda a las expectativas de un grupo de compradores objetivo.

Para que una empresa siga siendo competitiva deben encontrar maneras de satisfacer a sus clientes. En la actualidad el servicio se ha descuidado, será porque al hacerse un servicio, como por ejemplo, algún restaurante se busca hacer comida rápida. No se da tiempo siquiera de tratar con el cliente directamente. A menudo no se trata siempre de la lealtad, todo indica que la gente espera productos y servicio de alta calidad. En lugar de buscar una publicidad extravagante, se debe dejar en claro que se tienen grandes garantías y políticas de servicio hacia el cliente.

Según Caetano (2003), el conocimiento de la opinión sobre la calidad de la prestación de un determinado servicio, es un factor imprescindible para que las instituciones aseguren que los servicios sean los adecuados para cubrir las necesidades de los usuarios.

Por lo tanto medir la calidad en el servicio de un restaurante es fundamental para alcanzar el éxito en el desempeño de sus operaciones, misma que se refleja en el grado de satisfacción que experimenta un cliente respecto a la atención recibida y a la eficiencia del servicio. Para ofrecer un servicio de calidad en un restaurante, se requiere conocer las necesidades y expectativas de los comensales, así como evaluar el concepto de calidad y de servicio que tienen.

Este trabajo midió la calidad del servicio ofrecido en los restaurantes ubicados en la zona metropolitana de Monterrey, en el Estado de Nuevo León, México. Este Estado cuenta con una superficie de 64,156 km^2, que representa el 3.3% del territorio nacional y cuenta con una población de 4,653, 458 habitantes (www.siimt.com). Analizando las estadísticas del número de restaurantes en el estado de Nuevo León, según la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y Alimentos Condimentados en el 2013 había entre 14,800 o 15,000 establecimientos ocupando un total de 150,000 personas trabajando para este sector de actividad (tabla 1). El tipo de comida que se ofrece es muy diversificada, no hay una cocina que predomine, pero hay muchas cadenas internacionales y también cocina regional.

Tabla 1- Estadísticas del sector Restaurantero en Nuevo León

	Nuevo León
Numero de restaurantes	14,800
Número de empleos	150,000

Fuente: CANIRAC (2013)

En la literatura analizada no se encontró estudios específicos sobre el nivel de servicio que los diferentes restaurantes establecidos en el estado de Nuevo León prestan a sus clientes. Por lo que consideramos importante medir la satisfacción de calidad del servicio recibido por los clientes, para determinar el nivel en el que se encuentran, lo cual permite hacer un diagnóstico, y determinar los factores que más influyen en la percepción de los clientes.

Por lo que la presente investigación tiene una importancia relevante ya que permite conocer la situación actual de la satisfacción de calidad del servicio recibido por los clientes, para determinar el nivel en el que se encuentran e impactar en el sector restaurantero en Nuevo León, contribuyendo a la mejora de los servicios ofrecidos Por lo tanto la pregunta de investigación que se formuló es ¿Cuáles son las variables y en qué medida determinan la calidad del servicio recibido por los clientes de los diferentes restaurantes del estado de Nuevo León, a partir de los establecimientos ubicados en la zona metropolitana de la ciudad de Monterrey?

OBJETIVO DEL TRABAJO

El objetivo de la presente investigación es determinar el grado de satisfacción de los clientes con la calidad del servicio recibido de los Restaurantes en la ciudad de Monterrey en base a las dimensiones que permiten determinar el nivel en el que se encuentra. Se uso la técnica del SERVQUAL que se utiliza para la evaluación y el diagnóstico de la calidad de servicio y que tiene altos niveles de fiabilidad y tiene en cuenta los requisitos de los clientes. **HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de Calidad de Servicio (CS-TOT) y la satisfacción de los clientes está determinado por las siguientes variables: Elementos Tangibles (ET), Fiabilidad (FI), Capacidad de Respuesta (CR), Seguridad (SE) y Empatía (EM).

MARCO TEÓRICO

El concepto de "Calidad"

El sentido de la palabra calidad debe ser el de satisfacer unas necesidades y expectativas. La calidad de un producto o servicio es satisfactoria cuando responde a las necesidades del cliente, es decir, es lo que esperaba o más de lo que esperaba el cliente. "La calidad consiste en aquellas características del producto que satisfacen las necesidades de los clientes y proporciona la satisfacción con el producto y que la calidad consiste en productos y procesos libres de deficiencias". Hodson (2001).

Otras definiciones encontradas sobre la Calidad son:

1.- Es el conjunto de características y propiedades de una persona o cosa que permiten definirla, calificada y compararla con otras de su especie.
2.-Es algo excelente o superior en su línea o género (diccionarios.com.2014)
3. - Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor (RAE) 2016.

A pesar de estas definiciones, existen autores que mencionan que la palabra calidad del servicio, puede verse como un continuo entre la calidad ideal y la calidad totalmente inaceptable, es la percepción que el cliente tiene sobre el servicio que se recibe abarcando dos grandes dimensiones: intangibles y tangibles.

Cuando la calidad en el servicio es alta, el cliente en este caso de los restaurantes refleja lealtad entendiéndose la lealtad como es un fenómeno multifactorial, sino que además se constituye por fases, en donde se va explicando la forma en que el

consumidor se va aproximando sucesivamente a la alternativa por la que muestre mayor declinación. Por lo que la lealtad se mide en varios aspectos como lo señala la Teoría de Lealtad (Oliver, 1999):

- Lealtad cognitiva. Está basada en la información que se sabe sobre la marca, se entiende que la información favorable inclina desde el consumidor a ser leal.
- Lealtad efectiva. Se basa en la experiencia del consumidor con las distintas experiencias de servicio que ha tenido, esta se deja completamente a su criterio.
- Lealtad intencional: es la atención que el cliente dirige hacia un servicio u objeto solo por la marca.

La calidad en el servicio:

Por su parte, el servicio define servicio como: “Actividad llevada a cabo por la administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad”. RAE (2009).

La calidad de servicio es de vital importancia para el éxito de cualquier organización debido a que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a productividad, reducción de costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes. “En los servicios hay que prestar una atención especial a la prevención de errores, ya que en este caso, los problemas surgen a medida que se está ejecutando el servicio, y hay que dar una solución lo más rápida posible”. Sangüesa et.al. (2006).

Kotler et. al. (2007), mencionan que existen cuatro características que diferencian los servicios de los bienes:

- Intangibilidad: como los servicios son intangibles, es imposible que los clientes prospectos prueben (degusten, toquen, vean, oigan o huelan) un servicio antes de comprarlo.
- Inseparabilidad: de manera característica, no se pueden separar los servicios de su creador o vendedor. Más aún, muchos servicios se crean, se dan y se consumen simultáneamente
- Heterogeneidad: para una empresa de servicios, es difícil, si no imposible, estandarizar su producto. Cada unidad de servicio es un tanto diferente de otra del mismo servicio, debido al factor humano en la producción y la entrega.
- Carácter perecedero: los servicios son sumamente perecederos porque la capacidad existente no se puede guardar o mandar a inventario para uso futuro. Durante el desarrollo de los estudios referentes a la calidad de servicio, se han creado dos escuelas importantes con diferentes perspectivas, la escuela nórdica liderada por Grönroos (2007) y la escuela norteamericana liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988).

La escuela nórdica se basa en que al hablar de calidad de servicio es importante prestar atención a los dos componentes que la integran,

a) La dimensión técnica: implica valorar correctamente qué esperan los clientes y

b) La dimensión funcional: define como se ofrece el servicio.

Para Sangüesa et. al. (2006), la escuela norteamericana tiene tres aspectos básicos:

1. - La definición del concepto de calidad de servicio e identificación de las variables que lo integran,
2. - El segundo es la creación de una escala de medición de la calidad de servicio (Escala SERVQUAL) y
3. - El desarrollo de un modelo de calidad de servicio, basado en la existencia de desperdicios que explican las diferencias entre el servicio esperado por el cliente y el que realmente recibe.

Relacionado al concepto de la satisfacción de la calidad en el servicio, se analizaron varios estudios que tuvieran elementos claves para realizar y completar la investigación acerca de la calidad en el servicio en los restaurantes. Como se señala en ocasiones cuando se mide calidad del servicio, lo que se suele medir es la satisfacción hacia la calidad del servicio, y también se presupone con mucha fuerza una relación directamente proporcional entre la calidad del servicio que percibe un cliente y la lealtad que se espera del mismo.

Vera y Trujillo (2009), realizaron un estudio para explicar los factores que perjudican la opinión en general del cliente en conjunto con su lealtad hacia un restaurante en cuanto a calidad se trata. Utilizaron modelos donde se intenta dejar en claro que la lealtad del cliente involucra diferentes factores como: satisfacción, calidad del producto, precio, valor percibido, confianza, entre otros. En su el estudio utilizaron 27 las variables que componen la calidad del servicio, estas variables se agruparon en seis dimensiones: instalaciones (en donde la presentación del lugar da mucho de qué hablar), accesibilidad (la facilidad con la que es posible llegar al restaurante y la facilidad para ingresar a este), personal (amabilidad, trato, conocimiento, etc.), ambiente (como se percibe el lugar; agradable, etc.), comida (el sabor y textura del alimento, como también sus porciones) y consistencia y honestidad (que el servicio que reciba el cliente lo reciba de la misma manera en la que lo recibió anteriormente).

En su trabajo se recolectaron datos mediante la aplicación de un cuestionario a 111 clientes de distintos restaurantes. Los resultados mostraron que solo cuatro de seis dimensiones explicaron la lealtad del cliente hacia un restaurante: instalaciones, comida, personal, consistencia y honestidad. Las dos dimensiones que no dieron resultados fueron: accesibilidad y ambiente. Sin embargo, se obtuvo que en opinión general, que la mayoría tenía intensiones de regresar a comer al restaurante.
Revisando otro trabajo de Pedro Larrea (1991), se encontró un nuevo concepto llamado *Economía de Servicio* en donde no es concebible una estrategia de liderazgo en costos, y mucho menos una estrategia de diferenciación, sin antes

satisfacer el nivel de calidad de servicio. Señala que la empresa y el entorno son vistos como un complejo de interacciones humanas, en donde todo se resume en el liderazgo de la persona contra la gestión de las cosas se debe dar una buena imagen en el servicio. Si se da la buena presentación también se dará automáticamente un servicio impecable. Tomando en cuenta dos tipos de clientes: el externo e interno. El externo es el principal, son los clientes que frecuentan día con da a consumir sus productos, mientras que el interno se refiere al personal que labora en el restaurante, no menos importante, a este se debe de mantener contento con incentivos entre otros premios hacia el empleado.

En el libro de D. Keith Denton (1989) se plasman largas entrevistas con algunas de las mayores empresas de servicio en Estados Unidos. Se basa en historias de corporaciones enormes que tratan de mejorar la calidad del servicio y llega a la conclusión que cuando se quiere dedicar a algún mercado en particular o trabajar en una organización de servicio, se debe llegar a tener un sistema de calidad para que los empleados mejoren el servicio. Se manejan los siguientes conceptos que debe saber un empleado al comenzar a laborar en una empresa de servicio:

- Conocimiento amplio sobre su producto o del servicio que se está dando.
- Mejorar los conocimientos sobre la calidad.
- Establecer reglas de servicio y calificar el resultado ya dado en busca de mejoras.
- Adoptar una filosofía corporativa sobre calidad en el servicio.

Otro autor que habla de la importancia de la medición de la calidad del servicio es Christopher Lovelock (1997) que en el libro de Mercadotecnia de Servicios señala que los vendedores de servicios se diferencian a otro tipo de vendedor, ya que este en si no vende sino renta el servicio. Por ejemplo cuando se renta un automóvil o un cuarto de hotel la única meta no es el resultado final sino la forma en la que se trata al cliente porque de eso depende que regrese.

En este libro se relata detalladamente la importancia de la calidad, en que afecta, como se debe llevar a cabo, que características influyen en el mercado, etc. Pero lo más importante es que si en un servicio no se tiene un control en la calidad, esta afecta directamente a la imagen del negocio.

Finalmente en el trabajo de tesis de Monserrat Vázquez (2013) se señalan que existen dos instrumentos muy utilizados para medir la calidad en servicios gastronómicos como es el instrumento SERVQUAL así como el cuestionario (R-Qual) adaptado a la estructura de la industria de la restauración. Este último consta de 12 atributos que pueden ser útiles para medir la calidad de servicio en dimensiones como bienes materiales, capacidad de respuesta y fiabilidad. Sus conclusiones son que la calidad puede ser medido y los resultados de estas mediciones son una clara indicación de cómo una empresa está llevando a cabo los procesos y procedimientos en un momento dado, de la misma manera, ayudan a identificar las áreas donde se necesitan cambios y si estos cambios han producido la mejoras esperadas.

METODOLOGÍA

Como se señaló se utilizó como instrumento de medición una modificación del instrumento SERVQUAL Zeithaml (1992), y del SERVQUAling Mejías (2005), y aunque medir la calidad del servicio es complejo, debido a que es intangible y se manejan elementos subjetivos, este instrumento permite medir la satisfacción del cliente que se logra cuando las expectativas que se generan antes de recibir un servicio, son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido.

Para medir estos conceptos complejos de la calidad el modelo llamado Modelo SERVQUAL propone cinco dimensiones internas (tabla 2) para determinar la calidad de servicio, las cuales son: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, y Empatía.

Tabla 2.- Sinóptica de las cinco dimensiones y la Calidad de Servicio

DIMENSION	CONCEPTO
Elementos tangibles (ET)	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad (FI)	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de respuesta (CR)	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad (SE)	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía (EM)	Atención individualizada al cliente
Calidad de Servicio (CS-TOT)	Servicio global recibido por los clientes

Fuente: Elaboración propia a partir de Zeithaml (1992)

Se tomaron algunas de las preguntas de este instrumento y se adaptaron al esquema mexicano, lo que permitió integrar una encuesta de 27 preguntas en donde las primeras 6 fueron del perfil del encuestado y las otras 21 formaron el total de los constructos de cada una de las variables. Se realizó el Alfa de Cronbach para darle la valides al instrumento y los resultados fueron positivos entre .7 y .8 como se observa en la tabla 3.

En cuanto al tamaño de la muestra se determinó tomando como base una población de 14,800 restaurantes en el estado de Nuevo León, un coeficiente de confianza del 95%, un margen de error del 6% y una heterogeneidad del 50%. El resultado es que se requiere una muestra de 263 restaurantes. Se encuestaron 265 de ellos, solamente en la zona conurbada de la ciudad de Monterrey, que incluye a ciudad Guadalupe y ciudad San Nicolás.

Para analizar los resultados, en esta investigación se desarrolló un modelo de Regresión Lineal Múltiple, para determinar cuáles son los factores que más aportan

a la calidad en el servicio prestado por los restaurantes de la ciudad de Monterrey, en la percepción del servicio recibido por sus clientes.

RESULTADOS:

El estudio de las tres ciudades (Monterrey, Guadalupe y San Nicolás) que son parte importante de la zona metropolitana de Monterrey, nos arroja resultados muy interesantes, ya que nos indican una consistencia en la preferencia de los consumidores de acuerdo a la calidad en el servicio que hemos designado como la variable “CS - TOT”.

Análisis de fiabilidad.

Consideramos el Alfa de Cronbach para medir la consistencia Interna de los ítems que miden las variables ET - Elementos Tangibles; FI - Fiabilidad; CR - Capacidad de Respuesta, SE - Seguridad; y EM - Empatía, como variables independientes. Como variable dependiente estamos considerando CS - Calidad en el servicio, medida por medio de 4 ítems. Los resultados se presentan en la Tabla 2.

Tabla 3. Análisis de Fiabilidad para cada variable

VARIABLES	NÚMERO DE ITEMS	ALFA DE CRONBACH
ET - ELEMENTOS TANGIBLES	3	0.743
FI - FIABILIDAD	4	0.854
CR - CAPACIDAD DE RESPUESTA	3	0.813
SE - SEGURIDAD	3	0.828
EM - EMPATÍA	5	0.910
CS - TOT CALIDAD EN EL SERVICIO	4	0.801

Fuente: Elaboración propia con resultados del Software SPSS.

Cálculo de las Variables del Modelo

A partir de los ítems, se efectúa el cálculo de los valores de las variables tanto las independientes como la dependiente, por medio de ponderación, de conformidad con los resultados obtenidos por el SPSS, para realizar el análisis de la regresión lineal múltiple. Se efectuaron pruebas preliminares para la revisión de datos ausentes, así como valores atípicos. Se efectuaron las correcciones de acuerdo a lo contestado en las encuestas.

Regresión Lineal Múltiple

Se consideró una muestra de 265 empresas del ramo de restaurantes que operan dentro de la zona metropolitana de la ciudad de Monterrey, considerando los municipios de Ciudad Guadalupe, San Nicolás de los Garza y el propio municipio de Monterrey, las cuales fueron encuestadas considerando los ítems mencionados anteriormente (Tabla 1).

Con los valores ponderados de las variables independientes ET, FI, CR, SE y EM, así como los valores ponderados para la variable dependiente CS-TOT. Se alimentó la base de datos en el software SPSS 21.

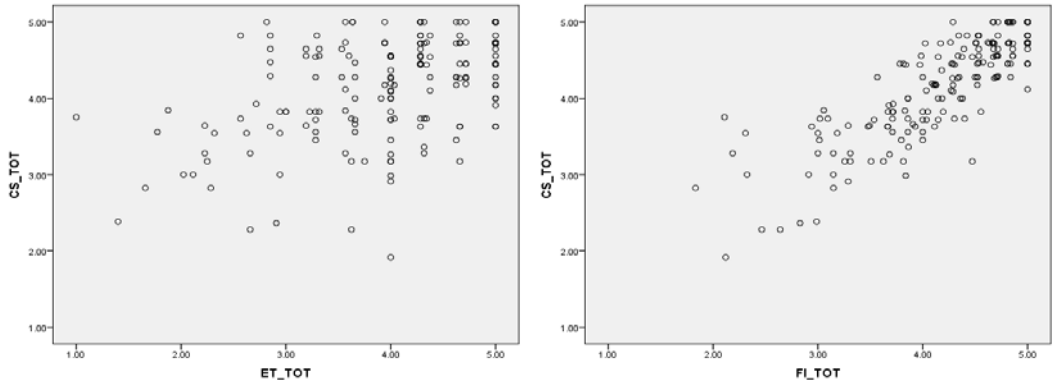
La tabla 4, nos muestra la matriz de correlaciones, donde podemos observar que son altas, por lo cual podemos asumir linealidad. Esta asunción la podemos confirmar por medio de los diagramas de dispersión, que presentamos en la figuras 1.

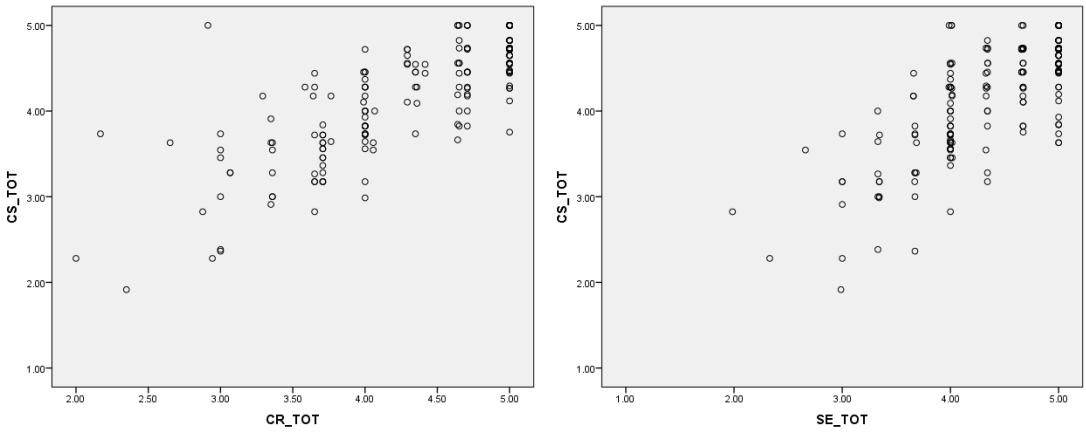
Tabla 4. Matriz de Correlaciones

		CS_TO	ET_TO	FI_TOT	CR_TO	SE_TO	EM_TO
Correlación de Pearson	CS-	1.000	.599	.856	.823	.801	.780
	ET	.599	1.000	.637	.416	.407	.434
	FI	.856	.637	1.000	.766	.733	.704
	CR	.823	.416	.766	1.000	.763	.773
	SE	.801	.407	.733	.763	1.000	.759
	EM	.780	.434	.704	.773	.759	1.000
Sig. (unilateral)	CS-	.	.000	.000	.000	.000	.000
	ET	.000	.	.000	.000	.000	.000
	FI	.000	.000	.	.000	.000	.000
	CR	.000	.000	.000	.	.000	.000
	SE	.000	.000	.000	.000	.	.000
	EM	.000	.000	.000	.000	.000	.
	CS-	265	265	265	265	265	265

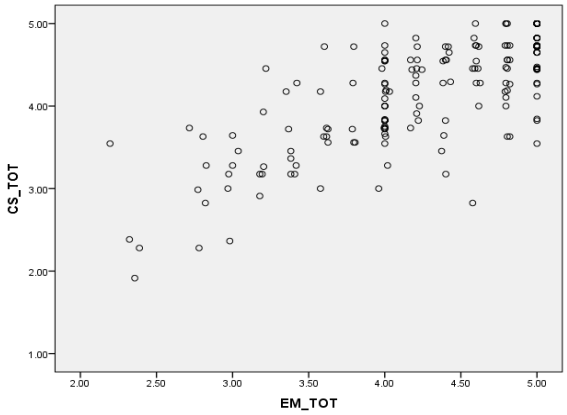
Fuente: Elaboración propia con resultados del Software SPSS 21.

Figura 1. Relación lineal entre la Calidad de Servicio y los factores que la determinan





Cont. Figura 1.



Fuente: Elaboración propia con resultados del Software SPSS.21

La tabla 5 nos muestra los estadísticos descriptivos, donde podemos observar que tanto las medias como las desviaciones estándar tienen valor positivo, de tal manera que las relaciones entre la variable dependiente con cada una de las independientes, deberían estar normalmente distribuidas.

Tabla 5. Estadísticos Descriptivos

	Media	Desviación típica	N
CS-TOT	4.2012	.69217	265
ET	3.9776	.92541	265
FI	4.2087	.74992	265
CR	4.3417	.71170	265
SE	4.4135	.65151	265
EM	4.3058	.72114	265

Fuente: Elaboración propia con resultados del Software SPSS.21

Resultados de la Regresión Lineal Múltiple.

El análisis preliminar de ajuste en el modelo nos indica que tenemos un alto coeficiente de determinación R^2 corregida de 0.840 y un coeficiente Durbin - Watson de 1.874, lo que nos indica la ausencia de auto correlación de los residuos Tabla 6).

Tabla 6. Ajuste del modelo con todas las variables

Resumen del modelo[b]

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típico de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	.918[a]	.843	.840	.27678	.843	278.407	5	259	.000	1.874

a. Variables predictoras: (Constante), EM, ET. SE, CR, FI

b. Variable dependiente: CS-TOT

La tabla 7 nos muestra que todas las variables predictoras entran en el modelo, ya que la prueba “t” de student nos arroja valores con un nivel de significancia menor a 0.05. Por lo tanto, podemos considerar los coeficientes tipificados beta en la ecuación de regresión.

Tabla 7. Significancia de los coeficientes.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Correlaciones			Estadísticos de colinealidad	
		B	Error típ.	Beta			Orden cero	Parcial	Semiparcial	Tolerancia	FIV
1	(Constante)	-.091	.122		-.744	.457					
	ET	.108	.024	.145	4.468	.000	.599	.268	.110	.576	1.735
	FI	.295	.045	.319	6.575	.000	.856	.378	.162	.257	3.890
	CR	.241	.045	.248	5.302	.000	.823	.313	.130	.278	3.600
	SE	.226	.046	.213	4.870	.000	.801	.290	.120	.318	3.148
	EM	.134	.041	.140	3.241	.001	.780	.197	.080	.324	3.083

a. Variable dependiente: CS_TOT

Fuente: Elaboración propia con resultados del Software SPSS.21

Por otra parte, los estadísticos de colinealidad son bastante aceptables, con Factor de Inflación de la varianza, FIV < 4

En base a todos estos resultados, la ecuación de la recta de regresión definida por el modelo, para la variable dependiente **CS-TOT** es:

$$CS - TOT = -0.744 + 0.145\ ET + 0.319\ FI + 0.248\ CR + 0.213\ SE + 0.140\ EM + \varepsilon$$

CONCLUSIONES:

Como podemos observar, todas las variables entran en el Modelo de Regresión Lineal Múltiple, lo cual nos valida la Hipótesis de Investigación, siendo la variable Fiabilidad (FI) la que más aporta con un coeficiente de 0.319; es decir, la que consideran más importante los clientes de los restaurantes encuestados. En segundo lugar, los clientes consideran que la variable Capacidad de Respuesta es también muy importante, con un coeficiente de 0.248. Cabe destacar, que estas dos variables determinan más del 50% de la calidad de servicio en la regresión y por consiguiente, en la percepción de los clientes.

La variable de Seguridad (SE) también es importante, ocupando el tercer lugar con un coeficiente de 0.213, muy cercano a la Capacidad de Respuesta. Finalmente, podemos observar como las variables Elementos Tangibles (ET) y Empatía (EM) son consideradas prácticamente iguales por los clientes de acuerdo al servicio recibido.

Podemos observar también, dado que la variable Elementos Tangibles no fue considerada muy importante por los clientes, esto es un indicativo, que se cumplen con las teorías revisadas, en el sentido de la Intangibilidad de las variables que determinan la Calidad de Servicio consideradas en el modelo SERVQUAL.

Si bien la contribución académica de este trabajo es ayudar al entendimiento de las relaciones entre estas dimensiones o constructos multidimensionales, se puede también ofrecer una contribución práctica, la cual radica en que los resultados obtenidos pueden ayudar a los restaurantes para la toma de decisiones sobre la asignación de recursos humanos y físicos en áreas específicas (dimensiones) de atención al cliente en los restaurantes, permitiendo entre otras cosas, sugerencias estratégicas de mercadotecnia para mejorar la percepción de la calidad del servicio.

Referencias:

Caetano, A. (2003). Marketing en los servicios de educación modelos de percepción de calidad. Tesis Doctoral Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados. Madrid: Universidad Complutense.

Denton D, Keith. (1989). Calidad en el servicio a los clientes. Texas, EE. UU

Diccionarios.com. Recuperado el 10 de Enero de 2014. de www.diccionarios.com

Grönroos, C. (2007). Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition. Wiley India: Pvt. Limited.

Hodson,R. (2001) Dignity at Work. USA: Cambridge University Press

Jorge Vera M. y Andrea Trujillo L.. (2009). El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente. de Tecnológico de Monterrey Campus Ciudad de México. Recuperado de Sitio web: http://panorama.utalca.cl/dentro/2009-jun/articulo2.pdf

Kotler Philip, G. A. (2007). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Educación.

Lambin, J. (1995). Marketing Estratégico. Madrid: Mc Graw Hill.

Lovelock, C. H., & Dorfsman, I. (1997). *Mercadotecnia de servicios* (pp. 245-253). México: Prentice Hall.

Mejías, A. (2005). Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitarios de Postgrado. Revista Universidad, Ciencia y Tecnología, Vol. 4, No. 34, 81-85.

Oliver R. 1999. Whence customer loyalty? Journal of Marketing. New York. 63(4):12-33.

Parasuraman, A.,Zeithaml,V. y Berry.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, 12-40.

Parasuraman, A.,Zeithaml,V. y Berry.L. (1991). Repnement and Reassement of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing, Vol. 67, No. 4, 420-450.

Pedro Larrea . (1991). Calidad de servicio del marketing y la estrategia . Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.

Sangüesa Sánchez, R. M. (2006). Teoría y práctica de la calidad. Madrid: Thomson Ediciones Paraninfo, SA.

Vázquez Moyers Monserrat. (2013). Análisis estadístico de calidad en servicios gastronómicos, caso de un restaurante de especialidades. 29/01/16, de Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado de Sitio web: http://ri.uaq.mx/handle/123456789/424

Zanfardini, M. (2002). Calidad en hoteles de montaña. Jornadas Regionales “Desarrollo y Ciencia en Áreas de Montaña”. Neuquén, Argentina: Universidad Nacional del Comahue.

Zeithaml, C. P. (1992). Calidad total en la gestión de servicios. Díaz de Santos.

CAPÍTULO 15

PROCESOS DE CAMBIO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL



La creación de empresas rurales a través del cambio y desarrollo organizacional.

Bertha Alicia Arce Castro

Jorge Ramírez Juárez

Resumen

Las empresas rurales al igual que todas las organizaciones productivas de México necesitan propiciar el cambio y desarrollo en su organización y los productos que ofrecen al mercado. Una empresa en la actualidad requiere ser capaz de participar activamente en los mercados, asegurar su permanencia y ofrecer servicios o productos innovadores. Este documento muestra la validación del Modelo de Cambio Organizacional para la Creación de Pequeñas y Medianas Empresas Rurales de productos no tradicionales, aplicado a un grupo de campesinos apicultores de la región centro del Estado de Veracruz, que decidieron aceptar el reto de transformar su empresa familiar tradicional en una organización generadora de productos innovadores sustentados en la gestión del conocimiento organizacional a partir de la experiencia empírica individual de los campesinos, producto de su cultura y tradiciones. El objetivo: Aportar buenas soluciones, que propicien la integración de las empresas familiares rurales a los nuevos mercados y les permitan participar de los beneficios de la globalización económica. La metodología utilizada es la que sustenta el modelo, y de la aplicación del mismo se logra el cumplimiento del objetivo, al conformar una nueva organización innovadora, que integra en sus procesos la cultura de calidad, conservación de sus valores y respeto al medio ambiente

Palabras Claves: Cambio, innovación, desarrollo

Abstract:

Rural enterprises as well as all productive organizations in Mexico need to promote change and development in your organization and the products offered on the

market. A company currently requires being able to participate actively in the markets, ensure its permanence and offer innovative products or services. This document shows the validation of the model of organizational change for the creation of small and medium-sized rural enterprises of non-traditional products, applied to a group of peasants beekeepers from the central region of the State of Veracruz, who decided to accept the challenge of transforming their traditional family business into a generating organization of innovative products supported by the management of organizational knowledge based on the empirical experience of individual farmers , product of their culture and traditions. The goal: provide good solutions, enhancing the integration of family enterprises

Keywords: Change, innovation, development

Introducción

La presente investigación centra su atención en las familias campesinas distribuidas en el territorio nacional que no tienen la oportunidad de aprovechar las ventajas de la internacionalización comercial. Esta marginación demuestra la incapacidad de las organizaciones vigentes para responder a las necesidades de una situación versátil y la carencia de mecanismos para integrarlas, incrementar su productividad, diversificar la producción y crear dispositivos de comercialización en cadenas de valor que disminuyan la pobreza y desempleo, cuantificados en las altas tasas de migración, el abandono del campo, el agotamiento de los recursos naturales, el deterioro del ambiente y la destrucción de los ecosistemas, situación que conducen a los campesinos hacia la pobreza extrema y desigualdad social.

La situación actual que enfrenta este sector a veinte años de la firma del Tratado de Libre Comercio (TLC) con los Estados Unidos y Canadá es de lo más lamentable, aún no existen por parte del gobierno políticas coherentes encaminadas a incrementar su productividad, o crear infraestructura incluyente que integre en sus beneficios a todo el territorio nacional o en su caso subsidios que lo protejan de las importaciones masivas de sus socios comerciales.

Problemática

Las empresas agropecuarias en México, requieren de propuestas viables y soluciones prácticas a través de modelos de desarrollo que consideren la cultura organizacional que mueve a estos grupos, sus valores, costumbres y sus aspiraciones. Los esfuerzos gubernamentales han ignorado estos elementos, por lo que las acciones de modernización sustentada en modelos impuestos y exógenos a ellos están condenadas al fracaso.

Las organizaciones mexicanas en la actualidad enfrentan tasas de cambio continuas que no guardan proporción alguna a las anteriores que les permitían ajustes paulatinos. Las exigencias comerciales y económicas del mundo de hoy, requieren que sean capaces de desarrollar cambios organizacionales y generar innovaciones en sus procesos, productos y servicios.

Las empresas familiares rurales, que en gran mayoría conforman el sector productivo agropecuario mexicano se han quedado al margen del crecimiento y del desarrollo económico del país, resultado de malas políticas económicas que han conducido a la coexistencia de dos formas de agricultura: la tradicional y la moderna, separadas por una considerable brecha tecnológica. El 25% de la población total de México, que es de 104 millones de personas, de acuerdo con cifras estadísticas del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática se ubica en el sector primario y su ineficiencia se revela en una aguda pobreza de la mitad de la población que allí vive.

Justificación

Ante esta problemática surge el interés de probar por un lado la validez del Modelo de Cambio Organizacional diseñado por la Dra. Arce Castro (2008) y por otra, ofrecer a la comunidad de familias campesinas la certeza de que si es posible generar un cambio organizacional favorable que les permita aspirar a superar el rezago en el que la mayoría de ellas se encuentran en la zona central del estado de

Veracruz. Considerando lo anterior este trabajo muestra los resultados obtenidos de la aplicación del citado modelo en un grupo de empresas familiares rurales dedicadas a la apicultura en una comunidad cercana a la ciudad de Xalapa Veracruz.

Marco teórico: Modelo de cambio organizacional para la creación de pymes de productos no tradicionales.

Base conceptual del modelo. La concepción del modelo con enfoque sistémico está sustentada en las aportaciones relativas al desarrollo y el cambio organizacional, los modelos de cambio y estrategia para abordarlo, la comunicación organizacional, el conocimiento, la participación grupal, la calidad y la cultura organizacional, la innovación y la creatividad. Las teorías, modelos y enfoques referidos han sido formulados para empresas de los sectores industrial o de servicios y no se ha considerado su aplicación en organizaciones campesinas tal y como se propone en esta investigación.

Premisas del Modelo: Definición de los sujetos de estudio: empresas familiares rurales de productos no tradicionales susceptibles de algún proceso de transformación, con experiencia empírica en su producción y que deseen participar colectivamente en alguna forma de organización reconocida legalmente.

Alcance y rasgos del modelo.

El modelo de cambio organizacional puede ser aplicado a cualquier grupo de empresas familiares, con experiencia en la producción de bienes exóticos, los que por sus características agronómicas pueden ser complementarios a cultivos extensivos tradicionales, que han disminuido su capacidad de generar divisas al entrar en competencia con las importaciones masivas de países socios comerciales de México ofrece alternativas de ingresos, ocupación y preservación de las plantaciones, así como incentivos para contribuir conservar la biodiversidad ecológica y cultural de las comunidades rurales. El modelo facilita el tránsito de organizaciones basadas en unidades familiares rurales hacia una pequeña o mediana empresa con características innovadoras, desarrollando una capacitación

integral que va desde la comprensión de los elementos básicos de organización empresarial, trabajo colectivo, creatividad, generación de conocimiento hasta la organización para la producción con calidad y respeto a la individualidad cultural y preservación del ambiente.

Principios que sustentan el modelo.

Conocimiento de herramientas administrativas y del trabajo en equipo; Conocimiento del mercado meta y las tendencias correspondientes de consumo; Desarrollo de habilidades creativas y generación del conocimiento; Cultura de la Calidad y uso de tecnología limpias; Conservación del ambiente y de la cultura comunitaria; Conocimiento organizacional.

Descripción del modelo.

El modelo sistémico integra y vincula el desarrollo específico de la organización con su desarrollo comunitario al trasladar los logros individuales hacia la colectividad a través de la repercusión en organizaciones relacionadas por el ínter vinculaciones y redes que se generan en los sistemas complejos donde la empresa actúa. Este modelo le permite a las PYMES participar eficientemente en la economía y se distingue de algún otro, por la originalidad y novedad científica que le confieren los siguientes aportes relevantes:

Poseer la capacidad de concebir soluciones que propicien un impulso acelerador de movimiento que sacuda la inercia en la cual están inmersas las organizaciones rurales, al estar diseñado para campesinos con desconocimiento en la administración moderna.

Favorecer un aprendizaje de cambio, cimentado en la calidad, innovación, creatividad, flexibilidad, cooperación mutua, respeto a la conservación de los recursos, biodiversidad y cultura organizacional resaltando el aprendizaje colectivo como un elemento fundamental para contrarrestar el miedo y vencer la

resistencia al cambio de los participantes del sistema objeto de estudio.

Establecer un vínculo entre la teoría y la práctica, no concretándose en plantear la necesidad del cambio organizacional sino aportar el cómo realizarlo.

Concebir la empresa como parte de un sistema abierto, con el que mantiene estrechas y complejas relaciones por lo que las acciones ejercidas en ella repercutirán a todos los elementos del sistema. La concepción sistémica considera las principales relaciones con el entorno (cercano y lejano) a través de un grupo de entidades.

El modelo de cambio organizacional está sustentado en las teorías de desarrollo organizacional, la cual, desde sus inicios ha tratado de explicar y eventualmente predecir eficazmente el comportamiento de las organizaciones sustentado en las ciencias del comportamiento (Cole, 1982), no obstante durante su desarrollo se ha evidenciado la dificultad de integrar los distintos marcos conceptuales con las diferentes prácticas. Los investigadores y académicos se han esforzado en desarrollar aportaciones orientadas a describir más que pronosticar cómo algunas variables en particular pueden impactar sobre los resultados de la organización, sustentados por lo general, en el desarrollo de marcos conceptuales y evidencia empírica resultante de investigaciones sistemáticas, entre otros. Sus contribuciones relevantes a las organizaciones y empresas ya han sido incorporadas al “estado del arte” de las ciencias del comportamiento y desarrollo organizacional aplicadas consecuentemente para mejorar la administración y eficiencia de corporaciones. (Albuquerque, 2015)

Por otro lado, los consultores han aplicado prácticas que se han ido modificando en el tiempo orientadas a prescribir qué es lo que caracteriza a una empresa eficiente, eligiendo principalmente una variable como independiente la cual tiene un impacto significativo sobre los resultados empresariales, algunas de las mas conocidas son: Total Quality Management, Control Self-Assesment, Customer Relationship Management , Círculos de Control de Calidad, Coaching Organizacional, Benchmarking, Inteligencia Emocional, Corporate Governance, Balanced Score Card

Telemarketing, Servicios de Atención al Cliente, Re-ingeniería de Procesos, ISO 9000, Desarrollo Organizacional, Mejora Continua, Cultura Organizacional, Aprendizaje Organizacional, Programación Neuro-Lingüística, Dirección por Competencias, entre otras.

El Modelo de Cambio Organizacional para la creación de PYMES de productos no tradicionales hace hincapié en el hecho de que entre estas dos vertientes las contribuciones incorporadas de las ciencias del comportamiento y las del desarrollo organizacional para mejorar la administración y eficiencia de corporaciones y las prácticas orientadas a prescribir qué es lo que caracteriza a una empresa eficiente, existe, a criterio de la autora, la carencia de una concepción integradora que vincule el desarrollo individual de la organización con el desarrollo comunitario. El estado del arte del Desarrollo Organizacional puede ilustrar sobre formas más efectivas y eficientes para el desarrollo y crecimiento de la empresa, falta encontrar la mejor manera de transitar de los logros individuales hacia la colectividad a través de la repercusión en organizaciones relacionadas por las ínter vinculaciones y redes que se desarrollen en los sistemas complejos donde la empresa actúa.

El cambio organizacional.

El cambio organizacional es la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones del entorno mediante el aprendizaje (Beckhard, 1992). Esta adaptación genera un nuevo orden estructural que se traduce en un nuevo comportamiento organizacional (Brooks, 1980). Las organizaciones interactúan con el medio a través de un proceso que las llevan de una situación estática a una dinámica y nuevamente estática, entonces para romper este circulo es necesario que éstas sean capaces de desarrollar la capacidad de permuta y de adaptación a través de modelos dialécticos de articulación, una contradicción que ofrece el modo de comportarse frente a esa contradicción que no excluye una causa ni la otra sino puede llegar a ser un mecanismo de actuación (Anderson, 1996). Esto lleva a considerar la necesidad de nuevas maneras para comprender la realidad organizacional actual, debido a que las tradicionales han agotado la posibilidad de

dar respuesta, la administración a corto plazo y la linealidad en la toma de decisiones que respondieron favorablemente cuando la empresa requería cantidad, poca calidad y precio mas que costo y el modelo burocrático (Boiser, 2015).

La organización de este siglo requiere anticipar comportamientos futuros, desarrollarse cuantitativa y cualitativamente y dar respuesta a las demandas del ambiente, lograr cambios en ciclos más cortos, enfrentar los nuevos paradigmas emergentes de la administración sin perder su cohesión como parte de un sistema complejo.

La definición de complejidad en las organizaciones de hoy, difiere de la complejidad abordada tradicionalmente que no hace referencia a la complejidad de la variación de los componentes de la organización, ni a la diferenciación horizontal, vertical y dispersión espacial (Robbins, 1990) donde sugieren que para llevar acabo la integración de la empresa se requiere únicamente de la comunicación, coordinación y control de las partes. La complejidad organizacional desde la óptica actual es aquella que aborda la resolución de problemas que emergen en este momento y la velocidad de respuesta, sincronización de actividades, reducción de costos, aprovechamiento al máximo de los recursos, ciclos cortos para innovar (Cornejo, 2007), definición que debe ampliarse y considerar la cultura, valores y creatividad, con los que las personas de la empresa interpreta y responde a los fenómenos que rodean a la organización.

La organización es compleja porque es imposible monitorear y controlar el total de las variables que la componen. La forma en que las variables mencionadas se comportan que han sido discutidas por diferentes especialistas en contextos diferentes (Vera, Patiño, 2005) entre otros, resultan aportaciones valiosas para los fines de esta investigación y son la génesis que definen el marco conceptual de las organizaciones de este siglo.

La movilidad de las invenciones y mejoras tecnológicas y su rápida aplicación en la generación de nuevos productos que de manera casi automática son ofertados al mercado han condicionado a las organizaciones, si desean permanecer en el

mercado, a asimilarlas rápidamente, lo que les ha conducido a identificar la variable tamaño como factor de competencia y propiciar su reducción, permitiéndoles simplificar la estructura de su organización, reducir el uso de recursos y aprovecharlos al máximo, eliminándose la tendencia de la centralización y propiciándose la descentralización productiva en unidades pequeñas autónomas fácilmente adaptables y flexibles. Esto representa una ventaja para las pequeñas y medianas empresas, convirtiéndose en un elemento muy importante en la estrategia de industrialización de las economías de los países subdesarrollados (Cañibano, 2015).

Los cambios en los mercados.

Los consumidores en la actualidad, se caracterizan por demandar productos nuevos, diferenciados, de calidad, otorgados bajo condiciones de excelente servicio y tecnologías protectoras del ambiente. Estos elementos llevan a las compañías hacia la necesidad de ver la dinámica de los elementos, concebir el todo y las partes como una unidad, entender el medio ambiente y el intercambio de éste con el sistema. En esta dinámica la visión del negocio, es la fuerza vital que guía a la organización hacia una meta común, facilitando la evolución dinámica de las diferentes variables que la integran, aún sin control y supervisión.(Wheatley, Kellner, 1996), estas variables en su conjunto definen aspectos importantes de la organización como la conducta, respuesta al medio ambiente, operatividad interna, su conocimiento y modificación permitiendo cambiar la conducta de la organización hacia niveles más altos de desempeño.

Hipótesis : Si se implementa el modelo de cambio organizacional para creación de Pequeñas y Medianas Empresas rurales, con enfoque sistémico, sustentado en el desarrollo organizacional, los modelos de cambio, el conocimiento, la participación grupal, la calidad y la cultura organizacional, la innovación y la creatividad, se encontrará una solución al deterioro económico de las familias campesinas , mantener la cultura, conservar el medio ambiente y hacerlas partícipes de los beneficios que el mercado competitivo ofrece.

Objetivo

Aportar buenas soluciones, que propicien la integración de las empresas familiares rurales a los nuevos mercados y les permitan participar de los beneficios de la globalización económica como PYMES sustentables competitivas y con respeto a los valores culturales.

Metodología

Las fases seguidas por la investigación, conforme al método general dialéctico-materialista son:

Fase Investigativa: Investigación teórica sobre el estado del arte de tendencias modernas en las teorías organizacionales que responden a nuevos escenarios del sistema socio económico. A partir de la recopilación de información de la temática de interés y sobre la base de su evaluación crítica se determinan las limitaciones y bondades de la modelización realizada hasta el momento, aspectos éstos que constituyen el fundamento para la elección del modelo a desarrollar.

Fase conceptual: Desarrollo de la aplicación del modelo de cambio organizacional. Primeramente y como una derivación de los resultados obtenidos en la fase investigativa se precisan los requerimientos del modelo, lo que sienta la bases para su aplicación. Se identifican y desarrollan los componentes del mismo y el procedimiento general que posibilita la articulación entre ésos. Por último se establecen las premisas para su aplicación.

Fase proyectual: Detalla la aplicación del modelo propuesto en el objeto de estudio comprendiendo su prueba, validación y ajuste. Finalmente se realiza el

análisis de los resultados de la aplicación.

En cada etapa de la investigación se utilizan métodos particulares de análisis y síntesis, combinados con otros más específicos como técnicas de integración y participación grupal, entrevistas de profundidad a los integrantes de los grupos participantes, a expertos, aplicación de encuestas, revisiones bibliográficas y técnicas didácticas de enseñanza aprendizaje entre otros.

Resultados

Los sujetos de aplicación de este modelo, corresponden a un grupo de familias de apicultores que radican en la zona central del Estado de Veracruz, México, productora de miel de abeja, con un número significativo de empresas familiares rurales dedicadas a la apicultura, la cuál ha prosperado por los cultivos del café, la naranja y la caña de azúcar.

El cambio organizacional significativo se genera al transitar de una empresa familiar tradicional hacia una organización moderna, en el trascurso de la investigación puede afirmarse que este cambio fue el factor detonante del éxito. Para lograrlo fue necesario considerar que la organización localizada en un lugar geográfico específico tiene ciertas características, ventajas y desventajas respecto a las demás, las personas que la forman son dueñas de talentos, especialidades así como de estructuras mentales que les impiden cambiar bruscamente, cada empresa tiene su tecnología y procesos administrativos así como reglas de desempeño, este conjunto de elementos genera un sin número de posibilidades y oportunidades si se es capaz de establecer un proceso de aprendizaje encaminado a alcanzarlas. El proceso de aprendizaje implica considerar el resultado de cada acción como principio para la mejora, ya sea desde el punto de vista de un procedimiento para realizar una tarea o como las reglas para llevar las políticas de la organización (Sweringa, Wierdsma, 1992).

El aprendizaje implica evaluar los procesos para modificar la estructura, aprender a aprender, significa definir cuales son los modelos mentales que se utilizan para comprender el medio ambiente y utilizar la información para cambiar.

El aprendizaje organizacional significa provocar cambios en la dirección de la mejor opción probada (Cornejo, 1993). Es un proceso al que las organizaciones no están acostumbradas y requiere de gente dispuesta y motivada a contribuir con su experiencia y talento, por ello es indispensable tener cuidado de crear las estructuras que favorezcan el trabajo en equipo inteligente y disciplinado. Para investigar cuál es la cultura de una organización, (Thevenet,1992), es necesario obtener información de primera mano, realizar entrevistas, observación, detección de intereses, habilidades y talentos, con la finalidad de conocer si la cultura es inamovible o puede modificarse y aceptar iniciar un modelo de cambio.

Dentro de las acciones implementadas que facilitaron transformar las estructuras administrativas y mentales necesarias para el surgimiento de una nueva organización fue fundamental favorecer el aprendizaje de cambio, la calidad, innovación, creatividad, flexibilidad, cooperación mutua, respeto a la conservación de los recursos, biodiversidad y cultura organizacional.

Se establecieron los requisitos necesarios para conformar una organización creadora y vanguardista de producción y comercialización basada en la diferenciación y generación de nuevos productos en la que el aprendizaje colectivo es la principal variable para contrarrestar el miedo al cambio y actuar eficazmente en los mercados globales.

Después de un trabajo intensivo en la comunidad de mas de cuatro años, se logro que las familias campesinas se convencieran de la necesidad de trabajar en conjunto bajo una figura asociativa que las representara, la que tomo la forma de una sociedad de producción rural, dedicada a la transformación y comercialización de derivados de la colmena. Esta nueva empresa, prueba de la factibilidad del modelo, cuyos elementos que son descritos en cada una de las etapas durante su desarrollo, permiten su reproducción en cualquier sujeto de estudio que satisfaga las premisas del modelo, es decir que se produzca un bien susceptible de ser transformado a través de valor agregado y la participación de campesinos dispuestos a aprender nuevas formas de trabajo y colaboración.

La capacidad de innovación de la empresa se muestra a través de los productos que en el transcurso de los primeros cuatro años se han desarrollado y puesto a la venta 46 nuevos productos, los cuales se han clasificado de acuerdo a tres grandes líneas de producción: la denominada mieles y derivados nutricionales en donde se han desarrollado 18 , la denominada botica apícola ha producido 10 y 18 que corresponden a la línea de cosmetología de derivados apícolas (Gobierno, 2015).

Así mismo simultáneamente a la generación de nuevos productos resultado en su mayoría de la aplicación del conocimiento empírico que los apicultores poseen respecto a las propiedades de los productos de la colmena, se trabajo intensivamente generando una cultura de la calidad en todos los procesos, lo que finalmente permitió que la organización obtuviese la Certificación de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2000; La nueva empresa gracias al apoyo de Gobierno estatal participa en ferias internacionales con sus productos y logra por primera vez un contrato para exportar miel y productos de cosmetología apícola a Italia. Este paso inicia el camino hacia la comercialización no solo a nivel estatal a través de la distribución de los productos en los supermercados sino nacional e internacional. Dada la calidad de la miel en diferentes presentaciones la empresa logra el certificado Kosher para incursionar en el mercado judío y a través del DIF estatal distribuye miel en los desayunos escolares.

Todas estas acciones posicionan a una empresa favorablemente en los mercados y resulta un ejemplo motivador para el resto de los productores de la zona que empiezan a imitarla, con lo que se espera se de un impulso a la comercialización de la miel de abeja.

Conclusiones y Recomendaciones

Los autores consideran que el ambiente de negocios actual, obliga a todas las organizaciones y principalmente a las del sector agropecuario tradicional si desean subsistir a concebir soluciones que propicien un impulso acelerador de movimiento que sacuda la inercia en la cual están inmersas. Este efecto multiplicador está

sustentado en el criterio de la empresa como parte de un sistema abierto, con el que mantiene estrechas y complejas relaciones, donde las acciones ejercidas en ella repercutirán a todos los elementos del sistema. Por lo tanto, puede suponerse, que si se propician las condiciones hacia formas de gestión organizativa, que favorezcan un aprendizaje de cambio, cimentado en la calidad, innovación, creatividad, flexibilidad, cooperación mutua, respeto a la conservación de los recursos, biodiversidad y cultura organizacional, las organizaciones tendrán la oportunidad de pertenecer y participar en los mercados globales, romper el círculo vicioso de pobreza y estancamiento y propiciar las condiciones detonadoras hacia un círculo virtual a la mejora. Para ello, es necesario modificar la visión estática de los fenómenos tal y como son abordados tradicionalmente por las teorías organizacionales y empresariales y asumir una perspectiva dinámica.

Finalmente, los resultados obtenidos en esta investigación favorecen la aplicación de herramientas de la administración a la solución de un problema sociológico ocasionado por los desequilibrios que la política económica neoliberal a generado en el sector agrícola mexicano, el cual al no estar preparado para enfrentar la competencia internacional, los campesinos, descapitalizados, tradicionalmente marginados de los beneficios de la modernidad deben enfrentar sin más armas que su cultura, creatividad y deseos de sobrevivir la competencia de países altamente desarrollados que poco a poco se apropian no solo de sus mercados sino de sus recursos.

Referencias

Albuquerque, F. (12 de Febrero de 2015. Teoría y práctica del desarrollo local. Obtenido de Coquimbo, Chile: http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/Alburquerque.pdf

Anderson, Arthur. Prácticas de Gerencia del Siglo XXI .Editorial La Palma. España 1998.

Anderson A. Effective Enterprise and Change Management Oxford: Blackwell

Publishers Ltd. 1996.

Arce Castro Bertha Alicia: Como crear empresas rurales competitivas: Nuevo Modelo de cambio organizacional para la creación de pequeñas empresas rurales de productos no tradicionales. Editorial Académica Española 2011..

Beckhard R. Changing the Essence: the Art of Creating and Leading Fundamental Change in Organizations. San Francisco; London: Jossey- Bass. 1992.

Boiser, S. Desarrollo (Local): ¿de qué estamos hablando? Obtenido de http://tecrenat.fcien.edu.uy/Economia/clases/boisier.pdf.12 de Febrero de 2015.

Cornejo, A. Alfonso. Complejidad y Caos Guía para la administración del siglo XXI. Publicado por eumed.net. Universidad de Málaga España, 2007.

D. Tello, M. Desarrollo Económico Local, Descentralización y Clusters: Teoría, Evidencia y Aplicaciones. Perú: CENTRUM Católica. (2008).

Gobierno, M. d. Pro México. Obtenido de http://www.promexico.gob.mx/desarrollo-sustentable/las-empresas-sustentables-en-mexico-y-el-mundo-compartiran-sus-experiencias-en-green-solutions.html(16 de Junio de 2015).

Robbins Stephen. Comportamiento organizacional, México Prentice Hall 2004

Thevenet Maurice. Auditoria de la cultura empresarial, Madrid. Díaz de Santos. España, 1992 p.p 259.

Wheatley, Margareth and Kellner-Rogers, Myron. A Simpler Way. San Francisco CA.Berrett-Koehler Publishers, Inc. 1996.

Estudio sobre la confianza de la alta gerencia en empresas mexicanas en relación al liderazgo

Ma. Teresa de la Garza Carranza

Eugenio Guzmán Soria

Erika Gpe.Urincho Córdoba

Resumen

Aunque ha sido poco estudiado el concepto de confianza en las organizaciones en México, Meyer y Davis (1999) propusieron un instrumento para su medición en el contexto norteamericano. En nuestro estudio, se tomó el modelo propuesto por estos autores y se relacionó con el liderazgo de acuerdo a la percepción de los trabajadores profesionistas mexicanos en relación con sus jefes inmediatos. El objetivo fue hacer un modelo a través de ecuaciones estructurales que explicaran el liderazgo, la confianza y los factores de integridad y benevolencia. Los resultados muestran que existe una relación entre la integridad y la confianza. También se demuestra una relación entre la confianza y el liderazgo. Sin embargo, no existe una relación entre la benevolencia y la confianza.

Palabras clave: Confianza organizacional, alta gerencia, trabajadores mexicanos y liderazgo

Abstract

Although there has been a reduced amount of studies of the concept of trust in organizations in Mexico, Meyer and Davis (1999) proposed an instrument for measurement in the American context. In our study, the model proposed by these authors was taken and related to leadership according to the perception of Mexican professionals workers in relation to their immediate supervisors. The objective was to model through structural equations to explain leadership, confidence and factors of integrity and benevolence. The results show that there is a relationship between integrity and trust. A relationship between confidence and leadership is also demonstrated. However, there is no relationship between benevolence and trust.

Key words: Organizational trust, top management, Mexican workers, leadership

CODIGO JEL L12, M12, M14

El objetivo de esta presente investigación es identificar la relación que existe entre las variables de confianza, benevolencia e integridad en relación al liderazgo que los profesionistas del Estado de Guanajuato tienen con referencia a sus jefes. Para esto, primeramente describiremos cada una de las variables teóricamente y posteriormente se explicará el método bajo el cual se encontraros las relaciones que explican la interrelación entre estas dos variables.

Marco teórico

Las personas al trabajar en una organización, hacen una interdependencia para lograr metas comunes; esto implica el concepto de confianza. Algunas veces el éste concepto se encuentra de manera implícita en los contratos o negociaciones entre las partes, pero generalmente las personas “confiamos” o “no confiamos”. Es decir la confianza está presente en cualquier transacción que se hace ya sea la compra de una casa, la negociación entre compañeros de trabajo, etc. La consecuencia de una falta de confianza puede llevarnos a problemas legales para la reparación del daño o bien a tener malos entendidos con las personas con las cuales nos relacionamos en la organización.

Recientemente hemos observado en el ámbito empresarial las repercusiones de la falta de confianza y sus impactos económicos. Uno de las empresas que provocaron un desastre financiero en 2002 fue Enron donde más de 20,000 empleados perdieron todos sus beneficios sociales y pensiones. Esta empresa, tenía desde negocios de distribución de gas hasta inversiones en telecomunicaciones; sus inversiones en todo el mundo se vieron afectadas después del desplome por malos manejos en la organización. El caso Madoff (2008) fue en el ámbito financiero uno de los principales fraudes realizados en Estados Unidos; afectó a bancos, aseguradoras, asociaciones civiles y personas físicas. En México aún está en controversia el caso de Oceanografía (2014), una empresa dedicada a dar servicio a Pemex. Actualmente está demandada por defraudar a la banca al menos 400 millones de dólares.

Misztal (1996, p.3) argumenta que "el reciente aumento de la visibilidad de la tema de la confianza se puede atribuir a la aparición de una conciencia generalizada de que las bases existentes para la cooperación social, la solidaridad y el consenso han sido erosionadas; y que existe una necesidad de buscar nuevas alternativas". Para dar un ejemplo, mencionaremos que las organizaciones hoy en día asignan a sus empleados múltiples roles, que traspasan limites funcionales ya que son "empoderados" para actuar de esta manera. Estas funciones son muy demandantes y no podrían ser realizadas sin la confianza de que los involucrados son competentes, benevolentes y que comprenden la situación. El desarrollo de un modelo de confianza en la organización es perdurable y práctico ya que se pueden tener relaciones perdurables de trabajo entre los empleados. Por ejemplo, en el uso de equipos auto dirigidos la confianza toma el papel de la supervisión debido a que la observación directa es impráctica y costosa. De esta manera, el entendimiento de la confianza puede facilitar la cohesión y colaboración entre las personas (Meyer, Davis y Schoorman; 1995). La confianza sin lugar a dudas promueve una relación que ayuda a desarrollar la colaboración y las buenas prácticas en cualquier ámbito pero especialmente en el organizacional.

De acuerdo con Luhmann (2000) la confianza es funcionalmente un mecanismo para la reducción de la complejidad social. Para este investigador la confianza es un concepto clave para entender el sistema socio económico americano del siglo XIX y XX ya que los sistemas se hacen más complejos de acuerdo a la pérdida de la confianza. La relación de confianza entre un individuo y los sistemas debe de ser reestablecida para lograr mejoras de productividad. Sin embargo, la relación de confianza entre los ciudadanos y el gobierno puede estar totalmente perdida como sucede en algunos países de Latinoamérica. Esto se hace evidente cuando analizamos la actuación de algunos políticos incluyendo por supuesto el caso mexicano.

De acuerdo con Bachmann (2011), para estudiar la confianza en las organizaciones se deben de tomar en cuenta tres puntos de vista. El primero está en relación a los estudiosos de las relaciones humanas que consideran que los factores psicológicos son los que guían el comportamiento de las personas. En segundo lugar existe un

grupo de investigadores, donde se encuentran los economistas donde se apoyan en la teoría de la "elección racional" donde se enfocan en el estudio de la relación de dos individuos sin ver el contexto. Otros grupos de investigadores sugieren que la confianza es básicamente una cuestión moral. Bajo esta perspectiva se asume que los individuos viven aisladamente y que únicamente reportan a su conciencia. Estas relaciones están hechas en un nivel micro o bien entre personas. Sin embargo, no es la única forma de relación existente. También existe la relación institucional o la de negocios. En este estudio, nos enfocaremos a la relación que existe entre personas que es un nivel micro en relación al estudio de la confianza entre organizaciones la cual también depende de gran cantidad de factores contextuales (Costa y Bijlsma-Frankema, 2007)

Aunque existe una falta de modelos conceptuales para entender las relaciones interpersonales administrativas, de acuerdo con Parkhe (1998) el grado y rol de la confianza difieren de acuerdo al tipo de relación. Es decir, entender ésta relación es un buen punto de inicio para entender la confianza. Otro aspecto importante, es la relación que existe entre terceras partes en una relación administrativa o de trabajo. Aunque la forma más simple es una interacción uno a uno, en general las relaciones abarcan más públicos (Burt y Knez, 1996). Un supervisor puede tomar el riesgo al permitir que un empleado de maneje una cuenta importante en lugar de hacerlo personalmente. Las repercusiones de riesgo del supervisor, son si el empleado maneja mal la cuenta. Del mismo modo, un empleado puede confiar a un administrador para realizar contribuciones excepcionales que están más allá del alcance del trabajo del empleado (Meyer, Davis y Schoorman,. 1995)

La definición de confianza de acuerdo a Mayer, Davis y Schoorman (1995 p.712) es "*cuando la voluntad de una de las partes es vulnerable a las acciones de otra parte con base en la expectativa de que el otro realizará una acción de particular importancia para él que confía, independientemente de la capacidad de supervisar o controlar esa otra parte*". De acuerdo con estos autores, esta conceptualización se diferencia a confiar en sí mismo de sus resultados, los cuales son los distintos tipos de riesgos que se deben de tomar cuando la persona administra. La confianza

definida de esta manera no implica riesgos, sino la voluntad de participar en la toma de riesgos.

De acuerdo con Powell (1995), la confianza como medida absoluta tiene poco significado. Al decidir si se confía en alguien, los individuos rara vez hacen un juicio de valor sin reunir información sobre su reputación, su historia, los valores de la persona, etc. El valor de los bienes que se colocan en una relación de confianza afectará el juicio de la persona en esa relación. Por tanto, la confianza no es calculadora o un rasgo de la personalidad, sino que se aprende y se refuerza sobre la interacción o las transacciones.

Autores como Atkinson y Butcher (2003) sostienen que existen dificultades teóricas para construir una visión integrada del término confianza. Dada la naturaleza de la confianza, que es difícil de observar y medir está estrechamente relacionada a las normas sociales y las costumbres. Por tanto, es un fenómeno socialmente construido. Es decir, la confianza representará diversas posiciones de acuerdo a las costumbres y el contexto social. A continuación se presentan diferentes definiciones de confianza (tabla 1).

Tabla 1. Definiciones de confianza

Definición	Autor
La voluntad de una persona a ser vulnerable a las acciones de otra parte basado en la expectativa de que la otra parte realizará una acción de particular importancia para el primero, independientemente de la capacidad de supervisar o controlar a la otra parte	Meyer, Davis y Schoorman (1995)
El riesgo o los intereses compartidos, son un requisito para confiar; la confianza es evidente sólo en situaciones donde el daño potencial de la confianza incumplida es mayor que la ganancia posible si la confianza se ha cumplido. La confianza implica la suposición de algún riesgo ya que es inherente a las relaciones	Sheppard y Sherman, 1998.

Deseo de tomar riesgo, una de las características en todas las situaciones de confianza	Johnson–George y Swap, 1982
Confianza cognitiva se refiere a las creencias acerca de la confiabilidad de otro La confianza afectiva se refiere a la importancia del papel de las emociones en el proceso de confianza La confianza de comportamiento de los equipos se basa en la información sensitiva que se transmite en los miembros	Gillespie y Mann 2004
La confianza recíproca es la confianza que resulta cuando una parte observa las acciones de otra y reconsideró las actitudes de uno y el comportamiento posterior en base a esas observaciones	Serva et al. (2005)

A partir de Burke, Sims, Lazzara y Salas (2007)

Otra forma de definir la confianza es el sociológico (Lewis y Weigert, 1985), en donde la confianza es vista como una característica de la estructura social que facilita las interrelaciones entre las partes, este enfoque puede ser útil en la comprensión de un generalizado nivel de confianza entre los individuos que puede mejorar su capacidad para interactuar. Sin embargo, si se utiliza un enfoque de este tipo, no se pueden identificar las acciones específicas que puedan llevar a tener más confianza por un equipo o persona, lo cual nos dice que su utilidad actual es limitada. En lo referente al capital social de la organización Creed y Miles (1996) han descrito la confianza como un “pegamento social” o un “lubricante social” que permite alta diversidad, estructuras organizacionales globales, que al estar ausentes, llevan a una falta de confianza entre las partes del tejido social que pueden provocar el fracaso

Mayer y Davis (1999) plantean que la confianza se compone de tres factores: la habilidad, la benevolencia y la integridad. La habilidad es ese grupo de habilidades, competencias y características que permiten influir en algunos de los miembros del grupo. Para un miembro de la organización que percibe a la administración de una manera formal o informal de acuerdo a las competencias y habilidades de la misma. La benevolencia es el grado de interés en que un

administrador u organización tiene hacia sus empleados. Si un empleado cree que un gerente se preocupa por los intereses de los empleados, el gerente será visto con benevolencia hacia el empleado. La integridad es definida como la percepción del empleado hacia la organización que se adhiere a un conjunto de principios de la misma, los cuales son aceptables. Esto es que no solo el gerente lidera valores que los empleados ven como positivos, sino que es de manera consistente los valores que están bien definidos.

Mayer y Davis (1999) propone que, con el tiempo, el empleado evaluará los resultados de manera positiva en comparación con los anteriores de acuerdo con su "vulnerabilidad". De acuerdo a estos autores, la vulnerabilidad es la capacidad de dar confianza o retirarla de acuerdo a la situación. Si la vulnerabilidad del empleado conduce a resultados que el empleado cree que son favorables, el empleado reevaluara positivamente alguna combinación de los tres factores (habilidad, benevolencia e integridad). Basado en el modelo, hay al menos dos formas que puede desarrollar la confianza. Además de evaluar los resultados anteriores de la vulnerabilidad del empleado y una reevaluación posterior a la honradez, el modelo sugiere que otros factores pueden cambiar la percepción de la confiabilidad. Debido a que la honradez es afectada por tres factores distintos (capacidad, la benevolencia y de integridad), hay que reevaluar la percepción del empleado que impactara en la confianza. Por ejemplo, si las acciones de un empleado reflejan el movimiento de la curva de aprendizaje, la percepción de la habilidad del empleado se elevará. Este movimiento de la curva de aprendizaje no está necesariamente ligado a la vulnerabilidad del empleado, por lo tanto la vulnerabilidad no está relacionada con la honradez.

El modelo que describió Mayer y Davis (1999) considera a la confianza como un referente especifico. Para que el principio de la teoría sea lógico, el empleado debe identificar y percibir "su voluntad" o bien la capacidad de abrirse y confiar en sus directivos. Si la alta dirección incluye en la empresa un grupo de personas cuyas acciones tengan impacto en los demás empleados de la empresa, el nivel de

confianza se ve reflejado en la empresa. En un grupo pequeño donde es posible identificar relativamente fácil quien tiene la autoridad para cambiar políticas de la organización, puede verse más fácilmente esta relación. Sin embargo, en un grupo grande donde la organización es más compleja y a menudo es más difícil saber el nivel de gestión de las decisiones.

Hay evidencia de que la conceptualización de la confianza como una “voluntad vulnerable” o capacidad de apertura, tiene mérito. Schoorman, Mayer y Davis (1995) estudiaron la delegación de tareas riesgosas por médicos veterinarios a los miembros del personal del hospital. Ellos encontraron que la confianza de los miembros del personal contribuyó significativamente a delegación de tareas riesgosas, como la de administrar la anestesia que normalmente la hacen los veterinarios ahora la hicieron los técnicos. En una línea similar, en un estudio de una cadena de restaurantes, Mayer y Davis (1999) describen a la confianza como la disposición de los empleados a ser vulnerables a la disposición de la gerencia general. Encontraron que en los restaurantes donde los gerentes tenían mayor confianza hacia sus empleados tuvieron mejores resultados de ventas y de utilidades netas de los siguientes tres meses y una rotación de personal menor en comparación con los restaurantes en donde el gerente tenía menor confianza hacia sus empleados.

La importancia de la confianza como un foco de la investigación reciente de la organización en las de las ciencias sociales, se debe a que refleja la acumulación de evidencias sustanciales y beneficios variados, tanto individuales como colectivos, que se acumulan cuando la confianza se da, ya sea en la organización o en la sociedad (Kramer, 1999). Tal vez el principal hallazgo en este sentido han sido el de Putnam (1993) que implican a la confianza como un factor crítico en la comprensión de los orígenes del compromiso cívico y su papel en el desarrollo de los regímenes democráticos en las comunidades italianas.

En la actualidad, existe una gran cantidad de estudios relacionados con la confianza en las organizaciones Por ejemplo, Shukla y Rai (2015) realizaron un estudio en organizaciones hindúes donde se demostró la relación que existe entre la confianza organizacional, el compromiso y de los empleados y el soporte organizacional. El soporte organizacional es la actitud que tiene la organización hacia las necesidades emocionales del empleado, sus esfuerzos y su lealtad. Esta relación de acuerdo a los autores tiene un efecto positivo en el desempeño. En otro estudio Vanhala y Ritala (2016) mostraron la relación directa que existe entre las prácticas de recursos humanos, la confianza organizacional y esta última y la innovación en términos de comportamiento, proceso y estrategia. Este estudio fue realizado en Finlandia y tomo a dos grupos organizacionales: ejecutivos y empleados de la línea. Un estudio semejante fue realizado con Lituania por Pucetaite (2015) encontrando relaciones entre la confianza y la innovación Organizacional

Tomando en conjunto, los resultados de estos estudios los cuales nos proporcionan evidencia en el cual el nivel de confianza de un tercero en una organización afecta los procesos y resultados de una manera importante en la organización. Dada la evidencia de tener visualizada la confianza como una como una disposición a ser vulnerable en la confianza de las relaciones organizacionales, hemos utilizado este modelo en el presente estudio como base para investigar el desarrollo de la confianza en la alta dirección. La alta dirección en una organización representa el liderazgo que se ejerce en los subordinados y es por tanto una relación que ha sido abordada por diversos autores y diversos enfoques como a continuación se explica.

En el concepto de liderazgo se puede argumentar que existen múltiples definiciones y teorías que abordan el tema, algunas teorías hacen énfasis en las características personales del líder, otras a sus funciones dentro de una organización y algunas más se centran en las circunstancias particulares del individuo considerado líder y en algunas otras se apunta a las circunstancias de su entorno. De acuerdo con Black (2015), estas teorías han ido cambiando desde la posición de “comando y

control” del siglo XIX donde se apreciaba la influencia de la “administración científica” hasta modelos más recientes como los de comportamiento que emergieron en los años cincuenta y finalmente los modelos de liderazgo transformacional que ha sido el paradigma dominante de los últimos 20 años, (Bass y Stogdill, 1990). De acuerdo con Northouse (2013), los enfoques más utilizados para abordar el liderazgo son: el estilo de los rasgos (Stogdill 1974), el enfoque de estilo (Blake y Mouton, 1985), el enfoque situacional (Hersey y Blanchard, 1993), la teoría de la contingencia (Fiedler y García, 1987), la teoría del intercambio miembro-líder (Graen y Uhl-Bien 1995) y el liderazgo transformacional (Bass, 1985). Estos enfoques o teorías han sido estudiados ampliamente desde la mitad del siglo XX hasta la fecha por diversos autores y se han aplicado en diversos tipos de organizaciones como la milicia, la educación, las empresas y el gobierno. El objetivo al realizar estos estudios es incrementar el liderazgo de los directivos con el fin de lograr las metas organizacionales. Recientemente, Dinh, Lord, Gardner, Meuser, Liden y Hu (2014) realizaron un estudio de las teorías de liderazgo tomando en consideración los artículos publicados entre 2000 y 2010 en las 10 publicaciones períodicas más sobresalientes y encontraron que las teorías más citadas en la literatura son el liderazgo transformacional, el liderazgo carismático y el liderazgo transaccional. Estas teorías han sido ampliamente estudiadas por Avolio y Bass, (1995), Avolio, Bass y Jung (1999) así como por diversos seguidores (Avolio y Gardner 2005; Avolio y Yammarino, 2013, entre otros.)

Aunque existen múltiples definiciones y posturas alrededor del concepto de liderazgo. Bass (1997) conjuntó las concepciones más comunes relacionadas con este tema, de acuerdo a la siguiente definición:

“Los autenticos líderes transformacionales motivan a los seguidores a trabajar en metas trascendentales donde los resultados van más allá de los intereses propios. Los líderes transformacionales mueven a sus seguidores a trascender a sus intereses propios por el bien del grupo, de la organización o el país”. (p. 133)

Las percepciones de confianza son centrales para el liderazgo efectivo (Burke et al. 2007) ya que en el proceso los comportamientos del líder influyen en el desempeño de los grupos de trabajo, en la realización de las metas organizacionales y en la

comunicación efectiva (Dirks y Ferrin, 2002). Recientemente Boies, Fiset y Gill (2015) estudiaron la relación existente entre la confianza, la comunicación y el liderazgo en los equipos de trabajo encontrando una relación positiva entre estos elementos. Por lo tanto, el liderazgo y la confianza son elementos que deben de ser explorados para sustentar relaciones de trabajo más efectivas.

De acuerdo con Van den Akker, Heres, Lasthuizen y Six (2009) existe una relación entre el liderazgo y el comportamiento ético en donde la confianza juega un papel muy importante. El papel de la confianza en el liderazgo ha sido explorado por autores como Lapidot, Kark y Shamir (2007) donde al comparar episodios de confianza y de desconfianza en la relación de jefe-subordinados, encontraron que es más fácil que un subordinado recuerde un evento de desconfianza que uno de desconfianza con lo que comprobaron que es más fácil perder la confianza que ganarla. Esto implica que los líderes tienen que estar conscientes que una relación de confianza debe de ser fomentada y cuidada a través del tiempo.

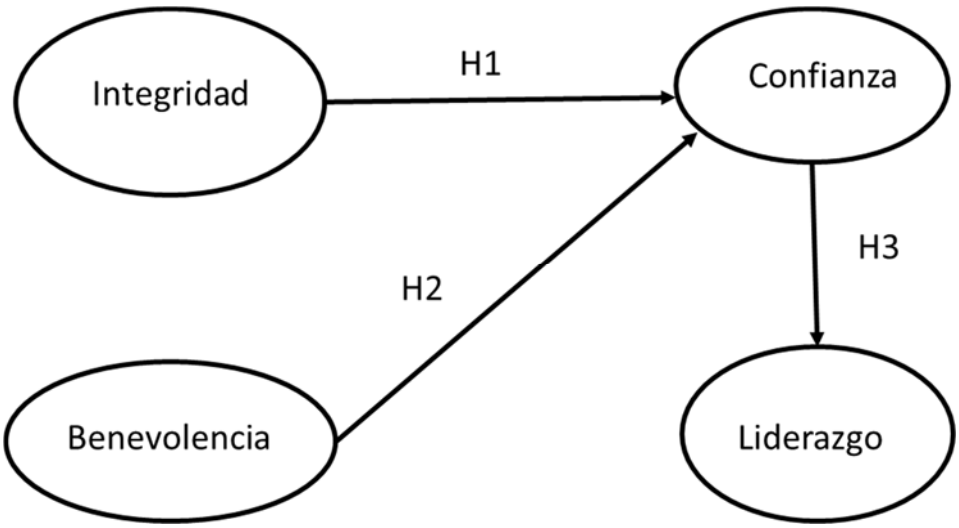
Tomando en consideración lo expuesto en el marco teórico, se pueden construir las siguientes hipótesis de acuerdo a la figura 1.

H1. Este una relación entre la integridad y la confianza percibida por los trabajadores en relación a sus empleadores

H2. Existe una relación entre la benevolencia y la confianza percibida por los trabajadores en relación a sus empleadores

H3. Existe una relación entre la confianza y el liderazgo percibida por los trabajadores en relación a sus empleadores.

Figura 1. Modelo hipotético de acuerdo al marco teórico



Las organizaciones mexicanas como cualquiera en el mundo también manejan una relación de confianza entre los subordinados y los directivos. Aunque algunos autores como Hofstede (2001) han descrito a la sociedad mexicana como altamente colectivista y con una gran distancia en el poder entre jefes y subordinados lo cual implica una distribución menos equitativa de los recursos, es necesario estudiar el nivel de confianza y los factores que influyen en este fenómeno. Como se mencionó anteriormente una relación de confianza, ayuda a una mejor productividad en las organizaciones porque evita el establecimiento de controles en cualquier trabajo o tarea que se asigne a los empleados.

Metodología:

Se realizó un estudio descriptivo y correlacional a través de ecuaciones estructurales con el propósito de encontrar las dimensiones que se tienen de la confianza de los empleados hacia la organización. Una vez comprobada esta relación, se procedió a relacionarla con el liderazgo La modelación por ecuaciones

estructurales (SEM) es un método estadístico que ayuda a comprender modelos en donde intervienen diversas variables en un modelo que va más allá de las regresiones lineales múltiples. De acuerdo con Fox (2002), las ecuaciones estructurales también llamadas modelos de ecuaciones simultáneas son regresiones múltiples multivariantes. A diferencia de los modelos multivariantes tradicionales en una modelo de ecuaciones estructurales una regresión múltiple puede parecer como predictor de otra o bien a través de mediaciones de otras. La idea de los modelos de ecuaciones estructurales, es representar relaciones causales entre 2 o más variables de manera simultánea.

Diseño de la muestra

La muestra fue aleatoria, para que una muestra sea representativa, y por lo tanto útil, debe de reflejar las similitudes y diferencias encontradas en la población, es decir ejemplificar las características de está. La muestra del presente estudio fue de 188 profesionales tomados representativamente de las áreas más importantes de la industria de Guanjuato (Metal-Mecánica, Alimentos, Autopartes, etc.). El estudio se realizó de agosto de 2013 a mayo de 2015

Instrumentos utilizados

Los instrumentos relacionados con la confianza, integridad y benevolencia se tomaron del instrumento desarrollado por Mayer y Davis (1999). El liderazgo se midió tomando en cuenta la escala de cultura organizacional desarrollada por Cameron y Quinn (2005). La traducción al español de los instrumentos fue realizada por dos expertos en el tema y para asegurar la exactitud de las palabras nuevamente fue traducido al idioma inglés. Este procedimiento se conoce como “back translation” para estudios multiculturales (Brislin, 1970). Para validar los cuestionarios se utilizó el método de análisis factorial exploratorio. En las tablas siguientes se presentan las cargas factoriales

Para evaluar la benevolencia se utilizaron seis ítems, para medir la percepción de la benevolencia de la alta gerencia. Las puntuaciones variaban desde de 1 hasta 9, donde 1 es fuertemente en desacuerdo y 9 es fuertemente de acuerdo. El alpha de Cronbach para esta escala fue 0.877.Lo que nos indica que los ítems del

cuestionario tiene un nivel de aceptación del 62% que es bastante adecuado para nuestro estudio (tabla 2)

Tabla 2. Cargas factoriales de los ítems de benevolencia

	Cargas de los ítems
T19	.903
T7	.849
T2	.804
T11	.779
T4	.737
T17	.652

Para evaluar la integridad se utilizaron seis ítems, La puntuación de la integridad vario desde de 1 hasta 9 donde 1 es fuertemente en desacuerdo y 9 es fuertemente de acuerdo El alpha para esta escala fue 0.90.Lo que nos indica que los ítems del cuestionario tiene un nivel de aceptación del 67% que es bastante adecuado para nuestro estudio (tabla 3).

Tabla 3. Cargas factoriales de los ítems de integridad

	Cargas de los ítems
T13	.890
T10	.866
T16	.866
T5	.794
T12	.794
T21	.699

Se utilizaron cinco ítems para medir la confianza. Las puntuaciones oscilaron entre 1 a 8.8.El alpha de Cronbach para esta escala fue de 0.85.Lo que nos indica que los ítems del cuestionario tiene un nivel de aceptación del 63% que es bastante adecuado para nuestro estudio. Los resultados se muestran en la tabla 4.

Tabla 4. Cargas factoriales de los ítems de confianza

	Cargas de los ítems
T23	.872
T22	.852
T18	.776
T14	.774
T20	.695

Para evaluar el concepto de liderazgo se utilizaron cuatro ítems, como en los casos anteriores, la escala utilizada fue una Likert de 9 intervalos. El alpha de Cronbach fue de 0.877, la varianza explicada de 73% y las cargas factoriales de los ítems se muestran a continuación en la tabla 5

Tabla 5. Cargas factoriales de los ítems de liderazgo

	Cargas de los ítems
L1	0.915
L2	0.889
L3	0.831
L4	0.834

Como resultado del análisis factorial exploratorio de los instrumentos utilizados, podemos concluir que en todos los casos los instrumentos utilizados presentan índices de confiabilidad estadísticamente significativos.

Resultados

Con relación a la población estudiada se puede mencionar que 54% pertenece al género masculino y 46% femenino, la edad oscila entre los 21 años y 59 años, considerando el nivel académico desde primaria a maestría arrojando una media de 4.49 lo que nos indica que los encuestados tienen una preparación académica de licenciatura a maestría. Los datos de los resultados de la estadística descriptiva se muestran en la tabla 6.

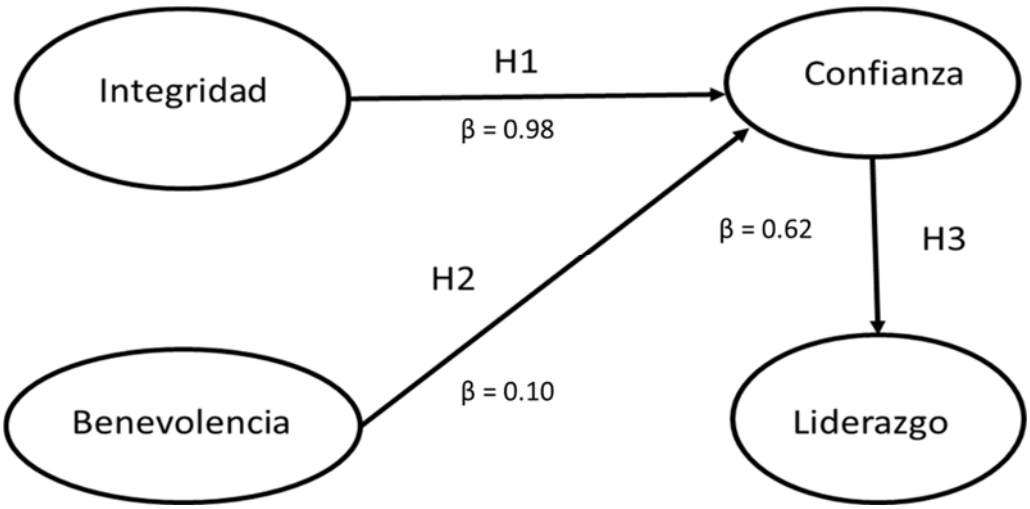
Tabla 6. Estadística Descriptiva.

	No de datos	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Benevolencia	187	1	9	5.7941	1.9738
Integridad	187	1	9	5.4795	1.8948
Liderazgo	185	1	9	5.37	3.18
Edad	182	21	59	33.99	7.86
Género	185	0	1	0.46	0.5
Educación	185	1	5	4.49	0.68

*en el género 0= masculino y 1= femenino

*en la edad son años

Para evaluar el modelo de ecuaciones estructurales (SEM), se consideró Chi-cuadrado (χ^2=467.26 *gl*= 182), por lo que la prueba de Chi-cuadrada (χ^2/gl=2056; p ≤ 0.001) resultó ser satisfactoria. Los índices de ajustes comparativos (TLI= 0.884 y CFI = 0.900) así como la aproximación de la raíz cuadrada del error cuadrático medio (RMSEA= .093) están dentro de los parámetros aceptados para la validación del modelo, por lo que resultó ser un modelo absolutamente deseable y aceptable (Rigdon, 1996).



Los estimadores para las regresiones del modelo así como su valor de significancia con *p* con respecto a la prueba de comparación con respecto a cero se presentan en la tabla 7.

Tabla 7. Estimados de las cargas de las regresiones

Estimador de la carga de la regresión (β)	Carga de la regresión	Significancia estadística (p)
Integridad - Confianza	0.984	0.001
Benevolencia - Confianza	0.103	0.790
Confianza - Liderazgo	0.617	0.001

En relación a la comprobación de hipótesis y de acuerdo a el modelo estudiado podemos concluir que se aprueba la hipótesis 1 (β=0.984, p=0.00), la hipótesis 2 no se aprueba (β=0.103, p=0.79) debido a que no hay significancia estadística y que la hipótesis 3 sí se aprueba (β=0.617, p=0.001)

Discusión

A través de la revisión del marco teórico nos damos cuenta que la confianza es un factor importante a ser tomado en cuenta en cualquier tipo de relación que exista entre dos personas o bien entre personas y entidades comerciales. Las relaciones en donde interviene la confianza son de muy diversa naturaleza y pueden ser personales, de trabajo o bien inclusive virtuales cuando se establece alguna relación comercial de manera remota. La confianza es un factor que determina si una persona puede establecer algún vínculo simplemente con un apretón de manos o bien tiene que elaborar un contracto estricto en donde las partes se comprometen a ciertos acuerdos. Desde un punto de vista económico, la confianza juega un papel muy importante ya que facilita los procesos comerciales y el desarrollo económico.

El ámbito del estudio de la confianza en nuestro estudio se relaciona con el trabajador profesionista mexicano en relación a su jefe inmediato. Es necesario establecer una relación de confianza para que realmente exista un liderazgo de

acuerdo a nuestros resultados. Pero para que se establezca esta relación de confianza es necesario primero que exista una integridad por parte de la persona que busca ejercer el liderazgo. En nuestro estudio se encontró que la benevolencia no influye de manera determinante en el concepto de confianza. A diferencia de los estudios realizados por Mayer y Davis (1999) en la cultura norteamericana donde se encontró que sí existe una relación entre la integridad, la benevolencia y la confianza. En un estudio con relación a diversas culturas y enfocada a medir la confianza de los usuarios en bancos, se encontró que existen diferencias significativas entre los resultados del estudio realizado en México, Estados Unidos y China (Schumann, Wangenheim, Stringfellow, Yang, Praxmarer, Jiménez, Blazevic, Shannon, G y Komor, 2010)

Los resultados de Mayer y Davis (1999) y los encontrados en este estudio presentan una disyuntiva a ser investigada: ¿las variables de índole cultural influyen directamente en el concepto de confianza? Considerando los resultados podríamos apreciar que sí existen diferencias significativas tomando como referencia los contextos culturales. Es de suponerse entonces que los factores culturales podrían afectar significativamente el concepto de confianza en el líder.

Referencias

Avolio, B. J., y Bass, B. M. (1995). Individual consideration viewed at multiple levels of analysis: A multi-level framework for examining the diffusion of transformational leadership. *The Leadership Quarterly*, *6*(2), 199-218.

Avolio, B. J., Bass, B. M., y Jung, D. I. (1999). Re-examining the components of transformational and transactional leadership using the Multifactor Leadership. *Journal of occupational and organizational psychology*, *72*(4), 441-462.

Avolio, B. J. y Gardner, W. L. (2005). Authentic leadership development: Getting to the root of positive forms of leadership. *The leadership quarterly*, *16*(3), 315-338.

Avolio, B. J. y Yammarino, F. J. (Eds.). (2013). *Transformational and charismatic leadership: The road ahead* (Vol. 5). Emerald Group Publishing.

Atkinson, S., y Butcher, D. (2003). Trust in managerial relationships. *Journal of Managerial Psychology*, *18*(4), 282-304

Bachmann, R. (2011). At the crossroads: Future directions in trust research. *Journal of Trust Research*, *1*(2), 203-213.

Bass, B. M. (1997). Does the transactional–transformational leadership paradigm transcend organizational and national boundaries?. *American psychologist*, *52*(2), 130.

Bass, B. M. y Stogdill, R. M. (1990). *Handbook of leadership* (Vol. 11). New York: Free Press.

Boies, K., Fiset, J., & Gill, H. (2015). Communication and trust are key: Unlocking the relationship between leadership and team performance and creativity. *The Leadership Quarterly*, *26*(6), 1080-1094.

Brislin, R. W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of cross-cultural psychology*, *1*(3), 185-216.

Burke, C. S., Sims, D. E., Lazzara, E. H., & Salas, E. (2007). Trust in leadership: A multi-level review and integration. *The Leadership Quarterly*, *18*(6), 606-632.

Burt R. y Knez M (1996). "Trust and third-party gossip" in Krame, &Tayler (Eds) *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research,* Sage, Thousand Oaks, CA, pp 68-89

Cameron, K. S., y Quinn, R. E. (2005). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. John Wiley & Sons

Costa, A. C., y Bijlsma-Frankema, K. (2007). Trust and control interrelations new perspectives on the trust—control nexus. *Group & Organization Management*, *32*(4), 392-406.

Creed, W. D., & Miles, R. E. (1996). Trust in organizations. *Trust in organizations: frontiers of theory and research. Thousand Oaks, CA: Sage*, 16-38.

Dinh, J. E., Lord, R. G., Gardner, W. L., Meuser, J. D., Liden, R. C. y Hu, J. (2014). Leadership theory and research in the new millennium: Current theoretical trends and changing perspectives. *The Leadership Quarterly*, *25*(1), 36-62.

Fiedler, F. E., y Garcia, J. E. (1987). *New approaches to effective leadership: Cognitive resources and organizational performance*. John Wiley & Sons.

Fox, J. (2002). Structural equation models. *Appendix to an R and S-PLUS Companion to Applied Regression*.

Gillespie, N. A., & Mann, L. (2004). Transformational leadership and shared values: the building blocks of trust. *Journal of Managerial Psychology*,19, 588−607.

Graen, G. B., y Uhl-Bien, M. (1995). Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *Leadership Quarterly*, *6*(2), 219-247

Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations*. (Ed.). Sage

Johnson-George, C., y Swap, W. C. (1982). Measurement of specific interpersonal trust: construction and validation of a scale to assess trust in a specific other. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(6), 1306−1317.

Kramer, R. M. (1999). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual review of psychology*, *50*(1), 569-598.

Lapidot, Y., Kark, R., & Shamir, B. (2007). The impact of situational vulnerability on the development and erosion of followers' trust in their leader. *The Leadership Quarterly*, *18*(1), 16-34.

Lewis, J y Weigert (1985) Trust as a social reality. *Social Forces*, 63, 967-985

Luhmann, N. (2000). Familiarity, confidence, trust: Problems and alternatives. *Trust: Making and breaking cooperative relations*, *6*, 94-107

Lewis, J. D., y Weingert, A. J. (1985). Social atomism, holism, and trust. *The Sociological Quarterly*, 26, 455−471.

Mayer, R. C., Davis, J. H., y Schoorman, F. D. (1995).An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, *20*(3), 709-734.

Mayer, R. C., y Davis, J. H. (1999). The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment. *Journal of applied psychology*, *84*(1), 123-136

Misztal, B. (2013). *Trust in modern societies: The search for the bases of social order*. John Wiley & Sons

Northouse, P. G. (2013). *Leadership: Theory and practice*. Sage publications.

Parkhe, A. (1998). Understanding trust in international alliances. *Journal of world business*, *33*(3), 219-240.

Powell, W. W. (1995). Trust-Bcused Forms of Governance. *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, 51.

Pučėtaitė, R. (2014). Stimulating Organizational Innovativeness through Ethical Leadership Practices: The Mediating Role of Organizational Trust. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *156*, 231-235.

Putnam, R. D. (1993). The prosperous community. *The american prospect*, *4*(13), 35-42.

Rigdon, E. E. (1996). CFI versus RMSEA: A comparison of two fit indexes for structural equation modeling. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, *3*(4), 369-379.

Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1995). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *Academy of Management review*, *32*(2), 344-354.

Sheppard, B. H., & Sherman, D. M. (1998). The grammars of trust: a model and general implications. *Academy of Management Review*, 23(3), 422−437.

Serva, M. A., Fuller, M. A., & Mayer, R. C. (2005). The reciprocal nature of trust: a longitudinal study of interacting teams. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 625−648.

Shukla, A., & Rai, H. (2015). Linking Perceived Organizational Support to Organizational Trust and Commitment: Moderating Role of Psychological Capital. *Global Business Review*, *16*(6), 981-996.

Schumann, J. H., von Wangenheim, F., Stringfellow, A., Yang, Z., Praxmarer, S., Jimenez, F. R., Blazevic V., Shannon R.M., G Shainesh y Komor, M. (2010). Drivers of trust in relational service exchange: understanding the importance of cross-cultural differences. *Journal of Service Research*.

Vanhala, M., y Ritala, P. (2016). HRM practices, impersonal trust and organizational innovativeness. *Journal of Managerial Psychology*, *31*(1), 95-109

Van den Akker, L., Heres, L., Lasthuizen, K., y Six, F. (2009). Ethical leadership and trust: It's all about meeting expectations. *International Journal of Leadership Studies*, *5*(2), 102-122.

Una propuesta de justicia para la Empresa Familiar

María Auxiliadora Herrera Martínez
Florina Guadalupe Arredondo Trapero
José Luis Montes Martínez

Resumen

El objetivo de este artículo es aportar argumentaciones teóricas, desde la propuesta de la justicia de John Rawls (1995), acerca de cómo en la Empresa Familiar en México se debe de decidir basada en la justicia. Si bien es importante la práctica de las virtudes por parte de quienes toman las decisiones para aproximarse a aquello que es reconocido como lo bueno de hacer, resulta esencial que los procesos que se siguen en la toma de decisiones sean igualmente justos. Se argumenta acerca de los tres principios de justicia en la empresa familiar: el principio de igualdad en las libertades, el principio de diferencia y el principio maximin.

Palabras Clave: Justicia, Igualdad, Empresa Familiar,

Introducción

Las empresas familiares son el principal motor de la economía en México. KPMG (2013) identifica que más del 90% de las empresas que cotizan en bolsa tienen representación familiar. Sin embargo, a pesar de su relevancia económica, también enfrentan grandes retos y una alta mortalidad. En México el 70% de los negocios no llegan al tercer año de vida. La esperanza promedio de vida de una empresa familiar que logra sobrevivir esa primera etapa es de 25 años, mientras que una empresa, que es gestionada de forma institucional, dura 50 años. Adicionalmente, la empresa familiar presenta el desafío de alinear los intereses de la familia, la propiedad y los objetivos del negocio (KPMG, 2013). Enfrentar este reto, así como definir la cadena de mando y las promociones requiere de ejercer el principio de justicia en las decisiones, de ahí la justificación del presente artículo. Otra justificación del porque la importancia de la justicia en las empresas familiares la podemos encontrar en sondeos de tipo empírico. De acuerdo con KPMG (2013) las empresas familiares presentan una gran complejidad en sus procesos de toma de decisión. Las emociones y los lazos afectivos suelen

afectar la toma de decisión impidiendo que las cuestiones estratégicas de la empresa sean más racionales y menos emocionales, lo cual compromete su perdurabilidad.

El objetivo de este artículo es aportar argumentaciones, desde la teoría de la justicia de John Rawls (1995), acerca de cómo en la Empresa Familiar en México resulta esencial que los procesos que se siguen en la toma de decisiones sean igualmente justos.

El método que se sigue para abordar este tema desde la filosofía empresarial es el método analítico-argumentativo. El objeto de estudio es la empresa familiar, se toma como base una propuesta filosófica del principio de justicia, y como referencia empírica se toma información secundaria vertida acerca de la dinámica de la empresa familiar. Con ambas aproximaciones, se busca comprender el comportamiento de la empresa familiar desde el principio de justicia, para poder lograr una mayor comprensión de la justicia en este ámbito empresarial.

De acuerdo con los resultados del análisis teórico, se llega a concluir que la empresa familiar puede guiarse por los tres principios de justicia propuestos por Rawls (1995). La aplicación de estos principios puede guiar a la empresa familiar a una toma de decisión más racional, incluyente y equitativa para los involucrados, superando de esta forma los problemas y las complejidades que han sido detectadas en estudios como los emprendidos por KPMG (2013).

KPMG (2013) informa en un estudio realizado en empresas familiares que el 43% de los encuestados declara que el consejo de administración no analiza, no discute, no exige información, ni da cuenta de la toma de decisiones.

Alvarez & De León (2015) señalan, con base en su experiencia como consultores de la Empresa Familiar en México, que la justicia es uno de los cuatro pilares más importantes sobre los cuales se ha de construir la labor diaria de toda Empresa Familiar, antes de llegar a enfrentar el problema de la sucesión. Teniendo esta virtud como custodia en el presente y como perspectiva a futuro, proponen revisar las prácticas que se están llevando a cabo dentro de la Empresa Familiar y de ahí partir para elaborar el Protocolo Familiar. Señalan que, si bien en este documento se deben plasmar las formas que encuentre la propia familia para lograr trabajar juntos, operar bajo procesos justos hará de este tránsito algo más natural y exitoso.

Cuando se trata de justicia, algunas preguntas centrales en torno a la organización y permanencia de la Empresa Familiar surgen ¿bajo qué criterios de justicia es posible gestionar una Empresa Familiar? Cuestionar a la empresa familiar en términos de justicia implicaría preguntar por la forma en la que los miembros de la familia que participan en ella deciden y su benefician del resultado de su gestión. Desde una perspectiva empírica, por ejemplo, Sánchez-Marín, Carrasco y Madero-Gómez (2010) cuestionan cómo el sistema de prestaciones es gestionando en la empresa familiar.

Uno de los filósofos contemporáneos que han influido fuertemente con una propuesta sólida sobre la justicia en cuanto a los principios y la manera en que se procede es John Rawls (1995). La Teoría de la Justicia está circunscrita en un marco deontológico que hace referencia a la construcción de una sociedad justa (que en nuestro caso pretendemos llevarlo a la vida empresarial familiar) donde las virtudes (centradas en el bien de la vida humana, considerada como un todo) están reguladas por principios morales (Rawls, 1995, pág. 184).

John Rawls (1995) en su teoría de la justicia, no presenta una propuesta desde las virtudes, sino a los procedimientos que se siguen para poder definir aquello a lo que se tiene derecho. Para Aristóteles era claro que para ser justo habría que abstenerse de la pleonexia. Al respecto Rawls argumenta lo siguiente: *"El sentido más específico que Aristóteles da a la justicia y del cual se derivan las formulaciones más familiares, es el de abstenerse de la pleonexia, esto es, de obtener para uno mismo cierta ventaja apoderándose de lo que le corresponde a otro, de sus propiedades, sus remuneraciones, su empleo o cosas semejantes; o negándole a una persona lo que le es debido en cumplimiento de una promesa, el pago de una deuda, el mostrarle el debido respeto, etc."* (Rawls, 2013, p. 23 y 24)

Para ser justo habría que serlo en el carácter, lo que presupone un deseo de actuar justamente por parte de la persona. Como bien lo advierte Rawls (1995), para Aristóteles ya es claro lo que le pertenece a una persona y de lo que le es debido. Sin embargo tales derechos derivan de las instituciones sociales y de las expectativas legítimas que ellas originan. Por ello la teoría de la Justicia va directamente a la estructura básica. El filósofo afirma que no hay conflicto con la noción tradicional, es

decir la teoría de la justicia no se contrapone con la teoría de las virtudes, más bien va al origen. A continuación se presenta un análisis de la teoría de la justicia y su aporte al entorno de la Empresa Familiar. En un primer momento se presentarán los principios que dan sustento a la Teoría de la Justicia y en un segundo momento las condiciones para poder tener acceso a ellos.

La justicia como imparcialidad

La obra de Rawls (1995) se encuentra enmarcada en el ámbito de la ética política y, desde este entorno, el filósofo aspira a explicar la forma en que ha de entenderse la justicia como equidad o imparcialidad. En consecuencia, la concepción rawlsiana de la justicia no es contemplar esta virtud como un atributo individual, sino que la considera como la primera virtud de las instituciones sociales. De lo que se deduce que en la Empresa Familiar (EF) el fundador como las personas que trabajan en la EF (familiares o no) deben tener interiorizada la virtud de la justicia como parte de su carácter, y revisar que la forma en que se decide en la empresa se base en procesos justos.

Rawls (1995) sustenta su obra en la búsqueda de *principios* a los que ha de someterse "la estructura básica de una sociedad". Los principios, asegura, deben garantizar la distribución de derechos y deberes fundamentales en las instituciones sociales. Para fines de esta propuesta se trata de los principios que garanticen la distribución de derechos y deberes en la empresa familiar. Por ejemplo, ¿debe la familia política participar en la decisiones de la empresa o no tiene derecho a intervenir? ¿En qué casos si? ¿En cuáles no? En un estudio emprendido por KPMG (2013) el 94% de los participantes declara que es complicado y hasta difícil la incorporación de la familia en la empresa, ya que suele hacerse desde bases emocionales y no estratégicas.

Rawls (1995) se propone exponer en su trabajo a la justicia como equidad o imparcialidad. Esto significa desarrollar una teoría de la justicia para la estructura básica de la sociedad, que contenga principios capaces de regular la distribución correcta de los recursos en las instituciones. Define la estructura básica de la sociedad como "el modo en que las principales instituciones políticas y sociales de la sociedad

encajan en un sistema de cooperación social, y el modo en que asignan derechos y deberes básicos y regulan la división de las ventajas que surgen de la cooperación social a lo largo del tiempo" (2002, pág. 33). Aunque John Rawls (1995) está pensando en la sociedad como un todo, en el tema de la empresa familiar una empresa que busca ser justa, tendrá que ser también imparcial y eso implica que haya una correcta distribución de derechos y deberes que permita lograr la viabilidad de la empresa familiar y su perdurabilidad basada en la justicia.

Conforme a lo anterior, John Rawls (1995, p. 23) explica en Teoría de la Justicia (pág. 23) que *"las diversas concepciones de la justicia son el producto de diferentes nociones de sociedad ante el trasfondo de opiniones opuestas acerca de las necesidades y oportunidades naturales de la vida humana. [Por ello] para entender plenamente una concepción de la justicia tenemos que hacer explícita la concepción de cooperación social de la cual se deriva"*. En consecuencia, y reconociendo que las empresas familiares forman parte de las instituciones sociales, será relevante señalar cuáles son las necesidades y las oportunidades naturales de los miembros de la familia y la forma de cooperación social en ella. Si concebimos la justicia como la explica Rawls (2003) "como un conjunto de principios relacionados entre sí" (pág. 23) es importante señalar que tales consideraciones logran hacer un equilibrio en la forma de operar de la empresa.

Las empresas familiares suelen ser más complejas que sus contrapartes no familiares debido a la variable *familia.* Sus miembros, a diferencia de quienes laboran en empresas no familiares, asumen distintos roles por lo que hay una falta de alineación en los incentivos (IFC, 2011). Es oportuno observar con profundo detenimiento la forma en que se hace esta distribución dentro de cada empresa familiar. Es decir, en el ámbito del mundo empresarial familiar y a la luz de la teoría de Rawls (1995), precisamos tener claro el papel que juega la justicia como ideal social, es decir, que los principios distributivos de la empresa formen parte de su estructura básica (Rawls, 1995).

En términos amplios, la propuesta rawlsiana argumenta como premisa principal que "no importa que las leyes o instituciones estén ordenadas y sean eficientes: si son injustas han de ser reformadas o abolidas [ya que la justicia] no puede estar sujeta a

transacciones” (Rawls, 1995, págs. 17-18). Esto significa que, ninguna persona puede ser tratada injustamente aún considerarando el bienestar de la mayoría. En este sentido, desde la perspectiva de los negocios familiares, el documento que cobra especial relevancia es el *Protocolo Familiar*. La razón de lo anterior es que en este instrumento es donde se materializan las voluntades de los familiares, quedan plasmados los acuerdos presentes y para el futuro y se aclaran las normas necesarias para dirigir el rumbo de la empresa. Esto se hace como un mecanismo de regulación entre pretensiones individuales diferentes y para evitar ulteriores situaciones conflictivas entre los miembros de la familia y de la compañía. Así, desde la perspectiva de John Rawls (1995), no sólo importa que el documento del protocolo familiar contenga acuerdos que sean eficientes, sino sobre todo, que garantice que se haya llegado a ellos de manera justa. Si las reglas del protocolo no cumplieran con los principios de justicia, el protocolo debería de ser modificado.

Para Rawls (1995), la práctica de la justicia está enmarcada en una sociedad donde es posible encontrar pactos de cooperación suscritos para beneficio mutuo por individuos racionales y autointeresados. Lo anterior implica dar prioridad a lo justo -conformado por principios imparciales de convivencia- sobre lo bueno o sobre proyectos de felicidad individual. En una sociedad, la función que tiene el estado es proporcionar a las personas los medios para que, en consecuencia, cada uno elija su propio ideal de vida. En el contexti de la Empresa Familiar, concretamente se debe entender que cada miembro tiene un ideal. Por ello la importancia de que se sigan procesos justos en la definición del rumbo que tomará la empresa y en la manera en que se participa. Por ejemplo, ¿Qué hacer cuando la esposa y posible heredera no se interesa en el negocio, o cuando el hijo estudió otra carrera o carece de habilidades para dirigirla? ¿Qué tipo de participación pueden tener los cuñados o cuñadas en la empresa? ¿O empleados que han sido estratégicos en el buen funcionamiento de la misma? etc. (KPMG, 2013, p. 19).

Pero la búsqueda de este objetivo de promoción del bien particular implica superar los conflictos suscitados respecto a la manera de distribuir los beneficios “producidos por su colaboración, ya que con objeto de perseguir sus fines cada [persona] prefiere una participación mayor a una menor” (Rawls, 1995, pág. 18). Así, en

la empresa familiar hay distintos niveles de colaboración de parte de sus miembros y su participación en la gestión puede ser mayor o menor, de ahí la importancia de seguir procesos justos en las decisiones para evitar conflictos entre la propia familia, que pueden llegar a poner en riesgo incluso a la empresa. KPMG (2013, p.25) advierte por ejemplo las dificultades que se suscitan cuando participan en las decisiones accionistas que no son familiares, "los acuerdos y negociaciones ya no son tan fáciles o claras como con aquellos con los que los accionistas crecieron y tuvieron lazos sentimentales/morales de toda la vida".

KPMG (2013) identifica que uno de los frenos que más afectan a las empresas familiares es la falta de políticas y lineamientos sobre lo que los dueños y familiares deben hacer o deben evitar.

Para superar esta dificultad, Rawls (1995) propone que la manera de distribuir estos beneficios estará regulada por acuerdos que la misma sociedad establezca y acepte. En el contexto empresarial familiar, estos acuerdos se realizarán por medio del organismo de gobierno correspondiente: en una constitución familiar donde –por ejemplo- se modelan las políticas de empleo y de participación accionaria para los miembros de la familia o en las distintas instituciones de gobierno familiar como la asamblea familiar, el consejo familiar, la oficina familiar, comités de planeación de carrera, etc.

Tales acuerdos para que sean legítimos, deberán sustentarse en principios de justicia que cuenten con validez universal. La validez universal resultará entonces de un compromiso tomado en una situación contractual justa. Es decir, una situación original de igualdad, y además, entre personas racionales, libres e iguales. En una Empresa Familiar todos los participantes de la misma deberán de llegar a acuerdos justos sin imponer criterios irracionales y no universalizables. Por ello es necesario que cada integrante de la empresa familiar tome sus decisiones de manera racional haciendo uso de su libertad y manteniendo una igualdad entre todos aquéllos que participan. En consecuencia, la distribución de los bienes sociales primarios por los que se debate: derechos y libertad, poder, oportunidad, riqueza y respeto, deberán ser distribuidos de forma igual, a menos que una distribución desigual de alguno de ellos, sea necesaria para evitar una injusticia mayor.

En una empresa familiar se podrían dar ciertas ventajas a algunos de los integrantes siempre y cuando esto beneficie a todos y no sólo a alguien en particular. Un integrante de la familia que tiene una mayor responsabilidad e implicación por las competencias empresariales que posee, sería lógico que también recibiera mayores beneficios pero sin dejar en el desamparo a otros integrantes que igual tengan derecho a verse beneficiados. “Así como cada persona tiene que decidir mediante la reflexión racional lo que constituye su bien, esto es, el sistema de fines que para él es racional perseguir, del mismo modo, un grupo de personas tiene que decidir de una vez y para siempre lo que para ellas significará lo justo o injusto” (Rawls, 1995, pág. 25).

En la Empresa Familiar este grupo de personas son regularmente las que forman parte de los consejos de administración y de familia. Los integrantes de una empresa familiar deberían de estar de acuerdo en lo que significa gestionar de una manera justa la empresa así como también estar de acuerdo en aquéllas prácticas injustas que deberían ser rechazadas. Por ejemplo, habría que superar prácticas culturales en las que sólo tienen voz y voto los varones y las mujeres son excluidas. También el no tomar en cuenta en las decisiones estratégicas del futuro de la empresa a aquéllos miembros de la familia que participan en la propiedad de la empresa, pero no se encuentran implicados en su operación.

El papel que desempeñan las familias en el mundo de las empresas les exige poner atención en el proceso de definir el qué y el cómo gestionar la empresa y cómo distribuir los beneficios generados por la actividad empresarial. Esto nos lleva a reflexionar en la importancia que le da cada miembro de la familia a los diferentes bienes y evitar la *pleonexia*, es decir, la posibilidad de obtener para uno mismo alguna ventaja tomando lo que le corresponde a otros. Un miembro de la empresa que padece el vicio de la pleonexia en su decisión no siguió un proceso racional ni justo, sino que se tomó una decisión que no respetó a los miembros, ni les permitió participar libremente en ella.

La distinción entre la justicia y el bien

Para Rawls (1995) es prioritaria la justicia sobre el bien, ya que el objetivo de su obra ha sido resolver los problemas que se presentan en las sociedades democráticas

en cuyo seno conviven diversas concepciones del bien. Como consecuencia, para alcanzar este propósito de otorgar prioridad a la justicia sobre cualquier concepción particular del bien, establece principios que faciliten la armonía de estas personas con ideas distintas de lo que es el bien, para que juntas, puedan alcanzar metas comunes para todos. Este esfuerzo busca que cada participante pueda conservar su carácter de ciudadano libre e igual.

No obstante, aún y cuando existan desacuerdos y concepciones particulares del bien muy distintas entre padres e hijos o entre hermanos que integran una Empresa Familiar, es necesario destacar que, dado que en la familia la conducta tiende a ser más emocional y en la empresa debe favorecerse lo racional, se debe buscar un equilibrio cuando existan rivalidades y visiones del mundo diferentes. Esto permitirá tomar acuerdos e incluso salvar la empresa antes de que las emociones reprimidas impidan a miembros de la familia trabajar en una misma dirección (Leach, 2010).

Cabe mencionar que, en este sentido, para el filósofo lo justo y lo bueno no son contrarios, sino que su propuesta es complementaria. Es decir, lo que Rawls (2013) aclara es que la concepción política de la justicia tiene como prioridad limitar las diversas concepciones del bien en un marco plural aunque esto implique que “ninguna sociedad pueda incluir en sí misma todas las formas [y] todos los modos de vida” (Rawls, 2013, pág. 192). Lo anterior no supone para Rawls (1995) la existencia de una fuerza coactiva externa en detrimento de la autonomía individual, sino que intenta encontrar un camino para que precisamente se desarrolle esa autonomía personal pero en armonía con otras. En este sentido, explica que su objetivo es “formular una concepción de la justicia que […] tienda a lograr que nuestros juicios acerca de la justicia concuerden […] ya que es racional introducir mayor coherencia en [las] comunes convicciones de justicia” (Rawls, 1995, pág. 54).

Sobre esta base, Orellana (2000) afirma que dicha postura nos enfrenta a una paradoja: por un lado la concepción política de la justicia que limita el número de concepciones del bien permisibles “pero al mismo tiempo pretende preservar el pluralismo y recibir el apoyo de un amplio abanico de aquéllas” (pág. 114). Por otra parte “propone principios de justicia orientados a regular la estructura social básica y no

la vida en su totalidad […] su finalidad es asegurar un pluralismo razonable que abarca sólo a las doctrinas que aceptan el principio de reciprocidad" (pág. 114).

De una forma análoga a la concepción política de la justicia, en las Empresas Familiares también podemos encontrarla necesidad de hacer las distinciones entre lo justo y lo bueno, para lo que normalmente surgen los órganos de gobierno: consejo de administración, asamblea de accionistas, consejo familiar y asamblea familiar. Sus políticas de gestión están establecidas con el fin de tratar de dar cabida a cada una de las concepciones de bien o de vida buena particulares de los miembros de la Empresa Familiar, dentro de un esquema de lineamientos que da pauta a lo justo. Esto implica desde mantener clara y disponible la información a los miembros de la familia que así lo requieran sobre el manejo de los recursos económicos de la empresa familiar, así como los dividendos y las decisiones sobre posibles cotizaciones en la bolsa de valores, hasta la toma decisiones de carácter estratégico y de sucesión. Todo ello, atendiendo al mismo tiempo las ideas del bien y planes de vida individuales, como el observar los acuerdos establecidos en los instrumentos u órganos de gobierno "que respondan a las exigencias de un marco jurídico" (Belausteguigoitia, 2012, pág. 207) y de los compromisos establecidos en el protocolo familiar.

Soto (2013) y Navarrete (2008) abordan sobre el "nexo familiar" y los diversos sueños y expectativas que tienen sus integrantes (en palabras de Rawls (1995) se trataría de las diversas concepciones del bien). Ellos consideran que la implicación familiar en la continuidad de la empresa se vincula a través de los valores, los sueños de vida, los patrones de conducta y las interacciones entre sus integrantes […] la funcionalidad de las estructuras de dirección, de propiedad y de operación de la empresa depende del reconocimiento de intereses y metas específicas de cada uno de los dos subsistemas interrelacionados familia-empresa y empresa-familia" (pág. 146). Sin embargo, también se reconoce que hay falta de comunicación o aclaración de expectativas (particularmente cuando se trata de la anterior y la nueva generación involucrada en las empresas familiares mexicanas). En el contexto de la empresa familiar mexicana el fundador asume que el hijo debe tomar la responsabilidad de la siguiente generación, sin embargo estas expectativas no siempre coinciden con las expectativas del descendiente (uno y otro tienen distintas conceptiones del bien). Por

ello en la medida en que se considere la virtud de la justicia como eje central, se irá respondiendo a los sueños compartidos en la familia que tiene bajo su gestión una Empresa Familiar.

Los principios de justicia para las instituciones

El antecedente de la teoría de la justicia es lo que Rawls (2002) denominó *justicia como equidad.* Este principio pretende ofrecer a las sociedades democráticas una base filosófica y moral que pueda ayudarles a hacer frente a las demandas de libertad y equidad de cara al enfoque utilitarista. Rawls (2002) pensaba que las personas deben ser tratadas como iguales en soberanía. Para que esto ocurra, se asume la idea de la sociedad "como un sistema equitativo de cooperación social" que debe estar integrada por personas libres e iguales, que interactúan en una sociedad bien ordenada, bajo una comprensión de una concepción pública de la justicia (pág. 28). Advierte que los derechos de estas personas no pueden estar sujetos al cálculo de ningún interés social. Al plantear una situación de toma de decisiones, Rawls (2002) propone justificar los principios de justicia mediante el acuerdo entre personas racionales, libres e iguales enmarcadas en una situación imparcial inicial (posición original).

El que se conozcan y libremente se acepten los procesos que se siguen para la determinación de principios justos que guíen la distribución de recursos o el resolver necesidades entre los miembros de la familia empresaria dará como resultado maximizar el interés de la Empresa Familiar. Lo anterior sin violentar los derechos individuales de quienes forman parte del consejo de la Empresa Familiar.

Cada integrante de la Empresa Familiar es un sujeto de derechos al que se le debe tratar como un igual. Tales presupuestos filosóficos son importantes de considerar porque no es poco común que en la tradición de una empresa familiar la decisión del primogénito tenga más peso que la de los demás, para Rawls (1995) todos deberían de participar en las decisiones. En términos de justicia, no pudiera justificarse excluir a alguna de las voces, en aras de maximizar el bienestar de la empresa.

Ferrater (2004) indica que la justicia en sentido social trata de saber cómo se distribuyen los derechos y deberes en las instituciones sociales y de qué modo se

consiguen las máximas ventajas de la cooperación social. De igual forma, Rawls (1995) al hablar de justicia distributiva, examina sus principios desde una posición original o estado inicial imparcial. Partiendo de este punto, se puede asegurar que los acuerdos básicos a los que se llega en un consenso social serán justos y equitativos. Por ello, la *justicia como imparcialidad* rawlsiana afirma que solamente creando condiciones imparciales y partiendo de ellas, se pueden esperar resultados imparciales en la distribución de los recursos. De esta manera, la justicia es entendida como equidad, porque es equitativa la posición original; de no serlo, se producirían injusticias (Ferrater, 2004, pág. 2997).

Ahora bien, en una Empresa Familiar, regularmente los deseos o anhelos individuales de quienes la integran entran en conflicto, hecho que obstaculiza llegar a una verdadera cooperación social. Ante esta dificultad Rawls (1995) propone la posición original *como el statu quo inicial apropiado* que asegure que los acuerdos fundamentales alcanzados sean imparciales. Situados en una posición original contemplada como un mecanismo de representación, las personas involucradas en la Empresa Familiar, deben disponer de todo lo que necesitan saber para poder estructurar principios de justicia comunes. Rawls (1995) puntualiza que esta posición original no puede estar influenciada por las creencias o intereses personales, ni por relaciones o posiciones propias de quienes participan en esa posición inicial. Esta es la razón por la que se requiere argumentar sin información previa, para no hablar desde los prejuicios personales y tener la posibilidad de contemplar las necesidades de todos los involucrados, no sólo las propias.

El velo de la ignorancia exige que cualquier persona que forma parte de la cooperación social no sepa qué le va a tocar en una posible nueva distribución de recursos: “el velo de la ignorancia impide que las partes conozcan las doctrinas y nociones (comprehensivas) del bien de las personas a las que representan, éstas deben tener alguna otra razón para decidir qué principios seleccionan en la posición original” (Rawls, 2002, pág. 127). Así, se genera una perspectiva hipotética en donde quienes participan ignorarían que rol o puesto que asumirían en la empresa. Por ello, es relevante entablar diálogos constantes, abiertos y bien fundamentados para explicar que significaría la aplicación de estas nociones rawlsianas en las Empresas Familiares

y los beneficios y aportaciones hacia la misma. Por ejemplo, resultar ser muy enriquecedor reflexionar en el lugar que va a ocupar cada quien en el proceso de ceder *el timón del barco* a la siguiente generación haciendo ejercicios hipotéticos alrededor de la idea de que cualquiera puede estar en cualquier puesto.

Así, a la luz de esta contextualización, podremos analizar y expresar criterios desde un enfoque de la justicia en el cual ésta es concebida como la propuesta de principios que nacen de una situación original. La situación original implica ese velo de la ignorancia cuyo fin práctico es suspender las circunstancias reales de las personas que van a tomar acuerdos comunes (incluyendo las ventajas y desventajas que tienen unos sobre otros).

Esta suspensión se orienta a evitar repartos no equitativos, lo que promueve la equidad social, que es entendida como la distribución más justa que sea posible lograr. Estas condiciones definirán los principios de justicia como aquéllos que aceptarían en tanto seres iguales y racionales "preocupados por promover sus intereses, siempre y cuando supieran que ninguno de ellos estaba en ventaja o desventaja por virtud de contingencias sociales y naturales" (Rawls, 1995, pág. 31).

En este mismo tenor, Etxeberría (1996) propone que todos los participantes en una cooperación social deberán disponer "de los mismos derechos y posibilidades en el desarrollo del debate pero tienen *un velo de la ignorancia* sobre todas aquellas circunstancias personales y sociales (nadie sabe el estatus que ocupará, ni sus capacidades, etc.) que podrían suponer una tentación para precisar los principios en provecho propio. [Bajo esta circunstancia] se conseguiría el adecuado desinterés para que cada persona tome en cuenta el bien de los demás" (pág. 52). En consecuencia de lo anterior, si el procedimiento es equitativo, esta equidad podrá transferirse al resultado.

Tomar como referencia la posición original favorecerá el equilibrio reflexivo. Cuando se logren los juicios razonados que lleven a elegir principios capaces de explicar y orientar el sentido de justicia de los participantes, entonces se ha alcanzado el llamado equilibrio reflexivo. Se parte de la idea de que los ciudadanos tienen una capacidad de ejercer la razón (tanto teórica como práctica) así como el sentido de justicia (Rawls, 1995, pág. 55).

Quienes integran la Empresa Familiar tienen ante sí el gran reto de conciliar los juicios individuales de los miembros de la familia sobre lo que contemplan como justo o injusto y, habiendo partido del concepto de sociedad bien ordenada de Rawls (1995). De esta forma es posible que puedan lograr en su empresa familiar una concepción política de la justicia que todos acepten, independientemente de sus visiones del mundo. Este proceso lleva suficientes complicaciones, sobre todo si consideramos que de una fase de ajuste entre los juicios razonados sobre lo justo y sus resultados plasmados en principios que han resultado válidos, no se pueden obtener las soluciones esperadas, atendiendo a las diversas concepciones del bien. Entonces se tendrán que crear nuevas condiciones, abrir nuevos espacios, así como reconsiderar los juicios ya planteados ante una nueva circunstancia y un nuevo razonamiento, con el fin de reducir desacuerdos. Esto se transformaría en un proceso constante de ida y vuelta entre los mismos miembros de la empresa familiar, ir calibrando tales juicios hasta llegar a lo que Rawls (1995) refiere como equilibrio reflexivo.

En resumen, la Teoría de la justicia se puede dividir en dos partes principales. La primera hace referencia a la interpretación de la situación inicial y la formulación de principios disponibles en ella para su elección; la segunda, a un razonamiento que establezca cuál será el principio adoptado (Rawls, 1995, pág. 62). En la posición original se adoptan los dos principios de justicia fundamentales y necesarios para vivir de forma equitativa:

"*Primero:* Cada persona ha de tener un derecho igual al esquema más extenso de libertades básicas que sea compatible con un esquema semejante de libertades para los demás. [Este primer postulado se encuentra vinculado al principio de las libertades básicas iguales o de igualdad].

Segundo: Las desigualdades sociales y económicas habrán de ser conformadas de modo tal que a la vez que: *a)* se espere razonablemente que sean ventajosas para todos*, b)* se vinculen a empleos y cargos asequibles para todos" (pág. 68). Este segundo postulado se encuentra vinculado al principio de la diferencia.

Estos principios dejan clara la concepción liberal de la justicia expresada en forma igualitaria propuesta por Rawls (1995). Mientras que el primer principio busca garantizar que las libertades básicas o políticas sean las mismas para todas las

personas, el segundo principio, se orienta a formar instituciones en las cuales todos sus integrantes tengan acceso a los puestos de autoridad y mando de forma equitativa, y si hay desigualdades, estas deben ser ventajosas para todos. Es decir, la primera parte se refiere a que exista la misma igualdad de oportunidades y la segunda hace alusión al principio de la diferencia.

La igualdad equitativa de oportunidades haría referencia en el tema de la Empresa Familiar a que todos los hijos del fundador hubieran tenido la misma oportunidad de acceso a la educación y a la experiencia práctica que les habilitaría a tomar decisiones en lo que concierne a la empresa. Si existe en los hijos e hijas igualdad de talento, y disposición a usar ese talento en bien de la Empresa Familiar, deben tener igualdad de oportunidades para acceder a las decisiones estratégicas de la empresa, independientemente de si el hijo es varón o mujer o es el primogénito o el último en haber nacido en la familia.

Al respecto Van der Heyden, Blondel, & Carlock (2005) argumentan que dado que la familia es un componente de gran influencia en la empresa, se vuelve la situación mucho más compleja, que en el caso de las empresas no familiares. Lo que sucede es que los bienes que se distribuyen en las empresas familiares no solo son diferentes, sino que, por lo general entran en conflicto ya que la percepción de justicia es diferente entre familia y empresa. Por ello, primero es necesario clarificar los principios que regularán la distribución de estos bienes en las instituciones sociales en nuestro caso, en la Empresa Familiar, para que ayuden un poco más a lograr su objetivo de igualdad. Se trata de posibilitar la libre elección y evitar que la vida de las personas sea afectada por circunstancias injustas. Segundo, en lo posible, se deben igualar las condiciones para todos los miembros de la familia, otorgándoles el mismo acceso a los bienes primarios. Por último, si habiendo respetado estas dos condiciones anteriores existe desigualdad en los beneficios de algunos, esto deberá suponer mejoras para todos, incluyendo a los menos privilegiados. En el caso de la Empresa Familiar serían aquellos integrantes del consejo que por alguna circunstancia no pudieron tener acceso a la preparación necesaria o las oportunidades que les habilitarían para dirigir la empresa familiar. Este tipo de cuestionamiento surge cuando se trata por ejemplo de menores de edad, descendientes con discapacidad, o

personas que fueron excluidas históricamente en la vida de la empresa, tales como los hijos fuera del matrimonio.

La lista básica de bienes primarios la encontramos en *Liberalismo Político* de Rawls (2013) y con esta aportación, busca enfatizar uno de los límites de la Justicia como imparcialidad: que la idea del bien entre todos los ciudadanos -considerados por sí mismos y por los demás como libres e iguales- estén fundamentadas en la distribución de estos bienes primarios, que son lo que las personas libres e iguales necesitan como ciudadanos. En el tema de la Empresa Familiar estos bienes primarios básicos serían los medios para garantizar una gestión justa de la Empresa Familiar.

Así Van der Heyden, Blondel, & Carlock (2005) proponen que al mejorar los procesos que promueven la igualdad y la equidad en entorno de la Empresa Familiar, se puede esperar un mayor rendimiento de la misma. Hay que considerar que en este tipo de empresas, no sólo se habla de asignar y repartir recursos financieros, también se hace referencia a la distribución equitativa de recursos emocionales que suelen ser muy importantes en el espacio de la Empresa Familiar. Por recursos emocionales nos referimos al afecto, la comprensión, la confianza y el compromiso, que en conjunto dan forma a la armonía en la familia empresaria.

En el contexto de las empresas familiares, la misma “familiaridad” y falta de regulación jurídica, provoca que muchas decisiones excedan los términos contractuales de la ley, para tomar disposiciones de índole laboral desde contextos conyugales o filiales, o bien, desde problemáticas que nada tienen que ver con lo laboral. Por ello, teniendo en cuenta lo anterior, abordaremos los principios de las libertades básicas iguales, de diferencia y de maximin (o principio de eficiencia) con el fin de hacer posible una visión de la justicia rawlsiana en la Empresa Familiar.

El principio de igualdad en las libertades básicas

Teniendo presente que la teoría rawlsiana de la justicia como equidad está orientada a regular una sociedad democrática, Rawls (1995) busca encontrar los principios adecuados para regular las instituciones sociales en dicha sociedad. Afirma que si el principio de igualdad no es observado, no se puede satisfacer ningún otro, ya

que el cimiento de la sociedad -y en nuestro caso de la Empresa Familiar- es la igualdad de libertades en una coexistencia común.

Sabemos que no todas estas libertades se dan en la sociedad mexicana, por lo tanto tampoco se encuentran presentes en las empresas familiares. Por ejemplo, son abundantes los casos y testimonios sobre el hecho de que la libertad que se otorga a las mujeres comúnmente es diferente a la que se ofrece a los varones. Aunque algunos autores como López, Gómez-Betancourt, & Betancourt (2011), señalan que en los últimos años el rol de la mujer ha sido más activo en las Empresas Familiares Latinoamericanas, y que el desarrollo de las habilidades directivas femeninas, son más apreciadas en la actualidad que en los últimos años del siglo XX. También puntualizan que, a pesar de que las mujeres están interviniendo más en roles ejecutivos, siguen existiendo factores que desmotivan su participación en las Empresas Familiares. Algunos de ellos son los conflictos familiares, el desequilibrio trabajo-familia y la indefinición del plan de carrera femenino. Aunque este estudio se llevó a cabo en Colombia y no en México, al ser éste un país Latinoamericano, es natural que se compartan estos rasgos culturales.

Además de las diferencias en cuanto al género, pueden ser notorias las discrepancias entre los miembros de las familias en los negocios, como resultado del orden de nacimiento de los hijos o su posición en la familia: “hijo único, el mayor, el segundo, el de en medio, el menor, los gemelos o ‘el fantasma´” (Trevinyo-Rodríguez, 2010, págs. 74-75). De igual modo, Belausteguigoitia (2012) afirma que el orden de nacimiento determina significativamente la personalidad de los hijos. La idea central, es que la toma de decisiones de la Empresa Familiar se ve muy influida por la propia cultura del entorno familiar, lo cual puede representar que el principio de igualdad no sea respetado y como consecuencia las bases en las que se decide en la Empresa Familiar sean injustas.

Una Empresa Familiar que busca practicar acciones justas en toda su gestión, es aquella que intenta garantizar las mismas posibilidades de participación para todos sus miembros, tanto en los bienes primarios, como en la posibilidad de asumir los puestos de mando de la empresa. Ya que, como afirman Van der Heyden, Blondel, & Carlock (2005), en ocasiones no todos los hijos tienen acceso a las mismas

oportunidades como la educación y la experiencia. Esta situación, en el futuro, puede redundar en una desigualdad de oportunidades para ocupar puestos de alta responsabilidad en la Empresa Familiar (pág. 6).

Estas diversas situaciones se presentan tanto en empresas de familias pequeñas como en grandes, o inclusive en familias de empresas intergeneracionales. Desde una concepción política, esto significa que se debe procurar “dejar abierta la posibilidad de encontrar una base pública de justificación respaldada por un consenso entrecruzado” (Rawls, 2002, pág. 93), Por esta razón, es conveniente garantizar que cada miembro de la familia empresaria tenga acceso a los mismos bienes primarios (como la educación, o la formación empresarial, etc.), ya que éstos constituyen las bases institucionales de que todos tendrán los mismos derechos y reconocimiento, y cada uno será considerado y tratado como integrante de la Empresa Familiar bajo el principio de igualdad.

Como hemos explicado, Rawls (1995) con su Teoría de la justicia, busca formular principios que, en situaciones concretas puedan servir de fundamento para dar razón de juicios morales ponderados. Estos juicios morales debieron haber sido analizados entre personas libres e iguales, por lo que esta cualidad los situaría en una misma igualdad de derechos para participar en la construcción de una misma concepción política de justicia.

Rawls (2002) afirma que la participación en una concepción política de justicia, no es por las mismas razones de todos ya que los ciudadanos tienen visiones filosóficas, religiosas y morales encontradas, por lo que “defienden la concepción política desde el interior de doctrinas comprehensivas diferentes y opuestas y, así, en parte al menos, por diferentes razones” (págs. 57-58). Sabemos al respecto que, los miembros de la Empresa Familiar al ser parte de una misma familia, han compartido una base común en su formación y podríamos esperar que alberguen visiones del bien y de lo justo estrechamente relacionadas, pero no siempre resulta ser así.

Sin embargo, a pesar de lo anterior, deberá permanecer abierta la posibilidad de ponderar juicios morales entre ellos, pues las creencias y los valores aprendidos en el núcleo familiar están sujetos a cambiar en la medida que los hijos crecen y descubren, entienden, cuestionan, comprenden, enfrentan y aprenden a disfrutar el mundo y a

vincularse en él (Ramírez, 2015). Así, es necesaria la igualdad de libertades con el fin de generar una concepción política de la justicia enriquecida y aceptada por todos. En resumen gracias a la igualdad de libertades se hace posible el diálogo y el acercamiento al concepto del bien común compartido en la Empresa Familiar.

El principio de diferencia

El segundo principio de Rawls (1995) que ya hemos planteado, introduce la idea de una distribución de bienes primarios igual para todos, y si existen diferencias o desigualdades entre ellos, éstas deben resultar ventajosas y representar mejoría en la situación de los más desventajados. Las diferencias a las que se aplica este principio "son diferencias en las expectativas (razonables) de los ciudadanos respecto a los bienes primarios a lo largo de toda su vida [es decir] constituyen sus expectativas de vida" (Rawls, 2002, pág. 92). Los menos aventajados no deben ser señalados por rasgos naturales o de género, nacionalidad o raza, ya que esta forma de caracterización, sería la misma en cualquier otro esquema de cooperación social y los llevaría a ser siempre los menos favorecidos en ella. Más bien, lo importante en este caso es garantizar que, bajo este principio, primero se comparen los resultados de diferentes esquemas de cooperación, y así, confrontando las condiciones de los menos aventajados en cada esquema, posteriormente puedan elegir "el esquema en el que los menos aventajados están mejor que en cualquier otro " (pág. 93).

Aquí queremos señalar un riesgo que en las Empresas Familiares debemos atender con prioridad, y esto hace referencia a que, aún "en una sociedad bien ordenada, donde todos los ciudadanos tienen asegurados iguales derechos y libertades básicos y oportunidades equitativas, los menos aventajados [regularmente] son los que pertenecen a la clase de ingreso con las expectativas más bajas" (Aristóteles, pág. 92). Ahora bien, este principio continuamente es puesto a prueba en las Empresas Familiares si consideramos la dificultad que implica para los fundadores acordar *el modo* de la asignación de derechos y deberes entre los descendientes y posibles participantes en las decisiones de la empresa.

Tal y como lo mencionan Van der Heyden, Blondel, & Carlock (2005), por una parte, el modo como se distribuyen derechos y deberes en la familia, es resultado de la

búsqueda de la satisfacción de *necesidades* de cada persona. Mientras que la asignación de derechos y deberes en la empresa, tradicionalmente es consecuencia del *mérito* personal. Este cambio en el modo de asignación suele no tenerse presente al momento de ingresar los hijos a la empresa, trasladando el mismo esquema de asignación (de derechos y deberes o bienes primarios) imperante en la familia, a la empresa familiar.

Por otro lado, habría que reflexionar en cada familia empresaria cuál es el modo por el que se generan igualdades o desigualdades en la asignación de los bienes primarios en la familia, en otras palabras si se han creado las bases sociales para evitar la desigualdad.

Esto significa cuestionarse si todos los miembros de la familia empresaria cuentan con iguales derechos y libertades básicos y además confirmar si existe un reconocimiento público de ese hecho. Puede presentarse la situación de que el líder de la Empresa Familiar tenga más beneficios en relación a los otros miembros de la familia o incluso que los miembros del consejo. Esto pudiera ser justo, si y sólo sí, todos tienen iguales derechos y libertades básicas y oportunidades equitativas para acceder a los puestos de mando. Ahora bien, el que exista esta diferencia tanto en expectativas, como en resultados de reparto entre las personas de la Empresa Familiar, debe ser conveniente para todos. Esto podría ser contemplado como algo bueno, de modo que les termine beneficiando en términos de la mejoría de la propia empresa y por consecuencia de sus propios intereses.

A lo largo de todo este análisis, hemos visto que la noción de justicia como equidad es fundamental en el planteamiento de justicia rawlsiano. De igual forma, se ha reflexionado alrededor de la idea de que esta equidad social siempre se verá enmarcada por las inevitables desigualdades sociales y económicas presentes entre los miembros de cualquier sociedad, aún en un esquema de sociedad bien ordenada. Es por ello que, a pesar de los grandes esfuerzos que se han hecho en el ámbito de las familias empresarias por equilibrar las relaciones, los recursos económicos, y la participación en los órganos de gobierno de la empresa y la familia, siempre encontramos expectativas de comportamiento no cumplidas, relaciones entre los miembros de la familia mal logradas o roles no esclarecidos que ponen en riesgo la

armonía del grupo familiar y en consecuencia que comprometen la viabilidad de la empresa.

Pese a lo anterior, centrarse en el modo en que se asignen los bienes primarios podría redundar en una más justa asignación de derechos y deberes. Esto dará cabida a desigualdades que, al menos estén justificadas, y que resulten ventajosas para los menos favorecidos. Hay muchas objeciones a este planteamiento de Rawls (1995), ya que "aunque pueda parecer que los derechos y libertades básicos de los ciudadanos son efectivamente iguales […] las desigualdades sociales y económicas de las instituciones de trasfondo son por lo común tan grandes que los que tienen mayor riqueza y más alta posición normalmente controlan la vida política, promulgan leyes y aplican políticas sociales que promueven sus intereses" (Rawls, 2002, pág. 200). En este sentido, debemos atender con particular cuidado lo que sucede entre los miembros de la Empresa Familiar, ya que las libertades de participación y de voto en los foros de los órganos de gobierno establecidos, pueden ser las mismas pero "la utilidad de esas libertades, que es estimada mediante un índice de bienes primarios, no es el mismo para todos […] unos tienen más ingresos y riqueza que otros y, así, más medios materiales para realizar sus fines" (pág. 201).

Esto puede presentarse muy frecuentemente en las empresas familiares, ya que generalmente hay un miembro de la familia quien ejerce su liderazgo en la empresa, y es quién tiene más responsabilidades de gestión, por lo tanto es de esperarse que tenga acceso a mayores beneficios. Sin embargo la ética de la justicia, cuestionaría si todos estuvieron de acuerdo en que la posición de él o ella es lo que más les beneficia.

Por ejemplo, a este respecto López, Gómez-Betancourt, & Betancourt (2011) señalan que existen algunos factores que afectan positivamente la participación. Estos factores son por ejemplo: cuidado del patrimonio, desarrollo profesional, generación de espacios de comunicación familiar, y consideraciones de equidad de género. Mientras que otros factores como los conflictos familiares o desequilibrio trabajo-familia, la limitan.

Por ello es pertinente que los fundadores de las Empresas Familiares generen los espacios de participación que garanticen que todos los integrantes de la familia (independientemente de las circunstancias que se afronten) tengan la debida

participación en la empresa. En caso de que surjan obstáculos, como los ya mencionados, puedan librarse garantizando un igual acceso a los bienes primarios. Esto llevará a evitar situaciones injustas causadas por circunstancias ajenas a la decisión de la persona (orden de nacimiento, género, discapacidades, favoritismos, vinculación política, etc.) y la consecuente pérdida de justicia, que se ve reflejada en la privación de la libertad de participar.

El principio de maximin (o el principio de eficiencia)

De acuerdo a lo que hemos dicho sobre los menos aventajados en el punto anterior, queda claro que se trata de elegir no sólo la alternativa más eficiente, sino también la más justa. En nuestro caso, el estilo de cooperación que da forma a la Empresa Familiar, deberá buscar el mejor beneficio para todos, y cualquiera de las composiciones que se seleccione, deberá representar una ventaja para todos los integrantes de la Empresa Familiar, incluyendo para los que resulten desfavorecidos.

En la estructura básica de la sociedad también se asignan derechos para compartir el producto del trabajo. Así, “lo que una persona haga dependerá de lo que las reglas públicas digan que tiene derecho a hacer, y, a su vez, lo que tiene derecho a hacer dependerá de lo que haga. La distribución que resulte se obtendrá satisfaciendo las pretensiones, las cuales se determinarán por lo que las personas emprendan a la luz de todas las expectativas legítimas” (Rawls, 1995, pág. 89). En consecuencia, podemos advertir que es posible tomar una decisión en función a una persona (o un grupo de personas), pero afectando necesariamente a otros.

Ante esta posibilidad, es entonces que Rawls (1995) asevera la importancia de tener en cuenta los dos principios de justicia y, si fuera necesario, recurrir a la regla maximin “como método heurístico para presentar los argumentos que favorecen los dos principios” (pág. 163). Así, en la Empresa Familiar la aplicación de la regla maximin consiste en jerarquizar las alternativas conforme se afecte de la menor manera a los que ya de antemano no serán los favorecidos directamente con las decisiones tomadas.

Sobre la regla maximin, Rawls (1995) aclara en su obra *La justicia como equidad. Una reformulación,* publicada 30 años después de su Teoría de la Justicia*,*

que la regla maximin o “justicia maximin” no es lo mismo que el principio de la diferencia del que ya hemos hablado; incluso en una nota a pie de página expresa que “no haber sabido explicar esto fue un fallo serio en Teoría” (pág. 136).

La regla maximin indica que “identifiquemos el peor resultado de cada alternativa disponible y que adoptemos, seguidamente, la alternativa cuyo peor resultado es mejor que los peores resultados de todas las demás alternativas” (Rawls, 2002, pág. 138). Pero estas palabras no expresan ni significan que, una vez diseñada una cooperación social que resulte inequitativa, se aplique la regla maximin como medida compensatoria. Más bien pronuncia que esta regla se aplicará una vez que, habiendo diseñado una estructura básica conforme a los dos principios de justicia ya mencionados, se tenga que atender a las “peores posiciones sociales que tendrían lugar cuando dicha estructura estuviera efectivamente regulada por aquellos principios bajo diversas circunstancias” (pág. 139). Esto implica haber evitado el uso del principio de utilidad media y tener claras algunas condiciones que Rawls (1995) detalla para hacer uso de ella o para su aplicación: la primera, no haber contemplado circunstancias que, de antemano, ofrezcan probabilidades de afectar los intereses de los participantes en la cooperación social; la segunda es buscar *el nivel garantizable*. Es decir, adoptar “la alternativa cuyo peor resultado es mejor que los peores resultados de todas las demás alternativas” (pág. 140); por último, ya que existe un mínimo *nivel garantizable*, toda alternativa diferente a la elegida, deberá mostrar resultados peores que ésta. De tal manera que todas las peores alternativas serían desechadas.

Sabemos que en una Empresa Familiar, los órganos o estructuras de gobierno, como la asamblea y el consejo familiar, tendrán siempre que tomar decisiones. Por lo tanto, es muy importante que al crear una determinada estructura para esa toma de decisiones, se contemple una equitativa distribución de bienes primarios entre todos los miembros de la familia que tendrían derecho a ello. Es muy difícil precisar lo anterior dado que las familias son complejas y no únicamente los que son los hijos pudieran tener derechos a esta distribución de bienes primarios. Quienes son reconocidos como los portadores de estos derechos por el fundador o fundadora de la empresa, tendrían que participar en libertad de igualdad en la toma de decisiones de la empresa familiar.

Una vez garantizada esta estructura básica desde una posición original para la toma de decisiones, como un sistema equitativo, eficiente y productivo de cooperación social, se podrá dar inicio a la deliberación de alternativas. Si elegir entre diferentes posibilidades trae consecuencias negativas para los participantes, será necesaria la regla maximin. “La posición original con la regla maximin fuerza a las partes a centrarse en los intereses fundamentales de los ciudadanos libres e iguales y a tratar de determinar dichos intereses. […] Una concepción de justicia que asegure condiciones bajo las cuales los ciudadanos pueden satisfacer estos intereses responde a la exigencia básica de estabilidad de un modo en que no lo hace el principio de utilidad” (Rawls, 1995, pág. 146).

Garantizar en la Empresa Familiar un modo de elección que contemple cuál de las alternativas arroja la menor pérdida para los participantes, la ponga en práctica y, adicionalmente, logre que cada participante asuma la posibilidad de estar en el lugar de esa persona que resultó ser la menos favorecido, generará mayor cooperación e involucramiento entre los miembros de la Empresa Familiar, independientemente del resultado individual.

Consideraciones de la teoría *rawlsiana* en el marco empresarial

Para que los dos principios de la justicia rawlsiana y todas las consideraciones que ya hemos expuesto en puntos anteriores, tengan alguna posibilidad de ser llevadas a la práctica y alcancen a contribuir en la toma de decisiones en las Empresas Familiares, es preciso atender algunas otras cuestiones.

Pese a las críticas, lo que busca Rawls (1995), es elegir los principios más razonables que correspondan a las convicciones que todos los integrantes de ese grupo tengan sobre la justicia para tomar acuerdos imparciales, los cuales pueden cambiar dada la situación contractual.

Podemos afirmar que para Rawls (1995) las condiciones de la posición original y del velo de la ignorancia “definen los principios de justicia como aquellos que aceptarían en tanto que seres iguales y personas racionales preocupadas por promover sus intereses, siempre y cuando supieran que ninguno de ellos estaba en ventaja o desventaja por virtud de contingencias sociales y naturales. [Además, se

debe contemplar] si los principios que podrían ser elegidos corresponden a las convicciones que tenemos de la justicia o las amplían de un modo aceptable" (pág. 31).

Al respecto, en las Empresas Familiares lo importante es que todos los involucrados tengan voz para configurar juntos el proceso para la toma de decisiones desde una posición original, y que todos tengan claro lo que se está comunicando. Si esto es así, aunque el resultado no les favorezca en términos individuales, podrán estar conformes, pues los principios que guiaron el proceso que se siguió son contemplados como justos. Será un ejercicio muy interesante para los miembros de la Empresa Familiar trabajar bajo estas dos condiciones (posición original y velo de la ignorancia) y -por ejemplo- validar si durante la creación de su estructura de gobierno: el diseño del consejo de familia y del protocolo, fue posible dar estructura a los principios que reflejen sus más profundas convicciones sobre la justicia. También será muy valioso comprobar si esos principios proporcionan fundamentación para tomar decisiones y actuar, en los momentos en que sea necesario.

La Empresa, la Familia y la teoría *rawlsiana*

La propuesta de John Rawls (1995) sobre la justicia, al rebasar cuestiones estrictamente morales y llegar a tocar sistemas de las formas de organización social (Ferrater, 2004), nos ha permitido aproximarnos a un modo de distribución de bienes primarios cuyo fin es la equidad sobre derechos y deberes en las sociedades en general y en nuestro tema de interés: La Empresa Familiar.

Este acercamiento es pertinente, porque la noción de justicia como él la concibe, toca una amplia gama de decisiones que surgen en las instituciones sociales y dan cabida a diferentes posturas sobre la justicia. De esta manera, la Empresa Familiar como institución que participa en la sociedad desde el ámbito económico y familiar, puede tener una lectura más amplia a través de la propuesta de John Rawls (1995).

Ahora veamos cómo, la teoría de la justicia materializada a través del principio de igualdad -que enfatiza el derecho a un esquema de libertades básicas iguales-, apoya lo que Belausteguigoitia (2012) explica en su *Modelo de equilibrio* entre empresa familiar y familia. Este autor afirma que en condiciones políticas, económicas y sociales

estables, cualquier Empresa Familiar –la cual es visualizada como *un barco*- se encuentra en una posición horizontal. Esto significa que a la empresa, -al igual que el navío- le es posible avanzar con cierta tranquilidad.

Pero si estas condiciones fluctúan, existirá la necesidad -o la tentación- de inclinar el barco hacia la proa o hacia la popa, es decir, tomar decisiones a favor de la familia o de la empresa (o incluso favorecer solamente uno de los miembros de la familia), según los requerimientos de atención de cada uno. Por consiguiente, el esquema de libertades básicas propuesto por Rawls (1995), debe ser cuidadosamente atendido en la Empresa como en la familia, con el fin de mantener la justicia como equidad entre todos sus integrantes, atendiendo ambos contextos.

Rawls (1995) explica que por libertades básicas entendemos aquéllas que se derivan del acceso y posibilidad de uso de dos facultades morales que conciernen a las personas libres e iguales: “la capacidad de entender, aplicar y obrar según los principios de justicia política que definen los términos de la cooperación social y la capacidad de poseer, revisar y seguir racionalmente una concepción del bien” (Rawls, 2002, pág. 43). Así, ante una necesidad de ayuda o apoyo por parte de otros miembros de la familia “el capitán del barco deberá observar las condiciones de navegación y las demandas de su tripulación para decidir qué posición debe asumir el barco” (Belausteguigoitia, 2012, pág. 7). Esto significa que si se va a tomar decisiones a favor de algún miembro de la familia empresaria en detrimento de otros, esta desigualdad deberá ser ventajosa para los menos favorecidos y se cuidará el acceso de todos, a estas facultades morales ya descritas.

Pese a las condiciones tan complejas que presenta la Empresa Familiar, deberá observar continuamente la forma de mantener ese barco a flote para evitar el “hundimiento” de la Empresa, o el fracaso familiar, en el peor de los casos.

Conclusión

Por las razones hasta aquí expuestas, consideramos que el establecimiento de principios que sustenten una gestión justa en las empresas familiares, serían muy convenientes de tomar en cuenta.

El contexto social en el que se desarrolla la Empresa Familiar en México es bajo una economía liberal moderna, y es precisamente Rawls (1995) quien, desde la perspectiva filosófica intenta hacer una intersección entre la práctica liberal y una sana idea de la justicia desde la perspectiva de la posición original. Como ya se explicó, se parte del presupuesto de que en una sociedad justa todas las personas deben ser tratadas con el mismo respeto y la misma consideración, lo cual implica reconocer los derechos básicos y poner los medios para que se pueda tener acceso a ello. Por ello creemos que la propuesta de Rawls (1995) genera aportes importantes desde el ámbito de la justicia, a los procesos implementados en la toma de decisiones dentro del contexto empresarial y familiar mexicano.

La justicia en la empresa familiar, implica cuestionar necesariamente las estructuras más profundas de quienes la integran, aquello que da forma a sus juicios sobre lo que es justo y lo que no es, los cuales mueven a la acción y a la toma de decisiones responsable y madura.

Quienes integran una Empresa Familiar tendrían que hacer lo posible por trabajar en la revisión de principios y distribución de sus bienes. Habría que observar para ello una situación de ignorancia personal respecto a las ventajas, desventajas, estatus o posición que guardan tanto en la empresa como en la familia, para poder garantizar objetividad e imparcialidad en las decisiones. Desde esta propuesta rawlsiana, la distribución equitativa de bienes, es decir, su justa distribución, sólo puede alcanzarse desde esta posición original. Al respecto, hay que tener en cuenta que las circunstancias que rodean a la justicia o al acto justo de las personas que laboran en la Empresa Familiar, reflejan por una parte, el momento histórico que se vive como sociedad y particularmente en cuanto a prácticas organizacionales; pero por otra, también muestran la condición histórica de la familia involucrada en la empresa y la situación o posición de cada uno de sus miembros.

Esta condición, siempre expresada en prácticas, modos de ser, tradiciones, costumbres y hábitos que poco a poco han puesto los cimientos para conformar, el modo de ser de una familia y de una empresa, ha de ser replanteada, por ello la propuesta de Rawls (1995) es válida y necesaria.

Una vez situados en la posición original y, tras el velo de la ignorancia, estas prácticas podrán ser consideradas justas, lo anterior supone establecer compromisos entre personas libres e iguales. Para ello, quienes participen en tal diálogo, se debieron haber fundamentado en una concepción política de la justicia, la cual existirá una vez que se hayan reunido, discutido y articulado las ideas del bien y que se ajusten a ellas.

Nuestra propuesta es que, enmarcados en la ética política de la *justicia como equidad*, se podría ayudar en la toma de decisiones de la empresa familiar basada en criterios de justicia. Habría que reflexionar cómo lograr exitosamente que estos principios sean una guía para la distribución de los derechos y deberes entre los miembros de la familia y dentro del mundo de la empresa. Del mismo modo, cuestionar cómo conseguir orientar la asignación de las ventajas y desventajas que se generan en las decisiones de la empresa y si ésta realmente logra concebirse como cooperación social. Finalmente, habremos de reflexionar si la justicia como equidad, logra materializarse en un consenso mínimo regulador de la convivencia tanto entre la familia y la empresa, como en la empresa misma.

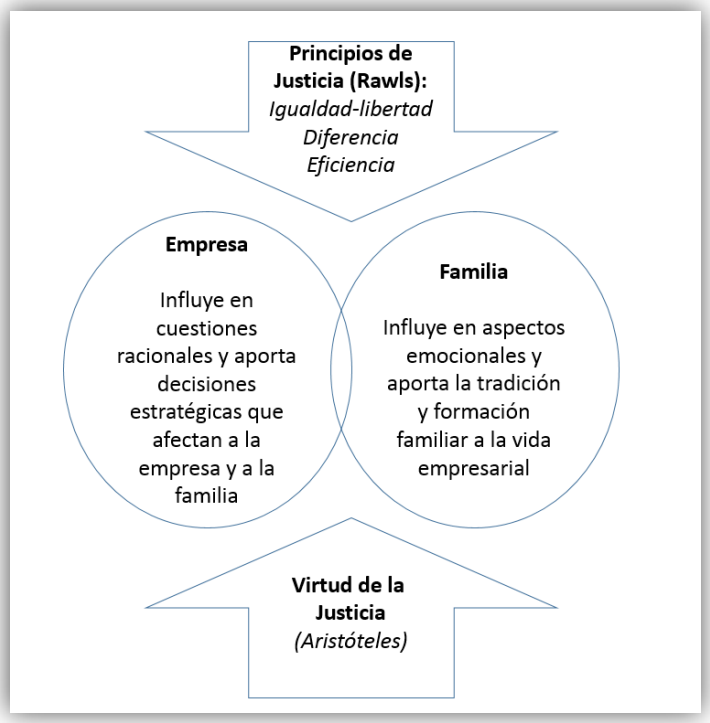


Figura 1. La justicia en la empresa familiar

En resumen, tal como se muestra en la figura 1, nuestra conclusión es que siguiendo los principios de justicia propuestos por Rawls (1995) es posible sustentar una estructura básica de la Empresa Familiar basada en la justicia. Esta propuesta complementaría una ética de la justicia basada en las virtudes en donde ya de antemano se entiende que ser justo es dar a cada uno lo que le corresponde. Adicional a ello, basarse en los principios de justicia rawlsianos permitirá revisar cómo se distribuyen los bienes primarios. Es decir, derechos y libertades de quienes participan en las decisiones. Revisar si las ventajas y desventajas razonablemente distribuidas logran maximizar el bien para todos. Y afectar lo menos posible a los menos aventajados en la dinámica empresarial. Solo siguiendo tales presupuestos, la empresa estará en buen rumbo para ir alcanzando acuerdos justos y garantizar su perdurabilidad.

Una limitante importante de este artículo es que se basa en criterios teórico-argumentativos, por lo que resulta necesario emprender estudios dirigidos a las empresas familiares para constatar -desde una perspectiva empírica- que los tres principios de justicia tienen aplicabilidad y pueden llevar a una toma de decisiones más justa. Otra limitante es que las reflexiones se basan en estudios que han sido realizados en México sobre la situación actual de las empresas familiares (KPMG, 2013). En este sentido hay un acotamiento en cuanto al alcance y la temporalidad de las situaciones empresariales a las que se hace referencia. No se han incluido países cuya cultura puede derivar en un análisis distinto. Por ejemplo, países que les caracteriza una cultura más racional y contractual, incluso en las empresas familiares.

Las reflexiones que derivan del presente artículo pueden ser útiles para los dirigentes de las empresas familiares, como una guía para sus decisiones; para consultores de empresas familiares, ya que pueden hacer una análisis más preciso de estos temas humanísticos en la empresa familiar; y para académicos, que busquen realizar estudios empíricos en las empresas familiares y su proceso de decisión.

Referencias

Alvarez, M. E. & De León, J. R. (2015). *El Protocolo Familiar guía práctica para su elaboración en 7 sesiones.* Bloomington (Indiana): Palibrio.

Etxeberría, J. (1996). *Ética básica.* Bilbao: Deusto.

Ferrater, J. (2004). *Diccionario de Filosofía*. Barcelona: Ariel.

IFC, C. F. (2 de Junio de 2011). *Manual IFC de Gobierno de Empresas Familiares*. Obtenido de International Finance Corporation Grupo del Banco Mundial: http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/c21855004f9f4d5b923efe0098cb14b9/FamilyBusinessGovernance_Handbook_Spanish.pdf?MOD=AJPERES

Leach, P. (2010). *La empresa familiar*. Argentina: Ediciones Granica.

López, M.P., Gómez-Betancourt, G. & Betancourt-Ramírez, J. B. (2011). Factores que influyen en la participación de la mujer en cargos directivos y órganos de gobierno de la empresa familiar colombiana. *Cuadernos de Administración*, pp. 253-274 (vol. 24, núm. 42).

Orellana, V. (2000). La prioridad de la justicia sobre el bien en John Rawls. Contrastes. *Revista interdisciplinar de Filosofía*. Vol V, 111-131.

Ramírez, D. N. (2015). *Formar para trascender.* México: Mac Graw Hill Educación.

Rawls, J. (1995). *Teoría de la justicia*. México: FCE.

Rawls, J. (2002*). La justicia como equidad. Una reformulación*. España: PAIDÓS.

Rawls, J. (2013). *Liberalismo Político*. México: FCE.

Sánchez-Marín, G., Carrasco, A., Madero-Gómez, S. M. (2010). Remuneration for employees in family businesses: A regional comparative analysis of Spain and Mexico. *Cuadernos de Administración,* 23 (41), Julio-diciembre de 2010

Soto, A. (12 de Noviembre de 2013). La empresa familiar en México. Situación actual de la investigación. Contaduría y Administración, Vol 58, No 2 p. 135-171. Obtenido de unam.mx Web site: http://www.revistas.unam.mx/index.php/rca/article/view/36776

Trevinyo-Rodríguez, R. (2010). *Empresas Familiares Visión Latinoamericana*. México: Pearson.

Van der Heyden, L. Blondel, C. & Carlock, R. (2005). Fair Process: Striving for Justice in Family Business. *Family Business Review*, vol. XVIII, no. 1

Estudio exploratorio del marketing viral y la propagación de mensajes en una sociedad global incluyente

Luis Daniel Azpeitia Herrera
Ana María Valero Quezada
Carlos Alberto Ochoa Ortiz

Resumen

La presente investigación muestra los resultados de un estudio exploratorio sobre las redes sociales, el marketing viral y la propagación de mensajes en dichas redes. Se pone de manifiesto las motivaciones que llevan a los diferentes usuarios a virilizar un mensaje tipificándolos de acuerdo a sus cualidades evangelizadoras y sus cualidades virales. Según dicho estudio, las motivaciones de los usuarios se basan en el interés personal del receptor y en la percepción que se tenga del emisor como fuente confiable. Sin embargo, otros factores influyen para que los mensajes sean retrasmitidos de un usuario a otro por lo que se establece un análisis de la estructura de las redes sociales virtuales, de las temáticas, contenidos y formatos que tienen mayor posibilidad de ser transmitidos por un usuario a sus contactos. La informacion presentada es de gran utilidad para las empresas que deseen conocer sobre los perfiles sociodemográficos virales resultando también una aportación teórica de valor para los investigadores del marketing.

Además, integrando la literatura y siguiendo un método estructurado se presenta un diseño metodológico llevado a cabo para la realización de una investigación aplicada de tipo cualitativo por medio de grupos focales, obteniendo importantes resultados sobre qué provoca que un mensaje se propague en una red social y sus implicaciones gerenciales.

Palabras Clave: *Marketing viral, redes sociales, propagación de mensajes.*

Introducción

El concepto de marketing viral a pesar de haber sido utilizado por primera vez por Steve Jurvetson (1998), explicando el fenómeno del crecimiento exponencial en tiempo corto del proveedor de correo electrónico gratuito Hotmail, retoma importancia

en la última década con el auge de las redes sociales digitales. Por un lado Woerndl (2008) menciona que el efecto viral puede darse en diferentes medios virtuales como correo electrónico, chats, foros virtuales y redes sociales transmitiendo diferente tipo de contenido dependiendo el medio de transmisión.

Así mismo, Woerdl (2008) menciona que uno de los principales beneficios de una campaña de marketing basada en la web, específicamente el marketing viral en redes sociales, es que este tipo de medios poseen mecanismos de medición de popularidad y éxito de una campaña, mismos que pueden ser medibles fácilmente obteniendo datos en tiempo real.

Por otro lado Kalyanam et al. (2007) menciona que el marketing viral es una adaptación del marketing de boca a boca del Internet identificado principalmente por Rogers (1995) en un contexto de la difusión de innovaciones donde la disponibilidad de una larga red de usuarios intercomunicados a un costo menor que los medios tradicionales como el teléfono, hacen posible este tipo de marketing. Referente a la transmisión de información de boca a boca Kalyanam (2007) menciona que aunque resulta difícil este tipo de resultados, requiere de experimentación con factores como ingenio, tenacidad, atención y aun así no se puede garantizar un crecimiento viral rápido.

Wiedemann (2009) menciona al marketing viral desde el punto de vista de los dispositivos móviles, en donde destaca que este tipo de estrategias de marketing tiene un alto potencial para distribuir y transmitir información. Así mismo, menciona que existe poca evidencia científica sobre este tipo de fenómenos y se encarga de estudiar 34 casos de estudios para identificar características relevantes del marketing viral móvil, donde identifica 4 puntos clave destacando; evangelismo motivado, uso de imágenes y pertenencia a grupos, recomendación dirigida, así como sensibilización y beneficios del uso de imágenes.

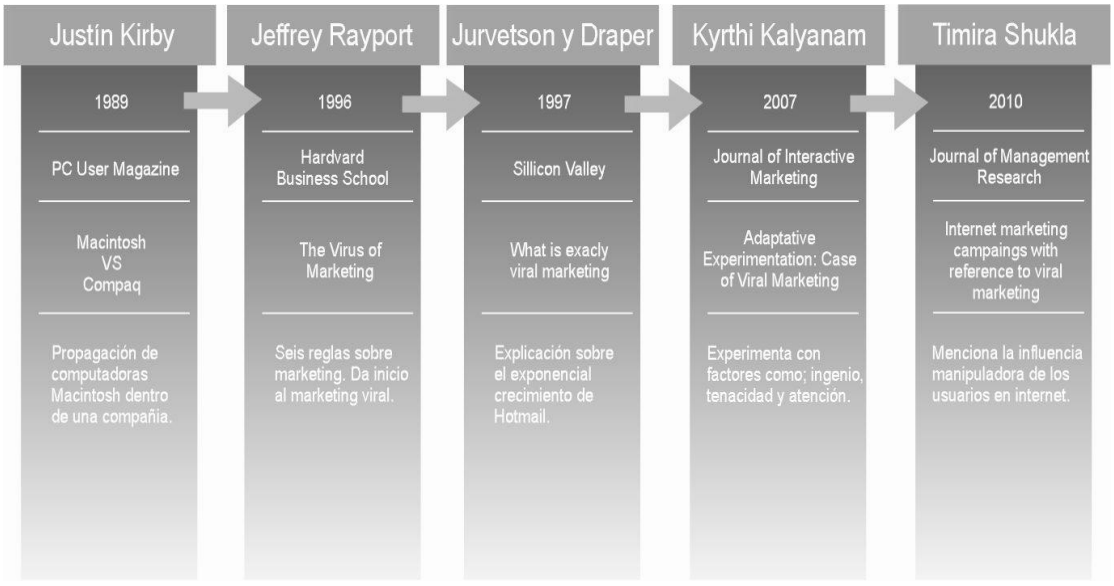
En otro estudio, Porter y Golan (2006) realizan una comparativa sobre los resultados obtenidos de una campaña de marketing realizada por televisión y otra realizada en forma de marketing viral. Destacan importantes diferencias entre ambas estrategias; encontrando que la publicidad viral se basa en el contenido provocativo para motivar la comunicación de forma gratuita cuando los mensajes logran ser

persuasivos en los patrocinadores estudiados. Así mismo, encuentran que el contenido emotivo resulta indispensable para capturar la atención de la audiencia.

Un documento relevante acerca del marketing viral fue expuesto por Woerndl (2008) donde tipifica tres tipos de marketing viral siendo estos: Comunicación vía marketing viral, marketing viral natural o no deseado y, finalmente, el marketing viral comercial. En el mismo estudio experimenta con diversos factores como la estructura de la campaña, las características de los productos, el contenido del mensaje; así como las características de difusión. El mismo autor propone continuar investigaciones con el fin de explorar nuevos acontecimientos y dar sentido a los cambios radicales que aportan al mercado.

En la Figura 1, se hace una representación gráfica con las principales contribuciones al marketing viral a través del tiempo, iniciando con los autores que mencionaron en ensayos el uso del concepto, y terminando con autores recientes en estudios de investigación con rigor científico.

Figura 1. Principales contribuciones al marketing viral [elaboración propia del autor].



Según Casteleyn, Mottar y Rutten (2009) las redes sociales virtuales son un espacio social que hace posible nuevas prácticas de comunicación. El autor

menciona la emergencia de estas redes como parte de nuevas tendencias derivadas de la Web 2.0, como los blogs, wikis, webacasting y por supuesto, las mismas redes sociales virtuales. De igual forma, hace referencia a que los usuarios de Internet, por medio de las redes sociales han pasado de ser simples buscadores y lectores de contenido, a miembros activos, es decir, estos usuarios participan en la construcción del mismo, intercambiando y creando nueva información.

Al determinar los usuarios influenciables dentro de las redes sociales virtuales Trusov (2010) menciona que para que se pueda realizar exitosamente el intercambio de información, depende directamente de la actividad y número de niveles de los usuarios miembros de dicha red social. Así mismo menciona, que aunque dichos usuarios tienen numerosas conexiones e interacción con otros miembros de la red, solo algunos pueden ser influenciados por esa persona. El aspecto importante mencionado por Trusov (2010) es la determinación de qué tipo de usuario posee esas características para ser de influencia en otros usuarios.

Por otro lado, Phelps et al. (2004) realizaron una investigación para examinar las motivaciones, actitudes y comportamientos de los usuarios de correo electrónico al reenviar un mensaje a través de esa vía. Consideran que conocer dicha información es necesaria para la implementación de una campaña de marketing viral efectiva, ya que permite a los publicistas dirigir de manera segmentada los mensajes desarrollados para esa actividad, aumentando así las probabilidades de éxito.

Conociendo la información antes mencionada es relevante determinar cuáles son los factores que llevan a tener éxito o no en la transmisión de un mensaje publicitario en redes sociales virtuales, mismas que llevan a realizar el siguiente cuestionamiento:

¿Cuáles son los factores explicativos de la propagación exitosa de un mensaje en una red social virtual y su efecto en el marketing viral?

Objetivo de la investigación

El objetivo general de esta investigación es estudiar la estructura de las redes sociales virtuales con el objetivo primordial de determinar qué factores influyen en que un mensaje publicitario en dicha red social virtual tenga éxito en su propagación

y cómo factores externos afectan a la misma. Es decir, que estos mensajes sean transmitidos de un usuario a sus diferentes contactos y estos contactos a su vez lo reenvíen a sus propios contactos creando un efecto viral y lleve cumplir los objetivos de propagación de mensajes de una campaña publicitaria.

Los objetivos específicos se enfocan en la realización de un estudio explicativo sobre los efectos antes mencionados;

Determinar cómo están estructuradas las redes sociales virtuales y establecer qué elementos de ésta estructura facilitan la transmisión de un mensaje publicitario.

Establecer qué genera la viralidad en la difusión de un mensaje publicitario dentro de las redes sociales virtuales experimentando con el contenido temático y el formato en que este es presentado.

Siendo el contenido parte fundamental de la viralidad en los mensajes (Phelps, 2004; Porter y Golan, 2006; Zahari y Pardede, 2012) se pretende realizar una clasificación del mismo y jerarquizarlos de acuerdo a sus propiedades virales como; mensajes cómicos, mensajes novedosos, mensajes de impacto, mensajes emotivos, eventos de impacto, en la transmisión de mensajes entre usuarios (Perse y Barbato, 1988).

Determinar qué usuarios reenvían los mensajes y tipificarlos de acuerdo a sus cualidades evangelizadoras y sus cualidades virales.

Explicar qué motiva a los usuarios a reenviar un mensaje en una red social virtual y a través de una encuesta conocer su comportamiento en relación con la viralidad de los mensajes.

Método de investigación

Se realizaron sesiones de recolección de datos de tipo cualitativo por medio de grupos de enfoque en donde se conversó sobre los contenidos que se comparten dentro de las redes sociales, más específicamente de la temática de los mensajes. La selección de la muestra constó de seis diferentes grupos como se muestra en la Tabla 1 donde los participantes fueron clasificados por grupos de edades y sexo.

Tabla 1. Muestra de grupos focales

	Hombres	Mujeres	Edad
Sesión 1	3	3	18-22
Sesión 2	3	3	23-30
Sesión 3	6	0	18-22
Sesión 4	6	0	23-30
Sesión 5	0	6	18-22
Sesión 6	0	6	23-30

Para realizar los grupos focales, inicialmente se realizó una búsqueda de participantes para la realización de las sesiones. Estos fueron usuarios activos de redes sociales y estudiantes de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

Una vez identificados los posibles participantes se realizó una asignación de fechas para las sesiones. Se utilizaron diferentes fechas para dar flexibilidad a los horarios y se pudiera obtener la asistencia de participantes esperada.

Luego, se les envío una invitación a los participantes a las sesiones programadas las cuales se llevaron a cabo en la UACJ la cual cuenta con instalaciones que facilitan la instalación de equipo para la grabación de audio y video.

Después, se llevaron a cabo las sesiones utilizando un moderador previamente entrenado y haciéndole saber los objetivos principales de la actividad. Durante la sesiones se fomentaron la participación de los asistentes por medio de preguntas, solicitando opiniones, discutiendo casos sobre mensajes virales, intercambiando puntos de vista y se registró toda la información que compartieron los asistentes durante la sesión.

Al finalizar cada sesión se elaboró un reporte sobre los asistentes así como la información obtenida durante la sesión. Dentro del reporte se incluyó una bitácora con las notas del moderador y se procesaron los datos obtenidos mismos que dieron respuesta a las preguntas de investigación.

Finalmente, se escucharon a detalle los videos y audios obtenidos durante la sesión con el objetivo de obtener información textual de los participantes que fuera importante para el desarrollo de la investigación.

Para realizar el análisis de los grupos focales se procedió a realizar una base de datos con los audios y videos obtenidos durante las sesiones. Una vez recopilados, se realizó una transcripción de los videos y audios para contar con una base de datos en texto.

Luego, se revisó a detalle tanto los textos como los videos con el objetivo de obtener aquellas frases que más se repitieran y aquellas que aportaban información de relevancia para el estudio.

Además, se realizaron tablas en las que se clasificaron las temáticas propuestas por los grupos focales donde se posibilita ver diferencias entre los grupos estudiados.

Resultados

A continuación, se presentan los resultados sobre el reenvío de mensajes que contribuyen a que se genere viralidad en las redes sociales virtuales. Éstos se dividen por el alcance de investigación en relación a los resultados obtenidos.

Primeramente, se hace un análisis exploratorio obtenido durante los grupos focales donde se obtuvieron datos cualitativos de la investigación, luego se presenta un análisis descriptivo. Después, se presentan los resultados de los análisis bivariado y multivariable obtenido de las encuestas. Finalmente se presentan los resultados del diseño experimental.

Se encontró que la mayoría de los jóvenes que participaron tienen en común su inicio en las redes sociales con MSN Messenger, ya que éste era descargado en automático al generar un correo electrónico, el cual era necesario para poder crearse una cuenta ya sea en MySpace, Messenger, Metroflog, Fotolog o DeviantArt. y comenzaron a utilizar estas por la influencia de sus amigos o familiares. La red social más utilizada fue Facebook;

"…la red social que más utilizo es Facebook y tengo más o menos 400 contactos".

Se detectó que la mayoría de los usuarios se iniciaron en una red social diferente a Facebook y gradualmente se fueron migrando a nuevas redes sociales hasta terminar siendo Facebook la red social más utilizada. Después de Facebook los usuarios comentaron también utilizar Twitter, aunque mencionaron utilizarlo para

otros propósitos como seguir las publicaciones de artistas, medios de comunicación y personajes de su interés (Figura 2).

"…la que más uso es Facebook y a veces Twitter".

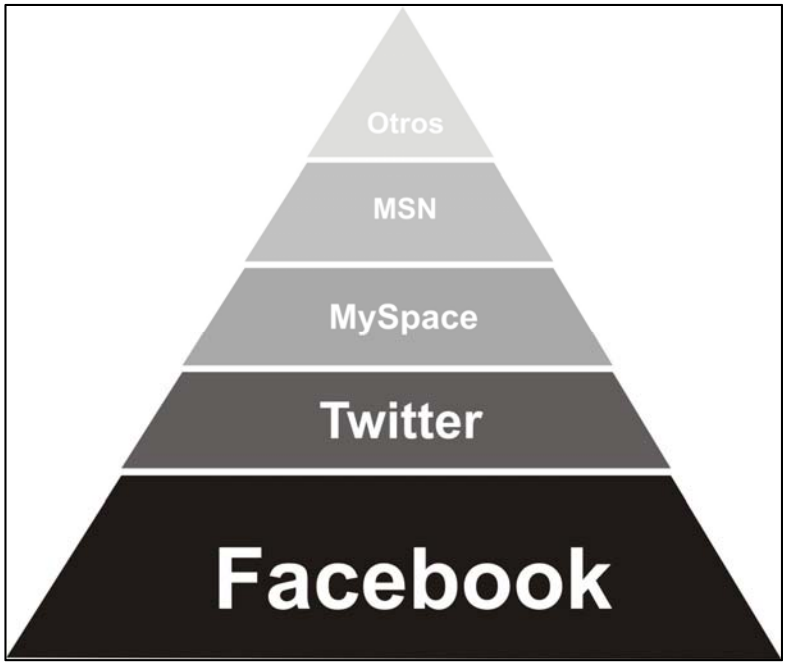


Figura 2. Pirámide de uso de redes sociales virtuales.

Se detectó que a la mayoría de los participantes no le gusta la idea de reenviar mensajes si no es para algo importante o relevante o que de alguna manera los pueda beneficiar. Mencionaron la importancia de cuidar que lo que se muestra dando importancia a aquellos temas que puedan ayudar a otros, ya sea una noticia, un aviso o una alerta.

"…comparto aquellas cosas que pueden ayudar a otros".

También, los participantes de la mayoría de los grupos tanto en hombres como mujeres mencionaron que ellos identifican un mensaje que si fue de interés para ellos, de igual manera puede ser de interés para sus contactos, siendo éste el motivo para reenviar dicho mensaje.

"…solamente si sé que será de interés para mis amigos".

Por otro lado, se mencionó constantemente reenviar un mensaje únicamente cuando llama la atención de los usuarios participantes, es decir, si a ellos

consideraban relevante dicho mensaje o bien les llamaba la atención entonces es cuando decidían compartirlo o publicarlo dentro de sus muros en Facebook.

"…reenvío mensajes solamente cuando llama mucho la atención, si es relevante o es interesante".

En cuando a las edades de los participantes, no se percibieron diferencias que determinen los factores de reenvío en los mensajes. Sin embargo, en los grupos donde únicamente había mujeres, se detectó que las mujeres no generan viralidad, son más egocéntricas y comparten fotografías de ellas para obtener Likes y comentarios. Fueron pocas las mujeres que comparten mensajes, y si lo hacen son la mayoría de carácter cómico o sarcástico. Contrario a los hombres, quienes en diversas ocasiones comentaron compartir mensajes de política, deportes, inspiracionales o simplemente mensajes que consideran cómicos.

En cuanto a las temáticas, lo que más comparten los usuarios son; los mensajes con temas políticos que hagan sátira de alguna situación específica, emocionales, de conciencia y sobre todo cómicos son los que más mencionan estos jóvenes.

"…he publicado fotografías o videos de Peña Nieto que me parecieron graciosos".

Sobre los temas políticos, los grupos de participantes mixtos y los de mujeres se encuentra que existe bastante interés por hacer mención de ellos dentro de las redes sociales. Algunos externaron su interés por publicar este tipo de mensajes ya que consideraron que es relevante para sus redes este tipo de mensajes.

"…cuando iban a subir el IVA compartí información en varias ocasiones sobre ese tipo de temas".

En cuanto a los grupos mixtos, mencionaron la mezcla de política con humor como un mensaje de su interés, por ejemplo, aquellos que hacen sátira o comicidad de una situación política que se esté viviendo en el momento. Se comentó que varios de esos mensajes eran fotografías de políticos con textos cómicos.

"…si me causa mucha gracia luego lo publico".

Tanto en los grupos mixtos y especialmente las mujeres, mencionaron que un tema que causa bastante viralidad son aquellos que tratan sobre maltrato animal, ya

que mencionaron ser temas de reflexión y sensibilización sobre el trato que se les da a los animales. Comentaron sobre la reflexión hacia el maltrato a los toros en espectáculos taurinos, confundir el arte con el maltrato animal, perros abandonados o maltratados y otros temas de reflexión con relación a los animales.

"…cuando veo un mensaje y me hace reflexionar en ciertas cosas, inmediatamente reenvió los mensajes que hablan sobre maltrato animal".

Otra forma de influencia de mensajes es la moda, el tema del que todos estén hablando y se tenga la necesidad de saber más sobre ese tema. Por ejemplo, una noticia de impacto o un hecho relevante que esté sucediendo en el momento; la muerte de un personaje público, un evento deportivo de importancia, alguna alerta climática, un suceso impactante.

"…cuando alguien se muere en el primer lugar donde te enteras es en Facebook".

En todos los grupos se mencionan los *trendtopics,* temas que se están hablando de manera constante y repetitiva en las redes sociales. Mencionaron que ellos mismos comentan, comparten y publican mensajes relacionados al tema del momento, es decir, no necesariamente comparten textualmente el mensaje si no que ellos mismos crean su versión para luego publicarla en las redes.

"… si pasa algo o le pasa algo a alguien todos empieza a hablar de ese tema y pues tú también lo haces".

Uno de los temas en común dentro de los grupos trataba sobre las alertas climáticas, sobre todo para por la expectativa que esto genera por motivos de estudio o trabajo, mencionaron que cuando hay una alerta y es necesario informarse, acuden a las redes sociales para utilizarlo como una especie de foro en el que diversos usuarios hablan sobre el mismo tema y dan información que puede ser de importancia para el usuario (Figura 3).

"…cuando llovió mucho, todos hablando de eso para saber si tendríamos clases al siguiente día, muchos lo tomaron como un medio confiable de información".

	Contenido temático de los mensajes		
GRUPO	1	2	3
Hombres	Cómicos	Deportes	Políticos
Mujeres	Personales	Políticos	Inspiracional
Mixto	Políticos+Cómicos	Cómicos	Noticias

Figura 3. Contenido temático de los mensajes.

En gran parte de los grupos coincidieron que las características con las cuales un mensaje debe tener para poder ser reenviado y compartido y así poder generar viralidad es que la información sea confiable y prudente, que sea un mensaje altamente informativo con un texto breve y con una imagen que les cause impacto o que sea muy gráfica.

También se encontró que los mensajes cómicos tiene una gran preferencia entre todos, y cuando son noticias informantes con un toque de humor se genera viralidad local (usuarios con las mismas características, o que coinciden con cierta ubicación geográfica) y que son muy llamativos los mensajes que tienen memes ya que esto le da un toque único y da la sensación de ser una situación espontánea, es decir, no es un mensaje en el que está un profesional de por medio.

"…si es algo espontáneo y te da risa es más posible que lo reenvíes".

En todos los grupos se encontró que cuando conocen algún rumor, estos siempre llegan primero a la red o bien ellos conocen sobre dicho rumor en Facebook y después a la televisión. Comentaron que antes de dar por hecho real prefieren verificar las fuentes, y si es algo relevante y que crean que a sus contactos en general les importaría lo comparten o bien publican algo referente a esa información.

"…cuando pasó lo de Jenny Rivera, el primer lugar donde vi eso fue en Facebook".

Sobre la credibilidad que le dan a los mensajes, los grupos mencionaron inicialmente podrían no darle demasiado interés, hasta que observan que varios usuarios se encuentran hablando del mismo tema es cuando llama su atención, buscan más información y ellos mismos generan contenido relacionado a dicho tema.

"…todo mundo habla en Facebook cuando pasa algo y cuando todos hablan sobre el tema entonces te das cuenta que no es un simple rumor".

En los grupos conformados por mujeres, mencionaron la importancia del usuario emisor como factor importante para reenviar o no un mensaje. Comentaron que cuando ese usuario no es de su agrado o es poco importante para ellas y ven un mensaje de ese usuario, entonces es difícil que les agrade la idea de reenviar dicho mensaje (Figura 4).

"…hay personas en las que definitivamente si viene de ellos mejor ni lo pongo, simplemente por venir de esa o esas personas".



Figura 4. Modelo de viralidad Emisor-Receptor

Por otro lado, también es importante conocer si la persona que invita a reenviar un mensaje tiene una fuente confiable o si realmente sabe del tema y es una forma de informar cierto tema; música, política, de entretenimiento entre otros.

"…de quién viene depende si lo publico, muchas veces son gente que no sabe sobre el tema, obvio de esa persona no tendría posibilidades de publicarlo".

Sin embargo, mencionaron que cuando el emisor del mensaje es una persona de importancia o bien tiene conocimiento de un tema, es entonces cuando genera

mayor interés en ellos, haciendo más posible que el mensaje sea reenviado o publicado dentro de sus muros.

"…si tengo entre mis contactos líderes sobre un tema y publican algo de mi interés, también lo comparto".

En la mayoría de los grupos participantes se encontró que influye quién es la persona que les envía el mensaje, desde la cordialidad con la que piden que se reenvié el mensaje así como la apariencia de sus perfiles o la foto que tengan al inicio, así como influye si la persona que pide el reenvío de cierto mensaje es una persona de su agrado o bien si es mera obligación el tenerlo entre sus contactos.

"…sí importa, creo que hay influencia cuando te sientes identificado con esas personas y terminas reenviando lo que esas personas pusieron".

Para muchos resultó molesto cuando les piden que reenvíen un mensaje, debe de ser un mensaje que capte su atención con el título o bien con la imagen que lleve en ese momento y si lo llegan a compartir es porque conocen a las personas, son sus amigos o son sus familiares o existe algún compromiso de por medio (Figura 5).

"…es frustrante cuando alguien hace eso, cae mal".



Figura 5. Evasión de los mensajes

Nuevamente los usuarios comentan que cuando se refiere a promoción o publicidad omiten los mensajes, por lo que se encontró que la espontaneidad del mensaje da una mayor impresión de ser algo casero y no publicidad de alguna empresa por lo que da mayores posibilidades de que el mensaje sea compartido y genere viralidad.

“… si es algo creado por profesionales da la impresión de ser publicidad y ni caso le haces”.

También, externaron su completa desaprobación el uso de cadenas o la invitación a compartir un mensaje con fines de promoción, sobre todo cuando no es de su interés. Incluso mencionaron la posibilidad de eliminar de sus contactos a las personas que realizan este tipo de prácticas dentro de las redes sociales.

“…ignoro por completo incluso lo bloqueo”.

Por el contrario, al momento de discutir el hecho de que alguien los invite explícitamente a compartir un mensaje, los participantes comentaron que los beneficios que pueden obtener de reenviarlo son variados, y de obtener dicho beneficio entonces si se encontrarían en posibilidades de reenviar el mensaje. Además, planteando los concursos por mayor número de " me gusta " que realizan las páginas que ofrecen productos o servicios, mencionaron la posibilidad de obtener premios que les resultan atractivos y únicamente así es cuando invitan a dar “me gusta” o participan en este tipo de dinámicas.

“…si es algo que realmente me interesa entonces si participo en esos concursos, aunque sé que es molesto para mis amigos”.

En todos los grupos se encontró poca o nula la intensión de reenviar algún mensaje del tipo religioso. De igual manera se concluyó que a los usuarios no les gusta compartir cadenas o algún mensaje que explícitamente invite a compartir ya que inmediatamente genera sensaciones de rechazo.

Conclusiones

El uso eficiente de las redes sociales en una estrategia de marketing puede traer numerosos beneficios a las empresas cuando éstas son usadas adecuadamente. De acuerdo a la pregunta de investigación; ¿Cuáles son los factores explicativos de la propagación exitosa de un mensaje en una red social virtual?.

Primeramente se concluye que el contenido temático influye en el alcance de un mensaje en Facebook ayudando así a su propagación. Es decir, un mensaje que es cómico tiene mayor probabilidad de convertirse en un mensaje viral de uno que es religioso, incluso se puede afirmar que existen mensajes que inmediatamente

generan rechazo en los usuarios. De acuerdo a los estudios realizados los mensajes que generan mayor viralidad en orden de importancia son: cómicos, políticos, noticias y mensajes inspiracionales mostrando significancia en los análisis realizados.

Además, a diferencia de la información obtenida por Phelps et al., (2010) se concluye que son las mujeres quienes pasan mayor tiempo en internet y al igual que Trusov (2010) se encontró que ellas pasan más tiempo en la red social de Facebook. Sin embargo, nunca se había llegado a la conclusión que son los hombres quienes tienen mayores cualidades virales, es decir, el género masculino tiende más a reenviar mensajes y mostrar una mayor interactividad en las redes sociales así como un mayor placer cuando lo hace. Esta información se refuerza con la obtenida por Kalyanam et al., (2007) quien encontró que son los hombres quienes presentan un uso más adictivo de internet y las mujeres utilizan el medio para expresar sus emociones. Además de lo anterior se percibe en los hombres un deseo de ser diferentes motivo que los lleva a reenviar mensajes dentro de la red social (Azpeitia et al., 2015).

También, se concluye que la edad de los usuarios es un factor determinante para generar viralidad en las redes sociales, ya que a menor edad del usuario más tiende a reenviar mensajes y por ende el mensaje se convierte en viral. Además, los grupos de usuarios de mayor edad tienen a recomendar menos contenido de las redes sociales. Finalmente se concluye que en los usuarios más jóvenes se percibe mayor placer al reenviar mensajes y para ellos resulta fácil hacerlo a diferencia de los grupos mayores.

Obtenidas las conclusiones de la investigación se plantea la interrogante sobre utilizar la información en el marketing, específicamente en el diseño de estrategias publicitarias. Como se señaló anteriormente, el propósito de utilizar las redes sociales virtuales va encaminado principalmente al uso óptimo de la tecnología, por un lado lograr un alcance amplio de un mensaje publicitario y por otro hacerlo lo más rápido posible.

Sabiendo el perfil sociodemográfico de los usuarios con cualidades virales es posible establecer una estrategia encaminada a esos segmentos de la población o bien utilizar otro tipo de medios de difusión en el caso contrario. Un mensaje que

genere gusto en los segmentos virales puede traer grandes ahorros en la difusión del mensaje, ya que al generar viralidad llegará a una cantidad mayor de usuarios y con una mayor rapidez.

Resulta importante conocer el comportamiento de las temáticas ya que con esto se puede enfocar el diseño de un mensaje publicitario. De igual manera los datos obtenidos muestran claramente cuándo los usuarios evaden cierto tiempo de mensajes, por lo que se consideraría erróneo usar esas temáticas si se desea obtener viralidad en algún mensaje publicitario con enfoque a las redes sociales.

El uso de los métodos de recolección de datos para analizar la viralidad resultó un desafío para esta investigación, que aunque en investigaciones anteriores hacen uso de encuestas como instrumento de medición, el utilizar un diseño experimental cuadrado latino puede resultar una aportación metodológica de gran utilidad para investigaciones futuras.

Además, los datos de los diferentes métodos de recolección y análisis de datos rellenan un hueco en la teórica al comprobar con rigurosidad científica lo que algunos autores de manera empírica conocían y refutar creencias erróneas sobre la viralidad en las redes sociales virtuales además que los estudios previos sobre el tema únicamente presentaban datos exploratorios.

El conocer sobre los perfiles sociodemográficos virales resulta también una aportación teórica que puede ser de utilidad para los investigadores del marketing, así como para las empresas que deseen hacer uso de la información. Además, el conocer sobre la temática tomando como referencia a autores que habían experimentado en otro tipo de medios como el correo electrónico también llena un vacío en la teoría ya que existía poca o nula información al momento de iniciar la investigación.

El trabajo de investigación realizado permite obtener más resultados haciendo uso de otros métodos de investigación, experimentando con diferentes segmentos sociodemográficos, así como hacer uso de otras redes sociales, sin embargo una vez contestadas las preguntas de investigación y por delimitación de tiempo no fueron realizadas.

Referencias

AMIPCI Asociación Mexicana de Internet, 11º. Estudio sobre los hábitos de los usuarios de internet en México 2015. “Fecha de consulta: 10 de Noviembre de 2015”. Disponible en: https://www.amipci.org.mx/images/ AMIPCI_ HABITOS _DEL_INTERNAUTA_MEXICANO_2015.pdf

Azpeitia, D., Ochoa, C.A., Valero A.M. (2015). El Marketing Viral como Estrategia Globalizadora: De la Teoría de Redes a las Redes Sociales Virtuales. XIX Congreso Internacional de Investigación En Ciencias Administrativas.

Casteleyn, J., Mottart, A., & Rutten, K. (2009). How to use Facebook in your market research. *International Journal of Market Research, 51* (4), 439-447.

Jurvetson, S., & Draper, T. (1998). Viral Marketing. *Business 2.0* .

Kalyanam, K., McIntyre, S., & Masonis, T. (2007). Adaptive Experimentation in Interactive Marketing: The Case of Viral Marketing at Plazo. *Journal of Interactive Marketing, 21* (3), 72-85.

Phelps, J. E., Lewis, R., Mobilio, L., Perry, D., & Raman , N. (2004). Viral Marketing or Electronic Word-of-Mouth Advertising: Examining Consumer Responses and Motivations to Pass Along Email. *Journal of Advertising Research , 44* (04), 333-348.

Porter, L., & Golan, G. J. (2006). From Subservient Chickens to Brawny Men: A Comparision of Viral Advertising to Television Adevertising. *Journal of Interactive Advertising , 6* (2), 26-33.

Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations.* New York, NY, EUA: The Free Press.

Trusov, M., Bodapati, A. V., & Bucklin, R. E. (2010). Determining Influential Users in Internet Social Networks. *Journal of Marketing Research, XLVII*, 643-658.

Wiedemann, D. G. (2009). Exploring the Concept of Mobile Viral Marketing through Case Study Research. *Chair of Business Informatics and Systems Engineering* (pp. 49-60). Augsburg: University of Augsburg.

Woerndl, M., Papagiannidis, S., Mourlakis, M., & Li, F. (2008). Internet-induced marketing techniques: Critical factors in viral marketing campaigns. *International Journal Of Business Science and Applied Management , 3* (1).

Zahari, Z., & Pardede, E. Analysis of Success Factors in Social Networking Website Development. In S. Maytham, *Social Networking and Community Behavior Modeling* (Vol. 1, pp. 103-112). Kuwait, Kuwait: IGI Global Disseminator of Knowledge.

El perfil de la soberbia en el trabajo

Herman Frank Littlewood Zimmerman
Laura Edith Alviter Rojas
Carlos Robles Acosta

Resumen

En el ámbito organizacional la Soberbia es un rasgo de personalidad. El objetivo de la investigación es replicar en otra muestra los resultados de una investigación previa y determinar la naturaleza de su relación con constructos organizacionales relevantes como lo son: Bienestar Emocional, Satisfacción, Renuncia Psicológica y Justicia Organizacional Interpersonal. Partiendo de la hipótesis de que Soberbia correlaciona positivamente con Renuncia Psicológica, y negativamente con Bienestar, Satisfacción y Justicia, se aplicó un cuestionario a una muestra de 227 empleados de seis organizaciones, y como resultado se aceptan las hipótesis debido a que se obtuvieron correlaciones significativas y en el sentido esperado entre: Soberbia, Bienestar, Renuncia Psicológica, Satisfacción y Justicia Organizacional (excepto entre Soberbia y Satisfacción). Por tanto se concluye que 21% de las personas reportan ser soberbios, y los soberbios se caracterizan por abusar e incurrir en Renuncia Psicológica, y por otro lado manifiestan niveles inferiores de bienestar y justicia organizacional percibida.

Palabras Clave: Soberbia, Bienestar, Renuncia.

Introducción

La Soberbia es un rasgo de personalidad que caracteriza a personas que se consideran superiores a compañeros de trabajo, subordinados y aún jefes, clientes y proveedores, y es considerado como el más grave de los siete pecados capitales, porque se trata de un deseo por ser el más importante o atractivo(a) que los demás, y la creencia de que todo lo que uno hace o dice es mejor, y que se es capaz de superar lo que digan o hagan los demás (Aquino, 1270). La Real Academia Española define la Soberbia como “altivez y apetito desordenado por ser el preferido,

satisfacción y envanecimiento por la contemplación de sí mismo y menosprecio de los demás"; entonces, Soberbia tiene como sinónimos: la altivez, arrogancia, narcisismo, vanidad, y como antónimos la humildad, modestia y sencillez.

Es probable que usted, lector de este artículo, haya tenido contacto con una persona arrogante que se burló de usted y minimizó lo que dijo. Algunos de esos encuentros laborales, probablemente han sido también con jefes o compañeros de trabajo que públicamente humillan a sus subordinados y compañeros. Partiendo de esta consideración, Littlewood (2009 y 2012) identificó relaciones entre la soberbia y el bienestar emocional, la satisfacción en el trabajo, la renuncia psicológica y la justicia organizacional con un enfoque cuantitativo, los sujetos de la muestra fueron 52 empleados que trabajan para cuatro organizaciones pequeñas.

En un estudio posterior, con una muestra 127 empleados de cinco organizaciones diferentes, Littlewood y Bernal (2015) obtuvieron resultados que apoyan la hipótesis de que Soberbia y Renuncia Psicológica guardan una relación directa y concluyeron que las personas soberbias tienen una mayor inclinación por evitar sus responsabilidades.

La evidencia empírica en términos de adecuación y suficiencia, permite explicar en mayor medida el comportamiento de variables relacionadas en una hipótesis ante la posibilidad de hipótesis alternas (Salkind, 1998); de ahí que se haya considerado como propósito de esta investigación generar una mayor evidencia que permita confirmar -con mayor probabilidad- la hipótesis en que se relaciona a la soberbia con las variables antes señaladas como propone Littlewood (2009 y 2012) o bien la aceptación de una posible hipótesis alterna derivada de su planteamiento

En estudios precedentes, Johnson, et al. (2010) aseveran que los soberbios abundan y es poca la investigación que se ha llevado a cabo en las organizaciones, lo cual también ocurre en el caso de México. En sus estudios uno y dos, los autores desarrollaron la escala de Arrogancia en el Trabajo (WARS) y sus resultados apoyan su validez convergente y discriminante. En un tercer estudio, aplicaron la escala WARS y una evaluación de 360°; los resultados revelan que hay coincidencia en las autoevaluaciones y evaluaciones de otros en cuanto a arrogancia, y que la arrogancia correlaciona negativamente con el desempeño. Finalmente en su estudio

cuatro encontraron que la arrogancia correlaciona negativamente con habilidad cognitiva y la autoestima.

Picone, Dagnino y Mina (2014) señalan que el soberbio frecuentemente sobreestima su capacidades, desempeño y posibilidades de éxito, y toma riesgos con mayor facilidad; y Meier y Semmer (2012) en un estudio con 103 empleados de varias organizaciones suizas, encontraron que la irritación correlaciona con la no reciprocidad, y que esta relación es moderada por el narcisismo, ya que la relación es acentuada en el caso de participantes altos en narcisismo y atenuada con personal bajo en narcicismo.

Las razones por las que se busca establecer la relación con Bienestar, Satisfacción, Renuncia Psicológica y Justicia Organizacional, no están fundamentadas en investigaciones previas, a excepción del estudio de Littlewood y Bernal (2015).

Tomando en consideración los hallazgos previos se genera la siguiente interrogante ¿Cuál es la naturaleza de la relación que guarda la Soberbia con Bienestar, Satisfacción, Renuncia Psicológica y Justicia Organizacional?

Marco Teórico

Bienestar Emocional.

El Bienestar Emocional es un constructo que tiene varias acepciones, por ejemplo Siegrist, Wahrendorf, Von dem Knesebeck, Jürges, y Borsch-Supan (2006) relacionan el bienestar con la salud autoreportada, síntomas de depresión, la calidad de vida en general y en el trabajo. Esta investigación adopta el punto de vista de Siegrist y colaboradores que consideran al bienestar como reacciones de tipo cognitivas, afectivas y fisiológicas relacionadas con manifestaciones de tristeza, preocupación, sueño (dormir), energía y salud.

Littlewood (2012) diseño una escala válida y confiable de 5 ítems de Bienestar, y descubrió que Bienestar Emocional y Renuncia Psicológica correlacionan negativamente, de acuerdo con lo esperado, en la muestra de médicos del 2007 (-.42**) y en la muestra de médicos del 2008 (-.40**), y propone como explicación que los médicos que evitan el trabajo, manifiestan una disminución de su

Bienestar Emocional por la pérdida de competencias, baja en su autoestima y bajo desempeño.

De acuerdo a la investigación de Littlewood y Bernal (2015) los autores hipotetizan una relación negativa por el siguiente supuesto: el soberbio, por su postura de superioridad, reporta un bienestar disminuido debido a que la Soberbia es un mecanismo de defensa que protege al individuo de un sentimiento de inferioridad asociado con un bienestar disminuido.

Satisfacción en el Trabajo.

En el terreno de las actitudes hacia el trabajo, la que mayor atención ha recibido es la Satisfacción en el Trabajo. Locke (1976) propone una definición clásica que considera a la Satisfacción en el Trabajo como una reacción cognitiva y afectiva que resulta de la evaluación de la experiencia laboral y que conduce a un estado emocional positivo o placentero. Entonces, la Satisfacción en el Trabajo es el resultado de la percepción del individuo acerca de qué tan bien el puesto provee aquellos satisfactores esperados. Esta actitud ha sido medida de dos maneras: (a) como un constructo global (qué tan satisfecho está el trabajador en términos generales) y (b) como aspectos específicos del trabajo (paga, horario, relaciones con compañeros, condiciones de trabajo, tipo de trabajo).

Littlewood (2014) diseñó una escala de once ítems que reporta propiedades psicométricas satisfactorias en cuanto a validez y confiabilidad.

Se hipotetiza que Soberbia y Satisfacción correlacionan negativamente, debido a que la superioridad percibida del soberbio lo lleva a devaluar la satisfacción que experimenta en su trabajo, un trabajo que no lo merece.

Renuncia Psicológica (RP).

La RP es una postura que se caracteriza por conductas evasivas tales como la impuntualidad; la conclusión prematura de la jornada laboral; la lentitud; el uso y abuso del tiempo en actividades no relacionadas con el trabajo, como visitas frecuentes y prolongadas al baño, visitas a compañeros de trabajo, llamadas telefónicas o charlas personales, uso del celular, internet y la computadora con fines de entretenimiento o fines irrelevantes; el ausentismo o ausencias frecuentes o

prolongadas; el fingimiento de enfermedad o incapacidad; la contención de la creatividad o propuestas de soluciones; desatención de clientes o proveedores; o realizar el mínimo esfuerzo (Littlewood, 2012).

La RP está clasificada como una Conducta Contraproducente del Trabajo, puesto que se trata de un comportamiento indeseable que se asocia con la insatisfacción y otros tipos de conductas adversas que buscan causar daño a otros empleados y/o la organización.

A excepción del estudio de Littlewood y Bernal (2015), no hay estudios sobre la relación entre Soberbia y RP, y se hipotetiza una relación positiva. El soberbio abusa del trabajo de personas que él considera inferiores, y entonces justifica un bajo desempeño por su superioridad; una persona soberbia no tiene que entregarse al trabajo que otros deben hacer.

Littlewood (2009) reportó el diseño de una escala de RP de 9 ítems que cumplen con los requisitos de validez y confiabilidad.

Justicia Organizacional.

Kreitner y Kinicki (2010) la definen como la percepción que tienen los empleados sobre el trato equitativo que reciben en el trabajo; este constructo de Justicia Organizacional se deriva de la Teoría de Equidad de Adams (1965) quien propone que los individuos están motivados por ser tratados equitativamente en relación con compañeros de trabajo.

Colquitt (2001) y Colquitt, Conlon, Wesson, Porter y Ng (2001) proponen que Justicia Organizacional consiste de cuatro dimensiones independientes: El primer tipo, llamado justicia distributiva, parte directamente de la propuesta de Adams puesto que la definen como la equidad percibida de los beneficios recibidos de una interacción social. Como se mencionó, la equidad se logra cuando el individuo juzga que sus aportaciones son proporcionales a los insumos o beneficios que recibe; el segundo tipo es justicia de procedimientos y es definida como la equidad de procesos de toma de decisiones, y de las políticas y normas organizacionales (Thibaut & Walker, 1975); el tercer tipo es justicia interaccional que puede

subdividirse en justicia interpersonal y justicia informacional. La interpersonal se refiere a la sensibilidad, cortesía y respeto exhibido por la autoridad, y la informacional se enfoca en las explicaciones e información dada por los jefes sobre la aplicación de procedimientos y decisiones tomadas. Este último tipo de justicia se juzga en términos de que tan razonable, veraz y oportuna es la información (Greenberg, 1993).

Pero Cohen-Charasch y Spector (2001), en un estudio meta analítico de 190 investigaciones y 64,757 participantes, solo distinguen tres tipos de justicia organizacional: distributiva, de procedimientos e interaccional; y señalan que se relacionan con prácticas organizacionales. En particular, los autores reportan que el desempeño y las Conductas Contra Productivas principalmente se relacionan con justicia de procedimientos.

Tomando en cuenta los hallazgos de Tekleab, Takeuchi y Taylor (2005), Simons y Roberson (2003), y Cohen-Charasch y Spector (2001); Littlewood (2009) estudió dos tipos de justicia (procedimientos e interpersonal) en dos muestras (2007 y 2008) de médicos y encontró que la de tipo interpersonal es la que mejor predice Satisfacción y RP, y es por esta razón que en esta investigación sólo se enfoca al estudio de este tipo de justicia.

La hipótesis adoptada es que Soberbia y Justicia Organizacional Interpersonal correlacionan negativamente, puesto que el Soberbio considera que no es tratado justamente por la organización y el jefe, y que merece un trato preferencial que no recibe.

Método

Diseño de estudio.

Este estudio es de tipo correlacional, ya que los datos se obtuvieron a través de un cuestionario y se analizó la relación entre las variables.

Participantes

La presente investigación se llevó a cabo en el 2015 y con el personal de seis organizaciones que se encuentran ubicadas en el Distrito Federal. Se tratan de muestras de conveniencia, la participación fue voluntaria y anónima.

Instrumento.

El instrumento es un cuestionario que mide la percepción de Soberbia (7 ítems), Bienestar Emocional (6 ítems), Satisfacción en el Trabajo (7 ítems), Renuncia Psicológica (9 ítems) y Justicia Organizacional Interpersonal (4 ítems), en una escala tipo Likert de cinco puntos, dónde 5 es la apreciación alta del factor; así como el registro de datos demográficos de los sujetos.

En Littlewood (2012), el lector puede encontrar los ítems de las escalas, excepto de Soberbia, que recientemente Littlewood ha diseñado de acuerdo a la teoría clásica de los tests (apéndice).

Procedimiento.

Los cuestionarios se aplicaron de manera anónima y voluntaria con la finalidad de indagar sobre el clima organizacional prevaleciente en la organización, a empleados que no se seleccionaron de manera aleatoria; los resultados se analizaron con el paquete SPSS.

Resultados

Descriptivos, confiabilidad de los constructos y correlaciones.

La tabla 1 presenta los resultados sobre las medias y desviaciones estándar de las escalas, coeficientes confiabilidad Alfa de Cronbach y correlaciones. Notar que entre paréntesis se presentan los resultados de la investigación de Littlewood y Bernal (2015).

La media de Soberbia es 2.32 y se interpreta como baja (donde 1 es muy baja y 5 muy alta); la media de Bienestar es 3.77, y tiende a alta; la media de Satisfacción es 3.49 y también se interpreta entre regular y alta; Renuncia tiene una media de 2.07 que se interpreta como alto si se tiene en cuenta que la media en estudios

anteriores es de 1.40 (Littlewood, 2012), y la media de Justicia Organizacional Interpersonal es 3.86, entre regular y alta.

Las cinco escalas tienen coeficientes de confiabilidad aceptables (superiores a .60), destacando la nueva escala de Soberbia (.81).

Las hipótesis proponen que Soberbia correlaciona positivamente con Renuncia Psicológica, y negativamente con Bienestar, Satisfacción y Justicia; los resultados apoyan estas hipótesis (ver tabla 1), excepto la relación con Satisfacción. Entre mayor es la Soberbia, mayor es la Renuncia Psicológica, y menor el Bienestar, y percepción de Justicia.

Prácticamente, el estudio de Littlewood y Bernal es replicado, a excepción de la relación Soberbia-Satisfacción, como puede apreciarse con la correlaciones arriba de la diagonal.

Tabla 1. Coeficientes confiabilidad Alfa de Cronbach, correlaciones y estadísticos descriptivos de las escalas.

	Items	Media	DE	Alfa C.	1	2	3	4	5
1. Soberbia	7	2.32[s]	0.84	0.81	--	(-43)	(-51)	(70)	(-30)
2. Bienestar	6	3.77	0.67	0.69	**-32****	**--**	(70)	(-46)	(49)
3. Satisfacción	7	3.49	0.60	0.72	**-01**	**47****	**--**	(-60)	(59)
4. Renuncia .	9	2.07	0.80	0.84	**73****	**-51****	**-27****	**--**	(-32)
5. Justicia.	4	3.86	0.77	0.61	**-29***	**51****	**52****	**-44****	

** Correlación significativa a .01.
[s] 21% tiene un puntaje de 3 o más puntos
Las medias van en una escala de 1 a 5.
Las correlaciones no tienen punto.
Entre paréntesis se presentan los resultados de Littlewood y Bernal (2015)

Comparativo entre empresas

De acuerdo a la prueba post-hoc Games-Howell al comparar las medias de Soberbia entre las seis organizaciones, se observó que hay diferencias significativas (F=27.6 y p= .00). Entonces se propone la hipótesis de que la cultura organizacional favorece o desestimula la soberbia según el sistema de valores.

Conclusiones

El objetivo general propone establecer la relación entre Soberbia con Bienestar Emocional, Satisfacción en el Trabajo, Renuncia Psicológica y Justicia

Organizacional, y las hipótesis aseveran que Soberbia correlaciona positivamente con Renuncia Psicológica, y negativamente con Bienestar, Satisfacción y Justicia.

Los resultados apoyan las hipótesis, excepto la de Soberbia y Satisfacción; entonces se interpreta que las personas soberbias se caracterizan por abusar de compañeros de trabajo y por evitar sus responsabilidades de trabajo; por otro lado los soberbios manifiestan menores niveles de bienestar y justicia. Se puede aseverar que este estudio replica los hallazgos de Littlewood y Bernal (2015).

Soberbia es un rasgo de personalidad que adoptan personas que se consideran superiores, que merecen mejores condiciones de trabajo y que tienen el derecho de abusar de otras personas, tanto en el ámbito laboral como en el personal.

Entonces, los soberbios incurren con mayor frecuencia e intensidad en la Renuncia Psicológica, puesto que sienten que tienen el derecho de atender asuntos independientes a los que el puesto demanda, y porque hay personas inferiores a su servicio. Esto preocupa, puesto que el 21% de los participantes se califica como soberbios.

El estudio de la soberbia en el ámbito organizacional es de importancia crítica, ya que si bien es cierto que los altos directivos deben de tener la capacidad de tomar decisiones y ser firmes en éstas: corren un riesgo muy elevado de casarse tanto con sus ideas o estrategias y dejar de tomar en cuenta alternativas y variables más críticas para la organización. Cuando los empleados son soberbios pueden incluso comprometer la rentabilidad de sus negocios y efectividad de sus áreas de trabajo.

Como se mencionó, Soberbia es un tema poco estudiado, sin embargo tiene serias implicaciones negativas en el ámbito organizacional, ya que los soberbios no aceptan la crítica; se aferran a sus decisiones; generan un clima de tensión y rotación; y por lo tanto este tema merece atención e investigaciones que consideren otros antecedentes y consecuencias.

Es probable que el clima y la cultura organizacional catalicen la manifestación de la Soberbia, debido a que en esta investigación se encontraron diferencias de medias significativas entre organizaciones; entonces, un problema de investigación que se desprende es: ¿Cuál es la naturaleza de la relación entre el Clima y Cultura con la Soberbia?

Referencias

Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (2, 267-299). New York: Academic Press.

Aquino, T. (1270). Summa theololia: Online version retrieved January 5, 2015, from http://newadvent.org/cathen/12405a.htm

Cohen-Charasch, Y. & Spector, P.E. (2001). The role of justice in organizations: A meta

analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 86*, 278-321.

Colquitt, J.A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology,* 86, 386-400.

Colquitt, J.A., Conlon, D.E., Wesson, M.J., Porter, C.O.L.H., & Ng, K.Y. (2001). Justice at the Millenium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology,* 86, 425-445.

Greenberg, J. (1993). The social side of fairness: Interpersonal and informational classes of organizational justice. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management* (pp. 79-103). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Johnson, R.E., Silverman, S.B., Shyamsunder, A., Swee, H., Rodopman, O.B., Cho, E. & Bauer, J. (2010). Acting Superior But Actually Inferior?: Correlates and Consequences of Workplace Arrogance. *Human Performance*, 23, 403-427.

Kreitner, R. & Kinicki, A. (2010). *Organizational Behavior*, 9th ed. New York: McGraw-Hill.

Littlewood, H.F. (2009) *Evitación del trabajo en un hospital público: Un estudio longitudinal*. Tesis doctoral. ESCA, I.P.N.

Littlewood, H.F. (2012) *"Efecto Moderador de Abuso, Benevolencia y Afabilidad en el Modelo de Evitación del Trabajo"*. Tesis doctoral, Universidad de las Américas.

Littlewood (2014). *Antecedentes de la intención de permanencia en una institución financiera de microcréditos*. Tesis doctoral. FCA, UNAM.

Littlewood, H.F. & Bernal, E.R. (2015). El Perfil de la Soberbia en el Trabajo. Congreso Internacional de la FCCA.

Locke (1976). “The nature and cause of Job Satisfaction”, in M.M. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago, p. 1300.

Meier, L. L. & Semmer, N.K. (2012). Lack of reciprocity and strain: Narcissism as a moderator of the association between feeling under-benefited an irritation. *Work & Stress*, 26,1, 56-67.

Picone, P.M., Dagnino, G.B. & Mina, A. (2014). The Origin of Failure: A Multidisciplinary Appraissal of the Hubris Hypothesis and Proposed Research Agenda. *The Academy of Management Perspectives*, 28, 4, 447-468.

Salkind, N. (1998). Métodos de Investigación. México, Prentice Hall.

Siegrist, Wahrendorf, Von dem Knesebeck, Jürges, & Borsch-Supan (2006). “Quality of work, well-being, and intended early retirement of older employees--baseline results from the SHARE Study”. *European Journal of Public Health,* 17, 1, 62 – 68.

Simons, T. & Roberson, Q. (2003). Why Managers Should Care About Fairness: The Effects of Aggregate Justice Perceptions on Organizational Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 88, 432–443.

Tekleab, A.; Takeuchi, R. & Taylor, M.S. (2005). Extending the chain of relationships among organizational justice, social exchange, and employee reactions: The role of contract violations. *Academy of Management Journ*al, 48, 146–157.

Thibaut J.W. & Walker, L. (1975). *Procedural Justice: A psychological perspective*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Apéndice

Ítems SOBERBIA

1. Nunca me equivoco
2. Siempre tengo la razón
3. Yo no cometo errores, hay perfección en lo que hago
4. Todos los demás son inferiores a mí
5. Nadie puede superarme
6. Las personas deben hacer las cosas como yo digo
7. Cuando me equivoco es por culpa de los demás

Un obstáculo para la modernización de los servicios públicos: el virus TFW (taylorismo-fayolismo-weberismo). Caso de aplicación en las organizaciones medicosociales.

Henri Savall
Véronique Zardet

Resumen

Las empresas y organizaciones medicosociales tienen un mandato predominante de gestión social: ocuparse de las personas vulnerables y dependientes, debido a una discapacidad o de la edad avanzada. Este funcionamiento y la gestión de estas organizaciones están en el centro de la realización de su mandato. Por eso, destacamos la importancia del "virus TFW" (taylorismo-fayolismo-weberismo) y sus efectos nefastos sobre la dinámica interna, las competencias humanas así como la atención a las personas dependientes. El estudio a profundidad sobre 35 establecimientos medicosociales muestra que las manifestaciones concretas de los principios del virus dentro de estas organizaciones, así como sus impactos sobre el personal y sobre los usuarios de las OSP.

Palabras clave modernización de los servicios públicos - costos desempeños ocultos - virus TFW

Introducción

Modernización de las organizaciones de servicio público (OSP) sometidas a presión económica y financiera

Desde hace 30 años, las organizaciones de servicio público han iniciado varios procesos de modernización. Mientras que las organizaciones fueron motivadas por la necesidad de mejorar la gestión de los fondos públicos, los retos actuales están más bien ligados a la pérdida del monopolio y sobre todo a la crisis económica y financiera mundial. Los Estados acrecen las restricciones fiscales desde hace unos años, mientras que las necesidades y expectativas de la gente siguen siendo urgentes referente a la calidad de los servicios públicos, que se están desarrollando y transformando. A partir de ahora, los agentes intervienen para aplicar los nuevos métodos y organizaciones del trabajo, con el fin de alcanzar los objetivos de modernización del funcionamiento de su organización, así como para lograr ahorros presupuestarios. En efecto, su misión es asumir la

atención de las personas vulnerables y dependientes, debido a sus discapacidades o sus avanzadas edades. Por eso la gestión de estas organizaciones y sus mutaciones resulta relevantísima para abordar el tema general del congreso de ACACIA de 2016.

Dentro del conjunto de las organizaciones de servicio público que desempeñan un papel específico en el desarrollo social ante la sociedad, las organizaciones medicosociales cumplen una función peculiar.

Desde hace unos años, las mutaciones de los OSP se intensifican, como en Francia (la ley “Hospital-Paciente-Salud-Territorio”, regionalización de las Cámaras de Comercio e Industria y de los Organismos de Seguridad Social como son las Uniones de recuperación de las contribuciones de seguridad social y subsidios familiares (URSSAF), Los fondos de pensiones y de seguros de salud laboral (CARSAT)…).

Sin embargo, un estudio de la OCDE (2010, 2011) muestra que los OSP afrontan serias dificultades para conciliar calidad de los servicios públicos y restricciones presupuestarias. La OCDE presenta un balance moderado y destaca la importancia de la calidad de la gestión de los actores, de las capacidades de liderazgo, para explicar las dificultades de ciertos países a la hora de modernizar el funcionamiento de sus OSP. Los 32 países que han participado de este estudio destacaron numerosos intentos, aunque la OCDE constata un retraso en el proceso de modernización.

En este contexto, la intensificación de la tetranormalización (Savall & Zardet, 2005, 2013; Bessire, Cappelleti & Pigé, 2010) acrecienta las dificultades debidas a la complejidad del entorno económico y social que está ligada a la crisis financiera y a las turbulencias geopolíticas. En efecto, la tetranormalización muestra que los conflictos de intereses no resueltos entre las partes interesadas generan una divergencia entre ciertas normas esenciales. La tetranormalización viene a constituir un factor de discriminación entre los actores y de distorsión en el juego económico y social que no puede ser combatido sin una intervención y arbitrajes en el interior de la OSP, asimismo que en la empresa o a nivel de los territorios de su entorno.

Las organizaciones estudiadas revelan una serie de problemáticas: proliferación de normas y múltiples obstáculos a las iniciativas de gestión así como a los proyectos estratégicos. Por ejemplo, puede surgir conflicto y competencia entre las normas sociales y las normas de activad de producción de servicios et de calidad, conflicto en la jerarquía de las normas diferentes según los territorios, a nivel de las fronteras nacionales en las estrategias de internacionalización o de proyecto colaborativo entre los sectores público y privado. Las OSP son también sensibles a la aplicación efectiva de las normas y a que el respeto de las normas resulta disparate, lo cual crea problemas de equidad y complicaciones en la conducción de las actividades. Deploran que el aumento de complejidad debido a la proliferación de las acreditaciones y etiquetas que exacerban las estrategias de diferenciación así como el juego competitivo público, privado y asociativo, que consiste en levantar barreras insidiosas frente a la entrada del sector de actividad.

Cabe destacar que la alineación de la gestión futura de las organizaciones de servicio público (OSP) con el modelo de gestión actual de las empresas privadas (EP) no es una perspectiva racional. Podemos constatar que se intenta introducir en las OSP unos métodos, prácticas y herramientas de gestión que no son eficientes en las empresas,- tales como la contabilidad analítica clásica; el método ABC superficial; tableros de conducción utilizados únicamente para el reporte y no para pilotear las actividades,-al haberse burocratizado y desviado de sus objetivos iniciales. Esa alineación constituye un error estratégico que genera retrasos en la modernización de los servicios públicos.

Los trabajos sobre el modelo de gestión socioeconómica (Savall & Zardet, 1987, 2008, 2011) muestran tanto el perímetro de responsabilidad social de la OSP, como el de la EP, que pueden ser ampliados a los problemas de remuneración, higiene y seguridad, empleabilidad, cumplimiento de las normales sociales y calidad-seguridad-medio ambiente, sin alterar la capacidad de supervivencia-desarrollo de la organización. Ello conduce al concepto de *gestión pública socialmente responsable (GPSR)*. Numerosas acciones de cambio realizadas en los sectores privados, empresas con fin de lucro o asociaciones sin fin de lucro, muestran resultados equivalentes a los del sector público, lo cual muestra que todas las organizaciones adolecen problemas de eficiencia y disponen de

reservas de recursos para mejorarse, independientemente del estatuto público o privado (Savall & Zardet, 2010).

Las experiencias-pilotos del ISEOR en las OSP muestran que a pesar de sus restricciones presupuestarias, los servicios públicos pueden ser competitivos, a través del mejoramiento de la calidad de su gestión, el nivel de compromiso del personal y el desarrollo de sus competencias. La necesidad de competitividad es legítima en el marco del concepto de *responsabilidad social de las OSP.* Asimismo, el factor-clave de éxito, tanto en sectores públicos como en los sectores privados, consiste en el cambio orientado hacia el mejoramiento de la eficacia y la eficiencia. Ello permite la implementación de una nueva organización así como de métodos de trabajo que conducen a una cierta polivalencia mediante un proceso efectivamente liderado por la dirección y los mandos intermedios.

Las *reservas de productividad* en el sector publico son de la misma magnitud que en el sector privado, en contra de ideas preconcebidas (Savall & Zardet, 2010). Lo diferente en las OSP y las EP es la inercia de la resistencia al cambio, debida a la protección estatuaria de servidores públicos, en ciertos países, a contrataciones de asistencia y a una mayor dificultad para ejercer la función de mandos en las OSP, con respecto a la empresa privada (EP).

Por otra parte, la necesidad legítima de poder adquisitivo por parte de las partes interesadas remite a la cuestión actual de la remuneración incitativa, según la OCDE, debido a la incapacidad de los Estados y comunidades territoriales para responder a la necesidad inexorable de crecimiento del poder adquisitivo de los funcionarios públicos y el personal contractual. En efecto, los poderes públicos están en un estancamiento financiero, consecuencia del endeudamiento y de las reacciones políticas y sociales que impiden los nuevos gravámenes fiscales y laborales.

Además, los diagnósticos de costos ocultos realizados por los investigadores del ISEOR en 1350 empresas y organizaciones muestran reservas considerables de productividad. Éstas pueden ser aprovechadas a través de un mayor *compromiso*, en cuanto a comportamiento y competencias, del personal a todos los niveles en las OSP de estatuto público o asociativo, así como lo observamos en la EP.

También constatamos una fuerte *caducidad* de los procedimientos y *métodos de trabajo* efectivamente practicados, así como un crecimiento de la *exigencia del ciudadano-usuario* que reivindica un nivel de calidad más alto y mayor reactividad.

Las acciones de cambio que han originado los diagnósticos muestran que se autofinancian y que la eficiencia aumenta, mediante reciclaje de los costos ocultos de los disfuncionamientos. El importe de los costos ocultos por persona y por año fluctúa entre 15 000 y 58 000 euros en las OSP. Las acciones-pilotos realizadas en Francia, Bélgica y México han permitido resultados convincentes, del modelo denominado gestión socioeconómica. Un reciclaje de los costos ocultos en creación de valor agregado (entre 15% y 75%) permite recuperar recursos para financiar un posible aumento de las remuneraciones así como de la calidad del servicio a los usuarios.

Según el concepto de *gestión pública socialmente responsable (GPSR)*, la OSP debe cultivar prácticas de crecimiento de su *productividad socioeconómica*, es decir una productividad de creación de *valor público*, compatible con el desempeño social,- satisfacción de las necesidades cualitativas,- en beneficio de las partes interesadas y fuente de poder adquisitivo. El referencial contable y financiero del pilotaje de la OSP socialmente responsable es el mismo que el de la EP: *el equilibro presupuestario de crecimiento*. Ésto permite liberar un excedente financiero que se distribuye principalmente a los accionistas, en el caso de la organización con fin de lucro y que se reparte ampliamente entre sus todas partes interesadas, a través de las externalidades positivas que constituye el mejoramiento de las prestaciones del servicio público, en el caso de la OSP.

La implementación de la gestión socioeconómica en OSP de Francia, Bélgica y México muestra que responde a la necesidad de innovar en las actividades de servicio público. Este modelo de gestión responde simultáneamente al deseo de productividad de los empleadores y a las reivindicaciones por un bienestar en el trabajo, transmitido por los sindicatos y deseado por el personal. Presenta otro aspecto interesante porque tiende a reducir el clivaje entre sector público y sector privado, o sea productivo, y fomenta el *diálogo social*.

Este estudio profundiza el caso de establecimientos mediosociales en el contexto general de modernización requerida por restricciones financieras de las OSP, en su mayoría de estatuto asociativo. Debido a la fuerza de presiones múltiples y contradictorias de su entorno, por parte de sus partes interesadas especificas, los establecimientos medicosociales encuentran actualmente una situación estratégica inédita en Francia que resulta de una evolución progresiva que se ha intensificado en los diez años pasados (Bechler, 2005). Su gobernanza privada y su tutela pública están confrontados a los retos que la crisis del financiamiento está agravando. Las políticas de desarrollo de la atención a la incapacidad están repartidas entre las diferentes partes interesadas: poder público, central y territorial, asociaciones, familias y empresas. Fueron acompañados por una normalización abundante, complicada, restrictiva para la gestión estratégica y operativa de los establecimientos medicosociales, su gobernanza y su personal a todos los niveles de la organización. Esta conjunción de restricciones más opremiantes que anteriormente desafía la organización del trabajo actual, la organización general de los establecimientos y el funcionamiento de las asociaciones (Dubreuil 2004; Jaeger, 2005, 2007; Loubat, 2005, 2006; Bouquet, 2006). Ello produce actualmente un movimiento considerable de reagrupamiento y concentración de establecimientos y asociaciones.

Después de presentar el cuadro de la teoría socioeconómica de las organizaciones a través de la profundización de la variable “virus TFW” (taylorismo-fayolismo-weberismo) central en este estudio, presentamos los resultados detallados que provienen del material de observación científica de campo.

En el marco de la teoría y de la gestión socioeconómicas de las organizaciones: el “virus TFW”, principal obstáculo a la modernización de las organizaciones.

La gestión socioeconómica tiende a reducir la fractura que afecta al individuo - entre sus estatutos de ciudadano y de consumidor que se encuentra muy solicitado fuera de la esfera profesional - y su estatuto de productor, que trabaja según una teoría anacrónica de la organización y de la gestión creada hace más de un siglo [“Virus TFW” (taylorismo-fayolismo-weberismo)].

La gestión socioeconómica fue elaborada a partir de dos refutaciones: de la concepción tradicional de la organización del trabajo, que se califica de -"virus TFW"-y de la contabilidad y presupuestarización clásicas ya que no permiten medir la plenitud del desempeño económico de las OSP así como las EP. El principio fundamental del modelo de gestión socioeconómica es que el *único factor de creación* de valor económico sustentable es el *potencial humano*, mientras que el capital es una herramienta auxiliar preciosa en cuanto que complementa el potencial humano pero no cuando se le sustituye de manera sistemática.

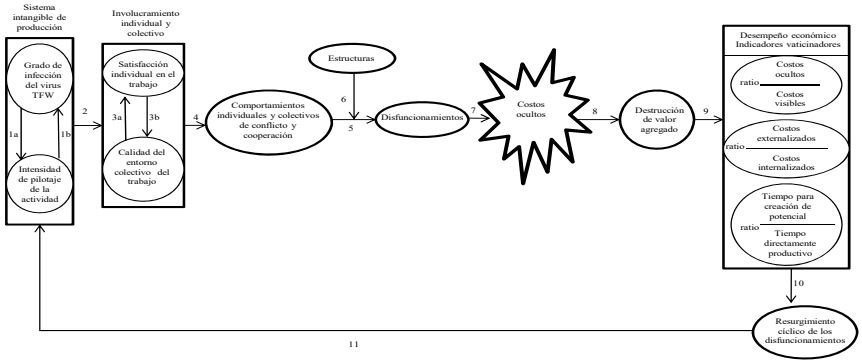
La *teoría socioeconómica de las organizaciones y de los territorios* establece un vínculo entre la calidad integral de la organización y su desempeño económico. Tres niveles de calidad componen la calidad integral: los *servicios*, el *funcionamiento* y la *gestión*. El desempeño económico se evalúa según el criterio de eficiencia socioeconómica, es decir la capacidad para la empresa de alcanzar sustentablemente sus objetivos de calidad de servicio. Esta *teoría de los costos-desempeños ocultos* se basa en el análisis crítico del modelo contable ya que no permite explicar el nivel de desempeño organizacional (Savall, 1974, 1975, 1979, 2010; Savall & Zardet, 1987, 2008). El método propone herramientas relevantes de ayuda para la decisión porque tienen en cuenta los costos ocultos de los disfuncionamientos. El enunciado sintético de esta teoría está representado en el gráfico 1 (Savall & Zardet, 2012). Este modelo involucra diferentes variables e hipótesis que explicitamos sucintamente por la focalización del análisis sobre las variables ligadas al "virus TFW".

El objeto de la presentación de las hipotésis es profundizar a favor del lector poco conocedor del modelo socioeconómico, el marco teórico de esta investigación para facilitar la interpretación del alcance del proceso de investigación y de sus resultados, ubicando el concepto de virus TFW en un marco interpretativo amplio: el de la meta-teoría socioeconómica de las organizaciones.

El *sistema incorporal de producción* de la organización tiene repercusiones sobre el compromiso individual y colectivo de los actores. Éste influencia los

comportamientos de conflicto-cooperación de los individuos y de los equipos lo cual genera disfuncionamientos por su interacción con las estructuras de la organización. Los disfuncionamientos crean costos ocultos que vienen a ser una destrucción de valor agregado, que afecta de forma negativa el desempeño económico, es decir el equilibro presupuestario de las organizaciones sin fines de lucro o el nivel de utilidades de las empresas.

Esquema 1 - Nuevo enunciado de la teoría socioeconómica de las organizaciones y de los territorios (Savall & Zardet, 2011)



El sistema incorporal de producción incluye dos factores de desempeño: el nivel de infección del “virus taylorismo-fayolismo-weberismo” y la intensidad de pilotaje de las actividades dentro de la organización.

La metáfora del “virus TFW” se refiere a la supervivencia anacrónica de los principios de la organización general et del puesto de trabajo propuestos por Taylor (1911), Fayol (1916) y Weber (1924). A pesar de las críticas de ciertos autores, los teóricos y los expertos modernos siguen propalando estos tres principios: la especialización extrema del trabajo, la dicotomía entre la concepción, decisión, y realización de las actividades así como la despersonalización de los puestos de trabajo, organigramas, procesos, métodos y reglas (Friedmann, 1964; Lussato, 1972; Gorz, 1973; Montmollin, 1981). Sin

embargo, estos principios de organización ya no contribuyen al desempeño global sostenible (Savall, 1975, 1981, 2010).

En biología, un virus se define como un agente de infección, constituido por un grupo de entidades, subconjunto microscópico, que se reproducen dentro de las células animales, humanas y vegetales. La mayoría de estas entidades son patógenas. El nivel de infección de los modelos organizacionales y prácticas de gestión usuales por el virus TFW se refiere al nivel más o menos alto de falta de cooperación que induce entre los participantes de la actividad: individuos en un equipo, establecimientos de una misma organización, filiales de un grupo industrial o de una empresa del sector terciario. Una crítica prudente no se debe dirigir al propio Taylor, Fayol o Weber, sino más bien a sus seguidores, teóricos, expertos y profesionales, como aplicadores de teorías anticuadas, en un entorno económico y social que ha conocido mutaciones profundas. En efecto, el contexto humano, social y geopolítico, así como el nivel de educación de la población activa han cambiado mucho en el plazo de un siglo.

La variable intensidad de pilotaje de las actividades (IPA) de la organización constituye un segundo factor-clave explicativo del mejoramiento del desempeño organizacional.

Hipótesis 1a: el nivel de infección del virus TFW tiende a reducir el nivel de intensidad del pilotaje de las actividades y viceversa (*hipótesis 1b*).
La variable compromiso individual y colectivo en la actividad es resultado de la interacción entre dos factores, la satisfacción individual en el trabajo que es subjetiva, y la calidad del entorno de trabajo colectivo que resulta ser más objetivo. Numerosos investigadores han presentado teorías acerca del *compromiso* (Sleesman, Conlon, McNamara & Miles, 2012).
Hipótesis 2: los dos factores interactivos que son el virus TFW e IPA que constituyen el sistema intangible de producción (SIP) influyen en el nivel de compromiso individual y colectivo.

El componente *satisfacción individual en el trabajo* depende del nivel de los disfuncionamientos. En efecto, estos son consecuencia de la insatisfacción

generada por un nivel insuficiente de calidad de vida profesional. Fahr (2011) analiza el efecto de la organización enriquecida del trabajo sobre la satisfacción en el trabajo, la cual se caracteriza por un alto nivel de autonomía y polivalencia.
El segundo componente *calidad del entorno colectivo* incluye el entorno del trabajo y su dinámica (Dul, 2011).
Hipótesis 3a: la calidad del entorno colectivo de trabajo tiene repercusiones sobre la satisfacción individual en el trabajo y por consiguiente sobre el nivel de compromiso individual y colectivo y viceversa (*hipótesis 3b*).

El *comportamiento* es el acto humano observable que tiene repercusiones sobre su entorno físico y social. Se caracteriza por su carácter coyuntural relativamente inestable que está relacionada con su composición ambivalente, por una parte conflictual y por otra colaborativa, así como las repercusiones sobre los flujos de información y de actividad.

Los disfuncionamientos son las diferencias entre el funcionamiento observado y el "ortofuncionamiento". Este concepto significa el funcionamiento correcto que corresponde a las expectativas de las partes interesadas internas y externas de una organización.
Hipótesis 5: El sistema individual y colectivo de conflicto-cooperación genera disfuncionamientos que podemos clasificar según seis categorías: *condiciones de trabajo, organización del trabajo, gestión del tiempo, comunicación-coordinación-concertación, formación integrada e implementación estratégica.*
Las estructuras de la organización se componen del conjunto de elementos que presentan cierta estabilidad temporal. Éstas pertenecen a cinco categorías: *físicas, tecnologías, organizacionales, demográficas y mentales*.
Hipótesis 6: las estructuras de la organización constituyen una variable *moderadora* en el proceso que genera disfuncionamientos.

Los *costos ocultos* son costos que no son detectados en el sistema contable y de información financiera de una empresa u organización - presupuesto, cuenta de resultados, balance, contabilidad general y analítica - o en los tableros de conducción (Savall, 1974, 1975). Los costos ocultos incluyen sobrecargas, falta de ingresos así como costos de oportunidad. Los costos *visibles* designan las

categorías de cargas clasificadas en el sistema normativo de información contable. Permiten medir la evolución y utilización de los recursos financieros pero no permiten analizar las causas profundas. Al contrario, los costos ocultos tienen una naturaleza fenomenológica y permiten explicar los fallas de calidad del funcionamiento de la organización. La expresión costos ocultos es la abreviación del concepto completo *costos-desempeños ocultos*. En efecto, una reducción de costos constituye un desempeño y una reducción de desempeño representa un costo. El análisis socioeconómico de los costos ocultos incluye *cinco indicadores*. Tres son sociales, el *ausentismo*, los *accidentes del trabajo* y enfermedades profesionales, la *rotación del personal*. Dos son económicos: *defectos de calidad* de los productos (productos y servicios), *falta de productividad directa* (cantidades producidas).

Los *componentes* de costos ocultos. Los tres primeros componentes constituyen *sobrecargas* que la organización podría evitar con un nivel de disfuncionamientos más bajo: *sobresalarios, sobretiempos, sobreconsumos*. Los cuarto y quinto componentes, *no producción y no creación de potencial* no son cargas, sino *no productos* (falta de ingresos) es decir una pérdida de valor como *costos de oportunidad*. El sexto componente es relativo a los *riesgos* sufridos por la empresa debido a los disfuncionamientos. El tiempo incluido en los sobretiempos y la no producción son evaluados multiplicándole por la razón *contribución horaria sobre el valor agregado (o margen) sobre costos variables (CHVACV)*.

Hipótesis 7: Los disfuncionamientos generan *costos ocultos* que los sistemas de información no consideran ni tampoco los modelos de apoyo a las decisiones en la organización.

La teoría socioeconómica de las organizaciones y de los territorios establece un vínculo entre el nivel individual, organizacional y macroeconómico de creación de valor, según un principio de *isomorfismo*. El valor agregado es la razón de ser de una organización, pública o privada, útil para el entorno social. Este valor se mide en la contabilidad: volumen de negocios o ingresos menos compras y servicios exteriores. Dentro de la organización, el valor agregado per cápita corresponde a la contribución media al desempeño de cada individuo, relacionado con los demás colaboradores.

Al nivel macroeconómico, el producto interno bruto (PIB) representa la creación de valor nacional que suma los PIB de todos los sectores del país. El PIB de un sector consolidaa el valor agregado de cada EP u OSP. La destrucción de valor agregado reduce la capacidad de supervivencia-desarrollo de la organización debido a la existencia de costos ocultos. Una falta relativa de compromiso por parte de los actores internos genera ciertos gastos inútiles así como una falta de creación de valor agregado y por consiguiente un despilfarro de recursos económicos. La destrucción de valor agregado puede medirse a diferentes niveles del espacio económico y geopolítico: el individuo, la organización, el sector, la región y la nación.

La contribución horaria al valor agregado sobre costos variables (CHVACV) es un indicador pertinente del desempeño económico global sostenible de una organización pública o privada. Su crecimiento indica un descenso de la destrucción de valor agregado, independientemente de su situación económica y estratégica de la empresa.

Hipótesis 8: Los costos ocultos generan una *destrucción de valor agregado* en dos formas: costos visibles excesivos y costos de oportunidad.

El desempeño económico sostenible de una organización es resultado de una utilización racional de los recursos a corto o largo plazo. Esta utilización tiene en cuenta los criterios de las necesidades antropológicas de los actores internos en la realización de su actividad económica, tales como las necesidades fisiológicas, psicológicas, sociológicas y económicas. *Dos* elementos componen el desempeño económico sostenible: los *resultados inmediatos* y la *creación de potencial*.

Hipótesis 9: La destrucción de valor agregado originada por los disfuncionamientos reduce el desempeño económico global y sostenible así como el resultado financiero.

Hipótesis 10: La *propensión periódica al resurgimiento de los disfuncionamientos* genera un nuevo *ciclo de costos ocultos* que incide en el nivel de desempeño económico de la organización.

Detección del virus TFW en las organizaciones sanitarias y medicosociales, OSP del sector asociativo.

El método de recolección de las informaciones consiste en extraer un subconjunto de 35 establecimientos medicosociales que acogen a personas discapacitadas, a partir de una base de datos de 1350 casos de investigación-intervención (Savall & Zardet, 2004, 2011; Savall & Fière, 2014; Krief & Zardet, 2013) del Instituto de Socioeconomía de las Empresas y Organizaciones (ISEOR.

La muestra incluye establecimientos medicosociales (OSP) de cinco regiones de Francia, involucrados en procesos de cambio deliberado y endógeno, decididos por los propios establecimientos. Éstos son hogares de vida para personas mayores, centros de acogida a adultos polidiscapacitados, centros de integración por el trabajo et de atención y apoyo por el trabajo, y establecimientos especializados en la atención a discapacitados mentales muy graves.

En cada centro, un diagnóstico socioeconómico fue realizado a través de entrevistas semiestructuradas profundas, por una parte con el personal de dirección y mandos intermedios y por otra parte con una muestra del 30 al 60% del personal de base, paramédico, educativo, de mantenimiento, supervisores nocturnos etc. El análisis se centra en 418 entrevistas realizadas con 957 personas: 194 miembros de dirección y mando y 763 miembros del personal de base. Éstas entrevistas tienen como objetivo inventariar los disfuncionamientos evocados por los actores, es decir la diferencia que perciben entre el funcionamiento real y el funcionamiento deseado (Savall & Zardet, 1987, 2008). En la segunda fase, los mandos de los 35 establecimientos realizaron una cartografía de las competencias de cada equipo de trabajo o sea 105 matrices de competencias.

La matriz de competencias es una herramienta de gestión que prepara el responsable jerárquico de cada equipo o departamento, a nivel de la dirección y de los mandos intermedios. Esta matriz produce una representación visual de la organización del trabajo del servicio, en la cual cada línea corresponde a una persona y cada columna corresponde a un segmento de la actividad del equipo.

La actividad se divide entre 12 y 25 operaciones con una denominación que corresponde al lenguaje natural de las personas que conforman el equipo. Esta herramienta aparece como una base de discusión en la entrevista semestral del responsable, cara a cara con cada uno de sus colaboradores. La matriz de competencias permite definir las necesidades de formación y los deseos de evolución profesional. También puede reflejar una representación virtual de la segmentación de las actividades realizadas en una unidad de trabajo (columnas de la matriz de competencias) así como de la práctica de estas actividades por cada una de las personas que trabajan en la misma unidad (líneas). En este sentido, es una herramienta de gestión de las competencias individuales y colectivas. Permite estudiar la *vulnerabilidad* de un equipo a través de la detección de las operaciones más afectadas por los avatares de la actividad concreta, así como la *polivalencia* de las personas. Facilita la determinación de las necesidades de formación de cada persona para mejorar la adecuación formación-empleo del equipo en su conjunto.

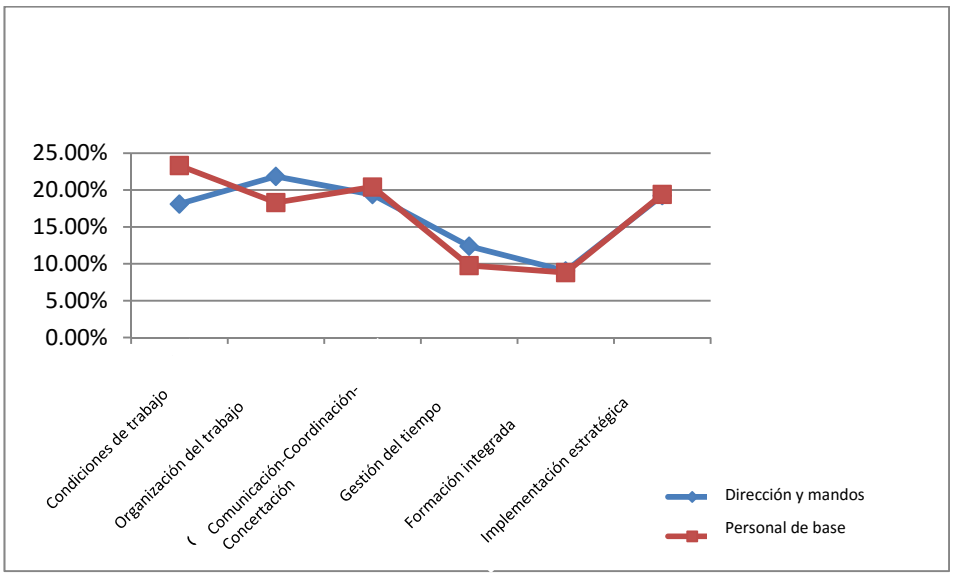
El enfoque metodológico es *cualimétrico* (Savall & Zardet, 2004, 2011), combinando un enfoque cualitativo, especialmente el análisis de contenido de las entrevistas semiestructuradas, así como un análisis cuantitativo que permite reducir la subjetividad y singularidad de las situaciones contingentes. El objetivo de los diagnósticos no es orientar la expresión sobre la organización del trabajo y la eventual existencia del virus TFW, lo cual podría introducir un sesgo en el análisis de este tema. *A posteriori* es cuando analizamos estos materiales mediante el análisis de contenido mediante el uso del software sistema-experto en gestión socioeconómica (SEGESE) (Zardet & Harbi, 2007; Savall, Zardet, Bonnet & Péron, 2008). El análisis de contenido centrado en el virus, según sus diversas manifestaciones semánticas, permite detectar huellas del virus TFW en la expresión de los diferentes actores así como en las matrices de competencias.

El material cualitativo que se consigue se compone de unas 6 000 *frases-testimonios* (verbatim) que expresan disfuncionamientos, seleccionadas según el criterio del vinculo directo o indirecto que tienen con el virus TFW, tal como lo permite el análisis de contenido. El tablero 1 sintetiza las frecuencias de la

expresión sobre el conjunto de las frases testimonios, del personal de dirección y de mando por una parte y del personal no jerárquico por otra.

El primer resultado significativo se basa en que 20% de los disfuncionamientos expresados se refieren a *la organización del trabajo*, y 20% a las *condiciones de trabajo*, o sea la dirección, los mandos intermedios y el personal de base. Sin embargo, los resultados acentúan también las diferencias con respecto a la sensibilidad al virus TFW según la categoría de actores. Por consiguiente la dirección y los mandos se expresan mucho más a menudo sobre los disfuncionamientos relacionados con la *autonomía*, las *relaciones* con los servicios circundantes, el funcionamiento del *equipo de dirección* o incluso las relaciones *transversales* dentro de un establecimiento o entre éste y la sede central, las insuficiencias de *competencias* disponibles, la *gestión del tiempo* así como la *estrategia* del establecimiento y de la institución. Por el contrario, el personal de base es mucho más sensible que la dirección y los mandos en cuanto a las *condiciones materiales* del trabajo, la *formación* y el *estilo de liderazgo*.

Tablero 1: Resultados sintéticos de la expresión de los actores en 35 establecimientos medicosociales



Identificación de las huellas del virus TFW en el tema organización del trabajo.

El análisis de contenido del conjunto de las frases-testimonios y de las ideas-claves genéricas relativas al tema *organización del trabajo* en los 35 diagnósticos socioeconómicos permite detectar cómo se expresan las huellas del virus TFW y se manifiestan concretamente en una OSP del sector medicosocial.
Presentamos sucesivamente los disfuncionamientos que resultan de de las entrevistas, relativas a:

- la especialización de las tareas
- la dicotomía entre las funciones de concepción, decisión y realización
- la despersonalización del trabajo

así como el análisis de las huellas del virus en las matrices de competencias de los equipos.

Acerca de la especialización de las tareas, numerosas expresiones apuntan atribuciones y *responsabilidades mal definidas* que generan incomprensiones y malentendidos, así como *responsabilidades mal asumidas*.
También se expresan *desmotivación* y *falta de consideración* a los usuarios minusválidos, asociadas a la falta de *interés del trabajo*. Por consiguiente, podemos destacar que la *falta de polivalencia* perjudica al trabajo de equipo y a la *cooperación,* especialmente en las situaciones excepcionales de gestión de *riesgos*, tal como un exceso temporal de actividad o la falta de personas en su puesto de trabajo.

Por último, los equipos de un mismo establecimiento están *fragmentados*, lo cual se observa a través del *desconocimiento* mutuo entre las personas, sus actividades y las respectivas restricciones. Estos fragmentos generan una retahíla de tareas mal asumidas “en cascada” y comportamientos de *desresponsabilizacion* que cohíben al personal de base y a los directores en sus prácticas de delegación. Por otra parte, los métodos de trabajo son a menudo *dispares* entre un equipo y otro, debido a la falta de *concertación.* Esta falta de *métodos de trabajo* compartidos reduce las posibilidades de interacción, de *ayuda mutua* operativa y de cooperación entre los equipos de trabajo, lo cual puede resultar en *individualismo contraproducente*.

Ciertas tareas se consideran *ingratas* por los profesionales que trabajan en los departamentos con personas discapacitadas y por consiguiente son rechazadas, mal asumidas o *denigradas*. A menudo se trata de actividades denominadas “administrativas”, consideradas como menos *nobles* que las actividades de atención directa a los usuarios (minusválidos). Constatamos una contradicción importante entre la estrategia declarada de atención global y sistemática a la persona acogida y la realidad de la organización del trabajo, “mutiladora” de distintos sectores de actividad de los establecimientos tales como la administración, el alojamiento o la educación.

La dicotomía entre las funciones de concepción, decisión y realización, se observa a través de las expresiones de la dirección, mandos y del personal sin responsabilidad jerárquica. Los procesos de atención a los usuarios y de pilotaje de las actividades son perturbadas por ausentismo de *proximidad vertical* - en la vía jerarquía - y *horizontal*, entre colegas de un mismo servicio o de servicios vecinos. El *ausentismo de autonomía* observado en los diferentes niveles jerárquicos se explica por *carencias de delegación* de responsabilidades por parte de la dirección y del personal de mando, lo cual retrasa los tiempos de tratamiento y puede generar defectos de calidad en la atención a las personas discapacitadas. Por último, la dicotomía entre las funciones de concepción y realización genera *rupturas cognitivas* entre el personal de mando y de departamentos de soporte por un lado, y los equipos educativos que trabajan con los usuarios por otro lado. Una de las consecuencias observadas es un largo *desconocimiento* por parte de los mandos intermedios y de la dirección de la *carga de trabajo efectiva* en los equipos, lo cual genera tanto sobrecargas de ciertas personas como baja carga de otras.
Algunas responsabilidades mal asumidas apuntadas anteriormente generan tanto *rupturas* en la *cadena de responsabilidades* profesionales como en la cadena de *creación de valor* interna, que resultan perjudiciales para los usuarios.

A propósito de la despersonalización del trabajo, ideal-tipo de la organización preconizada por el virus TFW (Weber, 1924), las expresiones ponen de evidencia numerosas diferencias en cuanto a la *aplicación de los procedimientos* exigidos

así como los *circuitos laborales* y *de comunicación* mal señalados. Los procedimientos son demasiado numerosos y fuertes, imprecisos, inadaptados y por consiguiente mal aceptados. Los referenciales de trabajo pierden toda credibilidad y también su aplicación efectiva. Pueden aparecer *riesgos sanitarios* y *retrasos* de atención a los usuarios minusválidos. Además, el desconocimiento de los circuitos laborales origina errores de apreciación así como "*cortocircuitos*" para intentar reducir los plazos de respuesta o de toma de decisión.

El análisis de las matrices de competencias de los equipos pone de evidencia la especialización del trabajo o incluso la separación entre las actividades de preparación, ejecución y control (véase ejemplo en anexo 1). Las 105 matrices de competencias fueron analizadas a través de dos criterios: el nivel de *especialización* de las personas y el nivel de *vulnerabilidad* del equipo frente a los riesgos, tales como la sobrecarga de trabajo o la ausencia imprevista de una persona. La observación en los establecimientos muestra el impacto del virus TFW sobre la calidad y el nivel de desempeño, especialmente principalmente porque especialización y vulnerabilidad dentro de un mismo equipo son altas. Analizamos el conjunto de las matrices de competencias midiendo los niveles de especialización y de vulnerabilidad según los siguientes convenios. Una persona tiene un empleo muy especializado cuando realiza un tercio como más de las actividades de gestión corriente (véase tablero 3). Una operación es muy vulnerable cuando sólo un equipo o una persona domina la operación (o sea 15% en un equipo de más de 20 personas).

Los resultados logrados muestran cuatro tipos de organización habida cuenta de la infección por el virus TFW:

- Baja especialización con baja vulnerabilidad: esto concierne al 37% de las cartografías en las que más del 10% de las personas son polivalentes siendo baja la vulnerabilidad.
- Fuerte especialización con fuerte vulnerabilidad: 11% de las cartografías corresponden a esta categoría, emblemática de los efectos nefastos de la superespecialización de las tareas: pocas personas son polivalentes y otros no dominan las operaciones que les incumben (tableros 3 y 4).

- Baja especialización con fuerte vulnerabilidad: no hay cartografía en esta categoría, lo cual bien corresponde al hecho de que una fuerte polivalencia reduce la vulnerabilidad.
- Fuerte especialización de las personas y baja vulnerabilidad de la actividad colectiva: esta configuración organizacional señala los equipos de trabajo en los que un tercio de las personas del equipo son polivalentes (1) y en las que más de dos tercios de las operaciones son poco vulnerables.

Este tipo representa la mitad de las cartografías estudiadas. La organización está "infectada por el virus TFW". Algunas personas dominan el conjunto de las actividades y se identifican algunas faltas de competencias colectivas. La vulnerabilidad es baja a través de un exceso de plantilla de personal que permite absorber los riesgos y ocultar los tiempos muertos o de espera, lo cual genera un costo oculto muy elevado.

Tablero 3: Definición de los niveles de especialización y de vulnerabilidad

Especialización	**Vulnerabilidad**	**Descripción**
Especialización de una persona en su puesto de trabajo	Fuerte	Cada persona realiza como máximo 1/3 de las actividades de gestión corriente definidas en la matriz de competencias
Especialización de una persona en su puesto de trabajo	Baja	Realiza más de un tercio de actividad de gestión corriente
Vulnerabilidad de una operación	Fuerte	Solo una persona del equipo domina esta operación (o sea 15% en un equipo de más de 20 personas)
Vulnerabilidad de una operación	Baja	2 personas al menos en el equipo dominan esta operación (o sea 15% en un equipo de

		más de 20 personas)

El análisis sintético de las matrices de competencias destaca tres categorías de equipo. 11% de los equipos se caracterizan por una *organización del trabajo superespacializada*, con una fuerte especialización del trabajo y una fuerte vulnerabilidad y 52% de los equipos lo son por una *organización* altamente infectada por el virus TFW porque pocas personas asumen el conjunto de las actividades mientras que los demás colaboradores son muy especializados. La vulnerabilidad es baja, por el hecho de que un exceso de plantilla de personal fomenta el ausentismo y genera costos ocultos elevados. Por último, 37% de los equipos se caracterizan por una baja especialización de las personas (10% de ellas al menos son polivalentes) y una baja vulnerabilidad. En resumen, *2/3 de los equipos en los 35 establecimientos medicosociales* analizados adolecen mucho *las consecuencias del virus TFW*.

Conclusión

La crisis económica y financiera que afecta a los servicios públicos en muchos países constituye un reto que se insta a un cuestionamiento profundo de las estrategias organizacionales, de recursos humanos, de eficiencia o de calidad de los servicios de las OSP. La teoría socioeconómica pone de evidencia un factor explicativo importante de la generación de disfuncionamientos, que es espontanea, permanente y extremamente costosa en término de costos ocultos soportados por las OSP y sus partes interesadas: el virus TFW. En base a una muestra de 35 departamentos medicosociales que acogen a personas minusválidas, ponemos de evidencia que este virus se manifestó con muchas formas concretas reagrupadas en 10 temas. Más de un siglo después de su creación, éstas teorías clásicas de la administración resultan anacrónicas e inadaptadas tanto a las expectativas de los empleados como a la exigencia de los usuarios. Eso plantea una cuestión crucial : la relevancia de observar rigurosamente la vida de las organizaciones concretas,y los métodos y procedimientos efectivamente practicados. En efecto, las investigaciones-intervenciones del ISEOR muestran que las organizaciones concretas del trabajo necesitan ser cuestionadas y reinventadas, siempre que generan muchas

disfuncionamientos y costos ocultos. La necesidad de innovar, incluyendo la innovación socioorganizacional que permite luchar contra el virus TFW es imperiosa, una necesidad que implica a todas las categorías y niveles jerárquicos del personal.

Referencias

BECHLER, P. 2005. *Le management des compétences en action sociale et médico-sociale [La gestión de las competencias en acción social y medicosocial]*, Paris, Lavoisier.

BOUQUET, B. 2006. Management et travail social [Gestión y trabajo social]. *Revue française de gestion [Revista francesa de gestión]*; 9 : 168-169.

DUBREUIL, B. 2004. *Le travail de directeur en établissement social et médico-social [El trabajo de director en establecimiento social y medicosocial]*, Dunod.

DUL, J. CEYLAN, C. JASPERS, F. 2011. Knowledge worker's creativity and the role of the physical work environment [Los trabajadores del conocimiento creatividad y el papel del entorno físico de trabajo]. *Human Ressource Management [Gestión de los recursos humanos]*, 50/6: 715-734.

FAHR, R. 2011. Job design and job satisfaction. Empirical evidence for Germany? [El diseño de trabajo y la satisfacción laboral. ¿La evidencia empírica para Alemania?]. *Management Review [Revista de gestión],* 22/1: 28-46.

FAYOL, H. 1970. *Administration industrielle générale [Administración industrial general]*, 3ª Ed., Paris, Dunod.

FRIEDMANN, G. 1964. *Le travail en miettes [El trabajo en migas]*, Paris: Gallimard.

GORZ, A. 1973. Critique *de la division du travail [Critica de la división del trabajo]*, Paris: Ed. du Seuil.

JAEGER, M. 2007. *Guide du secteur social & médico-social [Guía del sector social & medicosocial]*, 6ª Ed., Paris, Lavoisier.

KRIEF N., ZARDET V. 2013, Analyse de données qualitatives et recherche-intervention [Análisis de datos cualitativos y cuantitativos y investigación-intervención], *Revue Recherches en Sciences de Gestion- Management sciences-Ciencias de Gestión [Revista Investigaciones en Ciencias de Gestion],* 2016.

LOUBAT, J.R. 2006. *Penser le management en action sociale et médico-sociale [Pensar la gestión en acción social y medicosocial]*, Paris, Dunod.

LUSSATO, B. 1972. *Introduction critique aux théories des organisations [Introducción critica en las teorías de las organizaciones].* Paris : Dunod.

MONTMOLLIN, M. 1981. *Le taylorisme à visage humain [El taylorismo con rostro humano]*, Paris: Prensas Universitarias.

OCDE 2010. “Public employment and management working party, getting it right; restructuring the government workforce” [“Grupo de trabajo sobre el empleo y la gestión pública, hacer las cosas bien; la reestructuración de la fuerza laboral del gobierno”].

OCDE 2011. “Public employment and management working party, current trend in the compensation of public employees” [“El empleo público y la gestión de grupo de trabajo, tendencia actual en la remuneración de los empleados públicos”].

SAVALL, H. 1977. *Enrichir le travail humain : l’évaluation économique [Por un trabajo más humano: la evaluación socioeconómica].* Paris: Dunod ; 3a ed. Paris: Economica; traducido al inglés (1981) y al español.

SAVALL, H. 1979. *Reconstruire l’entreprise , analyse socio-économique des conditions de travail [Reconstruir la empresa, análisis socioeconómico de las condiciones de trabajo].* Paris: Dunod

SAVALL, H. 2010. *Work and people. An economic evaluation of job enrichment [El trabajo y la gente. Una evaluación económica de enriquecimiento del trabajo]*, 2ª ed., Charlotte (USA): IAP.

SAVALL, H. & FIÈRE, D. 2014. Étude comparative de mééthodologies de recherche en médecine et en gestion. Cas de la recherche-intervention ssocio-économique d’ordre qualimétrique [Estudio comparativo de metodologías de investigación en medicina y gestión. Caso de la investigación-intervención socioeconómica de orden cualimétrico]. *Journal de gestion et d’économie médicales [Diario de gestión y de economía médicos];* Vol. 32, n°5-6,354-370.

SAVALL, H. & ZARDET, V. 1987. *Maîtriser les coûts et performances cachés [Dominar los costos y desempeños ocultos].* Paris: Economica; 5ª ed. 2010. Traducción al inglés: *Mastering hidden costs and socio-economic performance.* Charlotte (USA): IAP, 2008.

SAVALL, H. & ZARDET, V. 2004. *Recherche en sciences de gestion : approche qualimétrique : observer l’objet complexe [Investigación en ciencias de gestión: enfoque cualimétrico: observar el objeto complexo].* Paris:

Economica; traducido al inglés *The qualimetrics approach: observing the complex object.*Charlotte (USA): IAP, 2011.

SAVALL, H. & ZARDET, V. 2005. *Tétranormalisation : défis et dynamiques [Tetranormalización: retos y dinámicas]*. Paris : Economica ; traducido al inglés *Tetranormalization : dynamics and challenges.* Charlotte (USA) : IAP, 2013.

SAVALL, H. & ZARDET, V. 2010. La métamorphose des services publics: résultats qualimétriques d'amélioration de l'efficience, de l'efficacité et de la qualité de service aux usagers [La metamorfosis de los servicios públicos: resultados cualimétricos de mejoramiento y de la eficiencia, de la eficacidad y de la calidad de servicio a lossusuarios]. Congreso AAA-IIC-ISEOR, junio 2010.

SAVALL, H., ZARDET, V. 2011. Linking individual, organizational and macro-economic performance levels: hidden costs model [Vinculación de los niveles de desempeño individual, de organización y macroeconómicas: modelo de costos ocultos]. Congreso Academy of Management, Orlando.

SAVALL, H., ZARDET, V. 2012. Nouvel énoncé de la théorie socio-économique des organisations et des territoires [Nuevo enunciado de la teoría socioeconómica de las organizaciones y de los territorios]. *Cahier de recherche Iseor [Libro de investigación Iseor]*.

SAVALL, H., ZARDET, V., BONNET, M., PÉRON, M. 2008. The emergence of implicit criteria actually used by reviewers of qualitative research articles : case of a European journal [La aparición de criterios implícitos realmente utilizados por los colaboradores de los artículos de investigación cualitativa: caso de una revista europea]. *Organizational Research Methods [Métodos de investigación de la organización]*. 11/3 : 510-540.

SLEESMAN, D.J. CONLON, D.E. Mc NAMARA, G. et al. 2012. Cleaning up the big Muddy: a meta-analytic review of the determinants of escalation of Commitment [Limpiar el fangoso grande: una revisión meta-analítica de los determinantes del aumento del compromise]. *Academy of Management Journal [Diario de la Academy of Management]*; 55/3: 541-562.

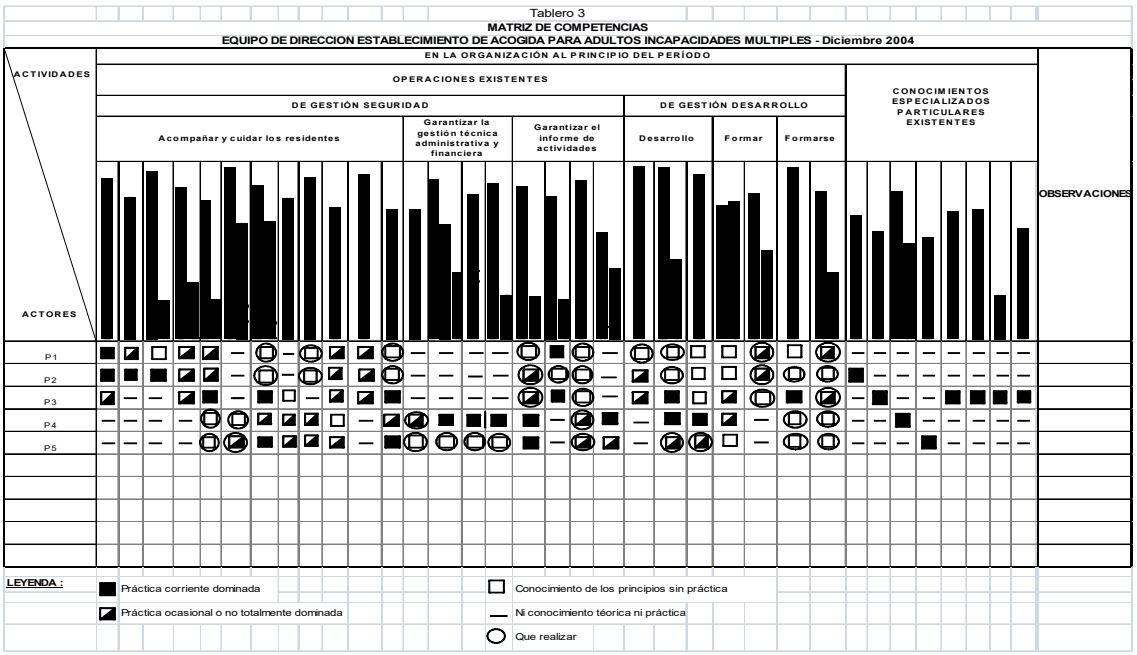
TAYLOR, F.W. 1911. *The principles of scientific management [Los principios de la administración científica]*, New-York, Harpers and Brothers.

WEBER, M. 1924. *The theory of social and economic organization [La teoría de la organización social y económica],* New-York, Free Press.

ZARDET V., HARBI N., 2007, SEAMES® A professional Knowledge Management Software Program, in *Socio-Economic Intervention in Organizations* [SEGESE® Un programa de software profesional de gestión del conocimiento, en *Intervención Socioeconómica en las Organizaciones*], A. Buono, H. Savall (coord.). Charlotte (USA) : Information Age Publishing, 10 p.

Anexo

Ejemplo de una matriz de competencias / equipo de dirección de un establecimiento



Las políticas internas de recursos humanos en las MIPYME de la ZMG como catalizadoras del desarrollo sustentable empresarial

Francisco Ernesto Navarrete Báez

Resumen

En este trabajo de investigación se muestran cómo las políticas internas de la empresa en materia de recursos humanos deben coadyuvar a fomentar, en forma creativa, las prácticas en materia de desarrollo sustentable en las micro, pequeñas y medianas empresas. Este estudio se realizó sobre las MIPYME ubicadas en la zona metropolitana de Guadalajara, bajo el estudio de una muestra de 262 empresas aplicando un cuestionario al dueño o encargado de la empresa siguiendo el modelo desarrollado por LABEX (2013). Se analiza la importancia del departamento de recursos humanos en el desarrollo de estas prácticas, y como resultados se puede observar que este departamento en este tipo de empresas ha estado muy limitado, en los cuales no existe una operacionalidad del mismo y se observa además que no existe congruencia entre lo que el empresario piensa y opina sobre este tema y cómo se debe llevar a cabo en la empresa a través de políticas de personal, limitando así a sus empleados, y generando una cultura organizacional deficiente. Se ha hecho un estudio estadístico descriptivo e inferencial en el cual se ha medido ocho variables y se concluye que el área de recursos humanos es poco tomada en cuenta en este tema y no propicia un cambio organizacional. Los resultados generales son los que mostraremos a continuación.

Palabras clave: recursos humanos, desarrollo sustentable, MIPYME

Introducción

El departamento de recursos humanos o de personal dentro de una organización es trascendental para su buen funcionamiento. Aquí radica el que la relación entre objetivos y actividades cotidianas realmente se lleven a cabo en tiempo, forma, calidad y costo. Sin este vínculo difícilmente se puede llevar a buen curso el desempeño de toda empresa.

En esta investigación se tornará el análisis sobre las prácticas de desarrollo sustentable que realizan las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) ubicadas en la zona metropolitana de Guadalajara (ZMG), a través del desempeño, impulso y sinergia que deben generar el departamento de recursos humanos de la misma.

Este trabajo es parte de una investigación internacional denominada: "*International survey on corporate social responsibility and sustainable development in SMEs*", surgida en el 2013, la cual es liderada por la *Université au Motpellier*, en Francia (Courrent, Spence y Labelle, 2013). Y donde se ha agrupado a más de siete instituciones educativas de seis países diferentes, que incluyen a Francia, Canadá, Reino Unido, España, Mexico, Camerún y Túnez; para realizar en conjunto un análisis sobre las prácticas empresariales sobre desarrollo sustentable en MIPYME, y en conjunto desarrollar políticas públicas y privadas para coadyuvar en la sustentabilidad en este tipo de empresas.

Anteriormente ya se han desarrollado trabajos de investigación en este aspecto, desde sus prácticas rutinarias, hasta conocer la orientación emprendedora con respecto a sus prácticas cotidianas, en esta ocasión, y debido a lo amplio que ha resultado este estudio, nos enfocaremos exclusivamente a los aspectos relacionados con recursos humanos.

Por lo que este trabajo de investigación tiene como objetivo principal el conocer, a partir de las políticas de recursos humanos, cómo se orientan las prácticas de

desarrollo sustentable en las MIPYME de la ZMG, tanto en aspectos medio ambientales, de administración de personal y de involucramiento con la comunidad.

Entonces, la pregunta de investigación que nos hemos planteado es: ¿las políticas de recursos humanos desarrolladas en las MIPYME de la ZMG se orientan hacia la práctica de desarrollo sustentable empresarial, considerando los aspectos medio ambientales, de administración de personal y de involucramiento con la comunidad?

Se han analizado una muestra de representativa de 262 empresas y su alcance será sólo aquellas empresas ubicadas en la ZMG, y que las componga más de un trabajador.

Para explicar la dinámica del trabajo, lo hemos dividido en cuatro partes, la primera se hará la revisión de la literatura pertinente a cada una de los temas relacionados; en segundo la metodología que se siguió; en tercer lugar, los resultados encontrados; y para finalizar las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron.

Revisión literatura

Recursos Humanos

De acuerdo a Arias (2010), los recursos humanos son todos los esfuerzos de la actividad humana que se realizan en una organización, ya sea en forma individual o en forma grupal. Son recursos, ya que la organización dispone de ellos, pero a diferencia de los recursos técnicos y materiales, no son dueños de los mismos, por lo que su buen uso depende de varios factores, como es la voluntad de las personas para llevarlos a cabo, las experiencias que cada persona tiene, y de las directrices que se den, por lo que lo hace ser un recurso limitado y que debe acrecentarse constantemente.

Mendoza, Jiménez y Hernandez (2008), citando a Sirianni (1992), mencionan cinco características que distinguen a la gestión de recursos humanos en las MIPYME: en primer lugar, la importancia y defensa de los valores y motivación del propietario; en segundo, la discriminación hacia los empleados sobre la base de pertenecer (o no) al núcleo familiar; en tercero, un involucramiento mínimo por parte del propietario hacia la

gestión de recursos humanos, caracterizado por habilidades débiles; cuarto, políticas de personal implícitas y contingentes; y por último, un nivel de interés bajo hacia la gestión de recursos humanos (Mendoza, Jimenez y Hernandez, 2008).

Por lo que entenderemos como administración de recursos humanos como el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación de todos los miembros de la organización (Arias, 2010). Pero de acuerdo a Heneman, Tansky y Camp (2000), la teoría desarrollada para la administración de los recursos humanos está enfocada para empresas grandes, con estructuras sólidas y un plan de acción probado, que por lo regular no aplica para las MIPYME, que en la mayoría de los casos se encuentran establecidas de manera informal (INEGI, 2013), es decir, sin estar legalmente registradas ante Hacienda, y no tener registro de sus empleados ante la seguridad social obligatoria.

Todas estas características hacen, como también lo menciona Mendoza et al. (2008), que su administración y control sea en forma empírica, concentrado en una sola persona, con alta rotación de personal, un proceso de reclutamiento y selección de personal deficiente y sin un seguimiento adecuado. (Heneman, Tnsky y Camp, 2000).

Además mencionaremos que, de acuerdo a COPARMEX Jalisco (2013), existe muy poco interés del patrón en capacitar a sus empleados. Las dos razones principales son que el empresario no la ve como una inversión, sino como un gasto, y segundo que, debido a la alta rotación de personal que antes hicimos mención, no es de su conveniencia capacitar a sus empleados sabiendo que este esfuerzo no se aprovechará en su empresa, y que muy probable el trabajador utilice estos conocimientos y habilidades en otra empresa (COPARMEX-Jalisco, 2013).

Para alcanzar metas organizacionales, en este caso sobre prácticas de desarrollo sustentable, será necesario que la empresa tenga y que exista, como menciona Robbins (2002), una estructura de grupo, es decir una estructura que de forma al comportamiento de los miembros para hacer posible el predecir y explicar el comportamiento individual y del desempeño del grupo.

Todo esto se debe de dar a través de un cambio organizacional, en el cual, como explican Conte y Landy (2005), a través de un proceso integral de desarrollo organizacional, se deben de dar tres procesos: descongelamiento, cambio y recongelamiento, para así los miembros de la organización se den cuenta de los valores y creencias propias (Conte y Landy, 2005; p. 537).

Y esto generará una cultura organizacional que, de acuerdo a Robbins (2002), lo define como un sistema de significado compartido entre sus miembros y que lo distinguirá de otras organizaciones (Robbins, 2002; p. 595).

Requiriéndose así, como menciona Moreno et al. (2008), una estructura organizacional bien definida, es decir saber cómo se dividen, agrupan y coordinan formalmente las actividades de trabajo (Robbins, 2002; p. 478).

Desarrollo sustentable

El concepto de desarrollo sustentable ha ido evolucionando a través del tiempo, respondiendo principalmente a las distintas necesidades que se deben cubrir. Derivado de los diferentes acuerdos internacionales que se han venido dando en los últimos 20 años, por lo que se ha llegado a definirlo, en forma general, como el satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones (Brundtland, 2013).

Debemos tomar en cuenta que dentro del ámbito y acción del desarrollo sustentable, deberá abarcar tres áreas fundamentales medio ambiente, económico y social (López, 2009), de esta manera se considera una relación de triple hélice, con la relación entre el bienestar social con el medio ambiente y la bonanza económica (Sterling, 2011).

Esta triple hélice da como resultado un conjunto de indicadores de desempeño de una organización en las tres áreas, pero con un alcance que contiene cuatro dimensiones básicas: la conservación; el desarrollo apropiado, que no afecte sustantivamente los ecosistemas; el aspecto humano integral que contiene aspectos de paz, igualdad, y respeto hacia los derechos humanos; y la dimensión de democracia y participación activa del empleado en la organización (Medina, 2012).

Como producto de la aplicación adecuada del desarrollo sustentable como política empresarial, se genera entonces el concepto de sustentabilidad, que puede ser definido como el proceso que permitirá la continuación indefinida de la existencia humana en la tierra, a través de una vida sana, segura, productiva y en armonía con la naturaleza y con los valores espirituales (Du-Plessis, 2011). Por lo que toda empresa buscará la sustentabilidad de la misma y de su entorno.

Entonces, para efectos que nos competen, la política del desarrollo sostenible, en el ámbito organizacional, y en particular empresarial, es la búsqueda de un desarrollo que sea viable, habitable y equitativo a largo plazo, teniendo en cuenta la rentabilidad de la empresa, su desarrollo social, incluyendo la protección y ordenación de los recursos naturales (Spence, Boubaker, & Onobua, 2010) .

En resumen, la combinación de estas tres áreas y sus cuatro dimensiones, nos proporcionarán la pauta para saber si en las micro, pequeñas y medianas empresas que estamos estudiando existen o no prácticas y políticas de sustentabilidad.

Micro, pequeña y mediana empresa

Tomaremos como definición de empresa la propuesta por la Secretaría de Economía, que son las unidades económicas que son productoras de bienes y servicios, agrupándolas en establecimientos, hogares y personas físicas (SE, 2013).

Nuestro estudio se basará sólo en las empresas ubicadas en la Zona Metropolitana de Guadalajara, perteneciente al Estado de Jalisco, excluyendo el gran total del país y de otras entidades en particular.

Para determinar el tamaño de las empresas, nos hemos basado en la guía propuesta en el año 2009, por la Secretaría (Ministerio) de Economía, en cuatro tamaños: microempresa que se compone, en cualquiera de sus giros, ya sea comercio, industria o servicios, de una y hasta 10 personas.

La denominación a las pequeñas empresas, aquellas que fueran mayores a 10 y hasta 30, para las dedicadas al comercio, y de 10 y hasta 50 para las de servicio e industria (SE, 2013).

En base al Censo Económico elaborados por el INEGI en el 2014, el Estado de Jalisco (INEGI, 2014), cuenta con 405,116 unidades económicas (empresas) establecidas, lo que le representa un 7.15% del total de las empresas del país. Ocupando así el tercer lugar en cantidad de empresas. Generando unos 2,074,262 empleos, dándole también el tercer lugar en generación de empleo del país con un 6.94%.

En cuanto a sectores empresariales, el Estado de Jalisco cuenta dentro de comercio con 512,664 empresas registradas, representando el 8.03% de todo el país, proporcionando 2,074,261 empleos, siendo así el 7.43% del empleo total nacional, ocupando el tercer lugar a nivel nacional. En cuanto al sector industrial, cuenta con 32,937, siendo el 6.83% a nivel nacional, con un personal ocupado de 356,867 personas, generando el 7.13% de empleo en este sector a nivel nacional, ocupando el

5º. Lugar en este nivel. Por último, en el sector de servicios se tienen 121,537 empresas, representando el 7.53% del total nacional, generando a su vez el 7.03% del empleo nacional en este sector, con 542,919 personas ocupadas, siendo el tercer lugar a nivel nacional.

Hacemos mención que en particular para este Estado, se observa que el sector comercio es la que contiene mayor participación con el 76.8% de empresas, seguido por el de servicio con un 18.2%, y el industrial con apenas 5%. Comprobando así su tradición comercial centenaria.

Zona Metropolitana de Guadalajara

La Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG), se integra por seis municipios conurbanos: Guadalajara, Zapopan, San Pedro Tlaquepaque, Tonalá, Tlajomulco de Zúñiga y El Salto, los cuales concentran un poco más de 4.4 millones de habitantes, un 60% de la población del Estado de Jalisco, y el 4% de la población total de México (INEGI, Censos Económicos INEGI, 2014) Abarcando los tres principales sectores empresariales: industria, comercio y servicios.

En cuanto a número de empresas establecidas se tienen unas 268,549, las cuales representan un 56% de todas las unidades económicas del estado, y con 73% del personal ocupado, equivalente a 1,514,211 personas.

Cabe hacer notar que la nueva administración municipal que entró en funciones en octubre del 2015, ha propuesto agregar tres municipios más a la ZMG, debido a su cercanía y al intercambio diario en aspectos de personal, comercial y económico. Estos son: Juanacatlán, Ixtlahuacán de los Membrillos y Zapotlanejo. Aclarando que este estudio no los va a incluir.

Metodología

Para este trabajo de investigación hubo un acercamiento a las MIPYME de la ZMG, en la cual se obtuvo información directa de una muestra de un total de 262 MIPYME en las cuales tuviera más de un empleado, a través de la aplicación de un cuestionario cuantitativo. Este instrumento ha sido desarrollado y validado previamente por LABEX, y cuyo propósito general es poder conocer el grado de rendimiento y compromiso en prácticas sobre desarrollo sustentable empresarial en las PYME de la ZMG (Courrent et al., 2013); ésta ha sido dirigido y aplicado específicamente al dueño o responsable de la misma.

En general, este cuestionario consta de 120 preguntas en total, dividido en seis módulos: 1) el perfil de la empresa, que incluye datos sociodemográficos; 2) sus prácticas económicas, sociales y ambientales, que incluye la gestión de sus recursos humanos y su interrelación con la comunidad; 3) el involucramiento con el desarrollo

sustentable, que implica las estrategias de integración, la percepción del dueño sobre este tema y la motivación para involucrarse en materia de Desarrollo Sustentable; 4) la empresa y su orientación emprendedora, que incluye el grado de innovación e investigación y sus características propias; 5) el dueño de la empresa, donde se analiza su perfil y sus objetivos personales y; 6) que se determinó como sección abierta a cada región o país, en la cual se enfocara, desde cada perspectiva regional, a la medida del desempeño de la empresa, las prácticas de comunicación de desarrollo sustentable y las políticas públicas que existen en la región.

La información obtenida se ha capturado en el programa DYANE V4 (Santesmases, 2009), generando una base de datos única. Para los resultados presentados en este documento sólo se mostrarán datos concernientes a políticas de recursos humanos, a través de estadística descriptiva e inferencial.

Para determinación del tamaño de la muestra de empresas a entrevistar, se ha realizado con base en un muestreo no probabilístico por conveniencia, tomando en cuenta los tres sectores empresariales (industrial, servicio y comercio), con un total final de 409 empresas, después de descartar aquellas con menos de dos trabajadores por MIPYME, nos quedó un total de 262. Las entrevistas fueron realizadas entre enero y julio del 2014; se obtuvo una confiabilidad del 95.5% y un error del muestreo del 5% (Hernández et al., 2010), y una consistencia interna, cuyo objetivo es medir el grado en que la medida de una variable está libre de error aleatorio, escala hecha a través del Alfa de Cronbach, del 0.747 (Santesmases, 2009).

Para el análisis de la información, y conocer cómo se dan las prácticas de desarrollo sustentable en las MIPYME de la ZMG, a través de un buen funcionamiento del área de recursos humanos, tomaremos en cuenta las respuestas proporcionadas por los empresarios, apoyadas por el uso y la interpretación de la estadística, tanto descriptiva como inferencial.

La herramienta inferencial usada, debido a su gran uso y practicidad en datos de frecuencia, será la prueba de X^2, que examina la relación entre dos variables nominales, y su enfoque está en la frecuencia de las ocurrencias conjuntas de los

atributos, a través de una prueba de hipótesis (Ritchey, 2001). Para lo cual se usará una tabulación cruzada que reporta las frecuencias (Santesmases, 2009).

Selección de preguntas y variables

Para este análisis se ha seleccionado, como se mencionó anteriormente, la sección 2 del cuestionario general, que se refiere al involucramiento en prácticas de desarrollo sustentable dentro de sus prácticas económicas, sociales y ambientales, que incluye la gestión de sus recursos humanos y su interrelación con la comunidad.

Esta sección consta de ocho preguntas base, dividida en dos partes (ver anexo 1). La primera parte contiene tres preguntas enfocadas a que estas prácticas se integran en las políticas, estrategias, objetivos y plan de acción de la empresa. La segunda parte consta de cinco preguntas, y están orientadas hacia las prácticas comunes de la empresa como motivación propia por hacerlo.

Las ocho preguntas son en base a un escalamiento tipo Likert (Hernández, et al., 2010), consistente en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones, ante los cuales se pide la reacción del participante, teniendo respuestas con escala de 1 a 5, donde 1 responde a estar ccompletamente en desacuerdo, 2 moderadamente de acuerdo, 3 un poco de acuerdo, 4 moderadamente de acuerdo, y 5, correspondiente a estar completamente de acuerdo 5, además de dejar una sexta opción denominada “No sé” (NS), para aquellos que desconocen estas preguntas. Para estar alineados a la aplicación de prácticas de desarrollo empresarial en el ámbito de recursos humanos se ha tomado los valores mayores o igual a la respuesta número 4.

Resultados y discusión

Analizaremos primeramente el bloque de las primeras tres preguntas que corresponden a la prácticas que se integran en las políticas, estrategias, objetivos y plan de acción de la empresa.

Observamos que la primera pregunta, referente a que si se integran estas prácticas en la estrategia de la empresa, ya sea de manera formal o informal, observándose una media de 3.52, que se ubica entre las respuestas de un poco de acuerdo y moderadamente de acuerdo (ver valores totales en tabla 1), correspondiente al 46.7% de las empresas entrevistadas (ver frecuencias relativas totales en tabla 2). Por lo que se observa que casi la mitad de las empresas, en el cual hay proco involucramiento del empresario en estas prácticas, como lo menciona Mendoza et al. (2008), dentro de la tercera característica de las gestión de recursos humanos en la MIPYME.

Para la pregunta dos, se integran explícitamente en las políticas y objetivos, planes de acción y procedimientos, se observó que la media es 3.44, correspondiente al 50.3% del total de empresas entrevistadas. Más de la mitad de las empresas de la ZMG no lo contempla, como lo mencionan Heneman et al. (2000), como parte de sus objetivos empresariales ya que no tienen una estructura sólida y planes de acción probados, y operan básicamente en de manera informal.

Para la tercera pregunta, referente a que si estas prácticas van más allá de lo exigido por las normas y reglamentos de su sector o giro, en donde se encontró una media del 3.28, correspondiente al 52.1% del total. En esta pregunta se recalca más que si las que cumplen con esta normativa, lo hacen por obligación, y no por convicción, carente en muchos casos, como lo menciona Robbins (2002), de una cultura organizacional que los distinga de otras empresas, principalmente de la competencia.

Tabla 1. Promedios y Desviación Estándar

Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	
Código	44	45	46	55	56	57	58	59	Prom
Media	3.52	3.44	3.28	2.57	2.68	4.02	3.92	3.92	3.418
Moda	4	3	4	1	1	5	5	5	
Dev. Est.	1.36	1.39	1.48	1.48	1.40	1.12	1.15	1.30	1.335

Fuente: desarrollo propio

Para el análisis del segundo bloque de preguntas que se refiere a si estas actividades están orientadas hacia las prácticas comunes de la empresa como motivación propia por hacerlo, y en donde se encontró que para la primera pregunta referente a que si las prácticas de desarrollo sustentable son temas de poco interés para el empresario, se obtuvo una media de 2.57, ubicada entre las respuestas medianamente de acuerdo y moderadamente de acuerdo, que corresponden al 72.7% del total, es decir que para un poco más del 27% de los empresarios entrevistados son de poco interés y están de acuerdo en llevarlas a cabo. Esto se debe de ver reflejado en el cambio organizacional integral de descongelamiento, que señalan Conte y Landy (2005).

La segunda pregunta que se hizo fue que si estas prácticas Implican un gasto que preferiría evitar, respondiendo con una media del 2.68, un total del 70.3%, es decir que para un poco más del 30% de los entrevistados no sería un gasto que evitaría. Como en la pregunta anterior, la interpretación que da el empresario a este tema es que está interesado en estas políticas, pero en realidad qué tanto las lleva a cabo al involucrar a todos los miembros de la organización como lo menciona Arias (2010), para hacer un departamento de recursos humanos robusto.

La tercera pregunta versó sobre si estas prácticas son una responsabilidad para la empresa. Obteniendo una media de 4.02, ubicada en la respuesta moderadamente de acuerdo, equivalente al 57.9% del total de entrevistados. Se nota cierta preocupación del empresario hacia esta responsabilidad, y al igual que la pregunta anterior, será necesario poder explicar que esto se permee en toda la organización a través del desempeño grupal (Robbins. 2002).

La cuarta pregunta de este segundo bloque fue planteada como si estas prácticas son ooportunidades para el desarrollo económico, y a la vez ejemplificadas como un atractivo para la mejora en sus empleados, una fuente de ventajas competitivas, etc. Obteniendo una media de 3.92 correspondiente al 62.8% de todo el total. Se observa que las respuestas dadas están ubicadas entre un poco de acuerdo y moderadamente de acuerdo, en la cual casi dos terceras partes de los empresarios, que antes contestaron que estas prácticas son esenciales para la organización, pero que no le ven beneficio importante para sus empleados y para la misma empresa en general, lo que no produce un significado compartido entre todos sus miembros y que los hará distinguir de otras empresas como lo señala Robbins (2002).

Por último, la quinta pregunta de este bloque fue planteada como si estas prácticas son la razón principal de sus motivaciones para hacer el bien, ejemplificando como una participación activa de la empresa en ONGs, apoyo con fondos, etc. En la cual se obtuvo una media de 3.92, equivalente al 62.4% del total de entrevistados. Muy cercana a la pregunta anterior, las respuestas anteriores son poco convincentes, ya que la misma frecuencia de los que respondieron se ubica entre un poco de acuerdo y moderadamente de acuerdo, con una frecuencia de respuestas también similar y en donde entonces se destaca un nivel bajo de interés hacia la gestión de recursos humanos, el quinto punto que señalan Mendoza et al. (2008). Y poco involucramiento con grupos de interés externo.

Tabla 2. Frecuencias relativas

Pr	1		2		3		4		5		6		7		8	
Resp	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%
1	28	10.6	34	12.9	45	17.1	92	35.2	74	28.2	11	4.2	8	3.1	15	5.7
2	29	11.0	27	10.3	34	12.9	39	14.9	48	18.3	9	3.4	23	8.7	21	8.0
3	66	25.1	71	27.1	58	22.1	59	22.6	64	24.4	61	23.2	57	21.7	56	21.3
4	71	27.1	63	24.0	70	26.7	38	14.5	45	17.1	71	27.1	77	29.3	72	27.4
5	52	19.8	53	20.2	36	13.7	24	9.2	25	9.5	102	38.9	87	33.2	73	27.8
6	16	6.1	14	5.3	19	7.2	10	3.4	6	2.2	8	3.0	10	3.8	25	9.5
TO	262	100	262	100	262	100	262	100	262	100	262	100	262	100	262	100

Fuente: desarrollo propio

Para determinar si realmente el interés que expresa el empresario en cuanto a la aplicación de prácticas de desarrollo sustentable empresarial y tenerlas presentes en su actividad cotidiana, se hará una relación de estas variables con las variables del desempeño de las mismas, interés en aplicarlas y como diferenciador de su empresa con respecto a otras. De esta manera se permite determinar si el patrón de frecuencia observado corresponde o se ajusta al patrón esperado (Bernal, 2006).

Para este análisis se ha aplicado la prueba de X^2, y donde los resultados se muestran a continuación (ver detalle en anexo 2):

Tabla 3. Tabulación cruzada de frecuencias
(25 grados de libertad p=0.005, $X^{2=}$37.65)

V.D.	55		56		57	
V.I.	X^2	p	X^2	p	X^2	P
44	65.83	0.0000	61.33	0.0001	64.49	0.0000
45	64.70	0.0000	78.55	0.0000	58.983	0.0001
46	63.09	0.0000	54.67	0.0005	47.70	0.0040
58	158.57	0.0000	220.06	0.0000	320.03	0.0000
59	108.55	0.0000	98.91	0.0000	147.14	0.0000

Fuente: desarrollo propio

Y para su análisis se han planteado las siguientes hipótesis:

Hipótesis nula H_0: no existen diferencias significativas entre el interés que expresa el empresario en cuanto a la aplicación de prácticas de desarrollo sustentable empresarial y el llevarlos a la práctica en su empresa como un diferenciador primordial.

Hipótesis alternativa H_a: existen diferencias significativas entre el interés que expresa el empresario en cuanto a la aplicación de prácticas de desarrollo sustentable empresarial y el llevarlos a la práctica en su empresa como un diferenciador primordial.

Se observa en la tabla 3 que en todos los casos el valor de X^2 son mayores a 37.65 ($p>0.05$), por lo tanto se rechaza la Hipótesis nula de que no existen diferencias significativas entre el interés que expresa el empresario en cuanto a la aplicación de prácticas de desarrollo sustentable empresarial y el llevarlos a la práctica en su empresa como un diferenciador primordial.

Por lo que se concluye que lo que expresó el empresario en las tres preguntas del primer bloque, y las tres primeras preguntas del segundo bloque, de que las prácticas de desarrollo sustentable son esenciales en la empresa, no se ve reflejado en la práctica diaria y no le significan un beneficio para sus empleados ni como diferencial para su empresa. Esencialmente si se analiza en lo que él piensa sobre este tema comparado si son realmente prácticas de desarrollo económico (Spence et al., 2010) y de hacer el bien por parte de su empresa, en las cuales arrojaron resultados muy altos.

Conclusiones

Se ha podido observar que en general las prácticas llevadas a cabo en el departamento de recursos humanos en las MIPYME de la ZMG son todavía muy limitadas, y más aún cuando se habla de ejercer prácticas de desarrollo sustentable empresarial. En la mayoría de los casos el empresario está enterado de esto, quizá no a un nivel de conciencia, sino por ser un tema de moda o porque se menciona mucho en distintos medios, y sabe que se necesitan hacer, pero dista mucho que lo socialice y mucho menos que lo aplique en su empresa a través de políticas de recursos humanos.

Para este perfil de empresario estas prácticas siguen siendo un gasto y no una inversión, algo ajeno a las actividades cotidianas, que no aplica al acrecentamiento y conservación de sus empleados (Arias, 2010), por el contrario, hay poco involucramiento por parte del dueño hacia la gestión de recursos humanos (Mendoza et al., 2008). Su dinámica de trabajo, que muchas veces es informal, poco estructurada y de “urgencia”, hace más fuerte esta diferencial con respecto a la estructura sólida que poseen las grandes empresas (Heneman, 2000).

Por otro lado, el empresario no ve un valor agregado a su implementación. No percibe aún que éstas pueden generar un diferencial económico (López, 2009), que le puede propiciar una ventaja competitiva con respecto a sus competidores.

Es notorio que al no haber un buen desarrollo del área de recursos humanos, no se generará una cultura organizacional propia que tenga significados compartidos entre sus miembros (Robbins, 2002), lo cual lo limita y hace que sus empleados no se involucren y comprometan en ciertas prácticas que se deben desarrollar al interior de la misma. Por lo que así se rechaza la hipótesis nula planteada de no asociación entre lo que mencionó el empresario y su aplicación real en la empresa.

Para terminar, y a modo de recomendación, se sugiere que este grupo de empresas trabajen más el área de recursos humanos, considerándolo como factor disparador de cambio organizacional, que el concepto de sustentabilidad (Du-Plessis, 2011) y sus prácticas factibles no queden sólo en la mente del empresario, sino que las lleve a cabo a través de una política interna, intensificando la capacitación (COPARMEX-Jalisco, 2013), y que el mismo personal, como base de toda organización empresarial sea el motor, a través de actividades diarias, para generar un cambio organizacional, y así alcanzar real y efectivamente prácticas de desarrollo sustentable.

Referencias

Arias, F. (2010). Administración de recursos humanos: para el alto desempeño. México: Trillas.

Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson Prentice Hall.

Brundtland. (11 de 11 de 2013). Informe Brundtland. Obtenido de http://desarrollosostenible.wordpress.com/2006/09/27/informe-brundtland/

Conte, F. L. (2005). Psicología Industrial. México: Mc Graw Hill.

COPARMEX-Jalisco. (27 de 06 de 2013). COPARMEX Jalisco. Obtenido de http://www.coparmexjal.org.mx/

Courrent, J., Spence, M. y Labelle, F. (06 de 06 de 2013). International survey on sustainable development in SMEs: questionaire. LABEX. Montpellier, Francia.

Du-Plessis. (2011). Shifting paradigms to study urban sustainabilit. Proceedings of the World Sustainable Building Conference, (1), SB11 Helsinki, 40-41.

Heneman, R. T. (2000). Human resource management practices in small and. Entrepreneurship,, Fall, 11-26.

Hernández-Sampieri, F. B. (2010). Metodología de la Investigación (5a. edición ed.). México: McGraw Hill.

INEGI. (2009). Censos Económicos 2009. México: INEGI. Obtenido de http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/default.asp?s=est&c=14220

INEGI. (01 de 06 de 2013). Instituto Nacional Estadística, Geografía e Informática. Obtenido de http://www.inegi.org.mx/

INEGI. (2014). Censos Económicos INEGI. Recuperado el 20 de diciembre de 2014, de http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2014/default_t.aspx

LABEX. (25 de 10 de 2011). Observatoire international du développement durable en PME. Recuperado el 25 de 08 de 2013, de International observatory on: https://www.univ-montp2.fr/recherche-avancee/id-menu-2129?q=labex&Itemid=2129

López, V. (2009). Sustentabilidad y Desarrollo Sustentable. México: Trillas.

Medina, S. (2012). Pensar en el Futuro: El Desarrollo Humano Sustentable en México. México: El Colegio de Puebla, A.C.

Mendoza, J., & Hernandez, &. M. (2008). PRÁCTICAS DE RECURSOS HUMANOS DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL ESTADO DE HIDALGO. Memoerias Congreso Academia de Ciencias Administrativas, 321-339.

Ritchey, F. (2001). Estadística para Ciencias Sociales . México: Mc Graw Hill.

Robbins, S. (2002). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.

Santesmases, M. (2009). Diseño y análisis de encuestas de investigación social y de mercado. DYANE V4. . España: Pirámide.

SE. (25 de 04 de 2013). Secretaría de Economía. Obtenido de http://www.economia.gob.mx/

Spence, M., Boubaker, J., & Onobua, V. (2010). Sustainable Entrepreneurship: is entrepreneural will enough? A north-south comparison. Journal of Business Ethics, Volume 99. Number 3. pp. 340.

Sterling, B. (2011). Geografía y Medio Ambiente. México: Esfinge.

Anexo 1 Bloque de preguntas sobre aspectos de Recursos Humanos

Como se ha descrito anteriormente, las prácticas que su empresa ha implementado relativa al medio ambiente, gestión de recursos humanos, la participación comunitaria y el desarrollo local: Completamente en desacuerdo 1 moderadamente en desacuerdo 2 un poco de acuerdo 3 moderadamente de acuerdo 4 Completamente de acuerdo 5 No sé (NS)			
	Prácticas Ambientales 1 2 3 4 5 NS	**Prácticas en Administración de RRHH** 1 2 3 4 5 NS	**Prácticas de involucramiento con la Comunidad** 1 2 3 4 5 NS
1. Se integran en la estrategia de la empresa (formal o informalmente).	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍
2. Se integran explícitamente en las políticas y objetivos, planes de acción y procedimientos.	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍
3. Estas prácticas van más allá de lo exigido por las normas y reglamentos de su sector o giro.	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍

Como se ha descrito anteriormente, las prácticas que su empresa ha implementado relativa al medio ambiente, gestión de recursos humanos, la participación comunitaria y el desarrollo local, para usted son o implican: Completamente en desacuerdo 1 moderadamente en desacuerdo 2 un poco de acuerdo 3 moderadamente de acuerdo 4 Completamente de acuerdo 5 No sé (NS)			
	Prácticas Ambientales 1 2 3 4 5 NS	**Prácticas en Administración de RRHH** 1 2 3 4 5 NS	**Prácticas de involucramiento con la Comunidad** 1 2 3 4 5 NS
1. Son temas de poco interés para usted	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍
2. Implican un gasto que preferiría evitar	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍
3. Una responsabilidad	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍
4. Oportunidades para el desarrollo económico (Ej. Un atractivo para la mejora en sus empleados, una fuente de ventajas competitivas, etc.)	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍
5. Razón principal de sus motivaciones para hacer el bien (Ej. participación activa en ONG, apoyo con fondos, etc.).	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍	❍ ❍ ❍ ❍ ❍ ❍

Fuente: Current et al. 2013

Anexo 2 Ejemplo de tabulación cruzada de frecuencias

Se integran en la estrategia de la empresa (formal o informalmente).		Total muestra		**Son temas de poco interés para usted**											
				Completamente en desacuerdo		moderadamente en desacuerdo		un poco de acuerdo		moderadamente de acuerdo		Completamente de acuerdo		No sé	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Completamente en desacuerdo	28	10.73	8	8.70	4	10.26	7	11.86	4	10.53	2	8.33	3	33.33
2	moderadamente en desacuerdo	29	11.11	6	6.52	5	12.82	13	22.03	4	10.53	1	4.17	0	0.00

Se integran en la estrategia de la empresa (formal o informalmente).		Total muestra		Son temas de poco interés para usted											
				Completamente en desacuerdo		moderadamente en desacuerdo		un poco de acuerdo		moderadamente de acuerdo		Completamente de acuerdo		No sé	
Código	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
3	un poco de acuerdo	66	25.29	14	15.22	12	30.77	22	37.29	14	36.84	3	12.50	1	11.11
4	moderadamente de acuerdo	71	27.20	26	28.26	10	25.64	16	27.12	10	26.32	7	29.17	2	22.22
5	Completamente de acuerdo	51	19.54	33	35.87	4	10.26	0	0.00	4	10.53	9	37.50	1	11.11
6	No sé	16	6.13	5	5.43	4	10.26	1	1.69	2	5.26	2	8.33	2	22.22
	TOTAL	261	100.00	92	100.00	39	100.00	59	100.00	38	100.00	24	100.00	9	100.00

Ji cuadrado con 25 grados de libertad = 65.8314 (p = 0.0000)

Fuente: Diseño y análisis de encuestas de investigación social y de mercado. DYANE V4. Santesmases. 2009

Evolución de la producción de maíz en Veracruz a partir del Sistema De Información Geográfica (SIG)

Jose Osorio Antonia
Lila Margarita Bada Carbajal
María del Pilar Peña Cruz

Resumen

La investigación tiene como objetivo analizar la evolución de la producción del maíz en el estado de Veracruz utilizando el Sistema de Información Geográfica (SIG) a través de las cartografías arrojadas.

La principal aportación de este trabajo radica el uso de los mapas geo referenciados arrojados por el SIG que documenta la evolución de la producción de maíz en el estado de Veracruz en los años 1994, 2006 y 2012 lo que permite hacer una análisis de su evolución.

El resultado de esta investigación es que la producción de maíz 1996, 2006 y 2012, han tenido decrecimientos y crecimientos considerables, los cuales se deben en gran medida a factores de: cambio climático, sociales, económicos y de políticas públicas.

Palabras clave*: Producción de maíz, Sistema de Información Geográfica y Evolución.*

Introducción

En esta investigación, se presenta un panorama de la producción del maíz en el estado de Veracruz. Los sujetos de estudio son los productores de maíz blanco. El fundamento teórico se desarrolla con base sus antecedentes, definición y funcionamiento del Sistema de Información Geográfica, en el cuál se establecen las categorías de análisis de esta investigación con base en el desarrollo del mismo. Posteriormente se realiza el análisis de resultados con la evidencia empírica obtenida de la aplicación de los mapas geo referenciados arrojados por el SIG.

Producción de maíz en Veracruz

El maíz es un cultivo importante en el mundo, en México es parte importante en la dieta, desde tiempos ancestrales. El maíz después del arroz y el trigo son los principales alimentos básicos de los países en desarrollo. Sin embargo dentro del consumo mundial solo la quinta parte se destina a ese fin siendo utilizado mayoritariamente como forraje (Ciani, 1993).

Debido a que Estados Unidos es un país con cuenta con una superficie agrícola de alrededor de 412 millones de hectáreas de las cuales 22.5 millones cuentan con sistemas de riego, los programas de subsidios al productor por parte de gobierno llegan a representar hasta 70% de los costos de producción. El uso de tecnologías en sus campos agrícolas es muy común, tales como maquinaria de siembra y cosecha, fertilizantes, insecticidas, semillas transgénicas, entre otros. El financiamiento para la producción no es una limitante, ya que los programas estatales y las instituciones financieras se unen para otorgar créditos accesibles a los agricultores (Ceballos, 2006).

Todo ello en conjunto lleva a que la producción de maíz en los Estados Unidos tenga altos rendimientos aproximadamente oscila entre 10 o más toneladas por hectárea.

Mientras en el caso de China, la superficie agrícola es de 554 millones de hectáreas, de las cuales 55 millones son tierras de riego y las restantes son tierras de temporal.
Cabe agregar, que la producción de maíz en China es menor debido a que el cultivo principal lo ocupa el arroz. No obstante, China es el segundo productor a nivel mundial aportando aproximadamente el 20% de la oferta.

Los demás países (Brasil, Argentina, India, Francia, Indonesia y México) se puede decir que no tienen las condiciones necesarias para competir en el mercado de maíz, aun cuando en algunos de estos –Francia específicamente- se cuenta con alta tecnología, capital y subsidios a los productores, debido a la gran extensión territorial de la que dispone Estados Unidos y al gran apoyo que brinda para proteger su agricultura

Se podría pensar que los cinco grandes productores de maíz son los mayores exportadores, sin embargo, los mayores exportadores sólo son Estados Unidos, Argentina y China, debido a que en México y Brasil el consumo de maíz es mayor, lo cual les obliga a importar una gran cantidad de este grano, haciéndolos deficitarios en término de intercambio, se muestra en la tabla siguiente.

Tabla No.1 Consumo interno e intercambio del maíz (cantidades en miles de toneladas)

País	Producción	Importaciones	Exportaciones	Consumo
1. Argentina	15,000,000	5,714	9, 483,591	4,522,123
2. Brasil	35,932,960	345,536	280,975	35,997,521
3. China	121,496,915	5,194,514	11,673,522	35,997,521
4. EUA	228,805,104	449,534	47,673,522	200,292,787
5. México	19,299,240	5,605,881	164,430	24,740,691

Fuente: Elaboración Propia a partir de los datos obtenidos de FAOSTAT

En la tabla 1, se muestra el consumo total por los principales productores de maíz y las fuentes ya sea la producción interna o las importaciones- de donde los obtienen.

Así podemos observar que Estados Unidos son los mayores consumidores de maíz, pero que su producción es suficiente para cubrir la demanda interna, además de exportar la mayor cantidad a nivel mundial.

China es el segundo consumidor de maíz en el mundo, aun así, importa más de 5 mil millones de toneladas y exporta 11.6 mil millones a otros países, teniendo un superávit comercial en este producto. Argentina produce 15 mil millones de toneladas pero sólo consume 4.5 mil millones, por lo cual, puede exportar casi 9.5 mil millones, también es superavitario. Brasil produce 35.932 mil millones y consume 35.997 mil millones de toneladas, el excedente de 280 millones de toneladas fueron cubiertas con importaciones.

Por último, México produjo 19.3 mil millones de toneladas y consumió 24.7 mil millones, la demanda faltante fue abastecida con 5.6 mil millones de toneladas provenientes en su mayoría de los Estados Unidos.

En cuanto al tipo de consumo o utilización de la producción del maíz, varía en los países de acuerdo al tipo de cultura. Por ejemplo, en China el maíz se utiliza

principalmente para la alimentación de ganado –porcino y bovino-, mientras que el consumo de maíz en la población china es importante en términos absolutos, pero no en términos relativos, ya que representa una cantidad pequeña para los casi 2 mil millones de chinos.

Comparado con México, el consumo de maíz en la alimentación humana es más representativo que el consumo de maíz para el ganado. Esto se puede deber, además de las costumbres históricas que colocaron al maíz como uno de los principales alimentos de la dieta cotidiana de los mexicanos y de la gran variedad de platillos que se preparan con él, a las normas internas que impedían la utilización del maíz blanco para la alimentación del ganado.

Así mismo, el consumo per cápita de maíz en México en el 2012 fue de 134 kg, cifra que resulta alta en comparación con el consumo en otros países, por ejemplo, Argentina con 67.5, Guatemala con 84.1 y El Salvador con 110.4 kilogramos per cápita anual (Centeno, 2015).

La tortilla de maíz es el alimento de mayor producción y consumo en México, con una producción anual alrededor de los 12 millones de toneladas y un consumo per cápita de 120 Kg (Román, Abarca, Ceja y Mujica, 2014).

Con base en lo anterior, " El consumo promedio per cápita al día es de 329 gramos de tortilla y 94 por ciento de la población mexicana la ingiere"(CINVESTAV, 2014).

El consumo de maíz blanco en México ha sido constante. Cada año se consumen 19.3 millones de toneladas. El 60% de la producción se destina a la industria para el consumo humano (y se concentra principalmente en la industria harinera y la molienda de nixtamal); 27% es para autoconsumo; 9% para el subsector pecuario; 3% se cuantifica como merma y 1% se utiliza como semilla para ciclos posteriores (Centeno, 2015).

Por su parte, es preciso mencionar que los Estados Unidos, destinan su mayor consumo para la producción del ganado, mismo que también es exportado a otros

países. No obstante, destaca además del consumo animal, el uso del maíz para la elaboración de alimentos en las agroindustrias.

En el caso argentino, sucede algo parecido; el consumo del maíz es mayormente dedicado a la alimentación del ganado, mismo que sabemos tiene una gran demanda en ese mismo país. Mientras que el consumo en la alimentación humana y en la agroindustria, representan cantidades menores.

El consumo de maíz viene incrementándose aceleradamente. El rápido crecimiento de la industria de etanol en Estados Unidos, la evolución de los países asiáticos, la recuperación de la industria aviar, los nuevos mercados y el aumento de la población son algunas de las razones que han llevado a que el consumo mundial de maíz crezca más de un 35% durante la última década.

Los datos de la United States Department of Agriculture (USDA), en los últimos 10 años el consumo industrial de maíz creció un 52% mientras que el destino del grano como forraje solo aumentó un 15%. De esta forma, el cereal se transformó en el cultivo más producido del mundo superando al trigo y al arroz (USDA, 2012).

Un estudio de la Organización para la Alimentación y la Agricultura de las Naciones Unidas(FAO) - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico(OECD) considera que los derivados de la cadena del maíz son los que más aumentarán su volumen comercializado durante los próximos 10 años (Futuros y Opciones S.A, 2012)..

La producción mundial estimada para el 2013/2014 según INTL FC Stone en enero del 2014 fue de 966.9 millones de toneladas métricas (MTM), de las cuales Estados Unidos produjo 37%; China, 22%; Brasil, 7%; la comunidad europea, 7%; Argentina, 3%; México, 2%, y el resto del mundo, 22 por ciento; así mismo el mercado internacional se comercializarán 111.3 MTM, de las cuales Estados Unidos venderá 33%; Brasil, 18%; Argentina, 16%; Ucrania, 16%; Sudáfrica, 2%, y el resto del mundo, 15%; de éstas, México comprará aproximadamente 11.0 MTM (Centeno, 2015).

Es importante observar en la tabla que a continuación se muestra el estatus mundial de producción y de esta forma ubicar los países de mayor producción de acuerdo a Comercializadora de Trigo (COTRISA) en Santiago de Chile (COTRISA, 2015).

Tabla No. 2, Área, Rendimiento y Producción Mundial de Maíz (países de mayor producción)

Área, Rendimiento y Producción Mundial de Maíz (países de mayor producción)												
País	Área millones de hectáreas				Rendimiento toneladas por hectárea				Producción millones de toneladas			
			2015/16				2014/16				2014/16	
	2013/14	2014/15	Ago.	Sep.	2013/14	2014/15	Ago.	Sep.	2013/14	2014/15	Ago.	Ago.
1. Estados Unidos	35.39	33.64	32.82	32.82	9,93	10.73	10.59	10.51	351.27	361.09	347.64	345.07
2. China	36.32	37.07	37.9	37.9	6.02	5.82	5.94	5.94	218.49	215.67	225	225
3. Brasil	15.8	15.5	15.3	15.3	5.06	5.42	5.2	5.2	80	84.0	79.0	79.0
4. India	9.43	9.3	9.2	9.2	2.57	2.55	2.55	2.55	24.26	23.67	23.5	23.5
5. México	7.05	7.3	7	7	3.24	3.42	3.36	3.36	22.88	25	23.5	23.5

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de COTRISA, (2015).

La tabla 2, muestra que son China y Estados Unidos los países con mayor superficie destinada a la producción de maíz e igualmente son ellos mismos quienes presentan el mayor rendimiento por hectárea y producción en millones de toneladas. Esta situación debe a que en Estados Unidos, los productores cuentan con apoyos gubernamentales (subsidios), en tanto que en países como México, los programas implementados por la SAGARPA, como es el caso del Programa de Incentivos para Productores de Maíz y Frijol (PIMAF), cubre en muy poco las expectativas de los productores para mejorar el rendimiento y producción de este cultivo.

México es el principal productor de maíz blanco en el mundo. Asimismo, éste es el cultivo más importante del país ya que representa aproximadamente el 35% de la superficie sembrada durante un año agrícola, tanto para cultivos cíclicos como perennes. Además, se consumen anualmente alrededor de 20 MTM (SAGARPA, 2011, pp.13).

Existen factores socioeconómicos que, en conjunto, hacen que la productividad del maíz sea deficiente; entre ellos, están el que los productores son de escasos recursos económicos, habitan en comunidades marginadas, a veces los subsidios de gobierno no son de gran apoyo para la producción y los precios de venta son muy bajos, apreciándose una muy baja competitividad.

El estado de Veracruz para el año 2011 ocupaba el sexto lugar en producción de maíz grano según datos INEGI (2011), La producción en 2012 fue de 1, 275,317.55 y en 2013 de 1, 192,168.58, 2014 fue de 1 033 884.5 toneladas, por lo que se mantuvo entre sexto y séptimo lugar, en el 2014 se reflejó una baja en la producción de maíz, sin embargo la producción de maíz en el estado de Veracruz ha ido bajando tal y como se muestra en la tabla 3 (SIAP, 2014).

Tabla No.3 Producción de maíz en México 2013, 2014, 2015

No.	Entidad federativa	Unidad de medida	2012	2013	2014
1	Sinaloa	Toneladas	3,646,875.26	3,627,777.51	3 955 581.2
2	Jalisco	Toneladas	3,235,188.63	3,303,498.08	3 362 853.7
3	Edo México	Toneladas	1,575,300.48	2,012,773.60	724 267.5
4	Chiapas	Toneladas	1,404,679.92	1,529,385.18	1 165 423.2
5	Michoacán	Toneladas	1,801,964.66	1,746,768.31	488 235.5
6	Veracruz	Toneladas	1,275,317.55	1192168.58	1 033 884.5
7	Guerrero	Toneladas	1,304,132.81	989,673.01	782 732.5

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de SIAP (2014).

En la tabla 4, se aprecia la producción de maíz en el Estado de Veracruz de acuerdo a las información del Sistema de Información Agropecuaria.

Tabla No. 4, Muestra la producción de maíz en estado de Veracruz

Año	Veracruz
2003	1 092 483.96
2004	1 052 571.35
2005	888, 843.45
2006	1 097, 404.69
2007	966, 562.62
2008	1 330, 344.55
2009	1 138, 875
2010	973,458.20
2011	1 039, 846.30
2012	1 275, 317.55
2013	1 192, 168.58
2014	1 033 884.5

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos obtenidos de Servicios de información Agroalimentaria y Pesquera (SIAP, 2014)

El estado de Veracruz de Ignacio de la Llave constituido por 212 municipios, ocupa el sexto y séptimo lugar de producción de maíz a nivel país en los últimos dos años en producción con 574,584.16 hectáreas de superficie sembrada con una productividad de 1 033 884.5 toneladas en el año 2014.

Método de investigación

Esta investigación es de tipo documental y descriptiva. Tiene como objetivo analizar la evolución de la siembra del maíz en el estado de Veracruz utilizando el Sistema de Información Geográfica (SIG) a través de las cartografías arrojadas con la base de datos del INEGI.

Los sujetos de investigación son los productores de maíz blanco del estado de Veracruz. El horizonte temporal está comprendido entre los años 1994, 2006 y 2012, esto es debido a que es la información que se encuentra cargada en base de datos del INEGI, proporcionadas de manera institucional.

Se usaran los mapas geo-referenciados arrojados por el SIG para documentar la evolución y se hará un análisis de los resultados usando cross tabulaciones de resultados de los municipios y producción en el periodo estudiado.

Sistema De Información Geográfica (SIG)

Antecedentes

Hace unos 15.000 años en las cuevas de Lascau (Francia) los hombres de Cro-Magnon pintaban en las paredes los animales que cazaban, asociando estos dibujos con trazas lineales que, se cree, cuadraban con las rutas de migración de esas especies. Si bien este ejemplo es simplista en comparación con las tecnologías modernas, estos antecedentes tempranos imitan a dos elementos de los sistemas de información geográfica modernos: una imagen asociada con un atributo de información (Whitehouse, 2007).

En 1854 el pionero de la epidemiología, el Dr. John Snow, proporcionaría otro clásico ejemplo de este concepto cuando cartografió, en un ya famoso mapa, la incidencia de los casos de cólera en el distrito de Soho en Londres. Este *protoSIG*, uno de los

ejemplos más tempranos del método geográfico, permitió a Snow localizar con precisión un pozo de agua contaminado como la fuente causante del brote (Cerda y Valdivia , 2007).

El comienzo del siglo XX, vio el desarrollo de la “foto litigrafía”" donde los mapas eran separados en capas. El avance del harware impulsado por la investigación en armamento nucleara daría lugar, a comienzos de los años 60, al desarrollo de aplicaciones cartográficas para computadores de propósito general .
El año 1963 vio la primera utilización real de los SIG en el mundo, concretamente en Otawa (Ontario Canadá) y a cargo del Departamento Federal de Silvicultura y Desarrollo Rural. Desarrollado por Roger Tomilson Roger, el llamado Sistema de Información Geográfica de Canadá (*Canadian Geographic Information System*, CGIS) fue utilizado para almacenar, analizar y manipular datos recogidos para el Inventario de Tierras Canadá (*Canada Land Inventory*, CLI) - una iniciativa orientada a la gestión de los vastos recursos naturales del país con información cartográfica relativa a tipos y usos del suelo, agricultura, espacios de recreo, vida silvestre, aves acuáticas y silvicultura, todo ello a una escala de 1:50.000. Se añadió, así mismo, un factor de clasificación para permitir el análisis de la información (Fitzgerard, 2007)

Concepto

Los Sistemas de Información Geográfica (SIG) son ambientes digitales de manejo de información georeferenciada que tienen la posibilidad de reunir una gran cantidad de datos que describen un espacio. Éstos se cargan, administran y analizan con distintos fines. Estos espacios de trabajo son hoy de frecuente uso por distintas disciplinas pero de interés especial en la Geografía (Lucero, 2013pp. 25).

El SIG funciona como una base de datos con información geográfica (datos alfanuméricos) que se encuentra asociada por un identificador común a los objetos gráficos de un mapa digital. De esta forma, señalando un objeto se conocen sus atributos e, inversamente, preguntando por un registro de la base de datos se puede saber su localización en la cartografía (Bolstad, 2005).

Los SIG, han acercado al geógrafo la posibilidad de acceder a representar el espacio geográfico facilitándole conocerlo y comprenderlo, analizando los problemas sociales, económicos y ambientales, en la búsqueda de explicaciones y soluciones (Bosque, 1992).

De acuerdo con Santiago Lucero (2013), los programas de SIG proveen las funciones y las herramientas necesarias para almacenar, analizar y desplegar la información geográfica. Los principales componentes de los programas son:

- Herramientas para la entrada y manipulación de la información geográfica.
- Un sistema de manejador de base de datos (DBMS)
- Herramientas que permitan búsquedas geográficas, análisis y visualización.
- Interface gráfica para el usuario (GUI) para acceder fácilmente a las herramientas.

El SIG separa la información en diferentes capas temáticas y las almacena independientemente, permitiendo trabajar con ellas de manera rápida y sencilla, y facilitando al profesional la posibilidad de relacionar la información existente a través de la topología de los objetos, con el fin de generar otra nueva que no podríamos obtener de otra forma.

Podemos decir entonces que un SIG, es la integración de la cartografía, el censado remoto satelital, el almacenamiento y el procesamiento digital de la geografía de la información para su automatización y utilización por la sociedad para urbanismo, ecología, desastres, planificación y desarrollo (Camilo, 2016).

Probablemente la parte más importante de un sistema de información geográfico son sus datos. Los datos geográficos y tabulares pueden ser adquiridos por quien implementa el sistema de información, así como por terceros que ya los tienen disponibles. El sistema de información geográfico integra los datos espaciales con otros recursos de datos y puede incluso utilizar los manejadores de base de datos más comunes para manejar la información geográfica (Bosque, 1992)

Análisis de Resultados

La población total en la entidad de Veracruz ha ido en aumento de 6,908,975, a 7,110,214 y 7,643,194 habitantes, en los años 2000, 2005 y 2010 respectivamente, es la tercera más poblada del país, distribuida en 212 municipios y con una población rural de 2’799,452 habitantes que representan el 39.4% de la población total del estado, que en el contexto nacional representa el 2.71% del total de población nacional y 11.5% del total rural (INEGI 2010).

El desarrollo de la población rural se ha visto afectado por diversos factores, tales como:

- Extensión territorial y orografía que dificultan la integración física en las zonas de mayor marginación.
- Dispersión demográfica: el 39.3% de la población vive en localidades que tienen menos de 2 500 habitantes.
- Dificultad para llevar servicios básicos a la población por la dispersión en las áreas más marginadas.
- Débil articulación del sector agropecuario provocando desfases operativos que repercuten en baja productividad y competitividad.
- Insuficiencia de vías de comunicación en las áreas de mayor marginación.
- Baja efectividad de los recursos disponibles en los programas.
- Aumento de la deforestación, erosión, abatimiento acuífero y contaminación

El estado de Veracruz se ubica a lo largo del Golfo de México, en una franja costera de 720 Km. de longitud. Este territorio está conformado por grandes montañas, bosques serranos, bosques mesófilas, selvas tropicales, fértiles llanuras, caudalosos ríos, cascadas, lagunas y costas (SAGARPA, 2009).

Tiene una superficie de 72,815 Km2, ubicándose como el décimo primer estado de la República Mexicana en extensión, representando el 3.7% de la superficie total del país, así como 684 km de costas bajas y arenosas con playa angosta bordeada de médanos y dunas móviles con barras, albúferas y puntas, cifras que representan el 3.7% del

territorio del país, y el décimo lugar entre los estados de la República Mexicana.

El litoral de Veracruz representa el 29.3% de la costa mexicana del Golfo de México, casi la tercera parte y el 4.7% del total de la cuenca del Golfo de México.
Colinda al norte con el estado de Tamaulipas y el Golfo de México, al este con el Golfo de México, Tabasco y Chiapas, al sur con Chiapas y Oaxaca, y al oeste con Puebla, Hidalgo y San Luis Potosí.
El estado de Veracruz cuenta con una amplia variedad de climas que van desde el árido hasta el tropical, que son el punto de partida para la diversidad productiva del sector primario. Esta variedad climática aunada a la demanda de productos agrícolas específicos y sus resultados, de la producción pecuaria y acuícola y pesquera han definido a través del tiempo la estructura productiva estatal.
Dicha situación provoca que la entidad veracruzana, este considerada como uno de los estados con mayor posibilidad productiva en los renglones agropecuario, forestal y pesquero. En él se trabajan más de 400 especies de agroalimentos y otras relacionadas con el aprovechamiento forestal, pero son las actividades agrícolas y pecuarias las que en conjunto aportan en promedio el 96.29% del valor de la producción del sector.
Como se mencionó anteriormente, se pretende analizar la evolución de la producción de maíz en Veracruz, en este sentido a continuación se presentan los resultados y mapas georefernciados de la producción de maíz de los años 1994, 2006 y 2012[1] arrojados por el SIG utilizando el software Arc GIS y mapa digital de México del INEGI.
En la tabla 5, se presentan los 13 principales municipios productores de maíz en 1994, en donde vemos que Pánuco, San Andrés Tuxtla y Papantla ocupan los 3 primeros lugares con una producción de 69,723; 52,848 y 43,511 toneladas de maíz respectivamente. Obteniendo una producción conjunta entre los 212 municipios de 1,174,566 toneladas. En la figura 1, se aprecia la el mapa referenciado de la producción del maíz en 1994, en donde se observa en color verde el municipio de Pánuco al norte del estado de Veracruz con 69, 723 toneladas de producción. Con un promedio de 55,779 toneladas de producción de maíz y de color verde pálido se encuentran 2 municipios: al norte Papantla y al sur San Andrés Tuxtla. El promedio 41,834 toneladas

[1] Se toman estos años debido a que son los datos que tiene cargados el INEGI, de los cuáles tenemos acceso debido a que fueron proporcionados directamente por el INEGI de manera institucional.

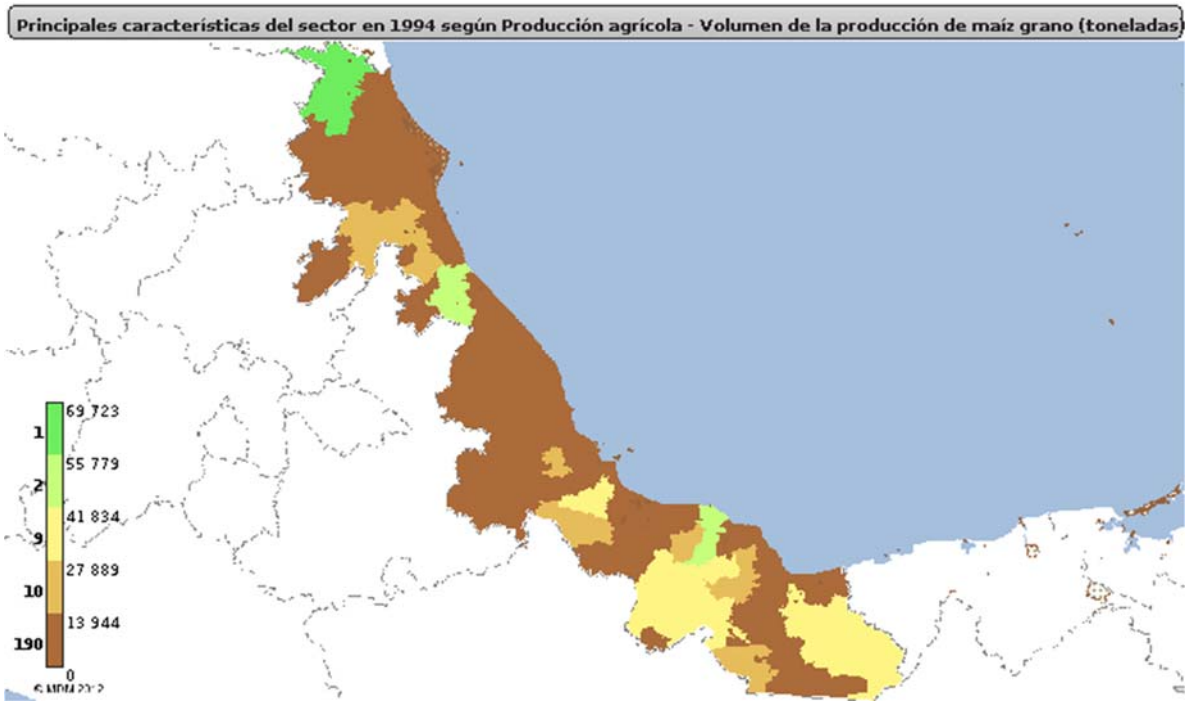
lo integran 9 municipios visualizados en color amarillo ubicados al sur del estado. Con un 27,889 toneladas se encuentran 10 municipios vistos en color ocre, distribuidos en el norte, centro y sur del estado. Finalmente los 190 municipios restantes se aprecian en color café con un promedio 13, 994 y 0 toneladas ubicados en todo el estado.

Tabla 5. Principales municipios en producción de maíz 1994.

No.	Municipios	Producción de maíz
1	Pánuco	69,723
2	San Andrés Tuxtla	52,848
3	Papantla	43,511
4	Tlalixcoyan	32,918
5	Playa Vicente	32,709
6	José Azueta	31,087
7	Hueyapan de Ocampo	30,401
8	San Juan Evangelista	29,485
9	Juan Rodríguez Clara	29,260
10	Las Choapas	29,165
11	Minatitlán	29,091
12	Isla	28,344
13	Álamo Temapache	25,238
	.	
	.	
	Total	1,174,566

Fuente: elaboración propia con base al SIG y base de datos del INEGI (1994)

Figura 1. Volumen de producción de maíz 1994



Fuente: elaboración propia con base al SIG y datos del INEGI (1994)

En la tabla 6, se aprecian los principales municipios en producción de maíz en el año 2006. Los primeros lugares en producción son Papantla, Pánuco y Tlalixcoyan con una producción de 59,068; 39,484 y 35,870 toneladas respectivamente. Teniendo una producción conjunta de los 212 municipios de 1,097,405 toneladas de maíz.

Tabla 6. Principales municipios en producción de maíz 2006

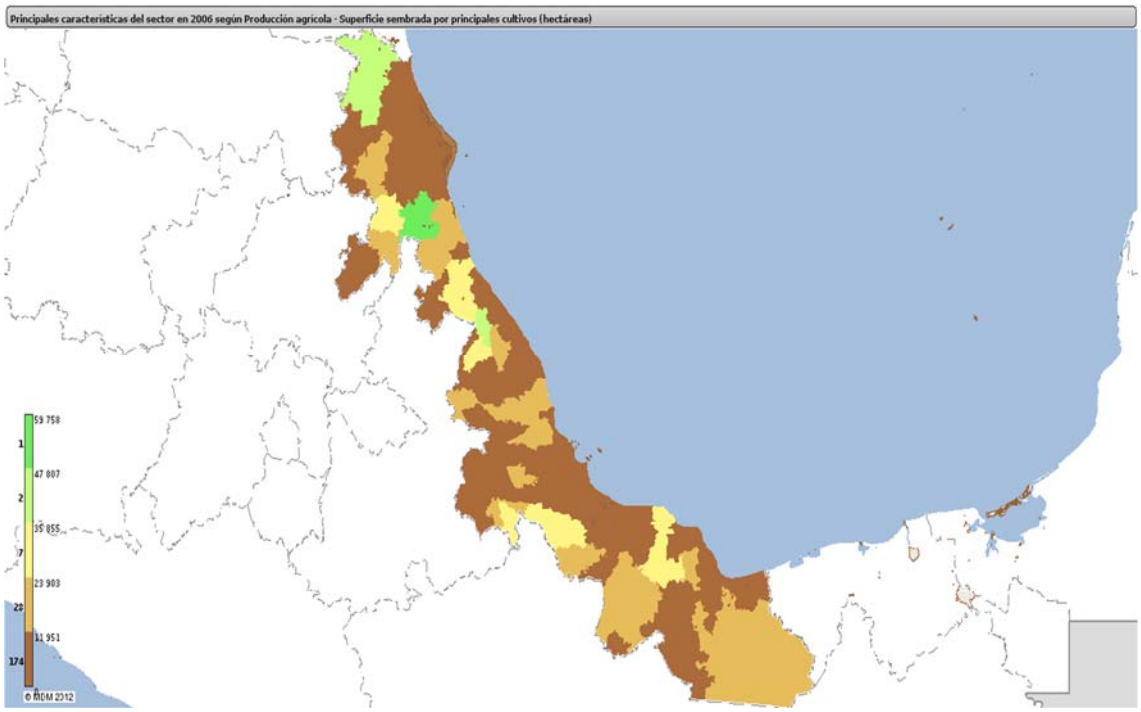
No.	Municipio	Producción
1	Papantla	59,768
2	Pánuco	47,884
3	Tlalixcoyan	47,870
4	San Andrés Tuxtla	35,617
5	Hueyapan de Ocampo	29,896
6	José Azueta	26,650
7	Minatitlán	25,300
8	Las Choapas	24,370
9	San Juan Evangelista	22,620
10	Acayucan	21,145
11	Actopan	21,938
12	Chicontepec	21,892

	.	
	.	
	Total	1,097,405

Fuente: elaboración propia con base al SIG y datos del INEGI (2006)

En la figura 2, se aprecia el mapa geo-referenciado de Veracruz con respecto a la producción de maíz en 2006 en donde se encuentra 1 municipio: Papantla con 59, 768 toneladas representado con color verde en el norte de Veracruz; 2 municipios: Pánuco y Tlalixcoyan con un promedio de 47,807 toneladas visualizado de color verde pálido ubicados en el norte y centro del estado; 7 municipios con un promedio de 35, 055 toneladas representados en color amarillos ubicados en el centro – norte y centro –sur del estado. Con un promedio de 23,903 toneladas se encuentran 29 municipios del estado visualizados en color ocre de norte a sur del estado. Finalmente con un promedio de 11,951 toneladas de maíz se encuentran 174 municipios vistos de color café a lo largo de todo el estado.

Figura 2. Volumen de producción de maíz 2006



Fuente: elaboración propia con base al SIG y datos del INEGI (2006)

En la tabla 7, se aprecian los municipios productores de maíz en el año 2012, en donde los principales productores son San Andrés Tuxtla, Isla y Playa Vicente, con una producción de 71,423; 57,422 y 48,000 toneladas respectivamente. Conjuntamente los 212 municipios en el año 2012 tuvieron una producción de 1,275,318 toneladas de maíz.

Tabla 7. Principales municipios en producción de maíz 2012.

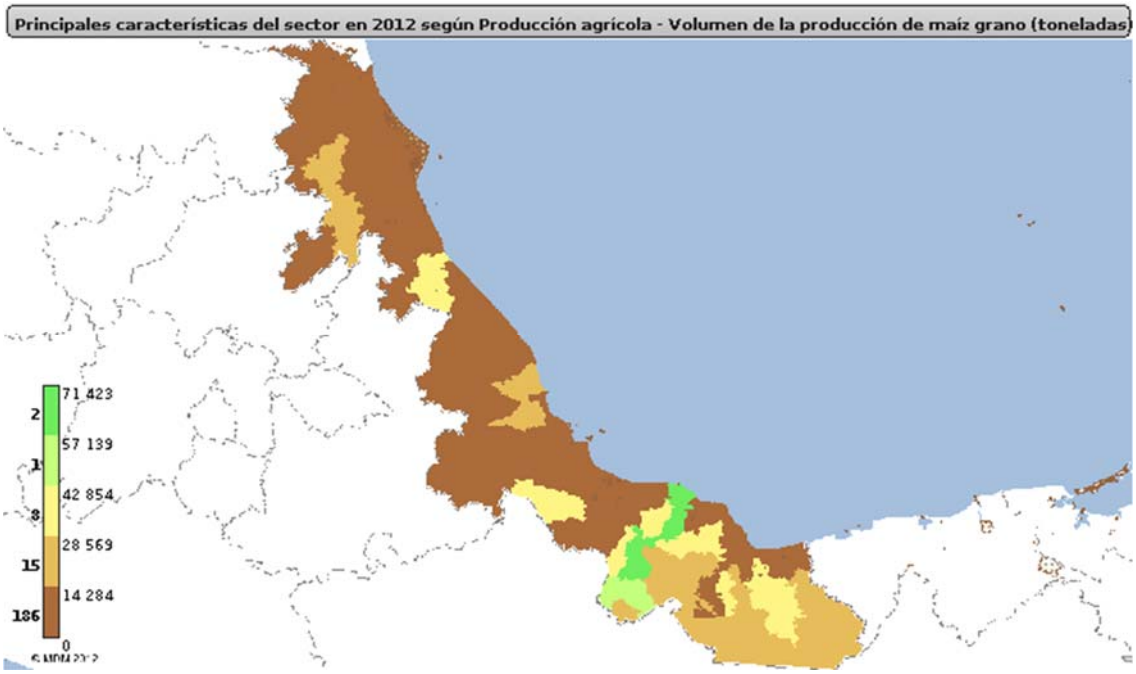
No.	Municipio	Producción de maíz
1	San Andrés Tuxtla	71,423
2	Isla	57,422
3	Playa Vicente	48,000
4	Minatitlan	41,353
5	Soteapan	40,365
6	José Azueta	38,607
7	Papantla	36,608
8	Hueyapan de Ocampo	35,574
9	Santiago Tuxtla	32,278
10	Texistepec	30,627
11	Tierra Blanca	30,201
12	Las Choapas	27,378
13	Tantoyuca	25,040
	.	
	.	
	Total	1,275,318.

Fuente: elaboración propia con base al SIG y base de datos del INEGI (2012)

La figura 3, muestra la producción de maíz en Veracruz en el año 2012, en donde se visualizan en color verde 2 municipios: San Andrés Tuxtla e Isla con un promedio de 71,423 toneladas ubicados en el sur del estado. Con un promedio de 57,139 toneladas 3 municipios: Minatitlán, Playa Vicente y Soteapan vistos en color verde pálido

ubicados en el sur. 8 municipios con un promedio de 42, 854 toneladas representados en color amarillo ubicados en el norte y sur del estado. En color ocre y con un promedio de 28,560 toneladas se encuentran 15 municipios ubicados la mayor concentración en el sur y solo 2 en el norte y centro del estado. Finalmente con un promedio de 14, 284 a 0 y de color café se encuentran 186 municipios ubicados de norte a sur del estado.

Figura 3. Volumen de producción de maíz 2012



Fuente: elaboración propia con base al SIG y base de datos del INEGI (2012)

Con base en lo anterior podemos observar que la producción total de maíz en los años: 1994, 2006 y 2012 fueron de 1,174,566; 1,097,403 y 1,275,318 toneladas respectivamente. En este sentido tuvo un decrecimiento 77,163 toneladas en los datos reportados en el 2006 con respecto al año 1994, esto es en gran medida por las fuertes inundaciones que afectaron a todo el estado de Veracruz en el año 1999 donde se perdieron las cosechas de maíz principalmente en el norte del estado.

Los factores sociales y económicos como la falta de trabajo, pobreza y falta de apoyos federales y estatales para el campo, han ocasionado que los campesinos dejen de trabajar sus tierras y emigren a los Estados Unidos de Norte América en busca de trabajo para la manutención de sus familias dejando de trabajar el campo. En los datos reportados del año 2012 con respecto al 2006, tuvo un aumento 177,915 toneladas, esto se debe en gran medida a que en estos años se han reportado el aumento de exportación de hoja de maíz que tiene un mejor precio de venta y que antes se tiraba, por lo cual los productores repuntaron su producción. Cabe señalar un aspecto muy importante que el en la dieta del mexicano está implícito el maíz en: tortilla y masa principalmente, por lo cual el consumo del maíz en México es tan elevado que lo que se produce en el país no alcanza para abastecer a la población por lo que las importaciones de maíz ha ido en aumento.

Conclusiones y Recomendaciones

El estado de Veracruz está considerado como uno de los que tiene mayor posibilidad productiva en los renglones agropecuario, forestal y pesquero. Las actividades agrícolas y pecuarias aportan en promedio el 96.29% del valor de la producción del sector.

La problemática que enfrenta el estado de Veracruz guarda una fuerte relación con sus características estructurales; existen sistemas de comercialización ineficientes, problemas en el acceso a los recursos y posible uso excesivo de los mismos, repercutiendo en productos sin valor agregado, bajos rendimientos, bajo margen de utilidad y por lo tanto bajo nivel de ingresos.

Las oportunidades que se presentan para desarrollar el sector rural son, entre otras, aprovechar la magnitud y diversidad de sus recursos naturales, los excedentes de producción primaria, el potencial humano disponible, el recurso hídrico de manera sustentable, el sólido sistema de enseñanza e investigación a lo largo de toda la entidad.

El uso del SIG para la realización de este tipo de análisis es una herramienta muy eficiente debido a que permite seleccionar de manera específica los elementos que se

requieren para un estudio de una manera rápida y eficaz, evidentemente depende de una base de datos actualizada en este sentido tenemos que considerar que los censos que realiza el INEGI como: económicos, población y vivienda, tienen sus periodos.

Referencias

Bolstad, P. (2005) *GIS Fundamentals: A first text on Geographic Information Systems, Second Edition*. White Bear Lake, MN: Eider Press, 543 pp.

Bosque, J. (1992). “Sistemas de Información Geográfica”. España. Publicado por Rialp

Camilo, W. (2016). *Diseño de un modelo geomático- educativo- de negocios que integra al rfid y el gps mediante un sistema de información geográfica*. Tesis para obtener el grado de Doctor. Universidad Pontificia de Salamanca. Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura. Madrid- España.

Ceballos. (2006). *Comercio exterior, producción y dterminación de precios del máiz en Mexico: Implicaciones y propuestas para mejorar la competencia.* Mexico D.F.: UNAM.

Centeno, M. (22 de Julio de 2015). *Impulso a las actividades de la red maíz en México*. Obtenido en http://eleconomista.com.mx/columnas/agro-negocios/2015/07/22/impulso-las-actividades-red-maiz-mexico-i

Cerda, J.; Valdivia G. (13 de julio de 2007). John Snow, la epidemia de cólera y el nacimiento de la epidemiología moderna. Obtenido el 20 de septiembre de 2013 en www.scielo.cl/pdf/rci/v24n4/art14.pdf

Ciani, R. (1993). *Estudio de Competitibidad Agropecuaria y Agroindustrial; Cereales, Trigo y Maíz y sus derivados.* Buenos Aires Argentina: F.M. GRAFICA S.R.L.

CINVESTAV. (29 de Octubre de 2014). *Portal de Comunicación CINVESTAV*. Obtenido en: https://comunicacion.cinvestav.mx/Inicio/TabId/55/ArtMID/954/ArticleID/204/Hay-ya-estudios-cient237ficos-para-crear-sabrosa-s250per-tortilla.aspx

COTRISA. (25 de OCtubre de 2015). *Mercado Internacional - Maíz - Principales Importadores*. Obtenido de http://www.cotrisa.cl/mercado/maiz/internacional/

Fitzgerald, G. (2007). Map Printing Methods. Obtenido el 9 de junio de 2007 en http://www.broward.org

Futuros y Opciones S.A. (2012). *Campaña del maíz 2012/2013*. Recuperado el 22/09/2015 de Septiembre de 2015, de El maíz en la Argentina y el mundo: http://portal.fyo.com/especiales/maiz/mapa.html

importadores.php

Lucero, S. (2013). *Modelamiento a través de un SIG para la zonificación agroecológica de los principales cultivos (papa, maíz, brócoli, cebolla blanca, cebada y pasto) dentro de la parroquia de Alóag.* Tesis para obtener el grado de Magister en Sistemas de Información Geofráfica. Universidad San Francisco de Quito. Ecuador.

Román, J., Abarca, M., Ceja, R., & Mujica, C. (2014). *Elaboración de tortilla de maíz adicionada con nopal orgánico para considerarse como un alimento funcional y determinar su grado de aceptación. ALIMENTOS*, 50.

SAGARPA. (Junio de 2011, pp.13). *Perspectivas de largo plazo para el sector agropecuario de México 2011- 2020.* México D.F.: Subsecretaría de Fomento a los Agronegocios. Recuperado el 12 de Octubre de 2014, de Perspectivas de largo plazo para el sector agropecuario de México 2011 2020: http://www.sagarpa.gob.mx/agronegocios/Documents/estudios_economicos/escenariobase/perspectivalp_11-20.pdf

SIAP. (2014). *Servicio de Información Agroalimentaria y Pesquera*. Obtenido el 12 de Octubre de 2014, de Cierre de la Producción Agrícola por Estado en http://www.siap.gob.mx/cierre-de-la-produccion-agricola-por-estado/

USDA. (2012). *United States Departament of Agriculture*. Obtenido el 15 de Agosto de 2015, de http://www.usda.gov/wps/portal/usda/usdahome.

Whitehouse, D.(2007). *Ice Ag star map discovered*. Obtenido el 9 de junio de 2007 en www.bbc.com.

Influencia Del Liderazgo Transformacional en la satisfacción laboral para lograr procesos de Cambio Organizacional en una mediana empresa productora de artículos plásticos de Guadalajara, Jalisco.

Jorge Daniel Romo González
Irma Livier De Regil Sánchez

Resumen

El presente estudio fue realizado con el fin de exponer la influencia del estilo de liderazgo transformacional de los jefes, en la satisfacción de los trabajadores en una mediana empresa de producción de artículos de plástico ubicada en la ciudad de Guadalajara Jalisco. El estudio fue cuantitativo, no experimental, transversal de alcance descriptivo y correlacional. Se aplicó un instrumento adaptado del Cuestionario de Liderazgo Multifactor (MLQ) como autoevaluación del estilo de liderazgo a los 3 supervisores de producción y se correlacionó con el nivel de satisfacción de la encuesta de clima laboral aplicada por la empresa, a la población total de los operarios de producción (44 personas). Los resultados se obtuvieron separando los datos en tres grupos, correspondientes a los turnos laborales y demostraron que el estilo predominante en los supervisores es el transformacional, sin embargo está presente el transaccional; existe una falta de correlación significativa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral aunque se estableció como nuevo supuesto que el instrumento no es apropiado para el perfil del jefe de mandos medios en el contexto local. También se comprobó la relación significativa entre la satisfacción laboral con el sentimiento de orgullo y permanencia de los trabajadores a la empresa. Para efectos de implementar un proceso de cambio organizacional, se sugiere identificar otros factores que se relacionen con la satisfacción laboral para diseñar e implementar programas que fortalezcan el orgullo del personal.

Palabras clave. Liderazgo, satisfacción laboral, desarrollo organizacional, PyME.

Introducción

Numerosos estudios en diferentes países han buscado relacionar la felicidad como un factor de la productividad en las organizaciones; sin embargo, por su carácter multifuncional, ha sido por demás un trabajo arduo y complejo, como lo reflejan los documentos revisados sobre el tema. A pesar de los múltiples factores, es posible segmentar y enfocar el estudio en variables específicas del entorno laboral; encontrando así, una relación directa entre la felicidad y la satisfacción laboral.

De acuerdo Warr (2013), quien publicó en la Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones la siguiente tabla, expone las principales fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo, donde la característica laboral denominada "apoyo del supervisor" comprende la consideración por parte de los jefes y el trato justo por parte del supervisor.

Principales características laborales que afectan a la felicidad o infelicidad

Característica laboral	Sub-componentes
A1. Oportunidad de control	Influencia personal, autonomía, libertad de decisión, participación, libertad en la toma de decisiones.
A2. Oportunidad para el uso y la adquisición de habilidades.	Un entorno potencial para el uso y desarrollo de competencias y conocimientos.
A3. Metas generados externamente	Demandas externas, desafío, baja carga y sobrecarga de trabajo, identificación con la tarea, conflicto de rol, trabajo emocional, conflicto trabajo-casa.
A4. Variedad	Cambios en el contenido de las tareas y los contactos sociales, localización trabajo variada.
A5. Claridad del entorno	Resultados predecibles, requisitos claros, claridad de rol, retroalimentación sobre las tareas, baja ambigüedad respecto al futuro.
A6. Contacto con otros	Contacto social, calidad en las relaciones sociales, dependencia de los demás, trabajo en equipo.
A7. Disponibilidad de dinero	Ingresos disponibles, nivel salarial, pago por resultados.
A8. Seguridad física	Condiciones de trabajo adecuadas, grado de riesgos, calidad de los equipos de trabajo.
A9. Posición socialmente valorada	Importancia de la tarea o función, contribución a la sociedad, status en grupos valorados.
A10. Apoyo del supervisor	Consideración por parte de los jefes, trato justo por parte del supervisor, preocupación por el bienestar propio.
A11. Desarrollo de carrera	Seguridad laboral, oportunidades de promoción.
A12. Equidad	Justicia dentro de la propia organización, equidad en las relaciones de la organización con la sociedad.

Fuente: Warr, P.(2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Diciembre, 99-106.

México fue catalogado en el lugar 16 de los países más felices del mundo (ONU, 2013), sin embargo; también es catalogado como uno de los países de América Latina con mayor rotación de personal (PwC, 2013); si bien este indicador tiene diversas causas; se dice que la gente no se va de la empresa, se van de los jefes (Jericó, 2008).

La satisfacción laboral es de interés porque indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años (Alonso 2006).

> La satisfacción laboral se ha vinculado con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación en el trabajo. Como el costo de reemplazar empleados es de aproximadamente 30 o 40 por ciento de su salario, la rotación puede resultar muy cara. En forma similar, los empleados que están altamente satisfechos con sus puestos llegan a trabajar en forma regular y es menos probable que recurran a sus días de incapacidad por enfermedad (Hellriegel y Slocum, 2009).

El enfoque de las organizaciones en conservar el talento de su gente, debería ser una premisa fundamental, no solo para retener a los “mejores soldados” que les permita enfrentar y sobrevivir a “la guerra”; sino también como un factor de ahorro, de economía, de productividad. Pilar Jericó lo señala de manera por demás concluyente: “Independientemente del método empleado, incluso de la “mecánica cuántica”, lo que está detrás de todos los números es el sentido común: si la gente está más satisfecha, trabaja mejor” (Jericó, 2008). Según cifras recopiladas por una consultora denominada "Entregando Felicidad" (Delivering Happiness) los trabajadores más felices son 31% más productivos, sufren 125% menos burnout (síndrome de agotamiento laboral) y atraen 300% más innovación a la organización (Maldonado, 2015, sección emprendedor).

Para que las organizaciones sean efectivas a partir de personal satisfecho requiere la atención de diversos factores de cambio, uno de ellos es el estilo de liderazgo con el que esta cuenta. Sobre el liderazgo en los procesos de cambio organizacional Arnoletto (2007) agrega que un líder renovador debe contar con una visión clara de las problemáticas dentro de la organización, así como de habilidades para actuar,

motivar al personal e implantarles compromiso y participación; un líder de esta naturaleza requiere fortaleza emocional y a su vez estar comprometido con su equipo de tal forma que logre cambios en la cultura organizacional.

Brown (2012) publica en su artículo “Liderazgo y cambio organizacional” que son los líderes los que tienen una visión clara para lograr un cambio organizacional, es decir, para conducir a la organización de un estado actual a uno futuro, es por ello que se requiere de un liderazgo no tradicional. La autora cita a Bass y Avolio quienes proponen el tipo de liderazgo adaptativo de tipo "transformacional".

Los factores de liderazgo transformacional se relacionan positiva y significativamente con consecuencias organizacionales, tales como: satisfacción laboral, esfuerzo extra, relaciones satisfactorias entre subordinado y líder, efectividad en la unidad de equipo, en el trabajo y en la organización (Brown, Birnstihl y Wheeler, 1996).

Ante este panorama surge el interés por conocer ¿Qué influencia tiene el liderazgo transformacional en la satisfacción laboral de los trabajadores en una mediana empresa de plásticos en Guadalajara, Jalisco?

El presente reporte pretende exponer la influencia del liderazgo transformacional de supervisores en la satisfacción laboral de trabajadores de producción en una mediana empresa de plásticos en Guadalajara, Jalisco, esto para determinar la posibilidad de implementar un proceso de cambio organizacional a través de los líderes mediante un nuevo modelo de gestión de personal que sirva de ejemplo para otras empresas manufactureras pequeñas y medianas de la República Mexicana.

En las empresas mexicanas la preocupación que genera la rotación, no deseada, de personal; provoca que sus esfuerzos y recursos, escasos en la mayoría de este tipo de organizaciones, se enfoquen en el proceso de reclutamiento y contratación; y dejan poco o nulo margen para procesos de capacitación, desarrollo, motivación de la gente, así como en contribuir de manera estratégica a los objetivos de la empresa.

Lograr procesos de cambio y mejora en la organización al mantener un nivel de satisfacción entre los colaboradores de la misma y por ende retenerlos, significa para los responsables de las funciones de gestión del personal una misión que solo puede lograrse con la alineación del liderazgo de los jefes directos del personal. Exponer la influencia del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral, en una mediana empresa de plásticos en Guadalajara, Jalisco, permitirá determinar la forma de implementar acciones y programas para su desarrollo organizacional vía los propios agentes de cambio que deben ser los líderes. Los resultados permitirán la toma de decisión a nivel dirección sobre los programas de capacitación y desarrollo de competencias en sus líderes para mejorar el clima organizacional, mayor productividad, satisfacción del personal y, por ende, reducir la rotación no deseada.

Revisión de la literatura

El Desarrollo organizacional es el instrumento que permite lograr cambios al ser “un conjunto especifico de intervenciones de cambio, habilidades, actividades, herramientas o técnicas usadas para ayudar a la gente y organizaciones a ser más efectivas” (Fagenson y Warner, 1989 citados por Ramos y Díaz, 2010).

El presente trabajo toma como referencia tres enfoques teóricos fundamentales dentro del desarrollo organizacional: el comportamiento organizacional, el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral.

La Organizational Behavior Division de Academy of Management, asociación profesional líder que se dedica a crear y difundir conocimiento sobre la administración y las organizaciones, identifica los temas principales del comportamiento organizacional siendo estos las características del individuo, (creencias, personalidad, valores), procesos del individuo (percepción, motivación, toma de decisiones, juicio, compromiso y control), características del grupo (tamaño, composición y estructura), procesos del grupo (toma de decisión y liderazgo); procesos y prácticas de la organización, así como establecimiento de objetivos,

evaluación, retroalimentación, recompensas, desempeño, rotación, ausentismo y estrés.

Se considera el liderazgo como el objeto de este estudio el cual se define como la capacidad de influir sobre otros, pero es posible identificar grandes diferencias en la manera en que se ejerce el liderazgo; algunos líderes pueden influir sobre otros según sus cargos y otros, en cambio, pueden influir de acuerdo con sus características y actitudes, las cuales generan identificación o entusiasmo en los seguidores (Bustamante y Barreat, 1998).

El liderazgo es el impulsor por excelencia del compromiso, con permiso de la cultura empresarial (Jericó, 2008); el desarrollo organizacional y las ciencias del comportamiento reconocen la importancia del liderazgo, al inicio y durante los procesos organizacionales, para lograr el crecimiento sostenido, es decir, el tipo de liderazgo tiene una influencia determinante en la eficacia y eficiencia de la organización (Gaynor Butterfield, 2000).

Bass y Avolio (2000) consideran que, dependiendo de la situación, los líderes pueden combinar el estilo de liderazgo transaccional con el transformacional, por ello proponen una herramienta para determinar el estilo de liderazgo, la cual es ampliamente difundida, aplicada y validada en diferentes estudios a este respecto.

El liderazgo transformacional implica la anticipación de tendencias, provocar inspiración en los seguidores para que las comprendan y las adopten con una nueva visión de posibilidades, fomenta el desarrollo de terceros como líderes y busca desarrollar a una organización o grupo, de modo tal, que se convierta en una comunidad donde las personas aprenden, enfrentan desafíos y por ello reciben una recompensa (Anderson, 1998).

Los desafíos a confrontar tienen que ver con el entorno competitivo en el que se ubican las organizaciones donde resaltan aspectos como la productividad, la

eficiencia y la calidad, sin embargo, García Hernández y Mendoza Moheno (2015) destacan que un aspecto indispensable a considerar es “el factor que determina el rendimiento de los colaboradores para el logro de los objetivos”, es decir, el líder.

Un estudio internacional elaborado en el año 2001 por la consultora en gestión de recursos humanos “Hay Group” basado en entrevistas con trabajadores, área gerencial, profesionales y administrativos, reveló que el estilo del líder tiene un 70% de impacto en la satisfacción de los empleados (Martínez Caraballo, 2007).

Por tanto, la satisfacción laboral es el resultado de múltiples factores que influyen, directa o indirectamente, en lo que los trabajadores expresan como satisfacción en el trabajo. Es por ello que, después de revisar diversos autores, se define la satisfacción laboral como un constructo global logrado a través de facetas específicas que generan satisfacción como son el tipo de trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización. (Griffin y Baternan, 1986).

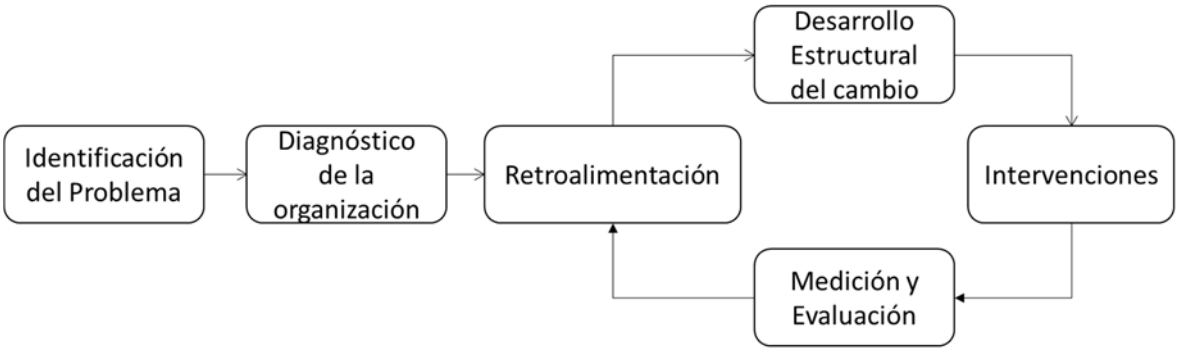
Numerosos autores han definido a la satisfacción laboral, utilizando diversos enfoques y variables; así lo señalan Chiang y Ojeda en su Estudio de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres en Chile:

> La satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo junto con el compromiso organizacional y la implicación laboral (Peiró, González-Roma, Bravo y Zurriaga, 1995). Luego, se puede concluir, de acuerdo con Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo (Chiang y Ojeda 2011).

Para lograr la satisfacción laboral en las organizaciones se ha de recurrir a una adecuada gestión del talento humano la cual es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales (Chiavenato, 2002) y de este modo lograr cambios, ya que el éxito de la organización es determinado por el hecho de que los empleados se sientan felices y satisfechos en su trabajo, los empleados insatisfechos no suelen ser los más productivos, producen con baja calidad, presentan problemas de ausentismo y permanecen desvinculados de la empresa.

Ramos y Díaz (2010) presentan el siguiente modelo de desarrollo organizacional que sirve para determinar las acciones a realizar en vías de cambios y mejoras:

Modelo de desarrollo organizacional



Fuente: Ramos, L. y Díaz, B. (2010). Influencia del liderazgo visionario en el desarrollo organizacional [PDF]. Impacto científico, 5, (Número Extraordinario), p.142.

El gráfico presenta los pasos a seguir para lograr cambios y, por ende, el desarrollo de la organización; se requiere de un proceso sistemático para diagnosticar y hacer una adecuada planeación estratégica para la implementación de acciones y tácticas, medibles y controlables, que tengan por objetivo lograr la modificación de la estructura pero también de la cultura organizacional, es decir, lo que generan las personas dentro de la misma con su comportamiento y prácticas.

Contexto

La empresa productora de plásticos para el hogar, sujeto de este estudio, ha presentado un incremento de manera gradual en la rotación no deseada de personal los últimos tres años, a diferencia de lo sucedido a fines del 2012, cuando fue finalista del Premio Jalisco a la Calidad, el cual califica el aspecto humano como factor clave para otorgarlo.

La empresa fue fundada en Guadalajara Jalisco, es 100% mexicana, con más de veinte años de experiencia en el mercado y con liderazgo en la fabricación de productos de plástico dirigidos al hogar y a la industria. La empresa distribuye sus productos nivel nacional a través de mayoristas y tiendas de autoservicio; e internacionalmente a través de corporaciones comerciales diversas.

El crecimiento de la empresa se ha dado de manera importante en los últimos 8 años, gracias a la introducción de productos innovadores, alta variedad de colores y precios accesibles. Sin embargo, la competencia, tanto formal, como desleal (piratería), ha impactado de manera significativa el crecimiento de una de sus principales líneas de producto; generando con ello mayor presión y exigencia interna para disminuir los costos directos de fabricación.

Una de las ventajas competitivas que ofrece la empresa, es el compromiso de entrega a más tardar en 48 horas en los artículos de línea; lo cual es un diferenciador importante contra los tiempos de entrega de la competencia. Este aspecto produce una presión constante sobre el personal operativo de parte de los supervisores para cumplimiento de las órdenes de producción.

Actualmente la empresa busca consolidar una plantilla de 15 trabajadores por turno, sin embargo, la rotación de personal lo ha impedido. Actualmente cuenta con tres turnos de producción de lunes a viernes y dos turnos los sábados. Dado el número total de trabajadores, operativos y administrativos, la empresa entra en el estrato de

mediana empresa de acuerdo a la clasificación publicada en el diario oficial de la federación en el 2009.

Si bien la empresa ha realizado diversos esfuerzos para la atracción y retención del personal, iniciados a principios del 2010; dichos esfuerzos no han generado los resultados deseados, provocando con ello una idea de que los programas de comunicación y reconocimiento para el personal operativo implementados, carecen de efectividad y deben desaparecer. La siguiente tabla presenta la rotación promedio mensual de empleados en la empresa, observando que en 2015 prácticamente se ha vuelto al porcentaje del año 2009:

Tabla 2. Rotación de empleados en la empresa de plásticos.

Año	Rotación Promedio Mensual	Año	Rotación Promedio Mensual
2009	14%	**2013**	10.6%
2010	11%	**2014**	11.3%
2011	**7.4%**	**2015**	13.5%
2012	**7.7%**	**2016**	No se tuvo acceso a los datos

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la empresa

En general el nivel de satisfacción obtenido en las mediciones de clima organizacional realizadas de manera periódica (al menos una vez al año) es satisfactorio (7.8 en una escala de 1 al 10); sin embargo, en los comentarios abiertos de dichas encuestas se ha señalado al jefe inmediato como un factor de insatisfacción. La alta gerencia se muestra renuente en aceptar que la actitud de los jefes, muy en particular, el estilo de liderazgo de los supervisores de producción, sea un factor directo de la insatisfacción del personal operativo.

Otro aspecto que se ha identificado en las encuestas de clima laboral realizadas por la empresa, es que el sentimiento de orgullo y permanencia de los trabajadores ha disminuido en las últimas aplicaciones; lo cual coincide con el periodo en el que se

ha incrementado la rotación no deseada del personal. Este aspecto se ha evaluado por el departamento de recursos humanos de la empresa desde el 2006 mediante la pregunta "¿Te sientes orgulloso de ser parte de la empresa y piensas permanecer mucho tiempo? ¿Por qué?", la cual se incluye en el cuestionario de Clima Organizacional. La pregunta es dicotómica con respuesta "Sí" o "No" y, en la mayoría de los casos, han escrito la causa de su elección. En la siguiente tabla se muestra el porcentaje obtenido de respuesta "Sí" en las encuestas realizadas de 2006 a 2015 destacando un repunte en 2007 y posteriormente una disminución.

Porcentaje de sentimiento de orgullo y permanencia del trabajador en la empresa de plásticos.

Año	% de respuestas "Sí"	Año	% de respuestas "Sí"
2006	89%	**2011**	88%
2007	96%	**2012**	83%
2008	No se aplicó encuesta	**2013**	76%
2009	93%	**2014**	74%
2010	89%	**2015**	71%

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la empresa

En las respuestas al *¿por qué?* El personal operativo hace referencia tanto a los aspectos positivos como negativos, desde su perspectiva, de la organización, compañeros de trabajo y de sus jefes. Es en estas respuestas en donde se identifica un señalamiento frecuente al estilo de liderazgo y trato de los supervisores de producción lo que motivó el presente estudio.

Metodología

El presente documento presenta una aproximación cuantitativa, transversal, no experimental, con un alcance descriptivo y correlacional, a la empresa sujeto de estudio; se abarcan los tres primeros aspectos del modelo de desarrollo organizacional, es decir, ya identificado el problema, se prosiguió con el diagnóstico;

primero para corroborar que el tipo de liderazgo en los supervisores se mantiene transformacional; segundo, para exponer la influencia de este en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción, finalmente emitir una retroalimentación que conduzca a una propuesta de modelo para la gestión de personal a través de los líderes, que pueda ser implementado, medido y evaluado en un futuro inmediato como parte de un proceso de cambio en la organización.

La estrategia utilizada fue estudio de caso simple e instrumental, ya que es específico, acotado, pero se sumará a otros casos con el fin de trazar una generalización. Esta estrategia se aplica tanto en estudios cualitativos como cuantitativos, ofrece entendimiento más que generalizaciones y gana credibilidad cuando se triangulan las descripciones e interpretaciones durante el proceso de investigación. En sí misma no es una metodología ya que sólo ofrece una mirada analítica del caso. (Stake, 2013, pp. 154-155).

Para determinar el estilo de liderazgo predominante en los jefes supervisores de producción, se tomó como instrumento el Cuestionario de Liderazgo Multifactor (MLQ por sus siglas en inglés) de Bass y Avolio (2000) adaptado para Latinoamérica y validado por Vega, y Zavala (2004) con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.97 lo cual es muy alto; en el cual se identifican 45 preguntas relacionadas con estilos de liderazgo transformacional y transaccional; para efectos del presente estudio, se realizó una selección de 10 reactivos para cada estilo de liderazgo. Las preguntas elegidas fueron adaptadas al lenguaje de los supervisores de producción de la empresa en cuestión, para evitar confusiones en la interpretación del sentido de la misma. Esta adaptación fue revisada bajo los criterios de Moriyama.

El cuestionario se estructuró para ser contestado con una escala de Likert del 0 al 4, que va de nunca, rara vez, a veces, a menudo hasta frecuentemente, tal como fue utilizada en una autoevaluación del liderazgo transformacional, adaptada también del MLQ en México para aplicarla a personal directivo de una escuela primaria realizada por Dueñas y Dea (2009).

Al adecuar el MLQ se identificó, que las preguntas generaban una idea del “deber ser” y que provocarían una tenencia en las respuestas de las personas encuestadas hacia el máximo puntaje, esto se pudo observar al hacer una aplicación piloto a dos sujetos de prueba; por ello se agregó al instrumento la solicitud de ejemplos concretos de aplicación cuando su respuesta fuera 4, esto con el fin de que la respuesta durante la autoevaluación fuese reflexionada y no de manera automática y sustentara de este modo la auto calificación más alta.

La aplicación del instrumento se realizó de forma individual y personalizada a cada uno de los supervisores dentro de la empresa, durante su turno de trabajo, siendo un censo pues se aplicó a la población total de 3 supervisores de producción, uno por turno.

El instrumento utilizado para determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores respecto a sus jefes, fue el utilizado durante la encuesta de Clima Laboral que la empresa ha aplicado durante 6 años, misma que cuenta con la aprobación de la alta gerencia y cuyos resultados han sido considerados para la toma de decisión por parte de la gerencia de recursos humanos.

La encuesta de Clima Laboral en la empresa consta de 34 preguntas, de las cuales 33 son cerradas de tipo cuantitativo y en las que se utiliza una escala del 1 al 10 para expresar su nivel de satisfacción. De esas 33 preguntas, 15 hacen referencia específica a aspectos en los que se evalúa el desempeño del jefe y que se relacionan con el liderazgo y el trabajo en equipo. Fueron estas preguntas las utilizadas para obtener el nivel de satisfacción promedio del personal operativo respecto a sus jefes. Se consideró también el resultado de la última pregunta de tipo dicotómica sí o no, con una escala 1 al 10 sobre el sentimiento de orgullo y permanencia del trabajador hacia la empresa, la respuesta contaba con un espacio para explicar los motivos de la misma.

En el caso de los trabajadores, se aplicó un censo para medir el nivel de satisfacción laboral de operadores de producción en los tres turnos, 44 personas en total que se distribuyen de la forma siguiente: 18 en el primer turno, 12 en el segundo turno y 14 en el tercero. La aplicación se realizó de manera grupal (por turno) de manera anónima.

Para los fines de la presente investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

Primer análisis durante la investigación:

Hi1= El estilo de liderazgo transformacional de los jefes (supervisores) es un 100% predominante en relación al transaccional.

Ha1= El estilo de liderazgo transformacional de los jefes (supervisores) es predominante en relación al transaccional.

Ho1= El estilo de liderazgo transformacional de los jefes (supervisores) no es predominante en relación al transaccional.

Segundo análisis durante la investigación, para la relación entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los trabajadores:

Hi2= Existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo transformacional de los jefes (supervisores) y la satisfacción laboral de los trabajadores de producción.

Ha2= Existe una relación no significativa entre el estilo de liderazgo transformacional de los jefes (supervisores) y la satisfacción laboral de los trabajadores de producción.

Ho2= No existe una relación entre el estilo de liderazgo transformacional de los jefes (supervisores) y la satisfacción laboral de los trabajadores de producción.

Tercer análisis de la investigación, para la relación entre la satisfacción laboral y el sentimiento de orgullo y permanencia de los trabajadores hacia la empresa:

Hi3= Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el sentimiento de orgullo y permanencia de los trabajadores hacia la empresa.
Ha3= Existe una relación no significativa entre la satisfacción laboral y el sentimiento de orgullo y permanencia de los trabajadores hacia la empresa.
Ho3= No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el sentimiento de orgullo y permanencia de los trabajadores hacia la empresa.

Para la comprobación de las hipótesis; se buscó una prueba estadística que permitiera establecer la correlación significativa entre el nivel de satisfacción de los trabajadores de cada turno y el estilo de liderazgo del supervisor correspondiente. Dado que se trata de 3 grupos de estudio independientes (uno por turno) en los cuales no se tienen varianzas iguales, se elige la prueba Games-Howell como se muestra en la figura siguiente:

Selección del método de comparación múltiple apropiado

Método	Datos normales	Resistencia	Comparación con un control	Comparación en parejas
Tukey	Sí	Prueba más potente cuando se realizan comparaciones en parejas.	No	Sí
Dunnett	Sí	Prueba más potente cuando se compara con un control.	Sí	No
Desigualdad de Bonferroni	-	Procedimiento robusto, pero produce intervalos de confianza grandes. Por lo general, conservadores.	Sí	Sí
Desigualdad de Sidák	Sí	Ligeramente mejor que el procedimiento de Bonferroni. Por lo general, conservador.	Sí	Sí
Método de MCB de Hsu	Sí	La prueba más potente cuando se compara el grupo que tiene la media más alta o más baja con los demás grupos.	No	Sí
Games-Howell	Sí	Se utiliza cuando no se parte del supuesto de que las varianzas son iguales.	No	Sí

Fuente: support.minitab.com

Resultados

Los resultados obtenidos sobre el estilo de liderazgo predominante en los jefes (supervisores) mediante la aplicación del cuestionario adaptado del MLQ fueron los que se muestran en la tabla siguiente:

FIGURA 1: Resultados Obtenidos del Cuestionario de Autoevaluación del Estilo de liderazgo

	Puntaje liderazgo transformacional	Porcentaje liderazgo transformacional	Puntaje liderazgo transaccional	Porcentaje liderazgo transaccional	Tipo de liderazgo predominante
Supervisor 1er turno	31	77.5%	24	60%	Transformacional
Supervisor 2º turno	35	87.5%	33	82.5%	Transformacional
Supervisor 2º turno	29	72.5%	26	65%	Transformacional

Fuente: Elaboración propia

Por tanto, el estilo de liderazgo predominante en los tres grupos y, por ende, en la organización, es el transformacional dados los porcentajes más altos en relación con los del transaccional, aunque no alcanzaron el 100%, comprobando con ello la hipótesis alterna 1.

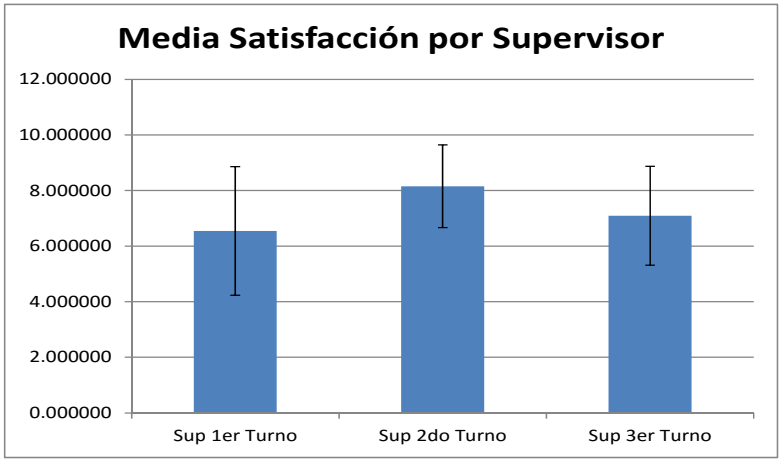
Sobre los resultados del segundo análisis, sobre la encuesta de satisfacción laboral de los trabajadores, se presentan los siguientes datos estadísticos de la Encuesta de Satisfacción del Personal Operativo, separados por turno y por grupo, obtenidos con el software IBM® SPSS® Statistics versión 20.0.0; utilizado para realizar el análisis correlacional:

Supervisor 1er turno	N	Válidos	18
		Perdidos	0
	Media		6.54
	Mediana		7.30
	Moda		7.87
	Desv. típ.		2.31
Supervisor 2do turno	N	Válidos	12
		Perdidos	0
	Media		8.16
	Mediana		8.53
	Moda		6.00
	Desv. típ.		1.49
Supervisor 3er turno	N	Válidos	14
		Perdidos	0
	Media		7.09
	Mediana		7.10
	Moda		8.67
	Desv. típ.		1.77

Fuente: Elaboración propia

El primer análisis realizado fue la comparación de las medias y las desviaciones estándar de cada grupo/turno; encontrándose que el turno con menor dispersión es el del segundo turno, lo cual coincide con el mejor resultado de la autoevaluación del Estilo de Liderazgo aplicado a los supervisores.

Comparación de la media aritmética de los turnos y su desviación estándar correspondiente



Fuente: Elaboración propia

Es decir, el turno con mayor nivel de Satisfacción Laboral coincide con el supervisor con mejor nivel de liderazgo transformacional.

Se prosiguió con el análisis de la correlación entre el liderazgo y el nivel de satisfacción para determinar el nivel de significancia obteniendo los siguientes resultados:

Comparaciones multiples

Variable dependiente: Nivel de Satisfacción

Games-Howell

(I) supervisor	(J) supervisor	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Sup 1er Turno	Sup 2do Turno	-1.6111111	.6944351	.069	-3.329424	.107201
	Sup 3er Turno	-.5460317	.7229237	.733	-2.328237	1.236174
Sup 2do Turno	Sup 1er Turno	1.6111111	.6944351	.069	-.107201	3.329424
	Sup 3er Turno	1.0650794	.6403014	.240	-.533961	2.664120

Sup 3er Turno	Sup 1er Turno	.5460317	.7229237	.733	-1.236174	2.328237
	Sup 2do Turno	-1.0650794	.6403014	.240	-2.664120	.533961

Fuente: Elaboración propia

Al calcular la correlación en el IBM® SPSS® se obtiene que no existe una relación significativa entre el liderazgo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, aceptando con ello la hipótesis nula 2 establecida para la relación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción de los trabajadores.

Finalmente se prosiguió al análisis de la relación entre la satisfacción laboral y el sentimiento de orgullo y permanencia de los trabajadores hacia la empresa.

Para ello se consideró plantear las siguientes hipótesis estadísticas considerando la escala utilizada de 1 al 10:

Verdaderamente satisfecho Hi3= $\bar{X} = 10$

Satisfecho Ha3= $\bar{X} => 7 < 10$

No satisfecho Ho3= $\bar{X} < 7$

Una vez hecho esto se realizó el análisis aplicando la prueba chi cuadrado y obteniendo los siguientes resultados:

Tabla de contingencia mayores a 6 * Me siento orgulloso de pertenecer a la empresa y deseo permanecer en ella

		Me siento orgulloso de pertenecer a la empresa empresa y deseo permanecer en ella		
		No orgullo	Sí orgullo	Total
mayores a 6	.00	7	6	13
	1.00	0	31	31
Total		7	37	44

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de	19.850[a]	1	.000		

Pearson					
Corrección por continuidad[b]	16.029	1	.000		
Razón de verosimilitudes	20.613	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	19.399	1	.000		
N de casos válidos	44				

a. 2 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2.07.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

De este modo se obtiene como resultado un valor significativo en dicha relación por lo que se comprueba la hipótesis alterna 3, es decir, en la empresa de producción de artículos plásticos, el sentimiento de orgullo y permanencia de los trabajadores se relaciona con su nivel de satisfacción.

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos tras el análisis realizado se generan las siguientes conclusiones:

El estilo de liderazgo de los supervisores de la mediana empresa productora de plásticos de Guadalajara, Jalisco, sujeto de este estudio de caso, se mantiene predominantemente transformacional, aunque presenta un porcentaje alto de estilo transaccional. Sin embargo al realizar el análisis de la relación entre este y el nivel de satisfacción del personal, esta no fue estadísticamente significativa.

Al ser un estudio de caso estos resultados se triangularon con los de otros estudios internacionales ya que a pesar de no resultar una relación significativa, coincide que el turno con mayor nivel de satisfacción y con una desviación estándar más pequeña (mayor consistencia en las respuestas), tiene el supervisor que obtuvo el mayor porcentaje en la autoevaluación del estilo de liderazgo transformacional.

Aunque se verificaron las respuestas al cuestionario de autoevaluación del estilo de liderazgo utilizado con ejemplos en la práctica, se observa que el líder operativo

(supervisor) de esta empresa, como puede ser en otras medianas empresas de Guadalajara, no tiene un perfil autocrítico desarrollado o existe el supuesto de que autocalificarse con números bajos le provoca temor de evidenciarse y obtener alguna represalia por sus jefes, por lo que es tendencioso que la autoevaluación genere resultados positivos. En primer instancia se sugiere un estudio de liderazgo en los niveles directivos, en segunda se sugiere diseñar un instrumento adecuado al perfil de líderes de mandos medios para evitar sesgo en la autoevaluación; los instrumentos que funcionan y son válidos en ciertos contextos, no necesariamente son los ideales para el contexto local, dada la cultura y otros factores. También el instrumento de clima laboral utilizado en la empresa debe relacionarse directamente con los reactivos del instrumento que se sugiere se rediseñe para el estilo de liderazgo de los jefes directos del personal, de esta forma será más consistente su evaluación.

Sin embargo se logró establecer una relación significativa entre el nivel de satisfacción de los trabajadores y el orgullo y permanencia de los mismos en la empresa; por lo que se sugiere a la organización determinar los factores decisivos que incrementan la satisfacción de los trabajadores y que evitan la rotación de personal no deseada, focalizando los recursos en el diseño e implementación de programas que fortalezcan dicho sentimiento de orgullo.

La retroalimentación que brindan los resultados de este primer diagnóstico dicen que los estilos de liderazgo transformacional y transaccional aparecen conjuntamente y en valores proporcionales muy cercanos en la mediana empresa de Guadalajara estudiada, por lo que llevar un proceso de cambio en la organización vía los supervisores no es la mejor estrategia, los cambios se ha de conducir a través de los elementos de satisfacción que le generan orgullo al personal.

Referencias

Alonso, P. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. En Boletín de Psicología, No. 88(pp 49-63). España: Universidad de Huelva.

Arnoletto, J.E. (2007). El impacto de la tecnología en la transformación del mundo [PDF]. Biblioteca virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. Recuperado de http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/333/liderazgo%20en%20los%20procesos%20de%20cambio%20organizacional.htm

Barragán Estrada, Ahmad Ramsés. (2013). Aproximaciones científicas al estudio de la felicidad: ¿qué podemos aprender de la felicidad?. Revista Intercontinental de Psicología y Educación, Julio-Diciembre, 7-24.

Bass, B. M. y Avolio, B. J. (2000). MLQ: Multifactor Leadership Questionnaire. Menlo Park, CA: Mind Garden.

Brown, O. (9 de Octubre del 2012). Liderazgo y cambio organizacional. Recuperado de http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2012/10/09/liderazgo-cambio-organizacional/

Bustamante, C. y Barreat, Y. (1998). Estrategias de influencia, usadas por los líderes motivacionales. Revista interamericana de Psicología Ocupacional, 17(2), 5-12.

Chiavenato Idalberto (2002). Gestión del Talento Humano. McGraw-Hill. México.

Cuadra Peralta , Alejandro; Veloso Besio, Constanza. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales, . 43-58.

Dueñas Sansón, Dea Gabriela; (2009). Autoevaluación del liderazgo transformacional basado en las competencias del equipo directivo de la primaria lasallista Colegio Gerardo Monier para el ciclo escolar 2009-2010. Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle, Julio-Diciembre, 81-97.

Gamero Maldonado, Harold Yusit. (2013). La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad. Ciencia & trabajo, 15(47), 94-102. Recuperado en Febrero 24,

2015, Sitio web: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000200010&lng=es&tlng=es.10.4067/S0718-24492013000200010.

García Hernández, Y. y Mendoza Moheno, J. (2015). Influencia de los estilos de liderazgo en el clima organizacional de una institución educativa de nivel medio superior. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/283123601_Influencia_de_los_estilos_de_liderazgo_en_el_clima_organizacional_de_una_institucion_educativa_de_nivel_medio_superior [accessed Feb 19, 2016].

Gaynor Butterfield, E. (2000). Desarrollo Organizacional y Liderazgo [Abstract de Conferencia en el Congreso de Liderazgo]. The Organization Development Institute International, Latinamerica. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de http://www.theodinstitute.org/articulos/18-Comportamiento_Organizacional_y_Desarrollo_Organizacional/Desarrollo_Organizacional_y_Liderazgo.htm

Griffin, R. W.-Bateman, T. S.(1986): Job satisfaction and organizational commitment. En C.L. Cooper y I. Robertson (eds.). International review Industrial and Organizational Psychology. New York: John Wiley and sons.

Guía Oficial PREMIO JALISCO A LA CALIDAD. La Edición 2009 fue la última vigente al momento de la desaparición del Premio en 2013.

Helliwell,J., Layard, R. & Sachs, J. (2013). World Happiness Report 2013. Enero 30, 2016, de UNSDSN Sitio web: http://unsdsn.org/resources/publications/world-happiness-report-2013/

Hellriegel, Don y Slocum Jr., John W. (2009). El individuo en las organizaciones. En Comportamiento Organizacional 12a Edición (53, 54). México: Cengage Learning Editores.

Jericó, Pilar. (2008). La Nueva Gestión del Talento. Construyendo Compromiso. Prentice Hall. España

Maldonado, M. F. (13 de enero de 2015). Kit básico de liderazgo para Pyme (Versión electrónica). *El Universal.* Recuperado de http://archivo.eluniversal.com.mx/pymes-tu-empresa-tu-negocio/2015/kit-basico-pyme-100051.html

Milenio.com (2013). Se eleva la rotación de personal en México, alcanza niveles de 17.8%; Febrero 24, 2015, Sitio web: http://www.milenio.com/negocios/rotacion-personal-Mexico-alcanza-niveles_0_116988619.html

Norma Aguilar Morales, Deneb Elí Magaña Medina, Edith Surdez Pérez (2010) IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL. México, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

Ojeda Hidalgo, José Felipe; Chiang Vega, María Margarita; (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. Contaduría y Administración, Abril-Junio, 39-60.

Ramos, L. y Díaz, B. (2010). Influencia del liderazgo visionario en el desarrollo organizacional [PDF]. *Impacto científico*, 5, (*Número Extraordinario)*, pp. 137 – 153.

Ruiz Mateos. (2009). Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas. Diario Oficial de la Federación.

Stake, R.E. (2013). Estudios de casos cualitativos. En Denzin, N.K. y Lincoln, Y.S. Sistema Integral de Información de Mercados Turísticos. (julio 2013). Situación del Sector Turístico 2012 [PDF]. Consejo de Promoción Turística. (Comps). Manual SAGE de investigación cualitativa (pp. 154-197, Vol. 3). Argentina: Editorial Gedisa.

Vega, C. y Zavala. G. (2004). Adaptación del cuestionario multifactorial de liderazgo (MLQ forma 5x corta) de B. Bass y B. Avolio al contexto organizacional chileno. Chile: Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Psicología.

Warr, Peter; (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Diciembre-Sin mes, 99-106.

Prácticas de innovación, proactividad y toma de riesgos en relación con la edad y género de empresarios MIPYMES de la Costa Norte de Jalisco, México.

Alma Rosa Malacara Castillo
Francisco Ernesto Navarrete Báez
Luis Ernesto Zúñiga Bobadilla

Resumen

Las prácticas de innovación, proactividad y toma de riesgos en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) han cobrado importancia en los últimos años como un factor de éxito en las organizaciones y junto a otras capacidades y recursos pueden generar un mejor desempeño en sustentabilidad empresarial. Sin embargo, la responsabilidad de dichas prácticas recae en los líderes, hombres o mujeres de diversas edades que asumen el reto de la dirección de sus empresas hacia la sustentabilidad. ¿La edad y género del empresario son determinantes para lograr mejores prácticas de innovación, proactividad y toma de riesgos? Partiendo de la hipótesis de que no hay relación; Para la elaboración de éste artículo se observó la base de datos generada a partir de entrevistas estructuradas realizadas a 400 MIPYMES de la Costa Norte de Jalisco, México. En la sección de resultados, se resuelve parte de la interrogante principal y se describen las prácticas de innovación, proactividad y toma de riesgos de la zona en cuestión.

Palabras clave: MIPYMES, Innovación, Sustentabilidad empresarial

Introducción

Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2009), las MIPYMES representan gran importancia para la economía mundial integrando el 90% de las unidades económicas totales, de ahí la importancia de fortalecer su desempeño e incidir a través de ello en la mejora del desarrollo económico global.

En México, de acuerdo con datos de INEGI (2014), hay 5 654 014 empresas; De las cuáles, el 94.3% son micro (hasta 10 personas ocupadas), 4.7% pequeñas (De 11 a 50 empleados), 0.8% medianas (51 a 250 empleados) y 0.2% empresas grandes

(251 empleados o más); todas inmersas en la misma dinámica global, con retos de sostenibilidad y competitividad que deben atender sus líderes.

En la Costa Norte de Jalisco, México también la mayoría de las empresas son MIPYMES y de igual forma, tienen problemas para permanecer en el mercado; En diversas estadísticas se resalta la rapidez con la que nacen y mueren las empresas de éstos tamaños y las implicaciones qué influyen en la economía del mundo en relación a la producción y la generación de empleos. Si sumamos a ese panorama que los problemas ambientales son cada vez más evidentes así como los niveles de pobreza que marcan enormes brechas en los niveles de desarrollo de la sociedad, entonces, se genera la urgencia de avanzar en el conocimiento para fortalecer con datos empíricos, las prácticas de gestión de los líderes, con una visión de sostenibilidad.

El objetivo de la investigación que aquí se presenta, es analizar los vínculos entre la edad y género de los líderes de las MIPYMES de la Costa Norte de Jalisco y la descripción de sus prácticas de innovación, proactividad y toma de riesgos como elementos de sustentabilidad empresarial. La Costa Norte de Jalisco es una región integrada por los municipios de Cabo Corrientes, Tomatlán y Puerto Vallarta, Jalisco, México.

La hipótesis con la que se inicia la investigación es que no son determinantes ni el género ni la edad de los empresarios en las decisiones innovadoras, proactivas o de toma de riesgos de una MIPYME.

En el primer apartado se exponen aspectos relevantes teóricos relativos a la conceptualización de las variables en cuestión enmarcados en el tema de la sustentabilidad empresarial. Posteriormente se explica la metodología utilizada, para presentar al final, tanto la descripción de las prácticas de innovación, proactividad y toma de riesgos como los primeros resultados estadísticos con los datos cruzados de edad y género.

Innovación, proactividad, toma de riesgos como elementos de sustentabilidad empresarial

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Mundial (BM) y la Organización Mundial del trabajo (OIT) son organismos internacionales que vienen desarrollando estudios y publicaciones relacionadas con la sostenibilidad de empresas desde hace una década o más. La mayor parte de ellos coinciden en fortalecer aspectos como innovación y desarrollo local como medio de sustentabilidad.

Los modelos de sustentabilidad empresarial se han formado a partir de tres aspectos integrados: La competitividad empresarial, es decir, un enfoque económico de productividad; Desarrollo sustentable, con prácticas amigables con el medio ambiente y Responsabilidad social corporativa buscando un modelo de gestión de negocios con una visión más ética y de largo plazo.

En MacGillivray, Begley, & Zadek (2007) se presenta un término similar: “competitividad responsable”, en éste se hace referencia a la necesidad de contar con mercados que recompensen o reconozcan las prácticas empresariales que enfoquen sus acciones hacia la garantía de obtener resultados sociales, ambientales y económicos.

Por otro lado, Hernández (2010) en su concepto de sustentabilidad empresarial integra también elementos de responsabilidad social, sustentabilidad y rentabilidad en un marco temporal de largo plazo, cambiando la visión empresarial hacia planes más sociales que incluyen beneficios para el capital humano y *stakeholders*.

Según Alfaya & Blasco(2002), KPMG México (2014) y la OIT(2014), las empresas sustentables tienen las siguientes características, sin ser limitativas:

- Maximizan la creación de riqueza para la sociedad de su entorno.
- Crean productos y servicios respetando al medio ambiente.

- Son organizaciones diferencias por las nuevas responsabilidades.
- Son más flexibles, menos reglas.
- Logran una transformación en su cultura organizacional, con acciones constantes y continuas que generen valor y retorno.
- Visión de largo plazo.
- Proactividad y capacidad de gestión de riesgos de sus líderes empresarios.
- Con signos distintivos de ventajas competitivas.

De acuerdo con el Manual de Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial del Instituto Ethos y Centro de Divulgación del Conocimiento Económico, (2005) las características que evidencian una gestión socialmente responsable y de tendencia en sustentabilidad empresarial son, entre otras:

a. Transparencia: Claridad y accesibilidad en la información generada a todos los públicos relacionados con la empresa.
b. Establecimiento de compromisos públicos: internos y/ o externos, actuales o futuros, relativos al mantenimiento de los recursos naturales y a la promoción de la diversidad.
c. Interacción con instituciones que representan intereses variados: Contacto y diálogo con organizaciones especialistas.
d. Capacidad de atraer y mantener talentos. Procesos documentados.
e. Alto grado de motivación y adherencia de los colaboradores.
f. Capacidad de lidiar con situaciones de conflicto: Disposición para la investigación y el diálogo, desarrollando procesos que prevengan situaciones de riesgo.
g. Establecimiento de metas a corto y a largo plazo.
h. Compromiso de la dirección de la empresa: Entendimiento estratégico que posee la dirección de la empresa con respecto a las cuestiones de responsabilidad social.

Por último, los conceptos que la Universidad de Montpelier, France desarrollaron en *l'Observatoire du développement durable en PME/LabEx Entreprendre*, y que considera como elementos de sustentabilidad empresarial: prácticas de innovación,

proactividad y toma de riesgos son los plasmados de acuerdo con las afirmaciones siguientes:

1. Mi empresa pone mucho esfuerzo en investigación y desarrollo (I + D), en la mejora de la tecnología y la innovación.

2. Mi empresa ha introducido nuevas líneas de productos y servicios en los últimos cinco años (o desde su creación).

3. Mi empresa ha puesto en marcha importantes modificaciones en sus productos y servicios en los últimos cinco años (o desde su creación).

4. Mi empresa es generalmente la encargada de hacer los primeros movimientos a los cuales nuestra competencia los contesta.

5. Mi empresa es a menudo la primera en hacer innovaciones (nuevos productos y servicios, introducir nuevas técnicas y tecnologías, métodos de producción, etc.).

6. Mi empresa en general adopta una posición muy competitiva con el fin de debilitar la competencia.

7. Mi empresa está decididamente a favor de proyectos de alto riesgo que se supone traerá grandes beneficios.

8. Frente a una situación muy incierta, mi empresa adopta una actitud agresiva con el fin de maximizar su probabilidad de aprovechar las oportunidades potenciales.

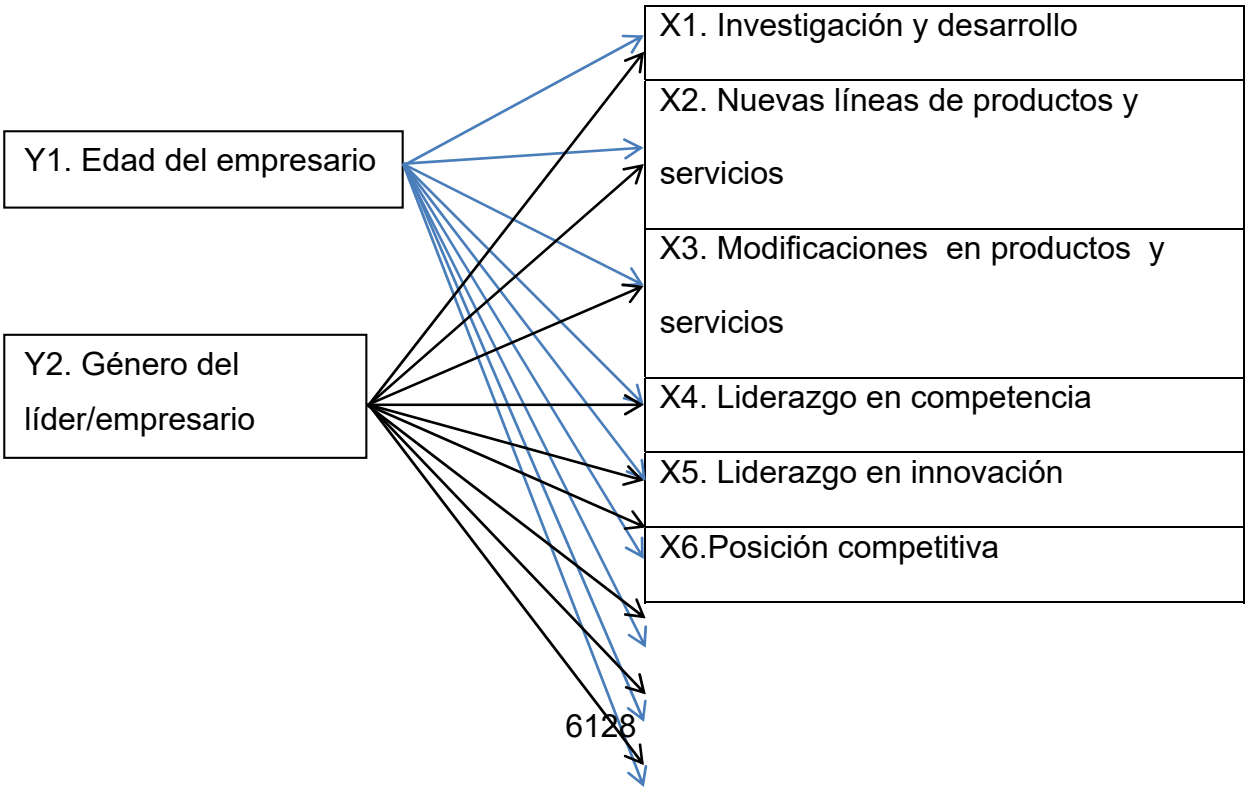
9. Debido al ambiente en el que opera, mi empresa sigue adelante con la toma de oportunidades audaces y arriesgadas con el fin de alcanzar sus objetivos.

Metodología

Es un estudio descriptivo transversal desarrollado a partir de una base de datos de 400 cuestionarios aplicados a MIPYMES de la Costa Norte de Jalisco en entrevista estructurada, capturada en el software DYANÉ. Se utilizó un muestro por conveniencia y oportunidad sin discriminación del giro, constitución legal de la

empresa u otras características; Los únicos dos principios de inclusión fueron que estuviera localizada en el área geográfica de estudio y que fuera valorada como MIPYME por el número de empleados de 0 a 250 según la clasificación de INEGI. Ésta investigación es parte de una investigación institucional realizada por la Universidad del Valle de Atemajac en tres de sus campus en colaboración con varias universidades internacionales, entre ellas la que desarrolló el cuestionario aplicado. El instrumento en su totalidad consta de más de 180 ítems para evaluar la sustentabilidad de las MIPYMES; Sin embargo, para éste artículo, se tomaron solo nueve ítems, datos generales de número de empleados e ingresos, además de las variables de edad y género de los líderes.

El cuestionario está diseñado con una escala de Likert con cinco opciones: completamente en desacuerdo, moderadamente en desacuerdo, un poco de acuerdo, moderadamente de acuerdo, completamente de acuerdo y una más de "no sé" como respuestas a los nueve ítems planteados. Para el análisis del vínculo entre las variables, se utilizan tablas cruzadas para relacionar las variables dependientes: X1., X2., X3., X4., X5., X6., X7., X8., y X9 con las independientes: Y1. Y Y2. Se toman las variables del cuestionario desarrollado *por l'Observatoire du développement durable en PME (LabEx Entreprendre) de la Université Montpellier, France*.



X7.Proyectos de alto riesgo
X8. Aprovecha oportunidades
X9. Toma de riesgos

Resultados

Las MIPYMES entrevistadas, en relación al número de empleados que tienen contratados, se encontró que el 18.7% son únicos y su propio jefe y el 62% con empleados de entre 1 y 10, es decir, la mayoría son microempresarios. En cuanto a los ingresos de las MIPYMES, los resultados se muestran enseguida:

Tabla 1. Ingresos de las MIPYMES

Código	Significado	Frecuencias	%
1	1 a $4,000,000	170	42.50
2	$4,000,001 a $100,000,000	38	9.50
3	$100,000, 001 a $250,000,000	9	2.25
4	$250,000,001 o más	5	1.25
5	No Aplica N/A	178	44.50

Fuente: Construcción propia a partir de la base de datos.

De los resultados anteriores, se observa que un gran porcentaje no compartieron sus datos, seguido de la mayor incidencia en las de menor ingreso, es decir, menos de 4 millones y solo el 1.25% con los mayores ingresos. En relación a las características de los líderes, el 65% son empresarios del género masculino y el 35% del género femenino. Con respecto a la edad de los líderes se describen enseguida:

Tabla 2. Edad de los empresarios

Rango	Frecuencia	%
Menos de 25	10	3%
De 25 a 34 años	68	17%
De 35 a 44 años	132	33%

De 45 a 54 años	125	31%
De 55 a 64 años	54	14%
65 años o más	11	3%
Suma	400	100%

Fuente: Construcción propia.

Se observa en los datos de la tabla 2, que la mayor frecuencia en el rango de edad es de entre 35 y 44 años, y que el 64%, es decir, la mayoría de los empresarios está en el rango de 35 a 54 años.

Prácticas de innovación, proactividad y toma riesgos

De las prácticas de innovación, productividad y toma de riesgos de los empresarios de las MIPYMES, se muestran en las siguientes páginas en tablas organizadas según las variables, primero las de edad y después de género; Están intituladas con el nombre corto de la variable de acuerdo con el apartado de metodología de éste artículo y seguido del ítem que se consideró en el instrumento aplicado. En las primeras dos columnas de cada tabla se muestran los resultados generales y después lo datos especificados por edad en el primer bloque y el de género.

Resultados por edad

Tabla 3. Variable X1. Investigación y desarrollo / Mi empresa pone mucho esfuerzo en investigación y desarrollo (I + D), en la mejora de la tecnología y la innovación

	Total muestra		Edad											
			menos de 25 años		25 a 34 años		35 a 44 años		45 a 54 años		55 a 64 años		65 años o más	
Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente en desacuerdo	79	19.75	2	20.00	11	16.18	26	19.70	26	20.80	14	25.93	0	0.00
moderadamente en desacuerdo	64	16.00	1	10.00	11	16.18	21	15.91	22	17.60	9	16.67	0	0.00
un poco de acuerdo	80	20.00	2	20.00	13	19.12	26	19.70	25	20.00	10	18.52	4	36.36
moderadamente de acuerdo	49	12.25	0	0.00	10	14.71	16	12.12	17	13.60	5	9.26	1	9.09

	Total muestra		Edad											
			menos de 25 años		25 a 34 años		35 a 44 años		45 a 54 años		55 a 64 años		65 años o más	
Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente de acuerdo	65	16.25	3	30.00	15	22.06	20	15.15	11	8.80	11	20.37	5	45.45
No sé	63	15.75	2	20.00	8	11.76	23	17.42	24	19.20	5	9.26	1	9.09
TOTAL	400	100.0	10	100.0	68	100.0	132	100.0	125	100.0	54	100.0	11	100.0

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Tabla 4. X2. Nuevas líneas de productos y servicios / Mi empresa ha introducido nuevas líneas de productos y servicios en los últimos cinco años o desde su creación

	Total muestra		Edad											
			menos de 25 años		25 a 34 años		35 a 44 años		45 a 54 años		55 a 64 años		65 años o más	
Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente en desacuerdo	65	16.25	2	20.00	10	14.71	17	12.88	24	19.20	11	20.37	1	9.09
moderadamente en desacuerdo	42	10.50	2	20.00	8	11.76	14	10.61	13	10.40	5	9.26	0	0.00
un poco de acuerdo	67	16.75	0	0.00	11	16.18	23	17.42	23	18.40	9	16.67	1	9.09
moderadamente de acuerdo	71	17.75	3	30.00	14	20.59	20	15.15	25	20.00	5	9.26	4	36.36
Completamente de acuerdo	100	25.00	1	10.00	18	26.47	39	29.55	22	17.60	16	29.63	4	36.36
No sé	55	13.75	2	20.00	7	10.29	19	14.39	18	14.40	8	14.81	1	9.09
TOTAL	400	100.0	10	100.0	68	100.0	132	100.0	125	100.0	54	100.0	11	100.0

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Tabla 5. X3. Modificaciones en productos y servicios / Mi empresa ha puesto en marcha importantes modificaciones en sus productos y servicios en los últimos cinco años (o desde su creación)

	Total muestra		Edad											
			menos de 25 años		25 a 34 años		35 a 44 años		45 a 54 años		55 a 64 años		65 años o más	
Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra

	Total muestra		Edad											
			menos de 25 años		25 a 34 años		35 a 44 años		45 a 54 años		55 a 64 años		65 años o más	
Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente en desacuerdo	63	15.75	1	10.00	12	17.65	20	15.15	19	15.20	10	18.52	1	9.09
moderadamente en desacuerdo	38	9.50	2	20.00	2	2.94	11	8.33	18	14.40	4	7.41	1	9.09
un poco de acuerdo	74	18.50	1	10.00	14	20.59	15	11.36	31	24.80	11	20.37	2	18.18
moderadamente de acuerdo	81	20.25	3	30.00	14	20.59	31	23.48	21	16.80	11	20.37	1	9.09
Completamente de acuerdo	87	21.75	0	0.00	16	23.53	33	25.00	22	17.60	12	22.22	4	36.36
No sé	57	14.25	3	30.00	10	14.71	22	16.67	14	11.20	6	11.11	2	18.18
TOTAL	400	100.0	10	100.0	68	100.0	132	100.0	125	100.0	54	100.0	11	100.0

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Tabla 6. X4. Liderazgo en competencia / Mi empresa es generalmente la encargada de hacer los primeros movimientos a los cuales nuestra competencia los contesta

	Total muestra		Edad											
			menos de 25 años		25 a 34 años		35 a 44 años		45 a 54 años		55 a 64 años		65 años o más	
Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente en desacuerdo	66	16.50	1	10.00	9	13.24	22	16.67	21	16.80	12	22.22	1	9.09
moderadamente en desacuerdo	43	10.75	1	10.00	5	7.35	15	11.36	12	9.60	9	16.67	1	9.09
un poco de acuerdo	70	17.50	0	0.00	15	22.06	20	15.15	25	20.00	7	12.96	3	27.27
moderadamente de acuerdo	73	18.25	4	40.00	13	19.12	23	17.42	23	18.40	9	16.67	1	9.09
Completamente de acuerdo	67	16.75	0	0.00	12	17.65	22	16.67	21	16.80	9	16.67	3	27.27
No sé	81	20.25	4	40.00	14	20.59	30	22.73	23	18.40	8	14.81	2	18.18
TOTAL	400	100.0	10	100.0	68	100.0	132	100.0	125	100.0	54	100.0	11	100.0

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Tabla 7. X5. Liderazgo en innovación/ Mi empresa es a menudo la primera en hacer innovaciones (nuevos productos y servicios, introducir nuevas técnicas, tecnologías, métodos de producción, etc.)

	Total muestra		Edad											
			menos de 25 años		25 a 34 años		35 a 44 años		45 a 54 años		55 a 64 años		65 años o más	
Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente en desacuerdo	67	16.75	3	30.00	9	13.24	21	15.91	20	16.00	13	24.07	1	9.09
moderadamente en desacuerdo	51	12.75	0	0.00	3	4.41	15	11.36	24	19.20	9	16.67	0	0.00
un poco de acuerdo	78	19.50	1	10.00	15	22.06	26	19.70	24	19.20	8	14.81	4	36.36
moderadamente de acuerdo	64	16.00	2	20.00	10	14.71	23	17.42	20	16.00	8	14.81	1	9.09
Completamente de acuerdo	69	17.25	2	20.00	20	29.41	20	15.15	16	12.80	8	14.81	3	27.27
No sé	71	17.75	2	20.00	11	16.18	27	20.45	21	16.80	8	14.81	2	18.18
TOTAL	400	100.0	10	100.0	68	100.0	132	100.0	125	100.0	54	100.0	11	100.0

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Tabla 8. X6. Posición competitiva / Mi empresa en general adopta una posición muy competitiva con el fin de debilitar la competencia

	Total muestra		Edad											
			menos de 25 años		25 a 34 años		35 a 44 años		45 a 54 años		55 a 64 años		65 años o más	
Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente en desacuerdo	72	18.00	1	10.00	10	14.71	26	19.70	24	19.20	11	20.37	0	0.00
moderadamente en desacuerdo	48	12.00	1	10.00	7	10.29	16	12.12	17	13.60	6	11.11	1	9.09
un poco de acuerdo	65	16.25	1	10.00	12	17.65	24	18.18	18	14.40	8	14.81	2	18.18
moderadamente de acuerdo	66	16.50	1	10.00	14	20.59	17	12.88	22	17.60	8	14.81	4	36.36
Completamente de acuerdo	85	21.25	4	40.00	17	25.00	27	20.45	21	16.80	13	24.07	3	27.27
No sé	64	16.00	2	20.00	8	11.76	22	16.67	23	18.40	8	14.81	1	9.09
TOTAL	400	100.0	10	100.0	68	100.0	132	100.0	125	100.0	54	100.0	11	100.0

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Tabla 9. X7. Proyectos de alto riesgo / Mi empresa está decididamente a favor de proyectos de alto riesgo que se supone traerá grandes beneficios

	Total muestra		Edad											
			menos de 25 años		25 a 34 años		35 a 44 años		45 a 54 años		55 a 64 años		65 años o más	
Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente en desacuerdo	72	18.00	1	10.00	12	17.65	27	20.45	23	18.40	9	16.67	0	0.00
moderadamente en desacuerdo	46	11.50	1	10.00	8	11.76	16	12.12	13	10.40	6	11.11	2	18.18
un poco de acuerdo	64	16.00	1	10.00	10	14.71	19	14.39	23	18.40	9	16.67	2	18.18
moderadamente de acuerdo	80	20.00	3	30.00	9	13.24	26	19.70	27	21.60	13	24.07	2	18.18
Completamente de acuerdo	75	18.75	2	20.00	22	32.35	19	14.39	16	12.80	12	22.22	4	36.36
No sé	63	15.75	2	20.00	7	10.29	25	18.94	23	18.40	5	9.26	1	9.09
TOTAL	400	100.0	10	100.0	68	100.0	132	100.0	125	100.0	54	100.0	11	100.0

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ

Tabla 10. X8. Aprovecha oportunidades/ Frente a una situación muy incierta, mi empresa adopta una actitud agresiva con el fin de maximizar su probabilidad de aprovechar las oportunidades potenciales

	Total muestra		Edad											
			menos de 25 años		25 a 34 años		35 a 44 años		45 a 54 años		55 a 64 años		65 años o más	
Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente en desacuerdo	82	20.50	1	10.00	10	14.71	34	25.76	24	19.20	12	22.22	1	9.09
moderadamente en desacuerdo	62	15.50	3	30.00	8	11.76	24	18.18	16	12.80	8	14.81	3	27.27
un poco de acuerdo	101	25.25	1	10.00	22	32.35	27	20.45	34	27.20	13	24.07	4	36.36
moderadamente de acuerdo	62	15.50	2	20.00	13	19.12	16	12.12	21	16.80	10	18.52	0	0.00
Completamente de acuerdo	38	9.50	0	0.00	8	11.76	12	9.09	13	10.40	3	5.56	2	18.18
No sé	55	13.75	3	30.00	7	10.29	19	14.39	17	13.60	8	14.81	1	9.09
TOTAL	400	100.0	10	100.0	68	100.0	132	100.0	125	100.0	54	100.0	11	100.0

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Tabla 11. X9. Toma de riesgos/ Debido al ambiente en el que opera, mi empresa sigue adelante con la toma de oportunidades audaces y arriesgadas con el fin de alcanzar sus objetivos

	Total muestra		Edad											
			menos de 25 años		25 a 34 años		35 a 44 años		45 a 54 años		55 a 64 años		65 años o más	
Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente en desacuerdo	62	15.50	1	10.00	8	11.76	22	16.67	20	16.00	10	18.52	1	9.09
moderadamente en desacuerdo	63	15.75	3	30.00	8	11.76	21	15.91	18	14.40	9	16.67	4	36.36
un poco de acuerdo	93	23.25	2	20.00	17	25.00	31	23.48	34	27.20	8	14.81	1	9.09
moderadamente de acuerdo	93	23.25	1	10.00	21	30.88	25	18.94	27	21.60	15	27.78	4	36.36
Completamente de acuerdo	35	8.75	1	10.00	5	7.35	14	10.61	11	8.80	4	7.41	0	0.00
No sé	54	13.50	2	20.00	9	13.24	19	14.39	15	12.00	8	14.81	1	9.09
TOTAL	400	100.0	10	100.0	68	100.0	132	100.0	125	100.0	54	100.0	11	100.0

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Resultados por género

Tabla 12. X1/Investigación y desarrollo y X2/Nuevas líneas de productos y servicios

Investigación y desarrollo							**Nuevas líneas de productos**					
Categorías	Total muestra		Hombre		Mujer		Total muestra		Hombre		Mujer	
	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente en desacuerdo	79	19.75	51	19.54	28	20.14	65	16.25	37	14.18	28	20.14
moderadamente en desacuerdo	64	16.00	46	17.62	18	12.95	42	10.50	33	12.64	9	6.47
un poco de acuerdo	80	20.00	52	19.92	28	20.14	67	16.75	47	18.01	20	14.39
moderadamente de acuerdo	49	12.25	30	11.49	19	13.67	71	17.75	43	16.48	28	20.14
Completamente de acuerdo	65	16.25	50	19.16	15	10.79	100	25.00	74	28.35	26	18.71
No sé	63	15.75	32	12.26	31	22.30	55	13.75	27	10.34	28	20.14
TOTAL	400	100.0	261	100.0	139	100.0	400	100.0	261	100.0	139	100.0

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Tabla 13. X3/Modificaciones en productos y servicios y X4/Liderazgo en competencia

Modificaciones en productos y servicios							**Liderazgo en competencia**					
Categorías	Total muestra		Hombre		Mujer		Total muestra		Hombre		Mujer	
	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente en desacuerdo	63	15.75	40	15.33	23	16.55	66	16.50	45	17.24	21	15.11
moderadamente en desacuerdo	38	9.50	24	9.20	14	10.07	43	10.75	29	11.11	14	10.07
un poco de acuerdo	74	18.50	55	21.07	19	13.67	70	17.50	49	18.77	21	15.11
moderadamente de acuerdo	81	20.25	48	18.39	33	23.74	73	18.25	46	17.62	27	19.42
Completamente de acuerdo	87	21.75	63	24.14	24	17.27	67	16.75	51	19.54	16	11.51
No sé	57	14.25	31	11.88	26	18.71	81	20.25	41	15.71	40	28.78
TOTAL	400	100.0	261	100.0	139	100.0	400	100.00	261	100.00	139	100.00

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Tabla 14. X5/ Liderazgo en innovación y X6/Posición Competitiva

Liderazgo en innovación							**Posición competitiva**					
Categorías	Total muestra		Hombre		Mujer		Total muestra		Hombre		Mujer	
	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente en desacuerdo	67	16.75	44	16.86	23	16.55	72	18.00	49	18.77	23	16.55
moderadamente en desacuerdo	51	12.75	31	11.88	20	14.39	48	12.00	33	12.64	15	10.79
un poco de acuerdo	78	19.50	53	20.31	25	17.99	65	16.25	43	16.48	22	15.83
moderadamente de acuerdo	64	16.00	46	17.62	18	12.95	66	16.50	45	17.24	21	15.11
Completamente de acuerdo	69	17.25	52	19.92	17	12.23	85	21.25	60	22.99	25	17.99
No sé	71	17.75	35	13.41	36	25.90	64	16.00	31	11.88	33	23.74
TOTAL	400	100.0	261	100.0	139	100.0	400	100.00	261	100.00	139	100.00

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Tabla 15. X7/ Proyectos de alto riesgo y X8/Aprovecha oportunidades

Proyectos de alto riesgo							Aprovecha oportunidades					
Categorías	Total muestra		Hombre		Mujer		Total muestra		Hombre		Mujer	
	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente en desacuerdo	72	18.00	50	19.16	22	15.83	82	20.50	51	19.54	31	22.30
moderadamente en desacuerdo	46	11.50	30	11.49	16	11.51	62	15.50	46	17.62	16	11.51
un poco de acuerdo	64	16.00	48	18.39	16	11.51	101	25.25	70	26.82	31	22.30
moderadamente de acuerdo	80	20.00	53	20.31	27	19.42	62	15.50	46	17.62	16	11.51
Completamente de acuerdo	75	18.75	51	19.54	24	17.27	38	9.50	22	8.43	16	11.51
No sé	63	15.75	29	11.11	34	24.46	55	13.75	26	9.96	29	20.86
TOTAL	400	100.0	261	100.0	139	100.0	400	100.00	261	100.00	139	100.00

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Tabla 16. X9/ Toma de riesgos por género

Toma de riesgos						
Categorías	Total muestra		Hombre		Mujer	
	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
Completamente en desacuerdo	62	15.50	39	14.94	23	16.55
moderadamente en desacuerdo	63	15.75	47	18.01	16	11.51
un poco de acuerdo	93	23.25	66	25.29	27	19.42
moderadamente de acuerdo	93	23.25	66	25.29	27	19.42
Completamente de acuerdo	35	8.75	19	7.28	16	11.51
No sé	54	13.50	24	9.20	30	21.58
TOTAL	400	100.0	261	100.0	139	100.0

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Coeficiente Alfa de Cronbach

Con 400 casos, 9 ítems= 0.9325

Tabla 17. Matriz de covarianzas

Variables	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
X1	1,202.7100	745.6400	696.3700	655.6250	762.0500	625.8600	647.4150	555.8950	531.6300
X2	745.6400	1,093.7600	814.0800	734.5000	721.2000	729.2400	652.8600	519.1800	497.9200
X3	696.3700	814.0800	1,060.3900	769.8750	784.3500	706.4200	688.0050	560.5650	517.6100
X4	655.6250	734.5000	769.8750	1,187.9375	870.8750	863.7500	731.5625	571.0625	563.1250
X5	762.0500	721.2000	784.3500	870.8750	1,165.7500	783.3000	757.3250	563.7250	589.6500
X6	625.8600	729.2400	706.4200	863.7500	783.3000	1,178.7600	845.8900	671.5700	642.5800
X7	647.4150	652.8600	688.0050	731.5625	757.3250	845.8900	1,149.8975	676.9175	645.9950
X8	555.8950	519.1800	560.5650	571.0625	563.7250	671.5700	676.9175	1,084.1775	780.4350
X9	531.6300	497.9200	517.6100	563.1250	589.6500	642.5800	645.9950	780.4350	982.3900

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Tabla 18. Matriz de coeficientes de correlación simple

Variables	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
X1	1.0000	0.6501	0.6166	0.5485	0.6436	0.5256	0.5505	0.4868	0.4891
X2	0.6501	1.0000	0.7559	0.6444	0.6387	0.6422	0.5821	0.4768	0.4803
X3	0.6166	0.7559	1.0000	0.6859	0.7055	0.6319	0.6231	0.5228	0.5071
X4	0.5485	0.6444	0.6859	1.0000	0.7400	0.7299	0.6259	0.5032	0.5213
X5	0.6436	0.6387	0.7055	0.7400	1.0000	0.6682	0.6541	0.5014	0.5510
X6	0.5256	0.6422	0.6319	0.7299	0.6682	1.0000	0.7266	0.5941	0.5971
X7	0.5505	0.5821	0.6231	0.6259	0.6541	0.7266	1.0000	0.6063	0.6078
X8	0.4868	0.4768	0.5228	0.5032	0.5014	0.5941	0.6063	1.0000	0.7562
X9	0.4891	0.4803	0.5071	0.5213	0.5510	0.5971	0.6078	0.7562	1.0000

Fuente: Construcción propia a partir de la captura de datos en DYANÉ.

Análisis

En ésta sección se presenta el resultado de la interpretación y análisis de las tablas presentadas en la sección de resultados por práctica de innovación, proactividad y toma de riesgos y en función a la edad y género de los líderes.

La postura de poner mucho esfuerzo en investigación y desarrollo y en la mejora de la tecnología e innovación en las MIPYMES no tiene mucha relación con la edad, ya que en su mayoría sin importar la edad, la respuesta que prospera es que no se hace y que están poco o nada de acuerdo. Los empresarios que si coinciden en tener esta práctica, es decir, que están completamente de acuerdo son solo 65 de 400 (16%) y en la proporción de las respuestas en función del total del rango los menores a 25 años y mayores a 65 son los que resaltaron. En esta variable, en relación al género. Si se observa una tendencia a que los hombres están más de acuerdo con esta postura en relación con las mujeres. Del total de los hombres, el 19% está totalmente de acuerdo en comparación con el 11% de las mujeres.

En la práctica de la introducción de nuevas líneas de productos y servicios en los últimos años o desde su creación, los hombres se destacan ya que en su mayoría están moderadamente y completamente de acuerdo en que sí lo hacen; En comparación con las mujeres que no se marca un tendencia ya que se encontraron resultados iguales en la postura negativa, positiva y en la respuesta de “no sé”. Cabe resaltar que en los resultados de esta variable se observa que por lo menos el 25% asume esta postura y la edad con mayor proporción con el total de entrevistados de su misma edad son los rangos de mayores de 55 años.

En cuanto a la puesta en marcha de modificaciones importantes en los productos y servicios en los últimos cinco años o desde su creación no es determinante ni en lo positivo o negativo, es decir, se tienen resultados similares en ambas posturas. Sin embargo, de los empresarios que sí hicieron estos cambios, la mayoría están en la edad de entre los 35 a 44 años. Por otro lado, en cuanto al género, en esa variable

se observa equidad, ya que la proporción de los respuestas positivas en función del total de cada género nos da un resultado de un poco más del 40% en ambos.

El liderazgo en la competencia, la mayor incidencia en el resultado general es que no saben, es decir, no pueden confirmar que sean los que marquen la pauta a su competencia. Solo 67 de 400 sí lo pueden confirmar, y el rango de edad con mayor proporción en esta respuesta son los de mayor edad; Sin embargo, prosperan los resultados negativos. En cuanto al género de los líderes en competencia predominan los hombres, las mujeres en su mayoría no saben.

En el mismo tema del liderazgo pero en innovación, la postura que más resalta es la de que están poco de acuerdo con casi el 20%, seguido del casi 18% que no saben. En éste rubro nuevamente el género masculino presenta resultados ligeramente mejor que en el caso femenino. Con respecto a la edad de los empresarios que son los primeros en innovar los de 25 a 34 años son los que más destacan.

Con respecto a la posición competitiva, es decir si los empresarios adoptan una posición fuerte para debilitar a su competencia, el mayor resultado se tiene en los que están completamente de acuerdo. Cabe resaltar que la mitad del rango de menos de 25 años contestó estar a favor de esta postura y los menos fueron los de 25 a 34 años. El género en una postura competitiva, no representa una gran diferencia, aunque hay una ligera ventaja del género masculino.

Las MIPYMES también se enfrentan a decisiones de adopción de proyectos de alto riesgo que se supone, les traerán grandes beneficios. Sin embargo, solo el 20% de los empresarios de la Costa Norte de Jalisco está moderadamente de acuerdo en asumir esta postura y no es cuestión de género, ya que hay una proporción similar de hombres y mujeres que adoptarían proyectos de alto riesgo. La edad en donde se marca una tendencia de incremento es a partir de los 45 años, aunque los menores de 25 también tienen esta característica.

Frente a situaciones muy inciertas y las prácticas de las MIPYMES para adoptar actitudes agresivas con el fin de maximizar su probabilidad de aprovechar las oportunidades potenciales, el dato más relevante es que solo el 25.5 % está un poco de acuerdo y la edad de los empresarios más agresivos ante el aprovechamiento de oportunidades son los mayores de 65 años y los de 25 a 34 años. En el caso del género son los hombres los que están un poco más de acuerdo con esta postura en relación a las mujeres, en donde se observan los mismos resultados de un poco de acuerdo con el de completamente en desacuerdo.

Por último en la toma de riesgos, es decir que realmente toma de decisiones de mucha incertidumbre para alcanzar sus objetivos, las MIPYMES en un 46.5 % son moderadas y están poco de acuerdo con ésta práctica. La edad preponderante es la de 25 a 34 años, el 21.58 % de las mujeres encuestas no saben de este tema y aunque casi el 40% coincide con la posición de la mayoría, los hombres tienen más afinidad en éste tema, con el 50%.

Conclusiones

Las prácticas de innovación, proactividad y toma de riesgos son términos que se integran a los modelos o perspectivas teóricas administrativas actuales como la sustentabilidad empresarial que busca incorporar además de dichas variables, los temas de responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente.

En las MIPYMES de la Costa Norte de Jalisco, en particular, las sujeto de estudio de éste artículo, no presentan grandes niveles de sustentabilidad o mejores prácticas en los variables estudiadas. Es evidente la ausencia de acciones de investigación y desarrollo y el desconocimiento de su competencia así como el rol competitivo que tienen. Por otro lado, hay una postura débil en cuanto a los riesgos y un gran desconocimiento de los temas. En cuanto al género, cabe resaltar que la mayoría de las mujeres no saben del tema o definitivamente afirman que no lo hacen.

En los ítems relacionados con investigación, desarrollo e innovación en productos y servicios, la edad que resalta aunque son muy pocos empresarios en este rango, son los mayores de 65, resultado que pudiera refutarse en otros proyectos con el análisis más profundo en la edad de la empresa o una muestra más amplia. En éste bloque de ítems seleccionados y observados, no hay una preponderancia de género, de hecho en dos de tres variables se observa equidad en los empresarios que realizan éstas prácticas.

La proactividad, evaluada a través de analizar si los empresarios de la MIPYMES observadas son los primeros en tomar decisiones que los ubiquen como líderes con sus competidores o en innovación, son los del género masculino los que en su mayoría dicen realizar éstas prácticas. No hay una edad preponderante, pero los más jóvenes son los que están de acuerdo con estas posturas más fuertes.

La práctica de toma de riesgos en lo general se observa débil, hay una tendencia de género, los hombres coinciden más que las mujeres con la visión de arriesgarse y en cuanto a la edad aunque no hay una mayoría los que más predominan en las respuestas positivas son los de 25 a 34 años.

Se comprueba la hipótesis parcialmente en relación a la edad, ya que no hay tendencias que digan que en su totalidad, estás prácticas son exclusivas o mayoritarias para alguno de los rangos establecidos. Lo que destaca es que el bloque de 45 a 54 años son los que menos aparecen en los datos relevantes.

La parte de la hipótesis que se rechaza a priori es la del género, en los resultados si se muestra una tendencia hacia el género masculino. Sin embargo, podría generarse otra línea de investigación más precisa en la muestra, ya que éste estudio, la mayoría de los entrevistados fueron hombres y esto pudiera estar influyendo en las tendencias.

Se cumple con el objetivo del estudio y para mayor sustento se pretende profundizar en otro momento en los resultados obtenidos con otras herramientas estadísticas. En esta primera fase se muestran las tablas de covarianza y correlación simple para inducir la siguiente parte del artículo en el cuál pudiera demostrarse con un modelo matemático, cuáles prácticas dependen exclusivamente con la edad o con el género de los líderes.

Referencias

Alfaya, A. V., & Blasco, V. J. (2002). La Sostenibilidad y la empresa. *VI Congreso Naciona del Medio Ambiente.* España: Fundación CONAMA.

Hernández, A. (2010). Sustentabilidad empresarial y competencias de negocio. *Compendium, vol. 13 núm 24*, 3-4.

INEGI. (2009). *Censos Económicos 2009.* México: INEGI. Obtenido de http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/default.asp?s=est&c=14220

Instituto Ethos. (2005). Conceptos Básicos e Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial" . Caracas, Venezuela: Centro de Ética y Ciudadanía Corporativa (CEyCC) del Centro de Divulgación del Conocimiento Económico (CEDICE) y el Instituto Ethos.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía[INEGI]. (2014). *Censo Económicos 2014. Resultados definitivos.* México: INEGI.

KPMG México. (2014). *Desarrollo Sostenible en México 3.0.* México: KPMG.

López, A. B., & Zárate, S. L. (2011). El empresario de la micro y pequeña empresa en Jalisco. *VII Congreso Nacional de la AMET 2011."El trabajo en la crisis" Desafíos y Oportunidades.* Mérida, Yucatán: Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo.

MacGillivray, A., Begley, P., & Zadek, S. (2007). *El Estado de la competitividad responsable.* Londres: AccountAbility.

Organización Mundial del Trabajo[OIT]. (Noviembre de 2014). *Organización Mundial del Trabajo.* Recuperado el 31 de Enero de 2015, de Departamento de

empresas: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ed_emp_msu/documents/publication/wcms_185282.pdf

Impacto de género, edad y profesión en el uso y aceptación de TI

Laura Arminda Garza González
Lizeth Itziguery Solano Romo
Jorge Eduardo Macías Luévano

Resumen

De acuerdo a las necesidades organizacionales desde el punto de vista administrativo un enfoque importante en estos tiempos es identificar características de edad, profesión y de género en las organizaciones, ya que se a través de ellos se puede entender el comportamiento del recurso humano dentro de la organización.

Hoy en días las organizaciones usan y aceptan la Tecnología de Información (T.I.) para la realización de sus actividades diarias tanto en el área profesional como personal, lo que les ayuda en el proceso de toma de decisiones.

Es importante trabajar con el comportamiento de los datos en relaciona a la integración de dos instrumentos que nos ayudan a valorar las vertientes que se presentan, los instrumentos de la Teoría Aceptación de Tecnología (TAM) y el de la Arquitectura Orientada a Servicio (SOA) para ver la confiabilidad de los instrumentos, la consistencia interna de los mismos en el modelo trabajado.

El uso de la T.I. en la realización de actividades diarias, implica el concepto de calidad del servicio que se obtiene gracias al uso de estas herramientas.

La investigación explora la relación existente entre las variables de género, edad y profesión con el uso y la adopción de TI, para lo cual se aplicaron 267 encuestas a empresas del Estado de Aguascalientes que usaran algo de TI (computadora, impresora y alguna aplicación básica). Tanto la validación del instrumento (alfa de Cronbach) como el cálculo de los datos recolectados (estadística descriptiva-media y ANOVA) se realizo mediante el paquete estadístico de SPSS v20, dando como resultados que en general la adopción de TI es un factor importante para las organizaciones pero no se encontró evidencia empírica que permita establecer una influencia del género, edad y profesión de los individuos en su uso y adopción.

Palabras clave: Género, Tecnologías de Información, Sistemas de información, calidad del servicio, uso y aceptación de T.I.

Introducción

El objetivo del trabajo es en primer lugar, presentar los resultados del estudio preliminar estadístico (resultados descriptivos) de los datos recolectados, la integración de los instrumentos y el comportamiento de las dimensiones y constructos de las propuestas del modelo que integran la teoría de aceptación y uso de la T.I. y la teoría de la calidad del servicio (confiabilidad del instrumento integrado); y en segundo lugar conocer si para las empresas entrevistadas del Estado de Aguascalientes existe una relación entre las variables de género, edad y profesión en el uso y adopción de TI. Es importante y pertinente mencionar que no existe actualmente ningún otro trabajo igual o similar en la literatura.

De acuerdo a la OMS (Organización Mundial de la Salud) el género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres. Las diferentes funciones y comportamientos pueden generar desigualdades de género, es decir, diferencias entre los hombres y las mujeres que favorecen sistemáticamente a uno de los dos grupos.

Hoy en día el uso de las tecnologías de información (T.I.) en cualquier ámbito tanto personal como profesional es indispensable; en las organizaciones, se considera a la T.I. una herramienta que hay que incorporar en sus operaciones para obtener información que les ayude a crecer y tomar decisiones (Garza & Mendoza, 2009).

Algunos estudiosos y conocedores del tema han realizado investigaciones para establecer las características que permiten catalogar a la T.I. como una herramienta clave para su uso y aceptación dentro de las organizaciones (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989; Vankatesh & Davis, 1996; Vakatesh, 2000), y son: ventaja relativa, compatibilidad, complejidad, imagen y voluntad en el manejo de la tecnología.

Se han realizado estudios en áreas como la administración y la educación para analizar las reacciones individuales de cada una de las características mencionadas en el párrafo anterior con respecto a la aceptación y uso de la T.I.

Algunos estudiosos han considerado en sus investigaciones distintos aspectos sobre este fenómeno desde una variedad de perspectivas teóricas que incluyen: Innovación (Compeau & Meister, 1997; Moore & Benbasat, 1996; Rogers, 1983), el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM) (Davis *et al.,* 1989; Vankatesh & Davis, 1996), y la Teoría de Acción Razonada (TRA) (Ajzen & Fishbein, 1980).

Marco teórico

Uso y aceptación de la T.I.

El Modelo base que se toma para este trabajo está asociado al campo de los sistemas de información (S.I.), la T.I., tomando en cuenta los siguientes tópicos (Garza & Mendoza, 2009):

1. Características de la T.I., como son ventaja relativa, compatibilidad, complejidad, imagen y voluntad.
2. Facilidad de uso percibida.
3. Utilidad percibida.
4. El uso y aceptación de la T.I.

Definiendo las características como el conjunto de herramientas claves para usar y aceptar la tecnología de información (Davis, 1989; Vankatesh, Davis, 1996; Vankatesh, 2000). Las más representativas son las siguientes:

1. La ventaja relativa de la tecnología de información (TI) es el grado en el cual una innovación es percibida mejor que su predecesora (Rogers, 1983; Thong, 1999).
2. La compatibilidad de tecnología de información es el grado en el cual una innovación es percibida como consistente con la existencia de valores, necesidades y experiencias pasadas de los adaptadores potenciales (Rogers, 1983). La compatibilidad con el trabajo existente y su tecnología se encamina a adoptar nuevas tecnologías (Thong, 1999).
3. Complejidad de la tecnología de información. Cuando la tecnología es compleja, la percepción de esa complejidad anticipa el rechazo o la negativa de adoptarla (Rogers, 1983; Thong, 1999). La complejidad es el grado en el cual el uso de un sistema o tecnología de información en

particular está libre de esfuerzo (Karahanna *et al.,* 1999). Los sistemas o tecnología percibida como fácil de usar y no compleja tienen una alta posibilidad de ser aceptada y utilizada por usuarios potenciales (Moore & Benbasat, 1991). Para Rogers (1983), la complejidad es el grado en el cual una innovación es percibida como difícil de usar. La percepción de complejidad de la tecnología de información anticipa la influencia negativa o de rechazo de la decisión de llevar a cabo la adopción de esa tecnología (Thong, 1999).

4. Voluntad en el manejo. La aceptación de una tecnología puede ser influenciada por un mandato o una orden. Esta influencia es reconocida por Moore y Benbasat (1991), dentro del manejo de la voluntad. Sin embargo, está no forma parte del conjunto original de las características de innovación de Rogers (1983). La voluntad es la libertad que un individuo tiene para aceptar y utilizar algo sin que sea obligado para hacerlo. Esta voluntad está asociada con el querer hacer o realizar algo sin que se tenga la obligación o mandato para hacerlo (Agarwal *et al.,* 1997).
5. La ventaja relativa (utilidad percibida) es el grado en el cual la adopción/uso de innovación de tecnología de información es percibida como mejor que utilizar la práctica del reemplazo (Karahanna *et al.,* 1999). Capta la dimensión en la cual un adaptador potencial visualiza la innovación como una característica de ventaja sobre los caminos del desempeño de la misma, tareas con diferentes usuarios o empleados (Moore & Benbasat, 1991). Grado en el cual una innovación es percibida mejor que su predecesora (Thong, 1999).
6. La imagen es el grado en el cual el uso/adopción de la innovación es percibida como el aumento de nuestra imagen o estatus en el sistema social (Karahanna *et al.,* 1999). Capta la percepción que utilizar una innovación contribuirá a incrementar el estatus social de un adaptador potencial (Rogers, 1983).
7. La compatibilidad es el grado en el cual la adopción de innovación de tecnología de información es compatible con lo que la gente hace (Karahanna *et al.,* 1999). Grado en el cual una innovación es percibida como consistente con la existencia de valores, necesidades y experiencias

pasadas de adaptadores potenciales (Rogers, 1983; Thong, 1999). Si la tecnología es compatible en el trabajo práctico existente, en las pequeñas empresas es más probable de adoptarla (Thong, 1999).

La Facilidad de Uso Percibida (Davis *et al.,* 1989) es un determinante significativo del uso después de una hora de usar la tecnología de información. Esto no tiene un efecto significativo sobre el uso después de 14 semanas de utilizada la tecnología de información. Thompson *et al*. (1994) maneja la facilidad de uso como el grado de influencia sobre la utilización por usuarios sin experiencia. Se identifica la facilidad de uso como una determinante importante de la tecnología de información en uso a través de la utilidad percibida (Davis, 1989). Para otros autores, se refiere al grado en el cual la tecnología de información es percibida como relativamente fácil y entendible para su uso (Igbaria *et al.,* 1997).

La Utilidad Percibida, Davis (1983) la define como el grado en el cual las creencias de una persona que utiliza una tecnología de información en particular aumentan su desempeño. Es considerado como factor importante en los modelos de TAM y TRA, ya que propone que la utilidad percibida afecta el uso de la tecnología de información en relación a reforzar el valor de los resultados (Davis *et al.,* 1989; Straub *et al.,* 1995; Szajna, 1996). Para Igbaria *et al.* (1997) es una prospectiva subjetiva de un usuario que utiliza una tecnología de información específica y que incrementará su desempeño dentro de un contexto organizacional.

Se puede definir uso y aceptación de TI como la utilización de hardware computacional y aplicaciones de software que soportan las aplicaciones, administración y toma de decisiones en una organización (Davis *et al.,* 1985). Esto implica que la tecnología es utilizada productivamente y no está sólo como un elefante blanco.

Las T.I. se puede entender como todas aquellas herramientas que permiten un acceso, organización, procesamiento y análisis de la información de una manera óptima y fácil, de tal forma que la utilización de las mismas implique ventajas para la empresa y se logre una mejor competitividad (Beardem, Calcich, Netmeyer & Teel, 1986; Agarwal *et al.,* 1997).

Calidad del servicio

Otro aspecto importante considerado para este trabajo es el servicio. Las organizaciones típicamente establecen objetivos de medición para los productos y/o bienes que producen, pero en poco se ha considerado la medición de los servicios. Pitt, Watson, y Kavan (1995) en su investigación sobre la calidad del servicio, comentan que la calidad de la información es una medida de la salida de los sistemas de información. El S.I. es un constructo multidimensional y no existe una medida su éxito (DeLone & McLean, 1992). Esta falta de una medida de éxito de los S.I.´s ha provocado que se requieran muchas medidas en las que se identifican seis categorías: calidad del sistema, calidad de información, uso, satisfacción del usuario, impacto individual e impacto organizacional (Modelo de éxito de S.I.)

El gran problema al que se enfrenta el departamento/área de S.I. en una organización es que no solo ofertan productos, sino que son también proveedores de servicios que en muchas ocasiones suele su fuerte. La calidad del servicio del departamento de S.I. se define por la precepción que tengan sus usuarios sobre el mismo, y es indicador clave de éxito (Moad, 1989; Rockart, 1982).

El concepto de calidad de servicio está enfocado en la comparación entre lo que el usuario/cliente siente que debe ser ofrecido por el servicio y lo que es provisto (Fisk, 1993); es la discrepancia entre la percepción del usuario/cliente y sus expectativas (Passer, 1978; Gronros, 1982).

Para la medición de la calidad del servicio se utiliza el instrumento SERVQUAL, desarrollado por el área de marketing. Este instrumento mide dimensiones de servicio en cuanto a la tangibilidad, exactitud, responsabilidad, seguridad y empatía.

Entendiendo cada dimensión como se explica a continuación:

- Tangibilidad: facilidades físicas, equipo y apariencia del personal.
- Exactitud: habilidad de realizar el servicio prometido confiable y con precisión.

- Responsabilidad: Voluntad de ayudar a los clientes y proveer un servicio rápido.
- Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad de inspirar confianza y confidencia.
- Empatía: Cuidar, individualizar la atención del servicio provisto dado a los clientes.

Género

Si bien el término 'género' está directamente relacionado con la biología y la identidad sexual de los seres vivos, hoy en día es mayormente utilizado para hacer referencia a las diferencias sociológicas que se establecen en los individuos de una sociedad de acuerdo al género que pertenecen. (Real Academia Española)

La noción de género es para las ciencias sociales la que establece pautas de comportamiento, roles y actividades diferenciadas dentro de un conjunto social de acuerdo al género al que cada individuo pertenezca. Estas pautas han implicado a través de gran parte de la historia de la Humanidad la discriminación, ejercida de diversas formas, del género femenino (también conocido como 'sexo débil') frente a su par masculino. Esto se hace visible a través de las diferentes actividades socialmente desempeñadas, hacia la inhabilitación histórica de la mujer para participar de numerosos fenómenos (sobre todos los políticos) y hasta en la supuesta creencia establecida de que el hombre es quien debe decidir sobre el futuro y el desenvolvimiento de la mujer en la sociedad (Duran & Lalaguna, 2007: Puleo, 2007).

Conceptos claves implicados en el trabajo de género es la igualdad y la equidad.

Igualdad:

El hombre y la mujer no han recibido el mismo trato a lo largo de la historia. Su desigualdad ha sido y es evidente en ámbitos distintos: en los salarios, en el acceso a la educación, en la dirección de las empresas o en los roles sociales de cada género. En las últimas décadas se han empezado a desarrollar políticas públicas para erradicar la desigualdad entre hombres y mujeres. Esas políticas públicas que combaten las distintas formas de desigualdad son conocidas como

políticas de igualdad de género. (Duran & Lalaguna, 2007; Puleo, 2007)

El propósito de la igualdad de género como herramienta política es doble: derribar las barreras sociales que existen y que impiden una verdadera equiparación entre hombres y mujeres y, por otra parte, fomentar acciones que incentiven y potencien la igualdad. (Duran & Lalaguna, 2007)

Equidad: Desde un punto de vista social, económico y político el hombre ha tenido una posición privilegiada con respecto a la mujer a lo largo de la historia. Esta situación ha mejorado significativamente en muchos países a lo largo de las últimas décadas. Sin embargo, no se puede afirmar que el hombre y la mujer tengan las mismas oportunidades y, en consecuencia, no hay una equidad de género plena y real. (Duran & Lalaguna, 2007; Puleo, 2007)

Modelo de investigación y resultados

En este trabajo se propone la integración de los conceptos de uso y aceptación de las T.I.´s y el de calidad de servicio, así como el de género. Es importante señalar que en este reporte de trabajo se presentan los resultados estadísticos básicos, medias, y ANOVAS y se reportan los resultados obtenidos de la validación relacionados con el modelo:



Validación de la aplicación

Para validar los modelos propuestos se aplicaron dos instrumentos: uno para medir el área de uso y aceptación de T.I., y el otro para medir la calidad del servicio recibido. Ambos instrumentos fueron aplicados a diversas empresas del Estado de Aguascalientes con la característica principal de que utilizaran algo de

tecnología de información (computadora, impresora y alguna aplicación básica). El total de los cuestionarios aplicados fue de 678, en este trabajo solo se presenta el resultado de 267 para la validación del comportamiento de los mismos. Los cuestionarios fueron contestados por personal de las empresas que en realidad utilizaran tecnologías de la información.

Es importante mencionar que en el instrumento se contó con las preguntas de género, edad y profesión o área de estudio. Las áreas se clasificaron en ventas, derecho, tecnologías de la información área de la salud, educación construcción contador, administrador, diseño, transporte, mercadotecnia, industrial y otros. El tratado estadístico se desarrollo en SPSS v20.

A continuación se presenta un cuadro en donde se refleja los detalles de la investigación:

Tabla 1. Detalles de la investigación

Características	Cuestionario
Universo	Empresas
Ámbito de estudio	Estado de Aguascalientes
Unidad Muestral	Empresas del estado de Aguascalientes, usuarios de TI
Método de recolección de datos	Encuesta
Procedimiento de muestreo	Aplicación de cuestionario a directivo y responsables de área
Tamaño de la muestra	267 ninguno excluido
Margen de error de muestreo	+/- 5%, para un nivel de confianza del 95%
Fecha de aplicación encuesta	Abril 2015 - Junio 2015

Fuente: Elaboración propia

Resultados

La Tabla 2 muestra los valores de la media o el promedio de un conjunto de números, es decir, la cantidad total de la variable distribuida en partes iguales entre cada observación. Esta es una manera de encontrar un valor representativo promedio de respuesta para cada pregunta relacionada con la TI dentro de la escala de Likert establecida, 1 total acuerdo…… 5 Total desacuerdo, para cada variable de la escala. Se muestra dos valores de ítems superiores a la media

(arriba de 3) siendo IMA16 [3.30] el que tiene mayor valor, y UP6 el valor menor [1.70].

Tabla 2. Descriptivos variable Adopción de TI

Variable Adopción TI (ítem)	$\bar{x}$
UI Asumiendo que tiene acceso al equipo de cómputo, usted intentaría utilizarlo	1.90
U2 Dado que tiene acceso al equipo de cómputo, usted cree que lo utilizará	1.96
UP3 Utilizar el equipo de cómputo, mejora el desempeño de sus actividades.	1.84
UP4 Utilizar el equipo de cómputo en su trabajo, incrementa su productividad	1.90
UP5 Utilizar el equipo de cómputo incrementa la eficiencia dentro de su trabajo	1.88
UP6 Utilizar el equipo de cómputo incrementa la eficiencia dentro de su trabajo	1.70
UP7 El utilizar el equipo de cómputo le permite realizar sus tareas más rápido	1.76
FU8 La interacción con el equipo de cómputo es clara y entendible	1.95
FU9 El interactuar con el equipo de cómputo no requiere de un gran esfuerzo mental	2.05
FU10 El equipo de cómputo es fácil de usar	1.97
FU11 La facilidad de utilizar equipo de cómputo hace que usted quiera utilizarlo	1.91
COMPA12 Si se decidiera utilizar equipo de cómputo, ¿se utilizaría en la mayoría de sus tareas?	1.90
COMPA13 Si se decidiera utilizar equipo de cómputo, ¿se adaptaría a su estilo de trabajo?	1.91
COMPA14 Si se decidiera utilizar equipo de cómputo, ¿se ajustará bien a la forma en la que le gusta trabajar?	1.99
IMA15 La gente que utiliza equipo de cómputo en su trabajo tiene más prestigio de quienes no lo tienen	2.96
IMA16 La gente en la organización que tiene equipo de cómputo es la que tiene altos puestos	3.30
IMA17 El tener equipo de cómputo es un símbolo de estatus en la organización	3.09
VR18 La alta gerencia piensa que se debería utilizar equipo de cómputo	2.21
VR19 Los amigos más cercanos piensan que yo debería utilizar equipo de cómputo	2.40
VR20 Mi supervisor inmediato piensa que yo debería utilizar equipo de cómputo	2.36
VR21 Mis subordinados piensan que yo debería de utilizar equipo de cómputo	2.36
VR22 El departamento de sistemas de información de mi organización piensa que yo debería de utilizar equipo de cómputo	2.20
VR23 Otros técnicos especialistas en computación de la organización piensan que yo debería de utilizar equipo de cómputo	2.24
VOL24 Mis superiores esperan que utilice el equipo de cómputo	2.09
VOL25 El uso de equipo de cómputo es voluntario	2.48

VOL26 Mi jefe no me obliga a utilizar el equipo de cómputo	2.63

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados nos presentan que lo que más interesa en el contexto de la adopción de la tecnología de la información está relacionado con que la tecnología (entendiendo por ello, computadora, impresora y aplicaciones), ayuda a incrementar la eficiencia en el desempeño de su trabajo y que no es el puesto el que interesa para cumplir con sus actividades.

La tabla 3 muestra valores de significancia ANOVA menores a 0.05 (los marcados en verde), lo que significa que para los tres grupos de las edades de los gerentes, en los ítems COMPA14, VR21, VR22, VOL 25 y VOL26, se pude afirmar que sí hay diferencia significativa dependiendo de la edad del gerente que responde, no así para los restantes (valores mayores al 0.05).

También se puede observar, que los valores de las medias de los datos para los tres grupos más altas corresponden a los ítems IMA15 [3.54] e IMA16 [3.18, 3.86] lo que significa que para los tres grupos estas dos preguntas específicas de la escala son muy importantes. Y contrariamente, el ítem UP6 para los tres grupos registra los valores más bajos [1.69, 1.74, 1.52] lo que nos indica que independientemente de la edad del gerente, esta pregunta específica de la escala es la que tiene menos importancia.

Tabla 3. Resultados de media y significancia de ANOVA de la variable Adopción TI por edad

	Edad Gerente			
Variable Adopción TI (ítem)	**Joven (18-35)**	**Adulto (36-66)**	**Adulto mayor (> 65)**	**Sig.**
UI Asumiendo que tiene acceso al equipo de cómputo, usted intentaría utilizarlo	2.23	1.84	2.07	0.43
U2 Dado que tiene acceso al equipo de cómputo, usted cree que lo utilizará	2.38	1.88	2.23	0.13
UP3 Utilizar el equipo de cómputo, mejora el desempeño de sus actividades.	2.15	1.82	1.84	0.411
UP4 Utilizar el equipo de cómputo en su trabajo, incrementa su productividad	2.15	1.90	1.80	0.889
UP5 Utilizar el equipo de cómputo incrementa la eficiencia dentro de su trabajo	1.85	1.87	1.93	0.609
UP6 Utilizar el equipo de cómputo incrementa la eficiencia dentro de su trabajo	1.69	1.74	1.52	0.870
UP7 El utilizar el equipo de cómputo le permite realizar sus tareas más rápido	1.85	1.78	1.68	0.805

FU8 La interacción con el equipo de cómputo es clara y entendible	2.23	1.95	1.86	0.857
FU9 El interactuar con el equipo de cómputo no requiere de un gran esfuerzo mental	2.08	2.05	2.07	0.488
FU10 El equipo de cómputo es fácil de usar	1.85	1.98	1.95	0.290
FU11 La facilidad de utilizar equipo de cómputo hace que usted quiera utilizarlo	1.92	1.89	2.00	0.693
COMPA12 Si se decidiera utilizar equipo de cómputo, ¿se utilizaría en la mayoría de sus tareas?	1.85	1.91	1.89	0.107
COMPA13 Si se decidiera utilizar equipo de cómputo, ¿se adaptaría a su estilo de trabajo?	1.92	1.93	1.80	0.123
COMPA14 Si se decidiera utilizar equipo de cómputo, ¿se ajustará bien a la forma en la que le gusta trabajar?	2.62	1.94	2.05	0.015
IMA15 La gente que utiliza equipo de cómputo en su trabajo tiene más prestigio de quienes no lo tienen	3.54	2.89	3.14	0.441
IMA16 La gente en la organización que tiene equipo de cómputo es la que tiene altos puestos	3.38	3.18	3.86	0.999
IMA17 El tener equipo de cómputo es un símbolo de estatus en la organización	2.38	3.07	3.41	0.240
VR18 La alta gerencia piensa que se debería utilizar equipo de cómputo	2.00	2.24	2.14	.072
VR19 Los amigos más cercanos piensan que yo debería utilizar equipo de cómputo	2.69	2.32	2.36	0.239
VR20 Mi supervisor inmediato piensa que yo debería utilizar equipo de cómputo	2.46	2.35	2.36	0.488
VR21 Mis subordinados piensan que yo debería de utilizar equipo de cómputo	2.46	2.36	2.36	0.431
VR22 El departamento de sistemas de información de mi organización piensa que yo debería de utilizar equipo de cómputo	2.38	2.17	2.32	0.009
VR23 Otros técnicos especialistas en computación de la organización piensan que yo debería de utilizar equipo de cómputo	2.85	2.17	2.36	0.015
VOL24 Mis superiores esperan que utilice el equipo de cómputo	2.08	2.10	2.05	0.693
VOL25 El uso de equipo de cómputo es voluntario	2.00	2.36	3.20	0.011
VOL26 Mi jefe no me obliga a utilizar el equipo de cómputo	2.46	2.47	2.43	0.000

Fuente: Elaboración propia

Los resultados reflejan en relación a la edad que los aspectos importantes son que la tecnología apoya la forma en la que les gusta trabajar, que se debe de trabajar con ella, que lo trabajan con voluntad propia y que no es obligatorio. Además que no es relevante el puesto y la imagen que pudiera otorgar la tecnología. Esto independientemente de la edad.

La Tabla 4 muestra los resultados de significancia de ANOVA menores a 0.05 (los marcados en verde), lo que significa que para los grupos de género de los

gerentes, en los ítems FU9, IMA15, IMA16, IMA19, VOL25, VOL26 se pude afirmar que sí hay diferencia significativa dependiendo del género del gerente que responde, no así para los restantes (valores mayores al 0.05).

También se puede observar, que los valores de las medias de los datos para los grupos más altas corresponden al ítem IMA16 [3.48, 3.14] lo que significa que para los dos grupos esta pregunta específica de la escala es muy importante. Y contrariamente, el ítem UP6 para los dos grupos registra los valores más bajos [1.55, 1.85] lo que nos indica que independientemente del género del gerente, esta pregunta específica de la escala es la que tiene menos importancia.

Tabla 4. Resultados de media y significancia de ANOVA de la variable Adopción TI por Género

	Género		
Variable Adopción TI (ítem)	**Femenino**	**Masculino**	**Sig.**
UI Asumiendo que tiene acceso al equipo de cómputo, usted intentaría utilizarlo	1.90	1.90	0.637
U2 Dado que tiene acceso al equipo de cómputo, usted cree que lo utilizará	1.88	2.03	0.442
UP3 Utilizar el equipo de cómputo, mejora el desempeño de sus actividades.	1.71	1.96	0.654
UP4 Utilizar el equipo de cómputo en su trabajo, incrementa su productividad	1.74	2.04	0.203
UP5 Utilizar el equipo de cómputo incrementa la eficiencia dentro de su trabajo	1.70	2.04	0.443
UP6 Utilizar el equipo de cómputo incrementa la eficiencia dentro de su trabajo	1.55	1.85	0.233
UP7 El utilizar el equipo de cómputo le permite realizar sus tareas más rápido	1.57	1.94	0.219
FU8 La interacción con el equipo de cómputo es clara y entendible	1.88	2.02	0.410
FU9 El interactuar con el equipo de cómputo no requiere de un gran esfuerzo mental	2.03	2.07	0.042
FU10 El equipo de cómputo es fácil de usar	1.79	2.13	0.894
FU11 La facilidad de utilizar equipo de cómputo hace que usted quiera utilizarlo	1.77	2.04	0.808
COMPA12 Si se decidiera utilizar equipo de cómputo, ¿se utilizaría en la mayoría de sus tareas?	1.79	2.01	0.981
COMPA13 Si se decidiera utilizar equipo de cómputo, ¿se adaptaría a su estilo de trabajo?	1.88	1.94	0.703
COMPA14 Si se decidiera utilizar equipo de cómputo, ¿se ajustará bien a la forma en la que le gusta trabajar?	1.96	2.01	0.203
IMA15 La gente que utiliza equipo de cómputo en su trabajo tiene más prestigio de quienes no lo tienen	3.04	2.88	0.045
IMA16 La gente en la organización que tiene equipo de cómputo es la que tiene altos puestos	3.48	3.14	0.023
IMA17 El tener equipo de cómputo es un símbolo de estatus en la organización	3.18	3.01	0.036

VR18 La alta gerencia piensa que se debería utilizar equipo de cómputo	2.24	2.18	0.315
VR19 Los amigos más cercanos piensan que yo debería utilizar equipo de cómputo	2.43	2.37	0.096
VR20 Mi supervisor inmediato piensa que yo debería utilizar equipo de cómputo	2.32	2.39	0.483
VR21 Mis subordinados piensan que yo debería de utilizar equipo de cómputo	2.31	2.41	0.390
VR22 El departamento de sistemas de información de mi organización piensa que yo debería de utilizar equipo de cómputo	2.11	2.29	0.797
VR23 Otros técnicos especialistas en computación de la organización piensan que yo debería de utilizar equipo de cómputo	2.17	2.29	0.520
VOL24 Mis superiores esperan que utilice el equipo de cómputo	2.02	2.15	0.458
VOL25 El uso de equipo de cómputo es voluntario	2.63	2.35	0.000
VOL26 Mi jefe no me obliga a utilizar el equipo de cómputo	2.85	2.42	0.002

Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta al género el comportamiento se visualizan significancias importantes, pero hay que resaltar que independientemente del género lo que más resalta de igual manera es que para ambos el uso de la tecnología incrementa la eficiencia en el desempeño de sus actividades así como la utilidad que reciben del uso de la misma y lo que menos es importante es la imagen y que es voluntario el uso de la misma.

La Tabla 5 muestra los resultados de significancia de ANOVA menores a 0.05 (los marcados en verde), lo que significa que para los tres grupos de las áreas de conocimientos de los gerentes, en los ítems U1, U2, COMPA14, VR22, VR23, VOL25, VOL26 se pude afirmar que sí hay diferencia significativa dependiendo del área de conocimiento del gerente que responde, no así para los restantes (valores mayores al 0.05).

También se puede observar, que los valores de las medias de los datos para los grupos más altas y que se repiten en varios grupos, corresponden a los ítems IMA15, IMA16, IMA17, VR21, VOL25, VOL26 lo que significa que para los dos grupos estas preguntas específicas de la escala son muy importantes. Y contrariamente, los ítems U2, UP2, UP5, UP6, UP7, FU9, FU19, FU11, COMPA12, VOL25 para los grupos registran los valores más bajos y se presentan en varios grupos, lo que nos indica que independientemente del área de

conocimiento del gerente, estas preguntas específicas de la escala son las que tienen menos importancia.

Tabla 5. Resultados de media y significancia de ANOVA de la variable Adopción TI por Área de Conocimiento.

	Área de conocimiento													
Variable Adopción TI (ítem)	**Venta**	**Derecho**	**TI**	**Salud**	**Educación**	**Construcción**	**Contador**	**Administrador**	**Diseño**	**Transporte**	**Mercadotecnia**	**Industria**	**otros**	**Sig.**
UI	2.22	1.73	1.91	2.06	1.50	2.60	1.86	1.84	1.25	2.11	1.45	1.80	1.75	0.043
U2	2.19	1.82	2.05	1.97	1.67	2.60	1.93	1.84	1.25	2.11	1.55	2.00	2.00	0.013
UP3	1.95	1.91	1.75	2.06	1.57	2.40	1.48	1.74	1.50	2.67	1.55	1.90	2.00	0.411
UP4	1.95	1.73	1.77	2.09	1.83	2.40	1.52	1.74	1.75	2.56	1.55	2.30	2.5	0.889
UP5	1.84	1.82	1.81	1.94	1.97	2.20	1.41	1.79	1.75	2.61	1.55	2.00	3.00	0.609
UP6	1.78	1.55	1.61	2.06	1.57	2.00	1.31	1.74	1.50	2.22	1.27	1.50	2.75	0.870
UP7	1.84	1.45	1.67	2.03	1.70	1.40	1.41	1.68	1.50	2.56	1.45	1.90	2.25	0.805
FU8	1.97	1.91	1.95	2.03	1.97	2.60	1.90	1.84	1.75	2.22	1.09	2.20	2.00	0.857
FU9	1.95	2.18	2.14	2.13	1.80	2.00	2.28	1.79	2.75	2.17	1.36	2.50	2.00	0.488
FU10	1.95	2.00	1.93	2.06	2.03	2.00	1.79	1.84	1.25	2.33	1.64	2.20	2.50	0.290
FU11	1.84	1.55	1.89	1.97	1.77	2.20	1.76	1.74	1.25	2.50	2.00	2.20	3.00	0.693
COMPA12	1.65	1.45	1.79	2.03	1.90	1.60	1.76	1.79	1.50	2.83	1.55	2.70	3.25	0.107
COMPA13	1.95	1.73	1.79	2.22	1.77	1.80	1.72	1.79	1.50	2.44	1.64	2.10	2.50	0.123
COMPA14	1.95	1.82	1.84	2.16	2.17	2.00	1.86	1.95	1.75	2.39	1.64	2.15	2.25	0.015
IMA15	2.35	3.09	3.51	2.53	2.73	1.80	3.97	2.84	3.50	2.50	2.18	2.80	4.24	0.441
IMA16	2.84	2.82	3.74	2.91	2.80	3.40	4.72	3.32	4.25	2.22	2.91	3.40	4.00	0.999
IMA17	2.86	2.64	3.33	2.84	2.77	3.80	4.00	3.00	2.75	2.44	2.82	3.20	4.25	0.240
VR18	2.54	1.73	2.05	2.56	2.13	3.00	2.07	2.16	2.50	2.50	1.55	1.70	2.25	0.072
VR19	2.68	2.64	2.28	2.38	2.13	3.00	2.52	2.26	2.50	2.39	1.82	2.90	2.25	0.239
VR20	2.30	2.55	2.26	2.50	2.20	2.60	2.28	2.00	2.50	2.67	2.00	3.40	2.50	0.488
VR21	2.57	2.64	2.18	2.31	2.30	2.60	2.31	1.95	2.50	2.89	1.91	3.10	2.25	0.431
VR22	2.16	1.91	2.07	2.38	2.07	2.60	2.24	2.16	1.75	2.56	1.73	3.10	2.25	0.009
VR23	2.35	1.82	2.23	2.34	2.17	2.40	2.14	1.95	1.75	2.61	1.82	2.90	2.25	0.015
VOL24	2.19	1.55	1.93	2.59	1.87	2.20	2.14	1.74	1.75	2.39	1.45	2.80	2.75	0.693
VOL25	2.08	3.09	2.93	2.28	2.13	2.40	2.62	2.42	3.00	2.33	3.00	1.90	1.75	0.011
VOL26	2.49	3.00	2.77	2.56	2.13	3.20	2.83	3.21	3.00	2.22	1.45	3.70	2.25	0.000

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las áreas trabajadas el comportamiento de ellas reflejan una situación similar, importa la compatibilidad, la ventaja de realizar sus actividades, eficiencia en sus trabajos, la facilidad y la utilidad y lo que menos interesa es la imagen y la voluntad para realizarlos.

Conclusiones

Se puede concluir que:

- La adopción de la tecnología de información es un factor importante en las empresas independientemente del género, edad y profesión
- Es importante para las tres características, género, edad, y profesión que la tecnología es una herramienta importante para el desempeño de sus

actividades de una manera eficiente, independientemente del puesto, ya que se desarrollan las actividades con el uso de la misma de una manera voluntaria

- La adopción te tecnología de información ayuda a fortalecer e incrementar la eficiencia en su trabajo sin tomar en cuenta el puesto y la profesión que desempeñan
- La edad refleja que no es un factor que influya en la forma que les gusta desempeñar sus actividades, al contrario lo realizan sin necesidad de que los obliguen a utilizarla.
- La adopción de tecnología de información es primordial para la facilidad de uso y la utilidad que perciben por la utilización de la misma.

Recomendaciones futuras

Para futuros estudios se espera:

- Realizar los estadísticos con el total de los cuestionarios aplicados
- Realizar un análisis comparativo entre los factores más representativos de género, edad y profesión
- Validar el modelo de investigación para su fortalecimiento y su aplicación en diferentes entornos.

Referencias

Agarwal,R., Prasad, J. (1997). The role of innovation characteristics and perceived voluntariness in the acceptance of information Technologies, Decision Science (summer), 557-582

Ajzen, I, and Fishbein, M. (1980). Understanding attitudes and predicting social behavior. Englewood Cliff, N.J., Prentice-Hall

Bearden, W.O., Calcich, S.E., Netemeyer, R., and Teel, J.E. (1986). An exploratory investigation of consumer innovativeness and interpersonal influences. Advances in Costumer Research, 77-82

Brancheau, J.C. (1987). The diffusion of information technology: Testing and extending innovation diffusion theory in the context of end-user computing, Disertaciòn Doctoral no publicada, University of Minesota.

Brancheau, J.C. and Wetherbe, J.C. (1990). The adoption of spread-sheet technology: Testing innovation diffusion theory in the context of end-user computing. Information Systems Research, 115-143

Compeau, D.R. and Meister, L. (1997). Application of social cognitive theory to training for computer skills, Systems Research, pp118-143

Davis, F.D., Baggozi, R., and Warshaw, P.R. (1989). User acceptance of computer technology, Management Science, 319-339

DeLoan, W.H. and McLean, E.R. (1992). “Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable, Information Systems Research (3:1), pp 60-95.

Durán y Lalaguna, Paloma (2007). *Sobre el género y su tratamiento en las organizaciones internacionales*. Ediciones Internacionales Universitarias. ISBN 978-84-8469-209-6.

Fisk, R.O., Brown, S.W., and Bitner, M.J. (1993). “Tracking the evolution of the services marketing literature”, Journal of Retailing (69:1), pp 61-103

Garza, L., and Mendoza, J. (2009). Procesos de cambio y desarrollo organizacional. Universidad Autónoma de Aguascalientes, ISBN 978-607-7745-23-5, pp. 39-49

Igbaria, M.,Zinatelli, N., Gragg, P., Cavayen, A.L.M. (1997). Personal computing acceptance factors in smal firms: A structural equation model. MIS Quarterly, 279-305

Karahanna, E., Straub, D.W. (1999). Information technology adoption across time: a cross-sectional comparison of pre-adoption and post-adoption belief. Information Technology, MIS Quarterly, 183-213.

Luftman, J.N., Lewis, P.R., and Oldach, S.H. (1993). Transforming the enterprise: The alignment of business and information technology strategies. IBM systems Journal, 32, 543-575

Moad, J. (1989). “Asking Users to Judge IS”, Datamation (35:21), 1, pp 93-100

Moore, G.C., and Benbasat, I.(1991), Development of an instrument to measure the perceptions of adopting and information technology innovation. Information Systems Research, 192-223.

Pitt, L.F. and Watson, R.T. (1994). Longitudinal Measurement of Service Quality in Information Systems: A case of Study, Proceedings of the Fifteenth International Conference on Information Systems, Vancouver, B.C.

Pitt, L.F., Watson, R.T., Kavan, C.B. (1995). Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness, MISQuarterly.

Puleo, Alicia H. (2007). «Introducción al concepto género». En Plaza, Juan F.; Delgado, Carmen. *Género y Comunicación*. Editorial Fundamentos. p. 188. ISBN 978-84-2451-136-4.

Real Academia Española. «género» en *Diccionario panhispánico de dudas*, 1.ª ed., Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española, 2005.

Rockart, J.F. (1982). The Changing Role of the information Systems Execute: A Critical Success Factors Perspective, Sloan Management Review (24:1), pp 3-13

Rogers, E.M. (1983), The diffusion of innovations (3rd Edition). N.Y.: Free Press

Straub,D., Limayem, M., and Karahanna, E. (1995). Measuring sytem usage: Implications for IS Theory testing. Management Science, 1328-1342

Szajna, B. (1996). Empirical evaluation of the revised technology acceptance model. Managemet Science, 85-92

Thong, J. (1999). An integrated model of information systems adoption in small business. Journal of management information systems, 248-267

Thurow, L.C. (1991). Foreword in the corporation of the 90´s: Information technology and organizational transformation. Oxford University Press; Ed. M.S. Scott Morton.

Vankatesh, V., and Davis, F.D. (1996). A model of the antecedents of perceived ease of use: development and test, Decision sciences, 27(3), 451-481.

Análisis comparativo de la capacidad operativa para innovar y su relación con la ventaja competitiva entre los sectores manufactureros de la frontera norte de Chihuahua y la región centro de Coahuila

Nidia Estela Hernández Castro
Zóchitl Araiza Garza
Víctor Arturo Barboza Álvarez

Resumen

La competitividad representa actualmente un aspecto que adquiere cada vez mayor importancia, debido a su capacidad de obtener éxito respecto a otras empresas con ganancias por encima de la media del mercado. Por lo anterior, el objetivo de esta investigación es realizar un análisis comparativo e identificar los elementos de la capacidad operativa para innovar y de la ventaja competitiva que inciden en la competitividad de las empresas manufactureras en Ciudad Juárez, Chihuahua y en Monclova y Frontera, Coahuila. Los resultados reflejan asociaciones significativas ($p<0.01$) de mediana fuerza y positivas en la mayor parte de los elementos de ambos constructos. De manera general, al analizar las asociaciones semejantes entre los estados de Chihuahua y Coahuila, se encontró que las correlaciones más fuertes entre las variables estudiadas, se presentan entre los elementos, *productividad laboral*, *satisfacción del cliente*, *satisfacción de los stakeholders* y fortaleza de la *posición competitiva* de la variable *ventaja competitiva*, con varios elementos de la variable *capacidad operativa para innovar*.

Palabras clave: Competitividad, capacidad operativa de innovación, ventaja competitiva**.**

Introducción

Las capacidades se consideran como un grupo de rutinas, habilidades diferenciadas y activos complementarios que proporcionan las bases para las habilidades competitivas de la empresa y para la ventaja competitiva sostenible, en un campo empresarial determinado (Teece et al, 1997). Estudios recientes (Máynez y Cavazos, 2013), indican que el desarrollo de la teoría basada en recursos y capacidades puede beneficiarse si se estudia el poder explicativo entre la posesión de recursos y la utilización de los mismos. A menudo, las empresas manufactureras se basan en especializaciones funcionales para lograr la eficiencia en costos y muchas veces fallan en desarrollar sus capacidades operativas para alcanzar ventajas competitivas y desempeños superiores a través del tiempo (Helfat y Winter, 2011; Terziovski, 2010).

Así mismo, (Song y Chu, 2012) mencionan que las empresas se desenvuelven en un ambiente cada vez más competitivo, donde los ciclos de vida de las empresas comienzan a ser más cortos, por lo que para sobrevivir y aprovechar oportunidades, las empresas deben generar y/o apropiarse de una ventaja competitiva sostenida en una innovación continua, sólida y eficaz. En la economía del conocimiento, la innovación se percibe como el único medio para mantener la competitividad nacional (Hartley, 2007).

Uno de los elementos más importantes de la innovación es el conocimiento (Kogut y Zander, 1992), y es por ello que cada vez más empresas se han sumado a la búsqueda de fuentes de este activo intangible (Ritala et al., 2009). Potts (2003) sostiene que en el proceso evolutivo económico, es el conocimiento el que se desarrolla, el capital es su forma operativa, el trabajo es su forma activa y su crecimiento es en última instancia lo que sustenta la riqueza de las naciones; cuando el conocimiento avanza, las sociedades progresan. La innovación basada en el conocimiento se ha convertido en la base de la innovación tecnológica y de la gestión de la innovación (Song y Chu, 2012), sin embargo ésta se identifica como el reto estratégico más importante (Igartua et al., 2010). La generación de innovaciones es un indicador clave del desempeño de la organización (Gatignon et al., 2002).

El objetivo de esta investigación es realizar un análisis comparativo e identificar los elementos de la capacidad operativa para innovar y de la ventaja competitiva que inciden en la competitividad de las empresas manufactureras de Ciudad Juárez, Chihuahua y de Monclova y Frontera (zona conurbada), Coahuila.

La pregunta de investigación de este trabajo se plantea como: ¿Cuáles son los elementos de la capacidad operativa para innovar de la ventaja competitiva que inciden en la competitividad de las empresas manufactureras de Ciudad Juárez, Chihuahua y de Monclova y Frontera (zona conurbada), Coahuila.

Revisión de la literatura

La competitividad deriva de un amplio rango de factores involucrados, y se considera un concepto complejo, relativo y multidimensional que no obstante haber sido estudiado desde diversos enfoques y disciplinas, no ha sido posible llegar a una definición única y comúnmente aceptada (Solleiro y Castañón, 2005; Dwyer y Kim, 2003; Vanhove, 2011). Entre sus factores principales a nivel nacional se incluyen los recursos locales –dotación de recursos naturales, infraestructura existente, mano de obra, tecnología y recursos financieros, por citar algunos–, el tamaño y la estructura de la demanda doméstica, la eficiencia y situación de la industria, así como la estructura de la industria y de la competencia (Popa, 2012). A pesar de que no hay una definición común, existe un alto nivel de consenso respecto a la idea de que es un concepto que involucra capacidades, uso eficiente de factores productivos y recursos naturales, así como un incremento en la productividad que garantiza el mejoramiento de la calidad de vida de las personas (Solleiro y Castañón, 2005). La disponibilidad de factores crea contextos donde las empresas se desenvuelven; a partir del aprovechamiento de éstos, las entidades productivas tienen la posibilidad de crear ventajas competitivas (Popa, 2012), e incluso ahora se acepta que la ventaja competitiva se genera a nivel de la firma en industrias específicas (Solleiro y Castañón, 2005). Por ello, si las empresas desean obtener una posición ventajosa en el mercado, deben descubrir los atributos que les faculten para tener una ventaja

competitiva (Popa, 2012).

Porter (1985) denomina ventaja competitiva al valor que una empresa es capaz de crear para sus clientes, en forma de precios menores que los de los competidores para beneficios equivalentes o por la previsión de productos diferenciados cuyos ingresos superan a los costos. Para Porter, el valor es la cantidad que los compradores están dispuestos a pagar por lo que la empresa les proporciona. Una empresa es lucrativa si el valor que obtiene de sus compradores supera al costo necesario para crear el producto. El crear productos para los compradores cuyo valor exceda al costo, es la meta de toda estrategia empresarial

La teoría basada en recursos es una de las perspectivas académicas más citadas e influyentes en la historia de la teoría administrativa (Kraaijenbrink et al., 2010). Se utiliza de forma común como marco de referencia en los esfuerzos investigativos en el campo de la administración estratégica contemporánea (Andersén, 2011), ya que se le reconoce como una de las principales alternativas en la explicación de las diferencias persistentes de desempeño entre firmas (Barney y Arikan, 2001; Kraaijenbrink et al., 2010). Esta teoría intenta explicar las fuentes internas de ventaja competitiva sostenida de una empresa (Kraaijenbrink et al., 2010) mediante la identificación primaria de los recursos –factores tangibles o intangibles– que las entidades económicas controlan, acentuando las características a partir de las cuales se generan y mantienen asimetrías respecto de otras firmas (Ndofor et al., 2011; Fahy, 2002).

El enfoque de capacidades no es reciente (Leonard-Barton, 1992; Day, 1994), su significancia estratégica ha sido discutida por décadas (Leonard-Barton, 1992). Para describirlas, se han utilizado una variedad de términos entre los que se incluyen activos invisibles (Itami y Roehl, 1987) y bienes intermedios (Amit y Schoemaker, 1993). Para otros, las capacidades se relacionan con aquello que la organización “hace” de forma contraria respecto de lo que “tiene” (Hall, 1992).

Existe una multiplicidad de definiciones para este constructo. En esencia, una capacidad es una rutina o un grupo de rutinas que interactúan (Grant, 1991). Para algunos (Amit y Schoemaker, 1993), son procesos tangibles o intangibles, basados en la información, y son específicos para cada organización y desarrollados con el paso del tiempo. Por su parte, Day (1994) las conceptualiza como dotaciones complejas de habilidades y conocimiento acumulado, ejercidas a través de procesos organizacionales, manifestados en actividades típicas del negocio. En la misma forma, algunos (Helfat y Peteraf, 2003) señalan que se trata de habilidades organizacionales que permiten desarrollar un grupo coordinado de tareas, utilizando los recursos disponibles, a fin de lograr un resultado final predeterminado.

Las empresas cuentan con una diversidad de capacidades que les permiten llevar a cabo sus actividades: algunas pueden ser utilizadas adecuadamente, otras pueden incluso ser subutilizadas, pero si el propósito es que la empresa exceda el desempeño de sus competidores, es necesario que ciertas capacidades se desplieguen de forma superior (Day, 1994). En consecuencia, cualquier diferencia en éstas afectará tanto sus ventajas como sus desventajas competitivas (Yang et al., 2009).

Las capacidades se generan a partir del grupo de recursos que permiten desempeñar alguna tarea o actividad; además, incluyen patrones complejos de coordinación entre diferentes individuos, y entre éstos y otro tipo de recursos (Grant, 1991). Al acumular conocimientos, actualizar las competencias a partir de los conocimientos disponibles y desplegar dichas competencias a través de estrategias competitivas, las empresas obtienen ventaja competitiva de sus recursos (Ndofor et al., 2011).

Para afrontar escenarios de negocio caracterizados por cambios rápidos y competitivos, las empresas deben continuamente innovar a fin de garantizar su sobrevivencia (Bolívar-Ramos et al., 2012). Con la creciente competencia, las organizaciones tienen que enfocarse en la creación de ciertas capacidades de valor

(Möller, 2006). La administración de los procesos de negocio faculta a las empresas para adaptarse a los requerimientos continuamente cambiantes del mercado, permite el desarrollo de estrategias corporativas y da soporte para que las organizaciones se concentren en los procesos de generación de valor (Agus y Hassan, 2011).

La innovación organizacional implica que la firma muestre apertura ante ideas nuevas, y que busque alternativas para mejorar su rendimiento de fabricación; por ello, se afirma que dicha variable involucra cambios significativos y exitosos en procesos, productos o servicios, a partir de los cuales se deriven transformaciones incrementales o radicales (Parast y Adams, 2012; Harper y Becker, 2004; Schroeder et al., 2002). Como capacidad operativa, representa habilidades diferenciadas y rutinas que mejoran sustancialmente los procesos de operaciones existentes o estimulan la creación e implementación de nuevos procesos de fabricación (Swink y Hegarty, 1998).

Esta capacidad surge de la conciencia de los avances tecnológicos, así como de la habilidad para adaptar y aplicar la tecnología hacia la satisfacción de las necesidades del mercado o la creación de oportunidades (Schroeder et al., 2002). La innovación y la eficiencia juegan un rol crítico en la gestión, por lo que no deben ignorarse en las relaciones de las capacidades operativas siendo una fuente importante de desempeño superior. Los atributos raros, únicos, inimitables y valiosos se traduce en la oferta de un valor superior al cliente en forma de beneficios específicos, los cuales representan fuentes de ventajas competitivas y de un buen desempeño operativo (Srivastava et al., 2001).

Metodología

En la región centro del estado de Coahuila, se diseñó un estudio empírico, de corte transversal, descriptivo y correlacional basado en la revisión de la literatura de las variables capacidad operativa para innovar y ventaja competitiva. La recolección de datos se desarrolló en empresas manufactureras, durante los meses de agosto a noviembre de 2015. La muestra fue no probabilística e incluyó a gerentes, supervisores, analistas, ingenieros, técnicos y otros perfiles. En la recolección de

datos se utilizó la encuesta personal, mediante un cuestionario auto-administrado diseñado por Máynez y Cavazos (2013) y el cual fue entregado a 267 participantes de forma individual en su contexto laboral.

En el cuestionario se incluyeron ítems con una escala tipo Likert, de cinco puntos de asignación de respuesta. En el caso de la capacidad de innovación, 1 significó "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo"; en lo relativo a la valoración de la ventaja competitiva, 1 significó "Muy pobre, por debajo de la industria", y 5 "Muy superior que la competencia".

Hernández et al., (2006), señalan que la confiabilidad de las escalas se puede calcular por diferentes métodos, en este estudio se utilizó el método de consistencia interna a través del cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach. Los constructos estudiados se midieron con seis y ocho ítems, con un alfa de Cronbach de 0.849 (capacidad de innovación), y 0.932 (ventaja competitiva), por lo tanto la confiabilidad de los constructos se considera aceptable.

Operacionalización de variables.

Tabla 1
Operacionalización realizada para las variables capacidad de innovación y ventaja competitiva.

Variable	Definición	Indicadores
Capacidad de innovación	Se centra en un cambio radical. Representa las habilidades diferenciadas, procesos y rutinas para mejorar radicalmente los procesos de operaciones existentes o para crear e implementar nuevos y únicos procesos de fabricación (Flynn et al., 2010).	1.- Contamos con programas de largo plazo para adquirir capacidades productivas futuras. 2.- Hacemos esfuerzos constantes para anticipar el potencial de las nuevas prácticas y tecnologías productivas. 3.- Mantenemos tecnología de punta en la industria.

		4.- Pensamos de manera constante en la próxima generación de tecnología productiva. 5.- Se desarrollan habilidades y procesos para lograr cambios radicales en los procesos operativos. 6.- Creamos e implementamos procesos de fabricación nuevos y únicos.
Ventaja competitiva	Valor que una empresa es capaz de crear para sus clientes, en forma de precios menores que los de los competidores para beneficios equivalentes o por la previsión de productos diferenciados cuyos ingresos superan a los costos (Porter, 1985)	1.- Rentabilidad económica (utilidades). 2.-Crecimiento de las ventas. 3.- Participación de mercado. 4.- Crecimiento de la empresa. 5.- Productividad laboral. 6.- Satisfacción del cliente. 7.- Satisfacción de otros involucrados (accionistas, gobierno, proveedores, empleados). 8.- Fortaleza de la posición competitiva.

Para medir la relación entre las capacidades de innovación con la ventaja competitiva percibida desarrollada en las empresas de estudio, se utilizó la técnica del coeficiente Rho de Spearman, ya que los indicadores fueron establecidos en escala ordinal. El análisis estadístico se realizó con apoyo del software estadístico SPSS versión 19.0.

Posteriormente, los resultados obtenidos de esta investigación, se compararon con los resultados previos de una investigación similar llevada a cabo en Ciudad Juárez,

Chihuahua (Máynez y Cavazos, 2013), durante los meses de mayo a septiembre de 2012, esto con el propósito de identificar y analizar los elementos de la capacidad operativa para innovar y de la ventaja competitiva que inciden en la competitividad de las empresas manufactureras de Ciudad Juárez, Chihuahua y de Monclova y Frontera (zona conurbada), Coahuila.

Resultados

Al realizar el análisis, se encontraron los siguientes resultados de los dos estados participantes.

Perfil de los encuestados.

En la Tabla 2 se observa que, en las empresas participantes existen ligeramente más hombres en Coahuila (74.2%) que en Chihuahua (73.4%), en cuanto a estudios de nivel licenciatura o superior Coahuila (80.2%) disfruta de un porcentaje más alto que Chihuahua (62.5%), y en cuanto a la edad, en Chihuahua el 72.7% de los participantes son menores de 40 años, mientras que los participantes de Coahuila sólo el 67.1% son menores a esta edad, por lo que se puede deducir que en Chihuahua los participantes del estudio son mas jóvenes.

Tabla 2
Perfil de los participantes de Chihuahua y Coahuila.

Características	**Cantidad de personas**		**%**	
	Chihuahua	Coahuila	Chihuahua	Coahuila
Sexo				
Hombre	196	198	73.4%	74.2%
Mujer	71	69	26.6%	25.8%
Escolaridad				
Preparatoria terminada	28	20	10.5%	7.5%
Carrera profesional no terminada	43	24	16.1%	9.0%
Carrera profesional terminada	130	166	48.7%	62.2%
Maestría	35	48	13.8%	18.0%
Otra	29	9	10.9%	3.4%

Edad				
Menor de 20años	1	8	0.4%	3.0%
Entre 20 y 30 años	94	68	35.2%	25.5%
Entre 31 y 40 años	99	103	37.1%	38.6%
Entre 41 y 50 años	60	74	22.5%	27.7%
Entre 51 y 60 años	13	14	4.9%	5.3%

Fuente: elaboración propia

Análisis comparativo descriptivo: capacidad operativa de innovación.

La innovación es considerada como una capacidad relevante que tiene influencia en la competitividad y el desempeño económico de las empresas. Su evaluación desde la perspectiva de las capacidades operativas involucra el despliegue de habilidades diferenciadas y rutinas para lograra cambios radicales en los procesos operativos vigentes, así como la capacidad de adaptar y aplicar la tecnología para atender las demandas del mercado (Schroeder et al., 2002).

En relación a los ítems con los que se midió la capacidad de innovación, en general los resultados (ver tabla 3) muestran que en Coahuila se perciben mejores habilidades y rutinas en los procesos operativos, así como la capacidad de adaptar y aplicar la tecnología para atender las demandas del mercado.

En Chihuahua los resultados (ver tabla 3) evidencian una necesidad de hacer mayores esfuerzos en el desarrollo de ésta capacidad operativa de innovación, basada en avances tecnológicos y en procesos de generación de valor. Al considerar las medias y la variación esperada, medida a través de la desviación estándar, se encontró que a pesar de que con lo que más cuentan las empresas es con programas de largo plazo para adquirir capacidades productivas, existen acciones pendientes para el desarrollo de la capacidad de innovación, especialmente en el mantenimiento y planeación estratégica de tecnologías productivas y de punta.

Tabla 3
Medidas descriptivas de la capacidad de innovación entre Chihuahua y Coahuila.

Capacidad de innovación	Media		Desv. Std.	
	Chihuahua	Coahuila	Chihuahua	Coahuila
Contamos con programas de largo plazo para adquirir capacidades productivas futuras.	3.54	3.75	1.018	0.962
Hacemos esfuerzos constantes para anticipar el potencial de las nuevas prácticas y tecnologías productivas.	3.45	3.95	1.050	0.864
Mantenemos tecnología de punta en la industria.	3.27	3.89	1.106	0.985
Pensamos de manera constante en la próxima generación de tecnología productiva.	3.26	3.97	1.078	0.882
Se desarrollan habilidades y procesos para lograr cambios radicales en los procesos operativos.	3.47	4.00	1.019	0.792
Creamos e implementamos procesos de fabricación nuevos y únicos.	3.35	3.89	1.044	0.862

Análisis descriptivo comparativo: ventaja competitiva.

Las empresas requieren mantener ventajas superiores, respecto a otras empresas competidoras (Barney y Arikan, 2001; Porter, 1985). Por ello, en este trabajo fue importante analizar la percepción de actores clave, respecto del desempeño de esta variable. Los resultados de la variable ventaja competitiva percibida por los miembros de las empresas (ver tabla 4) de Coahuila, reflejan un relativo mejor desempeño en comparación con los de Chihuahua.

Se aprecia que, los miembros de las empresas de Coahuila tienden a percibir que su posición competitiva (media=4.02), satisfacción del cliente (media=4.02) y satisfacción de otros involucrados (media=3.98) es mejor que la de sus competidores. Por su parte los miembros de las empresas de Chihuahua perciben

que el crecimiento de la empresa (media=3.89) y aspectos comerciales como participación de mercado (media=3.86) y satisfacción al cliente (media=3.82) es mejor que el promedio de los competidores de la industria.

De las ocho variables analizadas, al menos en siete de ellas las empresas se perciben con un desempeño mejor que el de sus competidores de la industria. Solamente en el resultado de la variable rentabilidad económica de Chihuahua se valora con un desempeño similar al resto de la industria. Cualquier diferencia entre las capacidades de una empresa y las de sus competidores, afectará tanto las ventajas como las desventajas competitivas de la firma (Yang et al., 2009).

Tabla 4
Medidas descriptivas de la ventaja competitiva percibida entre Chihuahua y Coahuila..

Ventaja competitiva	**Media**		**Desv. Std.**	
	Chihuahua	**Coahuila**	**Chihuahua**	**Coahuila**
Rentabilidad económica (utilidades)	3.38	3.65	0.868	0.855
Crecimiento de las ventas	3.77	3.78	0.848	0.805
Participación de mercado	3.86	3.86	0.773	0.806
Crecimiento de la empresa	3.89	3.88	0.834	0.885
Productividad laboral	3.77	3.88	0.738	0.834
Satisfacción del cliente	3.82	4.02	0.797	0.765
Satisfacción de otros involucrados (accionistas, gobierno, proveedores, empleados)	3.72	3.98	0.766	0.770
Fortaleza de la posición competitiva	3.82	4.02	0.790	0.838

Análisis de correlaciones.

Para el análisis de correlación, se consideró utilizar la correlación Rho de Spearman en las asociaciones a calcular. En la tabla 5 se presentan los resultados obtenidos

para dicho estadístico, así como el nivel de significancia. A efecto de analizar en lo particular cada una de las variables que muestran correlaciones estadísticamente significativas, se consideró como punto de corte 0.30. Los resultados reflejan asociaciones significativas ($p<0.01$) de mediana fuerza y positivas en la mayor parte de los ítems de ambos constructos. De manera general, al analizar las asociaciones similares y su nivel de significación entre los estados de Chihuahua y Coahuila, se encontró que las correlaciones más fuertes entre las variables estudiadas, se presentan entre los ítems, *productividad laboral*, *satisfacción del cliente*, *satisfacción de los stakeholders* y fortaleza de la *posición competitiva* –variables observables de la *ventaja competitiva*–, con varios ítems de la variable *capacidad operativa para innovar*.

Por el contrario, los ítems *rentabilidad económica* y *crecimiento de la empresa* presentan correlaciones diferentes entre los dos estados, observándose que en Coahuila sí existe una correlación significativa con el ítem *tecnología de punta* de la variable *capacidad de innovación*, mientras que en Chihuahua estos ítems son los que tiene las correlaciones más débiles.

Tabla 5
Correlaciones entre capacidad operativa de innovación y ventaja competitiva de Chihuahua y Coahuila.

Variable de la capacidad de innovación	**Variable de la ventaja competitiva**	**Estadístico Rho de Spearman**		**Sig (bilateral)**	
		Chih.	**Coah.**	**Chih.**	**Coah.**
Programas de largo plazo en innovación	Rentabilidad económica	0.148**	0.241**	0.004	0.000
	Crecimiento de las ventas	0.170*	0.232**	0.016	0.000
	Participación de mercado	0.128**	0.245**	0.005	0.000
	Crecimiento de la empresa	0.127*	0.224**	0.037	0.000
	Productividad laboral	0.241*	0.266**	0.038	0.000
	Satisfacción del cliente	0.429**	0.230**	0.000	0.000
	Satisfacción de otros involucrados (*Stakeholders*)	0.278**	0.265**	0.000	0.000
	Posición competitiva	0.363**	0.277**	0.000	0.000

Anticipación del potencial de nuevas prácticas y tecnologías productivas	Rentabilidad económica	0.253**	0.253**	0.000	0.000
	Crecimiento de las ventas	0.203**	0.203**	0.001	0.001
	Participación de mercado	0.256**	0.276**	0.000	0.000
	Crecimiento de la empresa	0.182**	0.277**	0.003	0.000
	Productividad laboral	0.322**	0.366**	0.000	0.000
	Satisfacción del cliente	0.479**	0.294**	0.000	0.000
	Satisfacción de otros involucrados (*Stakeholders*)	0.373**	0.324**	0.000	0.000
	Posición competitiva	0.430**	0.334**	0.000	0.000
Tecnología de punta	Rentabilidad económica	0.247**	0.340**	0.000	0.000
	Crecimiento de las ventas	0.133*	0.290**	0.030	0.000
	Participación de mercado	0.193**	0.289**	0.002	0.000
	Crecimiento de la empresa	0.111	0.312**	0.070	0.000
	Productividad laboral	0.204**	0.341**	0.001	0.000
	Satisfacción del cliente	0.358**	0.296**	0.000	0.000
	Satisfacción de otros involucrados (*Stakeholders*)	0.291**	0.324**	0.000	0.000
	Posición competitiva	0.301**	0.302**	0.000	0.000
Próxima generación de tecnología	Rentabilidad económica	0.278**	0.311**	0.000	0.000
	Crecimiento de las ventas	0.132*	0.298**	0.032	0.000
	Participación de mercado	0.178**	0.280**	0.004	0.000
	Crecimiento de la empresa	0.130*	0.273**	0.035	0.000
	Productividad laboral	0.211**	0.330**	0.001	0.000
	Satisfacción del cliente	0.390**	0.266**	0.000	0.000
	Satisfacción de otros involucrados (*Stakeholders*)	0.305**	0.284**	0.000	0.000
	Posición competitiva	0.291**	0.299**	0.000	0.000
Habilidades y procesos para cambios radicales	Rentabilidad económica	0.260**	0.283**	0.000	0.000
	Crecimiento de las ventas	0.200**	0.338**	0.001	0.000
	Participación de mercado	0.224**	0.298**	0.000	0.000
	Crecimiento de la empresa	0.181**	0.320**	0.003	0.000
	Productividad laboral	0.350**	0.328**	0.000	0.000
	Satisfacción del cliente	0.487**	0.281**	0.000	0.000

	Satisfacción de otros involucrados (*Stakeholders*)	0.386**	0.285**	0.000	0.000
	Posición competitiva	0.426**	0.256**	0.000	0.000
Creación de procesos nuevos y únicos.	Rentabilidad económica	0.291**	0.266**	0.000	0.000
	Crecimiento de las ventas	0.245**	0.236**	0.000	0.000
	Participación de mercado	0.295**	0.227**	0.000	0.000
	Crecimiento de la empresa	0.212**	0.129*	0.000	0.035
	Productividad laboral	0.325**	0.225**	0.000	0.000
	Satisfacción del cliente	0.450**	0.110	0.000	0.072
	Satisfacción de otros involucrados (*Stakeholders*)	0.364**	0.106	0.000	0.083
	Posición competitiva	0.429**	0.162**	0.000	0.008

**p<0.01
*p<0.05

En la tabla 6 se observa que las correlaciones más frecuente en las empresas de Chihuahua se presenta en la *satisfacción al cliente* y *posición competitiva* con la mayoría de los ítems de la variable *capacidad de innovación*, la única excepción es la variable *próxima generación de tecnología productiva*, mientras que la correlación mas frecuente en las empresas de Coahuila se presenta en *tecnología de punta* con la mayoría de los ítems de la variable *ventaja competitiva*.

Tabla 6
Matriz de comparación de correlaciones significativas de las variables capacidad de innovación y ventaja competitiva entre Chihuahua y Coahuila.

Capacidad de innovación/Ventaja competitiva	Rentabilidad económica	Crecimiento de ventas	Participación de mercado	Crecimiento de la empresa	Productividad laboral	Satisfacción del cliente	Satisfacción de otros involucrados	Posición competitiva
Programas de largo plazo en innovación						Chi.		Chi.
Anticipación del potencial de nuevas prácticas y tecnologías productivas					Chi. Coah.	Chi.	Chi. Coah.	Chi. Coah.
Tecnología de punta	Coah.			Coah.	Coah.	Chi.	Coah.	Chi. Coah.

Próxima generación de tecnología	Coah.				Coah.	Chi.	Chi.	
Habilidades y procesos para cambios radicales		Coah.		Coah.	Chi. Coah.	Chi.	Chi.	Chi.
Creación de procesos nuevos y únicos.					Chi.	Chi.	Chi.	Chi.

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

El análisis comparativo de los resultados, permitió identificar los elementos de competitividad, tanto de la variable *capacidad operativa para innovar* como de la variable *ventaja competitiva*, de los estados de Chihuahua y Coahuila.

Los resultados obtenidos respecto a la precepción que se tiene sobre el factor de *la capacidad operativa para innovar*; el elemento, "habilidades y procesos para lograr cambios en los procesos operativos", aparece como el más utilizado con una media de 4.00 en Coahuila y 3.47 en Chihuahua, seguido por "piensan en próximas generaciones de tecnología productiva" con una media de 3.97 en Coahuila y 3.26 en Chihuahua, finalmente el elemento, "se hacen esfuerzos constantes para anticipar el potencial de las nuevas practicas y tecnologías productivas", con una media de 3.95 en Coahuila y 3.45 en Chihuahua. Lo que permite concluir de manera general que las empresas de Coahuila, se perciben con una mayor *capacidad operativa para innovar* respecto a sus competidores que las empresas de Chihuahua.

En cuanto a los resultados sobre el factor de la *ventaja competitiva;* el elemento "satisfacción del cliente", aparece como el de mayor ponderación con una media de 4.02 en Coahuila y 3.82 en Chihuahua, seguido por "fortaleza de la posición competitiva", con una media de 4.02 en Coahuila y 3.82 en Chihuahua, finalmente el elemento Satisfacción de otros involucrados (Stakeholders), con una media de 3.98 en Coahuila y 3.72 en Chihuahua. Al igual que en el factor anterior, las empresas de Coahuila, se perciben que cuentan con una mayor *ventaja competitiva* respecto a sus competidores que las empresas de Chihuahua.

Por otro lado, se puede concluir de acuerdo a los resultados de las correlaciones, que en las empresas de Chihuahua, a mayor *capacidad de innovación* mayor será la

satisfacción del cliente y su *posición competitiva*. Y en las empresas de Coahuila, la adopción de nuevas *tecnologías y procesos de generación de valor*, permitirán contribuir a mejorar los procesos operacionales existentes.

Uno de los desafíos de las empresas es anticiparse a las necesidades de su mercado, ya que constantemente se enfrentan a la necesidad de impulsar la ventaja competitiva basada en un tipo de innovación y la forma en que estas empresas aprovechan los conocimientos de sus miembros para reducir el riesgo de perder sus ventajas.

Estudios futuros pueden encaminarse a investigar la forma en que otras capacidades impactan sobre la ventaja competitiva y profundizar sobre cómo los distintos tipos de innovación, inciden sobre ésta. Por otro lado, en un estudio futuro, se podría realizar un análisis discriminante entre los resultados de las dos muestras de los estados en estudio.

Referencias

Agus, A. y Hassan, Z. F. (2011). “Enhancing Production Performance and Customer.

Amit, R. y Schoemaker, P. J. H. (1993). “Strategic Assets and Organizational Rent”, Strategic Management Journal, vol. 14, núm. 1 pp. 33-46.

Andersén, J. (2011). “Strategic resources and firm performance”, Management Decision, vol. 49, núm. 1, pp. 87-98.

Barney, J. y Arikan, A. M. (2001). “The Resource-based view: origins and implications”, en Hitt, M. A., Freeman, R. E. y Harrison, J. S. (Eds.) The Blackwell Handbook of Strategic Management, Blackwell, Bodmin, Cornwall, pp. 124-188.

Bolívar-Ramos, M. T., García-Morales, V. J. y García-Sánchez, E. (2012). “Technological distinctive competencies and organizational learning: Effects on organizational innovation to improve firm performance”, Journal of Engineering and Technology Management, vol. 29, núm. 3, pp. 331-357.

Day, G. S. (1994). “The capabilities of Market-Driven Organizations”, The Journal of

Marketing, vol. 58, núm. 4, pp. 37-52.

Dwyer, L. y Kim, C. (2003). “Destination Competitiveness: Determinants and Indicators”, Current Issues in Tourism, vol. 6, núm. 5, pp. 369-414.

Fahy, J. (2002). “A resource-based analysis of sustainable competitive advantage in a global environment”, International Business Review, vol. 11, núm 1, 57-78.

Flynn, B. B., Wu, S. J. y Melnyk, S. (2010). “Operational capabilities: Hidden in plain view”, Business Horizons, vol. 53, núm. 3, pp. 247-256.

Gatignon, H., Tushman, M. L., Smith, W. y Anderson, P. (2002). “A structural approach to assessing innovation: Construct development of innovation locus, type, and characteristics”, Management Science, vol. 48, núm. 9, pp. 1103-1122.

Grant, R. M. (1991). “The resource-based theory of competitive advantage: implication for strategy formulation”, California Management Review, vol. 33, Spring, pp. 114-135.

Hall, R. (1992). “The Strategic Analysis of Intangible Resources”, Strategic Management Journal, vol. 13, núm. 2, pp. 135-144.

Harper, S. M. y Becker, S. W. (2004). “On the leading edge of innovation: a comparative study of innovation practices”, Southern Business Review, vol. 29, núm. 2, pp. 1-15.

Hartley, J. (2007). “From creative industries to creative economy: flying like a well-thrown bird?” en Hartley, J., Eds. Creative Industries (Ed.), Tsinghua University Press.

Helfat, C. E. y Peteraf, M. A. (2003). “The dynamic resource-based view: Capability Lifecfycles”, Strategic Management Journal, vol. 24, núm. 10, pp. 997-1010.

Helfat, C. E. & Winter, S. G. (2011). “Untangling dynamic and operational capabilities: strategy for the (n)ever-changing world”, Strategic Management Journal, vol. 32, núm. 11, pp. 1243-1250.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación, Mc Graw Hill, México.

Igartua, J. I., Garrigós, J. A. y Hervas-Oliver, J. L. (2010). “How Innovation

Management Techniques Support an open Innovation Strategy", Research Technology Management, vol. 53, núm. 3. pp. 41-52.

Itami, H. y Roehl, T. W. (1987). Mobilizing Invisible Assets, Cambridge, Harvard University Press, Massachusetts.

Kogut, B. y Zander, U. (1992). "Knowledge of the firm, combinative capabilities and replication of technology", Organization Science, vol. 3, núm. 3, pp. 383-397.

Kraaijenbrink, J., Spender, J. C. y Groen, A. J. (2010). "The Resource-Based View: A Review and Assessment of Its Critiques", Journal of Management, vol. 36, núm. 1, pp. 349-372.

Leonard-Barton, D. (1992). "Core Capabilities and Core Rigidities: A Paradox in Managing New Product Development", Strategic Management Journal, vol. 13, pp. 111-125.

Máynez, G.A.; Cavazos, A.J. (2013). Capacidad operativa para innovar y ventaja competitiva: análisis desde la percepción de actores clave en el sector productivo fronterizo.

Möller, K. (2006). "Role of competences in creating customer value: A value creation logic approach", Industrial Marketing Management, vol. 35, núm. 11, pp. 913-924.

Ndofor, H. A., Sirmon, D. G. y He, X. (2011). "Firm resources, competitive actions and performance: investigating a mediated model with evidence from the in-vitro diagnostics industry", Strategic Management Journal, vol. 32, núm. 6, pp. 640-657.

Parast, M. M. y Adams, S. G. (2012). "Corporate social responsibility, benchmarking, and organizational performance in the petroleum industry: A quality management perspective", International Journal of Production Economics, vol. 139, núm. 2, pp. 447-458.

Popa, L. V. (2012). "Competitiveness Factors", Analele Universitatii Maritime Constanta,13, pp. 291-294.

Porter, M. E. (1985). Ventaja competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior.

Potts, J. (2003). “Evolutionary economics: An introduction to the foundation of liberal economic philosophy”, Discussion Paper, Núm. 324.

Ritala, P., Armila, L. y Blomqvist, K. (2009). “Innovation orchestration capability defining the organizational and individual level determinants”, International Journal of Innovation Management, vol. 13, núm. 4. pp. 569-591.

Schroeder, R. G., Bates, K. A. y Junttila, M. A. (2002). “A resource-based view of manufacturing strategy and the relationship to manufacturing performance”, Strategic Management Journal, vol. 23, núm. 2, pp. 105-117.

Solleiro, J. L. y Castañón, R. (2005). “Competitiveness and innovation systems: the challenges for Mexico’s insertion in the global context”, Technovation , 25, pp.1059-1070.

Song, W. y Chu, Y. (2012). “Research on enterprise Knowledge Management Strategy from the Perspective of Knowledge-based Innovation”, International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering.

Srivastava, R. K., Fahey, L. y Christensen, H. K. (2001). “The resource-based view and marketing: The role of market-based assets in gaining competitive advantage”, Journal of Management, vol. 27, núm. 6, pp. 777-802.

Swink, M. y Hegarty, W. H. (1998). “Core manufacturing capabilities and their links to product differentiation”, International Journal of Operations & Production Management, vol. 18, núm. 4, pp. 374-396.

Teece, D. J.; Pisano, G.; Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. Strategic Management Journal , 18(7): 509-533.

Terziovski, M. (2010). “Innovation practice and its performance implications in small and medium enterprises (SMEs) in the manufacturing sector: a resource-based view”, Strategic Management Journal, vol. 31, núm, 8, pp. 892-902.

Vanhove, N. (2011). Competition and the Tourism Destination. The Economics of Tourism Destinations, Elsevier, London.

Yang, C. C., Marlow, P. B. y Lu, C. S. (2009). “Assessing resources, logistics service capabilities, innovation capabilities and the performance of container shipping

services in Taiwan", International Journal of Production Economics, vol.122, núm. 1, pp. 4-20.

Las redes sociales como ventaja competitiva en las empresas vallartenses

Luz Amparo Delgado Díaz
Georgina D. Sandoval Ballesteros
Miriam del C. Vargas Aceves

Resumen

La publicidad tradicional ya no es tan efectiva, por esto mismo las empresas necesitan implementar sus modelos de mercadotecnia con la nueva tecnología de redes sociales (Navarro, 2010). Actualmente las grandes empresas aprovechan los beneficios de la mercadotecnia a través de redes sociales y es indispensable que las pequeñas y medianas empresas que son fundamentales para el desarrollo económico del país, tomen conciencia y adopten esta nueva plataforma que los impulse a ser competitivos. Por lo que es importante analizar el uso de la mercadotecnia a través de redes sociales en las pequeñas y medianas empresas de Puerto Vallarta como ventaja competitiva. Esta investigación es de carácter descriptivo.

Las redes sociales son parte del presente y sin duda alguna del futuro precisamente por la fluidez y la cercanía del contacto y por la posibilidad de llegar a aquellos que dificilmente se puede llegar por otro medio, y además en tiempo real.

Palabras clave: Redes Sociales, Pymes, Competitividad

Abstract

Traditional advertising is not as effective, for this reason companies need to implement their marketing models with the new social networking technology (Navarro, 2010). Currently the big companies reap the benefits of marketing through social networks and it is essential that small and medium enterprises that are critical to economic development, aware and adopt this new platform to push them to be competitive. So it is important to analyze the use of marketing through social networks in small and medium enterprises in Puerto Vallarta as a competitive advantage. This research is descriptive.

Social networks are part of the present and the future undoubtedly precisely the fluidity and closeness of contact and the ability to reach those who hardly can be reached by other means, and also in real time.

KEYWORDS:, Social Networks, SMEs, Competitiveness

Introducción

Actualmente las Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) juegan un papel estratégico en el desarrollo económico, por la cantidad de empleos que generan así como su participación del PIB del país, ya que conforman más del 98% de las empresas, y según datos del Banco Mundial representan más de 52% del Producto Interno Bruto (PIB), convirtiéndose así en el eje de nuestra economía (Ruiz, 2009).

Sin embargo, según cifras de la Secretaría de Economía, actualmente de 10 negocios que se emprenden, sólo cuatro sobreviven después de dos años, esto equivale a un índice de mortandad del 80% (Esparza, 2011).

Uno de los factores que afectan y propician la desaparición de las Pymes es la falta de cultura de innovación de procesos y desarrollos tecnológicos. La innovación tecnológica usualmente es un concepto que resulta ajeno a la mayor parte de las pequeñas empresas. Estas pequeñas empresas ven en sus problemas administrativos y financieros diarios suficiente material para trabajar, sin tener tiempo siquiera para preocuparse por innovación tecnológica (Ruvalcaba, 2008).
Al no invertir en estas áreas, las Pymes que están cerrando son las que no ofrecen productos innovadores, pierden competitividad y sucumben ante la competencia de firmas extranjeras. Por ello es necesario dejar de creer que ésta representa un gasto, y no una inversión (Ruiz, 2009)

Las pequeñas y medianas empresas continúan utilizando la publicidad tradicional, la cual no sólo tiene costos muy elevados sino también ha demostrado ir perdiendo efectividad y su capacidad para involucrar a los usuarios.

De acuerdo con el Estudio Business Monitor Latín América desarrollado por UPS, sólo el 27% de las las Pymes en América Latina piensa invertir en Marketing para promocionar sus productos, y en México, sólo 3 de cada 10 utilizarán esta estrategia. Gustavo Cordero Rodríguez, presidente del Colegio Mexicano de Mercadotecnia, señala que esta especialidad es una herramienta indispensable, ya que puede ayudar a la industria en general a crear un plan de viabilidad financiera, también funciona como incentivo para el desarrollo de nuevos productos y para la búsqueda de alianzas estratégicas que le faciliten su consolidación.

La Asociación Mexicana de Agencias de Publicidad (AMAP) señala que el 80% de las empresas en el país reducirá hasta 30% su inversión en promoción el 2013. Una medida negativa, porque está comprobado que las empresas que sobreviven a la crisis son aquellas que se mantienen en la mente de los consumidores a través de esfuerzos publicitarios. Las Pymes en Puerto Vallarta a pesar de contar con el mayor número de participación en el sector económico, su participación en el valor agregado de la economía sigue siendo bajo.

Justificación

Empresas en todo el mundo, excepto México han destinado, gran parte del presupuesto de mercadotecnia específicamente dedicado a las redes sociales. De esta forma se puede observar que las redes sociales comienzan a ocupar un lugar importante en las operaciones de las empresas en el mundo, quienes con el paso del tiempo descubren nuevas funcionalidades y explotan al máximo su potencial.

El Estudio de medios sociales en Latinoamérica 2010, realizado por la agencia Burson-Marsteller, revela que el 49% de las 160 empresas de mayor facturación de América Latina utiliza los medios sociales para interactuar con los consumidores.

Otro estudio, el Regus Business Track, muestra que cada vez más empresas han convertido a las redes sociales en una herramienta primordial para realizar negocios en México. Los resultados presentados reflejan que 50% de las empresas mexicanas (372,858 empresas) han experimentado éxito en utilizarlas para conseguir nuevos clientes, socios, etc. (Flores, 2010).

Por lo tanto las redes sociales dejaron de ser una herramienta reservada sólo para las grandes empresas o empresas “modernas”, ahora las Pequeñas y medianas empresas necesitan de ellas para mantener su presencia en internet. Es necesario que se sigan las tendencias que se han visto en E.U.A. y Europa sobre el uso de estas excelentes herramientas. Las empresas de mayor crecimiento en los Estados Unidos usan redes sociales.

Para las PYMES es necesario darle importancia a la presencia en la web tanto como se le da a la labor de ventas, ya no sólo hacer uso de las campañas publicitarias sino integrarlas a un plan de acción donde la comunicación con cada cliente potencial sea el objetivo principal (Ibarra, 2010).

La importancia de esta investigación permite a las Pequeñas y Medianas empresas además de conocer las ventajas competitivas que surgen de la aplicación de la mercadotecnia a través de Redes Sociales, los beneficios que otras empresas están logrando a través de su implementación y sobretodo que se encuentra al alcance de cualquier empresa independientemente de su tamaño o recursos, con una visión de crecimiento y posicionamiento en el mercado.

Pregunta de investigación

¿El uso de la mercadotecnia a través de redes sociales constituye una ventaja competitiva para las pequeñas y medianas empresas de Puerto Vallarta?

Objetivo general

Analizar el uso de la mercadotecnia a través de redes sociales en las pequeñas y medianas empresas de Puerto Vallarta como ventaja competitiva.

Objetivos específicos

- Analizar los hábitos de uso de las Redes sociales en las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES).
- Identificar las Estrategias de las Redes Sociales aplicables a las Pymes.
- Desarrollar un instrumento de evaluación y análisis para determinar las ventajas competitivas que presenta el uso de la mercadotecnia en las Pymes a través de redes sociales.
- Identificar las ventajas competitivas de implementar la mercadotecnia a través de las redes sociales en las pequeñas y medianas empresas de Puerto Vallarta.

Metodología

La metodología utilizada en esta investigación tiene un enfoque cualitativo, ya que se describen las cualidades del uso de la mercadotecnia a través de las redes sociales. El método utilizado es el deductivo, ya que se parte de datos generales para deducir las particularidades del uso de las tecnologías como una ventaja competitiva. El tipo de Investigación por su alcance es de carácter descriptivo debido a que permite obtener información acerca de los estados actuales de este tema de investigación, llevar a cabo un proceso de análisis e interpretación desde un marco teórico que permite explicar el comportamiento de las variables involucradas y presentar un

panorama concluyente sobre la misma. La unidad de estudio son las Pequeñas y Medianas empresas de Puerto Vallarta que utilicen la mercadotecnia a través de las redes sociales y la delimitación Temporal de la presente investigación tuvo una duración de un año cuyo período comprendió de Septiembre del 2014 a agosto del 2015**.** El Universo o Población estudiada no se pudo obtener de fuentes oficiales, se utilizó para esta investigación la base de datos que proporcionó una empresa de Puerto Vallarta dedicada al mercadeo en redes sociales; esta base de datos constituyó el total de la población correspondiente a 50 empresas Pymes que laboran en Puerto Vallarta y que usan redes sociales.

Determinación del tamaño de la muestra: La muestra se determinó a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\mathrm{Z}^2\ \mathrm{N}\ \mathrm{P}\ \mathrm{Q}}{\mathrm{e}^2\ (\mathrm{N}-1) + \ Z^2\ \mathrm{P}\ \mathrm{Q}}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza = 90 % (1.65)

N = Población = 50

e = Margen de error = 10%

P = Probabilidad de éxito = 50%

Q = Probabilidad de fracaso = 50%

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1.645)^2(50)(0.5)(0.5)}{(0.10)^2\ (50-1) + \ (1.645)^2(0.5)(0.5)} \ = 29$$

Por tanto se seleccionó una muestra de 29 empresas pequeñas y medianas de Puerto Vallarta. Se desarrolló un instrumento de evaluación de tipo encuesta personal para obtener información primaria de la unidad de estudio que compone la muestra para la presente investigación.

Se utilizó para esta investigación la técnica de escalas no comparativas ya que cada objeto se escaló de forma independiente. La escala de medición está integrada por 18 reactivos, y los datos que se obtuvieron de la investigación se analizaron a través de correlaciones. Los datos de la presente investigación se recabaron durante los meses de marzo y junio, a través del instrumento de evaluación el cual constó de 18 preguntas clasificadas en tres secciones como son:

A) Uso de redes sociales en la empresa
B) Mercadotecnia a través de redes sociales
C) Ventaja competitiva del uso de la mercadotecnia a través de redes sociales

En la sección A) se desarrollaron seis preguntas orientadas a conocer todo lo referente a las redes sociales que utilizan las empresas, personal dedicado a ellas, así como las estrategias implementadas en este medio. En la sección B) se desarrollaron seis preguntas orientadas a conocer si utilizan la mercadotecnia en redes sociales, las actividades que desarrollan en ellas y qué beneficios le han redituado su uso. Y finalmente en la sección C) se desarrollaron seis preguntas orientadas a conocer las ventajas competitivas que ha logrado la empresa con el uso de la mercadotecnia en redes sociales, si se considera un costo o beneficio y por último si se recomienda a las Pymes su implementación.

Marco Teórico

Cuando una empresa sostiene ganancias superiores al promedio de su industria, se dice que ella posee Ventaja Competitiva sobre sus rivales (Porter, 2007). Es necesario tomar en cuenta que la estrategia competitiva son las acciones ofensivas o defensivas de una empresa para crear una posición defendible dentro de una industria, acciones que son la respuesta a las cinco fuerzas competitivas que Porter indica como determinantes de la naturaleza y el grado de competencia que rodea a una empresa y que como resultado, busca obtener un importante rendimiento sobre la inversión.

Estas cinco fuerzas son: Poder de negociación de los compradores o clientes, poder de negociación de los proveedores o vendedores, amenaza de nuevos entrantes, amenaza de productos sustitutivos y rivalidad entre competidores.

Al analizar las ventajas competitivas es importante tener presente los dos enfoques tradicionales. El primer enfoque se basa en el modelo de las estrategias competitivas genéricas, el cual señala que las ventajas competitivas se derivan de la creación de una posición defendible en costos, diferenciación y enfoque.

Del primer enfoque se deriva el modelo de la cadena de valor, en el cual la empresa desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor al menor costo y mejor diferenciada que sus competidores. El segundo enfoque tradicional se basa en los recursos de la empresa, esto es, en los activos y capacidades que ha ido acumulando la empresa a lo largo de su existencia. Con la revolución digital surge un tercer enfoque. Este nuevo enfoque se basa en la estrategia para dominar internet, esto es una combinación de internet y los métodos tradicionales.

Internet no cambia las reglas del juego para las industrias existentes o compañías establecidas. Aún más, no anula las fuentes tradicionales de ventaja competitiva sino que las hace más relevantes que nunca (Porter, 2001). Aquellas empresas tradicionales llevan la delantera ya que pueden tomar ventajas que brinda internet y tomarlo como una plataforma de apoyo de sus actividades primarias, a diferencia de las empresas online que no cuentan con la experiencia de los métodos tradicionales y tendrán que adaptar internet a su uso. Las verdaderas ventajas competitivas se encuentran en el ofrecimiento de productos únicos y diferenciados, contenido propio y valioso, un mejor conocimiento del producto, procesos de fabricación más eficientes, un mejor servicio al cliente y mejores relaciones.

Internet puede apoyar todas estas actividades fundamentales, pero está lejos de reemplazarlas. La estrategia que saldrá vencedora será aquella que integre Internet a las fuentes de ventaja competitiva tradicionales (Kotler P. , 1998). Los consumidores estarán mejor informados con una estrategia apoyada en internet y podrán tomar mejores decisiones al tener la posibilidad de realizar comparaciones con otros productos, conocer mejor sus preferencias además de conocer experiencias de otros consumidores. La mayoría de los consumidores, señala Porter,

valorará más una combinación de servicios online, atención personalizada y una red de distribución física, que una oferta exclusivamente digital. Lo mismo ocurrirá desde el punto de vista de las empresas: una combinación de internet y métodos tradicionales hará más competitivos los procesos de producción y las actividades de soporte.

Las empresas basadas solamente en internet deben diseñar estrategias de diferenciación y no solamente estrategias de precio o de llegar primero, ya que esto no garantiza a la larga la fidelidad de los clientes. Es importante además de contar con una buena estrategia online tener en cuenta el servicio al cliente, la variabilidad de la oferta, el diseño del producto en línea, posicionamiento de la marca y poder diferenciarse de los demás sitios de internet. Además de utilizar estas estrategias y combinarlas con operaciones físicas, pueden centrarse en nichos de mercado, en donde ciertas ofertas en internet pueden satisfacer mejor las necesidades de los usuarios en lugar de una oferta tradicional. En este sentido una buena investigación de mercado podría apoyar para conocer aquellos nichos de mercado, es decir, aquellos que mejor se adapten a este tipo de ofertas en internet y obtener ventajas de ello (Kotler P. , 1998).

Michael Porter no cree en la nueva economía. Cree más bien en una vieja economía, la tradicional, de siempre, que tiene acceso a una nueva y revolucionaria tecnología. La línea que separaba la vieja economía de empresas tradicionales establecidas de la nueva economía de las puntocom, se hace cada vez más delgada (Gary Hamel, 1996). El descartar una estrategia por considerarse obsoleta no es el mejor camino, como tampoco lo es el tratar de vender todo o hacer todo a través de internet, sino adaptar esta nueva tecnología a las estrategias utilizando internet para lo que realmente sirve. Esto es la integración de internet en una estrategia a largo plazo siempre en la búsqueda de empresas más rentables y competitivas.

ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS

Cabe señalar que todas las preguntas se diseñaron con la finalidad de recabar la información necesaria para alcanzar de manera favorable los objetivos planteados en esta investigación.

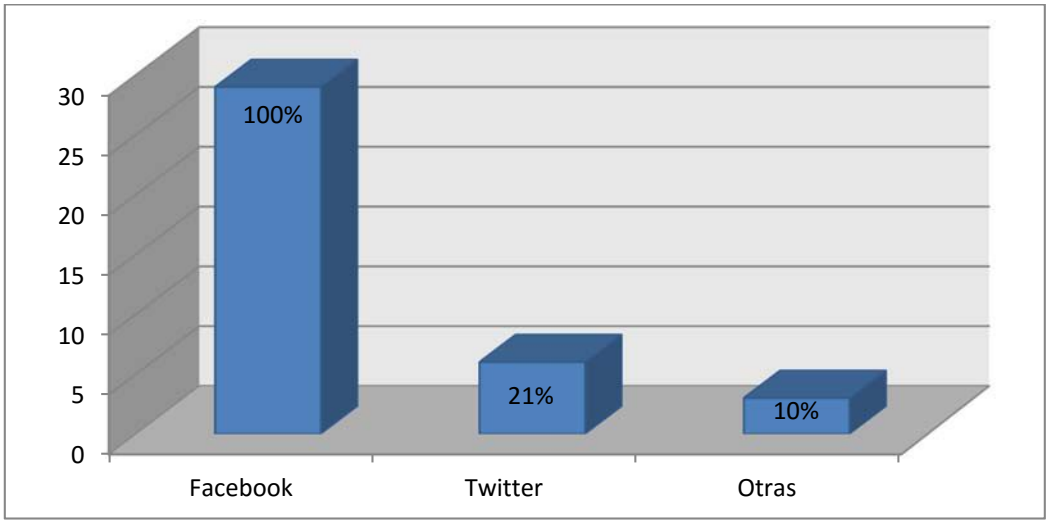
Tabla de dimensiones:

REDES SOCIALES EN LAS EMPRESAS		
UNIDAD DE ANÁLISIS	**INDICADORES**	**VARIABLES**
Uso de redes sociales en la empresa	➢ Tipo de redes sociales ➢ Frecuencia de uso de redes sociales ➢ Tiempo de uso de redes sociales ➢ Acceso del personal a redes sociales ➢ Personal especializado en redes sociales ➢ Estrategias en redes sociales	Independientes
Mercadotecnia a través de redes sociales	➢ Utilización de mercadotecnia en redes sociales ➢ Actividades de mercadotecnia en redes sociales ➢ Tipo de red social utilizado para la mercadotecnia en redes ➢ Tiempo de utilización de la mercadotecnia en redes sociales	Independientes
Ventaja competitiva del uso de redes sociales	➢ Tipo de ventaja competitiva ➢ Rendimiento de utilización de mercadotecnia en redes sociales ➢ Costo de utilización ➢ Beneficio de utilización	Dependientes

Preferencia de uso de Redes sociales: Partiendo de los resultados obtenidos y analizados después de haber aplicado el instrumento de medición a las empresas, se determinó que la red social que utilizan principalmente las empresas es Facebook. Para ser más exactos, el 100% de las empresas maneja la red social de Facebook, seguida de Twitter con un porcentaje de 20.7% y otras redes que utilizan como última opción con un porcentaje de 10.4%.

Gráfica No. 1

Frecuencia De Uso De Las Redes Sociales En Las Empresas



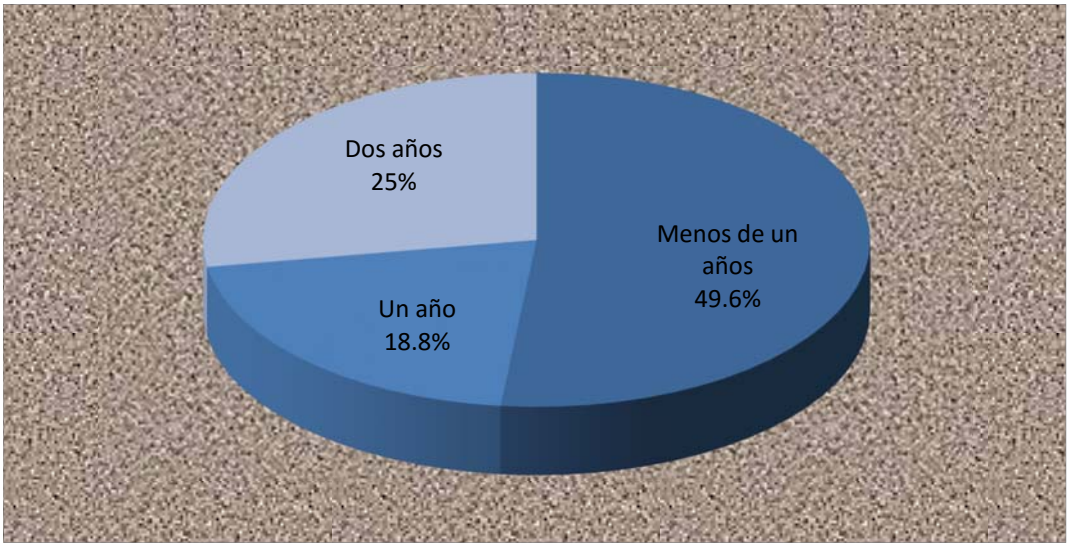
Fuente: Instrumento de evaluación aplicado, Mayo 2015

Tiempo de haber iniciado el uso de redes sociales en la empresa: En este rubro se pudo observar que un alto porcentaje cuenta con menos de un año de haber iniciado sus actividades en las redes sociales. Para ser más precisos el 49.6% de las empresas tienen menos de un año, le siguen las empresas que cuentan con dos años con un porcentaje de 25%, y por último aquellas que cuentan con tan solo un año con un 18.8%.

Por los datos antes mencionados se puede apreciar que las empresas en su mayoría cuentan con poco tiempo de haber iniciado sus actividades a través de las redes sociales.

Gráfica No. 2

Tiempo De Uso De Las Redes Sociales En La Empresa

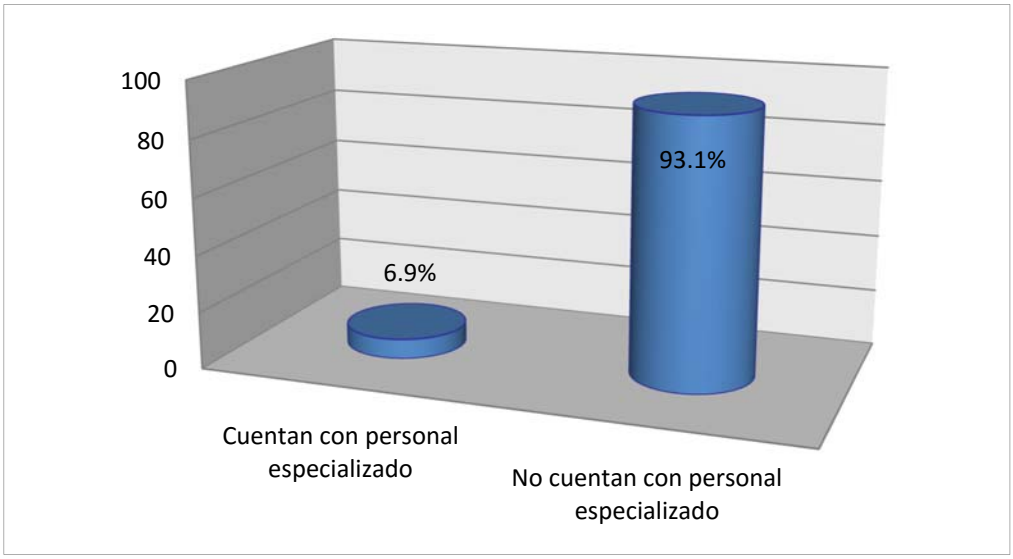


Fuente: Instrumento de evaluación aplicado, Mayo 2015

Personal especializado para el manejo de redes sociales en la empresa: Por los indicadores obtenidos se llegó a la conclusión que una minoría de las empresas cuenta con personal especializado en el manejo de redes sociales en la empresa, representando el 6.9 % de las empresas que se encuestaron. En su mayoría con un porcentaje de 93.1% no cuenta con personal especializado para el manejo de redes sociales en la empresa. Por lo anterior, se puede concluir que las empresas desconocen aún los beneficios de contar con personal especialmente capacitado para este tipo de actividades.

Gráfica No. 3

Personal especializado para el manejo de redes sociales en la empresa

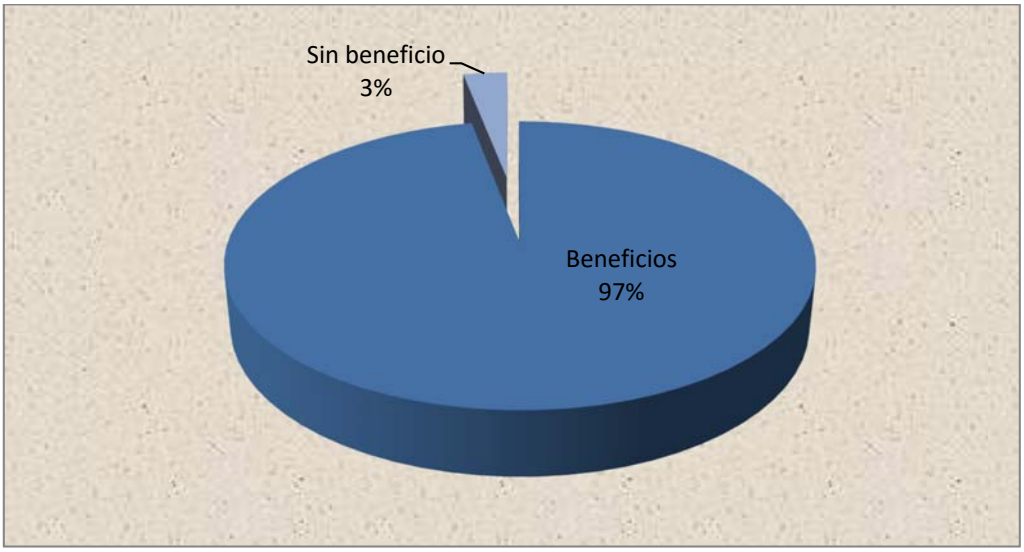


Fuente: Instrumento de evaluación aplicado, Mayo 2015

Estrategias de redes sociales en la empresa: Las empresas presentaron un nivel muy bajo en cuanto a la implementación de estrategias para el uso de redes sociales. El 7% del total de las empresas cuentan con estrategias de redes sociales y un porcentaje de 93% de las empresas no cuentan con alguna estrategia en estos medios. Lo anterior habla de que aunque la mayoría de las empresas maneja las redes sociales, no se cuenta con estrategias para llevar a cabo el uso planificado de las redes sociales en beneficio de la empresa.

Gráfica No. 4

Beneficios del uso de Mercadotecnia a través de Redes sociales en la empresa

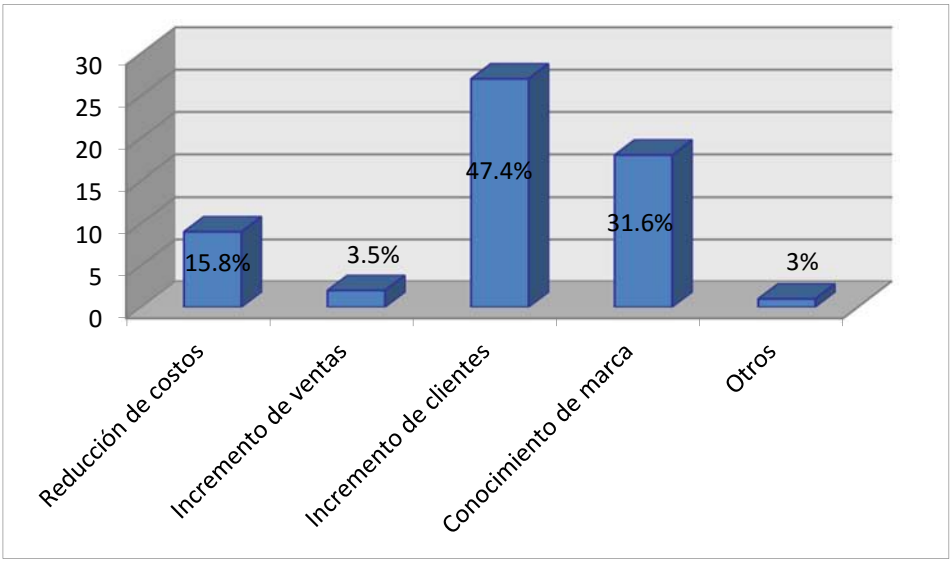


Fuente: Instrumento de evaluación aplicado, Mayo 2015

Así mismo las empresas que lo consideran como beneficio indicaron los tipos de beneficios que ha redituado su uso a la empresa, así como el porcentaje que aporta cada uno de ellos. El primer beneficio que se observa es el incremento de clientes con un porcentaje de 47.4%, seguido del conocimiento de la marca con un porcentaje de 31.6%, en tercer lugar se presenta la reducción de costos con un 15.8%, y por último se encuentra el incremento de las ventas con un 3.5%.

Gráfica No. 5

Tipo de beneficios del uso de las Redes Sociales en la empresa.

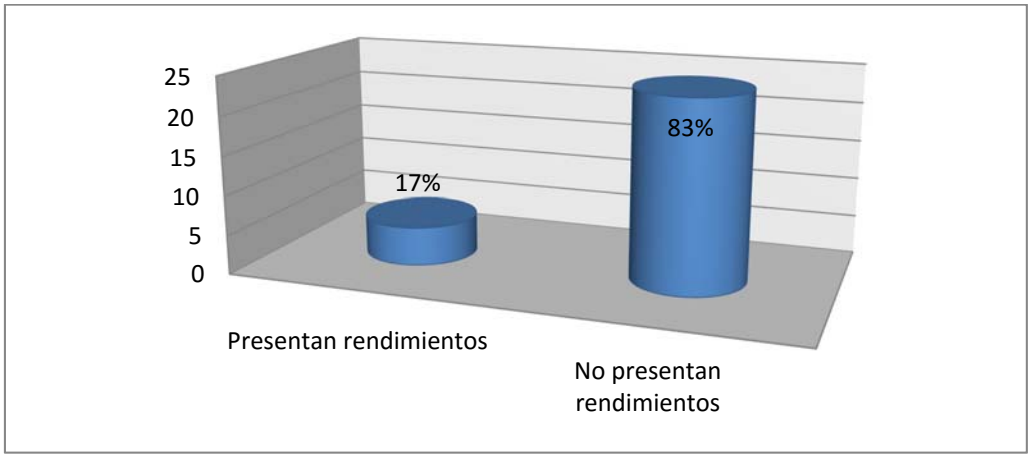


Fuente: Instrumento de evaluación aplicado, Mayo 2015.

Rendimientos del uso de mercadotecnia a través de redes sociales: Con un porcentaje del 82.8% de las empresas que aseguraron no haberles traído rendimientos a su empresa el uso de la mercadotecnia a través de redes sociales, se deduce que son mayoría. En cambio un mínimo porcentaje de 17.2% comentaron que han obtenido algún rendimiento al implementar la mercadotecnia en redes sociales. Se puede apreciar además que algunas empresas que han observado beneficios en cuanto al uso de mercadotecnia en redes sociales dentro de un corto plazo, después de un tiempo han alcanzado a visualizar los rendimientos, esto es, a largo plazo. Y por el contrario, aquellas que no han observado beneficios para la empresa, aún no les ha traído rendimiento alguno.

Gráfica No. 6

El uso de las Redes Sociales trae mayores rendimientos a la empresa.

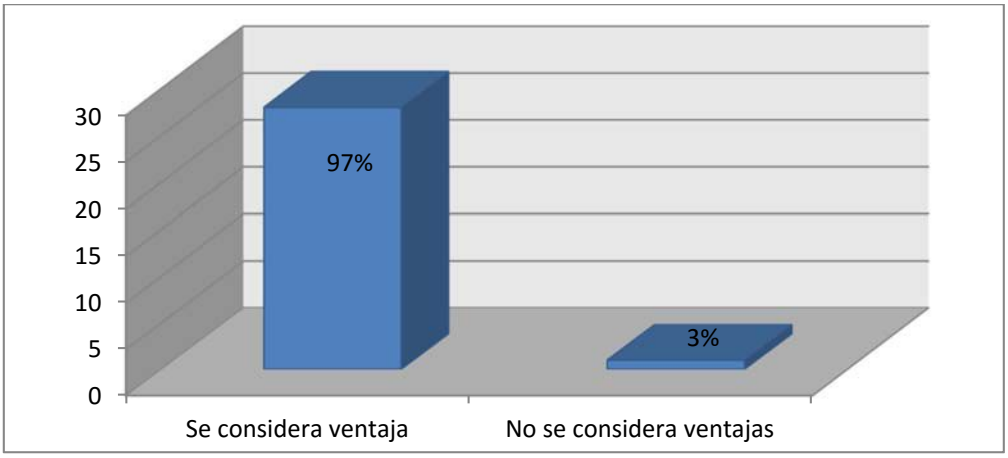


Fuente: Instrumento de evaluación aplicado, Mayo 2015.

Costo-beneficio del uso de la mercadotecnia a través de redes sociales: Las empresas en su mayoría consideran el uso de la mercadotecnia a través de redes sociales como un beneficio en lugar de implicar un costo para la empresa. Con un porcentaje del 3% que representan la minoría, considera su uso como un costo inicial principalmente.

Gráfica No. 7

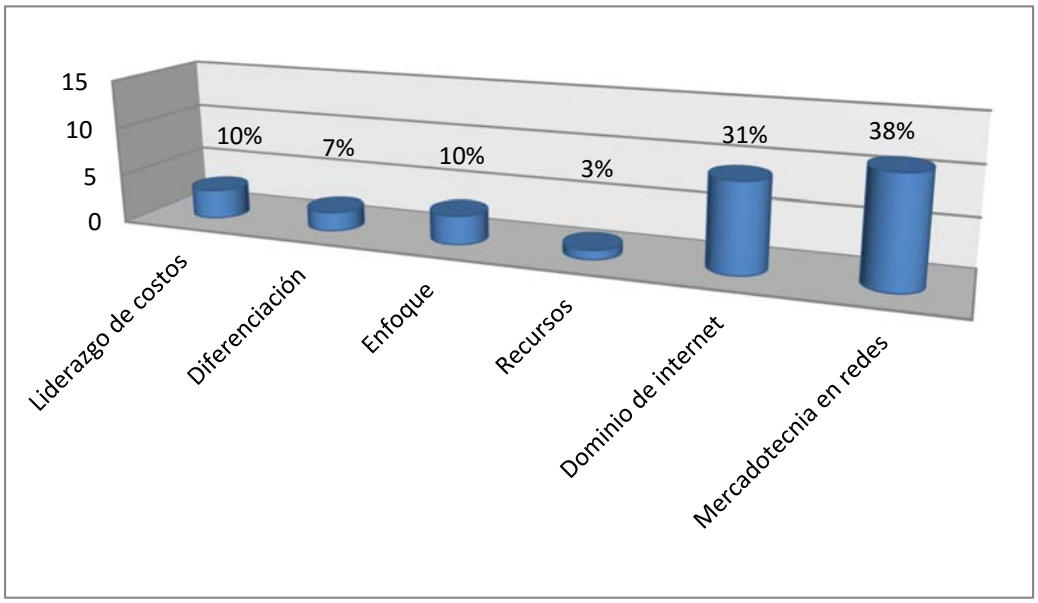
Se considera como ventaja competitiva la Mercadotecnia a través de Redes Sociales.



Fuente: Instrumento de evaluación aplicado, Mayo 2015.

Gráfica No. 8

Ventajas competitivas de las Pequeñas y medianas empresas

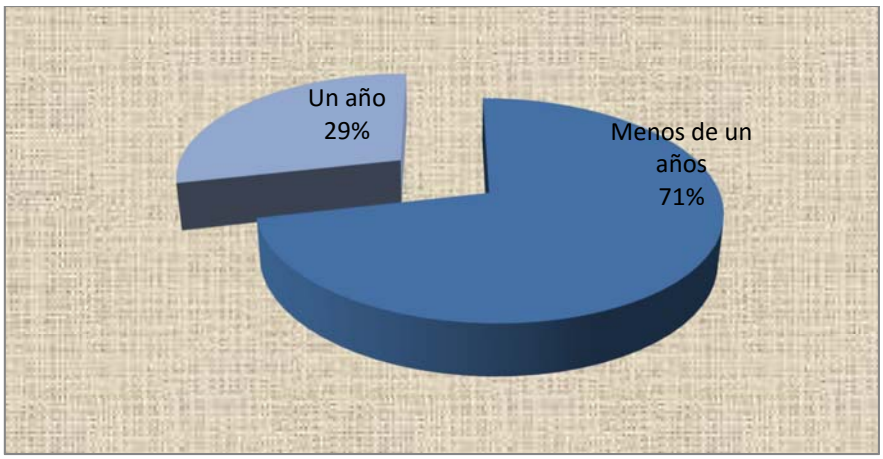


Fuente: Instrumento de evaluación aplicado, Mayo 2015

Recomendación del uso de la mercadotecnia a través de las redes sociales: El último indicador muestra que el 96.6% de empresas de un total de 29, considerado como mayoría, recomienda a las Pequeñas y medianas empresas el uso de la mercadotecnia a través de las redes sociales.

Gráfica No. 9

Recomienda el uso de las de Redes Sociales a las pequeñas y medianas empresas.



Fuente: Instrumento de evaluación aplicado, Mayo 2015

Conclusiones

Al finalizar esta investigación relacionada con el uso de la mercadotecnia a través de redes sociales como ventaja competitiva en las Pequeñas y medianas empresas de Puerto Vallarta, se obtuvieron las siguientes conclusiones que van acorde con el objetivo general y los específicos señalados al inicio de la presente investigación: Las redes sociales son parte del presente y sin duda alguna del futuro precisamente por la fluidez y la cercanía del contacto y por la posibilidad de llegar a aquellos que dificilmente se puede llegar por otro medio, y además en tiempo real.

Las empresas deben asumir que las Redes sociales constituyen una oportunidad y en un futuro serán consideradas como una necesidad. El futuro de las organizaciones depende de su imagen o reputación corporativa y una empresa no puede sobrevivir sin conocer lo que los grupos de interés demandan de ellas. Por ello permiten gestionar la reputación corporativa de una forma diferente a la tradicional, siendo innovadora y muy eficaz. Constituyen por tanto una poderosa herramienta de comunicación y gestión.

La red social que más utilizan las Pymes para llevar a cabo la mercadotecnia en redes sociales es Facebook, la cual es mayormente utilizada también por los

usuarios del país. Con esta información además de la ya mostrada en la sesión de resultados sobre los hábitos de uso de redes sociales en las empresas se logra alcanzar el primer objetivo específico de esta investigación. La publicidad online ha tenido un crecimiento acelerado en los últimos años, mientras que el uso de los medios tradicionales ha ido a la baja, esto demuestra el poder de internet.

Este crecimiento también se debe en parte a que los nuevos directores creativos de las empresas han crecido acompañados de estos nuevos medios, y en pocos años, los consumidores de hoy estarán acostumbrados a acudir a las redes sociales. En épocas de recesión, los clientes publicitarios buscan bajar costos, que sus presupuestos rindan más y al mismo tiempo que se generen los productos publicitarios con mayor rapidez, por ello las redes sociales son cada vez más la opción para dar solución a este tipo de situaciones relacionadas con la publicidad.

La sociedad está iniciando a reconocer lo valioso que resulta realizar campañas de mercadeo en redes sociales, que permiten a las empresas acercarse a sus grupos de interés y conocer de primera mano sus necesidades y requerimientos. Identificar tendencias, patrones de comportamiento y de consumo de sus clientes y a partir de esta información generar estrategias efectivas de inteligencia de negocio.

La mercadotecnia es cada vez más vista como una actividad importante en la cadena de valor dentro de las empresas y si además se integra a ella la actividad de soporte como lo son las redes sociales, lleva a obtener grandes beneficios a través de esta sinergia.

Las Pequeñas y medianas empresas en su mayoría tienen pleno conocimiento sobre los principales beneficios que se obtienen mediante el uso de la mercadotecnia a través de Redes sociales, y que además constituye una ventaja competitiva la cual les permite mantenerse y buscar su posicionamiento dentro de su misma industria así como buscar expandirse a otros países conquistando nuevos mercados globales.

Entre los grandes beneficios que señalan las Pequeñas y medianas empresas de este nuevo enfoque de mercadotecnia son:

1- Seguimiento a grupos de interés en tiempo real. Conocer en tiempo real las opiniones de los grupos de interés como clientes, empleados, proveedores y además interactuar directamente con ellos.

2- Obtener información sobre la empresa. A través de las redes sociales se puede obtener información que es importante para la empresa y que no es tan sencillo obtener por otros medios. Esta información aporta un conocimiento diferenciador frente a los clientes. Las redes sociales son una fuente infinita de conocimiento.

3- Comunicación de acciones: permite a las empresas conocer opiniones sobre nuevos productos, difundir noticias, promociones, tratar algún tema específico y poder contar con mayor información para la toma de decisiones. Estos son canales bidireccionales de diálogo directo y fluido.

4- Gestionar la imagen: tomar medidas pertinentes para mejorar la imagen de la empresa y ante clientes no satisfechos identificar el problema y reaccionar a tiempo aportando una solución a las personas y empresas afectadas. Esto ayuda a fidelizar a los clientes.

5- Nuevo canal de ventas: se establecen nuevos contactos con un número infinito de clientes potenciales.

6- Establecer relaciones de cercanía: relaciones más humanas por la cercanía que se establece con los diferentes grupos de interés y mayor seguimiento.

7- Conocimiento del mercado así como los competidores: información valiosa para un estudio de mercado, conocimiento de los principales competidores, creación de alianzas empresariales entre otros.

8- Crear comunidades verticales: comunidades de usuarios y fans de tus productos a quienes se les hace llegar descuentos especiales, promociones o pruebas de producto como recompensa.

9- Analizar e identificar nuevas tendencias de mercado. Aprovechar el poder de ser el primero quizá dentro del sector industrial que implica la posibilidad de lanzar nuevos productos y servicios en mercados que se están transformando.

10- Soporte a clientes y seguimiento post-venta: fundamental en un proceso de venta o plan comercial.

Cabe aclarar que aunque las Pequeñas y medianas empresas conocen de los principales beneficios del uso de la mercadotecnia a través de redes sociales, no están presentando en su mayoría rendimientos con su uso.

A través de esta investigación se ha concluido que uno de los factores principales por lo que las Pymes no obtienen rendimientos se debe a que no cuentan con estrategias de mercadotecnia a través de redes sociales que les permita tomar decisiones planeadas y encaminar mejor sus esfuerzos para el logro de los objetivos.

Solo un porcentaje muy bajo de Pymes utiliza estrategias de mercadotecnia en redes sociales. La estrategia que se encontró únicamente que utilizan es la de comunicación con sus clientes, la cual les permite dar a conocer sus productos y/o servicios, promociones, así como conocer los comentarios de ellos.

Con esta información se logra alcanzar el objetivo específico referente a las estrategias que utilizan las empresas en el uso de la mercadotecnia a través de redes sociales.

Otro factor importante que se encontró es que no se cuenta con personal especializado para llevar a cabo este tipo de tareas, minimizando de esta manera la importancia que tiene y además de no sacar el mayor provecho al contar con personal que conoce las fortalezas de estos medios.

De esta forma no se está aprovechando la ventaja competitiva enfocada en los recursos, la cual habla de la fortaleza que tiene una empresa al contar con personal capacitado sobretodo en el uso de las nuevas tecnologías.

Por otra parte, la mayoría de las empresas no ven el uso de las redes sociales como un costo y por tanto no están acostumbrados a invertir en ellas, a destinar un porcentaje de su presupuesto anual a las redes sociales para su fortalecimiento.

Con las anteriores afirmaciones apoyadas en los resultados mostrados en el anterior capítulo de análisis de resultados se da respuesta a la gran pregunta de investigación afirmando que el uso de la mercadotecnia a través de redes sociales constituye una ventaja competitiva para las pequeñas y medianas empresas de Puerto Vallarta. Por tanto se concluye que se alcanzó el objetivo general de esta investigación.

Referencias

Bateman, T. S. (2001). *Administración: una ventaja competitiva.* México: Mc Graw Hill.

Bernal T, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación para Administración., 3era Edición, México. Pearson.*

Calderón, J. P. (21 de Enero de 2009). *El Economista.mx*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2014, de http://eleconomista.com.mx/notas-online/negocios/2009/01/21/redes-sociales-futuro-publicitario-las-pymes

Canals, Josep. (1991). Comunidad y Redes Sociales: De las Metáforas a los Conceptos Operativos. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. (Pág 7 a 18)

E, P. M. (1991). *Ventaja Competitiva de las Naciones.* Barcelona.

E., P. M. (2000). *Ventaja Competitiva: Creación y Sostenimiento de un Desempeño Superior.* México: Continental.

Gil, L. M. (2010). Redes Sociales: Un nuevo paradigma. *Redes Sociales: Contaduría Pública* , 15.

Hernández Sampieri, R. (2001). *Metodología de la Investigación.* México, D.F.,: Mc Graw-Hill.

JL, D. G. (2000). *La importancia de la capacitación en los recursos humanos. Hitos de Ciencias Económicas Administrativas.*

Kotler, P. (1995). *Dirección de Marketing.* Madrid: Prentice Hall.

Navarro, H. B. (2010). Blog y Marketing. *Redes Sociales- Contaduría Pública* , 42.

Porter, M. (2001). *Strategy and the internet.* Harvard Business Review.

Salkind, N. J. (1998). *Metodología de la Investigación.* México: Prentice Hall.

Stufflebeam, D. I., & Shinkfield, A. J. (1998). *Evaluación Sistémica (Guía Teórica y Práctica).* Madrid: Paidós.

Tamayo y Tamayo, M. (2006). *El proceso de la Investigación Científica.* México: Noriega Limusa Co.

Anexo 1

INTRUMENTO DE MEDICIÓN
LA MERCADOTENCIA A TRAVÉS DE REDES SOCIALES
COMO VENTAJA COMPETITIVA EN LAS EMPRESAS

Empresa: _____

A) USO DE REDES SOCIALES EN LA EMPRESA

1. Que redes sociales utiliza en su empresa?
   Facebook □ Hi5 □ Mylife □ Netlog □
   Twitter □ LinkedIn □ Tuenti □ Badoo □
   Myspace □ Tagged □ Metroflog □ Sónico □
   Otra: _____
2. De las siguientes redes sociales cuál es la que más utiliza en su empresa?
   Facebook □ Hi5 □ Mylife □ Netlog □
   Twitter □ LinkedIn □ Tuenti □ Badoo □
   Myspace □ Tagged □ Metroflog □ Sónico □
   Otra: _____
3. Cuánto tiempo tiene utilizando redes sociales en su empresa?
   _____
4. Sus empleados cuentan con acceso a redes sociales?
   Si □ No □
5. Cuenta con personal específico para el manejo y control de redes sociales en su empresa?
   Si □ No □
6. Cuenta con estrategias de redes sociales en su empresa?
   Si □ No □

B) MERCADOTECNIA A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

1. Su empresa utiliza la Mercadotecnia a través de redes sociales?
   Si □ No □

Si la anterior respuesta es si conteste las respuestas siguientes de la 2 a la 5

2. Qué actividades maneja en redes sociales del área de mercadotecnia?
   Publicidad
   Comunicación con clientes
   Investigación de mercado
   Segmentación
   Alianzas estratégicas
   Otra(s): _____

_____

3. Le ha redituado beneficios a su empresa el desarrollo de esta actividad en redes sociales
   Si □ No □
4. De ser si la respuesta anterior ¿Qué tipo de beneficios le ha redituado?
   _____
5. Que red social utiliza específicamente para este tipo de actividades?
   _____
6. Cuánto tiempo tiene utilizando la Mercadotecnia a través de redes sociales en su empresa?
   _____

C) VENTAJA COMPETITIVA DEL USO DE LA MERCADOTENCIA A TRAVES DE REDES SOCIALES

1. Piensa usted que el uso de la mercadotecnia a través de redes sociales ha representado una ventaja competitiva para su empresa?
   Si □ No □
2. Si es si la respuesta anterior que tipo de ventaja competitiva ha creado su empresa con el uso de la mercadotecnia a través de redes sociales?
   _____
3. El uso de la Mercadotecnia a través de redes sociales ha traído mayores rendimientos en su empresa?
   Si □ No □
4. Piensa usted que el uso de redes sociales en las empresas constituyen un costo o un beneficio?
   _____
5. Recomendaría ampliamente a las Pequeñas y Medianas empresas utilizar la mercadotecnia a través de redes sociales?
   Si □ No □
6. Si la respuesta anterior es si porque razón la recomendaría?
   _____
   _____
   _____

Análisis de La Competitividad y Los Recursos Humanos, como punto de Partida del Proceso de Cambio De Las Microempresas Del Sector Comercio De Puerto Vallarta, Jalisco.

Manuel Ernesto Becerra Bizarrón
Elba Martina Cortés Palacios
José Luis Bravo Silva

Resumen

Las Micro, Pequeñas y Medianas empresas son las primeras afectadas por la globalización y es el sector económico que más rápido siente su efecto, aunado a la problemática que tienen en sus áreas funcionales. El tema ha sido la base de múltiples investigaciones, se han llevado a cabo investigaciones que proponen soluciones a estas situaciones, sin embargo, en la región de puerto Vallarta, no existe un documento que describa los factores en que se puede puntualizar para el mejoramiento y sostenimiento de la competitividad de este tipo de empresas. Por lo anterior el presente proyecto tuvo analizar la competitividad de las microempresas y la importancia de los recursos humanos para sus procesos de cambio en el sector comercio de Puerto Vallarta Jalisco. La estrategia metodológica fue de enfoque cualitativo, bajo el método deductivo y con un diseño no experimental de alcance descriptivo, dado que se pretende analizar los factores de la competitividad propuestos por el banco interamericano de desarrollo, principalmente los recursos humanos y con el propósito de crear una plataforma que sirva como punto de partida del proceso de cambio para las microempresas del Sector Comercio de Puerto Vallarta Jalisco.

Palabras Clave : Competitividad, Microempresas, Sector Comercio.

Abstract

PyMES are the first affected by globalization and the sector of the economy faster feels its effect but have problems in their functional areas , this project aims to analyze the competitiveness of microenterprises in the commerce sector in Puerto Vallarta , Jalisco , with a non- experimental design to have no control of the independent variables , and descriptive approach , since it is present to analyze the factors of competitiveness proposed by the Interamerican Development Bank , and with the purpose of creating a platform that is useful for businesses and can detect areas of improvement.

Keywords: Competitiveness, Comercial, Small Business.

Introducción

La importancia que las PyMES han alcanzado en las economías de los países se observa de forma global. En España según el Instituto Nacional de Estadística (2013), el 99.9% de las empresas son Micro, Pequeñas y Medianas, donde las Micro tienen un mayor porcentaje con un 42.2%. De manera específica el 27.1% son del sector comercio, se presenta una situación similar en Korea y Japón.

En México según las estadísticas del INEGI (2014), muestran la existencia de un proceso piramidal de la estructura empresarial, el 95.2% son microempresas, que ocupan al 45.6% de todo el personal, en tanto que las pequeñas empresas son 4.3% y emplean al 23.8 %; por último las medianas empresas son el 0.3% y ocupan al 9.1% del personal disponible, y el restante 0.2% son empresas de gran tamaño que emplean al 21.5% de las personas reportadas.

En los últimos años, el desempeño de la economía mexicana ha sido favorable, sin embargo, aún existen factores estructurales que es necesario atender, entre los que se encuentran la baja productividad del personal, el crecimiento de la misma y la difusión de las tecnologías de información (Gutiérrez 2013). Las micro, pequeñas y medianas empresas son un elemento fundamental para el desarrollo

económico del país y del Estado de Jalisco, tanto por su contribución al empleo, como por su aportación al Producto Interno Bruto, constituyendo, para la presente investigación, más del 98% del total de las unidades económicas, representan alrededor del 52% del PIB y contribuyen a generar más del 73% de los empleos formales (Navarrete, Hernandéz, & Abadie, 2011).

El PIB del Estado de Jalisco de $ 722.5 mil millones de pesos, y de este valor, tres sectores representan la mayor parte con el 53.7% y son la Industria manufacturera con el 22.6%, sector Comercio 21.2% y Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles con 10.8% (INEGI 2011).

De acuerdo al Sistema Estatal de Información Jalisco (2009). La estructura empresarial del Estado la componen un total 157,368 empresas, de las cuales 94.8% son Micro, 4.2% Pequeña, 0.7% Mediana y el 0.3% Grande. Es decir las MiPYMEs en Jalisco son 156,895 empresas, y representan el 99.7% (SEIJAL 2009). El gobierno del Estado de Jalisco comprometido con el Desarrollo Económico de la Entidad y del país, pretende que las acciones planes, políticas y programas del Estado en materia de desarrollo económico se realicen con una adecuada alineación al Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018 y el Plan Estatal de Desarrollo Económico de Jalisco 2013-2033.

Por tanto, el Programa de Jalisco Competitivo: Busca el bienestar y desarrollo económico para contribuir con las acciones y estrategias que se han planteado en la dimensión del desarrollo para el bienestar: Economía Prospera e Incluyente a través de las temáticas sectoriales (Secretaria de Desarrollo Economico en Jalisco 2014);

1. Empleo y Capital Humano
2. Financiamiento y Emprendurismo
3. Competitividad y Crecimiento Económico
4. Desarrollo Turístico
5. Desarrollo Rural
6. Innovación, Ciencia y Tecnología

En los estudios del perfil de la microempresa en Puerto Vallarta se ha logrado especificar que los problemas que originan el fracaso de las mismas en esta ciudad se deben, principalmente, al poco acceso al financiamiento, de la asistencia técnica, desconocimiento de clientes potenciales y poco entrenamiento de su gente. Además, en el caso de la última causa se hace énfasis de forma especial en la falta de conocimientos y habilidades técnicas para aplicar los procedimientos adecuados a cada función administrativa, lo anterior, indica que la falta de habilidades directivas provoca la incompetencia del gerente o bien del administrador, atribuyéndole el 40 % de la quiebra de este tipo de negocios (Domínguez 2010).

Según Domínguez (2010) el perfil de la microempresa en Puerto Vallarta se especifica que los problemas de la PYME que originan el fracaso de las mismas en esta ciudad se deben principalmente:

- ✓ Al poco acceso al financiamiento,
- ✓ De la asistencia técnica,
- ✓ Desconocimiento de clientes potenciales y
- ✓ Poco entrenamiento de su gente.

Además, de manera importante se hace énfasis de forma especial en la falta de conocimientos y habilidades técnicas para aplicar los procedimientos adecuados a cada función administrativa, lo anterior, indica que la falta de habilidades.

De acuerdo con anterior análisis del contextual de las empresas, y de la problemática que identificó, se plantea el objetivo de la presente investigación, que fue en elaborar un análisis de la competitividad de las microempresas y la importancia de los recursos humanos para sus procesos de cambio en el sector comercio de Puerto Vallarta Jalisco, con el propósito de desarrollar una plataforma que permita detector las áreas de mejora o de factores a abordar de las microempresas para fortalecer su crecimiento.

El enfoque de la investigación fue cualitativo por la naturaleza de las variables, el método fue deductivo, ya que se desarrolló un análisis contextual y teórico para

analizar la problemática de las PyMES de comercio de Puerto Vallarta, se desarrolló un análisis comparativo de los modelos de competitividad sectorial y empresarial, y por ende se definió un instrumento que integrará con mayor medida los aspectos identificados en la revisión teórica. El diseño fue no experimental por que no se tuvo control de las variables independientes, con un alcance descriptivo dado que se pretendió analizar y describir la competitividad de las microempresas y sus áreas de mejora. Se utilizó el instrumento del Banco Interamericano de desarrollo, así como el propuesto por Saavedra (2012) con 9 factores para analizar la competitividad a nivel micro. Se determinó la muestra con la formula para poblaciones finitas, la muestra fue 165 empresas a partir de un universo de 1154 según el SIEM, con un nivel estadístico de, 95% =1.96, con un muestreo no probabilismo a conveniencia del investigador.

Para el desarrollo del instrumento se analizaron diferentes instrumentos para medir la competitividad de 44 autores y con 62 factores, para analizar los contextos en los fueron utilizados y ver la coherencia con el objetivo de la investigación. Después del análisis se tomara en cuenta para el levantamiento de la información el instrumento denominado Mapa de competitividad del Banco Interamericano de Desarrollo para analizar la competitividad de las Microempresas del Sector comercio de Puerto Vallarta, Jalisco, que consta de 9 apartados,1. Planeación Estratégica, (Proceso, Implementación, Planificación), 2. Producción Y Operaciones, (Calidad, Mantenimiento E Investigación Y Desarrollo, Aprovisionamiento, Manejo De Inventarios Y Ubicación De Infraestructura), 3. Aseguramiento De La Calidad, (Aspectos General, Sistemas), 4. Comercialización, (Mercado Nacional- Mercado Y Ventas, Servicios, Distribución) 5. Contabilidad Y Finanzas, (Monitoreo De Costos Y Contabilidad, Administración, Normas Legales Y Tributarias,) 6. Recursos Humanos, (Aspectos Generales, Capacitación Y Promoción Del Personal, Cultura Organizacional, Salud Y Seguridad Industrial,) 7. Gestión Ambiental, (Políticas, Estrategias Para Proteger El Medio Ambiente, Concientización Y Capacitación, Administración Del Desperdicio,) 8. Sistemas De

Información,(Planeación, Entradas, Procesos, Y Salidas) Y 9. Recursos (Infraestrura, Economía, Gubernamentales Y Naturales) Se agregó un apartado mas para analizar la opinión del empresario de la infraestructura, economía, gobierno y recursos naturales del contexto. Con un total de 123 reactivos con una escala Liker del 1 al 5 donde 1 desde el completamente en desacuerdo y 5 completamente de acuerdo.

Aspectos Teóricos.

Se analizaron diferentes teorías de la competitividad para observar tanto su definición como los factores que se han utilizado para su medición, la teoría de la ventaja competitiva, donde se menciona el diamante de la competitividad de (Porter 1990), también se analizó la estructura de la competitividad sistémica de todos sus niveles (Esser and Hillebrand 1994) la relación entre la competitividad de las empresas y las variables de costos de producción: (Benavides, Muñoz and Parada 2004). De forma general son 7 las áreas que se integran en un negocio y que forman parte de los sectores competitivos de una empresa (Horta, Silveira y Camacho 2013):

Área Gestión:

Área de Producción para la elaboración de productos y prestar servicios:

Área de Recursos Humanos:

Área Comercialización:

Área de Contabilidad y finanzas:

Área de Administración:

La teoría económica neoclásica está limitada para los análisis dinámicos. Ésta es la razón de que, por ejemplo, su teoría microeconómica no disponga de una explicación general de por qué unas empresas ganan cuotas de mercado a expensas de las rivales (supone que todas tienen la misma técnica y la misma estructura de costes, y por tanto se reparten el mercado a partes iguales, tanto en competencia perfecta como en competencia monopolista). Y ésta es también la razón de que las teorías convencionales del comercio internacional no encuentren

explicación al hecho de que unos países tiendan a ganar cuotas del mercado mundial de forma persistente, en tanto que otros países ven reducida poco a poco, pero de forma constante, su participación en el mismo según Bajo (1991) citado por (Comercio 2014).

Los modelos que han intentado aproximarse al fenómeno de la inserción para explicar o predecir este proceso pueden englobarse en dos categorías. Aquellos que surgen de concepciones teóricas sobre cómo y por qué ocurre y aquellos que están derivados de planteamientos empíricos. Los primeros tienen como ventaja representar una globalidad del proceso donde quedan agrupadas todas las variables relevantes, pero como contrapartida necesitan todavía ser experimentados en la práctica. Los modelos de base empírica cuentan en su haber con un análisis de la realidad y por tanto con la consiguiente comprobación de las variables que incluyen, pero presentan como desventaja ser parciales y limitados a contextos ambientales y poblaciones muy específicas. Sin embargo, tanto en unos como en otros se observan tres sistemas en interacción: el demandante de un empleo, o sea el sujeto que quiere acceder a un puesto de trabajo con sus características específicas; el mercado de trabajo, con las características del empleador y de los procesos de reclutamiento y el flujo entre la oferta y la demanda; y por último, la política económica que establece la legislación en cuanto a contrataciones y características de apoyo al empleo para poder ser competitivo

Las empresas de inserción son empresas que, debidamente calificadas, realizan un trabajo productivo participando en el mercado a través de la producción de bienes o la prestación de servicios. Estas empresas tienen como fin primordial de su objeto social la integración socio-laboral de personas en situación de exclusión social, mediante el desarrollo de un proyecto personal de inserción, proporcionándoles un trabajo remunerado, la formación y acompañamiento necesarios para mejorar sus condiciones de empleabilidad como tránsito al empleo ordinario y así convertirse en una empresa competitiva (Donoso 2000).

La Teoría la Estrategia Competitiva Empresarial en el análisis de las ventajas competitivas, divide la empresa en actividades diferentes que identifica como las unidades que proporcionan las ventajas competitivas de costes y diferenciación. Cada una de estas unidades debe generar valor al cliente y lo denomina como la Cadena de Valor de la empresa. Incluye además el concepto de Drivers, que son determinantes que marcan las diferencias entre competidores tales como los que siguen: Conocimiento acumulado, imagen de la marca, localización de las actividades y el nivel de integración. Analizando en profundidad las dimensiones para identificar la verdadera fuente de ventaja competitiva. Las decisiones estratégicas dependen de la posición de la empresa en el sector, la cual se puede evaluar a través de la vía de la cadena de valor y de los drivers (Economista 2013).

La Teoría de los Costos de Transacción ha sido propuesta como un modelo teórico explicativo de los acuerdos de cooperación. Según esta teoría, la cooperación, en ciertas ocasiones, asigna los recursos de manera más eficiente que el mercado y la jerarquía la empresa. En esta perspectiva la cooperación se convierte en un punto intermedio de relación entre el mercado y la empresa bajo algunas circunstancias, corrige las imperfecciones del mercado y se convierte en más flexible y dinámica que las jerarquías, para enfrentarse a los cambios del entorno. La empresa tendrá que decidir en cada momento cual sería la mejor alternativa de las tres: mercado, internalización, o acuerdo de cooperación. La Teoría de los Costos de Transacción establece unas bases teóricas para entender las relaciones de cooperación, sus ventajas frente al mercado o la empresa (Sánchez 2010).

La Teoría de los Factores de la Competitividad adopta el planteado por el European Management Forum. Esta escogencia se hace porque, en primer lugar, la concepción del EMF considera que la competitividad es una capacidad que tiene la empresa, reflejada en las ventajas competitivas que crea a partir de las interrelaciones que se generan en los diferentes procesos organizacionales y que permiten que sea mejor que los competidores en un mismo mercado. En segundo

lugar, porque en una economía de mercado los consumidores exigen beneficios que van más allá de ofrecer bajos precios; es decir, les demandan atributos que satisfagan de mejor manera sus necesidades. Y finalmente, porque es en el mercado donde se refleja qué tan competitiva es una empresa, aunque la competitividad se construya desde sus ámbitos internos. En la medida en que se avance en el trabajo de campo con los empresarios y los expertos se discutirá si este concepto es acorde con los factores y variables definidas para el diseño de la metodología (Cabrera, López and Ramírez 2011).

Resultados:

Para analizar la competitividad de utilizo el Mapa de competitividad del Banco Interamericano de Desarrollo para analizar la competitividad de las Microempresas del Sector Comercio de Puerto Vallarta

La competitividad se midió con base en la puntuación final de cada empresa, se dividió en 4 niveles, nivel 1 muy bajo empresas que obtuvieron puntaje de 1-154, nivel 2 bajo empresas que obtuvieron puntaje de 155 -307, nivel 3 medio empresas que obtuvieron puntaje de 308 – 461, nivel 4 alto empresas que obtuvieron puntaje de 462 – 615. Los resultados del análisis de la competitividad de las microempresas se muestran a continuación.

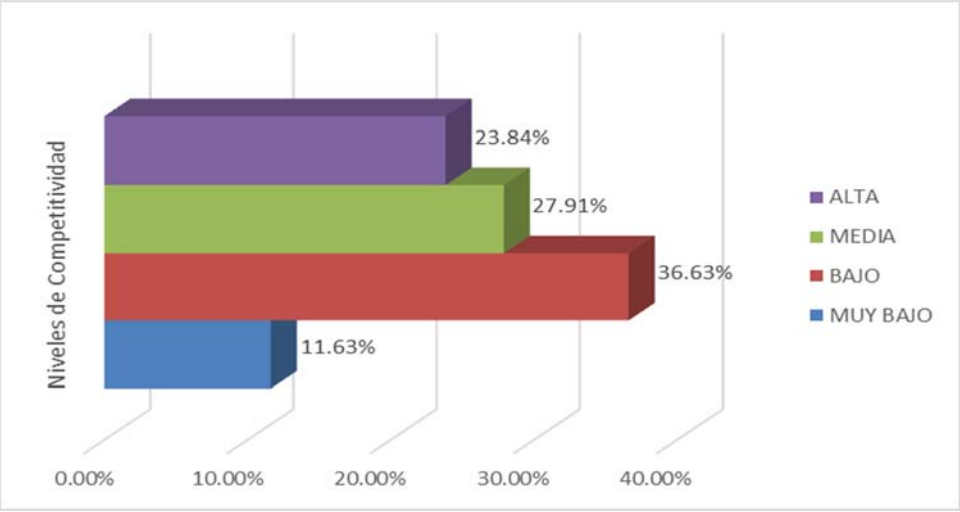
Tabla 1: Sectores Empresariales – Tamaño de Empresas

		TAMAÑO DE EMPRESAS			Total
		MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	
COMERCIO	Recuento	154	15	3	172
	% dentro de SECTOR	89.5%	8.7%	1.7%	100.0%
SERVICIO	Recuento	142	32	3	177
	% dentro de SECTOR	80.2%	18.1%	1.7%	100.0%
INDUSTRIA	Recuento	12	1	2	15
	% dentro de SECTOR	80.0%	6.7%	13.3%	100.0%
Total	Recuento	308	48	8	364
	% dentro de SECTOR	84.6%	13.2%	2.2%	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

La anterior tabla 1 muestra el tamaño de empresas y los sectores comercio, servicio e industria que se tomaron como base muestral para el presente proyecto, siendo representativo tanto a nivel general de todas las Pymes de Puerto Vallarta así como de sus respectivos sectores.

Grafica 1.- Niveles de competitividad



Fuente: Elaboración Propia

La grafica representada anteriormente muestra el nivel de competitividad Global de las Pymes, la cual cuenta con datos validos que representan las variables de: muy bajo con el 11.63%, bajo 36.63%, media 27.91% y alta 23.84%.

Como bien en dicha representación se muestra que del total de encuestas realizadas la calificación más alta es de 63 que pertenece a un nivel de competitividad bajo con un 36.6%, y la que le sigue con poca diferencia es la madia con un total a 48 puntos con 27.9%.

Competitividad Global Del Sector Comercio Por Factores
En la presente grafica se muestra la competitividad global de cada uno de los factores, la cual señala que el factor con valor más alto es Contabilidad y Finanzas que equivale a 3.63 y el más bajo es el de Gestión Ambiental que equivale a 2.82 puntos.

Grafica 2: **Competitividad Global Del Sector Comercio Por Factores**



Fuente: Elaboración Propia

Competitividad De Las Empresas Del Sector Comercio Por Tamaño

En el presente cuadro la muestra arrojo que el nivel de competitividad total para las micro empresas alcanzan el 89.5%, las pequeñas el 8.7% y las medianas el 1.7%. Como también se muestra la correlación entre tamaño de empresas y los niveles de competitividad. Así también se muestra que del total de las 172 encuestas aplicadas el que obtuvo menor calificación fue el de 20 encuestas con un nivel de competitividad muy bajo, en el cual 19 pertenecen a las Micro, 1 a las Pequeñas y ningún ala Mediana empresas. Y el que obtuvo mayor calificación fue el de 63 encuestas perteneciente al nivel bajo, en el cual 59 pertenecen a las Micro, 3 a las Pequeñas y 1 a las Medianas empresas. Así mismo el nivel de competitividad medio con un total de 48 encuestas, de las cuales 45 son Micro, 2 Pequeñas y 1 Mediana. Y por último esta la alta con un total de 41 encuestas, de las cuales 31 son Micro, 9 Pequeñas y 1 Mediana.

Tabla 2: Niveles De Competitividad - Tamaño De Empresas

		TAMAÑO DE EMPRESAS			Total
		MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	
Muy bajo	Recuento	19	1	0	20
	% dentro de NIVELES_COMPETITIVIDAD	95.0%	5.0%	0.0%	100.0%
Bajo	Recuento	59	3	1	63
	% dentro de NIVELES_COMPETITIVIDAD	93.7%	4.8%	1.6%	100.0%
Media	Recuento	45	2	1	48
	% dentro de NIVELES_COMPETITIVIDAD	93.8%	4.2%	2.1%	100.0%
Alta	Recuento	31	9	1	41
	% dentro de NIVELES_COMPETITIVIDAD	75.6%	22.0%	2.4%	100.0%
Total	Recuento	154	15	3	172
	% dentro de NIVELES_COMPETITIVIDAD	89.5%	8.7%	1.7%	100.0%

Competitividad Por Factores Por Tamaño

A continuación se presentan la graficas de los factores de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas:

La competitividad de las microempresas, representa que la calificación más alta de los niveles es para contabilidad y finanzas con un puntaje de 3.53 y la más baja representa a Gestión Ambiental la cual cuenta con un puntaje de 2.75.

La competitividad de las pequeñas empresas, muestra que el nivel más alto es para Contabilidad y Finanzas con un puntaje de 4.50 y la más baja es la de Recursos con una calificación de 3.18. La competitividad representada en las medianas empresas muestra que la calificación más alta es representada por Contabilidad y Finanzas con un puntaje de 4.19 y la más baja es Planeación estratégica con un puntaje de 3.46.

Grafica 3: Competitividad Por Factores Del Sector Comercio De Las Micro Empresas



Fuente: Elaboración Propia

En este articulo se centra el estudio al factor de recursos humanos, integrado por los aspectos generales, capacitación y promoción del personal, salud y seguridad industrial y cultura organizacional, donde se mide del 1 al 5, donde 1= no existe, 2= en proceso de documentación, 3= Documentado, 4= Documentado y operando y 5 Documentado, operando y evaluado, con la finalidad de observar la relación existente entre los niveles de competitividad que son 4 desde muy bajo, bajo, medio y alto, con los aspectos de recursos humanos mencionados. Se puede observar en la siguiente tabla 3 que el 29.2% de las microempresas se encuentran en los niveles de competitividad medio y cuentan con estrategias de cultura organizacional, en su mayoría documentadas y operando y solo un 20.1% se encuentra en un nivel alto de competitividad mostrando que tienen estrategias de cultura organizacional, documentadas, operando y evaluadas.

Tabla 3.- Cultura organizacional y niveles de competitividad.

SECTORES EMPRESARIALES			NIVELES_COMPETITIVIDAD				Total
			Muy bajo	Bajo	Media	Alta	
COMERCIO	CULTURA_ORGANIZACIONAL	1.00	69.2%	30.8%			100.0%
		2.00	31.8%	54.5%	13.6%		100.0%
		3.00	7.9%	68.4%	23.7%		100.0%
		4.00		21.2%	63.6%	15.2%	100.0%
		5.00		20.8%	25.0%	54.2%	100.0%
	Total		12.3%	38.3%	29.2%	20.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se puede mostrar que el 49.1% de las microempresas se encuentra en los niveles de competitividad medio y alto, y que la mayoría de los aspectos de capacitación se encuentran documentados, operando y evaluados.

Tabla 4. Capacitación y niveles de competitividad

SECTORES EMPRESARIALES	NIVELES_COMPETITIVIDAD	Total

			Muy bajo	Bajo	Media	Alta	
COMERCIO	CAPACITACION_PROMOCION	1.00	38.1%	57.1%	4.8%		100.0%
		2.00	26.5%	52.9%	20.6%		100.0%
		3.00	3.7%	74.1%	22.2%		100.0%
		4.00	3.2%	19.4%	64.5%	12.9%	100.0%
		5.00		7.3%	26.8%	65.9%	100.0%
	Total		12.3%	38.3%	29.2%	20.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

SECTORES EMPRESARIALES			NIVELES_COMPETITIVIDAD				Total
			Muy bajo	Bajo	Media	Alta	
COMERCIO	ASPECTOS_GENERALES	1.00	46.9%	46.9%	6.2%		100.0%
		2.00	10.0%	72.5%	17.5%		100.0%
		3.00		35.7%	53.6%	10.7%	100.0%
		4.00		16.7%	66.7%	16.7%	100.0%
		5.00		3.3%	16.7%	80.0%	100.0%
	Total		12.3%	38.3%	29.2%	20.1%	100.0%

En la tabla 5. Se puede observar que del 49% de la microempresas que se encuentran en los niveles de competitividad de medio y alto, en su mayoría tienen los aspectos legales documentados y operando y en menor medida, documentados operando y evaluados.

Tabla 5. Aspectos generales y niveles de competitividad

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6. Se puede observar que del 49% de la microempresas que se encuentran en los niveles de competitividad de medio y alto, en su mayoría tienen los aspectos salud e higiene, documentados y operando y en menor medida, documentados operando y evaluados. Aunque cabe comentar que la mayoría de las empresas se encuentra en niveles bajos de competitividad y que estas tienen documentados solamente los aspectos de salud e higiene laboral.

Tabla 6. Aspectos salud y seguridad y los niveles de competitividad

SECTORES EMPRESARIALES		NIVELES_COMPETITIVIDAD				Total
		Muy bajo	Bajo	Media	Alta	
SALUD_SEGURIDAD	1.00	39.1%	56.5%	4.3%		100.0%
	2.00	18.4%	65.8%	10.5%	5.3%	100.0%
	3.00	8.6%	42.9%	42.9%	5.7%	100.0%
	4.00		13.9%	61.1%	25.0%	100.0%
	5.00			14.3%	85.7%	100.0%
	10.00		100.0%			100.0%
Total		12.3%	38.3%	29.2%	20.1%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Se puede concluir que el 49.3% las Microempresas del Sector comercio tiende a tener una competitividad mediana/alta, y también que los factores mas fuertes que inciden en esta mejoría son producción y operaciones, aseguramiento de la calidad, comercialización, contabilidad y finanzas y recursos, quedando como factores a fortalecer para mejorar su posición competitiva, la planeación estratégica que permita establecer la orientación y actividades futuras de las empresas; se encuentra ligada al rol y al trabajo de los altos directivos, además la función de recursos humanos que permita el mejor manejo de los recursos humanos, concebido desde un enfoque estratégico como una estrategia empresarial que manifiesta la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores, directivos o trabajadores, propiciando una participación activa de todos los trabajadores de la empresa, en la gestión ambiental crear estrategias de responsabilidad social respecto al cuidado del medio ambiente, la coloca en una situación en la que puede mejorar su imagen ante la sociedad y sistemas de información, desarrollar estrategias de apoyo a las funciones operativas a través de las tecnologías de información resulta de vital importancia para desarrollar una estructura competitiva del negocio.

Puntualizando en los recursos humanos y mas en los aspectos de cultura organizacional, aspectos laborales, salud e higiene en el trabajo, y capacitación y promoción laboral, se puede concluir que en su mayoría las microempresas, tienden a tener sus estrategias documentadas pero sin operar, y mucho menos evaluarlas, es decir se sigue teniendo una manera de operar tradicional por que lo que siguen siendo entes endebles ante las inclemencias del ambiente empresarial.

Referencias

Banco interamericano de desarrollo. http://www.iadb.org/es/temas/competitividad-tecnologia-e-innovacion/competitividad-tecnologia-e-innovacion,1366.html.

Benavides, Muñoz, and Parada. «Relación entre la competitividad de las empresas y las variables de Costos de Producción.» 2004.

Cabrera, Martinez Alejandra, López Paula López, and Méndez Claudia Ramírez. *La competitividad empresarial: Un marco conceptual para su estudio.* Marzo de 2011. http://es.calameo.com/read/002822059026f4b299bf9 (accessed 28 de Junio de 2015).

Domínguez, Aguirre L. «El perfil de la empresa en Puerto Vallarta.» *Universidad de Guadalajara*, 2010.

Donoso, T. «La inserción socio-laboral: diagnostico de las variables relevntes.» 2000. http://www.ub.edu/gredi/wp-

Economista. «Razones por las que las empresas tienen éxito o fracaso.» 12 de Abril de 2013. http://ecolisima.com (accessed 15 de Julio de 2015).

Gutiérrez. «Impulso a la productividad para la competitividad, una propuesta para México.» *Ciclo de conferencias foros y talleres.* México: Foro consiltivo Científico y Tecnológico, AC, 2013. 205-215.

Horta, R, L Silveira, and M Camacho. «Revista Iberoamericana de ciencia, tecnólogia y sociedad.» 2013. http://www.revistats.net/volumen-10-numero-28/294-articulos-633-competitividad-e-innovacion-en-la-industria-manufacturera-en-el-urugay (accessed 30 de Julio de 2015).

«INE.» España, 2013.

«INEGI.» 2011. www.inegi.org.mx.

INEGI. «Plan de Desarrollo Gerencial para las empresas Pymes de Educación Privada como estrategia para el fortalecimiento empresarial de Puerto Vallarta.» 2007. http://132.248.164.227/congreso/es/docs/anteriores/xix/docs/3.10.pdf (accessed 03 de Julio de 2015).

Navarrete, Baéz Francisco Ernesto, Rodríguez Gabriel Hernandéz, and Morales René Abadie. «UNIVA.» 2011. http://www.univa.mx/cii/difcon/la-toma-de-decisiones-en-la-mipymes-1.pdf (accessed 25 de Julio de 2015).

Porter, M. «De las teorias de la competitividad.» 1990. http://132.248.9.195/pd2007/0618566/A4.pdf (accessed 30 de Julio de 2015).

Sánchez, Castro John. «Teorías para el análisis de las principales fuentes de ventajas competitivas del sector metalmecánico del departamento de Risaralda Colombia.» Abril de 2010. http://www.redalyc.org/pdf/849/84917316017.pdf (accessed 22 de Julio de 2015).

Saavedra, García María Luisa. «Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana.» *Redalyc*, 2012: 93-124.

«Secretaria de Desarrollo Economico en Jalisco.» 2014. http://sedeco.jalisco.gob.mx/temas-economicos/jalisco-competitivo (accessed 26 de Julio de 2015).

«SEIJAL.» *Sistema Estatal de Información Jalisco.* 23 de Octubre de 2009. www.seijal.gob.mx (accessed 25 de Julio de 2015).

Gestión del talento humano y modelos de madurez organizacional, como fundamentos teóricos y metodológicos para la generación de capital intelectual.

Martha Lucía Moya Parado
Héctor Manuel Gómez Gómez

Resumen

En el presente artículo se hace una revisión teórica de la evolución de las prácticas de gestión del talento humano, así como una exploración metodológica de las principales aplicaciones de los modelos de madurez al análisis organizacional, para finalmente aportar un marco conceptual sobre la generación del capital intelectual en las organizaciones. En cuanto a la evolución de las prácticas de gestión del talento humano, se evidencia la forma como se ha gestionado la relación entre organizaciones e individuos a través del tiempo, desde los primeros postulados mecanicistas, funcionalistas y estructuralistas, hasta las posturas más modernas como la gestión por competencias y la gestión del conocimiento. A nivel metodológico se hace una revisión de los distintos ámbitos de aplicación de los modelos de madurez, desde los procesos de desarrollo de software, hasta los de gestión humana, pasando por los organizacionales y los de gerencia de proyectos. En cuanto al marco conceptual sobre capital intelectual, se describen sus componentes: humano, estructural y relacional, haciendo precisión de conceptos tales como activo, pasivo y capital intangibles. Al final y como resultado del análisis de la revisión realizada, se plantea la posibilidad de articular la metodología de los modelos de madurez al desarrollo de los procesos de la cadena de valor del tanto humano, como mecanismo para promover la generación de capital intelectual en las organizaciones.

Palabras Clave: gestión del talento humano, modelos de madurez organizacional, capital intelectual

> "El desarrollo y el crecimiento de un país dependen en gran medida de su talento humano, el cual influye directamente sobre la productividad de las empresas y, por tanto, en la capacidad de estas para competir a nivel mundial".
> Consejo Privado de Competitividad, Colombia, (2014)

Introducción

Para generar ventaja competitiva las organizaciones deben centrar su atención en factores que permitan el desarrollo de capacidades organizacionales, indispensables para la creación del capital intelectual, lo que a su vez exige el desarrollo de estrategias fundamentadas en la gestión del talento humano, con el fin de acrecentarlo a partir de sus tres pilares el capital humano, en aspectos tales como innovación, talentos, habilidades; el estructural en cuanto a patentes, servicios, etc., y el relacional referido a servicio, satisfacción y atención al cliente (Moya, Mancilla, 2015).

Johnson y Kaplan, 1987, (citado en Moya, Mancilla, 2015, p.92), afirman que el valor económico de una organización no es únicamente la suma de los valores de sus activos tangibles, sino que también incluye el valor de activos intangibles como el stock de productos innovadores, el conocimiento de procesos de producción flexibles y de alta calidad, el talento de los empleados, la fidelidad del cliente, la sensibilidad hacia el producto, la confianza en los proveedores.

El conocimiento, se convierte entonces en el valor más importante de la organización para generar ventaja competitiva y el individuo, la fuente donde se origina; por tanto, los esfuerzos deben centrarse en crear, generar y consolidar, nuevas y mejores estrategias, empleando procesos permanentes orientados a identificar, evaluar, desarrollar y optimizar tanto el capital tangible como el intangible que interactúa dentro y fuera de sus propias estructuras organizacionales (Moya y Ochoa, 2012).

Esto se hace más evidente en el Informe de Competitividad Global 2014 – 2015, que sostiene que todas las economías que ocupan los primeros lugares del índice (Suiza, Singapur, Finlandia, Estados Unidos y Alemania) han desarrollado, accedido y utilizado los talentos de que disponen, y han efectuado inversiones que impulsan la innovación. Estas inversiones inteligentes y selectivas han sido posibles gracias a un enfoque coordinado que se basa en una estrecha colaboración entre el sector público y privado. En otras palabras, el talento y la innovación son dos ámbitos en los que los líderes de los sectores público y privado deben colaborar con más

eficacia para alcanzar un desarrollo económico sostenible e incluyente (Foro Económico Mundial, 2015).

En el caso de Latinoamérica, el Informe señala que no se han hecho avances suficientes para hacer frente a sus problemas de competitividad, tal es el caso de Brasil y México que descendieron en la clasificación, mientras que Chile sigue siendo el país más competitivo (puesto 33). Colombia pasó, entre 2010 y 2014, del puesto 68 entre 139 países al puesto 66 entre 144 países. En cuanto al subíndice de innovación descendió 12 puestos, llegando en 2014 al puesto 77 entre los países del WEF.

En el caso colombiano, el Informe del Consejo Privado de Competitividad (CPC), sostiene que el sector privado nacional tiene una baja capacidad para innovar; entre 2010 y 2012 el porcentaje de empresas manufactureras que no innovan pasó del 60,6% al 73,6%. De la misma manera, la proporción de empresas del sector servicios que no innova pasó del 45,8% en 2009 al 63,6% en 2011. Esto implica que la gran mayoría de las empresas del país no inician proyectos de innovación, que mejoren procesos internos y mucho menos que les faciliten la producción de bienes y servicios sofisticados dirigidos a los mercados nacional y extranjero (CPC, 2014, p. 18). El mismo informe hace énfasis sobre la importancia de implementar estrategias para mejorar la pertinencia de la formación de capital humano, en particular asociadas a una política de desarrollo productivo basada en la innovación. El abordaje de brechas de capital humano debería redundar en arreglos institucionales para diseñar e implementar planes de acción con estrategias de corto, mediano y largo plazo, que contemplen, entre otras cosas, un cambio de enfoque hacia la formación por competencias, ajustes curriculares, movilización de la demanda y planes de formación de mediano plazo de acuerdo con las necesidades sectoriales.

Dado que este tipo de esfuerzos es costoso (en términos de tiempo y recursos), se debe dar prioridad a la realización de estos trabajos de acuerdo con la política de desarrollo productivo del país y los esfuerzos que se gestan desde lo local. Las metodologías utilizadas, buscan identificar los perfiles más relevantes para la competitividad de cada apuesta productiva, cuantificar la demanda y la oferta

potencial y cualificar las brechas en competencias requeridas (CPC, 2014, p.p. 90 – 92) En otras palabras, “contar con un capital humano educado y con las capacidades pertinentes es un factor necesario para la innovación y para que esta contribuya decididamente a la sofisticación y la diversificación de la economía” (CPC, 2014, p. 18).

Metodología

Para construir el marco referencial objeto de este estudio se realizó una búsqueda sistemática de información sobre gestión humana, modelos de madurez y capital intelectual, en bibliotecas, bases de datos y páginas de internet, bajo criterios de pertinencia, relevancia y rigurosidad, que permitió consolidar un acervo documental de cerca de 140 títulos. Tras revisar estos documentos se decidió hacer un análisis más detallado de 39 de ellos, que por sus aportes al estudio planteado fueron incorporados al marco referencial que a continuación se presenta y cuyas referencias bibliográficas se pueden apreciar al final de este documento.

La gestión del talento humano como ventaja competitiva

La gestión del conocimiento y la generación de capital intelectual, ha puesto de manifiesto la necesidad de replantear las estrategias organizacionales, en donde el área de talento humano juega un papel primordial, al gestionar el activo más importante. Por tal razón, esta evolución conlleva mayores exigencias y a la modernización de estructuras, roles y prácticas, a fin de convertirse en generadoras de valor para sus compañías (Boston Consulting Group, 2008, citado en Calderón, Naranjo y Álvarez, 2010)

Para llegar a esta concepción, el talento humano y su gestión ha sufrido enormes cambios, de ser visto como un recurso operativo para lograr productividad (tangible), pasó a convertirse en el capital organizacional (intangible) que agrega valor. En la tabla 1 se sintetiza los principales aportes:

Tabla 1. Desarrollo de la Gestión del Talento Humano

AUTOR(ES)	AÑO	APORTES
Frederick W. Taylor	1908	Profundiza sobre selección de personal, incentivos económicos como elementos de motivación, así como división del trabajo.
Elton Mayo, Kurt Lewin y Douglas McGregor	1930	Importancia de las relaciones laborales en la productividad. Apoya el papel de la administración en la evaluación del desempeño, las compensaciones laborales, el liderazgo y la cultura organizacional. Introduce aspectos relacionados con el estudio de la motivación, satisfacción y cultura organizacional en la gestión del personal.
Peter F. Drucker	1954	La administración por objetivos surgió como método de evaluación y control sobre el desempeño de áreas y organizaciones en crecimiento rápido. Inicialmente constituyo un criterio financiero de evaluación y de control. Como criterio financiero fue válido pues los criterios de ganancia y de costo no son suficientes para explicar la organización social y humana
Dessler	1988	Modelo diagnóstico sobre la motivación del personal en la empresa y el diseño de acciones para mejorarla. Su objetivo la motivación personal. Entre las perspectivas se encuentran las relaciones laborales, negociación colectiva y seguridad e higiene en el trabajo. Las prácticas deben ser motivacionales, relacionadas con la evaluación del desempeño y dirigidas a correcta ubicación del empleado, usando criterios en función de lo que la organización necesita y por lo que los empleados fueron seleccionados.
Decenzo y Robbins	1988	Instalan la perspectiva sistémica y contingente. Implica el análisis del entorno externo (normas que regulan las relaciones laborales) e interno (subsistemas). Supone la interrelación entre las diferentes actividades y subsistemas que lo integran, dentro de una planificación estratégica.
Scarpello y Ledvinka	1988	Clasifican tres subsistemas: planificación, implementación y evaluación. Cada uno agrupa un conjunto de actividades que se llevan a cabo a través de políticas, planes y programas para alcanzar los objetivos estratégicos.
Cascio	1989	Los objetivos estratégicos deben orientar y guiar todas las funciones y actividades de la DRH, para integrarse en un modelo sistémico. Estos deben propender por la mejora de la productividad y la calidad de vida laboral. Destaca la necesidad de atender las características individuales mediante el desarrollo de programas de gestión y la influencia del entorno competitivo y el marco legal. Se debe propender por la calidad de vida laboral, productividad y beneficios organizacionales, que son los que determinan la eficacia. Plantea la importancia de establecer políticas así: Política de empleo: prácticas de análisis y diseño de puestos de trabajo y planificación y provisión de RRHH. Política de desarrollo: Prácticas de orientación, formación, desarrollo, evaluación de desempeño y dirección de carreras. Política de compensación: prácticas de administración de salarios y establecimiento de sistema de beneficios e incentivos. Política de relaciones laborales: práctica de relaciones industriales Política de apoyo y evaluación: prácticas de seguridad e higiene y la evaluación del coste de la totalidad de prácticas en RRHH
Heneman	1989	El principal objetivo es contribuir a la mejora de la eficacia organizacional y, facilitar la consecución de los objetivos organizacionales. Para alcanzarlos se debe ajustar el trabajador al puesto, a través de actividades de apoyo y actividades funcionales. La evaluación de la efectividad se lleva a cabo a través de resultados como el nivel de atracción, desempeño, rotación, absentismo o satisfacción en el trabajo.
Schuler y Huber	1990	Todas las funciones y actividades se deben orientar a la consecución de tres objetivos estratégicos: atraer, retener y motivar a los empleados, para mejorar la productividad, calidad de vida laboral y compromiso legal, objetivos estratégicos de los recursos humanos. Incorpora al modelo el análisis de las contingencias tanto externas como internas (objetivos, valores y cultura, la tecnología, estructura, tamaño y estrategia de la empresa). Tanto funciones como actividades son interdependientes y presentan tres niveles de actuación: estratégico, de dirección y operativo.
Barney	1991	Los atributos que exploten las oportunidades y neutralicen las amenazas del entorno se podrán considerar válidos y por tanto recursos generadores de ventaja competitiva. El análisis externo se convierte en un complemento de la teoría de los recursos.
Amit, y Schoemaker.	1992	Los recursos, que son el stock de factores disponibles que posee o controla una empresa, son convertidos en productos o servicios finales usando un amplio rango de otros activos y mecanismos de vinculación tales como tecnología, sistemas de información para la gestión, sistemas de incentivos, clima de confianza entre la dirección y los trabajadores, entre otros" cuya interrelación forma el conjunto de capacidades de la empresa.
Ivancevich	1992	Plantea un modelo de diagnóstico el cual ofrece un marco de referencia que facilita la

		determinación y análisis de los factores relevantes para el mantenimiento de la efectividad organizacional. Los objetivos de la gestión de personal son audar a la organización a alcanzar sus metas, utilizar de forma eficiente las capacidades y habilidades de los recursos humanos, aportar a la organización trabajadores con la formación necesaria y motivados,incrementar el nivel de satisfacción y autorrealización de los empleados, desarrollar y mantener la calidad de vida laboral, mejorar la comunicación en la empresa, ayudar a sostener políticas y comportamientos éticos y facilitar el cambio organizacional.
Harper y Lynch	1992	Describen la diversidad de actividades que deben diseñarse relacionadas con la dirección estratégica de la organización: Inventario de personal, análisis y descripción de puestos, valoración de puestos, evaluación, formación y retribución. Las mismas deben ser desarrolladas de forma paralela y se relacionan con la cultura, las políticas y los objetivos organizacionales. En este modelo se evidencia la importancia de los procesos de gerencia estratégica y la inserción del capital humano lo cual desde una perspectiva sistémica se constituye en un elemento clave en la gestión del capital humano.
Carlos Bustillo	1994	La eficiente GRH y la motivación de las personas se logra: a través del puesto de trabajo, desempeño, reconocimiento y progreso profesional. El puesto de trabajo es el elemento sobre el cual se pivotan las técnicas y sistemas de GRH. Este se configura con un enfoque estratégico, es decir, se ubica en la estructura como consecuencia de la estrategia general definida por la dirección para alcanzar las metas y objetivos que permitan la supervivencia y desarrollo de la organización en su entorno.
Beer	1994	Expone cuatro políticas de GRH: Influencia de los empleados, flujo de recursos humanos, sistemas de trabajo y sistemas de recompensa. Estas políticas deben aportar resultados: Corto plazo: concordancia y congruencia, entre los intereses individuales y organizacionales, la competencia de ambos y la obtención de costos eficaces en la organización. Largo plazo: bienestar individual, social y la eficacia de la organización.
Werther y Davis	1996	Plantea la interdependencia de las actividades claves del capital humano y los objetivos sociales, organizativos, funcionales y personales que rigen a la empresa. Objetivo: construcción de una red de distinto nivel que deben estar claramente coordinados (objetivos sociales, organizacionales, funcionales y personales). Prácticas: Planeación y elección, desarrollo y evaluación, compensaciones, relaciones industriales y relaciones con sindicatos. Resultados: eficacia y eficiencia organizacional.
Zayas	1996	Destaca el carácter sistémico de la Gerencia de Recursos Humanos, planteando una interdependencia entre los tres subsistemas: Organización, selección y desarrollo de personal e individuos y las interacciones que el mismo establece.
Jericó	2001	Resalta la importancia de establecer políticas de captación personal que permitan la entrada de personal con potencial y que se comprometa con la organización. La autora hace énfasis en la necesidad de establecer estrategias y políticas de retención de dicho personal. La formación como desarrollo de capacidades se convierte en una política de retención de profesionales que articula la gestión del talento.
Wrigth, Dunford Y Snell	2001	Tienen como elemento clave el entorno a partir de tres componentes: 1. El grupo humano que dispone la empresa: conocimientos y habilidades profesionales, representan un stock de recursos que se ajustan a las necesidades estratégicas de la empresa. 2. El comportamiento cognitivo y relacional de los individuos y de los equipos, comprometido en el éxito de la empresa 3. Sistema de gestión estratégica de personal, que integra prácticas, más allá de su función técnico- administrativa: diseño de tareas y responsabilidades, entrenamiento, sistemas de retribución basados en el desempeño, etc. Estos tres componentes citados, pueden contribuir a generar una verdadera y sostenible ventaja competitiva si la posición de los tres es armónica entre sí.
Chiavenato	2002	Los principales procesos de la moderna gestión del talento humano se centran en 6 vertientes: 1. Admisión de personas: relacionado con reclutamiento y selección, 2. Aplicación de personas (diseño y evaluación del desempeño) 3. Compensación laboral 4. Desarrollo de personas 5. Retención del personal (capacitación) 6. Monitoreo de las personas basadas en sistemas de información gerencial y bases de datos. Estos procesos están influenciados por las condiciones externas e internas de la organización, modelos propios, ajustados a la cultura organizacional y a la cultura del país" Este modelo presenta un elemento importante asociado con la capacitación y desarrollo del capital humano, lo cual a su vez está asociado con el aprendizaje del

		individuo.
Cuenca	2002	Enfoque aplicado al personal de las entidades locales, contextualizando sus circunstancias y basado en cuatro subsistemas de gestión, los cuales conforman el sistema de personal de un gobierno local: selección, retribución, carrera y rendimiento. Propone focalizar el capital humano en tres ámbitos en la institución municipal: Modelo organizativo, régimen interior y participación. Se debe abordar desde tres planos: Estratégico, técnico y jurídico
Cuesta	2005	Modelo De Diagnóstico, Proyección y Control (DPC) Concentra todas las actividades clave de la gestión del capital humano en cuatro subsistemas. 1. Flujo de recursos humanos: Inventario de personal, selección de personal, colocación, evaluación del desempeño, evaluación del potencial humano, promoción, democión y recolocación. 2. Educación y desarrollo: Formación Planes de carrera, planes de comunicación, organización que aprende, promoción, participación, desempeño de cargos y tareas. 3. Sistemas de trabajo: organización del trabajo, seguridad e higiene ocupacional, exigencias ergonómicas, optimización de plantillas y perfiles de cargo. 4. Compensación laboral: sistemas de pago, sistemas de reconocimiento social y sistemas de motivación, etc. Estos cuatro subsistemas se entiende que están interconectados de manera de integrarse holísticamente en la búsqueda de una gestión eficiente del capital humano,
Cerna	2006	Describe tres momentos y perspectivas para el desarrollo de la gestión humana 1. Enfoque del talento humano. La relación persona-organización se constituye en un factor fundamental. 2. Enfoque administrativo. 3. Enfoque proactivo.
Avaro	2006	Hace referencia al "ser" y "hacer. Se presentan tres vertientes: 1. Competencias que las personas deben desarrollar en un proceso de aprendizaje permanente 2. Desarrollo personal, donde intervienen el autoconocimiento, la autoestima, los valores y el proyecto de vida de los trabajadores. 3. Relación del yo con los otros, ya que en la medida de la interacción con los demás, el conocimiento personal se incrementa y desarrollo de la inteligencia emocional. El entorno desempeña un papel importante, factores como la cultura, el clima organizacional y un liderazgo compartido son fundamentales; puesto que un clima de libertad, respeto a la diferencia y comunicación abierta puede impulsar el desarrollo humano y organizacional, *Este modelo contiene elementos claves que puede fomentar la asertiva gestión del capital humano.*
Torres y Mejía	2006	La competitividad se establece a partir del proceso social de integración de conocimientos y habilidades individuales y la creación de conocimiento colectivo que, alineado por la estrategia, de la organización, permiten dar continuidad a las organizaciones gracias a procesos de adaptación a condiciones de incertidumbre del entorno
Calderón	2008	Las áreas de gestión humana generan valor para las empresas en cinco dimensiones: proyección organizacional (orientación estratégica), gestión del cambio, infraestructura organizacional (eficiencia y eficacia), liderazgo de las personas y responsabilidad social.

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la situación actual de la Gestión del Talento Humano (GTH), Jiménez, (2011), afirma que la gestión de personas es un factor clave de competitividad empresarial, porque tiene impacto en ingresos y en gastos y es inseparable de la gestión del negocio; sostiene además, que problemas como la baja productividad, la escasa creatividad e innovación, la carencia de espíritu emprendedor, se solucionaría, si se mejora la capacidad de gestionar el talento humano, con un plan claro, objetivos que establezcan prioridades, una estructura de

responsabilidad, unos sistemas de información, es decir, desde su estrategia hasta su concreción.

Además sostiene que esta depende de tres factores: la situación de la empresa y su estrategia, la cultura corporativa y las circunstancias del mercado laboral donde se opera. Factores como la reducción de la natalidad, aumento en la esperanza de vida, el envejecimiento de la población, la incorporación de la mujer al mercado laboral, el déficit de los sistemas educativos, los nuevos valores generacionales, crecimiento de la demanda, necesidad de mejorar la capacidad competitiva, la inmigración y el sistema de pensiones, son factores que impactan altamente en el mercado laboral, repercutiendo en la gestión, al presentar dificultad de atraer y retener talentos, controlar los costes relacionados con las personas, estrategias de alargamiento de la vida laboral, necesidad de prestar atención a la conciliación y la igualdad. (Jiménez, 2011).

Por lo anterior, se hace evidente que aunque el área de gestión humana, cumple un papel muy importante en las organizaciones, la influencia y participación en la toma de decisiones, y el presupuesto asignado dependerá del nivel estratégico (directivo, táctico, operativo), y la concepción que se tenga del colaborador (gasto - inversión).

Al respecto, en el estudio realizado por Calderón, Naranjo y Álvarez, (2010) al caracterizar las condiciones de las áreas de talento humano, encontraron que el 78,4% de los gerentes de talento humano considera que en sus empresas el papel de los recursos humanos es más importante que hace cinco años, aunque el 39,2% piensa que el desarrollo de esta área todavía es parcial o incipiente, en la ubicación de la dependencia en la estructura organizacional establecieron que en el 64,8% de las empresas se reporta directamente al presidente o gerente general de la compañía y en el 67,4% el director de recursos humanos hace parte del comité de gerencia (p.22). En la concepción de gestión humana se percibe una dinámica de desarrollo relacionada con la vinculación de sus procesos internos a los aspectos

estratégicos del negocio, se empieza a percibir un trabajo más fuerte y focalizado para generar la cultura propicia y adecuada que sostenga la estrategia y la competitividad de las organizaciones (p.23).

Jiménez, (2011) plantea que las pautas para la GTH en las empresas modernas se basan en la generación de reputación y marca como empleador (employer branding)[1], la compensación[2], la gestión de la diversidad, puesto que se debe gestionar personas en un rango mayor de edades, sexos, formas de pensar y nacionalidades y la creación de culturas que generen peso y permitan incrementar el grado de identificación de los empleados con su empresa. El mismo autor refiere que para definir esta estrategia se debe tener en cuenta tres factores condicionantes. Desde el punto de vista interno, comprender la estrategia de negocio (nivel de madurez en el que se encuentra la empresa, grado de globalización de sus operaciones y mercados, estructura de fondos propios, sectores en los que se opera, etc.). El segundo factor, es el refuerzo de la cultura organizacional, entendida como el "conjunto de atributos que configuran un estilo de actuación y que nos diferencia de otros proyectos empresariales y que se concreta en actuaciones de los profesionales que operan la empresa" (p.103); Finalmente el factor externo está condicionado al mercado laboral tanto de la disponibilidad de oferta, como la demanda.

Pérez y Calixto (2005) afirman que la gestión humana y la cultura organizacional que rodean al trabajador inciden en la productividad, en la salud física y mental y especialmente en la generación de relaciones humanas armónicas con sus compañeros, sus jefes, su familia y la comunidad en general. Aquí se reconoce entonces ya no un sujeto individual, sino un sujeto social, en relación consigo mismo, con los otros y con el entorno y se le otorga a la gestión humana el poder transformador de las relaciones sociales.

[1] El employer branding se define como una estrategia a largo plazo dirigida a gestionar el conocimiento y las percepciones de los empleados -actuales y potenciales- acerca de una empresa en particular (Sullivan, citado en Blasco, Rodríguez y Fernández, 2014, p. 34)

[2] Ya que tiene un efecto directo tanto en los ingresos como en los gastos

Calderón, Naranjo y Álvarez, (2010), en un estudio realizado en empresas colombianas de diferentes sectores y tamaños, concluyó que las áreas de gestión humana sí generan valor para las empresas en cinco dimensiones: proyección organizacional (orientación estratégica), gestión del cambio, infraestructura organizacional (eficiencia y eficacia), liderazgo de las personas y responsabilidad social (p.16). Plantea que la gestión humana moderna se ha transformado en una función encargada del gobierno de las personas, la organización del trabajo, el manejo de las relaciones laborales, la gestión de las prácticas de recursos humanos y la comprensión de los mercados laborales, la cual apunta a cumplir los objetivos organizacionales mediante el apoyo a las estrategias empresariales y al desarrollo de las personas. Lo anterior implica una política de dirección de las personas que debe ser formulada, apropiada y empoderada, que compromete a todos los ámbitos directivos y que se constituye en el corazón de la función, al convertirse en el socio estratégico de la dirección y en el vocero de los empleados.

De igual forma dentro de la revisión realizada establecieron algunos modelos de gestión del talento humano los cuales se detallan en la tabla 2.

Tabla 2. Modelos actuales de gestión del talento humano

MODELOS	POSTULADOS
Modelo de proyección organizacional	Corresponde a la definición de políticas y objetivos organizacionales que den respuesta los problemas identificados, los requerimientos del mercado y el desarrollo de las capacidades internas, a partir del capital humano. Lo cual permitirá el incremento en la productividad, mejores resultados financieros y la retención de clientes
Modelo de gestión del cambio:	Se centra en la transformación organizacional y mejora en la producción, a partir de la implementación de programas y procedimientos que permitan la mejora de los procesos. Modelo en el que deben estar integradas la estrategia, la estructura, la tecnología, la gente, la cultura y la política. McCalman y Paton, (1992) al afirmar que: “el impacto de cualquier proceso de cambio ha de ser estudiado en toda la organización, y no en una de sus partes”.
Modelo de liderazgo de las personas:	Facilita la movilización de las personas y que estas logren contribuir a la organización, por medio del desarrollo de competencias en un ambiente de aprendizaje continuo, el mejoramiento de los estilos de dirección con la formación de directivos y el desarrollo de la capacidad comunicativa, la atención a las personas como soporte para cumplir la labor y la motivación a través de políticas claras de reconocimiento Kotter presenta su proceso de 8 pasos hacia al cambio en su libro “Liderando el cambio” (“Leading Change”), publicado en 1995.
Modelo de gestión de la calidad:	Deal y Kennedy (1982) contribuye a crear la cultura de la calidad, mediante la interiorización de prácticas de alto rendimiento y mejoramiento de procesos y facilitando la creatividad e innovación.
Modelo de productividad	Tiene en cuenta el valor fundamental de la formación y motivación del talento humano, ya que hace a las personas más eficientes, reduciendo costos y optimizando resultados.
Modelo de gestión del talento humano por competencias:	Modelo que facilita orientar un reentrenamiento laboral basado en el desarrollo de competencias acordes con las necesidades de la organización. Se constituye en parte de los procesos de mejoramiento y favorece la ubicación laboral de los colaboradores y su respectiva promoción y desarrollo. El objetivo principal de adoptar este esquema en una empresa que desea tener visión y posibilidades de futuro, es el de desarrollar al máximo el potencial estratégico (intelectual, laboral y social) de los miembros de la organización.

Modelo de generación de valor para la empresa	Plantea la integración entre la proyección organizacional, la gestión del cambio, la infraestructura organizacional, el liderazgo de las personas y la responsabilidad social. El área de gestión humana se convierte en un staff organizacional que conoce a fondo la organización y logra ser reconocido.

Fuente: Adaptado de Pardo, C. y Porras J. (2011). La gestión del talento humano ante el desafío de organizaciones competitivas. *Gestión & Sociedad,* 4(2); 167-183,

En conclusión, la gestión humana está estrechamente relacionada con la estrategia, la cultura organizacional, la gestión del conocimiento, la calidad, la productividad y la innovación; por consiguiente, tanto el capital humano como el área que los dirige, desempeñan un papel fundamental, el primero como fuente de talentos y la segunda como capacidad de soporte (Barney y Wright, 1998; Becker, Huselid, Pickus y Spratt, 1997; Jiménez y Sanz, 2005, citado en Calderón, Naranjo y Álvarez, 2010).

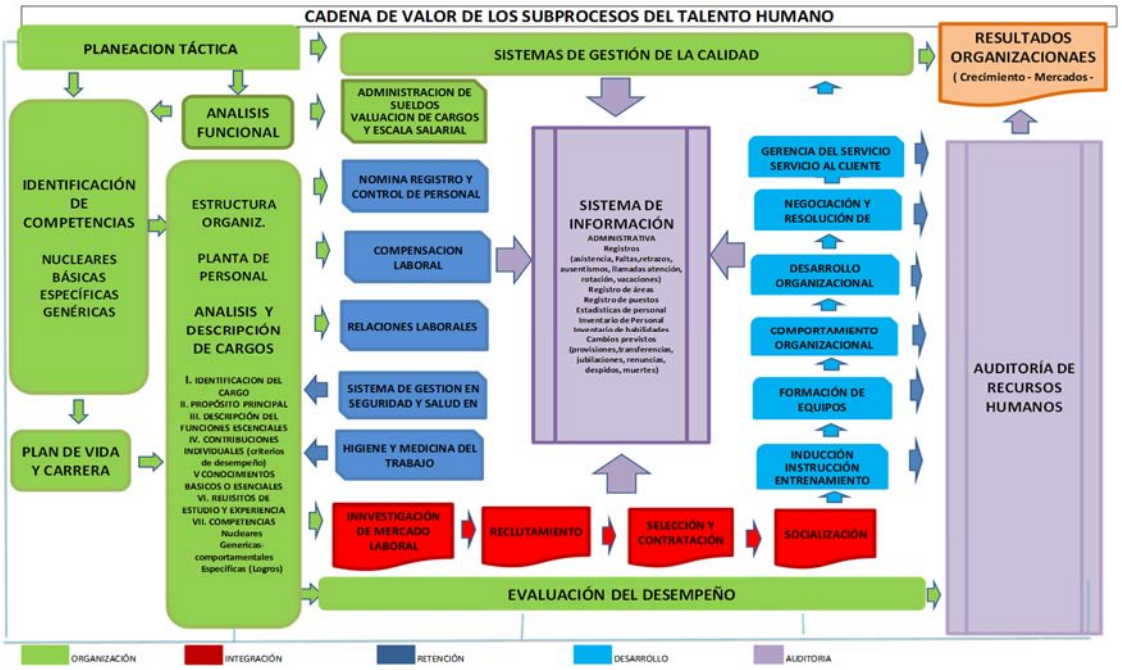
En cuanto a los aportes que genera la gestión del talento humano desde sus procesos básicos, Calderón, Naranjo y Álvarez, (2010) identifican ocho: atraer y retener talento, gestionar para nuevas generaciones, percibir y analizar el contexto, facilitar la transformación organizacional, cambiar creencias, desarrollar compromiso de los colaboradores con la organización, formar directivos y formular y gestionar indicadores. Desde la competitividad identificaron seis: a atraer, desarrollar y retener el mejor capital humano, crear un ambiente y una cultura adecuados, alinear estratégicamente, formar líderes, articularse con las demás áreas y por último ajustar o articular los intereses de los individuos (tanto personales como laborales) con los intereses de la organización para favorecer la competitividad.

Por otra parte, partiendo del concepto de eficiencia, como componente de ventaja competitiva, (en donde intervienen factores como la productividad de los colaboradores y del capital), el papel de la GTH se debe centrar en el fomento y fortalecimiento de la cadena de valor de la organización “desarrollando una acción estratégica diferenciada (AED), no solo para sus inversores o dueños, clientes y colaboradores, sino también para sus proveedores, de manera consistente con los objetivos estratégicos de la organización” (Pardo y Porras, 2011, p.173).

Al respecto, Moya y Mancilla (2014) sostienen que para desarrollar y aumentar el capital intelectual como ventaja competitiva, el área de talento humano, debe gestionar los cinco procesos básicos a saber: integrar, desarrollar, organizar, retener y auditar el capital humano. Afirman que estas actividades de gestionar el conocimiento y su cadena de valor constituyen un proceso estratégico más eficiente, al crear y desarrollar competencias esenciales dentro de la empresa como una organización que aprende, llevar procesos de aprendizaje hacia dentro y hacia afuera de la empresa, con constante generación de valor.

Por tal razón, los mismos autores proponen un modelo de cadena de valor de los procesos de talento humano el cual construyeron a partir de la metodología de análisis funcional, sintetizaron esquemáticamente los procesos realizados por las diferentes organizaciones, bajo la premisa de potenciar el capital humano y para ello fundamentaron su estrategia con la inclusión de procesos que generan el desarrollo de los activos intangibles de la organización (conocimiento, tecnología, propiedad intelectual, cultura organizacional, creatividad, emociones, valores, espiritualidad) para garantizar resultados económicos superiores en cuanto a eficiencia, eficacia y satisfacción del cliente (Moya y Mancilla, 2015).

Figura 1. Esquema de procesos aplicados por las organizaciones



Fuente: Moya y Mancilla, 2013

Entre las conclusiones más importantes se destacan que el área que gestiona el talento humano se encuentra ubicada, en la mayoría de las organizaciones en los mandos medios, reportan al gerente administrativo, su poder de decisión no es amplio y estan bajo el esquema de coordinadores, jefes o asistentes, solo el 27% se ubica en las gerencias. En cuanto a los procesos que debe adelantar el área, consideran importante desarrollarlos como generador de ventaja competitiva, pero dejan de lado actividades que garanticen que el talento seleccionado quede ubicado en el puesto indicado acorde con sus competencias. De igual forma, el desarrollo de recursos humanos y organizacional, pasa a un segundo plano en la mayoría de ellas, siendo estos procesos básicos para crear, mantener y desarrollar personas con habilidades, motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización.

En cuanto a los procesos de integración y organización, no se tiene en cuenta la investigación de mercado, y el plan de vida y carrera, lo que impediría tener opciones de personal que posean las habilidades, conocimientos y destrezas que se

ajusten a las necesidades del cargo, y obtener un grupo de colaboradores, motivados, capacitados y calificados para satisfacer las necesidades actuales y futuras de la organización, afectando directamente la consecución de los objetivos misionales, acrecentando la rotación de personal y por ende, el aumento de costos en los procesos de reclutamiento, selección, socialización y capacitación (Moya y Mancilla, 2015).

Modelos de Madurez

Los Modelos de Madurez Organizacional se originan como una derivación del exitoso Modelo de Madurez de Capacidad en Software (Capability Maturity Model - CMM), desarrollado por Humphrey (1989) y su equipo de IBM en los años ochenta, con el fin de implementar el Ciclo Deming[3] en la industria del desarrollo de software. Aunque la estructura de los estadios de madurez fue propuesta inicialmente por Crosby (1987) para describir el proceso de evolución de las prácticas de gestión de la calidad en las organizaciones, fue solo hasta 1995 que el esquema de madurez de procesos de Humphrey fue publicado por el Software Engineering Institute (SEI), de Carnegie Mellon University, estableciendo los siguientes cinco niveles:

- Nivel 1. Inicial: no existen procedimientos estandarizados
- Nivel 2. Conocido: hay una precaria estandarización de procedimientos, de uso restringido
- Nivel 3. Definido: se estandarizan, publican y utilizan procedimientos
- Nivel 4. Administrado: los procesos están alineados con la estrategia de la organización
- Nivel 5. Optimizado: la planificación de los procesos conduce a mejoramiento continuo

La evolución de este modelo llevó al SEI a desarrollar una nueva versión en el 2001, el Modelo Integrado de Madurez de Capacidad (Capability Maturity Model Integration - CMMI), bajo una perspectiva más amplia y sistémica, que permitió

[3] PHVA – Planear, Hacer, Verificar, Actuar

implementar modelos de madurez no solo en los procesos de desarrollo de software, sino también en otros procesos organizacionales como los de adquisición y servicio (SEI, 2010).

La estructura de los modelos de madurez desarrollados para la industria de software posteriormente se difuminó con éxito en otros sectores, entre los que cabe destacar la gestión de organizaciones, la gerencia de proyectos y la gerencia de recursos humanos. De manera que se fueron estableciendo niveles de madurez a partir de la identificación de las mejores prácticas en cada uno de estos ámbitos "métodos actualmente reconocidos en una industria dada o en una determinada disciplina, para conseguir un determinado objetivo" (PMI, 2013).

Montaño et. al. (2010) definen la madurez organizacional como "la posibilidad real que tiene una organización de aprender y utilizar los conocimientos adquiridos en el tiempo, de forma tal que le permitan convertirse en una empresa cada vez más exitosa"; es decir, conciben la madurez como un proceso de mejoramiento continuo que le permite a las empresas ser más competitivas y sostenibles.

De acuerdo con De Bruin & Freeze (2005), en el mundo se han desarrollado más de 150 modelos para evaluar la madurez organizacional de aspectos como: gerencia de procesos de negocio, gestión de proyectos, gerencia de innovación, gestión del talento humano y gestión del conocimiento. Los modelos de madurez han sido ampliamente implementados en la gerencia de proyectos, desde la que se puede entender el concepto de madurez como "el grado de efectividad y capacidad para lograr éxitos consecutivos, facilitando así alcanzar los objetivos estratégicos de la organización". (Kerzner 2005). En la revisión hecha por Castellanos, Delgado y Gallego (2014) se encuentran distintas versiones de modelos de madurez para la gestión de proyectos:

- Project Management Maturity Model (PM3)
- Organizational Project Management Maturity Model (OPM3), desarrollado por el Project Managenet Institute (PMI)

- The Berkeley Project Management Process Maturity Model (PM)2
- Maturity by Project Category Model
- Proyecto y Gestión de Programas de Innovación Empresarial (P2M)
- Modelo de Madurez de Gestión de Proyectos, Portafolio y Programa (P3M3)

López (2008), afirma que un común denominador de todos los modelos de madurez para la gestión de proyectos, ha sido su esfuerzo por lograr mejores entregables, a menores costos, con mayor motivación y un mejor equilibrio costo-tiempo-calidad; disminuyendo errores, procedimientos redundantes y proyectos ejecutados sin resultados.

Sin embargo, el uso de estos modelos no ha sido del todo exitoso, pues como lo afirma Forralledas, Pantaleo y Rogers (s.f.) “la cantidad de fracasos es muy alta en la implementación de estos procesos, llegando al 70% de las intervenciones”, en gran parte debido a que estos modelos no contemplan aspectos culturales de las organizaciones donde se implementan y como lo afirman los mismos autores “la cultura de una organización determina lo que se podrá y no se podrá realizar cuando se plantean cambios”. Al respecto anotan contradicciones evidentes, como que en los primeros niveles de madurez se promueve una cultura participativa y consensual, que en los niveles superiores tiende a transformarse en una cultura jerárquica impositiva.

De otra parte, la gerencia de recursos humanos no ha sido ajena a la influencia de la filosofía de los modelos de madurez. El Modelo de Madurez de Capacidad en Recursos Humanos (People Capability Maturity Model People-CMM), desarrollado por Curtis (1995), ha sido ampliamente usado por compañías de distintos tamaños y sectores alrededor del mundo, con el objeto de mejorar la capacidad de su fuerza de trabajo, entendida como el nivel de conocimientos, habilidades y capacidades disponibles para mejorar el desempeño del negocio. Curtis plantea cinco niveles de madurez para la gestión del talento humano:

- Nivel inicial: gerencia inconsistente

- Nivel de administración: gerencia de personal
- Nivel de definición: gerencia de competencias
- Nivel de predicción: gerencia de capacidades
- Nivel de optimización: gerencia del cambio

De acuerdo con Woods et. al. (2013), las capacidades se emplean para afrontar problemas desconocidos en contextos desconocidos, mientras que las competencias se aplican en contextos conocidos para dar solución a problemas conocidos. Por consiguiente las organizaciones están llamadas a desarrollar capacidades dinámicas que les permitan afrontar de mejor forma las dinámicas de cambio del mercado. Entre las principales capacidades dinámicas a desarrollar proponen:

- Organizacionales: flexibilidad y capacidad de adaptación
- De gestión: capacidad analítica y competencia en sistemas de comunicación
- Cognitivas: Orientación empresarial, preocupación cultural y pensamiento global

Sin embargo, la evaluación del grado de madurez de los procesos de gestión humana no ha alcanzado un nivel de consenso. Por ejemplo, para el portal Valor Empresario (2012), la madurez de la gerencia de recursos humanos en las organizaciones se establece a partir de cinco criterios: los procesos de recursos humanos cubiertos, de acuerdo con el mapa de procesos recursos humanos; las competencias de recursos humanos cubiertas, de acuerdo con el mapa de competencias centrales de recursos humanos; el grado de descentralización de la actividad de recursos humanos; el alcance de los procesos de sistematización de recursos humanos; y la subcontratación de procesos de recursos humanos.

Mientras que para Ballesta (2012) la evaluación de la madurez de la gestión de recursos humanos se debe realizar en torno a cuatro dimensiones, dos del ámbito de las personas (reclutamiento y selección de personal, y, gestión de desempeño y

desarrollo) y dos del ámbito de la organización (clima, cultura y gestión del cambio, e, impacto estratégico). La madurez de la gestión humana debe conducir a una mejor gestión del conocimiento y por consiguiente a incrementar las capacidades de innovación en la empresa, porque como lo afirma el mismo Ballesta (2013) “La innovación precisa de una transformación radical en la arquitectura organizativa tradicional para dotar a la empresa de mayor agilidad y flexibilidad para afrontar con más oportunas y mejores decisiones el proceso de cambio”. Para este reconocido experto venezolano, la gestión humana de las organizaciones se puede clasificar en los siguientes niveles:

- Nivel 1: Administración de personal (orientación a la tarea)
- Nivel 2: Gestión de recursos humanos (orientación a la función)
- Nivel 3: Gestión de capital humano (orientación a procesos)
- Nivel 4: Gestión del talento (orientación a las personas)
- Nivel 5: Gestión de personas en red (orientación a la innovación)

En América Latina también se han venido desarrollando modelos de madurez aplicados a la gerencia de las organizaciones, cabe señalar el esfuerzo hecho por investigadores del Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, que a partir de un estudio realizado con pymes manufactureras mexicanas formularon un Modelo para identificar la madurez de los procesos empresariales (Montaño et. al., 2010), estableciendo cuatro niveles de madurez:

- Nivel 1. Vulnerable: los procesos son muy sensibles a los cambios
- Nivel 2. Estable: los procesos se mantienen sin sufrir cambios
- Nivel 3. Crecimiento: aplican nuevas tendencias, buscan aprovechar mejor los recursos y tener menor desperdicio
- Nivel 4. Mejora continua: utilizan el conocimiento para responder a cualquier adversidad

Otra aplicación de los modelos de madurez en este continente es el Modelo de Modernización para la Gestión de Organizaciones (MMGO), desarrollado en Bogotá

por investigadores de la Universidad EAN (Pérez et. al., 2009), con el fin de establecer una ruta de mejoramiento, especialmente para pequeñas y medianas empresas. Este modelo que se erige a partir de doce componentes de diagnóstico organizacional que permiten clasificar a las empresas en cuartiles de madurez, lo que le facilita a los gerentes evaluar el grado de modernización de la gestión de su organización y por consiguiente trazar una ruta de mejoramiento.

Por su parte, en la ciudad de Medellín, investigadores de la Universidad Autónoma Latinoamericana, determinaron cinco niveles de madurez de la capacidad organizacional (inicial, repetible, definido, gestionado y optimizado), a partir de la evaluación de cuatro aspectos: direccionamiento estratégico, producción, gestión de recursos y, mercadeo y relacionamiento. (Henao & Vásquez, 2015). También en esta ciudad, con base en un estudio desarrollado en empresas antioqueñas líderes en innovación (Une, Isa, Isagen, Sumicol, Bancolombia, Nacional de Chocolates y Argos), el profesor de la Universidad de Antioquia, José Enrique Arias (2012), pudo establecer una asociación directa entre la madurez de la estrategia de gestión del conocimiento y la innovación organizacional y de mercadotecnia, resaltando de igual forma, como la confianza entre los individuos favorece la innovación de producto.

Como se puede apreciar, los fundamentos metodológicos establecidos en los modelos de madurez han sido aplicados en distintos ámbitos de gestión, como un mecanismo para orientar el mejoramiento continuo de las organizaciones, de distintos tamaños, sectores y naciones. En la Tabla 3 se pueden apreciar las principales aplicaciones de la teoría de modelos de madurez en las organizaciones.

Tabla 3. Principales aplicaciones de la teoría de modelos de madurez en las organizaciones.

MODELOS DE MADUREZ	ORIGEN	APORTE
Cuadro de Madurez en Administración de la Calidad	Philip Crosby (ITT) (1987)	Etapa 1. Incertidumbre: no sabemos por qué tenemos problemas con la calidad Etapa 2. Despertar: ¿es absolutamente inevitable tener siempre problemas con la calidad? Etapa 3. Ilustración: a través del compromiso de la dirección y mejorando la calidad, estamos identificando y resolviendo nuestros problemas Etapa 4: Sabiduría: la prevención de defectos forma parte rutinaria de nuestra operación Etapa 5. Certeza: sabemos por qué no tenemos problemas con la calidad
Modelo de madurez de capacidad	Humphrey Watts (IBM),	Nivel 1. Inicial: no existen procedimientos

para software - Capability Maturity Model (CMM)	Software Engineering Institute (SEI) Carnegie Mellon University (1995)	estandarizados Nivel 2. Conocido: hay una precaria estandarización de procedimientos, de uso restringido Nivel 3. Definido: se estandarizan, publican y utilizan procedimientos Nivel 4. Administrado: los procesos están alineados con la estrategia de la organización Nivel 5. Optimizado: la planificación de los procesos conduce a mejoramiento continuo
Modelo integrado de madurez de capacidad - Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Software Engineering Institute (SEI) Carnegie Mellon University (2001)	Nivel 1. Inicial: los procesos son generalmente ad-hoc y caóticos Nivel 2. Gestionado: los procesos se planifican y ejecutan de acuerdo con las políticas Nivel 3. Definido: los procesos están bien caracterizados y comprendidos y se describen en estándares, procedimientos, herramientas y métodos Nivel 4. Gestionado cuantitativamente: se establecen objetivos cuantitativos para la calidad y el rendimiento del proceso y se utilizan como criterios en la gestión de los proyectos Nivel 5. En optimización: mejora continuamente sus procesos basándose en una comprensión cuantitativa de sus objetivos de negocio y necesidades de rendimiento
Modelo de Madurez en Gestión de Proyectos - Project Management Maturity Model (PM3)	Harold Kerzner, Project Management Institute (PMI) (2001)	Nivel 1. Lenguaje común: se reconoce la necesidad de manejar el conocimiento básico de la gerencia de proyectos, su lenguaje y terminología Nivel 2. Procesos comunes: se reconoce la necesidad de replicar procesos exitosos en la gerencia de otros proyectos Nivel 3. Metodología única: se reconoce el efecto sinérgico de contar con una sola metodología para la gestión y el control de los proyectos Nivel 4. Evaluación comparativa o benchmarking: se reconoce que el mejoramiento de los procesos es necesario para mantener la ventaja competitiva Nivel 5. Mejoramiento continuo: se evalúa la información del benchmarking para decidir si se incorpora a la metodología única
Modelo de madurez de capacidad para la gestión humana - People Capability Maturity Model (People-CMM)	Bill Curtis, Software Engineering Institute (SEI) Carnegie Mellon University (1995)	Nivel 1. Inicial. gerencia inconsistente Nivel 2. Gestionado: gerencia de personal Nivel 3. Definido: gerencia de competencias Nivel 4. Previsible: gerencia de capacidades Nivel 5. Optimizado: gerencia del cambio
Madurez de la Gestión de Recursos Humanos	Octavio Ballesta, Talento en expansión (blog de gestión humana) (2012)	Nivel 1. Administración de personal: orientación a la tarea Nivel 2. Gestión de recursos humanos: orientación a la función Nivel 3. Gestión de capital humano: orientación a los procesos Nivel 4. Gestión del talento: orientación a las personas Nivel 5. Gestión de personas en red: orientación a la innovación
Modelo que identifica la madurez de los procesos	Oscar Montaño y otros, Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México (2010)	Nivel 1. Vulnerable: los procesos son muy sensibles a los cambios Nivel 2. Estable: los procesos se mantienen sin sufrir cambios Nivel 3. Crecimiento: aplican nuevas tendencias, buscan aprovechar mejor los recursos y tener menor desperdicio Nivel 4. Mejora continua: utilizan el conocimiento para responder a cualquier adversidad
Modelo de modernización para la gestión de organizaciones (MMGO)	Rafael Pérez y otros, Universidad EAN, Colombia (2013)	Estadio 1. Primer cuartil: procesos informales, estrategias implícitas, productos de bajo valor agregado Estadio 2. Segundo cuartil: procesos en construcción, estrategias no documentadas, elementos de diseño de producto o servicio Estadio 3. Tercer cuartil: procesos formalizados,

		direccionamiento estratégico implementado, productos y servicios mejorados Estadio 4. Cuarto cuartil: procesos técnicamente definidos, gerencia y generación de conocimiento, productos y servicios diferenciados

Fuente: Elaboración propia.

Importancia de la generación del capital intelectual en las organizaciones

Valencia, (2006) afirma que “la gestión empresarial actual considera los activos intangibles necesarios para los quehaceres organizacionales; siendo estos el resultado de la incorporación de la información y el conocimiento a las distintas actividades productivas de la empresa” (p. 45). Términos como Intangibles, Capital Intelectual o Conocimiento, son usados para hacer referencia a un amplio conjunto de factores que constituyen fuentes generadoras de beneficios en las empresas; el intangible es empleado usualmente en el campo de la contabilidad, y Capital Intelectual en el terreno de Recursos Humanos”.

El proyecto Meritum (Measuring Intangibles to Understand and Improve Innovation Management), 2002, propone definiciones diferenciadas así:

- Intangibles: aquellos recursos no monetarios que pueden proporcionar beneficios económicos futuros, sin sustancia física, controlados o como mínimo influenciados por las compañías como resultado de eventos y transacciones previas, y que pueden o no ser identificados de forma separada de otros activos,

- Capital intelectual: abarca todos los tipos de intangibles, ya sean de propiedad y susceptibles de ser utilizados, o bien captados de manera informal para ser desplegados y movilizados. Sullivan (1998) y Viedma (2007), citado en Simó y Sallán, 2008, p. 71) lo definen como el conocimiento propiedad de la organización (conocimiento explícito) o de sus miembros (conocimiento tácito) que crea o produce valor presente para la organización.

- Los activos intangibles son aquella parte de los intangibles o elementos de capital intelectual que pueden ser reconocidos como activo según los modelos contables vigentes. Simó y Sallán, (2008) los entienden como “aquellos activos no monetarios y sin apariencia física que se poseen para ser utilizados en la producción o suministro de bienes y servicios” (p.71), como por ejemplo la reputación, patentes.

- Los pasivos intangibles: desde una perspectiva de obligación, se referirían a las obligaciones en relación a terceros de carácter no financiero ni tangible, y desde la perspectiva de la minoración a las posibles depreciaciones de los activos intangibles (Garcia-Parra et al., 2006, citado en Simó y Sallán, 2008 p.71). “Aquellas obligaciones con los stakeholders de la organización, de carácter no monetario ni físico, cuya no satisfacción, provoca una depreciación de los activos intangibles de la organización” (Simó y Sallán, 2008 p.71).

- Capital intangible: los mismos autores lo definen como la diferencia entre los activos intangibles y los pasivos intangibles, y que el capital intelectual es un activo intangible más, dentro de la variedad de activos intangibles que coexiste en cualquier organización.

En palabras de Stewart (1991), citado en Ramírez (2010) es “la suma de todos los conocimientos que poseen los empleados de una empresa y que le dan a ésta una ventaja competitiva. (….) constituye el material intelectual que ha sido formalizado, capturado y procesado para generar mayor valor de los activos” cuando son gestionados y medidos adecuadamente. Sin embargo, para la mayoría de éstas existe dificultad en identificar, distribuir, explotar y medir el capital intelectual, específicamente el capital humano.

La mayoría de las definiciones de capital intelectual indican que son únicamente los activos intangibles los que lo conforman, no obstante, Rodríguez et al. (2005) se unen al planteamiento de autores como Harvey y Lusch (1999), Caddy

(2000), Konar y Cohen (2001), Porto (2003), Viedma (2003), García-Ayuso y Larrinaga (2004), García-Parra et al. (2004), Lozano y Fuentes (2005), etc., en donde proponen que el capital intelectual se calcule como la diferencia entre los activos intangibles de los que dispone la empresa y los pasivos intangibles que debe soportar, es decir, si bien es cierto que el activo intangible genera valor a la organización, el pasivo intangible reduce el valor generado y lo posiciona frente a la competencia de manera negativa. Dentro de los pasivos intangibles encontramos, colaboradores desmotivados, carentes de iniciativa, poco innovadores; con reducida capacidad para comunicarse, trabajar en equipo, adaptarse al cambio, ejerciendo funciones para los cuales no son aptos, etc.; organizaciones poco flexibles, desorganizadas, con dificultades en clima y cultura organizacional; mala relación con proveedores, aliados y clientes que generan mala imagen corporativa, entre otras.

Edvinsson y Malone (1997), dividen el capital intelectual en: capital humano, capital estructural y capital relacional. Esta clasificación conjuga las actitudes, aptitudes y capacidades de los seres humanos, con las rutinas, procesos y sistemas organizativos, y las redes o ámbitos de relación.

El Capital Humano, hace referencia al conocimiento (explícito o tácito) útil para la empresa que poseen las personas y equipos de la misma, así como su capacidad para regenerarlo; es decir, su capacidad de aprender. Es la base de la generación de los otros dos tipos de Capital Intelectual. Es de anotar, que aunque el capital humano constituye el recurso organizativo más importante, éste no es propiedad de la empresa, hasta convertirlo en conocimiento explícito, por ejemplo, el diseño de un modelo que mejora los procesos para la gestión del Talento Humano, no se capitaliza en la organización hasta que éste es estructurado, implementado y socializado en la misma; en caso contrario, si el colaborador se retira puede generar una pérdida de memoria organizativa, convirtiéndose en una amenaza para su competitividad.

En cuanto al Capital Estructural, este puede ser entendido como el conocimiento que la organización consigue explicitar, sistematizar e internalizar y que

en un principio puede estar latente en las personas y equipos de la empresa. Quedan incluidos todos aquellos conocimientos estructurados de los que depende la eficacia y eficiencia interna de la empresa: los sistemas de información y comunicación, la tecnología disponible, los procesos de trabajo, las patentes, los sistemas de gestión, etc.

El Capital Relacional involucra el valor que tiene para una empresa el conjunto de relaciones que mantiene con el exterior. La calidad y sostenibilidad de la base de clientes y su potencialidad para generar nuevos clientes en el futuro. Según Ordóñez de Pablos, 2001 al igual que Bontis, 1998; Stewart, 1998; Roos et al. 2001ª, (citado en Rodríguez, 2005), lo definen como el valor que generan las relaciones de la empresa con todos sus grupos de interés, tanto internos como externos. El capital relacional es la transferencia de “saber qué” y “saber cómo” de una organización a sus stakeholders externos y viceversa, lo cual implica un gran aprendizaje organizacional (Rodríguez, 2005)

Finalmente, para lograr visualizar los intangibles que permitan generar ventaja competitiva y sostenibilidad a la organización, se debe identificar el capital humano, crear mecanismos para medirlos, establecer procesos para desarrollarlos y potencializarlos y por último explicitar, sistematizar e internalizar los productos de tal manera que sean reflejados en los estados financieros.

Para traducir en términos económicos, la gestión del capital humano, se requiere “transformar la forma como se realiza la medición, pasando de un enfoque tradicional basado en las actividades (medir lo que se hace) a un nuevo enfoque centrado en los resultados (medir lo que se logra y el efecto que se genera)” Por esto, las empresas necesitan medir el impacto en los resultados de negocio que generan a través de la gestión de su capital humano. (Torres, 2005, p.152).

Si bien es cierto, que los parámetros de competitividad establecen que el capital intelectual de las organizaciones es la verdadera fuente de creación de valor, también lo es que el capital humano, siempre se ha visto como un gasto, no como inversión que genera utilidad, por tanto, es deber del área de gestión humana, establecer mecanismos que permitan medir el impacto en beneficios, rentabilidad y sello distintivo que genera dicho capital.

Torres, (2005), identifica cuatro enfoques básicos para medir el impacto en los resultados de negocio que tiene la gestión del capital humano: Medición de la correlación de las prácticas de capital humano con los resultados financieros de las empresas a través de estudios de investigación en varias empresas, medición de la Contribución estratégica del capital humano de acuerdo con la estrategia de la empresa o Unidad de Negocio, medición del impacto de intervenciones o programas específicos de capital humano a través de procesos de medición que vinculen las acciones de capital humano con los resultados de negocio y cuantifiquen sus beneficios económicos particulares y medición del impacto económico del capital humano a nivel de la empresa a través de indicadores financieros de productividad y generación de valor del capital humano.

Conclusiones

El capital humano, dentro de la organización, están empezando a ocupar un lugar primordial como generador de valor, sin embargo, es necesario que las estrategias gerenciales estén alineadas con las áreas que gestionan el talento humano.

La gestión humana está estrechamente relacionada con la estrategia, la cultura organizacional, la gestión del conocimiento, la calidad, la productividad y la innovación; por consiguiente, tanto el capital humano como el área que los dirige, desempeñan un papel fundamental, el primero como fuente de talentos y la segunda como capacidad de soporte.

Para gestionar el conocimiento en la organización y generar ventaja competitiva a través de la generación de capital intelectual, es importante desarrollar metodologías que permitan convertir el conocimiento tácito (capital humano) en explicito (capital estructural) y convertirlo en utilidad (capital relacional).

Si bien es cierto, que los parámetros de competitividad establecen que el capital intelectual de las organizaciones es la verdadera fuente de creación de valor, también lo es que el capital humano, siempre se ha visto como un gasto, no como inversión que genera utilidad, por tanto, es deber del área de gestión humana,

establecer mecanismos que permitan medir el impacto en beneficios, rentabilidad y sello distintivo que genera dicho capital.

La identificación e implementación de la Cadena de Valor de los procesos de gestión como herramienta estratégica, genera competitividad al crear, mantener y desarrollar el talento humano con habilidades, motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización.

La mayoría de las organizaciones, consideran importante desarrollar todos los procesos para gestionar el talento humano, como generador de ventaja competitiva, sin embargo, dejan de lado actividades que garanticen que el talento seleccionado quede ubicado en el puesto indicado acorde con sus competencias. En cuanto al desarrollo de recursos humanos y organizacional, en la mayoría de las organizaciones, no se tiene en cuenta, siendo estos procesos básicos para crear, mantener y desarrollar personas con habilidades, motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización.

Aun cuando los modelos de madurez se aplicaron por primera vez al desarrollo de software, la literatura existente muestra como sus conceptos se han venido aplicando en otros ámbitos tales como la gerencia de proyectos, la administración de procesos y la gestión humana, propiciando el mejoramiento continuo mediante la identificación e implementación de las mejores prácticas de la industria.

La madurez de los procesos de gestión humana impacta directamente en la gestión del conocimiento organizacional y por consiguiente en la generación de innovaciones, que agregan valor e incrementan el capital intelectual, permitiendo a las empresas desarrollar capacidades dinámicas para mejorar su adaptabilidad a entornos cambiantes y por consiguiente su competitividad y sostenibilidad en el mercado.

La revisión bibliográfica permitió reconocer que aun cuando existen modelos de madurez para la gestión humana, ninguno establece una relación directa entre los niveles de madurez y la generación de capital intelectual en las organizaciones, no porque no la haya, sino porque al parecer no se ha estudiado suficientemente, lo cual

deja abierta una brecha investigativa, que se complejiza aún más cuando se incorporan variables como gestión del conocimiento, la cultura y la innovación.

Referencias

Arias, J. E. (2012). Asociaciones entre madurez de gestión del conocimiento y desempeño innovador: organización y personas, e interpretación. *Revista Lasallista de Investigación,* 9:1. pp. 86 – 95.

Ballesta, O. (2012). De la Administración de Personal a la Gestión de Personas en Red. Un Modelo de Madurez para RRHH. [Mensaje en un blog]. Recuperado de http://talentoenexpansion.com/2012/11/30/de-la-administracion-de-personal-a-la-gestion-de-personas-en-red-un-modelo-de-madurez-para-rrhh/

Ballesta, O. (2013) Gestión de Personas en Red para implantar una cultura de innovación en la empresa 2.0. [Mensaje en un blog]. Recuperado de http://talentoenexpansion.com/2013/01/24/gestion-de-talento-en-red-para-construir-una-cultura-de-innovacion-en-la-empresa-2-0/

Barragán, A. (2009). Aproximación a una taxonomía de modelos de gestión del conocimiento. *Intangible Capital,* 5(1): p. 65-101. DOI: 10.3926/ic.2009.v5n1.p65-101

Blasco M. F., Rodríguez, A. y Fernández, S. (2014). Employer branding: Estudio multinacional sobre la construcción de la marca del empleador. UNIVERSIA BUSINESS REVIEW | CUARTO TRIMESTRE 2014 | ISSN: 1698-5117. pp. 34 - 56

Calderón G., Naranjo, J. y Álvarez, C. (2007) La gestión humana en Colombia: Características y tendencias de la práctica y de la investigación. *Revista Estudios Gerenciales* Vol. 23:103, pp. 39-63 Universidad ICESI Colombia.

Calderón G., Naranjo, J. y Álvarez, C. (2010). Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral. *Cuadernos de Administración*. 23 (41): 13-36, Bogotá (Colombia)

Castellanos, Delgado & Gallego J (2014). Análisis comparativo entre los modelos de madurez reconocidos en la gestión de proyectos. (Tesis de postgrado). Universidad de San Buenaventura. Santiago de Cali, Colombia.

Cerna, J. (2008) Aspectos básicos en la gestión del talento (II) Qualitas hodie: Excelencia, desarrollo sostenible e innovación, 137, p.p. 27-33

Consejo Privado de Competitividad. (2014). Informe Nacional de Competitividad 2014 – 2015. Zetta Comunicadores.

Crosby, P. (1987). *Quality is free. The art of making quality certain*. McGraw Hill Book Company.

Curtis, B., Hefley, B. y Miller, S. (2009). *People Capability Maturity Model* (P-CMM) Versión 2.0. Segunda Edición. Software Engineering Institute. Carnegie Mellon University.

Departamento Nacional de Planeación. (2015). Anuario Mundial de Competitividad 2015. Institute for Management Development (IMD) Síntesis de resultados para Colombia.

Edvinsson, L. y Malone, M. S. (1999): *El capital Intelectual: Cómo identificar y calcular el valor de los recursos intangibles de su empresa.* Gestión 2000 S.A. 2003. Traducción de Jorge Cárdenas.

Foro Económico Mundial. (2015). Reporte Global de la Competitividad 2014-2015. Disponible en: http://seieg.iplaneg.net/seieg/doc/Reporte_2014_2015_

Forralledas, Pantaleo y Rogers. (s.f.). El modelo CMM/CMMI - Cómo garantizar el éxito del proceso de mejoras en las organizaciones, superando los conflictos y tensiones generados por su implementación. IT-Mentor (ITM)

Henao, R. & Vásquez, J. (2015) Aproximación metodológica al diseño de un instrumento para la realización de diagnósticos sobre las capacidades organizacionales con fines de internacionalización en las pequeñas y medianas empresas del municipio de Medellín. *Revista Civilizar de Empresa y Economía,* 4 (8), 97-127

Jiménez, A., (2011), Condicionantes de la estrategia de capital humano. En People Matters. *Gestión del talento y competitividad* (pp.11- 118) España: Almuzara

Kerzner, H. (2001) *Strategic Planning for Project Management using a Project Management Maturity Model*. Jhon Wiley & Sons, Inc.

Lessem, R. (1992) *Gestión de la cultura corporativa* Ed. Díaz Santos

López, B. (s.f.) *Modelos de* madurez en la administración de proyectos. [diapositivas de PowerPoint]. Disponible en: http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAP/MAPD-02

Montaño, O., Corona, J., Pérez, A y Medina, J. (2010). Modelo que identifica la madurez de los procesos. Caso: Pequeña empresa manufacturera. *Revista Dyna* , 85:5, pp. 392-400.

Moya, M. y Mancilla J. (2014) La Cadena de Valor del Talento Humano como Herramienta Estratégica. *Revista UNINPAHU Investigaciones,* 10, 113 - 127.

Moya, M. y Mancilla, J. (2015). La Gestión de la cadena de valor del Talento Humano como ventaja competitiva. En Olivares, A., Ochoa, J. y Coronado J. A. Apellido. (Ed.), Estudios de Competitividad (pp. 91-110). Hermosillo, México: Editorial Qartuppi.

Montaño, O., Corona, J., Pérez, A y Medina, J. (2010). Modelo que identifica la madurez de los procesos. Caso: pequeña empresa manufacturera. *Revista Dyna* , 85:5, pp. 392-400.

Ordoñez, P. (2000): La dinámica del capital intelectual como fuente de valor organizativo. Documento de trabajo, 197. Oviedo: España.

Pardo, C. y Porras J. (2011). La gestión del talento humano ante el desafío de organizaciones competitivas. *Gestión & Sociedad,* 4(2); 167-183,

Pérez, R., Nieto, M., Velásquez A., Castellanos, G., Garzón, M., Vargas, H. … López J. (2009) *MMGO Modelo de Modernización para la Gestión de Organizaciones*. Universidad EAN. Bogotá, D.C.

Pérez, R y Calixto, N. (2005). Gestión humana y cultura organizacional para Pymes. *Revista EAN.* p.p.153 – 163.

Ramírez, Y. (2010) Aproximación a una taxonomía del capital intelectual. Revista Contabilidad No 227. Pp. 60 - 75

Rodríguez, J. M. et al. (2005): *Propuesta de creación de un Modelo de Capital Intelectual para el sector hotelero español, mexicano, chileno y dominicano, UAM, Madrid.*

Rodríguez J.M. (2005) El capital intelectual como diferencia entre los activos y los pasivos intangibles *Revista madri+d. Aula Abierta, Conocimiento y creatividad* No. 28 http://www.madrimasd.org/revista/revista28/sumario.asp

Ruiz Martín, Cristina (2014). Análisis de capacidades dinámicas en los sistemas de gestión empresarial y en los modelos de madurez organizacionales. Trabajo de fin del Master en Ingeniería Industrial de la Universidad de Valladolid

Senge, P., (2012). La quinta disciplina en la práctica. Estrategias y herramientas para construir la organización abierta al aprendizaje.

Simó, P. y Sallán, J. M. (2008) Capital intangible y capital intelectual: Revisión, definiciones y líneas de investigación. *Estudios de Economía Aplicada*. 26:2, p.p. 65-78

Software Engineering Institute (SEI) (2010). *CMMI para Desarrollo*, Versión 1.3. Carnegie Mellon University

Torres J.L. (2005) Enfoques para la medición del impacto de la Gestión del Capital Humano en los resultados de negocio*. Pensamiento y Gestión,* 18, 151-176*.*

Valencia, M. (2006). Los intangibles y el crecimiento económico. *Entramado,* 2:1, pp. 44-51

Valor Empresario - Gestión Humana y Estrategia (2012). Criterios para analizar la madurez de las áreas RH. Disponible en: https://valorempresario.wordpress.com/2012/11/16/criterios-para-analizar-la-madurez-de-las-areas-rh/

CAPÍTULO 16

TEORÍAS DE LA ORGANIZACIÓN



Las organizaciones y el conflicto entre roles en el hogar y el trabajo

María Isabel Correa López

José Régulo Morales Calderón

Resumen

En este trabajo se aborda el problema que se puede generar en los empleados por tener que cumplir con las obligaciones laborales y familiares, el cual puede derivar en conflicto trabajo- familia.

Hay personas más susceptibles de tener este conflicto, de acuerdo a sus rasgos de personalidad, el comportamiento y la afectividad, sin embargo las organizaciones pueden desarrollar intervenciones para ayudar a aminorarlo, además de llevar a cabo las llamadas prácticas de conciliación familiar, tales como horario flexible, licencias por enfermedad, ayuda para guarderías, entre otras.

Las prácticas de conciliación no sólo ayudan a los empleados, sino que redundan en beneficios tangibles para la organización, especialmente en incremento de compromiso, esfuerzo y productividad de los trabajadores hacia ella y en mejoras de productividad y resultados.

Este trabajo constituye la primera etapa de una investigación, próximamente se hará una segunda etapa, que incluirá trabajo de campo, por el momento se ha visitado una institución universitaria que cuanta con guardería y horarios parciales y donde la cultura organizacional permite que los hijos puedan pasar algún tiempo en las instalaciones de trabajo con sus padres.

Palabras clave: Conflicto hogar-trabajo, prácticas de conciliación familiar, conciliación hogar-trabajo.

Introducción

De entre las instituciones más importantes para las personas destacan la familia y el trabajo y las empresas deben preocuparse por la relación entre ambos, debido a que en muchas ocasiones puede haber conflicto entre los roles que cumplen los empleados en ambas instituciones.

El hecho de que haya conflicto entre ambos roles es perjudicial para los trabajadores puesto que es fuente de estrés y repercute en la forma en que desempeñan su labor en la organización.

El conflicto entre el trabajo y la familia se ha relacionado con resultados indeseables como estrés, rotación, ausentismo, insatisfacción con el trabajo, con la familia y con la vida (Edwards y Rothbard, 2000; Kreiner, 2006; Parasuraman y Greenhaus, 2002).

Diferentes enfoques

La influencia que tiene la vida familiar en el desempeño laboral ha sido abordada desde diferentes posturas, como son la del desempeño en el trabajo (Tetrick, Miles, Marcil y Van Dosen, 1994), la del involucramiento con el trabajo (Thompson y Blau, 1993), la satisfacción laboral (Lambert 1991; Adams, King y King, 1996), el ausentismo (Voydanoff, 2002) y los comportamientos relacionados con la búsqueda de empleo (Rau y Hyland, 2002).

Los estudios han señalado que si bien tanto la familia como el trabajo generan satisfacción en las personas, frecuentemente se relacionan negativamente entre ellos y se produce el conflicto. Los empleados tienen la necesidad de dedicar tiempo y energía a los diferentes roles que deben cumplir tanto en la familia como en el trabajo y esto les provoca estrés (Greenhaus y Powell, 2006).

El conflicto que nos ocupa, ha sido analizado principalmente mediante cinco modelos: segmentación, desbordamiento, compensación, instrumental y conflicto.

Los modelos de segmentación, compensación e instrumental establecen que la relación entre ambas esferas de acción existe y si ésta es positiva o negativa.

Los campos del hogar y el trabajo se superponen y existe un desbordamiento entre ambos. Ese desbordamiento puede ser positivo cuando hay un reforzamiento entre ellos y aumenta el bienestar de las personas, o bien, negativo cuando hay conflicto entre ellos (Greenhaus y Powell, 2006, p. 79).

Los modelos más recientes estudian la relación entre el trabajo y la familia considerando que ambas se influyen mutuamente, señalan que existe un impacto de la misma importancia tanto del trabajo en la familia, como de la familia en el trabajo (Frone *et al*.,1997; Parasuraman, *et al*.,1996).

Si bien el salario y prestaciones se obtienen del empleo y son los satisfactores de las necesidades de la familia y dicho salario depende de la forma en que el empleado realice su trabajo, existen demandas familiares que obstaculizan el desempeño laboral como puede ser alguna emergencia familiar de salud o un compromiso escolar de los hijos. Y por otro lado, algunas ocasiones los compromisos laborales impiden que el trabajador asista a algún evento familiar o pueda atender alguna emergencia en su hogar. De tal forma que el cumplimiento de un rol se contrapone al cumplimiento del otro rol (Frone *et al*., 1997).

También es importante señalar que la sobrecarga de actividades de un rol se refiere a cómo la percibe el sujeto, ya que una persona puede sentirse agobiada por una determinada carga de labores a desarrollar y otra persona puede no sentirse igual o no sentirse agobiada en absoluto.

Sin embargo, para la organización es importante considerar ambos tipos de conflicto, ya que tanto el hogar como el trabajo pueden influir en el otro. Frone *et al*., (1997) explican que la sobrecarga en el trabajo obliga a que el empleado le dedique más tiempo y esfuerzo, restándoselos a la familia y la sobrecarga familiar incrementa el tiempo y esfuerzo dedicado a la familia y disminuye los dedicados al trabajo y señalan que es por eso que deben estudiarse ambos roles. Si la persona siente que tiene mucho que hacer y poco tiempo para hacerlo probablemente presente síntomas como presión, fatiga, irritabilidad entre otros (Greenhaus y Powell, 2006).

Frone *et al*., 1997 indican que se deben estudiar ambas direcciones del conflicto ya que son interdependientes, por ejemplo si la sobrecarga laboral interfiere con las obligaciones familiares, es muy probable que éstas repercutan a su vez en el trabajo. Entre las actividades familiares que inciden más frecuentemente en el trabajo destaca el cuidado de los niños. Los miembros de las familias de doble ingreso, las familias con un solo padre o una sola madre y las que tienen hijos pequeños tienen mayor probabilidad de presentar el conflicto trabajo familia, especialmente si no encuentran quien les proporciones cuidado adecuado a sus hijos.

Greenhaus y Beutell (1985) señalaron que el conflicto entre el hogar y el trabajo ocurre cuando los esfuerzos de un individuo para cumplir con sus roles en el trabajo interfieren con sus esfuerzos por satisfacer sus roles fuera del trabajo y viceversa. Los

mencionados autores identificaron tres dimensiones del conflicto: basados en el tiempo, basados en la tensión y basados en el comportamiento.

El conflicto basado en el tiempo ocurre cuando el tiempo que se utiliza para cumplir las actividades de un rol impiden el desempeño de de las responsabilidades en otro rol. El conflicto basado en la tensión se presenta cuando las presiones de un rol interfieren con la satisfacción de los requerimientos de otro rol. La fuente de estas presiones puede ser el trabajo o el hogar; y por último, el conflicto basado en el comportamiento tiene lugar cuando la forma de comportamiento de un rol es difícil de ajustar al comportamiento requerido en otro rol.

La personalidad y el conflicto entre hogar y familia

Como se explicó anteriormente, algunas personas son más propensas a presentar el conflicto entre el trabajo y la familia que otras, por lo que algunos estudios han relacionado la personalidad, el comportamiento y la afectividad con el hecho de que se presente este conflicto.

Una de las características de la personalidad que se ha estudiado en relación a este tema es el comportamiento Tipo A, las personas que tienen este tipo de comportamiento se caracterizan por ser ambiciosos, competitivos, impacientes y agresivos y los individuos que no tienen estas características son relajados y pacientes y se les refiere como Tipo B (Spence, Helmreich, y Pred, 1987). Los individuos del Tipo A experimentan un agudo sentido de urgencia, están más predispuestos a verse envueltos en conflictos con compañeros de trabajo y a tener demasiados compromisos que los del Tipo B.

Spence, Helmreich, y Pred (1987) describieron dos dimensiones del comportamiento Tipo A; la primera, que denominaron aspiraciones de logro (I) refiere a personas que trabajan duro, activos y que toman su trabajo seriamente. La segunda dimensión (II) es impaciencia-irritabilidad. Los individuos que presentan esta segunda dimensión se caracterizan por ser impacientes, irritables y propensos a la ira. Los estudios indican que la dimensión II está asociada a problemas de salud, mientras que la dimensión I está relacionada a mayor productividad (Spence, Helmreich, y Pred, 1987).

Por otro lado, algunos investigadores han estudiado la relación entre la afectividad negativa y el conflicto hogar-trabajo. Los individuos con afectividad negativa están predispuestos a tener estados de ánimo aversivos, angustia y emociones negativas. Algunos estudiosos han encontrado una importante correlación entre la afectividad negativa y aspectos inductores de tensión y estrés laboral (Frone, Russell y Cooper, 1997).

Por su parte, Carlson (1999), estableció que la afectividad negativa se relaciona con las tres dimensiones del conflicto: basados en el tiempo, basados en la tensión y basados en el comportamiento, aunque en mayor medida con el conflicto basado en la tensión. Carlson (1999) encontró que de entre algunas variables de control, situacionales y de predisposición, la afectividad negativa era la que más propiciaba el conflicto hogar-trabajo.

Stoeva *et al*. (2002) también examinaron la relación entre la afectividad negativa y el conflicto, encontrando que esta afectividad explicaba tanto el conflicto trabajo-familia como el conflicto familia- trabajo.

En relación a la personalidad se ha desarrollado un modelo explicativo de los cinco factores más importantes para describirla, estos factores son: Neuroticismo, extroversión, apertura a la experiencia, afabilidad y escrupulosidad (Costa y McCrae, 1991).

La escrupulosidad consiste en las diferencias acerca de planear, organizar y llevar a cabo actividades. El individuo con alta escrupulosidad es intencional, determinado, puntual, confiable, organizado, de voluntad firme y usualmente alcanza éxito en su organización. Por el contrario una persona con baja escrupulosidad es apática para perseguir sus metas, descuidada, y poco confiable.

Las investigaciones han encontrado que la escrupulosidad está relacionada con el éxito en una amplia variedad de empleos y con la satisfacción con la vida; de hecho, la escrupulosidad disminuye el efecto de la ambigüedad de roles que es una de las causas de estrés; lo cual a su vez propicia el conflicto hogar- trabajo. Por tanto, los individuos con alta escrupulosidad son menos propensos a presentar este tipo de conflicto (Aryee, 1992).

La dimensión llamada neuroticismo por Costa y McCrae (1991) ubica a los individuos en algún punto desde la estabilidad emocional hasta la inestabilidad o

neuroticismo. Los individuos con mucho neuroticismo experimentan inestabilidad emocional y manifiestan preocupación, miedo, culpa, tristeza, enojo, vergüenza y disgusto, a diferencia de los que tienen poco neuroticismo que permanecen calmados y relajados y por consiguiente, son capaces de manejar mejor situaciones de tensión sin alterarse demasiado.

El neuroticismo está asociado con menor satisfacción con la vida y mayor estrés. Los empleados con altos niveles de neuroticismo tienen menor capacidad de controlar sus impulsos y están más predispuestos a tener mayores niveles de conflicto entre hogar y trabajo.

Otra dimensión de la personalidad es la afabilidad, al respecto Costa y McCrae (1991) señalan que este aspecto tiene que ver con las tendencias interpersonales, una persona con alto rango de afabilidad se caracteriza por ayudar a otros, ser empático, cooperativo y de buen corazón; en contraste, una persona con baja afabilidad es egocéntrico, competitivo, irritable y escéptico acerca de las intenciones de los otros. Si se tiene alta afabilidad una persona podría esforzarse demasiado para ayudar o agradar a otros compañeros de trabajo o familiares, lo cual hace que esta dimensión se relacione negativamente con el éxito laboral y con la satisfacción con la vida, por lo tanto, las personas con alta afabilidad pueden ser más proclives a tener conflicto entre el hogar y el trabajo al preocuparse demasiado de complacer a otros.

En el caso de la extroversión se hace referencia a la intensidad de interacción con otras personas. A los individuos que tienen bastante alto este rasgo se les conoce como extrovertidos y son sociales, asertivos, platicadores, alegres y optimistas, en contraste, las personas con baja extroversión se les llama introvertidos y se describen como reservados, independientes y callados (Costa y McCrae, 1991). La extroversión se aproxima al constructo de la afectividad positiva que no se relaciona con el conflicto entre el hogar y el trabajo (Stoeva *et al*., 2002).

En cuanto a la dimensión que se denomina apertura a la experiencia se puede señalar que un individuo con alta puntuación en este rasgo tiene mucha imaginación, sensibilidad artística, curiosidad intelectual, preferencia por la variedad, agrado por nuevas ideas y valores, en oposición a los individuos con puntuación baja en esta dimensión que tienen un comportamiento conservador y convencional, prefieren lo conocido a lo novedoso y usualmente tienen respuestas emocionales silenciosas. Ni la

apertura a la experiencia o el conservadurismo tienen influencia en el conflicto entre roles en el hogar y el trabajo (Costa y McCrae, 1991).

Bruck y Allen (2002), examinaron la relación entre los factores de la personalidad, el comportamiento y la afectividad y señalaron como primer factor el que las personas con alta afectividad negativa son más propensas a experimentar el conflicto entre los roles en el hogar y el trabajo, especialmente en el conflicto basado en la tensión. Los individuos con afectividad negativa están predispuestos a tener estados de ánimo aversivos, angustia y emociones negativas. El estudio refuerza los hallazgos de Carlson, (1999), Frone *et al*., (1993) y Stoeva *et al*. (2002).

En relación a los dos componentes del comportamiento tipo A, el II que se refiere a la impaciencia – irritabilidad incrementa la posibilidad de presentar el conflicto hogar-trabajo, mientras que el componente I, que se refiere a las aspiraciones de logro no tiene ninguna relación con este conflicto.

De las dimensiones de la personalidad, Bruck y Allen (2002), encontraron que el neuroticismo propicia el conflicto hogar- trabajo en tercer lugar, después de la afectividad negativa y el componente impaciencia-irritabilidad del comportamiento tipo A.

En relación al conflicto basado en el tiempo, se encontró que las personas con altos índices de afabilidad no tenían propensión como era lo esperado, lo cual llevó a los autores a concluir que recibían ayuda de otras personas cercanas a ellas o instituciones educativas, guarderías, etc.

Los individuos con alta escrupulosidad tienen menos propensión a tener conflictos hogar- trabajo, ya que sus habilidades de planeación y organización les ayudan a prevenir las posibles interferencias entre la familia y el trabajo.

Es necesario enfatizar que las intervenciones organizacionales diseñadas a desarrollar las habilidades de planeación y organización pueden ayudar a reducir el conflicto hogar-trabajo, aunque los rasgos de personalidad son relativamente duraderos y por ello realmente no son definidos por la organización, sí es posible que ésta ayude a los empleados a desarrollar habilidades relacionadas con la escrupulosidad.

Bruck y Allen (2002) encontraron que las variables de personalidad, el comportamiento y la afectividad están muy relacionadas con el conflicto basado en la tensión y escasamente relacionadas con el conflicto basado en el comportamiento, lo

cual refuerza los hallazgos de Carlson (1999) en ese mismo sentido. Lo anterior implica que las causas del conflicto basado en el comportamiento son situacionales y las causas del conflicto basado en tensión son los rasgos de la personalidad.

Prácticas de conciliación familiar

Las organizaciones pueden incidir en la disminución del conflicto entre los roles del hogar y del trabajo de sus empleados mediante algunas prácticas, conocidas como prácticas de conciliación familiar, tales como apoyo organizativo para cuidado de dependientes, opciones de trabajo flexibles, permisos personales o familiares. Estas prácticas incluyen horas de trabajo flexibles, que permiten que los trabajadores varíen las horas de entrada y salida cumpliendo un determinado número de horas, semana de trabajo comprimida, en la cual los empleados cumplen sus horarios de trabajo en cuatro días y descansan el quinto; trabajo desde casa (teletrabajo), compartir un empleo de tiempo completo entre dos empleados (*job sharing*), programas de licencias (licencia por paternidad, licencia por adopción y otras), guardería en el sitio de trabajo o ayuda económica para guardería (Estes y Michael, 2005).

A través de ofrecer estas prácticas, las organizaciones atraen nuevos empleados y reducen el conflicto hogar-trabajo entre los trabajadores y a su vez, estas mejoras en el reclutamiento y disminución del conflicto incrementan la eficiencia de la organización.

Las prácticas de conciliación familiar mejoran la productividad organizacional a través de la reducción de costos en el caso de los empleados que trabajan desde su casa, mejora del rendimiento entre los empleados, ya que trabajan en sus horas de mayor rendimiento, o mejoran la percepción social de la organización (Bruck y Allen, 2002; Beauregard y Henry, 2009).

La interferencia entre las responsabilidades laborales y familiares tiene muchas implicaciones negativas, en términos de actitudes hacia el trabajo. Los empleados que reportan altos niveles de conflicto tienden a tener menores niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional y éstos a su vez generan reducción en el esfuerzo en el trabajo, disminución en el desempeño e incrementan el ausentismo y la rotación (Aryee, 1992; Parasuraman y Greenhaus, 2002; Frone, Russell y Cooper, 1997; Beauregard y Henry, 2009).

El conflicto hogar- trabajo se ha asociado con el incremento de estrés y *burnout* (Anderson *et al*., 2012), dificultades cognitivas como no dormir, falta de concentración y por ende, estar poco alerta; niveles reducidos de salud general y energía (Frone, Russell y Cooper, 1997). Las implicaciones para la organización son claras: el conflicto disminuye el desempeño del empleado.

En relación a las actitudes hacia el trabajo, el uso y satisfacción con la flexibilidad de horarios se ha asociado con el incremento del compromiso laboral y la reducción de intenciones de abandonar el empleo (Aryee, 1992) y la reducción de horas voluntaria se ha vinculado a una mayor satisfacción laboral, lealtad y compromiso con la organización, así como el uso de guarderías se ha encontrado que incrementan el compromiso con la organización (Beauregard y Henry, 2009)

También se ha encontrado que si la organización cuenta con prácticas de conciliación familiar la satisfacción y el compromiso con la organización se incrementan entre los empleados, aunque no hagan uso de ellas, lo cual se explica por la teoría de la reciprocidad, que explica que cuando los trabajadores son tratados favorablemente por la organización se sienten obligados a responder acorde a ello, a través de actitudes y comportamientos hacia ella, tales como mayor compromiso, mayor satisfacción laboral y empeño.

El que la empresa cuente con prácticas de conciliación trabajo familia es interpretado por los empleados como un indicador de un trato favorecedor y por ello se mejora su percepción del soporte organizacional, especialmente si las visualiza como algo útil. La percepción de que la organización ayuda a la familia fortalece el vínculo entre la disponibilidad de las prácticas de conciliación familiar y el compromiso afectivo y la satisfacción laboral (Allen, 2001).

Hay un debate acerca de si las prácticas de conciliación trabajo- familia atraen solamente a las personas que tienen hijos pequeños y requieren flexibilidad en sus horarios de trabajo, sin embargo existen varios estudios empíricos que revelan que los individuos se sienten más atraídos a trabajar en empresas que ofrecen flexibilidad de horarios que en empresas que no lo hacen, aunque estén enfocados primordialmente a su carrera en lugar de estar enfocados en su familia.

También se ha encontrado que en las empresas que se ha establecido el tiempo flexible y ayuda para guardería infantil por cinco años o más la rotación de todo el

personal ha disminuido considerablemente, no sólo entre los que tienen hijos (Beauregard y Henry, 2009).

Se ha demostrado que en jóvenes que no tienen dependientes la existencia del horario flexible y la asistencia para el cuidado de los dependientes en una organización incrementan las intenciones de emplearse en ella, ya que aumenta la percepción de que la compañía colabora a facilitar el trabajo y acrecienta las expectativas del candidato acerca de ser apoyado por la organización cuando sea empleado de ella. Lo anterior sucede por un mecanismo psicológico a través del cual las prácticas de conciliación trabajo – familia influyen en las intenciones de comportamiento, lo que explica que aún los empleados solteros que no las requieren se sienten atraídos hacia las organizaciones que las ofrecen (Casper and Buffardi, 2004).

De acuerdo a la teoría de las señales, cuando se necesita tomar decisiones con datos incompletos o poca información disponible, las personas utilizan las características observables para inferir las características no observables (Spence, 1973).

Durante el proceso de reclutamiento, los candidatos muy probablemente utilizan la existencia de las prácticas conciliadoras trabajo- familia como señales de otro tipo de cuestiones que son importantes para ellos, como podrían ser: trato justo, supervisión comprensiva y una disponibilidad de recursos adecuada.

Sin embargo, las necesidades personales tanto de los empleados actuales como de los candidatos afectan la forma en que ven este tipo de prácticas, por ejemplo: los individuos con altos niveles de conflicto trabajo- familia se sienten más atraídos a empresas que ofrecen horarios de trabajo flexibles, mientras que los que tienen poco nivel de ese tipo de conflicto se sienten más atraídos a las organizaciones que tienen oportunidades de teletrabajo.

Prácticas de conciliación y su impacto en la organización

Existen estudios que han demostrado que las prácticas de conciliación familiar resultan ventajosas para los resultados de la organización, Beauregard y Henry (2009, p.26) citan como ejemplo el estudio realizado por Shepard *et al*., (1996), quienes recolectaron información de 36 compañías farmacéuticas en Estados Unidos, cubriendo un periodo

de 11 años, que indicó que el uso de horarios flexibles se asoció con un incremento aproximado de 10% en productividad de la empresa; así como el de Perry-Smith y Blum (2000) que en una muestra nacional en ese mismo país de 527 firmas que ofrecían prácticas de conciliación familiar reportaron mayor rendimiento de mercado y mejores resultados.

De manera similar Beauregard y Henry (2009), citan el trabajo de Dex, Smith y Winter (2001) que encontraron que las organizaciones que ofrecían permisos de salida para padres mostraron una productividad laboral arriba del promedio y la disponibilidad de trabajo flexible y teletrabajo se asoció con la reducción de rotación.

Según los mencionados autores hay varias explicaciones para estos resultados; de acuerdo a la perspectiva de Pfeffer (1981) sobre la acción simbólica, la disponibilidad de prácticas de conciliación promueve que los empleados se sientan obligados y su interés en las organizaciones porque sirven como símbolos de tratamiento especial y consideración hacia los trabajadores. Shepard *et al*., (1996) exponen que el horario flexible incrementa la productividad organizacional porque los empleados utilizan sus horas de mayor productividad personal y también que incrementan su esfuerzo en el trabajo ya que el costo de perder un trabajo con los horarios flexibles deseados es mucho mayor que el de perder un trabajo sin la opción de horarios flexibles.

También citan a McDonald *et al*. (2005), quienes detallan que los trabajadores que trabajan en horarios flexibles facilitan que las organizaciones estén al día con cargas de trabajo que varían a lo largo del año, ya que los arreglos de este tipo de horarios invocan el principio de reciprocidad en los cuales los empleados trabajan horas extras en sus horas más productivas en concordancia con la posibilidad de arreglar sus horarios a sus propias necesidades de otro tipo.

Además, otra explicación es que el que la organización ofrezca ausencias por enfermedad de familiares puede permitir a la empresa pagar salarios más bajos, si los trabajadores lo ven como una compensación suficientemente satisfactoria. Baugham *et al*., (2003) encontraron en una encuesta de 120 organizaciones con la disponibilidad de ausencias flexibles por enfermedad, horarios flexibles y guarderías en el lugar de trabajo que los salarios de entrada menores (Beauregard y Henry, 2009, p. 28).

Cabe señalar que los estudios demuestran que la relación entre la disponibilidad de las prácticas de conciliación familiar y la productividad de la firma es mayor en las organizaciones que emplean gran proporción de mujeres y profesionales, mientras que en las empresas que tienen trabajadores poco calificados los beneficios en la productividad de este tipo de prácticas son insignificantes (Beauregard y Henry, 2009).

En este trabajo se presenta la revisión teórica de la relación que hay entre el conflicto de roles en el hogar y el trabajo así como un recuento de las principales prácticas de conciliación, se hizo una primera visita a un centro de trabajo universitario donde se cuenta con guardería, allí se pudo observar que muchas veces las prácticas de ayuda con el cuidado de los hijos se dan a nivel informal, es decir, es parte de la cultura organizacional, algunas veces los hijos pequeños asisten algunas horas al trabajo con sus padres y además se permite la ausencia por atender algún asunto familiar, lo cual debe ser considerado para la realización del futuro trabajo de campo.

Reflexiones finales

El trabajo y la familia son dos campos que producen satisfacción a las personas, sin embargo en ocasiones los roles que se cumplen en ambos entran en conflicto, ya sea basados en el tiempo, basados en la tensión y basados en el comportamiento.

No todas las personas presentan conflicto hogar- trabajo y viceversa ante las mismas situaciones, algunos estudios han relacionado la personalidad, el comportamiento y la afectividad con el hecho de que se presente este conflicto.

El comportamiento tipo A, en la segunda dimensión (II), que es impaciencia-irritabilidad es el más proclive a presentar el conflicto que nos ocupa, debido a que es un comportamiento determinado por la impaciencia, irritabilidad y propensión a la ira.

En relación a la afectividad se ha encontrado una importante correlación entre la afectividad negativa y aspectos inductores de tensión y estrés laboral ya que los individuos con afectividad negativa están predispuestos a tener estados de ánimo aversivos, angustia y emociones negativas.

La afectividad negativa se relaciona con las tres dimensiones del conflicto: basados en el tiempo, basados en la tensión y basados en el comportamiento, aunque en mayor medida con el conflicto basado en la tensión.

En relación a la personalidad se ha desarrollado un modelo explicativo de los cinco factores más importantes para describirla, estos factores son: Neuroticismo, extroversión, apertura a la experiencia, afabilidad y escrupulosidad y se ha analizado la relación de cada una de estas dimensiones y el conflicto basado en el tiempo, basado en la tensión y basado en el comportamiento.

Los empleados con altos niveles de neuroticismo tienen menor capacidad de controlar sus impulsos y están más predispuestos a tener mayores niveles de conflicto entre hogar y trabajo, mientras que los que tienen rasgos más marcados de escrupulosidad son capaces de planear y organizarse para no tener conflicto entre sus obligaciones en casa y en el trabajo.

Este hallazgo indica que la organización puede llevar a cabo intervenciones para ayudar a los empleados a desarrollar habilidades de planeación y organización de sus actividades para que puedan manejar mejor las esferas del hogar y del trabajo.

Las organizaciones además pueden implementar prácticas tales como apoyo organizativo para cuidado de dependientes, opciones de trabajo flexibles, permisos personales o familiares. Estas prácticas incluyen horas de trabajo flexibles, que permiten que los trabajadores varíen las horas de entrada y salida cumpliendo un determinado número de horas, semana de trabajo comprimida, en la cual los empleados cumplen sus horarios de trabajo en cuatro días y descansan el quinto; trabajo desde casa (teletrabajo), compartir un empleo de tiempo completo entre dos empleados (*job sharing*), programas de licencias (licencia por paternidad, licencia por adopción y otras), guardería en el sitio de trabajo o ayuda económica para guardería.

Además de ayudar a su personal las empresas pueden beneficiarse de la implementación de este tipo de prácticas, ya que aumenta su capacidad de reclutamiento y retención de los empleados y reduce el conflicto entre los roles que deben desempeñar en el hogar y el trabajo, ofrecer este tipo de prácticas hace más atractiva la organización para los candidatos y su utilización redunda en el mejoramiento de las actitudes y comportamientos dentro de la organización.

La disponibilidad de las prácticas conciliadoras también incrementa las actitudes positivas hacia el trabajo, el esfuerzo al realizarlo y los comportamientos al mejorar los procesos de intercambio sociales; como símbolos de la preocupación de la

organización por sus empleados. Las prácticas de conciliación promueven el interés y la obligación hacia la organización (Pfeffer, 1981).

También posibilitan que los empleados estén dispuestos a recibir salarios menores, a trabajar horas extras y a aumentar su productividad y esfuerzo.

Los trabajadores pueden trabajar jornadas más largas porque los arreglos flexibles incrementan su disponibilidad para el trabajo y su tiempo de traslado, o porque sacrifican tiempo de ocio por flexibilidad.

Además, pueden escoger trabajar durante sus mejores horas en términos de su productividad personal o trabajar horas extras en las temporadas en que se acumula el trabajo en la organización a cambio de tener flexibilidad en otras épocas.

Asimismo, probablemente incrementen su esfuerzo laboral para evitar perder un trabajo que les permite tener la flexibilidad que desean (Shepard *et al.,* 1996).

Referencias

Adams, G. A., King, L. A., & King, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work–family conflict with job and life satisfaction. *Journal of applied psychology*, 81(4), 411.

Allen (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 414-435.

Anderson, Coffey y Byerly (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-life conflict and job-related outcomes. *Journal of Management*, 28(6), 787-810.

Aryee, S. (1992) Antecedents and outcomes of work-life conflict among married professional women: Evidence from Singapore. *Human Relations*, 45(8), 813-837.

Baughman, R., DiNardi, D., y Holtz-Eakin, D. (2003). Productivity and wage effects of “family-friendly” fringe benefits. *International Journal of Manpower*, 24(3), 247-259.

Beauregard, T. A. y Henry, L. C. (2009) Making the link between work-life balance practices and organizational performance. *Human resource management review*.

Bruck C. S. y Allen T. D. (2002). The relationship between big five personality traits, negative affectivity, type A behavior, and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior 63.*

Carlson, D. S. (1999). Personality and role variables as predictors of three forms of work-family conflict.*Journal of Vocational Behavior*, 55, 236–253.

Casper, W. J., y Buffardi, L. C. (2004). Work-life benefits and job pursuit intentions: The role of anticipated organizational support. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 391-410.

Costa, P. T., y McCrae, R. R. (1991). *Revised NEO personality inventory (NEO PI-R) and NEO five-factor inventory (NEO-FFI): Professional Manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

Dex, S., Smith, C. y Winter, S. (2001) Workplace Employee Relations Survey. Effects of family-friendly policies on business performance (Working Paper No. 22). Cambridge: University of Cambridge.

Edwards, J. R., y Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family Clarifying the relationship between work and family constructs *Academy of Management Review*, 25: 178-199.

Estes S. B. y Michael, J. (2005) *Work-family policies and gender inequality at work*. A Sloan Work and Family Encyclopedia.

Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1997). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. Journal of Applied Psychology, 77, 65–78.

Greenhaus, J. y Powell, G. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31: 72-92.

Kreiner, G. E. (2006). Consequences of work-home segmentation or integration: a person-environment fit perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 485-507.

Lambert, S. (1991) Processes linking work and family: A critical review and research agenda. *Human Relations*, 43: 239-257.

McDonald, P., Guthrie, D., Bradley, L., y Shakespeare-Finch, J. (2005). Investigating work-family policy aims and employee experiences. *Employee Relations*, 27(5), 478-494.

Parasuraman, S., Purohit, Y. S., Godshalk, V. M. y Beutell, N. J. (1996). Work and family variables, entrepreneurial career success, and psychological well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 48, 275-300.

Parasuraman, S. y Greenhaus, J. H. (2002). Toward reducing some critical gaps in work-family research. *Human Resource Management Review*,1 2: 299-312.

Perry-Smith, J. E., y Blum, T. C. (2000). Work-life human resource bundles and perceived organizational performance. *Academy of Management Journal*, 43(6), 1107-1117.

Pfeffer, J. (1981) Management as symbolic action: The creation and maintenance of organizational paradigms. In L. L. Cummings and B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior*, vol. 3 (pp. 1-52). Greenwich, CT: JAI Press.

Rau, B. L. y Hyland, M. M. (2002). Role conflict and flexible work arrangements: The effects on applicant attraction. *Personnel Psychology*, 55, 111-136.

Shepard, E., Clifton, T. y Kruse, D. (1996). Flexible work hours and productivity: Some evidence from the pharmaceutical industry, Industrial Relations, 35(1), January, 123-39.

Spence, M. (1973). Job market signaling. *The quarterly journal of Economics*, 355-374.

Spence, J. T., Helmreich, R. L., y Pred, R. S. (1987). Impatience versus achievement strivings in the type A pattern: Differential effects on students health and academic achievement. *Journal of Applied Psychology*, 72, 522–528.

Stoeva, A. Z., Chiu, R. y Greenhaus, J. H. (2002). Negative affectivity, role stress, and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 1–16.

Tetrick, L. E., Miles, R. L., Marcil, L. y Van Dosen, C. M. (1994). Child-care difficulties and the impact on concentration, stress, and productivity among single and nonsingle mothers and fathers. En G. P Keita and J. J. Jr. Hurrell (Eds.), *Job stress in a changing workforce: Investigating gender, diversity, and family issues* (pp. 283-300). Washington: American Psychological Association.

Thompson, C. A. y Blau, G. (1993). Moving beyond traditional predictors of job involvement: Exploring the impact of work-family conflict and overload. *Journal of Social Behavior and Personality*, 8 (4), 635-646.

Voydanoff, P. (2002). Linkages between the work-family interface and work, family, and individual outcomes: An integrative model. *Journal of Family Issues*, 23 (1), 138-164.

Los estilos de aprendizaje en las MiPymes de Bogotá, Colombia.

José Gerardo Ignacio Gómez Romero
María Deyanira Villarreal Solís
Gabriel Fernando Vargas Benavides

Resumen

En la actualidad el conocimiento es un componente vital para las organizaciones que cada vez adquiere mayor importancia, dada la gran cantidad de enfoques existentes en la materia, el objetivo del presente estudio consiste en identificar y analizar el estilo de aprendizaje organizacional que con mayor frecuencia se presenta en las Mipymes de la ciudad de Bogotá Colombia. Para lo que se utilizó el cuestionario de Yeung, Ulrich, Nason y Glinow (2000), y que fue adaptado a un entorno Latinoamericano por Gómez (2008).

Se identificó que el Estilo de Aprendizaje Organizacional predominante en las empresas bajo estudio, fue el estilo de Mejoras Continuas.

Palabras Clave: Aprendizaje organizacional, estilos de aprendizaje Organizacional, Mipyme.

Introducción

La forma como el hombre emplea el conocimiento para su beneficio, partiendo desde la forma como aprendemos hasta la forma como lo empleamos para uso propio, y para la generación de nuevo, ha sido objeto de estudio desde mucho tiempo atrás, dicho proceso ha estado intrínseco en el ser humano, y nos ha permitido progresivamente alcanzar nuevos peldaños en el desarrollo de la evolución del hombre.

Existen muchas formas diferentes de estudiar y clasificar el conocimiento, es por esto que la presente investigación se orienta en identificar los estilos de aprendizaje organizacionales basándose en los estudios realizados por Yeung, Ulrich, Nason, & Von Glinow (2000), en los cuales se evaluaron varias empresas a nivel mundial y que han sido replicados en el contexto latinoamericano a varias

empresas mexicanas (Gómez, Villarreal y Villarreal, 2013), permitiendo evidenciar algunas características propias.

El indagar en el contexto de las Mipymes Colombianas y específicamente en la ciudad de Bogotá, no solamente sirve de complemento a dichas investigaciones, sino que también permite identificar algunos elementos existentes que pueden ser considerados para solucionar distintas problemáticas de las empresas y sectores locales.

Los estilos de aprendizaje organizacional no son otra cosa que los diferentes caminos mediante los cuales una organización aprende, al identificar esos caminos se crea un mapa de alternativas que nos da una idea de las posibilidades existentes, es por esto que identificar los estilos de aprendizaje adquiere su importancia, en la medida que permite conocer hacia donde enfocan las organizaciones sus esfuerzos.

En la búsqueda de alcanzar organizaciones altamente eficientes que logren perdurar en el tiempo resulta necesario identificar todos los elementos que afecta de una u otra forma el ambiente y ejercer control sobre estos.

> Las organizaciones deben ser capaces de aprender de sus experiencias y de la difusión de estos conocimientos ampliamente si han de cambiarse a sí mismos para responder a las condiciones emergentes. En consecuencia, la investigación se ha dirigido al aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento, sobre todo en el descubrimiento de mecanismos para mejorar la capacidad de aprendizaje, tales como bases de datos compartidas, trabajo en grupo, y los sistemas de soporte de decisiones. (Smelser & Baltes, 2001, p. 2057)

El aprendizaje organizacional depende directamente del contexto en el cual se encuentra la estructura analizada, nos encontramos en una época de continuos cambios, donde el internet incide profundamente en dicha relación, ya no es necesario estudiar a profundidad sistemas para emplear herramientas que en un inicio fueron complejas, internet cada vez abarca más contenidos, su lenguaje se hace cada vez más accesible y el ser humano está utilizándolo con mayor frecuencia.

Planteamiento del Problema y Justificación.

Del universo empresarial resultan particularmente importantes estudiar el grupo del micro, pequeñas y medianas empresas conocidas como Mipymes, el cual

constituye la mayor parte del tejido empresarial en los países en vía de desarrollo. Las Mipymes son de gran importancia para la economía de un país, al ser fuente de transformación de la economía, pues generan empleos y ayudan a la adaptación e innovación del sistema económico (Dallago B, 2003).

Furtado C. (2003), Dallago B. (2003), Gooderham (2007), Audretsch y Mahmood (1995), coinciden al afirmar que las Mipymes representa un sector de vital importancia en la economía de todos los países, dicha afirmación es irrefutable si analizamos la participación de las Mipymes en algunos países Latinoamericanos, así: en Costa Rica representan el 98,19% del total de las empresas existentes, en el Salvador suman el 99,81%, en Guatemala alcanzan el 98,61% (Del Cid, 2008), en Panamá 97,06% (Guapatin, 2003), en Perú alcanzan el 97,9%, en Uruguay alcanzan el 99.49% del total de las unidades económicas generando el 30% del PIB y el 55% del empleo (Gutfraind, 2007), en Argentina representan el 99.74% de las empresas según cifras del INDEC (2009).

En México el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI, 2014) muestra que existen cerca de 3 millones de unidades empresariales, de las cuales el 95.7% son micro, el 3.1% son pequeñas y el 0.9% son medianas, es decir, el 99.7% de las empresas en este país se clasifican como Mipymes.

Para complementar los datos anteriores, Prater y Ghosh (2005) referencian un informe de la Organización de Naciones Unidas (ONU), donde se afirma que la micro, pequeña y mediana empresa en los países en desarrollo genera más del 90% de los empleos, y en los países desarrollados más del 50%.

Arce (2004), sostiene que uno de los problemas que enfrentan este tipo de empresas es la alta tasa de mortandad que presentan, pues esta dificultad es un fenómeno que afecta no solo la economía de quien invierte en ella, sino que además restringe la cantidad de empleos que se ofertan, debido al cierre de empresas y a la no generación de riqueza. Gómez, Villarreal y Villarreal (2013) comentan que de cada 10 nuevas empresas que se abren solo 3 sobreviven el primer año después que abren, y de estas solo el 40% superan la barrera de los cinco años que es el límite para decir que una empresa permanecerá.

Para ilustrar el contexto de las organizaciones colombianas, de acuerdo con el Registro Único Empresarial y Social – RUES (Confecámaras, 2014) informe que agrupa los registros mercantiles de todas las Cámaras de Comercio de Colombia y que integra entre otras las entidades sin ánimo de lucro, refleja que el 91.0 % de las empresas corresponden a microempresas, el 6.6% son pequeñas empresas, el 1.2% medianas empresas y cerca del 1,2 % restante corresponde a grandes empresas. Esto nos permite observar que al igual que los demás países latinoamericanos el mayor porcentaje de empresas en Colombia es representado por el grupo de las Mipymes con el 98.8%.

De acuerdo a la Superintendencia de Sociedades de Colombia (2013), el 54,4% del PIB nacional es generado por tres de los treinta y dos departamentos existentes en Colombia más la ciudad de Bogotá D.C. Dichos departamentos son: Antioquia, Valle, Santander. Específicamente la ciudad de Bogotá contó con una participación en la economía nacional del 24,4%.

La ciudad de Bogotá y región, con lo cual se incluye al departamento de Cundinamarca por ser el que circunda a la capital aportan el 29,7% del PIB Nacional, las actividades económicas de las empresas en Bogotá-Cundinamarca fueron: 44% Servicios, 35% Comercio, 13% Industria, 6% Construcción, 1% Agrícola y 1% Minas y canteras. En la Región el número de empresas en el año 2014 llegó a 384.018, 34% de las registradas en el país, y de ellas 86% fueron microempresas, 13% pymes y 1% grandes compañías (Cámara de Comercio de Bogotá, 2014).

Diversas publicaciones realizadas en Colombia (Superintendencia de Sociedades, 2004) (Franco, 2010) (OECD, 2014) (Melo & Fonseca, 2014)((Gálvez, 2014) dan cuenta de las dificultades más comunes por las cuales atraviesan las Mipymes, en donde un elemento común puede darse en el grado de conocimiento que manejan las personas encargadas de la toma de decisiones sobre cada uno de los diversos temas.

Lo anterior marca la importancia que tiene las Mipymes en el contexto en el cual se desarrolla la investigación, y evidencia la necesidad que se tiene de dirigir estudios que permitan entender su funcionamiento, y encontrar soluciones a las problemáticas que presentan.

Objetivo de la Investigación.

El objetivo del presente proyecto se centra en, identificar y analizar el estilo de aprendizaje organizacional que con mayor frecuencia se presenta en las Mipymes de la ciudad de Bogotá Colombia.

Hipótesis y Pregunta de Investigación.

H1. El estilo de aprendizaje organizacional de mejora continua es el predominante en las Mipymes de Bogotá, Colombia

P1. ¿Cuál es el estilo de aprendizaje organizacional predominante en las Mipymes de Bogotá, Colombia?

Revisión de Literatura.

El aprendizaje, el conocimiento y la organización se transforman continuamente, lo que conduce a pensar que el aprendizaje organizacional no es estático en el tiempo, y continuamente se enfrenta a constantes cambios dependiendo del momento histórico y del contexto en el cual se encuentra la organización.

> Al respecto Ichijo y Nonaka (2007, p. 5) resaltan que los cambios se están produciendo en el entorno exterior a través de una amplia variedad de dimensiones a un ritmo acelerado. Estos incluyen alianzas estratégicas, la innovación abierta, la globalización de los mercados y de las cadenas de suministro, los avances tecnológicos, la aparición de nuevas industrias, las tendencias demográficas, los cambios en la fuerza de trabajo, y los juegos de poder geopolítico, por nombrar algunos.

Pero vale la pena aclara que el aprendizaje es una actividad netamente humana, pues solo la persona humana es la única capaz de generarlo, aprende cuando se expone al entorno y aprehende el conocimiento del entorno y, al adherir ese conocimiento a su experiencia propia, no solo enriquece sus saber, sino que le permite desarrollar sus actividades de mejor manera.

Argote (2013), describe el aprendizaje organizacional a partir de cuatro elementos claves como lo son la experiencia de la organización, el contexto en el cual se desenvuelve, los procesos organizacionales de aprendizaje y el conocimiento como producto de un proceso de aprendizaje.

Pero los seres humanos cuando aprenden lo hacen de diversas formas, así también las organizaciones tienen diversas maneras de aprender, a los que se llama

estilos de aprendizaje organizacional, que no son otra cosa que los diferentes caminos mediante los cuales una organización aprende, al identificar esos caminos se crea un mapa de alternativas que nos da una idea de las posibilidades existentes, es por esto que identificar los estilos de aprendizaje adquiere su importancia, en la medida que permite conocer hacia donde enfocan las organizaciones sus esfuerzos.

En la búsqueda de alcanzar organizaciones altamente eficientes que logren perdurar en el tiempo resulta necesario identificar todos los elementos que afecta de una u otra forma el ambiente y ejercer control sobre estos.

> Las organizaciones deben ser capaces de aprender de sus experiencias y de la difusión de estos conocimientos ampliamente si han de cambiarse a sí mismos para responder a las condiciones emergentes. En consecuencia, la investigación se ha dirigido al aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento, sobre todo en el descubrimiento de mecanismos para mejorar la capacidad de aprendizaje, tales como bases de datos compartidas, trabajo en grupo, y los sistemas de soporte de decisiones. (Smelser & Baltes, 2001, p. 2057)

El aprendizaje organizacional depende directamente del contexto en el cual se encuentra la estructura analizada, nos encontramos en una época de continuos cambios, donde el internet incide profundamente en dicha relación, ya no es necesario estudiar a profundidad sistemas para emplear herramientas que en un inicio fueron complejas, internet cada vez abarca más contenidos, su lenguaje se hace cada vez más accesible y el ser humano está utilizándolo con mayor frecuencia.

Argyris y Schön (1978), formularon dos teorías que expresan el comportamiento en las organizaciones así: la primera teoría conocida como la teoría oficial se refiere a aquel conocimiento explícito que está presente en aspectos formales como los organigramas, escrita en los procedimientos, en los reglamentos, en los planes, metas, perfiles de puestos de trabajo, etc. La segunda es la constituida por lo que no está escrito, le da identidad y es lo que marca el desarrollo de la organización.

Como consecuencia de lo anterior los autores propusieron dos formas de aprendizaje, en la primera es una corrección de errores que es identificada por sus consecuencias y se generan acciones para su corrección sin que intervenga un aspecto formal, la segunda mediante la cual un aspecto formal como un

procedimiento escrito permite identificar consecuencias en las acciones, por lo que los problemas son solucionados interviniendo dicha formalidad. Estas dos formas de aprendizaje son conocidas como aprendizaje de bucle sencillo y aprendizaje de bucle doble respectivamente.

Nonaka (2000), presentó un interesante modelo que trata de la relación entre conocimiento tácito o implícito en la persona y del proceso necesario para convertirlo en conocimiento explícito, es decir en conocimiento que puede ser almacenado y transmitido fácilmente a los demás, dicho proceso implica cuatro pasos como lo son la socialización, articulación, combinación y la internalización.

Argote (2013), sostiene que el aprendizaje se inserta en las curvas de aprendizaje, e identifica tres elementos principales que afectan el aprendizaje en la organización como lo son el incremento de la competencia de los individuos, las mejoras en las tecnologías de la organización y las mejoras en las estructuras. Menciona además diferentes aspectos que influyen en el contexto organizacional así como los diferentes tipos de experiencia que se presentan en las organizaciones.

El indicador de tipos de personalidad Myers-Briggs (Myers, 1962) como citado en Armstrong, Cools, & Sadler-Smith (2011), ha sido ampliamente empleado para el análisis de estilos de aprendizaje, y ha servido como base para la formación de muchas teorías e investigaciones posteriores desde el enfoque de la personalidad como también para la elaboración de teorías en el campo organizacional. El Indicador describe cuatro funciones o procesos mentales básicos: Sensación-Intuición, Reflexión–Emoción, Extraversión-Introversión, Juicio-Percepción; la combinación de estas funciones y actitudes da lugar a 16 tipos de personalidad que reflejan preferencias y actitudes de Introversión y extroversión. (The Myers and Briggs Foundation, 2015).

Garvin, Edmondson y Gino (2008) sostienen que la idea de las organizaciones que aprenden no ha sido desarrolla por tres circunstancias, la primera es que ha sido una idea difícil de implementar, la segunda es que sus conceptos se han enfocado en un nivel directivo y no a las unidades más pequeñas que realizan un trabajo organizacional clave y la tercera es la falta de estándares y herramientas para realizar una evaluación sobre la organización analizada. Las organizaciones que

aprenden deben enfocarse en tres aspectos o bloques de construcción. El primero es propiciar un entorno que apoye el aprendizaje, en donde la seguridad psicológica, la apreciación de las diferencias, la apertura a las nuevas ideas y el tiempo para la reflexión juegan un papel protagónico. El segundo bloque de construcción se refiere a los procesos y prácticas concretas del aprendizaje, los cuales involucran aspectos como la experimentación, la recopilación de información, análisis, educación y capacitación y la transferencia de la información. Finalmente, sostiene que las organizaciones que aprenden deben fijar su atención al liderazgo que refuerza el aprendizaje.

Castañeda (2014) validó las condiciones organizacionales necesarias para el aprendizaje institucional, "…las 4 condiciones organizacionales propuestas —cultura del aprendizaje organizacional, formación, claridad estratégica y soporte organizacional— influyen en el aprendizaje organizacional".

March (1991) definió los enfoques de explotación y exploración en el proceso de aprendizaje de las organizaciones. Es así que define la explotación como el proceso mediante el cual las organizaciones utilizan y perfeccionan el conocimiento existente, lo cual conlleva al mejoramiento de procesos tales como selección, producción, eficiencia, selección, implementación y ejecución. En un segundo lugar se encuentra el enfoque de la exploración, el cual busca que la organización encuentre nuevos conocimientos que puedan ser aplicados, esta circunstancia implica procesos de búsqueda, variación, toma de riesgos, experimentación, desarrollo de juegos, flexibilidad, descubrimiento y de innovación. Tanto el aprendizaje por exploración, como el aprendizaje por explotación son indispensables en las organizaciones y ambos compiten continuamente por los recursos escasos de la organización.

Por su lado Yeung, Ulrich, Nason y Von Glinow (2000), plantean una teoría que es la base que da sustento a esta investigación, a partir de un riguroso análisis de varias de las teorías existentes sobre aprendizaje organizacional los autores definieron una tipología sobre los estilos para aprender, consistente en identificar si la empresa desarrolla su conocimiento a partir de la experiencia directa o de la experiencia de terceros y si sus procesos de aprendizaje se enfocan en la

exploración o explotación del conocimiento. Del análisis de dichas variables se definen cuatro categorías entre las cuales se puede identificar la tendencia de la organización, así las empresas generan ideas a partir de la experimentación, mejoras continuas, adquisición de competencias o marcas de referencia también conocido como benchmarking.

Es importante resaltar la definición de los tres cimientos claves para el aprendizaje organizacional, Yeung et al. (2000, pág. 12), manifiestan que la capacidad de aprendizaje de las organizaciones se basa en la capacidad de la empresa para; 1. Generar ideas, 2. Generalizarlas y 3. Identificar las incapacidades para aprender".

Las cuatro tipologías definidas identifican la forma como las empresas generan ideas, el generalizarlas implica el cómo son llevadas esas ideas hacia el interior de la organización y las incapacidades para aprender resultan del análisis de la forma como son generadas y generalizadas las ideas.

Estudiar los estilos de aprendizaje permite puntualmente identificar como las organizaciones generan ideas y es precisamente uno de los elementos principales a desarrollar, motivo por el cual es importante identificar el contexto de las organizaciones latinoamericanas y particularmente el contexto de las empresas colombianas en el cual desarrollan sus actividades.

Metodología

La investigación es elaborada en el marco de un proyecto mucho más amplio que estudia la gestión organizacional en las Mipymes de Bogotá, y que presenta diferentes enfoques entre los que se cuentan: estrategias del negocio, tipos de organizaciones que aprenden, cultura del negocio e incapacidades para aprender.

Para el caso en particular, esta investigación se desarrolla sobre el análisis de una única variable denominada: "Estilos de Aprendizaje Organizacional", en la que se busca hacer un diagnóstico que permita identificar y analizar los Estilos de Aprendizaje Organizacionales predominantes de las Mipymes de la ciudad de Bogotá, Colombia.

Para lograr lo anterior se utilizó el cuestionario desarrollado por Yeung, Ulrich, Nason, & Glinow (2000) por ser un instrumento validado en diferentes países, y adecuado por Gómez (2008) a un entorno latinoamericano. Dicho cuestionario observa varios enfoques sobre gestión organizacional, sin embargo para el objeto específico de la presente investigación se contemplan 24 preguntas con una escala tipo Likert que va desde “no aplica” a “muchísimo”.

Esta investigación se desarrolla en cooperación entre dos instituciones de educación superior, la Universidad de Juárez del Estado de Durango, quien aporta principalmente la experiencia obtenida en México (Gomez, 2008), a partir de las herramientas empleadas por Yeung et al (2000) y la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá, entidad reconocida por emplear el modelo de formación dual (Berufsakademie, 2009) , condición que le permite interactuar con una amplia red de empresas a nivel Bogotá y Región.

Para aplicar el cuestionario al contexto colombiano inicialmente se desarrollaron encuestas piloto, las cuales condujeron a la modificación de algunas palabras y expresiones mexicanas al vocabulario colombiano, sin embargo los cambios no afectaron el sentido original de las preguntas.

Del total de Mipymes reportadas por la Cámara de Comercio de Bogotá que ascienden a 199.524 (Alcaldía Mayor de Bogotá - IPES, 2012) y para determinar la muestra de estudio se calculó aplicando el programa estadístico en línea STAT 2.0, dando como resultante 380 empresas a estudiar, cantidad que fue escogida aleatoriamente para el desarrollo de la presente investigación. Entre las empresas analizadas se tiene que el 63% corresponde a empresas de servicios, seguidas por 19,5% dedicadas a actividades del sector industrial y un 17,4% al sector del Comercio.

Este estudio es transversal, porque la toma de información se limitó a una sola ocasión; y no es experimental, porque se obtiene y analiza la información sin modificar ninguna de las condiciones existentes.

Para diligenciar las encuestas fue necesaria la colaboración de la comunidad educativa de Uniempresarial, el mayor porcentaje fue el resultado de los estudiantes que se encontraban en el proceso de prácticas empresariales, quienes

individualmente buscaron la participación de mandos altos o de un directivo de la empresa a su cargo para la aplicación del instrumento, otras encuestas por su parte fueron diligenciadas por el personal docente y administrativo de Uniempresarial.

Una vez obtenidos los datos, se trabajaron en el programa estadístico SPSS versión 23.0, creando una base de datos y calculando la confiabilidad del instrumento por medio de la prueba Alfa de Cronbach, cuyo resultado se puede apreciar en la Tabla No. 2. El valor del α de Cronbach por debajo de .60 es mediocre, de .60 a .65 es indeseable, de .65 a .70 es aceptable, de .70 a .80 es respetable y de .80 a .90 es muy bueno, de acuerdo con Barraza-Macías (2008).

Tabla 1. Alfa de Cronbach para los Estilos de Aprendizaje de las Mipymes de Bogotá, Colombia

Dimensión	**Valor Alfa Cronbach**
Total Estilos Aprendizaje	**.908**
Experimentador	.811
Adquisición Competencias	.872
Mejora Continua	.814
Marcas de Referencia	.835

Fuente: Elaboración propia con datos de SPSS 23.00

Resultados

Para obtener el diagnóstico de la cultura organizacional se obtuvieron los promedios para cada indicador, lo cual nos muestra una descripción del tipo de cultura predomínate. Estos resultados se muestran en la Tabla No. 3.

Tabla 2. Frecuencia e Intensidad de los Estilos de Aprendizaje Organizacional

Estilos de Aprendizaje	**Frecuencia**	**Intensidad**
Estilo Experimentador	119	4.39
Estilo de Adquisición de Competencias	65	4.10
Estilo de Mejora continua	148	4.41
Estilo de Benchmarking	52	4.17

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente, para saber si existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos correspondientes a cada estilo de aprendizaje, se aplicó un análisis de la varianza (ANOVA) con una prueba F, la cual permitió

identificar que el nivel de confianza es del 95%. De acuerdo con Lind, Marchal y Wathen (2005), el análisis de varianza se utiliza para probar si dos muestras provienen de poblaciones que tienen varianzas iguales (la cual se considera hipótesis nula). Los resultados de esta prueba se observan en la Tabla No. 4.

Conclusiones

Como fruto de la investigación desarrollada y del análisis de sus datos se identificó que el Estilo de Aprendizaje Organizacional predominante en la ciudad de Bogotá, Colombia fue el Estilo de Mejoras Continuas, el cual representó el 38,5% del total de la muestra, seguido por un 31% correspondiente al Estilo Experimentador. En un tercero y cuarto lugar respectivamente se ubicaron el Estilo de Adquisición de Competencias con un 16,9% y el Estilo de Benchmarking con el 13,5%.

Tabla 3. ANOVA

		Suma de cuadrados	gl.	Media cuadrática	F	Sig.
ESTILO EXPERIMENTADOR	Entre grupos	324.101	41	7.905	32.248	.000
	Dentro de grupos	83.834	342	.245		
	Total	407.935	383			
ESTILO ADQUISICION	Entre grupos	243.924	41	5.949	15.259	.000
	Dentro de grupos	133.343	342	.390		
	Total	377.267	383			
ESTILO MEJORA	Entre grupos	221.458	41	5.401	31.595	.000
	Dentro de grupos	58.467	342	.171		
	Total	279.924	383			
ESTILO BENCH MARKING	Entre grupos	231.132	41	5.637	18.899	.000
	Dentro de grupos	102.015	342	.298		
	Total	333.147	383			

Fuente: Elaboración propia con datos de SPSS 23.00

Si bien en cada organización prevalece un estilo en particular, los estilos varían con el tiempo y obedecen a muchas circunstancias diferentes que impactan en ella, así como el contexto en el cual se desarrolla, el tipo de cultura organizacional, la estrategia del negocio, el enfoque, la cantidad de empleados, los

recursos con que los que dispone, etc. No existe un estilo organizacional mejor que otro, puesto que las organizaciones conducen a diferentes desempeños que tienen distintos resultados, sin embargo, dependiendo del enfoque del negocio si existen estilos que son más favorables que otros (Yeung et al. 2000).

Diversos estudios (Yeung, Ulrich, Nason, & Glinow, 2000; Gómez, J.G.I., Villarreal, D. y Villarreal F. M., 2013; Gómez, Villarreal, & Villarreal, 2014) coinciden en que las organizaciones tienden de forma general hacía dos estilos de aprendizaje como lo son la adquisición de competencias y el mejoramiento continuo. En la información analizada se observa que la tendencia para las Mipymes de Bogotá es hacia el estilo de mejoramiento continuo, situación que coincide con otras investigaciones, sin embargo la tendencia hacia la adquisición de competencias refleja un nivel muy bajo, que se traduce en que los esfuerzos realizados por las empresas no propician que las personas y los equipos adquieran competencias nuevas.

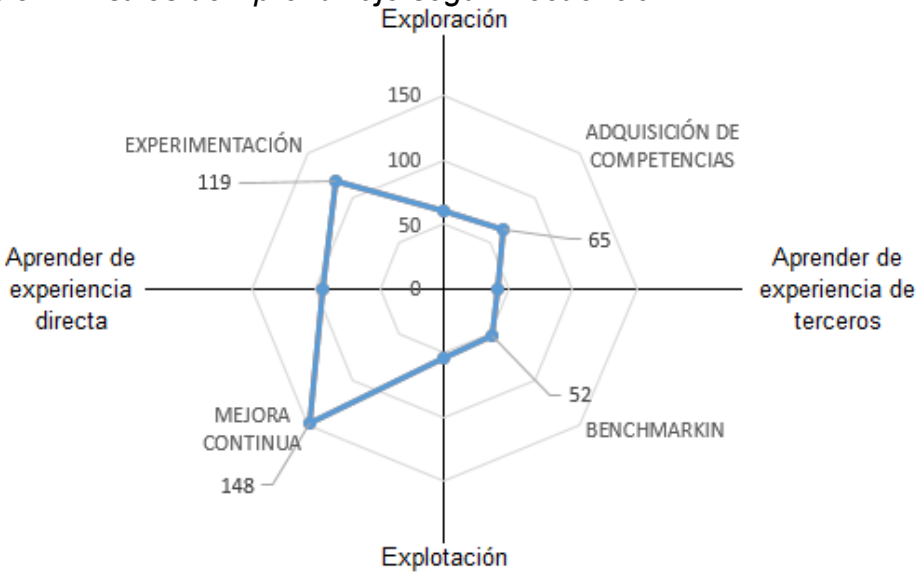
Resulta interesante evidenciar que el estilo experimentador ocupa el segundo lugar, marcando una tendencia predomínate. El estilo experimentador es considerado el más efectivo para aprender, en el cual se prueban muchas ideas nuevas y adopta una posición receptiva de los experimentos, pero también tiene una connotación negativa en cuanto a que investigaciones realizadas lo ven como una amenaza en el corto plazo que puede ir temporalmente en detrimento de la competitividad del negocio puesto que implica mayores riesgos y costos, lo cual es explicado porque una empresa que enfoca en la experimentación tiene que recurrir a grandes recursos para realizar dichos experimentos y en muchas ocasiones estos solo dan fruto en el largo plazo.

Los estilos de Mejoras Continuas y Experimentador que se observaron de forma predominante identifican un tipo de organización que genera su conocimiento a partir del aprendizaje directo, representado por el 69,5%, frente a un 30.5% correspondiente al conocimiento a partir del aprendizaje de terceros. Si bien las dos fuentes de aprendizaje son importantes el aprender de la experiencia directa es la situación que se da en primer lugar más fácilmente en una etapa inicial mientras desarrolla su curva de aprendizaje, sin embargo depender de la experiencia directa

generalmente resulta costoso. El aprendizaje indirecto o de terceros tiene un enorme potencial para enriquecer una organización a partir de las experiencias que ya han tenido otras empresas, muchas de ellas han enfocado su aprendizaje a partir de la comparación con otras y sus procesos, ya sea a partir de la observación, del reclutamiento, la capacitación, la comparación con otras similares, etc., hasta el punto que se considera que una empresa puede desarrollar todo su aprendizaje de esta forma.

En la siguiente ilustración se describen los estilos predominantes a partir de la frecuencia observada: El enfoque Explorador compuesto por los estilos de Experimentación y Adquisición de Competencias tuvo frecuencias que representaron el 48% frente al enfoque explotador que representan los estilos de Mejora continua y Benchmarking los cuales representaron el 52%, por lo que se observa que existe un equilibrio en estos aspectos. Sin embargo queda de manifiesto que las empresas bajo estudio tienden a aprender de la experiencia directa, es decir son ellas las que en menor o mayor medida implementan sus procesos, y sus formas de hacer las cosas, esto habla que en futuro si se sigue explotando esta cualidad la competitividad vendrá como parte importante del proceso de la acción empresarial.

Ilustración 1 Estilos de Aprendizaje según frecuencia



Fuente: Elaboración propia con datos de SPSS 23.00

La presente investigación identifica elementos importantes para las empresas Mipymes de Bogotá, pero de la misma forma abre el camino a nuevos interrogantes que pueden ser explicados relacionando dichos hallazgos a otros factores que influyen y que están ligados intrínsecamente a las actividades que se desarrollan en una organización.

Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá - IPES. (2012). *Informe de gestión y avance de plan de desarrollo.* Bogotá.

Arce-Fernández, M. (2004). Conferencia de economía regional. Obtenido de http://www.elinformador.com.mx.

Argote, L. (2013). *Organizational Learning* (2nd Edition ed.). London: Springer.

Argyris, C., & Schon, D. (1978). *Organizational learning: a theory of action perpective.* Philippines: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.

Armstrong, S., Cools, E., & Sadler-Smith, E. (2011). Role of Cognitive Styles in Business and Management: Reviewing 40 Years of Research. *International Journal of Management*, 1-25.

Audretsch, M. y. (1995). New results using a hazard function. *Review of Economics & Statistics, 77*(1).

Barraza-Macías, A. (2007) Confiabilidad, *Revista INED*, 6, 22-40.

Cámara de Comercio de Bogotá. (2014). *Observatorio de la Región Bogotá - Cundinamarca.* Bogotá: Cámara de Comercio de Bogotá.

Castañeda, D. (2014). Condiciones para el aprendizaje organizacional. *Estudios Gerenciales*, 62-67.

Confecámaras. (2014). *Informe Estadístico de Registro Publicos 2014.* Bogotá.

Congreso de la República de Colombia. (12 de Julio de 2000). LEY 590 DE 2000. *"Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa".(Diario Oficial No. 44.078)*. Bogotá, D.C., Colombia: Imprenta Nacional de Colombia.

Dallago B. (2003). The importance of Small and Medium Enterprises, U.N. CHRONICLE. (4), 213-226.

Del Cid, L. (2008). Racionalidad Económica de las MIPYMES y el comercio informal. *Infomipyme: Guatemala.* .

Furtado. (2003). La Transición de la Economía Mexicana. III Conferencia Internacional de la Red de Estudios sobre el Desarrollo.

Garvin, D., Edmondson, A., & Gino, F. (Marzo de 2008). ¿Es la suya una organización de aprendizaje? *Harvard Business Review*, 7.

Gómez, J. G. I. (2008). *La Generación de Conocimiento Organizacional en la Micro, Pequeña y Mediana Empresas (Mipymes) de Durango. Durango*, Durango: Editorial UJED.

Gómez, J., Villarreal, M., & Villarreal, F. (2014). La cultura empresarial y su relación con los estilosde aprendizaje en la industria de celulosa, cartón, y papel en México. *Investigación Administrativa*, 7-26.

Gómez, J.G.I., Villarreal, D. y Villarreal F. M. (2013). Las incapacidades de aprendizaje organizacional y su relación con los estilos de aprendizaje organizacional en la MIPYME de la ciudad de Durango. *Revista Contaduría y Admninstración FCA, UNAM 2015, 60*(3), 666-702.

Gooderham, P. (2007). "Enhancing Knowledge tranfer in corporations: a dynamic capabilities drive model". *Knowledge management research & practice*, 34-43.

Guapatin, C. (2003). Observatorio MIPYME: Compilación de estadística para 12 países de la Región. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.

Gutfraind, J. (2007). Tributación del PYMES en Uruguay. *Memorias del XIV Seminario CILEA.* Uruguay. .

IBM Corp. (2014). IBM® SPSS® Statistics . *23*. New York, United States . Retrieved 2015, from http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg24038592

Ichijo, K., & Nonaka, I. (2007). *Knowledge Creation and Management: New Challenges for Managers.* New York: Oxford University Press, Inc.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2009). *INDEC censo económico del Instituto Nacional de Estadística y Censos.* Argentina: INDEC.

INEGI (2014) *Estudio de la Micro, pequeña y mediana empresa en Durango*. México: Publicaciones del INEGI.

Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2005). *Statistical techniques in business & economics*. New York: McGraw Hill.

March, J. G. (1991). Exploration and Exploitation in Organizational Learning. *Organization Science*, 71-87.

Nonaka, I. (2000). La Empresa creadora de conocimiento. *Harvard Business Review*, 23-49.

Prater, E. y Ghosh, S. (2005). Small and Medium-Sized Enterprises in Europe. Current Operational Practices of U.S. *Journal of Small Business Management., 43*(2), 155.

Senge, P. (1990). *The fifth discipline: the art and practice of the learning organization.* New York: Currency Doubleday.

Smelser, N., & Baltes, P. (2001). *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences.* Oxford: Elsevier Ltd.

Superintendencia de Sociedades. (2013). *REGIONAL BOGOTÁ 2009 – 2012 INFORME.* Bogotá: Superintendencia de Sociedades.

The Myers and Briggs Foundation. (2015, 11 1). *MBTI® Basics*. Retrieved from http://www.myersbriggs.org/my-mbti-personality-type/mbti-basics/

Yeung, A., Ulrich, D., Nason, S., & Glinow, M. (2000). *Las capacidades de aprendizaje en la organización.* México D.F.: Oxford University Press.

Un acercamiento a la cultura organizacional de la MIPYME de Bogotá Colombia

José Gerardo Ignacio Gómez Romero
Marcela Gómez Osorio
Francisco Martín Villarreal Solís

Resumen

El objetivo de la presente investigación se centra en; identificar y analizar el tipo de Cultura Organizacional predominante en las Mipymes de la ciudad de Bogotá Colombia, así como describir la inclinación de estas empresas a la flexibilidad o rigidez de la Cultura de acuerdo al modelo de Cameron y Quinn (2006).

Para lograr lo anterior se utilizó el cuestionario desarrollado por Yeung, Ulrich, Nason y Von Glimow (2000), por ser un instrumento validado en 300 empresas internacionales, y que fue adecuado y validado por Gómez (2008) a un entorno latinoamericano. Se encontró que la cultura dominante es la de mercado, y que son las culturas rígidas las que se utilizan con mayor frecuencia en las empresas estudiadas.

Palabras Claves: Cultura Organizacional, Cultura Rígida, Cultura Flexible y Mipymes.

Introducción

En una sociedad globalizada caracterizada por la volatilidad y una alta competitividad como la que se vive hoy en día, donde sólo sobrevivirán las organizaciones que den respuesta a un entorno incierto y cambiante, aquellas que sepan entender sus principios y adecuarse a las nuevas circunstancias (Toffler, 1999), es importante desarrollar organizaciones que puedan dar respuestas adecuadas y asertivas a estos requerimientos impredecibles.

El objeto de estudio de la presente investigación es la Mipyme, que de acuerdo con Cuero, Nabi, & Dornberger (2014), y Cuero, Torres, & Dornberger (2014), son fundamentales para el desarrollo económico de los países, al mismo tiempo que

constituyen una población importante a nivel mundial. Kushnir, Mirmulstein, y Ramalho (2010), afirman que existen 125 millones de Mipymes formales a nivel mundial. De estas, entre 80 y 100 millones están en países emergentes (Stein, Goland, & Schiff, 2010), y de todas estas las micro, pequeñas y medianas empresas, generan aproximadamente el 60% del empleo en el mundo (Robu, 2013).

Derivado de lo anterior, se desprende la importancia de estudiar a la Mipyme, su forma de estructurarse, de trabajar y de conjuntarse en su interior, pues es donde se empieza a acuñar lo que se convertirá en lo que hoy se conoce como su cultura organizacional, es decir aquellos valores y formas de operar que la distinguirá del resto de las empresas.

Al respecto Thevenet (1992), sostiene que el estudio de la cultura es tan importante, que ninguna disertación que aborde la problemática empresarial estará completa, si no considera a la cultura empresarial como parte fundamental, ya que según plantea Fernández (1995, citado en Hernández, Mendoza y González 2008), explica lo que otros recursos no pueden, acerca de la situación de la empresa. De lo anotado resalta la importante de estudiar a la Mipymes y su cultura empresarial.

Planteamiento del Problema y Justificación.

En México el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI, 2013) muestra que existen cerca de 3 millones de unidades empresariales, de las cuales el 95.7% son Mipymes, en Argentina representan el 99.74% de las empresas según cifras del INDEC (2009), en Panamá las cifras no son diferentes, pues este tipo de empresas suman el 97,06% (Guapatín, 2003). En Perú alcanzan el 97,9% del total de empresas, y en Uruguay alcanzan el 99.49% del total de las unidades económicas, generando el 30% del PIB y el 55% del empleo (Gutfraind, 2007).

En lo que respecta a Colombia las cosas no son tan diferentes, Zuleta (2011) sostiene que en Colombia cuenta con 1’180,000 micro, 36,674 pequeñas, 6,112 medianas y 1,222 grandes empresas. Para la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB, 2015), el 99,47% son Mipymes.

Furtado (2003), Dallago (2003), Gooderham (2007), Audretsch y Mahmood (19 95), coinciden al afirmar que la Mipyme representa un sector de vital importancia en la economía de todos las países. En complemento Arce (2004), sostiene que uno de los problemas que enfrentan este tipo de empresas es la alta tasa de mortandad que presentan, pues esta dificultad es un fenómeno que afecta no solo la economía de quien invierte en ella, sino que además restringe la cantidad de empleos que se ofertan, debido al cierre de empresas y a la no generación de riqueza. Gómez, Villarreal y Villarreal (2013) comentan que de cada 10 nuevas empresas que se abren solo 3 sobreviven el primer año después que abren, y de estas solo el 40% superara la barrera de los cinco años que es el límite para decir que una empresa permanecerá.

Objetivo de Investigación

Identificar y analizar el tipo de Cultura Organizacional predominante de las Mipymes de la ciudad de Bogotá Colombia, así como describir la incidencia de la cultura empresarial a la flexibilidad o rigidez.

Hipótesis y Pregunta de Investigación

H1. El tipo de cultura clan es la predominante en las Mipyme de Bogotá Colombia

H2. Las culturas flexibles son las predominantes en las Mipymes de Bogotá Colombia

P1. ¿Cuál es la cultura organizacional predominante en la Mipyme de Bogotá Colombia?

P2. ¿Son las Culturas empresariales flexibles las predominantes en las Mipymes de Bogotá Colombia?

Revisión de Literatura

La cultura para Shein (1988), es el patrón de supuestos básicos que un determinado grupo ha inventado, descubierto o creado en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y, que funcionan suficientemente bien a punto de ser aceptadas por la comunidad, quienes

las consideran válidas para ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación con estos problemas.

De acuerdo con Martínez, Vera y Vera (2014, pág. 81) "la cultura organizacional presenta dos perspectivas:

a. La que concibe la cultura como elemento esencial en la vida organizacional, una variable crítica influyente en el comportamiento empresarial, del mismo modo que podría influir en el clima, en los conflictos y hasta en la manera de liderar.
b. La que se identifica como esencia de la organización, pues son supuestos que le dan sentido a la organización, con la posibilidad de ofrecer una interpretación compartida de la realidad y que facilita la habilidad de organizarse".

La cultura se desarrolla en la organización con la convivencia, la transferencia de experiencias vividas, los retos asumidos, los éxitos alcanzados y los fracasos. No es otra cosa más que un sistema un sistema de creencias, valores y criterios con los cuales la organización logra resolver problemas de adaptación externa e interna, no olvidemos que se traduce en una forma particular de hacer las cosas, y generalmente se hereda, y se transmitirse a los nuevos miembros, es una especie de modelo repetitivo y característico propio de la organización, pero además no es estática, sino por el contrario es dinámica y con el tiempo va cambiando, dependiendo de la madurez de la propia organización al asumir el reto de permanencia en el entorno.

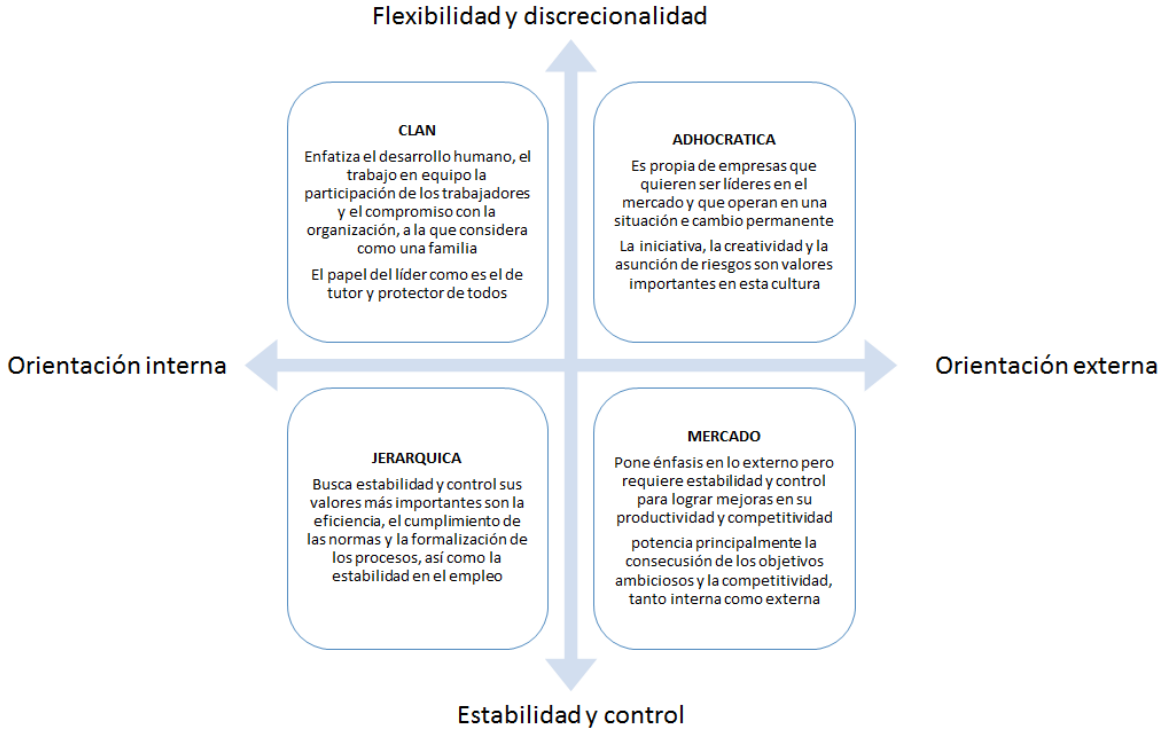
Para Pérez (2009), adquiere diferentes funciones, pues además de acumular contenidos y experiencias que terminarán distinguiéndola de otras organizaciones, al darle sentido e identidad a su miembros, facilita la generación de compromiso, mejora la estabilidad del sistema social, mantiene unida la organización al proporcionar normas apropiadas para lo que se debe decir y hacer, guía las proyecciones y estrategias, y sirve como mecanismo de control y sensatez que guía y modela las actitudes y comportamientos de los empleados, pero también puede actuar como dique para detener el cambio.

Cameron y Quinn (1999), platean una tipología de cultura organizacional, a la que llamaron en principio modelo de valores en competencia (CVM), por sus siglas en inglés, y de la cual se derivaron cuatro tipos de culturas a partir de dos dimensiones. Naranjo, Jiménez y Sanz (2012), describen que la primera dimensión es un enfoque de —estabilidad contra flexibilidad— hace referencia a si la organización considera más importante el orden y el control (estabilidad) o el dinamismo y la discrecionalidad (flexibilidad). Es decir, si cree que es más eficaz cuando es estable, predecible y mecanicista o cuando es cambiante, adaptable y orgánica.

La segunda dimensión plantea dos valores también contrapuestos; una orientación interna, es decir una preocupación por ordenar la organización domésticamente, en contraposición a una visión externa, que habla de una empresa que ya resolvió sus temas domésticos y ahora se preocupa por ganar nuevos clientes y mercados.

De la combinación de estas dos variables superpuestas en una gráfica cartesiana, resulta un modelo que define cuatro tipos de cultura, a las que llaman cultura de clan, adhocrática, de mercado y jerárquica, como se observa en la Gráfica#1.

Gráfica # 1. Tipología de la Cultura Organizacional de Camerón y Quinn



Fuente: Elaboración propia basado en Cameron y Quinn (2011) y Yeung, Ulrich, Nason y Von Ginow (2000).

Naranjo et al. (2012), sostienen que ninguno de los tipos de cultura es inherentemente mejor que los otros, si bien algunas culturas pueden ser más apropiadas según el contexto en donde se desenvuelva la organización, no hay culturas mejores o peores, solo se debe tener en consideración que es un importante determinante de la innovación, o para que esta se detenga, al respecto Cámeron & Quinn (1999) citado por Armenteros, Guerrero, Noyola y Molina (2012), afirman que muchos cambios implantados no han sido exitosos porque no se ha modificado la cultura organizacional.

Lo anterior describe que la cultura organizacional es susceptible no solo de ser modificada lo cual resultará una ventaja en el caso de que la empresa logre identificar

los aspectos que debe o puede modificar para mejorar su adaptación al entorno, y en los cuales puede lograr un cambio para transformarse, sino que además todos los estudios que se realicen en las organizaciones sino toman en cuenta la variable de la cultura organizacional, estos estarán incompletos.

Al respecto Strati (1980) citado por Podesta (2009), afirma que la cultura organizacional y las culturas de trabajo son tanto herramientas como objetos de acción, así como son simultáneamente el objeto de contención y el resultado temporal de una negociación. Todo esto reafirma la importancia de estudiar la Cultura Organizacional como un elemento toral para que la empresa estudiada pueda sortear de mejor manera los retos que el entorno le impone.

Metodología

La presente investigación forma parte de un proyecto más grande que busca estudiar la gestión organizacional en al Mipyme de Bogotá. Por lo que respecta al presente proyecto busca realizar un diagnóstico que permita; identificar y analizar el tipo de Cultura Organizacional predominante de las Mipymes de la ciudad de Bogotá Colombia, así describir la orientación de la cultura hacia la rigidez o flexibilidad.

Este estudio es transversal, porque la toma de información se limitó a una sola ocasión; y no es experimental, porque se obtiene y analiza la información sin modificar ninguna de las condiciones existentes.

Para lograr lo anterior se utilizó el cuestionario desarrollado por Yeung et al. (2000) por ser un instrumento validado en diferentes países, y validado adecuado por Gómez (2008) a un entorno latinoamericano. Para el caso específico del presente estudio, que busca diagnosticar la Cultura Organizacional, el instrumento consta de 16 preguntas con una escala tipo Likert de cinco opciones, que va desde no aplica a muchísimo.

Del total de Mipymes reportadas por la Alcaldía de Bogotá (2012) que ascienden a 199.524 y para determinar la muestra de estudio se calculó aplicando el programa Statis 2.0, dando como resultante 380 empresas a estudiar, mismas que fueron escogidas aleatoriamente.

Una vez obtenidos los datos, se trabajaron en el programa estadístico SPSS versión 23.0, creando una base de datos y calculando la confiabilidad del instrumento por medio de la prueba Alfa de Cronbach, cuyo resultado se puede apreciar en la Tabla #1y Tabla #2. El valor del **α** de Cronbach por debajo de .60 es mediocre, de .60 a .65 es indeseable, de .65 a .70 es aceptable, de .70 a .80 es respetable y de .80 a .90 es muy buena, de acuerdo con Barraza-Macías (2008).

Tabla #1. Confiabilidad del instrumento de medición para prueba piloto.

Dimensión	**α** Cronbach
Total Cultura	0.912
Cultura Jerárquica	0.774
Cultura Adhocrática	0.764
Cultura Clan	0.844
Cultura Mercado	0.898

Fuente: elaboración propia.

Tabla #2. Confiabilidad por dimensiones de rigidez y flexibilidad.

Dimensión Cultura	**α** Cronbach
Flexibles (Clan y Adhocrática)	.867
Rígidas (Jerárquica y Mercado)	.870

Fuente: Elaboración propia.

Resultados

Para obtener el diagnóstico de la cultura organizacional se trabajó con los promedios para cada indicador, que desde el inicio muestra una descripción del tipo de cultura predomínate. Estos resultados se muestran en las Tabla # 3 y # 4.

Tabla # 3 Frecuencias e Intensidad de Cultura Organizacional

	Frecuencia	Intensidad
Clan	150	4.53
Jerárquica	70	4.48
Mercado	162	4.83
Adhocrática	2	4.38
Total	384	

Fuente. Elaboración Propia.

Tabla # 4 Frecuencia e intensidad por tipo de Cultura

	Frecuencia	Intensidad
Cultura Flexibles	152	4.68
Cultura Rígidas	232	4.45
Total	384	

Fuente: elaboración propia.

Posteriormente, para saber si existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos correspondientes a cada tipo de cultura, se aplicó un análisis de la varianza (ANOVA) con una prueba F, que de acuerdo con Lind, Marchal y Wathen (2005), se utiliza para probar si dos muestras provienen de poblaciones que tienen varianzas iguales (la cual se considera hipótesis nula). Los resultados de esta prueba se observan en las Tabla # 5.

Tabla # 5 ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CULTURA JERARQUICA	Entre grupos	192.25	16	12.016	42.178	0
	Dentro de grupos	104.551	367	0.285		
	Total	296.801	383			
CULTURA ADHOCRATICA	Entre grupos	189.874	16	11.867	34.876	0
	Dentro de grupos	124.876	367	0.34		
	Total	314.75	383			
CULTURA CLAN	Entre grupos	222.38	16	13.899	39.516	0
	Dentro de grupos	129.083	367	0.352		
	Total	351.463	383			
CULTURA MERCADO	Entre grupos	321.7	16	20.106	177.33	0
	Dentro de grupos	41.612	367	0.113		
	Total	363.312	383			

Fuente: Elaboración propia con datos de SPSS 23.00

En la siguiente tabla se muestran los resultados de la caracterización de la muestra por sector, en donde cabe resaltar que el 63% de las empresas encuestadas corresponden al sector de servicios, seguido por las industriales y en menor grado las comerciales.

Tabla # 6 Frecuencia por sector

Sector	Frecuencia	Porcentaje
Industria	75	20%
Comercio	67	17%
Servicio	242	63%
	384	

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente estudio el tipo de cultura predominante en las mipymes bogotanas es la de mercado, contrario a la

hipótesis planteada inicialmente en donde se esperaba que la cultura dominante presente fuera la de clan. Las razones que nos llevaron a plantear en el supuesto de trabajo, tiene su fuente en la literatura consultada, Cameron y Quinn (2006), Yeung et al. (2000), Gómez, Villarreal y Villarreal (2014) y Villarreal, Gómez y Villarreal (2014).

El tipo de cultura de mercado, se enfoca hacia el exterior pues le interesan los resultados, por lo que sus participantes normalmente son competitivos y orientados a la consecución de objetivos, les importan los retos y los persiguen con ahínco, sin embargo, valoran sobremanera el control y la estabilidad que les proporciona el caminar por veredas que previamente se trazaron y que luchan por conseguir.

Lo anterior adquiere sentido, pues recordemos que la ciudad de Bogotá es la capital de Colombia, en ella las empresas entran en alta competencia como en casi todas las ciudades capitales, donde la oferta de servicios es muy variada y las empresas deben enfocarse a satisfacer las necesidades que sus mercados les imponen, so-pena de quedar fuera de los mercados de trabajo si no se esfuerzan por ser los mejores, recordemos que Naranjo et ál., (2010), afirma que las culturas orientadas a lo externo son más favorecedoras de innovación y resultados, y tal es el caso de la cultura de mercado.

El tipo de cultura clan tiene el segundo puesto en dominancia dentro de los resultados del estudio, que en teoría sería una cultura antípoda a la de mercado, pues mientras la segunda valora el control y es importante para ellos el buscar nuevos mercado volcándose en el exterior para conseguirlos; en lo correspondiente a la clan, sus participantes se enfocan en sus asuntos internos, valorando la flexibilidad, y sus líderes son considerados como mentores, y la empresa es considerada por los dueños y los trabajadores como una extensión de la familia.

Por otro lado es de anotar que Cameron y Quinn (2006) y Gómez, Villarreal y Villareal (2014), sostienen que no hay culturas buenas ni malas, todas son adecuadas para conseguir la finalidad de la empresa, solo hay que conocer cuál es la cultura dominante en la empresa, para entender cómo abordar los requerimientos del entorno de mejor manera.

Otro apunte que no debemos olvidar, es que la cultura es como el temperamento en los seres humanos, nunca hay temperamentos únicos, siempre hay uno que domina, pero necesariamente se presenta salpimentado por otros. De igual manera sucede con la cultura, existe siempre una que sobresale de las demás, que se presenta con mayor frecuencia, pero siempre estará acompañada de las otras culturas, que se presentarán con menos intensidad, pero que siempre estarán en mayor o menor medida presentes en todas y cada una de las actividades de la vida de la empresa, sin importar el tamaño de esta, o el giro al que este dedicada.

En lo referente a la segunda hipótesis de trabajo, también se rechaza, pues resulta que son las culturas rígidas las que con mayor frecuencia se presentan en la empresa bogotana, recordemos que la característica común que comparten estas culturas es la rigidez, pues ponen un especial énfasis en el control, en el cumplimiento de las normas y de los objetivos planteados, que normalmente están por encima de las personas; buscan, además, la especialización del trabajo y cuentan con jerarquías bien definidas, son lugares donde se privilegia el posicionamiento en el mercado y la competitividad. Dentro de estas culturas se hallan la jerárquica y la de mercado (Gómez et al, 2014)

Teniendo en cuenta que el 99,4% de las empresas en la ciudad de Bogotá son Mipymes, resulta útil conocer el tipo de cultura organizacional que predomina en ellas. Para el estudio o para lograr un impacto en el sector empresarial de las mipymes de Bogotá se podrá considerar que, de acuerdo con el presente estudio, su cultura organizacional es predominantemente tipo de Mercado, Clan y rígida.

Referencias

Alcaldía de Bogotá. (2013). Informe de gestión y avance del plan de desarrollo. Documento FO-069. 215 pp

Armenteros Acosta M.; L. Guerrero Ramos; Noyola del Rio F.G. y V. Molina. (2012) –Cultura Organizacional y Organización que aprende un análisis desde

la perspectiva de la innovación. Revista Internacional de Administración y Finanzas. 5(1). 33-51 pp

Cameron, K. & Quinn, R. (2006). Diagnosing and Changing Organizational Culture. San Francisco USA: Ed. Jossey – Bass.

Cámara de Comercio de Bogotá. (2014). Observatorio de Bogotá - Cundinamarca. (14): 16 pp

Cámara de Comercio de Bogotá. (2015). Estado de Bogotá Región. Bogotá: Cámara de Comercio de Bogotá.

Del Cid, L. (2008). Racionalidad Económica de las MIPYMES y el comercio informal. Infomipyme: Guatemala.

Furtado C. (2003) *La Transición de la Economía Mexicana*. III Conferencia Internacional de la Red de Estudios sobre el Desarrollo. México.

Gómez, J. G. I. (2008). La Generación de Conocimiento Organizacional en la Micro, Pequeña y Mediana Empresas (Mipymes) de Durango. Durango, México: Editorial UJED.

Gómez, J.G.I., Villarreal, D. y Villarreal F. M. (2013) Las incapacidades de aprendizaje organizacional y su relación con los estilos de aprendizaje organizacional en la MIPYME de la ciudad de Durango. Revista Contaduría y Administración FCA, UNAM (2015, vol 60 n 3 pp 666/702), México.

Naranjo- Valencia, J y G Calderón Hernández. (2015). Construyendo una cultura de innovación. Revista Estudios Gerenciales. 31. 223-236 pp

Pérez Martínez, Armenio. (2009). Cultura organizacional: algunas reflexiones a la luz de nuevos retos. Revista venezolana de gerencia. 14:(46). 183-194pp

Toffler, A. (1999). El Cambio del Poder. Barcelona: Plaza & Janes Editores.

Thevenet, M. (1992). Auditoría de la Cultura Empresarial. Barcelona: Ed. Díaz de Santos

Yeung, A., Ulrich, D., Nason, S., & Von Glinow, M. A. (2000). Las Capacidades del Aprendizaje en la Organización: Cómo Aprender a Generar Ideas con Impacto. México: Oxford University Press.

Zuleta, L. A. (2011). Políticas e instituciones de apoyo a las pymes en Colombia. En C. Ferrano, Apoyando a las pymes: Políticas de fomento en América Latina y el Caribe (págs. 165-222). Santiago de Chile: Naciones Unidas. CEPAL.

Diagnóstico de la Cultura Organizacional y los Estilos de Aprendizaje Organizacionales en una tienda de autoservicio en la ciudad de Durango, México

Francisco M. Villarreal Solís
José Gerardo Ignacio Gómez Romero
Miguel Ángel Meléndez Guerrero

Resumen

El objetivo de la presente investigación consiste en identificar el estilo de aprendizaje y la cultura dominantes en una tienda de autoservicio perteneciente a la cadena mexicana Chedraui en la ciudad de Durango.

Se utilizó un instrumento de medición basado en Yeung, Ulrich, Nason& Von Glinow (2000). Esta organización cuenta con una plantilla de personal fija de 131 personas de las cuales se encuestaron 80 de ellas. Se aplicaron análisis de la varianza para obtener certeza estadística en los resultados.

Se encontró que el estilo de aprendizaje dominante es la mejora continua ,yel tipo de cultura más relevantes la jerárquica, quedando de manifiesto que es una organización con reglas y normas bien establecidas, y que estas mantienen un ambiente rígido y controlador.

Palabras clave: Cultura organizacional; estilos de aprendizaje organizacional; gestión del conocimiento organizacional.

Introducción

El objetivo de la presente investigación es analizar y determinar cuál es el estilo de aprendizaje y qué tipo de cultura organizacional es dominante en la tienda Chedraui Durango.

La mejor forma en que las organizaciones pueden enfrentar a un entorno volátil y cambiante como el actual, es generando conocimiento organizacional, este conocimiento pudiera ser sólo acumulación de información, si no les ayuda a resolver sus problemáticas, de acuerdo con Yeung et al. (2000), este tipo de conocimiento es importante para todas las organizaciones públicas y privadas, porque los administradores están luchando constantemente contra nuevos desafíos organizacionales. La única forma de que las organizaciones se adapten de mejor manera a los cambios del entorno, es generando conocimiento organizacional.

Probst, Raub, Romhardt (2001) sostienen que las organizaciones que sean incapaces de adaptarse y reaccionar a los retos organizacionales, se rezagarán en el campo de la tecnología y los servicios, así como aquellas que se encuentran limitadas por la tradición y que no estén comprometidas con el cambio, correrán el riesgo de fracasar; en el mundo actual triunfan las organizaciones que permanecen atentas a lo que acontece en el entorno y tienen la capacidad de adaptarse.

Por lo anterior se plantean las siguientes preguntas de investigación

1. ¿Cuál es el estilo de aprendizaje dominante en la tienda Chedraui Durango?
2. ¿Cuál es el tipo de cultura organizacional dominante en la tienda Chedraui Durango?

Hipótesis de trabajo

1. H1: El estilo de aprendizaje, de mejora continua es el dominante en la tienda Chedraui Durango.
2. H2: La cultura jerárquica es la cultura dominante en la tienda Chedraui Durango.

Marco teórico

El Conocimiento

En concreto, se puede entender por conocimiento una “combinación de idea, aprendizaje y modelo mental” (Bueno, 1999, p.16). Según Orozco, Chavarro y Rivera (2007) el conocimiento tiene la virtud de ser codificado, y también puede ser copiado y ser de utilidad para los competidores, por esto, en la visión basada en los recursos, el conocimiento es entendido como un activo que tiene la capacidad de generar valor y producir riqueza; sobre todo en los momentos actuales, con la evolución de las tecnologías que facilitan el intercambio de información.

La competitividad, genera la búsqueda de nuevas formas que garanticen la existencia de las organizaciones para el mañana, por lo tanto, se vuelve absolutamente necesario proteger el conocimiento desarrollado al interior de las mismas, que a futuro, represente un activo estratégico con el cual puedan dar batalla en el mundo de los negocios.

La generación del conocimiento se da, cuando hay una interacción entre dos partes sujeto y objeto, esto, en la medida en que haya un acercamiento más próximo, el sujeto tiende, a no sólo tener ideas lejanas del objeto, sino más bien interpretaciones y razonamientos que puede percibir.

Es por eso, que para Caraballo, Mesa, y Herrera (2009) el conocimiento es una acción humana, el sujeto hace suyo al objeto en la medida en que más se acerca al objeto y más lo conoce.

Conocimiento Organizacional

La administración del conocimiento o gestión del conocimiento, es de acuerdo con Bueno (1999) la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimiento que se producen en la empresa en relación con sus actividades y con su entorno, con el fin de crear unas competencias esenciales, se puede decir, que la gestión del conocimiento es una función dinámica o un concepto dinámico relacionado con la dirección o administración de un conjunto de flujos de conocimiento (externos e internos, captados o creados, explícitos o tácitos).

Nonaka y Takeuchi (1995) plantean que la creación de nuevo conocimiento depende de la visión, percepción, e intuición personal, y que para ello, es clave el compromiso de las personas que trabajan en la organización. La posición radical de ambos autores,es que la organización en vez de administrar conocimiento en una tensión entre tácito y codificado, debe crearlo como una propiedad común, que únicamente tiene valor cuando está articulado, y aprovecharlo como una real capacidad de competir.

Las aportaciones de Nonaka y Takeuchi (1995) van más allá de hacer simplemente del conocimiento una traducción de lo complicado a lo fácil, de explicar, porque esto limita el desarrollo mismo del conocimiento si se mantiene dentro de estas fronteras, el conocimiento debe cultivarse, articularse y encausarse hacia los objetivos establecidos.

El conocimiento organizacional, es generado a través de la interacción de la empresa con su entorno y de los miembros de la organización, al establecer procesos de aprendizaje formales, el intercambio de información entre sus miembros, convierte ese conocimiento en un recurso que puede ser cultivado, explotado y codificado, posteriormente, representa para la organización una ventaja competitiva. Grant, y Leavenworth (1999) mencionan, que los recursos escasos proveen ventajas importantes en el entorno competitivo y cambiante, y en general el conocimiento calificado es el recurso escaso más importante.

Zapata, Manrique, Carrillo, Flores, Ramirez, Martinez, Treviño y Valerio (2008) afirman que el conocimiento siempre se ha considerado como un recurso importante y relevante en el éxito de la empresa, pero en últimas fechas se ha devenido en un recurso que, utilizado con efectividad y de manera estratégica, se vuelve el diferenciador que soporta la competitividad y sustentabilidad de la organización.

Todas las organizaciones de alguna manera producen conocimiento, pero también es cierto que sólo muy pocas, o las que así se lo proponen, dispondrán de las herramientas necesarias para poder acopiar y dar formato a ese conocimiento, que ellas junto con sus miembros generan, y que con ello, se vuelvan organizaciones inteligentes, que aprendan y mejoren sus propios conocimientos. Zapata et al. (2008) aseguran que el conocimiento se considera un activo de toda la organización y, por

tanto, administrarlo y capitalizar su valor es una necesidad imperativa y aplicable a toda ella.

Conocimiento Tácito y Conocimiento Explícito

El conocimiento tiene dos dimensiones según Nonaka, Toyama y Nagata (2000) el conocimiento tácito o implícito, que también se le conoce como conocimiento práctico o personal, “el saber cómo” es reconocer que se poseen ciertas habilidades y conocimientos, que se ha desarrollado en base a la práctica y la experiencia, pero es muy difícil articularlo, en este tipo de conocimiento podemos englobar los oficios de artesanos, que si bien son expertos en lo que hacen, son conocimientos que se han aprendido con base a la práctica, a la experiencia de prueba y error.

El conocimiento explícito, como el tácito, pueden actuar como origen en la creación de nuevo conocimiento, el conocimiento explicito se compone de conocimientos técnicos, de capacidades o habilidades. Según Bueno (1999) el conocimiento tácito es más cercano al talento, al arte, e incluye aspectos de difícil transmisión interpersonal, por lo que se compone principalmente de actitudes, capacidades, de determinados conocimientos abstractos, complejos o sofisticados.

Este conocimiento, representa uno de los activos más valiosos para la organización, por la misma razón que es muy difícil transferirlo y aplicarlo, pero enriquece y fortalece la cultura de sus miembros, elevando el desempeño.

El conocimiento organizacional es la conjugación de los conocimientos tácitos y explícitos permeada entre sus miembros, entre más rico y diverso sea el conocimiento de éstos, se entiende que el nivel de competitividad de un organismo social está más elevado.

De acuerdo con Strocchia (2001) las personas no tienen conciencia de la dimensión tácita de su conocimiento o al menos no son capaces de expresarlo. Es un conocimiento relacionado íntimamente al contexto en que se desarrolla, difícil de comunicar y compartir con otros.Se encuentra en la mente de los individuos y por este motivo es de muy difícil transmisión, si no existe un contexto de interpretación común (o paradigma) y un conjunto de competencias especiales entre el transmisor

de este tipo de conocimiento y su receptor. Dice Fuentes-Morales (2009) que la fuente básica de conocimiento tácito es la persona.

Por otro lado, el conocimiento explicito corresponde al “saber qué” y también ha sido llamado conocimiento objetivo, formal (teórico) y sistemático. Este tipo de conocimiento tiene la capacidad de estructurar la experiencia por medio de conceptos, tales como causas, efectos y razones y, posteriormente con estos conocimientos elabora leyes que puedan funcionar de manera universal.

Este tipo de conocimiento no requiere validación de la experiencia personal, por el simple hecho de que está configurado para ser utilizado en una formula científica o configurado para ser insertado en una computadora, que ayude a realizar cálculos complejos o facilitar su aprendizaje, también para la transmisión a otras personas de manera sistematizada.

Se encuentra codificado en un lenguaje inteligible para un grupo de usuarios determinado; se reproduce y transmite entre ellos en formas muy diversas, a través de canales y medios de comunicación como documentos, manuales, instructivos, informes, etc., de tal forma, que el conocimiento explícito por definición, conllevauna codificación, un canal y a veces un medio de almacenamiento. La fuente básica de conocimiento explícito es la documentación.

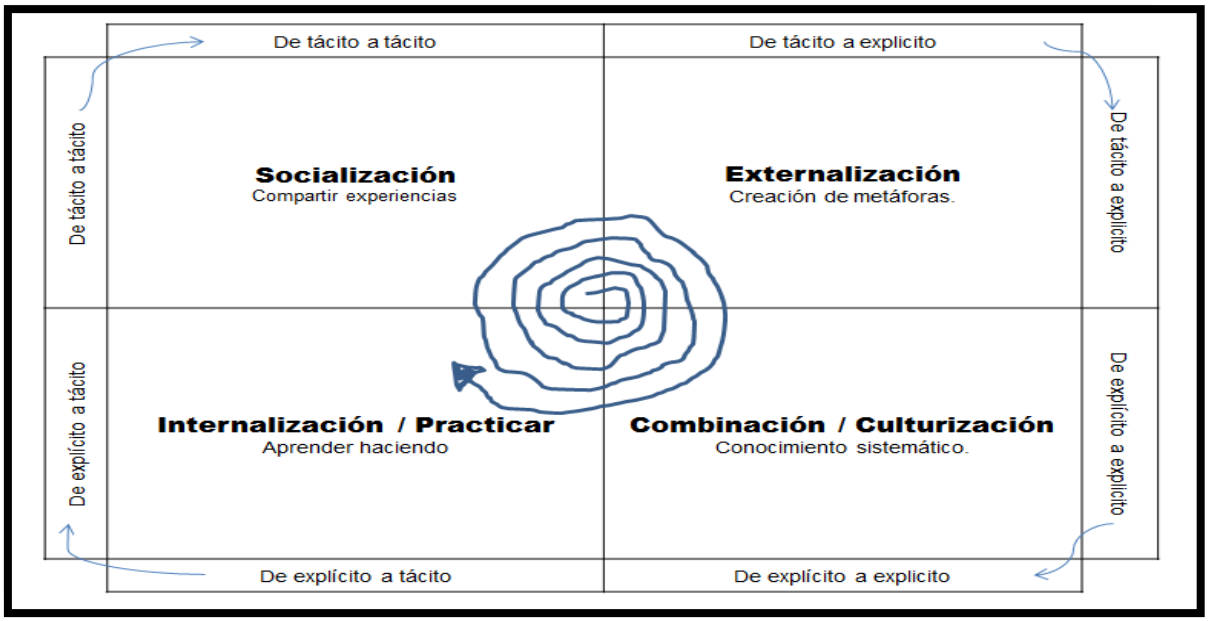
Una herramienta gráfica muy útil es la espiral del conocimiento (Nonaka y Takeuchi, 1995) que ofrece una panorámica del proceso del conocimiento y como se genera, partiendo desde un conocimiento que carece de bases científicas y sistematización en sus procesos, hasta un conocimiento sistematizado y fundamentado, lo cual facilita su comprensión e interpretación.

Podemos mencionar las siguientes etapas en la evolución del conocimiento:

- De tácito a tácito
- De tácito a explícito
- De explícito a explícito
- De explícito a tácito

Como se aprecia en la figura 1.

Figura 1. Conversión del Conocimiento y la Espiral del Conocimiento.



Fuente: NonakayTakeuchi, (1995).

Los Estilos de Aprendizaje Organizacional.

El término aprendizaje organizacional, apareció por primera vez en una publicación de Miller y Cangelloti (1965, citado por Garzon y Fisher, 2008) y se define, como la capacidad de las organizaciones de crear, organizar y procesar información desde sus fuentes, para generar nuevo conocimiento individual, de equipo, organizacional e inter-organizacional, generando una cultura que lo facilite. La capacidad de las organizaciones para cumplir con dicha encomienda está íntimamente ligada con su capacidad de competir en su entorno.

Por su lado Gómez, Villarreal y Villarreal (2015) afirman que el aprendizaje del ente social, se produce cuando los integrantes reaccionan a los cambios que se verifican en el medio ambiente, al detectar errores y corregirlos, así como al modificar estrategias, supuestos o normas. Esto porque los cambios que se registran en el entorno, en ocasiones suceden a velocidades vertiginosas y es posible minimizar los errores, pero imposible evitarlos, así que la detección y corrección oportuna es crucial en el desempeño organizacional.

Los estilos de aprendizaje, se pueden definir como el método o conjunto de estrategias que cada uno de los seres humanos utilizamos para aprender algo, así mismo, las organizaciones desarrollan e implementan su propio conjunto de métodos o estrategias para desarrollar aprendizaje organizacional, y es tan particular, que

aunque sean dos organizaciones que se dedican al mismo giro, cada organización tiene su propia forma de hacer las cosas, como cultivar su conocimiento, mejorar sus procesos, generar nuevo conocimiento etc.

Debido a los diversos modelos de aprendizaje que han surgido en la evolución de la gestión del conocimiento, producto de diversas aportaciones, es necesario centrarnos para el propósito de esta investigación, en el modelo de Yeung, et al. (2000) en especial por ser el más actual y que, lejos de cuestionar la validez de los aportes de otros autores, confirma y da por hecho, que las organizaciones como las personas tenemos diferentes formas de aprender en dos fuentes básicas:

1. La experiencia directa, donde se aprende como resultado de sus propios actos y reflexiones.
2. La experiencia de terceros, que se basa en lo que se aprende de ellos, como asesores, proveedores o competidores, además de incluir el aprendizaje por observación.

Las organizaciones aprenden de forma directa cuando son las primeras jugadoras, son punta de lanza en investigación y desarrollo, organizaciones que son las primeras en incursionar en nuevos mercados, nuevos productos, nuevos servicios.

Se dice que cuando hay crisis, hay oportunidad y, estas organizaciones ven oportunidad donde otras con capacidad de aprendizaje limitado solo ven pérdidas. Por eso Gómez et al. (2013) dicen, que normalmente se aprende directamente, cuando el ambiente donde se desenvuelve la empresa cambia rápidamente y se compite mediante la innovación, por el contrario cuando el ambiente es estable y se rivaliza en costos y bienes de servicio, entonces se aprende por experiencia de terceros. Yeung et al. (2000) proponen cuatro estilos de aprendizaje a los que llaman:

1. Aprendizaje por experimentación: Se aprende probando ideas nuevas y adoptando una posición receptiva del entorno. La fuente primaria es la experiencia directa.
2. Aprendizaje por adquisición de competencias: Consiste en que las personas y los equipos adquieran competencias nuevas, se centra en la experiencia de terceros y la exploración de nuevas posibilidades.

3. Aprendizaje por marcas de referencia: *S*e aprende averiguando cómo lo hacen otros, y a partir de ahí, tratar de adaptar estos conocimientos para utilizarlos *(benchmarking)*.
4. Aprendizaje por mejora continua: Se aprende mejorando constantemente lo que ya se hacía, antes de continuar con otros procesos. En la figura 2, se aparecían los cuatro estilos de aprendizaje:

Figura 2. Tipologías de las organizaciones que aprenden.



Fuente: Yeung et al. (2000). Las Capacidades de Aprendizaje en la Organización. p. 43.

La Cultura Organizacional

La cultura organizacional, es la conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la organización, que los identifica y diferencia de otros.

Para Nonaka y Takeuchi (1995), el concepto de hombre que tiene el líder de la organización, el sistema cultural y el clima organizacional. Estos autores remarcan que no se puede hablar de verdadera cultura organizacional, sin que todos los miembros de la organización tengan las mismas concepciones de los significados, ni el mismo enfoque de los objetivos que se persiguen.

Garzón (2005) menciona que la capacidad de aprendizajede una organización está determinada por cuatro variables fundamentales: las fuentes, los niveles de aprendizaje, la cultura y las condiciones para el aprendizaje. Con esta aportación se

reafirma que la capacidad de aprendizaje de una organización también está regida por la cultura de la organización.

Cameron y Quinn (2006, p. 24) proponen un modelo que adoptaremos en el presente trabajo, en el cual, los cuatro tipos de cultura se definen a partir de seis indicadores y dos dimensiones. Una de ellas es la orientación hacia la flexibilidad o hacia la rigidez y el control y la otra es la orientación hacia el interior o el exterior de la organización.

Los indicadores son:

1. Características dominantes: Definen a la organización y la diferencian de otras.
2. Estilo de liderazgo: Define las características del líder que influyen en toda la organización.
3. Administración de personal: Se refiere al estilo que caracteriza como se trata a los empleados y como es su ambiente de trabajo.
4. Amalgama organizacional: Involucra los mecanismos que hacen que la organización permanezca unida.
5. Énfasis en la estrategia: Determina las áreas críticas que precisan de orientación de la estrategia de la organización.
6. Criterios de éxito: Señalan cómo se determina la victoria de la organización, así como, lo que se recompensa y celebra.

En la primera dimensión, flexibilidad y control, tenemos a las culturas rígidas o controladoras, enmarcadas en un ambiente de estructura y normatividad, donde todo proceso de actuación está protocolizado, ponen especial atención en el control, en el cumplimiento de normas y objetivos planteados, buscan además, especialización del trabajo y cuentan con jerarquías bien definidas, son lugares donde se privilegia el posicionamiento en el mercado y la competitividad; dentro de estas culturas de encuentran las culturas jerárquicas y de mercado.

Las culturas flexibles tienen como característica el permitir la participación del personal, el empoderamiento de los trabajadores, llevándolos a construir equipos de trabajo autodirigidos, además de crear ambientes adecuados para la innovación y la creatividad, dentro de este enfoque de flexibilidad tenemos a las culturas de clan y adhocrática.

En la segunda dimensión, con un enfoque interno y externo, tenemos la orientación de las actividades e intereses de la organización cuando se dirige a los asuntos que ocurren al interior de la misma, entre los que se encuentra el personal y los procesos, abarcan a las culturas de clan y jerárquica. Y con enfoque al ambiente externo, en el que se encuentran los competidores, los clientes, el gobierno, etc., incluyen a las culturas adhocráticas y de mercado.

La cultura del “clan”, delimitada por el enfoque interno-integrador y la flexibilidad y discreción, es lo más parecido a una gran familia, en ella existe mucho paternalismo y amplio nivel de tolerancia a los malos resultados. Este tipo de cultura se centra en los aspectos internos de la organización, valorando la flexibilidad, sus líderes son considerados como mentores, como figuras paternas (de ahí el nombre de clan) ya que su forma de organización es similar a la de una familia, manifiestan preocupación, tanto por sus empleados, como por sus clientes, buscan la estabilidad, la cohesión y control internos, son lugares amistosos para trabajar, su meta es lograr un buen manejo del ambiente, procurando conseguir trabajo en equipo, participación y consenso. Este tipo de organización no es nuevo y hay muchos estudios previos, entre los que se encuentran los de Mc Gregor (1960), Likert (1970) y Argyris, (1964) su orientación es hacia la colaboración.

La cultura “adhocrática”, delimitada por la flexibilidad y la discreción y con enfoque en los problemas externos y la diferenciación, es un lugar más dinámico, como una gran familia pero con orden y mejor organizada, se encuentra en aquellas organizaciones que se centran en aspectos externos, pero valora en alto grado la flexibilidad, innovación y experimentación antes que la estabilidad y el control, sus valores claves son la creatividad y el riesgo que toman, los organigramas son temporales o inexistentes, son lugares donde hay dinamismo, creatividad y vocación emprendedora, este tipo de organizaciones poseen una gran capacidad de respuesta ante entornos cambiantes y turbulentos, la raíz del termino adhocracia, es *ad hoc*, que implica algo temporal, especializado y dinámico. Su orientación es hacia la creatividad.

La cultura de “mercado” se delimita por los problemas externos, la rigidez, la estabilidad y el control, está orientada 100% a resultados con reglas, políticas y

procesos ampliamente estandarizados, donde todo proceso de actuación esta protocolizado y deben seguir un procedimiento. Se encuentra en aquellas organizaciones que se enfocan hacia el exterior y los resultados, por lo que sus participantes son competitivos y orientados a los objetivos, antes que a los asuntos internos, sin embargo valoran la estabilidad y el control. Esta cultura tiende a analizar el entorno procurando identificar las amenazas y las oportunidades, así como las ventajas competitivas y las ganancias, esta forma de organización fue muy popular durante la década de los setentas, durante los cuales las organizaciones enfrentaban cotidianamente nuevos retos por lo que tenían que ser competitivas. El fundamento teórico de este tipo de cultura se encuentra en los trabajos de Williamson (1975) y Ouchi (1981) y sus colegas. Su orientación es hacia la competencia.

Por último la cultura de “jerarquías”, delimitada por la rigidez, estabilidad, control y el enfoque en problemas internos e integración, se da en instituciones con fuerte presencia de reglas y normas, donde para poder acceder a ciertas peticiones o para ejecutar actividades, es necesario proceder jerárquicamente entre puestos, hasta llegar a la persona que tenga en sus manos dar resolución o ejecutar las actividades encomendadas. Se centra en los aspectos internos de la organización, por lo que se aprecia el control y la estabilidad, sobre la flexibilidad. Son organizaciones sumamente formalizadas y estructuradas, en las que los procedimientos gobiernan lo que la genta hace, por lo que se valora la norma, la tradición, la consistencia, la cooperación, y la conformidad. Poco afecta a los cambios, y si al orden, por lo que este tipo de organizaciones trabajan bien si enfrentan pocos cambios, es decir su entorno es estable. Entre sus principales metas está el ser eficientes y su ambiente interno es estable y sencillo. El fundamento teórico de este tipo de cultura se encuentra en los estudios del sociólogo alemán Max Weber a principios del siglo XX.

En la figura 3, se aprecia el desempeño y ubicación de las siguientes culturas que se dan en las organizaciones en la actualidad: clan, adhocracia, mercado y jerarquías según Cameron y Quinn (2006).

Figura 3. Tipología del modelo de Cameron y Quinn.



Fuente: Tomado de Cameron y Quinn (2006 p. 120).

De acuerdo con David y Fahey (2002) la relación de la cultura con el conocimiento organizacional, radica en estudiar los mecanismos de los cuales se sirve la cultura para generar conductas que llevarán a la creación, intercambio y utilización del conocimiento, para explicar los resultados empresariales que obtienen las organizaciones que aprenden. El tipo de cultura que tienen las organizaciónes, esta directamente ligado con la efectividad en la que puede o no permear el aprendizaje entre los miembros de la organización, y la forma de adquirirlo, asimilarlo y transmitirlo, esta directamente ligado al tipo de cultura que prevalece en la organización.

Para Garzón y Luiz (2009) la relación aprendizaje organizacional y cultura organizacional comprende cuatro factores que son creadores e impulsores del aprendizaje organizacional. Los cuatro factores son: 1. La cultura organizacional, 2. La estrategia, 3. La estructura y 4. El ambiente, de ahí que la relación de aprendizaje organizacional y la cultura organizacional representen un duplo necesario, que bien orientado dará como resultado un organización inteligente.

Finalmente, siguiendo a Soule y Edmondson (2001) y Yeung et al.(1999) la cultura tiene relación directa con el aprendizaje organizacional, puesto que la habilidad para aprender es esencial en un entorno cambiante, la cultura puede facilitar o retardar el colectivo. El tipo de cultura presente en los organismos sociales tiene relación directa con el aprendizaje, de esto se deriva, que para algunos sea más fácil adaptarse a los cambios que para otros.

Marco socio histórico

El Grupo Chedraui tiene su origen en la ciudad de Xalapa, Veracruz en 1920 y en 1927, cambia su nombre por el de "Casa Chedraui: La única de Confianza", apareciendo por primera vez el nombre que a la postre será la identidad del Grupo; por el año de 1945 cuenta con seis personas empleadas. En 1957 se hacen las primeras ampliaciones del local incrementándose la plantilla a 15 colaboradores.

En 1961, transforma nuevamente su nombre por el que actualmente prevalece: "Almacenes Chedraui", con un total de 80 colaboradores. En 1970 se inauguró la primera Tienda de Autoservicio, con un total de setenta personas; en 1971 se agregan otros departamentos incrementándose la plantilla a 180 personas. En el mes de julio de 1985, se constituye la razón social "Tiendas Chedraui, S.A. de C.V." controlando 26 sucursales.

En 2005 se adquirió la cadena de autoservicio Carrefour México, la cual contaba con 29 sucursales ubicadas en distintos estados del país. Al 01 de Abril de 2014 son 212 sucursales, de las cuales, 152 son Tienda Chedraui, 46 Súper Chedraui, 2 almacenes Chedraui, 10 tiendas en formato Selecto y 2 Súper Chedraui selecto.

Chedraui Durango,cuenta con 7,000 metros cuadrados de piso de ventas y abrió sus puertas el 16 de Marzo de 2011, aquí laboran alrededor de 130 personas en 5 áreas: comercial, operaciones, perecederos, administración y recursos humanos.

Metodología

En esta investigacion empleamos el enfoque cuantitativo, que utiliza la recoleccion y análisis de datos que posteriormente se traducen en numeros, mediante los cuales podemos hacer inferencias de una poblacion, tal como lo indican Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) contestar preguntas de investigacion y probar hipotesis establecidas previamente.

Este estudio es descriptivo, porque busca especificar las propiedades de las variables en estudio, transversal, porque la toma de información se limitó a una sola ocasión y es no experimental, porque se obtiene y analiza la información sin modificar ninguna de las condiciones existentes, de manera tal que también puede catalogarse como ex post facto.

Se plantearon las siguientes preguntas de investigación e hipótesis:

Pregunta 1: ¿Cuál es el estilo de aprendizaje dominante en la tienda Chedraui Durango?

Pregunta 2: ¿Cuál es el tipo de cultura organizacional dominante en la tienda Chedraui Durango?

H_1: El estilo de aprendizaje de mejora continua es el dominante en la tienda Chedraui Durango.

H_2: La cultura jerárquica es la cultura dominante en la tienda Chedraui Durango.

Muestra

Para determinar la muestra, se consideró el número de trabajadores que laboran, 131, y se aplicó el programa Stats2.0, para determinar la muestra poblacional con un nivel de confianza del 95%, un porcentaje de error de 5% y, una probabilidad de ocurrencia del 50%, resultando una muestra de 90, se encontraron dificultades para levantar los datos, el estudio se realizó con una muestra por conveniencia de 80 empleados.

Cuestionario

El instrumento que se aplicó en la presente investigación, lo utilizó Yeung et al. (2000) por ser probado y validado en el estudio que relatan los autores, además de que fue validado y aplicado por Gómez (2008) a un entorno mexicano. Consta de 24 reactivos para cultura organizacional y 24 reactivos para estilos de aprendizaje, con una escala tipo Likert de seis opciones, ascendiendo gradualmente de la siguiente forma: “no sé/no aplica, muy poco, poco, algo, mucho y muchísimo”.

Se trabajó con una prueba piloto de 20 encuestas y se les aplicó el cuestionario, se obtuvo realimentación para ver si no había algún tipo de dificultad para entender los conceptos del cuestionario, esto permitió hacer algunos ajustes en la redacción de las preguntas.

Confiablidad del instrumento de medición

En la prueba alfa de Cronbach, en todas las variables el valor es mayor a .900 a excepción de la variable de cultura organizacional con valor de .761, que entra en el rango de respetable de acuerdo con Barraza-Macías (2007) tal como se muestra en la tabla 1 es un instrumento confiable.

Tabla 1. Confiabilidad del Instrumento de medición.

Alfa de Cronbach	Valor obtenido
Estilos de aprendizaje	0.927
Incapacidades de aprendizaje	0.942
Capacidad para el cambio	0.945
Procedimientos de recursos humanos	0.909
Contexto de la tienda Chedraui Durango	0.927
Cultura empresarial	0.761
Énfasis estratégico	0.900
Alfa de Cronbach total	0.973

Fuente: elaboración propia en base a software SPSS V19.0

Para obtener un dignostico de la cultura, fue necesario obtener en primera instancia los promedios de cada unos de los tipos de cultura organizacional, con fundamento a su orientacion de flexibilidad-rigidez o su enfoque interno-externo, asi como los estilos de aprendizaje con su orientacion al enfoque aprender de la experiencia de terceros o el enfoque exploracion-explotacion, para demostrar el tipo de cultura y los estilos de aprendizaje que prevalecen en la tienda Chedraui Durango.

Para determinar si existen diferencias estadisticas significativas entre las variables cultura organizacional y estilos de aprendizaje, se aplico un analisis de varianza con una prueba F, lo que de acuerdo a Lind, Marchal y Wathen (2005) se utiliza con el fin de probar si dos muestras provienen de poblaciones que tienen varianzas iguales.

Resultados

Estilos de aprendizaje

De acuerdo a las frecuencias que se presentan, se puede apreciar que el estilo de aprendizaje dominante en la tienda Chedraui Durango es mejora continua, pero está muy seguido del estilo de aprendizaje experimentador.

La participación de los diferentes estilos de aprendizaje en la tienda Chedraui Durango se dan en la siguiente proporción: los datos estadísticos muestran que el estilo de aprendizaje “mejora continua” acumula un porcentaje del 35% del total de la muestra poblacional, por lo que se vuelve el estilo de aprendizaje dominante, y luego el 33.75% pertenece al estilo de aprendizaje experimentador, en tercer lugar, tenemos el estilo marcas de referencia con un 18.75% y en último lugar, podemos apreciar al estilo adquisición de competencias con el 12.50%. Esta información se presenta a continuación en la tabla 2.

Tabla 2.Frecuencias e intensidad, variable estilos de aprendizaje.

Estilos de Aprendizaje	FRECUENCIA	MAXIMOS	INTENSIDAD	PORCENTAJE
Marcas de Referencia	15	58.07	3.87133333	35%
Mejora Continua	28	109.68	3.91714286	18.75%
Adquisición de Competencias	10	35.77	3.577	12.50%
Experimentadoras	27	103.5	3.83333333	33.75%

Fuente: elaboración propia en SPSS v19.0

Por eso Yeung et al. (2000) sostienen que las organizaciones no aprenden con un solo estilo de aprendizaje, sino que, es el producto de una mezcla de todos los estilos, es decir, resuelven algunos temas con el estilo dominante y otros temas son atendidos con otros estilos. En lo particular, en la empresa analizada predomina la mejora continua, seguida muy de cerca por el estilo experimentador, esto habla de una empresa que algunos temas los resuelve aprendiendo poco a poco y poniéndolo en práctica, pero resuelve otros conflictos con un estilo experimentador. En la figura 4, se puede apreciar dentro del contexto de un plano cartesiano la ubicación exacta del estilo de aprendizaje “mejora continua”, dominante en la tienda Chedraui Durango. En este estilo se aprende mejorando lo que ya se hacía constantemente, antes de continuar con otros procesos, se aprende también de la experiencia acumulada en la organización mejorando y puliendo sus procesos.

Figura 4. Estilo de aprendizaje mejora continua, en la tienda Chedraui Durango.



Fuente: elaboración propia.

En la tabla 3, podemos apreciar que de los estilos de aprendizaje presentes en la tienda Chedraui, un total de 43 encuestas de la muestra poblacional que representa el 53.75% de los estilos de marcas de referencia y mejora continua, son parte de un estilo donde la organización está muy interesada en la explotación y asimilación de los conocimientos que ya se poseen, antes que importar nuevo conocimiento. Con esto, se entiende que la empresa no explora en nuevos conocimientos pero si explota los que ya conoce.

Tabla 3. Enfoque exploración-explotación y aprender de la experiencia-aprender de la experiencia de terceros.

Estilos de Aprendizaje	Exploración	Explotación	Aprender de la experiencia	Aprender de la experiencia de terceros
Marcas de Referencia		15		15
Mejora Continua		28	28	
Adquisición De Competencias	10			10
Experimentadoras	27		27	
Total	37= 46.25%	43 =53.75%	55=68.75%	25=31.25%

Fuente: elaboración propia.

También, podemos apreciar que 68.75% pertenece a un estilo de aprendizaje donde se aprende preferentemente de la experiencia propia generada en la organización, es decir, que la organización antes de preferir aprender de la experiencia de terceros, el conocimiento que genera es de la experiencia propia.El 31.25% del total de la muestra poblacional donde se denota que se aprende de la experiencia de terceros, es decir, agentes externos a la organización antes que de la experiencia propia.

Tipo de cultura

La cultura que domina, es la cultura jerárquica con el 40%, y como afirman Yeung et al. (2000) la cultura jerárquica en las organizaciones se centra en la estabilidad y el control, además de la administración de la burocracia existente. Esto confirma que las decisiones que se toman en la tienda Chedraui Durango derivan 100% del gerente de la tienda, y a su vez, orientadas por las instrucciones de su jefe directo, el gerente de zona, partiendo de esta confirmación, se puede comprender mejor el funcionamiento y el control que prevalece en esta organización, control tal vez necesario para alinear los objetivos organizacionales, pero perjudicial en la generación de culturas más participativas.

La rigidez y control para la toma de decisiones está muy marcado por reglas y procedimientos que se deben seguir, esto asegura evitar desviaciones por criterios personales pero limita la aportación de ideas a la solución de problemas por parte de los integrantes de la organización.

En segundo lugar, se encuentra la cultura clan con el 28.75%, posteriormente la cultura de mercado con el 21.25% y en cuarto lugar la cultura adhocrática con el 10%.Esta información se presenta a continuación en la tabla 4.

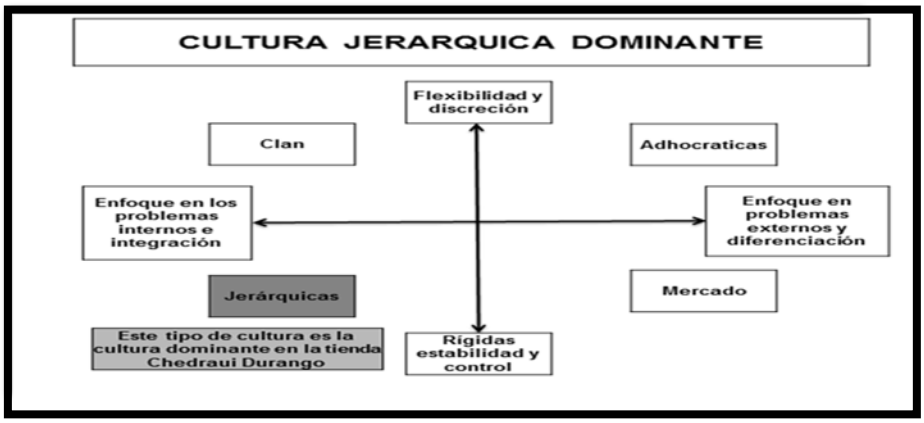
Tabla 4.Frecuencias e intensidad en la cultura.

Cultura	Frecuencia	Máximos	Intensidad	Porcentaje
Clan	23	92.48	4.020869565	28.75%
Jerárquica	32	130.69	4.0840625	40%
Mercado	17	67.5	3.970588235	21.25%
Adhocráticas	8	29.84	3.73	10%

Fuente: elaboración propia en SPSS v19.

En la figura 5, se puede apreciar dentro del contexto de un plano cartesiano la ubicación exacta de la cultura jerárquica, delimitada por la rigidez estabilidad y control y, el enfoque en problemas internos e integración, esta cultura se da en instituciones con fuerte presencia de reglas y normas, donde para poder acceder a ciertas peticiones o para ejecutar actividades, es necesario proceder jerárquicamente entre puestos, hasta llegar a la persona que tiene en sus manos dar resolución o ejecutar las actividades encomendadas.

Figura 5.Cultura jerárquica, es la dominante en la tienda Chedraui Durango.



Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5, se aprecia que del total de las encuestas aplicadas, 49 pertenecen a un estilo rígido y controlador con cierto grado de control,esta cultura está orientada 100% a resultados, con reglas, políticas y procesos ampliamente estandarizados, donde todo proceso de actuación esta protocolizado y debe seguirse un procedimiento. En gran medida, el control en la tienda Chedraui Durango es necesario por la cantidad de operaciones que se llevan a cabo e imposibles de supervisar, por eso, cuenta con reglas y normas establecido, dando muy poco margen a la toma de decisiones motivada por situaciones personales que en determinado momento afecten los intereses de la empresa.

Por otro lado, tenemos que 21 de las encuestas aplicadas orientadas al orden flexible y cierto grado de discreción, las cuales valoran en mayor medida el compromiso humano.

Tabla 5.Enfoque rígido-flexible e interno-externo.

Cultura	Rígida	Flexible	Enfoque Interno	Enfoque Externo
Clan		23	23	
Jerárquica	32		32	
Mercado	17			17
Adhocrática		8		8
Total	49=61.25%	21=26.25%	55=68.75%	25=31.25%

Fuente: elaboración propia en base a software SPSS V19.0

También, tiene un enfoque interno con un 68.75%, es decir, que la tienda Chedraui Durango presenta gran interés en la solución de conflictos que complican su operación y se deja de prestar atención al dinamismo del mercado. Este enfoque interno no es casualidad, todo está ligado a la forma de aprender de esta organización, en los siguientes análisis, veremos que aprender de la experiencia (en vez de aprender de la experiencia de terceros) es el enfoque que se utiliza en los estilos de aprendizaje en la tienda Chedraui Durango. El tipo de cultura y estilo de aprendizaje están ubicados en el mismo contexto, como veremos más adelante, por ser consistentes en este estudio.

Analisis estadístico

La base de datos se sometió a las prueblas basicas de estadistica, con el fin de determinar, si la informacion recolectada cuenta con los supuestos básicos de linealidad y homosedasticidad, debido a que no se cumplieron los supuestos, se aplicaron las pruebas de Kolmogorov-Smirnov, donde se puede demostrar que los datos recolectados para las dos variables y dimensiones correspondientes siguen una distribución normal cuando el p-valor o nivel de significancia es mayor a 0.05 en todas las dimensiones de la variable de cultura y estilos de aprendizaje.

En caso de ser menor de 0.05, se afirma que la muestra poblacional no presenta una distribución normal. Para Pérez, (2009) “la normalidad de los datos será perfecta cuando el gráfico de los puntos resulte ser una línea recta situada sobre la diagonal

del cuadrante" (p. 121), requiriendo que los valores de Y estén distribuidos normalmente en cada valor de X.

Test de normalidad de la variable estilos de aprendizaje.

Para probar que los datos recolectados en la tienda Chedraui Durango son normales para estilos de aprendizaje, presentamos las siguientes hipótesis de normalidad:

H0: La variable estilos de aprendizaje de la tienda Chedraui Durango tiene distribución normal.

H1: La variable estilos de aprendizaje de la tienda Chedraui Durango es distinta a la distribución normal.

La muestra poblacional supera las 50 encuestas, por tal motivo utilizamos la prueba de Kolmogorov-Smirnov y se demuestra que los datos recolectados para la variable estilos de aprendizaje no siguen una distribución normal, debido a que el p-valor o nivel de significancia, es menor a 0.05 en los estilos de aprendizaje experimentadores; con el .000, mejora continua; con él .013, marcas de referencia; con él .000, a excepción de adquisición de competencias, donde el p-valor es mayor a 0.05. Tales datos se muestran en la tabla 6.

Tabla 6. Test de normalidad Kolmogorov-Smirnov en estilos de aprendizaje

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
t2Texpe	.160	80	.000	.949	80	.003
t2Tadcom	.099	80	.051	.950	80	.003
t2Tmejora	.113	80	.013	.922	80	.000
t2Tmarcref	.166	80	.000	.913	80	.000
MaxEstilos	.120	80	.006	.921	80	.000

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
t2Texpe	.160	80	.000	.949	80	.003
t2Tadcom	.099	80	.051	.950	80	.003
t2Tmejora	.113	80	.013	.922	80	.000
t2Tmarcref	.166	80	.000	.913	80	.000
MaxEstilos	.120	80	.006	.921	80	.000

Fuente: elaboración propia en base a datos obtenidos de software SPSS V 19.0

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (H_0) donde establecimos que los datos persiguen una distribución normal y aceptamos la hipótesis alternativa que establecimos para la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, la cual nos dice: H_1: La variable estilos de aprendizaje de la tienda Chedraui Durango es distinta a la distribución normal.

La anormalidad presentada en los datos se puede deber a diferentes motivos, tales como: la juventud en el puesto, poco tiempo de laborar en la tienda, la baja escolaridad de las personas que laboran en la tienda, o que muchas personas que aquí laboran provienen de otros empleos, con estilos de aprendizaje y culturas organizacionales diferentes.

Test de normalidad de la variable cultura.

A continuación, presentamos el test de normalidad Kolmogorov-Smirnov, donde planteamos las siguientes hipótesis de normalidad:

H0: La variable tipos de cultura de la tienda Chedraui Durango tiene distribución normal.

H1: La variable tipos de cultura de la tienda Chedraui Durango es distinta a la distribución normal.

Para los tipos de cultura Clan, Adhocrática, Mercado y Jerárquica se puede apreciar que el nivel de significancia es menor a p-valor de 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, donde se establece, que los datos recolectados en la muestra poblacional presentan anormalidad en las cuatro dimensiones de cultura organizacional, la cultura de clan es la más cercana al nivel de significancia, pero no alcanza el mínimo de 0.05 de significancia, la cultura adhocrática muestra un nivel de significancia de .018, la cultura de mercado presenta un nivel de significancia de .000 y por último la cultura jerárquica muestra un nivel de significancia, como se muestra en la tabla 7.

Tabla7.Test de normalidad Kolmogorov-Smirnov en cultura

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
t2CulClan	.126	80	.003	.966	80	.031
t2CulAdh	.110	80	.018	.962	80	.018
t2CulMerca	.141	80	.000	.958	80	.011
t2CulJq	.181	80	.000	.649	80	.000
MaxCult	.159	80	.000	.646	80	.000

Fuente: elaboración propia en base a datos obtenidos de software SPSS V 19.0

Homogeneidad de varianzas para la variable estilos de aprendizaje.

Para comprobar si las varianzas de los cuatro estilos de aprendizaje son estadísticamente iguales, aplicaremos la prueba de Levene, en la que podemos apreciar si la variable de estilo de aprendizaje tiene homogeneidad en sus varianzas de los cuatro estilos, para ello el p-valor debe ser mayor a 0.05.

Para verificar la homogeneidad de varianzas en la variable estilos de aprendizaje se plantean las siguientes hipótesis:

H_0: No existen diferencias significativas entre las varianzas de los cuatro estilos de aprendizaje.

H_1: Existen diferencias significativas entre las varianzas de los cuatro estilos de aprendizaje.

Podemos constatar, que de la variable estilos de aprendizaje, las dimensiones experimentadoras con el .000, mejora continua con el .000 y marcas de referencia con el .003 tienen varianzas significativas, a excepción de la dimensión de adquisición de competencias que tiene un p-valor o nivel de significancia de .114, esta información se muestra en la tabla 8, en la cual podemos validar información.

Tabla 8.Homogeneidad de varianzas estilo de aprendizaje.

Prueba de Homogeneidad de Varianzas				
	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
t2Texpe	4.250	13	57	.000
t2Tadcom	1.595	13	57	.114
t2Tmejora	4.253	13	57	.000
t2Tmarcref	2.836	13	57	.003

Fuente: elaboración propia en base a datos obtenidos de software SPSS V 19.0

En base a la información presentada en la tabla anterior, se acepta la hipótesis alternativa H_1: la cual establece, que existen diferencias significativas entre las varianzas de los cuatro estilos de aprendizaje.

Homogeneidad de varianzas para la variable cultura.

Al igual que en la variable de estilos de aprendizaje, para comprobar si las varianzas de las cuatro dimensiones son estadísticamente iguales aplicaremos la prueba de Levene. Para verificar la homogeneidad de varianzas se plantean las siguientes hipótesis:

H_0: No existen diferencias significativas entre las varianzas de las cuatro dimensiones de la variable cultura.

H_1: Existen diferencias significativas entre las varianzas de las cuatro dimensiones de la variable cultura.

En la tabla 9, podemos apreciar que las dimensiones de cultura de clan con el .040, cultura de mercado con el .001 y cultura jerárquica portan diferencias significativas entre sus varianzas, a excepción de la variable de cultura adhocrática, que tiene un nivel de significancia o p-valor de .144 tal como se muestra en la tabla.

Tabla 9. Prueba de homogeneidad de varianzas variable cultura.

Prueba de Homogeneidad de Varianzas				
	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
t2CulClan	1.959	13	62	.040
t2CulAdh	1.497	13	62	.144
t2CulMerca	3.266	13	62	.001
t2CulJq	2.040	13	62	.032

Fuente: elaboración propia en base a datos obtenidos de software SPSS V 19.0

Por lo anterior, adoptaremos la hipótesis alternativa H_1: existen diferencias significativas entre las varianzas de las cuatro dimensiones de la variable cultura.

Análisis de varianza (ANOVA)

Para el análisis de varianzas (ANOVA) de los estilo de aprendizaje se plantean las siguientes hipótesis.

H_0: Los promedios de las dimensiones de los tipos de cultura son estadísticamente iguales.

H_1: Al menos un promedio de los cuatro estilos de aprendizaje es estadísticamente diferente a lo demás.

En la tabla 10, se puede apreciar que los niveles de significancia o p-valor son menores a 0.05 en todos los estilos de aprendizaje. Por lo que para este preciso

caso, establecemos que no hay diferencia significativa entre las medias de los cuatro estilos de aprendizaje. Por lo que nos acogemos a la hipótesis nula H_0: los promedios de las dimensiones de los estilos de aprendizaje son estadísticamente iguales.

Tabla 10.ANOVA de un factor, variable estilos.

ANOVA						
		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
t2Texpe	Inter-grupos	33.785	22	1.536	24.407	.000
	Intra-grupos	3.587	57	.063		
	Total	37.372	79			
t2Tadcom	Inter-grupos	25.369	22	1.153	4.727	.000
	Intra-grupos	13.904	57	.244		
	Total	39.273	79			
t2Tmejora	Inter-grupos	32.506	22	1.478	12.515	.000
	Intra-grupos	6.730	57	.118		
	Total	39.236	79			
t2Tmarcref	Inter-grupos	30.372	22	1.381	5.660	.000
	Intra-grupos	13.903	57	.244		
	Total	44.275	79			

Fuente: elaboración propia en base a datos obtenidos de software SPSS V 19.0

Con este análisis de varianzas, se puedo comprobar que las preguntas que componen el instrumento en el apartado de estilos de aprendizaje fueron adecuadas y de forma acertada consiguieron su objetivo, que era preguntar lo adecuado en la recolección efectiva de los datos.

Para el análisis de análisis de varianza (ANOVA) para los tipos de cultura se plantean las siguientes hipótesis.

H_0: Los promedios de las dimensiones de los tipos de cultura son estadísticamente iguales.

H_1: Al menos un promedio de las dimensiones de los tipos de cultura es diferente a los demás promedios de los tipos de cultura.

En la tabla 11, se puede apreciar que los niveles de significancia o p-valor son menores a 0.05 en todos los tipos de cultura. Por lo que para este preciso caso establecemos, que no hay diferencia significativa entre las medias de los cuatro tipos de cultura. Y nos acogemos a la hipótesis nula H_0: los promedios de las dimensiones de los tipos de cultura son estadísticamente iguales tal como se muestra en la siguiente tabla 11.

Tabla 11. ANOVA de un factor, variable cultura.

ANOVA						
		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
t2CulClan	Inter-grupos	27.073	17	1.593	11.658	.000
	Intra-grupos	8.470	62	.137		
	Total	35.543	79			
t2CulAdh	Inter-grupos	22.413	17	1.318	18.149	.000
	Intra-grupos	4.504	62	.073		
	Total	26.916	79			

t2CulMerca	Inter-grupos	20.794	17	1.223	25.417	.000
	Intra-grupos	2.984	62	.048		
	Total	23.777	79			
t2CulJq	Inter-grupos	73.769	17	4.339	58.590	.000
	Intra-grupos	4.592	62	.074		
	Total	78.361	79			

Fuente: elaboración propia en base a datos obtenidos de software SPSS V 19.0

De forma similar mediante este análisis de varianzas, se comprobó que las preguntas que componen el instrumento en el apartado de tipos de cultura fueron articuladas de tal forma que consiguieran su objetivo, que era preguntar lo adecuado en la recolección efectiva de los datos.

Conclusiones

Existe evidencia a favor de la hipótesis que establece que en la tienda Chedraui Durango, el estilo de aprendizaje dominante es el estilo de mejora continua con el 35%. Muy de cerca, se encuentra el estilo aprendizaje experimentador con el 33.75%, en el cual se aprende probando ideas nuevas y portando una actitud abierta hacia el entorno, la diferencia en porcentaje entre los dos estilos es de solo el 1.25%, por lo que se puede concluir, que estos estilos se encuentran ampliamente presentes en la tienda Chedraui Durango, los dos estilos con tan poca diferencia pertenecen a un estilo de aprendizaje, enfocado en el aprendizaje mediante la experiencia propia, tanto explotando lo que ya se sabe cómo explorando con nuevas ideas.

En la tienda Chedraui se puede observar que se tiene resistencia al cambio, se establece una barrera mediante la cual se mantiene lo desconocido apartado, con lo que no se prueban procesos nuevos que pudieran dar una mejora.

Nonaka y Takeuchi (1999) afirman que las organizaciones que saben cuál es el estilo de aprendizaje que utilizan, pueden generar más fácilmente el conocimiento organizacional, que a su vez, les permita establecer estrategias para el logro de sus objetivos institucionales, para ello la importancia de que la tienda Chedraui Durango sea consciente de cómo se genera todo este proceso.

Todas las organizaciones tienen características que las hacen diferentes, de igual forma, tienen distintos estilos de aprendizaje que se pueden potencializar y con ello mejorar la generación de conocimiento organizacional.

La cultura que domina es la cultura jerárquica, con el 40% de total de la muestra poblacional, por lo que nos acogemos a la hipótesis de trabajo H_2: la cultura jerárquica es la cultura dominante en la tienda Chedraui Durango.

Lo complicado en las organizaciones jerárquicas como ésta, es que todo el aparato jerárquico y burocrático inhibe la participación de las personas que ahí laboran, esas ideas que pudieran servir de aporte en la solución de problemas y mejor toma de decisiones con el involucramiento de las personas y que sus ideas sean escuchadas en un ambiente participativo, queda fuera de lugar por el control y la rigidez que se tiene y con el propósito de evitar desviaciones, todo proceder ya se encuentra previamente preestablecido.

Este ambiente tan jerárquico, la imposibilita para reaccionar con la precisión y rapidez que requiere el mercado hoy en día, las estrategias de precios son controladas de forma central obviamente, pero no se permite realizar ajustes en los precios para situaciones especiales que los clientes requieren y esto conlleva a una pérdida de ventas y poca presencia para ciertos segmentos de mercado.

La presencia en segundo lugar de la cultura Clan en la tienda Chedraui Durango, se debe principalmente a que la empresa inicio como una empresa familiar y hasta hoy en día los altos directivos son familiares en los que recaen las decisiones importantes. En esta organización, se tiene preocupación tanto por los empleados como por los clientes, y se busca la estabilidad, la cohesión y control internos, es un lugar amistoso para trabajar, con un buen manejo del ambiente, procurando conseguir trabajo en equipo, participación y consenso, se tiene orientación hacia la colaboración, al logro de resultados.

El estilo de aprendizaje, sugiere que se aprende por experiencia propia y que se explota lo que ya se sabe, tratando de perfeccionar lo que ya se hace, pero sin probar ideas nuevas o mirar que podemos aprender del exterior. Por otro lado, la cultura jerárquica pertenece al enfoque interno, se prefiere el control y la rigidez.

Ambos conceptos, estilo de aprendizaje y tipos de cultura miran hacia el interior de la organización, prefieren estar alertas a lo que suceda o pueda desviarse del curso,en su interior prefieren estar pendientes de sus fortalezas o debilidades, que mirar hacia el exterior, donde se encuentran de forma preocupante las amenazas que atentan contra la estabilidad de la organización y las oportunidades del cliente y el mercado que bien se pueden aprovechar en este mundo tan competido.

Referencias

Argyris, C. (1964). *T-Groups for Organizational Effectiveness*. Harvard Business Review.

Barraza-Macías, A. (2007) *Confiabilidad*, Revista INED, 6, 22-40.

Bueno, E. (1999). *La gestión del conocimiento en la nueva economía*. *Gestión del conocimiento y capital intelectual: Experiencias en España,* Comunidad de Madrid-IU Euroforum.

Cameron, K. & Quinn, R. (2006). *Diagnosing and Changing Organizational Culture*. San Francisco: Jossey-Bass.

Caraballo, Y., Mesa, D., & Herrera, J. A. (2009). *Herramientas de gestión del conocimiento: convergencias hacia un aprendizaje organizacional.* Revista Cubana de Ciencia Agrícola, 43(1), 1-13.

David, W., & Fahey, L. (2002). *Diagnóstico de las barreras culturales frente a la gestión del conocimiento.*Revista de empresa: La fuente de ideas del ejecutivo, (1), 59-79.

Fuentes-Morales, B. A. (2009). *La gestión de conocimiento en las relaciones académico-empresariales: Un nuevo enfoque para analizar el impacto del conocimiento académico.* Tesis doctoral. Valencia.

Garzón-Castrillón, M. A., & Fisher, A. L. (2008). *Modelo teórico de aprendizaje organizacional.* Pensamiento & Gestión, (24), 195-224.

Garzón, M. & Luiz, A. (2009). *El aprendizaje organizacional en República Dominicana y Colombia.* Pensamiento y Gestión, 26, 238-278.

Gómez, J.G.I., Villarreal, D. y Villarreal F. M. (2015) *Las incapacidades de aprendizaje organizacional y su relación con los estilos de aprendizaje organizacional en la MIPYME de la ciudad de Durango.*Contaduría y Administración, 60 (3), 666-702.

Gómez, J. G. I. (2008). *La Generación de Conocimiento Organizacional en la Micro, Pequeña y Mediana Empresas (Mipymes) de Durango. Dgo*, Durango: Editorial UJED.

Grant, E. L., & Leavenworth, R. S. (1999).*Control estadístico de calidad*. Editorial CECSA.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. & Baptista-Lucio, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

Likert, R. (1970). *The Human Resources: Cases and Concepts*. New York.

Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2005). *Statistical Techniques in Business & Economics*.New York: McGraw Hill.

McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York, 21, 166-188.

Nonaka, I.,Toyama, R., & Nagata, A. (2000). *A firm as a knowledge-creating entity: a new perspective on the theory of the firm.* Industrial and corporate change, 9 (1), 1-20.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995).*The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press.

Orozco-Castro, L. A., Chavarro, D. A., & Rivera-Rodríguez, H. A. (2007). *Estrategia y Conocimiento en La Gestión Organizacional*.

Ouchi, W. G. (1981). *Teoría Z.* Nueva York: Avon Books.

Probst, G., Raub, S., & Romhardt, K. (2001). *Managing knowledge-Building blocks for success.* Organizational Studies, 22 (1), 186-186.

Soule, D. L., & Edmondson, A. C. (2001). *Situated knowledge and learning in dispersed teams.*British journal of management*,* 13, 17-34.

Strocchia, S. T. (2001). *L'Ombre des ancetres. Essai sur l'imaginaire medieval de la parente.* Renaissance Quarterly, 54(3), 929-929.

Williamson, O. E. (1975). *Markets and hierarchies.* New York, 26-30.

Yeung, A., Ulrich, D., Nason, S., & Von Glinow, M. A. (2000). *Las Capacidades del Aprendizaje en la Organización: Cómo Aprender a Generar Ideas con Impacto*. México: Oxford University Press.

Zapata, L.E., Manrique, L., Carrillo,F.J., Flores, P.F., Ramirez, P.G., Martinez,A., Treviño, A. y Valerio,G. (2008) *Aprendizaje Organizacional* . 2da. Edicón. Ed. Mac Grarw Hill , México.

Las Incapacidades de Aprendizaje Organizacional en el Instituto Tecnológico Nacional de México Unidad Durango

Rosalía Cardona García
Rossana Faviola Zúñiga Meraz
Maricela Mojica Vargas

Resumen

El objetivo de la presente investigación consistió en realizar un diagnóstico que permita analizar y explicar cuál es la incapacidad de aprendizaje organizacional que con mayor frecuencia se presenta en el Instituto Tecnológico Nacional de México Unidad Durango.

Para lograrlo se aplicó un cuestionario que Yeung, Ulrich, Nason y Von Glinow (2000) aplicaron a 300 organizaciones, y que Gómez (2008) adecuó a un entorno mexicano y educativo. Se encontró que la incapacidad que más se presenta es el aprendizaje de supersticiones, para lo cual se aplicaron homogeneidad de varianzas y una ANOVA de un factor.

Palabras Claves. Incapacidades de Aprendizaje Organizacional, Estilos de Aprendizaje Organizacional.

Justificación

Sin duda que la era que se vive en la actualidad, es una época plagada de cambios vertiginosos, que trae como consecuencia un entorno volátil, que pone en serios apuros a las organizaciones que no están preparadas para enfrentarlos, de tal forma que en el corto plazo estarán fuera de los mercados de trabajo si no logran adaptarse a los cambios que la globalización exige.

Huntington (2001) citado por, Gómez, Villarreal, Villarreal, (2014) afirma que los tiempos que vivimos están marcados por la transición del paradigma de la sociedad industrial al de la sociedad del conocimiento, enmarcado por la globalización de la economía y de la política, de alguna u otra forma impone una serie de nuevas reglas a las organizaciones, que de no cumplirlas, harán que las

organizaciones generen una serie de disfuncionalidades que impedirán su permanencia en los mercados de trabajo.

El problema de un número importante de organizaciones en la actualidad, es que fueron diseñadas con las reglas y normas de la era anterior, y al enfrentarse a los nuevos requerimientos, presentan discrepancias que no las dejan alcanzar sus objetivos de mejor manera.

Cayeux citado por Gómez (2008), sostiene que la vida de las organizaciones y las personas están envueltas en ciclos, es decir un principio y un fin, los primeros ciclos fueron en el tiempos muy largos y de pocos avances, el segundo de estos ciclos fue cinco veces más corto en el tiempo que el primero, a este se le llamó la era de la industrialización, en esta época, las organizaciones respondían solo a la resolución de problemas, la nueva época que vivimos llamada del conocimiento y de la información, requiere organizaciones que no solo resuelvan problemas, sino además generan conocimiento organizacional.

Lo anterior adquiere una relevancia inusitada cuando nos referimos a las organizaciones públicas y particularmente a las Instituciones de Educación Superior, pues en su esencia son generadoras de conocimiento y formadores de seres humanos, pero las reglas y normas bajó las que funcionan y viven, están altamente burocratizadas, con estructuras densas, difíciles de mover y mucho menos de flexibilizarse ante los requerimientos del entorno. De lo expuesto se desprende la importancia de estudiar a las organizaciones públicas y particularmente a las Instituciones de Educación Pública, de donde desprende el objetivo de Investigación.

Objetivo de Investigación

El objetivo del presente estudio reside en; analizar y explicar cuál es la incapacidad de aprendizaje organizacional predominante en el Instituto Tecnológico de Durango.

H1. La incapacidad de aprendizaje organizacional que se presenta con mayor frecuencia es la ceguera.

P.I. ¿cuál es la incapacidad de aprendizaje que tiene más preponderancia en la institución estudiada?

Revisión de Literatura

La globalización es un fenómeno que ha cambiado la forma de hacer los negocios y modificó las intercomunicaciones entre las personas, trayendo como consecuencia un entorno volátil y cambiante (Toffler, 1999). Como consecuencia de lo anterior, los mercados se encuentran en constante cambio, los competidores proliferan y los productos se vuelven obsoletos de la noche a la mañana, esto ha hecho que las empresas estén en la búsqueda continua de la innovación.

El mercado global sin duda es muy competitivo, y las organizaciones requieren de estar en constante renovación ya que los factores del entorno no son estáticos, desde la tecnología que utilizan hasta los recursos humanos y tecnológicos.

Para lograr su capacidad innovadora será necesario que las organizaciones tengan una visión a largo plazo aumentando sus capacidades para resolver problemas cada vez más complejos, donde el talento humano se convierte en el elemento más importante de la organización, ya que toda organización requiere estar inmerso en un proceso dinámico, y donde las habilidades teóricas y prácticas de los miembros de la empresa permitirán el desarrollo de la organización, pues cada uno, aporta tanto sus capacidades individuales, así como las grupales para hacer de la organización una más competitiva.

Todos estos cambios vertiginosos propiciados por la globalización, han provocado un cambio de época, que viene acompañado de un sin número de cambios, a esta nueva era se le conoce como del conocimiento y de la información, donde los valores y principios de las organizaciones que quieran permanecer en esta nueva época se requiere que generen conocimiento organizacional.

Pero antes debemos aclarar que el único capaz de aprender es el ser humano, quien al exponerse al medio ambiente que lo rodea, atrapa información y la suma a su experiencia y lo convierte en un nuevo aprendizaje o aprendizaje enriquecido, que le permitirá resolver problemas de mejor manera que en el pasado.

Robbins (1987 p.75), sostiene que “el aprendizaje es cualquier cambio relativamente permanente que se debe a la experiencia, dicho de esta manera se puede explicar que el individuo reacciona de acuerdo a la experiencia de una forma distinta a como se conducía antes”.

Quiere decir que es algo permanente que cambia la conducta del ser humano de alguna manera. Ahora bien se puede entender que la capacidad de aprendizaje de las organizaciones como el potencial dinámico de creación, asimilación, difusión, y utilización del conocimiento por medio de numerosos flujos de conocimiento que hacen posible la formación y evolución de las memorias organizacionales de conocimiento que capacitan a las organizaciones y sus agentes de conocimiento para actuar intencionalmente en entornos cambiantes (Prieto, 2014).

El aprendizaje organizacional no solo es el proceso de aprendizaje de un individuo dentro de la organización, sino además la manera como se interrelacionan estos conocimientos en su interior, por eso la importancia de que cada individuo aporte los conocimientos necesarios para que exista una retroalimentación.

Existen además otros tipos de aprendizaje, estos surgen en estudios recientes, en el cual Chris Argyris (1974) refiere tres tipos de aprendizaje:

El aprendizaje de bucle sencillo o adaptativo, este aprendizaje se hace presente cuando el individuo aprende algo nuevo y lo adhiere a su conocimiento para corregir errores presentados, pero sin que modifiquen sus modelos mentales o como lo menciona (Argyris y Schön, 1978) “no modifica las percepciones, valores y supuestos del sujeto”.

Aprendizaje de bucle doble o generativo, este aprendizaje ocurre cuando se cuestionan y se modifican las variables del individuo, este produce cambios de conciencia, una mayor aceptación de errores así como una revisión profunda de lo que genero el error y como afirman Gore (1998) “este conocimiento tiene capacidad no solamente de resolver el problema, sino que además elimina la forma de pensar que provoco el problema”.

Aprendizaje de triple bucle, es el que permite solucionar problemas a través de reglas establecidas, es pues aprender a aprender, o como afirman Alcover y Gil (2002, p.270) “que un sistema desarrolle la capacidad de guiarse así mismo con referencia a un conjunto de normas y valores”. Y por último ningún aprendizaje, esto es que no se genere en el individuo nada, absolutamente nada ÓConoor (1998, p.174), señala “Las organizaciones al igual que las personas pueden seguir realizando las mismas acciones ineficaces”.

En una organización existen tres tipos de conocimiento: tácito, explícito y cultural “conocimiento tácito se halla incorporado en la experiencia de individuos y grupos, explicito basado en reglas y cultural expresado en supuestos, opiniones y normas utilizadas por individuos para dar valor a una nueva información” Nonaka y Takeuchi (1995) citado por Choo (1999).

El conocimiento tácito o implícito es visto como conocimiento poco codificado y está profundamente arraigado a nuestras experiencias y nuestros modelos mentales. Es de difícil expresión y definición, es un conocimiento personal formado por experiencias de trabajo, vivencias, entre otros, mientras que el conocimiento explicito si puede ser transferido de un individuo a otro usando algún tipo de sistema de comunicación formal, siendo este generable y codificable; un ejemplo de este conocimiento son los manuales de la empresa, entre otros.

Este proceso dinámico de creación de conocimiento, hace posible que el conocimiento se desarrolle a través de un ciclo continuo y acumulativo de generación, codificación y transferencia, dando lugar a la denominada “espiral de conocimiento” (Nonaka y Takeuchi, 1995). Esta espiral de conocimiento, toma como base el conocimiento tácito, explícito y añade un elemento nuevo el cultural y consta de cuatro etapas que son;

- Socialización, (de tácito a tácito): Se produce por la interacción entre las personas, al compartir experiencias entre las personas, se puede adquirir conocimiento tácito sin usar el lenguaje, a través de la observación, la imitación y la práctica.
- Interiorización, (de explícito a tácito): Asimilación propia del conocimiento explícito, es el resultado del aprendizaje y la puesta en práctica, lo que se ha denominado aprender en el trabajo o aprender haciendo (learnin by doing).
- Exteriorización, (de tácito a explicito): Es la comunicación de conocimiento interno, conlleva un intento de representación y formalización de ese conocimiento. Se enuncia en el conocimiento tácito en forma de conceptos explícitos, generalmente mediante el idioma, u otras representaciones formales. Es importante la necesidad de voluntariedad por parte del sujeto transmisor del conocimiento.

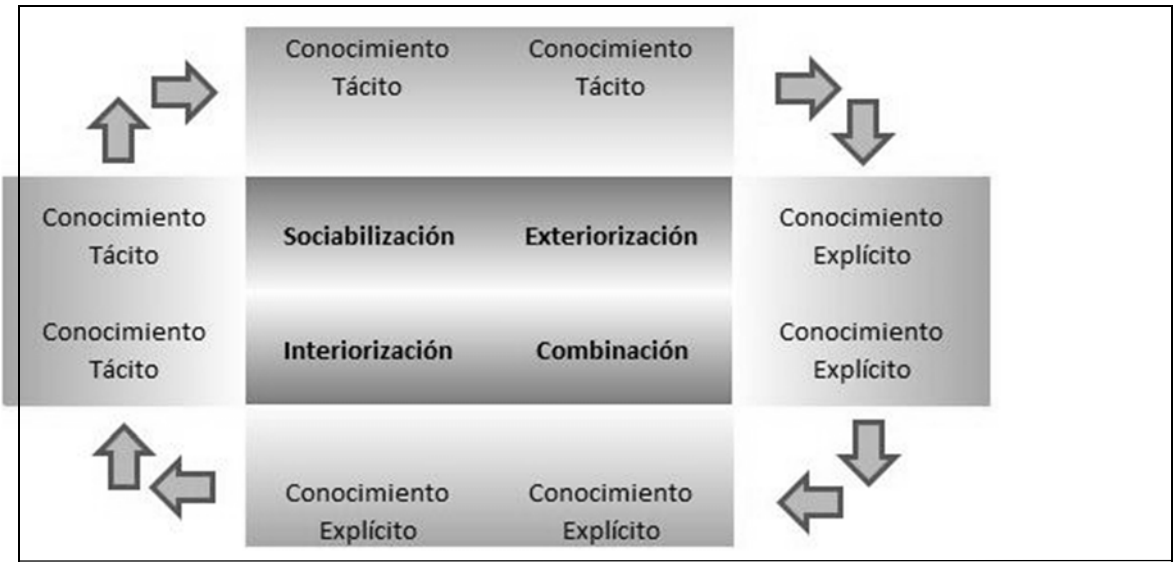
- Combinación, (de explícito a explícito): Intercambio, asociación y estructuración de conocimientos explícitos procedentes de distintas fuentes, que facilita la generación de nuevos conocimientos del mismo tipo y a su vez, puede permitir la interiorización de nuevo conocimiento.

Estos procesos que se muestran en la Figura #1 donde la socialización, interiorización, exteriorización y combinación están íntimamente relacionados siendo difíciles de superar, puesto que en la práctica pueden producirse de forma simultánea, tránsito que lleva asociada una enorme complejidad puesto que al no poder interactuar directamente con el conocimiento se hace necesario desarrollar acciones y herramientas que permitan interactuar entre las personas (Nonaka y Konno, 1998).

De esta forma a través de la espiral del conocimiento surge la necesidad de un vínculo entre las tecnologías de información, como herramientas de la Gestión del Conocimiento. La relación consiste en utilizar Tecnologías de Información específicas que permitirá generar, retener, almacenar, transferir y utilizar el conocimiento como procedimientos fundamentales para la concepción de la administración del mismo.

Es de destacar que no existe una tecnología única en cada proceso, sino la combinación de varias y además, una tecnología puede apoyar varios procesos de formas simultáneas como consecuencias de la complejidad e interrelación que se produce entre los procesos de conocimiento.

Figura #1. Espiral y proceso de conversión del conocimiento.



Fuente: Adaptada de Nonka y Takeuchi, (1995).

El conocimiento se encuentra en las bases de datos, los documentos las capacidades concretas, las rutinas, los procesos organizacionales e incluso, en la organización del espacio físico, los elementos clave de la gestión del conocimiento son las personas, la tecnología y el contexto. Las personas poseen el conocimiento y son las que le dan sentido. La tecnología es una herramienta formidable que ha provocado una revolución informática (semejante a la provocada por las máquinas en la revolución industrial), pero debe responder a una estrategia administrativa totalizadora. El contexto, por último, permite entender y asimilar el conocimiento: incluso funciona como catalizador para crear nuevo conocimiento.

Las organizaciones como las personas tienen la capacidad del aprendizaje con la finalidad de generar conocimientos para una adaptación en un medio ambiente que lo único cambiante es el cambio.

Por lo que las organizaciones se enfrentan a una realidad de adaptación y aprendizaje en un fenómeno llamado globalización, y aunado a esto un desarrollo tecnológico cambiante donde es necesario tomar decisiones acertadas. Las cuales se irán a reflejar en productos y servicios.

En la actualidad las organizaciones tienen que aprender a capitalizar su experiencia para poder sobrevivir donde se aprende como resultado de sus propios actos, en algunos otros casos la experiencia de terceros permite la adquisición de competencias así como la mejora continua, pero también es cierto que muchas organizaciones son incapaces de aprender de sus errores, pues no son sensibles a los cambios que el entorno marca así como las fallas que no las dejan avanzar y no dejan alcanzar lo que se busca.

Las organizaciones tienen que aprender para sobrevivir aplicando la flexibilidad para cambiar en su interior y su exterior, y adaptarse a las nuevas circunstancias que les impone el entorno en que están insertas.

En la década de 1990 aparece el concepto de Gestión del conocimiento, entendido como el proceso de captura de la sabiduría colectiva de una organización o institución, y supuesta disponibilidad para mejorar la transferencia y circulación, y a la vez permitir la innovación. Su objetivo es aprovechar el trabajo intelectual acumulado, aunque haya sido hecho para otros desarrollos (Bosh 2002).

Inteligencia y conocimiento juegan un papel clave, cómo en las organizaciones es importante que los seres humanos logren obtener conocimiento a través de los principios científicos y aporten a la organización argumentos para el aprendizaje sustentados en la experimentación, por lo que se puede decir que de esta manera se genera aprendizaje dentro de las organizaciones o instituciones.

Pero cuando las organizaciones no son capaces de reaccionar ante los cambios y exigencias de un entorno volátil y cambiante hipoteca su futuro, esto se produce frecuentemente cuando las organizaciones no aprovechan el potencial que tienen, es decir no se benefician de su capacidad de aprendizaje, porque se enfrentan a las incapacidades o barreras de aprendizaje, que les impide aprovechar de mejor manera el potencial que tienen dentro de sí (Yeung, Ulrich, Nason y Von Glinow, 2000).

Las organizaciones están conformadas por personas que tienen distintos estilos de aprendizaje. Y el aprendizaje es la parte fundamental del conocimiento, para que una organización pueda aprender es necesario que todos los individuos estén dispuestos a enfrentar este reto.

En este sentido nos damos cuenta que el aprendizaje organizacional comienza de manera individual y a partir de una persona se generaliza, “el aprendizaje organizacional acontece en diferentes niveles” (Alcover y Gill, 2002).

• Individual. Que modifiquen sus modelos mentales, para crear nuevo conocimiento y por lo tanto sus percepciones.

• Grupal. Generalizando el aprendizaje o construyendo equipos orientados al aprendizaje colectivo.

• Organizacional. Como lo afirma Garzón y Fisher (2008), consecuencia del aprendizaje individual.

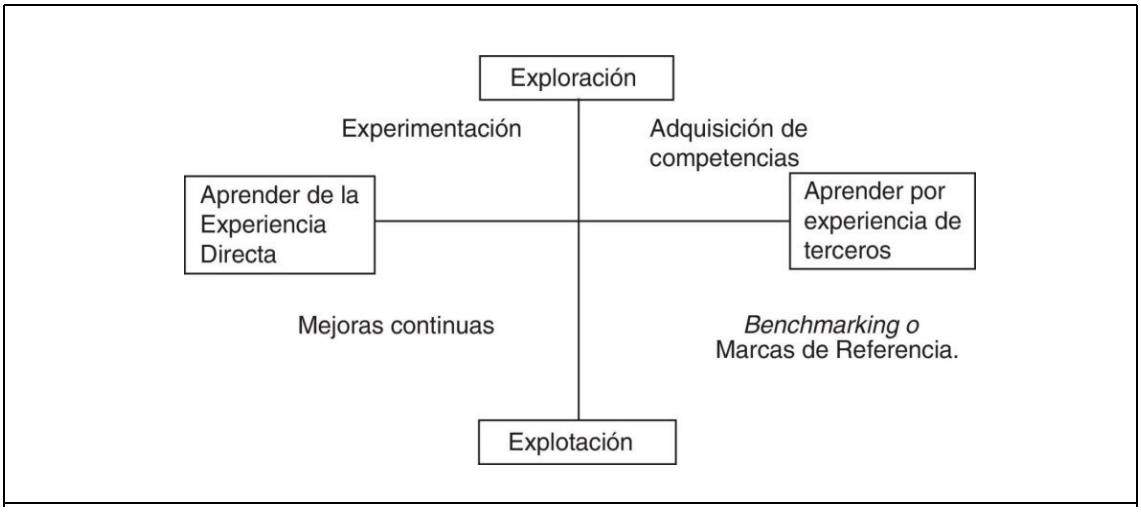
• En todos a la vez. No se puede afirmar que la suma de individuos con bastante conocimiento hará posible crear aprendizaje organizacional o mejor dicho que la organización sea inteligente, para que esto suceda es necesario que el conocimiento se generalice, o se multiplique, desde su fuente primaria, el individuo.

En esta parte es donde retomamos el tema de los tres cimientos los cuales son generar, generalizar e identificar incapacidades del aprendizaje organizacional. “Así como las personas aprenden de diferente manera, las organizaciones también aprenden con distintos estilos” Yeung et al. (2000, p.41).

Las empresas tienen su forma particular de aprender, ya sea diferentes estrategias, cultura, etc., que las lleva a abordar y responder ante su entorno cambiante.

Yeung et al. (2000, p. 44-45), afirman que existen “cuatro perfiles de aprendizaje a los que llaman tipología del aprendizaje, fig. #2 que al combinarlos resulta en la generación de ideas con impacto”.

Figura #2. Tipología de las organizaciones que aprenden.



Fuente: (2000 p. 43) Yeung, A.K., Ulrich, D. O., Nason, S. W., y Von Glinow, M. A. (2000). *Las capacidades de aprendizaje en la organización: como generar y difundir ideas con impacto*. Oxford University Press México, S.A. de C

1.- Experimentación, es la forma simple de aprendizaje es decir, se aprende haciendo las cosas o mediante “experimentos controlados”, se inclina hacia la experiencia directa.

2.- Adquisición de competencias, esto es adquiriendo nuevas habilidades se inclina hacia la experiencia adquirida por terceros.

3.- Marcas de referencia o benchmarking esto es adoptando prácticas, modelos o habilidades de otras organizaciones que ha resultado exitoso para posteriormente llevarlas a cabo en la propia organización se inclina hacia la experiencia de terceros.

4.- Mejora continua esto es aprendiendo a base de nuestros propios errores o de nuestras áreas de oportunidad se inclina hacia la experiencia directa.

Las incapacidades de aprendizaje son problemas que interfieren en la generación o en la generalización de ideas y que pueden impedir que la empresa se convierta en una organización que aprende.

Como lo menciona Peter Senge (2004), sostiene que “cuando nos concentramos solo en nuestra posición, no vemos que nuestros actos la trascienden. Cuando esos actos tienen consecuencias que nos perjudican, incurrimos en el error de pensar que estos nuevos problemas tienen un origen externo. Como la persona perseguida por su propia sombra, no podemos deshacernos de ellos”.

Yeung, et al (2000, p.128) afirma que, “las organizaciones muestran dificultades por la complejidad de la economía global y su ritmo de cambio, que obliga a las organizaciones a procesar información compleja y a ser más flexibles para responder a los clientes”, cruzando fronteras geográficas.

Todas las organizaciones generan en mayor o menor medida conocimiento organizacional esto trae como consecuencia que al enfrentarse en un entorno volátil, complejo y competitivo, como en el que hoy vivimos, solo sobrevivirán las que estén preparadas, las que sean capaces de generar conocimiento organizacional y lo sepan aplicar, como afirma Yeung et al. (2000).

Por lo que se ha buscado la comprensión del conocimiento para mejorar la efectividad empresarial, la creación de conocimiento es una característica que distingue a las organizaciones que aprenden llamadas inteligentes, ya que las que no sean capaces de generarlo están condenadas a desaparecer.

Nonaka y Takeuchi (1999), afirman que la creación del conocimiento organizacional es la capacidad de una organización para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de la organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas, coinciden con Sengé (1998) y con Choo (1999), cuando afirma que para construir una organización que aprende los ejecutivos deben:

1. Adoptar un pensamiento sistemático.
2. Fomentar la maestría personal de sus propias vidas
3. Sacar a flote y desafiar los modelos mentales prevalecientes
4. Crear una visión compartida
5. Facilitar el aprendizaje en equipo

De esto podemos desprender que, el aprendizaje se ha convertido en la actualidad en la clave para que las organizaciones sobrevivan y se conviertan en instituciones que aprenden (Gómez, 2008).

A pesar de que se ha escrito más del aprendizaje organizacional, y la literatura es más amplia en este tema, y que generalmente las incapacidades se presentan como un tema secundario y casi no es tratado, la importancia de estudiarlas radica en que si no se identifican, si no se vencen o superan, las organizaciones ciertamente seguirán generando aprendizaje organizacional, pero será deficiente y estará plagado de deficiencias y errores, desde su generación hasta su generalización.

Barreras o incapacidades de aprendizaje se refiere a las condiciones que dificultan o entorpecen el aprendizaje en el ámbito de las organizaciones y de los negocios, y que le obstaculizan independientemente del estilo de aprendizaje que utilice la organización, la generación y generalización de conocimiento organizacional.

Las incapacidades impiden que el aprendizaje sea efectivo, son como una enfermedad silenciosa, que evitan que muchos procesos se hagan de manera correcta y asertiva, no provocan aparentemente ningún síntoma, pero cuando han invadido totalmente la organización termina por hacerla desaparecer, por su incapacidad de reaccionar ante los cambios que se dan en el entorno.

Además frenan la capacidad de las organizaciones, pues les impiden rehacerse por medio de la realimentación, y de aprender de sus errores, y como consecuencia no dan respuesta adecuada a las demandas de sus clientes (Gómez-Romero, 2008).

El modelo de Yeung et al. (2000), plantea 7 incapacidades, las 4 primeras impiden la generación del conocimiento y las 3 restantes se oponen a su generalización.

1. Ceguera: Impide evaluar correctamente las amenazas y oportunidades del entorno, dejando pasar un sin fin de oportunidades.

2. Candidez: Se presenta cuando hay deficiencias en el análisis de las situaciones y generación de soluciones. Ante situaciones complejas se aplican las reglas conocidas sin hacer un análisis cuidadoso.

3. Homogeneidad: Solo toma en cuenta el punto de vista del dueño o gerente, quien es omnisciente y experto en todo.

4. Acoplamiento estrecho: La inflexibilidad y no adaptabilidad, que se deriva del análisis sencillo e incompleto de la realidad.

5. Parálisis: Impide tomar medidas o implantar procedimientos nuevos, no porque se desconozca la manera de realizarlos, sino porque se dedica demasiado tiempo al análisis.

6. Aprendizaje de supersticiones: Impide interpretar correctamente el significado de la experiencia, además de que culpa a terceras personas de todo lo malo que ocurre en el negocio, difundiendo ideas equivocadas de la situación.

7. Difusión deficiente: Se presenta cuando las personas aprenden cosas nuevas, pero no las difunden a otras personas y/o áreas del negocio y, en consecuencia, no surge el aprendizaje en grupo.

Rivera, Gurrola y Villarreal (2013), afirman que es bien sabido que las incapacidades de aprendizaje son problemas que interfieren en la generación y/o en la generalización de ideas, y que pueden impedir que la empresa se convierta en una organización que aprende.

Metodología

Este estudio es descriptivo, porque es el primer acercamiento que se realiza al objeto de estudio de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006), también es transversal, porque la toma de información se limitó a una sola ocasión, y es no experimental, porque se obtiene y analiza la información sin modificar ninguna de las condiciones existentes, de manera tal que también puede catalogarse como ex post facto.

El presente estudio es parte de una investigación más amplia y completa, que tiene como objetivo el conocer los alcances del conocimiento organizacional en las Instituciones de Educación Superior Públicas del Estado de Durango, por su parte el

objetivo del presente estudio radica en; analizar y explicar cuál es la incapacidad de aprendizaje organizacional predominante en el Instituto Tecnológico Nacional de México Unidad Durango

El instrumento que se aplicó lo utilizó Yeung et al. (2000), por ser un cuestionario probado y validado en el estudio que relatan los autores, además que fue validado y aplicado por Gómez (2008) a un entorno mexicano. Consta de treinta y dos reactivos, con una escala tipo Likert de cuatro opciones, gradualmente ascendiendo de la siguiente forma: “no sé/no aplica, muy poco, poco, algo y mucho.

El objeto del presente estudio es el Instituto Tecnológico Nacional de México Unidad Durango, para determinar la muestra poblacional, se tomó en cuenta el número de académicos de tiempo completo y funcionarios de la institución referenciada y se aplicó el programa Statis 2.0, para determinar la muestra poblacional, con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%, dando una muestra de 177 trabajadores a los que se pretendía encuestar.

En el momento de la aplicación de las encuestas a los docentes del Instituto Tecnológico Nacional de México unidad Durango se tuvieron algunas dificultades ya que muchos estaban renuentes a contestarlas, argumentando falta de tiempo o desinterés al tema, y algunos otros mostraban su total apatía al respecto, lo que permite llegar a la conclusión del poco interés de algunos académicos sobre los temas de investigación y su escasa participación en ellos.

Por lo antes mencionado solo se pudieron recolectar 116 cuestionarios debidamente contestados motivo por el cual se optó por señalar una muestra por conveniencia y trabajar con los datos que se obtuvieron.

Se trabajó con una prueba piloto de 20 docentes a los que se les aplicó el cuestionario y se obtuvo realimentación para ver si no había algún tipo de dificultad para entender los conceptos de las preguntas, esto permitió hacer algunos ajustes en la redacción de estas, luego se procedió a la aplicación de las encuestas a los docentes de la institución y posteriormente se recolecto la información.

Una vez obtenido todos los datos de la prueba piloto, se trabajaron en el programa estadístico SPSS versión 19.0, se calculó la confiabilidad del instrumento

por medio de la prueba Alfa de Cronbach, cuyo resultado se pueden apreciar en la Tabla # 3.

Tabla # 3. Alfa de Cronbach.

	α Cronbach
Incapacidad aprendizaje	.859

Fuente: Elaboración propia

El valor del alfa de Cronbach se clasifica de acuerdo a lo siguiente: por debajo de .60 es mediocre, de .60 a .65 es indeseable, de .65 a .70 es aceptable, de .70 a .80 es respetable y de .80 a .90 es muy buena para explicar la variable utilizada en el cuestionario, de acuerdo con Barraza-Macías (2007), citado por Gómez (2008). Es necesario destacar que esta prueba se corrió para cada dimensión de las incapacidades de aprendizaje organizacional.

Resultados

Como parte complementaria y para probar la validez del Instrumento de medición se le aplico al total de los cuestionarios recopilados de la población encuestada. Cuyos resultados se aprecian en la tabla #4.

Tabla #4 α de toda la muestra.

	α Cronbach
Incapacidades de Aprendizaje	.883

Fuente: Elaboración propia

Una vez utilizado el método de α de cronbach pudimos garantizar la fiabilidad del total de la muestra.

Los resultados que dan respuesta al objetivo de investigación que se ha planteado para este estudio: “describir que incapacidades de aprendizaje se presentan con mayor frecuencia en el Instituto Tecnológico Nacional de México unidad Durango”.

Se obtuvieron de los datos recopilados con el instrumento de medición, los promedios y las frecuencias tanto para cada indicador de las incapacidades de aprendizaje, tal como se aprecia en las Tabla # 5.

Tabla # 5. Frecuencias y promedios de las incapacidades de aprendizaje.

INCAPACIDAD	F	PROM
Ceguera	26	4.11
Candidez	8	3.87
Homogeneidad	8	4.08
Acoplamiento Estrecho	9	3.98
Parálisis	14	3.65
Aprendizaje Supersticiones	61	2.67
Difusión Deficiente	11	3.93
Total	137	26.30

Fuente. Elaboración Propia

Como se observa en los datos, es la incapacidad de aprendizaje de supersticiones la de mayor frecuencia en el Instituto Tecnológico Nacional de México unidad Durango, en donde podemos comentar que dicho aprendizaje se da, “cuando determinadas rutinas o formas de hacer conducen al logro de resultados exitosos, sin tener ninguna prueba que evidencie esto. Esta creencia impide la revisión de lo realizado y mucho menos evaluado, Gómez (2008)”.

Después de este análisis también es necesario saber si existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de esta variable.

Para tal efecto, se aplicó un análisis de la varianza con una prueba F misma que de acuerdo con Lind, Marchal y Wathen (2005) como citado Gómez (2008), se utiliza con el fin de probar si dos muestras provienen de poblaciones que tienen varianzas iguales (la cual se considera hipótesis nula). El análisis consideró un nivel de confianza de 95%, mostrándose los resultados en la Tabla #6 que se muestran a continuación.

Tabla 6. Homogeneidad de varianzas de incapacidades de aprendizaje

	Estadístico Levene	gl1	gl2	Sig.
Incapacidades de Aprendizaje Candidez	1.018	18	90	.448
Incapacidades de Aprendizaje Homogeneidad	1.312	18	90	.200
Incapacidades Acoplamiento Estrecho	1.780	18	90	.040
Incapacidades de Aprendizaje Parálisis	1.214	18	90	.267
Incapacidades de Aprendizaje Supersticiones	6.137	18	90	.000
Incapacidades de Difusión Deficiente	1.314	18	90	.199
Incapacidades de Aprendizaje Ceguera	2.656	18	90	.001

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo antes mencionado podemos observar que en la tabla no hubo homogeneidad en los resultados que arroja el instrumento de medición ya que la significancia de las siete incapacidades de aprendizaje, fue menor al 5%. Lo que arroja resultados de una prueba anormal en donde los docentes del Instituto Tecnológico Nacional de México unidad Durango, contestaron de manera muy dispersa, esto se debe a la diversificación de criterios dentro de la institución.

En esta tabla se muestra el análisis de la varianza –ANOVA de un factor– que permite confirmar que en los grupos tanto de estilos de aprendizaje como de cultura, se observa una diferenciación estadísticamente significativa. La agrupación de estas variables se basa en la literatura, especialmente en los trabajos de Yeung et al. (2000) y además, se fortalece este constructo mediante el análisis factorial de componentes principales, el cual se efectuó, y sus resultados mostraron que se agrupan razonablemente según lo previsto.

Lo que podemos notar en la tabla #7 es que la significancia tiende a 0 (si la significancia es menor o igual que .05 se rechaza la hipótesis de igualdad de medias, si es mayor que .05 se acepta la igualdad de medias), lo que quiere decir que hay diferencia entre los grupos y que como se mencionó anteriormente no hay igualdad entre los resultados obtenidos en el instrumento de medición (encuestas).

Tabla 7: ANOVA de Incapacidades de aprendizaje.

		Suma de cuadrados	**gl**	**Media cuadrática**	**F**	**Sig.**
Ceguera	Entre grupos	125.586	164	.766	3.926	.000
	Intra grupos	6.827	35	.195		
	Total	132.414	199			
Candidez	Entre grupos	76.166	164	.464	6.922	.000
	Intra grupos	2.348	35	.067		
	Total	78.514	199			
Homogeneidad	Entre grupos	123.342	164	.752	142.653	.000
	Intra grupos	.185	35	.005		
	Total	123.526	199			
Acoplamiento estrecho	Entre grupos	139.194	164	.849	8.733	.000
	Intra grupos	3.401	35	.097		
	Total	142.595	199			
Parálisis	Entre grupos	87.567	164	.534	21.282	.000
	Intra grupos	.878	35	.025		
	Total	88.445	199			

Aprendizaje de Superstición	Entre grupos	143.077	164	.872	18.511	.000
	Intra grupos	1.650	35	.047		
	Total	144.726	199			
Difusión deficiente	Entre grupos	122.542	164	.747	16.449	.000
	Intra grupos	1.590	35	.045		
	Total	124.132				

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Una vez concluida la presente investigación, y para dar respuesta al objetivo de investigación planteado, a la hipótesis de trabajo y a la pregunta de investigación planteada, podemos afirmar que es el aprendizaje de supersticiones la incapacidad de aprendizaje organizacional que con mayor frecuencia se presenta en la institución estudiada.

Al respecto podemos comentar que la hipótesis de trabajo no se cumplió en la institución, pues es el aprendizaje de supersticiones la de mayor preponderancia, vale la pena señalar que inicialmente se planteó a la ceguera como al incapacidad de mayor frecuencia, basados en la literatura consultada (Yeung et al., 2000 y Gómez, Villarreal y Villarreal, 2013), pero en el caso particular que nos ocupa, siendo una institución de educación superior la estudia, presenta un comportamiento diferente.

Los resultados, hablan de una institución donde sus integrantes no toman conciencia de lo que aprendieron en antaño, es decir desdeñan la experiencia adquirida en el pasado, lo anterior se puede deber a dos cosas; a que no le dan crédito suficiente a lo que ya se experimentó en el pasado, desechándolo inmediatamente sin evaluarlo, también se puede obedecer a que sus miembros piensan que nadie es más inteligente que ellos y desechan todo lo que se aprendió con anterioridad.

El aprendizaje de supersticiones, en el modelo planteado por Sengé (1998) tiene su símil, a la que llama el enemigo externo, que al operar en una institución

tiene el efecto que sus miembros no se responsabilizan de sus acciones y de los resultados de estas, culpando a terceras personas de lo que sucede en el interior de la organización. Describe además a una institución, donde sus miembros no toman conciencia del papel que juegan y no se insertan en el trabajo de equipo.

Una de las consecuencias más funestas que produce esta incapacidad, es una comunicación deficiente en todos los niveles jerárquicos dentro de su estructura organizacional, de tal forma que esto provoca una confusión entre los miembros de la organización contraponiéndose al deber ser. Lo anterior se contrapone con los principios de una institución altamente burocratizada como la estudiada, con procedimientos y normas establecidas, además de contar con los sistemas de gestión de la calidad, la comunicación institucional se da en ocasiones nula o confusa, que conlleva en muchas a deformar el sentido de la información que se desea transmitir a través de terceros.

Vale la pena comentar que la ceguera es la segunda incapacidad en importancia, pero es la que estadísticamente presenta mayor intensidad, recordemos que las incapacidades no se presentan solas, sino que siempre vienen combinadas con otras en menor intensidad, dando como resultante la forma particular de ser de cada institución. Tenemos que tener en cuenta que la ceguera, impide a las organizaciones y a sus miembros evaluar de manera correcta lo que sucede en el entorno.

Argyris (1999) y Gómez, Villarreal y Villarreal (2014), coinciden al afirmar que todas las organizaciones generan en mayor o menor medida conocimiento organizacional, estén conscientes o lo ignoren, estén preparadas para ello o no, y que son las incapacidades las que impiden que el conocimiento se genere y se generalice de mejor manera.

Las incapacidades son como una enfermedad silenciosa que va contaminando e impidiendo que el conocimiento se produzca de mejor manera, los directivos de las instituciones al no ser conscientes de este tema, solo termina quejándose porque no se alcanzan los objetivos, sin darse cuenta que el mal esta enraizado en la misma organización.

De los resultados obtenidos también vale la pena comentar, que de las siete incapacidades propuestas en el modelo estudiado, cuatro impiden la generación de conocimiento (ceguera, candidez, homogeneidad y acoplamiento estrecho) y tres impiden la generalización de este (parálisis, aprendizaje de supersticiones, difusión deficiente), encontramos que las incapacidades que presentan mayor frecuencia son las que obstaculizan la generalización del conocimiento, confirma los comentarios realizados en los primeros párrafos de estas conclusiones, solo nos resta comentar que una de las dificultades más serias que presentan las instituciones en la actualidad es una deficiente comunicación organizacional, que ahora con los resultados encontrados y comentados, adquieren certeza.

De este estudio quedan algunos pendientes por estudiar, como analizar el efecto que tienen las incapacidades de aprendizaje en los estilos de aprendizaje, el impacto de la cultura organizacional en las incapacidades de aprendizaje entre otros temas.

Bibliografía

Argyris, C. y Schon, D.(1978),"*Aprendizaje Organizacional: Una teoría de la perspectiva de la acción",* Ed. Reading, Mass: Addison Wesley.

Barraza-Macías, A. (2007). ¿Cómo valorar un coeficiente de confiabilidad? *Investigación educativa Duranguense* (6): 6-10.

Choo, Chun, W. (1999). *La organización inteligente, el empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones*. Ed. Oxford University Press México, S.A. de C.V.

Gómez-Romero, J.G.I. (2008), *La generación de conocimiento organizacional en la micro, pequeña y mediana empresas (MIPYMES) de Durango.*, Ed. UJED, México, Durango.

Gómez, R. JG.I. (2013), "Las Incapacidades de Aprendizaje Organizacional y su Relación con los Estilos de Aprendizaje Organizacional en las MIPYME de la ciudad de Durango", *Revista #133, Revista Contaduría y Administración*, Editada por la División de Investigación de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM.

Delgado, A. R. (2010). Metodología especial, métodos cualitativos y conceptos abstractos. *Rev.Psicothema, 22(3), 509-512.*

De la Hera, C. M. A., Rico, R., & Rodríguez, F. G. (2011). Equipos de trabajo en contextos organizacionales: dinámicas de cambio, adaptación y aprendizaje en entornos flexibles. *Rev. Papeles del psicólogo,* 32(1), 7-16.

Fernández, F. G., Limón, M. L. S., & Morales, J. Á. S. Vínculos de conocimiento de las empresas maquiladoras del sector eléctrico electrónico en Tamaulipas, México. Caso de estudio links of knowledge of electric power companies electronic assembly plants in Tamaulipas, Mexico. Case study. *Revista investigación administrativa*, 1(28), 171-195.

Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, P., (2006), *Metodología de la Investigación*, México: McGraw Hill.

Garzón Castrillón, M. A., & Fisher, A. L. (2008). Modelo teórico de aprendizaje organizacional. *Rev. Pensamiento & Gestión*, (24), 195-224.

Gore, E. (1998). *La educación en las empresas: aprendiendo en contextos organizativos*. Ed. Juan Granica.

Huntington, E. (2001). *La Tercer Vía, México*: Ed. Diana.

Jover, M. B. (2002). La gestión del conocimiento en el medio digital: viejos problemas de tratamiento de información y aspectos nuevos. *Rev. Ciencias de la Información*, 33(1).

Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2005). *Estadística aplicada a los negocios ya la economía*. Ed. McGraw-Hill.

OConnor, J., & McDermott, I. (1998). *Introducción al pensamiento sistémico*. Ed. Urano, Barcelona.

Nonaka, I. y Takeuchi, H (1995). *"La organización creadora de conocimiento, como las compañías japonesas crean dinámica de la innovación",* Oxford University Press.

Prieto, M. V. (2014). *Inteligencias múltiples*.

Robbins, S. (1991) *"Comportamiento Organizacional",* México: Prentice- Hall.

Toffler, A. (1999). *El Cambio del Poder*. Barcelona: Plaza & Janes Editores.

Senge, P.M. (2009) "*The leader´s new work: building learning organization",* Ed. Sloan Management Review No. 32

Yeung, A.K., Ulrich, D. O., Nason, S. W., y Von Glinow, M. A. (2000). *Las capacidades de aprendizaje en la organización: como generar y difundir ideas con impacto*. Oxford University Press México, S.A. de C

Diagnóstico de la cultura organizacional flexible y rígida bajo el modelo de Cameron y Quinn. El caso de una institución de educación superior

Edgardo Antonio Linden Bracho

Roberto Rojero Jiménez

Liz Margarita Quintero Robles

Resumen

La intencionalidad del presente estudio reside, en analizar cuál es la Cultura Organizacional predominante que se presenta en el Instituto Tecnológico de Durango, de acuerdo a la tipología de Cameron y Quinn (2006). Se utilizó un instrumento de medición que utilizó Yeung et al. (2000), y que adaptó Gómez (2008) a un entorno mexicano y educativo.

Se aplicó homogeneidad de varianzas y Anovas de un factor, encontrando que la cultura organizacional que se presenta con mayor frecuencia es la cultura de mercado.

Palabras clave: Cultura Organizacional, Cameron & Quinn, adaptabilidad al entorno, globalización

Justificación

El actual entorno cambiante derivado de la globalización hace necesario el análisis de variables que permitan la optimización de los recursos y la maximización de la productividad y, por ende, de las utilidades. Una de estas variables que tiene un alto impacto en las organizaciones y sus indicadores de eficiencia, es la cultura organizacional, pues aunque no juega un papel directo en la obtención de utilidades, el no atenderla significa que en el transcurrir de la vida cotidiana de la organización se presentarán problemas.

La cultura podemos definirla como la forma en que las entidades sociales se enfrentan a los retos que el entorno les plantea, es la manera particular de reaccionar ante los cambios que se suscitan, así pues, se puede decir que el desconocimiento de este tópico, del tipo de cultura organizacional imperante en cada organización dificulta que las decisiones sean tomadas correctamente, y de esta manera, no permite alcanzar los principales objetivos y metas.

Por el contrario, el conocer a detalle las condiciones culturales predominantes que se han desarrollado en la organización desde su nacimiento, puede ser un factor determinante para lograr cambios significativos que permita la adaptación externa y la integración interna manifestada por Schein (1983).

Para la presente investigación de cultura organizacional es necesario definir el objeto de estudio el cual es el Tecnológico Nacional de México, Unidad Instituto Tecnológico de Durango.

El papel que las instituciones de educación superior juegan en el contexto nacional e internacional, reside en que son generadoras no solo de profesionistas que enfrentarán y coadyuvarán a la Nación a superar los retos económicos y sociales que se manifiestan en la actualidad, sino que además son comunidades de aprendizaje y de conocimiento, y si no se preparan adecuadamente atendiendo los tipos de cultura organizacional para maximizar los beneficios en pro de la educación, será este país el principal afectado.

Esta institución cuenta con 67 años de historia a través de los cuales ha visto grandes transformaciones en sus planes de estudio, estructura organizacional, lineamientos e incluso el personal que ha laborado para esta dependencia educativa.

Muestra de ello es la creación del Tecnológico Nacional de México “como un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Educación Pública, con autonomía técnica, académica y de gestión y tiene como objetivo, prestar, desarrollar, coordinar y orientar servicios de Educación Superior Tecnológica, a través de los Institutos, unidades y centros”.

El Instituto Tecnológico de Durango, es una organización con una alta diversidad en la formación profesional de sus trabajadores, derivado de la diversidad de su oferta educativa. Cuenta actualmente con 14 licenciaturas (12 ingenierías, una licenciatura en Administración y la carrera de Arquitectura), 4 maestrías y 1 doctorado, además cuenta con 8 unidades de educación a Distancia en el Estado de Durango. Dicha diversidad en oferta educativa representa también un alto índice de diversidad en el pensamiento individual y por lo tanto una cultura organizacional dinámica y altamente cambiante.

Derivado de esto, la importancia de la presente investigación consiste en analizar y determinar el tipo cultural predominante de acuerdo a la tipología de Cameron y Quinn (2006), ya que la información obtenida permitirá al personal de nivel directivo, el tomar decisiones que no solo sean factibles sino también que sean impulsadas por el tipo de cultura organizacional subsistente en la institución.

Planteamiento de la hipótesis

El objetivo del presente estudio reside en analizar y explicar cuál es la cultura organizacional predominante en el Instituto Tecnológico de Durango.

P.I. ¿Cuál es la cultura organizacional predominante en la institución estudiada?

H1. La cultura organizacional que se presenta con mayor frecuencia es la jerárquica en el Instituto Tecnológico de Durango.

Revisión de la literatura

Con el trascurrir del tiempo, el ser humano ha expresado su forma de pensar y de actuar de acuerdo a la sociedad en la que se ve inmersa, dichas expresiones que se transmiten de generación en generación reciben el nombre de cultura. Así pues, la cultura es la respuesta que generaciones de personas han dado a los problemas que se le han planteado en el curso de su historia (Roncal y Guorón, 2002).

El primer concepto de cultura fue desarrollado por Tylor (1871, p. 1) quien la definía diciendo que "…es un todo complejo que incluye los conocimientos, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y todas las otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad". El anterior concepto puede ser aplicado a todas las entidades que forman parte de la sociedad, tales como familias, organizaciones gubernamentales y empresas de la iniciativa privada por igual.

Para describir el origen de la cultura se encontró que Zapata y Rodríguez (2008) definen que cada empresa tiene un origen que con el tiempo se convierte en su historia. Esta se manifiesta en aspectos como el lenguaje, la comunicación, el sistema de producción, las relaciones interpersonales y el liderazgo entre otras.

Debido a que todas las entidades sociales, tales como las empresas son susceptibles de afectación por los elementos de la cultura mencionados por Tylor, es que surge en la ciencia administrativa el estudio de la cultura organizacional, la cual es definida por Pettigrew (1979, p. 574) como "el sistema de significados públicamente y colectivamente aceptados operando para un grupo determinado en un tiempo dado". Y posteriormente ampliada por Schein (1983, p. 14), al definirla como:

> El patrón de supuestos básicos que un determinado grupo ha inventado, descubierto o desarrollado en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna, y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación con estos problemas.
>
> En la literatura mexicana, Hernández-Romo (2004, p.14) la define como "la

acumulación de significados socialmente entendidos y que diferentes actores como los empresarios emplean para configurar significados en la actividad diaria movilizando estos códigos, recreando significados y legitimando valores colectivos dando así sentido al mundo de la empresa, la economía, la familia y la sociedad; se trata de la comprensión del significado subjetivo de la conducta humana".

Derivado de lo anterior, el estudio de la cultura organizacional pretende resolver los problemas en dos dimensiones claramente definidas por el mismo Schein (2004, p.18) al explicar que:

> Todos los grupos y teorías organizacionales distinguen dos grandes conjuntos de problemas que los grupos, sin importar su tamaño, deben resolver: (1) Supervivencia, crecimiento y adaptación en su ambiente; (2) integración interna que les permita funcionar diariamente y los habilite para adaptarse y aprender. Ambas áreas de desempeño grupal reflejarán el gran contexto cultural en el cual el grupo existe y desde el cual se derivarán las más amplias y profundas suposiciones sobre la naturaleza de la realidad, el tiempo, el espacio, la naturaleza humana y las relaciones humanas.

Así pues, la cultura organizacional se convierte no solo en una forma de interpretar el entorno que rodea al grupo social, sino que también representa la forma en la cual el grupo social habrá de responder al entorno para asegurar su supervivencia y crecimiento, al tiempo que se consolida en su estructura interna para hacer frente a los retos que le rodean.

García (2006) señala que:

> Los cambios asociados en las organizaciones con la implementación de las herramientas como la calidad total, la reingeniería y los sistemas administrativos y de información entre otros, han estados condenados a la incomprensión y al fracaso más rotundo por no considerar su impacto en las creencias y valores culturales preexistentes, así como las rupturas e incertidumbre percibidos por los individuos.

Es decir, que en la medida en que la cultura organizacional sea analizada y entendida, permitirá a la organización enfrentar los retos y las necesidades de

actualización que exige el entorno en constante cambio ante el fenómeno de la Globalización.

Gómez (2008) afirma que la globalización es el fenómeno social, económico y político que más ha impactado la dinámica y la interacción entre las naciones y sus economías, ya que no solo se modifican la forma de convivencia y de intercomunicación de las personas en sociedad, sino que también han cambiado las maneras de hacer negocios, y como consecuencia, la cultura organizacional.

De igual manera, Puerto (2010) expone que la economía global impuesta por este fenómeno, llamado globalización, presenta grandes retos tanto para los individuos como para los grupos sociales, los cuales deben ser superados si desean permanecer vigentes en el mercado en el cual pretenden competir.

Así pues, la globalización demanda de los individuos y de las organizaciones, realizar un diagnóstico de su cultura organizacional con el fin de detectar tipo de cultura organizacional, las principales áreas de oportunidad y de hacer frente al entorno volátil y cambiante que representan los mercados. Con esto podemos concluir que es necesario para las organizaciones el conocer y aprovechar la cultura organizacional como una ventaja competitiva.

Cabello y Valle (2002) aseguraban que la cultura organizacional será una ventaja competitiva solo si es flexible, susceptible al cambio coherente con la estrategia de la organización o empresa, y solo así podrá ser un recurso valioso para el logro de los objetivos.

La globalización afecta cualquier ámbito de la vida cotidiana. Hace algún tiempo, cuando las vías de comunicación estaban más cerradas, las formas de vida y las costumbres eran muy diferentes de un lugar a otro. Cada sociedad o país tenían su particular manera de vestir, de comer, de relacionarse con los demás o de buscar maneras para el entretenimiento. Actualmente, en nuestro mundo interconectado estas diferencias se están tornando a ciertos modelos culturales dominantes que se están expandiendo por todo el mundo. Por ejemplo la interconexión global está extendiendo ciertas costumbres y formas de vida por todo el planeta, las culturas de pueblos distintos tienen cada vez más aspectos en común, las lenguas más habladas se extienden con rapidez por todo el mundo y algunos conceptos como el respeto a

los derechos humanos o el valor de la democracia se están difundiendo por todos los rincones de la tierra.

Lo mismo sucede en las entidades sociales públicas y privadas quienes también han modificado las formas de negociar, de recibir servicios de otra empresa y de demandar altos estándares de calidad. Todo esto es un reflejo de cómo afecta la globalización a las organizaciones.

Por todo ello es que los autores Cameron y Quinn (2006) proponen un modelo para medir la cultura organizacional, basado en el denominado "Modelo de valores de competencia" propuesto por Quinn (1988) a partir del planteamiento de que la cultura de la organización puede cambiar.

Este modelo define cuatro tipos de cultura, a partir de dos dimensiones. La primera dimensión, estabilidad versus flexibilidad, determina la prioridad de la organización sobre el orden y el control (estabilidad) o por el contrario, sobre el dinamismo y la discrecionalidad (flexibilidad). La segunda dimensión plantea dos valores contrapuestos: que la empresa tenga una orientación interna o tenga una orientación externa.

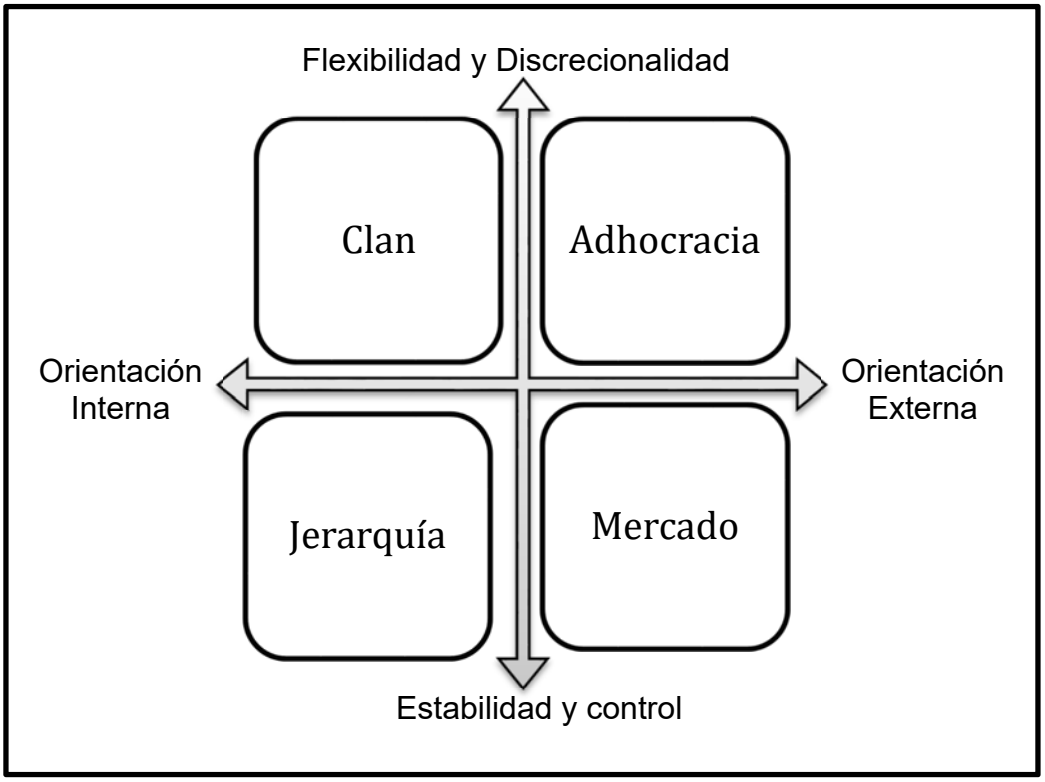
La combinación de estas dos dimensiones o valores en competencia, determinan cuatro tipos de cultura como se puede observar en la Figura #1. En dicha figura se muestra en el eje cartesiano, las dimensiones de la cultura organizacional y como cada combinación de los factores descritos con anterioridad generan un tipo de cultura organizacional en cada uno de los cuadrantes del mismo eje.

En este modelo cultural de Cameron y Quinn se observan los cuatro tipos de cultura: de clan, adhocrática, jerárquica y de mercado, los cuales se puede definir en función de seis rasgos que pueden ser utilizados con el fin de ayudar a las personas a reconocer los valores culturales de su organización, estas son:

1. Las características dominantes de la organización.
2. El estilo de liderazgo y el enfoque que impregna la organización.
3. La gestión de los empleados o el estilo que caracteriza.
4. Cómo son tratados dichos empleados.

5. El vínculo organizacional o mecanismo que ayuda a la organización a permanecer unida.
6. El énfasis estratégico o áreas que orientan la estrategia de la organización.
7. El criterio de éxito, que hace referencia a cómo se define el triunfo en la organización.

Figura # 1. Modelo de Valores en Competencia (Tipos de cultura)



Fuente: Cameron, K. (2004), A Process for Changing Organizational Culture. The Handbook of Organizational Development.

De acuerdo al modelo mencionado, se pueden describir los tipos de cultura de la siguiente manera:

La Cultura de Clan da importancia a la flexibilidad y la orientación interna y, por ello, enfatiza en aspectos concernientes al desarrollo humano, el trabajo en equipo, la participación de los trabajadores y el compromiso de todos con la organización, a la que se considera como una gran familia. Además, en ellas el papel del líder, como tutor y protector de todos, es fundamental. Es un tipo cultural

tradicional y paternalista. Este tipo de organización no es nuevo y hay muchos estudios previos entre los que se encuentran los de McGregor (1960), Likert (1970) y Argyris (1979) Su orientación es hacia la colaboración.

Una Cultura Adhocrática, según el modelo, también valora más la flexibilidad que la estabilidad, pero su orientación no es interna sino externa. Es propia de empresas o instituciones que buscan ser líderes en el mercado y que operan en una situación de cambio permanente. En consonancia, la iniciativa, la creatividad y la asunción de riesgos son valores importantes en esta cultura. Este tipo cultural surge entre el advenimiento de la época industrial y la era de la información, y sus valores claves son la creatividad y la cantidad de riesgos que toman. Los organigramas son temporales o inexistentes, son lugares en donde hay dinamismo, creatividad y vocación emprendedora, este tipo de organizaciones poseen una gran capacidad de respuesta ante entornos cambiantes y turbulentos.

La cultura de mercado pone el énfasis en lo externo, pero requiere estabilidad y control para lograr mejoras en su productividad y competitividad. Busca principalmente la consecución de objetivos ambiciosos así como la normalización y estandarización de sus procesos y productos. Esta forma de organización fue muy popular durante la década de los años sesentas durante los cuales las empresas enfrentaban cotidianamente nuevos retos por lo que tenían que ser altamente competitivas y dinámicas. El fundamento teórico de este tipo de cultura se encuentra en los trabajos de Oliver Williamson (1971) y William Ouchi (1981) y su orientación es hacia la competencia.

Por último, la cultura jerárquica tiene una orientación interna, como la cultura de clan, pero al contrario de esta última, busca la estabilidad y el control. Sus valores más importantes son la eficiencia, el cumplimiento de las normas y la formalización de los procesos así como la estabilidad en el empleo. El fundamento teórico de este tipo de cultura se encuentra en los trabajos del sociólogo alemán Max Weber a principios del siglo XX.

En la presente investigación habremos de centrarnos en la identificación de la cultura organizacional predominante bajo el modelo de Valores en Competencia

recién mencionado, ya que se pretende realizar un análisis de caso de esta tipología en una institución de educación superior.

Según Cameron y Quinn (2006), las culturas organizacionales flexibles son aquellas donde se permite la participación del personal, el empoderamiento, establecimiento de equipos auto dirigidos, así como la innovación y creatividad. En este tipo de culturas se sitúan el clan y la adhocracia. Por otro lado, las culturas rígidas se orientan hacia el cumplimiento de normas, la especialización del trabajo, jerarquías bien definidas y el cumplimiento de objetivos plenamente delimitados; se privilegia la eficiencia y medición de metas que garanticen un posicionamiento dentro del mercado; aquí se ubican las culturas de jerarquía y de mercado.

Por esto es importante el entendimiento de que esta flexibilidad o rigidez dependen también de la madurez en la que se encuentren las organizaciones y como han evolucionado a través del tiempo. Ellas pueden iniciar siendo una cultura rígida en un principio y conforme crezca la organización, cuando el personal sepa lo que debe hacer y evolucione de acuerdo a los conocimientos adquiridos, se le irá otorgando poder de decisión y mayor discrecionalidad, es decir, se convertirá en una organización más flexible.

Sin embargo esto no es tarea fácil, como refieren Thompson y Strickland (2004) cuando mencionan que la existencia de una cultura fuerte se refiere a que los valores y normas de conducta están profundamente arraigados y son difíciles de eliminar. Es decir que, contrario a lo que podría pensarse, una cultura fuertemente arraigada puede convertirse en una debilidad organizacional. Por ello la importancia de que las organizaciones permitan la evolución en su cultura y esto coadyuve a hacer frente a sus principales problemas.

Metodología

Este estudio es descriptivo porque es el primer acercamiento que se realiza al objeto de estudio de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006), también es transversal, porque la toma de información se limitó a una sola ocasión, y es no experimental, porque se obtiene y analiza la información sin modificar ninguna de las condiciones existentes, de manera tal que también puede catalogarse como ex post facto.

El presente estudio es parte de una investigación más amplia y completa, que tiene como objetivo el conocer los alcances de la cultura organizacional en las Instituciones de Educación Superior Públicas del Estado de Durango, por su parte el objetivo del presente estudio radica en; analizar y explicar la cultura organizacional en el Instituto Tecnológico de Durango.

El instrumento que se aplicó lo utilizó Yeung et al. (2000), por ser un cuestionario probado y validado en el estudio que relatan los autores, además que fue validado y aplicado por Gómez (2008) a un entorno mexicano. Consta de treinta y dos reactivos, con una escala tipo Likert de cuatro opciones, gradualmente ascendiendo de la siguiente forma: “no sé/no aplica, muy poco, algo y mucho”.

El objeto del presente estudio es el Instituto Tecnológico de Durango, y para determinar la muestra poblacional, se tomó en cuenta el número de académicos de tiempo completo y funcionarios de la institución referenciada y se aplicó el programa Statis 2.0, para determinar la muestra poblacional, con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%, dando una muestra de 177 trabajadores a los que se pretendía encuestar.

En el momento de la aplicación de las encuestas a los docentes del Instituto Tecnológico de Durango se tuvieron algunas dificultades ya que muchos estaban renuentes a contestarlas, argumentando falta de tiempo o desinterés al tema, y algunos otros mostraban su total apatía al respecto, lo que permite llegar a la conclusión del poco interés de algunos académicos sobre los temas de investigación y su escasa participación en ellos.

Por lo antes mencionado solo se pudieron recolectar 116 cuestionarios debidamente contestados motivo por el cual se optó por señalar una muestra por conveniencia y trabajar con los datos que se obtuvieron.

Se trabajó con una prueba piloto de 20 docentes a los que se les aplicó el cuestionario y se obtuvo realimentación para ver si no había algún tipo de dificultad para entender los conceptos de las preguntas, esto permitió hacer algunos ajustes en la redacción de éstas, luego se procedió a la aplicación de las encuestas a todos los docentes de la institución y posteriormente se recolectó la información.

Una vez obtenido todos los datos, se trabajaron en el programa estadístico SPSS versión 19.0, se calculó la confiabilidad del instrumento por medio de la prueba Alfa de Cronbach, cuyo resultado se pueden apreciar en la Tabla #1.

Tabla #1: Confiabilidad del Instrumento de medición.

de Cronbach	***Valor obtenido***
CULTURA ORGANIZACIONAL	*.941*

Fuente: Elaboración Propia.

El valor del alfa de Cronbach se clasifica de acuerdo a lo siguiente: por debajo de 0.60 es mediocre, de 0.60 a 0.65 es indeseable, de 0.65 a 0.70 es aceptable, de 0.70 a 0.80 es respetable y de 0.80 a 0.90 es muy buena para explicar las variables utilizadas en el cuestionario, de acuerdo con Barraza-Macías (2008), citado por Gómez (2008). Es necesario destacar que esta prueba se corrió para cada dimensión de la Cultura Organizacional, obteniéndose los mismos resultados.

Resultados

En esta parte se presentan los resultados que dan respuesta al objetivo de investigación que se ha planteado para este estudio: “Analizar y explicar el tipo de cultura organizacional que se presenta con mayor frecuencia en el Instituto Tecnológico de Durango”.

Se obtuvieron de los datos recopilados con el instrumento de medición, los promedios y las frecuencias para los indicadores de los tipos de cultura considerados, tal como se aprecia en la Tabla #2.

Tabla #2. Frecuencias y promedios de los indicadores evaluados para cultura de la institución.

Tipos de Cultura	Frecuencia	Promedios
Clan	3	3.075
Adhocrática	12	3.173
Jerarquía	40	3.446
Mercado	61	3.446
Total	116	13.109

Fuente: Elaboración Propia.

Como se observa en los datos, la cultura dominante en el Instituto Tecnológico de Durango es la de mercado, recordemos que éste tipo de cultura se encuentra en aquellas instituciones que se enfocan hacia el exterior y los resultados son todos pensando en la satisfacción de su cliente, por lo que sus participantes son competitivos y se preocupan por su ambiente externo antes que a los asuntos internos, sin embargo, valoran la estabilidad y el control que permite entender que, al ser una institución burocrática es habitual funcionar con la rigidez de los lineamientos, planes y programas ya establecidos. Esta cultura tiende a analizar el entorno procurando identificar las amenazas y las oportunidades, así como las ventajas competitivas.

Sin embargo, ahora que conocemos el tipo de cultura predominante, también es necesario saber si existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de la Cultura Organizacional. Para tal efecto, se aplicó un análisis de la

varianza con una prueba F misma que de acuerdo con Lind, Marchal y Wathen (2005) como citado en Gómez (2008), se utiliza con el fin de probar si dos muestras provienen de poblaciones que tienen varianzas iguales (la cual se considera hipótesis nula). El análisis consideró un nivel de confianza de 95%, mostrándose los resultados en la tabla #3 que se muestran a continuación.

Tabla #3: Prueba de homogeneidad de varianzas

	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
Cultura de la Organización Clan	.700	12	100	.748
Cultura de la Organización Adhocrática	2.460	12	100	.007
Cultura de la Organización Jerárquica	2.318	12	100	.012
Cultura de la Organización de Mercados	3.587	12	100	.000

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo antes mencionado podemos observar que en la tabla #3 no hubo homogeneidad en los resultados que arroja el instrumento de medición ya que tres de los cuatro tipos de cultura presentaron valores menores a 5% (Adhocrática, Jerárquica y Mercado) y solo en una (Clan) cumplió con el nivel nominal aceptado. Lo que arroja resultados de una prueba anormal en donde los docentes del Tecnológico contestaron de manera muy dispersa, esto se debe a la diversificación de criterios y profesiones dentro de la institución.

En esta tabla se muestra el análisis de la varianza –ANOVA de un factor– que permite confirmar que en los grupos de cultura, se observa una diferenciación estadísticamente significativa. Se aplicó el análisis a los dos grupos de variables de

cultura organizacional en la tabla #4. La agrupación de estas variables se basa en la literatura, especialmente en los trabajos de Yeung et al. (2000) y además, se fortalece este constructo mediante el análisis factorial de componentes principales, el cual se efectuó, y sus resultados mostraron que se agrupan razonablemente según lo previsto.

Tabla #4: ANOVA de Cultura Organizacional.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Cultura de la Organización Clan	Inter-grupos	81.165	15	5.411	21.861	.000
	Intra-grupos	24.752	100	.248		
	Total	105.916	115			
Cultura de la Organización Adhocrática	Inter-grupos	85.299	15	5.687	19.510	.000
	Intra-grupos	29.148	100	.291		
	Total	114.447	115			
Cultura de la Organización Jerárquica	Inter-grupos	51.170	15	3.411	28.324	.000
	Intra-grupos	12.044	100	.120		
	Total	63.215	115			
Cultura de la Organización de Mercados	Inter-grupos	95.080	15	6.339	38.367	.000
	Intra-grupos	16.521	100	.165		
	Total	111.601	115			

Fuente: Elaboración propia.

Lo que podemos notar en la tabla #4 es que la significancia tiende a 0 (si la significancia es menor o igual que 0.05 se rechaza la hipótesis de igualdad de medias, si es mayor que 0.05 se acepta la igualdad de medias), lo que quiere decir que hay diferencia entre los grupos y que como se mencionó anteriormente no hay igualdad entre los resultados obtenidos en el instrumento de medición (encuestas).

Conclusiones

Una vez concluido este trabajo, y para dar respuesta al objetivo de investigación, así como a la hipótesis y pregunta de investigación planteada, podemos afirmar que la hipótesis de trabajo se rechaza, pues los resultados nos dicen que la cultura de mercado es la que se presenta con mayor frecuencia en el Instituto Tecnológico de Durango. Las razones que nos llevaron a plantear de esa manera la hipótesis, tienen su sustento en la literatura consultada (Yeung et al. 2000, Cameron y Quinn 2006 y Gómez, Villarreal y Villarreal 2014).

Recordemos que la cultura organizacional de mercado, identifica más fácilmente las necesidades de sus clientes y usuarios, así como sus conductas, provee beneficios sociales y psicológicos a los empleados además de proporcionarles un sentido más elevado del orgullo de pertenecer a la organización.

Así mismo este tipo de cultura proporciona un foco unificado para desarrollar, al interior de la organización, proyectos tanto individuales como organizacionales y facilita la claridad suficiente tanto para la formulación de estrategias de la organización como para su implementación.

Este tipo de cultura pone el énfasis en lo externo, pero se requiere estabilidad y control para lograr mejoras en su productividad y competitividad; su potencia principal es la consecución de objetivos ambiciosos y la competitividad tanto externa como interna.

En un entorno como en el que vivimos, cambiante y altamente competitivo, una cultura de mercado adquiere preponderancia pues sus características son connaturales a las exigencias de sus usuarios y del propio medio.

El Instituto Tecnológico de Durango está pasando por una serie de cambios que afectan directamente el comportamiento de la institución, momento en el que se decide hacer éste estudio, por lo que uno de los objetivos es precisamente saber cómo afronta los cambios la organización y con qué fuerza puede subsistir ante ellos.

Como toda institución gubernamental son altamente burocráticas pues los procesos internos se llevan a cabo con base a lineamientos estrictamente establecidos a nivel central, así como en normas de certificación de carácter internacional. Sin embargo, al ser una institución educativa y tener contacto directo y

cotidiano con los usuarios, que en este caso forman parte de la misma institución, se obtiene una retroalimentación directa con el mercado.

Todo esto permitirá a la organización aprender del entorno exterior así como interiorizar dichos conocimientos, resolver las verdaderas necesidades de la institución con el fin de lograr su visión y misión:

> Ser una oferta educativa tecnológica en el nivel superior y posgrado, con perfiles profesionales acordes a las necesidades de desarrollo del Estado, que impacten en los sectores social, público y privado.
>
> Actuar como un instrumento de desarrollo de la comunidad formando profesionales de excelencia, con mística de trabajo, productividad y creatividad, capaces de responder a los retos de modernización estatal y nacional en su proceso de globalización.

Estas misión y visión indican que existe una preocupación por la globalización y también que es una institución que tiene inquietud por el ambiente externo y que trata de adaptarse al mercado, pero aún tiene el problema de ser una institución que fue creada para la productividad y se queda atrás por la necesidad de también interesarse ahora en demanda, en necesidades de servicios y en calidad.

Se pudieron identificar también necesidades de reconocimiento y compromiso por parte de los docentes, lo cual en una institución en donde cada integrante está preocupado solo por sus objetivos, es algo difícil de alcanzar y aún más de desarrollar un compromiso afianzado o consolidado.

Después de la realización de esta investigación y una vez que se analizó la Cultura Organizacional predominante en el Instituto Tecnológico de Durango es fácil determinar la importancia de que para lograr el éxito de cualquier Institución u organización de cualquier tipo, primero hay que conocerla para entender lo que sucede y de ésta manera aplicar cualquier acción correctiva.

Se puede decir que la cultura organizacional afecta cualquier ámbito de la vida ya que existe una interconexión mundial que nos involucra a todos y que las empresas, instituciones y organizaciones son inherentes a esto, por lo que si la globalización es parte del entorno, la organización se tiene que adaptar a ella siendo competitiva, y la mejor manera de ser competitivas es analizar al entorno, aprender

de él y que dicho aprendizaje se interiorice en la cultura organizacional predominante en la institución.

Todos sabemos que las instituciones subsisten gracias a la demanda que existe en el mercado, a los servicios o productos que se ofertan pero si nadie está dispuesto a hacer uso de estos por ser obsoletos, la institución fracasa. De todo esto podemos observar como las instituciones públicas deben hacer frente a los cambios y exigencias de las nuevas demandas de los consumidores.

Después de realizar el estudio dentro del Tecnológico Nacional de México unidad Instituto Tecnológico de Durango y determinar las variables de cultura organizacional, se puede observar en esta investigación que el tipo de cultura organizacional predominante en el personal docente de la institución es la cultura de mercado.

De esta manera se puede explicar la importancia de que toda organización tenga establecida su propia cultura la cual se transmite a todas las personas que en ella laboran y que no se individualice por departamentos o áreas si no que, por el contrario, sea una cultura general para toda la organización.

Partiendo de esto podemos identificar que es necesario un trabajo en equipo para que la organización avance hacia un mejor futuro, tomando como guía principal a la cultura organizacional, la cual podrá sustentar de qué manera se irá avanzando como organismo interrelacionado, logrando así que esto sea una ventaja competitiva de la organización ante otras en su entorno.

Es importante destacar que la cultura de mercado y la jerárquica fueron los que se presentaron con mayor frecuencia, estos dos tipos de cultura comparten un elemento en común, que es la rigidez, aunque una con enfoque al exterior (mercado) y la otra al interior (jerárquica), esto explica la inclinación a esta cultura.

Referencias

Argyris, Chris (1979), *"El individuo dentro de la organización"*, Herder.

Barraza Macías, Arturo (2008). *El estrés académico en alumnos de maestría y sus variables moduladoras: un diseño de diferencia de grupos.* Avances en Psicología Latinoamericana, vol. 26, núm. 2, julio-diciembre, 2008, pp. 270-289. Ed. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.

Cabello, C., Carmona, A. y Valle, R. (2002). *Características organizativas de las empresas innovadoras; estudio de caso preliminar en 4 empresas andaluzas.* Revista Madi+d. Número 15, agosto – septiembre 2002.

Cameron, KX. y Quinn, Z. (1991), *Diagnosing and Changing Organizational Culture base on the competing values framework*, Ed. Addison-Wesley Publishing Company, Inc. USA.

Cameron, K. S. & Quinn, R. E. (2006). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. (Rev. ed.). San Francisco, CA: Wiley (Jossey Bass).

Cameron, K. (2004), *A process for changing organizational culture. The handbook of Organizational development*. Ed. Handbook of Organizational Development.

García Álvarez, Claudia María. *Una aproximación al concepto de cultura organizacional*. Universitas Psychologica, vol. 5, núm. 1, enero-abril, 2006, pp. 163-174

Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.

Gómez-Romero, José Gerardo Ignacio. *La generación de conocimiento organizacional en las micro, pequeña y mediana empresas (MIPYMES) de Durango.* 2008, Editorial UJED, Durango, México.

Hernández, S. R., Fernández, C., y Baptista, L.P.(2006), "Metodología de la Investigación", McGraw-Hill.

Hernández Romo M. (2004) La Cultura Empresarial en México. Ed. Universidad Autónoma de Aguascalientes México.

Lind, Douglas A., William G. Marchal y Samuel A. Wathen (2005), *Estadística aplicadaa los negocios y a la economía,* 12ª. ed., Mc Graw Hill, México.

McGregor, D., “The Human Side of Enterprise”, McGraw-Hill, 1960; annotated edn, McGraw-Hill, 2006.

Osornio, G. José Culler, G. Mariano y Jiménez M. Ramiro A. (1968), *“Instituto Tecnológico de Durango 1948-1968”*, XX Aniversario de su Fundación Edición Conmemorativa.

Ouchi, William.(1981) *Theory Z: How American Business Can Meet the Japanese Challenge*.

Paramo, Morales D. (2001), *“Hacia la construcción de un modelo de cultura organizacional orientada al mercado”*, Revista Colombiana de Marketing, Vol. 2, núm. 2, junio, 2001, Universidad Autónoma de Bucaramanga, Bucaramanga, Colombia.

Pettigrew, A. (1979). *On studying organizational cultures*. Administrative Science Quarterly, 24, 574.

Quinn & Cameron (1988) *Organizational Life Cycles and Shifting*. Criteria of Effectiveness: Management Science Vol.29 No.1 January 1983 Printed U.S.A.

Roncal, F. y Guorón P. (2002). *Culturas e Idiomas de Guatemala.* Guatemala:
MINEDUC.

Schein, E. (1983). *The role of the founder in creating organizational culture. Organizational dynamics*, 12, 13-28.

Schein, Edgar (2004). *Organizational Culture and Leadership*. Pag. 18.

Thompson, A & Strickland, A.J. (2004). *Administración estratégica: textos y casos. 13ª. Edición.* McGraw Hill/Interamericana de México.

Tylor, Edward Burnett, Sir. *Primitive culture; researches into the development of mythology, philosophy, religion, language, art and custom* (P. 1)

Villarreal Solís, Francisco Martín; Gómez Romero, José Gerardo Ignacio; Villarreal Solís, María Deyanira. *La Cultura Organizacional y las Estrategias competitivas en la industria de celulosa, cartón y papel en México.* AD-minister, núm. 25, julio-diciembre, 2014, pp. 97-120 Universidad EAFIT. Medellín, Colombia.

Williamson, Oliver E. 1971. "The Vertical Integration of Production: Market Failure Considerations," *American Economic Review*, 61 (May): 112-123.

Yeung, K. A., Ulrich, O. D., Nason, W.S. y Glinow, M.A. (2000), *"Las capacidades de aprendizaje en la organización".* Cómo aprender a generar y difundir ideas con impacto", Oxford University Press México, S.A. de C.V.

Zapata, A. & Rodríguez, A. (2008) *Gestión de la cultura organizacional. Bases conceptuales para su implementación*. Cali: Universidad del Valle.

La relación entre la capacidad operativa de mejora y de respuesta en grandes empresas de la región centro del estado de Coahuila

Edna Isabel de la Garza Martínez
Nidia Estela Hernández Castro
Hermilo Eleazar Saucedo Rodríguez

Resumen

En periodos recientes, distintos estudios analizan la importancia que tienen las capacidades operativas en las empresas para lograr destrezas o habilidades especiales, que permitan desarrollar uno o más factores diferenciales en sus operaciones, servicios o productos en aras de lograr ventajas competitivas, buscar fuentes de beneficios potenciales y lograr objetivos empresariales. El presente estudio aborda la relación que existe entre la capacidad operativa de mejora y la capacidad de respuesta, así como los indicadores de dichas capacidades que más se han desarrollado en 15 grandes empresas manufactureras de la región centro del estado de Coahuila, obteniendo información de 343 empleados de nivel medio y superior que laboran en ellas. Los resultados confirman que las capacidades de mejora percibidas se relacionan directa, positiva y significativamente con las capacidades de respuesta de las empresas.

Palabras clave: Capacidades operacionales, capacidades de mejora y capacidades de respuesta.

Introducción

En los últimos años se ha producido una dinámica que desencadena la competitividad en las empresas, impulsada por procesos como la globalización, la creciente desregulación y apertura de los mercados y el aumento de nivel de exigencia de los clientes, lo cual impulsa el desarrollo de capacidades operativas en las empresas. Como estrategia para el logro de ventajas competitivas y de acuerdo a Day (2009) debe hacerse hincapié en que si las empresas desean exceder el desempeño de los competidores, es necesario que las capacidades se desplieguen de forma superior.

Flynn, Wu and Melnyk (2010), consideran las capacidades operativas como una poderosa arma competitiva, ya que se encuentran institucionalizadas dentro de las firmas y son difíciles de transferir, a diferencia de los recursos que pueden ser transferidos entre firmas y a las prácticas operacionales que se pueden aprender de los competidores.

Coahuila comparado con otros estados de la república ha participado mayormente en el empleo manufacturero acentuando su especialización, concentrándose en un número reducido de ramas de actividad económica, entre las cuales sobresalen las siete del subsector de productos metálicos y maquinaria y equipo (Dávila, 2004), sin embargo se desconoce cuáles capacidades operativas, son las que se encuentras más desarrolladas en las empresas de la región centro del estado de Coahuila.

Por lo anterior expuesto surgen las preguntas: ¿Cuál es la percepción de los mandos medios y superiores de las empresas de estudio respecto a la capacidad operativa de mejora y de respuesta? ¿Existe relación entre la capacidad operativa de mejora y la de respuesta? Este trabajo tiene como objetivo identificar las variables de capacidades de mejora y de respuesta que han desarrollado las empresas y analizar la relación que existe entre ellas y contribuir con ello a generar conocimiento que

apoye a los tomadores de decisiones de las grandes empresas, en la generación de estrategias que les permitan lograr mayor competitividad.

En las siguientes páginas se puede apreciar una revisión de la literatura que expone lo concerniente a capacidades operacionales, capacidades de mejora y capacidades de respuesta; la metodología utilizada en el estudio; posteriormente se abordan los resultados del estudio, para culminar en conclusiones y recomendaciones.

Revisión de literatura

La diferencia de la rentabilidad de las empresas estriba principalmente en los recursos y capacidades que tengan en un momento determinado, así como las diferentes características de los mismos, es decir su heterogeneidad, sin dejar de considerar que esos recursos y capacidades no están a disposición en las mismas condiciones (Barney,1991, Peteraf,1993). Considerando que las empresas tienen entornos inciertos y complejos, Porter (1991) señala que dentro de la búsqueda de ventajas competitivas, las cuales constituyen una destreza o habilidad especial que permite desarrollar uno o más factores diferenciales en sus operaciones servicios o productos, se tiene como elemento analizar los puntos fuertes y potencialidades de la organización así como las capacidades que tienen de superar a los competidores.

Winter señala que una capacidad organizacional se define como una “rutina de alto nivel (o colección de rutinas) que en conjunto con el proceso de asignación y combinación de los insumos ofrece a la gerencia de la organización alternativas de decisión para producir salidas (outputs) de un determinado tipo” (2003 p.991). Considerando como rutina “un comportamiento aprendido, repetitivo o cuasi-repetitivo, fundado en parte en el conocimiento tácito” (Winter, 2008 p.45). Por otro parte Helfat y Peteraf (2003), la definen como la habilidad de una organización para usar los recursos con la finalidad de implementar tareas coordinadas dirigidas a un resultado final.

Schreyogg y Kliesch-Eberl enfatizan en que las capacidades organizacionales deben reunir tres características: representar una solución efectiva a problemas complejos, ejercitarse habitualmente y con éxito y por último ser fiables y haberse desarrollado con el tiempo (2007). Otras características que resumen Wu, Melnyk y Flynn, (2010) aparte de las mencionadas por los autores que preceden, aluden a que son de una firma específica, son tácitas ya que los participantes pueden no ser conscientes de su existencia, y son dependientes de la trayectoria que ha seguido su firma y las acciones de sus tomadores de decisiones.

Los recursos de la empresa que se integran en capacidades que le permiten llevar a cabo acciones específicas con propósitos estratégicos y las formas en que los recursos interactúan, están integrados, organizados, se complementan en rutinas organizativas, con acciones secuenciales, estrechamente coordinadas sin necesidad de una coordinación verbal, ni dirección especial constituyen las capacidades operativas (Nelson, Winter 1982).

Las capacidades operativas señalan Flyyn, et.al. (2010) son habilidades específicas y rutinas de trabajo dentro del sistema de gestión de operación propios de la firma, las cuales son usadas para la solución de los problemas que enfrenta una unidad y en última instancia el medio de configuración de los recursos del sistema de gestión de operación para satisfacer las necesidades y los desafíos característicos de la firma. Así mismo menciona que estas capacidades son difíciles de identificar ya que son tácitas y difíciles de articular ya que se entrelazan con recursos, prácticas operacionales y la cultura organizacional, a diferencia de los recursos que son observables y explícitos.

Flynn, *et. al*. (2010) y Wu *et al.* (2010) presentan una taxonomía de capacidades operativas que se encuentra integrada por la capacidad de mejora, de personalización, de cooperación, de respuesta, de innovación y de reconfiguración.

La capacidad de mejora menciona Flynn, *et. al*. (2010) se compone de habilidades diferenciadas, procesos y rutinas que se usan para refinar y reforzar los procesos de operaciones existentes de forma incremental, es una capacidad que se desarrolla con el tiempo y podrá adaptarse continuamente al proceso, en media que se añaden nuevos empleados así como características particulares del trabajo. Además esa capacidad de mejora puede ser transferida a otros procesos de la organización.
Anand, Ward, Tatikonda y Schilling (2009), consideran que en una firma la capacidad de mejora pretende conseguir un objetivo particular, lo que pudiera ser un mejor rendimiento en la organización relacionado con costos, entrega, calidad o cualquier otro indicador. La actividad de la capacidad de mejora debe de ser coordinada y se basa en un conjunto de tareas desplegadas por el recurso de la organización. El resultado de la capacidad de mejora debe ser recurrente y con un propósito (Anand, et.al.2009), además debe ser gestionado como un proceso de toda la empresa, apoyándose por una infraestructura adecuada y debe ser insertada en una cultura que fomente constantemente cambios con la participación de los empleados, como lo revelan los estudios de (Bessant, J., y Caffyn, S. 1997 y Savolainen, T. 1999).

Asimismo deberá de ir encaminada en aquellos procesos que más aporten eficacia como son el cumplimiento de objetivos estratégicos y enfoque al cliente o a la eficiencia para mejorar en el aporte de valor añadido, altamente repetitivos o con altas desviaciones con respecto a lo esperado (León, Rivera y Nariño 2010).

Algunos de los aspectos entre otros, considerados por Singh, J. y Singh, H. (2015) que hacen necesaria la implementación de mejora continua en el escenario contemporáneo de las empresas manufactureras son los siguientes: convertirse en clase mundial, satisfacer a los clientes a nivel mundial y lograr un desarrollo sostenido en el crecimiento de la organización; tener oportunidad significativa de reducir costos; mejorar la calidad de la producción; reducir al mínimo las inversiones en nuevas tecnologías y maximizar el retorno de la inversión; cumplir con los requisitos de fiabilidad; regular los niveles de inventario y garantizar un uso más eficaz de los recursos humanos.

La iniciativa de mejora ha tenido impacto en la cultura de las operaciones y en la rentabilidad de empresas de fabricación: Allied Signal, Black &Decker, Du Pont, General Electric, Samsung y Sony entre otras, de igual forma en las que ofrecen servicios: American Express, City Banck, Quality Foundation y muchas empresas más (De Benito, 2000).

Jung, J., Wang, Y y Wu, S (2009) exploraron la relación entre la estrategia competitiva TQM y la mejora continua de la gestión de proyectos internacionales, recogiendo datos de 268 gestores de proyectos internacionales con sede en cuatro países. Los resultados demuestran que los elementos como la alta dirección de liderazgo, la compensación, la capacitación y empoderamiento es lo que impacta la mejora continua.

Por otra parte, en investigaciones realizadas en México en cuanto a la mejora continua, la literatura revela que en un estudio efectuado por Araiza, Velarde y Ramos (2014) en empresas manufactureras de la región norte de México, se infiere que la capacidad de mejora tiene relación con la ventaja competitiva percibida; otra investigación concluye que el desempeño organizacional medido como mejora en calidad, disminución de costos, aumento en ventas y mejora en satisfacción del cliente en empresas mexicanas mejora cuando se implanta el proceso de calidad ISO 9001:2000 siempre y cuando exista una motivación activa en los empleados de la organización (Nava y Rivas, 2008). Así mismo, de otra investigación realizada en empresas manufactureras en México, de los resultados que obtuvieron concluyen que la capacidad de mejora, tiene un impacto directo y significante con la eficiencia operacional y la responsabilidad ambiental (2013).

Maynez, Cavazos, Torres y Escobedo (2013) utilizaron los siguientes indicadores para medir la capacidad de mejora: capacitación de empleados en gestión y control de calidad, existencia de programas para detectar desperdicios y costos en todos los procesos internos, fomento al mejoramiento continuo de procesos de producción, utilización de equipos de trabajo que apoyen el mejoramiento de la calidad y el uso de información específica que permita apoyar en el desarrollo de actividades de

mejoramiento en la administración de la calidad, variables que serán aplicadas en este estudio.

Otra de las seis capacidades mencionadas anteriormente que se presentan en la taxonomía de Flynn, et. al. (2010) y Wu *et al.* (2010) es la capacidad operativa de respuesta, la cual definen como habilidades diferenciadas, procesos y rutinas para reaccionar rápida y fácilmente a los cambios en las entradas o los requisitos de salida. En su esencia, es la capacidad de modificar rápidamente un producto estándar para satisfacer las necesidades específicas de un cliente individual.

El responder de una manera rápida a la demanda de solicitudes, se ha propuesto como una estrategia de negocio, para mitigar los costos de suministros debido a condiciones de mercado volátiles, pero la intensa competencia puede hacer que las firmas elijan ser eficientes sin considerar su capacidad de respuesta y en esta decisión intervienen tres factores: costos, competitividad del mercado y la información disponible (Wang, Tomas y Rudi, 2014).

Estudios previos han demostrado que la capacidad de respuesta al cliente es un determinante importante de ventaja competitiva (Stalk y Hout, 1990) y está influenciado por las relaciones con los proveedores (Handfield y Bechtel, 2002).

Holweg (2005), realiza un estudio en la industria automotriz y la electrónica en el que concluye que las variables clave de la capacidad de respuesta se pueden agrupar en tres dimensione: producto, de proceso y de volumen. Así mismo proporciona directrices para la gestión de cómo alinear su estrategia de cadena de suministro a los factores de volumen, de productos y de contingencia proceso con el fin de equilibrar la capacidad de respuesta a la demanda de los clientes y la eficiencia de la cadena de suministro. Por otra parte, Handfiel y Bechtel (2002) operacionalizan la capacidad de respuesta como la habilidad de los proveedores de dar respuesta a cambios de programación, procesar pedidos en forma oportuna y con rapidez cumpliendo con fechas de entrega programadas.

Los indicadores utilizados por Maynez, et.al. para medir la capacidad de respuesta enfocados al reconocimiento de proveedores fueron los siguientes: Se tienen ciclos cortos de producción, los tiempos de entrega son sobresalientes, existe agilidad para modificar los productos ajustándolos a los requerimientos del cliente, se responde rápidamente a los requerimientos identificados de los clientes y los tiempos de ejecución para cubrir las órdenes de los clientes son cortos (2013). Las variables de mejora y de respuesta mencionados por las autoras serán utilizados en este estudio.

Metodología

De la revisión literaria efectuada para el presente estudio, se plantea la siguiente hipótesis:

> H1: Las capacidades de mejora se relacionan directa, positiva y significativamente con las capacidades de respuesta percibidas en las 15 grandes empresas del sector manufacturero en estudio de la región centro del estado de Coahuila.

El trabajo de investigación que se llevó a cabo es de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. Cuantitativo porque los datos numéricos indican cuánto o cuantos, descriptiva porque se busca describir tendencias de un grupo y transversal porque no existe continuidad en el estudio en el eje del tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El muestreo utilizado fue por conveniencia, técnica no probabilística, ya que la muestra se identifica, principalmente por conveniencia, el cual es considerado de utilidad como menciona Hernández, et.al. para el diseño de ciertos tipos de estudio (2010).

La población objeto de estudio fueron 343 empleados (gerentes, supervisores, analistas, ingenieros y técnicos) de 15 grandes empresas manufactureras, ubicadas en 3 municipios de la región centro del estado de Coahuila: Castaños, Frontera y Monclova. Como empresas grandes se consideran las que tienen más de 250

empleados (INEGI, 2009). Las encuestas se realizaron de Agosto a Diciembre de 2015.

Los datos cuantitativos se procesaron a través del paquete estadístico SPSS, con la finalidad de medir las variables de estudio y buscar la relación entre ellas. El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado adaptado por (Máynez *et al.* 2013).

La medición de las capacidades de mejora y capacidades de respuesta se realizaron a través de cinco indicadores cada una, las cuales se exponen en la operacionalización de las variables mencionadas en la tabla 1. Los indicadores se midieron con una escala de Likert de 1-5, en donde 1= totalmente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= de acuerdo y 5= totalmente de acuerdo.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	**Indicadores**
Capacidades de mejora	- Se capacita a los empleados en gestión y control de la calidad - Existen programas para detectar desperdicios y costos en todos los procesos internos - Se fomenta el mejoramiento continuo de nuestros procesos de producción - Se utilizan equipos de trabajo específicamente para apoyar el mejoramiento de la calidad - La administración de la calidad se apoya con información específica que permita apoyar en el desarrollo de actividades de mejoramiento.
Capacidades de respuesta	- Se tienen ciclos cortos de producción - Se sobresale en tiempos de entrega - Se muestra agilidad para modificar productos

	ajustándose a requerimientos de clientes - Respuesta rápida a los requerimientos identificados por el cliente - Tiempos de ejecución cortos para cubrir órdenes de los clientes

En esta tabla se enuncian los cinco indicadores de cada una de las variables de estudio: capacidades de mejora y capacidades de respuesta.

Resultados

Del cuestionario aplicado a los 343 empleados en empresas manufactureras, se muestran en la tabla 4 y 5 las medidas descriptivas de capacidades de mejora y de respuesta respectivamente.

Tabla 4. Medidas descriptivas de capacidades de mejora

	n	Media	Desviación Estándar
Se capacita a los empleados en gestión y control de la calidad	343	4.03	1.016
Existen programas para detectar desperdicios y costos en todos los procesos internos	343	4.03	.801
Se fomenta el mejoramiento continuo de los procesos de producción	343	**4.11**	.825
Para apoyar el mejoramiento de la calidad, se utilizan equipos de trabajo específicamente formados con ese fin	343	4.08	.870
La administración de la calidad se apoya con información específica que permiten apoyar en el desarrollo de actividades de mejoramiento	343	4.04	.758

Se puede observar los indicadores más y menos desarrollados de las capacidades de mejora.

La tabla 4 muestra las medidas de las variables que conforman la capacidad de mejora, desde la percepción de los empleados los aspectos más atendidos son: el que se fomenta el mejoramiento continuo de los procesos de producción y el de apoyar el mejoramiento de la calidad utilizando equipos de trabajo específicamente formados con ese fin. La diferencia la establecen, el que la administración de la calidad se apoye con información específica para apoyar en el desarrollo de actividades de mejoramiento, el que se capacite a los empleados en gestión y control de calidad y la existencia de programas para detectar desperdicios y costos en todos los procesos internos, que muestran aspectos menos atendidos.

Tabla 5. Medidas descriptivas de capacidades de respuesta

	n	Media	Desviación Estándar
Se tienen ciclos cortos de producción	343	3.81	.955
Se sobresale en tiempos de entrega	343	4.06	.820
Se muestra agilidad para modificar productos ajustándose a requerimientos de clientes	343	4.07	.793
Respuesta rápida a los requerimientos identificados de nuestros clientes	343	**4.08**	.793
Los tiempos de ejecución para cubrir las órdenes de los clientes son cortos	343	4.04	.856

Se pueden observar los indicadores más y menos desarrollados de las capacidades de respuesta:

La tabla 5 muestra las medidas de las variables que conforman la capacidad de respuesta desde la percepción de los empleados los aspectos más atendidos son: respuesta rápida a los requerimientos observados de los clientes, se muestra agilidad para modificar productos ajustándose a requerimientos de clientes y se sobresale en tiempo de entrega. Los de menor medida son el de los tiempos de ejecución para cubrir las órdenes de los clientes son cortos y se tienen ciclos cortos de producción.

A efecto de analizar en lo particular cada una de las variables que muestran correlación estadísticamente significativa, se consideró como punto de corte 0.30. En la tabla 6 se presentan los resultados arrojados por la técnica Rho de Spearman, detallando en lo particular cada una de las variables que muestran correlaciones, destacando que el 96% de los casos que se exponen a continuación, las correlaciones reportadas son significativas a un nivel de **p<.01 y el 4% restante son significativas a un nivel de *p<.05.

Tabla 6: Correlación entre capacidad de mejora y capacidad de respuesta (n=343)

Variable Capacidad de mejora	**Variable Capacidad de respuesta**	**Sig. bilateral**	**Rho de Spearman**
Se capacita a los empleados en gestión y control de la calidad	- Se tienen ciclos cortos de producción	.216**	000
	- Se sobresale en tiempos de entrega	.314**	.000
	- Se muestra agilidad para modificar productos ajustándose a requerimientos de clientes	.277**	.000
	- Respuesta rápida a los requerimientos identificados por el cliente	.167**	.000
	- Tiempos de ejecución cortos para cubrir órdenes de los clientes	.143*	.008
Existen programas para detectar desperdicios y costos en todos los procesos internos	- Se tienen ciclos cortos de producción	.203**	.000
	- Se sobresale en tiempos de entrega	.345**	.000

	- Se muestra agilidad para modificar productos ajustándose a requerimientos de clientes - Respuesta rápida a los requerimientos identificados por el cliente - Tiempos de ejecución cortos para cubrir órdenes de los clientes	.269** .232** .192**	.000 .000 .000
Se fomenta el mejoramiento continuo de los procesos de producción	- Se tienen ciclos cortos de producción - Se sobresale en tiempos de entrega - Se muestra agilidad para modificar productos ajustándose a requerimientos de clientes - Respuesta rápida a los requerimientos identificados por el cliente Tiempos de ejecución cortos para cubrir órdenes de los clientes	.152* .372** .273** .297** .245**	.005 .000 .000 .000 .000
Para apoyar el mejoramiento de la calidad, se utilizan equipos de trabajo específicamente formados con ese fin	- Se tienen ciclos cortos de producción - Se sobresale en tiempos de entrega - Se muestra agilidad para modificar productos ajustándose a requerimientos	.238** .304** .315** .320**	.000 .000 .000 .000

	de clientes - Respuesta rápida a los requerimientos identificados por el cliente - Tiempos de ejecución cortos para cubrir órdenes de los clientes	.237**	.000
La administración de la calidad se apoya con información específica que permiten apoyar en el desarrollo de actividades de mejoramiento	- Se tienen ciclos cortos de producción - Se sobresale en tiempos de entrega - Se muestra agilidad para modificar productos ajustándose a requerimientos de clientes - Respuesta rápida a los requerimientos identificados por el cliente - Tiempos de ejecución cortos para cubrir órdenes de los clientes	.153* .290** .364** .370** .296**	.005 .000 .000 .000 .000

**p<.01 *p<.05

En la tabla 6 se revelan correlaciones en las siguientes variables. El que sobresalgan en tiempos de entrega, muestra correlaciones con las variables: se capacita a los empleados en gestión y control de la calidad (r=0.314**); existen programas para detectar desperdicios y costos en todos los procesos internos (r=0.345**); se fomenta el mejoramiento continuo de los procesos de producción (r=0.372**); para apoyar el mejoramiento de la calidad, se utilizan equipos de trabajo específicamente formados con ese fin (r=0.304**).

En lo referente a que se muestra agilidad para modificar productos ajustándose a requerimientos de clientes, las correlaciones ocurren con las siguientes variables: Se fomenta el mejoramiento continuo de los procesos de producción (r=0.372**); para apoyar el mejoramiento de la calidad, se utilizan equipos de trabajo específicamente formados con ese fin (r=0.304**). Con respecto a respuesta rápida a los requerimientos identificados por el cliente, las correlaciones son con las variables: para apoyar el mejoramiento de la calidad, se utilizan equipos de trabajo específicamente formados con ese fin (r=0.320**); la administración de la calidad se apoya con información específica que permiten apoyar en el desarrollo de actividades de mejoramiento (r=0.370**).

De las cinco variables la que mayor muestra correlación es la de sobresale en tiempos de entrega, mientras que los tiempos de ejecución cortos para cubrir órdenes de los clientes y tener ciclos cortos de producción no muestra correlación al corte al 0.30 con otras variables.

Lo anterior, permite aceptar la hipótesis de este trabajo de investigación, en el sentido de que las capacidades de mejora se relacionan de una manera directa, positiva y significativa con las capacidades de respuesta.

Conclusiones y recomendaciones

Los resultados de este trabajo muestran que los empleados que ocupan mandos medios y superiores en las grandes empresas manufactureras de la región centro del estado de Coahuila, perciben que la capacidad operativa de mejora atiende principalmente el mejoramiento continuo de los procesos de producción y el mejoramiento de la calidad utilizando equipos de trabajo específicamente formados con ese fin. Los aspectos menos atendidos se conforman por la capacitación que reciben los empleados en gestión y control de calidad y la existencia de programas para detectar desperdicios y costos, presentando éste último capital importancia en los impactos ambientales y en la búsqueda de beneficios potenciales ya que al ser más eficientes en el uso de energía y materiales o reducir tiempos y movimientos en el proceso de manufactura, lograrán mayores ventajas competitivas.

En cuanto a la capacidad de respuesta desde la percepción de los empleados los aspectos más atendidos son: respuesta rápida a los requerimientos observados de los clientes, se muestra agilidad para modificar productos ajustándose a requerimientos de clientes y se sobresale en tiempo de entrega. Los de menor medida son el de los tiempos de ejecución para cubrir las órdenes de los clientes son cortos y se tienen ciclos cortos de producción.

Se muestra que la capacidad de mejora y de respuesta se relaciona directa positiva significativamente, lo cual indica que a mayor desarrollo de las capacidades de mejora, mayor serán las capacidades de respuesta. Se pudo encontrar que donde menos presenta relación la mejora con la capacidad de respuesta es en los tiempos de ejecución cortos para cubrir órdenes de los clientes y tener ciclos cortos de producción.

Como línea de investigación futura se recomienda realizar un análisis más profundo sobre la capacidad de respuesta que tienen las empresas, de cómo alinear su estrategia para equilibrar la capacidad de respuesta a la demanda de los clientes y la eficiencia de la cadena de suministro. En el mismo tenor, se sugiere investigar las motivaciones de los empresarios, ya que puede haber una amplia gama de motivaciones económicas, como puede ser el mantener cierta calidad de vida, lo cual puede afectar las estrategias de negocios y el desarrollo de capacidades operativas.

Referencias

Anand, G., Ward,P. Tatikona M y Schilling D. (2009). Dynamic capabilities through continuous improvement infrastructures. *Journal of Operations Management,* 27 (6), 444-461.

Araiza, Z., Velarde, E. y Ramos, L. (2014). La capacidad operativa de mejora basada en el conocimiento y su relación con el desempeño operativo percibido en empresas manufactureras de la Región Centro del estado de Coahuila. Ponencia presentada en el XVIII Congreso de la Academia de Ciencias Administrativas, A.C. Tijuana, B.C. México.

Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.

Bessant, J., y Caffyn, S. (1997). High-involvement innovation through continuous improvement. *Internacional of Technology Management*, 14(1), 7-28.

Dávila, A. (2004). México: concentración y localización del empleo manufacturero, 1980-1998. *Economía Mexicana Nueva época*, 13(2), 209-254.

Day, G.S. (1994). The capabilities of Market-Driven Organizations. *The Journal of Marketing,* 58(4), 37-52.

De Benito, C.M. (2000). La mejora continua en la gestión de la calidad: seis Sigma, el camino para la excelencia. *Economía Industrial*, (331), 59-66.

Flynn, B., Wu,S.,y Melnyk, S. (2010). Operational capabilities: Hidden in plain view. *Business Horizons,* 53, 247-256.

Handfield R. y Betchtel, C. (2002). The role of trust and relationship structure in improve

Supply chain responsiveness. *Industrial marketing management*. 31(4), 367-382.

Helfat, C. y Peteraf, M. (2003). The dynamic resource-based view: capability lifecycles.

Strategic Management Journal, 24, 997-1010.

Hernández R., Fernández C, y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación.* (5ª.ed.) México, Mc. Graw Hill.

Holweg, M. (2005). The three dimensions of responsiveness. *International Journal of Operations & Production Management*, 25(7), 603-622.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2009). Micro, pequeña mediana y gran Empresa. Estratificación de los establecimientos. Censos. Disponible en. http: // www.inegi.org.mx/contenidos/espanol/ proyectos censos/ce2009.

Jung, J., Wang, Y y Wu, S. (2009). Competitive strategy, TQM practice, and continuous
improvement of International Project Management. *International Journal of Quality and Reliability Management,* 26(2) 164-183.

León, A. Rivera D. y Nariño, A (2010). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégicas y la Mejora Continua. Eídos.

Máynez, A., Cavazos, J., Torres, V., Escobedo, M. (2013). Las capacidades de la empresa para personalizar su producción y reconfigurarse de forma interna: ¿Influencian su desempeño operativo y su ventaja competitiva percibidos?, *Revista Internacional Administración & Finanzas* 6(7), 47-65.

Monge, C., Cruz, J., y López, F. (2013.) Impacto de la manufactura esbelta, manufactura sustentable y mejora continua en la eficiencia operacional y responsabilidad ambiental en México. *Información tecnológica*, 24(4),15-32.

Nava, V. y Rivas L. (2008) Desempeño de las organizaciones mexicanas certificadas en la norma ISO 9001:2000. *Estudios Gerenciales*, 24(108).

Nelson, R y Winter S. (1982). The Schumpeterian tradeoff revisted. *The American Economic Review,* 72(1), 114-132.

Peteraf, M. (1993). The cornerstones of competitive advantage: A resource-based view.
Strategic Management Journal, 14, 179-191.

Porter, M. (1991). *La ventaja competitiva de las naciones*. Buenos Aires, J. Vergara Editor, S.A.

Savolainen, T. (1999). Cycles of continuous improvement: realzing competitive Adavantage through quality. *International Journal of Operations& Production Management,* 19(11), 1203-1222.

Schreyögg,G., y Kliesch-Eberl, M (2007). How dynamic can organizational capabilities Be? Towards a dual process model of capabilities dynamization. *Strategic Management Journal,* 28(9) 913-933.

Singh, J. y Singh, H. (2015). Continuos improvement philosophy-literature review and directions. Benchmarketing: An Inernational Journal, 22(1), 75-119.

Stalk G., Hout, T. (1990). Redesing your organization for time-based management. *Planning Review*, 18(1), 4-9.

Wang, T., Tomas, D.,Rudi, N. (2014). The effect of competition on the efficiente-responsive choice. *Production and Operations Management*, 23(5), 829-846.

Winter, S. (2003). Understanding dynamic capabilities. *Strategic Management Journal,* 24 (10) 991-995.

Winter, S. (2008). Dynamic capabilities as a source of change. *The institutions of the Market- Organizations, Social systems, and Governance,* eds. A. Ebner and N. Beck Oxford University Press, Oxford, 40-65.

Wu, S. Melnyk, S y Flynn, B. (2010). Operational Capabilities: the Secret Ingredient. *Decision Sciences Journal*, 41 (4), 721-754.

La difusión y asimilación del Código de Ética y el Código de Conducta desde la perspectiva de los servidores públicos en una dependencia del Gobierno Federal. Estudio de caso.

María del Rocío Pérez López
José R. Morales Calderón

Resumen

Los Códigos de Ética y Conducta forman parte del modelo de gestión ético instituido por el Gobierno Federal en México. Este trabajo presenta la primera parte de los resultados de una investigación cualitativa, realizada en una Dependencia del Gobierno Federal en la que la metodología utilizada hace referencia al estudio de caso y el enfoque teórico corresponde a los Estudios Organizacionales.

El trabajo que se presenta da a conocer la percepción de algunos servidores públicos (se aplicaron 18 entrevistas) respecto a dichos Códigos. En específico se exploró cuáles son los medios de difusión y cuales son aquéllos preceptos conductuales que después de la difusión organizacional, recuerdan más los funcionarios públicos entrevistados.

El resultado principal que aporta este documento es que la organización demostró tener varios medios de difusión; sin embargo al explorar la asimilación del contenido de los mismos en los funcionarios públicos entrevistados, se pudo apreciar que hacen una total referencia al Código de Ética, se pudo apreciar que se hace mención a preceptos contenidos en otros documentos normativos como los principios rectores del Servicio Profesional de Carrera y el Modelo de Equidad de Género.

Palabras Clave: Código de Ética, Código de Conducta, Administración Pública Federal.

Introducción

Los Códigos de Ética y Conducta forman parte de la gestión Ética instituida por el Gobierno Federal en México. Este trabajo presentará la primera parte de los resultados preliminares de una investigación cualitativa realizada en una Dependencia del Gobierno Federal, en la que la metodología utilizada hace referencia al estudio de caso y el enfoque teórico corresponde al construccionismo social. La investigación se realizó antes del mes de Agosto de 2015, mes en el que se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el "Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética[i] de los servidores públicos del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés". Esto es importante precisarlo ya que después de la emisión de éste acuerdo se establecieron variaciones en el contenido de los Códigos y su instrumentación a nivel Federal; situación que no profundizaremos en éste artículo. Sin embargo esta investigación sigue siendo pertinente ya que presenta el panorama anterior a ésta modificación legal, la cual aún es muy reciente para observar su impacto. El trabajo que se presenta también es útil como una referencia para investigaciones futuras relacionadas al análisis de la nueva normatividad emitida en agosto de 2015, referida al Código de Ética, Código de Conducta y la integridad de los servidores públicos.

El objetivo de la investigación fue conocer cuáles son los mecanismos de difusión del Código de Ética y al Código de Conducta de la dependencia estudiada. La pregunta central de investigación fue: ¿cuál es la relación entre el contenido del código de ética y conducta y la realidad que se vive en la organización?

Antecedentes

En México como en otros países, se busca un enfoque de gobernanza apoyado en la Ética pública. La perspectiva gubernamental de la Ética en el servicio público involucra valores profesionales, Códigos de Ética y Códigos de conducta, como elementos de vital importancia, especialmente en la lucha contra la corrupción. El Código de Ética emitido en el año 2002 y el Código de Conducta de cada dependencia y Entidad forman parte de la gestión Ética instituida por el Gobierno Federal en México.

La erradicación de la corrupción está en la agenda de trabajo de diversos gobiernos, en México a nivel Federal, está considerada dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, en el que se mencionan algunos datos relevantes obtenidos de la Encuesta Nacional sobre el Sistema de Justicia Penal (ENSIJUP) 2012, como:

> "el 49% de los mexicanos encuestados considera que las leyes no se cumplen; que los principales problemas del Sistema de Justicia son la corrupción, la tardanza y la impunidad… el 85% de los mexicanos considera que existe corrupción en el Sistema de Justicia Penal y el promedio nacional del nivel de confianza en la procuración de justicia está por debajo del 15%" [1]

El gobierno enfrenta una clara situación de escasa credibilidad en sus instituciones. El 27 de enero de 2015 se presentó en Berlín, el Índice de Percepción de la Corrupción (IPC) 2015, emitido por *Transparency International* en el que se evaluaron 167 países[2]. El IPC mide los niveles de percepción de corrupción en el sector público por país a través de la aplicación de diversas encuestas. El índice contempla una escala de cero (percepción de alta corrupción) a cien (percepción de

[1] Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 Liga electrónica: http://pnd.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/PND.pdf; Pág. 29 y 34 última consulta 15 de febrero de 2016.
[2] Para mayor información consultar la página oficial de Transparencia Internacional: http://www.transparency.org/cpi2015?gclid=CMW7mYT30soCFQiKaQod8FoK3A

ausencia de corrupción). En ésta encuesta, México obtuvo el lugar número 95 entre 168 países, compartiendo ese lugar con Armenia, Malí y Filipinas al obtener un IPC de 35, un lugar en contundentemente no aprobatorio.

Internacionalmente, la corrupción se reconoce como un problema público global. En la década de los noventa, la promoción de integridad en el servicio público tomó gran relevancia. Entre 1998 y el año 2000, la OCDE[3] realizó un estudio denominado el Mejoramiento de la Conducta Ética en el Servicio Público, el cual fue realizado en 29 países[4]. El reporte destacó, entre sus puntos de análisis, la necesidad de establecer un sistema consistente para comunicar e inculcar valores esenciales éticos para los servidores públicos y premiar estándares de conducta elevados a través del desarrollo profesional.

Para Diego (2010), es importante hablar de la búsqueda de una "Infraestructura Ética", en la que los Códigos de Ética y conducta son considerados un elemento relevante. Los
Códigos son entendidos como un elemento estratégico para reforzar y potencializar los valores de cada organización, aunque no necesariamente garanticen que se alcancen los objetivos deseados, ya que la conducta moral está relacionada a la cultura organizacional, como lo expone a continuación *Lozano (2007:249-250):*

> *"El desarrollo ético de las organizaciones implican procesos de cambio cultural que requieren tiempo y un gran esfuerzo. Existiendo el riesgo de asumir compromisos que, en ocasiones, no se pueden cumplir, y sobre todo existe un riesgo de manipulación e instrumentalización de estos procesos para otras metas…* Los Códigos van más allá de las cuestiones procedimentales, se deben proponer valores y compromisos con contenido coherente a la realidad de la organización".

3 México forma parte de la OCDE desde el año de 1994.
4 El reporte fue elaborado por János Bertók del Servicio de Administración Pública de la OCDE. El texto completo se puede encontrar como: Trust in Government: Ethics Measures in OECD Countries .Emitido por la OCDE en el año 2000.

Respecto a la conducta moral A continuación se presentan los rasgos esenciales de la moral desde la perspectiva de Sánchez (2009. P, 72)

- La moral es una forma de comportamiento humano que comprende tanto un aspecto normativo (reglas de acción) como fáctico (actos que se ajustan en un sentido u otro a dichas reglas).
- La moral es un hecho social. Sólo se da en la sociedad, respondiendo a necesidades sociales y cumpliendo una función social.
- Aunque la moral tiene un carácter social, el individuo desempeña en ella un papel esencial, ya que exige la interiorización de las normas y deberes en cada hombre singular, su adhesión íntima o reconocimiento interior de las normas establecidas y sancionadas por la comunidad.
- El acto moral, como manifestación concreta del comportamiento moral de los individuos reales, es unidad indisoluble de los aspectos o elementos que lo integran: motivo, intención, decisión, medios y resultados, razón por la cual su significado no puede encontrarse en uno sólo de ellos, con exclusión de los demás.
- El acto moral concreto forma parte de un contexto normativo (código moral) que rige en una comunidad dada, y con respecto al cual adquiere sentido.
- El acto moral, como acto consciente y voluntario, supone una participación libre del sujeto en su realización, que si bien es incompatible con la imposición forzosa de las normas, no lo es con la necesidad histórico-social que lo condiciona.

Existen diferentes clasificaciones de tipo teórico de los Códigos, como la que se realiza principalmente desde la perspectiva de la Ética de los Negocios, como se muestra en el cuadro 1:

Cuadro 1. Algunas clasificaciones asociadas a los Códigos de Conducta en el sector privado

Autor/es	Aportación
Jenkins (2001:20)	Cinco categorías principales en que se dividen los códigos de conducta: 1. Los códigos de empresas 2. Los códigos de asociaciones comerciales, 3. Los códigos elaborados por múltiples grupos de interés 4. Los códigos modelo 5. Los códigos intergubernamentales.
Mendes y Clark (2000:1-4)	Cinco generaciones de Códigos de conducta: Primera generación.-Los códigos se centran en prevenir el conflicto de intereses que pudieran surgir entre la empresa y los empleados (se busca proteger a la empresa de sus empleados) Segunda generación.-Es de interés y preocupación las conductas de los empleados que pudieran afectar a la organización como lo son los sobornos y las comisiones. Tercera generación.-La organización considera los derechos de los empleados y las relaciones con los clientes y proveedores. Cuarta generación.-La responsabilidad social se incorpora en los códigos, destacando la protección al medio ambiente y el respeto a las comunidades en las que se realiza la labor de la organización. Quinta generación.-Las grandes empresas consideran dentro de los códigos el respeto a los derechos humanos y el papel de la legislación. (Se propone no solo cumplir la ley, sino trascenderla.)

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores Jenkins, Mendes y Clark

Sin embargo, para esta investigación, al tratarse de Códigos Gubernamentales, se hace referencia a la clasificación de Diego (2010) y se muestra en el cuadro 2:

Cuadro 2. Clasificación de los Códigos en el Servicio Público y su relación con el objeto de estudio

Clasificación de los Códigos en el Servicio Público **Diego (2010:31-32)**	Los Códigos Generales, los cuales establecen valores que deben ser inherentes a todo servidor público, independientemente del área en que éste se desempeñe.	→	El Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal
	Los Códigos Particulares, los cuales atienden a la especificidad de las funciones que realice la institución a la que pertenezca.	→	El Código de Conducta de la dependencia estudiada.

Fuente: Elaboración propia a partir del autor Oscar Diego Bautista

Metodología

La investigación se realizó en una dependencia del Gobierno Federal, cabe destacar que debido a la solicitud de confidencialidad por parte de los entrevistados, no se mencionará el nombre de la dependencia estudiada.

El primer contacto con los entrevistados fue a través de la utilización de redes sociales personales (conocidos y amigos) que trabajaban en la organización pública donde se realizó el trabajo de campo. Una red primaria de cuatro personas permitió el contacto con los 16 entrevistados restantes a través del método “bola de nieve”.

De manera general, se entrevistó a los participantes en una sesión de dos horas y media. Sin embargo hubo casos en que por cuestiones de agenda del entrevistado se tuvo que realizar la entrevista en dos sesiones de una hora y media cada una.

Se realizaron 20 entrevistas semi dirigidas, todas ellas a profundidad introduciendo preguntas sobre los mecanismos de difusión para los preceptos normativos de los Códigos de Ética y Conducta. Cabe mencionar que las entrevistas 19 y 18 se omitieron de este documento ya que los entrevistados pertenecían al Comité de Ética y Conducta, por lo que el enfoque con que contestaron las preguntas, fue diferente a los demás, fue bajo su rol de integrantes del Comité.

La selección del genero de los entrevistados, su actividad y nivel de puesto en la organización fue totalmente aleatoria y respondió a los contactos que fueron generándose, de gente dispuesta a participar para realizar el trabajo de campo.

El tipo de entrevista fue de tipo semiestructurada. Se presenta a continuación el Cuadro 3, con los niveles de puestos y antigüedad de cada uno de ellas.

Cuadro 3.-Entrevistas, nivel de puesto y antigüedad

ENTREVISTA	NIVEL DE PUESTO	ANTIGÜEDAD EN PUESTO
1	Subdirector	2 años tres meses
2	Director	10 años
3	Subdirector	8 años 5 meses
4	Director General Adjunto	2 años
5	Director	2 años 2 meses
6	Director	6 años 2 meses. (Anteriormente laboró 15 años en la institución.)
7	Jefe de Departamento	2 años 4 meses.
8	Subdirector	2 años 6 meses

9	Director	7 años 3 meses
10	Subdirector	3 años 3 meses
11	Enlace	9 años
12	Enlace	17 años
13	Subdirector	12 años
14	Jefe de Departamento	1 año 6 meses.(Cuenta con 4 de años de antigüedad en la organización
15	Jefe de Departamento	7 años
16	Jefe de Departamento	8 años
17	Jefe de Departamento	11 años
18	Subdirector	3 años 7 meses

En el trabajo que se presenta, las entrevistas aplicadas se alinearon a responder tres preguntas principales:

1) ¿Cómo se difundían los Códigos de Ética y Conducta dentro de la organización?
2) ¿Qué elementos de cada Código recordaban con más facilidad o eran más significativos para los entrevistados?
3) ¿Cuál era la opinión de los entrevistados acerca de esos preceptos conductuales de carácter prescriptivo en relación a su vida laboral cotidiana?.

Cuando se realizó la investigación se tenía como marco normativo las líneas estratégicas que en su momento contempló el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo 2001-2006. En aquel momento el Programa mencionaba entre otras cosas lo siguiente:

"Cada una de las instituciones públicas a su cargo deberá, con base en el Código de Ética, elaborar y emitir un Código de Conducta específico, que delimite la actuación que deben observar sus servidores públicos en situaciones concretas que se les presenten, atendiendo a las funciones y actividades propias de cada institución." (Código de Ética de la Administración Pública Federal (APF): 2002)[5]

Sin embargo, de manera teórica, bajo la perspectiva de análisis de Diego (2010) el Código de Ética de la APF se refiere a un Código General y el Código de Conducta de la organización estudiada es un Código Particular. De ésta manera, normativamente el Código de Conducta era el instrumento:

"emitido por el Titular de cada una de las dependencias y entidades de la APF así como de la Procuraduría General de la República para orientar la actuación de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones ante situaciones concretas que se les presenten y que deriven de las funciones y actividades propias de la institución; entendiéndose como Código de Ética de los Servidores Públicos de la APF al documento publicado en el DOF el 31 de julio de 2002. [6]"

En el cuadro 4 se presentan una síntesis del contenido del Código de Ética de los Servidores Públicos de la APF, así como del Código de Conducta de la organización estudiada.

Cuadro 4) Código de Ética y Código de Conducta

[5] Contenido en el Oficio Circular por el que se da a conocer el Código de Ética de los Servidores Públicos de la APF. Publicado en el DOF el 31 de Junio de 2002, por la Secretaria de Contraloría y Desarrollo Administrativo.

[6] Lineamientos generales para el establecimiento de acciones permanentes que aseguren la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones. Publicado en el DOF el 6 de marzo de 2012.

Valores del Código de Ética de los Servidores Públicos de la APF	Reglas de actuación contenidas en el Código de Conducta de la organización estudiada
1.- Bien Común	1.-Conocimiento y aplicación de las leyes y Normas.
Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.	Es mi obligación conocer, respetar y hacer cumplir la Constitución, así como las leyes, los reglamentos y la normatividad aplicables, particularmente la correspondiente a las funciones que desempeño.
2.-Integridad	2.-Uso del cargo Público
El servidor público debe actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad.	Es mi obligación abstenerme de utilizar mi empleo, cargo o comisión para obtener beneficios personales o de tipo económico, privilegios, favores sexuales o de cualquier otra índole, con el propósito de beneficiar o perjudicar a terceros.
3.-Honradez	3.-Uso y asignación de recursos
El servidor público no deberá utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros.	Los bienes, instalaciones, recursos humanos y financieros de la Secretaría deben ser utilizados únicamente para cumplir con su misión, adoptando criterios de racionalidad y ahorro.

Cuadro 4) Código de Ética y Código de Conducta	
Valores del Código de Ética de los Servidores Públicos de la APF	**Reglas de actuación contenidas en el Código de Conducta de la organización estudiada**

4.-Imparcialidad	4.-Uso transparente y responsable de la información interna.
El servidor público actuará sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna.	Ofreceré a la sociedad los mecanismos adecuados para el acceso libre y transparente a la información que genera la Secretaría, siempre que ésta no se encuentre clasificada como reservada o confidencial por razones legales en cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
5.-Justicia	5.-Conflicto de intereses
El servidor público debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña.	Evitaré encontrarme en situaciones en las que mis intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses de la Secretaría o de terceros.
6.-Transparencia	6.-Toma de decisiones
El servidor público debe permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley.	Todas las decisiones que tome como servidor público o servidora pública, sin importar mi empleo, cargo o comisión deben estar apegadas a la Ley y a los valores contenidos en el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal
7.-Rendición de Cuentas	7.-Atención a quejas y denuncias de la sociedad
Para el servidor público rendir cuentas significa asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de	Tengo la obligación de promover una cultura responsable que propicie la presentación de quejas y denuncias.

la propia sociedad.	
8.-Entorno Cultural y Ecológico	8.-Relación entre servidoras y servidores públicos de la Secretaría.
Al realizar sus actividades, el servidor público debe evitar la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos, asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, que se refleje en sus decisiones y actos.	Debo conducirme con dignidad y **respeto** hacia mi persona y hacia todas mis compañeras y compañeros de trabajo, promoviendo el trato amable y cordial con independencia de género, discapacidad, edad, religión, lugar de nacimiento o nivel jerárquico.
9.-Generosidad	9.-Relación con otras dependencias y entidades del Gobierno Federal y Locales.
El servidor público debe conducirse con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y los servidores públicos con quienes interactúa.	Me comprometo a ofrecer a las y los servidores públicos de otras dependencias y entidades del gobierno federal y de los gobiernos locales, el apoyo, la atención, la información, la colaboración y el servicio que requieran, con amabilidad y generosidad, privilegiando en mi trabajo la prevención antes que a la observación y sanción.

Cuadro 4) Código de Ética y Código de Conducta	
Valores del Código de Ética de los Servidores Públicos de la APF	**Reglas de actuación contenidas en el Código de Conducta de la organización estudiada**
10.-Igualdad	10.-Relación con la sociedad

El servidor público debe prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo, religión o preferencia política.	Debo ofrecer a la sociedad en general un trato justo, cordial y equitativo, orientado siempre por un espíritu de servicio.
11.-Respeto	11.-Salud, higiene y mejoramiento ecológico
El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante.	Debo desarrollar acciones de protección al medio ambiente, así como cuidar y evitar poner en riesgo mi salud, mi seguridad y la de mis compañeros y compañeras.
12.-Liderazgo	12.-Desarrollo permanente e integral
El servidor público debe convertirse en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad, partiendo de su ejemplo personal al aplicar cabalmente en el desempeño de su cargo público este Código de Ética y el Código de Conducta de la institución pública a la que esté adscrito.	Debo establecer el compromiso de buscar de manera permanente la actualización y formación profesional propia, del personal a mi cargo y de mis compañeras y compañeros para el mejoramiento de nuestro desempeño.

Fuente: Elaborado por la autora con base a los documentos oficiales vigentes antes del mes de Agosto de 2015. Para el caso del Código de Conducta de la organización estudiada, se omitió información que pusiera en descubierto la identidad de la dependencia, con la finalidad de preservar el acuerdo de confidencialidad establecido con los entrevistados.

Resultados de investigación: Mecanismos de difusión y su asimilación

A continuación se presentarán en los cuadros 5 y 6, una síntesis de los preceptos referidos en las 18 entrevistas en relación con los Códigos de Ética y Conducta.

Cuadro 5) Preceptos del Código de Ética de los servidores públicos y su mención en las entrevistas		
Precepto	**Descripción**	**Entrevistas en que se mencionan los preceptos**
1.- Bien Común	Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad.	Entrevistados 6; 8; 11 y 16. Total: 4 de 18 entrevistados
2.-Integridad	El servidor público debe actuar con honestidad, atendiendo siempre a la verdad.	Entrevistado 16. Entrevistados 1; 2; 6; 8; 9; 10; 11; 12 (citaron a la honestidad) Total: 9 de 18 entrevistados.
3.-Honradez	El servidor público no deberá utilizar su cargo público para obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros.	Entrevistado 16. Total: 1 de 18 entrevistados.
4.-Imparcialidad	El servidor público actuará sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna.	Entrevistado 16. Total: 1 de 18 entrevistados.
5.-Justicia	El servidor público debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña.	Entrevistado 16. Total: 1 de 18 entrevistados.
6.-	El servidor público debe permitir y	Entrevistados 2; 8; 9; 11

Transparencia	garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley.	y 16. Total: 5 de 18 entrevistados.

Cuadro 5) Preceptos del Código de Ética de los servidores públicos y su mención en las entrevistas		
Precepto	**Descripción**	**Entrevistas en que se mencionan los preceptos**
7.-Rendición de Cuentas	Para el servidor público rendir cuentas significa asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad.	Entrevistados 2; 8. Entrevistados 1; 4 y 14 (citaron a la responsabilidad). Total: 5 de 18 entrevistados
8.-Entorno Cultural y Ecológico	Al realizar sus actividades, el servidor público debe evitar la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vivimos, asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, que se refleje en sus decisiones y actos.	Entrevistado 8; 9;11; 14; 16 (omitieron el nombre completo solo mencionaron el aspecto ecológico) Total: 5 de 18 entrevistados
9.-Generosidad	El servidor público debe conducirse con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y los servidores públicos con quienes interactúa.	Entrevistado 16. Total: 1 de 18 entrevistados.
10.-Igualdad	El servidor público debe prestar los servicios que se le han encomendado a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su sexo, edad, raza, credo,	Entrevistados 4; 8; 11. Entrevistados 2 Y 14 (mencionaron el término "equidad") Total: 5 de 18 entrevistados.

	religión o preferencia política.	
11.-Respeto	El servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante.	Entrevistados 4; 5; 8; 14; 16. Total 5 de 18 entrevistados.
12.-Liderazgo	El servidor público debe convertirse en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad, partiendo de su ejemplo personal al aplicar cabalmente en el desempeño de su cargo público este Código de Ética y el Código de Conducta de la institución pública a la que esté adscrito.	Entrevistado 16. Total: 1 de 18 entrevistados.

Nota1: La eficiencia y la eficacia no son valores o preceptos contenidos en éste ordenamiento por lo que no se consideraron. La responsabilidad no es un valor principal por sí mismo sino bajo el nombre de "rendición de cuentas"; así como la honestidad está contenida bajo el nombre "integridad". . El valor del servicio público, no se encuentra contenido en éstos preceptos por lo que no se consideró. La legalidad no es un valor central del Código pero se refleja en el precepto "justicia", ya que su definición completa esta en torno a los preceptos legales que hay que seguir.

Nota 2**:** La objetividad no es un valor que esté explícitamente contenido dentro de otro valor central, por lo que no fue considerada.

Cuadro 6) Preceptos del Código de conducta de la organización, y su mención en las entrevistas		
Precepto	**Descripción**	**Entrevistas en que se mencionan los preceptos**
1.- Conocimiento y aplicación de las leyes y Normas.	Es mi obligación conocer, respetar y hacer cumplir la Constitución, así como las leyes, los reglamentos y la normatividad aplicables, particularmente la correspondiente a las funciones que desempeño.	Entrevistado 8 (Cita a la Legalidad) Total: 1 de 18 entrevistados.
2.-Uso del cargo Público	Es mi obligación abstenerme de utilizar mi empleo, cargo o comisión para obtener beneficios personales o de tipo económico, privilegios, favores sexuales o de cualquier otra índole, con el propósito de beneficiar o perjudicar a terceros, ya que de lo contrario estaría afectando la confianza de la sociedad en la SFP y en sus servidoras y servidores públicos.	Entrevistado 16. (cita la honradez)Total: 1 de 18 entrevistados.
3.-Uso y asignación de recursos	Los bienes, instalaciones, recursos humanos y financieros de la Secretaría deben ser utilizados únicamente para cumplir con su misión, adoptando criterios de racionalidad y ahorro.	No lo menciona algún entrevistado
4.-Uso transparente y responsable de la información	Ofreceré a la sociedad los mecanismos adecuados para el acceso libre y transparente a la información que genera la Secretaría, siempre que ésta	Entrevistados 2; 8; 9; 11 y 16. (lo mencionan como transparencia) Total: 5 de 18

interna.	no se encuentre clasificada como reservada o confidencial por razones legales en cumplimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.	entrevistados.
5.-Conflicto de intereses	Evitaré encontrarme en situaciones en las que mis intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses de la Secretaría o de terceros.	Entrevistados 6; 8; 11 y 16 (lo mencionan como Bien Común asociado al Código de Ética de los servidores públicos.) Total: 4 de 18 entrevistados
6.-Toma de decisiones	Todas las decisiones que tome como servidor público o servidora pública, sin importar mi empleo, cargo o comisión deben estar apegadas a la Ley y a los valores contenidos en el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal	No lo menciona algún entrevistado

6) Preceptos del Código de conducta de la organización, y su mención en las entrevistas		
Precepto	**Descripción**	**Entrevistas en que se mencionan los preceptos**
7.-Atención a quejas y denuncias de la sociedad	Tengo la obligación de promover una cultura responsable que propicie la presentación de quejas y denuncias.	No lo menciona algún entrevistado
8.-Relación entre	Debo conducirme con dignidad y **respeto** hacia mi persona y hacia todas	Entrevistados 4; 5; 8; 14; 16.(citaron el valor

servidoras y servidores públicos de la Secretaría.	mis compañeras y compañeros de trabajo, promoviendo el trato amable y cordial con independencia de género, discapacidad, edad, religión, lugar de nacimiento o nivel jerárquico.	del respeto) Total 5 de 18 entrevistados.
9.-Relación con otras dependencias y entidades del Gobierno Federal y Locales.	Me comprometo a ofrecer a las y los servidores públicos de otras dependencias y entidades del gobierno federal y de los gobiernos locales, el apoyo, la atención, la información, la colaboración y el servicio que requieran, con amabilidad y generosidad, privilegiando en mi trabajo la prevención antes que a la observación y sanción.	No lo menciona algún entrevistado
10.-Relación con la sociedad	Debo ofrecer a la sociedad en general un trato justo, cordial y equitativo, orientado siempre por un espíritu de servicio.	No lo menciona algún entrevistado
11.-Salud, higiene y mejoramiento ecológico	Debo desarrollar acciones de protección al medio ambiente, así como cuidar y evitar poner en riesgo mi salud, mi seguridad y la de mis compañeros y compañeras.	Entrevistado 8; 9;11; 14; 16 (omitieron el nombre completo solo mencionaron el aspecto ecológico) Total: 5 de 18 entrevistados
12.-Desarrollo permanente e integral	Debo establecer el compromiso de buscar de manera permanente la actualización y formación profesional propia, del personal a mi cargo y de mis compañeras y compañeros para el mejoramiento de nuestro desempeño.	No lo menciona algún entrevistado

Conclusiones

En los cuadros 5 y 6 se aprecia que ningún entrevistado logra mencionar de manera general los doce preceptos contenidos en cada Código. Significativamente los servidores públicos recordaron algunos de los preceptos del Código de Ética, mientras que los preceptos del Código de Conducta no los mencionaron en su mayoría, argumentando que eran Códigos similares o equivalentes. Así, se aprecia una confusión general en los entrevistados cuando se habla del Código de Ética y del Código de Conducta.

Lo anterior sobresale, ya que todos los entrevistados mencionaron que ambos Códigos se difundían en su organización por diversos medios: en su mayoría electrónicos, como el Intranet y a través de éste se envían foto historias o foto novelas realizadas con el propio personal de la organización. También refirieron conocer los preceptos de los Códigos a través de cursos virtuales, de certificación y en el curso de inducción.

De lo anterior, se pueden apreciar tres tipos de respuesta al momento de llevar a cabo la entrevista:

1. La “cooperación”, comentando sobre los preceptos y valores que recordaban, aceptando su falta de conocimiento y exponiendo sus propias argumentaciones como el olvido;
2. La “resistencia”, para no evidenciar su desconocimiento de algunos de los preceptos relacionados a los Códigos, manifestando que lo importante no era decirlos sino vivirlos, sin embargo no los mencionaron;
3. La “cooperación con carácter crítico”, en la que los entrevistados proporcionaron información adicional emitiendo un juicio crítico, de estos comentarios, resalta la “incongruencia” entre lo que se dictamina como adecuado y lo que ocurre en el espacio organizacional.

Se apreció que algunos de los principios rectores del SPC se mencionan por los entrevistados, sin que éstos tengan claridad de que no están contenidos en los Códigos analizados, lo mismo ocurrió con algunos preceptos del Modelo de Equidad de Género (MEG). El precepto de mayor frecuencia en las 18 entrevistas fue el de "Honestidad" mencionado en 8 entrevista.

El resultado principal que aporta este trabajo es que la organización demostró tener varios medios de difusión que permitió que los preceptos de ambos estatutos conductuales se conocieran; sin embargo al explorar la asimilación del contenido de los mismos por los funcionarios públicos entrevistados, se pudo apreciar que hacen una total referencia al Código de Ética[7], (Código genérico para todos servidores públicos), dejando a un lado el contenido específico del Código de Conducta (Código planteado específicamente para regir el actuar organizacional, a partir de la misión y necesidades Éticas de la dependencia estudiada). Se pudo apreciar que en algunas entrevistas se hace mención a preceptos contenidos en otros documentos normativos como los principios rectores del Servicio Profesional de Carrera (SPC) y el MEG instituido de la dependencia estudiada. Un aspecto relevante que se presenta como parte de los resultados de este trabajo es que algunos entrevistados hicieron hincapié en el significado de dichos preceptos en relación a su incongruencia práctica, denotando enojo e insatisfacción ante una percepción de incongruencia e injusticia.

[7] La primera emisión del Código de Ética de los Servidores Públicos de Administración Pública Federal fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2002 y con éste documento se realizó el estudio de caso del trabajo

Referencias

Diego, O (2010). *Los códigos éticos del gobierno. Ética para servidores públicos*, Ed. Senado de la República, México.

Jenkins K, (2001). Corporate Codes of Conduct Self-Regulation in a Global Economy. Technology, Business and Society Programmed Paper Number 2 April, United Nations Research Institute for Social Development

Lozano, J. (2007). "*Códigos éticos para el mundo empresarial"*, Ed. Trotta, Madrid, España.

Mendes and Clark (2000). *"The five generations of corporate codes of conduct and their impact on corporate social responsibility".* Disponible en www.outtawa.ca/hrrec/publicat/five.html

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 en http://pnd.gob.mx/

Sánchez V. (2009) Ética, Ed. Rhm. México

Las organizaciones educativas un medio para avanzar hacia una sociedad, global incluyente

Reynaldo Frausto Mena
Ana Isabel García Monroy
Ana María Cruz Herrera

Resumen

La crisis social económica y política que hoy se vive en México y en el mundo, interferido por La Globalización, está mostrando la necesidad urgente de un cambio hacia la construcción de sociedades democráticas que tengan como característica fundamental la inclusión de todos los seres humanos, la aplicación del principio ético, formulado por Antelme, citado por Morín: “No suprimir a nadie de la humanidad”. (López s/f)

Para lograrlo se requiere de un sólido y sistemático trabajo de formación ciudadana que se convierta en un elemento transversal presente en todas las asignaturas del currículo de la escuela y la universidad. La ética de religación formulada.

El avance en la tecnología, ha traído consigo instrumentos para el bienestar de la humanidad, así como impactos negativos, que la afectan. Por el uso desmedido de los productos obtenidos por estos conocimientos, se esté ocasionando: El desgajamiento de las sociedades y las relaciones humanas, dando como resultado, una desintegración cada día más agresiva del ser humano. Las Instituciones Educativas; desempeñan una sucesión de papeles en relación con este problema.

Analizamos los quehaceres intervinientes de las universidades: la formación, la investigación científica, la vinculación, divulgación y aplicación de la Tecnología y la extensión de la cultura de desarrollo científico y tecnológico. Exponemos algunos argumentos que ayuden a buscar soluciones y cambios en el sentido de tener una participación más sostenible de las Universidades que contribuyen a la explicación y solución del problema que enfrentan las organizaciones para avanzar hacia una sociedad global incluyente.

Palabras Clave: Globalización, Sociedad, Ambiente, Inclusión, Resiliencia.

Introducción

Los Cambios en el contexto internacional debido a que en las últimas décadas ha habido una serie de permutaciones que han puesto en jaque a un conjunto significante de países y otros que han afectado seriamente el contexto internacional, los más reveladores son:

A. Evolución de la globalización
B. ¿La Globalización ha beneficiado y/o perjudicado a las Organizaciones?
C. La gestión del talento y su impacto en las organizaciones.
D. La Sociedad del Conocimiento.-. La Tecnología, su avance y desarrollo,
E. La participación de las instituciones de educación superior para coadyuvar a las organizaciones para avanzar hacia una sociedad, global incluyente.

A.- Evolución de la globalización

“La globalización es un contexto en transformación que se inicia como un proceso económico” (Castells 1999). “Relacionado en un principio a la competencia por los mercados internacionales” (Kotabe & Helsen 2009). Sin embargo, el fenómeno ha trascendido el ámbito económico e influye de manera impetuosa en las diversas esferas en donde se desarrolla el ser humano: social, cultural, político, educativo, emocional y valoral, por mencionar algunas (Sacristán 2012)

Dabat, A. (2002), asegura que la globalización es “el referente económico-social más mencionado y debatido en los últimos años”, el más complejo y menos delimitado, debido a la diversidad de problemas, campos de conocimiento y universalidad de intereses nacionales y sociales que afecta. “Esta diversidad genera dificultades teóricas, por lo reciente y novedoso del término” (Robertson).

La nueva forma Capitalista tiende a globalizarse sin embargo dirige su atención, de marera acertada hacia el concepto “territorio”, que permite concretar acciones y delimitar la influencia globalizadora en la sociedad. Los aspectos inducidos en su reflexión son estados sociales que pueden cambiar, dentro de procesos amplios de las transformaciones socio-económicas, que percibe alternando con procesos de empobrecimientos de la población manifestada muchas veces en sus organizaciones. Hay que trabajar para la parte humana tan perdida en el modelo económico que vivimos.

La Globalización actual aporta al desarrollo la aceleración de la comunicación, se tiene información prácticamente de todo el Mundo, casi al tiempo que aparecen los hechos, que son de variada naturaleza, científicos, culturales, económicos, movimientos sociales y guerras por señalar algunas. Algunos le están llamando como mundialización. La globalización es un fenómeno de carácter internacional: su acción consiste principalmente en lograr una penetración mundial de capitales (financieros, comerciales e industriales), ha permitido que la economía mundial (mecanismos que la integran: el comercio, la producción, y las finanzas) moderna abra espacios de integración activa que intensifiquen la vida económica mundial y surge como consecuencia de la internalización, cada vez más acentuada de los procesos económicos, los conflictos sociales y los fenómenos políticos-culturales

El proceso de globalización ha sido definida como "el proceso de desnacionalización de los mercados, las leyes y la política en el sentido de interrelacionar pueblos e individuos por el bien común". Aunque puede ser discutible que ello lleve a este bien; puede definirse como la fase en que se encuentra el capitalismo a nivel mundial, caracterizado por la eliminación de las fronteras económicas que impide la libre circulación de bienes y servicios y fundamentalmente de capitales.

De hecho, la variedad de significados que se le atribuye parece ir en aumento, en lugar de disminuir con el paso del tiempo, adquiriendo connotaciones culturales, políticas y de otros tipos además de la económica. Sin embargo “El significado más común o medular de globalización económica se relaciona con el hecho de que en los últimos años una parte de la actividad económica del mundo que aumenta en forma vertiginosa parece estar teniendo lugar entre personas que viven en países diferentes (en lugar de en el mismo país). Este incremento de las actividades económicas transfronterizas adopta diversas formas:” (Banco Mundial).

La Globalización es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala, que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del Mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter Global” (Wikipedia s/f).

“La globalización es un proceso fundamental que consiste en la creciente integración de las distintas economías nacionales en una única economía de mercado mundial. Se guía por la tendencia neoliberal y el capitalismo. Muchos lo relacionan con la economía pero este va más allá dado que influye en aspectos sociales, políticos, económicos, culturales, ambientales, escolares, tecnológico, etc.

La actualidad económica y política mundial “La Mundialización” se viene caracterizando por las rápidas transformaciones; “La actual crisis del sistema económico mundial no sólo está destruyendo hecatombes de existencias humanas y enormes valores de riqueza social, sino también un gran número de mitos de dominación de la elite que controla el poder global” (Heinz) ocasionando con ello que sistemas que se creían bien establecidos como lo fue el Socialismo se derrumbara, sin embargo al analizarse las crisis económica y política que enfrentan los países socialistas y las economías llamadas capitalistas se evidencio que en ambos sistemas los problemas económicos en unos y otros no eran muy diferentes: Una injusta distribución de la riqueza, alta improductividad, escasez de alimentos, obsolescencia tecnológica y grandes desniveles educativos entre los grupos hegemónicos del poder y el grueso de la población, ocasionando con ello que en su mayoría, sobre todo los países pobres se endeudaran y trayendo consigo a formar parte de los países capitalistas de economía dependiente”. (Dieterich, 1999).

“La Globalización se define por sus dos variables.

a.- La globalización de carácter financiero que ha tenido lugar en el mundo al calor de dos fenómenos: los avances tecnológicos y la apertura de los mercados de capitales. Se ha estimado que las transacciones mundiales de dinero (en los distintos mercados de divisas) asciende a alrededor de 1,9 billones de dólares. Estos flujos de capitales, controlados por organismos dirigidos desde los países más industrializados, han enriquecido y arruinado a muchos países, ya que la solvencia de sus divisas está en función de la entrada y salida de capitales. Y eso explica, en parte, crisis financieras como las de México, Rusia, o el sudeste asiático.

b.- La globalización de las transacciones de bienes y servicios que se realizan a nivel mundial. En este caso, son los países pobres y los mayores productores de materias

primas (que en muchos casos coinciden) los que reclaman apertura de fronteras, ya que tanto en Estados Unidos como en la Unión Europea existe un fuerte proteccionismo. Muchos Movimientos Civiles de las que se manifiestan contra la globalización quieren desarrollar el comercio, pero no los capitales." (Sánchez).
"La Globalización en si no es el problema, el problema es la hegemonía que unos pueblos, los que tienen más poder económico mayores conocimientos y tecnología más avanzada, han ejercido sobre otros y lo que es peor irrumpiendo muchas veces La paz" (Frausto 2009).
Esta se rige bajo el proceso de homogenización progresiva a escala mundial de los patrones productivos y de consumo esencialmente, así mismo este proceso necesario ofrece grandes oportunidades aunque no de manera equitativa sobre los países. Por lo regular su mecanismo de funcionamiento marca una polarización tal entre los países ricos y países pobres. Se caracteriza por asimetrías y desequilibrios evidentes que constituyen su principal contradicción, pues excluye a buena parte del propio mundo que supuestamente engloba. Los excluidos no son sólo numerosos países periféricos, sino segmentos importantes de la población de los centrales que se suponen más insertados en el proceso; Incremento de la desigualdad, "uno de los fenómenos más importantes en las transformaciones sociales actuales, producto de la globalización, es el aumento significativo de la desigualdad social.

América Latina puede registrar a su descubrimiento como el primer movimiento globalizador que llego a ellos. Recientemente, en nuestro país partimos del Tratado de Libre Comercio, (El T.L.C.) de América del Norte / North American Free Trade (NAFTA), entre, México Estados Unidos, y Canadá y, sus efectos son material de los cursos de historia y muchos de estos, en especial la segregación de la población originaria "nativos" persiste hasta la actualidad, entró en vigor el 1 de enero de 1994.

El preámbulo expone los principios y aspiraciones que constituyen el fundamento del Tratado. Los tres países confirman su compromiso de promover el empleo y el crecimiento económico, mediante la expansión del comercio y de las oportunidades de inversión en la zona de libre comercio. También ratifican su convicción de que el

TLC permitirá aumentar la competitividad internacional de las empresas mexicanas, canadienses y estadounidenses, con la protección del medio ambiente. Se reitera el compromiso de los tres países del TLC de promover el desarrollo sostenible, proteger, ampliar y hacer efectivos los derechos laborales, así como mejorar las condiciones de trabajo en los tres países.

Disposiciones iniciales del TLC establecen una zona de libre comercio entre México, Canadá y EEUU, de conformidad con el Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT).

Los países miembros del TLC lograrán estos objetivos mediante el cumplimiento de los principios y reglas del Tratado, como los de trato nacional, trato de nación más favorecida y transparencia en los procedimientos.

En las últimas décadas ha habido un avance muy significativo en la tecnología, misma que ha traído consigo una serie de efectos muy importantes para el bienestar de la humanidad, pero también han traído consigo impactos negativos, que afectan en forma importante, a los mismo que benéfica, al ser humano: Como es el caso, del uso de esta, lo que se esté ocasionando en la extracción del petróleo.

En el mandato de Felipe Calderón se reunieron en México: Stepher Harper, Premier Canadiense, Barack Obama, Mandatario de los Estados Unidos y Felipe Calderón, Presidentes de México. Analistas explicaron que los personajes mencionados tenían que discutir el impulso a la agenda de competitividad para superar la crisis económica financiera de ese momento.

Habían contribuido a esta situación la caída de las remesas, resultado de la contracción financiera de nuestro país vecino del norte, como de la producción agrícola por la sequía, se suma la crisis sanitaria del virus AH1N1 y la violencia asociada a la lucha (mal planeada) contra el narcotráfico afectando severamente las organizaciones dedicadas al Turismo, de donde se esperan significativas cantidades de divisas y creación de fuentes de trabajo.

La energía limpia y el cambio climático asuntos que ofrecen claras oportunidades de cooperación trilateral para aprovechar la integración norteamericana para beneficio de los países de la “región”, ilustran las limitaciones que imponen las consideraciones de política interna para definir una estrategia norteamericana. Los

mercados energéticos en América del Norte son claramente interdependientes. Canadá y México son la primera y tercera fuente más importante de energía para Estados Unidos y este último un suministro de gas para nuestro país.

Leyendo los anteriores comentarios surge la siguiente confrontación: “La Asimetría entre los tres países”. A pesar de que somos tres países que estamos muy cercanos y que participamos en la misma plataforma terrestre, somos tres países muy diferentes en: sistemas de gobiernos, ingreso per cápita, desarrollo, población, fuentes de trabajo, etc.

En 2014 la situación económica de los tres países era la siguiente:

El Producto Interno Bruto:

México	**974.080 M. €.**
Estados Unidos	**13.111.705 M. €.**
Canada.	**1.343.264 M.€**

Fuente: Datosmacros.com

Población

México	**119.7 Millones de personas.**
Estados Unidos	**321.4 Millones de personas.**
Canadá	**35.5 Millones de personas.**

Fuente: Datosmacros.com

Crecimiento Real del Producto Interno Bruto.

México	***0.1%* (De 1984 – 1988)**
Estados Unidos	**3.4% (De 1984 – 1988)**
Canadá.	**4.1% (De 1984 – 1988)**

Fuente: Datosmacros.com

Índice de Corrupción en 2014

México	*35*
Estados Unidos	74
Canadá.	81

Fuente: Datosmacros.com

Respecto a los salarios, conocemos las grandes diferencias que permean entre lo que gana un trabajados en México con lo que gana uno en Estados Unidos o en Canadá.

Este esquema es casi el mismo que se tiene actualmente, complicándose más la situación al ir siendo más ricos los ricos y más pobres los pobres, no es posible que en un país donde día a día se incrementa la población pobre se cuente con unos de los hombres más ricos del planeta.

Por lo que es urgente se elabore un plan para satisfacer la necesidad de redistribuir el ingreso como uno de los medios fundamentales para expandir la demanda interna, elaborar realmente una Reforma Tributaria y no simples parches llamada Miscelánea Fiscal que lo que único que hacen es que los causantes cautivos cubran las ausencias que los causantes informales no pagan. Para poder avanzar hacia una sociedad, global incluyente. Dejamos pendiente el análisis de El Tratado de Asociación Transpacífico (TPP).

Planificación; El concepto y la idea de planificación una vez más retoman su importancia. “La Planificación actúa dentro de un sistema eminentemente dinámico que incluye muchas variables cuyas interrelaciones son difíciles de dilucidar, y que debe lograr compatibilidades cuya obtención constituye un reto formidable para los planificadores (de las organizaciones); por una parte, las modalidades y alcances del proceso de planificación deben adaptarse al papel que según una sociedad o el poder político de un país, debe de desempeñar el Estado en relación con el resto de la economía; por otra parte, se reconoció que en muchos países la capacidad funcional del Estado no está en armonía con el proceso de desarrollo ni con los objetivos que la sociedad o el poder político plantea o persigue.”(I.L.P.E.S)

“Estos planeadores raramente tienen tiempo para familiarizarse con las diversas disciplinas que están en conexión con la difícil tareas que se les asigna, no solo por las usuales limitaciones de tiempo y energía, sino también porque el pensamiento y la comunicación interdisciplinarios se hallan todavía en su infancia”. (Keller 1975)

B.- Como la Globalización ha beneficiado y/o perjudicado a las Organizaciones.

Las Organizaciones Tradicionales, frente a Las Organizaciones Inteligentes. Para entender la descripción de este análisis, debemos entender la diferenciación que distinguirá a las “organizaciones que aprenden de las tradicionales, autoritarias, burocráticas, obesas en personal, exceso de control, con mercados cautivos, con manejo y/o dominio de ciertas prácticas gerenciales deficientes que no se adapten a los retos del futuro”.

Los modelos que se basan en las competencias, como la planificación estratégica, las administraciones de sistemas de reingeniería o calidad total, a veces fallan debido a dos factores principales: 1. No han incorporado los valores organizacionales (filosofía de gestión) a su empresa. 2. No existe una visión a futuro compartida entre empleadores y empleados.

Como pueden ser competitivas las organizaciones si no saben gestionar el recurso vital de cualquier entidad empresarial: su información. Y más aún, cómo hablar de Gestión Empresarial, Gestión de la Cadena de Suministro, Gestión Financiera, Gestión del Know How si algo peor que no tener información disponible es tener mucha información y no saber qué hacer con ella, es decir, no evolucionar la información en conocimiento.

Para ello, la Inteligencia de Negocios o Business Intelligence (“BI”) es una alternativa a los problemas para Gestionar la información, por medio de la cual se generan escenarios, pronósticos y reportes que apoyan la toma de decisiones en las diversas posiciones de la jerarquía empresarial con la información correcta, en el momento y lugar correcto, lo que les permite tomar mejores decisiones de negocios. La información adecuada en el lugar y momento adecuado incrementa efectividad de cualquier organización.

La creatividad e innovación. Son dos conceptos que suelen utilizarse de manera frecuente en los discursos de los políticos, de los directivos empresariales y educativos, pero al parecer no siempre conocen a ciencia cierta su definición.

Competitividad. La pérdida de competitividad que ha experimentado nuestro país en los diferentes sectores: agropecuarios, industrial, y de servicios ha sido una problemática que se ha experimentado en parte por la falta de tener gente con más nivel educativo.

Consideramos a la educación como factor principal que nos puede coadyuvar a la solución en parte de la serie de problemas que nos aquejan. Algunos países le han apostado a la educación para que este sea el dinamo que empuje a que seamos más competitivos para coadyuvar al desarrollo de la Planificación con Sustentabilidad.

Evolución: de Información a Conocimiento.

Estamos viviendo la era del conocimiento por lo que las organizaciones de éxito será las que descubran como aprovechar el grado de aprendizaje y el nivel de motivación e entusiasmo de todos los niveles de la organización, ya que convertirse en inteligentes es parte de nuestra naturaleza por que amamos el aprender.

Es así, que realizar sistemas que faciliten la comprensión y manejo de la información potenciara el aprendizaje de las organizaciones, es una función de la Tecnología de la Información, que permitirá contar con el in-put confiable, esencial, a tiempo y en forma fácil de asimilar para la toma de las decisiones más adecuadas y en tiempo real, hacia todos los niveles y en todas las direcciones de la organización.

Por otro lado estamos inmersos en una acumulación de información", ¿esto es bueno o malo? ¿Nos beneficia o nos perjudica? Desde luego, las respuestas podrán caer en el terreno de la subjetividad, pero si nos enfocamos al ambiente del mundo de negocios, donde la búsqueda de la competitividad es quizás el tema más preocupante a nivel estratégico, entonces la respuesta sería: "Vivimos en la era de información, pero esta sirve de muy poco… a menos de que se convierta en conocimiento, y éste se utilice para tomar decisiones que agreguen valor".

La "B. I." Puede definirse como el proceso de analizar bienes y datos acumulados en la empresa y extraer una cierta inteligencia o conocimiento de ellos.

Estos conceptos son precisamente la esencia de la Inteligencia de Negocios a nivel estratégico también llamada Inteligencia Competitiva.

A nivel conceptual, la Inteligencia de Negocios puede definirse como el proceso sistemático de identificación, adquisición, análisis, registro y presentación de las amenazas y oportunidades relevantes para la organización, esencialmente con el propósito de:

Entender mejor muestro entorno.

Evitar sorpresas.

Tomar decisiones a tiempo o incluso anticipadas.

Crear continuamente capital intelectual como activo de la empresa.

Ahora bien, todo este conocimiento puede resultar “un lujo” o algo poco útil, a menos de que se utilice para generar valor para los involucrados:



La gestión del talento de las organizaciones, como ventaja competitiva en la construcción de las mismas.

La Competitividad. Scott & Lodge (citado por Chudnovsky & Porta, 1990), señalan que la "competitividad de una nación es un asunto de la estrategia económica y que la teoría de las ventajas comparativas ya no se puede considerar adecuada como una base para el diagnóstico y la determinación de políticas". Por otro lado, “La competitividad como la producción de bienes y servicios de mayor calidad y de menor precio para los competidores domésticos e internacionales, manifestándose en crecientes beneficios para los habitantes de una nación al mantener y aumentar los ingresos reales y señala que "el único concepto significativo de la competitividad en el ámbito nacional parece ser la productividad”. (Porter, 1990)

México ha experimentado un fenómeno de pérdida de competitividad a medida que ha venido instrumentando su política de liberalización. Esa pérdida de competitividad ha sido por el incremento de sus costos de producción especialmente salarial, energética, combustible, agua, impuestos, apreciación de su moneda, etc. Así mismo, se señala que la cadena insumos, refacciones, combustibles, distribución y mano de obra, enfrenta problemas derivados de la baja productividad, la alta concentración de los canales de comercialización, el alto costo país, la erosión de las ventajas obtenidas en el TLC, la fuerte orientación de la producción en productos básicos (commodities), la débil integración de procesos productivos en bienes de alto valor agregado, la baja capacidad para desarrollar nuevos productos; así como por deficiencias en la calidad y el servicio (Secretaría de Economía, 2003), lo cual se ha reflejado en la baja competitividad de la industria manufacturera estatal y nacional.

C.- La gestión del talento y su impacto en las organizaciones.

La importancia que tiene la gestión del talento de las organizaciones, como ventaja competitiva en la construcción de las organizaciones y sobre la gestión del conocimiento y sus posibilidades en la formación del pensamiento social; Así mismo constituye el eje de la planificación estratégica y base del éxito que tienen las organizaciones modernas. Debemos de examinar los procesos de gestión y las formas de incentivar la formación del pensamiento que se refleja en la creación de nuevas tecnologías en forma particular al impacto en las estratégicas funcionales, para permitir al administrador incrementar las ventajas competitivas y la estabilidad de las estructuras internas de las organizaciones. Impulsar a que estas tengan una responsabilidad ante la sociedad**.** Estás han de requerir una alta calidad para dar respuesta integral a los grandes desafíos económicos políticos, sociales y ambientales que se enfrentan a un mundo cambiante y globalizado partiendo del cambio al consolidar con liderazgo, creatividad e innovación proyectos que impacten de forma positiva los diferentes escenarios de desarrollo integral.

Disciplinas de la Organización Inteligente que Aprende; una idea, es un experimento mientras no se pueda poner o reproducir en la práctica sin problema alguno, a gran escala y a costos debidamente razonables; por lo tanto, las ideas que tienen su

importancia en el mercado, ejemplo: teléfono celular, la computadora, el código de barras, educación virtual, etc., se le tipifica como una innovación elemental o básica y como resultado se crean o se transforman una serie de empresas y/o industrias, por lo tanto, la “organización inteligente se ha creado pero no se ha innovado”.

La innovación es la herramienta que permite a la organización colocarse y mantenerse delante de la competencia, creando necesidades en el consumidor y satisfaciéndolas con rapidez y eficiencia, dándole a nuestra organización la iniciativa y las ventajas competitivas. Para permitir la innovación de las organizaciones inteligentes existe cinco conceptos y/o componentes desarrollados independientemente pero concatenados entre ellos para el éxito de los demás, proporcionando los elementos necesarios para la transformación de las organizaciones y la de su capacidad de aprender e innovar continuamente frente a los cambios. Estos componentes tecnológicos son:

1.- Dominio Personal: “Aprender a expandir nuestra capacidad personal para crear los resultados que deseamos, y crear un entorno empresarial que aliente a todos los integrantes a desarrollarse con miras a las metas y propósitos que escogen”

2.- Modelos Mentales: “Reflexionar, aclarar continuamente y mejorar nuestra imagen interna del mundo, viendo como modela nuestros actos y decisiones.”

El esquema mental de los individuos está compuesto por una serie de supuestos arraigados en su subconsciente, por personajes, situaciones, generalizaciones o imágenes que afectan la forma y/o manera de cómo entendemos la sociedad y como actuaremos. Pero hay cierta reticencia a abandonar este modelo mental con el que estamos familiarizados.

A este esquema mental lo llamare “Casco Mental - Paradigmático” que interfiere con el cambio de mentalidad hacia el enfoque de la visión frente a los cambios; esta actitud afecta directamente a la organización.

La capacidad de adaptación de la organización en un mundo global y de cambios continuos depende del “aprendizaje institucional” y exige equipos gerenciales multidisciplinarios con modelos mentales que conjuguen estos con los de sus mercados, clientes, socios estratégicos y de sus competidores. Entonces podríamos

decir que la planificación es el proceso de “aprendizaje” y la planificación empresarial es el “aprendizaje institucional”.

3.- Visión Compartida: Elaboración de un sentido de compromiso grupal acerca del futuro que procuramos crear, y los principios y lineamientos con los cuales esperamos lograrlo.

Desde que existe el concepto de empresa, las organizaciones han compartido que el éxito de una organización depende del establecimiento de una Visión y Misión, claras, creativas e innovadoras de lo que pretendemos lograr, y a estar en la mente de todos sus integrantes, socios estratégicos, clientes, proveedores para recibir el in – put de ellos para fortalecer y actualizar constantemente la Visión y Misión.

4.- El Aprendizaje en Equipo: “La transformación de las aptitudes colectivas para el pensamiento y la comunicación, de modo que los grupos de personas puedan desarrollar una inteligencia y una capacidad mayor que la equivalente a la suma del talento individual de sus miembros.”

El uso del diálogo permite “escucharlo todo” y prestar atención a sentidos más profundos, creándose el pensamiento colectivo.

Esta disciplina se inicia con el estímulo “diálogo” a un grupo de personas para que ordenen, suspendan situaciones hipotéticas y trabajen juntos orientados hacia una meta y resultado común “pensamiento conjunto”, teniendo en cuenta identificar los patrones de comportamiento que afecten el aprendizaje del equipo. Si no sé lograr el aprendizaje del equipo, da como resultado una organización que no aprende.

Los modelos que se basan en las competencias, como la planificación estratégica, las administraciones de sistemas de reingeniería o calidad total, a veces fallan debido a dos factores principales:

1. No han incorporado los valores organizacionales a su empresa.
2. No existe una visión a futuro compartida entre empleadores y empleados.

Información.- Como pueden ser competitivas las organizaciones si no saben gestionar el recurso vital de cualquier entidad empresarial: su información. Y más aún, cómo hablar de Gestión Empresarial, Gestión de la Cadena de Suministro, Gestión Financiera, Gestión del Know How si algo peor que no tener información

disponible es tener mucha información y no saber qué hacer con ella, es decir, no evolucionar la información en conocimiento.

Para ello, la Inteligencia de Negocios o “B.I.” es una alternativa a los problemas para Gestionar la información, por medio de la cual se generan escenarios, pronósticos y reportes que apoyan la toma de decisiones en las diversas posiciones de la jerarquía empresarial con la información correcta, en el momento y lugar correcto, lo que les permite tomar mejores decisiones de negocios.

Aprendizaje en las Organizaciones. El aprendizaje es el proceso mediante el cual se integran conocimientos, habilidades y actitudes para conseguir cambios o mejoras de conducta. Por lo tanto, el aprendizaje es una acción, que toma el conocimiento (en un sentido amplio) como input y genera nuevo conocimiento. Este se puede aplicar a las personas, los equipos y las organizaciones. El aprendizaje organizacional requiere herramientas o mecanismos que permitan convertir el conocimiento de las personas y equipos de la empresa en conocimiento colectivo.

“Organizaciones Inteligentes. “Learning Organizations” son: “organizaciones donde la gente expande continuamente su aptitud para crear los resultados que desea, donde se cultivan nuevos y expansivos patrones de pensamiento, donde la aspiración colectiva queda en libertad, y donde la gente continuamente aprende a aprender en conjunto”. Nos permite intuir el concepto de aprendizaje organizacional: “Las organizaciones se desquician, a pesar de la lucidez individual y los productos innovadores, porque no pueden integrar sus diversas funciones y talentos en una totalidad productiva”. Pero, el proceso de aprendizaje sólo puede producirse en las personas. Las organizaciones sólo aprenden a través de individuos que aprenden. El aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional, pero no hay aprendizaje organizacional sin aprendizaje individual” (Senge, 1990).

Para Arie de Geus “La capacidad de aprender con mayor rapidez que la competencia quizás sea la única ventaja sostenible”.

“Los problemas relacionados con el aprendizaje dentro de una organización son:

1. Yo soy mi puesto. Lealtad a la tarea, confusión con la identidad, y total especialidad. Olvido del propósito de la empresa. Delimitación de zonas de influencia.

No hay responsabilidad compartida, por lo que se generan lagunas de actuación cuando interactúan diferentes partes de la organización.

2. El enemigo externo. Culpara a otros de los problemas de la organización.

3. La ilusión de hacerse cargo. La necesidad de hacerse cargo para enfrentar problemas complejos. Confundir la pro actividad con reactividad disfrazada. Controlar lo incontrolable. Controlar desde la distancia.

4. La fijación en los hechos. Creer que para cada hecho hay una causa obvia e inmediata. Énfasis en los acontecimientos inmediatos y, por lo tanto, producir respuestas inmediatas.

"... las primordiales amenazas para nuestra supervivencia, tanto de nuestras organizaciones como de nuestras sociedades, no vienen de hechos repentinos sino de procesos lentos y graduales..." (Senge)

La ilusión de que "se aprende con la experiencia" Cuando nuestros actos tienen consecuencias que trascienden el horizonte de aprendizaje, se vuelve imposible aprender de la experiencia directa.

"...Se aprende mejor de la experiencia, pero nunca experimentamos directamente las consecuencias de muchas de nuestras decisiones más importantes..."

Los activos intangibles suelen estar basados en la información, el aprendizaje y el conocimiento.

Recursos y Capacidades.

1**.-** Las organizaciones son diferentes entre sí en función de los recursos y capacidades que poseen en un momento determinado. Estos recursos y capacidades no están disponibles para todas las empresas en las mismas condiciones. Esto explica sus diferencias de rentabilidad.

2.- Los recursos y capacidades tienen cada vez un papel más relevante en la estrategia. La pregunta que hay que contestar es: qué necesidades puedo satisfacer, y no qué necesidades quiero satisfacer.

3.- El beneficio de una empresa es función de las características del entorno y de los recursos y capacidades de qué dispone.

El Capital Intelectual. La Medición del Capital Intelectual, nos permite tener una foto aproximada del valor de los intangibles de una organización. Lo interesante es determinar si nuestros intangibles mejoran o no (tendencia positiva). El objetivo es determinar cuáles son los intangibles que aportan valor a la organización y posteriormente realizar un seguimiento de los mismos.

*Gestión del Conocimiento.-Es el c*onjunto de procesos y sistemas que permiten que el Capital Intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente, con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.

Es la gestión de los activos intangibles que generan valor para la organización. La mayoría de ellos tiene que ver con los procesos de captación, estructuración y transmisión de conocimiento. Por lo tanto, el aprendizaje organizacional es la herramienta más poderosa de toda gestión del conocimiento en las organizaciones.

El Poder del Potencial Humano - La Esencia de una organización depende del pensamiento e interacción de sus integrantes. La organización inteligente “entiende” y discierne lo suficiente para enfrentar confiadamente el cambio, ayudando a su gente a adaptarse, así su construcción es un anhelo de su gente.

Pare Crear una organización inteligente necesita cinco disciplinas de aprendizaje, la disciplina afina el talento, es un conocimiento para la acción:

1.- Dominio Personal.

2.- Modelos Mentales:

3.- Visión Compartida

4.- Pensamiento Sistémico:

5.- La Quinta Disciplina. Es un modo de analizar y un lenguaje para describir y comprender las fuerzas e interrelaciones que modelan el comportamiento de un Sistema. Permite ver las estructuras que impulsan la conducta. Los Arquetipos Sistémicos de la Dinámica de Sistemas buscan entender como la estructura de

realimentación de refuerzo y equilibrio de los sistemas complejos genera pautas de conducta.

Podemos hallar e inculcar nuevas ideas rectoras, introducir cambios en la infraestructura y crear una organización que sepa aprender y que entiende, pero como no es posible arreglar las cosas para siempre, es necesario un aprendizaje continuo, que la organización exista como una visión en nuestras experiencias y nuestra imaginación colectiva.

E.- La participación de las instituciones de educación superior para coadyuvar a las organizaciones para avanzar hacia una sociedad, global incluyente.

Para comprender los sistemas educativos latinoamericanas, o al menos el mexicano hay que partir de las siguientes consideraciones: 1.- La ubicación del mismo en el contexto económico, político y Social actual. 2.- Cual es el entorno y el papel de la educación en este contexto. 3.- Como afecta o modifica la globalización a la educación.

Antecedentes: Las instituciones de educación superior fueron creadas para intentar solventar o resolver los problemas concretos que enfrentaba la sociedad que las generó; en la Edad Media, el Papa, trató de educar abogados para que defendieran sus intereses ante los avances de la secularización promovida por los monarcas, quienes a su vez propiciaron instituciones imperiales para generar eruditos laicos.

En México, la educación superior comienza en el siglo XVI cuando establece la Corona Española la Real y Pontifica Universidad de México por Cédula Real el 21 de septiembre de 1551, iniciándose los cursos el 25 de enero de 1553. De acuerdo a ello, en el periodo del primer liberalismo latinoamericano del siglo XIX hasta la época de José Vasconcelos, se transforman en “universidades de abogados”, incorporando el antiguo ideal iluminista del estado docente. De esa fecha hasta los 70’s, se inicia del supuesto de que las universidades servían a la sociedad brindando educación a los jóvenes que ingresaban a sus aulas, preparándolos en las profesiones liberales sin condicionamientos adicionales, tomando en cuenta el entorno sociopolítico y económico.

Por su parte la matrícula universitaria latinoamericana, se consigna que tuvo el siguiente comportamiento: en 1950 registró el número total de 266,692; en 1970 ascendía a 1 millón 640 mil; en 1975 llegó a 3 millones 648 mil; en 1980 ascendió a 4 millones 891 mil y en 1985 el número alcanzó la cifra de 6millones 474 mil.

México, en 1950 el número era de 35 mil estudiantes; en 1960, ascendió a 78 mil; en 1970, llegó a 47, 600; cerca de 900 mil en 1980; y en 1985, 1 millón 207,800

Por lo que se refiere al cuerpo docente, según cifras disponibles, en Latinoamérica era de 527 mil profesores en 1986, la mayoría de tiempo completo; mientras que en México, registraba 1,500 profesores en 1960; 4,300 para 1970 y 3,900 en 1980

Bajo este marco emergen diferentes instituciones de educación superior en México, las que se clasifican o tienen los siguientes perfiles.

Universidades Coloniales, ahora mezcla de instituciones privadas y públicas, sus antecedentes se remiten a la época colonial, en la actualidad la totalidad son Autónomas, comprometidas más con la mayoría de la población o con los sectores sociales más desprotegidos, de ahí que sean consideradas como los centros que permiten inyectarle cierta dinámica a los movimientos sociales, donde se gestan posturas liberales, de izquierda moderada, así como radicales de izquierda, se busca justificar el vínculo Universidad-Sociedad, el conocimiento al servicio del pueblo y emergen varios luchadores universitarios y sociales contemporáneos.

Las consideradas como monopolios públicos, que son instituciones cien por ciento gubernamentales o con gran injerencia de los gobiernos de los Estados. Se abre paso a las universidades e institutos tecnológicos estatales como una opción a las universidades autónomas e incluso la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), teniendo un compromiso institucional, al margen de los movimientos político social, los estudiantes o los profesionales están enfocados en lo fundamental al ejercicio de su carrera, encuadrados más al fortalecimiento de la estructura institucional.

En el ámbito del TLC o “NAFTA”, el 14 de diciembre de 1991, se constituyó el denominado Consorcio Internacional de Educación Superior Fronterizo, con el objetivo de promover el desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión de servicios, fomentando los intercambios de personas, información e infraestructuras.

Las instituciones firmantes mexicanas fueron: la “U.P.N.”, la Escuela Superior de Agricultura Hermanos Escobar, la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, El Colegio de la Frontera Norte, la Universidad Autónoma de Chihuahua, el Instituto Tecnológico de Ciudad Juárez y el ITESM Ciudad Juárez.

La temática respecto a la vinculación universidad-sociedad-industria hasta la fecha es objeto de discusión, en ese sentido y una vez sometida a encuestas formuladas a ejecutivos de alta dirección y mandos medios, el resultado fue que predomina el criterio de que las necesidades de formación profesional no son satisfechas por las universidades públicas.

Se argumenta que en México, algunas instituciones educativas no quisieron o no pudieron cumplir el objetivo gubernamental de preparar cuadros técnicos medios y superiores mediante el sistema de los Colegios de Ciencias y Humanidades de la UNAM, el Colegio de Bachilleres o el CONALEP, por lo que las autoridades decidieron constituir el sistema de universidades tecnológicas de ciclo corto con la esperanza de que ellas si cumplan estas funciones.

No está por demás subrayar que el Instituto Politécnico Nacional (IPN), fue concebido como un centro de enseñanza con la finalidad de coadyuvar al proceso de desarrollo y crecimiento económico del país. Desgraciadamente, han brotado otros factores negativos que inciden en la educación superior, como es la saturación de aspirantes o alumnos en escuelas y/o facultades como leyes, medicina y administración; asimismo, el reflejo de una deficiente preparación en los aspirantes a las escuelas de educación media superior y superior, que se manifiesta en el alto índice de reprobados

Las actividades de la Institución.

Todos los documentos que se han ido generando evidencian la necesidad de que lo espacios de formación superior cambien su concepción, entendiendo que se está produciendo un tránsito del espacio universitario concreto a un mundo global que se convierte en el verdadero espacio de formación. Es este mundo global en el que nuestros estudiantes y titulados tendrán que desarrollarse como a) personas y b) como profesionales.

Desafortunadamente la docencia aparece a veces menospreciada en la actividad universitaria; la docencia se le supone, la investigación se demuestra. Esto implica que la docencia es un producto residual, que se hace cuando no hay que hacer otra cosa que hay que demostrar. Por lo tanto el hablar en ese momento de la docencia en la institución despierta nuestro compromiso.

El tema por otro lado de la educación universitaria en general y el de la docencia universitaria tiene tanto más interés cuanto, en primer lugar mayor sea el acceso de la sociedad a la enseñanza universitaria, y allí se ha visto el crecimiento exponencial que se ha producido en los últimos 30 años. Por otro lado, tiene también tanto más interés cuanto mayor sea el desenvolvimiento de la sociedad, tanto en sus aspectos económicos, culturales, políticos que lógicamente exigen más y más preparación a esa universidad. Hay peligros y estos nos solicitan mayor interés. Los peligros son fundamentalmente el peligro de inercia, es un peligro típico de las sociedades, el seguir haciendo las cosa sin un espíritu de permanente revisión de que es lo que tenemos que hacer, qué es lo que debo hacer en cada momento, cómo lo debo hacer y cómo lo podría hacer mejor.

Cabe también la confusión: a todo lo llamamos universidad, la confusión en los términos. Por otro lado por mal que se hable de la universidad siempre hay alguien que trata de apoderarse del nombre. Algo tendrá que incluso nos lanzan continuamente mensajes confusos para que la sociedad piense que sí que son. Seguramente no será tan malo como parece. Otro peligro sería el de apropiación, eso es un peligro perverso, es apropiarse de la institución para fines llamémosle simplemente perversos:

Y todo eso se puede situar en un escenario social, los más jóvenes seguro que estarán de acuerdo, es un escenario de insatisfacción generalizada. Es una sociedad llena de carencias, llena de injusticias, de desigualdad, de marginación, de violencia. Y en un escenario temporal que es comienzos del siglo XXI, en lo que los grandes avances tecnológicos pues nos brindan herramientas que no han tenido nuestros predecesores, pero que al mismo tiempo nos responsabilizan del uso de ellas para aquellos fines que tiene que conseguir la universidad.

“La discusión universitaria, viene desarrollándose desde la segunda mitad del siglo XIX y todo el siglo XX, ha sido simplemente cuál debe ser el papel de la universidad en una sociedad. Y ahí se perfilaron tradicionalmente tres modelos:

1.- Una universidad básicamente docente, incluso si esa docencia debía ser docencia para profesiones o docencia de carácter científico, de carácter amplio, que sería el modelo napoleónico de universidad.

2.- Una universidad en contraposición con esta, una universidad investigadora y si debería ser de investigación básica o de investigación aplicada, que sería el modelo alemán, y

3.- Un tercer modelo del que generalmente no se suele hablar porque se habla como mezcla los dos y no es exactamente mezcla de los dos, es con un propósito muy definido, que sería la universidad formativa, que sería el modelo que John Henry Newman predicaría”, (Newman 1996).

Incluso si esa formación debe estar muy canalizada, muy en el sentido de unidireccional o debe ser, por contra, dentro de un contexto social muy amplio, con capacidad para afrontar cualquier tipo de problemas. Se ha discutido incluso, unos y otros, si lo que ocurre es que son distintos niveles de la educación, que lo que es formación es propio de la enseñanza primaria, que lo que es docencia debería ser propio de la secundaria y que lo que es investigación debería ser propio de la universitaria. Esto es no haber estado nunca en un aula de la universidad a un chico que está a un tercio de su formación todavía. Si no, es imposible mantener esas tesis.

De todas formas el tratar de encajar las cosas tan definidas es un error en la propia configuración de la tarea educativa que tiene asignada la universidad. Es una tarea educativa de personas y de comunidades. La obra universitaria lo es en la persona, en la persona para configurar en ella una forma de ser, una forma de entender, una forma de vivir, forma de ser, de entender y de vivir que califica claramente a aquellos que tuvieron la fortuna de pasar por la universidad y los que por circunstancias adversas no tuvieron acceso a ella.

La tarea universitaria**;** La universidad no se recrea en sí misma, es una universidad que sirve y que en consecuencia presta todo su buen hacer a aquella función social

que tiene asignada. Ese es el verdadero ser de la universidad y es el denominador común que se encuentra desde el siglo XIII en la universidad hasta comienzos del siglo XXI. Esa ha sido siempre la función. Cuando en el siglo XIII la escolástica extrae de los monasterios el saber, un saber monopolizado por los monjes, son los únicos que detentan el conocimiento en ese momento, se rompe el monopolio de los claustros monacales y ese saber se saca a la calle para constituir lo que hoy llamamos la universidad, ahí está la gran aportación social que hace aquella escolástica en el siglo XIII y que se mantiene como función que justifica hoy.

Pero la gran calificación de la universidad es esa entrega, esa falta de interés personal y por el contrario esa gratuidad hacia lo que se entrega a los demás.

Alejandro IV en 1255 dijo: “La vocación universitaria para el bien de la sociedad es la que hace que se consagre a la investigación, a la enseñanza y a la formación de los estudiantes, libremente reunidos con sus maestros animados todos por el mismo amor al saber”. Veinte años después Alfonso X dice, que el estudio lo que hoy se llama la universidad, Universidad de Valencia se sigue llamando estudio general - “el estudio es el ayuntamiento, la unión de maestros y escolares que es hecho en algún lugar con voluntad y entendimiento de aprender los saberes”.

De estas dos citas del siglo XIII se destacaría: 1º. Sentido de comunidad, imprescindible para la tarea universitaria, para una universidad llena, con plenitud de objetivos. 2º. Un objetivo próximo: el aprendizaje. Lo descubrieron primero en Europa ahora, aprender los saberes. No dice enseñar, dice aprender los saberes, objetivo de la universidad.

De ello se desprende una armonía, la formación es el fin último mediante ese aprendizaje, aprender los saberes, la docencia, que es un instrumento privilegiado para fomentar ese fin último que es el aprendizaje, y la investigación como medio esencial para una buena docencia. Todo ello en el ámbito de una comunidad universitaria y para el bien de la sociedad.

Seis siglos después, en el siglo XIX, dice Turner sobre Newman: “Argumenta Newman que la educación universitaria es por definición virtualmente distinta a la instrucción para una vocación o una profesión. El propósito para una educación universitaria es la consecución de un enfoque amplio, de un cambio de mentalidad,

de un hábito de reflexión y de una capacidad para la interacción cívica y social. Newman ve la universidad como una institución humana que puede y debe producir una persona de conocimiento amplio, inteligencia crítica, decencia moral y sensibilidad social."

Formación, que decíamos antes. "Es importante que las universidades amplíen el campo de estudios para los que se consagran para el bien de los estudiantes, y dice: "Ellos, los estudiantes, aprenden a respetar, a consultar, a ayudar a cada uno. Así se crea una atmósfera nítida de pensamiento en la que respira el estudiante. Él se beneficia de una tradición intelectual que es independiente de los profesores en particular, que le guía en la elección de las materias y debidamente interpreta para él aquellas que ha elegido. Él abarca las grandes líneas del conocimiento, los principios en los que se fundamenta, la dimensión de sus partes, sus luces y sus sombras, sus puntos grandes y los pequeños, lo que no podría abarcar de otro modo. Se construye un hábito mental que permanece a lo largo de la vida, cuyos atributos son libertad, actitud equitativa, serenidad, moderación y sabiduría. Esto – dice Newman- lo atribuiría yo como un fruto especial de la educación que se proporciona en la universidad – y añade - en contraste con otros lugares" (Newman 1996)

"El profesorado y los alumnos tiene pues la clave de la nueva universidad que se quiera conseguir y de nada servirá ninguna ley si ellos no asumen el proyecto de vida académica que se propone, encaminada a conseguir unos centros universitarios donde arraiguen el pensamiento libre y crítico y la investigación, – y añade - sólo así la institución universitaria podrá ser un instrumento eficaz de transformación social, objetivo de la universidad, al servicio de la libertad, la igualdad y el progreso social, para hacer posible una realización más plena de la dignidad humana". Es difícil decir en menos, más. Ya decimos, fue una pena que en el texto articulado no se dijese más sobre este tema.

La función docente y las nuevas tecnologías.

Todos los documentos que se han ido generando evidencian la necesidad de que los espacios de formación superior cambien su concepción, entendiendo que se está produciendo un tránsito del espacio universitario concreto a un mundo global que se

convierte en el verdadero espacio de formación. Es este mundo global en el que nuestros estudiantes y titulados tendrán que desarrollarse como a personas y como profesionales.

Entre todos los países hemos de favorecer un proceso de formación integral considerando todos los aspectos que lo definen no sólo desde un punto de vista local (la propia universidad), sino desde una perspectiva global (el mundo entendido en el sentido más amplio). Esta perspectiva se basa en espacios de colaboración, cooperación y trabajo compartido y nos ha de permitir conseguir objetivos generales para lograr la transparencia entre sistemas; en definitiva, la armonización entre los diferentes sistemas de formación superior. Con el objetivo general de convertir el EEES (El Espacio Europeo de Educación Superior) en un espacio de libre tránsito entre profesores, alumnos y administradores a la vez que en un marco colaborativo y conjunto de actuación. (Cervera s/f).

El Impacto de la Globalización. Con la finalidad de cubrir las expectativas o demandas del sector privado, tanto en lo que se refiere a cargos y puestos operativos y administrativos, existe la preferencia para aquellos profesionistas egresados de universidades privadas –de elite o no-, o de los que han tenido una formación o postgrado en universidades extranjeras. Ello como consecuencia del proceso globalizador dentro del cual se encuentra inmerso México, por lo que casi la totalidad de las políticas gravitan sobre El Acuerdos de los Estados del Golfo. “Con la creación del NAFTA por sus siglas en inglés o TLC como se le conoce en México, las políticas y estrategias para el mejoramiento de la educación en general y de la educación superior en particular cobraron una nueva dimensión para este país ante el reto de la competitividad comercial y económica de un mercado que abarca el 7% de la población mundial (387 millones de personas) y el 28% de la producción mundial con un PIB de 7.2 trillones de dólares (U.S.)”. (http://www.gmei.uqroo.mx/gmei/introd.html)

Para Ibarra, investigador de la U.A.M.- I., las pautas de la transformación de las universidades en los países del mundo desarrollado, se debe a factores como la globalización de los mercados, la modernización de los sistemas productivos y la reforma de las organizaciones empresariales., e invita a reflexionar sobre la

transformación universitaria en México a fin de interpretar su sentido y entender su orientación. (http://www.comie.org.mx/revista/Pdfs/Carpeta14/14investTemPres.pdf)

Álvaro, consigna que, “las agencias internacionales –como el Banco Mundial- han definido ya toda una agenda de cambios para las universidades latinoamericanas. Lo cual lleva implícito la decisión de dar por terminado el modelo de universidad vigente en México, o sea, el de una institución cuya inserción en la sociedad se da a partir de un proyecto social portado por el Estado y retomado a su manera por los trabajadores y estudiantes universitarios, ahora se pretende conformar una universidad que responda fundamentalmente a las demandas expresadas mediante la circulación de recursos y el mercado”

Los líderes de sindicatos de las universidades del país, denunciaron que instituciones extranjeras como la Universidad de California en Los Ángeles (UCLA) y la de Harvard, pretenden establecer sucursales en Nuevo León. “Inminente ingreso de universidades extranjeras al mercado nacional”. (Avilés, 2003.)

Lo agravante de tal situación es la existencia de un documento firmado por el gobierno federal y que toma cuerpo en el llamado TLC o NAFTA, como consigna Ortega Salazar, “La pretensión del encuentro fue responder a los dispuesto en los capítulos 12 y 16 del TLC, en el sentido de la obligación de los tres países de eliminar los requisitos de nacionalidad y residencia permanente para la prestación de servicios profesionales, así como de negociar el reconocimiento de títulos, cédulas y certificados. Adicionalmente, el capítulo 16 dispone que Estados Unidos aprobará anualmente 5,500 solicitudes de ingreso temporal de profesionistas mexicanos; un año después, la cuota entrará en vigor en México”.

Para Gerardo González, “El problema de fondo es un modelo neoliberal que genera cada vez mayor inconformidad y acumulación de estudiantes sin expectativas. Tal esquema ha colocado la oferta de la escuela en el libre mercado y prueba de ello es que la tercera parte de la educación superior hoy se encuentra en manos del sector privado, con lo cual “si ya es una elite lo que logra entrar en la universidad, en estas condiciones dicha elite se hace más selectiva”. Toda vez que el Estado garante del bienestar social, choca con el modelo neoliberal, por entorpecer su desarrollo, debe

ser eliminado, debido a que obstaculiza el desarrollo de la educación privada, por ello paulatinamente deja de intervenir en este renglón y se reducen los gastos de la universidad pública.

El resultado de tal política es, la imposibilidad de renovar e incrementar la planta académica, disminuir la matrícula y los salarios de los profesores, además de no poder habilitar la infraestructura educativa, con ello, hacer evidente que la universidad pública, no está en posibilidades de hacer frente a la demanda de los profesionistas que reclaman los sectores sociales absorbidos por el proceso globalizador.

En este renglón, los criterios para asignar los recursos a las instituciones de educación superior, tiene las siguientes etapas:

I. El total de recursos dedicados al sector en su conjunto, está supeditada a la partida presupuestal federal, vía SEP, con la autorización de la Cámara de Diputados.
II. El reparto de los recursos entre las diversas instituciones. Bajo el criterio de la SEP.
III. La distribución al interior de las instituciones. Que está supeditada al criterio de las autoridades universidades.
IV. Las cantidades asignadas a cada académico en lo particular. Dependerá del Currículum Vital o preparación profesional de la planta de catedráticos.

Bajo esta óptica, en la actualidad la educación superior gira en torno a los siguientes criterios: Un estado auditor; Fomento de nuevas formas de financiamiento; La diversificación y estratificación del sistema de educación superior; La modernización administrativa de las instituciones; La operación de programas extraordinarios de remuneración con base en criterios de desempeño.

Falta de capacidad para hacer frente a la demanda de jóvenes aspirantes a ingresar en las instituciones de educación superior.

En el marco en el que se encuentra México, a través del TLC o NAFTA, cuya naturaleza es comercial y económica, existen también acuerdos relativos a la cooperación en materia de educación Acuerdo de los Estados del Golfo de México. Óp. Cité: “En febrero de 1992, representantes gubernamentales de México, Estados

Unidos y Canadá se reunieron en Washington, D.C. Acordando una agenda de actividades para el estudio de la cooperación trilateral en educación superior. En el mes de marzo, en una reunión en Ottawa, Canadá, los representantes establecieron un Comité Coordinador Trilateral (Steerig Comité) para proseguir el estudio... En Ixtapa, Guerrero, México la ANUIES, se compromete a realizar el inventario correspondiente de programas de intercambio con sus contrapartes en los otros dos países... En septiembre, autoridades gubernamentales y educativas de México, Canadá y Estados Unidos, organizaron una conferencia sobre Cooperación en Educación Superior de Norte América en la Ciudad de Wingspread, Winsconsin, E.U.A., en ella acuerdan formular un Grupo de Trabajo Trilateral, que desarrollaría un plan de acción estratégico para la cooperación internacional." A la fecha las reuniones han continuado. Mismos que dan la impresión de su poca o nula difusión, presuponiendo que ello obedece a evitar la generación de polémicas y rechazo a los criterios o políticas a aplicar o que se aplican en la planeación para la modernización de la educación superior, sobre todo en las universidades autónomas.

Temática educativa que se sugiere a considerar, a fin de formular propuestas para su planeación y modernización o actualización:

Modelo o perfil de la educación superior que requiere el país, ante el TLC o NAFTA, sin que ello implique omitir la responsabilidad social que se tiene para con la población.

La reforma normativa.

La integración de un sistema articulado de atención a los estudiantes. Intercambio de estudiantes con otros países, a fin de consolidar su profesionalización.

La transformación administrativa para alcanzar mayor flexibilidad operativa.

La Instituciones universitarias, deben dar la oportunidad a los profesionales nacionales de publicar sus puntos de vista sobre lo que deseen hacerlo, por más discretas que estas sean.

Eludir o soslayar estos puntos, puede originar una ola de inconformidad por parte de jóvenes estudiantes, catedráticos e investigadores, originando además que la

temática pudiera politizarse al no ser abordada adecuadamente y lo que es peor, ser absorbidos por el proceso globalizador, sin alternativa alguna.

La Resiliencia.-Tenemos que promover “La resiliencia siendo esta la capacidad que tiene una persona o un grupo de recuperarse frente a la adversidad para seguir proyectando el futuro. En ocasiones, las circunstancias difíciles o los traumas permiten desarrollar recursos que se encontraban latentes y que el individuo desconocía hasta el momento

Durante mucho tiempo, este tipo de respuestas eran consideradas como inusuales o patológicas. Sin embargo, los psicólogos actuales reconocen que se trata de una respuesta común como forma de ajuste frente a la adversidad.

La resiliencia para la psicología positiva considera a los problemas como desafíos, que son enfrentados y superados por las personas gracias a la resiliencia. Existen distintas circunstancias que favorecerán o no el desarrollo de la resiliencia en cada hombre, como la educación, las relaciones familiares y el contexto social.

La resiliencia está vinculada a la autoestima, por lo que es importante trabajar con los niños desde pequeños para que puedan desarrollar sanamente esta capacidad.

“Existen personas que al enfrentarse a un trauma o una desgracia permiten que éstas los superen, pero hay otras que no lo permiten y que consiguen continuar con su vida sin problemas. Incluso, dice, muchas llevan esta actitud a un nivel superior y transforman ese trauma en algo positivo; es decir que ese problema los ayuda a desarrollar recursos para sobrevivir que creían no poseían.” (Manciaux s/f)

Referencias

Frausto Mena Reynaldo; 2009; *“En un mundo desigual una educación disímil para la humanidad”*. 4º Congreso internacional: “Estudios Ambientales y del Territorio”: Barcelona,

Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social; 1974; “*Experiencias y Problemas de La Planificación en América Latina”* Siglo XXI, México, D.F.

Keller S.; 1975, *“El vecindario Urbano una Perspectiva Sociológica”;* Siglo XXI, Madrid.

Kotabe M & Helsen K (2009) Global Marketing Management 5a Edic. John Wiley & Sons, Inc.

Newman J. (1996). The Idea of a University Yale University Press,

Porter M. (1990) "The Competitive Advantage of Nations", Free Press, Nueva York,

Senge P, Ross R, Smith B, Roberts Ch & Kleiner A. (1998); *"La quinta disciplina en la práctica"* Ediciones Juan Granica, S.A. Barcelona.

Senge P. y otros (1996), *La Quinta Disciplina*, Ediciones Juan Granica, S.A. Barcelona.

Artículos en internet

Acuerdos de los Estados del Golfo de México. http://www.gmei.uqroo.mx/gmei/introd.html

Avilés, K. (2003) La Jornada del: 29 y 30 de julio, 4 y 9 de agosto.

Cervera M (s/f). Universitat Rovira i Virgili. Tarragona. https://www.facebook.com/merce.cervera

Díaz S. Espejel & Maza A *(2007) "*Camino a las organizaciones inteligentes y competitivas en México.

El Imparcial de Oaxaca del 17 de julio de 2003.

López J. (s/f) "Formación ciudadana para una sociedad incluyente: aportes de la ética de religación de Edgar Morín", (juanmartin.lopez@upaep.mx)

www.iberopuebla.mx/servicios/memorias/files/mesas/formacion_para...

Manciaux (s/f) http://definicion.de/resiliencia/#ixzz3yNgIQFrH

Marín Á. "El Análisis de la Educación Superior en México Mediante la Teoría del Caos". Internet: http://fuentes.csh.udg.mx/CUCSH/Sincronia/caos.htm

Medellín, R. “Educación Superior y Globalización”.
http://bivir.uacj.mx/dia/Comunicacion/DIA%20en%20la%20Gaceta/Articulos%20PDF/gac%20rmedellin%2003%2000.PDF

Noticias de Oaxaca del 18 de julio de 2003.

Percy Guija – Articulista.

Regular la Educación Superior en México en los Noventa.
http://www.unam.mx/ceiich/educacion/Wietse.htm

Rangel, E. “Políticas para la Educación Superior y el Empleo en México y Tailandia en los 90´s”
http://www.ucol.mx/acerca/coordinaciones/cgic/cueicp/documentos%20ligados/pesmt.pdf

Revista Mexicana de Investigación Educativa, enero-abril 2002, vol. 7, núm. 14. http://www.comie.org.mx/revista/Pdfs/Carpeta14/14investTemPres.pdf

Rodríguez R. (s/f) La Educación Superior en México. http://www.comie.org.mx/revista/Pdfs/Carpeta14/14investTemPres.pdf

Salazar S. “El Sistema de Educación Superior en México y la Nueva Dimensión Internacional. Una Visión Sobre el Intercambio y la Cooperación Académica” http://www.cesu.unam.mx/iresie/revistas/perfiles/perfiles/76-77-html/76-08.htm

Sacristán G (2012) Comprender y Transformar la Enseñanza 6 09 12
http://es.slideshare.net/184ROCIO/comprender-y-transformar-la-enseanzag-sacristan

Posibilidades de una Teoría Organizacional desde la complejidad. Violencia laboral como una oportunidad para la innovación en las empresas familiares

Omar Ernesto Roque Bernal

María Lizbeth Vázquez Martagón

Resumen

La violencia es una instancia paradójica, pero también necesaria para la innovación. Está presente en todo proceso de organización y organismo sistémico, pues le permite innovar y adaptarse. Se relaciona con los conceptos de complementariedad, dispersión, degradación, caos, entropía, y muchos otros, que se han estudiado desde el enfoque de la complejidad. Toda innovación tiene que incluir agitaciones, turbulencias y accidentes aleatorios; es decir, cierta violencia, pero concebida como evento contingente y generador de resiliencia. Esta visión, permite concebirla como una oportunidad para la innovación del proceso de organización empresarial. Este estudio se enfoca en un tipo específico de violencia, el laboral; así como en una sola acepción de organización, la empresa familiar. La violencia laboral, se manifiesta como un abuso de poder con el objetivo de doblegar a otro, mediante la utilización de la fuerza psicológica o material. Tal práctica, obligan al sistema organizacional a adecuar sus estructuras para poder responder a las demandas y desafíos que generan las cada vez, más complejas relaciones interpersonales; obligan a innovar desde las relaciones de violencia dentro de la organización. Se estudiaron a través de la observación participativa, algunas prácticas de violencia laboral para identificar actores y factores de riesgo; permitiendo la posibilidad de intervenir en la empresa familiar estudiada, lo que implicó el fomento de capacidades de resiliencia, tanto de los empleados, como de la misma organización familiar. En otras palabras, se propone innovar en la organización empresarial familiar desde la neutralización de la violencia laboral; paso natural, desde la propuesta de sistemas y la complejidad.

Palabras clave: Famiempresa, Complejidad-organizacional, Violencia-laboral.

Introducción

El origen de los distintos problemas que aquejan a nuestras sociedades, es multicausal y multifactorial. Por ello, esta de pauperización que sufren, requiere de una visión multidimensional, así como global, y sistémica, para alcanzar posibles soluciones. Este esfuerzo debe llevarnos a un desarrollo efectivamente sustentable y con rostro humano. Hay que privilegiar el aspecto social por sobre cualquier otro, cuando se concibe la gestión, independientemente de que se hable de organizaciones públicas o privadas; hemos llegado al punto en que la sobrevivencia humano es la meta final; y esto implica también la de su medio ambiental. Las organizaciones humanas deben gestionar con fines sustentables y sociales, para crear colectividades menos marginadas y más equilibradas, incluyentes por antonomasia, y naturalmente viables.

Este estudio pretende aportar al objetivo general de este congreso; contribuir al conocimiento en la solución de los retos que enfrentan las organizaciones para avanzar hacia una sociedad incluyente, esto, promoviendo la investigación teórica y práctica en las ciencias administrativas. En este caso, el objetivo específico de este estudio es señalar las posibilidades que ofrece una teoría organizacional basada en los supuestos de la complejidad, y por ende de la teoría de sistemas. Para ello, se busca el entendimiento de las organizaciones denominadas famiempresas, o empresas familiares, desde el análisis de un problema muy común en ellas, el de la violencia laboral, y a partir de ello, demostrar como un escueto programa de intervención diseñado desde la identificación de procesos de resiliencia que busquen inhibir este factor, pueden considerase el comienzo de procesos más amplios de innovación dentro de este tipo empresas. Para ello, se tuvieron que responder varios y preguntas alternas a lo largo de este escrito; ¿qué se entiende por violencia, desde el enfoque de la complejidad y de sistemas? ¿qué son las empresas familiares? ¿qué son los sistemas complejos y qué relación tiene con las empresas familiares? ¿qué es la violencia laboral? ¿puede considerarse la violencia laboral como una oportunidad de innovación? ¿cómo estudiar las prácticas de violencia laboral en una empresa familiar sin que se cohíban los actores participantes? ¿qué es la resiliencia? ¿es posible intervenir y neutralizar la violencia laboral; y al mismo

tiempo innovar en la empresa familiar desde el entendimiento del concepto de resiliencia?, entre otras preguntas alternas.

En pocas palabras, se pretende responder a la siguiente pregunta; ¿el entendimiento y neutralización de la violencia laboral, desde una perspectiva sistémica y compleja de la organización, permitirán alcanzar procesos tan necesarios de innovación en las empresas familiares? Los primeros resultados parecen indicar que es así.

Un problema que nos ha acompañado desde tiempo antiquísimos, es el de la violencia. Hoy tiene expresiones tan concretas como el terrorismo, la agresión y la guerra, y tan subjetivas como la pobreza, la segregación y las relaciones de poder. Igualmente, a lo largo de la historia se ha buscada tanto su erradicación, como su institucionalización. La violencia es en primera instancia, paradójica, desconcertante e incierta; pero también necesaria para la innovación. Es un elemento presente en todo proceso de organización y organismo sistémico, pues le permite innovar y adaptarse mejor. La violencia es tan importante como los conceptos de accidente, dispersión, degradación, agitación, turbulencia, entropía, y muchos otros, que los complejos han estudiado. Es un elemento de complementariedad (Balandier, 1988; Briggs y Peat, 1990; Byrne, 1998, Morin, 1999; 2005; Prigogine, 1993). Según Morin (1999) orden y desorden no son contradictorios, al contrario, cooperan en la organización de los sistemas; en este caso, de las organizaciones humanas. El desorden es aprovechado por la tendencia organizadora para crear una unidad, estructura o proceso superior (Capra 2003; Prigogine, 1997; en Morin, 1983). De esta manera, toda innovación necesariamente tiene que incluir agitaciones, turbulencias y encuentros aleatorios; es decir, cierta violencia, pero concebida como evento contingente (Morin, 1983) y generador de resiliencia. Este enfoque permite concebir a la violencia como una oportunidad para la innovación del proceso de organización.

Pero intentar estudiar este fenómeno desde la enormidad del sistema social global, sería imposible en este finito escrito, por lo que se propone enfocarnos en un tipo específico de violencia, el laboral; así como en una sola acepción de organización, como organismo sistémico, en este caso de orden social-empresarial, la empresa familiar, pero sin perder de vista su relación con el resto del sistema social-humano.

La violencia laboral o en el trabajo, se manifiesta como un abuso de poder con el objetivo de doblegar la conducta de otro mediante la utilización de la fuerza psicológica o material. Tales conductas y prácticas, obligan al sistema organizacional a adecuar sus estructuras para poder responder a las demandas y desafíos que generan, las cada vez más complejas relaciones interpersonales; obligan a innovar dentro de las relaciones dentro de la organización.

Esta propuesta es también, un ejemplo de trabajo interdisciplinario, en el que distintas disciplinas del campo de las ciencias económico-administrativas, así como de las ciencias sociales y humanidades, estudian algunas prácticas de violencia laboral para identificar actores, factores de riesgo, junto con la posibilidad de intervenir en las organizaciones laborales; lo que implicó la construcción y el desarrollo de nuevas herramientas que permitieran la mejora en las condiciones anímicas de las víctimas, facilitar una mejor capacidad de afrontamiento y fomentar la preservación de la potencialidad laboral; y, sobre todo, de nuevas concientizaciones y consensos. En otras palabras, innovar en la organización desde la neutralización de violencia laboral; paso natural desde la propuesta de sistemas y la complejidad.

Empresa y familia. Comprendiendo a la famiempresas o empresas familiares

La empresa surge para atender a la sociedad, creando satisfactores a cambio de una retribución que compense el riesgo, los esfuerzos y las inversiones. Asume la total responsabilidad del riesgo de pérdida. Tiene una finalidad lucrativa, siendo su principal objetivo económico. Trata de obtener utilidades vendiendo productos o servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad. Compra para producir y produce para vender. Es una entidad económica con derechos y obligaciones establecidas por la Ley. Su administración es la única responsable de la buena o mala marcha de la entidad, donde puede haber pérdidas o ganancias, éxitos o fracasos, desarrollo o estancamiento. Pero es también una entidad social cuyo propósito es servir a la sociedad en la que está inmersa (UAG, 2011).

Hay semejanzas entre las empresas y los seres vivos; como en el proceso de crecimiento de las empresas en donde se desarrollan, reciben insumos, los procesan y entregan productos o servicios con una gran interacción dinámica con el medio;

adaptándose y ajustándose para sobrevivir (Del Castillo, 1997, p. 446). Cuenta con características propias, como valores y cultura de lealtades, relaciones de poder; las cuales demarcan fronteras, y constituyendo cambios en la estructura, forma, funciones, comunicación (morfogénesis) y cantidad de energía que devuelven al ambiente, en este caso transformados en productos o servicios (negentropía) (Katz y Kahn citados por Chiavenato, 2000, p. 452).

Por su parte, la familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad, y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado (Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948, Artículo 16. 3; en Organización de la Naciones Unidas, 1988). Tradicionalmente la familia se ha definido desde dos lazos principales; por relaciones de afinidad y por vínculos de consanguinidad. Los primeros se refieren a los vínculos reconocidos socialmente, como es el matrimonio, aunque hay sociedades en que es aceptada la poligamia (Gough, 1974). El segundo vínculo se refiere a la filiación entre padres e hijos o los lazos que se establecen entre los hermanos que descienden de un mismo progenitor. Igualmente se ha diferenciado a la familia, según el grado de parentesco entre sus miembros. La tipología más aceptada de la familia es la nuclear, principalmente formado por padres e hijos; y la extensa, que además de la familia nuclear, incluye otros parientes sean consanguíneos o afines.

Debe agregarse algunas variantes contemporáneas de estás dos formas de familia, como la nuclear sin hijos, y la monoparental, en la que los hijos viven con uno de los padres; así mismo, familias *sui generis* conformadas únicamente por hermanos, por amigos, etcétera, quienes viven juntos en la mismo espacio por un tiempo considerable; donde el sentido de familia no tiene que ver con un parentesco de consanguinidad, sino con sentimientos relacionados con la convivencia, la solidaridad, la sobrevivencia, entre otros. En las últimas décadas, el concepto de la familia y su composición ha cambiado considerablemente, sobre todo, por los avances de los derechos humanos y de la diferencia de género.

Es por ello que el concepto y realidad de familia, ha ido transformándose con el tiempo, esto por las condiciones cambiantes dadas en el seno de las sociedades que las cobija; dando paso de formas tradicionales a otras más complejas (Segovia,

2012, p. 54); “la familia nunca es una institución aislada, sino que es parte orgánica de procesos sociales más amplios” (Jelin, 2005, pp. 41-75). Este es el caso para las familias contemporáneas, que se han definido desde nuevas estructuras internas, diferentes valores, así como objetivos y metas a alcanzar. Del seno de estas sociedades y de su influencia surgen nuevos tipos de familias, como la familia hibrida denominada famiempresa o empresa familiar, que no es más que la composición de cualquiera de los tipos de familia que se definieron, con la estructura y composición de este ente económico y productivo; de orden social y económico, una simbiosis organizacional: las famiempresas (Segovia, 2012, p. 49); resultando un hibrido interesante y muy generalizado en países como el nuestro, así como el más numeroso y principal tipo de empresa en México.

El estudio de las empresas familiares se ha dado a penas en las últimas décadas en Latinoamérica (Gersik et ál., 1997, p. 4). En México se ha estudiado en los últimos años por ser el tipo de empresa más numeroso y sostén de su economía; principal herramienta para combatir el desempleo, instrumentos de desarrollo, ejemplos de supervivencia y emprendimiento. Estas empresas familiares se han estudiado desde diversos enfoques y perspectivas pero en este caso, se abordará desde una visión sistémica y compleja. La familia, vista como sistema, deja la inmovilidad por el cambio continuo, donde sus dinámicas internas y externas se mediatizan por los cambios económicos, sociales y culturales modificando a su vez las relaciones y los vínculos (Segovia, 2012, p. 49, 51, 55).

Los sistemas complejos y la famiempresa

Para comprender el enfoque de la complejidad, es necesario partir de los siguientes supuestos; la visión de un todo integrado, donde existen interrelaciones entre las diversas partes que componen un sistema, con entradas y salidas, y ciclos de retroalimentación que estimulan la complejidad (Segovia, 2012p. 52). “Nada está realmente aislado en el Universo y todo está en relación” (Morín, 2003, p. 4). Una perspectiva así, implica siempre el enfoque de sistemas y sus implicaciones.

Los sistemas complejos, al igual que los seres vivos, requieren del continuo cambio para su supervivencia. Su tiempo se mide en relación con los cambios que

garantizan el proceso evolutivo, implican cambios y transformación, y se comprende sólo en forma de un bucle evolutivo continuo (Segovia, 2012, p. 55).

Sistema, es una abstracción que simplifica la realidad, por lo que podría denominárseles sistemas reales (Moriello S., s/f). Para describir adecuadamente su comportamiento, es necesario conocer su organización; tanto la disposición de sus elementos componentes, así como las interacciones o relaciones de tales elementos. Tanto el sistema, como su entorno, se encuentran en un estado dinámico, de constante fluidez y "diálogo", lo que implica que todos los sistemas están relacionados entre sí.

Un sistema físico real puede ser natural, social o artificial; abierto o cerrado. Dentro del mismo se da un intercambia de materia-energía y/o información-organización. Se caracterizan por contener una organización no rígida (dinámico), con un comportamiento habitualmente impredecible (no lineal, multicausal-multiefecto), está compuesto por una gran cantidad de elementos cuyas relaciones conforman múltiples procesos (complejo), no sólo es influido por el medio ambiente sino que reacciona y se adecúa (adaptativo). Cuenta con un ciclo de vida al igual que los seres vivos, que consiste en cinco etapas (Maturana, 1980): la autogénesis o

nacimiento,[1] morfogénesis o crecimiento,[2] morfostasis o maduración,[3] esclerosis o decaimiento,[4] y disolución o muerte.[5]

Cuanto más compleja sea una estructura funcional en un sistema, cuanto más conectada esté, más energía necesita, por lo tanto es más vulnerable a las fluctuaciones internas/externas (no lineal, inestable o lejos del equilibrio). Los sistemas físicos reales sólo se mantienen viables, si de manera continua, importan energía desde su entorno próximo y exportan entropía hacia él. Lo anterior es parte de lo que se denomina auto-organización, el cual permite el aumento del propio orden interno y generar orden a partir del caos. Este proceso amplio se alimenta de múltiples procesos de resiliencia (Moriello S., s/f).

---

[1] Es la aparición de un nuevo sistema a partir de la asociación de elementos inicialmente independientes entre sí. Se construye a partir de la relación que mantiene la autogénesis con autopoiesis. La autogénesis puede interpretarse como la emergencia de algo total y absolutamente nuevo. Se caracteriza también por la replicación de los elementos, denominado recursividad. La autopoiesis es la capacidad de los sistemas para desarrollar y mantener su propia organización, determinando su autorregulación

[2] Breve proceso en el que surge un nuevo sistema con una identidad bien determinada. Consiste en la capacidad del sistema para construir o modificar progresivamente su organización interna (su estructura funcional o su forma) con el objeto de conservar su viabilidad dentro de su entorno próximo. Es el desarrollo del sistema por diferenciación interna y/o absorción, y asimilación de elementos externos. Controlado por una “trayectoria canalizada” o “creodo”, admite ciertas variaciones (como el “homeorhesis”, que se refiere a la retroalimentación positiva entre sus elementos).

[3] Es la estabilización estructural del sistema, con fluctuaciones dentro de ciertos límites. Los sistemas reales son dinámicamente estables, pues intentan mantenerse en un delicado equilibrio con su entorno próximo. Esto se debe a la “homeostasis” o condición de conservar y mantener su morfología y su organización (mantiene una retroalimentación negativa entre sus elementos por ello). Si la perturbación externa o la fluctuación interna son relativamente pequeñas, se originan flujos y fuerzas internas que se oponen al cambio, desarrollando “reajustes” que se incorpora creativamente la perturbación, a esto se le denomina “resiliencia”; la cual es la capacidad que tenga el sistema de persistir en el cambio y mantener su integridad y le lleva a la estabilidad o las patologías (epigénesis y desarrollo).

[4] Es la progresiva reducción de la capacidad de fluctuación y regulación del sistema. Se caracteriza por una creciente producción de entropía, que impide el ingreso de más información-organización. Se le denomina “ruido” en sus mecanismos internos de regulación y control, que precipitan la generación de errores no corregibles, cada vez con mayor frecuencia. La acumulación y el almacenamiento de adaptaciones adquiridas, y la consiguiente reducción del limitado potencial global para posteriores adaptaciones, es la principal razón de la disolución.

[5] Es el riesgo de que si no se regula el sistema falla, se desintegra o muere. Es la pérdida terminal de coherencia, identidad y dispersión de los elementos constitutivos. El sistema se desintegra cuando pierde la capacidad para mantener las interconexiones específicas entre sus elementos. El origen de la disolución de un sistema pueden provenir del entorno próximo generalmente provocado por perturbaciones relativamente grandes que no puede ser absorbida (colapso); y originados del sistema mismo, considerado como un mecanismo posiblemente innato de acumulación de errores. También puede considerarse la pérdida de energía operativa, y un aumenta en el nivel de entropía (destrucción).

La familia-empresa, entendido como gran sistema complejo, abierto, vivo y con diversos niveles, subsistemas que tejen interacciones, interdependencias y coexistencias de sistemas no solo actuales, sino heredados, aportan una nueva perspectiva para el estudio de las famiempresas. La familia es un ecosistema en el que su funcionamiento genera una red de relaciones donde la intensidad, la lealtad, la comunicación, el apego afectivo y emocional varían con los años, siendo elementos de control, dirección, regulación o manipulación (Hernández, 1998, pp. 26-27). Es un sistema que tiene límites con objetivos o funciones propias, como son el de mantener y proteger a sus miembros de factores en sus relaciones con el exterior, con el ánimo de permanecer unidos y conservar estable el sistema; no obstante, cuando se permea el sistema sobrepasando los límites, este pierde su identidad y cohesión (Segovia, 2012, p. 49, 54, 59)

Las empresas familiares o famiempresas se definen como “aquella organización en la cual más del 50 % del capital pertenece a una misma familia” (Gersik et ál., 1997, p. 32). No hay diferenciación en el trato entre las empresas familiares y las empresas de orden no familiar, ni en impuestos, ni en incentivos a la creación, entre otros, pero no deben confundirlos con las microempresas (Segovia, 2012, p. 60). Desde el análisis sistémico y complejo de las famiempresas, tales se constituyen desde la conjunción de los sistemas vivos y abiertos. Son una conjunción de sistemas organizacionales vivos y abiertos en interacción con factores externos e internos, forjando un nuevo sistema en una mutación de éxito o fracaso personal, empresarial o familiar, pues los seres humanos somos parte de grupos sociales determinando la relación con los demás, dependiendo del total de tejidos, acciones, interacciones, determinaciones, riesgos que constituyen realidades (Morin, 2003, p. 27).

Buscan por ello la supervivencia, el autoempleo, está formado principalmente por los miembros del grupo familiar, y en muchos casos no existe la remuneración salarial, sólo la satisfacción de colaborar. Generalmente está guiada por el jefe(a) de familia, y su infraestructura y capital inicial son bastante precarios. Segovia nos dice que en esta conjunción de sistemas organizacionales híbridos entre lo económico y lo social, se desarrollan nuevas ventajas comparativas y competitivas, buscando la optimización de recursos y procesos para aumentar las oportunidades (2012, p. 51).

La empresa y la familia se definen desde su organización y subsistemas internos, sus logros así como como sus procesos; deben tener objetivos claros y estar alineados con el objetivo general de la(s) organización(es), compartiendo sistemas similares de valores, metas y estrategias, así mismo tener claro que los subsistemas retroalimentan y generan caos (entropía) (Del Castillo, 1997, pp. 216-217). Nuevamente interviene Segovia (2012, p. 61) afirma que sus conductas, interrelaciones y valores las hacen únicas y específicas, definiendo patrones de organización, roles, reglas y culturas que posteriormente serán transmitidas al nuevo sistema: famiempresa.

Hay autores, que desde el enfoque sistémico, consideran la relación empresa y familia como contradictoria, base desde donde surgen los principales problemas para su sobrevivencia si no se logran franquear y equilibrar las mismas. Varela (2008) y Belausteguigoita (2010), caracterizan el sistema familiar basándolo en lo social, emocional, el apoyo, la seguridad dirigida al interior como sistema cerrado que evita la confrontación y se resiste al cambio. “En una empresa familiar hay notables diferencias entre el subsistema familiar y el de empresa, lo que da pie a una contradicción. El primero se caracteriza por ser emocional, mientras que el segundo es racional y objetivo” (2010, p. 29).

Contradicciones en estos dos sistemas. Varela diferencia dos sistemas, la familia y la empresa, “de estas grandes diferencias surgen las dificultades de la empresa familiar” (2008, p. 505). “El sistema familiar busca preservar la armonía y minimizar el cambio, el sistema de la empresa por el contrario a veces requiere conflicto y cambio. Las tareas también difieren, la familia cuida, provee desarrollo y formación, la empresa busca beneficios y actúa con eficacia en un medio competitivo” (Bork et ál., 1997, p. 78).

La familia y empresa, son dos grandes sistemas constituidos por subsistemas en una relación de vínculos tanto internos como externos que confluyen en ella, propiciando adaptaciones y transformaciones de la vida familiar, formulando una visión e inserción diferente de sus integrantes, con actividades productivas y sociales. La famiempresa es la coexistencia de las dos organizaciones, donde factores externos como los legales, políticos, económicos, culturales y familiares (herencias) de

quienes conforman la nueva unidad de producción afectan el nuevo sistema, pues con el tiempo el grado de permeabilidad cambiará sus propias estructuras buscando un nuevo equilibrio en el seno familiar y en la estructura empresarial. Dan respuesta como empresa a los requerimientos del mercado y partes interesadas, pero también atienden las exigencias y necesidades familiares, en mutua interdependencia de vínculos, interrelaciones, alianzas, redes desde el interior y desde el exterior del sistema, generando procesos y dinámicas nuevas, pues de lo recibido en el seno de las formas familiares se reproducirán valores, patrones y culturas que sirvan como insumos nutricios o tóxicos a las nuevas formas organizacionales (Segovia, 2012, p. 51-61).

De esta manera Segovia concluye (2012, p. 53, 61); el emprendimiento empresarial, y específicamente el famiempresarial, permite desarrollar competencias integrales y promover igualdades, viéndose al ser humano como un ser integral y multidimensional (Ostrom, 2005), con otras motivaciones no económicas; como ayudar a una persona conocida o familiar. Las famiempresas son una de las principales fuentes de subsistencia y generación de empleo, así como un modelo que propende por lazos de solidaridad, cooperación e igualdad.

Violencia laboral como oportunidad de innovación

La violencia se considera una amenaza para la salud pública y un obstáculo para el desarrollo. Contribuye en un 15% de la carga mundial de gastos de enfermedad. Se contabilizan homicidio y suicidio, pero no incluyen las muertes no registradas relacionadas indirectamente con la violencia no física (Scialpi, 2005, p. 1-2).

La violencia en el trabajo rebasa las fronteras de los países y los múltiples contextos laborales y categorías profesionales. En Estados Unidos, Francia, Argentina, Rumanía, Canadá e Inglaterra se sitúan en los índices más elevados de agresiones y acoso laboral; siendo el estrés la principal fuente de malestar y quejas; numerosos trabajadores afirmaron necesitar un tratamiento mental de urgencia; aunque más bien, son los únicos países que tiene datos al respecto ante la carencia de indicadores, datos y estadísticas fiables que permitan medir su impacto total (Ruano, Á., 2000, p. 28-30), sobre todo en países como México.

El primer Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) la define como "el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones". Esta definición vincula la intención con la comisión del acto mismo, independientemente de las consecuencias que se producen. Se excluyen de la definición los incidentes no intencionales. Es resultado de una relación de poder, incluidas las amenazas y la intimidación. Decir "uso del poder" también sirve para incluir el descuido o los actos por omisión, además de los actos de violencia por acción, más evidentes. "El uso intencional de la fuerza o el poder físico, incluye el descuido y todos los tipos de maltrato físico, sexual y psíquico, así como el suicidio y otros actos de autoagresión" (Scialpi, 2005, p. 17).

Agresividad y violencia, no son sinónimos. El primero se ha estudiado desde tres perspectivas principales; el modelo de la perspectiva de los instintos, el modelo es de la perspectiva conductual, tras la agresión hay siempre una frustración que origina una agresión. El tercer modelo es el aprendizaje imitativo, relacionado con historia del aprendizaje social. La agresividad es una potencialidad de todos los seres vivos mientras la violencia es un producto, una construcción, esencialmente humana (Ruano, Á., 2000p. 28; Scialpi, 2005, p. 17).

Scialpi nos dice, que sin contar la agresión física; las conductas violentas (2005, p. 5-7)[6] habituales son: hostigamientos psicológicos, violencias institucionalizadas, violación a las normas vigentes (violencia ilegal), violencia contenida en los mismos marcos jurídicos vigentes (violencia legal), violencia político-burocrática, y violencia en el trabajo (concepto acuñado hasta 1998; 2005, p. 3).

La tendencia inicial a focalizarse solo en la violencia física, ha sido superada, tanto en *Violence at Work*[7] (en adelante OIT, 1998; Ruano, Á., 2000, p. 29; Scialpi, 2005,

[6] Variables básicas de tales conductas: legalidad/ilegalidad y la fácil/difícil verificación. Tipología: Violencia legal de fácil verificación, Violencia ilegal de fácil verificación, (son objetiva y fácilmente verificables), Violencia legal de difícil verificación, Violencia ilegal de difícil verificación. Devastadoras consecuencias impacto en la salud y el modo en que esta violencia institucional, corrupción y terror administrativo.

[7] Chappell y Di Martino, son los autores de ese informe de la Oficina Internacional del Trabajo, redactado a razón de penosos actos de violencia laboral. El asesinato de docentes y veinte niños en Dunblance, Escocia, en marzo 1996; así como el asesinato de treinta y cinco personas en el Parque

p. 15); como en el *Primer Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud* (OMS-2002), sostienen que la violencia en el trabajo, incluye tanto al maltrato físico como el psíquico. Se considera violencia laboral, a los hechos y conductas violentas recurrentes, no-episódicos, ni únicas, por lo que deja fuera los conflictos temporales (Riquelme A., 2006, p. 42); es "toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma" (OIT, 2003; s/n, 2014, p. 1). El acoso laboral es la reiteración sistemática de actos de violencia en el trabajo contra una o más personas por parte de otra(s) que actúan desde una posición de poder, no necesariamente jerárquico, en el marco de una relación laboral. Esto crea un entorno intimidatorio que perturba la vida laboral de la víctima, atenta contra su dignidad y afectan sus derechos humanos y salud (OIT; 2003; s/n, 2014, p. 2). El mismo documento sostiene que ningún país puede considerarse ajeno al fenómeno, aunque algunas ocupaciones parecen más expuestas y algunos países más afectados (Scialpi, 2005, p. 15, 17-18); también advierte que es urgente afrontar el problema de la violencia en el trabajo mediante acuerdos nacionales e internacionales y con criterios amplios (Ruano, Á., 2000, p. 36).

La violencia laboral incluiría las conductas físicas o verbales amenazantes, intimidatorias, abusivas o acosantes; comunicación hostil y desprovista de ética; arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuente y persistentes por largo tiempo; se traduce en un suplicio psicológico, psicosomático y social de proporciones.

La OIT incorpora conceptos como acoso y "mobbing", como sinónimos de "terror psicológico" (Lorenz, 1966; Leyman, 1997; en Riquelme A., 2006, p. 42; Scialpi, 2005, p. 17);[8] es la "violencia y hostigamiento psicológico en el lugar de trabajo" (Ruano, Á., 2000, p. 32). Se ejerce sistemáticamente, y por un tiempo largo, que

---

Nacional de la Isla de Tasmania, Australia, en abril 1996. Una lección a incluir en los antecedentes de toda reflexión y formulación de políticas de prevención de la violencia en el trabajo.

[8] Proviene de término en inglés "to mob" que se traduce como acosar, atropellar, atacar en masa a alguien. El primero en estudiar el mobbing fue Konrad Lorenz, al estudiar las especies animales. Y el primero en aplicarlo en el contexto laboral fue el psicólogo laboral Heinz Leymann, en el Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo, de Hamburgo, en 1990.

puede provocar trastornos psicológicos. Va más allá de la agresión física; se manifiesta como un abuso de poder con el objetivo de doblegar la conducta de otro mediante la utilización de la fuerza física y/o psicológica. Incluye conductas violentas de muy diversa índole que pueden deberse a causas, contextos geográficos, históricos y sociales muy diversos y aún a planos de análisis distintos (Scialpi, 2005, p. 17). Son conductas premeditadas desde estrategias preconcebidas y extremadamente sutiles, con un objetivo claro y concreto: la anulación de la víctima. No deja rastros visibles, las secuelas son deterioro psicológico; se atribuye a la relación con sus compañeros, por distintas razones: celo profesional; causado por envidia a sus cualidades personales, o rasgos diferenciales respecto del grupo; como son la procedencia social, nivel cultural y/o profesional, característica física (Riquelme A., 2006, p. 39-40, 42-43). Es violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación.

La violencia psicológica en el trabajo es una forma de intimidación, de amedrentamiento y hostigamiento; en definitiva, de agresión hacia una o más personas o grupos de la empresa u organización. Son motivados por actos revanchistas, crueles, malintencionados o humillantes que persiguen debilitar la condición de otro trabajador o de un grupo de trabajadores. Son ejercidas desde posiciones de poder y jerárquicas sobre los trabajadores, estas conductas pueden darse también a nivel de relaciones humanas y laborales de base (Ruano, Á., 2000, p. 31), y también se da por grado de complicidad, cuando se apoya en forma tácita las conductas guardando silencio (Luna, 2003; en Riquelme A., 2006, p. 43)

Conlleva crear dificultades diarias a toda persona para que no pueda desempeñar mejor sus funciones profesionales. Algunos ejemplos de conductas de amedrentamiento en el trabajo señaladas por la OIT (Ruano, Á., 2000, p. 31): alzar la voz o gritar de forma sistemática al dar instrucciones, imponer siempre los puntos de vista como única manera correcta de realizar las tareas de trabajo, negarse a delegar responsabilidades argumentando que nadie merece confianza, calumniar y mentir, desprestigiar y mortificar a compañeros de trabajo mediante chismes, información

falsa y críticas, dejar en soledad a un trabajador desalentando todo contacto social y relación con él , privar y negar responsabilidades a los trabajadores que muestren competencias y aptitudes profesionales.

Origina un deterioro global de la persona, de su vida familiar, laboral y social, hasta llegar a estados de enfermedad establecida y de incapacidad, o, como se viene advirtiendo en las publicaciones sobre este tema, de suicidio (Ruano, Á., 2000, p. 34-35). Los trabajadores violentados son afectados no sólo emocionalmente, sino también social, física y económicamente, por actos de violencia provenientes de su contexto laboral, lo que había generado un cúmulo de vivencias de naturaleza defensiva en algunos casos y, en otros, de desorganización y perplejidad (Ferrari L. y otros, s/f, p. 101). Afecta la salud física y mental del trabajador creándole trastornos psiquiátricos, dañando gravemente a todos los ciudadanos a quienes se les presta un servicio, vulnera los derechos humanos y el Estado de Derecho; llegando a aparecer como "modelo autorizado" de gestión, corrupción; así mismo, reproduce el síndrome de "indefensión o impotencia aprendida" (Riquelme A., 2006, p. 42; Scialpi, 2005, p. 4, 8)[9] que expresa la mutilación del instinto de defensa, el desamparo aprendido, así como en un desgano vital. Provoca que la meritocracia esté ausente, que la motivación no exista. La depresión y la indiferencia cunden. El imperio del silencio sostiene la perversión y la impunidad reinante al encubrirse la violencia por miedo.

Ruano (2000, p. 35) nos menciona algunas de sus consecuencias: a) mal clima y ambiente de trabajo, b) afectación de la cantidad y calidad del trabajo, c) interferencias en los circuitos de información y comunicación, d) descenso de la creatividad e innovación, e) pérdida de la motivación, f) despreocupación por la satisfacción de los clientes, g) mayor absentismo y bajas laborales, h) aumento notable de las consultas al Servicio Médico, i) aumento de la posibilidad de accidentes (por desatención, negligencia, descuidos e incluso voluntarios).

[9] Hay varios ejemplos del síndrome de mutilación del instinto de defensa; Seligman estudió como los animales suspenden toda actividad al comprobar que no pueden ejercer ningún efecto sobre su entorno (normalización de la violencia). las mujeres golpeadas permanecían al lado de los hombres que tan duramente las maltrataban. Nicolás Sánchez Albornoz planteó que la respuesta demográfica de los aborígenes frente a los tormentos y padecimientos sufridos a manos de los conquistadores, denominados "desgano vital".

La línea que separa las conductas aceptables, de las que no lo son, es tan vaga; y la percepción en diferentes contextos y culturas de lo que constituye violencia es tan diferente, que la variedad de conductas que pueden ser comprendidas dentro del concepto de violencia en el trabajo es tan extensa y diversa, que resulta un verdadero desafío tanto describir, como definir el fenómeno que enfrentamos (Scialpi, 2005, p. 15).

Por último, citaremos el concepto de “acoso moral” de Marie France Hirigoyen, quien lo acuñó para describir un proceso de maltrato psicológico en el que “un individuo puede conseguir hacer pedazos a otro, y el ensañamiento puede conducir incluso a un verdadero asesinato psíquico”. El trabajo de la Dra. Hirigoyen impulsó leyes en Francia y Bélgica que sancionan el acoso moral en el mundo del trabajo. Suecia considera “delito” al “acoso psicológico” que es factor del 10 al 15% de los suicidios de ese país, mientras que en la mayoría de los países en Latinoamérica no constituye “delito”, son sólo “irregularidades administrativas”, con ello garantiza su impunidad e instala la corrupción. Acosar es someter sin reposo, perseguir sin tregua. El abuso es reiterado en un período largo de tiempo. Los vínculos asimétricos (desiguales) en la estructura laboral, propician el acoso. Las víctimas, al principio y contrariamente a lo que los agresores pretenden hacer creer, no son personas afectadas de alguna patología o particularmente débiles. El acoso puede empezar, precisamente cuando una víctima reacciona contra el autoritarismo de un superior y no se deja avasallar. Su capacidad de resistir a la autoridad a pesar de las presiones, es lo que la señala como blanco (Scialpi, 2005, pp. 11, 20).

La violencia psicológica o mobbing tiene que ver con la complejidad de las situaciones laborales, las relaciones interpersonales y del funcionamiento organizacional. Se debe buscar la mejora en las condiciones anímicas de las víctimas de acoso laboral, a facilitar una mejor capacidad de afrontamiento y a fomentar la preservación de su potencialidad laboral y capacidades de resiliencia (Ferrari L. y otros, s/f, p. 99).

Estudio de algunas prácticas de violencia laboral en una empresa familiar

La violencia laboral es un fenómeno multifactorial, propio del contexto laboral que involucra e impacta en el psiquismo del trabajador afectado y tiene repercusiones en su vida social, personal y familiar (Filippi, Ferrari, 2011).

No hay indicadores de violencia laboral, se esconde detrás de muchas ausencias por trastornos de ansiedad y depresión. Un análisis de la violencia incluye escenarios teóricos, testimonios de víctimas, causas y efectos físicos y psicológicos para construir indicadores (Scialpi, 2005, p. 9). Es por ello, que el estudio que a continuación se muestra no aplica una metodología cuantitativa, sino una interpretación sistematizada denominada “observación participativa” (Sandin, 2003; Albert, 2007), ha sido utilizada en varias disciplinas (en caso de estudios hechos en México, pertenecen principalmente a los campos de la antropología, sociología y pedagogía) como instrumento en la investigación cualitativa para recoger datos sobre la gente, los procesos y las culturas. Junto con las entrevistas y el análisis de documentos, se le da término global de "métodos etnográficos".

Kawulich (2005) hace un exhaustivo estudio para definir dicho método, incluyendo un contexto histórico y contextual; incluso hace una valoración de la utilidad del mismo; ideal para temáticas cualitativas, tan adustos y escurridizos, como lo son los estudios de violencia laboral en contextos tan poco estructurados como lo son las empresas familiares. Algunas de las ventajas que ofrece métodos como este; es que permite revisar expresiones no verbales de sentimientos, determinan quién interactúa con quién, cómo los participantes se comunican entre sí, cuánto tiempo se está gastando en determinadas actividades, observar eventos que los informantes no pueden o no quieren compartir; incrementa la validez de cualquier tipo de estudio alterno, en este caso teórico conceptual. Pero para lograr resultados como estos, se requiere del uso de procedimientos sistemáticos de observación, que se reflejan en el registro de las observaciones. Para ello, hay que enfocarse en la pregunta de investigación, que será la que permitirá delimitar la gran cantidad de datos adquiridos. En este caso, se limitó la observación a los casos relacionados con la violencia laboral, y en su caso, a la identificación de situaciones de resiliencia.

No hay una forma única de diseñar la observación, todo gira alrededor de la relación que se tenga con los observados. En este caso, primero se procedió determinando

algunos parámetros de ética profesional, limitando el uso de la información obtenida, a la mejora de las relaciones interpersonales en la empresa familiar; a nunca revelar datos que pudieran de alguna forma desprestigiar o agredir a las personas observadas y a la empresa misma. En todo momento se pidió autorización de la información que se utilizó. Posteriormente se establecieron relaciones y se seleccionaron los informantes clave; cuestión relativamente fácil, pues la coautora de este estudio conocía de antemano a la mayoría de los miembros y dueños de la empresa. Se determinaron los procesos para dirigir las observaciones, decidiendo qué y cuándo observar, en este caso, situaciones que condujeran a situaciones de violencia laboral, que como ya se explicó, se caracterizan por no ser física sino psicológica, y hasta silenciosa; primero de forma descriptiva y general, luego enfocada al tema de la violencia laboral y los casos de resiliencia, y por último una observación selectiva de los casos identificados. Por último se tomaron notas de campo diariamente, para finalmente escribir los hallazgos que se presentan en este estudio de caso.

El estudio de caso que a continuación se describe, es producto de un ejercicio de observación participativa dentro de una empresa familiar, realizada durante cerca de 5 años. El nombre de la empresa y los nombres de los participantes han sido omitidos por obvias razones. Por falta de espacio se omitieron muchos detalles, así como otros casos ilustrativos de cómo en las famiempresas, es muy común la violencia laboral; tal vez en parte sea un reflejo de la situación de violencia intrafamiliar en el país.

Famiempresa con más de 30 años de existencia, dedicada al ramo de la comercialización de productos deportivos, alejada de otras grandes empresas del mismo ramo, así como de grandes centros urbanos; está ubicada en la región golfo de México, en un área de influencia de gran dinámica comercial en el sector primario, con la exportación cítricos como pilar de su economía regional.

Esta empresa fabrica uniformes escolares, para empresas, y distintas disciplinas deportivas; así mismo distribuye artículos deportivos de todo tipo, considerada la número uno de la región de Martínez de la Torre, en el estado de Veracruz y sus alrededores. Cuenta con una fábrica de uniformes escolares, deportivos y para

empresas. Su infraestructura está conformada por una fábrica, una matriz y nueve sucursales. Se considera una empresa consolidada, pues a pesar de que existen otros distribuidores de artículos deportivos y otros fabricantes, su calidad y variedad le es reconocida por la gente de esta región.

Pero su estructura organizacional aún no se considera sólida, ya que hay muchos movimientos e inestabilidad en los cargos y cargas de trabajo de los distintos empleados, y eso se considera una debilidad para la empresa. Como se menciona anteriormente, esta es una empresa familiar conformada por el padre, que está al frente de la fábrica donde producen los uniformes escolares y también su esposa; ambos tiene funciones ejecutivas en toda la estructura y funcionamiento de la empresa.

Después se encuentran los tres hijos, con sus respectivas parejas. Ellos se dedican a varias funciones; como hacer pedidos a los proveedores, distribuir la mercancía, ya sea artículos deportivos o textiles, y al mismo tiempo, en cada visita supervisan las actividades de cada sucursal.

Funciones de los empleados: Los contadores se encargan del área financiera de la empresa pero también tienen contacto con atención al cliente y encargado de caja; por otro lado los almacenista, cuya función únicamente era la de surtir a las sucursales y tener responsabilidad en el inventario también tenían labores en atención al cliente esto por el mal manejo de la organización interna; incluso las encargadas de caja también debían promocionar en las escuelas o empresas, y hacer entregas de pedidos a estas instituciones.

Los empleados de mostrador eran los más ubicados en su función, su meta era el cliente y esa función si se lograba manejar correctamente, y su actividad extra que hacían era ser apoyo del almacenista cuando se hacían inventarios.

Por último, la persona encargada de mantenimiento, llegaron hacer la función de mostrador y promocionar en escuelas y empresas.

Esto es en cuanto a actividades, pero resultaba algo difícil desempeñar la función que correspondía a cada área ya que los dueños, por esta parte, los padres e hijos, se involucraban en cada decisión y se contradecían unos con otros; como se mencionaba era una empresa familiar y como ya se sabe que dentro de esta

situación se llena de confusión y conflictos, ya que ellos no saben diferenciar los problemas familiares con problemas del trabajo, y llevan esos problemas a los empleados, llenándolos de confusión, ya que no se sabe el funcionamiento real de cada actividad, porque todos quieren dirigir con diferentes procedimientos para las mismas actividades. Para los empleados, esto es muy difícil, el ambiente se torna algo negativo, se baja el rendimiento en el trabajo, y ante esta situación el empleado se siente frustrado por no satisfacer los diferentes mandatos de los dueños de la empresa. Algunos ejemplos de esto se describen en los casos siguientes:

Caso 1. ¿Y quién tiene la culpa?

Llega un cliente a hacer un pedido de uniformes para una empresa, normalmente esos pedidos o negociaciones lo toman los empleados con supervisión de los patrones (en este caso los hijos); cuando se cierra la negociación se da la fecha de entrega. Pero los empleados tienen indicaciones estrictas de parte de la fábrica, que al dar la fecha de entrega al cliente se debe dar al menos dos días de ventaja a la fábrica, antes de la entrega al cliente. Pero en esta ocasión el hijo del patrón rompe el acuerdo que se tuvo, y no da ventaja a la fábrica con esos 2 días; sabiendo esto el empleado y hacerle ese recordatorio al hijo del patrón, no hace caso, él sólo quiere quedar bien en ese momento con el cliente y hacerlo creer que esos uniformes estarán para la fecha acordada. Pero qué pasa cuando el pedido llega a la fábrica; pues se dan cuenta que para esa fecha el pedido no será terminado ya que tienen programados los pedidos anteriores de las otras sucursales, y efectivamente ese pedido no se tiene en la fecha que se le dio al cliente. Y ahí va el problema, y al primero que ven culpable por marcar esa fecha es al empleado, por levantar ese pedido, ¿pero el empleado qué hace?, sólo le queda deslindarse de eso y nombra que el hijo autorizó esa fecha de entrega entonces eso se vuelve una cadena de culpas, pero no sólo el empleado se perjudica sino el cliente ya que no se le entregó en la fecha acordada. Entonces esto llevo a que el cliente se molestara tanto, que se llegó a agresiones verbales. Para que no se complicara más la situación, ya que estaba muy tensa, la opción que había era negociar con el cliente sobre su pedido, que se le manejaría un descuento por esta falta. El cliente aceptó, así fue como se pudo llegar a un acuerdo. Por el lado interno, la fábrica dio opción a los empleados

para que esto no volviera a suceder, que antes de dar una fecha apresurada al cliente se le preguntara a fábrica si es posible o no, darle esa fecha de entrega del producto. Y así se fue mejorando la comunicación cliente-intermediario (en este caso el empleado) y ellos con la fábrica, con el objetivo de satisfacer a los clientes.

Caso 2. ¡A caso eso me importa!

Llegar a trabajar en una empresa familiar, en donde la organización no está bien estructurada puede ser muy difícil, y verse en medio de problemas familiares es aún peor.

Fue en una ocasión por una mala comunicación por un pedido no concretado, que se llegó al límite de volver a llamar la atención por parte de la fábrica; en este caso el padre y uno de los hijos discutieron fuerte y llegando a reproches personales; pero esto frente a empleados y clientes, situación que no debería ocurrir nunca; los problemas familiares y de trabajo son aparte, y en este caso ya los estaban mezclando, e incluso se llegó a la agresión verbal.

Otro caso igual, el hijo del patrón con su esposa discutiendo, y poniendo en medio a una empleada. El joven comparaba las habilidades de la empleada con las su esposa, refiriéndose a ella con expresiones como “no puedo creer que no puedas hacer la misma actividad que la de ella (empleada). Como era de esperarse, la esposa vería a la empleada como una amenaza, y sería grosera con ella por la vergüenza que le hizo pasar su esposo, al hacerle una comparación, y no es que la esposa fuera incapaz de hacer la actividad, sólo que no estaba tan relacionada con la misma. Esto desemboco en tensiones de la señora con su empleada. En otra ocasión la esposa estaba encargada de la caja, y recibió una llamada de otra sucursal para hacerle un pedido de un cliente importante, esta al pasarlo a la encargada de almacén, que era la misma empleada del altercado anterior, no se lo dio bien probablemente adrede, y al llegar la fecha de entrega, no fue enviado correctamente. Por ello, a la empleada le llamaron la atención, y ella tratando de defenderse y justificarse, dijo que surtió el pedido tal y como le dieron el recado, pero la señora quien le dio el recado lo negó, y diciendo que si no lo había escrito completo no era problema de ella. Esta situación hizo sentir a la empleada muy mal e incluso consideró que era mejor salirse del trabajo, pero al presentar su renuncia no

la aceptaron; fue cuando ella señalo que el ambiente laboral no era tan agradable, que era muy difícil trabajar así que no veía necesario estar tolerando cada pelea que tenían los patrones frente a empleados y clientes, señalando lo incomodo de esa situación. Tras este dialogo decidió no renunciar, e incluso hubo modificaciones favorables para esa empresa. Parte de las razones de los cambios, era para atender el por qué no duraban las empleadas en la empresa. Entre los cambios más importantes que se realizaron tras sufrir las experiencias anteriormente descritas, fue que los patrones se limitaron a discutir sus cosas familiares en su casa y no en el trabajo, y se enfocaron en sus responsabilidades diarias. El hijo menor entendió que los trabajadores eran una parte esencial de la empresa; integró algunos programas de motivación, y busco ayuda profesional para estructurar la organización.

Desde un inicio se observó que estas prácticas negativas afectan el desempeño de la empresa familiar. Algunos de sus efectos fueron; la reducción de la eficacia y la productividad; la disminución de la calidad en la atención a los clientes y del producto final, con los consiguientes efectos sobre la imagen y credibilidad social de la empresa, disminuyendo sus clientes; el tiempo de trabajo perdido en bajas laborales, enfermedades, accidentes e incapacidades; el tiempo de dedicación de los profesionales de los servicios de prevención de riesgos laborales y/o sanitarios de la empresa, de la red de asistencia pública, etc., serían variables analizables al considerar los costes económicos de la violencia en el trabajo (Ruano, Á., 2000, p. 35).

Pero también se fue testigo de cómo la violencia laboral, puede ser el detonante de actividades que generan resiliencia en la empresa, permitiéndole ser un sistema más productivo. Los factores internos, como los vínculos, las interrelaciones, entre otros; que son generados de estabilidad en la familia, pueden afectar al sistema empresarial, recreando relaciones de armonía o de conflicto; lo que puede potencializar o poner en riesgo a este tipo de empresas (Serna y Suárez, 2005, p. 101). La conducta, los intereses, la visión o proyecto de vida de los miembros de la familia, también afectan el sistema empresa-familia. “Las pautas de funcionamiento de las empresas familiares están fuertemente influidas por la realidad del sistema familiar” (Bork, et ál., 1997, en Segovia, 2012, p. 60). Es por ello importante

desarrollar la “formalidad”, desarrollando un marco institucional, así como políticas para la detección de oportunidades y alternativas. Pero a pesar de ello, es importante proteger la “informalidad” en donde los valores, las creencias, las culturas y las experiencias familiares, puedan cambiar conjuntamente elementos que coadyuven a fortalecer la cultura emprendedora y nuevos sistemas organizacionales para incentivar el aprendizaje, donde el lenguaje como vehículo permita construir y reconstruir modelos mentales. “Las creencias se transforman en estructuras sociales y económicas a través de las instituciones, tanto a través de las reglas formales como de las informales. La relación entre los modelos mentales y las instituciones es muy estrecha” (Díaz, et ál., p. 6). Este *estira y afloja*, en el trabajo diario de la famiempresa es lo que podemos denominar como procesos de resiliencia.

La resiliencia en las famiempresa, interviniendo en la violencia laboral

Las estructuras de las organizaciones responden a los desafíos de la globalización, tanto en el ámbito público como privado, sometidos a continuas y cada vez más complejas relaciones interpersonales. Este proceso de interacción se lleva a cabo en el sistema organizacional y en los individuos que los utilizan (Riquelme A., 2006, p. 40).

La violencia y el acoso laboral se reproduce sobre esta premisa: en un sistema social capitalista fuertemente competitivo y violento, en el cual una clase social explota y humilla a las otras, se instituyen normas por las cuales explotar y humillar a otros seres humanos no solamente es algo permitido, sino también valorado como símbolo de jerarquía social. La alienación, y la imperiosa necesidad de apropiarse de bienes simbólicos que le den sentido al trabajo, son un serio factor de riesgo para la generación de prácticas de acoso laboral. La subordinación de la identidad y la autoestima a los valores de la ideología individualista empresarial, debidos al proceso de alienación, pérdida del sentido de la vida, sentimientos de extrañamiento, despersonalización, etc., pueden fácilmente derivar en la instauración de mecanismos psicológicos defensivos que proyecten la agresividad contra otras personas (por ejemplo subalternos) que pasan a jugar el rol de víctimas de acoso (s/n, 2014, p. 5).

Una organización laboral entendida como parte de ese sistema, sobre todo de tipo familiar, debe aceptar que tarde o temprano alcanzará un estado de homeostasis funcional, que naturalmente incorpora prácticas de acoso y alienación. Es esperable que cualquier intento por modificar esta situación instituida, rompa un equilibrio (patológico, pero equilibrio al fin), generando ansiedades e incertidumbres frente al cambio (Pichón Rivière, 1982), y consecuentemente intente la autodefensa del sistema como forma de resistencia al cambio (s/n, 2014, p. 3).

Pero más allá de su existencia jurídica, de su función económico-social, y la abstracción que implica el modelo de sistemas; las organizaciones están constituidas por personas; son éstos quienes a diario toman las decisiones que inciden directamente en el resultado final del negocio. El individuo es solamente quien puede utilizar su saber creativo para cambiar la dirección de las acciones en función de las variaciones del contexto (Minolli C., 2000, pp. 1-2).

Pero ¿cómo intervenir en situaciones de violencia laboral cuando son parte natural del funcionamiento del sistema? Identificando los potenciales recursos y elementos aliados que nos puedan ayudar en el proceso de intervención. Rescatando los aspectos resilientes de las personas, los grupos y las organizaciones, promoviendo el trabajo activo en red; y desde un eje vertical; diseñando estrategias de sensibilización de las autoridades sobre las distintas problemáticas y buscando establecer formas de colaboracionismo mutuo. (s/n, 2014, p. 5).

Además de este modelo sistémico, también hay que entender la forma en que se dan las relaciones entre los elementos que forman el sistema, en este caso, los individuos que forman a la empresa familiar, y cómo se afectan mutuamente. La principal expresión de esas relaciones que se dan en sistema, es la comunicación. Las organizaciones dependen absolutamente de la eficacia de las comunicaciones que se dan dentro y fuera de ellas. Internamente si la comunicación es eficaz, las personas, a través de la información debidamente recibida y procesada, pueden desempeñar mejor sus tareas a tal punto de evitar el estado de indefensión aprendida que lleva no sólo a la inacción sino al stress del individuo. Daniel Goleman, menciona además, que la empatía y habilidad social, permiten mejores ventajas para una comunicación más abierta y eficaz (Minolli C., 2000, pp. 2, 4).

La institución empleadora le asigna un rol al individuo, pero también le asigna una "identidad", las transforma en personajes, situación que los afectan profundamente. Está asignando y negociando valores simbólicos que les adjudica a los trabajadores (s/n, 2014, p. 4). Bourdieu (2002) conceptualizó "campo" social, entendido éste como un proceso de lucha social, en sus diversas facetas materiales y simbólicas. Es en ese campo donde se dan los roles, cociente o inconscientemente, de "acosado" o "acosador".

Roles, como el mote de "mal trabajador" o "chivos expiatorios"; son personas sobre las cuales se "depositan" las culpas y las responsabilidades de lo que angustia al grupo (Pichón Rivière, 1982). El trabajador que se transforma en el "chivo" sirve para canalizar la angustia del grupo, persona que tienen a mano para descargar su agresividad. La agresión funciona como mecanismo psicológico defensivo contra la angustia, y como los trabajadores y jefes no pueden dirigir su agresividad contra los verdaderos responsables de las tensiones que los angustian, ya que éstas les resultan inalcanzables, apelan a lo que tienen más a mano y escogen a uno de los suyos para maltratarlo. De esta manera se reequilibra el sistema (s/n, 2014, p. 4).

Una forma de intervención efectiva contra estas prácticas, y convertir estos vicios destructores, en potenciales de resiliencia; debería poder trabajar con las personas y los grupos para poder generar espacios de reflexión con los otros, desde una lógica de la cooperación y el mutuo respeto entre la diversidad de saberes; colaborando y aprendiendo mutuamente. Pero, ¿cuáles son las capacidades resilientes, las potencialidades para poder enfrentar lo instituido con un proceso instituyente superador? ¿Cuáles son los valores sociales saludables que se deberían reforzar para facilitar la intervención? (s/n, 2014, p. 5-6)

La resiliencia es un concepto tomado de la física; se refiere a la capacidad que tienen los materiales de volver a su forma, cuando son forzados a deformarse. Las ciencias sociales han encontrado en este término una metáfora adecuada para referirse a la capacidad humana de enfrentar, sobreponerse y de ser fortalecido e incluso transformado por las experiencias de adversidad. Empresas resilientes son aquellas capaces de absorber cambios y rupturas, tanto internos como externos, sin que por ello se vea afectada su rentabilidad y que incluso desarrollan una flexibilidad tal que,

a través de procesos de rápida adaptación, logran obtener beneficios extras, sean éstos pecuniarios o intangibles, derivados de circunstancias adversas y/o imprevistas (Minolli C., 2000, p. 1).

A través de la comunicación eficaz y el apoyo a procesos de resiliencia, se logra crear una percepción más creativa e enriquecedora, y sobre todo más digno para el ser humano al reconocerle como parte integrante del equipo empresarial (Minolli C., 2000, p. 3). La violencia se convierte en una oportunidad de compartir.

Una empresa resiliente, está integrado por trabajadores que reaccionan positivamente ante las modificaciones del entorno, mediante la comprensión del contexto, la predicción que permite la reacción ante la crisis y el control de la situación; todo por medio de información recibida a través de buenos medios de comunicación. Para ello es necesario que las personas dentro de una empresa puedan desarrollar sus habilidades en un entorno de autogestión, asumiendo responsabilidades y tomando decisiones, incrementa el entusiasmo y la actitud positiva de cada uno y la gente se siente más comprometida, potenciándose, entonces, su predisposición a ser protagonistas de los cambios necesarios para afrontar la inquieta realidad del mundo actual. Este estado de motivación están determinados por una diversidad de otros componentes, entre ellos sus experiencias anteriores, sus emociones, sus expectativas y las motivaciones externas comúnmente llamadas estímulos o incentivos. Potenciar los estímulos externos e incentivar al individuo a que maximice su contribución a la empresa se presenta, entonces, el desafío de averiguar, respecto de cada empleado, cuál es su posibilidad de logro y avance y qué aspectos de su trabajo elevan su entusiasmo y compromiso (Minolli C., 2000, p. 4-5).

Para lograr desarrollar una empresa familiar resiliente, a partir de la violencia laboral; se requiere de un modelo de intervención interdisciplinario (Ferrari L. y otros, s/f, p. 104), donde se incorporen técnicas participativas, grupos de reflexión y discusión, donde la voz y opinión de los protagonistas son centrales (s/n, 2014, p. 6). Puede ser por medio de un modelo de entrevista que nos permitiera escuchar los problemas, y a la vez contemplar los tópicos de información necesarios para reintegrar el problema planteado a su contexto sistémico (Ferrari L. y otros, s/f, p. 104). Producir

empoderamiento de las personas y los colectivos, generando diálogos constructivos, propiciando encuentros. La reflexión se promueve habilitando espacios de consulta individual y de intercambio grupal. Dialogando con las estructuras verticales formales y con las formaciones horizontales informales; entrevistas, talleres, difusión de materiales escritos, etc. Desde una perspectiva de promoción y prevención, apostando a la interdisciplina (s/n, 2014, p. 6).

Conclusiones

Rara vez las organizaciones utilizan la resiliencia como estrategia; produciendo descenso en la productividad, un clima organizacional inadecuado, y descontento por parte de empleados, clientes y accionistas. Se recomienda a las empresas, aplicar y fomentar el uso de estas herramientas, que les permitan lograr una actitud resiliente, que facilite los procesos potencialmente saludables, que ya poseen las personas y los grupos (Hoffman H., 2013, p. 67; s/n, 2014, p. 6).

Para ello, se requiere identificar las variables principales; que en este caso son los actores participantes en el acto de violencia laboral, así como los factores de riesgo. Por medio de un análisis basado en la metodología de la observación participativa, se propone una herramienta de intervención que permita el desarrollo las condiciones anímicas de las víctimas, mejorar su capacidad de afrontamiento; para fomento de la resiliencia y preservación de la potencialidad laboral de la empresa. Desplegando nuevas concientizaciones y consensos.

Una propuesta de intervención como esta, es de carácter interdisciplinario, y requiere una base conceptual del término “acoso laboral” desde el paradigma de la complejidad. Reportes internacionales como el Primer Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud, de la OMS, aconsejan que la intervención y prevención de la violencia en el trabajo requiere de un enfoque integral. Incluso, el mismo documento subraya que las situaciones de autoritarismo engendran improductividad, y que el cumplimiento de los reglamentos no es suficiente para lograr resolver muchas de las situaciones que se presentan. Hay que ir más ir más allá de dicho cumplimiento (Scialpi, 2005, p. 10, 22).

Llanamente se propone innovar la organización empresarial desde la neutralización de la violencia laboral; siendo la resiliencia la estrategia organizacional principal en empresas, paso natural desde la propuesta de sistemas y la complejidad. Para ello, se requiere identificar las características de las personas resilientes, los factores que promueven la resiliencia, las áreas claves para desarrollarla, y consideraciones sobre la variable como estrategia organizacional (Hoffman H., 2013, p. 67).

Pero esa identificación de características resilientes, es en sí mismo, todo un reto (Meneghel I. y otros, 2013, p. 21): requiere aun confirmación empírica; siendo este estudio apenas un pequeño acercamiento. Aún hace falta identificar cuáles son los determinantes de tipo laboral u organizacional que influyen en el desarrollo de la resiliencia individual y colectiva, así como las consecuencias de la resiliencia organizacional y su importancia. Demostrar la existencia de relaciones entre los niveles de resiliencia en las organizaciones (es decir: individual, colectiva y organizacional). Examinar los cambios en el tiempo, en relación entre resiliencia y las variables con ella relacionadas, sean antecedentes o consecuencias.

La empresa y el trabajo, pueden y deberían traducirse como fuente de salud y bienestar; formando a los trabajadores de una manera más plena, humana y realista. Debería promover la vida digna, al mejorar la calidad de vida; la dignidad, libertad, responsabilidad, igualdad y autonomía, como derechos de todas las personas; trascendiendo modelos tradicionales, bajo un enfoque sistémico desde la transdisciplinariedad, promoviendo la equidad, la igualdad, la dignidad y la solidaridad, construyendo desde nuestra cotidianidad un mundo mejor, sin pobreza, libre y más humano. Las empresas familiares, son de las pocas instituciones que han logrado cubrir uno de los derechos básicos de las personas, el derecho al trabajo: con una remuneración, con condiciones adecuadas y equitativas que le permitan satisfacer sus necesidades y las de su familia, el no cumplimiento de las mismas genera explotación laboral, trabajos forzados, trata de personas, esclavitud y servidumbre, atentando contra la paz y la armonía mundial. Así, el trabajo digno permite el bienestar y goce de derechos, impactando en los niveles de vida de las personas y sus familias, ya que son derechos “universales, irrenunciables e inalienables” (Segovia, 2012, p. 53-54; Ruano, Á., 2000, p. 39).

Referencias

Albert, M.J., (2007), *La investigación educativa: Claves teóricas*, Mc. Graw Hill. Interamericana de España.

Balandier, (1988), *El desorden. La teoría del caos y las ciencias sociales*, Editorial Gedisa, México.

Belausteguigoita, I. (2010). *Empresas familiares, su dinámica, equilibrio y consolidación*, McGraw-Hill, México.

Bork, D., Jaffe, D., Lane, S. (1997). *Cómo trabajar con la empresa familiar*. Barcelona: Editorial Granica.

Bourdieu P., (2002), *Las reglas del arte*, Anagrama, Barcelona.

Briggs, J., Peat, F.D. (1990), *Espejo y reflejo: Del caos al orden, Guía ilustrada de la Teoría del Caos y la ciencia de la totalidad* (trad. Carlos Gardini), Gedisa, Barcelona, 1990, 222 pp.

Byrne, (1998), *Complexity and the Social Sciences*, Routledge, London.

Chiavenato, (2000), *Administración de los Recursos Humanos*, McGraw-Hill, Colombia.

Del Castillo, M., (1997), *El administrador y su entorno dentro de la administración*, Limusa, México.

Díaz y otros, (s/f), *Teoría económica institucional y creación de empresas*, Investigaciones europeas de Dirección y Economía de la Empresa.

Ferrari L. y otros, (s/f), La intervención frente a la violencia laboral desde la psicología del trabajo. Enfoques, perspectivas y experiencias, *Revista e+e* Universidad Nacional de Córdoba, pp. 98-106.

----------; Filippi, G. et al., (2011), *El compromiso laboral: tendencias y diferencias por grupos de trabajadores. Repercusiones y efectos en la salud laboral*. En prensa. Serie Colecciones. Buenos Aires.

Gersick, K; Davis, J. McCollom, M. y Lansberg, I. (1997). *Empresas Familiares: Generación a Generación.* Editorial Mc GraW Hill. México, D.F.

Gough, K.; Lévi-Strauss, C.; Spiro, M. E., (1974). Los nayar y la definición del matrimonio. El origen de la familia, *Polémica sobre el origen y la universalidad de la familia*, Barcelona: Anagrama.

Hernández, Á., (1998), *Familia, ciclo vital y psicoterapia sistémica breve*, El Búho, Bogotá.

Hoffman, H., (2013), La resiliencia como estrategia organizacional, *Forum Humanes* Revista de Investigación, Universidad Rafael Belloso Chacín, Volumen 2 Edición No. 2 – Diciembre 2013 – Mayo 2014 (Minolli C., 2000p. 5).

Jelin, Elizabeth (2005), Los derechos humanos entre el estado y la sociedad, Juan Suriano, ed., *Nueva Historia Argentina*, vol. 10. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

Kawulich, Barbara B., (2005), La observación participante como método de recolección de datos, *Forum: Qualitative Social Research*, Volumen 6, No. 2, Art. 43, pp.

Maturana, H. & Guilloff, G. (1980). *The quest for the intelligence of intelligence*. J. Social Biol. Struct. 3,135- 148.

Meneghel I. y otros, (2013), El camino de la Resiliencia Organizacional - Una revisión teórica, *Aloma Revista de Psicologia*, Ciències de l'Educació i de l'Esport, ISSNp. 1138-3194, Copyright © 2013, www.revistaaloma.net, 2013, 31(2), 13-24

Minolli C., (2000), *Empresas Resilientes. Algunas ideas para construirlas*, MBA – UCEMA

Moriello S., (s/f), *Dinámica de los sistemas complejos*, consultado 6 de febrero de 2013, en http://www.pensamientocomplejo.com.ar/docs/files/Moriello_Dinamica%20de%20los%20Sistemas%20Complejos.pdf

Morin Edgar, (1999), *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, Francia.

----------. (1983), *El método 2.* La vida de la vida, Cátedra, Madrid.

Organización de la Naciones Unidas, (1988), *Vuelve la Familia. Congreso Internacional de la Familia,* Encuentro, Organización Mundial de la Familia, ISBN 9788474902105.

Ostrom, E., (2005), *Understanding institutional diversity*, Princeton University Press, Princeton.

Pichón Rivière, E., (1982), *El Proceso Grupal*. Editorial Nueva Visión. Argentina.

Prigogine, I., (1993), *Las leyes del caos*, Crítica, Grijalbo, Barcelona.

Riquelme A., (2006), Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo, *Revista Ciencias Sociales Online*, julio 2006, Vol. III, No. 2 (39 - 57), Universidad de Viña del Mar-Chile.

Ruano Á., (2000), Violencia y agresividad en el trabajo, MAPFRE seguridad. no 78, Segundo Trimestre, 2000, pp. 27-39.

UAG, (2011), *Empresa*, Universidad Autónoma de Guadalajara, A.C., México.

s/a, (2014), Acoso Laboral. ¿Cómo intervenir? Una mirada desde la Universidad de la República del Uruguay, IX JORNADAS JIDEEP, FTS / UNLP.

Sandin, Esteban, M.P., (2003), *Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones*, Madrid: Mc. Graw-Hill.

Scialpi, D., (2005), Violencia laboral y desamparo institucional aprendido, *Revista Jurisprudencia Argentina*, Número Especial: MOBBING El acoso psicológico en el ámbito laboral, 27/04/05, Editorial LexisNexis: www.lexisnexis.com.ar

Segovia, A., (2012), Famiempresa, simbiosis organizacional: una perspectiva de desarrollo, derechos y género, *Tend. Ret.* ISSN 0122-9729. Vol. 17, No. 2, julio-diciembre 2012, pp. 49-62.

Serna, H., Suárez, E., (2005), *Empresa familiar. Herramientas para el crecimiento y sostenibilidad de las empresas familiares*, Temis, Bogotá.

Varela, R., (2008), *Innovación empresarial. Arte y ciencia en la creación de empresas*, Pearson, Bogotá.

CAPÍTULO 17

CONTABILIDAD, AUDITORÍA Y FISCAL



El entorno legal en el cumplimiento de las obligaciones generadas por la ley anti lavado, en el Sector Empresarial Mexicano.

Jorge Alberto Ramírez Graciano
Ofelia Santos Torres
Silverio F. Cuarenta García

Resumen

Actualmente tras la reforma fiscal 2014 han surgido nuevas figuras jurídicas y nuevas características fiscales para ciertos sectores de contribuyentes. A lo cual esto la aprobación de la LFPIORPI (LEY FEDERAL PARA LA PREVENCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE OPERACIONES CON RECURSOS DE PROCEDENCIA ILÍCITA). La LFPIORPI marca las pautas para realizar la prevención e identificación de diversas actividades que de acuerdo con la misma, son las más utilizadas para realizar el delito del lavado de dinero en el país, las operaciones que son consideradas como actividades vulnerables. A través del análisis de caso y mediante una investigación de tipo descriptiva, se ha tomado como objeto de interés diversos casos en los cuales se ha presentado y detectado la falta e incumpliendo a dicha Ley, misma que ha sido objeto de estudio a partir de su entrada en vigor en México.

Palabras Claves: Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (LFPIORPI), Casos descriptivos.

Introducción

El crimen organizado ha existido desde que existen las leyes, siempre ha habido personas y grupos quienes quebrantando el ordenamiento jurídico, social y moral de las sociedades han tratado de sacar provecho de lo prohibido en cierto momento y lugar de la historia. Sin importar el país ni su nivel de desarrollo, el dinero obtenido de estos actos ilícitos era insertado a la economía legal. Con la globalización de los mercados estas organizaciones tienen una mayor gama de opciones para intentar invertir y limpiar así sus ganancias. Las estadísticas sobre el lavado de dinero son asombrosas, y nos damos cuenta de la incidencia que tiene este delito cuando el Fondo Monetario Internacional (FMI) estima que el monto que se lava en un año a nivel mundial representa del 2% al 5% del Producto Interno Bruto (PIB), mientras que para América Latina una estimación bruta parece ubicarlo entre el 2,5% y 6,3% del PIB regional anual.

Durante el año del 2014 se presentó un trabajo de análisis sobre la LFPIORPI en México (Ramírez, Santos, Cuarenta, 2015) en la cual dicha investigación se centra en estudiar los efectos legales y fiscales de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita hacia el sector de contribuyentes amparados en la Ley del Impuesto sobre la Renta, en la sección I del capítulo II del título IV, la cual tras la Reforma Fiscal 2014 surgieron nuevas figuras jurídicas y nuevas características fiscales para ciertos sectores de contribuyentes del Sistema Fiscal tributario en México. Así mismo teniendo como base preliminar dicho estudio, nuestra investigación se centra en la práctica que se lleva dentro de las Instituciones Bancarias Mexicanas, las cuales han sido las figuras con mayor incidencia en México, misma que solo tiene como objetivo presentar las circunstancias y las medidas de prevención que ayuden a este tipo de empresas a evitar caer en faltas a esta Ley.

Carrión y Riojas (2008) indica que etimológicamente la acepción de “lavado” que nos ocupa deriva del inglés money laudering. Esta expresión se popularizó a finales de los años setenta en la jerga utilizada por los mafiosos estadounidenses, que ironizaban sobre las existencias de una cadena de lavanderías que era empleada para invertir el dinero procedente de la venta de heroína colombiana, mezclándolos

con fondos lícitos para encubrir el origen. Antes de ser utilizado en el mundo jurídico, fue empleado en ámbitos periodísticos y financieros.

Si bien el trasfondo del tema resulta poco inquietante y hasta ridículo, el delito del lavado de dinero comenzó con algo tan simple como utilizar dinero proveniente del narcotráfico para fines supuestamente lícitos, marcando así el inicio para un esquema mayor de utilización de fondos provenientes de actividades ilegales, inclusive mucho antes de que existiera regulación alguna.

El blanqueo de activos no solo busca agregar dinero obtenido del narcotráfico a la economía formal como lo fue en sus inicios, actualmente el lavado de dinero formula un amplio esquema de actividades que van desde delincuencia organizada a menor escala, fraudes financieros, delitos de defraudación fiscal, entre otras, el punto de partida para la legislación es la identificación de operaciones que se asemejen al blanqueo en un esquema amplio de intercambio de información.

Resulta importante indicar que el objeto de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (LFPIORPI), de acuerdo con el artículo 2º es: "… proteger el sistema financiero y la economía nacional, estableciendo medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos u operaciones que involucren recursos de procedencia ilícita, a través de una coordinación interinstitucional, que tenga como fines recabar elementos útiles para investigar y perseguir los delitos de operaciones con recursos de procedencia ilícita, los relacionados con estos últimos, las estructuras financieras de las organizaciones delictivas y evitar el uso de los recursos para su financiamiento".

La LFPIORPI marca las pautas para realizar la prevención e identificación de diversas actividades que de acuerdo con la misma, son las más utilizadas para realizar el delito del lavado de dinero en el país, las operaciones son consideradas como actividades vulnerables y pueden ser informadas por instituciones del sistema financiero, personas físicas o personas morales.

De acuerdo a la estructura de la LFPIORPI, en su artículo 3º se definen los principales conceptos que son de utilidad para la mejor comprensión de la Ley, y a su vez, son disposiciones de carácter general para el complemento con otras leyes de tipo fiscal.

En el mismo orden de ideas en el artículo 4º se mencionan las principales leyes supletorias cuando no exista disposición alguna en la LFPIORPI indicadas como sigue:

“Artículo 4. En lo no previsto por la presente Ley, se aplicarán, conforme a su naturaleza y de forma supletoria, las disposiciones contenidas en El Código de Comercio, El Código Civil Federal, La ley Federal de Procedimiento Administrativo., La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, y La Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.”

La LFPIORPI establece en su artículo 17 un listado de actividades consideradas como vulnerables, aclarándose que dichas actividades están limitadas a importes en veces salarios mínimos, pues existen montos que son sujetos a aviso y otros no se encuentran obligados a realizarlo.

La Ley contempla una nueva figura que formará parte de la Procuraduría General de la República, la cual se menciona textualmente a continuación:

“Artículo 7. La Procuraduría contará con una Unidad Especializada en Análisis Financiero, como órgano especializado en análisis financiero y contable relacionado con operaciones con recursos de procedencia ilícita”.

La Unidad, cuyo titular tendrá el carácter de agente del Ministerio Público de la Federación, contará con oficiales ministeriales y personal especializados en las materias relacionadas con el objeto de la presente Ley, y estará adscrita a la oficina del Procurador General de la República. La Unidad podrá utilizar las técnicas y medidas de investigación previstas en el Código Federal de Procedimientos Penales y la Ley Federal Contra la Delincuencia Organizada.

El lavado de dinero (también conocido en algunos países como lavado de activos, blanqueo de dinero o blanqueo de capitales) implica la inyección de dinero al sector formal de la economía el cual proviene de fuentes de financiamiento ilícitas.

La Red Contra los Delitos Financieros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos (2007) define el lavado de dinero como aquel en el cual los criminales tratan de disfrazar la verdadera fuente de sus fondos obtenidos ilegalmente o ganancias de un delito.

El mismo involucra tres etapas diferentes, que algunas veces se superponen: 1. Colocación: Colocar físicamente las ganancias criminales en el sistema financiero. 2. Estratificación: Separar las ganancias de la actividad criminal de sus orígenes mediante diferentes capas de transacciones financieras. 3. Integración: Mover las ganancias de un delito a una forma "final" que proporciona una explicación aparentemente legítima para los fondos obtenidos ilegalmente.

El objetivo principal del presente trabajo de investigación es darle seguimiento al análisis de la LFPIORPI que se realizó durante el 2014 (Ramírez, Santos, Cuarenta, 2015) que si bien estaba enfocado a las personas físicas con actividad empresarial, dejó abierta la línea de investigación para continuar con su análisis y documentación de casos de estudios.

Es así como dentro de este estudio se tendrá en una primera parte una descripción de lo que es la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (LFPIORPI) para pasar a un segundo apartado donde se mencionaran los casos más relevantes de lavado de dinero presentados en México; en la tercera parte se hará un análisis de la situación actual dentro de la normatividad de la LFPIORPI y su postura ante organismos internacionales, para así pasar a las conclusiones de la investigación presentada.

A pesar que este trabajo se presenta en un tipo de investigación descriptiva y de análisis de casos, se utilizara el método hipotético deductivo del cual nos permitirá realizar de conclusiones bajo la perspectiva de los expertos involucrados.

Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (LFPIORPI)

El objetivo principal de la LFPIORPI es proteger el sistema financiero y la economía nacional, estableciendo medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos u operaciones que involucren recursos de procedencia ilícita, a través de una coordinación interinstitucional, que tenga como fines recabar elementos útiles para investigar y perseguir los delitos de operaciones con recursos de procedencia ilícita,

los relacionados con estos últimos, las estructuras financieras de las organizaciones delictivas y evitar el uso de los recursos para su financiamiento.

Resaltando que con la creación de dicha Ley se originó una nueva figura. La Procuraduría contará con una Unidad Especializada en Análisis Financiero, como órgano especializado en análisis financiero y contable relacionado con operaciones con recursos de procedencia ilícita.

La Unidad, cuyo titular tendrá el carácter de agente del Ministerio Público de la Federación, contará con oficiales ministeriales y personal especializados en las materias relacionadas con el objeto de la presente Ley, y estará adscrita a la oficina del Procurador General de la República. La Unidad podrá utilizar las técnicas y medidas de investigación previstas en el Código Federal de Procedimientos Penales y la Ley Federal Contra la Delincuencia Organizada.

A pesar de que la aplicación de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita representa un avance en legislación mexicana, pero también podría convertirse en un dolor de cabeza para las compañías y personas físicas dedicadas a alguna actividad empresarial que no están preparadas para cumplir con las obligaciones que impone.

“La ley busca establecer medidas y procedimientos que permitan prevenir actos con operaciones de recursos ilícitos, y de este modo acceder a información de las empresas y sus clientes que pueda facilitar y prevenir la comisión de delitos”, dice Ángel Domínguez de Pedro, socio del despacho de abogados Barrera Siqueiros y Torres Landa (BSTL).

Con el objeto de proteger el Sistema Financiero y la Economía Nacional de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, el 17 de octubre de 2012, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la llamada ‘Ley Anti-Lavado de Dinero’, “este ordenamiento jurídico busca contribuir al desarrollo de una economía sana, transparente y atractiva para la inversión, debido a que procura brindar certidumbre a los interesados en hacer negocios en el país”.

Después de un periodo que se otorgó para que los involucrados con la ley se prepararan para sus ordenamientos, en el 2014 entró en vigor y se pone a prueba a las empresas para que hagan sus primeros avisos de septiembre de ese mismo año

las operaciones riesgosas que advierte la legislación federal ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Además se debían inscribir ante la SHCP las empresas o personas que realizan actividades vulnerables y comenzar a efectuar los avisos ante la autoridad en el momento que es necesario de forma electrónica, y así evitar multas que pueden ir de los 103 mil pesos por no presentar la información a tiempo, hasta los 4 millones de pesos (mdp) si no presenta sus informes a la autoridad.

Para la autoridad fiscal existen 15 actividades no financieras catalogadas como vulnerables que deben cumplir con el reporte de las operaciones de acuerdo a los montos previstos en la ley, entre las que se encuentran juegos, concursos y sorteos, la compra venta de inmuebles, así como la de vehículos (aéreos, marítimos y terrestres), joyas, obras de arte y tarjetas de prepago, construcción y venta de inmuebles, servicios de blindaje, además de ciertas operaciones realizadas por agentes intermediarios. Dando como inicio la presentación de los primeros reportes que exige la ley para las empresas o personas físicas que llevan a cabo actividades vulnerables.

Hay dos obligaciones fundamentales que establece la ley: La primera es identificar a los clientes y la segunda es la obligación de dar avisos a la Secretaria de Hacienda y Crédito Público (SHCP) de acuerdo a las actividades vulnerables que se consideran. Para este propósito, la ley obliga a las empresas principalmente a:

- Nombrar ante la SHCP a un representante que se encargue de presentar los avisos correspondientes por las operaciones que efectúe.
- Identificar sus clientes y usuarios, así como resguardar su información por un periodo de 5 años.
- Presentar los avisos de las operaciones con la información del mes anterior inmediato a partir del día 17 de cada mes.

Cabe mencionar, que los avisos se dan de acuerdo con el monto de la operación y las actividades vulnerables.

Actividad vulnerable	Monto a partir del cual se considera como actividad vulnerable	Monto a partir del cual se da aviso a la SHCP
Práctica de juegos con apuesta, concursos o sorteos	$21,047.00 MXN	$41,770.00 MXN
Tarjetas de servicios y de crédito que no sean emitidas por entidades financieras	$52,132.00 MXN	$83,217.00 MXN
Tarjetas prepagadas	$41,770.00 MXN	$41,770.00 MXN
La emisión y comercialización habitual o profesional de cheques de viajero	Siempre se considera vulnerable	$41,770.00 MXN
Operaciones de mutuo, garantía y otorgamiento de préstamos o créditos	Siempre se considera vulnerable	$103,940.00 MXN
Servicios de construcción, desarrollo y constitución de derechos de bienes inmuebles o de intermediación en la transmisión de la propiedad.	Siempre se considera vulnerable	$519,699.00 MXN
Metales preciosos, piedras preciosas, joyas o relojes	$52,132.00 MXN	$103,940.00 MXN
Obras de arte	$156,072.00 MXN	$311,819.00 MXN
Vehículos	$207,880.00 MXN	$415,759.00 MXN
Servicios de blindaje	$156,072.00 MXN	$311,819.00 MXN
Servicios de traslado o custodia de dinero o valores	Siempre se considera vulnerable	$207,880.00 MXN
Prestación de servicios profesionales	Siempre se considera vulnerable	Siempre se dará aviso
Prestación de servicios de fe pública (notarios públicos y corredores públicos)	Siempre se considera vulnerable	Dependiendo de la actividad vulnerable
Recepción de donativos	$103,940.00 MXN	$207,880.00 MXN
Prestación de servicios de comercio exterior (agentes aduanales)	Siempre se considera vulnerable	Siempre se dará aviso
Derechos personales de uso o goce de bienes inmuebles	$103,940.00 MXN	$207,880.00 MXN

Fuente: Deloitte consultada 06 de Enero del 2016.
http://www2.deloitte.com/mx/es/pages/about-deloitte/articles/about-deloitte.html

Una de las principales deficiencias de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (LFPIORPI), es la definición de términos que no están estipulados correctamente en la norma. Dicha iniciativa prevé definir el concepto de Relación de Negocios, además de promover una reforma al Artículo 17 de la legislación donde se estipulan las Actividades Vulnerables. (Ramírez, Santos, Cuarenta, 2015).

Casos de faltas e incumplimientos a LFPIORPI

Operaciones Inusuales y Preocupantes de diversos Estados de México.

En Julio del 2015 la Secretaria de hacienda y Crédito Público, dio a conocer los cinco estados mexicanos con más alto índice de lavado de dinero, de los cuales se reportaron:

48, 379, 297 Número de operaciones en Instituciones Financieras dentro del total del año 2007 al 2015. Identificando dentro de las mismas 836, 191 como “inusuales” en personas que se salen de su patrón habitual de realización de transacciones sin justificación ya sea en base al monto o frecuencia. Además de mostrar los 5 primeros estados de mayor incidencia:

DF	187,664
Jalisco	62,048
Tabasco	54,636
México	51,533
Tamaulipas	50,232

Fuente: Secretaria de Hacienda y Crédito Público

Dentro de las operaciones que se identificaron como “preocupantes” 2,816 las cuales tienen lugar cuando los directivos, funcionarios o empleados de instituciones financieras, sin justificación, mantienen un nivel de vida superior al de sus posibilidades o colaboran en la ejecución del delito:

DF	678
Sinaloa	509
Chihuahua	373
Sonora	347
Colima	211

Fuente: Secretaria de Hacienda y Crédito Público.

El lavado de dinero casi no es consignado por las autoridades; son pocas las averiguaciones previas que concluyen con éxito, de acuerdo con datos estadísticos entregados por la Procuraduría General de la República (PGR) y la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF).

Sin embargo, el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), organismo que combate este crimen a nivel mundial, ha reconocido que México ha intentado mejorar en los índices de detenciones y arrestos por este delito.

De diciembre de 2012 a diciembre de 2014, de acuerdo con la solicitud de información 0001700059515, presentada a la PGR, se han iniciado 925 averiguaciones previas a nivel federal por el "presumible ilícito de operaciones con recursos de procedencia ilícita".

En otro reporte, presentado por la UIF, las denuncias presentadas por esta falta ante la PGR fueron de 406, pero en un lapso de nueve años (2007-2015).

Sinaloa, Chihuahua y Sonora ocupan los primeros lugares en cuanto a operaciones preocupantes, de acuerdo con lo detectado por la Secretaría de Hacienda. Le siguen Colima, Nuevo León, Jalisco, Michoacán, Quintana Roo, Guanajuato, Chiapas, Estado de México y Oaxaca. Esas entidades forman parte del top ten de las que más han presentado fallas de algún tipo dentro de las instituciones financieras y por ello algunas de las acciones efectuadas son consideradas como "preocupantes".

De acuerdo con la Secretaría, las instituciones financieras que se prestan más al ilícito son las casas de bolsa, los centros cambiarios, bancos y las aseguradoras. Pero en 2013 estuvieron dentro de este problema las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo. De no existir ninguna alerta por la problemática, en 2013 hubo 82 casos, en 2014, 72 casos y a Julio del 2015 ya se habían identificado, 48 casos. Ello contrasta con la situación de las aseguradoras, que en sólo un año (2007) arrancó con 419 movimientos de este tipo y después de 9 años, se quedó en 465.

Otras entidades financieras que llaman la atención por presentar este tipo de irregularidades, en ocasiones relacionadas con el lavado de dinero, tienen que ver con las administradoras de fondos para el retiro, que en los últimos nueve años han sumado 14 procedimientos preocupantes.

Caso Shopping Silver

Otro caso que cae dentro de este análisis es el nombrado "Shopping SIlver", dentro del cual su objetivo principal era el lavado de dinero disfrazado en venta y compra de joyería. A sus 31 años, Carlos Parra Pedroza sabía lo que era lavar dinero para

cárteles de la droga y movía sumas millonarias de dinero en negocios de joyería en Estados Unidos (EU). A través de varias tiendas, una de ellas conocida como Shopping Silver, se dedicaba al igual que otros 31 mexicanos, a “mover” en Estados Unidos una red de blanqueo de capitales, provenientes del tráfico de droga.

La red financiera incluía estados como Texas, Chicago, Wisconsin, entre otros. Las acciones se llevaron a cabo desde 2011 y hasta febrero de 2014, fecha en que fueron detenidos y acusados por la Corte de Estados Unidos en Chicago.

Las declaraciones de los detenidos son públicas, e incluso se puede encontrar el expediente completo en el sitio web de la Corte de Chicago (http://www.justice.gov/usao/iln/pr/chicago/2015/pr0211_02a.pdf [3]).

De acuerdo a la Revista Proceso por medio de una investigación se descubrió que la organización dirigida por Pineda Sánchez y Parra Pedroza se encargaba de que los integrantes de su agrupación criminal basada en Estados Unidos recolectara dinero procedente de la venta de narcóticos a través de varios narcotraficantes y manejadores de dinero, para utilizar esos fondos en la compra de joyas y piezas finas de oro en tiendas ubicadas en el área de Chicago.

Después, por medio de servicios de paquetería enviaban las joyas y las piezas de oro a otras tiendas dedicadas a la compra de joyas y cedacería de oro, las cuales pagaban a los lavadores de dinero en dólares, que después eran transferidos a México.

A diferencia de las investigaciones sobre lavado de dinero que se llevan a cabo en países como Estados Unidos, en México esta información no es lo suficientemente difundida o incluso se desconoce si se llevaron a cabo las indagatorias. A lo cual citamos este ejemplo como muestra de la claridad en que fue llevado el caso en el país vecino y no así en nuestro país.

Caso HSBC

El banco HSBC México informó, a través de un comunicado en Julio del 2012 que había pagado una multa por 379 millones de pesos a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) por el incumplimiento del reglamento contra lavado de dinero.

La institución financiera se ha vio envuelta en un escándalo desde que se dio a conocer una investigación del Senado de Estados Unidos, sobre su relación en casos de lavado de dinero y operaciones ilegales en Medio Oriente y México.

El reporte estadounidense señaló transferencias por 7 mil millones de dólares desde las operaciones de HSBC Holdings en México hacia las de Estados Unidos, entre 2007 y 2008. En el comunicado de su vocería, HSBC México apunta que “reconoce así que ha faltado al estricto cumplimiento de las disposiciones bancarias, así como con los estándares que reguladores y clientes esperan de la Institución”.
Según la CNBV, el banco recibió más de 1,800 multas administrativas por fallos en el seguimiento de la normatividad de Prevención de Lavado de Dinero y que las sanciones impuestas corresponden al 51.5% de la utilidad de HSBC México reportada al cierre de diciembre del 2011.

Las multas fueron impuestas a principios de noviembre de 2011 por 369 mdp y la cifra que el banco ha pagado esta semana suma los intereses acumulados hasta este miércoles, según lo reporta Reuters.
HSBC México indicó que en los últimos años adoptó acciones para fortalecer los controles internos y el manejo de riesgos que incluyen la suspensión de la compra-venta y depósito de dólares en efectivo en sucursales, la implementación de una nueva cultura organizacional orientada a la mitigación y manejo de riesgos y la adopción de políticas estrictas para el conocimiento de clientes e integración de expedientes.
Dentro de este mismo año del 2012 el Senado de Estados Unidos definió la cultura del banco como una “extensamente contaminada”. Las autoridades mexicanas han dicho que advirtieron al banco desde la década pasada que sus controles no estaban a la altura de lo requerido. Dicho caso se menciona por ser uno de los principales y más audaces casos sobre lavado de dinero ocurrido en las últimas fechas en México, que a pesar de que la investigación se realizó en primera instancia fuera de nuestro país, puso en alerta a las autoridades mexicanas.

Además otro ejemplo de esa vulnerabilidad de las instituciones financieras es el caso, muy conocido en la opinión pública, sobre del empresario mexicano de origen chino Zhenli Ye Gon, que realizó transacciones atípicas en sus cuentas de HSBC. Dicha situación fue reconocida por el banco, por lo que aceptó su responsabilidad en el lavado de miles de millones de dólares por parte de cárteles de la droga de México y acordó con autoridades estadounidenses pagar 900 millones de dólares.

Tener acceso a datos y documentos de las personas físicas o morales que incurrieron en el crimen, es prácticamente imposible que ocurra en el país. Lo más que se puede conocer es información solicitada a través de la Ley Federal de Transparencia o en los reportes públicos que deben entregar las dependencias a organismos internacionales.

Análisis de la Situación Actual en México

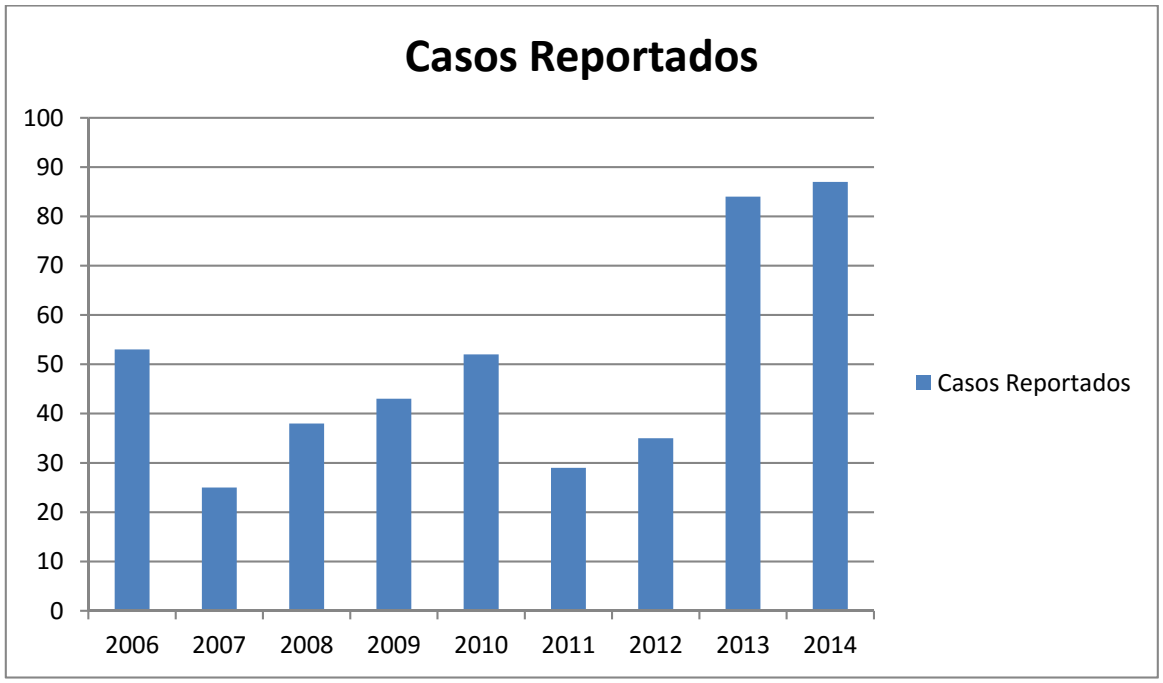
El problema del lavado de dinero es parte de la narco economía, en detrimento de las finanzas del Estado pues los efectos de este ilícito “imponen drásticos aumentos del gasto en policía, fuerzas armadas, judicatura, servicios de salud” (Kaplan, 2014). En ese sentido, el gasto público en México aumentó en los últimos años como resultado del combate al crimen organizado, que a su vez utilizó diferentes negocios como casas de cambio, casinos o instituciones financieras para mover sus ganancias y disfrazar sus actividades ilícitas. El aumento al presupuesto en seguridad pública y en instancias de salubridad para contrarrestar los efectos de las drogas en los pacientes ocasionó que otros sectores de gasto en materia social tuvieran menos recursos. Asimismo, como respuesta al crecimiento del lavado de dinero en nuestro país, la regulación como medida de prevención en las instituciones financieras creó controles para el manejo de efectivo, a fin de regular su ingreso al sistema financiero, tal como lo estipula el Servicio de Administración Tributaria (SAT) con las actividades vulnerables.

Pese a esta normatividad para limitar el uso de dinero en efectivo y así revertir los efectos del blanqueo de capitales, en 2014 la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF), dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), reportó el número de denuncias más elevado en todas sus funciones ante la Procuraduría

General de la República (PGR) por presunto delito de lavado de dinero: con un total de 87, es decir, tres más que el año inmediato anterior (Gómez, 2015) Asimismo, el informe precisó que durante 2014 se registraron cerca de 114 mil operaciones inusuales, cifra mayor en 38 mil 500 al cierre de 2013 (75, 468) casos; además, el reporte de operaciones preocupantes (actividades, conductas o comportamiento de los directivos funcionarios, empleados y apoderados de las instituciones financieras) registró un crecimiento de 52 casos en todo el 2014, al pasar de 122 reportes en el 2013 a 174 el año pasado, de acuerdo con el informe presentado.

Las operaciones relevantes también registraron un alza, al pasar de 5.9 millones de reportes en 2012 a 6 millones en 2013 y 6.6 millones en 2014.28 En contraparte, los bancos, casas de cambio y de Bolsa registraron 2.9 millones de reportes de operaciones con dólares en efectivo durante el período enero-septiembre de 2014, cantidad menor a los 4.7 millones contabilizados en 2013 y a los seis millones de 2012.

Denuncias presentadas por la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) de la Secretaría de Hacienda y Crédito al Público (SHCP) a la Procuraduría General de República (PGR) por lavado de dinero, 2006-2014.



Fuente: Paulina Gómez Robles. “Cifra histórica en denuncias por lavado”. El Economista. 4 de febrero de 2015. Con datos de la Unidad de Inteligencia

Financiera (UIF) de la Secretaría de Hacienda y Crédito al Público. Disponible en: http://eleconomista.com.mx/sistema-financiero/2015/02/04/cifra-historica-denuncias-lavado (fecha de consulta: 10 de febrero de 2015).

De acuerdo con las cifras de la UIF las operaciones en efectivo con dólares de los Estados Unidos disminuyeron más de la mitad entre 2012 y 2014. Esta meta fue posible gracias a las restricciones que la SHCP llevó a cabo para el manejo de esta divisa; sin embargo, en septiembre de 2014 el Diario Oficial de la Federación (DOF) informó de nuevas medidas que piden información adicional de las empresas o personas que llevan a cabo este tipo de operaciones, como parte de los esfuerzos para contrarrestar los efectos del lavado de dinero.

La cooperación internacional a fin de evitar el blanqueo de capital ha sido importante para que la SHCP presente avances en la lucha contra este delito. En ese rubro, durante 2008 nuestro país fue evaluado conjuntamente por el GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional) el GAFISUD (Grupo de Acción Financiera de Sudamérica) y con la participación del Fondo Monetario Internacional con base en las 40 Recomendaciones sobre Lavado de Dinero y las 9 Recomendaciones Especiales sobre el Financiamiento al Terrorismo.

En dicho estudio los resultados presentan algunos avances para nuestro país, entre ellos: México cumple satisfactoriamente con 24 de las 40 Recomendaciones en materia de Lavado de Dinero, lo que lo ubica por encima del promedio de los países miembros de GAFI, también se encuentra por arriba del promedio cuando se le compara con las principales economías del mundo agrupadas en el G20 o con los países miembros del GAFISUD.

La adecuación de los protocolos en contra del lavado de dinero en los últimos años es consecuencia de que las actividades criminales también buscan nuevos nichos de oportunidad, por lo cual los retos siguen en el mundo. Por ello, además de las acciones jurídicas, penales y normativas, también hubo avances en materia financiera, ya que instituciones como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) han enviado reportes a la cabeza del sector (SHCP) sobre las actividades de los sujetos obligados.

El Segundo Informe de Gobierno 2014 incluye el apartado “México en paz”, que da cuenta de algunos avances contra el blanqueo de capitales, entre los que destacan el endurecimiento de las penas y la tipificación de la conducta del financiamiento al terrorismo, que fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de marzo de 2014. Asimismo, el documento refiere la participación de la delegación mexicana en el XIV Periodo Ordinario de Sesiones del Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE), de la Organización de Estados Americanos (OEA), que se realizó en Washington, D.C. el 20 y 21 de febrero de dicho año. En el evento se discutió el tema de la cooperación entre las naciones del continente para enfrentar el financiamiento al terrorismo y el lavado de activos, así como “la cooperación para contrarrestar actividades delictivas de grupos terroristas y el fortalecimiento de la respuesta de la justicia penal ante el terrorismo”.

Esta cooperación internacional hizo posible que en los últimos meses la PGR realizara con el gobierno de Guatemala los trabajos del subgrupo “Delincuencia Organizada y Cooperación Jurídica”, a fin de reforzar los esfuerzos bilaterales para el combate al lavado de activos y al tráfico de armas. También destaca el Plan de Trabajo de combate a las drogas, a la corrupción y al lavado de activos, protección de víctimas y testigos, y la lucha contra la delincuencia organizada, que se presentó en el Seminario Iberoamericano sobre Lavado de Activos, presentado en los trabajos de la XX Asamblea General Ordinaria de la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos (AIAMP) celebrada en Ecuador.

Conclusiones

El haber dado seguimiento a la implementación de la Ley de anti lavado de dinero fue uno de los principales objetivos de nuestro grupo de investigadores, además de presentar los casos más relevantes que a nuestro juicio han marcado pautas para llevar a cabo el cumplimiento de dicha Ley.

Cabe la pena mencionar que los nuevos conceptos presentados por la autoridad fiscal que sobresalen en los reportes presentados en últimas fechas como los son:

1. Operación Relevante, aquella que se realice con billetes y monedas metálicas de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos o en cualquier otro país, así como con

cheques de viajero y monedas acuñadas en platino, oro y plata, por un monto igual o superior al equivalente en moneda nacional a 10 mil dólares de los Estados Unidos de América. Para efectos del cálculo del importe de las operaciones a su equivalente en moneda nacional, se considerará el tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en la República Mexicana, que publique el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, el día hábil bancario inmediato anterior a la fecha en que se realice la operación.

2. Operación inusual: operación, actividad, conducta o comportamiento de un usuario que no concuerde con los antecedentes o actividad conocida por el sujeto obligado o declarada a éste, o con el perfil transaccional habitual de dicho usuario, en función al origen o destino de los recursos, así como al monto, frecuencia, tipo o naturaleza de la operación de que se trate, sin que exista una justificación razonable para dicha operación, actividad, conducta o comportamiento, o bien, aquella operación, actividad, conducta o comportamiento que un usuario realice o pretenda realizar con el sujeto obligado de que se trate en la que, por cualquier causa, éste considere que los recursos correspondientes pudieran ubicarse en alguno de los supuestos previstos en los artículos 139, 148 bis o 400 bis del Código Penal Federal.

3. Operación interna preocupante: a la operación, actividad, conducta o comportamiento de cualquiera de los directivos, funcionarios, empleados y apoderados del sujeto obligado de que se trate que, por sus características, pudiera contravenir, vulnerar o evadir la aplicación de lo dispuesto por la ley o las disposiciones de carácter general, o aquella que, por cualquier otra causa, resulte dubitativa para los sujetos obligados por considerar que pudiese favorecer o no alertar sobre la actualización de los supuestos previstos en los artículos 139, 148 bis o 400 bis del Código Penal Federal.

Mismos conceptos que debemos tener ahora presente ya que define la situación en la cual se encuentra las operaciones reflejadas en las empresas o personas físicas. También es importante señalar los esfuerzos de parte de la SHCP donde se identifican a los estados de la República Mexicana proporcionando incluso

estadísticas y números sobre casos presentados, pero aun así, falta información clara sobre en qué tipo de circunstancia fueron presentados.

Ahora bien ¿Por qué México es vulnerable al lavado de dinero? Con la aprobación de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (LFPIORPI) en el 2012 podría esperarse un combate más efectivo al lavado de dinero debido a que obliga a investigar y perseguir dichos delitos así como desarticular las estructuras financieras de las organizaciones delictivas y evitar que se financien con esos recursos. Sin embargo, no ha tenido efectos inmediatos, e incluso hay un hueco en materia de la penalización, por lo que las sanciones puede ser una fortaleza para el combate al blanqueo de capitales.

La investigación del Senado refiere que "existen algunas debilidades en las instituciones bancarias ante la recepción de recursos de sus clientes con actividades ilícitas". Ejemplo de ello es el reporte sobre el lavado de dinero realizado por el Senado norteamericano, donde vincula a la filial mexicana del banco HSBC con lavado de dinero de diferentes cárteles de la droga por un monto de siete mil millones de dólares entre 2007 y 2008.

Otro problema es el "tránsito hormiga", es decir, lavadores que realizan operaciones sin rebasar las líneas divisorias para la declaración fiscal. Esto quiere decir que "parte de la solución al lavado de dinero tiene que ver con el control de los servicios financieros, así como el rastreo de origen y destino del efectivo".

A pesar de que el 2014 rompió record de denuncias de lavado de dinero, no se refleja si su efectividad fue al 100% o solo quedaron como un proceso burocrático. Por lo que estos números ubican a México como uno de los países en riesgo medio para realizar lavado de dinero en su territorio, a la par de España e Italia (Aguirre, 2015). En el que se analiza la situación del delito tipificado en el Código Penal Federal en su artículo 400 Bis, como "Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita", con penas de cinco a quince años de prisión y de mil a cinco mil días multa. A través de este delito, la delincuencia organizada ha disfrazado sus ganancias ilegales en perjuicio del sistema financiero, la economía y el tejido social, refiere el estudio.

A través de transacciones por internet se realizan operaciones para el lavado de dinero. Un ejemplo es el llamado Bitcoin, que carece de emisión física y respaldo de algún banco central de una nación, lo que ha “generado un vacío en las regulaciones. Esto puede significar que el uso de monedas virtuales sea aprovechado por lavadores de dinero del siglo 21 (Berchol, 2014). Con lo cual deducimos que este puede ser un gran campo de investigación y exploración para una línea futura.

Referencias

Aguirre Quezada Juan Pablo, “Lavado de dinero en México: alcances y retos pendientes” Instituto Belisario Domínguez, Senado de la Republica de México. 2015

Bautista, Castro, Rodríguez, Moscoso, Rosconi (2005) Aspectos Dogmáticos, Criminológicos y Procesales del Lavado de Activos. Edición: Proyecto Justicia y Gobernabilidad Ave. Pedro Henríquez Ureña No. 133 Edif. Empresarial Reyna I Santo Domingo Republica Dominicana.

Berchol, Claudio (2014): “Lavado de Dinero, Una mirada a las monedas Virtuales”. KPMG, Argentina, 2014. https://www.kpmg.com/AR/es/servicios-financieros/Enfoques/Encuestas-vision-futuro/Documents/Lavado-de-dinero-monedas-virtuales.pdf.

Cámara de Diputados. Código Penal Federal. Disponible en: www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio /pdf/9_140714.pdf (fecha de consulta: 19 de diciembre de 2014).

Gómez Robles, Paulina. “Cifra histórica en denuncias por lavado”. El Economista. 4 de febrero de 2015. Disponible en: http://eleconomista.com.mx/sistema-financiero/2015/02/04/cifra-historica-denuncias-lavado (fecha de consulta: 10 de febrero de 2015).

Presidencia de la República. Segundo Informe de Gobierno 2014. México, septiembre de 2014. p. 36. Disponible en: http://cdn.presidencia.gob.mx/segundoinforme/Segundo_Informe_escrito_completo.pdf (fecha de consulta: 16 de febrero de 2015)

Kaplan, Marco. “Economía criminal y lavado de Dinero”. Revista Jurídica. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Núm. 85. Disponible en: www.juridicas.unam.mx/publica/rev/boletin/cont/85/art/art10.htm (fecha de consulta: 11 de diciembre de 2014).

Ramírez,J., Santos, O., Cuarenta,F. (2015) : “*Análisis de la Ley Anti lavado Mexicano en las personas físicas con actividades empresariales, efectos legales y fiscales*” Congreso ACACIA, 2015. 27 de Abril, 2015.

Secretaría de Gobernación. Diario Oficial de la Federación (DOF). 12 de septiembre de 2014. Disponible en: www.dof. gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5360165&fecha=12/09/2014 (fecha de consulta: 11 de febrero de 2015)

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). Anuncia la SHCP medidas para regularizar la entrada de dólares en efectivo al sistema financiero mexicano. 15 de junio de 2010. Disponible en: www.hacienda.gob.mx/SALAPRENSA/doc_comunicados_prensa/2010/junio/comunicado_041_2010.pdf (fecha de consulta: 11 de febrero de 2015).

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). Informe de evaluación mutua de México. 23 de diciembre de 2014. Disponible en: www.shcp.gob.mx/inteligencia_financiera/evaluacion_mutua/ Paginas/info_evaluacion_m.aspx (fecha de consulta: 12 de febrero de 2015).

U.S. Senate Committee on Homeland Security & Governmental Affairs. HSBC Exposed U.S. Financial System to Money Laundering, Drug, Terrorist Financing Risks. 16 de julio de 2012. Disponible en: www.hsgac.senate.gov/subcommittees/investigations/media/hsbc-exposed-us-finacial-system-to-money-laundering-drug-terrorist-financing-risks (fecha de consulta: 7 de enero de 2015).

Páginas de Internet:

http://www.forbes.com.mx/el-abc-para-cumplir-con-la-ley-anti-lavado/ 01/05/2016

http://www.eluniversal.com.mx/articulo/periodismo-de-datos/2015/07/19/concentran-5-entidades-casos-de-posible-lavado

http://www.justice.gov/usao/iln/pr/chicago/2015/pr0211_02a.pdf

http://www.proceso.com.mx/?p=396997

http://www.animalpolitico.com/2015/04/aumenta-64-las-denuncias-por-lavado-de-dinero-en-los-ultimos-ocho-anos/

http://www2.deloitte.com/mx/es/pages/about-deloitte/articles/about-deloitte.html

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5273403&fecha=17/10/2012

https://www.pwc.com/mx/es/retos-sector-financiero/archivo/2013-07-ley-federal-operaciones-ilicita.pdf

https://sppld.sat.gob.mx/pld/documentos/links/Art.400%20Bis,%20400%20Bis%201.pdf

Mejoras a las Normas de Información Financiera Mexicana (NIF) 2015

Jorge Alberto Ramírez Graciano

Ofelia Santos Torres

Carlos González Espinosa

Resumen

Las Normas de Información Financiera Mexicana (NIF) son el conjunto de pronunciamientos normativos, conceptuales y particulares emitidos por el Consejo Mexicano para la Investigación y el Desarrollo de Normas de Información Financiera (CINIF) o transferidos al CINIF, que regulan la información contenida en los estados financieros y sus notas en un lugar y fecha determinados, que son aceptados de manera amplia y generalizada por todos los usuarios de la información financiera. En el Boletín A-2 de las NIF se localizan los 8 postulados básicos de las mismas, los cuales son los conceptos teóricos fundamentales que relacionan medios y fines, es decir, normas particulares y objetivos de la información financiera. Por lo cual es obligación de los contribuyentes en México llevar una contabilidad, que este normada y unificada bajo estas normas. Es así como este trabajo de investigación tiene como objetivo proporcionar una identificación de las mejoras que han surgido a las NIF 2015 y presentar una estructura clara de dichas mejoras, para facilitar la comprensión y su aplicación dentro del área contable de la empresa.

Palabras Claves: Normas de Información Financiera (NIF), Mejoras de las Normas de Información Financiera, Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C (CINIF).

Introducción

La importancia de conocer y aplicar las Normas de Información Financiera (NIF) radica en que estas, representan un respaldo teórico a nuestro trabajo practico de la contaduría, es decir, son la forma de demostrar el porqué de lo que hacemos y que por ende, lo que hacemos está bien hecho. Ahora bien, si ya manejamos las normas emitidas por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP) en conjunto con el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF), sería excelente profundizar un poco más y comenzar a manejar también las normas emitidas por el International Financial Reporting Standards (IASCB) mejor conocidas como Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), se sabe que México forma parte de este organismo internacional, y que por tanto, sus normas están en la vía de la uniformidad con las NIIF, sin embargo, el camino aún es largo y necesitará un proceso.

Las Normas de Información Financiera están compuestas por cuatro diferentes aparatados:

a) Normas de Información Financiera Conceptuales o Marco Conceptual
b) Normas de Información Financiera Particulares o NIF Particulares
c) Interpretaciones de las NIF o INIF
d) Orientaciones a las NIF o ONIF

Las Normas de información financiera conceptuales establecen los conceptos fundamentales que sirven de sustento para la elaboración de las NIF particulares. Las NIF particulares establecen las bases específicas de valuación, presentación y revelación de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos, que afectan económicamente a la entidad, que son sujetos de reconocimiento contable en la información financiera de acuerdo al Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C.

De esta manera podemos decir que las NIF no son leyes ni reglamentos obligatorios, sino que son bases de una técnica como es la contabilidad, es decir un método de valuación de las operaciones de las empresas, teniendo sus bases en el primer apartado denominado Marco Conceptual o Postulados Básicos, los cuales son por mencionar algunas, sustancia económica, entidad económica, negocio en marcha, devengarían contable, asociación de costos y gastos a los ingresos, valuación, dualidad económica y consistencia.

Los postulados básicos anteriormente mencionados, son esenciales para la interpretación y cuantificación de la contabilidad, así pues los postulados de Entidad Económica y la Devengación Contable identifican y delimitan a la entidad económica; los referentes a Valuación, Negocio en Marcha, Sustancia Económica y Dualidad Económica establecen las bases para la valuación de las transacciones celebradas por las entidades y el postulado referente a la Consistencia representa los requisitos generales aplicables a la contabilidad en su conjunto

En el año 2014 entró en vigor una modificación a la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF), Estados financieros consolidados, en la que se establece que una entidad de inversión no debe consolidar a sus subsidiarias, sino incorporar las inversiones relativas en sus estados financieros valuándolas a su valor razonable. En dicha modificación se concluye que, por su tipo de actividad, una entidad de inversión difícilmente establece una línea de control respecto a las entidades en las que invierte; por ello, y considerando que estas inversiones están en una continua negociación, la modificación menciona que es mejor información la que se obtiene con la valuación a valor razonable

El CINIF está de acuerdo en que difícilmente una entidad de inversión ejerce control sobre otra entidad, pero también considera que ello no es imposible; por lo cual, cree que lo mejor es hacer el análisis de cada situación particular, con base en el juicio profesional. Consecuentemente, el CINIF no está de acuerdo en incluir una excepción a la norma de consolidación, tal como lo establece la NIIF 10. No obstante lo anterior, al igual que la NIIF 10, se incluyó en la NIF B-8 una guía para identificar a una entidad de inversión y ayudar a entender su actividad primaria, así como sus

características principales, lo cual seguramente apoyará a concluir si hay o no control en cada situación específica.

Es importante mencionar que los postulados básicos no son considerados una innovación, toda vez que basan su existencia en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, los cuales quedaron obsoletos con el nacimiento de las NIF. El objetivo de las Mejoras a las Normas de Información Financiera 2015 (Mejoras a las NIF 2015) es incorporar en las propias Normas de Información Financiera (NIF) cambios y precisiones con la finalidad de establecer un planteamiento normativo más adecuado.

Es así como este trabajo de investigación tiene como objetivo proporcionar una identificación de las mejoras que han surgido a las NIF 2015 y presentar una estructura clara de cuáles son los impactos que estas representan, por lo cual las analizaremos a través del método de investigación hipotético deductivo el cual se origina del análisis de la lectura para dar paso a una solución o interpretación que a juicio de los investigadores puede darse como un punto de partida. Utilizando además una investigación de tipo descriptivo en lo que concierne a la mención de las Normas de Información Financiera.

Dentro de la primera parte se hará una breve reseña del origen de las Normas de Información Financiera (NIF) en la segunda sección abarcara sobre la estructura de las NIF, en la tercera parte se mencionara las mejoras realizadas a las NIF en el 2015 para terminar con las conclusiones de este trabajo de investigación.

Origen de las Normas de Información Financiera

En 1974 se trabajó formalmente en nuestra propia normatividad cuando se constituyó la Comisión de Principios de Contabilidad (CPC), dependiente del Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP). Esta Comisión fue, hasta 2005, prácticamente la responsable de emitir los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA). A partir de entonces buscando una independencia de quien emitía las normas y buscando una convergencia internacional sobre todo con los países desarrollados, es decir, que las normas internacionales sean congruentes con las de

México, se creó el CINIF, Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera, A.C.

Dicha institución se constituyó en el año del 2002 y en mayo de 2004 se firmó un protocolo de transferencia a este organismo de los derechos para analizar, revisar y en su caso, modificar, auscultar y emitir los PCGA, previamente emitidos por el IMCP.

Los objetivos de la CINIF son: Desarrollar normas de información financiera, transparentes, objetivas y confiables relacionadas con el desempeño de las entidades económicas y gubernamentales, que sean útiles a los emisores y usuarios de la información financiera.• Llevar a cabo los procesos de investigación, auscultación, emisión y difusión de las normas de información financiera, que den como resultado información financiera comparable y transparente a nivel internacional y lograr la convergencia de las normas locales de contabilidad con normas de información financiera aceptadas globalmente.

A partir del 1 de enero del 2006 entro en vigencia la Norma de Información Financiera A2 denominada “Postulados Básicos” emitida por el Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera la cual tiene como objetivo el definir los postulados básicos sobre los cuales debe operar el sistema de información contable.

Los postulados básicos son fundamentos que rigen el ambiente en elque debe operar el sistema de información contable y dan la pauta para explicar en qué momento y como deben reconocerse los efectos derivados de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos que afectan económicamente una entidad los cuales se explican a continuación:

- Sustancia económica: Este postulado obliga a la captación de la esencia económica en la delimitación y operación del sistema de información contable.

- Entidad económica: Es la unidad identificable que realiza actividades económicas y está constituida por combinaciones de recursos humanos, materiales y financieros (conjunto integrado de actividades económicas y recursos).
- Negocio en marcha: En este postulado se trata la existencia permanente de la entidad económica dentro de un horizonte de tiempo ilimitado, salvo prueba en contrario.
- Devengación contable: Son los efectos derivados de las transacciones que lleva a cabo la entidad económica con otras entidades, de las transformaciones internas y de otros eventos que la han afectado económicamente, los cuales deben reconocerse contablemente en su totalidad, en el momento en el que ocurren, independientemente de la fecha en que se consideren realizados para fines contables.
- Asociación de costos y gastos con ingresos: Los costos y gastos de una entidad deben identificarse con el ingreso que generen en el mismo periodo, independientemente de la fecha en que se realicen.
- Valuación: Los efectos financieros derivados de las transacciones, transformaciones internas y otros eventos, que afectan económicamente a la entidad, deben cuantificarse en términos monetarios, atendiendo a los atributos del elemento a ser valuado.
- Dualidad económica: En los estados financieros se incorporan partidas que constituyen representaciones de los recursos económicos de la entidad por un lado y de las fuentes de dichos recursos, por el otro.

- Consistencia: Este postulado básico enuncia que las operaciones que afectan a una entidad económica deben tener un tratamiento contable igual.

Es importante mencionar que los postulados básicos no son considerados una innovación, toda vez que basan su existencia en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, los cuales quedaron obsoletos con el nacimiento de las NIF

Estructura de las NIF

Conocer la estructura de las Normas de Información Financiera (NIF) en el mundo contable es básico, sobre todo cuando trabajamos para clientes que requieren una generalidad en la forma de cómo leer los estados financieros. Las normas de información financiera se dividen en series, que van desde la A hasta la E. Pues bien, la Serie A se refiere a cómo están estructuradas las Normas de Información Financiera (NIF), cuáles son los postulados básicos, la necesidad de hacer estados financieros y cómo deben presentarse. De este modo, la Serie B nos explica cómo hacerlo y qué reglas debemos seguir, así, si queremos ver cómo se arma un estado de situación financiera según las Normas de Información Financiera (NIF), tendríamos que irnos a la serie B y buscar la NIF B6.

La Serie NIF C se refiere a conceptos muy específicos de estados financieros, es decir, partidas o aspectos que, aunque forman parte integral de la contabilidad, no se ven de forma tan clara en los estados financieros, o bien su proceso no visible de forma sencilla. Ejemplo, las Cuentas por cobrar, los pagos anticipados o incluso las partes relacionadas.

La Serie NIF D nos habla ya de problemas comunes y muy específicos para poder ofrecer un resultado integral (o un resultado de utilidad o pérdida de alguna empresa). Estos postulados, aunque no siempre son muy comunes, no se deben dejar de lado, por ejemplo, el beneficio a los trabajadores. En la NIF D-3 nos explica cuándo se deben reconocer estos beneficios y cómo afectan al resultado de una empresa.

Finalmente la Serie E nos habla de actividades muy especializadas y que incluso pueden no llegar a tener un fin lucrativo, como donativos recibidos y su tratamiento contable.

Quedando estructuradas de la siguiente manera:

NIF/Boletín	Serie NIF A
Marco Conceptual	
NIF A-1	Estructura de las Normas de Información Financiera
NIF A-2	Postulados básicos
NIF A-3	Necesidades de los usuarios y objetivos de los estados financieros
NIF A-4	Características cualitativas de los estados financieros
NIF A-5	Elementos básicos de los estados financieros
NIF A-6	Reconocimiento y valuación
NIF A-7	Presentación y revelación
NIF A-8	Supletoriedad

NIF/Boletín	Serie NIF B
Normas aplicables a los estados financieros en su conjunto	
NIF B-1	Cambios contables y correcciones de errores
NIF B-2	Estado de flujos de efectivo
NIF B-3	Estado de resultados
NIF B-4	Utilidad integral
NIF B-5	Información financiera por segmentos
NIF B-6	Estado de situación financiera
NIF B-7	Adquisiciones de negocios
NIF B-8	Estados financieros consolidados o combinados
NIF B-9	Información financiera a fechas intermedias
NIF B-10	Efectos de la inflación
NIF B-12	Compensación de activos financieros y pasivos financieros
NIF B-13	Hechos posteriores a la fecha de los estados financieros
B-14	Utilidad por acción

NIF B-15	Conversión de monedas extranjeras
NIF B-16	Estados financieros de entidades con propósitos no lucrativos

NIF/Boletín	Serie NIF C
Normas aplicables a conceptos específicos de los estados financieros	
NIF C-1	Efectivo y equivalentes de efectivo
C-2	Instrumentos financieros
C-3	Cuentas por cobrar
NIF C-3	Cuentas por cobrar
NIF C-4	Inventarios
NIF C-5	Pagos anticipados
NIF C-6	Propiedades, plantas y equipo
NIF C-7	Inversiones en asociadas y otras inversiones permanentes
NIF C-8	Activos intangibles
C-9	Pasivo, provisiones, activos y pasivos contingentes y compromisos
C-10	Instrumentos financieros derivados y operaciones de cobertura
NIF C-11	Capital contable
NIF C-12	Instrumentos financieros con características de pasivo, de capital o de ambos
NIF C-13	Partes relacionadas
NIF C-14	Transferencia y baja de activos financieros
C-15	Deterioro en el valor de los activos de larga duración y su disposición
NIF C-18	Obligaciones asociadas con el retiro de propiedades, planta y equipo
NIF C-20	Instrumentos de financiamiento por cobrar
NIF C-21	Acuerdos con control conjunto

NIF/Boletín	Serie NIF D
Normas aplicables a problemas de determinación de resultados	
NIF D-3	Beneficios a los empleados
NIF D-4	Impuestos a la utilidad
D-5	Arrendamientos
NIF D-6	Capitalización del resultado integral de financiamiento
D-7	Contratos de construcción y de fabricación de ciertos bienes de capital
NIF D-8	Pagos basados en acciones
NIF/Boletín	Serie NIF E
Normas aplicables a las actividades especializadas de distintos sectores	
E-1	Agricultura (Actividades agropecuarias)
NIF E-2	Donativos recibidos u otorgados por entidades con propósitos no lucrativos

El tener esquematizado las NIF ayudara a identificar cuáles son las mejoras propuestas por el CINIF y asimilar sus cambios propuestos.El cual parte del objetivo de nuestro trabajo es tener identificadas las mejoras propuestas a dichas normas en el 2015.

Mejoras a las NIF

El objetivo de las Mejoras a las Normas de Información Financiera 2015 (Mejoras a las NIF 2015) es incorporar en las propias Normas de Información Financiera (NIF) cambios y precisiones con la finalidad de establecer un planteamiento normativo más adecuado. El alcance de las disposiciones de estas NIF son aplicables a todo tipo de entidades que emitan estados financieros en los términos de la NIF A-3, Necesidades de los usuarios y objetivos de los estados financieros, y que se encuentren dentro del alcance de cada NIF modificada. A continuación se presenta un esquema con dichas modificaciones:

Mejoras a las Normas de Información Financiera 2015

SECCIÓN I. Mejoras a las NIF que generan cambios contables	**Mejora**
NIF B-8, Estados financieros consolidados o combinados	Elementos para identificar a una entidad de inversión
NIF B-16, Estados financieros de entidades con propósitos no lucrativos	Excepción para el reconocimiento de los ORI
Boletín C-9, Pasivos, provisiones, activos y pasivos contingentes y compromisos	Reconocimiento de pasivos por anticipos de clientes en moneda extranjera

SECCIÓN II. Mejoras a las NIF que NO generan cambios contables	
NIF B-13, Hechos posteriores a la fecha de los estados financieros, y Boletín C-9, Pasivos, provisiones, activos y pasivos contingentes y compromisos	Revelaciones cuando se considera que la entidad no es un negocio en marcha
NIF B-15, Conversión de monedas extranjeras	1. Definición de Operación extranjera 2. Definición de tipo de cambio 3. Conversión posterior de partidas no monetarias en transacciones en moneda extranjera
NIF C-3, Cuentas por cobrar, y NIF C-20, Instrumentos de financiamiento por cobrar	Modificaciones de las vigencias de las NIF C-3 y C-20
NIF C-20, Instrumentos de financiamiento por cobrar, y NIF	Uso del concepto “clase” en la presentación de los instrumentos de financiamiento por cobrar

B-6, Estado de situación financiera	

Fuente de elaboración propia

Si parte del compromiso de los organismos emisores de la normativa contable nacional e internacional es estar en un continuo estudio y análisis no solo de las Normas de Información Financiera (NIF) que están en proceso de emisión, sino también de las que ya han sido emitidas. Por lo cual en este último caso es necesario que los cambios estén enfocados dentro de la práctica contable nacional e internacional, derivados de su implementación. Por lo que se puede concluir que las NIF están en un continuo proceso de evolución y el objetivo del CINIF es mantenerlas actualizadas.

Dichos cambios provienen de sugerencias y comentarios hechos al CINIF por parte de los interesados en la información financiera, como consecuencia de la aplicación de la norma y de la revisión que el propio CINIF hace de las NIF con posterioridad a la fecha de su entrada en vigor. Además dentro del análisis de dichas normas se observa que con los cambios se eliminan algunas diferencias con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) o IFRS por sus siglas en ingles.

Conclusiones

Las Normas de Información Financiera son el resultado de la transición mundial, la armonización de las técnicas contables y la situación normativa nacional. Esto, podemos adaptarlo a que todas las normas por su propia naturaleza surgen de una necesidad para el logro de un objetivo específico entendiendo como norma a toda aquella regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.

La situación normativa en el país se basa de un marco conceptual elaborado a través de un sistema de objetivos que sirven de sustento de normas particulares con bases concretas que van a permitir llevar a cabo un juicio profesional a través de la

valuación, presentación y revelación; para con esto poner en práctica aquella técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce información financiera de manera sistemática y estructurada.

El presentar un esquema gráfico y sistemático de las mejoras propuestas a las NIF tuvo como propósito el clarificar los puntos de los cuales se deben de considerar al hacer las prácticas contables dentro de la empresa.

En la actualidad las NIF ya son normas que están teniendo un grado de ausencia que acrecienta constantemente, esto debido a que gracias a los avances de la tecnología han dejado obsoletas las técnicas arcaicas facilitando la obtención de información a través de sistemas debidamente estructurados a través de un esquema sistemático que permite obtener de manera cómoda la información financiera que se requiera de acuerdo a las necesidades que surjan en el momento deseado. Derivado de ello, las normas están quedando omisas y aquellos principios básicos que llevan de la mano el origen de todo lo que ahora ya se puede obtener sistematizado, siendo éstas las que regulan las información contenida en todos y cada uno de los estados financieros que se presentan dentro de un ente económico.

A la fecha no existe evidencia, que permita concluir que las normas contables logran coadyuvar la transparencia de los estados financieros, ni apoyar la comparabilidad internacional. No obstante el criterio de devengación y discordancia de la realización de valores puede ser un gran obstáculo en este camino de armonización (De la Rosa, 2012)

Es indiscutible que conforme a las prácticas, las experiencias, las normas generales y particulares para llevar a cabo una contabilidad razonable, van cambiando. Es por ello que es de vital importancia mantener dentro de las empresas a personal capacitado que sostenga la esencia de las normas que van a regir el sistema contable para poder llevar un control correcto e información real y confiable propia de las empresas para el fin común: la correcta toma de decisiones.

Referencias

Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C., Normas de Información Financiera, Edición 2014.

Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C., Normas de Información Financiera, Mejoras a las Normas de Información Financiera 2015. Noviembre 2014.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, recuperada de http://www.cddhcu.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf.

De La Rosa, M.E. (2012). Análisis y Aplicación de las Normas de Información Financiera: Un enfoque Nacional e Internacional. Universidad de Sonora, México. 2012.

ISBN: 978-607-8158-73-7

Do Fiscal editores, S.A. de C.V., Compilación Fiscal, Edición 2014.

Pérez, F. (2011). Convergencia de las NIF con las IFRS. Análisis de las principales diferencias. CINIF.

Resolución Miscelánea Fiscal para 2014 y su anexo 19, recuperada de http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/normatividad/Documents/RMF2014_1.doc

Romero, E. (2005). Aplicación de normas internacionales de contabilidad. Ciudad: México D.F. CISS

Tercera Resolución de Modificaciones a la Resolución Miscelánea Fiscal para 2014, recuperada de http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/normatividad/Documents/TerceraRMF_19082014.doc

Páginas de internet:

http://www.cinif.org.mx/anuncios/NIF_Mejoras_2015.pdf

http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/CUSF_2014/ANEXO%20Transitorio%201%20de%20la%20Circular%20%C3%9Anica%20de%20Seguros%20y%20Fianzas.pdf 11/01/2016

http://www.gestiopolis.com/importancia-de-las-nif-normas-de-informacion-financiera/ 05/01/2016

http://contadorcontado.com/2015/11/23/estructura-de-las-normas-de-informacion-financiera-nif/

http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v27n45/v27n45a01

Implementación de las IFRS en México: un desafío a la comparabilidad y transparencia de la información financiera

Sergio Iván Ramírez Cacho
Fernando Ledezma López
Martha Karina Amezcua Luján

Resumen

La globalización de los negocios y los elevados márgenes de utilidades que producen, han impulsado la existencia de organismos supranacionales que regulan desde una perspectiva internacional a este tipo de actividades. Entre otros, destacamos la labor del IASB y de la IFAC, quienes respectivamente emiten las IFRS y las ISAs, únicas metodologías de aceptación mundial para la elaboración y auditoría de los estados financieros y contables. El mecanismo por el que cada país ha determinado converger con estas directrices, han dado lugar a una fructífera línea de investigación, de la cual, esta ponencia se proyecta sobre el proceso mexicano para adaptar las normas locales con las internacionales en materia de presentación, revelación, valuación y auditoría de información financiera.

Palabras clave: IFRS, Convergencia, información financiera

La importancia de las IFRS para la globalización de México

Problema

Ante el proceso de globalización de la economía a nivel internacional, se han requerido mayores y mejores mecanismos de control y transparencia en la información contable que difunden las instituciones públicas y privadas. En consecuencia, los reguladores del sector financiero han jugado un papel muy importante en aceptar y promover normas que permitan una homologación de criterios para la elaboración y presentación de la información financiera, con aceptación a nivel mundial.

Vías de solución al problema planteado

Como resultado de lo anterior, la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad o International Accounting Standards Board (IASB, 2016) - Organismo independiente del sector privado radicado en Londres, Inglaterra, fundado el 1º de abril de 2001,como organismo sucesor del IASC - , a través de la emisión de un conjunto único de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), ha logrado convergir los sistemas contables a nivel internacional, para que las decisiones de los inversionistas sean con base en información financiera confiable y comparable, con el objetivo de facilitar el traslado de capitales a otros países y de generar un mayor desarrollo de los mercados bursátiles.

Hasta el año 2001 el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad o International Accounting Standards Committee (IASC), fue el organismo responsable de emitir las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), las cuales fueron transferidas al IASB al momento de su constitución. Desarrolló actividades desde 1973 al 2001 y estuvo integrado por representantes de los principales colegios de contadores de países como: Alemania, Australia, Canadá, Estados Unidos, Francia, Holanda, Irlanda, Japón, México y Reino Unido.

Un factor que se puede considerar determinante para garantizar la aplicación obligatoria de las IFRS en México, es el hecho de ser integrante del G20 (2016); El G20 es un foro que está representado por los jefes de Estado, gobernadores de bancos centrales y ministros de finanzas de las principales economías mundiales, esta integrado por 19 países más la Unión Europea; los estados miembros son Alemania, Arabia Saudita, Argentina, Australia, Brasil, Canadá, China, Corea del Sur, Estados Unidos de Norte América, Francia, India, Indonesia, Italia, Japón, México, Reino Unido, Rusia, Sudáfrica y Turquía; en respuesta de los compromisos adquiridos en las cumbres de Pittsburgh (2009), Toronto (2010), Seúl (2010) y

Cannes (2011), en donde sus dirigentes reafirmaron su apoyo a un conjunto único de normas contables globales.

En abril de 2009, el G20 emitió la Declaración de Fortalecimiento del Sistema Financiero en donde uno de los puntos consistió en solicitar a los organismos internacionales de contabilidad, la implementación de normas de alta calidad que permitieran fortalecer los mercados financieros. El informe denominado "*Declaration on Strengthening the Financial System*" publicado el 2 de abril de 2009, fue emitido para evaluar el progreso del Plan de Acción de Washington (Washington Action Plan), que consistía en 47 acciones que permitan reformar la regulación del sector financiero internacional

En México, la institución encargada de salvaguardar la estabilidad del sistema financiero mexicano, a través de la regulación de las empresas emisoras y de la evaluación de la información financiera reportada en la bolsa de valores o mercado de capitales, es la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV, 2016).

Por suparte, la Bolsa Mexicana de Valores (BMV, 2016), es una entidad financiera, que opera por concesión de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), en la cual se llevan a cabo las operaciones del mercado de valores en México. Así, como órgano desconcentrado de la (SHCP) busca, entre otras funciones, procurar el correcto funcionamiento de las entidades financieras, manteniendo y fomentando el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, con el propósito de proteger los intereses del público usuario, por tanto su objeto se puede resumir en:

1. Facilitar las relaciones y operaciones entre la oferta y demanda de valores, títulos de crédito y demás documentos inscritos en el Registro Nacional de Valores (RNV), así como prestar los servicios necesarios para la realización de los procesos de emisión y colocación;

2. Regular la información relativa a los valores inscritos en la Bolsa Mexicana, sobre sus emisores y las operaciones que en ella se realicen;

3. Establecer las medidas necesarias para que las operaciones que se realicen en la Bolsa Mexicana a través las casas de bolsa, se sujeten a las disposiciones que les sean aplicables;

4. Expedir normas que establezcan estándares, esquemas operativos y de prácticas equitativas en el mercado de valores, así como vigilar e imponer medidas obligatorias para las casas de bolsa y emisoras con valores inscritos en la Bolsa Mexicana (BMV, 2016).

Cronología sobre la implementación de los IFRS en México.

El 27 de enero de 2009 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF, 2009), la Resolución de la CNBV, en donde se establece la aplicación obligatoria de las IFRS para las empresas públicas que cotizan valores en la BMV, a partir del primero de enero de 2012, considerando como justificación lo siguiente:

Que los participantes de los mercados internacionales reconocen la importancia de contar con un conjunto único de normas de alta calidad en materia contable que puedan ser utilizadas en cualquier parte del mundo, que permitan comparar de un país a otro la información financiera de entidades sobre una misma base de preparación, con el objeto de incrementar la confianza de los inversionistas;

Que la adopción en nuestro país de las Normas Internacionales de Información Financiera "International Financial Reporting Standards" que emite el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad "International Accounting Standards Board" ubicaría a las emisoras que coticen sus valores en México a la par de los requerimientos internacionales en materia de revelación y transparencia de la información financiera,

reduciendo los costos que representan para dichas emisoras la elaboración de estados financieros sobre bases distintas, y

Que el establecimiento de un conjunto de normas de información financiera único, completo, consistente y comparable, de alta calidad y de aceptación internacional, conllevará diversos beneficios para el mercado y público inversionista, tales como facilitar la elaboración de estados financieros consolidados, en el caso de grupos económicos que cuenten con presencia en diversos países y facilitar la emisión de valores en nuestro mercado por parte de emisoras extranjeras, al aceptar como válidos los estados financieros preparados con base en las Normas Internacionales de Información Financiera […].

La fecha de inicio para la aplicación anticipada de las normas internacionales en México fue a partir del primero de enero de 2008, sin embargo, solamente 16 emisoras adoptaron voluntariamente las IFRS. En 2010 iniciaron cuatro, que fueron América Móvil, Farmacias Benavides, Mexichem y Telmex. Hasta el 2011 le siguieron otras 12 compañías: ICA, Liverpool, Gimsa (Maseca), Peñoles, Radio Centro, Bolsa Mexicana de Valores, Intercerámic, Gruma, Hilasal, Grupo Aeroportuario del Centro Norte, Telmex Internacional y Red de Carreteras de Occidente.

Como puede observarse en el cuadro uno, durante el periodo de 2008 a 2009, ninguna emisora consideró la aplicación anticipada de las IFRS de forma oficial.

Existe un caso especial en donde las Instituciones Fiduciaras deben adoptar las NIIF a partir del 1 de enero de 2012 en virtud de que, en términos de la Ley del Mercado de Valores, los Certificados Bursátiles Fiduciarios (CBF) - Son títulos de crédito que representan la participación individual de sus tenedores en un crédito colectivo a cargo de personas morales o de un patrimonio afecto en fideicomiso (CBF). Esta clase de instrumento incorporó las bondades de las Obligaciones, ya que otorga mayor seguridad jurídica al inversionista al poder incluir obligaciones de

hacer y de no hacer, prepagos de capital y vencimientos anticipados, entre otras, y las ventajas de los Pagarés ya que es fácil de llevar a cabo su emisión - respecto del patrimonio fideicomitido y son consideradas emisoras (CNBV, 2012).

Cuadro 1: Normativa contable aplicable en México

Entidades	Normas
Privadas	NIF
PYMES	NIF
Con fines no lucrativos	NIF
Sector financiero	Criterios Contables emitidos por la CNBV
Sectores asegurador y afianzador	Requerimientos Regulatorios incluidos en las Circulares de la CNSF
Entidades emisoras durante periodo de transición 2008, 2009, 2010 y 2011	NIF o IFRS en caso de aplicarlas de forma anticipada
Entidades emisoras a partir de 2012, excepto los sectores financiero, asegurador y afianzador.	IFRS

Fuente: Elaboración propia a partir de CINIF (2011a)

La aplicación obligatoria de las IFRS por las emisoras no financieras que cotizan en la BMV, inició con un proceso de transición que se dividió en tres etapas:

1. Dar aviso a la CNBV, así como a la BMV, de la fecha en que iniciaría el proceso de implementación de las IFRS.

2. Continuar reportando trimestralmente la información financiera con base en NIF, incluyendo un reporte que revelara el grado de avance en la adopción de las IFRS, a partir de abril de 2010.

3. Enviar Plan de Implementación de las IFRS, el cual debía incluir al menos, el detalle del plan de trabajo y actividades para la transición, cambios de los sistemas de información contable, evaluación de las diferencias entre las NIF e IFRS, así como identificar los principales efectos en los estados financieros. (CNBV, 2012b).

Cuadro 2: Cronograma del proceso de transición en México, para la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera

Mes	Año	Etapa
Enero	2008	Inicia aplicación opcional de las NIIF/IFRS
Enero	2009	La CNBV emite regulación que obliga a las emisoras no financieras a elaborar estados financiaros conforme a las NIIF
Febrero	2010	Se formó el Comité de Transición hacia NIIF
Abril	2010	Inició el plazo para presentar Informe de Avances en el Proceso de Adopción
Ene-Dic	2010	Cuatro emisoras aplicaron anticipadamente las IFRS
Junio	2011	Fecha límite para presentar Plan de Implementación.
Ene-Dic	2011	Se suman 14 emisoras que enviaron su aviso y plan de implementación IFRS, sin embargo, sólo 12 lograron converger con las normas.
Diciembre	2011	Termina plazo de aplicación anticipada de las NIIF
Enero	2012	Inicia la aplicación obligatoria para elaborar información financiera bajo IFRS

Fuente: Elaboración propia

La vinculación entre las IFRS y las empresas reguladas

En la misma Resolución emitida por la CNBV y publicada el 27 de enero en el DOF (2009), articulo 78 tercer párrafo, se estableció que "*Tratándose de los estados financieros que, en su caso, presenten las entidades financieras, deberán ser*

elaborados y dictaminados de acuerdo con las normas contables dictadas por las autoridades mexicanas competentes".

Por lo tanto, las empresas emisoras que formen parte de los sectores financiero, asegurador y afianzador, están excluidas de adoptar las IFRS, debido a que se encuentran obligadas a elaborar los estados financieros con base en los criterios contables establecidos para cada sector en específico, emitidos por la CNBV y por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).

Por su parte, el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera (CINIF, 2011a), organismo que tiene como objetivo desarrollar la normatividad contable aplicable a las entidades mexicanas, señala que a la fecha existen proyectos para lograr la armonización de las Normas de Información Financiera (NIF) con los requerimientos regulatorios establecidos en las circulares de la CNSF, así como con los criterios contables de la CNBV.

En su Informe Anual, el CINIF (2011) señaló que se había comprometido con la comunidad financiera y de negocios en México a lograr la convergencia de las NIF con las IFRS emitidas por el IASB, con los criterios de la CNBV y con la normatividad contable del sector asegurador y afianzador emitida por la CNSF para el año 2014.

Preguntas

Todo lo anteriormente señalado, nos lleva a cuestionar si en realidad existe en México la posibilidad de convergencia de los criterios contables con las IFRS, lo cual en opinión del Presidente del Consejo Emisor del CINIF es que:

"Vale la pena destacar que los sectores financiero, asegurador y afianzador han dejado clara su decisión de converger con las NIF y no adoptar las IFRS, por lo pronto. Esto se basa en la falta de acuerdo en algunos temas técnicos entre el IASB y los grupos de Basilea y de

Solvencia debido a que los reguladores aplican un criterio prudencial para mantener la estabilidad de los mercados y proteger los intereses del público en general "(CINIF, 2011b).

Las IFRS en las PYMES mexicanas.

Objetivo

Debido a las condiciones que carácterizan al texido empresarial mexicano, en el que casi el 95% está constituido por micro, pequeñas y medianas empresas, es necesario explorar en qué medida las Normas de Información Financiera mexicanas, emitidas por el CINIF AC, se alínean con las IFRS. En ese sentido, el IASB buscando una amplia adopción de las IFRS en las mayores economías del mundo, está en una constante mejora adaptando sus normas con una amplia gama de requerimientos de información requeridas por los inversionistas de los mercados públicos de capitales. Sin embargo, los usuarios de información financiera en las pequeñas y medianas entidades (PYMES), necesitan información de fácil entendimiento para la toma de decisiones a corto plazo. En consecuencia el IASB (2012), emitió normas internacionales específicas para las PYMES (IFRS for SMEs)[1].

La definición de las PYMES, de conformidad con el IASB, son aquellas entidades que no cotizan en bolsa y que tampoco se consideren bancos ni instituciones financieras similares. Además, se estima que este tipo de entidades representa cuando menos el 95% de las compañías, tanto en los países desarrollados como en vías de desarrollo[2].

El CINIF como institución encargada de emitir las NIF, el 14 de julio de 2011, concluyó que en México no se adopte la NIIF para PYME y que sus disposiciones tampoco deben de considerarse como supletorias, ya que puede causar confusión. (CINIF, 2011e).

[1] El IASB publicó el 9 de julio de 2009 las IFRS para SMEs (Small and meduim-sized entities) que están diseñada para ser aplicadas por las pequeñas y medianas entidades, en lugar de las NIIF completas (Full-IFRS). Posteriormente, en septiembre de 2009 se publicó la versión en español (IASB, 2012).

[2] IASB. Recuperado el 04 de julio de 2013 en la página http://www.ifrs.org/IFRS-for-SMEs/histroy/Pages/History.aspx.

En junio de 2012, el IASB efectuó una solicitud de información al CINIF, con la intención de evaluar la reconsideración de la adopción de la IFRS para PYMES en México[3].

En respuesta, el CINIF establece que es incuestionable la importancia de las PYMES en la economía mexicana ya que representan cuando menos ocho de cada diez entidades en el país, pero ha mantenido su posición de aplicar las Normas de Información Financieras mexicanas, independientemente de sí se trata de entidades micro, pequeñas, medianas o grandes, considerando el hecho que debe ser aplicado el mismo criterio de reconocimiento y medición. Con excepción de las obligadas a aplicar IFRS (CINIF, 2013f).

Las razones que argumentó el CINIF para evitar aplicar las IFRS para PYMES, realmente no son sencillas de entender, tal como se puede observar a continuación:

a) Establecer criterios simplificados de medición y reconocimiento para las PYMES parecen ser inútiles cuando:
i) los activos y pasivos tienen las mismas características para una PYME y una entidad con aplicación total de las NIIF;
ii) las PYMES tienen la misma capacidad para realizar operaciones sofisticadas y elaborar contratos complejos, tal como las entidades de aplicación total de las NIIF, a pesar de su nivel de responsabilidad o tamaño.

b) Cuando se aplican las NIIF para PYMES, en cada caso la PYME necesitaría determinar una política de contabilidad adecuada evaluando si es aplicable la NIIF. Como ejemplo, una entidad sin activos fijos, instrumentos financieros o inventarios, no requiere buscar políticas contables apropiadas sobre estos temas. Por lo tanto, la selección del

[3] Request for Information on the Comprehensive Review of the IFRS for SMEs (RIF) issued in June 2012.

tratamiento contable adecuado debe fluir naturalmente y automáticamente para entidades "grandes" y "pequeñas". Las transacciones más importantes, de manera similar deben explicarse aplicando los mismos criterios de reconocimiento y valuación.

c) Nosotros no encontramos ninguna justificación para que las PYMES preparen sus estados financieros bajo bases simplificadas de contabilidad. Además, tener dos tipos de normas de contabilidad crea confusión entre los usuarios de la información financiera, al comparar dos entidades con la misma actividad económica, considerando que una es PYME y otra no, prepararían información usando diferentes criterios contables.

d) Como ustedes, en la adopción de las NIIF para las PYME se deben hacer ajustes retroactivos para conformar los Estados. Si en el futuro una entidad elige o se le requiere la aplicación de las NIIF completas, según la NIIF 1, otra vez se efectuará ajustes retroactivos[4].

En contraste, existen países Latinoamericanos que si aceptaron la implementación de las IFRS para PYMES, como son Chile a partir de 2013 y Colombia que difiere la adopción hasta el año 2016.

Principales impactos en los estados financieros

Otro tema para analizar tras la adopción de las IFRS, es el impacto que éstas provocaron en los Estados Financieros de las empresas. De forma muy precisa, el CINIF (2011a) determinó que los ajustes más importantes derivados de la transición de las NIF con las IFRS, son los siguientes:

1. La eliminación de los efectos de la inflación.

[4] La traducción del documento es de nuestra autoría. (CINIF, 2013f)

2. La revaluación de todo o parte del activo fijo.
3. La cancelación de la PTU diferida.
4. La cancelación de los beneficios por terminación.
5. La cancelación del efecto acumulado por conversión de subsidiarias extranjeras
6. La cancelación de pérdidas y ganancias actuariales para las obligaciones laborales.
7. Ajustes a los impuestos a la utilidad diferidos.

La información que se presenta a continuación refleja las principales diferencias entre las IFRS y las NIF que surgieron del proceso de convergencia de las empresas mexicanas, utilizando como base el resumen elaborado por la firma internacional Pricewaterhouse Coopers (PwC).

1. Activos

1.1. Activos Financieros

IFRS	NIF mexicana
Medición del valor razonable - Oferta/demanda	
Bajo las IFRS, para la valuación de activos financieros, el precio de mercado apropiado para un activo mantenido es el precio de oferta, y para un activo que va a ser adquirido, es el precio de demanda.	Bajo las NIF mexicanas los costos de transacción directamente relacionados se registran como activos individuales y se amortizan utilizando el método de interés efectivo.
Referencia técnica IAS 39	Boletín C-2, Boletín C-3

1.2 Cuentas por cobrar

IFRS	NIF mexicana
Reconocimiento inicial	
Las cuentas por cobrar se registran inicialmente a valor razonable y	Bajo las NIF mexicanas las cuentas por cobrar se registran al valor acordado

posteriormente a su costo amortizado. En caso de que no se acuerde una tasa de interés entre las partes involucradas, se debe imputar una tasa de interés de mercado.	entre las partes involucradas. Los intereses deben reconocerse como ingreso en periodo en que se devenguen.
Referencia técnica IAS 24, IAS 39	Boletín C-3, NIF C-13, INIF 17

1.3 Inventarios

IFRS	NIF mexicana
Medición de inventarios - Costeo directo	
Las IFRS no permiten el uso del método de costeo directo.	La NIF está en convergencia con la NIC, a partir de enero de 2011.
Método de valuación de Últimas Entradas - Primeras Salidas (UEPS)	
Bajo las IFRS el método UEPS no es permitido, considerando únicamente el método de valuación de Primeras Entradas – Primeras Salidas (PEPS) o la fórmula del costo promedio.	La NIF está en convergencia con la NIC, a partir de enero de 2011.
Referencia técnica IAS 2	NIF C-4

1.4 Propiedades, planta y equipo

IFRS	NIF mexicana
Valuación de activos	
Las IFRS permiten valuar las propiedades, planta y equipo a valor razonable.	Las NIF mexicanas sólo permiten el modelo de costo.
Medición del valor razonable	
No está limitado el uso de un enfoque basado en el ingreso, el cual implica incorporar anticipadamente en el valor	La determinación del valor razonable para componentes adquiridos con el método del costo

del activo los beneficios económicos.	
Referencia técnica IAS 16	NIF C-6

2. Pasivos

2.1. Pasivos Financieros

IFRS	NIF mexicana
Clasificación de pasivos financieros	
Las IFRS reconocen dos clases de pasivos financieros: 1) Pasivos financieros medidos inicialmente a valor razonable y subsecuentemente a costo amortizado usando el método del interés efectivo. 2) Pasivos financieros medidos a valor razonable por medio de pérdidas y ganancias, subclasificados en dos categorías: -Designados. Un pasivo financiero que es designado por la entidad como pasivo a valor razonable por medio de pérdidas y ganancias desde el reconocimiento inicial. -Mantenido para negociación. Un pasivo financiero clasificado como mantenido para negociación, como es el caso de las obligaciones por valores prestados en una venta a corto plazo, que tienen que ser devueltos en el futuro.	Bajo las NIF mexicanas no existen diferentes clasificaciones de pasivos. En el caso de préstamos obtenidos en efectivo, el pasivo debe reconocerse por el importe recibido o utilizado. Los pasivos financieros que devengan intereses por financiamiento, deberán reconocerse por el total y en una cuenta complementaria de pasivo, los intereses por pagar conforme se vayan devengando.
Referencia técnica IAS 39	Boletín C-9

2.2. Beneficios a empleados

IFRS	NIF mexicana

PTU diferida	
Bajo las IFRS la PTU se considera como un beneficio a los empleados dado que se paga basándose en el servicio prestado por el empleado. Se trata como beneficio a corto o largo plazo. No se reconoce el diferido con base en el método de activos y pasivos dado a que ese método sólo se aplica a impuestos a las utilidades.	Bajo las NIF mexicanas la PTU diferida se reconoce con base en el método de activos y pasivos.
Prueba de “techo” sobre los activos del plan	
Las IFRS establecen una prueba de “techo” sobre los activos del plan, bajo la cual se tienen que analizar la recuperación de dichos activos y se establece un límite para su reconocimiento.	Bajo las NIF mexicanas no hay límite en el valor de los activos del plan que se puede reconocer.
Referencia técnica IAS 19 Anterior	NIF D-3

2.3. Beneficios por terminación

IFRS	NIF mexicana
Para pensiones y otro tipo de beneficios posteriores al retiro	
Desaparece el enfoque del corredor o banda de fluctuación para el manejo de las ganancias o pérdidas actuariales (GPA), esto es, ya no se difieren y, en cambio, se reconocen en forma inmediata conforme se devengan; sin embargo, su reconocimiento será directamente como otra partida integral	Sí la entidad opta por reconocer las ganancias o pérdidas actuariales conforme se devengan, esta NIF D-3 exige que se apliquen directamente a los resultados del periodo.

"OPI" (Other Comprehensive Income – OCI), una vez reconocido como una OPI no se recicla a la utilidad o pérdida neta del periodo.	
Activos del plan	
Otro elemento de cambio es que el interés a reconocer en resultados de los Activos del Plan (AP) es el derivado de aplicar la tasa de bonos corporativos de alta calidad señalada en el párrafo 83 de la IAS-19, en lugar de la tasa estimada de retorno de los AP	En la NIF D-3 debe utilizarse la tasa estimada de retorno de los AP. La diferencia resultante entre la tasa de bonos corporativos de alta calidad y la tasa real de retorno de los AP se manejará también como una OPI, sin reciclarse.
Referencia técnica Nueva IAS 19. Entra en vigor para ejercicios anuales que inicien después del 1º de enero de 2013. (CINIF, 2011d)	NIF D-3 (CINIF, 2011d)

3. Impuestos diferidos

IFRS	NIF mexicana
Efectos del impuesto diferido en la revaluación de propiedades, planta y equipo	
Bajo las IFRS, el impuesto diferido originado por la revaluación de algún elemento de propiedades, planta y equipo, se reconoce directamente en el capital.	Bajo las NIF mexicanas, las revaluaciones sobre los elementos de propiedades, planta y equipo están prohibidas.
Exención en el reconocimiento inicial	
Bajo las IFRS, un impuesto diferido no se reconoce al momento del reconocimiento inicial de un activo o	Las NIF mexicanas establecen que un impuesto diferido no será reconocido por transacciones que no afecten la

pasivo en una transacción que no sea una adquisición de negocios y que en el momento de la transacción no afectó la utilidad contable ni la utilidad fiscal.	utilidad contable ni la utilidad fiscal. Sin embargo, no hace distinción si el reconocimiento inicial de un activo o pasivo proviene o no de una adquisición de negocios.
Referencia técnica IAS 12	NIF D-4

4. Otros temas

4.1. Consolidación

IFRS	NIF mexicana
Consolidación	
Las IFRS se enfocan en el modelo basado en control, considerando los riesgos y beneficios en donde no existe un control aparentemente, para consolidar a las entidades. Bajo las IFRS, si una empresa controladora pierde el control de una entidad pero retiene una parte de la inversión, se requiere que la inversión retenida sea medida a valor razonable.	Las NIF mexicanas siguen un enfoque similar al de las IFRS, sin embargo existen algunas diferencias. Las NIF mexicanas no permiten la remedición al valor razonable de la inversión retenida en la fecha en que ocurre la pérdida del control de una entidad.
Umbral de influencia significativa – inversiones en asociadas	
Las IFRS utilizan la presunción refutable de la influencia significativa con una participación del 20% o más. Sin embargo se requiere efectuar un análisis sobre la existencia de influencia significativa.	Las NIF mexicanas utilizan una presunción refutable de que existe influencia significativa con una participación del 10% o más en el caso de entidades públicas y del 25% para el resto. Sin embargo, se requiere efectuar

	un análisis sobre la existencia de influencia significativa.
Referencia técnica IAS 27, IAS 28	NIF B-8, NIF C-7

4.2. Hiperinflación

IFRS	NIF mexicana
Efectos de la inflación	
Las IFRS requieren el reconocimiento de la inflación cuando la inflación acumulada en los últimos tres años se aproxime o exceda el 100%, entre otros criterios.	Las NIF mexicanas requieren el reconocimiento de la inflación, sólo cuando la inflación acumulada de los últimos tres años exceda el 26%, entre otros criterios.
Referencia técnica IAS 29	NIF B-10

4.3. Moneda extranjera

IFRS	NIF mexicana
Moneda funcional	
Bajo las IFRS, existen indicadores primarios y secundarios en la determinación de la moneda funcional.	Bajo las NIF mexicanas, no existe una jerarquía de indicadores; sin embargo, éstos son muy similares a las IFRS. La norma mexicana considera un tipo de moneda adicional llamada de “reporte”.
Conversión de las cuentas de capital a moneda de presentación	
Bajo las IFRS, se puede elegir entre usar tanto el tipo de cambio histórico como el de cierre. La política elegida debe ser aplicada consistentemente. Si se utiliza el tipo de cambio de cierre, el	Bajo las NIF mexicanas, el capital debe ser convertido a tipo de cambio histórico.

resultado de las diferencias cambiarias se reconoce en el capital.	
Referencia técnica IAS 21	NIF B-15

Fuente propia a partir de:
El documento recuperado en: http://www.pwc.com/mx/es/servicios-ifrs/archivo/102010-resumendiferencias_ifrs.pdf

Impactos administrativos
Las IFRS establecen el marco de regulación contable con una aplicación generalizada para todo tipo de entidades, lo que originó problemas operativos en las empresas mexicanas para llevar a cabo el proceso de convergencia, debido a situaciones y transacciones únicas del contexto mexicano que requirieron ser evaluadas.

Se identificaron cinco etapas que surgieron en el entorno operativo y desde la administración de las emisoras:

a) Etapa de capacitación

Para llevar a cabo el proceso de armonización de las normas contables mexicanas a las internacionales, fue inevitable realizar una importante inversión en recursos materiales, tecnológicos y de capacitación del personal de las empresas.

Debido a la complejidad de las NIIF, en algunos casos se decidió por la contratación de profesionistas capacitados para llevar a cabo el proceso de implementación de las normas internacionales, lo que provocó altos costos en esta etapa.

b) Etapa de evaluación

Un factor clave para una correcta implementación de las normas internacionales fue la evaluación de las alternativas consideradas en la IFRS-1, para identificar los cambios en las políticas contables.

Se requirió cuantificar los cambios contables de forma retrospectiva de todas las IFRS, para la preparación de los estados financieros.

c) Etapa de implementación

- Rediseñar los sistemas internos de control y elaboración de la información.
- Elaborar nuevos catálogos contables.
- Cambiar modelos de valuación de activos y pasivos.
- Reestructurar los sistemas de costos

d) Etapa de información

Presentación de información trimestral a la Bolsa de Valores especificando el grado de avance, en conjunto con su plan de trabajo.

Se deben de presentar las revelaciones en las que se explique el proceso de convergencia con las NIIF, los cambios en las políticas contables, cambios en las estimaciones y la fecha de implementación.

e) Etapa de revisión

En ésta última etapa, los auditores externos emitirán una opinión sobre los estados financieros elaborados con base en las NIIF, que en muchos casos se realizará por el personal de los mismos despachos internacionales que llevaron a cabo la implementación.

Ante las dificultades de las emisoras en el proceso de implementación de las IFRS en México, en febrero de 2010, la CNBV creó el Comité de Transición hacia NIIF, con el objeto de conocer la problemática originada en la armonización de las NIF con las IFRS, implementar reglas y emitir acuerdos consensuados, que ayuden a aclarar dudas de las emisoras.

El Comité de Transición hacia NIIF ese integró por ocho organismos públicos y privados, que son:

1. Comisión Nacional Bancaria y de Valores
2. Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera (CINIF)
3. Bolsa Mexicana de Valores (BMV)
4. Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles
5. Servicio de Administración Tributaria
6. Instituto Mexicano de Contadores Públicos
7. Las principales firmas de auditoría
8. Comité de Emisoras de la BMV

Algunos acuerdos tomados por el Comité de Transición (BMV, 2013) fueron los siguientes:

a) Implicaciones fiscales de adopción de NIIF.
b) Efectos de la adopción de NIIF en el monto aprobado para la reserva de recompra de acciones.
c) Registro de la PTU con base en NIIF.
d) Información sobre la adopción de NIIF en los estados financieros con NIF del ejercicio anterior.
e) Conciliación NIF-NIIF para emisoras con adopción anticipada.
f) Dictamen de los primeros estados financieros con Normas Internacionales de Auditoría (ISA's).

g) Estados financieros de emisoras que realizan actividades preponderantemente financieras o de una SOFOM.

h) Principios contables previos diferentes a NIF.

i) Información financiera de Certificados de Capital de Desarrollos (CKD's).

Conclusiones

Como señala el IASB (2016), la principal justificación del Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad para que los países permitan la implementación de las IFRS, es el fortalecimiento de los sistemas financieros mundiales, a través del control y la transparencia de la información presentada por las empresas emisoras de valores.

En México (CINIF, 2013), tras analizar el proceso de transición e implementación de las normas internacionales para las empresas públicas, se identifican tres factores de riesgo:

1. Resulta contradictoria la obligación de aplicar las IFRS para de las empresas emisoras que se cotizan en la bolsa de valores, cuando se exime de esta disposición al sector financiero, asegurador y afianzador. Siendo éste el principal argumento para implementar las IFRS (BMV, 2012ª y 2012b).

2. De acuerdo al DOF (2009), la información financiera que presentan las empresas en el mercado de valores, se considera que tiene la característica de ser pública, sin embargo, conforme al artículo 48 BIS 2 último párrafo, de la Resolución que modifica las disposiciones de carácter general aplicables a las emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores, publicada en el diario oficial del 27 de enero de 2009, se establece que:

a. Las emisoras de acciones o títulos de crédito que las representen, al realizar los envíos de información previstos en este artículo, podrán señalar los documentos que contengan información confidencial en

términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, a fin de que se conserven con tal carácter Honorable Congreso de la Unión (2013).

La anterior, representa una limitante a la posibilidad de tener acceso público a la información de las empresas, ya que son las emisoras quienes establecen la categoría de información confidencial.

3. Por último, el IASB (2016), señala que el riesgo más significativo con respecto a la veracidad de la información presentada en los mercados financieros, es que existe la posibilidad de estar sujeta a manipulación por parte de los actuarios o tasadores, a través de subvaloración o la sobrevaloración de los activos y pasivos.

En conclusión, el uso de normas contables internacionales con un mayor número de reglas de valuación y presentación para la elaboración los estados financieros, así como un alto grado de complejidad en la interpretación de las disposiciones que avalen un correcto registro de las operaciones, no garantiza que la información sea totalmente fidedigna.

Referencias

Bolsa Mexicana de Valores (2016). Cuál es la misión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores?. Recuperado de http://www.cnbv.gob.mx/CNBV/Paginas/Preguntas-Frecuentes.aspx# Fecha de consulta: 10 de febrero de 2016.

_____ (2013). ¿Qué son los Certificados Bursátles Fiduciarios?. Recuperado de: http://www.cnbv.gob.mx/Bursatil/Descripcion/Paginas/Instrumentos.aspx. Fecha de consulta: 12 de junio de 2015.

_____ (2012a). *Comunicado de Prensa 005/2012 con fecha del 1 de febrero de 2012*. México, D.F Recuperado de http://www.cnbv.gob.mx. Fecha de consulta: 12 de junio de 2015.

_____ (2012b). *Comunicado de Prensa 020/2012 con fecha del 10 de abril de 2012*. México, D.F Recuperado de http://www.cnbv.gob.mx. Fecha de consulta: 12 de junio de 2015.

Consejo Emisor de Normas de Información Financiera Mexicana, CINIF (2011a). Conferencia sobre el Panorama de las Normas de Información Financiera, del C.P.C. Felipe Pérez Cervantes. México, D.F.: Recuperado de: http://www.cinif.org.mx. Fecha de consulta 05 de junio de 2015.

_____ (2011b). *Informe Anual 2010 del CINIF.* México, D.F. Recuperado de: http://www.cinif.org.mx. Fecha de consulta: 12 de junio de 2015.

_____ (2012c). *Informe Anual 2011 del CINIF.* México, D.F. Recuperado de: http://www.cinif.org.mx. Fecha de consulta: 12 de junio de 2015.

_____ (2011d). *Nueva IAS-19 Beneficios al Personal*, firmado por Felipe Pérez Cervantes. México, D.F. Recuperado de: http://www.cinif.org.mx. Fecha de consulta: 14 de junio de 2015.

_____ (2011e). *Posición del CINIF sobre la NIIF para PYMES*, firmado por Felipe Pérez Cervantes. México, D.F. Recuperado de: http://www.cinif.org.mx. Fecha de consulta: 03 de junio de 2015.

_____ (2013). *RE: IFRS for SMEs Comprehensive Review – Board for Information*, firmado por Felipe Pérez Cervantes. México, D.F.: Recuperado de: http://www.cinif.org.mx. Fecha de consulta 03 de junio de 2015.

Diario Oficial de la Federación (DOF) (2009). *Resolución que modifica las disposiciones de carácter general aplicables a las emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores*. México. Publicado el martes 27 de enero de 2009.

G20 (2016). About G20. Recuperado de http://www.g20.org/English/aboutg20/AboutG20/201511/t20151127_1609.html. Fecha de consulta 01 de febrero 2016

Honorable Congreso de la Unión (2013). *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental*. México: Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ index.htm

International Accounting Standards Board (IASB) (2016). The International Financial Reporting Sistem Blue Book. Londres. ISBN: 978-1-911040-00-2.

Abreviaturas y significado de términos en español e inglés.

	Español		Inglés
BMV	Bolsa Mexicana de Valores		
CINIF	Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera		
CINIIF	Comité de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera	IFRSIC	International Financial Reporting Standards Interpretations Committee
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores		
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas		
FASB	Consejo de Normas de Contabilidad Financiera	FASB	Financial Accounting Standard Board
GLENIF	Grupo Latinoamericano de Emisores de Normas de Información Financiera	GLASS	Group of Latin American Accounting Standards Setters
IASB	Junta de Normas Internacionales de Contabilidad	IASB	International Accounting Standards Board
IASC	Comité de Normas Internacionales de Contabilidad	IASC	International Accounting Standards Committee
IASCF	Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad	IASCF	International Accounting Standards Committee Foundation

NIC	Norma Internacional de Contabilidad	IAS	International Accounting Standard
NIF	Normas de Información Financiera Mexicana		
NIIF	Normas Internacionales de Información Financiera	IFRS	International Financial Reporting Standards
PYMES	Pequeñas y medianas entidades	SMEs	Small and medium-sized entities
SAT	Servicio de Administración Tributaria		
USGAAP	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Estados Unidos de Norteamérica.	USGAAP	United States of America, Generally Accepted Accounting Principles

Fuente: Elaboración propia

Estudio de la desarmonización de las Leyes Fiscales Mexicanas y su impacto en el salario de los mexicanos

Fabián Ojeda Pérez
Héctor Priego Huertas
Marco Antonio Sambrano Aguayo

Resumen

El principal objetivo de esta investigación corresponde al estudio de las leyes fiscales mexicanas y laborales con respecto al salario que perciben los mexicanos, para la obtención de cuadros cualitativos que ayuden a entender el concepto de salario en México. Destacando las características particulares del salario que perciben los trabajadores y su tratamiento fiscal, mostrando los efectos secundarios, donde finalmente se puede apreciar los beneficios que obtienen los patrones, y las desventajas que afectan a los trabajadores.

Se profundiza en las ventajas que obtienen los patrones el manejar las diferentes percepciones del salario de acuerdo con las diferentes leyes fiscales mexicanas, pero también se analizan las últimas reformas fiscales del 2014, que tienden a revertir estas lagunas fiscales en materia de salarios.

Es una investigación documental sobre el análisis de las leyes fiscales y laborales mexicanas, consulta de fuentes bibliográficas, otros artículos especializados en la materia, que contribuyeron al estudio integral del salario, para hacer una visualización de efectos y consecuencias, para el patrón, trabajador y estado.

Palabras clave: salarios, trabajador, patrón.

Introducción

La desarmonización en las leyes fiscales y laborales en México, son problemas que actualmente enfrentan las legislaciones mexicanas, y aunque se arrastran desde décadas pasadas, el congreso mexicano ha tratado de solucionar a un paso lento

estas lagunas, inmersas en nuestras leyes fiscales y laborales mexicanas, al parejo de la mano de obra calificada según Huesca y Rodríguez (2008).

El propósito de esta investigación se enfoca en analizar las lagunas en materia fiscal y laboral, que han permitido a los patrones bajo la figura de contribuyentes, las aprovechen para obtener beneficios en materia de deducción fiscal, donde además participan conceptos exentos para el cálculo de las retenciones de Impuesto Sobre Renta (ISR) al salario del trabajador, teniendo repercusiones de recaudación el fisco federal.

El Estado mexicano a partir del 2014 ha empezado a tomar las medidas para corregir estas lagunas en materia de recaudación con respecto salario, que de alguna forma pasa a beneficiar al trabajador y fortalecer sus propias instituciones fiscalizadoras, para lograr mayor recaudación de ISR y de las cuotas del seguro social.

Finalmente se ilustra al patrón acerca de la importancia y beneficios que obtendría si armoniza la base gravable del salario, que si bien antes del 2014 no le traían desventajas, ahora con la nueva Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR) vigente a partir del 2014, tendrá más desventajas que beneficios.

Aunque con estos cambios en las reformas fiscales del 2014, no se alcanza una armonización con respecto al salario entre las leyes fiscales y laborales, es un buen momento para que el patrón por iniciativa propia armonice los salarios de sus trabajadores, con respecto a la base para el cálculo de las cuotas obrero patronales y el cálculo de las retenciones del ISR por salarios, así como para la deducción fiscal por concepto de estas erogaciones.

Planteamiento de problema

De acuerdo con Luna A. (1996, p 48) Planteamiento del problema es la presentación clara y directa de la relación entre dos o más variables contenidas en el problema

que se pueden comprobar empíricamente y que permiten encontrar las vías de solución o la respuesta.
Esta investigación analiza la desarmonización de las leyes y salario, estudiando al trabajador y al patrón. Estudiando los efectos del tratamiento fiscal desde la perspectiva patrón y las desventajas para el trabajador.

Actualmente existe una desarmonización entre las leyes fiscales y laborales que afectan al trabajador mexicano, que por muchos años el patrón se ha venido beneficiando.

Objetivo general

Tamayo (2006, p. 138) dice que el objetivo general consiste en enunciar lo que se desea conocer, lo que se desea buscar y lo que se pretende realizar en la investigación; es decir, el enunciado claro y preciso de las metas que se persiguen en la investigación a realizar.

Esta investigación tiene como objetivo general, encontrar un esquema fiscal que le permita al patrón transitar a una nueva forma de trabajar sus obligaciones fiscales y laborales, que a la vez también el trabajador obtenga beneficios.

Objetivos específicos

Continuando con los objetivos específicos Tamayo (2006, p. 139) menciona Los objetivos generales dan origen a objetivos específicos que son los que identifican las acciones que el investigador va a realizar para ir logrando dichos objetivos. Los objetivos específicos se van realizando en cada una de las etapas de la investigación.

En esta investigación se tiene planteados los siguientes objetivos específicos:

- Poder identificar las legislaciones que implican en la relación del patrón y trabajador.

- Analizar las obligaciones laborales y fiscales que el generan al patrón, el hecho de tener a su servicios trabajadores.
- Mostrar los diferentes tratamientos fiscales y laborales que imponen las leyes a los trabajadores.
- Mostrar los beneficios que puede obtener le patrón, si transita a un nuevo esquema fiscal.

Metodología utilizada

Esta investigación es de tipo documental, basada en el análisis de fuentes bibliográficas así como el estudio de diversas leyes fiscales y laborales. En cuanto al tipo de información de análisis, se trata de un estudio cualitativo.

Por tratarse de un estudio de análisis documental no se amerita el uso encuestas, o softwares especiales, ni tampoco de la selección de una muestra.

Marco teórico

Etimología de armonización

De acuerdo al diccionario de la real academia en su primera definición por armonizar se entiende “poner en armonía, o hacer que no discuerden o se rechacen dos o más partes de un todo, o dos o más cosas que deben concurrir al mismo fin”.

De la mimas forma en el diccionario de la real academia nos define desarmonización como suprimir o alterar la armonía de algo.

El derecho al trabajo y su salario

El derecho al trabajo digno se fundamentan en el artículo 123, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), donde hace mención que “toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a las leyes laborales”.

Ante esto la Ley Federal del Trabajo (LFT) en su artículo tercero hace lo propio al decir que “el trabajo es un derecho y un deber sociales. No es artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia”.

Salvaguardando el derecho de las persona a tener acceso a un empleo digno y decoroso, formal, que le permita satisfacer todas sus necesidades de él y su familia, mediante el pago de un salario, tal como dice el artículo 82 de la Ley Federal del Trabajo (LFT).

También nos dice Figueroa (2009) que es muy necesario que los consumidores deben capacitarse para poder comprar una casa, hacer un plan para la jubilación, alcanzar para la educación de los hijos, salud y alimentación. Entonces como un trabajador se convierte en consumidor, es también importante que el patrón considere que es su obligación lograr una adecuada educación de consumo a sus trabajadores, para alcanzar lo escrito en el artículo 123 fracción VI de la CPEUM.

Definición de salario y su forma de pago

El artículo 84 de la LFT nos define la salario como: “los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo”. En reducidas palabras el salario es toda retribución que haga el patrón al trabajador, sin importar el nombre o figura que se le dé.

Con respecto a su forma de pago el artículo 123, fracción X de la CPEUM menciona que “el salario deberá pagarse precisamente en moneda de curso legal, no siendo permitido hacerlo efectivo con mercancías, ni con vales, fichas o cualquier otro signo representativo con que se pretenda substituir la moneda”.

Ante estas afirmaciones que hace la CPEUM con respecto al pago del salario en moneda de curso legal, la misma LFT en su artículo 84 lo vuelve afirmar que no podrá pagarse el salario del trabajador con ningún otro medio que no sea en moneda nacional vigente, es decir, únicamente en efectivo.

La figura jurídica del empleador

Hablar de patrón o de contribuyente, en realidad hablamos de la misma figura jurídica fiscalmente, todo depende en que situación jurídica lo analicemos, si hablamos para efectos de la LFT, la ley del SS o la ley del ISR.

Conforme al artículo 10 de la LFT nos dice que “patrón es la persona física o moral que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores”, continua diciendo que “si el trabajador, conforme a lo pactado o a la costumbre, utiliza los servicios de otros trabajadores, el patrón de aquél, lo será también de éstos”. Deja muy claro esta ley que un patrón es responsable por todos los trabajadores que estén laborando en su empresa, por el simple hecho que trabaja para su empresa.

Para los efectos de la Ley el Seguro Social en su artículo quinto, se entiende por patrón o patrones a “la persona física o moral que tenga ese carácter en los términos de la Ley Federal del Trabajo”, haciendo una homologación con las leyes laborales.

Fiscalmente hablando, el Código Fiscal de la Federación en su artículo primero reconoce la figura de contribuyente, el cual puede ser persona moral o física. Continuando con la Ley del ISR en el artículo 25, fracciones III y VI, menciona que los contribuyentes podrán hacer deducibles “las cuotas a cargo de los patrones pagados al Instituto Mexicano del Seguro Social”. Por lógica se entiende que este contribuyente debe ser un patrón, puesto que en la Ley del Seguro Social todo patrón está obligado al pago de las cuotas, erogaciones que son deducibles para el pago de ISR.

El salario como base gravable

El artículo 27 de la Ley del Seguro Social hace una distinción del salario al mencionar que “el salario base de cotización se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, alimentación, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo”. Es decir, cualquier ingreso que perciba el trabajador como retribución por sus servicios prestados, deberán formar parte para la base, sobre la cual se calcularan las cuotas obrero-patronales.

Para el ISR, el trabajador como tal no existe, en su título IV, capítulo I aparece como persona física con ingresos por salarios, es decir, se convierte en contribuyente. Solamente en artículo 94 de esta ley nos dice que “se consideran ingresos por la prestación de un servicio personal subordinado, los salarios y demás prestaciones que deriven de una relación laboral, incluyendo la participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas y las prestaciones percibidas como consecuencia de la terminación de la relación laboral”. Definiendo la base gravable para este impuesto.

Entero y retención de las cargas impositivas

Para la determinación y cálculo de las cuotas obrero patronales corresponde al patrón conforme al artículo 15 fracción III de la LSS, siendo este responsable del pago oportuno ante las autoridades correspondientes.

De la misma manera es obligación de los contribuyentes que realizan pagos por concepto de salarios, deben calcular y enterar el ISR sobre los salarios que pagan a sus trabajadores, de acuerdo con el artículo 96 de la LISR. Siendo entonces responsabilidad del patrón o del contribuyente retener al trabajador las contribuciones a los que es sujeto, este último.

Conceptos exentos para la base ante IMSS

La LSS en su artículo 27 hace la exclusión de varios conceptos que no formaran parte de la base de cotización para el cálculo de las cuotas obrero patronales:

1. Los instrumentos de trabajo tales como herramientas, ropa y otros similares.
2. El ahorro, cuando se integre por un depósito de cantidad semanaria, quincenal o mensual igual del trabajador y de la empresa; si se constituye en forma diversa o puede el trabajador retirarlo más de dos veces al año, integrará salario; tampoco se tomarán en cuenta las cantidades otorgadas por el patrón para fines sociales de carácter sindical.
3. Las aportaciones adicionales que el patrón convenga otorgar a favor de sus trabajadores por concepto de cuotas del seguro de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez.
4. Las cuotas que en términos de esta Ley le corresponde cubrir al patrón, las aportaciones al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, y las participaciones en las utilidades de la empresa.
5. La alimentación y la habitación cuando se entreguen en forma onerosa a los trabajadores; se entiende que son onerosas estas prestaciones cuando el trabajador pague por cada una de ellas, como mínimo, el veinte por ciento del salario mínimo general diario que rija en el Distrito Federal.
6. Las despensas en especie o en dinero, siempre y cuando su importe no rebase el cuarenta por ciento del salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal.
7. Los premios por asistencia y puntualidad, siempre que el importe de cada uno de estos conceptos no rebase el diez por ciento del salario base de cotización.
8. Las cantidades aportadas para fines sociales, considerándose como tales las entregadas para constituir fondos de algún plan de pensiones establecido por el patrón o derivado de contratación colectiva.
9. El tiempo extraordinario dentro de los márgenes señalados en la Ley Federal del Trabajo.

Conceptos exentos para la base ante LISR

También la LISR en su artículo 93 hace una exclusión de conceptos que no formaran parte de la integración de la base para el cálculo del ISR a retener, destacando los siguientes:

1. Las prestaciones distintas del salario que reciban los trabajadores del salario mínimo general para una o varias áreas geográficas, calculadas sobre la base de dicho salario, cuando no excedan de los mínimos señalados por la legislación laboral, así como las remuneraciones por concepto de tiempo extraordinario o de prestación de servicios que se realice en los días de descanso sin disfrutar de otros en sustitución, hasta el límite establecido en la legislación laboral, que perciban dichos trabajadores. Tratándose de los demás trabajadores, el 50% de las remuneraciones por concepto de tiempo extraordinario o de la prestación de servicios que se realice en los días de descanso sin disfrutar de otros en sustitución, que no exceda el límite previsto en la legislación laboral y sin que esta exención exceda del equivalente de cinco veces el salario mínimo general del área geográfica del trabajador por cada semana de servicios.
2. Las indemnizaciones por riesgos de trabajo o enfermedades, que se concedan de acuerdo con las leyes, por contratos colectivos de trabajo o por contratos Ley.
3. Las jubilaciones, pensiones, haberes de retiro, así como las pensiones vitalicias u otras formas de retiro, provenientes de la subcuenta del seguro de retiro o de la subcuenta de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez.
4. Los percibidos con motivo del reembolso de gastos médicos, dentales, hospitalarios y de funeral, que se concedan de manera general, de acuerdo con las leyes o contratos de trabajo.
5. Los percibidos con motivo de subsidios por incapacidad, becas educacionales para los trabajadores o sus hijos, guarderías infantiles, actividades culturales y deportivas, y otras prestaciones de previsión social, de naturaleza análoga, que se concedan de manera general, de acuerdo con las leyes o por contratos de trabajo.
6. La previsión social a que se refiere la fracción anterior es la establecida en el artículo 7, quinto párrafo de esta Ley, que a su efecto dice “Para los efectos de

esta ley, se considera previsión social las erogaciones efectuadas que tengan por objeto satisfacer contingencias o necesidades presentes o futuras, así como el otorgar beneficios a favor de los trabajadores o de los socios o miembros de las sociedades cooperativas, tendientes a su superación física, social, económica o cultural, que les permitan el mejoramiento en su calidad de vida y en la de su familia".

7. Los provenientes de cajas de ahorro de trabajadores y de fondos de ahorro establecidos por las empresas para sus trabajadores cuando reúnan los requisitos de deducibilidad (las aportaciones sean iguales entre el trabajador y patrón, y que no se retiren por más de dos veces al año.
8. La cuota de seguridad social de los trabajadores pagada por los patrones.
9. Los que obtengan las personas que han estado sujetas a una relación laboral en el momento de su separación, por concepto de primas de antigüedad, retiro e indemnizaciones u otros pagos.
10. Las gratificaciones que reciban los trabajadores, hasta el equivalente del salario mínimo general del área geográfica del trabajador elevado a 30 días, cuando dichas gratificaciones se otorguen en forma general; así como las primas vacacionales que otorguen los patrones durante el año de calendario a sus trabajadores en forma general y la participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas, hasta por el equivalente a 15 días de salario mínimo general del área geográfica del trabajador, por cada uno de los conceptos señalados.

De los riesgos y accidentes de trabajo

Es responsabilidad para los patrones salvaguardar la integridad de sus trabajadores, desde su trayecto al trabajo, como su estancia dentro de las instalaciones. Ante esto el artículo 473 de la LFT y 41 de la LSS, definen que riesgo de trabajo es todo accidente y enfermedad a que puede estar expuesto el trabajador en su ejercicio o con motivo de este. Con lo que define que accidente es "toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cuales quiera que sean el lugar y el tiempo en

que se preste” y finaliza diciendo “Quedan incluidos en la definición anterior los accidentes que se produzcan al trasladarse el trabajador directamente de su domicilio al lugar del trabajo y de éste a aquél”.

Así mismo continúa diciendo la LFT en su artículo 477, que los riesgos de trabajo pueden producir al trabajador:

*__Incapacidad temporal__; según el artículo 478 de esta ley “es la pérdida de facultades o aptitudes que imposibilita parcial o totalmente a una persona para desempeñar su trabajo por algún tiempo”.

*__Incapacidad permanente parcial__; según el artículo 479 de esta ley “es la disminución de las facultades o aptitudes de una persona para trabajar”.

*__Incapacidad permanente total__; según el artículo 480 de esta ley “es la pérdida de facultades o aptitudes de una persona que la imposibilita para desempeñar cualquier trabajo por el resto de su vida”.

*__La muerte__.

Previendo la vejez del trabajador y los riesgos inherentes durante su vida, LSS ha establecido un régimen obligatorio para los patrones, con seguros que tendrá que cubrir al trabajador, donde el artículo 11 de la LSS describe los seguros que:

- Riesgos de trabajo.
- Enfermedades y maternidad.
- Invalidez y vida.
- Retiro, cesantía en edad avanzada y vejez.
- Guarderías y prestaciones sociales.

Los medio de defensa y capitales constitutivos

Conforme al artículo 44 de la LSS, los trabajadores tienen el derecho de interponer el recurso de inconformidad cuando no estén conformes con la calificación que les den en los accidentes o enfermedades de trabajo.

Ante esto, la LSS en su artículo 54 nos dice que “Si el patrón hubiera manifestado un salario inferior al real, el Instituto pagará al asegurado el subsidio o la pensión a que se refiere este capítulo (riesgos de trabajo), de acuerdo con el salario en el que estuviese inscrito, sin perjuicio de que, al comprobarse su salario real, el Instituto le cubra, con base en éste la pensión o el subsidio”, también “en estos casos, el patrón deberá pagar los capitales constitutivos que correspondan a las diferencias que resulten, incluyendo el cinco por ciento por gastos de administración sobre el importe de dicho capital, como parte integrante del mismo”.

De la misma manera el artículo 77 de la LSS contempla que “El patrón que estando obligado a asegurar a sus trabajadores contra riesgos de trabajo no lo hiciera, deberá enterar al Instituto, en caso de que ocurra el siniestro, los capitales constitutivos de las prestaciones en dinero y en especie, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley, sin perjuicio de que el Instituto otorgue desde luego las prestaciones a que haya lugar. La misma regla se observará cuando el patrón asegure a sus trabajadores en forma tal que se disminuyan las prestaciones a que los trabajadores asegurados o sus beneficiarios tuvieran derecho, limitándose los capitales constitutivos, en este caso, a la suma necesaria para completar las prestaciones correspondientes señaladas en esta misma ley”.

Resultados

El marco teórico hace un análisis de la ley fiscal y laboral con respecto a los salarios en México para apreciar los diferentes conceptos e interpretaciones, que nos permita entender los elementos del salario, al cual tiene derecho todo trabajador que presta sus servicios de manera subordinada a uno o varios patrones.

Si hablamos de la Ley del Seguro Social, esta se apoya de la Ley Federal del Trabajo, y esta última se fundamenta en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Por otro lado aparece la Ley del impuesto Sobre la Renta, donde el trabajador se convierte en contribuyente, es decir, alcanza la misma figura que su patrón hablando fiscalmente para la determinación del Impuesto Sobre la Renta. Con respecto a la igualdad nos dice Huesca y Rodríguez (2008) que al inicio de este milenio se alcanzó la mayor igualdad laboral en México, siendo un país de mucha oferta laboral, pero más sin embargo con un nivel calificado bajo, es decir, aun no se alcanzan los mandatos constitucionales, que dice que todos tenemos derecho a un trabajo digno.

Análisis del concepto salario

Conforme a la Ley Federal del trabajo, Ley del Seguro Social y la Ley del Impuesto Sobre la Renta, en sus respectivos artículos se encuentran las definiciones que corresponden al salario que tiene derecho el trabajador como contraparte, por la prestación de un servicio personal subordinado. En la tabla No. 1 se hace una apreciación de lo que integra o compone salario del trabajador.

Tabla No. 1 Comparativo de la integración del salario con las diferentes leyes.		
LFT, artículo 84.	**LSS, artículo 27**	**LISR, artículo 94**
Cuota diaria en efectivo	Cuota diaria en efectivo	Salario
Gratificaciones	Gratificaciones	Demás prestaciones por la relación laboral.
Percepciones	Percepciones	La PTU
Alimentación	Alimentación	Prestaciones por el término de la relación.
Habitación	Habitación	
Primas	Primas	
Comisiones	Comisiones	
Prestaciones en especie	Prestaciones en especie	
Otras cantidades	Otras cantidades	
Fuente: Elaboración propia.		

Haciendo un análisis de los componentes del salario, se hace una apreciación en los artículos 84 de la LFT y 27 de la LSS, que la LSS toma la misma información que aparece en la LFT, para definir los elementos del salario que percibe un trabajador.

De la misma forma que la LSS se fundamenta en la LFT, esta última también hace lo propio al fundamentarse en la CPEUM, para hacer su definición o aclarar los elementos que se consideran como parte del salario.

A diferencia de las CPEUM, LFT, LSS, la LISR hace lo propio para definir los elementos que forman parte del salario, considerando que en esta última el trabajador alcanza la misma figura fiscal a la de su patrón, según el régimen fiscal que le corresponde a cada uno.

Análisis de la Ley del Seguro Social

La Ley del Seguro Social tiene como objetivo dar cumplimiento al mandato que hace en su artículo 123 la CPEUM, donde es obligación del estado promover la generación de empleos y la organización social, función que es fundada a través de la LFT en su artículo tercero.

De esta forma es como la LSS regula y controla a los patrones, para que estos cumplan en la parte de la seguridad social, que permita a los trabajadores tener garantizada sus derechos a la salud y un sistema de pensión para su retiro.

Todas las obligaciones en materia de seguridad social de los trabajadores del sector privado, quedan a cargo del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), donde dicho instituto es facultado por la misma LSS para que tenga la personalidad jurídica, para llevar acabo toda acción encaminada a cumplir con esta labor.

Con base en el artículo primero del Código Fiscal de la Federación, el cual dice “las personas físicas y las morales, están obligadas a contribuir para los gastos públicos conforme a las leyes fiscales respectivas” y continúa en su artículo segundo fracción segunda diciendo que las contribuciones se clasifican también aportaciones de seguridad social, es el fundamento para que el IMSS puede ejecutar las acciones necesarias para hacerse llegar los recursos necesarios para sus actividades operativas.

De esta manera es como el IMSS se encarga de recaudar las aportaciones de seguridad social a todos los patrones, donde con base a la LSS y los RLSS se encarga de calcular y recabar las cuotas obrero patronales, las cuales los patrones están obligados a enterar mensualmente. En la tabla No. 2 se hace un análisis de los diferentes conceptos que integran el salario que puede percibir, así como el análisis que elementos se deben tomar en cuenta para la integración del salario base de cotización, sobre el cual se deberán calcular las tasas correspondientes.

Tabla No. 2 Análisis de conceptos de la Ley del Seguro Social	
Conceptos	**Gravado / Exento**
Salario diario.	Gravado.
Aguinaldo.	Gravado.
Prima vacacional.	Gravado.
Instrumentos de trabajo	Exentos.
Fondo de ahorro.	Exentos.
Aportaciones adicionales al SAR.	Exentos.
Cuotas al INFONAVIT.	Exentos.
Pago de PTU.	Exentos.
La alimentación y habitación (onerosos).	Exentos.
La alimentación y habitación (no onerosos).	Gravados.
Despensa. (limitada)	Exentos.
Premios de asistencia.	Exentos.
Premios de puntualidad.	Exentos.
Tiempo extraordinario permitido.	Exentos.
Otras prestaciones que se perciban.	Gravados.
Fuente: Elaboración propia.	

Análisis de la ley del ISR en materia de salarios

Hablando fiscalmente conforme al artículo primero del CFF, todas las personas físicas y morales tienen la obligación de contribuir al gasto público de la nación. En este sentido, para la ley del ISR los patrones son contribuyentes de este impuesto, donde el trabajador por el simple hecho de recibir ingresos por salarios, de acuerdo al artículo primero de la LISR, también se convierte en contribuyente de este impuesto, alcanzando ambos la misma figura fiscalmente.

Entre la LSS y la LISR existe una relación colateral, ya que en el artículo 27, fracción quinta de la LISR, es necesario que todos los contribuyentes que tengan erogaciones por salarios, tengan inscrito a los trabajadores en el IMSS, puesto de lo contrario, no es posible deducir dichos gastos antes el Impuesto Sobre la Renta.

De acuerdo al artículo 96 de la LISR, todos los contribuyentes que hagan erogaciones por concepto de salarios, tienen la obligación de hacer las retenciones de ISR por concepto de salarios. En la tabla No. 3 se hace un análisis de todos los elementos que se toman para base gravable del ISR, además se ilustran los elementos que son exentos de este impuesto.

Tabla No. 3 Análisis de conceptos de la Ley del ISR.	
Conceptos	**Gravado / Exento**
Salario diario.	Gravado.
Tiempo extraordinario permitido (s. s. m.)	Exentos.
Tiempo extraordinario permitido (e. s. m.)	Exento hasta 5 VSMG.
Indemnización por riesgos de trabajo.	Exentos.
Las jubilaciones, pensiones.	Exentos.
Reembolso gastos médicos, hospitalarios.	Exentos.
Previsión social en general.	Exentos.
Fondo de ahorro.	Exentos.
Las cuotas de seguridad social.	Exentos.
Prima de antigüedad.	Exentos.
Indemnización por separación laboral.	Exentos.
Aguinaldo.	Exento hasta 30 SMG.
Prima vacacional.	Exento hasta 15 SMG.
Pago de PTU.	Exento hasta 15 SMG.
Fuente: Elaboración propia.	

Comparativo de los análisis de las leyes

Una vez analizadas cada una de las leyes fiscales y laborales que tratan el concepto del salario que perciben los trabajadores por la prestación de un servicio personal subordinado, se realizó un estudio profundo de cada uno de sus elementos que lo integran, fundamentales para la integración de la base gravable a la que será sujeto, conforme al Código Fiscal de la Federación.

Con respecto a la tabla No. 2 que concentra el análisis de los elementos que integran el salario, para la determinación del salario base de cotización sobre el cual se calculan las cuotas obrero patronales, se realizó una integración con la tabla No. 3, para comparar de manera directa los elementos gravables para la LSS y la LISR.

En la tabla No. 4 se muestra un análisis integrado de los elementos que pueden integrar el salario de los trabajadores, pudiéndose observar la desarmonización fiscal que enfrenta el trabajador, para la determinación de la base gravable de sus ingresos.

Tabla No. 4 Análisis comparativo LSS y LISR		
Conceptos	**LSS**	**LISR**
Salario diario.	Gravado	Gravado
Aguinaldo.	Gravado	Exento 30 SMG.
Prima vacacional.	Gravado	Exento 15 SMG.
Instrumentos de trabajo	Exentos	No aplica.
Fondo de ahorro.	Exento.	Exento.
Aportaciones adicionales al SAR.	Exento.	No aplica.
Cuotas al INFONAVIT.	Exento.	Exento.
Pago de PTU.	Exento.	Exento 15 SMG.
La alimentación y habitación (onerosos).	Exento.	No aplica.
La alimentación y habitación (no onerosos).	Gravado.	Exentas.
Despensa.	Exento hasta 40% SMG.	Exento.
Premios de asistencia.	Exento.	Gravado.
Premios de puntualidad.	Exento.	Gravado.
Indemnización por riesgos de trabajo.	Exento.	Exento.
Otras prestaciones que se perciban.	Gravado.	No aplica.
Tiempo extraordinario permitido (s. s. m.)	Exento.	Exento.
Tiempo extraordinario permitido (e. s. m.)	Exento.	Exento 5 SMG.
Las jubilaciones, pensiones.	No aplica.	Exento.
Reembolso gastos médicos, hospitalarios.	Gravado.	Exento.
Previsión social en general.	Gravado.	Exento.
Las cuotas de seguridad social.	Exento.	Exento.
Indemnización por separación laboral.	No aplica.	Exento.
Fuente: Elaboración propia.		

Conclusión

Actualmente México cuenta con un sistema legislativo muy completo, con una gran diversidad de leyes y reglamentos que regulan su vida económica, social, política y fiscal. Más sin embargo todo este conjunto de leyes han venido careciendo de armonización, provocando una serie de lagunas que son aprovechadas por los especialistas fiscales.

Poco se habla de las luchas laborales de las décadas pasadas, donde los movimientos sociales laborales alcanzaron fuerzas implacables, logrando muchos triunfos, pero además, donde el gobierno también pareciera haber estado conforme, pues las reservas petroleras eran altas y la producción diaria financiaba al gobierno.

En estos tiempos tan difíciles, donde el petróleo nacional cae en reservas y en precios, pareciera haber una preocupación por el Estado para mejorar los índices de recaudación, que impacte de manera tripartita: Estado, patrón y trabajador.

En la tabla No. 4 se observa claramente como los ingresos que puede percibir el trabajador, pueden gravar para el IMSS y ser exentos para el ISR, o viceversa. En teoría todos los ingresos que perciben los trabajadores deberían de formar una sola base para su gravamen, independientemente para el impuesto que se trate, pues si hablamos de salario, este no debería de cambiar de una ley a otra.

Con respecto a los ingresos que percibe un trabajador y que son considerados exentos para la integración de la base gravable en el IMSS, el patrón termina por perjudicar al trabajador, ya que lo registra con una base inferior al de su sueldo real, recordando que sobre esta base de cotización se calcularan los beneficios a que tiene derecho, entre los más importantes la pensión para el retiro o la incapacidad provocada por los riesgos de trabajo.

Como la indica Martín M. (2001), mucho se habla de las reformas integrales y simplificadas en los regímenes salariales, que contengan las armonizaciones entre

las deferentes leyes fiscales mexicanas, que permitan un cálculo armonizado en las diferentes tasas impositivas que imponen las diferentes leyes fiscales, para el trabajador.

El patrón aprovechando estas lagunas ha logrado bajar sus cuotas obrero patronales ante el IMSS, con la ventaja de hacer deducible todas sus erogaciones por concepto de salario ante el ISR, tal como se observa en la tabla No. 4, tenemos conceptos que son exentos para el IMSS y totalmente deducibles, según el artículo 27, fracción V, de la LISR.

Ahora bien, para el 2014 pareciera que entro la preocupación del Estado por empezar incrementar sus ingresos en estos rubros, en un intento por revertir estos efectos al publicar en el artículo 28, fracción XXX de la LISR, y en la regla 3.3.1.29 de la Resolución Miscelánea Fiscal del 2015, que solamente serán deducibles para los patrones en un 53 % o 47 % las erogaciones por salarios que a la vez sean exentas para los trabajadores.

Finalmente con estas acciones del 2014, no solamente el Estado gana, sino también el trabajador, pues empieza a desalentar el uso de esquemas fiscales antaños por parte de los patrones al obligarlos a utilizar conceptos que aumentan la base gravable para las cuotas obrero patronales y al fisco federal una mayor recaudación de ISR.

Referencias

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2015). Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917, última reforma 07 de julio de 2015.

Ley Federal del Trabajo (2015). Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de abril de 1970, última reforma 12 de junio de 2015.

Figueroa Delgado L. (2009). Las finanzas personales. Revista escuela de administración de negocios, núm. 65, pp. 123-144, Universidad EAN, Colombia.

Ley del Seguro Social (2015). Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre del 1995, última reforma 12 de noviembre de 2015.

Código Fiscal de la Federación (2015). Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de1981, última reforma 18 de noviembre de 2015.

Ley del Impuesto Sobre la Renta (2015). Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2013, última reforma el 18 de noviembre de 2015.

Resolución Miscelánea Fiscal (2015). Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre del 2014.

Reglamento de la Ley del Seguro Social en Materia de Afiliación, Clasificación de Empresas, Recaudación y Fiscalización (2015). Publicado en el Diario Oficial de la Federación el primero de noviembre del 2002, última reforma el 15 de julio del 2015.

Martín Granados M. (2001). El régimen fiscal de los salarios en el impuesto sobre la renta. Boletín de derecho comparado, vol. XXXIV, núm. 100, pp. 333-356, UNAM, México.

Huesca Reynoso L. y Rodríguez Pérez R. (2008). Salarios y calificación laboral en México problemas del desarrollo. Revista latinoamericana de economía, vol. 39, núm. 154, pp. 61-86, UNAM, México.

La Auditoria Gubernamental, como una herramienta en la fiscalización de los recursos públicos

Alejandro Rodríguez Vázquez
Francisco Preciado Álvarez
Oscar Pedraza Farías

Resumen

La Auditoria Gubernamental en México nace y se desarrolla por la necesidad de vigilar el ejercicio de la actividad pública por medio de organismos de control establecidos como son la Auditoria Superior de la Federación, La Función Pública, Las Contralorías Generales de los Estados, Los Órganos de Fiscalización estatales y las Contralorías Municipales como Órganos de Control Interno.

El procedimiento de investigación del presente proyecto, se analizaran los resultados de las auditorías realizadas por el Órgano de Fiscalización del Estado de Colima por los ejercicios 2010, 2011, 2012 y 2013 donde se muestran los ingresos sujetos a la auditoria por parte del OSAFIG y las muestras seleccionadas a revisión.

Se muestran la cantidad de observaciones y recomendaciones emitidas por el OSAFIG que son las más recurrentes, en donde los servidores públicos del Gobierno del Estado, de los gobiernos municipales y de los organismos operadores de agua, cometen y que por ello reciben amonestaciones, sanciones y son obligados a realizar reintegros por daño al erario público.

Palabras clave: Auditoría Gubernamental, Órgano de Fiscalización, Recursos públicos.

Abstract

Government audit in Mexico was born and developed from the need to monitor the exercise of public activity through established control bodies such as the Supreme Audit of the Federation, the Civil Service, the Comptroller General states, Bodies state and Municipal Comptroller control and internal control bodies.

The investigation procedure of this project, the results of audits carried out by the Supervisory Body of the State of Colima for the years 2010, 2011, 2012 and 2013 where revenue is subject to audit by the OSAFIG and will be analyzed samples selected for review.

the number of observations and recommendations issued by the OSAFIG which are the most frequent, where public servants of the state government, municipal governments and water utilities, committed and therefore receive warnings, sanctions are displayed and they are obliged to make refunds for harm to the public treasury

Keywords: Government Auditing, Body Control, Public Resources.

Introducción

El 31 de diciembre de 2008 fue publicada en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG), que tiene como objeto establecer los criterios generales que regirán la Contabilidad Gubernamental y la emisión de información financiera de los entes públicos, y de conformidad con el artículo 2 de la Ley, aplicarán la contabilidad gubernamental para facilitar el registro y la fiscalización de los activos, pasivos, ingresos y gastos y, en general, contribuir a medir la eficacia, economía y eficiencia del gasto e ingresos públicos, la administración de la deuda pública, incluyendo las obligaciones contingentes y el patrimonio del Estado.

En su artículo 4 fracción IV la Ley General de Contabilidad Gubernamental define a la Contabilidad gubernamental, como la técnica que sustenta los sistemas de contabilidad gubernamental y que se utiliza para el registro de las transacciones que llevan a cabo los entes públicos, expresados en términos monetarios, captando los diversos eventos económicos identificables y cuantificables que afectan los bienes e inversiones, las obligaciones y pasivos, así como el propio patrimonio, con el fin de generar información financiera que facilite la toma de decisiones y un apoyo confiable en la administración de los recursos públicos.

El sistema, al que deberán sujetarse los entes públicos, se menciona en el artículo 16 de la Ley, el que registrará de manera armónica, delimitada y específica las operaciones presupuestarias y contables derivadas de la gestión pública, así como otros flujos económicos. Asimismo, generará estados financieros, confiables, oportunos, comprensibles, periódicos y comparables, los cuales serán expresados en términos monetarios.

Esta reflexión anterior y la necesidad de conocer mejor algunos aspectos de la complejidad y multirreferencialidad del campo de la Contabilidad Gubernamental y su cumplimiento, nos orientó a estudiar la Auditoria Gubernamental a través de un estudio mixto, es decir usando técnicas documentales y trabajo de campo a través de encuestas y entrevistas.

Es importante mencionar que esta investigación trata de explicar la Auditoria Gubernamental como una herramienta en el cumplimiento de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, haciendo énfasis en la importancia de la revisión o examen de la información financiera que se genera y de los reportes e informes del ejercicio de los recursos públicos.

Planteamiento del Problema

La Auditoria Gubernamental en México nace y se desarrolla por la necesidad de vigilar el ejercicio de la actividad pública por medio de organismos de control establecidos como son la Auditoria Superior de la Federación, La Función Publica, Las Contralorías Generales de los Estados, Los Órganos de Fiscalización estatales y las Contralorías Municipales como Órganos de Control Interno.

Desde su publicación la Ley General de Contabilidad Gubernamental, se han establecido prorrogas, por medio de los transitorios, donde se establece su entrada en vigor a partir del 01 de enero de 2009.

En la fracción III del Artículo Tercero transitorio, durante el ejercicio del 2009, se deberá emitir el plan de cuentas, los clasificadores presupuestarios armonizados,

las normas y metodología para la determinación de los momentos contables de los ingresos y egresos, y la emisión de la información financiera, la estructura de los estados financieros básicos y las características de sus notas, lineamientos sobre los indicadores para medir los avances físico-financieros relacionados con los recursos federales.

En la fracción IV del Artículo Tercero transitorio, durante el ejercicio del 2010, se deberá emitir los postulados básicos, las principales reglas de registro y valoración del patrimonio, estructura de los catálogos de cuentas y manuales de contabilidad, el marco metodológico sobre la forma y términos en que deberá orientarse el desarrollo del análisis de los componentes de las finanzas publicas con relación a los objetivos y prioridades que, en la materia, establezca la planeación del desarrollo, para su integración en la cuenta pública.

Así como lo mencionado anteriormente existen fechas de cumplimiento en el año 2010, 2011, 2012 y 2013, prorrogas para ser cumplidas a más tardar en el año 2014 sin que algunas de ellas ya no podrán exceder del 31 de diciembre del año 2015.

El presente trabajo de investigación trata el tema de la Auditoria Gubernamental como una herramienta para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y la fiscalización de los recursos públicos.

Revisión Teórica

En la construcción del marco teórico, Hernández, Fernández, Baptista (2010), mencionan que el marco teórico, debemos centrarnos en el problema de investigación que nos ocupa sin divagar en otros temas ajenos al estudio*. Un buen marco teórico* no es aquel que contiene muchas páginas, sino que trata con profundidad únicamente los aspectos relacionados con el problema, y que vincula de manera lógica y coherente los conceptos y las proposiciones existentes en estudios anteriores. Éste es otro aspecto importante que a veces se olvida: construir el marco teórico no significa sólo reunir información, sino también ligarla e interpretarla (en ello la redacción y la narrativa son importantes, porque las partes que lo integren deben estar enlazadas y no debe “brincarse” de una idea a otra)

La ley de Fiscalización Superior del Estado de Colima en su artículo 2 fracción IV define a la Contabilidad Gubernamental como una Técnica que sustenta los sistemas de contabilidad gubernamental y que se utiliza para el registro de las transacciones que llevan a cabo los entes públicos, expresados en términos monetarios, captando los diversos eventos económicos identificables y cuantificables que afectan los bienes e inversiones, las obligaciones y pasivos, así como el propio patrimonio, con el fin de generar información financiera que facilite la toma de decisiones y un apoyo confiable en la administración de los recursos públicos.

La contabilidad gubernamental es una rama de la contabilidad general que se aplica a las organizaciones gubernamentales. Se encuentran regulada por un marco constitucional, una base legal y normas técnicas que la caracterizan y la hacen distinta a las que se rigen para empresas de la iniciativa privada con características de industrial, comercial y de servicios. (Galindo y Guerrero, 2015)

La Auditoria Gubernamental que se debe aplicar a la revisión del uso de los recursos públicos, (Perez, 1984) la define como aquella revisión sistemática encamisada al examen de hechos y circunstancia que se dan en el contexto de la administración pública, con el objeto de comprobar que tales hechos o circunstancias coadyuven de manera eficiente a los altos objetivos del estado.

La auditoría gubernamental es un mecanismo disponible en la actualidad para los diversos órganos de control y vigilancia, así como, para las máximas autoridades de las diversas entidades que componen el sector público, ya que permite el ejercicio de funciones de revisión, control y fiscalización de manera independiente, profesional y confiable, sin interferir o demorar las funciones administrativas en ejecución. (OSF, 2015)

Metodología

El enfoque aplicado en esta investigación es el cuantitativo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) los análisis realizados reúnen las características de este tipo de estudios, los cuales ayudan a plantear un problema de investigación, revisar la literatura y en la construcción del marco teórico.

En la presente investigación se realizara un análisis de la Contabilidad Gubernamental que permitirá manifestar de forma propositiva y descriptiva las normas y procedimientos de Auditoria Gubernamental, coadyuvando al cumplimiento de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

El procedimiento de investigación del presente proyecto, será analizar los antecedentes de la Contabilidad Gubernamental, así como su estructura legal, y se analizaran los resultados de las auditorías realizadas por el Órgano de Fiscalización del Estado de Colima.

Resultados

La auditoría gubernamental es el medio para fiscalizar, entendida esta acción, en su sentido más amplio, como el conjunto de actividades que tienden a comprobar si lo previsto se alcanza con las características de calidad, cantidad y oportunidad requeridas; en un sentido más restringido, fiscalización de la administración pública viene a ser el proceso mediante el cual se busca la comprobación de la actividad ejecutiva del Estado. Ahora bien fiscalizar significa analizar el proceso de operación para ver su comportamiento en realización con los objetivos planeados. Al pensar en el proceso fiscalizador de la administración pública, lógicamente se cae en criterios

Para realizar la función de fiscalización el H. Congreso del Estado, conforme lo dispone nuestra Constitución Estatal, en el año 2009, crea el Órgano Superior de Auditoria y Fiscalización Gubernamental del Estado (OSAFIG), aprobando la Ley de Fiscalización Superior del Estado, que regula a este órgano fiscalizador. (OSAFIG,2010)

Informes de las Auditorias Gubernamentales realizadas por el Órgano Superior de Auditoria y Fiscalización Gubernamental del Estado (OSAFIG)

La cuenta pública del ejercicio 2010 fue la primera que se califica bajo el esquema de las nuevas disposiciones legales, por lo que el periodo es anual y no semestral como se analizaba anteriormente, el informe de resultados de las cuentas públicas del

ejercicio fiscal 2010 que se analizó y fue discutido en la Comisión de Hacienda, Presupuesto y Fiscalización de los recursos públicos, es el resultado de trabajo profesional de un equipo de trabajo técnico y multidisciplinario.

Las auditorías practicadas se incrementaron en el año 2010, hasta la cuenta publica del ejercicio fiscal 2009, únicamente se formalizaron 11 (once) auditorias: la del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Colima y la de los 10 municipios del Estado. En el informe el ejercicio 2010 para su dictamen se presenta 22 (veinte y dos) auditorias efectivas, las que se muestran en la Tabla No.1. (OSAFIG, 2010)

Tabla No. 1

Cuenta Pública Ejercicio Fiscal 2010

Auditorias efectivas			Recursos Auditados (Millones de pesos)	
Auditorias	Entidad	Orden de Gobierno	Universo	Muestra Auditada
1	Gobierno del Estado	Poder Ejecutivo	2238	877
2	Gobierno del Estado	Poder Legislativo	89	75
3	Gobierno del Estado	Poder Judicial	132	105
4	Municipio	Armería	89	72
5	Municipio	Colima	467	408
6	Municipio	Cómala	69	53
7	Municipio	Coquimatlán	63	45
8	Municipio	Cuauhtémoc	91	66
9	Municipio	Ixtlahuacán	48	38
10	Municipio	Manzanillo	634	536
11	Municipio	Minatitlán	54	43
12	Municipio	Tecomán	336	247
13	Municipio	Villa de Álvarez	272	225
14	Comisión de Agua	Armería		11

15	Comisión de Agua	Cómala	8	7
16	Comisión de Agua	Coquimatlán	14	9
17	Comisión de Agua	Cuauhtémoc	7	5
18	Comisión de Agua	Ixtlahuacán	3	3
19	Comisión de Agua	Manzanillo	147	130
20	Comisión de Agua	Minatitlán	2	1
21	Comisión de Agua	Tecomán	137	114
22	Comisión de Agua CIAPACOV	Colima-Villa de Álvarez	190	145
Suma			5,108	3,215

Fuente: Elaboración propia con datos del informe del OSAFIG 2010.

Este órgano de Fiscalización realizo 22 auditorías, el universo auditado fue de 5,108 millones de pesos con una muestra auditada de 3,213 millones de pesos; de cuyo resultado se informa a la Legislatura del Gobierno del Estado de Colima. (OSAFIG, Resultados de las Cuentas Pùblicas del Ejercicio Fiscal 2010, 2010)

Las auditorías a las entidades públicas del Estado de la cuenta pública del ejercicio fiscal 2011, que entrega la Auditoria Superior del Estado a la Comisión de Hacienda Presupuesto y Fiscalización de los Recursos Públicos, para su dictamen correspondiente son 22 (veinte y dos) auditorias efectivas, las que se muestran en la Tabla No.2. (OSAFIG, 2011)

Tabla No.2

Cuenta Pública Ejercicio Fiscal 2011

Auditorias efectivas			Recursos Auditados (Millones de pesos)	
Auditorias	Entidad	Orden de Gobierno	Universo	Muestra Auditada
1	Gobierno del Estado	Poder Ejecutivo	1,678.94	916.58
2	Gobierno del Estado	Poder Legislativo	80.81	70.31
3	Gobierno del Estado	Poder Judicial	142.33	126.67
4	Municipio	Armería	101.69	85.58
5	Municipio	Colima	563.79	481.74
6	Municipio	Cómala	73.67	61.38
	Municipio	Coquimatlán	65.26	51.26
8	Municipio	Cuauhtémoc	95.89	68.98
9	Municipio	Ixtlahuacán	50.06	38.07
10	Municipio	Manzanillo	780.81	658.93
11	Municipio	Minatitlán	59.78	48.22
12	Municipio	Tecomán	364.32	261.93
13	Municipio	Villa de Álvarez	364.32	261.93
14	Comisión de Agua	Armería	27.36	17.29
15	Comisión de Agua	Cómala	11.81	5.88
16	Comisión de Agua	Coquimatlán	15.89	13.76
17	Comisión de Agua	Cuauhtémoc	7.93	6.84
18	Comisión de Agua	Ixtlahuacán	3.47	3.02
19	Comisión de Agua	Manzanillo	161.05	122.25
20	Comisión de Agua	Minatitlán	1.43	1.35
21	Comisión de Agua	Tecomán	104.16	81.19
22	Comisión de Agua CIAPACOV	Colima-Villa de Álvarez	311.15	218.48
Suma			5065.92	3601.64

Fuente: Elaboración propia con datos del informe del OSAFIG 2011.

El OSAFIG realizo 22 auditorías, donde el universo de recursos para ser auditados correspondientes a 5,065 millones de pesos, con una muestra de 3,601.64 millones de pesos, lo que representa un 71% sometido a la inspección fiscal, con el objetivo de que el órgano de fiscalización emita un informe de los recursos ejercidos en el estado de Colima, por los poderes Ejecutivo, Legislativo, Judicial, los entes municipales y los órganos operadores de agua.

Las auditorias efectuadas en el ejercicio 2012 por parte del OSAFIG fueron de 22 (veinte dos) auditorias, las cuales fueron aplicadas a los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, a los diez municipios y nueve organismos operadores de agua. De ellos se derivaron los informes de Resultados de la Cuenta Pública del Ejercicio fiscal 2012 que fue entregado por parte del Auditor Superior del Estado a la Comisión de Hacienda Presupuesto y Fiscalización de los Recursos Públicos, para que proceda al estudio, análisis y dictamen correspondiente. De estos resultados se presenta el siguiente resumen de las auditorias realizadas en la tabla No. 3 (OSAFIG, 2012)

Tabla No.3

Cuenta Pública Ejercicio Fiscal 2012

Auditorias efectivas			Recursos Auditados (Millones de pesos)	
Auditorias	Entidad	Orden de Gobierno	Universo	Muestra Auditada
1	Gobierno del Estado	Poder Ejecutivo	4,075.10	897.81
2	Gobierno del Estado	Poder Legislativo	90.42	60.77
3	Gobierno del Estado	Poder Judicial	148.74	112.37
4	Municipio	Armería	114.77	102.35
5	Municipio	Colima	584.63	500.59
6	Municipio	Cómala	76.88	66.80
	Municipio	Coquimatlán	65.43	55.71

8	Municipio	Cuauhtémoc	88.84	70.78
9	Municipio	Ixtlahuacán	53.53	45.69
10	Municipio	Manzanillo	706.38	574.35
11	Municipio	Minatitlán	66.95	55.66
12	Municipio	Tecomán	295.76	230.28
13	Municipio	Villa de Álvarez	345.90	266.204
14	Comisión de Agua	Armería	15.58	11.78
15	Comisión de Agua	Cómala	10.01	8.70
16	Comisión de Agua	Coquimatlán	8.08	6.84
17	Comisión de Agua	Cuauhtémoc	12.68	11.00
18	Comisión de Agua	Ixtlahuacán	4.04	3.74
19	Comisión de Agua	Manzanillo	171.14	134.04
20	Comisión de Agua	Minatitlán	1.85	1.63
21	Comisión de Agua	Tecomán	63.42	45.53
22	Comisión de Agua CIAPACOV	Colima-Villa de Álvarez	316.64	149.35
Suma			7,316.87	3,412.01

Fuente: Elaboración propia con datos del informe del OSAFIG 2012.

Del universo de 7,316 millones de pesos para el ejercicio 2012, el órgano de fiscalización selecciono una muestra representativa del 47% de los recursos erogados, esto es un total de 3,412 millones que ejercieron el gobierno del Estado de Colima por medio del poder Ejecutivo, Legislativo, Judicial así como los Municipios y los órganos operadores de agua.

Tabla No.4

Cuenta Pública Ejercicio Fiscal 2013

Auditorias efectivas			Recursos Auditados (Millones de pesos)	
Auditorias	Entidad	Orden de Gobierno	Universo	Muestra Auditada
1	Gobierno del Estado	Poder Ejecutivo	12,275.43	5,617.66
2	Gobierno del Estado	Poder Legislativo	92.32	75.87
3	Gobierno del Estado	Poder Judicial	160.67	64.10
4	Municipio	Armería	110.85	94.90
5	Municipio	Colima	552.92	353.18
6	Municipio	Cómala	98.32	79.15
	Municipio	Coquimatlán	84.25	76.89
8	Municipio	Cuauhtémoc	121.73	96.05
9	Municipio	Ixtlahuacán	70.49	59.41
10	Municipio	Manzanillo	787.42	607.50
11	Municipio	Minatitlán	70.31	57.93
12	Municipio	Tecomán	342.71	220.37
13	Municipio	Villa de Álvarez	368.81	267.99
14	Comisión de Agua	Armería	18.00	13.98
15	Comisión de Agua	Cómala	13.55	12.61
16	Comisión de Agua	Coquimatlán	12.05	10.12
17	Comisión de Agua	Cuauhtémoc	9.40	7.32
18	Comisión de Agua	Ixtlahuacán	18.16	17.19
19	Comisión de Agua	Manzanillo	192.54	174.16
20	Comisión de Agua	Minatitlán	901.54	721.23
21	Comisión de Agua	Tecomán	53.61	46.09
22	Comisión de Agua CIAPACOV	Colima-Villa de Álvarez	271.17	214.01
Suma			15,729.70	8,167.29

Fuente: Elaboración propia con datos del informe del OSAFIG 2013.

Las auditorias efectuadas en el ejercicio 2013 por parte del OSAFIG fueron de 22 (veinte dos) auditorias, las cuales fueron aplicadas a los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, a los diez municipios y nueve organismos operadores de agua. De ellos se derivaron los informes de Resultados de la Cuenta Pública del Ejercicio fiscal 2013 que fue entregado por parte del Auditor Superior del Estado a la Comisión de Hacienda Presupuesto y Fiscalización de los Recursos Públicos, para que proceda al estudio, análisis y dictamen correspondiente. De estos resultados se presenta el siguiente resumen de las auditorías realizadas en la tabla No. 4 (OSAFIG, 2013)

En el ejercicio fiscal 2013 de un universo de recurso por el orden de 15,729 millones el órgano de fiscalización selecciono una muestra de 8,167 millones de pesos, que representa un total de 52% de recursos fiscalizados al gobierno del Estado de Colima, al poder Ejecutivo, Legislativo, Judicial, municipios y órganos operadores de agua.

Conclusiones

Recomendaciones y observaciones al ejercicio de los recursos públicos

Las acciones que se desprenden de cada auditoria se plasman en el informe de resultados, en el apartado Estatus de Observaciones, donde se muestran que los resultados obtenidos, para el ejercicio 2010, 2011, 2012 y 2013.

Tabal No. 5

Datos del informe OSAFIG

Acciones	Resultados 2010	Resultados 2011	Resultados 2012	Resultados 2013

Recomendaciones	431	476	1072	663
Observaciones	1227	70	3703	3249
Total	1658	546	4775	3912

Fuente: Elaboración propia con informe del OSAFIG 2010, 2011,2012 y 2013.

Las observaciones que fueron detectadas en la Auditoría practicada al ejercicio 2010, motivo la promoción de acciones, para que las entidades realizaran 49 reintegros los cuales sumaron $6,07 millones de pesos, siendo efectivos $2.8 millones de pesos a la fecha de entrega del informe a la Comisión de Hacienda Presupuesto y Fiscalización de los Recursos Públicos, del H. Congreso del Estado de Colima, quedando pendientes de reintegrar $ 3.3 millones de pesos. (OSAFIG, 2010)

En el informe por el ejercicio del 2011, como se muestra en la Tabla No. 5 estas fueron solventadas totalmente, parcialmente, o no solventadas; así como los reintegros efectuados y las recomendaciones que fueron atendidas, de estas observaciones se determinaron que las entidades auditadas realizaran 60 reintegros que suman $5.9 millones de pesos, siendo efectivos $2.3 millones de pesos a la entrega del informe a la Comisión de Hacienda Presupuesto y Fiscalización de los Recursos Públicos, del H. Congreso del Estado de Colima, quedando pendientes de reintegrar $ 3.6 millones de pesos. (OSAFIG, 2011)

En el ejercicio del 2012 el OSAFIG emitió que de las 3703 observaciones, a estas corresponden 237 observaciones con sanción, originadas por que no fueron solventadas o parcialmente solventadas, las que requieren una propuesta de sanción administrativa por la gravedad y la magnitud, de la irregularidad detectada o por el daño a la hacienda pública. (OSAFIG, 2012)

Omisiones recurrentes detectadas a la entidad gubernamental en el ejercicio de los recursos públicos**.**

En las auditorias prácticas por el OSAFIG, es recurrente que no se cumplan ciertas formalidades y requisitos que obligan a las entidades a que puntualmente se apliquen cuando realizan el ejercicio de los recursos públicos y estos son:

Auditoría Financiera

a).- Cuentas publicas mensuales remitidas de manera extemporánea al H. Congreso del Estado

b).- Omisión de acciones de cobro en refrendos de licencias de funcionamiento con venta de bebidas alcohólicas.

c).- Desorden en los cobros por recolección de residuos sólidos no domésticos.

d).- Omisión en las transferencias de los cobros por Registro de Siniestralidad al Patronato de Bomberos, Protección Civil.

e).- Irregularidades en la operación del Comité de Compras

f).- Insuficiencia financiera por erogaciones mayores a los ingresos obtenidos

g).- Pasivos por retenciones no pagados por falta de liquidez

h).- Deficiencias en Armonización Contable

i).- Archivo de cuenta pública desordenado con incumplimiento a la norma.

j).- Deficiencias en el archivo y en la protección de información electrónica

k).- Manuales de Organización faltantes

l).- Incumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia

m).- Retraso en los depósitos por ingresos no depositados al día siguiente.

n).- No exhiben conciliaciones bancarias

ñ).- Falta de autorización del H. Cabildo para ampliación y/o transferencias presupuestales.

o).- No presentan programa anual de adquisiciones

p).- No incluyen en su Presupuesto de Egresos las plazas autorizadas por unidad administrativa y categoría.

Auditoria Fondos Federalizados

a).- Debilidades en el control interno de operaciones de recursos

b).- Depósitos recibidos de otras fuentes y traspasos bancarios a otras cuentas bancarias no propias del fondo.

c).- Indicadores para la evaluación de los fondos en proceso de elaboración

d).- Informes trimestrales del ejercicio de recursos no reportados en su totalidad en el portal de la SHCP

e).-No sellar lo documentos con la leyenda operado fondo.

Auditoria Obra Pública

a).- Faltantes de soportes documentales del expediente de obra: proyecto, especificaciones técnicas, presupuesto base, programa de ejecución, finiquito, cuadros comparativos, entre otros.

b).- Sin evidencia documental de dar a conocer a los habitantes información del inicio y término de las obras, sus metas y alcances obtenidos.

c).- Obras que no cuentan con estudio técnico necesario (mecánica de suelos y estudios de laboratorio)

d).- Obras sin pruebas de calidad

e).- Presupuesto de la entidad sin respaldos de soporte

f).- Obra sin garantía de vicios ocultos.

Auditoria desarrollo urbano

a).- Faltante de fianza que garantice la ejecución de obras de urbanización

b).- Ausencia de fianzas de vicios ocultos en las incorporaciones municipales.

c).- Incumplimiento en el número de cajones de estacionamiento en licencias de construcción.

d).- Faltante del manifiesto de impacto ambiental (MIA)

e).- Faltante de vigilancia oportuna en licencias de construcción para que no se construya distinto a lo autorizado

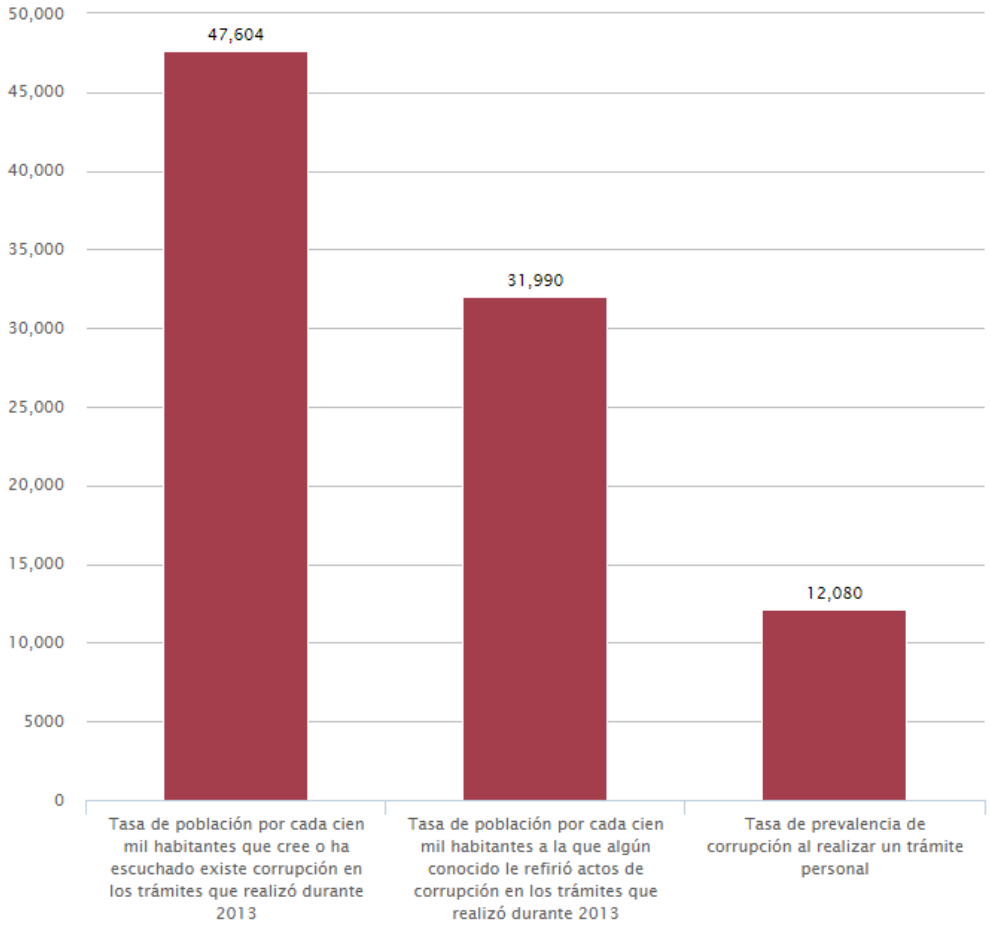
f).- Ausencia de dictamen de uso de suelo.

Prevalencia de Corrupción y número de servidores públicos sancionados

En el año 2013 el INEGI realizo encuestas referentes a la prevalencia de corrupción (Grafica 1), donde 47,043 habitantes manifiestan que, Cree o ha escuchado existe corrupción en los tramites que realizo durante 2013, así también como por cada cien mil habitantes a la que algún conocido le refirió actos de corrupción en los tramites que realizo durante 2013 y la prevalencia de corrupción al realizar un trámite personal. (INGEGI, 2015)

Grafica 1

Tasa de prevalencia de corrupción por cada cien mil habitantes 2013



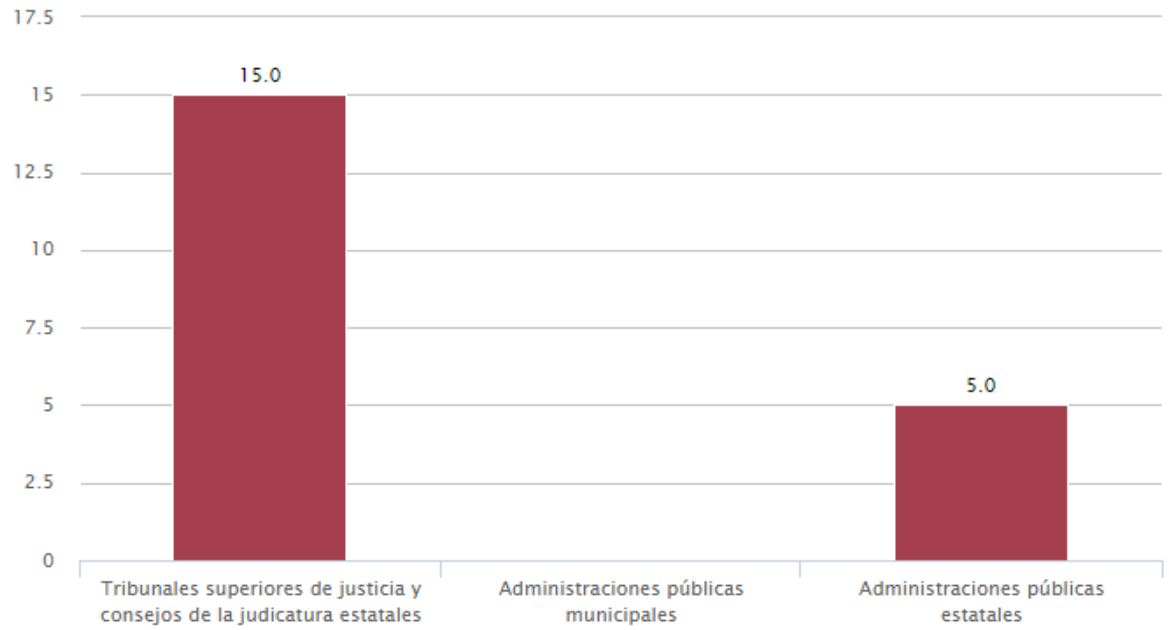
Fuente: INEGI Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (INGEGI, 2015)

Como se observa en la encuesta nacional de calidad e impacto gubernamental, realizada por el INEGI en el año 2013, por cada cien habitantes el 47.6% opina que cree o ha escuchado que existe corrupción al realizar trámites, y un 31.99% manifiesta que tiene conocidos que le refirieron que al momento de realizar trámites fueron participes de actos de corrupción, y el 12.08% se ve involucrada en actos de corrupción al realizar un trámite personal.

En la encuesta nacional de calidad e impacto gubernamental, referente a los servidores públicos sancionados por cada mil servidores públicos por ámbito de gobierno en el ejercicio 2013 (Grafica 2), resulto que un 1.5% de cada mil servidores públicos pertenecientes a los tribunales superiores de justicia y consejo de la judicatura estatales son sancionados, esto es solamente a 15 servidores públicos, mientras que para administraciones públicas municipales para el ejercicio 2013 se sancionaron al 0%, y en a servidores públicos de administraciones públicas estatales se sancionaron al 0.5% de cada mil servidores públicos, esto es que son 5 servidores públicos sancionados.

Gráfica 2

Servidores públicos sancionados por cada mil servidores públicos, por ámbito de gobierno 2013



Fuente: INEGI Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (INGEGI, 2015)

Referencias

Galindo y Guerrero, G. A. (2015). *Contabiliad Gubernamental.* Delegracion Azcapozalco, Mexico D.F.: Grupo Editorial Patria SA de CV.

Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio María del Pilar, (2010) *Metodología de la Investigación*, (Quinta Edición), México, Mc Graw Hill

INGEGI. (3 de Noviembre de 2015). Obtenido de http://www.inegi.org.mx/est/gobierno/

Ley General de Contabilidad Gubernamental, (2014)

OSAFIG, O. S. (2010). *Resultados de las Cuentas Pùblicas del Ejercicio Fiscal 2010.* Colima.

OSAFIG, O. S. (2011). Resultados de las Cuentas Públicas del Ejercicio Fiscal 2011. Colima

OSAFIG, O. S. (2012). Resultados de las Cuentas Públicas del Ejercicio Fiscal 2012. Colima.

OSAFIG, O. S. (2013). Resultados de las Cuentas Públicas del Ejercicio Fiscal 2013. Colima.

OSF, O. d. (7 de Octubre de 2015). *Manual de Auditoria Gubernamental.* Obtenido de Manual de Auditoria Gubernamental: http://www.ofsgto.gob.mx/doctos/pdf/501/50100620070102.pdf

Perez, J. P. (1984). La Auditoria Gubernamental en el Contexto de la Administracion Publica en Mexico. 89-97.

El Sistema Nacional de Control de Evaluación (1984) *Revista de Administración Pública* (Numero 57-58 enero – junio), México, C.C: Pérez Saavedra, Javier.

La Auditoría Forense como un nuevo Enfoque de Fiscalización Gubernamental en México

Leopoldo Mendoza Villanueva
Jorge Alberto Ramírez Graciano
María Alicia Rodríguez Gaucin

Resumen

La gran crisis por la que se está pasando y las lagunas que existen en el ámbito judicial hace la oportunidad para que se cometan actos ilícitos dejando de lado los valores éticos e incluso involucrando a diferentes profesionales para lograr su objetivo. La Auditoría Forense como un nuevo enfoque de fiscalización Gubernamental en México, fue una investigación que tuvo como objetivo general, promover el conocimiento y aplicación de la auditoria forense como herramienta para minimizar o controlar riesgos de fraude en la Administración Pública. Teóricamente fue sustentada en las ciencias de la fiscalización, la contabilidad, la auditoria y la auditoria forense. Justificando su desarrollo en los términos de que atreves de la divulgación del nuevo enfoque de fiscalización gubernamental se disminuyan los fraudes realizados por los usuarios en el campo de lo fiscal aplicando nuevas leyes anticorrupción, generando así un beneficio económico-cultural a la sociedad en general. La pregunta de investigación ¿Cuáles serán los alcances del conocimiento de la auditoria forense? fue un factor esencial de partida para la investigación. Metodológicamente se diseñó como cualitativa, documental y exploratoria, utilizando un método analítico y reflexivo , se realizó la indagatoria atreves de la recopilación apropiada de datos de diferentes documentos escritos físicos y electrónicos, seleccionando fuentes de información confiable y relacionada directamente con el eje temático en cuestión, cuidando que diera respuesta a la pregunta de investigación, se analizaron las diferentes fuentes seleccionadas, se estimaron los datos informativos para emitir las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Palabras clave: auditoría forense, fiscalización, corrupción

Abstract

The great crisis which is going on and the gaps in the judiciary makes the opportunity for malfeasance aside ethical values and even involving different professionals to achieve their goal are committed. Forensic Audit as a new approach to government oversight in Mexico, was an investigation that had as general objective to promote knowledge and application of forensic audit as a tool to minimize or control various acts of corruption. In theory it was supported by the science of auditing, accounting, audit and forensic audit. Justifying its development in terms that dare disclosure of the new approach to government oversight fraud made by users in the field of the tax applying new anti-corruption laws, thus generating an economic and cultural benefit to society in general decline. The research question What will be the scope of knowledge of forensic audit? It was an essential factor for starting the investigation. Methodologically it was designed as qualitative, documentary and exploratory, using an analytical method, the inquest was conducted dare of proper collection of data from different written documents physical and electronic, selecting sources of reliable information directly related to the thematic area concerned, caring that would answer the research question, the various selected sources were analyzed, the data information is estimated to make findings and recommendations.

Keywords: forensic audit, inspection, corruption

Introducción

En la actualidad se transita por una recesión económica, la cual se refleja en la pobreza del país; desempleo, sueldos bajos además de la corrupción que existe. En tiempos de crisis, algunas personas recurren a tener beneficios económicos por medio de actos ilícitos, dejando de lado los valores éticos e, incluso, involucrando a diferentes profesionales para poder lograr su objetivo de allegarse de recursos con el menor esfuerzo posible.

El fraude es un fenómeno de gran preocupación para toda empresa sea pública o privada, sin importar el tamaño. Por lo tanto resulta de gran importancia la implementación y el conocimiento en los medios educativos, de la auditoria forense e instituir el sistema en los organismos públicos y privados, para minimizar y prevenir que ocurran.

La “auditoría forense” surge como una necesidad en las entidades y entes. En el proceso judicial permite a los jueces contar con más elementos para la impartición de justicia, pues esclarece los hechos ocurridos evitando la impunidad de los delincuentes de cuello blanco.

A la fecha el conocimiento de la auditoría forense como herramienta de fiscalización es bastante limitada, es atreves de la investigación que se generan nuevos conocimientos. Es tarea de los maestros en el área dar a conocer las nuevas teorías y herramientas para facilitar la detección de actos de fraude y corrupción.

Brizuela (s/a) menciona que la auditoría forense permite reducir hasta un 90 por ciento los riesgos de fraudes internos y el robo hormiga en las empresas, además de combatir el lavado de dinero y el financiamiento de operaciones ilícitas.

Definición del problema

En la actualidad la sociedad carece de valores y ética profesional ya que para su beneficio personal prefieren traspasar los límites de la honestidad, y un buen manejo en sus negocios por uno corrupto e ilegal, haciéndose así grandes fraudes a nivel mundial. Rizo. (2012)

Este tipo de conductas antisociales, hoy en día se presentan cada vez con más frecuencia dentro de las organizaciones tanto en el ámbito privado como público o

gubernamental, en este último es en donde se va a centrar esta investigación, lo que trae como consecuencia un detrimento o beneficio en su patrimonio; conductas que se traducen en delitos patrimoniales cometidos por personas que están involucradas de alguna manera en operaciones que realizan dichas organizaciones.

Sarango, et all (2014), hacen mención de que en estos últimos años la inversión extranjera ha sido valorada por muchos gobiernos como un importante motor de desarrollo que brinda una alternativa de crecimiento para los países; este fenómeno encabezado mayormente por las empresas multinacionales ha conducido a una rápida globalización de la actividad económica, el incremento de la competitividad y la ampliación del mercado, lo que se traduce en mayores usuarios de la información financiera que demandan cada día mayores garantías de seguridad y confianza en la gestión de las mismas.

Frente a este panorama, la Administración Publica se encuentra en la obligación de mejorar esfuerzos por optimizar su credibilidad a nivel nacional e internacional, al mismo tiempo que satisface plenamente las necesidades de sus habitantes, induciendo a la transparencia y responsabilidad de sus funcionarios como fundamento para estimular y fortalecer la escala de valores, la legalidad, el civismo y la justicia dentro de la sociedad. La carencia de transparencia es una creciente preocupación social porque afecta tanto a los países ricos como a los pobres, provocando una preocupación continua de la economía global.

Sin duda en momento de crisis mundial cuando es precisamente la confianza de los mercados lo que está en juego uno de los riesgos más temidos tanto en el sector público como en el privado, es el ser víctima de una actividad fraudulenta que menoscabe la capacidad de respuesta del ente u organismo ante los compromisos adquiridos. En este sentido se han venido desarrollando en el área de auditoría, estrategias con el ánimo de prevenir los riesgos de conflictos financieros judiciales o extrajudiciales que surjan dentro de una organización, perfilándose la auditoría forense como la más indicada para esta labor, en la que se necesita de un adecuado balance de controles preventivos y detectivos antifraude a través del cual se desarrolle un análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, evaluándose la vulnerabilidad del sistema y tratando de

complementar con nuevas técnicas de auditoria para tener más elementos de soporte legal, y ayudado con expertos en la materia del área a revisar, así como con técnicas y métodos detectivescos y criminológicos.

Más adelante los mismos autores dicen que la ciencia de la criminología estudia al fenómeno delincuencial desde la perspectiva de las conductas antisociales, y esto incluye al delito como fenómeno cultural y social. Entendiéndose como conducta antisocial aquella que rompe con las reglas, normas y valores generales establecidos para el bien común, la convivencia y el bienestar social causando daño al individuo, a la familia, a las organizaciones y a la sociedad en general.

La “auditoría forense” es una especialidad de la auditoría que requiere un conocimiento experto de la teoría contable, auditoría, técnicas y métodos de investigación, que se desarrollan con el propósito de aportar pruebas para prevenir y detectar los delitos patrimoniales y coadyuvar con la procuración y administración de justicia.

Por lo tanto, la auditoría forense se utiliza en el contexto de un conflicto real o en una acción legal con una pérdida financiera significativa, en la que el auditor forense, ofrece aplicar su experiencia en materia contable, sistemas, investigación financiera, cuantificación de daños patrimoniales y en otros aspectos, tales como: recolección de pruebas, testimonio como testigo experto (peritaje).

Consecuentemente, las áreas en la Auditoría Forense utilizadas con mayor énfasis son:

1. Investigaciones de delitos relacionados con el lavado de dinero y activos, legitimación y blanqueo de capitales, evasión fiscal, fraude, abuso de confianza, administración fraudulenta, etcétera.

2. Determinación de daños y perjuicios.

Según Leal, et all. (2010). En México uno de los principales problemas que viene arrastrando las dependencias gubernamentales y privadas, es la corrupción. Se ha tratado de atacarla a través de la imposición de nuevas leyes y transparentar más su quehacer, pero aun así las actividades y más cuando son financieras todavía dejan

mucho que desear. Lo que es más penoso para los denunciantes o querellantes, es que la mayoría de las veces estos defraudadores quedan libres en las averiguaciones por falta de elementos.

En el país, se han incrementado las leyes para evitar la corrupción. Sin embargo los delincuentes comunes y los llamados de cuello blanco han logrado con argucias legales evitar la aplicación de estas en su persona.

En la investigación que se consuma, se busca un freno para estos delincuentes y no únicamente detenerlos, si no también que cumplan una condena conforme a la gravedad del delito, este trabajo se ha propuesto realizar una investigación para promover la implementación de esta técnica de Auditoria Forense para detener la gran cantidad de delitos de tipo fraudulento y financiero impunes.

En México se ha encontrado poco material sobre el tema "Auditoria Forense" teniendo que recurrir a bibliografías de otros países como Estados Unidos, Colombia, Venezuela, Chile y Argentina.

Justificación

> *"La corrupción es un mal que amenaza los derechos humanos, amenaza las instituciones democráticas y las libertades fundamentales, frena el desarrollo económico y social; agudiza la pobreza para millones de mexicanos; favorece la consolidación de elites y burocracias políticas y económicas; afecta la credibilidad y legitimidad de los gobiernos e impide que los recursos públicos coadyuven al desarrollo y al bienestar de la sociedad".* Vargas (2012)

LFRASP. (2012), menciona que el Gobierno Federal se ha preocupado desde inicio del Siglo XXI, por promulgar Leyes que frenen la alarmante corrupción que ahoga y detenga el desarrollo económico y social y agudiza la pobreza de la nación haciéndola decadente, afectando la credibilidad y legitimidad de ésta.

Entre las reformas legales más importantes esta la expedición en el 2002, de la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Funcionarios Públicos (LRAFP), cuyo objetivo es fortalecer este ámbito a través del establecimiento, las infracciones administrativas a todos aquellos funcionarios que cometan actos ilícitos, la expedición de la Ley de Adquisiciones, Adquisiciones y Servicios del Sector Público

(LAASSP) en el año 2000, para regular las compras y contrataciones gubernamentales realizadas por el gobierno federal para que estas se rijan por principios de transparencia y eficiencia. Esta última legislación ha sido reformada sucesivamente en los últimos 11 años para adaptarla a los cambios experimentados en el país en esa materia, la expedición de la Ley del Servicio Profesional de Carrera (LSPC) en el 2003, que introduce los principios de mérito e igualdad para acceder al servicio público, el objetivo de esta ley es garantizar el acceso a la administración pública de los funcionarios más aptos y capaces de ejercer su función, privilegiando el interés público y la profesionalización del servicio público. La Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG) una de las leyes más recientes y cuyo objetivo es establecer los criterios generales para regir la contabilidad gubernamental y la emisión de información financiera de los entes públicos, con el fin de lograr su adecuada armonización. Esta ley fue reformada adicionándole artículos relacionados con la responsabilidad de los funcionarios públicos. La Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas (LFACP) promulgada el 11 de Junio del 2012, cuyo objetivo es; establecer las responsabilidades y sanciones que deban imponerse a las personas físicas y morales de nacionalidad mexicana o extranjeras por las infracciones en que incurran con motivo de su participación en las contrataciones de carácter federal previstas en esta ley, así como aquellas que deban imponerse a las personas físicas y morales de nacionalidad mexicana, por las infracciones en que incurran en las transacciones comerciales internacionales anunciadas en esta ley y otras más que sería imposible enumerar.

La proliferación del delito en los entes gubernamentales es alarmante pues según fuentes de la Auditoria Superior de la Federación los delitos más comunes son:

- Ejercicio de profesión incompatible
- Defensoría ilegal
- Manejo de documentos de crédito
- Falsificación de documentos
- Característica de falsificación de documentos
- Falsedad de declaraciones
- Retractarse de declaraciones y simulación de pruebas

- Economía pública
- Robo
- Abuso de confianza
- Fraude y extorción
- Lavado de dinero
- Soborno y corrupción

Siendo que en su mayoría estos delitos quedan impunes por falta de fundamento legal debidamente sustentado.

El desarrollo de nuestras sociedades, la evolución de nuestros sistemas nos obligan a tratar el tema con el esfuerzo y la gravedad que él mismo merece. Es importante resaltar la necesidad de contar con organismos de controles fuertes e independientes con metodología para asegurar una mayor transparencia en el manejo de los recursos y evitar el abuso en su utilización.

Transparency International en el índice de percepción de corrupción 2002, indica que México se encuentra en el lugar número 57 en el nivel de corrupción en el mundo. El país menos corrupto Finlandia, ocupo el número 1, Reino Unido en el lugar 10, Estados Unidos de Norteamérica en el lugar 16, Colombia en el lugar 57 al igual que México, y tan solo un lugar abajo China.

En el 2009 el índice de percepción ubica a los mismos países de la siguiente manera: México en el 89, Finlandia en el 6, el primer Lugar le corresponde a Nueva Zelandia, Reino Unido en el 17, Estados Unidos de Norteamérica en el lugar 19, Colombia en el lugar 75 y China en el 79.

País	**Índice de percepción de la Corrupción 2002**	**Índice de percepción de la Corrupción 2009**
Finlandia	**1**	**6**
Reino Unido	**10**	**17**
Estados Unidos	**16**	**19**
Colombia	**57**	**75**
México	**57**	**89**
China	**58**	**79**

Tabla No. 1 ICADEFIS (2013).

Mediante esta tabla se ve que en un lapso de 7 años, la corrupción en México se incrementa entre el 2002 al 2009, 32 países más arriba, bastante significativo.

Pero no sirve de nada conocer estos números si no se toman medidas inmediatas para disminuirlas. Es por eso que se indaga si la auditoría forense se puede implementar como un esquema de fiscalización más profundo y así evitar que los delincuentes de cuello blanco y sus delitos, queden en la impunidad.

La "auditoría forense" surge como necesidad de las entidades para la investigación especializada y la detección de delitos dentro de una entidad, además de servir como control y prevención de los mismos. En el proceso judicial, permite a los jueces, contar con más elementos para la impartición de justicia, pues esclarece los hechos ocurridos.

Planteamiento del problema

La auditoría forense es desconocida prácticamente en los entes gubernamentales de los tres niveles municipal, estatal y federal y organismos autónomos en los mandos medios y bajos, así como en el medio educativo universitario y tecnológico con respecto a esta nueva rama de la auditoria, habiendo escases de bibliografía relativa a lo que es la auditoría forense.

Nace la inquietud en el año 2013, cuando cierta alumna solicita un asesoramiento sobre el tema referido. Al iniciar la indagatoria se corrobora la escasa información que hay sobre auditoria forense, encontrando que era una nueva técnica de fiscalización enfocada a revisiones más profundas y la aplicación de diferentes áreas del conocimiento, legal, económico, financiero contable y cibernético, dando inicio y nacimiento a este trabajo de investigación.

Aunque la auditoría forense tiene su origen en los años, 70 y 80, cuando surge como herramienta para suministrar pruebas a los fiscales, mediante evaluaciones técnicas enfocadas a probar delitos en lavado de dinero, es decir relacionadas al fraude, controles, sistemas de prevención, irregularidades características y psicosociales de los ladrones o desfalcadores, tipos de robos y desfalcos.

Desde entonces ha crecido de forma significativa durante la última década. Debido a escándalos de fraudes, quiebras, sobornos, trucos financieros, lavado de dinero,

enriquecimiento ilícito, corrupción, apropiación indebida de propiedad intelectual y otros activos, los cuales ha afectado una seria epidemia, a personas, empresas, instituciones y gobiernos. Es por eso que es imperativo divulgar mas esta herramienta para que se tenga más comprensión y preparación y capacitación de ella, tanto en los tres niveles de gobierno, como en el ámbito universitario; en las Escuelas o Facultades de Contaduría Pública, semilleros de futuros Auditores.

Por lo mencionado anteriormente cabe preguntar ¿Cuáles serían los alcances del discernimiento de la Auditoria Forense?

Objetivos:

Objetivo general

Promover el conocimiento y aplicación de la auditoria forense como herramienta para minimizar o controlar riesgos de fraude en la Administración Pública.

Específicos:

- Implementar, plantear, conformar cursos, talleres, seminarios, una Especialización, o maestría en auditoría forense, en escuelas o facultades de contaduría pública
- Lograr reducir el índice de fraudes en los entes públicos y privados aplicando sistemas de control y revisión de auditoría forense

Marco teórico

Teóricamente la auditoría forense se fundamenta, argumenta y evidencia en las ciencias de la fiscalización, la contabilidad, la auditoria y la auditoria forense

La contabilidad forense es compleja, pues teóricamente une varias ciencias que teniendo objeto de estudio diferente se complementan en el servicio de la información tanto en el derecho como en el trabajo fiscal, encontrándose situada entre la teoría de la contabilidad y la teoría del proceso criminalístico, penal y civil

Estructuralmente hablando se divide en dos partes: 1.- la parte general donde se exponen las cuestiones más importantes de la contabilidad y la auditoria documental,

como método de control económico desde el punto de vista de su aplicación práctica en los procesos judiciales.

2.- la parte especial le da la característica del orden y límites de la aplicación de los conocimientos de la contabilidad en el proceso penal y civil

Para los juristas es particularmente útil conocer los principios de la contabilidad, puesto que partiendo de esos conocimientos se realizan la auditoria y la revisión de los documentos de contabilidad, que en el proceso penal y civil desempeñan un papel vital.

Donald Cressey (criminólogo estadounidense) mencionado por Uzcátegui (2012) desarrolla su teoría basada en el modelo "Triángulo del Fraude", es uno de los más aceptados y que mejor explica por qué "buenas personas" cometen fraude. Su investigación se centró en desfalcadores a quienes llamó "violadores de la confianza", pudiéndose distinguir tres factores que deben estar presentes para que una persona común y corriente cometa fraude. Presión: necesidad o problema no resuelto; problema que el individuo no puede compartir porque presupone que nadie puede ayudarlo o resolverlo. Oportunidad Percibida: Fuera del marco normativo al que está sujeto; ya sea en debilidades de control interno o en la sensación de impunidad. Racionalización: Auto-justificación de la acción ejecutada; produciéndose en esta etapa un conjunto de desvalores que el individuo tendrá en cuenta para la resolución de situaciones complejas futuras así como también para relacionarse con los demás.

Algunos teóricos de la Auditoria forense opinan de la manera que sigue

Cano y Lugo (2014) mencionan que La auditoría forense se define como una auditoria especializada en descubrir, divulgar y atestar sobre fraudes y delitos en el desarrollo de las funciones públicas considerándose un verdadero apoyo a la tradicional auditoria gubernamental, en especial ante delitos tales como: enriquecimiento ilícito, peculado, cohecho, soborno, desfalco, malversación de fondos, prevaricato, conflicto de intereses, etc

Para Maldonado.(2004) La auditoría forense es el otro lado de la labor del auditor, en procura de prevenir y estudiar hechos de corrupción, como la mayoría de los resultados del auditor van a conocimiento de los jueces (especialmente penales), es

usual el termino forense, Como es muy extensa la lista de hechos de corrupción conviene señalar que la Auditoria Forense, para profesionales con formación de Contador Público, debe orientarse a la investigación de actos dolosos en el nivel financiero de una empresa, el Gobierno o cualquier organización que maneje recursos.

Por su parte Fudim (2014) define la Auditoria Forense como: la rama de la auditoría que se orienta a participar en la investigación de ilícitos.

El concepto de auditoria forense de acuerdo a la Auditoria Superior de la Federación (2011*),* Es una rama de la Auditoria que se orienta a coadyuvar en la investigación de fraudes, es decir de actos consientes y voluntarios con los cuales se burlan o eluden las normas legales, o se usurpa lo que por derecho corresponde a otros sujetos, mediante el uso de mecanismos dolosos para obtener una ventaja o un beneficio ilícito. Y menciona más adelante que en la actualidad la auditoria forense es reconocida internacionalmente como un conjunto de técnicas efectivas para la prevención de actos irregulares de fraude y corrupción, sin embargo la auditoria forense no solo está limitada a los hechos de corrupción administrativa, también el profesional forense es llamado a participar en actividades relacionadas con investigaciones sobre:

- Crímenes fiscales.
- Crimen corporativo y fraude.
- Lavado de dinero y terrorismo.
- Discrepancias entre socios y accionistas.
- Siniestros asegurados.
- Disputas conyugales y de divorcios y
- Perdidas económicas de negocios, entre otros.

Sobre este tema, la actitud de los contadores y auditores ha generado un gran giro, especialmente al comprender como su labor facilita el apoyo a las investigaciones judiciales que mediante evidencias contables aclaran diversas disputas legales.

La experiencia dice, que para complementar los conocimientos del Contador y Auditor habitual y formarlo como Auditor Forense, se deben de incluir aspectos de investigación legal y formación jurídica, con énfasis de pruebas y evidencias.

Metodología

Metodológicamente se diseñó como una investigación de tipo cualitativa, documental y exploratoria, utilizando un método analítico y reflexivo, se realizó la indagatoria atreves de la recopilación apropiada de datos de diferentes documentos de consulta que fueron seleccionados y clasificados de diferentes fuentes primarias y secundarias tradicionales y electrónicas confiables, de calidad y que juntas dieran respuesta a la pregunta de investigación, los datos obtenidos permitieron redescubrir hechos, así como sustentar, evidenciar y argumentar el desarrollo de la investigación y al mismo tiempo orientar las conclusiones y recomendar otras investigaciones derivadas de la presente.

Limitaciones

En la investigación realizada, una de las limitantes consideradas como importante para el desarrollo de la presente investigación, es que en México hay muy pocos libros sobre la temática.

Análisis de la información

Para el análisis de la información, se realizó un procedimiento de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos tomados en torno a lo que es la auditoria forense. Teniendo la peculiaridad de utilizar como una fuente primaria de insumos, más no la única y exclusiva, el documento escrito en sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos, audiovisuales etc. El proceso de investigación documental se dispone, esencialmente, de documentos, que son el resultado de otras investigaciones, de reflexiones de teóricos, lo cual representa la base teórica del área objeto de investigación, el conocimiento se construye a partir de su lectura, análisis, reflexión e interpretación de dichos documentos y con ello elaborar las conclusiones correspondientes, así como la propuesta de esta investigación.

Conclusiones

Después de hacer un estudio exhaustivo de la documentación, las conclusiones a las que se llego es que realmente; la auditoria forense es una nueva rama de la auditoria, es en el entorno una herramienta extraordinaria para obtener mejores resultados tanto en la prevención como en la detección de delitos que van desde sobornos, extorsión, tráfico de influencias, nepotismo, fraude, pago de dinero a los funcionarios de gobierno para acelerar tramites, pago de dinero para demorar u omitir trámites o investigaciones, sustracciones, desviaciones y desfalcos entre otros.

También se visualiza que lo más cercano a la auditoria forense es la auditoría gubernamental, nada más que esta, está basada en los principios de la auditoría financiera que busca la detección de errores, su investigación se centra en excepciones, irregularidades contables, rarezas y patrones de conducta inusuales y en selectivas para su revisión.

Auditoria forense se refiere a las técnicas para la identificación de un fraude financiero, así como la aportación de pruebas que serán valoradas por la instancia judicial y la revisión es al 100%. Por eso se concluye que el auditor forense debe de tener un perfil especial, una formación y capacitación integral entre lo contable financiero, auditoria y legal universitaria. Por lo tanto se propone:

Aportaciones

Siendo la Auditoría Forense una ciencia que permite reunir y presentar información financiera, contable, legal, administrativa e impositiva, en una forma que será aceptada por una corte de jurisprudencia contra los perpetradores de un crimen económico, existe la necesidad de preparar personas con visión integral, que faciliten evidenciar especialmente, delitos como: la corrupción administrativa, el fraude contable, el delito en los seguros, el lavado de dinero y el terrorismo, entre otros.

La sociedad espera de los investigadores, mayores resultados que minimicen la impunidad, especialmente en estos momentos tan difíciles, en los cuales el crimen organizado utiliza medios más sofisticados para lavar dinero, financiar operaciones ilícitas y ocultar los resultados de sus diversos delitos.

Conforme al análisis se plantea que haya una formación integral en la procesión de capital humano en Universidades y Tecnológicos relativo a los egresados de Contaduría Pública para que egresen con el perfil de auditor forense, con las siguientes características:

- Formación académica elevada
- Experiencia en auditoria e investigación
- Iniciativa y creatividad
- Trabajo en equipo
- Observador
- Mente inquisitiva y abierta
- Juicio profesional maduro y audaz
- Independencia de criterio
- Lealtad
- Análisis de la información en forma exhaustiva
- Debe poseer un sentido común de los negocios
- Dominar los elementos básicos del procesamiento electrónico de datos.
- Debe tener completa discreción, amplia experiencia y absoluta confianza
- Debe contar con conocimientos en temas contables, de auditoria, criminología, de investigación y legales.

A un nivel más profundo se propone que se revisen los programas de estudios de las escuelas y facultades de contaduría, para hacer las adecuaciones necesarias y sacar productos con los requerimientos señalados, inclusive tener la factibilidad de innovar una Licenciatura o Especialización alterna enfocada a la Auditoria Forense.

Con la única finalidad de formar y generar productos de calidad con el perfil de auditor forense, para los despachos, de auditoria, para las empresas privadas y para los entes y órganos de fiscalización gubernamentales

Líneas de investigación futuras

- Sondear a los alumnos de Contaduría Pública, sobre la aceptación de formarse como auditor forense.

- La auditoría forense como medida de control a la corrupción.
- La auditoría forense como herramienta criminológica sobre prevención y detección de fraudes.

Referencias

Antonio,I., Jardón C., Martínez.& Velasquillo M. (2009) *Auditoria Forense*. http://itzamna.bnct.ipn.mx/dspace/bitstream/123456789/4547/1/AUDITFORENSE.pdf . Fecha de Consulta 20 de Nov. 2015

Auditoria Superior de la Federación.(2011), *Introducción a la Auditoria Forense.* Editado, Cámara de Diputados del Gobierno de Nayarit, recuperado http://www.ofsnayarit.gob.mx/capacitacion/2011/material0328_1.pdf

Brizuela, Mauricio (s/a) Auditoría forense: reducción de fraudes y robos disponible en: http://ssgtmex.com/blog/node/auditoria-forense-reduccion-de-fraudes-y-robos

Cano, M, & Lugo D. (2014). *Auditoria forense: En la investigación criminal de lavado* de activos. Bogotá, Colombia: Ed. Ecoe.

Fudim, P. (2014). *Seminario de Auditoria Forense*. 03 de Agosto 2015, de proyecto si se puede Sitio web: www.sisepuede.com.ec.

Garcia Pelayo, F. (1995). *Auditoria.* En El pequeño Larousse ilustrado (I, 65) México, D.F. : Ed. Larousse.

Leal, L, Rodríguez, E. & González, L.. (2010). *Auditoria forense: Los procedimientos del Contador Público en la investigación del fraude corporativo*. México, D.F.: Ed. Talleres Lit. Lasalle

Ley federal de responsabilidades administrativas de los servidores públicos (LFRASP). (2012) disponible en http://inicio.ifai.org.mx/MarcoNormativoDocumentos/4LFRASP.pdf

Maldonado M. (2004). *Auditoria Forense: Prevención de la Corrupción financiera.* Quito, Ecuador.: Ed. Luz de América.

Rizo. Mario (2012). El ABC de la Auditoría Forense. disponible en http://www.ssgt.com.mx/pdf/elcontapuntocom-auditoriaforense.pdf

Rosas, Alan. (2009). *Auditoria Forense*. QUIPUKAMAYOC (Revista de la Facultad de Ciencias Contables) , 16 No. 32, 73.

Sánchez, G. (2006). *Auditoria de Estados Financieros*. Naucalpan de Juárez Edo. de México: Ed. Pearson Educación.

Sarango, M. & Tipán P. (2014), *Análisis de la Auditoria forense como método de prevención del fraude en las cooperativas de ahorro y crédito del distrito metropolitano de Quito en el 2012-2013* (Tesis de Licenciatura) recuperada de http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7148 consultada el 15 de diciembre del 2015.

Uzcátegui E. Lcda. Leoanny M. (2012) *Auditoría Forense: un nuevo enfoque para evaluar riesgos de fraude en la Administración Pública* disponible en http://www.ideaf.org/archivos/ideaf_trabajo%2520de%2520investigaci%25c3%25b3n.-leoanny%5B1%5D.pdf.

Vargas, R. (2012) Secretaria de la Función Pública. (SFP)

Whitington, O. & Pany K.. (2000). *Auditoria: Un enfoque integr*al. Bogotá, Colombia: Ed. Mc. Grill Hill.

Análisis de la cultura fiscal para las pequeñas y medianas organizaciones del ramo comercial de la ciudad de Tecomán, Colima

Alejandro Rodríguez Vázquez
Héctor Priego Huertas
Oscar Pedraza Farías

Resumen

La falta de empleo en México, ha generado el crecimiento de la informalidad del comercio, una actividad preponderante que ha venido creciendo año, con año y se debe a diferentes factores que presenta la economía en México. La capacidad que no tiene el Sistema de Administración Tributaria (S.A.T) para la fiscalización, exceso de modificaciones en las leyes fiscales, demasiados trámites, falta de información, la complejidad del sistema tributario, evasión fiscal, educación tributaria y la informalidad comercial entre otros factores, han hecho del comercio informal, una alternativa de subsistencia ante la incapacidad del modelo de desarrollo para generar los empleos que demanda una población en constante crecimiento.

El desconocimiento básico de las obligaciones fiscales y la percepción no tangible de los beneficios sociales y económicos, tiene como implicaciones la evasión, elusión y un bajo nivel de cumplimiento voluntario. Es necesario que haya una mayor comprensión de los beneficios del pago de impuestos y una rendición de cuentas proactiva, adaptando medidas e implementando programas por parte de las autoridades federales.

Es por esto que no se puede captar los recursos tributarios que estas personas generan, por un sistema muy complejo para los contribuyentes que no cuentan con una cultura fiscal adecuada para cumplir sus obligaciones fiscales, y no les permite cumplir con estos requerimientos para que entren al padrón de contribuyentes formales, más sin embargo ellos están dispuesto a cumplir con las obligaciones correspondientes y gozar de beneficios de otras prestaciones sociales.

Palabras claves: comercio, informalidad, fiscal.

Introducción

En México la recaudación de impuestos es un aspecto de gran importancia y una obligación de acuerdo al Artículo 31 fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos al ciudadano la obligación de contribuir a los gastos públicos sean de la Federación, del Distrito Federal, del Estado, o del Municipio que residen, de manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes.

Debido a que nuestra economía depende principalmente de la explotación de sus recursos naturales, pero un país en constante crecimiento y ante nuevas necesidades, se han vuelto insostenibles los gastos que debe cubrir el Gobierno, esto ha hecho de la recaudación de impuestos, una buena alternativa para lograr el equilibrio de nuestra economía.

La baja recaudación se debe principalmente a la falta de cultura tributaria; existen ciertos elementos que influyen en nuestro comportamiento conforme a las leyes fiscales. Mendoza (2002) encuentra que la cultura tributaria representa una fracción de la cultura nacional, pero se identifica con la creencia intima propia de cada persona como individuo participe de una agrupación social y que el impuesto es la aportación justa e imprescindible para ser utilizado satisfaciendo las necesidades de la agrupación social de que forma parte. Con base a lo expuesto por Mendoza, se llega a una conclusión de que la cultura tributaria de todo emprendedor parte desde el punto de vista que tienen del impuesto que es enterado al estado o la federación y su debida distribución, es por esto que el gobierno tome ciertas medidas para que todas las contribuciones sean reflejadas en los servicios básicos de la población.

Para poder fortalecer la cultura fiscal se requiere que la población obtenga conocimientos sobre el tema, comprenda la importancia de sus responsabilidades tributarias, esto conducirá hacia la aceptación y concientización de las personas. Así como los principales factores que influyen en la baja recaudación de impuestos por parte de los pequeños comerciantes, que se encuentran en la

informalidad debido a su falta de cultura fiscal y la gran cantidad de tramites enredosos que existen de acuerdo con las normas legales de nuestro sistema tributario en nuestro País, por consecuencia todos los municipios enfrentan esta situación tributaria, así como algunas soluciones que ayudaran a crear una mejor cultura fiscal en las personas que desconocen la importancia de la recaudación de los impuestos y su aplicación.

Planteamiento del problema

La falta de transparencia en que muestra el gobierno hacia el destino que le da a los gastos públicos, es uno de los factores por la cual se ve afecta en forma directa la falta del cumplimiento de la obligación fiscal, es decir los pagos de impuesto y ha originado que aumente la evasión fiscal en este municipio.

La evasión fiscal según Tapia Tovar, J. (2000) es un fenómeno social y de moral pública que se ha dado en todos los tiempos, el cual ha tenido lugar tanto en países desarrollados como en países en vías de desarrollo.

Otro problema importante que influye a la baja recaudación es la elusión fiscal; (Valenzuela, 2000) y (Fonrouge, s.f) la conceptualizan como un medio jurídico de resistencia frente al impuesto, por lo cual el sujeto pasivo pretende evitar la generación de un hecho gravado impidiendo el nacimiento de la obligación tributaria, o bien lograr una menor tributación a través de maniobras lícitas no contempladas en la ley como alternativa y que sirven al resultado que se pretende. Mientras que otros autores como Diez (2000) nos muestran opiniones similares, pues consideran que la elusión es una conducta antijurídica, consistente en eludir la obligación tributaria mediante el uso de formas jurídicas inadecuadas para los fines económicos de las partes.

Una vez conociendo el punto de vista de cada uno de los autores, entonces podemos decir en nuestras propias definiciones que la elución fiscal es tratar de reducir total o parcialmente el impuesto de diferentes maneras pero sin violar la

ley. Mientras que por otra parte consideramos a la evasión fiscal como eliminación total o parcial del pago de impuestos de diferentes formas a diferencias que esta se considera ilícita.

La falta de cultura tributaria en México es otro de los problemas que aqueja la baja recaudación del P.I.B. según La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura; (UNESCO , 2006) define a la cultura como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales al ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias.

Analizando lo que nos dice el anterior autor podemos señalar que un gran problema de la falta de cultura es que no reciben una buena educación tributaria por parte de las instituciones correspondientes, lo cual es de gran necesidad el promover un conjunto de valores , actitudes que podrían definir un deber ético del ciudadano , así como hacerles saber sobre los ingresos que el Gobierno obtiene a través de impuestos que pagan los contribuyentes serán regresados a ellos en forma de servicios públicos y se verán reflejados en una mejor calidad de vida.

Pregunta de investigación

¿Cómo es la cultura fiscal al cumplimiento de las contribuciones de los pequeños contribuyentes del sector comercial en la ciudad de Tecomán, Colima?

Objeto de estudio

El objeto de estudio de este presente trabajo es la cultura fiscal que existe en la actualidad por parte de los comerciantes del municipio de Tecomán, respecto a la economía informal, porque es un problema muy serio lo cual origina una baja

recaudación debido a que no todos son participes del pago de impuestos y por lo tanto no genera ningún beneficio a la población.

Hoy en día son más las personas comerciantes que están en la informalidad, los cuales no solo evaden la obligación de pagar impuesto a nuestro sistema tributario mexicano, por diversos factores, sino que corren demasiados riesgos y desventajas conforme a las leyes.

De acuerdo al análisis de las leyes fiscales vigentes del 2015, en el mes de enero de 2014, se implementó el programa denominado **Crezcamos juntos**, que es la nueva iniciativa de ley del gobierno de la república con el fin de integrar a ese sector en la economía formal y sus grandes beneficio. Para obtener los beneficios las personas deberán cumplir con un requisito, el cual es darse de alta como contribuyente formal al nuevo régimen de incorporación fiscal que viene sustituyendo al régimen de pequeños contribuyentes y que sus ingresos no sean mayores a los dos millones de pesos anuales y que la actividad económica no requiera de un título profesional.

En esta nueva iniciativa de ley su idea principal es que el ser formal y cumplir con las obligaciones fiscales no sea complicado sino lo contrario, que las personas puedan llevar sus control y realice sus declaraciones atreves del portal electrónico del SAT que es el sistema de administración tributaria en México, hay te ofrece una plataforma para que sea más fácil y en la comodidad de tu casa, además de encontrar la información necesaria para realizarlo. En el portal de Sistema de administración Tributaria los contribuyentes formales podrán generar facturas electrónicas sin costo alguno, siendo este ya una obligación de cualquier comerciante el entregar factura electrónica.

Anteriormente el contribuyente no contaba con el acceso suficiente a la información que le permita conocer bien sus derechos para realizar trámites o la obtención de los servicios del SAT. Hoy en día el internet es fundamental para cualquier empresa por que simplifica los trámites con gran eficacia, minimizando los procesos que eran demasiado lentos y complicados.

Objetivo General

Detectar los principales problemas que causan el comercio informal en la actualidad y los beneficios que el Gobierno de la República en coordinación con el SAT ha implementado para contrarrestarlo. Estas nuevas acciones están dando la oportunidad de crecer como contribuyente, y aumentando el índice de recaudación de impuestos.

Objetivos específicos

Conocer el cumplimiento de las obligaciones fiscales, para analizar en qué nivel se encuentran los contribuyentes de tener una cultura fiscal de acuerdo al cumplimiento de las mismas.

Determinar si los comerciantes informales conocen los beneficios que se tienen ante el sistema de Administración Tributaria, y que tanto saben de sus obligaciones fiscales para determinar su cultura fiscal.

Hipótesis

- **H1:** A mayor cultura fiscal mayor será el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- **H2:** A menor cultura fiscal menor será el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Justificación

La principal razón por la que realizamos este trabajo de investigación es para dar a conocer las principales causas y consecuencias que originan la falta de cultura fiscal en las personas, así como las acciones que ha tomado el gobierno para mejorar este problema que ha generado una baja recaudación de impuestos en Tecomán, Colima. Otras de las razones es dar a conocer las obligaciones fiscales que tienen los que se dedican a las actividades comerciales conforme lo indican las leyes correspondientes.

De esta manera con nuestro trabajo de investigación pretendemos obtener resultados que sirva de apoyo para los comerciantes y crear una conciencia del verdadero fin de la recaudación del impuesto.

Marco teórico

Marco histórico

No existe un dato oficial que nos muestre exactamente el momento y lugar de origen de los impuestos, para Gómez, Amézquita, Hernández, Ramírez, Cortés, Delgado y Márquez (2011) la historia de los impuestos es casi tan antigua como la historia del hombre pensante. Desde las primeras sociedades humanas, los impuestos eran aplicados por los soberanos o jefes en forma de tributos, muchos de los cuales eran destinados para asuntos ceremoniales y para las clases dominantes.

Los antecedentes más lejanos nos dicen que las primeras leyes tributarias aparecen en Egipto, China y Mesopotamia.

De acuerdo a los antecedentes históricos se puede saber que los impuestos han sido de gran importancia, sobre eso lo podemos encontrar que en las épocas antiguas las leyes tenían como prioridad lograr una lealtad sobre las personas que se encargaban de establecer la cuotas que se debían imponer, el aspecto religioso solo servía para evitar que se aprovecharan de la posición en la que se encontraban, más que crear confianza al pueblo, se les exigía fidelidad hacia los gobernantes.

En México a principios del año 1924, Alberto J. Pani, entonces secretario de Hacienda, calificaba al sistema fiscal como complicado, incoherente, regresivo y anárquico. En lo esencial, esta estructura se mantuvo hasta la Segunda Guerra Mundial, cuando comenzó a modificarse, especialmente en la III Convención Nacional de Funcionaros Fiscales de 1947, donde se fijaron las bases del actual sistema tributario de México, ya que en las dos previas, junio de 1940 y julio de

1943, sólo se manifestaron inquietudes en lo referente a la negociación de convenios en la primera y en la segunda, sobre la concurrencia tributaria, por el problema de la doble o hasta triple tributación, que se presentaba en detrimento de los contribuyentes.

En México desde entonces se cuenta con el mismo sistema tributario, solo que las autoridades fiscales han realizado cambios o reformas con la finalidad de seguir evolucionando y adaptándose a las necesidades de los contribuyentes, pero estos han propiciado un desconcierto en los contribuyentes, debido a que todavía no se termina de asimilar un esquema cuando éste es modificado. Esta constante ha provocado un incumplimiento generalizado de los contribuyentes, causado principalmente por la falta de adaptabilidad y asimilación al sistema tributario vigente.

Marco legal

Es importante mencionar el marco legal de este régimen ya que con ello permitirá tener un panorama más amplio de la importancia que tiene en relación la recaudación de impuestos.

Constitución política de los estados unidos mexicanos

El artículo 31 F-IV, establece que tendremos que contribuir con los gastos públicos de manera proporcional y equitativamente estos serán federales, estatales o municipales.

Código Fiscal De La Federación

De acuerdo a los ingresos tributarios según el Código Fiscal de la Federación en su artículo 2, menciona que las contribuciones se clasificarán en impuestos, aportaciones de seguridad social, contribuciones de mejoras y derechos.

En el Código Fiscal de la Federación en su artículo 33 menciona como las autoridades fiscales deben apoyar a los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, en primer punto les brindará asistencia gratuita, se explicará de forma clara las disposiciones fiscales, en donde también se elaborarán folletos para los contribuyentes, estos les ayudarán a tener un panorama más amplio del tema.

Habrá oficinas en donde un asesor fiscal les apoyará con el cumplimiento de las obligaciones fiscales, dichos tramites se realizarán con medios electrónicos los cuales serán proporcionados por dichas autoridades, elaborar formularios para la declaración en donde el contribuyente podrá llenarla de manera fácil así como también informarles la fecha y el lugar de presentación de la misma.

Código De Comercio

En el código de comercio en su artículo 3° nos menciona quienes se consideran comerciantes

I.- Las personas que teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, hacen de él su ocupación ordinaria;
II.- Las sociedades constituidas con arreglo a las leyes mercantiles;
III.- Las sociedades extranjeras o las agencias y sucursales de éstas, que dentro del territorio nacional ejerzan actos de comercio.

De los actos de comercio

Artículo 75.- La ley reputa actos de comercio:

I.- Todas las adquisiciones, enajenaciones y alquileres verificados con propósito de especulación comercial, de mantenimientos, artículos, muebles o mercaderías, sea en estado natural, sea después de trabajados o labrados;

II.- Las compras y ventas de bienes inmuebles, cuando se hagan con dicho propósito de especulación comercial;

III.- Las compras y ventas de porciones, acciones y obligaciones de las sociedades mercantiles;

IV.- Los contratos relativos y obligaciones del Estado ú otros títulos de crédito corrientes en el comercio.

Metodología

El marco metodológico es el cómo se realizó el estudio para responder al problema planteado. La metodología de un trabajo especial de grado incluye el tipo o tipos de investigación, así como las técnicas y los procedimientos serán utilizados para llevar a cabo la investigación.

Una investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna. Arias (2006). Por lo tanto, este estudio se enmarcó en una investigación de campo, ya que los datos fueron extraídos en forma directa de la realidad y por los propios investigadores, a través del uso de instrumentos para recolectar la información. Se eligió el método de investigación de campo porque es el que más se acopló al tipo de investigación que se realizó, ya que por medio de la aplicación de encuestas, se recolecto información sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales de los contribuyentes de la zona urbana de Tecomán, Colima. Después, la información obtenida de dichas encuestas se analizó para obtener una respuesta a la pregunta de investigación planteada al inicio, y con base a la muestra elegida se generalizó el resultado entre toda la población que integra los pequeños comerciantes de la Ciudad de Tecomán, Colima y los resultados se presentan en este trabajo.

Fuentes de información

En la elaboración del presente trabajo se usaron dos tipos de fuentes las cuales son las siguientes:

Fuentes de información primarias

La de mayor importancia es la realización del cuestionario el cual fue hecho directamente a la persona y aplicado en 800 negocios ubicados en las principales colonias de la Ciudad de Tecomán, Colima elegidos al azar, con lo que se pretende recabar la información representativa sobre la situación actual de los contribuyentes con relación a su cultura fiscal.

Fuentes de información secundarias

Se usaron artículos, revistas, libros, diarios oficiales, entre otras fuentes de información todas relacionadas con temas fiscales, también se usaron archivos obtenidos por medio de la página REDALYC, que es una base de datos donde se obtiene información de investigaciones hechas por personas especializadas en las diferentes áreas, sobre todo Latinoamérica, concernientes al tema de análisis de este trabajo.

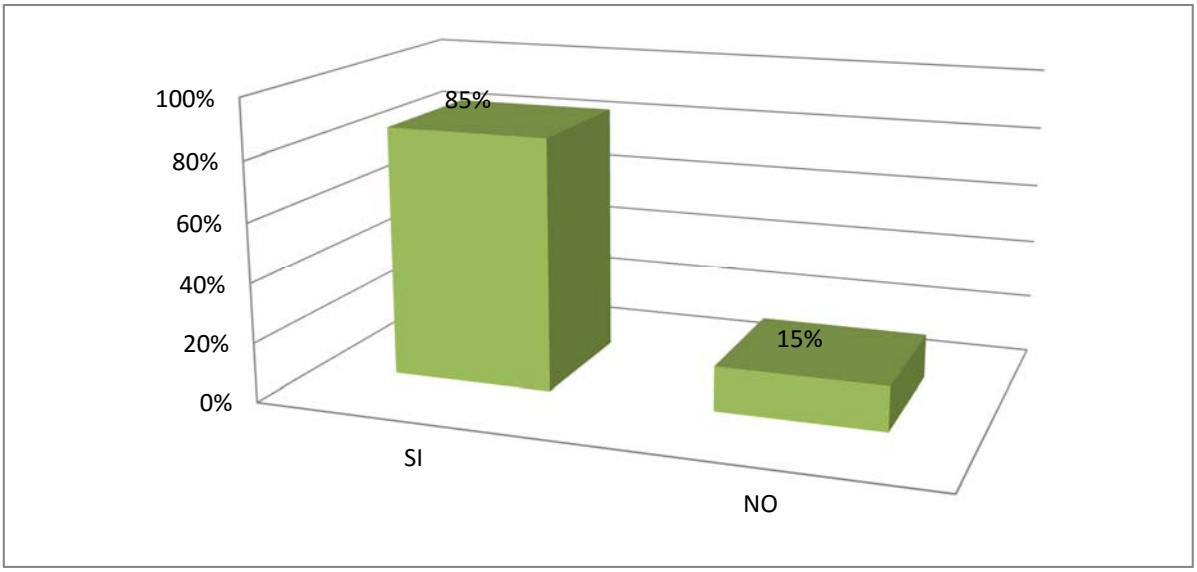
Resultados

La presente investigación dio como resultado la siguiente información que a continuación se detalla en las gráficas aplicadas en el municipio de Tecomán, Colima.

1. **¿su negocio está dado de alta en el servicio de administración tributaria (SAT)?**

CUESTIONARIOS	SI	NO	TOTAL	SI	NO
	85%	15%	800	676	123

Grafica 1. Alta ante el SAT o inscripción en el RFC



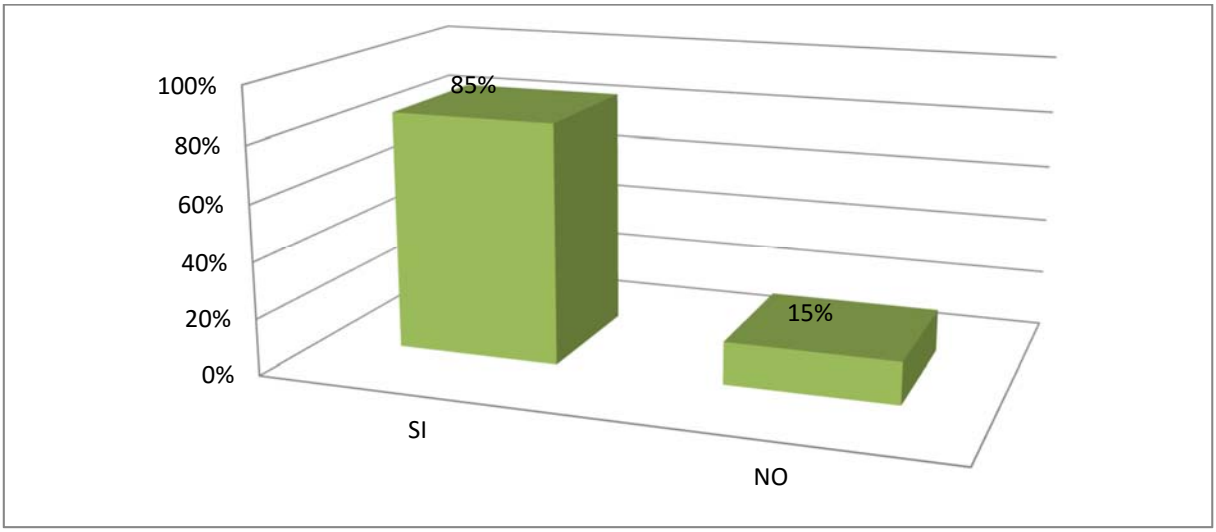
Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la pregunta numero 1 el 85% contestaron que sí y el 15% dijeron que no, de acuerdo al cuestionamiento que se realizó da como resultado que la mayoría de los negocios encuestados está inscrito en el RFC.

2. ¿Conoce sus obligaciones fiscales?

CUESTIONARIOS	SI	NO	TOTAL	SI	NO
	85%	15%	800	680	120

Grafica 2. Conocimiento de las obligaciones fiscales



Fuente: elaboración propia

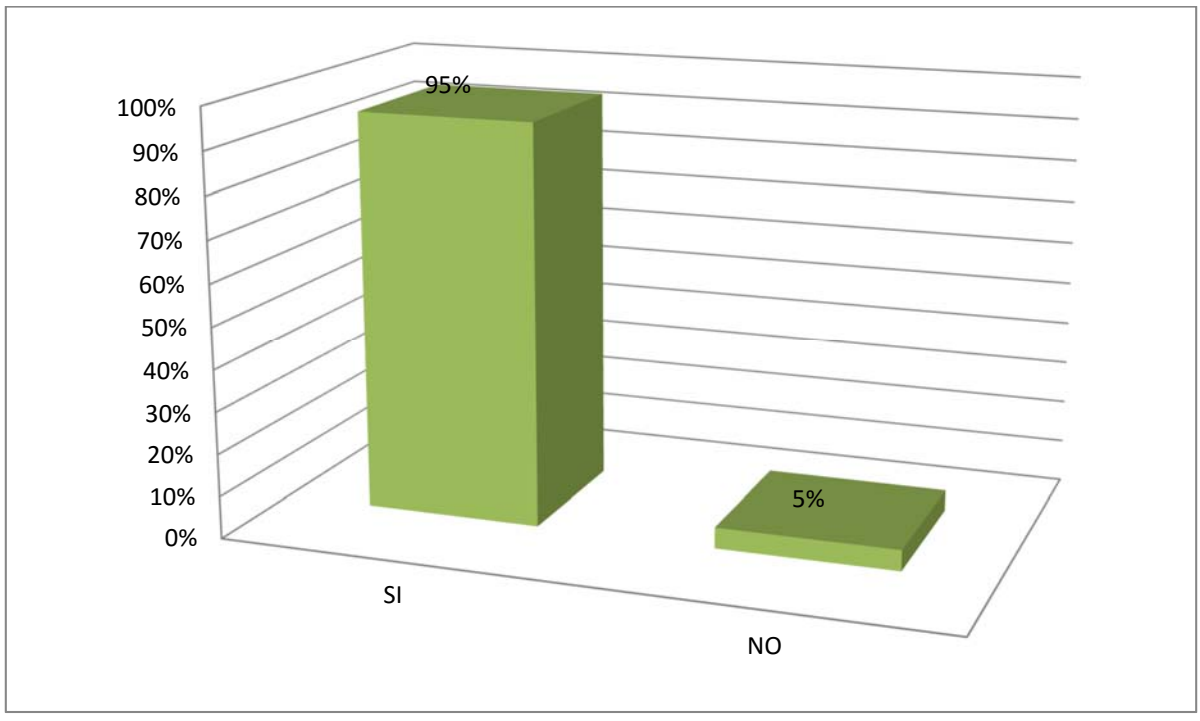
Con bese a la pregunta número 2, podemos observar que el 85% de los negocios encuestados contestaron que si conoce sus obligaciones fiscales y solo el 15% dijeron nos afirmaron que no tienen conocimiento de estos; por lo cual nos muestra que 8 de cada 10 personas si conocen sus obligaciones fiscales y 2 de

cada 10 las desconocen, lo cual deja en claro que muy pocas personas desconoces sus obligaciones fiscales como contribuyente.

3. ¿Está cumpliendo con sus obligaciones fiscales?

CUESTIONARIOS	SI	NO	TOTAL	SI	NO
	95%	5%	800	760	40

Grafica 3. Personas que cumplen con sus obligaciones fiscales



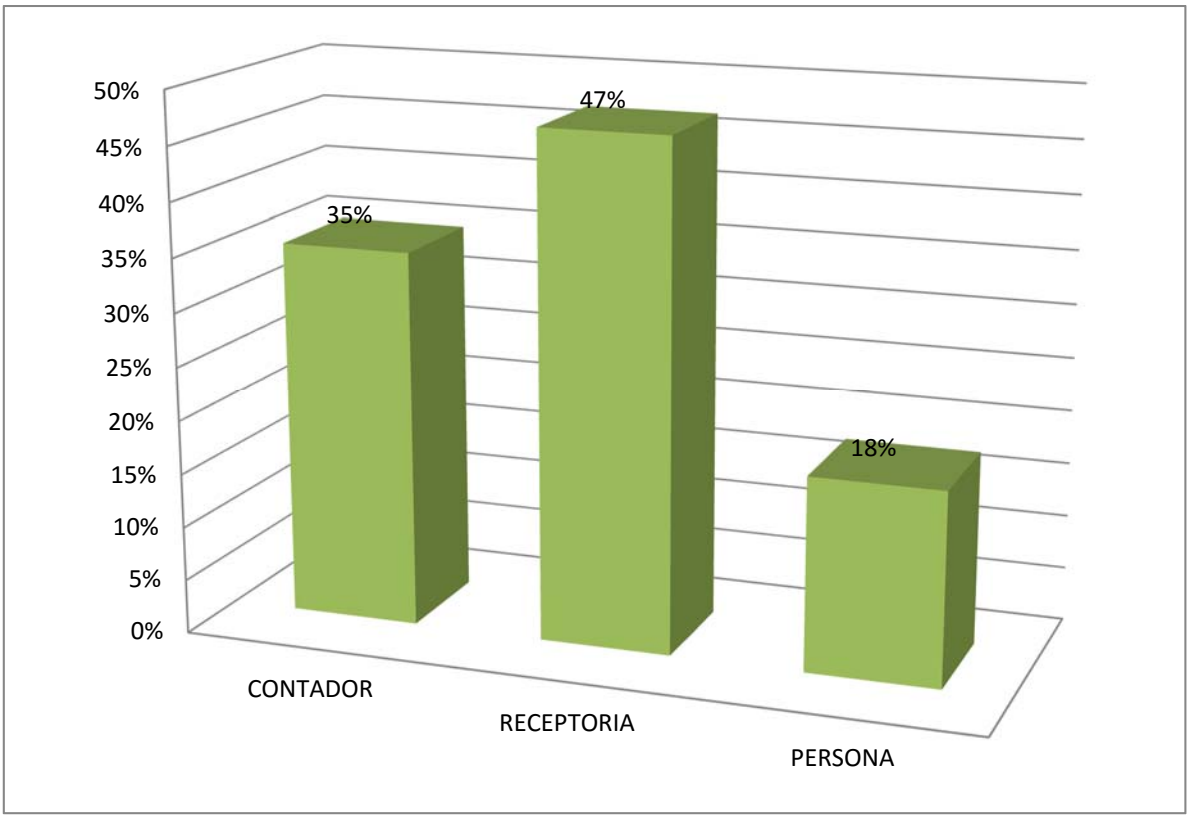
Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la pregunta número 3, podemos observar que el 95% de los contribuyentes si cumplen de buena forma sus obligaciones fiscales dejando con un 5% los contribuyentes que no lo hacen. Con base a este resultado podemos decir que 9 de cada 10 en el municipio de Tecomán, Colima tienen una buena cultura fiscal asiéndose notar con su cumplimiento de las obligaciones fiscales.

4. ¿Cómo está cumpliendo tus obligaciones fiscales?

CONTADOR	RECEPTORIA	PERSONAL	TOTAL	CONTADOR	RECEPTORIA	PERSONAL
35%	47%	18%	800	280	376	144

Grafica 4. En qué forma los contribuyentes cumplen sus obligaciones fiscales



Fuente: elaboración propia

Con relación a la pregunta 4, vemos que el 35% cumplen con sus obligaciones con ayuda de un contador, el 47% acude a receptoría de rentas y solo el 18% lo hace de forma personal, esto nos indica que ha habido una buena aceptación en la implementación de los módulos de asistencia al contribuyente localizado en receptoría de rentas de Tecomán por parte de los contribuyentes y dejando con un 35% las personas que aun prefieren que un contador les maneje su contabilidad.

Conclusiones

Este trabajo de investigación se desarrolló con el fin de analizar el grado de conocimiento fiscal que poseen los contribuyentes en nuestra ciudad, esperando que este sirva de guía para los comerciantes y poder responder las dudas que tenga acerca de sus obligaciones fiscales.

El resultado muestra gran interés de los contribuyentes en cumplir con sus obligaciones fiscales, pero debido al trámite burocrático, muchos optan por arriesgarse en invertir y estar en una economía informal.

Al realizar esta investigación se pudo observar que la mayoría de los contribuyentes poseen una cultura fiscal satisfactoria y muestran buena actitud hacia el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

La autoridad del sistema de administración tributaria debería hacer campañas para fomentar la cultura fiscal y que los contribuyentes cumplan en el pago de sus contribuciones

Referencias

Diez, Humberto y Coto, Alberto P.: "Propuestas técnicas para enfrentar la evasión", año 2000, Doctrina Tributaria Nº 249.

Fonrouge, Giuliani, Derecho Financiero. Tomo II, Editorial Depalma, Buenos Aires, Argentina, pág. 695.

Mendoza D. (2002) Cultura Tributaria en la población estudiantil del Instituto Diocesano de Barquisimeto. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Universidad Católica del Táchira. Barquisimeto, Venezuela.

Sistema de Administración Tributaria. (18 de Junio de 2015). Recuperado de http://www.sat.gob.mx/que_sat/Paginas/default.aspx

Tapia Tovar, La Evasión Fiscal, 2000, México, pagina 2.

UNESCO. (11 de 09 de 2006). Definición de Cultura según la UNESCO. Obtenido de CONSEJO COMUNAL DE LA CULTURA Y ARTES LA FLORIDA RM SANTIAGO DE CHILE: http://cccalaflor.blogspot.mx/2006/09/definicin-de-cultura-segn-la-unesco.html

Valenzuela, Cristóbal, La elusión tributaria. Normas antielusivas y facultades fiscalizadoras otorgadas al Servicio de Impuestos Internos con relación al impuesto a la renta. Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile, año 2000, Pág. 36.

La inclusión del Mínimo de Existencia en la Ley del Impuesto Sobre la Renta

Víctor Manuel Villasuso Pino
Lilia Carolina Avilés Heredia
Sergio René Gío Novelo

Resumen

El Mínimo de Existencia o también conocido como Mínimo Vital, se refiere a la determinación de una cantidad económica para que los individuos puedan satisfacer sus necesidades elementales como la vivienda, la educación, el transporte, la salud, el esparcimiento y la alimentación. En nuestro país el Estado Mexicano, de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es el responsable de garantizar los bienes y servicios básicos para que un ser humano pueda tener una vida digna.

Si bien es cierto que se debe contribuir al país mediante el pago de los impuestos para que éste garantice y dé los servicios que sean demandados por los ciudadanos, también es importante que el Estado primero anteponga garantizar la existencia humana; por esta razón debe considerar los elementos básicos de vida proponiendo modificaciones para la determinación del Impuesto sobre la Renta de personas físicas que tributan en el régimen de sueldos y salarios, pues podría caber la posibilidad de otorgar una deducción a sus ingresos mediante la cual no es más que los gastos necesarios para subsistir y poder desempeñar las funciones que generen el ingreso, toda vez que es importante que se considere la capacidad contributiva de las personas de este régimen pues en la ley se establece que el impuesto se paga con base en la capacidad económica debido a que no considera que existen erogaciones necesarias.

Palabras Claves: Mínimo de existencia, proporcionalidad, Impuesto Sobre la Renta.

Introducción

El Mínimo de Existencia o también conocido como Mínimo Vital o Mínimo no Imponible, se refiere a la determinación de una cantidad económica para que los individuos puedan satisfacer sus necesidades elementales mediante el cual todo ser humano debe tener garantizado, dicho monto se considera de manera subjetiva, debido a que no se tiene un monto exacto con el cual una persona pueda satisfacer su existencia pues existen diferentes variantes de persona a persona como puede ser su grado de salud, alimentación, familia, vivienda, educación e incluso hasta el área geográfica donde radique influye en la determinación económica, dicho lo anterior se puede decir que el mínimo de existencia es lo que una persona necesita en términos monetarios para poder sobrellevar la vida, esta cantidad debe garantizar los bienes y servicios básicos para que un ser humano pueda tener una vida digna. Por consiguiente este Mínimo de Existencia está compuesto por la vivienda, la educación, el transporte, la salud, el esparcimiento y la alimentación.

Si bien es cierto que se debe contribuir al país mediante el pago de los impuestos para que éste garantice y dé los servicios que sean demandados por los ciudadanos, también es importante que el Estado primero anteponga garantizar la existencia humana; para ello debe considerar los elementos básicos de vida, y debe tener presente que antes de contribuir se tiene que determinar una cantidad monetaria que satisfaga al individuo y a su vez estando en óptimas condiciones pueda obtener un ingreso y para conseguir éste, se requiere de erogaciones que corresponden a lo que se le llama mínimo de existencia.

Por lo tanto se podría considerar ciertas modificaciones para la determinación del Impuesto sobre la Renta de personas físicas que tributan en el régimen de sueldos y salarios, pues podría caber la posibilidad de otorgar una deducción a sus ingresos, razón por la cual no son más que gastos necesarios para subsistir y poder desempeñar las funciones que generen el ingreso. Es importante considerar la capacidad contributiva de las personas de este régimen, pues en la ley se establece

que el impuesto se paga con base en su capacidad económica al no considerar la existencia de gastos necesarios.

El legislador debe buscar aplicar los principios de proporcionalidad y equidad al establecer una deducción para que sea justa y sobre todo básica, pues las personas físicas del régimen de sueldos y salarios trabajan para cubrir sus necesidades y no principalmente para obtener un lucro.

Es importante considerar si la inclusión del Mínimo de Existencia en el sistema tributario mexicano garantiza un mejor nivel de vida y ayuda con la eliminación de la pobreza, esta inclusión podría traer beneficios para las personas en México.

Para efectos de este trabajo se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Es conveniente que la ley de Impuesto Sobre la Renta (ISR) en México permita la inclusión de un mínimo de existencia en el cálculo de sueldos y salarios de personas físicas?

El objetivo general es: analizar si existe constitucionalidad en el cálculo del ISR del régimen de sueldos y salarios al no tomar en cuenta el mínimo de existencia.

Como objetivos secundarios se tienen los siguientes:

- Analizar el Principio Constitucional de proporcionalidad.
- Analizar el cálculo del Impuesto Sobre la Renta de sueldos y salarios de la Ley vigente.
- Proponer la inserción del mínimo de existencia en las leyes aplicables.

El enfoque de este trabajo fue cualitativo y exploratorio, las técnicas a aplicar son:

- Análisis de contenido de la ley del Impuesto Sobre la Renta, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos así como la doctrina sobre el principio constitucional de proporcionalidad y las jurisprudencias emitidas por los tribunales competentes.

- Fuentes primarias de los organismos que emiten datos socioeconómicos de la población tales como INEGI, INPC, entre otros.

Respecto a las limitaciones de este trabajo de investigación, se consideran las siguientes:

- La falta de un modelo objetivo en cuanto a la determinación del importe económico a considerar como el mínimo de existencia para ser considerado como deducción en el cálculo del ISR de personas físicas que tributen en el régimen de sueldos y salarios en México.
- De igual manera los datos usados para la realización de los cálculos son con base en indicadores del año 2014 como es el caso del salario mínimo.
- Falta de claridad en la determinación del salario mínimo diario pues éste sería la base de la deducción que se consideraría en el ISR de sueldos y salarios.

El presente trabajo consta de cuatro partes; en la primera parte se hace referencia a la capacidad contributiva y económica. En la segunda parte se abordará el mínimo de existencia, de acuerdo a algunos autores, en la tercera parte se realizarán los cálculos del Impuesto Sobre la Renta de conformidad con lo establecido en la norma vigente y de la misma manera se realizará los cálculos con la deducción propuesta considerando la mecánica del cálculo actual y en la última parte las conclusiones y recomendaciones.

Capacidad Contributiva

Respecto al principio de capacidad contributiva según García (2002) es el sustento de la obligación tributaria que implica distinguir entre la riqueza general necesaria para justificar una situación de concurso a los gastos públicos, y aquella otra calificada como apta para la contribución.

De acuerdo con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM, 2014) señala en su fracción IV que es “obligación de los mexicanos, contribuir para los gastos públicos, así de la Federación, como del Distrito Federal o del Estado y Municipio en que residan, de la manera proporcional y equitativa que dispongan las leyes”.

Lo anterior sienta las bases prescribiendo que los mexicanos paguen tributos a la nación estableciendo que toda imposición debe realizarse y regularse conforme a la Ley para que el sistema tributario mexicano sea efectivo y las leyes que rigen las contribuciones respeten lo enunciado en la Constitución apoyándose con los Principios Constitucionales en Materia Tributaria.

Delgadillo Gutiérrez (1997), menciona que el Principio de Proporcionalidad necesariamente hace alusión a una parte de alguna cosa con características económicas, por lo que se deduce que la contribución se debe establecer en proporción a la riqueza del sujeto pasivo de la relación tributaria.

De acuerdo con Arrioja (2012), la proporcionalidad es la aplicación de la disposición entre las cuotas, tasas y tarifas estipuladas en las leyes tributarias y la capacidad económica de los sujetos pasivos gravados por éstas, pues las personas que ganan más tributen de manera cualitativa mayor a las de medio y escaso ingresos aportando una parte razonable de sus percepciones. En materia tributaria la proporcionalidad se representa mediante un porcentaje, a través de este se determina el monto a pagar de una contribución, por parte del contribuyente, el cual es afectado de manera directa en su capacidad económica.

Arrioja (2012), sigue señalando que el tributo no debe absorber la totalidad de las percepciones del contribuyente de modo que se estaría confiscando el patrimonio de los causantes, un gravamen concebido en estos términos desalienta el esfuerzo y la producción, desestimula el ahorro, nulifica la inventiva personal y las posibilidades de desarrollo y de alguna manera cancela toda perspectiva razonable de generar riqueza.

La capacidad contributiva es uno de los principios que regula la tributación tanto en la creación como en la aplicación de los impuestos para evitar contribuciones inequitativas y la base imponible se sustente en una riqueza contributiva apta, considerándose como el medio para asegurar la justicia del sistema tributario, pues determina lo que cada sujeto aportará al sistema fiscal y con esto cumplir con sus obligaciones impositivas para que a su vez sean devueltas por el Estado en forma de servicios públicos.

La única razón por la cual alguien ha de soportar la obligación del pago de un tributo es porque tiene la capacidad contributiva y por consiguiente tiene la aptitud económica, nadie puede estar sujeto o exento a pagar si no es en relación con su capacidad contributiva. Este principio es un excelente medio para asegurar la justicia en el sistema tributario.

Por su parte Villegas (2002) la capacidad contributiva es entendida como la diferencia entre las rentas brutas del contribuyente y la suma que resulta de adicionar a las erogaciones indispensables para su consumo, un adecuado porcentaje para su ahorro y capitalización.

Con base en lo anterior se puede comentar que la capacidad contributiva es la cantidad de dinero que puede soportar el contribuyente por el pago de sus cargas tributarias.

Por consiguiente si la capacidad contributiva es la que considera la aptitud que tiene una persona para aportar al Estado, entonces no se podrá cooperar al gasto público cuando solo se tenga lo necesario para subsistir pues el nivel de ingresos no lo permite, sin duda esté término tiene mucha relevancia pues debe ser visto como el eje y el punto principal en el sistema fiscal toda vez de aquí se parte para saber si el sujeto cuenta con los recursos para aportar al Estado.

Según García (2002) para identificar la aptitud de los sujetos para concurrir a los gastos públicos, son muchos los matices personales susceptibles de valorar: el patrimonio, la familia, el número de hijos, entre otros. Todos ellos participan en la distinción entre capacidad contributiva absoluta y relativa.

De acuerdo con Navarro y Quispe (2007) la capacidad contributiva se divide en dos, la capacidad contributiva subjetiva o relativa y la capacidad contributiva objetiva o absoluta, las cuales se explican a continuación:

- La capacidad contributiva subjetiva es de donde deriva el mínimo vital, implica que todos aquellos ingresos destinados a la satisfacción de las necesidades esenciales del individuo no formen parte de lo que se debe considerar como capacidad contributiva.
- La capacidad contributiva objetiva es el momento por medio del cual el legislador crea el hecho imponible, considerando únicamente un límite al

tributo, pues solo es la riqueza general, por esto nuestras leyes sólo consideran la capacidad contributiva con base en la ganancia que percibe cada sujeto sin tomar en cuenta los recursos que necesita de manera significativa para poder realizar las actividades que sean la fuente de dicho ingreso.

Según García (2002) el principio de capacidad económica se refiere a la operatividad en el campo de la interpretación de la norma tributaria o únicamente se limita a informar las decisiones del legislador respecto a la elección de los hechos y bases imponibles.

Así, la capacidad económica es el poder adquisitivo que tienen las personas, sin embargo esta capacidad no debe ser usada como la base tributaria, pues dicha capacidad realmente hace referencia lo que los individuos pueden adquirir para satisfacer sus necesidades elementales de supervivencia y posteriormente una vez satisfechas, el remante será la base para fines impositivos, es decir, se cuenta con capacidad contributiva.

Es importante señalar que en muchas ocasiones se confunde a la capacidad económica con la capacidad contributiva, sin embargo son dos conceptos completamente distintos, la primera es la riqueza que se tiene por la realización de un trabajo y la segunda consiste en aquel ingreso que se tiene disminuido por un monto que se necesita para la satisfacción indispensable de sobrevivencia.

La determinación del monto que el contribuyente deberá aportar al gasto público se conoce como base imponible y no es otra cosa que el dinero o bien valorable en términos monetarios, por ejemplo: en el caso de las remuneraciones de las personas que perciben sueldos y salarios, la determinación de la base imponible se encuentra expreso en el recibo de nómina por la suma recibida, a diferencia de las personas por actividades empresariales o morales las cuales su base imponible está determinada de la manera que a sus ingresos pueden deducirle ciertas erogaciones que son necesarias para la operación de los negocios.

Mínimo de Existencia

En México el término “Mínimo de Existencia” no es algo que sea apreciado por el sistema tributario para el cálculo del Impuesto Sobre la Renta de personas físicas de sueldos y salarios; y en general dicho concepto no es considerado por ningún capítulo del Título IV del ISR.

Para Carmona (2012), el mínimo vital encuentra su fundamento en la dignidad humana, la solidaridad, la libertad, la igualdad material y el Estado social. Este derecho se fundamenta en la solidaridad y la libertad considerando que las personas, para gozar plenamente de ésta última, necesitan un mínimo de seguridad económica, la satisfacción de necesidades básicas, la igualdad material o real; y en ese sentido, es necesario equiparar, al menos en un mínimo, las condiciones materiales de los individuos en la sociedad.

Por su parte el Ministro Arturo Zaldívar (Amparo 2237/2009) comenta que “el derecho al mínimo vital, en su faceta tributaria, se refiere a la obligación de respetar el límite del legislador tributario que consiste en no afectar los recursos materiales mínimos para que las personas puedan vivir con dignidad”, y este derecho constituye un límite o cuota inferior que no puede ser traspasado por el Estado, en materia de los recursos que las personas disponen para tener un vida digna.

A pesar de no existir un concepto generalmente aceptado se puede decir que el mínimo de existencia o también conocido como mínimo vital o mínimo no imponible es el derecho a gozar de unas prestaciones e ingresos mínimos que aseguren a toda persona su subsistencia y un nivel de vida digno así como la satisfacción de las necesidades básicas.

La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación dio a conocer en el amparo en revisión 1780/2006 la existencia al mínimo vital como un límite para el legislador tributario en la imposición de tributos, por su parte la Segunda Sala en el amparo en revisión 1301/2006 determinó que el legislador no puede imponer contribuciones a quienes perciben el salario mínimo por considerarse una retribución apenas suficiente para cubrir las necesidades.

Con el paso de los años la legislación mexicana ha ido desconociendo las necesidades humanas para la obtención de una vida digna, pues se tiene una

omisión legislativa al no establecer en el ISR una norma que permita deducir de la base del tributo los gastos por concepto de alimentación, vivienda, salud, educación como expresión del mínimo de existencia y no contempla una figura jurídica que permita liberar del gravamen una porción del ingreso suficiente para atender las necesidades básicas de la persona que garantice una vida digna.

El salario mínimo es fundamental para la justicia social pues es considerado y descrito como salario remunerador y justo con el propósito de garantizar al trabajador una vida digna que atienda a las necesidades primarias de alimentación, vestido, salud, vivienda, transporte, cultura y educación para el trabajador y su familia.

La idea de que el mínimo de existencia tiene que ser un mínimo exento establecido de manera general entre todos los perceptores de ingresos sin importar la cuantía que tengan cada uno.

Por su parte la legislación mexicana y de acuerdo con la Suprema Corte de Justicia de la Nación en el amparo 2237/2009 comentan que si es considerado el mínimo de existencia en México, pues en relación con el sistema general de tributación del Título IV (Régimen fiscal de las personas físicas) de la Ley del Impuesto sobre la Renta, respeta el derecho al mínimo vital respecto a la garantía de proporcionalidad tributaria, según la Suprema Corte de Justicia de la Nación, porque existen diversos mecanismos aplicables con la actividad para la obtención de un ingreso, mientras que otros se enfocan únicamente al ingreso que se percibe, de tal manera que no deja de apreciar la protección del mínimo vital, pues el legislador a través de la Carta Máxima establece una prescripción con relación a los trabajadores que perciben el salario mínimo.

Con base en lo anterior la Ley del Impuesto sobre la Renta precisa los mecanismos que tienen como efecto liberar del gravamen a los conceptos que se pueden relacionar con los recursos necesarios para satisfacer y cubrir las necesidades primarias de los individuos, los cuales se distinguen en tres formas:

Propio de la legislación fiscal que tutela el derecho al mínimo vital atendiendo al tipo de ingreso que percibe: este mecanismo considera las prestaciones distintas del salario que reciban los trabajadores cuando no excedan los mínimo señalados por la legislación laboral, así como las remuneraciones por concepto de tiempo

extraordinario, las indemnizaciones por riesgo de trabajo o enfermedades, exenciones por jubilaciones, pensiones, haberes de retiro, previsión social, cajas y fondos de ahorro, gratificación anual hasta por el equivalente del salario mínimo general del área geográfica del trabajador elevado a 30 días, entre otras. Estos ingresos que se consideran exentos se precisan expresamente en el artículo 93 de LISR.

Propio de la ley fiscal que auxilia a que se salvaguarde el derecho al mínimo vital, independientemente del tipo de ingreso que se percibe: este mecanismo busca reducir el pago del impuesto al fin del ejercicio, estas deducciones están en el artículo 151 del ISR, los pagos por honorarios médicos y dentales del contribuyente, cónyuge y ascendientes o descendientes en línea recta, gastos funerales, intereses efectivamente pagados por créditos hipotecarios destinados a casa habitación, aportaciones a la subcuenta de retiro, primas por seguros de gastos médicos y transportación escolar de descendientes en línea recta cuando sea obligatoria.

Adicional al sistema tributario que tutela el mínimo vital como garantía de proporcionalidad tributaria: En este apartado se tiene al subsidio para el empleo que fue publicado el 1 de Octubre de 2007, se encuentra en el Artículo Octavo del Decreto por el que se Reforman, adicionan y derogan diversas Disposiciones de la Ley del ISR, CFF, IEPS, IVA; fue presentado como iniciativa de reforma fiscal presentada por el Ejecutivo Federal el 20 de Junio de 2007 el cual considera la inclusión de este beneficio de salvaguarda del mínimo de existencia.

El subsidio para el empleo consiste en que el patrón paga a sus empleados una cantidad adicional a su sueldo calculada de conformidad con la legislación aplicable y después tiene derecho a que el Estado Mexicano le devuelva el importe vía acreditamiento de impuestos.

Sin embargo, estos mecanismos se encuentran destinados a favorecer ciertas actividades o a conceder algunos estímulos ya que el artículo 93 de la LSR son ingresos que se obtienen de manera esporádica y para el artículo 151 no todos los

contribuyentes optan por realizar su declaración anual de manera personal y en el caso del subsidio para el empleo se cuenta con tope máximo de ingreso para que este pueda ser otorgado al contribuyente.

Finalmente la Suprema Corte de Justicia de la Nación en el amparo 2237/2009 y tomando en cuenta los diferentes mecanismos contemplados en la Ley del Impuesto Sobre la Renta para realizar el cálculo y determinar el monto, que en su caso, deban pagar los contribuyentes concluye infundado que la legislación tributaria no contemple el mínimo de existencia por lo que el amparo no procede ya que los argumentos que se presentan en ningún caso son inconstitucionales.

De acuerdo con el ministro Luis María Aguilar Morales en su voto respecto al amparo en revisión 2237/2009 señala que no está de acuerdo con la resolución, no comparte los “derechos tendentes a respetar el mínimo vital” a ciertas previsiones que aunque puedan considerarse beneficiosas para los contribuyentes, no necesariamente tienen ese alcance. Existen determinadas previsiones que están lejos de estar dirigidas a salvaguardar el referido derecho, se encuentran destinadas exclusivamente a favorecer ciertas actividades o a conceder algunos estímulos pues las consideraciones que contempla el artículo 93 de la LISR se trata de ingreso que se obtienen de manera esporádica por una categoría reducida por contribuyentes.

Por su parte el Ministro Sergio Salvador Aguirre Anguiano de acuerdo con el amparo 2237/2009 considera que se “debió otorgar el amparo a los quejosos ya que el sistema tributario del impuesto sobre la renta para las personas físicas concretamente el artículo 151 viola el derecho al mínimo vital”, pues estas deducciones contempladas sólo podrán ser gozadas en el caso de que el contribuyente voluntariamente quiera realizar su declaración anual, pues si no opta por esto no podrá disfrutar de estos beneficios, respecto los cuales son poco conocidos por la sociedad, por lo tanto este articulo y mecanismo que según el Alto Tribunal menciona como apoyo al mínimo de existencia, está muy distante de serlo.

Para poder determinar una cantidad económica que debe ser respetada por el legislador y ser libre de gravamen, es importante conocer el salario mínimo con el que una persona puede garantizar su subsistencia y la satisfacción de sus necesidades elementales.

El salario mínimo está protegido y garantizado por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 123 en su fracción VI: “Los salarios mínimos generales deberán ser suficientes para satisfacer las necesidades normales de un jefe de familia, en el orden material, social y cultural, y para proveer la educación obligatoria de los hijos.

Esta disposición da entender que el salario mínimo es elemento fundamental en la justicia e igualdad social, pues es un postulado que busca garantizar que dicho salario sea remunerador y justo con el trabajador para asegurar una existencia digna, mediante la satisfacción de prioridades básicas sean materiales, sociales, culturales, de educación tanto para el que gana el ingreso y con quien lo comparte.

Si bien es cierto que el artículo 123 de la CPEUM no es el fundamento constitucional del mínimo de existencia para el tema tributario, resulta muy importante en virtud de que a través de éste se pueden tener determinadas consideraciones que ayudan a definir el monto que podría considerarse necesario para vivir pues dicho salario debe ser suficiente para cubrir la obligaciones de un jefe de familia.

El salario mínimo debe ser la base que impacte en lo que debe entenderse como mínimo de existencia, si este salario es apegado a la realidad de los precios, de los bienes y servicios obligatorios para el ser humano y con esto alcanzar satisfacer de mejor manera los distintos rubros que son considerados para la existencia digna.

Todos los trabajadores tienen derecho a que el salario mínimo esté exento de pagar contribuciones, independientemente perciban remuneración superior a este, lo anterior es defendido por las exenciones que ha realizado la Ley del Impuesto Sobre la Renta a lo largo de su existencia:

1. En la Ley del Impuesto Sobre la Renta, publicada en el Diario Oficial de la Federación en diciembre de 1964, se consideró por primera vez al salario mínimo como exento en la determinación del cálculo de este impuesto.
2. Posteriormente en diciembre de 1971, el salario mínimo sirve como base para otras prestaciones que tuviese derecho el trabajador para considerar unas partes exentas que no formarían parte del cálculo del impuesto y por lo tanto se estaría preservando más que el mínimo vital.
3. Para la reforma de 1978, el salario mínimo dejo de ser considerado como exento y en su lugar fue contemplando en el cálculo como una deducción del impuesto, por esto independientemente de los ingresos que percibían los trabajadores tenían derecho a esta deducción pues el salario mínimo garantizaba el costo mínimo de existencia, esta deducción se hizo de manera general para todos aquellos que obtengan remuneración por el trabajo personal subordinado.
4. Diez años después en la reforma de 1988, se establece que el salario mínimo no se le efectuaría retención y aquellos que ganen más del salario mínimo continuarían considerando en el cálculo la deducción de este salario para la determinación de su impuesto.
5. En las reformas tributarias de 1997 y 1998 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, se elimina la deducción del salario mínimo a las personas cuyos ingresos son superiores a dicho salario; por lo que el mínimo de existencia que de alguna manera se veía preservado por el mencionado salario desaparece sin razón alguna del porque eliminar esta mecánica para la determinación del impuesto.

Propuesta de Deducción

De acuerdo con el Instituto Nacional de Precios al Consumidor (2014) con relación a la canasta básica determina que del 100% del sueldo que perciben las personas a la satisfacción de sus necesidades se distribuye tal y como se señala en la tabla 3.1:

Tabla 3.1: Distribución del sueldo con relación en la canasta básica

Rubro	Porcentaje
Vivienda	26.40%
Alimentación	22.70%
Servicios de transporte	13.40%
Educación	11.50%
Salud y cuidado personal	8.60%
Vestimenta	5.59%
Muebles y accesorios domésticos	4.90%
Otros servicios	6.90%

Fuente: Elaboración propia.

Sin duda alguna estas categorías no son más que lo que debe representar el mínimo de existencia, para la sobrevivencia digna de las personas la cual debe ser respetada y garantizada por el Estado.

De acuerdo con lo sustentado por Moreno (2014) el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) el salario mínimo diario debe ser de $171 pesos cifra que mensualmente seria $5,130 pesos, lo cual si estaría garantizando satisfacer las necesidades de alimentación mencionado por dicho organismo, pues hoy en día el salario diario es de $67.29 (CONASAMI, 2014) para la zona geográfica “A” el cual al mes es de $2,018.70 pesos.

Con base en lo anterior analizaremos los cálculos que resultarían tomando los datos que menciona el CONEVAL para determinar lo que se tendría que pagar por el impuesto sobre la renta.

Es importante comentar que la mecánica actual para el cálculo del ISR no respeta a las personas que perciben el salario mínimo, por lo tanto se debe considerar una mecánica que empiece a gravar a partir del centavo que supera el ingreso mensual mínimo aprobado, por consiguiente se realizará la determinación del ISR para una persona física cuyo ingreso mensual es el salario mínimo, como se aprecia en la tabla 3.2.

Tabla 3.2: Cálculo del ISR para personas que obtienen el salario mínimo vigente en el 2014

	Sueldo Mensual	2,019.00
(=)	Base Gravable	2,019.00
(-)	Límite inferior	496.08
(=)	Excedente del Límite inferior	1,522.92
(x)	Por ciento aplicable sobre el excedente de límite inferior	6.40%
(=)	Impuesto marginal	97.47
(+)	Cuota fija	9.52
(=)	ISR según artículo 96	106.99

Fuente: Elaboración propia.

Una persona con ingreso mínimo pagaría de impuesto $107.00 pesos, por esto esta mecánica no respeta el ingreso obtenido por el salario mínimo pues los parámetros considerados en ley así están establecidos porque la tarifa mensual inicia con 0.01 centavos de ingreso razón por la cual el Impuesto Sobre la Renta de personas físicas para sueldos y salarios inicia gravando desde el primer centavo obtenido. La tasa efectiva de una persona que gana el salario mínimo es de 5.29%.

Por consiguiente si no existe el subsidio para el empleo, a todas las personas físicas se les retendría impuesto, pues la ley tributaria no respeta el mínimo de existencia.

Ahora se procederá a determinar el impuesto sobre la renta de una persona física con un sueldo de $5,500 pesos mensuales, el cual de conformidad con la legislación vigente se aprecia en la tabla 3.3, resultando el cálculo de la siguiente manera:

Tabla 3.3: Cálculo de ISR mensual con ingreso por $5,500.00 pesos

	Sueldo Mensual	5,500.00
(=)	Base Gravable	5,500.00
(-)	Límite inferior	4,210.42
(=)	Excedente del Límite inferior	1,289.58
(x)	Por ciento aplicable sobre el excedente de límite inferior	10.88%
(=)	Impuesto marginal	140.31
(+)	Cuota fija	247.24
(=)	ISR según artículo 96	387.55

Fuente: Elaboración propia.

Por consiguiente y con base en el cálculo anterior se puede determinar que la tasa efectiva impositiva es por 7.05% (ISR determinado/utilidad).

De acuerdo al ingreso mensual le corresponde subsidio al empleo por medio del cual se resta al impuesto determinado, la aplicación del subsidio va en consideración del ingreso bruto mensual que percibe el trabajador para determinar finalmente el ISR a retener por parte del patrón a su empleado.

Para la persona con un ingreso mensual de $5,500 pesos le corresponde un subsidio para el empleo por $294.63, respecto del cual es restado al resultado del artículo 96 de la LISR, esta operación se observa en la tabla 3.4.

Tabla 3.4: Consideración del subsidio al empleo en el cálculo de ISR mensual

(=)	ISR según artículo 96	387.55
(-)	Subsidio para el empleo	294.63
(=)	ISR por retener	92.92

Fuente: Elaboración propia.

De no estar vigente este subsidio, se observa que el trabajador tendría un impuesto a pagar por $388 pesos. Sin embargo el pago por el ingreso que obtiene el trabajador será por $93 pesos y por consiguiente la tasa efectiva es por 1.70%.

Ahora bien, se realiza el cálculo del ingreso de $5,500.00 pesos mensuales y se considera la deducción del mínimo de existencia, que se determina elevando el salario mínimo de $67.29 por treinta, resultando una deducción mensual por $2,019.00 pesos.

Se supone este importe porque la Ley del Impuesto sobre la Renta considera al salario mínimo para establecer exenciones en ciertas percepciones, pues el importe mensual será considerado como deducción, toda vez que si una persona gana solo el salario mínimo no tendría pago de impuesto, las personas que estén por arriba de la deducción mensual, pagarán únicamente impuesto por la diferencia que se tenga entre el ingreso menos la deducción, por consiguiente el cálculo se aprecia en la tabla 3.5 quedando de la siguiente manera:

Tabla 3.5: Inclusión del mínimo de existencia con base al salario mínimo actual ($67.29 pesos).

	Sueldo Mensual	5,500.00
(-)	Deducción por existencia	2,019.00
(=)	Base Gravable	3,481.00
(-)	Límite inferior	496.08
(=)	Excedente del Límite inferior	2,984.92
(x)	Por ciento aplicable sobre el excedente de límite inferior	6.40%
(=)	Impuesto marginal	191.03
(+)	Cuota fija	9.52
(=)	ISR según artículo 96	200.55

Fuente: Elaboración propia.

Si actualmente la norma tributaria considerará esta mecánica y como se puede apreciar de conformidad con el artículo 96 de la LISR, el impuesto mensual será por $201.00 pesos, el cual significa un ahorro del 48.20% considerándolo respecto a la mecánica actual para la determinación del ISR el cual es de $388.00 pesos, por consiguiente la tasa efectiva en esta modalidad de cálculo es de 3.65% razón por el cual es 3.4% menor con base en la determinación actual.

Cabe mencionar que el impuesto actual a pagar es de $93.00 pesos, dado la aplicación del subsidio para el empleo, sin embargo el impuesto real es otro, de no existir esta norma legal se estaría realizando un pago mayor.

Ahora bien, si se continúa considerando el subsidio para el empleo el impuesto resultante sería el que se aprecia en la tabla 3.6.

Tabla 3.6: Aplicación del subsidio al empleo, considerando el mínimo de existencia

(=)	ISR según artículo 96	200.55
(-)	Subsidio para el empleo	392.77
(=)	Subsidio para el empleado por entregar	-192.22

Fuente: Elaboración propia.

El resultado sería que el trabajador ya no tendría impuesto a retener debido a que el subsidio para el empleo es mayor al impuesto, respetando de manera moderada el mínimo de existencia y por consiguiente el pago del impuesto se haría con base en la capacidad contributiva y no a la capacidad económica.

A manera de ejemplo se considera que la persona que hipotéticamente gana $5,500 pesos mensuales los cuales equivalen a 82 salarios mínimos, pues corresponde a dividir los $5,500 entre $67.29 que es el salario mínimo diario de la zona geográfica “A”; de aprobarse el salario propuesto por el CONEVAL según Moreno (2014) el salario mínimo diario sería de $171 pesos al día, respecto de los cuales si se multiplican por 82 veces el salario mínimo la ganancia mensual será de $14,022.00 pesos.

Por lo tanto la persona que hoy día gana 82 salarios mínimos al mes ($5,500.00 pesos) de considerarse la propuesta de salario mínimo de $171 pesos obtendría de ingreso $14,022 pesos al mes, por esto el cálculo resultaría como se ejemplifica en la tabla 3.6:

Tabla 3.7: Cálculo del ISR, considerando el salario mínimo propuesto para obtener la canasta básica ampliada y el mínimo de existencia.

	Sueldo Mensual	14,022.00
(-)	Deducción por existencia	5,130.00
(=)	Base Gravable	8,892.00
(-)	Límite inferior	8,601.51
(=)	Excedente del Límite inferior	290.49
(x)	Por ciento aplicable sobre el excedente de límite inferior	17.92%
(=)	Impuesto marginal	52.05
(+)	Cuota fija	786.54
(=)	ISR según artículo 96	838.59

Fuente: Elaboración propia.

El impuesto a retener seria por $839.00 pesos y considerando el décimo transitorio de la LISR en el que se establece el subsidio para el empleo este trabajador ya no tendría derecho pues la tabla para este nivel de ingreso ya no considera subsidio.

Cabe mencionar que el ingreso gravable considerado para el cálculo es por $8,892 pesos y la tasa efectiva del impuesto corresponde a 5.98%.

Al comparar la mecánica vigente, el impuesto que una persona tendría a cargo por un ingreso de $14,022.00 pesos sería el siguiente como se aprecia en la tabla 3.7

Tabla 3.8: Cálculo del ISR vigente de una persona que gana el ingreso propuesto

	Sueldo Mensual	14,022.00
(=)	Base Gravable	14,022.00
(-)	Límite inferior	10,298.36
(=)	Excedente del Límite inferior	3,723.64
(x)	Por ciento aplicable sobre el excedente de límite inferior	21.36%
(=)	Impuesto marginal	795.37
(+)	Cuota fija	1090.61
(=)	ISR según artículo 96	1885.98

Fuente: Elaboración propia.

La persona que hoy día tiene este ingreso hipotético en la mecánica actual, al no considerar como deducción el mínimo de existencia el impuesto a pagar seria por

$1,886 pesos haciendo que el trabajador pague 2.25 veces más de impuesto respecto a la mecánica que se propone al considerar la deducción por mínimo de existencia. La tasa efectiva actual es de 13.45%.

Por consiguiente, el considerar un mínimo de existencia como deducción personal para el cálculo del impuesto sobre la renta con una periodicidad mensual para las personas físicas de sueldos y salarios si es beneficioso, pues garantiza una cantidad no imponible que respete la sobrevivencia digna del contribuyente cumpliendo así el Estado con el principio constitucional de proporcionalidad.

Conclusiones

No es coherente que a los contribuyentes de sueldos y salarios se les grave de manera directa sin considerar que, de ese ingreso una parte deberán usar para poder sobrevivir, y al no considerar el mínimo vital, no se está siendo razonable, pues no toda percepción es realmente una utilidad, lo que deja la falta de congruencia en el cálculo de la imposición pues hay otros regímenes respecto de los cuales si les aplica las deducciones, considerándolos como necesarios para el funcionamiento y generación del ingreso.

A la riqueza que se considere para gravar el ISR se le debe disminuir el mínimo vital, mediante el cual es la única manera para que las personas puedan continuar generando ingresos y se les permita subsistir, por consiguiente el cálculo del impuesto sobre la renta en México para las personas físicas de sueldos y salarios debe tener un análisis cuidadoso para su creación e implementación, tomando en cuenta la capacidad contributiva de los individuos, pues no es la misma para todos los sujetos porque depende de las cargas familiares y circunstancias de cada contribuyente, por lo tanto los ordenamientos jurídicos tributarios deben manifestar una preocupación por hacer una tributación más lógica al considerar las cargadas vitales de supervivencia y así tener una base más justa para la determinación del impuesto.

Por ende el cálculo vigente del ISR de sueldos y salarios no cumple con el principio constitucional de proporcionalidad en este régimen, el contribuyente paga impuesto desde el primer centavo que obtiene, aunque en otros regímenes se paga el

impuesto después de restar a los ingresos las erogaciones necesarias para la obtención del primero, por consiguiente, estos pagan impuestos de acuerdo a su capacidad contributiva mientras que los que tributan por sueldos y salarios pagan las contribuciones de acuerdo a la capacidad económica haciendo que esta mecánica no sea racional, proporcional y equitativa.

México no cuenta con la institución del mínimo de existencia y por consiguiente solo aplica un subsidio razón por la cual es insuficiente, limitado y fuera de técnica impositiva, al no otorgarse de manera general a los contribuyentes de sueldos y salarios, debiendo tener en cuenta dentro del sistema tributario mexicano las cargas familiares, manutención, vestido, educación, salud como gastos necesarios para los seres humanos que requieren para tener una vida digna y desarrollarse. La forma de tener en cuenta esas necesidades básicas de los individuos es constituyendo un mínimo de existencia libre de tributación.

Considerando la propuesta de la inclusión del mínimo de existencia en la legislación tributaria, se observa que este traería beneficios para los trabajadores pues la calidad de vida de las personas podría mejorar, tendrían mayor flujo de efectivo al permitir tener una parte de su sueldo destinado a cubrir la alimentación, vivienda, educación, salud por mencionar algunas, si bien es cierto dicho monto no cubre en su totalidad las necesidades de vida si ayuda a disminuir las preocupaciones económicas de las familias.

Recomendaciones

Es importante que los Poderes Federales, Ejecutivo y Legislativo, tengan un plan para mejorar las condiciones económicas revisando y aumentando el salario mínimo con base en los indicadores económicos y sociales de la población a la par del poder adquisitivo y la canasta básica.

Se debe considerar en la ley tributaria el mínimo de existencia como una deducción para las personas de sueldos y salarios pues de todos los contribuyentes, éstos son los que menos fines lucrativos persiguen, su principal razón es el trabajar para la sobrevivencia y por lo tanto no es adecuado que se pague contribuciones por la

totalidad del ingreso percibido. De contemplar esta deducción se tendría mayor bienestar social.

De la misma manera al incluir la deducción señalada en la ley del Impuesto sobre la Renta se debe derogar el subsidio al empleo pues el mínimo de existencia tiene mayor formalidad y respeta el principio de proporcionalidad para los trabajadores porque todos tendrían acceso a éste.

El monto del mínimo de existencia mensual que se propone como deducción para la alimentación, salud, transporte, educación y esparcimiento, es el resultado de elevar el salario mínimo del área geográfica “A” vigente por treinta días; dicho resultado restará al ingreso total mensual para obtener la base del impuesto.

Se recomienda considerar si el trabajador cuenta con familia, por consiguiente el monto del mínimo de existencia debe aumentar, por tal motivo los organismos encargados de la determinación de los indicadores socioeconómicos deberán establecer montos para los trabajadores de acuerdo al número de dependientes que tenga, para ello la Ley del ISR debe considerar ciertas especificaciones entre las que se puede mencionar:

- Edades en las que se consideran dependientes económicos y quienes son considerados como tales, los dependientes serán los descendientes del contribuyente hasta los 18 años de edad, o bien si se encuentran estudiando el nivel medio superior o superior la edad se alarga hasta los 25 años, en el caso de tener hijos con capacidades diferentes no se contará con límite de edad.
- Para el caso de contar con ascendientes se considerará dependiente económico del contribuyente a partir de los 60 años de edad y no cuente con una fuente de ingreso, si cuenta con una edad menor y está imposibilitado para laborar mediante prescripción médica por parte de las instituciones de seguridad social se considera dependiente económico salvo que no cuente con pensión. En caso de que el ascendiente tenga otros hijos contribuyentes este deberá manifestar de quien depende para no duplicar la deducción por la misma persona en contribuyentes distintos.
- Para cumplir con lo anterior el trabajador deberá entregar a su patrón los documentos que validen la edad y también constancia por parte de la institución

educativa para el caso de que se tenga dependientes que se encuentren estudiando y con esto pueda aumentar su deducción por existencia, ahora si se tiene dependientes descendientes que dejan de estudiar por falta de interés a pesar de que se encuentren en el rango de edad a considerar como dependiente económico dejará de serlo pues debe ser considerado como productivo, deberá trabajar.

- Para la determinación del importe monetario para los alimentos, salud, transporte y esparcimiento de los dependientes económicos del contribuyente se establecerá con base al promedio de los últimos 12 meses del valor para adquirir la canasta básica ampliada, la cual publica el INEGI mediante el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC), razón por la cual se sumará al mínimo de existencia que consta de treinta salarios mínimos del área geográfica “A” vigentes.
- De igual manera si el cónyuge del contribuyente es económicamente activo, y cuenta con dependientes económicos descendientes, solo uno de los dos podrá deducir el mínimo de existencia por familia, conservando únicamente el mínimo de existencia que le corresponde a treinta salarios mínimos de la zona “A” mensuales.
- Si el contribuyente cuenta con dos patrones solo uno hará efectiva la deducción del mínimo de existencia tanto personal como familiar, debiendo el trabajador hacer de su conocimiento a sus patrones respecto a quien de ellos realizará la aplicación de la deducción.
- Se propone adicionar en la LISR la inclusión del mínimo de existencia, pues de esa forma se cumpliría el principio constitucional de proporcionalidad contribuyendo al gasto público según la capacidad contributiva y así para garantizar la vida digna.

Referencias

Arrioja Vizcaíno, A. (2012). *Derecho fiscal.* Mexico: Editorial themis SA de CV.

Calvo Nicalau, E. (1996). *Tratado del impuesto sobre la renta, tomo I.* Mexico: Themis.

Carmona Cuenca, E. (2006). *Los derechos sociales de prestacion y el derecho a un minimo vital en nuevas politicas publicas.* España: Instituto Andaluz de administracion publica.

Carmona Cuenca, E. (2012). *El derecho a un minimo vital. Derechos sociales y tutela antidiscriminatoria.* Madrid: Aranzadi.

Cencerrado Millan, E. (1999). *El minimo exento en el sistema tributario español.* Madrid: Marcial pons.

Curiel Villaseñor, O. (2011). *Principios Tributarios.* Mexico, DF: Ediciones Fiscales ISEF, SA.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2015, 27 de noviembre). Código Fiscal de la Federación [Versión en línea]. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cff.htm (Ley publicada originalmente en el DOF el 31 de diciembre de 1981).

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2015, 21 de noviembre). Constituciòn Polìtica de los Estados Unidos Mexicanos. [Versión en línea]. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum.htm (Ley publicada originalmente en el DOF el 5 de febrero de 1917).

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2015, 5 de diciembre). Ley del Impuesto Sobre la Renta. [Versión en línea]. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lisr.htm (Ley publicada originalmente en el DOF el 11 de diciembre de 2013).

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, Valor de la Canasta Alimentario (2014) Recuperado de http://www.coneval.gob.mx/Medicion/MP/Paginas/Lineas-de-bienestar-y-canasta-basica.aspx

Delgadillo Gutierrez, L. H. (1997). *Principios de derecho tributario.* Mexico: LIMUSA-Noriega editores.

Delgado, M. (1981). *El control constitucional del principio de capacidad economica en tribunal constitucional* (Vol. III). Madrid: IEF.

Flores Zavala, E. (1993). *Elementos de finanzas publicas mexicanas 30a edicion.* Mexico: Porrua.

Garcia Bueno, M. C. (2002). *Principios de capacidad contributiva a la luz de las principales aportaciones doctrinales en Italia, España y Mexico.* Mexico: Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

Informe de la Dirección Técnica (2014) Recuperado de http://www.conasami.gob.mx/pdf/informe%20economico%20anual%20de%20dt/informe_anual_2014.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Índice Nacional de Precios al Consumidor (2014) Recuperado de http://www.inegi.org.mx/sistemas/IndicePrecios/Cuadro.aspx?nc=CA55&T=%C3%8Dndices%20de%20Precios%20al%20Consumidor&ST=%C3%8Dndice%20Nacional%20de%20Precios%20al%20Consumidor%20y%20sus%20componentes

Jimenez Gonzalez, A. (2004). *Lecciones de derecho tributario.* Mexico: Cengage learning editores SA de CV.

Martin Granados, M. A., Mireles Arreola, S., & Valle Solis, M. A. (2009). *ISR e IETU Personas Fisicas no Empresariales.* Mexico: Cengage Learning Editores.

Mill, J. S., & Bentham, J. (1943). *Principios economia politica.* Mexico: Fondo de cultura economica.

Moreno, J, Garry, S, & Monroy- Gomez L (2014) El salario mínimo en México, Economía, UNAM, Volumen 11, número 33 HYPERLINK "http://www.revistas.unam.mx/index.php/ecu/article/download/47075/42379" www.revistas.unam.mx/index.php/ecu/article/download/47075/42379

Moscheti, F. (1980). *El principio de capacidad contributiva.* Madrid: Instituto de ediciones fiscales.

Navarro Rojas, K. A., Quispe Villaverde, B.P. (2007) *Aproximaciones al principio de capacidad contributiva y sudesarrollo en la jurisprudencia del tribunal constitucional peruano.* Recuperado de http://www.derecho.usmp.edu.pe/cet/doctrina/1/capacidad_contributiva.pdf

Perez Chavez, J., Campero Guerrero, E., & Fol Olguin, R. (2005). *Sueldos y Salarios Personas Fisicas.* Mexico: Tax Editores Unidos SA de CV 5ta Edicion.

Suprema Corte de Justicia de la Nación, Amparo en revisión 2237/2009, 24/2010, 121/2010, 204/2010, 507/2010, Derecho al mínimo vital (2011). Recuperado de http://www2.scjn.gob.mx/AsuntosRelevantes/pagina/SeguimientoAsuntosRelevantesPub.aspx?ID=114032&SeguimientoID=274

Tena Ramirez, F. (2000). *Derecho constitucional mexicano.* Mexico: Editorial porruo.

Vengas Alvarez, S. (2011). *Derecho fiscal.* Mexico: Oxford.

Vengas Alvarez, S. (2007). *Presunciones y ficciones en el impuesto sobre la renta de las personas fisicas en Mexico.* Mexico: Instituto de investigaciones juridicas, UNAM.

Efectos de la Globalización en el ISR. Su dualización

Mario Gil Aguilar Sánchez

Resumen

Indudablemente la globalización es un fenómeno estimulado principalmente por el mercado; bajo este contexto se refiere a una gran diversidad de fenómenos como el aumento del comercio internacional de bienes y servicios, la movilidad del capital, la interdependencia de los mercados financieros del mundo, la transformación exponencial de las comunicaciones y la disponibilidad instantánea de la información mundial de mercado. En este ámbito de globalización económica, los sistemas tributarios de los países se han visto influenciados adaptándose a las nuevas condiciones de los mercados internacionales y a la competencia fiscal que se generó para responder a los profundos cambios debidos a la liberalización de los factores productivos, especialmente del factor capital. Muchos países bajo la percepción de la competencia fiscal han modificado la estructura fiscal del impuesto sobre la renta que han venido usando, con el objeto de atraer inversiones e ingresos fiscales, para los cual se han visto obligados a revisar y rediseñar sus principios tributarios de forma dinámica al igual que se modifican las circunstancias o hipótesis económicas del entorno, surgiendo un nuevo modelo de imposición a la renta.

Palabras claves: Globalización, ISR, Dualización del ISR, Modelo Dual.

Introducción

A finales de la década de los 80´s con la caída del muro de Berlín se suscito como resultado un evento importante que fortaleció la propuesta neoliberal/neoclásica de la economía internacional. Este hecho permitió crear un entorno favorable a la reaparición de la filosofía liberal del mercado; provocando una apertura sin precedentes de la economía mundial, incidiendo en la desregulación de diversos sectores y la liberalización de los mismos; así como una estrategia de globalización empresarial.

Así fue como surgió la globalización económica que trajo consigo la liberalización del comercio internacional, la expansión de la inversión extranjera directa y la aparición

de movimientos financieros masivos transfronterizos. La progresiva desaparición de las barreras a la libre circulación de productos y capitales, ocasionó entre los países una competencia fiscal por conseguir actividades económicas hacia su ámbito de potestad tributaria, provocando un proceso de deslocalización del capital, lo que motivó de manera generalizada, un tratamiento fiscal beneficioso a las rentas del capital; además de disminuir las tasas del impuesto sobre la renta. Ante esta problemática cabe preguntarse: ¿cómo se han afectado los sistemas tributarios ante la problemática de la globalización económica?, ¿qué modificaciones habrá tenido la estructura del impuesto sobre la renta ante los diversos tratamientos especiales que se aplicaron a las rentas del capital?, ¿habrá alguna tendencia que haya seguido la estructura del impuesto sobre la renta en los diferentes países para solucionar los problemas que suscito la globalización económica?

A partir de un análisis histórico y mediante el método inductivo-sintético se pretende conocer sí la estructura del impuesto sobre la renta, de ser sintética, ha sido modificada para resolver los problemas tributarios que han sido ocasionados por la globalización económica en los diferentes países; así como, observar si existe alguna tendencia de modificación en la estructura de este impuesto a nivel internacional.

La Globalización Económica

No debe pasar por desapercibido, que el aspecto económico juega un papel determinante en el fenómeno de la *globalización*; baste recordar que esa actividad tan antigua del ser humano, como lo es el comercio, ha movido al mundo por siempre, influyéndolo en todos los aspectos; “El mercado es una fuerza omnipresente en nuestras vidas. […]. El mercado es nuestro guía y consejero y a veces es la ruina de nuestra existencia” (Rifkin, 2013: 3); por lo que bien podemos señalar que la principal globalización que experimenta el mundo es una *globalización económica*, la cual repercute en todos los aspectos y actividades de la sociedad.

Estas repercusiones se refieren a la actuación de empresas multinacionales, las cuales conforman redes de producción que superan las fronteras del Estado, sin olvidar la propagación de plantas de producción entre diferentes países, la segmentación técnica y funcional, la partición de la propiedad, la flexibilización de los

procesos productivos, el abastecimiento mundial, la interpenetración de los mercados financieros internacionales, los flujos transnacionales de información, los cambios en el carácter del empleo y el surgimiento de nuevas formas de trabajo (Garrido, 2010: 21).

La globalización se presenta principalmente en lo financiero, donde los flujos de capital circulan con gran rapidez y sin tantos obstáculos, en aquellos países donde la movilidad de estos recursos es potencialmente elevada (Martos, 2014: 19). Por ello, se puede decir que la globalización es un fenómeno estimulado principalmente por el mercado.

Diversos autores señalan que la *globalización económica* denota desterritorialización y por consiguiente también implica la prevalencia de lo económico en detrimento absoluto de lo político y, aun más, significa eclipsar al estado en su atributo principal: la soberanía (Grossi, 2010: 384); que es el incremento de la interdependencia de las economías locales y de pérdida de la capacidad que tiene un Estado-nación para gobernar los factores externos que introducen modificaciones en su ciclo económico (Garrido: 21); que involucra una condición de interconexión, una superposición de regímenes jurídicos, la proliferación de tecnologías de información y comunicación, el surgimiento de un número significado de regímenes internacionales y el extraordinario incremento del comercio internacional y la inversión (Crawshaw, 2008: 162); que consiste, básicamente, en la integración más estrecha de los países y pueblos del mundo, provocada por la reducción de los costos del transporte y la comunicación, y el desmantelamiento de barreras artificiales a los flujos de bienes, servicios, tecnología, conocimientos –en menor grado–, y personas a través de las fronteras (Stiglitz, 2013: 45); que es la disminución continua de tiempo y espacio o, de manera más elaborada, la aceleración e intensificación de la interacción e integración entre las personas, las empresas, otras organizaciones y gobiernos (Curtis, 2008: 181).

En resumen, la globalización económica tiene su impulso básico en el progreso técnico y, en particular, en la capacidad de éste para reducir el costo de movilizar bienes, servicios, dinero, personas e información. Esta reducción de la distancia económica ha permitido aprovechar las oportunidades de operación comercial

existente en los mercados de bienes, servicios y factores, disminuyendo, aunque no eliminando, la importancia de la geografía y la efectividad de las barreras políticas; además, las empresas transnacionales adquieren cierta hegemonía sobre los Estados-nación vulnerando hasta cierto punto la soberanía de estos al ajustar sus políticas públicas a las condiciones del mercado internacional, anulando los obstáculos que se presentan al intercambio internacional de bienes y servicios y la movilidad del capital.

La globalización y los Sistemas Tributarios

El incremento de la actividad económica que se ha dado entre Estados como resultado de la globalización, ha afectado los sistemas tributarios de los países, adaptándose a las nuevas condiciones de comercio y a la gran movilidad de capitales.

Varios de los aspectos que incurren de forma determinante en los sistemas tributarios de los países, son: la incidencia que la globalización realiza en los procesos de producción económica, lo cual dificulta fijar la base imponible sin poder conocer con certeza el origen de las rentas; la influencia que tiene la competencia fiscal internacional; y, las consideraciones de competitividad, eficiencia económica y libertad de transacción de capitales, aspectos que configuran el sistema tributario propio y el de los demás países por la interrelación económica existente entre ellos (Cruz, 2003: 59).

Otras implicaciones, no menos importantes, son las modificaciones que han sufrido los sistemas tributarios de los países para establecer normas tributarias factibles de gravar los nuevos tipos de renta en la dinámica actual del comercio, así como con el fin de atraer inversión extranjera directa, adecuando la normativa tributaria en forma más o menos homogeneizada a las necesidades e intereses de los principales actores de la globalización económica, de la manera más atractiva posible (Restrepo, 2012: 77).

La globalización ha afectado la capacidad de recaudación de los países y la distribución de su carga impositiva; ello se advierte en la desaceleración de la carga tributaria total producida en los países miembros de la OCDE. Esta reducción de los

ingresos fiscales ha venido acompañada de algunos cambios en la composición de los ingresos tributarios. Los gobiernos, por tanto, se ven forzados, cada vez más, a reformar sus estructuras tributarias de acuerdo con los cambios a afrontar; se ha observado, que las tasas de tributación del ISR, tanto de las personas físicas como de las morales han disminuido (Brys, B., Matthews, S., Owens, J., 2011).

La nueva situación ha traído consigo diversas dificultades para las administraciones tributarias de los países, que van desde la necesidad de obtener una mayor cantidad de información, con el fin de gravar las rentas de las empresas en cada uno de los países en las que operan. Asimismo, es difícil determinar los precios de transferencia y las diferentes prácticas contables adoptadas, que hacen prácticamente imposible determinar cuál es el ingreso e imposibilitan un control fiscal eficiente por parte de las autoridades tributarias (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2006: 65).

Resulta evidente que la globalización económica ha influido en el derecho tributario y causado modificaciones en los elementos esenciales de los principales impuestos de los sistemas tributarios, como es el ISR, tanto de las personas físicas como de las personas morales, así como en la tributación de los no residentes. Muchos de estos cambios han sido producto, fundamentalmente, de la interacción entre el derecho tributario internacional y el derecho tributario nacional, produciéndose una situación de *policentrismo de fuentes –hard law y soft law–* dada su generalizada aceptación por los resultados obtenidos por los diversos Estados (Serrano, 2014: 47).

La competencia fiscal internacional

La competencia fiscal existente entre los países se ha visto como una manifestación de su capacidad para atraer potenciales capitales e inversionistas con objeto de mejorar el crecimiento de las economías nacionales, dado que la reducción de impuestos dejan más campo para el capital privado, que normalmente funciona mucho más eficientemente; además que los factores de producción móviles son fácilmente trasladados a países con bajos niveles de impuestos, lo que limita la posibilidad de gravarlos en exceso (Sosnowski, 2015: 34).

Al respecto, Domínguez (2010: 21) nos indica que el diferente grado de movilidad de los factores económicos ha influenciado las políticas tributarias, produciéndose una competencia fiscal internacional, que ha llevado a una reducción de las tasas impositivas del ISR en la mayoría de los países miembros de la OCDE.

Es de especial relevancia la competencia fiscal en los impuestos directos para la inversión extranjera directa y la inversión de cartera, no sólo a través de reducciones en los tasas nominales del impuesto, sino también mediante la implementación de sistemas de impuestos duales que privilegian las rentas del capital (Sosnowski: 36). Por lo cual, las estrategias de competencia fiscal internacional que los países han elaborado para asegurar sus ingresos tributarios, llevaron a los sistemas impositivos a una desfiscalización de las rentas de mayor movilidad y al aumento de la imposición sobre los factores de menor movilidad (Fernández, 2009: 50).

Bajo este contexto de competencia fiscal se originó una *carrera de sucesivas reducciones fiscales* sobre cierto tipo de rentas, para determinados indicadores de riqueza que son volátiles –capital mobiliario/ahorro privado– o que son fácilmente deslocalizables –determinado tipo de renta empresarial–, dado que los inversionistas procuraban colocar su capital e inversiones empresariales en territorios donde observan una mayor rentabilidad financiero-fiscal (Cosulich, 2012: 4). Por lo que el Estado que no realizaba disminuciones en sus tributos experimentaba una reducción de los flujos de capital e inversión extranjera en su economía.

Así, la competencia fiscal ha generando dos grandes tipos de efectos (4): a) En primer lugar, la mayor parte de los países desarrollados han realizado una progresiva disminución de la imposición sobre las rentas del capital –a través de la aplicación de diversos tratamientos diferenciados– y sobre la renta empresarial –reducción del gravamen del impuesto sobre sociedades en un 25% en la última década, además de la multiplicación de un sinnúmero de *regímenes especiales*–; y, b) El descenso de la imposición sobre rentas deslocalizables ha perjudicado la estructura del sistema tributario –el denominado tax mix– a favor de la imposición al consumo.

Por otra parte, los países con objeto de mantener sus niveles de recaudación tributaria precedentes a la reducción de sus ingresos tributarios, se ven obligados a incrementar la imposición sobre otras bases imponibles no susceptibles de

deslocalización –inmuebles o rentas del trabajo– o que no resultan afectadas por las *fuerzas del mercado*.

La imposición a la renta

La imposición a la renta –ISR–, el mayor recaudador de la historia, ha evolucionado como ningún otro impuesto, adaptándose a las transformaciones de la sociedad, del comercio y las finanzas internacionales, a los diversos niveles de desarrollo económico e institucional, a las condiciones político-culturales, a los avances tecnológicos en materia de administración tributaria, así como a los diferentes modelos nacionales de política fiscal y, como era de esperarse, a los cambios que ha producido la globalización económica (Barreix, Roca, 2010: 5).

Así, el ISR es de los impuestos que de forma más acentuada ha sido modificado por la globalización económica y que, consecuentemente, se enfrenta a una constante y necesaria adaptación de las nuevas condiciones económicas, en un entorno donde los diferentes países compiten abiertamente por la atracción de los recursos productivos (Domínguez, 2009: 8).

Desde su imposición ha sido una fuente abundante de ingresos para dar solución a múltiples problemas sociales, ya fuese como herramienta de redistribución del ingreso, o por el financiamiento del gasto público en tiempos de exigencia social. Ha tenido que adaptarse a la necesidad de pugnar por el ahorro y la inversión en una economía cada día más competitiva (Barreix, Roca, 2007: 124).

La imposición sobre la renta personal es el núcleo del sistema fiscal y, como tal, presenta una complicada red de relaciones con el resto de figuras tributarias que gravan el consumo, la riqueza y la renta empresarial; cualquier modificación en el tributo afecta la inversión y el ahorro de las personas, las empresas y los agentes del exterior en sus diferentes formas.

En definitiva, el ISR es el eje central del paradigma teórico de tributación que predomina en los países, dado que el ingreso sobre la renta es el indicador más adecuado para la aplicación del principio de reparto de la carga fiscal en relación de la capacidad de pago de los ciudadanos. Además, su relevancia recaudatoria, generalidad y visibilidad hacen que se encuentre siempre en el centro del debate

político, económico y social. Por tal razón, las reformas del ISR son siempre polémicas y provocan un apasionado debate público (Díaz, 2007: 197).

Actualmente, dada la movilidad de capitales, debida a la apertura económica y el desarrollo de las nuevas tecnológicas de la información y la comunicación, la imposición a la renta tiene especial relevancia dentro del ámbito internacional. Es innegable que los sistemas fiscales se ven afectados por esta nueva realidad económica basada en un mercado de bienes y servicios más integrado y competitivo; estos ya no pueden diseñarse considerando tan solo la política y la economía locales. Hoy en día, la dependencia de los sistemas es tan fuerte que una reforma fiscal determinada provoca una deslocalización de los factores productivos de un país a otro, con las efectos que ello puede ocasionar para la economía local (Mares, 2013: 21).

Efectos de la globalización en el ISR

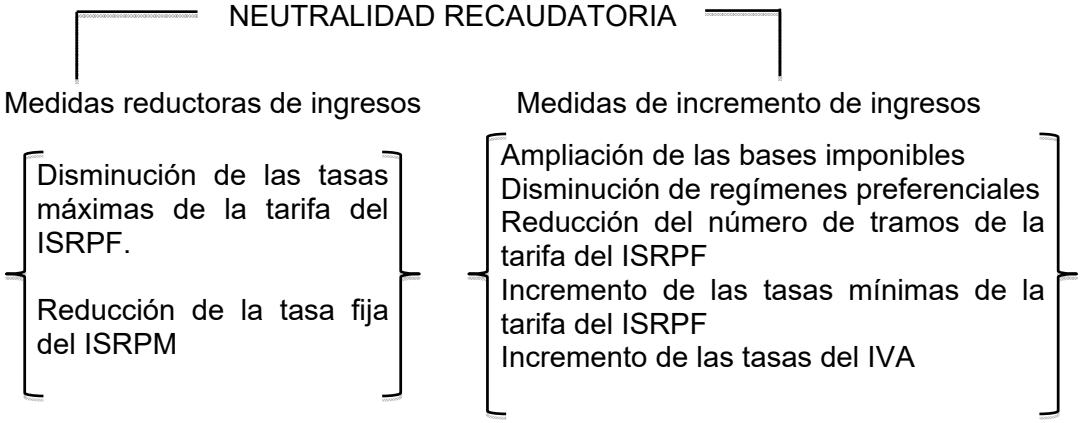
Conforme la economía mundial se ha hacia cada vez más interdependiente por la rápida globalización, los países tuvieron que modificar su sistemas tributarios adaptándolos a las circunstancias competitivas internacionales. Varios países miembros de la OCDE han reformado sus sistemas tributarios a lo largo de las últimas tres décadas (OECD, 2006). Sin embargo, no se ha logrado un consenso de lo que debería ser un ISR ideal. Muchos países se han alejado del modelo del impuesto sobre la renta integral, incorporando una serie de sistemas tributarios alternativos (Celikkaya, 2010: 47).

La llamada Reforma Fiscal Moderna tuvo su origen en el Reino Unido en 1984 y en los Estados Unidos de América en 1986, sirviendo como base en una serie de importantes cambios estructurales de los sistemas fiscales que se llevaron a cabo en la mayoría de los países miembros de la OCDE. En el caso del ISR, dichas reformas se basaron en el denominado Modelo Extensivo, tomando como base un sistema compensatorio –neutralidad recaudatoria– de disminución de tasas del ISR –aplanamiento de tarifas– y ampliación de bases (Brys, B. et al: 3).

Básicamente, las reformas que se aplicaron en los países de la OCDE consistían en una serie de *soluciones técnicas* que se han ido integrando a las estructuras fiscales

y que han consistido esencialmente en: a) Reducción tanto de tasas impositivas marginales máximas del impuesto sobre la renta de las personas físicas (ISRPF) como de las tasas fijas del ISRPM; b) Reducción del número de tramos en las tarifa del ISRPF; c) Ampliación de las bases imponibles; d) Ajuste de las políticas sobre incentivos fiscales; e) Eliminación de los regímenes preferentes de tributación; f) Cambio en la preferencia de la imposición indirecta respecto a la directa; y, g) simplificación de su estructura impositiva (Arrieta, 2013: 445). Un esquema de este sistema compensatorio (Picos, 2004: 20) se muestra en el esquema 1.1.

Esquema 1.1. Sistema compensatorio



Fuente: Álvarez et al., (2001). Elaboración propia.

Con esta medida los sistemas tributarios se mantuvieron relativamente estables a costa del principio de equidad vertical que pasó a segundo plano, dando prioridad a cuestiones como simplificación, eficiencia y equidad horizontal. Sin embargo, esta relativa estabilidad ha venido acompañada de cambios que han modificado cualitativamente al ISRPF de la mayoría de los países, debido a la incorporación de tratamientos diferenciados para las rentas de capital, apartándose los sistemas fiscales del tradicional esquema sintético, fenómeno que se le ha denominado *Dualización del ISR* (Picos). Este fenómeno se reduce a la constitución de dos bases imponibles, una, en la que se agrupan todos los rendimientos del ahorro y las ganancias patrimoniales, tanto a corto como a largo plazo y, en la otra base las rentas del trabajo; dando lugar a hablar de impuestos sobre la renta dual.

Uno de los factores para que se llevaran a cabo estos cambios, ha sido la globalización económica. La liberalización y la integración de los mercados de capital han hecho que exista una gran movilidad transfronteriza de capitales, tanto a través de inversiones directas como de cartera. Estas presiones han animado a una reducción en las tasas de gravamen del ISR, sobre todo en economías pequeñas y abiertas. Para muchos países los efectos de la globalización bajo la percepción de la *competencia fiscal* se han visto alentados para reducir las tasas del ISRPM con el objeto de atraer inversiones e ingresos fiscales (Brys, B. et al.: 15). Es importante señalar que los fenómenos de la globalización económica y la competencia fiscal internacional provocaron un proceso de deslocalización del capital, el cual ocasionó que se diera de manera generalizada un tratamiento fiscal beneficioso a las rentas del capital.

Como consecuencia de la necesidad de adaptarse a esta nueva situación, cada país realizó reformas en el ISR, introduciendo modificaciones en la tributación de las rentas del capital, variando la configuración de este impuesto. De esta manera, algunos países llevaron a cabo exenciones, bonificaciones y deducciones para las rentas de capital, mientras que otros establecieron un tratamiento uniforme para las mismas, aplicando el modelo dual de imposición a la renta. En consecuencia, el primer grupo de países, aunque mantienen su ISR como sintético, en la práctica, la aplicación sucesiva de tratamientos diferenciados para las rentas del capital hace que dichas rentas, a pesar de formar parte de la base imponible general, soportan una carga fiscal menor, de carácter proporcional, que las restantes rentas, de forma similar al modelo dual; esta es una de las razones por las que la mayoría de los países de la OCDE todavía no han optado por el modelo dual de una manera formal (Cordón, 2005: 6).

Así, el ISR es uno de los impuestos que más se ha visto modificado por la globalización y consecuentemente requirió de un obligado ajuste a las nuevas circunstancias de competitividad fiscal entre los Estados. Así lo señaló el Secretario General de la OCDE: "*Estas reformas han sido impulsadas por la necesidad de proporcionar un entorno fiscal más competitivo: que fomente la inversión, asuma los*

riesgos, el espíritu empresarial y ofrezca mayores incentivos laborales." (OECD, 2006: 13).

Por tanto, la reforma del ISR se ha basado en una política que garantiza la obtención de ingresos en un entorno con una enorme movilidad internacional de los factores; la restauración de la eficiencia económica; la redistribución de la renta a través del sistema tributario; y, la mejora del sistema recaudatorio a partir de una reducción de la complejidad de los sistemas fiscales (Domínguez, 2009: 8). Las reformas que se aplicaron se hicieron de muy diversas formas, pero siempre prevaleciendo una característica en común, la reducción de las tasas de gravamen y la ampliación de las bases impositivas.

Para López Carbajo (2005: 103), la verdadera problemática de las reformas fiscales no es tanto tasa única frente a tarifa progresiva, sino la disyuntiva entre renta extensiva frente a regímenes especiales de tributación que afectan sobre todo al ahorro y este dilema es trascendental porque afecta el principio constitucional de equidad tributaria –tanto horizontal como vertical–, dado que es indudable que las rentas del capital, sobre las que recae la discusión, no se obtienen por igual entre todos los contribuyentes.

Resumiendo, puede decirse que el modelo dual presupone un rompimiento del modelo sintético, tomando en cuenta las características del Modelo Extensivo, como consecuencia del contexto de la globalización económica. Por tal razón, los principios de equidad vertical o progresividad han sido desplazados por los objetivos de neutralidad, eficiencia, simplificación y equidad horizontal, con tal de mantener la recaudación y de atraer nuevas bases imponibles en el nuevo contexto fiscal internacional; caracterizándose el modelo dual por la reducción del número de tramos, la disminución de las tasas marginales máximas y la elevación de los mínimos exentos de la tarifa del ISR, la ampliación de las bases imponibles, así como un menor gravamen sobre las rentas del capital que las rentas del trabajo.

Dualización del ISR

La década de los años 80´s se caracterizó por la generalización de un esquema de tipo extensivo, basado fundamentalmente en el aplanamiento de tarifas y en la extensión de bases, manteniéndose los sistemas impositivos en una relativa

estabilidad y con pocos cambios estructurales. Sin embargo, como se ha señalado con antelación, la globalización económica provocó una intensa apertura comercial, con una rápida multiplicación de las operaciones mercantiles y una gran libertad y rapidez en los movimientos de capitales, mercancías y personas, generando una serie de dificultades fiscales que alteraron esa relativa estabilidad durante la década de los 90´s.

Bajo esta situación, la competencia fiscal internacional avanzó de manera extraordinaria y compleja; las consecuencias de este proceso fueron muy obvias durante esos años, los países llevaron a la práctica diversos tratamientos diferenciados para las rentas del capital, lo que prácticamente llevó a sus sistemas fiscales a apartarse del tradicional esquema sintético, sufriendo los sistemas tributarios una nueva configuración, principalmente en lo que concierne al ISR, modificándose con ello la política fiscal de los países (Gago, Picos, 2002: 1 y 2). Estos nuevos cambios que tuvo en esa época el impuesto a la renta mostraron su tendencia hacia una hibridación dual-individual que gravan los ingresos salariales de forma progresiva y los rendimientos del capital a una tasa de gravamen proporcional (Calderón, Caamaño, 2002: 186).

La mayoría de los países miembros de la OCDE implementaron tantos tratamientos especiales en su aplicación que terminó convirtiéndose, prácticamente, en un impuesto analítico, sin romper formalmente con la imposición sintética. Sin embargo, durante los años noventa, algunos países enfrentaron la competencia fiscal internacional con mejores propuestas y acciones técnicas sobre el impuesto a la renta, creando lo que se conoce como *Modelo Dual del ISR* (Gago, Álvarez, González, 2015: 73). La reflexión que hicieron estos países para adoptar el impuesto dual, fue en relación a qué sentido tenía estar manteniendo la ficción de un impuesto sintético y por qué no aceptar la nueva realidad de competencia fiscal internacional, planteando un doble objetivo en la implementación de la nueva estructura tributaria de imposición a la renta: disminuir el gravamen de las rentas del capital en un marco de competencia fiscal internacional; y, simplificar lo más que se pudiera la estructura del impuesto sobre la renta (Rubio, 2010: 71 y 72).

El modelo dual de imposición a la renta, aplicado en su momento en Dinamarca, Suecia, Noruega y Finlandia, propone la separación de las rentas del trabajo y del capital en dos bases imponibles distintas (Barreix, Roca: 18 y 19). Salvo algunas excepciones, los modelos duales han resultado de una gran consistencia, prueba de ello es que actualmente, son 18 los países europeos (Schellekens, 2014) y 8 los países Latinoamericanos los que han optado por implantar, de un modo u otro, un sistema dual de imposición a la renta (Fuentes, 2013: 30).

La realidad tributaria de los países que adoptaron el modelo dual de imposición a la renta ha sido siempre con las particularidades y el momento en que se ha implantado en cada país; por lo que no todos los países han optado en seguir la pauta del modelo, es decir, algunos no decidieron por introducir un mínimo exento a las rentas del trabajo; otros países no igualaron la tasa que grava las rentas de capital con la tasa marginal mínima de la tarifa del ISRPF, en algunos casos es superior y en otros inferior; así también, muchos países no unificaron la tasa fija que grava las rentas del capital con la tasa del ISRPM.

En fin, puede decirse que la implementación del modelo dual de imposición a la renta se ha venido dando según las características de cada país –adopción de un impuesto semi-dual–, siguiendo una pauta propia; no obstante todas estas particularidades, lo que caracteriza a todos estos países es que pasaron de tener un impuesto sintético, el cual reunía todas las rentas en una sola base y las gravaba de manera progresiva, a otro impuesto con las características del modelo dual, el cual ahora separa las rentas, gravando de forma progresiva las rentas del trabajo y de manera proporcional las rentas del capital o según las circunstancias del país, de forma progresiva (Martos: 24-27).

Como se ha señalado, fueron los países nórdicos los que inicialmente adoptaron el sistema dual de imposición a la renta, fue Dinamarca, donde se introdujo por primera vez, siguiéndole Suecia, Noruega y Finlandia, aunque por su impopularidad en Dinamarca fue eliminado en ese país a los pocos años. Después de los países nórdicos, varios países miembros de la OCDE han adoptado esquemas semi-duales, con las particularidades de cada caso –prácticamente el modelo sintético puro ha desaparecido en estos países, para dar paso a un tratamiento diferenciado de las

rentas del capital–, como: Alemania, Eslovenia, España, Austria, Bélgica, Francia, Grecia, Holanda, Italia, Polonia y Portugal (Barreix, Garcimartín, Velayos, 2012: 191). Junto con Chipre, Croacia, Luxemburgo, Malta y el Reino Unido (Schellekens), actualmente, son 18 los países europeos que han optado por implantar, de un modo u otro, un sistema dual de imposición a la renta –ver tabla 1–. No obstante que los países nórdicos formalizaron el sistema dual, dándole coherencia a la separación de rentas, en el resto del mundo, ya se aplicaban tratamientos diferenciados a las rentas del trabajo y a las rentas del capital.

Tabla 1. Países europeos con tributación dual.

País	Escala progresiva		Tasa sobre el capital	Tasa sobre las personas morales
	Max.	Min.		
Alemania[1,2]	45	14	25	15
Austria[1,2]	50	36.5	25	25
Bélgica[1,2]	50	25	25	33
Chipre[1]	35	20	15 - 20	12.5
Croacia[1]	40	12	0 - 15	20
España[1,2]	54	24.8	21 - 27	30 - 35
Eslovenia[1,2]	50	16	25	17
Finlandia[1,2]	50	6.5	30 – 32	20
Francia[1,2]	45	5.5	24	33.33
Grecia[1,2]	42	22	10 - 15	26
Holanda[1,2]	52	36.25	30	25
Italia[1,2]	46	23	20	27.5
Luxemburgo[1,2]	40	8	10 – 15	28.8
Malta[1]	35	15	15	35
Noruega[2]	55	27	27	27
Portugal[1,2]	48	14.5	28	23
Reino Unido[1,2]	45	10	10 – 50	20
Suecia[1,2]	55	20	30	22
1. País miembro de la UE. 2. País miembro de la OCDE				

Fuente: European Tax Hanbook, IBFD, 2014 y Taxation trends in the European Union, eurostat, 2014. Elaboración propia.

Desde hace tiempo la tendencia internacional ha sido separar las rentas del trabajo y del capital, con un gravamen mucho menor sobre estas últimas, principalmente en los países en desarrollo; sin embargo, esta tendencia ha sido una dualización desordenada, que carece de las ventajas de los sistemas duales formales y privilegia de forma injustificada a las rentas de capital (Barreix, et al., 2012: 192).

En el caso de América Latina, Uruguay en el año de 2007, fue el primer país en adoptar un sistema dual, con el objeto de promover una mejor equidad tributaria, una mayor eficiencia impositiva, para estimular a la inversión productiva y el empleo, y para favorecer la competitividad tributaria internacional (González, Martinoli, Pedraza, 2009: 248).[1] El impuesto que introdujo grava por separado las rentas del trabajo, con tasas progresivas marginales entre 10% y 25% –después subió al 30% en 2012–, las rentas del capital, con una tasa proporcional del 12%, –excepto dividendos que tributa a una tasa del 7%– y con una tasa del 25% para las rentas de las personas morales (Fuentes: 30). El régimen tributario uruguayo establece un mínimo no imponible que deja por fuera del impuesto a unas dos terceras partes de la población y que permite muy pocas deducciones. Estas características facilitan la administración del impuesto y evitan la erosión de la base imponible (Barreix, et al., 2012).

Tras Uruguay, otros países latinoamericanos como el Perú, en el año de 2009, también adoptó un modelo semi-dual, aplicando tasas progresivas marginales entre 15% y 30% sobre las rentas del trabajo, las rentas del capital comenzaron a gravarse con una tasa proporcional del 6.25%. Le siguieron, la República Dominicana y Nicaragua en 2009, Honduras y Panamá en 2010, El Salvador en 2011 y Guatemala en 2012, aprobando reformas tributarias en sentido similar y establecieron tasas uniformes para gravar las rentas de capital entre un 10% y un 15% –ver tabla 2– (Fuentes: 30 y 31).

[1] González Darío et. al., *Sistemas Tributarios de América Latina. Situación actual, reformas y políticas para promover la cohesión social*, Madrid, España, Instituto de Estudios Fiscales, 2009, p. 248.

Tabla 2. Países Latinoamericanos con tributación dual.

País	Escala progresiva		Tasa sobre el capital	Tasa sobre las personas morales
	Max.	Min.		
El Salvador	30	10	10	30
Guatemala	31	15	5 - 10	31
Honduras	25	15	10	25
Nicaragua	30	10	10	30
Panamá	25	15	10	25
Perú	30	15	4.1 – 6.25	30
Rep. Dominicana	50	6.5	30 – 32	20
Uruguay	30	10	3 - 12	25

Fuente: Barreix, Alberto et al., "El impuesto a la renta personal: un cascarón vacío". Elaboración propia.

Conclusiones

De lo expuesto a lo largo de este trabajo, puede llegarse a las siguientes conclusiones:

a. El aumento del comercio internacional y la inversión, la liberalización del comercio, la transferencia de tecnología, la rápida movilidad de flujos de capital, la interdependencia de los mercados financieros del mundo y la expansión del capital transnacional con la consecuente renovación internacional del trabajo, nos indica que la globalización es eminentemente económica.

b. También puede concluirse que los sistemas fiscales de los países se han visto influenciados debido a consideraciones de competitividad, eficiencia económica neutralidad y libertad de transacciones y de capitales, dado que la movilidad del capital permite decidir donde la rentabilidad será óptima.

c. La desfiscalización que sufrió el ISR sintético, en especial, sobre las rentas del capital, con acciones como: retenciones liberatorias para dividendos e intereses, exenciones para ganancias de capital, exenciones para no residentes, bases diferenciadas a tasa especiales, regímenes preferenciales, entre otros, estuvo

motivada por la preocupación de los Estados por atraer capitales y actividades empresariales hacia sus jurisdicciones y en consecuencia ingresos tributarios.

d. El impuesto sobre la renta ha sido, sin lugar a dudas, el impuesto protagonista que ha sido utilizado para solventar un sin número de problemas sociales, por lo que bien ha sido llamado la *columna vertebral* de los sistemas impositivos en el mundo.

e. La serie de reformas fiscales que se suscitaron en la mayoría de los países miembros de la OCDE a partir de finales de la década de los años 80´s, estuvieron motivadas por los procesos derivados de la globalización económica como: la intensa apertura comercial, la deslocalización de empresas, la máxima rapidez y movilidad de capitales; así como por la presión de la competencia fiscal internacional.

f. Puede concluirse que la modificación que ha sufrido el impuesto sobre la renta, pasando de ser un impuesto sintético a un impuesto analítico, ha sido por la competencia fiscal internacional que se generó por el interés de los países de captar nuevas actividades económicas e inversiones en sus jurisdicciones, consecuencia de la globalización económica.

g. El impuesto dual –o semi-dual– es el resultado formal y estructurado de la serie de modificaciones cualitativas que sufrió el ISR sintético, debido a la incorporación de diversos tratamientos diferenciados de las rentas del capital, haciéndolo prácticamente un impuesto analítico. Dicha estructura se conforma de dos bases imponibles, una para las rentas del trabajo, que se gravan de forma progresiva y, otra para las rentas del capital, que se grava de manera proporcional o, según las circunstancias y características del sistema tributario del país, las rentas del capital, además de separarse de las rentas del trabajo, éstas se gravan de manera progresiva, con otra escala de tasas diferentes y menores a las que se utilizan para gravar las rentas del trabajo.

h. Las características especiales que se generan en el entorno de la globalización económica, nos lleva a concluir que el modelo dual se fundamentó en una política que garantiza la obtención de ingresos en un ambiente con una enorme movilidad internacional del capital; en la restauración de la eficiencia económica; en la redistribución de la renta a través del sistema tributario; y, la mejora del sistema recaudatorio a partir de una reducción de la complejidad de los sistemas fiscales.

i.- Dadas las condiciones en el entorno de la globalización económica y de competencia internacional, el impuesto sobre la renta dual –o semi-dual– ha sido una alternativa más que tienen los países para adaptar sus sistemas fiscales a esta nueva situación global.

Referencias

Arrieta Villareal, P. (2013). Una reforma fiscal para el siglo XXI. En *Boletín de Estudios Económicos*, vol. LXVIII, núm.: 210, 441-462.

Barreix, A., Roca, J. (2007). Reforzando un pilar fiscal: el impuesto a la renta dual a la uruguaya. En *Revista de la CEPAL*, número 92, 123-142.

Barreix, A., Garcimartín, C., Velayos, F. (2012). El impuesto a la renta personal: un cascarón vacío. En Corbacho. (Edits.), *Recaudar no basta. Los impuestos como instrumento de desarrollo*. USA: Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Barreix, A., Roca, J. (2010). Breve historia del Impuesto sobre la Renta. En *Working Paper*. España: Instituto de Estudios Fiscales, No. 9/10, 1-59.

Brys, B., Matthews, S., Owens, J. (2011). Tax Reform Trends in OECD Countries. En *OECD Taxation Working Papers*, No. 1, 1-19. *doi.org/10.1787/5kg3h0xxmz8t-en*.

Calderón Carrero, J. M., Caamaño Anido, M. Á. (2002). Globalización económica y poder tributario: ¿hacia un nuevo derecho tributario?. En *Anuario da Facultade de Dereito da Universidade da Coruña*, Número 6, 179-210.

Celikkaya, A. (2010). Dual income tax: A reform option for personal income tax in Turkey. En *Business and Economic Horizons*, vol. 3, 47-57.

Cordón Ezquerro, T. La tributación de las rentas del capital en el IRPF: gravamen dual o único. En *Documentos de trabajo,* No. 30/05, 1-38.

Cosulich Ayala, J. (2012). Consecuencias tributarias de la Globalización. En *Centro Interamericano de Administraciones Tributarias*. Recuperado de: http://www.ciat.org/index.php/es/blog/item/60-consecuencias-tributarias-de-la-globalizacion.html.

Crawshaw, D. R. (2008). Globalization and the practice of Law –One lawyer´s perspective”. En *Canadian Business Law Journal*, Vol. 46, Number 2, 162-179.

Cruz Padial, I. (2003). Globalización Económica: sinónimo de desnaturalización tributaria. En *Crónica Tributaria*, No. 109, 59-77.

Curtis, J. M. (2008). The essence of globalization: An economist´s perspective. En *Canadian Business Law Journal*, Vol. 46, Number 2, 180-193.

Díaz de Sarralde Miguez, S. (2007). La reforma del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. En *Información Comercial Española, ICE,* No. 835, 197-220.

Domínguez Martínez, J. M. (2009). El IRPF ante una encrucijada: opciones de reforma. En *Cuadernos de Trabajo*, No. 01/2009, 1-22.

Domínguez Martínez, J. M., (2010). Una visión panorámica de la fiscalidad en los países de la OCDE y en España. En *Papeles de Economía Española*, No. 125/126, 18-33.

Fernández, L. O. (2009). *Recaudar impuestos en un mundo globalizado*. Argentina: EDICON.

Fuentes, J. A. (2013). *Panorama fiscal de América Latina y el Caribe. Reformas tributarias y renovación del pacto fiscal*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Gago Rodríguez, A., Picos Sánchez, F. (2002). Modelo dual de IRPF y equidad: nuevas consideraciones. En *IX encuentro de economía pública, hacienda y medio ambiente: 7 y 8 de febrero de 2002*, 1-26.

Gago Rodríguez, A., Alvarez Villamarín, J. C., González Martínez, X. M. (2015). *Las Reformas Fiscales del Siglo XXI. Teoría y Práctica de la reforma fiscal moderna 1980-2013*. España: Editorial del economista.

Garrido Gómez, M. I. (2010). *Las Transformaciones del Derecho en la Sociedad Global*. España: Editorial Aranzadi, S.A.

González, D., Martinoli, C., Pedraza, J. L. (2009). *Sistemas Tributarios de América Latina. Situación actual, reformas y políticas para promover la cohesión social*. España: Instituto de Estudios Fiscales.

Grossi, P. (2010). *De la codificación a la globalización del derecho.* España: Editorial Aranzadi, S.A.

López Carbajo, J. M. (2005). Situación actual y tendencias de futuro del IRPF en los países de la OCDE y de la UE: ¿está el IRPF en una encrucijada?. En *Principios. Estudios de economía política*, No. 3, 95-116.

Mares Ruiz, C. (2013) Los exit taxes: marchas y contramarchas en la apertura a los movimientos de capitales y a la deslocalización de las empresas. En *Tribuna Fiscal: Revista Tributaria y Financiera*, No. 266, 21-28.

Martos García, J. J. (2014). *IRPF Dual: Análisis constitucional e incongruencias del Tribunal Constitucional*. España: TIRANT LO BLANCH.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2006). Fundamental reform of personal income tax. En *OECD Tax Policy Studies*, No. 13, 1-144.

OECD. (2006). Reforming personal income tax. En *OECD Policy Brief*, París, March 2006. Recuperado de: *http://gaceta.diputados.gob.mx/Gaceta/60/2007/jun/Inf-OCDE/Anexos.pdf/Archivo3.pdf*.

Picos Sánchez, F. (2004). *El Modelo dual de reforma del IRPF: un estudio de la viabilidad y los efectos de su aplicación en España*. España: Instituto de Estudios Fiscales.

Restrepo Medina, M. A. (2012). Adaptación del modelo de Estado y del derecho nacional a la globalización económica y compatibilización con la vigencia del estado social de derecho. En *Opinión Jurídica*, Vol. 11, N° 21, 73-82.

Rifkin, J. (2013). *La era del acceso: la revolución de la nueva economía*. España: Paidós.

Rubio Guerrero, J. J. (2010). La influencia de la academia en las reformas tributarias: Una síntesis. En *Papeles de Economía Española*, No. 125/126, 71 y 72.

Schellekens, M. (2014). *European Tax Handbook 2014*, The Netherlands: International Bureau of Fiscal Documentation (IBFD).

Serrano Antón, F. (2014). El informe sobre erosión de bases imponibles y traslación de beneficios de la OCDE: origen e implementación en un marco internacional y globalizado. En *DERECHO PUCP,* No. 72, 45-70.

Sosnowski, M. (2015). tax competition and the relocation process. En *Ekonomia i Prawo. Economics and Law*, No. 14.1, 33-45.

Stiglitz, J. E. (2013). *El malestar en la globalización*. México: Prisa Ediciones.

Cancelación del certificado de sello digital sus causas, efectos y procedimiento para su renovación

Hugo Martín Moreno Zacarías
Alfonso Alcocer Maldonado
Alma Liliana López Flores

Resumen

La Cancelación del Certificado de Sello Digital tiene sus causas, efectos y procedimiento para su renovación, el objetivo de esta investigación es proporcionar una herramienta a los contribuyentes a los cuales en algún momento se encuentren en el supuesto de cancelación de su Certificado de Sello Digital y conozcan las causas que generaron dicha cancelación así como también puedan realizar el trámite de renovación en el menor tiempo posible y con mayor facilidad.

Es por ello que mencionamos la importancia que tiene el Certificado de Sello Digital así como el proceso para tramitarlo, de igual manera se hace mención del proceso para la obtención de la Firma Electrónica Avanzada ya que es requisito indispensable para el trámite del Certificado de Sello Digital.
Los derechos de los contribuyentes, a ser informado y asistido por las autoridades fiscales en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias así como obtener su beneficio de las devoluciones de impuestos procedentes, y a ser informado por la autoridad cuando esta de inicio de sus facultades de comprobación.

Abordaremos principalmente el artículo 17-H del Código Fiscal de la Federación que establece los motivos por los cuales la Autoridad Hacendaria puede cancelar el Certificado de Sello Digital de los Contribuyentes, así como también las infracciones y sanciones a las que están sujetos los contribuyentes por las omisiones de la presentación de sus declaraciones.

Por último se incluye un caso práctico en el cual se visualiza el proceso de manera detallada relativo a un contribuyente que la Autoridad Fiscal aplicó la medida de la

cancelación y la renovación del Certificado de Sello Digital por ubicarse en uno de los supuestos del citado artículo 17-H del CFF.

Palabras Claves: Sello Digital, Certificado Digital, Renovación, Cancelación.

Introducción

Con el avance de la tecnología y la incorporación de ella en el área contable y fiscal, para la Autoridad Hacendaria es más fácil la labor de fiscalización y poder identificar el incumplimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes.

Las autoridades fiscales pueden hacer uso de sus facultades en cualquier momento, de acuerdo al análisis que realiza a la situación fiscal de cada contribuyente, como medida drástica han decidido implementar el artículo 17-H del Código Fiscal de la Federación vigente en 2015, que establece la cancelación del Certificado de Sello Digital de los contribuyentes, esto para frenar que los contribuyentes puedan realizar operaciones hasta que regularicen su situación fiscal.

Todo esto ha dado lugar a realizar un análisis del proceso que cada contribuyente debe de seguir una vez que se ubique en este supuesto. Es por ello que en éste proyecto de tesis haremos mención principalmente de los derechos de los contribuyentes mismos que se encuentran en el capítulo 1, así como también en el capítulo 2, hablaremos de las características del Certificado de Sello Digital para que cada uno de los contribuyentes y usuarios en general conozcan ésta herramienta que les facilita la operación de su empresa y que sin él las funciones de la misma podrán verse afectadas seriamente, también se darán a conocer los motivos por los cuales las autoridades fiscales les podrán cancelar el Certificado de Sello Digital, para evitar así caer en este tipo de omisiones que les causará dicha cancelación, las que se mencionan en el capítulo 3 de éste proyecto de tesis.

Y por último, se dará a conocer el proceso detallado que deberán seguir una vez cancelado su Certificado de Sello Digital para su renovación, agregando de manera detallada el proceso a seguir para que los contribuyentes y usuarios concluyan de manera satisfactoria su trámite de renovación de Certificado de Sello Digital ante las Autoridades Hacendarias.

Marco teórico

Con la nueva forma de emitir los comprobantes fiscales con los que se comprueban los ingresos por parte de los contribuyentes, la autoridad ha dado un avance espectacular en el control y supervisión de los ingresos que obtienen los contribuyentes.

Para poder emitir los CFDI, se tiene que tener una autorización por parte de la autoridad hacendaria y obtener lo que conocemos con Certificado de Sello Digital, la autoridad al tener el control absoluto de a quien autoriza a emitir los CFDI, y al ser ella misma quien autoriza los propios CFDI cuando son emitidos por el contribuyente, ha obtenido mucha ventaja, pues desde el momento que se emite el CFDI y se Validad ante la propia autoridad, ella ya tiene conocimiento de los probables ingresos de cada contribuyente.

Al ser la autoridad hacendaria quien controla la emisión de los CFDI, es pues ella quien tiene las facultades para cancelar los Certificados de Sello Digital que previamente entrego al contribuyente y los usa para emitir sus CFDI.

Identificar las causas y efectos que tiene un contribuyente cuando le son cancelados su Certificado de Sello Digital conforme a las disposiciones del CFF.

Aplicación Certifica

Es una aplicación que proporciona el SAT a través de su página web y que agiliza los trámites que comúnmente se realizan en el módulo del SAT de Facturación

Electrónica. Alguno de los trámites más comunes que se realizan con esta aplicación es la solicitud de certificados ya sea para su FIEL o su Sello Digital.

Con la obligación de la facturación electrónica el SAT proporcionó el software llamado SOLCEDI (Solicitud de Certificado de Sello Digital) donde se realizaban los trámites antes mencionados. En mayo de 2015 este cambia de nombre, ahora se llama Certifica, de igual manera se seguirá descargando de la página electrónica del SAT.

La aplicación cuenta con las siguientes opciones:

- Requerimiento de Generación de FIEL.- Generación del Requerimiento para solicitar el Certificado de Firma Electrónica Avanzada de 1ª vez.
- Requerimiento de Renovación de FIEL.- El servicio de Renovación estará disponible en línea a través de la aplicación CertiSAT-Web y en ventanilla en cualquiera de los Módulos de Atención del Contribuyente.
- Solicitud de Certificados de Sello Digital (CSD).- Generación del Requerimiento para solicitar Certificados de Sellos Digitales.

Previamente a la solicitud de Certificado de Sello Digital se deberá de tener a la mano los archivos de la Firma Electrónica, además de otros datos importantes del contribuyente como:

- RFC;
- Contraseña o clave CIEC;
- Contraseña de la FIEL;
- Lo primero que se deberá de realizar es:
- Ingresar en la página electrónica del SAT y descargar el programa Certifica.

- Usa el programa Certifica para generar dos archivos que contengan:
  a) La clave privada y
  b) El requerimiento de generación de Certificado de Sello Digital.
- Ensobreta los archivos de requerimientos usando tu certificado de firma electrónica en el programa Certifica.

Es importante mencionar que con el número de operación puedes dar seguimiento a tu solicitud de Certificado de Sello Digital usando la aplicación CertiSAT Web.

Cancelación del certificado de sello digital

En el artículo 17-H del CFF, se cita que un certificado de sello digital, es un documento electrónico mediante el cual una autoridad de certificación garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad y su clave pública.

Los certificados que emita el Servicio de Administración Tributaria (SAT) para ser considerados válidos deberán contener los datos siguientes:

- ✓ La mención de que se expiden como tales. Tratándose de certificados de sellos digitales, se deberán especificar las limitantes que tengan para su uso.
- ✓ El código de identificación único del certificado.
- ✓ La mención de que fue emitido por el Servicio de Administración Tributaria y una dirección electrónica.
- ✓ Nombre del titular del certificado y su clave del registro federal de contribuyentes.
- ✓ Período de vigencia del certificado, especificando el día de inicio de su vigencia y la fecha de su terminación.
- ✓ La mención de la tecnología empleada en la creación de la firma electrónica avanzada contenida en el certificado.
- ✓ La clave pública del titular del certificado.

Los certificados de sello digital son expedidos por el SAT, y para un propósito específico: firmar digitalmente las facturas electrónicas.
Por medio de ellos, el contribuyente podrá sellar electrónicamente la cadena original de las facturas electrónicas que emita; así se garantiza el origen de la misma, la unicidad y las demás características que se heredan de los certificados de firma electrónica avanzada (integridad, no repudio y autenticidad).

El contribuyente podrá optar por utilizar un sello digital para toda su operación (matriz y sucursales) o tramitar uno para cada una de las sucursales, establecimientos o locales, donde emita facturas electrónicas (http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/factura_electronica/Paginas/certificado_sello_digital.aspx recuperada el 09-04-2015)
Los certificados que emita el Servicio de Administración Tributaria quedarán sin efectos cuando:

- ✓ Lo solicite el firmante.
- ✓ Lo ordene una resolución judicial o administrativa.
- ✓ Fallezca la persona física titular del certificado. En este caso la revocación deberá solicitarse por un tercero legalmente autorizado, quien deberá acompañar el acta de defunción correspondiente.
- ✓ Se disuelvan, liquiden o extingan las sociedades, asociaciones y demás personas morales. En este caso, serán los liquidadores quienes presenten la solicitud correspondiente.
- ✓ La sociedad escindente o la sociedad fusionada desaparezca con motivo de la escisión o fusión, respectivamente. En el primer caso, la cancelación la podrá solicitar cualquiera de las sociedades escindidas; en el segundo, la sociedad que subsista.

Transcurra el plazo de vigencia del certificado

- ✓ Se pierda o inutilice por daños, el medio electrónico en el que se contengan

los certificados.

- ✓ Se compruebe que al momento de su expedición, el certificado no cumplió los requisitos legales, situación que no afectará los derechos de terceros de buena fe.
- ✓ Cuando se ponga en riesgo la confidencialidad de los datos de creación de firma electrónica avanzada del Servicio de Administración Tributaria.
- ✓ Las autoridades fiscales:
    - o Detecten que los contribuyentes, en un mismo ejercicio fiscal y estando obligados a ello, omitan la presentación de tres o más declaraciones periódicas consecutivas o seis no consecutivas, previo requerimiento de la autoridad para su cumplimiento.
    - o Durante el procedimiento administrativo de ejecución no localicen al contribuyente o éste desaparezca.
    - o En el ejercicio de sus facultades de comprobación, detecten que el contribuyente no puede ser localizado; éste desaparezca durante el procedimiento, o bien se tenga conocimiento de que los comprobantes fiscales emitidos se utilizaron para amparar operaciones inexistentes, simuladas o ilícitas.
    - o Aun sin ejercer sus facultades de comprobación, detecten la existencia de una o más infracciones relacionadas con el RFC, infracciones relacionadas con la obligación del pago de las contribuciones, solicitudes, documentación, avisos, información o expedición de constancias e infracciones relacionadas con la obligación de llevar contabilidad, y la conducta sea realizada por el contribuyente titular del certificado.

Cuando el Servicio de Administración Tributaria revoque un certificado expedido por él, se anotará en el mismo la fecha y hora de su revocación.

Para los terceros de buena fe, la revocación de un certificado que emita el Servicio de Administración Tributaria, surtirá efectos a partir de la fecha y hora que se dé a

conocer la revocación en la página electrónica respectiva del citado órgano.

Las solicitudes de revocación a que se refiere este artículo deberán presentarse de conformidad con las reglas de carácter general que al efecto establezca el Servicio de Administración Tributaria.

Los contribuyentes a quienes se les haya dejado sin efectos el certificado de sello digital podrán llevar a cabo el procedimiento que, mediante reglas de carácter general, determine el Servicio de Administración Tributaria para subsanar las irregularidades detectadas, en el cual podrán aportar las pruebas que a su derecho convenga, a fin de obtener un nuevo certificado.

La autoridad fiscal deberá emitir la resolución sobre dicho procedimiento en un plazo máximo de tres días, contado a partir del día siguiente a aquel en que se reciba la solicitud correspondiente. (CFF, 2015: Art 17-H)

Cancelación por la Administración Local de Recaudación.

La autoridad fiscal podrá dejar sin efectos el certificado de sello digital que hubiere emitido, con la finalidad de verificar el debido control e identificación del uso del sello digital y el certificado respectivo, cuando en el ejercicio de sus facultades de comprobación, la autoridad no localice al contribuyente o este desaparezca del lugar donde tenga su domicilio fiscal, sin presentar el aviso de cambio de domicilio al Registro Federal de Contribuyentes, después de la notificación de la orden de visita domiciliaria o del requerimiento de la contabilidad, documentación o información, o bien después de que se le hubiera notificado un crédito fiscal y antes de que éste se haya garantizado, pagado o quedado sin efectos, o que hubieran realizado actividades por las que deban pagar contribuciones, haya transcurrido más de un año contado a partir de la fecha en que legalmente tenga la obligación de presentar dicho aviso, o cuando las autoridades fiscales tengan conocimiento de que fue desocupado el domicilio derivado del ejercicio de sus facultades de comprobación.

Domicilio Fiscal: Se considera domicilio fiscal tratándose de personas físicas:

- ✓ Cuando realizan actividades empresariales, el local en que se encuentre el principal asiento de sus negocios.
- ✓ Cuando no realicen las actividades antes mencionadas, el local que utilicen para el desempeño de sus actividades.
- ✓ Únicamente en los casos en que la persona física, que realice actividades ya señaladas no cuente con un local, será su casa habitación.

Siempre que los contribuyentes no hayan manifestado alguno de los domicilios anteriores o no hayan sido localizados en los mismos, se considerará como domicilio el que hayan manifestado a las entidades financieras o a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, cuando sean usuarios de los servicios que presten éstas.

En el caso de personas morales:

- ✓ Cuando sean residentes en el país, el local en donde se encuentre la administración principal del negocio.
- ✓ Si se trata de establecimientos de personas morales residentes en el extranjero, dicho establecimiento; en el caso de varios establecimientos, el local en donde se encuentre la administración principal del negocio en el país, o en su defecto el que designen.

Cuando los contribuyentes no hayan designado un domicilio fiscal estando obligados a ello, o hubieran designado como domicilio fiscal un lugar distinto al que les corresponda de acuerdo con lo dispuesto en este mismo precepto o cuando hayan manifestado un domicilio ficticio, las autoridades fiscales podrán practicar diligencias en cualquier lugar en el que realicen sus actividades.

Cuando los funcionarios del SAT hagan una visita de verificación de domicilio, deben encontrar el lugar en el que se encuentran la o las personas que toman las decisiones de control, dirección u operación de la empresa. (CFF, 2010: art 10)

Si el domicilio fiscal señala un simple local de la empresa donde no se encuentre el

órgano administrador, éste no podrá ser considerado como tal y su registro puede ser suspendido.

Las autoridades pueden determinar en cualquier momento que el domicilio fiscal registrado por el contribuyente no cumple con los supuestos de la ley y, aparte de las sanciones correspondientes, tienen las facultades para determinar cuál es el lugar que debe ser considerado como el domicilio fiscal.
http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/preguntas_frecuentes/Paginas/certificadosello_digital_indic e.aspx, recuperado el 26/08/2015.)

De acuerdo al artículo 17-H del CFF vigente en 2015, los certificados que emita el Servicio de Administración Tributaria quedarán sin efectos cuando el procedimiento administrativo de ejecución no localice al contribuyente o éste desaparezca.

En el ejercicio de sus facultades de comprobación, detecten que el contribuyente no puede ser localizado; éste desaparezca durante el procedimiento, o bien se tenga conocimiento de que los comprobantes fiscales emitidos se utilizaron para amparar operaciones inexistentes, simuladas o ilícitas.

Si la declaración se presenta después de haberse notificado al contribuyente la cantidad determinada por la autoridad, dicha cantidad se disminuirá del importe que se tenga que pagar con la declaración que se presente, debiendo cubrirse, en su caso, la diferencia que resulte entre la cantidad determinada por la autoridad y el importe a pagar en la declaración. En caso de que en la declaración resulte una cantidad menor a la determinada por la autoridad fiscal, la diferencia pagada por el contribuyente únicamente podrá ser compensada en declaraciones subsecuentes.

La determinación del crédito fiscal que realice la autoridad con motivo del

incumplimiento en la presentación de declaraciones, podrá hacerse efectiva a través del procedimiento administrativo de ejecución a partir del tercer día siguiente a aquel en el que sea notificado el adeudo respectivo, en este caso el recurso de revocación solo procederá contra el propio procedimiento administrativo de ejecución y en el mismo podrán hacerse valer agravios contra la resolución determinante del crédito fiscal.

En caso del incumplimiento a tres o más requerimientos respecto de la misma obligación, se pondrán los hechos en conocimiento de la autoridad competente, para que se proceda por desobediencia a mandato legítimo de autoridad competente (CFF, 2015: Art. 41).

En el artículo 81 del Código Fiscal de la Federación vigente en 2015, menciona las infracciones relacionadas con la obligación de pago de las contribuciones, así como de presentación de declaraciones, solicitudes, documentación, avisos, información o expedición de constancias.

Cancelación por la Administración Local de Auditoria Fiscal.

Las autoridades fiscales a fin de comprobar que los contribuyentes, los responsables solidarios o los terceros con ellos relacionados han cumplido con las disposiciones fiscales y, en su caso, determinar las contribuciones omitidas o los créditos fiscales, así como para comprobar la comisión de delitos fiscales y para proporcionar información a otras autoridades fiscales, estarán facultadas para practicar visitas a los contribuyentes, los responsables solidarios o terceros relacionados con ellos y revisar su contabilidad, bienes y mercancías, practicar visitas domiciliarias a los contribuyentes, a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia de expedición de comprobantes fiscales y de presentación de solicitudes o avisos en materia del registro federal de contribuyentes, así como también practicar revisiones electrónicas a los contribuyentes, responsables solidarios o terceros con ellos relacionados, basándose en el análisis de la información y documentación que obre en poder de la autoridad.

Facultades de la autoridad

Las autoridades fiscales podrán ejercer las facultades antes citadas conjunta, indistinta o sucesivamente, entendiéndose que se inician con el primer acto que se notifique al contribuyente.

Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17-H del CFF vigente en 2015, en su fracción X, inciso c), las autoridades fiscales en el ejercicio de sus facultades de comprobación, podrá cancelar los certificados de sello digital cuando:

- ✓ Detecten que los contribuyentes, en un mismo ejercicio fiscal y estando obligados a ello, omitan la presentación de tres o más declaraciones periódicas consecutivas o seis no consecutivas, previo requerimiento de la autoridad para su cumplimiento.
- ✓ Detecten que el contribuyente no puede ser localizado; éste desaparezca durante el procedimiento, o bien se tenga el conocimiento de que los comprobantes fiscales emitidos se utilizan para amparar operaciones inexistentes, simuladas o ilícitas.

Metodología

El método de investigación implementado, para la obtención de información referente a la cancelación de sellos, correspondió a un método cuantitativo, que representa realizar un análisis de fuentes secundarias, mediante la consulta de la página web del Servicio de Administración Tributarias, así como el Código Fiscal de la Federación, su reglamento y leyes aplicables a cumplir con hacer uso de un sello digital y sus reglamentos.

En la actualidad con el progreso en las formas de emitir las facturas, que son

digitales, mejor conocidas como CFDI, y lo que hace necesario obtener de la autoridad hacendaria algunas autorizaciones y obtener de ella misma algunos archivos digitales para poder hacer la emisión correspondiente.

Si bien este avance tecnológico benefició a los contribuyentes, lo que facilita su emisión, envío al cliente, su cobranza, su control y administración, también ha tenido un costo financiero implementar estos novedosos sistemas.

El beneficio también es para la autoridad hacendaria, pues con esta nueva modalidad, le permite controlar la emisión de la facturación por parte de todos los contribuyentes, y que conforme a las disposiciones del CFF, si estos contribuyentes omiten la presentación de sus declaraciones correspondientes, la autoridad puede cancelar el Certificado del Sello Digital (CSD) con lo que quedarán impedidos para emitir facturas.

Resultados

A continuación se propone para efectos de la mejor comprensión del presente tema de investigación, el caso específico de una cancelación del Certificado de Sello Digital a un contribuyente.

En el caso que se ilustra, el motivo o la causa de cancelación fue la omisión de 3 declaraciones, por lo que a continuación se explica que es lo que se deberá hacer para renovar el Certificado de Sello Digital.

Lo primero que se tiene que hacer es revisar cuales son las declaraciones que se tienen pendientes de presentar y en su caso, si resultará a pagar enterar los pagos correspondientes derivados de los mismas a las autoridades fiscales, además de pagar los accesorios y las multas que derivan de los impuestos omitidos.

Después de realizar lo antes mencionado:

1. Se enviará una aclaración en la página ingresando a la dirección electrónica

sat.gob.mx, apartado Trámites.,

2. Se capturará el RFC y Contraseña en la opción "Mi portal", seguido de Iniciar sesión.,
3. Se seleccionará sucesivamente las opciones: Servicios por Internet: Aclaración: Solicitud.,
4. Se llenará los datos solicitados por el Formulario electrónico: Servicio de Aclaración, indicando el trámite a realizar.,
5. Se adjuntará en la pestaña Adjuntar Archivo, la documentación escaneada que compruebe el pago de las declaraciones.,
6. Se enviará el trámite al SAT y genera el acuse de recepción de la aclaración.
7. Se anexará copia del requerimiento y la documentación soporte en un archivo pdf.

Ahora bien, el escrito libre que se enviará deberá mencionar el motivo de la aclaración, que en el caso que se ilustra se seleccionó él de “BLOQUEO CSD POR DECLARACIONES OMISAS” que ya fueron presentadas y pagadas, por lo que se procederá a solicitar que se actualice la situación fiscal toda vez que el contribuyente ya no se ubica en el supuesto del artículo 17-H del CFF por lo que se le canceló el Certificado de Sello de Digital y por lo cual no puede emitir CFDI; al documento que se enviará se le llama Acuse de Recepción (se agrega documento Anexos) cabe mencionar que este acuse genera un Folio con el cual se podrá revisar la respuesta que han dado las Autoridades Fiscales qué es el Acuse de Respuesta (se agrega Anexos).

Una vez enviada la aclaración las autoridades fiscales tienen 3 días hábiles para dar respuesta; pasando esos 3 días se revisará la respuesta, que en el caso que se ilustra las autoridades fiscales revisaron que efectivamente se habían presentado las declaraciones requeridas y por lo cual de no haber otro motivo por el que estuviera cancelado su Certificado de Sello Digital se podrá obtener uno

nuevo, realizando los pasos que se muestran en el capítulo II; así mismo de haber obtenido una respuesta negativa, el contribuyente deberá acudir a las oficinas de Administración, mismas que le cancelaron el Certificado de Sello Digital.

Conclusión

Al término de nuestro proyecto de investigación que se llevó a cabo, se llegó a la conclusión de que para los contribuyentes es mejor que sean presentadas sus declaraciones en tiempo, pues hoy en día los esquemas de fiscalización es mayor y esto se debe al apoyo de la tecnología.

Ahora bien, para efectos de poder emitir comprobantes fiscales Digitales es necesario contar con el Certificado de Sello Digital, que es un documento electrónico mediante el cual una Autoridad de certificación garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad y su clave pública, tomando en cuenta esto, se realizó un manual para facilitar la obtención del Certificado de Sello Digital.
Consideramos que para tener mayor conocimiento de la Cancelación del Certificado de Sello Digital, sus causas, efectos y procedimiento para su renovación, se deberá tener en cuenta lo que establece el artículo 17-H del Código Fiscal de la Federación vigente en 2015, puesto que nos menciona las causas por las cuales la Autoridad Hacendaria podrá cancelar el Certificado de Sello Digital.

Referencias

Código Fiscal de la Federación 2015.

Ley de Firma Electrónica Avanzada 2012.

http://www.sat.gob.mx/fichas_tematicas/buzon_tributario/Paginas/default.aspx http://www.sat.gob.mx/fichas_tematicas/fiel/Paginas/default.aspx

http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/tramites/fiel/Paginas/ficha_105_cff.a

spx
http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/tramites/comprobantes_fiscales/Paginas/ficha_108_cff.aspx
https://portalsat.plataforma.sat.gob.mx/solcedi/ recuperada el 31/Mayo/2015
http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/preguntas_frecuentes/Paginas/certificadosello_digital_indice.aspx
http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/boletin/cont/82/art/art12.htm
http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/tramites/aclaraciones_quejas_sugerencias/Paginas/ficha_128_cff.aspx
http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/tramites/aclaraciones_quejas_sugerencias/Paginas/ficha_1
http://sjf.scjn.gob.mx/SJFSem/Paginas/DetalleGeneralV2.aspx?ID=2010191&Clase=DetalleSemanarioBL

Análisis comparativo de las opciones de contabilidad electrónica en México

Roberto Rodríguez Venegas
Rafael Espinoza Mosqueda
María Guadalupe Olvera Maldonado

Resumen

Encontrarnos en la era de la tecnología y la sistematización, genera que la contabilidad tome un nuevo rol en donde debe apoyarse de diversos recursos informáticos que faciliten la generación de información contable exacta y oportuna evolucionando permanentemente ante los cambios de su entorno. Siguiendo esta idea, los sistemas de información son una herramienta que facilita la elaboración de información financiera en los diferentes niveles organizacionales, así como para cumplir con la nueva obligación fiscal de enviar la contabilidad electrónica conforme a los lineamientos y formatos señalados en las leyes. La amplia gama de sistemas contables que hoy en día existen en el mercado involucran al contribuyente en la problemática de elegir entre las diversas opciones existentes, que le permita generar la información contable y por supuesto cumpla con los requisitos establecidos en la ley. El objetivo de esta ponencia consiste en analizar 5 desarrollos de software que existen en el mercado, en donde se determine si cumplen con los requisitos fiscales para la entrega de la información que establece la autoridad en materia de contabilidad a partir del año 2015 en México, los hallazgos muestran que todas las opciones analizadas empíricamente cumplen con los requerimientos de las disposiciones fiscales para poder dar cumplimiento en la entrega de la información.

Palabras Clave: Contabilidad electrónica, requisitos fiscales, software**.**

Introducción

Para lograr un adecuado equilibrio social y consolidar el funcionamiento del sistema democrático, es necesario que los países cuenten con sistemas fiscales equitativos que favorezcan el desarrollo económico (Banco Interamericano de Desarrollo, 2013) por lo que hoy en día los esquemas electrónicos de fiscalización se han convertido en una herramienta para aquellos países miembros de la Organización para la

Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en donde la recaudación fiscal representa un problema significativo.

México, ha tomado diversas medidas para ampliar la capacidad recaudatoria, una de ellas surge en el año 2014 como una nueva obligación para los contribuyentes llamada “contabilidad electrónica”, lo que ocasiona un problema para los mismos debido a que es necesario el diseño de un modelo informático que le permita al contribuyente cumplir con la obligación fiscal y poder enviar la contabilidad a través de medios electrónicos al ente fiscalizador, el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

Entendiendo que la contabilidad sirve de base como un sistema de información diseñado para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias de las organizaciones respecto de un usuario específico: el fisco. Es importante señalar que, dentro del artículo 28 del Código Fiscal de la Federación (CFF) se establecen los requisitos y elementos que integran la contabilidad fiscal, lo que genera que el contribuyente se encuentre ante un nuevo paradigma en materia de cumplimiento de obligaciones fiscales-contables.

La información contable que se debe enviar al SAT en formato XML incluye el catálogo de cuentas, la balanza de comprobación y en su caso las pólizas electrónicas cuando la autoridad lo solicite (Araceli, 2014).

Este estudio encuentra su justificación en la importancia que para todo contribuyente tiene el conocer cuáles son los medios electrónicos que generen la información de acuerdo a la normatividad, ya que no es una opción poder presentar la contabilidad, sino que ahora será obligatorio a partir del año 2016; por lo que es necesario el desarrollo o la adquisición de un sistema contable que le permita expedir la información financiera sujeta a las nuevas disposiciones fiscales.

Gracias a las tecnologías de información (TI), hoy en día existen múltiples aplicaciones que facilitan la generación de la contabilidad electrónica, lo que le permite al contribuyente cumplir con la obligación por medio de software contables en servidores locales, o bien, utilizarlos a través de la “nube”.

Para efectos de delimitar el alcance del presente estudio, es conveniente establecer que el Código Fiscal de Federación vigente contiene en el artículo 28 cuatro

fracciones. En la fracción primera se describe a detalle cual es el alcance del concepto de contabilidad para efectos fiscales, es decir detalla que la integra. En la segunda fracción remite al reglamento de dicho código donde se establecen los requisitos que deben cumplir los registros o asientos contables a que se refiere la fracción primera. Las fracciones tercera y cuarta se refieren respectivamente, a la obligación de llevar en medios electrónicos los registros o asientos contables que integran la contabilidad y la obligación de ingresar en forma mensual la información contable a la página de internet del Servicio de Administración Tributaria.

De esta manera, el marco conceptual de este trabajo se refiere específicamente a la fracción II en cuanto a los requisitos que deben cumplir los registros o asientos contables y que están contenidos en el artículo 33, rubro B. del Reglamento de Código Fiscal de la Federación (RCFF) vigente para el presente año en sus fracciones I a XVIII. Sobre este particular es pertinente precisar que el constructo aplicado para el efecto, lo forman las fracciones I a VIII, X a XV y la XVII. No se incluyen las fracciones IX referente a la obligación de comprobar el cumplimiento de los requisitos relativos al otorgamiento de estímulos fiscales y subsidios; la fracción XVI referente a los registros relativos a la opción de diferimiento de la causación de contribuciones en el caso de celebrar contratos de arrendamiento financiero; la fracción XVII que regula el control de donativos de los bienes recibidos por donatarias en términos de la ley del impuesto sobre la renta. Esto debido a que son disposiciones específicas para ciertos contribuyentes con características específicas y que al menos hasta el momento, no se encontró información de algún software del mercado, que incluya módulos para el cumplimiento de estas obligaciones.

El problema consiste en determinar si el software elegido cumple con los requisitos establecidos por las disposiciones fiscales; el objetivo general es determinar si los desarrollos de software analizados cumplen con los requisitos para la elaboración de los registros y asientos contables electrónicos conforme a la normatividad fiscal vigente.

Por lo que este estudio es de tipo prospectivo, donde el supuesto se centra en confirmar las relaciones entre las distintas variables que constituyen el cumplimiento de los requisitos y determinar cuáles de las opciones la cumplen y es observacional

ya que solo describe o mide el fenómeno estudiado sin modificar ninguno de los factores que intervienen en el proceso. De acuerdo con el periodo donde se capta la información, el estudio es prospectivo, ya que toda la información se obtuvo en base a un criterio establecido y fines específicos.

Es cualitativo ya que en el presente estudio se verificó si las diversas opciones "ClickBalance", "Plataforma de Servicios Financieros y Fiscales", "Aspel-COI", "Microsip Contabilidad" y "CONTPAQi Contabilidad cumplen con las características cualitativas requeridas por cada una de las fracciones del artículo 33-b del RCFF.

El alcance abarca dos sistemas electrónicos que operan en la nube "**ClickBalance**" y "**Plataforma de Servicios Financieros y Fiscales"** (PFF); así como tres que se encontran en servidores locales "**Aspel-COI**", "**Microsip Contabilidad**" y "**CONTPAQi Contabilidad**.

En cuanto los límites de tiempo, la recolección de datos comprendió las versiones aplicables para el año 2015.

Para ello, se plantea en primer lugar los antecedentes de la nueva obligación fiscal existente en México, además de conocer el concepto de un ERP y su utilidad en el mundo empresarial, en un segundo plano se presentan las 5 opciones de sistemas contables encontrados en servidores locales y en la nube informática, para mediante un análisis comparativo empírico determinar si cumplen con los requisitos establecidos en el RCFF, susceptibles de ser solicitados por el SAT.

Desarrollo

En un mercado cada vez más global, los requisitos de la información han ido evolucionando, lo que nos exige que la información financiera esté enfocada no sólo al cumplimiento legal, sino que sirva para apoyar las decisiones sobre el manejo y control de los recursos de la entidad (Cifuentes, 2013), por lo que desde hace miles de años, la contabilidad se ha adaptado a las necesidades informativas de las unidades económicas en las que opera (Rodríguez, E. 2002).

El establecimiento de nuevas obligaciones a cargo del contribuyente, así como nuevas formas de comprobación de la autoridad fiscal, establece la urgente

necesidad de que el contribuyente replantee la forma de llevar la contabilidad de su negocio para cumplir eficientemente con sus obligaciones fiscales. (Cisneros, 2014).

Por ello, derivado de la reforma fiscal para el ejercicio fiscal 2014, surge una nueva obligación denominada Contabilidad Electrónica, la cual podemos entender como la obligación de llevar los registros y asientos contables a través de medios electrónicos e ingresar la información contable de manera mensual al portal del Servicio de Administración Financiera (SAT, 2016).

Por lo tanto, al cambiar las necesidades de los diversos usuarios de la información contable, también es necesario el cambio de las herramientas que facilitan la labor del contador. Actualmente existen recursos tecnológicos que ayudan al registro y suministro de la información de forma rápida y oportuna, que permiten agilizar el proceso de la información contable.

Dentro de los medios electrónicos que facilitan la generación de la información contable para dar cumplimiento a dicha obligación, se encuentran los sistemas contables ubicados en servidores locales, y los encontrados en la nube informática o “cloud computing”, definidos a continuación:

Sistemas contables ubicados en servidores locales

- Aspel-COI sistema que procesa, integra y mantiene actualizada la información contable y fiscal de la empresa en forma segura y confiable (Aspel, 2016).
- Microsip Contabilidad cuya actividad está orientada a la optimización de los recursos empresariales, humanos y materiales, siendo su finalidad el manejo de la información de manera confiable y oportuna. (Microsip, 2016).
- CONTPAQi Contabilidad es un sistema que facilita el proceso de la información contable, financiera y fiscal de la empresa, diseñado para contadores, fiscalistas, auditores, administradores y directores de todo perfil de empresas (CONTPAQi, 2016).

Sistemas contables encontrados en la nube informática

- ClickBalance es un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) útil para mejorar la toma de decisiones del negocio, con capacidad de generar información estadística y analítica, controla la captura y el despliegue de operaciones integradas en tiempo real. (ClickBalance, 2016).
- Plataforma de Servicios Financieros y Fiscales (PFF), es una plataforma de software que permite a los despachos contables prestar servicios de consultoría fiscal y financiera, a menor costo, con mayor calidad y eficiencia, mejorando los procesos para la obtención de información financiera eficiente y oportuna (Crol PFF, 2016).

De esta manera y partiendo de la definición de cada uno de los sistemas, podemos mencionar que su funcionalidad está relacionada con el uso de las tecnologías de información, que operan como motor del cambio, permitiendo dar respuesta a las nuevas necesidades de la información.

Cabe mencionar que sistemas como Aspel-COI, Microsip Contabilidad, CONTPAQ Contabilidadi, ClickBalance y Plataforma de Servicios Financieros y Fiscales (PFF) están diseñados para realizar tareas múltiples generales y ayudan a reforzar la productividad, reduciendo costos e incrementando la velocidad y eficiencia en cuanto a transacciones de datos basadas en servidores; también permiten un acceso simultáneo a las diversas aplicaciones centrales, permitiendo con ello que múltiples empleados utilicen el software y tengan acceso al mismo archivo de manera simultánea.

Sistemas como ClickBalance y la Plataforma de servicios financieros y Fiscales tienen el funcionamiento de un de un Enterprise Resource Planning (ERP), dicho concepto nace en la década de los 90´s y son definidos de acuerdo a Gaytan (2011) como “sistemas de información para las entidades, que integran y manejan las operaciones de producción, así como los aspectos de distribución de una entidad comprometida en la producción de bienes y servicios”.

Entendiendo que un ERP es el sistema que permite gestionar todos los procesos de la organización de una forma conjunta o integrada, así como intervenir en el control de muchas actividades de la misma organización.

Para efectos del análisis objeto de este estudio, se confrontó el artículo 33, apartado B, del RCFF 2016, el cual señala los requisitos que deberán cumplir los registros y asientos contables que se envíen a la autoridad fiscal, con los reportes electrónicos e impresos que emitan en su caso los sistemas encontrados en la nube ClickBalance y Plataforma de Servicios Financieros y Fiscales; así como los encontrados en servidores locales Aspel-COI, Microsip Contabilidad y CONTPAQi Contabilidad.

El procedimiento realizado se describe referenciado en forma analítica con los requerimientos de cada una de las fracciones del artículo 33 mostrando en forma de esquema el cumplimiento de cada uno de los sistemas analizados.

A continuación se presenta el análisis en la **Tabla 1:**

Tabla 1

Comparación de los sistemas contables encontrados en servidor local y en la nube

Articulo 33 Apartado B RCFF		**CONTPAQ¡ CONTABILIDAD**	**ASPEL-COI**	**MICROSIP CONTABILIDAD**	**PFF**	**CLICK BALANCE**
Fracción	**Descripción**					
I	***- Efectuarse los registros y asientos contables en el mes en que se realicen las operaciones (más tardar en los cinco días siguientes)***	Se refleja mediante un reporte ***Bitácora de contabilidad en Excel***, esto si al sistema se le hace la configuración de usuarios.	Se refleja mediante un reporte ***Bitácora del sistema***, esto si al sistema se le hace la configuración de usuarios.	Genera reporte de ***bitácora***	En cada transacción trae el área de partidas, donde se encuentra la ***bitácora*** y verifica la fecha de elaboración del registro.	No genera reporte de bitácora
II	***- Integrarse los asientos y registros contables en el libro diario.*** ***- Forma***	Esta información se refleja en el reporte del ***libro diario.***	Esta información se refleja en el reporte del ***libro diario.***	Esta información se refleja en el reporte del ***libro diario.***	Esta información se refleja en el reporte del ***libro***	Esta información se refleja en el reporte del ***libro***

	descriptiva. ***- Indicar movimiento de cargo y abono.-*** ***- Integrarse los nombres de las cuentas en la contabilidad***				***diario.***	***diario.***
	- Saldo final del periodo del registro inmediato anterior ***- Total de movimientos de cargo y abono*** ***- Saldo final del periodo***	Esta información se refleja en el reporte balanza ***de comprobación.***	Esta información se refleja en el reporte ***balanza de comprobación***	Esta información se refleja en el reporte ***balanza de comprobación***	Esta información se refleja en el reporte ***balanza de comprobación***	Esta información se refleja en el reporte ***balanza de comprobación***
III	***- Permitir la identificación de cada operación, acto o actividad y sus características relacionándolas con los folios asignados a los comprobantes fiscales***	Dentro de la póliza tiene un icono llamado ***Registro y clasificación de Comprobantes Fiscales***	Dentro de la póliza tiene un icono llamado ***Datos del comprobante***	Dentro de la póliza tiene una pestaña de ***comprobantes***	Dentro de la herramienta de ***Factura de compras y gastos*** en el área de encabezado	Dentro de la pestaña comprobantes en el icono ***engrape.***
	- Indicar forma de pago	Dentro de la póliza tiene un icono llamado ***Datos del cheque o transferencia de póliza***	Dentro de la póliza tiene un icono llamado ***Forma de pago***	En ***Conceptos bancarios*** en el módulo de bancos	Dentro de la herramienta de ***Factura de compras y gastos*** en el área de condiciones.	Dentro de la pestaña forma de pago en el icono ***engrape.***

	- Distintas contribuciones, tasas y cuotas	En el menú de ***Reportes*** trae distintos, donde muestra la información mencionada.	En el menú de ***Fiscales*** trae reportes donde te muestra dicha información	En la lista de impuestos en los módulos de compra y venta	Dentro de la herramienta de ***Factura de compras*** y gastos en el área de Impuestos	En el ***reporte informes*** dentro del módulo de impuestos
IV	***- Permitir la identificación de las inversiones.*** ***- Relacionando con la documentación comprobatoria.*** ***- Fecha de adquisición del bien.*** ***- Descripción.*** ***- Monto original de la inversión.*** ***- Porcentaje de deducción anual.*** ***- Fecha de inicio de la deducción.***	Cuenta con su propio menú llamado ***activo fijo***, en la que nos pide como requerimientos mínimos las características que nos menciona la fracción	Cuenta con su propio menú llamado ***activo fijo***, en la que nos pide como requerimientos mínimos las características que nos menciona la fracción	Cuenta con su propio ***catálogo de activos fijos*** en contabilidad, en la que nos pide esta información como requerimientos mínimos.	Cuenta con la transacción del registro de ***activo fijo*** en la que nos pide como requerimientos obligatorios las características que nos menciona la fracción.	Cuenta con su propio catálogo de ***activos*** en módulo de activos.
V	***- Relacionar cada operación con los saldos que den como resultado las cifras finales de las cuentas***	Genera reporte de ***Libro diario y libro mayor***	Genera reporte de ***Libro diario y libro mayor***	Genera reporte de ***Libro diario y libro mayor***	Genera reporte de ***Libro diario y libro mayor***	Genera reporte de ***movimiento en cuentas.***
VI	***- Formula: Estado de Posición Financiera. Estado de Resultado Integral.***	El sistema genera ***estado de resultado, estado de situación financiera y***	El sistema genera ***estado de resultados*** y ***estado de situación financiera***,	El sistema genera ***estado de resultados*** y ***estado de situación financiera***, así como la	El sistema genera ***estado de resultados, estado de situación***	El sistema genera ***estado de resultados, estado de situación***

	Estado de Cambios en el capital Contable. Estado de Flujo de Efectivo. Notas a los Estados Financieros. Balanza de Comprobación	***Origen y Aplicación de Recursos***, así como la ***balanza de comprobación*** a excepción de las notas	así como la ***balanza de comprobación*** a excepción de las notas	***balanza de comprobación*** a excepción de las notas	***financiero, balanza de comprobación*** y se encuentra en proceso ***el Flujo de efectivo*** a excepción de las notas	***financiera y el Origen y Aplicación de Recursos***, así como la ***balanza de comprobación*** a excepción de las notas
VII	***Relacionar los estados de posición financiera con las cuentas de cada operación***	Mediante el reporte ***balance general y auxiliares***	Mediante el reporte ***balance general y auxiliares***	Mediante el reporte ***balance general y auxiliares***	Mediante el reporte ***balance general y auxiliares***	Mediante el reporte ***balance general y auxiliares***
VIII	***Identificar las contribuciones que se deban cancelar o devolver***	Se registra en la póliza de manera manual	Se registra en la póliza de manera manual	Se registra en la póliza de manera manual	Cuenta con su propia herramienta de registro de ***Nota de Crédito de Proveedores*** y ***Nota de devolución de Proveedor***	Se registra en la póliza de manera manual
X	***Identifica los bienes de su inventarios en: - Materias Prima. - Productos terminados o semiterminados***	No, pero su módulo alterno ***Adminpaq*** permite ***crear almacenes*** para cada tipo de inventario como lo indica	No, pero su módulo alterno ***SAE*** permite ***crear almacenes*** para cada tipo de	No, pero su módulo de inventarios permite ***crear almacenes*** de materia prima, manufacturing y producto	Permite ***crear almacenes*** para cada tipo de inventario como lo indica la	Permite ***crear almacenes*** para cada tipo de inventario como lo

	. ***- Bienes enajenados.*** ***- Bienes destinados a donación.*** ***- Bienes destinados a su destrucción.***	la fracción señalada y de la misma manera arroja reportes por tipo de almacén.	inventario como lo indica la fracción señalada y de la misma manera arroja reportes por tipo de almacén.	terminado,	fracción señalada y de la misma manera arroja reportes por tipo de almacén.	indica la fracción señalada y de la misma manera arroja reportes por tipo de almacén.
XI	***Señalar el tipo de cambio utilizado por cada operación***	Desde la ***configuración*** se le indica al sistema si utilizara moneda extranjera.	Desde la ***configuración*** se le indica al sistema si utilizara moneda extranjera.	En el módulo de ***contabilidad*** se encuentra el catálogo lista de monedas y documentos de tipos de cambios	En transacciones como ***factura de compras y Gastos y factura de venta*** permite asignar el TC a utilizar.	Cuenta con su ***catálogo de tipos de cambios***
XII	***Identificar las operaciones, actos o actividades de cada sucursal o establecimiento***	Cumplen con esta característica ya que el sistema trabaja por ***segmento de negocios.***	No maneja un esquema de sucursales	Se usa la opción ***empresa consolidadora***	Cumple con esta característica ya que el sistema está diseño en registrar operaciones por ***sucursal.***	Maneja por separado cada ***sucursal***
XIII	***El asiento contable de una operación, acto o actividad señala:*** ***- Fecha de realización*** ***- Forma de pago***	Dentro de la póliza tiene un icono llamado ***Datos del cheque o transferencia de póliza***	Dentro de la póliza tiene un icono llamado ***Forma de pago***	En ***Conceptos bancarios*** en el módulo de bancos	Dentro de la herramienta de ***Egreso bancario*** en el área de banco.	Dentro de la pestaña forma de pago en el icono ***engrape.***

	(Contado, crédito, Plazo o parcialidades) ***- Medio de pago (Efectivo, cheque, transferencia, Tarjeta de crédito o débito, monedero electrónico o forma de exhibición de la obligación)***					
XIV	***Documentación soporte que le permite identificar depósitos y retiros de las cuentas bancarias***	Cumple con esta fracción ya que el sistema cuenta con su A***dministrador de Documentos Digitales (ADD)***	Dentro de la póliza tiene un icono llamado ***Documentos Asociados***	Asociación con módulo de bancos	Cumple con esta fracción ya que en las transacciones trae el icono de ***Adjuntar Archivo Digital***	Integrar archivo bancario en módulo de bancos
XV	***Los registros de inventarios permite identificar:*** ***- Unidad*** ***- Tipo de mercancía o producto en proceso*** ***- Fecha de adquisición*** ***- Fecha de enajenación*** ***- Aumentos o disminución de inventarios*** ***- Existencias al***	No, pero su módulo alterno ***Adminpaq*** genera ***reportes*** de los diferentes tipos de almacén, en los que muestra la información que menciona la fracción.	No, pero su módulo alterno ***SAE***, genera ***reportes*** de los diferentes tipos de almacén, en los que muestra la información que menciona la fracción.	No, pero su módulo alterno de ***inventarios*** genera ***reportes*** de los diferentes tipos de almacén, en los que muestra la información que menciona la fracción.	Genera ***reportes*** de los diferentes tipos de almacén, en los que muestra la información que menciona la fracción.	Genera ***reportes*** de los diferentes tipos de almacén, en los que muestra la información que menciona la fracción.

	inicio del mes ***- Existencias al final del mes*** ***-Existencias al cierre del ejercicio fiscal***					
	- Identificar el método de valuación (PEPS, UEPS, Detallista, Identificados, Promedio)	No, pero desde su módulo alterno ***Adminpaq***, se hace desde configuración inicial.	No, pero desde su módulo alterno ***SAE,*** se hace desde configuración inicial.	Desde configuración ***preferencias de la empresa*** en un módulo alterno de inventarios	Esto se hace desde la ***configuración del producto***	Esto se hace desde la ***configuración del producto***
XVIII	***Contener el Impuesto al Valor Agregado que le haya sido trasladado al contribuyente.*** ***- Actividades gravadas a la tasa 16%*** ***- Actividades exentas*** ***- Actividades tasa 0%*** ***- IVA causado*** ***- IVA acreditable***	Cumple con esta fracción debido a que muestra reportes con las diferentes tasas de IVA.	Cumple con esta fracción debido a que muestra reportes con las diferentes tasas de IVA.	Genera reportes de IVA con las diferentes tasas, pero no diferencia el IVA causado y por causar y el IVA Acreditable y por Acreditar	Cumple con esta fracción debido a que muestra reportes con las diferentes tasas de IVA.	Cumple con esta fracción debido a que muestra reportes con las diferentes tasas de IVA.

El cuadro anterior muestra la relación que hay entre las diversas fracciones contenidas en el artículo 33, rubro B. del RCFF para 2016 las cuales se incluyen en los renglones del diseño de la matriz que se presenta. En las columnas de la matriz se incluyen las 5 opciones de software que se analizaron. Mediante la búsqueda en los reportes que emite cada una de las opciones de software, se anotó en cada columna respectiva el contenido de los reportes que emite el programa.

Como puede observarse, se encontró que el desarrollo de los sistemas analizados con las fracciones I, IV, X y XV no cumplen de manera directa con lo que establece la normatividad, debido a que no proporcionan la información solicitada o manejan módulos adicionales para su adecuado cumplimento, es importante señalar que en lo que se refiere a la obligación de llevar los asientos y registros contables en forma electrónica, si cumplen en materia fiscal en caso de que sea requerida por la misma autoridad.

A continuación se presentan los hallazgos en las opciones analizadas:

- **Fracción I.** La opción Click Balance cumple con la fracción al generar los registros y asientos contables de la organización pero no los presenta por medio de una bitácora como los demás sistemas en donde se muestra la fecha de registro, esto para corroborar que se está cumpliendo con la generación de la información dentro de los 5 días siguientes en que se efectuó la operación.
- **Fracción VI.** Ninguna de las 5 opciones analizadas genera los 4 estados Financieros, como es el Estado de Resultados Integral, Estado de Situación Financiera, Estado de Cambios en el Capital Contable y el Estado de Flujos de Efectivo en su conjunto, sólo generan máximo dos para su cumplimiento, así como también ninguno genera las Notas a los Estados Financieros.
- **Fracciones X y XV.** Las 5 opciones analizadas cumplen con lo dispuesto en las fracciones, pero lo hacen de manera diferente ya que los sistemas como CONTPAQi Contabilidad, Aspel COI y MICROSIP manejan módulos adicionales para cumplir con la información generada referente a Inventarios, como es la descripción a manera detallada cada uno de los conceptos, en cambio sistemas como Crol PFF y Click Balance no es necesaria la adquisición de un módulo adicional debido a que estos sistemas están diseñados a trabajar de manera conjunta con cada uno de los módulos encontrados en la nube informática del mismo sistema.

- De las demás fracciones, los software contables cumplen con cada uno de los requisitos que establece la normatividad dentro del apartado B del artículo citado.

Conclusión

El trabajo realizado permite aportar los siguientes hallazgos que contribuyen al conocimiento del tema tratado:

a) En cuanto al objetivo general de la investigación consistente en determinar si las opciones analizadas cumplen con lo establecido en la normatividad, los resultados muestran que todas las opciones analizadas cumplen con ello de tal forma que es confiable optar por cualquiera de ellas para efectos de requisitos para efectos fiscales.
b) Como contribución o recomendación de este trabajo, los contribuyentes deben realizar un análisis previo, de tal forma que el software elegido cumpla con los requerimientos establecidos en las obligaciones fiscales, identificando de manera precisa la forma en que esto se lleva a cabo. Son obligaciones diferentes cumplir con recabar los documentos e información que integra la contabilidad y la consistente en que los asientos o registros contables cumplan con los requisitos que señala el reglamento y a su vez estas son diferentes el hecho de que los registros deban realizarse en forma electrónica para posteriormente ingresar mensualmente la información contable a la página del SAT, ya que inclusive su incumplimiento se tiene previsto y es sancionado por diferentes fracciones en el CFF.
c) Otra recomendación pertinente es que debe tenerse cuidado en el uso del término asientos o registros contables ya que no debe entenderse como sinónimo, pues en la debida acepción los asientos son diferentes de los registros y cuentas especiales en materia fiscal, ya que los asientos se refieren a la contabilidad como fuente material del derecho fiscal en cuanto a la partida doble, los registros son requerimientos formales especiales que señalan en forma específica para determinado fines de control y las cuentas son un cuenta y razón también especiales señalados por las leyes con una

finalidad histórica que provoca efectos jurídicos de tracto sucesivo, que incide en la determinación y pago de contribuciones.

d) Respecto a los requisitos que deben cumplir los asientos o registros contables que integran la contabilidad, estos están contenidos en el artículo 33, rubro B. del RCFF en sus diversas fracciones, lo cual establece un sentido teleológico entre estas disposiciones y el artículo 28 del CFF, inclusive por remisión expresa de éste a aquel.

Referencias

Araceli, G.P. (2014). *DOFISCAL*. Recuperado de http://www.dofiscal.net/pdf/doctrina/D_DPP_RV_2013_042-A5.pdf

Aspel (2016). *Aspel COI. Sistema de Contabilidad Integral*. Recuperado de http://www.aspel.com.mx/mx/homsistas.exe?id_menu=1&id_opcion=2&nopest=0&idsa=

Banco Interamericano de Desarrollo (2013). *Estado de la administración tributaria en América Latina 2006-2010*. Recuperado de https://publications.iadb.org/handle/11319/3506?locale-attribute=es

Cifuentes, R. (2013). *Retos y desafíos para la contabilidad*. Recuperado de http://administracion.univalle.edu.co/Docentes/WebPages/Material/179/INTRODUCCION%20A%20LA%20CONTADURIA%20PUBLICA/RETOS%20Y%20DESAFIOS%20PARA%20LA%20CONTADURIA%20RCV%20100413.pdf

Cisneros T. (2014) *La contabilidad en medios electrónicos. El reto de los contribuyentes de cumplir sus obligaciones en materia fiscal.* Recuperado de http://www.ccpq.com.mx/Comisiones/MaterialComisionFiscal2014/LACONTABILIDADENMEDIOSELECTRONICOS.pdf

ClickBalance (2016). *Click Balance. Administra tu empresa en línea*. Recuperado de https://clickbalance.com/acerca-de-clickbalance/

Crol PFF (2016). *Plataforma de Servicios Financieros y Fiscales*. Recuperado de https://www.pff.mx/ CONTPAQi (2016). *CONTPAQi. Software empresarial fácil y completo*. Recuperado de https://www.contpaqi.com/CONTPAQi/index.aspx

Gaytán, P. (2011). *Registro contable de efectos fiscales, Contabilidad en tiempo real una obligación legal, hoy.* Facultad de contaduría y administración. 69-77.

Microsip (2016). *Microsip. El software confiable de México.* Recuperado de http://www.microsip.com/CONSULTORES.aspx

Reglamento del Código Fiscal de la Federación (2016). *Reglamento del Código Fiscal de la Federación*. Recuperado de http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/normatividad/Paginas/reglamentos_legislacion.aspx

Rodríguez, E. (2002) *Sistemas de Información Contable en el Mundo*. (Licenciatura en Contador Público, no publicada). Universidad Veracruzana. Facultad de Contaduría y Administración Zona Coatzacoalcos.

SAT. (2016). *Servicio de Administración Tributaria*. Recuperado de http://www.sat.gob.mx/fichas_tematicas/buzon_tributario/Paginas/contabilidad_electronica.aspx

El efecto que ha generado el impuesto plano en los sistemas tributarios europeos

Víctor Manuel Valdés Gómez
Gabriela Valderrama Izquierdo

Resumen

El impuesto plano como idea original surge en los Estados Unidos de América siendo una solución para eliminar el mecanismo tributario presente en el país y establecer uno más sencillo. De esta manera los economistas Robert Hall y Alvin Rabushka pretendían aumentar la recaudación tributaria e incentivar la economía con un impuesto más simple y equitativo, alejado de una gran cantidad de deducciones, acreditamientos y complejidades que el sistema fiscal estadounidense contenía.

Este impuesto se basa en un sistema tributario equitativo y proporcional, con un gravamen a tasa única, eliminando los complicados regímenes fiscales y extensas tablas progresivas. Esto provoca sin dudas que el contribuyente se sienta incitado a realizar el pago de la contribución, abriendo la posibilidad a nuevos negocios por la simplicidad impositiva y por consiguiente favoreciendo a la generación de nuevos empleos, así como contribuye a la disminución de la evasión y elusión fiscal debido a su amplia base gravable.

Paródicamente este sistema impositivo no ha sido valorado en Estados Unidos como se merecería, sin embargo en Europa del Este se ha implementado teniendo grandes resultados tanto económicos como tributarios.

En el presente trabajo se realizará un estudio de cómo ha evolucionado desde su creación hasta nuestros días.

Palabras claves: Impuesto Plano, Recaudación Tributaria, Crecimiento Económico.

Abstract

The flat tax as original idea arises in the United States being a solution to eliminate the tax mechanism present in the country and establish a simpler one. Thus economists Robert Hall and Alvin Rabushka intended to increase tax revenue and stimulate the economy with a simpler and equitable tax, away from a lot of deductions, accreditations and complexities that the US tax system contained

This tax is based on an equitable and proportional tax system with a flat rate tax, eliminating complicated progressive tax systems and extensive tables. This causes no doubt that the taxpayer feel prompted to make payment of the contribution, opening the possibility of new businesses by the tax simplicity and thus favoring the creation of new jobs and contributes to the reduction of evasion and avoidance tax because of its wide tax base.

Paradoxically this tax system is not rated in the United States as it deserves, but in Eastern Europe has been implemented both having great economic results as tax.

In this paper a study of how it has evolved since its inception to the present day was made.

Keywords: Tax flat, Revenue, Economic Growth.

Introducción

En el presente trabajo se analiza la evolución del *Flat Tax* o impuesto plano en los países europeos que lo han implementado; que sin dudas la mayor parte provienen del antiguo bloque socialista.

Luego de que a finales de los años ochentas se colapsara el socialismo en gran parte del mundo, las crisis económicas y sociales se hicieron presentes, debido a los cambios políticos que esta situación originó. En respuesta buscaron la solución en políticas fiscales contractivas, como lo es el establecimiento de un impuesto plano, para generar más ingresos tributarios, siendo Estonia el primer país en adoptar este sistema impositivo. Al en poco tiempo se unieron naciones como Lituania, Rusia, Serbia entre otras. Los resultados fueron más que favorables y se

reflejan en el crecimiento económico y tributario, que estos países han generado en los últimos años.

El principal exponente del impuesto plano es la Federación Rusa pues desde el momento que se aplico, la situación fiscal y económica del país mejoro de manera radical.

Sin embargo este sistema impositivo cuenta con defensores pero también con detractores.

Panadés (2012) explica que sus detractores defienden la idea de que los impuestos con estas características son menos progresivos y por tanto proporcionales y equitativos. Por el contrario, sus defensores resaltan su sencillez como una de sus ventajas mayores, ya que la simplicidad impositiva reduce las posibilidades de evasión y elusión fiscal.

En esta investigación se detallará por tanto que tan importante ha sido el crecimiento de los países que han implementado este tipo de impuesto tanto económica como tributariamente.

Metodología

Pregunta de Investigación

¿Como ha evolucionado el impuesto plano en los países que han establecido este sistema tributario?

Objetivo

Evaluar cómo han evolucionado tanto tributaria como económicamente los países que han establecido al impuesto plano como sistema impositivo.

Justificación

La crisis política que se generó, después de la ruptura del bloque socialista, influyó directamente en la economía y recaudación tributaria de los países pertenecientes a este sistema político. En el año 1994 Estonia fue el primer país que estableció el impuesto plano como alternativa para incentivar su economía e

incrementar la recaudación. En la actualidad muchos otros países europeos han encontrado en este tributo una opción viable para resolver sus respectivos problemas en aspectos relacionados tanto con la recaudación como con la economía. En el presente trabajo se evalúa como han evolucionado las naciones que han establecido este tributo.

Marco Teórico

El Flat Tax o impuesto plano

Antecedentes

El *Flat Tax* o el impuesto plano es una idea original de los profesores Alvin Rabushka y Robert Hall investigadores del Instituto Hoover de la Universidad de Stanford (1981). La propuesta se publicó en el diario *The Wall Street Journal* y consistía en sustituir un impuesto progresivo sobre la Renta (ISR) por un impuesto a tasa única que se aplicara de manera equitativa a todos los contribuyentes y tuviera como finalidad la aplicación de un mismo modelo impositivo a todos los sujetos pasivos del impuesto.

Los Estados Unidos en los años ochentas sufrieron grandes cambios tanto en los aspectos financieros como tributarios. Dabat y Leal (2013) mencionan al respecto de la crisis que afecto sus finanzas en el periodo de 1972 al 1981, explicando que dio lugar al nuevo capitalismo informático global, en donde se implemento el uso de las tarjetas de crédito, las transacciones electrónicas en tiempo real a través de las redes y los los cajeros automáticos. Por su parte la situación financiera gubernamental también se vio afectada en este periodo debido al elevado gasto púbico, que se manifiesta en los déficits fiscales sumamente elevados que han sufrido las fianzas norteamericanas y que se mantienen hasta nuestros días.

El sistema tributario norteamericano de principios de los años ochenta destacaba también por su complejidad y amplitud; con una enorme cantidad de créditos, excepciones y provisiones. Las reformas tributarias lejos de simplificar complicaban aun más el pago de impuestos.

Rabushka y Hall (1995) en la segunda edición del libro “The Flat Tax” corroboran la complejidad del sistema fiscal catalogándolo como una pesadilla para

los contribuyentes pagar el impuesto sobre la renta. Los autores mencionan que el expresidente norteamericano Jimmy Carter llamo al pago impositivo como “a disgrace to the human race” es decir una desgracia para a raza humana.

Rabushka y Hall (1981) presentaron por tanto un impuesto con las siguientes características:

1. Todo ingreso sería pagado una sola vez, evitando de esta manera la doble tributación.
2. Todos los tipos de ingreso debían de ser gravados a la misma tasa, aplicable tanto a corporaciones como individuos.
3. Los contribuyentes pobres no debían de pagar impuestos
4. El pago de impuestos debía de ser tan sencillo que quepa en el formato del tamaño de una postal o una simple página.

Ambos autores mencionan que un problema con el sistema impositivo vigente era que los corporativos pagaban los impuestos correspondientes a las personas morales y después por los dividendos las personas físicas que formaban los mismo, lo que representaba una doble afectación sobre el contribuyente, llevando a los propietarios y a las asociaciones a incurrir en evasión o elusión fiscal.

Las complicaciones que generan los sistemas tributarios como son una alta cantidad de regímenes fiscales y las tablas progresivas, obligan al contribuyente a realizar grandes gastos operativos para cumplir con sus obligaciones impositivas, debido a la falta de conocimiento y la dificultad para entender el régimen en que tributa. Esto sin duda afecta el patrimonio de las empresas puesto que se ven obligadas a utilizar una gran parte de sus ingresos en el pago de impuestos y no les permite reinvertirlos en la producción.

El término *gobernanza*, surge de la idea de “buen gobierno” y describe los cambios que se dan en el sistema político en los ámbitos local o internacional (…) implica que la legitimidad se alcanza siendo no solo un gobierno eficaz y eficiente pero sobre todo siendo un gobierno transparente que contribuya a generar mayor participación ciudadana (Valderrama, 2015). Un esquema sencillo para el pago de impuestos contribuye a elevar los niveles de bienestar en las sociedades

democráticas, permite una mayor transparencia y compromiso de todos los ciudadanos.

Por esto en la teoría del impuesto plano los autores proponen que se aplique en el sistema tributario norteamericano un impuesto equitativo con una tasa del 19% para todas las formas de negocio. La base gravable sería la resultante de restar a los ingresos brutos los gastos en compras de bienes y servicios y las remuneraciones pagadas a los empleados. A su vez también permite deducir las inversiones en planta y equipo, eliminando las deducciones por depreciación, intereses o cualquier tipo de pago a los dueños.

Rabushka y Hall (1981) concluyen que dicha propuesta aumentaría la recaudación de 803 billones de dólares en 1980 a 817 presupuestados para 1981 debido a que aun cuando la tasa impositiva disminuiría, la base gravable más amplia, así como la incorporación fiscal de nuevos contribuyentes y los ingresos provenientes por otros recursos, traerían consigo un incremento en la recaudación de impuestos.

Sin embargo no solo los autores anteriores han realizado propuestas acerca del impuesto plano. La Dra. Sandra Edith Tristán Garza (2012) en su tesis doctoral menciona que existen otras propuestas relacionadas con este sistema impositivo como es la de Dick Armey. Este congresista planteó un impuesto que permitiría gravar cada dólar en la economía una sola vez ya sea a través de los individuos o negocios. Los formatos para la elaboración de las declaraciones eran muy similares a los mencionados por Rabushka y Hall con una diferencia en cuanto a las tasas impositivas pues menciona que para efectos de los ingresos estos no deben de superar el 10 por ciento cuando los autores originales proponen una tasa del 17.

Tristán (2012) también referencia la propuesta de Richard Shelby senador por el estado de Alabama en Estados Unidos. Esta autor plantea un impuesto destinado al consumo como reemplazo del que se aplica sobre el ingreso personal y utilidades corporativas.

Por ultimo la propuesta Steve Forbes se desarrollo cuando el era candidato republicano a la presidencia de su país en los años 1996 y 2000. Esta mantenía las características de Rabushka y Hall y la tasa al 17%.

Forbes propone gravar los ingresos lo mas cercano a la fuente de riqueza que se obtienen, lo que eliminaría la doble y triple imposición tributaria, pero manteniendo las contribuciones de seguridad social e impuestos estatales y locales.

Este impuesto contribuye a la equidad tributaria al aplicar la misma tasa a todos los contribuyentes y evita los intentos de los contribuyentes por conseguir ubicarse en el régimen donde consigan mayores beneficios fiscales y una tasa impositiva menor.

Sin embargo el impuesto plano no funcionaria igual, sin una reducción de las tasas impositivas. La prueba esta en que los países que han aplicado este sistema tributario tienen tasas de impuestos que además de ser fijas no supera el 25%.

Estas bajas tasas impositivas que también promueven los autores para que un sistema impositivo como el *Flat Tax* logre un verdadero beneficio, crean una relación directa entre el impuesto plano y la Curva de Laffer.

Curva de Laffer

Parkin, Esquivel y Muñoz (2007) mencionan que antes de los años ochentas pocos economistas ponían atención a los efectos de las tasas impositivas en el PIB y en el empleo. Más sin embargo durante el periodo presidencial de Ronald Reagan en Estados Unidos empezó a hacerse mas popular la idea de que tenía una serie de virtudes el recortar las tributas impositivas. Arthur B. Laffer (2004) era parte del equipo de economistas que promulgo esta idea. De más esta decir que en su momento no contaban con mucha popularidad entre sus colegas, pero por algún tiempo llegaron a ser predominantes.

No obstante, los autores mencionan que esta teoría, aun cuando aumenta la producción y el empleo, no incide sobre la recaudación tributaria. Prueba de esto es que aun cuando las tasas impositivas industriales en Estados Unidos durante el periodo de Reagan estuvieron entre las más bajas del mundo industrial, el déficit presupuestario aumento, es decir el gasto público supero aún más a los ingresos tributarios.

Al respecto del elevado gasto público es necesario aclarar que este se debió a las guerras que se suscitaron en el periodo presidencial de Reagan interviniendo en

las de Iran-Iraq así como la “Guerra Fría” que mantenía con el bloque socialista. Torres (2013) explica que los conflictos bélicos tienen graves consecuencias tanto para aspectos productivos, como financieros y sociales desde el punto de vista de la economía política, trayendo un consumismo improductivo que representa un factor fundamental en el funcionamiento del capitalismo contemporáneo.

Parkin, Esquivel y Muñoz (2007) concluyen que para los economistas incluyendo a los principales asesores de Reagan, aún cuando reconocían el poder de los recortes impositivos, como un incentivo, entendían que si este no se acompañaba de un recorte en el gasto público, aumentaría el déficit fiscal y podría provocar a la larga grandes problemas.

Cuando hablamos de la Curva de Laffer entonces nos referimos a una teoría creada por el economista Arthur B. Laffer (2004), el cual nos muestra la relación existente entre los tipos impositivos y los ingresos fiscales, mostrando como varía la recaudación fiscal al modificar los primeros.

Esta teoría apoya al modelo del impuesto plano debido a que busca ilustrar los efectos que podría tener los cambios de tasas impositivas en la recaudación.

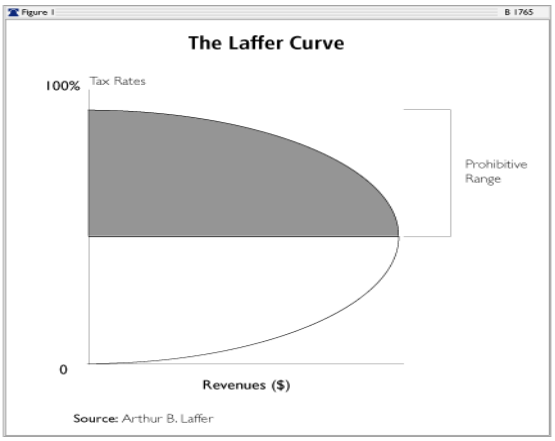
La fundamentación teórica expresada por Arthur Laffer (2004) menciona que existe una relación entre las tasas de impuestos y la recaudación de los mismos misma que tiene dos efectos: el aritmético y el económico.

El efecto aritmético se reduce a una simple visión matemática de los impuestos, entendiendo que si las tasas disminuyen también se reducirán los ingresos fiscales en la cuantía de las mismas. Por su parte el efecto económico reconoce el impacto positivo que las tarifas más bajas pueden producir sobre la economía, el empleo y la producción influyendo por supuesto sobre la base imponible e incentivando las actividades económicas, la contratación de empleados y la manufactura. El aumento en los gravámenes por su parte penaliza la participación en las actividades gravadas.

La teoría menciona que con una tasa impositiva de 0% el gobierno no obtendría ingresos tributarios sin importar qué tan amplia fuera la base gravable. Lo mismo sucedería con una tasa del 100% porque nadie estaría dispuesto a otorgar al Fisco la totalidad de sus ingresos. Entre estos dos extremos hay dos tasas de

impuestos que recogerán la misma cantidad de ingresos: una alta tasa de impuestos en una pequeña base impositiva y una baja tasa de impuestos sobre una base imponible general. Lo cual explica la siguiente figura:

Figura 1. La curva de Laffer.



Fuente Laffer (2004)

Si nos percatamos la figura anterior no se refleja si un recorte en los impuestos aumentaría o disminuiría la recaudación fiscal. Esto dependería mucho de otros factores como son la simplicidad del sistema tributario, el mercado clandestino, las actividades económicas informales, las lagunas en leyes fiscales y legales establecidas y las tendencias de los factores de producción. Sin embargo si la tasa de impuesto se encuentra dentro del rango prohibitivo mostrado en la figura 1 Laffer (2004) establece que un recorte de tasa de impuestos daría lugar a un aumento de los ingresos fiscales. Lo que significaría que el efecto económico de la reducción de impuestos superaría el efecto aritmético de la reducción de impuestos.

Los recortes en los impuestos no solamente son incentivos para aumentar la producción, el empleo y la productividad, sino que también ayudan a disminuir los gastos del gobierno; debido a que al reducirse el desempleo existiría un crecimiento económico y los ingresos serían más altos lo que tendría un impacto favorable en programas de bienestar social.

Laffer (2004) menciona que nadie trabaja, consume o invierte para pagar impuestos. Por el contrario trabajamos para obtener ingresos después de cumplir con nuestras obligaciones tributarias, por tanto no es preocupación lo que se contribuye al fisco sino los resultados que obtendremos después de hacerlo.

Por lo tanto las personas somos libres de buscar los mecanismos para generar ingresos y estos seran más atractivos cuando paguemos menos impuestos. Por esto Laffer (2004) menciona la importancia de que el gobierno federal conozca los momentos indicados para realizar los recortes impostivos; cuando vayan a beneficiar más a la población y ser mayor fuente de recaudación tributaria. De ahí que los ciudadanos sean libres para generar sus ingresos, destinar sus gastos e invertir su patrimonio como ellos lo decidan.

Sin embargo para tener una perspectiva de cómo ha influido la curva de Laffer en los Estados Unidos de América, es necesario irnos muchos años atrás para visualizar las diferentes situaciones económicas en que han adoptado sistemas impositivos dirigidos hacia una disminución en las tasas tributarias.

En 1913 el impuesto progresivo sobre la renta se puso en marcha en Estados Unidos de América a una tasa del 7%. Sin embargo debido a la Primera Guerra Mundial esta tasa de impuesto se incrementó de manera repentina al 77%, en 1918 por la imperiosa necesidad de generar ingresos tributarios, más gracias a una serie de recortes de impuestos denominados *Harding-Coolidge* se disminuyó la tasa impositiva hasta dejarla en 25% hacia 1925. La recaudación tributaria se vio beneficiada en el periodo de 1925 a 1930 en comparación al periodo de 1920 a 1924 en casi el doble, contando con una disminución enorme de la tasa de desempleo. Podemos entonces afirmar que para aumentar la recaudación e incentivar la economía se aplicó lo que exactamente la teoría económica de Laffer (2004) sugiere que se debe hacer, disminuir la tasa tributaria para estimular la producción.

Otro ejemplo de recorte impositivo en Estados Unidos se produjo durante la administración Kennedy. La gran depresión y la Segunda Guerra Mundial causaron un incremento en la tasa de los impuestos alcanzando inclusive un 94 por ciento entre 1944 y 1945 y se sostuvo sobre el 90 por ciento hasta el mandato de Kennedy, quien emprendio una política fiscal en favor del crecimiento económico (Laffer, 2004).

La propuesta de Kennedy en favor de la reducción de la tasa de impuestos no fue aceptada en el Congreso hasta años después. En el año 1965 se redujeron la tasa impositiva de 90 por ciento al 70 por ciento. Laffer (2004) menciona que en los cuatro años anteriores a 1965 la recaudación del ISR crecía a una tasa del 2.1 promedio anual y la total a 2.6. Después de la reducción propuesta en los cuatro años siguientes la tributación para efectos de ISR creció a una tasa del 8.6 por ciento anual y la total a 9 por ciento.

Esto demuestra que en Estados Unidos de América aun cuando el impuesto plano como tal no ha sido implementado, pues cuenta con un impuesto progresivo, podemos afirmar que los efectos de la curva de Laffer, propulsora de este sistema impositivo se han aplicado en diferentes épocas, dando grandes resultados.

Ventajas y desventajas del impuesto plano

Se puede considerar que el establecimiento de un impuesto a tasa única o plano pudiera contar con una serie de ventajas, pero también podría ser contraproducente lo que podríamos nombrar como sus desventajas.

Hicko (1996) menciona algunas razones por las que no ha funcionado en el sistema tributario norteamericano el Flat Tax:

1. Los congresistas norteamericanos son hoy más competentes y poseen mayor integridad que antes: Este mito claramente no es cierto. Los mismos no han adoptado este impuesto en Estados Unidos por que claramente no es conveniente para el sistema tributario que mantienen en la actualidad. La idea para alcanzar a establecer el IETU en su sistema impositivo establece el autor es limpiarlo, es decir depurarlo de las fugas con que cuenta este impuesto.

2. El impuesto a tasa única sustituirá las 100,000 paginas de las leyes de impuestos internos en Estados Unidos por un documento de 22 hojas: Eta cantidad de artículos y hojas sin dudas hacen las leyes difíciles de entender. Sin dudas un impuesto con la menor cantidad de artículo facilitaría el cálculo del mismo.

3. Desaparecerían las complicaciones en la elaboración de los costos al calcular los impuestos: Por supuesto que los costos al calcular los impuestos disminuirían. Sin embargo el autor menciona que al quitarle al contribuyente los

incentivos previstos en las leyes los cuales eliminaría el IETU) se eliminarían los costos de cumplimiento a cambio de costos que involucran a la libertad económica que tiene el ciudadano de decidir donde depositar los dólares de sus impuestos.

No obstante Alfaro Jiménez (2013) mencionan algunas ventajas y desventajas que traería establecer este sistema impositivo:

Ventajas:

. Se incrementa la recaudación consecuentemente de la simplificación fiscal y evita las lagunas fiscales.

. Existen pocos estímulos para evadirlos por la facilidad de pago, lo que llevaría a un mejor control del gobierno.

. Al eliminar las exenciones y regímenes tributarios, y al disminuir la evasión, se amplia la base tributaria, por lo que las tasas aplicadas podrían ser menores.

. Con una tasa baja y un sistema tributario sencillo la gente esta dispuesta a producir mas y a pagar sus impuestos cuando el sistema es simple y sus impuestos bajos.

Desventajas:

. Los contribuyentes con menores ingresos pagan mayor proporción de sus ganancias en comparación con los contribuyentes ricos.

. Nunca se ha probado en países con sistemas de recaudación tradicionales.

Los anteriores autores corroboran que si bien el impuesto plano puede beneficiar a un sistema tributario, no han sido todavía completamente probado sus beneficios.

Sin embargo es indudable que el impuesto plano evita la elusión y evasión fiscal al ampliar la base tributaria.

Elusión y evasión fiscal

Evasión Fiscal

La evasión fiscal es sin dudas una de las principales causas de la baja recaudación tributaria. Por años se ha intentado implementar artículos y leyes para evitarla, pero en realidad es difícil establecer un impuesto que permita erradicarla en su totalidad. Se puede distinguir como un sinónimo de fraude, pues en su concepción no

busca la legalidad y de manera delictiva buscan a través de ella reducir la carga tributaria y pagar menos impuestos.

Mabarack Cerecedo (2008) la define como el incumplimiento abierto de un mandamiento fiscal obligatorio, contenido en un ordenamiento legal, hacer como declarar menores ingresos o utilizar deducciones falsas, para evitar el pago de contribuciones o pagar menos impuestos.

Ortega Carreón (2009) menciona que la evasión fiscal implica no solo el no pago de una obligación puesto que para su comisión se pueden realizar otras actividades o aprovecharse de lagunas fiscales, que van a seguir significando un beneficio para quien las practica como es el caso de la elusión fiscal.

Rodríguez Lobato (2009) explica que la evasión se distingue cuando el contribuyente se sustrae al pago del impuesto, recurriendo a conductas ilícitas y violando las leyes, pues realiza algo prohibitivo por los ordenamientos u omite efectuar algo que estos ordenan.

Carrasco Iriarte (2008) menciona que la evasión consiste en eludir el pago del impuesto: de dos maneras una legal (elusión) y una ilegal que conlleva acciones penales. La evasión que se basa en la ilegalidad se realiza por medio de actos violentarios de las normas legales, como contrabando ocultación de ingresos o simulación de actos.

Alfaro Jiménez (2013) explica que la evasión fiscal se da al no efectuar el pago de un tributo, eludiendo el deber de cubrir ese pago. De esta manera el contribuyente viola la ley que establece la obligación de pagar al fisco lo que este órgano tiene derecho a exigir.

Elusión Fiscal

Al igual que la evasión, la elusión afecta en gran manera a la recaudación tributaria. La diferencia entre ambas es que la primera es un delito y como tal conlleva consecuencias penales. La elusión no es considerada como tal pues se hace con apego a la ley. Normalmente los contribuyentes que realizan estrategias fiscales para pagar menos impuestos, conocida como elusión fiscal, son aquellas que generan grandes cantidades de dinero y cuyos impuestos correspondientes no están dispuestos

a pagar, por lo que recurren a expertos que le permitan pagar menos tributos en sus declaraciones.

Mabarack Cerecedo (2008) explica que la elusión fiscal implica no pagar o pagar menos de lo debido en una contribución, aprovechando las lagunas u oscuridades de la ley.

Rodríguez Lobato (2009) menciona que la elusión consiste en dejar de pagar o pagar menos impuestos pero sin recurrir a conductas ilícitas es decir apegados a la ley, ya sea trasladando la fuente del impuesto a un lugar diferente a aquel donde deba de aplicarse el tributo o absteniéndose de realizar hechos o actos especificados en la ley.

Carrasco Iriarte (2008) menciona que la elusión se refiere al no pago de la contribución por medio de la interpretación de las disposiciones fiscales.

Alfaro Jiménez (2013) explica que por elusión se entiende al hecho de evitar o retrasar el pago que los contribuyentes deben de realizar sobre sus impuestos, siempre con mecanismos lícitos y estrategias legales.

Consecuencias

Rabushka y Hall (1995) mencionan que la evasión fiscal es un término agradable para realizar una trampa a las leyes tributarias. La evasión fiscal mencionan los autores en 1973 fue de alrededor de 60 mil millones de dólares y a 1981 había ascendido a 76 en Estados Unidos de América. Esto llevo a que la oficina de recaudación norteamericana dejara de recibir cerca de 127 mil millones de dólares en impuesto en el año 1992. Las principales fuentes que llevan a la evasión son: sub declaración de ingresos, exageración de deducciones, no pagar impuestos y no presentar las respectivas declaraciones.

Para corregir esta situación se formo una comisión para el correcto cumplimiento de los contribuyentes, formada por abogados, contadores públicos certificados, científicos sociales y ejecutivos de negocios. Esta comisión presento su reporte estableciendo que las explicaciones del incumplimiento de los contribuyentes se centraba en las altas tasas impositivas, la injusticia percibida en el sistema fiscal y la complejidad de su cumplimiento.

Rabushka y Hall (1995) mencionan que la injusticia percibida por los contribuyentes mas las altas tasas tributarias en Norteamérica han llevado a las oficinas de recaudación, a una perdida de aproximadamente 100 mil millones de dólares por evasión. Lo que explican se solucionaría en gran manera con un sistema impositivo justo, simple y de baja tasa tributaria. El congreso en el año 1994 aprobó una adición al presupuesto del Servicio de Impuestos Internos por 2 mil millones de dólares con el fin de acabar con los evasores de impuestos, pero eso con tan altas tasas impositivas y un sistema recaudatorio tan complejo es imposible.

El impuesto plano y su aplicación en Europa

El Tratado de Maastricht firmado en 1992, que entro en vigor hasta el primero de noviembre de 1993 provocado por el hundimiento del comunismo en Europa del Este y la perspectiva de la reunificación alemana dio lugar a reforzar la posición internacional de la Comunidad Europea. Por otro lado los estados miembros de la comunidad deseaban prolongar los progresos realizados por el Acta Única Europea a través de otras reformas por lo que se decidió establecer una Unión Europea formada por tres pilares: las comunidades europeas, la política exterior de seguridad común y la cooperación policial y judicial en materia penal. El Tratado refuerza las competencias del Parlamento Europeo, establece una ciudadanía europea y pone en marcha la unión económica y monetaria.

La comunidad europea tenía como misión:

Asegurar el buen funcionamiento del mercado único, así como, entre otras cosas, un desarrollo armonioso, equilibrado y sostenible de las actividades económicas, un alto nivel de empleo y de protección social y la igualdad entre hombres y mujeres (Union Europea, 2014, pág. 2).

La Unión Europea (2016) menciona que en la actualidad existen una serie de condiciones que deben de cumplir los países para formar parte de la Unión Europea como son demostrar que serán capaces de desempeñar su papel plenamente como miembros cumpliendo con todas las normas y reglas de la Unión Europea y sus estados miembros.

Laffer (2004) al respecto expresa que tanto el Tratado de Maastricht, como los déficits presupuestarios, revelan que los países con mayores tasas impositivas presentan más problemas fiscales que los países con menores tasas.

Irlanda, es un ejemplo de país donde la reducción de las tasas de impuestos se transformó en un enorme aumento en la recaudación tributaria. Además menciona que los países con las tasas de impuesto más altas, son los que también tienen probablemente las tasas más altas de desempleo, por lo que las elevadas tasas impositivas no muestran necesariamente una solvencia fiscal en los países (Laffer, 2004).

Países como Estonia, que fue el primer país no solo de Europa del Este sino en todo el Continente Europeo en adoptar un impuesto a tasa única, estableciendo una tasa del 26 %, se reflejó un crecimiento sustancial de su economía, que hasta ese momento había sido vacilante. Laffer (2004) menciona que ello se refleja en un crecimiento real sostenido del 5.2 % por año.

Letonia siguió a Estonia, implantando un impuesto a tasa única del 25%. En los cinco años anteriores a la adopción del impuesto plano, el Producto Interno Bruto (PIB) real de Letonia se había reducido en más de un 50%. En los cinco años después de la adopción del impuesto de tasa única, el PIB real de Letonia ha crecido a una tasa promedio anual de 3.8 por ciento. Lituania por su parte también ha experimento un crcimiento con un impuesto a tasa única del 33%, obteniendo al igual resultados económicos muy positivos (Laffer, 2004).

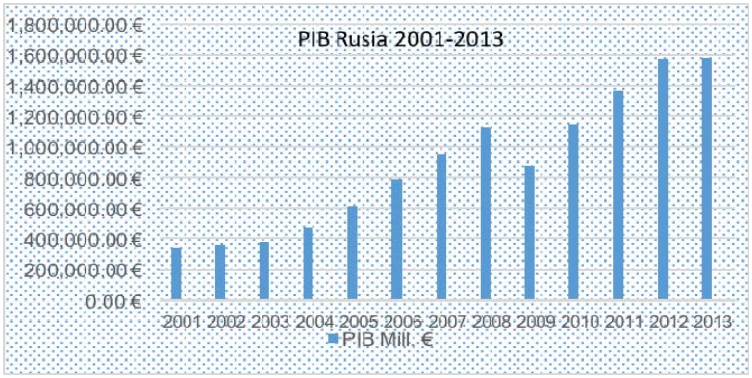
Rusia a partir del 2001 aplico un impuesto plano para personas físicas del 13% y uno para personas morales un año después al 24%. Aumentando los ingresos fiscales en Rusia de manera espectacular a partir de la instauración de este sistema impositivo. Este tributo es sencillo y practico lo que incentiva a la contratación de personal y la creación de nuevas sociedades (Laffer, 2004).

De acuerdo con la legislación rusa son contribuyentes del impuesto a las ganancias los sujetos que operen en la federación rusa ya sea a través de establecimientos permanentes o ingresos provenientes de las fuentes de riqueza en el pais.

El Servicio de Impuestos Federales de Rusia (2015) menciona que Las tasas para las personas morales son del 20% a menos que la legislación establesca tasa 0%. Para personas fisicas la tasa impositiva que se establece es de un 13% general, 9% para retiro de dividendos y 35% por premios y sorteos.

La siguiente tabla muestra el crecimiento económico ruso desde el 2001 cuando adoptaron este sistema impositivo:

Gráfico 1. PIB Rusia del 2001-2013



Elaboración propia. Con información de Datos Macro

Debido al auge de las reformas para implementar impuestos planos países como Ucrania y la República Eslovaca, han puesto en práctica sus impuestos a tasa única de 19 y 13% respectivamente al 1 de enero del 2004, logrando excelentes resultados, aumentando la recaudación tributaria e incentivando la economía de ambos países.

En la siguiente tabla se enumeran los paises que han establecido al 2012 el impuesto plano y las tasas con las que se han aplicado:

Tabla 1. Paises que han implementado el impuesto plano al 2012

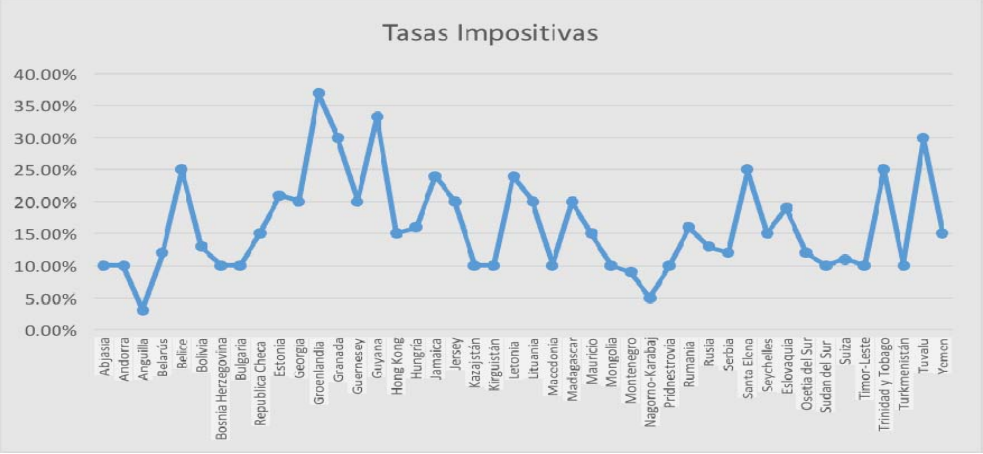
País	Año de implementación	Tasa impuesto corporativo	Tasa impuesto personal
Estonia	1994	21%	21%
Lituania	1994	15%	15%
Letonia	1995	15%	25%
Rusia	2001	20%	13%

Serbia	2003	10%	12%
República Eslovaca	2004	19%	19%
Ucrania	2004	21%	15%
Georgia	2005	15%	20%
Rumania	2005	16%	16%
Kirguistán	2006	10%	10%
Macedonia	2007	10%	10%
Mauricio	2007	15%	15%
Montenegro	2007	9%	9%
Albania	2007	10%	10%
República Checa	2008	19%	15%
Hungría	2011	10%	16%

Elaboración propia. Con datos de Blog Flat Tax (2012)

En el siguiente grafico se muestran los países que al 2015 han adoptado el modelo del impuesto plano y como varían sus tasas impositivas.

Gráfico 2 Países que han establecido el Impuesto plano 2015



Elaboración propia. Con datos de Blog Flat Tax (2015)

El gráfico anterior corrobora la gran cantidad de regímenes que al 2015 han decido adoptar el impuesto plano, buscando una mayor recaudación tributaria e incentivar su economía. Las tasas impositivas en la inmensa mayoría de los países no superan el 25 por ciento lo que sin dudas beneficia a la productividad y estimula la contratación de personal. Sin embargo muchas organizaciones mundiales no concuerdan con este sistema impositivo pues consideran que sus bajas tasas promueven la evasión de impuestos al permitir que los contribuyentes de países con mayores porcentajes tributarios, trasladen sus operaciones a los que aplican el Flat Tax para pagar menos impuestos.

La OCDE y su relación con el Flat Tax

Antecedentes

El sistema impositivo plano sin dudas promulga principios con los que no coincide la Organización para la Cooperación y el Desarrolló Económico (OCDE) esto debido a que los países que mantienen bajas tasas impositivas los ven como perjudiciales y promotores de la evasión fiscal.

La (OCDE) es una institución intergubernamental que agrupa a 34 países y cuya misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo. La OCDE ofrece un foro donde los gobiernos puedan trabajar conjuntamente para compartir experiencias y buscar soluciones a los problemas comunes, siempre esforzándose para entender que es lo que conduce al cambio económico, social y ambiental.

Las raíces de la OCDE se remontan a la Europa de los años cuarentas, después de la Segunda Guerra Mundial, debido a que se quisieron evitar los errores cometidos a raíz de la Primera Guerra Mundial, cuando se castigó aislando a los países vencidos. Al término de la Segunda Guerra los líderes europeos se dieron cuenta de que la mejor manera de garantizar una paz duradera era fomentar la cooperación y la reconstrucción de los países arruinados por este conflicto bélico.

La OCDE (2015) menciona que tiene los siguientes valores como base:

- Objetivo: Sus análisis y recomendaciones son Independientes y basados en la evidencia.

- Abierto: Alienta al debate y comparten el entendimiento de los asuntos críticos mundiales.
- Audaz: Desafían el saber convencional, iniciando con ellos mismos.
- Vanguardista: Se basan en identificar desafíos a largo plazo.
- Ético: Centran su credibilidad en la confianza, integridad y transparencia.

La OCDE aborda temas referentes a:

- Administración Pública
- Agricultura y Alimentación
- Asuntos Sociales, Migración y Salud
- Ciencia y Tecnología
- Comercio
- Desarrollo Urbano, Rural y Regional
- Economía
- Educación
- Empleo
- Energía

Los países que al 2015 forman parte de esta organización son:

Tabla 2. Paises que forman la OCDE

Alemania	Estonia	México
Australia	Finlandia	Noruega
Austria	Francia	Nueva Zelanda
Bélgica	Grecia	Países Bajos
Canadá	Hungría	Polonia
Chile	Irlanda	Portugal
Corea	Islandia	Reino Unido
Dinamarca	Israel	República Checa
España	Italia	Suecia
Estados	Japón	Suiza
Unidos	Luxemburgo	Turquía
Eslovenia		

Elaboración propia. Con datos de OCDE (2015)

Algunos países como Rusia, Colombia y Letonia están en proceso de adhesión. Es importante mencionar que durante el año 2015 comenzarán las convenciones para la adhesión de Costa Rica y Lituania. Además esta Organización colabora con países como Brasil, China, India, Indonesia y Sudáfrica entre otros 60 países.

Es importante mencionar que aun cuando esta organización establece una serie de directrices y lineamientos en materia económica y con respecto a políticas tributarias que no concuerdan con las establecidas por el impuesto plano, la apertura que esta teniendo en la actualidad y en búsqueda de contar con países que tengan un desarrollo económico sustentable como los que han generado este sistema impositivo, algunos exponentes del impuesto plano, como Estonia, Hungría, Republica Checa y Suiza han permitido que sean miembros de la OCDE; por su parte Rusia el principal exponente del Flat Tax esta en proceso de adhesión.

Lineamientos

Los resultados alcanzados por la OCDE provienen del convencimiento a los gobiernos del valor de la adopción de políticas, buscando un interés colectivo. Cuando las propuestas políticas requieren la cooperación internacional para que sean eficaces, los acuerdos se alcanzan por consenso. Esto toma tiempo, pero ayuda a garantizar que se respeten los convenios, una vez confirmados.

En la actualidad los convenios fiscales de los países que forman la OCDE constituyen más de 3600 por todo el mundo. Dichos acuerdos van en diferentes sentidos, como son los referentes al medio ambiente, tales como el principio de “quien contamina paga” en los años setentas.

En los años noventas la OCDE comenzó a vislumbrar los efectos nocivos que tenían los paraísos fiscales en la economía mundial, proporcionando una base solida para el G-20, que permitiera lanzar una ofensiva contra ellos en medio de la crisis financiera de 2009. De esta manera la organización ha buscado restaurar las finanzas públicas saludables, siendo una tarea difícil más no imposible.

Todos estos acontecimientos requieren realizarse preguntas sobre cuestiones económicas fundamentales, convirtiéndose en una labor crucial el restaurar la confianza en las economías de mercado, regulación efectiva y fortalecer la ética empresarial.

La OCDE en su publicación Better Policies For Better Lives (2011) menciona que, el código de la OCDE para la liberalización de los movimientos de capital, aprobado en 1961 establece la obligación a los países participantes de mantener la libre circulación de capitales mientras proporciona la flexibilidad necesaria para hacer frente a situaciones de inestabilidad económica y financiera. Este fue el primero de muchos otros acuerdos para promover la inversión internacional y la equidad en los tratos comerciales.

Uno de los acuerdos más significativos que logro la OCDE se lanzo en 1976 siendo este “Las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales”. Estas directrices proporcionan un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden presentar denuncias por conductas indebidas de dichas empresas, creando si bien no vinculaciones legales, pero si promoviendo la responsabilidad corporativa.

La OCDE (2015) en 1997 emitió una serie de directrices para luchar contra el soborno de los funcionarios públicos extranjeros en las transacciones comerciales internacionales, con el objetivo de mantener la justicia y apertura en la inversión, competencia y mercados globales. Este es un tratado jurídicamente vinculante en virtud del cual 38 gobiernos, incluidos todos los países de la OCDE, se han comprometido a perseguir empresas culpables de pagar sobornos a funcionarios del gobierno para ganar contratos. La organización busca criminalizar el acto del soborno, llevando su lucha contra el mismo a todos los rincones del mundo.

Otro aspecto que han abordado los acuerdos de la OCDE es el secreto bancario, manteniendo una lucha constante contra el uso indebido de las jurisdicciones del mismo, por parte de las empresas e individuos que tratan de eludir las obligaciones fiscales en sus países de origen. De esta manera se crea el *Financial Action Task Force* (FATF) una agrupación que conforman países que forman y que no forman parte de la OCDE, para combatir el lavado de dinero y el terrorismo.

Estos entre muchos otros son los acuerdos que han celebrado la OCDE los cuales marcan los lineamientos en políticas públicas y económicas que deben de mantener los países que forman parte de esta organización. Es necesario mencionar que como se explico anteriormente este órgano, como política publica no concuerda con las bajas tasas impositivas que se reflejan en el impuesto plano, pues podrían asimilarse a sistemas impositivos de paraísos fiscales, los cuales desde los años noventa han sido mal vistos por la organización. Sin embargo como ya se mencionaba algunos países que han establecido este tipo de impuestos ya forman parte de la OCDE y su principal exponente Rusia esta en proceso de adhesión, por lo que las directrices de la organización están aceptando las políticas publicas de países que han adoptado al impuesto plano.

Estadísticas en países que han implantado el Impuesto Plano

Es necesario para entender como ha evolucionado el impuesto plano en los países Europeos que lo han establecido, mostrar estadísticamente la manera en que se han visto beneficiados. Por tal razón se presenta a continuación la evolución tanto económica como recaudatoria de los países que han establecido este sistema impositivo.

Para mejor interpretación solo se compararan algunos países de mayor crecimiento económico que se han decidido por un impuesto plano y con la información correspondiente del 2001 al 2013:

Tabla 3. Crecimiento PIB Europa

Crecimiento del PIB anual													
Países	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Albania							5.90	7.70	3.30	3.50	3.00	1.30	1.30
Rusia	5.09	4.74	7.30	7.18	6.38	8.15	8.54	5.25	-7.82	4.50	4.26	3.44	1.32
Kirguistán						3.10	8.54	8.40	2.89	-0.4	5.96	-0.04	10.54

										7		9	
Letonia	8.04	6.47	7.20	8.68	10.60	12.23	9.98	-4.24	-17.95	-0.34	5.30	5.00	4.11
Montenegro							10.70	6.90	-5.70	2.50	3.23	-2.50	3.50
Rumania					4.29	8.72	6.26	7.86	-6.80	-0.94	2.31	0.35	3.50

Elaboración propia. Obtenida del Banco Mundial (2015)

Podemos entonces inferir que el PIB en estos países con impuestos planos ha crecido en algunos años hasta en un 12.23 por ciento como es el caso de Letonia y aun cuando la crisis económica del 2008 que perdura hasta la actualidad y afecta a todos e hizo que el PIB mundial en el año 2009 se cayera de manera exorbitante, observamos que al 2013 todos los países mencionados han encontrado una recuperación y sus economías continúan con un crecimiento sostenido, con ejemplos como el de Kirguistán que en el 2013 tuvo un crecimiento del 10.54 por ciento.

En las siguientes tablas se compara el crecimiento en la recaudación impositiva de algunos países que han establecido un impuesto plano:

Tabla 4. Crecimiento Recaudación Impositiva Europa

Crecimiento en Recaudación impositiva											
Países	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Georgia				44%	51%	41%	51%	-8%	10%	26%	9%
Lituania	29%	8%	9%	17%	19%	18%	11%	-34%	-1%	12%	7%
República Eslovaca				3%	4%	14%	4%	-14%	5%	7%	0%
Rumania				16%	11%	24%	85%	-9%	8%	13%	11%
Federación de Rusia		19%	28%	59%	24%	23%	19%	-23%	20%	39%	12%
Ucrania				65%	28%	23%	43%	-12%	12%	43%	7%

Elaboración Propia. Obtenida de Banco mundial (2015).

Podemos observar que los países que han establecido un impuesto plano aun cuando tienen una tasa impositiva baja, su recaudación si ha crecido en gran manera, haciendo valer el principio de la curva de Laffer. Por tanto podemos concluir que si en muchos países se redujera la tasa tributaria con un impuesto plano, que privilegiara la equidad, podrían no solo crecer económicamente, sino que se incrementarían de manera importante los ingresos tributarios.

Por ultimo la siguiente tabla muestra una comparación del ISR recaudado en los países que han establecido el impuesto plano con respecto a los impuestos directos, debido a que este sistema impositivo se aplica con regularidad sobre los impuestos a las ganancias.

Tabla 5. Crecimiento Impuestos Directos en Europa

País	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Rusia			5.08	4.56	4.45	5.73	6.63	6.02	4.69	1.38	2.16	1.70	1.90
Letonia	11.70	13.29	13.13	11.52	12.22	12.08	12.63	13.36	15.21	8.21	7.08	8.06	8.71
República Checa									18.20	14.89	14.88	14.55	14.50
Serbia								9.84	10.45	9.50	9.32	8.75	7.60
Ucrania					15.42	15.39	13.01	13.49	13.66	10.05	10.56	12.81	11.81

Elaboración Propia. Obtenida de Banco mundial (2015).

Podemos observar en esta ultima tabla como se ha incrementado la recaudación del ISR en países como Letonia que en el año 2002 llego a ser de 13.13 por ciento su crecimiento y Ucrania que se ha mantenido por encima de un 10 por ciento a partir de la implantación del impuesto plano. Es importante mencionar que uno de los principales exponentes del Flat Tax como es Rusia no ha mantenido una alta recaudación en este aspecto y de los países ejemplificados podría considerarse como el menos beneficiado en sus impuestos directos.

Conclusiones

El impuesto plano propuesto por Robert Hall y Alvin Rabushka sin lugar a dudas ha revolucionado los sistemas fiscales en Europa. Países como Italia han llevado en varias ocasiones al congreso iniciativas de ley para implementar este sistema impositivo.

En otros países como Polonia algunos partidos políticos tienen como alternativa, la instauración de un impuesto a tasa única del 16 por ciento, el cual se aplicaría de manera general, sobre la renta personal, las sociedades, así como sobre el valor añadido.

Podemos entonces inferir con la información recaudada que el impuesto plano sin dudas a beneficiado a los países que lo han implementado en Europa del Este ya que después de encontrarse en un periodo de transición política pasando por grandes crisis económicas y tributarias, han aumentando su recaudación e incentivando su economía. La prueba esta en que cada día son más los estados del Continente Europeo que buscan la implantación de este sistema impositivo.

En Latinoamérica como observamos en la grafica 2 Bolivia ya lo ha adoptado aunque es muy poco el tiempo que lleva en activo para evaluar sus resultados. Otros países como Colombia y Chile han tenido validas propuestas de implantación, pero no han sido aceptadas.

En México se adoptó una versión de tasa plana, denominado Impuesto Empresarial a Tasa Única, pero más que beneficiar la recaudación perjudicó a la economía afectando a la pequeña y mediana empresa.

Sin embargo considero que el impuesto plano contribuiría de manera positiva tanto al incremento de la recaudación tributaria, incentivando de la misma manera la economía de países que no lo han aplicado como es nuestro sistema fiscal mexicano. Al adoptarse se eliminarían los regímenes fiscal, se sustituirían las tablas progresivas con un impuesto a tasa única para todas las formas de negocio, permitiendo solo la deducción de compras de materias primas (sin el calculo del actual costo de venta), la adquisición de activos fijos (excluyendo las deducciones a través de depreciación y permitiéndola por el costo de adquisición del bien) así como los sueldos y salarios agregando los gastos generales incurridos por la empresa. Para efectos de nuestra economía y conociendo que la mayor parte de las empresas mexicanas operan a través de los préstamos generando un alto apalancamiento, considero que los intereses por préstamos bancarios serian parte las operaciones deducibles para no afectar el patrimonio del contribuyente. De esta manera se proyectaría un amplio crecimiento en materia fiscal y económica.

Para terminar es necesario hacer una reflexión acerca la importancia de aumentar los ingresos tributarios y es que aun cuando se incentive la economía y se incremente la recaudación, si esto no viene aunado de un empleo del gasto público con eficiencia y transparencia, no se verán resultados positivos.

Referencias

Alfaro Jimenéz, M., & Naranjo León , O. F. (2013) La Recaudación Fiscal y el Flat Tax como propuesta para reducir la evasión fiscal. Recuperado el 16 de febrero del 2016 de http://espartaco.azc.uam.mx/tesis/X196

Banco Mundial, (2015), [en linea] Disponible en http://datos.bancomundial.org/ [consultado 2 de febrero del 2016]

Carrasco Iriarte, H., (2008) *Derecho Fiscal I.* 6ta .ed. IURE: México

Cerecedo Mabarak, D., (2008) *Derecho Fiscal Aplicado.* McGraw Hill: México

Dabat, Alejandro, & Leal, Paulo. (2013). Declinación de Estados Unidos: contexto histórico mundial. *Problemas del desarrollo*, *44*(174), 61-88. Recuperado en 16 de febrero de 2016, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362013000300004&lng=es&tlng=es

Datos Macros. (2014), [en linea] Disponible en: http://www.datosmacro.com/pib/rusia [consultado el 11 de diciembre del 2015].

Hicko, S. E. (1996). *The Flat Tax, Why it won't work for America*. Addicus Boocks: EUA.

Laffer, A. (2004), "The Laffer Curve Past, Present and Future". [en linea] Disponible en: http://www.heritage.org/research/reports/2004/06/the-laffer-curve-past-present-and-future. [consultado el 4 de diciembre de 2014].

Organizacion para la Cooperación y Desarrollo Economico (2011). Better Policies For Better Lives. (en linea) Disponible en: http://www.oecd.org/about/47747755.pdf. [consultado el 20 de febrero del 2016].

Ortega Carreón, C. A., (2009) *Derecho Fiscal.* Porrúa: México.

Panadés, Judith; (2012). Tasa impositiva única y cumplimiento fiscal. El Trimestre Económico, LXXIX Abril-Junio, 311-332, Fondo de Cultura Económica. México.

Parkin, M., Esquivel, G., & Muñoz, M. (2007). Macroeconomía (Séptima Edición ed.). PEARSON Educación: Edo de México, México.

Rabushka, A., (2016), “Flat Tax” [en línea] Disponible en: http://flattaxes.blogspot.mx/ [consultado el 5 de febrero del 2016].

Rabushka, A., & Hall , R. (1981). "A proposal to simplify our tax system". *The Wall Street Journal,* 10 de diciembre de 1981, p.1.

Rabushka, A., & Hall , R. (1995). *The Flat Tax.* 2da ed. Estanford University, Estanford, California: Hoover Institution Press.

Ródriguez Lobato R. (2009) *Derecho Fiscal.* 2da ed. Oxford: México

Servicio de Impuestos Federales de Rusia. (2015). Recuperado el 2015, de Servicio de Impuestos Federales de Rusia: https://www.nalog.ru/eng/1.html

Torres Carral, Guillermo. (2013). Armamentismo y sobreconsumo en el capitalismo contemporáneo: La economía política de la guerra. *Economía: teoría y práctica*, (38), 149-181. Recuperado en 18 de febrero de 2016, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802013000100006&lng=es&tlng=es.

Tristán Garza Sandra Edith (2012) Impuesto de Tasa Fija (Flat Tax) en sustitución de los impuestos federales directos al ingreso (ISR y IETU). Estudio teórico comparado y análisis empírico aplicado a México (Tesis Doctoral) Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría y Administración, Monterrey Nuevo León.

Union Europea, (2014), "Los Tratados de Maastricht y Ámsterdam" [en linea] Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/es/FTU_1.1.3.pdf. [consultado el 9 de diciembre de 2014]

Unión Europea. (2016). European Commission . [en linea] Disponible en: http://ec.europa.eu/enlargement/policy/conditions-membership/index_en.htm [consultado el 10 de febrero de 2016]

Valderrama Izquierdo Gabriela (2015) Gobierno con calidad; profesionalizar el servicio, tags: trabajo y generación de valor, comentario experto, destacados en Centro Internacional Schumpeter (19 de abril de 2015) Disponible en: http://www.centroschumpeter.org/2015/04/gobierno-con-calidad-profesionalizar-el-servicio-3/ [consultado el 17 de febrero del 2016]

Impacto de la contabilidad electrónica en el contribuyente

Silvia Gamboa Cerda
Ana María Vázquez Villalpando
María del Carmen Herrera Chaires

Resumen

En el presente trabajo se muestran los resultados importantes de un estudio realizado a algunos despachos contables de la ciudad de San Luis Potosí, ya que es a ellos a los que les afecta la normativa de la implementación de la contabilidad electrónica, debido a la problemática que enfrentan los contribuyentes obligados a presentar dicha contabilidad impuesta por las autoridades en cumplimiento de las disposiciones fiscales. Los resultados obtenidos los arrojan las encuestas aplicadas en el período comprendido de enero a abril del 2015, con el objeto de conocer las dificultades de los contribuyentes, entre las que destacan la falta de tecnología, personal capacitado, provocando una carga económica adicional al resto de sus erogaciones, lo que afecta principalmente la economía de los sujetos de los impuestos; así como conocer si el código agrupador asignado por el Servicio de Administración tributaria (SAT), se ajusta a la práctica contable del usuario fiscal o sólo tiene la finalidad de facilitar al organismo recaudador el análisis de la información electrónica.

Palabras clave: CFF, Contabilidad electrónica, XML

Abstract

In this paper the important results of a study of some accounting firms from the city of San Luis Potosi is because it is they who are affected by the rules of the implementation of electronic accounting, due to the problems facing obliged to submit such accounts required by the authorities to comply with the tax provisions taxpayers. The results of the surveys shed in the period from January to April 2015, in order to meet the challenges of taxpayers, among which are the lack of technology, trained staff, causing an additional financial burden to the rest of its expenditures, which primarily affects the economy of the subject of taxation; and to know if the grouping

code assigned by the Tax Administration Service (SAT), follows the accounting practice of fiscal user or simply in order to facilitate the collection agency analysis of electronic information.

Key words: CFF, electronic accounting, XML.

Introducción

La propuesta de reforma fiscal del pasado 8 de septiembre de 2013 presentada por el Ejecutivo, consideró los cambios que deseaba implementar el gobierno. Los ciudadanos conscientes de las contribuciones, esperaban la aplicación de un mecanismo de fiscalización donde se contribuyera al gasto público de manera proporcional y equitativa, como lo establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM). Asimismo, que desaparecieran los regímenes preferentes, las facilidades que permitían beneficiarse de deducciones fiscales y disminuir el mercado informal. Sin embargo la reforma fiscal aprobada el 11 de diciembre del mismo año, elimina regímenes y beneficios, promulgando nuevas disposiciones fiscales, entre las que destaca la contabilidad electrónica (obligación de llevar los registros y asientos contables a través de medios electrónicos e ingresar de forma mensual su información contable a través de la página de Internet del SAT), que es la base del presente estudio. Los contribuyentes sujetos a dicha obligación, no se encontraban preparados para dar cumplimiento a las disposiciones durante el año 2014 y principios del año 2015; es por ello que se dieron a conocer facilidades administrativas en donde se otorgaban prórrogas para la entrega de los reportes que solicita la autoridad a partir del 1 de enero de 2015. El objetivo de estudio es, conocer los principales cambios que tiene que realizar una empresa en el área contable-administrativa y las dificultades que enfrento para dar cumplimiento en tiempo y forma a la contabilidad electrónica.

Marco teórico

En el presente trabajo se expone el tema de la vigilancia que los órganos fiscalizadores ejercen sobre aquéllos en quien recae la obligación principal de tributar y de informar, así como sus consecuencias. La contabilidad electrónica como se ha denominado a la obligación de ingresar la información contable en la página de SAT, encuentra su explicación en el ámbito gobierno electrónico (Hernández, M., Galindo y Hernández, J., 2014).

La estrategia del Sistema de Administración Tributaria para lograr el objetivo en materia de control fiscal, pone especial énfasis en el tratamiento de la información que obtiene, de conformidad con lo que prevé la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 31 fracción IV, que señala la obligación de contribuir al gasto público y de manera específica, una diversidad de artículos que prevé el Código Fiscal de la Federación, (CFF) relacionada a toda actividad económica, realizada por los contribuyentes y los no contribuyentes. El código, con las adecuaciones que se realizaron a partir del 1 de enero de 2014 y diversas modificaciones a otros ordenamientos jurídicos, permiten el reforzamiento de obligaciones en materia de recopilación de datos, informes y documentos, mediante la conversión de estos a su digitalización o transformación de archivos electrónicos, que permiten generar información casi a tiempo real, mediante el uso entre otros, de comprobantes fiscales digitales, por Internet (CFDi) o de información convertida en archivos electrónicos en lenguaje XML y debidamente timbrados con el uso de certificados de sello digital (CSD) y la Firma Electrónica Avanzada (FIEL). Es importante mencionar, que el registro de las operaciones en la contabilidad, mediante el uso de herramientas electrónicas, deberá sujetarse a las Normas de Información Financiera (NIF) y derivar de dichos registros, la información debidamente agrupada, conforme a los catálogos que el SAT publicó. La obligación de enviar de manera mensual la información contable, deriva del artículo 28, fracción IV del CFF y de conformidad a las reglas que emitan para tal efecto (Meraz, B. y Meraz, V., 2014).

A partir del 4 de julio del año 2014 se han realizado varias publicaciones en el Diario Oficial de la Federación (DOF) que han mostrado las dificultades a que se enfrenta el organismo recaudador para la implementación de la Contabilidad Electrónica; por

ahora, lo que se entregará es la siguiente información: Balanza de Comprobación, Catálogo de Cuentas y Pólizas (Hernández et al., 2014).

Las personas físicas o morales están obligadas a mandar su información en el presente año o el próximo, de acuerdo a lo marcado en los artículos tercero y cuarto de la séptima resolución de modificaciones a la Resolución Miscelánea Fiscal (RMISC) 2014, a partir de 2015 los contribuyentes que tuvieron ingresos en 2013, acumulables declarados o que debieron de hacerlo, iguales o superiores a 4 millones de pesos y hasta 2016 si sus ingresos fueron inferiores a 4 millones de pesos. De acuerdo con el SAT en relación con el parámetro de la acumulación, los regímenes que se deben tomar en cuenta son: el de actividad empresarial y profesional, así como el de arrendamiento, salvo para quienes hubiesen aplicado la deducción ciega. No se deben considerar los capítulos de: salarios y en general por la prestación de un servicio personal subordinado, enajenación de bienes, adquisición de bienes, intereses, premios, dividendos y demás ingresos, según la regla 2.8.1.4. de la RMISC 2015 (IDConline, 2015).

Los contribuyentes del sector financiero, las personas morales y físicas con ingresos mayores a 4 millones de pesos, debieron enviar la información del catálogo de cuentas y balanza de comprobación correspondiente a los meses de enero y febrero de 2015, el pasado 30 de abril, fecha en la que venció el plazo establecido por la autoridad fiscal para presentar la contabilidad electrónica. Una vez timbrada la contabilidad, se enviará vía internet, desde la página del SAT y se depositara dicha información en el buzón tributario.

La balanza de comprobación es un listado en el que aparecen los movimientos y saldos deudores y acreedores de todas las cuentas que integran la contabilidad. Esta nos permite validar que el registro de las operaciones cumple con la partida doble y en consecuencia, las sumas de las columnas del debe y haber es iguales.

Las balanzas mensuales se enviarán conforme al siguiente calendario:

Personas morales**:** A más tardar en los primeros tres días del segundo mes posterior al que correspondan los datos.

Personas físicas: A más tardar en los primeros cinco días del segundo mes posterior al que se trate.

Personas morales y físicas que realicen actividades agrícolas, silvícolas, ganaderas o de pesca y que hayan optado por realizar sus pagos provisionales de Impuesto Sobre la Renta (ISR) de manera semestral: A más tardar en los primeros tres o cinco días, respectivamente, del segundo mes posterior al último mes reportado en el semestre, mediante seis archivos vinculados con cada uno de los meses que reporten.

Adicionalmente, los contribuyentes deben generar una balanza de comprobación ajustada al cierre del ejercicio. Las personas morales deben remitirla a más tardar el 20 de abril del año siguiente, mientras que las físicas lo harán a más tardar el 22 de mayo.

El catálogo de cuentas fue publicado en el Anexo 24 de la RMF para 2014 con cuentas de nivel mayor y subcuentas por única vez en el primer envío, y tres días después cada vez que sea modificado. Sin embargo, mientras no sea publicado un nuevo catálogo de cuentas, deberemos sujetarnos a éste.

Con la publicación de las modificaciones a la RMISC, CFF y su Reglamento, se establecen las diversas fechas y requisitos de presentación de las pólizas generadas, incluyendo el detalle por transacción, cuenta, subcuenta y partida, así como sus auxiliares, para que cuando les sea requerida la información contable, dentro del ejercicio de facultades de comprobación por parte de la autoridad, referida en los artículos 22, noveno párrafo y 42, fracciones II, III, IV o IX del CFF, o cuando ésta se solicite como requisito en la presentación de solicitudes de devolución o compensación, el contribuyente estará obligado a entregar a la autoridad fiscal el archivo electrónico conforme lo disponga el SAT. En el Anexo 24 de la RMISC para 2014 se señalan los requisitos que deberá cumplir el envío de pólizas generadas, incluyendo el detalle por transacción, cuenta, subcuenta y partida, así como sus auxiliares, sin embargo la autoridad podrá solicitar documentos que soportan el registro de las pólizas, para estos documentos únicamente se indica que se deberán enviar por medio del buzón tributario en extensión de XML, digitalizados y guardados en la extensión señalada para cumplir con la autoridad cuando ésta lo solicite (Hernández et al., 2014).

Metodología

En la PRIMERA ETAPA se realizó un muestreo no probabilístico a través de la aplicación de una encuesta a despachos contables de la ciudad de San Luis Potosí, como prueba piloto y posteriormente una vez revisado el instrumento se aplicó el estudio global que quedó conformado por 75 casos, y consta de 32 interrogantes sobre la problemática enfrentada durante los primeros meses del año 2015, por contribuyentes obligados a enviar la información contable. La encuesta fue diseñada en escala de Likert con 5 opciones, donde 1 representó estar totalmente en desacuerdo; 2 en desacuerdo; 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Posteriormente se utilizó el paquete estadístico SPSS V22 (Statistical Package for Social Sciences) para el análisis de los datos.

Resultados y discusión

Los despachos contables que contribuyeron al presente estudio, indicaron que a consecuencia de la normatividad aplicada el 96% de sus clientes enfrentaron una transformación en el área contable de la empresa, ya que fue en el presente año cuando debieron dar cumplimiento a esta obligación. Debido a que la información que existía era incompleta, de manera constante surgía inquietud y nerviosismo en los contribuyentes y firmas contables. Fue necesario adquirir competencias profesionales en temas que involucraban de manera directa la contabilidad electrónica. De igual forma, se adquirieron sistemas contables que ayudaran a generar la información que requiere la autoridad.

Un 67% está de acuerdo en que personal especializado debe efectuar la contabilidad electrónica y un 13% está en desacuerdo (Figura 1).

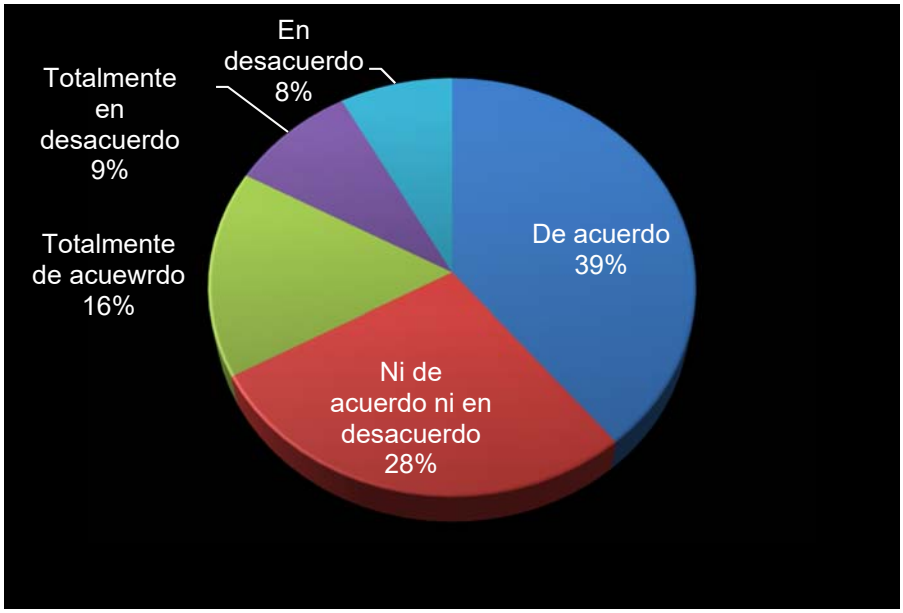


Figura 1. *Considera que la Contabilidad Electrónica la debe efectuar personal especializado.* Elaboración propia. Fuente: Estudio de Campo en San Luis Potosí, S. L. P. (2015)

El 71% dice estar en desacuerdo en que el propio contribuyente la presente, esto principalmente se debe a la falta de equipo técnico que soporte toda la información contable de la empresa (Figura 2).

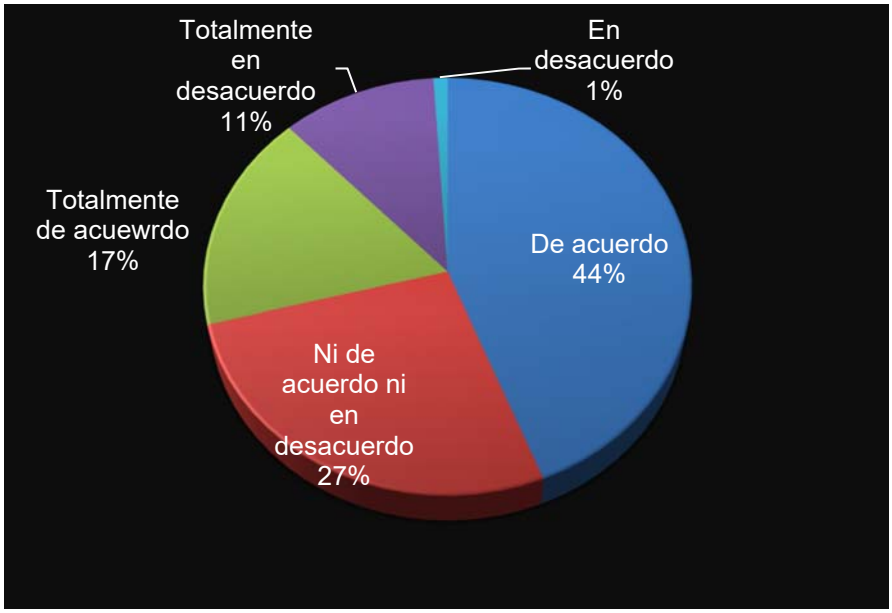


Figura 2. *El cumplimiento a la Contabilidad Electrónica puede efectuarla cualquier contribuyente.* Elaboración propia. Fuente: Estudio de Campo en San Luis Potosí, S. L. P. (2015)

Los cambios necesarios en la estructura contable-administrativa, en una firma son los siguientes: hacer adaptaciones técnicas en el equipo de cómputo (22%), capacitación específica de todo el personal (21%), inversión en un nuevo software (20%), capacitación a jefes y/o coordinadores para que repliquen a sus subordinados (19%), así como contratación de más personal (18%); en donde se observa principalmente que hacer adaptaciones técnicas encabeza la lista, posteriormente se encuentra capacitación de todo el personal e inversión en un nuevo software, por último la contratación de más personal, ya que las organizaciones contables prefieren capacitar a su personal en lugar de contratar a personal especializado (Figura 3).

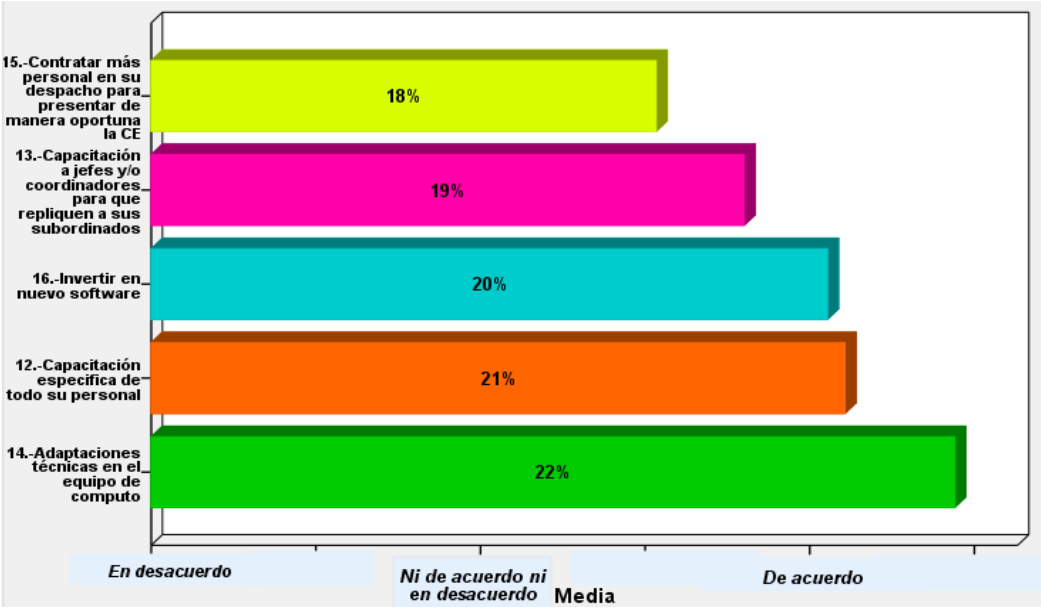


Figura 3.*Necesidades de las entidades económicas debido a la Contabilidad Electrónica.* Elaboración propia. Fuente: Estudio de Campo en San Luis Potosí, S. L. P. (2015)

Otra variable que influye en el envío de la contabilidad electrónica es el código agrupador proporcionado por el SAT, había observaciones de que las claves

numéricas no se adaptaban a las operaciones realizadas por los contribuyentes y no permitían agrupar eficazmente el catálogo de cuentas de la autoridad con el del usuario, provocando información financiera errónea que refleja inadecuadamente las operaciones que afectan la estructura de la entidad. Sin embargo, la opinión del especialista diverge en estos comentarios, un 55% dice estar de acuerdo en que el código agrupador es muy útil para la generación de información financiera (Figura 4).

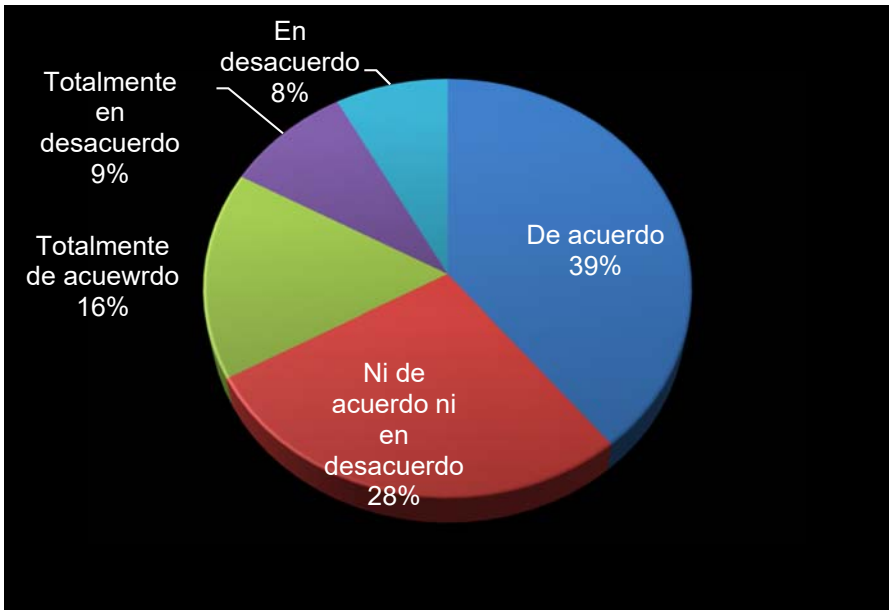


Figura 4. *El Catálogo de Cuentas estructurado de acuerdo a la NIF es más útil para la generación de información financiera.* Elaboración propia. Fuente: Estudio de Campo en San Luis Potosí, S. L. P. (2015)

Así como un 60 % dice estar de acuerdo en que facilita la identificación de operaciones y su correcta contabilización para generar información financiera (Figura 5), para poder hacer un uso eficiente del código agrupador es necesario hacer actualizaciones a los paquetes contables.

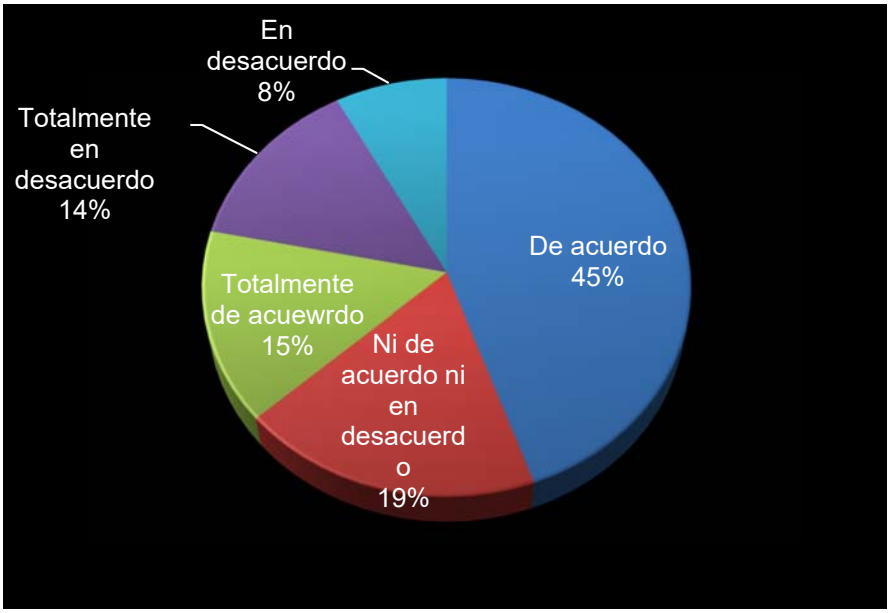


Figura 5. *El Código Agrupador facilita la identificación de operaciones y su correcta contabilización para la generación de la información financiera.* Elaboración propia. Fuente: Estudio de Campo en San Luis Potosí, S. L. P. (2015)

Por lo que un 59% dice que esto provoca que los costos de servicio al cliente se eleven y no sea fácil que estos lo paguen, circunstancia que afecta el plan financiero del despacho contable (Figura 6).

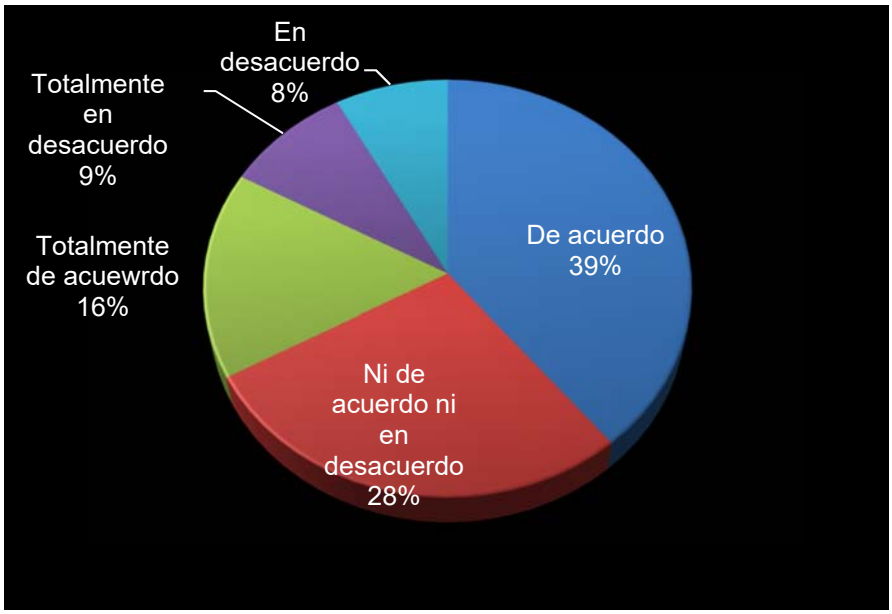


Figura 6. *Eleva los costos del servicio al cliente y no es fácil que éstos lo paguen.* Elaboración propia. Fuente: Estudio de Campo en San Luis Potosí, S. L. P. (2015)

Conclusiones

Las firmas contables que prestan servicios a contribuyentes obligados a enviar la contabilidad electrónica en 2015, presentaron diversos obstáculos que provocaron preocupación, incertidumbre y nerviosismo principalmente durante el primer cuatrimestre del año, debido a que en el mes de abril debieron dar cumplimiento a las disposiciones fiscales establecidas, para lo cual se tuvo que hacer cambios en la estructura administrativa y contable , así como la incorporación del código agrupador al catálogo de cuentas para facilitar el análisis de la información por parte de la autoridad, que permite unificar conceptos para una mejor practica contable, y la generación de estados financieros, en conjunto dichas acciones conllevan a una fuerte inversión, provocando así un aumento en el costo de honorarios hacia el cliente, situación que inquieta a los contadores públicos porque no es fácil que el cliente efectué el pago al trabajo realizado por el especialista.

Otro aspecto importante que mencionan las personas expertas en el tema, es que para la presentación de la contabilidad en formato XML la debe generar personal técnico especializado y no el contribuyente, ya que este no podría efectuar el cumplimiento de la disposición adecuadamente por falta de conocimiento tecnológico, la falta de capacitación, así como de personal. Es por ello que el contador público debe poner en práctica su experiencia, para poder otorgar un excelente servicio al mercado económicamente activo.

Referencias

Cámara de Diputados del H. Congresos de la Unión, (2013). *Código Fiscal de la Federación*. México, México: Diario Oficial de la Federación.

Cámara de Diputados del H. Congresos de la Unión, (2014). *Reglamento del Código Fiscal de la Federación*. México, México: Diario Oficial de la Federación.

Cámara de Diputados del H. Congresos de la Unión, (2014). *Resolución Miscelánea Fiscal para 2015*: Diario Oficial de la Federación.

Cámara de Diputados del H. Congresos de la Unión, (2014). *Séptima Resolución de modificaciones a la Resolución Miscelánea Fiscal para 2014*: Diario Oficial de la Federación.

Cámara de Diputados del H. Congresos de la Unión, (2015). *Primera Resolución de modificaciones a la Resolución Miscelánea Fiscal para 2015*: Diario Oficial de la Federación.

Cámara de Diputados del H. Congresos de la Unión, (2015). *Segunda Resolución de modificaciones a la Resolución Miscelánea Fiscal para 2015*: Diario Oficial de la Federación.

Hernández Yescas, M. A., Galindo Cosme, M. I., y Hernández Rodríguez, J. *Estudio práctico de la Contabilidad Electrónica* [en línea]. México D.F. 2014 [fecha de consulta: 12 Junio 2015]. Disponible en: http://app.vlex.com/#NIF_MX/search/jurisdiction:MX+content_type:4/contabilidad+electronica/NIF_MX/sources/12514

IDConline. *Para la e-contabilidad: el régimen cuenta.* [en línea]. 2015 [fecha de consulta: 19 Junio 2015]. Disponible en: http://www.idconline.com.mx/fiscal/2015/03/02/para-la-e-contabilidad-el-rgimen-cuenta

Meraz Barragán, L., y Meraz Valenzuela, L. *y ahora la contabilidad electrónica… y timbrada ¿Por qué?* [en línea]. México D.F. 2014 [fecha de consulta: 12 Junio 2015] Disponible en: http://decsc.mx/pdfs/contabilidad_electronica.pdf

Anexo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO PARA CONOCER LA APLICACION DE LA CONTABILIDAD ELECTRÓNICA

El **objetivo** de la presente encuesta es auscultar en despachos contables de la ciudad de San Luis Potosí el trabajo que se realiza a partir de que inicia la vigencia de las disposiciones fiscales respecto a la contabilidad electrónica. (CE)

Instrucciones:
Para cada una de las siguientes preguntas, por favor seleccione la respuesta que considere adecuada.

1. Señale el rango en el que se ubica su despacho contable de acuerdo al número de clientes a quienes presta sus servicios.
0-25 26-50 51-75 76-100 100-más

2. Qué tipo de contribuyentes atiende de acuerdo a los siguientes rangos
PM 50%- PF 50% PM 75%- PF 25% PM 25%- PF 75% PM 100% PF 50%

3. Tiene clientes que están obligados a presentar contabilidad electrónica en 2015
Si No

4. Cómo está constituido su despacho de acuerdo a las siguientes opciones

S.A. S.C. PF con actividad empresarial Otra, especifique: _____

5. Cuántos años tiene de antigüedad el Despacho

0-5 6-10 11-15 16-más

6. Número de personas que laboran en su despacho

0-5 6-10 11-15 16-más

7. De acuerdo al sector de la economía clasifique a cual pertenece la mayoría su cartera de clientes, del 1 al 4 en donde 1 es la mayoría de sus clientes y 4 el menor.

Industrial

Comercial

Servicios

Transporte

Responda las siguientes preguntas de acuerdo a la escala que aquí se muestra	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
8.Conozo la disposición del CFF y su reglamento que obligan a la presentación de la contabilidad electrónica					
9. Me causó descontrol en la organización del despacho las diferentes modificaciones y prórrogas publicadas en la Resolución Miscelánea de 2014 a la fecha					
10. Considero que la CE la debe efectuar personal especializado					

11. El cumplimiento de la disposición relativa a la CE la puede efectuar adecuadamente cualquier contribuyente sin requerir los servicios de un contador público					

Si ya está obligado a presentar la CE a través del portal del SAT o si se prepara para hacerlo a partir de 2016, favor de responder si requirió o está requiriendo las siguientes acciones:	**Totalmente de acuerdo**	**De acuerdo**	**Ni de acuerdo ni en desacuerdo**	**En desacuerdo**	**Totalmente en desacuerdo**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
12. Capacitación específica de todo su personal					
13. Capacitación exclusiva a jefes y/o coordinadores, para que éstos repliquen a sus subordinados					
14. Adaptaciones técnicas en el equipo de computo					
15. Contratar más personal en su despacho para presentar de manera oportuna la CE					
16. Invertir en nuevos software					

Con respecto al código agrupador emitido por la autoridad, se han dado las siguientes situaciones	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

	5	4	3	2	1
17. Es el único que utiliza para los operaciones contables que registra					
18. Mantiene un catálogo de cuentas paralelo al código agrupador					
19. El catálogo de cuentas estructurado de acuerdo a NIF es más útil para la generación de información financiera					
20. Utilizar solo el código agrupador satisface las necesidades del usuario fiscal de la información emanada de la contabilidad					
21.Resulta simple hacerlo compatible con el catálogo que utiliza para el registro de la contabilidad financiera					

22. Duplica el tiempo dedicado al registro de las operaciones contables.

23. Eleva los costos del servicio al cliente y no es fácil que éstos lo paguen

24. Refleja mejor las operaciones que afectan la estructura financiera de la entidad

25. Facilita la identificación de operaciones y su correcta contabilización para la generación de la información financiera.

¿Cuáles son los fines que en su opinión persigue la autoridad con la aplicación de la CE?	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
26. Armonizar la estructura de la información que recibe de los contribuyentes					
27. Apoyar al contribuyente para simplificar el trabajo contable					
28. Descubrir en los movimientos contables prácticas que le parezcan planeación fiscal					
29. Detectar errores en los cálculos de partidas deducibles al contrastarlos con el monto de los activos declarados a los que están ligados.					
30. Modernización del SAT para cumplir con estándares internacionales de tributación					

31. Facilitar sus facultades de fiscalización

32. Aprovechar los adelantos tecnológicos para el ejercicio de sus facultades de revisión a los contribuyentes

El control interno para el manejo eficiente de ranchos marinos para engorda y comercialización de atún aleta azul en el estado de Baja California

José de Jesús Moreno Neri
María del Mar Obregón Angulo
Santiago Alejandro Arrellano Zepeda

Resumen

El presente trabajo se enfoca en un diagnóstico al sistema de control interno basado en el sistema COSO I, de los ranchos marinos dedicadas a la engorda, cultivo y comercialización de atún aleta azul en las bahías de Ensenada en el estado de Baja California, con el fin de verificar el cumplimiento de las normas establecidas por las entidades de control, porque es un mecanismo que permite a sus directivos medir sus actividades para comprobar su eficiencia y con esto aportar un nivel de seguridad prudente para la consecución de sus objetivos. Mediante la realización de una investigación de campo, descriptiva y aplicativa con métodos, procedimientos, técnicas y análisis de fuentes secundarias de autores expertos en el tema se pudo corroborar que las empresas en estudio cuentan con personal competente y comprometido con sus objetivos, ya que el cuidado de los organismos en engorda están bajo su custodia y de ellos depende que se logren las normas establecidas, además identifican sus riesgos específicos para su control con el fin de asegurar la confianza de sus productos y cuentan con actividades para controlar los organismos con el uso de bitácoras, tanto para los capturados como los que se tienen en cautiverio.

Palabras claves: Sistema de control interno, ranchos marinos, nivel de seguridad

Introducción

La gran empresa es la que dio origen al control interno, conforme se da un aumento en la producción, los empresarios se ven imposibilitados para atender personalmente sus negocios ocasionando con ello la delegación de autoridad y esto hace necesario la creación de sistemas y procedimientos para prevenir o disminuir fraudes y errores, haciéndose sentir la necesidad de contar con controles internos en la gestión de los mismos, esto no es ajeno para las empresas dedicadas a la acuacultura.

El proceso de administración pesquera debe contener un conjunto de normas de operatividad que garantice un beneficio neto para la comunidad, donde los participantes sean los responsables y los favorecidos de los costos y beneficios derivados del proceso de explotación y administración de los recursos pesqueros (Vázquez, 2006).

Conforme a la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) la acuacultura son todas las actividades que tienen como fin la producción, engorda y venta de organismos acuáticos, animales o vegetales, de aguas dulces, salobres o saladas. Es el sector de producción de alimentos con más crecimiento a nivel mundial, para el caso de especies comestibles aumentó a una tasa media anual del 6.2% en el período 2000-2012. En el año de 2012 la producción acuícola mundial llegó a 66.6 millones de toneladas, valoradas en 137,700 millones de dólares. El crecimiento anual más rápido se dio en África (11.7%) y en América Latina y el Caribe (10%). Emplea directa e indirectamente a cerca de 23 millones de trabajadores, 16 millones de forma directa y otros 6.5 millones indirectamente (FAO, 2014).

La acuacultura en México se desarrolla en un amplio conjunto de regiones pesqueras y acuícolas. Las actividades se ubican en los litorales del país, aguas interiores y en extensas áreas lagunares costeras vinculadas a la captura y cultivo por medio de técnicas tradicionales, haciéndolo un medio generador de desarrollo social en el país (Torres, 1999).

En el Estado mexicano de Baja California, la acuicultura es una actividad que tiene una importancia estratégica para el desarrollo económico, social y regional, al generar, en los últimos años, una derrama económica superior a los $400 millones de pesos (Vargas, 2010). Esta entidad federativa tiene una extensión de 71,450 km2 y el municipio de Ensenada es el de mayor superficie con sus 52,482.4 km2 representa el 74.1 % del Estado, y en lo que se refiere al país representa el 2.6 %, ubicándolo como el más grande de los municipios de México (INEGI, 2011).

En el Océano Pacifico de Baja California se ubican doce empresas, todas en Ensenada (Del Moral, 2009), y de estas solo tres están en operación cuadro Número 1.

Cuadro 1. Concesiones actuales autorizadas para la cría de atún aleta azul en el Pacífico Mexicano.

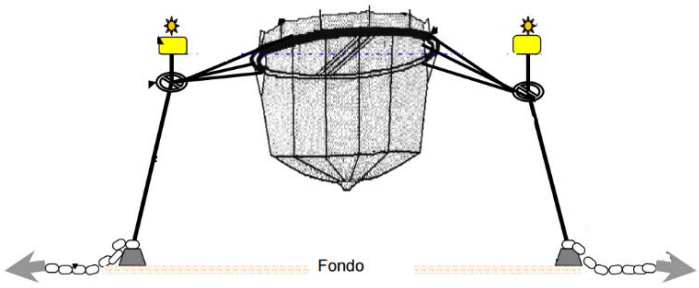
No.	Compañía	Localización	Inversión	Condición
1	Acuacultura de Baja California, S. A. de C. V.	Bahía de Salsipuedes	Japonés	Activa
2	Administradora Pesquera del Noroeste, S. A, de C. V.	Punta Banda	Mexicana	Revocada
3	Baja Aqua Farms, SA de CV	Punta Banda y Bahía de Salsipuedes	Islandés	Activa
4	Bajamachi, SA de CV	Isla Todos Santos	Islandés / USA/México.	Inactiva
5	Darcuicola, SA de CV	Bahía de Salsipuedes	Japonés	Revocada
6	Intermarketing de México, SA	Bahía de	Japonés	Revoca

	de CV	Salsipuedes		da
7	Maricultura del Norte, SRL de CV	Puerto Escondido	Japonés/México	Inactiva
8	Mexican Bluefin, SA de CV	Bahía de Salsipuedes	Islandés	Inactiva
9	Operadora Pesquera de Oriente, SACV	Bahía de Salsipuedes	Japonés	Revocada
10	Rancho Marino Guadalupe, SA de CV	Bahía de Salsipuedes e Isla de Cedros	Islandés	Inactiva
11	Tunamax, SA de CV	Bahía Soledad	Japonés	Inactiva
12	Servax Bleu, S. de R. L. de CV	Puerto Escondido	Japonés	Activa

Fuente: Pedersen, 2010

Su actividad es criar organismos silvestres que se capturan en el medio ambiente natural por un periodo aproximado a los cinco meses, y se engordan en corrales flotantes, figura 1, anclados en áreas marinas que se solicitan en concesión, de acuerdo a lo establecido el artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, debido a que estos se ubican en la zona marina perteneciente al mar territorial propiedad de la nación y es la federación a quién corresponde el otorgamiento de permisos para instalación y operación.

Figura 1. Corral flotante anclado en áreas marinas



Fuente: Mexican Bue Fin, SA de CV

El atún se captura durante el periodo de mayo a agosto en el litoral del Océano Pacifico y trasladado a corrales, para posteriormente ser arrastrados a las concesiones en Punta Banda, Salsipuedes e Isla Coronado donde se estabiliza y alimenta con sardina, hasta alcanzar el peso. Se cosecha para su exportación a Japón. Corea y China en un 90%, con la visión de comercializarlo en Europa (Pringle, 2015).

Un estudio realizado por el Comité Estatal de Sistema Producto de Pelágicos Menores de Baja California (CESPPMB, 2006) señala que uno de los principales, problemas de este sector, es una pobre integración entre los eslabones del sistema producto, ya que no se cuenta con una integración horizontal interna en cada eslabón, imposibilitando la operación, por ello resulta importante determinar específicamente los controles internos que se tienen en la captura, traslado, engorda, cosecha, venta y empaque del atún, para determinar un modelo estratégico de prevención de riesgos que contenga las principales directivas de los diferentes sistemas de control, con el fin de asegurar el correcto desarrollo de sus actividades.

Considerando lo anterior el objetivo general del presente estudio es evaluar el control interno de las tres empresas que operan ranchos atuneros en Baja California, a través de método COSO I. Buscando responder a los siguientes cuestionamientos: 1) ¿Cuál es el ambiente de control en las empresas?, 2) ¿Cómo desarrollan la evaluación de riesgos? 3) ¿Qué actividades de control aplican? 4) ¿Con que actividades de información y comunicación cuentan? 5) ¿Cómo realizan el monitoreo de actividades?

Marco teórico

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), ofrece liderazgo de pensamiento por medio del establecimiento de estructuras y directrices generales sobre la gestión del riesgo empresarial, el control interno y la disuasión del fraude diseñado para mejorar el desempeño organizacional, la gestión y reducir el alcance del fraude en las organizaciones (COSO, 2015).

Los principios del marco integrador de COSO tendientes a lograr el control interno, son los siguientes: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y el monitoreo de actividades; el primero se refiere a los valores y la filosofía de la entidad, es la base del resto de los demás e influye de manera importante en los objetivos y estrategias, el segundo se basa en identificar y analizar los riesgos fundamentales para lograr los objetivos, el tercero se refiere a políticas y procedimientos que aseguren la ejecución de acciones contra los riegos determinados, el cuarto es la información que se debe tener disponible para todos los niveles de la entidad de manera que no comprometa la consecución de objetivos y el quinto es el seguimiento de los procedimientos empleados y así garantizar que funcionen de forma adecuada.

Para COSO, el control interno es el proceso que efectúa el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de las empresas, y se diseña con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de los objetivos establecidos al contar con una información financiera veraz y oportuna, para salvaguardar los bienes propiedad de las mismas, lograr la eficiencia de las operaciones y la adhesión a las políticas prescritas por la administración (Barquero, 2009).

La organización puede visualizarse como un espacio con puntos de referencia claros, normativas, autoridad y comportamiento planificable, donde se insertan individuos con intereses particulares, experiencias y conocimientos; y, adicionalmente, los individuos y la organización se encuentran inmersos en un intercambio permanente entre sí mismos y con el entorno, y que, producto de estos intercambios, modifican la actuación del individuo y de la organización y, a su vez, el entorno es modificado por las actuaciones de los mismos.

Es importante, entonces, dado el intercambio constante entre los individuos y la organización, establecer un mínimo de reglas que permitan la operatividad

organizacional. Este mínimo de normas se conoce como Sistema de Control Interno. Sin embargo, pareciera que las organizaciones se han constituido más por hacer y con base en la experiencia, que por estudios de planes de negocios y diseño organizacional. Esto ocasiona que los sistemas de control interno no respondan a las necesidades organizacionales (Viloria, 2005).

El estudio que realizó el Comité Estatal de Sistema Producto de Pelágicos Menores de Baja California en el año de 2006, denominado “Plan rector del sistema producto de pelágicos menores de Baja California” donde se estudia los eslabones de la cadena productiva y sus fortalezas y debilidades, con el fin de que esta entidad se coloque como un importante comercializador de atún a nivel nacional e internacional. En el estudio de sus debilidades se identificó una desarticulación de la cadena que generan problemas de eficiencia, competencia, orden, inclusión y congruencia, siendo los principales; la insuficiente información de que disponen, la cual dificulta la planeación y toma de decisiones en tiempo y forma, la calidad del producto, altos costos de operación por ineficiencia económica y baja competitividad y una pobre integración entre los eslabones del sistema producto, porque no se cuenta con una sólida integración horizontal internamente.

Los primeros cultivos realizados como experimentos para la engorda de atún se realizaron en Japón y en Australia en 1991, para 1992 en Port Lincoln, Australia se capturaron organismos del atún aleta azul del Sur del medio natural, siendo transportados dentro de los tanques de las embarcaciones y colocados finalmente en encierros comerciales para su engorda. A partir de ese momento comienza a desarrollarse una gran variedad de métodos, técnicas y artes para la captura, transporte y engorda de estos organismos (Belmonte-Gándara, 2008).

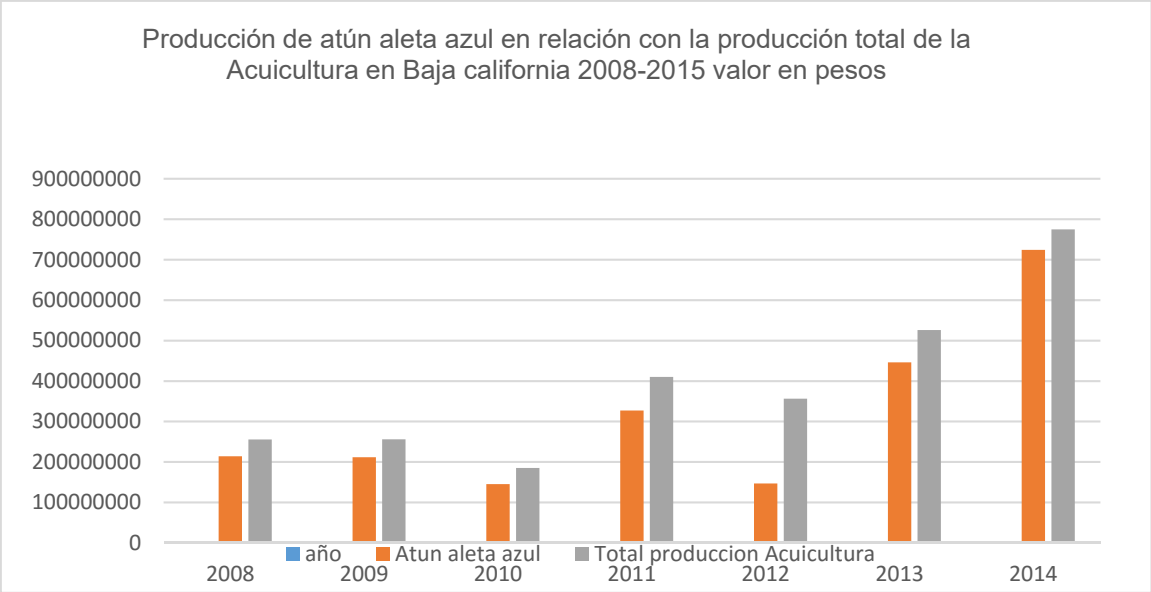
Antes de la ratificación del embargo atunero de 1991, el puerto de Ensenada, Baja California fue considerado como el principal puerto de pesca de atún en nuestro país y debido a esa situación, la flota atunera nacional cambió sus operaciones a Mazatlán, Sinaloa, Manzanillo, Colima y Puerto Madero en Chiapas. De ahí que los

empresarios de la región hayan tenido interés en los ranchos de engorda de atún aleta azul (Lozano, 2011).

La compañía Atunera Nair, S. A. de C. V., fue la primera en realizar el cultivo de atún en México y lo realizó en Isla de Cedros en el municipio de Ensenada, logrando una producción en 1997 de 64 toneladas de atún vivo en un periodo de 3 años, y en 1999 clausuró debido a cuestiones climatológicas, posteriormente como Rancho Marino Guadalupe reanudó actividades en 2002 en la Bahía de Salsipuedes (Del Moral y Vaca, 2009).

La producción de especies a través de la acuacultura en Baja California, según avisos de arribo y cosecha (CONAPESCA-SAGARPA), por el periodo 2008-2014, gráfica 1, muestra la información tabulada por año de las principales especies en valor de la producción en pesos, en donde se aprecia la importancia que tiene la engorda de atún aleta azul en esta entidad donde la producción obtenida en ese periodo representa en promedio un 80% de la producción total obtenida.

Gráfica 1. Producción de atún aleta azul en relación con la producción total acuicola en Baja california, periodo 2008-2015 valor en pesos.



Fuente: CONAPESCA-SAGARPA 2015

La información de la producción de especies en la entidad, después de realizar un corte preliminar al 2015, según avisos de arribo y cosecha (CONAPESCA-SAGARPA, 2015), fue de 8,925 toneladas, equivalente a $ 588`324,886.89 pesos y de estas cifras se obtuvo de la engorda de atún aleta azul 5,947.64 toneladas con un valor de $ 517`657,408.34 pesos, cuadro 2 correspondiente al 87.98% de la producción acuícola del Estado.

Cuadro 2, Producción acuícola de Baja California en 2015.

Producción de especies en acuicultura.	**Volumen en toneladas**	**Valor en pesos**
ABULON	18.26	$3`448,780.05
ALMEJA	12.35	$651,890.67
ATUN ALETA AMARILLA	0.61	$52,818.57
ATUN ALETA AZUL	5,947.64	$517`657,408.35
CAMARON	267.72	$14`941,348.75
CORVINA	89.48	$6`407,701.35
LOBINA	16.81	$2`394,328.98
OSTION	2,243.02	$31`536,381.37
OSTRAS	319.13	$11`208,728.80
SARGAZO	10	25,500.00
TOTALES	**8,925**	**$588`324,886.89**

Fuente: SIPESCA, 2015

Con esto se deja de manifiesto la importancia que tiene la engorda de atún aleta azul, es una de las actividades pesqueras que mayor ingreso generan en el sector y su impacto en Ensenada genera al menos mil 100 empleos directos (Cruz, 2015).

Esta información indica las necesidades que tienen este tipo de empresas de contar con sistemas y procedimientos de control, donde este trabajo aporta grandes

beneficios al realizar una evaluación de sus herramientas de control interno con las que específicamente requiere, dado que esta actividad atraviesa por un auge económico importante en la entidad generando una derrama económica de 74 millones de dólares anuales y 250 empleos directos (Del moral y Vaca, 2009), por ser una de los mejores pescados en el planeta, por ello es necesario mantenerlas operando eficientemente para lograr su permanencia.

Problemática existente en los ranchos atuneros.

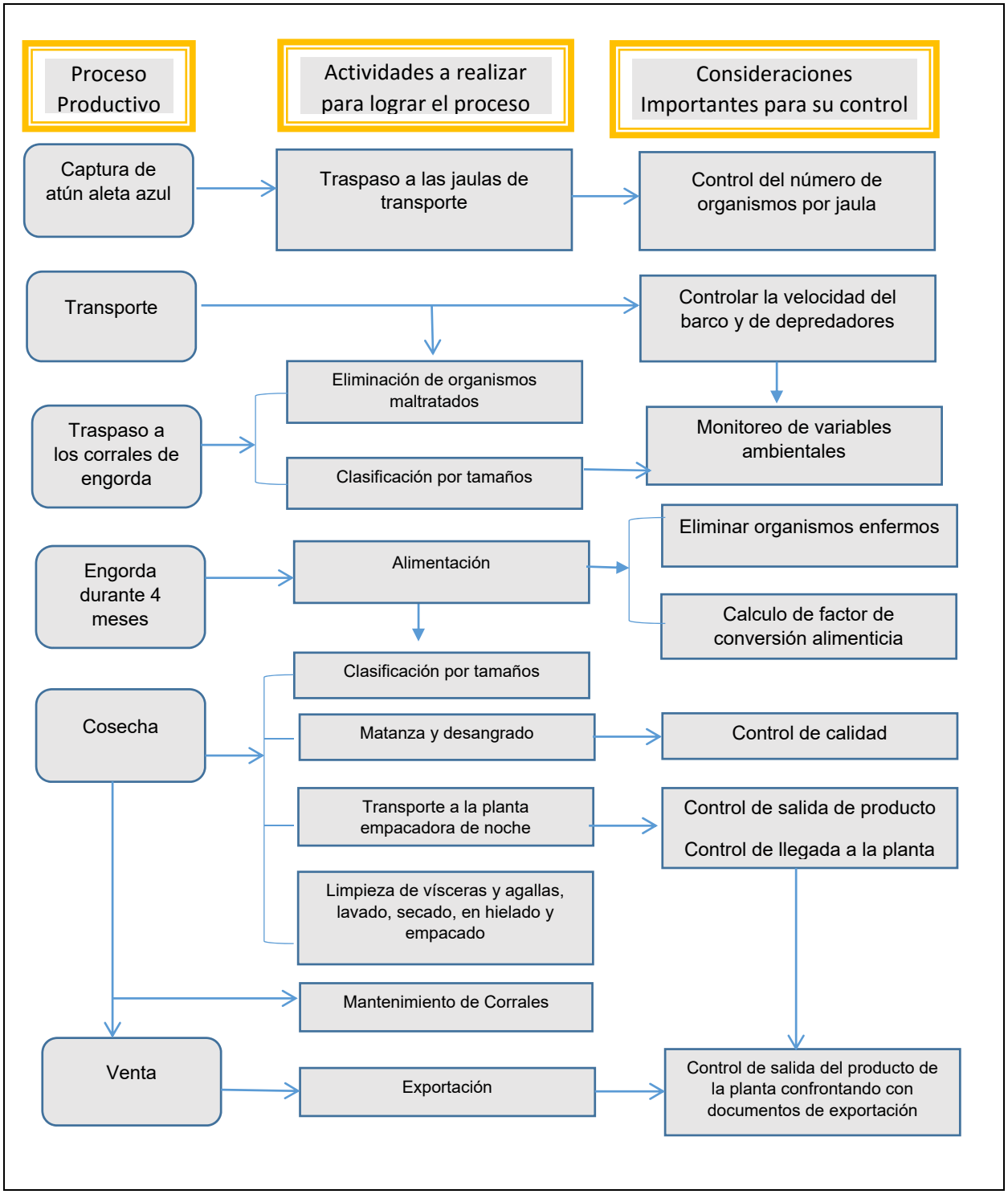
Los problemas principales que afectan y preocupan a esta actividad, entre estos se tiene como el principal inconveniente el que no se cuenta con producción de organismos juveniles, ya que estos se capturan en poblaciones naturales que se encuentran cada vez más explotadas (Ottolenghi, 2004), otro problema es la manutención de los atunes, esta se hace principalmente con sardina, su población natural también se encuentra sobre explotada, ocasionado con ello que sea obtenida de lugares lejanos teniéndose el riesgo de importar enfermedades tanto al producto en cultivo como a los peces que rondan por las jaulas, al respecto es importante traer a colación una mortandad importante en los atunes provocada por sardina australiana (Annon,2005). Otro problema importante son los lobos marinos que son capaces de romper las redes y entrar a los corrales de atún para mordisquear el pescado haciéndolo perder su valor (Animal gourmet, 2014).

El problema más inmediato que enfrenta esta industria es la escasez de ejemplares del tamaño requerido en los últimos dos años, esto motiva que las jaulas con capacidad de 100 hasta 200 toneladas de atún vivo, actualmente se encuentran trabajando aproximadamente entre 10% y 30% de su capacidad, por ello este tipo de empresas no ha podido desarrollarse completamente. La cuota permitida de captura de atún aleta azul para el bienio 2014-2015 fue de 6,600 toneladas (DOF, 2015), esta situación genera presión entre las empresas cuando se hace la asignación y la lucha por lograr una cantidad de captura mayor.

Proceso productivo

Las actividades a realizar en los ranchos atuneros que componen el proceso de productivo son las siguientes: El atún aleta azul es capturado entre junio y agosto, es engordado con sardina fresca y/o congelada para lograr un peso de hasta 85 kilos, y es cosechado a mano al extraerse de los corrales, uno a uno es sacrificado, desangrado y paralizado para sacarle las vísceras, es una actividad rápida que no debe sobrepasar de un min uto con el fin de preservar su calidad evitando la formación de ácido láctico. Cada atún es enfriado para ser cuidadosamente empacado acompañado de hielo gel para que se mantenga fresco a una temperatura de tres grados, de ahí son llevados al puerto del Sauzal de Rodríguez en Ensenada para ser transportados por tierra a Los Ángeles, California, y trasladarlos en avión a Japón, donde es puesto a la venta al día siguiente que llega y deberá ser consumido a menos de una semana de que fueron sacados del agua. Es vendido en el “Tsujiki” mercado de pescado en Tokio después de unas 70 horas de que salieron de las aguas de Ensenada. El cuadro 3, refleja el proceso productivo, en donde incluye las actividades que se realizan, así como las consideraciones importantes para lograr el control interno, la descripción de este proceso es producto del método descriptivo que se aplicó.

Cuadro 3. Proceso productivo actividades y consideraciones de control interno en los ranchos atuneros de Baja California.



Fuente; Adaptación con base a Hurtado, 2008

Metodología

Para el estudio de las granjas atuneras en torno a la captura, engorda, cosecha y comercialización de atún aleta azul, se utilizó información directa de las tres empresas que se encuentran activas y que se ubican en el municipio de Ensenada. Para la obtención de la información, se realizaron visitas a los lugares de ubicación de las mismas y se aplicaron entrevistas a personal operativo que realizan trabajo de campo, así como el estudio y análisis de fuentes secundarias. El método utilizado para realizar esta investigación es el descriptivo, porque se recabó información de las granjas atuneras establecidas en el estado de Baja California, respecto de las herramientas de control interno implantadas y las necesidades de control que tienen en sus operaciones.

La población de estudio está conformada por las granjas atuneras localizadas en el estado de Baja California, la muestra la integran 12 empresas establecidas, 3 de ellas activas y operando.

El análisis analógico se sustentó en información indirecta, obtenida de referencias bibliográficas y electrónicas: lectura y análisis de la información que se genere en relación al tema, identificar la base de datos de las granjas atuneras localizadas en el estado para seleccionar las más confiables y que se pueda obtener información más completa, diseño y aplicación de instrumento, con la finalidad de obtener información de las herramientas de control interno aplicadas y de sus necesidades de control.

Resultados

Los resultados obtenidos de las entrevistas con personal operativo, así como la aplicación del método descriptivo, análisis de fuentes importantes de expertos relacionados con el tema y la aplicación de encuesta en base a principios del sistema COSO I, son las siguientes:

Por las entrevistas realizadas, se ubicó los procedimientos de control interno establecidos en las entidades de estudio, de ahí que se identificó la relevancia que tienen los principios del marco integrado de COSO I, y definitivamente el denominado Ambiente de Control, donde se marca el comportamiento de una organización y tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control. El tipo de empresas de estudio por ser en su mayoría de capital extranjero, se ven exigidas para operar con integridad, ética y valores, con el compromiso de desarrollar controles internos y sobre todo por la actividad que realizan se requiere de personas comprometidas y alineadas con los objetivos, porque el cuidado de los atunes en las jaulas de engorda es predominante, desde que el organismo se encierra en las mismas, su vigilancia por buzos en horarios establecidos debe hacerse para evitar la mortandad, actualmente se tiene un porcentaje aproximado al 20% considerado alto.

Cuatro buzos o vaqueros marinos son responsables de un corral, estos tienen que adiestrar a los tunidos a comer, ya que el cambio que sufren al estar en cautiverio los estresa y este es uno de los factores que provoca la mortandad, además son los responsables de alimentarlos a través de una máquina succionadora de la sardina y en algunas ocasiones se realiza con palas. Por ello el trabajo de estos buzos es de gran valía en esta actividad y se requiere de su compromiso y alineación con los objetivos de las entidades para que estos se logren.

Tomando en cuenta el sistema COSO I, considerando sus cinco componentes, como lo son: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión, se aplicó una encuesta a las tres empresas activas, y el resultado se presenta en el cuadro 4, que contiene un resumen de los productos obtenidos, cada respuesta está relacionada con los principios integradores del sistema señalado, los cuales tienen que ver con los procedimientos de control interno establecidos en las mismas.

Cuadro 4. Respuestas a preguntas elaboradas en base a principios integradores de COSO I.

Empresa	Retiene individuos comprometidos con el logro de objetivos.	Identifica los riesgos sobre el cumplimiento de objetivos	Elige y desarrolla actividades de control	Genera y usa información relevante y de calidad	Evalúa y comunica deficiencias de control
Baja Aqua Farms	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
Acuacultura de Baja California	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Casi siempre
Servax Bleu	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre

Elaboración propia, 2016

Como se observa en el cuadro que antecede, en relación con ambiente de control las empresas señalan que buscan personal comprometido y competente que participe en el logro de los objetivos planteados, es el sentir de todas, por las características que se comentaron con anterioridad ya que el cuidado de los organismos en engorda está bajo su cuidado y de ellos depende que se logren los estándares establecidos.

Respecto a la identificación de riesgos, son variantes sus respuestas dado que la empresa Baja Aqua Farms es considerada la más grande y de mayor capital y tienen bien identificados los riesgos, y lo realiza a través del sistema de Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos (ARCPC), principalmente los riesgos específicos que pueden ser; físicos, químicos y biológicos y las medidas para el control de los mismos con el fin de asegurar la confianza en los alimentos.

De las actividades de control, se comprobó que Baja Aqua Farms cuenta con procedimientos a base bitácoras para el control del tonelaje que ingresa a los corrales, como del que sale para su venta, una vez que es cosechado, lo que no sucede con las otras dos, ya que Servax tiene menor tiempo y está en proceso de establecer sus procedimientos, aun así confirma el uso de bitácoras también. Y en el caso de Acuacultura de Baja California en los momentos de esta investigación se encuentra colaborando con Baja Aqua Farms, por eso la respuesta obtenida de esta.

Resulta conveniente señalar que los atunes en mortandad se les entregan a los trabajadores para que los fileteen y se lo lleven a sus casas, como una compensación por sus servicios, no se les permite llevarlos enteros, es una política establecida, que deja dudas en cuanto a que los buzos pudieran provocar la muerte de los organismos para sacar un beneficio, pero se nos señaló que lo saben manejar y controlar.

De la información y comunicación la respuesta es “casi siempre”, debido a que ésta no fluye correctamente, la cual se nos dijo que se está revisando y en el caso de Baja Aqua Farms se está trabajando en la elaboración de un manual de procedimientos.

En el monitoreo del funcionamiento de las operaciones, todas coinciden en que lo realizan, ya que es un forma de retroalimentarse, y se cuentan con herramientas para llevarlo a cabo a través de supervisores.

El objetivo de la empresas estudiadas es comercializar productos marinos con calidad e higiene que cubran las regulaciones de inocuidad que requiere el mercado nacional y de exportación, son condiciones esenciales para resguardar y preservar las condiciones sanitarias del producto desde su captura, engorda, cosecha y comercialización final, a efecto de evitar mermas en los volúmenes y en cantidades optimizando los procesos de conservación para ofrecer mejoras a los distribuidores, procesadores y consumidores.

Comentarios preliminares

Como se trata de una investigación en proceso, se señalan a continuación los comentarios preliminares de esta etapa: se observó que el proceso de engorda, cosecha y comercialización de atún aleta azul son similares en las empresas estudiadas y que los procedimientos de control interno aplicados en las mismas son para lograr sus objetivos, lo cual beneficia el desarrollo y trasparencia en las actividades realizadas, para favorecer este nicho de oportunidad para la región, ya que no solo es el beneficio para los ranchos atuneros sino que trae explícito a agentes económicos y sociales que de una u otra forma participan en este proceso.

Estos ranchos atuneros utilizan tecnología australiana y japonesa en su proceso productivo, y para su desarrollo necesita de controles internos con procedimientos adecuados, que le permitan no distraer la actividad principal con situaciones que preocupen su funcionamiento.

Esta actividad tiene su pilar en el personal responsable del cuidado de los corrales, es fundamental que su actuar se realice con responsabilidad, por ello es necesario cuidar la contratación y sobre todo capacitarlos, para que su labor sea con compromiso y con apego a valores y ética.

También se recomienda vigilar los porcentajes de mortandad en los tunidos, ya que se tienen en porcentajes altos, para ello se sugiere que los organismos que mueren sean aprovechados por las empresas y no dejarlos en manos de los buzos responsables de su cuidado.

Se observó que cuentan con procedimientos de control en las actividades principales, cómo es en la captura teniendo control en el tonelaje a través de bitácoras, así como en los organismos que se tienen en las jaulas donde descuentan la mortandad, por ello se tiene conocimiento del porcentaje de pérdida para manejar las causas de esta.

Se tiene que, la información y comunicación no fluye correctamente a través de sus canales, pero es una situación que se está corrigiendo y en la empresa con mayor personal se elabora un manual de procedimientos que será de gran ayuda para que el personal de las mismas capte e intercambie la información requerida y desarrolle, gestione y controle sus operaciones.
Estas empresas monitorean sus operaciones, porque consideran que la retroalimentación es necesaria para determinar si está operando en la forma esperada y si es necesario realizar modificaciones.

En este contexto se debe recalcar la gran oportunidad que existe de abordar estos temas, que si bien requieren de un alto grado de especialización, son totalmente factibles de desarrollar en nuestro país, considerando la creciente necesidad de que se realicen este tipo de actividades, con la tecnología que puede generar importantes negocios y con esto recursos y empleos para México.

La industria acuícola y principalmente el cultivo de atún aleta azul han puesto al puerto de Ensenada de nuevo en la actividad pesquera, aún con la escases que se presenta en los organismos juveniles, debido a que esta sobreexplotado y por ello la Comisión Interamericana del Atún Tropical (CIAT) ha dispuesto una cuota de captura de 3,000 toneladas por año para esta zona, situación que provoca que esta industria no desarrolle su capacidad instalada.

Referencias

Animal Gourmet. (2014). *Las granjas atuneras en Ensenada*. 16 de junio de 2015, de Animal Gourmet Sitio web: http://www.animalgourmet.com/2014/12/01/las-granjas-atuneras-de-ensenada/

Anon. (2003). Report of the 2002 Atlantic Bluefin Tuna Stock Assessment session (Madrid, Spain - July 22 to 30, 2002). Collective Volume of Scientific Papers ICCAT. 55(3): 710-937.

Barquero, M. (2009). El Control Interno en trabajos de fiscalización. *Auditoría pública: revista de los Organos Autónomos de Control Externo*, (47), 47-56.

Belmonte, A., & De La Gándara, F. (2008). El cultivo del Atún rojo. *Thunnus thynnus*.

CONAPESCA-SAGARPA, (2015), Reporte de Producción Pesquera y Acuícola de Baja California Sistema SIPESCA / CONAPESCA. Recuperado el 16 de diciembre de 2015, en: http://www.sepescabc.gob.mx/x/estadisticas/docs/PRODUCCION_PESQUERA_Y_ACUICOLA_DE_BC_2015-(PRELIMINAR_21ENE2016).pdf

COSO, (2015). The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Recuperado el 30 de noviembre de 2015, en: http://www.coso.org/

Del Moral-Simanek, Raúl Jesús, & Vaca-Rodríguez, Juan Guillermo. (2009). Captura de atún aleta azul en Baja California, México: ¿pesquería regional o maquiladora marina? *Región y sociedad*, *21*(46), 159-190. Recuperado en 17 de junio de 2015, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252009000300007&lng=es&tlng=es.

DOF, (2015). Acuerdo por el que se establece la cuota de captura para el aprovechamiento del atún aleta azul en aguas de jurisdicción federal de los EUM en el Océano Pacifico. 03 nov de 2015.

Hurtado, N. (2008). Cultivo de atún, Asociación Peruana de Profesionales en Acuicultura. Recuperado el 2 de febrero de 2016, en: http://es.slideshare.net/nhurtado2000/cultivo-de-atun-9932027

INEGI (2015). Panorama Sociodemográfico de Baja California. Recuperado el 10 de diciembre de 2015, en: http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/panora_socio/bc/Panorama_BC.pdf

Lozano-Huguenin, Miguel Ángel y Vaca-Rodríguez, Juan Guillermo (2004). Impactos y recomendaciones: industria de engorda de atún aleta azul (Thunnus thynnus orientalis) en Baja California.

El Vigía, Órgano Informativo del Programa Nacional de Aprovechamiento del Atún y Protección de Delfines (PNAAPD), Año 9 No. 22, Julio-Septiembre 2004. p. 8-10.

FAO (2014). El Estado Mundial de la Pesca y la Acuicultura. Oportunidades y Desafíos. Recuperado el 13 de diciembre de 2015, en: http://www.fao.org/3/a-i3720s.pdf

Mexican Blue Fin (2005) Manifestación de Impacto Ambiental para el Proyecto de Engorda y Comercialización de Atún Aleta Azul en la Bahía de Salsipuedes, B. C.

Ottolenghi, F.; Silvestri, C.; Giordano, P.; Lovatelli, A. y New, M. B. (2004). Capture-based aquaculture. The fattening of eels, groupers, tunas and yellowtails. FAO,

Rome. 308 pp. RooKer, J. R.; Alvarado, J. R.; BlocK, B. A.; Dewar, H.; de Metrio,

Pedersen, E. (2010). La Maricultura y su Potencial en el Cultivo de Peces. El Caso del Atún. Recuperado el 28 de diciembre de 2015, en: http://www.amena.org.mx/memorias/EP.pdf

Pringle, (2015), Baja Aquafarm exporta atún por 50 mdd. El mexicano. Recuperado el 14 de diciembre de 2015, en: http://www.el-mexicano.com.mx/informacion/noticias/1/3/estatal/2014/08/18/782154/baja-aquafarm-exporta-atun-por-50-mdd

SPPMBC (2006) *Plan rector del sistema producto de pelágicos menores de Baja California.* CIDETE UABC

Torres, P. A., Martínez, B. C. R., Mendoza, M. A. O., Naturales, A. R., & Pesca, S. E. M. A. R. N. A. P. (1999). Desarrollo de la acuacultura en México y perspectivas de la Acuacultura rural.

Vargas, E. (2010). Acuacultura, estratégica en Baja California genero más de 400 millones. Recuperado el 14 de diciembre de 2015, en: http://www.ensenada.net/noticias/nota.php?id=19398

Vázquez-León, C. (2006). Desarrollo, sustentabilidad y pobreza. Perspectivas de índole socioeconómica en comunidades dedicadas a la pesca ribereña. Pesca, Acuacultura e Investigación en México, CEDRSSA.

Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable FACES*, *8*(11), 87-92.

La contabilidad de gestión en las pequeñas empresas familiares

Fernando Calles Montijo
Ana Elsa Ortiz Noriega
Sergio Félix Enríquez

Resumen

Se considera que en México la familia es la unidad básica de la organización social por lo que a partir de ellas se estructuran organizaciones, muchas de estas son las empresas familiares.

Hoy en día las empresas familiares han ido trascendiendo de generación en generación, por lo que forman parte importante en el sector económico mexicano. Las empresas familiares son un factor importante en las economías mundiales, nacionales y sobre todo a nivel regional, generadoras de riqueza y empleos. La administración poco profesional y el involucramiento de sus miembros en la administración puede ser un factor de fracaso. La contabilidad de gestión como generadora de información, se considera como una herramienta útil, que coadyuve con este tipo de organizaciones.

El trabajo aborda la temática con el fin de analizar y profundizar en tema haciendo hincapié en la Contabilidad de gestión, buscando la opinión de los administradores de este tipo de empresas, al respecto.

El diseño del trabajo es de tipo cualitativo-experimental, se utiliza una muestra no probabilística.

Los resultados son satisfactorios en cuanto a la obtención de información financiera, pero es para otros fines como el cumplimiento de obligaciones fiscales. Por lo cual se sugiere el diseño de estrategias afines a este tipo de negocios y la actuación de la familia dentro de la empresa de una manera más profesional.

Palabras clave: contabilidad de gestión, empresas familiares, pymes.

Introducción

Las empresas familiares son un pilar importante para el desarrollo de los países y sobre todo para aquellas naciones que se consideran en situación de economías emergentes, ya que representan un gran porcentaje de entre las empresas que se constituyen dentro de cada país, siendo un fenómeno que se da a nivel mundial.

Muchas de las grandes compañías del mundo son o tuvieron su origen en una empresa familiar. Incluso, las grandes organizaciones buscan el modelo de una gran familia para crear la armonía necesaria que demanda un ambiente de trabajo amable con el individuo. Una empresa familiar sana y organizada abre los caminos hacia el éxito de una organización competitiva.

No fue sino a finales de los años sesenta cuando empezaron a aparecer en Inglaterra los primeros artículos especializados acerca del estudio de la Empresa Familiar. Durante la siguiente década se comenzaron a levantar los primeros estudios y modelos de su estructura y comportamiento organizacional. Pero el verdadero auge llegó hace poco más de 20 años. La empresa de familia "se descubrió" en la década de los ochenta. Actualmente continúa en ascenso el interés mundial por conocer y manejar adecuadamente el conjunto familia-empresa-propiedad, en especial aquellos que dan un enfoque sistémico basados en los estudios del comportamiento familiar.

La historia está llena de estos ejemplos: las dinastías faraónicas, los emperadores romanos y chinos, la realeza inglesa, francesa y española e incluso las monarquías mayas, incas, aztecas y otros tantos que llegaron a tener una importante influencia en el comercio y el sistema social de sus épocas. Luego, con la llegada del mercantilismo y el avance tecnológico, las familias pudientes y con capacidad económica dejaron a un lado los títulos nobles y se dedicaron al comercio generando una nueva forma de imperios. Son muchos los nombres que la historia contemporánea tiene debidamente documentados, los cuales varían de acuerdo al país que se estudie, pero que siempre están presentes en la fantasía popular de lo que representa ser rico y poderoso.

Problema

En no pocas ocasiones las empresas familiares tienen la intención de prosperar pero por lo general no planean de una forma adecuada donde corren el riesgo de verse afectadas con mayor frecuencia por factores externos o internos a la empresa y así carecer de bases sólidas para la toma de decisiones, por lo que las empresas familiares optan por llevar gestiones empíricas, carentes de criterios y factores tan importantes por los cuales los puede llevar al fracaso.

Es evidente que estas cuentan con un ciclo de vida en el cual, los líderes se enfrentan constantemente a nuevos e impredecibles desafíos que hacen que la empresa y la familia crezcan y maduren.

En la actualidad las cifras de fracaso en las empresas son abrumadoras en cualquier país que se analicen. Las estadísticas indican que en promedio, el 80% de las empresas fracasan antes de cinco años y el 90% de ellas no llegan a los 10 años. Para los empresarios las razones del fracaso son necesarias buscarlas fuera de las empresas, pero los analistas empresariales se orientan más a identificar las causas del fracaso en las propias empresas familiares en particular, en la capacidad de gestión de sus responsables. (Soriano, 2005)

Justificación

El presente trabajo se realiza con el fin de conocer y profundizar en el tema de la empresas familiares, enfocándose en la información financiera, los éxitos y fracasos de las empresas, debido a que éstas por lo general no le dan debida importancia, creando una confianza para actuar y ejecutar sus decisiones sobre bases inadecuadas.

Los constantes cambios tecnológicos hoy en día obligan a los empresarios a utilizar procedimientos técnicos y no conocimientos empíricos para llegar a ser entes competitivos y poder así superar en gran medida los problemas que les atañen.

Debido a la globalización la economía está creciendo a pasos gigantescos, por tal razón la contabilidad se encuentra en un proceso de cambio ante el surgimiento de las nuevas necesidades para ser utilizadas por los diferentes empresas que se

interrelacionan en el ambiente empresarial. También la competitividad juega un papel muy importante en la economía mundial, ya que ésta, ha obligado a las empresas a implementar un sistema contable armónico que contribuya al crecimiento tanto de la empresa como del mercado, y así alcanzar un mejor nivel, para satisfacer las necesidades del entorno que exige calidad y confianza. Con este sistema el empresario podrá conocer el catálogo de cuentas, su significado y su fórmula.

Es necesario implementar un sistema contable adecuado para que las empresas familiares sobre todo comerciales con una participación no solo del empresario si no de los demás miembros de la familia mediante una comunicación efectiva con el compromiso de todos, así las empresas comenzaran a encontrar en la información contable, una herramienta fundamental que los ayudará a tomar sus propias decisiones.

Objetivo

Conocer la opinión de las empresas familiares acerca del uso de la Contabilidad de gestión, como herramienta base en la toma de decisiones para la supervivencia empresarial.

Marco Teórico

Contabilidad de gestión

La gestión en las pequeñas empresas familiares se ve soportada en el dueño o propietario. Dependiendo de su grado de preparación escolar, experiencia en el ramo y en algunas ocasiones consejos de terceros, su proceso de gestión será más o menos eficiente. El directivo tendrá que tener muy presente la estructura de su negocio y definir qué es lo que quiere, es decir los objetivos establecidos.

Para Rubio (2006) la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas

que antaño. La gestión está estrechamente relacionada con los cambios tecnológicos.

Para realizar un buen control de la gestión de la empresa, se deben tener en cuenta tres funciones principales: a) Cual será la finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos. b) Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través del reciclaje y de la formación permanente e c) Identificar - mejorando o corrigiendo - los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización. (Rubio, 2006, 10)

Para concebir el papel de la gestión en el mundo de la empresa es esencial comprender que las personas tienen una naturaleza orgánica en vez de mecánica. En definitiva, los seres humanos se parecen más a los sistemas del mundo natural que al de las máquinas. Una empresa progresa a través de un complicado desarrollo de relaciones que afectan a toda su organización, en vez de un comportamiento, según unos principios simples de causa efecto. (Rubio, 2006)

Para Sánchez (2006) en su estudio sobre las Organizaciones Financieras Cooperativas Colombinas (OFCC), definió la gestión organizacional como un proceso porque todos los encargados de ella, prescindiendo de sus habilidades y actitudes, realizan ciertas actividades interrelacionadas con el fin de lograr los fines y objetivos organizacionales deseados para estas organizaciones. Esto se hace bien sea en función de los objetivos estratégicos (visión) y/o de los objetivos tácticos (misión), o buscando cumplir los propósitos cooperativos. La efectividad de la gestión organizacional en alcanzar los evidentes niveles de crecimiento aunado con algunos logros en el desarrollo organizacional, no dependiendo del éxito de un proceso de gestión en particular, llámese gestión económica, de administración o gestión financiera. Esto depende del ejercicio de una coordinación balanceada entre estos procesos y la adecuada realización de sus actividades.

La gestión financiera no se puede entender separada de la gestión de la administración y menos de la gestión económica. Ello porque lo financiero es prácticamente el soporte que valida la lógica en lo empresarial o de negocio en sus respectivos enclaves. Para lograr cumplir con los objetivos sociales es necesario

garantizar la estabilidad financiera. De la misma manera la toma de decisiones concernientes meramente a la gestión financiera de una u otra forma, directa o indirectamente, a corto o a largo plazo, influye en las situaciones generales de estas organizaciones.

La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero, y en consecuencia la rentabilidad (financiera) generada por él mismo. Esto permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos. La de generar recursos o ingresos (generación de ingresos) incluyendo los aportados por los socios. Y en segundo lugar la eficiencia y eficacia (esfuerzos y exigencias) en el control de los recursos financieros para obtener niveles de aceptables y satisfactorios en su manejo. (Sánchez, 2006)

Coppa (2007), en su trabajo "*Paradigmas de control moderno*", estableció que el control de gestión es un sistema de dirección integrado, donde incluye indicadores, circunstancias exógenas, estrategias, trabajo en equipo, análisis de datos, conocimiento propios de los procesos a gestionar, fenómenos temporales a los cuales se somete, como así mismo otras herramientas de administración de procesos como son los Diagramas de Flujo, histogramas, gráficos de tendencias, etc., luego el control tradicional de resultados puede ejercerlo cualquier persona, más el control de procesos sólo quien posea el *know how* de la organización, situación para que sea real e integral no puede ejecutar el gerente recién contratado por la organización, si no aquel que conoce y ha vivido los procesos que en su interior se ejecutan.

Según Servulo Anzola (2002) en su libro "*Administración de Pequeñas Empresas*", todo elemento de la sociedad – desde un individuo hasta una empresa industrial o entidad gubernamental – tiene que tomar decisiones acerca de la forma en que debe distribuir sus recursos. La contabilidad es el proceso que ayuda a tomar tales decisiones mediante el registro, clasificación, resumen y formación de las transacciones e interpretación de sus efectos en relación con las operaciones de la empresa. También puede definir la contabilidad como una técnica que da los lineamientos, necesarios con el fin de obtener información, para la toma de

decisiones, mediante la captación, registro, clasificación y resumen de las operaciones que realiza la empresa en sus diferentes áreas.

Mediante la información contable obtenida, se puede llevar un control sobre cada operación que se efectúa dentro de la empresa, realizando así un análisis más fácil de lo hecho, de lo que se espera, de las oportunidades, de los problemas, de las alternativas, etc., para una mejor toma de decisiones.

El autor Jesús Omeñaca García (2002), define la Contabilidad como una ciencia que orienta a los sujetos económicos para que estos coordinen y estructuren en libros y registros adecuados la composición cualitativa y cuantitativa de su patrimonio, así como las operaciones que modifican, amplían o reducen dicho patrimonio.

Según este concepto, el empresario, por medio de la contabilidad, tendrá constancia de la situación y composición de su patrimonio y controlara su evolución con un ordenado registro de datos, cuya técnica suele dominarse.

Para los autores Oscar Sánchez (2008) María Sotelo y Martha Mota, en su libro Introducción a la Contaduría, mencionan que en la importancia de la contabilidad a los empresarios e inversionistas les interesa saber si su dinero y los recursos que han invertido en un negocio se utilizan de manera más productiva.

En virtud de que es el organismo rector de la normatividad contable en México, para fines de la presente investigación, se apropiará la concepción de contabilidad del CINIF: “una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos”

La información financiera contable debe estar debidamente estructurada y afianzada en un marco teórico que les permitan a los usuarios tomar debidas decisiones. Las características deben reunir fundamentos cualitativos y cuantitativos.

No cabe duda que toda organización, por pequeña o grande, necesita información financiera para poder iniciar, subsistir y desarrollarse.

La actividad económica es el punto de partida para la identificación de las necesidades de los usuarios, dado que ésta se plasma a través del intercambio de

entre los distintos bienes, servicios y obligaciones susceptibles de intercambio entre los sujetos que participan en ella. (CINIF, 2014, NIF A-3,)

El usuario general destina sus recursos, comúnmente en efectivo, a consumos, ahorros y decisiones de inversión, donación o de préstamo, para lo cual requieren de herramientas para su toma de decisiones, como tal es la información financiera. (CINIF 2014, NIF A-3,)

La contabilidad es un procedimiento contable, de igual modo que la aritmética es un procedimiento matemático. A la contabilidad también se le denomina como el "lenguaje de los negocios". Cuanto mejor se utilice este lenguaje, tanto mejores serán sus decisiones de negocios y la administración de los aspectos financieros. La planeación financiera personal, los gastos educativos, los préstamos, los pagos de automóvil, los impuestos sobre la renta y las inversiones también se basan en el sistema de información llamado contabilidad. (Horngren, 2003)

Un producto clave de un sistema contable es el conjunto de estados financieros, mediante los cuales se presenta a una empresa en términos monetarios. ¿Obtiene utilidades? ¿Debe contratarse personal? ¿Gana dinero suficiente para pagar la renta? Las respuestas a estos y otros muchos cuestionamientos se sustenta en la información contable. (Horngren, 2003)

Definición de empresas familiares

Las empresas familiares abundan en la historia, con frecuencia los parientes, en grupos tribales de familias extendidas, cazaban juntos, sembraban juntos, gobernaban juntos, y participaban en otras actividades similares para dar sustento y mejorar sus vidas. Conforme economías y los gobiernos comienzan a tomar forma, las familias crearon empresas que comunicaron conocimientos y habilidades de una generación a otra. Los emprendedores generaron y conservaron la riqueza que permitió el establecimiento de dinastías que sobrevivieron guerras y hambrunas. En muchos países las empresas familiares han sobrevivido por siglos.

Pero ¿Qué es exactamente una familia? Las definiciones de familia varían en diversas partes del mundo. Incluyen a la familia clásica “nuclear”, restringida a padres e hijos, y una familia “extendida” que comprende una unidad completa de parientes lejanos.

El término de “familia” se refiere al grupo de personas vinculadas por una historia compartida y un compromiso de compartir un futuro junto, a la vez que apoya el desarrollo y el bienestar de los miembros en lo individual. Esta definición reconoce que pueden existir diferencias importantes en la composición de las familias. Entre otras cosas, pueden variar con base en relaciones sanguíneas, representación generacional y estatus legal. Longenecker, Moore y Petty (2001).

Las empresas familiares son comunes e importantes, se estima que representan de 80 a 98% del total de empresas de las economías de libre mercado y generan 75% del empleo total.

De modo que es muy importante comprender a las familias en las empresas. Si alguien inicia su propio negocio es posible que los miembros de la familia se encuentren involucrados. Quizás se pueda integrar a una empresa propiedad de uno o varios de sus parientes; incluso si no es la empresa de su familia, podría encontrarse empleado en una empresa controlada por una familia.

Según Poza, (2011) establece a una definición de empresa familiar:

1. Control de la propiedad (15% o más) por parte de dos o más miembros de una familia o sociedad de familia.
2. Influencia estratégica de los miembros de la familia en la administración de la compañía, ya sea como administradores activos, dando formas continuamente a la cultura, como asesores o miembros del consejo directivo, o como accionistas activos.
3. Preocupación por las relaciones familiares.
4. El sueño (o la posibilidad) de continuidad a través de las generaciones.

Las siguientes características definen la esencia de lo que distingue a las empresas familiares:

1. La presencia de la familia.
2. La coincidencia de la familia, administración y propiedad con sus inclinaciones de suma- cero (ganancia o pérdida), que ante la falta de crecimiento de la compañía vuelve particularmente vulnerables a las empresas familiares durante la sucesión.
3. Las fuentes únicas de ventaja competitiva (como un horizonte de inversión a largo plazo) derivadas de la interacción familiar, la administración y la propiedad, en especial cuando la unidad familiar es fuerte.
4. El sueño del propietario de mantener el negocio en la familia (con el propósito de dar continuidad al negocio de generación en generación).

El autor Joaquín Rodríguez Valencia (2010) menciona las definiciones de los siguientes autores:

Morales López la define así: es aquella en la cual los propietarios, los que la operan y quienes toman decisiones estratégicas y operativas son miembros de una o varias familias.

Viedna la define de esta manera: aquellas en las que un núcleo familiar controla la mayoría del capital.

Las definiciones anteriores indican, por lo tanto, que la dinámica de operación de una empresa de este tipo está íntimamente relacionada con el grado de unión, apoyo y comunicación de sus miembros. Rodríguez Valencia Joaquín (2010).

Por otra parte los autores Sánchez- Crespo, Bellver Sánchez y Sánchez y Sánchez (2005) en su libro “Empresa Familiar: Manual para empresarios”, mencionan:

La información financiera en la pequeña empresa

De igual forma que para las grandes organizaciones, para los propietarios de los pequeños y medianos negocios, la información financiera es una gran ayuda para un buen futuro. Se deben convertir en gestores financieros.

En la pequeña y mediana empresa las funciones encomendadas a sus empleados suelen tener un contenido amplio, ambiguo y que, en muchas ocasiones, incorpora

tareas de distintas áreas. De tal manera que habrá organizaciones en las que en una misma persona coincidan, por ejemplo, funciones financieras y de gestión del personal (en muchas pequeñas empresas “todos hacen de todo”). Sin embargo, al incrementarse el tamaño de la empresa y su complejidad encontramos una mayor especialización en las tareas y la aparición de distintos responsables de área. En lo que se refiere a la función financiera, lo normal será que en las empresas más pequeñas, caracterizadas por la escasez de recursos de todo tipo, se centre principalmente en los aspectos contables asignados a una única persona para, a partir de ahí, ir aumentando en complejidad funcional y estructural (aparición del departamento financiero, mayor desarrollo de funciones, etc.). (Cantalapiedra, 2001)

Independientemente del tamaño de la organización, no se debe desairar la importancia que representan las funciones administrativas y financieras. Un error común que comenten los empresarios es considerar las funciones administrativas como secundarias y hasta cierto punto innecesarias para el logro de las metas. Esto puede traer consecuencias muy negativas si se hace caso omiso a las advertencias generadas propiamente por la actividad. Los propietarios tienden a perderse en las funciones de ventas o productivas y no lograr “atar cabos”. A medida de que las organizaciones crecen, los gerentes deberán darse cuenta de la importancia de la administración basada en la información. Es aquí donde la contabilidad se convierte en esencial. De ninguna manera hay que perder de vista que nada sucede en una empresa si no se vende algo y que la importancia de producir un buen artículo o prestar un excelente servicio quedará relegado, no, sino que en la medida de que los controles administrativos funciones correctamente, la producción y las ventas redondearán en mejores utilidades. (Cantalapiedra, 2001)

También habrá que considerar que las Pymes carecen de un plan de negocios, por lo que se les complica obtener recursos financieros adecuados. De igual forma se les dificulta conjugar recursos materiales y humanos. De tal manera que así se dificulta la operación y se provoca un retraso en su crecimiento (Aritza, *et. al*, 2007).

Precisamente aquí es donde aparece la figura del director financiero, director administrativo, contador o, simplemente, responsable de las finanzas. Se le podrá denominar de distintas formas, sobre todo en una empresa de tipo pequeño o

mediano, sin embargo tendrá las mismas funciones en todas las organizaciones empresariales, como es: La obtención de recursos para financiar las inversiones que permitan la rentabilidad de la empresa, al mismo tiempo que cuidar la liquidez. Procurar recursos adecuados en cuanto a cuantía, costos y plazo de los mismos. Realizar las inversiones contempladas en sentido amplio (cualquier colaboración de dinero), ya sea de forma temporal o permanente y cuidar la rentabilidad como la maximización del valor de la empresa para sus propietarios. (Cantalapiedra, 2001)

Diseño de la investigación

Esta investigación se llevó a cabo con un diseño cualitativo-experimental ya que se desea conocer las opiniones de las empresas familiares y el efecto de la información financiera (contabilidad) y su relación con sus éxitos y fracasos de las empresas familiares.

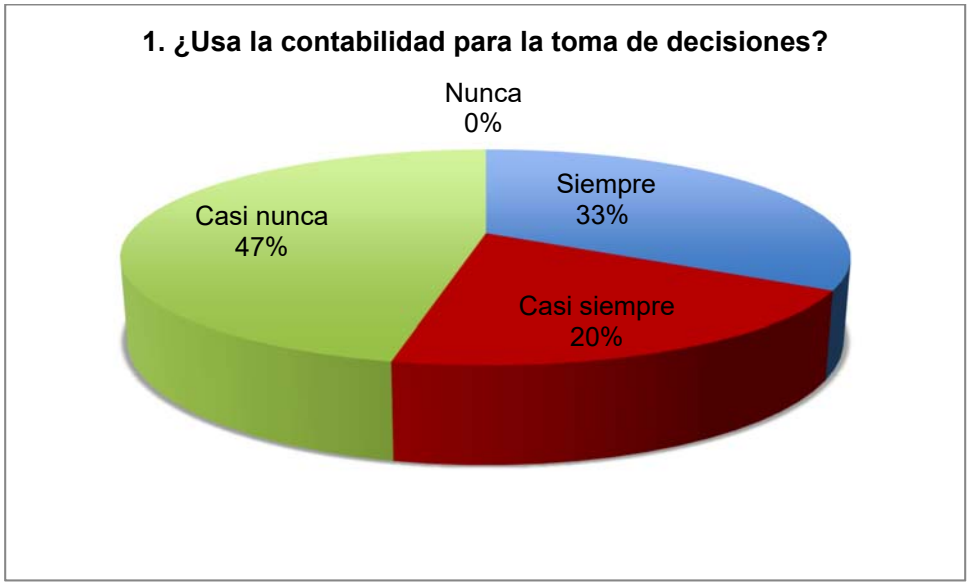
Se llevó a cabo un estudio exploratorio o sondeo de opinión con un grupo focal determinado exprofeso. El método de recolección de información fue mediante entrevista previamente estructurada, mediante el empleo de un cuestionario que se validó preliminarmente.

Dichas entrevistas fueron escogidas al azar a pequeñas empresas familiares se realizaron en sectores catalogados como estratégicos en la ciudad de Hermosillo, Sonora, entre enero y febrero de 2015.

Resultados

Una de las herramientas básicas para la toma de decisiones sobre los recursos financieros es la contabilidad, y esta a su vez es una de las prioridades que la empresa debe tener ya que es indispensable dentro de una empresa. Se le hizo al empresario la pregunta: ¿Usa la contabilidad para la toma de decisiones? Obteniendo el resultado siguiente: siempre con un porcentaje del 33%, casi siempre con un porcentaje del 20%, casi nunca con un porcentaje del 47% y nunca con un porcentaje del 0%. Muy bajo para lo que se esperaba (gráfica 1).

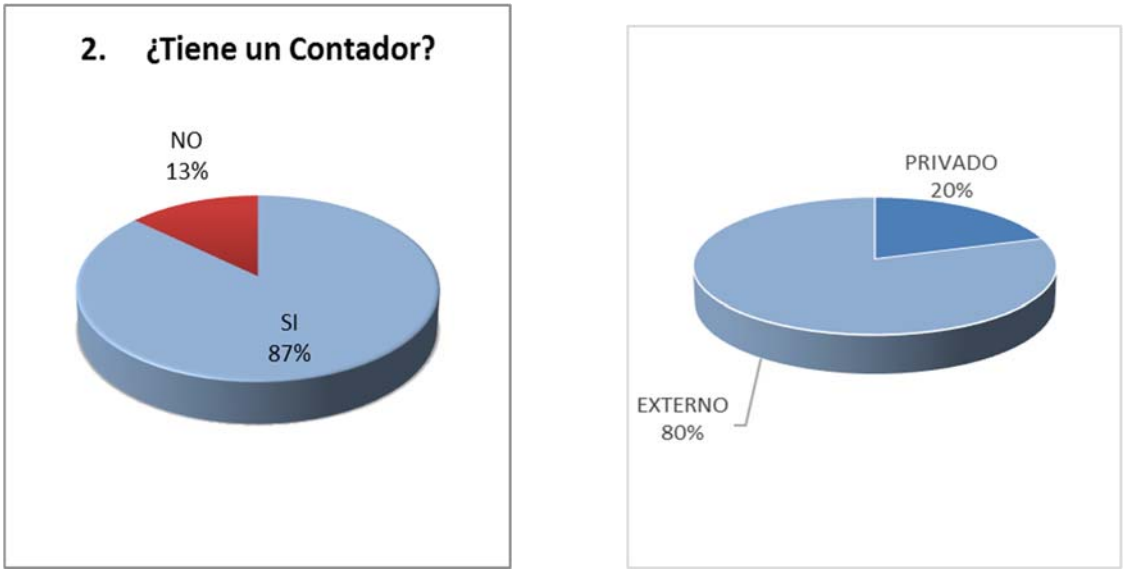
Figura 1. ¿Usa la contabilidad para la toma de decisiones?



Fuente: Elaboración propia

La mayoría de las empresas familiares cuenta con contador, ya que de suma importancia para una empresa para producir información financiera útil, así como para cumplir con sus obligaciones legales, por lo que se hizo la siguiente pregunta ¿Tiene un Contador? Y si este era privado o externo por lo que contestaron lo siguiente: Si, con un porcentaje del 87%; No, con un 13%; Privado con un 20% y externo con un 80% (Gráfica 2).

Gráfica 2. ¿Tiene un contador?



Fuente: Elaboración propia.

Derivado de la pregunta anterior se hizo la siguiente: Si tiene Contador, ¿lo utiliza para?, como resultado: Procesar información contable para la toma de decisiones con un porcentaje del 13%, Efectos fiscales con un porcentaje del 47%, Saber cómo va el negocio con un porcentaje del 33% e Informar a los socios y/o familia con un porcentaje del 7% (Gráfica 3).

Figura 3. Si tiene Contador, ¿lo utiliza para?



Fuente: Elaboración propia.

En los primeros años de apertura de una empresa, normalmente no se tienen utilidades como el empresario espera. Aun así, en ocasiones llegan a tener pocas utilidades y usualmente a tener pérdidas En este último supuesto, hace que los empresarios pongan de su propio capital, por lo que se le hizo la pregunta: En los últimos 2 años ¿ha tenido utilidades?, resultado que se obtuvo: SI, con un porcentaje del 60% y No, con un porcentaje del 40% (Gráfica 4).

Figura 4. En los últimos 2 años ¿ha tenido utilidades?



Fuente: Elaboración propia

También se les cuestionó, a pregunta abierta: ¿Cuáles serían sus propósitos como propietario para su empresa durante el año?

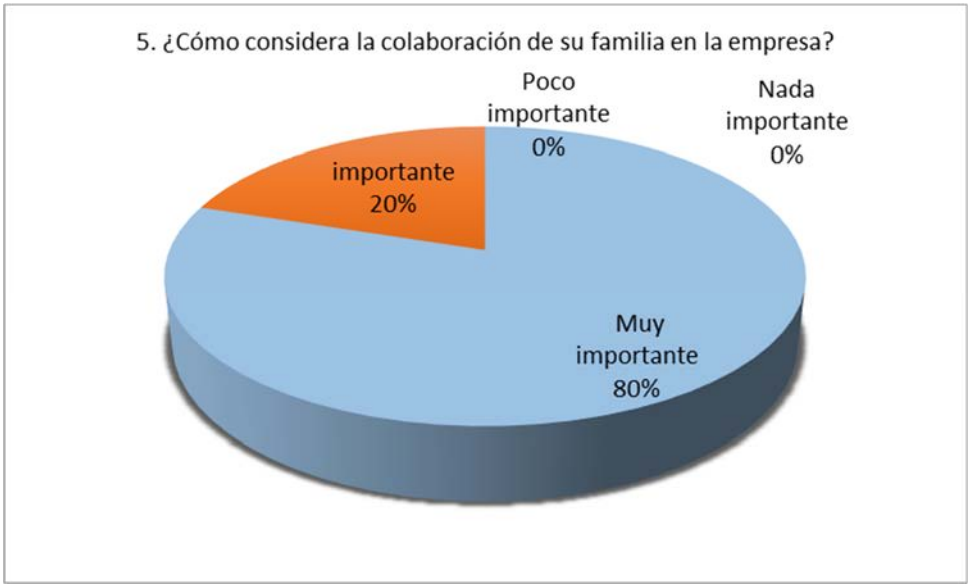
Esto, con la finalidad de que los empresarios dieran su punto de vista en cuanto a los propósitos que ellos querían para su empresa; por lo que contestaron lo siguiente:

- ✓ Tener una imagen diferente a otras empresas; algo renovada e innovadora que inspire confianza en los clientes y ofrecerles productos de calidad.
- ✓ Encaminar el negocio para que se cumplan los objetivos.
- ✓ Tener más ingresos.
- ✓ Ver que necesita el negocio para que no le falte nada.

- ✓ Que los clientes siempre que compren en el negocio se vayan satisfechos.
- ✓ Tener ventas.
- ✓ Conocer que es lo que les gusta a los clientes de los platillos para mejorar en ellos. (Respuesta de un cliente propietario de un pequeño restaurant familiar)
- ✓ Seguir satisfaciendo el paladar de los clientes. (Respuesta de un cliente propietario de un pequeño restaurant familiar)
- ✓ Producir, innovar y mantener en un nivel óptimo.
- ✓ Poner en práctica métodos administrativos para que la familia participe.
- ✓ Llevar al negocio a ser uno de los mejores.
- ✓ Poner otra sucursal.
- ✓ Incrementar las ventas y mejorar la presentación de la empresa.
- ✓ Hacer cambios.

La colaboración de la familia en la empresa es de suma importancia ya que es el motor principal para llevar al éxito a la empresa en sus primeros inicios, lo que hace que los objetivos establecidos para la empresa vayan cumpliéndose satisfactoriamente, ya que como familia los plantean para el beneficio de la misma y así poder lograr lo que se proponen, a lo que se le pregunto a cada empresario ¿Cómo considera la colaboración de su familia en la empresa? Obteniendo como resultado de cada respuesta lo siguiente: muy importante con un porcentaje del 80%, importante con un porcentaje del 20%, poco importante con el 0% y nada importante con un porcentaje del 0%, resultados sumamente positivos (Gráfica 5).

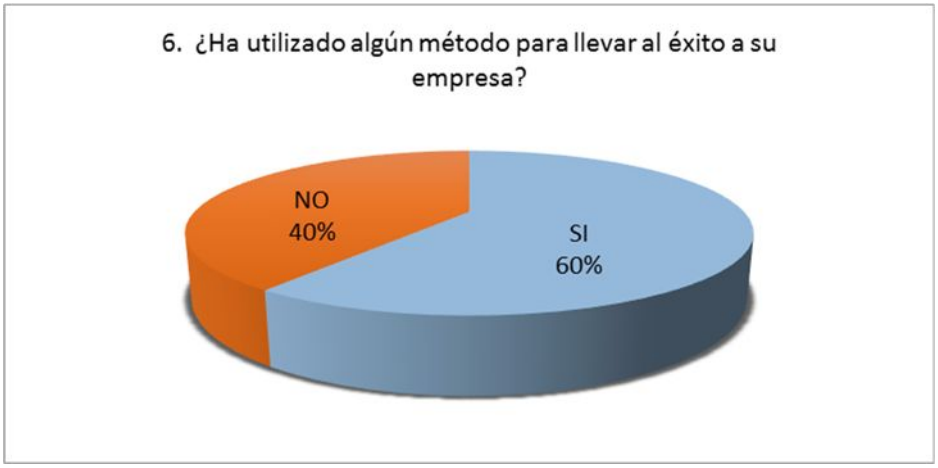
Gráfica 5. ¿Cómo considera la colaboración de su familia en la empresa?



Fuente: Elaboración propia.

Los empresarios para llevar al éxito a su empresa deben buscar medios en los cuales desarrollar dentro de la empresa estrategias que puedan implementar para cumplir con los objetivos y así poderla hacer crecer diariamente, se les cuestionó lo siguiente: ¿Ha utilizado algún método para llevar al éxito a su empresa? El resultado fue positivo, ya que algunas empresas de las encuestadas buscan información en diferentes medios de comunicación para lograr lo que se proponen en su empresa y así hacerla crecer diariamente, como resultado se obtuvo: Si, con un porcentaje del 60% y No, con un porcentaje del 40% (Gráfica 6).

Figura 6. ¿Ha utilizado algún método para llevar al éxito a su empresa?



Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

El presente trabajo tuvo como objetivo conocer la opinión de los pequeños empresarios de entidades familiares acerca del uso de la información financiera en el éxito o fracaso de sus organizaciones.

Aún y cuando algunos empresarios manifestaron que sí, desafortunadamente se pudo apreciar que un gran número no utilizan la información financiera como base del éxito de sus empresas. El fin primordial es el cumplimiento de los compromisos legales, siendo el motivo principal para la contratación de un Contador.

La empresa familiar requiere de una administración diferente y profesional: Sus metas incluyen otros fines que no se consideran en empresas dirigidas por profesionales. Las empresas familiares además buscan el bienestar de sus miembros, que en ocasiones es más importante que mantener un rendimiento arriba del promedio de la industria.

El empresario debe conocer los elementos básicos de la contabilidad, ya que con ello, puede llegar a tomar decisiones financieras para el crecimiento de la empresa, y así hacerla crecer y llevarla a la cima del éxito.

La Contabilidad de Gestión viene a constituir una herramienta útil generadora de información que les permita a los empresarios de las pequeñas empresas familiares

abastecerse de datos para conducir a sus negocios a larga y próspera vida, con la satisfacción de sus intereses familiares.

Las empresas familiares tienen su forma particular de ser administradas, y es muy fácil mezclar lo familiar con lo empresarial. Sin embargo, no se debe perder de vista los objetivos y la misión de la empresa. Como en toda organización, hay buenos y malos momentos, por ello es indispensable que cuenten con la estabilidad y bases sólidas para enfrentar los problemas y convertirlos en oportunidades.

Referencias

Anzola, S. 2002. *Administración de pequeñas y medianas empresas*. 2ª. Edición México. Ed. MacGraw-Hill.

Cantalapiedra Arenas, M. 2001. "*Manual de gestión financiera para Pymes. Conceptos ya aplicaciones prácticas*". España .CIE Dossat 2000.

Consejo Mexicano para la investigación y desarrollo de normas de información financiera (CINIF), 2014. A.C. "*Normas de Información Financiera (NIF*). México .Ed. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

Coppa Astorga, E.F. (2007). "*Paradigmas de control de gestión moderno*". Chile Encontrado el 28 de julio de 2015. Recuperado de www.tablero-decomando.com

Horngren, Ch., Harison, Walter T. y Smith lamber, L. 2003. "*Contabilidad*". México. Pearson Prentice Hall.

Lambing Peggy y Kuehl Charles, 2010. *Administración de pequeñas y medianas empresas*. 6ª edición.México. Ed. Mac Graw Hill.

Rodríguez Valencia Joaquín. 2011. *Formación empresarial*, 5ª edición. México. CENGAGE.

Rubio Domínguez, P. (2006), "*Introducción a la gestión empresarial*". Edición electrónica. España. EUMED. Recuperado de www.eumed.net/libros/2006/prd

Sánchez L Oscar R., Sotelo S., M. E., Mota P. J. 2008. *Introducción a la Contaduría*, primera edición. México. Ed. Mac Graw Hill

Sánchez C. A. (2006). "*Análisis crítico de la estructura organizacional en las OFCC. Gestión económica, gestión financiera y enfoques de la administración en las*

organizaciones de carácter social: un estudio a la luz de la teoría de la organización (1980-2000)". Tesis doctoral. Colombia. Recuperado de www.eumed.net/tesis/2006/asc. Recuperado el 31 de julio de 2015.

Varela Gómez Balkin Cardy, Armstrong Kotler, Medina, Barbuzón. O. Bayliss, D. 2005. *Administración de empresas teoría y práctica*, primera parte. México. Ed. PEARSON.

Pacheco Coello Carlos E. 2011. *La información Financiera y Administrativa*. México. Ed. Mac Graw Hill.

Propuesta para Evitar el Daño Patrimonial el Estado por la Improcedencia de Devoluciones a Contribuyentes del Impuesto al Valor Agregado

Mario Jesús Aguilar Camacho
Jorge Luis Olmos Lara

Resumen

Debido a los altos índices de evasión de impuestos, México es el país de América Latina con la peor recaudación de contribuciones. El Servicio de Administración Tributaria (SAT), devolvió 264 mil 050 millones de pesos por concepto de saldos a favor del Impuesto al Valor Agregado en 2013, y 238 mil 959 millones de pesos en 2014, por el mismo concepto. 3 mil 156 grandes contribuyentes solicitaron devoluciones, equivalente al 31.8% del total, lo que significa que 85 mil 964 millones de pesos se concentraron en solo 20 contribuyentes, principalmente en empresas dedicadas a la fabricación de automóviles, comercio en supermercados y de alimentos. (ASF)

A partir del análisis de casos, se elabora una propuesta para evitar el daño patrimonial al Estado por la improcedencia de devoluciones a contribuyentes del Impuesto al Valor Agregado, partiendo de la existencia de importes indebidamente recaudados, que se mantienen en las arcas de la hacienda pública tras no agotarse debidamente un procedimiento administrativo de devolución

Palabras clave: Ingresos tributarios, daño patrimonial, devoluciones.

Introducción

En México, como en muchas otras partes del mundo, pagar impuestos genera un rechazo generalizado. Se trata de una conducta social que debe ser suprimido y en el cual la ciudadanía y el gobierno deben colaborar para generar una cultura cívica encaminada al cumplimiento espontáneo de las obligaciones fiscales.

El Impuesto al Valor Agregado es la segunda fuente de ingresos tributarios, después del Impuesto Sobre la Renta, en 2013 representó el 36% de los ingresos tributarios. (Universidad Panamericana, 2014, pág. 5)

Sin embargo, la recaudación del Impuesto al Valor Agregado en México ha sido siempre deficiente, respecto de otras contribuciones federales, como el Impuesto

Sobre la Renta y el Derecho de Alumbrado Público, a pesar de que el Impuesto al Valor Agregado constituye una opción para gravar a mayor cantidad de personas, aún las personas no inscritas en el padrón de contribuyentes pagan este impuesto en sus adquisiciones. De igual forma en las actividades informales generalmente pagan el impuesto hasta cierto punto de la cadena de comercialización. (Universidad Panamericana, 2014, pág. 7)

Reconociendo la ineficiencia recaudatoria del Impuesto al Valor Agregado, en la exposición de motivos que el Ejecutivo Federal presentó al Congreso de la Unión con motivo de la denominada Reforma Hacendaria, propuesta, discutida y aprobada durante el último semestre de 2013, se expuso que el bajo potencial recaudatorio del Impuesto al Valor Agregado en México, hasta ese momento, podía explicarse fundamentalmente por la aplicación de diversos regímenes especiales como la tasa del 0% a un amplio número de bienes y servicios, así como la aplicación de una tasa reducida en la región fronteriza -cuatro puntos porcentuales menor que en el resto de la república, y que con motivo de la Reforma mencionada quedó sin efectos-. Estas tasas, además de erosionar la base gravable dificultan su administración, ya que dan lugar a un gran número de solicitudes de devolución, las cuales demandan de parte de la administración tributaria importantes recursos, tanto materiales como humanos, para revisar la veracidad de la información, documentación y operaciones reportadas en dichas solicitudes (Gaceta Parlamentaria C. d., 2013).

La Ley del Impuesto al Valor Agregado resulta ser con frecuencia, una norma de aplicación en demasía compleja para quien realiza actividades gravadas por este Impuesto, por lo que, es común encontrar situaciones en que indebidamente se retienen y enteran importes por dicho concepto, que en realidad no debían ser objeto del tributo de referencia.

El Impuesto al Valor Agregado en México

La convivencia continua que genera una colectividad, comúnmente denominada sociedad, lleva consigo entre sus entrañas, el deseo mutuo de sano esparcimiento,

sin cuya existencia resultaría irrisorio pensar siquiera en una situación de estricto Derecho, dado que el origen de éste último debe establecerse de común acuerdo entre los sujetos que conformen el pacto social identificado en primera instancia por Rousseau, para que consecuentemente obtenga significado, validez y fortaleza, criterios que pueden ser resumidos bajo el concepto denominado eficiencia.

Conviene distinguir los vínculos que ciñen al individuo a la colectividad, desentendiéndose de la añadidura generada por la costumbre, mediante la consideración de la seguridad obtenida en ejercicio del poder coercitivo del que se participa, asumiendo por ende, la responsabilidad de su acatamiento. El poder coercitivo indicado, puede verse representado de diversas maneras, de acuerdo al estudio de la nación de que se trate, empero debe hallarse envestido de una formalidad legislativa, dando origen a una lucha constante por la representación de la sociedad, priorizando el bien común por sobre la propia individualización que le dio origen.

El Estado puede hacerse de recursos a través de distintos medios, como la deuda pública, o bien, mediante los beneficios obtenidos a través de empresas del propio Estado, como es el caso de los ingresos por la explotación petrolera que efectúa Petróleos Mexicanos (Pemex). Una fuente de ingresos tradicional, es el cobro de contribuciones, entre las que destacan los impuestos. (Álvarez Álcala, 2010, pág. 3)

La Ley del Impuesto al Valor Agregado fue aprobada y suscrita el 22 de diciembre de 1978 y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de ese mismo año, durante el mandato del Presidente José López Portillo, para iniciar su vigencia el 1 de enero de 1980.

Al inicio de su vigencia, la recaudación del Impuesto al Valor Agregado fue facultad estatal, siendo hasta 1990 que se transfiere la administración del impuesto al orden federal, debido a los bajos resultados en la recaudación.

La recaudación del Impuesto al Valor Agregado, representa para México un alto porcentaje de sus ingresos tributarios, tal y como se muestra en la siguiente tabla comparativa.

Ingresos Tributarios, 2000-2012
(miles de millones de pesos)

Series	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
ISR-IETU-IDE	544.1	511	544.5	594.7	662.4	740.3	674.5	741.7	785.7	802.6
IVA	410.8	421.9	450.9	505.1	513.9	540.3	462.4	550.6	555.9	556.2
IEPS	190.1	126.2	70.3	-7.0	-8.5	-198.9	57.3	4.9	-79.1	46
OTROS	92.6	80.9	78.7	88.5	92.1	93.5	86.6	78.4	76.8	62.4

Fuente: Elaborado por el CEFP con datos de la SHCP. Nota: Otros incluye Impuestos al Comercio Exterior, Tenencia, ISAN, Accesorios, Bienes y Servicios Suntuarios, ISCAS y otros.

El Impuesto al Valor Agregado grava el consumo de bienes y servicios en territorio nacional. Es un impuesto indirecto, en el que intervienen tanto el que enajena o presta los bienes y servicios como el que los consume, y constituye una disminución de la capacidad de consumo para el propio consumidor, cuya mecánica impositiva de cálculo no considera la capacidad contributiva, en tanto se trata de un impuesto indirecto. Asimismo, el impuesto citado presenta en su esquema de actividades con tasas diferenciadas o exentas. (Álvarez Álcala, 2010)

La recaudación del Impuesto al Valor Agregado en México ha sido siempre deficiente, no sólo en comparación con naciones que no poseen tasa preferencial para alimentos y medicinas, sino también con países en los que la diferencia entre la tasa preferencial y la general es mucho mayor que en México, observándose que el incentivo a evadir es mayor entre mayor es dicha diferencia. (García-Alba Iduñate, 2006, pág. 127)

INGRESOS PRESUPUESTARIOS DEL SECTOR PÚBLICO
(Millones de pesos)

Concepto	Enero-noviembre 2013	Enero-noviembre 2014 p/	Variación % real	Composición % 2013	Composición % 2014 p/
INGRESOS PRESUPUESTARIOS (I+II)	**3,289,589.3**	**3,543,030.9**	**3.5**	**100.0**	**100.0**
I. Petroleros (a+b)	1,095,651.1	1,099,360.8	-3.5	33.3	31.0
a) Pemex	383,719.8	375,026.7	-6.0	11.7	10.6
b) Gobierno Federal	711,931.2	724,334.1	-2.2	21.6	20.4
Derechos y aprovechamientos	792,143.6	739,169.6	-10.3	24.1	20.9
IEPS 1/	-83,284.7	-19,364.2	n.s.	-2.5	-0.5
Impuesto a los rendimientos petroleros	3,072.4	4,528.7	41.7	0.1	0.1
II. No petroleros (c+d)	2,193,938.3	2,443,670.1	7.1	66.7	69.0
c) Gobierno Federal	1,664,625.0	1,852,781.1	7.0	50.6	52.3
Tributarios	1,494,113.7	1,651,431.3	6.3	45.4	46.6
ISR, IETU e IDE	857,311.4	869,675.5	-2.5	26.1	24.5
ISR	819,880.0	894,021.8	4.8	24.9	25.2
IMPAC	-1,263.3	-740.9	n.s.	0.0	0.0
IETU 2/	43,720.4	-11,790.7	n.s.	1.3	-0.3
IDE 2/	-5,025.6	-11,814.7	n.s.	-0.2	-0.3
IVA	506,797.1	609,396.2	15.6	15.4	17.2
IEPS	72,216.7	113,615.2	51.3	2.2	3.2
Importaciones	26,828.9	30,791.2	10.3	0.8	0.9
Otros impuestos 3/	30,959.6	27,953.1	-13.2	0.9	0.8
No tributarios	170,511.3	201,349.8	13.5	5.2	5.7
Derechos	42,829.2	43,243.8	-2.9	1.3	1.2
Aprovechamientos	119,955.6	152,987.8	22.6	3.6	4.3
Otros	7,726.4	5,118.2	-36.3	0.2	0.1
d) Organismos y empresas 4/	529,313.2	590,889.1	7.3	16.1	16.7
Partidas informativas:					
Tributarios totales	1,413,901.4	1,636,595.7	11.3	43.0	46.2
No Tributarios totales	1,875,687.9	1,906,435.2	-2.3	57.0	53.8

Es un hecho que la Autoridad Hacendaria identifica plenamente que, aunque los contribuyentes informales no pueden acreditar el Impuesto al Valor Agregado que se les traslada, tienen el incentivo de permanecer así para aprovechar la ventaja competitiva en precio frente a los que sí repercuten el Impuesto al Valor Agregado. Para evitar que se les traslade el Impuesto al Valor Agregado en los insumos que adquieren y con ello disminuir sus costos, tienen incentivos también a promover o a buscar proveedores en el sector informal de la economía. (Hernández Trillo, Fausto y otro, 2004, pág. 31)

El aumento del contrabando y de la piratería, también ha afectado la evasión, en este caso tanto de los bienes con tasa cero, como con aquellos de la tasa general. La ilegalidad de estas operaciones, hace difícil pensar que comenzarían a pagar Impuesto al Valor Agregado sólo porque supuestamente una tasa uniforme permita un mayor control fiscal; empero cualquiera que sea el motivo, lo cierto es que la experiencia no favorece la idea de que la uniformación pueda permitir disminuir la evasión, que haría posible aumentar la recaudación aún con disminuciones muy significativas de la tasa general. (García-Alba Iduñate, 2006, pág. 125)

La significativa baja recaudación del Impuesto al Valor Agregado en México se debe a las tasas de impuestos y por la complejidad en la aplicación de la normatividad respectiva, no sólo para el Impuesto al Valor Agregado, sino para todos los impuestos. (García-Alba Iduñate, 2006, pág. 125)

Por último, al realizar la función de recaudar el Impuesto al Valor Agregado a través de la figura de traslado, cobro, acreditamiento y entero, el empresario asume el costo administrativo que, sin embargo, de alguna manera es compensado con el periodo en que mantiene en su poder dichas cantidades y con las que puede financiarse.

Lo anterior resume el aspecto distorsivo del Impuesto al Valor Agregado que en todo caso, es inevitable. Sin embargo, puede aminorarse el efecto, buscando mecanismos que disminuyan esta ineficiencia económica como la administración financiera, la educación cívica, el estudio del mercado y otros mecanismos de competitividad.

Sujetos del Impuesto al Valor Agregado

Los sujetos del Impuesto al Valor Agregado son las personas físicas y morales que lleven a cabo la enajenación de bienes, la prestación de servicios independientes, el otorgamiento del uso o goce temporal de bienes e importen bienes o servicios.

Por otro lado, el obligado a trasladar el Impuesto al Valor Agregado no es el que soporta la carga impositiva, ya que el consumidor final no tiene el derecho de acreditar el Impuesto al Valor Agregado por no ser una de las personas físicas o morales que establece la disposición como sujeto, es quien paga el impuesto.

El éxito del Impuesto al Valor Agregado para la autoridad fiscal, radica en el papel administrativo de las personas físicas o morales que realizan las actividades

gravadas, ya que simplifican la labor de recaudación del impuesto. (Margáin Manautou, 1991, pág. 23)

Tasa del Impuesto al Valor Agregado.

Originalmente la mayor parte de los alimentos procesados y las medicinas estaba sujeta a una tasa de 6%. En 1983, la tasa general fue aumentada de 10 a 15%, y como resultado, la recaudación del Impuesto al Valor Agregado pasó de 2.08% del PIB en 1982, a 3.05 en 1984. Para 1990, cuando aún estaba vigente esa tasa general de 15%, la recaudación del Impuesto al Valor Agregado alcanzó su máximo histórico de 3.62% del Producto Interno Bruto. Sin embargo, para 1991, como parte de la concertación en el marco del Pacto de Solidaridad Económica, la tasa general se redujo a su nivel anterior de 10%, la recaudación disminuyó a los niveles de antes del aumento a 15% de la tasa en 1983 (a 2.71 y a 2.64% del PIB en 1992 y 1993, respectivamente). La recaudación no se recuperó sino hasta después de que en 1995 la tasa volvió a aumentarse a 15%. Cabe resaltar que en esta ocasión el aumento de la recaudación no fue inmediato, como en la vez anterior, quizá debido a la profundidad de la crisis económica de ese año, pues en sí las recesiones tienen un efecto depresivo sobre la recaudación de impuestos. (García-Alba Iduñate, 2006, pág. 124)

Para enfrentar la crisis económica que aquejó al país al comienzo de la administración de Ernesto Zedillo, la tasa general del Impuesto al Valor Agregado fue aumentada de 10 a 15%, al tiempo que se mantuvo la tasa cero a alimentos y medicinas, y la exención del impuesto a diversas actividades, en especial las agropecuarias. (García-Alba Iduñate, 2006, pág. 123)

Lo que más influyó en la decisión de aumentar la tasa general, en vez de uniformar el Impuesto al Valor Agregado, fue el impacto social que causaría la adopción de un impuesto que aumentaría relativamente el precio de los bienes de primera necesidad, justo cuando la crisis pegaba sobre los niveles de subsistencia de la población más pobre del país. Pero también influyó la percepción de quienes

argumentaban que la uniformación del Impuesto al Valor Agregado cerraría resquicios para la evasión, aumentando el control fiscal. (García-Alba Iduñate, 2006, pág. 123)

En la actualidad, con una tasa de 16%, la recaudación del Impuesto al Valor Agregado, como porcentaje del Producto Interno Bruto es cercana a su máximo histórico alcanzado antes de su reducción en 1991 a 10%. Nunca la recaudación se ha acercado siquiera al tres por ciento del Producto Interno Bruto en periodos en que la tasa general ha sido 10%. El nivel de la tasa general tiene un impacto claro y evidente sobre la recaudación. No así la tasa aplicable a los productos hoy sujetos a la tasa cero. (García-Alba Iduñate, 2006, pág. 124)

La evidencia empírica sugiere que tales ajustes, lejos de aumentar la recaudación, podrían reducirla hasta en cerca de un punto porcentual del Producto Interno Bruto. (García-Alba Iduñate, 2006, pág. 124)

Variación de la tasa aplicable al IVA en México		
Periodo	Tasa General	Zona Fronteriza
Entre 1998 a 1991	15%	6%
Entre 1991 a 1995	10%	No aplica
Entre 1995 a 2009	15%	10%
Entre 2010 a 2012	16%	11%
De 2014 a la fecha	16%	No aplica

Problemática del Acreditamiento en el Impuesto al Valor Agregado

La motivación recurrente de las contribuciones indirectas radica en la constante pretensión de gravar al receptor del servicio o consumidor final, y que para efectos de eficientar la recaudación mediante cuestiones de orden práctico ésta se da a través de la responsabilidad solidaria, en tanto que la obligación de enterar el impuesto al enajenante o prestador del servicio es del productor o enajenante.

El Impuesto al Valor Agregado, entendido como una de las formas más evolucionadas de imposición al consumo, fue establecido como sustituto de los

gravámenes aplicables en cascada, que en el caso de México, sustituyo al Impuesto sobre Ingresos Mercantiles, motivado quizás por las menores distorsiones en los procesos de producción y comercialización, así como bajo la consideración que, “Pretender aumentar las tarifas, cuotas o tasas de los impuestos existentes o crear nuevos gravámenes sin prever la reacción y comportamiento de los contribuyentes e ignorar la situación económica de la fuente gravada, así como la del país, es llevar a un fracaso seguro las finalidades de la reforma y disminuir el número de los contribuyentes honestos.” (Margáin Manautou, 1991, pág. 102)

Cabe mencionar que por las actividades gravadas a la tasa del 0% y aquellas exentas, no se paga el Impuesto al Valor Agregado, es decir, no se genera un desembolso de efectivo. Empero existe una diferencia marcada para el contribuyente que realiza actividades exentas, ya que el Impuesto al Valor Agregado que paga por sus erogaciones, como compras, gastos, inversiones o importaciones, no tiene derecho al acreditamiento, a diferencia del contribuyente que realiza los actos o actividades a los que se les aplica la tasa del 0%, mismos que producirán los mismo efectos legales que aquellos por los que se deba pagar el impuesto conforme a la Ley del Impuesto al Valor Agregado, es decir, por estos actos o actividades establecidos en el Artículo 2-A de la Ley del Impuesto al Valor Agregado si procede el derecho al acreditamiento.

El acreditamiento no es una figura que se encuentre definida la ley, empero, el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española establece que acreditar significa abonar o tomar en cuenta alguna cantidad para el pago de una deuda.

Para que el Impuesto al Valor Agregado repercutido sea acreditable, los gastos, inversiones, adquisiciones y, en general, cualquier otra erogación deben ser deducibles conforme a la Ley del Impuesto Sobre la Renta, siendo innecesario que la persona física o moral de que se trate sea contribuyente de éste último impuesto mencionado.

El efecto económico de la imposibilidad legal de acreditar el Impuesto al Valor Agregado para el contribuyente incide en que, al no poder acreditarlo, la única vía de recuperación del impuesto es a través de la deducción para efectos del Impuesto Sobre la Renta del propio contribuyente, lo que ocasiona en éste la pérdida del derecho de recuperación o traslado de una parte considerable del impuesto pagado. Mientras que por vía del acreditamiento el contribuyente recupera o traslada el 100% del impuesto pagado.

Una de las posibles razones por las que la recaudación global del Impuesto al Valor Agregado es más sensible a las variaciones de la tasa general que a las de la tasa preferencial que actualmente es cero, pero de 6% para alimentos procesados y medicinas en otras épocas, es precisamente el tipo de bienes a los que se aplica esa tasa. En especial, una buena proporción de los bienes sujetos a tasa cero es producida en la informalidad; el sector informal no paga impuestos, independientemente de las tasas previstas en la Ley del Impuesto al Valor Agregado.

Al respecto conviene observar que muchos contribuyentes optan por efectuar sus operaciones económicas en la informalidad ya que el sistema tributario es sumamente complejo, lo que les incrementa sus costos de transacción. Sin embargo, el desarrollo de las actividades económicas informales afecta a las empresas establecidas porque tienen que competir en desigualdad de circunstancias. No obstante, los contribuyentes formales también tienen incentivos para no expedir facturas a sus clientes y así disminuir el Impuesto al Valor Agregado a cargo. Si una buena parte de las operaciones de las empresas no se facturan entonces en la contabilidad se registrará Impuesto al Valor Agregado a cargo mucho menor; así, al acreditar el impuesto pagado en la compra de sus insumos, se pueden obtener saldos a favor para solicitar su devolución. (Hernández Trillo, Fausto y otro, 2004, pág. iii).

En lo referente a los saldos a favor del Impuesto al Valor Agregado la propia Ley establece que el contribuyente, al determinar éstos, en la declaración de pago, podrá

acreditarlos contra el impuesto a su cargo de las declaraciones definitivas de los meses posteriores hasta agotarlo, llevar a cabo su compensación contra otros impuestos, ya sea del mismo periodo, anterior o posterior, o bien solicitar devolución.

Devolución del Impuesto al Valor Agregado

El artículo 2 fracción II, de la Ley Federal de los Derechos del Contribuyente, sanciona el derecho de los contribuyentes de obtener en su beneficio, las devoluciones de impuestos que procedan en términos del Código Fiscal de la Federación y de las leyes fiscales aplicables. Por su parte, el artículo 22 del Código Fiscal de la Federación impone a las autoridades fiscales la obligación de devolver las cantidades pagadas indebidamente y las que procedan conforme a las leyes fiscales. Los párrafos primero y sexto de este precepto establecen el plazo de cuarenta días que tienen las autoridades fiscales para efectuar las devoluciones solicitadas por los particulares. (PRODECON, 2014, pág. 18)

En el caso de contribuciones que se hubieran retenido, la devolución se efectuará a los contribuyentes a quienes se les hubiera retenido la contribución de que se trate. Tratándose de los impuestos indirectos, como es el caso del Impuesto al Valor Agregado, la devolución por pago de lo indebido se efectuará a las personas que hubieran pagado el impuesto trasladado a quien lo causó, siempre que no lo hayan acreditado; por lo tanto, quien trasladó el impuesto, ya sea en forma expresa y por separado o incluido en el precio, no tendrá derecho a solicitar su devolución. (SAT, 2013)

La devolución podrá hacerse de oficio o a petición del interesado. Las autoridades fiscales deberán fundar y motivar las causas que sustentan la negativa parcial o total de la devolución respectiva. (SAT, 2014)

El fisco deberá pagar la devolución que proceda actualizada conforme a lo previsto en el artículo 17-A del Código en comento, desde el mes en que se realizó el

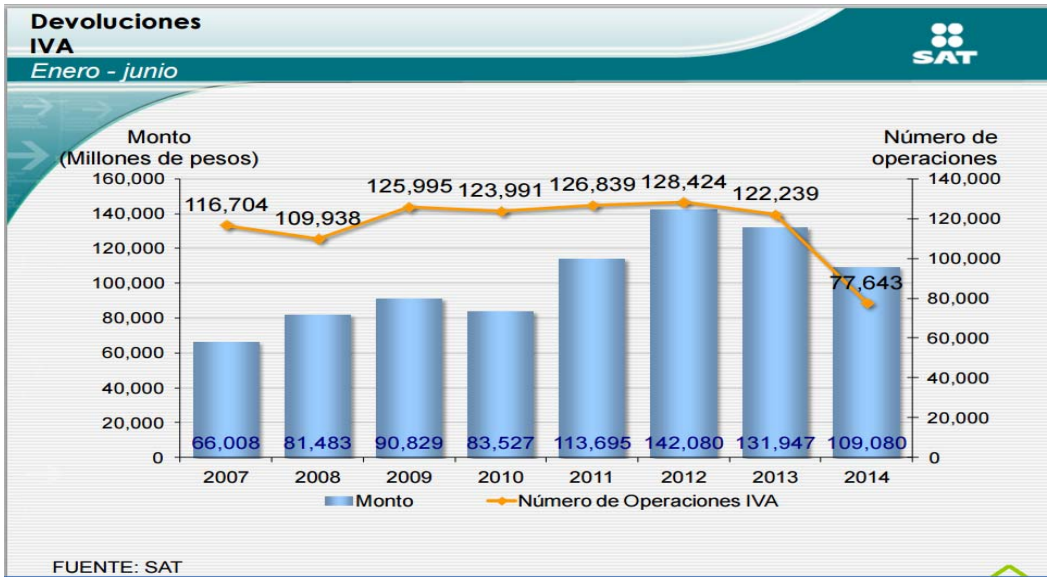
pago de lo indebido o se presentó la declaración que contenga el saldo a favor y hasta aquél en el que la devolución esté a disposición del contribuyente.

La obligación de devolver las cantidades pagadas indebidamente o en exceso prescribe en los mismos términos y condiciones que el crédito fiscal.

Cuando los contribuyentes presenten una solicitud de devolución, y ésta se efectúe fuera del plazo establecido, las autoridades fiscales pagarán intereses, que se calcularán sobre la devolución actualizada.

Las devoluciones de impuestos por concepto de Impuesto al Valor Agregado son las más importantes en monto dentro de todos los impuestos que se regresan a los contribuyentes. Al mes de septiembre de 2003 -conforme al Anexo del III Informe Trimestral de la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública 2003. SHCP-, el fisco federal había devuelto 67,745 millones de pesos, que representaron el 79 por ciento del total de los impuestos devueltos. (SAT, 2014)

Para clarificar el alcance de estas cifras, conviene observar la gráfica que elaboró el Servicio de Administración Tributaria, para incorporarla al Informe Tributario y de Gestión del periodo comprendido por los meses de enero a junio de 2014, concerniente al detalle histórico de aquellas cantidades devueltas por dicho organismo por concepto de pagos indebidos o en exceso del Impuesto al Valor Agregado:



Devolución del Impuesto al Valor Agregado a Jugos del Valle

La solicitud de devolución del Impuesto al Valor Agregado efectuada en 2001 a Jugos del Valle, tras acreditar los extremos del pago de lo indebido, gestionada por el bufete de abogados del entonces Senador de la República Diego Fernández de Cevallos, obtuvo una resolución favorable a sus intereses, lo que representó para el Estado, despojarse de una considerable cantidad de dinero para realizar el reintegro del importe reclamado.

Frecuentemente, encontramos que se da la figura del pago de lo indebido por cuestiones de carácter constitucionales como puede ser el que ciertos productos se encuentren gravados a una tasa preferencial del impuesto y que otros de su misma naturaleza no lo estén.

Al respecto, un claro ejemplo de inconstitucionalidad y de la figura de pago de lo indebido se evidencia en el Artículo 2-A Fracción I, inciso b), numeral 1, de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, mismo que establece que dicho impuesto se calculará aplicando la tasa del 0% a los valores a que se refiere la Ley respectiva, cuando se

enajenen medicinas de patente y productos destinados a la alimentación a excepción de bebidas distintas de la leche, inclusive cuando las mismas tengan la naturaleza de alimentos. Quedan comprendidos en este numeral los jugos, los néctares y los concentrados de frutas o de verduras, cualquiera que sea su presentación, densidad o el peso del contenido de estas materias.

De lo anterior se desprenden dos situaciones; la primera es, que la Ley del Impuesto al Valor Agregado, otorga un trato distinto a situaciones idénticas en la enajenación de productos destinados a la alimentación, y que el legislador establece diferencias basándose en la naturaleza del producto. Claramente, lo anterior infringe el principio de equidad tributaria contenido en el Artículo 31 constitucional en su Fracción IV, que establece como obligación de los mexicanos contribuir para los gastos públicos de la manera proporcional y equitativa; y la segunda -sin prejuzgar sobre retroactividad de la ley-, a simple vista se aprecia que, las empresas industrializadoras de jugos y néctares que enajenaban sus productos a la tasa del 16% se encontraban en el supuesto de pago de lo indebido al enterar dicho impuesto y en el momento de promover un medio de defensa en contra de la disposición tributaria en comento. (Palma y Meza Morales, 2013, pág. 9)

En el mes de marzo del año 2000, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, declaró como inconstitucionales las excepciones establecidas en el Artículo 2-A Fracción I, inciso b), Numeral 1, la Ley del Impuesto al Valor Agregado, mencionadas en los párrafos que anteceden, por ser violatorias del Artículo 31 Fracción IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, relativo al principio de equidad tributaria.

Derivado de la inconstitucionalidad que a todas luces contiene el ya multicitado Artículo 2-A de la Ley del Impuesto al Valor Agregado en una de sus fracciones, y derivado también del análisis efectuado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en su momento se interpusieron diversos amparos por otras empresas que se veían afectadas por tal disposición tributaria como fueron Jugos Concentrados,

S.A. de C.V., Nestlé México, S.A. de C.V., Tiendas Comercial Mexicana, S.A. de C.V., Marcas Nestlé, S.A. de C.V., y Comercial Insa, S.A. de C.V.

Como consecuencia de los amparos interpuestos y de las sentencias obtenidas, se consiguió el beneficio de que en operaciones futuras relacionadas con la enajenación de jugos, néctares y concentrados de frutas y verduras, no se traslade el gravamen a la tasa general del Impuesto al Valor Agregado, que actualmente equivale al 16% y que en su lugar se aplique la tasa preferencial del 0% a tales enajenaciones.

Por las cantidades ya enteradas a la autoridad hacendaria, se tendrá derecho a la devolución, siempre y cuando se acredite que esas cantidades salieron de su patrimonio y no fueron trasladadas a terceros; por ende, en estricto derecho, el contribuyente que causó el impuesto no es quien tiene el derecho a la devolución, sino el consumidor final que fue quien pago el impuesto trasladado.

Como resultado de la sentencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación acerca de la improcedencia del gravamen general del Impuesto al Valor Agregado a jugos, néctares y concentrados de frutas y verduras, debido a la violación al principio de equidad contenido en el Artículo 31 Fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el año 2001 la empresa Jugos del Valle, S.A. de C.V. logró recuperar en devolución 1 mil 800 millones de pesos de Impuesto al Valor Agregado y del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.

Los abogados argumentaron en este juicio 'la inconstitucionalidad del artículo 2-A de la Ley referida, ya que a su juicio dicha disposición hacía distinciones y discriminaciones entre alimentos semejantes, es decir, otras bebidas que no pagaban este impuesto. Así, el 15 de enero de 2001, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público le entregó a la empresa la primera devolución de impuestos por 895 millones de pesos. (Muñoz Rios, 2002)

La Suprema Corte de Justicia de la Nación resolvió conceder el amparo reconociendo la inconstitucionalidad del referido artículo, por ser violatorio de la garantía de equidad tributaria y "como consecuencia de ello, Jugos del Valle adquirió el derecho a que le devuelvan todas y cada una de las cantidades pagadas por concepto del Impuesto al Valor Agregado desde el ejercicio de 1996, debidamente actualizadas y con los intereses correspondientes". (Muñoz Rios, 2002)

El punto central por el que estuvo detenido el proceso durante varios años era precisamente la cantidad que reclamaba la empresa, ya que demandó la devolución a precios actualizados y con intereses de seis años, y la dependencia no estaba de acuerdo con ello. Las mismas fuentes hacendarias establecieron que a final de cuentas resultó un "jugoso" negocio para Jugos del Valle el pago de estos impuestos, pues se devolvieron a precios reales y con una mayor ganancia que si el dinero lo hubiera ahorrado en Instituciones Financieras. (Muñoz Rios, 2002)

A partir de entonces, se viene dando un efecto multiplicador de solicitud de devoluciones. Éstas pueden o no proceder, y sin embargo provocan un daño patrimonial al Estado. Si se devuelven cantidades al contribuyente, dañan al erario; y si no procede su devolución, se desconoce el destino de dichas cantidades. Al respecto, basta señalar que la propia Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en una lista publicada por dicha dependencia, revela que el gobierno pagará más de 25 mil millones de pesos a diversas empresas por haber perdido juicios fiscales y de otra índole. (Muñoz Rios, 2002)

Definitivamente, el gravamen a una tasa general del Impuesto al Valor Agregado para jugos, néctares y concentrados de frutas y verduras viola el principio de equidad establecido en la constitución y por lo tanto el pago del mismo debió considerarse como pago de lo indebido, figura que conforme al Artículo 22 del Código Fiscal de la Federación puede solicitarse en devolución.

Sin embargo, al tratarse de un impuesto indirecto, se debe recordar que este tipo de contribución es un impuesto en el cual el impacto económico recae sobre el consumidor final del bien o servicio, que es quien realmente paga el impuesto que se traslada a quien lo causa; por ende, es de considerarse que las autoridades hacendarias no debieron haber devuelto tal cantidad a la empresa Jugos del Valle, S.A. de C.V. al no haber sido ésta la que efectivamente erogó las cantidades devueltas.

Lo anterior tiene un impacto económico y social de enorme trascendencia, debido a que cada contribución tiene un fin específico, tal y como lo establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Artículo 31 fracción IV, que es contribuir al gasto público; entendiendo por gasto público, al flujo de erogaciones presupuestarias y que desde el punto de vista económico, se distinguen en tres tipos, desarrollo social, desarrollo económico y Gobierno.

El desarrollo social tiene como objetivo la mejora en la educación, salud, seguridad social, urbanización, vivienda, desarrollo regional, agua potable y alcantarillado, así como la superación de la pobreza. El desarrollo económico, tiene como objetivo la mejora de la infraestructura, energía, comunicaciones y transportes, desarrollo forestal y agropecuario, así como temas laborales, empresariales, ciencia y tecnología, promoción de la capacitación y el empleo, entre otros.

Un diseño ideal del IVA es aquél en el que no haya excepciones ni tratamientos preferenciales y que, por lo tanto, todos los contribuyentes deban pagar la misma tasa del impuesto, ya que ello simplificaría la administración y control del impuesto; asimismo evitaría la simulación de actividades que le permite al contribuyente ubicarse en un tratamiento más favorable. (Gaceta Parlamentaria, 2013)

Propuesta de Mejora Regulatoria del Impuesto al Valor Agregado.

Del análisis realizado a los argumentos expuestos, tanto normativos como legislativos se desprende que, aún y cuando grandes grupos empresariales como

Jugos del Valle, Jumex, Grupo Comercial Mexicana, entre otros, ha obtenido de la Suprema Corte de Justicia de la Nación el beneficio de no cobrar el Impuesto al Valor Agregado en la venta de jugos, néctares, concentrados de frutas, verduras y agua embotellada en envases menores de diez litros, éste no se ha visto reflejado de manera general ni respecto al consumidor final, que es sobre quien recae la carga del impuesto, y al no estar gravados esos productos con el Impuesto al Valor Agregado, lo que correspondería, en un escenario lógico jurídico sería pagar una cantidad menor por adquirir esos productos. (Benefis Corporativo, S.C., 2000, pág. 8)

Siendo así, los actos o actividades sujetos a la tasa del 0%, al producir los mismos efectos legales que aquellos por los que se debe pagar el impuesto, sí generan la obligación de entero del tributo, por lo que existe la posibilidad jurídica de trasladar el impuesto, aun cuando el resultado de esa operación arroje una cantidad de cero y ese sea el monto que deberá enterarse en su momento, se tiene derecho de aplicar el acreditamiento respectivo y es posible solicitar la devolución que resulte procedente.

Conviene observar que, desde la expedición de la Ley del Impuesto al Valor Agregado publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1978 y hasta la fecha, la razón fundamental que impulsa el otorgamiento de exenciones en dicho gravamen es proteger el poder adquisitivo de determinados sectores de la población, lo que se busca conseguir al liberar de la obligación de pago del tributo a los contribuyentes que desarrollen ciertos actos y actividades expresamente señalados en la Ley, pues de ese modo no existe la posibilidad de trasladar la carga tributaria a los consumidores finales. (Diario Oficial de la Federación, 1978).

Por otra parte, los actos y actividades sujetos a la tasa del 0%, segregados de aquellos que originalmente se consideraban exentos, implican un tratamiento fiscal específico que busca proteger y mejorar el nivel de vida de los sectores sociales menos favorecidos, al contemplar un programa de productos básicos que representa una parte sustantiva de la política de mínimos de bienestar para la población, cuya

vigencia garantiza la redistribución del ingreso y el equilibrio de las relaciones entre costos y precios, lo que coadyuva a promover la elaboración de esa clase de productos y servicios, evitando en lo posible su importación.

Además, el tratamiento fiscal mencionado beneficia a los consumidores finales en el sentido de que no provoca un impacto negativo en su economía con la incidencia del gravamen, pues aun cuando se traslada el impuesto, éste arrojará cero como monto a pagar en la declaración que corresponda. Adicionalmente, se otorga a los contribuyentes del Impuesto al Valor Agregado la posibilidad de acreditar el impuesto que les haya sido trasladado por todos los insumos y servicios que intervengan en la elaboración y comercialización de los bienes y servicios afectos a dicha tasa o el pagado en la importación, así como solicitar la devolución que resulte procedente.

Dentro de las disposiciones que regulan al Impuesto al Valor Agregado existe una traslación de la carga tributaria al consumidor, lo que implica a su vez que el gravamen incide materialmente sobre el consumo, es decir sobre la riqueza del consumidor destinada a la adquisición de ciertos bienes o servicios. Y al no existir una referencia precisa de la capacidad contributiva del sujeto incidido, resultan insuficientes los elementos que se pueden apreciar del sujeto pasivo de la contribución, en tanto que el impuesto recae sobre el valor agregado en cada etapa de una determinada cadena productiva o de comercialización, que materialmente incide sobre la riqueza destinada al consumo.

Los actos o actividades sujetos a la tasa del 0%, al producir los mismos efectos legales que aquellos por los que se debe pagar el impuesto, sí generan la obligación de entero del tributo, por lo que existe la posibilidad jurídica de trasladar el impuesto, aun cuando el resultado de esa operación arroje una cantidad de cero y ese sea el monto que deberá enterarse en su momento, se tiene derecho de aplicar el acreditamiento respectivo y es posible solicitar la devolución que resulte procedente.

Para el caso de actos o actividades exentos, por disposición de la propia Ley, no se genera la obligación de pago del impuesto y, por tanto no puede efectuarse el traslado de un impuesto que en última instancia no se tiene obligación de pagar, y existe imposibilidad jurídica de acreditar el Impuesto al Valor Agregado que se hubiese trasladado al contribuyente o el pagado en la importación, por tener que absorberlo como gasto o costo, y es improcedente cualquier devolución.

En consecuencia, de acuerdo con el esquema diseñado por el legislador y en razón de los efectos que producen, respecto al caso de actos o actividades exentos, se trata de diversas categorías de contribuyentes que no se encuentran en iguales situaciones jurídicas y, por ende, el tratamiento otorgado por la Ley del Impuesto al Valor Agregado para efectos del acreditamiento no puede ser el mismo. (Semanario Judicial de la Federación, 2007)

Por su parte, el artículo 22 del Código Fiscal de la Federación establece que las autoridades fiscales se encuentran obligadas a devolver, de oficio o a petición de parte, las cantidades pagadas indebidamente al fisco federal, así como las que procedan de conformidad con las leyes fiscales. En estas condiciones, cuando la devolución se realice a petición de parte, los contribuyentes podrán utilizar, indistinta e independientemente del monto de que se trate, la declaración correspondiente en que aparezca el saldo a favor, o bien, el denominado "formato 32", ó "solicitud de devolución", en el número de ejemplares que se requiera y con los datos, informes y documentos que establezcan tanto el Reglamento del Código Fiscal de la Federación, como la forma respectivamente. (SAT, 2014)

La tasa del 0% permite el mismo efecto que se prevé en la Ley para los actos o actividades gravados con las otras tasas, es decir, los contribuyentes recuperan el impuesto que les trasladan sus proveedores en la adquisición de bienes y servicios directamente relacionados con la realización de sus actividades gravadas con el Impuesto al Valor Agregado, mediante el acreditamiento de dicho impuesto y, al resultarles un saldo a su favor, a través de la devolución de dichos saldos. (Gaceta

Parlamentaria, 2013).

Asimismo, en materia de importación y exportación, dado que el Impuesto al Valor Agregado es un gravamen al consumo, este impuesto opera bajo el principio de destino, es decir, no grava la exportación de mercancías pero sí grava su importación al momento de ingresar al país, aplicando la tasa que corresponde a la enajenación de los bienes en el país. De esta manera, el Impuesto al Valor Agregado no afecta la competitividad de los productos nacionales ni distorsiona los flujos comerciales. (Gaceta Parlamentaria, 2013).

De conformidad con lo anterior, los exportadores pueden solicitar la devolución del Impuesto al Valor Agregado pagado en la compra de insumos una vez que éstos han sido transformados y exportados. Bajo este esquema, la autoridad corrobora con la oficina de aduanas que las mercancías fueron efectivamente exportadas y que la solicitud de devolución corresponda a las operaciones del propio exportador. El esquema implica una sola solicitud de devolución y la revisión de su procedencia, evaluando a una sola empresa. (Gaceta Parlamentaria, 2013).

Tratándose de la importación de bienes y servicios, el Impuesto al Valor Agregado que se paga en la importación es recuperado por el importador en su mecánica de cálculo mensual del impuesto, mediante el acreditamiento. (Gaceta Parlamentaria d. , 2013).

Actualmente, el Servicio de Administración Tributaria ha dispuesto que, tratándose de impuestos retenidos, la devolución se efectúa directamente a los contribuyentes a quienes se les haya retenido el impuesto correspondiente. La devolución por pago indebido del Impuesto al Valor Agregado, se efectúa a las personas que realmente pagaron el impuesto al momento de adquirir el producto o el servicio de que se trate, siempre y cuando no lo hayan acreditado y no haya concluido la obligación que tiene el Estado para devolverlos, mismo que es de cinco años.

Luego entonces, es viable suponer que montos similares a los recuperados por Jugos del Valle podrían ser objeto de devolución al consumidor final siempre y cuando éste agote el procedimiento que para dicho efecto se encuentra dispuesto en el artículo 22 del Código Fiscal de la Federación, mediante lo que puede denominarse como Acción Generalizada para la Solicitud de Devolución. Empero, como se ha dicho antes, identificar a cada uno de los sujetos causantes del Impuesto al Valor Agregado respecto a un bien o servicio, implicaría un ejercicio abrumador.

No es óbice a lo anterior, se advierte como un método para indicar un mecanismo de aplicación presupuestaria de aquellos montos determinados y recaudados indebidamente, para obtener la devolución o la resolución negativa de devolución del tributo, por la Autoridad respectiva. Lo anterior, toda vez que los importes recaudados indebidamente, se mantienen en las arcas del fisco tras no agotarse debidamente un procedimiento administrativo para “dar a cada uno lo que le corresponde”. Por lo anterior, cabría la posibilidad de destinar dichos montos a un fondo de conservación de tributos para ser destinados a cubrir fines sociales, generando rendimientos mientras no prescriba la posibilidad del contribuyente para reclamarlos.

En atención a lo anteriormente planteado, tras obtener la negativa de la solicitud de devolución, se estaría frente a la posibilidad de la creación de un fondo de conservación de importes enterados indebidamente a la Autoridad, al cual se destinarían todas y cada una de las cantidades identificables como pertenecientes al consumidor final, que le haya sido infundadamente trasladado y no sea recuperable sino a través del ejercicio de identificación referido en supralineas.

Finalmente, las cantidades mencionadas en el párrafo inmediato anterior, corresponden a la colectividad, por tratarse de contribuciones, empero al momento de integrar al gasto público, sin encontrar como soporte un fundamento legal en que

encuadre su cobro, merecen un tratamiento diferente, en beneficio directo de la sociedad.

Siendo así, al no existir una disposición que permita una acción generalizada de solicitud de devolución, y resultar improcedente la devolución al contribuyente que traslado el impuesto, así como por no ser dinero que corresponda legalmente a la autoridad; éstos montos debieran permanecer en un fondo de inversión, que reciba el tratamiento de un fideicomiso público, durante un mínimo de cinco años, que actualmente es el plazo establecido en las disposiciones fiscales para que expire el derecho a que sean devueltas dichas cantidades, mismas que durante el plazo referido, generarían un rendimiento y que al término del mismo, tanto las cantidades negadas como los intereses generados, sean destinados a programas de asistencia pública, desarrollo social en zonas marginadas de la República Mexicana o que estar catalogadas como tal, hayan sufrido las consecuencias de algún desastre natural; para que de esta manera se resarza el perjuicio que en su momento sufrió el gobernado al no ver aplicado al gasto público el impuesto que se enteró indebidamente.

Aunque a raíz del debate del Fideicomiso Transforma México, los Fideicomisos del Fobaproa, el Fideicomiso de Aduanas 1 y 2, en el SAT, entre otros, la Auditoría Superior de la Federación ha comentado reiteradamente que el fundamento legal es endeble y no se le ha permitido auditar a algunos de estos fideicomisos, en algunos casos; dada la regulación existente de la figura de los fideicomisos se presenta como la opción más viable para el manejo de los montos enterados a la Autoridad por retenedores del Impuesto al Valor Agregado que trasladaron indebidamente dicha contribución al consumidor final, y que no tienen la posibilidad jurídica de promover la solicitud de devolución con éxito, ante las Autoridades respectivas. (Centro de Estudios de las Finanzas Públicas, 2005, pág. I)

Una estructura de impuestos indirectos sólo puede ser óptima si la función de utilidad social que se busca maximizar es indiferente a la distribución del ingreso, una

vez considerado el impacto de los gastos que se van a financiar con el ingreso fiscal, es perfecta. En este caso no hay o no habría, después del gasto social, inequidades que compensar, la estructura del consumo de toda la población es igual, es decir, si pobres y ricos gastan la misma proporción de su ingreso en cada una de las mercancías que componen el gasto.

Siendo así, la propuesta de identificar todos aquellos montos enterados a la Autoridad Hacendaria indebidamente por concepto del Impuesto al Valor Agregado, relativa a canalizar aquellos a un Fondo que opere bajo los parámetros de un Fideicomiso, resulta en demasía viable en tanto se justifica en base a principios rectores de cualquier contribución, a saber, equidad, proporcionalidad y legalidad tributaria. El fideicomiso podrá tener una duración máxima de 50 años, conforme a lo establecido en las disposiciones que rigen en materia de fideicomisos.

Conclusiones

Los actos o actividades sujetos a la tasa del 0%, al producir los mismos efectos legales que aquellos por los que se debe pagar el impuesto, sí generan la obligación de entero del tributo, por lo que existe la posibilidad jurídica de trasladar el impuesto, aun cuando el resultado de esa operación arroje una cantidad de cero y ese sea el monto que deberá enterarse en su momento, se tiene derecho de aplicar el acreditamiento respectivo y es posible solicitar la devolución que resulte procedente.

Se requiere el diseño e implementación de un mecanismo de aplicación presupuestaria sobre aquellos montos determinados y recaudados del Impuesto al Valor Agregado, susceptibles de devolución, tras la resolución negativa de reintegro del tributo, por la Autoridad Hacendaria. Lo anterior, partiendo de la existencia de importes recaudados, que se mantienen en las arcas de la hacienda pública tras no agotarse debidamente un procedimiento administrativo de devolución para “dar a cada uno lo que le corresponde”. Por lo que se propone destinar dichos montos a un “fondo de conservación de tributos” para cubrir necesidades sociales, mismos que generaran rendimientos a favor del fideicomiso creado para tales efectos mientras no

prescriba la posibilidad del contribuyente para reclamarlos. El Impuesto al Valor Agregado es la contribución que más aplazamientos de pago presenta y, lógicamente, este retardo se incrementa ante las constantes crisis económicas: “Se cierra el grifo" ante la avalancha de peticiones y ahora se realizan las devoluciones con cuentagotas pero a los pequeños y medianos contribuyentes.

Referencias

Acosta Romero, Miguel; Derecho Administrativo Especial, 3ª ed., México, Editorial Porrúa, 1998.

Álvarez Álcala Alil; Lecciones de Derecho Fiscal; Ed. Oxford, México, Distrito Federal, 2010.

Arrioja Vizcaino, Adolfo; Derecho fiscal, 3ª. ed. México, Editorial Themis, 1986.

Arroyo Amador, José Luis. Compensación, Devolución y Acreditamiento de Impuestos Federales.

Castrejón García, Gabino Eduardo; Derecho Administrativo Mexicano I, 1ª ed., México, Cárdenas Editor, 2000.

Delgadillo Gutiérrez, Luis Humberto; Principios del Derecho Tributario, 2ª. ed., México, Editorial PAC, 1986.

De La Garza, Sergio Francisco; Derecho Financiero Mexicano, 11° ed., México, Porrúa, 1982.

Domínguez Martínez, Jorge Alfredo; El Fideicomiso, 9ª ed., México, Editorial Porrúa, 2001.

Domínguez Pastrana, R. A. (2012). Determinación del pago mensual del IVA. PAF Prontuario de Actualización Fiscal (546), 17.

Flores Domínguez, José Luis; “Impuesto al Valor Agregado”, en Tribunal Fiscal de la Federación cincuenta años al servicio de México, T. VI, 1ra. Ed., México, Tribunal Fiscal de la Federación, 1988.

Flores Solano, Jorge; “Evaluación del Impuesto al Valor Agregado”, en Financiamiento del gasto público, 1ra. ed., México, Editorial Trillas, 1988.

Flores Zavala, Ernesto; Elementos de finanzas públicas mexicanas, los impuestos, 19ª Ed., México, Editorial Porrúa, 1977.

Fraga, Gabino; Derecho Administrativo, 39ª ed., México, Editorial Porrúa, 1999.

García Vizcaíno, Catalina; Derecho Tributario, T. III, 3ra. Ed., Argentina, Editorial LexisNexis, 2005.

Gómez Haro, Enrique y Ocampo Medina, Carlos; Estudio Práctico del Impuesto al Valor Agregado, 1ª. Ed., México, Editorial Dofiscal, 2010.

Hernández Trillo, Fausto y otros. Evasión Fiscal en México: El caso del IVA. Enero de 2004. Centro de Investigación y Docencia Económicas.

Hinojosa Cruz, Adriana Verónica. Aspectos Económicos del IVA en México. Octubre de 2010. XV Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática.

Kaye, Dionisio. J.; Nuevo Derecho Procesal Fiscal y Administrativo. México, Distrito Federal, Editorial Themis. 2011

Margáin Manautou, Emilio; Introducción al Estudio del Derecho Tributario Mexicano, 7a. Ed., México, Editorial Porrúa, 1991.

Muñoz Ríos, Patricia. El caso Del Valle, jugoso negocio ganado por Fernández de Cevallos. Julio de 2002. Periódico La Jornada.

Plascencia Rodríguez, José Francisco; Análisis y Comentarios a la Ley del Impuesto al Valor Agregado. Guadalajara: Editorial Themis, 2003

Sánchez León, Gregorio; Derecho Fiscal Mexicano, 12ª Ed., México, Cárdenas Editor, 2000

Tena Ramírez, Felipe; Derecho Constitucional Mexicano, 33ª ed., México, Editorial Porrúa, 2000.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley de Ingresos para el ejercicio fiscal 2013

Ley de Ingresos para el ejercicio fiscal 2014

Ley del Impuesto al Valor Agregado

Ley del Impuesto Sobre la Renta, vigente hasta el 31 de diciembre de 2013.

Ley del Impuesto Sobre la Renta, vigente a partir del 01 de enero de 2014.

Resolución Miscelánea Fiscal para el ejercicio Fiscal 2013

Resolución Miscelánea Fiscal para el ejercicio Fiscal 2014

http://biblio.juridicas.unam.mx/

http://congreso.investiga.fca.unam.mx/

http://finanzas.guanajuato.gob.mx/

http://periodico.guanajuato.gob.mx/

http://www.analisiseconomico.com.mx/

http://www.asf.gob.mx

http://www.benefis.com.mx/

http://www.ccpm.org.mx/

http://www.cefp.gob.mx/

http://www.diputados.gob.mx/

http://www.dof.gob.mx/

http://www.enxarxa.com/

http://www.gomezacebo-pombo.com/

http://www.inegi.org.mx/

http://www.rae.es/

http://www.sat.gob.mx/

https://www.scjn.gob.mx/

Transformación y retos de la auditoría gubernamental en México

Luis Arturo Contreras Durán
Javier Antonio Zetina Pinto
Adriana García González

Resumen

Nuestra estructura de gobierno otorga la oportunidad en donde pueden confluir tanto auditorías internas como externas; en este sentido las auditorías externas pueden desarrollar diversos tipos de auditoría o pueden ser contratados para la revisión de la cuenta pública y otros tipos de Auditorías. Para esto el gobierno ha creado diversas instancias de revisión de los recursos públicos.

Ante los diversos acontecimientos de corrupción, que recientemente se han acrecentado en nuestro país, la organización, estructura y objetivos de la Auditoría Gubernamental han tenido que ser transformados. Los retos de credibilidad, objetividad, honestidad; retos que la propia sociedad ha establecido y en la que la Auditoría Gubernamental ha sido enmarcada para enfrentarlos; los retos de las propias transformaciones de las instancias y creación de sistemas que deberán de dar resultados para el combate a la corrupción y transparencia de recursos públicos.

El análisis de la transformación y los retos de la Auditoría gubernamental dejan entre ver que todavía falta mucho por avanzar, sin embargo también es de reconocer la gran responsabilidad que tiene los auditores, como profesionistas, y que deberán de responder en la proporción en que la sociedad le ha dado su confianza.

Palabras Clave: Auditoría, transformación, retos

Problemática

La problemática se centra en la falta de resultados de la auditoría gubernamental en cuanto al combate a la corrupción y el uso adecuado de los recursos públicos, su transformación y sus retos. El tipo de investigación es teórica.

Pregunta de investigación

¿Cómo, con la transformación de la Auditoría Gubernamental se lograrán superar los retos que conlleva la función de este tipo de auditoría?

Objetivos

- Reconocer los grandes retos que la Auditoría Gubernamental tiene en nuestro entorno social.
- Ubicar la transformación de la Auditoría Gubernamental como resultado de la exigencia de nuestra sociedad.

Justificación

Nuestro país está inmerso en una problemática de credibilidad de las instituciones públicas y del quehacer de los servidores públicos en el manejo de los recursos financieros; la Auditoría Gubernamental ha sido y sigue siendo una opción que todavía la sociedad reconoce como objetiva y viable; no es una casualidad que, como respuesta a la propia sociedad, el gobierno busque restablecer y transformar las funciones y quehaceres de esta actividad tan relevante, por lo que las transformaciones de la Auditoría Gubernamental deben de ir de la mano en forma proporcional a los retos que ha exigido la propia sociedad.

Introducción

La evidente falta de resultados en el combate contra la corrupción y el uso transparente y eficaz de los recursos públicos, ha hecho complejo el trabajo de la Auditoría Gubernamental, los resultados hasta el momento no son satisfactorios a la vista de la sociedad de ahí la necesidad de realizar cambios y adecuaciones en casi todos los procesos, en el presente trabajo se enmarcarán algunos de estos cambios.

Esta transformación de la Auditoría Gubernamental tiende a enfrentar los retos que esta actividad tiene; por lo que en este análisis se verá si las medidas han sido suficientes y en qué proceso se encuentra; asimismo se determinará si son suficientes.

Marco Teórico

La Auditoría Gubernamental

En nuestro país la auditoría gubernamental la realizan Auditores independientes, auditores internos y organismos de fiscalización.

Su objetivo es la revisión de aspectos financieros, operacionales y administrativos en las dependencias y entidades públicas, así como el resultado de programas bajo su encargo y el cumplimiento de disposiciones legales que enmarcan sus responsabilidades, funciones y actividades.La auditoría gubernamental se aplica en los tres órdenes de gobierno, en un esquema tanto preventivo como detectivo.

Auditoría gubernamental
- ✓ Admón. Pública Federal
- ✓ Admón. Pública Estatal
- ✓ Admón. Pública Municipal

Nuestra estructura de gobierno otorga la oportunidad en donde pueden confluir tanto auditorías internas como externas; en este sentido las auditorías externas pueden desarrollar diversos tipos de auditoría, o pueden ser contratados despachos de Auditoría para la revisión de la cuenta pública, por las instancias como la Auditoría Superior de la Federación como parte de las responsabilidades del poder legislativo federal.

Por consiguiente, las auditorías internas, al tener un carácter preventivo, se encuentran dentro de las estructuras de las respectivas dependencias a través de los llamados órganos internos de control, en el esquema federal, dependientes de la Secretaria de la Función Pública, instancia regulada por las disposiciones reglamentarias y dependiente del ejecutivo federal.

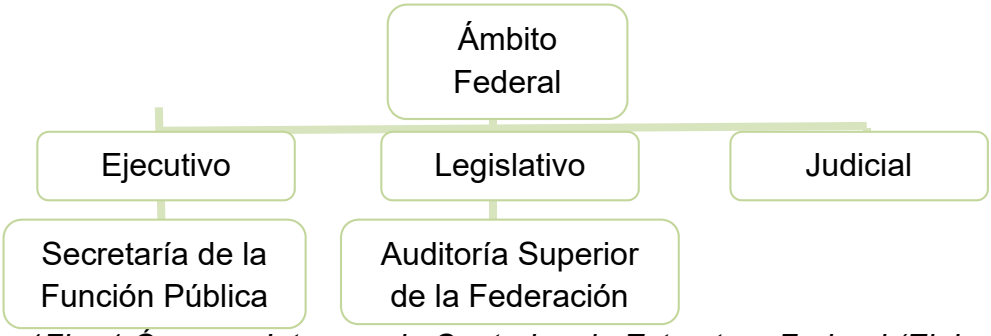


Ilustración 1Fig. 1 Órganos Internos de Control en la Estructura Federal (Elaboración de propios autores, 2016)

Secretaría de la Función Pública

La Secretaría de la Función Pública, dependencia del Poder Ejecutivo Federal, es un organismo del Estado mexicano que tiene como propósito coordinar, evaluar y vigilar el ejercicio público del gobierno federal. Vigila que los servidores públicos federales se apeguen a la legalidad durante el ejercicio de sus funciones y sancionan a los que no lo hacen. Esta Secretaría, como se hará mención más adelante, ha sufrido varias transformaciones; en principio con la creación de una Comisión Anticorrupción en donde se vislumbraba la desaparición de esta Secretaría.

Sin embargo, la propuesta de crear la Comisión Nacional Anticorrupción no fue apoyada tal y como se planteaba, en su lugar se propone el Sistema Nacional Anticorrupción por propuesta inicialmente del Partido Acción Nacional y modificado en su planteamiento por el Presidente Enrique Peña Nieto, del cual cuenta entre sus ejes principales conceder mayores atribuciones a la Secretaria de la Función Pública,

la cual “revive” nombrando en ese momento a un nuevo titular entre las facultades que cuenta esta secretaría son:

- Vigilar el cumplimiento de las normas de control y fiscalización del Ejecutivo Federal.
- Vigilar el cumplimiento de las dependencias de la Administración Pública Federal en materia de planeación, presupuestación, ingresos, financiamiento, inversión, deuda, patrimonio, fondos y valores.
- Dirigir, organizar y operar el sistema de Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.
- Realizar auditorías y evaluaciones a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para promover la eficiencia en su gestión y propiciar el cumplimiento de los objetivos contenidos en sus programas.
- Recibir y registrar las declaraciones patrimoniales que deben presentar los servidores públicos de la Administración Pública Federal y verificar su contenido.
- Inspeccionar y vigilar que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal cumplan con las normas y disposiciones en materia de sistemas de registro y contabilidad, contratación y remuneraciones del personal, contratación de adquisiciones, arrendamientos, servicios, y ejecución de obra pública, conservación, uso, destino, afectación, enajenación y baja de bienes muebles e inmuebles, almacenes y demás activos y recursos materiales de la Administración Pública Federal.
- Conocer e investigar las conductas de los servidores públicos que puedan constituir responsabilidades administrativas, aplicar las sanciones que correspondan en los términos de ley y, en su caso, presentar las denuncias correspondientes ante el Ministerio Público.

Auditoría Superior de la Federación

Organismo coadyuvante de la Cámara de Diputados para la revisión de la Cuenta Pública. Goza de autonomía técnica y de gestión para decidir sobre su organización interna, funcionamiento y resoluciones. Se encarga de fiscalizar, de manera externa, el uso de los recursos públicos federales en los tres Poderes de la Unión; los

órganos constitucionales autónomos; los estados y municipios; y en general cualquier entidad, persona física o moral, pública o privada que haya captado, recaudado, administrado, manejado o ejercido recursos públicos federales.

Su materia en esencia es lo reportado anualmente en la Cuenta Pública, por parte de las entidades federales a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Una vez concluidas las auditorías, se integran en el Informe del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública (IRCP). Este Informe es entregado a la Cámara de Diputados a más tardar el 20 de febrero de cada año, a través de la Comisión de Vigilancia de la ASF.

A partir de ese momento el IRCP es de carácter público y se pone a la disposición de la ciudadanía a través del sitio web de la ASF.

Se pueden distinguir dos clases de auditoría que lleva a cabo la ASF: cumplimiento financiero y desempeño.

• Auditoría de Cumplimiento Financiero: Es la que refiere a la revisión de que la recaudación, captación, administración, ejercicio y aplicación de recursos designados en el proceso presupuestario por el Congreso estén de acuerdo y apegados a la normativa correspondiente y que su ejercicio y registro contable esté estrictamente apegado a lo autorizado y la aplicación normativa correspondiente.

• Auditoría de Desempeño: Es la que se encarga de evaluar el cumplimiento de metas y objetivos plasmados en los diferentes programas de gobierno y si estos fueron realizados con eficacia, eficiencia y economía, así como revisar su oportunidad de impacto y beneficio social de una manera coherente con su programación. De las auditorías de cumplimiento financiero se derivan los siguientes tipos de revisión:

- Auditoría de Inversiones Físicas: El análisis donde se ubica este tipo de auditoría radica en los procesos de adquisición y desarrollo de obras públicas; se evalúa la pertinencia y justificación de la inversión, si cumplen los estándares de calidad previstos, acordes con los montos financieros establecidos y si fueron entregadas en tiempo y forma ubicados en el contexto normativo vigente.

- Auditoría Forense: Trata de la revisión minuciosa, específica, objetiva e independiente de los procesos, hechos y evidencias derivados de la fiscalización, que conlleva a una investigación y documentación de un presunto ilícito. Asimismo, la Auditoría Superior de la Federación desarrolla auditorías en las que se emplean distintos elementos de las auditorías de cumplimiento financiero y desempeño. De dichas revisiones que se enfocan en rubros específicos de acuerdo a su naturaleza, por lo que se subdividen en:

    - Auditoría al Gasto Federalizado: Consiste en fiscalizar el uso de los recursos y el cumplimiento de metas y objetivos de los fondos y programas financiados con recursos federales transferidos a estados y municipios, para renglones como educación, salud, creación de infraestructura básica, abatimiento de la pobreza y seguridad pública. (Federación, ASF, 2016)

    - Auditoría a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Control: Se revisan las adquisiciones, administración y aprovechamiento de sistemas e infraestructuras, calidad de los datos y seguridad de la información de las entidades, así como la evaluación de programas de tecnologías. También se revisa el marco institucional, los resultados globales y agregados de las finanzas públicas, además se realizan evaluaciones a los sistemas de control interno. (Federación, ASF, 2016) Adicionalmente, la ASF lleva a cabo otras actividades complementarias vinculadas a la fiscalización de la Cuenta Pública que resultan pertinentes y que proporcionan elementos para tener una mayor comprensión de temas de impacto en materia de la gestión pública.

- Evaluaciones de Políticas Públicas: constituyen una valoración objetiva—con base en criterios válidos y confiables— sobre la pertinencia de la acción gubernamental para abordar un problema de interés nacional, y su efectividad para alcanzar los objetivos propuestos, a fin de emitir un posicionamiento integral sobre la solidez, consistencia, eficiencia y eficacia de las políticas públicas, así como una visión prospectiva, realista y que sea útil para los tomadores de decisiones. (Federación, ASF, 2016)

- Estudios: se refieren a investigaciones de temas diversos sobre el desarrollo del sector público. En la etapa de planeación, la Alta Dirección de la ASF discute, de manera colegiada, qué tipo de auditoría resulta más pertinente para obtener la información necesaria en cada caso. Existe la posibilidad de auditar un mismo objeto a partir de dos o más enfoques cuando se trata de programas, políticas o fondos de alto impacto en función de distintos criterios. (Federación, ASF, 2016)

Sistema Nacional de Fiscalización

Como se ha mencionado en este trabajo, los entes fiscalizadores y de control en México están ubicados de acuerdo a la estructura de gobierno y al federalismo; sin embargo es evidente la falta de coordinación de todos estos participantes, la diversidad de informes, de procedimientos, marcos legales, metodologías, fechas tanto de inicio como de entrega, y en sí, una falta de transparencia y coherencia en el trabajo desarrollado.

Ante esto, con el afán de coordinar, vincular y transparentar las acciones de todas las entidades fiscalizadoras se crea el Sistema Nacional de Fiscalización a propuesta de la Auditoria Superior de la Federación. Este sistema:

> Es un conjunto de principios y actividades estructurados y vinculados entre sí, que buscan establecer un ambiente de coordinación efectiva entre todos los órganos gubernamentales de fiscalización en el país, con el fin de trabajar, en lo posible, bajo una misma visión profesional, con similares estándares, valores éticos y capacidades técnicas, a efecto de proporcionar certidumbre a los entes auditados y garantizar a la ciudadanía que la revisión al uso de los recursos públicos se hará de una manera más ordenada, sistemática e integral (Fiscalización, 2012),

Disponiendo seis líneas estratégicas:

1. Normas profesionales comunes a nivel nacional.
2. Creación de capacidades.
3. Intercambio de información y trabajo conjunto.
4. Mejoras en el marco legal y operativo vinculado con la fiscalización.
5. Mayor impacto de la labor de los órganos de auditoría gubernamental en el combate a la corrupción
6. Fortalecimiento del papel de la fiscalización en la promoción, determinación y afincamiento de responsabilidades a servidores públicos

Es indispensable que cada órgano integrante del sistema se incorpore en las actividades de fiscalización interna o externa en el país para la consecución de sus objetivos, independientemente del Poder en el que estén encuadrados o el orden de gobierno al que correspondan; los miembros son: Auditoría Superior de la Federación, la Secretaría de la Función Pública, las Entidades de Fiscalización Superior de las entidades federativas, miembros de la Asociación Nacional de Organismos de Fiscalización Superior y Control Gubernamental, A.C. (ASOFIS), y las Secretarías de las Contralorías estatales, integrantes de la Comisión Permanente de Contralores Estados - Federación (CPCE-F).

Este sistema deja abierta la puerta para la incorporación de organismos fiscalizadores y de control de entes autónomos y municipales.

Asimismo cada entidad federativa con el objetivo de homogeneizar los preceptos y quehaceres que enmarca el Sistema Nacional, ha creado su instancia local de Sistema Estatal de Fiscalización, como un organismo intermediador con los ayuntamientos.

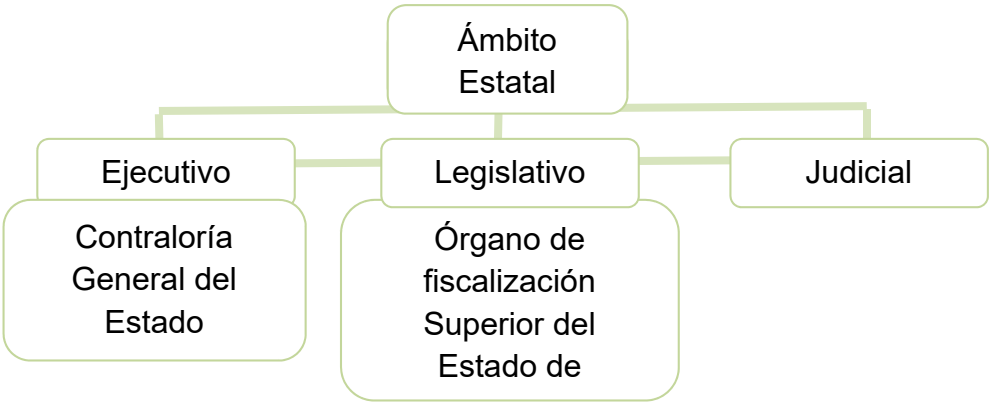


Ilustración 2 Órganos Internos de Control en la estructura Estatal (Elaboración de propios autores, 2016)

Contraloría General del Estado

La estructura gubernamental en nuestro país, aplicando el federalismo, recurre a la revisión de los recursos público de acuerdo al origen de estos, por lo cual cada entidad federativa, en su organización estructural crea una instancia de prevención similar a la Secretaría de la Función Pública. En su estructura la sitúa siempre como una instancia que tiene presencia en cada dependencia del gobierno respectivo, así pues, cada instancia de gobierno de cada Estado, cuenta con un órgano interno de control, los cuales cuentan con facultades para contratar a despachos independientes para la realización de auditorías; su esquema es más preventivo, sin embargo su actuación no es limitada.

En el Estado de Veracruz por ejemplo se denomina Contraloría General del Estado, dependencia del Poder Ejecutivo Estatal que tiene a su cargo el desempeño de las atribuciones y facultades que le encomienda la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado.

Su misión es de promover el uso óptimo, honesto y transparente de los recursos y elevar la calidad en la gestión y desempeño de los servidores públicos, así como fomentar la cultura de rendición de cuentas en la Administración Pública Estatal.
La Contraloría General del Estado tiene por objeto establecer y mantener, el sistema de control, fiscalización y auditoría del Estado, y regular su funcionamiento con la finalidad de examinar, verificar y evaluar el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de las instituciones del Estado y la utilización de recursos, administración y custodia de bienes públicos.

Órgano de Fiscalización Superior
Como un reflejo republicano de la fiscalización de los recursos públicos de acuerdo al origen de estos, cada entidad federativa establece, como facultad del Congreso de cada Estado, un organismo auxiliar a este para la revisión de la cuenta pública, denominado de diferente manera pero con un mismo objetivo; en el caso del Estado de Veracruz se denomina Órgano de Fiscalización Superior (ORFIS).
El Órgano de Fiscalización Superior es un organismo autónomo del Estado dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, autonomía técnica, presupuestal y de gestión, que apoya al Congreso del Estado de Veracruz en el desempeño de su función de fiscalización superior, y tiene la competencia que le confieren la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado, la Ley de Fiscalización Superior para el Estado y demás legislación aplicable.
Su misión es hacer de la Fiscalización Superior el instrumento eficaz que estimule el control, la transparencia y la rendición de cuentas en los Entes Fiscalizables, dando cumplimiento al mandato legal que da origen a nuestra Institución. Esta instancia es coadyuvante a la labor legislativa en la revisión de la cuenta pública estatal y tiene las facultades para contratar despachos externos para auxiliar a este objetivo, su esquema no es preventivo de inicio, sin embargo las nuevas facultades que le dan la Ley General de Contabilidad Gubernamental optimizan la revisión con oportunidad de la cuenta pública.

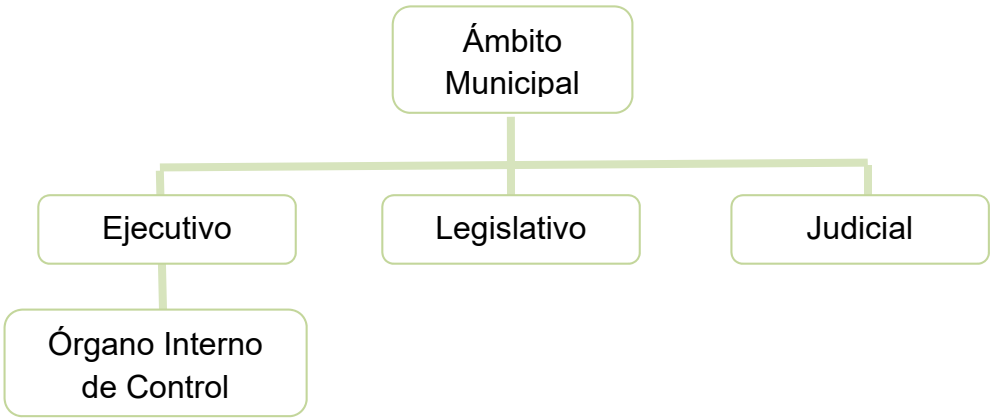


Ilustración 3 Órganos Internos de Control en la estructura Municipal (Elaboración de propios autores, 2016)

Órgano Interno de Control

El control interno es una serie de procedimientos diseñados y establecidos por los titulares de las dependencias, con la finalidad de disminuir riesgos en la ejecución de actividades normales de la unidad administrativa a su cargo, y de esta forma desarrollar eficaz y eficientemente las actividades encaminadas al cumplimiento de los objetivos, programas y proyectos del Ayuntamiento.

Algunos servidores públicos e instancias dentro del ayuntamiento, tienen funciones de control y vigilancia establecidas en la normatividad, destacando las de más importancia: El Síndico Municipal, la Comisión de Hacienda y Patrimonio Municipal y la Contraloría Municipal.

Transformación de la auditoría gubernamental

La Secretaría de la Función Pública, desde 2003, ocupó el espacio otorgado a la política de combate a la corrupción, cuando se creó en 1982 la Secretaría de la Contraloría General de la Federación y se publicó la Ley Federal de Responsabilidad de Servidores Públicos, hasta 1988; al año siguiente surgió el nuevo reglamento interior de la Secretaria para atender a principios de racionalidad, austeridad y eficiencia, en el sexenio de Carlos Salinas de Gortari, que luego sería sustituida por la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo, en 1994 durante la

administración del presidente Ernesto Zedillo. A diferencia de sus antecesores, la Secretaría de la Función Pública sí puso en el centro de su misión institucional los temas relativos a la mejora de la gestión, la creación del servicio civil de carrera y la desregulación administrativa.

La discusión de la labor y resultados de la Secretaría de la Función Pública, ha dado pauta a polarizar opiniones, a trece años de existencia pudiese representar un fracaso en la reforma institucional centrada a mejorar la gestión pública.

Los casos de corrupción en los últimos años pueden conllevar a la especulación de omisiones y faltas dolosas que han permitido el florecimiento de la corrupción. México es integrante de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos, el cual realizó un estudio en el año 2014 y como resultado de este se estableció que la percepción de corrupción de los miembros de esta organización que son 34, México ocupó el último lugar, es decir se catalogó como el de mayor corrupción en este organismo.

POSICIÓN OCDE	PAÍS	PUNTUACIÓN
1	Dinamarca	90
10	Islandia	82
11	Luxemburgo	80
12	Alemania	79
13	Bélgica	75
21	España	65
31	Eslovaquia	46
32	Italia	42
33	Grecia	36
34	México	34

Ilustración 4 Fuente: OCDE Nivel de corrupción de los países integrantes de la OCDE.

Ante estos resultados y la exigencia pública al finalizar el gobierno de Felipe Calderón se envió al Congreso de la Unión una iniciativa para la creación de la Comisión Nacional Anticorrupción que contaría con un nuevo sistema de rendición de

cuentas, de responsabilidades administrativas, y gozara de imparcialidad. Podría actuar de oficio, por notificación de otros órganos del Estado, por denuncias o reportes ciudadanos que señalen probables hechos de corrupción. Se proponía que fuesen sujetos a investigación particulares y funcionarios que pretendieran *"aprovecharse de actos desleales, porque en este círculo de la corrupción tan mal hace quien corrompe como quien se deja corromper*" (Nieto). Esta alusión del actual presidente es porque en su toma de protesta, en su discurso correspondiente hizo énfasis a esta iniciativa y dio a entender que se iba a llevar a cabo aunado a la propuesta de la creación de la Comisión Nacional de Anticorrupción, ademas proponía conformar un Consejo Nacional por la Ética Pública, conformado por expertos que permitirían hacer recomendaciones de transparencia. En este esquema la Secretaría de la Función Pública desaparecería.

Sin embargo el pasado 26 de febrero de 2015 la Cámara de Diputados aprobó en lo general y en lo particular el dictamen para crear, lo que se ha denominado el "Sistema Nacional Anticorrupción". Dicho dictamen contiene el decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. El cual entra en vigor el 27 de mayo del 2015; El presidente EPN aseguró que esta reforma establece las bases constitucionales para que los servidores públicos y los particulares que incurran en actos de corrupción sean sancionados y obligados a resarcir el daño patrimonial causado.

Con el surgimiento de este sistema se le atribuye esencial función a la Secretaria de la Función Pública, por lo que en ese momento se determina su incorporación a la estructura secretarial y se nombre un nuevo titular, en este sentido la Secretaria de la Función Pública no solo retoma acciones si no se le incorporan otras de vital importancia para la aplicación del Sistema Nacional Anticorrupción.

Ahora bien este sistema conlleva a la aprobación de leyes secundarias las cuales todavía no están en discusión.

Ley General de Contabilidad Gubernamental

La contabilidad ha sufrido grandes avances en los últimos años a nivel internacional, México está haciendo lo propio para este proceso de modernización y armonización. Con la aplicación de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, se pretende homogeneizar la información financiera de los tres niveles de gobierno, así como mejorar la rendición de cuentas y la transparencia en las entidades del sector público.

Debe permitir la adecuada interpretación de la situación económica y financiera, información que deberá de ser de utilidad, confiable, relevante y comparable. Para esto el registro contable se debe realizar en tiempo real; esta aplicación es de relevancia porque permitirá a entes fiscalizadores a optimizar sus calendarios de los procesos de revisión, solventación y de sanción, ya que esta ley permite que instancias como la Auditoría Superior de la Federación, revisen en cualquier momento elementos de la cuenta pública y no tengan que esperarse a la emisión y aprobación de la cuentas públicas respectivas, que implica revisiones desfasadas y aplicación de un proceso que puede durar hasta dos años; por lo que esta modificación es de vital relevancia en los esquemas de Auditoría Gubernamental.

Retos de la Auditoría Gubernamental

Homogenizar, por parte de los gobiernos estales y municipales, las leyes y organismos que coadyuven a la aplicación de los preceptos básicos de prevención de delitos y corrupción y la rendición de cuentas; Lograr en la sociedad mexicana la confianza en sus instituciones a través de resultados de transparencia y aplicación de la ley. Los auditores internos y externos deberán ser coparticipes de los dos puntos anteriores, porque no cabe duda que la aplicación de la norma, la transparencia y la confianza de la sociedad dependerá del buen desempeño del auditor.

Del Sistema Nacional de Fiscalización, le corresponde dar credibilidad al trabajo de las instancias fiscalizadoras; en la percepción social los casos de corrupción han quedado impunes, por lo que representa un reto no solo la aplicación de la normatividad y la ley, si no dar muestras de sensibilidad ante las demandas de la

sociedad en el sentido de dar a los recursos públicos un uso honesto y eficiente. Todavía se percibe en los entes fiscalizadores la falta de autonomía en el ejercicio profesional y en la coherencia de los resultados de las auditorias con la sensación social mencionada.

La verdadera autonomía de los entes fiscalizadores, libres de sesgos partidistas y de influencias, requiere de una profunda reestructuración en el esquema de gobierno aunado a la ratificación del compromiso profesional con apego estricto a los principios éticos.

El Sistema Nacional de Fiscalización debe avanzar a una organización más estricta en su aplicación, no puede ser que cada entidad federativa acomode a su necesidad la interpretación de la ley, es un principio de orden.

Por otra parte la Ley General de Contabilidad Gubernamental estableció como fecha límite el 31 de diciembre de 2015 su aplicación integra, sin embargo los últimos reportes de la Auditoría Superior de la Federación, instancia responsable de dar seguimiento al cumplimiento de esta ley, arroja resultados verdaderamente preocupantes. Existen entidades federativas todavía con serio retraso en la aplicación, en último lugar se encuentra el estado de Veracruz

> *De acuerdo con la revisión efectuada a este proceso por la ASF, la situación observada es la siguiente: En materia de armonización contable, en sus dos vertientes, las entidades federativas debieron concluir el proceso en 2014; Adopción de la normativa que es la alineación del marco jurídico local a la Ley General de Contabilidad Gubernamental; al respecto, se tiene un cumplimiento promedio de 77.4%; y los estados de Puebla, Zacatecas, Chiapas y Veracruz fueron los de menor cumplimiento* (Politico, 2016)

Por lo anterior, representa un reto para la Auditoria Gubernamental otorgar los elementos necesarios, no solo para presionar a su íntegra aplicación, sino también para sancionar a quienes por conveniencia se resisten a ello.

La Auditoría Gubernamental tiene otro gran reto en la aplicación del sistema nacional anticorrupción, ya que de acuerdo a la emisión del decreto tanto la Auditoría Superior

de la Federación como la Secretaría de la Función Pública tendrán un papel fundamental para que este sistema de los resultados esperados.

Esta combinación de responsabilidades hacia la Auditoría Gubernamental no es más que el reflejo de una demanda de la sociedad que exige y necesita cambios en el manejo de los recursos públicos, el hartazgo es evidente. Ante esto es importante señalar que la figura del Auditor gubernamental ante la sociedad todavía es de un profesionista creíble por lo que le corresponde no defraudar a esta percepción y ser responsable con nuestra propia profesión. Este en un reto, tal vez el más importante.

La credibilidad de la función de los entes fiscalizadores está a prueba, por ejemplo en el último informe de la Auditoría Superior de la Federación proporciona datos realmente útiles pero a la vez preocupantes, dando a conocer los resultados de la gestión de los recursos federales transferidos a las entidades federativas y municipios, formulando un Índice de Desempeño del Gasto Federalizado por entidad; para su cálculo, se consideraron variables derivadas de los resultados de las auditorías realizadas por la ASF en los programas siguientes: FAEB, FASSA, FISE, FAM, FAETA, FASP, FAFEF y Seguro Popular.

Considerando:

- Monto observando respecto de la muestra auditada
- Ejercicio oportuno de los recursos
- Transparencia y rendición de cuentas

  Control Interno

  Participación Social

En una escala de 100 puntos, el valor promedio del indicador es de 76.2 puntos; las entidades mejor posicionadas son Durango en primer lugar, seguido de Puebla, Yucatán y Tamaulipas; con menor puntuación se ubicaron Veracruz (lugar 32), Michoacán, Baja California Sur y Jalisco. (Federación, ASF, 2016)

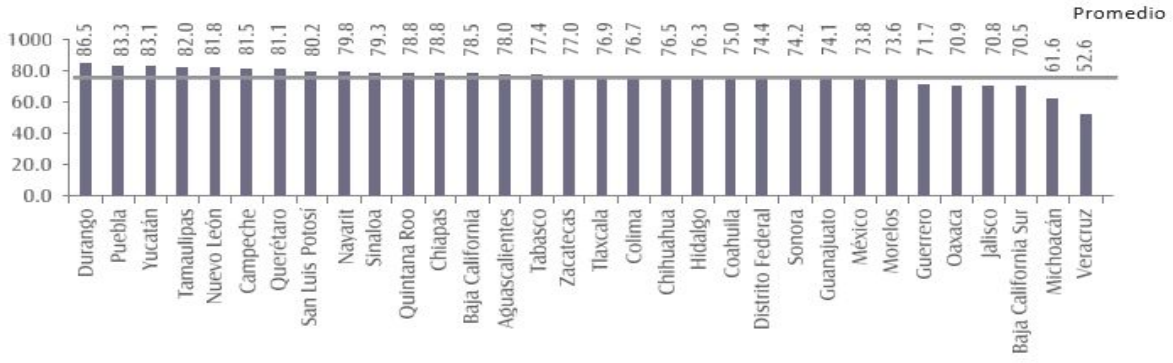


Ilustración 5 Índice de Desempeño del Gasto Federalizado por Entidad (Federación, asf.gob, 2016)

Asimismo en dicho informe señala las entidades con mayores observaciones que a la fecha están pendientes de solventar.

ENTIDAD	Observaciones con impacto económico	Monto Observado	Importe de	Monto de Denuncias	TOTAL
Veracruz	13,456.	14,047.	3,148.0	4,770	35,421.
Michoacán	13,656.	8,089.8	5,463.4	1,268	28,477.
Jalisco	9,580.0	6,772.6	5,585.4		21,938.
Estado de	6,335.1	8,563.2	2,482.7		17,381.
Guerrero	4,846.1	3,911.6	2,373.9	967.7	12,099.
Chiapas	5,306.2	4,319.7	2,200.6	253.1	12,079.
Oaxaca	3,841.6	3,354.0	1,375.7	83.7	8,655.0
Guanajuato	4,101.1	2,872.7	1,516.6	1.5	8,491.9
Tabasco	3,696.0	1,565.0	1,650.3	136.1	7,047.
Sonora	2,648.7	1,794.9	1,844.5		6,288.1
Sinaloa	3,615.2	819.0	1,517.2	135.6	6,087.0
Baja	2,921.4	1,390.8	1,025.2	5.3	5,342.7
Distrito	2,399.5	1,248.8	1,228.0		4,876.3
Baja	1,949.4	1,420.7	1,213.1	88.3	4,671.5
Durango	2,994.4	431.5	956.1		4,382.0
Zacatecas	2,375.3	1,428.6	455.0	18.4	4,277.3
Morelos	1,608.7	1,158.0	1,342.0	167.8	4,276.5
Nuevo León	2,622.8	1,294.0	314.4		4,231.2
Hidalgo	2,880.8	803.0	464.3		4,148.
Quintana	2,236.1	1,013.0	29.9		3,279.0
Coahuila	697.0	2,034.9	164.9		2,896.8

Chihuahua	947.7	1,116.0	135.8		2,199.5
Nayarit	1,165.2	417.0	287.2		1,869.4
San Luis	515.4	859.4	286.1		1,660.9
Tamaulipas	331.7	1,117.5	71.3		1,520.5
Puebla	534.3	809.4	98.5		1,442.2
Tlaxcala	444.8	530.3	239.4	82.7	1,297.2
Querétaro	624.1	518.4	18.3		1,160.8
Aguascalient	355.5	531.8	189.1		1,076.4
Colima	547.6	396.1	16.5	46.9	1,007.
Campeche	299.7	480.8	100.9		881.4
Yucatán	240.4	411.8	67.0		719.2
TOTAL	**99,774.**	**75,521.**	**37,861.**	**8,025**	**221,182.**

Tabla 1Tabla 1 Entidades con mayores observaciones que están pendientes de solventar (Federación, asf.gob, 2016)

Aquí está la gran prueba de la credibilidad de la Auditoría Superior de la Federación, en donde la sociedad espera una coherencia de los resultados de un trabajo profesional, realizado por auditores y que puede dar muestra de lo que ocurre en nuestro país; de prosperar las denuncias hechas por el Auditor Superior estaríamos dando un paso muy grande al reconocimiento no solo de la auditoría gubernamental, sino a también a la aplicación de la ley.

Conclusiones

1. Las transformaciones parten de una exigencia y necesidad social que contempla la función de la Auditoría Gubernamental como parte esencial para el combate a la corrupción y el uso correcto de los recursos públicos.

2. El Sistema Nacional Anticorrupción no se ha desarrollado acorde con la urgencia que requiere; las leyes secundarias no han presentado el avance deseado.

3. La Secretaría de la Función Pública necesita particularmente cambios más palpables con respecto a su independencia y a resultados más transparentes.

4. La Auditoría Superior de la Federación está en una verdadera prueba de credibilidad, por lo que deberá responder con un criterio de estricto apego a la ley y demostrando una sensibilidad social en sus resultados.

5. La fortaleza de la Auditoría Gubernamental, son los auditores, profesionistas que tienen que demostrar su apego ético y su coherencia en el trabajo apegados a la normatividad y dando respuesta a la confianza que la sociedad aún le tiene.

Referencias

Federación, A. S. (18 de febrero de 2016). *ASF*. Obtenido de ASF : http://www.asf.gob.mx/Trans/Informes/IR2014i/Documentos/InformeGeneral/ig2014.pdf

Federación, A. S. (18 de febrero de 2016). *asf.gob*. Obtenido de asf.gob: http://www.asf.gob.mx/Default/Index

Fiscalización, S. N. (Octubre de 18 de 2012). *Plan Estrategico del Sistema Nacional de Fiscalización.* Recuperado el 15 de febrero de 2016, de http://www.snf.org.mx/SharedFiles/Download.aspx?pageid=52&mid=93&fileid=8

Nieto, E. P. (s.f.). Recuperado el 18 de Febrero de 2016

Politico, A. c. (16 de febrero de 2016). *alcalorpolitico*. Obtenido de alcalorpolitico: http://www.alcalorpolitico.com/informacion/veracruz-debe-solventar-mas-de-35-mil-mdp-de-cuenta-publica-2014-asf-194220.html#.VsXmEbThDIU

Índice de ilustraciones

Ilustración 1Fig. 1 Órganos Internos de Control en la Estructura Federal (Elaboración de propios autores, 2016) 4
Ilustración 2 Órganos Internos de Control en la estructura Estatal (Elaboración de propios autores, 2016) 10
Ilustración 3 Órganos Internos de Control en la estructura Municipal (Elaboración de propios autores, 2016) 12
Ilustración 4 Fuente: OCDE Nivel de corrupción de los países integrantes de la OCDE. 13
Ilustración 5 Índice de Desempeño del Gasto Federalizado por Entidad (Federación, asf.gob, 2016) 18

Índice de tablas

Tabla 1Tabla 1 Entidades con mayores observaciones que están pendientes de solventar (Federación, asf.gob, 2016)..... 19

Nuevo Régimen Fiscal de Pemex y su apego al Pacto por México

Carlos Torres Gutiérrez

Resumen

El presente estudio evalúa si el nuevo régimen fiscal de Pemex se apega a los lineamientos establecidos en el Pacto por México. Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio se concluye que el Nuevo Régimen Fiscal de Pemex no se apega a los lineamientos establecidos en el Pacto por México, la reducción en la carga fiscal directa sobre Pemex no fue suficiente para que la empresa productiva del estado sea competitiva en su sector y se convierta en una empresa de clase mundial.

Palabras clave: Pemex; Nuevo Régimen Fiscal; Pacto por México.

Abstract

This study assesses if the New Fiscal Regime of Pemex follows the guidelines set in the Pact for Mexico. Based on the results obtained in this study the New Fiscal Regime of Pemex does not follow the guidelines set in the Pact for Mexico, the reduction in the direct taxes over Pemex were not enough to transform Pemex into a competitive and world class enterprise.

Keywords: Pemex; New Fiscal Regime; Pact for Mexico.

Introducción

Este apartado se divide en seis secciones: antecedentes de Pemex; relevancia de Pemex para el PIB y las finanzas públicas de México; carga fiscal sobre Pemex; Pacto por México; Régimen fiscal anterior de Pemex; y Nuevo Régimen Fiscal de Pemex.

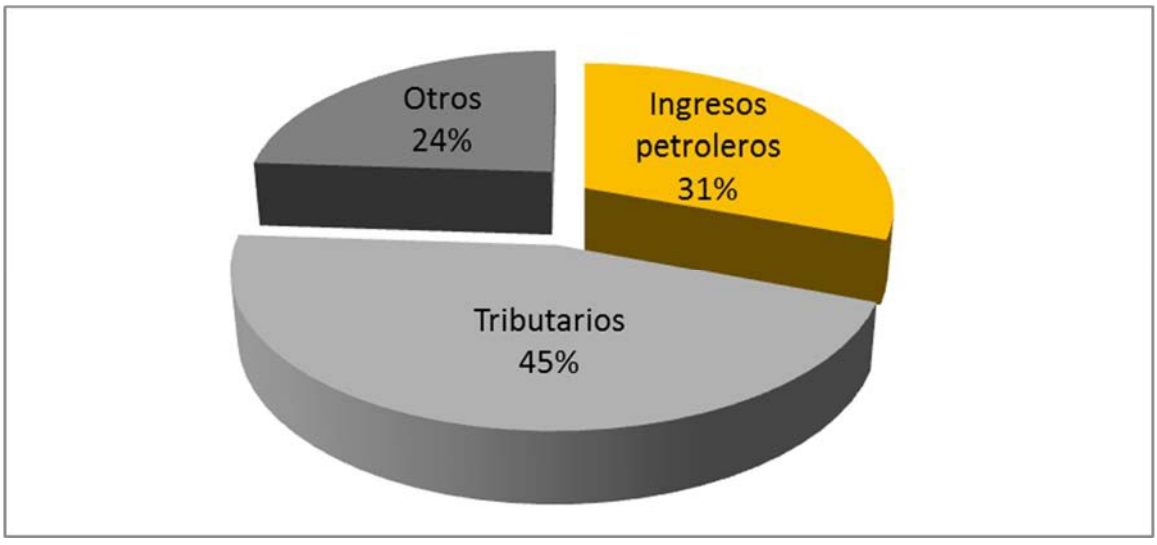
Antecedentes de Pemex

Petróleos Mexicanos (Pemex), la empresa petrolera nacional, es una empresa paraestatal creada el 7 de junio de 1938 con la finalidad de realizar en exclusiva las actividades estratégicas de exploración, extracción, refinación y procesamiento de hidrocarburos y petroquímica básica; la reforma constitucional en materia de energía de diciembre de 2013 termina con este monopolio, abre el sector hidrocarburos a la inversión privada; la reforma mantiene la propiedad del Estado sobre Pemex y establece la transformación de la paraestatal en una empresa productiva del Estado.

Relevancia de Pemex para el PIB y las finanzas públicas de México

Pemex es la empresa más grande de México, sus ingresos en 2014 significaron el 9.2% del Producto Interno Bruto (PIB) del país (INEGI, 2016). Pemex es el principal contribuyente del país, aporta un tercio de los ingresos presupuestarios del sector público (figura 1); en los períodos en que los ingresos de Pemex caen, el Gobierno para enfrentar el déficit y cubrir el gasto público, a través de sus representantes en el Consejo de Administración de Pemex tiene la facultad de cortar los gastos y las inversiones de la paraestatal.

Figura 1. Ingresos presupuestarios del sector público de México (2014)

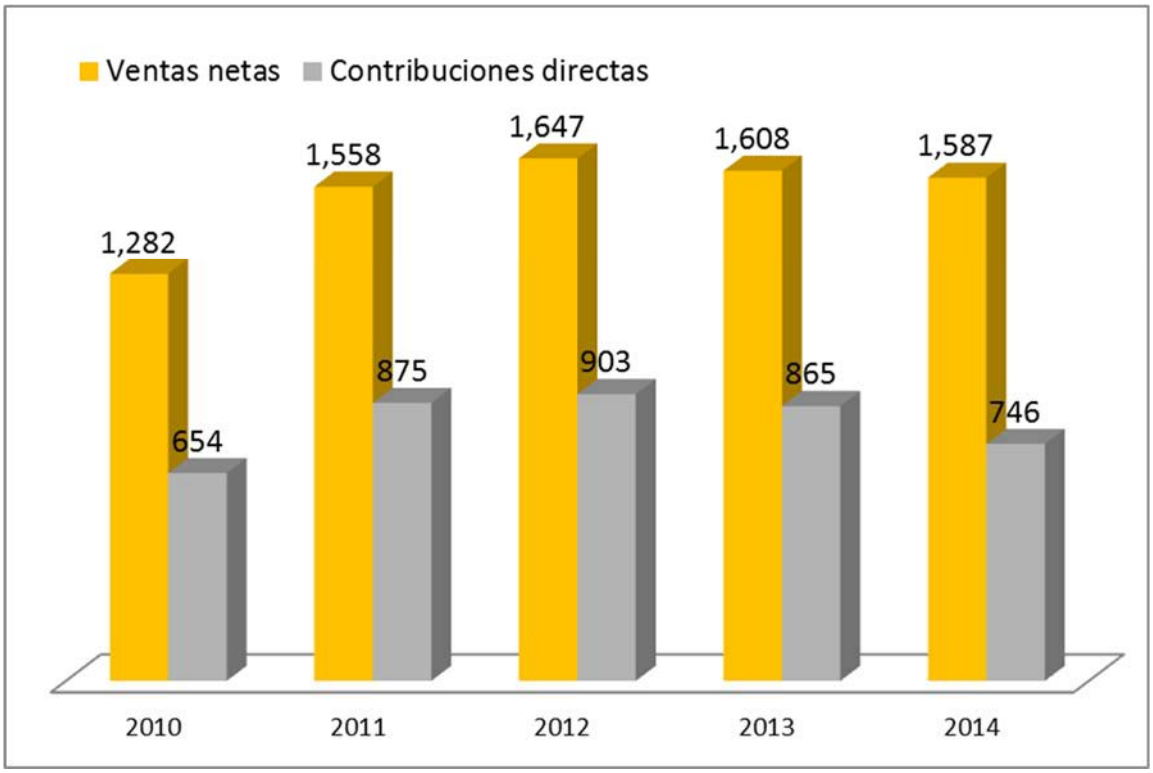


Fuente: (SHCP, 2016)

Carga fiscal sobre Pemex

La carga fiscal directa sobre Pemex en los últimos 5 años promedia el 52.55% de sus ventas netas (figura 2).

Figura 2. Pemex carga fiscal directa 2010-2014 (miles de millones de pesos)



Fuente: SEC Forma 20F Pemex

La pesada carga fiscal sobre Pemex ha ocasionado que la paraestatal opere con pérdidas y recurra al endeudamiento para mantener su operación y cumplir con sus obligaciones fiscales (Torres, 2014).

Investigaciones señalan que la pesada carga fiscal sobre Pemex afecta su desempeño y crecimiento y establecen la necesidad de un nuevo régimen fiscal para la paraestatal que reduzca su carga fiscal acorde con las mejores prácticas internacionales, se citan las siguientes fuentes:

Campodónico (2004) señala que para incrementar las inversiones de Pemex en el sector se necesita disminuir su carga fiscal; en Pemex existe una fuerte restricción fiscal, la paraestatal entrega el 50% de sus ingresos al fisco, lo que ha causado que en los últimos años genere pérdidas y su pasivo supere a su activo; la utilidad de operación de Pemex (antes de contribuciones) es positiva y elevada, mientras que la utilidad neta es negativa por las contribuciones que debe transferir al fisco.

Para Caballero & Tello (2008) la baja capacidad recaudatoria del Gobierno, origina que el presupuesto del sector público, dependa de los ingresos petroleros, lo que mantiene a Pemex con una debilidad financiera que afecta la inversión y modernización de la empresa.

Venegas (2001) señala que el régimen fiscal actual de Pemex persigue fines recaudatorios, dejando en segundo plano criterios de eficiencia operativa y económica. El fisco considera el ingreso bruto, como base gravable, lo que puede generar pérdidas, al disminuir los costos, lo anterior no fomenta proyectos de inversión.

Para Tépach (2008) la modernización de la industria petrolera mexicana, debe incluir una restructuración del régimen fiscal de Pemex, permitir que una mayor proporción de sus utilidades se invierta, en áreas de la cadena productiva petrolera que demandan recursos elevados, como exploración y refinación.

Los recursos petroleros impactan las finanzas públicas de México por la dependencia del presupuesto en los ingresos petroleros; esta dependencia ha generado un gravoso régimen fiscal que compromete la capacidad de Pemex; dificulta su capacidad para invertir y generar infraestructura indispensable para aprovechar de manera óptima los recursos energéticos y mantener un perfil competitivo (Quiroz, 2004).

El régimen fiscal de Pemex se basa en un esquema rígido de derechos, que se determinan sin considerar los requerimientos de inversión de Pemex; en países como Brasil y Colombia las empresas petroleras nacionales pagan menos contribuciones que Pemex, de manera flexible se decide si el remanente se reinvierte en la empresa o se transfiere a la hacienda pública a través de dividendos (Presidencia de la República, 2013).

La tasa de derechos sobre el valor de los hidrocarburos extraídos (dependiendo del volumen y calidad de los hidrocarburos producidos en cada campo) en Colombia está entre el 8 y el 25% y en Brasil entre el 5 y el 10%; adicional a las contribuciones sobre la extracción de hidrocarburos las empresas petroleras en Colombia y Brasil son sujetas al ISR con un régimen similar al del resto de las PM (Torres, 2014).

Pacto por México

En diciembre 2 de 2012, un día después de la toma de posición del Presiente Enrique Peña Nieto se firma el llamado “Pacto por México”. El Pacto por México es un acuerdo político nacional que fortalece la democracia de México y que tiene la finalidad de realizar las reformas que México necesita para impulsar el crecimiento económico del país generando empleos y disminuyendo pobreza y desigualdad. Lo firman el Presidente de la República y los presidentes de los tres principales partidos políticos del país: el Partido Revolucionario Institucional (PRI), el Partido Acción Nacional (PAN) y el Partido de la Revolución Democrática (PRD). El pacto incluye 95 compromisos agrupados en cinco categorías. Dentro de la segunda categoría: Acuerdos para el crecimiento económico, el empleo y la competitividad, en la sección 2.5 se encuentran los acuerdos sobre la reforma energética para el crecimiento económico del sector petróleo y gas (Pacto por México, 2012).

Con relación a Pemex el Pacto por México (2012) establece que se realizarán las reformas necesarias, tanto en el ámbito de la regulación de entidades paraestatales, como en el del sector energético y fiscal para transformar a Pemex en una empresa pública de carácter productivo, que se conserve como propiedad del Estado pero que

tenga la capacidad de competir en la industria hasta convertirse en una empresa de clase mundial.

Un año más tarde de la firma del Pacto por México, en diciembre de 2013, el constituyente permanente aprobó una amplia reforma energética, la cual se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el día 20 de diciembre.

La reforma energética establece que las empresas productivas del Estado del sector hidrocarburos: tienen como objeto la creación de valor económico e incrementar los ingresos de la Nación; deben operar con autonomía presupuestal; su organización, administración y estructura corporativa deben ser acordes a las mejores prácticas a nivel internacional; se debe asegurar su autonomía técnica y de gestión; deben contar con un régimen especial de contratación para obtener los mejores resultados en sus actividades; su Consejo de Administración se debe integrar con 10 consejeros, cinco consejeros del Gobierno Federal, incluido el Secretario de Energía que tendrá voto de calidad y cinco consejeros independientes; sus directores son nombrados y removidos por el Ejecutivo Federal o en su caso removidos por el Consejo de Administración; deben operar con un régimen especial en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas, deuda pública y demás que se requieran para la eficaz realización de su objeto, que les permita competir con eficacia en el sector hidrocarburos.

El 11 de agosto de 2014 se publica en el DOF la legislación secundaria que hace efectiva la reforma energética constitucional de diciembre de 2013. La legislación incluye la Ley de Ingresos sobre Hidrocarburos, fundamento del Nuevo Régimen Fiscal de Pemex, la Ley establece las contribuciones sobre las actividades de exploración y extracción de hidrocarburos que se realicen bajo los esquemas de asignación o contrato.
A continuación se analiza el régimen fiscal anterior y el nuevo Régimen Fiscal de Pemex.

Régimen fiscal anterior de Pemex

El régimen fiscal de Pemex hasta 2014 se integra con tres contribuciones directas: Derechos sobre la extracción de hidrocarburos, Impuesto sobre los Rendimientos Petroleros e Impuesto Sobre la Renta (ISR).

Derechos

Los derechos sobre la extracción de hidrocarburos en el régimen fiscal anterior son la contribución directa más significativa para Pemex y se aplican sobre el valor del petróleo y gas natural extraído. En 2014 Pemex pago por derechos sobre la extracción de hidrocarburos 761 mil millones de pesos, lo que representó el 48% de sus ventas netas (SEC, 2015).

Impuesto sobre los Rendimientos Petroleros

El Impuesto sobre los Rendimientos Petroleros está definido en la Ley de Ingresos de la Federación, con una tasa del 30% sobre la utilidad neta de Pemex y sus organismos subsidiarios a excepción de Pemex Exploración y Producción (PEP).

ISR

Con relación al ISR, en el régimen fiscal anterior la paraestatal está exenta del pago de acuerdo con la Ley de Ingresos de la Federación. Las cantidades que aparecían en sus estados financieros correspondían a sus filiales o a otras actividades.

Nuevo Régimen Fiscal de Pemex

En el nuevo régimen fiscal, a partir de 2015, Pemex es sujeto de dos tipos de contribuciones directas:

Las contribuciones sobre la exploración y extracción de hidrocarburos y el ISR.

Las contribuciones sobre la exploración y extracción de hidrocarburos se aplican de manera diferente para los campos de hidrocarburos bajo el esquema de contrato y para los campos bajo el esquema de asignación. Actualmente los campos que tiene Pemex son por asignación.

Con relación al ISR en el Nuevo Régimen Fiscal Pemex contribuye como cualquier Persona Moral (PM) con una tasa para 2015 del 30% sobre la utilidad fiscal.

Objetivo

Determinar si el Nuevo Régimen Fiscal de Pemex se apega a los lineamientos establecidos en el Pacto por México

Metodología

El método de investigación que se utiliza en el presente estudio es cuantitativo descriptivo. Se describe el régimen fiscal anterior y el Nuevo Régimen Fiscal de Pemex y se hace un comparativo de la carga fiscal directa sobre Pemex en el Nuevo Régimen Fiscal contra la carga fiscal directa del régimen fiscal anterior para determinar si en el Nuevo Régimen la carga fiscal directa sobre Pemex disminuye significativamente lo que le permitiría a la empresa productiva del estado cumplir con el lineamiento establecido en el Pacto por Mexico de convertir a Pemex en una empresa competitiva en su sector y de clase mundial.

Resultados y discusión

De las contribuciones directas sobre Pemex en el régimen fiscal anterior como en el nuevo régimen, las más importantes son las contribuciones sobre la exploración y extracción de hidrocarburos, la tabla 1 muestra las contribuciones sobre la exploración y extracción de hidrocarburos aplicables en el régimen anterior y la tabla 2 en el nuevo régimen fiscal. En el régimen anterior vigente hasta el ejercicio de 2014 la contribución más importante sobre la exploración y extracción de hidrocarburos es el Derecho ordinario sobre hidrocarburos con una tasa del 71.5% sobre el valor de petróleo y gas extraído menos las deducciones permitidas. En el nuevo régimen, como los campos que tiene Pemex son asignados, la contribución más importante es el Derecho por la utilidad compartida con una tasa sobre el valor del hidrocarburo extraído menos las deducciones permitidas para 2015 del 70%.

Tabla 1. Contribuciones directas sobre la exploración y extracción de hidrocarburos - Régimen fiscal anterior

Derechos sobre la extracción de Hidrocarburos		
Derecho ordinario sobre hidrocarburos (Art. 254)	Objeto	Valor del petróleo crudo y gas natural extraídos menos deducciones permitidas.
	Tasa/tarifa	71.5%
Derecho para la investigación científica y tecnológica en materia de energía (Art. 254 Bis)	Objeto	Valor del petróleo crudo y gas natural extraídos.
	Tasa/tarifa	0.65%
Derecho para la fiscalización petrolera (Art. 254 Ter)	Objeto	Valor del petróleo crudo y gas natural extraídos.
	Tasa/tarifa	0.003%
Derecho sobre hidrocarburos para el fondo de estabilización (Art. 256)	Objeto	Valor del petróleo crudo extraído cuando el precio del barril excede de $22.00 USD.
	Tasa/tarifa	Valor del Barril %
		22.01-23.00 1%
		23.01-24.00 2%
		24.01-25.00 3%
		25.01-26.00 4%
		26.01-27.00 5%

		27.01-28.00 6% 28.01-29.00 7% 29.01-30.00 8% 30.01-31.00 9% > 31.00 10%
Derecho extraordinario sobre la exportación de petróleo crudo (Art. 257)	Objeto	Valor del petróleo exportado excedente al que se hubiera obtenido considerando el precio del barril de petróleo establecido en la Ley de Ingresos de la Federación de ese año.
	Tasa/tarifa	13.1%
Derecho sobre extracción de hidrocarburos (Art. 257 Ter**)**	Objeto	Valor del petróleo crudo y gas natural extraídos en cada campo en el Paleocanal de Chicontepec y en los campos en aguas profundas
	Tasa/tarifa	5.0%
Derecho especial sobre hidrocarburos (Art. 257 Quarter**)**	Objeto	Valor del petróleo crudo y gas natural extraídos en cada campo en el Paleocanal de Chicontepec y en los campos en aguas profundas menos deducciones permitidas.
	Tasa/tarifa	30.0% ó 36% (cuando la producción del campo acumulada > 240 millones de barriles de petróleo equivalente)
Derecho adicional sobre hidrocarburos (Artículo 257 Séptimus)	Objeto	Valor del petróleo crudo y gas natural extraídos en cada campo en el Paleocanal de Chicontepec y en los campos en aguas profundas excedente al que se hubiera obtenido considerando el precio del barril de petróleo de 60 USD

	Tasa/tarifa	52.0%
Derecho único sobre hidrocarburos (Artículo Séptimo Transitorio)	Objeto	Valor de la extracción de petróleo y gas natural de los campos abandonados y en proceso de abandono.
	Tasa/tarifa	Valor barril %
		00.01-24.99 37.00
		25.00-29.99 42.00
		30.00-39.99 47.00
		40.00-49.99 52.00
		> 50.00 57.00

Fuente: Ley Federal de Derechos

Tabla 2. Contribuciones directas sobre la exploración y extracción de hidrocarburos por asignación o por contrato - Nuevo Régimen Fiscal (a partir de 2015)

Por Asignación		
Derecho por la utilidad compartida	Objeto	Valor de los Hidrocarburos extraídos menos las deducciones permitidas y el Derecho de extracción de hidrocarburos.
	Tasa/tarifa	2015 70.0%
		2016 68.75%
		2017 67.50%
		2018 66.25%
		2019 65.00%

Derecho de extracción de hidrocarburos	Objeto Tasa/tarifa	Valor del hidrocarburo extraído <u>Petróleo:</u> Precio del Petróleo < 48 dólares aplicar el 7.5% Precio del Petróleo >= 48 dólares aplicar [(0.125 x Precio del Petróleo)+1.5]% <u>Gas natural:</u> Aplicar precio del gas natural asociado / 100 Cuando precio de gas natural no asociado <= 5 USD por millón de BTU aplicar 0% Cuando precio de gas natural no asociado > 5 USD y < 5.5 USD por millón de BTU aplicar Tasa = [(Precio del Gas Natural – 5) x 60.5] / precio del gas natural. Cuando precio de gas natural no asociado > 5.5 USD por millón de BTU aplicar Tasa = Precio del Gas Natural no asociado/100 <u>Condensados:</u> Cuando Precio del barril de Condensados < 60 USD aplicar 5% Cuando Precio del barril de Condensados >= 60 USD aplicar Tasa = [(0.125 x Precio del barril de Condensados) – 2.5] %
Derecho de exploración de Hidrocarburos	Objeto Tasa/tarifa	La parte del Área de Asignación que no se encuentre en la fase de producción Durante los primeros 60 meses de vigencia de la Asignación 1,150 pesos por km^2. A partir del mes 61 de vigencia de la Asignación y en adelante 2,750 pesos por km^2.
Impuesto por la	Objeto	Área asignada

exploración y extracción de Hidrocarburos	Tasa/tarifa	1,500 pesos por km^2 durante la fase de exploración. A partir del mes de inicio de producción 6,000 pesos por km^2.

	Por Contrato	
Cuota contractual fase exploratoria	Objeto	La parte del Área que no se encuentre en la fase de producción
	Tasa/tarifa	Durante los primeros 60 meses de vigencia de la Asignación 1,150 pesos por km^2. A partir del mes 61 de vigencia de la Asignación y en adelante 2,750 pesos por km^2.
Regalías	Objeto	Valor del hidrocarburo extraído
	Tasa/tarifa	<u>Petróleo:</u> Precio del Petróleo < 48 dólares aplicar el 7.5% Precio del Petróleo >= 48 dólares aplicar [(0.125 x Precio del Petróleo) + 1.5]% <u>Gas natural:</u> Aplicar precio del gas natural asociado / 100 Cuando precio de gas natural no asociado <= 5 USD por millón de BTU aplicar 0% Cuando precio de gas natural no asociado > 5 USD y < 5.5 USD por millón de BTU aplicar Tasa = [(Precio del Gas Natural – 5) x 60.5] / precio del gas natural. Cuando precio de gas natural no asociado > 5.5 USD por millón de BTU aplicar Tasa = Precio del Gas Natural no asociado / 100 <u>Condensados:</u> Cuando Precio del barril de Condensados < 60 USD

		aplicar 5% Cuando Precio del barril de Condensados >= 60 USD aplicar Tasa = [(0.125 x Precio del barril de Condensados) – 2.5] %
Pago valor contractual (contratos de licencia)	Objeto	Valor de los hidrocarburos extraídos
	Tasa/tarifa	Porcentaje establecido en el contrato
Porcentaje a la utilidad operativa (contratos de utilidad compartida y contratos de producción compartida)	Objeto	Valor de los hidrocarburos extraídos
	Tasa/tarifa	Porcentaje establecido en el contrato
Bono a la firma (contratos de licencia)	Objeto	Contrato
	Tasa/tarifa	Importe establecido por la SHCP en la licitación.
Impuesto por la exploración y extracción de Hidrocarburos	Objeto	Área establecida en el contrato
	Tasa/tarifa	1,500 pesos por km^2 durante la fase de exploración. A partir del mes de inicio de producción 6,000 pesos por km^2.

Fuente: Ley de Ingresos sobre Hidrocarburos

Al comparar la tasa de la principal contribución directa sobre Pemex en el nuevo régimen, Derecho por la utilidad compartida, del 70%; con la tasa de la principal

contribución directa en el régimen anterior, Derecho ordinario sobre la extracción de hidrocarburos, del 71.5%; la disminución en la carga fiscal directa fue de 1.5%, insuficiente para que Pemex sea competitivo y se convierta en una empresa de clase mundial.

En el nuevo régimen fiscal sobre la exploración y extracción de hidrocarburos, al comparar la carga fiscal aplicable a los campos bajo el esquema de contrato y la aplicable a los campos bajo el esquema de asignación, se nota que la carga fiscal directa sobre los campos bajo el esquema de contrato es significativamente menor a la carga fiscal sobre los campos bajo el esquema de asignación, en los campos por contrato la principal contribución son las Regalías con una tasa del 7.5% y en los campos por asignación es el Derecho por la utilidad compartida con una tasa del 70%. Los campos de Pemex están bajo el esquema de asignación, sujetos al Derecho por la utilidad compartida del 70%.

Adicional a las contribuciones sobre exploración y extracción de hidrocarburos; en el régimen fiscal anterior de Pemex se pagaba un Impuesto sobre los Rendimientos Petroleros a una tasa del 30%; en el Nuevo Régimen Fiscal de Pemex se elimina el Impuesto sobre los Rendimientos Petroleros y Pemex es sujeto al ISR con una tasa para 2015 del 30%.

El esquema de contribuciones para los campos por contrato es competitivo y acorde con las prácticas internacionales, las empresas petroleras con este esquema pagarían principalmente dos contribuciones directas: Regalías al 7.5% e ISR al 30%. Pemex debería operar bajo este esquema todos sus campos.

Conclusiones

Con los resultados obtenidos del análisis realizado en este estudio se concluye que el Nuevo Régimen Fiscal de Pemex no se apega a los lineamientos establecidos en el Pacto por México. El Nuevo Régimen Fiscal de Pemex no reduce su carga fiscal directa a niveles acordes con las mejores prácticas internacionales, lo que no le permitirá competir y convertirse en una empresa petrolera de clase mundial.

Para que Pemex sea competitivo y se convierta en una empresa de clase mundial como lo establece el Pacto por México todos sus campos en producción deberían ser sujetos al mismo régimen fiscal aplicable para los campos en producción bajo el esquema de contrato con lo que estarían sujetos a dos tipos de contribuciones directas: regalías al 7.5% e ISR al 30%, bajo este esquema Pemex operaria con un régimen fiscal acorde a las mejores prácticas internacionales en el sector, lo que reduciría significativamente su carga fiscal, dispondría de más recursos para invertir y se convertiría en una empresa competitiva y de clase mundial.

Referencias

Caballero, E., & Tello, C. (2008). *Regimen fiscal de PEMEX. Situación actual y propuesta de reforma*. Economía informa.

Campodónico, H. (2004). *Reformas e inversión en la industria de hidrocarburos de América Latina.* Santiago: CEPAL.

INEGI. (2016). *Sistema de Cuentas Nacionales de México*. Recuperado el 17 de 02 de 2016, de http://www.inegi.org.mx

Pacto por México. (2012). *Pacto por México*. Recuperado el 15 de 02 de 2016, de http://pactopormexico.org

Presidencia de la República. (2013). *Reforma energética.* Recuperado el 06 de 11 de 2013, de http://presidencia.gob.mx

Quiroz, J. C. (2004). *Recursos Naturales e Ingresos Fiscales en México: Retos presupuestarios y sector energético.* Serie ingresos petroleros. Fundar, Centro de análisis e investigación.

SEC. (2011). *Forma 20F Pemex 2010.* Nueva York: SEC.

SEC. (2012). *Forma 20F Pemex 2011.* Nueva York: SEC.

SEC. (2013). *Forma 20F Pemex 2012.* Nueva York: SEC.

SEC. (2014). *Forma 20F Pemex 2013.* Nueva York: SEC.

SEC. (2015). *Forma 20F Pemex 2014.* Nueva York: SEC.

SHCP. (2016). *Ingresos presupuestarios del sector público 2013-2014*. Recuperado el 15 de 02 de 2016, de http://www.shcp.gob.mx

Tépach, R. (2008). *La evolución del régimen fiscal de Pemex y la distribución de los ingresos excedentes petroleros y no petroleros del gobierno federal, 2000-2008*. México: Centro de documentación, información y análisis, Camara de Diputados, abril 2008.

Torres, C. (2014). *La privatización parcial y su efecto en el crecimiento de las ventas y el activo de Pemex: evidencia en Petrobras y Ecopetrol*. México: Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León.

Venegas, F. (2001). *Política fiscal y renta petrolera: Una propuesta de régimen fiscal para Pemex*. Problemas de desarrollo (Universidad Nacional Autónoma de México).

CAPÍTULO 18

ASPECTOS LEGALES EN LOS NEGOCIOS



La Responsabilidad en contratos de intermediación comercial

Salvador Francisco Ruiz Medrano

Introducción

En el ámbito comercial actual se han creado diversos instrumentos de carácter jurídico para tratar de dar certeza a los actos que se realizan, estableciendo de manera más o menos clara las distintas obligaciones entre las partes. Si bien en términos generales, nuestra legislación ha establecido de manera general las reglas de operación de estos instrumentos, la globalización, internacionalización de las empresas y las nuevas formas de hacer negocios han creado lagunas dentro la legislación para diversos contratos, principalmente de carácter atípico lo que ha abierto la puerta para la interpretación, muchas veces de carácter literal de la ley y en otros casos de carácter contradictorio e imperativo a una visión que pocas veces se ajusta a una realidad.

Dentro de los instrumentos jurídicos que se analizaran dentro de la presente investigación, nos centraremos en los llamados de intermediación comercial, que, de acuerdo con la doctrina son aquellos que se valen de un tercero para hacer llegar al consumidor final un producto o un servicio, entre los que destacan el contrato de agencia, de distribución, franquicia y transferencia de tecnología.

La razón por la cual se decidió hacer la investigación en torno a estos contratos se basa en la idea de que estos contratos, si bien son en esencia nominal de carácter atípico, tienen sus correlaciones con otros contratos, de carácter típico, en nuestra legislación, así, se podrá establecer de manera clara que si bien existen contratos que en el argot del comercio internacional se les denomina de una cierta manera, estos pueden ser comparados e interpretados sobre una base legal nacional, estableciendo así los límites de la responsabilidad entre las partes, tema principal de la presente.

De los contratos de intermediación comercial típicos en el Código de Comercio en México.

Palabras clave: Contratos, responsabilidad, intermediación comercial.

Introducción.

Dentro de la doctrina clásica, se denomina contrato típico a aquel que se encuentra expresamente regulado en la Ley, siendo estos, por tanto, resueltos por la aplicación irrestricta de la norma escrita, en este caso el Código de Comercio.

Por el contrario, se le llama contratos atípicos a aquellos que no se encuentran regulados de manera expresa por la Ley, siendo entonces su resolución hecha desde la óptica de principios generales del Derecho, usos y costumbre, doctrina y de manera muy particular y puntual la aplicación analógica de la norma.

Esta pequeña mención en cuanto a estas distinciones puntuales, se hacen necesarias, puesto que, a lo largo de la investigación se tratarán diversos contratos, entre los que se analizaran aquellos de carácter típico y atípico, siendo estos últimos aquellos cuya responsabilidad deberá de ser deducida o encontrada a través de la jurisprudencia, que de manera providencial ha sido emitida de manera reciente, la cual será vista en capítulos posteriores en el presente trabajo.

El contrato de Comisión Mercantil.

Nuestro Código de Comercio en su artículo 273 señala de manera muy específica la definición de este tipo de contratos, así, lo define como “El mandato aplicado a actos concretos de comercio, se reputa comisión mercantil.” Siendo las partes que intervienen en este tipo de instrumentos jurídicos se les denomina comitente (el que otorga la comisión mercantil) y comisionista (el que la desempeña)

Entre sus características se puede destacar el hecho de que el comisionista no necesita poder constituido en escritura pública, siendo suficiente recibirlo por escrito o de forma verbal, pero, este último sólo se perfeccionara cuando se verifique

por escrito antes que el negocio concluya, siendo por tanto un contrato imperfecto en su forma verbal y formal en su forma escrita.

Dentro de las obligaciones del comisionista, estas se pueden enumerar de la siguiente manera:

- En caso de rehusar la comisión, deberá de avisarlo inmediatamente.
- El comisionista queda sujeto a continuar la comisión hasta su conclusión.
- Aunque el comisionista rehúse la comisión deberá de conservar los efectos que el comitente le haya remitido, hasta que éste provea de nuevo encargado de la comisión.
- Cuando sin causa legal dejare el comisionista de avisar que rehúsa la comisión, o de cumplirla expresa o tácitamente aceptada, será responsable al comitente de todos los daños que por ello le sobrevengan.
- El comisionista debe desempeñar por sí los encargos que recibe, y no puede delegarlos sin estar autorizado para ello.
- Cuando el comisionista se comprometa a anticipar fondos, estará obligado a darlos, excepto, en el caso de suspensión de pagos o quiebra del comitente.
- Cuando el comisionista contrate en nombre propio, tendrá acción y obligación directamente con las personas con quienes contrate.
- El comisionista se sujetará a las instrucciones recibidas del comitente.
- En los casos de pérdida parcial o total de los bienes por el transcurso de tiempo o vicio intrínseco de la cosa, el comisionista estará obligado a acreditar por medio de la certificación el menoscabo de las mercancías.
- En las operaciones hechas con violación o con exceso del encargo recibido, además de la indemnización a favor del comitente de daños y perjuicios, quedará á opción de éste ratificarlas o dejarlas a cargo del comisionista.
- Serán de cuenta del comisionista el quebranto o extravío del numerario que tenga en su poder por razón de la comisión;

- Estará obligado el comisionista a rendir cuentas completas y justificadas de su cumplimiento.
- Ningún comisionista comprará ni para sí ni para otro lo que se le hubiere mandado vender, ni venderá lo que se le haya mandado comprar, sin consentimiento expreso del comitente.
- Los comisionistas no podrán alterar las marcas de los efectos que hubieren comprado o vendido por cuenta ajena.

Dentro de los derechos del comisionista, estos pueden ser señalados de la siguiente forma:

- Es libre el comisionista para aceptar o no el encargo que se le hace por el comitente;
- El comisionista puede hacer vender los efectos que se le han consignado, por medio de dos corredores, o dos comerciantes.
- En aquellas comisiones cuyo cumplimiento exige provisión de fondos, no está obligado el comisionista a ejecutarlas.
- El comisionista podrá desempeñar la comisión en su propio nombre o en el de su comitente.
- Cuando el comisionista contratare expresamente en nombre del comitente, no contraerá obligación propia.
- Si un accidente imprevisto hiciere a juicio del comisionista, perjudicial la ejecución de las instrucciones recibidas, podrá suspender el cumplimiento de la comisión.
- Cesará esta responsabilidad cuando la destrucción o menoscabo sean debidos a casos fortuitos, fuerza mayor, transcurso de tiempo o vicio propio de la cosa.
- Por muerte o inhabilitación del comisionista se entenderá rescindido el contrato de comisión; pero por muerte o inhabilitación del comitente no se rescindirá, aunque pueden revocarlo sus representantes.

Conclusiones generales en torno a este tipo de contratos.

De manera general, se puede señalar que los contratos realizados bajo esta modalidad de intermediación comercial, han de ser siempre de manera formal, por escrito, puesto que el mismo código nos remite al contrato para especificar ciertas obligaciones que de acuerdo con la ley se tendrían por puestas en un contrato realizado de manera verbal.

Las obligaciones del comisionista versan en esencia sobre los pagos al comitente, protección y conservación de la mercancía y su responsabilidad de carácter eminentemente penal en casos de actuaciones negligentes y en contra de lo dicho por el comitente de manera expresa, por otro lado, sus derechos se restringen a su libertad de aceptación de la comisión y a la no responsabilidad de la mercancía en casos de fuerza mayor o por vicio intrínseco de la cosa bajo su resguardo, igualmente la responsabilidad del comisionista termina con su muerte.

Entre una de las principales fallas que se observan en este tipo de instrumentos jurídicos se encuentra el hecho de que la ley no señala de manera expresa las formas de terminación de la relación contractual, siendo estas únicamente deducidas a través de la práctica y los principios generales del derecho de este tipo de relaciones.

Del contrato de consignación mercantil.

El contrato de consignación mercantil es definido por nuestro Código de Comercio como “el contrato por virtud del cual, una persona denominada consignante transmite la disponibilidad y no la propiedad de uno o varios bienes muebles, a otra persona denominada consignatario, para que le pague un precio por ello en caso de venderlos en el término establecido, o se los restituya en caso de no hacerlo.”

Siendo las partes en este contrato llamados consignante, como aquel que cede la posesión, más no la propiedad, a la otra parte, el consignatario, para que este funja como intermediario con el destinatario del producto o usuario final, quien

realmente será el propietario de la cosa, y por tanto capaz de exigir responsabilidad ante el consignante por vicios o defectos del bien adquirido.

De los derechos y obligaciones del consignatario y consignante.

Las obligaciones pueden ser resumidas de la siguiente forma:

- El consignatario tendrá la obligación de pagar el precio pactado con el consignante o devolver el bien.
- Si el bien objeto del contrato no fue vendido dentro del plazo pactado, el consignante no estará obligado a retribuir al consignatario, salvo pacto en contrario.
- En caso de que el consignatario retenga el bien o el producto obtenido de la venta de manera injustificada, además de estar obligado a restituir el bien o pagar el producto obtenido de la venta, éste deberá pagar al consignante un tres por ciento del valor de mercado del bien consignado por cada mes o fracción que dure la retención respectiva, en cuyo caso los riesgos derivados de la pérdida o deterioro por caso fortuito o fuerza mayor se entenderán trasmitidos al consignatario.
- Una vez verificada la venta del bien, el consignatario tendrá dos días hábiles para entregar la ganancia pactada al consignante.
- El consignatario deberá conservar en buen estado los bienes consignados como de los derechos relacionados con los mismos.
- Los riesgos del bien se transmiten al consignatario cuando éste le sea entregado de manera real por el consignante, con la excepción de la pérdida o deterioro por caso fortuito o fuerza mayor.
- El consignatario podrá disponer válidamente del bien sólo con el fin previsto en el contrato.
- Los efectos consignados no podrán ser embargados por los acreedores del consignatario.

Derechos.

- El consignante trasmitirá la posesión de los bienes al consignatario, y en su momento, la propiedad de los mismos al adquirente; en caso contrario, estará obligado a responder por los daños y perjuicios causados, así como por el saneamiento en caso de evicción o por los vicios ocultos respectivos.
- El consignatario tendrá una retribución que consistirá en una suma determinada de dinero, en un porcentaje sobre el precio de venta o en algún otra forma, pudiéndose facultar al consignatario para que retenga el porcentaje pactado.
- Cuando se pacte una retribución para el consignatario sin que el bien o bienes consignados hayan sido vendidos y sin que dicha retribución haya sido cubierta, se entenderá que lo consignado responde por el importe pactado, siendo estas garantías prendarias por el adeudo.
- En caso de que la retribución para el consignatario no se haya determinado, se estará a aquella que generalmente se fije en este tipo de contratos en la plaza respectiva.
- El contrato elaborado por escrito traerá aparejada ejecución.
- En caso de que los bienes consignados no hayan sido vendidos, el consignante no podrá disponer de ellos en tanto no se verifique el término establecido en el contrato para la venta de los mismos.
- En caso de que el consignatario hubiese efectuado alguna erogación para la conservación de los bienes, éste tendrá derecho a que el importe le sea reembolsado por el consignante.
- El consignatario debe poner de inmediato a disposición del consignante los bienes dados en consignación cuando ocurra alguna de las causales de terminación del contrato señaladas en el código, a efecto de que éste los recoja dentro de los dos días hábiles siguientes a la notificación.

- Los riesgos derivados de la pérdida o deterioro por caso fortuito o fuerza mayor se entenderán transmitidos al consignante.

Conclusiones generales de este tipo de contratos.

Una de las más importantes novedades que trae este instrumento jurídico, con respecto al contrato anterior, es que en su artículo 394 se señalan de manera específica las causas de terminación del contrato consignatario, las cuales a la letra son:

I. La ejecución total de las obligaciones derivadas del contrato;

II. El vencimiento del plazo pactado;

III. La Muerte de alguno de los contratantes;

IV. El mutuo consentimiento; y,

V. Incumplimiento de las obligaciones de alguna de las partes.

Esto, aun y cuando pudiera parecer a todas luces una obviedad, en realidad viene a simplificar de manera notable el trabajo del perito en derecho en materia de responsabilidad, puesto que esta al venir de manera concreta en la Ley, se ha de presuponer que son las únicas que pueden ser invocadas para dar muerte al contrato y solicitar la responsabilidad ante el juez, que, hay que recordar que estos contratos solo traen aparejada ejecución cuando son de carácter formal, es decir, por escrito. Sin embargo quedaría pendiente la duda de que si este contrato puede o no ser considerado de ejecución continuada, y si este fuese el caso, la resolución debiera ser el medio idóneo para terminar con el contrato, quedando la ley corta en sus causales de terminación.

Con respecto a la responsabilidad, si bien las causales pueden dar una luz para vislumbrar o deducir sus límites, no hay que perder de vista que la esencia misma de la responsabilidad en este tipo de contratos subyace en la idea de ceder la propiedad de una bien a un tercero para que lo venda por él en su establecimiento,

así, resulta lógico entender que los bienes una vez cedidos pasaran a ser responsabilidad del consignatario hasta el momento en que estos pasan al usuario final y que el consignatario tendrá la obligación de entregar el dinero recibido por la venta de los bienes en comento.

El contrato de franquicia.

El contrato de franquicia se ha de considerar como un contrato de intermediación comercial, que si bien posee una serie de matices propios, se vale de un tercero, en este caso quizás debiera de señalarse como un clon de un negocio que ya tiene una fórmula de éxito experimentada con éxito, esto es un Know-How, así, en la Ley de la Propiedad Industrial en su artículo 142 se señala que "existirá franquicia, cuando con la licencia de uso de una marca, otorgada por escrito, se transmitan conocimientos técnicos o se proporcione asistencia técnica, para que la persona a quien se le concede pueda producir o vender bienes o prestar servicios de manera uniforme y con los métodos operativos, comerciales y administrativos establecidos por el titular de la marca, tendientes a mantener la calidad, prestigio e imagen de los productos o servicios a los que ésta distingue."

Las partes intervinientes de este tipo de contratos se les denomina como franquiciante el que cede el uso de la marca y know-how y franquiciatario quien adquiere este tipo de negocios.

De los derechos y obligaciones de las partes.

Del franquiciante:

- Deberá proporcionar por lo menos con treinta días previos a la celebración del contrato respectivo, la información relativa sobre su empresa, en los términos que establezca el reglamento de la Ley de la Propiedad Industrial.
- Podrá tener injerencia en la organización y funcionamiento del franquiciatario, únicamente para garantizar la observancia de los estándares de administración y de imagen de la franquicia

- no podrá dar por terminado o rescindido unilateralmente el contrato, salvo que el mismo se haya pactado por tiempo indefinido, o bien, exista una causa justa para ello.

Del franquiciatario

- La falta de veracidad en la información que se deba de dar dará derecho además de exigir la nulidad del contrato, a demandar el pago de los daños y perjuicios que se le hayan ocasionado por el incumplimiento. Este derecho solo podrá ejercerlo el franquiciatario durante un año a partir de la celebración del contrato.
- Deberá guardar durante la vigencia del contrato y, una vez terminado éste, la confidencialidad sobre la información que tenga dicho carácter o de la que haya tenido conocimiento
- No podrá dar por terminado o rescindido unilateralmente el contrato, salvo que el mismo se haya pactado por tiempo indefinido, o bien, exista una causa justa para ello.

Conclusiones Generales.

Como se podrá haber advertido, estas obligaciones únicamente versan sobre dos cuestiones fundamentales: la protección del secreto de industrial, inherente a este tipo de negocios y la prestación de los servicios de manera uniforma, es decir, el mantenimiento del buen nombre y marca que representan las franquicias concedidas.

Si bien esto puede parecer en principio vago, es menester aclarar que este tipo de negocios maneja por ley una serie de mínimos que deben de poseer los contratos de cesión de franquicia, los cuales vienen establecidos en el Artículo 142 Bis de la Ley de la Propiedad Industrial, el cual de manera bastante clara señala que este tipo de contratos, para su existencia, deben de ser por escrito además de contener lo siguiente:

La zona geográfica en la que el franquiciatario ejercerá sus actividades; Esto con la finalidad de evitar competencia desleal y concesiones de más franquicias, por lo que suele acompañarse de cláusulas de exclusividad.

La ubicación, dimensión mínima y características de las inversiones en infraestructura, respecto del establecimiento en el cual el franquiciatario ejercerá las actividades derivadas de la materia del contrato; Inversión inicial de manera clara.

Las políticas de inventarios, mercadotecnia y publicidad, así como las disposiciones relativas al suministro de mercancías y contratación con proveedores, en el caso de que sean aplicables; Para mantener una homogeneidad las franquicias exigen que sus insumos sean hechos con determinados proveedores o dará pauta a la rescisión del contrato.

Las políticas, procedimientos y plazos relativos a los reembolsos, financiamientos y demás contraprestaciones a cargo de las partes en los términos convenidos en el contrato; Aplicable únicamente a determinados tipos de franquicias.

Los criterios y métodos aplicables a la determinación de los márgenes de utilidad y/o comisiones de los franquiciatarios;

Las características de la capacitación técnica y operativa del personal del franquiciatario, así como el método o la forma en que el franquiciante otorgará asistencia técnica;

Los criterios, métodos y procedimientos de supervisión, información, evaluación y calificación del desempeño, así como la calidad de los servicios a cargo del franquiciante y del franquiciatario;

Establecer los términos y condiciones para subfranquiciar, en caso de que las partes así lo convengan; Este tipo de cláusulas pueden ser engañosas puesto que pueden crear esquemas de negocios piramidales o fraudes de Ponzi.

Las causales para la terminación del contrato de franquicia; Indispensable.

Los supuestos bajo los cuales podrán revisarse y, en su caso, modificarse de común acuerdo los términos o condiciones relativos al contrato de franquicia;

De los Contratos atípicos de intermediación comercial

El contrato de agencia.

Este tipo de contratos tienen como finalidad la de promover actos u operaciones de comercio o promoverlos y concluirlos por parte del agente, por lo que su actividad se dirige generalmente a la captación de nuevos clientes para el empresario representado y se limita a promocionar el producto o servicio, y en otras concluye las operaciones comerciales, por estar dotado con mandato, y puede firmar contratos con terceros en nombre del empresario representado.

Por tanto el agente siempre actúa en nombre de la empresa que le contrata y posee un carácter independiente, por lo que no se consideran agentes los representantes y viajantes de comercio dependientes de una relación laboral.

Se señala que puede existir exclusividad del agente, pero no es un rasgo definitorio y esta sólo tendrá efecto cuando se pacte en el contrato. Por definición, existe exclusividad cuando el agente es el único intermediario encargado de gestionar las ventas de la empresa contratante en el territorio asignado.

Obligaciones y Derechos de las partes.

Del agente:

- Ocuparse de la promoción y, en su caso de la conclusión de los actos u operaciones de comercio que se le hayan encomendado.
- Desarrollar su actividad con arreglo a las instrucciones recibidas del empresario, siempre que no afecten a su independencia.
- Recibir en nombre del empresario cualquier clase de reclamaciones de terceros sobre defectos o vicios de calidad o cantidad de los bienes vendidos como consecuencia de las operaciones promovidas.

- Proponer acciones promocionales y acudir a ferias donde se exhiban los productos representados.
- Difundir una imagen favorable de la empresa representada.

Del empresario:

- Satisfacer la remuneración pactada, normalmente un porcentaje sobre el volumen de lo vendido.
- Poner a disposición del agente los muestrarios, catálogos, tarifas y demás documentos necesarios para el ejercicio de su actividad profesional.
- Procurar al agente toda la información necesaria para la ejecución del contrato.

Conclusiones Generales.

De la lectura anterior resulta obvio que existen coincidencias importantes entre este tipo de contratos con respecto al contrato típico de comisión mercantil, si bien existen algunos matices que pueden diferenciarlos, entre los que destacarían el hecho de que el contrato de agencia es de carácter específico y va dirigido a empresarios que necesitan de promoverse en lugares y puntos geográficos concretos y que ocasionalmente pueden firmar contratos de compraventa en nombre del principal. Igualmente el hecho de que exista (o no) la exclusividad del agente, en cuyo caso esta cláusula va acompañada de la cláusula de prohibición de la competencia, cuyo significado implica que no puede dedicarse, por un tiempo determinado, a la promoción de productos que pudieran ser directamente competencia de su anterior contratador.

Sin embargo y para el tema que nos ocupa en materia de responsabilidad, se ha de matizar que, en virtud de que el agente no maneja directamente mercancía, como si lo puede llegar a hacer el comisionista, este no acepta ningún tipo de riesgo

por parte de las operaciones hechas en nombre del principal, salvo pacto en contrario, en cuyo caso, se vuelve obligado solidario.

Contrato de distribución.

Se entiende por contrato de distribución aquél en virtud del cual una empresa (fabricante) se compromete a vender en exclusiva sus productos a otra empresa (distribuidor) en un determinado territorio y con fines de reventa de los mismos. Se entiende por reventa la venta de bienes sin transformar, es decir, en el mismo estado en que se encontraban cuando fueron suministrados. La retribución de la empresa distribuidora se obtiene de la diferencia entre el precio de reventa y el precio de compra del producto (Diez Vergara, 1999, pág. 49).

La característica fundamental de los contratos de distribución es la concesión de un territorio con carácter exclusivo para la venta de los productos objeto del contrato.

El ejemplo típico de este tipo de contratos es el de una fábrica de automóviles que comercializa sus productos a través de una red de distribuidores o agencias automotrices que adquieren la exclusividad para la venta de vehículos y sus repuestos, así como el compromiso de prestar servicios de reparación y postventa a sus clientes (Diez Vergara, 1999, pág. 49).

Obligaciones y derechos de las partes.

De la empresa fabricante:

- Vender con carácter exclusivo sus productos al distribuidor en el territorio concedido.
- No suministrar en el territorio concedido sus productos a otros vendedores o usuarios.
- Determinar las condiciones de suministro de los productos.
- No fijar los precios de reventa, que pueden ser determinados libremente por el distribuidor.

- Capacitar al personal del distribuidor.
- Facilitar los apoyos promocionales y de financiación para las campañas publicitarias en el territorio del distribuidor. (Diez Vergara, 1999, pág. 50)

Del distribuidor:

- Comprar los productos para su reventa con carácter exclusivo al fabricante.
- Comprar una cantidad mínima de los productos.
- Informar periódicamente de las reventas realizadas, mercados, clientes, etc.
- Vender los productos bajo las normas y el nombre comercial del fabricante.
- Prestar servicios de reparaciones y garantía de los productos.
- Stock mínimo de productos, piezas de repuesto y recambio.
- Emplear personal especializado. (Diez Vergara, 1999, pág. 50)

Conclusiones Generales.

De lo hasta este momento vertido, se puede observar que este tipo de contratos se centra en dos cuestiones fundamentales, una, el hecho de que el precio de reventa es fijado de manera libre por parte del distribuidor, y dos, la exclusividad del territorio. Ante este tipo de situaciones se hace lógico pensar que en este tipo de contratos la responsabilidad en materia contractual ha de versar justamente en este tipo de cuestiones, puesto que se puede llegar a la situación de que una red de distribuidores operen como cártel en contra de la libre competencia con las funestas consecuencias que ya se conocen al bolsillo del consumidor final, y por el otro lado la violación de la exclusividad del territorio generando así un canibalismo empresarial entre distribuidores de un mismo producto en un territorio limitado.

Igualmente y para efectos de este trabajo ha de considerarse el hecho de que el distribuidor tendrá la responsabilidad frente al usuario, cuestión que no ocurre en otro tipo de contratos de intermediación comercial. Esta situación es así puesto que el distribuidor si es el dueño de la mercancía, ya pago por ella un precio concertado, siendo entonces su ganancia derivada del sobre precio en la reventa, por tanto al ser dueño de la mercancía ha y debe de ser el responsable del producto vendido y, que eventualmente podrá reclamar al fabricante, pero no en grado de responsabilidad sino de garantía del producto ya antes adquirido.

Esta situación, aun y cuando pudiera parecer confusa, es en realidad la que hace extremadamente atractivo constituir una red de distribuidores, puesto que el fabricante, desde el punto de vista administrativo, únicamente ha de centrar sus esfuerzos en producir, delegando toda responsabilidad sobre el producto en los distribuidores.

Referencias

Bescos Torres, M. (1993). Contratos internacionales . Madrid : ICEX-ESIC.

Diez Vergara, M. (1999). Manual práctico de Comercio Internacional. Bilbao: Deusto.

Jerez Riesco, J. L. (2011). Comercio Internacional (Cuarta ed.). Madrid: ESIC Editorial.

La democratización del proceso de elección de los ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en México

Karla Tathyanna Marín Ospina

Resumen

El panorama de criminalidad en América Latina ha sufrido grandes cambios en las últimas décadas, la delincuencia en las esferas del poder estatal no solo se ha hecho más evidente sino más especializada. La fuerza corruptora del poder y de la economía es la punta del iceberg de una dinámica que nos enrostra en la actualidad problemas más complejos y prácticas más sofisticadas de las cuales el poder judicial no pudo escapar.

La situación del poder judicial en México, es un tema que despierta la inquietud, no solo de quienes hemos tenido un acercamiento al estudio del derecho, sino de la ciudadanía en general, máxime cuando las democracias contemporáneas dan cuenta de la preocupante mutación del gobierno de las leyes (precedido históricamente por el de los hombres), al gobierno de los jueces.

En este punto, no puede perderse de vista que la democratización de los sistemas judiciales, es un paso adelante en la lucha contra las actividades delictivas, y la propagación de conductas que alteran el orden social del Estado, es a su vez una alternativa jurídica viable para la mitigación de los efectos nocivos de orden social, jurídico e institucional derivados del actual mecanismo de elección de los Ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en México y para el afianzamiento de una sociedad global incluyente.

Palabras Clave: Democratización, Ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, sociedad incluyente.

La Democracia Indirecta en México es la vía de acceso al Poder Público. En el caso del poder judicial, específicamente en la Magistratura de la Suprema Corte de Justicia de la Nación este mecanismo de elección ha puesto en evidencia un alto grado de corrupción que se ve reflejado en la ausencia de objetividad y discrecionalidad que deben caracterizar los fallos judiciales, de suyo la necesidad de establecer un modelo que permita superar la crisis en que se encuentra la justicia. Lo anterior, pone de manifiesto la existencia de por lo menos tres situaciones problemáticas que pueden resumirse en los siguientes interrogantes:

¿Es la democracia un medio de control político que puede conducir al juez a un comportamiento más independiente y objetivo, así como ayudar a superar la crisis que el actual medio de acceso a las altas esferas del poder judicial ha generado en la recta impartición de justicia?

¿Es el mecanismo actual de elección de los Ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación Mexicana, un factor que está generando fractura en las estructuras estatales basadas en la división tripartita del poder y la teoría de los pesos y contrapesos, propiciando la conversión del gobierno de las leyes al gobierno de los jueces?

¿Es el mecanismo actual a través del cual se eligen los integrantes de la Suprema Corte de Justicia de la Nación Mexicana un factor determinante que conduce y condiciona al operador jurídico para proferir una decisión judicial politizada?

Ante estos cuestionamientos, es menester plantear algunas cuestiones preliminares que sitúan el problema en el panorama actual, para ello debe hacerse el análisis de algunas categorías teóricas tales como la democracia como medio de control de las decisiones de Estado, los mecanismos de acceso al poder judicial y la dinámica de las decisiones judiciales.

La Democracia como medio de control de las decisiones de Estado.

En primer lugar, es necesario precisar que con la aparición del Estado Moderno, los sistemas políticos se han visto influenciados por una tendencia tecnócrata, esto es, el funcionamiento estatal ha pasado a manos de políticos de profesión cuyo modo de operación se vale de la burocracia. Max Weber (1964) se ha referido a esta problemática en su obra economía y sociedad, dejando entrever la crisis que aqueja al Estado en su administración en la época actual.

El deterioro del aparato estatal a causa de la burocracia, el clientelismo y la corrupción privilegiadas en diferentes formas de administración, particularmente en el poder judicial, pone de manifiesto la necesidad de analizar el tema de la democracia no solo como medio de acceso al poder público sino como mecanismo de integración de la ciudadanía al gobierno del Estado y como herramienta de control político.

La crisis en torno a la democracia, nos ofrece una visión panorámica del retroceso en la actividad política, los sectores sociales que comúnmente deberían ser considerados en los procesos de gobierno son excluidos y la participación ciudadana en las decisiones de Estado es cada vez menos significativa. De la misma manera, se generaliza la percepción de la política como sinónimo de corrupción, mentira y favorecimiento personal, dejando de lado el paradigma tradicional de la negociación y construcción.

Así, la democracia participativa como exaltación al modelo griego de la preeminencia de la ciudadanía en los procesos de gobierno, se ha venido desdibujando en las últimas décadas. “Un ciudadano, en sentido estricto, por ningún otro rasgo se define mejor que por su participación en la administración de la justicia y en el gobierno” (Aristóteles, 2005), sin embargo el hombre del siglo XXI parece no sentirse identificado con ello y se margina de los asuntos de índole público. En este sentido, el contrato social (Rousseau, 2004) de la modernidad sugiere la necesidad de volver a las raíces de la democracia, esto es, propiciar la intervención del ciudadano en la vida pública teniendo como presupuesto lo siguiente:

> La cosa pública (res publica) es asunto del pueblo (populi res); y el pueblo no es cada grupo de hombres, asociados de cualquier manera, sino un amplio conjunto de hombres unidos por un acuerdo común acerca de la ley y los derechos y por el deseo de participar de mutuas ventajas (Cicerón, 1975)

Es importante tener en cuenta que actualmente el único mecanismo de control que existe frente al proceso de elección de los Ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación Mexicana es la publicidad que se le brinda a su trayectoria plasmada a través de la hoja de vida o currículo; resultando insuficientes las acciones que el ciudadano puede ejercer en aras de un control político eficiente, haciéndose manifiesta la necesidad de participación ciudadana a través del proceso democrático.

Lo anterior, no significa que los Ministros del Alto Tribunal deban estar en estricta consonancia con las preferencias ciudadanas. Las vacantes de estas corporaciones deben suplirse a través de procesos de selección más idóneos que permitan el cumplimiento de los fines del Estado en lo que respecta a la administración de justicia. Se requiere de un control de legalidad con más garantías.

No pretende lo expuesto indicar que las elecciones sean el único mecanismo efectivo para garantizar el control político en lo que atañe a la función judicial, pero si resulta evidente la necesaria consideración del concurso de méritos por una parte, y de instancias como la consulta ciudadana por otra, máxime cuando existen referentes internacionales en América Latina que respaldan esta pretensión como los casos de Bolivia y Argentina que implementaron nuevos mecanismos para elegir los Ministros de los Altos Tribunales a los que me referiré de manera puntual en el acápite correspondiente.

Mecanismo de elección de los Ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, con relación a la estructura del Estado de Derecho.

Conforme a lo expuesto en el acápite anterior, cabe precisar que el mecanismo de elección de los Ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación Mexicana obedece a una mixtura entre la democracia indirecta, y la elección política. En México el procedimiento de integración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación se ciñe a lo establecido en el Artículo 96 de la Carta Política, cual a su letra reza:

> Artículo 96. Para nombrar a los Ministros de la Suprema Corte de Justicia, el Presidente de la República someterá una terna a consideración del Senado, el cual, previa comparecencia de las personas propuestas, designará al Ministro que deba cubrir la vacante. La designación se hará por el voto de las dos terceras partes de los miembros del Senado presentes, dentro del improrrogable plazo de treinta días. Si el Senado no resolviere dentro de dicho plazo, ocupará el cargo de Ministro la persona que, dentro de dicha terna, designe el Presidente de la República.
>
> En caso de que la Cámara de Senadores rechace la totalidad de la terna propuesta, el Presidente de la República someterá una nueva, en los términos del párrafo anterior. Si esta segunda terna fuera rechazada, ocupará el cargo la persona que dentro de dicha terna, designe el Presidente de la República. (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2015)

A primera vista, el mecanismo enunciado en los párrafos precedentes, pone de manifiesto la integración de una de las teorías clásicas del Estado de Derecho al ordenamiento jurídico mexicano, es decir, la implementación del postulado de los frenos y contrapesos, pero si observamos con detenimiento los rasgos que hoy caracterizan la realidad mexicana en esta materia, podemos afirmar que resulta cuestionable el hecho de que la teoría enunciada sea usada para favorecer intereses particulares, aun cuando no está diseñada para derivar en un quebrantamiento del equilibrio propio de la división tripartita del poder público

La metodología a través de la cual se lleva a cabo la elección de los Ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación Mexicana, deja en entre dicho no solo la independencia y objetividad del poder judicial en México, sino que deja al descubierto la maquinaria política que moviliza este segmento del poder público por encima de los méritos de los llamados a ocupar este tipo de vacantes. Las decisiones judiciales derivadas del ejercicio de las funciones de las Cortes de cierre no pueden ser sesgadas, discrecionales y menos aún alejarse de la realidad social a la que se deben.

La decisión judicial: la politización de la justicia como factor determinante.

Corolario de lo anterior, es imperativo que la base fundamental sobre la cual repose la elección de los Ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación sea la idoneidad del candidato, es decir el mérito para acceder a este nivel del poder público, para ello se requiere de una completa revolución no solo a nivel legislativo y político sino también a nivel social. Bajo las premisas que constituyen el panorama actual es cada vez más clara la necesidad de funcionarios mejor capacitados, con motivaciones más sólidas y capaces de generar credibilidad (menos politizadas). (Cabrera, 2014)

La reingeniería de los sistemas jurídicos y del marco legal para la Justicia, requieren de una visión antropológica y social de la administración judicial, en primer lugar desde la comprensión del comportamiento del operador normativo y en segundo lugar desde el análisis de sus condicionamientos, es decir de los factores exógenos y endógenos que influyen en su actuar o decidir.

Es importante destacar que el rol del operador jurídico tiene en la actualidad matices de activismo (aunque no puede confundirse con un ejercicio de la independencia judicial fuera de los límites de la legalidad), los mismos que encuentran fuerte arraigo en la estructura propia del Estado Social de Derecho que

históricamente representa la ruptura de paradigmas contrarios a los ideales de libertad, crítica y defensa de los derechos humanos.

De lo anterior, forzoso colegir que la decisión proferida por el operador normativo, no es únicamente el resultado de un actuar jurídico limitado a la aplicación del derecho positivizado, sino la exteriorización de su personalidad (sin que ello implique la subjetividad de la decisión), posible a través del ejercicio de raciocinio derivado de la actividad valorativa.

Imperioso entonces, entender cuáles son las motivaciones que llevan al juez, después de contar con la instrucción suficiente, a proferir una decisión judicial, entendiendo por motivación el cúmulo de razones y argumentos de corte jurídico a través de los cuales decide el conflicto sometido a su arbitrio, y no una serie de intereses personales y anímicos sin asidero jurídico.

En este punto deben tomarse en consideración elementos como las garantías laborales, las escalas salariales, los mecanismos a través de los cuales se llegó al cargo y los incentivos profesionales (además de otras características particulares del sujeto), del juez y como estos influyen en la calidad u orientación de las decisiones (Posner, 2011); de la misma manera debe analizarse como las condiciones sociales, económicas culturales y políticas del individuo impactan en la decisión.

No puede perderse de vista que, ante todo el juez es un ser humano, y como tal no puede presentarse al proceso desprovisto de su idiosincrasia (González, 2010), por ello desde una aproximación a las teorías del realismo sociológico planteadas por Alf Ross, forzoso afirmar que no obstante el proceso se desarrolla en torno a una estructura lógica se fortalece con elementos de juicio de un ser humano que no puede entenderse como abstraído de la realidad sometida a valoración.

De esta manera, podemos decir que la sentencia es el cumulo de dos elementos: la aplicación de la norma positiva al caso concreto, y el discernimiento

particular del operador jurídico, su creatividad (Valenzuela, 1973), por lo que su interpretación tiene carácter constructivo, sin que ello implique el desconocimiento de los criterios universales y objetivos de la justicia.

> El Juez indaga primero en los hechos, luego indaga en el derecho y por último escudriña su alma. Si las tres pesquisas apuntan en la misma dirección, su tarea será fácil, pero si divergen, no podrá ir muy lejos. Las leyes no están hechas para ser violadas por los jueces, pero en manos sensibles ellas poseen una cierta tolerancia elástica que les permite ceder para hacerse cargo de una situación especial. La ley rebotará si es apretada demasiado por un juez insensible que la maneje con violencia. Puede ser deformada por un juez impulsivo. El juez experto conformará la ley dentro del ámbito de tolerancia de ella, para adecuarla a los perfiles del caso particular. El juez preciso y minucioso no verá esos perfiles, cegado por la rígida severidad de su plomada. (Ross, 1977)

No puede perderse de vista que “el derecho trabaja con y para la sociedad y es por ello que la sentencia del juez debe reflejar valores sociales como la verdad y la justicia” (Ruiz, 2010), y en virtud de lo anterior el fallo que se emita dentro de un proceso debe contar con soporte justificativo a nivel racional, lógico, normativo y social.

De lo anterior puede colegirse, que la indebida actuación del operador jurídico por carencia de objetividad, o la decisión con fundamento en elementos de juicio insuficientes o subjetivos (discrecionalidad) resulta generadora de una alteración del equilibrio en la administración de justicia.

Sobre este particular vale la pena mencionar que en los últimos años las decisiones emitidas acerca de la responsabilidad penal, patrimonial o administrativa de altos funcionarios del Estado Mexicano, entre los cuales se encuentran incluidos algunos Congresistas de la Republica (encargados directos o indirectos de la

nominación de los Magistrados con vocación de suplir las vacantes en las Cortes de Cierre) nos han llevado a los ciudadanos a considerar que las decisiones emitidas por esta Corporación son sesgadas, carecen de objetividad por reflejar posturas políticas difíciles de matizar.

Ahora, si bien es cierto la expresión o materialización de una ideología política no es de por si una situación que deba representar un riesgo mayor a la hora de proferir una decisión judicial, si lo es el hecho de llegar al límite de politizar la decisión, es decir, de imprimir en ella rasgos claros de desviación de poder en aras del favorecimiento de las clases hegemónicas que se han perpetuado en la dirección del Estado a través de favores de corte político que se materializan, para el caso particular, en la nominación de quienes al final del proceso terminan convirtiéndose en juez y parte.

Dicho lo anterior, salta a la vista que la operatividad de la administración de justicia en términos de transparencia y objetividad constituye un presupuesto de legitimación del Estado de Derecho (Pérez, 2010), las violaciones sucesivas, sistemáticas e inescrupulosas de las garantías fundamentales del ser humano por parte de los operadores judiciales aunadas a la impunidad (Carbonell, 2014) son realidades contemporáneas que dejan mucho espacio a la crítica. Sin una atmosfera gubernamental que patrocine el pleno desarrollo de los derechos humanos no existe el derecho, ni el Estado, ni la democracia y absolutamente todo pasa a ser una inútil formalidad.

Me atrevo a afirmar que la evolución histórica de la que somos producto sugiere que debamos contemplar de manera forzosa a la democracia como elemento condicionante de la vigencia estatal a efectos de lograr el afianzamiento de organizaciones humanas -dentro de las cuales podemos situar las instituciones políticas y estatales- para una sociedad más justa e incluyente.

El hecho de que la democratización de la justicia sea considerada por la suscrita desde el punto de vista de la acción ciudadana, implica una serie de dinámicas y movimientos que traen inmersa la renuncia a las conductas pasivas a través de las cuales las nuevas generaciones hemos asumido la democracia por asociarla de manera restrictiva a un proceso de representación.

Entonces, salta a la vista que la participación ciudadana es la puesta en marcha de un proceso cultural a través del cual el ciudadano se hace consciente de su rol social y en consecuencia se apropia de las facultades e instrumentos que le son otorgados no solo para elegir a sus gobernantes, sino para cogobernar haciendo uso del control político y entendiendo que sin perjuicio de la representación como figura institucional válida para gobernar grandes masas la democracia implica el derecho de verse incluido “de manera directa en la toma de decisiones políticas”. (Kaufmann, 2008)

Soy consciente de las acaloradas polémicas que desata el tema de la democratización de la justicia al nivel de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, y de las dificultades que implicaría flexibilizar en exceso las condiciones de operatividad de la institución, pero eso no evita que me cause inquietud plantearlo desde estos escenarios académicos, máxime cuando hablar de democracia y específicamente de democracia representativa implica un debate acerca de la legitimidad. ¿Por qué no pensar en la revocatoria del mandato para los Ministros de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en el contexto en el que ello pueda ser posible realizando unos ajustes a su mecanismo de elección?

Una idea semejante puede causar escalofríos, revuelo e incluso escozor para las autoridades, quienes no dudaran en hacer más grande la brecha entre el gobierno y el pueblo a través de exorbitantes restricciones a la auténtica participación ciudadana. “Las instituciones constituyen la memoria social, estas son a la vez el sustrato en el que emergen las representaciones colectivas, el sentido del lugar y la pertenencia” (Douglas, 1996)

Una crisis democrática como la que vivimos en la actualidad debe superarse eliminando los elementos distractores y alienadores que se han implantado en el tejido social para matarlo, para evitar la reflexión, la crítica y si se quiere la reconstrucción social. La conciencia ciudadana sobre este tipo de temas marcara un momento histórico en el que seremos perdedores o vencedores, dejaremos de llamar democracia a cualquier forma aberrante donde la política se usa para favorecer intereses particulares y en consecuencia resurgirá la confianza.

Referencias

Aristóteles, (2005) *Política*, trad. de Pedro López Barja de Quiroga, Madrid, Ediciones Itsmo, p. 176.

Cabrera, J, (2014), *La reforma constitucional en materia de derechos humanos y su impacto en la sociedad,* México, Editorial Fontamara

Carbonell, M, (2014), *Los derechos humanos en México: hacia un nuevo modelo,* México, Ubijus

Cicerón, M, (1975), *Tratado de la república; Tratado de las leyes; Catilinarias*, México, Porrúa, p. 124.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (2015) México, Porrúa.

Douglas, M, (1996), *Como piensan las Instituciones*, Madrid, Alianza Universidad.

González, J, (2010), *Reingeniería y modernización de la administración de justicia. El servicio civil de la carrera estadual,* México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, *http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2921/17.pdf*

Kaufmann, B, (2008), *Guía de la democracia directa en Suiza y más allá,* Ginebra, Instituto para la iniciativa y el Referendo en Europa, p.10.

Pérez, A, (2010), *Derechos humanos, estado de derecho y constitución*, Madrid, Tecnos.

Posner, R, (2011), *¿Cómo deciden los jueces?,* Argentina, Marcial Pons

Ross, A, (1977), *Sobre el derecho y la justicia*, Buenos Aires, Ed. Universitaria de Buenos Aires, p. 86.

Rousseau, J.J, (2004), *El contrato social,* Madrid, Ediciones AKAL.

Ruiz, L, (2010), *La prueba es libertad pero no tanto: Una teoría de la prueba cuasi-Benthamiana*, Medellín, Sello Editorial Universidad de Medellín, p. 85.

Valenzuela, R, (1973), *Realismo jurídico y la función judicial*, El Salvador, Universidad El Salvador

Weber, M, (1964) *Economía y sociedad: esbozo de sociología comprensiva*, México, Fondo de Cultura Económica, p. 9.

La Empresa Socialmente Responsable En México

Juan Luis García Arellano
Andres Saavedra Avendaño.

Resumen:

La presente investigación comienza con el estudio y diferenciación de los conceptos de empresa y sociedad mercantil, esto desde el punto de vista teórico, pasando por sus elementos y concluyendo con sus diferencias con la intención de adentrarnos en la definición de la responsabilidad social empresarial, dejando claro que el concepto de sociedad mercantil mucho más enfocado al ámbito jurídico, ha dejado de lado la delimitación legal de la empresa, cuyo término es mucho más frecuente en la administración.

Una vez comprendido el enfoque del termino de empresa, nos adentramos al concepto y análisis de la responsabilidad social empresarial, desmenuzando sus elementos, principios y estrecha relación que existe entre una empresa sus objetivos lucrativos y los beneficios que trae consigo el dejar una aportación a la sociedad de la cual se ve beneficiada en sus ventas. Así también se analiza las responsabilidades empresariales como los es la económica, la legal, la ética y la discrecional.

Por último se analizan los mitos y verdades entorno a la responsabilidad empresarial, así como la participación activa en México, algunos ejemplos de ejemplos de empresas responsables en nuestro país, y la urgente necesidad de legislar a favor de este tipo de empresas, motivando con ello la participación activa de otras empresas en esta ola de responsabilidad social empresarial.

Palabras clave: empresa, sociedad mercantil, responsabilidad social empresarial.

Introducción

Hace algunas décadas, se tenía la idea indiscutible de que la única responsabilidad y objetivo de los empresarios -sean éstos personas físicas o sociedades mercantiles- y de las empresas que estos manejan, era el generar utilidades para sus asociados. Hoy en día, afortunadamente, esta idea ha venido mutando y se ha tornado insuficiente, porque además de generar las referidas utilidades, las empresas deben tener presente que las actividades que desarrollan, a partir de las cuales generan ingresos, impactan positiva o negativamente, la calidad de vida tanto de sus empleados como de los miembros de las comunidades en las que operan (Cajiga, 2009, p. 2).

Hoy en día se acepta como válida la idea de que las empresas son organismos vivos que están inmersos en nuestra sociedad, en todos los ámbitos y niveles, por lo cual también constituyen agentes activos de la misma; cuyas actividades necesariamente producen efectos en la sociedad y en el medio ambiente en el cual se insertan, mismos que pueden ser positivos o negativos, beneficiosos o perjudiciales. Precisamente la responsabilidad social empresarial, busca que los impactos que tienen las empresas sean siempre positivos y beneficiosos para todos los agentes con los cuales se relacionan.

Afortunadamente, tanto los empresarios individuales como las sociedades mercantiles -los asociados que conforman las mismas-, que son quienes manejan las empresas en el mundo, empiezan a hacerse conscientes del papel trascendental que juegan en nuestra sociedad y en el desarrollo económico, social y sustentable de nuestro entorno; por lo que van incorporando en mayor medida la idea de responsabilidad social en su actuar, en el de sus empresas y en el de sus empleados y/o asociados.

Esta idea de responsabilidad social, precisamente para que no se quede en una simple buena intención, debe incorporarse a los procesos de gestión y operación de las empresas, en todos los eslabones en que se realice su actividad, así como en

el actuar del día a día de todos sus asociados, miembros y empleados; es decir, la idea de responsabilidad social debe incorporarse en todo el organigrama de las empresas.

Precisamente el objetivo de nuestra investigación es crear consciencia en los agentes que intervienen en el ecosistema empresarial de su verdadero papel en nuestra sociedad, a efecto de que incorporen en sus múltiples actividades, la idea rectora de la responsabilidad social empresarial; para que ésta guíe la totalidad del actuar de sus empresas, asociados y empleados, en todos los ámbitos en los que intervengan.

La responsabilidad social debe formar parte de la cultura empresarial, y no debe ser vista como como una actividad ajena al objetivo de la empresa, que es la generación de utilidades para sus miembros. Es decir, la responsabilidad social debe estar presente en todo el organigrama y en todas las actividades que desarrollen las empresas –sin importar su tamaño-, impregnando a cada participante y a cada rincón de la misma.

Diferencia entre empresa y sociedad mercantil

Previamente a abordar el tema que nos ocupa, consideramos pertinente precisar la diferencia conceptual que existe entre empresa y sociedad mercantil –que comúnmente se confunden como sinónimos-, cuya exacta distinción resulta de crucial importancia para el buen desarrollo de nuestra investigación, y por lo tanto será nuestro punto de partida.

El autor argentino Augusto Vanasco (2001) nos dice que:

> Es bastante común que en la literatura jurídica y más aún en la práctica de los negocios aparezca identificado el concepto de sociedad con el de empresa o que, al menos, se empleen esos términos atribuyéndoseles un significado único e idéntico. […]. Sin embargo, como veremos, son dos conceptos absolutamente distintos y diferenciados, y solamente una indebida

> comprensión de los elementos integrativos de uno y otro puede llevar a la confusión aludida (p. 79).

Concepto de empresa

En primer lugar y desde nuestra perspectiva, nos atrevemos a afirmar que el concepto empresa es el más complejo de los dos que analizamos, dado que, a pesar de que lo vemos mencionado en nuestra vida diaria y en diversas leyes de nuestro entorno, ninguna de ellas nos brinda un concepto genérico y aplicable a todas las ramas jurídicas; sino que, por el contrario, el mismo legislador confunde los conceptos empresa y sociedad mercantil, y les da connotaciones similares, alimentando más la anarquía conceptual. Esto quedará ejemplificado con los diversos autores que citaremos a continuación.

Por empresa debemos entender "el conjunto de bienes materiales e inmateriales que conforman el lugar o uno de los lugares a través de los cuales el comerciante individual o pluripersonal hace efectivo su negocio en forma habitual, conocido e identificado por su clientela, y permanente en el tiempo. Se trata, pues, de una universalidad de hecho" (Contreras, 2011, p. 126).

Ahora bien, siguiendo al autor argentino Juan M. Farina (2011):

> La empresa es un conjunto de elementos, factores humanos, técnicos y financieros, localizados en una o varias unidades físico-espaciales o centros de gestión y combinados y ordenados según determinados tipos de estructura organizativa. […]. En la mayoría de los casos, las empresas actúan por medio de una sociedad comercial que resulta ser su titular, lo cual no descarta la existencia de empresas cuyos titulares sean personas físicas. Lo cierto es que en todos los casos corresponde señalar que la empresa no es un sujeto de derecho sino una universalidad jurídica cuya titularidad corresponde a un sujeto de derecho, sea persona de existencia ideal o bien persona física (pp. 121, 122 y 128).

Por último, y a efecto de concretar todo lo dicho en las definiciones anteriormente citadas, utilizaremos el concepto que nos da el Doctor Castrillón y Luna (2011), por considerarlo el más claro y certero de todos. Al respecto, nos dice que “la empresa, no es otra cosa que la organización de los factores de la producción, que se realiza por una unidad económica claramente diferenciada de aquella, no obstante, manteniendo un aspecto que les identifica, como es el hecho de que la sociedad, en su calidad de comerciante, opera de hecho una empresa, porque organiza factores de producción y ofrece bienes y servicios” (p. 95).

Elementos de la empresa.

De los diversos conceptos abordados con anterioridad, estamos en condiciones de desmenuzar los elementos que caracterizan e identifican a la empresa; los cuales serán contrastados más adelante con los de la sociedad mercantil, para poder clarificar las diferencias que existen entre ambos conceptos.

Al efecto, consideramos que los autores García López y Rosillo Martínez (2003), son los que de mejor manera precisan los elementos constitutivos de la empresa, por lo cual nos basaremos en su obra, para dar la siguiente clasificación:

a) El empresario: Mismo que, jurídicamente consiste en un comerciante, es decir, es una persona que teniendo capacidad legal para ejercer el comercio, hace de él su ocupación ordinaria. El empresario puede ser una persona física (comerciante individual), o una sociedad mercantil (comerciante colectivo). Aquí percibimos una de los puntos clave para diferenciar a la empresa de la sociedad mercantil: la empresa es una organización de hecho de los factores de producción, de la cual, en algunas ocasiones, una sociedad mercantil como comerciante colectivo, es su titular.
b) El avío: Se trata de la organización adecuada de una empresa, por la cual se hace de la clientela.

c) El patrimonio: Es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones, valorizables en dinero, que se organizan de cierta manera para realizar la actividad mercantil. Se le conoce también como la hacienda.
d) El personal: Lo integran los auxiliares del comerciante, concretamente los auxiliares dependientes, es decir, los trabajadores.
e) El establecimiento: Es el local donde se encuentra asentada la empresa, y donde realiza sus actividades mercantiles. Pueden ser uno o varios locales, en caso de contar con sucursales (p. 134).

Concepto de sociedad mercantil.

En este apartado toca definir qué es una sociedad mercantil, con lo cual se empezará a notar con mayor claridad la diferencia que existe entre ésta y la empresa, misma que analizamos en el apartado anterior. Para empezar, cuando hablamos de una sociedad mercantil, a diferencia de la empresa, "estamos en presencia de un ente jurídico, que con el carácter de comerciante opera con vida propia, personalidad jurídica independiente de sus miembros y autonomía patrimonial […]" (Castrillón, 2011, p. 95). Es decir, la sociedad mercantil, a diferencia de la empresa, si se encuentra claramente definida y regulada por la legislación mexicana.

Una vez más utilizaremos un concepto del autor argentino Augusto Vanasco (2001), quien nos dice que:

> Se configura una sociedad cuando dos o más personas convienen en contribuir con dinero, bienes o trabajo, para llevar a cabo una actividad económica lícita, con la finalidad de ganar dinero para repartírselo entre ellas, pero acordando que en caso de que el emprendimiento llevado a cabo fracasare y arrojare pérdidas, todos deberán concurrir a soportarlas. […]. A la suma de las circunstancias descriptas se le da el nombre de sociedad. Pero este término también lo usamos para referirnos al régimen normativo aplicado a esas circunstancias. Cuando hablamos de sociedad, pues, es importante comprender ambos aspectos: el fenómeno real que ocurre en los hechos y el

> concepto jurídico vinculado con esa descripción. Al no dar lugar a la creación de un ente jurídico, la empresa o negociación mercantil constituye una universalidad de hecho cuya titularidad se deposita en el empresario, y se encuentra conformada por elementos diversos, tanto materiales como inmateriales (pp. 1 y 2).

Elementos de la sociedad mercantil.

Como lo mencionábamos al principio del presente apartado, la ley, a diferencia de lo que acontece con la empresa, si regula de manera clara a la sociedad mercantil; por lo cual trataremos de concretar los elementos que caracterizan y diferencian a ésta de la empresa. En primer lugar, la sociedad mercantil se trata de un verdadero ente que, una vez que ha adoptado una de las formas señaladas por la ley y ha sido inscrita en el Registro Público del Comercio, le es reconocida personalidad jurídica distinta de la de los socios, y como consecuencia de esto, cuentan también con capacidad jurídica para ser titular de derechos y obligaciones, y con autonomía patrimonial; es decir, cuenta con un patrimonio autónomo y diferente del de sus socios –fundamento de la limitación de la responsabilidad patrimonial-.

En conclusión, podemos decir que los elementos característicos de la sociedad mercantil son dos, mismos que derivan del reconocimiento de personalidad jurídica que hace el artículo 2° de la Ley General de Sociedades Mercantiles vigente, son la capacidad jurídica y patrimonio propios y distintos de los de los socios. Desde aquí adelantamos que la empresa no cuenta con ninguno de estos elementos que la ley le confiere a la sociedad mercantil: no es un ente jurídico, no cuenta con personalidad jurídica, ni con capacidad, ni con patrimonio propio.

Semejanzas y diferencias.

Con todo lo que hemos estudiado hasta este punto, nos debe resultar más fácil distinguir las diferencias que existen entre empresa y sociedad, por lo cual debemos concluir que, tanto en la realidad económica como en el ámbito jurídico, constituyen dos negocios totalmente diferentes, sometidos a reglas y principios

distintos, aunque sí ligados por razones dadas por la realidad en la que ambos institutos operan.

No hay mejor forma de explicar las diferencias y semejanzas que existen entre los dos conceptos analizados, que siguiendo al clásico mercantilista Joaquín Garrigues (1993, citado en Castrillón, 2011). Al efecto, señala: “la palabra empresa es un término que ha pasado del campo de la economía al derecho tanto en las leyes como en las obras de los juristas y los legisladores mercantiles han recogido el vocablo empresa para separar el concepto de sociedad civil del de sociedad mercantil” (pp. 95 y 96). Continúa diciendo que es evidente e innegable que la empresa va ligada a las sociedades mercantiles, y que ese vínculo tan poderoso produce la confusión de los dos conceptos, citando las razones siguientes:

a) La sociedad mercantil nace a la vida jurídica con un objeto determinado, que es la explotación de una empresa, y siendo la empresa comercial consustancial a la sociedad, las interconexiones entre una y otra son constantes;
b) El patrimonio de la sociedad y singularmente el de la anónima, se confunde con el de la empresa porque la sociedad somete a un servicio tanto los bienes, como al personal de la empresa, y;
c) Porque tanto la empresa como la sociedad descansan en un concepto de organización pero mientras que en la empresa se organiza a los factores de la producción, en la sociedad se organiza al empresario que a su vez, como titular que es de aquélla, también la organiza (Garrigues, 1993, citado en Castrillón, 2011, pp. 95 y 96).

Agrega que se debe rechazar la identificación de los conceptos porque, mientras la sociedad mercantil es una persona jurídica por disposición expresa de la ley, la empresa no lo es –ni siquiera tenemos un concepto genérico de la misma, que nos sea dado por la legislación-, haciendo patente la existencia de las diferencias que entre ambas se presentan, y las cuales cita:

a) Porque la empresa es un concepto económico mientras que la sociedad es un concepto estrictamente jurídico;
b) Que no debe confundirse la organización de la sociedad, que es la organización jurídica del ente colectivo, con la organización de la empresa que es la organización económica de las fuerzas productivas, y;
c) Porque mientras que el derecho de la sociedad se reduce a tratar a los órganos sociales y la formación de la voluntad colectiva, la empresa se desarrolla en el sector del trabajo (Garrigues, 1993, citado en Castrillón, 2011, pp. 95 y 96).

Parafraseando al autor Augusto Vanasco (2001, p. 87), podemos concretar que, por lo general, detrás de una sociedad mercantil existirá una empresa –que viene a ser la organización de los factores de producción-, pero la diferencia entre ellas es que la sociedad asume en aquella el rol de empresario, es decir, la sociedad mercantil es la titular de la empresa. Se ha dicho al respecto que la sociedad sería un empresario colectivo, pues actuaría por medio de sus integrantes.

Para concluir este apartado, nos permitimos elaborar la siguiente tabla, que pretende concretar y dejar en claro las diferencias existentes entre la empresa y la sociedad mercantil:

EMPRESA	SOCIEDAD MERCANTIL
Es un concepto económico.	Es un concepto jurídico.
A pesar de que el concepto “empresa” aparece enunciado en varias leyes, éstas no la definen ni la regulan.	La Ley General de Sociedades Mercantiles la regula claramente.
Es una organización de hecho de los factores de producción: empresario, avío, patrimonio, personal y establecimiento.	Es una persona jurídica, con capacidad y patrimonio propios.

No es un sujeto.	Es el empresario/comerciante colectivo, que en ocasiones es el titular de la empresa.

Definición de la responsabilidad social empresarial.

Actualmente no existe un concepto de responsabilidad social empresarial (en adelante RSE) que sea aceptado universalmente, ni siquiera con validez general para nuestro país; por lo cual pasaremos a citar diversas definiciones que nos parecieron interesantes.

En palabras del ya citado autor Juan Felipe Cajiga Calderón (2009), la RSE "es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad" (p. 2).

Por otro lado, existen autores que nos dicen que la idea de RSE significa "garantizar el éxito de una empresa integrando consideraciones sociales y medioambientales en las actividades de la empresa; es decir, satisfacer la demanda de los clientes y gestionar, al mismo tiempo, las expectativas de otras partes interesadas: los trabajadores proveedores y la comunidad de su entorno. Contribuir de forma positiva a la sociedad gestionando el impacto medioambiental de la empresa.". (González, 2011, pp. 2 y 3).

Las Naciones Unidas, a través de llamado Pacto Mundial, entienden a la RSE como "la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores". (Organización de las Naciones Unidas, 2000).

Para concretar todo lo dicho en las definiciones antes citadas, podemos decir que la responsabilidad social se trata de un comportamiento esperado de grupos de personas o empresas, que considera las expectativas de los involucrados en la

implementación de una actividad o un proyecto, con un enfoque dirigido al desarrollo social sustentable y con parámetros éticos, que genera un circuito virtuoso para los directamente participantes y la sociedad. (Responsable, 2013, p. 14).

Principios en los que descansa la RSE.

Siguiendo al autor Juan Felipe Cajiga Calderón (2009, pp. 7 y 8), se puede decir que el fundamento de la RSE descansa en los siguientes principios, algunos jurídicos pero la mayoría de ellos ubicados más allá de la norma jurídica:

a) Respeto a la dignidad de la persona;
b) Garantizar el empleo digno;
c) Solidaridad social;
d) Subsidiariedad;
e) Contribución al bien común;
f) Corresponsabilidad;
g) Confianza;
h) Ética en los negocios;
i) Prevención de negocios ilícitos;
j) Verdadera vinculación con la comunidad;
k) Transparencia;
l) Honestidad y legalidad;
m) Justicia y equidad;
n) Empresarialidad;
o) Desarrollo social.

La responsabilidad social y sus actividades tienen que ser voluntarias e ir más allá de las obligaciones legales, pero siempre en armonía con la ley. Es decir, la responsabilidad social exige siempre el respeto de los valores universalmente reconocidos, basados en el respeto de la dignidad de las personas, y del marco legal existente.

Expectativas de la RSE.

Siguiendo al autor Archie B. Carroll (1979), podemos decir que son cuatro las expectativas mínimas básicas –es recomendable que sean más-, que deben cumplir las empresas en materia de RSE:

a) La responsabilidad económica que genera una empresa, es la principal responsabilidad y objetivo que tiene desde su constitución, debido a que los negocios están diseñados precisamente para producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, y así obtener provechos económicos para los miembros de aquélla.
b) La responsabilidad legal –ya quedó precisado que la RSE de una empresa no deriva únicamente del cumplimiento de normas legales-, en la cual se integran todos aquellos lineamientos y requisitos que las empresas deben cumplir en cuanto a disposiciones legales y/o reglamentarias, de conformidad con las operaciones que realiza. Por ejemplo, legislación mercantil, laboral, civil, medioambiental, entre muchas otras.
c) La responsabilidad ética, que hace referencia a las conductas que deben adoptar las empresas, sus miembros, asociados y empleados, en todas las relaciones en las que intervengan; mismas que están más allá de la norma jurídica.
d) La responsabilidad discrecional, que hace referencia a ese plus de obligaciones, que son asumidas voluntariamente por las empresas en acatamiento a su deber de RS. Algunos ejemplos pueden ser el invertir tiempo, talento y recursos en obras sociales, hacer donaciones filantrópicas, desarrollar campañas sociales, etcétera.

En otras palabras, estos son los ámbitos mínimos que tiene que llenar, desarrollar y cumplimentar una empresa para poder jactarse de ser socialmente responsable.

Desmitificación de la RSE.

Con lo dicho hasta este momento, podemos desmentir los tres mayores mitos que existen en el tema de la responsabilidad social de las empresas; en los siguientes términos:

El primer mito que existe respecto de este tema es que la RSE es una función ajena a los objetivos primarios de la empresa. Sobre este punto, se debe comprender que la RSE no debe considerarse como una función adicional a implementar, distinta de los objetivos de la empresa –generación de utilidades para los asociados-; sino que debe ser incorporada como parte integrante de las operaciones cotidianas de la empresa, y de todos sus miembros, de forma sustentable. Esta idea radica en la convicción que deben de tener las personas inmersas en el ecosistema empresarial –sobre todo los asociados y los que ocupan puestos gerenciales-, sobre la necesidad de actuar con consciencia social, con independencia del tamaño de la organización de la cual formen parte (Saldaña, 2009, pp. 13 y 14).

Otro de los mitos que existen al respecto, es que el incorporar a una empresa la idea de RSE es difícil, costoso, y no genera ninguna ventaja palpable para ésta. Al respecto podemos decir que la RSE es un valor agregado y una ventaja competitiva, que entre otras ventajas más que se precisarán en líneas posteriores (Infra., 7. Ventajas y benefactores que obtienen las empresas por ser socialmente responsables), genera lealtad y menor rotación de los grupos que sostienen relación con la empresa; mejoran las relaciones sociales en el entorno y con las autoridades; contribuyen al desarrollo de sus comunidades; aumentan la visibilidad entre la comunidad empresarial; elevan el valor de sus inversiones y su rentabilidad al largo plazo; y además, aumenta la capacidad para recibir apoyos financieros entre muchos otros beneficios. (Chirinos, 2015, p. 15).

Otro mito es sobre el fundamento jurídico de la RSE. Respecto a este tema, muchas personas pretenden encontrar concentrado en un solo cuerpo normativo, las obligaciones y/o deberes que deben tener las empresas en esta materia; cuestión que es totalmente errónea, y que deriva de lo poco explorada que es la materia aquí abordada. Esta idea errónea se desmitifica con lo dicho anteriormente (Supra., 3. Principios en los que descansa la RSE), en el sentido de que el fundamento de la RSE que deben tener las empresas, descansa en diversos principios que tienen su origen en el respeto de la dignidad de la persona, consagrado en el artículo 1° de nuestra carta Magna, por lo que algunos son jurídicos pero la mayoría de ellos están ubicados más allá de la norma jurídica.

La RSE en México.

A pesar de que el tema de la RSE está adquiriendo peso y fuerza en el mundo entero, incluyendo nuestro país, aún se encuentra a años luz de impregnar a la totalidad de las empresas en México –ni siquiera se acerca a la mitad del número de éstas-. No obstante lo anterior, ya empiezan a aparecer organismos y regulación al respecto, mismas que pasaremos a analizar en el presente tópico (Olvera, 2015, p. 12).

El Centro Mexicano para la Filantropía.

En México existe sólo un organismo encargado de promover prácticas de responsabilidad social, que es el Centro Mexicano para la Filantropía (en adelante CEMEFI). El CEMEFI es una asociación civil sin fines de lucro y sin filiación política ni religiosa, cuya misión es promover y articular la participación filantrópica, comprometida y socialmente responsable de los ciudadanos, organizaciones y empresas, para alcanzar una sociedad más equitativa, solidaria y próspera. El CEMEFI es una organización de miembros que agrupa a más de mil quinientos integrantes (Centro Mexicano para la Filantropía, 2015).

Este organismo está encargado de otorgar anualmente el Distintivo ESR, a aquellas organizaciones que cumplen con una serie de requisitos y condiciones que ha diseñado y hecho públicas para el conocimiento de las empresas (Centro Mexicano para la Filantropía, 2015). No obstante, esa no es su función primordial; la cual se sitúa en el fomento de la cultura de la responsabilidad social en los agentes que forman parte del ecosistema empresarial: empresas, asociados, miembros, empleados, proveedores, consumidores, etcétera.

ISO 26000.

La Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés), cuenta con una membresía de 163 organismos nacionales de normalización de países grandes y pequeños, industrializados, en desarrollo y en transición, en todas

las regiones del mundo. ISO cuenta con un portafolio de más de 18,400 normas que proveen a las empresas del desarrollo sostenible: económica, ambiental y social (ISO, 2015, p.2); de entre ellas la llamada norma ISO 26000.

La norma internacional ISO 26000, Guía sobre responsabilidad social, ofrece armoniacamente una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo (ISO, 2015, p. 6).

Esta norma, proporciona orientación a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o localización, sobre conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social; antecedentes, tendencias y características de ésta; así como materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social; integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización. La norma pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible (ISO, 2015, p. 7).

Según la norma ISO 26000, es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

Ventajas y benefactores que obtienen las empresas por ser socialmente responsables.

Con base en todo lo hasta aquí expuesto, se pueden destacar cinco beneficios genéricos que las empresas obtienen por implementar en su organigrama, gestión interna y operaciones, la idea de la responsabilidad social:

a) Contribuir al bienestar de la sociedad.
b) Mejora el clima laboral.
c) Mejor imagen de marca.
d) Ahorros y reducción de costos.
e) Atracción de nuevos clientes.

Conclusiones.

Primera: Consideramos necesario que exista una delimitación y diferenciación legislativa entorno a la sociedad mercantil y la empresa como tal, buscando con ello la adecuada legislación entorno a la empresa, sus actividades y los beneficios a los que pudieren acceder en razón de un cumplimiento eficaz de su responsabilidad social.

Segunda: Es necesario que el Estado difunda información entorno a la RSE con la intención de que la cultura empresarial en México se beneficie de las ventajas que trae consigo la cooperación empresarial con la sociedad para el objetivo lucrativo y activación económica de las empresas.

Tercera: La legislación actualmente existente en México resulta insuficiente para la correcta regulación y atractiva invitación a las empresas a sumarse a la corriente global entorno a la RSE, por lo que será necesaria la adecuación legislativa entorno a este tema.

Cuarta: Se debe destacar que tal y como se demuestra con la presente investigación la RSE de ninguna manera se desvincula con el objetivo lucrativo de las empresas, por lo que los beneficios que trae consigo un adecuado manejo de esta responsabilidad están vinculados al aspecto económico de la empresa, y por ende resultan necesarios para el crecimiento de la misma, en apoyo directo a la colectividad.

Referencias

Augusto Vanasco, Carlos (2001). Manual de sociedades comerciales. Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea.

Ayllón González, Ma. Estela y García Fernández, Dora (2010). Introducción al derecho de la empresa, tomo I. México, D.F.: Editorial Porrúa.

Carroll, Archie B. (1979). The pyramid of corporate social responsability: Toward the moral management of organizational stakeholders. Business Horizons.

Castrillón y Luna, Víctor Manuel (2011). Tratado de derecho mercantil (2ª ed.). México, D.F.: Editorial Porrúa.

Contreras Strauch, Osvaldo (2011). Instituciones de derecho comercial, t. I (3ª ed.). Santiago de Chile: Editorial Abeledo Perrot.

Farina, Juan M. (2011). Derecho de las sociedades comerciales. Buenos Aires, Argentina: Editorial Astrea.

García López, José R. y Rosillo Martínez, Alejandro (2003). Curso de derecho mercantil. México, D.F.: Editorial Porrúa.

Legislativas.

Ley General de Sociedades Mercantiles.

Informáticas.

Cajiga Calderón, Juan Felipe (2009). El concepto de responsabilidad social empresarial. Editado por el Centro Mexicano para la Filantropía [Fecha de consulta: 05 de noviembre de 2015]. Disponible en: www.cemefi.org/es/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Centro Mexicano para la Filantropía (2015). [Fecha de consulta: 06 de noviembre de 2015]. Disponible en: www.cemefi.org

Chirinos, María Eugenia y otros (2015). Responsabilidad empresarial o empresas socialmente responsables. [fecha de consulta: 05 de noviembre de 2015]. Disponible en: www.razonypalabra.org.mx/N/N81/M81/02-ChirinosFernandezSanchez_M81.pdf

González Rodríguez, Consuelo (2015). Empresas socialmente responsables y mercado verde internacional. Editado por la Universidad Nacional Autónoma

de México. [Fecha de consulta: 05 de noviembre de 2015]. Disponible en: www.economia.unam.mx/publicaciones/econinforma/pdfs/366/08consuelo.pdf

Olvera Hernández, Cristian (2015). La responsabilidad social de las empresas en México. Editado por la Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas del Instituto Politécnico Nacional. [Fecha de consulta: 05 de noviembre de 2015]. Disponible en: tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/8541/107.pdf?sequence=1

Organización de las Naciones Unidas (2015). Pacto mundial. [Fecha de consulta: 06 de noviembre de 2015]. Disponible en: www.pactomundial.org

Organización Internacional de Normalización (2015). ISO 26000 Responsabilidad Social. Visión general del proyecto. [Fecha de consulta: 06 de noviembre de 2015]. Disponible en: www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf

ResponSable (2013). Panorama de la responsabilidad social en México. [Fecha de consulta: 05 de noviembre de 2015]. Disponible en: www.responsable.net/estudios/mexico/panorama_responsabilidad_social_mexico_2013_ResponSable.pdf

Saldaña Rosas, Alejandro (2009). La empresa socialmente responsable en México: auge, paradojas y perspectivas. [Fecha de consulta: 05 de noviembre de 2015]. Disponible en: www.uv.mx/iesca/files/2012/12/responsable2009-2.pdf

El Panorama Del Derecho Administrativo Sancionador Ante La Implementación Del Nuevo Sistema Nacional Anticorrupción

Lizeth Juliana García Atra
Sandra Isabel Álvarez Zavaleta
Victor Antonio Maruri Alquisira

Resumen

El estudio del derecho administrativo sancionador para el caso mexicano, resulta ser demasiado complejo, pues no se ha podido determinar quién se encarga de su abordaje, al estar compuesto por elementos de derecho administrativo, constitucional y penal. Algunos defienden la dependencia especialmente al derecho penal, en tanto otros abogan por una completa autonomía. No obstante, para su construcción teórica han existido avances desde el punto de vista jurisprudencial (Tribunal Federal Electoral, Suprema Corte de Justicia de la Nación, Tribunal Federal de Justicia Administrativa). Es una manifestación del poder del Estado, cuya infracción se debe encontrar tipificada en una legislación especializada, basada en la sanción administrativa que tiene un fin correctivo y otro preventivo, debiendo ser aplicada por un órgano competente, dispuesto por la misma administración, respetando ante todo la cultura jurídica y realidad social propias del país, donde se destacan tres escenarios concretos de aplicación, a saber: a) el derecho sancionatorio de policía municipal, b) el derecho administrativo sancionatorio general y c) el derecho sancionatorio disciplinario (encargado del proceso de investigación y sanción del servidor público infractor). Sin embargo, aunque el órgano ejecutivo ha pretendido la implementación de políticas públicas y leyes como el Sistema Nacional Anticorrupción, sus resultados siguen siendo insuficientes para reducir, cuando no erradicar, los actos de transgresión del deber por parte de los servidores públicos.

Palabras clave: Derecho Administrativo Sancionador, Derecho administrativo disciplinario, sanción, servidores públicos, Sistema Nacional Anticorrupción.

Derecho Administrativo Sancionador.

Inicialmente debe destacarse que el entendimiento del derecho administrativo sancionador en México ha sido precario, limitado, débil y escaso, de manera que el problema de la comprensión global de la sanción administrativa, que tiene como propósito la reparación del daño y la restricción de la esfera de derechos del infractor, también. (Euseda, 2012: 19)

Lo afirmado adquiere solidez si se tiene en cuenta que no ha sido posible un estudio riguroso del enunciado derecho por parte del poder legislativo, a quien le corresponde realizar una clara reglamentación o normativización de la materia (y no a los órganos judiciales). A su vez, dicho fenómeno puede explicarse en el hecho de que, desde el punto de vista doctrinal, se han generado constantes confusiones sobre quién se encargaría de tratarlo, entendiendo sus matices administrativos y de carácter constitucional, así como la aplicación de principios propios del derecho penal en el mismo.

No deben desconocerse, en todo caso, los avances que desde el punto de vista jurisprudencial han existido en la materia, claramente indeterminada, especialmente, con la reflexión categórica que se ha hecho por parte del Tribunal Federal Electoral, la Suprema Corte de Justicia de la Nación e incluso el Tribunal Federal de Justicia Administrativa (antes Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa) y que pudo fortalecerse con la expedición del artículo 1° constitucional, en términos del respeto y garantía del efectivo goce de los derechos humanos.

Hecha la crítica que antecede, es pertinente enunciar que ésta ramificación del derecho ha sido definida como un conjunto de normas jurídicas creadas por el Estado para regular la conducta externa de los hombres, que en caso de ser incumplidas, prevén una sanción judicial (Flores, 2007: 50); también como una atribución propia de la administración que se traduce en la posibilidad jurídica de la imposición de sanciones a los particulares y aún a los funcionarios que infringen sus disposiciones, o a los servidores que, en el ejercicio de sus funciones, transgreden sus mandatos o desconocen sus prohibiciones (Ossa, 2009: 126) y como el género de la especie “derecho disciplinario” que estudia lo relativo a la potestad

sancionadora de la administración que implica la acción punitiva del Estado (Góngora, 2015: 257).

Debe tenerse en cuenta que el referido derecho administrativo sancionador surgió inicialmente como un derecho penal administrativo, siendo su principal exponente James Goldschmidt, quien desarrolló en el ámbito de la teoría de la administración y del derecho administrativo, un concepto relativo al poder punitivo de la Administración. Del mismo modo, reiteró la separación del derecho penal judicial del derecho penal administrativo. Sin embargo esta teoría, atendiendo a los fines de los sistemas jurídicos contemporáneos y la globalización, ha caído en desuso.

Valga aclarar que el derecho penal administrativo se transformó posteriormente en derecho administrativo sancionatorio, partiendo básicamente de la tesis formalista de Adolf Merkl, para quien existen elementos externos y característicos de la infracción administrativa, a saber:

> a) una potestad entregada expresamente por el legislador, quien configura el ilícito, determina la sanción y entrega su conocimiento y determinación a la administración; b) está sujeta al régimen jurídico que es propio de la Administración del Estado: el derecho administrativo; c) en su aplicación requiere de un procedimiento administrativo previo al cual se debe sujetar cada una de sus etapas y d) la determinación de la infracción, la responsabilidad y la correlativa sanción se establece mediante un acto administrativo (Merkl, 2004: 347).

Adicionalmente Nieto asevera que el objeto directo del derecho administrativo sancionatorio es justamente la infracción administrativa. De hecho, la ley establece sanciones atribuibles a los sujetos disciplinables por parte de la administración mediante un procedimiento de carácter especial que, en cada legislación en el orden internacional, considera de manera concreta circunstancias de carácter material y subjetivo. Debe decirse también que, conforme a lo expuesto por el autor en cita el derecho administrativo sancionador, así como el derecho penal, al disponer legislativamente de la infracción administrativa, se refiere a una acción humana causante de un hecho que vulnera el orden de bienes protegidos, cuya valoración cambia cada día (Nieto, 2011: 194). Igualmente es necesario tener en cuenta que el

objeto del derecho administrativo sancionatorio no es, como lo sostiene Nieto, la protección del autor de la infracción sino la sanción misma, sin desconocer que esta deba imponerse respetando las garantías y derechos fundamentales del sujeto a disciplinar.

Valga en primera instancia precisar qué se ha entendido doctrinalmente por sanción. En efecto, Forsthoff indica que la sanción coercitiva tiene como finalidad principal forzar un comportamiento, como un hacer, un tolerar, de manera que mediante la amenaza y correlativa imposición de la sanción, el destinatario se ve compelido a abandonar su resistencia y a cumplir con el deber impuesto (Forsthoff, 1958: 401). Por su parte, García de Enterría sostiene que la sanción debe ser entendida como un mal infligido por la administración como consecuencia de la conducta ilegal (Enterria, 2006: 165). Al respecto refiere Gómez que la finalidad de la sanción administrativa no es exclusivamente retributiva sino preventiva, por lo que está proveída de una ventaja adicional sobre cualquier consecuencia desfavorable de la infracción. (Gómez, 2010: 1).

Por su parte Bobbio considera que la sanción es el medio con el cual el sistema normativo salvaguarda las leyes ante el desgaste de acciones contrarias, donde los principios dominan a los hechos en contraste con los sistemas científicos en los que los hechos dominan a los principios (Bobbio, 1999: 105). Autores como Kant sostienen, por su parte, que tiene que imperar la justicia como elemento esencial de la sanción, ya que la sanción como mal físico, aun cuando no estuviera enlazada con la moral como consecuencia natural, debería estarlo como consecuencia de la legislación moral. (Kant, 2010: 128)

Hechas las precisiones conceptuales y doctrinales que anteceden valdría la pena señalar que en síntesis, con la sanción se pretende la corrección de una conducta irregular en la que incurre el administrado, quien para el caso concreto del derecho administrativo sancionatorio, es el servidor público y que además puede considerarse como socialmente reprochable; sin embargo, debe tenerse en cuenta que esta sanción también tiene un fin preventivo. Finalmente, citando a Delgadillo, puede establecerse que la facultad sancionadora de la administración a través de la

sanción es inherente y esencial para la existencia de la función administrativa, en la medida que sin ella no sería posible materializar las atribuciones de los diversos órganos administrativos que necesitan de medios coercitivos para que los administrados cumplan con las disposiciones legales y los mandatos inmersos en los actos administrativos (Delgadillo, 2010: 307).

Ahora bien, entrando un poco más en detalle debe hacerse mención al hecho de que han sido formuladas una significativa serie de teorías sobre la dependencia (o no) del derecho administrativo sancionatorio respecto del derecho penal. En efecto, Góngora hace referencia puntual a que adoptando la teoría autonomista, el derecho administrativo sancionatorio puede considerarse como un derecho penal administrativo, que goza de naturaleza propia, puesto que se rige por principios autónomos que intentan la represión de infracciones de carácter administrativo no constitutivas de delito.

Por su parte, la teoría de dependencia (referida al derecho penal) arremete contra la teoría autonomista al afirmar que, ineludiblemente, el derecho administrativo sancionatorio debe nutrirse del derecho penal, esto es, de sus principios. La teoría del derecho administrativo sancionador admite, en todo caso, que los principios que lo rigen, más que depender del derecho penal, le conciernen al control y delimitación del poder punitivo del Estado (Góngora, 2015: 260)

En esta línea, sostiene Jarque que existe una relación del derecho penal, con ramas del derecho como el administrativo, porque los códigos penales se valen de numerosas definiciones o concepciones acuñados por aquel (“servicio público”, “función pública”, “bienes de uso público”, etc.); y tutela, además, intereses que atañen a la Administración y el ejercicio de la función pública) (López, 2012: 31).

Inclusive, menciona (citando a Zaffaroni) que el derecho administrativo sancionatorio ha podido avanzar gracias al derecho penal, pues considera que este dio, como ya fue advertido, origen al derecho penal administrativo, dentro del que se

incluyen el derecho disciplinario, el derecho penal fiscal y el derecho penal económico.

Sin embargo, a pesar de la marcada influencia e impacto que ha ejercido el derecho penal para el desarrollo del derecho sancionatorio, puesto de presente en las teorías precitadas, resulta evidente que el derecho sancionatorio es claramente diferenciable del derecho penal por la entidad de sus transgresiones, siendo que el presupuesto del ilícito penal es el delito (infracción criminal), mientras que el del ilícito administrativo es la infracción administrativa. Adicionalmente, el ilícito penal se describe y tipifica en el código penal y las leyes penales especiales; por su parte el administrativo está tipificado en la legislación de ese orden.

Asimismo, debe recordarse que el injusto penal se sanciona con penas o da lugar a la imposición de una medida de seguridad, mientras que el ilícito administrativo da paso a sanciones no penales que impone la Administración en ejercicio de su poder sancionatorio, siempre subordinado a la revisión judicial. Finalmente el órgano competente para apreciar y castigar el injusto penal es el juez o Tribunal en lo criminal mediante sentencias; por su lado el ilícito administrativo será sancionado por el órgano administrativo que en cada caso disponga la legislación administrativa (López, 2012: 33).

Así, en estas condiciones, es posible concluir que el derecho administrativo sancionatorio, reconociéndole cierta dependencia del ámbito penal, se caracteriza esencialmente porque la imposición de una sanción por parte del órgano administrativo competente (atendiendo a la potestad sancionatoria que le asiste) depende de la comisión de una infracción administrativa por parte del servidor público.

Expuesto lo anterior se considera que el derecho administrativo sancionador mexicano tiene que construir una identidad propia, esto es, no puede ser equiparado con otros sistemas jurídicos disimiles frente a su cultura; ciertamente, no tendría

sentido importar modelos disciplinarios externos sin llevar a cabo un exhaustivo análisis y reflexión respecto a las implicaciones que ello tendría en la realidad y contexto social nacionales, en especial, cuando el derecho administrativo sancionador no solo está vinculado a la ciencia jurídico – penal, sino que tiene conexidad, en palabras de Góngora, con los derechos constitucional, procesal constitucional y, con el nominado derecho administrativo mexicano (Góngora, 2015: 260).

Por otro lado, conviene señalar tres potestades sancionatorias de este derecho administrativo sancionatorio en México, a saber: a) el derecho sancionatorio de policía municipal, b) el derecho administrativo sancionatorio general y c) el derecho sancionatorio disciplinario.

Igualmente, debe aclararse que al hablar del derecho administrativo sancionador, se hace alusión concretamente a la última potestad referida, en el entendido de analizar el fenómeno desde el ámbito de aplicación del debido proceso en favor del servidor público.

Capítulo II. Derecho Sancionatorio Disciplinario.

Ahora bien, en tratándose del derecho sancionatorio disciplinario, este ha sido considerado como una ramificación del derecho administrativo sancionador, encargado fundamentalmente del proceso de investigación y sanción de los servidores públicos en México. Así es, como lo propone Góngora: el Derecho Administrativo se predica, a nivel disciplinario, respecto de servidores públicos. Mientras por su parte, Lucero esgrime que el derecho disciplinario puede ser definido como un conjunto de normas que regulan las obligaciones y deberes del servidor público, la tipificación de conductas constitutivas de faltas disciplinarias, las sanciones correspondientes a la comisión de dichas faltas, el procedimiento necesario para imponer tales sanciones, y también el ejercicio de la potestad disciplinaria de la administración (Lucero, 2015: 10).

En palabras del autor, el derecho disciplinario está caracterizado, entre otros, por los siguientes aspectos: a) el sujeto pasivo tiene una condición especial, esto es, siempre será un servidor público sujeto a la administración; b) la potestad sancionatoria recae justamente en la administración pública al constituirse como el órgano competente; c) el procedimiento disciplinario que se desprende de este derecho y que se sigue para la aplicación de una sanción puede originarse oficiosamente, por queja o por denuncia, que sea el resultado de la comisión de una conducta con calificación de antijurídica y tipificada previamente como tal en el ordenamiento jurídico, que se configure por la incursión en una acción u omisión; d) esta conducta antijurídica debe corresponderse con la aplicación de la sanción, y, e) el derecho disciplinario tiene como fin la preservación y buen funcionamiento de la administración, que es un instrumento diseñado para lograr el bienestar general.

Cabe recordar además que a la administración pública le corresponde el ejercicio de la autodefensa en materia disciplinaria, al tener la posibilidad de imponer sanciones administrativas a los servidores públicos que incumplan sus obligaciones, lo que, atendiendo a lo expuesto por Ovalle se traduce en una *facultad disciplinaria,* así como para la sanción de particulares que incurren en infracciones a las leyes de carácter administrativo, nominada como potestad sancionadora (Ovalle, 2007: 146).

En esta línea, de conformidad con lo expuesto por Luis Delgadillo, cuando nace el Estado se reconoce por parte del gobierno un poder de corrección y sanción de los gobernados que con su conducta, afecten la adecuada marcha de la organización. Este se traduce en uno de policía, que permite el mantenimiento de la disciplina y que el ejercicio del poder público se adapte cabalmente a los valores fundamentales. Además, sostiene Delgadillo que es necesario reconocer la existencia de un derecho disciplinario en la función pública, como rama especializada del Derecho, en razón de la existencia de sus propios principios, normas, procedimientos y órganos disciplinarios, es decir, relativos a un fenómeno particular (Delgadillo, 1990: 18).

Sin embargo, es importante tener en cuenta que disciplinar a un empleado no alcanza necesariamente la naturaleza penal, puesto que ni cualitativa ni cuantitativamente las infracciones o faltas a la disciplina organizacional tienen la trascendencia que implica la intervención penal, ya que mientras se mantengan en el ámbito de la administración deben resolverse internamente (Delgadillo, 1990: 21). Salvo mejor opinión, desde tal óptica, se considera necesaria la clarificación del alcance de esta rama especializada del Derecho, para que, en su construcción, se nutra de los principios e instituciones propias del fenómeno disciplinario - en el entendido de que este implica la subordinación y sujeción a determinadas reglas- (RAE, 2015), mediante una legislación unívoca que establezca sus propios sujetos, obligaciones, infracciones, sanciones, proceso, procedimientos y valores en un derecho disciplinario de la Función Pública.

Efectivamente, respecto al derecho disciplinario considera Alejandro Nieto que conviene hacer siempre una reflexión inicial, a propósito de la escasa aplicación de sus normas en la vida administrativa. Estima el autor en referencia que por regla general los funcionarios son poco eficientes y nada celosos, cuando no corruptos, y sin embargo, sólo muy ocasionalmente les son aplicadas las dolorosas medidas de un régimen disciplinario (Nieto, 1970: 45). Adicionalmente, debe considerarse que cuando el servidor público no representa, de manera adecuada al Estado, se está contraviniendo lo que la doctrina ha denominado Teoría del órgano, razón por la cual se hace necesario imponerle una sanción de carácter disciplinario, porque se busca precisamente la preservación del orden jurídico.

Valdría entonces, hechas las referencias conceptuales que anteceden, cuestionar el tratamiento del derecho sancionatorio disciplinario en la legislación mexicana sin perder de vista, su vaguedad, por ser escasamente estudiado y analizado en el ordenamiento jurídico mexicano.

Primordialmente se destaca, desde el punto de vista constitucional, la consagración que al respecto se hace en los artículos 109, 113 y 114. Estos artículos frente a lo aquí relevante disponen:

Artículo 109.- Los servidores públicos y particulares que incurran en responsabilidad frente al Estado, serán sancionados conforme a lo siguiente…

III. Se aplicarán sanciones administrativas a los servidores públicos por los actos u omisiones que afecten la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deban observar en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones. Dichas sanciones consistirán en amonestación, suspensión, destitución e inhabilitación, así como en sanciones económicas, y deberán establecerse de acuerdo con los beneficios económicos que, en su caso, haya obtenido el responsable y con los daños y perjuicios patrimoniales causados por los actos u omisiones. La ley establecerá los procedimientos para la investigación y sanción de dichos actos u omisiones.

Las faltas administrativas graves serán investigadas y substanciadas por la Auditoría Superior de la Federación y los órganos internos de control, o por sus homólogos en las entidades federativas, según corresponda, y serán resueltas por el Tribunal de Justicia Administrativa que resulte competente. Las demás faltas y sanciones administrativas, serán conocidas y resueltas por los órganos internos de control (…)

Artículo 113. El Sistema Nacional Anticorrupción es la instancia de coordinación entre las autoridades de todos los órdenes de gobierno competentes en la prevención, detección y sanción de responsabilidades administrativas y hechos de corrupción, así como en la fiscalización y control de recursos públicos (…)

Artículo 114 (…) La ley señalará los casos de prescripción de la responsabilidad administrativa tomando en cuenta la naturaleza y consecuencia de los actos y omisiones a que hace referencia la fracción III del artículo 109. Cuando dichos actos u omisiones fuesen graves los plazos de prescripción no serán inferiores a siete años. (Carbonell, 2014).

En virtud de las referencias normativas acotadas, podrían destacarse algunos aspectos que caracterizan al derecho disciplinario sancionador en México, entre ellos:

a) La aplicación de sanciones administrativas a servidores públicos cuando estos, por acción u omisión, afecten la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia de obligatoria observancia en el ejercicio de sus funciones;
b) Consagración específica de sanciones como suspensión, destitución e inhabilitación del servidor;
c) Sanciones de carácter económico, tasadas conforme a los beneficios obtenidos por el servidor o los daños y perjuicios de carácter patrimonial que hayan tenido origen en sus actuaciones u omisiones;
d) La resolución de las faltas graves por parte del Tribunal de Justicia Administrativa competente;
e) La sanción, por parte de los órganos administrativos competentes y conforme al nuevo Sistema Nacional Anticorrupción, a los servidores públicos que incurran en faltas administrativas;
f) Establecimiento de un término y condiciones para la prescripción de la responsabilidad administrativa.

Pese a la consagración constitucional anteriormente expuesta, es ineludible el carácter problemático que subsiste en el derecho administrativo sancionador y, paralelamente, el derecho disciplinario sancionatorio. Sin desatender los problemas de conceptualización que ha tenido y la precaria determinación de su contenido y naturaleza, entre otras situaciones complejas suscitadas como consecuencia del desarrollo que ha tenido en México, debe mencionarse la cuestión de la procedimentalidad -encargada de abordar temas como la proporcionalidad de las sanciones, la prescripción, la prohibición del *non bis in ídem* (Cabanellas, 1992: 201) los derechos del servidor público, la prueba y una amplitud de garantías, que, no han sido materia suficientemente desarrollada por parte de la doctrina, la jurisprudencia o

la legislación (Márquez, 2011: 251), cuyo tratamiento resulta ser frágil, del mismo modo.

Sistema Nacional Anticorrupción: análisis crítico.

Ahora bien, aunque el gobierno de turno pretendió combatir los actos de corrupción y, paralelamente, empezar a construir y fortalecer el derecho administrativo sancionatorio, concretamente, el derecho sancionatorio disciplinario anteriormente expuesto con la implementación del nuevo Sistema Nacional Anticorrupción, se considera que este sigue siendo débil.

En efecto, el sistema en comento es altamente criticable, si se atiende, entre otros, a los siguientes aspectos: a) la supresión de la facultad de sanción económica resarcitoria que tenía la Auditoria Superior de la Federación y el hecho mismo de no habérsele otorgado la precitada facultad al frente conformado por la Secretaría de la Función Pública, la Fiscalía Especializada en el combate a la Corrupción, la Auditoría Superior de la Federación y el mismo Tribunal Federal de Justicia Administrativa; b) los enormes costos para el erario que implica la replicación del Sistema Nacional Anticorrupción en las 32 entidades de la federación y c) la ausencia de participación por parte de los expertos en la materia de corrupción, así como de la población civil en la consolidación y construcción legal del sistema.

Del mismo modo se ha evidenciado la incoherencia entre lo que se pretende combatir con el referido sistema y lo que ha ocurrido en la realidad social y jurídica mexicana, la precaria coordinación de órganos que tienen a su cargo el control interno, externo y persecución de delitos y la desnaturalización Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, al facultarlo para aplicar sanciones por faltas graves y designarlo como responsable de conocer el recurso de revisión, integrándosele a la administración y perdiendo independencia como tribunal de lo contencioso administrativo en México.

Otro de los aspectos que son susceptibles de crítica es justamente la traslación de contenidos de carácter orgánico del ahora Tribunal Federal de Justicia Administrativa a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por cuanto se demuestra un claro desconocimiento de la técnica legislativa, así como

una desnaturalización del texto constitucional al pretender la conversión del precitado Tribunal a través de una ley reglamentaria.

También genera preocupación que el sistema se vea enfrentado al reto de encarar el problema del incorrecto sustento de imputaciones, la prescripción de sanciones por su presentación a fuera de término, y el análisis inadecuado del material probatorio de los funcionarios posiblemente responsables, así como a la precariedad de los recursos humanos y administrativos y a la falta evidente de incentivos de carácter político que permitan la priorización de la corrupción en el escenario nacional; en efecto, los aspectos en mención podrían posibilitar un desarrollo lento y frágil del sistema desde el punto de vista institucional y político.

Asimismo, aunque el Sistema Nacional Anticorrupción incluyó la sanción a particulares en asuntos tan importantes como proyectos de inversión o contratos en todos los sectores del país, las sanciones en estos eventos pueden llegar a ser insuficientes para combatir eficazmente (desde el punto de vista penal) la tentación de soborno y captura de funcionarios que encabezan los órganos reguladores que están obligados a otorgar contratos de elevado costo.

Estos frustrados intentos del gobierno por erradicar eficazmente el fenómeno de corrupción en México a través de leyes y políticas de diversa índole, se unen a los de órganos como la Secretaría de la Contraloría General de la Federación, la Auditoría Superior de la Federación o el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, a través de instrumentos concretos como códigos de ética o declaraciones patrimoniales que en la práctica han resultado poco exitosos si se tiene en cuenta que el fenómeno ha empeorado con el trasegar del tiempo.

Igualmente, aunque la propuesta del Sistema Nacional Anticorrupción parezca atractiva, no debe perderse de vista que este sistema puede estar marcado de manera significativa por una demagogia política que procura vender acciones concretas, pero que no culminarán de forma definitiva con el problema enunciado; ello implicaría que las políticas que se emprendan en la materia perduraran en el tiempo, con instituciones fuertes y contundentes de la administración.

Se considera además que el tema de la corrupción de servidores públicos supone un reto mucho más alto para el Estado que la simple formulación de políticas anticorrupción que intentan menguarla. En efecto, urge la implementación de mecanismos que permitan la reducción las posibilidades de incurrir en estos actos. Del mismo modo, aunque con la reforma se procura la consolidación de un órgano que vigile la corrupción en el sector, se ha podido evidenciar en la práctica que los gobiernos de turno han creado estas instituciones como medios superficiales para dotarse de legitimidad, sin que termine con el problema de fondo.

Adicionalmente, supone un reto para el Estado la integración del Sistema Nacional Anticorrupción no solo por la falta de recursos humanos y económicos para el efecto, sino por la articulación institucional con los órganos ya existentes.

Otro de los retos que debe considerarse es justamente la brecha que se abre entre la legislación expedida en la materia (e inclusive los cambios que se llevaron a cabo en la Carta política) y el éxito de su implementación, así como la medición que se haga sobre los alcances y avances que tenga el Sistema sobre la realidad jurídica mexicana; de ahí se desprende la necesidad de monitorear la implementación de la reforma en el plano local y nacional, esto es, de los resultados que se deriven de su aplicación. No puede ni debe dejar de considerarse, que el presupuesto por destinarse para la entrada en operación del Sistema Nacional Anticorrupción es incierto.

Es necesario reconocer que la creación de un organismo concentrado que pretenda la lucha contra la corrupción de los servidores públicos no resuelve, de plano, los problemas sistemáticos que de este fenómeno se derivan, en especial, cuando la administración se ha mostrado incapaz y cuando existe en la sociedad un margen de tolerancia por el fenómeno de corrupción. Del mismo modo debe tenerse en cuenta que la falta de resultados del fenómeno en cita puede generar en la sociedad un patrón de desconfianza hacia las autoridades y agravar el sentimiento de impunidad.

Referencias:

Bobbio, N. (1999). *Teoría General del derecho .* Bogotá: Temis.

Cabanellas, G. (1992). *Repertorio jurídico de principios generales de derecho, locuciones, máximas y aforismos latinos y castellanos.* Buenos Aires: Heliasta S.R.L.

Carbonell, M. (2014). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.* México: Porrúa.

Delgadillo, L. (1990). *El derecho Disciplinario de la Función Pública.* México: Instituto Nacional de Administración Pública.

Delgadillo, L. (2010). *Elementos del derecho administrativo .* México.

Enterria, E. G. (2006). *Curso de derecho administrativo.* Navarra: Thomson Civitas-Arazandi.

Española, R. A. (29 de junio de 2015). *http://lema.rae.es.* Obtenido de http://lema.rae.es: http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=disciplinario

Euseda, R. (2012). *Teoría de la Sanción Administrativa.* El Salvador: Centro de Documentación Judicial de la Corte Suprema de Justicia.

Flores, F. (2007). *Nociones de Derecho Positivo Mexicano.* México: Porrúa.

Flores, F., & Flores , G. F. (2007). *Nociones de Derecho Positivo Mexicano.* México: Porrúa.

Forsthoff, E. (1958). *Tratado de derecho administrativo .* Madrid: Instituto de Estudios Políticos.

Gómez, F. (2010). *Diccionario de sanciones administrativas.* Madrid: Iustel.

Góngora, G. (20 de Mayo de 2015). *http://biblio.juridicas.unam.mx.* Obtenido de http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2564/17.pdf

Kant, I. (2010). *Crítica de la razón práctica.* México: Porrúa.

López, R. (2012). *Curso de Derecho Penal .* Argentina: Ediuns.

Lucero, M. (14 de Septiembre de 2015). *http://www.tfjfa.gob.mx*. Obtenido de http://www.tfjfa.gob.mx/investigaciones/pdf/lajurisdiccionalizacion.pdf

Márquez, R. (2011). *El Procedimiento Administrativo Sancionador .* México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Merkl, A. (2004). *Teoría General del Derecho Administrativo.* Granada: Comares.

Nieto, A. (1970). Problemas capitales del Derecho Disciplinario. *Revista de Administración Pública*, 45.

Nieto, A. (2011). *Derecho Administrativo Sancionador.* Madrid: Tecnos.

Nieto, A. (2011). *Derecho Administrativo Sancionador.* Madrid: Tecnos.

Ossa, J. (2009). *Derecho administrativo sancionador.* Bogotá: Legis.

Ovalle, J. (2007). *Garantías constitucionales del proceso .* México: Oxford.

El Cumplimiento de las obligaciones sociales por las sociedades anónimas

José Luis Hugo Díaz Biffano
José Cruz Morales Carpinteyro

Resumen

El presente trabajo muestra los resultados sobre la investigación de las Sociedades mercantiles en la ciudad de Puebla, se muestran datos estadísticos de los establecimientos a nivel nacional, se compara la información del INEGI con la del Sistema de Información Empresarial Mexicano SIEM para identificar cuantos establecimientos cumplen con la obligación de registrarse, se describen las obligaciones sociales de una Sociedad Anónima, los derechos y obligaciones del administrador y comisario, así como los resultados sobre el conocimiento y aplicación de las funciones sociales de las empresas, se identificaron más del 57% de la empresas encuestadas son micro sociedades anónimas y se constituyeron bajo esta modalidad por costumbre o recomendación, destinan de 1 a 5 personas a desarrollar actividades administrativas y que en su mayoría no cumple o no conoce cuales son las obligaciones sociales establecidas en la Ley General de Sociedades Mercantiles.

Palabras Clave: Cumplimiento de las Obligaciones sociales de una S.A.

Abstract.

This paper shows the results of the research of commercial companies performed in the city of Puebla. Nationwide statistical data are shown, and the results include information contrasted from INEG and SIEM (Mexican Business Information System) in order to identify the number of establishments that meet with the obligation to register, the social obligations of a corporation, the rights and obligations of the administrator and curator. Results on the knowledge and application of the social functions of enterprises are described as well. There were more than 57% of the companies surveyed identified as micro corporations and constituted under this type of habit or recommendation, intended for 1-5 people to develop administrative

activities and mostly fails or does not know what the social obligations under the General Law of Commercial Companies (L.G.S.M.)

Introducción

Las empresas al constituirse como sociedades adquieren derechos y obligaciones inherentes a sus funciones y desarrollo, al observar el quehacer diario de las sociedades se ha identificado que muchas de ellas desconocen o no cumplen con las obligaciones contenidas en las leyes o código correspondientes, en otros casos se constituyen en una sociedad no adecuada al tamaño y volumen de ingresos, al estar constituida como Sociedad Anónima le genera una serie de obligaciones sociales que no cumplen y que al tratar de cumplir le generan mayores costos de operación en pro de su rentabilidad.

El ente económico al ser una Sociedad Anónima debe cumplir con los lineamientos del Código de Comercio (C.C.), la Ley General de Sociedades Mercantiles (LGSM) entre otras leyes, dentro de las cuales establece la obligación de llevar contabilidad (art. 33 del C.C.) contar con libro Mayor y de Actas (art. 34 C.C.), así como las obligaciones de operación, registro, facultades de los administradores y comisarios, la presentación del informe anual del administrador y comisario, la emisión y entrega de acciones entre otras funciones contenidas en Ley.

El dar cumplimiento a las obligaciones sociales contribuye a las sociedades a desarrollar un proceso de formalización, generar un crecimiento ordenado que a la postre le podrá beneficiar en alianzas estratégicas, fusionarse, poder incorporar nuevos accionistas o la transformación de la S.A. en una S.A, de C.V, SAPI, SAPIB, SAB de C.V

Importancia de las empresas en México

De acuerdo a datos del censo del Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática INEGI del 2014 existen en México 5´654,014[1] establecimientos, de los

[1] http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2014/default_t.aspx visitado enero 8 del 2016

cuales 95.2 % son micro, 4.3 % pequeña 0.3 %, medianas, 0.2% grandes, para el estado de Puebla se registraron 339,601 establecimiento ocupando el 5to lugar a nivel nacional, esto representa una participación del 5.88% del total de los establecimientos, el personal total ocupado a nivel nacional es de 29´642,421, de este total para el sector privado utiliza el 72.8%.

El estado de Puebla cuenta con 251,318 unidades económicas distribuidas de la siguiente forma: el sector comercio 49.3% en servicios 32.9%, industria 16.4% y otros1.4%, la ocupación de personal en Puebla es de 1´237,953 personas

En el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del INEGI, menciona que existen 4´926,061[2] establecimientos de acuerdo al censo económico del 2104, y en el estado de Puebla 299,537, este directorio verifica y recoger la información económica de todos los negocios que en el país se encontraron activos.

Al comparar la información del INEGI contra los registros en el Sistema de Información Empresarial Mexicano SIEM se observa que solo un 12.6% (712,134) se encuentran registradas, esto nos muestra la falta de interés, conocimiento, o recursos económicos de los entes económicos por cumplir con este registro, se fundamenta en el Artículo 30 de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones[3], publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de Enero de 2005 donde establece que todos los Comerciantes e Industriales, sin excepción y obligatoriamente, deberán de registrar y actualizar anualmente cada uno de sus establecimientos en el SIEM, de acuerdo al art. 39 de la citada Ley de Cámaras se aplicara sanciones a quienes incumplan con este requisito.

[2] http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/default.aspx visitado el 12 de enero del 2016

[3] http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LCEC.pdf Ley de cámaras empresariales y confederaciones

En la información contenida en el Sistema de Información Empresarial Mexicano SIEM existen registradas 712,134[4] establecimientos a nivel nacional distribuidos de la siguiente forma:

Total establecimientos registrados SIEM	Industria	Comercio	Servicios
712,143	51,994	474,143	186,029
100%	7.3%	66.6%	26.12%
	Puebla		
23,284	1,895	13,160	8,229
100%	8.1%	56.5%	35.4%

Para enero del 2016 en la última consulta al Sistema de Información Empresarial Mexicano SIEM existen 23,284[5] establecimientos registrados y distribuidos de la siguiente forma:

Total	Sociedades	Personas Físicas
23,284	7,951	15,333
100%	34.1%	65.9%

Elaboración propia

De las 7,951 sociedades en Puebla se distribuyen de la siguiente forma: sociedades mercantiles 7,873 que representa el 99% y con el 1% otras sociedades (85) como Asociación civil (67), Sociedad civil (5) y Sociedades de producción rural (6).

De las sociedades mercantiles la gran mayoría son sociedades anónimas (96.51%), seguidas de sociedades de responsabilidad limitada (3.4%) y cooperativas (.09%), la distribución de las sociedades anónimas se identificaron los siguientes resultados:

[4] http://www.siem.gob.mx/siem/estadisticas/EstadoTamanoPublico.asp?p=1 visitado enero 8 del 2016
[5] http://www.siem.gob.mx/siem/portal/consultas/respuesta.asp?estado=21 visitado enero 7 del 2016

Sociedades Anónimas	S.A.	S.A.P.I.	S.A.P.I.B.	S.A.B.
7,598	7,401	140	0	57
100%	93.15%	1.84%	0	0.075%

Tomando como base la información contenida en el Sistema de Información Empresarial Mexicano SIEM de enero del 2016 la ocupación del personal por establecimiento es:

	Personal ocupado por establecimiento			
Total establecimientos	De 01 a 10	De 11 a 50	De 51 a 250	Más de 250
23,358	21,354	1,529	352	49
100%	91.7%	6.6%	1.5%	0.2%

Trasladando esta información de acuerdo al personal ocupado por establecimiento se podrá establecer que del total de las 7,598 Sociedades anónimas registradas en el SIEM el 98.3% son micro y pequeñas empresas (MIPYMES) constituidas como sociedades.

De acuerdo a los resultados y con los datos anteriores se determinó que a nivel nacional cumplen con el registro en el SIEM el 15.4% de las sociedades y en Puebla el 8.3% como se observa en la siguiente tabla:

Total establecimientos DENUE	Total sociedades	Sociedades anónimas	Micro y pequeñas sociedades	Sociedades registradas en el SIEM	Porcentaje de sociedades registradas.

4´926,061	34%	1´679787	99%	1´662989	95%	1´579,840	242,841	15.4%
En Puebla								
299,537		102,142		101,121		96,065	7.951	8.3%

Las sociedades anónimas solo cumplen con el registro el 8.3% a continuación se presentan las cuotas establecidas para el 2016 para comercio y servicio son[6]:

Cuotas de registro al SIEM:

El costo para empresas comerciales y de servicios es:	
4 o más empleados	$640
3 o menos empleados	$300
Hasta 2 empleados (solamente ciertas actividades)	$100

Para empresas industriales es:	
6 o más empleados	$670
3 a 5 empleados	$350
Hasta 2 empleados	$150

Se observa que el costo de las cuotas anuales no representa un desembolso oneroso, dentro de la ya multicitada ley de cámaras establece que la afiliación a las cámaras es voluntaria y la información al SIEM es de carácter obligatorio, de esta fuente se determina que las personas morales en un 84% no cumplen con esta obligación.

Existen trámites mínimos para operar un ente económico como obtener tu Registro Federal de Causantes R.F.C. ante la Secretaria de Administración Tributaria SAT, la inscripción patronal y seguro de riesgo el trabajo ante el IMSS, padrón sobre

[6] http://www.siem.gob.mx/Siem/SIEMmovil/ayuda.asp

nóminas en la tesorería que le corresponda según la entidad Federativa, registro en la Secretaria de Salubridad y Asistencia S.S.A, SEMARNAP, S.E. Comisión Nacional del Agua cuando así aplique y de acuerdo al a naturaleza del ente económico, así como la licencia de funcionamiento en el municipio correspondiente.

Existen páginas de ayuda y tramites rápidos del gobierno federal como el Sistema de apertura rápida de empresas SARE (www.cofemer.gob.mx) o www.tuempresa.gob.mx y la de http://www.promexico.gob.mx/es/mx/pasos-invertir-mexico que orientan y facilitan los trámites para operar una empresa.

En el presente trabajo se enfoca a identificar el cumplimiento de los requisitos sociales de una sociedad mercantil, como las contenidas en la Ley General de Sociedades Mercantiles.

Una sociedad mercantil es aquel entre económico dedicada a la obtención de lucro a partir de intercambios comerciales, diferenciándose desde esta perspectiva de una sociedad civil[7].

Las Sociedades Anónimas están contenidas en la Ley general de Sociedades mercantiles (art. 1), se determina como una sociedad mercantil capitalista, con denominación social y capital representado por acciones nominativas suscritas por accionistas que responden hasta por el monto de sus aportaciones.

Está integrada con un mínimo de dos accionistas y sin un máximo; el monto del capital social mínimo se establece en el acta constitutiva, se debe exhibir mínimo el 20% de cada acción en efectivo y cada accionista debe suscribir como mínimo una acción.

[7] http//definición.mx/efecto-invernadero/ visitado el 30 octubre 2015

La actividad u objeto social de la sociedad debe ser lícito y con fines de lucro, se podrá administrar mediante un consejo de administración o un administrador único, que puede ser una persona o personas extrañas a la sociedad o un accionista, con poderes amplios o limitados según lo determina el acta constitutiva. Dentro de las facultades del administrador se puede establecer que para efectos de dominio, suscripción o emisión de acciones o títulos de crédito se tenga que efectuar mediante celebración del consejo de administración.

Dentro de las sociedades anónimas existe variedad de sociedades como las que pertenecen al sector financiero como:
Sociedades Financiera Popular SOFIPO
Sociedad Financiera Comunitaria SFC
Sociedades Financiera de objeto Múltiple SOFOM (reguladas y no reguladas)
Sociedades de Inversión.
Sociedades Mutualistas de seguros de vida y daños, entre otras.

También es importante considerar las contenidas en la Ley del Mercado de Valores como:
Sociedad anónima Promotora de Inversión SAPI
Sociedad anónima Promotora de Inversión Bursátil SAPIB
Sociedad anónima Bursátil SAB, todas de capital variable.

Obligaciones de las Sociedades Anónimas:

- Repartir las ganancias o dividendos cuando sean decretados. Para el reparto de las ganancias o pérdidas de deberán distribuir de forma proporcional a sus aportaciones salvo pacto en contrario que deberá estar formalizado en la acta constitutiva o extraordinaria y en el titulo accionario. No producirá ningún efecto legal las estipulaciones que excluyan a uno o más accionistas de la participación en las ganancias.

- Generar la Reserva Legal. De las utilidades anuales netas se deberá separar como mínimo un cinco por ciento para formar el Fondo de Reserva o también llamada Reserva Legal, el monto máximo será hasta llegar a la quinta parte del capital social, en caso de no dar cumplimiento, cualquier accionista o acreedor de la sociedad podrá demandar su cumplimiento en la vía sumaria, en caso en que no se hayan hecho las separaciones de las utilidades para formar o reconstruir el fondo de reserva o reserva legal, los administradores responsables quedarán ilimitada y solidariamente obligados a entregar a la sociedad, una cantidad igual a la que hubiere debido separarse. El presente fondo se podrá utilizar para proteger el patrimonio de los accionistas, compensar futuras pérdidas o formar parte de futuras capitalización de utilidades, cuando ocurra esto se deberá nuevamente de resarcir el fondo de reserva.

- Emitir y entregar títulos accionarios. Las acciones serán de igual valor y conferir iguales derechos, deberán se nominativas y estar representadas por títulos accionarios que expresen los derechos a los que son poseedores los tenedores en un plazo no mayor a un año.

- Tener un registro de los títulos accionarios. Se determina como dueños de las acciones los que se encuentren inscritos en el registro de acciones a cargo del administrador. Los títulos accionarios deberán expedirse en un plazo no mayor a un año a partir de la fecha de constitución o el incremento o disminución del capital social.

- No puede comprar sus propias acciones. Se prohíbe a las sociedades anónimas adquirir sus propias acciones, salvo por adjudicación judicial, en pago de créditos de la sociedad. En tal caso, la sociedad venderá las acciones dentro de tres meses, a partir de la fecha en que legalmente pueda disponer de ellas; y si no lo hiciere en ese plazo, las acciones quedarán extinguidas y se procederá a la consiguiente reducción del capital. En tanto pertenezcan las

acciones a la sociedad, no podrán ser representadas en las asambleas de accionistas.

- En las S.A.P.I, S.A.P.I.B, y S.A.B. Tratándose de Sociedades Anónimas contenidas en la Ley del mercado de Valores (S.A.P.I, S.A.P.I.B, S.A.B.) podrán adquirir las acciones representativas de su capital social sin que sea aplicable la prohibición establecida en el primer párrafo del artículo 134 de la Ley General de Sociedades Mercantiles.

- Tener un administrador o consejo de administración. Nombrar un consejo de administración o un administrador único, que puede ser una persona o personas extrañas a la sociedad o un accionista, con poderes amplios o limitados según lo determina la asamblea de accionistas.

- Nombrar un consejo de vigilancia o comisario, Estos pueden ser uno o varios accionistas o personas extrañas a la sociedad

- Celebrar asambleas anuales. Llevar a cabo asamblea general ordinaria al término de cada ejercicio dentro de los meses de enero a abril, para evaluar el informe anual de la administración y del consejo de vigilancia.

- Autorizar, modificar o rechazar él informa anual. El consejo de administración o administrador único y el comisario deberán presentar un informe anual de los resultados a la asamblea general de accionistas, quince días antes a la fecha de la celebración

Facultades y obligaciones de los administradores en una S.A.

El administrador de la sociedad debe cumplir y es solidariamente responsable de:

a. Guardar confidencialidad respecto de la información y los asuntos que tenga conocimiento con motivo de su cargo.
b. La realidad de las aportaciones hechas por los accionistas.
c. Del cumplimiento de los requisitos legales y estatutarios ya sean de tipo local, estatal y federal como: el alta ante el S.A.T., Seguro social, INFONAVIT, desarrollo de los programas de seguridad e higiene de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, licencia de funcionamiento, determinación y pago de contribuciones, entre otros.
d. Pagar dividendos cuando sean decretados; los rendimientos de las acciones cuando así estén establecidos contra entrega de los cupones del título accionario.
e. De la existencia y mantenimiento de los sistemas de contabilidad.
f. De los sistemas de control, registro, archivo que previenen las respectivas leyes, ejemplo: el respaldo documental de las operaciones diarias de la empresa, el libro de acta de asamblea de accionistas, registro de los títulos accionarios, diseño y aplicación de sistemas de control interno, entre otros.
g. Convocar y presidir las asambleas ordinarias o extraordinarias en su caso.
h. Conferir poderes especiales para pleitos y cobranzas.
i. Nombrar y remover gerentes.
j. Presentar mensualmente al comisario o consejo de vigilancia el balance y estado de resultados.
k. Proporcionar toda la información que solicite el consejo de vigilancia.
l. Elaborar, presentar y resguardar el informe anual de la administración sobre los resultados obtenidos en el ejercicio.
m. Convocar y ejecutar por lo menos una asamblea anual ordinaria dentro de los cuatro meses siguientes al cierre del ejercicio para presentar el informe anual de los resultados de la administración acompañado del dictamen e informe del comisario.
n. Del exacto cumplimiento de los acuerdos en asambleas de accionistas.

Facultades y obligaciones de los comisarios en una S.A.

Facultades del comisario. El consejo de vigilancia o comisario deberá:

a. Cerciorarse de que se encuentre inscrita lo sociedad en el registro público de comercio y que se cumplimiento de los acuerdos en el acto constitutiva y de las asambleas.
b. Exigir al administrador que el entregue mensualmente un estado de situación financiera y estado de resultados para evaluar los resultados.
c. Realizar un examen de las operaciones, documentación, registros y demás evidencias comprobatorias, en el grado y extensión que sean necesarios para efectuar la vigilancia de las operaciones que la ley les impone y para poder rendir fundadamente el dictamen anual de la veracidad, suficiencia y razonabilidad de la información presentada por el Consejo de Administración a la propia Asamblea de Accionistas en el informe anual.
d. Participar en sesiones de consejo de administración y asambleas de accionistas con voz pero sin voto y hacer que se inserten en la orden del día los puntos que crean pertinentes y en las cuales deberán ser citados.
e. Convocar a Asambleas ordinarias y extraordinarias de accionistas, en caso de omisión de los Administradores y en cualquier otro caso en que lo juzguen conveniente
f. En general, vigilar la gestión, conducción y ejecución de los negocios de la sociedad e informar de cualquier anomalía a la asamblea general de accionistas.
g. El comisario podrá auxiliarse y apoyarse en el trabajo de personal que actúe bajo su dirección y dependencia o en los servicios de técnicos o profesionistas independientes cuya contratación y designación dependa de los propios comisarios.

Se ha expuesto las obligaciones sociales de una Sociedad anónima. Al llevar a cabo la investigación en fuentes primarias con los establecimientos situados en el área

metropolitana de la ciudad de Puebla se aplicó el instrumento de investigación a través de un cuestionario por medio de encuesta, en la que se determinó como objetivo identificar el cumplimiento de las obligaciones sociales y legales, el conocimiento, la aplicación de las facultades y derechos de la administración y consejo de vigilancia.

Se aplicó de forma aleatoria el instrumento de investigación considerando que los encuestados fuesen de preferencia personas morales, el instrumento está diseñado en dos partes; en la primera parte (pregunta 1 a 4) se destinó para clasificar y determinar el sector, tamaño y tipo de empresa encuestada; en la segunda parte del instrumento (pregunta 5 a 14) se utilizó para identificar las causas de constituirse como Sociedad anónima, de cuantificar si conoce y cumple con las obligaciones legales, sociales y determinar parámetro de personal dedicado en el área administrativa de la empresa.

Se ha llevado la primera etapa de aplicación a 120 empresas de 329 que es el tamaño total de la muestra; Se aplicó a 120 empresas de las cuales 99 fueron Sociedades Mercantiles, 21 personas físicas con los siguientes resultados:

Se aplicó a la información el instrumento Alfa de Cronbach con un resultado de: 0.973 lo que representa que el instrumento se encuentra correlacionado.

El indicador Alfa de Cronbach se utiliza para determinar el índice de facto para evaluar el grado en que los ítems del instrumento están correlacionados[8], la fiabilidad del instrumento, este no es estadístico al uso, por lo que no viene acompañado de ningún p-valor que permita rechazar la hipótesis de fiabilidad en la escala. No obstante, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que

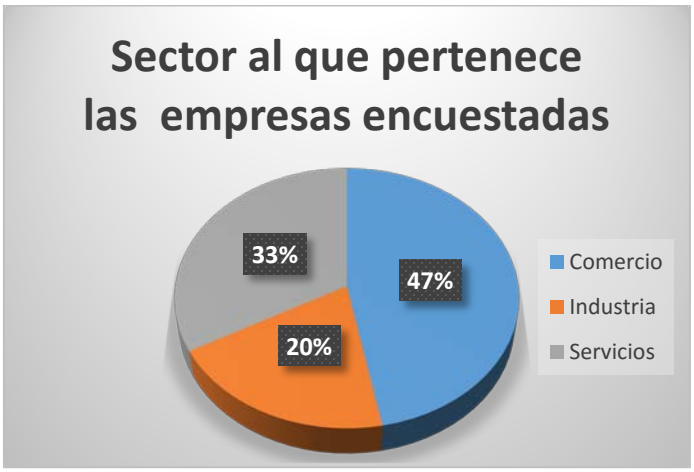
[8] Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. . Revista Publicando, 2(1). 2015, 62-77. ISSN 1390-9304, http://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv

valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala.

Se enlista a continuación los resultados de las preguntas del instrumento, para clasificar las respuestas se utilizó la escala de Likert, donde 1 es el valor aproximado por no cumplir o no estar de acuerdo y 4 al valor máximo de cumplir o realizar la actividad preguntada.

Pregunta:

El 47% de las encuestadas son del sector comercio, 20% industria y el 33% empresas de servicios.



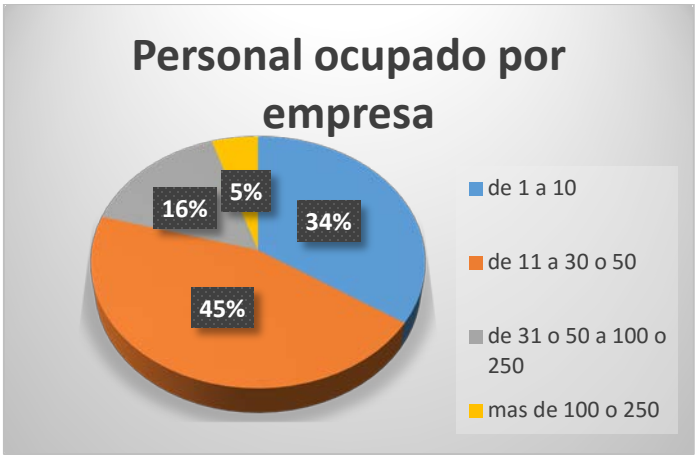
Personal ocupado de los encuestados son:

35% ocupa de 1 a 10 personas

46% de 11 a 30 siendo comercio o servicio, para la industria de 11 a 50 personas,

16% de 31 a 100 siendo comercio o servicio, para la industria de 51 a 250 personas

5% más de 100 siendo comercio o servicio, para la industria más de 250 personas



Del nivel de ingresos anuales de los encuestados son:

De 500 mil a 3 millones de pesos 57%

Más de 3 millones a 10 millones 27%

Más de 10 millones a 20 millones 11%

Más de 20 millones 5%

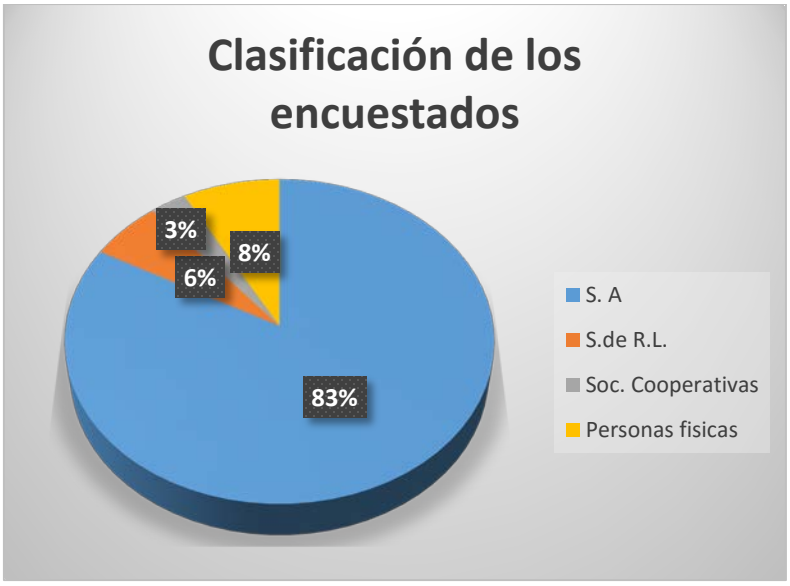


De las sociedades mercantiles encuestadas la estructura fue la siguiente:

84% Sociedades anónimas.

6% Sociedades de Responsabilidad Limitada.

3% Sociedades Cooperativas



¿Por qué selecciono constituirse en una S.A.?

65% Por recomendación

11% Por ser la única la que conozco

12% Por costumbre

11% Otras razones



Identifica ¿cuáles son las obligaciones sociales que debe cumplir una S.A.?

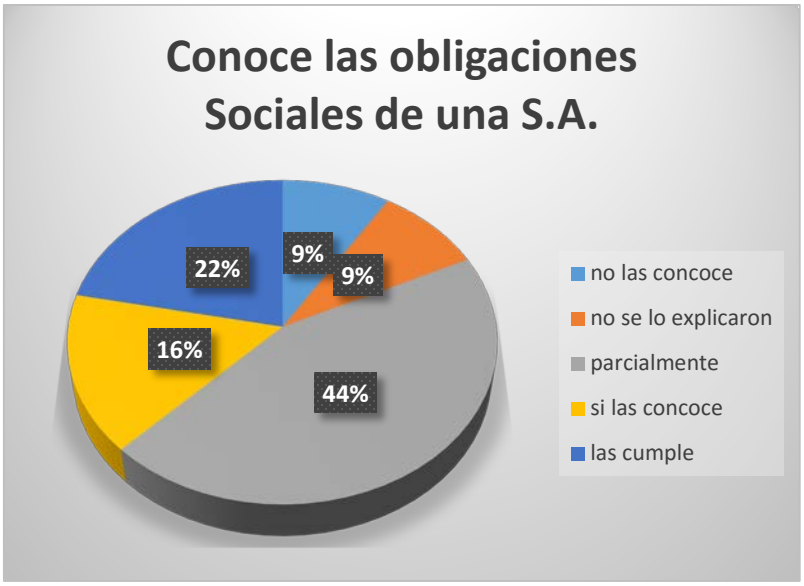
9% No sabe cuáles son

9% no se lo explicaron

45% parcialmente sabe cuáles son

16% si las conoce

22% las cumple



De las siguientes obligaciones sociales marque con una “X” cuales tiene cubiertas:

100% Está dado de Alta de registro ante las autoridades locales, estatales y Federales (S.A.T, IMSS, etc.)

43% ha Emitido y registrado títulos accionarios

49% cuenta con Registro o libro de accionistas

41% cuenta con Libro de actas de asamblea de accionistas

96% tiene Sistema de contabilidad

42% cuenta con Libro de actas del consejo de administración

63% ha emitido el Informe anual de la administración (uno por ejercicio)

33% cuenta con el Informe anual del comisario (uno por ejercicio)

¿Cómo representante legal de la empresa conoce cuáles son sus obligaciones?

2% No lo conoce

39% las conoce parcialmente

33% conoce casi todas

25% conoce todas las obligaciones



¿Cuándo fue la última asamblea ordinaria de accionistas que realizo para presentar el informe anual de la administración y del consejo de vigilancia?

31% En abril del presente año

35% más de un año

11% más de 2 años

22% nunca



¿Cuenta con libro de actas de asamblea de accionistas al día?

46% No cuenta con el libro

20% no está al corriente

21% parcialmente

11% si cuenta con el libro



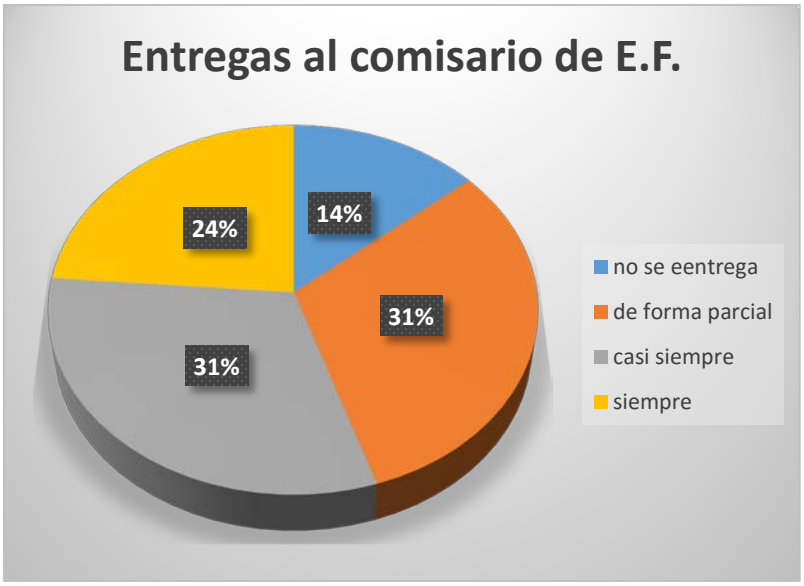
¿Al comisario de la sociedad se le entrega mensualmente el estado de resultados y el balance general?

11% No lo entrega

25% lo entregan de forma parcial

25% casi siempre lo entregan

19% siempre



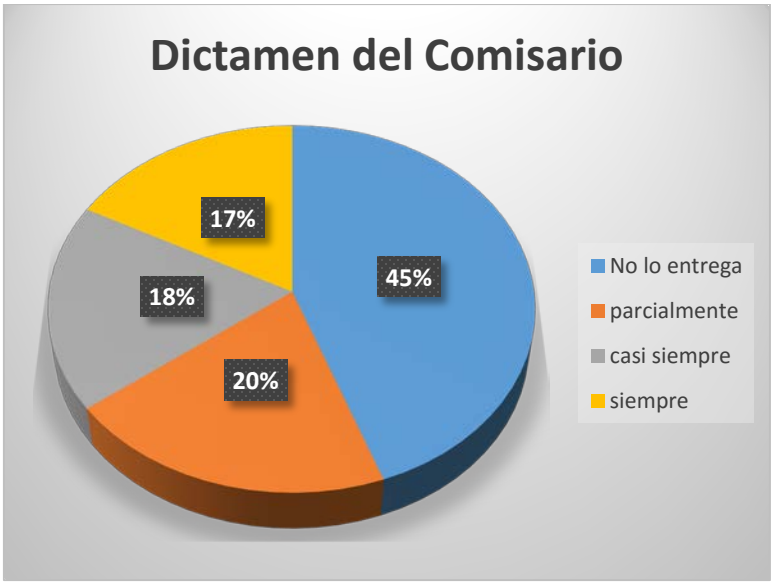
¿El comisario emite anualmente su dictamen en la asamblea ordinaria sobre el informe del administrador?

44% No lo entrega

20% parcialmente

18% casi siempre

17% siempre



Mencione el número de personal dedicado en el área administrativa.

71% utiliza de 1 a 5 personas

22% utiliza de 6 a 10 personas

8% utiliza más de 10 personas

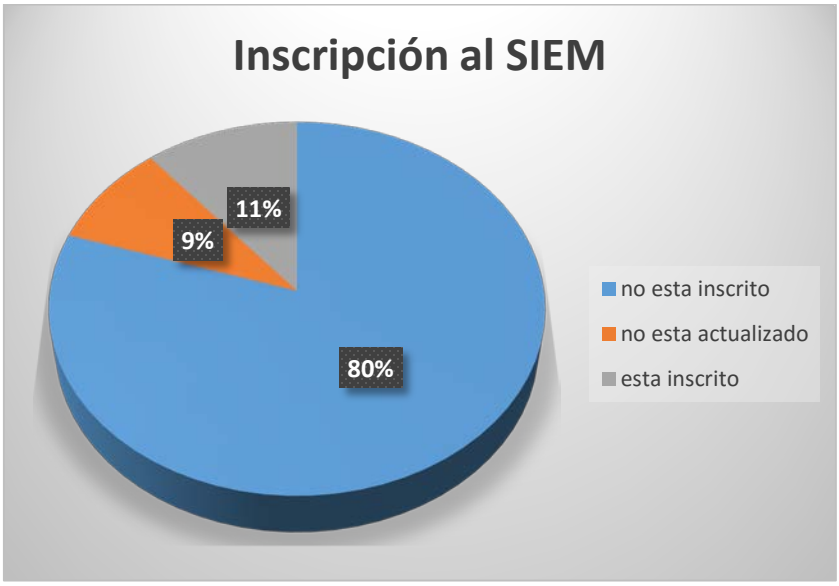


Se encuentra inscrita la empresa en el Sistema de Información Empresarial Mexicano SIEM.

80% No está inscrito

9 % No lo ha actualizado

11% Si cuenta con él y está esta actualizado



Conclusión:

Se observa que de los entes económicos encuestados solo de un 15% al 20% en promedio llega a cumplir con las obligaciones sociales, y que más del 57% de las Sociedades Anónimas son micro por el nivel de ingresos y sumando las pequeñas empresas esto muestra una participación mayor al 80%, lo que deduce que las Micro y pequeñas sociedades anónimas se encuentran constituidas por imitación o costumbre por tanto no recibieron información al constituirse e iniciar operaciones, se observó que estas empresas no cuentan con la estructura administrativa para cumplir con los lineamientos y obligaciones de las sociedades anónimas.

En las medianas y grandes empresas el porcentaje de incumplimiento es menor, se encuentran mejor estructuradas, cumple y da seguimiento a los lineamientos y obligaciones de las sociedades anónimas.

Una recomendación es que antes de constituirse se busquen alternativas que les permitan operar como sociedades mercantiles sin desembolsos económicos iniciales, como alternativa es: las Sociedad de Responsabilidad Limitada Micro Industria S. de R.L. ¨M.I. y ART¨.

Es una sociedad de orden Publico e interés social, se encuentran contenidas en la Ley Federal al Fomento a la Micro Industria y Actividad Artesanal (art. 12), se compone mínimo con dos socios, con razón social o denominación social, para su funcionamiento deberá contar con cedula de microindustria expedida por la Secretaria de Economía o por órgano similar del estado correspondiente

Referencias

Ley del Mercado de Valores
Ley de Sociedades de Inversión
Ley General de Sociedades Mercantiles
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LMV.pdf ,

Ley de Sociedades de Solidaridad Social
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/71.pdf

Las sociedades mercantiles y su desarrollo. IPN
http://es.slideshare.net/iorifoar/las-sociedades-mercantiles-su-desarrollo

Directorio estadístico de unidades económicas INEGI
http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue/default.aspx

Ley Federal al Fomento de la Microindustria y la actividad artesanal.
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/127.pdf

Sistema de Información Empresarial Mexicano. http://www.siem.gob.mx/Siem/SIEMmovil/ayuda.asp

Artículo: Revista Benefis edición No. 17 Mayo-junio 2008; p28
http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=19&ved=0CEQQFjAIOAo&url=http%3A%2F%2Fbenefis.com.mx%2Fdownload_art.php%3Ff%3Dadministracion%2Frevistas%2Farchivos%2Ffile974.pdf%26idr%3D118&ei=p50-VL71KMeH8gH3_YGgBg&usg=AFQjCNEbCwUm1ZzvzCzx0ryz_0eXT6Zkbw&sig2=HP2QWIxfiTzYCjm57MPfaw&bvm=bv.77412846,d.b2U

Sociedad promotora de inversión SAPI´s
Revista Benefis edición No. 17 Mayo junio 2008; p28
http://benefis.com.mx/magazine2.php?idrev=17

Captación de recursos financieros, Boletín Gobierno Corporativo | Otoño 2012
http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/captacion-recursos-financieros.pdf

Fundación Legal Mexicana FLM
http://www.capitalderiesgo.com.mx/experiencias.html
González, De Cosío Francisco Dr. *Regulación de las acciones preferentes.*
http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/jurid/cont/34/pr/pr26.pdf
Guía práctica para la institucionalización de la empresa: Acceso al Mercado de Valores y Mejora del Gobierno Corporativo
http://www.ifc.org/wps/wcm/connect/424eca0048a7e4f69fa7df6060ad5911/SAPIB%2BPractical%2BGuide%2Bspanish.pdf?MOD=AJPERES
Instituto de investigaciones jurídicas de la UNAM
http://www.juridicas.unam.mx/infjur/bib/#sisjur

Manuales Operativos
Principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)
Normas de Información Financiera 2014
Periódico El economista

http://eleconomista.com.mx/fondos/2012/05/03/que-mercado-derivados

Reglamento General de la BMV

http://www.abm.org.mx/

Banco de México.

http://www.banxico.org.mx/divulgacion/sistema-financiero/sistema-financiero.html#Bibliografia

http://www.promexico.gob.mx/es/mx/pasos-invertir-mexico

Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. . Revista Publicando, 2(1). 2015, 62-77. ISSN 1390-9304, http://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv

Sepúlveda V, Ernesto (2010). Temas económicos y sociales de actualidad en México, colección Charlas de Economía en Mangas de Camisa. México: Museo Interactivo de Economía.

Afectaciones económicas que sufren los familiares víctimas de desapariciones forzadas en México

Abigail Montes Leyva
Diana Gabriela Cruces García

Resumen

Los familiares víctimas de desaparición forzada en México, no sólo se enfrenan a graves consecuencias psicológicas, sino que también a la disminución considerable de sus ingresos económicos, y más aun con el largo peregrinar que tienen que padecer para la prestación de servicios sociales, como es la atención médica y vivienda, la cual depende directamente del trabajo devengado de la víctima directa. Por lo tanto, al faltar un miembro de la familia se desintegra de manera considerable el núcleo familiar, ya que la madre, esposa o padre se encuentran en la necesidad de trabajar en diversos empleos o en su caso los hijos optan por abandonar sus estudios para subrogar los gastos familiares, ocasionando con ello afectaciones económicas muy severas para estos.

Palabras Claves: Desapariciones Forzadas/ Victimas/ Economía

Introducción

Históricamente en México la práctica de desapariciones forzadas de personas data de la época de la llamada guerra sucia, iniciada en la década de los años 60. No obstante, aunque dicho fenómeno surge en el seno de regímenes autoritarios, hoy día no es exclusivo de Estados que se encuentran en contextos dictatoriales o de conflicto, sino que se encuentra presente en gobiernos democráticamente elegidos, como es el caso mexicano (Humanos, 2015). Asimismo, los casos más emblemáticos que han sacudido a este país se encuentran en el movimiento estudiantil de 1968 en donde se reprimieron movimientos de oposición política y la recientemente desaparición de 43 jóvenes normalistas de la Escuela

Normal de Ayotzinapa, Guerrero, siendo este último el caso político- jurídico más importante del México contemporáneo.

Dicho lo anterior, para efectos de este trabajo es imprescindible definir dos conceptos fundamentales, siendo estos los siguientes:

Victima. Al respecto, la Convención Internacional para la Protección de Todas las Personas contra las Desapariciones forzadas señala que son víctimas: "La persona desaparecida y toda persona física que haya sufrido un perjuicio directo como consecuencia de una desaparición forzada" por lo que, una sola desaparición forzada o involuntaria, puede generar numerosas víctimas. Como puede apreciarse de la citada conceptualización encontramos dos tipos de víctimas; directa e indirecta, la primera es aquella que sufre la afectación en agravio de su persona y la segunda, es aquella que derivado de su vínculo con la persona desaparecida, se encuentra en estado grave de afectación.

Desaparición Forzada. Si bien es cierto, la desaparición forzada de personas, ha sido una problemática que ha quejado a la comunidad internacional, derivada de una práctica constante de los Estados en contra de la sociedad, con objetivos diversos, es aquí donde surge el primer punto del conflicto de las desapariciones forzadas (Estado vs sociedad). Para ello, es necesario entender a la desaparición forzada de acuerdo a la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas, entendiéndose de la siguiente forma:

> "La privación de la libertad a una o más personas, cualquiera que fuere su forma, cometida por agentes del Estado o por personas o grupos de personas que actúen con la autorización, el apoyo o la aquiescencia del Estado, seguida de la falta de información o de la negativa a reconocer dicha privación de libertad o de informar sobre el paradero de la persona, con lo cual se impide el ejercicio de los recursos legales y de las garantías procesales pertinentes".

De la anterior definición es impredecible desglosar los elementos que la integran con la finalidad se exponen la importancia de la conducta:

Privación de la libertad cualquiera que fuere su forma.
Intervención del Estado o personas o grupos de personas que actúen con la autorización, apoyo o aquiescencia del Estado.
Falta de información o de la negativa a reconocer dicha privación.
Impedimento para el ejercicio de los recursos legales y de las garantías que la ley otorga.

La importancia de dichos elementos prevalece, porque la desaparición forzada comprende una amplia gama de violaciones graves a los derechos humanos como es: Derecho a integridad física, Derecho a la vida, Derecho al reconocimiento de la personalidad, Derecho a la libertad y seguridad de la persona, entre otros. Además una de las características únicas de esta conducta y que así lo ha reconocido la Corte Interamericana es que se trata de una violación continua de derechos humanos.

Ahora bien, la desaparición forzada de personas es una de las prácticas más atroces que existen en la humanidad, su práctica y las grandes deficiencias que existen en la investigación y sanción de los responsables ha ocasionado un verdadero calvario para los familiares de las víctimas de desapariciones. Desafortunadamente en México no existen cifras al respecto, pero se cuentan miles de casos, así mismo es preciso indicar que el año 2006 y 2012 se registraron en México a más de 26.000 personas como desparecidas o no localizadas (Amnistía Internacional, 2013: 2)

Lo anterior conduce a establecer la grave crisis de desapariciones, toda vez que no existe una metodología oportuna en México para determinar los casos que se presentan, dado que diversas personas han sido objeto de desapariciones forzadas, desapariciones voluntarios , por accidente o han sido víctimas del crimen organizado.

Pero lo más alármate es que la citada cifra aumenta de manera escalofriante y el Estado mexicano, sigue practicando esta técnica de represión.

Crisis Económica De Las Victimas

La desaparición de un ser querido tiene graves consecuencias en la familia. La falta de explicaciones de los hechos, así como la incertidumbre de no saber nada de él, es el paso fulminante para la desintegración física y emocional de todos los miembros de la familia. Agregando a ello el factor económico que es imprescindible para la subsistencia de los familiares y que pocos reconocen la magnitud de esta crisis económica que enfrentan a diario. Al respecto Amnistía Internacional en su informe: “Un trato de Indolencia: La Respuesta del Estado frente a la Desaparición Forzada de Personas en México (Amnistía Internacional, 2015:19), informa lo siguiente:

> Brenda Karina Ramírez González, que tenía 22 años, se encontraba con algunos familiares en su casa en ciudad Cuauhtémoc cuando alguien llegó y preguntó por ella. Al salir a atender el llamado, varios sujetos armados se la llevaron en una camioneta, su familia no ha sabido más de ella y la autoridad no ha investigado adecuadamente el caso. Al momento de su desaparición, Brenda tenía una hija de 5 años de edad; la madre de Brenda está culminando apenas el proceso para tener la custodia definitiva de la niña.
>
> Los familiares de Brenda han sufrido afectaciones económicas y sociales relacionadas con los esfuerzos de búsqueda que suponen una mayor afectación producida por la desaparición, tales como la pérdida de horas de trabajo y la disminución del ingreso familiar. Los hermanos de Brenda no pudieron seguir estudiando por falta de recursos materiales, por ejemplo, su hermana logró ser aceptada en una escuela de enfermería, pero la familia no pudo cubrir la matricula mensual de 65 dólares. La hija de Brenda está estudiando la educación primaria, pero

no hay seguridad de que su familia pueda garantizarle la continuidad de sus estudios.

Como puede observarse, el citado caso no es aislado, esta situación la viven miles de mexicanos todos los días, que no tienen la oportunidad de seguir estudiando por falta de recursos económicos y por circunstancias como estas. ¿Qué pasa con los menores que pierden a su padre o a su madre por causa de una desaparición forzada?, ¿Qué futuro les espera? Probablemente sean cooptados por bandas delincuenciales, o ¿A caso una empresa les otorgara trabajo con estos antecedentes?, ¿Continuara la intención del capital extranjero para seguir invirtiendo en México, cuando sabemos que hay un alto índice de corrupción y violencia en sus instituciones?

Así mismo, cuando una persona se encuentra sujeta a desaparición, sus familiares tienen que tomar medidas relativas a la administración de sus bienes, la integración o composición de la familia, el lugar de residencia y los procesos de exigencia de justicia. La situación económica de la familia se ve afectada, no sólo por la pérdida del ingreso que generaba la persona desaparecida, sino por los gastos en los que incurren sus familiares para buscarla y exigir justicia y porque estos procesos implican dejar de laborar de forma ordinaria, y también pueden ponerles en riesgo, por lo que tienen que tomar medidas como el cambio de residencia (Amnistía Internacional, 2015).

En ese sentido la vida de un familiar víctima de una desaparición forzada cambia de forma drástica, toda vez que invierte todos sus recursos económicos en buscar a su ser querido, sus ingresos se convierten en campañas interminables de lucha para encontrar justicia que lamentablemente en México es difícil de hallar. La problemática económica en la cual se encuentran inmerso es profunda y grave. Por lo que esta situación no debiera ser indiferente a las autoridades y a la sociedad.

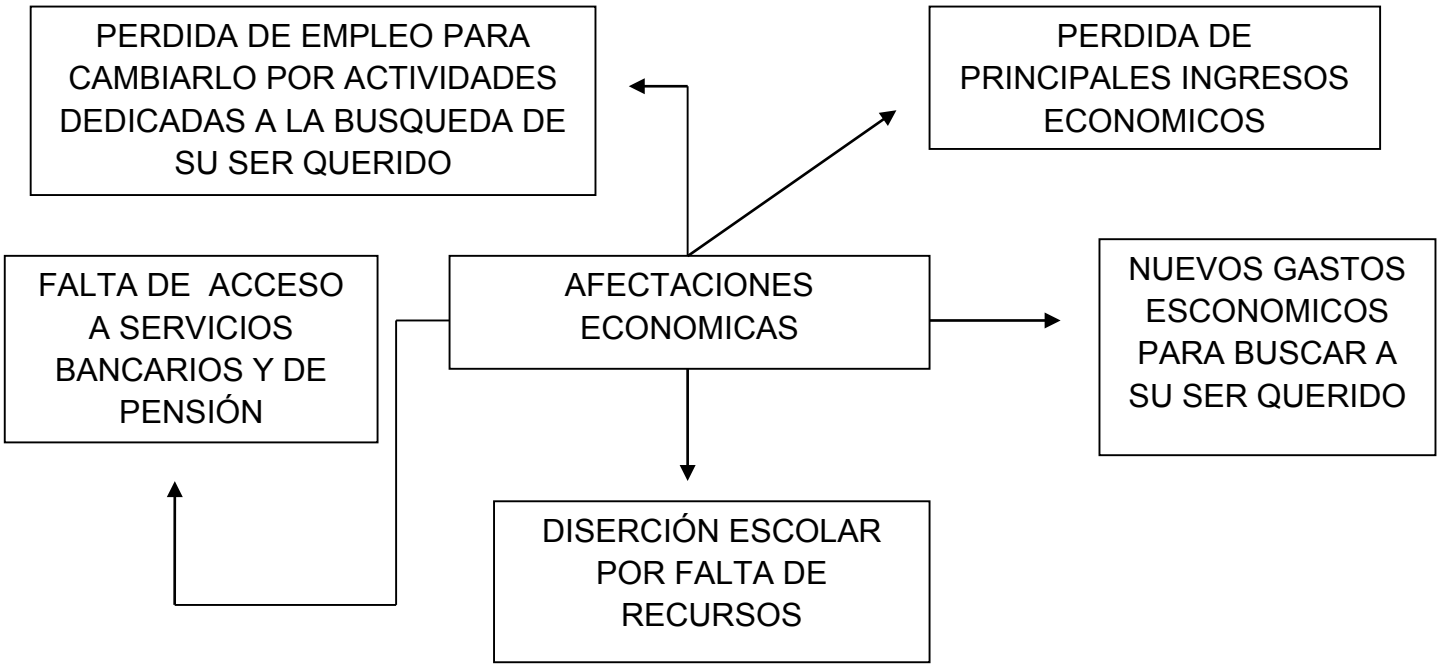
En ese tenor, otra de las afectaciones económica más comunes que presentan las personas desaparecidas, se presenta cuando tenía a su cargo deudas de distinta tipos, por ejemplo, con bancos, tarjetas de crédito o tiendas. Estas deudas continúan

causando intereses y afectando a la familia y no hay forma de proteger sus bienes -que pueden estar también a nombre de la persona desaparecida- ya que la legislación actual no prevé opciones para que la deuda se congele a causa de la desaparición de la persona (Amnistía Internacional, 2015). Es interminable cuantificar las afectaciones económicas que los familiares victimas de desaparición padecen, como podrán soportar y pagar deudas cuando se fractura de marera violenta el núcleo familiar, cuando la mayoría de los recursos obtenidos se utilizan sin pensar para encontrar a un ser querido. ¿Por qué el Estado mexicano no se ha pronunciado para que se congelen las deudas de los desaparecidos? Probablemente esta sea otra forma de tortura que se utilice en este país.

En este fenómeno; las desapariciones forzadas provocan diversos obstáculos en el entorno social de las personas. Y esto cobra gran relevancia cuando la persona desparecida era quien mantenía al hogar, situación que se complica en su máximo nivel cuando dicha responsabilidad se pasa a los demás integrantes de las familias, los cuales deben de cambiar de trabajo, actividades y estilo de vida para encontrar a lo más querido: un familiar. Situación que el Estado mexicano se niega a reconocer.

En tal tesitura, el siguiente grafico muestra de manera detallada las afectaciones económicas en la que se encuentran inmersos los familiares victimas de desapariciones forzadas:

En tal tesitura, el siguiente grafico muestra de manera detallada las afectaciones económicas en la que se encuentran inmersos los familiares victimas de desapariciones forzadas:



Fondo De Ayuda, Asistencia Y Reparación Integral En El Marco De La Ley General De Victimas

Una vez que se ha establecido las afectaciones económicas en relación a casos de desaparición forzada, es menester señalar las medidas que el Estado mexicano ha implementado en materia normativa a efecto de reparar los daños ocasionados por la violación a derechos fundamentales, como es caso de la desaparición forzada, en ese tenor es importante señalar que de acuerdo al artículo 19 de la Declaración contra la desaparición forzada, las víctimas de actos de desaparición forzada y sus familiares deberán obtener reparación y tendrán derecho a ser indemnizadas de una manera adecuada y a disponer de los medios que les aseguren una readaptación tan completa como sea posible. En caso de fallecimiento de la víctima a consecuencia de su desaparición forzada, su familia tendrá igualmente derecho a indemnización.

Por lo que antes de abordar la normatividad referente a este aparto es indispensable establecer un concepto de “reparación integral”, en este sentido la Corte Interamericana recuerda que el concepto de “reparación integral” (restitutio in integrum) implica el re establecimiento de la situación anterior y la eliminación de los efectos que la violación produjo, así como una indemnización como compensación por los daños causados (González y otras (campo algodonero) contra México , 2009). Asimismo, es importante precisar que la indemnización no puede representar un empobrecimiento o enriquecimiento para la víctima.

Aunado a lo anterior, dentro del marco de la Ley General de Victimas se creó el Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral, cuya finalidad es brindar los recursos necesarios para la ayuda, asistencia y reparación integral de las víctimas del delito y las víctimas de violaciones a los derechos humanos.

En ese sentido y atendiendo al manejo de recursos públicos es indispensable saber la integración, manejo y administración de dicho fondo de fondo, por lo que de acuerdo a la cita Ley se conformara de la siguiente manera:

Artículo 132. El Fondo se conformará con:

> Recursos previstos expresamente para dicho fin en el Presupuesto de Egresos de la Federación en el rubro correspondiente, sin que pueda disponerse de dichos recursos para un fin diverso; El monto que apruebe anualmente la Cámara de Diputados será de 0.014% del Gasto Programable del Presupuesto de Egresos de la Federación.
>
> El producto de la enajenación de los bienes que sean decomisados en los procedimientos penales, en la proporción que corresponda, una vez que se haya cubierto la compensación, en los términos establecidos en el Código Federal de Procedimientos Penales o en la legislación respectiva;
>
> Recursos provenientes de las fianzas o garantías que se hagan efectivas cuando los procesados incumplan con las obligaciones impuestas por la autoridad;

El monto de las reparaciones del daño no reclamadas;

Las aportaciones que a este fin hagan en efectivo o en especie las personas físicas o morales de carácter público, privado o social nacionales o extranjeros de manera altruista;

Los rendimientos que generen los recursos que obren en el Fondo;

Los montos que se recuperen en virtud del derecho de repetición en los términos de esta Ley, y

Los demás recursos que se determinen en las disposiciones aplicables.

Como puede constarse la participación de la administración pública federal, en casos de violaciones a derechos humanos es fundamental para las víctimas, dicho fondo lo integran diversas aportaciones, es aquí donde cobra gran relevancia dado que existe la intención del Estado mexicano de asumir su responsabilidad, responsabilidad que acata con la presión internacional en casos significativos, como se mencionó al inicio de este trabajo, que existen aproximadamente 26, 000 personas desaparecidas y esta cantidad la duplicamos o triplicamos por los familiares, entre ellos esposos, hijos, padres, estamos frente a casi de 78,000 mil víctimas, ¿ A caso los recursos de este fondo serán suficientes?

Por cuanto a la administración del citado fondo tenemos lo siguiente:

Artículo 136. El Fondo será administrado por la Comisión Ejecutiva siguiendo criterios de transparencia, oportunidad, eficiencia y rendición de cuentas.

Artículo 137. Los recursos del Fondo serán administrados y operados por medio de un fideicomiso público.

Artículo 138. El titular del Fondo deberá:

Administrar cautelosamente los recursos que conforman el Fondo a fin de permitir el cumplimiento efectivo del objeto de ésta Ley;

> Gestionar lo pertinente para que los recursos asignados al Fondo ingresen oportunamente al mismo;
> Presentar periódicamente informes y rendición de cuentas ante el Pleno de la Comisión Ejecutiva, y Realizar las previsiones necesarias a fin de procurar la solvencia del Fondo.

En este sentido la administración de un fondo de esta índole, representa un alto compromiso por parte del titular que lo maneja, ya que la impunidad y la corrupción ha sido un factor constante en el abuso el dolor de las víctimas. México carece de una cultura de rendición de cuentas, transparencia, necesitamos ser una sociedad que exija un adecuado manejo de los recursos públicos, por lo que respecta a la solvencia este podría estar constantemente peligro, porque se necesitaría grandes partidas para hacerlo fructífero de acurdo a las múltiples violaciones a Derechos Humanos que el Estado mexicano realiza en contra de cualquier individuo.

En tal tesitura, por lo que respecta al procedimiento, es fundamental analizar los siguientes preceptos:

> Artículo 144. Para acceder a los recursos del Fondo, la víctima deberá presentar su solicitud ante la Comisión Ejecutiva de conformidad con lo señalado por esta Ley y su Reglamento.
>
> Quien reciba la solicitud la remitirá a la Comisión Ejecutiva o comisiones de víctimas en un plazo que no podrá exceder los dos días hábiles.
> Las determinaciones de las comisiones respecto a cualquier tipo de pago, compensación o reparación del daño tendrán el carácter de resoluciones administrativas definitivas. Contra dichas resoluciones procederá el juicio de amparo

Artículo 145. En cuanto reciba una solicitud, la Comisión Ejecutiva lo turnará al comité interdisciplinario evaluador, para la integración del expediente que servirá de base para la propuesta que el comisionado presidente presente al Pleno de la Comisión Ejecutiva para determinar el apoyo o ayuda que requiera la víctima.

Artículo 146. El Comité Interdisciplinario evaluador deberá integrar dicho expediente en un plazo no mayor de cuatro días, el cual deberá contener como mínimo:

Los documentos presentados por la víctima;

Descripción del daño o daños que haya sufrido la víctima;

Detalle de las necesidades que requiera la víctima para enfrentar las consecuencias del delito o de la violación a sus derechos humanos, y

En caso de contar con ello, relación de partes médicos o psicológicos donde detallen las afectaciones que tiene la víctima con motivo de la comisión del delito o de la violación a los derechos humanos.

Es importante mencionar que las afectaciones económicas antes mencionadas ocasionan un daño psicológico y emocional a los familiares víctimas del delito, específicamente en casos de desaparición forzadas. Por lo tanto, es aquí donde surge un primer cuestionamiento ¿Qué tan funcional es el Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral? Cuando hay víctimas que en la mayoría de los casos no denuncian, por la impunidad y por los miles de trámites burocráticos que se tienen que elaborar para recibir una reparación o en su caso una indemnización.

Y las víctimas que efectivamente recurren al apoyo de este fondo, tienen que tocar diversas puertas y atrás de estas puertas se encuentran con funcionarios que no están dispuestos a dar solución a sus problemas, sino que los envían a otras aéreas, para que esta última pueda determinar si su caso es procedente o no.

Conclusiones

Toda vez que la desaparición forzada de personas es una de las prácticas más atroz que existe en contra de la humanidad, las afectaciones económicas han representado un verdadero calvario para los familiares que sufren de desapariciones, por lo tanto se concluye lo siguiente:

- Desde es el punto de vista de la *deontología jurídica ,* en el cual (Bentham, 2002), nos dice que la deontología se refiere a los deberes que cada persona tiene consigo misma y con los demás; por lo tanto los familiares que sufren de desapariciones deberán de acceder a medidas que garanticen la reparación del daño ocasionado por el trágico suceso, mediante la aplicación de *procedimientos administrativos* eficaces y menos engorroso, lo anterior ayudaría a frenar inmediatamente las afectaciones cometidas en contra de su familiar, iniciando en primera instancia con el deber ser de los funcionarios competentes para atender el caso.

- Ahora bien, en palabras de (Pineda, 2006) “Desde el punto de vista *sociológico,* en donde todas las instituciones sociales se justifican plenamente porque ayudan al hombre para el propio desarrollo en la medida de su colaboración. Siempre la persona humana y siempre la primacía de la persona humana, dentro de todo marco político, jurídico y social” (p.45). En ese orden de ideas, el sistema jurídico mexicano se contempla la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV), la cual es regulada por la Ley General de Atención de Víctimas, dicho organismo perteneciente a la *administración pública federal*, deberá de actuar rápido y oportuno para la atención urgente de las afectaciones cometidas en agravio de los familiares que sufren de desapariciones forzadas, no sólo para cumplir su función meramente institucional, sino para asegurar y garantizar el bienestar de todas las partes integrantes de este fenómeno social.

- Por otro lado (García 1991: 35), desde la doctrina *iusnaturalismo*, la cual sostiene que el hombre tiene derechos naturales, anteriores y superiores al Estado que tiene su fundamento en la propia naturaleza humana. Toda autoridad debe respetar esos derechos pues son inherentes a la naturaleza del hombre y, por lo tanto inviolables, [1] aunado a lo anterior tratándose de desapariciones forzadas que de forma perversa viola derechos humanos, por lo tanto el Estado mexicano a través de los diversos órganos que integran la *Administración Pública Federal* en todo momento deberán de garantizar la seguridad e integridad de los familiares que sufren desapariciones forzadas, ya que por la delicadeza del tema y de las afectaciones psicológicas, emocionales y económicas que sufren los familiares, se encuentran con amenazas constantes, lo que vulnera gravemente los derechos inherentes a la naturaleza de los familiares victimas de desapariciones forzadas, ya que durante todo el proceso se encuentran en una agonía constante.

Referencias

Litigio Estratégico en Derechos Humanos. A.C, *"Desaparición Forzada de Personas en México".* Disponible en web: http://www.idheas.org.mx/desaparicion-forzada-de-personas-en-mexico/.

Amnistía Internacional (2015), *Enfrentarse a una pesadilla; La desaparición de personas en México,* junio de 2013, Disponible en web: http://imumi.org/attachments/enfrentarse_pesadilla.pdf. Consultado 18 de diciembre de 2015.

Amnistía Internacional (2015), *Un trato de indolencia: La Respuesta del Estado Mexicano frente a la Desaparición De Personas en México,* enero 2015, Disponible en web:

https://www.amnesty.org/es/documents/amr41/3150/2016/es/. Consultado 18 de enero de 2015.

Sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el Caso González y otras (campo algodonero) contra México, de fecha 16 de noviembre de 2009, punto 450.

Jeremy Bentham (2002), citado por Bernardo Pérez del Castillo, *Deontología Jurídica,* México, Porrúa, p. 5

Pineda Martínez, (2006) Ángel, *Ética y Axiología Jurídica,* México, Porrúa.

García Barrera Becerra, José Antonio, (1991), Teoría de los Derechos Humanos, Universidad Autónoma de Sinaloa.

Globalización y Evolución Constitucional: Consolidación de un Ius Commune en América Latina

Julio Cabrera Dircio
Omar Huertas Díaz
Christian Benítez Núñez

Resumen

En esta era de la globalización en la que nos encontramos inmersos hoy en día, observamos que las fronteras que mantenían aislados a los países poco a poco se han ido desvaneciendo, implicando con ello una mayor interacción e inclusive cooperación entre estos en muy diversas áreas, tal como la relativa a la protección y garantía de los derechos humanos.

Por este motivo la presente exposición la hemos enfocado al desarrollo de las relaciones entre el orden nacional y supranacional de los países de América Latina y sus consecuencias, observando que de esta interacción se ha generado una influencia reciproca en tales órdenes jurídicos, derivando tanto la creación de organismos internacionales, así como en la reforma de las constituciones de cada Estado-parte, cuya finalidad como ya ha quedado precisado, es la protección y garantía de los derechos humanos, implicando todo ello la consolidación de un "ius commune latinoamericano".

Concluimos que este nuevo orden jurídico representa un proyecto en constante evolución que implica una cooperación de los Estados-parte que han ratificado la Convención Americana; también observamos la inminente necesidad de llevar a cabo un diálogo entre tribunales, así como de fortalecer las instituciones internacionales para enfrentar de manera eficaz y eficiente los grandes retos que implica el reconocimiento de la dignidad humana y la protección de los derechos de todas las personas en Latinoamérica.

Palabras Clave: Derechos Humanos, Globalización, Ius commune latinoamericano.

Abstract

In this era of globalization in which we find ourselves today, we note that the boundaries that kept isolated countries have gradually been faded away, implying even greater interaction and cooperation among them in very different areas such as those concerning human rights.

For this reason it was investigated the development of relations between the national and supra-national order of the Latin America countries and their consequences, observing that this interaction has generated an influence reciprocal in such legal orders, deriving both the creation of international organizations as well as in the reform of the constitutions of each Member State, whose purpose is the protection and guarantee of human rights, all involving the consolidation of a " Latin American ius commune ".

We conclude that this new legal order represents a project in constant evolution which involves cooperation of the Member States which have ratified the American Convention; we also observed the need to carry out a dialogue amongst courts as well as strengthen international institutions to face of an effective and efficient manner the great challenges for the recognition of human dignity and the protection of the rights of all persons in Latin America.

Keywords: Human Rights, Globalization, Latin American ius commune

Metodología

La presente exposición ha sido estructurada a partir de una metodología histórica-comparativa, teniendo como objetivo destacar la evolución de un marco constitucional de algunos países de América latina que han transitado hacia el Estado social y democrático de derecho, así como del fortalecimiento del orden internacional como parte de la construcción de un ius commune latinoamericano en materia de derechos humanos.

Introducción

Es evidente que esta era de la globalización en la que nos encontramos inmersos, ha implicado una importante transformación en una gran parte de los órdenes jurídicos a nivel mundial, por tal motivo los países se han visto obligados a constituirse en bloques o regiones con propósitos comunes de desarrollo y paz, tal como se ha establecido la Unión Europea y si bien es cierto, con menos impacto, en las últimas décadas la consolidación de un bloque en nuestro continente a partir de la celebración de la Carta de la Organización de los Estados Americanos.

En ese sentido, la construcción de un *ius commune* en materia de derechos humanos es un fenómeno que está ocurriendo en el ámbito interamericano, y que tiene como base normativa el Pacto de San José, el cual ha sido ratificado por un importante número de países de la región y por tal motivo han llevado a cabo una recepción del mismo en su orden interno, implicando con ello la construcción de una cultura jurídica común en materia de derechos humanos, esto a partir de la vigencia de un cuerpo normativo y de una doctrina propia, encontrándose presentes una serie de principios racionales de justicia y equidad.

Como se ha podido observar, los órdenes jurídicos nacionales al día de hoy coexisten con órdenes de carácter internacional, y más allá de establecer relaciones verticales, ha acontecido que mediante la vigencia de cláusulas de apertura los primeros han recepcionado a estos últimos, resultando así una simbiosis jurídica tanto en el ámbito interno al robustecer los catálogos de derechos y en el ámbito externo al existir una mayor garantía a la protección de los mismos mediante la creación de tribunales internacionales —como la Corte Interamericana—, que se han caracterizado en la última década por un innegable activismo judicial.

Ahora bien, no podemos mantenernos impávidos y confiar en que el propio devenir genere las transformaciones necesarias para la consolidación del respeto a la dignidad humana, y si bien es cierto que los países de la región han reformado su Constitución o han promulgado un nuevo ordenamiento en que se han establecido cláusulas de recepción del derecho internacional, esto representa sólo una parte del gran camino por recorrer en la consolidación de esta nueva cultura regional en materia de derechos humanos en el que el diálogo entre cortes y la participación de

la academia en la profundización teórica permitirán la consolidación del ius commune latinoamericano.

Por lo expuesto anteriormente, conviene plantearnos las siguientes interrogantes ¿Ante el fenómeno de la globalización los Estados pueden seguir pretendiendo alcanzar un desarrollo amplio de manera aislada? ¿Se puede afirmar que en las últimas décadas en América latina se ha observado una apertura de las constituciones al Derecho Internacional? ¿Podríamos negar que al día de hoy los tribunales internacionales están cada vez cobrando más fuerza? ¿Hemos observado cambios trascendentales en la manera en cómo se imparte justicia en este siglo XXI? ¿Acaso la interpretación judicial se enfrenta a grandes retos ante un nuevo parámetro de regularidad? ¿La Academia puede seguir desarrollando la enseñanza jurídica sin atender al derecho público comparado? ¿Cómo podemos consolidar la construcción de una cultura jurídica común en materia de derechos humanos a partir de la vigencia de un cuerpo normativo y de una doctrina propia? Siendo uno de los principales objetivos del desarrollo del presente trabajo, resolver los cuestionamientos aquí planteados.

La Globalización Y Sus Implicaciones Jurídicas En La Primera Mitad Del Siglo Xx

Para comenzar, hemos de precisar de nueva cuenta que es evidente que nos encontramos en un proceso de *globalización*, el cual debe entenderse como un fenómeno complejo, compuesto de varias tendencias —ya sean políticas, culturales, económicas, tecnológicas o jurídicas, entre otras— en las que evidentemente los fenómenos sociales son estudiados ya no desde un concepto reducido de *estado-nación*, sino desde la acepción *sistema-mundo*, que implica una visión integral (Serna de la Garza, 2012, págs. 51-52), por lo que a continuación se destacarán los principales documentos internacionales —tanto en el ámbito universal como regional— en los que se reconocen un amplio catálogo de derechos humanos, siendo obligación de los Estados que los ratifican, incorporarlos a su orden interno y por lo tanto respetarlos, estableciendo con ello las bases de un orden común en la materia.

En ese sentido, recordemos que un importante número de países de todo el mundo, en el mes de noviembre de 1945 firmaron la *Carta de la Organización de las Naciones Unidas* en cuyo preámbulo se estableció que resueltos a preservar a las generaciones venideras del flagelo de la guerra, a reafirmar los derechos humanos y a crear condiciones que permitan mantenerse la justicia y el respeto a las obligaciones emanadas de los tratados y de otras fuentes del derecho internacional, se establecía una Organización Internacional que se denominaría las Naciones Unidas.

Posteriormente, el día diez de diciembre de 1948 la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante la resolución 217 A (III) proclamó la *Declaración Universal de los Derechos Humanos,* en cuyo preámbulo se estableció a ésta como un ideal común por el que todos los pueblos y naciones debían esforzarse a que mediante la enseñanza y la educación promovieran el respeto a los derechos y libertades y aseguraran su aplicación universal. Asimismo, en el año de 1976 entraron en vigor el *Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos* y el *Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales,* siendo vinculantes para todos los Estados parte que los ratificaron y mediante los cuales se desarrollaron ampliamente los derechos reconocidos en la Declaración Universal.

La Globalización Y Sus Efectos Jurídicos En El Ámbito Interamericano

Una vez creada la ONU, así como proclamada la Declaración Universal de los Derechos Humanos, esto influyó enormemente en el ámbito interamericano, como consecuencia de ello el día treinta de abril de 1948, precisamente en Bogotá, Colombia, un importante número de países firmaron la *Carta de la Organización de los Estados Americanos* (OEA), en cuyo preámbulo se establece como misión histórica de América, el ofrecer al hombre una tierra de libertad y un ámbito favorable para el desarrollo de su personalidad y la realización de sus justas aspiraciones, precisando que la democracia representativa es condición indispensable para la estabilidad, la paz y el desarrollo de la región, asimismo en su artículo 1° se establece que la Organización de los Estados Americanos constituye un organismo regional dentro de las Naciones Unidas.

Es así como el día 22 de noviembre de 1969 surge la Convención Americana sobre Derechos Humanos también conocida como "Pacto de San José de Costa Rica", que en su preámbulo se reafirman los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y que al reconocer que los derechos son inherentes a la naturaleza humana, justifica una protección internacional coadyuvante de la que ofrece el derecho interno de los Estados Americanos.

De lo anterior, se aprecia un marco normativo internacional básico de los Derechos Humanos:

Gráfica 1. Marco Internacional de los Derechos Humanos.



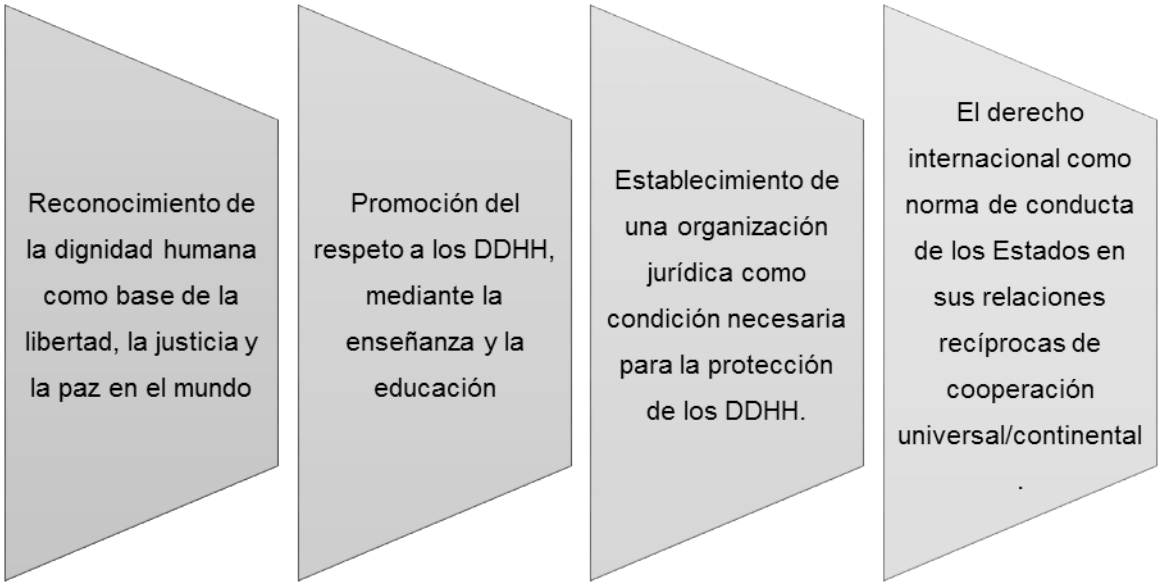
Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de los instrumentos internacionales.

Como podemos observar, el marco normativo internacional es bastante amplio, y aunado a ello, cada uno de los países que han reconocido estos instrumentos se encuentran obligados a respetar, proteger y realizar los derechos humanos, lo que implica abstenerse de interferir en el disfrute o en su caso limitarlos (Cabrera Dircio, 2014). Lo que se traduce en una tarea bastante ardua de hacer efectivas todas estas normas en pro de cada una de las personas que forman parte esencial del Estado, cumpliendo con cada una de las obligaciones impuestas, de las cuales no puede, ni debe escapar.

Obligaciones Básicas Derivadas Del Marco Internacional De Los Ddhh.

Como hemos señalado en las líneas anteriores, este marco internacional de los derechos humanos implica que cada uno de los Estados parte —ya sea de la ONU o de la OEA— se encuentra obligado a respetar y a garantizar los derechos reconocidos por dichos instrumentos internacionales, incluso adoptar las medidas legislativas necesarias para alcanzar dichos fines. Podemos entonces condensar las siguientes obligaciones derivadas de este marco de la siguiente manera:

Gráfica 2**.** Obligaciones básicas derivadas del marco internacional de los DDHH.



Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de los instrumentos internacionales

Ahora bien, tal como lo señala el Dr. Serna de la Garza “el ius commune es un fenómeno que está ocurriendo en el ámbito interamericano (la construcción de una comunidad jurídica alrededor de la Convención Americana de Derechos Humanos y sus órganos de garantía)” (2013, pág. 36), por lo que en ese sentido se debe precisar que actualmente sólo 22 de los 34 países de la región han ratificado este instrumento internacional; señalando que Trinidad y Tobago, así como Venezuela denunciaron la Convención en los años de 1998 y 2012 respectivamente, y si bien es cierto que lo

ideal sería que tal instrumento tuviese vigencia total en el bloque americano, la realidad es que existen países como Estados Unidos de América y Canadá que difícilmente podrían ratificarla, por lo que evidentemente nos habremos de referir a la construcción de un *ius commune latinoamericano*, atendiendo a la participación de los países que si ratificaron dicho instrumento.

Gráfica 3**.** Países miembros de la OEA que han ratificado la CADH.



Fuente: Elaboración propia a partir de la información del Departamento de Derecho Internacional de la OEA.

Aunado a lo anterior, Rodrigo Uprimny precisa que existen rasgos “que son muy comunes a muchos procesos constitucionales latinoamericanos recientes y que confieren a los ordenamientos actuales cierto aire de familia” (Uprimny, 2011, pág. 126), en relación se ha de señalar que el constitucionalismo latinoamericano genuino se caracteriza por una legitimidad democrática, por un reconocimiento amplio de derechos y por un predominio absoluto del poder constituyente sobre los poderes constituidos.

Solo para evidenciar el reconocimiento amplio de derechos como rasgo esencial de este nuevo constitucionalismo latinoamericano podremos señalar seis países en los que se encuentra vigente un bloque de constitucionalidad que implica el robustecimiento de los derechos humanos:

Tabla 1. Vigencia del Bloque de constitucionalidad en las Constituciones de los países latinoamericanos.

PAÍS	AÑO	ARTÍCULO(S)	CONTENIDO
Argentina	1994 (Reforma)	75 inciso 22	Reconoce la vigencia de un bloque de constitucionalidad conformado por un amplio número de tratados, entre ellos la CADH.
Brasil	1988	5 apartado 2	Los derechos y garantías expresadas en esta Constitución no excluyen otros derivados del régimen y de los principios por ella adoptados, o de los tratados internacionales en que la República Federativa de Brasil sea parte.
Colombia	1991	93	Los tratados y convenios internacionales que reconocen los derechos humanos y que prohíben su limitación en los estados de excepción, prevalecen en el orden interno.
Ecuador	2008	84 y 417	Adecuación del orden jurídico al parámetro constitucional/convencional. Los tratados internacionales ratificados por el Ecuador se sujetarán a lo

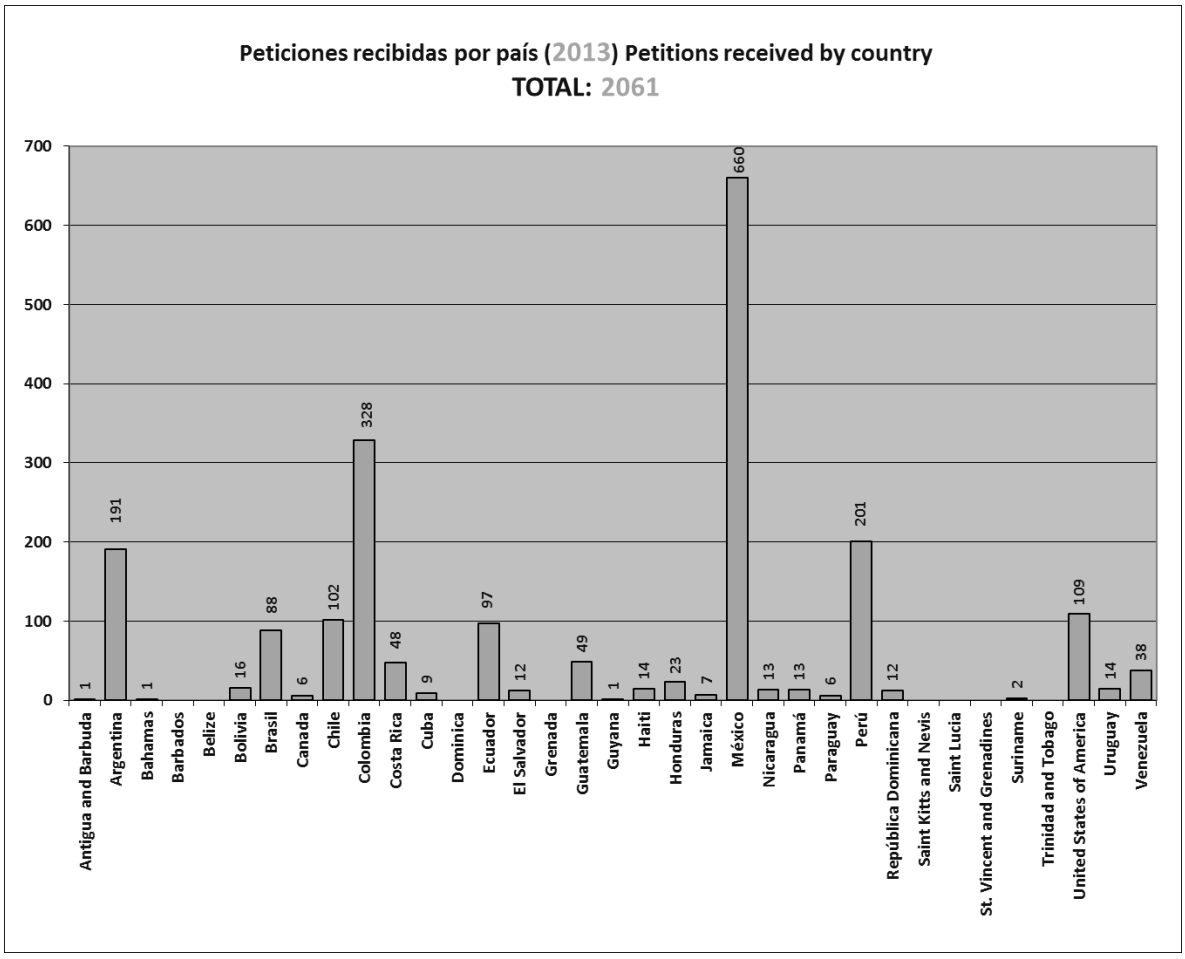
			establecido en la Constitución. En el caso de los tratados y otros instrumentos internacionales de derechos humanos se aplicarán los principios pro ser humano, de no restricción de derechos, de aplicabilidad directa y de cláusula abierta establecidos en la Constitución.
México	2011 (Reforma)	1° y 133	Todas las personas gozarán de los derechos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte. La Constitución, las leyes del Congreso de la Unión y los tratados serán la ley suprema de toda la Unión.
Perú	1993	3° y 55	Los tratados celebrados por el Estado y en vigor forman parte del derecho nacional

Fuente: Elaboración propia a partir del estudio de cada una de las Constituciones aquí señaladas.

Lo anterior nos lleva a seguir sosteniendo que “es evidente que en las últimas décadas el constitucionalismo latinoamericano se ha visto fuertemente influenciado por los instrumentos en materia de derechos humanos de fuente internacional, y por lo tanto las Constituciones han establecido cláusulas que permiten la incorporación de estos instrumentos al derecho interno” (Benítez Núñez, 2013, pág. 147), y esto solo ha representado el principio de grandes transformaciones, toda vez que poco a poco tanto la Comisión como la Corte Interamericana de Derechos Humanos han

adquirido legitimidad, lo que les ha permitido ampliar sus facultades en la lucha de las protección de la dignidad humana.

Basta observar el informe anual del año 2013 de la Comisión Interamericana para darse cuenta de el gran número de peticiones recibidas, y que tanto México, Colombia y Perú son los países con mayor actividad en este sentido, sin embargo; esto también revela que en nuestros países aún falta un gran camino por recorrer en la tarea impostergable del respeto y garantía de los derechos humanos.



Gráfica 4. Informe anual de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2013.

Además, es evidente que los países que han ratificado la Convención Americana sobre Derechos Humanos se encuentran vinculados a ésta, y por lo tanto han recepcionado este instrumento de derecho internacional en su orden interno, entrando en complejas y múltiples interacciones horizontales, toda vez que se le ha

reconocido una jerarquía normativa al nivel de la propia Constitución de cada país, lo que ha dado origen a un control de constitucionalidad extendido a tratados internacionales como parte de este nuevo parámetro de regularidad, y que un gran número de juristas se refieren a éste como un “control de convencionalidad”.

Para cerrar el debate sobre el punto anterior, se debe precisar que “el control de convencionalidad es un concepto hibrido que no posee definitividad ni exhaustividad por ser un concepto además evolutivo” (Pelayo Möller, 2014), tan es así que puede ser abordado desde la perspectiva del Dr. Bazán al construir la idea de un control de convencionalidad en dos facetas (Bazán, 2012):

> a) Desarrollada en el ámbito nacional: surge a partir de la sentencia Almonacid Arellano vs Chile (2006) en el que se establece que este control implica que toda autoridad al dictar una sentencia debe cotejar la norma de derecho interno con la Constitución y con la Convención, su jurisprudencia y sus protocolos adicionales.
>
> b) Desarrollada en el ámbito internacional: surge a partir de la primera sentencia de la Corte IDH al determinar que un Estado miembro de la Convención que ha reconocido jurisdicción contenciosa ha violado (por acción u omisión) alguna disposición del pacto de San José.

O bien, desde la perspectiva del Dr. García Ramírez quien ha elaborado un concepto mucho más complejo, en el que se establece que “el control de convencionalidad es la expresión de un sistema de recepción nacional sistemática y organizada del orden jurídico convencional supranacional, de este orden jurídico al que nos hemos comprometido que se halla estampado en los tratados internacionales que México ha suscrito… es un dato para la construcción y consolidación de ese orden, que en definitiva se traduce en el mejor imperio del estado de derecho, en la vigencia de los derechos y en la armonización del ordenamiento regional con vistas a la formación de un *ius commune*” (García Ramírez, 2012).

El concepto anterior nos permite establecer que a partir de la recepción de la CADH en cada orden interno llevada a cabo mediante las disposiciones constitucionales de cada Estado-parte, se construye y consolida un nuevo orden regional desde dos perspectivas, la primera internacional ya que es en esta sede donde nace la CADH y posteriormente la nacional debido a que es en el orden interno de cada Estado-parte donde se desarrolla la consolidación de la comunidad.

Por lo anterior, son claros los fines que persigue esta comunidad en vías de desarrollo, el respeto a los derechos humanos y el reconocimiento de la dignidad de las personas, y para que esto más allá de una utopía se convierta en una realidad, el Ius commune latinoamericano se propone tres objetivos (Von Bogdandy, 2013, págs. 49-53):

> *1.- Avanzar en el respeto de tres principios:* derechos humanos, Estado de derecho, democracia, partiendo de la premisa de la insuficiencia del espacio estatal, sin que esto implique el desplazamiento del Estado como institución primordial del derecho público.
>
> *2.- Concretizar el Estado abierto a partir de las cláusulas de apertura:* al derecho internacional, a las instituciones internacionales y la práctica del derecho comparado, basándose en la incapacidad del Estado aislado para superar los problemas del siglo XXI. Traduciéndose esa apertura en progreso.
>
> *3.- La consolidación de Instituciones internacionales fuertes, eficientes y legítimas:* que coadyuven con la protección de derechos humanos desde una perspectiva con mayor alcance que la que podría tener un Estado-nación bajo el principio de universalismo.

Fines que en mayor o menor medida se han ido alcanzando en los últimos años, por lo que resulta innegable que aquellos países de la región que fueron sometidos por las dictaduras en el siglo XX como Chile con Augusto Pinochet, Panamá con Manuel Antonio Noriega, Nicaragua con Anastasio Somoza o Paraguay con Alfredo Stroessner, han transitado en las últimas décadas hacia un Estado

democrático, en el que se ha robustecido el catálogo de derechos humanos mediante la recepción de instrumentos internacionales.

Ciertamente, nos encontramos ante la existencia de la consolidación de una comunidad jurídica alrededor de la Convención Americana de Derechos Humanos y por lo tanto nos lleva a reafirmar que “hoy la defensa de los derechos humanos no está supeditada al ánimo del gobernante en turno, sino que se encuentra más unida al deseable respeto por estos derechos que proviene del derecho internacional” (Huertas Díaz & et al, 2012), y tal como lo ha precisado el jurista mexicano Filiberto R. Manrique (2013), la gran mayoría de los países que han ratificado la CADH, como es el caso de Colombia y México, han tenido una participación proactiva en el ámbito internacional, demostrando con ello una gran voluntad de cumplir con las obligaciones de respeto y garantía de los derechos humanos.

Un Acercamiento A Los Retos A Enfrentar En La Consolidación De Un Ius Commune Latinoamericano

Una vez planteado el problema y descrito sus antecedentes, ha llegado el momento de señalar que la consolidación de un *ius commune latinoamericano* es necesaria y urgente para enfrentar los grandes retos en materia de protección de los derechos humanos para garantizar la estabilidad, la paz y el desarrollo de la región.

Tal como se ha precisado en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (México), el mundo se encuentra atravesando por una etapa de transición desde hace más de dos décadas de “la democracia y la cultura de los derechos humanos, un creciente papel de la sociedad civil en la vida pública, tanto en el ámbito nacional como el internacional, y el surgimiento de nuevos polos de poder e influencia dentro de un escenario global en el que ningún Estado ocupa una posición hegemónica” (Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018). Por lo cual como Comunidad latinoamericana se deben maximizar y conjuntar esfuerzos para que no resurjan los atentados al Estado de derecho que tuvieron lugar en el siglo XX.

En ese mismo sentido, no se debe perder de vista que en su objetivo 1.2 correspondiente a *Garantizar la Seguridad Nacional*, en su línea de acción establece la necesidad de “promover esquemas de coordinación y cooperación nacional e

internacional que permitan un cumplimiento eficiente y eficaz de las tareas de seguridad nacional, con pleno respeto a la soberanía nacional, al Pacto Federal, así como a los derechos humanos". Reafirmando así la necesidad de conjuntar esfuerzos internacionales para alcanzar el desarrollo nacional.

Lo anterior se encuentra íntimamente relacionado con el *Objetivo 1.5. Garantizar el respeto y protección de los derechos humanos y la erradicación de la discriminación* cuya estrategia 1.5.1 establece la necesidad de: "dar cumplimiento a las recomendaciones y sentencias de los organismos nacionales e internacionales de derechos humanos, y promover una política pública de prevención a violaciones de derechos humanos". Evidenciando con ello la voluntad política de México de respetar ese marco normativo internacional al cual nos encontramos vinculados, además de que el día veintiuno de octubre de 2013 el titular del poder Ejecutivo envió al Congreso de la Unión cinco iniciativas en materia de derechos humanos, entre las cuales destacan el retiro de reservas a distintos tratados internacionales por ejemplo la relacionada con la Declaración para el Reconocimiento de la Competencia Contenciosa de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en los asuntos relacionados con extranjeros en el territorio nacional (Presidencia de la República), y la Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas (Presidencia de la República).

De igual manera en el Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 (Colombia), encontramos que el tema de los derechos humanos fue piedra angular del mismo, toda vez se estableció que el gobierno en el marco de sus obligaciones de respeto y garantía de los Derechos Humanos, "reafirma que la dignidad humana es el centro de las acciones y políticas del Estado en los diferentes sectores; por lo tanto, se reconoce a los seres humanos como sujetos de derechos y agentes del desarrollo" (Tomo I, pág. 529).

Ahora bien, siendo consecuente a lo anterior, en este mismo plan, dentro del apartado *"Escenario internacional"* se estableció que el Gobierno nacional continuaría con el cumplimiento y seguimiento de los compromisos y obligaciones internacionales en materia de derechos humanos y derecho internacional humanitario, y seguiría con la disposición a la observancia por parte de las instancias

internacionales en las materias antes referidas, dentro del marco de la autonomía y soberanía del Estado (Tomo I, pág. 534).

Recordemos que esta construcción del *ius commune* requiere de un diálogo constante entra cada uno de los Estados que conforman la región y de estos con los organismos internacionales que se encargan de vigilar el respeto del marco jurídico supranacional, por tal motivo rescatamos en este texto lo referente al objetivo de "Defender los intereses colombianos en las cortes internacionales y ante los organismos convencionales", en el cual se planteó la necesidad de mantener una interlocución fluida, constructiva y respetuosa, en la cual se garantizara garantizando que estos organismos internacionales contaran con información suficiente y con todos los elementos necesarios para el análisis y comprensión de la situación colombiana (Tomo II, pág. 688).

Otro ejemplo importante es el hermano país de Perú, tal como se puede observar en su plan nacional se establece en primer lugar como objetivo principal, la vigencia plena y efectiva de los derechos y libertades fundamentales precisando como algunas de las acciones estratégicas la que corresponde al fortalecimiento de la educación en materia de derechos humanos con relevancia suficiente en los programas de estudio escolares, políticas públicas que permitan una mayor inclusión social, así como la puesta en práctica de los compromisos adquiridos en los tratados y convenios sobre derechos humanos (Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, 2010).

De manera muy similar Ecuador ha precisa en el apartado de Políticas y lineamientos estratégicos de su Plan Nacional que resulta necesario establecer mecanismos regionales alternativos y soberanos para la promoción y protección de los derechos humanos, así como consolidar la integración regional en términos de complementariedad política, cultural, productiva, financiera, científico-tecnológica, energética, ambiental y de infraestructura (Buen Vivir. Plan Nacional 2013-2017) .

De todo lo anterior, es más que evidente que los países aquí precisados tienen la voluntad —al menos normativamente— de impulsar esa consolidación de un *ius commune latinoamericano*, y que de igual manera un gran número de países de la región se encuentran en la misma disposición, en un primer momento, del

respeto de los derechos humanos en el orden interno, pero además se persiguen otros fines como comunidad, tales como:

1.- Avanzar en el respeto de los derechos humanos, del Estado de derecho y la democracia.
2.- Concretizar el Estado abierto a partir de las cláusulas de apertura.
3.- La consolidación de Instituciones internacionales fuertes, eficientes y legítimas.

En ese sentido, se ha de precisar que el *ius commune latinoamericano* en derechos humanos atendiendo la necesidad de contar con una organización jurídica con base en el marco internacional[1], es un cuerpo normativo y de doctrina, que tiende a conformar una cultura jurídica común en el espacio latinoamericano y como tal se han de observar los siguientes retos a enfrentar:

1.- Diálogo entre Cortes: es decir, la necesaria interacción entre los Tribunales de cada uno los Estados-nación que conforman la región, así como estos con la Corte Interamericana de Derechos Humanos que permitan por una parte aprovechar la experiencia comparada en la resolución de los asuntos que versen sobre la necesidad de protección de los derechos humanos, así como dotar de un contenido terminológico y conceptual propio a este nuevo ius commune latinoamericano.

2.- La oportuna intervención de la Academia: a partir de su función critica en la consolidación de una ciencia del derecho público integral compuesta tanto del derecho constitucional como del derecho internacional de los derechos humanos, a partir del marco normativo vigente, resoluciones, consultas y del diálogo entre cortes que se genere durante el desarrollo de esta nueva realidad regional.

[1] Ver gráfica 2.

3.- La implementación de una estrategia de difusión de esta nueva cultura jurídica latinoamericana: a través de la enseñanza y la práctica del derecho abandonando con ello toda tradición anacrónica que impide tener una nueva visión del derecho contemporáneo.

Al respecto del primer reto del Diálogo entre Cortes, encontramos su justificación en que en el ámbito de protección de los derechos humanos existe una tendencia de establecer entre el orden nacional e internacional una relación de influencia recíproca y de mutuo enriquecimiento, capaz de producir éxitos de gran relevancia dogmática y práctica (Rolla, 2002), y por lo tanto, tal como lo señala el Dr. Serna de la Garza la existencia de un pluralismo interpretativo de una misma fuente ha llevado a intentos por encontrar modelos y concepciones que induzcan a entrar en una dinámica más de cooperación y diálogo, más que de competencia y conflicto (Serna de la Garza, Impacto e implicaciones constitucionales de la globalización en el sistema jurídico mexicano, 2012). Convirtiéndose este diálogo en un *referente jurisdiccional* para la efectividad de los derechos humanos en el siglo XXI para establecer un auténtico ius constitutionale commune en las Américas (Ferrer Mac-Gregor, 2011).

De igual manera, por cuanto a la oportuna intervención de la Academia en la construcción de una ciencia del derecho público integral, es hoy tan necesaria porque tal como lo precisa el Dr. Lucio Pegoraro, la intensa circulación de modelos impide el estudio individual de las instituciones de Derecho Público sin tener en cuenta las influencias que provienen del exterior, así como la adquisición de visiones comunes en el ámbito legislativo, y sobre todo el jurisprudencial, además de la cada vez mayor uniformidad del tejido normativo, la eficacia que se desprende de las Convenciones Internacionales en materia de derechos humanos (Pegoraro, 2011), por lo tanto, únicamente bajo una mirada holística y critica del nuevo derecho público y el desarrollo de una ciencia propia así como de la implementación de una estrategia de difusión, se podrá hacer frente a los retos en materia de protección de derechos humanos en sede regional.

Hemos de concluir, precisando que la construcción de un *ius commune latinoamericano* en materia de derechos humanos representa un proyecto en constante evolución que implica una cooperación de los Estados-parte que han ratificado la Convención Americana, siendo una verdad irrefutable que el Estado-nación desde una perspectiva individualista no será capaz de enfrentar de manera eficaz y eficiente, los grandes retos que implica el reconocimiento de la dignidad humana y la protección de los derechos de todas las personas.

Referencias

Bazán, V. (2012). Derecho Procesal Constitucional y Derechos Humanos. Paraguay.

Benítez Núñez, C. (2013). México – Colombia: dos décadas de distancia del nuevo constitucionalismo latinoamericano. *Derecho y Sociedad, 6*(1), 147.

Buen Vivir. Plan Nacional 2013-2017. (2013). Ecuador: Senplades.

Cabrera Dircio, J. (2014). *Mediación penal y derechos humanos.* México: Ediciones Coyoacán.

Ferrer Mac-Gregor, E. (2011). Interpretación conforme y control difuso de convencionalidad. El nuevo paradigma para el juez mexicano. En Carbonell, Miguel, & E. Ferrer Mac-Gregor (Edits.), *La reforma constitucional de derechos humanos: un nuevo paradigma* (pág. 429). México: IIJ - UNAM.

García Ramírez, S. (2012). El Control de Convencionalidad en México. México, D.F.: IIJ - UNAM.

Huertas Díaz, O., & al, e. (2012). Análisis de la situación actual de los derechos humanos en la persecución al terrorismo por parte de integrantes de la fuerza pública en Colombia. En J. González Ibáñez, & O. Huertas Díaz (Edits.), *Terrorismo, Cuerpos de seguridad y derechos humanos* (pág. 204). Colombia: Policía Nacional – BERG Institute.

Pegoraro, L. (2011). *Derecho constitucional comparado. Itinerarios de investigación.* Bogotá, Colombia: Universidad Libre.

Pelayo Möller, C. M. (2014). Justicia internacional y nacional. México, D.F.: IIJ - UNAM.

Plan Estratégico de Desarrollo Nacional. (2010). Perú: CEPLAN.

Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014 (Vol. II). (2010). Colombia.

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. (2013). México.

R. Manrique, F. (2013). América Latina/México - Colombia: hacia la construcción de un procedimiento de recepción de sentencias de los tribunales supranacionales. *Revista DERECHO Y SOCIEDAD, 6*(1), 123.

Rolla, G. (2002). *Derechos fundamentales, Estado democrático y justicia constitucional.* IIJ - UNAM.

Serna de la Garza, J. M. (2012). *Impacto e implicaciones constitucionales de la globalización en el sistema jurídico mexicano.* México: IIJ - UNAM.

Serna de la Garza, J. M. (2013). Jorge Carpizo y el proyecto hacia un ius commune latinoamericano en derechos humanos. En L. González Pérez, & D. Valadés (Edits.), *El Constitucionalismo Contemporáneo* (pág. 36). México: IIJ - UNAM.

Uprimny, R. (2011). Las transformaciones constitucionales recientes en América Latina: tendencias y desafíos. En C. Garavito (Ed.), *El derecho en América Latina: un mapa para el pensamiento jurídico del siglo XXI* (pág. 126). Argentina: Siglo XXI.

Von Bogdandy, A. (2013). Ius constitutionale commune latinoamericanum una aclaración conceptual desde una perspectiva europea. En L. González Pérez, & D. Valadés (Edits.), *El Constitucionalismo Contemporáneo* (págs. 49-53). México: IIJ - UNAM.

Aspectos Socio-Económicos en México y su Relación con los Derechos Humanos de la Familia.

Anayeli Morales Bravo
Omar Hidalgo Cortes

Resumen

Minar sobre los aspectos económicos de la familia, requiere de un estudio en el marco jurídico de nuestro país, es decir, en primer lugar debemos saber cómo se desarrolla el sistema económico inmerso en los artículos 25 y 26 de nuestra Carta Magna a cargo del Estado mexicano; en segundo lugar, debemos saber cómo influye el Plan Nacional de desarrollo (precepto 26 constitucional) en la economía de la familia; y tercero, como se establece el sistema de protección de los derechos humanos (derechos sociales) de la familia en la constitución, y cómo influye el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

También, mencionares algunos instrumentos internacionales, que protegen los derechos humanos de la familia, y de los cuales el Estado mexicano ha sido parte, comprometiéndose a respetar y salvaguardar los derechos fundamentales de la unidad familiar, con el propósito de establecer una armonía entre todos y cada uno de sus miembros.

En nuestra época actual (siglo XXI), debemos conocer el desarrollo del sistema económico de nuestro país establecido en la constitución, así como de las leyes secundarias, pero, debemos ir más allá, es decir, tenemos la obligación de conocer cómo influye el proceso de la economía, en relación a la protección de los derechos humanos de la familia, tanto en el marco nacional e internacional; dado que, la familia al ser la unidad más importante de la sociedad, el Estado tiene obligación de proteger y salvaguardar su derechos fundamentales.

Palabras claves: Economía-familia, Plan Nacional de Desarrollo, Derechos Humanos.

Introducción

Hablar de economía en nuestro país, es un tema que desalienta, puesto que, la realidad que hoy se vive en México no es la más favorable en los últimas décadas; los problemas económicos que atetan la estabilidad integral de la familia no sólo encuentran su raíz en un sólo sector (seguridad, educación, vivienda, salud), sino en la falta de empleos bien remunerados que cuenten con prestaciones redituables, en favor del desarrollo y bienestar económico de la misma.

Durante el desarrollo del presente trabajo, abordaremos los preceptos legales de la constitución que se relacionan con la economía de país, en donde observaremos que el Estado mexicano tiene la obligación de fomentar y fortalecer el sistema económico del país, esto a través, de políticas económicas y de acuerdo a Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (artículos 25 y 26 de nuestra carta magna).

En relación con lo anterior, hablaremos de la familia, pero desde un punto de vista socio-económico, es decir, la relación que tiene la economía con la protección de los derechos humanos de la misma; entre éstos, nos enfocaremos sólo a los derechos sociales, como son: la educación, vivienda, trabajo y salud; como más adelante lo explicaremos.

Ahora bien, desde un punto jurídico abordaremos lo establecido en nuestra carta magna, sobre la obligación del Estado mexicano de hacer crecer la economía del país a través de la competitividad y la creación de empleos; tal y como lo establece el artículo 25 constitucional que a la letra dice:

> …Corresponde al Estado la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable, que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico y el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza, permita el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales, cuya seguridad protege esta Constitución…
>
> El Estado velará por la estabilidad de las finanzas públicas y del sistema financiero para coadyuvar a generar condiciones favorables para el crecimiento económico y el empleo. El Plan Nacional de Desarrollo y los

planes estatales y municipales deberán observar dicho principio. (Leyes Federales de México, 2016)

Como preámbulo, tenemos que, el Estado mexicano tiene la obligación de garantizar el desarrollo nacional, a través de cuatro factores, que son: a) la competitividad; b) el fomento del crecimiento económico; c) el empleo y, d) una más justa distribución del ingreso y la riqueza, sin embargo, sabemos que, la realidad dista demasiado de lo que establece dicho precepto, puesto que, en el país hay cerca de ciento veinte millones de habitantes y cerca de la mitad vive en la extrema pobreza, y la riqueza se encuentra concentrada en pocas familias que detentan el poder económico, con ello nos damos cuenta que el precepto constitucional antes mencionado no se ha cumplido, siendo el desempleo y la falta de oportunidades el principal factor que impide el pleno ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, que trae como consecuencia la migración de muchas familias mexicanas hacía el país vecino con la finalidad de tener una vida mejor, al menos económicamente para poder satisfacer sus necesidades más básicas, lo anterior provocado por la falta de rectoría del estado.

Por otra parte, El plan Nacional de Desarrollo, es el eje rector que deberá guiar las políticas económicas, que contribuya al fortalecimiento económico, tanto en materia del trabajo, vivienda educación, salud y otros.

De igual manera, el artículo 26 constitucional, establece de nueva cuenta, la obligación del Estado mexicano de crear un sistema de planeación democrática, siendo uno de sus principios la “equidad del crecimiento de la economía”, como a continuación se transcribe en las siguientes líneas de dicho precepto:

> El Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, competitividad, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y la democratización política, social y cultural de la nación.[i] (Leyes Federales de México, 2016)

Al respecto, la Ley de Planeación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero de 1983, establece en los artículos 1°y 2° el objeto y los principios de la planeación que a la letra establecen lo siguiente:

Artículo 1o.- Las disposiciones de esta Ley son de orden público e interés social y tienen por objeto establecer:

Las normas y principios básicos conforme a los cuales se llevará a cabo la Planeación Nacional del Desarrollo y encauzar, en función de ésta, las actividades de la administración Pública Federal;

Las bases de integración y funcionamiento del Sistema Nacional de Planeación Democrática;

Las bases para que el Ejecutivo Federal coordine sus actividades de planeación con las entidades federativas, conforme a la legislación aplicable;

Las bases para promover y garantizar la participación democrática de los diversos grupos sociales así como de los pueblos y comunidades indígenas, a través de sus representantes y autoridades, en la elaboración del Plan y los programas a que se refiere esta Ley, y

Las bases para que las acciones de los particulares contribuyan a alcanzar los objetivos y prioridades del plan y los programas.

Artículo 2o.- La planeación deberá llevarse a cabo como un medio para el eficaz desempeño de la responsabilidad del Estado sobre el desarrollo integral y sustentable del país y deberá tender a la consecución de los fines y objetivos políticos, sociales, culturales y económicos contenidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Para ello, estará basada en los siguientes principios:

El fortalecimiento de la soberanía, la independencia y autodeterminación nacionales, en lo político, lo económico y lo cultural;

La preservación y el perfeccionamiento del régimen democrático, republicano, federal y representativo que la Constitución establece; y la consolidación de la democracia como sistema de vida, fundado en el constante mejoramiento económico, social y cultural del pueblo, impulsando su participación activa en la planeación y ejecución de las actividades del gobierno;

La igualdad de derechos entre mujeres y hombres, la atención de las necesidades básicas de la población y la mejoría, en todos los aspectos de la

calidad de la vida, para lograr una sociedad más igualitaria, garantizando un ambiente adecuado para el desarrollo de la población;

El respeto irrestricto de las garantías individuales, y de las libertades y derechos sociales, políticos y culturales;

El fortalecimiento del pacto federal y del Municipio libre, para lograr un desarrollo equilibrado del país, promoviendo la descentralización de la vida nacional;

El equilibrio de los factores de la producción, que proteja y promueva el empleo; en un marco de estabilidad económica y social;

La perspectiva de género, para garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y promover el adelanto de las mujeres mediante el acceso equitativo a los bienes, recursos y beneficios del desarrollo, y

La factibilidad cultural de las políticas públicas nacionales. (Leyes Federales de México, 2016)

Por otra parte, una ley de reciente publicación, es la Ley de la Economía Social y Solidaria, Reglamentaria del Párrafo Octavo del Artículo 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en lo Referente al Sector Social de la Economía, éste ordenamiento fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 2012; el principal objetivo de esta ley, lo encontramos en el artículo 2° que a letra establece lo siguiente:

…la presente ley tiene por objeto:

Establecer mecanismos para fomentar el desarrollo, fortalecimiento y visibilidad de la Actividad Económica del Sector Social de la Economía, y

Definir las reglas para la promoción, fomento y fortalecimiento del Sector Social de la Economía, como un sistema eficaz que contribuya al desarrollo social y económico del país, a la generación de fuentes de trabajo digno, al fortalecimiento de la democracia, a la equitativa distribución del ingreso y a la mayor generación de patrimonio social. (Leyes Federales de México, 2016)

En dicho precepto, se señala que existen dos objetivos fundamentales para hacer crecer la Actividad Económica de Sector Social de la Economía; a) Que se establezcan mecanismos de desarrollo, fortalecimiento y visibilidad y, b) creación de

reglas para un sistema eficaz que favorezca el desarrollo social y económico del país, así como la creación de empleos y una equitativa distribución de ingresos, empero, de tal contenido, nos surge la siguiente interrogante ¿En nuestro país existen una distribución equitativa de ingresos? Tal vez, a cada uno de nosotros le corresponde responder a esta pregunta.

Aunado a lo anterior, tenemos que, el numeral 3° de la presente ley establece la definición de sector social de la economía, como a continuación se transcribe:

> …El Sector Social de la Economía es el sector de la economía a que se refiere el párrafo octavo del artículo 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual funciona como un sistema socioeconómico creado por organismos de propiedad social, basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano, conformados y administrados en forma asociativa, para satisfacer las necesidades de sus integrantes y comunidades donde se desarrollan, en concordancia con los términos que establece la presente Ley. (Leyes Federales de México, 2016)

Como sabemos el sector social de la economía, está integrado por tres sectores; público, privado y social; cada uno de éstos tendrá como objetivo principal, hacer crecer la economía del país a través de la solidaridad, cooperación y reciprocidad, logrando con ello una ecuánime distribución de ingresos, privilegiando al trabajo y al ser humano; sin embargo, sabemos que existen muchos grupos vulnerables, como son las madres solteras o personas discapacitadas, que no cuentan con ningún tipo de apoyo económico y mucho menos con una fuente de trabajo para satisfacer las necesidades básica de su familia.

La protección de los derechos humanos de la familia en la Constitución Mexicana.

Como hemos venido apuntando, la economía de país, sienta sus bases en un sistema de “competitividad, crecimiento económico, creación de empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza”; pero, sabemos que en años recientes (2015) nuestro país se encuentra en un estado crítico, por la falta de empleos, el nulo acceso a la educación, la inexistencia de tener una vivienda digna y decorosa, el

menoscabo de atención a la salud y otros. Por ejemplo, en materia de trabajo según las estadísticas, en el mes de octubre de 2015, se redujo la tasa de desempleo, tal y como se observa en el siguiente dato arrojado por el INEGI:

> A nivel nacional, en el mes de octubre salieron del desempleo 80,218 personas, al reportarse una tasa de desocupación de 4.4%, menor a la del mismo periodo del 2014, que fue de 4.7%; lo que perfila que el 2015 cerrará como el mejor año en la disminución del desempleo desde el 2011 (luego de la crisis económica), reportó el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (El Economista Diario, 2016)

Sin embargo, consideramos, que nuestro país, no ha alcanzado los objetivos en la rama trabajo, puesto que, si bien es cierto, la economía del país ha ido creciendo gradualmente, consideremos que, los empleos no son bien remunerados, no se cuentan con las prestaciones de ley, y además, existen profesionistas que no cuentan con trabajo, lo que trae consigo una merma en el desarrollo económico, tanto del país, como de la familia y de sus integrantes.

De conformidad con lo anterior, tenemos que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece un rango de derechos fundamentales que protegen a la célula más importante de la sociedad que es la familia. La familia es concebida de acuerdo con el autor Chávez Asencio, como; "…*el elemento natural y fundamental de la sociedad, y por lo tanto, debe concedérsele la más amplia protección y asistencia posibles, especialmente para su constitución y mientras sea responsable del cuidado y la educación de los hijos a su cargo…"* (Chavez Asencio, 2016)

Por otra parte, también tenemos que, la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha interpretado el concepto de familia y para tal efecto, ha emitido la siguiente jurisprudencia, correspondiente a la Novena Época, con número de registro 162604, emitida por los Tribunales Colegiados de Circuito, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, en el tomo XXXIII, de fecha Marzo de 2011, materia(s): Civil, tesis: I.5o.C. J/11, encontrándose en la página 2133, bajo el rubro y texto siguiente:

Derecho De Familia. Su Concepto.

> En el sistema jurídico mexicano, basado en un sistema constitucional y democrático, el derecho familiar es un conjunto de principios y valores procedentes de la Constitución, de los tratados internacionales, así como de las leyes e interpretaciones jurisprudenciales, dirigidos a proteger la estabilidad de la familia y a regular la conducta de sus integrantes entre sí, y también a delimitar las relaciones conyugales, de concubinato y de parentesco, conformadas por un sistema especial de protección de derechos y obligaciones respecto de menores, incapacitados, mujeres y adultos mayores, de bienes materiales e inmateriales, poderes, facultades y deberes entre padres e hijos, consortes y parientes, cuya observancia alcanza el rango de orden público e interés social. (Semanario Judicial de la Federación, 2016)

En ese contexto donde todos tenemos derechos, necesidades, obligaciones y aspiraciones; lo menos que se nos debe otorgar y respetar son aquellos derechos plasmados en un documento fundamental llamada, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, donde su creación surgió por voces, matizadas en un eco de libertad, igualdad, seguridad y estabilidad jurídica.

Por tanto, la familia debe ser concebida como la institución más importante de toda sociedad, a la que se debe amar, querer, valorar como ser individual; además, el Estado debe velar por la protección jurídica, a través de los derechos humanos reconocidos en la constitución; para tal efecto, tenemos la aportación de Chávez Asencio, que al respecto menciona lo siguiente:

> En el sentido actual de la expresión, decir que hay derechos humanos, o derechos del hombre, o derechos fundamentales, equivale a afirmar que existen derechos que el hombre posee por el hecho de serlo, por su propia naturaleza y dignidad; “derechos que le son inherentes y que, lejos de nacer de una concesión de la sociedad política, han de ser por ésta consagrados y garantizados”. (Chavez Asencio, 2016)

El mismo autor señala, que dentro de los derechos humanos de la familia, existen dos tipos, haciendo referencia a los derechos familiares de la persona (derecho a contraer matrimonio, derecho a la preparación para la vida familiar y

conyugal, derecho a formar y ser parte de una familia, derecho a decidir sobre el número de hijos y otros) y, los derechos sociales de la familia (salud, educación, vivienda, seguridad, trabajo y más).

A este respecto, tenemos que delimitar sobre los derechos familiares de la persona y derechos sociales de la familia, puesto que, los dos requieren de un estudio más a fondo, sin embargo, nos enfocaremos a cuatro puntos fundamentales de los derechos sociales de la familia, que son trabajo, vivienda, salud y educación, en relación con el sistema económico del país, es decir, con el Plan Nacional de Desarrollo.

Como podemos observar, los derechos sociales de la familia y de sus integrantes, se encuentran protegidos por nuestra carta magna, los tratados internacionales de los que México sea parte y de las garantías para su protección; como el derecho al trabajo que tiene toda persona, el cual se relaciona con la familia, puesto que todo padre de familia debe colaborar con el sostenimiento de la misma, tal y como lo establece el artículo 5° de la Constitución Política de los Estados Unidos, como a continuación se transcribe:

> **…**A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. El ejercicio de esta libertad sólo podrá vedarse por determinación judicial, cuando se ataquen los derechos de tercero, o por resolución gubernativa, dictada en los términos que marque la ley, cuando se ofendan los derechos de la sociedad. Nadie puede ser privado del producto de su trabajo, sino por resolución judicial. (Leyes Federales de México, 2016)

El mencionado precepto, se relaciona con el artículo 123 inciso A), párrafo primero y fracción VI, el cual establece lo siguiente.

> **…**Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.
>
> I…II…III…IV…V...
>
> VI…Los salarios mínimos generales deberán ser suficientes para satisfacer las necesidades normales de un jefe de familia, en el orden material, social y

cultural, y para proveer a la educación obligatoria de los hijos… (Leyes Federales de México, 2016)

Como primer punto, tenemos que el artículo 5° constitucional, establece que toda persona tiene derecho de ejercer una profesión, dedicarse al comercio industria o trabajo siempre y cuando sea lícito; y el numeral 123, instituye que toda persona tiene el derecho a un trabajo digno y útil, aunado a ello, los salarios deberán satisfacer las necesidades básicas de la familia.

Por tanto, de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, establece los siguientes objetos, estrategias y líneas de acción en relación al trabajo, destacándose algunos puntos a saber:

Objetivo 4.3. Promover el empleo de calidad.

Estrategia 4.3.1. Procurar el equilibrio entre los factores de la producción para preservar la paz laboral.

Líneas de acción

• Privilegiar la conciliación para evitar conflictos laborales.

• Mejorar la conciliación, procuración e impartición de justicia laboral.

• Garantizar certeza jurídica para todas las partes en las resoluciones laborales.

Estrategia 4.3.2. Promover el trabajo digno o decente.

Líneas de acción

• Impulsar acciones para la adopción de una cultura de trabajo digno o decente.

• Promover el respeto de los derechos humanos, laborales y de seguridad social.

• Fomentar la recuperación del poder adquisitivo del salario vinculado al aumento de la productividad.

• Contribuir a la erradicación del trabajo infantil. (Plan Nacional de Desarrolllo, 2016)

Otro derecho fundamental lo encontramos en el artículo 4° constitucional, párrafo séptimo, en donde se establece que *"…Toda familia tiene derecho a disfrutar*

de vivienda digna y decorosa. La Ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo.

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, se destaca que, actualmente el crecimiento urbano de viviendas, se basa en un crecimiento extensivo que sólo genera un menoscabo en la economía de las personas y no se cuentan con los servicios de escuelas, hospitales y otros. Sin embargo, se tienen por objetivos, estrategias y líneas de acción en la relación a la vivienda las siguientes:

Objetivo 2.5. Proveer un entorno adecuado para el desarrollo de una vida digna.

Estrategia 2.5.1. Transitar hacia un Modelo de Desarrollo Urbano Sustentable e Inteligente que procure vivienda digna para los mexicanos.

Líneas de acción

• Fomentar ciudades más compactas, con mayor densidad de población y actividad económica, orientando el desarrollo mediante la política pública, el financiamiento y los apoyos a la vivienda.

• Inhibir el crecimiento de las manchas urbanas hacia zonas inadecuadas.

• Promover reformas a la legislación en materia de planeación urbana, uso eficiente del suelo y zonificación.

• Revertir el abandono e incidir positivamente en la plusvalía habitacional, por medio de intervenciones para rehabilitar el entorno y mejorar la calidad de vida en desarrollos y unidades habitacionales que así lo necesiten.

• Mejorar las condiciones habitacionales y su entorno, en coordinación con los gobiernos locales.

• Adecuar normas e impulsar acciones de renovación urbana, ampliación y mejoramiento de la vivienda del parque habitacional existente.

• Fomentar una movilidad urbana sustentable con apoyo de proyectos de transporte público y masivo, y que promueva el uso de transporte no motorizado.

• Propiciar la modernización de catastros y de registros públicos de la propiedad, así como la incorporación y regularización de propiedades no registradas. (Plan Nacional de Desarrolllo, 2016)

Concatenado a lo anterior, otro derecho humano de protección a la familia y sus miembros es el de salud, mismo que se encuentra contemplado en el artículo 4° de la Constitución General de la Republica, estableciendo que; *"Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución".* (Leyes Federales de México, 2016)

De igual manera, tenemos que, por cuanto hace al Plan Nacional de Desarrollo 2013- 2018, el Estado mexicano sienta las bases para ofrecer un mejor servicio de salud pública y de calidad para todos los habitantes y a los grupos más vulnerables del país, tal y como se destaca en los siguientes objetivos, estrategias y líneas de acción:

Objetivo 2.3. Asegurar el acceso a los servicios de salud.

Estrategia 2.3.1. Avanzar en la construcción de un Sistema Nacional de Salud Universal.

Líneas de acción

• Garantizar el acceso y la calidad de los servicios de salud a los mexicanos, con independencia de su condición social o laboral.

• Fortalecer la rectoría de la autoridad sanitaria.

• Desarrollar los instrumentos necesarios para lograr una integración funcional y efectiva de las distintas instituciones que integran el Sistema Nacional de Salud.

• Fomentar el proceso de planeación estratégica interinstitucional, e implantar un proceso de información y evaluación acorde con ésta.

• Contribuir a la consolidación de los instrumentos y políticas necesarias para una integración efectiva del Sistema Nacional de Salud.(Plan Nacional de Desarrolllo, 2016)

Siguiendo la misma línea de investigación, tenemos que, la educación es un derecho humano al que todo integrante de una familia debe tener acceso, así el artículo 3° constitucional establece lo siguiente:

> Todo individuo tiene derecho a recibir educación. El Estado –Federación, Estados, Distrito Federal y Municipios–, impartirá educación preescolar, primaria, secundaria y media superior. La educación preescolar, primaria y secundaria conforman la educación básica; ésta y la media superior serán obligatorias....
>
> El Estado garantizará la calidad en la educación obligatoria de manera que los materiales y métodos educativos, la organización escolar, la infraestructura educativa y la idoneidad de los docentes y los directivos garanticen el máximo logro de aprendizaje de los educandos. (Leyes Federales de México, 2016)

Así, tenemos que, el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, tiene como principal propósito la creación de una educación de calidad, que garantice el desarrollo integral los habitantes, en donde no sólo se cuenten con los servicios básicos, sino que también, se tenga acceso a la ciencia y la tecnología de manera universal, logrando con ello una mejor competitividad que haga crecer la economía del país; por tanto se subrayan algunos objetivos, estrategias y líneas de acción en relación a este derecho humano:

> Objetivo 3.1. Desarrollar el potencial humano de los mexicanos con educación de calidad.
>
> Estrategia 3.1.1. Establecer un sistema de profesionalización docente que promueva la formación, selección, actualización y evaluación del personal docente y de apoyo técnico-pedagógico.
>
> Líneas de acción
>
> • Estimular el desarrollo profesional de los maestros, centrado en la escuela y en el aprendizaje de los alumnos, en el marco del Servicio Profesional Docente.
>
> • Robustecer los programas de formación para docentes y directivos.
>
> • Impulsar la capacitación permanente de los docentes para mejorar la comprensión del modelo educativo, las prácticas pedagógicas y el manejo de las tecnologías de la información con fines educativos.

• Fortalecer el proceso de reclutamiento de directores y docentes de los planteles públicos de educación básica y media superior, mediante concurso de selección.

• Incentivar a las instituciones de formación inicial docente que emprendan procesos de mejora.

• Estimular los programas institucionales de mejoramiento del profesorado, del desempeño docente y de investigación, incluyendo una perspectiva de las implicaciones del cambio demográfico.

• Constituir el Servicio de Asistencia Técnica a la Escuela, para acompañar y asesorar a cada plantel educativo de acuerdo con sus necesidades específicas.

• Mejorar la supervisión escolar, reforzando su capacidad para apoyar, retroalimentar y evaluar el trabajo pedagógico de los docentes. (Plan Nacional de Desarrolllo, 2016)

De lo anteriormente señalado, consideramos que, si bien es cierto, los derechos humanos que protegen a la familia y a sus integrantes, se encuentran protegidos por la constitución, y fehacientemente obliga al Estado mexicano para garantizar los mismos; cabe señalar que, México ha sido pasivo en lograr todos y cada uno de los objetivos planteados, puesto que, basta con mirar hacia nuestro alrededor y ver que sólo se percibe miseria y pobreza, que afecta a nuestra sociedad y resiente aún más, en todos aquellos grupos vulnerables que no cuentan con un empleo bien remunerado, una vivienda digna, el acceso a la salud y la nula educación.

La protección de los derechos de la familia en el marco internacional.

En el marco internacional, existen diversos tratados internacionales que protegen los derechos humanos de la familia, por tanto, al abordar este tema, debemos comenzar con el concepto de tratado internacional, y para tal efecto la autora María Elena Orta García, establece que; *“Los tratados internacionales tienen su origen en la voluntad soberana del pueblo que está expresada en la Constitución y precisamente en ella residen los fundamentos de los Estados para la adhesión de los mismos”.* (Patiño Manfer & ríos Ruiz , 2011)

Por otra parte, La Ley Sobre la Celebración de Tratados, en su artículo 2° fracción I, de su contenido normativo se desprende lo siguiente:

Artículo 2o.- Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:

"Tratado": el convenio regido por el derecho internacional público, celebrado por escrito entre el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos y uno o varios sujetos de Derecho Internacional Público, ya sea que para su aplicación requiera o no la celebración de acuerdos en materias específicas, cualquiera que sea su denominación, mediante el cual los Estados Unidos Mexicanos asumen compromisos. (Leyes Federales de México, 2016)

De lo anteriormente señalado, tenemos que, los tratados internaciones son aquellos convenios que celebra el Estado mexicano, con varios entes o sujetos del derecho internacional púbico; los cuales y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 133 de la Constitución, las leyes federales y los tratados son ley suprema de la nación y tienen por tanto, la misma jerarquía; así el artículo 133 constitucional establece lo siguiente:

Artículo 133. Esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los Tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados y que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la Ley Suprema de toda la Unión… (Leyes Federales de México, 2016)

Concatenado a lo anterior, el artículo 1° de nuestra carta magna, sufrió una reforma el 10 de junio de 2011, la cual establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección.

Al respecto, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, ha interpretado la manera en que los derechos humanos deben aplicarse, tratándose de aquellos reconocidos en la constitución como en los tratados internacionales, así, tenemos la siguiente jurisprudencia, emitida por la décima época, con número de registro 2008935, de la primera sala, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la

Federación, en el libro 17, de fecha Abril de 2015, del tomo I, materia(s) constitucional, tesis: 1a./J. 29/2015 (10a.), página 240, bajo rubro y texto siguiente:

> DERECHOS HUMANOS RECONOCIDOS TANTO POR LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, COMO EN LOS TRATADOS INTERNACIONALES. PARA DETERMINAR SU CONTENIDO Y ALCANCE DEBE ACUDIRSE A AMBAS FUENTES, FAVORECIENDO A LAS PERSONAS LA PROTECCIÓN MÁS AMPLIA.
>
> Acorde con lo sostenido por el Tribunal en Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la tesis de jurisprudencia P./J. 20/2014 (10a.),* las normas de derechos humanos contenidas en los tratados internacionales y en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos no se relacionan entre sí en términos jerárquicos, ya que se integran al catálogo de derechos que funciona como un parámetro de regularidad constitucional. Por tanto, cuando un derecho humano esté reconocido tanto en la Constitución Federal, como en los tratados internacionales, debe acudirse a ambas fuentes para determinar su contenido y alcance, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia; en el entendido de que cuando exista en la Constitución una restricción expresa al ejercicio de un derecho humano, se deberá estar a lo que indica la norma constitucional. (Semanario Judicial de la Federación, 2016)

De acorde a lo anterior, se deduce que tanto los derechos reconocidos en la constitución y los tratados internacionales, no mantiene un estado jerárquico entre uno y otro, sino que, de acuerdo a dicha interpretación realizada por nuestro máximo tribunal, se debe acudir primeramente a su contenido y alcance, aplicándose el que más favorezca y tenga un ámbito de aplicación más amplia; sin embargo, cabe destacar que cuando se trate de una restricción al ejercicio de un derecho humano, deberá estarse a lo establecido en la constitución, por tanto, está última quedando como la ley suprema frente a los tratados.

Después de este breve prevé preámbulo, anunciaremos los tratados internacionales que protegen los derechos humanos de la familia, así, tenemos el artículo 16 de la Declaración Universal de Derechos Humanos (Comision Estatal de

Derechos Humanos de Nuevo León, 2016), firmada por México el 10 diciembre de 1948, que establece lo siguiente:

> Los hombres y las mujeres, a partir de la edad núbil, tienen derecho, sin restricción alguna por motivos de raza, nacionalidad o religión, a casarse y fundar una familia; y disfrutarán de iguales derechos en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del matrimonio.
>
> Sólo mediante libre y pleno consentimiento de los futuros esposos podrá contraerse el matrimonio.
>
> La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado. (Oficina del Alto Comisionado -Naciones Unidas-, 2016)

De dicho numeral, se deprende que hombres y mujeres, tienen el derecho de formar una familia, esta última es el elemento fundamental y natural de toda sociedad; aunado a lo anterior, la misma declaración en su precepto 25, se desprende lo siguiente:

> Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.
>
> La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales.
>
> Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social. (Oficina del Alto Comisionado -Naciones Unidas-, 2016)

Por tanto, toda persona al igual que su familia, tiene derecho a un nivel de vida adecuado, que cuente con medios de protección, como lo son: salud, vivienda, alimentación, vestido, empleo y otros; así como también, la maternidad y la infancia tienen derechos a cuidados y asistencias especiales.

También, tenemos la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, firmada por México el 02 de mayo de 1948 (Comision Estatal de Derechos

Humanos de Nuevo León, 2016), de la cual, se desprende en su artículo 6° que; *"Toda persona tiene derecho a constituir familia, elemento fundamental de la sociedad, y a recibir protección para ella".* (Orden Juridico Mexicano, 2016)

De igual manera, tenemos el precepto 23, del Pacto Internacional de Derechos civiles y Políticos, con adhesión del Estado mexicano en 24 de marzo de 1981; de su fundamento se desprende que:

> La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.
>
> Se reconoce el derecho del hombre y de la mujer a contraer matrimonio y a fundar una familia si tiene edad para ello.
>
> El matrimonio no podrá celebrarse sin el libre y pleno consentimiento de los contrayentes.
>
> Los Estados Partes en el presente Pacto tomarán las medidas apropiadas para asegurar la igualdad de derechos y de responsabilidades de ambos esposos en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del mismo. En caso de disolución, se adoptarán disposiciones que aseguren la protección necesaria a los hijos. (Orden Juridico Mexicano Tratados, 2016)

Así mismo, seguimos con los instrumentos internacionales que dan protección a los derechos humanos de la familia (derechos sociales), y para tal efecto, tenemos el artículo 5° de la Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de mayo de 1981, el cual establece que:

> Artículo 5. Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas para:
>
> a)…
>
> b) Garantizar que la educación familiar incluya una comprensión adecuada de la maternidad como función social y el reconocimiento de la responsabilidad común de hombres y mujeres en cuanto a la educación y al desarrollo de sus hijos, en la inteligencia de que el interés de los hijos constituirá la consideración primordial en todos los casos… (Orden Juridico Mexicano, 2016)

Del mismo modo, el numeral 5° de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica", publicado en el Diario Oficial de la Federación en 7 de mayo de 1981, de su contenido se desprende lo siguiente:

> La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y debe ser protegida por la sociedad y el Estado.
>
> Se reconoce el derecho del hombre y la mujer a contraer matrimonio y a fundar una familia si tienen la edad y las condiciones requeridas para ello por las leyes internas, en la medida en que éstas no afecten al principio de no discriminación establecido en esta Convención.
>
> El matrimonio no puede celebrarse sin el libre y pleno consentimiento de los contrayentes.
>
> Los Estados Partes deben tomar medidas apropiadas para asegurar la igualdad de derechos y la adecuada equivalencia de responsabilidades de los cónyuges en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del mismo. En caso de disolución, se adoptarán disposiciones que aseguren la protección necesaria a los hijos, sobre la base única del interés y conveniencia de ellos… (Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2016)

En resumen, podemos mencionar los siguientes puntos de importancia sobre dichos instrumentos internacionales mencionados en líneas anteriores:

a) En primer lugar, se establece que la familia es el elemento natural y fundamental de toda sociedad y debe ser protegida por la misma y el Estado;
b) En segundo lugar, se reconoce el derecho del hombre y la mujer a contraer matrimonio y a fundar una familia si tienen la edad y las condiciones requeridas para ello por las leyes internas;
c) Tercero, se reconoce que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios y,
d) Como punto cuarto, tenemos que, los Estados Partes deben tomar medidas apropiadas para asegurar la igualdad de derechos y la adecuada

equivalencia de responsabilidades de los cónyuges en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del mismo.

Conclusión

En líneas generales, podemos destacar, que es obligación del Estado mexicano la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral y sustentable, que fortalezca la Soberanía de la Nación y su régimen democrático y que, mediante la competitividad, el fomento del crecimiento económico y el empleo y una más justa distribución del ingreso y la riqueza; así como también, a través del Plan Nacional de Desarrollo, se logren establecer las políticas de carácter económico, que favorezcan la economía de las familias, para un desarrollo integral.

Como resultado de lo anterior, señalamos que, el Estado en materia de economía (precepto 25 y 26 constitucional), tiene la obligación de proteger y fomentar los derechos humanos de la familia plasmados en la constitución, estableciendo objetivos, estrategias y líneas de acción de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; estos derechos son llamados “Derechos sociales de la Familia”, entre los que destacan, el derecho al trabajo que todo integrante de familia debe tener (artículo 5° constitucional); establecerse en una vivienda digna y decorosa, que cuente con los servicios básicos de agua, luz y suelo (artículo 4° constitucional); también el derecho a una educación de calidad (artículo 3° constitucional) y, sobre todo el acceso universal a la salud y mejores hospitales (artículo 4° constitucional).

Fue también relevante, establecer los instrumentos internacionales que dan una mayor protección a los derechos humanos de la familia de los que México ha sido parte, los cuales reconocen a la familia como elemento natural y fundamental de toda sociedad, también, se establecen que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios, y por último, se obligas a los estado partes, a respetar y salvaguardar los derechos en favor de los integrantes de la unidad familiar.

El análisis precedente, nos lleva a reflexionar que, si de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, se puede lograr que México alcance establecer una economía que fomente el desarrollo y bienestar de la familia en el que se cumplan y respeten los derechos humanos de la misma (derechos sociales de la familia), éste respeto se va a lograr en gran parte a través de la creación de más empleos, los cuales se encuentren bien remunerados, es decir no con un salario mínimo, sino con un salario digno, que vaya acorde con la realidad que viven la familias mexicanas, en donde un estudio de factibilidad que realice el estado, determine la cantidad que requiere un jefe de familia para satisfacer todos sus necesidades y lograr con ello el desenvolvimiento y ejercicio de los derechos de familia que consagra en su favor nuestra carta magna, logrando con ello que muchos padres de familia no tengan que salir de su país para la manutención de sus hijos; así como también, que los mexicanos obtengan una vivienda digna y propia, sin tener que rentar; lograr una educación de calidad, con mejores instalaciones, y el acceso a la salud pública y hospitales sin ninguna restricción; al respecto, consideramos que, no debemos dejárselo todo al Estado, también corresponde a cada uno de nosotros la protección de estos derechos.

Referencias

Biblioteca Jurídica UNAM. (12 de enero de 2016). Obtenido de http://www.juridicas.unam.mx/

Chávez Asencio, M. (7 de enero de 2016). La Familia y Los Derechos Humanos. México, Distrito Federal. Obtenido de http://www.juridicas.unam.mx

Comisión Estatal de Derechos Humanos de Nuevo León. (18 de enero de 2016). Obtenido de http://www.cedhnl.org.mx/somos/legislacion/08.pdf

El Economista Diario. (8 de enero de 2016). Obtenido de http://eleconomista.com.mx/taxonomy/term/5980

Instituto Nacional de las Mujeres. (19 de enero de 2016). Obtenido de http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100039.pdf

Leyes Federales de México. (8 de enero de 2016). Obtenido de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_100715.pdf

Oficina del Alto Comisionado -Naciones Unidas-. (14 de enero de 2016). Obtenido de http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

Orden Jurídico Mexicano. (18 de enero de 2016). Obtenido de www.ordenjuridico.gob.mx/.../Derechos%20Humanos/INST%2004.pdf

Orden Jurídico Mexicano Tratados. (19 de enero de 2016). Obtenido de http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/D47.pdf

Patiño Manfer, R., & ríos Ruiz , A. (2011). Derecho Familiar, Temas de Actualidad. México D.F.: Porrúa.

Plan Nacional de Desarrollo. (14 de enero de 2016). Obtenido de http://pnd.gob.mx/

Semanario Judicial de la Federación. (13 de enero de 2016). Obtenido de http://sjf.scjn.gob.mx/SJFSem/Paginas/SemanarioIndex.aspx

Suprema Corte de Justicia de la Nación. (s.f.). Obtenido de https://www.scjn.gob.mx/libro/instrumentosconvencion/pag0259.pdf

Participación ciudadana en los gastos del estado Mexicano

Carolina Aguilar Ramos
Jesús Aguilera Durán
Benito Gonzalez Moreno

Resumen

El objetivo principal de esta ponencia es esclarecer las diferencias que existen entre el presupuesto tradicional y el base cero, como resultado de la modificación para la creación del Paquete Económico 2016, para ponderar si es mediante este cambio en la técnica típica de formulación del Presupuesto de Egresos, el instaurar un canal legal de apertura ciudadana para dar posibles soluciones a un mayor número de requerimientos sociales por medio del involucramiento de la sociedad.

Palabras Clave: Participación, ciudadanía, presupuesto.

Contenido:

El Estado Democrático Y La Agenda Pendiente Respecto A La Participación Ciudadana.

En una época donde se hable de estar bajo el nuevo paradigma de un Estado Democrático, es posible gestar la idea de que los requerimientos sociales de la ciudadanía pueden dar lugar a nuevos planteamientos en las partidas presupuestales resulta novedoso y posible mediante la incorporación de la participación ciudadana.

Razón tal que resulta criticable un presupuesto donde no se tome en cuenta a la ciudadanía, quienes son los verdaderos perjudicados debido a que los mecanismos tradicionales para asignar los recursos públicos no cumplen con los objetivos para lo que se establecen. Aunado a eso, los ciudadanos pagamos impuestos y si bien es cierto no tenemos voz en determinar la legalidad de los mismos por ser facultad del gobierno, si debemos tener voz respecto a dónde deben focalizarse programáticamente estos recursos.

Es indudable que el concepto de ciudadano implica mucho más que solamente adquirir derechos y tener obligaciones con el Estado del que se es miembro. Asimismo, las relaciones humanas comprenden una constante correlación y distribución de competencias entre sus integrantes, es ahí donde se debe contemplar el involucramiento del ciudadano para ser coparticipe en las acciones sociales cuyos resultados se reflejen en el mejoramiento de su entorno.

En nuestro país, se puede hablar del respeto a un piso mínimo de participación ciudadana el cual se limita al aspecto electoral. Aun así, se excluyen diversos ámbitos viables de ser sujetos a la apertura con los ciudadanos, mediante el establecimiento de relaciones jurídicas entre el Estado y la sociedad. Por lo que podría indicarse, el mecanismo ideal para dar respuesta efectiva a los requerimientos sociales reales que se suscitan en la población mexicana es la apertura de los presupuestos en un nivel local.

Si bien es cierto, la mayor parte de los mexicanos no tiene cultura de participación, ya sea por falta de credibilidad en las instituciones o algunas otras razones similares, experiencias latinoamericanas han dejado a la vista la posibilidad de tener no solamente voto, sino también voz en la creación de políticas públicas y gestión presupuestal.

No obstante, la apertura de los presupuestos y asignación de nuevas partidas para el cumplimiento cabal de necesidades no ha sido el caso mexicano. Tal es dicha situación con los municipios, donde las necesidades requeridas son completamente distintas dependiendo las diversas características geográficas de los mismos. Sin embargo, el mecanismo que la ley contempla para la distribución de los recursos es general y no toma en cuenta dichas particularidades, lo que trae como consecuencia que no se cumplen los objetivos previstos durante cada ejercicio fiscal.

Alcances De La Participación En México

Conforme a lo establecido en el artículo 35 de la Constitución Política, la participación ciudadana no se limita al derecho al voto así como a ser sujeto a cargo de elección popular como es referido en sus dos primeras fracciones, sino también en la facultad de asociarse individual y libremente para ser parte en los asuntos políticos del país y votar en las consultas populares de trascendencia nacional.

En la actualidad, hablar de democracia vincula a la participación ciudadana. La lucha por obtener mayor terreno en cuanto a derechos políticos se refiere ha sido inmensa. Sin embargo, la participación ciudadana en México es vista desde una perspectiva electoral cuyos alcances se encuentran limitados por las mismas leyes nacionales.

Por otra parte se entiende por participación ciudadana aquella en la cual los ciudadanos toman parte en los asuntos públicos del Estado. Es una forma de expresar y vivir la relación entre gobierno y sociedad y la consideran ineludible en la gestión del gobierno.

En consecuencia, la participación es un constructo que hace referencia al derecho que tienen los sujetos de ser activos en las decisiones que afectan su destino. Asimismo es un proceso a partir del cual los individuos asumen una amplia gama de responsabilidades para contribuir en el desarrollo de su comunidad.

En México podemos encontrar instrumentos cuyo objetivo es complementar el ejercicio de la democracia representativa y evitar condiciones monopólicas en el ejercicio del poder. Aquellos mecanismos que actualmente reconoce nuestra Constitución Federal son: el referéndum, el plebiscito, la iniciativa popular, la revocación del mandato y la asociación. También se puede incluir la creación de órganos de estado donde se permite la acción directa de los ciudadanos a través de la toma de decisiones como los consejos ciudadanos, ombudsman o las comisiones de acceso a la información (Estrada, 2007, pág.56).

Existen artículos que versan temas sobre democracia en México donde el término participación ciudadana apunta al número de personas que emiten su voto en determinadas elecciones o respecto a la posibilidad de acceder a cargos públicos.

Tal es el caso de los datos registrados dentro del Informe sobre la Democracia en América Latina, donde las cifras hacen referencia al número de votantes así como cuestiones políticas. Sin embargo, hablar de democracia va más allá de los procesos electorales y consolidarla requiere de ciertos requisitos: ciudadanos participativos con un alto grado de cultura política, así como una sociedad atenta y vigilante, con una competencia cívica donde el ciudadano sea activo y capaz de organizarse.

México cuenta con 28 Estados donde existe una ley de participación ciudadana, las cuales además tienen sustento por la Ley de Fomento y la Ley de planeación. Sin embargo, no existe una ley a nivel federal que establezca el respeto a este como un Derecho Humano.

Tal y como nos refería Norberto Bobbio en su obra “El futuro de la Democracia”, no se puede desatender a la virtud como elemento democrático, entendiéndose ésta como amor a la cosa pública, pues al mismo tiempo debe promoverla y fortalecerla. La idea que nos deja en jaque este autor es que la educación de la ciudadanía es el único modo de iniciar con el desarrollo de dicha institución.

La mayor justificación de este tipo de posturas recae en dos hechos: el primero de ellos es que la mayor parte de los ingresos con que cuenta el Estado Mexicano provienen directamente del pago de los impuestos de los ciudadanos. En un segundo punto, la obligación de contribuir a los ingresos del Estado conforme a lo establecido en el artículo 31 Constitucional, acarrea un derecho que de manera intrínseca está siendo vulnerado al limitar a la población a participar de manera voluntaria en los procesos de transparencia y rendición de cuentas cuando, la única viabilidad de este tipo de prácticas es una participación posterior una vez que han sido gastados sus

impuestos, sin haber tenido previamente la posibilidad de ser parte dentro de estas decisiones que infringen la esfera pública del país.

Como bien es conocido, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 31, Fracción IV establece la obligación de contribuir como ciudadanos al financiamiento de las actividades realizadas por el Estado y encaminadas al bienestar social. Dicho en otras palabras, la obligación tributaria se estructura como cualquier otra obligación jurídica, es decir, como derecho de crédito y de correlativa obligación.

Hay que destacar que el ejercicio de los derechos de este tipo en la práctica se ven transgredidos por la falta de interés de ambas partes, en el entendido de que su éxito depende en gran medida del trabajo continuo y la colaboración de ciudadanos e instituciones.

Por otra parte, por referir algunas consecuencias de la limitación a tener voz y voto en asuntos de la vida pública, quisiera señalar como principales las siguientes: en primer lugar, se genera una desconfianza en las instituciones y por ende en el gobierno, lo cual tiene como consecuencia la falta de interés de la comunidad de participar. Otra más consiste en incrementar el número de personas que viven en situación de marginación y escasez de recursos primordiales, generando mayor número de pobres en el país así como aumentar los nieles delictivos.

Con respecto a la imagen que tiene el ciudadano de su gobierno, es claro que el político es mal visto por un sin número de razones que la experiencia del mexicano ha ido adquiriendo. Sin embargo, teóricamente esta institución de autoridad equivaldría a respetar las garantías de seguridad jurídica y libertad.

De modo similar, la contraparte en este ejercicio democrático es papel del ciudadano. Como nos señala la II Agenda Social de la Comisión económica para América Latina,

Equidad, desarrollo y ciudadanía, un ciudadano consiste en aquel sujeto con conocimientos bastos para ser actor en los procesos de gestión y organizativos.

Ahora bien, no es únicamente labor del Estado, o en su caso, del municipio, el realizar todas las acciones requeridas para establecer los mecanismos de participación a nivel local; sino más bien como he referido en párrafos anteriores, el ciudadano no goza solamente de derechos existe una relación bilateral con respecto a sus obligaciones y, desde el particular punto de vista, la obligación es previa a la adquisición de un derecho.

Por lo cual puedo puntualizar las obligaciones que como ciudadano en un proceso democrático deliberativo íntegro debe cumplir el ciudadano:

- El pago de sus contribuciones e impuestos conforme a lo establezcan las leyes en la materia.
- Interés para informarse sobre los diversos mecanismos a realizarse.
- Ejercitar de manera efectiva su participación mediante opiniones y posibles recomendaciones.
- Dar seguimiento a dichas acciones así como mostrar interés en continuar realizando los ejercicios ciudadanos en beneficio de su comunidad.

La Figura De La Democracia En El Panorama Internacional

La democracia es algo más que sólo un procedimiento que legitima el acceso al poder por medio de elecciones. El artículo 21 de la Declaración Universal de Derechos Humanos equipara el derecho a la participación política con el derecho a votar y ser votado; por su parte el artículo 25 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos , así como el artículo 23 del Pacto de San José mencionan un derecho a participar en los asuntos públicos, por lo tanto, el Sistema Interamericano de Derechos Humanos coloca la democracia y el modelo político de la democracia representativa como un derecho humano fundamental.

México se adhiere a la Convención constitutiva de la OCDE en mayo de 1994, la cual publica un Manual sobre participación ciudadana donde se explica que el proceso de toma de decisiones crea una relación bidireccional elaborada por las instituciones públicas y los ciudadanos, fundamentándose en el principio de la coparticipación.

Por esta razón los ciudadanos tenemos el derecho de intervenir en las decisiones de gobierno en cualquier nivel sobre situaciones que puedan afectar nuestras condiciones de vida. Como refiere en capítulo primero de la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, aprobada en Lisboa, Portugal en junio 2009, :la participación ciudadana en la gestión pública es un proceso de construir socialmente las políticas públicas conforme a los intereses de la sociedad democrática, razón tal que amplía los derechos económicos, sociales y civiles de la gente.

Por añadidura, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, donde México se adhiere en 1981, prevé en su artículo 25 que, sin distinción alguna, el derecho y oportunidad de los ciudadanos el participar en la dirección de los asuntos públicos por medio de sus representantes, o de manera directa. En el artículo 23 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José) se puede encontrar el mismo argumento fijado en el Pacto Internacional anteriormente mencionado.

Entonces resulta que conforme a las definiciones propuestas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) respecto a las relaciones entre el gobierno y los ciudadanos tratándose del diseño de políticas públicas, en primer lugar es requisito indispensable la información y difusión a los ciudadanos, así como la consulta sobre las propuestas previas en torno a temas de problemas públicos donde se requiere información de los ciudadanos, lo cual permite una participación activa en relación con el gobierno donde es reconocida la facultad que tienen los ciudadanos de hacer propuestas sobre alternativas de políticas públicas.

A propósito quisiera comentar los resultados sobre el estudio plasmado en una compilación publicada por el Centro de Investigaciones y Docencia Económicas en 2004 donde los resultados versan sobre transparencia entre algunos países latinoamericanos. El índice reveló que los países donde se realizó dicho proceso de encuesta (Argentina, Brasil, Chile, México y Perú) se encuentran reprobados en el tema de trasparencia presupuestaria (Guerrero, 2004, pág. 89). En una escala de 1 a 10, el promedio de los cinco países es próximo a 5 puntos. El área donde los países resultaron peor evaluados fue en participación ciudadana, lo cual revela que los grados de exclusión social en los países contemplados obligan a reflexionar sobre el papel de quienes deben financiarse del gasto público.

En el caso particular de nuestro país, este estudio demostró que los elementos más críticos para el caso de México son los siguientes: la participación ciudadana en el proceso presupuestario, el control sobre funciones federales, el desempeño de las contralorías, el acceso a la información sobre el gasto público y la fiscalización de los recursos federales.

Otra estadística consiste en la capacidad que han demostrado algunas organizaciones sociales o los mismos residentes en determinada localidad en México, donde de acuerdo con estadísticas de la Secretaría de Desarrollo Social así como el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, el 17.2% de las personas en medios urbanos afirman haberse organizado con sus vecinos para la atención a un problema, el 21.7% se ha organizado para resolver uno de los principales problemas de la comunidad y el 63% de quienes habían residido más de un año en la localidad participó en resolver alguno de sus problemas (Hevia, 2011, pág.41).

La legislación confiere al ciudadano la facultad de participar durante el seguimiento del gasto, lo cual dicho en otras palabras, es el derecho a la rendición de cuentas. La rendición de cuentas en México es la herramienta y derecho del cual gozamos los ciudadanos para saber en qué se gastan nuestros impuestos, sin embargo, este

mecanismo es a posteriori, por lo que solamente se tiene el derecho una vez que ha utilizado el recurso.

La Vinculación De La Agenda Presupuestal Y La Ciudadanía

Teóricamente, el presupuesto “liga las preferencias de la ciudadanía con las metas de acción del gobierno, y refleja las preferencias de la mayoría de los ciudadanos por distintas formas de tributación y niveles de imposición así como dimensiones del gasto público (Chapoy, 2003, pág.184).

Con respecto a la función básica del presupuesto por programas, consiste en precisar los objetivos así como las metas a corto y mediano plazo, determinando las necesidades más apremiantes que deben remediarse con el gasto público, llevando de manera adecuada la asignación del recurso. Siendo así las cosas, es una herramienta que facilita la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos y metas fijados en los planes de trabajo, racionalizando el uso de los fondos públicos de acuerdo a las funciones de jerarquizar las necesidades sociales.

Pero ¿A qué me refiero cuando hablo de metas? Por añadidura tengo que explicar que es sinónimo del bien común. En cierto modo, el bien común es el objetivo por el que estas decisiones se establecen, logrando así un cabal cumplimiento en lo más próximo para las necesidades sociales de determinada población. El bien común podría definirse como el acervo de usos e ideas que nutre los valores morales de la mayoría democrática en el campo de lo social, que supone una mejora para la comunidad o para el mayor número posible de sus ciudadanos (San Martín, 2006, pág.133).

Como he referido en párrafos anteriores, el fundamento teórico por el que intrínsecamente surge la obligación de los ciudadanos mexicanos a contribuir en los ingresos del país es la búsqueda de alcanzar este bien común, traduciéndolo como el estándar para un óptimo nivel y calidad de vida de los ciudadanos en un territorio. La idea anterior se refuerza por la llamada Teoría del bienestar social, la cual

sostiene que de manera implícita es posible trabajar bajo efectos de esa función del bienestar en la práctica.

Por consiguiente, la forma en que se puede trabajar respecto a la búsqueda del mayor número de satisfechos suena sustentada mediante los denominados mecanismos de participación ciudadana directa, debido a que permiten no únicamente el seguimiento al gasto público, sino que se contempla el involucramiento de los ciudadanos desde el momento de la planificación presupuestal. Esto resulta conveniente, ya que el objetivo principal de estos procesos participativos es reducir la distancia que existe entre la función de la administración pública con el ciudadano para poder unificar los problemas a solucionar dentro de un espacio y tiempo determinado.

Aspectos Sobre La Participación Social Y El Tema Presupuestal Con Técnica Cero.

Se define a la participación social en el artículo 3 de la Ley General de Desarrollo Social como el derecho de las personas y organizaciones a intervenir e integrarse, individual o colectivamente en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas, programas y acciones del desarrollo social. Esta figura de participación tiene alcances respecto a la formulación, ejecución, instrumentación, evaluación y control de los programas de desarrollo social.

Ahora bien, la participación social se presenta en distintas fases y modos diversos, tales como la integración de Consejos Consultivos Ciudadanos, cuya función consiste en recoger las opiniones y propuestas ciudadanas en la planeación, diseño, aplicación y evaluación de los planes, programas e instrumentos de las políticas públicas (Ortega, 2008, pág. 62)

La participación como proceso social implica distintos actores: un conglomerado de ciudadanos que se identifica por existir particularidad de intereses y demandas en común, políticos o servidores públicos cuyas función es administrar los diversos

recursos (humanos, económicos, entre otros) en la aplicación de las acciones públicas que les atañen, así como otros actores sociales que tienen como consecuencia un amplio despliegue de relaciones humanas bajo un mismo territorio.

Conforme a los datos del Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Autónoma de México en su encuesta “Los mexicanos de los noventa”, la población respondió a la pregunta ¿Cuán es la forma más efectiva para influir en lo que hace el Gobierno de México? Obteniendo un 44 por ciento las elecciones y un segundo puesto el hablar con el presidente, quedando al último las manifestaciones entre otras no clasificadas.
Pero si bien es cierto que ante prácticas reiteradas de situaciones de política pública, como lo es el presupuesto en este caso, es complicado pensar en una modificación, si bien no radical, paulatina. Sin embargo, en la época que nos corresponde ha quedado a la vista que aquellas decisiones exclusivas del Gobierno ahora son cuestionadas por ciertos segmentos de la ciudadanía.

Ahora bien, de toda la clasificación del gasto que de manera tradicional se ha venido haciendo conforme el paso de los años ha dejado en claro que existe ciertas partidas presupuestales y programas que atienden a determinadas áreas en lo particular que tienen asignados porcentajes para percibir ingresos. Esto ocurre en algunos programas que atienden a salud, educación, entre otros que no pueden ser objeto de modificación por parte de este mecanismo cero.

Aunado a esta situación, la legislación mexicana que se encarga de regular estos programas secunda la idea de fijar porcentajes mínimos (es decir que pueden percibir mayores) para realizar sus respectivas actividades. Tal es el caso de la nómina de servidores sindicalizados del Estado, los correspondientes a las diversas fuentes energéticas de las que dependía en gran parte el país y las contempladas para el sector salud) los cuales en su conjunto hacienden hasta un 66.60% aproximadamente del total. Esto tendría como consecuencia que no podemos hablar

de un presupuesto cero, por lo cual la figura tomada del modelo anglosajón no es aplicable en su totalidad.

Es imposible seguir financiando recursos a programas que se ha demostrado con estadística de los diversos entes encargados de señalar la eficiencia y justificación de sus gastos. Se debe hablar de una rentabilidad del empleo económico y social de los mismos, es decir, justifica cada peso plenamente sin la necesidad de un incremento de impuestos.

A manera de resumen quisiera puntualizar las diferencias que existen entre el presupuesto tradicional y el base cero. Mientras el tradicional parte de una base de porcentajes del ejercicio fiscal anterior, el base cero inicia en blanco. Con respecto a las actividades y programas, el método tradicional examina los beneficios y los costos de crear nuevas actividades manteniendo las que ya existían en un presupuesto anterior, mientras que en la técnica cero, se examinan los costos y beneficios de la totalidad de programas para justificar su permanencia o generar su extinción.

Otra de las diferencias es en relación con los porcentajes, en un método inercial se habla de unidades monetarias que buscan incrementarse año con año, en un presupuesto cero no se comienza por porcentajes previos, sino inicia con objetivos para posteriormente traducirse en cantidades.

El Presupuesto Inercial En México

La materia presupuestaria está reglamentada por la Ley de Planeación, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, su reglamento, la Ley de Coordinación Fiscal, y algunas otras reglas de carácter administrativo como la de operación, entre otros lineamientos emitidos por la Secretaría de Hacienda así como la Secretaría de Desarrollo Social.

Por su parte, el Proyecto de Egresos de la Federación es el documento jurídico contable y de política económica en el que se establece el monto y orientación del gasto público que habrá de ejercerse durante un ejercicio fiscal. En una definición económica consiste en una forma de expresar financieramente los fines y políticas económicas encauzados para el desarrollo nacional, en un periodo determinado.

> En un sentido amplio, se entiende por presupuesto como el plan u ordenación racional de la actividad financiera del estado, abarca el ciclo financiero completo, que comienza en el momento en que el estado detrae riqueza de las economías de los particulares convirtiéndolos en ingresos para cubrir los gastos inherentes a la finalidad de satisfacción de las necesidades públicas y termina cuando los ingresos se han transformado en servicios públicos o en rentas entregadas por el estado a las economías privadas (Yebra, 2001, pág. 14).

La materia presupuestaria se consagra en el artículo 74 de nuestra Constitución, fracción IV, donde se faculta a la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión de manera exclusiva para examinar, discutir y aprobar anualmente el presupuesto de egresos de la federación, discutiendo primero las contribuciones que, a su juicio, deben decretarse para cubrirlo, así como revisar la cuenta pública del año anterior.

De igual forma, la figura del presupuesto en la legislación de nuestro país está reglamentada en Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. El proceso de formulación del anteproyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación se decreta que será el Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría, quien estará a cargo de la programación y presupuestación del gasto público federal correspondiente a las dependencias y entidades. Por lo que respecta al control y a la evaluación de dicho gasto, corresponderán a la Secretaría y a la Función Pública en el ámbito de sus respectivas atribuciones.

De lo referido en el párrafo anterior se desprende que corresponde al Ejecutivo la presentación al Congreso, señaladamente a la Cámara de Diputados quien tiene funciones de cámara de origen para efectos de esta materia, el llamado paquete económico presupuestal, el cual incluye los criterios de política económica en los que se establecen objetivos y estratégicas para que año con año se cumplan las acciones principales en materia de política fiscal, de deuda pública y cambiaria.

México contaba con la figura del presupuesto basado en resultados, en sus tres niveles, el cual era posible realizar gracias a la creación del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) en 2007. La función básica de este órgano consistía en la evaluación de programas y políticas relacionados con el presupuesto. Este componente involucra el diseño de indicadores de desempeño, conocidos como indicadores estratégicos, para medir la producción y los resultados de los programas; en un segundo término consistía en evaluar los procesos de gestión y la calidad en la prestación de los servicios públicos.

Al referirme a presupuesto de manera genérica, estoy hablando del presupuesto conforme a su creación antes de las reformas del Presidente Enrique Peña Nieto, es decir, del presupuesto inercial.

El presupuesto tradicional consistía en un incremento en los porcentajes de aportaciones a los diversos rubros en él contenidos, es decir, sólo permite el control contable jurídico (Ayala, 2001, pág. 172), por lo cual no favorece la consecución de la modernización administrativa, ya que diluye la responsabilidad del sector público, lo que permite duplicidad de funciones y/o falta de cumplimiento de éstas.

Presupuesto Base Cero: Una “Innovadora” Técnica De Gestión

Tras la reforma del presente año se ha manejado a nivel federal que para la creación del Paquete Económico del ejercicio fiscal para 2016 se utilizaría de manera innovadora la técnica cero en la creación del presupuesto de egresos, lo cual ha

traído a consecuencia gran número de dudas y cuestionamientos respecto a si éste mecanismo es aplicable o no a la fiscalización en México.

A saber, esta técnica cero tuvo su origen durante la década de los 60's y, en el caso particular en nuestro país se implementó en el año de 1979 para administrar los recursos del SARH sin tener éxito en su aplicación.

Dejando por un lado las críticas o puntos positivos que dicho mecanismo, desde mi parecer pueda tener, es necesario enfocarse en aclarar ¿En qué consiste? En un sentido literal se puede decir que consiste en un enfoque aplicado en la administración para el control de los gastos dentro de una organización.

Ahora bien, el proceso base cero es aquel en donde se observan conjuntamente algunas técnicas de planeación, tales como el análisis incremental, la fijación de objetivos o metas, el análisis de alternativas, análisis de beneficio/costo, la evaluación del rendimiento, entre otras.

Se puede decir entonces que alguna de las expectativas que se tienen de reorientar el presupuesto público es elevar el crecimiento económico del país, así como reducir los niveles de pobreza y, por consiguiente, lograr mayor equidad entre los diferentes grupos sectoriales.

Lo que prosigue en estos casos es la aplicación de dicha técnica para revelar las ineficiencias y dispersión del dinero mal gestionado o cuyos resultados no han sido los esperados por las metas contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo. Dicho de otra forma, consistiría en rediseñar las estructuras de los respectivos programas para reasignar los recursos de aquellas áreas menos eficientes a las nuevas o las fusiones que resulten.

El Presupuesto base cero como instrumento consiste que transforma los objetivos en un plan de acción que permite una evaluación cuyo dato principal sea el evaluar los

niveles de financiamiento de cada programa y sus alcances para permitir una permanencia de los mismos.

¿Cuáles son los elementos que conforman dicha técnica del Presupuesto Cero? Señalaré algunas que a mi parecer son las elementales:

- Técnica que puede aplicarse a nivel empresarial, pequeño comercio o institucional.
- Identificar las unidades de decisión para formular los respectivos paquetes.
- Jerarquizar prioridades.
- Estudio de costo- beneficio de las alternativas.
- Examen de las actividades actuales (contempladas en el Presupuesto tradicional del año posterior) con las nuevas.
- Adaptabilidad de las estructuras del orden administrativo para cada paquete de decisión.

Como señalo en uno de los puntos anteriores, un paquete de decisión consiste en el documento que describe una actividad de manera específica, recogiendo datos desde el tipo de división o departamento, las actividades que desarrolla, los logros y beneficios de las mismas, una medición cuantitativa del manejo de su gestión, así como los recursos que se requieren para llevarlas a cabo.

Es decir, este documento es una especie de carta de presentación que realizan los gerentes de las respectivas áreas (en este caso se trataría de las secretarías gestoras de cada programa presupuestal) al órgano encargado de decidir hacia qué paquete se destinará el recurso presupuestado. Este documento es primordial debido a que es mediante el cual se obtienen los elementos necesarios para poder decidir de manera consiente el eliminar o incluir actividades en los programas presupuestarios.

Otra de las herramientas que auxilian para esta técnica de presupuestación son las matrices de indicadores para resultados (MIR) que, conforme a lo que Hacienda nos

señala, consisten en aquellos instrumentos para el diseño, organización, ejecución, selección de programas resultado de un proceso de planeación realizado con base en la Metodología de Marco Lógico, el cual se refiere a aquella herramienta que da seguimiento a la evaluación de los programas.

Viendo a esta técnica en una aplicación en gobierno, se debe señalar que corresponde al secretario o en su caso funcionario público que realice los respectivos paquetes de decisión donde justifique sus gastos y las metas a alcanzar durante un año. Por lo tanto debe enfocar su atención hacia el capital necesario, en lugar del porcentaje de aumento, o reducción, del ejercicio fiscal anterior.

A diferencia del presupuesto tradicional, en el presupuesto cero se busca realizar una reestructura gradual conforme a resultados. Se debe plantear la pregunta siguiente: ¿Es necesario el programa presupuestal? , con el fin de que la respuesta nos conlleve a evitar la duplicidad de programas.

Conclusiones

Toda obligación trae consigo la adquisición de un derecho, por lo que al cumplir con la obligación tributaria respecto al pago de nuestros impuestos, también se tiene derecho a ver reflejados esos ingresos. Es por ello que el medio para que el Estado garantice el respeto a nuestros derechos es posible mediante la participación de la ciudadanía, la cual en la actualidad, está limitada al seguimiento del gasto público, es decir, una vez que se ha decidido por las autoridades administrativas y financieras hacía qué, cómo, cuándo y para qué se van a gastar.

Existen formas establecidas, y otras en pleno desarrollo, que permiten el disminuir la distancia que existe entre la ciudadanía y el gobierno, tales como las políticas de transparencia presupuestaria, la formulación de plataformas electrónicas donde el ciudadano (con acceso a internet y un computador) puede verificar el uso y destino satisfactor de los ingresos del Estado, es decir, en qué está gastándose sus impuestos.

Sin embargo, y sin restar importancia a este tipo de herramientas que el gobierno ha luchado por fortalecer, sigue siendo débil el reflejo de eficiencia en sus resultados. Por lo tanto, es necesario ir más allá de fijar medidas a posteriori a los hechos; es indispensable que dentro de un país en vías de desarrollo se amplíe el gran espectro que envuelve a la participación ciudadana y evitar la limitación de la misma en cuestiones políticas o electorales.

Queda claro que el papel del ciudadano moderno en este tipo de cambios estructurales es ser adaptable a la situación pero sin permanecer de brazos cruzados. Existe una crisis de ciudadanía que es menester dejar a un lado y optar por contribuir de manera participativa en la creación de finanzas públicas más sanas y poder así ser parte en la determinación de programas que no estén sujetos u obligados por la ley.

No se trata solo de un tema que se está volviendo moda, es mayormente la búsqueda de mejorar los estándares de calidad de vida mediante la utilización del gasto correctamente. La globalización y el respeto a los derechos humanos no se deslinda del tema de la participación ciudadana, incluso podría decirse que esta encuentra n fundamento racional en ello.

Referencias

Ayala, José, (2001), "Economía del sector público Mexicano, 2°ed, México, Grupo Editorial Esfinge.

Chapoy, Beatriz (2003), "Planeación, Programación y Presupuestación, México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM.

Estrada, Rafael, (2007), "La división del poder público: temas constitucionales", México, Porrúa.

Guerrero, Juan Pablo, (2004), "Impuestos y gastos públicos en México desde una perspectiva multidisciplinaria", México, Centro de Investigación y Docencia Económicas, CIDE.

Hevia, Felipe, (2011), “¿Cómo medir la participación?”, México, Secretaría de Desarrollo Social, SEDESOL.

Ortega, Juan Manuel, (2008), “El Derecho Fiscal en la sociedad de riesgo”, México, Porrúa.

San Martín José, (2006), “El bien común como idea política. John Stuart Mill, los liberales y sus críticos”, México, Revista Foro Interno, año 6.

Yebra Martul-Ortega, (2001), “Perfecto. Manual de Derecho presupuestario”, Granada, Editorial Comares.

La mediación como medio de respeto de los Derechos Humanos en la empresa

Horacio Saucedo Elías

Juan Francisco Astudillo Tenorio

Resumen

Los seres humanos nos enfrentamos a situaciones fuera de nuestro control pero es nuestro deber buscar la mejor manera de solucionar aquellas que representan un conflicto en nuestras vidas. Actualmente con la incorporación de los Derechos Humanos en el actuar de manera integral en las autoridades judiciales, los medios alternos de solución de conflictos representan una alternativa a estas circunstancias. Las personas trabajan día a día en empresas que requieren llevara a cabo sus actividades de manera pacífica, incluyendo las controversias que se susciten con el patrón. De esta forma la mediación ocupa un lugar primordial para la sana convivencia entre trabajadores y empresarios para garantizar el respeto a los Derechos Humanos.

Palabras clave: Mediación, Derechos Humanos, Empresa

La Mediación como medio de respeto de los Derechos Humanos en la empresa.

Actualmente en México, se vive una crisis de seguridad, credibilidad en las autoridades y sobre todo una sensación general de desconfianza e inseguridad generada por el ambiente social, económico, político y jurídico en el que vivimos hoy en día. La cultura del conflicto en la que nos encontramos los mexicanos hoy en día es un gran contribuyente a este estado de desconfianza general que permea los distintos estratos sociales de nuestro país.

El conflicto se da cuando las partes se encuentran con un desacuerdo en la distribución de ciertos recursos, ya sean tangibles o no y actúan movidas por la incompatibilidad de metas o por una profunda divergencia en cuanto a los intereses que hay entre ambos (Howard Ross, Marc; 1995). Algunos de estos conflictos se traducen en la falta de recursos para incentivar la economía.

Este conflicto como común denominador nos lleva a adoptar conductas cerradas y egoístas, dejando de ver por el bien común. La mediación es un elemento necesario para la regeneración de la sociedad como una herramienta de respeto a los derechos humanos así como a una integración social fuerte con integridad.

Primero abordaremos los conceptos de Derecho, Derecho humano y Mediación, para luego poder desarrollar nuestro elemento central que será un ejercicio breve de razonamiento sobre la situación actual del estado de los derechos humanos en nuestro sistema jurídico, así como los elementos que una cultura de la mediación nos aportaría para dar un nuevo espíritu a nuestro actual de justicia actual, cambiando el conflicto por la mediación.

Principales acepciones

La definición básica de la escuela positivista del Derecho, es aquella que señala que los elementos emanados de los órganos idóneos son elementos de derecho en sí mismos y nos dice a través del clásico autor García Máynez que:

> Es un orden concreto, instituido por el hombre para la realización de valores colectivos, cuyas normas -integrantes de un sistema que regula la conducta de manera bilateral, externa y coercible- son normalmente cumplidas por los particulares, y en caso de inobservancia, aplicadas o impuestas por los órganos del poder público (García Máynez, Eduardo; 2000).

Este es el concepto de orden clásico que nuestro sistema jurídico ha adoptado. Los elementos a resaltar son los que se señalan en la teoría tripartita del derecho: bilateralidad, externalidad y coercibilidad. Entendemos que el derecho es impuesto por un elemento externo al individuo (Estado) regulando o señalando reglas de comportamiento que habrán de cumplirse con una pena como consecuencia de no hacerlo. La bilateralidad nos señala que cada derecho contrae una obligación y viceversa, es decir que por cada derecho con el que contamos es menester del mismo en reciprocidad una obligación.

Con respecto al punto de la coercibilidad refiere a un elemento externo lo hará valer forzosamente en detrimento del individuo y en benefició de la sociedad, siendo esta la amenaza o pena que trae consigo la reglamentación jurídica.

Este concepto de derecho no puede señalarse como falaz, ya que contrae elementos que son aún vigentes en los distintos sistemas jurídicos, pero es también menester señalar que desde el momento en el que este concepto fue concebido a nuestra actualidad ha habido cambios dentro del derecho mismo. El mayor cambió que ha habido es el hecho de que no por ser un elemento emanado por los órganos ideales

del Estado va a ser un elemento jurídico, sino que debe seguir ciertos preceptos de moral, dignidad y bienestar tras su texto jurídico.

Luis Recasens Siches, jurista de origen guatemalteco que destacó como catedrático en la Universidad Nacional Autónoma de México, fue un abogado que vivió el apogeo y la caída del positivismo y que por su formación en filosofía fue capaz de cambiar su perspectiva lo que lo llevo incluso a defender el retorno del Derecho Natural Clásico, el cual se contrapone totalmente con el Derecho Positivo de Kelsen. En su obra de introducción al estudio del derecho, primer capítulo conceptualiza al derecho de la siguiente manera:

> El Derecho, en tanto que normas preconstituidas-por ejemplo, leyes, reglamentos, contratos, sentencias judiciales, etc.-se localiza en el Universo dentro de la región de las objetivaciones de la vida humana, o reino de la cultura. Pero, en tanto que las normas jurídicas son cumplidas o en tanto que son individualizadas por los funcionarios judiciales y los administrativos, el Derecho se presente como un vivir de nuevo, como un revivir, como un re-actualizar esas normas en nuevas conductas reales, conductas que muchas veces van aportando novedades, modificaciones, supresiones, incrementos, correcciones, etc. En efecto, tales procesos de revivir o re-actualizar dichas normas o formas de vida suelen casi siempre implicar nuevos matices, nuevas modalidades, nuevas consecuencias, en suma, algo que no estaba predeterminado de modo completo y fijo en la norma anterior, y que constituye la nueva objetivación de un nuevo proceso humano (Recasens Siches, Luis; 1998).

El derecho como un miembro del reino de la cultura humana, es una creación del hombre mismo. Como toda creación cultural, sin el hombre no podría existir. Esto la separa del concepto anterior en tanto que no es exclusivamente un producto de los órganos del Estado, sino que es el resultado de un producto cultural; y, como tal debe ajustarse a la realidad que le acontece.

De hecho, el derecho como un vivir de nuevo o un re-actualizar constante, cambiante. Un producto humano que debe de adaptarse constantemente a su creador, al ser humano, quien está en constante cambio y por ende, el derecho para fungir como rector de la vida humana, debe ser flexible y adaptarse constantemente a las necesidades del ser humano cambiante por naturaleza; al igual que el entorno en el que se desenvuelve para obtener los recursos que le proveerán de medios para tener un nivel de vida adecuado.

Ahora, un tercer concepto que manejaremos es del doctor Miguel Villoro Toranzo, quien en su libro de introducción al estudio del derecho nos da el siguiente concepto: "El derecho es un sistema racional de normas sociales de conducta, declaradas obligatorias por la autoridad, por considerarlas soluciones justas a los problemas surgidos de la realidad histórica (Villoro Toranzo, Miguel; 2012)."

Si bien tiene características de una definición de carácter positivista, también maneja elementos distintos al del estricto pensamiento kelseniano. La repetición del elemento de autoridad encargada de señalarlas como obligatorias cuenta con dos elementos, primeramente la mención de "soluciones justas", el término justicia que es principalmente de carácter moral; y, por otro lado nos habla de la realidad histórica, siguiendo en parte lo que nos menciona el maestro Recasens; una creación humana que surge y sigue al ser humano a través de la historia.

Se resalta el elemento de justicia porque es un término que no es estrictamente jurídico sino que proviene del ámbito de la moral principalmente y que carece de una definición universal, sin embargo es un término citado constantemente. En otras palabras dar a cada quien, lo que le corresponda. Ahora bien, hagamos referencia a un concepto clásico de justicia del maestro Joaquín Escriche:

> La voluntad firme y constante de dar a cada uno lo que le pertenece; el conjunto de todas las virtudes que restituyo bueno al que las tiene; lo que

> debe hacerse según el derecho o razón; la pena o castigo público, el poder de hacer que a cada cual se le dé su derecho, y la administración de este poder; el tribunal o ministro que oye y juzga a las partes. La justicia, considerada como la voluntad constante y perpetua de dar a cada uno su derecho… (Escriche, Joaquín ; 2002)

Además, no podemos olvidar que en el artículo 17 de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se señala que “ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 1er).” Por lo tanto como el concepto de justicia es tan abstracto ya que versa en muchas acepciones distintas capaces de conceptualizarlo, en algunos casos con similitudes pero con contrariedades, todas ciertas pero ninguna absoluta.

En la última definición de derecho que citamos vemos el conflicto que puede traernos el término de justicia dentro de la conceptualización de la palabra ya que en ese momento se rompe la precisión y exactitud que una definición debería tener.

En cuanto a la realidad histórica, es importante que se adapte a la sociedad humana en la que ese derecho es creado. Tenemos que el derecho es una creación humana que tiene como fin regular el comportamiento del hombre en el entorno social dentro de un espacio de tiempo determinado y en una delimitación territorial determinada para alcanzar un nivel de vida digno y adecuado.

Una vez definido lo que es derecho, continuaremos con el elemento focal de nuestro trabajo, que son los derechos humanos. Analizaremos una serie de conceptos para poder desglosar el significado del término estudiado.

Derechos Humanos

El titulo primero de nuestra constitución se titula “De los derechos humanos y sus garantías¨, elementos jurídicos de las más alta jerarquía normativa. No debemos confundir nunca el concepto de derecho humano con el de garantía o derecho natural. Miguel Carbonell, al diferenciar las garantías individuales, los derechos fundamentales y los derechos humanos nos da una argumentación sólida para poder realizarlo.

Primero señala inadecuado utilizar el término de garantías individuales, para designar derechos ya que el término garantía es más bien un medio para asegurar algo que vuelva a su estado original cuando se ha violentado o no ha sido respetado. Por su parte, los derechos fundamentales son los que están previstos en la constitución y en los tratados internacionales. Además, señala que lo que se refiere a los derechos humanos, se constituyen en sentido más amplio que los derechos fundamentales, que pueden estar provistos o no en una norma jurídica, pero esta noción de derechos humanos se vincula con la de derechos fundamentales cuando se encuentran en la norma jurídica suprema (Carbonell, Miguel; 2004). Esto lo habremos de tener en cuenta a la hora de establecer la mediación para resolver los conflictos en las empresas.

En relación a esto, el jurista Héctor Gross Espiell nos señala:

> Si al decir derechos fundamentales quiere señalarse el carácter fundamental o esencial de todos los derechos humanos, nada encontraríamos de negativo o contraproducente en su empleo. En cambio, si al referirse a los derechos fundamentales se está insinuando que hay otros derechos humanos que no son fundamentales, y que por lo tanto están al margen, o discriminados, respecto de su protección internacional, e incluso de su protección constitucional interna, no es posible disimular mi preocupación. (Gross Espiell, Héctor; 2003)

Siguiendo lo señalado por estos dos autores es que se utilizará el término de derecho humano por sobre otros términos, de forma constante y justificada. Se señala que pueden estar previstos o no en la Constitución de un país, aún si no lo estuvieran no pueden pasar desapercibidas, derechos inherentes a las personas por el puro hecho de ser.

Son derechos humanos, dice Ferrajoli todos aquellos derechos subjetivos que corresponden universalmente a “todos” los seres humanos en cuanto dotados del status de personas, de ciudadanos o de personas con capacidad de obrar; entendiendo por “derecho subjetivo” cualquier expectativa positiva o negativa adscrita a un sujeto por una norma jurídica; y por “status” la condición de un sujeto, prevista asimismo por una norma jurídica positiva, como presupuesto de su idoneidad para ser titular de situaciones jurídicas y/o autor de los actos que son ejercicio de estas (Ferrajoli, Luigi; 1999).

El autor italiano nos da dos elementos clave para dar forma a su definición. El punto referente a la universalidad que nos da a entender con claridad que estos derechos serán exigibles por todo individuo, así como las obligaciones correspondientes. Para entender esta universalidad, nos señala una breve clasificación de las personas, que dará a entender el siguiente elemento que maneja que es la característica de derecho subjetivo. Estos derechos, continua el autor citando, les da la forma de antes mencionada ya que nos dan una expectativa, en carácter positivo o negativo, de su exigencia a los sujetos que gozan de ella siendo estos “seres humanos” a los sujetos de estos derechos siendo los individuos con capacidad de obrar. La subjetividad de estos derechos humanos se puede ver en cuanto a la capacidad que se debe de tener para exigirlos, trasladando esa facultad a resolver sus propios conflictos ya sea persona moral o física.

Es menester señalar un elemento que nos da el Doctor Julio Cabrera Dircio sobre los derechos humanos, y es que hay dos elementos de suma importancia al hablar de derechos humanos. Estos son los valores y la dignidad humana (Cabrera Dircio,

Julio, 2015), ambos elementos de vital importancia para que se posibilite el desarrollo de una sociedad en la que se pueda vivir bajo la conciencia y protección de los derechos humanos.

Sobre el concepto de derechos humanos, el doctor Olivos Campos va un poco más allá en su conceptualización, señala que los derechos humanos pueden aparecer en elementos jurídicos que el estado puede haber o no reconocido:

> Los derecho humanos son el conjunto de atributos y prerrogativas que tiene todo integrante del género humano de validez universal, que al reconocerse en sus ámbitos nacional e internacional, consignado en la constitución, en los tratados internacionales y en cualquier otro ordenamiento normativo, escrito o no, se constituyen en derechos para la protecciones de los atributos de toda persona o colectividad considerada titular de los mismos y facultada jurídicamente para exigirlos frente a las autoridades del Estado o ante organismo internacional competente para conocer de ellos. (Olivos Campos, José René; 2013)

Aquí, el autor da un paso más, en cuanto al hecho de que el elemento normativo puede estar escrito o no, con la intención de señalar que merecen la protección más amplia posible. Se retoma el hecho de que estos pertenecen al ser humano de forma universal y por el puro hecho de ser. Más adelante puntualiza al señalar que la titularidad de estos derechos pertenece a toda persona o colectividad, es decir que los individuos en forma colectiva pueden exigir y gozar de estos derechos humanos, de esta forma tener la posibilidad y los medios de vías alternas de solución de conflictos como la mediación.

La exigibilidad de estos derechos y la posibilidad de hacerlos exigibles frente a organismos que no pertenecen al Estado, son de carácter supranacional, al señalar que el orden internacional debe protegerlos también; no sólo mediante tratados

internacionales, sino a través de organismos supranacionales como la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Es más, nuestro texto constitucional en el artículo primero nos señala que en los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.(Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 1, primer párrafo) Incluyendo la protección más amplia que como persona pueden abarcar, así como el acceso a medios alternos para la resolución de conflictos.

Por otro lado, el maestro Contreras Nieto, por medio de una publicación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México nos da un concepto de Derecho Humano que lo maneja como algo natural del hombre, algo que existe dentro de la persona por el puro hecho de ser:

> (…)el concepto de derechos humanos se refiere a aquellos que los seres humanos tienen por su propia dignidad, por el hecho mismo de su existencia, aquellos que están dentro de su propia naturaleza(…) En términos generales, los derechos humanos son el conjunto de facultades, prerrogativas y libertades que corresponden al hombre por el simple hecho de su existencia, tienen como finalidad salvaguardar la dignidad de la persona humana considerada individual o colectivamente; su observancia comprende una serie de obligaciones y deberes, tanto para el estado, como para los individuos, cuyo cumplimiento debe ser garantizado por el orden jurídico nacional e internacional, para la conservación de la paz social y la consolidación de la democracia. (Contreras Nieto, Miguel Ángel; 2005)

Este concepto señala la importancia de los derechos humanos, más allá de su carácter subjetivo, destacando dos elementos torales para los derechos humanos: el hecho de existir dentro de la persona por el puro hecho de estar vivo y que es deber del orden jurídico tanto nacional como internacional el garantizarlos, viendo esto ya como una realidad en el primer artículo de nuestro texto constitucional nacional, citado anteriormente, sobretodo el acceso a la justicia y al de una convivencia laboral sana.

El hecho de gozar de estos derechos humanos por el hecho de ser, por ende desde el nacimiento es muy importante, ya que definen al ente humano y como dice el autor versan sobre la dignidad. Retomando el concepto de dignidad humana en esta definición y su importancia, como nos hizo mención el doctor Julio Cabrera en su antes citado texto. En tanto a su relevancia, así como la importancia de los valores para la cultura de los derechos humanos con relación a la resolución de conflictos por medios alternos.

Los Valores y la Dignidad Humana

El diccionario de la lengua española señala como valores la cualidad que poseen algunas realidades, consideradas bienes, por lo cual son estimables. Los valores tienen polaridad en cuanto son positivos o negativos, y jerarquía en cuanto son superiores o inferiores. (Diccionario de la Real Academia Española en línea) Nos habla de lo positivo y negativo, es decir de su subjetividad así como de su estimación posible en cuanto a una superioridad de uno sobre otro, sin embargo este concepto no cuadra realmente con lo que estamos buscando desarrollar, así que buscaremos un concepto más palpable para nuestro tema en cuestión.

Cuando se habla de valores, desde el punto de vista de la ética, se puede establecer que un objeto tiene un mayor valor en la medida en que sirve mejor para la supervivencia y mejor desarrollo del ser humano, llevándolo de la mano en la búsqueda de la armonía e independencia a la que aspira y que se vea reflejada por medio de la calidad de vida. Por esto, es conveniente que los valores que se escojan

en la vida correspondan a la realidad del hombre, es decir, sean realidades, para que puedan llevar al ser humano a un desarrollo pleno de sus capacidades naturales. (Cabrera Dircio, Julio; 2015) Si bien en la convivencia diaria de las personas inevitablemente surgirán diferencias, dícese conflictos; es necesario que existan formas de suplir violencia por entendimiento.

Avanzada en cuanto a la conceptualización como un elemento de desarrollo para el ser humano de forma real y plena. Agregaremos lo que nos señala el doctor Álvaro Guadarrama:

> Los valores están constituidos por todos aquellos positivos que surgen del ser humano, que le van a permitir realizarse en forma individual y con la sociedad en que interactúa. En nuestro país, con base en nuestras tradiciones y costumbres, encontramos una serie de elementos que han generado cohesión e sus aspiraciones sociales. (Guadarrama González, Álvaro; 2011)

Los elementos de positividad y bienestar en la realización de la vida humana nos lleva a concluir que el término de valor va de la mano con el bienestar humano per sé, puntualizando que la palabra valor es utilizada en distintas áreas y por lo tanto, cambiara su definición dependiendo la materia.

Desde el punto de vista del derecho y en particular de los derechos humanos se debe entender como un respeto mutuo entre todos los seres humanos de forma general sin importar el grupo social, además de la obligación que detenta la autoridad para hacer que estos mismos se apliquen, respeten y protejan para facilitar la convivencia social de manera pacífica, en este caso dentro de la empresa y de las controversias que puedan suscitarse.

Habiendo ya dado una conceptualización de que son los valores podemos dar el siguiente paso, finalmente poder definir el término que nos trajo aquí, la dignidad

humana. Desde tres puntos de vista, el primero es el punto de vista ontológico (Parte de la metafísica que trata del ser en general y de sus propiedades trascendentales), debemos ver la dignidad con un atributo del ser humano, un valor que se descubre por la existencia de la persona misma. Es lo homogéneo en lo heterogéneo de las personas, le fue otorgado para su propio bien. En último término, se identifica objetivamente con el ser de un ser, necesariamente dado en su estructura esencial y al mismo tiempo como algo que tiene como deber de realizar. (Torralba Roselló, Francesc; 2005)

El doctor Joaquín Mendoza Esquivel nos señala que la dignidad ontológica entraña en la diversidad y heterogeneidad de los seres humanos una específica categoría del ser, exige, de sí mismo y de los demás, aprecio, consideración, valía y respeto. Esta perspectiva de la dignidad se asimila al ser del ser y a su realización. De esta manera la dignidad ontológica pertenece y es la misma para todos, al propio tiempo única por incomunicable, inseparable de aquél a quien pertenece, representa un valor residente en el solo hecho de existir, por lo que todo hombre, sin importar su condición, es digno en su condición de humano. La dignidad ontológica pertenece a toda persona, independientemente del lugar geográfico en el cual se encuentre. (Mendoza Esquivel, Joaquín; 2015) Destacando como cualidad principal que es intrínseca al ser humano, dentro del área laboral de los trabajadores.

Desde el punto de vista de la ética, la parte constructiva del individuo, el de la realización y manifestación de los bueno que quiere, entiende, desea y de la cual tiene capacidad de agencia. La dignidad ética representa el vivir conforme a la condición propia, ser lo que cada uno es, o con mayor precisión lo que cada uno está llamado a ser. A esto, Torralba Roselló nos dice:

> La dignidad en sentido ético es el ser individual que se realiza y se expresa a sí mismo en tanto entiende, quiere, ama; posee entonces algunas características que le hacen participar de una comunidad espiritual; consciencia de sí mismo, racionalidad, capacidad de distinguir lo

> verdadero de lo falso y el bien del mal, capacidad de decidir y de determinarse con motivaciones comprensibles para otros seres racionales, capacidad de entrar en relación de diálogo y de amor oblativo con otros seres personales. (Torralba Roselló, Francesc; 2005)

Aquí vemos de nuevo su elemento interno, su elemento personal pero a su vez el hecho de que debe externarse, ya que no es solo una búsqueda personal, esta dignidad, sino que debe de extenderse de un individuo a otro para buscar este estado de bienestar. Es más, el tercer punto de vista sobre la dignidad en los derechos humanos tiene sentido por la persona en la más extensa comprensión. (Mendoza Esquivel, Joaquín; 2015)

En el espacio de los derechos humanos, la dignidad implica la tutela que el Estado debe otorgarle, así como la garantía para su defensa. Este deber es tangible, pues es necesario que se manifieste realmente ante todo peligro por el cual la dignidad pueda verse afectada. La dignidad entraña un reclamo de reconocimiento, en pocas palabras, un derecho subjetivo de orden superior, ya que amerita su expresión desde el nivel del ordenamiento constitucional, por su naturaleza fundamental. A esto Lancheros-Gámez señala:

La constitucionalización del Derecho, una de las características del Estado constitucional, ha supuesto el establecimiento progresivo del concepto de respeto a la dignidad humana en todas las normas de Derecho. Entre mayor sea la constitucionalización del ordenamiento jurídico, más extensos y profundos serán los efectos en la transformación y actualización de las normas que regulan las relaciones jurídicas. (Lancheros-Gámez, Juan Carlos; 2009)

Se puede concluir que la dignidad humana es núcleo de los derechos humanos, pues le permiten ser persona, realizar los planes de vida buenos. Ejecutar el esfuerzo cooperativo en la sociedad ya que deben permitir al ser humano llegar a ser persona. (Häberle, Peter; 2001) Aquí vemos, antes de pasar a nuestra última definición que la

dignidad es en pocas palabras aquello que nos permite llegar a un estado idílico de bienestar tanto de forma individual y colectiva como sociedad.

Es con base a estos derechos humanos y a este punto de bienestar que establecemos la base para señalar que la mediación es básica para que los derechos humanos sean alcanzables dentro de un sistema jurídico y ahora veremos porque, ya que al definir el termino de mediación estaremos consolidando los elementos para justificar esta afirmación.

Mediación

La mediación es una figura poco utilizada en nuestro país, en el que se practica en el sistema jurídico casi exclusivamente el procedimiento tradicional que nos lleva a un conflicto de intereses entre dos partes que de alguna forma terminaran más o menos conformes que la otra en razón de las conclusiones a las que llegue el juzgado que es un tercero ajeno a las partes y que de facto no conoce realmente los hechos que van a dirimirse en dicho proceso. Pero a estos detalles llegaremos a desarrollarlos más adelante.

Primeramente veremos el concepto que manejan las Naciones Unidas en tanto a la figura de la mediación, que dice así:

> La mediación es un proceso voluntario que se lleva a cabo con carácter confidencial, en el que una persona sin intereses creados, y que ha recibido la formación necesaria, a la que se denomina el mediador, presta ayuda a las partes para llegar a un acuerdo negociado en relación con una controversia o diferencia, y en el que las propias partes están en control de la decisión de zanjar la cuestión y los términos de cualquier solución.(Sitio de Naciones Unidas: Servicios de Ombudsman y Mediación)

Aquí los elementos clave que debemos observar son los siguientes: las partes, quien detenta la potestad para concluir el conflicto en cuestión y la voluntariedad del procedimiento.

Las partes involucradas en este proceso son tres, al igual que el procedimiento ordinario. Aunque aquí la diferencia se ve en que se versa por la protección de ambos intereses y no hay un actor y un demandado. Ayuda a las personas que se encuentran en una situación de conflicto o controversia a comunicarse entre ellas; también a las partes a comprender sus respectivas posiciones; alienta a las partes interesadas a encontrar una posición común; reconoce y respeta el hecho de que cada persona tiene su propio punto de vista; se centra en los intereses subyacentes o reales de las partes; centra su atención tanto en el futuro como en el pasado; ayuda a las partes a encontrar soluciones creativas; deja a las partes la responsabilidad de decidir sobre el resultado; ayudándolas a llegar a un acuerdo que satisfaga las necesidades de todos. Aunque es importante señalar que si las partes no llegan a un acuerdo, estarán en libertad de explorar otros procedimientos de solución de conflictos.

La mediación es un procedimiento en el que, si bien existen dos partes con un determinado conflicto jurídico, nos dice José Carlos de Villa Cortés, éstas no se someten a la decisión de un tercero ajeno al conflicto, como en el caso de un juicio. Son las propias partes, (que se denominan mediados en lugar de ver una figura que ataca y una que defiende, vemos a dos iguales) a través del simple diálogo, buscan llegar a una posible solución.

Asistidas por un tercero, el cual las ayuda a facilitar el diálogo, pero que no tiene ningún poder de decisión. El mediador permite que las partes encuentren un punto de comunicación, las asiste escuchándolas, re fraseando sus planteamientos, validando la expresión de sentimientos y ayudándolas a llegar a un acuerdo. Esta tendencia prohíbe rotundamente al mediador proponer soluciones que él considere aplicables ni dar puntos de vista personales de cómo alcanzar un arreglo. Esto se

debe a que las partes son las interesadas y las que deberán de sanar sus diferencias y llegar por ende a un acuerdo. (De Villa Cortés, José Carlos; 2012)

En ambos conceptos se destacan los mismos elementos de voluntariedad, lo que nos deja en claro que si se busca este medio de solución de conflictos será por medio de las partes que se llegará a un acuerdo. En relación a esto la UN señala estas siguientes características a observar en la mediación (Sitio de Naciones Unidas: Servicios de Ombudsman y Mediación):

Carácter confidencial- La mediación puede ayudar a proteger su privacidad, ya que a diferencia de los tribunales, la mediación es un procedimiento de carácter confidencial; Procedimiento oficioso y flexible- La mediación no es como un tribunal, que es de carácter oficial; y, funciona de conformidad con normas estrictas;

Ausencia de prejuicios- El proceso es confidencial; en consecuencia, las deliberaciones que se celebran durante la mediación, las propuestas formuladas y los documentos elaborados en relación con la mediación no pueden utilizarse más adelante como pruebas ante los tribunales. Por otro lado, ni el mediador ni los participantes pueden prestar testimonio en los tribunales sobre lo acontecido durante la mediación;

Control- Las partes mantienen el control; a menos que ambas estén de acuerdo con las condiciones de la solución, no hay acuerdo; Seguridad- El mediador no es un juez y no puede obligar a las partes a aceptar ningún tipo de decisión.

Con esto tenemos ya elementos fuertes para entender cuál es el propósito de la mediación misma, que no es otro sino de resolver situaciones conflictivas en aras de la paz y tranquilidad social, si bien es cierto que no presupone un proceso propiamente señalado, ve como objetivo el evitar la realización de un largo y duro proceso judicial posterior; y, la agilidad y rapidez para llegar a una resolución de la contienda judicial por medio de un arreglo en el que ambas partes estén de acuerdo,

si enfrentarse a la figura de un vencedor y un vencido, sino en aras de una amigable composición que deje a las partes conformes. (Cabrera Dircio, Julio; 2014)

Un último concepto que vamos a manejar es el de M. Carme Boqué, que nos dice grosso modo lo siguiente: “La mediación es un proceso estructurado de gestión de conflictos, en el cual las partes enfrentadas se reúnen en presencia del mediados o mediadora y, por medio del diálogo, buscan salidas al problema conjuntamente.” (Boqué Torremorell, M. Carme; 2005)

En este concepto, se reintegra el elemento de conjunción como respuesta al problema. En sí, a diferencia de los conceptos de derecho o de derecho humano hay una cierta constancia en los elementos básicos de definición para nuestro concepto, en el que intrínsecamente la cooperación es un elemento básico para llevar a cabo este medio alternativo de solución de conflictos como lo es la mediación.

Conclusiones

Por medio de este procedimiento alternativo se ve no sólo la solución del conflicto, sino que al realizar el mismo se siguen los lineamientos del respeto a los derechos humanos sin caer en la posibilidad real de dañar la esfera jurídica de la partes. Esto se debe a que las partes no involucran a un tercero y llevan un procedimiento respetuoso en el que se siguen dos puntos que tratamos anteriormente: los valores y el respeto a la dignidad.

De esta manera podemos avanzar hacia una sociedad en la que se busque llegar a acuerdos por medio del respeto al derecho en lugar de buscar entrar en el conflicto constante y destructivo en el que las partes se vulneran entre si estos elementos tan básicos como lo es la dignidad humana y el respeto a los valores con tal de que se logre obtener el resultado deseado que no es otro sino el vencer al oponente en juicio.

Lo que realmente es importante para el verdadero desarrollo social, no solo en nuestro país, sino como seres humanos reiteramos: “Venimos a la vida intentando ser felices, porque la vida es corta y se nos va. Y ningún bien vale como la vida y

esto es elemental. (…) el primer elemento del medio ambiente se llama la felicidad humana.”(Mujica, José; Discurso dado en la Cumbre sobre Desarrollo Sustentable, Rio de Janeiro, Brasil 20 al 22 de junio de 2012)

Se nos olvida lo elemental, la felicidad humana que en el conflicto, en el desacuerdo, en la violación de los derechos humanos muchas veces vemos como la vida misma se nos va. Es por esto que por medio de la mediación mucho se ganaría y se evitaría primero un gasto fuerte por parte del Estado que tiene como parte de sus pasivos al poder judicial y principalmente sanearía mucho del daño que se genera por medio del procedimiento judicial entre las partes.

A continuación señalaremos desde distintas disciplinas:

Desde el punto de vista social, el llegar a una amigable composición por medio de la mediación nos permitirá obtener un tejido social sano. Esto se debe a que por medio de esta práctica, las personas comenzarían no sólo a observarlo como una medida sino como una opción a poner en práctica tanto en el ámbito jurisdiccional como en el ámbito de la vida diaria.

Desde el punto de vista económico, el respeto de los derechos humanos por medio de la mediación nos genera un ahorro grande al Estado ya que un proceso judicial es considerablemente costoso para el Estado mientras que conflictos que fueren dirimidos por este medio representarían un ahorro muy grande.

Desde el punto de vista emocional, a los implicados en el caso les resulta menos desgastante ya que en lugar de ver enfrentados sus intereses como partes contrarías, tendrían la opción de buscar un interés común. Esto llevaría a cambiar el punto de vista de las partes, que en lugar de ver al contrario como un enemigo lo comenzarían a ver como un ser humano con el cual se puede llegar a un acuerdo en conjunto y por ende como un aliado potencial.

Referencias

Boqué Torremorell, M. Carme; “Tiempo de mediación”, Ceac, Barcelona, España, 2005.

Cabrera Dircio, Julio; “Mediación penal y derechos humanos”, Ed. Coyoacán, 1° Ed., México, México, 2015.

Cabrera Dircio, Julio; González Chévez, Héctor, Montero Zendejas, Daniel; como Coordinadores; “La Reforma Constitucional en materia de derechos humanos y su impacto en la sociedad”, Ed. Fontamara, México, 2014.

Carbonell, Miguel; “Los derechos fundamentales en México”, Coedición Comisión Nacional de Derechos Humanos y Universidad Nacional Autónoma de México, México DF, México, 2004.

Contreras Nieto, Miguel Ángel; “10 temas de derechos humanos”, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, Metepec, Estado de México, México

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

De Villa Cortés, José Carlos; “La mediación en Guanajuato”, Acta Universitaria, México, 2012.

Diccionario de la Real Academia Española.

Escriche, Joaquín, “Diccionario de legislación y jurisprudencia, Tomo III”, Editorial Temis, México, 2002.

Ferrajoli, Luigi; “Derecho y Garantías. La ley del más débil”, Trotta, Madrid, España, 1999.

García Máynez, Eduardo; “Filosofía del Derecho”, Ed. Porrúa, 50°Ed., México, México, 2000.

Guadarrama González, Álvaro; “Valores y derechos de los migrantes mexicanos en América del Norte, estudio de caos concretos”, Ed. Porrúa, México, 2011.

Gross Espiell, Héctor, “La futura Constitución de Europa y la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea”, VIII Congreso Iberoamericano de Derecho Constitucional de Sevilla, diciembre de 2003.

Häberle, Peter, “El Estado Constitucional”, UNAM, México, 2001.

Howard Ross, Marc; “La cultura del conflicto”, Barcelona, Paidós Ibérica, 1995.

Lancheros-Gámez, Juan Carlos, “Del Estado liberal al Estado Constitucional”, Díakon, Colombia, Universidad de la Sabana, 2009.

Mendoza Esquivel, Joaquín, “Los Derechos humanos como sustento de la ley justa”, Ed. Porrúa, 1°Ed., México, 2015.

Mujica, José; Discurso dado en la Cumbre sobre Desarrollo Sustentable, Rio de Janeiro, Brasil 20 al 22 de junio de 2012.

Naciones Unidas: Servicios de Ombudsman y Mediación: http://www.un.org/es/ombudsman/medservices.shtml

Olivos Campos, José René; “Los derechos humanos y sus garantías”, Ed. Porrúa, 3° Ed., México DF, México, 2013.

Recasens Siches, Luis; “Introducción al Estudio del Derecho”, Ed. Porrúa, 17° Ed., México, México, 1998.

Torralba Roselló, Francesc, “¿Qué es la dignidad humana?”, Heder, Barcelona, España, 2005.

Villoro Toranzo, Miguel; “Introducción al Estudio del Derecho”, Ed. Porrúa, México, México, 2012.

Cambio Climático Mundial: Geopolítica de la Catástrofe Ambiental.

Francisco Rubén Sandoval Vázquez.

Fanny Elizabeth Corral Carteño

En el marco del Cambio Climático Mundial (CCM) se prevé un aumento en las catástrofes ambientales debido a la inestabilidad atmosférica, propiciada por el aumento en la temperatura media de la atmosfera resultado de emisiones de gases de efecto invernadero. Al reconocer que en las últimas cuatro décadas la temperatura media en los primeros 8 km inferiores de la atmosfera se ha modificado, se puede afirmar que existe una variación importante en el CCM. Dada la evidencia en la correlación entre el aumento de las emisiones de CO_2 y el aumento en la temperatura en la superficie de los océanos, se reconoce que dichas variaciones climáticas tienen un origen antropogénico en buena media. Es una realidad que desde la revolución industrial el aumento de CO_2 ha sido una constante, además el aumento de CO_2 mantiene un paralelismo con el aumento de la temperatura media del planeta. La sociedad del riesgo global (BEKC: 2007) es resultante de los procesos de crecimiento económico e industrial acelerados en la última mitad del siglo XX, reseñada por los estudios de riesgo desde la sociología (BEKC: 2007/LUKMAN: 1992). El riesgo de enfrentar una catástrofe ambiental aumenta en la medida que la vulnerabilidad se presenta, las poblaciones pobres y menos favorecidas por el modelo de producción imperante son las más sensibles a las consecuencias negativas del CCM. Así, América Latina anualmente enfrenta fenómenos meteorológicos asociados al *Niño* como huracanes y ciclones, la región es una de las más vulnerables a los impactos potenciales del clima pese a las pocas emisiones de CO_2 que genera.

Palabras clave: Riesgo, catástrofe ambiental, cambio climático mundial.

Introducción

La *sociedad del riesgo global* (BEKC: 2007) es resultante de los procesos de crecimiento económico e industrial acelerados en la última mitad del siglo XX, que los estudios de riesgo desde la sociología han reseñado ampliamente (BEKC: 2007), rastreando este proceso incluso desde los inicios del capitalismo hacia finales del mercantilismo (LUKMAN: 1992). El proceso de crecimiento económico así como las condiciones de producción y reproducción de la vida material de las personas impulsan el sobreconsumo mediante una lógica de acumulación de la ganancia, en el proceso se generan desechos al mismo tiempo que se agotan los recursos naturales (LEEF: 2002). El proceso de producción capitalista explota a la naturaeza de la misma forma que lo hace con los seres humanos, en la lógica de la concentración del ingreso y la ganancia el capital se esfuerza en aumentar la productividad destruyendo las bases originarias de la riqueza: a los seres humanos y a la naturaleza (LÖWY: 2012).

El modo de producción capitalista busca la expansión de la producción, así como del consumo de manera indefinida, sobre el supuesto inmaterial de un planeta infinito de donde provienen los recursos naturales (incluida la energía); la maquina térmica que es el motor del desarrollo industrial degrada energía que se disipa en forma de calor, así como del crecimiento infinito de las fuerzas productivas que resulta en una economía entrópica (GEORGESCU: 1996). Las emisiones de CO_2 que se han venido incrementando desde la revolución industrial son resultado del uso de la máquina de combustión interna como motor del desarrollo industrial, máquina que se ha alimentado de combustibles fósiles principalmente de carbón mineral y petróleo.

En la actualidad, ante el riesgo global la mayoría de las personas viven en condiciones de vulnerabilidad ambiental, ya que el Cambio Climático Mundial (CCM) aumenta la exposición a al riesgo de una catástrofe ambiental asociadas a variaciones climáticas radicales tales como lluvias torrenciales, sequias, inundaciones, aumento del nivel del mar en zonas costeras, entre otras (GIESCC: 2013).

La percepción del riesgo ambiental depende en gran medida de las condiciones de vulnerabilidad en la que se encuentran las poblaciones, así la vulnerabilidad es una variable que influye en la percepción del riesgo y en la forma que se generan las estrategias para superar la catástrofe (CALDERON: 2011). El CCM genera situaciones de mayor riesgo ambiental que se agrava por las condiciones de vulnerabilidad en la que se encuentran las diversas sociedades, a mayor vulnerabilidad socioeconómica mayor riesgo ambiental, así las sociedades más vulnerables en términos económicos, así como sociales son aquellas más expuestas al riesgo de una catástrofe ambiental (SANDOVAL: 2015).

El riesgo de enfrentar una catástrofe ambiental aumenta en la medida que la vulnerabilidad socioeconómica se presenta, así el riesgo de enfrentar una crisis ambiental depende de factores que las propias sociedades no controlan. En la economía global las diferentes regiones del planeta tienen niveles diferenciados de bienestar, desarrollo y de emisiones de CO_2 (PNUD: 2016: 249). Al reconocer que en las últimas cuatro décadas, es decir desde la década de los 70, la temperatura media en los primeros 8 km inferiores de la atmosfera ha variado, se puede afirmar que existe una variación importante en el sistema climático global, a lo que se le llama cambio climático mundial CCM, independientemente de que dicho cambio tenga un origen antropogénico o natural (GIESCC: 2013).

En este sentido se observa que las emisiones de gases de efecto invernadero se asocian al nivel de industrialización de las sociedades contemporáneas, es decir aquellas sociedades con mayores emisiones de CO_2 perca pita también son sociedades con mayor ingreso perca pita (PNUD: 2016: 249). Así se observa una geopolítica[1] del riesgo ambiental generado por el CCM en donde los países más industrializados no son los que reciben los efectos principales del incremento de las temperaturas en aguas oceánicas.

[1] Friedrich Ratzel (1844-1904) señaló que la geopolítica es la ciencia que establece que las características y condiciones geográficas y, muy especialmente, los grandes espacios, desempeñan un papel decisivo en la vida de los Estados, en tanto que el individuo así como las sociedades humanas depende del suelo en que vive, estando su destino determinado por las leyes de la geografía. De esta forma, la geopolítica proporciona al conductor político el sentido geográfico necesario para gobernar.

Las cuencas de mayor exposición a los efectos hidro-metereológicos relacionados con el CCM se encuentran dentro de los trópicos, donde las poblaciones rivereñas son aquellas de mayor exposición al peligro que representa un huracán, ciclón o tifón. Empero la vulnerabilidad de América latina aumenta si se considera que la región está inmersa en la zona de inestabilidad oceánica tanto del océano pacífico como del Atlántico, la zona de huracanes y ciclones de la región ecuatorial de ambos oceanos.

El Informe *Brundtland* (1997) señaló el aumento de la tensión que propicia la degradación ambiental como causa y efecto de las controversias político-militares nacionales e internacionales. La contaminación, y de manera más amplia, la crisis ambiental genera conflictos al interior de los Estados-nacionales y entre ellos, ya que el alcance de los problemas ambientales no se detiene en las fronteras que separan o comunican a un Estado-nación con otro. El CCM es uno de los elementos que demuestran con mayor claridad ese hecho, pues las tormentas tropicales no afectan a un sólo país, así como también se observa que los países más afectados no son los responsables de las mayores emisiones de gases de efecto invernadero.

Empero, dada la evidencia de CCM se asocia a la emisión de gases de efecto invernadero, particularmente por la correlación entre el aumento de las emisiones de CO_2 y el aumento en la temperatura en la superficie de los océanos, se reconoce que dichas variaciones climáticas tienen un origen antropogénico en buena media. Aparte de la discusión en torno al origen del cambio climático es un hecho que dicho fenómeno se presente en la superficie del planeta, en particular en los primeros 8 kts de la atmosfera[2]. También es una realidad que desde la revolución industrial el aumento de CO_2 ha sido una constante, además el aumento de CO_2 mantiene un paralelismo con el aumento de la temperatura media del planeta (GIESCC: 2013), por lo que se puede concluir que el proceso de industrialización sobre la base del uso de la máquina térmica genera un proceso de degradación entrópica representado en el CCM a escala global.

[2] De conformidad con el Informe del PICC de 2002 en los últimos 140 y 100 años, la mejor estimación indica que la temperatura promedio mundial de la superficie ha aumentado 0,6 ± 0,2°C (PNUMA: 2002).

Por otra parte, la organización de las sociedades modernas en grandes ciudades o las megalópolis, se encuentran en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica que se agrava con el proceso del cambio climático ambiental. Las megalópolis latinoamericanas son un ejemplo claro de la vulnerabilidad ambiental, por la propia orografía de la región, además por la amplia zona tropical en la que se encuentran muchas de ellas en las costas oceánicas tanto en el océano Atlántico como Pacífico.

La urbanización de megalópolis como la Ciudad de México, Bogotá, Santiago, Sao Paulo, entre otras; se realiza en gran medida por medio de asentamientos irregulares que ponen en mayor riesgo la integridad de las personas. También localidades menos urbanizadas como Chilpancingo, Acapulco, Monterrey en México o Salgar, Santa Fe de Antioquia en Colombia; San José en Costa Rica; la Habana, Cuba; Lima, Perú; entre otras muchas ciudades presentan un crecimiento poblacional desordenado en el cual las personas se alojan en lugares de alto riesgo ambiental, estas condiciones los ponen en peligro de catástrofes naturales (inundaciones) asociadas al CCM. Dichos escenarios de vulnerabilidad se agravan cuando se observa la realidad de las ciudades latinoamericanas, toda vez que los asentamientos irregulares de las grandes ciudades de la región, observando Sao Paulo, Brasil, Monterrey, México; Medellín, Colombia; entre otras; se presentan en zonas de mayor riesgo ambiental asociado a mayor vulnerabilidad social (CALDERON: 2011).

La vulnerabilidad que enfrentan los seres humanos se agrava en el contexto del CCM en el cual el sistema climático mundial sufre transformaciones inducidas por acciones humanas[3]. Incluso sin considerar las implicaciones del CCM el riesgo por desastre aumenta en la medida que cada vez más personas y sus bienes se exponen al riesgo debido a la vulnerabilidad social en la que se encuentran. Así, los eventos climáticos extremos tienen un mayor impacto social ya que el número de personas que viven en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica aumenta, independientemente de CCM. Las personas que viven en los márgenes de cuencas

[3] El GIECC define al sistema climático como "…la totalidad de la atmósfera, la hidrosfera, la biosfera y la geosfera, y sus interacciones" (ONU: 1992).

hidrológicas, endorreicas o exorreicas, en los países tropicales están en condiciones de vulnerabilidad ante el riesgo ambiental, porque es en esta zona donde los fenómenos hidrometeorológicos se presentan normalmente. Lo que se agrava en el contexto del CCM ya que las lluvias torrenciales ocasionadas por ciclones y huracanes tienen una mayor frecuencia.

El *Lebensraum* de las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

El *Informe Brundtland* mostró la tensión ambiental como causa a la vez que efecto de las controversias político- militar al interior de un país así como entre éstos; ya que las luchas por el control de las materias primas, las tierras, las fuentes energéticas, el agua dulce, entre otros recursos y servicios naturales enfrentaran a los diferentes sectores de la sociedad e incluso a los Estados-nación entre sí (BRUNDTLAND: 1997; 29). La contaminación además del agotamiento de recursos naturales aumenta la presión sobre la competencia entorno a dichos recursos, por lo que las contradicciones sociales aumentan, así como la rivalidad entre naciones (GOMEZ DE SEGURA: 2015, 16).

El CCM es un ejemplo de cómo los efectos adversos de la contaminación, y de manera más amplia, la crisis ambiental, genera conflictos al interior de los Estados-nacionales así como entre ellos, ya que el alcance de los problemas ambientales no se detiene en las fronteras que separan a los países. Como se ha dicho América Latina no es una de las principales regiones de emisiones de gases de efecto invernadero, al igual que la mayoría de los países periféricos que pertenecen al *sur subdesarrollado* (PNUD: 2016: 249).

En las regiones tropicales sobre la que se presentan fenómenos climáticos de gran envergadura, principalmente mediante fenómenos hidrometereológicos como ciclones y huracanes, no son los directamente responsables de las emisiones de CO_2[4] que alteran la dinámica del sistema climático del planeta Tierra. Estas regiones al tener un parque industril limitado además de una industria de trasporte así como

[4] "El dióxido de carbono es actualmente responsable de más del 60% del "efecto de invernaderoampliado", es decir, del efecto agregado por la actividad humana" (PNUMA: 2002).

un parque vehicular limitado, en realidad no contribuyen de manera significativa con las emisiones de gases de efecto invernadero a la atmosfera (PNUD: 2016; 426).

Emisión mundial de bióxido de carbono, 1900-1999	
País/Región/Continente	%
Estados Unidos	30.3
Europa	27.7
Antigua Unión Soviética	13.7
China, India y Asia en desarrollo	12.2
Latinoamérica	3.8
Japón	3.7
Medio Oriente	2.6
África	2.5
Canadá	2.3
Australia	1.2
Tota mundial	100

Fuente: elaboración propia con dats del PNUMA (2002)

Lo más dramático es que la temperatura mundial general de la superficie del planeta ha aumentado +0.15 ± 0.05 °C por decenio, estas variaciones se generan principalmente en las regiones ecuatoriales y subtropicales (PNUMA: 2002) que no son las regiones que generan mayores emisiones de gases de efecto invernadero, sino que los países ubicados en esta franja son emergentes, por lo que sus economías no aportan cantidades significativas de CO2, o cualquier otro gas de efecto invernadero (Fuente).

Estas variaciones atmosféricas son importantes ya que han generado un cambio en el sistema climático, principalmente en las zonas tropicales, donde también sus efectos adversos se viven con mayor frecuencia e intensidad. Las mediciones realizadas a la atmosfera en los primeros 8 km iniciados en la década de 1970, primero con globos meteorológicos y a partir de 1979 con satélites, muestran que la temperatura mundial ha cambiado entre +0.05 ± 0.10 grados centígrados (°C) por cada década (PNUMA: 2002). Este aumento de la temperatura ligado a una mayor presencia de gases efecto invernadero principalmente de CO_2, ya que en los últimos 20 años las emisiones se han incrementado, toda vez que en 2002 las emisiones de $C0_2$ fueron 3'% mayores a las estimadas en 1990 (GIECC: 2001). Este aumento también está ligado al aumento de emisiones de efecto invernadero de los procesos de industrialización acelerada en China en el mismo periodo de tiempo, cuando la economía de éste país creció en promedio a un ritmo del 12% de su PIB (Fuente).

El *Lebensraum*, espacio *vital* sobre el cual un pueblo reclama un derecho natural proveniente de la ecología científica usada por los *nazis*; en el pasado reciente de la historia del mundo significó la lucha y la guerra entre naciones a fin de conseguir los recursos necesarios que un Estado-nación, encabezado por una élite, buscaba su predominio regional mediante la conformación de imperios modernos, como el del Japón en el periodo entre guerras. Pero esta visión de lucha por recursos escasos se extiende ahora en limitar la emisión de gases de efecto invernadero, pues lo países altamente industrializado se niegan a disminuir sus emisiones de éstos gases ya que ello implicaría reducir su expansión económica, sus actividades industriales y comerciales.

La lucha por los recursos ahora toma un nuevo significado, ya que la destrucción y contaminación de éstos hace más vulnerables las economías contemporáneas dependientes de insumos naturales, como por ejemplo el petróleo. Pero por otra parte, se pierden amplias regiones de bosques así como de selvas a medida que el CCM genera desertificación y agotamiento de fuentes de agua dulce, por lo que la contaminación induce agotamiento además de escases de agua así como de biodiversidad.

De esta manera la media de las emisiones de CO_2 *per cápita* en 1995 en América Latina fue de 2.55 toneladas (muy por debajo de las 11,9 toneladas *per cápita* de los países desarrollados). En contraste, 19.93 toneladas en EUA y Canadá, 7.93 en Europa y Asia Central, 7.35 en el Oeste de Asia y también por debajo del promedio mundial de 4 toneladas (CDIAC 1998; GEO ALC). No obstante la región anualmente enfrenta fenómenos hidrometereológicos asociados al *Niño* como huracanes y ciclones. Las emisiones de América Latina y el Caribe de gases de efecto invernadero son en realidad bajas, ya que suma alrededor del 5% de las emanaciones de estos gases. Empero, la región es una de las más vulnerables a los impactos potenciales de la variación del clima principalmente por el fenómeno del *Niño*. También las sequias relacionadas con *la Niña* afectan de manera negativa la selva baja caducifolia así como el bosque seco descertificando estos ecosistemas.

La vulnerabilidad que enfrentan los seres humanos se agrava en el contexto del CCM en el cual el sistema climático mundial sufre transformaciones inducidas por acciones humanas[5]. Incluso sin considerar las implicaciones del CCM el riesgo por desastre aumenta en la medida que cada vez más personas y sus bienes se exponen al riesgo debido a la vulnerabilidad en la que se encuentran. Así, los eventos climáticos extremos tienen un mayor impacto social ya que el número de personas que viven en condiciones de vulnerabilidad social aumenta, independientemente de CCM.

Los efectos ambientales asociados al incremento de las temperaturas propician complejos escenarios de riesgo ambiental al modificar la dinámica de las ráfagas de viento así como las corrientes oceánicas, a demás de las variaciones de humedad en la atmosfera, del oleaje de los mares y océanos a nivel planetario (PNUMA: 2002). Las variaciones climáticas tienen un efecto en la dinámica de la atmosfera en la regiones tropicales como lo muestra el mapa 1, en donde se ha registrado una variación climática al menos durante las últimas cuatro décadas[6].

Si se reconoce que existe una correlación entre la variación climática y los gases de efecto invernadero, particularmente el CO_2, cuya presencia está ligada a las emisiones relacionadas a procesos de combustión industriales es un hecho que los países con menor desarrollo económico aportan pocas emisiones de CO_2. En los últimos 140 años se ha presentado una variación climática, la mejor estimación indica que la temperatura promedio mundial de la superficie ha aumentado 0,6 ± 0,2°C. Se admite que los niveles de dióxido de carbono han variado en poco menos del 10% durante los 10 mil años que precedieron a la era industrial (SEMARNAT & PNUMA: 2006). Es a partir del siglo XIX[7] (1800) que los niveles de CO_2 se han elevando más de un 30%, incluso con la absorción que hacen océanos y bosques a

[5] El GIECC define al sistema climático como "…la totalidad de la atmósfera, la hidrosfera, la biosfera y la geosfera, y sus interacciones" (ONU: 1992).

[6] Desde finales de los años cincuenta se inició la medición adecuada de la temperatura de la atmosfera a través de globos meteorológicos, de esta manera se ha documentado que el aumento de la temperatura mundial general en los 8 kilómetros inferiores de la atmósfera ha variado en promedio cerca de 0,1°C por decenio (ONU: 1992).

[7] Es durante el siglo XIX que las economías del hoy llamado G5 iniciaron su proceso de industrialización en el siglo XIX, salvo el Reino Unido de la Gran Bretaña, que inicio su proceso en el siglo XVIII.

escala mundial, el incremento en los niveles atmosféricos de CO_2 siguen aumentando en más de un 10% cada 20 años (SEMARNAT & PNUMA: 2006).

La dinámica atmosférica en los primeros 8 km de ésta así como de la superficie del planeta tiene variaciones importantes, por lo que no todas las regiones enfrentan los mismos problemas climáticos al igual que sus efectos ambientales. Mientras en las zonas australes se presenta deshielo y fusión de glaciares en las zonas tropicales se ven cada vez más frecuentemente una mayor humedad asociada a lluvias torrenciales expresiones del fenómeno meteorológico como el *Niño así* como la *Niña*; al presentarse una variación en la temperatura de la superficie de los mares y océanos, generando mayores niveles de evaporación, por lo mismo mayor humedad en la atmosfera; por su parte a escala global se observa un incremento en el nivel medio del mar.

Así el sistema climático mundial absorbe de manera dinámica el excedente de energía solar que permanece en la superficie del planeta en forma de calor. Los océanos, debido al calor específico del agua[8], funcionan como un medio de absorción de la temperatura, lo que le concede a los mares una gran capacidad para absorber además de almacenar calor. Se tiene que considerar que el principal aporte calorífico de los mares y los océanos provienen de las radiaciones solares, por lo que esta energía es distribuida hacia aguas más profundas por medio de las mareas y los vientos (que también se alimentan de energía solar).

El aumento de la temperatura media de la atmosfera, el cambio climático asociada a esta variación de la temperatura, además de la emisión y acumulación de los gases de efecto invernadero generan un cambio en el sistema climático mundial que tiene diversos efectos para el ambiente en el planeta, cada ecosistema marítimo o terrestre pasa por un proceso de adaptación a este cambio climático; las sociedades humanas también viven procesos de adaptación empero la dimensión del impacto

[8] Se entiende por calor específico, en general, la cantidad de calor necesario para aumentar en un grado centígrado la temperatura de un gramo de agua (MÜLLER: 2002, 126).

ambiental es bien diferenciada dependiendo de la ubicación geográfica de cada sociedad.

La Geopolítica del Riesgo por el CCM

Las cualidades disipativas de las aguas marinas le da a los océanos aumenta la capacidad de mantener una temperatura media más estable que en la superficie terrestre o en la atmosfera. Pese a esta cualidad también se ven cambios en la temperatura de la superficie de los océanos(SST por sus siglas en inglés), al considerar todos los océanos incluso las diferentes profundidades, se fijó una temperatura media del agua oceánica de 4 °C que va de menos 2 °C hasta 32 °C, observándose incrementos en estos valores promedio (GIECC, 2013). Al haberse registrado cambios en la temperatura anual del agua oceánica superficial, registrando un máximo al inicio del otoño y un mínimo al inicio de la primavera. De la misma manera se observa una variación en la temperatura de las aguas oceánicas debido a su profundidad, registrándose la mayor variación en las aguas superficiales y hasta los 100 metros de profundidad (GIECC, 2013).

Así los científicos del Panel Intergubernamental Sobre Cambio Climático (IPCC) han proyectado un aumento en la temperatura de los océanos superior a 1.5 °C hacia finales del siglo XX, en relación al promedio de las mediciones registradas entre 1850 y 1900. Con base en estas mediciones los científicos del IPCC realizaron diversos modelos construyeron posibles escenarios futuros. Con base en los escenarios RCP4.5, RCP6.0 y RCP8.5; de un nivel de confianza alto (PNUMA: 2002), se prevén aumentos significativos en la temperatura de las aguas oceánicas de ± 1.5 °C. Incluso en los escenarios RPC6.0 y RPC8.5 consideran un aumento en la temperatura de la superficie oceánica hasta de 2 °C, debido a que la mayor incidencia de temperaturas extremas calientes (PNUMA: 2002).

En particular las aguas tropicales, que son las de mayor interés para los propósitos de este trabajo, la temperatura mínima es de 20°C, con una máxima de 30°C y una media de 27°C. En las subtropicales se registra una temperatura mínima de 16°C,

una temperatura máxima de 27°C y una media de 22°C. Pese a tener temperaturas medias no extremas, se registran variaciones en la temperatura de las aguas tropicales de alrededor de 2°C tato en el ecuador como en los polos; aunque también se han registrado aumentos mayores de 18°C en el Atlántico Norte así como en el Pacífico Norte. El aumento de la temperatura de las aguas tropicales y subtropicales muestra una tendencia que modifica

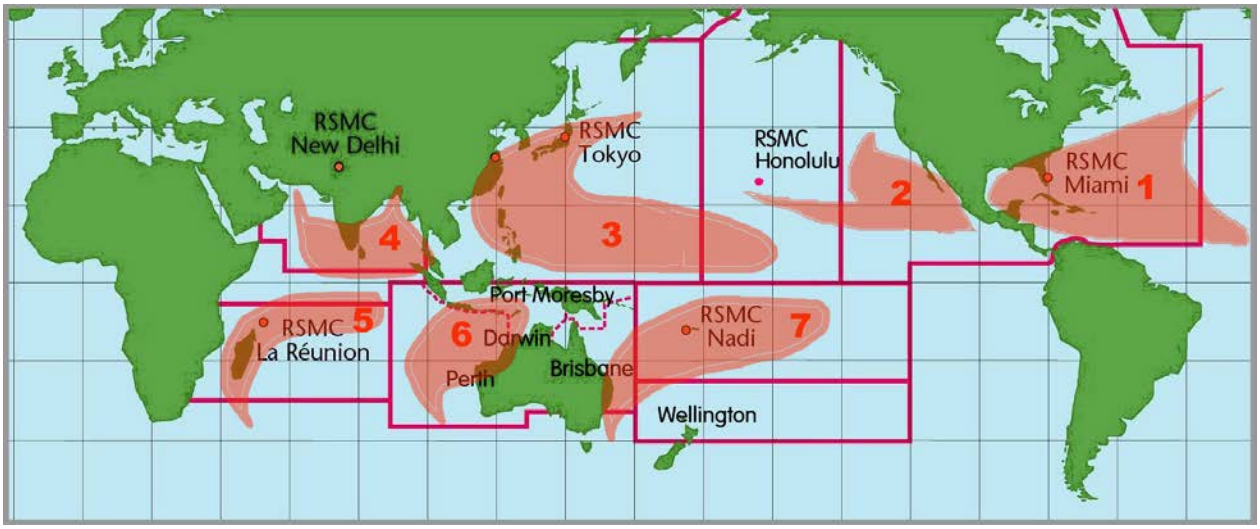
Este comportamiento incide en las precipitaciones pluviales, por lo que es muy probable que éstas hayan aumentado entre un 0,5 a 1 % por decenio a lo largo del siglo XX en casi todas las regiones medias y altas de los continentes del hemisferio norte; también es probable que la cantidad de lluvia haya aumentado de 0,2 a 0,3 % en las regiones tropicales (de 10°N a 10°S). En contraparte es probable que la cantidad de lluvia haya disminuido en un 0,3% por década a lo largo del siglo XX en la regiones subtropicales (de 10°N a 30°N) del hemisferio norte. Sin embargo estos reportes admiten que no hay datos suficientes para establecer las tendencias de las precipitaciones en los océanos (GIECC, 2013).

En el 2013 se observaron temperaturas cálidas en la SST, con valores anómalos positivos en los océanos Indo-Pacífico, al este del océano Índico, el sureste y suroeste océano del Pacífico; así como en el océano Atlántico norte. Estas anomalías también estuvieron presentes en la región costera del océano Pacífico generando el aumento de la temperatura de la superficie del océano en la región central del Pacífico norte, que mostraba enfriamiento en la costa de Alaska, sin embargo en la región ecuatorial se observaron anomalías negativas de la temperatura de la superficie del océano Pacífico mostrando condiciones neutrales del fenómeno *El Niño* (CNA: 2014). Es decir, el 2013 tanto en el Pacífico como en el Atlántico en la región tropical de estos océanos se registró el decimocuarto y decimotercer año más cálido desde 1982, respectivamente (CNA: 2014).

La temperatura de la superficie del océano Atlántico en el norte descendió –0.21 °C por lo que se registró como el octavo año más cálido. Por su parte, en el océano Pacífico en el norte se registró un calentamiento de la superficie del mar de 0.28 °C, por lo que 2013 resultó el año más cálido en esta parte del océano desde 1982. DE

manera similar el océano Índico en su región tropical se presentó el séptimo año más cálido (CNA: 2014).

Los cambios tan importantes en la temperatura del mar aumentan la humedad, al mismo tiempo que modifican la velocidad de las corrientes oceánicas así como la de los vientos, lo que puede generar depresiones tropicales las cuales pueden llegar a huracanes o ciclones, poniendo en condiciones de riesgo a las poblaciones terrestres. Las lluvias asociadas a los cambios de humedad generados por el calentamiento de la superficie del mar detonan catástrofes ambientales a las poblaciones rivereñas, pero en ocasiones afectan drásticamente a poblaciones ubicadas fuera de las costas. También las variaciones de la temperatura en la superficie del mar se relacionan con temporales de lluvias copiosas cuando la temperatura aumenta (*El Niño*) así como a sequias cuando la temperatura del mar desciende (*La Niña*). En 2013 durante casi todo el año las variaciones de temperatura en la superficie del mar se mantuvieron neutrales, desde finales de 2012 con valores del índice de *El Niño* en 3.4 (CNA: 2014).



La mayor presencia de huracanes en el Caribe y el Pacífico cada vez de mayor intensidad, los cambios en los patrones de precipitaciones en el continente Americano; entre otros fenómenos meteorológicos asociados con el aumento de la temperatura de las aguas oceánicas. Por otra parte, el incremento en los niveles de las costas en Argentina y Brasil, la disminución en los glaciares de la Patagonia y Los

Andes, aunados a lo meteorológicos antes descritos, son fenómenos que indican el impacto que el calentamiento global podría tener en la América Latina.

Las lluvias torrenciales son cada vez más frecuentes y devastadoras en México y Centro América, desde el huracán *Micht* en los 90 al igual que *Paulina* en las costas de Acapulco, *Wilma* y *Stand* en el 2005, hasta *Ingrid* y *Manuel* en 2013, se puede observar como estos fenómenos meteorológicos vulneran la seguridad de las personas en el istmo de Centro América, así como en el Caribe.

La cantidad de agua que puede caer en unas cuantas horas ha superado en algunas ocasiones precipitaciones anuales, lo que trae consigo fuertes inundaciones y catástrofes sociales. Los huracanes que provienen tanto del Atlántico como del Pacífico generan lluvias torrenciales a lo largo de lo que se ha llamado Meso América, vulneran ecosistemas completos además de comunidades humanas que viven en condiciones de pobreza (CEPAL: 2008). Esta región se ha convertido en un área de inestabilidades hidrometeorológicas con graves consecuencias para los diversos ecosistemas, así como para las poblaciones humanas que la habitan.

Presipitación Pluvial en México 2010-2014	
Año	mm
2010	962.1
2011	697.2
2012	742.3
2013	920.5

Fuente: Elaboración propia con datos del Servicio Metereológico Nacional, CNA.

En el caso concreto de México se tienen registro del aumento de las precipitaciones pluviales que coincide con la presencia de fenómenos hidrometereológicos extremos; seguidos de periodos largos de sequias. Ambos fenómenos, tanto de lluvias torrenciales como de sequías se presentan con diferente intensidad en las diversas regiones del país.

A groso modo, se puede decir que mientras que los estados del Sur-este mexicano reciben cada año una gran cantidad de agua de lluvia, los estados de Norte del país reciben muy poca, generando incluso sequias de hasta 5 años. También se observa que los años en los que existe una presencia de huracanes que generaron graves inundaciones y catástrofes sociales resultado de éstos eventos, una mayor

precipitación pluvial. La variación en la cantidad de lluvia obedece a fenómenos atmosféricos que se presentan más allá de la región, pero con graves consecuencias en las poblaciones de Mesoamérica, como el caso del huracán *Alex* que se formó inicialmente como una alteración tropical en las costas de áfrica occidental, manteniéndose a lo largo del océano atlántico hasta llegar a las aguas del mar Caribe, en donde se transformó en un huracán que se internó a México, al sur de Tamaulipas cerca de los límites con Veracruz; cruzó los estados de Nuevo León y Coahuila en donde ocasionó lluvias torrenciales y daños significativos (GENL: 2010, 8).

En 2010 se presentaron 26 fenómenos hidrometeorológicos, 7 se formaron en el Océano Pacifico en toda la temporada, siendo el año con menor actividad por temporada de huracán en el período 1966-2010. En contra parte en el océano atlántico se formaron 21 ciclones, de los cuales 11 llegaron a ser un huracán, con lo que se igualo en el segundo lugar de la temporada más activa en el mismo periodo comprendido entre 1966-2010. La máxima acumulación durante la temporada 2010 se registró entre el 24 y 25 de junio con 478 mm asociada a los efectos de las bandas periféricas de la tormenta tropical Darby, El segundo registro más intenso de la temporada de lluvia fue de 446 mm en La Estanzuela, Monterrey, Nuevo León, asociada por el huracán *Alex* entre el 30 de junio y el 1 de julio de 2010 (GENL: 2010, 10).

El escenario se cumplió en los primeros meses de 2013 ya que las lluvias se presentaron de manera esporádico incluso por debajo del promedio histórico, pero al llegar el verano el panorama cambio drásticamente al presentarse una mayor precipitación pluvial por lo que 2013 fue uno de los más húmedos registradas (CNA: 2014). En los meses de julio y agosto se presentaron temperaturas altas en la superficie del mar de acuerdo dentro del promedio en la mayor parte del Pacífico ecuatorial con anomalías cercanas a -0.30 °C en la región de El Niño 3.4 (CNA: 2014). El índice de *El Niño* 3.4 tuvo su valor más bajo en enero (-0.61 °C) aproximándose hacia condiciones de un evento de *La Niña* débil, sin embargo estos

valores fueron cada vez más cercanos al promedio desde febrero hasta junio (-0.21 °C) (CNA: 2014).

Así aunque casi todo el año de 2013 se tuvo poca precipitaciones pluviales, por lo que se pensó en una año seco cercano a *La Niña*, en el mes de agosto las condiciones de humedad fueron repuntando principalmente en el mes de septiembre, propiciado por la llegada a las costas del país de g cuatro sistemas tropicales (Ingrid y Manuel de forma simultánea) que ocasionaron el mes de septiembre más lluvioso de los últimos setenta años (CNA: 2014).

Las lluvias de octubre se presentaron de manera normal mientras que las de noviembre nuevamente superaron cualquier registro previo para ese mes y el año terminó con el cuarto diciembre más lluvioso registrado (CNA: 2014). A pesar de los escenarios moderados que se tenían a principios de año, y que el comportamiento de las lluvias los primeros seis meses estuvieron por debajo de la media nacional, hacia la segunda mitad del año se generó uno de los años con mayor caída de agua de los últimos 10 años (CNA: 2014).

A pesar de la certeza que las mediciones atmosféricas con las cuales se pueden construir modelos con una probabilidad aceptable, es un hecho que las variaciones climáticas son aun impredecibles, no se sabe en realidad cuáles serán los efectos globales del CCM, pero esto no disminuye la vulnerabilidad ante las catástrofes ambientales derivadas de sequias e inundaciones. La vulnerabilidad en la que se encuentran poblaciones que viven a los márgenes de zonas inundables muestra la necesidad de afrontar el riesgo global que socialmente se ha construido.

La categoría de riesgo se refiere a la realidad discutible de una posibilidad de daño físico o emocional que no es mera especulación, sino una posibilidad real. La catástrofe ambiental es el momento que los riesgos se convierten en realidad como sucedió en Armero, Colombia; cuando el volcán Nevado de Ruiz hizo erupción derritiendo una parte del glasiar generando un alud de lodo que sepulto a las poblaciones de Armero, Chinchiná y Villamaría en los departamentos de Caldas y Tolima (Colombia 1985); o al desbordarse el río Misisipi sobre la ciudad de Nuevo

Orleans por las lluvias ocasionadas por Katrina (EE.UU.AA. 2005), también cuando un huracán se estaciona sobre un centro turístico como lo hiciera Wilma en Cancún (México 2005); entre otras. En estos ejemplos el riego se convierte en catástrofes ambientales por la vulnerabilidad en la que se encuentran las personas que los viven (CALDERON: 2011). Los riesgos son acontecimientos futuros que es posible que se presenten, que son una amenaza, guían los actos de los agentes sociales, así puede resultar una fuerza de acción social y por lo mismo una decisión política transformadora (DIMAS: 2004, p.83).

Como se dijo anteriormente, la percepción del riesgo varia de una sociedad a otra, toda vez que cada sociedad genera una cultura diferenciada que valora de forma diferente la realidad en la que viven, esta diferenciada societal define formas de interacción y acción sobre el ambiente en el que vive; por lo que acepta condiciones de riesgo latente, que pueden o no presentarse en el futuro (LUHMANN: 1992). Es en este sentido que tiene validez afirmar que existe una relatividad cultural de la percepción del riesgo (BECK: 1996).

Conclusiones

Las condiciones de vulnerabilidad en la que viven las personas están determinadas por procesos socioeconómicos históricamente enclavados en un territorio; no dependen de su voluntad subjetiva los procesos de uso, conceptualización, aprovechamiento así como posesión de la naturaleza. Las personas que viven en condiciones de vulnerabilidad, independientemente de su percepción subjetiva, están condicionadas históricamente por estructuras sociales que los anteceden. Se debe reconocer que en la definición misma de vulnerabilidad existe una dimensión temporal, toda vez que se trata de una afectación a los medios que establecen el estilo de vida además de la propiedad lo que está en peligro.

Las poblaciones pobres y menos favorecidas por el modelo de producción imperante son las más vulnerables a las consecuencias negativas del CCM. América Latina y el Caribe emana el 4.3% de las emisiones globales totales de CO_2 como resultado de sus actividades industriales y de transporte, además del 48.3% de las emanaciones

propiciadas por el cambio de uso de suelo. Las emisiones de CH_4 resultante de las actividades de los países de la región representan el 9.3% mundial (GIESCC: 2013). América Latina es una de las regiones que menos consume combustibles fósiles, que alberga gran parte de la biodiversidad mundial, cuyas emisiones de gases de efecto invernadero como CO_2 y CO son bajas (PNUMA: 2002), no obstante, es de las regiones en mayor riesgo ante el CCM.

El modo de producción capitalista que trata de expandir la producción, el consumo y la concentración de la riqueza generan externalidades ambientales que afectan de forma diferenciada a las diversas regiones del planeta. El incremento de la producción así como del consumo de manera indefinida, sobre el supuesto inmaterial de un planeta en el cual los recursos naturales así como las fuentes de energía son infinitos; resultan ser una falacia de la economía neoliberal.

Los efectos ambientales asociados al incremento de las temperaturas propician complejos escenarios de riesgo ambiental al modificar la dinámica de las ráfagas de viento, así como las corrientes oceánicas, a demás de las variaciones de humedad en la atmosfera, del oleaje de los mares y océanos a nivel planetario (PNUMA: 2002). Las variaciones climáticas tienen un efecto en la dinámica de la atmosfera, en donde se ha registrado una variación climática al menos durante las últimas cuatro décadas[9], principalmente en las regiones tropicales.

La máquina de combustión interna base del desarrollo industrial degrada energía que se disipa en forma de calor, así como del crecimiento infinito de las fuerzas productivas que resulta en una economía entrópica (GEORGESCU: 1996). Es por ello que las emisiones de CO_2 se han incrementando desde la revolución industrial, toda vez que este modelo de desarrollo se consolido como la única vía de progreso a nivel mundial: Sin embargo, al considerar que la máquina térmica emplea como base

[9] Desde finales de los años cincuenta se inició la medición adecuada de la temperatura de la atmosfera a través de globos meteorológicos, de esta manera se ha documentado que el aumento de la temperatura mundial general en los 8 kilómetros inferiores de la atmósfera ha variado en promedio cerca de 0,1°C por decenio (ONU: 1992).

energética los combustibles fósiles se ha aumentado de manera antrpogeníca los gases de efecto invernadero en la atmosfera.

Es por ello que aún antes del desastre los grupos más vulnerables tendrán mayores dificultades en la reconstrucción de sus recursos de subsistencia después de la crisis, pues los medios materiales e intangibles con los que cuentan son precarios, así sus estrategias de afrontamiento serán menos eficientes al tratar de superar la crisis ambiental. Ellos son, por lo tanto, más vulnerables al poseer menos recursos aún antes del desastre, por lo cual enfrentaran mayores obstáculos para sobreponerse a ella.

En este estudio se encontró, que las personas con mayor afectación ante el desastre ambiental son aquellas que aún antes del evento viven en condiciones de vulnerabilidad social (CALDERON: 2011), lo cual se corrobora. Las personas que viven en condiciones de vulnerabilidad experimentan mayor estrés, y aun cuando desarrollan estrategias de afrontamiento estas no son siempre efectivas (SANDOVAL: 2015).

Las estrategias de intervención ante las catástrofes derivadas por inundaciones en el contexto del CCM deben incluir la capacidad de agencia de los propios afectados, pero también una participación más efectiva de la comunidad internacional, toda vez que las variaciones climáticas tienen su origen en diversas regiones, si se considera como elemento detonante del CCM las emisiones de gases de efecto invernadero, particularmente el CO_2 y CO.

La corresponsabilidad de la comunidad internacional en las estrategias con las cuales se enfrenta una crisis ambiental, no exime a los Estados nacionales de su responsabilidad de generar sus propias estrategias de intervención con las cuales puedan coadyuvar a las personas al afrontamiento de la crisis, por el contrario se requiere la participación del Estado que canalice los apoyos internacionales, al tiempo que genere una participación ciudadana de manera coordinada y eficiente.

Es necesario continuar investigando las formas en las cuales las personas enfrentan las catástrofes ambientales, toda vez que los escenarios más moderados muestran

que las crisis ambientales se incrementaran. Al mismo tiempo se requiere del estudio de estrés de los sobrevivientes a una catástrofe ambiental a fin de tener elementos de intervención sobre estos episodios traumáticos que aumentaran en el contexto del CCM. Como se ha dicho cada vez habrá un mayor número de personas en condiciones vulnerables expuestas al riesgo ambiental, por lo que es preciso el estudio del estrés que experimenta a fin de crear mecanismos de mitigación reduciendo la posibilidad de trastorno emocional de las personas.

Por otra parte, es importante continuar los estudios de adaptación al CCM derivado de acciones resilientes de los damnificados por inundación, ya que podría dar luz sobre estrategias de adaptación social al CCM que permitan a grupos sociales amplios poder sobreponerse con mayor éxito a la catástrofe ambiental, incluyendo otras como sequía, agotamiento de recursos naturales, perdida de zonas de cultivo o pastoreo entre otros efectos catastróficos del CCM.

Las ciencias sociales deberán esforzarse a fin de generar un estudio sistemático de las catástrofes humanas derivadas de los impactos ambientales asociados al cambio climático, se debe generar una mayor investigación sobre estos problemas contemporáneos. El estudio de estas estrategias ante el estrés hídrico dentro del CCM está pendiente en las ciencias socio ambientales, se requiere una investigación regional capaz de observar los efectos del CCM en América Latina y el Caribe.

Referencias

BECK, U. (2007). *La sociedad del riesgo mundial: En busca de la seguridad perdida*. España. Paidós.

BERGER, P. y LUCKMANN, T. (2006) *La construcción social de la realidad*. Amorruortu, Argentina

BLAIKIE, P., CANNON, T., DAVID, I. Y WISNER, B. (1996) *Vulnerabilidad. El Entorno Social, Político y Económico de los Desastres.* 1ª Ed. IT, Perú.

CALDERÓN, Georgina. (2011) *Lo Ideológico de los Términos en los Desastres.* Revista Geográfica de América Central Número Especial EGAL, 2011- Costa Rica II Semestre 2011 pp. 1-16

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (2008) *Superar la pobreza mediante la inclusión social*. Publicación de las Naciones Unidas, Santiago de Chile

CONAGUA (2014) *Reporte Anual 2013*. Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) México.

DIMAS FLORIANI (2004) *Conhecimento, meio ambiente & globalizaçã.* co-edição: Juruá Editora Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente. Curitiba, Brasil.

FLORES, Fátima. (2010) *Representaciones Sociales y Género*; en BLAZQUEZ GRAF (Compilador) Investigación Feminista. UNAM, México.

GEORGESCU-ROEGE, Nicholas (1996) *La ley de la entropía y el proceso económico*. Ed. Fundación Argentina, Colección Economía y Naturaleza, Serie Textos Básicos. Argentina.

GÓMEZ DE SEGURA, Roberto Bermejo *Del desarrollo sostenible según Brundtland, a la sostenibilidad como biomimesis.* Licencia completa: http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/

GRUPO INTERGUBERNAMENTAL DE EXPERTOS SOBRE EL CAMBIO CLIMÁTICO (2013) *Cambio Climático 2013 Bases físicas*. Ed. Mundi Press. Suiza.

LUHMANN, Niklas. (1992) *Sociología del Riesgo*. 1ª Ed. Universidad de Guadalajara, México

LEFF, Enrique (2002) Saber Ambiental Sustentabilidad, racionalidad, complejidad. Ed. Siglo XXI-UNAM, México.

PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE (2002) *Cambio climático y biodiversidad*. Unidad de Apoyo Técnico del Grupo de Trabajo II del IPCC, Mundi Press, España.

SANDOVAL, Francisco y otros (2015) *Congreso Virtual Internacional sobre Estudios de Género y Educación* ISSN: 2007 – 7912 Género y Resiliencia ante la Catástrofe Ambientales; CEGE2015 México 19 al 23 de Octubre 2015 Centro de Estudios e Investigaciones para el Desarrollo Docente. CENID A.C.

URTEAGA, E. (2012) *Los determinantes culturales de la percepción social del riesgo*. *Revista: Argumentos de Razón Técnica*, 15, 39-53

UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAMME (2015) *Human Development Report 2015*. Printed by PBM Graphics, New York, United States.

VERA POSECK, Beatriz; CARBELO BAQUERO, Begoña y VECINA JIMÉNEZ, María Luisa. (2006) *"El concepto de resiliencia ha acabado con la dictadura del concepto de vulnerabilidad" Papeles del Psicólogo*, 27 (1), 40-49

El Fallido Modelo Económico Y Su Impacto Negativo En La Seguridad Humana

Edgar Athzel Carmona Arias
Filiberto Eduardo R. Manrique Molina
Ulises Patricio Abarca

Resumen:

El modelo económico neoliberal implementado a nivel mundial, y en México a partir de los años ochenta, ha dejado a los países en vías de desarrollo con mayores niveles de desigualdad, desempleo y pobreza, esto, a su vez ha traído como consecuencia que los niveles de violencia e inseguridad se disparen de forma alarmante. Este círculo vicioso afecta derechos fundamentales como lo son: la vida, la libertad y la integridad personal; lo cual pone freno al desarrollo y aspiraciones de las personas. Para poder dar alivio a esta situación, se apela a mejores políticas públicas encaminadas al fortalecimiento de la seguridad humana de forma integral, a la protección de los derechos y libertades vitales de las personas.

Palabras Clave: Globalización, neoliberalismo, seguridad humana, derechos humanos.

Introducción

Tenemos la pretensión de abordar una de las grandes problemáticas y retos que enfrenta actualmente el Estado Mexicano, nos referimos a la falta de paz y seguridad humana en la mayor parte del territorio nacional y su impacto en los negocios, ello derivado de los altos índices de inseguridad y violencia, generada principalmente por la lucha en contra del crimen organizado y los carteles de la droga.

Las actividades de estos grupos criminales han impactado de manera grave en las personas y en la economía nacional, pues este fenómeno indudablemente hace que las inversiones salgan del país en busca de mejores condiciones y que las pequeñas y medianas empresas cierren debido a presiones por el pago de “derecho de piso” (extorsión), amenazas y secuestros de quienes realizan actividades productivas, lo que deja sin empleo a miles de trabajadores.

En la actualidad, México es uno de los países en América Latina con mayor inseguridad y violencia, por lo que se carece de un entorno de paz y de seguridad humana, problemática que también comparte con muchos países de la región. Ya la UNESCO ha establecido de manera muy puntual, que vivir en un entorno pacífico y seguro es fundamental para el desarrollo y la dignidad humana. (Organizacion de las Naciones Unidas para la Educacion, s.f.)

En México es evidente que hay ausencia de estos elementos indispensables para el desarrollo y el respeto de la dignidad humana, pues las actividades ilícitas de estos grupos criminales informa, Human Rights Watch, han derivado en innumerables casos de tortura, desapariciones, desapariciones forzadas, desplazados, así como la ejecución de miles de personas, todas ellas derivadas por la vía de enfrentamientos entre grupos de la delincuencia, así como enfrentamientos entre carteles y corporaciones policiacas y militares, siendo víctimas de estos enfrentamientos: civiles, empresarios, migrantes, periodistas, activistas en defensa de los derechos humanos, estudiantes, mujeres y niños (Watch, 2011), lo que convierte al país como un lugar inseguro y poco atractivo para la inversión, lo que frena su desarrollo, así como el pleno ejercicio de los derechos y libertades de las personas que les permitan llevar una vida con dignidad.

Situación actual

Si aceptamos que una verdadera teoría del Estado se propone investigar la específica realidad de la vida estatal que lo rodea, aspira a comprender al Estado en su estructura y función actual, su devenir histórico y las tendencias de su evolución (Heller, 1987: 19) tenemos que el caso del Estado mexicano es un caso de caos y violencia. México en las últimas décadas se ha caracterizado por vivir en constantes conflictos entre el gobierno y la sociedad civil y entre grupos pertenecientes a esta última.

Todas las actividades que se señalaron, son contrarias a la Seguridad humana, la cual se define en términos amplios como “el derecho de las personas a vivir en libertad y con dignidad, libres de la pobreza y la desesperación. Reconocemos que todas las personas, en particular las que son vulnerables, tienen derecho a vivir libres del temor y la miseria, a disponer de iguales oportunidades para disfrutar de todos sus derechos y a desarrollar plenamente su potencial humano...” (unidas, 2005).

Si continúa este fenómeno que afecta a miles de personas que viven con temor por los altos niveles de violencia e inseguridad, el efecto es que un amplio número de personas emprendedoras huyan del país o cierren sus negocios, incrementando con ello y como se ha percibido en los últimos años, los altos índices de pobreza y miseria, de acuerdo a cifras de la CONEVAL entre los años 2010 y 2011 la población que vivía en situación de pobreza era de 52.8 millones de personas, lo que corresponde al 46.1% del total de la población en México. (Social, 2013)

De acuerdo al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la seguridad humana implica la protección de las personas de las amenazas a sus derechos, su seguridad y su vida (Moya, 2012). En el caso en específico, en México no se cuenta con un programa integral para dar seguridad humana y con ello proteger los derechos de las personas, en el caso que nos ocupa de todos aquellos que realizan actividades económicas y que son objeto de presiones y amenazas.

Ejemplo de ello es el informe que rinde el Observatorio Nacional Ciudadano, dentro del cual destaca que en materia de secuestro y extorción ocurrió lo siguiente:

Las denuncias de secuestro registraron el segundo período con un crecimiento continuo, debido a que en el lapso (mayo-junio) este delito aumentó 8.33%. Posteriormente en el lapso (junio-julio) las averiguaciones previas por secuestro nuevamente registraron un crecimiento de 130 a 136, es decir, un incremento de 4.62%.

En materia de extorción se destaca que después de 3 periodos con crecimiento consecutivo, finalmente en el lapso (mayo-junio) se pudo observar una ligera disminución de 8.03% de las denuncias de extorsión. Ello parecía indicar que el delito continuaría a la baja, sin embargo, nuevamente en el período (junio-julio) este delito se volvió a incrementar, de 676 a 731 denuncias, es decir, un 8.14%. (Rivas, 2013) en particular, en los últimos ocho años, únicamente derivado de la fallida guerra contra el narcotráfico ha dejado en México a más de 100,000 personas asesinadas y 40,000 desaparecidas (Knoll, 2015: 8) y a la fecha más de 1.5 millones de desplazados (La Botz, 2015: 4).

Estos delitos, tuvieron un aumento significativo en los Estados de Morelos, Tamaulipas, Michoacán y Estado de México, y quienes se vieron más afectados fueron los empresarios y comerciantes, así como sus familias, ya que estos son un blanco para todas aquellas organizaciones criminales en busca de recursos para financiar sus actividades ilícitas.

Las consecuencias de un Estado donde impera la violencia y no existe el respeto a los derechos humanos son tan graves que incluso involucran al propio Estado mexicano, ejemplo de ello tenemos, la matanza de Tlatelolco en el 68, la masacre de Acteal, Chiapas, los feminicidios ocurridos en Ciudad Juárez, Chihuahua, la matanza de Salvácar, en Ciudad Juárez... sólo por señalar algunos ejemplos de crímenes de lesa humanidad cuya dimensión es rechazada (Gómez, 2015: 50-59).

Además de lo ocurrido en las regiones más pobres del país, en los Estados de Guerrero, Oaxaca y Michoacán, donde existe una muestra clara de ingobernabilidad, es decir, los gobiernos Federal, Estatal y Municipal han sido rebasados por la delincuencia, prácticamente el Estado no existe, ya que los pobladores se han organizado como forma de autoprotección, misma que surge de la desesperación por la búsqueda de justicia, paz y de respeto a sus derechos.

Pero no todas las comunidades del país se encuentran organizadas y preparadas para defender la vida de sus integrantes ante las amenazas del crimen organizado, tal es el caso de Tlacotepec y San Miguel Totolapan en el Estado de Guerrero, en donde cerca de mil personas, durante los meses de julio y agosto de 2013, tuvieron que huir de sus comunidades derivado de la violencia que impera en esas comunidades, este éxodo es lo que la Agencia de la ONU para refugiados ACNUR define como desplazados internos:

"las personas o grupos de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida" (Refugiados, 11 de febrero de 1998)

Situación que consideramos de extrema gravedad, pues el fenómeno del desplazamiento forzado es una realidad que azota a las comunidades de México, tal y como sucedió en el hermano país de Colombia, donde el conflicto armado interno afecto a miles de personas, violando sus derechos a la propiedad privada, y en donde la Corte Interamericana Intervino emitiendo sentencias importantes, como lo es el caso de las Masacres de Ituango. (Patiño, 2012)

Toda esta problemática nacional, no es derivada de la inexistencia o faltante de normas, por lo contrario, consideramos que se debe a un desconocimiento de las mismas por parte de la población y de las autoridades, pues en su gran mayoría no conocen los derechos humanos que se consagran en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos así como en tratados internacionales, por lo que estamos ente un problema cultural.

La corrupción y el neoliberalismo como origen de la inseguridad humana en México

Es cierto que el fenómeno de la globalización, consistente en el proceso paulatino de un incremento considerado de la interconectividad entre las sociedades y entre los ámbitos en los que se desarrolla la actividad humana; y por ende, la globalización se da necesariamente en el sector social, político y económico (Baylis, & Smith, 2001: 7).

Es a raíz de este fenómeno, que, en el sector económico, nuestro país –el cual históricamente ha sido considerado como un país en vías de desarrollo- inició un proceso de cambio de modelo económico encaminado al modelo neoliberal. Krugman señala que la pobreza es un problema generalizado en los países en vías de desarrollo –al igual que la constante amenaza de crisis económica- y salir de ella es también uno de los principales desafíos políticos y económicos, esto debido a la falta de dos de los factores esenciales para la industria moderna, los cuales que son: el capital y el trabajo cualificado (Krgman, Obstfeld, & Melitz, 2012: 636-637).

Con la llegada de Miguel de la Madrid a la presidencia de la república en el año de 1982 y a raíz de la difícil situación económica en la que se encontraba el país, el gobierno mexicano tuvo que acceder a préstamos del Fondo Monetario Internacional, con motivo de estos préstamos y de las consecuentes “recomendaciones” impuestas por dicho fondo, es que México inició una amplia apertura comercial y privatización de las empresas nacionales. Esto continuo con los posteriores gobiernos, como el encabezado por Carlos Salinas de Gortari, en cuya administración, se firmaron tratados que intensificaron la apertura comercial y la privatización de empresas propiedad de la nación, como el Tratado de Libre Comercio para América del Norte (TLCAN), lo cual devino en que al concluir su mandato se desatara una de las peores crisis que ha sufrido el país.

Estas crisis debilitaron naturalmente la estructura del poder: si antes éste se concentraba –de manera fáctica– en la figura del Presidente, ahora pasó a nuevos centros de poder: las élites empresariales, los grandes centros de poder internacional

y el crimen organizado, lo que devino en la formación fallida de un Estado neoliberal y el debilitamiento del poder político (Méndez, 2015: 67-72).

Esto ha incentivado los fraudes en perjuicio del Estado y por lo tanto de sus ciudadanos, la extorsión, los sobornos y en general las prácticas corruptas e impunidad, lo que genera más corrupción y pobreza, mismas que van de la mano (Krgman, Obstfeld, & Melitz, 2012: 639-640), lo que desencadena toda una serie de problemas políticos, económicos y sociales, como son, falta de empleo, falta de educación o baja calidad educativa, crisis e inestabilidad, delincuencia e inseguridad, con lo que vemos que se genera un círculo vicioso del que resulta muy difícil escapar

En la actualidad, se han venido dando importantes reformas, de las llamadas "reformas estructurales", afines al modelo económico neoliberal y con ello el país está viviendo una nueva etapa de apertura comercial y privatización (Friedman, 2002) de las zonas estratégicas que habían estado reservadas para el aprovechamiento exclusivo de la nación, como es la industria eléctrica, y sobre todo la industria petrolera con todos sus derivados, es decir, la reforma energética, la cual, además, deja abierta la puerta para la extracción de *Gas Shale* mediante la técnica de fractura hidráulica o también conocida como *Fracking,* con los daños ambientales que acarrea (Mcdermott-Levy, 2013: 45-51).

Técnica que ya está siendo probada en México a pesar de que en gran parte de Europa ya ha sido prohibida. Un último punto a destacar respecto de esta reforma fue que no se contempló la transferencia de tecnología de las trasnacionales que inviertan en esta materia a las empresas públicas, como es el caso de Pemex, para poder hacerlas realmente competitivas, pero ésta no es la única. En materia de telecomunicaciones, prácticamente los monopolios no han sido tocados; en materia hacendaria, los contribuyentes cautivos siguen siendo los únicos que en realidad contribuyen y, además, han aumentado el monto de sus contribuciones.

La reforma educativa implica además un retroceso brutal en los derechos laborales, pues los maestros quedan fuera de la protección que comprende el

Artículo 123 constitucional, que establece los términos de ingreso, promociones y permanencia para todos los trabajadores del país; es una ley que incluye siete nuevas causales de despido (Aboites, 2015: 83-91) dejando de lado la inversión real directa para mejorar la calidad de la educación.

La reforma laboral no ha dado los resultados esperados en cuanto a la creación de empleos y los generados están mal pagados, además de que contraviene los tratados internacionales en materia de derechos humanos y en materia laboral, ya que le redujo derechos adquiridos a los trabajadores mexicanos, sin olvidar que el salario mínimo en México no se ha incrementado en la misma proporción que lo ha hecho la inflación, sino por el contrario, en términos de poder adquisitivo es uno de los más bajos de América Latina. Para algunos economistas, el salario mínimo en México ha perdido hasta un 70% de su poder adquisitivo; según datos del INEGI, en los últimos cincuenta años ha perdido el 52% de su poder adquisitivo (Loeza, 2014: 10-11).

Por lo que concluimos que la austeridad fiscal, la privatización y la liberación de los mercados, que fueron los tres pilares aconsejados por el consenso de Washington durante los años ochenta y noventa (Stiglitz, 2002: 81), todas estas medidas, antes y ahora, encaminadas hacia una mayor apertura comercial y promoción de inversiones de capitales extranjeros en el territorio nacional y hacia una mayor estabilidad y crecimiento económico, han fracasado en México. Además, consideramos que las mencionadas reformas también dejan en el olvido a quienes tendrían que tener en primer plano de importancia, a la clase más desprotegida, como lo es la clase media y sobre todo a los 60 millones de pobres que hay en México (González, 2013: 84).

En el neoliberalismo hay ganadores y perdedores, ventajas y desventajas. Así como hay que saber cómo juzgar a la globalización (Sen, 2002: A2-A6) también hay que saber cómo juzgar al neoliberalismo en particular. En el neoliberalismo para que existan ganancias tiene que haber explotación, explotación que se da de los recursos

económicos y financieros sobre los recursos naturales y humanos; y si sabemos que México no tiene los recursos económicos y financieros, es de deducirse que quienes sí los tienen serán los beneficiados de esa explotación de los recursos naturales y humanos en este país.

Para concluir con esta parte, creemos que el problema del fracaso del neoliberalismo en México no solo es un problema dado por la implementación de este modelo económico *per se,* basado en la acumulación del capital y en el capitalismo financiero internacional, el cual es un sistema endeble: al mínimo estímulo se reactiva desproporcionadamente, a semejanza de la "Teoría del Caos". Ya Alffredo Jalife desde el año 2000 nos advertía que los mercados globales se encontraban en riesgo, con altas probabilidades de *crack* bursátil.

Asimismo, ya en esas fechas nos recordaba la similitud del debilitamiento de los bonos del Tesoro cuatro meses antes del desplome bursátil de octubre de 1987.(Jalife, 2000: 77) en épocas más recientes podemos recordar los estragos ocasionados por la crisis de 2008. Al día de hoy, el mismo analista nos advierte de la gestación de una nueva crisis económica y financiera mucho más devastadora que cualquier otra. Lo anterior debido a que antes y ahora:

> *El "central-banquismo" únicamente se preocupa de los tenedores billonarios de bonos y desprecia el silencio de los miserables, quienes no han sido integrados a la ecuación monetaria planetaria, antihumana por antonomasia (90 por ciento de sus habitantes vistos como desecho disfuncional del monetarismo, controlado por 10 por ciento de plutócratas), y que puede estallar estruendosamente como fascismo-populismo. El "capitalismo caníbal" sigue siendo rehén de los cielos económicos: después de la fase inflacionaria de hace dos decenios, se ha instalado la Gran Deflación para perdurar por lo menos otra década más. El "capitalismo caníbal" se ha aprovechado de la coyuntura económica que ha favorecido la "globalización" (desregulación & privatización) de las*

plutocracias primordialmente pertenecientes al G-7/G-10 frente a la "desglobalización" aldeana y tribal de 90 por ciento de la población mundial.(Jalife, 2000: 78)

La única diferencia es que al día de hoy la proporción no es de 10 por ciento frente al 90, ahora la desigualdad es mayor, del 1 por ciento frente al 99 por ciento de la población menos favorecida, el capitalismo produce mecánicamente desigualdades insostenibles, arbitrarias, que cuestionan de modo radical los valores meritocráticos en que se fundamentan nuestras sociedades democráticas (Piketty, 2014:15).

Recordando a Marx en palabras de Piketty, el mecanismo central por el cual "la burguesía cava su propia tumba" correspondía a lo que me referí en la Introducción como "el principio de la acumulación infinita": los capitalistas acumulan cada vez mayores cantidades de capital, lo que en última instancia conduce inexorablemente a una tasa decreciente de la ganancia (es decir, el rendimiento del capital) y, finalmente, a su propia caída (Piketty, 2014:251).

En términos estratégicos se ha venido fallando bastante en la implementación del ya de por si cancerígeno modelo neoliberal –lo que haría fracasar a cualquier modelo económico- pero ese no es todo el problema identificado para dar respuesta al fallo en cuanto al aumento del crecimiento económico y la reducción de la brecha de la desigualdad en América Latina y sobre todo en México. Por último, tenemos que las cifras de esperanza de vida generalmente reflejan las diferencias internacionales entre los niveles de renta. La esperanza de vida decae a medida que aumenta la pobreza relativa (Krgman, Obstfeld, & Melitz, 2012: 636).

Si esto es así, ¿Cuantos años de vida humana le ha costado a la sociedad mexicana la implementación y el fracaso de este modelo económico por las razones ya vertidas a lo largo del presente trabajo de investigación? y ¿Cuántas vidas humanas les ha costado y seguirá acostando esto? Porque no debemos olvidar que

la corrupción e impunidad generan pobreza, y ejemplos de corrupción e impunidad tenemos muchos. La pobreza genera delincuencia y la delincuencia genera violencia e inseguridad y violaciones a los derechos humanos.

Entonces, si la situación no ha cambiado en los últimos treinta años, ¿Qué nos garantiza que el continuar en este modelo económico -de la misma forma en que se ha hecho en las últimas tres décadas- dará esta vez un resultado diferente? Está claro que algo está terriblemente mal en México; y el gobierno pero sobre todo la sociedad civil debemos hacer algo para revertir esta situación. Es por ello, que desde nuestra rama de estudio, -ciencias jurídicas y sociales y desde las políticas públicas, vemos una luz de esperanza para el alivio de esta situación, en la cultura de los derechos humanos.

La cultura de los derechos humanos, asignatura pendiente

Un tema que mayormente preocupa y que es de actualidad, es el referente al de la cultura de los derechos humanos, el cual consideramos sumamente preocupante, pues estos, a pesar de que se han incluido y reconocido dentro del torrente jurídico nacional, bajo la firma de distintos tratados en la materia, así como su inclusión en la Constitución, lamentablemente son violados muy comúnmente por las autoridades, lo que definitivamente propicia la situación tan dolorosa que se atraviesa en el país, en el que existen millones de víctimas tanto directas como indirectas de violaciones graves a los derechos humanos, esto principalmente por las tardías acciones del Estado mexicano por fomentar la cultura de respeto, protección y promoción de los mismos en la sociedad mexicana.

El incumplimiento de importantes regulaciones constitucionales, han provocado el aplazamiento de la cultura enriquecida de contenido en derechos humanos, pues a pesar de que se está por cumplir cinco años de la reforma constitucional en derechos humanos de data 10 de junio de 2011, el gobierno mexicano ha dejado como tarea pendiente las acciones tendientes a fomentar los mismos desde la educación, en

este punto es importante destacar que la reforma señala como obligación lo siguiente:

> *La educación que imparta el estado tendera a desarrollar armónicamente, todas las facultades del ser humano y fomentara en él, a la vez, el amor a la patria, el respeto a los derechos humanos y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia.*
> *(Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 10 de junio de 2011* (Diputados, s.f.)

Lamentablemente dicho artículo no se ha instrumentado, sino todo lo contrario, se ha ido aplazando, esto debido en gran parte, porque el gobierno actual ha preferido implementar e instrumentar reformas de tipo económico, menospreciando aquellas del tipo humanizador y generador de conciencia, la cual es de vital importancia para el efecto útil que guardan los derechos humanos para todas las personas que habitan o se encuentran en tránsito en México.

Es importante destacar que, las reformas inacabadas, refiriéndonos a su falta de instrumentación adecuada por medio de legislaciones secundarias que tiendan a cumplir con el orden constitucional, tienden a obstruir su cometido, tal es el caso de la reforma a la Constitución en materia de Educación en derechos humanos, lo que impide que se logre el respeto por parte de autoridades y particulares, si continua el aplazamiento de la misma, el cambio que la sociedad reclama nos podría llevar más de 30 años para efecto de que podamos percibir los efectos positivos de tan importante reforma, mismos que se palparían con la disminución del alto número de violaciones a los derechos humanos, y en el caso que nos ocupa con la disminución de la marginación y la pobreza, sector de la población mexicana que es el más afectado y golpeado por este fenómeno.

Bajo esta tesitura David Velázquez, ha señalado que *"la constante violación de derechos humanos es una manifestación evidente de la falta de difusión de esas pretendidas convicciones generales…"* (Monsalve, 2010), lo cual es correcto, pues tal y como le afirmamos, una de las problemáticas de las violaciones a los derechos humanos en México, es el desconocimiento de los mismos, lo cual es una tarea que se exige no solo en el ámbito regional, sino que se exige a nivel global.

La tarea de acabar con el menosprecio y el desconocimiento de los derechos humanos, tienen sus raíces en uno de los documentos clave para la defensa y promoción de los derechos humanos, nos referimos a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de data 10 de diciembre de 1948, la cual impone como obligación:

> *Considerando que el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad, y que se ha proclamado, como la aspiración más elevada del hombre, el advenimiento de un mundo en que los seres humanos, liberados del temor y de la miseria, disfruten de la libertad de palabra y de la libertad de creencias;* (Unidas, s.f.)

Obligación que se ha venido exigiendo por más de 68 años dentro de la comunidad internacional, y la cual ha sido aplazada de manera grave y reiterada por parte del gobierno mexicano, más de medio siglo refleja el retraso e incumplimiento del compromiso mexicano en los derechos humanos, siendo ello el principal motivo de la actual crisis al interior del país en la materia.

Aquí es de suma importancia señalar que el estudio y significado de los Derechos Humanos guarda una importancia radical, pues es la llave para conocer cuáles son estos derechos de los que gozamos por el hecho de ser personas, cuál es su función dentro del sistema jurídico mexicano y principalmente en la norma

fundamental de nuestro país, pero sobre todo nos hace sabedores de que somos sujetos portadores de dignidad.

Destacamos que la falta de una instrumentación adecuada de los artículos 1° y 3° de la constitución, ha frenado el proceso cultural de los derechos humanos, el cual no se da de la noche a la mañana, pues este es un proceso lento y de largo plazo, donde debe existir la participación de la sociedad y el gobierno. Si no se logra esa conjunción, la balanza se inclinará por la agenda económica impulsada por el gobierno y no por la agenda de los derechos humanos reclamada por los individuos que habitan este país, lo cual nos genera mayor preocupación pues la mayoría de los mexicanos ni siquiera conocen los mismos, y lo que es peor, los encargados de velar por que estos no se violen, tampoco los conocen.

Es por ello que, se requiere de acciones prontas y contundentes por parte del Poder Ejecutivo, para el efecto de que se comience a fomentar una cultura fuerte de respeto, protección y promoción de los mismos. Acciones que deben comenzar, como ya se apuntó anteriormente, desde una educación tendiente a despertar la conciencia de las personas y así se pueda recuperar el valor y la importancia de estos derechos en nuestra sociedad.

Como ya se dijo, en México desde en el año 2011, se han reconocido y elevado los derechos humanos a nivel constitucional, sin duda, significa un gran avance en el tema, pero aún falta mucho por hacer, pues el bajarlos a la realidad social, ponerlos en práctica y que sean cumplidos cabalmente resulta por demás complicado.

Por lo que la educación juega un papel imprescindible para el efecto de lograr la paz y la seguridad humana, además, como ya se dijo tiene como efecto positivo en el progreso, el desarrollo y la paz de las naciones.

Ya hemos referido que, el fortalecimiento de una cultura en materia de derechos humanos requiere además de la participación de todos los sectores de la sociedad, y

esta no se encuentra en discordia con aquellos que participan dentro de los procesos económicos, pues sabemos de la importancia que juega la economía en los derechos humanos, lo que es importante es que no se debe preferir una sobre la otra, ni aplazar importantes reformas para garantizar los bolsillos de unos cuantos.

Seguridad humana, una solución para superar la realidad nacional

El vivir en un Estado en donde frecuentemente la población se siente amenazada y vive con el temor de que pueda ser afectada en sus derechos fundamentales como lo son la vida, la libertad y la integridad personal, pone un freno en su desarrollo y aspiraciones, lo que amplía los niveles de pobreza y miseria, es por ello que durante el Quincuagésimo cuarto período de sesiones, durante la Asamblea General de las Naciones Unidas dedicada al nuevo milenio, el Secretario General, Kofi Annan expuso a los integrantes de la comunidad internacional que uno de los principales retos de las naciones se encontraban reafirmar la dignidad y el valor de la persona humana, el respeto a los derechos humanos y la igualdad de derechos entre hombres y mujeres, y el compromiso de lograr el compromiso social, determinado por mejores condiciones de vida, sin miseria ni temor… (Annan, 2000). Por lo que uno de los principales objetivos que se pretenden para este nuevo milenio es el fomentar y garantizar una vida sin temor, así como una vida sin miseria.

De acuerdo a lo establecido en el informe de la Comisión de Seguridad Humana, la falta de seguridad presenta fallas, tales como la desestabilización política y económica y los conflictos en el seno de los Estados, además de que se pone en peligro la vida de las personas, destruyen la confianza entre ellas, hacen aumentar la pobreza y la delincuencia y frenan a la economía (Sen, 2003), fallas que, como ya se dijo en líneas anteriores ya se están presentando en México.

Es por ello que para hacer frente a la inseguridad y el efecto que tiene el desarrollo económico y social, es necesario que se implementen políticas que cumplan con el artículo 1º constitucional, esto es: la promoción, el respeto, la protección y la garantía a los derechos humanos. Ello agregando dos más que están

fuera del texto constitucional, nos referimos a la prevención y la reparación de dichas violaciones.

Por lo que se tiene que ampliar la visión hacia una perspectiva integral, pues la seguridad humana busca la protección de los derechos y libertades vitales de las personas que están expuestas a cualquier violación.

Atendiendo a ello, la Comisión de Seguridad Humana ha hecho énfasis en los siguientes puntos a seguir, como parte de una política integral en la materia:

- Proteger a las personas en conflictos violentos.
- Proteger a las personas frente a la proliferación de armamento.
- Apoyar la seguridad de las personas que se trasladan.
- Establecer fondos de transición para la seguridad humana en situaciones posteriores a los conflictos.
- Alentar un comercio y un mercado justos en beneficio de las personas en condición de pobreza extrema.
- Tratar de proporcionar niveles de vida mínimos en todas partes.
- Conceder una mayor prioridad a garantizar un acceso universal a la atención básica de la salud.
- Elaborar un régimen mundial eficiente y equitativo de derechos de patente.
- Potenciar a todas las personas impartiéndoles una educación básica universal.
- Aclarar la necesidad de una identidad humana mundial, respetando a la vez, la libertad de los individuos de tener diversas identidades y afiliaciones.

Evidentemente se requiere de una política integral en la materia, pues el no tomar medidas urgentes y adecuadas, permite que la miseria se esté apoderando de

poblaciones, lo que impacta no solo en la economía y en los negocios, sino también en la dignidad de millones de mexicanos.

Referencias

Aboites, H. (2015). *Reformas y Ayotzinapa: percepciones y estrategias en la lucha magisterial (2012-2015).* Cotidiano - Revista de la Realidad Mexicana 30, no. 190. 83-91.

Arendt, H. (2012). *Eichmann y el holocausto*. México: Taurus.

Baylis, J. & Smith, S. (2001). *The globalization of world politics: And introduction to international relations*. Second edition, Oxford University Press, New York, United States.

Friedman, B. *"Globalization: Stiglitz's case".* The New York review of books.

Gómez, M. (2015). *Ayotzinapa: de la crisis humanitaria a la crisis de Estado.* Cotidiano - Revista De La Realidad Mexicana 30, no. 189. 50-59.

González, J. & Díaz, J. (2013). *Filosofía jurídica: filosofía en la globalización y el garantismo*. Porrúa, México.

Heller, H. (1987). *Teoría del estado. México.* Fondo de Cultura Económica.

Jakobs, G. & Cancio, M. (2003). *Derecho penal del enemigo.* Madrid, España. Editorial Civitas.

Jalife, A. (2000). *El lado oscuro de la grobalización. Balcanización & Post-Globalización.* CADMON & EUROPA EDITORIAL. México.

Knoll, A. (2015). *We are all Ayotzinapa*. New Internationalist no. 479. 8.

Krugman, P., Obstfeld, M. & Melitz, M. (2012). *Economía internacional: Teoría y política*. 9ª ed. Trad, de Yogo Moreno López, Edit. Pearson, Madrid.

La Botz, D. (2015). *Mexican Crisis Deepens: We Are All Ayotzinapa*. Against The Current no. 174. 4.

Loeza, C. (2014). *Indicador político México*. No. 27. 10-11.

Mcdermott-Levy, R., Kaktins, N. & Sattler, B. (2013). *Fracking, the Environment, and Health*. American Journal of Nursing Vol. 113, no. 6, 45-51.

Méndez, L. (2015) *La vida en el imaginario de la resistencia popular por Ayotzinapa: la comunidad en contextos de terrorismo de Estado.* Cotidiano - Revista de la Realidad Mexicana 30, no. 189. 67-72.

Piketty, T. (2014). *El capitla en el siglo XXI.* Fondo de Cultura Económica. México.

Sen, A. (2002). *How to judge globalism*. The American Prospect, United States, Vol. 13, No. 1, pp. A2-A6.

Stiglitz, J. (2002). *El malestar en la globalización.* trad, de Carlos Rodríguez Braun, Taurus, España.

Annan, K. (2000). *Nosotros los pueblos: la función de las Naciones Unidas en el siglo XXI.* Organizacion de las Naciones Unidas, Asamblea de las Naciones Unidas dedicada al Milenio, Nueva York.

Diputados, C. d. (s.f.). Recuperado el 10 de 12 de 2013, de Constitución Política de los Estados Unidos Mexicano (texto vigente), [en línea], consultado el 5 de febrero de 2012. Disponible en web: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf

Monsalve, J. D. (2010). La dignidad humana: fundamento de los derechos humanos. En R. A. Cuadros, *Perspectiva de la filosofía del derecho y las teoría jurídicas contemporáneas* (pág. 356). Bogotá: Universidad Libre, Colciencias.

Moya, L. L. (2012). SEGURIDAD HUMANA. LA RESPONSABILIDAD DE PROTEGER. *Boletin mexicano de derecho comparado*(114), 1117.

Organizacion de las Naciones Unidas para la Educacion, l. C. (s.f.). *UNESCO*. Recuperado el 10 de 12 de 2013, de http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-sustainable-development/peace-and-human-security/

Patiño, M. C. (2012). *La procuraduría General de la Nación y los casos ante el Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos.* Bogotá, Colombia: Procuraduría General de la Nación .

Refugiados, E. A. (11 de febrero de 1998). *DERECHOS HUMANOS, ÉXODOS EN MASA Y PERSONAS DESPLAZADAS.* Ginebra, Suiza,: ACNUR.

Rivas, F. (2013). *Estudio del mes de julio 2013, sobre las denuncias de los delitos de alto impacto.* México, D.F: Observatorio Nacional Ciudadano de Seguridad, Justicia y Legalidad.

Sen, S. O. (2003). *La seguridad humana ahora.* Comision de Seguridad Humana.

Social, C. N. (2013). *Medición de la pobreza Estados Unidos Mexicanos 2012.* México: CONEVAL.

unidas, A. G. (2005). Resolución aprobada por la Asamblea General el 16 de septiembre de 2005. *60/1. Documento Final de la Cumbre Mundial 2005*, (pág. 34). Nueva York.

Unidas, O. d. (s.f.). *Naciones Unidas*. Recuperado el 10 de 12 de 2013, de http://www.un.org/es/documents/udhr/

Watch, H. R. (2011). *"Ni Seguridad, Ni Derechos, Ejecuciones, Desapariciones y Tortura en la guerra contra el narcotráfico de México".* Human Rights Watch. México: Human Rights Watch.

Impacto de la implementación del sistema integral de justicia juvenil en la economía de México.

Lucía Eréndida Molina Matéos

Perla Denisse Mata Pérez

Abstract:

Con la reforma en 2005 al artículo 18 de Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), se atribuye la obligación del Estado Mexicano de establecer un Sistema Integral de Justicia Penal aplicable a los menores de doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad, así como la obligación de garantizar los derechos fundamentales que reconoce la constitución para todo individuo, y además aquellos por su condición de personas en desarrollo; con esta reforma inicia en México el desarrollo de las bases para la implementación de un sistema de justicia acorde establecido en diversos instrumentos internacionales.

Empero, al facultar a la Federación y a los Estados y al Distrito Federal, cada uno de acuerdo a su competencia para establecer estos sistemas, se provocó que en México existiera gran disparidad entre las legislaciones estatales y los problemas de raíz que son la violación constante de los derechos fundamentales, la inobservancia de los derechos procesales y la ineficacia de la ejecución de medidas.

Palabras Clave: Sistema, Justicia, Juvenil

Introducción

Las problemáticas actuales, económica, política y social del País y principalmente de inseguridad demandan medidas urgentes, en este sentido, una de las asignaturas pendientes para México ha sido por cuánto a la creación de un Sistema Integral de Justicia para Adolescentes; considerando que la procuración y la administración de justicia son tareas fundamentales del Estado y constituye uno de los pilares para el progreso de cualquier nación, ya que de no existir un Sistema de Justicia eficiente y eficaz, se impide el libre desarrollo humano de sus gobernados.

Así como, con las reformas Constitucionales en materia de seguridad Pública y Administración de Justicia en el 2008, se establecieron las bases para la implementación de un nuevo sistema de Justicia Penal en la República Mexicana, en los últimos años se ha insistido en la necesidad de un sistema de justicia juvenil o de responsabilidad penal para adolescentes; los sistemas integrales entendidos como un conjunto de normas e instituciones creadas ex profeso para dar respuestas a la situación de las personas menores de edad imputadas o encontradas responsables de la comisión de delitos (Vasconcelos, 2009: 10ss), esto significa que se requiere que de toda ley, reglamento, procedimiento se cuente con reglas claras, expedidas con anterioridad; que los jueces y personal que tengan conocimientos específicos de temas vinculados con la infancia; así como juzgados y procedimientos especializados seguidos con estricto respeto a los derechos fundamentales de los adolescentes.

La Convención sobre los Derechos del Niño, nos otorga una definición de lo que debemos entender por “niño”, “se entiende por niño todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad”.

Es importante resaltar que la Convención vincula tácitamente el ser “niño” con el de ser “menor de edad”, con la condición de que para dejar de pertenecer a este grupo es cumplir con la mayoría de edad, con lo que se asume la capacidad jurídica plena. Es precisamente la limitación en la capacidad jurídica lo que justifica la existencia de derechos específicos para las niñas y niños (González, 2015:4).

De lo anterior, podemos observar que la justicia para menores en México, aun denominándoles adolescentes, utiliza la condicionante que menciona la Convención, ya que no se les puede procesar penalmente de manera general, dado que no cuentan con la capacidad de ejercicio, o como menciona la autora antes citada, la capacidad jurídica y por ende implica su vana comprensión de las leyes que los rigen.

Sin embargo, debemos tener claro que si bien los menores son inimputables frente a las leyes penales para adultos, esto no significa que no deban ser responsables por la comisión de delitos, el adolescente es considerado “un sujeto responsable, con capacidad y derecho a optar por imperio de su dignidad personal”, esto implica la posibilidad de exigirles responsabilidad por su conducta, atendiendo la situación específica de desarrollo, y su progresiva adquisición de autonomía personal, social y jurídica que ha justificado la conformación a su favor de un estatus jurídico que los reconoce como categoría jurídica dotada del derecho a regulaciones especiales en todos los ámbitos de su vida (Vasconcelos, 2009:10ss).

Por lo tanto, es válido pensar que la normatividad para tratar a los niños y niñas que han cometido o han sido parte en la comisión de un acto tipificado por nuestras leyes como delito, debe ser positivamente humana, es decir, el Estado no debe permitir que los menores infractores se conviertan en adultos delincuentes, que salgan a las calles con mayores herramientas para la violación de leyes, sino que de manera suave debe tratar al menor en el momento necesario para evitar que continúe desarrollándose en un ambiente donde negativamente será influenciado

Contenido

La Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (1989), y anterior a ella las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores. Reglas de Beijing (1985), propiciaron en la década de los noventa, la creación de sistemas de justicia penal para adolescentes; aunque en México, existe constancia anterior de intentos por organizar un sistema paralelo al sistema penal para el tratamiento de los llamados menores delincuentes a través de instituciones y procedimientos que

buscaron llevar a cabo la reeducación y la reinserción de los menores; dichos sistemas sobre la base de la teoría de la “situación irregular”; con este modelo de carácter tutelar las condiciones personales de los menores permitían al Estado intervenir sin ser indispensable que se presentará una conducta delictiva concreta es sujeta de la acción del Estado, no solo se castigaban las conductas tipificadas como delito, también la vagancia o la presentación de situaciones o estados de peligro social, de esa manera bajo diferentes denominaciones, pero insertados en la administración pública dependientes del poder ejecutivo, los órganos encargados del tratamiento de los menores de edad, fueron verdaderos tribunales con facultades jurisdiccionales, en los que se apreció al menor como enfermo social, que debía ser curado, aprisionado en los “centros de internamiento” (Reyes y González, 2005: 147-181).

Mediante el argumento de la protección o tutela de los niños, a los menores no les han sido reconocidos y respetados derechos fundamentales como a cualquier los adulto, tales como las garantías penales, procesales y de ejecución de las medidas, lo cual sumado a factores de riesgo de su entorno como la exclusión económica y social que generan actitudes negativas de violencia y delincuencia (Mancera, 2011: 461-472).

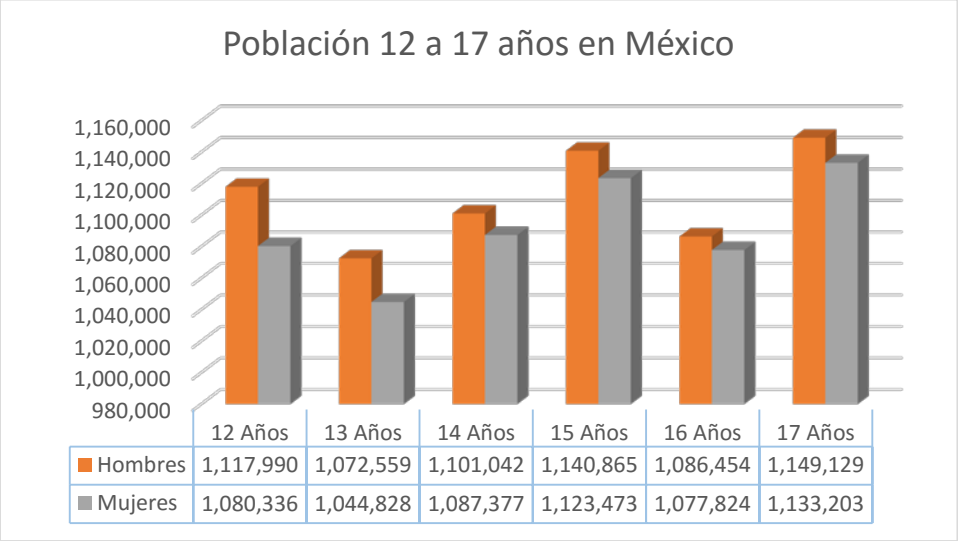
Por lo anterior, es cuestionable, que en nuestro país sea tan poco diligente la edificación del orden jurídico para los menores o adolescentes infractores, pues es a partir de hace escasos años y no más de cinco, que se da el fenómeno legislativo, pero, curiosamente, los estados han logrado establecer, primero que la Federación.

Hemos mencionado que, en 2005 se efectuó la primer reforma constitucional al artículo 18 que consagró el establecimiento de un Sistema Integral de Justicia cuya finalidad es que al responsabilizar a los adolescentes de entre 12 y menos de 18 años de edad por la comisión de delitos se procure con la imposición de medidas la reintegración social y familiar, así como el pleno desarrollo de sus capacidades; si bien algunos Estados de la República adecuaron sus legislaciones en materia de justicia para adolescentes haciéndolas más acordes a los principios constitucionales y a los instrumentos internacionales, no obstante los problemas persisten, porque la realidad no corresponde aún con las leyes vigentes; y que debido a que cada Estado estableció sus legislaciones ha sido recurrente la disparidad entre las normas.

Derivado de lo anterior, el 02 de julio de 2015 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF), el decreto de reforma de los párrafos cuarto sexto del artículo 18, y el inciso c) de la fracción XXI del Artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), que facultan al congreso de la unión para expedir la legislación única de justicia penal para adolescentes, que regirá en la Republica en el orden federal y en el fuero común, de ahí que, en septiembre de 2015 se realizó un Foro Nacional sobre Justicia para Adolescentes con diversas organizaciones de la Sociedad Civil, la comisión de los Derechos de la Niñez y de la Adolescencia, la comisión de justicia del Senado y la Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal, para la consulta sobre la creación de esta legislación única, y el 19 de noviembre de 2005, se presentó un proyecto de Código Nacional de Justicia Penal para Adolescentes, una de las conveniencias de este marco normativo es que al haber procedimientos homogéneos aplicables en todo el territorio nacional además de brindar certeza jurídica tanto a los adolescentes imputados como a la sociedad; y que esta última pueda por fin comenzar a percibir los beneficios de políticas de reinserción vs políticas punitivas, es decir, las ventajas de resocializar y evitar la reincidencia en el crimen, sobre todo en un momento en el que el tema de inseguridad en México influye el entorno nacional afectando negativamente la relación funcional entre el este y la dinámica de los cambios económicos (González,2014:76).

Considerando que de acuerdo con el Censo Nacional de Población de 2010 del Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Informática (INEGI), en México viven 13.2 millones de jóvenes de entre 12 y 17 años, lo que representa el 36.5% del porcentaje de jóvenes de 12 a 29 años y el 12% de la población total en México (Gráfica 1).

Gráfica 1.



	12 Años	13 Años	14 Años	15 Años	16 Años	17 Años
Hombres	1,117,990	1,072,559	1,101,042	1,140,865	1,086,454	1,149,129
Mujeres	1,080,336	1,044,828	1,087,377	1,123,473	1,077,824	1,133,203

Fuente: elaboración propia, con base en Censo Nacional de Población y Vivienda 2010 (INEGI)

La influencia de factores biopsicosociales, al encontrarse en la etapa en que los jóvenes se encuentran, en la que sin haber alcanzado la mayoría de edad debe asumir responsabilidades, aunado a lo anterior situaciones adversas como la falta de oportunidades educativas, laborales, recreativas y la pobreza, generan actitudes negativas, como el comportamiento delictivo.

En México 2, 898,247 adolescentes de entre 12 y menos 18 años trabajan, de los cuales 2, 157,938 son hombres y 740,309 mujeres; de los cuales 2, 138,994 lo que representa casi el 74% sin secundaria concluida, en esta situación por su edad, inexperiencia y sin estudio se encuentran en desventaja frente a un mercado laboral de por si complejo.

Cuadro 1.

Población de 12 a 17 años, Según: Sexo, Nivel de escolaridad y Condición de ocupación								
Sexo	**Escolaridad**	**12 Años**	**13 Años**	**14 Años**	**15 Años**	**16 Años**	**17 Años**	**Total**
Hombre	Sin escolaridad	2639	2785	3718	4737	5052	6390	25,321
	E.Básica	26802	51616	103209	175940	268179	355600	981,346
	Preescolar o kínder	292	346	481	574	632	777	3,102
	Primaria incompleta	16600	16318	21811	25935	28057	33150	141,871
	Primaria completa	8017	24917	41673	56791	66740	80910	279,048
	Secundaria incompleta	1892	10031	34580	53328	51927	57492	209,250
	Secundaria completa			4641	39277	120681	183000	347,599
	Estudios Técnicos + Primaria	1	4	23	35	142	271	476
	E.Media Superior				3824	21054	58993	83,871
	Estudios Técnicos + Secundaria				160	691	1907	2,758
	Preparatoria				3664	20363	57086	81,113
	No especifica	297	244	238	303	665	436	2,183
Mujer	Sin escolaridad	576	710	1012	1220	1414	1575	6,507
	E.Básica	8478	15122	30048	55120	90548	119702	319,018
	Preescolar o kínder	56	81	114	139	144	177	711
	Primaria incompleta	5004	3768	4969	5773	6356	7398	33,268
	Primaria completa	2720	7504	11272	16250	19153	23357	80,256
	Secundaria incompleta	694	3766	11843	16194	13063	13736	59,296
	Secundaria completa			1825	16720	51730	74823	145,098
	Estudios Técnicos + Primaria	4	3	25	44	102	211	389
	E.Media Superior				2132	11880	33255	47,267
	Estudios Técnicos + Secundaria				100	533	1576	2,209
	Preparatoria				2032	11347	31679	45,058
	No especifica	192	145	123	156	386	230	1,232
								2,898,247

Fuente: elaboración propia, con base en información del Censo Nacional de Población y Vivienda 2010 (INEGI).

Lo anterior nos aclara el hecho de que muchos adolescentes se desempeñen en ocupaciones demasiado arduas o inseguras, en condiciones laborales inestables, por la eventualidad, informalidad e indefensión laboral en trabajos de construcción, limpieza, obreros, lavado y cuidado de carros, malabarismos, boleros, venta de dulces y hasta checadores en el transporte público, sin ser esto determinante para todos los jóvenes, es un factor de riesgo que conlleva a adquirir nuevas conductas y otras formas de vida destructivas como, la drogadicción, estados de salud deficientes, exposición constante a la violencia, y en el caso de los menores infractores el riesgo de reincidencia en la comisión de delitos.

Los resultados de la Encuesta Nacional de Gobierno 2010 Poder Ejecutivo Estatal Gobierno, Seguridad Pública y Reinserción Social, (Cuadro 2) indican que de 12,404 internos en los centros para menores, 1681 son reincidentes es decir el 13.5% del total y los Estados que presentaron mayor número de casos son: Nuevo león con 180 casos, Sonora con 229, Baja California 367 y el Distrito Federal (Ciudad de México) con 458 casos de reincidencia.

Cuadro 2.

Menores internados en los centros para menores infractores por conductas delictivas asociadas a delitos del fuero común, por entidad federativa según tipo de incidencia y sexo
2009

Entidad federativa	Total	Primera vez			Reincidentes		
		Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Estados Unidos Mexicanos	12 404	10 723	10 060	663	1 681	1 663	18
Aguascalientes	175	163	155	8	12	12	0
Baja California	1 636	1 249	1 170	79	387	381	6
Baja California Sur	92	90	88	2	2	2	0
Campeche	10	10	10	0	0	0	0
Coahuila de Zaragoza	150	148	135	13	2	2	0
Colima	114	110	103	7	4	4	0
Chiapas	492	478	445	33	14	14	0
Chihuahua	141	122	118	4	19	19	0
Distrito Federal	2 879	2 421	2 246	175	458	458	0
Durango	245	223	211	12	22	22	0
Guanajuato	194	190	178	12	4	4	0
Guerrero	380	355	322	33	25	25	0
Hidalgo	78	78	72	6	0	0	0
Jalisco	922	831	799	32	91	90	1
México	676	640	603	37	36	33	3
Michoacán de Ocampo	23	23	19	4	0	0	0
Morelos	88	88	85	3	0	0	0
Nayarit	225	193	184	9	32	32	0
Nuevo León	961	781	706	75	180	179	1
Oaxaca	54	53	49	4	1	1	0
Puebla	219	219	202	17	0	0	0
Querétaro	35	35	32	3	0	0	0
Quintana Roo	52	52	52	0	0	0	0
San Luis Potosí	149	137	131	6	12	12	0
Sinaloa	101	89	87	2	12	12	0
Sonora	1 037	808	787	21	229	226	3
Tabasco	266	213	211	2	53	53	0
Tamaulipas	363	310	278	32	53	52	1
Tlaxcala	109	109	101	8	0	0	0
Veracruz de Ignacio de la Llave	313	313	297	16	0	0	0
Yucatán	194	168	163	5	26	25	1
Zacatecas	31	24	21	3	7	5	2

Nota: Las cifras hacen referencia a los menores internados en los centros de tratamiento para menores infractores. De acuerdo con los reportes de los gobiernos estatales, no se registraron menores infractores internados por conductas delictivas asociadas a despojo.

Fuente: Encuesta Nacional de Gobierno 2010, Poder Ejecutivo Estatal Gobierno, seguridad pública y reinserción social

De lo que podemos inferir la hipótesis de que un número considerable de los menores que han sido sentenciados y han cumplido con las medidas impuestas por el órgano judicial, no consiguen una completa readaptación y reinserción social y por el contrario regresan al único modo de vida que conocen, que es el delictivo.

Respecto los principales delitos cometidos por menores, por medio del Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2013 (Cuadro 3), encontramos que en primer lugar el robo es el delito más frecuente con 6065 incidencias, lo que representa el 66%; le siguen los delitos contra la integridad personas (homicidio, lesiones, etc.), con el 09% con 936 delitos cometidos, y con el 4.5% con 474 los delitos contra la libertad y seguridad sexual.

Cuadro 3.

Delito	Total	Hombre	Mujer
Homicidio	535	504	31
Lesiones	330	296	34
Otros delitos que atentan contra la vida y la integridad	71	62	9
Privación de la libertad	62	51	11
Secuestro	143	119	24
Secuestro express	10	9	1
Tráfico de menores	1	1	0
Otros delitos que atentan contra la libertad personal	3	2	1
Abuso sexual	33	33	0
Violación simple	215	214	1
Violación equiparada	180	179	1
Otros delitos que atentan contra la libertad y seguridad	46	46	0
Robo a casa habitación	1,753	1,692	61
Robo de vehículo	682	656	26
Robo a transeúnte en vía pública	754	729	25
Robo a transeúnte en espacio abierto al público	133	114	19
Robo a transportista	3	2	1
Robo en transporte público individual	9	8	1
Robo en transporte público colectivo	38	38	0
Robo en transporte individual	2	2	0
Robo a institución bancaria	2	2	0
Robo a negocio	213	192	21
Robo de ganado	23	23	0
Robo de maquinaria	12	12	0
Otros robos	3,339	3,105	234
Fraude	9	8	1
Abuso de confianza	25	23	2
Extorsión	19	18	1
Daño a la propiedad	53	47	6
Despojo	6	6	0
Otros delitos contra el patrimonio	64	64	0
Violencia familiar	6	6	0
Otros delitos contra la familia	0	0	0
Corrupción de menores	3	2	1
Trata de personas	2	2	0
Otros delitos contra la sociedad	91	83	8
Narcomenudeo	378	354	24
Amenazas	24	20	4
Allanamiento de morada	19	18	1
Evasión de presos	0	0	0
Otros delitos del Fuero Común	1,292	1,146	146

Fuente: elaboración propia, con base en información del Censo de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2013 (INEGI)

Dado que la mayoría de delitos cometidos por menores de 18 años, son robo y faltas administrativas, podemos proponer como posible solución para evitar las penas privativas y las ejecuciones de medidas auxiliadas del sistema penal general, los medios alternos de

solución al conflicto en los que podemos destacar lo que algunos doctrinarios han percibido como los medios necesarios en materia penal; la mediación penal y la junta restaurativa.

Para esto debemos comprender principalmente, cual es el proceso de la mediación. El proceso de la mediación se desarrolla mediante la combinación de reuniones conjuntas y, en su caso, por separado, con objeto de que el mediador llegue a un mejor entendimiento de las diferencias entre las partes para poder ayudarles a resolverlas. El mediador es un ente con derechos y obligaciones que trata de llevar a cabo un proceso como facilitador para resolver gran parte de los conflictos que nacen del interactuar de la sociedad. (Cabrera, 2012: págs. 111-112)

Derivado de lo anterior, la mediación es un medio de solución alternativa de conflictos, en este punto podemos ver que es posible darle un sentido de aplicación en materia penal y aún más en materia de menores, dado que la relación entre victima u ofendido e infractor, en los casos de delitos leves, puede ser comprendida, resarcida y solucionada de manera que no se afecte el desarrollo psicológico y social del menor.

Ahora bien, para saber más sobre la mediación penal, Elías Neuman nos menciona que es aquella que se propone una formulación alternativa del proceso penal y de la pena sobre la base del reconocimiento de la víctima en nivel protagónico. En el caso concreto de la mediación penal, se trata de que las partes retomen o reasuman el conflicto de pleno acuerdo y sin agresión. De ahí que el mediador debe ser una persona de acendrado equilibrio y vocación, al margen de las disciplinas sociales y técnicas que debe conocer…Una de las matrices de la mediación penal y la justicia restaurativa reside en que quien resulto damnificado sea resarcido y que el victimario descubra los abrumadores efectos de su acto ilícito (Neuman, 2007: pág. 22)

En este sentido y de acuerdo a lo expresado en el párrafo anterior, se entiende que la mediación penal y la justicia restaurativa tienen como finalidad que el ofendido y el agresor, tengan a bien la pronta y fácil resolución de tratar, aceptar y resarcir el daño ocasionado, así como el infractor habrá de ser capaz de aceptar su error y del mismo modo buscar la mejor solución, lo cual llevara también a la reflexión de haber actuado mal.

En el Código Nacional de Procedimientos Penales (Congreso, 2016) que entró en vigor el pasado año, se establecen Soluciones alternas y formas de terminación anticipada del proceso penal, estos son medios alternos de solución al conflicto que tienden a dar soluciones rápidas y favorables a personas que se encuentren dentro de los supuestos que señala la ley, las soluciones alternas que contiene este código son las siguientes:

> *Artículo 184. Soluciones alternas*
>
> *I.- El acuerdo reparatorio, y*
>
> *II. La suspensión condicional del proceso.*

De los acuerdos reparatorios, el mismo CNPP nos da la definición: son aquellos celebrados entre la victima u ofendido y el imputado que, una vez aprobados por el Ministerio Público o el Juez de control y cumplidos en sus términos, tienen como efecto la extinción de la acción penal.

Para que puedan ejercitarse este tipo de medios de solución, es necesario que se presenten determinados requisitos, principalmente que el delito cometido no sea grave, en específico nos señala a los delitos patrimoniales y otro de los requisitos es que le imputado no haya sido ya beneficiado con un acuerdo reparatorio anteriormente y que no lo haya cumplido.

En relación con la suspensión condicional del proceso, señala lo siguiente:

> *Articulo 191.- por suspensión condicional del proceso deberá entenderse el planteamiento formulado por el Ministerio Público o por el imputado, el cual contendrá un plan detallado sobre el pago de la reparación del daño y el sometimiento del imputado a una o varias de las condiciones que se refiere este capítulo, que garanticen una efectiva tutela de los derechos de la víctima u ofendido que en caso de cumplirse, pueda dar lugar a la extinción de la acción penal.*

En la suspensión condicional se deben cumplir otros requisitos que el mismo código señala, que son: 1) que el imputado no amerite por el delito cometido una pena que exceda a 5 años de prisión y, 2) que no exista una negativa fundada por la victima u ofendido.

En resumen los mecanismos y procedimientos de justicia alternativa, tienen la finalidad de que la víctima y el inculpado juntos participen en la solución de un conflicto, en busca de

justicia no punitiva, sino restaurativa. Sin embargo es conveniente aclarar que los medios de Justicia Alternativa no aplican en aquellos casos en los que se trata de delitos que se persoguen de oficio como el homicidio o el secuestro.

La aplicación de medidas alternas es reciente en nuestro país y a raíz de su implementación los casos que se han atendido han ido en aumento, en el Censo Nacional de Procuración de Justicia Estatal 2015 elaborado por INEGI, (Cuadro 4), podemos observar que 147,053 casos, 136, 115 son de orden penal es decir el 92% de los casos solucionados en dicho periodo, y tan solo 2, 643 de los procesos de Justicia para adolescentes se resolvieron por estos medios esto representa menos del 2% de los casos; esto se debe a que si bien el Código Penal y el de Procedimientos Penales, así como las leyes estatales operan de manera supletoria en los procesos de Adolescentes, aún no hay uniformidad de lo que podemos advertir una ventaja más para que exista una legislación que prevea todos estos mecanismos, con la intención de que a través de los acuerdos reparatorios se resuelvan dichos conflictos, lo cual puede resultaría en ahorro de tiempo y gasto a las partes y al Estado.

Cuadro 4.

Expedientes cerrados
Por: Materia
Según: Conclusión

	Total	Mediación	Conciliación	Junta restaurativa	A solicitud de parte	Otro medio de solución	No especificado
Total	147,053	86,480	25,573	1,880	9,948	12,168	11,004
Penal	136,115	83,661	19,740	1,377	9,914	12,023	9,400
Justicia para Adolescentes	2,643	266	472	244	34	23	1,604
Otra	8,295	2,553	5,361	259	0	122	

Fuente: Elaboración propia con base en información del Censo Nacional de Procuración de Justicia Estatal 2015. (INEGI)

Ahora bien, tomando en cuenta los resultados del Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2015. (Cuadro 5), del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, fueron ingresados 8873 adolescentes, de los cuales 4365 se encuentran internos, y 4855 en tratamiento externo, con base en esto, podemos hacer un cálculo de los gastos que le provoca al Estado la reinserción al mantener esta cantidad de

reclusos, a sabiendas de que los programas para la ejecución de medidas, continua si brindar los resultados esperados.

Cuadro 5.

Adolescentes en los centros de tratamiento o internamiento, por entidad federativa según estatus, 2014				
Entidad Federativa	**Ingresados**	**Egresados**	**Internados**	**En tratamiento externo**
Estados Unidos Mexicanos	**8 873**	**9 027**	**4 365**	**4 855**
Aguascalientes	55	43	60	214
Baja California	648	599	257	287
Baja California Sur	19	37	23	23
Campeche	10	5	18	9
Coahuila de Zaragoza	251	265	82	83
Colima	95	128	58	55
Chiapas	332	372	95	13
Chihuahua	340	296	534	1 358
Distrito Federal	1 242	1 445	465	538
Durango	250	296	136	NA
Guanajuato	125	101	109	107
Guerrero	100	86	66	19
Hidalgo	62	82	75	95
Jalisco	807	830	379	87
México	521	484	387	341
Michoacán de Ocampo	109	89	46	134
Morelos	142	126	153	NA
Nayarit	418	409	126	200
Nuevo León	1 361	1 357	198	133
Oaxaca	47	13	30	1
Puebla	44	64	72	-
Querétaro	34	37	37	41
Quintana Roo	18	13	17	50
San Luis Potosí	120	143	39	257
Sinaloa	92	105	69	466
Sonora	679	734	393	NA
Tabasco	45	63	93	58
Tamaulipas	588	470	181	192
Tlaxcala	159	167	27	16
Veracruz de Ignacio de la Llave	57	74	59	78
Yucatán	25	24	15	NA
Zacatecas	78	70	66	NA

Fuente: Elaboración propia con base en el Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2015.

Conclusión

Con ello podemos concluir que el tema de justicia juvenil en México necesita mayor profundización en la aplicación de normas, así como en el seguimiento correcto de las medidas que se tomen para el tratamiento de dichos menores.

Ahora bien, si en el Código Nacional de Procedimientos Penales, se prevé la solución anticipada de los delitos leves, podemos pugnar con mayor razón por la creación de un instrumento que se encargue específicamente de los procedimientos necesarios para tratar a los adolescentes infractores, en el que de igual forma se contemplen los medios alternativos como una opción más eficaz, menos onerosa y más acorde con los principios de la justicia para Adolescentes: de respeto a los derechos fundamentales en todas las etapas desde la investigación hasta la ejecución de las medidas, el interés superior y la protección del adolescente; así como la reinserción en su familia y en su comunidad.

Principalmente es importante la creación de un instrumento jurídico de procedimientos penales que establezca el debido curso que ha de seguirse para transformar la justicia juvenil y prevenir una sociedad de adultos delincuentes, también es necesaria la especialización de servidores en materia de menores, debido a que la norma debe volverse suave con estos sujetos, los servidores encargados del cumplimiento de la norma, deben ser personas capaces de comprender y actuar, favoreciendo los derechos de la víctima y buscando la pronta recuperación moral del infractor.

Referencias

Cabrera Dircio, J. (2012). Estado y justicia alternativa. México: Ediciones Coyoacán.

Congreso, D. (12 de enero de 2016). Código Nacional de Procedimientos Penales. Recuperado el 2016 de enero de 20, de Cámara de Diputados: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CNPP_120116.pdf

González Andrade, S. (enero-junio de 2014). Criminalidad y crecimiento económico regional en México. 26(51), 75-111. Recuperado el 28 de Enero de 2016, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-73722014000100004&lng=es&tlng=es.

González Contró, Mónica. (2006). Derechos, necesidades y justicia penal. En J. C. Gutiérrez González, Memorias del Seminario los Derechos Humanos de Los Niños, Niñas y Adolescentes. (págs. 428-429). México: Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM.

González Contró, Mónica. (2015). Derechos de las niñas y los niños. México: Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM.

INEGI. (2010). Censo Nacional de Población y Vivienda 2010. (INEGI, Ed.) Recuperado el 10 de Febrero de 2016, de http://www.inegi.org.mx/est/lista_cubos/consulta.aspx?p=pob&c=1

INEGI. (2013). Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2013. Recuperado el 10 de febrero de 2016, de Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática: http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/censosgobierno/cngspspe2013/

INEGI, 2. (2015). Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2015. Recuperado el 13 de febrero de 2016, de Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática: http://www.inegi.org.mx/est/lista_cubos/consulta.aspx?p=gob&c=20

Mancera Espinosa, Miguel Ángel. (2011). Justicia de menores. En F. Campos Domínguez, D. Cienfuegos Salgado, L. Rodríguez Lozano, & J. Zaragoza Huerta, Entre libertad y castigo: Dilemas del estado contemporáneo. Estudios en homenaje a la Maestra Emma Mendoza Bremauntz (págs. 461-472). México: Laguna. Recuperado el 28 de Enero de 2016, de http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/libro.htm?l=3104

Neuman, E. (2007). Una alternativa a la pena de prisión: la mediación penal. En I. d. UNAM, PANORAMA INTERNACIONAL SOBRE JUSTICIA PENAL. TEMAS PENALES DIVERSOS. CULTURAS Y SISTEMAS JURÍDICOS COMPARADOS (pág. 22). México, Sergio García Ramírez, Olga Islas de González Mariscal: UNAM.

Reyes Barragán, L. A. & González Ibarra, J. (2005). Educación y Derecho. Cuernavaca, Morelos: Fontanamara.

Reyes Barragán, L. A. & González Ibarra, J. (México, núm. 118, de enero – abril de 2007). La administración de justicia de menores en México. La reforma del artículo 18 de La Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos. Boletín Mexicano de Derecho

Comparado, nueva serie, año XL (118), 66-96. Recuperado el 18 de diciembre de 2015, de http://biblio.juridicas.unam.mx/revista/pdf/DerechoComparado/118/art/art3.pdf

Vasconcelos, Méndez, R. (2009). La Justicia para adolescentes en México. Análisis de leyes Estatales. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM.

Violaciones de los derechos de los pueblos indígenas en los esquemas de pago por servicios ambientales

Soledad Reyna Maldonado Victoria
Juan Manuel Ortega Maldonado

Resumen

Consideramos que el pago por servicios ambientales es uno d os mecanismos más ambiciosos con un claro sentido ecológico y ético, para resolver en parte, porque no podemos apreciarlos como la panacea, el problema de la contaminación ambiental. Se están usando para proteger y restaura la biodiversidad en una de sus partes más significativas: los ecosistemas, los que con sus fluidos procuran, generan, protegen y dan calidad a la vida sobre la tierra.

Palabras Clave: Biodiversidad, ecosistemas, servicios ambientales

Introducción

Al tratar de resolver los problemas de contaminación que aquejan a la comunidad internacional en materia ambiental, y a la que nuestro país no es ajeno, se han implementado, después de muchas otras estrategias económicas, los esquemas de “pago por servicios ambientales”, los que representan una estrategia innovadora para la conservación de los ecosistemas, basada en dos principios fundamentales: a) los dueños y poseedores de terrenos (proveedores) son compensados por los servicios ambientales que proveen sus terrenos y b) los beneficiarios (usuarios) de los servicios ambientales pagan por ellos, ya sea de forma directa o indirecta.

Estos esquemas se están aplicando en México mediante convenios de concertación entre la Comisión Nacional forestal (Conafor), por parte de la Administración Pública Federal y los propietarios y poseedores de los predios que contienen bosque; pero al analizarlos, en los puntos que señalan los requisitos que se deben llenar para aspirar a esos pagos, además de los derechos y obligaciones de cada una de las partes, encontramos en ellos cláusulas que afectan los derechos fundamentales de los

beneficiarios de estos pagos: las comunidades indígenas, consideradas la parte más vulnerable de estos convenios.

Generalidades

En la búsqueda de una estrategia que resuelva en parte el problema ambiental, derivado de la globalización económica y reflejado en la pérdida de la biodiversidad (Quintana Valtierra 2013), de los ecosistemas que la integran y de los beneficios que éstos proporcionan a la humanidad, llamados servicios ambientales (Rosa, Herman et al, 1992), la Organización de las Naciones Unidas a través de la *United Nations Development Programme,* encontró la supuesta solución de estos problemas en el esquema de "pago por servicios ambientales" (PSA) o "pago por servicios ecosistémicos".

Estos esquemas consisten en una transferencia de recursos entre actores sociales con el objetivo de crear incentivos que permitan alinear las decisiones individuales y colectivas sobre el uso de la tierra y el manejo de los recursos naturales (Rodríguez, Karla Juliana, 2013).

El concepto de PSA parece sencillo cuando se le reduce a estimar el valor económico de los servicios ambientales que provee un determinado ecosistema y firmar un acuerdo o contrato en el que los usuarios de estos servicios se comprometen a pagar a aquellos encargados de su conservación (García Hernández, Alma 2014).

También se consideran como instrumentos de política pública ambiental planteados para incentivar la conservación ambiental en las zonas forestales del país, principalmente, con el objetivo de garantizar las recargas de agua en las partes altas de las cuencas y al mismo tiempo contribuir a la reducción de la pobreza a través de pagos a los propietarios de los bosques que proveen diversos servicios ambientales (Perevochtchikova, María, 2014).

Estos conceptos parecen sencillos pero en la práctica son complicados no sólo por la complejidad de la valoración económica de los servicios, sino también por la complejidad de las relaciones entre los actores involucrados, tanto usuarios como conservadores del recurso. Tampoco podemos olvidar que en cada comunidad o región se tiene diferentes enfoques y visiones con respecto a la naturaleza y a la ideología que tienen de la Madre Tierra —sobre todo en el caso de los indígenas en Latinoamérica—, por lo que es necesario desarrollar y probar diversos modelos de PSA que se adapten a las particularidades ecológicas, culturales y socio-económicas de cada población y su entorno.

México adoptó estos mecanismos financiados por la Comisión Nacional Forestal (DOF, 2001) en las siguiente modalidades: el Programa de Servicios Ambientales Hidrológicos (PSAH) (FAO 2004) en el año 2003 y el Programa para Desarrollar el Mercado de Servicios Ambientales por Captura de Carbono y los Derivados de la Biodiversidad y para Fomentar el Establecimiento y Mejoramiento de Sistemas Agroforestales (Conafor 2009), en 2004.

De 2006 a 2012, los dos programas se fusionaron bajo un solo concepto denominado “Servicios Ambientales” (SA) dentro del Programa Pro-Árbol. A partir de 2013 quedaron incorporados dentro del Programa Nacional Forestal (Pronafor), el que ha sufrido modificaciones anuales en las Reglas de Operación que lo rigen y en los criterios de selección.

A pesar de ello, desde 2010 ha logrado cumplir las metas establecidas para 2012, incorporando 2,767 millones de hectáreas, 5,400 propietarios y 5,289 millones de pesos, convirtiéndose en uno de los programas más importantes del mundo (P, 2014).

Estos esquemas de pago otorgados en los Convenios de Concertación celebrados entre la Conafor y los proveedores de servicios ambientales, están regulados por las Reglas de Operación del Programa Nacional Forestal 2015 (DOF 2014), las que

incluyen los siguientes componentes: I. Estudios y Proyectos; II. Desarrollo y Capacidades; III. Restauración Forestal y IV. Reconversión Productiva; de Silvicultura, de Abasto y Transformación, V. de Servicios Ambientales y VI. Plantaciones Forestales Comerciales.

De éstos, sólo nos referiremos al Componente V. Servicios Ambientales, en el que encontramos dos modalidades de apoyo: para los servicios ambientales con el objeto de conservar los ecosistemas, para mantener los ciclos hidrológicos y otros beneficios relacionados con los procesos hídricos, tales como la recarga de acuíferos y evitar la erosión del suelo y para la conservación de la biodiversidad con la misión de mantener ecosistemas naturales, preservar la biodiversidad en ecosistemas forestales y sistemas agroforestales con cultivo bajo sombra.

Y es en este componente en el que adivinamos violaciones a los derechos de los proveedores de los servicios ambientales, como personas y como pueblos — derechos establecidos, tanto en Convenio 169 de la OIT (DOF 1990), primer documento que estableció los derechos de los pueblos indígenas como en la Declaración de las Naciones Unidas sobe los Derechos de los Pueblos Indígenas de 2007 (ONU 2007), los que iremos señalando.

Pero antes de continuar, nos preguntamos ¿por qué enfocar estos esquemas en comunidades rurales? La respuesta se resume en dos puntos: a) muchos de los ecosistemas de interés para la conservación y la provisión de servicios ambientales son habitados, manejados y utilizados por comunidades que viven en los bosque que proveen estos beneficios; b) el segundo razonamiento es de orden ético. Los esquemas de compensación que no integren plenamente el objetivo social de beneficiar directamente a las comunidades con el objetivo ambiental de garantizar la provisión de servicios ambientales, pueden convertirse en instrumentos de exclusión, sobre todo atendiendo que la lucha de las comunidades por ampliar sus derechos sobre los recursos naturales se está resolviendo a su favor (Rosa, Hermam et al, 1992). Pero pese a estos razonamientos, estos esquemas no se llevan de una manera justa.

Análisis de los convenios sobre PSA celebrados entre la CONAFOR y los proveedores de estos servicios.

El Manejo De Los Esquemas No Está Contenido En Una Ley

El primer punto a destacar es que los convenios de concertación que celebra la Conafor con los propietarios de estos servicios, no están regulados por ninguna ley, sólo los normatizan las Reglas de Operación —"…incentivando con ello una regulación fuera de la ley de los servicios prestados por un ecosistema, inherente en un territorio específico, en propiedad privada o comunitarios (Gentes, Ingo y Jost, Francois 2015), como mencionamos anteriormente, las que carecen de instrumentos y normativas específicas para la gestión de un PSA. Por lo tanto no existen mecanismos e instancias formales de cobro y pago por estos servicios. Lo que a nuestro entender viola la seguridad jurídica de las beneficiarios de estos apoyos.

Aunque las Reglas de Operación dicen que estos convenios se realizan "de manera voluntaria", al revisarlo, nos damos cuenta que siguen siendo convenios de adhesión, como los usados en años anteriores, asemejándose más bien a "una declaración unilateral de la voluntad". Aun cuando en los actuales se señalan derechos y obligaciones para ambas partes, esta cláusulas no han sido negociadas por ambas partes del convenio, pues no se ha tomado en cuenta la voluntad de los proveedores de estos beneficios, (Minverry, 2014) violando con ello los derechos de decisión, de autodeterminación y el derecho de participación establecidos en el artículo 2º constitucional y en la Declaración citada.

Duración De Los Convenios

Los convenios tienen una duración de 5 años y su renovación depende de los resultados obtenidos, dejando estas decisiones en algunos casos, a la facultad discrecional de las autoridades administrativas; hechos que lesionan la seguridad económica de estas comunidades.

Esto implica una discontinuidad en los pagos y, por supuesto, lesionan la economía y el bienestar de los beneficiarios de éstos.

Ahora bien, creemos que los convenios podrían renovarse y si se encontraran irregularidades, con ayuda técnica podrían los beneficiarios cumplir con lo establecido en el citado artículo 2º constitucional: "*Conservar, mejorar el hábitat y preservar la integridad de sus tierras en los términos establecidos en la Constitución*", considerando que si estos convenios cesan, las comunidades retomarían a las actividades que no son sostenibles (OAS, 2005).

Es decir, que los convenios podrían considerarse como condiciones ínsitas, entre la provisión del servicio y el pago: "*si no hay provisión, no hay pago*", es decir "*no service no pay"(PSE, 2011)*, y por parte de las comunidades: "*si no hay pago, no hay servicio*" ("*no pay, no service*"). Redundando esta situación, en un perjuicio para la comunidad.

Formas De Pago

Actualmente los pagos se abonan por hectárea: 1,100 pesos para los servicios hidrológicos y 550 pesos para la conservación de la biodiversidad; aunque no se menciona en las Reglas de Operación qué criterios se han usado para acordar estos montos; tampoco se ha tomado en cuenta la opinión de los beneficiarios de estos pagos, es decir que no son negociados por las partes del convenio sino impuestos por la Conafor, violando con ello el derecho de los beneficiarios a participar en las decisiones que les afectan.

Más aún si estos proveedores de servicios no hablan la lengua española y se les omite nombrarles un traductor o intérprete, se viola con ello el derecho a ser asistido señalado en el artículo 2º constitucional. Además este precio de ninguna manera ayuda a la reducción de la pobreza, especialmente cuando los pagos generan otros gastos (Gentes, Ingo y Jost, Francois, 2015) que tienen que erogar los beneficiarios, tales como el pago a los técnicos certificados que la misma Conafor nombra; realizar

actividades de protección, vigilancia y conservación de los bosques para el mejoramiento de los servicios ambientales, lo que reduce su valor adquisitivo.

Para evitar estas contrariedades, se debe tomar en cuenta que los pagos, además de tener continuidad, "*deben ser superiores al beneficio adicional del uso alternativo de la tierra para el usuario y menor que el valor del beneficio a las poblaciones en la cuenca baja, para cambiar el comportamiento de los propietarios de la tierra y obtener un pago por los beneficiarios"* (OAS 2005).

En caso contrario, podemos decir que estos esquemas se conceptualizan sólo para mejorar la eficiencia de la gestión de los recursos naturales y no necesariamente la erradicación de la pobreza.

Es importante señalar que el pago no necesariamente debe expresarse en moneda, podría hacerse, sobre todo en las comunidades indígenas o ejidos, en una mejora de infraestructura (caminos, reservorios de agua, etc.) servicios (centros de salud, escuelas, etc.) o exención rural (talleres, semillas para el cultivo, etc.) (Borges, Beto, 2010), siempre y cuando estas decisiones sean consensuadas, entre las partes.

Aunque los PSA no son la panacea para resolver los problemas de la pobreza rural y la degradación ambiental, sí pueden ser un importante catalizador para revalorizar el papel de los espacios rurales y de las comunidades rurales, siempre que respondan a los requerimientos de estas comunidades (Rosa, Herman et al, 2009).

Otro problema que se presenta en este mismo punto, es la forma como se dan estos pagos. De acuerdo a las Reglas de Operación, se realizará un pago del 30% del monto total del apoyo asignado cuando la persona beneficiaria firme el convenio de concertación. Un segundo pago del 20%, se realizará cuando la Conafor se haya verificado el cumplimiento de la obligación y el resto al final del convenio, siempre y cuando se hayan cumplido los requerimientos por parte de las comunidades indígenas.

El mecanismo de pago puede variar desde un pago periódico directo a los proveedores individuales hasta el establecimiento de un fondo fiduciario manejado por un directorio con participación de los proveedores, usuarios, sector privado, sociedad civil y el Estado (Borges; Beto, 2010). Esto ya se está implementando en algunos municipios mediante los “fondos concurrentes” entre la federación los estados y los municipios, al parecer con muy buenos resultados.

Por ello enfatizamos que el pago debe ser establecido en relación con el valor o beneficio económico ambiental o sociocultural que satisfaga (Minaverry, Clara María, 2014) tomando siempre en cuenta lo que los servicios ambientales representan para el bienestar de todos.

Ante los mecanismos y formas de pago que se hacen en la actualidad, en un estudio realizado en un pueblo de Veracruz (Carvajal Itzel et al 2015), se encontró que la mayoría de los propietarios de terrenos forestales encontraban más fácil y rentable hacer un cambio de uso de suelo, que pertenecer a estos esquemas, pues obtenían más ingresos.

De Los Criterios De Elegibilidad.

De acuerdo a las Reglas de Operación, para obtener el apoyo que otorga la CONAFOR, las personas físicas, morales y jurídico-colectivas (ejidos y comunidades) de nacionalidad mexicana deben cumplir con los siguientes requisitos:

a) Ser propietarias o poseedoras de terrenos forestales, preferente o temporalmente forestales (RAN).
b) Que se dediquen a la actividad forestal con fines de conservación, restauración, aprovechamiento, transformación, industrialización o comercialización de productos forestales, o bien;
c) Si no son propietarias o poseedoras, sean elegibles para solicitar algún concepto o modalidad de apoyo, de acuerdo con lo establecido.

El siguiente cuadro nos muestra los criterios de la Conafor, para la elegibilidad de los beneficiarios, tomando en cuenta el puntaje que anota.

Tipo de Criterio	Criterios de Selección	Puntaje
P-PREDIAL	P-PREDIAL Aprobado.	10
Social	Ejidos y Comunidades que nunca han recibido apoyos de la CONAFOR.	7
	Núcleo agrario de población o con población indígena.	4
	La persona física solicitante del apoyo es mujer o la persona moral solicitante integra en su órgano de representación a mujeres.	4
	La persona física solicitante es joven o la persona moral solicitante integra a jóvenes en su órgano de representación. Se considera joven a la persona que se encuentra en un rango de edad entre 18 y 25 años.	4
	Solicitud ubicada en municipio de la Cruzada Nacional contra el Hambre.	3
	La persona solicitante es o ha sido persona beneficiaria del programa OPORTUNIDADES o PROSPERA.	5

El requisito indispensable para todos es el P-predial. El cuadro señala perfectamente el orden de prioridades para ser sujeto de estos beneficios.

En cuanto al primer requisito, vemos ello una contrariedad pues muchas de las personas físicas que habitan los bosques no tienen título de ninguna especie, pero creemos que tienen derecho a esos apoyos por habitar en ellos, pues parece que "…*los más pobres entre los pobres, que no poseen ni controlan la tierra, son excluidos como proveedores potenciales de SA"*. Negando con ello uno de los supuestos objetivos de los PSA: la erradicación de la pobreza.

Cierto que las Reglas de Operación establecen excepciones remitiéndose al Código Civil de la Entidad correspondiente para solucionar el problema de la posesión o propiedad, pero estas personas deben tener una información y orientación jurídica adecuadas para tener acceso a los tribunales.

En definitiva, los grupos pobres al parecer no tienen poder ni voz en el desarrollo de los mercados, existiendo el riesgo de que se vean excluidos de los beneficios del mercado.

Superficie elegible

La superficie elegible mínima acreditable para las personas físicas, es de 20 hectáreas y la máxima, de 200. Para ejidos, comunidades y agrupaciones, la superficie mínima será de 200 hectáreas y la máxima, de 2000 ha. Luego las personas que tienen menos de la superficie mínima requerida, no tienen derechos a esos apoyos. Esto representa un tipo de discriminación, violatorio del artículo 1º constitucional.

Esto significa que estos pagos son diseñados para cierto número de hectáreas cada proveedor, pero no sólo eso, sino que la elección también depende del lugar y las condiciones en las que se encuentre el terreno, lo que viene a significar una discriminación a los que no llenan estos requisitos (Carvajal, Itzel, 2014).

Para evitar esta discriminación, la Conafor, debería promover realizar los convenios con los ejidos directamente o que las personas físicas aisladas con superficies

mínimas de 20 hectáreas, se constituyeran en agrupaciones para recibir estos beneficios de una forma más certera.

Insistimos en que el PSA debe ser un acuerdo voluntario y negociado, no una medida de mando y de control; además los proveedores potenciales deben tener opciones reales del uso de la tierra, entre las cuales el servicio proveído no es el único con el que cuentan.

Ahora bien, debemos tomar en cuenta que el principio básico que respalda el PSA es que las comunidades que estén en condiciones de proporcionar servicios ambientales, fundamentales para la vida, deben recibir una compensación por los costos en que incurren al cuidarlos y protegerlos y que quienes se benefician con dichos servicios deben pagarlos. Ello en base a la teoría económica convencional que considera que los incentivos positivos afectan la actitud y la conducta de los actores sociales (FAO).

Con estas inclusiones, podríamos concluir que aunque para la Teoría de la Biología de la Conservación (Tellería, José Luis , 1999), el PSA representa un subsidio directo y claro a la biodiversidad, estos esquemas, complementados con el respeto a los derechos fundamentales de los poseedores y propietarios de los predios que los proporcionan, serían el ideal en los que se pudiera aplicar la teoría del “ganar-ganar” (*win-win*) (Garaña Corces, José Manuel, 2015), es decir, en la que ambas partes son ganadoras: el que es dueño del servicio y los beneficiados, ya sean particulares, gobiernos, sociedad civil, e incluso todos los habitantes de regiones o zonas más extensas.

Consideramos que estos esquemas de PSA tienen una enorme importancia y a nuestro entender, es una de las mejores iniciativas para aminorar los efectos de la contaminación, en cuanto se ocupa de restituir los ecosistemas *in situ*, los que nos brindan los beneficios ambientales que disfrutamos; dentro de los cuales podemos enumerar, como los más importantes: la calidad del aire, el control de plagas y

pestes, el control del cambio climático, la protección de hábitats y especies, secuestro y almacenamiento de carbono, fertilidad y formación de suelos, descomposición de desechos, belleza escénica, y otros, los que están estrechamente relacionados con lo especificado en el artículo 4º constitucional: “El derechos a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar…”

Y al reclamar el derecho al “medio ambiente sano…” que es lo que nos proporciona la naturaleza por medio de los ecosistemas, no podemos ni debemos ignorar los derechos fundamentales de los campesinos que viven en los bosques, de donde derivan estos beneficios, los que siempre hemos disfrutado sin dar nada a cambio.

Referencias

Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Nacional Forestal 2015, publicado en el DOF el 28 de diciembre de 2014, en http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5377547&fecha=28/12/2014

Borges; Beto, (2010) Compensación y pago por servicios ambientales: origen, conceptos y estructura, Honduras, *Forest Trend*, pp. 1-24, en http://www.forest-trends.org/documents/files/doc_2500.pdf

Carvajal, Itzel et al, Economic Assessment of Payment for Hydrologic Environmental Services in Mexico, UCDAVIS Center for Watershed Sciences Draft August 17, 2015, p. iii, en https://watershed.ucdavis.edu/files/Draft_Payment_For_Env_Services.pdf

Carvajal, Itzel et al, Economic Assessment of Payment for Hydrologic Environmental Services in Mexico, UCDAVIS Center for Watershed Sciences Draft August 17, 2015, p. iv, en https://watershed.ucdavis.edu/files/Draft_Payment_For_Env_Services.pdf

Convenio 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países independientes, México, Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, publicado en el DOF el 03 de agosto de 1990. http://www.cdi.gob.mx/transparencia/convenio169_oit.pdf

La teoría *win win* es una negociación donde de forma comunicativa todas las partes aportan sus objetivos, creando una empatía mutua hasta llegar a un acuerdo común y todos salen beneficiados. En este caso el objetivo no es conseguir lo más barato, si no conseguir un acuerdo justo que asegure una buena relación entre las partes ya que éstas se verán comprometidas a cumplir su parte del trato. En las negociaciones existen temores, sentimientos encontrados, competitividad, envidia, etc. La técnica de negociación *win/win* se basa fundamentalmente en negociar teniendo como objetivo que todas las partes salgan beneficiadas. Separa a las personas de sus intereses individuales para enfocarse a la totalidad de actores y sus intereses que interactúan. La frase que resume esta teoría es “todos salimos ganando” (Garaña Corces, José Manuel, Negociación efectiva: Relación marca y concesionario, Madrid, ESIC, 2015, pp. 95-96.

García Hernández, Alma, Pago por servicios ambientales. Un concepto, múltiples enfoques, Ecuador, Multilateral Investment fund Member of the IDB Group, 2014, en http://www.fomin.org/en-us/Home/FOMINblog/Blogs/DetailsBlog/ArtMID/13858/ArticleID/2289/NoTitleLink.aspx

Gentes, Ingo y Jost, Francois,(2015) Justicia y equidad social en los sistemas de pago por servicios ambientales, Revista de la Red Iberoamericana de Economía Ecológica, Vol. 24, , Dresden, Alemania, p. 2, en http://www.redibec.org/IVO/rev24_03.pdf

Minaverry, Clara María (2014), La normativa de los servicios ambientales en Sudamérica. Propuestas para una gestión sustentable, Revista Observatorio Medioambiental vol. 17, 2014, pp. 341-359, Buenos Aires Argentina, Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales Antonio Rioja, en http://revistas.ucm.es/index.php/OBMD/article/viewFile/47198/44261

Organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, creado por decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 04 de abril de 2001.

Pagos por servicios ambientales, preparado por el Departamento de Desarrollo Sostenible de la Organización de Estados Americanos para el Taller de Expertos sobre el Apoyo al Desarrollo sostenible a través de la Agricultura, la silvicultura y el Turismo, Costa Rica, noviembre 2005, p.3, http://www.oas.org/dsd/Documents/Lospagosporserviciosambientales.pdf

Los PSAH involucran la implantación de mecanismos de mercado para la compensación a los propietarios de tierras “aguas arriba” con el fin de mantener o modificar un uso particular del suelo que afecta la disponibilidad y/o la calidad del recurso hídrico aguas abajo. Payment schemes for environmental services in watersheds, Roma, Italia, Food and Agriculture Organization of the United Nations, FAO, 2004, p. xiii, en ftp://ftp.fao.org/agl/aglw/docs/lwdp3_es.pdf

Perevochtchikova, María, coordinadora, Pago por servicios ambientales en México. Un acercamiento para su estudio, México, El Colegio de México, 2014.

Programa de pago por servicios ambientales, Conafor-Semarnat, 2009, en http://inecc.gob.mx/descargas/con_eco/2009_sem_ser_amb_pres_04_emartinez.pdf

El término biodiversidad es la contracción de los vocablos diversidad biológica. Incluye los ecosistemas, especies y la diversidad genética. De los múltiples tipos de ecosistemas que existen sobre la tierra, casi todos están representados en México, con excepción del polar, lo que hace a nuestro país un país megadiverso. Desde el punto de vista económico, la biodiversidad ha adquirido un valor estratégico a nivel mundial, como antes las minas, el petróleo y hoy, las reservas de agua dulce. Quintana Valtierra, Jesús, Derecho ambiental mexicano. Lineamientos generales, México, Porrúa, 2013, pp. 4-5.

Rodríguez, Karla Juliana, Instrumentos económicos voluntarios para la conservación: una mirada a su surgimiento y evolución en México, Sociedad y economía No 25 Cali July/Dec. 2013, en http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-63572013000200005&script=sci_arttext

El concepto de servicios ambientales se ha desarrollado lentamente en todo el mundo desde finales de los años cincuenta y adquirió fuerza en los setenta gracias al interés de los ecologistas. El concepto de ecosistema surgió en la búsqueda por comprender la interacción que existe entre los seres vivos y el ambiente abiótico que los rodea. El término servicios apareció para dar cuenta de la dependencia que la humanidad tiene de los ecosistemas. Rosa, Herman et al, Compensación por servicios ambientales y comunidades rurales. Lecciones de las américas y temas críticos para fortalecer estrategias comunitarias, México, secretaría de Medio ambiente y Recursos Naturales-Instituto Nacional de Ecología, 1992, pp. 14-15.

Rosa, Hermam et al, Compensación por servicios ambientales y comunidades rurales. Lecciones de las américas y temas críticos para fortalecer estrategias comunitarias, México, Secretaria de Medio ambiente y Recursos Naturales-Instituto Nacional de Ecología, 1992, p. 24

Rosa, Herman et al, Compensación por Servicios ambientales y comunidades rurales, Lecciones de las américas y temas críticos para fortalecer estrategias comunitarias, México, Secretaría de Medio ambiente y Recursos Naturales-Instituto Nacional de Ecología-2009, p. 23.

Problemática de las Pymes en la región sur del Estado de Morelos

Paula Ponce Lázaro
Crisóforo Álvarez Violante
Mitzy Amador Gómez

Resumen

El estudio de la problemática de la pequeña y mediana empresa (Pymes) se ha realizado desde dos enfoques principalmente, desde un enfoque interno que tiene que ver con la gestión de la empresa como: procesos de producción, clima laboral, estilo de liderazgo, capacitación etc. Y un enfoque externo que tiene que ver con problemas que afectan a las Pymes, pero que son más bien del tipo macroeconómico y en donde las Pymes no tienen influencia en su solución (Palomo, 2006).

La presente investigación se refiere al enfoque interno y por lo tanto se centra en identificar los problemas de gestión de las Pymes de la zona sur del Estado de Morelos. Se dice que en México las pequeñas y medianas empresas generan más del 70% de los empleos formales, según un artículo publicado en la revista FORBES las Pymes son la plataforma ideal para generar innovaciones propias de la conjunción del talento emprendedor, así como una serie de ventajas tales como flexibilidad y creatividad para llevar nuevos productos y servicios al mercado. No obstante, diversos estudios reportan que el 82.5% de las Pymes que arrancan desaparecen antes de los 2 años porque no son rentables, con el consecuente impacto en los pequeños empresarios y la economía en su conjunto. Lo cual significa que menos del 20 % permanece en el mercado.

Este fenómeno también se observa en las Pymes de la zona sur del estado de Morelos, por lo que consideramos importante realizar un estudio para identificar los principales problemas que estas enfrentan a fin de contar con un diagnostico que coadyuve en la solución de dicha problemática.

Palabras Claves

Pequeña y mediana empresa (Pymes), Problemática, Diagnostico.

Introducción:

En México la política económica del actual gobierno y los reportes estadísticos reconocen que las pequeñas y medianas empresas por sus siglas conocidas como Pymes son de gran importancia para la economía y el desarrollo de nuestro país; al mismo tiempo se plantea que las Pymes deben crecer y sobre todo permanecer para aumentar el impacto de estas en la encomia local, regional y por ende la nacional. Considerando lo anterior se han creado diversos programas para apoyar a las micro, pequeñas y mediana empresa, como por ejemplo: el Fondo PYME, Alianza PYME, Crédito PYME, entre otros; que les permite a las empresas tener acceso a créditos con tasas fijas de interés.

Sin embargo estos programas solo solucionan parte de la problemática que viven las Pymes, al respecto existen estudios que identifican varios factores por ejemplo: Palomo González (2005) refiere que en 1985 NAFIN reporto un estudio donde se identifica 9 factores en la "problemática" de las micro empresas de los cuales solo 6 pueden ser asociados a la gestión interna del negocio: carencia de organización, retraso tecnológico, falta de capacitación de personal, problemas en la colocación del producto y carencias de registro contable. El mismo autor cita en su artículo otro estudio realizado por SECOFI en 1987 que identifica dos factores de la "problemática" en la gestión de la micro empresa: Altos costos de operación y falta de liquidez financiera.

Como se puede observar los problemas que viven las empresas son varios y los programas gubernamentales en su mayoría están enfocados en resolver el problema de falta de liquidez al otorgar créditos a un bajo costo. Por lo tanto es de vital importancia identificar y analizar el resto de los problemas que viven las Pymes hoy en día.

Metodología:

La presente es una investigación con un enfoque cuantitativo, de alcance exploratorio y descriptivo. Se trata de un estudio exploratorio para el caso específico de las Pymes de la zona sur del estado de Morelos, donde se identifican y describen las principales

problemáticas que estas enfrentan; para lo cual se aplicó un cuestionario a 186 empresas de los seis municipios que integran la Zona sur del Estado de Morelos.

Marco Teórico:

El objetivo primordial de la presente investigación radica en identificar los problemas de las pequeñas y medianas empresas (Pymes**)** de la zona sur del estado de Morelos, por lo que consideramos pertinente antes de presentar la problemática de las Pymes, partir de una definición general de empresa: "Una unidad económica de producción y decisión que, mediante la organización y coordinación de una serie de factores (capital y trabajo), persigue obtener un beneficio produciendo productos o prestando servicios en el mercado" (Drucker, 1982, p. 13). Por lo tanto entendida la empresa como una unidad económica que produce bienes y servicios para obtener un beneficio, procederemos a definir que son las pequeñas y medianas empresas, también conocidas por sus siglas como Pymes.

NAFINSA refiera que Pymes son siglas que se usan para identificar a una empresa en relación al número de trabajadores según su sector de actividad, y en algunos países por sus ingresos netos. Vale la pena aclarar que cada país determina el rango con el que identifica la variabilidad entre una pequeña o mediana empresa.

Para la Secretaría de Economía las Pymes son: "empresas propiamente dichas, es decir, en las que se puede distinguir correctamente una organización y una estructura, donde existe una gestión empresarial (propietario de la firma) y el trabajo en dinero remunerado. El tamaño de la empresa no es un factor que las distinga por tener funciones administrativas, de coordinación o dirección, lo que la diferencia es simplemente la magnitud de tareas, empleados, facturación, etc.

Existen a nivel internacional distintas definiciones de pequeñas y medianas empresas, dependiendo de las diferentes agencias clasificadoras; sin embargo para el caso de México ¿a qué tipo de empresas se aplica el término Pymes? , ¿Cuáles son la que califican para entrar en este grupo? ¿Cuán pequeña tiene que ser una empresa para calificar? ¿O cuán grande tiene que ser para quedar fuera del término?

En México generalmente se clasifican en función del número de empleados y de acuerdo al sector socioeconómico al que pertenecen (ver tabla 1):

Tabla 1.Clasificación de empresas por tamaño según el número de empleados

Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
Micro	0 a 10	0 a 10	0 a 10
Pequeña	11-50	11-30	11-50
Mediana	51-250	31-100	51-100
Grande	251 y más	101 y más	101 y más

Fuente: INEGI, Censos Económicos

Otros autores consideran que “Las Pymes se identifican por estar formadas por personas que poseen poco talento técnico o de conocimientos en finanzas, marketing y otras áreas que las grandes empresas poseen” y consideran que estas es la razón por la cual este tipo de empresas no tienden a desarrollarse en su ámbito aunque se mantienen estables, no crecen para incrementar utilidades, cartera de clientes, capacidad de operar, etc. Sin embargo a pesar de los problemas que presentan contribuyen de manera importante en la economía de nuestro país, puesto que según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI 2012), en México existen aproximadamente 4 millones 15 mil unidades empresariales, de las cuales 99.8% son Pymes que generan 52% de Producto Interno bruto (PIB) y 72% del empleo en el país. Los datos anteriores muestran que las Pymes, son el motor de la economía mexicana no obstante de ser este tipo de empresas las que más surgen, también desaparecen constantemente, la Secretaría de Economía reportó que a partir del 2012 a la fecha, han cerrado más de 120 mil empresas, eso equivale a una caída de 15.7%, como siempre las más afectadas son las Pymes. Lo cual es una señal de alarma. Los negocios se deben cuidar, siempre pongo como ejemplo: ¿Qué pasaría si en lugar de ser un negocio fuera un hijo el que agoniza? ¿Se dejaría morir? ¿Se tendría otro? La respuesta es obviamente no. Entonces ¿Qué debemos hacer? Debemos rescatar todos estos negocios que son la base la economía de nuestro país (Morales, 2012).

Sin embargo, consideramos que para poder rescatar a las Pymes primeramente es necesario contar con un diagnóstico claro sobre la situación que estas guardan.

Como una aproximación a dicho diagnostico podemos citar las ventajas y desventajas que según Pro México[1] tienen las Pymes a nivel nacional.

Tabla 2.Ventajas y desventajas de las Pymes.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
1. Tienen una gran movilidad, permitiéndoles ampliar o disminuir el tamaño de la planta, así como cambiar los procesos técnicos necesarios. 2. Por su dinamismo tienen posibilidad de crecimiento y de llegar a convertirse en una empresa grande. 3. Absorben una porción importante de la población económicamente activa, debido a su gran capacidad de generar empleos. 4. Asimilan y adaptan nuevas tecnologías con la relativa facilidad. 5. Se establecen en diversas regiones del país y contribuyen al desarrollo local y regional por sus efectos multiplicadores.	1. Es difícil contratar personal especializado y capacitado por no poder pagar salarios competitivos. 2. La calidad de la producción cuenta con algunas deficiencias por que los controles de calidad son mínimos o no existen. 3. No pueden absorber los gastos de capacitación y actualización del personal, pero cuando lo hacen enfrentan el problema de la fuga del personal capacitado. 4. Algunos otros problemas derivados de la falta de organización como: ventas insuficientes, debilidad competitiva, mal servicio, mala atención la publico, precios altos o calidad mala, activos fijos excesivos, mala ubicación, descontrol de inventarios, problemas de impuestos y falta de

[1] Pro México es el organismo del gobierno federal encargado de coordinar las estrategias dirigidas al fortalecimiento de la participación de México en la economía internacional, apoyando el proceso exportador de empresas establecidas en nuestro país y coordinando acciones encaminadas a la atracción de inversión extranjera.

	financiamiento adecuado y oportuno.

Fuente: elaboración propia basado en datos de la página electrónica de Pro México.

Existen otros estudios de diversos autores y organizaciones que han identificado la problemática que viven la Pymes en México y que a continuación se citan.

Tabla 3. Problemáticas que enfrentan las Pymes

Centro de Estudios Industriales de CONCAMIN	• Altos costos de materias primas, materiales y componentes. • Capacidad productiva ociosa. • Elevada imposición tributaria. • Altas tasas de interés del crédito. • Elevados costos de transporte, comunicaciones y otros servicios. • Baja eficiencia en la mano de obra. • Desactualización de la tecnología, maquinaria y equipo. • Altos costos en el mantenimiento y reparación de la maquinaria. • Baja eficiencia de la mano de obra indirecta.
Dr. José Luis Solleiro Y M.I. Rosario Castañón del Instituto de Ingeniería de la UNAM	• Problemas relacionados con la educación: falta de capacitación, falta de cultura empresarial. • Problemas relacionados con la política fiscal: no existe una estructura fiscal diferenciada, los estímulos fiscales son prácticamente inexistentes. • Problemas relacionados con información. • Problemas relacionados con programas específicos de fomento: No existe una estructura de instituciones y

	empresas que ofrezcan apoyo a las actividades empresariales y a proyectos competitivos, las compras gubernamentales no son utilizadas como instrumentos para fomentar las ventas y el desarrollo de las MYPIMES; No existe una política industrial para los diferentes sectores. • Problemas relacionados con el financiamiento. • Problemas relacionados con asistencia tecnológica. • Problemas relacionados con la comercialización. • Problemas relacionados con la legislación, No existe una ley que establezca efectivamente el marco para otorgar incentivos a las empresas. La Ley al fomento a la microindustria y a la actividad artesanal es inoperante; La Ley Federal de Trabajo, impide desarrollar mecanismos flexibles de contratación y remuneración; la Ley del Seguro Social, impone condiciones, requisitos difíciles de cumplir por una empresa pequeña. • Problemas relacionados con el entorno de la empresa, la inseguridad pública juega un papel determinante en la competitividad de las empresas, ya que les provoca grandes costos adicionales y pérdidas; falta una actitud de participación colectiva de los empresarios en la solución de sus problemas; existe corrupción y burocracia en la mayoría de los trámites gubernamentales.
Secretaría de Economía	• Acceso limitado a fuentes de financiamiento. • Excesiva carga impositiva. • Participación limitada en el comercio exterior. • Desvinculación de los sectores más dinámicos. • Capacitación deficiente de sus recursos humanos. • Falta de vinculación con el sector académico.

	• Débil estructura y técnicas en su organización y funcionamiento. • Tasas de interés más elevadas que en los países desarrollados. • Burocratismo y complicada estructura gubernamental. • Globalización y acelerados cambios tecnológicos. • Mayores costos de insumos y escaso poder de negociación. Escasa innovación y productos de calidad deficiente. • Programas de fomento poco eficientes.
Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO)	• Baja diferenciación competitiva. • Brecha en destrezas técnicas y de negocios. • Calidad variable. • Altos costos unitarios: no cubren costos de capital, baja tasa de reproducción, alta participación en la informalidad.

Fuente: Valdez y Santiago “la competividad de las microempresas artesanales del estado de Morelos y el capital social como alternativa de solución” pág. 11.

Como se puede observar en los cuadros anteriores los autores no hacen una clara diferenciación de la problemática interna y externa que abordamos en el inicio de esta ponencia. Sin embargo, en términos generales la mayoría coincide en los principales problemas de gestión de la Pymes tiene que ver con: factores tecnológicos (desactualización, asistencia y cambios acelerados), factores de recursos humanos (Baja eficiencia de la mano de obra, falta de capacitación y cultura empresarial), factores financieros (Altas tasas de interés del crédito y acceso limitado a las fuentes de financiamiento).

Las Pymes en Morelos.

El estado de Morelos está ubicado en la zona central de México, Según datos del último censo, cuenta con 1, 177,227 habitantes (INEGI 2010). Su capital Cuernavaca

es conocida por su agradable clima y sus atractivos turísticos, así como cercanía con la ciudad de México. Cuenta con dos zonas metropolitanas Cuernavaca en la región norte y Cuautla en la región poniente, donde se concentra el 70% de su población y donde se desarrollan, de manera importante actividades económicas del sector quimico-farmaceutico, automotriz, servicios, comercio y turístico. En el resto de los municipios se desarrollan principalmente actividades relacionadas con los agro negocios, turismo y comercio, aunque de manera más incipiente que en las zonas metropolitanas.

Con respecto al tema que nos atañe podemos decir que actualmente Morelos cuenta con 81,032 Pymes, mientras que para el año 2004 eran 62,437, esto quiere decir que, la actividad empresarial estadísticamente se ha incrementado en un 22% en los últimos años (INEGI 2012), Por otra parte la Secretaria de Economía del estado afirma que el incremento es gracias al Fondo Pro Pyme (…) programa que tiene como objetivo impulsar a los emprendedores de esta entidad, además de promover la creación de empleos, ya que por cada empresa se considera la generación por lo menos de 4 a 5 empleos.

En el estado además del programa mencionado existen otros recursos federales para apoyar en créditos y capacitación a las Pymes a través de 9 dependencias federales, que en teoría permitirán fomentar el crecimiento económico del estado y sobre todo la generación de nuevos empleos.

Sin embargo, a pesar de lo anterior en Morelos las pequeñas y medianas empresas también tienden a desaparecer pues se argumenta que la falta de capacitación y de cultura empresarial son los principales factores que provocan la desaparición de las pequeñas empresas" (Sanchez, 2013, p.12). Por otra partell secretario de desarrollo económico y turismo del municipio de Cuernavaca reporto en el 2015 que 65 % de la empresas mueren antes de los dos años. Lo cual nos habla de un grave problema en la entidad.

De acuerdo a los datos presentados el desarrollo economico del Estado de Morelos se ha concentrado en la zona norte, basicamente en los municipios de Cuernavaca, Jiutepec y temixco y al oriente de la entidad concentrandose en los municipios de Yautepec, Cuautla y Ayala. En la zona sur del estado el desarrollo

economico ha sido en menor escala y solo se ubican pequeñas y medianas empresas en su mayoria, asi mismo se observa que al igual que en muchas regiones del pais estas tienden a desaparecer en un periono maximo de 2 años. Lo anterior motivo en parte esta investigación.

Situación De Las Pymes En La Zona Sur Del Estado De Morelos.
(Resultados de la investigación)
La región sur del estado de Morelos es conocida por su clima cálido y lugares de interés turístico, como el lago de Tequesquitengo, el balneario el Rollo, las estacas entre muchos otros. Esta región está conformada por 6 municipios, que son: Amacuzac, Jojutla de Juárez, Puente de Ixtla, Tlaquiltenango, Tlaltizapan de Zapata y Zacatepec. Los cuales, en su conjunto, según datos de Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2012) tienen una población total de 249,199 habitantes y operan13, 282 Pymes, de diversos sectores, como se puede observar en la siguiente tabla.
TABLA 4.Pymes de la zona sur del estado de Morelos

	(17001) AMACUZAC	(17012) JOJUTLA	(17017) PUENTE DE IXTLA	(17024) TLALTIZAPÁN DE ZAPATA	(17025) TLAQUILTENANGO	(17031) ZACATEPEC
(11) Agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza	0	21	4	39	10	20
(21) Minería	2	0	5	2	0	1
(22) Generación, transmisión y distribución de	2	8	7	12	11	4

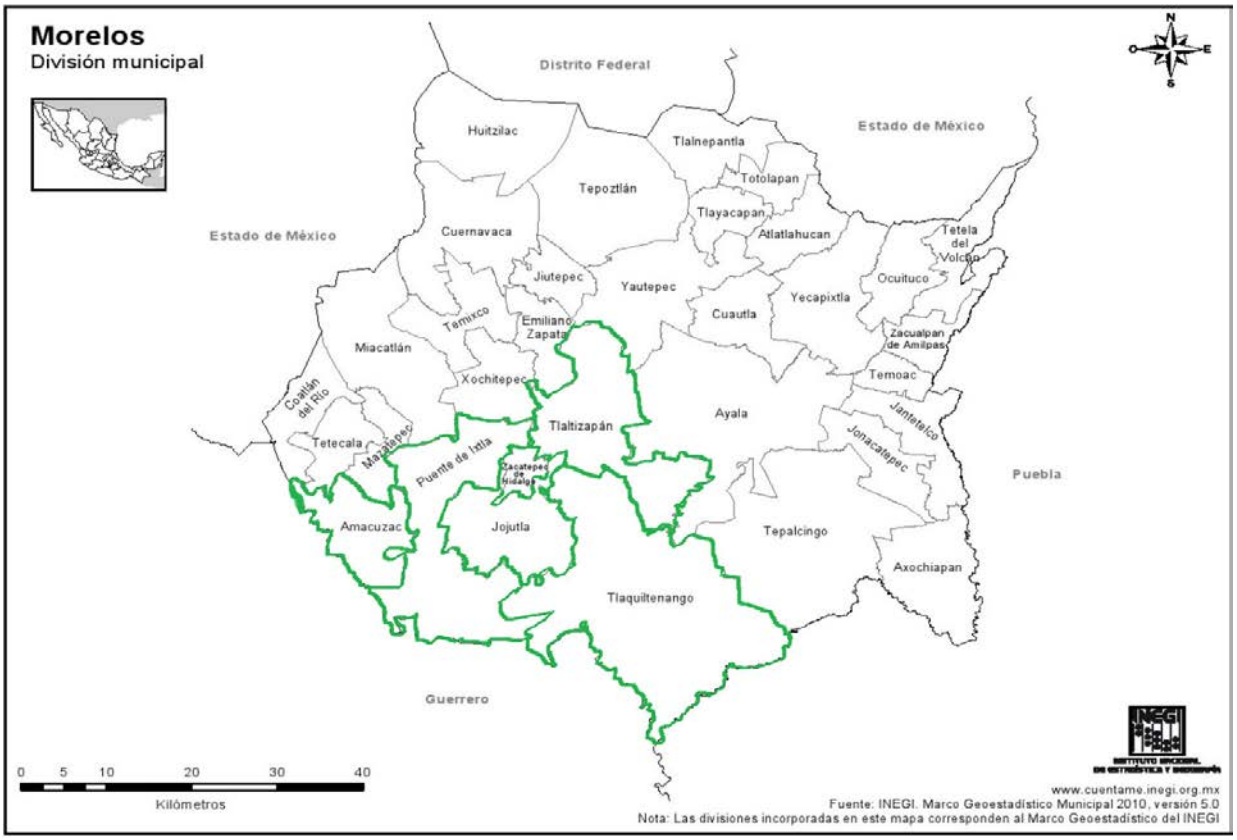
energía eléctrica, suministro de agua y de gas por ductos al consumidor final						
(23) Construcción	0	9	1	2	1	3
(31 - 33) Industrias manufactureras	43	288	341	182	99	181
(43) Comercio al por mayor	15	83	65	38	14	35
(46) Comercio al por menor	230	2075	1526	937	473	944
(48 - 49) Transportes, correos y almacenamiento	3	46	20	16	2	7
(51) Información en medios masivos	1	18	12	6	2	10
(52) Servicios financieros y de seguros	4	73	26	3	6	11
(53) Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles	5	62	22	25	18	45
(54) Servicios profesionales,	4	87	21	12	7	33

científicos y técnicos						
(55) Corporativos	0	0	0	0	0	0
(56) Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación	9	79	75	39	31	38
(61) Servicios educativos	13	97	69	46	19	46
(62) Servicios de salud y de asistencia social	18	171	75	63	37	82
(71) Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos	5	93	72	46	28	45
(72) Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas	64	544	359	306	157	321
(81) Otros servicios excepto actividades gubernamentales	70	588	407	325	178	323

TOTAL	498	4410	3144	2130	1111	2192

De acuerdo a los datos presentados, puede observarse que el giro empresarial dominante en esta zona es el comercio al por menor, quedando en segundo lugar servicios de alojamiento (hoteles) y de preparación de alimentos y bebidas (restaurantes, cocinas, bares, cafeterías, etc.); y en tercer lugar las empresas de manufactura.

En el mapa que aparece abajo se desataca en color verde los municipios donde se ubican las Pymes que conforman la muestra de esta investigación.



Resultados.

En esta investigación se utilizó como instrumento de recopilación de datos, un cuestionario que fue aplicado a empresarios o gerentes a cargo de pequeñas y medianas empresas establecidas en los distintos municipios antes mencionados.

Se optó por una muestra de conveniencia. Lo anterior debido a que muchos de los empresarios se negaron a proporcionar información por temor, dadas las circunstancias de inseguridad que imperan actualmente en el estado, no obstante se logró tener una muestra estratificada con un total de 186 empresas de los seis municipios en cuestión, como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA 3

Numero de Pymes encuestadas por municipio.

AMACUZAC	JOJUTLA	PUENTE DE IXTLA	TLALTIZAPAN	TLAQUILTENANGO	ZACATEPEC	TOTAL
5	85	55	3	10	28	186

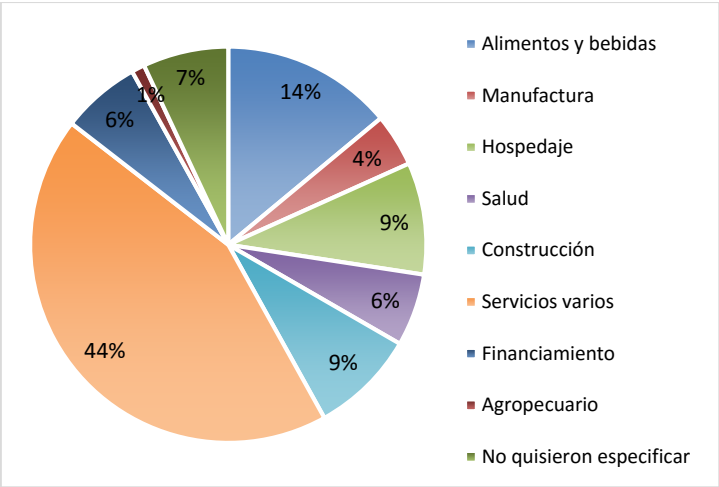
Fuente: Elaboración propia

Giro de la empresa

En primera instancia consideramos pertinente identificar el giro comercial al que pertenece cada una de las empresas encuestadas en la región sur.

GRÁFICA 1

Giro al que pertenece la empresa (Zona sur de Morelos)



Fuente: Elaboración propia

La gráfica demuestra que de las 186 empresas analizadas, 81 que representa el 44 % se dedican a prestar servicios de diferente índole como educación, organización de eventos sociales, aseguradoras y venta de diferentes productos al por menor. La venta de alimentos y bebidas ocupan el segundo lugar en la región, dado que 26 empresas desarrollan actividades de este tipo, lo que equivale al 14% de la muestra.

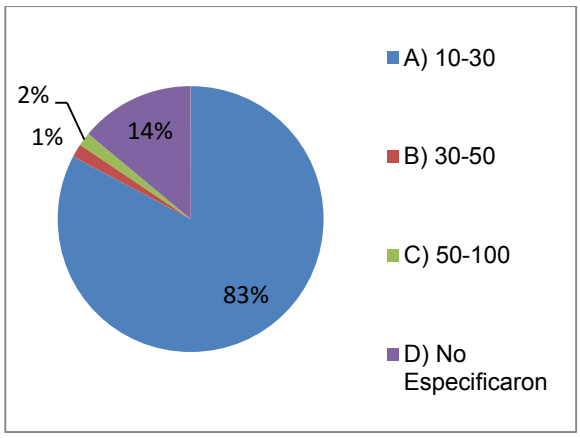
El hospedaje y los servicios de construcción ocupan un 9% de la muestra cada uno, seguido de las empresas de salud y organizaciones que otorgan financiamiento con un 6% respectivamente.

Número de empleados.

Conocer el número de empleados nos permite ubicar a las empresas de acuerdo a la clasificación establecida por el INEGI en Micro, Pequeña o Mediana empresa. En la siguiente grafica se muestran los resultados obtenidos.

GRÁFICA 2

Número de empleados (Zona Sur de Morelos)



Fuente: Elaboración propia.

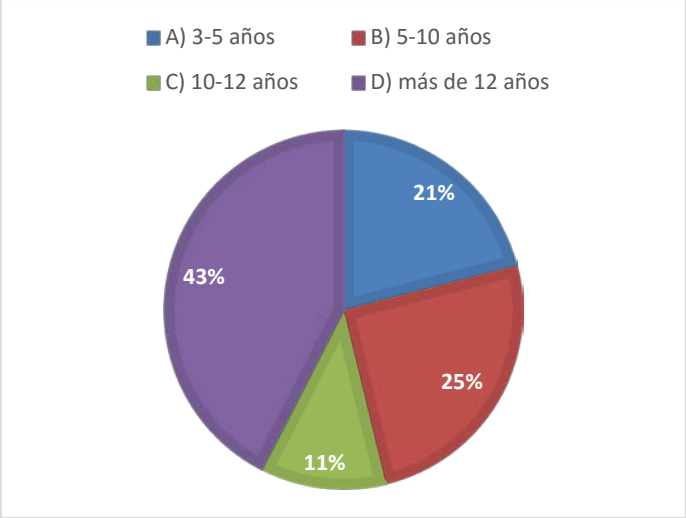
La gráfica muestra que un 83% emplea de 10 a 30 trabajadores, mientras que el 14% por razones distintas no lo especificaron y un 2% del sector empresarial tiene de 50 a 100, y el 1% de ésta muestra reportó que emplea de 30 a 50 personas. Por lo tanto la mayoría quedaría incluida en el rubro de las pequeñas empresa, y el 2% en el rubro de la mediana empresa. Lo cual demuestra que en la región la participación de las grandes empresas es prácticamente nula.

Permanencia en el mercado.

"Existen dos tipos de organizaciones, las que perseveran y alcanzan, y las que simplemente fracasan" (Anónimo, 2015) Ante esta afirmación surgió la siguiente pregunta: ¿Cuánto tiempo tiene su empresa en el mercado? con la finalidad de conocer si realmente las empresas se encuentran estables en el mercado por su experiencia, o si son empresas de nueva creación con deseo de crecimiento. "(…) se considera un empresa estable a la que ha permanecido más de tres años en el mercado" (Alonso, 2008); con ello es posible identificar la persistencia del emprendedor y su nivel de desarrollo. Al respecto los resultados fueron los siguientes:

GRÁFICA 3

Tiempo que tiene su empresa en el mercado (Zona Sur de Morelos)



Fuente: elaboración propia

Como se observa en la gráfica el 43 % de la Pymes encuestadas se encuentran consolidadas puesto que han logrado una permanecía de más de 12 años, inclusive la mayoría de estas, expresaron tener hasta 50 años en el mercado, en segundo lugar con 47 empresas de la muestra mencionaron tener entre 5 y 10 años, y de entre 3-5 años se encuentra 21% de las organizaciones y tan solo el 11% pertenecen al grupo de entre 10 y 12 años laborando.

Tomando en cuenta la aseveración:" de que se considera estable una empresa que ha permanecido más de tres años en el mercado" Alonso, 2008), podemos afirmar que las Pymes encuestadas pueden considerarse estables.

Sin embargo, se observó que estas empresas no han logrado crecer y convertirse de micro a pequeñas o medianas, aparentemente han permaneciendo generación tras generación sin gran desarrollo. Debido quizás a la ignorancia, temor a los cambios, desconocimiento de beneficios de crecimiento, etc.

Dirección.

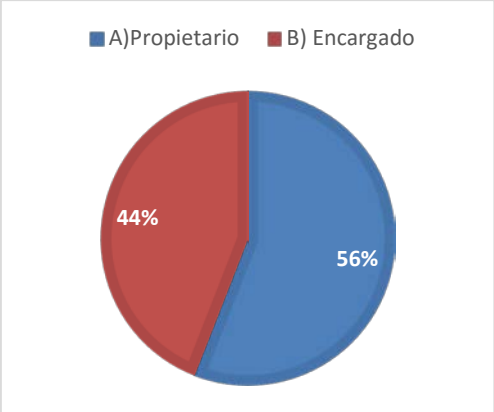
En referencia a la creación de empresas, Alonso y Galve (2007) mencionan que existen tres elementos claves: el empresario, la empresa y el entorno; En este sentido

se consideró importante en este estudio identificar quien está a cargo de la empresa, quien la dirige, ya que esto incide también en el desarrollo y administración de la empresa.

Como bien lo explican los autores García del Junco, Álvarez y Reyna (2007) cuando mencionan que las características como: ambición, espíritu de sacrificio, capacidad para asumir riesgo, necesidad, insatisfacción laboral, entusiasmo, no tienen tanta importancia en las cualidades que caracterizan al espíritu emprendedor. Sino que existen otros aspectos tales como la selección de sus equipos, buen carácter, independencia, constancia, conocimientos, etc. Cuando se decide crear una empresa.

GRÁFICA 4

¿Quién dirige la empresa? (Zona Sur de Morelos)



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la información obtenida de la muestra, la región cuenta con 104 Pymes dirigidas en su mayoría por los propietarios lo que representa el 56%, y con un porcentaje no tan lejano a éste, se encuentran las empresas a cargo de personal de confianza con 44% (82 empresas).

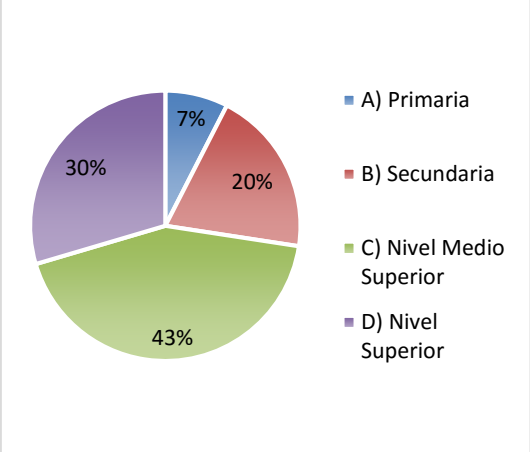
Los datos indican que por su tamaño las empresas han permanecido bajo la dirección de los emprendedores, pero por otro lado casi la mitad de las Pymes ya se encuentran bajo la supervisión de encargados o administradores, mismos que tienen el compromiso de buscar incesantemente de forma objetiva el crecimiento de las organizaciones a su cargo.

Grado de estudios de quien dirige.

Según Kauffman(2001) se considera que las Pymes carecen de planeación, organización, administración y control eficiente, también de tecnologías propias de la gestión y desarrollo de sus actividades productivas. Se supone que la lo anterior está estrechamente relacionado con los saberes y capacidad de gestión de quien está a cargo la organización, en otros términos si quien dirige no cuenta con los conocimientos y herramientas suficientes para hacer funcionar un negocio, este tendrá una serie de deficiencias. Con la finalidad de identificar si este es uno de los factores que ha frenado el desarrollo y crecimientos de la Pymes, se preguntó el grado de estudios de la persona a cargo de la empresa, y se obtuvieron los resultados que a continuación se presentan:

GRÁFICA 5

Grado de estudios de la persona que administra la empresa (Zona Sur de Morelos)



Fuente: Elaboración propia

Puede observarse que la mayoría (45%) de las personas que dirigen las Pymes, solo concluyeron estudios de nivel medio superior, le sigue con un 30% los que han obtenido un título universitario, y en tercer lugar los emprendedores que truncaron su vida académica en la secundaria, y en última instancia 14 personas que representan el 7% indicaron haber estudiado únicamente el nivel primaria.

Como se puede observar solo el 30 % cuenta con estudios de nivel superior, haciendo la aclaración que no todos tienen que ver con las ciencias económico administrativas, lo cual los aleja aún más del uso de las técnicas de la administración, sin embargo, sus negocios han sido redituables gracias a su constancia, dedicación y perseverancia,

pero han permanecido en su zona de confort, aunque cabe mencionar que no es en todos los casos, si lo es para la mayoría.

Principales problemas que enfrentan.

La siguiente gráfica muestra lo que los encuestados respondieron sobre las principales problemáticas que enfrentan las Pymes que son objeto de este estudio.

GRÁFICA 6

¿Cuáles son los problemas más frecuentes que se presentan actualmente en su empresa? (Zona Sur del Estado de Morelos)

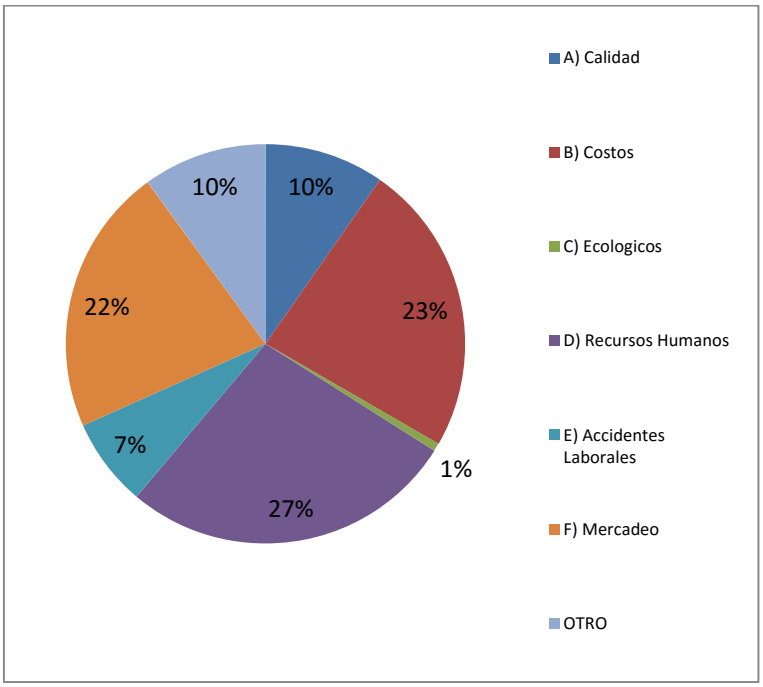


TABLA 4.

Problemas que enfrentan la pymes de la zona sur del estado de Morelos

PROBLEMAS	NÚMERO EMPRESAS	PORCENTAJE QUE REPRESENTA

Problemas relacionados con los recursos humanos	50	27 %
Problemas relacionados con costos	43	23%
Problemas relacionados con el mercadeo	41	22%
Problemas con la calidad	19	10 %
Problemas relativos a accidentes de trabajo	13	7%
Otro	19	10%
Problemas relacionados con el cuidado del medioambiente	1	1%

Fuente: elaboración propia en base a los resultados obtenidos de la encuesta.

Según los datos reportados por las encuestas, los tres principales problemas de las Pymes de la región sur del Estado de Morelos son:

Los problemas relacionados con los recursos humanos con un 27% fundamentalmente porque el personal empleado muchas de las veces no cumple con el perfil idóneo para poder desempeñar el puesto asignado y falta de capacitación.

En segundo lugar con un 23% se tienen los problemas relacionados con costos, debido a que hoy en día el mercado es muy competitivo por ejemplo: si la competencia tienden a bajar sus costos ya no pueden competir, por que las microempresas tienen costos muy elevados, y por lo tanto si bajan sus precios a nivel de la competencia no pueden recuperar gastos, lo que les ocasiona un importante déficit..

En tercer lugar con un 22% se encuentran los problemas relacionadas con el mercadeo de sus productos, esto debido a que no emplean estrategias para buscar nuevos mercados, y solo se enfocan al mercado local y regional.

El estudio reporta en menor grado problemas relacionados con, la falta de calidad en productos y servicios, inseguridad, cuidado del medio ambiente y falta de capacitación en seguridad e higiene, principalmente para evitar accidentes de trabajo.

Conclusiones

La base de la economía en la zona sur del estado de Morelos se sustenta en las micro, pequeñas y medianas empresas, puesto que las grandes empresas en esta región son prácticamente nulas, excepto por algunos balnearios que emplean en temporada alta poco más de 200 empleados lo que los clasificaría dentro de las grandes empresas.

Respecto al grado de consolidación se encontró que poco más del 40% han permanecido por más de 12 años en el mercado pero no han crecido, probablemente esto tiene que ver con el hecho de que en su mayoría son los mismos dueños las que las dirigen y solo cuentan con grado de estudios de bachillerato en promedio.

Por otra parte los resultados de la investigación demuestran que las Pymes de la región sur al igual que muchas en el país enfrentan varios problemas que limitan su crecimiento y desarrollo entre ello encontramos principalmente problemas relacionados con la educación: falta de capacitación y falta de cultura empresarial, coincidiendo con otros estudios realizados por la UNAM a nivel nacional.

Otro de los problemas encontrados fueron los altos costos, problemas de comercialización, la falta de calidad en los productos o servicios y falta de financiamiento entre otros.

Como se estableció al inicio, la presente investigación tiene un alcance exploratorio, debido a que en la región sur del estado de Morelos no se han realizado otras investigaciones de este tipo. Por lo tanto los resultados obtenidos nos proporcionan una idea general de la problemática existente en las Pymes en la región sur; pero definitivamente consideramos que hace falta profundizar sobre el origen de la problemática de las Pymes, lo que abre las puertas a futuros estudios en esta región.

Referencias

Alonso, M. y. (2008). *El emprendedor y la empresa.* México: EISA.

Álvarez, & Valencia. (2008). Un análisis de los factores sociodemográficos determinantes en la creación de empresas en el mercado de la interculturalidad. *Revista de Economía Mundial*, 341.

Palomo González, Los procesos de gestión y la problemática de las Pymes, revista de ingeniera, Vol. VIII, No. 28.

Valdez y Santiago, la competitividad de las microempresas artesanales en el estado de Morelos y el capital social como alternativa de solución, 3er. Congreso Virtual sobre tecnología, educación y sociedad.

Arias Galicia, F. (2001). *Introducción a la metodología de la investigación en las ciencias de la administración y del comportamiento.* México: Trillas.

Caccia, E. (12 de Marzo de 2014). Pymes en México, fuente principal de empleos. *El semanario*, pág. 5.

Casas E., & Ibarra L. (2013). Análisis del impacto de crecimiento en las Pymes que se desarrollaron bajo un esquema de incubación. *Internacional, Administración y Finanzas*, 85.

Drucker, P. (1982). *El Empresario de la Nueva Era.* México: CECSA.

Economía, S. d. (2014). *Pro México*. Obtenido de promexico@promexico.gob.mx

Fleitman, J. (2014). Estrategias de desarrollo. *Grandes Pymes*, 15-16.

García del Junco, Álvarez, J., & Reyna, R. (2007). *Características del emprendedor de éxito en la creación de PYMES españolas.* España: Estudios de Economía Aplicada.

La Servidumbre Legal De Hidrocarburos. Expropiación A Petición De Parte Interesada

Angélica Domínguez Arias

Carmina Reyna Rosales

Resumen

Como parte de la reforma energética realizada en agosto de 2014, destaca la Ley de Hidrocarburos y su apartado relativo a la servidumbre legal de los hidrocarburos, figura jurídica que habrá de permitir la explotación de los bienes del subsuelo, así como la implementación de modalidades a la propiedad en México que faciliten el acceso para su explotación, no sólo para el aprovechamiento por parte del Estado, sino también para la iniciativa privada; Desde el análisis que aquí se propone, este hecho dejaría el interés del propietario o poseedor sometido a los intereses del Estado y los asignatarios o concesionarios.

En tal sentido, la hipótesis de trabajo es que dicha reforma acrecentará las inconformidades sociales preexistentes, en virtud de que los poseedores o propietarios no podrán favorecerse de manera justa de las ganancias por la utilización de sus tierras así como de la ineficacia de los medios de defensa jurídicos previstos por la ley para esos efectos, por lo que habrá que estar pendientes de que los mecanismos previstos para la mediación, negociación y el monto que deba ser cubierto como contraprestación por la afectación sea el justo y contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de los afectados tal y como el legislador pretendió al emitir esta nueva ley, pero sobre todo, instrumentar condiciones que prevengan y resuelvan eficazmente los conflictos.

Palabras clave: propiedad, servidumbre legal, hidrocarburos, expropiación.

Introducción

Con la reciente reforma energética realizada en México en agosto de 2014, surgen nuevos entes, disposiciones y figuras jurídicas; de entre ellas, la servidumbre legal de los hidrocarburos. El argumento esgrimido es que el Estado debe incentivar la inversión en el ramo de hidrocarburos, asegurar el aprovechamiento de los recursos con los que cuenta el país e impulsar el desarrollo económico y la competitividad en el actual estado de globalización.

La figura de la servidumbre legal, como tal, no es nueva. Las condiciones legales que revisten a esta nueva figura jurídica denominada servidumbre legal de los hidrocarburos, sí lo son, ésta nace a la vida jurídica como una consecuencia de la necesidad estatal y fundada en el derecho de propiedad inherente que tiene reservada la Nación, el cual se encuentra plasmado en nuestra Constitución, en la que se reserva la imposición de modalidades a la propiedad, tal y como lo prevé el Artículo 27, párrafo tercero.

Sin embargo, cabe la idea crítica acerca de esta figura jurídica, en el sentido de que sería un mecanismo expropiatorio con fases previas de negociación y mediación, concluyendo con el poder sancionador del estado y con la diferencia de ser de carácter temporal o de adquisición y a favor de terceros que no son el Estado, sino particulares nacionales o extranjeros, quienes han sido autorizados por éste para el aprovechamiento de los recursos naturales a través de los contratos, las asignaciones, concesiones, permisos o autorizaciones que tenga a bien emitir.

Es decir, se abre la puerta para que capitales extranjeros que hayan sido favorecidos para los trabajos de exploración, extracción y conducción de los llamados hidrocarburos no sólo inviertan en esa actividad, sino también en la adquisición en propiedad de los predios sujetos a la servidumbre.

En la nueva normatividad la explotación y aprovechamiento de los hidrocarburos se establece como actividad preponderante, de interés social y utilidad pública; la Ley de Hidrocarburos establece que una vez trascurridos ciento ochenta días naturales después de la oferta monetaria realizada por la compañía al propietario o poseedor de las tierras y de iniciadas las negociaciones y no haber respuesta favorable del titular de derechos posesorios o de propiedad, la autoridad procederá a petición del

interesado, a constituir en favor de quien deba aprovechar los recursos la denominada servidumbre legal de hidrocarburos, dejando al afectado el recurso de amparo para la defensa de sus derechos; sin embargo al ser la actividad de explotación y aprovechamiento de hidrocarburos de carácter preponderante, de interés social y de utilidad pública, surge la interrogante, ¿Qué tan efectivo será el recurso de amparo en contra de la constitución de la servidumbre legal de hidrocarburos previsto en la Ley? Para contestar la interrogante basta observar comparativamente la figura de expropiación, misma que se emplea por causas de utilidad pública, figura que está catalogada como un acto privativo dictaminado por una autoridad administrativa, en contra del cual no hay otro medio de defensa que la figura jurídica del amparo, el cual no tiene más eficacia que proteger el interés económico del afectado una vez que haya quedado debidamente acreditada la utilidad pública y, al compartir las características de la utilidad pública y la misma obligatoriedad, de igual modo, comparten la eficacia de dicho recurso; sin embargo la servidumbre legal que se analiza tiene como ya lo hemos dicho, fases previas de negociación y mediación con características distintas a las contenidas en la ley de expropiación.

Se han instrumentado mecanismos regulatorios, procesos y alternativas legales y también dentro de esos mecanismos se implementó la obligatoriedad de dicha figura jurídica y por tanto, se convierte en una expropiación en favor de particulares y no sólo del Estado y frente a la cual no hay recurso eficaz, sin embargo, tales condiciones por abusivas que puedan percibirse, corresponde a las prácticas internacionales y cuya intención es brindar seguridad y certeza al capital de inversión, México como el resto de los países tiene la necesidad de abrir sus puertas al ámbito internacional, por lo que debe ir adecuando las condiciones internas a los requerimientos del actual estado de globalización.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que si bien nuestra legislación prevé a la acción de expropiación como un mecanismo regulatorio en los casos de utilidad pública, nuestros legisladores han decido dar a luz a una nueva figura jurídica, que tiene como finalidad la de facilitar el acceso a la tierra para el aprovechamiento de los recursos naturales a favor de terceros, sin embargo no puede pasar desapercibido el

contexto histórico social, y en nuestro país, los conflictos por la tenencia de la tierra es aún un tema delicado y que sigue aquejando al país, por lo que el tema de la servidumbre legal de hidrocarburos en un futuro cercano no quedará exento de generar conflictos sociales, principalmente en comunidades de arraigo a la tierra que no deseen hacer entrega de ellas, y tal renuencia será por motivos que prevalecen hoy en día como son: la falta de información, confianza en las instituciones y las experiencias históricas sociales que han prevalecido en nuestro país, así como la ineficiencia en correcta aplicación de los procedimientos previstos por la ley.

Marco conceptual

Para una visión más clara del fenómeno o problema de investigación, resulta necesario definir los conceptos básicos que son parte de su definición: propiedad, servidumbre legal, hidrocarburos y expropiación.

En relación al concepto de propiedad Fernández Ruiz señala:

> El vocablo propiedad proviene de la voz latina propietas que a su vez deriva de proprium -lo que es propio de una persona o le pertenece- y ésta de propi cuyo significado es “cerca de” o “adherido a”, así etimológicamente la idea de propiedad denuncia la relación en que se hallan las personas con las cosas, en razón de la cual las segundas se adhieren o ponen al servicio de las primeras para que éstas últimas las utilicen en la consecución de sus fines.(Fernández, 1987:225)

La propiedad, puede definirse como “… el derecho de goce y disposición que una persona tiene sobre bienes determinados, de acuerdo con lo permitido por las leyes, y sin perjuicio de terceros…” (De Pina, 1993:442), es decir, un derecho o facultad para poseer una cosa u objeto dentro del marco jurídico, que implica el ejercicio del derecho real y sus facultades jurídicas más amplias que el ordenamiento jurídico concede sobre un bien; en otras palabras, el poder directo que se ejerce sobre un bien otorgando a su titular la capacidad de disponer libremente del objeto, sus frutos y accesorios, teniendo como limitaciones aquellas que imponga la misma ley. La propiedad es un derecho concedido por ley en favor de un sujeto para usar, gozar y

disponer de un bien, mientras así lo permita la propia ley que le confiere ése derecho.

En base a lo anterior y atendiendo al tema que nos ocupa, la ley que nos confiere ese derecho, no es otra que nuestra propia Constitución, al establecer en el primer párrafo del Artículo 27 que “La propiedad de las tierras y aguas comprendidas dentro de los límites del territorio nacional, corresponde originariamente a la Nación, la cual ha tenido y tiene el derecho de transmitir el dominio de ellas a los particulares, constituyendo la propiedad privada”; luego entonces, la propiedad original es de la Nación, correspondiéndole a los mexicanos una propiedad derivada instituida por ésta a favor de los particulares, la que se sujetará a las modalidades que ella les imponga. En ese tenor de ideas, podemos concluir que la servidumbre legal de hidrocarburos no es más que otra modalidad impuesta a nuestra propiedad, y al mismo tiempo resulta necesario tener claro qué es una servidumbre.

El Código Civil Federal define a la servidumbre como “…un gravamen real impuesto sobre un inmueble en beneficio de otro perteneciente a distinto dueño (Artículo 1057)”, mientras que el artículo 1068 establece que “Servidumbre legal es la establecida por la ley, teniendo en cuenta la situación de los predios y en vista de la utilidad pública y privada”. En nuestro caso bien podría ser la que se especifica como servidumbre administrativa, definida como “Gravamen impuesto por la administración sobre un inmueble de propiedad privada con objeto de atender a una necesidad de interés general mediante el establecimiento o ampliación de un servicio público” (De Pina, 1993:454). En las servidumbres legales la doctrina refiere a una utilidad de carácter económico o de aptitud para satisfacer necesidades, supuestos que se cumplen en el caso concreto que nos ocupa; en primera instancia la necesidad del estado de extraer los hidrocarburos y la utilidad de los predios que los poseen, complementándose así los elementos necesarios para que sea factible la imposición de la servidumbre, ya que sin esos elementos la servidumbre no tendría razón de ser. El gravamen o carga a un predio en favor de distinto dueño en el caso particular no es otra cosa que permitir que terceros llamados contratistas o asignatarios hagan uso de la superficie que pertenece en calidad de propietario o poseedor un tercero,

quien sólo ejerce derechos respecto de la superficie y dado que el bien útil (hidrocarburo) se encuentra bajo esa superficie resulta inevitable que su derecho al uso, goce o disfrute sea alterado.

La ley no ha dado un concepto de hidrocarburo, sólo establece qué ha de entenderse como tal, y señala: “Hidrocarburos: Petróleo, Gas Natural, condensados, líquidos de Gas Natural e hidratos de metano (artículo 4, fracción XX de la Ley de Hidrocarburos)”, mientras que la legislación de hidrocarburos en Perú (Art. 7° de la Ley Orgánica que norma las actividades de Hidrocarburos en el territorio nacional) los define como “Todo compuesto orgánico, gaseoso, líquido o sólido, que consiste principalmente de carbono e hidrógeno”.

Nuestra Constitución establece en su Artículo 27, párrafo cuarto que:

> Corresponde a la nación el dominio directo de todos los recursos naturales; todos los minerales o substancias que en vetas, mantos, masas o yacimientos, constituyan depósitos cuya naturaleza sea distinta de los componentes de los terrenos; llámense metales, piedras preciosas, productos derivados de la descomposición de las rocas; yacimientos minerales u orgánicos de materias susceptibles de ser utilizadas como fertilizantes; los combustibles minerales sólidos; el petróleo y todos los carburos de hidrogeno sólidos, líquidos o gaseosos;…”

Son estos últimos (hidrocarburos) los que han dado origen a la creación de la figura de la servidumbre legal de los hidrocarburos a la que hacemos referencia. Una vez más queda claro que siendo del dominio directo de la Nación, ésta tiene el derecho a su explotación y más aún cuando este rubro es la principal fuente de recursos económicos del país y el primordial sustento de las políticas públicas, así pues, la explotación del petróleo y del gas natural representa una industria muy importante para la economía mexicana, ya que permite no sólo obtener combustibles fósiles y elaborar productos de consumo diario y que incluso pasamos desapercibidos, sino el financiamiento de las políticas públicas.

Como se ha observado, un elemento esencial en la figura jurídica de la servidumbre legal de los hidrocarburos, es precisamente la utilidad pública, lo que nos lleva al siguiente concepto en esta variable, la expropiación.

El concepto de expropiación no se encuentra precisado por la Ley, se limita a enunciar las causales y procesos para su tramitación y establecimiento de las limitaciones consecuentes, por lo que resulta necesario asistirse de la doctrina y otros medios que nos aclaren tal concepto, así por ejemplo: Expropiar es “Llevar a efecto una expropiación forzosa por los órganos competentes de la administración pública (De Pina, 1993:282)”, instituciones como la Procuraduría Agraria define a la expropiación de la siguiente manera:

> “Es el acto por el cual se priva a una persona de su propiedad y supone por lo mismo una determinación de una autoridad con poder para esa privación. La privación de las tierras y aguas se fundamenta en el Art. 27, el cual establece que la propiedad corresponde originariamente a la nación, por lo que tiene la facultad de imponer las modalidades que dicte el interés público.” (Procuraduría Agraria, 2009:78)

Las actividades de exploración y extracción de hidrocarburos se consideran de interés social y orden público y estas condicionantes determinan la utilidad de la que se hablaba anteriormente, y siendo que son de orden público tendrán preferencia sobre cualquier otra que implique el aprovechamiento de la superficie, partiendo de la premisa de que el subsuelo y lo habido en él es propiedad de la nación.

La servidumbre legal de los hidrocarburos

La Ley de Hidrocarburos que hoy opera, así como las respectivas leyes reglamentarias, tienen su origen en la anterior reforma al artículo 27 constitucional realizada el 20 de diciembre de 2013 "DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en Materia de Energía." Decreto que por un lado reafirma la propiedad del petróleo y los hidrocarburos son de la nación, ratificando la prohibición de concesión a particulares, sin embargo, también abre las puertas en materia de exploración y explotación, a efecto de que estas actividades se puedan efectuar mediante contratos de asignación celebrados con particulares; y más aún, se establecieron los lineamientos generales y el carácter que debieran guardar estas actividades, al establecer en su artículo octavo transitorio los siguiente:

> Octavo**.** Derivado de su carácter estratégico, las actividades de exploración y extracción del petróleo y de los demás hidrocarburos, así como el servicio público de transmisión y distribución de energía eléctrica, a que se refiere el presente Decreto se consideran de interés social y orden público, por lo que tendrán preferencia sobre cualquier otra que implique el aprovechamiento de la superficie y del subsuelo de los terrenos afectos a aquéllas. La ley preverá los términos y las condiciones generales de la contraprestación que se deberá cubrir por la ocupación o afectación superficial o, en su caso, la indemnización respectiva. Los títulos de concesiones mineras que se encuentren vigentes a la entrada en vigor de este Decreto y aquellos que se otorguen con posterioridad, no conferirán derechos para la exploración y extracción del petróleo y los demás hidrocarburos sólidos, líquidos o gaseosos, sin perjuicio de los derechos previstos en sus propias concesiones. Los concesionarios deberán permitir la realización de estas actividades. La ley preverá, cuando ello fuere técnicamente posible, mecanismos para facilitar la coexistencia de las actividades mencionadas en el presente transitorio con otras que realicen el Estado o los particulares.

Como acción subsecuente, el 11 de agosto de 2014, nace a la vida la Ley de los Hidrocarburos y su ley reglamentaria, que crea la figura jurídica de la servidumbre

legal de los hidrocarburos. Se ha definido a la servidumbre legal como la imposición de un gravamen o carga a un predio en favor de distinto dueño, en el caso particular no es otra cosa que permitir que terceros llamados contratistas o asignatarios hagan uso de la superficie que pertenece en calidad de propietario o poseedor a un tercero, siendo esta figura jurídica un facilitador procesal para que tanto el estado como particulares accedan a la tierra.

Con la reforma energética, el Estado ha determinado que la actividad relativa a la explotación de los recursos de hidrocarburos, es una actividad preponderante respecto de cualquier otra, y establece en el artículo 96 de la Ley de Hidrocarburos, lo siguiente:

> …La industria de hidrocarburos a que se refiere esta ley es de utilidad pública. Procederá la constitución de servidumbres legales, o la ocupación o afectación superficial necesarias, para la realización de las actividades de la industria de hidrocarburos, conforme a las disposiciones aplicables en los casos en los que la nación lo requiera. Las actividades de exploración y extracción se consideran de interés social y orden público, por lo que tendrán preferencia sobre cualquier otra que implique el aprovechamiento de la superficie o del subsuelo de los terrenos afectos a aquellas…”,

Por tanto, la figura jurídica de la servidumbre legal de hidrocarburos sigue la suerte de su principal, convirtiéndose en un elemento preponderante para el ejercicio de la explotación de los recursos, de interés y utilidad pública.

La servidumbre legal de hidrocarburos no se encuentra definida, sólo se establece en qué ha de consistir, así, el artículo 109 de la Ley de Hidrocarburos establece lo siguiente:

> La servidumbre legal de hidrocarburos comprenderá el derecho de tránsito de personas; el de transporte, conducción y almacenamiento de materiales para la construcción, vehículos, maquinaria y bienes de todo tipo; el de construcción, instalación o mantenimiento de infraestructura, o la realización de obras y trabajos necesarios para el adecuado desarrollo y vigilancia de las actividades amparadas por virtud de un contrato o asignación, así como aquellos que sean necesarios para tal fin. En todo caso la

servidumbre legal de hidrocarburos no podrá exceder el plazo del Contrato o Asignación respectivo.

Las características esenciales que reviste a las servidumbres legales son: un gravamen a la propiedad de distinto dueño y la utilidad del bien que ha de gravarse, si el bien no es útil, entonces no necesitaríamos constituir una servidumbre. Las servidumbres legales que tienen como característica particular la utilidad pública, entendiendo como utilidad pública una necesidad pública que debe ser satisfecha, estaría bajo los supuestos previstos por el artículo 1° de la Ley de expropiación, referente a las causas de utilidad pública, que en su fracción VII establece "La defensa, conservación, desarrollo o aprovechamiento de los elementos naturales susceptibles de explotación;" son causa de expropiación, por lo tanto, por qué crear una nueva figura jurídica si nuestra legislación ya contiene no solo contempladas las causas de utilidad públicas sino los procesos legales para su tratamiento. El artículo 27 constitucional establece que "Las expropiaciones sólo podrán hacerse por causa de utilidad pública y mediante indemnización."

Bajo esta perspectiva la servidumbre legal de los hidrocarburos es un híbrido legal, por un lado preserva las características de las servidumbres legales reguladas por el fuero común y por la otra, reviste las facultades sancionadoras ejecutivas de la utilidad pública, lo que bien se observa en la Ley de Hidrocarburos en su Capítulo IV, Del Uso y Ocupación Superficial, en el que se establece un proceso de negociación y las características regulatorias del fuero común, así como el lado impositivo:

> Artículo 101.- La negociación y acuerdo a que se refiere el artículo anterior deberá realizarse de manera transparente y sujetarse a las siguientes bases y a lo señalado en el Reglamento:
>
> El Asignatario o Contratista deberá expresar por escrito al propietario o titular del terreno, bien o derecho de que se trate, su interés de usar, gozar, afectar o, en su caso, adquirir tales terrenos, bienes o derechos;
>
> El Asignatario o Contratista deberá mostrar y describir el proyecto que planea desarrollar al amparo de la Asignación o Contrato para la Exploración y Extracción y atender las dudas y cuestionamientos del propietario o titular del terreno, bien o derecho de que se trate, de manera que entienda sus

alcances, así como las posibles consecuencias y afectaciones que se podrían generar por su ejecución y, en su caso, los beneficios que le representaría en lo personal y/o en su comunidad o localidad;

La Secretaría de Energía podrá prever la participación de testigos sociales en los procesos de negociación, en los términos que señale el Reglamento;

Los Asignatarios y Contratistas deberán notificar a las Secretarías de Energía y de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano del inicio de las negociaciones a que se refiere este artículo;

La forma o modalidad de uso, goce, afectación, en su caso, adquisición que se pacte deberá ser idónea para el desarrollo del proyecto en cuestión, según sus características. Al efecto, podrán emplearse las figuras de arrendamiento, servidumbre voluntaria, ocupación superficial, ocupación temporal, compraventa, permuta y cualquier otra que no contravenga la ley;

La contraprestación que se acuerde deberá ser proporcional a los requerimientos del Asignatario o Contratista, conforme a las actividades que se realicen al amparo de la Asignación o Contrato.

De acuerdo a las distintas formas o modalidades de uso, goce, afectación o, en su caso, adquisición que se pacte, los titulares de los terrenos, bienes o derechos tendrán derecho a que la contraprestación cubra, según sea el caso:

a) El pago de las afectaciones de bienes o derechos distintos de la tierra, así como la previsión de los daños y perjuicios, que se podrían sufrir con motivo del proyecto a desarrollar, calculado en función de la actividad habitual de dicha propiedad;

b) La renta por concepto de ocupación, servidumbre o uso de la tierra;

c) Tratándose de proyectos que alcancen la extracción comercial de Hidrocarburos, un porcentaje de los ingresos que correspondan al Asignatario o Contratista en el proyecto en cuestión, después de haber descontado los pagos que deban realizarse al Fondo Mexicano del Petróleo

para la Estabilización y el Desarrollo, sujetándose a lo dispuesto en el último párrafo de este artículo.

El porcentaje a que se refiere el párrafo anterior no podrá ser menor al cero punto cinco ni mayor al tres por ciento en el caso del Gas Natural No Asociado, y en los demás casos no podrá ser menor al cero punto cinco por ciento ni mayor al dos por ciento, en ambos casos en beneficio de la totalidad de los propietarios o titulares de derechos de que se trate.

La Secretaría de Energía, con la asistencia técnica de la Comisión Nacional de Hidrocarburos, elaborará las metodologías, parámetros y lineamientos que podrán servir de referencia para determinar el porcentaje a que se refiere el primer párrafo de este inciso c). Dichas metodologías, parámetros y lineamientos deberán considerar las mejores prácticas internacionales en la materia, con especial énfasis en promover la competitividad del sector.

En lo dispuesto en los incisos a) y b) anteriores, se deberá considerar el valor comercial;

Los pagos de las contraprestaciones que se pacten podrán cubrirse en efectivo y, en su caso, mediante cualquiera de las siguientes modalidades:

a) Compromisos para ejecutar proyectos de desarrollo en beneficio de la comunidad o localidad afectada;

b) Cualquier otra prestación que no sea contraria a la ley, o

c) Una combinación de las anteriores.

Sin perjuicio de las modalidades de contraprestación a que se refiere esta fracción, los Asignatarios o Contratistas podrán proponer al propietario, titular del derecho o miembros de la comunidad o localidad a las que pertenezcan, la adquisición de bienes o insumos, o los servicios fabricados, suministrados o prestados por dichas personas, cuando esto sea compatible con el proyecto;

La contraprestación, así como los demás términos y condiciones que se pacten para la adquisición, uso, goce o afectación de los terrenos, bienes o derechos deberán constar invariablemente en un contrato por escrito, y

sujetarse a los lineamientos y a los modelos de contratos que emita la Secretaría de Energía con la opinión de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano.

El contrato deberá contener, al menos, los derechos y obligaciones de las partes, así como posibles mecanismos de solución de controversias;

Los contratos en los que consten los acuerdos alcanzados no podrán prever cláusulas de confidencialidad sobre los términos, montos y condiciones de la contraprestación, que penalicen a las partes por su divulgación.

Los Hidrocarburos en el Subsuelo son propiedad de la Nación, por lo que en ningún caso se podrá pactar una contraprestación asociada a una parte de la producción de Hidrocarburos del proyecto.

Por otra parte el artículo 106 de la misma ley contempla la petición de parte interesada y proceso que se debe guardar, al establecer que:

Artículo 106.- En caso de no existir un acuerdo entre las partes, transcurridos ciento ochenta días naturales contados a partir de la fecha de recepción del escrito referido en la fracción I del artículo 101 de esta Ley, el Asignatario o Contratista podrá:

Promover ante el Juez de Distrito en materia civil o Tribunal Unitario Agrario competente la constitución de la servidumbre legal de hidrocarburos a que se refiere el artículo 109 de esta Ley, o

Solicitar a la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano una mediación que versará sobre las formas o modalidades de adquisición, uso, goce o afectación de los terrenos, bienes o derechos, así como la contraprestación que corresponda.

La mediación a la que hace referencia la fracción II del citado artículo, como se observa, está a cargo del Estado, a través de la SEDATU (Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano), siendo aquí donde realiza una intervención administrativa directa, y no sólo eso, la misma fracción sólo atiende a un solo fin, la constitución de la servidumbre legal, siendo negociable únicamente la modalidad y la contraprestación, lo que queda de pleno manifiesto en el artículo 108 de la misma disposición:

> Artículo 108.- Si dentro de los treinta días naturales contados a partir de la sugerencia de contraprestación a que se refiere la fracción II del artículo anterior, las partes no alcanzaren un acuerdo, la Secretaría de Energía podrá solicitar a la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano que dé trámite ante el Ejecutivo Federal para la constitución de una servidumbre legal de hidrocarburos por vía administrativa.

Por otra parte el último párrafo del artículo 105 del mismo ordenamiento establece que “En contra de la resolución emitida sólo procederá el juicio de amparo”

La crítica principal respecto de los procedimientos planteados atiende por un lado, el cabal cumplimiento de las disposiciones, y por otro, los términos establecidos para efecto de las negociaciones, toda vez que 180 días no son suficientes para que los propietarios o poseedores estén en condiciones de tomar una decisión informada que les genere las condiciones de cambio en las condiciones de vida a las que pretendieron los legisladores que los afectados accedieran mediante las etapas implementadas, toda vez que a vistas de los legisladores los mecanismos instrumentados en las legislaciones secundarias se basan en principios de transparencia y equidad, en donde la contraprestación (económica o en especie) bajo tutela de estos principios garantiza el respeto a los derechos fundamentales contemplados en nuestra constitución, visión que no comparto, ya que la misma Ley de Hidrocarburos prevé que de ser necesario, el Estado intervendrá para efectos de realizar ocupación previa o lo que resultara necesario, por tanto, el estado como nación ejercitará un acto privativo del derecho de propiedad conferido al o los ciudadanos mediante una figura jurídica distinta a la ya contemplada (expropiación) y que tiene precisamente esta función privativa a favor del Estado.

El procedimiento previo a la constitución de la servidumbre legal prevé la elaboración de dictámenes de impacto ambiental y social, la negociación, mediación dirigida por el propio Estado a través de las instituciones facultadas para ello (SEDATU), y el proceso legal de constitución, sin embargo, se han fijado 180 de negociación hecha la oferta monetaria, y, al no llegar a un acuerdo, dicha institución iniciara el proceso de la constitución de una servidumbre legal de hidrocarburos en favor del tercero, llámese asignatario o concesionario, parezca o no al afectado, esté o no de acuerdo.

Conclusiones

El tema de los hidrocarburos y ésta figura jurídica en particular fueron ampliamente debatido durante la reforma energética, habiendo los legisladores, tratado de salvaguardar los derechos de los poseedores de las tierras, al instrumentar mecanismos que garanticen el pago de una contraprestación por concepto de la constitución de la servidumbre legal de los hidrocarburos (artículo 101 Ley de Hidrocarburos), mecanismos que serán objeto de conflictos tanto sociales como el vislumbre de la necesidad de procesos legales aún no previstos con claridad por el legislador, ya que ha dejado procesos a discreción de la SEDATU mediante los lineamientos que ésta tenga a bien establecer, lo que sin duda hace preguntarse ¿sólo queda negociar un monto económico o contraprestación y hacer la entrega de los derechos? Son preguntas que algunos sectores de la sociedad ya se han hecho y valdría la pena ponderar y analizar, ya que dada la naturaleza de esta figura, será indispensable que los procesos de negociación y mediación sean verdaderamente eficaces, eficientes y se privilegie la tutela de los derechos de aquellos que sean afectados y se convierta en un detonante positivo de la economía. México debe darse a la tarea de estudiar las pruebas y errores cometidos por otros países que implementaron con antelación esta reforma a su sistema jurídico y económico, evitando cometer los mismos errores por falta de experiencia y atención al contenido social.

En países como Colombia se han instrumentado ya acciones tendientes a aminorar los conflictos sociales a través de la implementación de proyectos integrales con inversiones sociales obligatorias, proyectos que se han realizado con apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP); México podría obtener asesoramiento en este tipo de organismos para efectos de capacitar al personal de la SEDATU, quienes de conformidad a la ley y su reglamento, llevan la carga de la mediación y conciliación entre los particulares y las compañías, debiendo tener personal capacitado y especializado en estos temas y poder hacer frente a estos nuevos retos.

Otra estrategia que valdría la pena estudiar y considerar su implementación en base a las propias condiciones sociales del país, es la efectuada por el gobierno

canadiense, que consiste en concientizar a los propietarios de las ventajas y bondades de la utilización de sus tierras para la extracción de hidrocarburos, lo que facilita el acercamiento para las negociaciones entre las compañías y los particulares; en la medida en que se logre evitar los conflictos sociales, se logrará que la inversión tanto nacional como extranjera prospere y se logren los objetivos planteados por la reforma, sin que ello signifique el detrimento de la parte social afectada y se convierta en un medio de desarrollo social real y sostenido y no sólo de consumo mediático, este reto se logrará en la medida en que resulten eficaces y garantes de derechos tanto el asesoramiento de los afectados en la adopción más conveniente a sus intereses, los instrumentos jurídicos que deban suscribirse y los procesos para llegar a ellos.

Referencias

De Pina, Rafael & De Pina Vara, Rafael. (1993). Diccionario de derecho. México: Porrúa S. A.

Fernandez del Castillo, G. (1987). La propiedad y la expropiación en el Derecho Mexicano Actual. México: Escuela Libre de Derecho.

Procuraduría Agraria. (2009). Glosario de términos jurídico-agrarios. México: Procuraduría Agraria.

Unión, C. d. (20 de Diciembre de 2013). Reforma 212, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Obtenido de Diario Oficial de la Federación : http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_212_20dic13.pdf

Unión, C. d. (29 de Enero de 2016). Código Civil Federal. Obtenido de Leyes Federales en México: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/2_241213.pdf

Unión, C. d. (29 de Enero de 2016). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Obtenido de Leyes Federales de México: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_29ene16.pdf

Unión, C. d. (29 de Enero de 2016). Ley de expropiación. Obtenido de Leyes Federales de México: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/35.pdf

Unión, C. d. (29 de Enero de 2016). Ley de Hidrocarburos . Obtenido de Leyes Federales de México: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LHidro_110814.pdf

Unión, C. d. (28 de Enero de 2016). Reglamento de la Ley de Hidrocarburos. Obtenido de Diario Oficial de la Federación : http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5366671&fecha=31/10/2014

Democrático, C. C. (Enero de 2016). Marco Legal. Obtenido de http://www2.osinerg.gob.pe/MarcoLegal/pdf/LEYOH-%2026221.pdf

La Percepción De Las Autoridades Comunitarias Sobre La Generación De Un Corredor Turístico

Selene Viridiana Pérez Ramírez

Paula Ponce Lázaro

Karina Jazmín Ramírez Herrera

Resumen

La región sur del municipio de Tlaquiltenango, Morelos; cuenta con una serie de atractivos turísticos susceptibles de ser aprovechados en beneficio de la comunidad; sin embargo, dichos atractivos se encuentran subutilizados. Esta situación resulta preocupante porque la región antes citada presenta serios problemas como el desempleo, la migración, y la desintegración familiar; entre otros.

Se llevó a cabo un estudio con enfoque cuantitativo y cualitativo (mixto). Sin embargo, en esta ponencia se exponen resultados del enfoque cualitativo, lo que nos permitió comprender y profundizar en el tema de investigación, desde la perspectiva de los participantes (habitantes de las comunidades implicadas).

Palabras Claves

Turismo rural, ecoturismo, desarrollo regional.

Introducción:

El municipio de Tlaquiltenango, es el municipio de mayor extensión territorial del estado de Morelos, se encuentra situado entre las coordenadas 18° 37’ 44” latitud norte del trópico de cáncer y entre 90° 09’ 37” longitud oeste del meridiano de Greenwich. Colinda territorialmente en la zona norte con los municipios de

Tlaltizapán, Ayala y Tepalcingo, al sur con los estados de Guerrero y Puebla, al oeste con Zacatepec, Jojutla y Puente de Ixtla y al este con el municipio de Tepalcingo (Ver imagen 1).

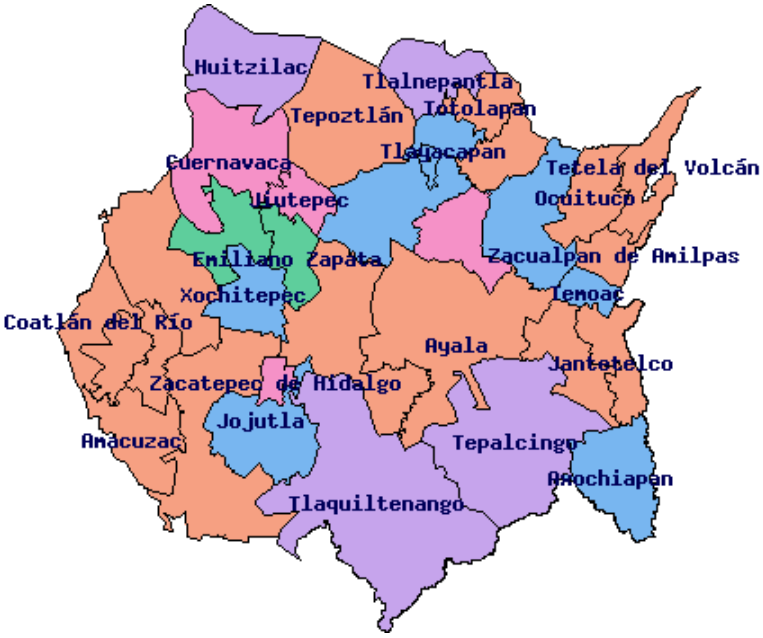


Imagen 1. Mapa del estado de Morelos. Fuente: internet.

Cuenta con una extensión territorial de 581.778 kilómetros cuadrados y se ubica a una altitud promedio de 911 metros sobre el nivel del mar. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) hasta el 2010 contaba con una población de 31,534 habitantes.

Entre las principales actividades económicas destaca la actividad agrícola, siendo el 79% para la agricultura de temporal y el 21% de riego, los cultivos que se llevan a cabo son la caña de azúcar, arroz, cebolla, sorgo, jitomate, maíz y fríjol. Además, esta actividad se complementa con la comercialización de sus cosechas. Es importante destacar que no cuentan con la infraestructura necesaria ni apoyos para el mejoramiento de la producción y comercialización que logren beneficiar a las familias de Tlaquiltenango.

Otra actividad importante es la floricultura, derivada de los diversos viveros de árboles frutales, plantas y flores de ornato que se producen en dicha zona, así como la ganadería, misma que se desarrolla mediante la cría de ganado bovino, porcino, caprino, ovino y caballar, también se explota la avicultura como una forma de estimular la economía de la región, aunado a otros sectores secundarios y terciarios.

En la zona sur del municipio de Tlaquiltenango, se encuentran las comunidades de La Mezquitera, Valle de Vazquez y Chimalacatlan (objeto de este estudio) las cuales cuentan con una gran variedad de recursos naturales así como sitios arqueológicos, inmuebles de interés cultural e histórico. Dichos atractivos han permanecido subutilizados, sin reportar un verdadero beneficio para la población en general; el turismo es una actividad que no se ha logrado desarrollar de manera efectiva, pues el hecho de atraer a las personas que desean conocer las zonas de interés y atracción que forman parte de dicho lugar, puede ser un detonador de la economía del municipio.

Lo anterior es una muestra de los recursos que puede generar desarrollo económico sustentable que se traduce en la generación de empleos en varios ramos o sectores, por lo que es importante que las personas que son consideradas como económicamente activas reconozcan que deben tener una visión emprendedora y se comprometan a contribuir al desarrollo económico no sólo de sus familias, sino del municipio en general.

Contexto de las comunidades estudiadas Este proyecto se centra en la generación de un corredor turístico que engloba tres comunidades de la zona sur del municipio de Tlaquiltenango, Morelos. La trayectoria de este corredor turístico inicia en la población de Jojutla, siendo el primer destino la comunidad de La Mezquitera, como segundo destino Valle de Vázquez, para concluir en el pueblo de Chimalacatlan. (Ver imagen 2).

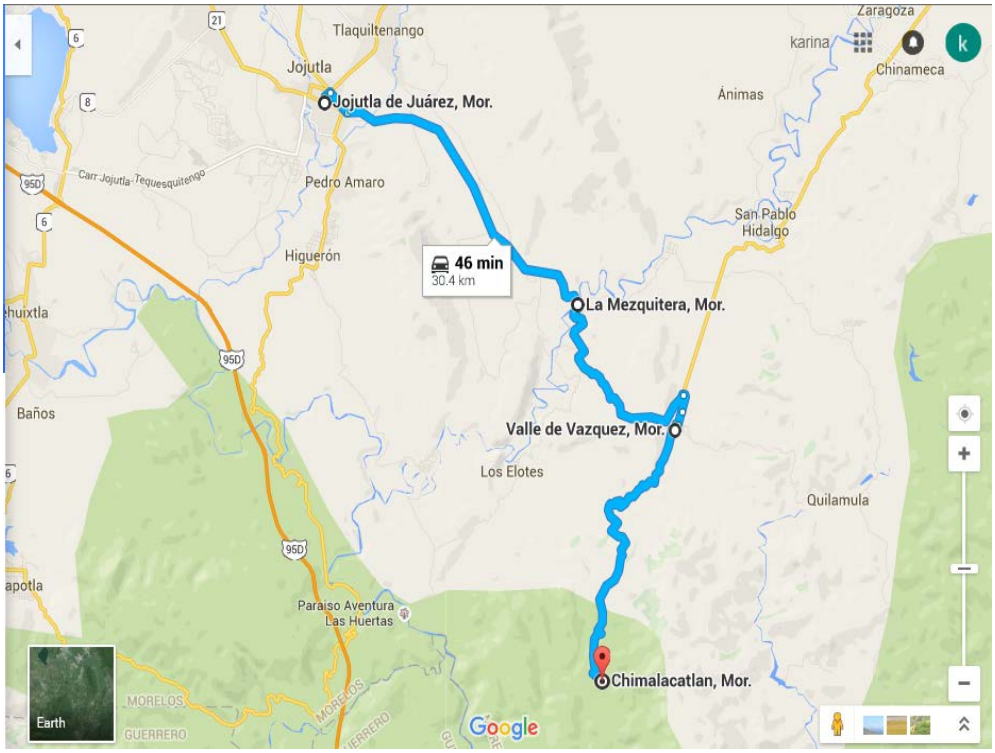


Imagen 2. Ubicación de las localidades implicadas en el estudio. Fuente: elaboración propia.

La Mezquitera o también conocida como la comunidad El astillero, colinda con comunidades como: Santa Cruz, La Hera y Las Bóvedas; se encuentra a una mediana altura de 855 metros sobre el nivel del mar. (Nuestro-mexico.com, s.f.), su clima es variado predominando el clima semiseco cálido, este presenta temperaturas que fluctúan entre los 15° C y los 35° C.

La población total de esta comunidad es de 536 personas de las cuales 259 son hombres y 277 mujeres, considerándose como una comunidad rural, pues de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e informática (en adelante INEGI), una población se considera rural cuando tiene menos de 2,500 habitantes.

Cabe destacar que en esta población existen más adultos que niños, pues según los registros solo hay 179 niños en edades de 0 a 14 años. Los mayores de 15 años ascienden a un total de 357 personas, de los cuales 35 personas están en edad avanzada, es decir que son mayores de 65 años.

Datos del INEGI revelan que la población económicamente activa en esta comunidad es de 142 personas. Dentro de este grupo se considera al conjunto de personas que ejercen habitualmente una actividad económica o están en aptitud de trabajar aunque se encuentren momentáneamente sin ocupación por causas ajenas a su voluntad. Se consideran como miembros de la población económicamente activa a las personas de entre 15 y 65 años de edad. Sin embargo, no están incluidas las amas de casa que no perciben remuneración.

En esta comunidad se localizan un total de 190 viviendas, de las cuales solo 138 están habitadas, y el promedio de ocupantes por cada una es de 3.88 personas.

El mayor atractivo turístico de La Mezquitera es la ex hacienda San Jacinto Ixtoluca, localizada a 13.8 km. de la cabecera municipal que es Tlaquiltenango (22 minutos), y a 11.6 km. de Jojutla (17 minutos), la cual es la población en la que iniciaría el corredor turístico. Esta construcción data del siglo XVI, y en ella se recibía y se purificaba todo el mineral extraído de la Sierra de Huautla. Actualmente quedan en el lugar los muros y pilares que sostenían al enorme edificio, lo mismo que los acueductos, en los que sobresalen los amates, árboles cuyos tallos y raíces se aferran a la roca ofreciendo un paisaje impresionante.

Actualmente esta construcción con una extensión de 35,000 m² es resguardada por una organización de 18 ejidatarios que se han ocupado de conservar, cuidar y administrar el lugar. En la actualidad, la ex hacienda es utilizada como escenario cinematográfico y para la grabación de novelas de época.

El segundo destino turístico que conforma el corredor, es la comunidad de Valle de Vázquez, también conocida como Los Hornos; se encuentra a una altura de 950 metros sobre el nivel del mar. Su población es de 1125 personas, de las cuales 546 son del género masculino y 579 del femenino.

El clima en esta comunidad es semiseco a cálido. Su flora y fauna está constituida principalmente por selva baja caducifolia, de clima cálido; jacaranda, tabachín, casahuate, ceiba y bugambilia. Su fauna la constituyen el venado cola blanca, jabalí de collar, mapache, tejón, zorrillo, armadillo, liebre, conejo común, coyote, gato

montés, comadreja, cacomixtle, tlacuache, murciélago, pájaro bandera, chachalaca, urraca copetona, zopilote, cuervo, lechuza, aves canoras y de ornato.

Los atractivos turísticos de esta comunidad son: la ex hacienda Valle de Vázquez, una construcción que actualmente se encuentra en comodato; ocupada por el Colegio de Bachilleres del Estado de Morelos (COBAEM). Las tazas, las cuales son pozas que se forman de manera natural durante la temporada de lluvia. La piedra de la Cierva, una gran roca con grabados y el monasterio de las monjas de Belén.

El último destino del corredor turístico que se propone en esta investigación es el poblado de Chimalacatlan; el cual significa “Junto a los Escudos de Carrizos” este nombre se compone de "Chimalli": escudo o protección, "Acatl": carrizo y "Tlan": entre o cerca de, siendo el Chimalacate una planta conocida como Gigantón cuyos tallos se utilizaban en la confección de escudos (Aldama & Díaz, 2013). Según INEGI (2010), la población de Chimalacatlan está compuesta de 364 habitantes, de los cuales 185 son del género masculino y 179 del género femenino.

En la comunidad existen dos tipos de climas uno semiseco-semicálido y el otro semiseco-cálido, con un invierno poco definido y con la mayor sequía al finalizar el otoño, en invierno y principios de primavera. Las temperaturas oscilan entre los 15° C y 35°C, la precipitación es de 909.8 mm de lluvia anual.

A pesar de ser una población muy pequeña se tiene un total de 91 hogares. De estas 91 viviendas, 14 tienen piso de tierra. 84 de todas las viviendas tienen instalaciones sanitarias, 65 son conectadas al servicio público y 91 tienen acceso a la luz eléctrica.

La flora está constituida principalmente por jacarandas, tabachin, cazaguate, ceiba, amate amarillo, cuachalalate, la quina, chiclillo y cactus. Y la fauna se constituye por el venado de cola blanca, zorrillo, armadillo, liebre, pájaro bandera, urraca copetona, conejo, comadreja, codorniz, iguanas, víboras, tlacuaches, tejones, correcaminos y zopilotes (Tevillo & Alonso, 2004).

En esta población las actividades económicas que se desarrollan son lla agricultura y la ganadería.

Los atractivos turísticos de esta localidad son la cueva encantada, ubicada en lo alto de la montaña, la cual representa uno de los hallazgos más importantes dentro del Estado de Morelos y en la que se han hallado restos de animales que se extinguieron a finales de la época del Pleistoceno, hace aproximadamente 10,000 años (Corona-M., 2005).

El sitio arqueológico, en el que se encuentran la pirámide y el juego de pelota, así como el museo comunitario que muestra los restos óseos encontrados en la cueva encantada, entre ellos se encuentra la parte posterior de un cráneo que pertenece a un edentado (Paramylodon), género extinto que guarda cierta relación con los llamados osos hormigueros y armadillos; además hay un fémur, un húmero, molares y diversos fragmentos de costillas y vértebras de un gonfoterio bunodonte, grupo que guarda una lejana relación con los mamutes y con los elefantes actuales (Corona-M., 2005).

Otros de los atractivos son los talleres artesanales de esencia de linaloe y de vino de uva silvestre. En la tabla 1 se puede observar el inventario turístico (recursos naturales y recursos culturales) de las comunidades analizadas en esta investigación.

COMUNIDAD	ATRACTIVOS TURÍSTICOS
La Mezquitera	• Ex hacienda de San Jacinto Ixtoluca
Valle de Vázquez	• Ex hacienda de Valle de Vázquez • Las tazas • La piedra de la cierva • El monasterio de las monjas de Belén
Chimalacatlan	• Zona arqueológica (pirámide y juego de pelota) • Cueva encantada

	• Museo comunitario • Talleres artesanales de esencia de linaloe y vino de uva silvestre

Tabla 1. Inventario turístico (recursos naturales y recursos culturales) de las comunidades estudiadas. Fuente: elaboración propia.

Marco teórico

Décadas atrás el turismo en México no era una actividad que el gobierno considerara importante, tampoco se reconocía que gracias a dicha ocupación el país podría potenciarse en el ámbito económico.

De acuerdo a Jiménez (1992), en el año de 1946, durante el gobierno del licenciado Miguel Alemán, el turismo toma importancia en la planeación del desarrollo social y económico del país ya que se observó una gran oportunidad para financiar la industria de transformación, creando con ello la comisión nacional de turismo, logrando así un gran éxito en el mercado mundial.

Durante este periodo, el presidente Miguel Alemán impulsó la creación de los primeros centros turísticos del país como lo son: Acapulco, Manzanillo, Mazatlán, Veracruz y la ciudad de México, así mismo, Jiménez (1992), dice que el 31 de diciembre de 1949 se promulgó la primera ley de turismo en el país, posteriormente se creó la Dirección General de Turismo, actualmente Secretaria de Turismo.

México es un país con gran potencial turístico que a lo largo de la historia ha ido creciendo en forma continua, mejorando de alguna manera su posicionamiento respecto a otros países en cuanto a turismo, de acuerdo con Valadez (2015), en el año de 1950 México ocupaba el lugar número 13 de los países más visitados en el mundo , según datos de la Organización Mundial de Turismo hasta el 2003 México ocupaba el lugar número 8 y actualmente gracias a la fortaleza de la infraestructura de sus destinos turísticos México ocupa el primer lugar en Latinoamérica.

Existen diversas definiciones de turismo, una de las primeras es la mencionada por Gurria (1991):

> "El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario o temporal de individuos o grupos de personas que fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud se trasladan de su lugar habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural."

Medlik y Burkart (1981), definen al turismo como los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades comprendidas durante la estancia en esos destinos. El turismo es el conjunto de viajes cuyo objeto es el placer o los motivos comerciales o preferenciales u otros análogos y durante las cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal (Boardman, 1973).

Existen diversos tipos de turismo los cuales se clasifican de acuerdo al componente temporal o al propósito del viaje. Algunos tipos de turismo son: turismo de negocios, turismo familiar y de amigos, turismo académico, turismo de convenciones y congresos, turismo de descanso o placer, turismo de compras turismo de salud o medicinal, turismo religioso, turismo deportivo, turismo cultural, etc. (Sancho & Buhalis, 1998). Además de estos, existen otros tipos de turismo como son el turismo cultural, turismo cinegético, agroturismo (Ibañes & Rodríguez, 2012), turismo de aventura (Troncoso, 1999), etc.

Una vez que se conoce el concepto de turismo así como su clasificación es importante conocer el concepto de desarrollo turístico, el cual es la evolución del turismo debido a la creación de estrategias, políticas y programas orientados a mejorar los servicios básicos y la infraestructura, para garantizar el bienestar y proteger la integridad física de los turistas.

El desarrollo de un lugar se debe considerar no a la afluencia turística de visitantes sino el bienestar generado por la actividad turística, es decir el número óptimo de

visitantes de acuerdo a los recursos ambientales de la zona, la capacidad de la población local de organizar y orientar el desarrollo turístico y la definición de productos y servicios que se adapten a la cualificación de las necesidades de la población local, que ha de ser la máxima beneficiaria del proceso turístico, considerando además, los intereses de generaciones futuras (Viñals, 2002).

Por otra parte, el desarrollo turístico en México avanza en los años veinte, cuando el país orientó sus esfuerzos, creando un clima social que permitirá el incremento de corrientes turísticas, enfatizando en el turismo que va dirigido hacia los turistas extranjeros (Varisco, 2008).

Además, Cristina Varisco (2008), menciona que, desde una perspectiva crítica, la relación causal entre desarrollo turístico y desarrollo nacional o regional, se pone en cuestión a partir de la década de los setenta, con las primeras investigaciones en los países considerados como subdesarrollados. En el ámbito nacional, la investigación turística se reinicia en la década de los ochenta con el enfoque prioritario de la planificación turística manteniendo el objetivo de desarrollar las actividades para lograr el desarrollo regional.

El desarrollo turístico es una actividad de suma importancia pues de este deriva el sustento económico de muchas familias alrededor del mundo, pues, el 80% de los que subsisten con menos de un dólar al día, viven en 12 países de los cuales en 11 de ellos la actividad turística es su principal fuente de riqueza (Sancho & Buhalis, 1998).

La importancia que tiene el turismo en las diferentes naciones para sustento de la sociedad es muy significativa, de ahí que sea importante un correcto desarrollo turístico.

La nocion de turismo y desarrollo debe entonces comprenderse dentro del contexto general con el convencimiento de que el turismo puede conducir a los paises menos avanzados a aumentar su participacion en la economia mundial.

En conclusión, el desarrollo turístico son todas aquellas mejoras a nivel nacional e internacional que ponen en práctica los países para mejorar las condiciones de los atractivos turísticos, así como el trato al cliente y las políticas de turismo, entre otros aspectos relacionado al tema; además, como se pudo apreciar poner en práctica dicho desarrollo es fundamental tomando en cuenta la importancia que tiene esta actividad Para El Sustento De La Economía De Las Naciones.

Metodología

Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación es mixto (cuantitativo y cualitativo), sin embargo, aquí se explican resultados parciales de la investigación cualitativa, entendiéndola como aquella que se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto; que busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, opiniones y significados, es decir, la forma en la que los participantes perciben subjetivamente su realidad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Diseño de la investigación

La forma en la que se abordó el problema, fue a través de un diseño etnográfico que nos permitió estudiar a habitantes de las tres comunidades implicadas, ya que los diseños etnográficos describen y analizan las creencias, significados, conocimientos, ideas y prácticas de grupos, culturas y comunidades. (Álvarez-Gayou, 2002).

Población Objetivo

La población que se analizó en la presente investigación fueron los habitantes de las comunidades de: La Mezquitera, Valle de Vázquez y Chimalacatán.

Muestra

Se utilizó una muestra orientada hacia la investigación cualitativa denominada muestra homogénea ya que las unidades seleccionadas tenían un perfil similar; es decir, se hicieron entrevistas a profundidad a los ayudantes municipales y comisariados ejidales de las tres comunidades abordadas en el estudio.

Guía de entrevista

Se preparó una guía de entrevista abierta y poco estructurada, en la que las preguntas estaban vinculadas con el objetivo de indagar ¿cuál era la percepción de las autoridades municipales con respecto a la realización de un corredor turístico en su comunidad? y ¿si creían que este proyecto traería beneficios a sus comunidades? Las herramientas utilizadas para registrar la información fueron: notas en libretas, grabación de video y fotografías.

Percepción de las autoridades de las comunidades sobre el proyecto

En este apartado se presenta un informe desarrollado a través de la mirada, las ideas y perspectivas de las autoridades municipales de cada una de las tres comunidades implicadas en el estudio.

La finalidad principal era la de indagar la percepción de las autoridades municipales (ayudantes municipales y comisariados ejidales) con respecto a la realización de un corredor turístico que involucraba a sus comunidades, así como conocer desde su mirada su entorno económico, social y cultural; profundizar en sus experiencias y la manera en la que perciben su realidad.

El contenido del informe se ha dividido en tres aspectos temáticos; medioambiental e infraestructura, económico y sociocultural.

Aspecto medioambiental e infraestructura.

En relación a este aspecto todos los entrevistados consideraron que sus comunidades, son lugares hermosos y que pueden ser muy atractivos para turistas tanto nacionales como extranjeros; sin embargo no existe un proyecto “en forma”,

encaminado a aprovechar sus recursos naturales. Consideran que, hace falta una buena infraestructura en caminos y carreteras que permitan el acceso a sus comunidades, lo anterior facilitaría la llegada de turistas. En el caso de La Mezquitera, la ex hacienda San Jacinto Ixtoluca no cuenta con servicio de agua y esta tiene que bombearse del río; por lo que es difícil dar un buen servicio a las personas que llegan a conocer el sitio, “no podemos atenderlos como nosotros quisiéramos, nos hace falta hasta lo más básico, como el agua”. Sin embargo, pese a la carencia de infraestructura, todos los entrevistados coincidieron que en sus comunidades es factible la generación de un corredor turístico, puesto que cuentan con los atractivos necesarios para ello.

Aspecto económico.

Los pobladores de las comunidades se han tratado de organizar, sin algún apoyo económico o asesoría del gobierno para promover sus atractivos turísticos. Manifiestan que han existido apoyos de programas federales aislados, pero que la gente al poco tiempo de haber recibido dicho apoyo económico no lo reinvierte y se lo acaba, esto en parte por no existir del gobierno el seguimiento y la capacitación para que los proyectos prosperen. En la actualidad no existen apoyos económicos de instancias gubernamentales para la difusión de los atractivos turísticos de la comunidad. Se han implementado, empleos temporales (la construcción de dos habitaciones en la ex hacienda San Jacinto, la excavación en la cueva encantada en Chimalacatlan), los cuales han durado un promedio de dos meses; sin embargo, pese al poco tiempo de duración los entrevistados consideran que durante ese periodo en que hay trabajo, la economía en el hogar se beneficia, incluso señalan que: “hay un cambio en la forma de vivir”. Ellos consideran que la generación de un corredor turístico en sus comunidades beneficiaría económicamente a los pobladores y que sería de gran ayuda para “mantener a nuestras familias”.

Aspecto sociocultural.

En las tres comunidades analizadas se llevan a cabo las tradicionales fiestas del pueblo, estas son organizadas por los ayudantes municipales y con la colaboración

de las escuelas primaria, secundaria y o de nivel medio superior (Colegio de Bachilleres), según sea el caso. Consideran que es importante continuar con la realización de las mismas puesto que es “recordar nuestras raíces y transmitir el legado de nuestros antepasados”. Manifestaron que “el amor a nuestro pueblo nos hace querer seguir con las tradiciones” y que “las fiestas que se realizan en nuestra comunidad pueden ser interesantes para los turistas extranjeros”.

Conclusiones

Durante las entrevistas a profundidad y a través de la observación nos dimos cuenta que:

- Las personas entrevistadas tienen un gran amor por su pueblo, su gente y sus raíces. Se encontró en ellos identidad cultural y un gran sentido de pertenencia.

- Se percibe en ellos un sentimiento de abandono por parte del gobierno, pues no cuentan con el apoyo necesario tanto económico como de capacitación para que sus atractivos turísticos se den a conocer y puedan ser visitados por turistas tanto nacionales como extranjeros y con ello se genere un beneficio económico para las familias que viven en estas comunidades. Están ávidos de nuevas oportunidades que les permitan satisfacer sus necesidades básicas y desarrollarse tanto a nivel personal como colectivo.

- Consideran que es factible la generación de un corredor turístico puesto que cuentan con los atractivos (naturales y culturales) necesarios. Tienen claro que con su creación, se generarían empleos que ayudarían a su comunidad tan desfavorecida económicamente y con ello mejoraría su calidad de vida.

- Manifiestan disposición para organizarse en beneficio de la comunidad, a través de un proyecto como este, que les permita potenciar la actividad turística en su región, que podría representar un verdadero impulsor del desarrollo y del bienestar social.

Referencias

Aldama, R., Díaz, J. (2013). Colecta y montaje de insectos en Chimalacatlán, Morelos. Obtenido de: Revista Digital Hypatia: http://revistahypatia.org/59-excursiones/colecta-y-montaje.html

Alvarez-Gayou, J. (2003). Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y Metodología. México: Paidós.

Boardman, R. (1973). Dirección y Análisis de Costes en Hoteles y Restaurantes. (3ra. ed.) (L. Muñoz, Trad.). Madrid: Ibérico Europeo de Ediciones, S.A. • De La Torre, F. (2006). Administración Hotelera. Segundo curso: alimentos y bebidas. (3ra. ed). México:

Corona-M, E., (2005). Suplemento Cultural El Tlacuache. INAH Morelos.

Gurria, M. (1991). Introduccion al Turismo. México. Trillas.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.

Ibáñez, R., & Rodríguez, I., (2012). Tipologías y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y turismo alternativo.

Jimenez, A., & . (1992). Turismo: Estructura y Desarrollo. México: McGraw-Hill.

Medlik, S., y Burkart, AJ (1981). Turismo:. Pasado, presente y futuro. Heinemann. Londres.

Sancho, A., & Buhalis, D. (1998). Introducción al turismo. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Tevillo Baheza, Z., & Alonso Placencia, H. (2004) Prodigios de la Naturaleza. Cueva encantadaChimalacatlan: http://basica.primariatic.sep.gob.mx/descargas/colecciones/proyectos/red_escolar/publi_prodigios/chimalacatlan/chimalacatlan.htm

Troncoso, B. (1999). Turismo sostenible y ecoturismo. Ponencia presentada en la IX Convención Nacional de Estudiantes de Hotelería y Turismo, Isla Margarita, Venezuela. Recuperado de [http://kiskeya-alternative. org/publica/bolivar/ecoturis. htm].

Valadez, R. (2015). El periodismo necesita inversión. México. Milenio.

Varisco, C. (2008). Desarrollo turístico y desarrollo local: la competitividad de los destinos turísticos de sol y playa (Disertación doctoral, Universidad Nacional de Mar del Plata).

Viñals, M. (2002). Turismo en aspectos naturales y rurales. Universidad Politécnica de Valencia.

http://www.nuestro-mexico.com/

http://www.inegi.org.mx/

A Cerca Del Derecho De Acceso A La Información Sobre Cambio Climático Que Tienen Las Empresas

Ana María Castro Méndez

En este estudio, desde un punto de vista jurídico, y bajo el método sistemático, se analiza la incidencia que tiene el sector empresarial en cuanto a los efectos del cambio climático, por ser la mayor fuente de emisiones de gases efecto invernadero. Se destaca el gran reto asumido por México en la pasada Conferencia de las Partes o Cop 21 de París, en la cual se adquiere el compromiso de disminuir para el año 2020 un 30% de las emisiones que se emiten a la fecha, hasta llegar al 40% para el año 2030. Y se propone que por medio de la vertiente activa del derecho de acceso a la información se haga partícipe al sector empresarial de una política pública horizontal que llegue a todos los sectores sociales con el fin de reducir las emisiones de gases efecto invernadero buscando el reto del desarrollo y la inclusión para todos los sectores sociales a manera de adaptación al cambio climático.

Palabras clave: Cambio climático, Derecho de acceso a la información, empresa

A cerca del derecho de acceso a la información sobre cambio climático que tienen las empresas

Introducción

El fenómeno ambiental que hoy día afecta y preocupa a toda la comunidad global es el cambio climático. Las acciones de adaptación y resiliencia obedecen a un mínimo sentido de conservación de la especie, por lo que todos estamos involucrados en este proceso.

La adaptación al cambio climático, conlleva al seguimiento de directrices y mecanismos a manera de política pública, a los que México se ha comprometido en la Cop 21. Este mecanismo, involucra a personas y autoridades; a las autoridades corresponde otorgar la información acerca de los mecanismos y directrices para la

adaptación a este fenómeno y a las personas tanto físicas como jurídicas, les corresponde estar informados, informar y acceder a la información disponible sobre mediadas de adaptación a este fenómeno.

Sin embargo la información activa, es decir la que debe publicar y hacer llegar el Estado como parte del ejercicio del derecho de acceso a la información no se lleva a cabo eficientemente, por lo que los efectos del cambio climático toman por sorpresa a las personas y empresas sin saber qué hacer.

En este artículo se analiza, bajo una metodología sistemática y desde el punto de vista jurídico los derechos de acceso a la información pública activa que tiene la persona jurídica como empresa en materia de cambio climático, tratando de responder a las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuáles son los efectos del cambio climático que afectan a la empresa?

¿Qué derechos y obligaciones le son otorgados a la empresa en materia de acceso a la información activa sobre cambio climático?

El cambio climático

El cambio climático es consecuencia de la contaminación atmosférica, y el número de contaminantes que se han vertido en ella. Para comprender el cambio climático necesitamos distinguir tres términos: gases efecto invernadero, calentamiento global y cambio climático. Los gases efecto invernadero, son un tipo de gases capaces de retener el calor cerca de la superficie terrestre. A medida que aumentan en la atmósfera, el calor extra que retienen nos lleva al calentamiento global. Y este calentamiento influye en el sistema climático de la tierra[1], y nos conduce al cambio climático (Flannery, 2011: s/np)

[1] El clima, es un fenómeno dinámico, cambiante e irrepetible, consecuencia de la energía que la tierra recibe del sol y de los intercambios de energía entre partes diferentes de lo que se llama sistemas climáticos, o mejor conocidos como planeta tierra. El planeta se encuentra formado por: 1. La atmósfera, o envoltura gaseosa del planeta, en la que se presenta el clima; 2. La hidrósfera, en la que se presenta el agua del planeta; 3. La litósfera o parte sólida del planeta, que es la parte en donde vivimos; 4. La biósfera, formada por todos los seres vivos que habitan el planeta, y 5.-La criósfera formada por hielos que cubren parte de los océanos y los continentes. Véase: Oroza, Sergio Alonso, *¿Hablamos de cambio climático?,* España, Fundación BBVA, Bilbao, 2011, pp.50-60.

En 1992 se celebró la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro, donde por primera vez, los políticos representantes de 160 países firmaron el documento de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático (CMNUCCC) en el que se comprometían a fijar una agenda política para combatir el calentamiento global, en el artículo 2º de este documento, se reclama una estabilidad de la concentración de gases de efecto invernadero (GEI), en la atmósfera a un nivel que pudiera prevenir el peligro de la interferencia humana en el sistema climático.

La Convención está integrada por dos cuerpos principales: La Conferencia de las Partes (COP) y los órganos subsidiarios; la COP es el órgano supremo de la Convención, es la máxima autoridad para alcanzar el gran objetivo: la estabilización en la concentración de gases efecto invernadero en la atmósfera, para lograrlo se cuenta con toda una serie de objetivos y principios generales desde el punto de vista teórico, pero desde el punto de vista práctico aún no han sido posible aplicarse.

La COP cuenta con el auxilio de dos órganos subsidiarios, el de Asesoramiento Científico y Tecnológico y el de Ejecución. El primero proporciona las evaluaciones del estado de los conocimientos científicos relacionados con el CC, sus efectos y todo lo relacionado al respecto; el de ejecución tiene como principal misión auxiliar a la Conferencia en la preparación y aplicación de sus decisiones.

El 5º Informe del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Cambio Climático 2014, (en adelante IPCC, por sus siglas en inglés) y todos los esfuerzos internacionales por detener el calentamiento global van encaminados a que el aumento de la temperatura de la tierra no rebase los 2ºC, toda vez que al rebasarlos las consecuencias serían fatales para las especies, los ecosistemas, y las empresas, tal como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 1 Impactos potenciales y riesgo del cambio climático en América Latina		
Impactos	Riesgos	Factores climáticos
Agricultura	Disminución de la producción y calidad de los alimentos, ingresos más bajos y alza de precios.	*Temperaturas extremas *Precipitaciones Extremas *Concentración de CO2
Agua	Disponibilidad de agua en regiones semiáridas y dependientes del derretimiento de los glaciares, e inundaciones en áreas urbanas relacionadas con precipitación externa.	*Tendencias al aumento de la temperatura *Tendencias a la sequía *Cubierta de nieve
Biodiversidad y bosques	Modificación del cambio de uso de suelo, desaparición de bosques, decoloración de los corales y biodiversidad, y pérdida de servicios ecosistémicos.	*Aumento de la deforestación *Concentración de CO2 *Tendencias al aumento de temperatura *Acidificación de los océanos
Salud	Propagación de enfermedades transmitidas por vectores en altitud y latitud.	*Tendencias al aumento de temperatura *Temperaturas extremas *Precipitación extrema e inundaciones
Turismo	Pérdida de infraestructura, alza del nivel del mar y fenómenos externos en zonas costeras.	*Alza del nivel del mar *Temperaturas extremas *Precipitación extrema e inundaciones

Pobreza	Disminución del ingreso, principalmente agrícola, de la población vulnerable y aumento de la desigualdad en los ingresos.	*Temperaturas extremas *Tendencias a la sequía *Precipitación

Fuente: Comisión Económica para América Latina (CEPAL), sobre la bases del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el cambio climático (IPCC), “Chapter 27, Central and South América”, Climate Change 2014: (Barros V.B. 2014:37)

En cuanto a los gases que producen el efecto invernadero, bajo un contexto industrial se puede observar que todos tienen que ver con la industria, por ejemplo:
El bióxido de carbono ($CO_{2)}$ es derivado de la quema de combustibles fósiles, y en la industria se utiliza para el transporte de mercancías así como fuente de energía de maquinaria pesada.
El metano (CH_4) se produce por el uso del gas natural y la descomposición orgánica, este gas es producido principalmente por las industrias que utilizan gas como combustible y que producen desechos orgánicos.
El Óxido Nitroso(N_2O,) producido principalmente por la fertilización de suelos, se observa principalmente en la industria agropecuaria.
Los gases F o CFC-1, producido por los refrigerantes y propelentes, los HCFC-22 producido por los refrigerantes comerciales, y otros que son producidos por los aires acondicionados y los aislantes eléctricos, son también altamente utilizados por la industria.
Y el Carbono negro u hollín, que es producido por la quema de combustibles pesados como diesel, combustóleo y biomasa, son igualmente utilizados en la industria.
En la última Cop 21, celebrada en París, Francia, México se comprometió condicionado de apoyo financiero y transferencia de tecnología, a reducir sus emisiones un 30 % a 2020, y para el 2030 un 40% (Propuesta de México para la Cop 21, París 2015, http://www.inecc.gob.mx/).

Por lo que el camino hacia la adaptación y la mitigación de los efectos del cambio climático debe tomarse como un reto positivo, de desarrollo de nuevas tecnologías, buenas prácticas de responsabilidad empresarial y tecnología verde, tal como lo establecen algunos autores. Por ejemplo para Woffman A. J. y Woody J. G. (2008:26), “La empresas no deben ver el cambio climático como un problema ambiental, deben de pensar en el como una transición de mercado”, el problema está en que las los patrones de cambio de mercado general incertidumbre, inversión económica e investigación científica.

Para Enkvist, Nauclér y Oppenheim (2008:130), si se enmarca el cambio climático como un aspecto estratégico, la conclusión lógica es que las empresas deben asumir este fenómeno en función del cambio de riesgos y oportunidades, de manera similar a otros riesgos de negocios y oportunidades; efectivamente, la empresa debe evaluar como el cambio climático afecta en su producción, en sus instalaciones, en su materia prima, en la energía que consume, y en su capital humano.
Bajo estas evaluaciones se pueden tomar decisiones que les permitan protegerse contra los riesgos del cambio climático, aprovechando las oportunidades y, pero sobre todo seguir una dirección a largo plazo. Dirección que debe ser marcada por las autoridades, en vía de política pública.

La postura empresarial más acertada en nuestra opinión es aquella que ve el cambio climático como una oportunidad para consolidar su producción, al respecto una encuesta realizada por McKinsey Quarterly Journal (2007), a cerca de *“How climate change could affect corporate valuations”,* revela que el 70% de los directores ejecutivos encuestados piensa en el cambio climático como un mecanismo para mejorar la empresa. Tal como refiere Hoffman (2007: 76), “las empresas parecen hacer hincapié únicamente en las regulaciones del cambio climático, en cuanto al desarrollo de nuevos productos y manufactura”, sin embargo, existen muchos otros desafíos, uno de los principales es el de utilizar una producción limpia, para no generar más gases efecto invernadero.

Hasta ahora las empresas y los grupos económicos han buscado beneficios estratégicos en las reducciones voluntarias de gases efecto invernadero, dentro de siete aspectos: 1) la mejora operativa, 2) anticipar e influir en las regulaciones, 3) el acceso a nuevas fuentes internacionales de capital, 4) la mejora en la gestión de riesgos, 5) elevar la reputación de la empresa, 6) la búsqueda de nuevas oportunidades de mercado –enmarcada en la responsabilidad ambiental empresarial- y 7) la mejora en la gestión de los recursos como apunta: (Hoffman 2007: 163).

A pesar de estos esfuerzos no se ha caminado de la mano de las Autoridades a manera de una política pública transversal, la empresa privada deja de lado las propuestas de adaptación al cambio climático que muy someramente proponen las autoridades y gestiona solo su bien estar.

Al respecto se propone que sea por medio del derecho de acceso a la información en su vertiente activa, que se creen directrices transversales que lleguen a las personas físicas como a las personas jurídicas.

El derecho de acceso a la información sobre cambio climático

Ernesto Villanueva, (2003: XXIV), opina que el Derecho de acceso a la información pública es: "[…] la prerrogativa de la persona para acceder a datos, registros y todo tipo de información en poder de las entidades públicas y empresas privadas que ejercen gasto público y/o cumplen funciones de autoridad, con las excepciones taxativas que establezca la ley en una sociedad democrática"

Su origen moderno se encuentra en la Ley de Acceso a la Información de Estados Unidos de 1966, que a la letra dice: *"Allows any person –individual or corporate, citizen or not –to request and obtain, without explanation or justification, existing, identifiable, and unpublished agency records on any topic."*[2]*,(* Ginsber, 2014: 1) ley que no alcanzó su efectividad hasta 1974 con el caso Watergate y desde entonces

[2] Permite a cualquier persona –individual o corporativo–, ciudadano o no solicitar y obtener, sin explicación o justificación, datos existentes de identificación y registro de la agencia que no hayan sido publicados a cerca de cualquier tema", Traducción propia.

es sin duda un instrumento muy utilizado en las democracias (Fernández, 2014: p.20).

En América, a pesar de su realidad, el reconocimiento y la justiciabilidad del Derecho de acceso a la información como Derecho fundamental, lo otorgó la Corte Interamericana de Derechos Humanos, y precisamente por el acceso a la información en materia ambiental con el caso Claudet Reyes y otros vs. Chile en 2006; y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la información Pública de México de 2002, que fue una de las más influyentes en el continente Americano.

Dentro de las diferentes posiciones doctrinales, encontramos que el derecho a la información está reconocido como *una libertad pública*, un *derecho humano*, un *derecho subjetivo* y también como un *derecho fundamental*, a la par de su carácter instrumental como *prius* para cualquier proceso de toma de decisiones" (Mateo, 1991:p.122) [3], sin discusiones doctrinales, simplemente asumo mi posición basada en el reconocimiento global de este derecho[4].

En México, el derecho de acceso a la información pública es garantizado por el Estado, tal como se establece en el artículo 6º constitucional, y sus límites son la moral, la vida privada o los derechos de terceros, cuando se provoque algún delito o se perturbe el orden público[5].

[4] En Europa las recomendaciones y convenios, incluido el convenio núm. 205 de 2009, enlaza de modo expreso el derecho de acceso a la información pública con la libertad de expresión consagrada en el artículo 10 del Convención Europea de Derechos Humanos (CEDH), y con el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Derecho Comunitario en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea consagró en el 2000, el derecho de acceso como derecho fundamental, relacionado con la ciudadanía en su artículo 42, conforme la cual: "Todo ciudadano de la Unión o toda persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un Estado miembro tiene derecho a acceder a los documentos del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión". El derecho de acceso aparece autónomo de la libertad de expresión y del derecho general a recibir información, y se encuentra hoy en el Tratado de Lisboa en vigor desde 2009. Al respecto véase: Reina, Guichot, Emilio, "Transparencia y acceso a la información pública en España: análisis y propuestas legislativa." *Documentos de trabajo (laboratorio de alternativas),* no. 170, Universidad de Sevilla, España, 2011, pp.23 - 24.

[5] México, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 6º, Párrafo 1º. La manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de que ataque a la moral, la vida privada o los derechos de terceros, provoque algún delito, o perturbe el orden público; el derecho de réplica será ejercido en los términos dispuestos por la ley. El derecho a la información será garantizado por el Estado.

La titularidad del derecho, tiende a la universalización así lo establece la Convención Americana de los Derechos Humanos (Pacto de San José) y El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos Art. 19.1.

> Convención Americana sobre Derechos Humanos: Art. 13 Libertad de pensamiento y expresión: “Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito, o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento a su elección”.
>
> El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos Art. 19.1. Nadie podrá ser molestado a causa de sus opiniones. 2. Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito, en forma impresa, o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.

Es así como el derecho de acceso a la información se consagra como el instrumento para el pleno ejercicio de otros derechos y libertades, tal como lo han señalado los instrumentos que anteceden.

Los organismos obligados a otorgar la información pública en México son: a) El Poder Ejecutivo Federal, la Administración Pública Federal y la Procuraduría General de la República; b) El Poder Legislativo Federal, integrado por la Cámara de Diputados, la Cámara de Senadores, la Comisión Permanente y cualquiera de sus órganos; c) El Poder Judicial de la Federación y el Consejo de la Judicatura Federal; d) Los órganos constitucionales autónomos; e) Los tribunales administrativos federales, y f) Cualquier otro órgano federal (Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Gubernamental, Artículo 3º).

Para el ejercicio del derecho de acceso a la información se presentan dos vertientes, la vertiente activa y la vertiente pasiva. En la vertiente pasiva es la persona la que

accede a la información pública, por medio de una solicitud de acceso a la información, de manera escrita,[6] los límites de esta información se establecen según sea clasificada como confidencial y/o reservada.[7]

En la vertiente activa son las autoridades públicas las que asumen el papel de sujeto activo, -bajo el principio de máxima divulgación (Corte IDH. Caso Claude Reyes y otros, Sentencia de 19 de septiembre de 2006: Párr. 92.), el cual establece la presunción de que toda información es accesible sujeta a un sistema de excepciones-, en la medida en que tienen la obligación de difundir información ambiental sin que medie previa solicitud. Las personas adoptan un rol pasivo como meros destinatarios de la información (Casado,2013:245).

Laubaderé (1971, pp. 339-342), dentro de las doctrinas del Derecho Administrativo francés distingue diferentes categorías de información del Estado:

> La información administrativa: referida a las actividades que ejerce el Estado para comunicar a los administrados las medidas gubernamentales y

[6] En la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Gubernamental, Artículo 40, última reforma 18/12/2015, se establece que la solicitud debe contener 1.- I. El nombre del solicitante y domicilio u otro medio para recibir notificaciones, como el correo electrónico, así como los datos generales de su representante, en su caso; II. La descripción clara y precisa de los documentos que solicita; III. Cualquier otro dato que propicie su localización con objeto de facilitar su búsqueda, y IV. Opcionalmente, la modalidad en la que prefiere se otorgue el acceso a la información, la cual podrá ser verbalmente siempre y cuando sea para fines de orientación, mediante consulta directa, copias simples, certificadas u otro tipo de medio. Si los detalles proporcionados por el solicitante no bastan para localizar los documentos o son erróneos, la unidad de enlace podrá requerir, por una vez y dentro de los diez días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, que indique otros elementos o corrija los datos.

[7] Los Artículo 13 y 14 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública gubernamental establecen como información reservada y confidencial: I. Comprometer la seguridad nacional, la seguridad pública o la defensa nacional; II. Menoscabar la conducción de las negociaciones o bien, de las relaciones internacionales, incluida aquella información que otros estados u organismos internacionales entreguen con carácter de confidencial al Estado Mexicano; III. Dañar la estabilidad financiera, económica o monetaria del país; IV. Poner en riesgo la vida, la seguridad o la salud de cualquier persona, o V. Causar un serio perjuicio a las actividades de verificación del cumplimiento de las leyes, prevención o persecución de los delitos, la impartición de la justicia, la recaudación de las contribuciones, las operaciones de control migratorio, las estrategias procesales en procesos judiciales o administrativos mientras las resoluciones no causen estado. Artículo 14. También se considerará como información reservada: I. La que por disposición expresa de una Ley sea considerada confidencial, reservada, comercial reservada o gubernamental confidencial; II. Los secretos comercial, industrial, fiscal, bancario, fiduciario u otro considerado como tal por una disposición legal; III. Las averiguaciones previas; IV. Los expedientes judiciales o de los procedimientos administrativos seguidos en forma de juicio en tanto no hayan causado estado; V. Los procedimientos de responsabilidad de los servidores públicos, en tanto no se haya dictado la resolución administrativa o la jurisdiccional definitiva, o VI. La que contenga las opiniones, recomendaciones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos, hasta en tanto no sea adoptada la decisión definitiva, la cual deberá estar documentada.

administrativas que son de interés para la colectividad, la cual corresponde a la publicidad que deben tener las leyes y los actos administrativos. Esta información se manifiesta a través de las gacetas oficiales que publican los gobiernos.

Información nacional: se refiere a la información que el Estado transmite al público sobre su propia acción, su política, sus proyectos, a escala tanto nacional como internacional.

La Información general: esta categoría está referida a la colecta y difusión de información.

Bajo estas categorías la información nacional que el Estado transmite al público sobre su propia acción su política y sus proyectos, es la que apoya doctrinariamente la publicación de acciones para mitigar el cambio climático, estas publicaciones de estrategias de adaptación al cambio climático, en los medios masivos de comunicación debe ser correlativa a las acciones que realizan al respecto las empresas internamente. De esta manera se podrá actuar de manera horizontal haciendo llegar las campañas de mitigación y adaptación al cambio climático a todas las personas, teniendo un mismo fin, el desarrollo y la adaptación al cambio climático.

Conclusiones

La mayor parte de los gases efecto invernadero pueden ser producido por las empresas, por lo que están seriamente comprometidas a disminuir sus emisiones como parte de las medidas de mitigación y adaptación de los efectos del cambio climático, que pudiera implementar el Estado.

El derecho de las empresas como personas jurídicas, compuestas por personas y bajo una perspectiva global, contiene compromisos empresariales en 4 áreas: derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y combate a la corrupción, derechos que son directamente vulnerables a causa del cambio climático, si no se aplican medidas de adaptación.

Bajo la vertiente activa del Derecho de acceso a la información, las medidas de adaptación y mitigación a los efectos del cambio climático pueden hacerse llegar a toda la población de manera horizontal, pero diferenciada por sectores económicos y sociales, persiguiendo un mismo fin, bajar las emisiones de gases efecto invernadero y buscar el desarrollo económico sustentable.

Con esta postura, el cambio climático se plantea como un reto para la empresa y para el desarrollo del país, pues las expectativas apuestan a nuevos escenarios de adaptación que necesitan de desarrollo científicos, social y tecnológico, para lo cual es necesario involucrar a todos los sectores sociales como medio de sobrevivencia y adaptación a los efectos del cambio climático.

Referencias

Barros, V.R. (2014), *Regional Aspects Contribution of Working Group II to the fifth Assessment Report of the International Panel on Climate Change,* Cambridge University Press.

De Laubadère A. (1971), *Droit Administratif, Les Grands Services Publics Administratifs,* 2da Ed., Paris-Francia, LGDJ,

Fernández Ramos, S. (2014) *Transparencia, Acceso a la información pública y buen gobierno,* Ley 19/2013, de 9 de diciembre, Thomson Rauters Navarra, España, Aranzadi.

Flannery, T.(2011), *La amenaza del cambio climático*, España, Taurus.

Fuenmayor, A. E., (2004), *El derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública. Análisis jurídico y recomendaciones para una propuesta de ley modelo sobre el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública*. San José de costa Rica, UNESCO.

Mateo, R. M. (1991)*Tratado de Derecho ambiental,* T.1, Madrid, Trivium.

Villanueva, E.(2003), *Derecho de acceso a la información pública en Latinoamérica*, Instituto de Investigaciones Jurídicas , México, UNAM.

Revistas

Casado Casado, L. (2013), El acceso a la información ambiental en España, Luces y sombras. En Derecho PUCP, No. 70, 241-278.

Ginsberg, W, (2014), The freedom of information Act (FOIA), background, Legislation, and Policy Issues, En Congresional Research Service. January 23: 1-26.

Hoffman, Andrew J. Y Woody, J.G. (2008) Climate Change: What´s your business strategy? (Memo to the CEO) Hardcover-March 2008.

Reina, Guichot, E. (2011), Transparencia y acceso a la información pública en España: análisis y propuestas legislativa. En Documentos de trabajo (laboratorio de alternativas), no. 170, Universidad de Sevilla.

Enkvist, A., Nauclér, T.,Oppenheim J. (2008), Bisiness Strategies for climate Change, Mackinsey Quartely, April. https://www.mckinseyy-quarterly.com/Business-strategies- for climate-change- 2125 consultado 10 de octubre 2015.

Informes

McKinsey Quarterly Journal (2007), Enero.

La discriminación en la educación y su repercusión en los menores como una de las causas de su conducta delictiva.

Maricela Marroquín Basave
Jenifer Dennys Barajas García
Alejandro Marroquìn Basave

Resumen:

El presente trabajo tiene como base fundamental, exponer de manera clara como se lleva a cabo el ejercicio de impartición de la educación en el estado de Morelos, en relación al artículo 3º constitucional, en el cual se establecen los parámetros educacionales a los cuales está obligado el Estado como ente protector de los derechos humanos, a cumplir con lo establecido en nuestra legislación suprema a nivel nacional, al estipular que será este, el responsable de garantizar la educación de sus habitantes.

A este respecto nos queda claro en el desarrollo de la presente investigación, que el Estado no solo no cumple con su obligación, pues ha sido permisivo al avalar el pago de contribuciones a las cuales han llamado voluntarias, pero sin duda resultan obligatorias para los padres de los estudiantes, puesto que de no cumplirse las mismas causan baja de manera definitiva, es por eso y muchas otras razones que los menores aprenden a delinquir como forma de vida, ya que no poseen la educación necesaria para tomar una decisión correcta sobre su futuro, así mismo tienen un resentimiento directo con la sociedad que los discrimina y al mismo tiempo con el Estado, pues estos dos entes no han sido capaces de cumplir con su responsabilidad y defender sus derechos.

Palabras Clave: Estado, Educación, Menores

El Estado Mexicano garantiza en el texto constitucional específicamente en su artículo tercero, el derecho a la educación y la obligación del ciudadano de cursar la educación básica y media superior, el problema es que este derecho es violentado por las autoridades educativas al discriminar en diferentes formas a los jóvenes, llegando a convertirse en una situación grave al interior de la sociedad Mexicana.

La educación es un derecho humano debidamente reconocido en la constitución Mexicana, todos los individuos tienen el derecho recibir educación con la intención que puedan desarrollar e irse formando en la sociedad como parte de la necesidad de ser mejor ciudadano y persona, por ello el Estado manifiesta como educación obligatoria la básica comprendida por el prescolar, la primaria y secundaria y la media superior la cual se componen por la educación preparatoria, en suma hablamos de 15 años de formación de la persona dentro de las aulas.

Pero qué pasa cuando el Estado maneja como obligatoria la educación media superior pero este, no cuenta con los materiales o recursos para garantizarla, negando con ello, cada año la misma a miles de jóvenes cuya intención es salir delante de las diferentes condiciones que tienen a través del Estudio, pero el Estado haciendo uso de exámenes de ingreso o de cuotas, viene a terminar con los sueños y aspiraciones de estos jóvenes.

Desde la reforma a la constitución Mexicana de fecha 10 de junio del 2011, aparecen en el texto constitucional los derechos humanos, los cuales son por mencionar algunos, el derecho a la vida, a la libertad, a la salud, a la educación entre tantos otros, pero quiero para efectos de la presente ponencia referirme al último, la educación, este derecho está debidamente plasmado en el artículo tercero el cual a la letra dice:

Artículo 3o. Todo individuo tiene derecho a recibir educación. El Estado –Federación, Estados, Distrito Federal y Municipios–, impartirá educación preescolar, primaria, secundaria y media superior. La educación preescolar, primaria y secundaria conforman la educación básica; ésta y la media superior serán obligatorias.

La educación que imparta el Estado tenderá a desarrollar armónicamente, todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria, el respeto

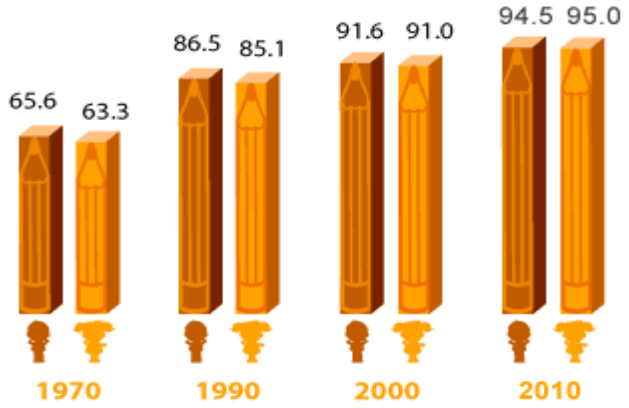
a los derechos humanos y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia.

El Estado garantizará la calidad en la educación obligatoria de manera que los materiales y métodos educativos, la organización escolar, la infraestructura educativa y la idoneidad de los docentes y los directivos garanticen el máximo logro de aprendizaje de los educandos. (CPEUM, año 2016: art. 3)

Como podemos observar de los primeros párrafos del artículo en cuestión, podemos apreciar que el Estado Mexicano tiene la obligación de impartir educación básica y media superior, analizaremos primero lo que ocurre con la educación básica a nivel nacional, de acuerdo a las estadísticas obtenidas por el INEGI en relación a la población estudiantil a nivel nacional, así como también de aquellas personas que son analfabetas, es decir a las cuales se les vulnero el derecho a una educación básica.

El Censo de Población y Vivienda 2010, registra que en México hay 19.8 millones de personas de 6 a 14 años, de las cuales 18.7 asiste a las escuela. A nivel nacional en 2010 94 de cada 100 niños (de 6 a 14 años) asisten a la escuela. El porcentaje de niños que van a la escuela varía en cada entidad federativa, en entidades como Hidalgo, Tlaxcala y Distrito Federal 96 de cada 100 niños de 6 a 14 años asisten a las escuela, en Chiapas son 91 de cada 100. Véase la gráfica 1:

Porcentaje de la población de 6 a 14 años que asiste a la escuela
(1970, 1990, 2000 y 2010)

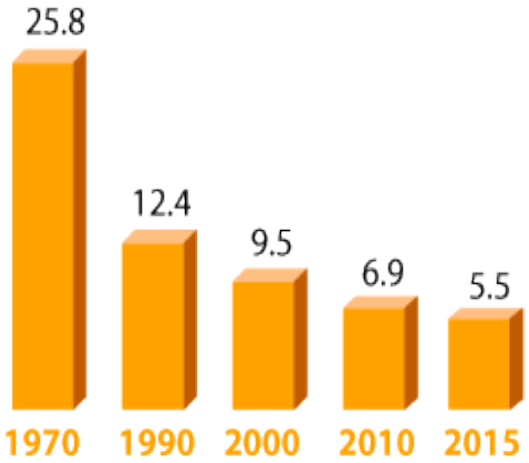


Fuente: INEGI. Analfabetismo:

Se considera analfabeta a aquella persona que no sabe leer ni escribir, es decir, que no acudió ni a primer año de primaria, pues es en este grado en el cual los niños aprenden a leer y escribir.

En México, en 45 años el porcentaje de personas analfabetas de 15 y más años bajó de 25.8 en 1970 a 5.5% en 2015, lo que equivale a 4 millones 749 mil 057 personas que no saben leer ni escribir como se observa en la gráfica 2:

Porcentaje de la población analfabeta de 15 años y más (1970, 1990, 2000, 2010 y 2015**)**

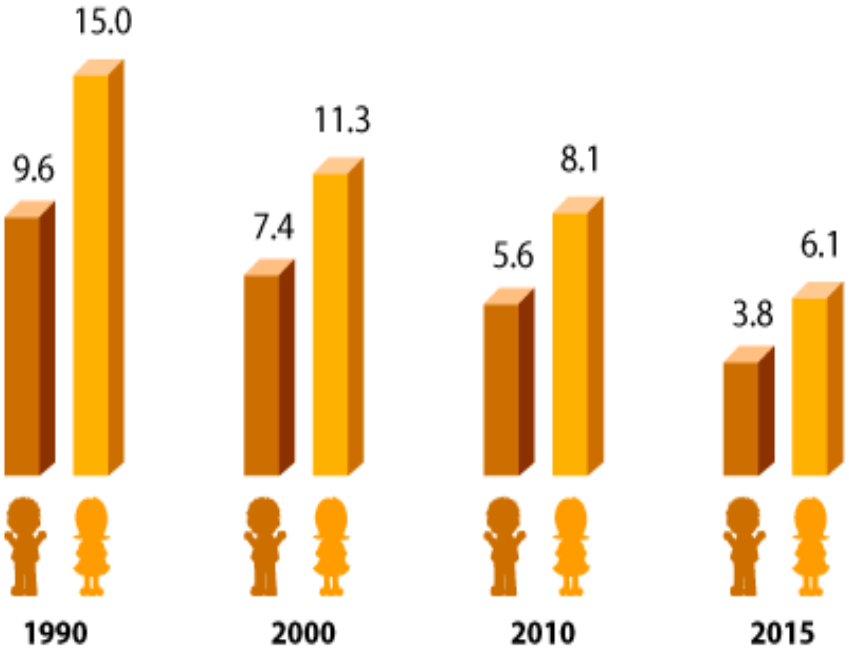


Fuente: INEGI. XI Censo General de Población y Vivienda 1990. INEGI. XII Censo General de Población y Vivienda 2000. INEGI. Censo de Población y Vivienda 2010. INEGI. Encuesta Intercensal 2015.

Por género, de acuerdo con la Encuesta Intercensal 2015, 4 de cada 100 hombres y 6 de cada 100 mujeres de 15 años y más no saben leer ni escribir. Véase gráfica 3:

Porcentaje de la población de 15 y más años analfabeta por género

(1990, 2000, 2010 y 2015)

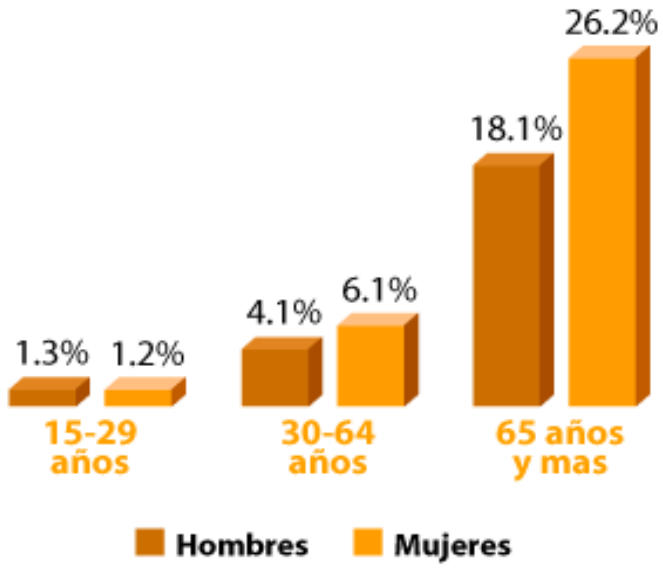


Fuente: INEGI. XI Censo General de Población y Vivienda 1990. INEGI. XII Censo General de Población y Vivienda 2000. INEGI. Censo de Población y Vivienda 2010. INEGI. Encuesta Intercensal 2015.

En los últimos 25 años, el analfabetismo entre la población de 15 años y más ha disminuido, en el caso de las mujeres este indicador bajó de 15 a 6% y en el caso de los varones de 10 a 4%.

Analfabetas por grupos de edad y sexo:

En el siguiente gráfico puedes ver que el mayor porcentaje de población analfabeta se encuentra entre la población de 65 años y más, acentuándose en las mujeres con 26%. Véase la gráfica 4:



Fuente: INEGI. ENCUESTA INTERCENSAL 2015.

Lo anterior analizado en el artículo tercero constitucional es un derecho que le concede la constitución al gobernado, enfatizando en el momento que nos ocupa ahora la educación media superior, pero, ¿cuál es la realidad sobre este?:

A casi cuatro años de la entrada en vigor de la reforma constitucional que obliga al Estado a garantizar la educación media superior, las autoridades educativas no cuentan con un proyecto para poder hacer esto realidad. Ni siquiera han realizado las adecuaciones legales correspondientes; esto porque se siguen aplicando mecanismos de ingreso ilegal y discriminatorio, como son los exámenes del Ceneval.

En México existe una gran falta de espacio en los planteles, es decir en las preparatorias, bachilleres, Cetis, Conalep, Cecyte, entre otros y por falta de recursos económicos al menos 3 de cada 10 jóvenes en México quedan fuera de la educación media superior.

Sin embargo, las oportunidades de ingresar a este nivel varían según la región del país y las condiciones sociales de los jóvenes, según estudios de académicos.

Existen entidades federativas como el Distrito Federal que tienen una cobertura superior al 90%, mientras que entidades principalmente del sur del país, no superan el 40%, la brecha es muy grande.

Un ejemplo claro de lo mencionado con anterioridad, son la presentes graficas realizadas con los resultados obtenidos por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, entre los años 2010 al 2015.

Los jóvenes de 15 a 19 años, generalmente cursan algún año de educación media y media superior como lo son el bachillerato o preparatoria y carreras técnicas. Véase la gráfica 5:



Fuente: INEGI. CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010

El Distrito Federal y Sonora tienen los porcentajes más altos de asistencia; en el otro extremo están Chiapas y Michoacán de Ocampo.

Como hace mención el rector de la UNAM José Narro Robles “la sociedad se ha acostumbrado a que nuestros derechos básicos se vuelven aspiracionales”, la Suprema Corte de Justicia de la Nación “ha empezado a dar señales muy claras de que la norma máxima, la Constitución, no es aspiracional; que los derechos que están contenidos en ella deben ser de cumplimiento obligatorio” (Goche, 2012).

Para que el país pueda tener crecimiento en varios sentidos es necesario que se garantice el acceso a la educación básica y media superior en este momento, no es posible que la reforma se dé con la intención de que en el año 2022 se logre dar la cobertura de un cien por ciento haciendo la aclaración que solo es un estimado, estamos en un momento histórico en el cual se debe ofrecer a los jóvenes todo el arsenal educativo fundamental para que el país crezca y se desarrolle.

Para poder recibir educación media superior es necesario realizar el examen de Ceneval el cual atenta contra nuestra constitución.

No se pueden establecerse criterios adicionales a los que marca la Constitución mucho menos si éstos contravienen a lo que esta mandata, el artículo transitorio sobre la reforma que vuelve obligatoria a la educación media superior en su segundo párrafo menciona, “La obligatoriedad del Estado de garantizar la educación media superior, como deber del mismo de ofrecer un lugar para cursarla a quien teniendo la edad típica hubiera concluido la educación básica”, como pudimos observar, contempla como únicos requisitos de ingreso al nivel medio superior tener la edad típica y haber concluido la educación básica, aparte de la ilegalidad del examen Ceneval a los jóvenes aspirantes se les condiciona el ingreso a este mediante un pago de 300 pesos, es decir el aspirante además de ser obligado a realizar un examen en donde se juega su futuro también es obligado a pagar dicho examen, sin que esto le asegure un lugar en la institución, lo que es de preocupar es que se establece que el criterio de asignación de lugares es dar prioridad a los aspirantes que obtienen un mayor número de aciertos y dejar fuera a los que tienen menos, yo me preguntaría será acaso este el mejor criterio para escoger a los jóvenes, como pueden saber si un joven va enfermo, sus capacidades no estarán a la par del otro, como sabemos si el joven no es víctima de violencia, si el joven trabaja, si el joven come de manera adecuada, entre tantas otras cosas que vienen a hacer diferencia al momento de realizar una prueba, por ello reitero mi posición de ilegal la aplicación del examen Ceneval.

El artículo 1º constitucional, brinda un marco de igualdad al plantear que “todas las personas gozarán de los derechos humanos”, como lo es el derecho a la educación, por ello el proceso de selección para el ingreso a la educación media superior es ilegal.

Cualquier requisito o práctica encaminada a establecer diferencias, preferencias o prioridades que sirvan para excluir a las personas a partir, de sus posibilidades económicas o de su desempeño en exámenes de selección con el único objetivo de diferenciar entre los aspirantes a continuar con su educación, deben desaparecer, no es posible que en pleno siglo XXI tengamos costumbres tan lastimosas e ilegales

Ante esta situación la SEP ha respondido que el único fin es marcar mecanismos de ubicación. En otras palabras en la forma de elegir a pocos y excluir a muchos.

> II. El criterio que orientará a esa educación se basará en los resultados del progreso científico, luchará contra la ignorancia y sus efectos, las servidumbres, los fanatismos y los prejuicios.
>
> c) Contribuirá a la mejor convivencia humana, a fin de fortalecer el aprecio y respeto por la diversidad cultural, la dignidad de la persona, la integridad de la familia, la convicción del interés general de la sociedad, los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos, evitando los privilegios de razas, de religión, de grupos, de sexos o de individuos. (CPEUM, 2016:art.3).

Aun con lo bien que se lee esta parte del artículo tercero, la realidad es que de acuerdo con los datos del Censo del 2010, en México las personas hablantes de lenguas indígenas siguen siendo excluidas del sistema educativo. En efecto, según el INEGI, el 22.2% de las personas mayores de 12 años y que son hablantes de alguna lengua indígena carecen de escolaridad.

El 27% de ese mismo grupo de población no logró concluir la primaria; el 20.1% logró terminar la primaria pero no completó ningún grado de secundaria; el 6% cuenta con estudios de primaria incompleta; el 13.8% terminó los tres grados de secundaria. Asimismo, sólo el 7.2% accedió a algún grado de la educación media-superior; y únicamente el 3.5% de quienes son hablantes de lenguas indígenas han logrado llegar a algún grado de educación superior.

Los estudiantes indígenas "son discriminados" por el sistema educativo mexicano porque tienen menores probabilidades de acceder a la enseñanza media superior. Para contrarrestar esta situación señalan que no basta ampliar el acceso de los indígenas al nivel medio superior y superior, sino que también es necesario transformar en las instituciones la calidad de su oferta, incluyendo la relevancia cultural de sus contenidos y la convivencia en general (Herrera: 2004).

> Toda la educación que el Estado imparta será gratuita (CPEUM, 2016: art. 3).

A pesar de la claridad de la norma jurídica fundamental mencionada, la mayoría de las instituciones educativas de nivel medio superior, de carácter público, siguen cobrando cuotas como una contraprestación del servicio, algunas de ellas cuentan

incluso con reglamentos de pago, les hacen llamar inscripciones o donación, lo cual viene a vulnerar al ciudadano y más aun a discriminar a aquellos que no tienen al momento de inscribirse o reinscribirse el dinero para cubrir la cuota a tal grado que pierden su derecho a continuar sus estudios, hagamos una reflexión, un hijo de campesinos que son de los trabajos peor pagados de México, para que el joven se pueda inscribir le piden una cooperación voluntaria o como concepto de inscripción mil pesos, regularmente el salario de un campesino en donde el padre es quien trabaja y la madre se queda en casa al cuidado de los hijos ganara en promedio según el estudio que realizo el INEGI en 2013 (González: 2015), es que el campesino gano en promedio $11,985 en un año es decir que no lograron ganar ni mil pesos por mes, ahora bien regresando al ejemplo, como una persona que gana mil pesos al mes tendrá que dar su salario para que su hijo pueda estudiar, se imaginan ese mes en que el campesino se quedó sin todo el ingreso con el que se mantiene a una familia, por este tipo de ejemplos se menciona que la gente que no cuenta con estudios es la gente pobre, pero no porque no quiera estudiar, sino que en muchos de los casos prefieren cubrir sus necesidades básicas como son la comida, por ello la necesidad de que se refleje esta fracción en algo real, no solo en algo escrito.

Cuando se cuestionó a la SEP sobre los mencionados pagos, Elena Verdugo Quiñones, coordinadora de asesores de la Subsecretaría de Educación Media Superior, de la SEP, aseguró que actualmente no se realizan cobros de manera coercitiva y que, en caso de existir aportaciones, éstas deben ser voluntarias y acordadas previamente con las familias y los estudiantes, y no requisito para la prestación del servicio educativo, yo les preguntaría, esto sucede o al contrario se imponen de manera autoritaria por las autoridades de la institución cobros que vienen acompañados de amenazas.

> Los particulares podrán impartir educación en todos sus tipos y modalidades. En los términos que establezca la ley, el Estado otorgará y retirará el reconocimiento de validez oficial a los estudios que se realicen en planteles particulares. En el caso de la educación preescolar, primaria, secundaria y normal, los particulares deberán:

a) Impartir la educación con apego a los mismos fines y criterios que establecen el segundo párrafo y la fracción II, así como cumplir los planes y programas a que se refiere la fracción III, (CPEUM,2016:art.3).

Pero que pasa en las escuelas privadas donde la discriminación también se ve todos los días, cito el ejemplo el caso de Daniel, un niño de 9 años el cual es transexual y por esta característica fue expulsado del Colegio Don Bosco a cargo del director Antonio Sandoval, pero no solo se discrimino al menor por esta característica en donde es un niño físicamente, pero emocional y mentalmente es una niña, para poder expulsarlo decidieron inventar que intentó suicidarse colocándose en la ventana de un segundo piso, actualmente Daniel ha ido de escuela en escuela ya que se le ve mal por parte de los directivos de diferentes colegios, actualmente el caso está en manos de la comisión Estatal de derechos humanos de Morelos.

Para garantizar la prestación de servicios educativos de calidad, se crea el Sistema Nacional de Evaluación Educativa. La coordinación de dicho sistema estará a cargo del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. El Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación será un organismo público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Corresponderá al Instituto evaluar la calidad, el desempeño y resultados del sistema educativo nacional en la educación preescolar, primaria, secundaria y media superior. Para ello deberá:

c) Generar y difundir información y, con base en ésta, emitir directrices que sean relevantes para contribuir a las decisiones tendientes a mejorar la calidad de la educación y su equidad, como factor esencial en la búsqueda de la igualdad social (CPEUM, 2016: art. 3).

Otro caso de discriminación en las escuelas públicas de educación básica y media superior es la que a diario padecen nuestros jóvenes con discapacidad motriz, ya que no se cuentan con rampas y barandales con el fin de poder ayudar al traslado de los jóvenes a sus diferentes aulas, no se cumplen con las necesidades básicas por ello el joven con discapacidad no puede estudiar en los planteles que el estado ofrece, esto es algo que también compete a nosotros como ciudadanos exigir que

nuestros niños y jóvenes con discapacidad, tengan las mismas oportunidades que cualquier Mexicano para que acuda a recibir educación pública.

Como será posible la igualdad social en referencia al contexto de la educación en México, tenemos personas con discapacidad que sufren discriminación a diario, tenemos niños y jóvenes indígenas que no tienen la oportunidad de estudiar en primer término por la falta de escuelas cerca de sus poblados y en segundo por la falta de sensibilidad del Estado para con estos, tenemos jóvenes que son discriminados al momento en que no alcanzan un lugar en los diferentes planteles que imparten en la educación media superior, teniendo como excusa por parte de las autoridades, que estos no aprobaron un examen de admisión por lo cual no son dignos de pertenecer al plantel.

Ahora bien el artículo primero constitucional en su último párrafo refiere:

> Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas (CPEUM, 2016: art. 3).

Es necesario que tengamos muy presente este párrafo constitucional porque establece la prohibición a discriminar, ahora bien el Estado violenta los derechos humanos de los niños, niñas y jóvenes de México, como hemos podido observar a lo largo de este trabajo, ya que hemos podido explicar tres diferentes discriminaciones, todas ellas vulnerando al futuro de nuestro país.

Con la suma de esto quiero buscar hacer una reflexión, con referencia a los miles de jóvenes que se quedan fuera cada año de ingreso a la educación media superior, ¿qué futuro le depara a estos?, a donde los está mandando el propio estado que los rechaza y etiqueta incluso al grado de hablar de ninis, que pasa con estos jóvenes, los cuales ven cambiar su vida con el resultado de un examen Ceneval y se ve estigmatizado en el ámbito familiar y social, en donde dentro de la familia el joven pasa de tener el rol de estudiante a vago o en el mejor de los casos de trabajador y

en la sociedad es señalado como aquel que no estudia como si la decisión hubiere dependido del joven.

Los jóvenes que intentan ingresar a escuelas públicas provienen de familias en su mayoría de bajos recursos, son hijos de empleados, obreros, comerciantes entre otros, los cuales hacen un esfuerzo porque sus hijos estudien, pero es el Estado que al negarle la educación al joven es imposible que los padres puedan pagar una escuela particular condenando al joven a quedarse sin estudiar.

Pero qué pasa con el joven al saberse rechazado, al sentir que no sirve para estudiar, sentir que ha decepcionado a su familia, que de pronto se le ha cerrado el mundo, pues bien, estos jóvenes pueden ser seducidos por los grupos criminales que azotan al país desde hace varios años, en donde serán usados para la comisión de diferentes delitos.

Es decir un joven que tenía las aspiraciones de estudiar, de ver su derecho a la educación como una realidad, se encuentra con rechazo y en consecuencia es discriminado ya que sus conocimientos no fueron lo suficientemente buenos como sus compañeros y por ello tendrá que quedarse sin educación, aunado a esta reflexión lo que sucede para obtener una ficha en determinada institución pública media superior, en donde al acceder a la plataforma ya han sido entregadas las fichas totales que ofertaba la institución, esto sin una garantía del que la posea este asegurando su lugar en la misma, y aquí que ni siquiera alcanzo la ficha para participar en un examen discriminatorio de sus derechos tantas veces citado con anterioridad, y que además no cuenta con otra opción de estudio ya que alguna otra institución le queda muy lejos de su domicilio para lo cual tendrá que trasladarse en transporte público, y no tiene los recursos para esto, sin duda es en ese momento que pierde toda aspiración de superarse, pues ve a su derecho vulnerado y se siente incapaz de reclamarlo.

A continuación analizamos el grado de escolaridad a nivel nacional (CPV, 2010), el cual nos permitirá conocer el nivel de educación de una población determinada, el cual para obtenerlo, se debe escoger un conjunto de personas, sumar los años aprobados desde primero de primaria hasta el último año que cursó cada integrante; posteriormente, dividirlo entre el número de individuos que componen dicha

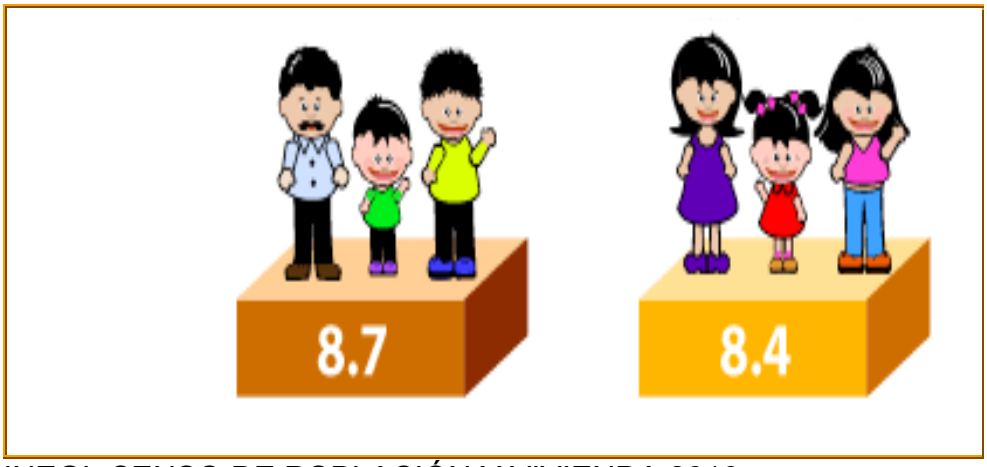
población y el resultado son los años que en promedio ha estudiado el grupo, es decir que si estudiaron hasta el nivel medio superior los años totales del grupo de estudio deberían de ser de 12 años, situación que lamentablemente está muy lejos de ser garantizada, veamos entonces las cifras reales, véase la gráfica 6:



Fuente: INEGI. CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010.

En México, los habitantes de 15 años y más tienen 8.6 grados de escolaridad en promedio, lo que significa un poco más del segundo año de secundaria. Esto que significa, que el Estado ni siquiera ha sido capaz de garantizar en su totalidad la educación secundaria, pues de ser así el resultado debería de ser de 9, puesto que son 6 años de primaria y 3 de secundaria, así lo establece la Secretaria de Educación Pública. Véase la gráfica 7:

A nivel nacional... Al 2010, el grado promedio de escolaridad de los hombres es un poco más alto que el de las mujeres.

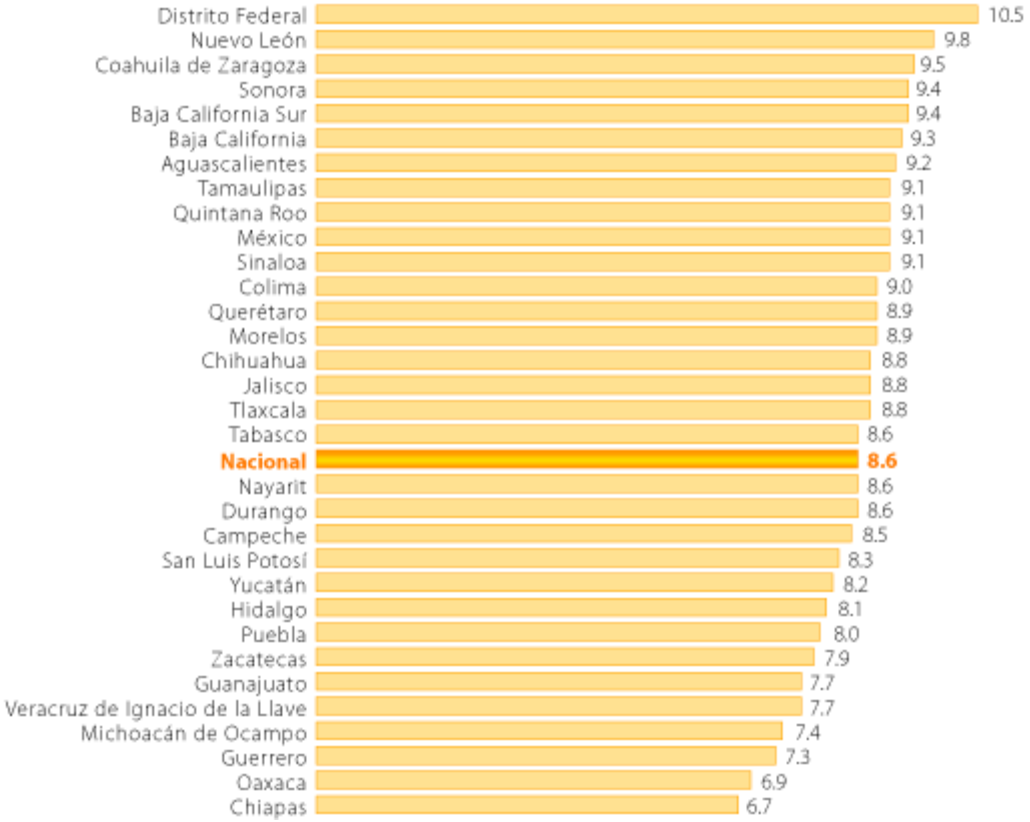


Fuente: INEGI. CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010.

Es entonces de manera clara afirmar que el Estado no ha cumplido con garantizar una educación media superior, pues a duras penas están llegando los jóvenes a cursar el segundo grado de secundaria, en cierta medida también podemos culpar a la sociedad, pues cada vez resulta una sociedad que busca únicamente el beneficio particular sin importar el de los demás, sin observar al mismo tiempo que si un joven no obtiene la educación necesaria para poder elegir lo que es bueno, puede ser víctima (Arriola, 2015:18) de la delincuencia, y al mismo tiempo hacer victima a la sociedad al desplegar su conducta delictiva, la cual no será responsabilidad directa del menor, sino de la sociedad en general, de sus padres y sobre todo del Estado protector y garantista de sus derechos humanos, a los cuales no ha dado cumplimiento.

En la siguiente gráfica se presenta el grado promedio de escolaridad de cada una de las entidades que conforman México. Véase la gráfica 8:

Grado promedio de escolaridad por entidad federativa, 2010.



FUENTE: INEGI. CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010.

Lamentablemente esta es una realidad actual que vivimos en la sociedad mexicana y morelense, cada día son más los jóvenes que están en cárceles (Villanueva, 2008:32) cuando ellos tenían la posibilidad de estar en las aulas obteniendo el conocimiento necesario para poder plantearse un futuro con valores y que venga a tener una fuerza en el contexto social, la cual cambie las condiciones de nuestra sociedad.

Para tener en cuenta se estima que en México cerca de treinta mil jóvenes cooperan con la delincuencia organizada, esto basado en un informe de la red por los derechos de la infancia, en el mencionado informe se menciona que los más pequeños, jóvenes entre los 12 y 15 años son usados como halcones de grupos delictivos y aquellos que rebasan los 16 años son formados como sicarios, los cuales tienen como misión secuestrar y asesinar.

La procuraduría general de la republica reporto que de diciembre de 2006 a junio de 2010 fueron detenidos 5585 menores por delitos de delincuencia organizada o narcotráfico, Roberto Campa Subsecretario de Prevención y Participación Ciudadana de la Secretaria de Gobernación menciona que actualmente hay más de cinco mil jóvenes en conflicto con la ley por haber incurrido en un delito grave, más de mil de estos están detenidos porque mataron a una o más personas, es decir un 22%, un 35% perpetro robo con violencia, un 17% están recluidos por portación de arma de fuego y un 15% por haber participado en la comisión de secuestro (Salazar: 2015).

Lo alarmante es que ocho de cada diez de estos menores detenidos tienen entre 16 y 18 años y la mitad de estos apenas termino la secundaria, claro que no son diferentes las causas porque los jóvenes delinquen pero entre ellas, está la falta de oportunidades en el acceso a la educación.

A continuación se muestran las gráficas realizadas por el INEGI en relación a la educación de la población en los Centros de Medidas Privativas de la Libertad para Adolescentes, véase la gráfica 9:

Instrucción escolar	- Total	Sin instrucción	Primaria	Secundaria	Bachillerato	Otro	No especificado
Entidad							
- Estados Unidos Mexicanos	4,691	222	1,082	2,096	1,134	139	18
Aguascalientes	48	5	2	18	23	0	0
Baja California	311	0	37	241	28	5	0
Baja California Sur	42	0	10	11	21	0	0
Campeche	12	0	2	4	6	0	0
Coahuila	83	0	18	29	36	0	0
Colima	116	4	53	40	19	0	0
Chiapas	137	4	56	40	14	23	0
Chihuahua	531	6	117	233	161	14	0
Distrito Federal	514	19	88	246	147	13	1
Durango	181	55	17	47	59	3	0
Guanajuato	85	4	10	18	52	1	0
Guerrero	102	0	13	41	48	0	0
Hidalgo	95	0	8	38	46	3	0
Jalisco	397	9	127	158	39	64	0
Estado de México	349	68	53	137	91	0	0
Michoacán	26	0	16	8	2	0	0
Morelos	130	5	20	61	28	0	16
Nayarit	115	12	13	41	49	0	0
Nuevo León	194	0	60	105	23	6	0
Oaxaca	44	0	9	25	10	0	0
Puebla	92	6	23	47	14	2	0
Querétaro	41	0	14	23	4	0	0
Quintana Roo	18	0	3	14	1	0	0
San Luis Potosí	58	0	12	30	15	0	1
Sinaloa	81	0	10	35	34	2	0
Sonora	476	13	148	264	51	0	0
Tabasco	121	7	50	40	24	0	0
Tamaulipas	86	3	24	31	28	0	0
Tlaxcala	35	0	9	11	14	1	0
Veracruz	85	0	30	26	27	2	0
Yucatán	23	0	6	12	5	0	0
Zacatecas	63	2	24	22	15	0	0

Fuente: CNGSPYSPE 2014

Conclusiones

Ante lo analizado podemos ubicar la discriminación que viven los jóvenes en nuestro país, desde aquellos que por ser de poblaciones pobres no pueden estudiar ya que no tienen escuelas cerca de su domicilio y el traslado les implicaría un gasto que no pueden cubrir, otros que por ser de nacimiento indígena se le niega la igualdad de oportunidades que un joven de ciudad, aquellos que por diferentes cuestiones presentan una discapacidad y no pueden estudiar en las instituciones públicas por falta de sensibilidad por parte de las autoridades y por ultimo aquellos jóvenes que son excluidos por los resultados que se dan en un examen Ceneval.

No todos los jóvenes que quedan fuera se convertirán en delincuentes, eso es claro, porque también influyen mucho los valores que se han inculcado en casa, porque muchos de ellos optaran por trabajar, otros incluso trabajaran y estudiaran en una escuela particular, algunos otros con apoyo de sus padres podrán continuar sus estudios en escuelas particulares y otros opten por delinquir porque esta actividad tiene ganancias enormes a un costo también enorme ya que la muerte es lo que ronda siempre a las actividades criminales.

El estado tiene la obligación de garantizar la educación básica y media superior a toda la población sin distingo de ningún medio, no basta que el legislador plasme en nuestra carta magna un derecho que no se cumple, el cual no se ve realizado y que por consecuencia violenta los derechos humanos de los jóvenes.

Seguramente la frase no hay recursos será muy usada al momento en que la sociedad exija de que se construyan más universidades, más planteles de educación media y educación básica, pero seguros que no hay recursos, o acaso no es prioridad la educación para el estado Mexicano, esto lo menciono por lo siguiente, el avión presidencial está valuado en 9,800 millones de pesos con lo cual se pudieron construir 98 universidades o 196 preparatorias (“El avión”, s.f.)

Seré paranoico pero creo tener la respuesta de porque no se garantiza la educación a todos, esto es porque el gobierno necesita que el pueblo sea ignorante, es una necesidad básica de la política Mexicana, se imagina un pueblo culto, seguramente este no toleraría corrupción a tal grado de tener un ministro de la suprema corte tan señalado como lo es Eduardo Medina Mora, no podríamos pensar en la existencia de

un partido político que ha violentado sistemáticamente la ley electoral como es el verde ecologista y por supuesto no tendríamos a un presidente ignorante.

Soy un creyente que la educación es la respuesta a los diferentes problemas sociales que a diario nos tienen contra la pared como son la delincuencia, embarazos adolescentes, la economía, la corrupción entre otros, pero también depende de nosotros que seamos la sociedad que busca un cambio a través del ejemplo, no podemos pensar en que la solución de todo está en el Estado, también está en nosotros como sociedad.

Concluyo con una frase de Concepción Arenal:

"Abrid más escuelas y se cerraran más cárceles" solo así se podrá combatir los males y vicios sociales por desarrollo y progresividad de nuestro querido México, ningún mexicano debe ser privado de su derecho a recibir educación básica y media superior bajo ningún pretexto.

Referencias

ARRIOLA, Federico Juan / Morales Ibáñez Marisela, (2015) *Hacia una nueva doctrina penal*, *su relación con la criminología y la victimologia,* Ed. Trillas, México.

VILLANUEVA CASTILLEJA, Ruth Leticia, (2008) *Menores infractores y menores víctimas,* 2ª ed., México, Porrúa.

CENSO DE POBLACIÓN Y VIVIENDA (2010). Principales resultados del Censo de Población y Vivienda 2010: Morelos / Instituto Nacional de Estadística y Geografía. -- México: INEGI, c2011. 1. Morelos - Población - Censos, 2010. 2. Morelos - Vivienda - Censos, 2010. I. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México).

Páginas web consultadas:

Avión presidencial de México, el más caro del mundo. MARCIANOSMX (s.f.). Recuperado el 10 de febrero de 2015 de http://marcianosmx.com/avion-presidencial-de-mexico-el-mas-caro-del-mundo/

SALAZAR, Ana. Milenio.com – policía [en línea]: Hay más 5 mil adolescentes recluidos por delitos graves. 2015 [fecha de consulta: febrero 10 de 2016].

Disponible en: http://www.milenio.com/policia/adolescentes_delitos_graves-Roberto_Campa_prevencion_delito-jovenes_delitos_0_454154999.html

HERRERA, Claudia. La Jornada [en línea]: Los estudiantes indígenas están sujetos a discriminación: SEP. 2004 [fecha de consulta: febrero 10 de 2016]. Disponible en: www.jornada.unam.mx/2004/12/30/007n2pol.php

GONZÁLEZ G. Susana. Periódico La Jornada. [en línea]: *Ni mil pesos al mes, percibieron campesinos en 2013, reporta Inegi.* 2014 [fecha de consulta: febrero 10 de 2016]. Disponible en: http://www.jornada.unam.mx/2014/09/13/economia/023n1eco

GOCHE, Flor. Contralínea. [en línea]: *Simulación, obligatoriedad de educación media superior*. 2012 [fecha de consulta: febrero 10 de 2016]. Disponible en: www.contralinea.info/archivo-revista/index.php/2012/10/09/simulacion-obligatoriedad-de-educacion-media-superior/

Gráficas:

Gráfica 1. INEGI. Encuesta Intercensal 2015. [en línea]: *Asistencia escolar*. [Fecha de consulta: febrero 10 de 2016]. Disponible en: http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/analfabeta.aspx?tema=P

Gráfica 2. INEGI. Encuesta Intercensal 2015. [en línea]: *Analfabetismo*. [Fecha de consulta: febrero 10 de 2016]. Disponible en: http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/analfabeta.aspx?tema=P

Gráfica 3. INEGI. Encuesta Intercensal 2015. [en línea]: *Analfabetismo*. [Fecha de consulta: febrero 10 de 2016]. Disponible en: http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/analfabeta.aspx?tema=P

Gráfica 4. INEGI. Encuesta Intercensal 2015. [en línea]: *Analfabetismo*. [Fecha de consulta: febrero 10 de 2016]. Disponible en: http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/analfabeta.aspx?tema=P

Gráfica 5. INEGI. Encuesta Intercensal 2015. [en línea]: *Analfabetismo*. [Fecha de consulta: febrero 10 de 2016]. Disponible en: http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/analfabeta.aspx?tema=P

Gráfica 6. INEGI. Encuesta Intercensal 2015. [en línea]: *Escolaridad*. [Fecha de consulta: febrero 10 de 2016]. Disponible en: http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/escolaridad.aspx?tema=P

Gráfica 7. INEGI. Encuesta Intercensal 2015. [en línea]: *Escolaridad*. [Fecha de consulta: febrero 10 de 2016]. Disponible en: http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/escolaridad.aspx?tema=P

Gráfica 8. INEGI. Encuesta Intercensal 2015. [en línea]: *Escolaridad*. [Fecha de consulta: febrero 10 de 2016]. Disponible en: http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/escolaridad.aspx?tema=P

Gráfica 8. INEGI. Encuesta Intercensal 2015. [en línea]: *Escolaridad*. [Fecha de consulta: febrero 10 de 2016]. Disponible en: http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/escolaridad.aspx?tema=P

Gráfica 9. INEGI. Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2014. [en línea]: *Conjunto de datos: Adolescentes en tratamiento*. [Fecha de consulta: febrero 10 de 2016]. Disponible en: http://www.inegi.org.mx/lib/olap/consulta/general_ver4/MDXQueryDatos.asp?proy=cngspspe2014_adoltrat

Legislación consultada:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos 2016.

Derechos Humanos Enfocados A Un Medio Ambiente Sano y Ecológicamente Equilibrado

Eva María Ramírez López
Carlos Zabdiel Carmona Arias

Resumen

El alto índice de contaminantes en el aire no solo es un problema de un estado o país sino es un problema mundial, que a medida que avanza más y mayores son las consecuencias que puede generar a la vida humana; la actividad humana es precisamente la responsable de esta producción de contaminantes y a la escaza legislación en materia ambiental que no brinda la seguridad jurídica de que se cuenta con un aire limpio, y que ante esta ausencia en la ley, en los mecanismos y en la conciencia del hombre, se está vulnerando uno de los derechos humanos de tercera generación que es el derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, derecho humano que el Estado mexicano debe garantizar a todos los habitantes del país, estableciendo políticas públicas que prevengan, reduzcan y garanticen a través de mecanismos jurídicos, económicos y de salud, el goce y disfrute de un ambiente libre de partículas contaminantes.

Propondremos métodos jurídicos encaminados a disminuir el daño al medio ambiente desde el punto de vista de la globalización en los sistemas jurídicos contemporáneos y estudiaremos cual es la situación actual del sistema jurídico ambiental mexicano a partir de la implementación de las reformas constitucionales de 2011 en materia de derechos humanos.

Palabras Clave: derechos humanos, legislación, medio ambiente.

Introducción

La globalización y los derechos humanos.

En la actualidad no podemos hablar prácticamente de ningún tema de importancia trascendental en la vida del ser humano sin tener que hacer necesariamente referencia al fenómeno de la globalización, la cual se entiende como el proceso de incrementar la interconectividad entre las sociedades de tal forma que los eventos que se dan en una parte del planeta cada vez más van teniendo efectos en personas y sociedades distantes; entre estos temas o ámbitos en los que se desarrolla la actividad humana y por ende la globalización tenemos al social, económico y político; (Baylis, 2001: 7), cuando hablamos de las cuestiones ambientales, el cual es uno de los principales temas de interés mundial a partir de las últimas décadas, ya que el fenómeno de la polución incide de manera inherente en el medio ambiente, produciendo grandes cambios que trascienden en los ámbitos sociales, políticos y económicos a nivel global.

El Estado mexicano es quién debe garantizar el respeto a los derechos humanos consagrados en el artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, cuya reforma entró en vigor en el año 2011 y que dejó atrás el concepto de garantías individuales y elevó al orden constitucional la protección de los derechos humanos. Uno de esos derechos humanos es precisamente el derecho a un medio ambiente sano, el cual establece que toda persona tiene derecho a gozar de un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado para su desarrollo y bienestar; el problema de la elevada contaminación del aire tiene desde luego un impacto negativo en el desarrollo de la sociedad y es un fenómeno que ha venido desarrollándose y tomando mayor relevancia en los últimos años.

Hablar de derecho humano a un ambiente sano, no desliga el hablar de la situación actual de los Derechos humanos en nuestro país, es una realidad que se encuentra muy alejada de las letras que establece en el artículo primero de nuestra Constitución,

> ARTÍCULO 1ero. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados

internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Pues la intención de los legisladores al reformar dicho artículo, no era que sonara elegante en nuestra Carta Magna o que nuestro país estuviera a "la moda" o imitando a otros países que tienen a los Derechos Humanos como ejes rectores de su vida, pues de ser así, sería solo letra muerta, y los Derechos Humanos como su mismo nombre lo dice son más que eso, son instrumentos inalienables a los seres humanos, por el simple hecho de ser hombre o mujer se poseen. Es así como en su artículo cuarto párrafo quinto constitucional, se regula el derecho que todo ser humano tiene de contar con un espacio libre de contaminación, un espacio en el que no se vea afectado su salud, pues la salud es otro derecho humano del ciudadano así como lo establece el párrafo cuarto de este mismo ordenamiento.

El artículo 4° menciona…*Toda persona tiene derecho a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar. El Estado garantizará el respeto a este derecho. El daño y deterioro ambiental generará responsabilidad para quien lo provoque en términos de lo dispuesto por la ley*… fundamento que da origen a todo un sistema normativo llamado Derecho Ambiental, a través del cual debería ser posible garantizar el cumplimiento de dicho derecho humano, "Derecho de Ambiente, se considera el complejo de principios y normas reguladoras de las actividades humanas que directa o indirectamente, pueden afectar la sanidad del ambiente en su dimensión global, vigilando su sustentabilidad para las presentes y futuras generaciones." (Cafferatta, 2004: 22). Por lo que se puede desarrollar al Derecho Ambiental, como una ciencia multidisciplinaria por la relación que existe con las demás ramas del Derecho, como lo es el Derecho Administrativo, Penal, Civil, entre otras, reorientando esta nueva rama del derecho a principios e instituciones, implementando acciones jurídicas para proteger el medio ambiente en el que vivimos.

Este tipo de derecho a un ambiente sano pertenece a los derechos humanos de tercera generación o llamados Derechos humanos de solidaridad, los cuales además de los derechos económicos, sociales y culturales se contemplan los ambientales. La necesidad de regular en materia ambiental, hace que surja esta generación de derechos humanos, pues la toma de conciencia de reconocer este tipo de derechos –derecho a la paz, al desarrollo, a la libre determinación de los pueblos, a un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado– deviene desde el termino de la Segunda Guerra Mundial y a comienzos de la década de los sesenta, inspirándose tal como lo explica Jorge Carpizo:

> Se inspiran en una concepción de la vida humana en comunidad, en un mundo absolutamente interdependiente y complejo, y solo pueden realizarse con base en la cooperación a nivel interno e internacional y, por tanto, exigen la concertación de esfuerzos, de todos los actores sociales, o sea, todos los individuos, Estados, instituciones u organizaciones públicas o privadas y, fundamentalmente, de la comunidad internacional. (Carpizo, 2008: 102)

Es así que estos Derechos humanos de tercera generación de un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, deben tener su reconocimiento pleno, y al tener dicho reconocimiento se observa la relación entre el Estado y las personas, por lo que lleva en si la obligación por parte del Estado para desarrollar, crear, fomentar, implementar estructuras institucionales que den paso al avance en el terreno de su protección, esto necesario para participar de una manera activa en la construcción de los derechos humanos.

Daño al medio ambiente

Desde la segunda mitad del siglo XVIII con el inicio de la Revolución Industrial hasta nuestros días, los procesos industriales se desenvuelven con la quema de combustibles fósiles como el petróleo, gas y sus derivados, como la gasolina, y aprovechando de manera excesiva y desmedida los recursos naturales para los distintos fines que el hombre necesita para sus actividades de producción que desarrolla.

Estas actividades están cambiando la composición de la atmósfera terrestre, emitiendo más gases y compuestos de efecto invernadero que pueden permanecer en la atmósfera hasta por más de 50 años. Si bien más de la mitad del CO2 emitido tarda un siglo en la actualidad para eliminarse de la atmósfera, una parte del CO2 emitido (cerca del 20%) se mantiene en la atmósfera durante muchos milenios. (Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático, 2015).

Las demandas, exigencias y cuestionamientos que el ambiente nos está haciendo a través de los grandes desastres ecológicos que la tierra ha sufrido en recientes años ha llevado al gobierno a modificar y evolucionar su pensar hacia el sistema jurídico ambiental que cuentan en sus Naciones para hacer frente a este problema.

> México, al igual que muchos países del mundo, enfrenta el deterioro y la pérdida de su valioso capital natural. Su población cada vez más numerosa ha impuesto, en las últimas décadas, un mayor ritmo e intensidad a la explotación de los recursos naturales, lo que ha llevado, inevitablemente, a la degradación de los ecosistemas naturales y al crecimiento de los volúmenes de residuos que se emiten al aire y se depositan en la tierra y las aguas nacionales. Ante esta situación, para el gobierno federal resulta impostergable la necesidad de tomar acciones encaminadas a detener y revertir la degradación de los ecosistemas y explotar racionalmente los recursos naturales (SEMARNAT, 2012)

Y es que el medio ambiente no solo se agota en asuntos en que interviene la naturaleza, sino más allá, el hombre debe comprender que en el medio ambiente es la vida misma que se encuentra en movimiento, es dinámica y de ella no podemos disponer sino cuidar. La protección y el equilibrio de la vida solo podrán llevarse a cabo mientras el Derecho como instrumento de regulación de las conductas humanas, considere todos y cada uno de los elementos que permitan la manifestación de la vida en este único y maravilloso planeta en que la humanidad se desarrolla y llamamos Tierra.

> Es el ser humano quien reconoce en sí mismo y en sus semejantes una dignidad a la que atribuye derechos inherentes, no es que la naturaleza otorgue derechos, sino que la condición humana se exige a sí misma el reconocimiento y respeto a la vida, para que otro no pueda arrancarla sin la represión

> correspondiente, y a la libertad como una facultad de decidir qué hacer, cómo y dónde, en reciprocidad hacia el otro. (Acuña, Carmona y Hernández, 2012: 90.)

Por lo que no solo es tarea del municipio, estado o país, en el que se observa el daño ambiental, sino es quehacer de todo ser humano; así como el hombre tiene derechos inalienables por el solo hecho de ser hombre, tiene también esta obligación de prevenir, reducir y garantizar el derecho humano a un medio ambiente sano.

El concepto de daño en los sistemas jurídicos, dañar, implica la forma en que se causa de manera directa un perjuicio o menoscabo por culpa de una persona en el patrimonio de otra o en la persona. “Otro elemento de la responsabilidad es el daño, tiene que haber un daño que es la fuente de la obligación de la responsabilidad civil, es la lesión a un interés jurídicamente tutelado; y tiene que haber una relación de causalidad entre el acto antijurídico y el daño causado.” (Sánchez, 2011: 11). Los daños ambientales concebidos en la afectación del daño a la sociedad complementara la idea de un Derecho Ambiental propio que englobe la principal característica que ya hemos señalado, que es garantizar un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la humanidad.

Por su parte Castañón del Valle (1996: 35) se refiere al daño ambiental con estas características: “El daño ambiental es un daño bifronte, donde los daños ecológicos y personales van intrínsecamente unidos y deben ser reparados a la sazón … no debe existir una separación irreconciliable entre las dos caras de una misma cosa (daño ambiental: daño ecológico + daño personal), pues sería desnaturalizar un significado que en sí afecta a dos realidades distintas pero indivisibles”.

Derecho humano al aire limpio

La elevada contaminación violando el derecho humano al aire limpio en las ciudades del país, ha traído como consecuencias enfermedades por las alteraciones al medio ambiente y en donde la salud del hombre se ha visto disminuida. Requiere una reflexión ética que permita desarrollar acciones posibles y necesarias sobre los principios en que ha de apoyarse una sociedad que proteja el ambiente y por consecuencia se pueda reducir el impacto del deterioro ambiental el cual ha traído como resultado el aumento de las enfermedades en el ser humano. Si bien el Estado

ha desarrollado e incorporado dentro de sus programas, agendas de salud ambiental, las prácticas revelan la urgencia de desarrollar procedimientos institucionales de un mayor alcance que contrarresten la elevada contaminación del aire y proporcionen una base legal para resolver los problemas de la creciente polución del aire; además de la ciudadanización de la sociedad, se requiere la concientización y participación de quienes son los propios generadores y afectados de este grave problema ambiental.

Cuernavaca por ser parte de la zona metropolitana del Estado de Morelos, muestra uno de los índices elevados de contaminación del aire en los últimos años, lo que ha traído consigo problemas en la salud de sus habitantes, pues la aparición de enfermedades como gripa, bronquitis, asma hasta daño pulmonar permanente y cáncer ha ido en aumento sobre todo en los grupos más vulnerables de contraer enfermedades respiratorias, ya que son los niños, los adultos mayores y las personas con padecimientos respiratorios y cardiovasculares los más propensos a sufrir enfermedades provocadas por la mala calidad del aire que se respira, debido a que muchas de las ciudades presentan un gran número de población, así como un mayor número de la flota vehicular, de industrias y generando elevados índices de partículas contaminantes del aire.

La más importante de las zonas conurbadas del Estado de Morelos es la de Cuernavaca, ya que concentra el mayor número de actividades económicas, productivas, educativas, y comerciales, además de albergar las sedes de los tres poderes del Gobierno Estatal, constituyéndose, así como la capital política y la urbanización con más alto desarrollo en Morelos. Por tal situación y al contar con los mejores niveles de infraestructura, equipamiento y servicios se ha facilitado el incremento en la población, lo cual en su proceso de crecimiento ha generado altos índices de utilización y de ocupación del suelo, así como de densidad de población y de extensión física de la mancha urbana.
Cuernavaca por ser parte de la zona metropolitana del Estado de Morelos, muestra uno de los índices elevados de contaminación del aire en los últimos años, ya que en

el año 1999 Morelos estaba dentro de los últimos lugares de la emisión de contaminantes, alrededor de 200 mil toneladas comparada con la cantidad de 1,600 miles de toneladas que el Estado de México emitía. Sin embargo, en los últimos quince años ha mostrado altos índices pues datos del sistema de monitoreo local conjuntamente con el Instituto Mexicano de la Competitividad (IMCO) revelan que la ciudad de Cuernavaca ocupa el tercer lugar después de Mexicali y Monterrey, con un 72.70 de concentración promedio anual de Partículas Menores a 10 micras (pg/m3) durante el año 2010. (IMCO, 2013: 22)

Lo anterior obedece al crecimiento urbano de la ciudad de Cuernavaca, la población del municipio de Cuernavaca según datos del INEGI 2010, es de 365,168 habitantes, siendo la localidad más poblada del Estado de Morelos. Y es que uno de los principales problemas de salud ambiental en Cuernavaca, es precisamente la contaminación del aire, pues según datos de Dirección de Salud Ambiental del Instituto Nacional de Salud Pública, este tipo de contaminación es el segundo riesgo medioambiental más importante para la salud humana; lo que resulta que 20,496 muertes anuales a nivel nacional han sido atribuidas a la contaminación del aire por material particulado (PM) en exteriores. “La Organización Mundial de la Salud estableció que la contaminación atmosférica es una causa de cáncer de pulmón en humanos” (Hurtado, 2015: 12). Con estas cifras se puede ver el alto nivel que han alcanzado las alteraciones al medio ambiente.

Algunos de los contaminantes que se encuentran en el aire y que son de peligro para la salud humana son:

> El bióxido de azufre (SO2), el monóxido de carbono (CO), los óxidos de nitrógeno (NOx), las partículas suspendidas, compuestos orgánicos volátiles (COV), dióxido de carbono (Co2), hidrocarburos (HC) y el ozono (O3). El bióxido de azufre ocasiona un daño pulmonar; el monóxido de carbono provoca una reducción del transporte de oxígeno en la sangre; el óxido de nitrógeno causa un daño pulmonar; las partículas suspendidas provocan bronquitis, irritación de nariz y garganta e incrementa la mortalidad en adultos mayores; los compuestos orgánicos volátiles propician el desarrollo de cáncer y malformaciones congénitas; el ozono afecta al sistema respiratorio provocando

> congestión nasal, asma, irritación en los ojos, menor resistencia a infecciones y el plomo provoca saturnismo -envenenamiento crónico que produce el plomo -, menor capacidad de filtración en los riñones y afecta el desarrollo del feto. (SEMARNAT, 2007: 124- 125)

Si bien el Gobierno ha desarrollado políticas públicas como el programa de verificación vehicular en los estados que integran la Megalópolis, Distrito Federal, Estado de México, Tlaxcala, Puebla, Hidalgo y por supuesto Morelos, dentro de esta medida se introdujeron dos hologramas nuevos (exento y 1); no es suficiente este programa implementado en el actual sexenio de Gobierno, ya que la verificación vehicular es un programa preventivo en el cual se miden los contaminantes que emiten los vehículos para determinar si cumple con los límites permitidos por la normatividad para poder circular pero esto no garantiza que se esté mejorando la calidad del aire, no hay un programa que implique el mantenimiento y tratamiento del aire ya contaminado, ya no se trata solo de prevenir, sino de actuar ante la situación de polución del aire que vive Cuernavaca.

Ante esto la Ley del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente del Estado de Morelos vigente, establece las medidas para la prevención y control de la contaminación atmosférica, en su artículo 120 fracción X, XI y XII, se menciona las medidas respecto de las fuentes móviles, como los vehículos particulares y el transporte público:

> ARTÍCULO 120.- Para prevenir y controlar la contaminación atmosférica, los Gobiernos Estatal y municipales de conformidad con la distribución de atribuciones establecida en la presente Ley, tendrán las siguientes facultades en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones:
>
> Establecer requisitos y procedimientos para regular las emisiones del Dirección General de Legislación Subdirección de Informática Jurídica 51 transporte público, excepto el federal, las medidas de tránsito y la suspensión de circulación, en casos graves de contaminación y promover el mejoramiento del parque vehicular;

Exigirá a los propietarios o poseedores de vehículos automotores, el cumplimiento de las medidas de control dispuestas y en su caso, exigirá, por parte de la autoridad correspondiente, el retiro de la circulación, a aquellos vehículos que no acaten las Normas Oficiales Mexicanas y los reglamentos;

En coordinación con otras dependencias impulsará el desarrollo de las medidas necesarias para el mejoramiento de la vialidad y transporte colectivo, con el fin de evitar la concentración de emisiones contaminantes;

Promoverá entre las dependencias competentes el mejoramiento de los sistemas de transporte, y las medidas de vialidad necesarias para disminuir sus emisiones contaminantes;

Pero no existe una reglamentación específica, respecto de cómo aplicar esas medidas para el mejoramiento del parque vehicular, de su modernización, renovación. Es por eso la necesidad de un reglamento en materia de fuentes móviles de emisiones de contaminantes.

Mediante las Convenciones Internacionales, se han tratado de enlazar esfuerzo por los países con la firma de tratados internacionales, donde se ha elevado a un rango constitucional la protección al medio ambiente, contemplándose, así como una garantía que se encuentra en los máximos ordenamientos legales como en el caso de nuestra carta magna.

Sin embargo el problema de la falta de regulación estatal, requiere dar seguimiento oportuno a los instrumentos internacionales signados por México en materia de contaminación del aire; lo anterior con la finalidad de establecer un orden de convencionalidad que coadyuve a contener el problema de la elevada contaminación. De lo cual la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados, establece el principio “Pacta sunt servanda”, en el cual todo tratado en vigor obliga a las partes y debe ser cumplido por ellas de buena fe, razón por la cual, México al ser parte de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático y el Protocolo de Kyoto, en donde estos dos tratados han coincidido que la actividad humana es la causa fundamental de que se produzca el cambio climático, han propuesto en su

contenido, mecanismos para la reducción y prevención de este grave problema ambiental. Estableciéndose metas obligatorias para los países industrializados en relación con las emisiones de dióxido de carbono y estabilizar las concentraciones de gases de efecto invernadero en la atmósfera a un nivel que impida que el clima se perjudique. Un aspecto importante a considerar dentro de la Convención Marco, es el uso o intercambio de tecnologías:

> Cooperarán en la promoción de modalidades eficaces para el desarrollo, la aplicación y la difusión de tecnologías, conocimientos especializados, prácticas y procesos ecológicamente racionales en lo relativo al cambio climático, y adoptaran todas las medidas viables para promover, facilitar y financiar, según corresponda, la transferencia de esos recursos o el acceso a ellos, en particular en beneficio de los países en desarrollo, incluidas la formulación de políticas y programas para la transferencia efectiva de tecnologías ecológicamente racionales que sean de propiedad pública o de dominio público y la creación en el sector privado de un clima propicio que permita promover la transferencia de tecnologías ecológicamente racionales y el acceso a ésta. (Naciones Unidas, 1998: 11)

En donde los países desarrollados más ricos que son denominados partes deben promover y facilitar también la transferencia de tecnologías que no perjudiquen al clima a los países en desarrollo y a los países con economías en transición. Deben aportar recursos económicos para ayudar a los países en desarrollo a cumplir sus compromisos por conducto del Fondo para el Medio Ambiente Mundial, que funge como mecanismo financiero de la Convención y por medio de mecanismos bilaterales y otros mecanismos multilaterales. Precisamente respecto una de las propuestas en materia de política pública, es la de introducir una mejora tecnológica en los autobuses de transporte público para reducir sus emisiones contaminantes y al ser una de sus funciones de la Convención Marco, es necesario formular los mecanismos para que dar seguimiento a esta convención en el cual México esta adherido.

Si la Constitución establece que es un derecho humano el contar con un medio ambiente sano y un aire limpio; entonces la ausencia de medidas ambientales en el Estado de Morelos tendientes a prevenir el incremento de la contaminación atmosférica resulta contraria a dicho fin; por lo tanto, el Gobierno Estatal debe establecer políticas públicas en materia ecológica congruentes con el contenido constitucional. ¿La implementación de políticas públicas ecológicas contribuirá a que se disminuya y se prevenga la contaminación atmosférica? ¿Qué medidas o instrumentos debe tomar los Gobiernos Estatales para lograr garantizar el Derecho Humano de un aire limpio?

Una de estas medidas es ciudadanizar el problema de la contaminación del aire, es decir, recuperar e incrementar la participación de la ciudadanía con el fin de avanzar hacia formas más inclusivas, solidarias y participativas de la sociedad; por el cual se propone desarrollar mecanismos de comunicación accesibles para generar percepción de riesgo y herramientas de prevención en la sociedad tales como instalación de sistemas en espacios públicos que informen acerca de la calidad del aire en tiempo real y sus posibles impactos para la salud.

Se debe regular en materia vehicular e industrial, en México no se cuenta con avance tecnológico para el control y reducción de las emisiones de partículas contaminantes, se debe modernizar el transporte público, para que sea más económico su mantenimiento incorporando nuevas tecnologías que permitan evitar la contaminación por fuentes móviles, se debe implementar medidas para incorporar en las industrias planes estratégicos que resulte mucho más barato el destinar parte de su capital en atender las regulaciones para el cuidado del ambiente, a través de la legislación creando y modificando los dispositivos legales en pro del derecho humano al aire limpio.

Otra de las propuestas es la renovación del parque automotor, ya que esta es lenta y los vehículos en circulación no tienen un mantenimiento adecuado, también se requieren mecanismos confiables de verificación vehicular para controlar las

emisiones y garantizar la seguridad de los vehículos nacionales e importados, proponiendo la generación de incentivos para la renovación de la flota vehicular: se define un esquema financiero con la banca de desarrollo y/o entidades federativas para que automovilistas y asociaciones de transportistas puedan renovar sus vehículos. Generar un programa de chatarrización para vehículos públicos y privados: se crean incentivos de renovación y chatarrización (precios preferenciales con armadoras, subsidio en el pago del préstamo). Introducir una mejora tecnológica en los autobuses de transporte público para reducir sus emisiones contaminantes.

Un aspecto que debe tomarse en cuenta es precisamente que las medidas implementadas generan un costo mayor, porque en el sector industria al no contar con una base legal que permita su desarrollo como en otros países para la implementación de medidas verdes, no permite el avance en tecnología generando un atraso con el cual solo se propicia que se emitan altos índices de partículas contaminantes por el sector industrial.

Un ejemplo de estas medidas es el caso de:

> El primer proyecto desarrollado en México que obtuvo RCEs. Se trata del proyecto: AWMS GHG Mitigation Project, MX05-B-02, Sonora, México, proyecto desarrollado por AgCertInternational, en 14 granjas porcícolas localizadas en las zonas de Hermosillo, Navojoa y Ciudad Obregón. Este tipo de proyectos supera la práctica tradicional y dominante en México, de gestión de excretas animales, la cual consiste en colocarlas en "lagunas" a cielo abierto que liberan todo el metano (CH_4) y el óxido de nitrógeno (N_2O) producidos en el proceso. En cambio, las acciones propuestas en los proyectos MDL están encaminadas a aprovechar las excretas animales de las granjas porcícolas, mediante la instalación de Biodigestores para la producción de biogás que puede ser utilizado en la generación de electricidad y/o energía calórica para dar cobertura a las necesidades de las granjas y al mismo tiempo reducir las emisiones de gases GEI, así como mejorar la calidad del agua y reducir los olores. (Platt Carrillo, A., Sánchez Bours, M., y Taddei Bringas, J. L., 2011: 92).

Es por eso que el ámbito jurídico también interviene con los negocios porque a medida que se regule las políticas verdes en las empresas y fábricas se estará generando un beneficio tanto para el ambiente que es la necesidad primordial, pero también a los activos y pasivos de las empresas, generando así un doble beneficio, porque así como se destina un mayor recurso para el tratamiento del aire, del agua, del suelo y de los demás contaminantes que genera el sector industrial, aplicando estas medidas verdes con participación del Estado y del sector privado, se lograría frenar el deterioro ambiental que se vive hoy en día.

En conclusión los Derechos Humanos en México deben estar fundados no solo en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, sino que deben estar dotados de legitimación por parte de la sociedad, puesto que la sociedad compuesta por hombres y mujeres, son sobre quienes recaen estos derechos fundamentales; uno de ellos es precisamente el derecho a un medio ambiente sano y en donde en los últimos tiempos sin duda la contaminación del aire, es un problema que no solo afecta a nuestra sociedad actual, sino que es un problema que le heredamos a las generaciones futuras, ¿De qué nos va a servir tener las mejores leyes, si estamos destruyendo nuestro planeta en donde puede aplicarse el derecho?, no solo es responsabilidad de unos cuantos, no solo de la autoridad, ni de los abogados, ni de los legisladores, biólogos o ecologistas, es tarea de todos, de la sociedad, de concientizarse y actuar exigiendo y participando de los programas ambientales, acatando las leyes y es que no se trata de que lo hagamos porque exista una pena o sanción establecida por la ley, se trata de que el único castigo que podríamos recibir, es el no contar con un lugar donde vivir, en donde la vida en la Tierra no sea viable, en donde nosotros como abogados no podamos desempeñar nuestro trabajo, porque no se dé la aplicación del Derecho, porque ya no exista una conducta humana que regular, simplemente porque la vida del hombre se haya extinguido.

Referencias

Acuña Hernández, Ana Laura, Carmona Lara, María del Carmen y Hernández Meza, María de Lourdes, (2012), 20 años de procuración de Justicia Ambiental en México, Primera ed., Ed. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, México.

Baylis, John and Smith Steve, (2001), The globalization of world politics: And introduction to international relations, Second edition, Oxford University Press, New York, United States.

Cafferatta, Néstor, (2004), Introducción al Derecho Ambiental, Primera ed., Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, México.

Carpizo, Jorge, (2008), Derechos Humanos y Ombudsman, Cuarta ed, Ed. Porrúa, México.

Castañón del Valle, Manuel, (1996), Valoración del Daño Ambiental, S.N.E., Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, México.

Hurtado, Magali. (2015). La salud Ambiental en México Situación Actual y Perspectiva Futuras. Recuperado el 13 de febrero del 2016, de Dirección de Salud Ambiental Instituto Nacional de Salud Pública Sitio web: http://www.inegi.org.mx/eventos/2015/Poblacion/doc/p-MagaliHurtado.pdf.

Instituto Mexicano para la Competitividad. (2013). ¿Cuánto nos cuesta la contaminación del aire*?.* Recuperado el 11 de Febrero de 2016, de IMCO Sitio web: http://imco.org.mx/wp-content/uploads/2013/09/Fichas_por_ciudad_completo.pdf

Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático. (2015). Causas del Cambio Climático. Recuperado el 10 de Febrero de 2016, de SEGOB Sitio web: http://www.gob.mx/inecc/acciones-y-programas/causas-del-cambio-climatico

Naciones Unidas, (1998). Protocolo de Kyoto de la Convención marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático. Recuperado el 13 de febrero del 2016, de Naciones Unidas Sitio web: http://unfccc.int/resource/docs/convkp/kpspan.pdf

Platt Carrillo, A., Sánchez Bours, M., & Taddei Bringas, J. L. (2011). Bonos de carbono y su contribución al desarrollo sustentable: Propuesta para su

evaluación en México. Recuperado el 13 de febrero del 2016, de Naciones Unidas Sitio web: http://www.epistemus.uson.mx/revistas/pdf/numero11.pdf

Sánchez Pichardo, Alberto C., (2011), Los daños y perjuicios y la obligación de resarcimiento, Primera ed, Ed. Porrúa, México.

SEMARNAT. (2007). ¿Y el medio ambiente? Problemas en México y el mundo. Recuperado el 9 de febrero del 2016, de Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales Sitio web: http://www.semarnat.gob.mx/archivosanteriores//informacionambiental/Documents/05_serie/yelmedioambiente/yelmedioambiente_completo_v08.pdf

SEMARNAT, (2012), Indicadores Básico del Desempeño Ambiental en México. Recuperado el 10 de febrero del 2016, de SEMARNAT Sitio web: http://apps1.semarnat.gob.mx/dgeia/indicadores14/conjuntob/00_conjunto/introduccion.html

La industria mexicana en búsqueda de políticas de desarrollo de tecnologías: un factor de crisis o falta de ideas.

José Luis Reyes Barragán
Said Robles Cosolco
Mónica Guzmán Cortés

Resumen

La industria mexicana actualmente tiene muchas necesidades para la generación de tecnologías y de esta forma fortalecer su producción para entrar en una competitividad con otras empresas a nivel internacional, el desconocimiento de las políticas públicas que existen en el país para acceder a los recursos económicos y desarrollar ideas hace que las empresas se vuelvan vulnerables a desarrollar tecnologías. En oposición a los enfoques tradicionales, se señala que el desarrollo tecnológico industrial no debe verse como un proceso que sólo se puede promover por medio de la inversión en nuevos equipos y la compra de tecnología importada. Para que la tecnología pueda ser asimilada, bien operada y mejorada, las empresas deben realizar inversiones y acciones deliberadas de aprendizaje tecnológico. Por lo tanto, no basta con comprar máquinas o contratar transferencia de tecnología para reducir la brecha tecnológica internacional. Las empresas deben investigar la tecnología, entenderla y documentarla para asimilarla y mejorarla en conjunto con los diferentes centros universitarios del territorio nacional.

Palabras Claves: Tecnología, Competencia y Empresas.

Introducción

Numerosos estudios muestran que la capacidad de aprendizaje y la acumulación de capacidades tecnológicas están detrás de la competitividad de los países altamente desarrollados. Asimismo, se ha comprobado que el éxito exportador de las empresas asiáticas, particularmente coreanas y taiwanesas, se ha debido no sólo a esquemas de políticas de mercado o importación de tecnología, sino también al hecho de que éstos fueron acompañados por un conjunto de acciones estratégicas destinado a

incrementar la capacidad de aprendizaje de esas empresas. El propósito es dilucidar las actividades de aprendizaje que más inciden en la capacidad para administrar y generar el cambio técnico en las empresas manufactureras mexicanas. El reto radica en la dificultad de captar en toda su complejidad el concepto de capacidades tecnológicas, que abarca muchos aspectos. Aunado con los jóvenes egresados de las universidades que desarrollen las competencias suficientes para tener éxito en el mercado laboral, que también inciden en la inserción desventajosa en el mercado laboral.

Por otra parte los jóvenes recién egresados de las escuelas y universidades de educación superior tienen niveles de desempleo que son dos o tres veces mayores que los de los trabajadores con más experiencia. Aunado a anterior, muchos jóvenes egresados de la educación superior están realizando actividades que no guardan correspondencia con su formación, en ocupaciones de baja productividad e ingresos precarios (Reyes Barragan , Robles Cosolco, & Guzman Cortes, 2015) .

El sector industrial propuso poner en marcha un plan de reactivación económica que no eleve el gasto público ni ponga en riesgo la estabilidad macroeconómica o el control de la inflación pero que permita que el país crezca por encima del 3 por ciento en 2016. Manuel Herrera Vega, presidente de la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN), advirtió que ante el descenso de la producción industrial, el efecto de la depreciación del peso en la planta productiva y la cautela del consumidor mexicano, la economía mexicana crecerá sólo 2,5% y generará 640 mil empleos el siguiente año (Excelsior.com.mx, 2015). Si mantenemos las cosas como están y nos dejamos llevar por la inercia, estos serán los resultados, lo que nos lleva a insistir en la urgencia de articular una estrategia para la reactivación del mercado interno".

Entre las medidas puestas sobre la mesa destaca concentrar en la primera mitad del año alrededor del 70 por ciento de las compras de bienes y servicios, así como la mayor parte de las inversiones públicas programadas para 2016. "Esto dará un impulso a la actividad de los proveedores directos e indirectos del gobierno federal y de los gobiernos locales".

La industria mexicana necesita vincularse frente a un desarrollo de producción y competitividad

En la actualidad las instituciones de educación superior en México, realizan acciones y estrategias encaminadas a vincularse con el sector productivo y adicionalmente formar una interacción denominada Triple Hélice (TH), incorporando al gobierno. La interacción Academia-Industria-Gobierno, (AIG), es crítica para alcanzar condiciones de desarrollo e innovación. El modelo de TH se centra en relaciones e interacciones entre las universidades y los entornos científicos como primera hélice, la industria y las empresas como segunda hélice, y a las administraciones o gobiernos como tercera hélice, asumiendo que la innovación resulta de las interacciones mutuas entre ellas. El desarrollo tecnológico y el fenómeno de globalización obligan a las empresas a la innovación para alcanzar niveles de calidad y competitividad cada más elevados, debido a esto dirigen su atención hacia las universidades, centros de investigación y desarrollo para apoyarse en los mismos, y resolver sus problemas, captar profesionales con niveles de alta competitividad, y actualizar a su personal [2,3].

Por otro lado la CONCAMIN (Confederación Nacional de Cámaras Industriales) precisó que el sector industrial mexicano cerrará 2015 con un crecimiento "moderado" de apenas entre 1.3 y 1.5 por ciento y una situación "muy similar se va a mantener en 2016 con un incremento de sólo uno a 1.5 por ciento por la inestabilidad global y la situación de Estados Unidos. La CONCAMIN también acusó que los gobiernos estatales y municipales concluyen este año con un adeudo de 120 mil millones de pesos a 40 mil empresas de todo el país y pertenecientes a diversas ramas industriales, incluyendo la infraestructura y construcción, sin que haya justificación para ello porque son recursos presupuestados. El impago acumula 20 meses consecutivos y ha orillado a varias empresas a "detener actividades", además de ocasionar despidos, cuyo número no especificó (González, 2016).

Posiciones ocupadas por México en la clasificación de 140 países		
Subíndice / Pilar	**2014**	**2015**
Requerimientos básicos	**69**	**73**
1. Instituciones	102	109
2. Infraestructura	65	59
3. Entorno Macroeconómico	53	56
4. Salud y Educación Básica	71	71
Potenciadores de Eficiencia	**60**	**53**
5. Educación Superior y Capacitación	87	86
6. Eficiencia del Mercado de Bienes	86	82
7. Eficiencia del Mercado Laboral	121	114
8. Desarrollo del Mercado Financiero	63	46
9. Disponibilidad Tecnológica	79	73
10. Tamaño del Mercado	10	11
Innovación y Sofisticación	**59**	**52**

11. Sofisticación de Negocios	58	50
12. Innovación	61	54

Fuente: Foro Económico Mundial

Figura 1, Tabla muestra los índices de competitividad en México.

El costo-país es un ingrediente indispensable para el crecimiento de la inversión, la competitividad y la atracción de inversiones foráneas. Recordemos que diversos factores económicos, fiscales, financieros, regulaciones federales y locales, así como la falta de competencia real en mercados clave para el funcionamiento de la planta productiva, imponen sobreprecios y condiciones de abastecimiento o calidad de productos y servicios que no corresponden con las exigencias de una economía globalizada, afectando la competitividad de los productores locales y colocándolos en desventaja frente a las manufacturas procedentes del exterior, figura 1.

Por ello conviene definir una agenda de trabajo con metas precisas y plazos perentorios que permita ordenar las acciones para abatir los efectos de aquellos factores que por ser ajenos a cada unidad económica, afectan el ambiente para los negocios y actúan como lastre para el desenvolvimiento de las empresas.

Para definir prioridades y establecer una ruta crítica que permita ordenar el esfuerzo que se realice a escala nacional, es pertinente aprovechar el reporte del Foro Económico Mundial acerca de los factores que influyen en la productividad y competitividad de 140 países. Las posiciones que México ocupó en cada uno de los factores analizados, (Herrera Vega, Competitividad y costo país, noviembre 2015), permite identificar en qué áreas debemos acelerar el paso a partir de las mejores prácticas internacionales para cerrar la brecha que nos separa de los países que ocupan las primeras posiciones.

Áreas de oportunidad y fortalecimiento en la industria mexicana

Todo parece apuntar a que la economía mundial se está debilitando. En Estados Unidos se percibe un crecimiento desigual, con enfriamiento de su sector industrial (Herrera Vega, El dificil arranque, 2016, Enero). En Japón y la Zona Euro se mantiene un lento avance y una importante desaceleración de las economías emergentes, así como problemas crecientes en Brasil, Rusia y China. Sin embargo, en el arranque de 2016 este último país se ha convertido en el centro de problemas cuyo impacto afecta seriamente a los exportadores de materias primas.

En Estados Unidos, particularmente en su sector industrial, las cosas no marchan bien. La producción industrial en Estados Unidos se contrajo por tercer mes consecutivo en diciembre, esta vez en 0.4% tras una caída revisada a la baja de 0.9 por ciento en noviembre, de acuerdo con cifras difundidas por la Reserva Federal.

La apreciación del dólar no solo erosiona la competitividad-precio de sus exportaciones, también aumenta los factores de riesgo para la reanimación del sector industrial. Pero podemos y debemos cerrar filas para impulsar aquello que nos permita fortalecer las bases internas de nuestro desarrollo. Tres tareas definen los objetivos de una buena política económica en tiempos de incertidumbre y volatilidad:

- Creación y consolidación de un ambiente estable y propicio para la inversión y la operación de los negocios
- Impulso a la competitividad y productividad de los sectores que integran la planta productiva
- Aprovechamiento de propuestas gubernamentales con apoyos para el fortalecimiento industrial e impulsar el mercado interno, estimular la producción nacional de bienes y servicios, y favorecer a los productores nacionales que ofrecen bienes con calidad internacional

Producción Industrial al mes de Noviembre. Variación % anualizada		
Actividad Industrial en México	Noviembre 2015	Ene-Nov 2015
Sector industrial	**0.1**	**1.0**
Minería	-4.3	-5.9
Petróleo y gas	-3.4	-5.9
Minerales metálicos y no metálicos	5.9	2.2
Servicios relacionados con minería	-32.2	-19.0
Energía eléctrica, agua y gas	4.9	4.1
Energía eléctrica	5.3	4.4
Suministro de agua y gas	1.9	1.9
Construcción	-1.2	2.9
Edificación	0.0	3.8
Obras de ingeniería civil	-4.6	0.1
Trabajos especializados	-1.8	3.2
Manufacturas	1.8	2.8
Alimentos	1.2	1.8
Bebidas y del tabaco	9.3	5.5
Insumos textiles y acabado textiles	2.8	2.1
Productos textiles	9.8	10.4
Prendas de vestir	4.0	6.3
Productos de cuero y piel	2.7	2.0
Industria de la madera	10.3	3.5
Industria del papel	1.1	3.2
Impresión	0.3	0.9
Derivados del petróleo y carbón	-6.7	-8.5
Industria química	-2.4	-1.3
Industria del plástico y hule	4.4	4.4
Minerales no metálicos	5.5	5.3
Metálicas básicas	-5.9	-3.3
Productos metálicos	2.6	5.8
Maquinaria y equipo	2.0	-0.6
Equipo de computación y electrónic	3.6	6.7
Apts eléctricos y gener. electricidad	2.2	5.9
Equipo de transporte	3.6	6.7
Muebles, colchones y persianas	4.7	11.7
Otras manufacturas	5.9	3.8
Fuente: INEGI		

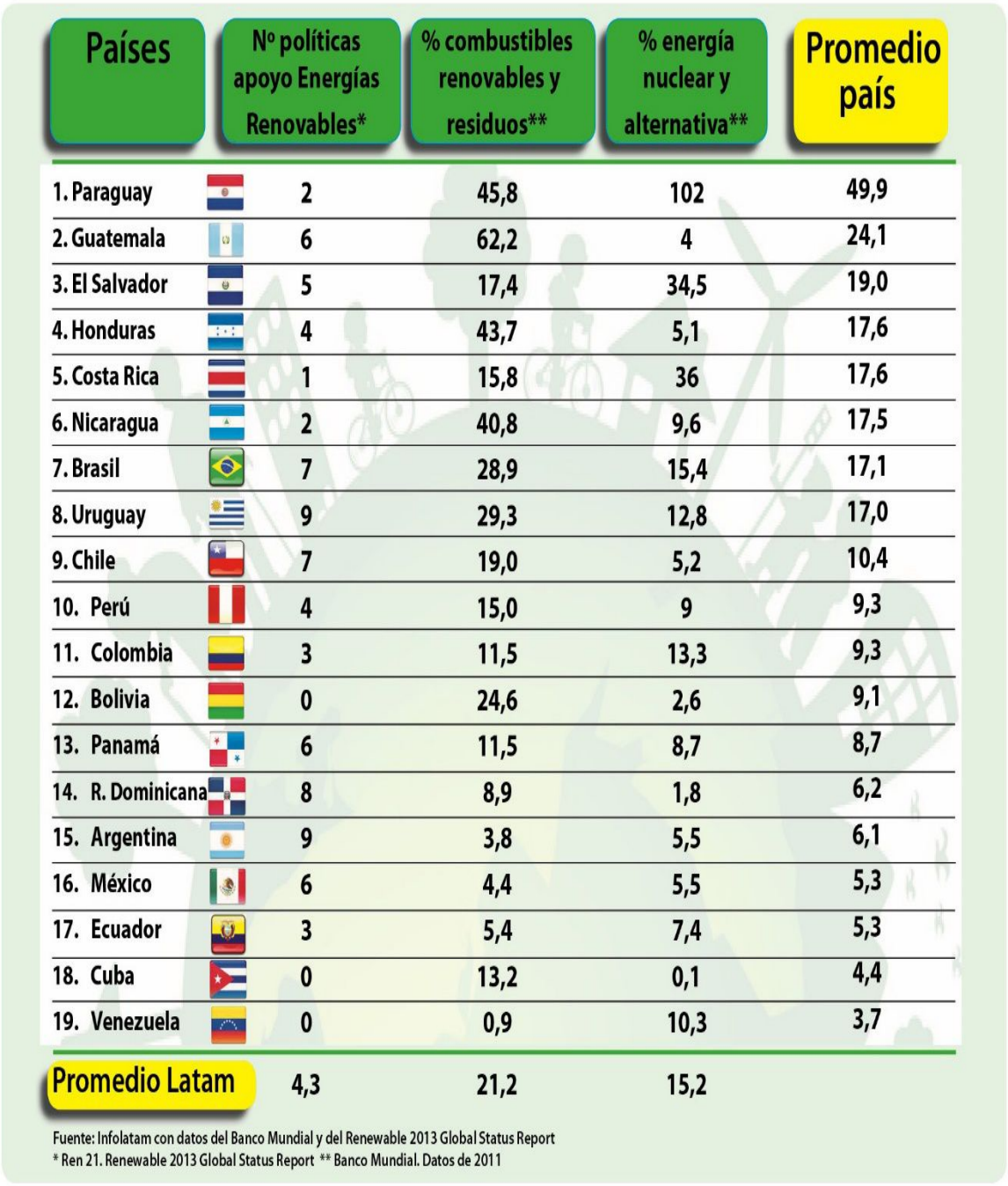
Figura 2, Actividad Industrial en México.

Por otro lado los modelos educativos universitarios deben enfocarse a detectar estas áreas de flaqueza por parte de la industria y detonar áreas de oportunidad para fortalecer a la industria mexicana, medir los impactos y revisar mecanismos de la Ley de Transición Energética, para garantizar que no se den efectos negativos sobre las empresas; la propuesta de la industria para promover el acceso a energías limpias por parte de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de una sociedad de consumo, figura 3.

En un primer listado, teniendo en cuenta el promedio de indicadores como el número de políticas destinadas a favorecer el uso de energías limpias, así como el porcentaje de uso de combustibles renovables y residuos y del de uso de la energía nuclear y

alternativas (respecto al consumo total de energía), Paraguay destaca por encima del resto de naciones latinoamericanas. El indicador de energía nuclear y alternativa engloba la energía no proveniente de hidrocarburos cuya generación no produce dióxido de carbono (incluye la energía hidroeléctrica y nuclear, la geotérmica y la solar, entre otras (Valcárcel, 2014).

Después de varios países centroamericanos, Brasil se posiciona en séptimo lugar, y pese a que Uruguay y Argentina, presentan el mayor número de políticas de apoyo a las renovables, obtienen el puesto 8 y el 15, respectivamente.



Países	Nº políticas apoyo Energías Renovables*	% combustibles renovables y residuos**	% energía nuclear y alternativa**	Promedio país
1. Paraguay	2	45,8	102	49,9
2. Guatemala	6	62,2	4	24,1
3. El Salvador	5	17,4	34,5	19,0
4. Honduras	4	43,7	5,1	17,6
5. Costa Rica	1	15,8	36	17,6
6. Nicaragua	2	40,8	9,6	17,5
7. Brasil	7	28,9	15,4	17,1
8. Uruguay	9	29,3	12,8	17,0
9. Chile	7	19,0	5,2	10,4
10. Perú	4	15,0	9	9,3
11. Colombia	3	11,5	13,3	9,3
12. Bolivia	0	24,6	2,6	9,1
13. Panamá	6	11,5	8,7	8,7
14. R. Dominicana	8	8,9	1,8	6,2
15. Argentina	9	3,8	5,5	6,1
16. México	6	4,4	5,5	5,3
17. Ecuador	3	5,4	7,4	5,3
18. Cuba	0	13,2	0,1	4,4
19. Venezuela	0	0,9	10,3	3,7
Promedio Latam	4,3	21,2	15,2	

Fuente: Infolatam con datos del Banco Mundial y del Renewable 2013 Global Status Report
* Ren 21. Renewable 2013 Global Status Report ** Banco Mundial. Datos de 2011

Figura 3. Ranking de los países de América Latina cuales son los más verdes.

En la segunda lista resulta de nuevo Paraguay como país menos contaminante, al presentar las cifras más bajas en promedio de emisiones de CO_2, partículas suspendidas respirables y uso de combustibles fósiles, con respecto al consumo de energía total. Venezuela, nación eminentemente petrolera, presenta en este segundo ranking, con diferencia, el mayor número de emisiones de CO_2 de la región (6,9 toneladas por habitante. México destaca por consumir el mayor porcentaje de energía fósil de la región, por encima incluso de Venezuela, y tanto en el primer como en el segundo ranking resulta posicionado en los últimos puestos.

Figura 4. Ranking de los países de América Latina que generan contaminación por CO_2.

Países	Emisiones de CO^2 (toneladas/ habitante)*	Partículas suspendidas respirables (PM10)**	% energía de combustibles fósiles**	Promedio país
1. Paraguay	0,8	32	33,8	22
2. Uruguay	2	33	57	31
3. Brasil	2,2	36	54,6	31
4. El Salvador	1	46	47,9	32
5. Costa Rica	1,7	48	48,3	33
6. Nicaragua	0,8	49	49,8	33
7. Guatemala	0,8	75	33,5	36
8. Ecuador	2,2	32	86,3	40
9. R. Dominicana	2,1	31	89,3	41
10. Cuba	3,4	37	86,7	42
11. Argentina	4,5	35	89,7	43
12. Colombia	1,6	53	75,6	43
13. Panamá	2,6	49	79,7	44
14. Venezuela	6,9	38	88,9	45
15. Honduras	1,1	84	51,6	46
16. Chile	4,2	60	75,6	47
17. México	3,8	46	90,1	47
18. Perú	2	63	76	47
19. Bolivia	1,5	78	72,7	51
Promedio Latam	2,4	48,7	67,7	

Fuente: Infolatam con datos del Banco Mundial
* Banco Mundial. Datos de 2010 ** Banco Mundial. Datos de 2011

Las concentraciones de macropartículas se refieren a los finos sólidos suspendidos de menos de 10 partes por millón (PPM) capaces de penetrar en las vías respiratorias y de causar un gran daño a la salud, según explica el Banco Mundial.

Con respecto a las empresas, la norma ISO 14000 va enfocada a cualquier organización, de cualquier tamaño o sector, que esté buscando reducir los impactos en el ambiente y cumplir con la legislación en materia ambiental. Y puede ser un buen indicador de la concienciación empresarial o industrial en materia de sostenibilidad y respeto medioambiental, figura 5.



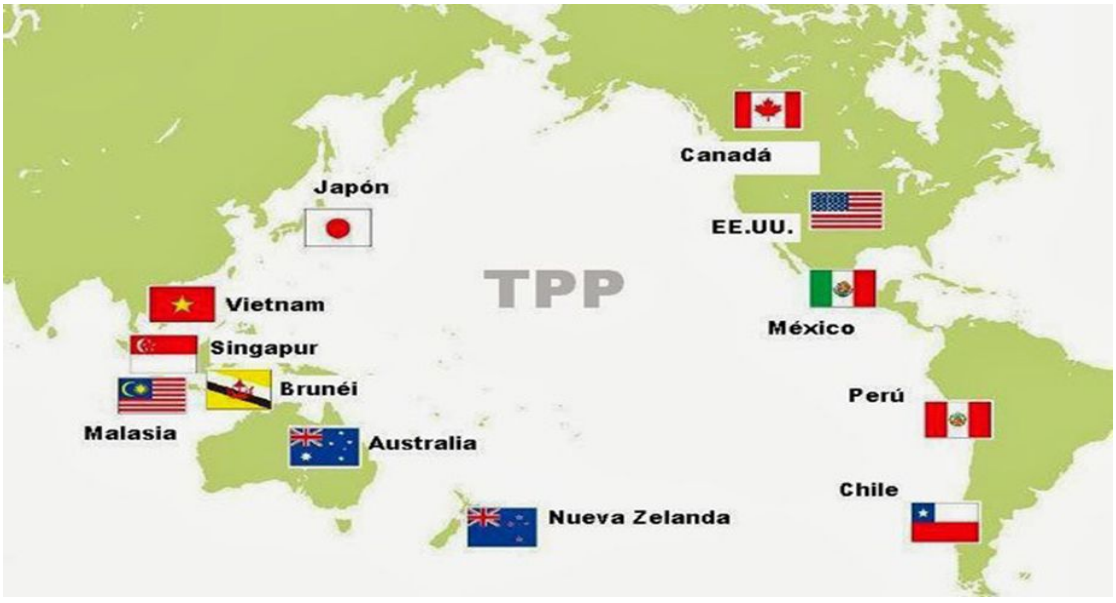
Figura 5, Empresas Latino Americanas con ISO14001.

Y si es obvio que los Gobiernos pueden influir en la explotación del potencial de las energías limpias para lograr la anhelada sostenibilidad, también es cierto que las empresas tienen mucho que hacer al respecto.

En cuanto a las acciones gubernamentales, de acuerdo con el estudio Renewable 2013, las políticas públicas específicas más utilizadas por los países latinoamericanos han sido fundamentalmente: reducciones en impuestos a las compras de energías limpias; créditos fiscales a la inversión o producción y licitaciones públicas competitivas; así como tarifas de alimentación a la red eléctrica.

La industria mexicana enfrentara los beneficios o defcit de los TTP

Aunque el Gobierno mexicano presenta el Acuerdo Transpacífico de Cooperación Económica (TTP) como el tratado "más ambicioso" firmado en más de 20 años, algunos empresarios no ocultan sus temores. Aseguran que numerosos sectores de la economía se verán perjudicados. Las naciones firmantes son Estados Unidos, Australia, Brunei, Canadá, Chile, Japón, Malasia, Nueva Zelanda, Perú, Singapur y Vietnam.



La industria mexicana expresa su preocupación frente a las posibles consecuencias negativas del TTP, entre los sectores industriales se encentran el automotriz, textil, y lácteo. Con respecto al primero, la Cámara Nacional de la Industria de la

Transformación (CANACINTRA) aseguró que los problemas se derivarán de las reglas de origen más laxas para vehículos y autopartes que comportará el nuevo convenio comparadas con las que fija el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) (NOTIMEX, 2015).

Por su parte, los industriales del sector textil manifestaron su preocupación, según el portal de la BBC, por el trato privilegiado que EE.UU. brindará a la importación de ropa procedente de Vietnam, segundo proveedor del mercado estadounidense. "Nuestro peor reto es Vietnam, siempre ha sido nuestra preocupación", afirmó el presidente de la Cámara Nacional de la Industria Textil.

Por otro lado, el tema innovación está tomando mayor relevancia. De acuerdo con el índice global de innovación 2015 (fuente: Cornell University, INSEAD, and WIPO (2015): The Global Innovation Index 2015: Effective Innovation Policies for Development, Fontainebleau, Ithaca, and Geneva) publicado por la OMPI, en colaboración con otras instituciones, México se encuentra en el lugar 57, luego de estar en la posición 66 en 2014, lo que demuestra el interés de todos los sectores involucrados en el proceso de innovación para mejorar y contribuir en el desarrollo económico.

Comentarios y Conclusiones.

Ante los cambios globalizados del país debe existir una necesidad de mejorar las capacidades del capital humano a todos los niveles y en todos los sectores de la economía. Si el año pasado pareció difícil para la economía este 2015 tampoco pinta nada bien, hay que prepararse para un 2016 también lleno de riesgos para la economía. La caída en los ingresos petroleros, la estabilización de los ingresos tributarios, el aumento en el costo del servicio de la deuda y la cada vez más inminente alza de tasas de la Reserva Federal de Estados Unidos auguran un panorama complicado para México. Aunque siempre hay un panorama alentador para generar en la que la investigación y el desarrollo son fundamentales para avanzar en el mundo de la innovación, donde la propiedad intelectual es la moneda de cambio de la economía del conocimiento; y el impulso a la protección de las ideas de nuestros investigadores es fundamental para el desarrollo de un México que pueda competir en

el escenario internacional, tenemos claros ejemplos “es importante reconocer a las grandes mentes mexicanas que han logrado transformar el mundo a través de inventos como la pastilla anticonceptiva, la tinta indeleble, el concreto translúcido, entre otros”.

Las políticas públicas enfocadas a la innovación han provocado que los países en desarrollo apuesten más por incrementar la capacidad inventiva a través de diversas prácticas. Sin embargo, es necesario tener claridad en los objetivos y estrategias que darán como resultado mayor crecimiento económico.

Las universidades pueden, en cierta medida, modificar su posición a partir de sus propios esfuerzos e iniciativas, las estrategias de posicionamiento pueden ser múltiples. Sin embargo, por la misma base de recursos, el potencial de auto–determinación (su autonomía, capacidad para acceder a recursos, libertad para definir estrategias).

Referencias

Reyes Barragan , J. L., Robles Cosolco, S., & Guzman Cortes, M. (2015). Educacion Superior para la Transferencia de Conocimiento a Corporaciones Mexicanas. En Gestión de la Organización Rumbo al 3er Milenio. Durango: XIX CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

Excelsior.com.mx. (22 de 12 de 2015). Conozca el plan de la industria mexicana para que 2016 no sea de crecimiento mediocre. Excelcior, pág. America Economica Economía & Mercado.

Modelo Mexicano de Formación Dual contribuirá a la mejor formación y empleabilidad de los jóvenes (26/09/13).

Gasto en Ciencia y Tecnología 2014 (Boletín Informativo). México: Academia Mexicana de Ciencias. Disponible en: http://issuu.com/amcboletin/docs/amc-boletin20

González, S. (19 de 02 de 2016). No es alentador", escenario para industria mexicana en 2016: Concamin. La jornada en linea Economia.

Herrera Vega, M. (2016, Enero). El dificil arranque. Pulso Industrial, 2-6.

Excelsior.com.mx. (22 de 12 de 2015). Conozca el plan de la industria mexicana para que 2016 no sea de crecimiento mediocre. Excelcior, pág. America Economica Economía & Mercado.

González, S. (19 de 02 de 2016). No es alentador", escenario para industria mexicana en 2016: Concamin. La jornada en linea Economia.

Herrera Vega, M. (noviembre 2015). Competitividad y costo país. Pulso Industrial, 1-5.

NOTIMEX. (5 de 05 de 2015). TPP abre oportunidades para México en Asia. Obtenido de EL ECONOMISTA: http://eleconomista.com.mx/industrias/2015/10/05/ttp-abre-oportunidades-mexico-asia-guajardo

Valcárcel, M. (27 de 05 de 2014). Infolatam. Obtenido de Infolatam, información y analisis de América Latina: http://www.infolatam.com/2014/05/28/cuales-son-los-paises-mas-verdes-en-america-latina/

Perspectivas OCDE: México Políticas Clave para un Desarrollo Sostenible 2010 (Reporte). USA: Batter Policies for Better Lives (OCDE).

Casas, R., R. de Gortari y M. Luna (2000): University, knowledge production and collaborative patterns with industry, en M. Cimoli, Developing Innovation Systems: Mexico in a Global Context, Londres, Continuum.

Martínez Miguel, Resto de la Industria Manufacturera en México, Master Financial Management, tomado el 2 de febrero del 2016, http://www.mfm.com.mx/retos-de-la-industria-manufacturera-en-mexico/

Los Mecanismos Alternativos Para La Solución De Los Conflictos

Ladislao Adrián Reyes Barragán
Nereyda Salazar Galeana
Carlota Olivia de las Casas Vega

Resumen

En el año del 2008 se establecieron los juicios acusatorios y orales en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Entre sus reformas más importantes se establecieron en el artículo 17 leyes que establezcan mecanismos alternativos para la solución de controversias. En materia penal se normaran las formas de terminación de los conflictos, se reparara el daño a la víctima y la supervisión judicial para el cumplimiento de los convenios. Así el 29 de diciembre de 2014, se creó la “Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal” donde se estableció la conciliación, la mediación y la junta restaurativa. Sin embargo, no se estableció que delitos deben ser resueltos por estos mecanismos. Además, dejo normativamente dejo a salvo el derecho de las partes a regresar a los juicios acusatorios orales a resolver su conflicto, lo generará una saturación de casos que los jueces deben resolver. Provocando una justicia nuevamente ineficiente e ineficaz.

In the year of 2008 oral and adversarial trials were established in the political Constitution of the Mexican United States. Among its most important reforms were established in article 17 laws that establish alternative mechanisms for dispute resolution. Criminal forms of termination of conflicts is normaran, it will repair the damage to the victim and judicial supervision for the fulfillment of the agreements. On December 29, 2014, this created the "National law of alternative mechanisms for dispute resolution in criminal matters" where he is established the conciliation, mediation and restorative Board. However, it is not established that crimes must be solved by these mechanisms. In addition, dejo normatively leave safe the right of parties to return the oral adversarial trials to resolve their conflict, will generate a glut of cases that judges should resolve. Causing an inefficient and ineffective justice.

Palabras Claves:
Justicia, alternativa, penal.
Justice, alternative, criminal

Introducción.

Cotidianamente surgen diferencias entre dos o más personas, la mayoría de las veces estas situaciones se resuelven pacíficamente sin trascender en nada más. Pero, cuando estas diferencias persisten y se convierten en conflicto de intereses o peor aún, en colisión de derechos (siendo los más graves por su propia naturaleza las controversias en materia penal), en este supuesto, las partes afectadas recurrirán a la autoridad competente para obtener lo que conforme a derecho les corresponde: justicia.

Ahora bien, en México, en cuanto a procuración y "administración" e impartición de Justicia se refiere, se cuenta con el proceso judicial en materias: administrativa, civil, mercantil, agrario, laboral, y la que nos ocupa, la materia penal. Sin embargo, en fechas pasadas este tipo de procedimientos más que servir para agilizar la pronta impartición de Justicia sólo fungían como transgresores de los derechos humanos de las víctimas al llevarlas a un tortuoso proceso judicial de meses o incluso años según la controversia de la que se tratare. Es exactamente atendiendo a lo anterior, que de acuerdo al tipo de daño, alteración o lesión que causan las controversias en materia penal a los bienes jurídicos tutelados, que estos sufrían irremediablemente un proceso prolongado por varios años aun tratándose de delitos menores como lo es el robo simple. Tenemos entonces que era el procedimiento en materia penal el que más derechos humanos vulneraba en el ejercicio de su función.

Se tiene pues, que el principio fundamental del procedimiento penal para la solución de controversias es el de proporcionar a los sujetos un acceso a la Justicia de manera pronta y expedita, (Gordillo, 2007:42) protegiendo en todo momento los derechos humanos tanto de la víctima como del probable responsable. Sin menoscabar el hecho de que debe facilitar la reparación del daño, así como la

readaptación o reinserción del responsable a la vida en sociedad como persona productiva.

La justicia desde la perspectiva de los datos.

A pesar de tener claros los objetivos primordiales del ejercicio del procedimiento penal, el mismo distaba mucho de brindar a los implicados en una controversia de esta naturaleza, la certeza jurídica que se busca con la procuración de Justicia en México. Dado que en el sistema escrito que se venía ejerciendo en nuestro país la víctima sólo tenía acceso a la Justicia después de varios años de proceso, de igual manera el presunto responsable (la mayoría de las veces) debía permanecer tras las rejas durante los años que duraba el proceso para que en algunas ocasiones se le dejara libre por no haberlo encontrado culpable, ¡después de años en prisión sin recibir sentencia! Todo por atender "cabalmente" los formalismos inherentes a dicho procedimiento.

De tal suerte que cuando un sujeto resultaba imputable por algún supuesto de delito penal, tendría que enfrentarse a un procedimiento ineficiente, injusto y además viciado: ya fuera debido a la sobrecarga de trabajo existente en los juzgados; al alargamiento de los plazos para emitir la resolución (esto se promociona tanto por el sujeto activo como por el pasivo; a un aumento de costo económico en el proceso derivado del aplazamiento de fechas; detrimento patrimonial, en ocasiones de ambas partes; costo moral; incapacidad o en el peor de los casos, incompetencia por parte de la autoridad encargada de brindar una procuración de Justicia pronta y expedita.
Podemos analizar lo anterior en números, de acuerdo a los datos publicados por el Poder Judicial de la Federación a través del Consejo de la Judicatura Federal y este mediante la Dirección General de Estadística Judicial (Disponible en http://www.dgepj.cjf.gob.mx consultado el 22 de mayo del 2015).

En el año 2014 se recibieron 587,096 nuevos asuntos para resolución que sumados a la existencia inicial en ese período de 135,544 casos, nos da un total de 722,640 asuntos por resolver en ese año de calendario y de los cuales se resolvieron 571,733, por lo que les quedó pendiente un importante número de asuntos por

resolver que ascienden a la cantidad de 149,664 (las anteriores son cifras que aparecen en el portal de internet, sin embargo si realizamos la sencilla operación aritmética de restar al total de casos existentes los casos resueltos nos arroja un dato ligeramente diferente: 150,867).

Reportan que en promedio durante el año 2014 la carga de trabajo fue de 1877 casos por circuito, si tomamos en cuenta que trabajan de lunes a viernes tenemos 260 días laborables lo que implica que cada juzgado debería resolver un total de 7.2 casos por día para quedar sin casos pendientes por resolver al final del año. Lo cual resulta humana y jurídicamente imposible, si es que se quiere efectivamente proporcionar resoluciones justas, bien analizadas y apegadas en todo momento a la legislación vigente.

Los datos supra citados corresponden al total de asuntos ingresados a los juzgados. En materia penal publicaron lo siguiente: (Consultable en http://www.dgepj.cjf.gob.mx/Indicadores/IndicadoresPorOrgano/comparativas/gengrafica.asp consultado el día 23 de mayo del año 2015). para el año 2014 ingresaron 3,142 nuevos asuntos, sumados a los 750 existentes tenían un total de 3,892 casos por resolver, de los cuales dieron salida a un total de 3,124 asuntos, quedando sin resolver para sumar a los asuntos del año 2015 una cifra de 768 asuntos. Si analizamos las cifras anteriores podemos notar que su eficiencia resolutiva es de apenas el 80.26 % y aunque se podría decir que es una cifra “aceptable” por que rebasa significativamente al 50%, no podemos dejar de lado que aunque la cifra restante del 19.74% que corresponde a los asuntos no resueltos es relativamente menor, ésta no sólo representa un número, sino que implica que durante ese año 768 personas se quedaron a la espera de recibir una sentencia y no olvidemos que en materia penal la mayoría de los imputados esperaban su sentencia tras las rejas.

Derivado de lo expuesto, se hizo urgente promover una reforma judicial que permitiera un eficiente y pronto acceso a la Justicia, y que además garantizara el respeto a los derechos humanos tanto de la víctima como de los imputados, con el propósito de que éstos se encontrasen en posibilidad de resolver la controversia fincada en su contra de la manera que menos se viera afectado en sus garantías; sin olvidar el importante hecho de que la restauración del daño se diera en los mismos

términos, es decir, en el menor tiempo posible y sin generar un excedente costo económico y moral para ninguna de las partes.

De inicio lo que se consideró primero fue reformar el sistema penal, como podemos observar en el siguiente extracto de la exposición de motivos previos a la reforma del 18 de junio del 2008:

> "Un principio básico para poder contar con una impartición de justicia confiable es que la tarea de los jueces se lleve a cabo a la vista de la sociedad. Nada daña más la credibilidad de la justicia que el hecho de que sus sentencias sean dictadas casi en secreto. El trabajo judicial debe hacerse bajo la mirada de todos los ciudadanos y, en particular, de los usuarios del sistema de justicia. Existen suficientes evidencias que nos demuestran que un sistema de juicios orales, en el que las pruebas se rinden bajo la mirada del público y en el que el juez escucha a las partes, es más confiable que un sistema opaco y escrito, como el que tenemos en México actualmente.
>
> La construcción de los estándares internacionalmente reconocidos del debido proceso legal, comienza desde los mandatos constitucionales. La Constitución es el texto idóneo para precisar la manera en que el Estado mexicano debe procurar e impartir justicia en materia penal.
>
> Para alcanzar esos estándares se propone una reforma constitucional que se limita a la modificación de siete artículos de la Carta Magna. De estos artículos, solamente en el caso de uno de ellos se propone una reforma integral, mientras que los demás son afectados de forma tangencial."

En los párrafos anteriores podemos observar que desde un principio consideraron que para instaurar un sistema penal más eficiente, inexorablemente la

reforma debía desprenderse a nivel Constitucional para que de ahí fluyera a los diferentes “niveles” encargados de la procuración de Justicia en materia penal.

Marco Jurídico Y Teórico De La Justicia Restaurativa

En el año de 2008 se reforma la CPEUM para ordenar que los juicios hasta ese momento escritos, (Cabrera, 2012:21) se vuelvan acusatorios y orales en México, como una forma eficiente, eficaz y “rápida” para resolver las conductas antijurídicas de los sujetos tipificadas en el Código Penal. Para ello, se modifican los artículos 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22; las fracciones XXI y XXIII del artículo 73; la fracción VII del artículo 115 y la fracción XIII del apartado B del artículo 123, todos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM). (Miércoles 18 de junio de 2008.Diario Oficial de la Federación. Consultable en http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_180_18jun08_ima.pdf)

Estas modificaciones fueron producto de exigencias externas e internas debido a que, como pudimos analizar en las cifras reportadas por la propia autoridad, los juicios no cumplían con el ordenamiento imperativo que establecía en artículo 17 CPEUM respecto de que toda resolución debería ser emitida de “manera pronta, completa e imparcial”.(V/a, 2015:1)

Además, en el sistema penal escrito se violaba el derecho del imputado a ser “juzgado antes de cuatro meses si se tratare de delitos cuya pena máxima no exceda de dos años de prisión, y antes de un año si la pena excediere de ese tiempo, salvo que solicite mayor plazo para su defensa (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2016:1) Por tanto es necesario instaurar los juicios acusatorios y orales como una acción encaminada a buscar una óptima procuración de Justicia en materia penal.

Aunado a lo anterior se cayó en la cuenta de que la disparidad de procedimientos para juzgar una conducta tipificada como delito en las diversas entidades de la República mexicana (es decir, no se juzgaba bajo los mismos lineamientos el mismo delito en todas las entidades federativas) generaba inconsistencias procesales en la resolución de las sentencias. Por ello, se estableció el Código Nacional de Procedimientos Penales (Código Nacional de Procedimientos Penales, publicado el 5

de marzo de 2014 en el Diario Oficial de la Federación. Consultable en http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5334903&fecha=05/03/2014) que debe regir en todo el país antes del 18 de junio de 2016.

En este código podemos encontrar que también hace referencia a los mecanismos alternos para resolver conflictos en materia penal, cuando nos habla de los criterios de oportunidad y nos indica en que situaciones se pueden utilizar estos criterios que no son otra cosa que la extinción de la acción penal después de haber satisfecho la reparación del daño a la víctima, en realidad es una de las formas de terminar la investigación que considera el Código Nacional de Procedimientos Penales, pero de fondo funciona como una salida alternativa al conflicto.

Ahondando, el criterio de oportunidad implica que el Ministerio Público de la Federación desprende de la investigación que la conducta realizada por el sujeto no se encuentran todos los elementos que constituyen la figuras típicas del delito o existe una excluyente del delito que hace innecesario realizar un proceso. Es por tanto una decisión unilateral del Ministerio Público de la Federación en aras de determinar si ejercita o no la acción penal establecido en el artículo 256 Código Nacional de Procedimientos Penales. Pero tal decisión unilateral y racional debe ser notificada a la víctima para que pueda impugnar tal resolución.

La aplicación del criterio de oportunidad permite que la maquinaría judicial no se desgaste y desvié recursos humanos y económicos que son necesarios para investigar otros delitos como son “los casos de delincuencia organizada, homicidio doloso, violación, secuestro, trata de personas, delitos cometidos con medios violentos como armas y explosivos, así como delitos graves que determine la ley en contra de la seguridad de la nación, el libre desarrollo de la personalidad y de la salud”. CPEUM, Art. 19).

Se instrumentó entonces la reforma, iniciando por los artículos constitucionales en donde establecieron que “El proceso penal será acusatorio y oral. Se regirá por los principios de publicidad, contradicción, concentración, continuidad e inmediación.” (Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, publicada el 29 de diciembre de 2014 en el Diario Oficial de la Federación.

Consultable en http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5377563&fecha=29/12/2014).
Teniendo, como eje fundamental de la Justicia Alternativa la reforma al artículo 17 constitucional que a la letra dice: “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.” Dando paso con esto a la creación de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal. (Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, publicada el 29 de diciembre de 2014 en el Diario Oficial de la Federación. Consultable en http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5377563&fecha=29/12/2014).

Procederemos a mencionar los mecanismos alternativos para la solución de controversias enunciados desde el punto de vista doctrinario, y soportadas con los nuevos conceptos contenidos en la Ley emitida para tales efectos.

Teóricamente la autotutela, (Nordesnstalhl, 2005: 29) la autocomposición y la heterocomposición (Vado, 2016:1) son formas de terminación de las controversias entre los sujetos que tienen un conflicto penal. Algunos autores coinciden en que los conflictos tienen en común que pueden resolverse por medio del desistimiento, el allanamiento o el perdón del ofendido. De las diversas formas de resolver los conflictos, la autotutela está prohibida por la CPEUM en el país, al establecer el artículo 17 que “Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho”.

En este sentido, como se ha mencionado reiteradamente, es obligación del Estado crear tribunales donde se administre e imparta justicia emitiendo sentencias absolutorias o condenatorias de manera “pronta”, “completa” e “imparcial”. (Hidalgo. 2015:9). La autodefensa o la autotutela es una manera unilateral de hacerse Justicia, sin que la otra parte tenga una opción diferente de resolver el conflicto, a pesar de existir otra más conveniente y menos gravosa, es de hecho hacerse justicia por su propio derecho.

La autocomposición por su parte consiste en llegar a un acuerdo aceptado por ambas partes (Gómez, 2007:25) y por su naturaleza de no realizar coerción de una parte hacia la otra y de que la decisión es consensuada, no está expresamente prohibida en la CPEUM incluso su figuras más representativas son la mediación y conciliación entre otras, establecidas legalmente en la nueva Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, bajo esta forma alternativa siempre prevalecerá la conformidad de las partes involucradas. También se da la autocomposición de manera unilateral, sobre todo en aquellos delitos iniciados por querella, en donde el perdón del ofendido hacia el imputado, extingue el ejercicio de la acción penal. Podemos apreciar que tanto en la autotutela (Estavillo, 2008:226) como en la autocomposición, no es necesaria la intervención de un tercero para que se dé la solución al conflicto.

La autocomposición (Gonzálo, 2011:42) es una manera racional de resolver los conflictos en materia penal por medio de la negociación o conciliación, mediación, y la junta restaurativa. La negociación o conciliación implica que una parte ofrece a la contraparte una posición de ventaja buena o mala. No solo es ganar-ganar sino también se debe persuadir al otro que es lo mejor para las dos partes, sin que se perjudiquen.

La mediación (Ley Nacional de mecanismos alternativos para la solución de controversias en materia penal. Art. 21) es una tecnología social donde existen dos partes y terceros afectados llamados “intervinientes” que voluntaria y autónomamente construyen acuerdos y proponen opciones de solución a la problemáticas que los afectan con el fin de alcanzar una o varias opciones para la resolución un conflicto (Colerio, 2016: s/f/), el facilitador solo da fe y convalida los acuerdos. Por tanto, el Poder Público se establece como un orientador o “facilitador” para que las partes fluidamente se comuniquen y mutuamente los intervinientes sean capaces de entenderse. En esta figura, el facilitador no propone posibles soluciones.

Otra de las formas alternativas para la solución de las controversias es la Conciliación, en este mecanismo el facilitador puede presentar alternativas de solución concretas que pueden ser aceptadas o no por las partes. Pero la solución puede ser complementada por las partes involucradas en el delito o proponer ellos mejores soluciones para terminar el conflicto. En este sentido el conciliador estudiara tales alternativas objetivamente para que se busque un punto "justo" para un acuerdo, (Ley Nacional de mecanismos alternativos para la solución de controversias en materia penal. Art. 25.) es decir, que aunque una parte ceda más que la otra, el resultado sea satisfactorio para ambos. En esta figura, el facilitador si puede proponer posibles soluciones.

La junta restaurativa surge primigeniamente en aquellas comunidades cerradas y cuentan con escasa población donde los usos y costumbres rigen la vida del sujeto. En están comunidades, por lo general, existen consejos o juntas (en algunas comunidades existen los comisariados ejidales y comunales quienes representan una parte de la autoridad de la población de que se trate) que establecen sanciones que pueden ser de orden pecuniario o de trabajo. En el mecanismo de la junta restaurativa son tres las partes que deben ponerse de acuerdo: la víctima u ofendido, el presunto responsable y, la comunidad perjudicada en su paz social. Las partes "construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el objeto de lograr un Acuerdo que atienda las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas, así como la reintegración de la víctima u ofendido y del imputado a la comunidad y la recomposición del tejido social".

Por último, en la heterecomposición encontramos el proceso acusatorio y oral establecido en el artículo 20 de la CPEUM y el arbitraje. En el primero, el proceso tiene principios garantistas que se desarrollan a través de demostrar la conducta típica antijurídica y culpable. Mientras que el arbitraje se decide a través de un tercero especializado en la materia de que se trate que puede ser nacional o internacional como la Corte Internacional de Justicia, Comisión Interamericana de

Derechos Humanos, Corte Interamericana de Derechos Humanos, Tribunal Internacional del Derecho del Mar, Corte Penal Internacional, y Corte Permanente de Arbitraje.

¿Cuáles son los obstáculos que no harán viable los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal?

El Código Nacional de Procedimientos penales establece como derecho de la víctima u ofendido; (Código Nacional de Procedimientos Penales Artículo 109. Derechos de la víctima u ofendido. X. A participar en los mecanismos alternativos de solución de controversias);

La obligación del defensor (y del Ministerio Público a participar en los mecanismos alternativos de solución en controversias en materia penal. Sin embargo, no se estableció que delitos deben ser resueltos por estos mecanismos. Además, dejo normativamente dejo a salvo el derecho de las partes a regresar a los juicios acusatorios orales a resolver su conflicto, lo que generará una saturación de casos que los jueces deben resolver. Provocando una justicia nuevamente ineficiente e ineficaz. Con la reforma, se ha logrado que la resolución judicial sea expedita respecto al sistema anterior. Sin embargo, uno de los problemas más graves que enfrenta el actual sistema es la congestión de la propia vía penal, debido al crecido número de casos que la reforma ha alentado, en el fuero común, a ser llevados ante los jueces, esto toda vez que el propio Código de procedimientos penales califica como graves a la mayoría de las figuras típicas en el Código penal, sin considerar la calidad o la cuantía del bien jurídico a proteger y las circunstancias particulares bajo las que se cometió el hecho punible, como son los delitos de: robo, daño, fraude, administración fraudulenta, abigeato, sustracción o retención de menores o incapaces siendo el agente uno de los padres, despojo, etc.

En cualquier caso, se trata de figuras que no corresponden con las que previene el artículo 19 de la Constitución Federal. Tal situación ya ha obligado a

cerrar algún juzgado, como, por ejemplo, el de Jojutla. A lo anterior se agrega que, la calificación de gravedad y que la mayor parte de los delitos por merecer pena privativa de libertad, obligan a aplicar la prisión preventiva a los indiciados no solo sin consideración a la calidad o la cuantía del bien jurídico (Muñoz, 2000: 65) tutelado, sino faltando a los responsables la cualidad de representar un peligro inminente para la víctima, los testigos y la sociedad. El resultado es la sobrepoblación penitenciaria y los altos costos de internamiento que lastran el erario público. En caso de que esta situación no se corrija, es anticipable la extensión de esta circunstancia a todas las entidades federativas en la medida en que se extienda la aplicación de los juicios acusatorios y orales en materia penal por toda la república, con perjuicio de la eficiencia y viabilidad del nuevo sistema acusatorio y oral. Por ello es necesario que la nueva Ley Nacional de mecanismos alternativos para la solución de controversias en materia penal soluciones las problemáticas mencionadas.

¿Cuándo una controversia se puede resolver mediante los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal?

Para responder a esta interrogante debemos atender puntualmente a lo establecido en la nueva Ley sobre mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal la cual deja claramente establecido que estos mecanismos se podrán aplicar a los delitos iniciados por denuncia o querella, (Ibíd., Art. 1º segundo párrafo Ley Nacional de mecanismos alternativos para la solución de controversias en materia penal. Art. 21) e incluso el Código Nacional de Procedimientos Penales (Código Nacional de Procedimientos Penales Art. 109 fracción X, Art. 117 fracción X, Art. 131 fracción XVIII) en su articulado dicta que es un derecho de la víctima el participar de estos mecanismos; así mismo menciona que es obligación del defensor tanto como del Ministerio Público de la Federación el fomentar la aplicación de la “justicia alternativa”.

Ventajas que ofrece la Justicia alternativa mediante los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal.

Hemos puntualizado ya las directrices bajo las cuales se instauró esta nueva modalidad de accesar a la Justicia pronta y expedita, enunciamos cuáles son los mecanismos utilizados para tal efecto, observamos las generalidades que se dan en este tipo de Justicia. (Bulla,2015:2) Ahora procederemos a mencionar algunas de las ventajas que se pueden apreciar con la implementación de estos nuevos mecanismos de solución de controversias en materia penal:

- De primera instancia, se logra la celeridad en la procuración de Justicia, dado que el probable responsable no tendrá que esperar un largo juicio para resarcir el daño a la víctima, y a su vez, ésta recibirá en menos tiempo la reparación del daño sufrido.
- Se abaten costos tanto económicos como morales para las partes involucradas.
- También se disminuye costo humano y material en lo que a la autoridad corresponde, debido a que si se logra una rápida resolución, ésta no tendrá que destinar recursos a ese asunto durante meses.
- Se atienden no sólo los derechos y obligaciones de las partes, sino también sus intereses.
- A largo plazo se podría subsanar un poco la sobrepoblación existente en los establecimientos penitenciarios al no seguirlos nutriendo con innumerables imputados a la espera de sentencia tras las rejas.
- Se fomenta la civilidad entre los ciudadadanos al buscar la conciliación de sus diferencias mediante el diálogo.
- Se liberará un poco de la sobrecarga de trabajo con la que cuentan actualmente los órganos jurisdicionales.
- Se puede generar un sistema de justicia más humano, rápido, y de fácil acceso al grueso de la población.
- Al no distraerse los órganos jurisdiccionales con los delitos menores, podrán enfocar su atención a los delitos graves como lo es la delincuencia organizada

y resolver de una manera más justa y bien fundada y motivada (en teoría debería ser así).

Conclusiones.

Sin lugar a dudas la instauración de la Justicia Alternativa mediante los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal llegaron para fortalecer al nuevo sistema penal acusatorio oral, permitiendo y facilitando una procuración de Justicia realmente pronta y expedita, eliminando los altos costos que representaba el ser parte de un largo proceso penal en el viejo sistema inquisitivo.

Además ayuda a fomentar la civilidad entre las personas, recordando un poco de lo que fue en el pasado nuestro México cuando con el simple hecho de dialogar entre ellos las partes en conflicto lograban llegar a un acuerdo satisfactorio para ambos, prevalencia en ese entonces la junta restaurativa, y porque no decirlo, las personas eran más honorables, hecho que les permitía poder resolver sus conflictos sin caer en afectaciones mayores.

Debemos tener bien claro que la justicia alternativa no llegó para sustituir a la actividad judicial tradicional, sino que como ya se dijo, es para fortalecerla y complementarla en el quehacer jurídico[1], ayudando con esto a un mayor desahogo de asuntos en controversia. Evitando así que se siga aglomerando el sistema judicial con asuntos interminables. Hecho que a finales del presente año debería verse reflejado en las nuevas cifras que reporte la autoridad competente en lo que a resolución de asuntos en materia penal se refiere.

Por último hay que estar conscientes de que el uso de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos se pueden aplicar en materia penal o en los aspectos legales en los negocios, no puede ni debe sustituir a la actividad jurisdiccional que es propia de Estado, ni tampoco será la panacea para el problema

[1] Díaz Madrigal, Ivonne Nohemí, L*a mediación en el sistema de justicia penal: justicia restaurativa en México y España. serie juicios orales,* NÚM. 9, México, Ed. UNAM, 2013.

de la procuración de Justicia, dado que “los mecanismos de solución distintos al sistema judicial deben penetrar en nuestro quehacer jurídico porque representan una ampliación de las opciones para que la sociedad mexicana alcance la paz social. El objetivo central de su implementación y desarrollo… debe ser el ofrecimiento de una gama mayor de alternativas a la sociedad para solucionar sus conflictos.” (Manzur,2003, 1)

Referencia

AZAR Manzur, (2003), Cecilia Mediación y conciliación en México: dos vías alternativas de solución de conflictos a considerar**,** Editorial Porrúa, México.

Colerio Juan Pedro; Jorge A. Rojas, Mediación obligatoria y Audiencia preliminar, Argentina, Rumbizal – Culzoni, S/f.

José Daniel Hidalgo Murillo, (2015) Mecanismos alternativos en el proceso acusatorio desde el código nacional de procedimientos penales y la ley nacional de mecanismos, México, Flores Editor.

Jairo Enrique Bulla Romero, (2015) Justicia Alternativa Mecanismos Facultativos De Resolución De Conflictos Y Conciliacion Administrativa, Colombia, EDICIONES NUEVA JURIDICA.

Varios Autores, (2015), Comentarios A La Ley Nacional De Mecanismos Alternativos De Solución De Controversias En Materia Penal, México, Eda Tirant Lo Blanch.

Díaz Madrigal, Ivonne Nohemí, (2013) La mediación en el sistema de justicia penal: justicia restaurativa en México y España. serie juicios orales, NÚM. 9, México, Ed. UNAM.

Cabrera Dircio Julio (2012), Estado y justicia alternativa, reforma al artículo 17 constitucional. México, Coyoacán.

Gordillo Santana, Luis F., (2007) La justicia restaurativa y la mediación penal, Iustel, España.

Francisco Muñoz Conde, (2000), et Mercedes García Aran, penal, 4.a ed., Editorial Tirant Lo Blanch, Valencia.

Gonzalo Quiroga Martha, (2011) Coordinador Sanchez Garcia Arnurlfo métodos alternos: una justicia más progresista y universalizada, en Metodos alternos de solución de conflictos herramientas de paz y modernización de la justicia, editorial Dykinson, Madrid.

Estavillo Castro, Fernando, (2008) Medias alternativos de solución de controversias, ed. UNAM.

Leyes.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Código Nacional de Procedimientos Penales

Ley Nacional de mecanismos alternativos para la solución de controversias en materia penal.

Cibergrafía.

http://www.dgepj.cjf.gob.mx

http://www.dgepj.cjf.gob.mx/Indicadores/IndicadoresPorOrgano/comparativas/gengrafica.asp

http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/dof/CPEUM_ref_180_18jun08_ima.pdf

http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5334903&fecha=05/03/2014

http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/5/2264/19.pdf

http://www.poder-judicial-bc.gob.mx/admonjus/n28/AJ28_001.htm

El Turismo Rural En México: Una Alternativa Para El Desarrollo Regional Y Para La Protección Del Derecho A Un Medio Ambiente Sano.

Roque López Tarango
Silvia Cartujano Escobar
Selene Viridiana Pérez Ramírez

Resumen

La actividad turística se ha convertido en las últimas décadas, en una de las principales industrias en el mundo contemporáneo, es por ello, que los países subdesarrollados han puesto especial atención en los beneficios económicos que trae consigo dicha práctica.

Resulta paradójico que a lo largo y ancho del territorio mexicano existan una gran cantidad de comunidades rurales que cuentan con una importante variedad de atractivos tanto naturales como culturales, y que sus habitantes enfrente severos problemas de pobreza y marginación.

Actualmente existe la tendencia a resaltar la importancia de estas comunidades que poseen diversidad de atractivos potenciales, para sumarlos a la oferta turística como una opción complementaria de los destinos turísticos principales y del desarrollo regional.

El presenta trabajo tiene como objetivo resaltar las implicaciones económicas, sociales, culturales y físicas que genera la promoción y consolidación de nuevos productos turísticos en las comunidades campesinas, a partir del aprovechamiento recreativo de sus recursos.

Palabras Claves

Turismo rural, derechos humanos, patrimonio natural, patrimonio cultural.

Introducción

México posee una vasta riqueza natural y cultural, pues en sus casi dos millones de kilómetros cuadros de territorio, habitan grandes cantidades de especies de flora y fauna; asimismo, posee con una extensa variedad de climas y ecosistemas, condiciones que lo han llevado a ser considerado un país megadiverso[1].

Esta posición de privilegio, lo convierte en un potencial líder del turismo internacional, dicha afirmación se fundamenta en una variada oferta de productos turísticos, desde el clásico turismo de sol y playa en los distintos destinos vacacionales, que se encuentran localizados en las zonas de mar que forman parte del territorio nacional; pasando; pasando por el turismo cultural que se refleja en las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de un pueblo, como su lengua, los ritos, la creencias, los lugares y monumentos históricos, la literatura, las obras de arte y los archivos y bibliotecas; así como el turismo de naturaleza, también conocido como turismo alternativo, con tres segmentos bien definidos: ecoturismo, turismo de aventura y turismo rural.

En el presente trabajo, se aborda el turismo rural, en el que se produce una convivencia e interacción con las comunidades rurales que permite conocer sus expresiones sociales, culturales y productivas. Es importante determinar, que la oferta de productos turísticos en espacios rurales, debe ser considerada desde una perspectiva ambiental y socialmente sustentables; es decir, se justifican en medida que mejoran la calidad de vida de los residentes, generan beneficios económicos significativos a la población, protegen y mejora la riqueza natural y cultural, así como la conservación del medio ambiente.

Por tanto, para la proyección del turismo hacia el medio rural en México, debe crearse el compromiso de los gobiernos en los ámbitos Federal, Estatal y Municipal, de impulsar

[1] Para algunos autores el grupo lo integran 12 países: México, Colombia, Ecuador, Perú, Brasil, Congo, Madagascar, China, India, Indonesia, Malasia, Australia, Papúa Nueva Guinea, Sudáfrica, Estados Unidos, Filipinas y Venezuela.

leyes y políticas públicas que les permitan cumplir con la ineludible responsabilidad de mejorar las condiciones de vida de sus ciudadanos.

Metodología:

Se trata de un estudio exploratorio y de aproximación para estudios posteriores en el tema de turismo y desarrollo regional sustentable; por lo que se parte de la revisión del estado del arte a través del análisis de diversas fuentes de información, por lo que sólo se circunscribe a un estudio descriptivo.

Hipótesis:

El impulso a la actividad turística en las comunidades rurales de México es una estrategia eficaz para la solución de los problemas económicos y ambientales, así como un medio para competir adecuadamente en la dinámica del mercado global.

Marco Teórico:

En este apartado, resulta indispensable aclarar, que la doctrina actual, no existe consenso generalizado respecto a la esencia y características del turismo de naturaleza, aunado a lo anterior, se crea mayor confusión por el uso términos como "turismo ecológico, "ecoturismo", "turismo verde", "turismo alternativo", entre otros. A partir del año 205 se generaliza el uso del término turismo alternativo como sinónimo de turismo de naturaleza, comprendiendo tres segmentos: ecoturismo, turismo de aventura y turismo rural.

En el plano internacional, se han propuesto una gran cantidad de definiciones respecto al turismo de naturaleza; sin embargo, no existe una que sea reconocida de manera uniforme. Sobre el particular, la Dirección de Desarrollo de Turismo Alternativo de la Secretaría de Turismo (2006ª: 2), señala que el turismo de naturaleza son "los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfruta y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales".

Algunas de las definiciones que permiten la comprensión del tema son las siguientes:

Cultura.- Es el proceso histórico de la constante interrelación de los individuos y comunidades consigo mismo y su entorno. Estas interrelaciones expresan una sociedad concreta, su sistema de valores, estructuras sociales, producción de la vida material y simbólica.

Política Cultural**.-** Se define como el conjunto de acciones que realizan diversos agentes para orientar el desarrollo simbólico, satisfacer las necesidades culturales y obtener consenso o disenso sobre un tipo de orden social. Una política cultural no puede ser formulada por un solo agente, así sea éste el mercado o el Estado o la comunidad autogestionaria. (*García Canclini*, 1987).

Complementando la definición anterior, José Joaquín Brunner**,** en forma sintética considera que son las oportunidades para actuar en un circuito cultural (producción, circulación y consumo de bienes culturales). Los componentes de este circuito cultural son básicamente cinco. Agentes habituales, medios de producción, medios de circulación, públicos y organizaciones (Estado-mercado- asociaciones voluntarias).

Desarrollo sostenible**.-** El Programa de las Naciones para el Medio Ambiente (PNUMA) definió el desarrollo sostenible como “el desarrollo que hace frente a las necesidades del presentes sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades”.

La Unión Mundial para la Naturaleza (UICN) lo define como “el proceso que permite que se produzca el desarrollo sin deteriorar o agotar los recursos que lo hacen posible. Este objetivo se logra, generalmente gestionando los recursos de forma que se puedan renovar al mismo ritmo que se emplean, o pasando del uso de un recurso que se genera lentamente a otro que lo hace un ritmo más rápido. De esta forma los recursos podrán seguir manteniendo a las generaciones presentes y futuras”.

Turismo Sostenible / Turismo Cultural**.-** La Organización Mundial de Turismo (OIM) define el turismo sostenible como “un modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, para facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente, del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen”.

Según la UNESCO, es un concepto innovador, eminentemente ético, con el que se busca favorecer la paz, la comprensión entre los pueblos y el respeto por el patrimonio cultural y natural y las especificidades de identidad de las comunidades anfitrionas en el marco de los intercambios que se dan al viajar. Desde esta perspectiva, es importante que el turismo se ponga al servicio del bienestar de las poblaciones y contribuya a preservar sus recursos culturales, naturales y se asegure la calidad humana de los intercambios entre comunidades. Es decir, que se entiende el turismo como un instrumento para el desarrollo sostenible, el dialogo intercultural y la cultura de paz.

Una definición más actual, lo define como #el viaje y las estancias durante los cuales se consumen bienes o servicios culturales (TOMILLO, 2000).

Capital cultural.- Dicho concepto, hace referencia al conjunto de instrumentos de apropiación de los bienes simbólicos, (Coelho, 2000: 98), en el plano individual un instrumento para la apropiación de estos bienes simbólicos es la alfabetización y la educación en general. Del lado de la producción, forma parte del capital cultural, los productos o equipamientos necesarios para crear ese bien simbólico, el celuloide para el cine, el lienzo para la pintura o el turismo para el patrimonio. De lo anterior podemos deducir que el turismo es una estrategia de apropiación de los sitios, monumentos o expresiones; no existen recursos turísticos sino recursos naturales y/o culturales que el turismo como estrategia los visibiliza, los pone en valor.

Tanto la teoría económica como los teóricos culturales, tienen la posibilidad de reconocer los valores o atributos de la cultura desde sus respectivas disciplinas y provocar el encuentro provechoso de ambas, establecer una base común, los prolegómenos para el análisis de los aspectos económicos y culturales de los bienes y servicios que desarrolla el turismo. (David Throsby, 2001).

Patrimonio cultural.- El patrimonio cultural de un pueblo comprende las obras de sus artistas, arquitectos, músicos, escritores e intelectuales, así como las obras anónimas, surgidas del alma popular, y el conjunto de valores que dan sentido a la vida, es decir, las obras materiales y no materiales que expresan la creatividad de ese pueblo; la lengua, los ritos, las creencias, los lugares y monumentos históricos, la literatura, las

obras de arte y los archivos y bibliotecas. De esta forma, el patrimonio cultural tiene dos vías de manifestación: la material, como edificaciones u objetos, y la inmaterial, como procesos, lenguas y técnicas que dan lugar a festividades, ritos y tradiciones (CONACULTA, 2006:3).

La UNESCO (1998), señala que el patrimonio cultural lo constituyen todos aquellos elementos culturales, tangibles e intangibles que son heredados o creados recientemente, es un recurso turístico, lo cual se transforma en argumento para recuperarlo y protegerlo, pues es un factor de dinamización y potenciación del desarrollo socioeconómico local y regional.

El patrimonio cultural se divide en material e inmaterial-según la UNESCO-, entre los materiales se encuentran los vestigios y objetos arqueológicos o prehispánicos, incluyendo los restos fósiles, edificios coloniales (catedrales, conventos, haciendas, palacios de gobierno o arquitectura civil), manuscritos históricos, códices, obras de arte, instalaciones industriales y arquitectura vernácula. Mientras que el patrimonio cultural inmaterial reúne las expresiones y manifestaciones de cada pueblo, y que se transmiten de una generación a otra, que mantiene la cohesión entre los miembros de un grupo y que le dan un gran valor cultural, debido al tiempo que se tomó transmitir esas experiencias a las nuevas generaciones.

Patrimonio cultural tangible.- Se considera la existencia de dos clasificaciones dentro del patrimonio cultural tangible: patrimonio tangible mueble y el patrimonio tangible inmueble. El patrimonio cultural *tangible mueble* comprende los objetos arqueológicos, históricos, artísticos, etnográficos, tecnológicos, religiosos y aquellos de origen artesanal o folklórico que constituyen colecciones importantes para las ciencias, la historia del arte y la conservación de la diversidad cultural del país. Entre ellos cabe mencionar las obras de arte, libros, manuscritos, documentos, artefactos históricos, grabaciones, fotografías, películas, documentos audiovisuales, artesanías y otros objetos de carácter arqueológico, histórico, científico y artístico.[2] El patrimonio cultural tangible inmueble, está constituido por los lugares, sitios, edificaciones, obras de ingeniería, centros industriales, conjuntos arquitectónicos, zonas típicas y monumentos

[2] Espino Domínguez, Yoldi, Carmenate Romero, Sireida, (en línea), URL:http://www.monografias.com/trabajos68/cultura-turismo-binomio-pos-desarrollo/cultura-turismo-binomio-pos-desarrollo2.shtml#ixzz40MRubvaG. Consultado 12/02/16

de interés o valor relevante desde el punto de vista arquitectónico, arqueológico, histórico, artístico o científico, reconocidos y registrados como tales.

Estos bienes culturales inmuebles son obras o producciones humanas que no pueden ser trasladadas de un lugar a otro, ya sea porque son estructuras (por ejemplo, un edificio), o porque están en inseparable relación con el terreno (por ejemplo, un sitio arqueológico)[3].

Patrimonio cultural intangible.- Está constituido por aquella parte invisible que reside en espíritu mismo de las culturas. El patrimonio cultural no se limita a las creaciones materiales. Existen sociedades que han concentrado su saber y sus técnicas, así como la memoria de sus antepasados, en la tradición oral. La noción de patrimonio intangible o inmaterial prácticamente coincide con la de cultura, entendida en sentido amplio como "el conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan una sociedad o un grupo social" y que, "más allá de las artes y de las letras", engloba los "modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias"[4].

A esta definición hay que añadir lo que explica su naturaleza dinámica, la capacidad de transformación que la anima, y los intercambios interculturales en que participa.

Muchas veces no se obvia que el patrimonio intangible está constituido también, por la poesía, los ritos, los modos de vida, la medicina tradicional, la religiosidad popular y las tecnologías tradicionales de nuestra tierra. Integran la cultura popular las diferentes lenguas, los modismos regionales y locales, la música y los instrumentos musicales tradicionales, las danzas religiosas y los bailes festivos, los trajes que identifican a cada región, etc.

Constituye entonces todo patrimonio cultural el recurso más importante para desarrollar el turismo cultural, donde lo tangible e intangible conforma un binomio indisoluble que caracteriza los rasgos peculiares de la diversidad cultural de cada región.

Turismo.- Son varias las teorías que establecen el origen etimológico de la palabra, el Diccionario Turístico Internacional publicado por la Academia Internacional de Turismo

[3] Ibidem

[4] Ibidem

de Montecarlo en 1955 estableció que los orígenes del término turismo proviene de dos vocablos, el francés "*tour*" y el inglés *"turn",* ambos provenientes del latín: *"Tornus"* es un sustantivo que puede traducirse como torno, buril, punzón, cincel, y "*Tornare*", un verbo que puede traducirse al español como tornear, redondear, labrar a torno, en latín vulgar se puede utilizar como girar.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), "el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros".

En el ámbito doctrinal, existen una serie de términos con los que hace referencia al turismo, así por ejemplo encontramos turismo cultural, turismo alternativo, turismo ecológico o ecoturismo, turismo sustentable, turismo rural, entre otros.

Turismo rural.- Es una actividad socioeconómica y cultural en la que el turista está interesado en la forma de vida de las localidades rurales, decidiéndose a visitarlas para aprender de su cultura a través de la participación. Siendo el turista un habitante más de la localidad, en la que realiza parte de las actividades cotidianas y conoce el medio ambiente rural, eliminando así la jerarquía que tiene como turista, a la vez que aporta económicamente a la comunidad, en una manera en que anfitrión y turista convivan a manera de aprendizaje.

En el turismo rural, el turista no es un visitante-observador en un día de paseo; es una persona que forma parte activa de la comunidad durante su estancia en ella, en donde aprende a preparar alimentos habituales, crea artesanía para su uso personal, aprende lenguas autóctonas, el uso de plantas medicinales, cultiva y cosecha lo que cotidianamente consume; además es actor en los eventos tradicionales de la comunidad, percibe y aprecia creencias religiosas. El propósito principal de los viajes destinados al turismo rural es que el turista conviva e interactúe con una comunidad rural, en todas aquellas expresiones sociales, culturales y productivas cotidianas de la misma (Sectur, 2002, 2007: 25).

Algunos autores aclaran que no debemos confundir la definición de Turismo Rural con Ecoturismo; la primera gran diferencia se debe a que el turismo rural se practica en predios de propiedad privada, mientras que el ecoturismo solo es posible en los

parques nacionales o en áreas naturales protegidas, administradas por el Estado o vigiladas, mantenidas y financiadas por la actividad privada o a través de ONG."(Boullón, 2008,38).

Las modalidades del turismo rural son[5]:

Agroturismo.- El visitante participa activamente de las actividades productivas. Ayuda en la siembra y cosecha, recolecta el fruto, se une al cuidado de los animales, ordeña vacas, recoge los huevos de los gallineros, etc.

Ecoturismo.- Su objetivo principal es la inserción del visitante en el medio natural para que conozca las particularidades de cada ambiente, al mismo tiempo que disfruta de actividades que resaltan la belleza de esos sitios que se caracterizan, entre otras cosas por estar libres de contaminación.

Turismo Cultural.- La riqueza histórica que celosamente cuida la comunidad, es uno de los principales sustentos del turismo rural basados en la cultura.

A nivel Latinoamérica e indudablemente a nivel nacional, existen innumerables establecimientos agropecuarios que poseen un patrimonio histórico muy valioso y que sólo puede ser conservado gracias a la explotación turística. Cabe señalar que hay establecimientos agropecuarios que se explotan como museos temáticos lo que resulta muy atractivo para el turista.

Dentro de este rubro se realizan actividades como las visitas a los talleres artesanales; una experiencia única que consiste en participar y aprender la elaboración de diferentes artesanías en los escenarios y procedimientos autóctonos. Existen talleres de alfarería, madera, piel, vidrio, barro, papel, juguetes, fibras vegetales, etc.

Turismo religioso.- Parte de la cultura de estas poblaciones alejadas pero de gran riqueza son sus tradiciones y creencias, Estos sitios ofrecen la oportunidad de vivir la experiencia de conocer y participar en la riqueza de las creencias, leyendas y rituales divinos de un pueblo heredados por sus antepasados.

Asimismo proponen la preparación y uso de medicina tradicional, una invitación a conocer y participar en el rescate de una de las más ricas y antiguas manifestaciones de la cultura popular.

[5] http://www.elclima.com.mx/modalidades_del_turismo_rural.htm

Turismo de Aventura.- El campo es el lugar propicio para el desarrollo de una amplia oferta de actividades de turismo aventura. Modalidad que utiliza el entorno o medio natural para atraer a aquellas personas que les gusta descubrir.

Las actividades que se realizan son muy diversas y dependen del entorno natural en el que se sitúe el predio, por ejemplo si tiene un río genera condiciones propicias para el rafting o canotaje, la montaña para el andinismo, además de otras actividades que pueden realizarse en casi todos los ambientes como cabalgatas y senderismo.

Turismo Deportivo.- La caza y la pesca (sobre especies introducidas y no nativas) son dos actividades consideradas deportivas y que se pueden realizar en un ambiente rural sin que exista alteración alguna, por otro lado los establecimientos agropecuarios pueden ser acondicionados para la práctica de más deportes como el paseo en globo.

Turismo Técnico Científico.- Se refiere a aquellas producciones agropecuarias que por su nivel de desarrollo tecnológico o por su participación en el mercado internacional son especialmente atractivas para diseñar sistemas de comercialización dirigido a productores de otros países.

Además del intercambio entre productores de diversas regiones o países, en estos establecimientos agropecuarios es posible diseñar propuestas de turismo científico para comercializar los recursos biológicos de la región. Así una comunidad botánica endémica tiene gran valor si se ubica el nicho de mercado que reúne a los especialistas interesados en su estudio y conocimiento.

También los recursos paleontológicos y geológicos resultan atractivos e interés para comercializar en ámbitos científicos adecuados.

Turismo Educativo.- Se refiere a granjas que abren sus puertas a niños y jóvenes que cursan estudios desde el jardín de infantes hasta los colegios secundarios para que conozcan sobre las actividades que se realizan en el lugar y la importancia de cuidar el ambiente y los recursos que nos otorga.

Turismo y Eventos.- Establecimientos agropecuarios ubicados en zonas próximas a grandes ciudades que ofrecen sus instalaciones a las empresas para que estas organicen sus seminarios y reuniones de trabajo.

Brindan servicios de comidas, refrigerios y entretenimientos. Además cuentan con equipo especial para estas reuniones: proyectores de diapositivas y transparencias, equipos de vídeo, audio y fotocopiadoras.

Otros eventos que se pueden realizar son fiestas y otro tipo de reuniones sociales.

Turismo Salud.- Las Aguas termales en los espacios rurales representan un recurso valioso para atraer el turismo, concepto que se complementa con el desarrollo de sitios de descanso, establecimientos dedicados a ofrecer terapias antiestrés, equinoterapia, avioterapia, etc.

Turismo Gastronómico.- No hay nada mejor que probar lo que en el lugar de visita se produce.

Por otro lado se ofrecen los talleres gastronómicos que se enfocan en actividades que invitan a aprender, preparar y degustar la variedad gastronómica que ofrecen los anfitriones de los lugares visitados.

Turismo Étnico o Etnoturismo.- Son viajes a los pueblos indígenas y su hábitat con el fin de aprender de su cultura y tradiciones. En toda América Latina existen comunidades indígenas que ofrecen servicios de turismo rural. En algunas de ellas es posible convivir con la comunidad.

En todas estas actividades que concentra el turismo rural no puede faltar la fotografía, actividad de gran interés para aquellos viajeros que gustan capturar en imágenes las diferentes manifestaciones culturales y paisajes del ambiente rural.

Ecoarqueología.- Viajes a zonas arqueológicas donde existe una clara relación entre el hombre y su medio ambiente en épocas antiguas, promueve la identidad cultural y conservación ambiental.

Vale la pena mencionar en este apartado, las visitas a las zonas donde se encuentran cuevas cuyo interior resguardan pinturas rupestres.

Antecedentes Del Turismo Rural.

Son los países europeos, en las décadas de los setentas y ochentas, en donde se producen las primeras manifestaciones del turismo rural, como una estrategia complementaria de desarrollo; así por ejemplo en Alemania, ante las dificultades económicas que enfrenta las familias después de la segunda guerra mundial, se

ofertan vacaciones en haciendas agrícolas como alternativas de ingreso del presupuesto familiar.

En Dinamarca, se instituye el alquiler de habitaciones con pensión completa o media pensión; asimismo, se ofrece el alquiler de departamentos con el equipo necesario para que el turista cocine sus propios alimentos; además se ofrecen otro tipo de actividades como la pesca, andar en bicicleta, tenis, equitación y piscina.

En el caso de Bélgica, su turismo presenta tres modalidades: alojamiento en la hacienda, habitación en la hacienda incluida la comida y el agro-camping.

En el continente americano, los precursores del turismo rural son Chile y Argentina, países en los que se han desarrollado un número considerable de asociaciones de turismo en comunidades rurales.

En el caso de México, el turismo rural inicia en la década de los setentas, constituyendo uno de los primeros antecedentes el ejido de Bucerías, en el estado de Nayarit, en donde los ejidatarios conformaron un fideicomiso, integrando parcelas ejidales y comunales.

El Uso Del Patrimonio Natural Y Cultural De Las Comunidades Rurales Para Generar El Desarrollo Regional Y La Protección Del Medio Ambiente.

México es un país de gran riqueza natural y cultural, cuenta con 127 Áreas Naturales Protegidas declaradas y 57 grupos étnicos, en donde es factible desarrollar el ecoturismo, turismo de aventura, etnoturismo, turismo rural, cinegético, náutico y deportivo, apegados a programas de manejo y conservación.

Cuenta con gran cantidad de municipios que poseen recursos turísticos de importancia, para atraer y satisfacer la demanda de turistas que buscan opciones distintas de descanso y ocio.[6] El aprovechamiento de esta riqueza debe realizarse de manera ordenada, equilibrada; es decir, que en la búsqueda de mejores condiciones de vida para las comunidades campesinas, no debe comprometerse la conservación y permanencia de los referidos atractivos turísticos, ni el derecho de los seres humanos a un medio ambiente sano; que podría poner en riesgo la subsistencia de personas, flora y fauna; situación que lleva implícita la idea de sustentabilidad.

[6] http://www.elclima.com.mx/turismo_rural_en_mexico.htm

El turismo sustentable en comunidades rurales, en las que existe pobreza y marginación, puede contribuir a detonar la actividad económica y el progreso social con un bajo costo de inversión y contaminación ambiental y cultural. Para lograrlo, se requiere de elementos indispensables como contar con un capital humano que esté dispuesto a capacitarse para formar pequeñas y medianas empresas que generen fuentes de empleo y originen oportunidades reales de ingresos a los pobladores de esas comunidades. En otras palabras, debe promoverse la llamada “responsabilidad social del turismo"

El turismo sustentable implica la utilización más responsable de los recursos naturales y culturales y una mayor conciencia sobre la conservación del patrimonio tanto en la población local como en los turistas.

En este proceso de desarrollo, el Estado, juega un papel determinante para solventar problemas estructurales e infraestructurales, pues resulta indispensable invertir en capital humano y reestablecer los derechos culturales de una serie de grupos sociales marginados por las condiciones de pobreza y aislamiento.

Es evidente el enorme valor que se le reconoce al patrimonio cultural, pero al mismo tiempo también lo es su condición de vulnerabilidad al que está expuesto; por lo que resulta prioritario tomar en cuenta la preservación de ese patrimonio natural y cultural, pues independientemente de que constituyen una oportunidad de empleo, es un elemento de identidad y de cohesión social. En este punto, son fundamentales las labores de registro de la cultura intangible, tales como la reconstrucción de la historia local y su valorización, que en términos generales es llevada a cabo por los cronistas; de igual manera la catalogación escrita y audiovisual de narraciones orales, videos de festividades, inventarios, entre otros.

Las principales accione para lograr la preservación de los recurso turísticos[7]: Marcos legales y normativos del patrimonio para regular la dinámica del mercado de productos y servicios culturales; desarrollar incentivos a las inversiones que rescaten los

[7] LA CULTURA Y EL TURISMO COMO MEDIOS DE DESARROLLO SOCIOECONÓMICO. Ponencia presentada en el Seminario Iberoamericano de Cultura, Turismo y Desarrollo (AECI-acerca/OEI), (en línea),URL:file:///F:/PROYECTO%20CHIMALA/LA%20CULTURA%20Y%20EL%20TURISMO%20COMO%20MEDIOS%20DE%20DESARROLLO%20SOCIOECON%C3%93MICO.html, consultado el 16/02/16

elementos simbólicos y las prácticas mecanismos de identidad social; generación de sellos de origen de marca para productos culturales que defiendan la producción; establecer enlaces interinstitucionales: cultura, cámaras de turismo, banca, universidades, comunidades y grupos artísticos para facilitar estos procesos; alimentar el dialogo social sobre política económica, pequeña y mediana empresa y banca de desarrollo social en el tema de la cultura; inventariar recursos culturales de las comunidades para construir proyectos viables que combatan la pobreza y definir su acompañamiento por los proyectos de inversión al desarrollo turístico.

Riesgos y Oportunidades del Turismo Cultural

Las comunidades rurales, hacen frente a una serie de problemas como los desplazamientos de grupos humanos, pérdida de tierras, degradación del medio ambiente, conflictos armados, narcotráfico y catástrofes naturales que afectan su contexto; por lo que, aunque son poseedores de patrimonio cultural y natural, no cuentan con las condiciones para desarrollar actividad turística.

La cultura tradicional por regla general no tiene pleno reconocimiento como fuente de riqueza e identidad de los pueblos étnicos. La comercialización de la cultura tradicional y popular se ha transformado en un problema internacional como resultado de las nuevas tecnologías de la comunicación, el turismo internacional y la economía de mercado. Muchos aspectos del patrimonio intangible requieren de medidas legales para su salvaguarda, protección y promoción en beneficio de sus propios creadores. Muchos ritmos musicales, diseños, medicina tradicional, se comercializan en países desarrollados sin que las poblaciones que les dan origen reciban beneficio alguno.

Existe exclusión de las culturas y lenguas indígenas respecto de los programas nacionales de educación y de las principales políticas culturales de los estados, lo que se traduce en graves violaciones a los derechos culturales de estos pueblos.

Las comunidades rurales requieren de mayor equidad en el acceso a las oportunidades en beneficio de sus pobladores frente a las corporaciones nacionales o transnacionales del turismo.

La gran mayoría de poblaciones campesinas que cuentan con atractivos turísticos muestran claras evidencias de pobreza y marginación y carecen de servicios básicos como agua potable, luz eléctrica y servicios sanitarios lo cual crea problemas de salud

que la escasa cobertura del sistema de salud pública no alcanza sus poblados. Además, no cuentan con infraestructura carretera, lo cual no les permite acceder a otros servicios del Estado, dificultando la actividad turística.
Las oportunidades que representa la actividad turística en el medio rural, es la probabilidad real para que los atractivos turísticos plenamente identificados y valorados se enlacen con la industria turística y la generación de recursos para su sostenibilidad.
Lograr reducir la brecha que separa a las comunidades campesinas de las zonas metropolitanas y de la civilización misma.
Evitar la depredación y saqueo del patrimonio histórico, la destrucción de los cascos históricos en las ciudades históricas y progresivo deterioro de pequeños sitios naturales (cuevas, arte rupestre, petroglifos, etc.)

Bajo la perspectiva de la implementación del turismo sustentable, se contribuye de manera significativa a la protección y conservación del medio ambiente, garantizando el derecho de los individuos a un medio ambiente sano.

Procuran vivencias y experiencias que enriquecen el desarrollo de la personalidad. Tanto los paseantes nacionales como los extranjeros pueden conocer de manera directa el campo, las actividades principales que en el lugar se realizan y mezclarlo con una estancia agradable, cómoda, tranquila, con vistas increíblemente hermosas y una gastronomía realmente deliciosa.

Todo esto definitivamente ayuda a que el turista se libere del estrés y recupere su equilibrio físico y psicológico.
Hace conciencia en los turistas sobre la realidad de las comunidades anfitrionas mediante la convivencia auténtica y espontánea con sus pobladores, generando una derrama económica que llega de manera más íntegra a los prestadores de servicio de la localidad y a sus anfitriones.
Este desarrollo turístico ayuda al reflorecimiento de las tradiciones en las zonas rurales con lo que se refuerza su sentido de pertenencia e incrementa la autoestima de sus habitantes dándole sentido al patrimonio conservado.

Impulsa el desarrollo regional y comunitario, sobre todo en aquellas zonas que no tienen otra posibilidad de generar ingresos[8].

Conclusiones

Primera.- La república mexicana cuenta con una gran cantidad de comunidades rurales que cuentan con una importante variedad de atractivos tanto naturales como culturales, que son susceptibles de ser valorados como patrimonio turístico para ser incorporados a la oferta turística como opciones complementarias de los destinos turísticos principales, en favor de los pobladores de las referidas comunidades, con el propósito de reducir los índices de pobreza y marginación de las distintas regiones del país.

Segunda.- La oferta de productos turísticos en espacios rurales, debe ser considerada desde una perspectiva ambiental y socialmente sustentables; es decir, deben estar orientados a objetivos fundamentales, tales como: mejorar la calidad de vida de los residentes, generar beneficios económicos significativos a la población; proteger y mejorar la riqueza natural y cultural de las comunidades, así como la conservación del medio ambiente.

Tercera.- Actualmente, no existe consenso generalizado respecto a la esencia y características del turismo de naturaleza, aunado a lo anterior, se crea mayor confusión por el uso términos como “turismo ecológico, “ecoturismo”, “turismo verde”, “turismo alternativo”, entre otros. A partir del año 205 se adopta el uso del término turismo alternativo como sinónimo de turismo de naturaleza, comprendiendo tres segmentos: ecoturismo, turismo de aventura y turismo rural.

Cuarta.- Las comunidades rurales, no tienen las condiciones para desarrollar la actividad turística, pues aunque aún y cuando son poseedores de patrimonio cultural y

[8] http://www.elclima.com.mx/ventajas_del_turismo_rural.htm

natural enfrentan una serie de problemas como los desplazamientos de grupos humanos, pérdida de tierras, degradación del medio ambiente, conflictos armados, narcotráfico y catástrofes naturales que afectan su contexto.

También padecen exclusión respecto de los programas nacionales de educación y de las principales políticas culturales de los estados, lo que se traduce en graves violaciones a los derechos humanos de sus pobladores.

Quinta.- Entre las principales ventajas que reporta la actividad turística en el medio rural, es la probabilidad real para que los atractivos turísticos, plenamente identificados y valorados, se enlacen con la industria turística y la generación de recursos para su sostenibilidad. Asimismo, se lograr reducir la brecha que separa a las comunidades campesinas de las zonas metropolitanas y de la civilización misma.

Referencias:

Altés, C. (2008). *Turismo y desarrollo en México*, nota sectorial, Banco Interamericano de Desarrollo, Departamento de Países de Centroamérica, México, Panamá y República Dominicana (CID) Documento de Trabajo CSI-117 ME-P1020 (en línea), URL:http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=1711680, consultado el 20/01/16.

_____ (2006). *El turismo en América Latina y el Caribe y la experiencia del BID,* Serie de informes técnicos del Departamento de Desarrollo Sostenible, Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo (en línea), URL:http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=1442249, consultado el 30/01/16.

Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2011). *¿Qué es el Fondo para el Medio Ambiente Mundial (FMAM)?* Temas Medio Ambiente (en línea) URL http://www.iadb.org/es/temas/medio-ambiente/fondo-para-el-medio-ambiente-mundial/que-es-el-fondo-para-el-medio-ambiente-mundial-fimam,1701.html, consultado 26/01/11.

Boullón, Roberto y Boullón, diego (2008) “Turismo Rural: Un Enfoque Global” México: Trillas.

CDI (Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas**)** (2011), *Programa Turismo Alternativo en Zonas Indígenas (PTAZI),* Acuerdo de modificación a las Reglas de Operación de los siguientes programas: Albergues Escolares Indígenas, de Coordinación para el Apoyo a la Producción Indígena, Fomento y Desarrollo de las Culturas Indígenas, Fondos Regionales Indígenas, Organización Productiva para Mujeres Indígenas, Promoción de Convenios en Materia de Justicia, Turismo Alternativo en Zonas Indígenas e Infraestructura Básica para la Atención de los Pueblos Indígenas, Tercera Sección, Diario Oficial, viernes 4 de febrero de 2011,(en-línea) URL: http://www.cdi.gob.mx/media/pdf/cdi_reglas_operacion_2011.pdf, consultado el 13/02/16.

Coelho Teixeira*, Diccionario Crítico de Política Cultural,* 2000, México, CONACULTA/ITESO/Gobierno de Jalisco

Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) (2006). "Patrimonio cultural inmaterial y turismo: salvaguardia y oportunidades" México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. Coordinación Nacional de Patrimonio Cultural y Turismo.

Espino Domínguez, Yoldi, Carmenate Romero, Sireida, (en línea): http://www.monografias.com/trabajos68/cultura-turismo-binomio-pos-desarrollo/cultura-turismo-binomio-pos-desarrollo2.shtml#ixzz40MRubvaG. Consultado el 12/02/16

García Canclini, Coord*, Las Políticas Culturales en América Latina,* 1987, México, Grijalbo.

Garduño, M., Guzmán, C. y Zizumbo, L. (2009). *Turismo rural: participación de las comunidades y programas federales.* El Periplo Sustentable, núm. 17, julio-diciembre, Toluca, Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México (en línea),http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=193414420001, consultado el 03/03/16.

Griffths, T. (2006). *El Fondo para el Medio Ambiente Mundial y su Estudio de beneficios locales*. *Una crítica*. Informe preparado para la Tercera Asamblea del FMAM, Ciudad del Cabo, Agosto 29-30, Forest Peoples Programme (en línea) URL:http://www.wrm.org.uy/pueblos/fpp_gef_briefing_aug06_sp%5B1%5D.pdf, consultado 10/02/16

http://www.elclima.com.mx/modalidades_del_turismo_rural.htm, consultado el 02/02/16

Hong, H. (2008). *The Functions of World Tourism Organization (WTO): Ecotourism or Ecoexploitation,* 27th Congress of Administrative Sciences (Microsoft word document), The American Society for Public Administration, (en línea) URLhttp://www.aspanet.org/source/Communities/documentArchive.cfm?section=unknown&CmtyId=178&ParID=293, consultado el 08/02/11.

Hoyos, G. y Hernández, O. (2008). *Localidades con recursos turísticos y el Programa Pueblos Mágicos en medio del proceso de la nueva ruralidad. Los casos de Tepotzotlán y Valle de Bravo en el Estado de México,* Quivera, Volumen 10, Núm. 2, Toluca, Estado de México: Universidad Autónoma del Estado de México, (en línea) URL http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=40113196008, consultado el 15/01/16.

La Cultura Y El Turismo Como Medios De Desarrollo Socioeconómico. Ponencia presentada en el Seminario Iberoamericano de Cultura, Turismo y Desarrollo (AECI-acerca/OEI), (en línea), URL: file:///F:/PROYECTO%20CHIMALA/LA%20CULTURA%20Y%20EL%20TURISMO%20COMO%20MEDIOS%20DE%20DESARROLLO%20SOCIOECON%C3%93MICO.html, consultado el 16/02/16

Monterroso, N. y Zizumbo, L. (2009). *La reconfiguración neoliberal en los ámbitos rurales a partir del turismo: ¿avance o retroceso?*, Convergencia, Revista de Ciencias Sociales, Año 16, núm. 50, mayo – agosto. Toluca, Estado de México: Centro de Investigación y Estudios Avanzados en Ciencias Políticas y Administración Pública, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Organización Mundial del Turismo (2002) “Turismo, desarrollo rural y sostenibilidad”. VII Congreso AECIT, Jaén, España, 21-23 de octubre de 2002. P. 1-11. Recuperado el 11 de septiembre de 2012, de http://www.unwto.org/regional/europe/PDF/SPEECHES/2002/Jaen%20_Spain_.pdf

Organización de Estados Iberoamericanos, *Cultura y Sostenibilidad en Iberoamerica,* 2005, OEI, Madrid

Perez-Ramirez, Carlos, Zizumbo-villarreal, Lilia, romero-contreras, Tonatiuh *et al*. el turismo como intervención e implicaciones para las comunidades rurales. *Gest. tur. (Valdivia)*, dic. 2011, no.16, p.229-264. ISSN 0718-6428.

SECTUR (Secretaría de Turismo**)** (2010). *Programas de financiamiento,* (en línea) URL http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_Financiamiento_turismo_nauraleza, consultado el 12/02/16.

_____ (2007a). *Mensaje del titular de SECTUR en la Firma del Convenio General de Colaboración Interinstitucional para el Desarrollo del Turismo de Naturaleza en México 2007-2012*, México, DF Jueves 16 de agosto de 2007, (en línea) URLhttp://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_1608_Palabras_del_Secretario.

_____ (2007b). *Turismo de Naturaleza 2007-2012*, archivo en formato PDF/Adobe Acrobat, (en línea) URL http://www.sectur.gob.mx/work/models/secturing/Resource/14192/TURISMODENATURALEZA8.pdf, consultado el 22/02/16.

Throsby, David, *Economía y Cultura, 2001,* Madrid, Cambridge University Press

Tomillo, Félix. *Museo y Entorno. Patrimonio cultural y turismo.* P.39. 2000.

Valcuende del Río, J. y Cruz, L. (2009). *Turismo, poblaciones locales y organizaciones no gubernamentales: un análisis de caso en Madre de Dios (Perú)*, Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, Vol. 7, Núm. 2, abril, Universidad de La Laguna (en línea) URL: http://www.pasosonline.org/Publicados/7209/PS0209_4.pdf, consultado el 12/01/16.

Derechos Reproductivos Como Derecho Humano Universal

Graciela Quiñones Bahena

Eduardo Oliva Gómez

Resumen

La lucha por el reconocimiento y atención de los derechos reproductivos sigue latente. Los derechos humanos tienen aplicación en las relaciones privadas, de tal manera que el derecho a la vida, a la dignidad, a la integridad física, el derecho a la salud, a la intimidad, a la personalidad, a la reproducción humana y a la identidad, entran en juego en la reproducción humana asistida, la que repercute en el matrimonio, la filiación, la investigación de la paternidad, en el derecho sucesorio, en la libre contratación y en general en los principios e instituciones del derecho de familia. La falta de atención a los tratados internacionales en México con lleva a una desatención en el ámbito de derecho a la reproducción, así como al derecho a la procreación. Su violación restringe, vulnera y conculca el goce de otros derechos, como el derecho a la vida, la libertad, la seguridad e integridad personal, la salud, el empleo y la intimidad, la educación, el desarrollo, la igualdad y no discriminación, la protección y garantías judiciales, entre otros.

Palabras Clave: Derechos reproductivos, derecho humano, reproducción humana

Summary

The struggle for the recognition and attention of the reproductive rights is still latent. Human rights have application in private relationships, so that the right to life, dignity, physical integrity, the right to the health, privacy, personality, to the human reproduction and identity, come into play in assisted human reproduction, which affects the marriage, filiation, the investigation of paternity on the inheritance law, in free hiring and generally in the principles and institutions of family law. The Inattention to the international treaties in Mexico leads to an inattention in the field of the reproductive rights, and the right to procreation. His violation restricts infringes and violates the enjoyment of other rights such as the right to life, liberty, safety and

personal integrity, the health, employment and privacy, the education, development, equality and non-discrimination, the protection and judicial guarantees, among others.
Keywords: reproductive rights, human rights, human reproduction

Introducción

La promoción y protección de los derechos humanos como un todo, no debe, ni puede dejar de lado el respeto por los derechos reproductivos. El carácter de universalidad e interdependencia de los derechos humanos hacen que la desatención de uno repercuta en otros y merma el verdadero espíritu de los derechos fundamentales: el respeto a la dignidad de los derechos humanos. La defensa de los derechos reproductivos constituye un reto impostergable para las instituciones nacionales de derechos humanos, un reto que no debe dejarse a un lado y tomarse en cuenta para los estudios de los Estados intervinientes.

La reproducción humana normalmente es producto del amor y las relaciones sexuales entre la pareja. Con amor o sin amor el hombre y la mujer en forma natural son los autores de la reproducción humana. Pero también puede la reproducción humana no ser producto del acto sexual, sino de procedimientos técnicos, dirigido por un personal cualificado. Esta reproducción asistida repercute en el derecho y en la realidad biológica, y si ésta es perjudicada repercutirá en la vida de las personas.

La concepción de los derechos humanos se ha transformado en las últimas décadas, desde el paradigma individualista liberal de los derechos civiles y políticos de primera generación, los derechos económicos, sociales y culturales de segunda generación, hasta los derechos de los pueblos (perspectiva global con relación al medio ambiente) y los derechos a la diversidad de tercera y cuarta generación respectivamente.

El derecho *educa* al ciudadano: le enseña lo que es legal y legítimo y lo que no lo es. Esta educación tiene un carácter a la vez formal (las legislaciones del país) e informal (cultura, educación y procesos paralelos). El derecho no tiene por qué ser

construido. Una ley eterna está inscrita en el corazón de cada hombre, con lo cual al derecho le basta ser *reconocido y declarado*. Esta ley es, de *Iure,* el fundamento de la universalidad de los derechos humanos, Por ello los derechos humanos se *declaran universales.* (Peeters, 2011)

En occidente, los derechos humanos universales abiertos a lo trascendente coexisten hoy con “nuevos derechos” que los rechazan. Esta coexistencia conlleva una división interna: no es duradera. La cual ha provocado un profundo malestar en la civilización. Si la econocmía y los intereses comerciales no aseguran el buen funcionamiento de las sociedades occidentales, estás seguramente quedarán sumindas en la anarquía.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, afirma que “todos los seres nacen iguales”, así también habla de la dignidad humana inherente a todos los miembros de la familia humana, en esta época el concepto de *universalidad* tenía una dimensión transcendente.

El contenido de algunos conceptos que en la época quedaban claros hoy, ya no es evidente, un ejemplo claro de ello es el derecho a la vida, se aplica muchas veces al niño por nacer bajo amenaza de aborto y otras a la mujer que desea abortar, sobre todo el llamado *derecho a elegir*, ha abierto la caja de pandora, muchos y nuevos derechos se derivan del ejercicio de este, derechos que las instituciones deben de regular.

Por derechos reproductivos entendemos “*el conjunto de potestades jurídicas de carácter fundamental de toda persona, que le permiten auto determinarse por cuanto hace a la decisión sobre si tiene o no hijos, el número y espaciamiento de éstos, en las mejores condiciones posibles (no sólo desde un punto de vista de la salud), así como de acceder a las tecnologías que permiten la reproducción asistida (ya sea por presentar un problema de infertilidad, en cuyo caso se actualiza un componente del derecho a la protección de la salud, o simplemente, por optar por la reproducción sin*

ejercitar la sexualidad, cuyo sustento es el ejercicio de la libertad reproductiva)." (Bareriro, 2003)

Desarrollo

Concepto

La salud pública, se basa en tres elementos que constituyen el núcleo de los principios fundamentales, y que afirman que la salud, además de un derecho humano, es un condicionante y un indicador del crecimiento social y económico y del nivel del desarrollo individual y del país; un reto para la planificación, la gestión y la investigación. La salud aparece, así como un bien público y una responsabilidad también pública. Sin embargo, mientras que, en un número reducido de países, la salud es considerada como un bien y un derecho al alcance de toda la población, en la mayor parte del planeta, la enfermedad o la falta de salud implica a menudo quedar expuesto a la exclusión social, limitando o inhabilitando las capacidades laborales y sociales.

El término derechos reproductivos, al parecer fue acuñado a finales de la década de los 70´en el siglo XX, por la feminista estadunidense Marge Berer, pero su legitimidad social y política inició a mediados de los ochenta con la Reunión Internacional sobre Mujeres y Salud en Ámsterdam y la Conferencia Internacional de Población en México, ambas de 1984. No fue sino hasta 1994, en El Cairo, con la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo (CIPD), auspiciada por las Naciones Unidas, que fueron conceptualizados los derechos reproductivos en su Programa de Acción. Derechos de las mujeres y los hombres a tener control respecto de su sexualidad, a decidir libre y responsablemente sin verse sujetos a la coerción, la discriminación y la violencia; el derecho de todas las parejas e individuos a decidir de manera libre y responsable el número y espaciamiento de sus hijos y a disponer de la información, la educación y los medios para ello, así como a alcanzar el nivel más elevado de salud sexual y reproductiva.

Así como la exigencia de que éstos asuman su responsabilidad por el ejercicio de su sexualidad. También incluía su derecho a adoptar decisiones relativas a la reproducción sin sufrir discriminación, coacción ni violencia. Hace hincapié en la igualdad entre los sexos, así como en la enseñanza y servicios para adolescentes, con el fin de que asuman su sexualidad de modo positivo y responsable. Otro punto no contextualizado en estos instrumentos y ligado al derecho a la salud de la familia y a los derechos reproductivos, es la necesidad de reconocer la libertad del ser humano de decidir tener o no hijos e hijas. La denominación derechos reproductivos fue adoptada en la Reunión Internacional sobre Mujeres y Salud en Ámsterdam (1984).

La separación de los derechos reproductivos y los derechos sexuales. Sin desconocer que la noción de los derechos sexuales históricamente surgió como un componente de los derechos reproductivos, y que al igual que ha acontecido en el desarrollo de la noción política de los derechos sexuales, el concepto de derechos reproductivos ha influido de manera positiva para la concreción de su contenido, así sea de manera tácita (ejemplo de ello es que el simple reconocimiento de la licitud para la utilización de los métodos anticonceptivos, por primera vez permitió la posibilidad de disociar, desde un punto de vista jurídico, y así fuere parcialmente, el ejercicio de la sexualidad de la reproducción), estimamos que es posible y deseable su separación conceptual, con la finalidad de que reciban una diferente regulación por el Derecho, y que adicionalmente existe una razón práctica para su diferenciación, ya que el considerarlos como componentes de una misma categoría de derechos humanos termina condicionando el ejercicio de los derechos sexuales a la consecución de la finalidad reproductiva.

La posmodernidad, que exalta la libertad individual vincula el derecho a la *elección individual.* Esta se convierte en un principio absoluto y en el nuevo punto de referencia del derecho y de los derechos humanos, cuyo contenido se ha vuelto inestable, confuso y ambivalente. En el pasado creíamos que los derechos tenían un contenido estable, claro, preciso, definido, consensual, porque provenía de una

verdad inmutable sobre la naturaleza humana. La revolución cultural ha convertido a los derechos en un proceso de cambio dinámico, subjetivo y conflictivo, ya que permite opciones intrínsecamente contradictorias. Por ejemplo, el *derecho a la vida* se aplica a veces al niño por nacer bajo amenaza de aborto y otras a la mujer que desea abortar. El contenido de los derechos humanos ya no es evidente. A medida que la cultura occidental se va secularizando, los derechos humanos son cada vez menos consensuales, cada vez más conflictivos (Peeters, 2011).

Contexto histórico

El desarrollo histórico del reconocimiento de los derechos sexuales y los derechos reproductivos en los diversos foros internacionales: En la Primera Conferencia Internacional de Derechos Humanos, la Conferencia de Derechos Humanos de Teherán (1968) se señaló que el derecho a la reproducción era un derecho de los padres. Posteriormente en la Conferencia sobre Población de Bucarest (1974) se especificó que se trataba de un derecho de las parejas e individuos. En tanto, la Primer Conferencia sobre la Mujer, celebrada en México (1975) con motivo al Año Internacional de la Mujer, abordaba el tema desde la perspectiva del derecho a la integridad corporal y al control de las mujeres sobre su capacidad reproductiva.

Estos derechos reproductivos se basan en el principio básico de todas las parejas e individuos a decidir libre y responsablemente el número de hijos, el espaciamiento de los nacimientos y el intervalo entre estos, a disponer de la información y los medios para ello, y el derecho a alcanzar el nivel más elevado de salud sexual y reproductiva. Definición reelaborada de la originalmente hecha por el movimiento feminista, que formuló en los años 70 del siglo XX los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres como el derecho de éstas, a controlar su cuerpo, regulando su sexualidad y capacidad reproductiva, sin imposiciones, coerciones o violencia por parte de los hombres.

Hecho que repercutió en un movimiento mundial, en donde las mujeres buscaban ampliar los alcances del concepto de derechos humanos. Casi una década después, en 1993, en la Conferencia Mundial de Derechos Humanos en Viena, los Estados aceptaron considerar como una violación a los derechos humanos, toda infracción de los derechos específicos de las mujeres. La iniciativa y participación de las mujeres en dicha Conferencia produjo un cambio trascendental en la teoría de los derechos humanos, estableciéndose que los derechos humanos pueden disfrutarse tanto en lo público como en lo privado, y por lo tanto, pueden violarse en ambos ámbitos. Por lo tanto, los derechos humanos son universales, interdependientes e indivisibles.

En julio de 1998 se firmó en Roma el Estatuto de la Corte Penal Internacional que ya ha entrado en vigor. Allí se incorpora la figura del embarazo forzado, considerado entre los graves crímenes que constituyen una amenaza para la paz, la seguridad y el bienestar de la humanidad. Bajo el derecho internacional humanitario, el Estatuto de Roma, define y codifica por primera vez en el derecho internacional penal, la violación, la esclavitud sexual, la prostitución forzada, el embarazo forzado, la esterilización forzada y otras formas de violencia sexual como crímenes contra la humanidad y como crímenes de guerra. El Estatuto de Roma determina que la violación y otros delitos reproductivos y sexuales están al mismo nivel de los crímenes internacionales más atroces, constitutivos en muchos casos de tortura y genocidio.

Además, reconoce por primera vez que las violaciones a la autodeterminación reproductiva de las mujeres -tanto el embarazo forzado como la esterilización forzada constituyen crímenes muy graves de acuerdo con el derecho internacional humanitario. En 1999, la Asociación Mundial de Sexología pronunció la Declaración Universal de los Derechos Sexuales de Hong Kong. Dicha Declaración señala que la sexualidad es parte integral del ser humano, y que para el pleno desarrollo de la persona es necesario la satisfacción de necesidades básicas, como el contacto, la intimidad, la expresión emocional, el placer, la ternura y el amor. También señala que la sexualidad se construye a través de la interacción entre el individuo y las

estructuras sociales. Refiere que los derechos sexuales residen básicamente en los derechos humanos a la libertad, dignidad, salud e igualdad. A los cuales habría que agregar el derecho a no ser discriminado.

Normatividad actual de los derechos reproductivos

Los antecedentes formales del reconocimiento de los derechos reproductivos se pueden ubicar a partir de 1966, en los siguientes instrumentos:

En la Asamblea General de la ONU (1966) se expresó que: “El tamaño de la familia debe ser la libre opción de la familia”. (UNIDAS, 1966)

En 1968 se realizó en Teherán una Conferencia Internacional de Derechos Humanos, para conmemorar los 20 años de la Declaración y se dijo: “Los padres tienen el Derecho Humano fundamental de determinar libremente el número y espaciamiento de sus hijos”. (Unidas, 1968)

En 1974 en la Conferencia Mundial de Población de Bucarest que aprobó el “Plan de Acción Mundial para población”, se reafirmó el derecho a la decisión reproductiva y se amplió para incluir a las parejas y a los individuos. De esta manera se permitió que la decisión de tener hijos o no tenerlos fuera considerada como una prerrogativa personal y se acercara a los otros derechos humanos. Además, se determinó que al Estado le corresponde un papel activo en el resguardo de tal derecho, al señalar que las personas deben tener los medios, la educación y la información para hacerlos efectivos.

En tanto, la Primer Conferencia sobre la Mujer, celebrada en México (1975) con motivo al Año Internacional de la Mujer, abordaba el tema desde la perspectiva del derecho a la integridad corporal y al control de las mujeres sobre su capacidad reproductiva. El término derechos reproductivos, al parecer fue acuñado a finales de la década de los setenta por la feminista estadunidense Marge Berer, pero su legitimidad social y política inició a mediados de los ochenta con la Reunión Internacional sobre Mujeres y Salud en Ámsterdam y la Conferencia Internacional de Población en México, ambas de 1984. (Marisol, 2014)

En ese año, en la Conferencia Internacional de Población de México, se reiteró que la planificación familiar es el Derecho Humano básico de todas las parejas e individuos Además, se avanzó en la dimensión del término "responsabilidad" en dos sentidos. Por un lado, instando a los individuos y parejas a que ejerzan sus derechos reproductivos teniendo en consideración su propia situación, y las implicaciones que tienen sus decisiones para el desarrollo de sus hijos, de la comunidad, y de la sociedad en la que viven. Por otro lado, se sostuvo que aunque este derecho era objeto de una aceptación general, muchas parejas e individuos se hallaban en condiciones sociales, económicas o culturales que imposibilitaban su ejercicio porque carecían de información, educación y no tenían acceso a una variedad apropiada de métodos y servicios complementarios.

Es ahí donde se involucra la responsabilidad de los Estados de garantizar el ejercicio de este derecho y de suministrar la información, educación y servicios necesarios para ello.

El reconocimiento internacional de los derechos sexuales –aunque no bajo esa denominación– se concreto en la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, celebrada del 4 al 15 de septiembre de 1995 en Beijing, en donde participaron representantes de 189 Estados, entre ellos México. La Plataforma de Acción de la conferencia reconoce los derechos reproductivos consensuados en El Cairo en 1994 y señala que los derechos humanos de la mujer incluyen su derecho a tener control sobre las cuestiones relativas a su sexualidad, incluida su salud sexual y reproductiva, y el derecho a decidir libremente sobre ello, sin verse sujeta a coerción, discriminación o violencia. (Vázquez, 2009)

Uno de los aportes más significativos de la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo celebrada en el Cairo, fue el llamado a los hombres a ocupar una conducta sexual responsable, así como a participar en todas las esferas de la vida familiar, el cuidado de los hijos y las labores domésticas. Sus responsabilidades incluyen la provisión de apoyo financiero a los hijos y la familia, particularmente en los casos de abandono. De igual forma, la conferencia, al conceptualizar la salud reproductiva, como una categoría que replantea la forma de analizar la salud y la

reproducción, sentó las bases para el reconocimiento de los derechos sexuales y los derechos reproductivos.

En la Conferencia de Beijing y en la revisión de los cinco años de Cairo, y Beijing, los derechos sexuales y los derechos reproductivos fueron objetivo de ataques por parte de los fundamentalistas musulmanes y católicos. Estados conservadores y sus ONG´s aliadas buscaron debilitar las negociaciones, bloqueando los consensos en temas como el aborto inseguro, la inclusión de derechos sexuales y reproductivos y la discriminación con base en la orientación sexual. Los debates Norte-Sur sobre asistencia para el desarrollo, alivio para la deuda y globalización también complicaron las negociaciones.

Los derechos reproductivos como derecho humano universal

La obligación para los Estados que suscriben las Convenciones, Declaraciones, Tratados, etc.; es variable y no siempre vinculante. Así, los Pactos y Convenciones suponen obligado cumplimiento para los países que los firman y ratifican.

Las Declaraciones no siempre suponen obligatoriedad ni tienen el mismo nivel de vinculación. Los Programas o Plataformas de Acción reflejan el consenso internacional sobre el tema objeto pero tampoco son de cumplimiento obligatorio.

Los procesos de ratificación suelen ser lentos y en ellos los países pueden plantear reservas a los contenidos. La inclusión en las legislaciones nacionales de los compromisos adquiridos es el paso siguiente y fundamental para la aplicación de éstos, y conviene recordar que esta inclusión en ocasiones enfrenta dificultades políticas, económicas y/o sociales. El derecho al más elevado estándar de salud alcanzable es un derecho fundamental reconocido en la Convención Internacional para los Derechos Económicos, Sociales y Culturales y en otros tratados internacionales.

El derecho a la salud considera condiciones previas individuales tanto biológicas como sociales y económicas, y también los recursos disponibles de los Estados. No se trata por tanto del derecho a estar saludable, sino el derecho a una

serie de servicios, estructuras, bienes y condiciones que promuevan y protejan el más alto estándar de salud posible. El derecho a la salud individual, de un colectivo, comunidad o país ha de ser protegido por las autoridades locales, comunitarias o nacionales y el Estado ha de situarse como responsable último en la garantía de ese derecho. (Vázquez, 2009)

El derecho reproductivo como derecho humano ha tenido como consecuencia que paulatinamente se vea consolidado en la pretensión de que la determinación del contenido esencial de los derechos humanos escapa a las soberanías nacionales, y que corresponde a la comunidad internacional su caracterización última, mediante la celebración de tratados y convenciones en la materia, determinando el desideratum de que los derechos humanos sean normativamente indisponibles para los órganos constituyentes nacionales, y dada la atribución de fundamentalidad que es inherente a los derechos humanos al interior de los ordenamientos jurídicos, que a su vez produce como consecuencia práctica que todas aquellas normas que son calificadas como derechos humanos (derechos fundamentales), desde un punto de vista jurídico-positivo queden fuera del alcance de las facultades normativas del legislador ordinario y de los diseñadores e instrumentadores de las políticas públicas, quienes quedan obligados a su acatamiento.

Por cuanto hace al núcleo esencial de tal clase de derechos, al igual que ha acontecido con numerosos derechos, se postuló el reconocimiento de los derechos sexuales y reproductivos como derechos humanos, lo que permite que en las relaciones entre particulares tal clase de derechos prevalezcan sobre otros derechos de carácter legal o secundario. Sin embargo, resulta evidente que la sola proclamación de los derechos reproductivos y sexuales como derechos humanos es insuficiente para que adquieran el carácter de fundamentalidad, propio de los derechos humanos. Actualmente la discusión se centra en determinar si realmente se trata de una nueva clase de derechos humanos (desde el punto de vista jurídico-positivo), o si por el contrario, se trata de actividades humanas destacadas y relevantes, que vienen a ser el contenido de derechos humanos “clásicos” (por

ejemplo, libertad, privacidad, intimidad, igualdad, no discriminación), que hacen las veces de continente.

Ante tal divergencia de criterios, y dada la especificidad jurídica de este desarrollo teórico, es conveniente tomar en consideración que la primera posición proclama la "juridificación" de los derechos sexuales y reproductivos a partir de las Declaraciones de Cairo y Beijing, las cuales en sí mismas consideradas no tienen un carácter vinculante para los Estados, dado que se trató de Conferencias Internacionales carentes de poderes legislativos (mediante la redacción de un tratado o convención, que posteriormente fuera sometido a la ratificación de los Estados), y por ende, resulta cuestionable que se proclame que la existencia de los derechos sexuales y reproductivos (en un sentido jurídico-positivo) deriva de tales documentos.

Sin embargo, en un futuro mediato pueden convertirse en una fuente del Derecho Internacional, mediante la costumbre internacional, de manera similar a lo acontecido con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, aprobada en 1948 en la Novena Conferencia Internacional Americana, realizada en Bogotá. (Cristina, 2006) Ahora bien, el hecho de que las Declaraciones de Cairo y Beijing carezcan de carácter obligatorio, no demerita el indudable valor que ambas tienen para el surgimiento de la noción de los derechos sexuales y reproductivos, entendidos como derechos fundamentales, ya que ambas representan la formalización del proceso de especificación de tal clase de derechos, por multiplicación.

El *derecho a elegir* ha abierto la caja de pandora: nuevos derechos que se derivan del ejercicio arbitrario de la libertad proliferan en todas las direcciones. Todo lo que iba siendo actualmente aceptable se convertía en objeto de un derecho. La tendencia cultural actual es la de reivindicar tantos derechos como opciones existen: derecho a morir o derecho a elegir la forma de muerte, derecho a no nacer, derecho a niño deseado (procreación asistida), derecho a eliminar el que no es deseado (derecho al aborto), derecho a elegir orientación sexual (derechos de lesbianas y

homosexuales), derecho a modificar los textos religiosos que se consideran discriminatorios, derecho a sentirse bien, derecho de las parejas homosexuales a adoptar niños, derecho al placer, derecho a “saber”, derecho al conocimiento, derecho al error, derecho de los adolescentes a la “confidencialidad”, derecho de los niños a expresar su opinión, derecho a las relaciones sexuales fuera del matrimonio, derecho a la “libertad de amar sin riesgo” en todas sus formas (Peeters, 2011).

A lo siguiente, es claro que la cultura del derecho a elegir se ha extendido a todas las categorías sociales, a todas las generaciones, y en particular a los grupos que se consideran discriminados: las mujeres, los niños, los minusválidos, las poblaciones indígenas, los enfermos de SIDA…

Por lo que frente a los derechos humanos contemporaneos, el derecho a elegir reclama para sí una autoridad normativa mundial, en esta revolución cultural occidental, se han convertido en el único referente de la ética y de lo universal.

Los derechos reproductivos abarcan ciertos derechos humanos que ya están reconocidos en las leyes nacionales, en los documentos internacionales sobre derechos humanos y en otros documentos pertinentes de las Naciones Unidas aprobados por consenso. Esos derechos se basan en el reconocimiento del derecho básico de todas las parejas e individuos a decidir libre y responsablemente el número de hijos, el espaciamiento de los nacimientos y el intervalo entre éstos y a disponer de la información y de los medios para ello y el derecho a alcanzar el nivel más elevado de salud sexual y reproductiva…

El Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo aprobado por consenso, establece 15 muy importantes principios relacionados con la salud sexual y reproductiva. El principio 1 da comienzo con la frase: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos”. Según el principio 8: “Toda persona tiene derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental. Los Estados deberían adoptar todas las medidas

apropiadas para asegurar, en condiciones de igualdad entre hombres y mujeres, el acceso universal a los servicios de atención médica, incluidos los relacionados con la salud reproductiva, que incluye la planificación de la familia y la salud sexual". Además, el capítulo VII, se titula "Derechos reproductivos y salud reproductiva" con lo cual se hace un vínculo explícito entre los derechos reproductivos y la salud. El párrafo 7.2 es largo, pero es tan importante en el desarrollo de los derechos reproductivos como derechos humanos que se incluyo completo: (Alda, 2008)

> La salud reproductiva es un estado general de bienestar físico, mental y social, y no de mera ausencia de enfermedades o dolencias, en todos los aspectos relacionados con el sistema reproductivo y sus funciones y procesos. En consecuencia, la salud reproductiva entraña la capacidad de disfrutar de una vida sexual satisfactoria y sin riesgos y de procrear, y la libertad para decidir hacerlo o no hacerlo, cuándo y con qué frecuencia. Esta última condición lleva implícito el derecho del hombre y la mujer a obtener información y de planificación de la familia de su elección, así como a otros métodos para la regulación de la fecundidad que no estén legalmente prohibidos, y acceso a métodos seguros, eficaces, asequibles y aceptables, el derecho a recibir servicios adecuados de atención de la salud que permitan los embarazos y los partos sin riesgos y den a las parejas las máximas posibilidades de tener hijos sanos. En consonancia con esta definición de salud reproductiva, la atención de la salud reproductiva se define como el conjunto de métodos, técnicas y servicios que contribuyen a la salud y al bienestar reproductivo al evitar y resolver los problemas relacionados con la salud reproductiva. Incluye también la salud sexual, cuyo objetivo es el desarrollo de la vida y de las relaciones personales y no meramente el asesoramiento y la atención en materia de reproducción y de enfermedades de transmisión sexual.

También se incluye completo el párrafo 7.3 porque claramente establece que los derechos reproductivos son derechos humanos:

> 7.3. Teniendo en cuenta la definición que antecede, los derechos reproductivos abarcan ciertos derechos humanos que ya están reconocidos en las leyes nacionales, en los documentos internacionales sobre derechos humanos y en otros documentos pertinentes de las Naciones Unidas aprobados por consenso. Esos derechos se basan en el reconocimiento del derecho básico de todas las parejas y de cada persona a decidir libre y responsablemente el número de hijos, el espaciamiento de los nacimientos y el intervalo entre éstos y a disponer de la información y de los medios para ello y el derecho a alcanzar el nivel más elevado de salud sexual y reproductiva. También incluye su derecho a adoptar decisiones relativas a la reproducción sin sufrir discriminación, coacciones ni violencia, de conformidad con lo establecido en los documentos de derechos humanos. En el ejercicio de este derecho, las parejas y las personas deben tener en cuenta las necesidades de sus hijos nacidos y futuros y sus obligaciones con la comunidad. La promoción del ejercicio responsable de esos derechos de todos debe ser la base primordial de las políticas y programas estatales y comunitarios en la esfera de la salud reproductiva, incluida la planificación de la familia. Al año siguiente, en la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, celebrada en Beijing, este planteamiento fue ratificado también por consenso agregándose lo siguiente: Los derechos humanos de la mujer incluyen su derecho a tener control sobre las cuestiones relativas a su sexualidad, incluida su salud sexual y reproductiva, y decidir libremente respecto de esas cuestiones, sin verse sujeta a la coerción, la discriminación y la violencia. Las relaciones igualitarias ente la mujer y el hombre respecto de la integridad de la persona, exigen el respeto y el consentimiento

> recíprocos y la voluntad de asumir conjuntamente la responsabilidad de las consecuencias del comportamiento sexual. (Párr. 96.)

Los Estados a nivel internacional se encuentran frente a los retos y desafíos futuros para cumplir los compromisos adquiridos para proteger los derechos humanos de las mujeres en materia de Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos el sustento jurídico de los derechos sexuales y reproductivos descansa en las garantías individuales, en el derecho internacional de los derechos humanos e incluso en el derecho internacional humanitario. No obstante, jurídicamente no se han separado unos de otros, ni se han conceptualizado bajo esa denominación, aunque existen algunas disposiciones específicas para los derechos reproductivos, y en menor medida para los sexuales. México por ejemplo ha suscrito al menos cinco tratados internacionales que lo obligan moral y jurídicamente a garantizar el pleno ejercicio de los derechos sexuales y los derechos reproductivos de las mujeres, entre ellos el acceso al aborto seguro.

Retomando lo señalado en líneas anteriores, la primera conferencia de la ONU sobre derechos humanos, que se celebró en Teherán en 1968, otorgaba a los *padres*, en su artículo 16, "*El derecho humano fundamental de determinar libremente y de modo responsable el número de sus hijos y el intervalo entre sus nacimientos".* En Bucarest en 1974, la primera conferencia de la ONU sobre la población otorgaba el derecho a la planificación de los nacimientos no sólo a los padres, sino a los *individuos y parejas.* El derecho a la planificación *familiar*, se empezó a aplicar cada vez más fuera del marco del la familia. Desde entonces, la comunidad internacional no ha vuelto a emplear el término "padres" en relación con este "derecho". La expresión "derecho de las parejas y de los individuos", que establece el vínculo entre los derechos humanos y los objetivos de la revolución sexual, es la que se utilizará en las sucesivas confederaciones de la ONU, incluida la del Cairo.

Esto fue modificándose y precisándose con el paso de las décadas, la incursión de la industria de la natalidad, de la prevención de la misma, las corrientes

feministas, la búsqueda del reconocimiento de los derechos de la mujer, convirtiéndose en prioridades institucionales de muchos gobiernos.

En 1982, la Federación Internacional de Planificación Familiar, con un amplio trabajo en las conferencias de la ONU desde sus inicios, celebró su primera reunión de trabajo con respecto al *derecho a la planificación familiar*. Desde entonces, la organización y sus socios institucionales de la ONU, buscaron definir las estrategias para la inclusión de los derechos de "nueva corriente". Posteriormente en los años noventa, esta estrategia desembocó en la *cultura universal de los derechos* (Conferencia de Viena sobre Derechos Humanos, 1993) y en el *enfoque basado en los derechos* de las conferencias de Viena y el Cairo.

Esto puede señalarse según la doctrina en un enfoque basado en los derechos humanos tiene dos componentes. El primero de ello conocido como la integración de los objetivos de la revolución erótica en los derechos humanos. Esta integración ha desestabilizado definitivamente el contenido de los derechos humanos universales. El segundo es la integración del desarrollo socioeconómico con los derechos humanos, de tal modo que cada tema se aborde desde la perspectiva de los derechos y de la libertad de elegir individual, tal y como los entiende la ética posmoderna, y no en su realidad concreta y objetiva.

Otros aspectos relacionados con los servicios de planificación familiar que se establecen en el reglamento son: la integración y coordinación de tales servicios con los de salud, salud reproductiva, educación, seguridad social, información pública y otros destinados a lograr el bienestar de los individuos y de la familia, con un enfoque de género (Artículo 15), y que sean gratuitos (Artículo 16). También establece que debe haber concordancia entre las normas señaladas y los servicios en la materia con la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y con las leyes generales de Salud y de Población (Artículo 22).

Conclusiones

Las relaciones igualitarias entre la mujer y el hombre en cuanto a las relaciones sexuales y la reproducción, implican el pleno respeto de la integridad de la persona, exigen respeto, el consentimiento recíproco y la voluntad de asumir conjuntamente la responsabilidad de las consecuencias del comportamiento sexual.

El movimiento social de las mujeres desde la década de los setenta ha insistido en la importancia de incluir en las agendas políticas de los países el tema de los derechos sexuales y reproductivos participando como protagonistas en la fundación de un nuevo enfoque de los derechos humanos e insistiendo en la inclusión de los derechos sexuales y reproductivos como derechos humanos. (Argelia, 1999)

Los individuos, la sociedad civil organizada y la población general necesariamente han de conocer, adoptar e interiorizar sus derechos para poder situarse bien como sujetos titulares de los mismos, bien como organizaciones y asociaciones activas en su promoción y defensa, bien como sociedad con derecho a la salud. (Eva, 2012)

Es indiscutible la conjunción entre la equidad de género y los derechos reproductivos y sexuales. Las personas portadoras de la carga individual, colectiva y social de la reproducción son las mujeres. Desarrollar la equidad de género se revela básico, e ineludible para la correcta aplicación de los derechos reproductivos. Es de sobra conocida la brecha existente entre sexos en los países receptores de cooperación y el impacto de la desigualdad e inequidad en la salud de las mujeres, las niñas y niños y en general de las comunidades. (Eva, 2012)

Por lo que, es determinante entender a los derechos reproductivos tal como se encuentran señalados por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, como un derecho humano que se encarga de la protección de la salud, el que indudablemente miles de niñas y mujeres en Latinoamérica encuentran vulnerado en distintas instituciones victimas del sexismo, la discriminación, la mala calidad de los servicios de salud.

Aunado a ello, la protección y promoción de todos los derechos humanos es un interés legitimo de la comunidad internacional, por encima de todo reclamo de

soberanía; los mecanismos legales y políticos que tiene los derechos humanos para establecer el rendimiento de cuentas y las responsabilidades por no obrar de acuerdo con las obligaciones que ellos estableces.

Se encuadra el tema en la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo (CIPD), celebrada en El Cairo en 1994, los Estados participantes reconocieron que la salud sexual y reproductiva es fundamental para las personas, las parejas, y las familias, así como para el desarrollo social y económico de las comunidades y las naciones.

Referencias

Alda, F. (2008). *Los derechos reproductivos son derechos humanos.* Costa Rica: Instituto Interamericano de Derecho Humanos.

Argelia, L. V. (1999). *Derechso Humanos, derechos reproductivos y violencia sexual.* Bogotá: Sur PROFAMILIA.

Asamblea, G. d. (1966). Conferencias sobre derechos humanos. *Resolución XXI.* New York.

Bareriro, L. (2003). *Promoción y defensa de los derechos reproductivos: nuevo reto para las instituciones nacionales de derechos humanos.* San José Costa Rica: Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

Cristina, C. M. (2006). Los derechos y la salud sexual reproductiva. *Jornadas de Formación de Funcionarias y Funcionarios de la Defensoria del Pueblo.* Bogotá: PROFAMILIA.

Eva, V. M. (2012). *Salud y Derechos Sexuales y Reproductivos en Cooperación Internacional.* Castilla de la Mancha, España: Paz y Desarrollo.

Marisol, S. G. (24 de Julio de 2014). *Revista digital Mexicana.* Obtenido de Los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres en México en el marco jurídico internacional: http://www.femumex.org/docs/revistaDigital/losDerechosSexualesYReproductivosDeLasMujeresEnMexicoEnElMarcoJuridicoInternacional.pdf

Peeters, M. A. (2011). *Marion-ética. Los expertos de la ONU imponen su ley.* Madrid, España.: RIALF.

Unidas, A. G. (1968). Proclamación de la Conferencia Internacional de Derechos Humanos en Teherán. *Numeral 16.*

Vázquez, M. C. (2009). *Salud y Derechos Sexuales y Reproductivos en Cooperación Internacional.* Castilla de la Mancha, España: HYPATIA Consultoria para la Paz y el Desarrollo.

Trata Con Fines De Explotación Sexual Comercial Infantil.

Benito González Moreno
Francisco Xavier García Jiménez
Carolina Aguilar Ramos

Resumen

La conducta delictiva de trata con fines de explotación sexual comercial infantil, matiza a nuestro país al ser considerado uno de los principales lugares a nivel mundial donde se comete. A pesar que la ley general en materia de trata vigente, tipifican como delito De trata. Es poco conocido, por la población acerca de dicho delito, no existe la conciencia por la sociedad, al igual los sujetos pasivos del delito desconocen la integridad de sus derechos, en consecuencia al no conocerlos, no saben cómo hacerlos válidos y mayor dificultad ejercerlos por tratarse de un grupo etario, más vulnerable; esto, resultado de que el gobierno no ha implementado políticas de victimización para sensibilizar a la población, hacer del conocimiento a los captadores sobre las consecuencias tan dañinas al bien jurídico tutelado por la norma, para potencializar su gravedad. Estas políticas deberán realizar a través de los medios de comunicación como: la radio, televisión, en el transporte por tierra, mar o aire, medios impresos, en la propia nueve de computo; y así lograr una adecuada, detención, prevención, y erradicación de la trata infantil. Es deber humano de toda la sociedad, gobierno y víctimas dimensionar la gravedad del problema en que estamos inmersos como sociedad.

Palabras Claves: Trata, explotación sexual, y niños.

> “Los niños y niñas son traicionados todos los días por el silencio, la falta de acción y la impunidad. Educadores que han agredido sexualmente a sus alumnos siguen enseñando. Agentes de policía que han torturado a niños frente a testigos siguen prestando servicio. Personal de orfanatos que somete a los niños y niñas a niveles escandalosos de crueldad y negligencia no sufren consecuencia alguna. Con demasiada frecuencia los niños y niñas son re-victimizados: primero por el abuso inicial, y luego otra vez porque las autoridades no hacen responsables a los autores”.
>
> Jo Becker, Junta Editorial del Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas sobre la Violencia contra los Niños.

Introducción.

En la actualidad la tarta con fines de explotación sexual comercial infantil (en adelante, trata infantil) se ha convertido en uno de los grandes problemas de nuestro país, de explotación sexual comercial infantil (ESCI), porque vulnera en los Derechos Humanos de los niños (Convención Sobre Derechos de los Niños: artículo 1º) al afectar en gran medida en el libre desarrollo de su personalidad, estos daños ocasionados en su desarrollo psicosexual es muy grave y lacera el desarrollo integral del niño, el cual vincula a todas las autoridades, tal como lo refieren en los artículos 1º y 4º constitucional. Si porque el hecho de ser menores de edad no alcanza a distinguir la gravedad de ser explotados sexualmente, por las redes de la delincuencia organiza, mediante acciones del crimen organizado, que causan afectaciones directamente a miles de seres humanos, más vulnerables, los niños.

El fenómeno que representa la trata infantil requiere de una mayor cooperación e intervención tanto de las autoridades como de la propia sociedad y así lograr una regulación armonizada y unificada en todas las entidades, con la ley general en

materia de trata, y con mayor énfasis a la conducta delictiva que victimiza a menores de edad, para permitir sancionar, prevenir, investigar, perseguir; y erradicar la trata infantil y no exista Estados donde aún no este criminalizado este tipo de delito, como lo menciona la ley general de la materia, “Trata de personas”, que si bien, es cierto, hace hincapié, que tratándose en contra de los niños y mujeres, tendrá mayor gravedad, también es cierto, mencionar que el grupo etario de niños, por ser menores de edad y aun no comprender el hecho que ayude a resistirlo, debe haber un distinto tratamiento y especial, que el brindado a una mujer adulta u otro, esto, con base en nuestra propia carta magna, distingue a los adultos de los niños. Es evidente que en México, se desarrolla la trata infantil, cada día logra acrecentarse y alcanza alarmantes cifras.

Es de conocimiento universal que la explotación sexual comercial infantil tienen consecuencias severas en nuestros niños: que pone en riesgo su salud, seguridad y educación, frenando su desarrollo integral, tanto como físico, psicosexual, espiritual, mental, moral y social. Incluso terminan en adicción a las drogas o hasta con el contagio de enfermedades de transmisión sexual a temprana edad. Porque para iniciarlos en el comercio sexual los tratantes los incentivan administrándoles drogas, y así pierdan el pudor para efectuar primeramente el despojo de su ropa, resultando un gran catálogo, con fotografías y videos de las víctimas de explotación sexual comercial infantil, que sirven para movilizar, en la industria del comercio sexual a los niños en sus distintas modalidades.

Contenido.

La prostitución, base de la trata infantil y de distintas formas de ESCI, es el oficio más antiguo que data en la historia de la humanidad. Tendremos que remitirnos a la familia *punalúa* donde se concebía el matrimonio por grupos, el hombre tenía una mujer principal, sin embargo, no se le podía decir preferida, y ella también contaba con su esposo principal dentro de todos los demás, en este matrimonio nunca lo pactaban los conyugues, dicho matrimonio caracterizo el estadio salvaje. (Engels, 2008: pág. 43).

La antigua Babilonia, en los años 500-600 antes de la era de cristo, concibió la prostitución sagrada, desarrollada en la ciudad de Corinto y en ciudades de la costa levantina, a manera de una forma de culto a *Ishtar* diosa de la belleza y sensualidad babilónica, quien le agradaba los actos de amor carnal, se veneraba consagrando vírgenes al servicio del templo, dedicándose a la prostitución selectiva y puntual. (Brito, 2016, Febrero, 9: Recuperada de http://www.kalathos.com/may2000/prostitucion.html)

Desde la antigua Babilonia, se concebía a la prostitución, como uno de los oficios más tradicionales, mismo que representa el antecedente más remoto de una de las modalidades de explotación sexual, que si bien es cierto, es distinto a nuestro tema. No obstante resulta ser, la práctica de mayor historia en la explotación sexual.

Herodoto, señalo “toda mujer nacida en la patria, está obligada una vez en su vida a ir al templo de Venus para entregarse en él, a un forastero” (De Halicarnaso, 2000: p. 196) constreñidas todas las mujeres originarias, para entregarse en el templo de Venus, a un extranjero, proveniente de otras naciones con mayor poderío económico y castrense, que la nación donde nacían.

En igual sentido, el oficio más antiguo, aconteció en la antigua Grecia, posteriormente fue parte de legado griego, a sus conquistadores romanos, en el año de 400-600 antes de nuestra era. Cuando el gobernador Solón, la reglamento, dando nacimiento a los primeros prostíbulos. (Ríos de la Torre, 2016, febrero, 9. Recuperado de http://www.azc.uam.mx/publicaciones/tye/tye14/art_hist_01.html)

Con la reglamentación de la prostitución por Solón, no solo fue herencia griega, a Roma, sino legado mundial de lo que hoy conocemos como prostitución, la cual ha sufrido distintos tipos y por tal, graves afectaciones en los bienes jurídicos tutelados por el derecho positivado.

Así las cosas, la prostitución representada a lo largo de la historia mundial, el más antiguo de los oficios, que explotan sexualmente al cuerpo humano. Sin embargo, dicha actividad a mutuado, generando diversas conductas tan lacerantes para nuestro mayor tesoro de la humanidad, tal como lo persigue el presente artículo, esto es, la explotación sexual comercial infantil, en su modalidad de trata infantil.

Continuando con el presente artículo es importante remitirnos al antecedente más remoto, de la trata infantil, que constituyó el esfuerzo en el contexto mundial, para gestar lo que hoy conocemos como "doctrina protectora integral". Localizamos el acuerdo internacional del 18 de mayo de 1904, y la Convención de 04 de mayo de 1910, que señalaron como "la trata de mujeres y de menores de edad", ratificada por México en el año de 1934, en las cuales tomarían las medidas conducentes a la búsqueda y castigo de los tratante.

Por su parte el Convenio internacional para la supresión del tráfico de trata de blancas, firmado en la ciudad de Paris, Francia, el 04 de mayo de 1910, enmendado por el Protocolo suscrito en *Lake Success, Nueva York*, el 04 de mayo de 1949, suscrito por la mayoría de los Estados miembros, y ratificada por México en 1956, indicaba en su numeral primero, el castigado para cualquiera que, para satisfacer las pasiones de alguien, hubiere desde contratado, secuestrado o seducido, con o sin consentimiento, a una mujer o menor de edad, con propósitos sexuales, sin importar que los actos hubieran cometido en distintos países.

Ya con las recomendaciones contenidas en el acta final de la conferencia internacional de Ginebra, realizada por la convocatoria del Consejo de la Sociedad de Naciones del 30 de junio al 05 de julio de 1921, suscriben diversos países deseosos de reprimir la trata, "La Convención Internacional para la represión de la trata de mujeres y menores" en 1921.

Así las cosas, fue que en 1933, se generó la Convención internacional relativa a la represión de la trata de mujeres mayores de edad, y en 1950, se suscribió el

Convenio para la represión de la trata de personas y de la explotación de la prostitución ajena, y su protocolo final, que se dio ponderación al tratamiento para combatir la trata de personas.

En el marco de la Convención sobre los Derechos del Niño (CSDN, de aquí en adelante), aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas (AGNU, mencionada de esta manera a lo largo del presente) en 1989, suscrita por todos los países con excepción de dos, la cual fue adoptada por Estados Unidos Mexicanos (México, referido así en adelante) en 1991, la cual en su numeral 34 contempla la vinculación de los Estados partes de proteger a los niños contra todas las formas de explotación y abusos sexuales; así como tomar todas las medidas necesarias para impedir su explotación sexual.

Una vez concebida la CSDN, ha diseñado nuevas medidas que se visualizan en iniciativas para hacer frente a la ESCI, mismas que conforman un gran catalogo en defensa del derecho humano, de un desarrollo integral, sexual, psicosocial entre otros.

Para el 27 al 31 de agosto de 1996, se realizó el Primer Congreso Mundial contra la Explotación Sexual Comercial de los Niños en Estocolmo, Suecia, celebrada entre 122 países participantes, y de organizaciones no gubernamentales se efectúo la campaña *End Child Prostitution in AsianTourism* (ECPAT), así como la UNICEF, y otras agencias de las Naciones Unidas, al igual que organizaciones de todo el mundo. La ECPAT[1] dejó de ser una campaña regional para convertirse en una

[1]ECPAT es el acrónimo de *End Child Prostitution, Child Pornography and Taffiking of Children for Sexual Purposes* (Acabar con la Prostitución Infantil, la Pornografía Infantil y el Tráfico de Niños con fines Sexuales). ECPAT International es la mayor red mundial dedicada a combatir la explotación sexual infantil en todo el mundo y con presencia en numerosos países y con sede central en Bangkok (Tailandia). ECPAT International es una red mundial de organizaciones y personas que trabajan juntas para poner fin a la prostitución, la pornografía y la trata de niños y adolescentes con fines sexuales. Se dedica a alentar a la comunidad internacional a que asegure que los niños de todas partes del mundo gocen de

Organización Internacional no gubernamental, siendo única en su rubro. (2016, Enero, 29: Recuperado de http://www.iin.oea.org/iin/Luciana/Pdf/3.5%20EXPLOTACI%C3%93N%20SEXUAL/CONGRESOS%20MUNDIALES%20DE%20EXPLOTACION%20SEXUAL,%20REVISAR/Primer%20Congreso%20Mundial%20contra%20la%20Explotaci%C3%B3n%20Sexual%20Comercial,%20Declaraci%C3%B3n%20y%20Programa%20de%20Acci%C3%B3n,%20espa%C3%B1ol.pdf).

Para continuar con dichos compromisos, es que en el año 2001 se celebró el Segundo Congreso Internacional en Yokohama, Japón, participando 35 países más que no se incluyeron en el primero, cuyo objetivo principal era la ratificación del primer compromiso, aumentarlo, examinar los procesos sobre la aplicación del programa, compartir conocimiento y buenas prácticas, identificar los principales problemas para fortalecer el seguimiento de dichos procesos. (2016, enero, 29: Recuperado de http://www.ecpat-spain.org/empresa.asp?sec=5).

En 2008, el gobierno de Brasil, la ECPAT Internacional y el Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), fueron los organizadores del III Congreso que tuvo lugar en Río de Janeiro, del día 25 al 28 de noviembre de 2008. Cuyos propósitos fueron:

- Construir nuevas estrategias sobre los logros conseguidos, examinar nuevas desafíos y dimensiones de la Explotación Sexual y establecer estrategias más focalizadas y medidas para hacerles frente.

- Examinar de manera minuciosa aquellas acciones que han resultado efectivas en diferentes regiones e identificar los canales para facilitar un mejor intercambio de experiencias.

sus derechos fundamentales, libres de toda forma de explotación. ECPAT tiene estatus consultivo en el Consejo Económico y Social de Naciones Unidas (ECOSOC).

- Mejorar los canales internacionales que promuevan la cooperación internacional e temas clave (incluyendo la cooperación ínter-regional y transfronteriza).

- Catalizar un enfoque sistémico e intersectorial que garantice el derecho de niños/as y adolescentes a ser protegidos contra la explotación sexual, y

- Establecer objetivos con plazos adecuados para promover y monitorear el progreso de los temas abordados en el Congreso. (2016, Enero, 29: Recuperado de http://www.ecpat-spain.org/empresa.asp?sec=6)

Toda vez que se han destacado en los anteriores antecedentes, es preciso continuar definiendo las siguientes conceptualizaciones: niño, trata, explotación sexual comercial infantil. Así comprender y potencializar la gravedad de la concepción de la trata infantil.

Para mayor claridad del articulista es necesario comprender el término de niño, la CSDN, ha propuesto la definición en su artículo 1°: “Para los efectos de la presente Convención, se entiende por niño (SIC) todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad”.

Se equipara que los derechos específicos, y principios contenidos en la CSDN, son destinados a las personas menores de dieciocho años de edad, sin perjuicio a lo anterior, que la Convención deja el derecho a los Estados, para indicar el momento en que se alcanza la mayoría de edad.

Nuestro país, es acorde a la convención a pesar de destacar la categoría de adolescente. Si, lo vemos en los artículos 34, 4°, y 18 Constitucional, que respectivamente establecen: son ciudadanos los varones y mujeres que hayan alcanzado los dieciocho años de edad; la Constitución reconoce derechos a las niñas

y niños, que son las personas que no han cumplido la mayoría de edad; y adolescente, son las personas que no cumplido los dieciocho años de edad, y mayores de 11 años, que distinguen de los niños, porque pueden ser sujetos del sistema de justicia para adolescentes, esto es, que tiene cierto grado de responsabilidad en la comisión de conductas tipificadas como delitos.

No obstante, de que los adolescentes son identificados como tal, no significa que se excluya de la protección integral de la CSDN, de otros mecanismos internacionales, y el numeral 4° de la Constitución en vigencia. De tal manera, que para el presente texto se considera, como personas mayores de dieciocho años de edad (adultos) y personas menores dieciocho años de edad (niños).

Para el doctor Joel Francisco Jiménez García, afirma que el concepto doctrinal de derechos del niño “es un derecho singular, eminentemente tuitivo, que tiene por objeto la protección integral del ser humano, desde su concepción hasta que alcanza, tras su nacimiento, la plena capacidad de obrar, que se inicia con la mayoría de edad, para integrarle armónica y plenamente en la convivencia social. Es una rama del Derecho que regula la protección integral del menor, para favorecer en la medida de lo posible el mejor desarrollo de la personalidad del mismo y para integrarlo, cuando llegue a su plena capacidad, en las mejores y más favorables condiciones físicas, intelectuales y morales, a la vida normal” (Jiménez 2000: pp. 4 y 5)

Lo concibe como un derecho de carácter público, autónomo del derecho civil y del derecho de familia, su objeto es acorde a la doctrina integral protectora, del menor de edad, que abarca desde su concepción hasta que alcance su capacidad de obrar, para integrarle de manera armónica, y plena a la convivencia de social, en las mejores y favorables condiciones físicas, intelectuales y morales a la vida cotidiana.

Sobre la ESCI, así se conoce actualmente por los organismos internacionales, que anteriormente en el año de 1996, se denominaba como Explotación Sexual

Comercial de niños (ESCN), dichas definiciones las había propuesto los instrumentos internacionales como la CSDN, de la siguiente manera:

> Explotación sexual comercial de niños: abuso sexual de niños que involucra ventajas financieras para una o varias de las partes que intervienen en la actividad sexual y que puede ser de dos tipos: 1] transferencia de dinero de un adulto a un niño en intercambio por sexo y, 2] provisión en especies o servicios que un adulto intercambia por sexo con un niño (i.e. casa, comida, protección, etcétera). (Estes, R., Azaola, E. [Coords.], 2003: p. 31).

Desde sus inicios se definió a la ESCI como el abuso sexual infantil, siendo de dos tipos las actividades sexuales. Por un lado involucra el pago en dinero del sujeto activo un adulto, a un sujeto pasivo el niño por sexo, y por otro lado; el pago puede ser en especie o servicios como ofrecer techo, alimentos, protección entre otras.

Para el binomio Estes y Weiner, definen a la ESCN, "la explotación sexual orientada por completo, o por lo menos de manera preponderante, por razones financieras o económicas. Los intercambios económicos involucrados en la ESCN pueden ser monetarios o no (i.e. comida, techo, drogas) pero, en cada caso, suponen un beneficio máximo para el explotador y la violación de derechos básicos como la dignidad, la autonomía y el bienestar físico y mental para el niño", (Estes, R., Azaola, E. [Coords.], 2003: p. 44).

Además de definir la ESCN, distingue de la explotación sexual de niños (ESN), refiere que son "prácticas mediante las cuales una persona, usualmente un adulto, adquiere gratificación sexual, ganancias financieras o ventajas a través del abuso o la explotación de la sexualidad de un niño al que despoja de su derecho humano a la dignidad, la igualdad, la autonomía y al bienestar físico y mental". (*Ídem*).

Consideramos que es integra esta definición de Estes y Weiner, definen ESCI (antes ESCN) como el abuso sexual infantil por completo, por razones económicas,

pudiendo no ser no monetario cuando la víctima lo hace por comida, techo, drogas. Si por Drogas, en ocasiones las victimas de ESCI, tienen pudor de realizar las actividades sexuales, y para poder lograrlo sus provocadores les administran drogas, así las víctimas realicen los actos sexuales. Los introducen al mundo de la ESCI y a la drogadicción al ser humano más vulnerable. Tal como lo menciona el binomio, violan derechos básicos como la dignidad, la autonomía y el bienestar físico y mental de los niños, y con las reformas constitucionales de junio de 2011, laceran igual derechos humanos de los menores de edad víctimas de esta clase de delitos.

Por su parte la ESN es prácticamente la dañina labor que realiza el explotador sexual infantil, que obtiene dinero por las actividades sexuales de los niños explotados, que al igual de despojar además de Derechos Humanos, vulnerar en sus Garantías Constitucionales, al lacerar en su dignidad, bienestar físico, mental, psicosexual, y desarrollo integro.

Fenómenos como la explotación sexual de niños se desarrolla con menor resistencia en un contexto donde prevalece la anomia, en donde existe una débil aplicación de las normas, y con el tiempo dificulta, que estas conductas sea percibidas como una transgresión, porque promueve que los agresores continúen operando pues han podido constatar que las posibilidades de ser sancionados son remotas". (Azaola, 2000: pág. 155).

Una vez definido las anteriores conceptualizaciones, es preciso mencionar lo que es trata infantil, debo distinguir que este delito, muchas personas la confunden con el tráfico de niños para actividades sexuales, sin embargo, no es lo mismo, como lo corrobora el protocolo que el tráfico es el traslado y acceso ilegal de una persona en general, a un Estado del que no es nacional o residente. Meramente refiere a migrantes. Por su parte la trata infantil, en primer lugar se habla del traslado de un lugar de origen de un menor de edad que no necesariamente solo implica de su país de origen a otro que no sea ni residente, sino que este movimiento del infante se

puede dar en la misma: localidad, Entidad, o al extranjero, y los fines son ser producto de ESCI, en cualquiera de sus modalidades.

Así pues, al hablar solo de la trata y no de la trata infantil, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados nos dice que su objeto:

> Es la explotación de la persona, y que no es requisito indispensable que las víctimas crucen las fronteras para que se configure el hecho delictivo. Así mismo destaca que la trata y el tráfico de personas son delitos que se han incrementado en forma alarmante en los últimos años, debido a las difíciles condiciones de vida en los países menos desarrollados, al endurecimiento de las políticas migratorias en los países industrializados y al hecho de que por mucho tiempo estos fenómenos no fueron considerados como un problema estructural sino como una serie de episodios aislados. (Pastor, R., Alonso, R. [Coords.], 2008: p. 210.)

Con respecto a la cita, se desprende que la trata como ya se mencionó no es necesario el traslado transfronterizo, como en el tráfico, esta se genera desde el simple traslado de una localidad, Entidad Federativa hasta el ingreso al país que no es de origen. Nos refiere que estos delitos han ido en incremento, a consecuencia de las condiciones de vida en países menos desarrollados como el nuestro, al igual al hecho de que por mucho tiempo no se maximizo sobre su gravedad de esta forma de ESCI.

Por su parte la Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas tipifica el delito de trata de personas menores de 18 años, en su numeral 5° en los siguientes numerales:

> Comete el delito de trata de personas quien promueva, solicite, ofrezca, facilite, consiga, traslade, entregue o reciba, para sí o para un tercero, a una persona, por medio de la violencia física o moral, engaño o el abuso de poder

para someterla a explotación sexual, trabajos o servicios forzados, esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, servidumbre, o a la extirpación de un órgano, tejido o sus componentes.

La persona que contrate publicidad por cualquier medio de comunicación, así como la persona que publique anuncios, que encuadren en alguna de las conductas del delito de trata de personas será sancionada conforme a lo dispuesto en el artículo 6 de esta ley.

Párrafo adicionado DOF 01-06-2011.

Cuando este delito sea cometido en contra de personas menores de dieciocho años de edad, o en contra de quien no tenga capacidad para comprender el significado del hecho o capacidad para resistirlo no se requerirá acreditación de los medios comisivos. (Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas: Artículo 5º)

Sobre el numeral 5 de la ley en mención, refiere a la trata como el acto y distingue elementos de las personas involucradas, provocadores, facilitadores que promueva, ofrezca, facilite, consiga, traslade, entrega para sí o un tercero quien solicita o recibe, a una persona; mediante el uso de violencia, engaño o abuso de poder, otro elemento son los fines que se persigue de acuerdo al contenido del precepto, que es acorde con la realidad, es la explotación sexual, trabajos forzados, esclavitud, servidumbre, o para quitarles un órgano, o algún tejido.

Así pues, con las reformas de 2011, considera que quien contrate publicidad y quien publique en cualquier medio de comunicación, se le impondrá de 6-12 años de prisión, y multa de 500-1500 días multa. Y cuando se cometa en contra de menor de edad o persona que no tenga la capacidad para resistirlo no se necesita la acreditación de los medios comisivos.

Finalmente, en el presente artículo definiremos a la trata infantil, como el traslado fuera de su localidad, Entidad o Estado de origen o residencia, de un menor de edad, que es visto como mercancía de ESCI, dicho movimiento del niño es involuntario, sin

importar que vaya por su propia voluntad, ya que usualmente son engañados o coaccionados. Con la finalidad se ser explotados sexualmente, laboral, de esclavitud, para matrimonios forzados, para quitarles órganos o tejidos.

Una vez, explicado el origen, conceptualización y alcances de la trata infantil, debemos ver la situación actual que desarrolla ¿Qué realiza la autoridad para prevenir, combatir o castigar la comisión de la trata infantil con fines de explotación sexual? ¿Qué hacemos nosotros para proteger a los niños en sus derechos humanos? ¿Por qué en nuestro sistema jurídico, no se cuenta con una fiscalía especializada que se dedique atender este ilícito? ¿Por qué los particulares no ponderamos el deber humano de proteger de manera integral los derechos humanos de los niños? ¿Qué pasará con los niños, que son explotados sexualmente? ¿Por qué comprometemos el futuro mexicano?

Existen datos completamente fiables sobre trata infantil. UNICEF calcula que la "Explotación sexual de niños y niñas. En torno a 1,8 millones de niños son explotados en la industria del sexo comercial*, (*2016, Enero, 29: Recuperado de http://www.unicef.es/infancia/proteccion-infantil*)* como ya se mencionó que la principal organización de lucha contra la trata infantil es la ECPAT International. En nuestro país encontramos a lo largo de la república, sin embargo, solo cinco Entidades son las que concentra la mayor denuncias: Chiapas, Puebla, Tlaxcala, Estado de México y Distrito Federal (hoy ciudad de México), por la comisión de dicho delito en su modalidad de trata de personas, se recibieron entre 2008 y 2014, notable incremento de un 600% de denuncias, sin contar con los casos que no fueron reportados a la autoridad. (Rosas, 2015, Noviembre: p. 55.)

Lo anterior desprende los intereses del sustentante sobre el tema, por un problema latente en México y en el mundo que debe ser atendido por las autoridades, y la propia sociedad. Para mayor abundamiento se reproduce la siguiente imagen.

Imagen 1. Muestra la gran tendencia de la ESCI en su modalidad de Trata.



(El país, 2016, Enero, 29: Recuperada de http://elpais.com/elpais/2014/08/07/planeta_futuro/1407435469_195076.html)

En dicha imagen se refleja que en todo nuestro país existe en gran tendencia de la ESCI en su modalidad de trata, como sucede en otros países de Sudamérica, África y Asia, lo cual es muy triste que nuestros niños sean mercancía sexual.

La asociación *Humanium* (es una ONG internacional de apadrinamiento de niños comprometida a acabar con las violaciones de los Derechos del Niño en el mundo) ha realizado el «Mapa del respeto de los Derechos del Niño en el mundo» como muestra de la situación de los niños y sus derechos más elementales en todo el planeta.

Imagen 2. Mapa de los Derechos de Niño en el mundo 2016.

(*Humanium*: 2016, Febrero, 16: Recuperada de http://www.humanium.org/es/wp-content/uploads/2015/11/MAP_2016_A1_ES.pdf).

Vemos la tendencia mundial de los Derechos Humanos del niño, bajo cinco niveles: Verde, países con buena situación; amarrillo con una situación satisfactoria; naranja países con problemas evidentes; rojo, los Estados en situación difícil; negro, para lo que tiene una situación muy grave. Claro reflejo que nuestro país en los derechos de los niños tiene problemas evidentes.

Problemas tan evidentes que a pesar, de que el poder legislativo ha realizado el viaje de cambio del tradicional paradigma de la doctrina de la situación irregular al emergente de la doctrina de protección integral, esto, con las reformas Constitucionales, donde consideran al niño como sujeto titular de derechos frente al Estado, y no solo la vinculación de proteger, promover y respetar los derechos de la

niñez, a los padres, la sociedad en general, sino que también al Estado. Lo anterior se corrobora, con el siguiente mapa que realiza la ONG *Humanium*. “Índice de Cumplimiento de los Derechos del Niño” (en adelante, IMDN), que constituye la base para que se creara el mapa de los Derechos Humanos del niño en el mundo 2016:

Imagen 3. Índice de Cumplimiento de los Derechos del Niño (IMDN).

(*Humanium*: 2016, Febrero, 16: Recuperada de http://www.humanium.org/es/indice-de-materializacion-de-los-derechos-del-nino/).

Para resumir, el IMDN se ilustra visualmente por cinco colores que indican 5 niveles de la situación de los derechos del niño en el país:


Verde: “Buena situación”.


Amarillo: “Situación satisfactoria”.


Naranja: “Problemas evidentes”.


Rojo: “Situación difícil”.


Negro: “Situación muy grave”. (*Ídem*)

Mapa tres, vemos que nuestro país se encuentra rojo una situación difícil, en cuanto al nivel del cumplimiento de los derechos del niño a lo largo del mundo, solo por debajo de la situación muy grave, de la mayoría de países africanos y algunos del asiático. Lo cual es un claro reflejo al ser considerado nuestro país con la escala tercera de cinco donde existe una reglamentación y armonización con la CSDN, y al no contar con esa unificación legislativa es evidente se refleje mayor gravedad en el cumplimiento de los derechos del niño, es cierto que una reforma de armonización a lo largo del país, sea la respuesta a tan cancerígena problemática, pero también es cierto que esto es una herramienta, es decir, sino se reglamenta menos se cumple. De igual manera no solo es necesario la armonización, hay que ir más allá del deber humano del Estado, pasando con la sociedad, la familia de la victima de ESCI, y la propia víctima, trinomio que en conjunto debe atacar la problemática que no solo es local, sino global.

El IMDN es una escala de puntuación entre 0 y 10 que se concibe para señalar la categoría de cumplimiento de los Derechos del Niño en los países. Es decir, si el nivel del IMDN es bajo, el nivel de cumplimiento de los Derechos de Niño será menor. Si el IMDN es elevado, mayor será el cumplimiento y respeto por los Derechos del Niño en el país. De tal suerte, que la función del IMDN es clasificar a los países de acuerdo a su tasa de nivel de logro y el respeto de los derechos del niño. La principal característica del IMDN es la intención de percibir globalmente los derechos del niño. (*Ídem*).

Sus elementos son: La tasa de mortalidad de menores de 5 años; la esperanza de vida de los recién nacidos; la escolaridad; los niveles de Pobreza; el bajo peso al nacer; VIH; el trabajo infantil; el matrimonio infantil; la mutilación genital femenina; los registros de nacimientos; el impacto ecológico sobre el futuro de los niños; el derecho a la libertad; el sentido de satisfacción con la vida; la guerra y otras situaciones de violencia. (*Ídem*).

¿Por qué la trata de personas es atractiva para las redes de la delincuencia organiza?, representa enorme poder económico, es conocida en la actualidad como “la moderna esclavitud”, y el crimen organizado, le resulta atractivo porque con las ganancias de 32 mil millones de dólares al año en el mundo, según datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), ubicándose como el tercer lugar de negocios ilícitos lucrativo, solo por debajo del tráfico de estupefacientes y del tráfico de armamento bélico. Además de que la Oficina de las Naciones Unidas para el Control de las Drogas y la Prevención del Delito (UNODC), señala que México, es catalogado por las redes de criminales de tratantes, como fuente, tránsito y destino para la trata de personas con fines de explotación sexual comercial y de trabajos forzados, lo cual fue confirmado por la titular de la Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA) de la Procuraduría General de la Republica, Nelly Montealegre Díaz. (Hernández, 2016, Enero, 29: Recuperado de www.oem.com.mx/elmexicano/notas/n3489477.htm).

La UNODC, en el Diagnostico Nacional sobre la Situación de Trata de Personas en México, en 2014, en su resumen ejecutivo, señala el “perfil de las víctimas” indica que la principal modalidad, es la trata de personas con fines de explotación sexual, siguiéndole la de finalidad de trabajos forzados, la venta de niñas y niños, y trabajo forzado en actividades relacionadas con la delincuencia organizada, es decir, que no solo las redes de criminales, los trafican, sino que ellos mismos los explotan en actividades propias de la delincuencia organizada. Refiere que el perfil es el siguiente:

> Entre el universo de posibles víctimas de trata de personas, los grupos e individuos en mayor riesgo son aquellos que sufren exclusión y discriminación, que viven condiciones de vulnerabilidad socioeconómica de carácter sistemático y/o que sufren de carencias afectivas o emocionales.
>
> En este sentido, el perfil de las víctimas identificadas y rescatadas hasta el momento, en conjunto con distintos indicadores económicos y sociodemográficos, confirman que las mujeres, particularmente las niñas, adolescentes y jóvenes, son las más susceptibles a ser víctimas de este delito. Este grupo poblacional es el que sufre sistemáticamente de inequidad en el acceso a oportunidades educativas y laborales, así como de estereotipos de género que las desempoderan, objetivan y que contribuyen a la concepción de la mujer como una mercancía que puede venderse, rentarse y desecharse.
>
> Un foco rojo de particular preocupación es el caso de niñas y mujeres indígenas en todo el país, particularmente en la región sur-sureste donde las condiciones de empleo, migración y acceso a la educación son más precarias y desfavorables que para el resto de la población femenina en general. Algunas prácticas culturales que promueven la venta y explotación de las mujeres también contribuyen a la vulnerabilidad de este grupo al delito de trata de personas.
>
> Los hombres también están en riesgo de ser víctimas de trata de personas con fines de explotación sexual, sobre todo en el caso de varones menores de

> edad, pero la evidencia sugiere que son relativamente más vulnerables a la trata de personas con fines de trabajos forzados (aunque la proporción entre hombres y mujeres varía según la industria o actividad en específico). (Naciones Unidas, 2014: p. 16)

El presente artículo tiene la finalidad de hacer eco y sensibilizar por un lado a nuestros legisladores de cada una de las restantes legislaturas estatales, quienes deberán implementar armonizando en la ley general de la materia de trata, y concebir con un mayor tratamiento acorde a los Derechos Humanos y principios contenidos en la CSDN y tratados internacionales sobre la materia de trata, y reducir la brecha que existe entre el problema, la prevención de todas las autoridades con el objeto de erradicarlo, o en el peor escenario combatirlo para disminuirlo.

De tal manera que el Estado y los particulares cumplan con su vinculación, con la cual están constreñidos hacia los niños y adolescentes quienes resultan ser el gran tesoro de la humanidad. Niños utilizados por redes de trata infantil con fines de ESCI, victimas que en su mayoría son obligados, enganchados, engañados.

Es indudable que esto evolucione en el futuro, y nuestras víctimas de trata infantil con fines de ESCI no estarán preparadas con las herramientas, para ser frente a los problemas de la vida; herramientas que les permitirá desarrollar un trabajo idóneo, correcto y ser buenos ciudadanos, es probable que pasaran de ser víctimas a victimarios cuando dejen de ser atractivos para las redes de la delincuencia organizada, lo anterior es sostenible, con el Diagnóstico Nacional sobre la Situación de Trata de Personas en México, de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, se habló de la trata de personas con fines de trabajo forzado en actividades relacionadas con la delincuencia organizada.

Es importante mencionar, que no tan solo en armonización con la ley general de la materia de trata, sino con el tratamiento que se brinde a las víctimas infantiles de este aberrante delito. Aclarando que no tan solo se llegue a una simple unificación de

leyes, considero se realice una serie de políticas de victimización; dicho en otras palabras políticas públicas dirigidas para víctimas, porque al final de cuentas quienes los que pagan los platos rotos son los propios niños.

Es palpable que tanto las autoridades, así como lo sociedad no han incumplido con la obligación constitucional y de tratados internacionales, para con los niños de México, estos derechos se encuentran inmersos en la Constitución General en sus artículos 1, 4, 20 apartado C., y de la Convención mencionada los numerales 1, 3, 4, 34, 36, 41, 42, 43, 44, 45, que en su conjunto nos define claramente lo que pretendo implementar como hipótesis, que se encuentra dirigida por tres ejes:

- Una adición en las legislaciones estatales restantes que no consideran la conducta materia de la presente investigación, misma que deberá ser incluyente de las políticas públicas tales como aquellas que son dirigidas a las víctimas, que deben ser uniformes de preferencia en cada Entidad, con el tratamiento que requiere se brinden a las víctimas menores de edad.
- Reforma en las legislaciones que ya está considerada al delito de trata de personas, y sean incluyentes de las políticas de victimización dirigidas para beneficiar a las víctimas, claro con el tratamiento que requiere se brinden a las víctimas menores de edad, y así cumplir con un criterio de uniformidad con las demás que se adicionen.
- La más importante que se realice una campaña global al interior y exterior de nuestro país, para dar a conocer a todo individuo en especial al sujeto pasivo, al activo, a los propios involucrados o tratantes de que serán castigados severamente.

Además que la propia sociedad, con el efecto de concientizar y potencializar sobre la gravedad que emerge la trata infantil. De tal manera, la sociedad en conjunto con el Estado pueda prevenir, sancionar y erradicar el problema que emerge la trata infantil, o en el peor de los escenarios combatirla para disminuirla, en nuestro mayor tesoro, quienes son el presente y el futuro no tan solo de México sino del mundo.

Así las cosas, nuestro gobierno mexicano, deberán redoblar esfuerzos en conjunto; con las dependencias públicas, las entidades federativas y entes privados, de igual manera apoyarse de los instrumentos internacionales, de lineamientos o parámetros que establecen los órganos supranacionales.

Conclusiones.

Localizamos a lo largo del presente artículo que la trata con fines de explotación sexual comercial infantil, en la actualidad es una de las expresiones más recurrentes de ESCI, relacionada con los otros tipos como lo es el tráfico de menores, turismo sexual infantil, la pornografía y prostitución infantil. La cual se realiza en menores de edad, que de conformidad a mecanismos internacionales son aquellos que tienen menos de 18 años, considerados como niños, mismo que de acuerdo a la doctrina protectora integral contenida en la Convección sobre los Derechos del Niño, se les debe de respetar y proteger en sus Derechos Humanos de forma especial por la sociedad, las autoridades, y con interés superior del niño.

No hay que confundir la trata de personas, con la trata infantil ni con cualquier otra modalidad de explotación sexual comercial infantil, tal caso señalado el tráfico infantil. Todas son ilícitas que en común tienen elementos de explotación sexual. Pero se diferencian una de otra en diversos elementos como que en la trata de personas tanto el sujeto pasivo y el activo pueden ser cualquier persona y, en la trata infantil se distingue en que al igual que las otras formas de ESCI la victima debe ser niño, otro elemento es que en la trata infantil el victimario es un sujeto adulto.

Es trascendental que conocido o difundo la gravedad de la trata infantil con fines de explotación sexual comercial infantil, desde sus más remotos antecedentes a nivel mundial y en México, para que las propias autoridades puedan crear una serie de políticas de victimización en caminadas a disminuir, prevenir y erradicar dicho delito, deberán nuestros cuerpos legislativos de allegarse a una serie de criterios; psicológicos (en especial la resiliencia), sociológicos, demográficos, económicos,

políticos, jurídicos entre otros, para implementar grandes políticas de victimización que ayuden a los menores en conjunto sociedad y Estado, para promover y proteger los Derechos Humanos tan desgastados del ser más vulnerable, los niños de nuestro país.

Varios factores como la pobreza, inadecuada educación, desigualdad social, la ignorancia, la indolencia de la población con el problema, la impunidad y efecto corruptor de las autoridades, así como la indiferencia de autoridades, al no implementar adecuadas acciones, falta de políticas de victimización que sean en caminadas a la atención, investigación, sanción, prevención y finalmente la erradicación de la trata infantil con fines de explotación sexual.

Es indudable que las acciones implementadas por el gobierno han dejado mucho que desear, ya que no sensibilizan, ni informan a la sociedad sobre la gravedad de la trata infantil con fines de explotación sexual, fenómeno que inminentemente es una consecuencia de la globalización negativa, que tanto lastima a la infancia. Ya que los medios de comunicación masiva, aun no asumen su roll, en virtud de que sus transmisiones venden una imagen equivocada de la sexualidad, que decir de los inexistentes espacios para proyectar la sensibilización de la sociedad, en los cuales se difundirían temas para que la sociedad conozca los Derechos Humanos de los niños, con el objeto de evitar la victimización de los menores.

Referencias.

AZAOLA GARRIDO, Elena, (2000) "*Infancia robada: niñas y niños víctimas de explotación sexual en México"*, México, DIF (Nacional) UNICEF (México)/CIESAS.

DE HALICARNASO, Herodoto, (2000), *Los nueve libros de la historia*, Barcelona, España, Editores Elaleph.

ENGELS, Federich, (2008), *El origen de la familia, la propiedad privada, y el Estado,* México, editorial Giforen.

ESTES, Richard J., AZAOLA GARRIDO, Elena (Coords.), (2003), *La infancia como mercancía sexual, México, Canadá, Estados Unidos*, México, Siglo veintiuno editores.

NACIONES UNIDAS, (2014), Diagnóstico Nacional sobre la Situación de Trata de Personas en México, 1ª Edición, México, Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.

PASTOR ESCOBAR, Raquel, ALONSO NOGUEIRA, Raquel (Coords), (2008), *Explotación sexual comercial infantil. Un manual con perspectiva de género y derechos humanos*, 2ª Edición, México, UBIJUS.

Hemerografía.

Rosas, María Cristina, (2015, Noviembre) "Trata de personas: La esclavitud del siglo XXI", México, núm. 180, segunda época, Etcétera.

Consulta de internet.

(2016, Enero, 29) Recuperado de http://www.iin.oea.org/iin/Luciana/Pdf/3.5%20EXPLOTACI%C3%93N%20SEXUAL/CONGRESOS%20MUNDIALES%20DE%20EXPLOTACION%20SEXUAL,%20REVISAR/Primer%20Congreso%20Mundial%20contra%20la%20Explotaci%C3%B3n%20Sexual%20Comercial,%20Declaraci%C3%B3n%20y%20Programa%20de%20Acci%C3%B3n,%20espa%C3%B1ol.pdf

(2016, Enero, 29) Recuperado de http://www.ecpat-spain.org/empresa.asp?sec=5

(2016, Enero, 29) Recuperado de http://www.ecpat-spain.org/empresa.asp?sec=6

(2016, Enero, 29) Recuperado de http://www.unicef.es/infancia/proteccion-infantil

(2016, Enero, 29) Recuperada de http://elpais.com/elpais/2014/08/07/planeta_futuro/1407435469_195076.html

Hernández, Hugo, (2016, Enero, 29) “Deja 32 mil mdd al año la trata de personas: OCDE”, El Sol de México, 02 de agosto de 2014, Recuperado de www.oem.com.mx/elmexicano/notas/n3489477.htm.

Brito Stelling, María Isabel, (2016, Febrero, 9), La prostitución sagrada, 2000, Recuperada de http://www.kalathos.com/may2000/prostitucion.html

Ríos de la Torre, Guadalupe, (2016, Febrero, 9), La prostitución fenómeno humano, México, Universidad Autónoma Metropolitana/Azcapotzalco, 2010. Recuperado de http://www.azc.uam.mx/publicaciones/tye/tye14/art_hist_01.html

Humanium, (2016, Febrero, 16) Recuperada de http://www.humanium.org/es/wp-content/uploads/2015/11/MAP_2016_A1_ES.pdf

Humanium, (2016, Febrero, 16) Recuperada de http://www.humanium.org/es/indice-de-materializacion-de-los-derechos-del-nino/

Legislación.

Constitución: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en vigencia.

Tratados internacionales.

El acuerdo internacional del 18 de mayo de 1904.

La Convención de 04 de mayo de 1910.

El Convenio internacional para la supresión del tráfico de trata de blancas de 1910.

El Protocolo suscrito en Lake Success, Nueva York de 1949.

El acta final de la conferencia internacional de Ginebra.

La Convención Internacional para la represión de la trata de mujeres y menores de 1921.

El Convenio para la represión de la trata de personas y de la explotación de la prostitución ajena, y su protocolo final.

La Convención sobre los Derechos del Niño.

Ley secundaria.

La Ley General de los Derechos de Niñas, niños y Adolescentes en vigencia.

La Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas.

Desarrollo De Los Derechos Del Niño En El Marco Del Centenario De La Constitución •Política De Los Estados Unidos Mexicanos, Que Reforma La De 5 De Febrero De 1857

Benito González Moreno
Perla Denisse Mata Pérez
Alejandra De La Rosa Vásquez

Resumen

De manera incorrecta diversos teóricos y juristas, han ubicado al derecho de los niños en el peor de los escenarios dentro del derecho civil, o en un mejor escenario que es parte del derecho de familia. No obstante, no es lo idóneo, porque es un derecho singular y tuitivo, acorde a las nuevas reflexiones de nuestro constituyente permanente, del mes de junio y octubre de 2011, que incorpora los Derechos Humanos y principios contenidos en ordenamientos internacionales, mismo que nuestro sistema jurídico represento el cambio de paradigma, respecto de los derechos del niño, es decir, paso de la doctrina de la situación irregular, a la doctrina de la protección integral. Es así que desde la creación de nuestro supremo ordenamiento, fue evolucionando el derecho de la niñez, hasta la como lo conocemos en la actualidad.

Palabras Claves: Niño, derecho del niño, evolución, y protección integral.

> “Los derechos fundamentales, los derechos del niño, están aún por construirse, en primer y principalísimo lugar en el ámbito nacional”.
> Françoise Tulkens, juez del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, abril de 2006.

Introducción

Es sabido, que la transformación del derecho de las niñas, niños y adolescentes (de conformidad al numeral 1º de la Convención Sobre Derechos del Niño, se referirá como niños a las niñas, niños y adolescentes), ha tenido cambios muy radicales, desde la creación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que reforma la del 5 de febrero de 1857, o mejor conocida como la de 1917 (de aquí en adelante, Constitución), no se reconocía ningún derecho para los menores de edad, menos los concebía como sujeto de derecho y con especial pronunciamiento sobre cualquier derecho de persona, mujer, personas con discapacidad, o de ancianos entre otros.

En el presente ensayo, se analizará, en primer lugar, el antecedente del niño y su adhesión al mundo adulto, su separación del universo de mayores de edad, del reconocimiento de que ellos necesitaban de protección por parte de sus padres (derecho privado), hasta lograr de manera universal en el planeta el reconocimiento de sus derechos, para ser titulares de derechos, a cargo del Estado (derecho público).

Segunda instancia, la ubicación de la ciencia de la niñez, donde le corresponda estar. Si, fuera del derecho civil y del de familia, ya que el derecho de los niños, es una ciencia autónoma, tuitiva, con carácter de protección integral y universal de los niños desde su concesión hasta que alcanzan su mayoría de edad, así como su conceptualización.

Para tercer plano, del estudio se abordarán desde el texto original de la Constitución, pasando por cada una de las reformas constitucionales acerca del derecho de los niños, hasta el texto vigente. Además de observar diversos lineamientos de derecho contenidos en ordenamientos de carácter internacional que son vinculatorios para México.

Con la creación de mecanismos globales, es que a nivel mundial se inició el cambio del paradigma tradicional, al emergente. Es decir, de una doctrina de la situación irregular, a la doctrina de protección integral, respecto del derecho de la niñez. Nuestro país, en cumplimiento a los compromisos internacionales, realiza esfuerzos para integrarse de manera total al paradigma emergente de la ciencia tuitiva plena.

En la lógica del desarrollo de la ciencia de los niños, y bajo el análisis de los derechos humanos y aforismos contenidos en ordenamientos internacionales, es que en el presente artículo pretende de manera compleja e interesante que mandata el derecho de los niños, de manera científica pero sencilla, y critica, sin embargo, la crítica es constructiva, que beneficie a la ciencia de los menores de edad, y que haga eco, en los investigadores de corte jurídico, y legisladores, para que se logre cumplimentar con la doctrina protectora integral, que se gestó al firmar y ratificar por nuestros país, la Convención Sobre Derechos de los Niños.

Contenido

El antecedente más remoto de estudios del niño fue en el siglo XVII, desprendido de agentes pictóricos de niños, que los dibujaron como adultos en miniatura, esto es, con las medidas de un niño y prendas de mayores de edad. Para Philippe Ariès, en su obra “El niño y la vida familiar en el Antiguo Régimen”, quien manifiesta que antes de referido siglo, el punto de partida era un desconocimiento total al niño, y por tal consideramos que no contaban con un tratamiento especial, antes de ese siglo podemos ver desde representaciones evangélicas y obras literarias donde el niño es representado como hombres miniaturas, apegados a la maternidad, hasta en los *putti* niños desnudos que apareció a finales del siglo XIV, hasta el siglo XVII. (Ariès, 2016,

Febrero, 17: Recuperado de http://iin.oea.org/Cursos_a_distancia/El_nino_y_la_vida_familiar.pdf).

Indudable es que dicho estudio representa los primeros esfuerzos para estudiar al niño y sus derechos, por consecuencia es también teoría central de la materia donde orbitan diversas teorías que confirman, otras complementarias y las que refutan. Sin embargo no es materia del presente artículo, y solo se menciona dicha tesis por ser el punto de partida que distingue el mundo del adulto y niño, es así que se desprende que antes del siglo XVII, no se diferenciaba al niño del adulto, y enseguida se integraba al universo de los adultos, con todas sus implicaciones.

González Contró, sostiene que en el siglo XVIII, “se afirma el sentimiento de infancia y los padres comienzan a delegar la educación de sus hijos en la Iglesia y el Estado. Es también durante esa época que se institucionaliza la educación y se crean escuelas como las concebimos actualmente” (González, 2015: p. 3) A partir del siglo XVIII, se inicia a dar un tratamiento en los derechos de los niños, es decir, en tan elemental derecho como lo es la educación, es así que durante referido siglo, se instituye la educación como carga para el Estado y es que se crean las escuelas como hoy conocemos, lo cual, puede ser el agente más remoto donde se concibe al niño como titular de derecho de la educación.

Como se ha manifestado antes del siglo XVII, no se diferenciaba al niño del universo del adulto. Posterior al siglo XVII, se empieza distinguir al niño como un sujeto necesitado de protección, por parte de sus progenitores, pero no fue suficiente, porque el niño requería que el Estado lo reconociera como titular de derechos. Y fue que hasta la celebración de la Convención Sobre Derechos de los Niños, donde se conjuga la necesidad tuitiva especial y la titularidad de derechos frente al Estado, pasando con ello del anterior paradigma de la doctrina de la situación irregular, al emergente paradigma de la doctrina de la protección integral. No obstante, a lo anterior, no fue tan sencillo ya que para que a nivel internacional se celebrara dicha Convención, fue necesario suscitaran lo siguiente:

La declaración de Ginebra del 26 de diciembre de 1924, que se desprendió a propuesta de Eglantyne Jebb, quien fue la promotora con ayuda de su hermana Dorothy Buxton, del organismo *Save the Children Fun,* traducido en español la organización se denominaba "salvar a los niños de fondo" fundad en Londres en 1919, cuya finalidad era ayudar a los niños víctimas de Guerra mundial, fue el primer documento acerca de los derechos del niño, que más que nada contenía una serie deberes humanos, para satisfacer necesidades fundamentales de los niños, ya que su verdadera intención no era establecer derechos, porque no era vinculante para los Estados.

Los cinco deberes humanos para con los niños que establecía la Declaración de Ginebra eran los siguientes: Deber de poner al niño en condiciones adecuadas para el normal desarrollo material y espiritual; deber de ayudar a los niños en condiciones difíciles: hambre, enfermedad, deficiencia, desadaptación, orfandad y abandono; deber de prestar socorro en primer lugar a los niños en situaciones de emergencia; deber de poner al niño en condiciones de ganarse la vida y protegerlo ante cualquier tipo de explotación; y el deber de educarlo inculcándole el deber hacia al prójimo.

En 1934, la Asamblea General de la Sociedad de Naciones (en adelante AGSN) aprobó el nuevo texto de la Declaración de Ginebra. Donde los Estados que la suscribieron realizan el compromiso de incorporar estos principios a su ordenamiento interno, no obstante, no es jurídicamente vinculante para ellos. (2016, Febrero, 17: Recuperado de http://www.humanium.org/es/ginebra-1924/).

Fue que, en 1948, la Asamblea General de Naciones Unidas (de aquí en adelante AGNU), aprobó la Declaración Universal de Derechos Humanos (en adelante DUDH), donde en su numeral 25 establece que "la maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencias especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social". Documento de carácter internacional, y vinculante a los firmantes, refiere que los niños entre otros

tienen el inalienable derecho a ser cuidados y asistencia especial, sin importar que el niño haya nacido dentro o fuera de matrimonio.

Posterior a la DUDH, la AGNU, aprueba la Declaración de Derechos del Niño (de aquí en adelante DDN), de 1959, objetivo primordial fue el de detallar los derechos de la DUDH, para los niños, la cual, menciona diez principios:

> Principio 1
> El niño disfrutará de todos los derechos enunciados en esta Declaración. Estos derechos serán reconocidos a todos los niños sin excepción alguna ni distinción o discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otra condición, ya sea del propio niño o de su familia.
> Principio 2
> El niño gozará de una protección especial y dispondrá de oportunidades y servicios, dispensado todo ello por la ley y por otros medios, para que pueda desarrollarse física, mental, moral, espiritual y socialmente en forma saludable y normal, así como en condiciones de libertad y dignidad. Al promulgar leyes con este fin, la consideración fundamental a que se atenderá será el interés superior del niño.
> Principio 3
> El niño tiene derecho desde su nacimiento a un nombre y a una nacionalidad.
> Principio 4
> El niño debe gozar de los beneficios de la seguridad social. Tendrá derecho a crecer y desarrollarse en buena salud; con este fin deberán proporcionarse, tanto a él como a su madre, cuidados especiales, incluso atención prenatal y postnatal. El niño tendrá derecho a disfrutar de alimentación, vivienda, recreo y servicios médicos adecuados.
> Principio 5

El niño física o mentalmente impedido o que sufra algún impedimento social debe recibir el tratamiento, la educación y el cuidado especiales que requiere su caso particular.

Principio 6

El niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, necesita amor y comprensión. Siempre que sea posible, deberá crecer al amparo y bajo la responsabilidad de sus padres y, en todo caso, en un ambiente de afecto y de seguridad moral y material; salvo circunstancias excepcionales, no deberá separarse al niño de corta edad de su madre. La sociedad y las autoridades públicas tendrán la obligación de cuidar especialmente a los niños sin familia o que carezcan de medios adecuados de subsistencia. Para el mantenimiento de los hijos de familias numerosas conviene conceder subsidios estatales o de otra índole.

Principio 7

El niño tiene derecho a recibir educación, que será gratuita y obligatoria por lo menos en las etapas elementales. Se le dará una educación que favorezca su cultura general y le permita, en condiciones de igualdad de oportunidades, desarrollar sus aptitudes y su juicio individual, su sentido de responsabilidad moral y social, y llegar a ser un miembro útil de la sociedad.

El interés superior del niño debe ser el principio rector de quienes tienen la responsabilidad de su educación y orientación; dicha responsabilidad incumbe, en primer término, a sus padres.

El niño debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deben estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzarán por promover el goce de este derecho.

Principio 8

El niño debe, en todas las circunstancias, figurar entre los primeros que reciban protección y socorro.

Principio 9

El niño debe ser protegido contra toda forma de abandono, crueldad y explotación. No será objeto de ningún tipo de trata.

No deberá permitirse al niño trabajar antes de una edad mínima adecuada; en ningún caso se le dedicará ni se le permitirá que se dedique a ocupación o empleo alguno que pueda perjudicar su salud o su educación o impedir su desarrollo físico, mental o moral.

Principio 10

El niño debe ser protegido contra las prácticas que puedan fomentar la discriminación racial, religiosa o de cualquier otra índole. Debe ser educado en un espíritu de comprensión, tolerancia, amistad entre los pueblos, paz y fraternidad universal, y con plena conciencia de que debe consagrar sus energías y aptitudes al servicio de sus semejantes. (2016, Febrero, 17: Recuperado de www.oas.org/dil/esp/Declaración%20de%20los%20Derechos%20del%20Niño%20Republica%20Dominicana.pdf).

De la DDH, se desprende los principios que reconoce derechos de los niños: 1. Derecho a disfrutar los derechos sin discriminación. 2. Derecho tuitivo especial, oportunidades y servicios, así como la contemplación del principio de interés del niño. 3. Derecho a nombre y de una nacionalidad. 4. El beneficio de seguridad social derecho a la salud, a disfrutar de alimentación, vivienda, recreo y servicios médicos idóneos. 5. Derecho del niño impedido física o mental, a recibir educación y servicios médicos especializados. 6. Derecho al vínculo afectivo, a no separarse de sus padres, menos de la madre a corta edad, el deber humano de la sociedad y Estado de cuidar a niños que crezcan sin familia, y derecho de familias numerosas a que el Estado las subsidie. 7. El derecho a la educación, a una cultura general, al juego y recreación, en igualdad de condiciones. Además, establece con carácter vinculante a instituciones que presten educación, para aplicar el principio de intereses superior del niño. 8. Derecho a la prioridad del niño para ser protegidos y socorridos. 9. Derecho a la protección contra el abandono, crueldad y explotación, a no ser objeto de ningún tipo de trata, como no ejercer trabajo a edad temprana, y 10. Derecho a ser protegido contra cualquier tipo de discriminación, derecho a ser educado con compresión, tolerancia, amistad, paz y fraternidad universal, y de solidaridad con sus semejantes.

En 1966, se aprobó el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que contempla derechos a favor del niño en los artículos: 1) 6.5. No se impondrá pena de muerte a niños que cometan delitos. 2). 10. La separación de los menores, procesados o sentenciados de los adultos, respectivamente llevarlos de inmediato ante juez, y segundos a tratamiento adecuado a su edad y condición jurídica. 3). 14.1. Derechos especiales en procesos que involucren menores de edad. 4). 24. Derecho sin discriminación a las medidas tuitivas por parte de su familia, la sociedad y Estado. Además del derecho a un nombre y nacionalidad.

Por su parte el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, de 1966, considera derechos del niño en sus numerales: 1) 10.3. La vinculación de brindar medidas especiales de protección contra la explotación económica y social de los niños. 2) 12.2 inciso a) de adoptar medidas para reducir la mortandad infantil y sano desarrollo de niños, y 3) 13. Derecho de la educación, sin limitación de que deba ser pública.

Para 1973, se aprobó el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo, sobre la edad mínima de admisión al empleo, donde refleja en su artículo 2.3 que la edad mínima para realizar labores no será inferior a 15 años, y en su numeral 3.1 Refiere que para efectuar cualquier trabajo que sea agente de un riesgo para la salud e integridad, no será menor a 18 años de edad.

Así las cosas, fue que en el año de 1979, la AGNU, proclamó como “Año Internacional del Niño”, poniendo en marcha a un grupo, para confeccionar un instrumento internacional jurídico de niños, de carácter vinculante para quien los firme, procesamiento que concluyó una década posterior al año internacional del niño, y así fue que el producto de dicho proceso se creó el 20 de noviembre de 1989, la Convención Sobre los Derechos del Niño (CSDN, de aquí en adelante).

En el marco de la, aprobada CSDN por la AGNU en 1989, suscrita por todos los países con excepción de dos, la cual fue adoptada por Estados Unidos Mexicanos (México, referido así en adelante) en 1991, misma que contiene una serie de Derechos Humanos y principios a favor de los niños. Una vez concebida la CSDN, ha diseñado nuevas medidas que se visualizan en iniciativas para hacer frente la protección integral de los derechos de los niños. Sin embargo, en la transformación universal de los derechos de los niños, en el presente ensayo se llega hasta la creación de la CSDN, que representa el cambio en el contexto internacional, de la doctrina de la situación irregular, a la doctrina de la protección integral.

Una vez, explicado de manera breve la historia del niño, y el paso de la doctrinas de la situación irregular a la tuitiva integral en el ámbito global, continuamos ubicando al derecho del niño, fuera del derecho civil o del derecho de familia, como se ha confundido por diversos tratadistas, consideramos que es ahí, donde se localiza la ineficacia de cumplimentar con compromisos internacionales, primordialmente el de la CSDN, que es hito de los Derechos Humanos, y principios a favor de la niñez, lo cual hace de manera aparente cumplir con dichos compromisos, tal y como lo fue la reforma a diversos artículos constitucionales en el mes de octubre de 2011, que de manera extensa y puntual se explicará más adelante.

Lo anteriormente referido, lo hace sostenible el doctor Joel Francisco Jiménez García, quien afirma que el concepto doctrinal de derechos del niño “es un derecho singular, eminentemente tuitivo, que tiene por objeto la protección integral del ser humano, desde su concepción hasta que alcanza, tras su nacimiento, la plena capacidad de obrar, que se inicia con la mayoría de edad, para integrarle armónica y plenamente en la convivencia social. Es una rama del Derecho que regula la protección integral del menor, para favorecer en la medida de lo posible el mejor desarrollo de la personalidad del mismo y para integrarlo, cuando llegue a su plena capacidad, en las mejores y más favorables condiciones físicas, intelectuales y morales, a la vida normal” (Jiménez, 2000: pp. 4 y 5)

El doctor Jiménez García, concibe al derecho de los niños, como un derecho de carácter público, autónomo del derecho civil y del derecho de familia, su objeto es acorde a la doctrina integral protectora, del menor de edad, que abarca desde su concepción hasta que alcance su capacidad de obrar, para integrarle de manera armónica, y plena a la convivencia de social, en las mejores y favorables condiciones físicas, intelectuales y morales a la vida cotidiana.

Luego entonces, previa ubicación del derecho de la niñez, como una rama autónoma del derecho y no parte del derecho civil o familiar. Es preciso conceptualizar la palabra niño, de acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española (RAE), refiere que proviene de la voz infantil *ninno* que tiene pocos años, (2016, Febrero, 17: Recuperado de http://dle.rae.es/?id=QW5mMvv), aun no es claro el origen de la palabra niño, por tal es que se utiliza para efectos del presente ensayo, de la RAE.

Para mayor claridad del articulista es y compresión del término de niño, la CSDN, ha propuesto la definición en su artículo 1°: “Para los efectos de la presente Convención, se entiende por niño (SIC) todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad”.

Se equipara que los derechos específicos, y principios contenidos en la CSDN, son destinados a las personas menores de dieciocho años de edad, sin perjuicio a lo anterior, que la Convención deja el derecho a los Estados, para indicar el momento en que se alcanza la mayoría de edad.

Nuestro país, es acorde a la convención a pesar de destacar la categoría de adolescente. Si, lo podemos localizar en los artículos 34, 4°, y 18 Constitucional, que respectivamente establecen: son ciudadanos los varones y mujeres que hayan alcanzado los dieciocho años de edad; la Constitución reconoce derechos a las niñas y niños, que son las personas que no han cumplido la mayoría de edad; y adolescente, son las personas que no cumplido los dieciocho años de edad, y

mayores de 11 años, que distinguen de los niños, porque pueden ser sujetos del sistema de justicia para adolescentes, esto es, que tiene cierto grado de responsabilidad en la comisión de conductas tipificadas como delitos. No obstante, de que los adolescentes son identificados como tal, no significa que se excluya de la protección integral de la CSDN, de otros mecanismos internacionales, y el numeral 4° de la Constitución en vigencia. De tal manera, que para el presente texto se considera, como personas mayores de dieciocho años de edad (adultos) y personas menores dieciocho años de edad (niños).

En igual sentido, la Ley General de los Derechos de Niñas, niños y Adolescentes en vigencia, refiere en su artículo 5, “Son niñas y niños los menores de doce años, y adolescentes las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad”, son niños menores de doce años de edad, y adolescentes de doce años y que no hayan cumplido la mayoría de edad.

El tercer plano, del estudio consiste analizar desde el texto original de la Constitución, pasando por cada una de las reformas constitucionales acerca del derecho de los niños, hasta el texto vigente, mismo que se realiza de la siguiente manera:

El texto original del artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917 (de aquí en adelante CPEUM), estipulaba lo siguiente: “Artículo 4.- A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. El ejercicio de esta libertad sólo podrá vedarse por determinación judicial, cuando se ataquen los derechos de tercero o por resolución gubernativa, dictada en los términos que marque la ley, cuando se ofendan los derechos de la sociedad. Nadie puede ser privado del producto de su trabajo, sino por resolución judicial. La ley determinará (sic) en cada Estado cuáles son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deban llenarse para obtenerlo, y las autoridades que han de expedirlo”. (Constitución

Política de los Estados Unidos Mexicanos, que reforma la de 5 de febrero de 1857: Artículo 4°).

De la anterior cita Constitucional, se desprende que el Constituyente Permanente para nada, reconocía los derechos de los niños. En cambio, enmarcaba la garantía de libertad de profesión.

Con el decreto 079, que reforma y adiciona entre otros al artículo 4° CPEUM, de fecha martes 31 de diciembre de 1974, siendo Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos (PCEUM) Luis Echeverría Álvarez, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación (DOF), que a la letra rezaba lo siguiente: "Artículo 4.- El varón y la mujer son iguales ante la ley. Esta *protegerá la organización y el desarrollo de la familia*. Toda persona tiene derecho a decidir de manera *libre, responsable e informada sobre el número y el espaciamiento de sus hijos*". (CPEUM: Primera reforma y adición al 4°)

De igual manera, que al texto original no en mucho se legislo a favor del menor. Dicha reforma y adición, puntualizó la garantía de igualdad de la mujer y el varón, el deber de que ellos protejan la organización y desarrollo de la familia, así como la libre, responsable e informada sobre el número de sus hijos.

Para el martes 18 de marzo de 1980, con el decreto 091, que adiciona un tercer párrafo al artículo 4° CPEUM, el PCEUM, José López Portillo, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el DOF, que a atendiendo a la literalidad: "Artículo 4.- […] Es *deber de los padres preservar el derecho de los menores a la satisfacción de sus necesidades y a la salud física y mental. La ley determinará los apoyos a la protección de los menores, a cargo de las instituciones públicas*". (CPEUM: Segunda adición al 4°)

En la adición representa la primera mención que se hace en la CPEUM, sobre los derechos de los infantes, el deber a costa de los padres de preservar el derecho de

los niños como salud física, mental, y de manera genérica la satisfacción de sus necesidades. Constriñendo a las Instituciones Públicas a coadyuvar con los obligados. Esta reforma se llegó, como resultado del Año Internacional del Niño proclamado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en 1979.

El jueves 03 de febrero de 1983, con el decreto 100, que adiciona con un párrafo penúltimo al artículo 4° CPEUM, el PCEUM, Miguel de la Madrid Hurtado, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el DOF, que a atendiendo a la literalidad: "Artículo 4.- […] *Toda persona tiene derecho a la protección de la salud*. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción VI del artículo 73 de esta Constitución". (CPEUM: Tercera adición al 4°)

Con tal adición no se legislo a favor del menor, aunque destaque que toda persona tiene derecho a la protección de la salud, considera a los niños, al ser persona, sin embargo en la segunda reforma puntualizaba la garantía de protección a la salud.

Lunes 07 de febrero de 1983, con el decreto 104, que reforma al artículo 4° CPEUM, el PCEUM, Miguel de la Madrid Hurtado, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el DOF, quedando de la siguiente manera: "Artículo 4.- […] Toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa, La ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo". (CPEUM: Cuarta adición al 4°)

Reforma que lejos de contemplar al niño como sujeto de derechos, se limitó a señalar la garantía de vivienda digna y decorosa. Con el paso de los años hasta el Martes 28 de enero de 1992, con el decreto 122, que adicción un primer párrafo al artículo 4° CPEUM, el PCEUM, Carlos Salinas De Gortari, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el DOF, quedando de la siguiente manera: "Artículo 4.- La Nación mexicana tiene una composición pluricultural sustentada originalmente en

sus pueblos indígenas. La Ley protegerá el desarrollo de sus lenguas, culturas, usos, costumbres, recursos y formas específicas de organización social, y garantizada a sus integrantes el efectivo acceso a la jurisdicción del Estado. En los juicios y procedimientos agrarios en que aquellos sean parte, se tomarán en cuenta sus prácticas y costumbres jurídicas en los términos que establezca la ley". (CPEUM: Quinta adición al 4°)

De la anterior cita, acerca de la adición para nada considera derechos de los niños. Habla de los derechos de los indígenas, sus costumbres, su lengua, y el acceso efectivo a la jurisdicción de dicho sector poblacional.

Con el decreto 141, de fecha lunes 28 de junio de 1999, que adicción un párrafo quinto al artículo 4° CPEUM, el PCEUM, Ernesto Zedillo Ponce De León, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el DOF, quedando de la siguiente manera: "Artículo 4.- […] Toda persona tiene derecho a un medio ambiente adecuado para su desarrollo y bienestar". (CPEUM: Sexta adición al 4°)

De la anterior cita, refleja la inclusión de la garantía de un medio ambiente adecuado, pero nada productivo en el reconocimiento de los derechos de los menores de edad. Así las cosas fue hasta la séptima reforma, que en el decreto 148, de fecha viernes 7 de abril de 2000, que reformo y adicionó el último párrafo, del artículo 4° CPEUM, el PCEUM, Ernesto Zedillo Ponce De León, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el DOF, quedando de la siguiente manera: "Artículo 4.- […] <<Los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral>>. Los <<ascendientes, tutores y custodios tienen el deber de preservar estos derechos>>. El <<Estado proveerá lo necesario para propiciar el respeto a la dignidad de la niñez y el ejercicio pleno de sus derechos>>. El <<Estado otorgará facilidades a los particulares para que se coadyuven al cumplimiento de los derechos de la niñez>>". (CPEUM: Séptima reforma y adición al 4°)

Dicha reforma y adición al último párrafo de la CPEUM, se logra dar el primer paso, no muy calzado, pero importante en el reconocimiento de los derechos de los niños, el deber del Estado y de los particulares, para preservar los derechos del infante.

En el decreto 151, de fecha martes 14 de agosto de 2001, que derogo el párrafo primero, del artículo 4° CPEUM, el PCEUM, Vicente Fox Quesada, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el DOF, quedando de la siguiente manera: "Artículo 4.- [Se deroga el párrafo primero]. (CPEUM: Octava abroga el párrafo primero del 4°).

El decreto derogatorio nada tuvo a favor del menor. En la novena adicción de un párrafo noveno al artículo 4° CPEUM, en el decreto 184, del 30 de abril de 2009, el PCEUM, Felipe de Jesús Calderón Hinojosa, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el DOF, quedando de la siguiente manera: "Artículo 4.- […] Toda persona tiene derecho al acceso a la cultura y al disfrute de los bienes y servicios que presta el Estado en la materia, así como el ejercicio de sus derechos culturales. El Estado promoverá los medios para la difusión y desarrollo de la cultura, atendiendo a la diversidad cultural en todas sus manifestaciones y expresiones con pleno respeto a la liberta creativa. La ley establecerá los mecanismos para el acceso y participación a cualquier manifestación cultural". (CPEUM: Novena adición un párrafo noveno al 4°)

La citada adición garantiza el derecho de acceso a la cultura, el disfrute de los servicios y bienes que presta el Estado en materia de cultura. Así las cosas con el paso del tiempo llego la olea reformadora y de adición de la incorporación de los Derechos Humanos contenidos en los tratados internacionales, para maximizarlos, en el contenido de la CPEUM, esto en junio de 2011, donde se legislo en el artículo 1° Constitucional. Sin embargo el proyecto de propuesta de reforma Constitucional en materia de Derechos Humanos, realizada por un grupo de niñólogos que fueron invitados por la Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH), en el año de 2007, se desechó el proyecto y

artículo completo, no se incluyó en la reforma constitucional de junio de 2011, no fue merecedor el grupo más vulnerable de considerar una mención al respecto. (Pérez [Coord.], 2014: pp. 61-66).

El decreto derogatorio nada tuvo a favor del menor. En la novena adicción de un párrafo noveno al artículo 4° CPEUM, en el decreto 184, del 30 de abril de 2009, el PCEUM, Felipe de Jesús Calderón Hinojosa, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el DOF, quedando de la siguiente manera: "Artículo 4.- […] Toda persona tiene derecho al acceso a la cultura y al disfrute de los bienes y servicios que presta el Estado en la materia, así como el ejercicio de sus derechos culturales. El Estado promoverá los medios para la difusión y desarrollo de la cultura, atendiendo a la diversidad cultural en todas sus manifestaciones y expresiones con pleno respeto a la liberta creativa. La ley establecerá los mecanismos para el acceso y participación a cualquier manifestación cultural". (CPEUM: Novena adición un párrafo noveno al 4°)

La citada adición garantiza el derecho de acceso a la cultura, el disfrute de los servicios y bienes que presta el Estado en materia de cultura. Bajo esa tesitura, y toda vez que en junio de 2011, se desechó por completo el proyecto reformador a los Derechos Humanos de los niños propuesto por el grupo de niñólogos, donde se definía a la niña, niño y al adolescente; se enunciaron "los principios rectores de la Convención Sobre Derechos del Niño, como criterios de interpretación y aplicación de los derechos, además de la titularidad de los derechos constitucionales, se introducían otros derechos específicos, tales como el derecho a expresar su opinión, y a intervenir en las decisiones que le conciernen, así como el derecho a la protección del Estado contra toda forma de maltrato, abandono y abuso". (Pérez [Coord.], 2014: p. 62).

Para la décima, se adiciona el párrafo décimo del artículo 4°, de la CPEUM, en el decreto 197, del 12 de octubre de 2011, el PCEUM, Felipe de Jesús Calderón Hinojosa, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el DOF, que a la

letra dice: “Artículo 4.- […] Toda persona tiene derecho a la cultura física y a la práctica del deporte. Corresponde al Estado su promoción, fomento y estimulo conforme a las leyes en la materia”. (CPEUM: Décima adición un párrafo décimo al 4°).

La citada adición, garantiza el derecho a la práctica del deporte. No obstante, en nada se legisla respecto de la materia de estudio, por consecuente, es oportuno pasar a la décima primera reformas a los párrafos sexto y séptimo del artículo 4°, y la adición a la fracción XXIX-P del artículo 73, ambos de la CPEUM, en el decreto 198, del 12 de octubre de 2011, el PCEUM, Felipe de Jesús Calderón Hinojosa, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el DOF, que a la letra dice: “Artículo 4.- […] En todas las decisiones y actuaciones del Estado se velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos. Los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral. Este principio deberá guiar el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez. Los ascendientes, tutores y custodios tienen la obligación de preservar y exigir el cumplimiento de estos derechos y principios. (CPEUM: Décima primera reforma y adición en los párrafos sexto y séptimo del 4°).

Respecto de las adiciones de los párrafos sexto y séptimo, se incorpora a nuestra CPEUM, el principio de interés superior del niño, que deberá velar y cumplir todas las autoridades del Estado en su decisiones y actuaciones, y este principio es guía en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dirigidas al infante, al igual a los particulares, se les vincula al Deber Humano (Lima, 2014: p. 51) de preservar y exigir el cumplimiento de los principios y derechos a favor del niño, como el de alimentación, salud, educación, y sano esparcimiento para su desarrollo integral.

Al respecto, nuestro máximo órgano judicial señala en su tesis jurisprudencial que al rubro dice “Interés superior del menor. Su concepto”, que la expresión de interés

superior del niño “implica que el desarrollo de éste y el ejercicio pleno de sus derechos deben ser considerados como criterios rectores para la elaboración de normas y la aplicación de éstas en todos los órdenes relativos a la vida del niño”. (Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, 2012, Diciembre: p. 334, registro IUS 159897)

Para la doctora María Delgadina Valenzuela Reyes, refiere que el principio de interés superior del niño, “es un principio sobre el cual giran todos los derechos considerados por la Constitución mexicana y leyes ordinarias, así como por la CDN (Convención sobre los Derechos del Niño)”, (Valenzuela, 2013: p. 35) menciona la doctora que el principio interés superior de la niñez, es un aforismo supremo sobre el cual orbitan todos los derechos humanos, de la Constitución en vigencia, Tratados internaciones y leyes secundarias.

Ahora la adición a la fracción XXIX-P del artículo 73 Constitucional, refiere lo siguiente: “Artículo 73.- […] XXIX-P. *Expedir leyes* que establezcan la concurrencia de la Federación, los Estados, el Distrito Federal y los Municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias, *en materia de derechos de niñas, niños y adolescentes, velando en todo momento por el interés superior de los mismos y cumpliendo con los tratados internacionales de la materia, de los que México sea parte*. (CPEUM: Décima primera reforma artículo 73 fracción, XXIX-P)

De la anterior cita, es claro que, de acuerdo a la facultad otorgada al Congreso de la Unión de legislar, en materia de derechos de niños, de conformidad al principio de interés superior del niño, para dar cabal cumplimiento a los tratados internacionales en el rubro de los infantes, en que nuestro Estado sea parte. Adición que fue relevante en la materia de Derechos Humanos.

> Pues una de las lagunas que durante mucho tiempo hizo inaplicable la Convención sobre los Derechos del Niño y, los derechos de niñas y niños en México era precisamente la falta de una atribución, de una facultad expresa al

> Congreso de la Unión para expedir leyes que establezcan la concurrencia de la Federación, los Estados, el Distrito Federal y los Municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias, en materia de derechos de niñas, niños y adolescente. (Ferrer Mac-Gregor Poisot, Eduardo, Caballero Ochoa, José Luis *et.al*, [Coords.], 2013: pp. 644,645).

Por tal motivo fue que el Congreso General, en diciembre de 2014 expidió la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, que actualmente está vigente.

De vuelta al análisis de la evolución de los derechos del niño en la Constitución, tenemos que el jueves 13 de octubre de 2011, en la décima segunda adicción de un párrafo tercero, recorriéndose en el orden subsecuente al artículo 4° CPEUM, en el decreto 184, del 30 de abril de 2009, el PCEUM, Felipe de Jesús Calderón Hinojosa, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el DOF, a la letra menciona lo siguiente: "Artículo 4.- […] Toda persona tiene derecho a la alimentación nutritiva, suficiente y de calidad. El Estado lo garantizará". (CPEUM: Décima segunda adición un párrafo noveno al 4°).

La citada adición garantiza el derecho de alimentación que deberá ser rica en nutrientes de calidad y suficientes, vinculando al Estado cumplir con dicha garantía. Posteriormente el miércoles 08 de febrero de 2012, en la décima tercera se reforma el párrafo quinto y se adiciona un párrafo sexto, recorriéndose en el orden subsecuente al artículo 4° CPEUM, en el decreto 200, el PCEUM, Felipe de Jesús Calderón Hinojosa, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el DOF, a la letra menciona lo siguiente:

> "Artículo 4.- […] Toda persona tiene derecho a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar. El Estado garantizará el respeto a este derecho. El daño y deterioro ambiental generará responsabilidad para quien lo provoque en términos de lo dispuesto por la Ley. Toda persona tiene derecho al acceso,

> disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. El Estado garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines". (CPEUM: Décima tercera adición un párrafo noveno al 4°).

En dicha reforma se vuelve incorporar como cajón de sastre, otro tipo de derecho indistinto al niño, lo cual, a todas luces, resta importancia que necesita este grupo etario para que se brinde un tratamiento acorde a sus necesidades y de conformidad a la Convención Sobre Derechos del Niño.

Para finalizar con este análisis del artículo 4° Constitucional, hay que remitirse al decreto 217, del martes 17 de junio de 2014, en la décima cuarta adicción un octavo párrafo del artículo 4° CPEUM, el PCEUM, Enrique Peña Nieto, que entra en vigor al día siguiente de su publicación en el DOF, a la letra menciona lo siguiente:

> Artículo 4.- […] Toda persona tiene derecho a la identidad y a ser registrado de manera inmediata a su nacimiento. El Estado garantizará el cumplimiento de estos derechos. La autoridad competente expedirá gratuitamente la primera copia certificada del acta de registro de nacimiento. […] TRANSITORIOS […] SEGUNDO. A partir de la entrada en vigor del presente Decreto, las Legislaturas de los Estados y la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, dispondrán de seis meses para establecer en sus haciendas o códigos financieros la exención de cobro del derecho por el registro de nacimiento y la expedición de la primera copia certificada del acta de nacimiento. TERCERO. (CPEUM: Décima cuarta adición un párrafo noveno al 4°).

Nuevamente como cajón de sastre en el artículo 4° Constitucional, que antes de las reformas del 10 de junio de 2011, al artículo 1° de la CPEUM, consideré debía ser un

artículo exclusivo para los menores de edad, ya que ellos, representan el mayor tesoro, que podemos tener, no solo en México, o a lo largo del mundo, sino de toda la humanidad. No obstante, a lo largo de la historia del reconocimiento de los Derechos del niño, en nuestra Constitución, el constituyente originario y el permanente, nos han mostrado que poco les importa este grupo etario.

Así las cosas, nuestro gobierno mexicano, deberán redoblar esfuerzos en conjunto; con las dependencias públicas, las entidades federativas y entes privados, de igual manera apoyarse de los instrumentos internacionales, de lineamientos o parámetros que establecen los órganos supranacionales, y dar los verdaderos pasos para pasar de manera completa a la doctrina protectora integral.

Sobre todo, con los mecanismos de control que establece la CSDN, entre los diversos instrumentos internacionales que establecen sus propios medios. Es decir, desde la armonización de las normas de carácter interno con la Convención, que con la ley en materia y su reciente reglamento en la teoría nuestros legisladores pretenden cumplir con ese gravamen internacional. Otro lo constituyen los informes que deben ser examinados por un comité de diez expertos, quienes tendrán la facultad de solicitar información adicional, dicho informe por el grupo de niñologos, es cada dos años a la Asamblea General de las Naciones Unidas, acerca del cumplimiento con la CSDN. Los organismos internacionales, con base en el informe del comité, podrá hacer recomendaciones al Estado, para realizar un cabal cumplimiento con sus deberes. De igual forma prevé el mecanismo de asistencia, con la cual los Estados reciben asesoría técnica, para cumplimentar la CSDN. Información es canalizada al UNICEF, y demás órganos especializados competentes, y así de tal manera se promueve la cooperación internacional.

Conclusiones

Localizamos a lo largo del presente artículo el origen historio del niño, que hasta antes del siglo XVII, los equiparaban como hombrecitos: cuerpos de niños, con vestimenta de adultos. La transformación de la doctrina de la situación irregular a la

doctrina tuitiva integral, a nivel mundial de los derechos del niño, lo cual se logró con la creación de la Convención Sobre los Derechos del Niño. Y la ubicación y conceptualización del derecho de la niñez.

Es evidente que nuestro Constituyente de origen y el permanente, a lo largo de este siglo, ha lacerado al grupo más vulnerable que son los niños. Al no brindarles un tratamiento acorde a sus necesidades, esto es, que un derecho de menor importancia, se le dedica todo un artículo exclusivo, que no se distrae con otros derechos, ya que se focaliza en un exclusivo derecho. Y los derechos de los niños, todo revuelto como cajón de sastre tal como lo menciona la niñologa González Contró, con derecho a un medio ambiente sano, derecho al agua, entre otros derechos que nada ayuda al menor.

A lo largo, del presente artículo se hizo énfasis que para que se incluyera el Deber Humano de protección de los derechos de niño tuvo que haber pasado un aniversario de la Convención Sobre Derechos del Niño, esto es la segunda modificación en el año de 1980, cuando la ONU declara el Año Internacional del Niño en 1979. Dicha adición quedo obviamente muy corta, por una evidente falta de facultad del Congreso de Legislar en la materia, cosa que se logró hasta la reforma del 12 de octubre de 2011, a la fracción XXIX-P, del 73 Constitucional. Cuando ya se había integrado el deber humano protector de los derechos del niño en la segunda modificación de dicho artículo; ya había ocurrido el desechamiento total del proyecto de reforma Constitucional en la materia, propuesta por el grupo de niñólogos, en el mes de junio de 2011, mismo que no se incluyó a las reformas del artículo 1°; de la misma manera, la solo inclusión del principio de interés superior del menor, que fue modificado en la misma reforma.

Ya en sustancia del decreto 198, del 12 de octubre de 2011, al artículo 4° de la CPEUM, donde se incorpora a nuestra Constitución el principio de interés superior del menor, como guían en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dirigidas a los niños. Fue una reforma innecesaria, a los párrafos

sextos y séptimo, porque en el artículo 1° ya se había alcanzado, maximizar los Derechos Humanos contenidos en la Convención Sobre Derechos del Niño, y lo que sucede con la del decreto 198, es totalmente discriminatoria, al no considerar que el Congreso General, ya había emitido postura y legislado al respecto.

No obstante con tal reforma, resulta violatoria de derechos fundamentales, contenidos en la propia Constitución, que además contiene la garantía de no discriminación, y la reforma de 12 de octubre de 2011, lejos de beneficiar al niño lo perjudica, porque a nivel internacional lo limita solamente al principio de interés superior del menor, negándole un principio como el de no explotación sexual, entre otros, que están estipulados en la Convención Sobre Derechos del Niño, y por otro lado discrimina, al separar o distinguir o no concebir en el artículo primero de la CPEUM, ya que lo separa del grupo de personas, y los individualiza como niñas, niños y adolescentes, que no es lo mismo que las personas menores de edad, distinto a la conceptualización por los artículo 4°, 18 y 34 Constitucional.

Como advertí, el Constituyente de Origen y el Permanente, han quedado cortos, con las reformas a la Constitución para maximizar los Derechos Humanos del Niño contenidos en Tratados Internacionales, y no han dado un tratamiento acorde a las necesidades de los menores de edad.

Considero, que una reforma más, sería suficiente: recuerden mencione que antes de la reforma de junio de 2011, al artículo 1º, refería que un artículo se especializara en los derechos del niño, sin embargo, después de esa reforma, no veo prudente se especialice un solo artículo exclusivo para hablar de los derechos del niño. Actualmente lo que necesitamos es lo siguiente: Reformar, unificando el poco avance que se ha logrado en la evolución del reconocimiento de derechos del niño, esto es, trasladar el contenido concerniente a los derechos del niño, en el artículo 4º, hacia el precepto 1ª, y por consecuencia, especializar la materia del niño. Es decir, individualizar que el niño además de los derechos que tiene toda persona, cuenta entre diversos principios que contiene la Convención Sobre Derechos del Niño,

verbigracia principio el interés superior del menor, el de no discriminación, derecho a la vida, a la supervivencia, a un desarrollo adecuado, a opinar en todos los asuntos concernientes a su esfera jurídica, el de no explotación sexual, ni laboral entre otros. Que en conjunto con el principio *pro persona*, de interpretación *conforme*, y los de *universalidad*, *interdependencia*, *indivisibilidad* y *progresividad*. Para el efecto, de que el sector más vulnerable cuente con una mejor garantía en sus derechos. Además de atender a los mecanismos de control de la Convención en la materia, y dar cabal cumplimiento a los Derechos Humanos y principios contenidos en la CSDN y demás instrumentos de carácter internacional en la materia de niños.

Referencias

FERRER MAC-GREGOR POISOT, Eduardo, CABALLERO OCHOA, José Luis et.al, (Coords.), (2013) Derechos Humanos en la Constitución: Comentarios de Jurisprudencia. Constitucional e Interamericana, primera edición, México, t.I, Suprema Corte de Justicia de la Nación/Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM/Fundación Konrad Adenauer Programa Estado de Derecho para Latinoamérica.

GONZÁLEZ CONTRÓ, Mónica, (2015), *Derechos de los niños y las niñas,* México, Instituto de Investigaciones Jurídicas-UNAM/ Instituto Nacional de Estudios Historicos de las Revoluciones de México-SEP.

JIMÉNEZ GARCÍA, Joel Francisco, (2000), *Derechos de los niños,* Primera reimpresión, México, Universidad Nacional Autónoma de México.

PÉREZ VÁZQUEZ, Carlos (Coord.), (2014) *El camino para la reforma constitucional de Derechos Humanos,* primera reimpresión, México, Suprema Corte de Justicia de la Nación/Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)/Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.

VALENZUELA REYES, María Delgadina, (2013) *Derechos Humanos de niñas, niños y adolescentes ¿Utopía o realidad?,* México, Porrúa.

Hemerografía.

LIMA GÓMEZ, Eduardo, (2014) “México: <<La declaración universal de los Deberes Humanos>>”, México, núm. 186, año 16, octubre, El mundo del abogado.

Jurisprudencia.

(2012, Diciembre), Tesis 1a. /J. 25/2012 (9a.), Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Décima Época, Libro XV, Diciembre de 2012, t. 1, p. 334, registro IUS 159897

Consulta de internet.

Ariès, Philippe, (2016, Febrero, 17) El niño y la vida familiar en el Antiguo Régimen, Recuperado de http://iin.oea.org/Cursos_a_distancia/El_nino_y_la_vida_familiar.pdf

(2016, Febrero, 17), Recuperado de http://www.humanium.org/es/ginebra-1924/

(2016, Febrero, 17), Recuperado de www.oas.org/dil/esp/Declaración%20de%20los%20Derechos%20del%20Niño%20Republica%20Dominicana.pdf.

(2016, Febrero, 17), Recuperado de http://dle.rae.es/?id=QW5mMvv.

Legislación.

Constitución.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que reforma la de 5 de febrero de 1857: Artículo 4°)

CPEUM: Primera reforma y adición al 4°

CPEUM: Segunda adición al 4°.

CPEUM: Tercera adición al 4°.

CPEUM: Cuarta adición al 4°.

CPEUM: Quinta adición al 4°.

CPEUM: Sexta adición al 4°.

CPEUM: Séptima reforma y adición al 4°.

CPEUM: Octava abroga el párrafo primero del 4°.

CPEUM: Novena adición un párrafo noveno al 4°.

CPEUM: Novena adición un párrafo noveno al 4°.

CPEUM: Décima adición un párrafo décimo al 4°.

CPEUM: Décima primera adición en los párrafos sexto y séptimo del 4°.

CPEUM: Décima primera reforma artículo 73 fracción, XXIX-P.

CPEUM: Décima segunda adición un párrafo noveno al 4°.

CPEUM: Décima tercera adición un párrafo noveno al 4°.

CPEUM: Décima cuarta adición un párrafo noveno al 4°.

Tratados internacionales.

El Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo de 1973.

El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966.

La Convención Sobre los Derechos del Niño.

La Declaración de Derechos del Niño.

La Declaración de Ginebra del 26 de diciembre de 1924.

La Declaración Universal de Derechos Humanos.

Ley secundaria.

La Ley General de los Derechos de Niñas, niños y Adolescentes en vigencia.

Protección Del Empleo De Las Personas Con Discapacidad. Propuesta Fiscal y Laboral

Mario Jesús Aguilar Camacho
José Luis Patiño Ramos

Resumen

El año 2012, 6.6% de la población mexicana reportó tener una discapacidad, informo el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Para quienes padecen alguna forma de discapacidad la realidad muestra un mundo social y material discriminatorio y opresivo, sobre todo en el ámbito laboral, que impide que dichas personas obtengan una forma de vida digna para ganarse el sustento y que como única opción acuden a la informalidad.

Existe un amplio número de normas avocadas para facilitar la accesibilidad de personas con discapacidad a centros de trabajo y que, para instrumentarlo, incluso refieren la instalación de infraestructura adecuada. Así, con la pretensión de incorporar a este sector poblacional al aparato productivo, se emitió un decreto que otorga un estímulo fiscal a los empleadores que contraten personas con discapacidad. Con todo esto, no se ha conseguido su plena incorporación a las fuentes de trabajo, pues no resulta “atractivo” para el patrón, contratar personal en tal situación física o mental.

Aquí se propone una alternativa de tratamiento fiscal y laboral para quienes contraten personas con discapacidad, basada en el respeto de los derechos humanos de estas personas, para ofrecerles una mejor calidad de vida, respetando su individualidad, maximizando sus habilidades y disponer apoyos para para su inclusión y el trato con equidad, justicia social.

Palabras Clave: discapacidad, estímulo fiscal, relación laboral.

Introducción

La Constitución general dispone que todos los individuos tienen la libertad de optar por el trabajo que deseen, y el Estado será garante de dicha libertad. Pero qué sucede cuándo esta libertad se ve “coartada” ante la incapacidad física o mental.

Existen en la actualidad varias normas -como la Ley federal para prevenir y evitar la discriminación o la Ley general para personas con discapacidad, así como diversos tratados internacionales firmados por el Estado Mexicano y ratificados por el Senado, algunas Normas Oficiales Mexicanas (NOM), distintos agregados a la Ley Federal del Trabajo-, que prevén la agregación y el desempeño laboral de las personas con discapacidad, y señalan de manera clara y precisa que el ambiente laboral en el cual fungirán en los centros de trabajo deberá ser agradable, libre de discriminación, con la infraestructura adecuada, que deberá existir una remuneración equitativa, y otros mandatos. Sin embargo queda en el aire la interrogante ¿Se puede, en forma eficiente, realizar la inclusión laboral de las personas con discapacidad, sin que represente una carga económica para el empleador, preservando las garantías mínimas consagradas por el Derecho Laboral?

Al año 2010, las personas que presentaban algún tipo de discapacidad eran 5 millones 739 mil 270, lo cual significaba un 5.1% de la población total, de acuerdo al censo de Población y Vivienda 2010 (INEGI, 2010). La cifra se incrementó exponencialmente, pues el año 2012, 6.6% de la población mexicana reportó tener una discapacidad, según el propio INEGI.

En este trabajo de investigación aborda una propuesta para incluir a las personas con discapacidad en espacios laborales, bajo un esquema digno y de respeto a los derechos humanos de esta colectividad, en donde, además, el emplear a este núcleo poblacional no represente una erogación más para el patrón, y al contrario, si le signifique un beneficio. En este sentido, con el propósito de hacer llamativo para los empleadores el contratar personas con discapacidad se propone la creación de un decreto que contenga un estímulo fiscal para los contribuyentes que den empleo formal a estas personas.

Así mismo y en línea directa con la estrategia fiscal del gobierno federal se incorporaría a la formalidad a estas personas y comenzarían a tributar bajo el esquema de sueldos y salarios, lo cual representa más ingresos para el Estado Mexicano. En una descripción abreviada, en el siguiente trabajo se ubican dos sectores a desarrollar para atender esta circunstancia social, Derecho Fiscal y Derecho Laboral; el Derecho Fiscal para atraer al empleador a la contratación de personas con discapacidad y el

Derecho Laboral para regular la relación laboral entre patrones y trabajadores con discapacidad. La prestación de seguridad social sería un factor inherente, que servirá como medio indispensable para otorgar la calificación de la discapacidad y así hacer efectivo el estímulo fiscal propuesto.

Marco Teórico

El Diccionario de la Lengua Española, editado por la Real Academia de la Lengua (Real Academia Española. (2009). *Dicionario de la Lengua Española* (segunda ed.). Madrid), define discapacitado como "Dicho de una persona: Que padece una disminución física, sensorial o psíquica que la incapacita total o parcialmente para el trabajo o para otras tareas ordinarias".

La Organización Mundial de la Salud (OMS), describe que

> Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive (Organización Mundial de la Salud, OMS 2012. Tomado de, http://www.who.int/topics/disabilities/es/)

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf). Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

La discapacidad es un término genérico que engloba deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación, la discapacidad denota los aspectos negativos de la interacción entre personas con un problema de salud dentro de la sociedad (Barnes, C. (1998). Las teorías de la discapacidad y los orígenes de la opresión de las personas discapacitadas en la sociedad occidental. In *Discapacidad y sociedad* (pp. 59-76). Morata); nadie se encuentra exento de sufrir una discapacidad, y toda persona tiene la necesidad de sentirse socialmente útil (Polo Sánchez, M. T., Fernández Jiménez, C., & Díaz Batanero, C. (2011). Estudio de las actitudes de estudiantes de Ciencias Sociales y Psicología: relevancia de la información y contacto con personas discapacitadas. *Univ. Psychol. Bogotá, Colombia*, *10*(1), 113-123).

La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de La Salud (CIF), adoptada como marco conceptual para el Informe, define la discapacidad como un término genérico que engloba deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones para la participación. La discapacidad denota los aspectos negativos de la interacción entre personas con un problema de salud (como pará-lisis cerebral, síndrome de Down o depresión) y factores personales y ambientales (como actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles, y falta de apoyo social). (Fernández-López, J. A., Fernández-Fidalgo, M., Geoffrey, R., Stucki, G., & Cieza, A. (2009). Funcionamiento y discapacidad: la clasificación internacional del funcionamiento (CIF). *Revista española de salud pública*, *83*(6), 775-783)

En esa línea de ideas, el Informe Mundial sobre la Discapacidad indica

> Más de mil millones de personas viven en todo el mundo con alguna forma de discapacidad; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento. En los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor, pues su prevalencia está aumentando. Ello se debe a que la población está envejeciendo y el riesgo de discapacidad es superior entre los adultos mayores, y también al aumento mundial de enfermedades crónicas tales como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares, el cáncer y los trastornos de la salud mental. (Informe Mundial sobre la Discapacidad, IMD 2012. De la Organización Mundial de la Salud (OMS). Tomado de http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/)

Según la Encuesta Mundial de Salud, cerca de 785 millones de personas (15,6%) de 15 años y más viven con una discapacidad, mientras que el proyecto sobre la Carga Mundial de Morbilidad estima una cifra próxima a los 975 millones (19,4%). La Encuesta Mundial de Salud señala que, del total estimado de personas con discapacidad, 110 millones (2,2%) tienen dificultades muy significativas de funcionamiento, mientras que la Carga Mundial de Morbilidad cifra en 190 millones (3,8%) las personas con una "discapacidad grave" (el equivalente a la discapacidad asociada a afecciones tales como la tetraplejía, depresión grave o ceguera). Solo la Carga Mundial de Morbilidad mide las discapacidades infantiles (0-14 años), con una estimación de 95 millones de niños (5,1%), 13 millones de los cuales (0,7%) tienen "discapacidad grave".

Las personas con discapacidad tienen más probabilidades de estar desempleadas, y generalmente ganan menos cuando trabajan. Los datos mundiales de la Encuesta Mundial Informe mundial sobre la discapacidad 12 de Salud indican que las tasas de empleo son menores entre los varones y mujeres discapacitados (53% y 20%, respectivamente) que entre los varones y mujeres no discapacitados (65% y 30%, respectivamente). Un estudio reciente de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (25) comprobó que, en 27 países, las personas con discapacidad en edad de trabajar, en comparación con sus homólogas no discapacitadas, experimentaban desventajas significativas en el mercado laboral y tenían peores oportunidades de empleo. En promedio, su tasa de empleo (44%) era ligeramente superior a la mitad de la de las personas sin discapacidad (75%). La tasa de inactividad era unas 2,5 veces mayor entre las personas sin discapacidad (49% y 20%, respectivamente).

De acuerdo con la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, presentada en 2001, las personas con discapacidad "son aquellas que tienen una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y que al interactuar con distintos ambientes del entorno social pueden impedir su participación plena y efectiva en igualdad de condiciones a las demás".

Por "discriminación por motivos de discapacidad" se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o

el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables (Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf).

Desde los años cincuenta, se ha percibido en México una importante movilización social y civil, cuya demanda central consiste en promover el desarrollo de las personas con alguna discapacidad *Conceptos básicos del derecho del trabajo" (*Barajas Montes de Oca Santiago, ed. Fondo de Cultura Económica, México 1996, pp. 636). Entre los protagonistas de este movimiento se encuentran las asociaciones religiosas, los padres de familia, maestros, médicos, terapistas y psicólogos, que de manera independiente o como parte de la sociedad organizada fraguaron las bases de un movimiento social que vio sus más importantes logros en los años ochenta y noventa (Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Cermi)

A pesar de que ciertas organizaciones civiles han hecho un gran esfuerzo por buscar la inclusión de las personas con discapacidad, en materia fiscal por lo contrario, se ve un retroceso en este sentido pues son poco eficaces los estímulos que promueven que las personas con discapacidad pertenezcan al campo laboral (de García, P. S. (2006). *Aproximación a la realidad de las personas con discapacidad en Latinoamérica*. CERMI)

Sobre esta base de argumentación, este trabajo de investigación aborda la necesidad de hacer realmente atractiva la contratación por parte de empleadores a personas con discapacidad, para el fin social que no es otra cosa sino Justicia Social, y ser una sociedad incluyente, lo anterior se pretende que a través de un decreto por parte del gobierno federal se establezca un estímulo fiscal en donde sea atractiva la contratación de personas con discapacidad.

Con lo anterior, se busca un equilibrio entre autoridad, patrones y trabajadores, en donde el otorgar empleo al trabajador con discapacidad se le genere una

recompensa en sus deducciones, y no solo genere costos adicionales. Así mismo la inclusión de personas con discapacidad al campo laboral generará una activación en la economía nacional y a su vez un mayor ingreso al Estado, pero sin dejar de lado a la parte patronal que obtendrá un beneficio en el momento que incluya a personas con discapacidad en su empresa.

Objetivos

Objetivo general. Incorporar un Estímulo fiscal que resulte atractivo para que los patrones empleen personas con discapacidad, así como también crear un Régimen Especial para personas con Discapacidad, a través de adiciones a las disposiciones actuales de la Ley Federal de Trabajo que contemplen este sector de personas discapacitadas para poder incluirlas al campo laboral.

Metodología

El tipo de investigación que se realizó fue documental correlacionada ya que se investigó en varias fuentes de información como: páginas de internet, leyes para fundamentar lo que se trata de implementar cotejando lo que ya se encuentra legislado, en cuanto a discapacidad se refiere, así como los beneficios fiscales que ya se encuentran en relación a la discapacidad.

Una vez creado tal estímulo fiscal y siendo que los empleadores comiencen a contratar más a este núcleo poblacional, nos encontraremos ante una evidente problemática que surgirá con posterioridad, pues es imposible tratar de mantener una relación laboral de una persona con discapacidad, en la misma forma en la que se mantiene con una persona que no padece tal discapacidad, atendiendo las situaciones físicas que por naturaleza son evidentes, es por lo que en este trabajo de investigación, adicionalmente se propone la incorporación de una serie de artículos en la Ley Federal del Trabajo, que van dirigidos a regular esta situación derivada de la relación laboral existente entre un patrón y una persona con discapacidad.

En la actualidad, es evidente que la informalidad en el comercio ha crecido de manera veloz y alarmante, y al hablar de este trabajo no me refiero a que las personas con discapacidad sean, en su mayoría, dedicadas a dicha actividad comercial, sin embargo analizando detalladamente, las personas que se dedican a la informalidad del

comercio es porque en esa actividad han encontrado una respuesta ante un posible desempleo, situación con la que día a día lidian las personas con discapacidad, el desempleo, por lo que si partimos del punto en el que nadie estamos exentos de sufrir una discapacidad, y abordamos la circunstancia en la que resulta un conflicto para la persona con discapacidad el ser empleado, concluiríamos de manera aventurada, que el comercio informal sería, tal vez, una opción para sufragar las necesidades económicas.

La Discapacidad En México

En México, al año 2010, las personas que padecían algún tipo de discapacidad eran 5 millones 739 mil 270, lo que representa 5.1% de la población total, de acuerdo al censo de Población y Vivienda 2010, INEGI.

De las personas que presentaban alguna discapacidad, 49% eran hombres y 51% mujeres (Programa para la inclusión de las personas con discapacidad" DOF, 30/04/2014). Al respecto, la limitación física de la movilidad era la de mayor frecuencia entre la población del país; alrededor de la mitad de las limitaciones declaradas se referían a caminar o moverse. El segundo tipo de limitación es la de tener problemas para ver, aun usando lentes.

Tabla 1 Porcentaje de la población con limitación en la actividad según tipo de limitación para cada entidad federativa, 2010

Entidad federativa	Total	Caminar moverse	Ver	Escuch	Hablar comunicars	Atender cuidado personal	Poner atención aprender	Men
Estados Unid Mexicanos	5 73 270	58.3	27.	12.1	8.3	5.5	4.4	8.5
Aguascaliente	57 00	58.2	23.	13.3	9.3	7.1	7.2	11.7
Baja California	122 253	59.6	24.	9.5	8.4	5.6	4.3	11.6
Baja Californ Sur	26 81	59.1	27.	10.5	7.5	5.7	4.5	10.7

Campeche	44 16	52.2	34.	9.7	9.7	4.2	3.8	8.3
Coahuila d Zaragoza	156 389	57.6	30.	12.0	7.1	6.1	3.3	8.3
Colima	39 03	59.3	25.	12.9	10.2	8.4	6.7	7.9
Chiapas	168 968	51.6	29.	12.4	9.4	3.7	2.8	8.3
Chihuahua	186 753	59.8	27.	11.1	8.5	7.0	5.1	8.0
Distrito Federa	483 045	60.2	25.	12.9	7.4	6.6	4.4	9.2
Durango	96 58	62.0	26.	9.0	6.8	5.1	3.8	7.3
Guanajuato	299 876	59.1	27.	11.9	7.6	5.0	4.7	8.4
Guerrero	166 430	58.8	26.	12.7	8.5	3.9	3.3	7.9
Hidalgo	150 014	56.0	28.	15.6	8.3	5.5	4.3	7.3
Jalisco	367 869	61.5	23.	11.3	8.7	5.8	5.7	10.5
México	689 156	57.2	27.	12.1	8.3	4.9	4.5	7.8
Michoacán d Ocampo	267 716	59.8	26.	12.4	7.9	4.9	4.1	7.6
Morelos	100 449	60.0	27.	13.9	9.6	5.2	5.1	7.0
Nayarit	66 08	59.8	27.	14.1	8.4	5.6	4.6	7.4
Nuevo León	185	59.7	24.	11.1	8.4	6.9	4.6	10.6

	427							
Oaxaca	227 262	57.3	28.	13.6	8.0	3.6	2.9	6.7
Puebla	287 851	57.4	28.	13.6	9.0	5.0	4.0	6.5
Querétaro	84 25	58.4	25.	12.4	8.5	6.0	5.9	10.2
Quintana Roo	49 81	55.4	30.	11.6	9.4	5.9	6.5	7.9
San Luis Potos	147 455	58.3	28.	13.0	9.5	7.1	5.7	8.9
Sinaloa	138 909	59.6	24.	9.6	8.4	5.0	4.2	10.4
Sonora	145 672	67.2	32.	9.8	8.0	7.1	4.6	9.4
Tabasco	132 212	53.1	34.	8.7	8.4	5.0	3.9	8.2
Tamaulipas	156 453	58.3	26.	11.4	9.1	6.7	4.5	8.7
Tlaxcala	57 17	54.8	28.	14.0	9.2	6.6	5.3	6.7
Veracruz d Ignacio de Llave	415 569	52.2	30.	13.0	8.4	5.1	3.8	9.3
Yucatán	124 638	62.4	25.	11.0	7.9	5.8	4.2	8.6
Zacatecas	97 96	64.6	23.	11.7	7.0	5.5	4.4	7.9

Fuente INEGI, 2010

La base conceptual de la información sobre discapacidad del Censo de población y vivienda 2010 corresponde a la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud (CIF 2001), por lo que no es comparable con censos anteriores. La suma de los distintos tipos de limitación en la actividad puede ser mayor al 100.0 % debido a la población que tiene más de una limitación. Cifras correspondientes al 12 de junio. Incluye a las personas que aun con anteojos tenían dificultad para ver. Circunscribe también a las personas que aun con aparato auditivo tenían dificultad para escuchar

Legislación Vigente Que Aborda El Tema De La Discapacidad

En México existe una amplia legislación que compromete al gobierno y a la sociedad al cumplimiento y aplicación de la normatividad enfocada a la inclusión laboral de grupos en situación de vulnerabilidad. El objetivo principal es promover su inclusión y permanencia laboral sin discriminación y en igualdad de condiciones, con la obligación de impulsar el desarrollo humano de estos grupos.

A continuación, se mencionan los principales instrumentos legales, tanto nacionales como internacionales aplicables para nuestro país.

A) Nacionales

-Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos

-Ley Federal Del Trabajo

-Ley Federal Para Prevenir Y Eliminar La Discriminación

-Ley General De Las Personas Con Discapacidad

-Ley Del Impuesto Sobre La Renta

-Ley Del Seguro Social, Para Efectos De La Certificación De La Incapacidad

-Norma Mexicana Nmx-R-050-Scfi-2006, Accesibilidad De Las Personas Con Discapacidad A Espacios Construidos De Servicio Al Público-Especificaciones De Seguridad

-Decreto Por El Que Se Otorga Un Estímulo Fiscal En Materia De Impuesto Sobre La Renta, A Los Contribuyentes Que Se Indican.

B) Extranjeros

-C111 Convenio Sobre La Discriminación En Materia De Empleo Y Ocupación (Ratificado El 11 De Noviembre De 1961)

-C142 Convenio Sobre Desarrollo De Los Recursos Humanos (Ratificado El 28 De Junio De 1978)

-Convención Sobre Los Derechos De Las Personas Con Discapacidad De Las Naciones Unidas

-C159 Convenio Sobre La Readaptación Profesional Y El Empleo De Personas Inválidas (Ratificado El 5 De Abril 2004)

-Convención Interamericana Para La Eliminación De Todas Las Formas De Discriminación Contra Las Personas Con Discapacidad.

Propuesta

En la actualidad ya existe un estímulo fiscal para los patrones que contraten personas con discapacidad. Al respecto, en el artículo 186 de la ley del Impuesto sobre la Renta (ISR) se contempla una deducción adicional equivalente al 100% del ISR que se le retuviera al trabajador en el ejercicio.

El estímulo fiscal adicional que se propone consiste en la deducción del 100% de los pagos realizados al trabajador que a su vez sean exentos para él, además si del total de sus empleados el 5% de estos son empleados con discapacidad el porcentaje no deducible de estos pagos para el resto de sus empleados será del 25% en lugar del 47% que en la actualidad no es deducible de acuerdo al artículo 28° fracción XXX de la ley de ISR.

Para la correcta aplicación de este estimulo se pretende poner ciertas medidas de control para evitar el más uso de este por los contribuyentes, estas medidas estarán dentro del mismo decreto y las encargadas de fiscalizar estas medidas serán la STyPS, El Servicio de Administración Tributaria y el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Propuesta De Decreto

DECRETO por el que se otorgan beneficios fiscales en materia de empleo a personas con discapacidad.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice Estados Unidos Mexicanos.- Presidencia de la República.

Enrique Peña Nieto, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, en ejercicio de la facultad que me confiere el artículo 89, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con fundamento en el artículo 31 de la Ley Orgánica de Administración Pública Federal y 39, fracciones I y III, del Código Fiscal de la Federación, y

Considerando

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 establece como objetivo del Gobierno Federal, llevar a México a su máximo potencial, a través de una nueva y moderna política de fomento económico que se enfoque en aquellos sectores vulnerables para el desarrollo de su potencial y una mejor distribución del ingreso nacional.

Que, para el cumplimiento de dicho objetivo, en el Plan Nacional de Desarrollo se establecen las metas nacionales México Incluyente y México Próspero que tienen como objetivo hacer efectivo el acceso a un trabajo digno y remunerado a todos los mexicanos.

Que el Gobierno Federal ha implementado medidas tendientes a estimular el trabajo digno, formal y remunerado para las personas con discapacidad para su inclusión al sector productivo y mejorar su nivel de vida.

Que, de conformidad con el Código Fiscal de la Federación, el Ejecutivo Federal tiene la facultad de condonar el pago de contribuciones, así como conceder estímulos fiscales, he tenido a bien expedir el siguiente

Decreto

Artículo Primero.- El patrón que contrate a personas que padezcan alguna discapacidad podrá deducir al 100% los pagos por los conceptos que menciona el artículo 28 fracciones XXX de la Ley del Impuesto Sobre la Renta que se les haga a dichos trabajadores.

Además, en caso de que el porcentaje de trabajadores con discapacidad represente entre el 5% y 40% del total de empleados, el factor de no deducibilidad aplicable de acuerdo al artículo 28 fracciones XXX de la Ley del Impuesto Sobre la Renta será del 0.25 por los pagos efectuados al personal que no cuente con alguna discapacidad.

Artículo Segundo.- Los patrones que tengan contratados empleados con discapacidad para poder aplicar el estímulo fiscal que se otorga deberán cumplir con los siguientes requisitos.

I- Estar dado de alta como patrón ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y estar al corriente en el pago de sus aportaciones de Seguridad Social.

II- Contar con las instalaciones adecuadas para que el personal con discapacidad pueda realizar su trabajo en un ambiente seguro e higiénico.

III- Contar con el certificado que acredite la discapacidad del empleado, el cual lo otorgara el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Artículo Tercero.- Los contribuyentes que apliquen este estímulo fiscal deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

I- Informar en la declaración anual del ejercicio el monto deducido por concepto del estímulo aplicado.

II- Integrar en el Comprobante Fiscal por Internet emitido al trabajador por concepto de sueldos y salarios la leyenda “Empleado con discapacidad por la que se aplica estímulo fiscal”.

III- Tener a disposición de la autoridad la documentación que acredite la discapacidad del trabajador.

Artículo Cuarto.- El servicios de Administración Tributaria y La Secretaria del Trabajo y Previsión Social tendrán la facultad de realizar inspecciones a los centros de trabajo para:

I. Verificar la documentación que acredite la discapacidad por los empleados que se aplique el estímulo contemplado en este decreto.

II. Verificar que las instalaciones de trabajo sea las adecuadas para que las personas con discapacidad realicen su trabajo en condiciones seguras e higiénicas.

III. Verificar el cumplimento de las obligaciones mencionadas en el artículo tercero de este decreto.

Así mismo podrá ejercer las facultades de comprobación de acuerdo al Código Fiscal Federal respecto de la aplicación del estímulo que se otorga.

Artículo Quinto.- Los beneficios previstos en el presente Decreto, no se considerarán como ingreso acumulable para los efectos del impuesto sobre la renta.

Artículo Sexto.- La aplicación de este estímulo fiscal no podrá dar origen a pérdidas fiscales o saldos a favor del Impuesto sobre la Renta.

Artículo Séptimo.- El Servicio de Administración Tributaria podrá expedir las disposiciones de carácter general necesarias para la correcta y debida aplicación del presente Decreto.

Transitorio

Único.- El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Dado en la residencia del Poder Ejecutivo Federal, (fecha de publicación).

Enrique Peña Nieto.- Rúbrica.- El Secretario de Hacienda y Crédito Público, Luis Videgaray Caso.- Rúbrica.

Se considera que para romper la barrera del temor que tienen los empresarios a contratar a personas con discapacidad, aunado a este estímulo fiscal se propone crear una campaña de difusión por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STyPS), a través de medios informativos como la televisión, radio, redes sociales, etc., haciendo referencia a dos puntos básicos: a) Que las personas con discapacidad pueden ser igual de productivas que las que no tienen discapacidad y b) Que al contratar a estas personas, los empleadores gozarán como contribuyente del estímulo fiscal que ya se encuentra en la ley y el que se creará con el decreto propuesto en este trabajo.

Complemento. Propuesta De Adición De Artículos A La Ley Federal Del Trabajo Para Regular La Relación Laboral Con Personas Con Discapacidad.

El artículo 5 Constitucional establece “A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo licito”; el artículo 123 Constitucional señala que “Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil”; el artículo 3 de la Ley Federal del Trabajo a su vez señala “El trabajo es un derecho y un deber sociales”, “no podrán establecerse distinciones entre los trabajadores”. Todo lo anterior nos lleva a un concepto: JUSTICIA SOCIAL, que

implica el mejoramiento del nivel económico de la clase trabajadora, la reivindicación de sus derechos, así como alcanzar la dignidad humana.

Esta es la propuesta de adición de artículos a la Ley Federal del Trabajo sobre la que se mencionaba en supra líneas, se contemplan de manera general, los principales problemas que se presentan en una relación laboral entre el patrón y el trabajador con discapacidad, tales como lo son: el horario de entrada, el equipo adecuado para desempeñar de manera correcta y eficiente sus actividades el trabajador con discapacidad, las dispensas que deben considerarse al trabajador con discapacidad, pero eso sí, sin dejar al lado los derechos del patrón y no provocar el desaliento del mismo, para contratar personas con discapacidad, entre algunas otras circunstancias; y esta propuesta quedaría de la manera siguiente:

Título Quinto Ter. Trabajo De Las Personas Con Discapacidad.

ARTÍCULO 180 BIS. El trabajo que realicen las personas con discapacidad queda sujeto a la vigilancia y protección de la Inspección del Trabajo. Se entenderá por discapacidad, cualquier detrimento en el desempeño físico del trabajador, que a juicio de un especialista, en la materia, sea considerado como discapacidad.

El trabajo desempeñado por las personas con discapacidad se regirá por lo establecido en el presente título, así como lo contenido de manera general en esta Ley.

ARTÍCULO 180 BIS-A. El patrón de una persona con discapacidad está obligado a proporcionar y adaptar equipo especial y necesario para que la relación laboral se desempeñe de una manera correcta y normal.

Se considerará despido injustificado si el patrón rescinde la relación laboral de una persona con discapacidad, si aquel, no demuestra alguna de las causales prescritas por al artículo 47 de esta ley.

ARTÍCULO 180 BIS-B. El trabajador con discapacidad gozara de un tiempo de tolerancia de hasta treinta minutos después del horario fijado de entrada, pero, a su vez, el trabajador con discapacidad que haga uso de este tiempo de tolerancia, está obligado a reponerle al patrón al final de la jornada laboral, el tiempo que se haya retrasado para llegar a la fuente de trabajo. Además, el trabajador con discapacidad tendrá derecho a salidas para revisión médica, siempre y cuando medie prescripción médica y con posterioridad reponga el tiempo ocupado en las revisiones médicas.

La jornada laboral de las personas con discapacidad no podrá exceder de siete horas y media, contando por lo menos con media hora de descanso; además podrá permanecer en las instalaciones de la empresa o establecimiento, durante su tiempo de descanso, sin que este tiempo sea tomado como tiempo efectivo de la jornada de trabajo. El horario extraordinario laborado por el trabajador con capacidades diferentes, será remunerado tal y como lo señala el Capitulo Segundo del Título Tercero de esta Ley.

ARTÍCULO 180 BIS-C. El trabajador con discapacidad disfruta de los mismos derechos y tiene las mismas obligaciones que cualquier otro trabajador sin discapacidad.

El patrón de personas con discapacidad, que no cumpla con lo previsto en el presente título, será sometido a la determinación de las Juntas de Conciliación y Arbitraje correspondiente.

Consideraciones

Con estas propuestas legislativas, a grandes rasgos se trata de concretizar los objetivos específicos:

a) Motivar a Empresarios a la contratación de personas con discapacidad a través de estímulos fiscales atractivos para los mismos.

b) Establecer Normas Jurídicas laborales de protección para los trabajadores con alguna discapacidad y de estímulo fiscal a los empleadores de los mismos.

c) Incorporar a las personas con discapacidad al ámbito laboral para incentivar la economía nacional mediante la incorporación de estas personas en la legislación laboral; simultáneamente, otorgando beneficios a los patrones por la contratación de este sector.

d) Establecer una regulación laboral que promueva relaciones obrero-patronales con personas discapacitadas a través de disposiciones que beneficien a ambas partes.

e) Incluir a las personas con discapacidad en los ordenamientos jurídicos laborales mediante una legislación competente al sector.

f) Promocionar la inclusión laboral de personas con discapacidad mediante campañas publicitarias dando a conocer los beneficios patronales ofrecidos.

g) Dar a conocer a los patrones los beneficios que tendrán con la contratación de personas con discapacidad, mediante la implementación de estímulos fiscales a favor del empresario.

h) Incentivar a los patrones a que contraten personas con discapacidad mediante estímulos fiscales atractivos a los empresarios de manera que sean beneficiados aún con los gastos que se incurran.

i) Ofrecer estímulos fiscales más atractivos que los actuales, a los empresarios que contraten personas con alguna discapacidad, analizando el impacto del beneficio ofrecido de acuerdo al total de sus gastos y demás trabajadores.

j) Incrementar la inclusión laboral de personas con discapacidad a través del estímulo fiscal consistente en deducir al 100% las erogaciones exentas al trabajador así como el hecho de tener un mínimo de trabajadores con discapacidad en su empresa, generando así un beneficio económico a los patrones con relaciones laborales con personas con discapacidad.

Limitaciones

Aunque existe una considerable experiencia de los autores como abogados de empresa y se han consultado de manera informal el sentir de los patrones, así como de algunos trabajadores con discapacidad, para dar mayor soporte a estas propuestas se realizarán los estudios cualitativo y cuantitativo que ameritan un sustento científico más firme.

De igual manera, queda claro que habrá personas que quisieran aprovecharse de tal estímulo, y en búsqueda de su beneficio mezquino harían simulaciones que les permitiría tener acceso a tal beneficio, es por lo que de manera puntual se hace referencia a un análisis de las instituciones de seguridad social para su perfecta calificación de discapacidad, por lo que desde ese momento se está previendo la utilización de candados para que sea realmente aprovechado el estímulo, para las personas que han decidido comprometerse socialmente ante la discapacidad.

Conclusiones

La legislación laboral en la actualidad en nuestro país no se encuentra a la altura requerida por la situación social que sufren estas personas, aunque muestra avances, no ha sido de manera significativa, ni mucho menos de una forma ordenada u organizada, ya que al parecer el problema social de la discapacidad ha rebasado por mucho a las soluciones o propuestas legislativas, y aún y cuando México tiene firmados convenios internacionales al respecto, su aplicación está muy alejada de cumplir con los objetivos primordiales que es la inclusión, el trato digno, la no discriminación… justicia social.

Existen diversas clases de discapacidades, por lo tanto, no puede tratarse de la misma manera, por citar algún ejemplo, a una persona con discapacidad visual que a una persona con discapacidad motriz. Por lo anterior, se deben ubicar las necesidades laborales de las personas con discapacidad de una manera general, para así poder protegerlos con la ley laboral, y para hacer más provechoso el desempeño laboral de ellos para con el empleador en particular.

El Estado como garante de Derechos Fundamentales, y atendiendo a este “padecimiento social” que es la discapacidad, debe comprometerse y crear una

regulación laboral donde visualice dicha problemática, y así poder concretar el Derecho Humano que tiene toda persona a trabajar, en un ambiente digno y de respeto.

Se ubican tres sectores a legislar para atender esta circunstancia social, Derecho laboral, Derecho Fiscal y la seguridad social. El Derecho Laboral para regular la relación laboral entre patrones y trabajadores con discapacidad, el Derecho Fiscal para atraer al empleador a la contratación de personas con discapacidad, y la Seguridad Social como medio indispensable para otorgar la calificación de la discapacidad, y así hacer efectivo el estímulo fiscal que proponemos en nuestro trabajo de investigación.

El Estado no debe desatender las necesidades de los patrones, es así por lo que se propone la creación de un estímulo fiscal “atractivo” atendiendo a los intereses económicos de los dueños de las empresas; la finalidad de crear dicho estímulo, es para que la propuesta no quede en letra muerta, y así poder aplicar de manera efectiva este plan de inclusión laboral para las personas con discapacidad, sin desalentar a los empleadores a la contratación de dichas personas.

Entre algunas de las circunstancias en las cuales se debe iniciar a regular la prestación de la relación laboral, es el horario de inicio de labores, el computo de la jornada laboral, la instalación de equipo o infraestructura especial dentro de la fuente de trabajo, entre algunas otras circunstancias no menos importantes, para que la relación laboral pueda llevarse a cabo de la forma más adecuada, digna y sana posible.

Las personas con discapacidad necesitan un tratamiento equitativo; alegóricamente puede decirse que requieren un “abrigo más ancho” por parte de la ley laboral. Aunque tiene la misma condición de trabajadores, es absurdo tratar como iguales a personas que padecen algún tipo de discapacidad y a personas que no las padecen: Tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales.

Referencias:

Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Tomado de la Organización de las Naciones Unidas, el 21 de febrero de 2016. Consultado de http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf. *

INEGI, 2014. Censo de población y vivienda 2019. Tomado de http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/discapacidad.aspx?tema=P

Programa para la inclusión de las personas con discapacidad" DOF, 30/04/2014. Tomado del Diario Oficial de la Federación. http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5343100&fecha=30/04/2014,

Karent Mendoza. 5.1% de la población Mexicana tiene discapacidad: INEGI", 03/04/2011http://www.dis-capacidad.com/nota.php?id=1381, "

"En México 6.6% de la población sufre de una discapacidad", Notimex, 03/12/2013. Tomado de Periódico La Jornada. Consultar http://www.jornada.unam.mx/ultimas/2013/12/03/en-mexico-6-6-de-la-poblacion-sufre-de-una-discapacidad-8594.html,

"Prevención y rehabilitación de discapacidades", Plan Nacional de Desarrollo PND, 2001. Consultar en http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/discapacidades.pdf

*Patiño Ramos José Luis (2007). "*Regulación Laboral para Personas con Discapacidad", (tesis de licenciatura).* Universidad Lasallista Benavente. México.

Real Academia Española. (2009). *Dicionario de la Lengua Española* (segunda ed.). Madrid

*www.juntos.org.mx

*www.who.int/topics/disabilities/es

*Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

*Ley Federal del Trabajo

*Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

*Reglamento de la Ley general de las Personas con Discapacidad

*Ley del Impuesto Sobre la Renta

*Reglamento a Ley del Impuesto Sobre la Renta

*Ley del Seguro Social, para efectos de la Certificación de la Incapacidad

*Norma Mexicana nmx-r-050-scfi-2006, accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público.

*Decreto por el que se otorga un estímulo fiscal en materia de impuesto sobre la renta a los contribuyentes (8 de marzo 2007)

*Convenio sobre la Discriminación en materia de empleo y ocupación (ratificado el 11 de noviembre de 1961)

*Convenio sobre Desarrollo de los Recursos Humanos (ratificado el 28 de junio de 1978)

*Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas

*C159 Convenio sobre la Readaptación Profesional y el Empleo de Personas Inválidas (Ratificado el 5 de abril 2004)

*Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad

*Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

*Ley del Impuesto sobre la Renta 2016.

*DECRETO que compila diversos beneficios fiscales y establece medidas de simplificación administrativa.

*"El trabajo ¿valor supremo de la vida social?", Lastre Lastra José Manuel, UNAM, México 1995, pp. 175.

**"El derecho social*, Mendieta y Núñez lucia, 3ª ed., ed. Porrúa, México 1980, pp. 170.

**Ley federal del trabajo, comentarios y jurisprudencias"*, Climent beltran juan b., ed. Esfinge, México 1994, pp. 624.

**Conceptos básicos del derecho del trabajo",* Barajas Montes de Oca Santiago, ed. Fondo de Cultura Económica, México 1996, pp. 636

La Gestión Ambiental Compartida En México A Través De La Intervención De Las Empresas Privadas

Francisco Xavier García Jiménez
Nadia Martínez Sánchez
Miguel Ángel Vázquez Consejo

Resumen

La materia ambiental como área de estudio legal es relativamente innovadora, es desde finales del silgo pasado que se ha tutelado en México el ambiente y que a su vez se ha legislado en la materia. A partir del año 2012, se incorpora a la Constitución federal el derecho humano a un medio ambiente sano, y con esto la facultad del Estado de protegerlo. Siendo a través de las diversas instituciones públicas que existen en México que se tutela el ambiente.

Sin embargo, se considera necesaria la implementación de las empresas privadas dentro de la protección ambiental a fin de alcanzar un equilibrio entre gobierno y sociedad, trabajando conjuntamente con el único objetivo de que la tutela ambiental se cumpla en términos de lo establecido por las normas oficiales mexicanas, las leyes de la materia y los tratados internacionales de los que México es parte.

Palabras Clave: ambiente, empresas, gestión.

Introducción

La división de poderes contemplados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, recae en el Ejecutivo, el Legislativo y el Judicial. En este sentido, tenemos que en el Poder Legislativo ha aprobado las diferentes leyes que inciden en la protección de los recursos naturales y demás leyes que integran el marco jurídico del derecho ambiental. Siendo en estas que se señalan las atribuciones y facultades de la administración publica en la gestión ambiental.

El derecho ambiental por su propia naturaleza es de índole transversal, de acuerdo con lo señalado por el jurista español Ramón Martín Mateo, éste responde a consideraciones ecológicas, sometiendo a un tratamiento relativamente unitario

todos los sectores de normas que en definitiva trascienden a las relaciones del hombre [1]. Al respecto, se considera de gran relevancia local y global que los mecanismos implementados en México con el fin de alcanzar el equilibrio ambiental sean los idóneos, toda vez que el derecho ambiental es interdisciplinario y de alcance social ilimitado.

Acorde a las exigencias internacionales y particularmente con los objetivos del desarrollo del milenio, la política ambiental en México, debe contemplar mecanismos eficaces para garantizar la gestión ambiental y la sostenibilidad del medio ambiente en nuestro país. Por ello, es urgente el desarrollo de diferentes procedimientos y mecanismos a fin de que las actividades que desarrolla el hombre en cualquiera de sus ámbitos tengan una regulación eficaz que garantice la mayor tutela al medio ambiente.

En México, fue en el año 1988 que se publicó la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente; asimismo en enero del año en curso se reformaron algunos artículos de la misma, sin embargo dichas reformas no han sido progresivas, lo cual impide que la legislación ambiental esté a la vanguardia en relación con las necesidades del Estado mexicano. Al respecto, los constantes cambios ambientales en el territorio mexicano así como en todo el mundo requieren la implementación de mecanismos y procedimientos que permitan el cuidado ambiental, así como la correcta aplicación de los mismos.

En la actualidad la actividad empresarial tiene un gran impacto en el medio ambiente, lo que ha encaminado a este sector a desarrollar las prácticas tendientes al cumplimiento de los estándares ambientales no sólo nacionales, sino también a los internacionales. En nuestro país parte de la gestión ambiental está diseñada en la Ley General para la Gestión Integral de los Residuos, la cual tiene por objeto garantizar el derecho de toda persona al medio ambiente sano y propiciar el

[1] Martín Mateo, Ramón, Derecho Ambiental, Instituto de Estudios de Administración Local, Madrid, 1977, p.72.

desarrollo sustentable a través de la prevención, de la generación, la valorización y la gestión integral de los residuos peligrosos, de los residuos sólidos urbanos y de manejo especial; prevenir la contaminación de sitios con estos residuos y llevar a cabo su remediación.[2]

Desarrollo

La protección ambiental se ha configurado como función pública, puesto que, entendida ésta en sentido amplio, la efectiva tutela ambiental corresponde a los poderes públicos en general, así como a las administraciones públicas en lo particular. El problema de la administración en la protección del ambiente, no consiste tanto en sustituir la presencia de la administración, sino que consiste en buscar fórmulas más efectivas de intervención administrativa y de participación de los sujetos privados en el desempeño de la referida tutela ambiental.

Se ha afirmado, así, que en el aspecto de la vigilancia y control el modelo de tutela tradicional, es decir, el modelo de una tutela pública no es absoluto satisfactorio[3].

La Constitución federal mexicana establece en la fracción 5ª del artículo 4º[4] que:

"Toda persona tiene derecho a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar. El Estado garantizará el respeto a este derecho. El daño y deterioro ambiental generará responsabilidad para quien lo provoque en términos de lo dispuesto por la ley".

[2] Artículo 1, segundo párrafo de la Ley General para la Gestión Integral de los Residuos. *http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/pdf/wo83193.pdf,* consultada el día 20 de octubre de 2015.

[3] Mora Ruiz, Manuela, *La gestión ambiental compartida: función pública y mercado,* Lex Nova, España, 2007, p.74.

[4] Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, *http://www.ordenjuridico.gob.mx/Constitucion/cn16.pdf*, consultada el 3 de agosto de 2015.

Observando que es el Estado quien constitucionalmente garantiza la tutela del medio ambiente; sin embargo, y como se ha mencionado, existe la urgencia y necesidad de coordinar y ensamblar lo público y lo privado en la protección del ambiente, a través de la intervención de las empresas privadas en la gestión ambiental, en la que a través de autorizaciones el Estado establezca las condiciones a las que se sujetará la empresa privada a fin de garantizar la tutela del medio ambiente. Por otra parte, es una tendencia global la privatización de los servicios; como lo son el agua, la luz, la recolección de basura, entre otros. Servicios que corresponde al Estado proveer y de los cuales la administración pública es limitada en su cumplimiento, toda vez que carece de los elementos necesarios para cubrirlos.

En este sentido y atendiendo a la sensibilización en materia ambiental se pretende mediante el presente trabajo de investigación incluir a la iniciativa privada en la gestión ambiental como coadyuvante de la función pública implementando la intervención de las empresas privadas en la gestión ambiental. Es decir, las empresas serán actores en coordinación con el Estado para llevar a cabo la gestión ambiental, compartiendo éstas la función con el Estado de tutela ambiental, facultándolas a efecto de que conjuntamente con la función pública se provea a la sociedad de este derecho humano.

En nuestros días, impera una realidad de desequilibrio ambiental, esto es derivado de la constante contaminación industrial, la deforestación, el tráfico ilegal de ejemplares de vida silvestre, entre otros; por lo que se considera la necesidad de replantear la forma en la que se está tutelando el medio ambiente. Si bien es cierto que el Estado es quien tiene la facultad constitucional de proteger el medio ambiente, también lo es que el alcance que ha tenido la función pública a nivel medioambiental no ha logrado cumplir con los objetivos planteados en la propia constitución, así como en las leyes de la materia. Distinguiendo que la iniciativa privada no es parte de los actores en la protección ambiental, por lo que partimos de esta observación en la materia con la intención de incluir a la empresa privada como agente en la protección al medio ambiente.

Existe únicamente el Programa Nacional de Auditoría Ambiental[5], el cual invita a las empresas tanto públicas como privadas a someterse voluntariamente a la auditoría ambiental[6], a fin de que los procesos productivos de las mismas reduzcan los consumos de agua, energía y generación de residuos, disminuyendo en consecuencia la probabilidad de que ocurran situaciones con impactos negativos al medio ambiente. Siendo éste

Sin duda los procedimientos ambientales existentes en el país no han solventado la problemática medio ambiental, lo que ocasiona que el impacto ambiental negativo derivado de las actividades del hombre no reduzca en sus niveles, efectos y consecuencias. Por lo tanto, es necesario la integración de la tutela ambiental del Estado, la intervención de las empresas privadas para una gestión ambiental compartida, teniendo como objeto el proporcionarle a la empresa privada el reconocimiento como participante en el desarrollo y vigilancia de la gestión ambiental, la cual será compartida con el Estado como mecanismo para alcanzar un equilibrio ambiental eficaz.

Con todo lo expuesto, se propone que la autoridad faculte a la empresa privada, compartiendo en éste caso con el ámbito público la garantía de proporcionar

[5] Artículo 38 de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente**.** Los productores, empresas u organizaciones empresariales podrán desarrollar procesos voluntarios de autorregulación ambiental, a través de los cuales mejoren su desempeño ambiental, respetando la legislación y normatividad vigente en la materia y se comprometan a superar o cumplir mayores niveles, metas o beneficios en materia de protección ambiental. *http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/pdf/wo83191.pdf*, consultado el día 17 de septiembre de 2015.

[6] La auditoría ambiental constituye una de las herramientas técnicas para identificar las áreas ambientalmente críticas de una instalación empresarial y sus procesos, permitiendo formular soluciones técnicas y de gestión apropiadas. Es una evaluación sistemática, documentada y objetiva de la efectividad de las acciones realizadas para cumplir con la legislación ambiental y lograr un desempeño superior al exigido por la misma, debe ser independiente y capaz de identificar los problemas presentes y futuros. Los pasos básicos de una auditoría son la obtención de información ambiental, la evaluación de ésta y el establecimiento de conclusiones que incluyan la identificación de aspectos que deban ser mejorados. *http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/25/1/mx/auditoria_ambiental.html,* consultado el día 2 de septiembre de 2015.

un medio ambiente sano para el desarrollo y bienestar de toda persona. Así, la presencia de las empresas privadas para el desempeño de la actuación en el modelo clásico de la tutela ambiental, será asumido pretendidamente a través de la figura del concesionario, estableciendo la función pública las condiciones a las que deberá sujetarse la entidad privada a fin de facultarla como titular garante en la gestión ambiental.

El vocablo gestión se refiere a la realización de diligencias para conseguir un propósito; aplicado al medio ambiente tal propósito consiste en conseguir la máxima calidad ambiental acorde con la situación socioeconómica de la zona objeto de la gestión; y aplicado a las actividades humanas, el citado objetivo se refiere a su integración en el entorno en que se ubican, entendiendo que toda actividad y su entorno son subsistemas del sistema que entre ambos conforman, cuya estructura y funcionamiento conjunto es lo que importa. [7]

En el contexto actual, el impacto ambiental de conformidad con el artículo 3° fracción XX de la Ley General de Equilibrio Ecológico y de Protección al Ambiente es definido como:

> "La modificación del ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza".

Asimismo es relevante precisar que como consecuencia de las acciones llevadas a cabo por el hombre, nos enfrentamos a una realidad devastadora en temas ambientales, situación que trae como consecuencia un desequilibrio ambiental. Al respecto la legislación en la materia nos proporciona la definición legal, que al respecto establece que es:

> "La alteración de las relaciones de interdependencia entre los elementos naturales que conforman el ambiente, que afecta

[7] Gómez, Orea Domingo, La gestión ambiental en la empresa responsabilidades de productores y consumidores, *http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/371/87.pdf*, consultado el día 24 de agosto de 2015.

negativamente la existencia, transformación y desarrollo del hombre y demás seres vivos[8]".

Gestionar significa hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera[9]; es decir, llevar a cabo todas las acciones para obtener un fin específico y determinado. La gestión ambiental debe integrar, sin graves conflictos, la conservación, protección y mejora del ambiente con el desarrollo sostenible. Para ello se requiere organización, coordinación, capacitación, información, participación y estructura legal adecuada[10]. Así la gestión ambiental compartida es el modelo alternativo y evolucionado de la función pública de tutela ambiental, que ahora mantiene tal carácter no sólo por la naturaleza de quien asume su satisfacción sino, también, por la pluralidad de sujetos que participan en la consecución del objetivo común de garantía de la calidad ambiental[11].

Conclusión

Como consecuencia del desequilibrio ambiental, es que existe la necesidad de proteger al ambiente, esto debe ser cumpliendo con lo que contempla la legislación aplicable, así como observando las deficiencias de la norma a fin de construir políticas públicas mediante las cuales se logre el equilibrio ambiental. Sin embargo, la tarea no es sencilla, ya que no sólo se trata de crear o reformar leyes, sino que es necesaria la correcta aplicación de las mismas para construir un escenario en el que vayan de la mano el desarrollo social, el progreso económico y la protección al medio ambiente.

Asimismo, se observa la necesidad de que la función privada, realice actividades que protejan el ambiente, siendo necesaria la intervención de las

[8] Artículo 3º fracción XII de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/148_090115.pdf, consultada el día 24 de agosto de 2015.
[9] Diccionario de la lengua española, 23.ª ed., Edición del Tricentenario, Madrid, España, 2014, *http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=wCP3BIIJRDXX2uYFygrz*, consultado el día 4 de enero de 2016.
[10] Jaquenod de Zsögön, Siliva, Derecho Ambiental, Dkinson, S.L., Madrid, España, 2004, p. 333.
[11] Mora Ruiz, Manuela, *La gestión ambiental compartida: función pública y mercado,* Lex Nova, España, 2007, p. 290.

empresas privadas en la gestión del ambiente, utilizando la figura de la gestión ambiental compartida, es decir, establecer énfasis en los sujetos privados orientándolos en concreto a las actividades de la función pública, señalando la necesidad de su oportuna actuación dentro de la protección ambiental.

El contexto ambiental enfrenta actualmente una crisis global, por lo que implementar la intervención de la función privada se propone como mecanismo de solución y búsqueda de un equilibrio, toda vez que en México la función pública ha sido ineficaz en la garantía del derecho humano a un medio sano, siendo necesario la regulación e incorporación de los actores privados en las actividades tendientes a la tutela ambiental.

Referencias

ACEVES ÁVILA, CARLA D, BASES FUNDAMENTALES DE DERECHO AMBIENTAL MEXICANO, MÉXICO, PORRÚA, 2003.

ARANDA BESAURY, M ET AL., MÉXICO Y LOS CAMBIOS EN LA ARQUITECTURA ECONÓMICA INTERNACIONAL, LOS GRANDES PROBLEMAS DE MÉXICO, T IV: POLÍTICA, MÉXICO, COLEGIO DE MÉXICO, 2012.

AZUELA, ANTONIO, VISIONARIOS Y PRAGMÁTICOS, UNA APROXIMACIÓN SOCIOLÓGICA AL DERECHO AMBIENTAL, MÉXICO, UNAM, 2006.

BRAÑES, RAÚL, MANUAL DE DERECHO AMBIENTAL MEXICANO, FONDO DE CULTURA ECONÓMICA, MÉXICO, 2010.

BECK, ULRICH, ¿QUÉ ES LA GLOBALIZACIÓN? FALACIAS DEL GLOBALISMO, RESPUESTAS A LA GLOBALIZACIÓN, ESPAÑA, PAIDÓS.

CARBONELL MIGUEL, GLOBALIZACIÓN Y DERECHO, VERSIÓN DIGITAL DISPONIBLE EN: HTTP://WWW.BIBLIOJURIDICA.ORG/ LIBROS/3/1086/3.PDF.

CARMONA LARA, MARÍA DEL CARMEN, TEMAS SELECTOS DE DERECHO AMBIENTAL, INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS, UNAM, MÉXICO, 2006.

CALVO, MARÍA, ESCRITOS DE DERECHO AMBIENTAL, ESPAÑA, 2004.

CALVA JOSÉ LUIS, ANÁLISIS ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO, JUAN PABLO EDITOR, MÉXICO, 2012.

CENTRO DE DERECHOS HUMANOS, FRAY FRANCISCO DE VITORIA, ABC DE LOS DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES, CULTURALES Y AMBIENTALES, MÉXICO, 2010

FARHANA YAMIN, CLIMATE CHANGE AND CARBON MARKETS, EARTHSCAN, 2012

FERRO NEGRETE ALEJANDRO, DERECHO AMBIENTAL, IURE EDITORES, MÉXICO, 2008

FINDLEY, ROGER W ET AL., ENVIRONMENTAL LAW (DERECHO AMBIENTAL), 2004.

DE LA DEHESA, GUILLERMO, COMPRENDER LA GLOBALIZACIÓN, 3ª EDICIÓN, ALIANZA, MADRID, 2007

DÍAZ MÜLLER, LUIS T., GLOBALIZACIÓN Y DERECHOS HUMANOS, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, MÉXICO, 2003.

ESTEVE PARDO, J., DERECHO DEL MEDIO AMBIENTE, MADRID, MARCIAL PONS, 2005.

ESTEVILL, L. P., DERECHO DE DAÑOS, BARCELONA, BOSCH, 1995.

GARCIA, ENRIQUE ALONSO, DICCIONARIO DE DERECHO AMBIENTAL, IUSTED, ESPAÑA, 2006.

GAMAS TORRUCO JÓSE, DERECHO CONSTITUCIONAL MEXICANO, MÉXICO, PORRÚA, 2001

GONZÁLEZ GALVÁN, JORGE ALBERTO, LA CONSTRUCCIÓN DEL DERECHO, MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN, MÉXICO, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA NACIONAL DE MÉXICO, 1998.

GONZALEZ IBARRA JUAN DE DIOS, METODOLOGÍA JURÍDICA EPISTÉMICA, MÉXICO, FONTAMARA.

JIMÉNEZ DE PARGA ET AL., EL PRINCIPIO DE PREVENCIÓN EN EL DERECHO INTERNACIONAL DEL MEDIO AMBIENTE, ECOIURUS, ESPAÑA, 2001

JUSTE RUIZ, JOSÉ, DERECHO INTERNACIONAL DEL MEDIO AMBIENTE, MADRID MC GRAW HILL, 1999.

JACQUENO DE ZSOGON, SILVIA, NOCIONES DE DERECHO AMBIENTAL, ESPAÑA, DYKINSON, 2003

KRAMER, LUDWING, ET AL., DERECHO AMBIENTAL Y TRATADO DE LA COMUNIDAD EUROPEA, 1998

LARA SÁENZ, LEONCIO, PROCESOS DE INVESTIGACIÓN JURÍDICA, MÉXICO, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO1991.

LASAGABASTER HERRARTE, IÑAKI, DERECHO AMBIENTAL, INSTITUTO VASCO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ESPAÑA, 2004.

LEFF ENRIQUE, LOS PROBLEMAS DEL CONOCIMIENTO Y LA PERSPECTIVA AMBIENTAL DEL DESARROLLO, MÉXICO, SIGLO XXI 1986.

LEFF ENRIQUE, LA TRANSICIÓN HACIA EL DESARROLLO SUSTENTABLE, SEMARNAT-PNUMA, 2002

LEZAMA, JOSÉ LUIS, MEDIO AMBIENTE, MÉXICO, COLEGIO DE MÉXICO, 2010

LORENZETTI, RICARDO LUIS, TEORÍA DEL DERECHO AMBIENTAL, MÉXICO, PORRÚA, 2008.

MÉNDEZ SILVA, RICARDO, DERECHO INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS, MEMORIA DEL VII CONGRESO IBEROAMERICANO DE DERECHO CONSTITUCIONAL, MÉXICO, UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, 2002.

MOL, ARTHUR P.J., GLOBALIZATION AN ENVIROMENTAL REFORM, MASSACHUSETTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY, USA, 2001.

MORA RUIZ, MANUELA, LA GESTIÓN AMBIENTAL COMPARTIDA: FUNCIÓN PÚBLICA Y MERCADO, LEX NOVA, ESPAÑA, 2007.

NAVA ESCUDERO, CÉSAR, CIENCIA, AMBIENTE Y DERECHO, MÉXICO, INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MÉXICO, 2012.

NAVA ESCUDERO, CÉSAR, ESTUDIOS AMBIENTALES, MÉXICO, INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MÉXICO, 2011.

NAVA ESCUDERO, CÉSAR, LEGISLACIÓN AMBIENTAL EN AMÉRICA DEL NORTE, MÉXICO, INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MÉXICO, 2011.

NAVA ESCUDERO, CÉSAR, GUÍA MÍNIMA PARA LA ENSEÑANZA DEL DERECHO INTERNACIONAL AMBIENTAL EN MÉXICO. EN "BOLETÍN MEXICANO DE DERECHO COMPARADO". NUEVA SERIE. AÑO XXXVIII. NÚMERO 113. MAYO-AGOSTO DE 2005.

ORIZABA MONROY, SALVADOR, DERECHO AMBIENTAL; POLÍTICA, GESTIÓN Y SANCIONES, MÉXICO, PUBLICACIONES ADMINISTRATIVAS CONTABLES JURÍDICAS, 2007.

PALOMO SOBERANIS, L. B., JUSTICIA AMBIENTAL EN MÉXICO Y ESPAÑA, MÉXICO, INE, 2004.

PIGRETTI, EDUARDO A, DERECHO AMBIENTAL PROFUNDIZADO, ARGENTINA, 2004

PNUMA (PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE) (2001) UICN. DE RÍO A JOHANNESBURGO; PERSPECTIVAS DEL DERECHO AMBIENTAL EN LATINOAMÉRICA.

PNUMA (PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE) (2003) GEO. AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, PERSPECTIVAS DEL MEDIO AMBIENTE.

PHILIPPE, SANDS, PRINCIPLES OF INTERNACTIONAL ENVIRONMENTAL LAW,

QUINTANA VALTIERRA, JESÚS, DERECHO AMBIENTAL MEXICANO; MÉXICO, PORRÚA, 2009.

REVUELTA VAQUERO, BENJAMIN, LOS RETOS DEL DERECHO AMBIENTAL EN MÉXICO, MÉXICO, UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO, 2010.

RICHAR G, HILDRETH, CLIMATE CHANGE LAW, USA, 2010.

RICHAR LORD, SILKE GOLDBERG, CLIMATE CHANGE, LIABILITY, CAMBRIDGE, UNIVERSITY PRESS, 2012

ROGER, W. FINDLEY, ENVIRONMENTAL LAW, USA, 2008.

SANCHEZ GÓMEZ, NARCISO, DERECHO AMBIENTAL, MÉXICO, PORRÚA, 2004.

STIGLITZ, JOSEPH E, COMO HACER QUE FUNCIONE LA GLOBALIZACIÓN, ESPAÑA, TAURUS, 2006.

La Suprema Corte De Justicia De La Nación, ¿Un Órgano Administrador O Legislador?

Jennifer Dennys Barajas García
Ladislao Adrián Reyes Barragán

Abstract:

La jurisprudencia, es una de las fuentes del Derecho que nos rige en México. El órgano competente que en nuestro sistema jurídico, lo es la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) interpreta, aplica, crea y modifica la ley, reuniendo todas las características de la propia Ley e incluso, a veces tiene más alcance y amplitud que la misma. Esta fuente encuentra su fundamento constitucional en el artículo 94 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM); donde se le reconoce como uno de los procesos de creación de Derecho, y en nuestro país es actualmente el más recurrido.

Esta fuente ha sido mecanismo para que mediante su uso, el Poder judicial abuse, reinterprete leyes, cambie sentidos a las normas e incluso instaure sentidos que las leyes no tienen.

El devenir histórico ha implicado una evolución del término Estado de Derecho, el cual inicio con el objeto de que el Estado funja como un guardián del cumplimiento de la ley. En un Estado Constitucional de Derecho, en el cual se desenvuelve México, cada poder tiene funciones específicas. En el caso de los servidores públicos (jueces, magistrados y ministros) tienen atribuidas sus funciones establecidas por ley. Por tanto, toda actividad del Poder Público no puede realizar actos que no esté expresamente autorizado por la ley.

Palabras clave: Jurisprudencia, estado de derecho, poder judicial

Contenido

La jurisprudencia, es una fuente formal del Derecho, la cual puede ser indeterminada e imperfecta del Derecho, el órgano competente que en el caso de México, lo es la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) interpreta, aplica, crea y modifica la ley, reuniendo todas las características de la propia Ley e incluso, a veces tiene más alcance y amplitud que la misma.

Esta fuente formal del Derecho, encuentra su fundamento constitucional en el artículo 94 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM); donde se le reconoce como uno de los procesos de creación de Derecho, y nuestro país es usualmente el más recurrido; ahora bien, la parte del proceso de creación, alcances, es decir el fondo y la forma, se encuentra regulado por la Ley Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la CPEUM (Ley de Amparo).

Asimismo el devenir histórico ha implicado una evolución del término Estado de Derecho, el cual inicio con el objeto de que el Estado funja como un guardián del cumplimiento de la ley (Serra Rojas, 2015). En un Estado Constitucional de Derecho, en el cual se desenvuelve México, cada poder tiene funciones específicas. En el caso de los servidores públicos (jueces, magistrados y ministros) tienen atribuidas sus funciones establecidas por ley. Por tanto, toda actividad del Poder Público se encuentra regido por el principio de la seguridad jurídica, por tanto, un juez no puede realizar actos que no esté expresamente autorizado por la ley.

En sentido amplio, un juez no puede realizar funciones ajenas a su competencia, la excepción son las tareas de docencia y defensa familiar. Todas las demás tareas le están prohibidas. Este axioma vale igual para un senador, un diputado o un juez. Esto es, que ningún servidor público puede ir más allá de las tareas que le están permitidas por la norma.

En este ideal de Estado, las prohibiciones para el ciudadano deben establecerse en la ley, por tanto, lo que no está prohibido está permitido para el ciudadano, en sentido contrario, al juez, lo que no le está permitido expresamente, le está prohibido. Un juez no puede inferir de una norma lo que no dice semánticamente.

En este sentido, los integrantes de la Suprema Corte de Justicia de la Nación por medio de las jurisprudencias violentan lo establecido en la Constitución y en sentido

amplio los derechos humanos del ciudadano. Actualmente el uso de la jurisprudencia se ha vuelto imprescindible, ya que su uso es diario e incluso no como auxiliar de la ley, sino como la ley misma, por lo que es necesario analizar los excesos de está para poder fijar los correctos límites y alcances que debe tener.

Por la forma en que se aplica a casos concretos, la jurisprudencia parece ser obligatoria, general, abstracta e imparcial, como lo es la ley misma. Aunado a esto, la jurisprudencia ha adquirido un dinamismo que en aras de interpretar las leyes y unificar criterios en la aplicación del Derecho en los casos concretos, sobrepasan limites más allá de lo que el legislador plasmo en sus leyes, e incluso exceden su facultad de intérpretes de las leyes al suponer lo que el legislador quiso plasmar.

No obstante de que la SCJN sostiene que la jurisprudencia es la exacta interpretación jurídica de la ley, donde esta autoridad precisa únicamente el contenido y el alcance que debe entenderse de la ley, criterio que se convierte en obligatorio para quien deba decidir en casos concretos. Se aprecia que la forma de aplicación de la jurisprudencia, por parte de los Tribunales jurisdiccionales e incluso de la propia Corte no parece ser como auxiliar, ya que en ocasiones la Jurisprudencia parece ir en contra de lo que el legislador plasmo en la ley.

En su obra Zamora y Pierce, comprobó que una de las principales violadoras de los derechos humanos ha sido la Suprema Corte de Justicia de la Nación (Zamora y Pierce, 2006). Lo cual también ha dejado de manifiesto Berchelmann Arizpe, donde ha demostrado violaciones a derechos humanos a través de la jurisprudencia emitida por la SCJN, por ejemplo que a pesar de que la CPEUM en su artículo 20 establecía que toda confesión del inculpado debía rendirse en presencia del defensor la jurisprudencia y tesis establecieron que la confesión rendida sin defensor era válida aunque se retractara posteriormente. Además estableció en otra tesis que la violencia de los agentes de la Policía Judicial es irrelevante para sacar las confesiones a los detenidos. (Berchelmann Arizpe, 2004).

Y que decir si la SCJN estableció que en una jurisprudencia que si un sujeto era acusado en un auto de formal prisión, hoy a vinculación a proceso, es intrascendente que al final del proceso el Ministerio Público puede cambiar la acusación por un delito distinto, argumentando que él puede contestar la acusación en sus

conclusiones. Dejándolo en estado de indefensión de aportar pruebas. Y ello sin concederle en forma expresa la oportunidad de luego aportar prueba en descargo del nuevo delito. ¿Cómo una jurisprudencia no respeta lo que dispone el artículo 19 CPEUM que establece que todo proceso se seguirá obligatoriamente hasta el final del proceso? Eso no es colmar las lagunas de la ley es un mero decisionismo judicial que no respeta el derecho a la ley cierta y seguridad jurídica?

Que se podía decir si la SCJN invalido por medio de una jurisprudencia la potestad de un juez de ejercer el control difuso (Diez de Urdavia, 2013) y convencional que el artículo 133 le otorgó a establecer que todos los jueces en primer lugar debían atenerse a la Constitución Política y a los tratados internacionales si las leyes se anteponían a ellas. Cuál fue el fundamento legal para establecer que solo la SCJN podía ser un “Tribunal Constitucional”.

Cuál fue el fundamento constitucional para invalidar el principio pro persona que estableció el constituyente al establecer que ante un conflicto entre los tratados y la constitución debían de atenerse los jueces en lo que más favorezca al individuo. Y no como lo estableció una tesis que estableció que la norma constitucional esta sobre cualquier ordenamiento. Criterio que no concuerda con el sentido literal que la Constitución y los tratados internacionales son la ley suprema y por tanto están a la par y es el juez es quien debe desaplicar leyes contrarios a la Constitución y los tratados internacionales.

Por tanto, el “criterio” (que solo es eso) viola la Constitución al establecer que cuando exista una restricción expresa al ejercicio de los derechos humanos, se deberá estar a lo que indica la propia norma constitucional, ya que el principio que le brinda supremacía comparta el encumbramiento de la Constitución como norma fundamental del orden jurídico mexicano, lo que a su vez implica que el resto de las normas jurídicas deben ser acordes con la misma, tanto en un sentido formal como material.

En otras palabras, entendiéndose el “criterio” emitido de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, concerniente a los tratados internacionales, al adherirse a la propia Constitución, se convierten en un mismo ordenamiento, pero en caso de que un derecho humano comprendido en un tratado internacional, vaya en contra de una

disposición expresa de la Constitución, se apegará al ordenamiento constitucional sobre el tratado internacional, bajo la figura de restricción. Vaya que global ordenamiento, ¡Acaso! ¿No será el lugar de encumbramiento, cubrimiento de la Constitución?

Que se puede decir si la SCJN estableció por medio de una jurisprudencia que no se viola la esencia del artículo 123 al establecer que las jornadas de los policías de veinte cuatro horas de jornada continua por veinte cuatro de descanso de lunes a domingo “no puede considerarse inverosímil”. Que tales jornadas son racionales para reponer energías. Criterio que ante toda óptica, y falta de Los apreciación de más elementos que se relacionan con la prestación del servicio que proporciona un elemento policial, deja ver la poca consideración hacia el policía como persona, por parte de la Suprema Corte de Justicia de la Nación; considerándolo como un objeto o herramienta del Estado, que solamente se debe sujetar, a las propias necesidades del mismo, en todos sus ámbitos, para la prestación del servicio de seguridad pública que conforme a la ley suprema tienen esa obligación de brindar (Cilia López, 2013).

Evidenciándose primeramente que con la jurisprudencia antes citada, la falta de conocimiento real sobre lo que representa trabajar veinticuatro horas seguidas, sobre todo a una persona que como policía, junto con todas las situaciones que esto implica, como lidiar con el estrés que te genera el puro hecho de arriesgar tu integridad, el desapego familiar y los problemas psicológicos que conlleva estos trabajos de alto riesgo.

Que decir, si el 6 de junio de 2011 se modifican los artículos 94, 103, 104 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos donde se estableció que todos los jueces deben revisar de oficio los tratados internacionales para decidir sus sentencias. Reforma que fue anulada con una tesis que establece que es a petición de parte la invocación de un tratado y por tanto el juez no está obligado a revisar los tratados internacionales sino los plantea el particular ante el juez.

¿Cuáles son los límites que del Poder Judicial a los que debe sujetarse de acuerdo a la CPEUM? ¿Qué acaso el Poder Judicial es un poder omnímodo e omnipotente? En primera instancia toda interpretación debe sujetarse al artículo 71 de la CPEUM que solo faculta al Presidente de la República; los Diputados y Senadores del Congreso

de la Unión; y a las Legislaturas de los Estados, el derecho de iniciar leyes o decretos y en el inciso F establece que “En la interpretación, reforma o derogación de las leyes o decretos, se observarán los mismos trámites establecidos para su formación”.

¿A quién le esta conferida la potestad de interpretación, sino es al Poder Judicial? Y si es así ¿Cuáles son esos trámites? El artículo 71 y 72 y demás incisos se establecen quienes pueden iniciar las leyes y su procedimiento para aprobarlas en este sentido. De acuerdo a este artículo a la SCJN, toda interpretación para ser válida y legal requiere que sea sometida para su aprobación al Poder Legislativo. Para ser legales las interpretaciones deben ser las Cámaras de Diputados y de Senadores quienes deben dilucidar si tales interpretaciones son acordes con las leyes o la Constitución.

El Poder Judicial no es un Poder omnímodo ni omnipresente que pueda cambiar el sentido gramatical de una constitución ya que de hacerlo o como lo hace se convierte en la típica vía de los hechos en parte del constituyentes. Por tanto, tal función le está prohibida. La regla general del principio de seguridad jurídica establecido en un Estado Constitucional de Derecho es que nadie que no esté autorizado por la CPEUM (Presidente de la República; los Diputados y Senadores al Congreso de la Unión; y Legislaturas de los Estados) puede interpretar, reformar o derogar leyes. Es decir, el principio general es que nadie, absolutamente nadie puede interpretar si no se lo permite la ley.

Así, que la única excepción se establece en el ámbito de los conflictos de carácter civil, entonces la regla particular es que “En los juicios del orden civil, la sentencia definitiva deberá ser conforme a la letra o a la interpretación jurídica de la ley, y a falta de ésta se fundará en los principios generales del derecho”. Ese precepto establece una facultad exclusiva del Poder Judicial para usar la ley, la interpretación o “criterios” (que no es más que la jurisprudencia o tesis) y los principios generales del derecho para la resolución de las controversias solo y únicamente (permítase la tautología) en el ámbito civil. Entonces ¿por qué el Poder Judicial utiliza indiscriminadamente para resolver los conflictos de los ciudadanos por medio de

jurisprudencia en materia penal y constitucional? ¿No estará violentando las normas establecidas en la CPEUM y por consiguiente el Estado Constitucional de Derecho?
Una forma de combatir la corrupción y la delincuencia es por medio de leyes. Sin embargo, tampoco es por medio de leyes arbitrarias como mejor se tienen resultados eficientes y eficaces. La corrupción sigue causando estragos en pérdidas económicas, políticas y sociales. Sin embargo, no es con un régimen de excepción como se acaba con estos presuntos delincuentes.
Ejemplo de ello es que en la reforma penal de 2008 se establecieron dos procesos uno para el ciudadano común y otra para delincuencia organizada. Entre uno y otro existe un delgado hilo de apreciación. Para uno el eje esencial es la presunción de inocencia y el debido proceso establecido en el artículo 20 de la CPEUM. Para el otro no existe la presunción de inocencia y su gran extremo es el arraigo por más de ochenta días. Se establece la extinción de dominio sin que haya una sentencia previa. Por tanto, ambos procesos son antinómicos ya que le toca al Ministerio Publico de manera discrecional, construir la carpeta de investigación para ejercer la acción penal.

Diga sino el artículo 123 B fracción XIII, viola la presunción de inocencia contra uno de los ejes de la seguridad pública. Peritos, policías, Ministerios Públicos, militares y otros entes relacionados con un proceso penal aun con sentencia absolutoria solo pueden tener derecho a su indemnización, pero jamás a su reinstalación. Es real que la delincuencia organizada ha desestabilizado al estado, incluso el Congreso de la Unión, el 18 de junio del 2008, reaccionó con una reforma al multicitado ordenamiento constitucional (Aceves Gutiérrez, 2011). De la cual, como parte medular de dicha reforma, en una de sus partes esenciales de la exposición de motivos, el Congreso de la Unión señaló contundentemente que:

> “La intención de la presente reforma a la fracción XIII del Apartado B del artículo 123, es determinar que en caso de incumplir con las leyes que establezcan las reglas de permanencia o al incurrir en responsabilidad en el desempeño de sus funciones, los agentes del ministerio público, los peritos y los miembros de las instituciones

> policiales de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los municipios serán separados o removidos de su cargo sin que proceda, bajo ningún supuesto, la reinstalación o restitución en sus cargos".

Determinación que a todas luces fue una medida totalmente injusta, ya que independientemente de que se marca una contradicción a la propia constitución, transgrede el espíritu propio del artículo 123. Destruyendo también, toda posibilidad de dignificación a la profesión de policía, siendo totalmente discriminante. Las leyes violatorias de derechos humanos no inicio las reformas al artículo 123 constitucional el 18 de junio de 2008, sino con la reforma del 8 de marzo de 1999, en la cual el dispositivo constitucional anterior, refería que las condiciones laborales de los policías debían regirse por sus "propias leyes", de ahí se adicionó un párrafo tercero a la fracción XIII del Apartado B, en los siguientes términos: Los miembros de las instituciones policiales de los municipios, entidades federativas, del Distrito Federal, así como de la federación; Podrán ser removidos si no cumplen con los requisitos que las leyes vigentes en el momento de la remoción señalen para permanecer en dichas instituciones; Sin que proceda su reinstalación o restitución; Cualquiera que sea el juicio o medio de defensa usado para combatir la remoción y, en su caso, sólo procederá la indemnización (Trejo Pérez, 2014).

Así pues la fracción XIII del apartado B del artículo 123 constitucional de 2008 es antinómico con todo el articulado del 123 de la CPEUM y violatorio de los tratados internacionales en particular de la OIT. Esto, en concordancia con lo señalado por José de Jesús López Sandoval, quien fuera diputado de la LVIII Legislatura del Honorable Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos, quien en la exposición de motivos de la iniciativa de decreto de reforma, del tercer párrafo del mencionado dispositivo constitucional, manifestó lo siguiente:

> "Que fue un grave error el tratar de combatir a los malos elementos policíacos a través de una disposición constitucional, siendo qué, como es de estudiado derecho, la ley penal en sus diferentes ámbitos jurisdiccionales de aplicación, contempla ya una serie de hechos que por su acción u omisión pudiesen ser constitutivos de delito por parte de los servidores públicos, y que sería a través de estas disposiciones

> legales que se les persiguiera y segregara a los malos elementos policíacos que cometan faltas o delitos y fallen en el desempeños de sus trabajos, sancionándoseles a ellos sí con la aplicación de la ley de estricto derecho, pues de la manera en que el precepto en comento lo hace, resulta ser contrario a los principios generales de la propia Constitución y contrario a la declaración universal de los derechos del hombre que impide hacer una segregación por motivos de trabajo". (López Sandoval, 2007)

Una realidad es, que la fracción XIII del apartado B del artículo 123 constitucional es a todas luces irracional, completamente contraria a los derechos fundamentales que hoy contiene la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; toda vez que, además de todo lo antes dicho, la fracción XIII del apartado B del artículo 123 constitucional, además de privar la existencia de un régimen laboral formal al personal que enuncia el propio dispositivo (Vargas Morgado, 2007), niega categóricamente la posibilidad de reinstalación a dicho personal, aun cuando hayan sido destituidos por un procedimiento injustificado.

El numeral constitucional de referencia, en su segundo párrafo literalmente menciona que "Si la autoridad jurisdiccional resolviere que la separación, remoción, baja, cese o cualquier otra forma de terminación del servicio fue injustificada, el Estado sólo estará obligado a pagar la indemnización y demás prestaciones a que tenga derecho, sin que en ningún caso proceda su reincorporación al servicio, cualquiera que sea el resultado del juicio o medio de defensa que se hubiere promovido".

Teóricamente un Estado Constitucional de Derecho cuenta con una división de poderes, una constitución, una democracia, seguridad pública, transparencia y rendición de cuentas, seguridad jurídica entre otras. Hoy en día por medio de las jurisprudencias se trasgredido el principio de seguridad jurídica por el Poder Judicial, particularmente por el pleno de la Suprema Corte de Justicia Nación. Al establecer interpretaciones violatorios de los derechos humanos. Además de que en sus jurisprudencias y tesis muchas son contrarias a la interpretación literal de la ley. Por ello la necesidad de que el Poder Judicial se Sujete a lo establecido en los artículo 14, 71 y 72 de la CPEUM.

Conclusión:

Para Kant es despótico un gobierno en el que el legislador y la legislación son uno, revistiendo de arbitrariedades lo que produce, Kant promueve la división de poderes refiriendo que debe imperar la ley misma y no persona alguna (Kant, Immanuel, 2015). El concepto político de Ley, dice que es aquella resultante de la existencia política del Estado y la organización concreta que tiene inmersa el mismo, es decir, es la voluntad, mandato concreto y un acto de soberanía.

Ahora bien, en el sentido institucional es el Poder Judicial, la institución o el conjunto de instituciones encargadas expresamente de administrar justicia conforme a nuestro sistema jurídico. En el caso de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, como máximo órgano y representante de este Poder Judicial, es esta quien debe predicar con el ejemplo, buscar que los criterios que emanan de esta magna institución, siempre sean justos y acordes con lo que establece la Ley. Como dependencia publica, sus funciones se encuentran estipuladas en la norma, ya sea a través de leyes secundarias, orgánicas, reglamentos, entre otros.

En harás de buscar la justicia a través de las resoluciones que emiten, la SCJN debe cumplir con las funciones que la Ley le concede, y no extralimitarse en las jurisprudencias que emite. Atendiendo al principio de seguridad jurídica y el de legalidad, es preciso establecer los límites y alcances de la jurisprudencia como auxiliar de la ley (intérprete de la ley). En aras de buscar la progresividad de los derechos humanos así como su protección, el Estado Mexicano encaminado hacia un Estado Democrático y Social de Derecho, debe precisar estos límites en la aplicación del Derecho.

Referencias

Serra Rojas, Andrés (2015), Teoría del Estado, 20ª ed., México, Porrúa.

Zamora y Pierce (2006), Garantías y proceso penal en México, 13ª ed., México, Porrúa.

Berchelmann Arizpe, Antonio (2004), Derecho penal mexicano, parte general, México, Porrúa.

Díez de Urdavia (2013), Bloque de constitucionalidad, en Perspectiva de los derechos humanos en el siglo XXI, México, Porrúa.

Cilia López José Francisco (2013), Los jueces nacionales frente a los derechos humanos, México, Porrúa.

Aceves Gutiérrez, Laura Emilia, El orden jurídico mexicano en la lucha contra la corrupción en los cuerpos de seguridad pública del Distrito Federal. En el tercer congreso iberoamericano y cuarto mexicano de derecho administrativo. Llevado a cabo en Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Trejo Pérez, Pablo (2004). Iniciativa de decreto que reforma al artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y diversas disposiciones de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública

López Sandoval, José de Jesús (2004), Diputado de la LVIII Legislatura del Honorable Congreso de la Unión de los Estados Unidos Mexicanos, grupo parlamentario del Partido Acción Nacional, Iniciativa de decreto de reforma del tercer párrafo de la fracción XIII del apartado B) del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos sobre la conciliación de las garantías individuales de los cuerpos policiacos y el deber del Estado de ofrecer una policía profesional y eficiente.

Vargas Morgado, Jorge (2007). El régimen laboral policiaco, El régimen laboral policiaco, en Cisneros Farías, Germán, Fernández Ruiz, Jorge y López Olvera Miguel Alejandro, (Coordinadores) Seguridad Pública, México, Universidad Nacional Autónoma de México.

Kant, Immanuel (2015). Critica a la razón pura, 16ª ed., México, Porrúa, colección Sepan Cuantos.

La Migración Infantil Internacional: Una Forma De Unión Con Sus Padres Y Su Impacto En La Economía Familiar.

Esteban Amado Bueno García
Eduardo Oliva Gómez

Resumen

Hoy día uno de los problemas existentes en México, son los grandes movimientos migratorios de la infancia mexicana hacia Norteamérica, esto en la mayoría de los casos ocurre por el abandono de las cabezas de familia, a sus esposas e hijos, quienes ante la ausencia de uno de los progenitores y en algunos casos la ausencia de ambos padres, estos infantes deciden ir en busca de ellos, y por tanto la consecuencia más cercana es que la migración que se genera por la necesidad de reunificarse con el o los familiares que buscan, para los efectos de buscar la certeza de protección, seguridad de sus personas, sobrevivencia e incluso la identidad familiar.

El tema de niñas, niños y adolescentes migrantes que son separados del seno familiar es complejo desde la óptica jurídica y sociológica. Es por ello que la presente busca llevar a cabo un estudio y análisis sobre la problemática jurídica que tiene que ser abordada con especial atención. Las Niñas, niños y adolescentes migrantes irregulares son en primer lugar, niños en situación de desprotección y es desde esta óptica en que debe abordarse el tema (De la flor Patiño Y. I., 2014, págs. 104-106).

El presente artículo busca analizar el impacto de esta migración infantil internacional en la economía familiar, como gastos para su traslado hacia reencuentro con los familiares buscados que se localizan instalados de manera segura en una ciudad fuera de su lugar de residencia, sin embargo, no solamente es preocupante la parte material o económica por la referida migración, sino más aún, el riesgo en que pueden verse involucrados dichos infantes debido a la falta de experiencia en un movimiento migratorio de tal magnitud.

Abstract

Today one of the problems in Mexico are large migration of Mexican children to North America, this in most cases, is the abandonment of female-headed households, their wives and children, who in the absence of one parent and in some cases the absence of both parents, these children decide to go looking for them, and therefore the closest result is that migration generated by the need to reunite with relatives or seeking, for the purpose of seeking the certainty of protection, secure in their persons, survival and even family identity.

The issue of children and adolescents migrants who are separated from their family is complex from a legal and sociological perspective. That is why this seeks to carry out a study and analysis of the legal issues that must be addressed with particular attention. The Children and adolescents irregular migrants are first children in vulnerable situations and it is from this perspective that must be addressed.

This paper analyzes the impact of international child migration in the family economy, as expenses for transportation to the desired reunion with relatives who are located safely installed in a town outside their place of residence, however, not only it is concerned about the financial or material part by such migration, but even more, the risk that these infants may be involved due to the lack of experience in a migratory movement of this magnitude.

Palabras clave

Niños, niñas y adolescente, derechos humanos, migración y economía.

Key words

Children and adolescents, human rights, migration and economics

Desarrollo

La problemática social y jurídica como consecuencia de la migración.

Esta problemática de migración humana reiteradamente se practica la grave y lesiva violación a los derechos humanos de la niñez migrante en la frontera norte de México (Galeana Patricia, 2014, pp.395-396), es por ello que el análisis del presente artículo se basa en que no existe, ni de manera ideológica y muchos en la práctica una prospectiva para tender los problemas que enfrenta la niñez mexicana en materia de política migratoria irregular aplicada en la frontera norte de México, frontera sur de Estados Unidos, es decir que legislación vigente se encuentra desfasada de la realidad en dicha frontera. (Pablo, 2012, págs. 2-5)

Es importante considerar que los derechos humanos de la niñez como valores supremos que todo ser humano posee, en atención a su dignidad, principios fundamentales que deben ser predominantes en el tratamiento de migrantes infantiles mexicanos, pues por un lado se encuentran regulados por los instrumentos internacionales y además no debemos pasar por alto el derecho del niños como sujeto de derecho.

Estos derechos han sido objeto de una serie de modificaciones y progresos a través de la historia cobrando relevancia y se busca la protección del Estado hacia la niña, niño y adolescente, destacando que en un inicio los derechos humanos fueron considerados por el quehacer político, para que más tarde como derechos económicos, y por último como sociales y culturales.

La migración es un fenómeno complejo y multidimensional que tiene diferentes consecuencias para las personas y los Estados, movimiento migratorio que tiene efectos positivos y efectos desfavorables (http://www.unicef.org/mexico/spanish/Unicef_Migracion_web%282%29.pdf).

Por tanto esas consecuencias la padecen particularmente los niños en condiciones migratorias irregulares, especialmente los niños, las niñas y los adolescentes, quienes enfrentan a una serie de situaciones y escenarios que vulneran sus derechos humanos y que desde luego afectan su sano desarrollo psicosocial.

Además de la cuantificación monetaria tenemos que considerar el aspecto emocional, de discriminación racial y xenofobia, pero en este último caso ¿será justificables la misma?, en ¿realidad existe una afectación económica en el Estado que llegan? ¿Cómo cuantificamos el daño psicoemocional?

Es importante destacar la información que respecto a los niños, niñas y adolescentes migrantes mexicanos no acompañados o separados de sus padres que han ingresado de manera irregular a un Estado, ante tales desplazamientos sufren una serie de restricciones y violaciones a sus derechos humanos emanadas de la política pública migratoria norteamericana, regulaciones o normas que no son compatibles con los estándares internacionales en materia de derechos humanos, especialmente los que surgen de la Convención sobre los Derechos del Niño de la cual nuestro Estado Mexicano forma parte.

Factores que motivan la salida de una menor de su Estado de origen.

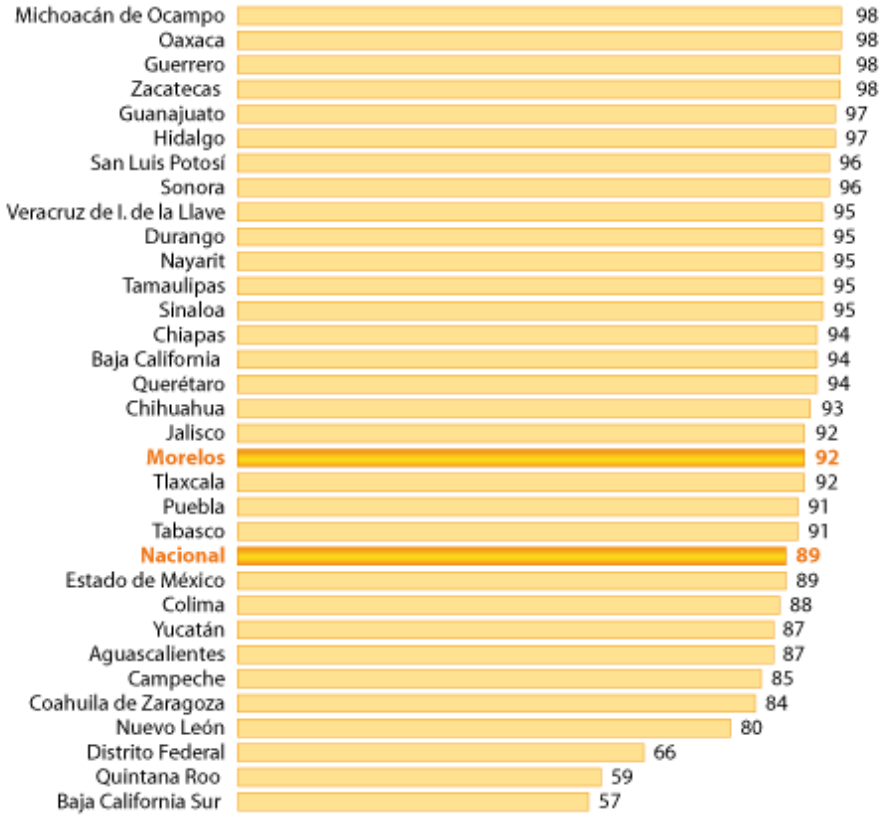
Los principales factores que obligan a salir a las niñas, niños y adolescentes de sus lugares de origen principalmente son la pobreza, la falta de actividad escolar, el desamparo o la ausencia de familiares que les apoyen económicamente en los momentos difíciles, inclusive en algunos sectores sociales el crimen organizado, situaciones que obligan a los niños a dejar sus hogares, en busca de una mejoría en su nivel de vida tanto material como emocional, o por lo menos, de encontrar opciones que les permitan sobrevivir, pero al lado de sus seres queridos.

Por su parte la ACNUR (1950) ha informado sobre niñez migrante no acompañados provenientes de Centroamérica y México concluyó que aproximadamente el 57 por

ciento de los niños entrevistados provenientes de El Salvador, Guatemala y Honduras podrían tener necesidad de protección internacional (United Nations High Commissioner for Refugees).

Al 2010, de cada 100 migrantes internacionales de la República Mexicana y en especial al Estado de Morelos, 92 se fueron a Estados Unidos. El dato a nivel nacional es de 89 de cada 100.

Porcentaje de población emigrante a Estados Unidos de América,
para cada entidad federativa (año 2010)
(http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/mor/poblacion/m_migratorios.aspx?tema=me&e=17)



En el referido informe se evidencia que no todos los niños, niñas y adolescentes no acompañados buscaban reunirse con sus padres u otros familiares, o mejores oportunidades económicas.

De conformidad con dicho informe, se desprende principalmente en los infantes centroamericanos que huyen de la violencia: o bien violencia asociada a grupos del crimen organizado, o bien violencia doméstica intrafamiliar. Puesto que dicho informe afirmó que el número de solicitudes de asilo de niños centroamericanos había aumentado un 712 por ciento. (http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/mor/poblacion/m_migratorios.aspx?tema=me&e=17)



La situación real de la niñez migrante irregular y se ha convertido en un foco rojo, al cual se le deben de manera urgente brindar la protección y las condiciones idóneas con las que viajan dichos menores, sumándole la forma en que son detenidos y sobre todo al sometimiento a rigurosos y burocráticos procedimientos que se aplican en su contra.

La importancia de la reunificación familiar.

Las reunificaciones familiares traigo consigo una consecuencia que se ve tiene un impacto directo en la economía del Estado de Origen, toda vez que significan el fin del envío de remesas, ante ello, estas remesas no solo afectan al Estado, ya que de manera colateral a los parientes más cercanos de quienes tenían bajo su responsabilidad a las niñas, niños y adolescentes., y por tanto existe una afectación a la economía familiar.





El rol de los polleros.

Es importante señalar que actualmente los famosos llamados “polleros” (también conocidos como traficantes de personas) han cambiado de tácticas y estrategias, los precios que cobran por el cruce sin documentación reglamentaria que dependen de acuerdo a la ruta escogida.





Costos de cruce

Una es caminando, por las montañas de Tecate, cuesta entre $3 mil y $8 mil dólares; en lancha, saliendo de Rosarito o Ensenada, la tarifa es de $10 mil; mientras que por avioneta, en la frontera de Texas, el costo asciende a $16 mil dólares. El diario dijo además que en automóvil, con documentos de otra persona, el costo va de $10 mil a $15 mil dólares, mientras que por la línea, con la complicidad de agentes del servicio de inmigración norteamericana, el precio se eleva a $20 mil dólares. (http://www.univision.com/noticias/inmigracion/el-costo-del-cruce-indocumentado-a-estados-unidos-varia-entre-3-mil-y-20-mil-dolares)

Principales peligros a los que se enfrentan los infantes

Con la recesión económica de Estados Unidos, los clientes de los “polleros” redijeron y por ello empezaron a surgir grupos que se dedicaban al secuestro de niños migrantes, para su explotación, así como el tráfico de personas, tráfico de órganos, explotación sexual, abuso y violaciones sexuales a niñas principalmente, entre otros.





Otro de los factores a los que los menores se enfrentan es a los efectos de las políticas públicas norteamericanas como políticas de secularización que trasciende a todo el continente americano en el caso particular, pues como consecuencia de dichas políticas surgen una serie de discriminaciones por razón de origen étnico,

justificando sus actos xenofóbicos como control de los movimientos migratorios por cuestiones de seguridad nacional. (De la flor Patiño Y. I.)

Por ello, han implementado leyes antiinmigrantes en los Estados de Arizona, Alabama, Florida, Georgia, UTAH, Texas, Carolina del Sur, entre otros (http://leyesantiinmigrantes.blogspot.mx)





El estatus migratorio de las niñas, niños y adolescentes, en cualquier intervención de los Estados tiene que primar el principio del interés superior del niño y sus derechos humanos, independientemente del estatus migratorio. Por tanto, el marco normativo

e institucional de protección especial de la niñez deberá prevalecer sobre el marco normativo y la política migratoria interna de un país.

Pero ¿Por qué, el fenómeno de las migraciones internacionales es relevante para un país como el nuestro? Porque México tiene en este momento, en la agenda nacional e internacional el tema migratorio, la gran oportunidad reconstruir su autoridad moral y posicionarse como un país solidario, respetuoso y garante de la vida y la dignidad humana de los niños migrantes.

La principal forma de migración de la infancia sigue siendo familiar, es decir, que se trasladan con sus padres o bien se van con alguno de ellos, o bien alguno de ellos ya está en los Estados Unidos y son mandados traer a través medios más comunes o usuales para cruzar la frontera norte de México de manera irregular y oculta, desde luego, están expuestos a los mismos riesgos de fracaso en su intento de cruzar la frontera que el resto de los migrantes, sin embargo, ante tales adversidades los siguen intentando hasta lograr el objetivo de cruzar la frontera.

A pesar de lo implican los riesgos migratorias existen una serie de legislaciones de carácter internacional que buscan la protección de los derechos de los niños, entre ellas se encuentra la Convención sobre los Derechos del Niño, misma que debe aplicarse y operar de manera objetiva, sin lugar a dudas, a las niñas, niños y adolescentes migrantes, como hijos de padres migrantes, motivo por el cual los efectos de la misma deben cumplir con la protección de los derechos, principios y garantías que establece la propia Convención.

Entre los derechos de los niños podemos citar el derecho a la vida familiar, mismo que se encuentra reconocido ampliamente a todos los seres humanos, entre ellos, las niñas, niños y adolescentes en los diversos instrumentos internacionales protectores de derechos humanos, situación que puede verse severamente afectada por la migración. En efecto, muchos países ordenan la detención, deportación y expulsión de las personas exclusivamente sobre la base de su estatus migratorio

irregular, acciones que son realizadas sin tomar en consideración las circunstancias familiares.

Inclusive esta arbitrariedad puede ocurrir bajos las hipótesis siguientes: a) cuando los niños tienen la residencia o la nacionalidad del país de destino por el hecho de haber nacido allí, o, cuando toda la familia tiene estatus migratorio irregular (Celesia Alberto, 2014, pág. 33).

Conclusiones

Es importante destacar la problemática en torno a la situación de la situación migratoria irregular de la infancia, cuando actualmente nos encontramos regidos por el termino globalización, como fenómeno que ha roto fronteras de cualquier índole, sin embargo en materia migratoria Norteamérica es renuente y se hace invisible y desentendido en ocuparse y proveer la protección necesaria y adecuada de los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes mexicanos en las reuniones de las agendas nacionales de ambos Estados, ¿entonces cuál será la respuesta en materia migratoria como efectos del fenómeno global?.

Referencias

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia o Unicef es un programa de la Organización de las Naciones Unidas con base en Nueva York y que provee ayuda humanitaria y de desarrollo a niños y madres en países en desarrollo. Fundación: 11 de diciembre de 1946, Nueva York, Nueva York, Estados Unidos

Celesia Alberto, Morlachetti Alejandro, Luna Matilde, Manual sobre Estándares Internacionales de Derechos Humanos Aplicables a los niños, niñas y adolescente migrantes, Relaf, Buenos Aires, Argentina, 2014.

Ceriani Cernadas Pablo, Los derechos de las niñas, niños y adolescente migrantes en la frontera México-Guatemala, Four Fundatio, México, 2012.

De la flor Patiño, Y. Imanol, ¿Realidad o discurso? Los derechos humanos de los migrantes centroameircanos en México. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, México, 2014, pp. 104-106

Galeana Patricia, (coord.), Historia comparada en las américas. Instituto de Investigaciones Juridicas de la UNAM, México, 2014, pp.395-396

Fuentes electrónicas

http://www.unicef.org/mexico/spanish/Unicef_Migracion_web%282%29.pdf

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) fue creado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 14 de diciembre de 1950

United Nations High Commissioner for Refugees, “Children on the Run,” http://unhcrwashington.org/children.

http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/mor/poblacion/m_migratorios.aspx?tema=me&e=17

http://www.univision.com/noticias/inmigracion/el-costo-del-cruce-indocumentado-a-estados-unidos-varia-entre-3-mil-y-20-mil-dolares

http://leyesantiinmigrantes.blogspot.mx/ consultada 20 de febrero de 2016

Comparación de los Sistemas Tributarios de México y Brasil.

Crisóforo Álvarez Violante
Silvia Cartujano Escobar
Eduardo Quintero Cruz

Resumen.

En el presente trabajo consiste en una investigación documental en donde se aborda el análisis de los sistemas tributarios de México y Brasil para su posterior comparación, así mismo se describe la evolución que ha tenido cada uno de ellos, los órganos de administración que participan en la administración de los recursos tributarios en ambos países, así también se abordan las ventajas y desventajas de cada uno de los sistemas tributarios. Es de gran importancia analizar de manera comparativa los sistemas tributarios de ambos países, considerando que ambos tienen economías y condiciones jurídicas fiscales similares.

Palabras claves: Sistema Tributario, Contribuciones, Potestad Tributaria

Introducción

El sistema tributario de cualquier país, establece la normatividad que el estado podrá aplicar para poder obtener los ingresos necesarios para enfrentar su gasto público.

El sistema tributario hace referencia a los tributos y en todo caso a los efectos económicos en el campo de la microeconomía y macroeconomía tratándose de un mundo globalizado.

Es así que el sistema tributario deriva de la sistematización que puede llevarse a cabo con los distintos tributos establecidos en cada uno de los países.

Acosta España (1964) menciona que habrá sistema tributario sólo cuando encontremos relaciones precisas entre impuestos distintos y advirtamos cómo derivan de unos principios básicos o de una fuerza ordenada que los impulsa y sostiene. Es por ello que los ingresos de cada estado dependerán en gran medida de las necesidades de sus gobernados.

A su vez Ferreiro La Patza (1991), define al sistema tributario como el conjunto de tributos en vigor según el ordenamiento de un determinado país; así mismo en un

momento dado constituye el sistema tributario de ese país. Derivado de esta definición el sistema tributario de cada país estaría integrado por cada uno de los ingresos que recibe el estado por parte de sus gobernados.

El sistema tributario de cada país persigue varios objetivos, Cosciani (1979) menciona los objetivos que deben tomarse en cuenta en un sistema tributario moderno son los siguientes:

Permitir la cobertura de los gastos necesarios para producir los bienes y servicios que en cierto momento la clase dirigente, declarará pública.

Permitir el empleo de lo detraído como un instrumento a usar en periodo de tiempo largo, para garantizar una adecuada renta nacional.

Perseguir en periodo de tiempo breves una estrategia fiscal apta para asegurar a la renta nacional una estabilidad real.

Garantizar una redistribución de la renta y del patrimonio nacional, no solo para atenuar una concentración de riqueza excesiva, si no para garantizar un mayor equilibrio.

Con ello un sistema tributario primeramente es un mecanismo que permitirá financiar aquellos costos que se deciden absorber en beneficio de la sociedad tal como lo señala Sevilla Segura, en su libro de estructuras de las reformas contemporáneas.

Un sistema tributario debe reunir ciertas condiciones para que logre obtener el éxito planteado; STIGLITZ (1988) establece como condicionantes a la eficiencia económica, a la sencillez administrativa con la que se operara el sistema, la flexibilidad que deberá tener ante las afectaciones de las distintas variables que intervienen en una economía subdesarrollada, así también se deberá a la sensibilidad política y a la justicia social.

Es pues que se puede concluir que un sistema tributario es un conjunto de normas jurídicas fiscales que regulan la conducta de los gobernados referente a la contribución que tienen que hacer para hacer frente al gasto público con el fin de satisfacer sus propias necesidades, es por ello que todo sistema tributario tendría que reunir principios básicos en su formación; Fuentes Quintana (1987) señala que estos principios serán suficiencia, flexibilidad, justicia, equidad fiscal, administración eficiente y de contribución a la estabilización económica.

El presente trabajo precisamente se desarrolla comparando el sistema tributario mexicano y el Sistema Tributario de Brasil ambos pertenecen a economías de tercer mundo por lo tanto en desarrollo.

Evolución Del Sistema Tributario De Brasil

Brasil es uno de los países de mayor territorio en América Latina, está conformado por la unión de 26 Estados, el Distrito Federal y más de 5500 municipios, así mismo se encuentra dividido en cuatro grandes grupos, que son el Norte, Nordeste, Sureste, Sur y Centro oeste. Su Producto Interno Bruto está conformado por las actividades de los sectores, agropecuarios industriales y de servicios,

La economía de Brasil se caracteriza por desbalances en relación a la redistribución de la riqueza, siendo ésta situación una condicionante de su actual sistema tributario. Actualmente participa conjuntamente con Argentina, Uruguay y Paraguay en el Mercado Común del Sur (MERCOSUR) teniendo como principal objetivo el progreso social y económico de los países miembros. Su Sistema Tributario se basa en su Constitución Federal; la cual dispone de los principios generales de los impuestos, las limitaciones del poder de tributar, las facultades de los distintos órganos y también sobre la distribución de los ingresos tributarios. En la propia Constitución determina que la Unión de los Estados, el Distrito Federal y los Municipios, podrán Instituir los tributos por lo que existe autonomía política, administrativa derivada del sistema federalizado que posee, salvo las contribuciones sociales las cuales solo son facultad de establecerlas el gobierno de la Unión.

A continuación, el siguiente cuadro analiza la potestad contributiva, de acuerdo a la Constitución de Brasil.

Potestad Impositiva según la Constitución	
Potestad	**Impuestos**
UNIÓN	• a las operaciones del comercio exterior – sobre importaciones (**II**) y exportaciones (**IE**) de productos y servicios • a la renta y ganancias de cualquier naturaleza (**IR**) • sobre productos industrializados (**IPI**): impuesto sobre el valor agregado que incide sobre productos manufacturados • a las operaciones de crédito, cambio y seguro, o relacionadas a títulos o valores mobiliarios (**IOF**) • a la propiedad territorial rural (**ITR**)
ESTADOS y DISTRITO FEDERAL	• de transmisión *causa mortis* y donación de cualesquiera bienes o derechos (**ITCD**) • sobre operaciones relacionadas con la circulación de mercancías y sobre la prestación de servicios de transporte inter-estadual y inter-municipal y de comunicación (**ICMS**): impuesto sobre el valor agregado que incide sobre bienes en general y algunos servicios • sobre la propiedad de vehículos automotores (**IPVA**)
MUNICIPIOS Y DISTRITO FEDERAL	• de propriedad predial y territorial urbana (**IPTU**) • sobre la transmisión *inter vivos*, cualquiera que sea el título, por acto oneroso, de bienes inmuebles (**ITBI**) • sobre servicios de cualquier naturaleza (**ISS**): excluyéndose aquellos que sean tributados por el ICMS

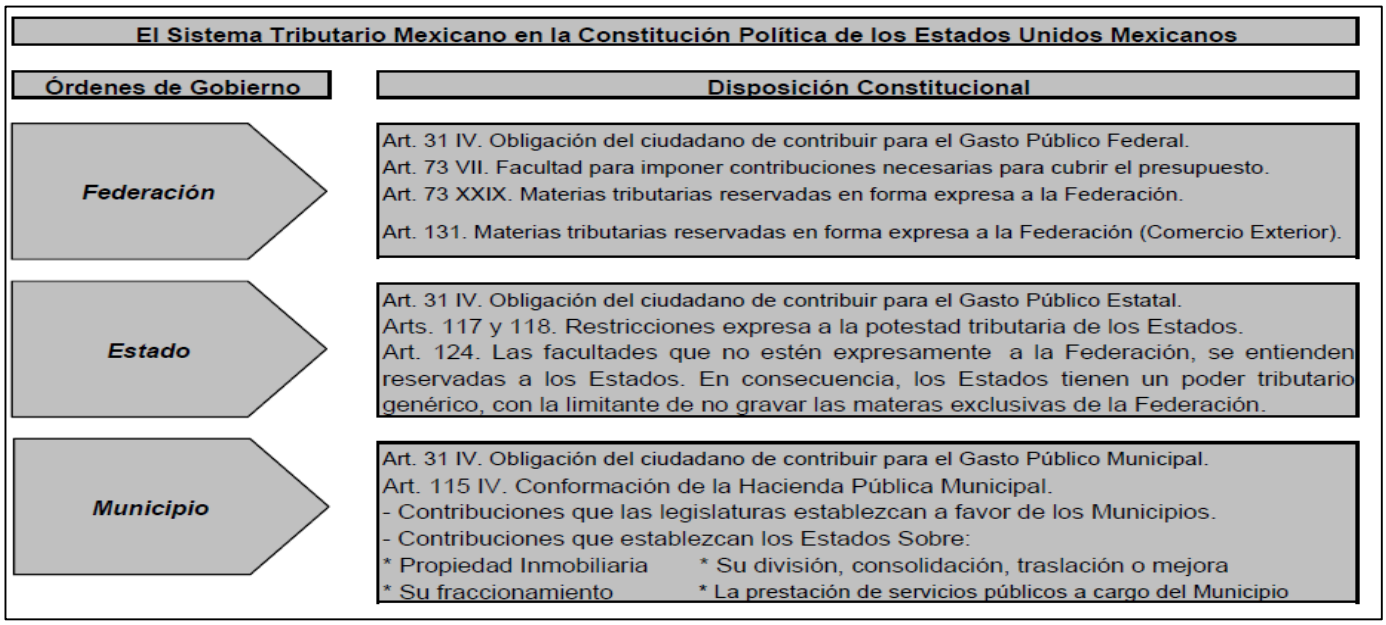
Fuente: Ministerio de Hacienda de Brasil, Secretaría de la Renta Federal.

Evolución Del Sistema Tributario Mexicano.

En México la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), Contempla un sistema tributario que busca incrementar la eficiencia y el bienestar de la población descentralizando y haciendo más eficiente el gasto público.

La potestad tributaria de acuerdo a la Constitución establecida en el artículo 31 fracción IV señala que la potestad tributaria se dará para la Federación los Estados y los Municipios.

De acuerdo al siguiente cuadro se analiza la facultad que cada ente tiene para establecer los tributos.



El Sistema Tributario Mexicano en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	
Órdenes de Gobierno	**Disposición Constitucional**
Federación	Art. 31 IV. Obligación del ciudadano de contribuir para el Gasto Público Federal. Art. 73 VII. Facultad para imponer contribuciones necesarias para cubrir el presupuesto. Art. 73 XXIX. Materias tributarias reservadas en forma expresa a la Federación. Art. 131. Materias tributarias reservadas en forma expresa a la Federación (Comercio Exterior).
Estado	Art. 31 IV. Obligación del ciudadano de contribuir para el Gasto Público Estatal. Arts. 117 y 118. Restricciones expresa a la potestad tributaria de los Estados. Art. 124. Las facultades que no estén expresamente a la Federación, se entienden reservadas a los Estados. En consecuencia, los Estados tienen un poder tributario genérico, con la limitante de no gravar las materas exclusivas de la Federación.
Municipio	Art. 31 IV. Obligación del ciudadano de contribuir para el Gasto Público Municipal. Art. 115 IV. Conformación de la Hacienda Pública Municipal. - Contribuciones que las legislaturas establezcan a favor de los Municipios. - Contribuciones que establezcan los Estados Sobre: * Propiedad Inmobiliaria * Su división, consolidación, traslación o mejora * Su fraccionamiento * La prestación de servicios públicos a cargo del Municipio

Actualmente México se compone de 31 Estados y un Distrito Federal hasta el momento mientras se configura totalmente la Ciudad de México, los cuales componen la república mexicana, la Federación aparece como poder supremo de la república.

Administración De Los Ingresos De Brasil

En Brasil el principal órgano de Administración Tributaria es la Secretaria de la Renta Federal (SRF) se encarga principalmente de administrar los tributos que recauda el gobierno federal de la Unión. La Secretaría de la Renta Federal, se encuentra subordinada al Ministerio de Hacienda, ejerce las funciones básicas de control, normatización, recaudación y fiscalización de los tributos aduaneros y contribuciones federales, asesora en la formulación de toda la política fiscal tributaria del país. La administración de las contribuciones sociales que inciden sobre el trabajo, corresponden al Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) Las contribuciones de los Estados y Municipios corresponde su administración a ellos, en el ámbito de sus tributos y potestades.

Administración De Los Ingresos De México.

En el caso de México la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) es la responsable de proponer, dirigir y controlar la política económica del gobierno federal, en materia financiera, fiscal, de gasto, de ingreso y deuda pública, así como de información.

LA SHCP cuenta con un organismo descentralizado responsable de la administración de los tributos denominado, Servicio de Administración Tributaria (SAT) el cual es un órgano desconcentrado que tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, con la finalidad de que los contribuyentes cumplan las disposiciones tributarias y aduaneras, así como generar y proporcionar información necesaria para el diseño y evaluación tributaria.

Cuadro Comparativo Del Sistema Tributario De México Y Brasil				
Ente	Ingresos Brasil	Ingresos México	Administración Brasil	Administración Mexico
Federación	Impuesto Sobre La Renta • Utilidades Y Ganancias De Capital • Impuesto Sobre La Propiedad E Impuesto Territorial • Impuestos Generales Sobre El Consumo Impuestos Selectivos • Impuestos Sobre Productos Industrializados • Contribución Sobre El Dominio Económico Sobre Los Combustible	Impuestos • Impuesto Sobre La Renta • Impuesto Especial Sobre La Producción Y Servicios • Impuesto Al Valor Agregado • Impuesto Sobre Automóviles Nuevos • Impuesto Sobre Automóviles Nuevos • Impuesto Al Comercio Exterior • Accesorios • Otros Cuotas Y	Secretaría De La Renta Federala Principales Leyes: • Ley N° 4.506 De 30.11.1964, Y Normas Modificatorias. • Ley N° 12.973 De 13.05.2014, Y Normas Modificatorias. • Ley Nº 9.393 De 19.12.1996, Y Normas	Secretaría De Hacienda Y Crédito Publico Principales Leyes: • Ley Del Impuesto Sobre La Renta • Ley Del Impuesto Al Valor Agregado • Ley Del Impuesto Especial Sobre Producción Y Servicios. • Código

	s Impuestos Sobre La Propiedad Impuestos Sobre El Consumo Impuesto Sobre Transacciones Financieras • Impuesto Sobre Operaciones De Crédito Impuesto Sobre El Comercio Exterior Regímenes Simplificados Otros	Aportaciones De Seguridad Social Contribuciones De Mejoras Derechos Productos Aprovechamientos	Modificatorias. • Ley Nº 9.718 De 27.11.1998, Y Normas Modificatorias.	Fiscal De La Federación • Ley De Ingresos
Estados	Impuesto General Sobre El Consumo • Impuesto Sobre Circulación De Mercaderías Y Sobre	Impuesto Sobre Erogaciones Por Remuneraciones Al Trabajo Impuesto Sobre Tenencia O Uso De Vehículo Impuesto Rifas	Administración Propia De Cada Estado	Secretaria De Finanzas O De Hacienda Del Estado

	Servicios De Transporte Interestatal E Intermunicipal • Impuesto Sobre La Propiedad	Sorteos Impuesto Al Hospedaje Impuesto A Prestación De Servicios Personales		
Municipios	Impuesto General Sobre El Consumo • Impuesto Sobre Servicios De Cualquier Naturaleza • Impuesto Sobre La Propiedad	Impuesto Predial Impuesto De Traslado De Dominio Impuesto Sobre Anuncios Publicitarios	Administración Propia De Cada Estado	Tesorería De Cada Municipio

Fuente: Elaboración Propia

Ventajas Y Desventajas En Los Sistemas Tributarios De México Y Brasil

En el sistema tributario de Brasil, la situación fiscal del país, presenta distintos problemas; de alguna manera han mejorado la situación institucional, la transparencia en el uso de recursos y la responsabilidad fiscal, también ha existido una consistencia en las políticas macroeconómicas y además la recaudación ha tenido un crecimiento; lo que ha permitido que se vaya pagando la deuda que tiene. Sin embargo, la necesidad de tener esos resultados o logros ha presionado al gobierno a tener una carga tributaria alta hacia los gobernados y elevadas tasas de interés, así mismo el país ha presionado a los gobiernos estatales para que sean autosuficientes y no dependan de la recaudación de la federación. No obstante, los mecanismos redistributivos se utilizan para conciliar intereses regionales divergentes y contradictorios, mediante la transferencia de recursos públicos entre las diferentes esferas de gobierno y las regiones más y menos desarrolladas.

En el caso de México actualmente el Sistema tributario mexicano ha permitido al gobierno obtener los recursos para hacer frente al gasto público, desafortunadamente por años ha basado su recaudación en relación a los ingresos petroleros, lo que demuestra su gran debilidad por la afectación directa de las condiciones que se dan respecto al precio de barril en el mundo.

El gobierno en turno plasmo en su plan nacional de desarrollo incentivar a las personas que están en la informalidad a incorporarse de manera voluntaria para que en un corto plazo la base de contribuyentes aumente y con ello la recaudación de contribuciones se incremente.

El estado actual del sistema tributario mexicano muestra características paradójicas. En algunos aspectos, México cuenta con un régimen tributario altamente sofisticado, se asemeja más al sistema tributario español, actualmente el sistema es caracterizado por un alto grado de neutralidad en relación con la asignación de recursos hacia los estados y municipios, incluso en comparación con lo que prevalece en muchos países industrializados. Sin embargo, a pesar de alcanzar crecimiento económico, el sistema fiscal mexicano genera niveles de recaudación que, de acuerdo a los estándares internacionales, resultan bajos. Aun incluyendo en los ingresos tributarios las rentas relacionadas con la extracción de petróleo, son

niveles que, como proporción del PIB, se encuentran a menos de la mitad de lo que registra el promedio de los países miembros de la OCDE esto derivado de la baja carga fiscal que prevalece en México, lo cual se explica en mayor medida por una alta de evasión. La desigualdad en distribución del ingreso podría ser otro factor contributivo. Sin embargo, el hecho de que sea incluso inferior a la de países con una distribución del ingreso similar, como es el caso de las economías Latinoamericanas como la de Brasil, sugiere la preponderancia de la evasión fiscal.

El proceso de privatización de entidades públicas en México y los ingresos derivados de las exportaciones de petróleo, generaron también los márgenes necesarios para atender las presiones que suelen satisfacerse con erogaciones del gobierno en un momento dado. Cabe también señalar que estos dos factores han propiciado que en algunas ocasiones se haya incurrido en sacrificios de recaudación para satisfacer presiones políticas. No obstante, la absorción de un monto importante de obligaciones por parte del gobierno como resultado del rescate del sistema financiero en la segunda mitad de los años noventa con el famoso FOBAPROA y la presencia de programas públicos de pensiones deficientemente diseñados apunta a que en el futuro cercano la carga fiscal deberá fortalecerse.

Conclusiones

El Sistema Tributario de Brasil y México tienen ciertas similitudes, como lo es la potestad tributaria que las constituciones de cada país les otorgan, tanto a la federación, Estados y Municipios.

Es importante señalar que, en el caso de México la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, limita al establecimiento de tributos; por lo que prohíbe que los estados y municipios establezcan impuestos iguales o similares que la Federación; en el caso de Brasil si permite que los estados puedan establecer tributos similares, es el caso del impuesto al consumo, el cual también lo cobra la Federación.

Ambos países concentran la mayor recaudación en la Federación lo que les permite tener el control presupuestal de los ingresos. Para el cobro, distribución y aplicación

de la jurisdicción fiscal utilizan el establecimiento de Secretarías, a su vez cada uno de los estados y municipios establecen también sus propias administraciones locales.

El sistema tributario de ambos países se ha ido perfeccionando logrando con ello una mejor calidad en el servicio y una mejor atención hacia los contribuyentes, tal como se abordó en el desarrollo del presente trabajo, tanto en Brasil como México han tratado de implementar un sistema tributario que establezca las condiciones para la eficiencia económica, además que contribuya con su sencillez para que fomente el cumplimiento de las obligaciones fiscales de pago, así mismo los sistemas tributarios vigentes en ambos países han tenido la flexibilidad ante la variación de los distintos elementos económicos que intervienen en las economías subdesarrolladas tal como es el caso de Brasil y México, ambas economías han tenido signos de estabilidad en sus sistemas tributarios que aplican.

Uno de los fuertes problemas que afecta a los dos países es derivado de las altas tasas impositivas, un ejemplo sería el Impuesto Sobre la Renta que en Brasil es de 34% para personas jurídicas y del 27% para personas individuales, en el caso de México es del 30% para personas Jurídicas y una tasa que puede ir hasta el 35% para personas individuales, en el caso del impuesto al consumo la tasa en Brasil es de un 17% al 19% y en México del 16% y 0% para algunos productos básicos y medicamentos. Uno de los principales problemas es el bajo número de contribuyentes que constituyen sus padrones, ambos países han establecido incentivos para logran captar más contribuyentes y con ello ver aumentada su recaudación de ingresos.

Ambos sistemas han hecho uso de las tecnologías para la mejor aplicación del sistema tributario vigente, se han puesto en marcha distintos mecanismos en ambos países, como es la sistematización en la presentación de las declaraciones electrónicas, la facturación electrónica, permitiendo con ello contrarrestar la evasión fiscal incrementar la fiscalización y con ello aumentar la recaudación.

Referencias

Coscani CESARE (1978) op. Cit. Pág. 22

Sevilla Segura (1979). Estructuras de las Reformas Tributarias Contemporáneas. Hacienda Pública Española no. 56 pág. 33

Acosta España. (1964) Estructura del Sistema Español. Boletín de Estudios Económicos No. 63 pág. 675.

Ferreiro la Patza. (1991) Curso de Derecho Tributario Parte Especial. pág. 14

Stiglitz J. E. (1988) La Economía del sector público Barcelona Anton. Bosch pág. 438.

Fuentes Quintana E. (1987) op cit. Pág. 41.

Amaury Patrick Gremaud. Sistema Tributario y el Problema del Federalismo: la evolución del caso brasileño.

Estado de la Administración Tributaria en América Latina 2006-2010. Banco Interamericano de desarrollo. Recuperado el 27 de Julio 2015. http://www.iadb.org/es/banco-interamericano-de-desarrollo,2837.html.

Centro de Estudios de las Finanzas Públicas (2005) Cámara de Diputados H. Congreso de la Unión. Cámara de Diputados (28 julio 2015) Recuperado el 28 Julio 2015 de http://www.diputados.gob.mx/inicio.htm

Secretaria de Hacienda y Crédito Público (27 Julio 2015) Recuperado el 27 Julio 2015 de http://www.shcp.gob.mx

Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (25 Julio 2015) Recuperado el 25 Julio 2015 http://www.ciat.org/index.php/es/productos-y-servicios/ciatdata/perfil-de-los-paises/brasil.html

Sistema y Administración Tributaria de Brasil (2002). Una visión General

El Proyecto De La Escuela De Tiempo Completo En México y La Perspectiva De Sus Administradores, Profesores, Estudiantes y Padres De Familia.

Fernando Bernabé Reyes Barragán
Méndez Castro Georgina
Gabriela María Farías Martínez

Resumen

Este trabajo tiene como objetivo valorar las perspectivas de administradores, profesores, estudiantes y padres de familia en la escuela primaria “JS” ante la intervención de una gestión innovadora del gobierno federal en un esquema de seguimiento y valoración de la actitud de la comunidad escolar; la recolección de la información se realizó a partir de un estudio descriptivo con un enfoque mixto, cuantitativo-cualitativo con herramientas de tipo cerrado y de tipo abierto. Entre las conclusiones se destaca el nivel de relación entre las prácticas de gestión administrativa y las prácticas de innovación educativa de administradores, profesores, padres de familia y estudiantes en un grado de aceptación muy buena, pero proyectando una parsimonia para adaptarse con mayor velocidad a los nuevos esquemas de gestión administrativa dentro del proceso de innovación generado permanentemente por el encuentro generacional entre nativos y migrantes digitales.

Palabras Clave:

Innovación, Globalización, Paradigma.

Summary

This study aims to assess the prospects for administrators, teachers, students and parents in the "JS" primary school to the intervention of an innovative management of the federal government in a scheme of monitoring and assessment of the attitude of the school community; the data collection was conducted from a descriptive study with a qualitative-quantitative, mixed approach with tools closed type and open type. Among the conclusions the level of relationship between the practices of administrative management and innovation practices in educational administrators, teachers, parents and students in a degree of very good acceptance stands out but

projecting a parsimony to adapt more quickly to new schemes of administration within the innovation process continuously generated by the generational encounter between natives and digital immigrants.

Keywords:
Innovation, Globalization, Paradigm.

La percepción tiene tiempo y espacio, en el ser humano se plantea como una actitud ante situaciones de vida que son utilizadas para responder a contextos individuales o sociales en determinados espacios y momentos; el nuevo orden internacional basado en el mercado del conocimiento ha generado una serie de fenómenos sociales, los cuales han sido enfrentados con actitudes diferentes y características muy singulares.

Independiente a la infinidad de debates sobre la privatización de la educación y la obligación del estado para invertir en su sistema educativo oficial en cuanto a cantidades, el mismo ritmo de evolución social obliga a plantear un esquema escolar diferente al actual que responda principalmente a las necesidades no solo individuales o colectivas si no a criterios empresariales en una vinculación escuela-industria en la idea de que una inversión en educación puede ser costoso, pero también no hacerlo sale mucho más caro económicamente.

Actualmente cuando se habla de capital humano y su rentabilidad, se piensa en la escuela para la formación del hombre económico y su capacitación para la industria. Según el estudio anual que hace la OCDE sobre la educación, los beneficios de la enseñanza son mayores que la inversión que se realiza por lo que el directorio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID apoya económicamente a los países en vías de desarrollo con el objetivo de mejorar la calidad, la eficiencia y la equidad de la educación básica, Guevara (2010)

La relación que existe en la sociedad con su cultura, su economía y su educación se vinculan estrechamente a tal grado que se convierten en factores codependientes dentro de una interrelación marcada históricamente por la competencia comercial originada desde la industrialización, que como una etapa

crítica de la evolución social agudizada se da la necesidad de integrar al pueblo a las estructuras económicas en la urgencia de cualificar la mano de obra para la industria a partir de la creación de un sistema educativo adecuado a la exigencia de la industria; estas relaciones que surgen entre las estructuras educativas, la sociedad y la economía de un país, se ven ineludiblemente señalados por el desempeño social que surge a partir de los resultados académicos del sistema educativo, su relación directa y estrecha con la industria y la economía; proyectando con ello un nivel alto de desarrollo social y enseñanza, estrechando de esta forma el vínculo entre el capital monetario y el capital educativo, Jurado (2005).

Una relación rota por el surgimiento incontrolable y desordenada de establecimientos privados sin la calidad, sin la capacitación y sin la visión de una filosofía emprendedora como perfil de egreso de sus graduados en su funcionamiento y productividad, abre las puertas a posibles investigaciones para ubicar la relación escuela-industria, las expectativas de egreso y labores de los estudiantes y de los padres de familia como usuarios, de los profesores como puente entre los directivos o dueños de la empresa educativa y los alumnos, partiendo de que un hombre económico planteado como capital humano con conocimiento básicos, (leer, escribir, sumar), e incluso con estudios superiores debiera hacer cosas complejas convirtiéndose en algo ineludible para alcanzar los niveles de competitividad suficientes en ese momento además de ser parte de una economía rentable, Pereyra (1999)

La inversión económica que como Estado, los gobiernos invierten a la educación pública a través de proyectos de innovación, implica un seguimiento financiero al interior de la escuela y a la estructura burocrática que le acompaña; en este caso es revisar al interior de la institución la perspectiva de los docentes, directivos, administradores, y alumnos ante la propuesta de incrementar el tiempo escolar y laboral, es decir convertir a la escuela formal con un horario de 8 de la mañana a 12.30 horas a una escuela de tiempo completo con un horario académico-laboral de 8.00 de la mañana a las 16 horas de lunes a viernes.

Los resultados obtenidos en la investigación de campo nos muestran la actitud de la comunidad escolar ante una propuesta institucional que pudiese ser

revisado desde otro ángulo, pero la consideración del rompimiento de estados de confort ya establecidos históricamente al contexto educativo de la escuela al plantear nuevas dinámicas pedagógicas sujetas a evaluación de su eficacia y su productividad y la actitud de la comunidad escolar, podrán permitir nuevas decisiones educativas con mayor nivel de asertividad en la estructura gubernamental.

El contexto escolar actual, tal como está estructurado, no puede, ni debe interpretarse dentro de un concepto simple; su rutina desenvuelta dentro de un concepto de complejidad se soporta en esquemas anteriores de desarrollo, pero al mismo tiempo dentro de un concepto de globalización cultural-tecnológica, la cual le vincula con múltiples elementos y factores de tal forma que su capital relacional se vuelve complicado en relación a la simpleza estructural de la escuela tradicional; un simple ejemplo es la innovación tecnológica y su relación con la industria, como concepto o como modelo de gestión, su intervención genera un nuevo esquema contextual que no ha dejado de evolucionar vertiginosamente en los últimos años, dejando de esta forma sin oportunidad al análisis y a la reflexión en tiempo y a tiempo; Simplemente, la realidad se vive en una interiorización tanto en el pensar como en el actuar de la comunidad escolar; López y Darío(2013) lo reflexiona cuando plantea que estas acciones son en sí una coyuntura transcendental que buscan innovar y promover cambios a partir de nuevos espacios contextuales que le permita aprender, aplicar y explorar.

Para ubicar el rol de la escuela actual y su relación con la industria, deben percibirse antes, los perfiles de desempeño y de actitud que en su momento se han generado a partir de las necesidades que surgen de la propia interacción social y de las necesidades del desarrollo industrial; las relaciones culturales y de empresa que el sistema busca generalizar y que se retransforman más allá de su umbral, con un perfil estandarizado no especificado en el ser humano; puede y deberá rescatarse desde un ámbito de convivencia formativa centrada en la escuela como origen; señala Huberman (1983 citado por Villalobos, 2011), que en la presión del aula y en el impacto de las prácticas cotidianas, existen cuestionamientos permanentes, sobre

cómo transformar radicalmente el contexto actual e integrarlo a una nueva cultura con una visión globalizadora.

La transformación de la escuela no solo se da como respuesta formadora simple, también debe responder a las expectativas internas, la imagen del maestro que es uno de los elementos fundamentales del aula, también evoluciona a partir de su capacidad de adaptación a las nuevas tecnologías, una reestructuración de su perspectiva personal y grupal en conceptos y estrategias de una nueva visión de su función, Hernández y Medina (2014) refieren que la educación de apoyo tecnológico no es algo marginado de la tarea diaria del profesor, sino que es un elemento nuevo del proceso pedagógico centrado en la personalidad del alumno y de su ambiente que le debe generar una nueva visión del mundo.

Por tanto, examinar la interacción educativa desde las referencias de la implementación tecnológica, supone una intervención directa como tal de los profesores en el proceso de enseñanza y ambiente organizacional planteado por Lowe (1995 citado por Hernández y Medina 2014); una generación de expectativas y perspectivas de la comunidad educativa que responde a tiempos, formas y espacios; en donde por la acción de innovación permanente se convierte en una alternativa evolutiva de los modelos pedagógicos, organizacionales y administrativos del sistema educativo y de la propia sociedad, esbozado por Rivas (2000).

Este artículo revisa la perspectiva de los alumnos, maestros, directivos y padres de familia ante la conformación de un nuevo contexto generado a partir de un proyecto innovador gubernamental al interior de la escuela, su información generada plantea el grado de aceptación de la comunidad escolar hacia la propuesta de gobierno.

Los Administradores En La Escuela De Tiempo Completo.

El contexto escolar actual de la escuela primaria se ha transformado en un nuevo paradigma tecnológico-social globalizador a través de un proceso de adaptación y de asimilación cultural, su proceso de transformación también ha involucrado a la administración escolar dentro de ese desarrollo renovador, un esquema que no puede dilucidarse como un concepto simple, ya que existen factores no tan solo de

infraestructura sino también de tipo emocional, que influyen en la conformación del nuevo paradigma educativo, dentro del movimiento de globalización cultural-tecnológica-industrial-empresarial, que se contempla contextualmente como un escenario propio de la Institución; un contraste con la propia inercia en el desfasamiento cultural-institucional de la escuela, así lo plantea Zalbaza (2012, p.11) cuando afirma que ¨no son los países más ricos los que tienen las mejores escuelas ni las escuelas mejor dotadas las que funcionan mejor".

El directivo y el colectivo docente de una escuela de tiempo completo, buscan encontrar, desde una perspectiva institucional, respuestas en tiempo y espacio a sus propias expectativas estructurales de desempeño académico, pedagógico y administrativo; la innovación escolar puede convertirse en el mejor aliado para esta expectativa; pueden generarse nuevos contextos colectivos con características de intercomunicación interna y externa muy particulares, una gestión escolar sustentada en una cultura cibernética.

Lograr la calidad educativa en una institución es responsabilidad de toda la comunidad; sin embargo, el administrador responsable o directivo escolar, debe propiciar a partir de una expectativa institucional, una comunicación oportuna, práctica, efectiva y de control de todo y con todo el personal de la escuela; la sistematización y organización todas las actividades es fundamental para el funcionamiento institucional del plantel; así lo plantean los lineamientos de escuela de tiempo completo SEP (2013 p.99) " Ejercer un liderazgo académico; actualizarse de manera continua; favorecer el trabajo colaborativo; y propiciar el avance continuo de la gestión escolar, las prácticas de enseñanza y los aprendizajes, así como redes de comunicación con otras escuelas"; de esta forma, surgen nuevas formas de liderazgo, comportamiento y desempeño social-académico en los docentes y padres de familia, implícito en una sociedad en movimiento.

Saucedo y Milagros (2010), reflexionan con una serie de deliberaciones sobre las actitudes y desempeños al interior de la institución, con perfiles administrativos y de liderazgo característicos en lo colectivo; es así como la escuela en su condición de promotora de cambios y representaciones sociales de liderazgo, ofrece réplicas

de expectativas y perspectivas de una sociedad que tecnológicamente que requiere conceptualizaciones y actitudes adaptables a los nuevos contextos globalizados.

Una acción impactante generadora de nuevas conceptualizaciones valorales de convivencia social, se apoya totalmente en las redes sociales y le da un nuevo rol valoral a todos los grupos de usuarios en cuanto actitudes expectativas y comportamiento, relacionado directamente con el nivel de formación cultural contextual de sus integrantes y por ende de la capacidad de innovación y emprendimiento que desarrollan.

El desafío de la escuela es transformarse encuadrando en su gestión administrativa y de innovación escolar la expresión social que se le solicita en cuanto a expectativas y perspectivas con todos los factores sociales e industriales; Paz (2006) comenta que cuando el individuo es absorbido por la cultura de una sociedad aprendiendo las normas y valores, se concibe una fusión de valores que implica una nueva forma de enfrentar los distintos desafíos del contexto social, una forma de decisión y conducción con expectativas diferentes. La escuela se modifica permanentemente en su interior, por lo que se requiere de una perspectiva disímil de conducción y comportamiento ante un proceso de innovación que se manifiesta desde dentro de su estructura, aunque sin descartar que también ocurre desde el exterior del contexto característico. García (1996) expone el reconocimiento de que la escuela requiere urgentemente de cambios tecnológicos en el área de gestión directiva con una visión de mejora, abierta a la creatividad e imaginación.

El contextualizar este artículo permite examinar el modelo de gestión administrativa actual de la escuela en cuanto a tiempo y espacio desde una expectativa del liderazgo de los administradores; además de las implicaciones que surgen por el reacomodo de la gestión de innovación escolar.

El desarrollo de la tecnología junto con la evolución de las empresas en lo particular y de las organizaciones en lo general han impulsado conceptos complejos de planeación estratégica como lo describe Álvarez y Flores (2012) donde la toma de decisiones asertivas buscan la relación y la interacción entre las prácticas de gestión administrativa con las prácticas de innovación y las expectativas de los integrantes de la comunidad.

La sociedad actual soporta un proceso de conversión profunda a partir de la implementación tecnológica y de la forma de conducción de las instituciones, de las empresas y la industria; los conceptos de innovación y administración se vinculan a través de la transformación de la gestión en un nuevo paradigma social que surge espontáneamente, dice Yanes (2011) que actualmente los conocimientos tienen fecha de caducidad, por tanto, a partir de ello se requiere de un reajuste permanente en las actividades de gestión administrativa, al igual que el aprendizaje y formación académica- profesional.

La Perspectiva De Los Administradores, Docentes, Alumnos Y Padres De Familia Ante El Proyecto De La Escuela De Tiempo Completo.

Respondiendo a una demanda social, el gobierno federal promueve el proyecto de escuelas de tiempo completo como prioridad para elevar la eficacia del servicio educativo; en el estado de México este programa federal inicia en el periodo escolar 2008-2009; un plan que busca ampliar las oportunidades de aprendizaje de niñas, niños y adolescente con una extensión de la jornada escolar; la propuesta pedagógica de las escuelas de tiempo completo(ETC) incluye entre algunas otras actividades las destinadas a la mejora del aprovechamiento escolar, a la mejora de la convivencia escolar y al desarrollo de una vida saludable.

La escuela primaria “JS” ubicada en el municipio de “T”, Estado de “M” se integra a esta iniciativa educativa casi al finalizar el curso escolar 2008-2009; con 300 niños distribuidos en 12 grupos, una plantilla de 12 maestros de medio tiempo, un director de escuela, 1 elemento de intendencia y aproximadamente 150 padres de familia; inicialmente dentro de un contexto de improvisación en la logística de funcionamiento, un espacio preliminar no preparado para una interacción de convivencia en tiempo duplicado.

En la implementación del proyecto de tiempo completo, no se consideró en principio las necesidades e intereses de todos los involucrados; el desconocimiento inicial de los lineamientos, protocolos y logística en su funcionamiento, provoco situaciones de controversia entre los padres de familia, maestros y alumnos por el tipo de requerimientos a los que se enfrentaban en contraste con las posibilidades profesionales de cada integrante en cuanto a tiempo y perfiles profesionales;

conforme pasa el tiempo se modifica la perspectiva por la natural adaptación a las dinámicas de la gestión administrativa y a la gestión de innovación escolar. Las expectativas de los integrantes de la comunidad educativa se va modificando en la práctica conforme trascurre el tiempo, de tal forma que la nueva interacción se convierte en parte de su identidad y pertenencia; el contexto escolar laboral de tiempo completo está constituido por: 7 maestros de doble turno y 5 de medio tiempo en un relevo de tiempo desfasado, un director y un maestro ayudante administrativo. La infraestructura está relativamente adecuada para ofrecer el servicio educativo.

Transformar la estructura mental de toda una comunidad circundada en el enfoque pedagógico de una escuela tradicional, requiere de un liderazgo centrado en la creatividad e imaginación por la parte administrativa ante una expectativa de los docentes, alumnos y padres de familia aún incierta en un proyecto sin la visión comprensible y sin una misión definida, López, Perera, Bejarano, Del Pozo y Buendía (2014) comentan sobre el liderazgo como un supuesto fenómeno dinámico que adopta en cada centro una configuración singular, un escenario diferente en cada institución pero en común la asertividad en la toma de decisiones. A partir de ello, la perspectiva de los docentes y alumnos en el proceso de cambio debe analizarse de forma permanente como objeto y sujeto de estudio en el esquema multifactorial de lo que representa la escuela como institución social.

La institución educativa se encuentra en una etapa de transición contextual, ello impacta en la interacción y en la capacidad de adaptación de toda la comunidad educativa; su conversión paradigmática abarca la parte emocional del desempeño docente y la parte administrativa de todos los elementos de la comunidad escolar. Conocer las perspectivas de los administradores, docentes y alumnos en este proceso de evolución escolar, permite a los responsables de tomar decisiones institucionales ampliar su visión en tiempo y forma, aun sobre la influencia de los medios masivos de comunicación y de las redes sociales, cuya influencia ha penetrado con gran fuerza al interior de la escuela y en general a todos los hogares de los alumnos, en una evasión cultural a partir de la calidad de los contenidos y la calidad de los filtros culturales y de formación social poco controlados por los

responsables del desarrollo del sistema educativo; un predominio televisivo por ejemplo, sin competencia que rebasa a la escuela en su función formadora a partir del dominio consumista poco educativo o cultural en el acaparamiento de audiencias, Duran (2008) apunta las limitaciones de los sistemas de medición de la calidad en este sentido; por tanto se puede evidenciar el efecto de los contenido electrónicos que no han podido ser condicionados a una mediación educativa congruente con el sistema educativo nacional. Este desafió entre muchos otros le da importancia al seguimiento de las expectativas y perspectivas de todos los elementos sociales que participan en la interacción escolar.

La indagación en sí, permitió recuperar reflexiones en relación al nuevo paradigma escolar que se está conformando en este tipo de escuelas y de cómo percibe la comunidad escolar la serie de propuestas de innovación tecnológica.

Conclusiones

La indagación realizada permitió revisar la interacción de los elementos de la comunidad escolar ante la intervención de una gestión innovadora en un contexto escolar en proceso de transición de escuela regular a una de tiempo completo; una transformación que no ha sido comprendida en su totalidad por un gran porcentaje de la comunidad escolar.

La escuela se encuentra en un espacio socio-económico-familiar-cultural reflejado en el desenvolvimiento conductual y cultural de gran parte de los padres de familia en su participación escolar y por ende en la convivencia escolar de los alumnos.

Esta metamorfosis se ha alargado por problemáticas simples que no permiten la conclusión de la implementación del proyecto, tanto en su logística básica como en la dinámica de desarrollo administrativo; un ejemplo de ello es la existencia de una plantilla de personal que constituida por elementos de medio tiempo con una perspectiva diferente a la de los elementos de tiempo completo.

Se manifiesta por igual un contexto generacional contrastante muy diversificado entre el personal docente, padres de familia y los alumnos en cuanto a dominio, utilidad y aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en la cotidianidad escolar y del hogar.

La importancia de recuperar constantemente la perspectiva de administradores, profesores y estudiantes en sus vivencias diarias dentro de la escuela, implica crear un nuevo perfil administrativo y de liderazgo para conducir el paradigma en construcción, ello implicaría: institucionalizar las condiciones idóneas para el aprendizaje de las TIC como herramienta de aprendizaje, y revisar las experiencias exitosas y los perfiles de liderazgos utilizados.

La información permite replantear el gran reto de la escuela en su gestión administrativa y de innovación ante el potencial desafío existente para el aprendizaje escolar: la interacción en la escuela de 2 generaciones con potencialidades tecnológicas diferentes y la participación y que la intervención de los maestros y administradores en la escuela no se restringa por sus limitaciones de preparación tecnológica profesional y formación pedagógica.

Por tanto, es urgente fortalecer una cultura digital para el desarrollo de una nueva gestión administrativa con características totalmente asertivas, una gestión en concordancia directa con la innovación educativa, que equilibre a las dos generaciones en cuanto a las demandas de una y a la oferta de la otra.

Urge el fortalecimiento del programa de escuelas de tiempo completo a través de un equilibrio entre la estructuración logística de los recursos humanos actuales con las necesidades pedagógicas reales de los docentes, alumnos y padres de familia.

Referencias

Aguerrondo, I. (1996). “La gestión de la innovación ¿qué se necesita para Innovar?”p.37. En: La escuela como organización inteligente. Argentina: Troquel. http://www.terras.edu.ar/biblioteca/17/17GSTN_Aguerrondo_Unidad_1.pdf

Álvarez, A. B., & Flores, M. T. M. (2012) De la planeación al pensamiento estratégico. Memorias del XVII Congreso de Contaduría, Administración e Informática. FCA UNAM Disponible en http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/B01.pdf

Barroso, C. (2007). Un Análisis crítico sobre los modelos de gestión de calidad en la educación. Innovación Educativa, vol. 7, núm. (41), pp. 19-29. Noviembre – Diciembre 2012, Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179421215003

Braslavsky, C. y Acosta, F. (2006). La formación en competencias para la gestión de la Política Educativa: un de safío para la Educación Superior en América Latina. – Revista electrónica sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. (4), 27-42. Recuperado de http://www.rinace.net/arts/vol4num2e/art2.pdf

Carballo, R. (2006). Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramientas de innovación / Roberto Carballo... [et al.]. [Madrid, España]: Díaz de Santos, 2006.

Casanova, M. A. (2012). El Diseño Curricular como Factor de Calidad Educativa. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 10 (4), pp. 6-20.

www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol10num4/art1.pdf

Duran, D. (2008). El Rol del Estado en la Eficacia y Mejora de la Educación: ¿Hacia

una Imposición Ideológica?. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 6(4), pp. 69-79.
http://www.redalyc.org/pdf/551/55160405.pdf

Farías, G., Pedraza, N. y Lavín, J.(2013). Gestión de un programa de capacitación en línea para el desarrollo de habilidades y capacidades TICs en profesores de negocios. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 15(1), 45-61. Recuperado de http://redie.uabc.mx/vol15no1/contenido-fariaspedraza.html.

Fernández-Cárdenas, J. M., MacDonal, D. C., Martínez, D. y Silveyra, M. L. (2013). Competencias ciudadanas para la sociedad del conocimiento: Comunidades de práctica docente orientadas al uso de Recursos Educativos Abiertos. En Ramírez, M. S. y Burgos, J. V. (2011) (Coords.). Transformando ambientes de aprendizaje en educación básica con recursos educativos abiertos (pp. 51-61). México: Lulú editorial digital. Disponible en: http://catedra.ruv.itesm.mx/handle/987654321/785

Galván, L. L. (2010). Diccionario de Historia de la Educación en México. Publicación Digital disponible en el vínculo: http://biblioweb.tic.unam.mx/diccionario/htm/biografias/index_bio.htm

García, C. (1996). Innovación educativa, asesoramiento y desarrollo profesional. Madrid, España: Solana e Hijos artes gráficas, S.A.

Guevara N. G. (2010) Globalización y Educación en México. IBERO.Revista de la Universidad Iberoamericana. Año II Número 9 Agosto-septiembre de 2010. México.pag.8 http://uia.mx/web/files/revistaibero/009ibero.pdf

Hernández, E. Medina, R. (2014). Análisis de los Obstáculos y barreras para el cambio y la innovación en colaboración en los centros de Secundaria: un estudio de caso. Revista de Investigación Educativa,

32(2), 499- 512.
http://revistas.um.es/rie/article/download/172041/163301

Hernández S. R.; Fernández C. C; Baptista L, P.; & Casas P, M. de la L. (2010). Metodología de la investigación (5ta. ed.). México,D. F.McGraw-Hill

INEE (2014) Panorama educativo de México. Indicadores del Sistema Educativo Nacional 2013. ISBN: 978-607-7675-55-6.México.Num. Pag: 552 .Editor: INEE.

Jiménez, I. V. (2008). Análisis de cinco desafíos en el ejercicio de la Administración Educativa. Actualidades Investigativas en Educación. 8(1), 1-15. Recuperado de: http://revista.inie.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/download/475/474

Jurado G. C. (2005). Globalización y privatización en la educación superior. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia), Julio-Diciembre, 21-29.
http://www.redalyc.org/pdf/1341/134116845003.pdf

López R., Darío N. (2013).Innovaciones pedagógicas y TIC: retos para una sola educación. Revista Virtual, núm. 39, pp. 1-3 Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194227509001

López-Yáñez, J., Perera-Rodríguez, V.H., Bejarano-Bejarano, E., Del-Pozo-Redondo, M. y Buendía, C. (2014). La trama social del liderazgo. Un estudio sobre las redes de colaboración docente en escuelas primarias. REICE. Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación, 12(5), 99-117. Recuperado de: http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol12num5/art6.pdf

Martínez. G. M. F. (2009) ¿Qué preocupa a los administradores educativos? Una visión exploratoria a través de la reflexión crítica sobre los desafíos de la gestión escolar

en México. X Congreso Nacional de Investigación Educativa. Memoria electrónica- área 13: política y gestión.
http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_13/ponencias/0878-F.pdf

Pavón, J., & Hidalgo N, A. (1999). Gestión e innovación: un enfoque estratégico. Madrid: Ediciones Pirámide.

Paz M., (2006) El papel de la familia en la Educación, Revista Digital, No.21 Recuperado de: http://www.culturadelalegalidad.org.mx/recursos/Contenidos/Padres/documentos/El%20papel%20de%20la%20familia%20en%20la%20Educacion.pdf.

Pereyra A. (1999) La fragmentación de la oferta educativa: La educación pública vs. La educación privada. SITEAL(sistema de información de tendencias educativas en américa latina) BOLETIN No. 08. Argentina. ISSN 1999-6179
http://www.siteal.iipe-oei.org/sites/default/files/educacion_publica_vs_educacion_privada.pdf

Piscitelli, A.(2006).Nativos e inmigrantes digitales. ¿Brecha generacional, brecha cognitiva, o las dos juntas y más aún?. Revista Mexicana de Investigación Educativa, vol. 11, núm. 28, enero-marzo, 2006, pp. 179-185.Consejo Mexicano de Investigación Educativa, A.C. Distrito Federal, México.

Rivas, M. (2000). Innovación educativa. Teoría, procesos y estrategias. Madrid, España. Editorial Síntesis.

Rojano, T. (2003). Incorporación de entornos tecnológicos de aprendizaje a la cultura escolar: Proyecto de innovación educativa en Matemáticas y Ciencias en Escuelas Secundarias Públicas de México. Revista Iberoamericana de Educación. 135-165.

Saucedo, N. Milagros, A.(2010). Un nuevo enfoque para la gestión de las Políticas de innovación, en función del desarrollo sostenible. Rai – Brasil. Revista de Administração e Inovação, Julio-Septiembre, 79-93.

Senge, P. Cambron-McCabe. N. Lucas, T. Smitha, B., Dutton, J. & Kleiner, A. (2002). Escuelas que aprenden. Bogotá. Norma.

SEP (2013).Normalidad Mínima. México.SEP.

Stake, R. E., & Filella E. R. (1998). Investigación con estudio de casos. Madrid: Morata.

Tejada F. J. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 4 (1), (2000).Universidad Autónoma de Barcelona.pag.1 E-mail:jose.tejada@uab.es

Unesco (2013). Enfoque estratégico sobre tics en educación en américa latina y el Caribe. Chile.OREALC/UNESCO Santiago.

Valenzuela G., J. R., & Flores Fahara, M. (2011). Fundamentos de investigación educativa [Recurso electrónico](Vol. 2: El proceso de investigación educativa). Monterrey, México: Editorial Digital del Tecnológico de Monterrey. https://www.editorialdigitaltec.com/index.php?route=product/product&path=64&product_id=126

Villalobos F. X. (2011) Revista Iberoamericana de Educación / Revista Ibero-americana de Educação ISSN: 1681-5653 n.º 55/3 – 15/04/11

Yanes .G. J. (2011). Las TIC y la crisis de la educación. Chile. Biblioteca Digital Virtual Educa. http://www.virtualeduca.org/documentos/yanez.pdf

Zabalza, M. y Zabalza, A. (2012). Innovación y cambio en las instituciones educativas.

Editorial Homo Sapiens. Argentina.[Capítulo III].

Impacto Económico De Las Manifestaciones Públicas

Julio Cabrera Dircio
Jesús Aguilera Durán

Resumen: El impacto que causan las manifestaciones públicas en la economía es gigantesco, se afectan la prestación de servicios, los empleos, el desarrollo de la actividad comercial. también se interrumpe la captación de ingresos en el sector de prestación de servicios, viéndose graves afectaciones económicas en comercios, restaurantes y hoteles, y en general, en la productividad de una ciudad, lo anterior, origina la reflexión de si es necesaria una regulación del derecho de reunión como solución a un problema que se ha perpetuado en el tiempo.

Palabras Clave: manifestaciones públicas, economía, aspectos legales.

Introducción

Al hablar de manifestaciones públicas, se visualiza una forma de expresión en contra de inconformidades hacia un determinado acto oficial o ley que afecta derechos.

Sin embargo, también puede hacer alusión a expresiones públicas de rechazo a alguna conducta de gobernantes, o particulares que por igual producen situaciones jurídicas que se reflejan en diversos aspectos de la sociedad, ya sea político, social, cultural, pero principalmente el económico.

No podría afirmarse que los hechos sociales no tengan una repercusión en el ámbito privado, es decir, toda conducta que produzca un impacto público, ya por reclamos o inconformidades, ya por expresiones de descontento colectivo, necesariamente redundarán en perjuicios y afectaciones a todas las personas y sus bienes que a manera de terceros voluntarios o involuntarios son participes de los efectos de una manifestación pública.

Con el objetivo de delimitar el tema en comento, se ha de hacer referencia a la Ciudad de México, la cual constantemente se ve afectada por movilizaciones públicas, las cuales, a fuerza de decir verdad, en ellas, en innumerables ocasiones, ni siquiera se trata de asuntos originados en esta gran urbe, sino por el contrario, son producto de problemas de carácter federal o incluso de conflictos de otras entidades federativas.

Se suele decir que únicamente los que sufren las consecuencias de un acto o vulneración de derechos son quienes elevan la voz para ser escuchados para que la autoridad o entidad privada procuren un remedio a tal situación. No obstante, los sujetos pasivos de esas manifestaciones o expresiones de inconformidad, también se ven afectados en su tranquilidad y en su economía, lo que provoca que no se disfrute de una convivencia de respeto entre todos.

Normatividad Aplicable

En México, las manifestaciones públicas como una materialización del derecho de reunión, el cual se encuentra protegido en nuestro orden jurídico nacional, se regulan fundamentalmente por:

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La Jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

El Juicio de Amparo

Los Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos.

Sistema Interamericano de Derechos Humanos

Sistema Universal de Protección de los Derechos Humanos

Los instrumentos legales que emanan del orden jurídico que regula el derecho de reunión.

Cuando se expresa públicamente y de manera colectiva este derecho humano garantizado a todas las personas, se puede producir una invasión de otros derechos que tengan la misma categoría, lo que sin duda, puede provocar que sean alterados o incluso vulnerados, como lo puede ser la afectación tanto pasiva como activa de las libertades consagradas en la Constitución, porque si bien se tiene la garantía de manifestarse libremente, se considera debe hacerse de manera respetuosa, y respetando siempre los derechos de las demás personas.

Porque de no ser así, se presenta una colisión de derechos, que sin duda perjudica a esas otras personas en su esfera jurídica.

De tal modo, que se procede a realizar una síntesis de los instrumentos jurídicos mencionados.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

La Constitución Política de México conjuga las normas que sirven de estructura a la dinámica social del país; es la garantía de los derechos y obligaciones ciudadanas y, en

este sentido, concentra la noción de bienestar, misma que respaldamos como nación (Amézquita, 2013, p.83).

Al ser norma suprema en la jerarquía jurídica positiva que rige la vida política de nuestro país, en la también denominada Carta Magna, se encuentra la protección y garantía de los derechos humanos, pero sin duda alguna, que hacía falta una inclusión expresa en ella, para que los ciudadanos mexicanos tuviéramos la certeza de que nadie podría violentar nuestros derechos fundamentales, porque se exponen a sufrir las consecuencias jurídicas respecto de sus actos u omisiones.

Las reformas constitucionales sobre derechos humanos de junio del 2011, dejaron perfectamente reconocidos los Derechos Humanos en nuestra Carta Magna, lo que se puede constatar en el artículo 1º constitucional, que a la letra dispone:

En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Este precepto constitucional reafirma el compromiso del Estado mexicano para promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra el derecho de reunión.

Asimismo, dispone que las autoridades lo deban hacer de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

“Los principios de observancia de los derechos humanos establecidos en el artículo primero de la Constitución, se erigen no solo como principios con alto grado de indeterminación, sino también como ordenamientos jurídicos que deben ser cumplidos por todas las autoridades” (González Chévez, 2014, p.167).

En otras palabras, la protección y garantía de los derechos humanos solo se establecían en los tratados internacionales y aunque era obligatoria su aplicación, el

Estado mexicano no hacía mucho por hacer efectivo su reconocimiento, pero con la referida reforma del 2011, ya quedaron explícitos en nuestra Constitución federal.

En lo que respecta al derecho de reunión, su regulación directa emana del artículo 9º, que consagra la protección de las libertades fundamentales de asociación y de reunión, pero para efectos de esta investigación, solo se abordará la última de estas.

Este precepto constitucional no ha sido reformado desde que fue conceptualizado en sus términos en la Constitución mexicana de 1917, pero a pesar del tiempo transcurrido, desde que fue proclamada nuestra Carta Magna, permanece acorde a las circunstancias de la época, dicho precepto establece:

Artículo 9o. No se podrá coartar el derecho de asociarse o reunirse pacíficamente con cualquier objeto lícito; pero solamente los ciudadanos de la República podrán hacerlo para tomar parte en los asuntos políticos del país. Ninguna reunión armada, tiene derecho de deliberar. No se considerará ilegal, y no podrá ser disuelta una asamblea o reunión que tenga por objeto hacer una petición o presentar una protesta por algún acto, a una autoridad, si no se profieren injurias contra ésta, ni se hiciere uso de violencias o amenazas para intimidarla u obligarla a resolver en el sentido que se desee.

Conviene observar que el derecho establecido en el segundo pfo. Del a. 9º consistente en la libertad de asamblea o reunión para “hacer una petición o presentar una protesta por algún acto a una autoridad”, no es más que una forma de ejercer colectivamente el derecho de petición consignado en el a. 8º de la C. (Rodríguez, 2004, p.995).

De tal modo, que se especifica de forma puntual y se expresa claramente lo que implica el derecho de reunirse y de asociarse, pero en ningún momento, faculta a las personas para que se manifiesten de manera violenta o que, como consecuencia de dicha manifestación, se vulneren los derechos humanos de terceros, se alteren las actividades económicas o se atente contra la vida institucional de un país.

Manifestaciones Públicas Afectan La Economía

Se debe destacar que para que exista armonía social, las personas deben respetar los derechos de otros y acatar las normas para vivir en un verdadero estado de derecho.

El estado de derecho, es aquel que se encuentra reflejado en la sociedad en la aplicación de ciertas reglas, que dentro de una sociedad deben ser normas justas que se cumplen

cabalmente y favorecer en gran medida el logro del bien común, sin lograr por ese solo hecho su verdadera consecución, (Cabrera, 2010, p. 39),

Dicho respeto a las normas trae como consecuencia una convivencia pacífica entre los diversos miembros que conforman una nación.

Pues bien, mucho se ha cuestionado que no se pueden poner límites a la libertad que tienen las personas para expresar sus inconformidades, pero se considera trascendental que se ponga en contexto el ejercicio que se realiza de dicha libertad.

Así pues, se procede a abordar de manera breve algunas de las manifestaciones públicas que más han impactado en el recuerdo de una sociedad dolida por las múltiples expresiones de inconformidades y que han producido diversas afectaciones a algunos sectores de la población de forma directa o en otras ocasiones de manera indirecta a toda la sociedad en su conjunto.

El bloqueo de la Avenida Reforma en 2006, llevada a cabo por Andrés Manuel López Obrador, candidato perdedor a la Presidencia de la Republica, fue un hecho que ha marcado la vida institucional de nuestro país.

El 30 de julio del mencionado año, se efectuó la Tercera Asamblea Informativa, a la que asistieron más de 2 millones de personas, AMLO presentó su plan de acción de resistencia civil que incluía bloquear totalmente el Paseo de la Reforma, (González, 2013, p. 166), quien acompañado de un grupo de sus correligionarios, desde ese día, permaneció en la mencionada avenida, causando un caos total en la Ciudad de México.

El bloqueo descrito, ocasionó pérdidas incalculables a la economía no tan solo del área afectada, sino de toda la Ciudad de México, lo que se afirma por diversos medios de comunicación es que los daños fueron millonarios en pérdidas de ventas, empleos, productos y falta de circulación de bienes y servicios.

Lo anterior, provoca hacer una reflexión sobre el papel que las autoridades deben cumplir ante un movimiento social como el antes descrito, ya que si bien, tenían el derecho a manifestarse en contra de los resultados de las elecciones, ese derecho no tenía por qué ser considerado absoluto y causar afectaciones a las demás personas que residían en la zona, trabajaban, vendían, comercializaban productos o servicios en la misma, o simplemente circulan en el trayecto a sus escuelas, empleos, o a sus hogares.

Otro ejemplo claro lo representan las manifestaciones públicas en contra de la reforma educativa tuvieron efecto en toda la República Mexicana, pero donde más se vieron sus repercusiones fue en el Distrito Federal, porque de ser una manifestación de inconformidad, se trasformó en una exhibición de impunidad.

Durante agosto y septiembre del año 2014, se realizaron algunos actos vandálicos, que afectaron seriamente al Centro Histórico de la Ciudad de México con pintas, campamentos, destrozos de propiedades tanto públicas como privadas, saqueos en bancos, tiendas de autoservicio y bloqueos de calles y de instituciones públicas.

Lo anterior fue realizado con toda impunidad, sin que las autoridades hicieran nada por detener o impedir que se realizaran esos actos vandálicos, lo que provoco que no se respetaran los derechos humanos de terceros para mantener el orden público.

Tampoco fueron dispersadas manifestaciones públicas que afectaron vialidades importantes o instalaciones públicas como el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, con las consabidas consecuencias económicas para las personas que realizan alguna actividad permanente o temporal.

Otros eventos de expresión pública realizados por diversas organizaciones de la sociedad civil fueron los que tenían como propósito alzar la voz en contra de la desaparición de los normalistas de Ayotzinapa ocurridas en el Estado de Guerrero en septiembre del 2014.

En los cuatro ataques de la noche del 26-27 de septiembre en Iguala, fueron asesinados tres estudiantes normalistas, el chofer del equipo. Los Avispones, un futbolista de quince años y una mujer del Estado de México que viajaba en un colectivo. Se reportaron 25 heridos, entre ellos dos choferes de taxi, y 67 estudiantes desaparecidos. (González Villarreal, 2015, p. 27).

Como consecuencia de estos hechos trágicos, diversas organizaciones no gubernamentales, organismos nacionales e internacionales de defensa de los derechos humanos y familiares de los heridos, fallecidos y desaparecidos, se empezaron a comunicar para protestar en contra de dicho evento histórico.

En la Primera Jornada de Acción Nacional e Internacional por Ayotzinapa, del 15 de octubre, por ejemplo, los registros dieron cuenta de 37 escuelas y universidades participantes, con poco más de sesenta acciones de protesta, entre marchas, mítines,

concentraciones; en la Segunda Jornada, del 22 y 23 de octubre, las escuelas fueron setenta y las acciones registradas más de cien. (González Villarreal, 2015, p. 69).

Entre estas universidades mencionadas, dentro de la Primera Jornada, se puede mencionar a la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, la cual llevó a cabo una marcha desde sus instalaciones hasta el zócalo de la Ciudad capital Cuernavaca, para expresar su apoyo a los familiares de los estudiantes, en la cual participamos todos los integrantes de la misma: académicos, administrativos y estudiantes.

Se debe hacer mención, que esta marcha fue un claro ejemplo de la conducta que deben asumir los manifestantes, si se trata de alzar la voz o expresar alguna inconformidad, no es necesario que se haga uso de esa violencia que rechaza la sociedad, sino marchar de manera pacífica, respetando los derechos de terceros y lo que la ley establece.

Sin embargo, con motivo del Caso Ayotzinapa, tan sonado por haberse dado la presunta desaparición forzada de personas, la mayoría de los cuales eran estudiantes de la Normal Rural Isidro Burgos de Ayotzinapa Guerrero, se efectuaron marchas, bloqueos, cierre de autopistas, paso libre en las casetas de peaje, invasión de propiedad pública y privada e incluso agresiones físicas en contra de servidores públicos, agentes de los servicios de emergencia y de los diversos medios de comunicación.

Es entendible que el agravio sufrido por los familiares es altamente sensible, y es de sentido común solidarizarse con todo tipo de actos en los cuales se afecten los derechos humanos, empero, no se puede reclamar justicia, haciendo uso de la violencia, sino que aun en esos momentos difíciles, se debe buscar una vía pacífica que ayude a encontrar una solución a los justos reclamos de la sociedad civil.

Después de haber presentado algunos casos de manifestaciones que provocaron grandes pérdidas económicas y afectaciones a la actividad comercial y empresarial en la Ciudad de México, se considera prudente analizar algunos datos.

A saber, del 2010 al 2012, según la Secretaria de Seguridad Pública del Distrito Federal, en la Ciudad de México, se realizaron más de 5000 movilizaciones sociales cada año; y en 2013 se estima que rebasaron las 9000. Por otra parte, un sondeo realizado en 20 países en el 2010 por la empresa IBM, denominado “Estudio Global Commuter Pain”,

calificó a México Distrito Federal como la ciudad con el peor tránsito del mundo. (IBM: Estudio Global Commuter Pain 2010).

Lo cual da una idea de las repercusiones que tienen las manifestaciones públicas en los comerciantes y prestadores de servicios que se ubican a lo largo y ancho de toda la Ciudad de México y eso demuestra que las movilizaciones afectan gravemente la vida cotidiana de los residentes en la ciudad capital.

No queda duda alguna que históricamente ha sido una demanda popular, el respeto a la libertad de expresión, de pensamiento y de reunión; de igual forma, ha sido ya no tan solo una demanda, sino una necesidad que se establezcan reglas claras de cómo se deben ejercer dichas libertades.

En una sociedad jurídicamente organizada, no se puede permitir que algunos ciudadanos amparados en esas libertades, que con tanta dificultad se han logrado garantizar, caigan en actitudes arbitrarias, que de origen sean delictuosas, pero que por medio de chantajes públicos, de asumir papeles de ofendidos, llamarse perseguidos políticos, o peor aún, se digan victimas de represión gubernamental, realicen tales acciones y logren evadir la acción de la justicia, quedando sus delitos impunes.

El hablar del derecho de reunión en la Ciudad de México no tiene otro propósito que dejar en claro que toda situación o conflicto que se presente en cualquier región del país, propiciado por cualquier actor sea público o privado, inevitablemente tendrá repercusiones en la ciudad capital, porque al ser esta la sede de los Poderes Federales, es el escenario propicio para hacer notar ante la opinión publica una determinada problemática que afecta a un sector de la sociedad o a la sociedad misma en su conjunto.

Edgar Corzo nos dice que la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de la Ciudad de México (CANACO), calculó pérdidas por 767 millones de pesos por dos meses de plantones; o la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo en Pequeño de la Ciudad de México (CANACOPE), que reporto pérdidas por 650 millones de pesos en ventas no realizadas, así como más de 1 millón 800 mil horas/hombre de trabajo perdidas y 28 mil comercios y pequeñas empresas afectadas. (Corzo, 2014, p. 80).

Estas cifras, sin duda, propician la reflexión de las dimensiones que puede alcanzar un conflicto en el cual, por un lado, los manifestantes sin freno alguno, provoquen afectaciones a terceras personas; y por el otro lado, las autoridades, tanto locales o

federales, no hagan respetar el estado de derecho y se propicie una situación de pérdidas económicas al sector mencionado.

Dicho autor menciona que el sector restaurantero también ha sufrido, pues de acuerdo a información proporcionada por la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC), se registraron pérdidas de 300 millones en 15 días de marchas. (Corzo, 2014, p. 80).

Es evidente que las repercusiones de esas manifestaciones públicas que se ven reflejadas en esos datos, en su momento, causaron serias afectaciones no tan solo a los comerciantes, sino también a los clientes y los trabajadores de esta parte de la sociedad, quienes sufrieron falta de ventas, de trabajo y lógicamente de ingresos para subsistir.

En el Distrito Federal se presenta la conflictiva social propia de la ciudad más numerosa del mundo, la cual, por diversos motivos, llámense estos electorales, sociales, políticos, académicos, culturales o de índole privado, algunos grupos organizados se hacen notar para ejercer presión sobre el gobierno tanto de la ciudad capital como del gobierno federal.

Así nos podemos encontrar marchas porque aspirantes no fueron aceptados en las instituciones de nivel superior; por personas alegando marginación campesina; por sindicatos pidiendo ajustes laborales; por aniversarios de luchas en defensa de los derechos de los grupos vulnerables; por personas que están en contra de reformas constitucionales, bueno hasta porque gana la selección de futbol.

Respeto A Los Derechos Humanos De Terceros

El artículo 1º constitucional establece: "*En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución Establece"*.

Como se puede observar, este precepto constitucional no hace distinción alguna, por lo que se considera que todos los derechos humanos tienen la misma categoría.

Esto nos lleva a preguntarnos si se cumpliera lo que establece el precepto señalado, entonces no tendrían que producirse afectaciones a los derechos de terceros, ya que si

bien el artículo 9º constitucional faculta a las personas a reunirse para expresar sus molestias o incluso sus alegrías, pero debe realizarse dentro de un marco de respeto a la legalidad y a los demás.

Un panel de expertos de la Oficina para las Instituciones Democráticas y los Derechos Humanos de la Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa nos dice lo siguiente:

The regulatory authority has a duty to strike a proper balance between the important freedom to peacefully assemble and the competing rights of those who live, work, shop, trade and carry on business in the locality affected by an assembly.

Lo que en nuestro idioma se traduce en: La autoridad reguladora tiene la tarea de lograr un balance correcto entre la importante libertad de reunión pacífica y los derechos que competen a aquellos quienes viven, trabajan, compran, negocian y realizan negocios en la localidad afectada por la reunión. (OSCE/ODIHR, 2010, p.62).

Esto da la pauta para pensar que, si bien el derecho de reunión debe ser garantizado a todas las personas por igual, también se deben garantizar los derechos humanos a terceros, a las autoridades y a lo que dispone la ley.

Porque no se podría hablar que existe un respeto a los derechos fundamentales de las personas, cuando solo se les permite a algunos ejercitarlos y sin que se pongan limites a ellos.

Conclusiones y Propuesta

Las manifestaciones públicas en sus antecedentes remotos, buscaban expresar, principalmente, las inconformidades de las personas en contra de algún acto de gobierno, pero posteriormente y de forma gradual, fueron evolucionando hasta llegar a utilizarlas para mostrar, además, las molestias ocasionadas por una ley o incluso por actos de particulares y para ejercer presión para obtener alguna prebenda, beneficio particular o de grupo, o incluso, para desvanecer el poder del Estado, y así poder conseguir canonjías o arreglos hacia determinados sectores de la sociedad.

De forma categórica se sostiene que el Estado debe proveer las medidas necesarias para garantizar a las personas el derecho de libre manifestación.

No obstante, en aras de ejercer un derecho humano, a algunas de esas personas, no les importa en lo absoluto, pisotear los derechos de terceros, llámense estos transeúntes, comerciantes, trabajadores, estudiantes, servidores públicos de emergencia, protección civil, derechos humanos, comunicadores sociales, los policías o autoridades de los tres órdenes de gobierno e incluso los propios compañeros manifestantes.

Pero es importante recordar que hoy en día los derechos humanos y sus garantías ya no deberían considerarse únicamente como un listado de "limitaciones al poder público", sino también como un conjunto de obligaciones positivas del Estado para hacer efectivos estos derechos.

Uno de los propósitos del Estado es crear los instrumentos jurídicos que permitan regular situaciones de hecho, que sin control legal se convierten en afectaciones al orden público. El principal instrumento jurídico es la ley.

Por lo antes expuesto y por considerar que el derecho de reunión o de libre manifestación no es absoluto, ya que en su ejercicio no se deben afectar los derechos humanos de terceras personas, surge la necesidad de que el gobierno expida una ley que delimite la actuación de los manifestantes, de las autoridades y de toda persona involucrada en dichos eventos, siempre velando porque se respeten los derechos humanos.

Porque con esas acciones, evitaría que se produjeran efectos negativos en la economía de una ciudad, municipio o territorio determinado.

Referencias

Amézquita Urbina, Daniel, El juicio de amparo en el derecho laboral burocrático en Homenaje al maestro Edmundo Elías Musi, México, Facultad de Derecho UNAM-Porrúa. 2013.

Cabrera Dircio, Julio, Estado y Democracia Un acercamiento a la revocación de mandato, México, UAEM-Ediciones Coyoacán, 2010.

Corzo Sosa, Edgar, Derecho humano de manifestación pública: limitaciones y regulación, en Godínez Méndez, Wendy A. / García Peña, José Heriberto, Temas actuales del Derecho: el derecho en la globalización, México, IIJ-UNAM, 2014.

Gómez Hernández, Juan, *Los principios hermenéuticos y de observancia de los derechos humanos*, en González Chévez, Héctor (coordinador) Derechos humanos, reforma constitucional y globalización, México, Editorial Fontamara, 2014.

González Galindo, Gustavo, La ponderación de los derechos fundamentales, Veracruz, Porrúa, 2013.

González Villarreal, Roberto, *Ayotzinapa, la rabia y la esperanza*, México, Editorial Terracota, 2015.

Guidelines on freedom of peaceful assembly, second edition, prepared for the OSCE/ODIHR panel of experts on freedom of assembly, Warsaw/Strasbourg, 2010.

Rodríguez y Rodríguez, Jesús, "Libertad de Reunión" en Enciclopedia Jurídica Mexicana, 2ª edición, México, Editorial Porrúa, 2004, tomo IV.

Punibilidad Del Estrés Laboral

Fanny Elizabeth Corral Carteño
Laura Padilla Castro
Harumi Cambray Ramos

Resumen

El objetivo de la presente investigación es analizar las relaciones entre el agotamiento emocional y la resiliencia en una población multiocupacional compuesta por los trabajadores de la DES de salud de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos en donde se les aplico el test Maslach Burnout Inventory a una muestra en la Facultad de Comunicación Humana.

Considerado desde el Estudio de las Ciencias Sociales y Jurídicas la punibilidad en el ámbito nacional e internacional de los efectos psicosociales causados por estrés, determinando la variable de Discapacidad como un nuevo campo de estudio.

Palabras Clave: Resiliencia, Agotamiento emocional**,** Punibilidad.

Introducción

El estrés laboral o síndrome del burnout se atribuye al agotamiento o estar exhausto, implica también una actitud hacia el trabajo privada de ánimo. Se caracteriza como uno de los trastornos psicológicos más virulentos en las organizaciones con y sin fines de lucro (Padilla Castro 2016).

Además, se atribuye como una respuesta a un estrés laboral crónico integrado por las actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabajaba y hacia el propio rol profesional, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

En la actualidad se ha vuelto un tema en boga de muchos países, prestando especial atención sobre el particular en instituciones educativas, mismas que tienen como consecuencias negativas en enfermedades circulatorias y gastrointestinales, otros trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales; pero sobre todo repercute en el nivel de productividad de la institución.

Estudios recientes de la OIT indican que hay puntos de comprobación de aplicación común para el estudio y reducción del estrés en el trabajo. Es útil para revisar la experiencia internacional reciente en este sentido y el desarrollo fácil de emplear puntos de comprobación aplicables en diferentes situaciones.

El desarrollo del proyecto en la DES de salud, permitirá prevenir problemas de estrés en el lugar de trabajo a través de una serie de medidas prácticas, para este problema que derivado del trabajo se relaciona de manera conjunta en la casa y en la comunidad, además de la reacción de los trabajadores que están a cargo de una persona con discapacidad.

Esta optimización permitirá evitar sanciones a la institución, pero más aún la optimización de los recursos humanos en el servicio que la universidad brinda a la sociedad.

Tipicidad Del Estrés Laboral En El Ámbito Nacional

Partiendo de los derechos fundamentales del trabajo se introducen nuevas dimensiones para afirmar la humanización del trabajo (Rivero, 2003), a partir del concepto de Dignidad que aunque vino a ser reconocida en distintos instrumentos internacionales, en particular los elaborados tras la Segunda Guerra Mundial, escenario de los más abominables ataques a la humanidad, y plasmada de modo expreso en los textos constitucionales modernos[1], (Fix-Zamudio, 2003:273) también el nuestro, no es, en puridad, un atributo concedido por las normas sino el principio y el fundamento de todo el orden jurídico.

Bajando un poco a la praxis, resulta complicado averiguar qué es lo digno, aunque todos podamos tener una idea más o menos intuitiva del contenido del núcleo del

[1] La reforma al artículo 1°, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, abre, para todas las autoridades en nuestro país, sin excepción, la oportunidad de ver a los Derechos Humanos desde una perspectiva mucho más amplia de la que tradicionalmente conocemos. De inicio, el cambio de denominación del capítulo primero, título primero de nuestra Carta Magna, ahora llamado «De los derechos humanos y sus garantías», incorpora y eleva a rango constitucional el concepto de «derechos humanos» y da por terminado el debate dogmático que por mucho tiempo confundió el concepto de derechos humanos con el de «garantías individuales», este último rebasado por el desarrollo de la teoría constitucional y el Derecho internacional, como sostiene en muchos de sus trabajos, con mayor agudeza, el profesor Héctor Fix-Zamudio, quien apunta que: «El concepto de garantía no puede ser equivalente al de un derecho. La garantía es el medio, como su nombre lo indica, para garantizar algo, para hacerlo eficaz, para devolverlo a su estado original en caso de que haya sido tergiversado, violado, no respetado. En sentido moderno una garantía constitucional tiene por objeto reparar las violaciones que se hayan producido a los principios, valores o disposiciones fundamentales

Derecho del Trabajo cuya máxima es asegurar el respeto de la dignidad del trabajador (Sagardoy, 2003:27).

Se considera entonces que la dignidad de la persona se halla íntimamente vinculada con el libre desarrollo de la personalidad y los derechos a la integridad física y moral, la libertad de ideas y de creencias, al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. En relación a estos derechos se han dictado los principales pronunciamientos que hacen referencia a la dignidad también en el ámbito laboral.

Estas posibilidades que abren los preceptos constitucionales promueven la dignidad en una mejora sustancial en la defensa y ejercicio por los trabajadores de los derechos que son inherentes a su condición humana que, en algunos casos, podrían ir más allá incluso de las previsiones constitucionales en este caso la salud del trabajador en donde el estrés generado por condiciones de trabajo de las características que sean no debieran ser un obstáculo insalvable para su aplicación práctica.

Entonces entenderemos a la dignidad del trabajador como "la fuente moral de la que todos los derechos fundamentales derivan su sustento (Habermans, 2010:64), en ese sentido la Ley Federal del Trabajo vigente en su Título Cuarto denominado de los Derechos y Obligaciones de los Trabajadores y de los Patrones en su; Artículo 132[2].-fracción VI.- menciona el trato digno que el patrón debe de ofrecer al trabajador, por otro lado en el precepto 153-I.[3] se señala de manera puntual que en todo momento se debe de abonar a la productividad de la empresa considerando por sobre todas las cosas el bienestar de los recursos humanos (el trabajador).

En este orden de ideas se ve de manera lógica que las exigencias del puesto de trabajo deben ser asignadas entre los trabajadores de una manera equilibrada. Las demandas excesivas de trabajo que afectan particularmente a algunos trabajadores

[2] **Articulo 132.-fracción VI.** Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de mal trato de palabra o de obra;

[3] **Artículo 153-I.** Se entiende por productividad, para efectos de esta Ley, el resultado de optimizar los factores humanos, materiales, financieros, tecnológicos y organizacionales que concurren en la empresa, en la rama o en el sector para la elaboración de bienes o la prestación de servicios, con el fin de promover a nivel sectorial, estatal, regional, nacional e internacional, y acorde con el mercado al que tiene acceso, su competitividad y sustentabilidad, mejorar su capacidad, su tecnología y su organización, e incrementar los ingresos, el bienestar de los trabajadores y distribuir equitativamente sus beneficios.

deben evitarse para prevenir el estrés en el trabajo, estas actitudes indudablemente son acciones que debe de tomar en cuenta el patrón.

Sin embargo como ya lo vimos en líneas que anteceden las aristas por estrés laboral pueden provenir también del entorno social y familiar, en donde indudablemente el detonador directo no es el patrón pero que por supuesto impactan o repercuten en la adquisición o detrimento del estrés, en ese momento la institución se ve afectada y entonces de manera directa la afectación del patrón.

El Estrés Laboral Observado Por Instrumentos Internacionales

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo 23[4], menciona de manera general aspectos que tienen que ver con el trabajo, aseverando sobre las condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo, interpretación que apoya la tesis de la salud mental del trabajador, al tiempo instrumentos como la Declaración Americana de los derechos y deberes del hombre, y el Convenio 111 sobre la discriminación (empleo y ocupación), de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). De manera más específica sientan las bases sobre el particular.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), se ha inclinado por establecer un marco metodológico derivado de estudios en países que en su momento fueron detonantes de alguna observación o recomendación, y que han servido como modelo con la creación de instrumentos como el: Protocolo de 2002 relativo al Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981, en donde se observó lo relacionado a países como: Argentina Brasil Chile Paraguay Uruguay Colombia.

En dicho instrumento se reconoce la importancia de recopilar y analizar datos sobre accidentes y enfermedades laborales como una forma de dar efecto a la política de Salud y Seguridad en el Trabajo, pues entre las funciones que, según lo estipulado en su artículo 11, deben garantizar las autoridades competentes se incluyen “el

[4] Artículo 23: Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones eequitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.

Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

establecimiento y la aplicación de procedimientos para la declaración de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales por parte de los empleadores y, cuando sea pertinente, de las instituciones aseguradoras u otros organismos o personas directamente interesados, y la elaboración de estadísticas anuales sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. (Carlos Aníbal, 2009: 115)

Se añade además el concepto de *enfermedad profesional* como una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral; dentro de estos factores de riesgo por supuesto encuadra el estrés laboral pero se admite que, a diferencia de los accidentes del trabajo, la identificación de las enfermedades de origen profesional puede ser, en algunos casos, muy complicada y difícil.

Pues la sintomatología del estrés puede manifestarse también de manera silenciosa y tener su detonante cuando esta ya sea crónica como por ejemplo con una enfermedad gastrointestinal[5]

Por último la OIT insiste en la necesidad de que todas las instituciones que actúan en el campo de la seguridad e higiene en el trabajo coordinen sus acciones y se delimiten claramente los papeles de los distintos organismos participantes.

Considera además que otros países a través de los sindicatos han creado instituciones que aportan a la prevención mientras que otros participan como empleadores en el financiamiento y funcionamiento de asociaciones de carácter mixto.

Aquí se resalta otra parte sustancial, que es el sindicato, el cual tienen como máxima el asegurar al trabajador un medio de trabajo sin riesgo para su integridad física o su salud mental a través de su planificación deben de proponer de manera conjunta con el patrón la instauración de un medio de trabajo seguro y sano, que contribuya a su bienestar.

Se recomienda que dentro de su legislación y los convenios colectivos sobre el medio de trabajo la elección de responsables de seguridad que representen a los trabajadores en materia de seguridad y protección de la salud. Los trabajadores no

[5] Solo por mencionar algunos ejemplos: Gastritis: Inflamación de la mucosa estomacal, Colitis: Hinchazón del intestino grueso, puede ser por diversas causas como enfermedad viral, trastornos inflamatorios o Radiación previa del intestino grueso entre otras.

deberían aceptar riesgos, aunque estos riesgos se compensen en parte por medio de una remuneración más elevada, la prevención de la tensión mental debida al ritmo y monotonía del trabajo y a la promoción de la calidad de vida del trabajo mediante la mejora de las condiciones de éste que se incluyan en la descripción y el contenido de las tareas y las cuestiones conexas con la organización del trabajo.

Es importante que el estrés no reciba un trato diferente de otros riesgos, el empleador debe efectuar una evaluación del riesgo de la cual, cualquier cambio debe proceder para mejorar las condiciones de trabajo y la prevención del estrés laboral.

La política de prevención de estrés en el lugar de trabajo no debe ser un documento separado y el tema debe ser integrado en la política general de seguridad laboral y salud de la institución.

Las recomendaciones para el evitar el estrés son las que a continuación se consideran:

- ✓ La presión excesiva de tiempo debido a plazos difíciles de cumplir debe prevenirse.
- ✓ El buen rendimiento y bienestar depende de que la carga de trabajo sea justa entre los trabajadores dentro de un equipo.
- ✓ Cooperación entre los mandos y los trabajadores.
- ✓ Ajuste la carga de trabajo total;
- ✓ Prevención de demandas excesivas a cada trabajador;
- ✓ Planificación de plazos alcanzables;
- ✓ Definición clara de las tareas y responsabilidades;
- ✓ Por último la sub-utilización de las capacidades de los trabajadores.

Afectación de la salud mental del trabajador

Las condiciones organizacionales del trabajo y las características del ciudadano que trabaja, la dignidad como persona, el derecho a la integridad física y personal, el derecho a la libertad y el derecho a la salud mental son elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.

Los factores de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés (Levy, 1981). Tal como lo recoge la OIT (1986) y la OMS (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1987:91), tales respuestas están

fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores.

Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores.

Los riesgos psicosociales, son detonantes de estrés agudo, hace que los efectos principales sean mayores, la teoría menciona la violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja.

La variable que dentro de nuestro estudio se uso es la de que además de todas estas podamos agregar aquella de estar al cuidado de una persona o más aun ser una persona con discapacidad, que tanto afecta el burnout o desgaste profesional como estrés crónico que por su globalidad afecta a la totalidad de la organización y el propio estilo de vida, comprobando así la afectación en la globalidad del funcionamiento del trabajador, a los niveles de seguridad personal y cursan con trastornos adaptativos (DSM-IV-TR, 2002).

Estos riesgos tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, especialmente en la salud mental que por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental.

La ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales (Cox, Griffiths y Leka, 2005; Cox y Rial-Gonzalez, 2000).

Estos riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia.

La aparición de trastornos de depresión, suicidios o conductas para suicidas suelen estar entre las más comunes. El trastorno de estrés postraumático, que se ha hecho

cada vez más frecuente en contextos laborales, ha sido sugerido por la OIT (OIT, 2010, pag. 2.4) como una enfermedad profesional.

Esta problemática ha obligado a legislar en tono al burnout por ejemplo en España, la jurisprudencia ha dictado diversas sentencias sobre tales temas, como por ejemplo el TSJ de Madrid en sentencia del 5 de octubre de 2005 determina la obligación de evaluar el riesgo de estrés cuando la empresa reconozca su presencia.

El reciente criterio técnico 62/2009 de la Inspección de Trabajo reconoce el acoso laboral como infracción en la Prevención de Riesgos Laborales dicha Comisión define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos. (Shirom: 2003)

Y considera dos tipos de estrés laboral el primero cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, se produce un efecto de desajuste,

en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos, que se manifiesta como una respuesta de alerta del organismo, por un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona.

El rendimiento del trabajador se deteriora al igual que la misma organización laboral como totalidad, por ello ha sido considerado como “el lado oscuro del trabajo” (Holt, 1982).

Por ello su evaluación debe ser directa y no como, el estrés es entonces la categoría general de respuesta del organismo a las amenazas que recibe (Selye, 1956), y a las percepciones de riesgo que sufre (Mason, 1971), y que puede tener diferentes modalidades (Campbell y Singer, 1987) y no sólo una respuesta genérica a los factores que suponen una dificultad, un reto o una amenaza.

La propuesta de los estudios iniciales de Selye y de sus continuadores implica, en la última fase del estrés, un deterioro del funcionamiento normal del organismo y la aparición de trastornos generales y específicos, es decir una disfunción del

organismo con repercusiones sobre la salud que puede adoptar múltiples formatos (Lovallo, 1997).

Es importante atender a las formas que pueden adoptar la respuesta de estrés pues resultan relevantes para su aplicación posterior al ámbito laboral. Dos son las formas principales, el estrés crónico (Lazarus y Folkman, 1986, 2000) y el estrés temporal (Holmes y Rahe, 1967).

Tanto uno como otro tienen marcadas consecuencias en la salud, resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar los problemas o las amenazas. También se ha reconocido modalidades complementarias que aluden a la intensidad de la respuesta, como es la respuesta de estrés agudo (Bryan y Harvey, 2000), debida a la intensidad del problema y al esfuerzo que debe hacer el organismo para responder a ella, y la respuesta de estrés postraumatico en el que se mantiene o incluso se amplía el nivel de la respuesta en el tiempo (Friedman, Keane y Resick, 2007). Todas estas formas tienen su correspondencia en el marco laboral.

Sindrome del Bornout en la UAEM (estudio de caso)

En la presente investigación se analizan las formas de relación que adopta la universidad pública en el desempeño de sus trabajadores desde el docente que esta frente a grupo, el administrativo que se encarga de llevar los procesos del control escolar, el profesor investigador de tiempo completo que aporta a la investigación y / o el alto funcionario encargado de la administración de los recursos de esta institución solo por mencionar algunos

En este nuevo escenario que los trabajadores presentan existe una nueva exigencia a la adaptación de situaciones nuevas creadas por la presión de adaptarse a esos nuevos círculos tecnológicos, la incertidumbre aumenta (Sparks, Faragher y Cooper, 2001). Este proceso de adaptación tienen efectos adversos en la salud, las actitudes y la calidad de vida laboral de los trabajadores (García-Izquierdo y Ramos-Villagrasa, 2009).

El estrés laboral, las capacidades psicológicas personales cobran una importancia vital (Luthans, Vogelgesang y Lester, 2006). La investigación que se propone busca corroborar la siguiente hipótesis: “el desarrollo de la resiliencia laboral se afecta con la presencia de alguna discapacidad en el trabajador de la UAEM o por estar al

cuidado de alguna persona con discapacidad"; y surge el cuestionamiento, ¿En qué medida los trabajadores de la UAEM en su papel de integración laboral pueden estar en posición de mantener una salud mental funcional? Determinando la relación que existe entre su capacidad resiliente en relación con el manejo de las emociones provocada por la incursión al campo de trabajo y la preocupación y ocupación de estar al cuidado de un familiar con discapacidad auditiva y/o con alguna otra discapacidad.

Se trata de un estudio de caso micro regional que abarca la DES de Salud,[6] atendiendo a la política pública denominada Programa Estratégico de Cultura Institucional, la cual tiene la intención de crear una filosofía humanista.[7]

Dicho proyecto no se limita a atender únicamente cuestiones de género, ya que se plantea para toda la población de trabajadores de la UAEM identificada como población vulnerable ante la presencia de una discapacidad que puede afectar su comunicación y bienestar emocional provocando un impacto en la resiliencia laboral.

Además de los conflictos con el rol familiar existe otro interno en donde la incapacidad para expresar emociones o reprimirlas provoca de manera paulatina o severa el deterioro de la salud mental.

La Metodología usada fue la cualitativa misma que nos permite acercarnos a conocer cuál es el discurso de los trabajadores de la UAEM, sobre el síndrome de Burnout (Alderete y otros, 2003; Barría, 2002; Carlotto y otros, 2001; Cordeiro, 2003; García y otros, 1999; Grau y Chacón, 1998; Moreno y otros 1997, entre otros).

La palabra inglesa de burnout es un término de difícil traducción en el castellano. como término coloquial que es, va más allá del simple agotamiento o estar exhausto, pues implica también una actitud hacia el trabajo deprivada de ánimo. De igual manera, en México, en nuestro idioma, podríamos libremente traducirlo como estar

[6] Escuela de Enfermería, Facultad de Farmacia¸ Facultad de Medicina¸ Facultad de Psicología¸ Facultad de Deportes, Centro de investigación Transdiciplinar en Psicología y la Facultad de Comunicación Humana de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

[7] En el ejercicio de acciones encaminadas a ello se destaca que recientemente se hizo acreedora al "Premio Gilberto Rincón Gallardo", como empresa incluyente. En este marco de referencia se plantea el presente proyecto de investigación que propone como parte medular promover la salud mental de los trabajadores universitarios de manera sustantiva y adjetiva, toda vez que con la inclusión laboral en las diferentes áreas de trabajo se promoverá como competencia la resiliencia laboral.

quemado, consumido, tronado o reventado. Como ninguno de estos términos se ajusta con precisión a lo que en la literatura científica se entiende como síndrome de burnout, usaremos este anglicismo en el desarrollo del tema, se caracteriza como uno de los trastornos psicológicos más virulentos en las organizaciones con y sin fines de lucro (Maslach y otros, 1997; Caramés, 2001).

Con ayuda del instrumento creado por Maslach, se aplicó como muestra a la Facultad de Comunicación humana, la hipótesis planteada salio contradictoria pues el resultado arroja que no existe agotamiento emocional, además de puntualizar la falta de existencia del personal discapacitado o al cuidado de una persona con estas características.

sin embargo en la escala de agotamiento emocional el resultado demuestra que esta incidencia es más propensa en mujeres que en varones, por lo que respecta a la variable de salario, hay una contradicción en razón de que hipotéticamente pudiéramos pensar que a más jornada laboral, mas remuneración, siendo esta nuevamente contradictoria, los hijos por otra parte si son una incidencia que demuestra ansiedad, es menester que esta solo es una muestra de la Des, y que aún no podemos descartar al 100 % la hipótesis previamente planteada.

Conclusiones

El cambio de paradigma en el Derecho del Trabajo tiene que ver con la evolución de nuevas figuras, de manera retrospectiva, se le observaba al patrón; afectaciones a la salud por estar expuesto a materiales peligrosos al equipo o manejo de ciertas sustancias, sin embargo las relaciones entre personas han originado esta nueva tipología de enfermedades (síndrome del burnout) que en obviedad de circunstancias pueden ser motivo de observación e incluso de sanciones por parte de la instrumentación nacional e internacional, considerando en todo momento el principio pro persona consagrado en nuestra Carta Magna, bajo el precepto primero, lo que nos debe de llevar a la reflexión de un actuar en materia de prevención en beneficio de la productividad de las instituciones.

Referencias:

A. Bandura, “Social cognitive theory of self regulation”, en Organizational Behavior and Human Decision Process, Nº 50, págs. 248-287, 1991.

Adger, W. (2000), “Social and Ecological Resilience: are they related?”, progress in Human Geography, vol. 24

Alderete, M.; Pando, M.; Aranda, C. y Balcázar, N. (2003) “Síndrome de Burnout en Maestros de Educación Básica, Nivel Primaria de Guadalajara”, investigación en salud, vol. 5, nº1

Barría, J. (2002) “Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile”, www.psiquiatria.com , Vol. 8, Nº 4

Bryant, R. A. & Harvey, A. G. (2000). Acute Stress Disorder. Washington,D.C.: American Psychological Association.

Buzzetti Bravo Marcela de la Asunción, (2005) Validación del maslach burnout inventory (mbi), en dirigentes del colegio de profesores a. G. de chile, Memoria para optar al título de Psicólogo, Universidad de Chile, Facultad de Ciencias sociales, carrera de psicología.

Campbell, F. & Singer, G. (1987). Estres, drogas y salud. Ariel: Barcelona

Carlotto, m. y Gobbi, m. (2001) “Desempleo y Síndrome de Burnout”, Revista de Psicología Vol. 10, Nº 1

Cordeiro, J.; Guillén, C.; Gala, F.; Lupiani, M.; Benítez, A. y Gómez, A. (2003) “Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en los Maestros”, Revista Electrónica Psiquiatria.com, www.psiquiatria.com

Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.

Dovers, S. y J. Handmer, (1992), "Uncertainty, Sustainability and Change", Global Environmental Change, vol. 2.

DSM IV TR (2002). Manual de Diagnóstico y Estadistico de los trastornos mentales. Barcelona: Masson.

Escudero Muñoz, J. M (2010) Evaluación de las políticas educativas: cuestiones perennes y retos actuales.Rev. Fuentes

F. Luthans, GR Vogelgesang, PB Lester - Human Resource Development Review, 2006

Freudenberger HJ. 1975. The staff burnout syndrome in alternative institutions. Psychother Theory Res Pract.

García, M.; Meza, P. y Palma, M. (1999) "Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del hospital de urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río", Tesis de Grado Escuela de Enfermería, Facultad de Medicina, Universidad Católica de Chile

Gil-Monte P. R., Peiró J.M. Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Anales de Psicología 1999, Vol. 15. 15, Nº 2

Gimenez V. M. el fenómeno del Burnout en las profesiones de ayuda. Estudio experimental de la situación en centros sociales municipales de la ciudad de alicante. RTS 159, 2000 Valencia

Grau, J. y Chacon, M. (1998) "Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Una Amenaza a los Equipos de Salud", Conferencia Presentada en la II Jornada de Actualización En Psicología de la Salud. Asociación Latinoamericana de Psicología de la Salud, Colombia

Hollnagel, E., David D. Woods y N. Leveson (2006), Resilience engineering: concepts and precepts, Reino Unido, Ashgate.

Jordan, S. y H. Mitterhofer (2010), “Studying metaphors-in-use in their social and institutional context: sensemaking and discourse theory”, en T. Hermes y S. Maitlis, Process, Sensemaking, and Organizing, eua, Oxford University Press.

Jurgen Habermans, El concepto de la dignidad humana y la utopia de los derechos humanos LV, Dianoid 2010

Kalimo, R., Taris, T. W., & Schaufeli, W. B. (2003). Effects of Past and Anticipated Future Downsizing on Survivor Well-Being: An Equity Perspective. Journal of Occupational Health Psychology

L. Donal y S. Canter, “Employee attitudes and safety in the chemical industry”, en Journal of Loss Prevention in the Process Industries, 7, págs. 203-208, 1997.

Lazarus, R. (2000). Estrés y Emoción. Bilbao: Desclee de Brouwer.

Levi, L. (1971). Stress and disease. The Psychosocial environmental psychosomatic diseases. London: Oxford University Press.

López, A. (2009), “El lado positivo de la crisis”, CNNexpansión.com, 28 de octubre, en <www cnnexpansion.com/manufactura/2009/10/28/ el-lado-positivo-de-la-crisis>

Lovallo, W. (1997). Stres & Health. Biological and Psychological interactions. Thousand Oaks: Sage Publications.

M. A. Jesús Escudero Macluf y M. A. Luís Alberto Delfín Beltrán Diagnóstico del grado de síndrome de quemado por el trabajo (burnout) en el personal docente del Instituto

Tecnológico Superior de Xalapa-Enriquez, Veracruz, México en el Año 2009. Consultado el http://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/quemado2010-2.pdf

M.D. Cooper, Improving Safety Cultural: A Practical Guide, Chichester, J. Wiley & Sons, 1997. 47 M.D. Cooper, “Towards a Model of Safety Culture”, en Safety Science, Vol. 36

Maddi, Salvatore R. i Khoshara, Deborah M. Resilience at work. New York: Amacom, 2005. Rojas Marcos, Luís. Superar la adversidad: el poder de la resilencia. Madrid: Espasa-Calpe, 2010.

Maslach C, Jackson SE. 1981. The measurement of experienced burnout. J Occup Behav.

Maslach C. 1976. Burned-out. Hum Behav.

Maslach C. 1982. Burnout: The Cost of Caring. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Medina Salgado, Cesar La resiliencia y su empleo en las organizaciones, Gestión y Estrategia Numero 41 Enero junio del 2012 consultado en: http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/2968/la-resiliencia-y-su-empleo-en-las-organizaciones.pdf?sequence=1

Moreno, B., González, J. y Garrosa, E. (1998) “Burnout Docente, Sentido de la Coherencia y Salud Percibida”, Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, Vol. 4, Nº 3

Moreno, B.; González, J. y Garrosa, E. (2000) “Personalidad Resistente, Burnout y Salud”, Escritos de Psicología, Vol. 4

Oficina Internacional del Trabajo La Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2013

OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT. OIT. La lucha contra el acoso sexual en el Trabajo. Madrid: INSHT (1995) OIT (1998). Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales. OIT (2010). Lista de enfermedades profesionales de la OIT.

Oramas, A. (2009), "Resiliencia", El Universo, en Rao, Srikumar. Happiness at Work: Be Resilient, Motivated, and Successful - No Matter What. Berkshire: McGraw-Hill, 2010. Coutu, Diane L. How Resilience Works. Harvard Business Review, 05/2002.

Rivero Lamas, J., «Derechos fundamentales y contrato de trabajo: eficacia horizontal y control constitucional», en AA.VV. (MONTOYA MELGAR, A., Coord.), El trabajo y la Constitución, Estudios en homenaje al profesor Alonso Olea, Academia Iberoamericana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, MTAS, Madrid, 2003,

Rodríguez G., R., Roque D., y Molerio P., O. Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y forma de afrontamiento. Psicología Científica. Disponible en línea: http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/ biblioteca/articulos/argonro01_1.htm.

Rodríguez, Carlos Aníbal Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medioambiente de trabajo. Buenos Aires, Oficina de la OIT en Argentina, Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín-CIF, 2009

Sagardoy Bengoechea, Los derechos fundamentales y el contrato de trabajo, Cuadernos Civitas, Thomson-Civitas, Madrid, 2005, p. 27, in extenso sobre el lugar preeminente como valor supremo que ocupa la dignidad en el Derecho del Trabajo

Selye, H. (1975). Tension sin angustia. Madrid: Guadarrama.

Shirom, A. (2003). The effects of work stress on health. En M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), The Handbook of Work & Health Psychology.2ª edition (pp. 63- 82). West Sussex: Wiley.

Sparks, K., Cooper, C., Fried, Y., & Shirom, A. (1997). The eVects of hours of work on health: A meta-analytic review. Journal of Occupational and Organizational Psychology

Timmerman, P. (1981) Vulnerability, Resilience and the Collapse of Society. Environmental Monograph 1, Toronto, Institute for Environmental Studies/Universidad de Toronto

Vid; Fix-Zamudio, H., «Breves reflexiones sobre el concepto y contenido del derechos procesal constitucional», en, FERRER MACGREGOR, E., (Coord.), Derecho procesal constitucional, México, D.F., Ed. Porrúa, 4ª ed., 2003, t. I, pp., 273-283

Westrum, R. (2006) “A Typology of Resilience Situations” en E. Hollnagel, D. Wooods y N. Leveson, Resilience engineering: concepts and precepts, Reino Unido, Ashgate.

Resiliencia Vs Agotamiento Emocional

(Efectos De La Globalización)

Laura Padilla Castro

Alma Janeth Moreno Aguirre

Eliseo Guajardo Ramos

Resumen

El objetivo de la presente investigación es analizar las relaciones entre el agotamiento emocional y la resiliencia en una población multiocupacional compuesta por los trabajadores de la Dependencia de Educación Superior (DES) de Salud y el Comportamiento de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Para medir el posible agotamiento emocional de los trabajadores universitarios se ha utilizado el cuestionario *Maslach Burnout Inventory* aplicado a una muestra de trabajadores de diversas ocupaciones en la Facultad de Comunicación Humana.

En el primer factor se agruparon los ítems de agotamiento emocional, en el segundo, los de despersonalización, y en los factores tres y cuatro, los ítems de realización personal en el trabajo. Adecuando además la variable de la discapacidad. Los resultados del pilotaje aplicado en la Facultad de Comunicación Humana arrojaron que no existe agotamiento emocional por laborar y más aún, no se presentan indicadores incidentes ante la discapacidad.

Introducción. 2. El cambio de paradigma de la universidad ante la Globalización. 3. Síndrome de Burnout o Agotamiento Emocional. 4. Resiliencia en los trabajadores de la UAEM. 5. Estudio de Caso UAEM. 6. Resultados y Conclusiones. 7. Fuentes Consultadas.

Palabras clave: Resiliencia**,** Agotamiento emocional**,** Globalización

Introducción

Según Castells (2011), la revolución tecnológica centrada en la información transformó nuestro modo de pensar, de producir, de consumir, de gestionar, de comunicar y de educar, entre otros[1]. Los paradigmas han cambiado, pues las tecnologías de la información traen aparejadas una constelación de importantes descubrimientos en materia de fuentes de energía, aplicaciones médicas, técnicas fabricación, tecnología del transporte, y, en el ámbito educativo impactando en diferentes niveles, -entre otros-, a los trabajadores universitarios.

El modelo económico que predomina en el contexto internacional condiciona y determina la manera en que el Gobierno concibe la organización de las universidades y el desempeño de sus funciones sustantivas, para que éstas respondan a las demandas de mejorar su calidad y pertinencia social.

Para lograr sus objetivos de desarrollo, el Gobierno emplea estrategias como el recorte presupuestal y la evaluación de los procesos, procedimientos y el desempeño de los actores universitarios. Estas acciones modifican la organización de la universidad pública y su manera de vincularse con la sociedad[2].

Las ideas integracionistas y de cooperación entre países, que empezaron a cobrar vigencia en las últimas décadas del siglo XX conllevan fenómenos como la globalización, caracterizado por un modelo económico de libre mercado.

Su impacto sobre las estructuras universitarias en América Latina se observa en la implementación de reformas orientadas a contribuir con el fortalecimiento de las relaciones de poder, con las políticas públicas y con los cambios institucionales. Los intereses internacionales auspiciados por los gobiernos nacionales y locales promueven la construcción de un nuevo modelo de universidad más acorde con las exigencias del modelo económico internacional vigente[3].

Las exigencias de ese modelo se concentran en la formación y en la profesionalización de recursos humanos competentes a nivel internacional y en elevar los indicadores de calidad y pertinencia de las universidades públicas, a

[1] Castells, Manuel (2011). La era de la información: economía, sociedad, y cultura. La Sociedad Red, 5ª. Edición, Volumen III, México, Porrúa, P. 33.
[2] Padilla C., Laura. (2012). La cultura organizacional en la universidad pública en su vinculación con la sociedad. Estudio de caso. Tesis inédita.
[3] *Idem.*

cambio de obtener financiamientos con recursos públicos. En ese contexto, se promueve entre los trabajadores universitarios, elevados índices de estrés laboral que demandan su atención.

El Cambio De Paradigma De La Universidad Ante La Globalización

Los organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 1997), el Banco Mundial (1995, 2000) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1995, 1998) emiten recomendaciones que destacan la importancia que reviste la educación superior, para el desarrollo económico y social de los países.

El interés por incorporar la cultura al estudio de las organizaciones cobra importancia a partir de las contribuciones teóricas y metodológicas de diversas áreas de análisis, en su intensión por comprender la influencia de los procesos de globalización y de regionalización de los mercados financieros internacionales al interior de las Instituciones de Educación Superior.

Las grandes potencias aceleran un proceso de reordenamiento mundial y ponen de manifiesto la presencia de formas simbólicas, míticas, de dominación y de poder que se localizan en formas de cultura que llegan a desarrollar las organizaciones, y por las modificaciones de las sociedades y sus grupos (Barba y Solís, 1997).

La comprensión de las formas de cultura que configura la universidad pública en cada uno de sus espacios académicos se logra a partir del conocimiento y de la reflexión de las tareas y funciones que ejecutan sus actores. La complejidad que adquiere esta organización educativa en el desarrollo de sus funciones, la colocan como un escenario interesante de examinar desde la perspectiva de la cultura organizacional[4].

[4] *Ibidem.*

Síndrome de Burnout o Agotamiento Emocional

En la presente investigación se analizan las formas de relación que desarrollan los trabajadores de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos en el desempeño de sus funciones y su actitud hacia la mismas; desde el docente frente a grupo, el personal administrativo que realiza distintas actividades para el funcionamiento de las unidades académicas, el profesor investigador de tiempo completo que aporta a la investigación, y / o el funcionario encargado de la administración y gestión de los recursos de esta institución, solo por mencionar algunos.

En el actual escenario, en el que los trabajadores universitarios afrontan el reto de replantear las exigencias para la adaptación a situaciones nuevas y a nuevos círculos tecnológicos, la incertidumbre aumenta (Sparks, Faragher y Cooper, 2001). Este proceso de adaptación adquiere efectos adversos en la salud, en las actitudes y en la calidad de vida de los trabajadores (García-Izquierdo y Ramos-Villagrasa, 2009).

El estrés laboral y las capacidades psicológicas personales -para afrontarlo- cobran una importancia vital (Luthans, Vogelgesang y Lester, 2006). La investigación que se propone busca corroborar la siguiente hipótesis: “el desarrollo de la resiliencia laboral se afecta con la presencia de alguna discapacidad en el trabajador de la UAEM, o por estar al cuidado de alguna persona con discapacidad”; y surge el cuestionamiento, ¿En qué medida los trabajadores de la UAEM, en su papel de integración laboral pueden estar en posición de mantener una salud mental funcional? Determinando la relación que existe entre su capacidad resiliente en el manejo de las emociones provocada por la incursión al campo de trabajo, y la preocupación y ocupación de estar al cuidado de un familiar con alguna discapacidad.

Se trata de un estudio de caso micro regional que abarca la DES de Salud,[5] atendiendo a la política pública denominada Programa Estratégico de Cultura

[5] Facultad de Enfermería, Facultad de Farmacia¸ Facultad de Medicina¸ Facultad de Psicología¸ Centro de Investigación Transdisciplinar en Psicología y la Facultad de Comunicación Humana de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Institucional, cuya intención es crear una filosofía humanista[6]. El programa contempla a aquella población de trabajadores de la UAEM identificada como vulnerable, -entre ellas-, quienes poseen alguna discapacidad que involucre su comunicación y bienestar emocional susceptible de provocar algún impacto en su capacidad resiliente en el desempeño de sus labores.

Poseer alguna discapacidad que involucre la capacidad de comunicación y bienestar emocional, o el hecho de estar a cargo de algún familiar con alguna discapacidad genera, además de los conflictos cotidianos derivados del rol familiar que se desempeñe. Sin embargo, existe otro conflicto interno, en donde la incapacidad para expresar emociones o reprimirlas provoca de manera paulatina o severa el deterioro de la salud mental.

Es importante, además destacar la variable del sector femenino como trabajadoras universitarias, independientemente de la formación académica. Esta población asume cultural y socialmente el rol de dividir el empleo con los cuidados de la familia; mismos que impactan y se multiplican, si además se está a cargo de alguna persona con discapacidad.

La necesidad observada amerita el desarrollo y/o fortalecimiento de competencias en los trabajadores universitarios, que favorezcan la resiliencia laboral, que para el presente estudio, contempla la presencia de alguna discapacidad en el propio trabajador y/o familiar o persona a su cuidado.

La Metodología utilizada, de corte cualitativo permite acercarnos a conocer el discurso de los trabajadores de la UAEM, sobre el síndrome de *Burnout* (Alderete y otros, 2003; Barría, 2002; Carlotto y otros, 2001; Cordeiro, 2003; García y otros, 1999; Grau y Chacón, 1998; Moreno y otros 1997, entre otros).

El término inglés "*Burnout*" posee una difícil traducción al castellano. Como término coloquial va más allá del simple agotamiento o estar exhausto, pues implica también una actitud hacia el trabajo deprivado de ánimo. En el contexto coloquial mexicano, es posible traducirlo como "estar quemado", "consumido", "tronado" o

[6] En el ejercicio de acciones encaminadas a ello se destaca que la UAEM recientemente se hizo acreedora al "Premio Gilberto Rincón Gallardo", como empresa incluyente. En este marco de referencia se plantea el presente proyecto de investigación que propone como parte medular promover la salud mental de los trabajadores universitarios de manera sustantiva y adjetiva, toda vez que con la inclusión laboral en las diferentes áreas de trabajo se promoverá como competencia la resiliencia laboral.

"reventado". Sin embargo, como ninguno de esos términos se ajusta con precisión a lo que en la literatura científica se entiende como *síndrome de Burnout,* utilizaremos este anglicismo en el desarrollo del presente tema, como uno de los trastornos psicológicos más virulentos en las organizaciones con y sin fines de lucro (Maslach y otros, 1997; Caramés, 2001).

El concepto tuvo su origen en el año 1974, utilizado por el psiquiatra Herbert Freudenberguer (1974) y descrito como síndrome clínico, como una respuesta a un estrés laboral crónico integrado por las actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabajaba y hacia el propio rol profesional, así como a la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Posteriormente, Maslach y Jackson[7], con el desarrollo del instrumento establecen la base del desarrollo acerca del tema (Lázaro 2004) estableciendo dos directrices; la primera que surge en razón de las personas que trabajan en contacto directo con las personas, pero en caso contrario puede ocurrirle a cualquier tipo de profesional. En el estudio realizado se considera además al personal de limpieza, no considerando como directriz, el ejercicio de una profesión necesariamente.

Considerando en primera instancia lo que Freudenberguer propuso, sobre el agotamiento, la decepción y la pérdida de interés por la actividad laboral que surge en algunos profesionales que se encuentran en contacto directo con las personas (Giménez Bartomeu, 2000:69).

Por otra parte, desde la perspectiva psicosocial, en donde el *Burnout* no se considera como un estado, sino como un proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo considerándose como una respuesta a un tipo de estrés crónico que surge de las relaciones humanas. (Bertomeu, 2000).

Las investigaciones que se han realizado en México son mínimas; al respecto mencionaremos la que se llevó a cabo en el año 2009 con el personal que labora en el Instituto Tecnológico Superior de la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, México. Se utilizó el cuestionario estandarizado MBI-ES y entre los resultados más importantes que se obtuvieron figura la relación con la edad de los encuestados,

[7] MB1 (Maslach Burnout Inventory) Este instrumento asume que el Burnout es un constructo compuesto por tres dimensiones, llamadas Agotamiento Emocional, Despersonalización o Cinismo y Realización Personal.

pues se confirma la hipótesis de que la presencia de este síndrome es más frecuente en la gente menor de 30 años (Escudero 2010).

Resiliencia en los trabajadores de la UAEM

La teoría establece que una organización es resiliente cuando posee la capacidad de resistir a la incertidumbre, a las crisis, a los cambios y a situaciones conflictivas, y de aprender de estas experiencias aprovechándolas como camino hacia el progreso y no sólo como mecanismo de supervivencia[8].

La diferencia entre resistencia y resiliencia es que la organización no sólo se limita a capear el temporal, sino que emerge transformada por las experiencias de la adversidad, pues en este nuevo paradigma se atiende lo urgente en lugar de lo importante en razón de tener cumplimiento en los tiempos y las formas. El concepto empleado ha ganado fuerza con la crisis económica actual, pero lo cierto es que el ritmo de los cambios sociales, económicos y tecnológicos pone a las organizaciones en un estado de crisis continua.

Si los cambios se ven como una amenaza, generan estrés y entra en detrimento la salud de los trabajadores. Pero si los cambios se ven como una oportunidad para la mejora generan nuevos sentidos de pertenencia.

El concepto de resiliencia, se ha utilizado en diferentes áreas académicas, desde la ecología hasta la psicología, no se encuentra en los diccionarios castellanos, aunque es utilizado frecuentemente en la física y en las ciencias sociales. Proviene del término en inglés *resilience* para expresar la capacidad de un material al recuperar su forma original después de ser sometido a altas presiones. En esta acepción, se refiere a la cantidad de energía almacenada por un material cuando la presión lo obliga a reducir su volumen, y se expresa en julios por metro cúbico (Hollnagel et al., 2006; Nemethet al., 2009).

Su análisis se torna también en referencia al cambio climático y quizá pueda caracterizar en las ciencias sociales la vulnerabilidad (Timmerman, 1981) en términos de resistencia activa y reactiva de la sociedad en su conjunto (Dovers y

[8] Para el presente estudio el uso de nuevos requerimientos tecnológicos a nivel estatal, federal y mundial.

Handmer, 1992), en lo referente tanto a los sistemas ecológicos y sociales (Adger, 2000), y los riesgos naturales (Blaikie et al., 1994).

En la psicología, afirma Alfonso Oramas Gross, se ha introducido como un nuevo concepto a partir de los años setenta; generalmente, se define como la capacidad que adquieren ciertos seres humanos de adaptarse de manera positiva, una vez que han encontrado una adversidad o trauma significativo en un momento de sus vidas (Oramas, 2009).

Los psiquiatras Michael Rutter (1970) y el francés Boris Cyrulnik[9] (1983) inspirados en el concepto de la física, introdujeron el término en la psicología para denotar la capacidad de las personas para superar tragedias o acontecimientos fuertemente traumáticos. Cyrulnik, cuyos padres judíos fueron asesinados por los nazis, estudió la capacidad de recuperación de los sobrevivientes de los campos de concentración y de algunos niños criados en orfanatos (citado en www. elcastellano.org).

Las personas resilientes se destacan por tener la capacidad de aceptar y enfrentar la realidad. Poseen habilidades para encontrar sentido en algunos aspectos torales de la vida. De esta forma, llegan a valorar ciertos matices de la vida y de creación de sentido, en términos de Jordan y Mitterhofer (2010: 248), con un significado trascendental.

La capacidad de ser resiliente se positivisa de manera individual cuando nuevas reglas impuestas por una institución a las personas resilientes, estas reaccionan gracias a las capacidades que poseen para resolver, -de manera eficiente-, problemas sin utilizar las herramientas usuales u obvias, lo que ayuda a la recuperación de las instituciones frente a eventos inesperados. (López,2009; Smith y Graetz, 2011).

Estos factores forman parte del fracaso, ya sea en el ámbito individual o en el sistema por una probable falta de rendimiento y representa la incapacidad temporal para hacer frente de manera eficaz a la complejidad generada por los actores y las variables ubicadas en el contexto del sistema (Westrum, 2006).

[9] neurólogo, psiquiatra y etólogo.

En oposición, el éxito de la superación del momento crítico le pertenece a las organizaciones, los grupos y los individuos resilientes, porque ellos son los agentes capaces de reconocer, adaptar y absorber las variaciones, los cambios, las alteraciones, los trastornos y las sorpresas. Sobre todo con aquellas interrupciones que están fuera del conjunto de las perturbaciones con las cuales el sistema puede tratar de manera normal.

Estudio de Caso UAEM

Se evalúa entonces un constructo relevante, ya que es necesario identificar a las personas que sufren el Síndrome de *Bornout,* tanto para mitigar su propio sufrimiento, como para prevenir los nocivos efectos que éste puede tener sobre los usuarios de las organizaciones en las que trabajan.

El cuestionario Maslach[10] se aplicó, en una primera instancia como prueba piloto a 58 trabajadores de la Facultad de Comunicación Humana, que tiene la característica de contar con un 80 % de trabajadoras mujeres, agregando variables de identificación como lo son el sueldo, el tiempo laboral, y sobre todo la discapacidad. Su aplicación osciló en tiempos de 10 a 15 minutos y se midieron 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Con respecto a las puntaciones se consideran bajas las que se ubican por debajo de 34. Quienes obtienen altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

[10] Maslach C, & Jackson Burnout in organizational settings. Applied Social Psychology Annual, 5, 1984 pásgs. 133-153

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes o menos.

4 = Una vez a la semana.

5 = Pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

Se considera que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. El cuestionario pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Síndrome de *Burnout.* Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Resultados y Conclusiones

Los resultados obtenidos contradicen la hipótesis planteada pues no existe agotamiento emocional en los trabajadores de la muestra. Considerando que de la misma no existe personal discapacitado o al cuidado de una persona con estas características. Sin embargo en la escala de agotamiento emocional el resultado demuestra que esta incidencia es más propensa en mujeres que en varones.

Por lo que respecta a la variable de salario, hay una contradicción en razón de que hipotéticamente pudiéramos pensar que a mayor jornada laboral, mayor remuneración, siendo esta nuevamente contradictoria. Los hijos por otra parte si son una incidencia que demuestra ansiedad. Es menester recordar que esta solo es una

muestra de la DES de Salud y el Comportamiento, y que aún no podemos descartar al 100 % la hipótesis previamente planteada.

Referencias

Adger, W. (2000), *Social and Ecological Resilience: are they related?* Progress in Human Geography, vol. 24.

Alderete, M.; Pando, M.; Aranda, C. y Balcázar, N. (2003) *Síndrome de Burnout en Maestros de Educación Básica, Nivel Primaria de Guadalajara.* Investigación en salud, vol. 5, nº1.

Barría, J. (2002) *Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile*. www.psiquiatria.com. Vol. 8, Nº 4.

Buzzetti Bravo Marcela de la Asunción, (2005) *Validación del maslach burnout inventory (mbi), en dirigentes del colegio de profesores a. G. de Chile.* Memoria para optar al título de Psicólogo. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias sociales. Carrera de psicología.

Carlotto, M. y Gobbi, M. (2001). *Desempleo y Síndrome de Burnout*. Revista de Psicología. Vol. 10, Nº 1.

Cordeiro, J.; Guillén, C.; Gala, F.; Lupiani, M.; Benítez, A. y Gómez, A. (2003). *Prevalencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo en los Maestros*. Revista Electrónica Psiquiatria.com, www.psiquiatria.com.

Dovers, S. y J. Handmer. (1992). *Uncertainty, Sustainability and Change*. Global Environmental Change, vol. 2.

Escudero Muñoz, J. M. (2010). *Evaluación de las políticas educativas: cuestiones perennes y retos actuales*. Rev. Fuentes.

F. Luthans, GR Vogelgesang, PB Lester. (2006). *Human Resource Development Review*.

Freudenberger HJ. (1975). *The staff burnout syndrome in alternative institutions. Psychother Theory Res Pract*.

García, M.; Meza, P. y Palma, M. (1999). *Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del hospital de urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río.*

Tesis de Grado. Escuela de Enfermería. Facultad de Medicina. Universidad Católica de Chile.

Gil-Monte P. R., Peiró J.M. (1999*). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Anales de Psicología. Vol. 15. 15, Nº 2, 261-268.

Giménez V. M. (2000). *El fenómeno del Burnout en las profesiones de ayuda*. Estudio experimental de la situación en centros sociales municipales de la ciudad de Alicante. RTS 159. Valencia.

Grau, J. y Chacon, M. (1998). *Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Una Amenaza a los Equipos de Salud*. Conferencia Presentada en la II Jornada de Actualización en Psicología de la Salud. Asociación Latinoamericana de Psicología de la Salud. Colombia.

Hollnagel, E., David D. Woods y N. Leveson (2006). Resilience engineering: concepts and precepts, Reino Unido. Ashgate.

Jordan, S. y H. Mitterhofer. (2010). *Studying metaphors-in-use in their social and institutional context: sensemaking and discourse theory*; in T. Hermes y S. Maitlis. *Process, Sensemaking, and Organizing*. EUA. Oxford University Press.

López, A. (2009). *El lado positivo de la crisis*. CNNexpansión.com, 28 de octubre, en <www cnnexpansion.com/manufactura/2009/10/28/ el-lado-positivo-de-la-crisis>.

M. A. Jesús Escudero Macluf y M. A. Luís Alberto Delfín Beltrán. *Diagnóstico del grado de síndrome de quemado por el trabajo (Burnout) en el personal docente del Instituto Tecnológico Superior de Xalapa-Enriquez, Veracruz.* México en el Año 2009. Consultado el http://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/quemado2010-2.pdf.

Maddi, Salvatore R., I, Khoshara., Deborah, M. (2005). *Resilience at work*. New York: Amacom. Rojas Marcos, Luís. *Superar la adversidad: el poder de la resilencia.* Madrid: Espasa-Calpe, 2010.

Maslach, C., Jackson S.E. (1981). *The measurement of experienced burnout. J Occup Behav.*

Maslach, C. (1976). *Burned-out. Hum Behav*.

Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Medina Salgado, Cesar. (2012). *La resiliencia y su empleo en las organizaciones.* Gestión y Estrategia. Numero 41 Enero-junio del 2012 consultado en: http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/2968/la-resiliencia-y-su-empleo-en-las-organizaciones.pdf?sequence=1.

Moreno, B., González, J. y Garrosa, E. (1998). *Burnout Docente, Sentido de la Coherencia y Salud Percibida*. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica. Vol. 4. Nº 3.

Moreno, B.; González, J. y Garrosa, E. (2000). *Personalidad Resistente, Burnout y Salud.* Escritos de Psicología. Vol. 4.

Oramas, A. (2009). *Resiliencia.* El Universo, en. Rao, Srikumar. *Happiness at Work: Be Resilient, Motivated, and Successful. No Matter What. Berkshire:* McGraw-Hill. (2010). Coutu, Diane L. *How Resilience Works*. Harvard Business Review. 05/2002.

Padilla, Castro, Laura (2012). *La cultura organizacional en la Universidad p``ublica en su vinculación con la sociedad. T*esis Inédita.

Rodríguez G. R., Roque D., y Molerio, P. O. *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y forma de afrontamiento*. Psicología Científica. Disponible en línea: http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/ biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm.

Sparks, K., Cooper, C., Fried, Y., & Shirom, A. (1997). *The eVects of hours of work on health:* A meta-analytic review. Journal of Occupational and Organizational Psychology.

Timmerman, P. (1981). *Vulnerability, Resilience and the Collapse of Society.* Environmental Monograph 1. Toronto. Institute for Environmental Studies/Universidad de Toronto.

Westrum, R. (2006). *A Typology of Resilience Situations*. En E. Hollnagel, D. Wooods y N. Leveson. *Resilience engineering: concepts and precepts*. Reino Unido. Ashgate.

Aspectos de la Resiliencia ante la Discapacidad Auditiva en el Niño

Alma Janeth Moreno Aguirre
Laura Padilla Castro
Eliseo Guajardo Ramos

Resumen

El ser humano ante la presencia de una limitación o deficiencia por un estado de salud y/o mental que conlleva a una discapacidad, se genera un proceso muy complejo: *La Resiliencia*. Por tanto, resiliencia se puede considerar como la capacidad de transformar factores adversos en elementos de estímulo y de proyección, ambos positivos; es decir, todas las experiencias que pudiesen ser negativas o condiciones de alto riesgo al rededor del nacimiento y durante la vida, se convierten en estímulos que fomentan actitudes positivas y logran desarrollar personas psicológicamente sanas y socialmente exitosas. Se aborda en este documento el concepto de resiliencia, de discapacidad y específicamente la discapacidad auditiva, de cómo se da este proceso en el enfoque Bio-Psico-Social, desde la perspectiva del profesional de la salud, de la familia con un integrante con discapacidad auditiva y de la persona que la presenta. Bajo el nuevo concepto de discapacidad según la Organización Mundial de la Salud y fusionando los modelos médico y social, permite ver un nuevo panorama que dependerá desde las diferentes perspectivas (profesionales de la salud, familia y la propia persona) impulsar y fortalecer a que el fenómeno de resiliencia se dé en la persona con discapacidad auditiva a sobreponerse antes las dificultades en todos los contextos tanto de salud como social. Una de las perspectivas es el enfoque centrado en la familia donde se desarrolla la autodeterminación y autoconcepto.

Palabras clave: resiliencia, autoconcepto y autodeterminación, discapacidad auditiva.

Contenido

El tema de *resilencia* es muy extenso y se puede abordar de muchas perspectivas. En el caso de la discapacidad, las perspectivas pueden ser desde de los profesionales de la salud, la familia involucrada y la propia persona quien la padece. Para el área de la salud, donde la gran diversidad de profesionales que tienen contacto con seres humanos que se encuentran padeciendo una diversidad de enfermedades o situaciones complejas entorno a su estado físico y mental, surge este fenómeno de *resiliencia*. Es determinante que en el ejercicio profesional, el experto encargado de realizar el diagnóstico y la intervención, tenga con claridad la identificación de las características de los individuos que han tenido la capacidad de transformar factores adversos en elementos de estímulo y de proyección, es decir, identificar todas las experiencias denominadas *resiliencia* (Arango-Arango, 2005).

Resiliencia

Es importante al abordar el tema propuesto en este artículo, definir los siguientes conceptos: resiliencia, discapacidad en concepto general y discapacidad auditiva. El concepto de “resiliencia”, proviene del latín *resilium*, que significa “volver atrás”, “volver de un salto”, “volver al estado inicial”, “rebotar”. Originariamente fue usado en metalurgia e ingeniería civil para referirse a la cualidad de elasticidad y plasticidad de una sustancia, para describir la capacidad de algunos materiales de recobrar su forma original después de ser sometidos a una presión deformadora; el término fué adoptado por otras áreas entre ellas por las ciencias de la salud y las ciencias sociales, para caracterizar a aquellos sujetos que a pesar de nacer y vivir en condiciones de alto riesgo, se desarrollan psicológicamente sanos y socialmente exitosos (Barrios-Cepeda, 2005; Richardson, 2002; Villalba-Quesada, 2004).

Estas experiencias entran dentro de este proceso denominado resiliencia, el cual está estrechamente ligado a conceptos como: salud-enfermedad, riesgo y protección, entre otros. En los últimos 30 años diversos autores han profundizado en el tema y este concepto se usa cada vez más, ya que se puede aplicar en diversos contextos no solo de salud sino también social. El American Heritage Dictionary la define como

la habilidad para recuperarse rápidamente de la enfermedad, cambio o infortunio (Barrios-Cepeda, 2005; Richardson, 2002).

Discapacidad

En un principio la definición de discapacidad en la Clasificación Internacional de Deficiencias Discapacidades y Minusvalías (CIDDM) establecida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la década de los ochentas, conceptualizaba la discapacidad como el resultado de un daño a la salud que daba origen a una deficiencia, está a su vez a una minusvalía (Vázquez & Cáceres, 2008; Egea & Sarabia, s.f.). Actualmente el concepto de discapacidad se debe a un enfoque Bio-Psico-Social, donde se fusionan los modelos médico y social. El modelo médico considera a la discapacidad como un problema "personal" directamente causado por una enfermedad, trauma o condición de salud, que requiere de cuidados médicos prestados en forma de tratamiento individual por profesionales; así como el modelo social de la discapacidad, considera el fenómeno principalmente como un problema "social", desde el punto de vista de la integración de las personas con discapacidad en la sociedad, la discapacidad no es un atributo de la persona, sino un complicado conjunto de condiciones, muchas de las cuales son creadas por el ambiente social. La integración de estos dos modelos permite la integración de las diferentes dimensiones del funcionamiento humano, permitiendo obtener una visión coherente e integral desde las diferentes dimensiones de la salud con una perspectiva biológica, individual y social; es decir, con un Enfoque Biopsicosocial. En la actualidad la discapacidad es vista desde una perspectiva ecológica, una integración persona-ambiente (Vázquez & Cáceres, 2008).

El concepto ha sido reformado y presentado como la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF), donde hace las diferencias de cuándo es una deficiencia, una discapacidad y una minusvalía. Una deficiencia es toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Una discapacidad es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Una minusvalía es una situación

desventajosa para un individuo determinado (Egea & Sarabia, s.f.; Barrios-Cepeda, 2005).

También la CIF define otros conceptos importantes en relación al término de la discapacidad: Funcionamiento. El buen Funcionamiento hace referencia a todas las funciones corporales, actividades y participación, es decir, es un término genérico para considerar a las condiciones de salud como positivas. En el caso de la discapacidad, hace referencia a las deficiencias, las limitaciones en la actividad y las restricciones en la participación, reflejando a estas condiciones como negativas (Egea & Sarabia, s.f.; Vázquez & Cáceres, 2008).

Discapacidad Auditiva

Por deficiencia auditiva se entiende cualquier problema de oído, incapacidad para recibir adecuadamente los estímulos auditivos del contexto ambiental, disminución de la capacidad de oír, independientemente del lugar de la lesión, la edad en el que aparezca y la causa que lo origine, repercute negativamente en la audición. Así, habrá personas que puedan seguir una conversación con relativa facilidad, otras con dificultad, otras que sólo perciban algunos sonidos y otras que no perciban ningún sonido (Egea & Sarabia, s.f.; Vázquez & Cáceres, 2008; CONAFE, 2010).

En el caso de la discapacidad auditiva en la CIF se manejan cuatro conceptos que explican la ausencia de la capacidad de oír denominada sordera o diferentes grados de pérdida auditiva denominada hipoacusia, así como sus implicaciones para la persona que la presenta, estos conceptos son: (1) Alteración de las funciones sensoriales auditivas, son aquellas desarrolladas por los sentidos de la vista, oído, gusto y demás. Se destaca en este artículo y la cual nos ocupa la alteración de la función sensorial auditiva relacionada con percibir la presencia de sonidos y discriminar la localización, el tono, el volumen y la cualidad de ellos; (2) Daño en la estructura corporal del oído, que se entiende por daño de una estructura corporal, una deficiencia que consiste en una desviación o pérdida significativa de la misma, que en este caso, un daño en la estructura del oído externo, del oído medio o del oído interno; (3) Limitaciones en las actividades de comprensión de mensajes verbales y producción de mensajes orales, y restricciones en la participación de

intercambio de información, en la participación en las relaciones sociales y en la participación en la educación; (4) Restricción en el uso de productos para la comunicación y productos para la educación, y restricciones en el acceso a servicios prestados por los medios de comunicación y a los servicios para la educación y la formación. Con estos conceptos permite tener una visión de una forma completa y objetiva el significado de lo que comúnmente se conoce como una persona sorda (Barrios-Cepeda, 2005).

Este creciente interés en las últimas tres décadas, es por tener información acerca de aquellas personas que desarrollan competencias a pesar de haber sido criados en condiciones adversas, o en circunstancias que aumentan las posibilidades de presentar patologías mentales o sociales (Egea & Sarabia, s.f.).

Teniendo claro los diferentes conceptos, se abordará entonces como se da la resiliencia desde la perspectiva del profesional de la salud, de la familia y del propio individuo con una discapacidad auditiva.

Profesional de la salud y resiliencia

El profesional de la salud es toda persona que se encuentra relacionada con la prevención, evaluación, diagnóstico e intervención ante la presencia de alguna enfermedad, trastorno o situación que afecte el estado de salud en una persona, es decir un trato especializado y al mismo tiempo un manejo integral por varios expertos. El objetivo principal es llevar el proceso de salud-enfermedad hacia un resultado exitoso. El profesional de la salud debe tener la capacidad de identificar cuándo la persona es vulnerable y los factores que favorecen o desfavorecen a que se dé la resiliencia, estos factores son: los propios de la persona, los de la familia y los de su entorno o ambiente (Arango-Arango, 2005).

Dentro de los factores propios de la persona podemos observar características genotípicas y fenotípicas, como su estado inmunológico, su condición física, si existe o no alguna discapacidad, su autoestima y el autoconcepto que va adquiriendo, entre otras; factores en su entorno o ambientales puede ser la vivienda, la educación, la alimentación, la recreación entre otros y en aspecto familiar toda la gama de diversidad que puede presentar el individuo desde la conformación de roles dentro

de su familia, el trato interno, inclusive desde antes de nacer y en sus primeras etapas del desarrollo (Arango-Arango, 2005).

Toda esta información invita a que el profesional de la salud (médicos, enfermeras, odontólogos, terapeutas, entre otros), que se encuentran en contacto con personas que presentan una discapacidad no solo tiene la responsabilidad de la atención cuando se presentan las dificultades y/o problema, a tener no solo una conducta asistencialista sino que permita reflexionar y al mismo tiempo que se le capacite para que participe en la solución de éstos. No obstante, en la práctica se ha dificultado mucho la gestión participativa, pues se necesita un proceso de educación y convencimiento de las responsabilidades de cada uno de los actores para que cumplan realmente el papel que les corresponde. Si bien toca la promoción a la salud y prevención de enfermedades, se considera que también toca la difusión de estilos de vida saludables, calidad de vida, evitando factores de riesgo y asumir factores de protección que se dan en la resiliencia. Surgen propuestas de intervención dónde el profesional de la salud, juega un papel específico, en donde fomentará la autodeterminación y autoconcepto de la familia y de la persona con discapacidad, estos puntos se tratarán más adelante (Arango-Arango, 2005; Arellano & Peralta, 2010).

Familia y resiliencia ante la discapacidad auditiva

La familia es donde se apoya el profesional de la salud y el individuo que padece la discapacidad auditiva para que se fortalezca o se debilite el proceso de resiliencia. Las reacciones de los padres ante la discapacidad guardan relación con la realidad histórica y el contexto social en el que les ha tocado vivir, como lo fué en el siglo XIX y a principios del siglo XX donde la culpa moral acerca de la discapacidad recaía sobre los padres. En la segunda mitad del siglo XX, se asumió una conexión intrínseca entre el nacimiento de un niño con discapacidad y la patología familiar, considerando también los hermanos como desajustados o desadaptados; es decir, era la discapacidad en sí misma la que dañaba inevitablemente a las familias, etiquetándolas como familias patológicas (Dykens, 2006; Arellano & Peralta, 2010).

La posición era que ante la discapacidad era asumir consecuencias trágicas, hasta lograr efectos negativos en las familias, es decir, que ante el nacimiento de un niño con discapacidad se consideraba un suceso trágico, que exige que los padres pasen por una etapa de duelo ante la pérdida del hijo ideal; siendo con una psicoterapia adecuada se podría superar la "trágica crisis" de ese nacimiento (Harry, 2002; Arellano & Peralta 2010).

En la actualidad la visión sobre las reacciones de las familias ante el nacimiento de un hijo con discapacidad ha cambiado, notando una evolución más positiva. Lo que ha aportado a este cambio y nueva postura en las familias, es la nueva conceptualización de la discapacidad, la aparición de la psicología positiva, las políticas de inclusión, la nueva filosofía de los servicios o el movimiento hacia la autodeterminación personal, entre otros factores. Sin embargo, aun cuando la familia abandona una postura negativa ante la discapacidad, persiste el factor estrés, esta carga estresante que se presenta es debida a las múltiples demandas y retos que tienen que enfrentar, que varían en cada una de las etapas del desarrollo del hijo con discapacidad auditiva, como los periodos importantes de transición; es decir, al momento del nacimiento, comienzo de escolaridad, comienzo de su vida laboral y vida independiente, lo que corresponde a la transición a la vida adulta. Otras cargas que también pueden generar estrés serán las económicas, las físicas y emocionales que la discapacidad impacta en la familia. Estas cargas provocan mayor desgaste y vulnerabilidad en los padres, que pueden ser identificados socialmente como "diferentes" del resto, pero esto lleva a dos caminos: la unión o separación (Arellano & Peralta, 2010).

Los efectos negativos que se pueden dar a nivel familiar son la tristeza o sensación de que pierden el control y los efectos positivos son el enriquecimiento de los valores o el fortalecimiento de los lazos familiares, por mencionar algunos. De acuerdo a diversas investigaciones, se concluye que tener un hijo con discapacidad no es precisamente fácil, pero puede llevar a una vida más rica, valiosa y plena (Dykens, 2006).

Si bien los efectos positivos pueden sobreponerse a los negativos, surge este cuestionamiento: ¿por qué determinadas familias afrontan con éxito una vivencia como ésta y, además, salen fortalecidas de ella y otras, al contrario, caen en estados de crisis como estrés, depresión, pasividad o dependencia? Diversos autores han identificado determinadas variables que se encuentran involucradas con el fortalecimiento y estados de crisis de las familias, como tipo y grado de discapacidad de sus hijos, estatus socioeconómico, nivel de cohesión familiar, existencia de un sistema firme de creencias y de percepciones positivas acerca de la discapacidad, mantenimiento de roles y rutinas familiares, disponibilidad de variedad de recursos en la comunidad, o relación colaborativa con los profesionales de la salud y otros que atienden a sus hijos. (Bayat, 2007; Knestrich & Kuchey, 2009).

Estas variables interfieren en el proceso de la resiliencia a nivel familiar, por lo que han surgido propuestas para promover en las familias mediante enfoques de intervención que resalten las cualidades propias y únicas de cada familia, utilizándolas como base para la elaboración de los planes de apoyo. La propuesta de intervención de carácter profesional, asume que existe resilencia familiar cuando: (1) Supera el enfoque individual centrado únicamente en la persona con discapacidad, persiguiendo el bienestar de la familia y de cada uno de sus miembros, así como la mejora de sus relaciones; (2) Identifica las fortalezas familiares y personales y las utiliza como base; (3) Tiene en cuenta el valor potencial de la red de apoyos de la familia; (4) Establece una relación colaborativa entre profesionales y familias, y (5) Se dirige hacia la capacitación de las familias, a través del respeto a sus elecciones y prioridades y promoviendo el control sobre los resultados deseados. A esta propuesta de intervención se le denomina el Enfoque Centrado en la Familia (ECF) (Arellano & Peralta, 2010).

El ECF se define como un “enfoque de intervención profesional, formado por un conjunto de principios, creencias, valores y prácticas que otorga a las familias un papel esencial en la planificación, provisión y evaluación de los recursos y servicios disponibles para sus hijos con discapacidad y que, por tanto, respeta sus prioridades y decisiones”. Sus objetivos primordiales son la capacitación de las familias y la mejora de la calidad de vida personal y familiar. Dos de las notas más características

de este enfoque centrado en la familia son, por tanto: (a) el establecimiento de una *relación colaborativa* entre familias y profesionales y (b) el desarrollo de oportunidades para la *capacitación* de las familias (Bruder, 2000; Dunst, 2002; Dunst, Trivette & Hamby, 2007; Espe-Sherdwindt, 2008; citados por Arellano & Peralta, 2010).

Tomando en cuenta las dos características en el ECF, será eficaz si se contemplan los siguientes puntos (Dunst y Trivette, 2009; citado por Arellano & Peralta, 2010):

Es proactiva y positiva, transmite un verdadero sentido de comprensión a las familias.

Respeta los valores culturales, creencias y prioridades propias y únicas de cada familia.

Se ofrece como respuesta a una necesidad identificada.

Refuerza la autoestima de quienes reciben la ayuda, haciendo que la obtención de recursos y apoyos tenga un éxito inmediato.

Fomenta, en la medida de lo posible, el uso de apoyos y recursos informales.

Promueve la adquisición de conductas que disminuyan las necesidades de apoyos y evita así crear lazos de dependencia con los profesionales.

Implica a las familias en la obtención de los apoyos y recursos de modo que sus creencias de autoeficacia se vean reforzadas.

En conclusión, un ECF consiste en destacar las características familiares y los aspectos positivos, además de identificar las fuentes de apoyo, tanto formales como informales, de las que dispone la familia. Se preocupa por dar autoridad y capacitar a las familias a que sean cada vez más competentes, autosuficientes e independientes y adquieran un mayor control sobre sus vidas, propiciando así su propia autodeterminación pero también la inclusión, la autonomía, la autodeterminación y una alta calidad de vida para sus hijos mientras mantienen el bienestar familiar (Wehmeyer & Field, 2007; Arellano & Peralta, 2010).

La autodeterminación es el conjunto de habilidades que permiten que la persona tome control sobre su propia vida y sea capaz de dirigirla según sus objetivos, intereses y capacidades, resulta crucial que los padres se preparen y capaciten para promover su propia autodeterminación mediante planes de formación centrados en la

familia. En conclusión, la autodeterminación es indispensable tanto para la familia como para el integrante con discapacidad, este es uno de los objetivos del ECF, ya que es de vital importancia en los padres asegurar un futuro de bienestar para sus hijos con discapacidad y prepararlos para enfrentar de la mejor manera los retos que se presenten. Si existiera en los padres incertidumbre, sentimientos de aislamiento, pérdida de confianza y disminución de la autoestima, peligrará su bienestar, la calidad de vida de toda la familia y sus metas de autodeterminación (Schalock, 2004; Arellano & Peralta, 2010).

La persona con discapacidad auditiva y resiliencia.

Ante la presencia de una discapacidad en general y para este escrito de una discapacidad auditiva congénita (de nacimiento) o adquirida en etapas tempranas del desarrollo, es decir, por factores perinatales; es importante considerar la presencia de factores protectores, factores de recuperación y factores de control de la conducta que permitirán al proceso de resiliencia. El factor de *protección* es evidente cuando uno o más dominios de funcionamiento permanecen relativamente sin impacto, a pesar de la presencia de un factor de riesgo o discapacidad. El factor de *recuperación* se considera como un cambio relativamente permanente desde un resultado pobre a un resultado deseado, en cualquier dominio afectado por un factor de riesgo. La diferencia entre protección y recuperación, entonces, consiste en que el individuo protegido nunca presentó el daño psicológico u orgánico en cuestión, mientras que el individuo recuperado sí, aunque luego mejorase su condición. El factor de *control conductual* es cuando una situación ambiental impide un cierto resultado negativo de forma relativamente temporal. Un punto importante a considerar es que la diferencia entre recuperación y control no es absoluta, ya que consiste en la relativa permanencia o temporalidad del resultado (Kalawaski & Haz, 2003).

Los niños con deficiencia auditiva pueden presentar en menor o mayor grado una discapacidad específicamente para la comunicación; esa limitación para comunicarse de manera verbal u oral puede generar un proceso de resiliencia. De acuerdo a varios estudios de investigación donde se han analizado poblaciones de niños con discapacidad auditiva y a sus familias, se ha encontrado que existen variables

psicológicas determinantes para que se dé el proceso de resiliencia de manera favorecedora. Estas variables son el Autoconcepto y Características del funcionamiento familiar, teniendo en cuenta a los factores protectores que pueden facilitar y/o dificultar el desarrollo de un estilo de vida resiliente en ellos (Barrios-Cepeda, 2005).

El Autoconcepto es una colección organizada de sentimientos y creencias sobre uno mismo; existen además otros aspectos clave que deben desarrollarse en el niño con discapacidad auditiva en el proceso de resiliencia, que son la autoestima, la autofocalización, el autocontrol, la autoeficacia y autodeterminación, consolidar aspectos de género, como son los determinantes sociales y los roles y la manera en que influyen en el comportamiento (Barón & Byrne, 1998).

En el proceso de sobreponerse ante la adversidad se han propuesto seis pasos, todos ellos fomentados desde la familia, la escuela y la comunidad. Tres de ellos tienen por objetivo mitigar los factores de riesgo procedentes del ambiente: enriquecer los vínculos prosociales, fijar límites claros y firmes en la acción educativa y enseñar habilidades para la vida. Los pasos 4 al 6 son los que propician la resiliencia en el menor: brindar afecto y apoyo, establecer y transmitir expectativas moderadamente difíciles, realistas pero alcanzables, y, por último, brindar oportunidades de participación significativa. De estos seis pasos el primero, el más importante y permanente es el afecto, pues parece imposible superar las dificultades y crecer humanamente sin el alimento del afecto. Los resultados de estos seis pasos generan personas optimistas, responsables, con alto grado de autoestima y autoeficacia lo que repercute además en el autoconcepto (Henderson & Milstein, 2003; citados por Uriarte, 2005).

La escuela también es esencial en el desarrollo de los menores con discapacidad auditiva. Tiene entre sus funciones el ser un espacio de resiliencia y una oportunidad de compensación de las limitaciones genéticas, familiares y social que afecta a muchos niños procedentes de familias problemáticas y de medios desfavorecidos socioculturalmente (Marchesi & Martín, 2002, citados por Uriarte, 2005).

Las consecuencias de las carencias educativas y del fracaso escolar deben llevar a todos los implicados a invertir más en calidad educativa. Entre los muchos aspectos a mejorar de la escuela sobresalen elevar la calidad de vida de los docentes para capacitarles para afrontar las adversidades y salir fortalecidos. Los profesores resilientes deben tener entre sus prioridades educativas favorecer el bienestar emocional de los alumnos y ayudarles a conocer y a aprender a convivir (Uriarte, 2005).

Tanto el trabajo por profesionales de salud ya sea el médico y/o terapeuta, así como otros profesionales como los del ámbito educativo y los integrantes de la familia propiciarán una resiliencia con resultados positivos en el niño con discapacidad auditiva, lo que permitirá que su comunicación oral o verbal en caso de no desarrollarse, no sea una limitante que le implique aspectos negativos de enfrentar esta adversidad, sino al contrario encontrar nuevas perspectivas para su comunicación que le promuevan una calidad y plenitud de vida.

Conclusiones

Se considera que para apoyar a un adecuado proceso de resiliencia es importante consolidar y desarrollar la autodeterminación de todos los miembros de la familia, incluida la persona con discapacidad auditiva. Es importante que los profesionales de la salud y el ámbito educativo, tengan en cuenta y potencien los puntos fuertes de la familia como sistema y respondan a sus necesidades.

Que se adopten estrategias en el manejo integral profesional de la resiliencia, una de ellas es el Enfoque Centrado en la Familia. Esta visión, más comprensiva, conduce a enfoques de intervención centrados en la familia cuya meta es la mejora de la calidad de vida familiar, a través de la capacitación de todos sus miembros. Sólo así, los padres, serán capaces de promover las mismas habilidades en sus hijos con discapacidad, sin necesidad de recurrir a agentes externos o de crear lazos excesivamente dependientes de los profesionales. Cuando los padres tienen percepción de control, reflexionan sobre sus creencias acerca de la discapacidad y perciben la autodeterminación como una meta educativa alcanzable y deseable,

estarán preparados para acompañar a sus hijos, sin sustituirlos, en el reto que supone vivir la vida por uno mismo logrando construir un autoconcepto fuerte.

La resiliencia no es algo innato, aunque se consideren características intrínsecas propias del individuo, es algo que se va construyendo a través de la experiencia de vida ante la adversidad.

Referencias

Arango-Arango, Ó A. (2005). La resiliencia, una alternativa actual para el trabajo psico-social. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, pp:1-19. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194220464008

Arellano Torres, A; Peralta López, F; (2010). Familia y discapacidad. Una perspectiva teórico-aplicada del Enfoque Centrado en la Familia para promover la autodeterminación. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology,* 8() 1339-1362. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293122000018

Barón, R. y Byrne, D. (1998). *Psicología Social.* Madrid: Prentice Hall Iberia.

Barrios-Cepeda, A. (2005). Autoconcepto y características familiares de niños resilientes con discapacidad el caso de una población del caribe colombiano. *Investigación & Desarrollo,*13() 108-127. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26813105

Bayat, M. (2007). Evidence of resilience in families if children with autism. *Journal of Intellectual Disability Research, 51*(9), 702-714.

CONAFE. (2010). Discapacidad Auditiva. Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica. Recuperado de: http://www.conafe.gob.mx/educacioncomunitaria/programainclusioneducativa/discapacidad-auditiva.pdf

Dykens, E.M. (2006). Toward a Positive Psychology of Mental Retardation. *American Journal of Orthopsychiatry*, *76*(2), 185-193.

Egea García, C. y Sarabia Sánchez, A. (s.f.). Clasificaciones de la OMS sobre la discapacidad. Recuperado de http://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia_clasificaciones.pdf

García-Vesga, M. C. y Domínguez-de la Ossa, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud,* 11 (1), pp. 63-77.

Greene, R.R. y Conrad, A.P. (2002). Basics Assumptions and Terms. En R. Greene (ed.). *Resiliency. An Integrated Approach to Practice, Policy and Research.* Washington, DC. NASW Press

Harry, B. (2002). Trends and issues in serving culturally diverse families of children with disabilities. *The Journal of Special Education 36*(3), 131-138.

Kalawaski, J.P. y Haz, A.M.(2003). Y... ¿Dónde Está la Resiliencia?. Una Reflexión Conceptual *RevistInteramericana de Psicologia/Interamerican Journal of Psychology*, Vol. 37, Num. 2 pp. 365-372.

Knestrich, T. y Kuchey, D. (2009). Wellcome to Holland: Characteristics of resilient families raising children with severe disabilities. *Journal of family studies 15*(3). Recuperado de http://jfs.econtentmanagement.com/archives/vol/15/issue/3/article/3123/welcome-toholland-characteristics-of-resilient

Richardson, G. (2002). The metatheory of resilience and resiliency. *Journal of Clinical Psychology, 58, (3),* 307-321.

Schalock, R.L. (2004). Moving from individual to family quality of life as a research topic. En A. Turnbull, I. Brown y H.R. Turnbull (Eds.), *Families and persons with mental retardation and quality of life: International perspectives* (pp. 11-24). Washington: American Association on Mental Retardation.

Uriarte Arciniega, J. D. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista de Psicodidáctica,* Vol. 10, Núm. 2, sin mes, 2005, pp. 61-79.

Vázquez Barrios, A. y Cáceres, N. (2008). El abordaje de la discapacidad desde la atención primaria en salud. 1a ed. Buenos Aires: Organización Panamericana de la Salud - OPS.

Villalba-Quesada, C. (2004). El concepto de resiliencia. Aplicaciones en la intervención social. Recuperado de

http://www.addima.org/Documentos/Articulos/Articulo%20Cristina%20Villalba%20Quesada.pdf

Wehmeyer, M.L. y Field, S.L. (2007) *Self-Determination: Instructional and assessment strategies*. Thousand Oaks: Corwin Press.

Bienestar Psicosocial de la mujer en el ejercicio del poder

Marisol García Orihuela

Francisco Rubén Sandoval Vázquez

Fanny Elizabeth Corral Carteño

Resumen

Derivado del establecimiento de la reciente reforma por lo que respecta a la cuota de género para representar cargos públicos, y de la polémica participación política de las mujeres por ser el grupo mayoritario en la lista nominal, así como el mayor grupo poblacional en México y de que su condición de género no se refleja en las urnas.

Analizaremos en qué medida las condiciones psicosociales por representar cargos públicos afectan la salud empero de desempeñar el cargo público y que puede impactar en enfermedades crónicas degenerativas. Considerando las demandas particulares como política pública al momento de postularse como candidatas a los puestos de elección popular que se disputaron.

Palabras clave: Bienestar psicosocial, Mujeres, cargo público

Antecedentes

A lo largo de la historia el papel de la mujer ha sido complejo, su destino prefijado es inevitable, en narraciones de la Paideia en la antigüedad griega la capacidad jurídica no existía la mujer era concebida como un “menor”, (Corral 2015:8) ella que debería de estar al cuidado del pater familias y después de su esposo el cual administraba la dote con la que ella como objeto pasaba de una casa a otra reduciéndose a objeto y no como “sujeto de derecho” ([1] López Noreña, 2010: 22) Los esclavos gozaban de ciertos derechos y era mal visto matarle más derechos que la propia mujer.

El ejercicio de la maternidad estaba determinada por los varones pues los hijos eran seleccionados bajo la eugenesia es decir aquel mal formado o las niñas

se les podía matar sin ningún cuestionamiento moral de por medio, al respecto se menciona la carta de un soldado a su esposa.

> "Te pido y ruego que te hagas de buen cargo de nuestro hijo bebé, y tan pronto como reciba el pago te lo enviaré. Si das a luz (antes de que regrese a casa), si es varón, mantenlo; si es una niña, deséchala."[1]

Si la condición biológica natural de ejercer la maternidad, era supeditada a los varones que más decir acerca de los derechos políticos, democráticos y sociales de esa sociedad, en el paso del tiempo la participación de las mujeres han sido invisibles ante los ojos de la historia.

Shadow, (2007) hace una comparación entre la sociedad Maya y la sociedad Mexica. Los Mexica por ejemplo dentro de sus normas morales permitían la poligamia en los varones, las mujeres de los nobles se les exigía reprimir sus impulsos sexuales, existía desigualdad en los bienes, servicios, cargos administrativos, judiciales, mercantiles y el comercio lucrativo a larga distancia, por lo que respecta a las tumbas se ve una diferencia marcada pues en ellas solo se depositaban vasijas con decorados sencillos o del uso cotidiano, caso contrario de los hombres en sus tumbas encontramos una riqueza en las vasijas adornadas lujosamente y con joyas de jade turquesa y concha.

Por otro lado, las mujeres Mayas gozaban de más prestigio y estatus social que el de las mujeres Mexica permitiéndoles a estas participar en la sucesión. Varias mujeres ocuparon los tronos de los sitios mayas más importantes de la época Clásica, como Tikal, Palenque, Edzná y Bonampak, no como esposas ni madres de reinantes, sino como reinas. En Palenque, dos de sus doce jerarcas importantes fueron mujeres.

[1]En algunos períodos de la historia de Roma era tradicional que el recién nacido fuera traído al *pater familias*, el patriarca familiar, quien entonces decidiría si el niño iba a mantenerse y a criarse, o si sería dejado a morir por expósito.

Sin embargo La filosofía de Juan Jacobo Rousseau con el Contrato social afirma que la libertad e igualdad plenas debieran de conducir al fin de la legislación, se evidencia una igualdad restrictiva, que se predica sólo respecto de los varones y en la que, desde luego, no estaban incluidas las mujeres, así, al tiempo que proclamaba que "...el derecho de esclavitud es nulo, no sólo porque es ilegítimo, sino porque es absurdo y no significa nada..." también afirmaba que "...las mujeres son seres inferiores y subordinados que deben ser educados con el sólo objeto de servir a los hombres y proporcionarles placer" (Rousseau:1970:14)

Los obstáculos en materia de participación electoral de las mujeres.

En nuestro país los derechos políticos de las mujeres tienen su génesis en 1953, el Diario Oficial de la Federación en un decreto anuncia que las mujeres tendrán derecho a votar y ser votadas para puestos de elección popular. Este decreto fue el producto de una larga lucha, pero que a lo largo de la historia a quedado como letra muerta.

Avanzando en la historia, en la época Juarista (1906) estas demandas políticas tienen eco en la constitución política de 1917 en los artículos constitucionales 27 y 123, sin embargo es necesario aclarar que benefició solo algunos aspectos individuales y laborales, pero no explicitó en los derechos políticos.[2]

Los años desde 1923 y hasta 1925 se caracterizan por un activismo a favor del sufragio, así Chiapas, Yucatán y Tabasco se erigen' en las entidades federativas más vanguardistas, concediéndose en esos años la igualdad política a la mujer para votar y ser votada en puestos de representación popular, en esta época destacan mujeres como Fidelia Brindis, Elvira Carrillo Puerto, Hermila Galindo, diputadas que desarrollaron amplios proyectos legislativos buscando el beneficio social de las mujeres (Tuñón, 1992:18)

[2] La participación de la mujer en el ámbito de lo público: administración política y economía en :http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/boletin/cont/101/art/art3.htm.

Es necesario hacer énfasis que aun y cuando el derecho al sufragio está establecido en la legislación el aparato jurídico establece mecanismos para NO violentar esos derechos al respecto se comenta un hecho sucedido en 1936 en donde las candidatas a diputadas locales por el estado de Veracruz, María Tinoco y Enriqueta L. de Pulgarón, no fueron registradas por el departamento electoral,

> Argumentándose en la motivación que "...la ley no faculta a dicha oficina para hacer tal cosa, tratándose de elementos (*sic*) del sexo débil"

Puntualmente el órgano era el que tenía la facultad para poder registrar a las candidatas, se observa como los instrumentos nacionales e internacionales regulan derechos a favor de las mujeres, sin embargo, la costumbre y las conductas siguen siendo misóginas.

Para el año de 1975, se adiciono el artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al establecer la igualdad jurídica del varón y la mujer; lo que trajo como consecuencia que se reestructuraran leyes federales y locales, mismo que tuvo impacto al elegirse la primera gobernadora Griselda Álvarez del Estado de Colima.

Entre las nuevas articulaciones que emanaron del precepto cuarto constitucional contamos con la Coordinación General de la Comisión Nacional de la Mujer (CONMUJER), como órgano administrativo desconcentrado para consolidar el Programa Nacional de la Mujer 1995-2000 el cual se fortalece con el siguiente marco jurídico nacional:

- ✓ Ley del Instituto Nacional de las Mujeres (2001)
- ✓ Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación contra las Mujeres (Proequidad 2001- 2006).
- ✓ Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres (2006)
- ✓ Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el (2007).

Marco jurídico internacional

- ✓ Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969)

- ✓ Declaración y Programa de Acción de Viena (1993)
- ✓ Programa de Acción Regional para las Mujeres de América Latina y el Caribe (1994)
- ✓ Asamblea General de Naciones Unidas “La mujer en el año 2000 igualdad entre los géneros, desarrollo y paz para el siglo XXI” (2000)
- ✓ Declaración y Programa de Acción de El Cairo (1994)
- ✓ Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU (2000)
- ✓ Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar todas las Formas de Violencia contra las Mujeres, Convención de Belém do Pará (1994), y su Mecanismo de seguimiento (2006)
- ✓ Programa interamericano sobre la promoción de los derechos humanos de la mujer y la equidad e igualdad de género (2000)
- ✓ Consenso de México (2004)
- ✓ Consenso de Quito (2007)

Gobernanza de las Mujeres

Recientemente en el 2014 se reformó la Ley de Instituciones y procedimientos penales en donde se impone a los partidos políticos la obligación de garantizar la paridad de género, es decir, que se integren las listas con el 50% de hombres y 50% de mujeres en la postulación de candidaturas a legisladores federales y locales.

Mecanismo legal que nos abre una nueva arista, la CONMUJER dentro de sus informes presenta estadísticamente cifras en donde la mujer ha incursionado en los tres poderes con una inserción del 7 %,[3] por otro lado en el país las mujeres asalariadas conforman un sector más numeroso que el de los hombres asalariados: 54.2% de 49.9 de las mujeres, También son más las que laboran sin pago específico, constituyendo un 17.7%, mientras que los hombres el 12.2%.

En lo que respecta a la ocupación de hombres por rama de actividad económica, la mujer se concentra principalmente en la prestación de servicios

[3] Instituto Nacional de las Mujeres Política nacional de igualdad entre mujeres y hombres 2010. P15

personales en un 29%, mientras que el hombre sólo lo hace en un 13%; en la actividad agropecuaria la participación femenina es únicamente del 11%, en tanto que el porcentaje masculino constituye 34%, cabe hacer la aclaración que en estas cifras no se comprende a las mujeres que trabajan en el campo ayudando a los hombres de la familia.[4] Esas no se mencionan pues a raíz de su fuerza de trabajo no reciben remuneración alguna.

En este panorama la mujer es vulnerable, la violencia de género, el problema de salud sexual, económico, psicológico son ejemplos de retraso en el "desarrollo"; el Informe de Desarrollo Humano 2010 muestra que en América Latina las mujeres siguen siendo las principales y únicas, responsables de las tareas domésticas.

En los puestos de decisión (las mujeres constituyen el 13% de los senadores; el 15% de los diputados y el 30% de los ministros). Algunas de ellas ejercieron como presidentas interinas o encargadas en sus países: Isabel Martínez de Perón en Argentina (1974-76), Lidia Gueiler en Bolivia (1979-80), Rosalía Arteaga en Ecuador (tres días en 1997) y Janet Rosemberg en Guyana (1997-99). Pero Violeta Chamorro fue la primera mujer en ascender al cargo a través de elecciones, cuando obtuvo una mayoría de 54,7% de los votos en los comicios realizados en Nicaragua el 25 de abril de 1990.

Tras 23 años cinco candidatas se observan a más mujeres ocupando cargos de presidente o jefes de estado y de gobierno en los diferentes sistemas políticos internacionales. La mujer más poderosa en el 2013 (Fobres) fue la Canciller alemana Ángela Merke, quien es la jefa del Estado Alemán por lo que su influencia en la Unión Europea es determinante.

En América Latina se cuenta con las presidentes de Brasil, Argentina y Chile. La contienda electoral en este año entre la Presidente Dilma Ruself y la ambientalista Marina de los Santos ha demostrado como las mujeres se han involucrado en los

[4] Subsecretario de empleo y productividad laboral en: http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas_atencion/areas_atencion/web/pdf/perfiles/perfil%20nacional.pdf . pagina consultada marzo del 2015.

asuntos públicos y la vida política de los diferentes países con gran capacidad de liderazgo y conducción de la agenda política. El panorama político de las mujeres en México no es igualmente brillante, como se dijo en la campaña del 2012 a la presidencia de la república sólo se postuló a una mujer obteniendo el 25.4% de la votación total.

Ya antes se habían presentado las candidaturas de Patricia Mercado en el 2006 (aunque ya antes había contendido en una elección interna a la presidencia de la república en el 2000 pero perdió ante Rincón 3er Congreso Virtual Internacional sobre Estudios de Género y Educación ISSN: 2007 – 7912 CEGE2015 México 19 al 23 de octubre 2015 Centro de Estudios e Investigaciones para el Desarrollo Docente. CENID A.C. 9 Gallardo) y de Rosario Ibarra de Piedra quien había sido candidata a presidencia del país en 1982 y en 1988. No obstante, ninguna de estas mujeres alcanzó más del 25.4% de los votos, pues sólo Josefina Vázquez logro el dicho porcentaje en el 2012 quedando en tercer lugar de la preferencia electoral.

En nuestro país se han tenido varias gobernadoras como lo son Amalaia García en Zacatecas del 2004 al 2011. En el estado de Yucatán Ivonne Ortega Pacheco fue gobernadora electa entre 2007 y 2012, ya antes había desempeñado este cargo Dulce María Sauri quien fue gobernadora Interina entre 1991 y 1993. Beatriz Paredes fue gobernadora de Tlaxcala de 1987 a 1992 y actualmente es embajadora de nuestro país en Brasil.

A nivel de gobiernos estatales las mujeres han ido ganando presencia en el escenario político nacional; aún falta mayor presencia en las candidaturas a presidencia de la república, pero el ascenso de las mujeres se mantiene. Las encuestas aplicadas antes de la jornada electoral, así como los últimos sondeos realizados este año en el segundo distrito electoral del estado de Morelos, revelan que cada vez hay menos personas que se oponen o descarten la participación de las mujeres como candidatas a puestos de elección popular, al contrario hay una aceptación tácita entre los encuestados por aceptar la participación de las mujeres como candidatos a cargo de elección.

Bienestar Psicosocial de la mujer en el ejercicio del poder

Según Castells (2011), la revolución tecnológica centrada en la información transformó nuestro modo de pensar, de producir, de consumir, de gestionar, de comunicar y de educar, entre otros[5]. Los paradigmas han cambiado, pues las tecnologías de la información traen aparejadas una constelación de importantes descubrimientos en materia de fuentes de energía, aplicaciones médicas, técnicas fabricación, tecnología del transporte, y, en el ámbito educativo impactando en diferentes niveles, -entre otros-, a los trabajadores universitarios.

El modelo económico que predomina en el contexto internacional condiciona y determina la manera en que el Gobierno concibe la organización del Estado y el desempeño de sus funciones sustantivas, para que éstas respondan a las demandas de mejorar su calidad y pertinencia social.

Para lograr sus objetivos de desarrollo, el Gobierno emplea estrategias como el recorte presupuestal y la evaluación de los procesos, procedimientos y el desempeño de los actores. Estas acciones modifican la organización de la universidad pública y su manera de vincularse con la sociedad[6].

Las ideas integracionistas y de cooperación entre países, que empezaron a cobrar vigencia en las últimas décadas del siglo XX conllevan fenómenos como la globalización, caracterizado por un modelo económico de libre mercado.

Su impacto sobre las estructuras en América Latina se observan en la implementación de reformas orientadas a contribuir con el fortalecimiento de las relaciones de poder, con las políticas públicas y con los cambios institucionales. Los intereses internacionales auspiciados por los gobiernos nacionales y locales

[5] Castells, Manuel (2011). La era de la información: economía, sociedad, y cultura. La Sociedad Red, 5ª. Edición, Volumen III, México, Porrúa, P. 33.

[6] Padilla C., Laura. (2012). La cultura organizacional en la universidad pública en su vinculación con la sociedad. Estudio de caso. Tesis inédita.

promueven la construcción de un nuevo modelo de universidad más acorde con las exigencias del modelo económico internacional vigente[7].

Las exigencias de ese modelo se concentran en la formación y en la profesionalización de recursos humanos competentes a nivel internacional y en elevar los indicadores de calidad y pertinencia de las universidades públicas, a cambio de obtener financiamientos con recursos públicos. En ese contexto, se promueve entre las mujeres que representan un cargo político, elevados índices de estrés laboral que demandan su atención.

En el actual escenario, en el que las mujeres en el ejercicio del poder afrontan el reto de replantear las exigencias para la adaptación a situaciones nuevas y a nuevos círculos tecnológicos, la incertidumbre aumenta (Sparks, Faragher y Cooper, 2001). Este proceso de adaptación adquiere efectos adversos en la salud, en las actitudes y en la calidad de vida (García-Izquierdo y Ramos-Villagrasa, 2009).

El estrés laboral y las capacidades psicológicas personales -para afrontarlo- cobran una importancia vital (Luthans, Vogelgesang y Lester, 2006. Sobre todo se asume el rol de dividir el empleo con los cuidados de la familia; mismos que impactan y se multiplican.

En la legislación de los derechos fundamentales del trabajo se introducen nuevas dimensiones para afirmar la humanización del trabajo (Rivero, 2003), a partir del concepto de Dignidad que aunque vino a ser reconocida en distintos instrumentos internacionales, en particular los elaborados tras la Segunda Guerra Mundial, escenario de los más abominables ataques a la humanidad, y plasmada de modo expreso en los textos constitucionales modernos[8], (Fix-Zamudio, 2003:273)

[7] *Idem.*

[8] La reforma al artículo 1°, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, abre, para todas las autoridades en nuestro país, sin excepción, la oportunidad de ver a los Derechos Humanos desde una perspectiva mucho más amplia de la que tradicionalmente conocemos. De inicio, el cambio de denominación del capítulo primero, título primero de nuestra Carta Magna, ahora llamado «De los derechos humanos y sus garantías», incorpora y eleva a rango constitucional el concepto de «derechos humanos» y da por terminado el debate dogmático que por mucho tiempo confundió el concepto de derechos humanos con el de «garantías individuales», este último rebasado por el desarrollo de la teoría

también el nuestro, no es, en puridad, un atributo concedido por las normas sino el principio y el fundamento de todo el orden jurídico, en este tenor nace un vicio pues en la lógica del desempeño del rol de la mujer con un cargo público resulta complicado hacer valer el riesgo laboral derivado de estar expuesta a altos índices de responsabilidades y horarios.

Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores.

Los riesgos psicosociales, son detonantes de estrés agudo, hace que los efectos principales sean mayores, la teoría menciona la violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja.

Provocando desgaste profesional como estrés crónico que por su globalidad afecta a la totalidad de la organización y el propio estilo de vida, comprobando así la afectación en la globalidad del funcionamiento del trabajador, a los niveles de seguridad personal y cursan con trastornos adaptativos (DSM-IV-TR, 2002).

Estos riesgos tienen repercusiones en la salud física, especialmente en la salud mental que por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental.

La ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales (Cox, Griffiths y Leka, 2005; Cox y Rial-Gonzalez, 2000).

constitucional y el Derecho internacional, como sostiene en muchos de sus trabajos, con mayor agudeza, el profesor Héctor Fix-Zamudio, quien apunta que: «El concepto de garantía no puede ser equivalente al de un derecho. La garantía es el medio, como su nombre lo indica, para garantizar algo, para hacerlo eficaz, para devolverlo a su estado original en caso de que haya sido tergiversado, violado, no respetado. En sentido moderno una garantía constitucional tiene por objeto reparar las violaciones que se hayan producido a los principios, valores o disposiciones fundamentales

Estos riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia.

La aparición de trastornos de depresión, suicidios o conductas para suicidas suelen estar entre las más comunes. El trastorno de estrés postraumático, que se ha hecho cada vez más frecuente en contextos laborales, ha sido sugerido por la OIT (OIT, 2010, parag. 2.4) como una enfermedad profesional.

Esta problemática ha obligado a legislar en tono al bornout por ejemplo en España, la jurisprudencia ha dictado diversas sentencias sobre tales temas, como por ejemplo el TSJ de Madrid en sentencia del 5 de Octubre de 2005 determina la obligación de evaluar el riesgo de estrés cuando la empresa reconozca su presencia.

El reciente criterio técnico 62/2009 de la Inspección de Trabajo reconoce el acoso laboral como infracción en la Prevención de Riesgos Laborales dicha Comisión define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos. (Shirom: 2003)

Conclusiones:

Es importante hacer mención que aunque de derecho ya existe esa paridad de género en las elecciones para representar cargos públicos el hecho de desempeñar el trabajo y al estar rodeada de el sexo opuesto, puede en gran media impedir el debido o la sana propuesta como política pública de las mujeres al momento de postularse, ese ejercicio tan complicado y derivado de la complejidad biológica de la mujer, deteriora el bienestar psicosocial de su entorno,

aun y cuando los preceptos nacionales e internacionales pugnen en todo momento por la optimización de la salud mental de los trabajadores de manera general.

Referencias

A. Bandura, “Social cognitive theory of self regulation”, en Organizational Behavior and Human Decision Process, Nº 50, págs. 248-287, 1991.

Acacia 2015, XIX Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas Capitulo de libro Aspectos Legales en los negocios, Menores Infractores en la Seguridad Social, Grupo social vulnerable, México Pgs.1-8

Campbell, F. & Singer, G. (1987). Estres, drogas y salud. Ariel: Barcelona

DSM IV TR (2002). Manual de Diagnóstico y Estadístico de los trastornos mentales. Barcelona: Masson.

Escudero Muñoz, J. M (2010) Evaluación de las políticas educativas: cuestiones perennes y retos actuales.Rev. Fuentes

F. Luthans, GR Vogelgesang, PB Lester - Human Resource Development Review, 2006

Gil-Monte P. R., Peiró J.M. Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Anales de Psicología 1999, Vol. 15. 15, Nº 2

Grau, J. y Chacon, M. (1998) “Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Una Amenaza a los Equipos de Salud”, Conferencia Presentada en la II Jornada de Actualización En Psicología de la Salud. Asociación Latinoamericana de Psicología de la Salud, Colombia

Jurgen Habermans, El concepto de la dignidad humana y la utopia de los derechos humanos LV, Dianoid 2010

Levi, L. (1971). Stress and disease. The Psychosocial environmental psychosomatic diseases. London: Oxford University Press.

López Noreña, Germán, *Momentos en la Historiografía de la Paideia Griega y Lecturas de ella en los tiempos de la posmodenidad*: Colombia 2010.

M. A. Jesús Escudero Macluf y M. A. Luís Alberto Delfín Beltrán Diagnóstico

María Rodríguez-Shadow (coord.), *Las mujeres en Mesoamérica prehispánica*, Universidad Autónoma del Estado de México, 2007, 280 p.38

Medina Salgado, Cesar La resiliencia y su empleo en las organizaciones,

Gestión y Estrategia Numero 41 Enero junio del 2012 consultado en: http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/2968/la-resiliencia-y-su-empleo-en-las-organizaciones.pdf?sequence=1

Oficina Internacional del Trabajo La Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, 2013

OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT. OIT. La lucha contra el acoso sexual en el Trabajo. Madrid: INSHT (1995) OIT (1998). Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales. OIT (2010). Lista de enfermedades profesionales de la OIT.

Rodolfo Arguello, Luis. *Manual de Derecho Romano. Historia e Instituciones.*, Buenos Aires, Argentina, Astrea, 2000. P. 12

Rodríguez, Carlos Aníbal Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medioambiente de trabajo. Buenos Aires, Oficina de la OIT en Argentina, Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín-CIF, 2009

Rousseau, Juan Jacobo, El contrato social, México, Aguilar, 1970

Sagardoy Bengoechea, Los derechos fundamentales y el contrato de trabajo, Cuadernos Civitas, Thomson-Civitas, Madrid, 2005, p. 27, in extenso sobre el lugar preeminente como valor supremo que ocupa la dignidad en el Derecho del Trabajo

Selye, H. (1975). Tension sin angustia. Madrid: Guadarrama.

Tuñón Pablos, Esperanza, *Mujeres que se organizan: El Frente Único Pro* Derechos de la Mujer, 1935-1938, México, Porrúa-UNAM, 1992

Vid; Fix-Zamudio, H., «Breves reflexiones sobre el concepto y contenido del derechos procesal constitucional», en, FERRER MACGREGOR, E., (Coord.), Derecho procesal constitucional, México, D.F., Ed. Porrúa, 4ª ed., 2003, t. I, pp., 273-283

Westrum, R. (2006) “A Typology of Resilience Situations” en E. Hollnagel, D. Wooods y N. Leveson, Resilience engineering: concepts and precepts, Reino Unido, Ashgate.

La Regulación Jurídica De La Desalinización Del Agua En México: Hacia La Materialización Del Derecho Humano Al Agua

Francisco Xavier García Jiménez
Nadia Martínez Sánchez
Miguel Ángel Vázquez Consejo

Resumen

A través de la reforma a la constitución mexicana del 8 de febrero de 2012, particularmente al artículo 4 párrafo sexto, se estableció el derecho humano al agua y saneamiento, estableciendo dicha norma que toda persona tiene acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, acéptale y asequible. Dicho derecho se garantiza por medio del Estado, quien debe tutelar el líquido vital a todas las personas en el territorio mexicano.

En México el derecho ambiental se garantiza mediante las diversas autoridades ambientales que existen, particularmente en temas de agua es la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), la institución que regula y administra los temas relacionados con el agua que existe en el país, asimismo la legislación aplicable es la Ley de Aguas Nacionales la que establece los límites y alcances de la autoridad en lo relacionado a la materia.

Finalmente, se observa que la materia hídrica implica cuestiones de protección ambiental, por lo que su alcance es ilimitado y transversal, a su vez su protección y regulación debe abarcar las legislaciones internacionales tanto como las locales. Como se ha observado en otros estados, es necesario implementar en México la desalinización del agua de ríos, arroyos, lagos, mares; como un mecanismo mediante el cual se garantice el acceso de toda persona al derecho humano al agua.

Palabras Claves: agua, ambiente, desalinización.

Introducción

El agua dulce es el recurso más importante en nuestro planeta, es indispensable para la supervivencia de todos los ecosistemas, incluyendo, desde luego a los seres humanos, puesto que es indispensable para el desarrollo de todas las actividades humanas.

Su escasez o abundancia es un factor propicio o limitante para cualquier desarrollo social, tecnológico, económico, cultural y político, ya que de manera directa o indirecta determina el bienestar o la miseria humana. (UNESCO, 2016)

En el mundo, la disponibilidad de agua promedio anual es de aproximadamente 1,386 billones de hectómetros cúbicos (hm^3), de los cuales el 97.5% es agua salada y solamente el 2.5%, que equivale a 35 billones de hm^3, es agua dulce. (CONAGUA, 2015)

De esos 35 billones de hm^3, que corresponden a la cantidad de agua dulce en el mundo, el 70% no está disponible para el consumo humano, porque se encuentra en glaciares, en nieve y en hielo, lo que dificulta su acceso y consumo.

El otro 30% de agua dulce en el mundo, se encuentra en lagos, ríos, humedad en el suelo y depósitos subterráneos poco profundos que son de fácil acceso, por lo que únicamente 10,5 millones de hm^3, están disponibles para el consumo humano, el equivalente al 1.455% de toda la disponibilidad del promedio anual de agua en nuestro planeta.

Ahora bien, de ese 1.455% o 10 millones de $hm^{3,}$ de agua dulce en el mundo, debemos de tomar en cuenta que no toda es de fácil acceso a la población, ya que en muchos casos, se encuentra geográficamente alejada de las comunidades o poblaciones humanas, lo que les impide que tengan acceso a ella. Un claro ejemplo de esa problemática se produce todos los días en las zonas rurales de África, ya que el 44% de las mujeres emplean diariamente por lo menos 30 minutos para recolectar 10 litros de agua para el consumo de toda una familia (FCEA, 2014), cantidad que impide no sólo el desarrollo de esa comunidad, sino que además hace imposible la supervivencia humana, ya que de acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas, (ONU, 2011) son necesarios entre 50 y 100 litros de agua por persona al día para garantizar que se cubran las necesidades básicas y que no

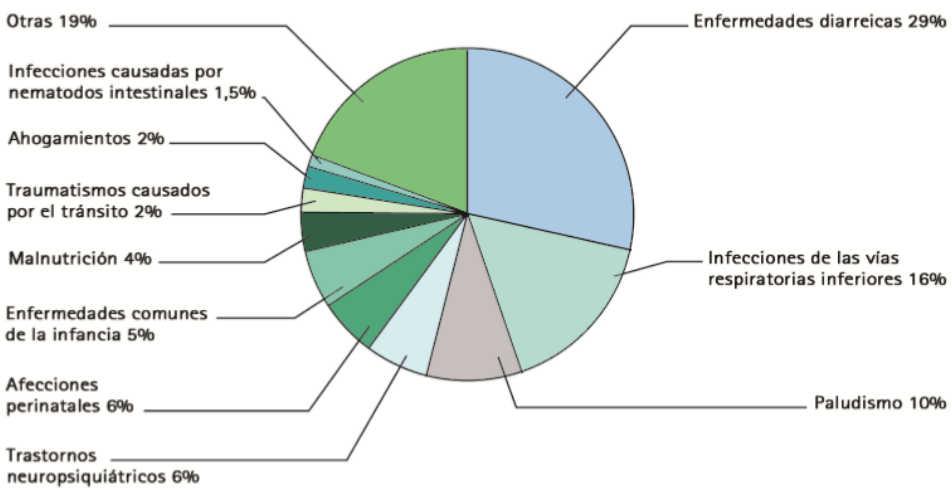
surjan grandes amenazas para la salud. Situación que por cuestiones exclusivamente geográficas produce en el mundo una gran desigualdad en el acceso al agua.

Por otro lado, es importante señalar que no toda el agua dulce en el mundo es potable, de acuerdo a la normatividad mexicana entendemos por agua potable, el agua para uso y consumo humano, ya que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos microbiológicos y que su consumo no causa efectos nocivos al ser humano, (NOM-127-SSA1-1994, 2000), por lo que el agua potable es aquella que puede ser consumida sin riesgo de contraer enfermedades.

El abastecimiento de agua para uso y consumo humano con calidad adecuada es primordial para prevenir y evitar la transmisión y propagación de diversas enfermedades, cuando no se toman en cuenta los límites permisibles que determinan al agua como potable, nos enfrentamos principalmente ante el riesgo de contraer principalmente enfermedades gastrointestinales.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, (OMS, 2006) la principal causa de mortandad de niños en el mundo, es por causas relacionadas con el medio ambiente, en el caso del agua, se producen debido al consumo de agua no potable con contaminantes microbiológicos o químicos que propician la propagación de enfermedades, tal y como se puede observar en la siguiente gráfica:

PRINCIPALES ENFERMEDADES QUE CONTRIBUYEN A LA CARGA DE MORBILIDAD RELACIONADA CON EL MEDIO AMBIENTE ENTRE LOS NIÑOS DE 0 A 14 AÑOS [a]



[a] La carga de morbilidad relacionada con el medio ambiente se mide en años de vida ajustados en función de la discapacidad (AVAD), una medida ponderada de la mortalidad, la morbilidad y la discapacidad.

Según la misma Organización Mundial de la Salud, en nuestro planeta anualmente mueren 1.9 millones de infantes por enfermedades diarreicas; el cólera, la tifoidea, la disentería y el envenenamiento crónico por arsénico, son las causas más comunes. (Gordon & Barrenberg, 2013) Muertes que podrían ser disminuidas e incluso erradicadas si se crean acciones legales que sean proclives a materializar acciones en los temas de agua potable, alcantarillado y saneamiento. (CONAGUA, 2015)

Lo anterior, sucede en el contexto global, pero caso específico de México, las fuentes de agua son los ríos, arroyos, lagos, cuerpos de agua subterránea y presas.

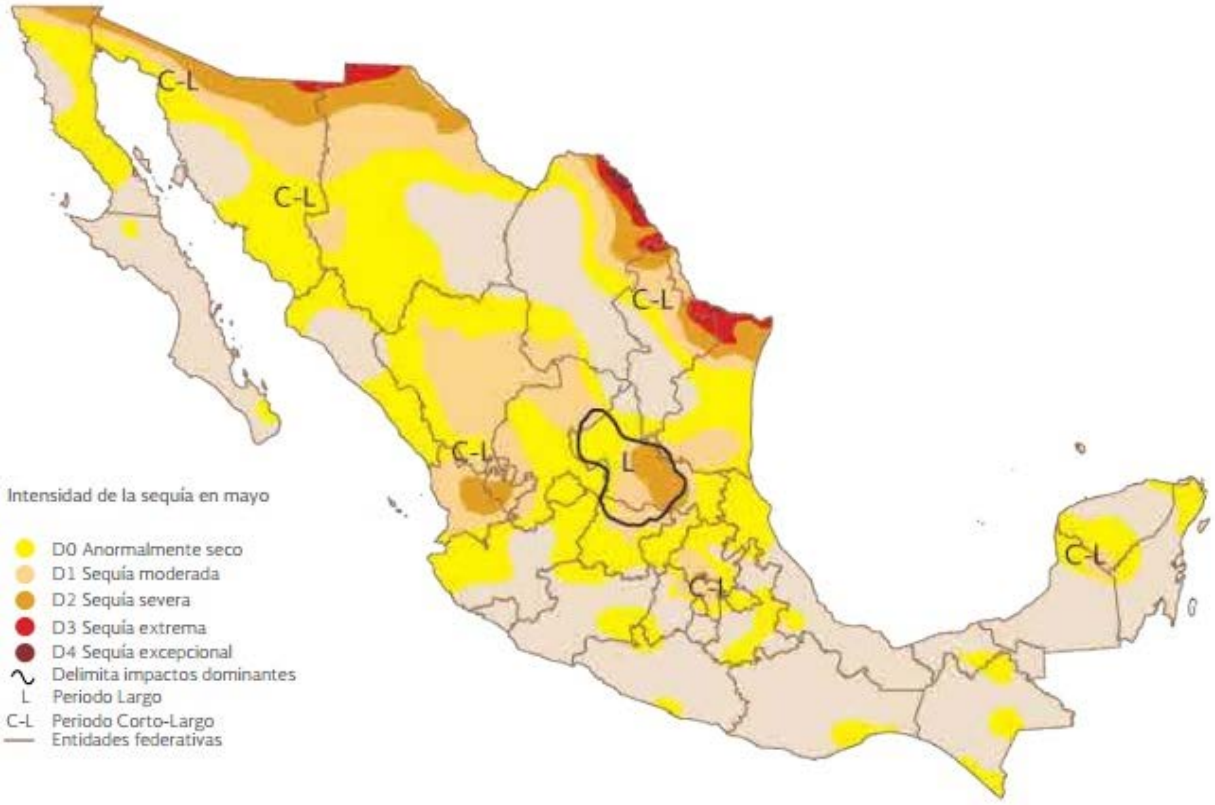
El 63% del agua que utiliza el hombre, se extrae de los ríos, arroyos y lagos, tan sólo los ríos constituyen una red hidrográfica de más de 633km de longitud a través del país.

La siguiente fuente de agua proviene de 653 cuerpos de agua subterránea, de los cuales 101 están sobreexplotados, ya que se les extrae más agua de la que recargan. Además de que una gran cantidad de ellos se encuentran bajo el fenómeno de salinización de suelos y aguas subterráneas salobres, es decir, que son aguas con un alto contenido de sales en el suelo, principalmente por la intrusión de aguas marinas, fenómeno en el cual el agua de mar se introduce por el subsuelo hacia el interior de los acuíferos, lo que impide que esas aguas sean aprovechadas para el uso humano. (CONAGUA, 2015)

En relación a las presas, se obtiene en menor medida agua para consumo humano, ya que la principal función de las 4,452 presas es generar energía y muy pocas se utilizan para actividades agrícolas. (INEGI, 2015)

Otro gran tema de carácter geográfica en nuestro país son las sequías, pues en muchos casos determinan la situación de los recursos hídricos en zonas específicas, ya que dos terceras partes del territorio son consideran áridas o semiáridas, mientras que el sureste es húmedo con precipitaciones todo el año, anualmente se realizan dos estaciones de sequía, la primera corresponde al mes de mayo y la segunda en noviembre, con intensidades de D0 (anormalmente seco) a D2 (sequía severa) en la mayoría del país, e intensidades catalogadas como muy

M2.4 Condiciones de sequía en mayo 2013



Fuente: CONAGUA (2014a).

severas, nivel D4 (sequía excepcional), está última se presenta principalmente en la línea fronteriza con los Estados Unidos de Norteamérica, (CONAGUA, 2015) como se aprecia en el siguiente mapa, correspondiente a mayo del año 2013:

Cómo se puede observar, las sequías influyen en una gran parte del territorio nacional, sin embargo, las sequías extremas son relativamente excepcionales, y la cantidad de agua en ríos, arroyos, lagos, cuerpos de agua subterránea y presas con la que nuestro país cuenta no es menor, adicionalmente debemos considerar el agua marina con la que contamos, definida como la franja de 370 km de anchura medida a partir de la línea de base costera o definida internacionalmente como 200 millas náuticas, en la Convención de las Naciones Unidas Sobre el Mar. (CONVEMAR, 1994)

A pesar de lo anterior, existen en México grandes diferencias y desigualdades con la disponibilidad de agua potable, pero no por una cuestión natural o gragráfica, sino principalmente por factores humanes que impiden la

igualdad del vital líquido, tales como la sobrepoblación, la concentración de la población en zonas determinadas, la deficiente distribución, falta de alcantarillado, drenaje, altos índices de contaminación y la desmedida extracción o sobreexplotación de los mantos acuíferos que supera por mucho la cantidad de agua que se recupera de manera natural,

La problemática mundial del vital líquido es un problema real, que atañe a toda la humanidad y que tiene consecuencias directas en todos los países del mundo, incluyendo a México.

Por tal motivo, en el abordaremos al agua como un derecho humano reconocido en el derecho internacional y a los criterios o mínimos observables que se han determinado principalmente en la comunidad internacional, a través de de los desarrollos del milenio y la agenda para el desarrollo sostenible de la asamblea de la ONU; lo que indiscutiblemente ha sido y debe ser vinculatorio para nuestro país en la propia constitución.

En ese contexto del derecho humano al agua y su vinculación para el Estado mexicano en su conjunto, abordaremos la desalinización del agua en México como una posible materialización de los mandatos que constitucionales en el tema del vital líquido, por medio de un marco normativo que sea compatible y armónico con estándares internacionales, que permitan materializar y se eviten violaciones a ese derecho fundamental.

El derecho humano al agua

El tema de los derechos humanos cobra relevancia en el siglo XX, un siglo que se vio inmiscuido por la guerra, el genocidio de millones de personas a lo largo del mundo, fue sin lugar a dudas un período bélico,[1] sin embargo, una vez terminada la Segunda Guerra Mundial, el derecho internacional buscó proteger a las personas mediante la creación de diversos tratados internacionales y el documento fundador del

[1] La Primera Guerra Mundial, la Guerra Civil Española, la Segunda Guerra Mundial, la Guerra Civil en Rusia, en Colombia, en Guatemala, El Salvador, en Sudan, la Guerra del Golfo Pérsico, la Guerra de Irak, la Revolución Mexicana, por mencionar sólo algunos de los hechos bélicos que se llevaron a cabo en el siglo pasado.

movimiento de los derechos humanos, surge en el año 1948, específicamente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, (ONU O. d., 1948) cuyo artículo primero establece que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”.

El movimiento de los derechos humanos, ha sido continuo, progresivo, y su evolución se ha ido internacionalizando a lo largo de los años, cada vez más Estados se adhieren a distintas cartas internaciones que buscan ampliar y estandarizar su protección.

En ese sentido, en noviembre del año 2002, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, adoptó su observación sobre el derecho al agua, estableciendo lo siguiente: “El derecho humano al agua es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico” (Observación general N° 15, 2002), elementos que se detallan en dicho documento:

a).- Suficiente.- Se refiere al suministro bastante de agua para sostener la vida humana, incluidas el agua potable y el agua necesaria para la producción de alimentos a fin de impedir la hambruna.

b).-Salubre.- El agua necesaria para cada uso personal o doméstico debe ser de calidad y por lo tanto, no ha de contener microorganismos o sustancias químicas o radiactivas que pueden constituir una amenaza para la salud de las personas.

c).- Aceptable.- El agua debe tener un color, un olor, y un sabor admisible para cada uso personal o doméstico.

d.-)Accesible.- El agua y las instalaciones y servicios de agua deben ser accesibles para todos, sin discriminación alguna, dentro de la jurisdicción del Estado. La accesibilidad se presenta en cuatro dimensiones superpuestas: accesibilidad física, económica, no discriminación y acceso a la información.

e).- Asequible.- El agua debe ser posible para todos: y se debe facilitar un acceso mayor y sostenible al agua, en particular en las zonas rurales y las zonas urbanas desfavorecidas.

El reconocimiento del derecho humano al agua, fue un gran avance de la comunidad internacional, ya que se reconoce que el agua es un derecho de todo individuo, y que es inherente a la persona humana, es decir, que ya está reconocidos por la simple naturaleza humana y ya se es titular del mismos, con independencia de si el Estado los está reconociendo o no, simplemente es parte de la persona misma; sin importar ninguna consideración y además es un derecho inseparable e irrenunciable del titular del mismo.

Un segundo punto que consideramos importante advertir es la igualdad del derecho humano al agua, entendiendo a la igualdad en un sentido amplio que se puede concebir en tres dimensiones: como un principio, como un valor y como un derecho fundamental.

En el caso de nuestro país, la reforma constitucional en materia de derechos humanos publicada en el Diario Oficial de la Federación de fecha 10 de junio del año 2011, así como las diversas resoluciones emitidas por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, entre ellas el caso “Rosendo Radilla Pacheco”, cambian de manera profunda la forma de entender, interpretar, aplicar y proteger los derechos en México.

Por lo que desde febrero del año 2012, nuestro país toma en cuenta y cumple de cierta forma con sus obligaciones a nivel internacional en relación al derecho humano al agua, al darle rango constitucional al derecho humano al agua, en el párrafo sexto del artículo 4°:

> “Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. El Estado garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines.”

Con lo que se busca materializar el derecho humano al agua, en términos de los compromisos internacionales que el estado ha adoptado desde el año 2011.

Pese a la reforma constitucional en materia de derechos humanos y a la reforma de reconocimiento del derecho humano al agua, en nuestro país sigue habiendo una gran desigualdad en el tema del agua, ya que actualmente, no todas las personas por el simple hecho de ser personas tienen derecho a ella.

La regulación de la desalinización del agua en México: Hacia una materialización del derecho humano al agua

La desalinización del agua de mar es un proceso por medio del cual se purifica el agua marina, para que se pueda utilizar en las actividades humanas tales como la agricultura, e incluso hacerla potable para que el consumo humano.

Por lo que en todo el mundo y principalmente en los países más desarrollados actualmente es una solución a los problemas de escases del vital líquido, inclusive en algunos casos, las plantas desalinizadores son la principal fuente de agua potable.

El agua desalinizada es incluso tan pura que en un primer momento no es apta para el consumo humano, ya que daba su pureza es incluso dañina para el consumo humano, por lo que debe de ser tratada para que adquiera todas las propiedades que el cuerpo necesita y sea posible su utilización.

En el caso de México permitiría poder utilizar no solamente el agua marina que se encuentra dentro de las 200 millas náuticas, sino que además se podría tratar y hacer posible el consumo de agua que se encuentra bajo la superficie y que por sus altos contenidos satíricos hoy en día es nociva para la salud humana, por lo que en muchas comunidades a pesar de tener grandes cantidades de agua bajo el subsuelo su uso, aprovechamiento y disfrute es inexistente.

Conclusión

Como se ha establecido anteriormente el derecho humano al agua, es un derecho fundamental inherente a la persona, por lo que su protección y garantía debe ser para todas las personas no sólo en un territorio establecido, si no en cada uno de los estados del mundo.

Es importante que el Estado mexicano en su conjunto, asuma el rol que le corresponde en el tema del derecho humano algo agua, y en consecuencia, asuma las responsabilidades internacionales que ha contraído en el marco del derecho internacional.

Nosotros consideramos que los derechos humanos tienen validez o se vuelven una realidad cuando traspasan los textos jurídicos o las normas a la realidad de las personas más marginadas y que incluso desconocen la titularidad de los propios derechos.

El problema del agua no se resuelve únicamente dándole rango constitucional, sino que se deben de buscar los mecanismos jurídicos idóneos que permitan materializar el derecho humano al agua, por lo que la creación de una regulación de la desalinización del agua es un elemento que puede hacer valer cumplir el derecho humano al agua en términos de la constitución y de los tratados internacionales en la materia.

Referencias

CONAGUA. (2015). Estadísticas del agua en México, edición 2014. México, D.F.: Coordinación General de Comunicación y Cultura del Agua de la Comisión Nacional del Agua.

CONVEMAR, C. N. (16 de noviembre de 1994). Nueva York, Estados Unidos.

FCEA, F. p. (2014). Centro Virtual de Información del Agua. Obtenido de El agua en el mundo: http://www.agua.org.mx/index.php/el-agua/que-es/datosycifras

Gordon , B., & Barrenberg, E. (2013). Agua potable: deteminante esencial de la salud pública. Lima, Perú: Organización Mundial de la Salud.

INEGI, I. (2015). Agua en México. Obtenido de http://cuentame.inegi.org.mx/impresion/territorio/agua.asp

NOM-127-SSA1-1994. (22 de Noviembre de 2000). Norma Oficial Mexicana. Salud ambiental, agua para usoy consumo humano, limites permisibes de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización. México: Diario Oficial de la Federación.

Observación general N° 15, E/C.12/2002/11 (Asamblea General de las Naciones Unidas 2002).

OMS, O. M. (2006). Ambientes saludables y prevención de enfermedades: hacia una estimación de la carga de morbilidad atribuible al medio ambiente. Francia.

ONU. (2011). El derecho humano al agua y al sanamiento. España.

ONU, O. d. (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos. Resolución 217 A de la Asamblea General.

UNESCO. (2016). Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Obtenido de El agua dulce: http://www.unesco.org/new/es/natural-sciences/environment/water/

Discapacidad y Resiliencia familiar

Alma Janeth Moreno Aguirre
Laura Padilla Castro
Fanny Elizabeth Corral Carteño

Resumen

Ante la noticia de que el hijo deseado y esperado con altas expectativas, presenta alguna condición de salud, impacta en los padres generando estrés, inestabilidad emocional y pérdida de autodeterminación. Surge un periodo de transición crítica ante la superación y cómo enfrentar los acontecimientos de manera positiva o el abatimiento y pérdida del manejo para superarlos. Existen muchas variables que influirán en este fortalecimiento, que de acuerdo a estudios realizados han encontrado, tales como la tipología de la discapacidad, la edad en la que aparece la discapacidad en el hijo, la capacidad de las familias para manejarlo, entre otras.

Cuando se pierde ese perfil ideal del hijo esperado, es fundamental usar estrategias para lograr que la resiliencia familiar se fortalezca. El enfoque centrado en la familia es una propuesta metodológica para abordar desde diferentes perspectivas, desde los padres e integrantes de la familia y el papel de las redes de apoyo que puede haber para que tenga éxito el proceso de resiliencia.

Palabras clave: resiliencia familiar, discapacidad, autodeterminación.

El esperar el nacimiento de un hijo conlleva cambios psicológicos. Se ponen en juego una serie de fantasías que giran en torno a él, donde imaginan un hijo en el que podrán verse reflejados e incluso tienen grandes expectativas. En otras palabras, para los padres el hijo ya existía en su pensamiento antes de nacer. No obstante, dicho ideal se ve desplazado ante el nacimiento de un hijo que no corresponde a ese imaginario. Ante la llegada de un hijo con alguna discapacidad, algún síndrome o condición distinta a lo que habitualmente conocemos como normal (Arellano, 2015).

Los padres inician un proceso doloroso en donde se ponen en juego la entereza y capacidad de superación de los padres. Surge el sentimiento de culpabilidad hacia ellos, hacia Dios por el hijo que les dió, así como a los familiares, momento en el que los progenitores inician el camino a la resiliencia. La culpa a ese "suceso trágico" se entiende como un sentimiento que se ha aprendido desde pequeños, por la falta de responsabilidad al dejar de hacer algo o por actuar contrariamente a lo que se ha enseñado o respecto a una conducta que se espera de alguien. Este sentimiento sucede cuando a los padres se les da el diagnóstico, es decir cuando se enfrentan a la verdad, percibiéndola como castigo (Arellano & Peralta 2010).

Se dice que el proceso de duelo comienza cuando los padres conocen los efectos que traerá para el hijo tal discapacidad y cuando hacen frente a ello por el bienestar del hijo, primeramente, reconociéndolo como tal y siendo consciente que él necesita del amor y cuidado de ellos. El vínculo madre-hijo se da en el momento que la madre reconoce su rol ante ese nuevo ser que dio a luz y la importancia de esos primeros meses para el desarrollo. Ésta no es una característica que la gente tiene o no tiene para superar situaciones inesperadas que alteran la dinámica familiar drásticamente. Incluye conductas, pensamientos y acciones que pueden ser aprendidas y desarrolladas por cualquier persona (Comas, Luther & Maddi, 2016).

Algunas definiciones de resiliencia, la consideran como un proceso de, capacidad para, o resultado de una adaptación exitosa a pesar de circunstancias desafiantes o amenazantes; como la capacidad para y los medios por los cuales un sobreviviente del trauma se adapta o enfrenta la adversidad de un modo positivo; como "la capacidad que permite a un ser humano, afrontar y superar los problemas y adversidades de la vida" (Suárez, 1996, p. 54).

La resiliencia, ya sea vista en personas o familias, no es una cualidad estática, un rasgo o característica inmutable, sino que es un proceso dinámico y cambiante que se manifiesta frente a ciertas exigencias, mientras que puede no observarse en otras condiciones o momentos (Kalawski & Haz, 2003)

La resiliencia se puede desarrollar en todas las familias, se pueden adquirir las habilidades, si se apoya a estas personas de forma conveniente. Las familias con hijos mayores tienen una sobrecarga mayor, más angustia hacia su futuro, es difícil ver esa parte positiva. Influye también el tipo de discapacidad, si es más grave, la situación es más difícil" (Arellano, 2015).

Es un proceso de adaptación de la persona a la nueva situación para hacer frente y lograr fortalecer la relación de pareja. Debido a que se ponen a prueba la aceptación y superación de los padres, en otras palabras, es necesario desplazar conscientemente el ideal de hijo que habían creado en su imaginario para enamorarse del recién nacido. Con el objeto de brindarle una atención y educación adecuada a ese nuevo ser, ya que ello tendrá consecuencias positivas en su desarrollo e indiscutiblemente en su calidad de vida (Arellano, 2015).

Dicho proceso es crucial que pasen los padres, ya que éstos deben aceptar a ese nuevo ser para que tengan la posibilidad de informarse y actuar considerando su bienestar. Los primeros meses de vida son sumamente importantes para brindar al nuevo ser la estimulación adecuada y/o brindar los apoyos necesarios de acuerdo a la discapacidad para que éste adquiera un desarrollo lo más cercano posible a lo ideal (Arellano, 2015).

De acuerdo con la Clasificación Internacional de la Funcionalidad (CIF), la discapacidad se define como “el resultado de la interacción entre una persona con una disminución y las barreras medioambientales y de actitud que esa persona puede enfrentar”. El concepto de discapacidad como las prácticas de la sociedad e instituciones hacia dichas personas ha sido cambiante y dinámico a lo largo del tiempo. En las diferentes culturas las personas con “deficiencia”, entendiéndola como la carencia de algún sentido y deformidad física sufrían el rechazo de las personas e

incluso eran condenadas a la muerte, ya que eran considerados deformes. Práctica inhumana que anulaba a la persona con dichas características porque impedían verla con derechos al igual que el resto de la población (OMS, 2001).

Es menester señalar que la manera en que se perciba la discapacidad, así como la manera de referirse a dichas personas impacta en el actuar de los padres. Ello depende del criterio y percepción que se tenga respecto a la inclusión social y la capacidad de las personas con alguna discapacidad así como de la discriminación de éstas (Arellano, 2015).

La Fortaleza como indicador de resiliencia ante la discapacidad

La fortaleza es la capacidad de múltiples habilidades que ayudan a las personas a enfrentar la adversidad, la cual puede evolucionar, crecer e impactar en los programas de intervención acción. Ésta capacidad no es estática ni inherente a la persona, es decir, puede variar a lo largo del tiempo y de las circunstancias y con ello, incluye pensamientos y acciones que pueden ser aprendidas y desarrolladas por cualquier persona. En los padres que tienen algún hijo con discapacidad, se observa una fortaleza dinámica; debido a la multitud de obstáculos con los que han de enfrentarse en el autocuidado de sus hijos, y contribuir a que los hijos potencien su fortaleza o capacidad de superación (Suriá, 2013).

Efectos de la discapacidad del hijo en los padres

Si bien es conocido el impacto de la discapacidad en la persona que la tiene, en los padres surge también una influencia en su estado emocional, sentimientos de negación, ansiedad y otros problemas que pueden repercutir en la salud y adaptación y convivencia dentro de la familia y sus conocidos, impacto a nivel laboral. De acuerdo a un estudio realizado, se encontró como resultados de los efectos estresantes de la crianza de los hijos con discapacidad en los adres, principalmente en las madres generando como consecuencia depresión (Azar & Kurdahi, 2006).

Existen variables dentro de la discapacidad que influirán en la fortaleza de los padres y cómo evolucione la resiliencia. Estas variables dependen de la tipología de la discapacidad de sus hijos, la etapa en que adquieren la discapacidad, el grado de adaptación de los hijos que tienen la discapacidad, el grado de desadaptación de la propia familia, la independencia funcional del hijo con discapacidad (Suriá, 2013).

Intervención para lograr una resiliencia familiar

De las metodologías existentes tocaremos la que tiene el Enfoque Centrado en la Familia (ECF). Desde esta perspectiva, la calidad de vida familiar es la meta principal, además, se reconocen las necesidades de *todos* los miembros de la familia así como la influencia que las relaciones entre ellos tienen sobre los procesos de desarrollo y de aprendizaje de la persona con discapacidad. El nuevo modelo de planificación de servicios centrados en la familia resulta de especial interés a la hora de fomentar la autodeterminación de la persona con discapacidad que, además de que constituye una de las dimensiones fundamentales de su calidad de vida individual, por tanto, hay que considerar dos aspectos: (a) el establecimiento de una *relación colaborativa* entre familias y profesionales y (b) el desarrollo de oportunidades para la *capacitación* de las familias (Arellano & Peralta, 2005).

Al asumir esta visión sistémica, los modelos actuales de provisión de servicios consideran que las personas con discapacidad viven mejor y son mejor atendidas en sus propios hogares, lo cual lleva necesariamente a priorizar la participación de las familias en los procesos de toma de decisiones acerca de los servicios que reciben ya que: (a) la familia es el único elemento constante en la vida de la persona con discapacidad y, como tal, es quien mejor va a definir sus necesidades de apoyo; y (b) en la medida en que se ayude a la familia a mejorar su calidad de vida, todos los miembros que la componen estarán en mejor disposición de responder a las necesidades de la persona con discapacidad y contribuirán al logro de su autodeterminación (Arellano & Peralta, 2005).

La intervención debe considerar los siguientes puntos de acuerdo a Davis y Wehmeyer (1991), para incrementar las habilidades y conocimientos de los padres y así lograr la autodeterminación, es decir el control para enfrentar la adversidad y tomar las mejores decisiones y con ello evitar la sobreprotección o abandono del hijo con discapacidad. Una serie de pautas o estrategias que resaltan las fortalezas y cualidades positivas siguiendo los fundamentos del ECF y que podrían servir a la hora de estructurar una propuesta de intervención en el ámbito familiar para apoyar la autodeterminación de los hijos con discapacidad:

Lograr un *equilibrio* entre la necesaria independencia y la suficiente protección. Los hijos han de tener la oportunidad de explorar su propio mundo. Mientras haya límites obvios y explícitos, los padres deben "dejar ir", y esto nunca es fácil. Por eso, es fundamental que los padres permitan que sus hijos con discapacidad hagan lo que sean capaces de hacer por sí mismos, se arriesguen, cometan errores, fracasen y aprendan de sus fracasos. En definitiva, deben dejarles experimentar la "dignidad del riesgo" y darles la oportunidad de vivir dicho riesgo (calculado) (Geenen, Powers, Hogansen y Pittman, 2007; Peralta, 2008; Wehmeyer, 2006; citados por Arellano & Peralta, 2005). Cuando a una persona se le niega la participación en experiencias significativas para ella, con los riesgos razonables que impliquen, se le impide tener una vida plena.

Dar a entender a los hijos que *lo que dicen o hacen es importante*, y que puede ser importante para otros. Los padres pueden animar a sus hijos a hacer preguntas y a expresar opiniones. La participación en las discusiones y decisiones familiares es una buena oportunidad de practicar esto (por ejemplo, durante la planificación de las vacaciones).

Hacer comprender a los hijos que son importantes y que merece la pena emplear el tiempo con ellos. Es esencial que los hijos participen de las actividades y decisiones familiares para que se sientan valiosos y se incremente su *autoconfianza*. Las

historias compartidas entre padres e hijos ayudan a promover relaciones positivas que son claves para la autodeterminación (Wehmeyer & Field, 2007).

Afrontar las preguntas de los hijos relacionadas con su discapacidad. Lo importante es que los padres destaquen el hecho de que cada uno es un ser único con sus propios patrones individuales y sus fortalezas, también con sus limitaciones, las cuales se pueden modificar y aprender a aceptar.

*Valorar las metas y objetivo*s de los hijos y no centrarse sólo en los resultados o en el rendimiento. Para ello, los padres pueden facilitar el desarrollo del autocontrol a través de guías positivas; es decir, pueden modelar conductas que impliquen la organización y el planteamiento de metas. Por ejemplo, se puede hacer un cuadro con las actividades diarias de cada uno de los miembros de la familia y ponerlo en un lugar visible (si es necesario, se pueden utilizar claves visuales, dibujos o fotos, que expliciten los pasos concretos en la realización de una tarea). Es bueno que los padres refuercen cada paso y cada esfuerzo que sus hijos realizan para aproximarse a la meta final.

Favorecer las *interacciones sociales* con otros niños y en contextos diferentes. De este modo se crean oportunidades para desarrollar habilidades de comunicación, de interacción, de negociación, o de autodefensa.

Confiar en los puntos fuertes de los hijos y tener expectativas realistas aunque también ambiciosas. Los padres pueden facilitar el aprendizaje de sus hijos tomando un papel más activo: proporcionando apoyo y afecto, acompañando y confortando sus temores o errores y evitando actividades que sólo conduzcan a la frustración.

Proporcionar oportunidades a los hijos para que asuman la responsabilidad de sus propias acciones, éxitos o fracasos. Como educadores, los padres deben poner límites claros y dar razones del porqué de las cosas. Cuando se dan razones de las peticiones se propicia que los hijos hagan suyas esas propuestas o actividades.

Planificar oportunidades de *hacer elecciones*. Cualquier ocasión es buena para que los hijos/as expresen sus preferencias, hagan elecciones (ropa, comida, tiempo libre) y éstas sean respetadas por los demás. Por ejemplo, se puede aprovechar el momento de la compra para hablar con el hijo de lo que le gusta y de lo que no le gusta (esto mejorará su autoconciencia).

Dar *feedback* positivo y honesto haciendo ver a los hijos que todos, incluidos los propios padres, cometemos errores pero que pueden corregirse. Es importante lograr que los hijos comprendan que no hay nadie que haga todo mal o todo bien y que siempre es posible buscar tareas, objetivos o metas alternativos que sean asequibles a las posibilidades de uno. Los resultados negativos en ciertas tareas o actividades no deben ser traducidos en fracasos personales (Szymanski, 2000).

Se han elaborado otras propuestas de intervención de manera más formal, una de ellas es un documento que consta de 15 módulos, va dirigido a las familias y se denomina *Self-determination for Youth with Disabilities: A Family Education Curriculum*, con este documento se capacitan a todos los integrantes de la familia para la adquisicón de un mayor autocontrol, así como se les brinda conocimiento y destrezas necesarias para que apoyen al integrante que presente la discapacidad en el ejercicio de sus habilidades de autodeterminación (Abery, et.al., 1994; citado por (Arellano y Peralta, 2005)

Conclusiones

Con todo lo anterior es conveniente que tanto las familias como los profesionales deberán definir qué áreas, tareas y acciones que correspondan a cada una de las partes. La delimitación de responsabilidades, así como la coordinación de las fuentes de apoyos formales e informales, resultará crucial en el logro de una relación colaborativa. De igual manera, es importante que las familias, tomando en cuenta su realidad, conozcan qué ámbitos, decisiones, acciones o tareas deberían depender

del control personal de sus hijos con discapacidad y cuáles se escapan a sus competencias (Arellano & Peralta, 2010).

Evitar que los padres por la sobreprotección no fomenten la autonomía de sus hijos con discapacidad, esto es posible, debido a que proporcionan entornos muy estructurados y muestran un estilo de interacción excesivamente didáctico, directivo e intrusivo que no favorece el desarrollo de la conducta autodeterminada (Zulueta y Peralta, 2008).

El subestimar por las familias las capacidades de sus hijos posicionándose del lado de la sobreprotección o el sobreestimar las capacidades y abruman a sus hijos con tareas que van más allá de sus posibilidades, provocan que ambos extremos resultan disfuncionales para el desarrollo de la conducta autodeterminada de la persona con discapacidad. La familia que promueve la autodeterminación, es cuando establece normas y límites claros y muestra flexibilidad para adaptarse a los cambios. (Arellano & Peralta 2005).

Los padres con sus propias acciones serán como modelos y apoyos vitales para sus hijos: no hay una relación más significativa que la que se establece entre padres e hijos De ahí la importancia que desde el ECF se da al desarrollo de las habilidades de autodeterminación de todos los miembros de la familia, especialmente de los padres, figuras de referencia principal para la persona con discapacidad (Martínez, Inglés, Piqueras & Ramos, 2010).

El enfoque de la resiliencia familiar muestra un futuro prometedor y desafiante. Bajo este concepto, una gran cantidad de investigación y desarrollo técnico puede ser articulado en un todo coherente que permita profundizar el conocimiento sobre el funcionamiento familiar saludable y patológico en el ciclo vital, mejorando significativamente el impacto de las intervenciones, especialmente con familias vulnerables que presenten diversos grados de multi-problematicidad lo que es el modelo Eco-Sistémico de la Resiliencia Familiar (Gómez & Kotliarenco, 2010).

El propósito final de la intervención para promover la resiliencia familiar ante la discapacidad en un hijo, es que se logre una independencia, autonomía, autosuficiencia entre otras características y aun constatando la implicación que la autodeterminación tiene en el logro de la calidad de vida familiar.

Referencias

Arellano (2015). Resiliencia en familia para convivir con la discapacidad. Consultado el 20 de febrero de 2016. Recuperado de: http://www.infosalus.com/salud-investigacion/noticia-resiliencia-familia-convivir-discapacidad-20150811075937.html

Arellano Torres, A; Peralta López, F; (2010). Familia y discapacidad. Una perspectiva teórico-aplicada del Enfoque Centrado en la Familia para promover la autodeterminación. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology,* 8() 1339-1362. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293122000018

Azar, M. y Kurdahi, L. (2006). The adaptation of mother of children with intellectual disability in Lebanon. *Journal of Transcultural Nursing, 17*(4), 375-380.

Comas, L., Luther, S. & Maddi, S. (2016). El Camino a la Resiliencia. American Psychological Association. Consultado el 27 de enero de 2016. *Recuperado de:* http://www.apa.org/centrodeapoyo/resiliencia-camino.aspx

Davis, S. y Wehmeyer, M.L. (1991). *Ten steps to independence: Promoting selfdetermination in the home.* Arlington: The Arc.

Gómez, E; Kotliarenco, M A; (2010). Resiliencia Familiar: un enfoque de investigación e intervención con familias multiproblemáticas. Revista de

Psicología, 19() 103-131. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26416966005

Kalawaski, J.P. y Haz, A.M.(2003). Y... ¿Dónde Está la Resiliencia?. Una Reflexión Conceptual *RevistInteramericana de Psicologia/Interamerican Journal of Psychology*, Vol. 37, Num. 2 pp. 365-372.

Martínez, A.E., Inglés, C.J., Piqueras, J.A. y Ramos, V. (2010). Importancia de los amigos y los padres en la salud y el rendimiento escolar. *Electronic Journal of Research in Education Psychology 20, 8*(1), 111-138.

OMS. (2001). Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. CIF. Organización Mundial de la Salud. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).

Rodrigo, M.J. & Palacios, J. (1998). *Familia y desarrollo humano*. Madrid: Alianza Editorial.

Suárez, E. N. (1996). El concepto de resiliencia comunitaria desde la perspectiva de la promoción de salud. En M. A. Kotliarenco, C. Álvarez & I. Cáceres. *Resiliencia: Construyendo en adversidad* (pp. 51-64). Santiago, Chile: CEANIM.

Suriá Martínez, R; (2013). Análisis comparativo de la fortaleza en padres de hijos con discapacidad en función de la tipología y la etapa en la que se adquiere la discapacidad. *Anuario de Psicología,* 43() 23-37. Recuperado de http://redalyc.org/articulo.oa?id=97027472002

Szymanski, L.S. (2000). Happiness as a treatment goal. *American Journal on Mental Retardation*, *105*(5), 352-362.

Wehmeyer, M.L. y Field, S.L. (2007) *Self-Determination: Instructional and assessment strategies*. Thousand Oaks: Corwin Press.

Zulueta, A. y Peralta, F. (2008). Percepciones de los padres acerca de la conducta autodeterminada de sus hijos/as con discapacidad intelectual. *Siglo Cero*, *39*(1), 31-43.

Los retos de la innovación en las pymes, un análisis crítico propositivo

Juan Manuel Gómez Rodríguez

Resumen:

Analizar las condiciones y el entorno económico bajo el que las PYMES operan, se ha vuelto ya un elemento cotidiano para el mundo académico y los organismos internacionales, que han puesto sus esperanzas en ellas para enfrentar una de las consecuencias más severas de la denominada “gran recesión”: el desempleo de millones de personas a nivel global. Sin perjuicio de ello, existen escasos estudios que analizan específicamente la relación entre la innovación y las pymes, sus efectos respecto a la competitividad, o bien la relación que existe entre el desarrollo de procesos innovadores en su seno y su persistencia y desarrollo empresarial. Por este motivo, esta comunicación explora los retos de la innovación en las pymes. Al respecto se analiza el papel de las instituciones públicas para impulsar su fomento y desarrollo. Nuestra premisa es que la carencia de procesos de innovación en su gestión es motivada por factores coyunturales en el modelo de producción elegido por México para su inserción en el comercio internacional, lo que genera como consecuencia su limitada duración y su fracaso como modelos de desarrollo y gestión empresarial. Por esa razón, que es necesario establecer criterios de medición y evaluación de la competitividad de las PYMES en función de los procesos de innovación desarrollados en su seno.

Palabras Clave:

Pymes, innovación, competitividad, productividad, legislación

Introducción

La necesidad de crear un entorno empresarial propicio para el desarrollo de las PYMES con frecuencia vincula el debate a la necesidad de establecer políticas públicas relacionadas con la estructura de los mercados comerciales y su acceso o inserción apropiada para las PYMES, el desarrollo tecnológico, el financiamiento, la existencia de infraestructura adecuada en el ámbito del transporte y las comunicaciones, así como políticas fiscales amigables con la inversión.

No obstante, no se ha considerado a los procesos de innovación como factores a considerar en el debate académico, como de esencial importancia para la preservación, desarrollo y éxito de las PYMES en un entorno de creciente competitividad a nivel global. La globalización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) genera presiones adicionales para que las empresas se adapten a un entorno de permanente innovación, en el que el desarrollo de nuevos productos e ideas es la regla general de supervivencia para las empresas, en particular, para las PYMES.

En el caso específico de las PYMES, el proceso de innovación no necesariamente tiene como cauce o está asociado sólo a la inversión en I+D, más bien, son los conocimientos tácitos, los esfuerzos informales y las mejoras incrementales, las que adquieren una mayor relevancia para este proceso. Del mismo modo, el contexto competitivo y la capacidad de relacionarse con el entorno económico y las instituciones se constituyen como elementos esenciales que favorecen los procesos de innovación en las PYMES.

Al respecto, se estima que las posibilidades de innovación de las PYMES pueden incrementarse sustancialmente si se traduce a la innovación no sólo como un proceso para la creación de nuevas tecnologías y productos, sino como un proceso de mejoras graduales y conocimientos tácitos, que en el caso de las PYMES, les permitiría alcanzar niveles de productividad y competitividad adecuados.

Aspectos Conceptuales

De acuerdo a un estudio de investigadores japoneses, la innovación se describe como un proceso circular de transformación de la información codificada que la empresa capta en el exterior, en conocimientos tácitos a través de un proceso interno de interpretación y adaptación, al que sigue una fase de codificación y difusión que de nuevo proyecta el conocimiento así generado hacia el exterior (Nonaka y Takeuchi, 1995).

Desde otra perspectiva, también puede considerarse a la innovación como un proceso social complejo, que puede alcanzar diferentes grados y niveles de

complejidad y formalización. Al respecto, existe una versión basada en el concepto de “niveles de complejidad del conocimiento tecnológico” que postula una continuidad entre las estrategias de innovación informales, que generalmente adoptan las PYMES, y las formales que adoptan las grandes empresas (Katz, 2011).

La innovación puede presentar diferentes modalidades:

a) La creación de nuevas tecnologías y conocimientos para mejorar los procesos y productos existentes;
b) Crear nuevos bienes y servicios;
c) La adopción de tecnologías y conocimientos creados en otra parte para desarrollar el desempeño económico de regiones y empresas.

De acuerdo a estas modalidades, las PYMES y las grandes empresas presentan características complementarias para la promoción de la innovación, mientras las primeras suelen contar con mayores recursos financieros para acceder a tecnología de punta que les permite la creación de nuevos productos y dedicarse a su fabricación masiva, las PYMES tienen una mejor gestión interna respecto a la producción, lo que permite una comunicación más fluida entre las personas involucradas y una mayor rapidez en la toma de decisiones para mejorar los servicios y su desempeño económico.

La productividad de las PYMES en América Latina

En el ámbito académico se ha valorado la importancia de las PYMES en la creación de empleos y en su participación predominante en la conformación del tejido empresarial, en particular, en América Latina. En contrapartida, la participación de las pymes en la generación de Producto Interno Bruto (PIB) alcanza sólo un 30%, y tienen una baja participación en las exportaciones, lo que contrasta con lo que ocurre en otras regiones como es el caso de la Unión Europea, donde las pymes logran un promedio de más del 65% del PIB regional y tienen un mayor dinamismo exportador.

La baja contribución a la productividad por parte de las PYMES es una característica persistente en América Latina. No obstante, las causas de este bajo desempeño son variables. Se ha identificado el escaso dinamismo y el atraso tecnológico de las PYMES, como parte de la brecha de productividad que tienen con las grandes empresas (CEPAL, 2010) esta situación llevaría a una estructura productiva de carácter heterogéneo y a la propensión de estas empresas hacia la producción de productos de bajo valor agregado.

Desde otra perspectiva, la brecha productiva entre las PYMES y las grandes empresas ha sido considerada recientemente una de las causas de la desigualdad creciente en la región. Las diferencias en capacidades, en incorporación de mejoras técnicas y tecnológicas, así como la falta de poder de negociación y de opciones de movilidad ocupacional de sus trabajadores, entre otros factores, generan problemas de competitividad y dificultades adicionales para su crecimiento y expansión.

Al respecto, la acumulación de experiencias de gestión para el crecimiento y desarrollo requiere de políticas públicas orientadas a incrementar la competitividad desde el inicio del emprendimiento empresarial. La restricción a las importaciones y los subsidios a la exportación son prácticas comerciales que pueden ayudar al proceso de aprendizaje e innovación en fases iniciales.

Además, se ha caracterizado a las economías de escala y la capacidad de las grandes empresas para controlar el mercado, como posibles elementos que explican porque el aporte de las PYMES al proceso de innovación seria nulo o de total marginalidad (Díaz Martin, 1996). No obstante, estudios posteriores han impulsado un desarrollo sistémico de la competitividad que, interpreta la innovación como un proceso de aprendizaje en el que la interacción entre la empresa y su entorno productivo e institucional resulta determinante (Pike y Sengerberger 1992, Nadvi 1995, Humphrey y Schmitz 1996, Yoguel 2000).

Esta interpretación permite reconocer en el proceso de generación de innovación un proceso interactivo (en el que intervienen tanto conocimientos codificados y formales,

como conocimientos no codificados e informales. En términos generales, el proceso de aprendizaje de las PYMES se puede caracterizar por la generación de conocimientos no sólo a través de sus características específicas, sino tomando en cuenta las relaciones que construyen en su entorno productivo y de negocios (Yoguel, 2000).

Factores que explican la falta de competitividad de las PYMES

En el caso de las PYMES en Latinoamérica, se ha identificado que las características de la estructura productiva condicionan su desempeño (Altenburg, 2011). Al respecto se considera que las PYMES para poder subsistir, desarrollarse y crecer, deben diferenciarse en cuanto a los bienes y servicios que realizan a efecto de no competir con las grandes empresas, que fabrican productos que requieren inversiones en infraestructura y equipo, así como conocimientos especializados.

En países desarrollados, las PYMES se enfocan a producir bienes y servicios diseñados en forma específica para atender las necesidades de sus clientes, o bien, proveen servicios que complementan la oferta de servicios de las grandes empresas. La necesidad de hacer frente continuamente a mayores exigencias de cualificación técnica obliga a que este tipo de empresas realice un proceso de innovación y capacitación constante.

Al respecto, las PYMES en Latinoamérica en su gran mayoría no presentan estas características. Hay baja cualificación técnica, escasa aplicación de conocimientos y como consecuencia, escasos o nulos esfuerzos de innovación, lo que las lleva a competir directamente con la producción a gran escala de bienes de consumo masivo (confección, calzado, juguetería, electrónica, etc.)

Desde otra perspectiva, la carencia de especialización productiva genera limitaciones para el establecimiento de relaciones de negocios y vínculos para las mejoras en productividad y competitividad con empresas más grandes. La interacción entre las PYMES y su entorno es esencial para su subsistencia y desarrollo, ya que a la baja

productividad se suma la falta de transferencia en tecnología de las empresas más grandes.

Esta situación se ha traducido en la práctica en que estas últimas, en particular, las transnacionales, no eligen, salvo escasas excepciones, a las PYMES nacionales como proveedores de insumos, componentes o servicios ante la dificultad para incrementar la calidad de sus productos o servicios, o la falta de capacidad para incrementar sus volúmenes de producción.

En el caso de las PYMES, hay que precisar que el tipo de innovación que las caracteriza se distingue del que se desarrolla en las empresas más grandes. Estas últimas suelen tener procesos de innovación radicales basados principalmente en inversión en tecnología de punta y equipo para generar nuevos productos y servicios, mientras que las PYMES incorporan innovaciones menores que consisten en añadir tecnologías, ya desarrolladas previamente, a sus procesos productivos.

Ahora bien, el reto para las PYMES consiste en generar las capacidades y habilidades que les permitan adaptar y ajustar las innovaciones a su funcionamiento y a las necesidades específicas de sus clientes. Una restricción importante en el funcionamiento de las PYMES en América Latina es no contar con las capacidades y conocimientos necesarios para aprehender las innovaciones preexistentes, mejorarlas y adaptarlas para obtener ventajas comparativas (Bell 2004).

Sin perjuicio de ello, las competencias suelen ser un proceso de aprendizaje de ensayo y error que permite generar experiencias de mejora. Por esa razón, políticas públicas bien diseñadas desde el punto de partida son cruciales. Un ejemplo es la política fiscal, que no debe ser utilizada sólo como una política recaudatoria de ingresos, como ocurre en México y algunos países latinoamericanos, sino como un mecanismo eficiente que mediante incentivos fiscales promueve e impulsa una cultura de innovación social.

Las particularidades del caso mexicano

El insuficiente proceso de innovación de las PYMES en México puede explicarse de acuerdo con las características específicas que presenta la configuración de su modelo de organización productiva nacional (Garrido *et al,* 2012). Un componente dominante es un entorno macroeconómico con relativa estabilidad en el que coexisten dos estructuras productivas diferenciadas: algunos sectores y empresas ligados por la vía del comercio exterior a cadenas globales de producción, bajo el liderazgo de empresas trasnacionales, y por otro lado, un amplio conjunto de sectores y PYMES sin acceso a financiamiento, inversión, ni a tecnología, que padecen estancamiento y atraso por carencias de diversa índole (Garrido, *et al,* 2012).

La suscripción del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), generó como consecuencias: un proceso de desregulación y liberalización en el comercio exterior, la reconversión industrial del modelo productivo, así como la implementación de políticas públicas diseñadas para insertar sólo a algunos sectores y empresas a cadenas globales de producción controladas por empresas trasnacionales. Este fue el caso de los sectores automotriz, electrónico, textil, y aeronáutico.

Por tanto, la evolución del comercio exterior en México ha estado determinada por la actividad manufacturera ligada a aquellas empresas trasnacionales que operan a través de redes de producción trasnacional (Garrido, 2010), lo que impulsa a las empresas exportadoras vinculadas a estas relaciones y cadenas de producción globales (CPG) en detrimento de las empresas no exportadoras orientadas al mercado interno.

Aunque puede considerarse la apertura económica y la transformación del modelo productivo como un éxito de la reorganización de la economía nacional desde la perspectiva del incremento de las exportaciones, un análisis más detallado revela que la promoción y desarrollo de la innovación ha estado ausente como motor de la competitividad nacional, lo que ha generado una afectación significativa en la

capacidad del país para insertarse en la economía del conocimiento que caracteriza el siglo XXI.

Las razones para este deficiente desempeño son diversas, pero están ligadas a la particular elección del modelo de apertura económica que ha generado una fragilidad estructural de la organización económica nacional. El insuficiente crecimiento económico está vinculado a la orientación creciente de la economía mexicana hacia el sector exportador, lo que ha generado diversos efectos negativos.

A pesar de que la apertura económica ha generado una reconversión industrial orientada hacia el comercio exterior, en particular hacia Estados Unidos, y que se pueden señalar algunos indicadores positivos de carácter macroeconómico, como la estabilidad en el nivel de precios y la fortaleza del sector exportador de productos de industrias específicas como la automotriz o la aeronáutica, también se generaron importantes factores de debilidad estructural, entre ellos, la reducción del crecimiento de la economía mexicana.

La apertura económica por la vía de la suscripción en primer término del TLCAN, y luego de otros Tratados de Libre Comercio similares[1], ha generado un proceso de deterioro y desmantelamiento de las cadenas productivas nacionales, al generarse una creciente participación de insumos importados en las exportaciones y el reemplazo de productos locales por extranjeros.

Al respecto, México, a diferencia de otros países, es el que menos valor agregado generado localmente (VAL) incorpora a sus exportaciones, como consecuencia de una creciente producción descentralizada motivada por la globalización. Esta situación ha provocado un incremento de las importaciones, la reducción relativa de la producción local, y el incremento sostenido del déficit en la balanza del comercio exterior.

[1] Por ejemplo el Tratado firmado con la Unión Europea o, más recientemente, el Acuerdo Transpacífico.

La orientación hacia el mercado exterior implicó desatender la dinámica del mercado interno lo que genero el rezago en el fomento de las PYMES y en la promoción de prácticas innovadoras en su gestión y desarrollo. La baja inversión fija de capital en las PYMES y la baja capacidad de ingreso que afectó el consumo, son factores que al combinarse lastraron la dinámica de crecimiento del mercado interno, esencial para el desarrollo y crecimiento de las PYMES.

En forma adicional, se han generado importantes brechas tecnológicas y de productividad entre los distintos sectores y en función de los tamaños de las empresas. El acceso de importaciones de insumos y productos cuyos contenidos tecnológicos no se producen en México, ha menoscabado las capacidades para desarrollar procesos de innovación local, lo que se ha traducido en costos para la economía nacional, que se reflejan irónicamente en un déficit creciente de la balanza del comercio exterior.

La elección del modelo de apertura económica y su configuración no ha sido el único factor negativo para impulsar la innovación en México. La política pública de patentes, que impulsa a grandes consorcios transnacionales en detrimento de las PYMES, ha hecho que las primeras tengan un predomino absoluto, y que el conocimiento generado en el país por estas empresas se transforme en derechos de propiedad y beneficios económicos en concepto de regalías.

Un fenómeno que ha llamado la atención del Banco Mundial recientemente, y que es resultante de la transformación productiva operada por el modelo de apertura económica, es la evolución en el tipo y tamaño de las empresas que participan con mayor intensidad en la productividad y en la generación del crecimiento económico.

Al respecto, durante el periodo de 1999 a 2009, hay una participación mayoritaria y creciente en el universo empresarial de micro empresas (de 90 a 92.5%), mientras que la participación de pequeños establecimientos muestra una reducción importante

(de 6.6 a 5.1%), así como la de empresas medianas aunque en menor medida (de 2.4% a sólo 1.6%).

No obstante, esta participación resulta insignificante si se atiende a su participación en la productividad, pues el universo de microempresas sólo aporta un 3%, situación que también se observa en las pequeñas que decrecen proporcionalmente a la reducción en su número de establecimientos, mientras las medianas decrecen su participación del 20 al 16%.

En cambio, las grandes empresas pese a sólo representar aproximadamente un 3% en el número total de empresas, tienen un marcado incremento en su participación en el producto total de la economía al pasar del 63 al 77 % del total, lo que sugiere un incremento de su tamaño como consecuencia de la concentración de la producción en su favor.

Por tanto, es posible señalar que la consolidación del modelo económico exportador en nuestro país ha generado un número pequeño pero relativamente estable de grandes empresas con potencial de crecimiento futuro, gracias a la concentración de la producción en su beneficio, mientras que ha afectado negativamente las condiciones de las PYMES

Las carencias en la evaluación del desempeño en desarrollo e innovación de las PYMES

Una forma de evaluar la evolución de la innovación en nuestro país, ha sido mediante el incremento del gasto que se realiza en Ciencia y Tecnología por parte del gobierno federal. Si bien el gasto ha aumentado en términos relativos en la última década, el gasto en investigación y desarrollo especializado (GIDE) durante el periodo 2000-2012, no ha rebasado el 0.50 % del PIB, lo que representa una insuficiente evolución si se consideran los valores de gasto entre 1.5 y 2.9% del PIB, que registran la mayoría de países de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

Sin embargo, no basta evaluar sólo los instrumentos de política pública relacionados con el gasto en investigación y desarrollo. i. e., es necesario evaluar también aquellos instrumentos que tengan por objeto fomentar la participación en redes de investigación e innovación, o bien impulsar vínculos con el entorno social y productivo que les permitan generar un mayor intercambio de información, mejorar su colaboración con las instituciones, tanto públicas como privadas, e introducir nuevas tecnologías para incrementar su competitividad.

Algunos de los parámetros e indicadores que no han sido considerados se desprenden de mediciones realizadas por instituciones internacionales como la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y su Manual de Oslo, o la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), que junto con el INSEAD elaboran el Índice Mundial de Innovación.

Este último instrumento considera como elementos a examinar para evaluar el nivel de innovación y su desarrollo: a *las instituciones, el capital humano, la infraestructura legal y física, el grado de desarrollo de los mercados, y de los negocios*, así como dos tipos de productos de innovación: *tecnológicos y creativos.*

Desde otra perspectiva, afrontar los retos que consisten en la generación de la desigualdad y la brecha tecnológica con motivo del progreso científico y técnico entre los trabajadores, y explorar patrones de producción que contribuyan a la sustentabilidad ambiental, exige generar indicadores y parámetros de evaluación que permitan revalorar el papel de la igualdad en la promoción de valores como la salud y la educación, así como generar mayor eficiencia en el uso de la energía y de los recursos naturales.

Al respecto, debe señalarse que en México, pese a los esfuerzos recientes para integrar diversas instituciones en el ámbito de la Ciencia y la Tecnología para facilitar los procesos de innovación en las PYMES, no hay un sistema nacional de innovación

dedicado a este tipo de empresas, i. e., el conjunto de instituciones que coordine y articule la creación de conocimientos en sus diferentes etapas, así como la interacción de las comunidades científica, tecnológica y empresarial para la producción de innovación (Rivas y Rovira, 2014).

La coordinación es indispensable para cumplir diversas funciones relacionadas con la innovación, entre otras, identificar sectores que ofrecen más oportunidades, y redefinir la forma de incluir a las PYMES en las cadenas de valor, con el objetivo de crear y exportar nuevos productos o servicios. Esta redefinición requiere un proceso de evaluación de las capacidades de las PYMES para adaptar tecnologías, para mejorar e incrementar el valor de las innovaciones adquiridas en función de las demandas específicas de sus mercados, así como construir ventajas orientadas a atenderlas en forma dinámica.

La dualidad institucional y su impacto en el impulso a la innovación de las PYMES

La promoción del desarrollo y la innovación las PYMES en México se inicia con las reformas impulsadas a partir del año 2000, como parte de políticas sectoriales que tenían como objetivo generar estabilidad macroeconómica en un entorno de problemas coyunturales como el incremento de la inflación y la deuda pública, así como bajo crecimiento económico.

En ese sentido, como refiere CASALET (2007) las políticas públicas vinculadas con la innovación y desarrollo de las PYMES, deben considerarse como un ciclo de aprendizaje de carácter complejo cuya construcción de condiciones favorables es todavía incompleto, toda vez que se concebía la promoción de las PYMES como un tema sectorial no vinculado directamente a la innovación.

Sin embargo, existe una dualidad en México respecto a las instituciones que se hacen cargo de la innovación y la gestión de las PYMES. La institución encargada de formular y desarrollar los programas de Ciencia, Tecnología e Innovación en nuestro país es el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), mientras que el

diseño y ejecución de las políticas relacionadas con las PYMES corresponde a la Secretaria de Economía, por conducto del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM).

La dualidad existente entre las instituciones que apoyan la promoción de las PYMES y su innovación ha generado visiones diferenciadas respecto a cómo incorporar esta última en sus procesos productivos. Por un lado, en las instituciones relacionadas con investigación científica predomina una visión lineal del proceso basada en la sucesión de fases que van desde la educación, la ciencia básica y la ciencia aplicada, a la tecnología y la innovación, mientras que en las instituciones ligadas a su promoción, en particular, la Secretaria de Economía, existe una visión enfocada en la empresa y la modernización de su estructura tecnológica y de gestión.

No obstante, las dos visiones han generado también concepciones diferenciadas de la innovación. Desde el ámbito científico comprende nuevos productos, procesos y cambios tecnológicos significativos, por lo que se enfoca a aquellas PYMES de base tecnológica en detrimento de las que no la tienen[2]. Por su parte, la visión empresarial orientada por la Secretaria de Economía, impulsa políticas orientadas a sectores específicos relacionados con las grandes empresas. Aunque se promueve el desarrollo de las PYMES, se asume su diversidad y se proponen políticas diferenciadas según su evolución y nivel de desarrollo. Se añade como parte esencial de la innovación añadir valor a la empresa.

La tensión generada por la existencia de estas dos visiones operando sin mecanismos de comunicación o de coordinación, ha influido tanto la evolución del marco normativo como en la configuración del sistema de instituciones para el impulso hacia la innovación y la promoción de las PYMES.

La ausencia de la innovación en la legislación para PYMES

[2] Este es el enfoque plasmado en el Programa Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación (PECYCTI) 2014-2018, elaborado por CONACYT.

A partir de 2009 se da una importante reforma a la Ley de Ciencia y Tecnología que incorpora a la innovación como parte de la misma e introduce una nueva definición más acorde con la concepción económica y empresarial. Esta definición, elaborada por la Secretaria de Economía, es la siguiente: "*generar un nuevo producto, diseño, proceso, servicio, método, u organización, o añadir valor a los existentes".*

Sin embargo, la evaluación de la incursión de las PYMES en el ecosistema tecnológico y de innovación, ha estado prácticamente ausente de la configuración normativa que regula su gestión y desarrollo. La necesidad de establecer criterios y parámetros de evaluación de su desempeño se vuelve crucial si se considera el entorno competitivo que tienen que afrontar las PYMES en un contexto global.

La desconexión entre PYMES e innovación se extiende a la Ley específica que regula el desarrollo de su competitividad, promulgada en 2002, ya que no contiene apartado alguno relacionado con la innovación tecnológica. Sin perjuicio de ello, la articulación entre PYMES e innovación sólo se ha establecido mediante la aplicación de la Estrategia México Emprende, en la que se incluye la conformación de un Fondo sectorial entre CONACYT y la Secretaria de Economía para impulsar a PYMES que ya estuvieran innovando.

Además, la creación del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) en la actual administración, sectorizado a la Secretaria de Economía, lejos de resolver los problemas y tensiones relacionados con el hecho de haber dos instancias públicas que gestionan recursos mediante enfoques y programas diferenciados, ha generado que se diluya su efecto potencial benéfico para la inclusión de la innovación y el incremento de la productividad.

Esta situación ha generado deficiencias significativas en el modelo de innovación del país, desde la falta de un enfoque integrado de la innovación, hasta carencias en el marco normativo para el apoyo integral de la innovación en las PYMES, ante la coexistencia de instancias como CONACYT y el INADEM, así como problemas en su

operación, gestión y resultados, al tener objetivos y enfoques distintos en su planeación y desarrollo.

Es hasta el diseño del Programa de Desarrollo Innovador (PDI) 2013-2018, de la actual administración federal, que finalmente se da un giro a las concepciones y expectativas preestablecidas[3] y se reconoce por primera vez la complejidad y tensiones en la economía, así como la dualidad del aparato productivo con sectores maduros y sectores dinámicos. En ese sentido, el diagnóstico realizado en el PDI otorga un lugar central a la innovación y a la promoción de las PYMES, y se les considera parte de la solución para los problemas estructurales generados con la apertura económica y no simplemente un tema sectorial

Perspectivas y retos de los programas orientados a la innovación en México

En ese contexto, desde hace ya varios años, se han desarrollado programas para impulsar la innovación y la promoción de las PYMES por ambas instancias. En el caso de CONACYT se han establecido fondos sectoriales y fondos mixtos. Los primeros son aquellos constituidos con las dependencias y organismos del gobierno federal, mientras que los fondos mixtos se establecen con los gobiernos de los Estados con el objetivo de descentralizar las actividades de innovación del país.

Si bien estos fondos han generado un incremento importante en los recursos destinados como inversión en Ciencia, Tecnología e Innovación, no se ha logrado llegar a la meta planteada al inició de la primera década del siglo XXI, de destinar un gasto de por lo menos 1% del PIB para Investigación y Desarrollo (I +D).

Por otra parte, CONACYT estableció un Programa de estímulos diseñado específicamente para impulsar la innovación (PEI) bajo tres modalidades de apoyo económico, de las cuales la denominada INNOVAPYME es la que atiende en forma exclusiva a proyectos de desarrollo tecnológico e innovación de PYMES.

[3] Se tenía la expectativa económica que la simple apertura económica tendría como efecto un incremento sustancial del crecimiento económico, y que tal situación por si sola generaría mercados competitivos y los incentivos necesarios para la modernización y desarrollo del modelo productivo.

La gestión de estos programas presenta claroscuros ya que presenta tanto aspectos positivos como negativos. Dentro de los primeros podemos incluir que hay un impulso importante a la vinculación de las instituciones de estudios superiores (IES) y los centros públicos de investigación (CPI) con las empresas, que ha pasado del 68 al 91% del total de los proyectos. Además, con la implementación de programas como el PEI, se ha generado un incremento en la inversión privada destinada a la innovación, así como la creación de más centros públicos de investigación.

Sin embargo, también se ha generado como efectos negativos, concentración en la asignación de recursos. En el ámbito regional donde se aplican fondos mixtos, tres Estados captaron el 26% del presupuesto y el 28% de los proyectos, mientras que en el caso de los fondos sectoriales se observa una mayor intensidad de este fenómeno ya que tres secretarias concentraron el 45% de los recursos, así como el 77% de los proyectos.

Otro aspecto negativo a considerar es el incumplimiento de la mayoría de las metas fijadas como objetivos, entre los que se incluye: la carencia de políticas de Estado para fortalecer los vínculos entre ciencia, tecnología e innovación, la insuficiente descentralización de actividades, así como la falta de un mayor financiamiento.

Por su parte, la Secretaria de Economía estableció programas orientados a la promoción de las PYMES, que fueron evolucionando y generando experiencias de gestión. A partir de la conformación del Programa Nacional de Emprendedores, se diseña una estrategia integral para el emprendimiento basada en cinco distintas modalidades del programa, de acuerdo a su vez con las características de cinco tipos diferenciados de emprendimiento.

De esta forma, se distingue como sujetos de emprendimiento, de acuerdo con su grado de evolución, a emprendedores, microempresas, PYMES, Gacelas y Tractoras, mientras que las modalidades de apoyo que les correspondían fueron:

Incubadoras, Programa Nacional de Microempresas, Centros México Emprende, Aceleradores de Empresas y Desarrollo de Proveedores. Es importante destacar que los programas tenían que atender necesidades de financiamiento, capacitación, comercialización, gestión e innovación, lo que buscaba generar interacciones tendientes a fortalecer el tejido productivo.

Por cuanto al rubro de innovación, se estableció un Fondo de Innovación Tecnológica (FIT), conjuntamente entre la Secretaria de Economía y CONACYT. Las modalidades de participación para optar por recursos por esta vía fueron circunscritas específicamente a proyectos de innovación tecnológica. Además, recientemente se instauró un Fondo Sectorial de Innovación (FINNOVA) cuyos objetivos son, entre otros, la promoción y creación de parques científicos y tecnológicos, así como de Oficinas de Transferencia de Tecnología en las Instituciones de Educación Superior y Centros Públicos de Investigación.

Con esta perspectiva, se ha considerado que el vínculo PYMES-innovación implica considerar una definición amplia de innovación (OECD y EUROSTAT 2005), en el que deben valorarse como procesos de innovación, las nuevas formas de organización y comercialización, junto con las tradicionales relacionadas con la generación de nuevos productos y procesos (Milesi y Aggio, 2008).

Sin perjuicio de lo ya expuesto, es importante destacar que la eficacia de las estrategias informales de innovación depende del entorno en el que se desarrollan las PYMES. Al respecto, el vínculo entre PYMES y entorno incide en su capacidad para interpretar las oportunidades y perspectivas de desarrollo, así como modifica sus habilidades de aprendizaje para adaptarse y potenciar sus competencias.
Por su parte, la capacidad cognitiva del entorno o de los actores locales depende de las características del sistema productivo local y del desarrollo alcanzado de su división del trabajo y del número de los actores independientes que lo conforman (Yoguel y/os 2009, Bercovich, 2006).

Respecto al acceso de las PYMES a la innovación formal, dado la problemática que enfrentan debido a su tamaño, la estrategia consistiría en generar vínculos o la generación de alianzas entre PYMES, grandes empresas, así como la participación en programas conjuntos, públicos y privados, mediante acuerdos o redes empresariales.

Conclusiones

En las PYMES la innovación no necesariamente debe vincularse sólo a gasto e inversión en investigación y desarrollo, sino que debe considerarse como un proceso de aprendizaje en el que la interacción entre la empresa y su entorno productivo resulta determinante.

Las PYMES llevan a cabo procesos de innovación, en mayor medida de carácter informal, diferenciados de los procesos formales realizados por las grandes empresas.

La capacidad de las PYMES para interpretar oportunidades y perspectivas de desarrollo y realizar procesos de innovación depende en gran medida de su habilidad para relacionarse en forma eficiente, adaptarse y potenciar sus competencias.

El acceso a estrategias formales de innovación implica que las PYMES establezcan redes empresariales de cooperación con grandes empresas e instituciones públicas, que les permitan acceder a programas públicos o privados de innovación.

La dualidad en el tratamiento legal de las Pymes impacta los objetivos que se buscan con su desarrollo. A nuestro juicio, es indispensable llevar a cabo una adecuada sistematización de las funciones que corresponden a la Secretaria de Economía y Conacyt, con el fin de evitar duplicidades y en su lugar impulsar la convergencia y complementariedad de sus apoyos en beneficio de las Pymes.

La regulación sectorial en materia de Pymes debe incluir contenidos relacionados con la promoción de la innovación y la transferencia de tecnología, un paso importante en ese proceso es constituir redes y consorcios de actuación que vinculen a los ámbitos empresarial, académico y gubernamental en este proceso.

Desde otra perspectiva, se considera necesaria una reforma al sistema impositivo que facilite e incentive la innovación y la toma de riesgos.

Generar innovación requiere impulsar vehículos de inversión también innovadores, así como programas de formación en las TIC.

CAPÍTULO 19

ESTUDIOS DE GÉNERO



Las mujeres empresarias y el manejo de sus negocios. Caso: municipio de Toluca, Estado de México.

Elizabeth Guadalupe Chong González
Elizabeth Adriana Santamaría Mendoza

Resumen

La presente investigación muestra cómo manejan su negocio las mujeres empresarias del municipio de Toluca, con base en los resultados obtenidos de la aplicación de un cuestionario a las mujeres empresarias del municipio de Toluca afiliadas a la Cámara Nacional de Comercio (CANACO) en 2015. Este trabajo da cuenta de la necesidad de capacitación que tienen las mujeres empresarias de MIPyMES en aspectos de acceso a capital, asistencia técnica, entrenamiento y consultoría.

Palabras clave: mujeres empresarias, manejo de negocios, capacitación.

Introducción

Durante el siglo XX, las mujeres se han incorporado al trabajo, y ahora, en el siglo XXI se están convirtiendo en emprendedoras y empresarias. La actividad empresarial de las mujeres es diversa y abarca casi todos los sectores de la actividad económica. En México, según el INEGI (2010), un 79% de las mujeres que participa laboralmente, la desarrolla principalmente en el comercio y servicios.

Existe cierta evidencia de que el fomentar la actividad empresarial en general- y el desarrollo empresarial de la mujer en particular- está asociado con un mayor crecimiento económico. Cuanto mayor sea la tasa de creación de empresas mayor será el crecimiento y desarrollo económico de cualquier región o país (Weeks & Seiler, 2001). Por tal motivo, el objetivo de este trabajo es identificar los problemas que enfrentan las mujeres empresarias del Valle de Toluca, afiliadas a la CANACO, en la administración de sus negocios, con la finalidad de dar a conocer sus necesidades para que se instrumenten medidas que puedan elevar su competitividad en el mercado y que logren consolidar sus empresas.

Marco teórico

El proceso de creación de empresa

La generación de empresas se relaciona con un conjunto complejo de razones que va desde la necesidad de autorrealización y aprovechamiento de oportunidades de negocios hasta la situación de necesidad de sobrevivencia, en un entorno que no proporciona empleo. Se habla de dos extremos contextuales en los que se ubica la creación de una nueva empresa: oportunidad y necesidad. Es así como nuevas empresas surgen: como autoempleo, tanto en situaciones de aprovechamiento de oportunidades como en situaciones de sobrevivencia.

Rodríguez y Santos (2008) elaboran un modelo conceptual que explica cómo se produce el proceso de creación de empresas, y lo dividen en dos etapas: la etapa de concepción y la etapa de gestación de la empresa. En la primera etapa, ellos mencionan que surgirán una serie de elementos o factores a los que denominan hechos desencadenantes que afectan las percepciones de los potenciales empresarios, despertando en los mismos la intención de emprender los comportamientos promotores de empresas. Y la etapa de gestación contendrá la trasformación de las intenciones en decisiones y acciones concretas encaminadas a crear una empresa.

En cuanto al financiamiento para la creación de empresas, algunos estudios afirman que éste ha llegado a darse de diferentes formas: los propietarios han recurrido a sus ahorros personales con el fin de invertir en la empresa y mantenerla en pie y también se ha utilizado el financiamiento de personas que son consideradas cercanas al propietario o una combinación entre ahorros personales, préstamos familiares y préstamos bancarios. Lo que confirma que los inversionistas para una PYME pueden ser tres: amigos, familiares o socios del negocio, pequeños inversionistas y el capital de riesgo que se pueda conseguir (Gómez, Armenteros, Guerrero, & López, 2015).

Sin embargo, la existencia de los recursos financieros no es suficiente si no se crean las condiciones que faciliten e incentiven el proceso de acceso al microcrédito.

La actividad empresarial de la mujer

Actualmente las mujeres son más de un tercio de las personas involucradas en la actividad empresarial del mundo. Este fenómeno no ha quedado exento en

Latinoamérica y se observa cómo la mujer toma un rol cada vez más importante en la generación de nuevas empresas. Uno de los fenómenos demográficos más significativos de la segunda mitad del siglo XX es la incorporación cada vez más frecuente de mujeres al mundo del trabajo (Amorós & Pizarro, 2006).

Existe una mayor proporción de emprendimientos de mujeres, asociado con un origen de necesidad. Las oportunidades de empleo para las mujeres son más escasas, debido al impacto de la socialización de roles y el peso del trabajo doméstico. Con frecuencia se niegan a las mujeres las posibilidades de ejercer un empleo asalariado a causa de sus responsabilidades familiares, de su falta de calificaciones, de barreras sociales y culturales o por falta de puestos de trabajo. En este contexto, el ejercicio de una actividad independiente o la creación de una empresa- por lo general una microempresa- son con frecuencia los únicos medios de que disponen las mujeres para obtener ingresos que les permitan garantizar su subsistencia y la de sus hijos. La opción emprendedora representa una vía para la subsistencia y sostenibilidad personal y de su familia para una proporción cada vez más amplia de mujeres (Carosio, 2004).

Las mujeres constituyen una proporción importante de los dueños de micro y pequeñas empresas y – en menor medida- de medianas empresas, todavía la diferencia con los hombres sigue siendo notable pero la participación de las mujeres en el mundo empresarial está en aumento. Por otro lado, las mujeres empresarias se concentran en los sectores comercio y servicios, frecuentemente en las áreas menos estratégicas, y en mucho menor grado incursionan en actividades industriales (Daeren, 2001).

Las mujeres microempresaria se han convertido en un actor social en la actividad económica con un enorme potencial para la generación de ingresos y empleos, la superación de la pobreza y la distribución más equitativa de la riqueza. El acceso al capital, asistencia técnica, entrenamiento y consultoría para el crecimiento son aspectos clave para el desarrollo de las empresarias. El sector comercio resulta ampliamente preferido por los emprendimientos femeninos, porque aunque demanda una dedicación horaria importante, facilita a las mujeres la administración de su hogar y su negocio.

Las mujeres no son incentivadas a ser empresarias independientes o iniciar un nuevo negocio, se piensa generalmente que una empresa dirigida por una mujer es una actividad suplementaria, es decir, una extensión de la familia. Las mujeres,

adicionalmente al rol tradicional familiar que les ha atribuido la sociedad, están desarrollando con mucha capacidad actividades emprendedoras (Amorós & Pizarro, 2006).

Obstáculos que experimentan las mujeres para desarrollarse como empresarias

En nuestro país persisten muchos factores reales y obstáculos de tipo cultural que limitan el acceso de las mujeres a las oportunidades de desarrollo personal y empresarial como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 1

Obstáculos que experimentan las mujeres para desarrollarse como empresarias

Obstáculos Reales	**Obstáculos Culturales**
Bajo nivel escolar.	Prejuicios sobre el papel de la mujer como madre y ama de casa, por lo que cualquier actividad fuera de esa visión produce sentimientos de culpa.
Falta de recursos económicos.	Falta de auto-reconocimiento.
No contar con un patrimonio propio para respaldar una operación crediticia.	Baja autoestima.
Falta de capacitación y experiencia laboral.	Falta de seguridad para tomar sus propias decisiones.
El tiempo que demanda el trabajo doméstico y el cuidado de los hijos obliga a descuidar el negocio.	Dependencia emocional
Falta de libertad para trasladarse de un lugar a otro (su pareja no les da permiso).	Temor al fracaso.
Insuficientes redes y servicios de apoyo.	Falta de apoyo de la pareja o de la familia para desarrollar e impulsar sus proyectos.
Discriminación laboral por razones de género (embarazo, maternidad), estado civil, etnia, etc.	Las mujeres continúan asumiendo la responsabilidad del cuidado y educación de los hijos y el trabajo doméstico.

Fuente: NAFIN, 2004.

Es importante destacar que actualmente existen un sinnúmero de instituciones y organismos que operan diversos programas (incluso con presupuestos etiquetados), cuyo objetivo es promover el desarrollo productivo y empresarial de las mujeres e impulsar empresas más competitivas y rentables a través de los siguientes servicios:

- Capacitación (cursos, talleres, conferencias, seminarios, foros, etc.)
- Asesoría especializada.
- Asistencia técnica.
- Desarrollo tecnológico.
- Diversos apoyos a la comercialización.
- Exposiciones.
- Registro de patentes y marcas.
- Acceso a tecnología.
- Financiamiento.
- Microcrédito, etc.

Por otra parte, hoy en día ser mujer y tener un negocio también tiene sus ventajas; entre ellos la lo siguientes:

- En operaciones de microcrédito, las mujeres presentan mejor experiencia de pago, lo que ha generado la confianza de empresas micro financieras para que las mujeres sean consideradas “sujeto de crédito” con mayor facilidad (Gómez, Armenteros, Guerrero, & López, 2015).
- En cada estado existe un Instituto de la Mujer o equivalente, que brinda diversos servicios de información, asesoría y capacitación, entre otros.
- Algunas instituciones bancarias y de seguros han creado productos específicos para el sector femenino.
- En todo el país se están conformando organizaciones y redes de mujeres como una estrategia para el desarrollo de negocios, así como para promover y tener servicios como guarderías, centros de desarrollo infantil, cocinas económicas, lavanderías, servicio médico, asesoría legal, etc.
- Internet les permite vincularse con mujeres de otras regiones del mundo.
- Su anhelo de superación las motiva a seguir adelante y vencer muchos obstáculos.

- Cuando las mujeres se deciden y se fijan una meta, son capaces de lograrla.

La estabilidad y rentabilidad en los negocios de mujeres les permite independencia económica autonomía ocupacional, y con ello se construye un proceso de auto-confianza e incremento de autoestima, brindando la oportunidad de mejorar la calidad de vida de sus familias.

Metodología

Además de la información estadística obtenida de diferentes organismos, se realizó levantamiento de datos en 2015, mediante la aplicación de un cuestionario a las mujeres empresarias del municipio de Toluca afiliadas a la CANACO, para obtener datos sobre: giro del negocio, innovación, ubicación, uso de herramientas tecnológicas, fijación de precios, lo cual permitirá identificar las necesidades de capacitación que tienen, para que CANACO pueda apoyarlas mediante la impartición de cursos.

El total de mujeres afiliadas a la CANACO son 260, de las cuales el 93% son microempresarias y el 7% pequeñas y medianas empresas, para aplicar el cuestionario el tamaño de la muestra fue de 155, la fórmula que se utilizó para su cálculo fue:

$$n = \frac{Npq}{\left[\frac{Me^2}{Nc^2}(N-1)\right] + pq}$$

Donde:

n=Tamaño de la muestra

N=Tamaño del universo

p=Probabilidad de ocurrencia: 0.5

q= probabilidad de no ocurrencia: 0.5

Me=Margen de error o precisión: +/- 5% de margen de error (0,05)

Nc=Nivel de confianza o exactitud. Expresado con valor de *z* que determina el área de probabilidad buscada. 95% de nivel de confianza. Expresado como valor de z: 1.96

Resultados

Las mujeres empresarias y el manejo de sus negocios. Caso municipio de Toluca, Estado de México

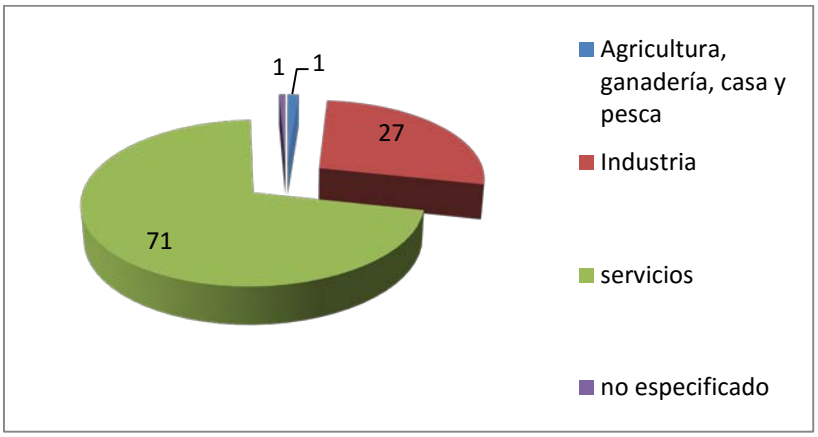
En el municipio de Toluca, 71% de su población se encuentra trabajando en el sector servicios como lo muestra la gráfica 1, y gran parte de las mujeres empresarias contribuyen con su trabajo en este sector.

Gráfica 1

Población ocupada del municipio de Toluca

Según condición de actividad económica

(Porcentaje)

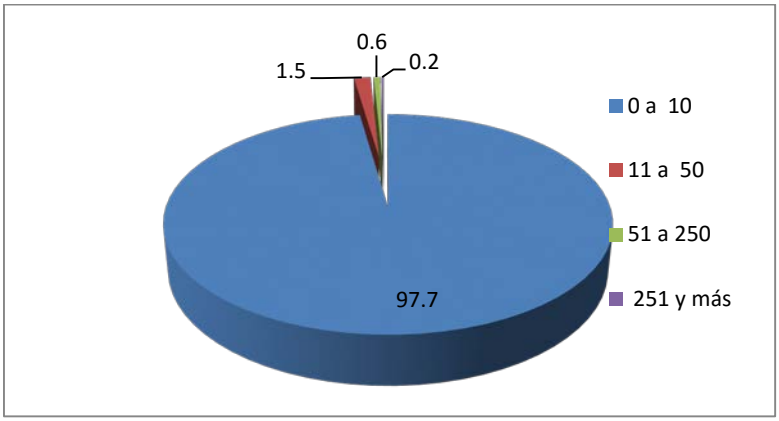


Fuente: IGECEM, 2013.

La presencia de las mujeres en el mundo empresarial se da de manera particular en las micro, pequeñas y medianas empresas, para el caso del municipio de Toluca, predominan en un 98% las microempresas constituidas con 0 hasta 10 empleados (ver gráfica 2).

Gráfica 2

Porcentaje de establecimientos según tamaño, municipio de Toluca



Fuente: INEGI, 2014.

La CANACO es una organización Gubernamental dependiente de la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO SERVYTUR MÉXICO) de interés público, autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio, que representa, promueve y defiende las actividades de comercio, los servicios y el turismo. Se encarga de captar, recursos y apoyos de instituciones públicas gubernamentales para poder distribuirlos entre los y las empresarias de MIPYMES afiliadas que necesiten de estos apoyos económicos o de herramientas tecnológicas, en donde a su vez se les ofrece asesoramiento sobre diferentes temas ya sean legales, de contabilidad, finanzas entre otros, así mismo se les imparte cursos de diferentes temas totalmente gratuitos y otros más con algún costo de recuperación.

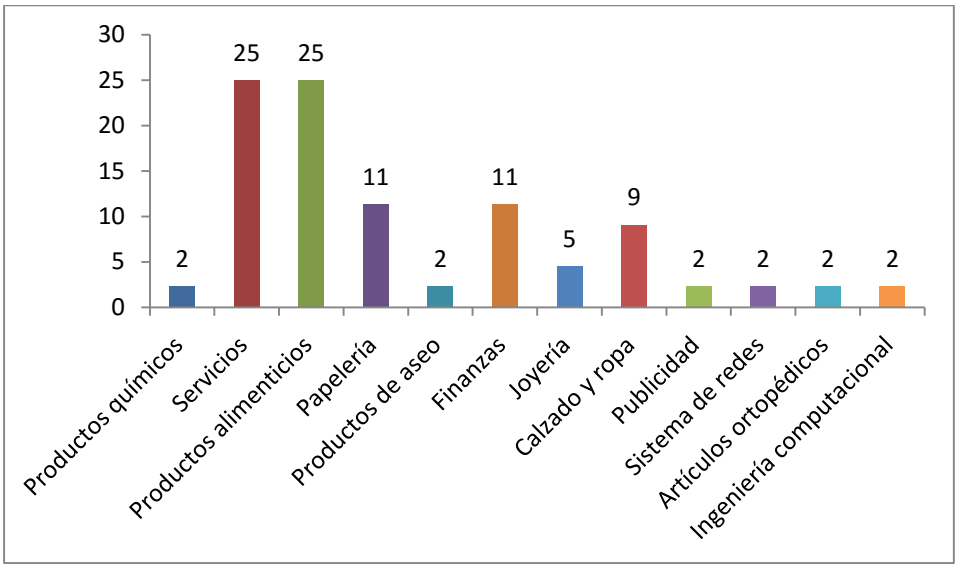
También se encargan de realizar diferentes eventos como exposiciones de negocios, desayunos en donde se informa sobre lo que ha hecho la organización en determinado periodo, se brinda la oportunidad de que los empresarios afiliados a la CANACO puedan interactuar con personas de diferentes organizaciones.

Con base en los cuestionarios aplicados a las mujeres empresarias del municipio de Toluca afiliadas a la CANACO, se tiene que el 93% son microempresas, el 7% medianas empresas y la mayoría se dedica al sector servicios y a la elaboración de productos alimenticios (ver gráfica 3).

La preferencias laborales de las mujeres en el sector servicios es notable, ellas mencionaron que es debido a que en él tienen mayores oportunidades e independencia profesional.

Gráfica 3

Giro del negocio de las mujeres empresarias de Valle de Toluca afiliadas a la CANACO (Porcentaje)



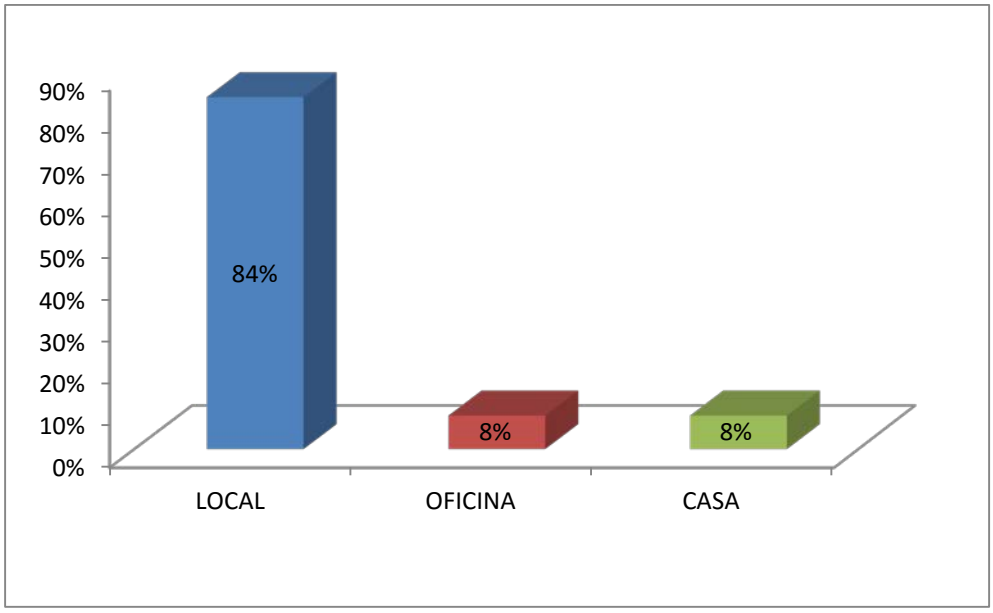
Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados.

Es importante mencionar que la gran mayoría de las mujeres, tiene su negocio establecido en un lugar independiente a su hogar, en este caso en un local u oficina, sin embargo hay que destacar que todavía un 8% trabaja desde su casa, por lo que deben de buscar fuentes de financiamiento que les permita mover su negocios, para separar sus actividades del hogar con las del trabajo (ver gráfica 4)

Gráfica 4

Lugar donde se encuentra la empresa de las mujeres empresarias del Valle de Toluca afiliadas a la CANACO

(Porcentaje)



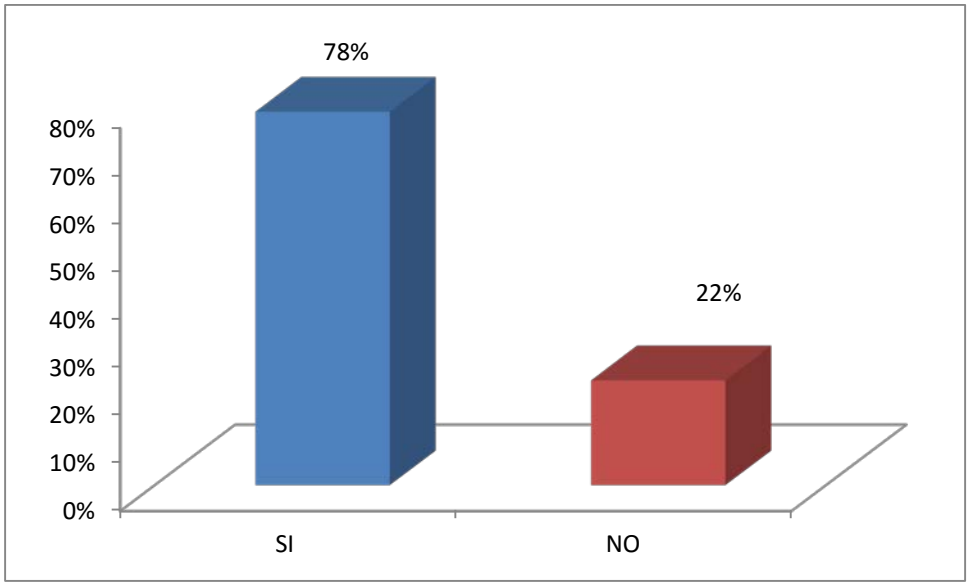
Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados.

En lo que respecta al uso de nuevas tecnologías, 78% de las empresas cuenta con alguna herramienta tecnológica como lo es principalmente la computadora, para administrar su negocio y las redes sociales para tener comunicación con sus clientes, mientras que el resto no cuenta con alguna herramienta tecnológica, señalaron que no lo requieren por el tipo de negocio que tienen, sin embargo para llevar a cabo el registro de sus ventas, ampliar su mercado, en general sería una herramienta útil para mejorar el manejo de su negocio (ver gráfica 5).

Gráfica 5

Mujeres empresarias del Valle de Toluca afiliadas a la CANACO que cuentan con alguna herramienta tecnológica para el manejo de su negocio

(Porcentaje)



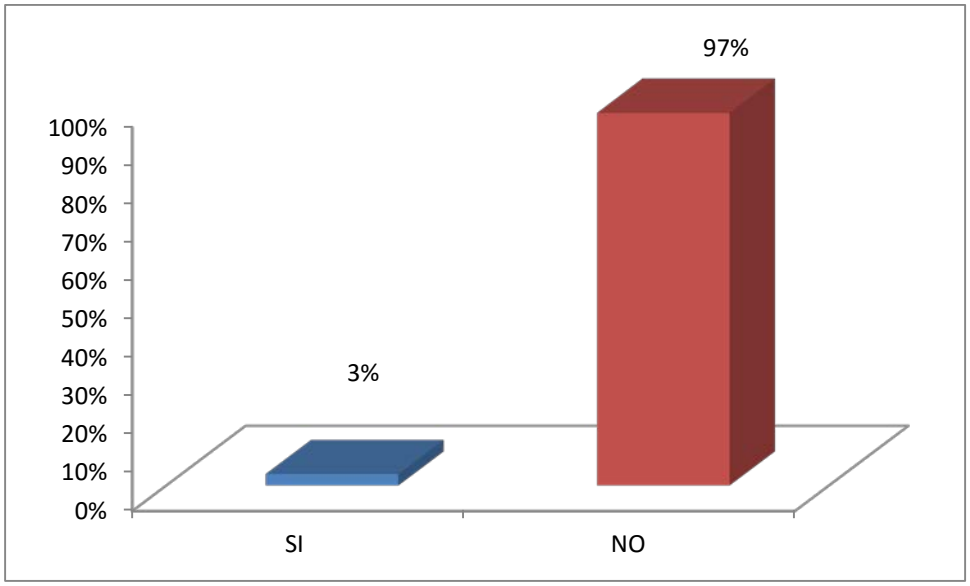
Fuente: Elaboración propia con base en cuestionarios aplicados.

También se les preguntó si cuentan con una planeación estratégica, se tiene que sólo el 3% cuenta con ella, por lo que el resto no identifica qué debe hacer para alcanzar sus objetivos planteados e identificar sus necesidades para aprovechar oportunidades. En esta pregunta muchas empresarias no sabían qué era una planeación estratégica, por lo que se identifica la importancia y necesidad que tiene la capacitación para la empresaria, que le permita reorganizar su proceso administrativo.

Gráfica 6

Mujeres empresarias del Valle de Toluca afiliadas a la CANACO que cuentan con una planeación estratégica para el manejo de sus negocios

(Porcentaje)



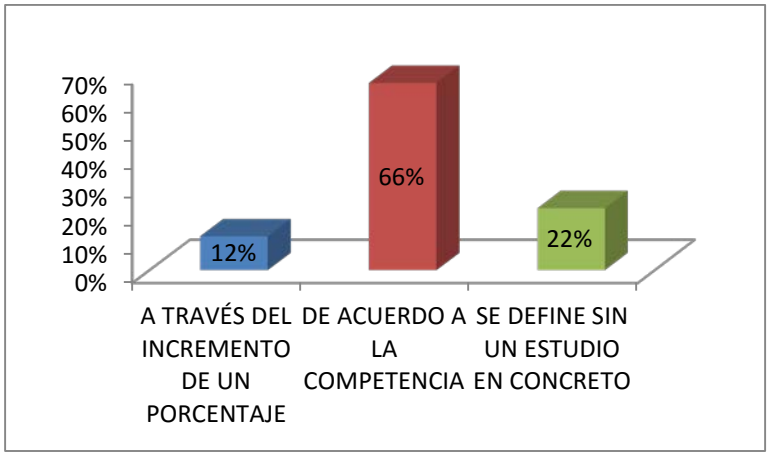
Fuente: Elaboración propia con base a cuestionarios aplicados

Se cuestionó a las empresarias respecto a sus métodos de fijación de precios, para lo cual el 12% fija sus precios a través del incremento de un porcentaje, el 66% de acuerdo a la competencia, mientras que el 22% restante lo hace si un estudio en concreto (ver gráfica 7). Por las respuestas de las empresarias se puede observar que los tres son métodos subjetivos que no provienen de un análisis a profundidad de la situación del mercado, de un análisis financiero y de un estudio de marketing.

Gráfica 7

Métodos para fijar precios de productos y servicios de las mujeres empresarias del Valle de Toluca afiliadas a la CANACO

(Porcentaje)



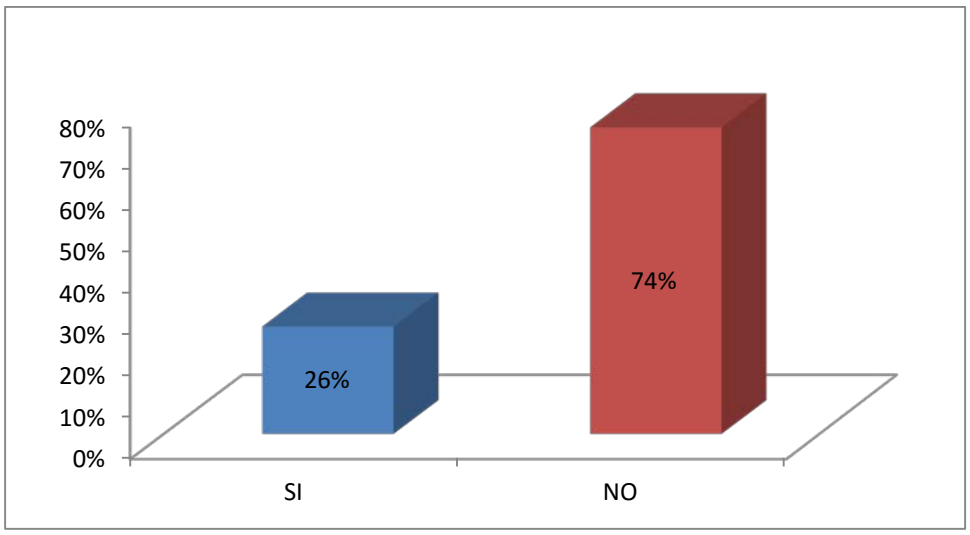
Fuente: Elaboración propia con base en cuestionario aplicado.

Con relación a innovar, el 26% de las mujeres mencionó que ha innovado en algún producto o servicio ofrecido al público, mientras que el 74% no lo ha hecho (ver gráfica 8). Esto principalmente se debe al tipo de sector económico en el que se desenvuelven que es el de servicios y en ocasiones porque su actividad es una extensión de las actividades cotidianas que ellas realizan en el hogar

Gráfica 8

Innovación de productos y servicios de las mujeres empresarias del Valle de Toluca afiliadas a la CANACO

(Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con base a cuestionarios aplicados.

Conclusiones

La generación de nuevas microempresas en nuestro país están tomando protagonismo y cada vez más son las personas que fundan alguna, principalmente mujeres que son impulsadas por las malas condiciones económicas que brinda el país, y por la necesidad de combinar sus actividades del hogar con su trabajo.

Los resultados de esta investigación muestran que las mujeres requieren capacitación para que puedan capitalizar y administrar sus negocios, no cuentan con los conocimientos sobre las nuevas herramientas que demanda el mercado de la publicidad de productos y servicios como la utilización de redes sociales y de nuevas tecnologías.

Son pocas las mujeres que tienen conocimiento sobre métodos para fijar precios, los cuales son los que hacen que una empresa por muy pequeña que sea tenga un buen futuro y tenga un crecimiento favorable, muchas de las mujeres se basan en los precios de la competencia para fijar sus propios precios y es allí en donde radican los

problemas porque no se puede hacer una buena proyección y análisis sobre sus ventas.

Esta información permitirá a la CANACO iniciar una capacitación empresarial de alta calidad, centrada en las necesidades de sus afiliadas, promover el acceso a redes y nuevos mercados para empresarias, lo que les permitirá tener información del mercado, vínculos entre proveedores e inversionistas e incluso el acceso a financiamiento, esto permitirá que mejoren sus operaciones y comience el crecimiento de su negocio.

Referencias

Amorós, J. E., & Pizarro, O. (2006). Mujeres y dinámica emprendedora: un estudio exploratorio. *Revista Universidad y Empresa* , 15-32.

Carosio, A. (2004). Las mujeres y la opción emprendedora. Consideraciones sobre la gestión. *Revista Venezolana de estudios de la mujer* , 79-112.

Clancy, S. (2007). ¿ Porqué no hay mujeres en la cima de la escala corporativa: debido a estereotipos, a diferencias biológicas o a escogencias personales? *Revista Latinoamericana de Administración* , 1-18.

Contreras, R., López, A., & Molina, R. (2011). *Emprendimiento dimensiones sociales y cultutales en las Mipymes.* México: Pearson.

Daeren, L. (2001). Enfoque de género en la política económica-laboral.El estado del arte en América Latina y el Caribe. *Serie Mujer y Desarrollo. CEPAL* , 38-44.

Gómez, E., Armenteros, M. d., Guerrero, L., & López, S. (2015). Relación entre el perfil de las mujeres emprendedoras y el acceso a los microcréditos: un análisis en microempresas de Saltillo Coahuila. *Revista Internacional de Administración y Finanzas* , 67-81.

Handy, C. (1986). *El futuro del trabajo Humano.* Barcelona: Ariel.

IGECEM. (2013). *Estadística básica municipal Toluca.* Toluca: Gobierno del Estado de México.

INEGI. (2010). Censo General de Población y Vivienda. México: Instituto Nacional de Estadística e informática.

INEGI. (2014). *Perspectiva estadística de México.* México: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Jaramillo, J. L., Escobedo, J. S., Morales, J., & Ramos, J. G. (2012). Perfil emprendedor de los pequeños empresarios agropecuarios en el Valle de Puebla, México. *Entramado* , 44-57.

Lambing, P., & Kuehl, C. (1998). *Empresarios Pequeños y Medianos.* Pearson.

NAFIN. (2004). Mujeres Emprendedoras y Empresarias. Manual de Capacitación.

Rodríguez, M. J., & Santos, F. J. (2008). La actividad emprendedora de las mujeres y el proceso de creación de empresas. *En revista el papel de los emprendedores en la economía* , 117-132.

Sampedro, R., & Camarero, L. (2007). Mujeres empresarias en la España rural el sujeto pendiente del desarrollo. *Revista Internacional de Sociología* , 121-146.

Schumpeter, J. A. (1934). *The Theory of Economic Development.* Cambridge: harvard University Press.

Weeks, J., & Seiler, D. (2001). Actividad empresarial de la mujer en América Latina. *Serie de informes técnicos del Departamento de Desarrollo Sostenible del Banco Interamericano de Desarrollo* , 1-31.

Diagnóstico sobre la equidad y violencia de género entre los empleados y las empleadas del Instituto Chihuahuense de Infraestructura Física Educativa

Arlette Alejandra Silva Medina
Myrna I. García Bencomo
Pedro J. Martínez Ramos

Resumen

El objetivo general fue: Diagnosticar la equidad y violencia de género entre los empleados y las empleadas del Instituto chihuahuense de Infraestructura Física Educativa. Fue una investigación de tipo cuantitativa, no experimental, transversal y/o transeccional, de campo con apoyo bibliográfico. El instrumento de medición se aplicó al total de la población conformado por 67 empleados de los cuales 38 son hombres y 29 mujeres. Los principales resultados fueron: El 44% de los hombres respondieron que sí se respetan sus opiniones y aportaciones, siendo significativo que sólo 25% de las mujeres contestaron lo mismo; Se obtuvo como resultado que el 45% de los hombres respondieron que sí, siendo significativo que solo el 28% de las mujeres contestaron lo mismo; el 11% tanto de hombres como de mujeres consideran que no el Instituto no cuenta con una política de equidad de género. Así mismo, el 47% de los hombres respondieron que si se les proporciona la información necesaria para desempeñar su trabajo, siendo significativo que 37% de las mujeres respondieron lo mismo; 38% de los hombres y 24% de las mujeres respondieron que sí reciben apoyo y retroalimentación para hacer mejor su trabajo. ¿Cuentan con oportunidad para el desarrollo profesional o de ascenso? 32% de los hombres y el 20% de las mujeres respondieron que no cuentan con oportunidad para el desarrollo profesional o de ascenso. ¿Conocen la existencia de mecanismos institucionales y/o políticas para proteger a las víctimas del hostigamiento sexual o acoso laboral? Se obtuvo como resultado que el 47% de los hombres y el 24% de las mujeres contestaron que no; ¿Sabe a dónde ir en caso de sufrir violencia sexual o violación? 23% de las mujeres y el 40% de los hombres contestaron que no sabe a dónde ir en caso de sufrir violencia sexual o violación.

Palabras clave: discriminación, equidad de género, igualdad de oportunidades

Diagnóstico sobre la equidad y violencia de género entre los empleados y las empleadas del Instituto Chihuahuense de Infraestructura Física Educativa

Introducción

Durante siglos las mujeres han luchado para que la sociedad reconozca la igualdad de género desde las diferencias biológicas que distinguen a los hombres y mujeres, y por los efectos negativos que se generan en las relaciones, las actitudes, los comportamientos, la cultura de personas e instituciones.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) considera que la equidad de género completa no se ha alcanzado todavía en ningún país, pese a que en los considerados como los más desarrollados se observa que se han logrado importantes avances (ONU, Mujeres, 2015)

Por otro lado, aunque pareciera que hemos avanzado, la realidad permite ver que hoy, como siempre, continúa el androcentrismo y el hombre sigue siendo el centro. Es decir, la mirada masculina es la única posible y universal, por lo que se generaliza para toda la humanidad, sean hombres o mujeres.

El androcentrismo conlleva la invisibilidad de las mujeres y de su mundo, la negación de una mirada femenina y la ocultación de las aportaciones realizadas por las mujeres. (Mujeres, 2015)

Problema de investigación

En el Instituto Chihuahuense de Infraestructura Física Educativa existe una plantilla de personal compuesta por 52 hombres que representa el 57.14% y 38 mujeres que representa el 41.76%, y el organigrama directivo está integrado por 6 hombres y 4 mujeres, esta simple observación nos lleva a efectuar una serie de preguntas, como son:

Por un lado ¿Cuál es la situación de equidad de género en el Instituto Chihuahuense de Infraestructura Física Educativa?

¿Sufrirán las mujeres alguno tipo de violencia de género, ya sea psicológica, física, económica, patrimonial entre algunas?

¿Los directivos apoyan la equidad de género en la institución?

¿Los empleados y las empleadas conocen los beneficios de que exista la equidad de género en la institución?

Objetivo

Diagnosticar la equidad y violencia de género entre los empleados y las empleadas del Instituto Chihuahuense de Infraestructura Física Educativa.

Marco Teórico de Referencia

La violencia de género la hemos sufrido por generaciones, se podría pensar que ya estamos acostumbradas a ello, sin embargo, no es así, cada día más y más mujeres tomamos conciencia de este trato que recibimos, no solo de los hombres sino de las mismas mujeres que consideran que esto es lo correcto y que las mujeres “nacimos así” y que “esa es nuestra cruz”

Se tiene la violencia psicológica que se sabe que es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicido, pero como no se nota, pues no existe.

Igual de preocupante es la violencia sexual, que se define como un acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto, pero tenemos que recordar, que al momento de casarse

la ley le da permiso al varón de utilizar el cuerpo de la mujer, cuando, como y donde quiera y ella no tiene ningún derecho de rechazarlo, ante esto, es posible que el hombre la pueda golpear “porque ella se lo buscó” (SG)

También el hecho de que la mujer rechace al varón la puede llevar a sufrir una violencia económica o patrimonial

En artículos proporcionadas por las Naciones Unidas se comenta que si bien se han producido avances a nivel mundial con relación a la igualdad entre los géneros a través de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (incluida la igualdad de acceso entre niñas y niños a la enseñanza primaria), las mujeres y las niñas siguen sufriendo discriminación y violencia en todos los lugares del mundo.
La igualdad entre los géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible. Si se facilita a las mujeres y niñas igualdad en el acceso a la educación, atención médica, un trabajo decente y representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas, se impulsarán las economías sostenibles y se beneficiará a las sociedades y a la humanidad en su conjunto.

- Alrededor de dos tercios de los países de las regiones en desarrollo han logrado la equidad de género en la educación primaria

- En 1990, en Asia meridional tan solo había 74 niñas matriculadas en la escuela primaria por cada 100 niños varones. En 2012, las tasas de matriculación eran iguales para niñas y niños

- En África Subsahariana, Oceanía y Asia Occidental, las niñas aún se enfrentan a obstáculos para ingresar en la escuela primaria y secundaria

En el norte de África las mujeres suponen menos del 20% de los empleos remunerados en el sector no agrícola. En el resto del mundo, la proporción de mujeres con empleo remunerado fuera del sector agrícola ha crecido del 35 por

ciento en 1990 al 41 por ciento en 2015 (ONU, La igualdad de genero beneficia a toda la Sociedad, 2015)

Por otro lado, a pesar de que con el transcurrir de los años las mujeres hemos demostrado poseer las capacidades y habilidades para el ámbito económico, político, y social, debido a grandes decisiones en los mencionados contextos por parte de mujeres. De igual forma, es de aclarar que las mujeres siguen en la lucha constante, debido a la existencia de grupos donde se evidencia una falta de equidad de géneros.

El objetivo de la equidad o igualdad de género es ofrecer a todas las personas, independientemente de su género, las mismas condiciones, oportunidades y tratamiento, pero teniendo en cuenta las características particulares de cada uno para garantizar el acceso de las personas a sus derechos.

No se trata, por lo tanto, de eliminar las diferencias, sino en valorarlas y darles un trato equivalente para superar las condiciones que mantienen las desigualdades sociales.

La equidad de género está relacionada, de esta forma, con conceptos como igualdad, justicia y dignidad. Por último, la equidad de género, es dar a cada quien lo que le corresponde, dejando a un lado las discriminaciones hacia hombres o mujeres, siendo la base de la justicia social, lo cual permite el desarrollo de una sociedad justa, equilibrada, donde predomina los Derechos Humanos (Signifcados.com)

Aunque en el estado de Chihuahua, se tiene una ley que dice “toda persona gozará de los derechos reconocidos en la Constitución Federal, los Tratados Internacionales en Materia de Derechos Humanos celebrados por el Estado Mexicano y en esta Constitución y que también el estado cuenta con un órgano de protección de los derechos humanos denominado Comisión Estatal de los Derechos Humanos, con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, con las siguientes atribuciones y organización.

(CPECH, s/f), poco o nada hacen con el objeto de erradicar la violencia y discriminación que sufrimos las mujeres tanto en el ámbito laboral como familiar y social.

Sin embargo, gracias a los movimientos feministas que surgen desde el siglo pasado se ha logrado importantes cambios legislativos e institucionales, que nos permiten contar en casi todos los países de América Latina, con mecanismos diversos para el adelanto de la mujer y una mayor presencia política tanto en el Poder Legislativo como en el Poder Ejecutivo.

Pero, es evidente que, estos logros no alcanzan a remover los obstáculos estructurales que impiden a las mujeres tener rendimientos más sustantivos en su inserción al mercado laboral, superar las brechas salariales, reducir las diferencias de ingreso y de posicionamiento en el empleo; así como superar las diversas inequidades que prevalecen tanto al interior de la familia como en los espacios públicos de poder. (Inchaustegui, 2006)

La equidad de género es un elemento transversal constitutivo de la Agenda de Trabajo Decente. Esto significa, en primer lugar, que las diferencias y desigualdades en la situación de hombres y mujeres deben ser siempre consideradas cuando se analiza cada una de las dimensiones básicas de esa agenda: los derechos y principios en el trabajo, la necesidad de crear más y mejores empleos, la extensión de la protección social y el diálogo social. En segundo lugar, significa que esta dimensión debe ser tomada en cuenta cuando se realizan diagnósticos sobre los déficits de trabajo decente y cuando se definen las estrategias, políticas y acciones dirigidas a su superación. En otras palabras, no es posible superar el déficit de trabajo decente sin avanzar, al mismo tiempo, en la superación de las inequidades de género en términos de derechos, oportunidades de empleo, protección social y diálogo social. (Abramo, 2012)

El movimiento feminista es heredero de los movimientos sufragistas que a finales del siglo pasado, es decir, en las primeras décadas del siglo veinte lucharon por el derecho de las mujeres al voto, aunque actualmente haya ampliado sus horizontes teóricos y políticos en mucha mayor medida. (Alberdi, s/f)

En México, a partir de la reforma constitucional de junio de 2011, las y los abogados han puesto mucho interés en reflexionar sobre los alcances y límites de la interacción entre el Derecho Internacional de los Derechos Humanos y el Derecho Nacional pero ¿cómo otros actores sociales (movimientos sociales, pueblos y comunidades indígenas o grupos históricamente desaventajados –como la mujeres–) se están relacionando con los derechos humanos? La interacción entre el derecho local y el derecho internacional no ha sido sólo un tema de interés para quienes operan el derecho, sino también para aquellas personas que desde otras materias, como la antropología y la sociología se dedican al estudio del fenómeno jurídico. (SCJN, 2011)

Así mismo en el estado de Chihuahua surge el Programa Chihuahuense para la Igualdad entre Mujeres y Hombres 2011–2016, surge de la necesidad de crear las bases para la conformación e implementación de la Política de Igualdad en Chihuahua.

El programa se encuentra estructurado y coordinado, principalmente con la Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Chihuahua y el Plan Estatal de Desarrollo 2010-2016, con una vinculación con la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 y el Programa Nacional para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, principalmente, fortaleciendo los lazos y acciones que, en coordinación deben realizar las Entidades Públicas Federales y Locales, (Programa Chihuahuense para la igualdad entre mujeres y hombres 2011-2016).

Dicha Ley es de orden público, de interés social y de observancia general en el Estado de Chihuahua, y tiene por objeto regular, proteger y garantizar el cumplimiento de las obligaciones en materia de igualdad entre el hombre y la mujer, mediante la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer en los ámbitos público y privado, así como el establecimiento de acciones afirmativas a favor de las mujeres y de mecanismos institucionales que establezcan criterios y orienten a las autoridades competentes del Estado de Chihuahua en el cumplimiento de esta Ley. (Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Chihuahua).

El Estado y los municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias, expedirán las normas legales y tomarán las medidas presupuestales y administrativas correspondientes, para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, de conformidad con los Tratados Internacionales en materia de derechos humanos de las mujeres, ratificado por el Estado Mexicano. (INMUJERES, 2007)

Finalmente deseamos presentar lo que en materia de equidad y violencia de género en el ámbito laboral está promoviendo la Organización Internacional del trabajo

El objetivo fundamental de la OIT es promover las oportunidades para que tanto los hombres como las mujeres puedan acceder a un trabajo digno y productivo en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana. Así pues, la OIT considera que dentro del concepto de trabajo decente para todas las personas la igualdad entre los sexos es un elemento clave para que los cambios sociales e institucionales generen igualdad y crecimiento. El enfoque principal o áreas temáticas de la OIT en cuanto a la igualdad de género coincide con los cuatro objetivos estratégicos de la organización, es decir, promover los principios y derechos fundamentales en el trabajo; crear más empleo y oportunidades de ingresos para los hombres y las mujeres; mejorar la cobertura y la eficacia de la protección social y fortalecer el diálogo social y el tripartismo.

El mandato de la OIT en materia de igualdad entre los sexos consiste en promover la igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres en el mundo del trabajo, y se basa en los convenios internacionales del trabajo de especial pertinencia para la igualdad entre el hombre y la mujer, sobre todo los cuatro convenios clave sobre igualdad, a saber: el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111), (núm. 100), el Convenio sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, 1981 (núm. 156) y el Convenio sobre la protección de la maternidad, 2000 (núm. 183). El mandato también abarca resoluciones adoptadas por la Conferencia Internacional del Trabajo (el órgano de máximo nivel en cuanto a la formulación de las políticas de la OIT) en 1975, 1985 y 1991, y la Resolución de junio de 2004 relativa a la igualdad entre hombres y mujeres, la igualdad de remuneración y la protección de la maternidad.

La OIT aborda la promoción de la igualdad de género desde una perspectiva doble. En primer lugar, con todas las políticas, programas y actividades se aspira a solucionar sistemática y formalmente los problemas específicos y a menudo distintos de hombres y mujeres, con inclusión de las necesidades prácticas y estratégicas de la mujer en relación con las cuestiones de género. En segundo lugar, las intervenciones dirigidas a grupos específicos (basadas en análisis que tienen en cuenta dichos problemas y necesidades) están encaminadas a lograr la participación tanto de los hombres como de las mujeres y a que ambos se beneficien por igual de las actividades de desarrollo (OIT)

Marco conceptual

Discriminación

“Toda ley, acto, hecho o conducta que provoque distinción, exclusión, restricción o rechazo, motivada por razones de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social o económica o de salud, estado de gravidez, lengua, religión, opiniones, preferencia sexual, estado civil, filiación o identidad política, o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de

oportunidades de las personas" (INMUJERES, Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia, 2014)

Equidad de género.
Principio de justicia emparentado con la igualdad sustantiva y el reconocimiento de las diferencias sociales. Ambas dimensiones se conjugan para dar origen a este concepto que define como una igualdad de diferencias y entrelaza las distintas circunstancias y contextos. Por ello, la equidad incluye, como parte de sus ejes, el respeto y la garantía de los derechos humanos y la igualdad de oportunidades. (MEG, Modelo de Equidad de Genero, 2012)

Igualdad de oportunidades.
Consiste en dar a cada persona, sin importar su sexo, raza o credo, las mismas oportunidades de acceso a los recursos y beneficios provenientes de políticas públicas u organizacionales. Se basa en un conjunto de principios cuyo fin es eliminar entre las personas las desigualdades derivadas de sus diferencias.
Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la discriminación hacia las mujeres es histórica. Una de las consecuencias más graves es la relacionada con su limitación en el desarrollo profesional y educativo, de las cuales se derivan otras que las han relegado de otras oportunidades. (MEG, Modelo de Equidad de Genero, 2012)

Criterios metodológicos

Esta investigación se efectuó en el Instituto Chihuahuense de Infraestructura Física Educativa, el cual se encuentra ubicado en la Cd. De Chihuahua, Chih., Inicialmente se platicó con el encargado de Recursos Humanos a quien le explicamos ampliamente el objetivo, la importancia y el beneficio para la institución de contar con un instrumento que les permitiera ver como se encontraban en el aspecto de equidad y violencia de género, el cual les permitirá, por un lado, dar cumplimiento a las directrices que en este rubro se tienen por parte tanto de gobierno federal, como estatal y municipal, efectuar las acciones pertinentes para

solventar aquellas áreas de oportunidad, que a través de esta investigación se pudieran observar.

La naturaleza de la investigación fue cuantitativa de tipo aplicada, no experimental, transversa y/o transaccional ya que se aplicó únicamente en un momento determinado.

Carácter:

La investigación fue de carácter no experimental ya que no se manipuló la variable de estudio y se trabajó sobre situaciones o hechos ya existentes. La investigación fue de tipo descriptiva, ya que solo incluyó una variable y ésta fue medida a través de sus indicadores.

Diseño:

El diseño de la investigación fue No Experimental Transeccional Descriptivo. Transeccional porque la evaluación del trabajo solo se desarrolló en un tiempo específico y fue descriptivo debido a que la propuesta solo incluyó una sola variable.

Método:

El método fue de tipo inductivo, donde se generaron resultados a partir de una situación particular y estos tuvieron la posibilidad de generalizarse.

Modo:

De campo con apoyo bibliográfico .El trabajo de investigación se realizó en el Instituto Chihuahuense de Infraestructura Física Educativa en la ciudad de Chihuahua, entre los meses de octubre a diciembre del 2015. La población de interés fueron los empleados y empleadas del Instituto Chihuahuense de Infraestructura Física Educativa. El marco muestral estuvo conformado por la plantilla de personal que se obtuvo del Sistema de Índice de Rendición de Cuentas de la Auditoría Superior del Estado de Chihuahua.

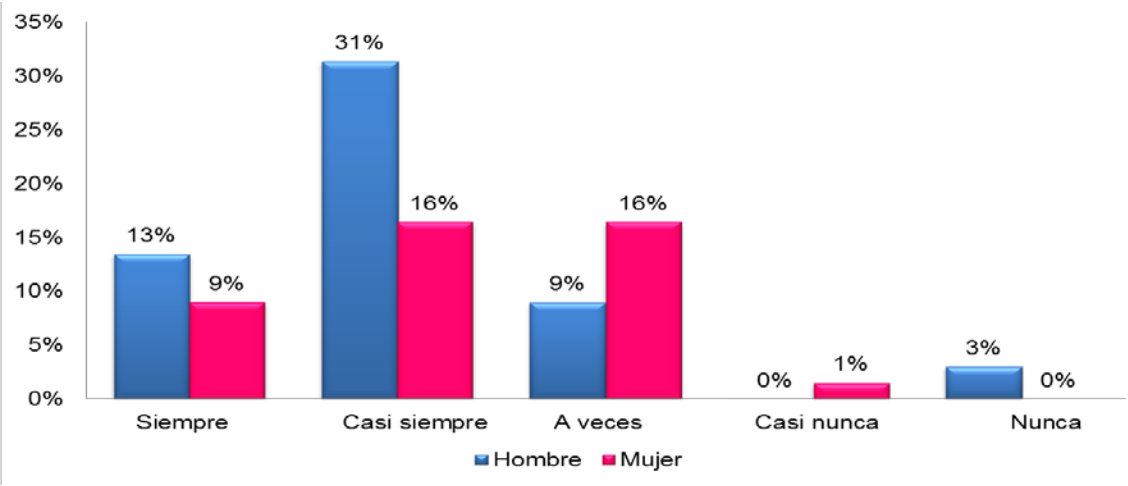
El muestreo fue total ya que se aplicó el instrumento a todos los empleados y empleadas del Instituto Chihuahuense de Infraestructura Física Educativa
La variable de estudio: Diagnóstico sobre la equidad y violencia de género

Resultados

El instrumento de medición se aplicó al total de la población del Instituto Chihuahuense de Infraestructura Física Educativa, el cual está conformado por 67 empleados de los cuales 38 son hombres y 29 mujeres.

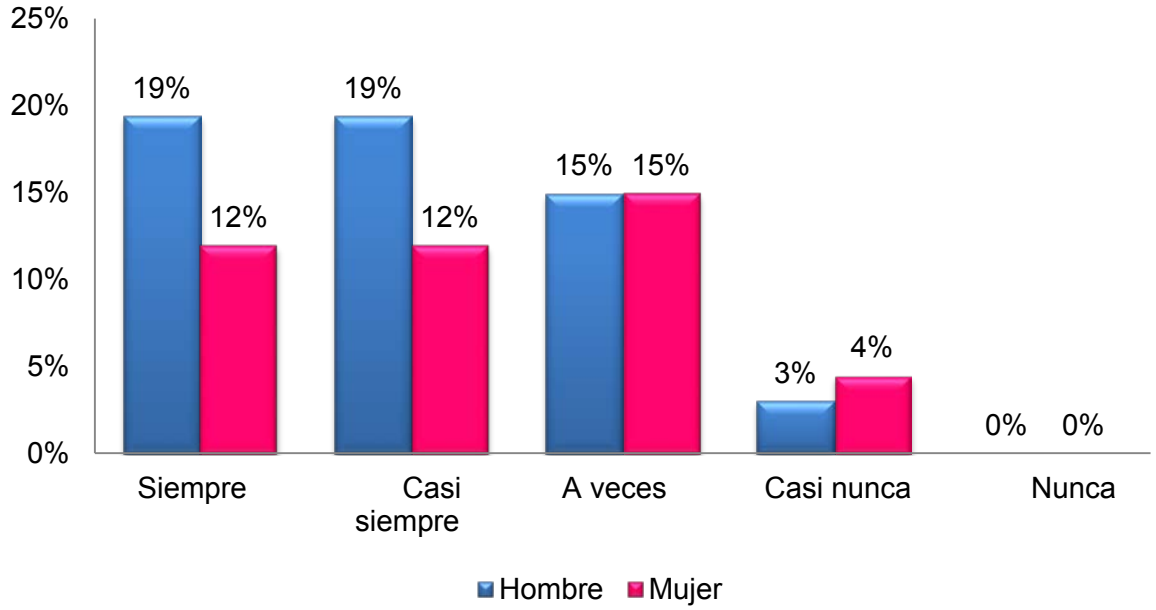
A continuación se presentan las siguientes gráficas interpretadas y sustentadas con el marco teórico.

Gráfico 1. Cree usted que se respetan sus opiniones y aportaciones.



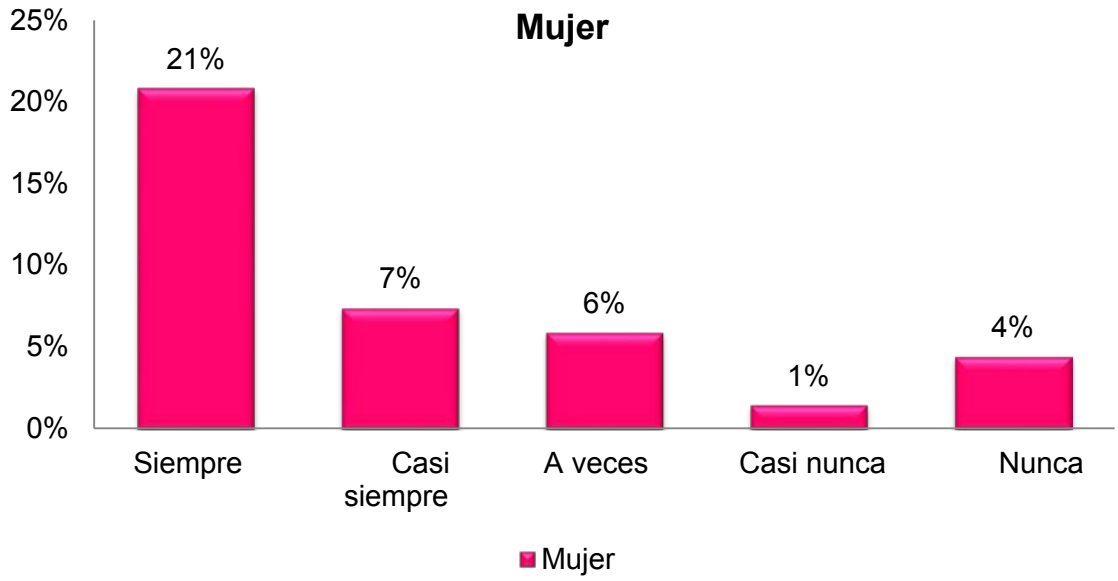
Cree usted que se respetan sus opiniones y aportaciones, el 44% de los hombres respondieron que sí, siendo significativo que solo el 25% de las mujeres contestaron lo mismo; 17% de las mujeres consideran que no se respetan sus opiniones y aportaciones, únicamente 9% de los hombres contestaron que a veces. Con estas cifras podemos ver que aun existe el androcentrismo y el hombre sigue siendo el centro. Es decir, la mirada masculina es la única posible y universal, por lo que se generaliza para toda la humanidad, sean hombres o mujeres. El androcentrismo conlleva la invisibilidad de las mujeres y de su mundo, la negación de una mirada femenina y la ocultación de las aportaciones realizadas por las mujeres. (Mujeres, 2015)

Gráfico 2. Recibe apoyo y retroalimentación para hacer mejor su trabajo.



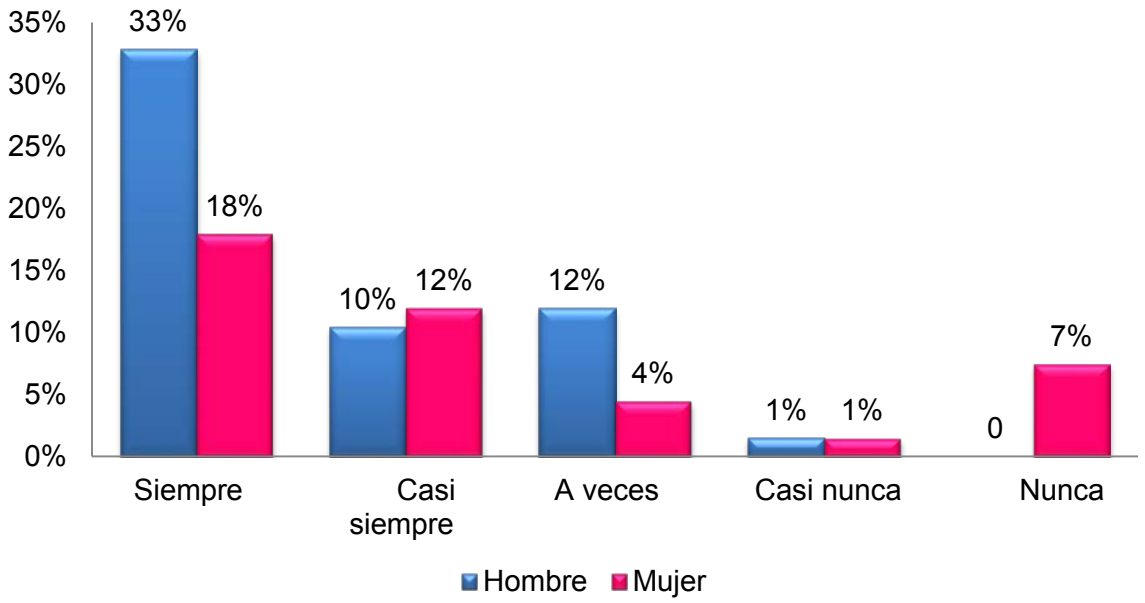
En el ámbito laboral se obtuvo como resultado que el 38% de los hombres y el 24% de las mujeres respondieron que sí, el 19% de las mujeres consideran que no recibe apoyo y retroalimentación mientras que el 18% de los hombres contestaron que a veces. Según el Modelo de Equidad de Género 2012 es revisión por parte de la dirección solicitar y mantener registros de la retroalimentación de la alta dirección con el fin de fortalecer los recursos enfocados al personal, y de ajustar la política y los objetivos para asegurar el cumplimiento de la organización. (MEG, Modelo de Equidad de Genero, 2012)

Gráfico 3. El Instituto tiene una política de equidad de género.



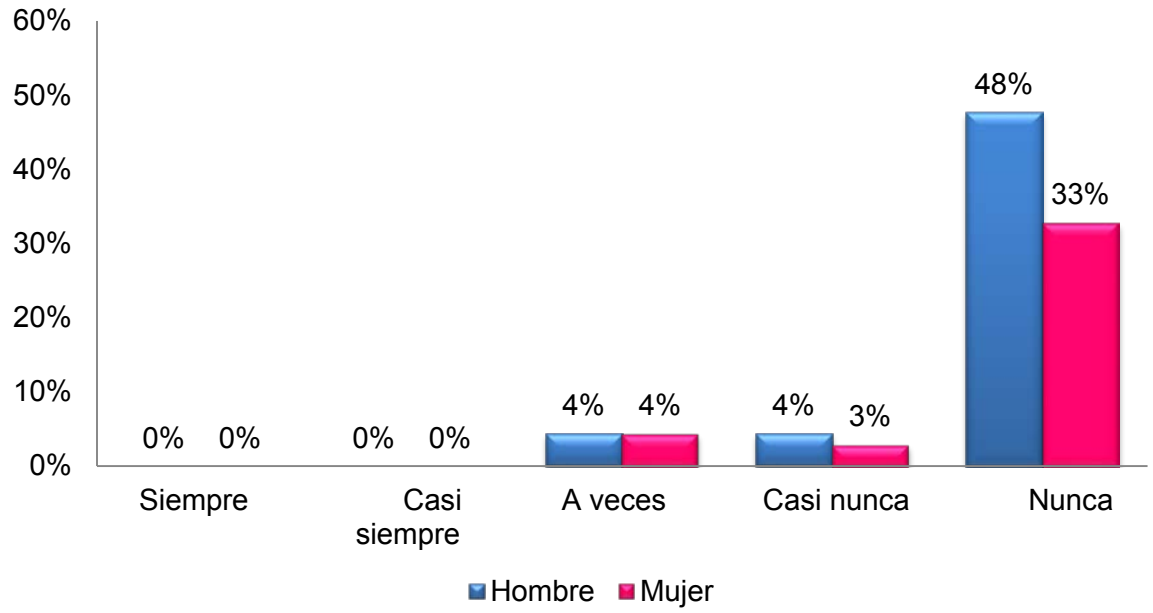
Se obtuvo como resultado que el 45% de los hombres respondieron que sí, siendo significativo que solo el 28% de las mujeres contestaron lo mismo; el 11% tanto de hombres como de mujeres consideran que no el Instituto no cuenta con una política de equidad de género. Según el Modelo de Equidad de Género 2012, La política de equidad de género en una organización se correlaciona con la igualdad por ser ésta el compromiso principal o la razón de ser de la política. (MEG, Modelo de Equidad de Genero, 2012)

Gráfico 4. Se promueve el compromiso de la no discriminación.



En el aspecto de la discriminación se obtuvo como resultado que 43% de los hombres respondieron que sí, siendo significativo que solo el 30% de las mujeres contestaron lo mismo; el 12% de las mujeres consideran que no se promueve el compromiso de la no discriminación únicamente el 12% de los hombres contestaron que a veces. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en materia de igualdad entre los sexos consiste en promover la igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres en el mundo del trabajo, y se basa en los convenios internacionales del trabajo de especial pertinencia para la igualdad entre el hombre y la mujer, mandato también abarca resoluciones adoptadas por la Conferencia Internacional del Trabajo (el órgano de máximo nivel en cuanto a la formulación de las políticas de la OIT) en 1975, 1985 y 1991, y la Resolución de junio de 2004 relativa a la igualdad entre hombres y mujeres, la igualdad de remuneración y la protección de la maternidad. (OIT)

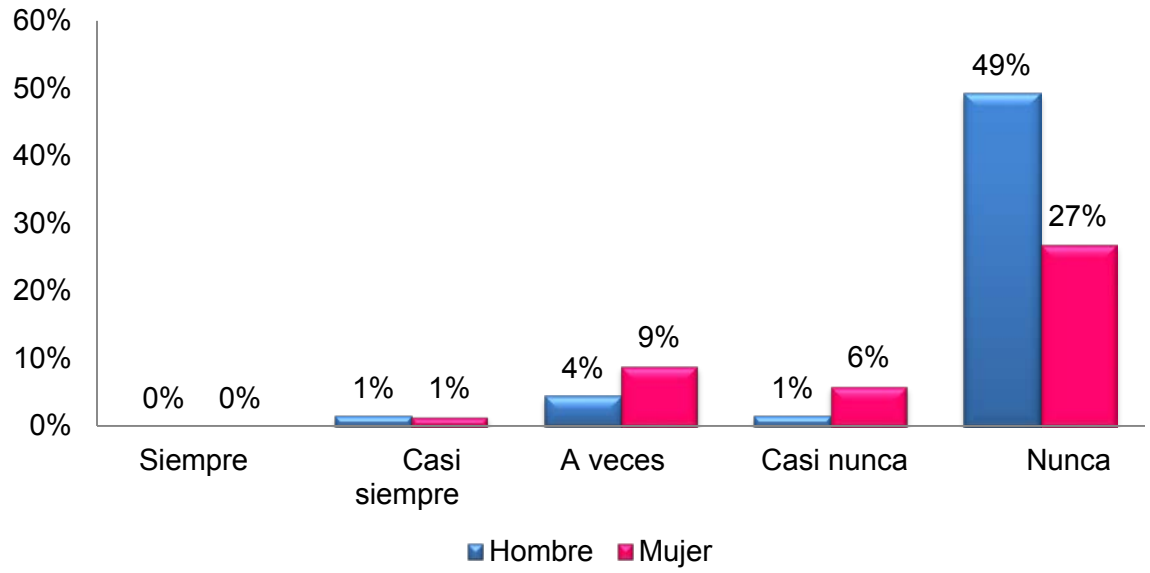
Gráfico 5. Piropos o comentarios no deseados acerca de su apariencia.



En el aspecto de violencia sexual se obtuvo como resultado que 48% de los hombres respondieron que no se hacen piropos o comentarios no deseados acerca de su apariencia, siendo significativo que solo 33% de las mujeres contestaron lo mismo.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia define a la violencia sexual como: “Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto” (art. 6, fracción V). (INMUJERES, Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia, 2014)

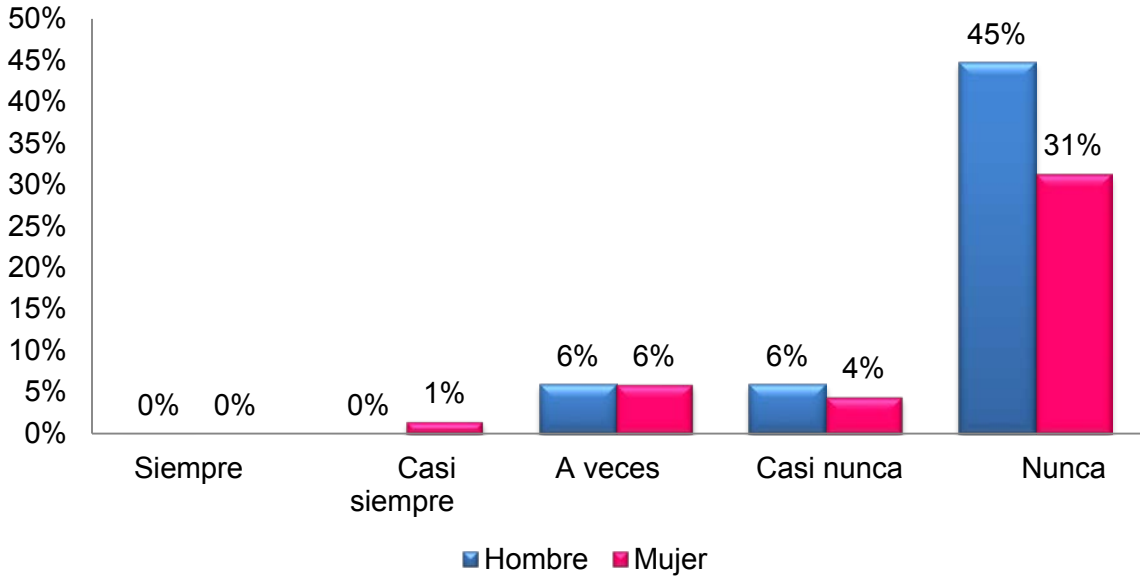
Gráfico 6. Miradas morbosas o gestos sugestivos que le incomoden.



En el aspecto de violencia sexual se obtuvo como resultado que el 49% de los hombres respondieron que no, siendo significativo que solo el 27% de las mujeres contestaron lo mismo.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia define a la violencia sexual como: “Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto” (art. 6, fracción V). (INMUJERES, Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia, 2014)

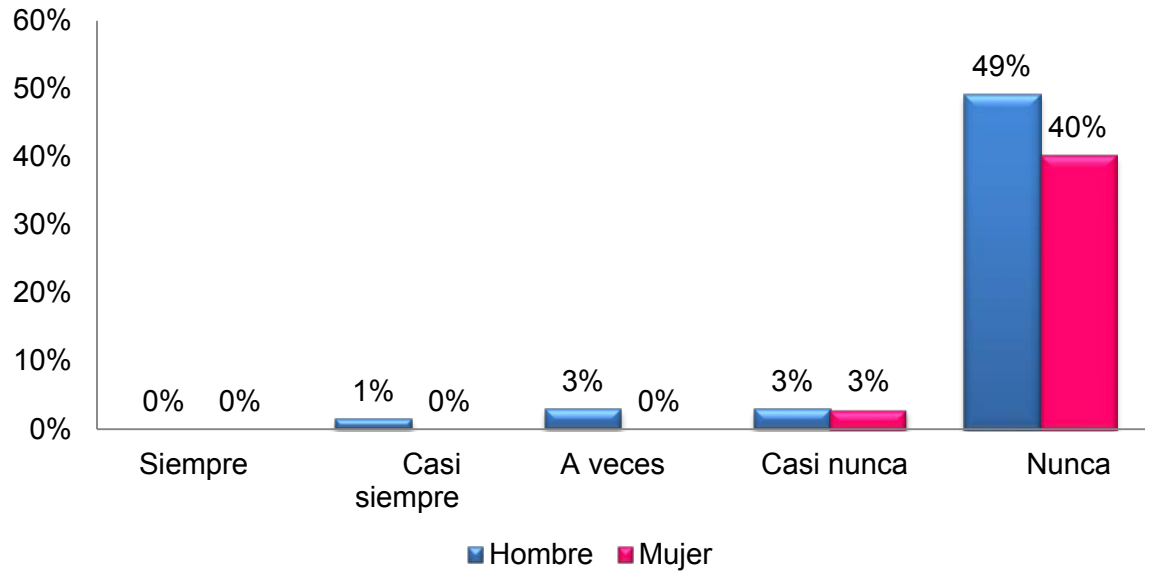
Gráfico 7. Burlas, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre su vida sexual o amorosa.



En el aspecto de violencia sexual se obtuvo como resultado que el 51% de los hombres respondieron que no, siendo significativo que solo el 35% de las mujeres contestaron lo mismo.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia define a la violencia sexual como: “Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto” (art. 6, fracción V). (INMUJERES, Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia, 2014)

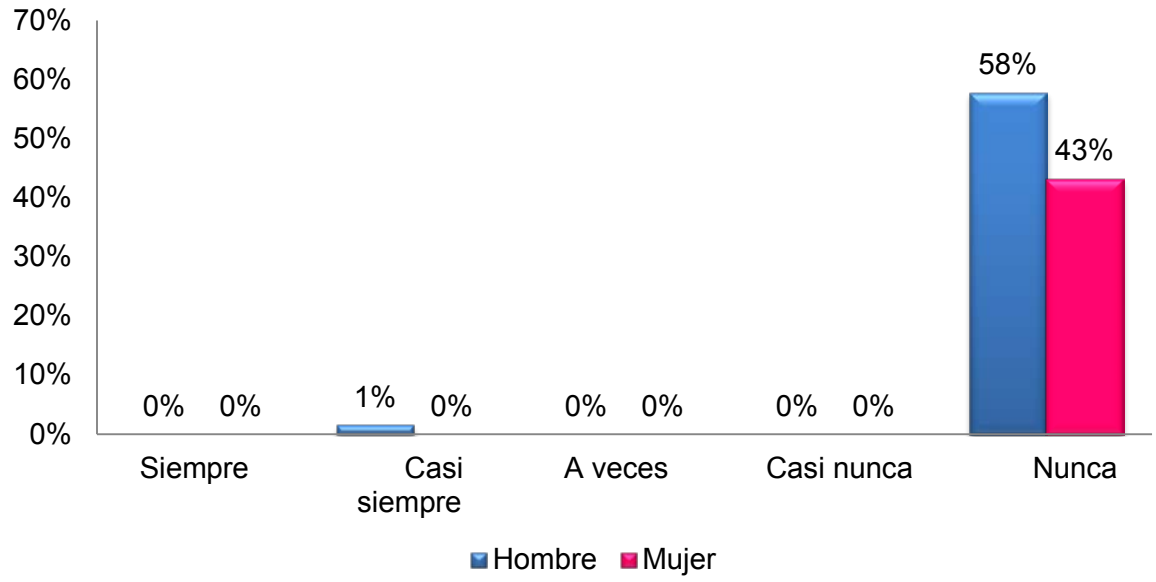
Gráfico 8 Presión para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseados fuera del trabajo.



En el aspecto de violencia sexual se obtuvo como resultado que el 52% de los hombres respondieron que no hay presión para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseados fuera del trabajo y el 43% de las mujeres contestaron lo mismo.

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia define a la violencia sexual como: “Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto” (art. 6, fracción V). (INMUJERES, Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia, 2014)

Gráfico 9. Violación.

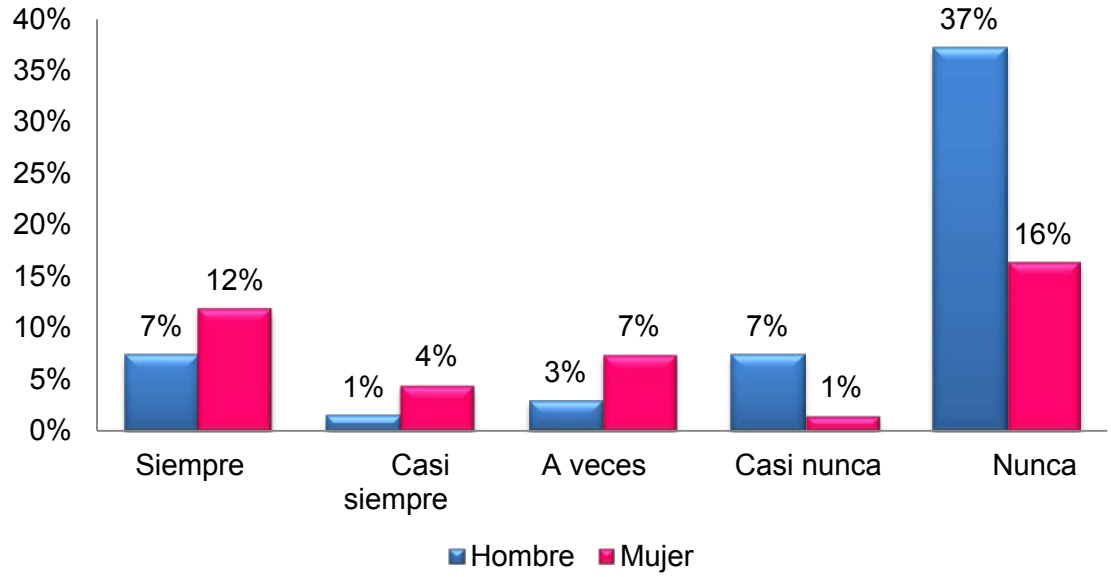


En el aspecto de violencia física en el ámbito laboral se obtuvo como resultado que el 58% de los hombres respondieron que no, al igual que el total de las mujeres encuestadas contestaron que nunca han sufrido violación.

La violencia fisca Implica el uso de la fuerza para dañar al otro con todo tipo de acciones como empujones, jaloneos, pellizcos, rasguños, golpes, bofetadas, patadas y aislamiento. El agresor puede utilizar su propio cuerpo o utilizar algún otro objeto, arma o sustancia para lograr sus propósitos.

Esta forma de maltrato ocurre con menor frecuencia que la violencia psicológica pero es mucho más visible y notoria. El agresor, de manera intencional y recurrente busca controlar, sujetar, inmovilizar y causar daño en la integridad física de la persona (SG)

Gráfico 10. Conoce la existencia de mecanismos institucionales y/o políticas, para proteger a las víctimas del hostigamiento sexual o acoso laboral.



En el aspecto de violencia física en el ámbito laboral se obtuvo como resultado que el 8% de los hombres respondieron que sí, siendo significativo que solo el 16% de las mujeres contestaron lo mismo; 47% de los hombres y el 24% de las mujeres consideran que no conocen la existencia de mecanismos institucionales y/o políticas para proteger a las víctimas del hostigamiento sexual o acoso laboral,

La violencia fisca Implica el uso de la fuerza para dañar al otro con todo tipo de acciones como empujones, jaloneos, pellizcos, rasguños, golpes, bofetadas, patadas y aislamiento. El agresor puede utilizar su propio cuerpo o utilizar algún otro objeto, arma o sustancia para lograr sus propósitos.

Esta forma de maltrato ocurre con menor frecuencia que la violencia psicológica pero es mucho más visible y notoria. El agresor, de manera intencional y recurrente busca controlar, sujetar, inmovilizar y causar daño en la integridad física de la persona (SG)

Conclusiones

A continuación se procede a responder las preguntas que se elaboraron en el planteamiento del problema.

El 53% de los hombres respondieron que se respetan sus opiniones y aportaciones, siendo significativo que solo el 25% de las mujeres contestaron lo mismo; 17% de las mujeres consideran que no se respetan sus opiniones

El Instituto tiene una política de equidad de género, sin embargo se obtuvo como resultado que el 45% de los hombres respondieron que sí, siendo significativo que solo el 28% de las mujeres contestaron lo mismo; el 11% tanto de hombres como de mujeres consideran que no el Instituto no cuenta con una política de equidad de género

Se promueve el compromiso de la no discriminación. En el aspecto de la discriminación se obtuvo como resultado que 43% de los hombres respondieron que sí, siendo significativo que solo el 30% de las mujeres contestaron lo mismo.

En el aspecto de violencia sexual se obtuvo como resultado que 48% de los hombres respondieron que no se hacen piropos o comentarios no deseados acerca de su apariencia, siendo significativo que solo 33% de las mujeres contestaron lo mismo

Miradas morbosas o gestos sugestivos que le incomoden. En el aspecto de violencia sexual se obtuvo como resultado que el 49% de los hombres respondieron que no, siendo significativo que solo el 27% de las mujeres contestaron lo mismo.

En relación a las burlas, bromas, comentarios o preguntas incómodas sobre su vida sexual o amorosa. El 51% de los hombres respondieron que no se hacen

bromas o comentarios incómodos en relación a su vida sexual, siendo significativo que solo el 35% de las mujeres contestaron lo mismo. Haciendo evidente que si existe este tipo de bromas o comentarios incómodos.

Presión para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseados fuera del trabajo. El 52% de los hombres respondieron que no hay presión para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseados fuera del trabajo y el 43% de las mujeres contestaron lo mismo

En relación a si los empleados y las empleadas conocen los beneficios de que exista la equidad de género en la institución, de acuerdo a los resultados si tienen una idea clara puesto que 45% de los hombres y el 28% de las mujeres respondieron que sí.

Es importante destacar que las mujeres dentro del Instituto desconocen donde están ubicados los refugios para mujeres violentadas, ni saben a dónde acudir en caso de sufrir violencia sexual o violación y esto es sumamente importante no solo para ellas si no para cualquier persona con la que tengan una relación cercana..

En relación a la pregunta si el Instituto tiene una Política de Equidad de Género aunque la mayoría respondió de manera afirmativa al hacer algunas preguntas o comentarios respecto al tema era evidente que lo desconocían.

Recomendaciones

1.- Impartir talleres a fin de sensibilizar a las empleadas y empleados en relación a la violencia de género que existe y que no se percibe como tal.

2.- Difundir campañas para dar a conocer los diferentes tipos de violencia física, violencia psicológica, sexual, económica que pueden sufrir los empleados y empleadas del Instituto.

3. - Capacitar a las empleadas y los empleados a fin de darles a conocer las leyes que existen de equidad de género.

4.- Identificar y dar a conocer al personal sobre organizaciones externas, instancias estatales, públicas o privadas encargadas de combatir la violencia que proporcionen apoyos a servicios especializados para la atención a personas que viven situaciones de violencia.

5.- Promover en el Instituto cursos y talleres sobre temas de equidad de género.

6.- Difundir entre su personal que es la Política de Equidad de Género.

Referencias

Abramo, L. (Enero de 2012). *OIT.* Recuperado el 27 de Octubre de 2015, de El trabajo decente y equidad de genero en America Latina. Oficina Internacional del Trabajo: http://guiaderecursos.mides.gob.uy/innovaportal.file/21571/1/12/oittrabajo_decente_y_equidad_de_genero.pdf

Alberdi. (s/f). *Genero.* Recuperado el 24 de Octubre de 2015, de El significado del genero en las ciencias sociales.: http://www.genero.cienciassociales/file/c/Users

CPECH. (s/f). *Congreso del Estado.* Recuperado el 8 de Octubre de 2015, de Congreso del Estado de Chihuahua: http//www.congresochihuahua.gob.mx/biblioteca/constitucion/archivosconstitucion/actual.pdf

Inchaustegui, U. e. (2006). *Comision de Equidad de Genero LIX Legislatura. Camara de Diputados. Mexico.* Recuperado el 28 de octubre de 2015, de La transversaidad de genero en el aparato publico mexicano, reflexiones desde

la perspectia de genero en las acciones legislativas: http://www.inju.gob.vy/innovaportal/file/21658/1/21/ichaustegui

INMUJERES. (2007). *Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia.* Recuperado el 18 de Octubre de 2015, de INJU. Gob. mx: http/www.inju.gob.mx/inmujeres/images/stories/normaterial/legislacion/2014

INMUJERES. (2014). *Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida libre de violencia.* Recuperado el 1 de Noviembre de 2015, de Inmujeres: http//www.inmujerse.gob.mx(inmujeres/mages/storeis/nomateca/legislacin

MEG. (2012). *Modelo de Equidad de Genero.* Recuperado el 8 de Noviembre de 2015, de Modelo de Equidad de Genero: http//www.modelodeequidadde genero.gob.mx

Mujeres, e. R. (13 de Mayo de 2015). *Mujeres en Red.* Recuperado el 20 de Octubre de 2015, de El Periodico Feminista: http://www.mujeresenred.net/spip.php?article1600

OIT. (s.f.). *Organizacion Internacional del Trabajo.* Recuperado el 8 de Noviembre de 2015, de http://www.ilo.org/public/spanish/gender.htm

ONU. (2015). *Mujeres.* Recuperado el 29 de Octubre de 2015, de El progreso de las mujeres en el mundo 2015-2016transformasr la economica para realizar los derechos. Entidad de las Naciones Unidas para la igualdad de genero y empoderamiento de las mujeres: http//www.progress.unwoman.org/en/2015/pdf/SUMMARY_ES

ONU. (21 de Agosto de 2015). *La igualdad de genero beneficia a toda la Sociedad.* Recuperado el 1 de Noviembre de 2015, de La igualdad de genero: http://un.org/sustainabledevelopment/gender-equiality

SCJN. (2011). *Suprema Corte de Justicia de la Nacion.* Recuperado el 30 de Octubre de 2015, de Suprema Corte de Justicia de la Nacio: http//www.scjn.gob.mx

SG. (s.f.). *Secretaria de Gobernacion.* Recuperado el 2 de Noviembre de 2015, de Secretaria de Gobernacion: http.//www.vioenciaenlafamilia.conapo.gob.mx/en/violencia_familiar/violencia_emocional_fsica_y_economica

Signifcados.com. (s.f.). *Equidad de genero.* Recuperado el 2 de septiembre de 2015, de Equidad de genero: http://www.significados.com/equidad-de-genero/

Secretaría de Gobernación http://www.violenciaenlafamilia.conapo.gob.mx/en/Violencia_Familiar/Violencia_emocional_fsica_sexual_y_econmica. Fecha de consulta 27 de octubre de 2015 hora 6:00 pm

Suprema Corte de Justicia de la Nación, Género y Justicia (2015) De lo global a lo local: El uso de los derechos de las mujeres “desde abajo”. http://equidad.scjn.gob.mx/wp-content/uploads/2014/06/BGYJ-71-JUN-2015.pdf . Fecha de consulta 27 de octubre de 2015 hora 4:16 pm

La competitividad en las empresas lideradas por Mujeres

María Luisa Saavedra García

Resumen

La competitividad de las empresas hoy en día es un elemento clave para su supervivencia, de allí la importancia de estudiar este tópico. El objetivo de este trabajo es presentar una revisión teórica del tema de competitividad en las empresas lideradas por mujer, con el fin de dar cuenta del estado del arte de este tema. Se realizó una investigación documental revisando fuentes primarias y secundarias de información sobre el tema. La conclusión principal de este trabajo es que las empresas lideradas por mujeres sobre todo las de menor tamaño presentan un desempeño menor que las lideradas por hombres, sin embargo, las empresarias se encuentran satisfechas con sus resultados dado que le dan prioridad al equilibrio entre la vida familiar y su dedicación a la empresa.

Palabras clave: Competitividad, PYME, Mujeres.

Introducción

La competitividad es la capacidad de combinar aspectos de calidad, precio, diseño y tiempo de entrega para satisfacer las necesidades de los clientes y eventualmente convertir a la empresa en un eslabón confiable de la cadena productiva de otras que oferten productos similares (Inmujeres, 2009).

La importancia de la competitividad radica en que es un elemento fundamental para lograr que una empresa permanezca en el mercado, de ahí la necesidad de estudiarla particularmente en el caso de las empresas dirigidas por mujeres.

Así pues, el objetivo de esta investigación consiste en presentar los aspectos más importantes de la competitividad de las empresas dirigidas por mujeres, para la comprensión y análisis de este tema.

De acuerdo con lo anterior, en este trabajo se presenta el tema de competitividad de empresas dirigidas por mujeres, iniciando por definir las teorías que han desarrollado las escuelas para explicar las diferencias en el desempeño de las empresas dirigidas

por hombres y mujeres, estas son dos, una de ellas la Escuela del Feminismo Liberal, la cual apela a la discriminación de que es objeto la mujer, la otra, la Escuela del Feminismo Social, la cual explica las diferencias en el desempeño de las empresas, en función de que la empresaria persigue objetivos muy distintos de los hombres y tiene otras prioridades que estarían frenando su desarrollo. En segundo lugar, se presentan las características de empresas propiedad de mujeres, destacando que existen diferencias considerables entre las empresas dirigidas por hombres y mujeres, así pues, las empresarias tienen menos empleados, poseen propiedades de menor valor, participan poco en capacitación empresarial y dedican menos horas a la empresa. En tercer lugar, se desarrolla el tema de diferencias en el desempeño de empresas dirigidas por hombres y mujeres, mostrando cómo la rentabilidad de empresas dirigidas por hombres es superior a la rentabilidad de las empresas dirigidas por mujeres.

En el cuarto apartado, se explican cuáles son los factores que influyen en la competitividad de las empresas dirigidas por mujeres, mismos que tienen que ver con los recursos y capacidades de la emprendedora, el tamaño de la empresa, el sector en el que opera, la innovación y nuevas tecnologías y el entorno de negocios, las regulaciones y los factores de mercado.

En el quinto apartado, se presentan las investigaciones empíricas que se han realizado acerca de la diferencia en el desempeño de empresas dirigidas por hombres y mujeres, destacando que todas ellas han sido realizadas en el extranjero y hasta el momento no existe evidencia de investigación de este tópico realizada en México. En el sexto apartado, se trata de dar una respuesta a la pregunta ¿Por qué no crecen las empresas dirigidas por mujeres? encontrándose principalmente que en muchos países predomina una sociedad androcéntrica, donde la mujer tiene que sujetarse a lo que el marido determine y no posee propiedades ni tiene libertad para tomar decisiones económicas. Por último se presentan las conclusiones del trabajo.

Escuelas que explican las diferencias en el desempeño de empresas dirigidas por hombres y mujeres

Con respecto a las diferencias en el desempeño de las empresas lideradas por hombres y mujeres, existen dos escuelas (Fischer, Reuber y Dyke, 1993):

1.1 Teoría del feminismo liberal, Fischer *et al.* (1993) sugieren que las empresas dirigidas por mujeres muestran un desempeño pobre, a causa de la discriminación que existe contra ellas y/o a causa de otros factores sistemáticos que privan a la mujer de recursos importantes. Con respecto a esto último, Gottschalk y Niefert (2010) afirman que las mujeres carecen de acceso a los recursos relevantes como la educación y la experiencia en negocios o capital financiero.

Complementando lo anterior, Fischer *et al.* (1993) Señalan que la teoría feminista liberal se basa en la creencia de que las mujeres y los hombres son igualmente capaces y, por lo tanto, si la mujer observa bajo rendimiento, debe ser porque las mujeres son abiertamente discriminadas (por ejemplo, por los prestamistas) y/o debido a otros factores sistemáticos que privan a las mujeres de recursos importantes (por ejemplo, la falta de una educación apropiada).

Los estudios que adoptan una perspectiva feminista liberal parecen asumir (implícita o explícitamente) que las empresas propiedad de mujeres muestran un desempeño inferior a las empresas propiedad de hombres y luego se disponen a explicar este bajo rendimiento sobre la base de la discriminación potencial (Ahl, 2006). Siendo este el caso, la teoría feminista liberal sugeriría que las empresas dirigidas por mujeres y propiedad de hombres deben desempeñarse igual de bien.

1.2 La teoría del feminismo social, Fischer, *et al.* (1993) Argumentan que el hombre y la mujer son inherentemente diferentes por naturaleza, pero estas diferencias no implican que la mujer necesariamente sea menos (o más) efectiva en los negocios que el hombre, la mujer puede simplemente tener un enfoque diferente de su negocio, coincidiendo con esto, Gottschalk y Niefert (2010) señalan que las mujeres tienen diferentes actitudes y valores y, en consecuencia, adoptan un enfoque diferente para los negocios.

Así pues, Fischer, *et al.* (1993) Señalan que la teoría social feminista sugiere que los hombres y las mujeres son intrínsecamente diferentes por naturaleza y estas diferencias (en lugar de la discriminación como señala la Teoría del Feminismo Liberal) hará que operen sus empresas de manera diferente; por ejemplo, las mujeres podrían buscar: tomar menos riesgos, o un crecimiento de sus negocios más lentamente y/o lograr un mejor equilibrio entre su vida laboral y familiar. También es posible que, en comparación con los varones, las mujeres puedan optar por tomar diferentes cursos de la universidad o la obtención de mayores grados. Por otra parte, podrían estar menos inclinadas a buscar fondos de una institución financiera y con esto limitar su crecimiento.

De acuerdo con esta teoría, no necesariamente las diferencias en las decisiones tomadas por los hombres y las mujeres deben implicar que las empresas de propiedad de mujeres muestren un desempeño inferior a las empresas propiedad de hombres, si se adoptan medidas de desempeño apropiadas y medibles de acuerdo con los objetivos y enfoque de cada empresario hombre y mujer (Zolín y Watson, 2012). Es decir las empresas dirigidas por una mujer, pueden tener un buen desempeño, de acuerdo con los parámetros que la propia empresaria establezca.

Características de empresas de propiedad de mujeres

Existen diferencias considerables en capital humano y físico de las empresas dirigidas por hombres y mujeres. Las empresarias tienden a tener menos empleados, poseen propiedades de menor valor, participan con menor frecuencia en jornadas de capacitación empresarial y trabajan menos horas. A continuación se detallan estas características:

1. Las empresarias tienen menor capital humano que los empresarios. Las empresarias tienen menos educación formal que los empresarios (Powers y Magnoni, 2010) y trabajan menos horas. También los empresarios reciben más capacitación que las empresarias. Sin embargo, Heller (2010) encontró que en

América Latina el nivel de estudios de las emprendedoras es mayor al de los emprendedores explicándose esto por el techo de cristal que las mujeres encuentran en sus empleos lo que las obliga a independizarse y poner su propia empresa, al no poder ascender a puestos directivos en la empresa en la que se encuentra laborando. Por otra parte, Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe (2010) señala que las mujeres con menor nivel educativo son las más emprendedoras, encontrándose en esto implicaciones negativas dado que se establecen principalmente en el sector informal y con negocios incipientes, limitando sus posibilidades de crecimiento y desarrollo.

2. Las empresas propiedad de una mujer tienden a concentrarse en menos sectores económicos que los negocios de propiedad de hombres.

Los negocios de mujeres están concentrados en el comercio, también las mujeres empresarias se concentran desproporcionadamente en negocios incipientes es decir, se quedan en la etapa incipiente de un negocio y no lo abandonan por oportunidades nuevas, posiblemente por la aversión al riesgo, en este sentido Hsu, Kuo y Chang (2013), en una investigación realizada en Taiwán encontraron que las empresarias son menos tendientes a asumir riesgos, por lo que se estancan en los negocios que inician y no prueban incursionar en otros sectores que podrían resultar más rentables.

En este último punto, Espino (2005) afirma que las mujeres están sobrerrepresentadas en los sectores de baja productividad y subrepresentadas en los de productividad media y alta, en tanto que con los hombres ocurre exactamente lo contrario, esta desigualdad agrava la falta de equidad que se produce en el total de la economía entre sectores de baja productividad y los otros sectores. Así también, menciona que aun cuando las mujeres aprenden con éxito nuevas calificaciones, es frecuente que continúen teniendo problemas para entrar en actividades masculinizadas, debiéndose esto tanto a la discriminación explicita como a la falta de experiencia y contactos de mercado (Powers y Magnoni, 2010; Heller,

2010). La menor experiencia se debe a la segregación laboral, que hace que las mujeres creen su empresa cuando son más jóvenes y adquieren experiencia en su propia empresa y no como empleadas asalariadas (Díaz y Jiménez, 2010). Así también, algunos autores como Zabludosky (2003) y Blonder (2003) hacen ver que las mujeres se insertan mayoritariamente en trabajos que requieren habilidades que podrían considerarse una extensión de su tareas femeninas tradicionales en el hogar y la comunidad como por ejemplo, la salud, el cuidado de las personas, la educación, la alimentación, la confección y en general, los servicios de apoyo.

Diferencias en el desempeño de empresas dirigidas por hombres y mujeres

Díaz y Jiménez (2010) encontraron que el resultado en términos de ingresos brutos de las empresas dirigidas por hombres es significativamente mayor que en las dirigidas por mujeres. Las variables que se relacionaron con el resultado económico de las empresas dirigidas por mujeres son: el número de empleados, el capital financiero y el número de horas dedicadas a la empresa, todas menores a los de los hombres. En cuanto a esto último (Díaz y Jiménez, 2010), existe evidencia de que las mujeres son más productivas por hora trabajada, pues el hecho de que dediquen menos horas a la empresa no afecta el resultado (lo que implica que no porque dedique menos horas tendrá peores resultados).

En lo que se refiere, a las empresas dirigidas por hombres se observa una mayor capacidad de transformar el capital financiero en ingresos y para materializar sus intenciones de crecimiento en el corto plazo en ingresos. En lo que se refiere al número de empleados Zabludosky (2003) encontró que a medida que aumenta el número de empleados en una empresa, disminuye la probabilidad de que esté a cargo de una mujer. En cuanto a la diversidad de género en las empresas Gallego, García y Rodríguez (2010) encontraron que esta variable no influye en el rendimiento empresarial.

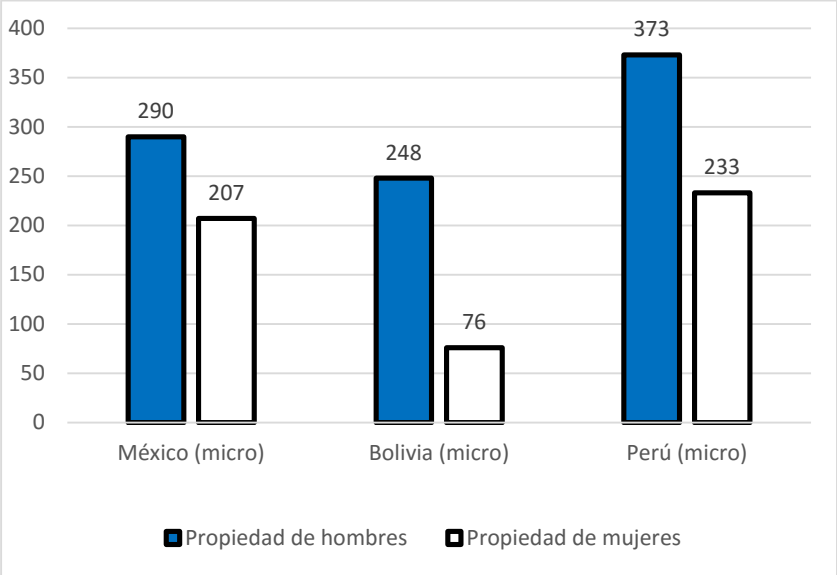
Ernst y Young (2009), señalan que las empresas que inician con altos niveles de capital muestran significativamente mejor desempeño, sin embargo, se sabe que las

empresas propiedad de mujeres que generalmente inician con poco capital muestran un bajo desempeño en términos de activos, ingresos rentabilidad y sobrevivencia. Lo anterior, se encuentra relacionado con lo que menciona Espino (2005) que las mujeres tienen menos acceso a los recursos que los hombres de la misma clase social debido a los sistemas discriminatorios de propiedad y empleo. Esto aunado a que las mujeres cuentan con el aval de su propio patrimonio personal que es pequeño y suele ajustar las inversiones a los recursos propios (EMAKUNDE, 2013). Sin embargo, Bordieu (1977 citado en Instituto de la Mujer, 2011) menciona que incluso cuando hombres y mujeres al frente de una organización poseen niveles y tipos de capital similares, puede que difiera el valor que tienen para los grupos de interés de la empresa, estando implícito en esto la discriminación hacia la mujer.

Diferencias en generación de utilidades

En América Latina y el Caribe como se puede ver en la gráfica 1 las empresas dirigidas por mujeres registran menos utilidades que aquellas propiedad de un hombre, observamos que la mediana de las utilidades es menor entre un 30% y 70% a la cifra correspondiente a los negocios propiedad de un hombre (BIRF, 2010).

Gráfica 1. Mediana de utilidades



Fuente: BIRF (2010).

Diferencias en rentabilidad

Powers y Magnoni (2010) señalan que existen diferencias de género en la productividad de los negocios, pues las micro y pequeñas empresas de propiedad de una mujer son menos rentables y productivas que las de propiedad de un hombre. Sin embargo, esta situación cambia a nivel de empresas medianas y grandes donde las empresas dirigidas por mujeres son tan productivas e incluso más que las dirigidas por hombres.

Esta diferencia en rentabilidad, se estaría explicando por qué los negocios liderados por hombres se enfocan fuertemente en los aspectos financieros y establecen parámetros de evaluación de inversiones y rentabilidad, mientras que las mujeres empresarias tienen como prioridad la calidad de vida, personal y familiar conformándose con lo necesario para suplir estas necesidades (SELA, 2010). Así también, la diferencia entre los resultados que obtienen las empresas dirigidas por hombres y mujeres se debería de acuerdo con Escandón y Arias (2011), a la característica propia de los varones de aceptar mayores riesgos.

Por otra parte, el equilibrio que la mujer busca entre el trabajo y la atención a sus responsabilidades con la familia, impide el crecimiento de la empresa, esto es lo que Equal (2010) denomina “Techo de cemento”, pues es la propia mujer la que pone limitaciones a su desarrollo por motivos personales. A este respecto, estudios recientes han demostrado una correlación negativa entre el cuidado infantil y trabajo del hogar y tamaño de la empresa propiedad de mujeres y su desempeño (SELA, 2010). Sin embargo, a pesar de lo anterior, Chaves, Valenciano, Vega y Ortiz (2013) encontraron que las empresarias son capaces de lograr el éxito si logran compatibilizar las labores domésticas y empresariales de acuerdo con sus propios deseos de no descuidar su hogar.

En este sentido, el Instituto de la Mujer (2011) encuentra que las diferencias en el rendimiento entre las empresas dirigidas por hombres o mujeres se deben a que:

a) Crean y dirigen sus empresas con diferentes tipos de capital humano (educación, edad, experiencia), siendo los hombres quienes buscan un capital humano mejor capacitado, experto y en edad productiva.
b) Crean y dirigen sus empresas con diferentes tipos de capital social, siendo los hombres los que tienen más redes que le permiten interactuar para obtener información y vínculos que beneficien a su negocio.
c) Las empresarias crean sus empresas con menor capital financiero y tienen preferencias distintas en cuanto al financiamiento, a diferencia de los hombres prefieren no arriesgar.
d) Lo anterior se traduce en que también los resultados serán menores en las empresas dirigidas por mujeres, dado que la inversión realizada es menor.
e) Las empresarias están satisfechas con sus resultados empresariales y no buscan tener mayor crecimiento.

En este punto, es necesario considerar que a pesar de que las empresas dirigidas por mujeres tienen menos rendimiento, éstas no están insatisfechas con ese resultado, explicándose esto por 1) no se observa diferencias de género en el

resultado obtenido en comparación con los competidores, lo que implica que tanto las empresas dirigidas por hombres como las dirigidas por mujeres, pueden tener mejores resultados que sus competidores, 2) las empresarias con más frecuencia establecen límites máximos de satisfacción con el resultado, siendo estos menos ambiciosos que los que fijan los empresarios, 3) hay que preguntarse si el énfasis económico es el indicador más importante para el éxito empresarial cuando se trata de una empresaria, pues en la mujer el atractivo de dirigir su propia empresa puede ser mayor, pues sienten que en el mercado laboral no tendrían la oportunidad de aprovechar al máximo su potencial (Immujeres, 2011).

Lo anterior, implicaría que el "éxito" no solo se puede medir en términos económicos, tratando de encaminar a las empresas que se desvían del camino. Así, de acuerdo con lo expresado por el Instituto de la Mujer (2011) se debe tener cuidado con la utilización de constructos "masculinos", que estigmatizan a las mujeres como "las otras" en el mundo empresarial, determinando así que éstas necesitan adaptarse a las estructuras y sistemas ya preexistentes. Es decir, es necesario abrirnos a una nueva concepción de cómo debe ser una empresa para que le confiramos otro valor, observando la actividad empresarial desde la perspectiva de la mujer empresaria. Aunque, el modo en el que las prácticas y procesos empresariales construidos socialmente pudieran parecer neutrales, en realidad, este ámbito todavía es un entorno masculinizado y las acciones y resultados de las mujeres todavía se determinan como femeninas y, dado que divergen de la norma masculina, como deficientes.

Factores que influyen en la competitividad de empresas dirigidas por mujeres

Recursos y capacidades de la emprendedora

Escandón y Arias (2011) realizaron un estudio en Colombia acerca de la competitividad de las empresas dirigidas por mujeres, en el mismo encontraron que el nivel de competitividad se encuentra relacionado con los recursos y capacidades de la emprendedora tales como el nivel de educación, así las empresas dirigidas por

mujeres con mayor educación son las que logran que se expanda en su mercado y logre con esto una mayor productividad, identificando oportunidades para emprender.

Congruente con este enfoque, Rodríguez, Fuentes y Lázaro (2011) señalan que los recursos esenciales para la creación de una ventaja competitiva sostenible y un desempeño empresarial superior, son: el capital financiero, el capital humano y el capital social. Así también, afirman que éstos recursos guardan estrecha relación con las capacidades, dado que el capital financiero es capaz de dar acceso a más entrenamiento y educación, y es mejor aprovechado por los empresarios como lo señalan Díaz y Jiménez (2009) quienes encontraron que las empresas dirigidas por hombres tienen una mayor capacidad de transformar el capital financiero en ingresos y materializar sus intenciones de crecimiento en el corto plazo incrementando sus ingresos, buscando de este modo hacer crecer a la empresa; el capital humano así como la contratación de personal más experto y capacitado puede conseguirse con una adecuada orientación al aprendizaje, facilitando así la implementación de estrategias de mercado las cuales requieren un profundo conocimiento de los clientes y la competencia; el capital social es decir, las redes de negocios, es de vital importancia para la capacidad emprendedora y orientación al mercado, a través de las cuales la empresaria puede mantenerse informada de nuevas oportunidades de negocio, de áreas importantes para el crecimiento empresarial como el acceso al financiamiento y la tecnología. A este respecto, De la Paz (2010) ha señalado que el incremento de la participación de la mujer en las actividades empresariales no ha ido acompañado de una mayor representatividad en las organizaciones empresariales, como ejemplo menciona que en el grupo de 182 asesores de la coordinación empresarial para el Tratado de Libre Comercio en México, solo participó una mujer.

Por lo anterior, el Instituto de la Mujer (2011) sugiere que es importante promover la expansión de las capacidades de la pequeña empresaria a través del desarrollo y mantenimiento de relaciones externas y también internas en la empresa. Las relaciones externas comprenden todas las relaciones informales del empresariado con su círculo más íntimo (familia y amigos) y conocidos, así como las formales que

son las asociaciones empresariales que no solo incluyen a otros empresarios, sino también a clientes, proveedores.

Las relaciones internas se dan con la interacción con y entre los empleados a todos los niveles de la empresa para facilitar la colaboración. Los empleados pueden ayudar a la empresaria a ampliar su red de contactos. Así pues, las dimensiones del capital social son:

a) Dimensión estructural. Se define como la localización de la empresaria en una red de contactos, es vital para las percepciones de legitimidad, credibilidad y valor potencial. La empresaria a través de su red de contactos con clientes, proveedores de financiamiento, puede obtener información valiosa, sin la que otros sin estos contactos no puede acceder.
b) Dimensión cognitiva. Es un aspecto importante para construir las relaciones con los grupos de interés y desarrollar la reputación de la empresa. Mejora la efectividad de la transferencia de conocimiento a través del desarrollo de significados compartidos entre los individuos.
c) Dimensión relacional. Consiste en el desarrollo de confianza entre los individuos, evitando oportunismos, es decir que algunos de los actores tome ventaja de la situación, buscando su propio beneficio.

Según Martínez (citado en De la Paz, 2010) la escasa participación de las mujeres en las organizaciones empresariales se debe a dos aspectos fundamentales: a) las empresas dirigidas por mujeres no tienen el peso económico suficiente para que la élite directiva las considere como candidatas potenciales a un puesto de dirección, b) las mujeres empresarias no participan activamente, ni se interesan por hacer política al interior de las cámaras patronales.

Por otra parte, Díaz y Jiménez (2010) han encontrado que las empresarias buscan un crecimiento lento y estable, sus redes de contactos son de menor tamaño y diversidad y contienen menor número de empresarios y de personal bancario,

aportando menos contactos con clientes/proveedores o personas con conocimientos empresariales. A este respecto, Espino (2005) señala que una las razones de la falta de redes es que las mujeres enfrentan problemas para acceder a posiciones de liderazgo institucional, político y de autoridad pública lo que las limita para establecer este tipo de relaciones, por otra parte Blonder (2003) refiere que se debe a la falta de tiempo y a la falta de estímulo e información por parte de las instituciones gremiales. Generalmente las mujeres, están ausentes de las directivas de las asociaciones sindicales y, por lo tanto, su opinión no incide en los planteamientos de sus gremios e incluso, aun cuando alcanzan alguna posición de liderazgo, el hecho de estar en minoría no les permite lograr una mayor articulación de los intereses del conjunto de mujeres.

El capital humano en las empresas dirigidas por mujeres

En lo que se refiere al capital humano, el Instituto de la Mujer (2011) señala que está compuesto tanto por la formación y la experiencia como por la autoeficacia percibida y el tiempo dedicado a la actividad empresarial. A continuación se incluye una breve explicación de cada uno de estos elementos:

a) **Experiencia laboral previa.** El mercado de trabajo puede verse como un marco formativo donde el empresariado consigue conocimiento y contactos, que puede tomar en cuenta al momento de crear su empresa. Los contactos que se adquieren en el lugar de trabajo pueden ser fuentes útiles para conocer el sector y para obtener consejos de personas expertas; también pueden actuar como potenciales proveedores, clientes o empleados. Este capital social, se cultiva principalmente en los puestos directivos por lo que puede ser difícil de adquirir por las mujeres que generalmente ocupan puestos más bajos en las empresas. Por esta razón, es más probable que se conviertan en empresarios quienes tienen experiencia no solo en años sino también en ocupar puestos altos.

b) **Autoeficacia.** La autoeficacia se basa en las percepciones de un individuo sobre sus propias habilidades y capacidades para desarrollar una tarea específica con éxito. Las diferentes expectativas impuestas por la sociedad en función del género pueden moldear la autoeficacia percibida por los individuos. Así las mujeres jóvenes se perciben con menos autoeficacia en áreas que se han estereotipado como masculinas, aun cuando estén cursando un master en dirección de empresas y tengan experiencia previa, lo cual desmotiva su incursión empresarial sobre todo en industrias tradicionalmente dominadas por hombres. Es así como las mujeres manifiestan necesitar más asesoramiento contable y financiero que los hombres, con menos frecuencia se perciben como “empresarias” y tienen un menor grado de confianza en lograr poner en marcha su empresa.

c) **Gestión del tiempo.** La distribución del trabajo doméstico sigue marcada por estereotipos y roles de género tradicionales, pues el acercamiento de hombres y mujeres en términos de educación y de condiciones en el mercado de trabajo no los iguala necesariamente en el hogar. Esta es la razón por la que las empresarias dedican menos tiempo que los empresarios a las tareas relacionadas con la empresa.

En lo que se refiere al capital financiero, se argumentan las dificultades que tienen las empresas de menor tamaño y dirigidas por mujeres, para conseguir financiamiento, las razones pueden agruparse en tres categorías: diferencias estructurales entre empresas de hombres y mujeres; diferencias en la demanda de financiamiento y discriminación de género en relación a la oferta de financiamiento (Instituto de la Mujer, 2011).

En cuanto a los recursos Díaz y Jiménez (2010), plantearon que la influencia de los recursos en el resultado empresarial difiere en función del sexo de empresario. Para comprobar este planteamiento realizaron una investigación en España considerando únicamente a las pequeñas empresas del sector servicios, aplicando un cuestionario a una muestra de 129 empresas, encontrando justamente que las empresas dirigidas

por hombres obtienen mejores resultados debido al uso más eficiente de los recursos.

El Tamaño de la empresa

El tamaño de la empresa, se encuentra relacionado con la rentabilidad y los ingresos del dueño. La paridad o disparidad entre los géneros en los niveles de ingresos podría explicarse por el tamaño de los negocios, a su vez el tamaño se relaciona con la falta de acceso a recursos financieros.

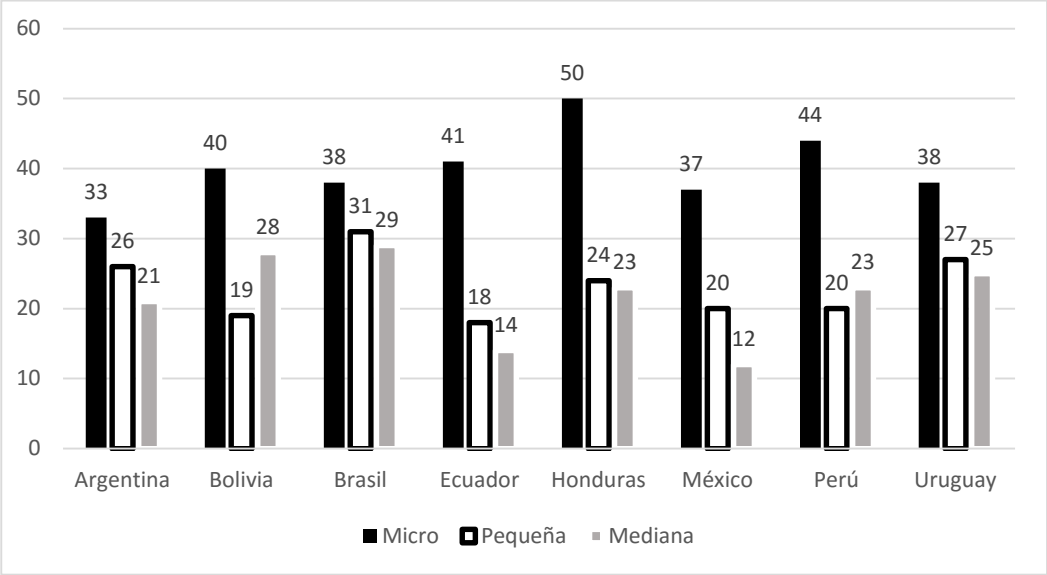
A este respecto, Espino (2005) afirma que la concentración de mujeres en el sector de las microempresas se atribuye a que acceden a éste con mayor facilidad debido a que encuentran pocas barreras en cuanto a requerimientos (niveles de escolaridad, requisitos legales, capital, otros), y también a que su organización, por ser más flexible (muchas veces las actividades se realizan en el hogar), les permite compatibilizar el trabajo remunerado con las responsabilidades y tareas domésticas que siguen estando a su cargo. Asimismo, su predominio en este segmento se explica por el efecto "techo de cristal" y por su motivación para establecer el emprendimiento, asociada principalmente al desempleo y la reducción de salarios y por qué no decirlo, las mujeres también podrían encontrarse desmotivadas en sus empleos dada la discriminación que sufren respecto del salario que se les paga en comparación con lo que recibe un hombre, siendo el de éste superior, aun realizando el mismo trabajo.

Por su parte, Díaz y Jiménez (2010) señalan que las empresarias establecen límites máximos para la dimensión de su empresa a partir de los cuales prefieren no expandirse, esto se debe principalmente al afán que tienen de equilibrar sus actividades profesionales y personales. Coincidiendo esto con lo encontrado por García, García y Madrid (2012) quienes comprobaron que las empresas dirigidas por mujeres son de menor tamaño que las dirigidas por hombres y con los informes de SELA (2010) que señalan que las mujeres son dueñas de empresas más pequeñas que los hombres. El tamaño entonces es uno de los factores que incide en la

competitividad de las empresas dirigidas por mujeres, pues Afza (2011) encontró una relación positiva fuerte entre el tamaño y el rendimiento medido por la utilidad por acción.

La concentración de las empresas dirigidas por mujeres, en los tamaños micro y pequeñas puede verse en la gráfica 2, donde se puede apreciar que en todos los países seleccionados predominan las empresas de tamaño micro cuando estas son dirigidas por una mujer, en segundo lugar quedan las empresas de tamaño pequeño con excepción de dos países Bolivia y Perú donde el segundo lugar corresponde a las empresas de tamaño mediano, en el resto de los países las empresas de tamaño mediano ocupan el tercer lugar.

Gráfica 2. Empresas propiedad de mujeres por tamaño



Fuente: BIRF (2010)

El sector en el que opera la empresa

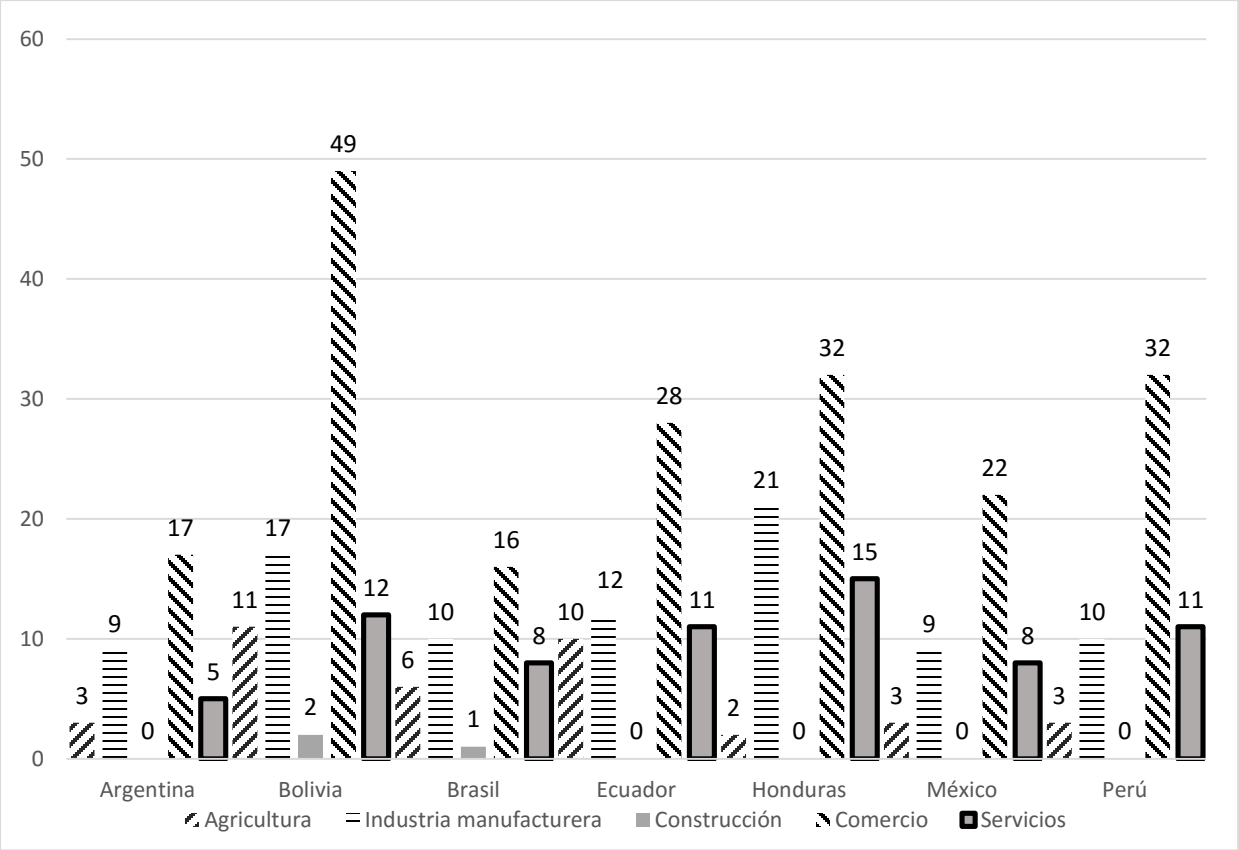
Ernst y Young (2009) señalan que las empresarias tienden a tener un negocio menos diversificado que los empresarios, concentrándose en pocos sectores y limitando así las posibilidades de obtener mayor rentabilidad (Ernst y Young, 2009). Coincidiendo

con esto, Sallé (2014) quién afirma que las mujeres solo aparecen como protagonistas en las fórmulas de autoempleo y PYME, en los segmentos más precarios del conglomerado de las PYME.

De acuerdo con BIRF (2010), en la mayoría de los países de América Latina, incluyendo México, las empresas dirigidas por mujeres se encuentran concentradas en el sector comercial, esto se debe a que no se requiere montos elevados de capital, las actividades de este sector requieren menos capacitación especializada y no exigen altos niveles de educación, son más flexibles en términos de ubicación y horarios de funcionamiento y son consideradas un ámbito de desempeño aceptable para la mujer según las convenciones sociales. El segundo sector en el que se concentran estas empresas es el de servicios, dado que es un sector donde las brechas de ingreso son más reducidas.

El gráfico 3 muestra la distribución sectorial de las empresas de mujeres en siete países, incluyendo México en este se puede apreciar que la mayor concentración de las empresas se da en el sector comercio en todos los países por las razones señaladas en el párrafo anterior. En los países de Honduras y Perú el sector servicios queda en segundo lugar de empresas dirigidas por mujeres y sorprendentemente en Argentina, Bolivia, Brasil, Ecuador y México el sector manufacturero queda en segundo lugar aunque la diferencia con el sector servicio no es muy grande.

Gráfica 3. Sector de las empresas dirigidas por mujeres



Fuente: BIRF (2010).

Innovación y nuevas tecnologías

La competitividad, se encuentra también relacionada con la innovación y las nuevas tecnologías, la innovación en estas empresas se ve influenciada por el nivel de competencia a mayor cantidad de competidores, más innovación se desarrolla en la empresa y por lo tanto, incrementa su competitividad, lo que se ve reflejado en la calidad del producto y la manera como se hace eficiente el servicio.

De acuerdo con Espino (2005), para las mujeres empresarias, la ignorancia tecnológica es un gran obstáculo, junto con la falta de conocimientos técnicos sobre la conducción de la unidad productiva, la evaluación inadecuada de tecnologías y la falta de destrezas especializadas para trabajar en proyectos específicos. La escasa disponibilidad de tecnología y equipos, así como de las destrezas necesarias para su manejo, a menudo lleva a las mujeres al sector artesanal, que ofrece bajos niveles

de utilidad. En este sentido, el Instituto de la Mujer (2011) encontró que existen sectores dominados por mujeres tales como educación y el de actividades sanitarias, veterinarias y de servicio social.

Así también, Blonder (2003) refiere que un rasgo común de las PYME lideradas por mujeres es la baja contratación de servicios técnicos calificados que las asistan en la planeación y evaluación de sus negocios. Menciona que estos servicios están basados en una lógica masculina que en definitiva no puede dar respuestas sensibles y eficaces a los estilos de funcionamiento y a la visión con que las mujeres construyen sus empresas. Coincidiendo con lo anterior, García, García y Madrid (2012) encontraron una importante diferencia en el uso de la tecnología entre empresas dirigidas por hombres y mujeres corroborando que estas últimas ocupan menos la tecnología en sus procesos.

Por otra parte, Espino (2005) señala que aunque la capacitación en este tópico no se traduce inmediatamente en el crecimiento de la empresa, diversos estudios indican que las mujeres que han innovado en sus empresas han obtenido resultados exitosos. Asimismo, las mejoras en educación formal y la formación de las mujeres en nuevas tecnologías han dado lugar a emprendimientos exitosos que requieren relativamente bajas inversiones en capital (p.e. programas de cómputo) y que en pequeña escala logran insertarse al mercado nacional e incluso internacional.

Sin embargo, algunas emprendedoras tienen la posibilidad de identificar oportunidades para su empresa diferentes a los de la competencia, en los sectores de mayor valor, que incorporan nueva tecnología, donde ofrece productos nuevos y crece en forma importante en el mercado local logrando también la internacionalización temprana (Escandón y Arias, 2011).

Entorno de negocios carga de regulaciones y factores de mercado

El entorno, las regulaciones y las condiciones de mercado afectan por igual a hombres y mujeres, sin embargo hay tres excepciones:

- Las empresarias son menos propensas a percibir la corrupción como obstáculo que los empresarios.
- Las mujeres empresarias tienden a percibir considerablemente menos el nivel de habilidades y educación de los trabajadores disponibles como una barrera que lo que perciben los hombres empresarios.
- Las empresarias muestran más propensión a considerar la inestabilidad macroeconómica como un obstáculo para el funcionamiento y el crecimiento de las empresas que los propietarios masculinos.
- Las empresarias se sienten menos capacitadas para enfrentar procedimientos complejos en los trámites gubernamentales que sus contrapartes hombres.

Con respecto a las condiciones de mercado Espino (2005) refiere que las mujeres están frecuentemente excluidas de la mayoría de los mercados lucrativos por razones de género. Incluso en muchas sociedades donde la exclusión no es explícita, las mujeres están sujetas a restricciones en cuanto a su movilidad fuera del hogar y en áreas definidas como espacios masculinos, lo cual restringe las oportunidades que podría tener para formar redes de negocios que impulsen su desarrollo. Por su parte, el Instituto de la Mujer (2011) encontró que las empresarias tienen su clientela compuesta por consumidores directos y de éstos la mayor parte son mujeres, en comparación de las empresas dirigidas por hombres.

Investigaciones empíricas realizadas acerca de la diferencia en el desempeño de empresas dirigidas por hombres y mujeres

En una investigación empírica en Taiwán, Hsu, Kuo y Chang (2013) encontraron que, las empresas dirigidas por hombres alcanzaron una tasa de ganancia superior en un 20% a las empresas dirigidas por mujeres. En este mismo sentido Inmyxai y Takahashi (2010) realizaron un estudio en Lao, utilizando una muestra de 493 hombres y 347 mujeres propietarios de micro, pequeñas y medianas empresas, encontraron que las empresas dirigidas por mujeres obtuvieron relativamente un bajo desempeño en comparación de las empresas dirigidas por hombres. Esto se debería principalmente a aspectos tales como: diferencia en tamaño (las empresas dirigidas

por hombres tienen mayor dimensión), un menor nivel educativo por parte de las empresarias, menos experiencia laboral, insuficiente inversión en entrenamiento empresarial y el uso de asesores para el desarrollo del negocio.

Por su parte, Izquierdo y Schuster (2008) en un estudio empírico realizado en Veracruz, México encontraron que existe relación positiva entre los factores culturales de las mujeres y la producción empresarial, así como una relación positiva entre los factores de éxito y el método para obtener utilidad en las ventas. Haciendo evidente estos resultados la necesidad de identificar aquellos factores que la empresaria debe fortalecer con el fin de alcanzar mejores resultados.

Así también, en una investigación empírica realizada por el Instituto de la Mujer (2011) en España, se propuso comprobar la hipótesis de la diferencia en los ingresos y resultados de las empresas dirigidas por hombres y por mujeres, encontrándose que sí existe diferencia y que ésta se explicaría por la "hipótesis de los recursos comprometidos" ya los empresarios y las empresarias difieren en ciertos recursos, y hay dos efectos interactivos significativos: el efecto positivo de la experiencia directiva en los ingresos y el efecto negativo de tener responsabilidades domésticas en los ingresos, son mayores en el caso de las empresarias. También, comprobaron la hipótesis acerca de la satisfacción con resultado empresarial entre hombres y mujeres, encontrándose que no hay diferencias, explicándose esto con la "hipótesis del diferencial en la importancia concedida al resultado empresarial", la cual sólo se puede aceptar parcialmente, ya que no hay diferencias en la importancia concedida al resultado económico, pero, por otro lado, la relación entre ingresos y satisfacción es mayor en el caso de los empresarios.

Por su parte, Fairlie y Robb (2008) en un estudio realizado en Estados Unidos encontraron que las empresas propiedad de mujeres tienen menores tasas de supervivencia (12.9% más de probabilidad de cerrar), menos utilidades, empleados y ventas. Comprobaron también, que las empresas propiedad de mujeres son menos exitosas que las empresas de propiedad de hombres porque tienen menos capital inicial y capital humano, es decir la experiencia empresarial adquirida a través de un

trabajo previo o experiencia en un negocio similar. También encontraron que las empresas propiedad de mujeres trabajan menos horas y pueden tener diferentes preferencias de los objetivos de su negocio. Contradiciendo estos hallazgos se encuentran los estudios de Kalnins y Williams (2014) y Robb y Watson (2010), quienes encontraron que las empresas de mujeres pueden tener mayores tasas de sobrevivencia que de hombres, dependiendo de la ubicación geográfica y del sector en que operan.

Conclusiones

Las diferencias en el desempeño de empresas dirigidas por hombres y mujeres, de acuerdo con lo desarrollado en esta investigación se dan sobre todo en las empresas de menor tamaño donde las empresas dirigidas por hombres muestran un mejor desempeño. Las principales razones para lo anterior son: 1) Los recursos y capacidades de la emprendedora, la mujer será siempre la que cuenta con menos recursos y aunque las investigaciones han encontrado que cuenta con más estudios que el hombre, sus capacidades se ven limitadas al contar con menos experiencia laboral y redes de contactos, 2) El tamaño de la empresa, las mujeres empresarias de acuerdo con las estadísticas, son propietarias generalmente de las empresas de menor tamaño, las que por su dimensión carecen de recursos humanos, tecnológicos y financieros, lo cual a su vez limita la obtención de mejores rendimientos, 3) El sector, las empresas dirigidas por mujeres generalmente se encuentran en los sectores comercio y servicios, dado que en estos se encuentran menos barreras para entrar, 4) Innovación y nuevas tecnologías, existe una renuencia particular de las empresarias hacia a adopción de tecnología, lo cual estaría limitando su desarrollo, y por último 5) El entorno de negocios, las regulaciones y los factores de mercado, afectan en mayor medida a las mujeres al encontrarse estas vulnerables, ante aspectos tales como la inseguridad y la corrupción.

Las investigaciones empíricas han corroborado el hecho de que las empresas dirigidas por mujeres muestran un desempeño menor, muchas de las razones

coinciden con lo que se ha señalado en el párrafo anterior, adicionando a éstas el hecho que las empresarias cuentan con insuficiente entrenamiento empresarial y el hecho de las mujeres adicionalmente a las responsabilidades de la empresas, siguen siendo las responsables de la familia, más sin embargo, es necesario considerar que las empresarias se encuentran satisfechas con sus resultados y con el tamaño de su empresa, ya que constantemente están buscando un equilibrio entre las responsabilidades con la empresa y las responsabilidades familiares.

Referencias

Ahl, H. (2006). Why research on women entrepreneurs needs new directions. *Entrepreneurship: Theory and Practice,* 30 (5), 595–621

Afza, N. (2011). The effect of owner´s gender and age to firm performance: A review on Malaysian public listed family businesses. *Journal of global business and economics*, 2 (1), 1-13.

BIRF (2010). *Mujeres empresarias barreras y oportunidades en el Sector Privado formal en América Latina y el Caribe*. Washington: El autor, Banco Mundial.

Blonder, G. (2003). *Construyendo el protagonismo de las mujeres en la sociedad del conocimiento: Estrategias educativas y de formación de redes.* Jornada Avanzando en la calidad empresarial: Igualdad y Tecnología, Bilbao, 21 de octubre.

Chaves, M., Valenciano, A., Vega, G. y Ortiz, G. (2013). Mejorando la competitividad de las microempresas en la región brunca de Costa Rica. *Revista Ciencias Sociales*, 1 (139), 137-149.

De la Paz, E. (2010). Nuevas tendencias en el mundo empresarial: La participación de las mujeres. *La Ventana* (32), 52-79.

Díaz García, M. C. y Jiménez Moreno, J.J. (2010). Recursos y resultados de las pequeñas empresas: nuevas perspectivas del efecto género. *Cuadernos de economía y Dirección de la empresa*, 42, 154-76.

EMAKUNDE (2013). *La evaluación de impacto en función del género en el ámbito del emprendimiento y las pymes*. España: Emakunde, Instituto Vasco de la Mujer.

Equal (2010). *Guía para la incorporación de políticas de igualdad de género en las PYMES.* España: Unión Europea.

Ernst & Young (2009). *The Groundbreakers series: driving business through diversity*. USA: EGYM Limited.

Escandón Barbosa, D. M. y Arias Sandoval, A. (2011). Factores que componen la competitividad de las empresas creadas por mujeres y las relaciones entre ellos. *Cuadernos de administración,* Bogotá, 24 (42), 165-181.

Espino, A. (2005). *Un marco de análisis para el fomento de las políticas de desarrollo productivo con enfoque de género.* Santiago de Chile: Naciones Unidas-CEPAL.

Fairlie, R. & Robb, A. (2008). *Gender differences in Business Perfomance evidence from the characteristics of business owners survey*. Germany: Institute for the Study of labor (IZA).

Fischer, E., Reuber, R. and Dyke, L. (1993). A theoretical overview and extension of research on sex, gender, and entrepreneurship. *Journal of Business Venturing,* 8 (2), 151–168.

Gallego, I., García, I. y Rodríguez, L. (2010). The influence of gender diversity on corporate Performance. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 13 (1), 53-88.

García Solarte, M., García Pérez de Lema, D. y Madrid Guijarro, A. (2012). Caracterización del comportamiento de las Pymes según el género del gerente: un estudio empírico. *Cuadernos de Administración,* 28 (47), 37-52.

Gottschalk, S. & Niefert, M. (2010). Gender differences in business success of German Start up firms. *ZEW, Centre for European Economic research*. Discussion paper N° 11-019.

Heller, L. (2010). *Mujeres emprendedoras en América Latina y el Caribe: realidades, obstáculos y desafíos*. Santiago de Chile: Naciones Unidas-CEPAL, División de asuntos de género.

Hsu, C., Kuo, L. & Chang, B. (2013). Gender difference in profit Performance evidence from the owners of small public accounting practices*. Asian Journal of Finance & Accounting*, 5 (1), 140-159.

Inmujeres (2009). *Empresas de mujeres= Empresas exitosas*. México: Instituto Nacional de las Mujeres.

Inmyxai, S, y Takahashi, Y. (2010). Performance contrast and its determinants between male and female headed firms in Lao MSMEs. *International Journal of business and management,* 5 (4), 37-52.

Instituto de la Mujer (2011). *Los recursos y resultados empresariales: Una perspectiva de Género.* España: Universidad de Castilla la Mancha.

Izquierdo, B. y Schuster, J. (2008). Construcción de indicadores para la competitividad. Caso de empresas dirigidas por mujeres en la región de Xalapa, Ver., México. *Investigación Administrativa*. Julio-Diciembre, 82-102.

Kalnins, A. & Williams, M. (2014). When do female-owned business out-survive male-owned businesses? A disaggregated approach by industry and geography. *Journal of business venturing*, 29 (2014), 822-835.

Powers, J. y Magnoni, B. (2010). *Dueña de tu propia empresa: Identificación, análisis y superación de las limitaciones a las pequeñas empresas de las mujeres en América Latina y el Caribe.* Washington, D.C.: Fondo Multilateral de Inversiones, BID.

Robb, A. & Watson, J. (2010). Comparing the performance of female and male controlled SMES: Evidence from the United States and Australia. *Frontiers of Entrepreneurship Research*, 30 (8), 1-13.

Rodríguez, P., Fuentes, M. y Lázaro, A. (2011). Estrategia de construcción de una ventaja competitiva en las empresas de mujeres. *Ide@s CONCYTEG*, 6 (78), 1456-1470.

Sallé, M. (2014). *Estudio Regional. Igualdad de género en PYMES y Cooperativas*. España: PNUD, Gobierno de España.

SELA (2010). *Desarrollando mujeres empresarias: La Necesidad de Replantear Políticas y Programas de Género en el Desarrollo de PYME*S. Caracas, Venezuela: Secretaría Permanente del SELA.

Zabludovsky, G. (2003). Las empresarias, sus familias y sus sociedades. *Comercio exterior*, 2 (LXII) 18-24.

Zolín, R. & Watson, J. (2012). Challenging the female uderperfomance hypothesis. *In Proceedings of the 57th International Council for Small Business World Conference,* Wellington, New Zealand, pp. 1-14.

Estrategias éticas en despachos contables con un enfoque de género. Estudio de casos

Laura Romo Rojas
Felipe de Jesús Salvador Leal Medina
Brenda Isabel Pérez Méndez

Resumen

La investigación tiene como finalidad identificar las estrategias éticas que tienen implementadas los despachos contables para evitar los conflictos éticos (dilemas éticos), considerando el género como un factor determinante en la implementación de las mismas; toda vez que decisiones de los administradores para Hill y Jones (2011) deberán tener un marco ético y minimizar los dilemas éticos o conflictos cuando se toman decisiones, las cuales dependerán de la capacidad para dar respuestas éticas en situaciones complejas y confusas. Se utilizó el método del caso en despachos de dos contadores y dos contadoras de la ciudad de Aguascalientes. Conclusiones: solamente los despachos de los hombres tienen Código de Ética a diferencia de los despachos de las contadoras, aunque en todos los casos si hacen seguimiento de conductas y cabe resaltar que ninguno de los despachos señalan tener sistemas de control de gestión y no capacitan en valores sino únicamente en el aspecto técnico. En cuanto que las mujeres son más éticas que los hombres, hay diferencia en el grado de acuerdo: totalmente de acuerdo con 93.75%, a diferencia de la obtenida por los hombres de 62%, y de acuerdo con Arredondo (2011) propone que los esfuerzos para ofrecer una formación en virtudes ciudadanas en los colaboradores de una organización tendrían que considerar las variables género y edad para diseñar estrategias más efectivas.

Palabras clave: Estrategias éticas, conflictos éticos, género.

Introducción

En las últimas décadas, se han visto constantes ejemplos de actividades que representan fraudes en la sociedad, el entorno hace ver como cosa de todos los días el que exista un fraude, casos como En el mundo de los negocios Paladino *et a*l (2005),

mencionan que en estas últimas décadas la opinión internacional se ha conmocionado por la caída de empresas que gozaban de credibilidad y confiabilidad, como Enron, WorldCom, Tyco, en Estados Unidos, Parmalat en Italia, por mencionar algunas, las cuales eran altamente valoradas por diferentes desempeños en el ámbito mundial, sin embargo, los resultados fueron que al final tuvieron un desempeño no ético, por lo que se requiere que la tarea directiva sea llevada a cabo con integridad personal e institucional, como un elemento clave del desempeño de la organización y su reconocimiento en la sociedad.

Otro caso el de Computer Associates en 2004, en Estados Unidos de Norteamérica, era investigada por la SEC, entre 1998 y 2000, toda vez que la empresa adoptó la política de pre fechar los contratos para aumentar los ingresos, lo que la llevó a un intento cada vez más desesperado por lograr objetivos financieros que la empresa estaba perdiendo de manera rutinaria. A finales de 2004, en una negociación con reguladores federales, la empresa admitió un fraude por 2,200 millones de dólares y en Noviembre 2006, Sanjay Kumar, quien fungía como Director de Operaciones, fue sentenciado a 12 años de prisión por su participación en el fraude: Varchaver, (2006,: 172-178). Datos estadísticos en relación al fraude donde se puede ver la magnitud de su impacto es el de la Association of Certified Fraud Examiners, estudio realizado de Enero 2008 a Diciembre 2008, en 1,843 casos de empresas que sufrieron de algún fraude en el mundo de los cuales México participó con 20 casos. Entre los resultados que se obtuvieron son: en promedio las empresas pierde el 5% de sus ventas debido a los fraudes, el tiempo promedio en que un fraude es descubierto es de 18 meses y la pérdida promedio fue de $160,000 dólares.

Entre los riesgos que tienen las organizaciones de que se hagan fraudes está el robo de activos físicos, robo de información, conflicto de intereses, fraude de vendedores, proveedores o adquisiciones, también se tiene el Informe Global sobre Fraude 2013-2014. En México, los fraudes están sancionados por la legislación penal, durante el 2013 se descubrió el fraude de la empresa Oceanografía que prestaba servicios a PEMEX, en el cual están involucrados funcionarios de BANAMEX, filial del CITI GROUP,

cuya sede está en Estados Unidos de Norteamérica, otros fraudes hacia clientes es el que hace ya algunos años la financiera Invergroup, hiciera a varios clientes, ofreciéndoles intereses altos a diferencia de empresas similares y al final no les regresaría el capital invertido, asunto que todavía está en litigio, por lo tanto prevenir es menos costoso y más efectivo que detectar o investigar un fraude cuando el dinero o la pérdida ya se dieron con pocas probabilidades de recuperarlos.

Planteamiento del Problema

Hill y Jones (2011) mencionan que cuando los administradores toman decisiones, debe de ser en un marco ético con el fin de que no se violen los preceptos éticos básicos, considerando que también hay dilemas éticos y que al final dependerá de su valiosa capacidad para descifrar situaciones complejas y confusas y que las decisiones sean equilibradas y justas como sea posible. Llano y Llano (1998), mencionan en relación a los dilemas empresariales que tanto las mujeres y los hombres, poseen un carácter moral, y al mismo tiempo, sólo se puede desarrollar esas dos cualidades morales en el seno de una comunidad interpersonal que facilite el despliegue de toda la envergadura ética. La empresa ha de ser un tipo de comunidad que se base en los valores personales de sus miembros, al tiempo que facilite su desarrollo personal precisamente en el ejercicio de su profesión. Para fines de esta investigación, los dilemas éticos se consideran como conflictos éticos los cuales como se menciona en líneas anteriores se presentan día a día en las organizaciones y dependiendo de los valores de los directivos y de la claridad que tenga el personal respecto a los valores de la organización éstos pudieran presentarse con menor frecuencia.

Pregunta de investigación ¿Los despachos de contadores públicos tienen códigos de ética como estrategia? ¿Las mujeres son más éticas que los hombres?

Objetivo

Identificar las estrategias éticas que tienen implementadas los despachos contables para evitar los conflictos éticos (dilemas éticos), considerando el género como un factor determinante en la implementación de las mismas.

Justificación

Considerando que cada vez es mayor la inserción de la mujer en el mercado laboral, ésta se convierte en requisito insustituible para hacer una sociedad justa y a la vez con ello tener organizaciones más éticas. Guadarrama citado por Arredondo (2011) coincide con Gilligan (*op cit*) arguyendo que en la mujer hay mayor orientación hacia lo social, y por consiguiente se espera que tenga un mayor compromiso para promover la ética en el colectivo. Como se mencionó en párrafos anteriores las organizaciones tienen muchos riesgos y el fraude es uno de ellos, que difícilmente puede eliminarse, sin embargo puede mitigarse para limitar su probabilidad de ocurrencia y costos, implementando estrategias para que el carácter ético de la organización sea del conocimiento de todo el personal y dado que las empresas con menos de 100 trabadores son más vulnerables a sufrir fraudes, debido a que tienen un menor nivel de segregación de funciones y controles internos efectivos como menciona el Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, Grupo Guadalajara (2011).

Marco Teórico

Entonces las organizaciones deberán tener diferentes tipos de estrategias, The American Heritage (1992), define estrategia como “la ciencia y el arte de comandancia militar aplicados a la planeación y conducción general de operaciones de combate en gran escala”, sin embargo este concepto se incluye en un tema administrativo como es el de la planeación, por lo que se consideran a tres autores clásicos sobre estrategias: Chandler (1962) quien definió la estrategia como “la determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo en una empresa, junto con la adopción de cursos de acción y distribución de recursos necesarios para lograr estos propósitos”, y para Quinn (1980) la estrategia es “el modelo o plan que integran las principales metas, políticas y cadenas de acciones de una organización dentro de una totalidad coherente”, estos autores por lo tanto consideran a las estrategia como un plan racional, sin embargo para Mintzberg (1978), considera que las mismas no necesariamente deben de estar definidas en un plan sino que pueden provenir del interior de la organización sin ningún plan y son a menudo la respuesta emergente a circunstancias no previstas. Se considera por los casos de corrupción así como de fraudes en las empresas, a pesar

de la planeación sistemática, las compañías pueden adoptar estrategias erróneas si sus procesos de toma de decisiones son vulnerables al pensamiento de grupo y si se permite que las predisposiciones individuales del conocimiento penetren en el proceso de toma de decisiones. Las características claves de los buenos líderes incluyen visión, elocuencia y consistencia, compromiso, mantenerse bien informados, la disponibilidad de delegar y dar poder y pericia política así como de tener una integridad ética en los negocios.

El término ética se refiere a los principios aceptados de lo correcto y lo incorrecto que regulan el comportamiento de una persona, a los miembros de una profesión o las acciones de una organización. La ética en los negocios se refiere a los principios aceptados de lo correcto y lo incorrecto que regulan el comportamiento de los hombres de negocios. Garza (2000), cita a Sverdlik, (1991) quien dice "La microética que influye sobre las decisiones diarias ha recibido menos atención en los medios informativos que las cuestiones macroéticas. Sin embargo, es en las pequeñas decisiones diarias en donde los administradores expresan más frecuentemente sus valores éticos." La ética implica una tarea esencial: aprender a ser responsables. Hill y Jones (2011, 275) citan como propuestas: "…. Para asegurarse de que las cuestiones éticas se consideren en las decisiones de negocios, los administradores deben a) favorecer la contratación y la promoción de personas con un sentido bien fundamentado de la ética personal b) desarrollar una cultura organizacional que dé un alto valor al comportamiento ético c) asegurarse de que los líderes dentro de la empresa no sólo articulen la retórica del comportamiento ético, sino que también actúen de manera congruente con esa retórica, d) implementar procesos de toma de decisiones que requieran que las personas consideren la dimensión ética de las decisiones de negocios e) tener el valor moral y alentar a otros a tenerlo." Para Garza*, op.cit (pag.375)* menciona algunos dilemas éticos de las organizaciones, como: "hacer favor para comprar la lealtad hacia la empresa, uso de publicidad persuasiva, subliminal o engañosa, ofrecer sobornos a cambio de beneficios comerciales. Comprar el silencio de los medios de comunicación, distorsionar los atributos y características de los productos, evasión de impuestos, estrategias para desprestigiar a competidores…" por citar algunos.

El género de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), se refiere a los "….*conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y mujeres*….".En investigaciones relacionadas con el género Magaña (2011), entre los hallazgos que encontró en relación con la Dirección y gestión de la empresa, se evidenció avance en la documentación del negocio, pero falta consistencia. La mayoría de los negocios la lleva de manera espontánea, no es resultado de proyectos productivos que fortalecieran dicho rubro, en Identidad e integridad, dice que hay una disposición de la mujer empresaria de aportar su ser de mujer al negocio: existe el gusto por mantenerse femeninas en un contexto masculino, sin perder sus roles socialmente asumidos. Arredondo (2011) no aborda directamente el tema de los dilemas éticos, sin embargo, muestra con evidencia empírica, a través de 428 encuestas aplicadas en empresas manufactureras, en los resultados que obtuvo, identifica que la mujer joven es más madura moralmente que el hombre joven; y también que el hombre en general muestra un comportamiento moralmente evolutivo cuando transita de la edad de menor de 30 años a mayor de 30 años.

Metodología

El método es el estudio de caso que Bernal (2006:116), dice es una modalidad investigativa que desde inicios del siglo XX, se comenzó a desarrollar en las ciencias sociales, que consiste en *"estudiar a profundidad o en detalle una unidad de análisis específica, tomada de un universo poblacional"* Se hizo a través de una guía de entrevista dirigida a directivos y directivas, con el objeto de tener información más detallada que permita analizar las diferencias y semejanzas entre hombres y mujeres ante el manejo que tienen de la ética y hacia los conflictos éticos (dilemas éticos) en la organización, y las estrategias que tienen implementadas.

Unidades de observación: Despachos contables pequeños (menos de 50 personas).

Delimitación: se utilizará el método del caso en despachos de contadores, considerando que por el tipo de actividades que realiza de cumplimiento de pago de impuestos, asesoría así como información contable y financiera de los clientes y ser un puente entre éstos últimos y el gobierno, requieren tener implementadas estrategias éticas para ellos y el personal a su cargo.

Muestreo: se seleccionaron por conveniencia para hacer un estudio de casos comparativo de dos directivos y dos directivas de despachos contables.

Diseño de instrumento: Se hizo una guía de entrevista adaptada de la encuesta de Navarrete (2010) y Romo (2014) con las siguientes dimensiones: I.- Características personales y II.- Perfil de la empresa.- III.- Prevención y seguimiento de conductas IV.- Compromiso de las jerarquías V.- Conflictos éticos VI.- Equidad de Género.-Se hizo con preguntas dicotómicas y escala de Likert con grado de acuerdo: muy de acuerdo, acuerdo, poco acuerdo, nada de acuerdo. Las entrevistas se aplicaron en la semana del 30 de Julio al 5 de Agosto del 2014.

Análisis de la Información: análisis cualitativo, a través de semejanzas y diferencias. Realizando una comparación por el grado de las respuestas de las situaciones enlistadas.

Análisis y Discusión de Resultados

Las **Características Profesionales**: se muestran el cuadro Núm. 1, aclarando que no se identificarán los nombres propios y se ha recurrido a nombrar con letras, se ha señalado a las mujeres con las letras A y B y a los dos hombres C y D, se omiten los datos reales a solicitud de los entrevistados. **Semejanzas**: todos son mayores de 45 años, con escolaridad de maestría, la formación académica es en el área Económica y Administrativa, egresados de Universidad Pública, la **diferencia** es en la nomenclatura del puesto que desempeñan en la empresa, (A, B y C) ocupan el puesto de Gerente General, y (D) , es Director en el despacho contable.

Cuadro Núm. 1.- **Características Profesionales**

I. Características	Mujer		Hombre	
	A	B	C	D
Género				
Masculino			1	1
Femenino	1	1		
Edad				
Más 45 años	1	1	1	1
Escolaridad				
Maestría	1	1	1	1
Formación Académica				
Área Económica Administrativa	1	1	1	1
Institución de Educación Superior de la que es egresado				
Universidad Pública	1	1	1	1
Puesto que desempeña en la Empresa				
Gerente General	1	1	1	
Otro, Cuál: Director				1

Fuente: Elaboración propia.

El **perfil de la empresa** se muestra en el cuadro Núm. 2**, semejanzas**: los cuatro están en el giro de servicios y la contratación del personal de la empresa se hace directamente. Las **diferencias** A, B y C, tienen hasta 10 empleados y D, está entre 11 a 50 empleados. **A y B** están registradas como **persona física**, **C y D,** como **persona moral**.

Cuadro Núm. 2.- **Perfil de la Empresa**

Empresa	Mujer		Hombre	
	A	B	C	D
Giro de la Empresa				
Servicios	1	1	1	1
Número de Empleados que tiene la empresa				
0 a 10 empleados	1	1	1	
11 a 50 empleados				1
La empresa está registrada como				
Persona Física	1	1		
Persona Moral			1	1
La contratación del personal de la empresa se hace				
Directamente	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a **la definición y comunicación de Valores**, cuadro Núm. 3, las **semejanzas** en los cuatro despachos son que menciona principios y valores en su misión y visión, las **diferencias** A, B y D, tienen definición de valores en la empresa a diferencia de C. En cuanto a la comunicación de valores la difunden C y D.

Cuadro Núm. 3.- **Definición y Comunicación de Valores**

Valores	Mujer		Hombre		Suma
	A	B	C	D	
Menciona principios y valores en su misión y visión	1	1	1	1	**4**
Definición de valores en la empresa	1	1	0	1	**3**
La comunicación de valores se difunde	0	0	1	1	**2**
Suma	**2**	**2**	**2**	**3**	**9**

Fuente: Elaboración propia.

Referente a **prevención y seguimiento de conductas** que hacen los despachos contables las en el cuadro Núm. 4, se observan las siguientes **semejanzas** son que en la empresa (despacho) hay sanciones a conductas antiéticas y que ninguno de los despachos tiene sistemas de control de gestión y las **diferencia**s entre los despachos es que **A y B** (mujeres) **no tienen Códigos de Ética**, sin embargo, tienen programas de formación y entrenamiento A, C y D, solamente una empresa la de **B,** hace reconocimiento y/o premiación a quien vive los valores definidos. B, C y D, tienen medidas disciplinarias o sanciones para quienes no respetan los valores y comportamientos éticos y solamente el despacho de **D**, ha participado en algún entrenamiento o capacitación sobre valores, comportamientos éticos o códigos de conducta en la empresa.

Cuadro Núm. 4.- **Prevención y Seguimiento de Conductas**

Conductas	**Mujer**		**Hombre**		**Suma**	**Escala**
	A	**B**	**C**	**D**		
La empresa tiene Código de ética	0	0	1	1	**2**	
La empresa tiene programas de formación y entrenamiento	1	0	1	1	**3**	4. Muy frecuente
En la empresa hay reconocimiento y/o premiación a quien vive los valores definidos	0	1	0	0	**1**	
En la empresa hay sanciones a conductas antiéticas	1	1	1	1	**4**	3. Frecuente
En la empresa hay sistemas de control de gestión	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	
Existen medidas disciplinarias o sanciones para quienes no respeten los valores y comportamientos éticos	0	1	1	1	**3**	2. Poco frecuente
Se realiza un seguimiento de las conductas relacionadas al comportamiento ético	1	0	1	1	**3**	
Ha participado en algún entrenamiento o capacitación sobre valores, comportamientos éticos o códigos de conducta en la empresa	0	0	0	1	**1**	1. Nada frecuente
Suma	**3**	**3**	**5**	**6**	**17**	

Fuente: elaboración propia

En cuanto al **Compromiso de las Jerarquías** que se muestra en el Cuadro Núm. 5, todos contestaron afirmativamente, tener voluntad para comprometerse con los valores impulsar los valores y estar representado por los valores y comportamiento ético de la empresa.

Cuadro Núm. 5.- **Compromiso de las Jerarquías**

Jerarquías	Mujer		Hombre		Suma	Escala
	A	B	C	D		
Hay voluntad de la mayoría de los miembros de la empresa para comprometerse con los valores	1	1	1	1	**4**	1.-Si
Los Directivos de la empresa cumplen e impulsan los valores	1	1	1	1	**4**	
Se siente representado por los valores y comportamiento ético de la empresa	1	1	1	1	**4**	0.-No

Fuente: Elaboración propia

En el tema de **conflictos éticos** que se muestran en el Cuadro Núm. 6, las respuestas fueron **diferentes**, pero se menciona la consistencia en la respuesta afirmativa de **A y B** (mujeres), que en el último año han observado algún incumplimiento de valores y comportamientos éticos en la empresa, otra diferencias es que A, B y C, trabajan activamente contra la corrupción no así D, y en cuanto a promover responsabilidad ambiental lo hacen A, B y D.

Cuadro Núm. 6.- **Conflictos Éticos**

Conflictos	Mujer		Hombre		Suma	Escala
	A	B	C	D		
En el último año ha observado algún incumplimiento de valores y comportamientos éticos en la empresa	1	1	0	0	**2**	1.-Si
En la empresa se trabaja activamente contra la corrupción	1	1	1	0	**3**	
En la empresa se apoyan iniciativas que promuevan mayor responsabilidad ambiental	1	1	0	1	**3**	0.-No
Suma	**3**	**3**	**1**	**1**	**8**	

Fuente: elaboración propia

Las acciones que emprenden para **comportamientos no ético,** se les pidió señalar el grado de frecuencia (escala de Likert) encontrando **diferencias** en las escalas que señalaron, considerando que D, es el único que separa al empleado definitivamente de la empresa.

Cuadro Núm. 7.- **Acciones cuando la empresa identifica un comportamiento no ético**

Acciones	**Mujer**		**Hombre**		**Suma**	**Escala**
	A	**B**	**C**	**D**		
Envía una nota llamando la atención	1	1	1	0	**3**	4. Muy frecuente
Amonesta descansando al colaborador	1	2	2	0	**5**	3. Frecuente
Lo separa definitivamente de la empresa	2	1	1	4	**8**	2. Poco frecuente
No se hace nada al respecto	2	1	1	0	**4**	1. Nada frecuente
Suma	**6**	**5**	**5**	**4**	**20**	

Fuente: elaboración propia

El cuadro Núm. 8 **Perspectiva de Género: Mujeres,** muestra el grado de acuerdo con la escala de Likert como mujeres y hombres consideran a la mujer **estar en total desacuerdo que las mujeres sean más transas** que los hombres, sin embargo en las **diferencias,** señalan estar totalmente de acuerdo **A y B** que se consideran más éticas, más responsables, leales, más solidarias con los colegas, toman tanto decisiones en base al cuidado de los otros como en base a la justicia. En suma A obtuvo 35 puntos, B 36 puntos, D 31 puntos y C suman 25 puntos.

Cuadro Núm. 8.- **Perspectiva de Género: Mujeres.**

Perspectiva acerca de las Mujeres	Mujer		Hombre		Suma	Escala
	A	B	C	D		
Son más éticas	**4**	**4**	**3**	**4**	**15**	4. Muy de acuerdo
Son más responsables	4	4	3	4	**15**	
Tienen más valores	3	4	3	4	**14**	
Son más transas	**1**	**1**	**1**	**1**	**4**	3. De acuerdo
Respetan más las leyes	4	3	3	4	**14**	
Son más leales	4	4	2	2	**12**	
Asumen más riesgos	3	4	2	3	**12**	2. Poco acuerdo
Son más solidarias con los colegas	4	4	3	3	**14**	
Toman decisiones en base al cuidado de otros	4	4	3	3	**14**	1. Nada de acuerdo
Toman decisiones en base a la justicia	4	4	2	3	**13**	
Suma	**35**	**36**	**25**	**31**	**127**	

Fuente: Elaboración propia

El cuadro 9 **Perspectiva de Género: Hombres** que al igual que al anterior coinciden tanto hombres como mujeres estar en **poco acuerdo que los hombres son más transas** lo que los diferencia de las mujeres que todos señalaron estar nada de acuerdo en que sean más transas, en este caso las mujeres se califican mejor en las respuestas de los **hombres que tienen similitud con poco acuerdo:** es que sean más éticos, tengan más valores, más leales, toman decisiones en base a la justicia.

Cuadro Núm. 9.- **Perspectiva de Género: Hombres.**

Perspectiva acerca de las Hombres	Mujer		Hombre		Suma	Escala
	A	B	C	D		
Son más éticos	**2**	**4**	**2**	**2**	**10**	4. Muy de acuerdo
Son más responsables	3	3	3	2	**11**	
Tienen más valores	3	3	2	2	**10**	
Son más transas	**2**	**2**	**2**	**2**	**8**	3. De acuerdo
Respetan más las leyes	2	3	3	2	**10**	
Son más leales	2	3	2	2	**9**	
Asumen más riesgos	4	3	3	1	**11**	2. Poco acuerdo
Son más solidarias con los colegas	3	3	3	2	**11**	
Toman decisiones en base al cuidado de otros	2	3	3	2	**10**	1. Nada de acuerdo
Toman decisiones en base a la justicia	2	4	2	2	**10**	
Suma	**25**	**31**	**25**	**19**	**100**	

Fuente: elaboración propia

Discusión

Se observa que los despachos de hombres y mujeres, aplican diferentes medidas correctivas que van desde llamadas de atención, descansar al empleado hasta separarlo definitivamente de la empresa, pero solamente el 50% tienen código de ética como una estrategia y llama la atención que ninguno de los despachos señaló tener un sistema de gestión. En cuanto a la ética las mujeres con 93.75% fueron mejor calificadas en ética tanto por hombres y mujeres a diferencia del 62% que obtuvieron los hombres, calificados por ellos mismos y por las mujeres.

Conclusiones

El objetivo identificar las estrategias éticas que tienen implementadas los despachos contables para evitar los conflictos éticos (dilemas éticos), considerando el género como un factor determinante en la implementación de las mismas, se logró a través de contestar las preguntas de investigación ¿Los despachos de contadores públicos tienen códigos de ética como estrategia? La respuesta a la pregunta es que solamente los despachos de los hombres tienen Código de Ética, aunque en todos los casos se hacen seguimiento de conductas y lo que cabe resaltar es que ninguno de los despachos tengan sistemas de control de gestión y no se capacite en valores únicamente capacitan en el aspecto técnico. En cuanto a las estrategias que se pueden implementar, retomando la propuesta de Hill y Jones (2011: 275) se requiere que las cuestiones éticas se consideren como decisiones de negocios, teniendo claras las situaciones que pudieran presentarse como conflictos éticos y tener marcos de actuación que permitan implementar procesos de toma de decisiones que requieran que las personas consideren la dimensión ética, así como capacitar al personal en valores, tener un Código de Ética y de sobremanera sistemas de control de gestión como estrategias para evitar fraudes y corrupción. Otro aspecto que también se identifica que es que ambos se dedican a otra actividad.

Referente a la pregunta ¿Las mujeres son más éticas que los hombres? Hubo diferencia en el grado de acuerdo: totalmente de acuerdo señalaron las dos mujeres y un hombre, con una puntuación de 93.75%, a diferencia de la obtenida por los hombres de 62%, retomando a Arredondo (2011) menciona que los esfuerzos para ofrecer una formación en virtudes ciudadanas en los colaboradores de una organización tendrían que considerar las variables género y edad para diseñar estrategias más efectivas y eficientes, en estos casos estudiados.

Recomendaciones

Debido a que todas las empresas y en este caso despachos contables, realizan funciones administrativas que conllevan a que puedan ocasionar conflictos éticos (dilemas éticos), se sugiere tener los valores por escrito, capacitar en valores, así

como tener códigos de ética y un sistema de control de gestión, que propicie un desarrollo ético en todos los integrantes del despacho y así minimizar las situaciones que se puedan presentar en la organización y el riesgo de fraude que se pudieran presentar por no cuidar el aspecto ético. **Limitantes** de la investigación es que son estudio de casos, queda pendiente recabar evidencias empíricas, aplicándose un mayor número de encuestas en despachos contables, que se puedan validar estadísticamente pudiendo a la vez analizar otros giros de negocios.

Referencias

Arredondo, F., Velázquez, L., & De la Garza, J. (2011). El apoyo de la Mujer Directiva en la Diversidad y Flexibilidad Laboral en el marco del RSE. II simposio Iberoamericano de Estudios Gerenciales: Una mirada interdisciplinaria a la Innovación. Cali, Colombia: ICESI.

Bernal C.A. (2006).- Metodología de la Investigación.- Segunda edición.- Pearson, Prentice Hall.- México

Chandler, A. (1962). Strategy and Structure: Chapters in the History of the American Enterprise Cambridge, Mass: MIT Press.

Garza, T.J. (2000). Administración Contemporánea. México: McGraw Hill.

Gilligan, C. (1982). In a different voice: psychological theory and women`s development. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Hill, C.W.L y Jones, G.R. (2011). Administración Estratégica. México: Editorial Progreso.

Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas. Comité Técnico Local. Grupo Guadalajara (2011).Detección y Prevención de Fraudes. http://www.imef.org.mx/grupos/guadalajara/descargas/fraudes/Fraudes.pdf (Consulta 08 de Agosto de 2014).

Llano, A., y Llano, C. (1998). Dilemas Éticos de la Empresas Actuales. Conferencia Inaugural del 33º Congreso de AEDIPE, (1-10), pamplona, España.

Magaña, I. (2011). Percepción de fuerzas organizacionales: cultura empresarial competitiva de la mujer en Colima. Libro: Mujeres y empresa. Acercamiento multidisciplinario. Universidad de Colima, México

Mintzberg H. (1978). Patterns in Strategy Formulation, Management Science 24, 934-948

Navarrete A. C.M. (2010).- Comportamiento ético en la empresa chilena: análisis de los resultados del

Organización Mundial de la Salud.- http://www.who.int/topics/gender/es/ (consulta Agosto 2014)

Paladino, M., Debeljuh, P., y Del Bosco, P. (2005). Integridad: Respuesta Superadora a los Dilemas Éticos del Hombre de Empresa. VII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Ética, Negocios y Economía (1-29). Valparaíso.

Quinn, J.B (1980). Strategies for change: Logical Incrementalism. Homewood, III: Irwin.

Romo R. L, Leal M. F.J.S. (2014). Proyecto de Investigación PIEA 13-5 Estrategias y los Dilemas Éticos. Un enfoque de Equidad de Género en Empresa de Aguascalientes.

The American Heritage Dictionary of the English Language (1992) 3rd. Boston: Houghton: Mifflin.

Varchaver, N. (2006). Long Island Confidential, Fortune, 172-178.

Acoso y hostigamiento sexual. Realidad estudiantil de la FCA – UADY

Ruth Noemí Ojeda López

Olivia Jiménez Diez

Jennifer Mul Encalada

Resumen

Las acciones de acoso y hostigamiento son representaciones de la violencia que las personas pueden sufrir y que van desde la discriminación, criticas, burlas sobre el aspecto físico, insinuaciones sexuales, acercamientos excesivos, acercamientos físicos no deseados, hasta aislamiento. Para la Universidad Autónoma de Yucatán el acoso y hostigamiento, como acciones de violencia son una preocupación institucional dado el impacto que tiene tanto dentro como fuera de la institución.

La investigación que se presenta es de corte cuantitativo, con la participación de 338 estudiantes que permitió medir la prevalencia de acoso y hostigamiento sexual en la FCA de la UADY. El análisis estadístico realizado es descriptivo y transversal. Se analizaron los indicadores que corresponde a las variables de interés, es decir, ¿De qué forma los estudiantes hombre o mujer se sienten hostigados o acosados?, ¿Qué persona ha sido el culpable de sentirse hostigado o acosado? ¿Qué han hecho en caso de haber sentido esta violación a su integridad?

Los resultados muestran que los eventos que mayor número de estudiantes han experimentado en la FCA han sido, la exposición a carteles, calendarios, cartas, llamadas telefónicas, miradas morbosas, y piropos, comentarios de carácter sexual. Los eventos que ocupan el segundo lugar en experimentación son las insinuaciones o propuestas para tener relaciones sexuales, presiones para aceptar invitaciones o encuentros no deseados y contacto físico sin consentimiento. Los eventos de menor incidencia son los castigos, maltratos y asilamiento, y miedo a ser atacado /abusado sexualmente.

Palabras claves. Violencia, hostigamiento, acoso.

Summary

The actions of harassment are representations of violence that people may suffer, ranging from discrimination, criticism, teasing about appearance, sexual advances, excessive approaches, unwanted physical approaches, to isolation. For the Autonomous University of Yucatan bullying and harassment, and acts of violence are an institutional concern given the impact both inside and outside the institution.

The research presented is a quantitative cut, with the participation of 338 students allowed to measure the prevalence of harassment and sexual harassment in the FCA UADY. The statistical analysis is descriptive and transversal. Indicators corresponding to the variables of interest were analyzed such as, How the man or woman students feel bullied or harassed?, ¿What person has been guilty of being harassed or bullied? What have they done about this violation of their integrity?

The results show that the events that most students have experienced in the FCA have been, exposure to posters, calendars, letters, phone calls, lurid glances and compliments, comments of a sexual nature. Events that are second in experimentation are hints or suggestions for sex, pressure to accept invitations or encounters unwanted physical contact without consent. Lower incidence events are punishments, abuse and isolation, and fear of being attacked / sexually abused.

Introducción

A nivel mundial desde los años 80´s el tema de la violencia ha cobrado mayor importancia por las consecuencias que tiene no solo a nivel personal, sino también laboral y familiar. En México existe una preocupación por la prevención, detección y atención de la misma, dado que ha sido reconocida y tipificada como un problema de salud pública[1]. Y si bien se han realizado diversas acciones y legislado al respecto con

[1] Un problema de salud es considerado problema de Salud Pública cuando reúne estos requisitos: 1. Cuando constituye una causa común de morbilidad o mortalidad.2. Cuando existen métodos eficaces de prevención y de control.3. Cuando dichos métodos no están siendo utilizados de un modo adecuado por la comunidad (Observatorio de la Salud Pública en México, 2010).

el fin de disminuir y erradicarla, dichas acciones se han concentrado en el ámbito familiar, dejando de lado los ámbitos escolar y laboral.

Dado el amplio espectro del fenómeno, se dificulta ofrecer una solución que abarque todas sus manifestaciones. Esto se puede observar cuando se hace referencia concreta al acoso y hostigamiento en la escuela y en el trabajo, ya que muchas de las acciones no son cuestionadas, debido a que se consideran como una acción normal y válida dadas las costumbres y la cultura prevaleciente.

Las acciones de acoso y hostigamiento que las personas pueden sufrir van desde la discriminación, criticas, burlas sobre el aspecto físico, insinuaciones sexuales, acercamientos excesivos, acercamientos físicos no deseados hasta aislamiento. Para la Universidad Autónoma de Yucatán el acoso y hostigamiento, como acciones de violencia es una preocupación institucional dado el impacto que tiene tanto dentro como fuera de la institución.

El presente documento tiene como objetivo describir la situación de acoso y hostigamiento sexual presentada entre hombres y mujeres estudiantes universitarios de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA). Lo anterior a través de un diagnóstico, que permita conocer la problemática de acoso y hostigamiento sexual presentada entre los estudiantes.

Marco Teórico

Uno de los principales problemas de muerte en todo el mundo es la violencia, por ello es considerada como un asunto de salud pública. Asimismo, es un problema que ha alcanzado niveles alarmantes y de gran impacto, ya que atraviesa fronteras geográficas, raciales, de edad, religiosas, educativas y socioeconómicas. De acuerdo con Corsi (1994), la violencia es el uso y la imposición de la fuerza que provoca un daño, mismo que puede no ser la finalidad. La fuerza que se utiliza puede ser física, psicológica, económica y/o política. De tal manera que la violencia existe en nuestra vida cotidiana, en los espacios en los cuales nos encontramos, convivimos de manera habitual como lo es la escuela y/o trabajo.

La violencia es sin duda un ejercicio de poder, donde se da una relación de subordinación o se busca doblegarla o anular la voluntad del otro. El surgimiento de dicha violencia normalmente se da por el desequilibrio de poderes entre las partes involucradas, dadas las normas culturales y/o las acciones interpersonales de control que se establecen. El hostigamiento y acoso sexual son desenvolvimientos que se manifiestan principalmente en ámbitos en donde pueden establecerse relaciones jerárquicas o de poder abusivas o discriminatorias, como el escolar y el laboral.

Para muchas personas la escuela o el trabajo se convierten en los lugares más inseguros, ya que son lugares donde pasan la mayor parte del tiempo y donde la violencia se da de manera constante, progresiva y en algunos casos mortales. En estos lugares la violencia se puede ver representada por una mirada morbosa, humillación, chantaje, desprecio, insulto, o hasta un manoseo, entre otras acciones, y esto puede ser algo de todos los días. Sin embargo esta problemática se complica ya que si se desea acotar el acoso y/o hostigamiento en la escuela y en el trabajo, nos encontramos que estas acciones se consideran normales y por lo mismo no son cuestionadas, dada las costumbres y cultura existente.

Luego entonces se observan escenarios de desigualdad y para comprender el origen de la misma, debemos primeramente aproximarnos al sistema sexo-género. Las relaciones que se establecen entre el sexo de las personas y el género que se les atribuye a cada una de ellas constituyen un sistema porque ambos elementos tienen relaciones e interactúan entre sí. La conceptualización del sistema sexo- género, ayuda a comprender y tomar conciencia de cómo las diferencias biológicas entre mujeres y hombres no cambian, y sin embargo, los papeles sociales que se les exigen varían según la sociedad y la época de la historia. La contribución más importante del sistema sexo-género es que muestra un sistema de relaciones de poder desiguales.

De tal forma que este sistema es generador de desigualdades de género, las cuales persisten en todas las sociedades. En la mayoría de las sociedades existen diferencias entre hombres y mujeres con respecto a las actividades que desempeñan, su acceso a los recursos y al control de los mismos, y su participación en la toma de decisiones de

las distintas oportunidades en los ámbitos económicos, sociales, políticos y culturales (Programa Equal, 2004).

La desigualdad de género es producto del modelo social androcéntrico, mismo que da origen al sistema ideológico patriarcal. Este sistema establece un orden de dominio y poder de lo masculino sobre lo femenino, e implica la supremacía del hombre en todas las instituciones importantes de la sociedad.

A grandes rasgos, el sistema patriarcal muestra que hay dos factores importantes que caracterizan las relaciones sociales entre hombres y mujeres:

•La existencia de jerarquía y de relaciones de poder entre hombres y mujeres.

•La existencia de un sistema social complejo perfectamente estructurado que genera asimetrías y reproduce un sistema de relaciones desiguales a través de diferentes mecanismos (Programa Equal, 2004).

Esta concepción universal se establece sutilmente como el orden natural de las cosas, de manera que se arraiga, se interioriza, se asume y se normaliza en la conciencia de la sociedad. El papel a desempeñar por mujeres y hombres en la sociedad es diferente, como también lo son los espacios asignados, las responsabilidades, las oportunidades y las tareas desempeñadas.

De tal forma que cada cultura define y da sentido a un conjunto de ideas, creencias, sobre el significado que tiene el ser hombre y mujer, delimitando los comportamientos, características, pensamientos y emociones que son adecuados para cada ser humano; dando lugar a los estereotipos de género, lo que implica un tratamiento distinto de las personas en función de su sexo. El número de mujeres víctimas de hostigamiento y acoso sexual es evidentemente mayor que el de hombres, lo que contribuye a considerar que su manifestación es la expresión de una cultura en la que se han normalizado la violencia y discriminación sustentada en los estereotipos y roles de género, y en la existencia de roles desiguales de poder entre mujeres y hombres (Gasman, Villa-Torres, Billings y Moreno, 2015).

De acuerdo con Moya, Navas y Gómez (1991) los estereotipos del rol sexual tienen un carácter prescriptivo, por lo que ordenan lo que debería ser la conducta de mujeres y

hombres pero al mismo tiempo tienen un sentido descriptivo al asumir que hombres y mujeres poseen características de personalidad diferentes.

La discriminación sexual es a menudo un resultado del sexismo. Se habla de la existencia de un sexismo hostil, el cual se caracteriza por un paternalismo dominante, creencias despectivas sobre las mujeres y hostilidad heterosexual, y también de un sexismo benevolente, que se caracteriza por un paternalismo protector, con la idealización de la mujer y el deseo de relaciones íntimas (Winstead y Derlega, 1993).

Sin embargo, es importante acotar que el acoso y el hostigamiento sexual no es un problema sexual sino más bien un problema de poder, y más bien un problema de poder de género y no jerárquico, es decir un enunciado del patriarcado en el ambiente externo (laboral, escolar).

De acuerdo con la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (INMUJERES, 2007), el hostigamiento sexual se define como el ejercicio de poder que se realiza en el marco de una relación de subordinación laboral, y/o escolar, esto se expresa a través de conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad o connotación lasciva. Y se entiende por acoso sexual, de acuerdo con la misma Ley, una forma de violencia, en la que si bien no hay subordinación si existe un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente que se realicen uno o varios eventos.

De acuerdo con la mencionada Ley deben quedar claras las diferencias entre hostigamiento, acoso y coqueteo, tal y como se muestra en la figura 1.

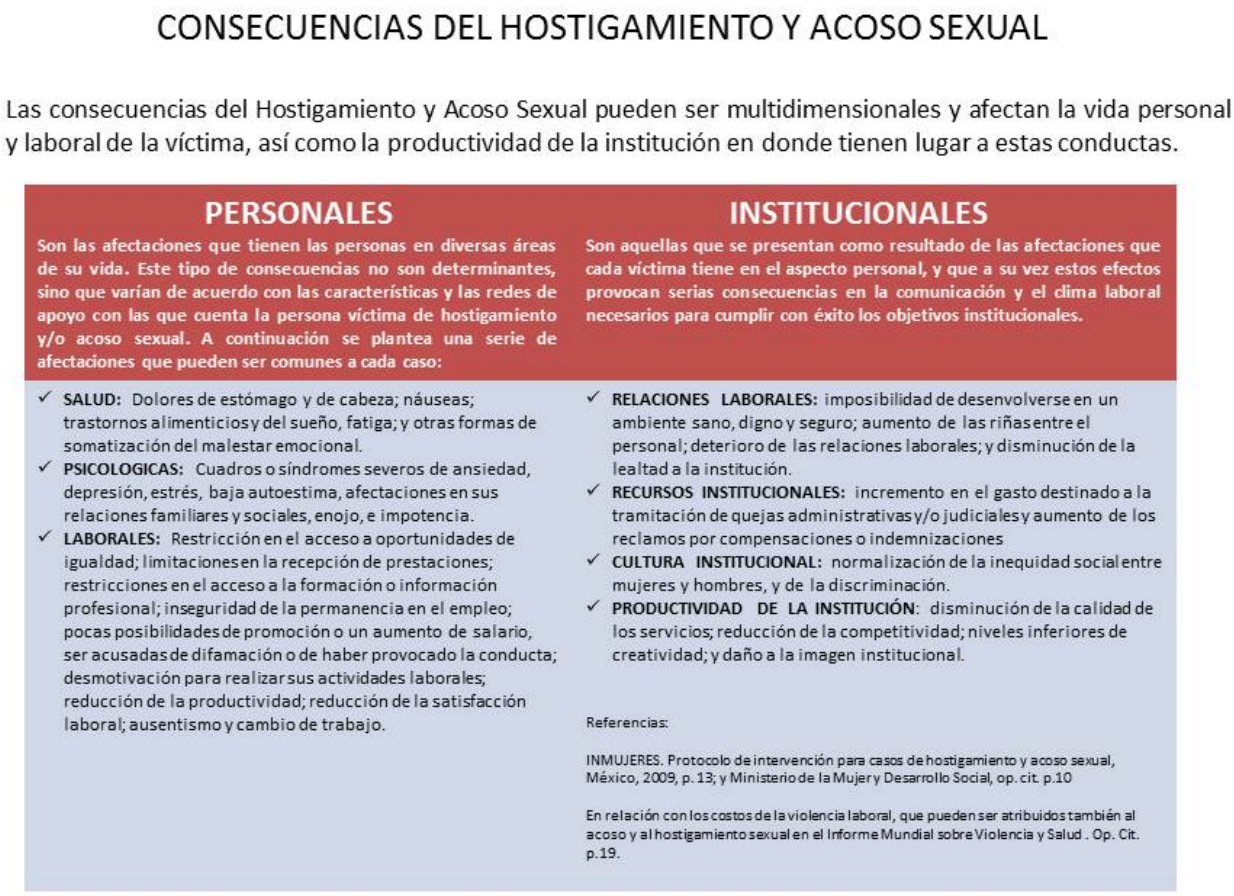
Figura1. Diferencias entre coqueteo, hostigamiento y acoso sexual.



Fuente: INMUJERES (2007).

Como se puede observar el acoso y hostigamiento sexual producen consecuencias tanto a nivel personal, afectando de manera negativa la salud, creando cuadros de ansiedad y limitando a las personas afectadas a desarrollar su potencial, entre otros; como institucional, imposibilitando el desarrollo de ambientes laborales sanos y dignos, incrementando el gasto institucional, generando una cultura de inequidad y disminuyendo la productividad institucional, esto se puede ver con más claridad en la figura 2.

Figura 2. Consecuencias de Hostigamiento y Acoso Sexual.



Método

La investigación realizada forma parte de la Red de Estudios de Género de la Región Sur-Sureste de la ANUIES a través del proyecto denominado “Violencia escolar en ámbitos de educación superior y de posgrado en cuatro estados del sureste mexicano: Chiapas, Oaxaca, tabasco y Yucatán”, cuyo objetivo es generar conocimiento sólidamente fundamentado respecto de la magnitud e impacto de la violencia en el ámbito escolar, con énfasis en el acoso y el hostigamiento sexual. Para lograr lo anterior, se define llevar a cabo un diagnóstico cualitativo y cuantitativo que profundice desde una perspectiva de género en la comprensión de las relaciones de género y las construcciones culturales que generan, toleran y reproducen esos tipos de violencia.

En la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) el proyecto se integra en dos fases. La primera de corte cuantitativo y la segunda de corte cualitativo. Los resultados que se presentan corresponden a la primera fase, cuyo objetivo es describir la situación de acoso y hostigamiento sexual en la UADY.

Los objetivos específicos son:

- Cuantificar la problemática de hostigamiento y acoso sexual presentada entre hombres y mujeres estudiantes universitarios.
- Describir las diferentes modalidades de acoso escolar, el tipo de personas que se ha visto involucrada en alguna situación; así como las diferentes formas en que han enfrentado el problema.

La investigación que aquí se presenta es de corte cuantitativo, ya que a partir de una encuesta se obtuvo la información para poder medir la prevalencia de acoso y hostigamiento sexual en la FCA de la UADY. Esta encuesta fue elaborada por los integrantes de las universidades participantes y su aplicación fue de manera electrónica a través de un portal denominado BAHSTA. El análisis estadístico realizado es descriptivo y transversal. Se considera que lo relevante es analizar los indicadores que corresponde a las variables de interés es decir, ¿De qué forma los estudiantes hombre o mujer se sienten hostigados o acosados?, ¿Qué tipo de persona ha sido el culpable de sentirse hostigado o acosado? ¿Qué han hecho en caso de haber sentido esta violación a su integridad?

Se contó con la participación de un total de 338 estudiantes en la Facultad de Contaduría y Administración de la UADY. La encuesta utilizada está constituida por tres apartados, el primero de corte demográfico con preguntas a los participantes sobre su sexo, edad, raza, origen geográfico, carrera, nivel de estudios al momento de la encuesta, situación familiar, número de hijos, rol dentro del seno familiar, orientación sexual y consideración de clase social. El segundo apartado se refiere a la percepción sobre el acoso y hostigamiento sexual, y el tercer apartado cuenta con 12 preguntas sobre las diferentes modalidades de acoso y hostigamiento que pudieran haber experimentado, la tabla 1 muestra las diferentes preguntas. El análisis de los datos se llevó a cabo con el programa SPSS versión 13.

Tabla 1. Encuesta "Violencia escolar en ámbitos de educación superior y de posgrado en cuatro estados del sureste mexicano: Chiapas, Oaxaca, Tabasco y Yucatán"

<table>
<tr><td colspan="10">Datos demográficos</td></tr>
<tr><td colspan="2">Sexo:</td><td colspan="2">Hombre</td><td colspan="2">Mujer</td><td colspan="4">Edad:_____</td></tr>
<tr><td colspan="2">Raza:</td><td colspan="2">Indígena</td><td colspan="2">Mestizo</td><td>Origen geográfico</td><td>Local</td><td colspan="2">Foráneo</td></tr>
<tr><td colspan="6">Carrera de estudio:_____</td><td colspan="4">Nivel de estudios:_____</td></tr>
<tr><td>Situación familiar:</td><td>Casado</td><td>Soltero</td><td>Unión libre</td><td>Madre/Padre soltero</td><td>Hijos</td><td>Si</td><td>Cuántos.</td><td colspan="2">No</td></tr>
<tr><td colspan="2">Jefe de familia</td><td colspan="2">Si</td><td colspan="2">No</td><td colspan="4">Orientación sexual:_____</td></tr>
<tr><td colspan="10">Clase social:_____</td></tr>
<tr><td colspan="10">Percepción sobre acoso y hostigamiento sexual</td></tr>
<tr><td colspan="10">Cuando una mujer viste con ropa corta o pegada al cuerpo, está provocando que la hostiguen</td></tr>
<tr><td colspan="10">Una mujer que va al departamento o casa de un hombre en la primera cita está dispuesta a tener relaciones sexuales.</td></tr>
<tr><td colspan="10">En la mayoría de las violaciones las víctimas son promiscuas o tienen una mala reputación</td></tr>
<tr><td colspan="10">Un hombre grande y fuerte no puede ser violado</td></tr>
<tr><td colspan="10">Una mujer que es coqueta y provocativa con los demás merece que se le dé una lección</td></tr>
<tr><td colspan="10">Eventos de acoso y hostigamiento sexual:</td></tr>
<tr><td colspan="10">Exposición a carteles, calendarios o pantallas de computadora o teléfono celular con imágenes de naturaleza sexual que te incomoden.</td></tr>
<tr><td colspan="10">Cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes en redes sociales y teléfonos celulares, de naturaleza sexual no deseadas</td></tr>
<tr><td colspan="10">Miradas morbosas o gestos sugestivos que te incomoden</td></tr>
</table>

Piropos, comentarios o frases de carácter sexual que te molesten u ofendan
Insinuaciones o propuestas para tener relaciones sexuales a cambio de algo (dinero, calificaciones, cosas, objetos tecnológicos, ropa)
Presión para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseados dentro o fuera de la escuela.
Castigos, maltratos, aislamiento, asignación de actividades que no competen a deberes escolares u otras medidas disciplinarias al rechazar proposiciones sexuales
Contacto físico o manoseado sin tú consentimiento
Miedo de ser atacado (a) o abusado (a) sexualmente
Intento de violación
Obligado o forzado a tener relaciones sexuales

Fuente: Elaboración propia con base en el instrumento electrónico.

Resultados

En cuanto al apartado demográfico se tiene que del total de 338 encuestados, 48,81% son hombres y 51.18% son mujeres, el rango de edad de la mayoría de los encuestados va de 18 a 23 años cumplidos. El 24.85% se considera de origen indígena, sin embargo solo el 5.32% se consideran parlantes de una lengua indígena y en cuanto a que si son originarios de la ciudad de Mérida, el 40.82% se considera foráneo y el 59.17% son locales. En relación con la carrera que se encuentran estudiando, de los alumnos que participaron en la encuesta, 268 están en contador público, 52 en mercadotecnia y negocios internacionales, 7 en administración de tecnologías de información y 11 en administración.

Además, también se observó que los niveles de estudio con mayor participación en la encuesta son de 2do semestre con un 14.20%, 5º semestre con el 15.38%, 6º semestre con el 20.71% y 8º semestre con el 11.83%, lo que en conjunto da un 62.12% de participación.

En relación a su situación familiar 314 son solteros, 6 son casados, 6 se encuentran en unión libre y 12 son madre o padre soltero. Y solo 11 de éstos se consideran jefes de familia. En cuanto si tienen hijos del total de encuestado solo 8 de contestaron tener hijos. En cuanto a la clase social, el 86.09% se considera de clase media, el 11.24% de clase baja y el 2.66% de clase alta.

Como se puede ver en la tabla 2, a la pregunta de orientación sexual tenemos, lo cual muestra de manera incipiente la aceptación de su propia orientación sexual.

Tabla de contingencia 2. ¿Tu orientación sexual es?

		Institución	Total
		Universidad Autónoma de Yucatán	
¿Tu orientación sexual es?	Heterosexual	310	310
	Bisexual	10	10
	Homosexual	15	15
	Lesbiana	3	3
Total		338	338

Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 3 se puede observar que aunque la mayoría considera que las mujeres tienen libertad para escoger su vestimenta, acudir a la casa de un varón o realizar acciones de coquetería, y no ser ello motivo suficiente para acciones de acoso u hostigamiento sexual, un 28.69% (97 encuestados) y 23.37% (79 encuestados) respectivamente si consideran que la vestimenta y el hecho de que una mujer acuda a la casa de un hombre justifica dichos comportamientos de violencia. Además, existe la conciencia de que la promiscuidad no es factor suficiente para explicar un acto de

violación; y por último la víctima de una violación puede ser tanto una mujer como un hombre.

Tabla 3. Percepción sobre acoso y hostigamiento

		Institución	Total
		Universidad Autónoma de Yucatán	
Cuando una mujer viste con ropa corta o pegada al cuerpo, está provocando que la hostiguen.	Sí (de acuerdo)	91	91
	No (en desacuerdo)	247	247
Total		338	338
Una mujer que va al departamento o casa de un hombre en la primera cita está dispuesta a tener relaciones sexuales.	Sí (de acuerdo)	79	79
	No (en desacuerdo)	259	259
Total		338	338
Una mujer que es coqueta y provocativa con los demás merece que se le dé una lección.	Sí (de acuerdo)	31	31
	No (en desacuerdo)	307	307
Total		338	338
En la mayoría de las violaciones las víctimas son promiscuas o tienen una mala reputación.	Sí (de acuerdo)	41	41
	No (en desacuerdo)	297	297
Total		338	338
Un hombre grande y fuerte no puede ser violado.	Sí (de acuerdo)	97	97
	No (en desacuerdo)	241	241
Total		338	338

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 4 los eventos que mayor número de estudiantes han experimentado en la FCA han sido, la exposición a carteles, calendarios…; cartas, llamadas telefónicas; miradas morbosas.; piropos; comentarios de carácter sexual. Los eventos que ocupan el segundo lugar en experimentación son las insinuaciones o propuestas para tener relaciones sexuales, presiones para aceptar invitaciones o encuentros no deseados y contacto físico sin consentimiento. Los eventos de menor incidencia son los castigos, maltratos y asilamiento. .y miedo a ser atacado /abusado sexualmente. Los eventos de intento de violación y obligación (forzado) a tener relaciones al parecer no han sido experimentados por la comunidad estudiantil de la FCA.

Tabla 4. Eventos de Acoso u hostigamiento sexual

Evento de acoso u hostigamiento	**No. de víctimas**	**Personaje que realiza el evento**	**Sexo de victimario**	**Las 3 razones más importantes para no denunciar**	**Qué hiciste ante esta situación**
Exposición a carteles, calendarios o pantallas de computadora o de teléfono celular con imágenes de naturaleza sexual que te incomoden	28	Facebook 3.57% Compañero 35.71% Desconocido 50%	88% Hombre 12% Mujer	Por vergüenza 13.04% No sabía 13.04% Fue algo sin importancia 65.21%	Se lo dije a familiares 4% Se lo dije amistades 32% Decidí no contárselo a nadie 64%

Cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes en redes sociales y teléfonos celulares, de naturaleza sexual no deseadas	22	Página web 4.54% Amigo 4.54% Compañero 4.54% Desconocido 81.81%	86.36% Hombre 13.63% Mujer	Por vergüenza 9.09% No sabía 13.63% Fue algo sin importancia 59.09%	Se lo dije a familiares 4.54% Se lo dije amistades 45.45% Decidí no contárselo a nadie 50%
Miradas morbosas o gestos sugestivos que te incomoden.	54	Profesor 3.70% Autoridad escolar1.85% Compañero 35.18% Desconocido 57.40%	71.69% Hombre 28.30% Mujer	Por vergüenza 10.20% No sabía 14.28% Fue algo sin importancia 63.26%	Se lo dije a familiares 9.43% Se lo dije amistades 33.96% Decidí no contárselo a nadie 52.83%
Piropos, comentarios o frases de carácter sexual que te	19	Profesor 5.26% Compañero 31.57%	84.21% Hombre 15.78% Mujer	Por vergüenza 5.26% No sabía	Se lo dije a familiares 5.26%

molesten u ofendan		Desconocido 63.15%		31.57% Fue algo sin importancia 57.89%	Se lo dije amistades 31.57% Decidí no contárselo a nadie 63.15%
Insinuaciones o propuestas para tener relaciones sexuales a cambio de algo (dinero, calificaciones, cosas, objetos tecnológicos, ropa).	7	Compañero 80% Desconocido 20%	100% Hombre	Por vergüenza 25% No sabía 25% Fue algo sin importancia 50%	Se lo dije amistades 40% Decidí no contárselo a nadie 60%
Presión para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseados dentro o fuera de la escuela.	7	Amiga 20% Profesor 20% Compañero 60%	80% Hombre 20% Mujer	Por vergüenza 25% No sabía 25% Fue algo sin importancia 50%	Se lo dije amistades 60% Decidí no contárselo a nadie 40%
Castigos,					Directora

maltratos, aislamiento, asignación de actividades que no competen a deberes escolares u otras medidas disciplinarias al rechazar proposiciones sexuales	2	Profesor 50% Desconocido 50%	50% Hombre 50% Mujer	Fue algo sin importancia 50%	del colegio 50% Decidí no contárselo a nadie 50%
Contacto físico, tocado o manoseado sin tu consentimiento	5	Compañero 80% Desconocido 20%	100% Hombre	Por vergüenza 25% No sabía 25% Fue algo sin importancia 50%	Se lo dije a familiares 20% Se lo dije amistades 80%
Miedo de ser atacada(o) o abusada(o) sexualmente	2	Compañero 50% Desconocido 50%	100% Hombre	No sabía 50%	Se lo dije a familiares 50% Decidí no contárselo a nadie

					50%
Intento de violación.	0				
Obligado (forzado) a tener relaciones sexuales	0				

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar las personas que realizan estos eventos (victimarios) son mayormente hombres.

Es importante mencionar que las 3 razones más frecuentes para no denunciar en todos los casos por orden de importancia (de mayor a menor) fueron:

1.- Por considerarlo algo sin importancia

2.- No cabían que podían denunciar, y

3.- Por vergüenza.

Finalmente, cuándo se les cuestionó acerca de qué han hecho en caso de haber sentido esta violación a su integridad, la mayoría los estudiantes al momento de decidir cómo lidiar con la situación optaron por no contárselo a nadie, decírselo a sus amistades y por último decírselo a sus familiares (en orden de importancia).

Conclusiones

Como se pudo observar en páginas anteriores, la violencia hacia las mujeres, concretamente el acoso y hostigamiento sexual son temas complicados que tienen grandes repercusiones en las personas que se encuentran sometidas a estas situaciones, ya que atentan contra su libertad, salud, seguridad, desarrollo psicoemocional, sexualidad y dignidad. La complejidad del problema se debe a que involucra temas como lo es la cultura androcéntrica, desequilibrios de poder, posiciones desiguales de género y definición de estereotipos, entre otros.

Por ello es necesario conocer la situación real de los estudiantes de la FCA con relación a los temas, si bien es cierto que los resultados muestran que existe una percepción de equidad de género ya que la mayoría de los estudiantes consideran que tanto hombres como mujeres gozan de libertad para escoger su vestimenta y no consideran el coqueteo y/o la promiscuidad como motivos suficientes que detone acciones de acoso u hostigamiento, sin embargo, un 28.69% (97 encuestados) y 23.37% (79 encuestados) respectivamente si consideran que la vestimenta y el hecho de que una mujer acuda a la casa de un hombre justifica el acoso u hostigamiento hacia ellas. Existe un número de alumnos que han experimentado mayormente eventos de acoso y unos cuantos (no más de 7 estudiantes) eventos de hostigamiento y hasta el momento no se ha experimento ningún evento de violación. Ello no significa que el ambiente escolar sea un ambiente libre de violencia puesto que existe una incidencia importante de eventos de acoso visual y oral (carteles, cartas, miradas morbosas, piropos y comentarios de carácter sexual), además preocupante es el hecho de que la mayoría de los victimarios son hombres, se infiere que las víctimas deciden no hacer nada por considerarlo como algo “normal”, lo que concuerda con la opinión de Gasman, Villa-Torres, Billings y Moreno (2015) en cuanto a que la cultura ha normalizado la violencia y discriminación sustentada en la existencia de roles desiguales de poder entre mujeres y hombres. Se puede ver reflejado el modelo social androcéntrico que busca la supremacía de lo masculino sobre lo femenino de una forma benevolente ya que los eventos no llegan a actos de violencia extrema, pero sin embargo atentan contra la libertad y seguridad de las víctimas, haciendo visible que se trata de un problema de poder de género.

El hecho de que la segunda y tercera razón para no denunciar sea por desconocimiento y vergüenza hace tangible la necesidad de una campaña de difusión a fin de lograr que la comunidad estudiantil reconozca, denuncie y enfrente el acoso y hostigamiento en el ámbito laboral y escolar como una problemática de violencia y discriminación.

Es importante recordar que las instituciones de educación deben buscar transformar las estructuras sociales para que hombres y mujeres sean capaces de rechazar la

violencia, y por ende busquen construir relaciones laborales y escolares democráticas, equitativas y justas.

Cabe mencionar que la mayor limitante fue que al tratarse de una encuesta en línea aun cuando ello significa comodidad y anonimato para el encuestado y una reducción de costos para los interesados en el proyecto de investigación, también es cierto que ello significa una baja participación por parte de la población objeto de estudio si no tiene la costumbre e interés por utilizar este tipo de herramientas o experimenta fallas tecnológicas al tratar de realizar la encuesta, con lo cual solo se logra tener una visión parcial de la población objeto de estudio en cuanto al tema de investigación. Por ello se debe dar mayores facilidades tanto tecnológicos como de acceso para propiciar una mayor participación.

Referencias

Corsi, J. (1994). Una mirada abarcativa sobre el problema de la Violencia Familiar en Corsi, J (Comp.) *Violencia familiar, "Una Mirada Interdisciplinaria sobre un grave problema social"*. Buenos Aires; México: Paidos, 1994. Disponible en http://www.catedradh.unesco.unam.mx/SeminarioCETis/Documentos/Doc_basicos/5_biblioteca_virtual/7_violencia/16.pdf

Gasman, N, Villa-Torres, L, Billings, D. y Moreno, C. (2015). *Informe Nacional sobre la Violencia y la Salud en México*. Disponible en: http://www.svri.org/nacional.pdf

INMUJERES (2007). *Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia* (2007) Disponible en: http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/295/1/images/ley-general-acceso-mujeres-vida-libre-violencia.pdf

Moya, M., Navas, L.y Gómez, B.C. (1991). *Escala sobre la ideología del rol sexual*. Actas del Congreso de Psicología Social de Santiago de Compostela, pp.554-566.

Observatorio de la Salud Pública en México. Consultado el 8 de enero de 2016. Disponible en: 2010http://www.dged.salud.gob.mx/contenidos/dess/descargas/salud_publica/saludpublica_2010.pdf

Programa EQUAL(2004). *Guía básica para la introducción del enfoque de género*. Disponible en http://www.juntadeandalucia.es/empleo/equal/npe/www/doc/85.pdf

UNICEF. (Octubre, 2006) *¡Ni una más! El derecho a vivir una vida libre de violencia en América Latina y el Caribe*. Reporte. Disponible en: http://www.unicef.org/lac/Ni_una_mas(1).pdf

Winstead, B. A. y Derlega, V. J. (1993). *Gender and close relationships: An introduction*. Journal of social issues, 49, 1-9.

La distribución del tiempo de las mujeres profesoras de primaria en la ciudad de Tecomán, Colima

Hugo Martín Moreno Zacarías
Marco Antonio Sambrano Aguayo
Héctor Priego Huertas

Resumen

En la actualidad, la mujer ha ganado un lugar en el desarrollo de actividades profesionales ya que ha demostrado su capacidad en diversas circunstancias en los negocios, empresas e instituciones gubernamentales. Dentro de ese desarrollo no deja de desempeñar sus ¨antiguas¨ obligaciones dentro de la familia, como lo es el cuidado de los hijos, el arreglo del hogar, cuidado de la pareja. Es por ello, que el interés de este estudio es averiguar cuál es el orden de importancia y la duración que presentan las maestras de educación primaria en el desarrollo de sus obligaciones dentro y fuera de su familia. Se realizó una investigación descriptiva y correlacional. Se tomó una muestra de los maestros según versión del INEGI, de 109 encuestas. Se demostró que las maestras se toman en cuenta la situación de que deben de tener cuidado de su arreglo personal. Un 65 % de las encuestadas tienen de medio turno a un turno completo de trabajo, lo que les permite desempeñar las actividades fuera del trabajo. Se tiene como primera prioridad el cuidado de los hijos seguido del hogar y al último el cuidado personal. Expresan que deben de establecer más control personal y mejorar las prioridades. La literatura consultada demuestra que la mujer en occidente hay una ¨costumbre¨ que la mujer debe de hacerse de un doble tiempo en día para dedicarse al trabajo fuera y dentro de casa.

Palabras clave: mujer, tiempo, distribución, prioridades.

Abstract

Today, the woman has to win to develop personal skills over bussines or profesional activities because has to demostrate high capacity over differents trade situations private or public institutions. Within that development continues to play their former duties within the family, such as the care of children, home improvement services,

care of the couple. It is therefore the focus of this study is to find out what is the order of importance and duration presented by primary school teachers in developing their obligations within and outside the family. A descriptive and correlational research was conducted. A sample of teachers was taken by INEGI version of 109 surveys. It showed that teachers take into account the situation that must take care of your grooming. 65% of respondents are of part-time to a full shift, allowing them to perform activities outside of work. It has as its first priority the care of children followed from home and personal care last. They say that should establish more personal control and improve prioritization. The literature shows that women in the West there is a custom that women should be made a day double time to engage in work outside and indoors.

Keywords: woman, confront, distribution priorities.

Introducción.

Hoy en día la necesidad de traer dinero a casa o para poder tener una vida sustentable se ha tenido que abandonar ciertas cosas, como la convivencia con los hijos, y quizá dejárselos a terceras personas, esto afecta de manera significativa a su labor, ya que no aporta lo suficiente, lo cual se ven empujadas a tener un empleo para poder tener más tiempo con dichos seres.

Ciertamente las barreras que tuvieron las mujeres anteriormente en el mundo laboral se veía muy complicado, ya que se tenía una manera de pensar distinta a la actual, en el cual la persona del sexo femenino tenía obligaciones como ama de casa sin obtener nada a cambio.

Esto se han ido eliminando, debido a las necesidades económicas de la familia y de su deseo por ser destacada e ir incorporándose en un ámbito profesional, sin embargo tienden a seguir siendo empleadas con profesión en lugar de ejercer su profesión de manera independiente (Álvarez y Gómez, 2011).

Planteamiento del problema

En la actualidad, el ser mujer y que tenga ideales de desarrollo personal mediante las acciones de los negocios o la política, está estará situada bajo un enfoque como actividades propias del hombre, ya que en la actualidad los presupuestos o los viáticos no consideran la condición familiar de la mujer para atender a sus hijos y esto hace que las actividades profesionales se estén limitadas por el cuidado de los hijos. Esto hace que la mujer ocupe puestos secundarios de menos responsabilidad para que tenga tiempo para los hijos. Una solución a esto sería distribuir las obligaciones de responsabilidad y tiempo con su pareja (Robles, 2004).

Además de esto, es vital que la mujer se quite de los paradigmas impuestos por el hombre como un objeto solo del deseo y una fase importante para el desarrollo personal es que se cree la confianza en sí misma, con el fin de proyectar su propio bienestar e ideales que contribuyan al desarrollo de contextos políticos, económicos y sociales en su entorno. Nunca con el fin de buscar una neutralidad de género ha peleado la mujer como ser humano, va más allá hasta buscar una igualdad y diferencia al mismo tiempo que se logra a partir del reconocimiento de las grandes diferencias e igualdades que hace una mujer ser mujer y a un hombre ser hombre (Thomas, 2002). Un factor que para bien o para mal, en las mujeres a diferencia de los hombres. Es el efecto hormonal de las mujeres a través de su vida y aunado a la heredabilidad genética de ser susceptible a depresión puede incrementar el grado de esta entre las mujeres. Además la diferencia de género en la socialización desde el desarrollo temprano de la persona, cambia dependiendo del género y en las mujeres se inculca una fijación a que debe de ser aceptada de su comportamiento por toda la sociedad, esto genera más tensión y preocupadas por quedar bien de su forma de ser en la sociedad a lo contrario de la independencia de las apariencias sociales del hombre. Este aspecto se enlaza con la necesidad económica de sustento que en las Mujeres se gana menos que el hombre y genera más pobreza en este género, ya que en promedio la mujer gana menos de un 30 a 50 % que el hombre, mucho de ello condicionado por el tiempo que se le dedica al cuidado de los hijos (Gaviria, 2009).

Revisión de literatura

Desde el siglo XIX, la educación de las mujeres se presentaba bajo un enfoque de la filosofía de *Juan Jacobo Rousseau* en su rol de género, que establecía que la educación de las mujeres estaba enfocada en cubrir las necesidades del marido, que básicamente eran saber leer y escribir. Además se complementaba con otra filosofía en boga en aquel tiempo; de *Bernardino de San Pedro* que recomendaba una ¨buena¨ educación para el sexo opuesto sería cuando la educación de la mujer correspondía a las ¨leyes naturales¨ es decir hacer lo que el hombre deseaba. Dentro de la época de la ilustración se hubo otra vertiente del conocimiento. Que hace diferencia hacia la educación de la mujer debe de servir para sacar provecho de ellas mismas mediante la instrucción profunda y variada, incluyendo toda clase de negocios prácticos. Esto dio comienzo a una serie de revistas enfocadas a hacer conciencia en la mujer mexicana la importancia de estar y continuar bien preparadas en las diversas facetas del conocimiento. Siempre haciendo el énfasis de la educación de buenos ciudadanos y para ello se hacía énfasis principalmente en impartir las enseñanzas de las diferentes ramas de la economía doméstica. Que se buscará crear a buenas amas de casa y madres de familia. A esto se consideraba el destino óptimo de las mujeres. Con el paso del tiempo y siguiendo las filosofías del conocimiento positivista, se considera a la mujer de seguir extendiendo sus cuidados de la familia y los hijos mediante el desarrollo de la profesión del magisterio que es la educación de los niños y las niñas. Desde 1867 a 1911 se consideró de gran importancia la educación como pilar para la generación de un México moderno, esto se extendió a la educación obrera con el fin de que mujeres y hombres mejoraran sus capacidades manuales de trabajo y con ello mejoraran económicamente la ganar mejores salarios. Dentro de estas familias un poco más pudientes se ofreció a los hijos una educación más abierta hacia la escritura y redacción, gramática y nociones de urbanidad. A partir de 1871 se funda la escuela de Oficios y Artes para mujeres, que además de las materias tradicionales de economía doméstica se impartía la enseñanza de una gran variedad de oficios como relojería, tapicería, fotografía, telegrafía hasta geografía, historia de México e inglés. Principalmente a esta escuela asistían mujeres de extracción obrera. Pero, estos esfuerzos aún eran mínimos y

muy centralizados, permeando en la sociedad la única labor de la mujer es tener hijos y educarlos como atender al esposo. Se incrementaron otras profesiones ¨ideales para las mujeres¨ como lo es la enfermería y la maestra de educación primaria. Desmotivando a la mujer de estudiar profesiones ¨solo para hombres¨ cómo es la política, administración o derecho. Para desalentar a las mujeres el Código Civil de 1884, prohibía a la mujer menores de 30 años abandonar la casa paterna y que las mujeres casadas no pudieran tener propiedades ni administrarlas y el Código Comercial les negaba el empleo en el campo financiero. La implementación de la revolución industrial de la manufactura en el Porfiriato desarrollo que las mujeres realizaran cerca de un tercio del total de mano de obra. Y en ámbito de las mujeres maestras de primaria su trabajo era pagado por salarios muy inferiores al hombre, considerándose a la mujer como ¨una abundante reserva de trabajo barato para el estado¨. En año de 1907 cerca del 78 % de la planta docente en el país estaba integrada por mujeres. Desde el año de 1880 algunas mujeres pudientes pudieron estudiar profesiones como médicas y dentistas, aunque esto fue de manera esporádica. Se puede decir que esta clase social (alta) inicia una presión que crece con las décadas venideras para que en cualquier condición social y económica las mujeres pudieran tener el derecho de estudiar y ejercer una profesión no importa la que sea y de forma libre e igualitaria. Para los años 1960´s, la clase media crecía y se incrementaba el interés de las madres por continuar estudiando y que no se contraponía a sus obligaciones domésticas y de familia. Esto dio a que se forme el primer instituto de educación para mujeres llamado Asociación Satélite de Estudios Culturales (ASEC) que durante 26 años se conservó este nombre y después se cambia al Centro Universitario de Integración Humanística (CUIH) que poseía la característica que las clases y cursos estaban en horario de las clases de los hijos, permisos especiales como amamantar y atender a los hijos enfermos, entre otras prestaciones (Acuña, M., 2007)

Este ambiente social que se encontraba en México, se presentaba a principios del siglo XX en Argentina de manera parecida con la mayoría de las mujeres que eran obreras. Una pequeña porción de mujeres trabajaban en puestos administrativos que desempeñaban actividades relacionadas con la mecanografía, taquigrafía y

teneduría de libros. De 1985 a 1914 se incrementó 23 veces más el número de estas empleadas de oficina, pero solamente eran el 0.3 % del personal administrativo. Ya en la década de 1940 las mujeres participaban con el 27 % de la fuerza laboral en las oficinas. Como parte de cierta marginación social las mujeres presentaban varias presiones. Primero un salario más bajo que sus colegas hombres, seguido de una exigencia de tener ¨una buena presencia¨ que mostrara a la mujer cierto atractivo y de gran elegancia pero de manera discreta. Esto dio como resultado que se incrementarán los acosos sexuales de empleadores, colegas y transeúntes urbanos. Estas actividades se realizaban dentro de un marco general que las mujeres no debían de dejar a un lado sus actividades matrimoniales. De todas maneras se presentaba la consabida subordinación femenina que era respaldada por el estado, como lo establecía el Código Civil en 1869 que ¨sancionaba las incapacidades relativas¨ de las mujeres como era el caso que el ejercer las actividades laborales se debía de poseer el permiso de alguna autoridad masculina; ya sea el padre como menor de edad o el marido en su caso y sus salarios no podían ser libremente administrados por ellas. No se tenía contemplado que la mujer fuera soltera. Una parte de esta legislación cambio hasta 1920 dejando la libertad administrativa del salario ganado. Si se consideraba importante para el ascenso social y económico de la mujer el desarrollar la *carrera matrimonial* (cortejo-noviazgo-matrimonio) que estaba a la par del desempeño laboral de la mujer. Todo trabajo de la mujer se consideraba como *temporal* (se casaba y a criar hijos) como de *complementariedad* (la mujer debe de ganar menos que esposo). Además, siempre se presentaba entre los intelectuales el comentario de que el trabajo de la mujer es contrario a su obligación reproductiva. Como sucedió en México, se crearon escuelas comerciales que enseñaban los oficios administrativos a las mujeres como la mecanografía y la taquigrafía entre otros. Estas destrezas se consideraban como ¨justas¨ para el trabajo de oficina en el que la mujer pudiera llegar a tener el máximo nivel jerárquico dentro de la oficina; ser la secretaría del jefe o del gerente. La década de los 1940´s fue un gran cambio, algunas conservaron la soltería y comenzaron a escalar puestos y ganar más salario. Esto trajo críticas de ciertos sectores sociales que enfatizaban la exageración de la mujer por llegar a límites más allá de los ¨normales¨. Se hacía

mucho hincapié que las mujeres se enferman por los ¨excesos¨ del trabajo y no pueden atender a la familia y en el trabajo se equivocaban continuamente. Debiendo regresar a sus ¨normales¨ actividades de oficina (Queirolo, 2012).

Como ya se había hablado anteriormente, la depresión en las mujeres es más frecuente que se manifieste que los hombres. Aunado a los cuidados de los hijos, el desempeño en el trabajo ayudan o perjudican a que se manifieste la depresión. En especial la depresión se manifiesta más cuando se presenta la disyuntiva del desempeño laboral con el delegar con confianza el cuidado de los hijos (Gaviria, 2009).

En estudios realizados en España en relación de la ocupación del tiempo entre las mujeres casadas con hijos y que tienen un trabajo fijo y determinado con las mujeres que solamente son amas de casa, casadas y con hijos. Se demostró que ambas grupos de mujeres presentan la misma actividad de desempeñar las tareas del hogar más el cuidado de los hijos y algunos casos sus propios padres. Es decir a mayor cantidad de tiempo disponible la mujer realizará las mismas actividades del hogar de una forma más minuciosa y detallada. Debido a ello las mujeres que realizan actividades domésticas presentan dificultad para encontrar tiempos dedicados al ocio. Además, la perspectiva de la mujer ama de casa y trabajadora presenta que sus momentos de actividad se centran en una planeación interna y en menor grado por lo que sucede en su entorno (Bosch, F., Ferrer P., y Gili, P., 1996)

En otros estudios realizados por estos mismos autores sugieren que el esposo ha comenzado a participar en el arreglo de la casa cuando los dos están trabajando al mismo tiempo. En la misma España se han realizado comparaciones de uso y disposición del tiempo entre profesionistas de ambos sexos. Se encontró que a más disponibilidad de tiempo, el hombre realizaba actividades de entretenimiento personal y que les proporcionaban más satisfacción. Para el caso de las mujeres ocupaban su tiempo en realizar actividades domésticas y al cuidado de los hijos y conforme la mujer poseía mayor responsabilidad laboral se dedicaba más tiempo al estudio y menos actividad para el que hacer y el cuidado de los hijos. Aun así este tiempo empleado por las mujeres era inferior al tiempo que los hombres del mismo nivel profesional empleaban en dichas actividades (Malud y Del Pino, 2011)

Dentro de las diferentes formas que se puede formar un hogar, una de ellas y que es muy frecuente en nuestra actualidad es la madre jefe de familia. Esta persona posee características muy diferentes en conducta que la cabeza de la familia está integrada por una pareja. Llegándose a presentar menos violencia interfamiliar debido a que la madre jefa de la familia se muestra hacia el establecimiento de relaciones con la cooperación, cohesión y responsabilidad que se tendría que prevalecer. Esta madre de familia presentaría la característica que buscaría el tiempo suficiente para atender a las necesidades económicas y emocionales de los hijos. Como rasgo comparativo con las madres que tienen pareja, las jefas de familia se ubican en trabajos en servicios personales que presentan más responsabilidad que las esposas trabajadores y aun así los salarios de las jefas de familia no son muy superiores a las esposas. Esta acción provoque que otros elementos de la familia cooperen dentro de las actividades domésticas que hay que hacer y que busquen otras vías de sustento económico. Las jefas de familia que son asalariadas y trabajan en promedio más por semana que las anteriores (esposas), hace que en varias ocasiones solamente desempeñen trabajos de menos horas o de medio tiempo. Un factor exógeno a la familia, son las tensiones que son derivadas de la vida urbana más difícil y conflictiva y en parte cierto debilitamiento de los controles sociales debido a una creciente diversidad y riqueza social y cultural. Esto hace que las relaciones intra-familiares sean menos firmes en los social y con ello más inclinadas al conflicto (García y De Oliveira, 2005) .

Aunque no es parte de este estudio, se ha observado que es importante una buena compensación salarial, ya que en estudios realizados en Finlandia que examinaron el censo de 1996 en relación a las muertes que relacionaron la edad y los factores socio-económicos de las personas con edad de trabajar. Encontraron que existe una tasa del 95 % de relación entre más elevado el salario sea se tendrá más perspectivas de vida, en la mujer se incrementa más que en el hombre. Esta relación ayuda a determinar una razón más de la importancia de tener un salario justo sin importar las cuestiones de género (Martikainen, Mäkela, Koskinen y Valkonen, 2001).

Objetivo de la investigación

Determinar cuál es la situación de las maestras de educación primaria de las escuelas públicas. Respecto a la distribución del tiempo para el desempeño de sus actividades normales.

Objetivos particulares:

a) Conocer las prioridades de las actividades a realizar según la disposición de tiempo.
b) Cuál es la valoración de la prioridad que se tienen así mismas respecto al tiempo que emplean para su cuidado personal
c) Cómo piensan respecto a su organización personal.

Hipótesis:

Ha_1: Las maestras de primaria si presentan una organización de sus actividades cotidianas.

Ha_2: Las maestras de primaria si toman como prioridad importante el cuidado de su persona.

Metodología

El método utilizado en esta investigación será la investigación empírico-analítico, descriptivo y correlacional, puesto que se está analizando el nivel de mujeres profesionistas docentes de Primaria, dentro de esto también se está investigando el porcentaje de la distribución del tiempo y para el análisis se realizara una correlación entre las variables obtenida de las encuestas, determinando con graficas dichos resultados, además se crearan tablas de contingencia entre las variables.

El tamaño de la población es de 150 mujeres Docentes del nivel primaria, tomados en base a la información que se nos otorgó en las oficinas de la SEP, dentro del DENUE (Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas), para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el software de la consultoría MITOFSKY, con un error máximo del 5%, arrojando un tamaño de muestra de 109.

Figura 1, localización geográfica de la ciudad de Tecomán, Colima. Su población es de más de 116 mil habitantes y su actividad primordial es la producción agrícola. Preferentemente a frutas (limón mexicano, papaya, plátano, mango y tamarindo entre

otros) y hortalizas (melón cantaloupe o chino, sandía, tomate y chile jalapeño y serrano)

Figura 1. Ubicación de la ciudad de Tecomán, Colima.



Fuente: El Economista (2012)

Resultados

Se tomaron 109 encuestas en las escuelas primarias públicas de la zona urbana y sub-urbana de la ciudad de Tecomán, Colima. De Septiembre a Noviembre de 2015.

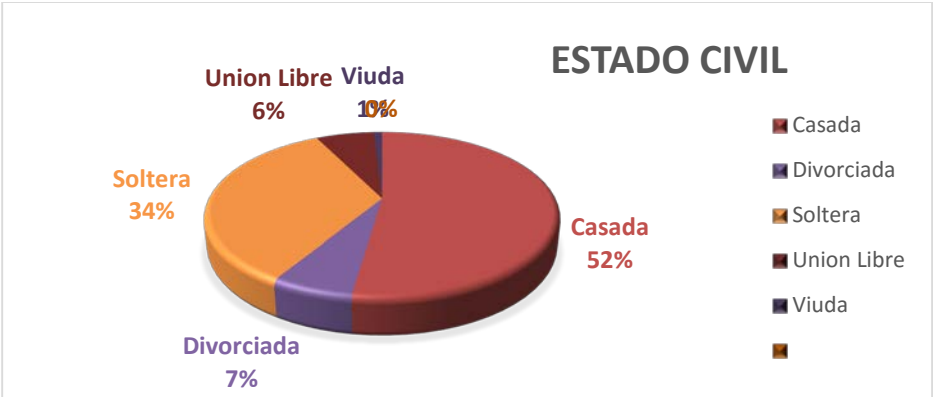
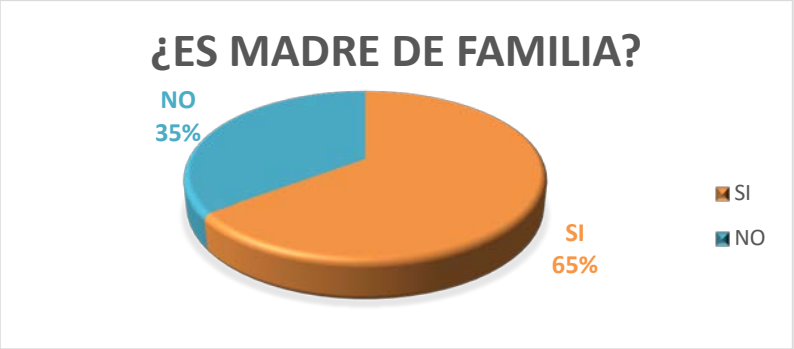


Figura 2. Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la figura 2, los encuestadas en su mayoría son casadas y dentro de ser divorciadas, viudas y estar en unión libre corresponde en igual proporción a la figura 3, que corresponde si las encuestadas son madres de familia ambas con un 65%. Esto ya da la idea la responsabilidad que se tiene y se complementa con la siguiente tabla (1) de contingencia.

Figura 3 ¿Es madre de familia?



Fuente: Creación Propia

Tabla 1

Tabla de contingencia ¿Es madre de familia? * estado civil

Recuento

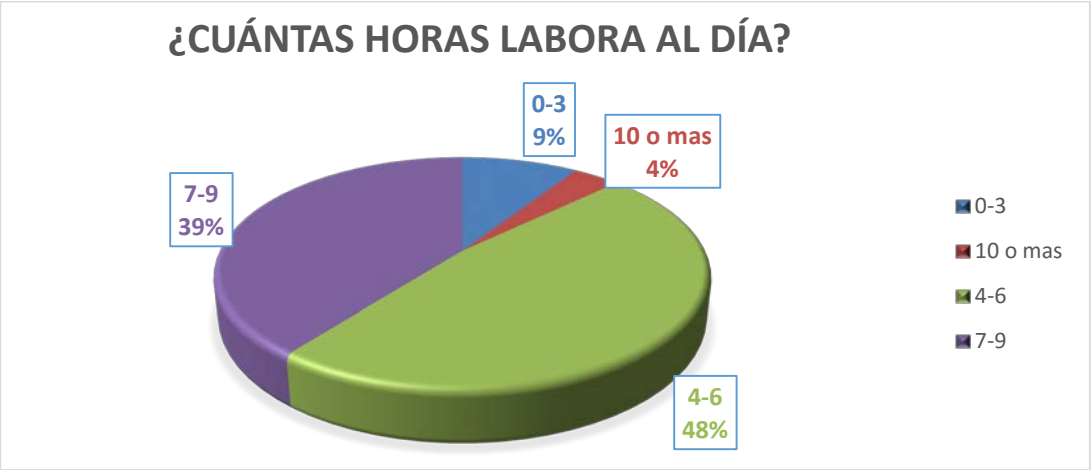
		estado civil					
		soltero	casada	unión libre	divorciado	viudo	Total
¿Es madre de familia?	si	7	52	4	6	1	70
	no	29	5	3	1	0	38
Total		36	57	7	7	1	108

Fuente: Elaboración propia usando SPSS v.22

Teniendo estos tres resultados similares se puede asumir que la mayoría de las mujeres presentan el cargo de la crianza de los hijos y de esto se tiene a 18 entrevistadas (16.58 %) que no tienen la compañía de la pareja para realizar esta labor.

Este resultado da a discutir sobre la cantidad de horas que se ocupan las maestras para desarrollar su trabajo. Como se ilustra en la figura 4

Figura 4. ¿Cuántas horas labora al día?



Fuente: Creación Propia

Observando que más del 57 % de las entrevistadas, tienen menos de 6 horas de trabajo. Esto puede dar la idea que se tiene tiempo para realizar otras actividades fuera del trabajo. Como se observa en la tabla 2, solamente 27 maestras tienen dos turnos para un 24.77 % esto se complementa con la figura anterior. Que las maestras poseen tiempo para realizar sus actividades cotidianas.

Tabla 2.

Tabla de contingencia Cuantas horas labora al día? * Cuantos turnos como maestra labor al día?

Recuento

		Cuantos turnos como maestra labor al día?		
		1	2	Total
Cuantas horas labora al día?	0-3	10	0	10
	4-6	51	1	52
	7-9	21	22	43
	10 o mas	0	4	4
Total		82	27	109

Fuente: Elaboración propia usando SPSS v.22

Ya encontrando que una parte de las maestras 47 % realiza menos de 6 horas de trabajo diario en impartir la docencia. Se complementa con la tabla 3, que se establece la relación de tener tiempo para dedicarse a la familia. Un 58.72 % (64 entrevistadas) dice que no tiene problemas de atender a la familia y la mayoría de 52 entrevistadas (47.70 %) manifiestan que tienen de 4 a 6 horas para atender a la familia y solamente un 21.10 % (de 23 entrevistadas) solamente dispone de menos de tres horas para realizar dichas actividades.

Tabla 3

Tabla de contingencia ¿Cree que el ser madre y trabajar provoca problemas familiares? * ¿Cuantas horas le dedica a su familia?

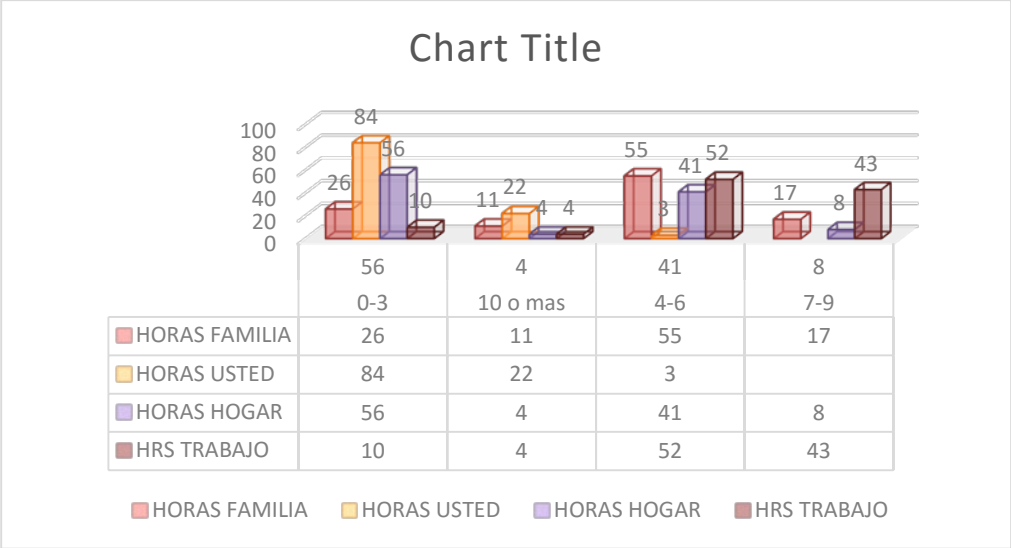
Recuento

		¿Cuantas horas le dedica a su familia?				Total
Horas		0-3	4-6	7-9	10 o mas	
Cree que el ser madre y trabajar provoca problemas familiares?	si	11	18	7	3	39
	no	12	34	10	8	64
Total		23	52	17	11	103

Fuente: Elaboración propia usando SPSS v.22

Y dentro de esta disposición, se hace un desglose de las actividades que pueden realizar las maestras en su tiempo fuera de las obligaciones laborales de la profesión (ver figura 5).

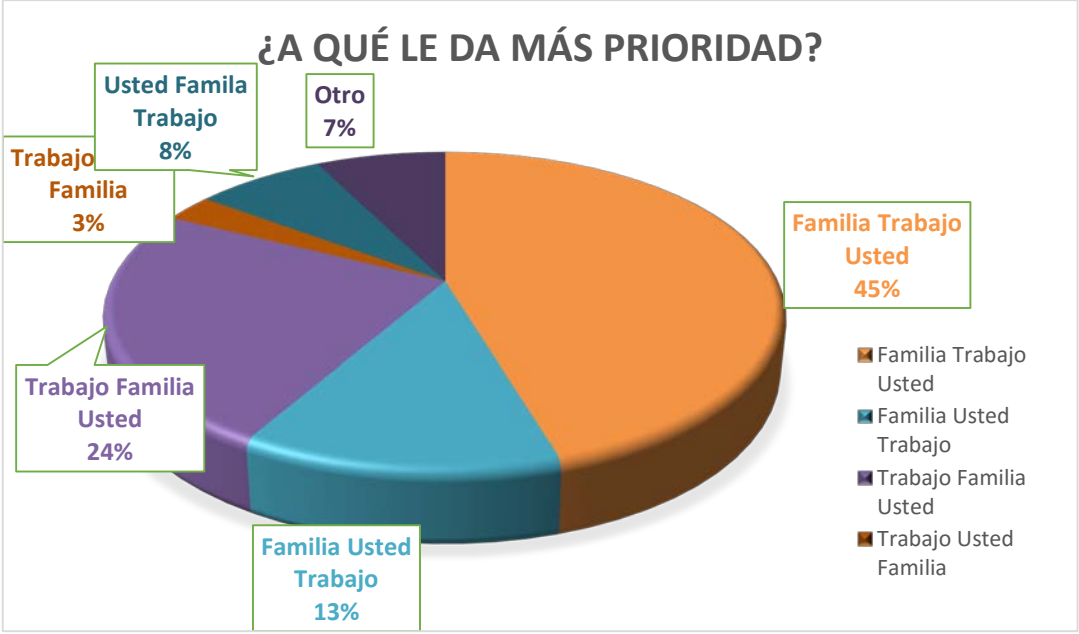
Figura 5, ¿Cuántas horas le dedica a su familia, al hogar y a su persona al día?



Fuente: Creación Propia usando SPSS v.22 y Microsoft Excel

Como se aprecia, es de tomar en consideración que cerca del 47.72 % (84 preferencias) se toman como primera prioridad dedicarle ese período de tiempo para su arreglo personal seguido por el hogar con 56 preferencias (31.28 %). En las resultantes opciones se diluye los tiempos del cuidado personal a 22 preferencias a más de 10 horas y solo 3 preferencias de 4 a 6 horas. Las horas dedicadas a la familia, que en este caso se hace más referencia al cuidado de los hijos, se presenta con 55 preferencias (del 30.72 %) que dedican de 4 a 6 horas y es seguido con 26 preferencias (14.76%) en un período menor de tres horas, los de más periodos presentan menos preferencias.

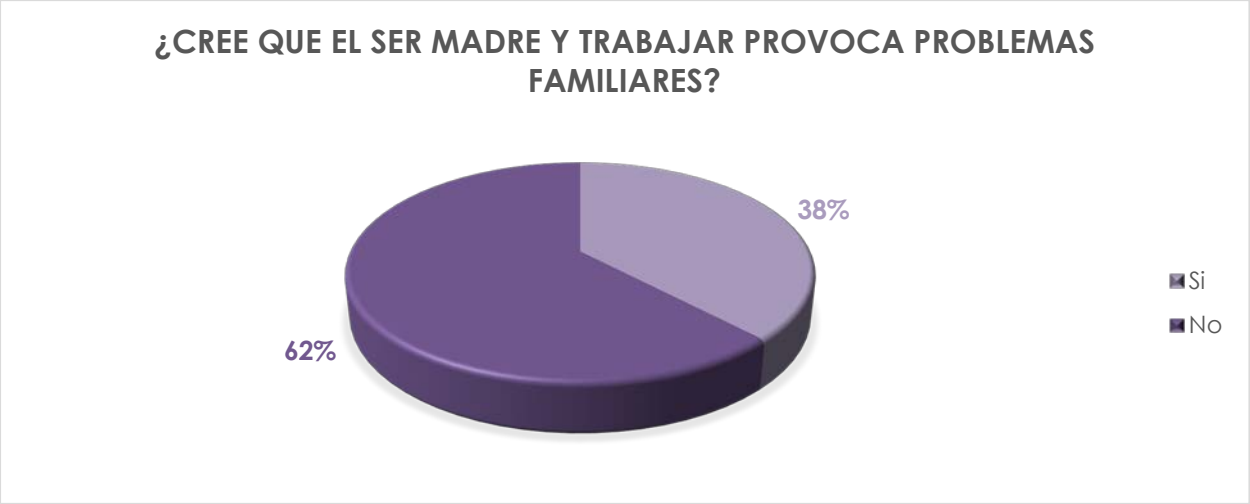
Figura 6. ¿A qué le da más prioridad?



Fuente: Creación Propia

Como se ha visto, se ha determinado el uso del tiempo de las entrevistadas. Pero, lo que es más importante, es la prioridad que se le da a para la realización de las actividades. Se puede observar en la figura 6. El orden de las prioridades para el desempeño se primeriza con la relación Familia-Trabajo-Usted con un 45 %, es decir las primeras actividades de tiempo se dedican a la familia, se termina y se sigue con las actividades propias del trabajo y se concluye con las actividades personales. Se considera que la mujer debe de priorizar primero su propio cuidado personal en lo físico y en lo anímico, para con ello rendir lo indispensable para cumplir las demás obligaciones. Dentro de esta perspectiva, la posición Usted-Familia-Trabajo, que es la más recomendable solamente el 8 % de las entrevistadas lo valora como primera opción.

Figura 7 ¿Cree que el ser madre y trabajar provoca problemas familiares?



Fuente: Creación Propia

Siguiendo al desarrollo de las actividades de las maestras entrevistadas. Como se había señalado anteriormente, el 65 % de las entrevistadas respondieron que si eran madres y en la figura 7, se les pregunta si la combinación de trabajar y ¿ser madres se presentan problemas familiares? En respuesta el 62 % contesto que no, que se puede decir que tienen una cierta organización para atender a los hijos. Como complemento en la presente Tabla (4) de contingencia se observa la relación de cuidado de la familia en horas que se le dedica a esto y la consideración si es problema trabajar y ser madre al mismo tiempo. Se observa que las maestras que pueden tener más tiempo son las que consideran que no hay problemas familiares. Se muestra la correlación de la tabla 5, que relaciona ser madre y a que le da más prioridad de actividad. El valor de R= 0.100 nos dice que no hay relación determinada de ser madre y que se tenga que realizar forzosamente alguna actividad como prioridad. Para ello, se tendrá que realizar investigaciones más específicas para determinar cuáles son los factores de decisión para realizar cada actividad. Por ejemplo la actividad para el cuidado de los hijos, esta está determinada por la edad de los hijos, cuántos son, nivel económico, si hay necesidades especiales de cuidado, distancias entre hogar, escuela, centro de trabajo, etc.

Tabla 4

Tabla de contingencia ¿Cree que el ser madre y trabajar provoca problemas familiares? * ¿Cuantas horas le dedica a su familia?

Recuento

		¿Cuantas horas le dedica a su familia?				Total
Horas		0-3	4-6	7-9	10 o mas	0-3
Cree que el ser madre y trabajar provoca problemas familiares?	si	11	18	7	3	39
	no	12	34	10	8	64
Total		23	52	17	11	103

Fuente: Elaboración propia usando SPSS v.22

Tabla 5 Correlaciones entre la obligación materna y la prioridad.

		¿Es madre de familia?	¿A que le da más prioridad?
¿Es madre de familia?	Correlación de Pearson	1	.100
	Sig. (bilateral)		.304
	N	108	108
¿A que le da más prioridad?	Correlación de Pearson	.100	1
	Sig. (bilateral)	.304	
	N	108	108

Fuente: Elaboración propia usando SPSS v.22

Tomando una correlación más específica (tabla 6) entre las horas que se trabajan y la relación entre trabajar y cuidar a los hijos, se observa que no hay ninguna relación entre estos aspectos, lo que significa que las prioridades y actividades de las mujeres maestras pueden cambiar dependiendo de muchas circunstancias durante su vida.

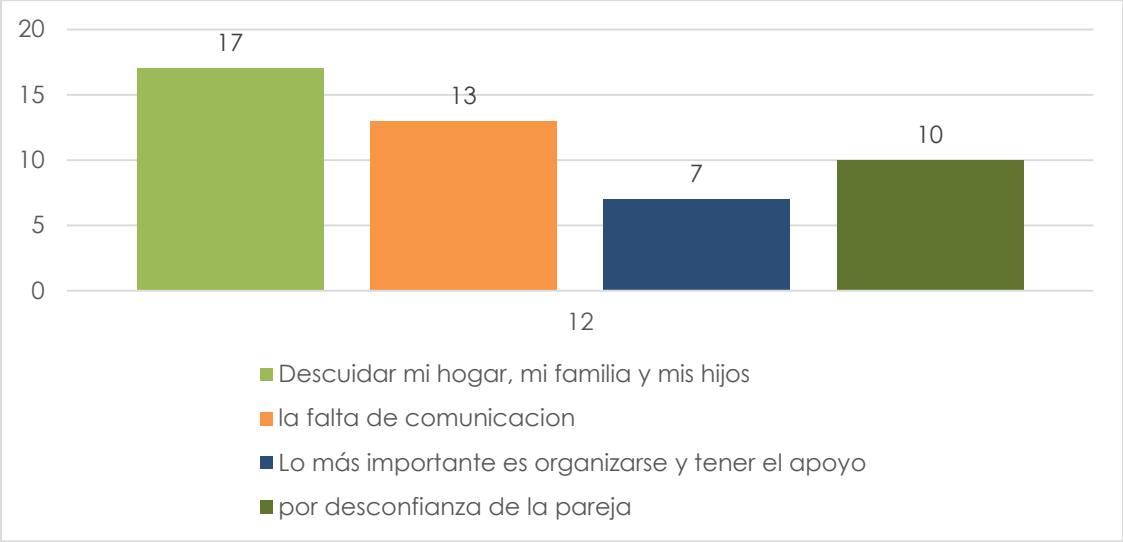
Tabla 6 Correlaciones entre el ser madre y su condición laboral trae problemas y este se correlaciona con su tiempo laboral.

		¿Cree que el ser madre y trabajar provoca problemas familiares?	¿Cuantas horas labora al día?
¿Cree que el ser madre y trabajar provoca problemas familiares?	Correlación de Pearson	1	-.003
	Sig. (bilateral)		.977
	N	103	103
¿Cuantas horas labora al día?	Correlación de Pearson	-.003	1
	Sig. (bilateral)	.977	
	N	103	109

Fuente: Elaboración propia usando SPSS v.22

Además de las diferentes circunstancias que se enfrentan las maestras durante su vida, se les pregunto qué problemas tienen para mejorar sus actividades de la vida diaria.

Figura 8, qué problemas se presentan para realizar el desempeño profesional.



Fuente: Creación Propia

En la figura 8 se muestra los principales problemas que reportaron; el principal es el apuro de descuidar el hogar, familia y las hijas con un 36.17% del total de opiniones (47), seguido por la falta de comunicación entre sus familiares y colegas con un 27.69%. En este tercer rubro es destacar con un 21.28% de las opiniones es la desconfianza que tiene la pareja para realizar todas las actividades profesionales. Esto hace ver que aún se manifiesta cierto machismo por parte de la pareja.

CONCLUSIONES.

Como se puede apreciar en este estudio, se aprecia que las maestras que son amas de casa o tienen responsabilidad de cuidar a la familia, si buscan el tiempo y la duración necesario para atender a sus hijos. Aunque no lo consideran como de primera prioridad ya que hay múltiples factores para determinar las condiciones y tiempo para cuidar a la familia. Por otro lado, si hay disposición de las maestras para tener tiempo para cuidarse a sí mismas, pero ellas mismas no se consideran de primera prioridad de sus actividades. Esta actitud a largo plazo hará que se tengan más probabilidades que las maestras tengan algún malestar de forma crónica.

Es necesario buscar los mecanismos para que la actividad profesional de las mujeres sea más valorada y respetada por los integrantes de su familia, sus colegas y clientes. Y se cree una corresponsabilidad entre las parejas de buscar la equidad para las obligaciones del trabajo, los hijos y el hogar.

Se podrá para futuros estudios verificar que tanto afecta en la productividad laboral con diferentes periodos de tiempo en el cual se atiende las necesidades personales, familiares y del hogar.

Referencias

Acuña, M., I. (2007). Mujeres que estudian. *Iberóforum*, 1-23.

Álvarez, R., & Gómez, B. (2011). Conflicto trabajo-familia, en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico*, 89-106.

Bosch, F., E., Ferrer P., V. A., & Gili, P., M. (1996). Aspectos diferenciales en el uso del tiempo entre las mujeres que trabajan fuera del hogar y las amas de casa. *Psicothema*, 527-531.

García, B., & De Oliveira, O. (2005). Mujeres jefas de hogar y su dinámica familiar. *Papeles de Población*, 29-51.

Gaviria, A. S. (2009). ¿Porqué las mujeres se deprimen más que los hombres? *Revista Colombiana de Psiquiatría.*, 316-324.

Malud, A. M., & Del Pino, E. M. (2011). Relevancia de la profesión en los usos del tiempo de mujeres y hombres. *Salud de los trabajadores.*, 135-146.

Martikainen, P., Mäkela, P., Koskinen, S., & Valkonen, T. (2001). Income differences in mortality: a registrer-based follow-up study of three million men and women. *International Journal of Epidemiology*, 1397-1405.

Queirolo, G. A. (2012). Mujeres en las oficinas. Las empleadas administrativas: entre la carrera matrimonial y la carrera laboral (Buenos Aires, 1920-1950). *Diálogos*, 417-444.

Robles, M. (2004). ¿Porqué las mujeres no somos iguales? *La Ventana.*(19), 212-221.

Thomas, F. (2002). ¿Y entonces qué quieren las mujeres? *Psicología desde el Caribe*, 106-117.

Capital humano y capacitación en las empresas dirigidas por mujeres

María Elena Camarena Adame
Adriana Padilla Morales
Lidia Huguette Hernández Gómez

Resumen

El propósito de este trabajo es presentar los avances de la primera etapa de una investigación sobre “Las PYME lideradas por mujeres en el Distrito Federal” con el fin de analizar la relación entre el capital humano, la capacitación, y el entrenamiento en la administración y desarrollo de estas empresas, en virtud de que su conocimiento, se convierte en una de las fuentes principales para la creación de ventajas competitivas sostenibles en las empresas, otorgándoles un valor intangible y este se expresa por medio del capital humano el cual se presenta en las personas y resulta útil en el propósito estratégico de la organización.

Resulta interesante observar que las mujeres constituyen un capital humano muy importante en las empresas y aportan valor a las mismas por medio de sus conocimientos escolares y de sus propias experiencias. La capacitación de las mujeres resulta vital para el desarrollo de las empresas, por lo que es importante señalar que las licenciaturas con mayor demanda para este sector de la población son: la Enfermería, la Educación preescolar, Administración, Trabajo social, Sicología, la Contaduría y la Educación Primaria, carreras generalmente asociadas a las mujeres. En relación al campo laboral, la mayor parte de estas se concentra en el sector comercial, en especial en la dirección de micro y pequeñas empresas. El talento humano que aportan estas empresarias a las PYME, se convierte en un motivo importante a considerar, para ser constantemente alimentado y enriquecido para mejorar los procesos productivos, la forma de trabajo y el clima laboral, por lo que es necesario desarrollar una cultura de emprendedoras y promover una mayor capacitación y entrenamiento en la administración y desarrollo de sus empresas.

Palabras clave: Capital Intelectual, Capital Humano, PYME, Mujeres.

Introducción

El constante desarrollo de la sociedad de la información hacia la sociedad del conocimiento sitúa al capital intelectual como una de las fuentes principales para la creación de ventajas competitivas de las empresas.

El capital intelectual se integra como factor del capital humano, mismo que debidamente capacitado permite a las empresas tener un mejor desarrollo, particularmente en el caso de las empresas dirigidas por mujeres se observan nuevas ideas y formas de trabajar que permiten un mayor dinamismo a las PYMES de hoy en día.

El propósito de este trabajo es presentar los avances de la primera etapa de una investigación descriptiva acerca de "Las PYME lideradas por mujeres en el Distrito Federal" con el fin de analizar la relación entre el capital humano, la capacitación, y el entrenamiento en la administración y desarrollo estas empresas. Finalmente se analizan las áreas en las que influyen y se desarrollan las mujeres empresarias.

Marco teórico

Capital Intelectual y capital humano en las PYME

La evolución de la sociedad de la información hacia la sociedad del conocimiento ha situado en primer lugar los recursos intangibles basados en el conocimiento a través del capital intelectual como una de las fuentes principales para la creación de ventajas competitivas sostenibles en las empresas (Bueno, Rodríguez y Salmador, 1999).

Edvinsson y Malone (1997) consideran al capital intelectual como un valor que se asigna al conjunto de intangibles creados por la empresa. Cabe mencionar que el capital intangible se basa en el conocimiento o en el intelecto humano y se desarrolla en la organización. Por lo cual, el capital intelectual de las organizaciones se asocia a un capital oculto o invisible porque en la contabilidad no se encuentra en ninguna de las cuentas de activos anuales como el sistema de organización, las marcas, las bases de datos, las patentes o las relaciones con los clientes entre otros.

Mientras que para Nonaka y Takeuchi (1995) se trata de un proceso dinámico del hombre que justifica las creencias personales para buscar la verdad, por lo que es una

creencia cierta y justificada; la creación del conocimiento se produce por el conocimiento explícito o tangible y el conocimiento tácito o intangible. El primero es fruto de un proceso de aprendizaje y se transmite por un lenguaje formal y sistemático, mientras que el conocimiento tácito se forma con el conocimiento personal, derivado de su experiencia, siendo difícil de formalizar y sistematizar.

Para F-Jardon y Martos (2014) el término capital intelectual se refiere a los recursos intangibles que generan valor para la empresa y se deriva en tres formas según el lugar en donde se desarrolla, de esta manera el capital humano se presenta en las personas; el capital estructural se presenta en la propia organización y el capital relacional se presenta en las relaciones entre la organización y el entorno.

Derivado del Capital Intelectual surge el término Capital Humano el cual según Chiavenato (2009) se compone por dos aspectos principales: los talentos y el contexto. Los primeros están dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante. Mientras que el segundo, se refiere al adecuado ambiente interno para que los talentos florezcan y crezcan.

Chiavenato (2011) explica que las organizaciones no funcionan sin los individuos, y éstos no pueden vivir sin las organizaciones. Sin embargo, cada empresa tiene sus propias características, mientras que la variabilidad humana es infinita y prodigiosa.

Bueno (2011) menciona que el capital humano se refiere al conocimiento (explícito o tácito e individual o social) que poseen las personas y los grupos, así como la capacidad para generarlo ya que resulta útil en el propósito estratégico de la organización. Es decir, el capital humano se forma con lo que las personas y los grupos saben, además de la capacidad de aprender y de compartir dichos conocimientos con los demás lo que puede beneficiar a la organización.

Cabe anexar que para medir el capital humano en la empresa Bueno (2011) selecciona las siguientes variables: valores y actitudes; aptitudes (saber); y capacidades (saber hacer), lo cual permite obtener un mejor conocimiento a las PYME dirigidas por mujeres.

Ciertamente, el capital intelectual se considera un factor importante en el éxito de las empresas, por lo que es necesario tomar en cuenta este concepto al analizar la forma

de incrementar sus ventajas competitivas en especial en las PYME, las cuales necesitan consolidarse en el mercado frente a la creciente competencia de grandes cadenas globalizadas (Pedrini,2007).

Según Pedrini (2007), el capital intelectual es relevante por las siguientes razones:

Aumento de la competencia debido a la aceleración de la producción y el desarrollo del suministro de productos y servicios, por lo que las empresas necesitan desarrollar sus competencias en torno al capital intelectual para incrementar la relación entre los diferentes actores del mercado tanto locales como internacionales.

Interés por las finanzas en la empresa debido al incremento del volumen de las transacciones diarias, así como la aparición de numerosas adquisiciones. Otro motivo es la necesidad de entender las inversiones en las acciones y la relación entre el mercado de valores y la contabilidad de la empresa.

Aceleración de la información gracias a la tecnología de la información (TIC) que permitió el cambio en la forma tradicional de la producción de la denominada economía de la abundancia.

Mayor interés en lo individual, es decir una mayor atención al desarrollo de las ideas y las competencias de los empresarios como un factor importante del éxito de las empresas, que ha logrado su mayor expresión en la era punto com en donde las empresas compiten en el mercado laboral.

Revisar las actividades de las empresas y las instituciones debido al crecimiento de las transacciones entre las economías de Asia, Europa y América y a la competencia por menores costos laborales

En suma, el capital intelectual y en especial el capital humano aportan conocimientos para el desarrollo de las empresas y el logro de mejores resultados en las PYME, por lo que las mujeres empresarias deben tomar en cuenta este aspecto para mejorar su negocio. A continuación, se analizarán las áreas en las que influyen y se desarrollan las mujeres empresarias.

Áreas de desarrollo en mujeres

La mujeres se desarrollan en varios ambientes, en el caso de los estudios se puede recurrir a la matrícula en educación de 2013 realizada por el INEGI. Según el cuadro 1 se observa que en el caso de los estudios de Posgrado las mujeres tienen una mayor participación con 7.7 puntos arriba de los 6.8 puntos de los hombres.

En la Licenciatura los hombres tienen mayor puntuación con 86.1% y las mujeres un 83.2%, mientras que en el caso de los estudios de la Normal tienen 6 % en comparación con el 2.5% de los hombres, cabe mencionar que este sector generalmente corresponde al sexo femenino. En estudios de técnico superior la diferencia es de 0.9 pues los hombres tienen un 4 % mientras que las mujeres tienen un 3.1%.

CUADRO 1

Porcentaje de la matrícula en educación		
	Hombres	Mujeres
Posgrado	6.8	7.7
Licenciatura	86.1	83.2
Normal	2.5	6
Técnico superior	4	3.1
Fuente: INEGI, Mujeres y hombres en México, 2013.		

De acuerdo a las estadísticas de educación superior señaladas en el cuadro 2, entre los alumnos del sexo femenino y masculino, existen algunas diferencias y similitudes respecto a la elección de carreras universitarias. Entre las profesiones más demandadas por ambos sexos se encuentran: Derecho, Administración, Psicología, Ingeniería Industrial y Administración de empresas.

Las áreas que tienen una marcada tendencia a ser elegidas preferentemente por mujeres son las licenciaturas en Enfermería, Educación preescolar, Contaduría y Educación Primaria. En el caso de los hombres las carreras con más demanda son las Ingenierías en Sistemas computacionales, Civil, en Mecatrónica y Mecánica, así como Arquitectura (ANUIES, *Estadísticas de educación superior. Ciclo escolar 2011-2012, 2013*).

En cuanto a la proporción de la población por licenciatura se observa en el cuadro 2 que la población masculina se enfoca en estudios que requieren habilidades matemáticas como la Ingeniería, la Arquitectura y la Computación. Sin embargo, el Derecho tiene un porcentaje mucho mayor que las anteriores un 6.9%.

Respecto a la población femenina se observa una mayor tendencia hacia las ciencias ligadas con la educación como Pedagogía, educación Preescolar y Primaria, con la salud como la Psicología y la Enfermería.

Resulta interesante hacer notar que el caso de la Ingeniería Industrial es elegida por ambos sexos, aunque tiene una mayor demanda por parte de los hombres con un 3.7 %, mientras que entre las mujeres ocupa un 2.3% lo cual indica que algunas mujeres se inclinan hacia disciplinas del área matemática y por lo tanto no es posible hacer una generalización tajante en cuanto a que los hombres se desarrollan en el ámbito matemático y las mujeres en las áreas de derecho, la educación, la salud y la administración.

Sin embargo, el mayor porcentaje de hombres en carreras relacionadas con la ingeniería implica un ámbito laboral masculino en éstas áreas del conocimiento, en donde las mujeres tendrán mayores retos por demostrar sus competencias laborales en los mismos espacios.

CUADRO 2

Distribución porcentual de la población en licenciatura.

Hombres		Mujeres	
Porcentaje	Licenciatura	Porcentaje	Licenciatura
6.9	Derecho	7	Derecho
4.7	Ing. Industrial	5.4	Psicología
4.2	Ing. En Sist. Comp.	4.4	Administración
3.3	Ing. Civil	2.6	Enfermería
3.1	Administración	2.4	Educación preescolar

2.1	Ing. Mecatrónica	2.3	Ing. Industrial
2	Admon. De Empresas	2.2	Admon. de Empresas
1.8	Arquitectura	2	Pedagogía
1.7	Ing. Mecánica	2	Contaduría
1.7	Psicología	1.9	Educación primaria
Fuente: (ANUIES, Estadísticas de educación superior. Ciclo escolar 2011-2012, 2013)			

En el caso de las especialidades en posgrado, también existen diferencias referentes a las áreas de estudio. El mayor porcentaje en el caso de las mujeres corresponde a la Educación y la Administración en los hombres (ANUIES, *Estadísticas de educación superior, posgrado. Ciclo escolar 2011-2012, 2013*).

CUADRO 3

Distribución porcentual de la población en posgrado			
Hombres		Mujeres	
Porcentaje	Área	Porcentaje	Área
21.9	Administración	23	Educación
12.5	Educación	17.8	Administración
10.6	Derecho	8	Derecho
6.8	Computación y sistemas	6.2	Psicología
4.3	Medicina	6.2	Medicina
3.1	Impuestos y finanzas	2.9	Educación normal
3.1	Ing. Civil	2.6	Impuestos y finanzas
2.1	Psicología	1.7	Ciencias sociales
1.7	Ing. Eléctrica y electrónica	1.6	Odontología

1.7	Educación normal	1.5	Computación y sistemas
Fuente: ANUIES, Estadísticas de educación superior, posgrado. Ciclo escolar 2011-2012			

Referente al porcentaje de la población económicamente activa por área de capacitación laboral, se observa en el cuadro 4 que las áreas de especialización con mayor porcentaje son las ramas de servicios y administración, contabilidad y economía, donde más de la mitad (51.1%) de las mujeres trabajadoras se capacitaron y sólo un poco más de un tercio (36.5 %) de los hombres lo hicieron. Los ambientes con menos trabajadores capacitados fueron los de participación social, así como los de mantenimiento y reparación, donde las mujeres alcanzaron 3.3 % y los hombres un 3.9% (INEGI, *Módulo de Educación, Capacitación y Empleo (MECE), 2009*).

CUADRO 4

Distribución porcentual de la población económicamente activa con capacitación laboral		
Área	Hombres	Mujeres
Servicios	19.7	31.6
Adminsitración, contabilidad y economía	16.8	19.5
Comercialización	9.2	10.8
Producción	17.3	10.5
Tecnologías de información y comunicación	8.2	9.9
Desarrollo personal y familiar	6.4	7.1
Seguridad	10.5	5.7
Mantenimiento y reparación	8	1.6
Participación social	3.9	3.3
Fuente: INEGI, Módulo de Educación, Capacitación y Empleo (MECE), 2009		

En cuanto al campo laboral, se sabe que la mitad de la población de mujeres que son empleadoras o trabajan independientemente, se concentra en el sector comercial. Seguido de restaurantes y servicios de alojamiento, sector que se encuentra a la par de la industria manufacturera; la industria con mayor ausencia de sexo femenino es la extractiva y de electricidad, transporte, correos y almacenamiento (STPS-INEGI, 2013).
Por el contrario, los hombres cuentan con variedad de participación en más sectores. La mayor parte de esta población (63%) se concentra en 3 sectores: agropecuario (22.8%), comercio (20.9%) e industria en especial la industria extractiva, electricidad, construcción, transporte, correos y almacenamiento (19.1%) (STPS-INEGI, 2013).

Destreza empresarial

Dentro de las principales características que tiene la mujer al emprender un negocio, se encuentran las siguientes (Bauer, Finnegan y Haspels, 2004) :

1. Búsqueda de oportunidades
2. Persistencia
3. Compromiso con el contrato de trabajo
4. Demanda de calidad y eficiencia
5. Asunción de riesgos
6. Establecimiento de metas
7. Planificación sistemática y monitoreo
8. Búsqueda de información
9. Persuasión y redes de contactos
10. Confianza en sí misma

Resulta interesante observar que las mujeres rechazan un estilo de dirección en donde predomine la imposición, la fuerza y el dominio, debido que prefieren un estilo de dirección orientado a las necesidades y de atención a los empleados, basado en la mediación, la colaboración y la empatía (Padilla, 2008).
En particular las mujeres emprendedoras con capacidad de liderazgo conceden más importancia a la colaboración y a la pedagogía, se orientan hacia las personas, las necesidades individuales y los procesos; tienen un estilo creativo, comunicativo y

abierto que promueve la potenciación profesional y el compromiso colectivo de los miembros de la organización (Padilla, 2008).

A pesar de estas habilidades, las mujeres suelen tener menor participación en redes de negocios que los hombres ya que dedican menos tiempo a su desarrollo y mantenimiento (Brush, 1992 ; Díaz, Hernández, Sánchez y Postigio, 2010). Por el contrario al interior de la organización dedican mayor tiempo, mayor seguridad emocional, perseverancia, optimismo y capacidad de organización que los hombres (Materano, Ruíz, Torres y Valera, 2009).

Aunque la literatura menciona que últimamente en el ámbito de las microfinanzas, se ha optado por seleccionar mujeres porque generalmente son buenas trabajadoras y responsables y han demostrado cumplir con sus obligaciones de pago (Bauer, Finnegan, y Haspels, 2004), según el Instituto Nacional de las Mujeres (2009) las mujeres tienen menos posibilidades de obtener créditos bancarios, más aún, la mitad de las mujeres empresarias ni siquiera ha intentado obtener alguno.

Actualmente la percepción hacia la mujer en el mundo de los negocios influye negativamente sobre el éxito de sus empresas, por lo que es necesario distinguir entre las capacidades empresariales reales de las mujeres empresarias y las que ellas perciben (Junquera, 2004).

Experiencia en gestión

La mayoría de las empresarias se insertan de manera gradual en las actividades empresariales, muchas empiezan sin concebirse a sí mismas como empresarias (Instituto Nacional de las Mujeres, 2009). Es común que las mujeres que administran el negocio lo realicen como parte de una herencia familiar pues vieron a sus padres hacerlo (López, 2013).

Las empresas dirigidas por mujeres predominantemente son las micro y pequeñas empresas. (Hernández, 2010) y poseen en su gran mayoría negocios tradicionalmente femeninos como salones de estilismo, spas, cuidado de niños y tiendas (López, 2008).

Las empresarias, en su mayoría, fundan e inician su empresa con recursos propios. Para financiar sus empresas la mayoría de ellas recurre a sus ahorros personales y a la reinversión de sus ganancias (Instituto Nacional de las Mujeres, 2009).

La actual cultura de los negocios es predominantemente 'masculina' (Adler, 2002). En este contexto, las mujeres encuentran mayores barreras a su avance en el mundo empresarial por razones de diversa índole (Lyness y Thompson, 2000), ya sea porque considera los estilos masculinos de dirección como el modelo a imitar (Adler, 2002) o porque muchas empresarias no se adaptan al perfil del emprendedor acorde con el estereotipo más aceptado. Las empresarias se caracterizan por tener un estrecho contacto personal con su lugar de trabajo y sus trabajadores(as) (Instituto Nacional de las Mujeres, 2009).

El nivel y el tipo de experiencia de las empresarias incide sobre el éxito de sus negocios, de tal forma que las características de las empresarias de 'perfil femenino más clásico' (menor dedicación al negocio) o de la discriminación (presión social y legal sobre la mujer) (Junquera, 2004), influyen de forma negativa sobre su capacidad de éxito empresarial. La experiencia en el mismo tipo de negocio suele ser menor en las empresarias que en los empresarios, lo cual actúa negativamente en sus negocios.

Capacitación

Una organización inteligente es aquella que tiene la capacidad para aprender continuamente, sentando como bases el aprendizaje y la adaptación (Senge, 2007), es decir, es una organización que constantemente se encuentra en capacitación. La organización inteligente considera a la capacitación como una inversión y al saber y la experiencia como un activo intangible, por tal razón en este tipo de organizaciones la dirección procura el desarrollo a través de la gestión del capital humano.

Para fortalecer una empresa es necesario lograr su desarrollo, por lo que hay que entenderlo como el proceso evolutivo a lo largo del tiempo, condicionado por la propia evolución del entorno en el que se encuentra (Sandis Palacio y Ribeiro Soriano, 1999). En la medida en que la empresa se fortalezca, se tendrá competitividad y se generarán mayores beneficios.

La capacitación es una acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente su trabajo (Grados, 2007). Por medio de la capacitación el comportamiento del trabajador se modifica, ya que éste se enfrenta constantemente a

situaciones que le permiten transformarse, desarrollarse y adaptarse, lo que le permite actualizarse frecuentemente. A través de la capacitación es posible generar valor en todos niveles, por ejemplo económico, laboral y humano, ya que la capacitación también tiene efectos en la sociedad pues genera conocimiento no sólo para el trabajo sino para la vida debido a que mejora la calidad de ésta (Attorresi, 2009).

Mediante una capacitación bien estructurada es posible impactar el desempeño de las empresas al modificar la forma en que estas son administradas (Bloom, 2011). Es por eso que la importancia de recalcar las necesidades de capacitación de las mujeres emprendedoras están aún sin atenderse, una de las razones es la reciente inclusión de éstas en el mundo empresarial (García, García Pérez de Lema y Madrid, 2012).

Beneficios de la capacitación

La capacitación es una de las funciones clave dentro de la administración y el desarrollo de quienes colaboran en las organizaciones y, por consiguiente, debe estar operando de manera integrada con el resto de las funciones de la organización. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal deben entenderse como un todo, en el que las distintas funciones, entre ellas la capacitación, interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización (Hidalgo, 1998). El factor capacitación y formación de recursos humanos es determinante en la medida en que es una herramienta que facilita el aumento de la productividad de las empresas a través de mayores y mejores rendimientos de sus trabajadores, otorgando además un valor agregado a los esfuerzos de este último grupo (Poblete, 2004).

Algunos de los beneficios de la capacitación son tangibles, en el sentido de que pueden ser medidos y valorizados con razonable exactitud y relativa facilidad. Estos tienen que ver con economías en el uso de recursos tales como el personal; los recursos materiales y los servicios; y, los equipos y las instalaciones (Hidalgo, 1998). Generalmente, los beneficios de la capacitación para una institución tienen que ver con la reducción de los costos operacionales, a partir de una mejor utilización de los recursos pero también, mediante la capacitación, se busca conseguir que todos los puestos de trabajo de la empresa estén ocupados por personas que posean las

aptitudes, motivaciones y conocimientos indispensables para realizar las tareas propias de cada puesto (Attorresi, 2009).

Los sistemas de capacitación concebidos deben también influir en el ambiente de trabajo del trabajador, de manera que favorezcan el apoyo social dentro de la organización, garantizar los recursos, generar cultura organizacional que favorezca la transferencia al puesto y su mantenimiento (Cabrera, 2005).

Entre los beneficios que brinda la capacitación se encuentran la reducción del ausentismo, el aumento de la puntualidad, la disminución de la rotación de personal, además de una mayor satisfacción personal de los empleados, mejor conocimiento de su trabajo, aumento de la motivación e integración de los trabajadores (Attorresi, 2009). Todo esto se ve reflejado en un mejor clima laboral y aumento de los resultados en la empresa, además de facilitar a los jefes la comunicación.

La capacitación actúa como un importante incentivo, motiva al personal a colaborar y logra un compromiso mayor al sentirse parte de un plan integrado, en el cual su aporte contribuirá fervientemente en el logro de los objetivos, permitiendo el enriquecimiento a nivel personal y grupal (Attorresi, 2009).

Capacitación en las PYME

Uno de los factores más importantes de cualquier empresa es el talento humano, especialmente en las PYME. Por tal motivo el capital intelectual debe ser enriquecido constantemente para mejorar los procesos productivos, la forma de trabajo y el clima laboral. De nada sirve invertir dinero, tiempo y recursos en capacitación si no se retiene y se da importancia al talento humano; por ello se deben alinear otras estrategias de satisfacción de personal, como incentivos, mejora de espacio laboral, pagos justos, aprendizajes diferentes a sus trabajos (proyecto de vida, familia, etc.), estimulación de actividades deportivas y artísticas, entre otras, para que los esfuerzos puestos en la capacitación sean realmente provechosos y satisfactorios (Mejía, Montoya y Vélez, 2010).

Al analizar en conjunto los problemas relacionados con la gestión de las PYME, resalta la falta de capacitación, la cual deriva en una falta de cultura de la innovación y el desarrollo tecnológico por lo que los problemas de falta de liquidez, costos de

operación, falta de competitividad y de calidad, no son los problemas iniciales como comúnmente se piensa. Más aún, si los costos y la competitividad no son los problemas esto nos dice que la capacitación tampoco es un problema en las PYME, es decir si se da capacitación, y si es “poca” podemos pensar que se debe a que se da de manera selectiva en las etapas críticas de los procesos de gestión (Palomo, 2005).

La implementación de una capacitación no es solamente diseñarla y ponerla en marcha; es necesario la formación constante y el adecuado seguimiento para que constantemente se esté enriqueciendo y arroje los mejores resultados posibles, contribuyendo con el mejoramiento productivo y competitivo de las PYME (Mejía, Montoya y Vélez, 2010), no sólo en México sino de acuerdo a los estándares mundiales de las empresas y de la capacitación.

Una capacitación directa implica que la propia empresa organiza y desarrolla los procesos de capacitación de sus trabajadores a través de la contratación de personal especializado o utilizando los recursos humanos propios (Poblete, 2004). Inicialmente, se puede hacer con los mismos miembros de la pyme, con el fin de una mejor pedagogía y una considerable reducción de costos, lo único es saber escoger a los ponentes y determinar los objetivos y la forma de la capacitación. Posteriormente, se puede acudir a personas más capacitadas para continuar el proceso de formación (Mejía, Montoya y Vélez, 2010).

A pesar de la gran importancia que tienen las PYME en México, generalmente, carece de la capacitación o recursos necesarios para llevar a cabo su labor y conservar su actividad. Estudios especializados en el tema indican que sólo la mitad de éstas alcanza a sobrevivir durante dieciocho meses (CONDUSEF, 2015). Se sabe que la detección de necesidades de capacitación no se aplica en toda su extensión, pocos son los microempresarios con estudios de licenciatura y los que la tienen son de diferente formación a la rama empresarial; esto puede ocasionar desconocimiento del uso de la capacitación (Moreno, Espíritu, Aparicio y Cárdenas, 2009).

Entre los factores que minimizan el desarrollo de las competencias en las PYME se encuentran las limitantes de la oferta de la capacitación y de la consultoría, la sincronización de los problemas de la empresa y la falta de desarrollo de actividades empresariales vinculadas con Universidades (Moreno, Espíritu, Aparicio y Cárdenas,

2009). Básicamente, el gran problema de desarrollar una estrategia integral de capacitación consiste en proponerla a los empresarios PYME, para aceptarla y posteriormente implementarla en la empresa. Esto se debe a que algunas personas se resisten al cambio y tienen métodos que les han funcionado toda la vida, sin embargo, existen otros que podrían llegar a ser mejores y darles beneficios mayores (Mejía, Montoya y Vélez, 2010).

¿Cómo se capacitan las mujeres?

Principalmente, la base formativa de las mujeres sobre los negocios se compone de conocimiento empírico adquirido en sus tareas dentro de las empresas familiares y en menor cantidad de conocimiento técnico e instrumental (López, 2013); se ha demostrado que el conocimiento empresarial heredado es importante para asegurar el éxito de los negocios de las mujeres (López, 2013).

En el caso de la formación básica, se observa que la escuela refleja la influencia cultural del medio social, por lo que las niñas y las jóvenes en general son motivadas a tomar clases "tradicionales" y no se dirigen hacia los cursos "no tradicionales" como las matemáticas y las ciencias. Como resultado de este proceso de socialización los logros de las mujeres en las matemáticas y las ciencias son menores. También, las niñas suelen ser desalentadas a tomar clases sobre la utilización de herramientas de reparación y de maquinaria (López, 2013) a pesar de ello, actualmente las mujeres empresarias presentan una tendencia hacia su integración en el sector manufacturero (Hernández, 2010).

Las mujeres muestran un menor interés en desarrollar una actividad emprendedora durante la elección vocacional, mientras que los hombres sí lo realizan (Wilson, 2007); sin embargo, las empresarias tienden a ser más jóvenes que los empresarios (Instituto Nacional de las Mujeres, 2009), pero las empresas dirigidas por mujeres tienen una infraestructura tecnológica débil (García, García y Madrid, 2012).

La elección de sectores ‘feminizados’ por parte de las empresarias incide negativamente sobre el éxito de sus empresas, ya sea de forma directa o indirecta. Sin embargo, aquellas empresarias con comportamientos directivos menos adaptados al ‘perfil femenino clásico’ no entran necesariamente en sectores feminizados, sino que

intentan fundamentalmente evitar los efectos del 'techo de cristal' (Bajdo y Dickson, 2001).

Los proyectos de empresa o negocios surgen por dificultades de inserción en el mercado de trabajo, y en muy pocos casos las competencias adquiridas en las ocupaciones anteriores pueden vincularse con las necesidades y requerimientos de información, adiestramiento y competencias que requiere un proyecto de índole empresarial (González, 2000).

Es necesario crear una "mentalidad empresarial" entre las mujeres de bajos recursos dedicadas a pequeños negocios y empresas (Bauer, Finnegan y Haspels, 2004), ya que las mujeres con mayor nivel educativo son las que tienden a emprender menos y a liquidar más fácil y rápidamente sus negocios (Justo, 2007). Generalmente, las mujeres evitan solicitar financiamientos, pues prefieren pedir prestado a sus familiares (Hernández, 2010). Mientras que los cursos a los que acuden para capacitarse en emprendimiento son de corta duración como charlas y talleres; los cuales no tienen impacto en el desempeño de este tipo de empresas (Monge y Rodríguez, 2014).

La capacitación tiene como como objetivo proporcionar conocimientos empresariales, desarrollar las habilidades de las mujeres y elevar su autoestima como seres humanos, con derechos y no sólo con obligaciones. La capacitación para formar empresarias sociales tiene doble reto: trabajar desde la perspectiva de desarrollo empresarial de combate a la pobreza, e incorporar la perspectiva de género (Fernández, 1997).

Capacitación en las PYME lideradas por mujeres

Mediante una capacitación bien estructurada es posible impactar el desempeño de las empresas al modificar la forma en que son administradas (Bloom, 2011). Por tal motivo, surge la importancia de recalcar que las necesidades de capacitación de las mujeres emprendedoras están aún sin atenderse, una de las razones es la reciente inclusión de éstas en el mundo empresarial (García, García y Madrid, 2012).

Las mujeres necesitan formarse en administración y negociación para transformar sus actividades de supervivencia en empresas más productivas y rentables (Bauer, Finnegan, y Haspels, 2004). El desarrollo de emprendedores hombres o mujeres conlleva un esfuerzo dirigido. Es preciso desarrollar una cultura de emprendedores y es

fundamental promover mayor capacitación y entrenamiento sobre las diversas formas de lanzar, administrar y desarrollar empresas. Una forma de promover una cultura emprendedora, en general, pero entre mujeres en particular, sería a través de un componente de “empresa” en el desarrollo escolar (Secretaría permanente del SELA, 2010).

Los programas de capacitación dirigidos a las mujeres y los programas que apoyan el otorgamiento de créditos a los propietarios de negocios también impulsan el crecimiento de sus empresas y les permiten fortalecer su resistencia ante las crisis macroeconómicas. Si bien las propietarias de empresas no tienen menos habilidades empresariales que los hombres, la mujer tiene menos probabilidades de conseguir capacitación y servicios de desarrollo empresarial, pues generalmente la capacitación en el mercado se concentra en los roles tradicionales y se excluye a la mujer de los sectores más productivos y de mayor crecimiento (Banco internacional de Reconstrucción y Fomento/ Banco mundial, 2010).

La capacitación como mecanismo de apoyo a la empresa, debe ser dirigida no solo a las personas expertas que asesoran empresas, sino también a las empresarias y a quienes trabajan con ellas.

En México existen distintos programas e instituciones dedicados al apoyo de la mujer empresaria como el Modelo de equidad de género desarrollado por el Instituto Nacional de las Mujeres y las Comunidades de Emprendedores Sociales, A.C. México.

- El Modelo de equidad de género desarrollado por el Instituto Nacional de las Mujeres cuenta con el apoyo del Banco Mundial, para propiciar la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en condiciones de trabajo, capacitación y procesos de toma de decisiones. El Plan de apoyo de este modelo incluye la capacitación y fortalecimiento del personal de las organizaciones participantes (Solís Vázquez, 2015).
- Las Comunidades de Emprendedores Sociales, A.C. México (CREA) cuenta con distintos programas que se desarrollan de manera participativa, reflejando así las necesidades de las mujeres y alineándose a sus expectativas. El programa EDUCACIÓN se dedica a la formación de habilidades y herramientas

empresariales básicas por medio de cursos de capacitación prácticos y a la medida de la empresa (CREA, 2015).

Las empresarias tienden a tener menos empleados, poseen propiedades de menor valor, participan con menor frecuencia en jornadas de capacitación empresarial y trabajan menos horas. Estas características pueden explicar las diferencias en términos de desempeño y tamaño, otro factor explicativo es el hecho de que las empresarias se concentran en menos sectores que los hombres, por lo que pueden requerir de menos capacitación específica o no exigir altos niveles de educación en su personal (Banco internacional de Reconstrucción y Fomento/ Banco mundial, 2010).

Uno de los impedimentos para la existencia de la capacitación en las PYME de mujeres es la falta de recursos, en especial si se encuentran en su etapa inicial debido a que las empresas en esta etapa generan pocos ingresos por lo general.

Otro punto a considerar es el rezago educativo que tienen algunas mujeres empresarias por lo que la capacitación no es considerada como una inversión y no es una necesidad prioritaria a atender en su empresa (Fernández, 1997). Igualmente, no existe una cultura empresarial entre una gran mayoría de las mujeres empresarias pues en varias ocasiones no se conciben a sí mismas como empresarias tal y como se concibe en el mundo masculino.

Conclusiones

En esta ponencia fue posible observar la importancia que tiene la capacitación del capital humano, pues derivado de la globalización, el conocimiento adquiere nuevas formas de aportar valor a las empresas y en el caso de las PYME permite un mejor desarrollo de ventajas competitivas en el mercado.

La capacitación del capital humano permite un mejor funcionamiento de las empresas, genera valor en los ámbitos económico, laboral y humano, con efectos positivos en la sociedad ya que genera conocimiento no sólo para el trabajo sino para la vida.

Se considera una herramienta que facilita el aumento de la productividad de las empresas a través de mayores y mejores rendimientos de sus trabajadores. Además de brindar beneficios como la reducción del ausentismo, el aumento de la puntualidad, la disminución de la rotación de personal y una mayor satisfacción personal de los

empleados, generando mejor conocimiento de su trabajo, aumento de su motivación e integración de los trabajadores.

Cabe resaltar que la forma en que se capacitan las mujeres difiere de la de los hombres, pues en la sociedad se dan mejores oportunidades a estos últimos. En el caso de las mujeres en los negocios, la capacitación es resultado de un conocimiento empírico, la mayoría adquirido durante sus tareas dentro de las empresas familiares y en menor proporción se adquiere del conocimiento técnico e instrumental.

En el ámbito académico es común observar que las niñas y las jóvenes en general son motivadas por la sociedad a tomar clases "tradicionales" y no se dirigen hacia los cursos "no tradicionales" como las matemáticas y las ciencias, por lo que los logros de las mujeres en las matemáticas y las ciencias duras son menores. La mayor parte de la matrícula en educación superior se concentra en las licenciaturas universitarias y tecnológicas, de las cuales el 83.2% se compone de mujeres y el 86.1% de hombres.

En general, las empresas dirigidas por mujeres corresponden a las micro y pequeñas empresas, la gran mayoría son negocios tradicionalmente femeninos como salones de estilismo, spas, cuidado de niños y tiendas. Por lo que es necesario desarrollar una cultura de emprendedoras y promover mayor capacitación y entrenamiento sobre las diversas formas de lanzar, administrar y desarrollar las empresas para lograr mayores casos de éxito.

A pesar de la actuación de las mujeres en los negocios, hay que señalar que la participación mayoritaria en los negocios es predominantemente masculina, por lo que las mujeres encuentran mayores barreras en su desarrollo empresarial y los estilos masculinos de dirección se convierten en un modelo a imitar, por tal motivo muchas empresarias no se adaptan al perfil del emprendedor comúnmente aceptado.

El reto para las organizaciones modernas es reconocer y potenciar la diferencia de hombres y mujeres como una fuente de valor y riqueza, lejos de discriminaciones que en lugar de sumar, restan oportunidades de desarrollo y competitividad a las empresas.

Referencias

Adler (2002). Global managers: no longer men alone. U.K., *International Journal of Human Resource Management*, 13(5), 743-760.

ANUIES. (2013). *Estadísticas de educación superior, posgrado. Ciclo escolar 2011-2012.* México: ANUIES.

ANUIES. (2013). *Estadísticas de educación superior. Ciclo escolar 2011-2012*. México: ANUIES.

Attorresi (2009). *Capacitación en PyMes. Herramienta de gestión para generar conocimiento específico, lograr el desarrollo sostenido y acompañar el crecimiento*. Rosario, Pellegrini: Universidad Abierta Interamericana.

Bajdo y Dickson (2001). Perceptions of organizational culture and women's advancement in organizations: A cross-cultural examination. Way State University, U.S.A., Sex Roles, 45 (5/6), 399-414.

Banco internacional de Reconstrucción y Fomento/ Banco mundial. (2010). *Mujeres Empresarias: Barreras y oportunidades en el Sector Privado Formal en América Latina y el Caribe*. Washington, DC.: Banco Mundial.

Banco mundial. (2011). *Informe de Desarrollo Mundial*. Washington, DC. Publicaciones del Banco Mundial.

Bauer, Finnegan y Haspels (2004). *Get Ahead for Women in Enterprise Training Package and Resource Kit*. Switzerland, International Labour Organization.

Bloom, Eifert, Mahajan, Mckenzie y Roberts (2013). Does Management matter? Evidence from India. U.S.A., *The quarterly journal of economics*. 128 (1), 1-51.

Brush (1992). *Research on women business owners: past trends, a new perspective and future directions*. U.S.A., Entrepreneurship Theory and Practice, 16 (4), 5-30.

Bueno, E.; Rodríguez, P. y Salmador, M. (1999). *Gestión del conocimiento y capital intelectual: Análisis de experiencias en la empresa española.* Actas X Congreso AECA. Zaragoza.

Bueno (2011). *Modelo Intellectus de medición, gestión e información del capital intelectual. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid, 1-79*

Cabrera (2005). *Evaluación de la capacitación y de su impacto en el desempeño individual y organizacional*. V Congreso Internacional Virtual de Educación. 7-27 de Febrero de 2005, Escola de Formació en Mitjans Didàctics de la Universitat de les Illes Balears, España.

CONDUSEF (2015). *Empresario PYME como usuario de servicios financieros*. México: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. http://www.condusef.gob.mx/index.php/empresario-pyme-como-usuarios-de-servicios-financieros, consultado el 10 junio 2015.

Contreras (2012). La mujer y el liderazgo empresarial. Colombia, *Revista Diversitas. Perspectivas en Psicología*, 8(1), 183-194.

Coronel, Moreno y Padilla (2002). La gestión y el liderazgo como procesos organizativos: Contribuciones y retos planteados desde una óptica de género. España, *Revista de educación* (327), 157-168.

CREA. (2015). Comunidades de Emprendedores Sociales, A.C. México, http://www.crea.org.mx/ consultado el 25 agosto 2015

Chiavenato (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, 3ª Ed.,Mc Graw Hill.

Chiavenato (2011). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las organizaciones*. Novena edición. México, Mc. Graw Hill.

Díaz, Hernández, Sánchez y Postigio (2010). Actividad Emprendedora y género: Un estudio comparativo. España, *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 19(2), 83-98.

Demuner, Nava y Sandoval. *TI en la dinámica del conocimiento empresarial*, México, Universidad Nacional Autónoma del Estado de México, 2015.

Edvinsson y Malone (1997). *Intellectual capital: Realising your company's true value by finding its hidden brainpower*. Nerw York: Harper Collins.

F-Jardon y Martos (2014) Capital intelectual y competencias distintivas en PYMES madereras de Argentina, Brasil, *Revista de Administração de Empresas*, 54 (6), 634-646.

García, García y Madrid (2012). Caracterización del comportamiento de las Pymes según el género del gerente: un estudio empírico. *Cuadernos de Administración. Universidad del Valle*, México, 28(47), 37-53.

González (2000). *Principios para la formulación y evaluación de programas de apoyo a micro y pequeñas empresas locales.* Organización de Estados Iberoamericanos: Universidad Nacional del Sur, Argentina.

Grados (2007). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Trillas.

Hernández (2010). Nuevas tendencias en el mundo empresarial: la participación de las mujeres. *La Ventana*, (32), México, 52-79.

Hidalgo (1998). *Gestión de la capacitación en las organizaciones.* Lima. Perú: Ministerio de salud.

INEGI. (2009). *Módulo de Educación, Capacitación y Empleo* (MECE). México.

INEGI. (2014). *Mujeres y hombres en México, 2013*. México.

Instituto Nacional de las Mujeres. (2009). *Empresas de mujeres=Empresas Exitosas*. México: INMujeres.

Junquera (2004). Factores contextuales, empresariales e intrínsecos a la empresaria y éxito en las empresas propiedad de mujeres: una revisión de la literatura. En Roig, Ribeiro et all, *The Entrepreneur and Starting Up New R&D&T Businesses*, Valencia: Universitat de Valencia, España, 961-985.

Justo (2007). La influencia del género en el fracaso empresarial: una aplicación al caso de España. España, *Revista de Empresa* (20), 52-64.

López (2013). Las mujeres en empresas, profesiones y ocupaciones no tradicionales: La experiencia de Puerto Rico. U.S.A., *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 8(2), 1564 – 1574.

López (2008). *Una mirada a la presencia femenina en empresas no tradicionales en Puerto desde un paradigma feminista.* Universidad de Puerto Rico en Ponce.

Lyness y Thompson (2000). Climbing the corporate ladder: Do female and male executives follow the same route? , U.S.A., Journal of Applied Psychology, 86-101.

Marín González Freddy (2001). El Capital Intelectual como activo organizacional. Venezuela. *Espacio Abierto,*10 (3), 409-430.

Materano, Ruíz, Torres y Valera (2009). Una mirada a la formación empresarial para el desarrollo del espíritu emprendedor en las universidades. Venezuela, *Visión Gerencial*, 8(2), 279-290.

Mejía, Montoya y Vélez (2010). *Estrategia integral de capacitación orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo en pymes.* 8th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology, Arequipa, Peru, 1-4 Junio 2010.

Monge y Rodríguez (2014). El impacto de los servicios financieros y de capacitación en las MIPYMES de Costa Rica. Costa Rica, *Tec Empresarial*, 8(1), 19-32.

Moreno, Espíritu, Aparicio y Cárdenas (2009). Capacitación en las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima, México. *Multiciencias*, 38-45.

Navas (2013). *Equipos y talento. Cómo podemos optimizar las competencias de la mujer emprendedora,* España, www.equiposytalento.com/tribunas/elige/como-podemos-optimizar-las-competencias-de-la-mujer-emprendedora, consultado el 23 julio 2015.

Nonaka (1991). The knowledge creating company. EEUU, *Harvard Business Review*, 69(6): 96-104.

Nonaka y Takeuchi (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford. University Press.

Padilla (2008). Opiniones y experiencias en el desempeño de la dirección escolar de las mujeres en Andalucía. España, *RELIEVE*, 14(1), 1-27.

Palomo (2005). Los procesos de gestión y la problemática de las PYMES. México, *Ingenierías*, 25-31.

Pedrini (2007), Human capital convergences in intellectual capital and sustainability reports, U.S.A., *Journal of Intellectual Capital*, 8 (2), 346 – 366.

Poblete (2004). *Capacitación laboral para las pyme: una mirada a los programas de formación para jóvenes en Chile*. Santiago de Chile: CEPAL Naciones Unidas.

Sallé (2014). *Estudio Regional: Igualdad de género en PYMES y Cooperativas*. España, PNUD.

Sandis y Ribeiro (1999). *Creación y dirección de Pymes.* España.

Secretaría permanente del SELA. (2010). *Desarrollando Mujeres empresarias: La necesidad de replantear políticas y programas de género en el desarrollo de PYMES.* Caracas, Venezuela: Sistema económico Latinoamericano y del Caribe.

Senge (2007). *La quinta disciplina*. Buenos Aires: Ediciones Granica.

Solís (2015). *Modelo de Equidad de Género*. Inmujeres: http://www.inmujeres.gob.mx/inmujeres/index.php/programas/modelo-de-equidad-de-genero# , consultado el 5 de julio 2015

STPS-INEGI. (2013). *Encuesta nacional de ocupación y empleo, 2012*. México: INEGI.

Torres (2005). Enfoques para la medición del impacto de la gestión del capital humano en los resultados de negocio. Colombia, *Pensamiento & Gestión,* 18,151-176.

Touche y Deloitte. (2001). *Human Capital ROI Study: creating shareholder value through people.* Canada.

Wilson (2007). Gender, entrepreneurial self-efficacy, and entrepreneurial career intentions: Implications for entrepreneurship education.. U.S.A *Entrepreneurship Theory and Practice*, 3(31), 387-406.

Mujer, Ciencia e Innovación en Latinoamérica

Florina Guadalupe Arredondo Trapero
José Carlos Vázquez Parra
Luz María Velázquez Sánchez

Resumen

El presente artículo tiene el objetivo de hacer un análisis acerca del rol que juega la mujer en la ciencia y la innovación científica de América latina, enfocándonos primordialmente en los proyectos de innovación científica tecnológica galardonados con el premio TR35 de la MIT Technology Review en Latinoamérica. La intención es demostrar cómo la innovación científica tecnológica en los últimos años en Latinoamérica está mayormente orientada por proyectos originados por científicos masculinos, dejando muy poco espacio para la inventiva de mujeres académicas. Por otro lado, se pretende mostrar una clara tendencia de las innovaciones promovidas por mujeres hacia proyectos con una repercusión social, mismos que tienden hacia la solución de problemáticas humanas, por encima de aquellos proyectos de innovación puramente tecnológica o de eficiencia empresarial.

Palabras Clave: Mujeres, Innovación, Tecnología

Introducción

La presencia de factores socio-económicos y culturales, que limitan el desarrollo competitivo de la mujer en América Latina, ha sido ampliamente estudiada. Algunos de estos limitantes se relacionan con la función procreadora del sexo femenino, la falta de acceso a una preparación educativa, la falta de derechos económicos, entre otros (Arredondo, Maldonado & Velázquez, 2014). En cuanto a la función procreadora de la mujer, parece ser que este papel se constituyera como su vocación natural, cuartando su posición en el ámbito económico, político y científico, y dejando a las mujeres inmersas en lo privado, al margen de las otras esferas de la vida pública (Castillo, 2014). Como lo define Arendt (1993), el mundo de lo privado reside en la ausencia de lo demás, así que en la arena pública no

hay visibilidad del esfuerzo realizado en lo privado. En este sentido, parece que el desarrollo y la vida de la mujer se da dentro de una invisibilidad, en la que lo que realiza carece de significado y consecuencia para los otros, y donde lo que le importa a ella, no le interesa a los demás (Parra, 1997). En ese sentido se afirma que la participación de la mujer en la innovación científica y tecnológica le permitiría una presencia cada vez más relevante, en un entorno que ha sido dominado por la presencia masculina.

El presente artículo tiene el objetivo de hacer un análisis acerca del rol que juega la mujer en la ciencia y la innovación científica de América latina, enfocándonos primordialmente en los proyectos de innovación científica tecnológica galardonados con el premio TR35 de la MIT Technology Review (MIT/TR35) en Latinoamérica. La intención es demostrar cómo la innovación científica tecnológica en los últimos años en Latinoamérica proyectada en el MIT/TR35 está mayormente orientada por proyectos originados por científicos masculinos, dejando muy poco espacio para la inventiva de mujeres científicas e innovadoras. Por otro lado, se pretende mostrar una clara tendencia de las innovaciones promovidas por mujeres hacia proyectos con una repercusión social, mismos que tienden hacia la solución de problemáticas humanas, por encima de aquellos proyectos de innovación puramente tecnológica o de eficiencia empresarial.

La mujer en la ciencia, la tecnología y el espacio público

A continuación se presenta el marco teórico sobre el cual se refuerza estos ejemplos de pensamiento que alejan y excluyen a las mujeres y niñas de la ciencia y la tecnología.

Sin lugar a dudas la falta de participación de la mujer en la vida pública y el desarrollo científico de Latinoamérica tiene un trasfondo estructural que se proyecta en la forma en que están organizadas las instituciones sociales (Ruiz, 2013). Conviene reconocer que en la cultura de la sociedad latinoamericana, se ha imbricando tanta los ideas de occidente como las tradiciones indígenas. En este

proceso, fuertes ideas fueron incorporadas a la vida cultural, logrando dar forma a lo que ahora constituye la sociedad moderna en esta región (Castelnuovo, 2015).

En seguida se presentan algunas ideas filosóficas que fueron aportadas por los antiguos griegos y que posteriormente fueron debatidas durante la ilustración. Unas y otras dieron forma de cierto modo a la base de la cultura occidental. Unas veces favoreciendo la reflexión acerca de la incorporación de la mujer a la vida educativa, económica y pública y otras en detrimento de ella.

Según Platón (2006), las mujeres son resultado de una degeneración física del ser humano. ″Son sólo los varones los que han sido creados directamente de los dioses y reciben el alma. Aquellos que viven honradamente retornan a las estrellas, pero aquellos que son cobardes o viven sin justicia pueden haber adquirido, con razón, la naturaleza de la mujer en su segunda generación″. A pesar de esta afirmación desafortunada, este filósofo griego tuvo una idea brillante en relación a la mujer. Platón reconoció que las mujeres no participaban en la vida pública, porque los deberes domésticos no se le permitían y que si estas responsabilidades eran compartidas con el varón, la mujer tendría la posibilidad de debatir sobre los asuntos que acontecían en la polis griega.

Años después, Aristóteles (2005) consideró a las mujeres seres humanos defectuosos. La razón por la que un hombre domina en sociedad era su inteligencia superior. Sólo el hombre era un ser humano completo. "La relación entre el varón y la hembra es por naturaleza aquella en la que el hombre ostenta una posición superior, la mujer más baja; el hombre dirige y la mujer es dirigida".

Como puede advertirse, tales ideas filosóficas influyeron en impedir que por siglos la mujer tuviera una participación relevante en el escenario político y económico, pues era considerada como un ser defectuoso, imposibilitado para la vida pública. En lugar de ello, la mujer se vio orillada a limitar su vida al espacio de lo privado.

A pesar de esta limitativa influencia ideológica acerca de la mujer y sus posibilidades por parte de los filósofos más influyentes de la antigua Atenas, la

participación de las mujeres en la ciencia nos remiten históricamente al inicio de occidente (355 d.c). Se tiene el registro de Hipatia de Alejandría, hija y discípula del astrónomo Teón, quien fue respetada como una eminente profesora. Las enseñanzas de Hipatia corresponderían a explicar las doctrinas de Plotino y de Lamblichus, un platonismo con estrecha relación con el neopitagorismo. En esta tradición las matemáticas formaban parte de la formación filosófica. Hipatia es la primera mujer matemática de la que se tiene conocimiento. Sus escritos acerca de geometría, álgebra y astronomía, y su contribución al diseño de los primitivos astrolabios y densímetros la llevaron a ser una mujer destacada en la ciencia y en la innovación de aquellos siglos (AMPA, 2008). Esta reflexión histórica puede apoyar la idea de que mujeres en la antigüedad, a pesar de las limitaciones culturales políticas y sociales, se desarrollaron en la ciencia y tecnología, sin embargo históricamente su presencia ha sido significativamente menor y en muchos de los casos ha quedado su colaboración sin ser visibilizada.

Posterior a la Edad Media, se pasó a modernidad y es precisamente en esta etapa en donde el feminismo tiene propiamente una posibilidad. Para Valcárcel (2013) el feminismo *(y con ello la posibilidad de que la mujer participe en los espacios del quehacer científico- tecnológico)* tiene sus bases iniciales en la ilustración. En la ilustración se da posibilidad al feminismo, pues este se basa en la razón, en lo que se fundamenta la modernidad (Campillo, 1994). A partir de la modernidad se cuestiona a la tradición. La tradición no marca la pauta sobre lo que hay que pensar. Para Kant (1986), filósofo de la ilustración, gracias a la razón es posible crear una sociedad que en cierto sentido domestique al género humano y lo feminice. En una sociedad civilizada el hombre asume nuevas actitudes, que anteriormente eran atribuidas a las mujeres. En un estado salvaje, la mujer solo funciona como un animal doméstico que sigue al varón, por ello la importancia de civilizar a la sociedad.

Bajo este nuevo discurso que nace de la ilustración acerca de la libertad e igualdad, las mujeres luchan entonces por expresar su pensamiento y sus ideas, luego por su acceso a la educación y posteriormente por sus derechos políticos y

económicos (Carmona, 2015). Mujeres en la historia pelearon por reducir las limitaciones a las que habían sido sometidas por siglos. Olympe de Gouges (Biografías y Vidas, 2014) en el siglo XVIII aportó ideas profundamente feministas y revolucionarias. Ella defendió la igualdad entre el hombre y la mujer en todos los aspectos de la vida pública y privada, incluyendo el derecho a la mujer al voto, al trabajo público, a la discusión política, a la educación y a la igualdad de poder en las diversas esferas de la vida. Argumentaba en sus escritos que la mujer que podía ser llevada al cadalso, podía subir a la tribuna. Muere en la guillotina por sus ideas feministas, y declara al ser sentenciada: “muero en aras del republicanismo, y aun así, lo sigo defendiendo”.

Otra precursora del feminismo y la igualdad entre el hombre y la mujer fue Mary Wollstonecraft (Mujeres en la Historia, 2014) quien se atrevió a defender la igualdad entre hombres y mujeres, argumentando una dignidad nativa en todo ser humano. Ella cuestionaba el supuesto tradicional que definía de manera diferente la naturaleza femenina y masculina, y afirmaba que las mujeres no se desarrollaban intelectualmente porque se les vetaba el acceso a la educación y eso les limitaba posteriormente el acceso al poder.

Cabe señalar que la búsqueda de una igualdad entre hombres y mujeres ha sido un camino bastante lento, ya que factores como el desarrollo industrial han contribuido a esta limitada visión de la mujer (Girón, 2006). Al situar la fuente de trabajo lejos del hogar familiar, la industria y el desarrollo científico acentuó la separación entre las esferas del hogar y del trabajo, por lo que se redujo la participación activa de la mujer en la vida laboral, segregándolas de algún modo a la vida doméstica (Mendoza & García, 2009). No fue sino hasta el movimiento de liberación de las mujeres, que se comenzó a dar un reconocimiento sobre sus derechos, dotándolas de una autonomía que trasformó su relación con lo público y lo privado, ampliando a su vez, sus espacios de participación (Mora, 2008).

Sin embargo, así como lo señala el informe El Progreso de las Mujeres en el Mundo (ONUMUJERES, 2015), la situación de las mujeres a nivel internacional continua presentando una clara situación de desigualdad, pues la transformación

de las economías y el ámbito de desarrollo a partir de políticas económicas y sociales no logra los mismos resultados positivos para las mujeres en los países ricos como en los pobres, o entre los occidentales y los orientales. Por ello, diferentes organizaciones internacionales han buscado incluir entre sus acuerdos u objetivos, el implementar la perspectiva de género como un elemento transversal dentro de sus agendas y grupos de trabajo.

La Innovación científico tecnológica en América Latina**.**

En las últimas décadas, los gobiernos en el mundo han puesto un gran interés por lograr ventajas competitivas que les permitan alcanzar un crecimiento económico sustentable. Una de las formas a que se recurre con más frecuencia para lograr estas ventajas es el desarrollo de una mejor capacidad de innovar, es decir, de "generar nuevos productos, diseños, procesos, servicios, métodos u organizaciones o de incrementar valor a los existentes" (CII, 2011). Según Charreau (2001), la innovación funge como un catalizador de la prosperidad nacional, lo que justifica la inversión en investigación. Sin embargo señala que el desarrollo debe redefinirse en términos de la calidad de las ideas generadas y seleccionadas, así como del espectro y la escala de la eventual aplicación en la industria.

Montoya (2004) señala que la innovación científica y tecnológica son el instrumento que puede hacer que el crecimiento y el desarrollo económico de los países con economías emergentes pueda acelerarse o incluso sacarlos del subdesarrollo. Por otra parte, considera que la innovación tecnológica puede convertirse en un claro factor de desigualdad, tanto interna como externa. No todos los individuos tienen acceso a los procesos y productos que se generan de la innovación científica tecnológica.

Castaños (1994) plantea que el desarrollo de México, y de algunas otras economías latinoamericanas, dependerá de la efectividad que estos países tengan para generar innovación. Puede decirse que el éxito de sus economías en lograr una integración satisfactoria a la economía mundial depende del grado que consigan vincular su sistema de investigación con la producción industrial. Se

puede afirmar también que los países altamente competitivos son aquellos con inversiones elevadas en las siguientes áreas: investigación y desarrollo, ciencias básicas y aplicadas, inversión en equipos y formación de recursos humanos. Consecuentemente ello conduce a la invención, la innovación y por consiguiente, a disponer de tecnología de punta (Freeman, 1993).

Según el Reporte Global de Competitividad del Foro Económico Mundial (WEF, 2014), la innovación tecnológica se constituye como uno de los 12 pilares determinantes para la competitividad de los países. Aunque la mejora de una nación puede gestarse a partir de un aumento en las ganancias generales por medio de la mejora en la producción, la construcción de infraestructura, la reducción de la inestabilidad macroeconómica o la mejora del capital humano, a largo plazo la competitividad de un país puede mejorarse, en gran medida, a partir de la inversión en innovación tecnológica. Y esta puede potenciarse si resulta ser un proceso incluyente que promueva el espacio de la mujer en él.

Según el Reporte Global de Competitividad (WEF, 2014), la innovación no puede generar los beneficios esperados sin que los países apuesten a una inversión suficiente en áreas de investigación y desarrollo a partir de la presencia de instituciones de investigación científica de alta calidad. Además, es necesario que se busque la colaboración entre universidades y la industria, así como la protección de la propiedad intelectual, el acceso a financiamiento y la inclusión generalizada de todos los individuos del ámbito académico. Solo a partir de un equilibrio entre estos factores es que se puede abrir una senda óptima a la mejora en la competitividad por medio de procesos de innovación. Sin duda alguna la reducción de brecha de género orientada a una mayor participación de la mujer en la producción científico-tecnológica contribuirá a que participe activamente en el impulso de tales factores.

Para el Centro Internacional de Investigación de Información sobre Economía Publica, Social y Cooperativa (CIRIEC, 2008) hoy en día y cada vez más, las sociedades y sus economías requieren ser innovadoras, pues la innovación es determinante en el diseño de políticas públicas y políticas

empresariales. Por esto mismo, en la actualidad es mayor la tendencia a un enfoque de la innovación que no solo se apega a su dimensión tecnológica, sino también a dimensiones organizativas, sociales, institucionales, culturales y políticas. Estas dimensiones, al no ser contempladas anteriormente, influían en la ineficiencia de numerosas políticas de desarrollo.

Sin duda alguna la innovación se constituye como una de las inversiones más importantes de las naciones, pues no simplemente es un pilar determinante para la mejorar de la competitividad. También permite generar nuevo conocimiento y plantear soluciones a problemas relacionados con la salud, el medio ambiente, la pobreza, la seguridad, entre otros, así como lograr un crecimiento económico sostenido al estar sustentado en mejoras en productividad. En resumen, "la innovación eleva la calidad de vida de las personas" (Cámara de Diputados & Diseña México A.C., 2008). Por este motivo, es necesario establecer políticas a corto, mediano y largo plazo que permitan fortalecer la cadena establecida entre educación, ciencia básica y aplicada, tecnología e innovación (CII, 2011).

Diferentes organismos internacionales han buscado hacer hincapié en el importante papel que juega la innovación en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, especialmente de aquellos que viven en países emergentes o en desarrollo. Modelos de este interés institucional son el Instituto de Innovación Social de la Universidad Ramon Llull (ESADE, 2015) y el Centro de Innovación Social de la Universidad de Deusto (Deusto, 2015), quienes buscan contribuir por medio de la investigación, la formación y la divulgación en temas de responsabilidad social empresarial, liderazgo, emprendimiento social e innovación. Estas organizaciones consideran que estos factores llegan a constituirse como ejes centrales en el fomento de una armonía territorial de los países, pues promueven el que las personas se constituyan en motores de cambio suscitando un modelo de desarrollo sostenible, socialmente responsable, generador de riqueza y respetuoso del medio ambiente.

Ciencia, tecnología y empleo

Además de la perspectiva histórica de la mujer en la ciencia y en la tecnología ¿Por qué es la necesaria la inclusión de la mujer en el quehacer científico innovador? La justificación puede encontrarse en que se necesitan otras miradas para producir bienes y servicios que resuelvan necesidades de la sociedad actual. Sin lugar a dudas la tecnología ayuda a resolver el problema de cómo producir otros bienes y servicios, es generadora de capital y de riqueza, pero también hay un costo para la mujer en caso de quedar al margen. De acuerdo al WEF (2016) advirtió sobre "El futuro de los empleos" cuando los robots, inteligencia artificial, y la automatización de deje a 7.1 millones de personas sin trabajo a través de la redundancia, automatización o desintermediación, las mujeres van a sobrellevar el peso de desempleo. El WEF (2016) señala dos aspectos: En primer lugar, indica que la mayoría de las pérdidas de empleo en la tecnología están en roles femeninos dominantes, como la administración. En segundo lugar, del Foro Económico Mundial menciona que, si bien la creación de 2.1 millones de nuevos puestos de trabajo será compensado parcialmente por de las pérdidas de empleo, el hecho de que la mayoría de estas funciones sea en áreas especializadas como la informática, las matemáticas, la arquitectura y la ingeniería, y que las mujeres tienen "baja participación en competencias de alto crecimiento ", entonces las nuevas posiciones son menos propensas a ser ocupadas por mujeres. Adicionalmente, la iniciativa STEM (ciencia, tecnología, ingeniería, matemáticas) indica que las profesiones vinculadas a estas áreas representan ámbitos de rápido crecimiento en la creación de empleos. Pero es en ellas en donde las mujeres salen perdiendo por su poca representatividad. Se estima que las mujeres pueden ganar solamente un trabajo STEM por cada cuatro hombres. Las consecuencias son preocupantes ya que las mujeres recibirán menores sueldos, salarios y oportunidad de tener modos para vivir y resolver ingresos para el gasto y el ahorro, en suma esto traería mayor desigualdad económica en la sociedad en su conjunto.

Es preocupante el hecho de analizar el futuro de los empleos que son favorecidos por la ciencia y la tecnología en donde la mujer está en desventaja, vinculados también a áreas de estudio e investigación donde hay poca participación de mujeres.

TR35 y la innovación científica tecnológica en Latinoamérica

El papel de las universidades es fundamental para buscar la inclusión de la mujer en el quehacer científico-tecnológico con énfasis a la innovación. El Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT por sus siglas en inglés) es considerado como uno de los institutos de educación superior de mayor prestigio a nivel mundial. Fue fundado en 1861 como parte de la marcada tendencia a la industrialización de los Estados Unidos durante el siglo XIX. Por consiguiente, el énfasis inicial del MIT era al desarrollo de tecnología aplicada, aunque también se ponía especial atención a la investigación científica básica. Con el pasar de los años las disciplinas educativas del Instituto se han expandido hacia campos tales como la biología, la economía, la lingüística y la administración (MIT, 2015).

Actualmente, el MIT cuenta con cinco escuelas y una facultad, entre las que se encuentra la Escuela de Ciencias, la Escuela de Ingeniería, la Escuela de Arquitectura y Planeamiento, la Escuela de Administración, la Escuela de Humanidades, Artes y Ciencias Sociales y la Facultad de Ciencias de la Salud y Tecnología. Además, entre los casi mil miembros de su claustro de profesores se pueden mencionar a 78 premios nobel de diferentes disciplinas, así como a miles de egresados que han sido reconocidos internacionalmente por su contribución a la ciencia, las artes y la tecnología (MIT, 2015).

En cuanto a la investigación, el MIT es una de las instituciones con un mayor número de proyectos científicos, enfocándose en cerca de 50 diferentes líneas de investigación y cientos de trabajos dedicados al avance de dichas líneas (MITResearch, 2015). Además, cuenta con 33 revistas científicas de alto reconocimiento internacional bajo el sello editorial MTI Press Journal, así como muchas otras que por su reconocimiento, prestigio o historia, se han constituido

como compañías independientes de medios de comunicación propiedad del MIT (MITPress, 2015).

El MIT Technology Review es la revista sobre tecnología más antigua del mundo y es considerada como una autoridad global en el futuro de la tecnología en internet, telecomunicaciones, energía, informática, materiales, biomedicina y negocios. Es publicada desde 1899 y pertenece al Technology Review Inc. Su misión es promover el conocimiento de las tecnologías emergentes, analizando sus implicaciones comerciales, políticas y sociales a través de sus noticias diarias, artículos de análisis y opinión, así como desde su canal de video. Cuenta con varias ediciones internacionales en países como Brasil, China, Italia, Alemania e India, llegando a casi tres millones de lectores en todo el mundo con sus ediciones cinco idiomas y una variedad de plataformas digitales e impresas, además de sus boletines electrónicos, eventos en vivo, informes, grupos y reconocimientos (MITTR, 2015).

Uno de los grupos de trabajo comisariados por el MIT Technology Review más reconocidos en los últimos años es el Innovators Under 35 (MIT TR/35) , el cual desde 1999 se constituye como una comunidad de líderes innovadores, pioneros y agentes de cambio social reconocidos internacionalmente. Cada año el MIT Technology Review descubre nuevas generaciones de innovadores menores de 35 años, reconociéndolos como líderes en el desarrollo de nuevas tecnologías para resolver los grandes desafíos globales de la época contemporánea (MITTR, 2015).

En 1999 el grupo de *Innovators Under 35* inicio con un premio denominado TR100, que galardonaba a los innovadores más reconocidos menores de 35 años, sin embargo, a partir del 2005 la lista de ganadores se redujo a 35. De esta forma, el MIT Technology Review genera de manera anual una lista de los 35 innovadores más sobresalientes del mundo menores de 35 años, buscando honrar los logros que pueden generar un gran impacto en el mundo como lo conocemos. El premio TR35 busca identificar a la próxima generación de líderes generadores

de cambios tecnológicos y transformadores de la forma en que vamos a vivir y trabajar en las próximas décadas (MITTR, 2015).

Los premios son presentados durante la conferencia anual sobre tecnologías emergentes Emtech que realiza el MIT cada otoño, y aunque las subcategorías para los premios cambian cada año, por lo general se centran en temas como la biomedicina, la informática, las comunicaciones, los negocios, la energía, los materiales y el internet.

Del periodo del 2011 al 2015, el TR35 ha premiado a cerca de 200 innovadores menores de 35 años de 14 diferentes países, buscando integrar cada año a un nuevo país como será el caso de Ecuador durante este 2015 (MITTR, 2015). La siguiente tabla nos muestra un panorama general de cómo se han otorgado los premios durante estos 5 años.

Tabla 1: Premios TR35 en el mundo

País	Premios	Periodo considerado
Alemania	12	2013-2015
América Central	4	2014-2014
Argentina y Uruguay	19	2012-2014
Bélgica	4	2015
Brasil	7	2014
Chile	4	2013-2014
Colombia	21	2012-2015
España	32	2011-2014
Francia	25	2013-2015
Italia	27	2011-2014
México	23	2012-2014
Perú	4	2013-2014
Polonia	8	2015
Turquía	8	2014

Elaboración Propia. Fuente: The community of innovators under 35 (MITIU35, 2015)

Metodología

Se llevó a cabo un proceso de búsqueda de la información acerca de la innovación científica en distintos países de Latinoamérica eligiendo como punto de referencia el MIT TR/35 para establecer el estado de la cuestión basándose en el prestigio académico de la Institución que lo otorga y la evidencia que se dispone de los premios otorgados en los últimos años.

La presente investigación, como primer paso, consideró fuentes primarias para llevar a cabo el estudio de innovación en Latinoamérica y específicamente, el que se genera por mujeres. En el recogimiento de la información se identificaron los países de latinoamericanos que se tomarían en cuenta para el análisis de la información sobre los proyectos de innovación. Se realizó el cálculo del total de premios por país para posteriormente hacer un nuevo análisis, en el que se identificaran aquellos premios que fueron dados a una mujer y así comprender con mayor detalle el nivel de participación de las mujeres en los procesos de innovación científica y tecnológica en Latinoamérica.

A continuación se clasificaron las innovaciones en cinco posibles categorías y se describieron el significado de cada una de ellas:

- Bienestar humano
- Responsabilidad social
- Sostenibilidad ambiental
- Eficiencia empresarial
- Innovación en General

A partir de la información clasificada se generaron estadísticas descriptivas para identificar el enfoque principal de cada una de las innovaciones premiadas por el MIT TR/35 a científicas o académicas mujeres en los últimos 5 años (2011-2015)

Análisis de resultados

Tabla 2. Premios TR35 en Latinoamérica

País	Premios	Periodo considerado
América Central	4	2014-2014
Argentina y Uruguay	19	2012-2014
Brasil	7	2014
Chile	4	2013-2014
Colombia	21	2012-2015
México	23	2012-2014
Perú	4	2013-2014

Elaboración Propia. Fuente: The community of innovators under 35 (MITIU35, 2015)

Como se puede observar en la tabla 2, Argentina, Uruguay, Colombia y México son los países que tienen una importante presencia en las premiaciones otorgadas por el MIT TR/35. Es interesante que Brasil de acuerdo al WEF (2014) tiene como pilar de innovación un segundo lugar en Latinoamérica (el primero lo ocupa Chile). Además, es un país al que se le reconoce por su calidad en las instituciones científicas (WEF, 2014). Sin embargo esta percepción de innovación no se ha reflejado en las premiaciones recibidas por sus jóvenes investigadores, pues su porcentaje de premiaciones es muy bajo comparado con otros países de la región.

Tabla 3: Premios TR35 en Latinoamérica por género.

País	Premios	Hombres	%H	Mujeres	%M	Puntuación Brecha de Género WEF
América Central	4	3	75%	1	25%	0.71
Argentina y Uruguay	19	14	74%	5	26%	0.73
Brasil	7	7	100%	0	0%	0.69
Chile	4	3	75%	1	25%	0.70
Colombia	21	17	81%	4	19%	0.71
México	23	18	78%	5	22%	0.69
Perú	4	2	50%	2	50%	0.72

Elaboración Propia. Fuente: The community of innovators under 35 (MITIU35, 2015)

Como se puede observar en la tabla 3, en materia de brecha de género hay una gran similitud en los países vinculados al MIT TR/35. Preocupa que solo un 25% de las mujeres son reconocidas por sus innovaciones tecnológicas. Particularmente llama la atención que en Brasil, los premios recibidos han sido otorgados solo a hombres y ninguno de mujeres. A diferencia del resto de los países latinoamericanos vinculados al MIT TR/35, en el caso de Brasil, a pesar de tener una brecha de género similar, sus mujeres no han sido reconocidas por el MIT TR/35.

Tabla 4: Tendencia general por categoría en Latinoamérica

1	Bienestar Humano	9	11%
2	Responsabilidad Social	38	46%
3	Ambiental	9	11%
4	Eficiencia empresas	20	24%
5	Innovación Gral.	6	7%

Elaboración Propia. Fuente: The community of innovators under 35 (MITIU35, 2015)

Tal como se presenta en la tabla 4, casi la mitad de los premios otorgados por el MIT TR/35 han sido para el área de responsabilidad social. Aparentemente hay una tendencia de los jóvenes investigadores por orientar sus esfuerzos de innovación tecnológica a subsanar carencias o limitaciones de carácter social. Este tema ha sido también estudiado por Vázquez y Arredondo (2016), en donde concluyen cómo las necesidades sociales influyen en los intereses de innovación en los jóvenes latinoamericanos.

Tabla 5: Tendencia por categoría en Latinoamérica por género

Hombres

1	Bienestar Humano	9	14%
2	Responsabilidad Social	27	42%
3	Ambiental	6	9%
4	Eficiencia empresas	17	27%
5	Innovación Gral.	5	8%

Mujeres

1	Bienestar Humano	0	0%
2	Responsabilidad Social	11	61%
3	Ambiental	3	17%
4	Eficiencia empresas	3	17%
5	Innovación Gral.	1	5%

Elaboración Propia. Fuente: The community of innovators under 35 (MITIU35, 2015)

Como puede advertirse en la tabla 5, hay una mayor orientación por parte de las mujeres jóvenes a enfocar el desarrollo tecnológico a proyectos de responsabilidad social que en relación a los hombres. Por otra parte, como pueden interpretarse en la tabla 5, la eficiencia empresarial está en segundo lugar de interés en los jóvenes innovadores para el desarrollo tecnológico a diferencia de las mujeres, que resulta menos interesante este tema que los varones.

Además del escenario latinoamericano, la falta de presencia de las mujeres en el quehacer científico-tecnológico se puede constatar en universidades mexicanas como las que citan González y Velázquez (2015, p, 145). En la referida universidad, la presencia de hombres y mujeres en las áreas de ingeniería y tecnología de la universidad bajo estudio es de 79% (hombres) y 21% (mujeres), a diferencia del área de negocios cuya presencia es de 46% (hombres) a 54% (mujeres) respectivamente. Adicionalmente, en la siguiente tabla se muestran los reconocimientos del Sistema Nacional de Investigadores de CONACYT a la referida universidad segmentados por nivel por género y por enfoque específico a la ingeniería y ciencias.

Tabla 6. Participaciones de mujeres y hombres en el Sistema Nacional de Investigadores en el caso de una universidad mexicana, segmentados por área de ingeniería y ciencias

Nivel 1	**Ing/C**	**Nivel 1**	**Ing/C**	**Nivel 2**	**Ing/C**	**Nivel 2**	**Ing/C**	**Nivel 3**	**Ing/C**	**Nivel 3**	**Ing/C**
M	M	H	H	M	M	H	H	M	M	H	H
63	26	150	75	14	3	38	24	1	0	15	6
30%		70%		27%		73%		6%		94%	
41%		50%		21%		63%		0%		40%	

Elaboración propia: Fuente CONACYT (2015)

La universidad en la que se refleja su perfil de investigación en la tabla 6, tiene una orientación muy fuerte al área de ingeniería. En la tabla 6 se pueden observar

datos interesantes. Por ejemplo, para las profesoras investigadoras que forman parte del Sistema Nacional de Investigadores en el Nivel 1, un 30% de las profesoras que se encuentran en ese nivel son mujeres y un 70% son hombres. De este 30% de mujeres solo el 40% de ellas se vinculan al área de ingeniería y ciencias en sus investigaciones, a diferencia de los hombres, cuyo interés comparte un 50% con relación a las otras áreas.

En el nivel 2 ocurre un fenómeno similar, pero con mayor intensidad en cuanto a la perspectiva de género. El 27% de las profesoras que se encuentran en ese nivel son mujeres y un 73% son hombres. Del 27% de la presencia de mujeres, solo un 21% enfoca su investigación al área de ingeniería y ciencias, a diferencia de los hombres donde el 63% de ellos orientan su investigación a ellas. En el nivel 3 el tema de perspectiva de género en el quehacer científico-tecnológico encuentra un reto más fuerte aún. No hay ninguna mujer en la institución clasificada como nivel 3 en las áreas de ingeniería. El nivel 3 representa el más alto nivel como investigadora. La única mujer que ocupa esta distinción es del área de ciencias sociales.

Como se puede observar, aun en esta universidad que se considera punta de lanza en las áreas de ingeniería y ciencias, la presencia de la mujer se observa que mantiene una menor presencia, tanto en la investigación en general y con mayor énfasis en la investigación orientada a la ingeniería y ciencias.

Basados en González y Velázquez (2015), en México a nivel nacional el 18.66% de la población con educación superior tiene una formación académica en ingeniería manufactura y construcción. Este porcentaje está compuesto por un 81% para el caso de los hombres profesionistas y un 19% en el caso de las mujeres profesionistas, un porcentaje muy similar al caso de estudio que presenta la Universidad.

En este mismo enfoque, países latinoamericanos como Argentina han emprendido estudios de cómo la mujer universitaria emprende en las áreas científico-tecnológicas (Vázquez-Levin, 2015). Y han encontrado que las redes en las que la mujer se apoya para emprender proyectos científico-tecnológicos son

los compañeros de estudios, compañeros de trabajo y jefes e incluso familiares (como el esposo) resultan ser claves para innovador en nuevos proyectos. Sin embargo se promueve que colaboren en otros espacios, donde los lazos no son los más cercanos, con el fin de encontrar otras ideas y sumar en sus proyectos hacia la sostenibilidad y desarrollo.

Conclusiones

Es necesaria una política pública con perspectiva de género orientada a buscar la equidad en pro de la igualdad de oportunidades de acceso a la educación y programas enfocadas a fomentar el desarrollo científico-tecnológico e innovador en donde tanta la presencia de hombres y mujeres logre condiciones de igualdad.

Los esfuerzos hasta ahora realizados en el ámbito educativo científico han sido necesarios, pero no suficientes (Serrano & Serrano, 2006). Hay una multitud de barreras económicas, sociales, educativas, culturales y generacionales que limitan y reflejan la limitada participación de las mujeres para el desarrollo y la innovación científica-tecnológica (Rehaarg, 2010).

Con base en la información analizada, se concluye que la innovación tecnológica en Latinoamérica reconocida por el MIT Technology Review se enfoca en la resolución de problemas sociales o humanos, sobre todo de aquellos que se viven en sus regiones de origen. La tendencia de los jóvenes innovadores se ha reflejado en generar aportaciones científico tecnológicas que promueven el desarrollo humano, la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental, esto resulta más significativo cuando se trata de mujeres participantes en la innovación tecnológica.

Al ampliar el análisis a un contexto internacional, los índices de innovación son muy inferiores en Latinoamérica, si se compara con los países desarrollados. Es evidente que las problemáticas sociales, políticas y económicas reflejados en el resto de los indicadores internacionales reducen sustancialmente la posibilidad de impulsar la innovación a través de las universidades, las empresas y los fondos

dedicados a ello. Las diferencias en innovación entre Latinoamérica y los países desarrollados son más significativas, si las comparaciones se hacen desde la perspectiva de género, por esta razón tales impulsos deben considerar esta variable en sus políticas y programas. Una estrategia para fomentar la innovación tecnológica incluyente en cuestiones de género sin duda aportará nuevas perspectivas a los proyectos a realizar.

A partir de lo anterior, es necesario instar a las instituciones de educación superior, a los organismos responsables de la investigación y a los gobiernos de la región a generar modelos que busquen promover la innovación científica tecnológica desde una perspectiva de género. Si lugar a dudas los esfuerzos de innovación que incluyan la perspectiva de género serán pilares fundamentales para mejorar la competitividad de los países latinoamericanos. A mayor igualdad, mayor competitividad por ello es importante capitalizar el talento de la mujer. Con ello se logrará potenciar las capacidades de los países y generar riqueza. Para lograr este objetivo es necesario superar las barreras que impiden la incorporación de la mujer en el proceso de la innovación tecnológica. La corresponsabilidad de grupos de interés relacionados con la participación de niñas y mujeres en la ciencia y la tecnología son necesarios y urgentes para accionar posibilidades de desarrollo de capacidades y de igualdad de oportunidades para tener calidad de vida.

Referencias

Alianza del Pacífico. (Diciembre de 2015). *Alianza del Pacífico*. Obtenido de https://alianzapacifico.net/#inicio

AMPA. (2008, diciembre 2). Hypatia de alejandría, la gran pensadora de la antiguedad. Retrieved from http://arquehistoria.com/historias/hypatia-de-alejandr-la-gran-pensadora-de-la-antiguedad

Arendt, Hannah. (1993). *La condición humana*. España: Ediciones Paidós.

Aristóteles. (2005). *Política*. España: Ediciones Akal.

Biografías y Vidas. (2014). “Olympe De Gouges“. *Biografías y Vidas*. Recuperado de http://www.biografiasyvidas.com/biografia/g/gouges.htm

Campillo, N. (1994). El feminismo como crítica filosófica. *Isegoría*, 9. Recuperado de: http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwj0ktbJ2KXKAhXEyT4KHeryBCEQFggaMAA&url=http%3A%2F%2Fisegoria.revistas.csic.es%2Findex.php%2Fisegoria%2Farticle%2Fdownload%2F289%2F290&usg=AFQjCNHKYVMOCDG-pjO5KEchkoQj3uRlUQ&bvm=bv.111396085,d.cWw

Carmona, S. (2015). La institucionalización del género en México. *Revista de El Colegio de San Luis, 5*(9), 220-239.

Castaños, H. (1994). Universidad e innovación tecnológica. *Perfiles Educativos*(65).

Castelnuovo, N. (2015). Género, complementariedades y exclusiones en Mesoamérica y los Andes. *Espiral*(62), 253-258.

Castillo, B. (2014). Género, poder y conocimiento en el desarrollo. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, 10*(28), 31-49.

Charreau, E. (Julio de 2001). Ciencia e innovación. *Interciencia, 26*(7), 269.

CII, C. I. (2011). *Programa Nacional de Innovación.* México: Presidencia de la Republica.

CIRIEC. (2008). Innovación y economías social. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 5.

Deusto. (14 de junio de 2015). *Centro de Innovación Social*. Obtenido de Universidad de Deusto: http://www.socialesyhumanas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/que-es-deusto-innovacion-social/presentacion-7

Diputados, C., & México, D. (29 de Octubre de 2008). Memorias del Foro: Por una Política de Diseño para México. México.

ESADE. (14 de Junio de 2015). *Instituto de Innovación Social*. Obtenido de Universidad Ramon Llull: http://www.esade.edu/research-webs/esp/socialinnovation

Freeman, C. (1993). *El reto de la innovación: la experiencia de Japón.* Caracas: Galac.

Geroski, P. (1989). Entry, Innovation and Productivity Growth. *Review of Economics and Statistics, 71*, 572.

Girón, A. (2006). Macroeconomía, desarrollo y género. *Revista de Economía Institucional, 8*(5), 207-225.

González, M. D. y Velázquez, L. M. (2015). Capítulo un ecosistema universitario de apoyo al emprendimiento femenino: El caso mexicano. *Emprendimiento Femenino en Iberoamérica*. España: Red Emprendía

Kant, I. (1986). Teoría y Práctica. Madrid: Editorial Tecnos.

Mendoza, J. E., & García, K. J. (2009). Discriminación salarial por género en México. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía, 40*(156), 77-99.

MIT. (14 de Julio de 2015). *Massachusetts Institute of Technology*. Obtenido de http://web.mit.edu/

MITIU35. (14 de Julio de 2015). *MIT Technology Review*. Obtenido de Innovators Under 35. Our Community: http://www.innovatorsunder35.com/community

MITPress. (14 de julio de 2015). *MIT Press Journals*. Obtenido de http://www.mitpressjournals.org/

MITResearch. (14 de julio de 2015). *MIT Research*. Obtenido de http://web.mit.edu/research/

MITTR. (14 de julio de 2015). *Innovators Under 35*. Obtenido de http://www.innovatorsunder35.com/innovators-under-35

MITTR. (14 de Julio de 2015). *MIT Technology Review en español*. Obtenido de http://www.technologyreview.es/

Montoya, O. (2004). Schumpeter, innovación y determinismo tecnológico. *Scientia et Technica, X*(25), 209-213.

Mora, C. (2008). Globalización, Género y Migraciones. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*(20).

Mujeres en la Historia. (2014). Mary Wollstonecraft. *Mujeres en la Historia*. Recuperado de http://grandesmujeresenlahistoria.blogspot.mx/

ONUMUJERES. (2015). *El progreso de las mujeres en el mundo.* Nueva York: ONU.

Parra, M. E. (1997). "Las desigualdades según el género y su relación con los ámbitos público y privado". *Cinta de Moebio.* Septiembre número 1, Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile. Chile, 1997.

Platón. (2006). La República, Capítulo 5. Primera edición cibernética. Recuperado de: http://www.antorcha.net/biblioteca_virtual/filosofia/republica/caratula.html

Rehaarg, I. (2010). Sustentabilidad y género. *Trayectorias, 12*(31), 81-90.

Ruiz, E. (enero de 2013). Género y desigualdades en Iberoamérica. *Ra Ximhai, 9*(1), 249-253.

Serrano, H., & Serrano, C. (Noviembre de 2006). Género y educación en México. *Pharos, 13*(2), 59-79.

Valcárcel, A. (2013). "Feminismo y ciudadanía: fundamentos filosóficos". *Cátedra Alfonso Reyes*. Tecnológico de Monterrey. Recuperado de: http://www.youtube.com/watch?v=Yell2AbX0zI .

Vázquez-Levin, M. 2015. Emprendimiento universitario de base tecnológica. *Emprendimiento Femenino en Iberoamérica*. España: Red Emprendía

Vázquez-Parra, J. C. y Arredondo-Trapero, F. G. (2016). Innovación Científica-Tecnológica y Generación de Valor en investigadores latinoamericanos. Caso MIT TR/35 (material sin publicar)

WEF, W. E. (2014). *The Global Competitiveness Report 2014-2015.* Geneva: World Economic Forum.

WEF, W. E. (2016). *The Global Competitiveness Report 2016.* Geneva: World Economic Forum.

Condición laboral de personas con orientación sexual Lésbico Gay, Bisexual Transexual (LGBT) en la Comarca Lagunera

Serjio Guerrero Rangel

Brenda Dafne Herrera Mancilla

Resumen

La Inserción laboral es un término que puede entenderse como el periodo de tiempo en que una persona prepara, busca y se acomoda a una situación laboral. Hacer referencia a la inserción social como proceso de logro del estatus de adulto, proceso que está en estrecha relación con la independencia económica y espacial que supone conseguir un empleo. Este trabajo describe la situación en la Comarca Lagunera respecto a la discriminación laboral de las personas con orientación sexual LGBT (lésbico, Gay, Bisexual, Transexual), y que no son considerados para una oportunidad en el campo laboral.

Para esta investigación se encuestaron a empresas de diversos giros de la Comarca Lagunera, las cuales muestran un mayor interés por preservar valores morales y culturales. Ser parte de la comunidad LGBT no debe ser impedimento para ser contratado en cualquier empresa o institución. La propuesta es identificar en la práctica laboral la aplicación de la igualdad entre las personas con diferentes roles sexuales es un compromiso no sólo de los empresarios sino de autoridades y sociedad en general.

Palabras clave: LGBT, discriminación, derechos humanos.

Introducción

Los estudios de inserción social demuestran que la aceptación de roles demandados por la sociedad y que hacen que una persona se integre totalmente dentro de ella, no pueden ser tratados independientemente de los procesos de inserción laboral.

En teoría existen los mismos derechos de hombres y mujeres para el acceso al mercado de trabajo, en la práctica las posibilidades que éste ofrece a las mujeres son

limitadas. Las mujeres están poco representadas en ciertos sectores laborales, realizan trabajos donde perciben menores posibilidades de promoción, menos autonomía en las condiciones laborales y menos responsabilidad, nivel salarial inferior y mayores dificultades para obtener un empleo. Las expectativas, las elecciones y las metas están condicionadas por el género y por la existencia de una serie de barreras que pueden ser internas: miedo al éxito, orientación del rol sexual, realización de conductas de peligro, conflicto casa-carrera y baja autoestima académica; o externas: discriminación, rol social y la mayor o menor disponibilidad de recursos para el cuidado de los hijos, en el caso que los haya (Farmer, 1976).

La población lésbico, gay, bisexual, transexual (LGBT) se considera un grupo en situación de vulnerabilidad por enfrentar distintas formas de exclusión, discriminación y negación de acceso pleno a sus derechos fundamentales. Estas conductas antisociales, se deben principalmente a la difusión y aceptación normalizada de prejuicios acerca de la diversidad sexual, que en lo cotidiano se traducen en diferentes formas de violencia y discriminación en ámbitos sociales, culturales, religiosos, laborales, legales y políticos.

No hay datos demográficos públicos disponibles acerca del peso poblacional de la población LGBT tanto a nivel nacional como regional. Preguntar a las personas acerca de su orientación sexual es una información sensible, y que actualmente está protegida por las leyes de protección de datos personales. La razón en el fondo es evidente: la identidad y/o preferencia sexual sigue siendo un factor de discriminación, por lo que las personas pueden elegir no expresarla abiertamente por temor a ser agredidas, rechazadas o señaladas de algún modo que se traduzca en el menoscabo y obstrucción al acceso de sus derechos elementales.

La ausencia de criterios metodológicos para acceder a datos sociodemográficos sólidos acerca de este sector de la población, es en realidad un importante indicador de la necesidad de visualizar sus problemáticas y otras carencias, para avanzar en el diseño de políticas públicas efectivas orientadas a favorecer su desarrollo integral con perspectiva de derechos humanos, equidad y no discriminación.

Marco teórico

En México las comunidades de la diversidad sexual se autoidentifican con las siglas LGBT, que incluyen a los grupos de lesbianas, homosexuales, bisexuales, transexuales, travestis y trans géneros.

Se entiende como discriminación cualquier práctica que pretenda jerarquizar a las personas o sus actos, es decir, al hecho de establecer algunas identidades, actos o acciones como superiores frente a otras que son inferiores.

Discriminar significa, “en una primera acepción, ‘separar, distinguir, diferenciar una cosa de otra’, pero también ‘dar trato de inferioridad a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos’, etcétera”.

El término “diversidad sexual” ha funcionado porque las palabras “homosexualismo” y “lesbianismo” suelen ir cargadas de un fuerte estigma e históricamente son condenables socialmente. Una manera en que la gente sintió más facilidad para empezar a entender la problemática fue hablando sobre la diversidad. Se habla de diversidad cultural, étnica y sexual, y de este modo nos incluíamos nosotros en una diversidad, pero en una diversidad que incluía a la vez a todos, es decir, la heterosexualidad está dentro de la diversidad.

Excluir significa “descartar, rechazar o negar la posibilidad de alguna cosa” o ser “incompatibles dos cosas”. Es decir, que mientras que la noción de discriminar consiste en establecer jerarquías y determinar la superioridad o inferioridad de ciertos grupos, la noción de exclusión pretende mostrar la incompatibilidad entre los diferentes elementos. Así, las prácticas de exclusión suprimen o tratan de eliminar lo que es incompatible y que se vive como amenaza a la existencia presente y futura.

Tanto las prácticas discriminatorias como las excluyentes están presentes en lo que se ha dado en llamar homofobia, la cual según ciertos autores tiene que ver con el odio, el rechazo y la opresión sistemática hacia las personas que se relacionan de manera amorosa, erótica y sexual con personas de su mismo sexo.

La diversidad sexual engloba todas las manifestaciones que tiene el ser humano para poder evidenciar y vivir su sexualidad, entendiendo por sexualidad todo un complejo de construcción social que consta de cinco elementos: el sexo, el género, los vínculos afectivos, la reproductividad y el erotismo. Cada uno de estos elementos se interrelacionan unos con otros y funcionan de manera separada, pero jamás aislada. Si entendemos a la sexualidad como todo un complejo que tiene todos estos elementos, vemos que los seres humanos tenemos una forma muy amplia de manifestarla, de vivir-la y de experimentarla. ¿Por qué? Porque la sexualidad cambia en cada persona y según el contexto histórico.

La homofobia debe ser entendida primordialmente como prejuicio sexual, heterosexismo y estigma, y no como una enfermedad que causa rechazo social. Gregory Herek (2004) establece que si bien el término homofobia, acuñado a fines de los años 60's, ha servido para retar al pensamiento tradicional sobre la homosexualidad y para mostrar que los prejuicios y los estigmas en contra de este grupo son un foco rojo, se requiere un nuevo vocabulario para avanzar en dicha área.

Marco Jurídico de protección de los derechos de las personas LGBT a nivel local, nacional e internacional.

Si bien no existe a nivel internacional una Convención Universal o una declaración específica que proteja y garantice los derechos de la población LGBT, sí hay un cuerpo de disposiciones normativas en las cuales se enmarcan los derechos de la población LGBT tanto a nivel nacional como internacional, que se enlistan a continuación:

- Resolución de la OEA respecto a los derechos humanos, orientación sexual e identidad de género.
- Declaración sobre Orientación Sexual e Identidad de Género de las Naciones Unidas.
- Principios de Yogyakarta sobre la aplicación del Derecho Internacional de los Derechos Humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género.

A nivel nacional no existe una Ley que proteja específicamente a este sector de la población pero se les contempla dentro de los grupos vulnerables en materia de discriminación en la:

- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

En el caso del Distrito Federal, además de una Ley en materia de discriminación existe una Ley que permite derechos y obligaciones para parejas del mismo sexo que han decidido ceñirse a este acuerdo:

Ley de Sociedad de Convivencia para el Distrito Federal.

Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal.

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) estima que en 2007 el porcentaje de personas no heterosexuales oscilaba entre 5 y 6 por ciento del total de la población mexicana, para ese mismo año, la CDHDF calculaba de manera extra oficial alrededor de 875,000 personas homosexuales para la ciudad de México.

En junio de 2013 se realizó la primera Encuesta sobre Discriminación de la Ciudad de México, preguntando a las personas que viven y transitan en esta Ciudad su experiencia y percepción sobre el fenómeno discriminatorio.

El Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal es una herramienta para el diseño, programación y presupuestación de políticas públicas con enfoque de derechos humanos. Este programa dedica su capítulo 25 a los derechos de la población Lesbiana, Gay, Bisexual, Transexual, con el objetivo general de: “Respetar, proteger, promover y garantizar, bajo el principio de igualdad y no discriminación, los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales de la población LGBT que habita y transita en el Distrito Federal.”

Los hombres y mujeres transexuales y transgenéros tienen que lidiar constantemente con el rechazo y la discriminación en su trabajo y en las oficinas públicas y privadas, pues los datos de sus documentos oficiales no corresponden con su apariencia física. De ahí la necesidad de que las personas que han decidido reasignar su sexo para que concuerde con su identidad de género, cuenten con las garantías legales que les permitan disponer de una personalidad jurídica acorde con su identidad de género.

"Nunca hay justificación para la degradación, el envilecimiento o la explotación de otros seres humanos, cualquiera que sea el motivo: la nacionalidad, la raza, la etnia, la religión, el género, la orientación sexual, la discapacidad, la edad o la casta", dijo Zeid Ra'ad Al Hussein, Alto Comisionado para los Derechos Humanos, esto en la Cumbre de Ginebra de la ONU el 26 de septiembre de 2014, en la que México participó en esta resolución aprobada para la Declaración de Derechos Humanos.

"Este patrón de violaciones de los derechos humanos es de naturaleza global y, por lo tanto, requiere una respuesta global".

UN PROYECTO PILOTO ENTRE PROGRAMA LGBT Y LESWORKING

La Comunidad europea va a impulsar la inserción laboral de mujeres lesbianas a través de un proyecto piloto de colaboración entre el Programa LGBT y Lesworking, primera red profesional internacional para mujeres lesbianas empresarias o trabajadoras por cuenta ajena. Lesworking es una plataforma profesional para promocionar proyectos dirigidos a mujeres lesbianas, así como un punto de encuentro para impulsar la carrera de las mujeres que forman parte del mismo.

El proyecto persigue, además, influir positivamente en erradicar de la sociedad cualquier tipo de discriminación por motivos de identidad u orientación sexual. Además de atender al colectivo LGBT, el Programa de la Comunidad realiza una labor completa formando a profesionales en la lucha contra la LGBT fobia, lo que ha llevado a obtener el reconocimiento internacional del Consejo de Europa, que ha elegido a la Comunidad como "ejemplo de buenas prácticas en la defensa de los derechos LGBT".

El proyecto presentado también prevé la elaboración por parte de la Comunidad y de Lesworking de un estudio conjunto para analizar la inserción laboral de las personas LGBT en distintos sectores profesionales. Dicho estudio supondrá una radiografía de la situación actual y contendrá propuestas de mejora y de futuro.
Además, se va a poner en contacto a las mujeres usuarias del Programa LGBT que están buscando empleo con las empresarias de la red Lesworking para que afloren oportunidades laborales, en función de la demanda de las empresas representadas en la red.

El Programa para América Latina y el Caribe mediante la Comisión Internacional de los Derechos Humanos para Gays y Lesbianas menciona: La discriminación por identidad y expresión de género alcanza niveles altísimos en el mercado laboral latinoamericano, debido al funcionamiento de una doble matriz de exclusión. Por un lado, las personas transexuales son excluidas de ese mercado debido a sus carencias a nivel de educación formal. Por otro lado, aquellas que lograron completar sus estudios secundarios –e incluso universitarios- son frecuentemente discriminadas en el acceso al empleo sobre la base de su identidad y expresión de género –es decir, porque son transexuales. La discriminación por identidad y expresión de género, traducida en exclusión laboral crónica, no sólo reproduce la pobreza, sino que produce incesantemente más pobreza y, por ende, más transexuales en pobreza.

La legislación mexicana tiene todavía serias deficiencias que afectan el goce de los derechos laborales de las personas LGBT. El Diagnóstico sobre la situación de derechos humanos en México identificó que la orientación sexual o la identidad de género fue causa común de despidos y rescisiones de contrato con base en el ambiguo término “actos inmorales“, usado en el artículo 47, fracción VIII, de la Ley Federal del Trabajo (LFT), y recomendó que dicho término fuera eliminado de la legislación, aunque hasta el momento sigue vigente. En el ámbito laboral la discriminación comienza desde la exigencia ilegal para realizarse pruebas de VIH-sida a las personas que desean ingresar a un puesto de trabajo y que muestran conductas transgresoras de su género, hasta la existencia de actos de discriminación bastante más sutiles y que tienen que ver

con el chantaje, los malos tratos, la carga de trabajo extra, la estigmatización y el rechazo físico. En diversas ocasiones la presión resulta tan grande que son obligados a renunciar o simplemente son retirados de sus puestos de trabajo por razones ajenas a las reales, esencialmente discriminatorias.

En el trabajo de investigación titulado “La diversidad sexual y los retos de la igualdad y la inclusión” de Julia Isabel Flores Dávila coordinadora del área de investigación empírica y opinión, instituto de investigaciones jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México, menciona que a lo largo de las últimas décadas, la sociedad mexicana ha experimentado una infinidad de transformaciones culturales y políticas que se dirigen hacia la consecución de una vida democrática liberal y de una sociedad más abierta. No obstante, todavía persisten la intolerancia y la falta de respeto a los derechos de grupos amplios de la población.

El contexto social y político es predominantemente discriminatorio respecto de las personas cuya orientación sexual es diferente a la heterosexual. De acuerdo con datos de la Primera Encuesta Nacional sobre Discriminación en México (Sedesol-CONAPRED, 2005), cinco de cada diez personas no estarían dispuestas a permitir que en su casa viviera un homosexual. Por otro lado, nueve de cada diez homosexuales opinan que existe discriminación por su condición, y 42.8% afirma haber sufrido algún acto de discriminación en el último año.

Una investigación sobre la diversidad sexual no puede más que entenderse dentro del marco teórico de la democracia liberal. Este régimen político se caracteriza principalmente por el reconocimiento del pluralismo, es decir, por la exaltación del hecho de que existen numerosas maneras de pensar, de ser y de vivir que no son reductibles entre sí y en numerosos casos no pueden ser nunca reconciliadas.
En los resultados de la Segunda Encuesta sobre Diversidad Sexual e Inclusión Laboral, encontraron que a comparación del año 2014, los empleados LGBT (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans) que trabajan en empresas con estrategias de inclusión laboral sólo el 5% percibieron discriminación, mientras que entre los LGBT que trabajan en lugares

sin políticas o programas de inclusión un 35% se sintió discriminado, atacado o rechazado por su orientación sexual o identidad de género.

En 2014 se realizó Primer Foro de Buenas Prácticas sobre Diversidad e Inclusión Laboral LGBT en conjunto con el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (Copred) donde algunas empresas compartieron sus experiencias de trabajo para favorecer ambientes amigables a integrantes de la comunidad de la diversidad sexual.
En el foro participaron empresas trasnacionales como *American Express*, *Scotiabank*, *General Electric* y *J.P. Morgan*, quienes son conscientes de los beneficios de promover la inclusión de sus empleados LGBT.

Por ello cada vez son más las compañías que implementan políticas de inclusión y equidad, como *American Express* que cuenta con una red de unos 200 empleados LGBT y aliados, con los que desde hace más de 5 años lleva a cabo diferentes actividades para que logren un pleno desarrollo profesional y personal. La compañía de servicios financieros además destaca por adelantarse a otras en el reconocimiento a la identidad de género de sus empleados, instalando baños unisex en su sede de la Ciudad de México.

Objetivos de la investigación

1. Identificar la inserción laboral de las empresas en la región lagunera.
2. Conocer las oportunidades de promoción dentro de las organizaciones para las personas con diferente orientación sexual.
3. Saber sobre la existencia de políticas incluyentes para personas de la comunidad LGBT en las empresas de la comarca lagunera.

Metodología

En la comarca lagunera se encuentran 9,750 empresas, de la cuales se encuestaron a 302 empresas para la presente investigación, entre los diferentes giros existentes del sector empresarial se tiene el 50% perteneciente al giro de servicios y el 22.28% del giro industrial.

La muestra se obtuvo mediante un muestreo aleatorio simple, a través de un instrumento de referencia, al que se le aplicó un cuestionario que consta de diez ítems, de tipo cerrado.

El objetivo de la encuesta es identificar el grado de aprobación, aceptación o rechazo de las empresas laguneras al contratar a personas que pertenecen a la comunidad LGBT, y la inserción laboral de estas personas en su empresa; así como las condiciones, derechos y obligaciones que cada una de ellas debe tener, haciendo hincapié en que una persona LGBT no debe ser tratada de forma especial, o con condiciones diferentes al resto de los empleados.

ENCUESTA

Folio: _____

NOMBRE DE LA EMPRESA_____

GIRO DE LA EMPRESA_____ TAMAÑO DE LA EMPRESA_____

El objetivo de esta encuesta es medir el grado de aceptación hacia las personas LGBT (lésbico, Gay, Bisexual, Transexual). Subraye la respuesta más adecuada.

1.- ¿Qué opinión tiene acerca de las personas LGBT (lésbico, Gay, Bisexual, Transexual).?

a) Ninguna b) Son respetables c) Me desagradan

d) No comparto ideas d) Son aceptables

2.- ¿Crees que al contratar a una persona con orientación sexual LGBT afecta a la imagen de la empresa?

a) Si b) No ¿Por qué?_____

3.- ¿Contratarías a una persona LGBT?

a) Si b) No ¿Por qué?_____

4.- ¿Existe alguna política en la empresa que esté prohibida la aceptación de las personas con distinta orientación sexual?

a) Si b) No

5.- ¿Hay alguna indicación sobre el rol sexual y su comportamiento en la empresa?

a) Si b) No

6.- En caso de contratar a una persona LGBT, cuáles serían las condiciones de comportamiento dentro de la empresa.

a) Modismos b) Vestimenta c) Comportamiento expresivo

d) Insinuaciones e) Ninguna

7.- ¿Las personas LGBT son considerados para promoción de puestos en su empresa?

a) Si b) No ¿Por qué?_____

8.- ¿En qué área de la empresa asignarías a una persona LGBT?

a) Producción b) Administración c) Compras y Ventas

d) Almacén e) Otro:

9.- ¿Si una persona LGBT, cumple con las características y cubre el perfil de puesto que necesita la empresa le darías una oportunidad de trabajo?

a) Si b) No ¿Por qué?_____

10.- Al momento de contratar a una persona se le solicita un examen médico de VIH?

a) Si b) No ¿Por qué?

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Análisis de los Resultados

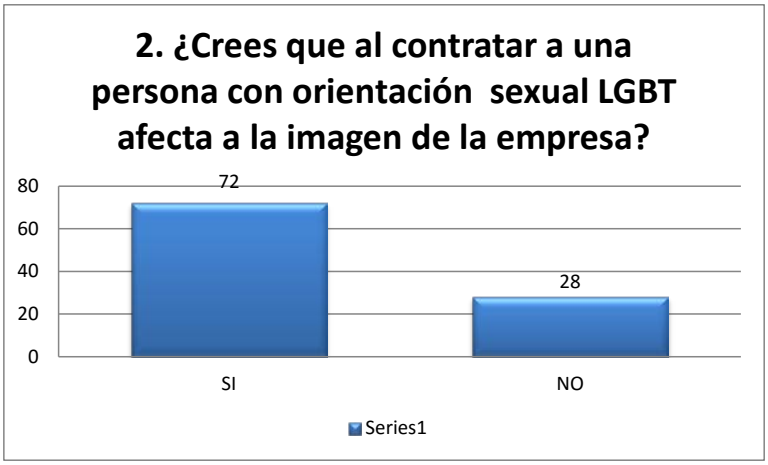


Figura 2. Al contratar a una persona LGBT ¿Afectará la imagen de la empresa?

En la figura 2, se muestra como el 72% de las empresas opinan que al contratar una persona con orientación sexual LGBT sí afecta la imagen de la empresa, por lo que es importante concientizar sobre paradigmas de diversidad sexual, siendo imposible ignorarla y de hecho es muy importante valorarla como factor de éxito.

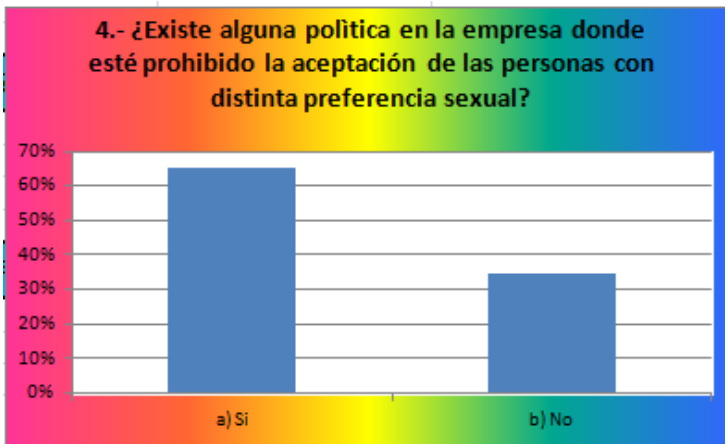


Figura 4. Políticas de la empresa.

En la figura 4, el 65% de los encuestados responden que sí existe una política interna sobre la NO aceptación de personas con distinta orientación sexual, mientras que el 35% no cuentan con una política que hable sobre ello, por lo que se asume una diversidad laboral sin restricciones e incluso con apertura.

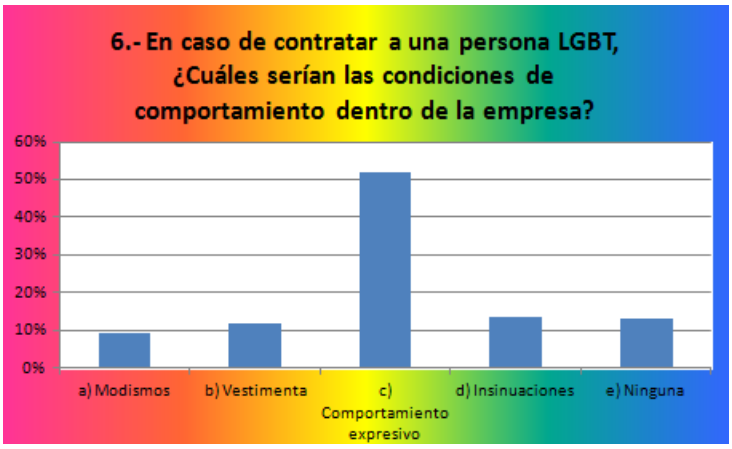


Figura 6. Condiciones del comportamiento, en caso de ser contratada una persona LGBT

En la Figura 6, se muestra que el comportamiento expresivo dentro de la organización es relevante en el caso de contratar a una persona LGBT, mientras que los modismos tienen menos importancia para la empresa.

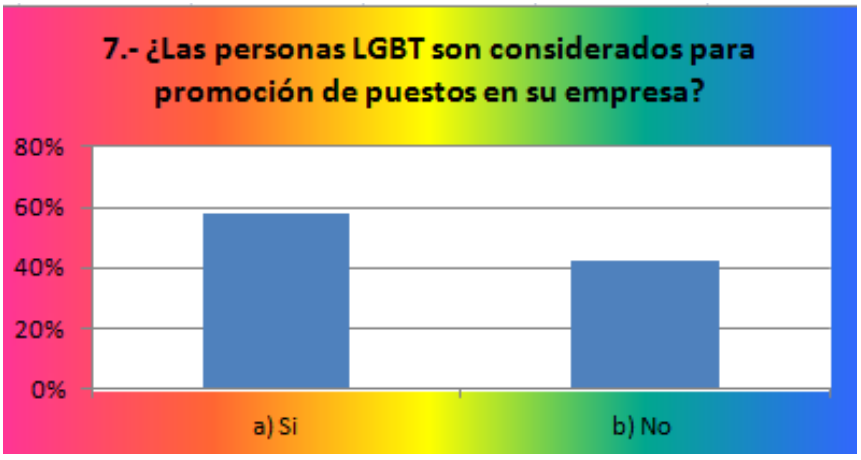


Figura 7. Son considerados las personas LGBT para promoción de puestos

Figura 7. Con un 58% las personas LGBT si son consideradas para promoción de puesto en las empresas encuestadas, considerándose otros atributos para el perfil de puesto y no la orientación sexual, esto los invita a seguir trabajando para la misma empresa derivando en estabilidad y mayor productividad de las compañías.

Conclusiones

Todo individuo tiene derecho a la igualdad de trato, sin importar su sexo, apariencia y origen, orientación sexual o religión. Es también un derecho del trabajador, así lo afirman las Normas fundamentales del trabajo, reconocidas por la OIT (Organización Internacional del Trabajo), que son de aplicación universal. En donde las leyes aplicables ya han sido aprobadas, el nivel de desarrollo de una nación y de los valores culturales ha aumentado. Un alto porcentaje de la muestra encuestada menciona que si existe alguna política interna sobre la no aceptación de las personas LGBT para un puesto en las empresas.

Se sigue luchando desde distintos foros y espacios sobre la defensa de los derechos de cada individuo, sin embargo esto requiere soluciones de índole social, cultural, político, económico, es decir, tiene implicaciones holísticas y globalizadas. En nuestra región y país, la comunidad LGBT ha hecho distintos esfuerzos que parecen insuficientes. Las condiciones que se consideren distintas en cuanto al rol sexual, entre otras, aún ponen en desventaja al empleado en una relación laboral. Actualmente se tienen prejuicios de modismos e imagen que a las empresas le son significativos en los criterios de contratación de personal.

No se trata de derechos especiales, solo el cumplimiento de las leyes mexicanas y de los tratados internacionales suscritos por México en materia de Derechos Humanos. Ante la situación real de vulnerabilidad que viven los miembros de la comunidad LGBT, se espera que éstos generen acciones, que permitan de manera gradual eliminar obstáculos y garantizar la igualdad de oportunidades a sectores que históricamente han sido discriminados. Los encuestados responden en un 58% sobre las oportunidades de promoción interna para ocupar diversos puestos.

Es necesario que las políticas públicas destinadas a combatir y erradicar la discriminación tengan un enfoque de integridad y transversalidad.

Ante las situaciones de discriminación, es necesaria la participación de organizaciones de la diversidad sexual, cámaras y organismos de empresarios e industriales, así como de la sociedad en general a fin de fortalecer una cultura en favor de los Derechos Humanos.

Referencias

Conapred,(2012). Programa Nacional para Prevenir Eliminar la Discriminación. México, DF.

Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, (2013) Gobierno del Distrito Federal, México, DF.

Alonso, J. (1995). “Problemas de inserción social y laboral: evaluación y mejora de la capacidad para tomar decisiones”. En J. Alonso. Orientación Educativa.

Madrid: Síntesis.

Espín, J.V.; Rodríguez, M.L.; Donoso,T. et al (1996). “Mujer y Orientación: Por una

Orientación para la igualdad de oportunidades”. Revista de Orientación Psicopedagógica, vol 7. México, DF.

Gloria, Careaga Pérez, Salvador Cruz Sierra (2001) “Introducción”, Sexualidades diversas: aproximaciones para su análisis México, DF.

Gaceta oficial del Distrito Federal. (2008). Decreto por el que se reforma y adiciona el código de procedimientos civiles para el distrito Federal y se adiciona el código financiero. México, Distrito Federal.

INFORME CDHDF (2007-2008). Informe especial sobre violaciones a los derechos humanos por orientación o preferencia sexual y por identidad o expresión de género. México, DF.

OIT RECONOCE DISCRIMINACIÓN LABORAL A CAUSA DE LA ORIENTACIÓN SEXUALhttp://uruguaydiverso.blogspot.com/2007/05/oit-reconoce-discriminacion-laboral-por.html

Programa Nacional de Derechos Humanos 2008-2012 http://www.derechoshumanos.gob.mx/Portal/PtMain.php?pagina=programa-dh

Primera Encuesta Nacional sobre Discriminación en México. http://www.indesol.gob.mx/3_genero/numeralia_8_sex.shtml

Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal. www.derechoshumanosdf.org.mx

Oficio CJDF/SEP/119/2009 del Consejo de la Judicatura del (2009)

Condiciones laborales de mujeres mixtecas: el caso de las trabajadoras asalariadas que residen en el municipio de Huajuapan de León, Oaxaca 2016.

Ricardo García Jiménez
Analaura Medina Conde
Uziel Flores Ilhuicatzi

Resumen

El presente estudio es un instrumento descriptivo-explicativo que busca visibilizar los modos y frecuencias con los que se violentan los derechos laborales de las mujeres asalariadas que residen en el municipio de Huajuapan de León, Oaxaca. La explicación que se realiza señala que la mujer es concebida por los empleadores como un objeto para el trabajo que no tiene derecho a prestaciones. Esta concepción y autovaloración de las mujeres mixtecas se sustenta a través de una relación de dominio y división del trabajo sexual como práctica cultural definida como esquemas de percepción y valoración general. Para poder observar estas asimetrías se aplicaron un total de 197 encuestas a mujeres asalariadas. Los resultados demuestran que las formas y modos de violentar los derechos laborales de las mujeres en las dimensiones de oportunidad de trabajo, equidad laboral, seguridad, higiene y ambiente laboral, capacitación laboral y condiciones de trabajo tiene un fuerte componente socio-cultural en su práctica social que se acepta como natural para mujeres y empleadores.

Palabras clave

Condición laboral, Oportunidad de trabajo, Seguridad Social.

Introducción

En la Declaración de Principios y Derechos Fundamentales sobre el Trabajo promulgada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) signada por México en el año de 1931 se incluyen cuatro aspectos fundamentales que deben asumir todos los gobiernos suscritos a esta declaración misma que resume: *a)* la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; *b)* la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; *c)* la abolición

efectiva del trabajo infantil; y *d)* la eliminación de la discriminación en materia empleo y ocupación (OIT, 2002).

Estos ejes promulgados han buscado contribuir a evitar en la medida de lo posible, abusos y violaciones en materia de derechos laborales a millones de trabajadores en el mundo, pero en particular en aquellas naciones donde los derechos se ven vulnerados por los regímenes de gobierno autoritarios que hacen de los derechos laborales letra muerta.

El artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el Título Sexto referente al Trabajo y de la Previsión Social y en la Ley Federal del Trabajo se establecen normas muy precisas que a la letra tratan de proporcionar todas las garantías necesarias para defender los derechos de las trabajadoras y trabajadores de la nación.

Sin embargo, la realidad es totalmente opuesta a los principios y derechos fundamentales del trabajo, a pesar de los esfuerzos que cientos de ciudadanos, organizaciones sindicales y sociales defensoras de los derechos humanos dedicadas a hacer valer los principios generales de los denominados derechos económicos, sociales y culturales, no se ha podido dar cumplimiento a la equidad y justicia a las trabajadoras y trabajadores asalariados del país.

Durante las décadas de 1970, 1980 y 1990, según datos del Censo General de Población de 1970 y las Encuestas Nacionales de Empleo de 1991 y 2002, en México se registró un incremento sostenido de la tasa de participación de las mujeres en el sector laboral. En 1970, 17 de cada 100 mujeres desarrollaban actividades económicas, para mediados de la década de los años noventa el número se incrementó a 35 de cada 100.

Asimismo, y según cifras proporcionadas por el Banco Mundial la tasa de participación en la fuerza laboral de las mujeres (% de la población femenina entre 15-64 años estimación y modelado por la OIT), señaló que para los lustros de 2001 a 2004 el porcentaje de mujeres fue de 42%, para el lustro 2005 a 2009 fue del 46% y para el

periodo 2010 al 2015 fue 48%. Cifras que representan un repunte sostenido en la tasa de participación del sector de mujeres en las actividades laborales diversas (Banco Mundial, 2016).

Los datos reportados por los organismos muestran que la incorporación de grandes contingentes del grupo de mujeres al sector productivo o al mercado de trabajo, no traen consigo los beneficios, derechos y garantías que las leyes del trabajo o algunas relacionadas en la materia tiendan a salvaguardar los derechos económicos y laborales de las mujeres.

Es un hecho que en el mercado del trabajo y en los sectores económicos del país, y a pesar de que existe todo tipo de acervo jurídico que trata de evitar formas de exclusión, la marginación o violación de derechos humanos de las mujeres, estas se siguen cometiendo día a día.

Las femeninas de todas las edades, estratos sociales y condiciones étnicas enfrentan en el mundo laboral situaciones como: las dobles jornadas laborales, la discriminación salarial, la segregación ocupacional y el hostigamiento sexual en los centros de trabajo, los cuales tienen su origen en la construcción social del género, es decir, que aquellos atributos que conforman los estereotipos, valores, funciones y los roles (productivo para los hombres y reproductivo para las mujeres) asignados a las mujeres por sus características biológicas permiten estas asimetrías.

En algunas entidades del país como es el Estado de Oaxaca, y en particular en la Ciudad de Huajuapan de León, enclavada en la región de la mixteca, la forma en la que las mujeres se incorporan al mercado de trabajo y la manera en que son violentados sus derechos laborales, está vinculado a la construcción de las relaciones sociales entre hombres y mujeres, mismas que definen los estereotipos de género.

Estas formas de relaciones asimétricas responden a un conjunto de ideas y representaciones culturales-sociales sobre las que se edifican ciertos patrones, roles y funciones que se le han asignado a las oaxaqueñas de acuerdo con su género. Estas conductas que asumen tanto los empleadores (masculinos y no masculinos) y las

empleadas se construyen y están permeadas sobre visiones del mundo del machista y androcéntrico.

Es a partir de estas representaciones culturales que se concretizan en conductas o actitudes que se definen como prácticas sociales, conductas que se ejercen entre hombres y mujeres, prácticas que atribuyen supuestas habilidades diferenciadas innatas a las mujeres y a los hombres como: funciones de reproducción que se asocian a lo femenino; inclusión del desarrollo de actividades no remuneradas y sin reconocimiento social (crianza y la educación de las y los hijos), la limpieza de la casa, la elaboración de alimentos, el cuidado de personas enfermas o con capacidades diferentes y de adultas mayores (rol reproductivo); y por otra parte, las funciones de producción vinculados a lo masculino, cuyas actividades son valoradas y remuneradas de manera distinta generan posiciones de poder, autoridad y estatus (rol productivo) muy desiguales a las conferidas a las mujeres.

En la propuesta teórica del “Estructuralismo Genético Social” desarrollado por el sociólogo francés Pierre Bourdieu (1988; 1997) quien refiere la importancia de la existencia del *Habitus* como un patrón de homogenización de la conducta plural de los agentes para poder interactuar en determinados espacios o campos del quehacer social, aquí el factor social se contempla también como una de las variables que inciden en la explicación del contenido y las maneras en cómo se edifican las relaciones sociales bajo la categoría Práctica Social equivalente a Practica Cultural, es una expresión que es presidida por dos términos como son *habitus* y *campo* que articulan la ecuación explicativa de practica social entre hombres y mujeres, misma que describe, por una parte, que las estructuras objetivas de los hombres y mujeres (estructuras independientes de la conciencia y de la voluntad de los agentes individuales, grupales, clases o sectores), y por otra, las estructuras subjetivas (esquemas de percepción, de pensamiento, de acción que constituyen socialmente nuestra subjetividad) moldean las prácticas sociales entre masculinos y femeninas para relacionarse bajo ciertos esquemas de dominación y exclusión.

Otra de las teorías que refuerzan el marco teórico explicativo de esta reflexión es la propuesta de la feminista estadounidense Judith Butler (1993) con su Performativa

del Sexo, la Sexualidad y el Género que se enmarca dentro del Construccionismo Social[1]; tendencia que señala la importancia de la edificación de la categoría como el género, que permiten la definición de conductas esperadas de lo femenino y masculino en un determinado contexto.

Estos roles de género que eran pensados antiguamente como asignaciones naturales por las diferencias biológicas entre hombres y mujeres, son des-construidas por Butler (1993) quien advierte que esos roles son elaboraciones sociales que determinan la no existencia de papeles sexuales o de géneros, esencial o biológicamente, adherido a la naturaleza humana.

Para esta autora lo humano, la única naturaleza, es definida por su identidad mediante la cultura, y todo lo natural se constituye en una naturalización de la construcción cultural.

Se reafirma, que es a través de estos ángulos explicativos constructivistas que enlazan las propuestas de Bourdieu y Butler; ambos autores coinciden en sugerir el acumulado de normas sociales y comportamientos generales que son percibidos como apropiados tanto por hombres y mujeres en el seno de un grupo y ubicado en un determinado sistema social que posibilita, como ya se indicó, la reelaboración de lo que debe esperarse del comportamiento de lo masculino y lo femenino.

Por otra parte, el trabajo que se presenta hace una contrastación hermenéutica jurídica de todas aquellas conductas violatorias que se comenten frecuentemente y que atentan contra los derechos laborales y humanos de la mujeres asalariadas de este municipio mixteco a través de considerar las dimensiones de oportunidad de trabajo, equidad laboral, seguridad, higiene y ambiente laboral, capacitación laboral y

[1] El construccionismo social o construccionismo relacional es una postura teórica de la sociológica y la psicológica del conocimiento que supone cómo los fenómenos sociales se desarrollan particularmente desde contextos sociales, son el resultado de la interaccione de las instituciones y los agentes que coadyuvan a la formación de una identidad del sujeto. Un punto importante del construccionismo social es visibilizar las maneras por las cuales los individuos y los colectivos participan en la creación de sus percepciones sociales de la realidad. Ello implica observar las maneras como son creados e institucionalizados los fenómenos sociales, y hecho en tradiciones por los seres humanos.

condiciones de trabajo. Relacionando cada eje y sus indicadores con lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal del Trabajo.

Para vislumbrar los aspectos en particular en que se comenten agravios al derecho laboral que debe proteger a las mujeres, se aplicaron 197 cuestionarios a trabajadoras mujeres asalariadas, de cualquier edad, que laboran en diferentes unidades económicas del sector público y privado para conocer las frecuencias y modos en que se comenten estos hechos.

Cabe hacer mención que en el presente artículo sólo se presentan los puntos más relevantes encontrados ya que la investigación extensa.

A continuación, se presentará el contexto legal del trabajo en México y Oaxaca como una forma de resaltar aquellos derechos que la legislación en turno salvaguarda a todos los trabajadores sin distinción de género, raza, edad. En un segundo momento, se hará una breve explicación teórica de las prácticas sociales que guían esta relación entre trabajadoras y sus empleadores a través de los autores antes citados, dándole un sesgo al enfoque para acentuar la posición de las mujeres como sujetos vulnerables ante la lógica de dominación que prevalece en esta parte de la entidad oaxaqueña, finalmente se presentará una numeraria de todas aquellas conductas que atenten contra los derechos laborales de la mujeres asalariadas que laboran en este municipio.

El contexto legal del trabajo en México y Oaxaca, marco jurídico.

En México, el Derecho del Trabajo está reglamentado con la idea de equilibrar los derechos del trabajo con los del capital. En el apartado “A” del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se busca regular las relaciones laborales entre trabajadores y patrones en general, estableciéndose como garantías mínimas de las y los trabajadores la jornada máxima de trabajo, salario mínimo, descansos, vacaciones, protección al salario, derechos de escalafón y ascenso, participación de los trabajadores en las utilidades de la empresa.

El artículo 123 fue instituido en la Constitución de 1917, este artículo es la base del marco legal que rige las relaciones laborales en todo el país, pues de él deriva, la Ley Federal del Trabajo que es promulgada el 18 de agosto de 1931.

Santos (1999) afirma que el núcleo y expresión del contexto laboral contemporáneo del trabajo constituye el conjunto de obligaciones y derechos que se imponen recíprocamente entre trabajadores y patrones en virtud de sus relaciones de trabajo.

La Ley Federal del Trabajo establece:

> "[…] las normas del trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales. Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo. El trabajo digno o decente también incluye el respeto irrestricto a los derechos colectivos de los trabajadores, tales como la libertad de asociación, autonomía, el derecho de huelga y de contratación colectiva. Se tutela la igualdad sustantiva o de hecho de trabajadores y trabajadoras frente al patrón. La igualdad sustantiva es la que se logra eliminando la discriminación contra las mujeres que menoscaba o anula el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos humanos y las libertades fundamentales en el ámbito laboral. Supone el acceso a las mismas oportunidades, considerando las diferencias biológicas, sociales y culturales de mujeres y hombres (Art. 2 LFT, DOF).

Por otra parte, Laperrière (1997, p. 20) afirma que el principio de igualdad y equidad implica la supresión de tratos económicos y laborales discriminatorios por concepto de raza, edad, género, nacionalidad, religión o doctrina política, principio universal que recoge la parte general de la Ley Federal de Trabajo y el derecho internacional en este campo.

Así la Ley Federal del Trabajo establece las condiciones de trabajo basadas en el principio de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres que en ningún caso podrán ser inferiores a las siguientes:

Cuadro 1. Condiciones mínimas de trabajo

CONDICIÓN DE TRABAJO	CARACTERÍSTICAS	ARTÍCULOS
Jornada de trabajo	• Diurna: 6:00 y 20:00 horas, duración máximo 8 horas. • Nocturna: 20:00 y 6:00 horas, duración máximo de 7 horas. • Mixta: Comprende el periodo de las 2 anteriores, sin que el periodo nocturno, no exceda de 3 horas y media. Duración máxima de siete horas y media. • Jornada continua a merita un descanso de por lo menos media hora. • Tiempo extraordinario menor a 9 horas a la semana se pagara con un 100% más del salario. • Tiempo extraordinario mayo a 9 horas a la semana se pagara con un 200% más del salario.	Art. 58 – 68
Días de descanso	• Por seis días de trabajo, corresponde uno de descanso, con goce de sueldo.	Art. 69 – 75

	• Si, se labora un día domingo, los trabajadores recibirán extra una prima del 25% de su salario. • Cuando se trabaje en día de descanso o día festivo oficial, indistintamente de su salario, se le pagara un salario doble por el servicio.	
Vacaciones	• Al cumplir un año de trabajo, el trabajador tendrá el derecho de disfrutar de seis días consecutivos de vacaciones, que irán aumentando de la siguiente manera. • Dos días más por año trabajado hasta llegar a 12 días • Después de llegar a doce, se aumentaran dos días por cada 5 años de servicio. • Tienen un periodo de seis meses a partir del cumplimiento del año, para gozar de las vacaciones. • Anualmente los patrones, deberán entregar una constancia con la antigüedad, los días de vacaciones y el periodo que tiene para disfrutar de ellas.	Art. 76 – 81
Salario	• Debe ser remunerador y nunca menor al fijado como mínimo conforme a la Ley federal del trabajo. • Se puede fijar el salario por unidad de tiempo, o unidad de obra. • Principio de igualdad: A trabajo igual, desempeño en puesto, jornada y condiciones eficientes también iguales, debe corresponder salario igual. • Tendrán derecho a un aguinaldo de quince días	Art. 82 – 89

	de salario mínimo, pagadero antes del 20 de diciembre. • El plazo de pago debe ser máximo de una semana para el trabajo material y quince días para los demás.	
Normas protectoras y privilegios del salario	• Los trabajadores dispondrán libremente de sus salarios. • El salario se debe pagar directamente al trabajador. • Debe pagarse en moneda de curso legar. Con consentimiento del trabajador el patrón podrá pagarle el salario por medio de depósito bancario. • Las prestaciones en especie deberán ser apropiadas al uso personal del trabajador y su familia. • Es nula la cesión de los salarios en favor del patrón o terceros. • Quedan prohibidas las multas a los trabajadores. • El pago será en el lugar de trabajo. • Las deudas con el patrón en ningún caso devengaran intereses • Los salarios no podrán ser embargados.	Art. 98 - 116
PTU	• Los trabajadores tienen derecho a participar de las utilidades de las empresas, de acuerdo al porcentaje que establezca la Comisión Nacional para la Participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas. • El reparto debe realizarse 60 días después del	Art. 117 - 131

	pago del impuesto anual. • Los trabajadores podrán objetarla declaración anual, dentro de los diez días contados a partir de la fecha de presentación de su declaración anual.	
Fuente: Ley Federal del Trabajo (DOF 12- 06- 2015)		

Se tiene también derecho a la seguridad social que está encaminada a la protección y bienestar de los trabajadores, campesinos, no asalariados y otros sectores sociales, así como la protección a sus familiares, como lo establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 123, apartado A, fracción XXIX.

Tiene como sujeto beneficiario a todas aquellas personas que presten en forma permanente o eventual, a otras de carácter físico o moral, un servicio remunerado, personal subordinado, cualquiera que sea el acto que le dé origen, y cualquiera que sea la personalidad jurídica o la naturaleza económica del patrón.

Sin embargo, los trabajadores en ocasiones desconocen este derecho humano, por lo tanto, no lo exigen e incluso convienen con el patrón para no darlos de alta o registrarlos ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) con un salario menor, sin considerar las consecuencias.

La operación del Instituto Mexicano del Seguro Social en su aspecto económico, es de carácter tripartita, es decir, que el patrimonio lo integran los recursos que se allega mediante las aportaciones de los trabajadores, de los patrones y del propio Estado.

Los resultados muestran que el trabajador al no ser asegurado, pierde un sinnúmero de semanas de cotización, lo que le impide en determinado momento gozar de una pensión y de las prestaciones inherentes a maternidad, guarderías y prestaciones sociales, así como a sus beneficiarios en pensión por viudez, orfandad, o de ascendencia.

El régimen obligatorio comprende los seguros de: riesgos de trabajo; enfermedades y maternidad; invalidez y vida; retiro, cesantía en edad avanzada y vejez; guarderías y prestaciones sociales (Artículo 11 Ley del Seguro Social. DOF 27-05-2011).

El riesgo de trabajo se origina cuando el trabajador tiene un accidente de trabajo o enferma por causa inherente a la actividad que desarrolla y esto le ocasiona pérdida de sus facultades, aptitudes o disminución permanente parcial o total en su capacidad física o mental para realizar su trabajo (Art. 42 ISS, DOF 27-05-2011).

Si se encuentra inscrito ante el IMSS, tendrá derecho a una pensión mensual definitiva equivalente al setenta por ciento del salario que estuviere cotizando al momento de ocurrir el riesgo; en el caso de enfermedad de trabajo la pensión se calculará con el promedio del salario base de cotización de las cincuenta y dos últimas semanas, en la incapacidad permanente parcial, superior al cincuenta por ciento (Art. 58 LSS, DOF 27-05-2011), por ello, depende directamente del salario que tenga enterado, por lo que el no encontrarse asegurado genera dos problemas: el primero, para el trabajador, quien no contará con las prestaciones en especie y en dinero del IMSS y dependerá del apoyo del patrón, de su buena voluntad o tendrá que demandarlo a la Junta de Conciliación y Arbitraje en caso de la negativa de pago, lo que implica gastos y tiempo.

En el supuesto de que fuera asegurado con un salario menor su pensión dependerá de ese salario enterado y si se considera que la pensión mensual definitiva se determina al 70% del salario que estuviera cotizando, la pensión se calculará en razón del 70% de su salario disminuido, por ejemplo: si un trabajador gana al mes $ 5,000.00 pesos y entera como salario al IMSS $ 3,000.00 con el fin de pagar menos aportaciones, entonces recibirá el 70% de $3,000.00 pesos que resultan $ 2,100.00 al mes, en caso de orfandad le corresponde el 20% del 70% de la pensión que le hubiese correspondido al asegurado; tratándose de incapacidad permanente total, esto significa 20% del 70% del salario disminuido que resulta $ 420.00 pesos al mes en lugar de $700.00 que de por sí es insuficiente. Por lo que es importante considerar las consecuencias reales de la disminución del salario enterado.

Tratándose de la pensión por vejez, el asegurado tendrá derecho siempre y cuando haya cumplido sesenta y cinco años de edad y tenga reconocidas un mínimo de mil doscientas cincuenta semanas de cotización ante el IMSS (Art. 162 LSS DOF 27-05-2011) y al igual que en la pensión por cesantía en edad avanzada, si el trabajador no cubre dichas cotizaciones, podrá retirar el saldo de su cuenta individual en una sola exhibición o seguir cotizando hasta cubrir las semanas necesarias para que opere su pensión, que quizá por la edad ya no le sea posible.

Por lo tanto, toda la información que se cita se refiere a las semanas mínimas de cotización necesarias para poder obtener una incapacidad o pensión en cualquiera de los supuestos señalados, considerando la Ley del Seguro Social de 1997, como se compendia en el cuadro 02:

Cuadro 2. Incapacidad Permanente por Accidente de Trabajo o enfermedad

Incapacidad permanente:	Si esta dado de alta:
• Por accidente de trabajo	• Pensión mensual definitiva equivalente al setenta por ciento del salario que estuviere cotizando al momento de ocurrir el riesgo.
• Por enfermedad	• La pensión se calculará con el promedio del salario base de cotización de las cincuenta y dos últimas semanas.
• En la incapacidad permanente parcial superior al cincuenta por ciento el trabajador recibirá un aguinaldo equivalente a quince días sobre el importe de su pensión.	

Cuadro 3. Pensión por Invalidez, cesantía en edad avanzada y vejez.

Pensión	Semanas de Cotización	Años
• Por invalidez	<u>Por enfermedad o accidente no profesional:</u> • Tener reconocidas un mínimo de doscientas cincuenta cotizaciones. <u>Por dictamen:</u> • Se requiere que tenga acreditadas ciento cincuenta semanas de cotización.	4.8 años de cotizaciones 2.9 años de cotizaciones.
• De cesantía en edad avanzada. (60 años de edad)	Tener reconocidas ante el IMSS un mínimo de mil doscientas cincuenta cotizaciones semanales.	24 años de cotizaciones
• Por Vejez (65 años de edad)	Tener reconocidas ante el IMSS un mínimo de mil doscientas cincuenta cotizaciones semanales.	24 años de cotizaciones.

Fuente: Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social, DOF

Por lo antes señalado, es sumamente importante para el trabajador exigir a los patrones que lo inscriba ante el IMSS y registrarlo con el salario real, para así gozar de los beneficios de las diferentes pensiones y en caso de sufrir una imposibilidad física o mental por causa de un accidente de trabajo o fallecimiento, brindar seguridad a sus familiares puesto que el instituto otorga en estos casos pensión por viudez; pensión por orfandad; pensión de ascendiente.

Así como aprovechar algunos servicios que otorga el mismo Instituto como son: guarderías; centros vacacionales; tiendas IMSS; velatorios y préstamos a cuenta de pensión.

En este contexto el respeto a los derechos laborales parece un derecho adquirido, sin embargo, como se observa en el gráfico N° 1, la evolución del salario mínimo en México, por modelo económico, muestra que los peores momentos registrados en el salario mínimo es en el período de 1940 a 1964 que tiene que ver con el modelo de sustitución de importaciones y un segundo momento a partir de 1982 con la introducción del modelo neoliberal, que coinciden con las etapas donde México apostó a la inversión extranjera de forma decisiva, para lo cual fue necesario abaratar la mano de obra, el medio fue, muy bajos salarios para hacer competitiva la mano de obra mexicana a nivel mundial. Es importante recordar que en el período neoliberal se registra el peor momento después de 1994, con la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN).

Gráfico No. 1



Fuente: Centro de Análisis multidiciplinario CAM-UNAM (2012) *Reporte del poder adquisitivo del salario y la precarización del nivel de vida de los trabajadores en México* http://www.frecuencialaboral.com/multimedia/ReporteEMPLEOYSALARIOUNAM.pdf Consultado el día 5 de Febrero del 2013.

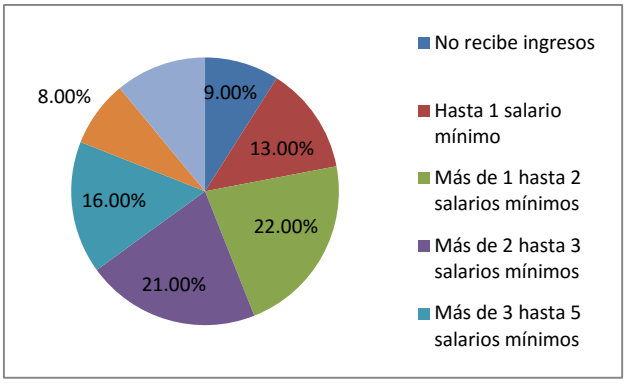
La aplicación de políticas económicas capitalistas en el mundo ha incrementado el grado de explotación de los trabajadores.

> Es así que el deterioro de las condiciones de vida, la mutilación de los contratos colectivos y la llamada "flexibilización" de condiciones laborales, que se han legalizado con las llamadas "nuevas reformas" laborales que han traído un incremento en la cantidad de mercancías producidas y no pagadas a los trabajadores, así como un crecimiento del número de horas que tiene que laborar un trabajador para poder cubrir sus necesidades básicas (Centro de Análisis Multidisciplinario CAM-UNAM, 2012).

Finalmente, se menciona en el gráfico No. 2 el comportamiento de la población ocupada por nivel de ingresos durante el 2011; el 50% de la población ocupada se encuentra dentro del nivel de ingreso de 0 a 2 salarios mínimos diarios, esto es, 21,298,041 millones de mexicanos. Está población recibía en el mejor de los casos, 2 salarios mínimos por un día de trabajo, un máximo 124 pesos con 66 centavos.

Gráfica No. 2

Población ocupada por nivel de ingresos México 2011



Fuente: Centro de Análisis multidiciplinario CAM-UNAM (2012) *Reporte del poder adquisitivo del salario y la precarización del nivel de vida de los trabajadores en México* http://www.frecuencialaboral.com/multimedia/ReporteEMPLEOYSALARIOUNAM.pdf Consultado el día 5 de Febrero del 2013.

A partir de los argumentos jurídicos-económicos antes presentados, en teoría, el Estado Mexicano trata de garantizan que los derechos de las y los trabajadores asi como de las obligaciones de la parte patronal, son una salvaguarda que otorga el Estado, pero resulta incomprensible el tratar de entender por qué y cómo es que se siguen practicando una serie de arbitrariedades que lesionan los derechos de las trabajadoras asalariadas que laboran en el municipio de Huajuapan de León, Oaxaca.

En el siguiente apartado se intenta dar una explicación que coadyuve a fundamentar lo paradójico que representa esta situación, a pesar del conocimiento de la ley laboral de forma directa o indirecta por la parte patronal y las asalariadas, los aspectos de orden socio-cultural que rigen la vida de estas comunidades mixtecas, expresada a través de los esquemas generales de conducta, estas prácticas tienden a violentar la ley que garantiza las condiciones laborales, ello abre un debate, por una parte, que cuestiona la aceptación de las condiciones de trabajo bajo esquemas de dominación masculina que se imponen y rivaliza, en sugerir, la existencia de una estructura social alterna, que es permisiva para este trato excluyente y de dominación hacia la mujer, y otra estructura reguladora que señala las bondades de prácticas laborales incluyentes para las mujeres.

Construcción de los procesos de dominación y las prácticas sociales entre las mujeres y los hombres mixtecos.

Se considera que es a través del manto de los llamados usos y costumbres que involucra una serie de conductas individuales y colectivas que son observadas como naturales en las localidades de esta región, las que definen y trazan un conjunto de relaciones sociales que tienden a vincular a personas (Hombres vs. Mujeres) bajo esquemas de dominación que se caracterizan por posiciones diferenciadas en el seno de espacios o esferas (campos) determinados, donde al interior de cada uno de estos

campos se ejerce una determinada practica social. Es así que al interior del campo donde se práctica lo laboral productivo las tareas a desempeñar se dan mediante la forma de una división sexual del trabajo que prevalece en cada comunidad como patrones de conducta colectiva que se espera que los actores involucrados asuman.

Es la propia estructura social de las poblaciones lo que posibilita la posición y el dominio entre hombres y mujeres diferenciando los trabajos o tareas a realizar, orientando la forma de ejecutarlas y quién y bajo qué condiciones se realiza, situación que va definiendo un patrón de conducta generalizado a seguir.

Pero este binomio posición-dominio que ayuda a una diferenciación de orden funcional-estructural está precedido además por la divergencia sexual-biológica (hombre-mujer) que posteriormente se cosificará en patrones socio-culturales que distinguen las posiciones de género (masculino-femenino) entre los agentes y las interacciones que se ejercen al interior de las localidades.

Es aquí que Butler (2007), afirma que una práctica social descriptiva permite entender que la división sexo/género funciona como una especie de eje rector, como una forma de imposición para construir la idea de que la categoría sexo es natural y asociado al género; esta idea es socialmente valida para la mentalidad de los hombres de esta región mixteca, ya que esta se concretiza en una serie de prácticas que se generalizan y se perciben como normales. Esta mentalidad masculina, que en la explicación teórica de Butler, difiere del hacer una desconstruccion de estos principios de concebir a las mujeres a través de la división sexual del trabajo. Discutir esa dualidad entre sexo/género es cuestionar el concepto mismo de mujer como del sujeto, cuando este observa el papel femenino subordinado al masculino.

Resaltamos que la distinción sexo/género, para destacar la importancia de la variabilidad histórica y cultural del género, que permitiría definir “la identidad de género” como un esquema de conducta general hacia este sexo, conlleva a señalar, que la idea que se tiene de la mujer mixteca (por parte de los varones de estas tierras), es un proceder culturalmente construido, mismo que se delimita en contraste con el concepto

de sexo, como algo naturalmente adquirido, y ambos forman el par sobre la concepción de asociar lo femenino con la fragilidad y la sumisión hacia el otro sexo.

El modelo sexo/género, al diluirse uno en el otro, refuerza la dicotomía sexo/natural versus género/cultural, que invisibiliza y crea arbitrarios sociales al concebirse los unos con los otros. Aquí el cuerpo sexuado macho/hembra se corresponde con la diferenciación en el género masculino/femenino, limitando de este modo las propias posibilidades del género.

Como afirma Butler: “La hipótesis de un sistema binario de géneros sostiene de manera implícita la idea de una relación mimética entre género y sexo, en la cual el género refleja el sexo o, de lo contrario, está limitado por él” (Butler, 2007: 54)

Entonces, lo señalado por Butler sitúa la existencia de un juego dialéctico de exclusión e inclusión de la relación sexo versus género. Con eso, cada lado de la oposición se presenta y es representado como un fenómeno único. La represión y repetición de las diferencias al interior de cada campo, el género (de las mujeres) funciona para construir las reificaciones[2] del género y de la identidad de la persona, alimentando las relaciones de poder y trasparentando las jerarquías sociales, como en el campo laboral.

Según Butler, “insistir en la coherencia y la unidad de la categoría de las mujeres ha negado, en efecto, la multitud de intersecciones culturales, sociales y políticas en que se construye el conjunto concreto de ‘mujeres’” (2007: 67).

Siguiendo la línea argumentativa de Butler, el sexo como categoría construida discursivamente establece las condiciones de como observar y concebir un cuerpo natural (femenino) antes de la cultura, porque tanto el observador como el cuerpo mismo están embebidos de un lenguaje cultural que impone y excluye, domina.

[2] La reificación o *cosificación sexual*; es un concepto desarrollado en la teoría feminista que designa la acción de ver a una persona como un objeto sexual, separando de la persona y del resto de sus elementos de personalidad y existencia.

Como observa Soley-Beltran:

> “Esta línea de razonamiento no considera la fisiología como la base para los valores culturales, sino, por el contrario, como el recipiente de la impresión de valores culturales a través de los cuales es interpretada. El cuerpo se convierte entonces en una ocasión para el significado” (2009: 35).

Es así que la identidad de género no es más que un principio regulador constituido por actos performativos. Aquí “la performatividad debe entenderse como la práctica reiterativa y referencial mediante la cual el discurso produce los efectos que nombra” (Butler, 2002ª: 18).

La dicotomía sexo/género es reflejo de lo que Butler denominó Matriz Heterosexual, o sea, una red de inteligibilidad cultural a través de la cual se naturalizan cuerpos, géneros y deseos.

Por lo tanto, el género es un efecto de la repetición constante de una serie de actitudes. Es así, que la identidad de género no es más que una “ficción reguladora” que se constituye por actos performativos, es evidente que la identidad personal no está fijada en un núcleo esencial de la condición de género, sino que está construida culturalmente.

Ahora bien, para que esta concepción de asumir los roles de género y lo que ello implica, requieren de un medio que les permita poder ser asumidos en las estructuras sociales para que puedan ser inducidas en la capacidad perceptual de los agentes involucrados en esta relación social.

Las estructuras objetivas (sociales) tienen la capacidad de orientar y coaccionar las prácticas sociales y las representaciones que los individuos o agentes sociales tienen, mismos que se dan a través de la norma, la regla o la ley (escrita o no escrita) vigente en un espacio de acción determinado (campo); asimismo, las estructuras subjetivas dejan abierto un quicio de posibilidad para que el agente pueda ejercer su

capacidad de decisión y zanjear si acepta o no las normas que orienten su conducta social.

Lo anterior permite entonces apuntar, por una parte, que las estructuras sociales que existen en los municipios de la mixteca, por decirlo de una manera, son una cosificación de lo social, donde las estructuras constituidas históricamente bajo una visión masculina definen la posición de clase dentro de los “campos” en los que interactúan los agentes, espacios sobre los cuales la práctica social que se realiza establece una serie de posiciones jerárquicas y distancia entre los practicantes; además la estructura que regula esas prácticas se han construido a partir de dinámicas y experiencias que serán aceptadas por quienes actúan y hegemonizan ese campo de una actividad concreta que por lo general son los varones.

La visión occidentalizada de la vida ha diferenciado y construido habitus que pueden después como choques entre cosmovisiones, donde la asimetría y el dominio de uno de los géneros hacia el otro es lo que detalla una serie de comportamientos de subordinación-dominación; éste estereotipo se consolida también mediante la existencia del derecho consuetudinario que construye un sistema de invariantes locales que valida y permiten el ejercicio de ese tipo de prácticas disímiles y asimétricas como es el caso de las relaciones entre ambos géneros.

Cabe advertir que el sistema de usos y costumbres que se ejercen en el Estado de Oaxaca no sólo son una serie de prácticas que exclusivamente se desarrollan en localidades indígenas como se ha querido etiquetar a este sector de la población; sino que estas prácticas de dominación también se ejercen en aquellas comunidades no indígenas; donde estos comportamientos han sido aprendidos por medio de la imitación de los patrones sociales que se trasmiten en el seno de las localidades por la tradición oral.

Estas prácticas sociales se fijan bajo un marco conductual que generaliza una forma de relacionarse entre los agentes (masculinos y femeninas). El término ha sido utilizado históricamente para designar un tipo de organización social que define una estructura que centraliza la autoridad en el varón jefe de la familia, quien se asume

como dueño de los hijos, la esposa y los bienes materiales que va acumulando. Observamos que la familia es una de las instituciones sociales básicas que impone ese orden social de dominación que se proyecta además a la esfera pública. Las instituciones sociales que existen en las localidades de la mixteca son el resultado de un proceso histórico-social que se moldearon por el choque cultural de dos visiones de mundo contrapuestas como la indígena y española, pero a pesar de su antagonismo estas conservan aspectos comunes que pudieron ser aglutinadas por una religión que compartió valores y formas de organización social (patriarcal) muy semejantes que se sintetizaron en un sistema de convencionalismos de larga duración que pautaron la formación de la estructura de la sociedad patriarcal.

Las instituciones sociales de las localidades oaxaqueñas rigieron la vida colectiva de sus pobladores que se recrearon culturalmente durante largos periodos de tiempo que permitió el desarrollo de ciertas interacciones sociales en el devenir de los procesos históricos de esas demarcaciones que les dieron vida e identidad.

Las instituciones en esas localidades son las encargadas de conservar y transmitir la herencia socio-cultural de esos pueblos, tarea que ejercen como consecuencia de su carácter social, es decir, este término es el núcleo de la estructura, el carácter que es compartido por la mayoría de los miembros de una misma cultura, en contraposición con el carácter individual en el cual las personas que pertenecen a la misma cultura entre sí.

Es así que los patrones, moldes o invariantes institucionales viven a través de las personalidades individuales y de la colectiva. Las instituciones sociales que se constituyeron se derivaron en diferentes ramas entre las que destacan: institución política, religiosa, educativa, familiar, económica, la asamblea, el consejo de ancianos, cofradías, entre otras.

Al respecto, Gerda Lerner (1986) define el patriarcado en un sentido mucho más amplio cuando señala que este es "… la manifestación e institucionalización del dominio masculino sobre las mujeres (esposa, hijas, hermanas, concubinas, madres y abuelas),

donde ese dominio sobre las mujeres en la familia se proyecta en la sociedad, misma que retroalimenta la visión de dominación de los varones".

Por su parte, Rivera Garretas (1994) señala la importancia de dos condiciones esenciales para erigir el patriarcado, siendo estas; la heterosexualidad obligatoria y el contrato sexual. La primera condición, la heterosexualidad obligatoria, es imperiosa para la continuidad del patriarcado como forma de organización social; obligatoriedad que define las formas y modos de una convivencia entre varones y mujeres en relación a tasas de masculinidad/feminidad numéricamente equilibradas para poder ejercer el dominio.

Junto a la heterosexualidad obligatoria, el contrato sexual se manifiesta como una relación contractual que en teoría debería surgir a partir de un acuerdo entre las partes que lo celebran de manera voluntaria y consensuada.

Pero de acuerdo con Pateman (1995):

> "[…] las mujeres no han nacido libres, las mujeres no tienen libertad natural. […] El cuadro clásico del estado de naturaleza incluye también un orden de sujeción entre hombres y mujeres dentro de una estructura social patriarcal. […] En ese sentido, la historia de sumisión y sujeción que se ha ocultado bajo la máscara del matrimonio, antepone el contrato sexual necesario para firmar el pacto social que es esencial para la perpetuación del orden social […]" (Pateman, 1995: 9-11).

Una de las hipótesis que mantiene Pateman al respecto es que "… las mujeres son el objeto del contrato. El contrato (sexual) es el vehículo mediante el cual los hombres transforman su derecho natural sobre la mujer en la seguridad del derecho civil patriarcal" (Pateman, 1995: 15).

En el patriarcado no todas las relaciones son familiares, por lo tanto, no se puede entenderlo literalmente sino a riesgo de dejar fuera a las demás instituciones sociales que realmente comprende este condicionamiento de subordinación y obligatoriedad de las mujeres.

La división sexual del trabajo de las mujeres mixtecas.

La división sexual del trabajo (de la mujer) hace referencia al reparto de las tareas o actividades según la categoría sexo/género. Esta partición varía según el desarrollo histórico de las sociedades. El reparto de las actividades laborales no sería tan significativo si no fuera acompañado por una valoración diferencial por el género dominante que tiende a jerarquizar, subordinar, excluir, despreciar, minimizar y segregar el trabajo que desempeña la mujer. Esta actitud misógina tiene fuertes y claras repercusiones en las condiciones de vida de las mujeres.

La segregación ocupacional no afecta únicamente a las diferentes actividades no remuneradas/remuneradas, sino que se observa claramente en la distribución de mujeres en cierto tipo de actividades laborales, sus condiciones y derechos laborales.

Para indagar en el caso que viene explicándose, se aplicó una encuesta a 197 mujeres que laboran bajo el régimen de trabajo asalariado en la Ciudad de Huajuapan de León, de cualquier sector económico; industrial, servicios o agropecuarios que existan en este municipio. Los resultados que se presentan muestran todas aquellas formas de violencia laboral más recurrentes que trasgreden los derechos humanos de las mujeres en las dimensiones de oportunidad de trabajo, equidad laboral, seguridad, higiene y ambiente laboral, capacitación laboral y condiciones de trabajo que vulneran los principios más esenciales de este sector de la población mixteca.

El análisis además de visibilizar aquellas inequidades laborales que padecen las mujeres, estas en algunos casos se relacionan con algunos de los principios y artículos de la LFT vinculados a las dimensiones contempladas para demostrar que tanto el Estado, los gobiernos y el sector empresarial tienen poco interés por respetar los derechos laborales de las mujeres, pero este “poco interés” viene precedido por la construcción del *habitus* que los patrones o responsables de la unidades económicas tienen en la relación con las mujeres empleadas.

De entrada se señala que la edad promedio de las mujeres asalariadas entrevistadas fue de 31 años. La edad mínima 15 años y la máxima de 72 años. Cabe hacer mención que del total de mujeres trabajadoras siete son menores de edad. Las

menores señalaron que por diferentes causas tienen que laborar no importando para ellas si la Ley Federal del trabajo prohíbe o reglamenta las formas de trabajo para menores de edad como lo indican los artículos 173 al 174 de la Ley Federal de Trabajo, que establece ciertas regulaciones como la "vigilancia y protección especial de la Inspección del Trabajo" y del ordenamiento legal que establece que "… los mayores de catorce y menores de dieciséis años deben obtener un certificado médico que acredite su aptitud para el trabajo y someterse a los exámenes médicos que periódicamente ordene la Inspección del Trabajo". En el caso de estas 7 mujeres además manifestaron que lo prioritario para ellas es obtener un ingreso que ayude a la manutención de sus familias, por eso no les importa el marco regulatorio.

Otro dato obtenido de los resultados de las encuestas aplicadas a mujeres es que la edad oscila entre 15 y 72 años, donde señala que el 48.2% de las entrevistadas tiene una edad menor a los 28 años, siendo la media de 31.12 años de edad lo que representa una fuerza de trabajo relativamente joven.

Tabla 1

Estadísticos

Edad de las encuestadas

N	**Válidos**	**1952**
	Perdidos	
Media		31,12 años
Mediana		28,00 años
Mínimo		15 años
Máximo		72 años

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a 197 mujeres asalariadas que resida de y trabajen en la ciudad de

Huajuapan de León, Oaxaca. Enero de 2016.

Aunado a este dato el 42.6% de las mujeres posee un estatus civil de mujer soltera, contra el 37.1% de mujeres casadas, datos que se pueden observar en la siguiente tabla.

Tabla 2

Estado civil				
	Total	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Soltera	84	42,6	42,6	43,1
Casada	73	37,1	37,1	80,2
Divorciada	7	3,6	3,6	83,8
Separada	5	2,5	2,5	86,3
Viuda	5	2,5	2,5	88,8
Unión Libre	22	11,2	11,2	100,0
Total	**197**	**100,0**	**100,0**	

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a 197 mujeres asalariadas que resida de y trabajen en la ciudad de
Huajuapan de León, Oaxaca. Enero de 2016.

Es decir, que los empleadores de estas mujeres prefieren contratar mujeres menores de 28 años y solteras. Si se hace una composición de los datos de mujeres solteras, el 84.3% de las mujeres solteras que trabajan son menores de 31 años.

Tabla 3

Estado civil	Total por estado civil	De 15 a 31 años (Media)	Porcentaje
Soltera	83	70	84.3%
Casada	72	27	37.5%
Divorciada	7	2	28.6%
Separada	5	3	60.0%
Viuda	5	1	20.0%
Unión	22	17	77.3%

Libre			

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a 197 mujeres asalariadas que resida de y trabajen en la ciudad de
Huajuapan de León, Oaxaca. Enero de 2016.

Otro dato que se desprende de la encuesta es el referente al nivel educativo (terminado). Las cifras se resumen en la tabla 4. Nivel Educativo:

Tabla 4

Nivel Educativo (Terminado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	12	6.1	6.1	6.6
Secundaria	58	29.4	29.4	36.0
Bachillerato	64	32.5	32.5	68.5
Técnico	19	9.6	9.6	78.2
Superior	37	18.8	18.8	97.0
Post-grado	3	1.5	1.5	98.5
Otro	3	1.5	1.5	100.0

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a 197 mujeres asalariadas que resida de y trabajen en la ciudad de
Huajuapan de León, Oaxaca. Enero de 2016.

El 6.1% de las entrevistadas dijo haber terminado la educación primaria únicamente, el 29.4% secundaria; estos dos datos ponderados representan casi una tercera parte del total de las mujeres entrevistadas, mismas que poseen una educación por debajo del nivel de secundaria. Por otra parte, al sumar el 32.5% de las mujeres que terminaron el bachillerato con el 9.6% de educación técnica, el 42.1% representa las mujeres que poseen un nivel educativo medio superior. En su extremo, sólo el 18.8% las mujeres asalariadas (37) han cursado la educación superior.

De los datos anteriores se desprende que el 87% de la fuerza de mujeres trabajadoras asalariadas en esta ciudad de Huajuapan de León poseen grados de educación media superior, técnico o menores lo que implica que las unidades de trabajo no requieran niveles de educación superior o de postgrado de sus empleadas ya que la mayoría de las actividades a desempeñar están relacionadas con los servicios, venta y actividades que no requieren de conocimientos avanzados o especializados.

Los datos que se citan presentan de forma muy general las tendencias de la estructura socio-educativas de las mujeres entrevistadas que cimentan las bases sobre las cuales se pueden desplantar ciertas dimensiones de análisis al trabajo de las mujeres asalariadas de la ciudad Huajuapan de León.

En la dimensión Oportunidad de Trabajo, la encuesta trató de valorar si existen factores que impedan a las mujeres encuestadas ser contratadas en alguna unidad de trabajo para desempeñar alguna labor.

Al preguntarles a las entrevistadas “cuánto tiempo les tomó conseguir su actual trabajo” los resultados se presentan en la siguiente tabla 5.

Tabla 5

Mencione cuánto tiempo le tomó conseguir su actual trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
01 a 03 meses	120	60.9	60.9	61.4
04 a 06 meses	41	20.8	20.8	82.2
07 a 10 meses	12	6.1	6.1	88.3
11 meses a 1 año	2	1.0	1.0	89.3
Más de 1	21	10.7	10.7	100.0

año				
Total	197	100.0	100.0	

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a 197 mujeres asalariadas que resida de y trabajen en la ciudad de
Huajuapan de León, Oaxaca. Enero de 2016.

La tabla 5 muestra que el 60.9% de las encuestadas tardó entre uno y tres meses en encontrar su trabajo actual; el 72.3% de jóvenes solteras, el 50% de mujeres casadas menores de 31 años que representa la media de edad en la encuesta. Este dato es contrario a lo que se pudiera pensar, respecto de que las mujeres por su condición de ser mujeres tardan más tiempo en encortar un trabajo.

Ahora bien, al preguntarles a las encuestadas “La última vez que se quedó sin trabajo, ¿cuál fue la causa?” sus respuestas fueron: El 33.0% mencionó que renunció, el 33.5% indico que este era su primer trabajo y el 15.2% que termino su contrato.

Tabla 6

La última vez que se quedó sin trabajo, ¿cuál fue la causa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valores Perdidos	2	1.0	1.0	1.0
Terminó su contrato	30	15.2	15.2	16.2
Lo despidieron	16	8.1	8.1	24.4
Renunció a su empleo	65	33.0	33.0	57.4
Se pensionó o jubiló	3	1.5	1.5	58.9
Se accidentó o se enfermó por una larga temporada	15	7.6	7.6	66.5
Este es mi primer empleo	66	33.5	33.5	100.0
Total	197	100.0	100.0	

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a 197 mujeres asalariadas que resida de y trabajen en la ciudad de
Huajuapan de León, Oaxaca. Enero de 2016.

Respecto de las causas de las renuncias, un 50% de las entrevistadas señaló que su anterior trabajo no era gratificante y no les brindaba una mejora salarial o de auto realización personal en el corto plazo. Además un 25% de estas mujeres que renunciaron indicaron que decidieron abandonar su empleo porque aunque sus jefes no las presionaban en sus labores, las jornadas eran muy largas (más de 10 horas de trabajo) y no había seguridad médica. Un 15% indicaron que renunciaron por acoso sexual de sus empleadores.

Aunado a la información antes citada, el 88% de las encuestadas mencionó que ya anteriormente había dejado o renunciado a un empleo por diversas causas, y que su empleo actual le había tomado encontrarlo entre uno y tres meses (61.9%). Y el promedio de conservación de un trabajo entre ese 88% de mujeres es de aproximadamente uno y dos años. Al preguntarles ¿En qué año terminó (o suspendió) su último trabajo u oficio? fue el 2014 el año en donde más mujeres renunciaron a un empleo anterior, con un 45%. Por otra parte, solo el 12% o 45 mujeres han conservado por más de 5 años su actual trabajo.

Un dato que se desprende de la pregunta formulada a las 197 mujeres asalariadas fue: ¿Considera que el no conseguir un empleo puede deberse a su condición de mujer? El 67.3% contesto que no. Este dato es muy revelador, ya que contrario a la lógica que pudiera dictar el sentido común ante una rivalidad masculina por el empleo, para el sector de las mujeres les es más fácil emplearse en cualquiera de las unidades de trabajo existentes en este municipio, por las condiciones que los empleadores tienen sobre este sector de la población. Ya que los empleos ofertados en los centros de trabajo prefieren contratar mujeres solteras no mayores de 28 años, con poco salario y jornadas laborales de más de 10 horas. Ahora bien, lo que se percibe en las mujeres entrevistadas es que su *habitus* las induce a asumir una desvalorización de su propio trabajo y de su propia condición de mujer. Por eso para las entrevistadas no es difícil encontrar un trabajo.

Para la dimensión Equidad Laboral, se trató de evaluar si las condiciones y derechos de las mujeres encuestadas no presentaban asimetrías y negligencias al tratarlas de forma equitativa con sus pares varones.

Un primer dato que se desprende de esta sección de la encuesta señala que un 84.3% de las mujeres no se les exigió o pidió un certificado de no gravidez para contratarla, contra un 12.7% que manifestó que sí. Del total de la mujeres que indicaron que no se les pidió un certificado de no gravidez para ser contratas, el 45% de ellas señaló que es costumbre entre sus empleadores dejarlas trabajar, pero si se embarazan, estos esperan entre el quinto y sexto mes de embarazo para pedirles que se atiendan y posteriormente regresen a trabajar. Además, les piden a las empleadas recomendar alguien para que trabaje en su ausencia. Pero, según señalan las entrevistadas, no siempre es así. Pues muchas veces al regresar a trabajar después del periodo de gravidez (entre 4 y 5 meses) ya hay otra empleada que sustituyó a la persona recomendada.

Tabla 7

¿En su actual trabajo le exigieron un certificado de no gravidez para contratarla?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valores perdidos	6	3.0	3.0	3.0
No	166	84.3	84.3	87.3
Sí	25	12.7	12.7	100.0
Total	197	100.0	100.0	

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a 197 mujeres asalariadas que resida de y trabajen en la ciudad de Huajuapan de León, Oaxaca. Enero de 2016.

Este mecanismo de deslindarse y no acatar las disposiciones legales por parte de los empleadores para brindar las condiciones mínimas de seguridad social puede

ser entendido por medio de la siguiente tabla de la que se desprende que el 57.4% de las mujeres encuestadas no se encuentran aseguradas y el 8.1 acude a un médico particular:

Tabla 8

Esta usted asegurada en alguna de las instituciones abajo señaladas				
	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Valores perdidos	1	.5	.5	.5
IMSS	38	19.3	19.3	19.8
ISSSTE	29	14.7	14.7	34.5
Médico particular	16	8.1	8.1	42.6
No tengo seguro	113	57.4	57.4	100.0
Total	197	100.0	100.0	

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a 197 mujeres asalariadas que resida de y trabajen en la ciudad de
Huajuapan de León, Oaxaca. Enero de 2016.

Como se puede apreciar en la tabla 09, el 73.6% de las mujeres entrevistadas manifestaron no haber celebrado un contrato de trabajo con la empresa o empleador, situación que las deja aparentemente indefensas para poder demandar sus derechos como trabajadoras. Pero, la falta de este documento no priva a las trabajadoras de los derechos que derivan de las normas de trabajo y de los servicios prestados, pues derivado de ello se imputará al patrón la falta de esa formalidad como queda manifiesta en LFT en sus Art. 24 y 25. Serán condiciones nulas y no obligarán a los contrayentes, aunque se expresen en el contrato las que impliquen renuncia de algún derecho consagrado a favor del obrero en las leyes de protección y auxilio a los trabajadores

(Art. 123 Apartado A Fracción XXVII). Pero ellas a pesar de existir este orden jurídico, aceptan trabajar porque en su percepción y desvaloración de su trabajo no requieren de un contrato.

Tabla 9

¿En su actual trabajo le entregaron copia de su contrato laboral firmado por su patrón o el representante legal de la empresa?				
	Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Valores perdidos	3	1.5	1.5	1.5
No	145	73.6	73.6	75.1
Sí	49	24.9	24.9	100.0
Total	197	100.0	100.0	

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a 197 mujeres asalariadas que resida de y trabajen en la ciudad de
Huajuapan de León, Oaxaca. Enero de 2016.

Conclusión

El trabajo presenta una contrastación hermenéutica jurídica de todas aquellas conductas violatorias que se comenten frecuentemente y que atentan contra los derechos laborales y humanos de las mujeres asalariadas de este municipio mixteco a través de considerar las dimensiones de oportunidad de trabajo, equidad laboral, seguridad, higiene, ambiente laboral, capacitación laboral y condiciones de trabajo. Relacionando cada eje y sus indicadores con lo dispuesto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal del Trabajo.

El análisis además de visibilizar aquellas inequidades laborales que padecen las mujeres, se relaciona con algunos de los principios y artículos de la LFT vinculados a las dimensiones contempladas para demostrar que tanto el Estado, los gobiernos y el

sector empresarial tienen poco interés por respetar los derechos laborales de las mujeres.

Un dato que se desprende de la pregunta formulada a las 197 mujeres asalariadas es que los empleos ofertados en los centros de trabajo son en mayor medida a mujeres solteras no mayores de 28 años, con poco salario y jornadas laborales de más de 10 horas. Ahora bien, lo que se percibe en las mujeres entrevistadas es que su *habitus* las induce a asumir una desvalorización de su propio trabajo y de su propia condición de mujer.

Respecto de las causas de las renuncias, un 50% de las entrevistadas señaló que su anterior trabajo no era gratificante y no le brindaba una mejora salarial o de auto realización personal en el corto plazo. Además un 25% de estas mujeres que renunciaron indicaron que decidieron abandonar su empleo porque aunque sus jefes no las presionaban en sus labores, las jornadas eran muy largas (más de 10 horas de trabajo) y no había seguridad médica. Un 15% indicaron que renunciaron por acoso sexual de sus empleadores.

Cabe hacer mención que del total de mujeres trabajadoras siete son menores de edad y el 65.5% de las mujeres no se encuentran aseguradas, por lo que existe una flagrante violación al derecho humano de un trabajo digno y a la seguridad social, que tiene consecuencias serias en la obtención de los derechos del régimen obligatorio de los Institutos de Seguridad Social como: enfermedades y maternidad, invalidez y vida, guarderías y prestaciones sociales, aunado a la pérdida del derecho futuro a una pensión, también se atenta contra derechos laborales que parecen adquiridos como la jornada mínima de trabajo y el trabajo de menores de edad, por lo anterior el presente estudio es un instrumento descriptivo-explicativo que busca visibilizar los modos y frecuencias con los que se violentan los derechos laborales de las mujeres asalariadas que residen en el municipio de Huajuapan de León, Oaxaca.

Referencias

Bourdieu, Pierre. (1988), La distinción. Criterio y bases sociales del gusto, Madrid, Taurus (e. o. 1979)

Bourdieu, Pierre. (1991), El sentido práctico, Madrid, Taurus (e. o. 1980).

Bourdieu, Pierre. (1997), Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción, Barcelona, Anagrama (e. o. 1994).

Butler, Judith (1993, 2002a). Cuerpos que importan. Sobre los límites materiales y discursivos del sexo. Ediciones Paidós. Buenos Aires.

Butler, Judith (2001, 2007). El género en disputa. *El feminismo y la subversión de la identidad* Ediciones Paidós. México.

Butler, J. (2001a), "Fundamentos Contingentes: El feminismo y la cuestión del postmodernismo", *La Ventana*, núm. 13, pp. 7-41.

Butler, Judith (2002), "Críticamente Subversiva", en Mérida Jiménez, R. (ed.), *Sexualidades Transgresoras: Una antología de estudios queer*. Icaria, Barcelona, pp. 55-79.

Catálogo Nacional de Indicadores (2016). Cifras sobre salarios de cotización del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Centro de Análisis multidiciplinario CAM-UNAM (2012). *Reporte del poder adquisitivo del salario y la precarización del nivel de vida de los trabajadores en México* http://www.frecuencialaboral.com/multimedia/ReporteEMPLEOYSALARIOUNAM.pdf Consultado el día 5 de Febrero del 2015.

Contreras Molotla, Felipe, 2003, Vulnerabilidad laboral de los trabajadores asalariados en México, 2000, tesis para optar el grado de Maestro en Población, Flacso, México.

García, Brígida, 1999, "Los problemas laborales de México a principios del siglo XXI", en Papeles de Población, año 5, núm. 21, julio-septiembre.

Laperrière, René, (1997). "El derecho laboral en Quebec y en Canadá en el contexto del libre comercio continental", Temas Jurídicos, México, núms. 2 y 3, octubre de 1996-septiembre de 1997, pp. 84 y ss

Lerner, Gerda (1990). "La creación del patriarcado" Editorial Crítica.

Rivera Garretas, María Milagros (1994). Nombrar el mundo en femenino. Editorial Icaria.

OIT (2007), Tendencias Mundiales del Empleo de las Mujeres 2007. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra.

OIT (2008), Tendencias Mundiales del Empleo de las Mujeres. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra.

Pateman, Carole (1995). El contrato sexual Editorial Anthopos.

Pateman, Carole (1996): Críticas feministas a la dicotomía público – privado en Carme Castells (comp.), Perspectivas feministas en teoría política, Paidós, España.

Santos, Azuela Héctor (1999). "La Flexibilización y las condiciones Generales de Trabajo", Boletín Mexicano de Derecho Comparado, Investigaciones Jurídicas UNAM, No. 94.

Soley-Beltran, P. (2009), Transexualidad y la matriz heterosexual. Un estudio crítico de Judith Butler. Bellaterra, Barcelona.

Documentos oficiales

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Ley Federal del Trabajo

Ley del Seguro Social

Redes empresariales y su importancia en las empresas lideradas por mujeres

Laura Estela Fischer de la Vega

Resumen

Actualmente en el contexto que se desenvuelven las empresas es de vital importancia contar con empresarias que además de estar mejor preparadas académicamente, deben integrarse en una red de colaboración. Actualmente existe desconocimiento de los beneficios que las redes empresariales les pueden aportar y que les permitirá crecer y desarrollarse, ampliar sus mercados y tener éxito en lo que emprendan. El presente artículo, es una revisión teórica que tiene como objetivo hacer un análisis de la importancia de que las empresarias conozcan y participen en redes empresariales que les permita enfrentar los grandes retos que se presentan en el mundo de los negocios.

Palabras claves: Redes empresariales, cluster, redes colaborativas

Introducción

El creciente papel de la cooperación internacional en el desarrollo científico y tecnológico, así como en la internacionalización de las instituciones y de las empresas, ha catalizado cambios profundos en los modelos de cooperación, en sus modalidades y en sus instrumentos. Dentro de los instrumentos, las redes de cooperación emergen con fuerza en los últimos diez años, destacando por su versatilidad y eficacia, y se consolidan como un instrumento generalizado y valorado por los agentes promotores de la cooperación internacional y por sus actores (Albornoz y Estébanez, 1998; Sebastián, 1998).

Los cambios actuales han requerido de transformaciones más rápidas a todos los niveles entre los que se encuentran los educacionales, tecnológicos, de información y de procesos, lo que ha llevado a los individuos y a las organizaciones a crear y desarrollar redes de cooperación

Existen diferentes tipos de redes de cooperación empresarial como son los grupos o cluster, las cadenas de producción y las redes de colaboración de negocios o empresariales, cada una de ellas permite a los empresarios poder crecer en un mercado tan competido a nivel nacional e internacional.

Las empresarias hacen poco uso de estas redes de colaboración y muchas de las mujeres desconocen el beneficio que aporta el pertenecer a alguna de ellas

La participación de las empresarias en las redes de negocio

Desde hace varios años se reconoce la existencia de una estrecha relación entre el desarrollo económico y la actividad empresarial de las mujeres, considerando la importante contribución de las empresarias al crecimiento económico a través de la creación de empleo. Así, según la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, en toda Europa se estima que existen más de 10 millones de auto empleadas que podrían estar dando empleo alrededor de 15 millones de personas (OCDE, 2004).

Por supuesto, la contribución de las mujeres empresarias al desarrollo económico de una región no solo se limita a la generación de empleo y al crecimiento económico derivado del aumento de su participación en la actividad empresarial, sino que además, enriquecen el proceso empresarial como consecuencia de sus diferencias respecto a los empresarios de sexo opuesto en cuanto a la forma de actuar y comportarse con relación a dicho proceso (Verheul & Thurik, 2004).

Las empresarias perciben diferentes oportunidades de negocio que los varones, ofrecen a la sociedad formas nuevas de gestionar las empresas y soluciones alternativas a los problemas que estas enfrentan durante el ciclo de vida de sus negocios. Estas diferencias, amplían la diversidad en términos de productos, procesos, forma de organización y mercados objetivos, ofreciendo a los consumidores mejores posibilidades de ajustar sus elecciones a sus preferencias o necesidades. (Verheul & Thurik, 2004; De la Paz, 2010)

En las últimas décadas, las relaciones inter empresariales han aumentado como consecuencia de los cambios en los mercados nacionales e internacionales. Estos cambios están relacionados con el aumento de competencia y la globalización de la producción y comercialización, el empleo de una mano de obra más calificada, el trabajo colaborativo, la incorporación de las mujeres al mercado laboral y la necesidad de que ambos sexos se responsabilicen de las tareas de la esfera privada (hogar y cuidado de otros miembros de la familia).

En este nuevo contexto, el estilo de dirección tradicional (masculino) ha dejado de ser efectivo en muchas organizaciones (Rosener, 1995) y las habilidades utilizadas en el ámbito privado principalmente por la mujer han empezado a mostrarse útiles en la gestión empresarial (Heilman y Chen, 2003). Las mujeres demuestran una mayor sensibilidad hacia las necesidades de su entorno y hacia las diferencias culturales en el ámbito empresarial, considerándose que todo ello constituye ventajas competitivas frente a los empresarios.

Las redes que representan un papel esencial para la supervivencia y éxito de las empresas, varía por género, la participación de la mujer en las redes empresariales suelen ser menores y dedican menos tiempo a su desarrollo y mantenimiento, que los hombres, aunque las mujeres poseen mayor seguridad emocional, perseverancia, optimismo y capacidad de organización (Materano, Ruiz, Torres & Valera, 2009), son las mujeres quienes cuentan con menos redes de colaboración entre empresarios (Díaz, Hernández, Sánchez & Postigo, 2010)

En el estudio presentado por Watson (2012), donde realizó una investigación durante un período de tres años a 2919 pequeños y medianos empresarios hombres y 181 mujeres que como objetivo principal fue determinar si existían diferencias de redes sistemáticas entre los propietarios de PYME masculinos y femeninos., así como encontrar si existía una asociación entre el trabajo en red y rendimiento de la empresa, tanto para las PYME lideradas por hombres y los controlados por las mujeres. Los resultados de la investigación sugieren que existe poca diferencia en las redes de acceso por los propietarios de PYME hombres y mujeres. Los resultados también indican que varias redes formales e informales están asociados positivamente con la supervivencia de la empresa, pero sólo las redes formales parecen estar asociados con el crecimiento.

En otro estudio, Cromie, y Birley (1992) recopilaron datos sobre el tamaño, la diversidad, la densidad, y la eficacia de las redes de 204 empresarios varones y 70 mujeres empresarias en Irlanda del Norte en un intento de descubrir si las redes de contactos personales de las mujeres son significativamente diferentes de las de los hombres, los resultados indicaron que, las redes de mujeres son notablemente similares a las de los hombres. Así, por ejemplo, que las mujeres

son tan activas en el establecimiento de una red que los hombres, sus redes de contactos personales son tan diversas como los de ellos, y ellas, no son más propensas a consultar a la familia y amigos que los hombres. Sin embargo, el análisis de los lazos cruzados muestra que tienden a depender en gran medida de un colega masculino como su contacto de primera, pero para volver a su propio sexo para el resto. Por el contrario, sus colegas masculinos dependían casi exclusivamente de los miembros de su propio sexo para el consejo

Como comentario a ambos estudios, el porcentaje que existe de mujeres empresarias en relación a los hombres es muy bajo, sin embargo las mujeres empresarias, si están involucradas en las redes y ven beneficios al pertenecer a ellas, principalmente cuando se trata de redes de tipo formal como podría ser las redes empresariales promovidas por las Cámaras y/o Asociaciones industriales

Por lo antes expuesto, es importante destacar la importancia hoy en día de trabajar en grupo, las empresarias que, hasta ahora han mantenido su negocio, encontraran un sin número de beneficios que les ayudaran a consolidar su empresa. Actualmente en el contexto que se desenvuelven las empresas es de vital importancia contar con empresarias más preparadas académicamente, pero sobre todo integrarse en una red de colaboración que les permita interactuar y relacionarse con otras empresas de su mismo giro y de ésta forma puedan crecer y desarrollarse, ampliar sus mercados y tener éxito.

Las relaciones formales externas son redes empresariales que se forman con las cámaras y/o asociaciones del ramo, con otros empresarios, con clientes y con sus proveedores, por tanto, es importante dar una definición de las diferentes redes empresariales existentes así como la importancia y beneficios que aportan a las mujeres empresarias.

Redes de cooperación empresarial

Las redes son un mecanismo de cooperación entre empresas, en el que participan de manera voluntaria para obtener beneficios individuales mediante la acción conjunta. En este mecanismo, cada participante mantiene su independencia jurídica y autonomía gerencial. (Rodríguez 2015)

Ripoll, (1999) menciona que una red empresarial como la estructura mínima que mantiene unidas a un grupo de empresas, proporcionando a estos todos los beneficios y ventajas de la acción conjunta.

Las redes de cooperación empresarial han crecido en los últimos años, debido en parte al aumento de la competencia propiciada por la inserción de los países al proceso de globalización, lo que ha intensificado la necesidad de las personas y las organizaciones de apoyarse para lograr sus objetivos.

Para Sánchez de Pablo y Jiménez. (2007), la cooperación entre empresas persigue la obtención de objetivos no alcanzables de forma individual, o al menos no con el mismo grado de eficiencia, siempre ligados con la generación de beneficios (tanto estratégicos como financieros) para todas las organizaciones participantes, especialmente en el mediano y largo plazo.

Cada una de las organizaciones que buscan relacionarse con otras formando redes empresariales, tienen diferentes motivaciones para desarrollar estrategias cooperativas con otras empresas, diversos intereses, en el ámbito productivo, tecnológico, financiero, de comercialización, en los servicios post-venta, pero uno interés en común, el éxito y permanencia de sus empresas en el mercado, este objetivo final es el mismo que buscan todas las empresarias al crear una empresa, por esta razón la incursión de las mujeres empresarias para pertenecer a una red empresarial es de vital importancia para el crecimiento y consolidación de su negocio.

Para que una mujer empresaria participe en una red debe conocer los diferentes tipos de redes de cooperación empresarial existentes como son: las cadenas productivas, los grupos o *cluster*, y las redes de colaboración de negocios o empresariales, cada una de ellas permite a las empresarias poder crecer en un mercado tan competido a nivel nacional e internacional.

Cadenas productivas

El enfoque de cadena trata de reflejar la secuencia vertical de actividades que conducen a la generación, consumo y mantenimiento de bienes y servicios. Es un

concepto que se refiere al rango completo de actividades involucradas en el diseño, producción y comercialización de un producto. (Powell, 1991).

Para Kogut, (Kogut 1985: 15) la cadena es "el proceso a través del cual se combina tecnología, insumos materiales y fuerza de trabajo, y luego los insumos procesados son ensamblados, vendidos en el mercado y distribuidos. Una firma puede consistir solo en un eslabón de ese proceso o puede extenderse a varios de ellos e integrarse verticalmente*"*

Según Gereffi (2001: 1618), existen dos tipos de cadenas productivas: las impulsadas por el productor y las impulsadas por el comprador. En las primeras, las empresas transnacionales juegan el papel central y son las que coordinan las redes de producción, incluyendo los eslabonamientos hacia delante y hacia atrás. Este tipo de cadena es característica de industrias intensivas en capital y tecnología, como por ejemplo la automotriz y las de construcción de aviones, computadoras y maquinaria pesada.

Por su parte, Kuri, (Kuri 2003: 11) menciona que en la "actualidad buena parte de la suerte de los países menos avanzados depende del funcionamiento de las cadenas productivas, por lo que una razón de que ganen relativamente menos en la globalización es que no desempeñan el papel de socios igualitarios en tales cadenas"

Otro concepto utilizado recientemente para analizar el entramado productivo de una región y que se vincula con la problemática del desarrollo económico es el de *cluster,* aglomeración o cúmulo.

Cluster

Ramos (1998: 112), define al *cluster* "como una concentración sectorial y/o geográfica de empresas involucradas en la misma actividad, o en actividades muy relacionadas, que presenta economías externas sustanciales de aglomeración y

especialización y que es capaz de concertar acciones para lograr eficiencia colectiva”

Un clúster está integrado por redes de colaboración en las cuales conviven organizaciones e instituciones que intercambian información, conocimientos y experiencias productivas, comerciales y tecnológicas. (Powell, 1991; Alburquerque 2006).

La viabilidad de un sector económico en una región depende de su capacidad para transformar ventajas comparativas, obtenidas por los factores de producción o por su acceso a recursos naturales, en ventajas competitivas que sean dinámicas y se apropien constantemente de nichos de mercado; estas ventajas se pueden consolidar mediante la configuración de *clusters* (cúmulos, circuitos, redes y/o cadenas), que coordinen en un marco de competencia las diferentes fases del proceso productivo de forma tal que se ofrezca un producto de elevado valor agregado y altamente competitivo en los mercados nacionales e internacionales.

Las empresarias mexicanas pueden integrarse a través de *cluster* que les permita ser un eslabón de la cadena productiva, existen regiones, como por ejemplo en Querétaro donde se ha conformado un *cluster* industrial que reúne a las universidades, empresas pequeñas y medianas para ser proveedores tanto industriales como de servicios, todas estas organizaciones trabajan bajo un mismo objetivo que les permite crecer y desarrollarse al integrarse en el proceso productivo de la región, permitiendo a través de este *cluster* competir en los mercados nacionales e internacionales

Redes de colaboración o redes empresariales

Las redes de colaboración o redes empresariales son convenios de transacciones que se dan entre las personas, entre estas y las organizaciones o estableciendo relaciones inter organizacionales, con el fin de unir esfuerzos, capacidades,

recursos y conocimientos para apoyarse y mejorar sus ventajas competitivas. (Messner, 1999; Cimoli, 2000; Altvater & Mahnkop, 2002).

Las relaciones o redes de cooperación entre empresas e instituciones pueden adoptar distintas formas: Castells (2000)

1. De proveedores, los cuales abarcan convenios de subcontratación, manufactura de equipo original y manufactura de diseño original entre proveedores y clientes.
2. De productores, incluye el acuerdo de coproducción, el cual permite a oferentes, que pueden competir entre sí, compartir recursos, capacidades o segmentos de mercado.
3. De clientes, referidas a la colaboración establecida entre empresas dedicadas a fabricación y distribución de bienes destinados a usuarios finales.
4. Coaliciones de normalización, integradas por distintas instituciones y organizaciones con el fin de crear normas globales o estándares de producción y comercialización.
5. De cooperación tecnológica, creadas con el objetivo de facilitar la adquisición del diseño de productos y tecnologías de producción o de compartir conocimientos de investigación y desarrollo.

Como un ejemplo de como las mujeres empresarias pueden insertarse en cualquiera de estas redes ya sea como proveedora de productos que puedan servir para la cadena productiva, proporcionando materia prima para el desarrollo exitoso de la cadena, si es una empresaria que participa en una red de producción, puede asociarse con otras empresas del mismo giro y unidas pueden acceder a mercados internacionales o grandes distribuidores como es el caso de Walmart. Una empresa pequeña no tiene la capacidad de producir lo que demandan estos grandes centros de distribución y solo a través de la asociación pueden lograr participar en este mercado.

Beneficios de las redes de cooperación empresarial

Las redes de cooperación empresarial ofrecen ventajas que una empresa no puede alcanzar trabajando en forma individual.

Para Altvater y Mahnkop, (2002), los beneficios que proporcionan las redes de cooperación empresarial son:

1. Reducen la incertidumbre tecnológica y de mercado
2. Generan ganancias superavitarias cuando la cooperación técnica es exitosa.
3. Reducen comportamiento oportunista al promover entre los participantes el desarrollo de lenguaje común, entendimiento, compromisos mutuos y confianza.
4. Coadyuvan a disminuir complejidad y naturaleza intersectorial de nuevas tecnologías.
5. Permiten la expansión de la producción y entrada de nuevos procesos de trabajo.
6. Se obtiene información y conocimientos que contribuyen a monitorear el ambiente, reducir el ciclo de vida de los productos y/o facilitar la entrada a nuevos mercados.
7. Crean y establecen un conjunto de estándares, normas, reglas, sistemas y especificaciones tecnológicas que disminuyen costos de administración y de producción.

Además de las ventajas mencionadas anteriormente, las mujeres que tienen una empresa propia, al pertenecer a una red de colaboración les permitirá tener acceso a capacitación, a financiamientos, a interrelacionarse con otras empresas que les permitirá ampliar su mercado, a comparar procesos, a compartir tecnología y algo importante para ellas, aprender de otras empresarias las acciones que les ha permitido lograr hacer crecer su negocio enfrentando las situaciones cambiantes y críticas del mercado

Motivos para la creación de redes

Como se ha mencionado, las empresas en especial las PYME si desean crecer y consolidarse deben pertenecer a una red, o conformar su propia red, de acuerdo con la *Micro Channel Architecture* (MCA de industria, 2011), las principales causas que motivan la creación de redes son:

1. Mejorar la capacidad de aprendizaje de la organización (profesionalización de los recursos humanos, mejoras en la formación de los recursos humanos, acceso a nuevos conocimientos, entre otros.)
2. Aprovechar la complementariedad de recursos, de las habilidades o de las experiencias de las empresas que se asocian.
3. Desarrollar tecnologías y nuevos productos que, individualmente, no es posible afrontar.
4. Alterar la competencia en beneficio de las empresas que cooperan.
5. Reducir los costos y riesgos productivos (por ejemplo, los riesgos tecnológicos y los costos de investigación)
6. Buscar complementariedades productivas y ampliación del catálogo de productos.
7. Explotar sinergias comerciales y de marketing (por ejemplo en mercados exteriores, en la creación de una imagen de marca o un nombre comercial, entre otros.).
8. Incrementar el poder de negociación existente como consecuencia del mayor tamaño resultante de la cooperación
9. Mejorar el acceso a recursos (aprovisionamientos, materias primas, Know-How exterior) y/o a nuevos mercados
10. Reducir los plazos de entrega (por ejemplo como consecuencia de una cooperación vertical con un proveedor).
11. Aprovechar ofertas y recursos institucionales existentes para fomentar la cooperación empresarial

Las empresarias además de estas motivaciones para crear redes de colaboración con otras empresas, tienen otras motivaciones que pueden ser propias a su sexo, como el encontrar otras mujeres empresarias que participan activamente en la red y que se han visto beneficiadas por la cooperación conjunta de otros actores de la misma, las experiencias que pueden compartir a otras mujeres empresarias, la mayor colaboración de mujeres en las redes empresariales motivará a otras a formar parte de ella, ya que son las mujeres quienes entienden el doble rol familiar y empresarial que desempeñan las empresarias

Barreras que limitan a las empresarias a unirse a redes

Aunque las redes presentan grandes ventajas, existen barreras que limitan la integración de ellas, Sanchis y Poler (2008) destacan:

1. El miedo a lo desconocido, cuando las empresarias se enfrentan a nuevos retos y que las confronta con la práctica cotidiana de su forma de manejar su negocio
2. El recelo de que la aportación de una unidad funcional no sea reconocida por el global de la empresa, las empresarias consideran que su empresa es tan pequeña que no pueda ser significativa para ser considerada dentro del eslabón de la cadena productiva
3. Que el costo que se pague por pertenecer a una red, no reciba los beneficios esperados a corto plazo, por ejemplo el pertenecer a la Asociación de mujeres empresarial tiene un costo de entre $5,000 y $12,000.00, cantidad que muchas veces las mujeres no quieren pagar por no saber los beneficios que esta red les va a proporcionar
4. Sentimiento de pérdida de tiempo y control, las mujeres por realizar una doble actividad, el rol en el hogar y la participación como empresaria, la limita a dedicarle tiempo a las actividades que le requieran en la red
5. Que una entidad no cumpla con los requisitos previos establecidos.
6. La complejidad de la red de relaciones, para las empresarias sobre todo las que conforman las PYME, el pertenecer a una red puede ser tan complejo

en su desarrollo y actuación que no les permitirá poder cumplir con los requerimientos que la red les imponga

7. La falta de confidencia, complicidad y franqueza entre las diferentes empresas que la integra.
8. Desconfianza a la pérdida de posicionamiento competitivo en el mercado debido a miedos de copia o imitación de sus mejores prácticas. En México existe temor de que nuestros productos y procesos puedan ser copiados por la competencia, por lo que, asociarse con empresas del mismo ramo les resulta difícil, no solo a las empresarias mujeres sino a todos los empresarios.
9. La carencia de apoyo técnico sobre las soluciones tecnológicas adoptadas, la tendencia generalizada a sobrevalorar dichas soluciones, aunado a la inseguridad de las aplicaciones tecnológicas, mucha de la tecnología de punta no es aplicada para todas las empresas, y el temor a no poderla entender limita a las empresarias a formar redes de tecnología avanzada
10. Las diferencias de edad y nivel educativo, la inflexibilidad y rigidez de la estructura organizacional. Las mujeres empresarias que más se resisten a la inclusión en una red de colaboración son aquellas que no han tenido una educación profesional, las mujeres mayores, y las que llevan un tiempo con su empresa, debido a que ya tienen una forma de llevar a cabo las actividades del negocio de una manera que le es muy difícil adaptarse a una nueva situación o cambio.

Redes empresariales mexicanas

Algunas de las principales redes empresariales parten de los foros organizados en las cámaras o asociaciones. Un buen punto de partida para pertenecer a una red empresarial es unirse a una Cámara de Comercio o la asociación de la industria específica en el que se encuentra su negocio, inclusive Nacional Financiera (NAFINSA), ofrece un directorio empresarial donde pueden ser contactados más de 10,000 visitantes que utilizan diariamente el portal

(nafinsa.com, 2015). En la tabla 1, se muestra una relación de las asociaciones y / o cámaras que promueven las redes de cooperación

Tabla1

Asociaciones y / o cámaras que promueven las redes de cooperación

Cámara / Asociación	**Web Site**
Asociación Mexicana de Agencias de Publicidad (AMAP)	http://www.amap.com.mx
Asociación Mexicana de Franquicias (AMF)	http://www.franquiciasdemexico.org
Asociación Mexicana de la Industria Automotriz (AMIA)	http://www.amia.com.mx
Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI)	http://www.amipci.org.mx
Asociación Mexicana de Mercadotecnia Directa (AMMD)	http://www.asociacionmexicanademercadotecniadirecta.org.mx
Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias (AMMJE)	http://www.ammjenacional.org
Asociación Mexicana de Restaurantes (AMR)	http://www.amr.org.mx
Asociación Nacional de Industrias del Plástico (ANIPAC)	http://www.anipac.com.mx
Asociación Nacional	http://www.aniq.org.mx

de la Industria Química (ANIQ)	
Cámara nacional de la industria de la Transformación (CANACINTRA)	http://www.canacintra.org.mx
Cámara Nacional de la Industria, Electrónica, de Telecomunicaciones e Informática (CANIETI)	http://www.canieti.org
Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica (CANIFARMA)	http://www.canifarma.org.mx
Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC)	http://www.caniracnacional.com.mx
Consejo Coordinador Empresarial (CCE)	http://www.cce.org.mx
Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC)	http://www.cmic.org
Cámara Nacional de Empresas de Consultoría México (CNEC)	http://www.cnec.org.mx

Consejo Nacional Empresarial Turístico (CNET)	http://www.cnet.org.mx
Consejo Empresarial Mexicano de Comercio Exterior, Inversión y Tecnología (COMCE)	http://www.comce.org.mx
Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN)	http://www.concamin.org.mx

Para mostrar un ejemplo de los apoyos que las empresarias pueden obtener al pertenecer a una red de cooperación se presenta LA ASOCIACIÓN MEXICANA DE MUJERES EMPRESARIAS, A.C. (AMMJE), una organización que agrupa a mujeres empresarias, propietarias o accionistas que participan en la operación de micro, pequeñas, medianas y grandes empresas.

La AMMJE tiene 12 años de haber sido fundada, y hasta este momento ha creado alrededor de 70 empresas mexicanas, manejadas por mujeres que han logrado alcanzar el éxito en la rama productiva a la que pertenecen,

.Para llevar a cabo esta tarea, la AMMJE cuenta con cuatro programas de formación empresarial

1.- Programa mujeres emprendedoras

Tiene el objetivo de que las emprendedoras puedan fortalecer sus proyectos empresariales, desde las distintas etapas en las que se encuentran.

Para lograr esta meta, cada emprendedora cuenta con acceso a una plataforma nacional que les brinda capacitaciones acordes a sus necesidades.

2.- Jóvenes empresarias

Dirigido a empresarias consolidadas, menores de los 35 años de edad, que deseen fortalecer sus actividad económica, a través de las capacitaciones que

ofrece AMMJE y de una red nacional de mentoras, integrada por empresarias afiliadas Adicional a esto, se articula la red de negocios nacional e internacional, a través de la cual podrán fortalecer su actividad comercial.

3.- Apoyo a mujeres indígenas

El programa se enfoca a detectar las necesidades de ese sector de la población y de apoyarlas a través de una plataforma nacional integrada por empresarias afiliadas a nuestra asociación.

4.- Mentoras

Este programa está conformado por una red de mujeres empresarias, con experiencia y trayectoria en los negocios, que ofrecen servicios y productos en los 52 capítulos presentes en la asociación.

De igual manera la Asociación cuenta con 100 empresarias comisionadas para formar parte del Programa Nacional de Mentores, que implementa el Instituto Nacional del Emprendedor, del Gobierno de la República Mexicana.

La Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias A.C., cuenta con una amplia red de negocios formada por las 5500 socias que integran los 55 capítulos, ubicados en 26 Estados de la República Mexicana.

Dicha red, se articula con aliados, del sector público con representación nacional como: Secretaría de Economía, Instituto Nacional del Emprendedor, Asociación de Bancos de México, Google, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Procuraduría de la Defensa del Contribuyente , Secretaría del Trabajo y Previsión Social e Instituto Nacional de las Mujeres. Así como un gran número de embajadas y consulados, para fomentar el intercambio de productos internacionales.

Las nuevas empresarias que ingresan a la asociación para crear su empresa reciben orientación, asesoramiento, capacitación y apoyo para el mejor manejo de su organización su vida laboral así como en el desarrollo de estrategias, impartido por las empresarias exitosas creadas en el semillero de la Asociación.

La Asociación ofrece a las mujeres que se vinculan a AMMJE, certificaciones, talleres, conferencias y apoyos financieros para el desarrollo de su modelo de negocio

Esta es el ejemplo de solo una red que puede ser de gran utilidad para las mujeres empresarias, lo más importante para que las mujeres empresarias quieran pertenecer a alguna de ellas es que se informen de las grandes ventajas que les ofrecen las redes empresariales existentes.

Conclusiones

Las empresas actualmente requieren para poder competir en los mercados tanto nacionales como internacionales de formar redes de colaboración, es muy difícil en la complejidad de los mercados que las empresarias puedan crecer y desarrollarse sin pertenecer a una cámara o asociación que les brinde el soporte tecnológico, administrativo y financiero para poder lograr los objetivos que se han trazado.

Las mujeres empresarias en las PYME no utilizan por desconocimiento los beneficios que las redes empresariales les pueden proporcionar, pero es muy importante para el crecimiento y consolidación de su negocio, que se acerquen a todas las instituciones que brindan asesoramiento

Así mismo el contar con información real de sus clientes y proveedores para poder anticiparse a sus requerimientos, manteniendo una constante comunicación personalizada que les permitirá con esta red de colaboración, acercarse y conocer mejor sus necesidades y deseos.

Es muy importante que las empresarias que desee hacer crecer su negocio piensen en que no es posible hacer las cosas de forma individualista, unirse para formar redes de colaboración, ser parte de una cadena de producción o de un clúster son parte importante para que su empresa crezca y beneficie a la sociedad donde se desenvuelve

Consideraciones finales

A través de los años encontramos a un mayor número de empresas que son lideradas por mujeres, en un estudio posterior es importante llevar a cabo una investigación de campo que nos permita conocer si las empresarias pertenecen a alguna de las redes empresariales existentes, la forma como interactúan en ellas, así como los resultados y/o beneficios obtenidos.

Referencias

Albornoz, M. & Estébanez, M. E. (1998), "What do we mean by networking? Selected Latin American experiences in cooperation", en New approaches to science and technology cooperation and capacity building, Ginebra, UNCTAD.

Alburquerque (2006), *Clusters,* territorio y desarrollo empresarial: diferentes modelos de organización productiva, Cuarto Taller de la Red de Proyectos de Integración Productiva Fondo Multilateral de Inversiones (MIF/FOMIN) Banco Interamericano de Desarrollo San José, Costa Rica, 10-12 julio 2006.009

Altvater & Mahnkop, (2002) *Los límites de la globalización*: Economía, Ecología y Política de la Globalización, México, Siglo XXI-UNAM.

Ammje (2015), http://www.quintanaroo.gob.mx/qroo/nota.php?id=17896 consultado 8 de octubre de 2015

Castells M. (2000), *La era de la información: la Sociedad Red*, vol. núm. 1, México,

Cimoli, M., (2000); Creación de Redes y Sistema de Innovación: México en un contexto Global, *El Mercado de Valores,* México, enero, 3 (17).

Cromie, S., & Birley, S. (1992). Networking by female business owners in Northern Ireland. Journal of Business Venturing, 7(3), 237-251.

De la Paz, E. (2010). Nuevas tendencias en el mundo empresarial: La participación de las mujeres*. La Ventana* (32) 52-79

Díaz, J.C.; Hernández, R.; Sánchez, M.C. & Postigo, M.V...(2010). Actividad emprendedora y género. *Revista Economía de la Empresa*, (19) (2).

García, A. Marqueti, H, & Lara, A. (2004), Cadenas, redes y *clúster* productivos: aspectos teóricos, 150 (35), 139, octubre-diciembre

García, A; Lara, A. (2004), Clúster y competencia (cooperación y competencia) industrial: algunos elementos teóricos por considerar, Problemas del Desarrollo. *Revista Latinoamericana de Economía*, Universidad Nacional Autónoma de México, México 35, (139), 141-161,

Gereffi, Gary, 2001, "Shifting governance structure in global commodity chains, with special reference to Internet", en *American Behavioral Scientist*, 44 (10), 1616-1637, junio.

Guzmán, J. y Rodríguez, M. J. (2008). Comportamiento de las mujeres empresarias: una visión global. *Revista de Economía Mundial*, (18), 384-385.

Heilman, M. y Chen, J. (2003). Entrepreneurship as a solution: the allure of self-employment for women and minorities. *Human Resource Management Review*, *13*(2), 347-364.

Hernández, S. y Sánchez, P. (2012). La influencia de las políticas de responsabilidad social y la pertenencia a redes de cooperación en el capital relacional y estructural de las microempresas. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, *18*(2), 166-176.

Ideas para pymes (2015), http://www.ideasparapymes.com/contenidos/las-redes-empresariales-negocios-clientes-para-su-pyme.html, consultado 20 de marzo 2015

Instituto de la mujer (2011), *Los recursos y resultados empresariales: Una perspectiva de Género*. España: Universidad de Castilla la Mancha

Kogut, B., (1985) "Designing global strategies: comparative and competitive value-addedchains", *Sloan Management Review* 26 (4**),** pp. 15-28.

Kuri A, (2003), "La globalización en perspectiva histórica", en *Comercio Exterior*, Vol. 53, Núm. 1, pp. 4-12, México

Materano, W., Ruiz, L. F., Torres, C., & Valera, A. (2009). Una mirada a la formación empresarial para el desarrollo del espíritu emprendedor en las universidades. *Visión Gerencial*, *8*(2).

MCA de industria situación actual y perspectivas, (2011), Observatorio Industrial del Sector de Fabricantes de Equipos y Componentes de Automoción*, Los modelos de cooperación empresarial en el sector de componentes de automoción http://www.mcamexico.com/ consultada 20 de agosto del 2015*

Mercado de redes empresariales en México, 2011, *InformationWeek México*, www.informationweek.com.mx/.../mercado-de-redes-empresariales-en-m.. Consultado 22 de agosto de 2015

Messner, 1999; "Sociedad de Redes, un Nuevo Modelo de Conducción y Gestión Políticas", Klaus Esser (coordinador), Competencia Global y Libertad de Acción, Caracas, Editorial Nueva Sociedad, 1999, pp. 87-118.

Nafinsa.com, 2015, Red de Negocio http://www.nafin.com.mx/portalnf/content/red-de-negocios/ consultada 27 de agosto 2015

OCDE (1998): Women Entrepreneurs in Small and Medium Enterprises, OECD Conference París 1997.

Powell, (1991), "Neither market nor Hierarchy: Network Forms of Organization", Grahame Thompson et al. (editores), Markets, Hierarches and Networks, California, Sage Publications, pp. 265-276.

Ramos, J, (1998), "A development strategy founded on natural-based production *clusters*", en CEPAL Review, No. 66, pp. 105-127, diciembre.

Redes de negocios. (2015) Difementes.com, http://www.difementes.com/redesdenegocios/index.html, consultado 20 de marzo de 2015

Ripoll, C. L. C. (1999). Distritos industriales: experiencias de acción conjunta y cooperación interempresarial para el desarrollo de la pequeña y mediana industria. Espacios, 20(2), 1-999.

Rodríguez (2015), Redes Empresariales Alianzas productivas colaborar para competir. http://www.ticamericas.net/Download/bootcamp/RedEmpr.pdf consultado el 7 de octubre de 2015

Rosener, J. (1990). Ways women lead. *Harvard business review*, 119-125.

Sánchez de Pablo, J. D., & Jiménez, P. (2007). La Cooperación Empresarial como estrategia de crecimiento: motivos de su formación, ventajas e inconvenientes.

Sanchis, R. y Poler, R. (2008). Analysis of Knowledge Barriers at the Extra-Collaborative Knowledge Management Level in Enterprise Networks. En Proceedings of the 9th European Conference on Knowledge Management, pp.775-784. 3rd International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management XIII Congreso de Ingeniería de Organización Barcelona-Terrassa, September 2nd-4th 2009

Sebastián, J. (1998), "Las Redes de Cooperación como Modelo Organizativo y Funcional para la I y D", Redes, vol. 7, núm. 15, *Universidad Nacional de Quilmes*, Argentina, 2000, pp. 97-111

Siglo XXI

Verheul, I., Van Stel, A., y Thurik, A. R. (2004). *Explaining female and male entrepreneurship across 29 countries* (No. 0804). Papers on entrepreneurship, growth and public policy.

Watson, J. (2012). Networking: Gender differences and the association with firm performance. International Small Business Journal, 30(5), 536-558.

Violencia en el Noviazgo de los estudiantes en la Comarca Lagunera ¿Machismo o Feminismo?

Brenda Dafne Herrera Mancilla
Serjio Guerrero Rangel

Resumen

La tendencia a continuar con patrones de violencia en el noviazgo, puede ser influenciada por el consumo excesivo de alcohol y otras sustancias tóxicas, generando machismo o feminismo en esta relación. Actualmente en el siglo XXI se tiene la creencia que en una relación de noviazgo impera el "machismo" debido al desconocimiento en la sociedad lagunera y la nula o poca preocupación del problema, que este pudiera causar en un futuro mediato o inmediato.

La metodología que se implementó para efectos de esta investigación se realizó un muestreo en instituciones educativas de nivel medio y superior de la Comarca Lagunera, se aplicó la técnica de muestreo estratificado, para la recopilación de información, donde se empleó un instrumento de referencia (cuestionario), el cual está integrado por preguntas dicotómicas y opción múltiple; en la recolección de información se encuestaron a jóvenes de entre 15 a 25 años de edad, que actualmente pertenecen a una relación sentimental; sin importar la orientación sexual, si existen o no hijos, situación laboral y nivel socioeconómico.

Palabras clave: noviazgo, machismo, feminismo.

Introducción

La violencia en una relación de pareja se refiere a toda acción u omisión la cual daña tanto física, emocional como sexualmente, con el fin de dominar y mantener el control sobre la otra persona. Para ello se pueden utilizar distintas estrategias que van desde el ataque a su autoestima, los insultos, el chantaje, la manipulación sutil o los golpes.

Se deben considerar como indicios de violencia en una relación de noviazgo los comentarios incómodos, jaloneos o incluso golpes que pueden darse como parte del juego entre los dos, pero luego puede tomar dimensiones y consecuencias que incluso puede llegar a la hospitalización o en el peor de los casos la muerte.

La CNDH (comisión nacional de derechos humanos) *Condena* enérgicamente todos los actos de violencia contra la mujer, respecto en conformidad con la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, exige que se eliminen todas las formas de violencia de género en la familia, en la comunidad y dondequiera que sea perpetrada o tolerada por el Estado, CNDH afirma que la violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos y libertades fundamentales de la mujer y, que la violencia contra la mujer menoscaba o anula su disfrute de estos derechos y libertades.

De acuerdo a estudios realizados por terapeutas familiares, coinciden en la nula o poca información sobre la violencia contra los hombres en una pareja, ya que por regla general, el hombre durante siglos ha sido estereotipado como el más fuerte en una relación. Sin embargo la violencia y maltrato al hombre es más habitual de lo que se puede pensar, sin importar la edad, ocupación u orientación sexual.

Algunas de las razones por las que no se habla del problema de la violencia contra los varones en el noviazgo se resumen en: negación del problema, sentirse avergonzado, poca credibilidad ante las autoridades, miedo a la soledad y en el caso de algunos homosexuales, temor a reconocer públicamente su identidad sexual.

Por lo tanto la sociedad ha establecido patrones del machismo y feminismo, mismos que se pueden diferenciar de la siguiente manera.

La violencia en el noviazgo se puede manifestar como: violencia física: golpes, mordidas, arañazos, empujones, etc. La violencia emocional se refleja con Insultos, gritos, amenazas, intimidaciones, castigos y la Violencia Sexual también conocida como violación por confianza, sucede cuando la pareja es presionada a tener actividad

sexual; luego de insinuaciones, chantajes y amenazas, finalmente la pareja logra que acepte sostener relaciones sexuales con ella, aún en contra de sus deseos.

Algunos comportamientos característicos de la violencia en el noviazgo que se presentan son:

- Controla todo lo que haces y exige explicaciones. Quiere saber con lujo de detalle a dónde vas, dónde estuviste, con quiénes te encontraste o a quiénes vas a ver, los horarios y el tiempo que permaneciste en cada lugar, cuánto tiempo estarás fuera, el horario de regreso, etc. Y para comprobar que dices la verdad te llama constantemente.
- Revisa tus pertenencias, celular o correo electrónico para conocer "la verdad".
- Vigila, critica o pretende que cambies tu manera de vestir, de peinarte, de maquillarse, de hablar o de comportarte.
- Presiona para que hagas dietas o ejercicio.
- Te hace sentir menos al compararte con otras personas.
- Te prohíbe, amenaza o manipula con respecto a los estudios, el trabajo, las costumbres, las actividades o las relaciones que desarrollas.
- Limita y trata de acabar la relación que tienes con los parientes, los amigos, los vecinos, los compañeros de estudio o trabajo; ya que no confía en que puedan ser una buena influencia para ti.
- Tu pareja decide cuando verse, a qué hora, dónde, tipos de salidas, etc.; todo de acuerdo a su conveniencia.
- Si le preguntas o le pides alguna explicación, se exalta, culpa a los demás por estar en contra de su relación, pero jamás responde a su conducta.
- Se niega a conversar o a discutir con franqueza acerca de los conflictos o los desacuerdos de la pareja.
- Coquetea con otras personas delante de ti o en secreto.
- Es una persona agradable, simpática y respetuosa con los demás pero totalmente diferente contigo.
- Tiende a hacer escándalos en público o en privado por cualquier causa.

- Se enoja y te hace la ley del hielo (no te habla) por mucho tiempo.
- Te provoca miedo por sus reacciones.

Métodos y Materiales

La metodología que se implementó fue a través de la aplicación de 300 encuestas en instituciones educativas de nivel medio y superior de la Comarca, a un muestreo estratificado.

Análisis de resultados

Según la Organización Mundial de la Salud, 3 de cada 10 adolescentes denuncian que sufren violencia en el noviazgo. Además se afirma que la mayoría de las mujeres que son maltratadas durante el matrimonio vivieron violencia en el noviazgo. Por lo que se puede asegurar que los patrones de violencia en el núcleo familiar tienden a repetirse.

Gráficas

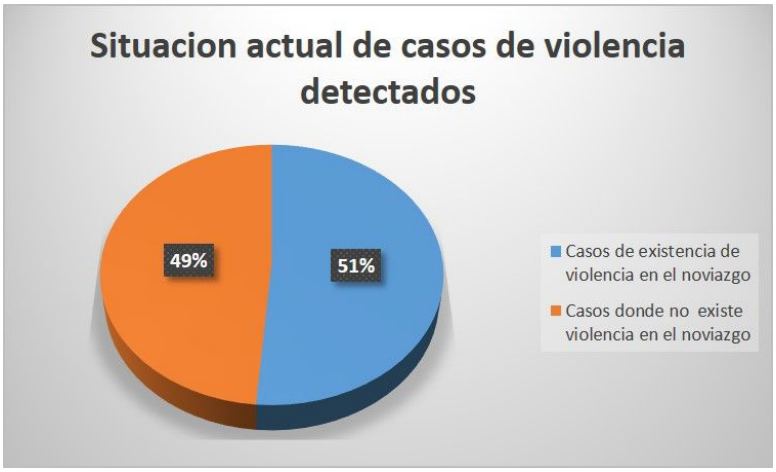


Figura. 1. Casos de violencia en la comarca lagunera

De acuerdo a los datos recolectados el 51% de la muestra, ha sido participe en actos de violencia en el noviazgo, esto sin importar edad, o tipo de agresión.



Figura. 2. Personas afectadas por la violencia en el noviazgo

En la figura 2, Se muestra que del 51% de jóvenes que padecen este problema social, han jugado los siguientes roles, con el 29% víctimas, el 33% victimarios y el 38% ha sido participes como víctimas y victimarios al mismo tiempo.

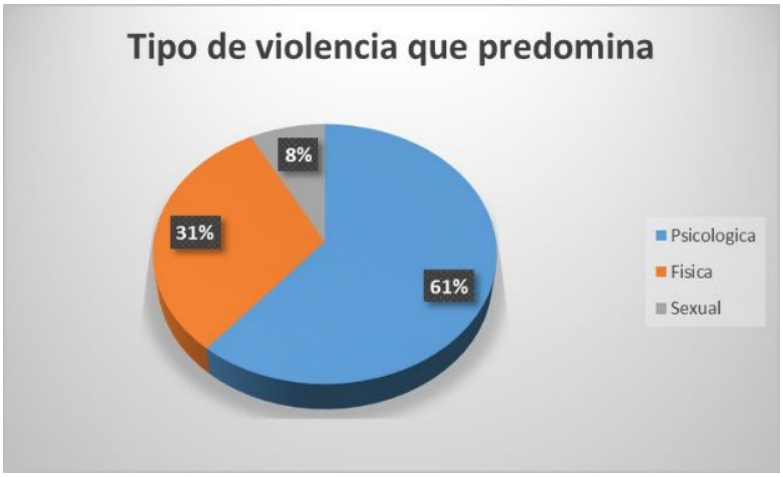


Figura. 3. Tipo de violencia que predomina.

El tipo de violencia que predomina en los jóvenes encuestados es la violencia psicológica, está considerada como la más común por los encuestados, en segundo término se la violencia física con un 31% y por último con 8%violencia sexual.

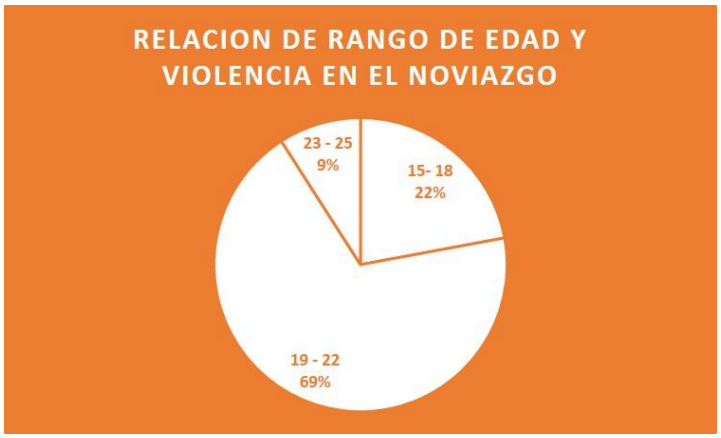


Figura. 4. Relación de edades y su participación en actos de violencia en el noviazgo.

El rango de edad que presenta mayor frecuencia de violencia en el noviazgo es entre 19 y 22 años, siendo esta la etapa más vulnerable donde se pueden presentar signos de violencia en una relación.



Figura. 5. Abuso de sustancias toxicas y patrones de violencia familiar en relación con la violencia en el noviazgo.

Según el estudio realizado se observa que más del 70% de los encuestados consumen de manera excesiva bebidas embriagantes, tabaco e inclusive drogas, además que tienen antecedentes de violencia intrafamiliar, siendo común denominador de la violencia.

Conclusiones

La violencia en el noviazgo es un problema que actualmente afecta a la sociedad, y que generalmente se tiene la creencia que la mujer es la víctima en una relación.
Los resultados muestran que el 35% de los encuestados son hombres que han sido violentados, porcentaje que es considerable; por lo que se puede afirmar que la violencia en el noviazgo no sólo se presenta en las mujeres, se comprueba que los hombres también sufren de violencia en una relación; por lo que el feminismo sobre el machismo se presenta con mayor frecuencia.

El núcleo familiar sin duda es la cuna de los valores y los antivalores, por lo que si hay patrones de poder, control, manipulación y violencia entre otros, existe la probabilidad que se repitan en una relación de pareja.

El tipo de violencia más común en una relación de pareja es la psicológica, en la que se manipula el comportamiento emocional de la persona, se manifiesta con: insultos, amenazas, gritos e indiferencia, con estas conductas el agresor pretende controlar al otro provocándole sentimientos de inseguridad, minusvalía, dependencia y baja autoestima. Esta forma de violencia es más difícil de detectar que la violencia física pero puede llegar a ser muy perjudicial porque además de que es progresiva, en ocasiones puede causar daños en la personalidad.

Para la sociedad el núcleo familiar sigue siendo el pilar fundamental que finca los valores en la vida del ser humano. Por lo que se debe cuidar un sano crecimiento que minimice conductas de violencia en las relaciones sentimentales, para que las futuras

generaciones construyan familias funcionales, por lo que en el noviazgo debe prevalecer la sana convivencia, en armonía, con respeto, tolerancia y comunicación.

Referencias

Traverso, M. *"Violencia en la pareja: la cara oculta de la relación",* Banco Interamericano de desarrollo, EUA, 1era edición, 2000.

Universidad de México**:** revista de la Universidad Nacional Autónoma de México, Números 516-521.

Consue, Ruiz Jarabo, Pilar Blanco Prieto, La violencia contra las mujeres, Prevención y detección, Diez de Santos, España, 2005.

Jesús Vargas y Joselina Ibañez, Solucionando los problemas de pareja y familia, México, 2006.

Dolores Cervilla y Francisca Fuentes, Mujer Violencia y derecho, Cadiz, 2006.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS.

http://www.imjuventud.gob.mx/

http://terapia-depareja.com/la-violencia-contra-el-hombre/

http://www.ohchr.org/EN/Issues/Women/WRGS/Pages/GenderStereotypes.aspx

http://www.ohchr.org/SP/Issues/Women/WRGS/Pages/WRGSIndex.aspx

Entorno de los negocios y su impacto en las empresas dirigidas por mujeres en la Ciudad de México.

Lidia Huguette Hernández Gómez
María Elena Camarena Adame

Resumen

Esta investigación busca analizar el impacto del entorno en las PYME dirigidas por mujeres en la Ciudad de México, para lo cual es importante mencionar que el entorno se refiere a factores ajenos a la empresa y le afectan de alguna manera, por lo que la dirección de la empresa debe identificar los factores estratégicos y buscar en ellos oportunidades y amenazas.

Además de buscar estos factores las empresarias deben enfrentar otros retos como distorsiones en los mercados, el exceso de trámites, la falta de acceso a crédito, la corrupción de las autoridades, la inseguridad pública, las regulaciones para los pequeños negocios, las obligaciones y los costos fiscales y laborales, en muchas ocasiones complejos y restrictivos.

Se observa que las empresas mexicanas dedican muchas horas para cumplir con las obligaciones fiscales y patronales lo cual impacta negativamente en el desarrollo de las PYME. Según el indicador elaborado por el Banco Mundial denominado Doing Business de 2016 en México se requiere en promedio de seis trámites y 6.3 días para abrir una empresa, lo cual resta competitividad a nuestro país si se compara con Singapur o Hong Kong en donde se necesitan 2.5 días y 1.5 días respectivamente.

Finalmente, hay que recordar que las mujeres empresarias además de enfrentarse a retos administrativos y económicos de la empresa, tienen que lidiar con resistencias sociales y familiares, en especial con la discriminación de género y la atribución de actividades específicas para el género femenino inculcadas en el subconsciente colectivo.

Palabras clave: Entorno, PYME, Mujeres empresarias, México.

Introducción

Esta ponencia tiene como objetivo describir y analizar el entorno empresarial en México el cual afecta a las PYME de la Ciudad de México dirigidas por mujeres. Esta investigación de tipo descriptiva es resultado de un estudio en proceso sobre las PYME lidereadas por Mujeres en la Ciudad de México y cuyos avances les presento, ya que la versión final incluirá un estudio de campo y los resultados aún se encuentran en desarrollo

En primer lugar se analiza el concepto de entorno para distinguir los factores externos que impactan a las empresas, los cuales se pueden convertir en oportunidades u obstáculos para las mismas.

Posteriormente, se analizarán varios apartados como la facilidad de hacer negocios en México, las obligaciones fiscales, la ley laboral, la ley de establecimientos mercantiles y el impacto del entorno en las empresas de las mujeres.

Por medio del análisis de los puntos anteriores es posible tener un panorama general del entorno que rodea a las PYME en la Ciudad de México, y se percibe más como una amenaza que como una oportunidad, ya que la situación que se vive en el país es compleja al igual que los acontecimientos internacionales. Sin embargo, las pymes deben sobrevivir y ser exitosas en su ambiente, por lo cual es necesario que las empresarias estén informadas para tomar decisiones certeras al momento de dirigir su propia empresa.

Entorno empresarial en México

La empresa se ve influida e influye en su entorno, de ahí la importancia de conocer lo que pasa a su alrededor, a fin de poder sobrevivir y tener éxito. Según Rico (2012:35) “los resultados de las empresas dependen de un amplio conjunto de factores exógenos que son fuente de oportunidades y amenazas”.

El concepto entorno se puede definir como aquellos factores (factores, instituciones, personas) que son ajenos a la empresa y no están bajo control de la misma, pero que le afectan de alguna manera (Rico,2012).

Aguirre, Castillo y Tous (2003: 78) definen al entorno como “todo lo que está afuera de los límites de la organización y está constituido por aquellos elementos que puedan tener alguna influencia, directa o indirecta sobre la operación del sistema organizativo”.

La dirección de la empresa debe ser capaz de identificar qué factores resultan estratégicos para la misma, además de buscar en ellos oportunidades y amenazas. Sin embargo, los factores del entorno influyen de manera diferente a las empresas según su sector de actividad y sus rasgos internos básicos (Rico, 2012:38).

Se puede diferenciar entre un entorno general y uno específico. El entorno en general se refiere a elementos que afectan a las empresas en un lugar y espacio dado. Se refiere a factores de tipo económico, social, político, legislativo, institucional, ecológico y tecnológico con los que opera una empresa.

“El entorno general o medio social es común a todas las organizaciones en una determinada sociedad y viene determinado por la naturaleza y las características del sistema socioeconómico” (Aguirre, Castillo y Tous ,2003: 78).

El entorno específico se refiere a los factores que influyen en un grupo de empresas comunes, ya que se refiere al sector o rama de actividad económica a la que pertenezca la empresa en estudio; según sus características internas será el tipo de influencia.

Respecto al entorno general se puede mencionar que existen cuatro grandes dimensiones para cualquier tipo de organización: ambiente político-legal, ambiente económico, ambiente educativo-tecnológico y ambiente socio-cultural.

El ambiente político legal es un elemento esencial del entorno, pues determina las reglas para el desarrollo de la actividad económica, la actitud de los poderes públicos y de la sociedad hacia la empresa y los productos (Aguirre, Castillo y Tous ,2003: 79). De esta forma, las regulaciones obedecen al sistema político en turno el cual se verá reflejado en las normativas económicas y laborales, afectando la contratación y el trabajo en la empresa. Por este motivo, es necesario considerar la legislación mercantil y laboral, lo relativo al sector de actividad de cada empresa, la protección al consumidor, la defensa de la competencia, las leyes fiscales respecto a la creación y ampliación de las actividades económicas, así como los gravámenes y el valor agregado.

El ambiente económico se distingue por dos elementos importantes; la estructura del sistema económico y la coyuntura económica. En el primer elemento, se toma en cuenta “el nivel de desarrollo económico, la estructura de los sectores económicos, el grado de centralización y planificación económica, el tipo de instituciones económicas, la cantidad y calidad de infraestructura, el sistema financiero bancario, la presión fiscal y los tipos de impuestos, el papel de la empresa pública y las regulaciones en las actividades de recursos energéticos y naturales” (Aguirre, Castillo y Tous ,2003: 80).

En el segundo elemento se considera el “PIB, la tasa de crecimiento económico, la tasa de inflación, el nivel de desempleo, la balanza de pagos y el tipo de cambio, la productividad, el mercado de capitales, la oferta de mano de obra y la conflictividad laboral” (Aguirre, Castillo y Tous ,2003: 80).

Es necesario que las empresas tengan conocimiento de su entorno y de la relación entre la organización y su medio, ya que se pueden dar relaciones de dependencia por lo que se debe tener un equilibrio externo para lograr la eficacia de la organización.

Hay que recordar que las pymes carecen de una estructura formal en todas sus áreas, debido a lo cual el propietario llega a trabajar en todas las áreas de la organización y se le puede equiparar a un “hombre orquesta” tal y como lo enfatiza Chapoy, Rueda y González (2010).

Sin embargo, no tiene conocimiento de todo por lo que generalmente recurre a la asesoría financiera y contable externa. Gracias a esta ayuda, el propietario de la empresa puede cumplir con los procesos necesarios para constituir y operar el negocio. Entre estos se constituye como persona física o moral lo que le acarrea obligaciones fiscales y legales, y por lo tanto tiene que cumplir con una serie de trámites y disposiciones legales de su localidad como: registros, permisos y licencias.

Entre los principales retos que enfrentan las empresarias, Cruz (2013) menciona las distorsiones en los mercados, el exceso de trámites, la falta de acceso a crédito tanto para capital de trabajo como para inversión, la corrupción de las autoridades, la inseguridad pública, las regulaciones excesivas para la capacidad administrativa de un pequeño negocio, las obligaciones y los costos fiscales y laborales, los cuales resultan complejos y restrictivos.

Esta serie de obstáculos no permite el desarrollo de las PYME, pues según la declaración del Consejo Coordinador Empresarial (2014) el 75% de las pequeñas empresas deja de existir durante los primeros cinco años de vida, y muy pocas pueden convertirse en medianas o de crecimiento acelerado, lo cual ha sido un elemento importante en el crecimiento de otros países.

Facilidad de hacer negocios

En el reporte elaborado por el Banco Mundial denominado *Doing Business* en 2016, México ocupa el lugar 38 con una puntuación de 73.72 puntos de las 189 economías estudiadas, en contraste Singapur ocupa el primer lugar con 87.34 puntos.

Según el *Doing Business* de 2016 en México se requiere en promedio de seis trámites y 6.3 días para abrir una empresa. En comparación Singapur necesita tres trámites y 2.5 días para iniciar un negocio; Hong Kong China 2 trámites y 1,5 días, mientras que Nueva Zelanda requiere 1 trámite y .5 días para abrir un negocio.

Respecto a los procedimientos de resolución de insolvencia de las empresas, nuestro país ocupó el lugar 28. En la obtención de crédito se posicionó en el lugar número 5 y respecto al cumplimiento de contratos escaló del lugar 57 en 2015 al sitio 41. En trámites como: manejo de permisos de construcción (lugar 67), apertura de negocios (lugar 65), obtención de electricidad (lugar 72), pago de impuestos (lugar 92) y protección de los inversionistas (lugar 57).

Entre los trámites que deben cumplir los establecimientos mercantiles en la Ciudad de México, se encontraron los siguientes:

- Apertura de la empresa
- Permiso o licencia de construcción
- Obtención de servicios públicos (luz, agua, etc
- Registro público de la propiedad
- Obtención de créditos o prestamos
- Pago de impuestos (SAT)
- Trámites ante el INFONAVIT
- Trámites ante el IMSS
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC)

- Proceso de licitaciones
- Cumplimiento de contrato por parte de clientes o proveedores, implica cobranza entre empresas y gobierno

Según un estudio realizado por COPARMEX (2015) denominado *La Tramitología y sus efectos en las MIPYMES* señala los trámites con mayor impacto negativo en las Mipymes y se observa que las empresas mexicanas dedican más horas a obligaciones fiscales y patronales que las empresas chilenas y estadounidenses.

Este estudio consistió en una encuesta realizada a 600 empresas en las ciudades donde se concentra el 70% de las Mipymes en México en los estados siguientes: Estado de México, Ciudad de México, Jalisco, Puebla, Veracruz, Guanajuato, Michoacán, Oaxaca, Chiapas, Guerrero, Nuevo León, Tamaulipas, Hidalgo, Baja California y Yucatán.

Respecto al número de horas dedicadas a los trámites se encontró que se dedican más horas en los trámites de cobranza entre empresas y gobierno con alrededor de 144 horas, en permisos y licencias de construcción 106 horas y en la obtención de préstamos 107 horas. Mientras que se dedicaron menos horas a la obtención del RFC, pago de impuestos y trámites del INFONAVIT, tal y como se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 2

Horas dedicadas para hacer trámites en las Mipyme

Apertura de la empresa	**50 horas**
Permiso o licencia de construcción	106 horas
Obtención de servicios públicos (luz, agua, etc.)	56 horas
Obtención de créditos o préstamos	107 horas
Pago de impuestos (SAT)	13 horas
Trámites ante el INFONAVIT	13 horas
Trámites ante el IMSS	14 horas
Registro Federal de Contribuyentes (RFC)	11 horas

Proceso de licitaciones	43 horas
Cumplimiento de contrato por parte de clientes o proveedores, implica cobranza entre empresas y gobierno	144 horas

Fuente: COPARMEX (2015) *La Tramitología y sus efectos en las MIPYMES* http://www.coparmex.org.mx/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=386&view=finish&cid=440& catid=259

En cuanto a la eficiencia del trámite los que tuvieron menor calificación fueron los permisos de construcción y el permiso de licitaciones con 2.4 y 2.5 puntos en relación a 5 puntos como máximo; los mejores resultados se encontraron en el Registro Federal de contribuyentes con 3.6 y el pago de impuestos con 3.5 puntos respectivamente.

Además de los trámites que se mencionaron anteriormente, un 10% de los empresarios señalaron otros trámites que impactan negativamente en sus operaciones como la inspección de distintas entidades públicas, entre las principales se encuentran: Protección Civil, Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO),Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Salubridad, Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).

De los trámites antes mencionados, se observa que el chantaje o mordida es una práctica común para facilitar este proceso, y se encontró que el 39. 6 % de los encuestados mencionaron dar estas retribuciones económicas en los permisos o licencias de construcción, el 38.6% a autoridades de tránsito, protección civil y responsables de procesar el alta y renovación de las licencias de uso de suelo, un 30% al pago de servicios; entre los niveles mas bajos se encuentra la obtención del RFC con 4% y la obtención de préstamos y pago de impuestos con un 5%.

En muchas ocasiones se observa el cierre arbitrario de empresas y se presentan prácticas de corrupción, la cual permea en todos los ámbitos tanto público como privados. Casar (2015) menciona que la definición de corrupción resulta ambigua, pues existen diversas conductas no bien definidas y mucho menos tipificadas en la ley.

Igualmente, señala que medir la corrupción es complejo, sin embargo existen varios índices con este fin, tal es el caso del índice de percepción de la corrupción, el barómetro global de corrupción y el índice de fuentes de soborno desarrollados por

Transparencia Internacional; el índice de competitividad global del Foro Económico Mundial; el reporte de integridad global de Global Integrity; los indicadores globales de gobernabilidad del Banco Mundial y el Indice de Estado de Derecho de World Justice Projet.

Entre este grupo de indicadores, el mas utilizado es el índice de percepción, por lo que se consultó la página de Transparencia Internacional para saber el lugar que ocupa México. Este índice mide la percepción de corrupción en el sector público en cada país. La organización define la corrupción como «el abuso del poder encomendado para beneficio personal» (Transparency International, 2015).

Más de dos tercios de los 175 países incluidos en el Índice de Percepción de la Corrupción 2014 obtuvieron una puntuación inferior a 50, en una escala de 0 (percepción de altos niveles de corrupción) a 100 (percepción de bajos niveles de corrupción). Dinamarca se sitúa en la primera posición de 2014, con una puntuación de 92, mientras que Corea del Norte y Somalia comparten el último lugar, con apenas 8 puntos. La puntuación de varios países tuvo un aumento o descenso de al menos cuatro puntos. El descenso más marcado fue el de Turquía (-5), Angola, China, Malawi y Ruanda (todos ellos -4). Las mejoras más notables son las de Costa de Marfil, Egipto, San Vicente y las

Granadinas (+5), Afganistán, Jordania, Mali y Suazilandia (+4) (Transparency International, 2015).

En el cuadro 3 se muestra la posición de algunos países y se observó que México tiene una calificación de 35/100, considerando que 100 es el número con menor corrupción, por lo que nuestro país presenta un alto grado de corrupción en comparación con otros países. Entre los menos corruptos sobresalen los países nórdicos: Dinamarca Finlandia y Suecia. Mientras que los más corruptos son Somalia, Corea del Norte y Venezuela.

Cuadro 3

Índice de Percepción de la Corrupción 2014

PAIS	PAIS
Dinamarca 92/100	España 60/100
Finlandia 89/100	Brasil 43/100
Suecia 87/100	Peru 38/100
Canada 81/100	China 36/100
Japón 76/100	México 35/100
USA 74/100	Venezuela 19/100
Irlanda 74/100	Corea del Norte 8/100
Francia 69/100	Somalia 8/100

Fuente: Transparency International (2015)

http://www.transparency.org/news/pressrelease/indice_de_percepcion_de_la_corrupcion_2014_el_creci miento_transparente_en_r

Según Viridiana Ríos directora del organismo México ¿cómo vamos?, sin actos de corrupción el país generaría 341 mil millones de pesos los cuales se podrían invertir en el desarrollo del país (México ¿cómo vamos?, sf).

Según el Instituto Federal Electoral (2014), en su *Informe país sobre la calidad de la ciudadanía en México*, los ciudadanos se encuentran lejos de tener un Estado de derecho efectivo en el país. Para Casar (2015) el aparato de justicia nacional se ve "como una red al servicio de la corrupción y el clientelismo".

Cabe destacar que los países con niveles de percepción de la corrupción más elevados cuentan con instituciones políticas y jurídicas débiles, y tienen menos aceptación por parte de la ciudadanía.

Otro punto a considerar es la corrupción en relación a las empresas y se puede dividir en dos espacios diferentes: el que se realiza dentro de la misma empresa o en relación con otros entes privados y el que se realiza entre las autoridades públicas y la empresa. En cuanto a este último, se observa que se da en una relación voluntaria o involuntaria entre ambos, lo cual abre la oportunidad para desarrollar prácticas de corrupción, generalmente en el ambiente de la regulación, la contratación o el de asociaciones públicas privadas.

Aquellas economías que tienen un mayor grado de intervención estatal son las que presentan un elevado índice de corrupción. Por un lado, se observa una sobre regulación, es decir "una excesiva tramitología en donde la empresa se ve "obligada" a hacer un pago indebido para disminuir el tiempo de obtención de un permiso para operar un negocio, para obviar la presentación de requisitos imposibles de cumplir o para vencer la resistencia de un burócrata que simplemente se niega a liberar una autorización" (Casar, 2015:27).

Por otro lado, se puede presentar una falta de regulación por lo que se realizan actos de soborno, de tal forma las autoridades aceptan a cambio de realizar un favor especial. En la medición realizada por el INEGI en 2013 en la *Encuesta Nacional de Calidad e impacto Gubernamental,* se observa que el Distrito Federal es la entidad con el mayor índice de corrupción un 95.3%, en contraste la entidad con menor porcentaje es Querétaro con 65%.

Obligaciones fiscales

Las empresas deben hacer sus cortes de caja administrativo, contable y fiscal para poder identificar qué les hace falta y cumplir con sus obligaciones fiscales el siguiente año y evitar multas, sanciones y recargos por parte de la autoridad, por lo que deben cumplir los siguientes puntos:

1. Todas las empresas de cualquier tamaño y las personas físicas con actividad empresarial deberán emitir Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI).
2. Recibir, validar y resguardar los comprobantes XML.
3. Todas las empresas deben emitir recibos electrónicos

4. Todas las empresas que facturen igual o más de 4 millones de pesos (mdp) al año están obligadas a emitir su contabilidad electrónica.
5. La contabilidad electrónica deberá enviarse de manera mensual a partir de enero 2015.

La declaración anual se vuelve compleja por la cantidad de datos y cálculos que maneja, pues es común que los contribuyentes cometan errores de captura, lo cual les representan multas. En el art. 82 fracc. I del Código Fiscal de la Federación se señalan las infracciones y en el Anexo 5 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2015 las multas, algunas de ellas se citan a continuación:

a) *De $1,240.00 a $15,430.00, tratándose de declaraciones, por cada una de las obligaciones no declaradas. Si dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que se presentó la declaración por la cual se impuso la multa, el contribuyente presenta declaración complementaria de aquélla, declarando contribuciones adicionales, por dicha declaración también se aplicará la multa a que se refiere este inciso.*
b) *De $1,240.00 a $30,850.00, por cada obligación a que esté afecto, al presentar una declaración, solicitud, aviso o constancia, fuera del plazo señalado en el requerimiento o por su incumplimiento.*

d) *De $12,640.00 a $25,300.00, por no presentar las declaraciones en los medios electrónicos estando obligado a ello, presentarlas fuera del plazo o no cumplir con los requerimientos de las autoridades fiscales para presentarlas o cumplirlos fuera de los plazos señalados en los mismos, Secretaría de Hacienda y Crédito Público (30 de diciembre de 2014)* En la fracc, II del art. 82:

a) *De $920.00 a $3,080.00, por no poner el nombre o domicilio o ponerlos equivocadamente, por cada uno.*
b) *De $30.00 a $80.00, por cada dato no asentado o asentado incorrectamente en la relación de clientes y proveedores contenidas en las formas oficiales.*
c) *De $170.00 a $300.00, por cada dato no asentado o asentado incorrectamente. Siempre que se omita la presentación de anexos, se calculará la multa en los términos de este inciso por cada dato que contenga el anexo no presentado, Secretaría de Hacienda y Crédito Público (30 de diciembre de 2014).*

Ley laboral

Según Chapoy *et al* (2010) el mercado laboral mexicano es mucho más flexible que el europeo pues su marco normativo legal e institucional es más dúctil y en la práctica su ámbito de eficacia y su radio de aplicabilidad es más limitado, por ejemplo la no integración del trabajador en el Seguro Social, lo cual permite a los empresarios a reducir costos.

Es común que en países de menor desarrollo exista abundante mano de obra desempleada y se permita la flexibilidad de las instituciones reguladoras, por lo que se proporciona mano de obra barata a empresas del mercado mundial, tal es el caso de la industria automotriz, la industria de electrodomésticos y de la confección que si bien crean fuentes de trabajo formales también favorecen trabajos no formales por medio de la subcontratación de las PYME y trabajos por cuenta propia, trabajos a domicilio que generalmente son de tipo femenino, por ejemplo en la industria de la confección ya que esta industria se caracteriza por emplear este tipo de mano de obra pues generalmente se le asocia con las cualidades de este género.

Esta situación no es ajena a nuestro país, ya que provoca el deterioro de las condiciones laborales en México, de tal forma que las prácticas de la economía informal aumentan. Se flexibiliza la situación laboral en el país, se afectan los contratos de trabajo, el goce de seguro social, así como a las prestaciones laborales las cuales definen la calidad de los empleos.

Hay que mencionar que se hicieron reformas a la Ley Federal del Trabajo el 30 de noviembre de 2012 entre las que se encuentra el tema del denominado trabajo digno o decente, la igualdad sustantiva entre trabajadores y trabajadoras, el hostigamiento y el acoso sexual. También se incluyen dos precisiones sobre la no discriminación y el derecho a la formación profesional.

Respecto al incumplimiento de las normas laborales se elevan las multas, como en el incumplimiento de normas sobre reparto de utilidades que cambió a un monto entre 250 y 5000 veces el salario mínimo.

Otro cambio se encuentra en el Art. 186 de la Ley del impuesto sobre la Renta, el cual permite a los patrones que contraten personas con alguna discapacidad, deducir de sus ingresos el equivalente al 100% del impuesto sobre la renta de dichos trabajadores.

En cuanto a las relaciones colectivas de trabajo, Méndez *et al* (2013: 85) señalan que las modificaciones fueron mínimas y de poca trascendencia, es decir, el corporativismo, la falta de transparencia y la corrupción sindical permanecen como práctica habitual del sistema sindical mexicano.

Es necesario puntualizar la inclusión del outsourcing o subcontratación el cual es un régimen aplicado por las empresas en México, la cual afectaba a los derechos laborales y se convirtió en una forma de reducir costos y obtener mano de obra calificada sin comprometerse en una relación laboral formal con los trabajadores.

Esta reforma se incluye en el artículo 15-A, 15-B 15-C y 15-D de la Ley Federal del Trabajo. En el Artículo 15-A se menciona que *el trabajo en régimen de subcontratación es aquel por medio del cual un patrón denominado contratista ejecuta obras o presta servicios con sus trabajadores bajo su dependencia, a favor de un contratante, persona física o moral, la cual fija las tareas del contratista y lo supervisa en el desarrollo de los servicios o la ejecución de las obras contratadas* (Ley Federal del trabajo, Vigente al 28 julio de 2015).

El Artículo 15-D señala que *no se permitirá el régimen de subcontratación cuando se transfieran de manera deliberada trabajadores de la contratante a la subcontratista con el fin de disminuir derechos laborales; en este caso, se estará a lo dispuesto por el artículo 1004-C y siguientes de esta Ley* (Ley Federal del trabajo, Vigente al 28 julio de 2015).

En cuanto a sanciones, el Artículo 1004-C estipula que *quien utilice el régimen de subcontratación de personal en forma dolosa, en términos del artículo 15-D de esta Ley, se le impondrá multa por el equivalente de 250 a 5000 veces el salario mínimo general* (Ley Federal del trabajo, Vigente al 28 julio de 2015).

Ley de establecimientos mercantiles

En la ley de Establecimientos Mercantiles del 5 de febrero del 2015, se hacen modificaciones al artículo 71 BIS de la ley vigente respecto a algunas hipótesis de

clausura temporal y existe la posibilidad de otorgar un plazo perentorio de 15 días para subsanar las irregularidades.

En el Art. 71 se señala como faltas graves el no permitir el acceso a las instalaciones a todo usuario, respetando el orden de llegada.

En la fracción III, se menciona que el acto de fumar en establecimientos mercantiles será la causa de la clausura definitiva cuando se haya sancionado al comercio con anterioridad por ese mismo motivo.

Impacto del entorno en las empresas de las mujeres

En un estudio realizado en 2013 por el Economist Intelligence Unit para obtener el índice denominado Women's Entreprenurial Venture Scope bajo la supervisión del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) miembro del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo, se analiza cuáles son los factores que promueven o entorpecen el avance de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) propiedad de mujeres.

Este análisis se realizó en 20 países en cinco áreas relacionadas con el espíritu emprendedor de las mujeres como los riesgos de manejar un negocio, el medio empresarial, la capacidad y las competencias, el acceso al financiamiento y finalmente los servicios sociales.

Se observó que en América Latina y el Caribe se tiene un nivel elevado en oportunidades de formación y capacitación empresarial para las mujeres. El primer lugar lo obtuvo Chile con 64.8 puntos debido al bajo nivel de riesgo macroeconómico, iniciativas de diversidad de proveedores y acceso a servicios sociales. En segundo lugar se ubicó Perú con 62.4 puntos, por sus redes empresariales estables y programas de apoyo técnico para las PYME. En tercer lugar se colocó Colombia con 61.8 puntos por sus programas de capacitación para PYME y por el fácil acceso de las mujeres en el nivel universitario. El cuarto lugar lo obtuvo México con 60.2 puntos y se menciona que las mujeres tienen uno de los mejores niveles de acceso al financiamiento de toda la región.

En el caso del medio empresarial se consideran los costos de iniciar un negocio y las regulaciones y programas de apoyo a la PYME. Entre los principales temas se tiene el

de propiedad intelectual el cual afecta a las empresarias por los derechos de propiedad que se tengan que pagar y permita a las jefas de familia perdurar en el mercado. Esta categoría afecta tanto a hombres como a mujeres pues son vitales para cualquier negocio desde su inicio hasta su crecimiento, como costos para iniciar el negocio, cumplimiento de regulaciones así como diversas iniciativas públicas y privadas entorno a las PYME.

En este apartado México obtuvo el séptimo lugar después de Chile, El Salvador, Peru, Ecuador, Argentina y República Dominicana.

Generalmente, las jefas de familia se motivan a iniciar su negocio propio por la necesidad económica que las lleva a dedicarse a las actividades empresariales y no se trata de una tarea fácil, pues no sólo se oponen aspectos económicos, desinformación, carencia de conocimientos técnicos y administrativos o falta de experiencia; sino también fuertes resistencias sociales y familiares (Inmujeres, 2009:15).

Igualmente, afrontan retos que afectan el desarrollo de las microempresas en su tránsito hacia su transformación en estructuras modernas de producción de bienes o servicios, ya que las mujeres propietarias de un negocio toman las decisiones más importantes en la administración cotidiana de la planta productiva (Inmujeres, 2009).

En general, en América Latina se aplican altas tasas de interés, procesos manuales engorrosos y una gran cantidad de pagos que exigen destinar muchas horas al año a asuntos tributarios. En México, los impuestos se pueden pagar en línea y el servicio tributario ha mejorado considerablemente, sin embargo anualmente se pagan 27 impuestos y la tasa tributaria total corresponde al 51,5% de las utilidades netas (BID, BM, 2010: 36).

Por las razones anteriores, las mujeres empresarias deben estar atentas al cumplimiento de los requerimientos que marca la normatividad fiscal y laboral, a fin de evitar sanciones que pueden repercutir en las finanzas de la empresa.

Conclusiones

Debido a que las mujeres empresarias toman las decisiones más importantes en la administración de las pequeñas empresas es importante que conozcan el entorno que les rodea a fin de sobrevivir y desarrollar su negocio.

Hay que recalcar que la empresa inevitablemente se ve influida e influye en su entorno, por lo que las empresarias deben tener conocimiento de los obstáculos u oportunidades que pueden aparecer en su camino como: las distorsiones en los mercados, los trámites a realizar, la forma de acceso al crédito tanto para capital de trabajo como para inversión, el comportamiento corrupto de las autoridades, la inseguridad pública, las regulaciones para la administrar un negocio, así como las obligaciones y los costos fiscales y laborales.

En México el 75% de las pequeñas empresas deja de existir durante los primeros cinco años de vida, y muy pocas pueden convertirse en medianas o de crecimiento acelerado. Esta situación obedece a varios factores tanto internos como externos, y entre estos últimos se encuentran algunos trámites que tienen un impacto negativo en las Mipymes mexicanas, pues se dedican más horas a obligaciones fiscales y patronales que en otros países como Chile y Estados Unidos. Entre los trámites que requieren mayor número de horas para su realización se encuentran los trámites de cobranza entre empresas y gobierno con alrededor de 144 horas, los permisos y licencias de construcción con 106 horas y la obtención de préstamos con 107 horas.

Esta cantidad de tiempo se podría utilizar en tiempo productivo para las empresas, sin embargo el fenómeno de la corrupción es frecuente en nuestro país el cual permea en todos los ámbitos tanto público como privado, por lo que en 2015 México a nivel internacional tiene una calificación de 35/100 en el índice de percepción de la corrupción elaborado por Transparencia Internacional.

Frente a esta situación las mujeres empresarias deben utilizar estrategias eficaces que les permitan desarrollar y hacer crecer sus negocios, a pesar de la incertidumbre o los obstáculos que se generan en el entorno.

Referencias

Aguirre A., Castillo A., Tous D. (2003), *Administración de organizaciones en el entorno actual*, España, Ed. Pirámide.

Banco Internacional De Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial (2010) *Mujeres Empresarias: Barreras y Oportunidades en el Sector Privado Formal en América Latina y el Caribe*, Peru.

Chapoy A., Rueda I., González Ma. (2010), *Trabajo Femenino*, México, UNAM.

Méndez J., Morales J., Morales A. (2013), *Reforma a la Ley Federal del Trabajo 2012: del mito a la realidad*. México, UNAM, Publicaciones empresariales.

Fuentes electrónicas

Banco Mundial. *Doing Business 2015, más allá de la eficiencia* http://consulta.mx/web/index.php/estudios-e-investigaciones/el-mundo/302-doingbusiness-en-mexico-banco-mundial consultado el 5 de abril de 2015

Casar M. (2015), *México: Anatomía de la Corrupción*, México, CIDE- IMCO disponible en http://imco.org.mx/politica_buen_gobierno/mexico-anatomia-de-la-corrupcion/, consultado el 5 de septiembre de 2015.

CEESP, *Crisis de confianza* (2015) http://ceesp.org.mx/aeje/AEJE_16Mar2015.pdf, consultado el 5 de abril de 2015.

100 negocios. *Emprendedores en Mexico: Problemas y soluciones* http://www.100negocios.com/emprendedores-en-mexico, consultado el 20 de marzo de 2015.

CNNEXPANSIÓN. *6 obligaciones fiscales para empresarios a partir de 2015* http://www.cnnexpansion.com/emprendedores/2014/11/25/lo-que-debes-saber-de-tudeclaracion-fiscal-antes-del-2015, consultado el 2 de abril de 2015.

CNNEXPANSIÓN. *Contabilidad electrónica, compleja pero necesaria* http://www.cnnexpansion.com/opinion/2014/09/30/contabilidad-electronica-complejapero-necesaria, consultado el 20 de marzo de 2015.

Código Espagueti. http://codigoespagueti.com/innovacion/estos-son-los-obstaculos-delas-mujeres-emprendedoras-en-mexico/, consultado el 3 de abril de 2015.

Código Fiscal De La Federación (Vigente al 27 enero de 2016) http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/6/ consultado el 20 de enero de 2016.

COPARMEX (2015), *La Tramitología y sus efectos en las MIPYMES*, http://www.coparmex.org.mx/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=386&view=finish&cid=440&catid=259

Cruz J., *Fracasa 75% de Pymes en sus primeros cinco años*: *CCE,* Proceso, 10 Junio de 2013, http://www.proceso.com.mx/344481/2013/06/10/fracasa-75-de-pymes-en-susprimeros-cinco-anos-cce, consultado el 15 de Agosto de 2015.

Cruz J., *Pese a reformas, México es mediocre en productividad laboral: OCDE*, Proceso,

19 DE MAYO DE 2015 http://www.proceso.com.mx/404807/2015/05/19/pese-a-reformas-mexico-es-mediocreen-productividad-laboral-ocde, consultado el 15 de Agosto de 2015.

EL UNIVERSAL. *Revelan Trabas para abrir negocios,* http://www.eluniversal.com.mx/ciudad-metropoli/2014/impreso/revelan-trabas-paraabrir-negocios-123747.html, consultado el 22 de marzo de 2015.

EXCELSIOR. *La corrupción se come 2% del PIB; revela análisis de observatorio económico* http://www.excelsior.com.mx/nacional/2015/02/26/1010460, consultado el 7 de abril de 2015.

Fondo Multilateral De Inversiones, Economist Intelligence Unit*, Indice del entorno empresarial para mujeres (Women's Entrepreneurial Venture Scope, WEVenture Scope)* http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getDocument.aspx?DOCNUM=37894500/, consultado el 25 de Agosto de 2015.

Grupo Del Banco Mundial, http://espanol.doingbusiness.org/~/media/GIAWB/Doing%20Business/Documents/Annu al-Reports/English/DB15-Full-Report.pdf, consultado el 20 de marzo de 2015.

Instituto Federal Electoral (2014), *Informe país sobre la calidad de la ciudadanía en México del IFE-Colmex 2014* http://www.ine.mx/archivos2/s/DECEYEC/EducacionCivica/Informe_pais_calidad_ciudadania_IFE_FINAL.pdf consultado el 6 de abril de 2015.

Instituto Mexicano De Competitividad A.C.. *Las empresas tienen miedo: los costos de hacer negocios en México vía México Evalúa*

http://imco.org.mx/seguridad/las-empresas-tienen-miedo-los-costos-de-hacernegocios-en-mexico-via-mexico-evalua/, consultado el 6 de abril de 2015.

INEGI (2013), *Encuesta Nacional de Calidad e impacto Gubernamental* en http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/especiales/encig/2 013/doc/encig2014_06.pdf, consultado el 28 de enero de 2016.

INMUJERES (2009), *Empresas de mujeres = Empresas exitosas [Recomendaciones para hacer crecer tu negocio],*

http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/100988.pdf consultado el 20 de agosto de 2015

LA JORNADA. *Aprueban nuevas modificaciones a la Ley de Establecimientos Mercantiles* http://www.jornada.unam.mx/ultimas/2015/02/05/aprueban-nuevas-modificaciones-a-laley-de-establecimientos-mercantiles-1725.html, consultado el 20 de marzo de 2015.

Ley Federal Del Trabajo, Vigente al 28 julio de 2015, en http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/tcfed/162.htm?s=

López J. *5 trámites para abrir tu negocio en regla*, Forbes en http://www.forbes.com.mx/5-tramites-para-abrir-tu-negocio-en-regla/, consultado el 20 de marzo de 2015.

MÉXICO ¿CÓMO VAMOS? (sf) http://www.mexicocomovamos.mx/prensa/crecimientoeconomico-mediocre-algunas-razones-impunidad-y-corrupcion/, consultado el 7 de abril de 2015.

MÉXICO ¿CÓMO VAMOS? (sf) http://www.mexicocomovamos.mx/publicaciones/unsolo-idioma-para-crecer-recomendaciones-para-reportar-el-pib-y-su-crecimiento-enmexico-elaborado-por-jonathan-heath/, consultado el 7 de abril de 2015.

Price Waterhouse Coopers México, *Doing business in Mexico 2015,* http://www.pwc.com/mx/es/publicaciones/doing-business-mexico.jhtml, consultado el 20 de marzo de 2015.

Rico M. (2012), *Fundamentos empresariales*, Madrid, ESIC Editorial, https://books.google.com.mx/books?id=AQuyxnDAvH0C&printsec=frontcover&dq=entor no+empresarial+pdf&hl=es&sa=X&ved=0CEEQ6AEwCDgeahUKEwjvq6HbtLvHAhUEW JIKHcvzClw#v=onepage&q=entorno%20empresarial%20pdf&f=false/, consultado el 15 de Agosto de 2015.

Sánchez A. (2014), *Reforma Laboral*, http://www.fesmex.org/common/Documentos/Libros/Paper_AP_Reforma_Laboral_Alfre doSanchezC_May2014.pdf, consultado el 20 de marzo de 2015.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (30 de diciembre de 2014), DOF. *Anexo 5 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2015* http://www.sat.gob.mx/informacion_fiscal/normatividad/Paginas/resolucion_miscelanea_2015.aspx, consultado el 17 de Noviembre de 2015.

Soy Entrepreneur. *El primer paso para abrir un local*, http://www.soyentrepreneur.com/elprimer-paso-para-abrir-un-local.html, consultado el 21 marzo de abril de 2015.

Transparency International. http://www.transparency.org/news/pressrelease/indice_de_percepcion_de_la_corrupcio n_2014_el_crecimiento_transparente_en_, consultado el 5 de abril de 2015

Value For Women Ltd.. http://www.v4w.org/images/generales//Resources/CreandoOportunidades-VfWDic2014.pdf consultado el 20 de marzo de 2015

Mujeres empresarias de pymes industriales y su interrelación con los sistemas contables, como sustento para el desarrollo.

Caso industria textil del sur del estado de Guanajuato

Ma. Guadalupe Olvera Maldonado:
Roberto Rodríguez Venegas
Emigdio Archundia Fernández

Resumen

En el ámbito empresarial, históricamente reservado para los hombres, las mujeres están buscando cada vez mayor participación. Pero la tarea no ha sido fácil, porque deben equilibrar su vida personal en la que son madres y responsables de su hogar, con las responsabilidades y turbulencias empresariales. Y aunque las estadísticas muestran los avances que han tenido, principalmente en este siglo, es evidente que normalmente compiten en situaciones de desventaja. Y si a eso agregamos la endémica problemática de las PYMES mexicanas, y el rezago de la mayoría de las industrias PYME, pareciera que es un reto sin posibilidades de triunfo. Afortunadamente, existen mujeres que han aceptado el desafío, y conforman un nuevo estilo de administrar y hacer negocios. En los municipios de Moroleón y Uriangato, ubicados en el sur del estado de Guanajuato, la gran mayoría de la población depende, de manera directa o indirecta, a través de las PYMES de la industria textil, algunas de las cuales son administradas por mujeres. Por ello, el presente trabajo pretende una exploración a algunas características de estas mujeres y su forma de interactuar con el sistema contable y la información que provee, a efecto de determinar si esa interacción efectivamente coadyuva al éxito de la empresa. La investigación cualitativa se aplicó sobre una muestra de 55 empresas de la industria textil de la zona, obteniendo los datos a través de cuestionarios. Los resultados nos indican que las administradoras revelan, en su mayoría, una escasa o nula formación académica y empresarial, y un limitado o inexistente acercamiento a los sistemas contables, que podrían ayudarles a la consecución del desarrollo empresarial.

Palabras Clave: Empresarias, sistemas contables, información.

Introducción

Un tema que hasta hace tres o cuatro décadas ni siquiera se consideraba, es que las mujeres no solo están iniciando más negocios de los que hicieron en el pasado, sino que también están comenzando en sectores o actividades que tradicionalmente no abarcaban. Obviamente, las empresarias enfrentan problemas comunes a todos los demás empresarios, pero adicionalmente enfrentan, aún, la desventaja de la discriminación y los estereotipos.

En los hechos, los roles de género tradicionales implican que las mujeres son las encargadas de las responsabilidades familiares y domésticas, a veces sin ningún tipo de ayuda; incluyendo, por supuesto, la atención y cuidado de los hijos. Sin embargo, pese a esas limitantes, cada vez son más las mujeres que incursionan en el medio empresarial, no nada más como trabajadoras asalariadas, sino como empresarias y empleadoras. Y claro, como en todos los ámbitos, existen historias de éxito que sobresalen, pero aún falta por conocer mucho del ambiente al que se enfrentan, sus perfiles y formas de administrar, sus principales obstáculos y oportunidades, su desempeño y resultados, entre otros muchos factores. Además, si le agregamos el componente de que la mayoría de esas mujeres empresarias manejan MiPYMES, entonces el tema es todavía más trascendental para las familias, la sociedad, la economía, y el potencial de desarrollo que pueden detonar.

Por ello, el presente trabajo se enfoca a uno de esos factores: el perfil de las empresarias PYMES industriales y su estilo de administrar, específicamente a la relación que se establece entre la empresaria y los sistemas contables de información financiera, como una herramienta que le sustente el quehacer administrativo y la toma de decisiones acertadas.

Contexto

Para contextualizar el ambiente en el que actúan, es necesario ubicar dentro de éste al aspecto personal. Según Arellano (2013: párr. 8), el ser jefa de hogar y tener hijos, implica menor tiempo invertido en el negocio, y por lo tanto un menor desarrollo, debido a la necesidad de combinar responsabilidades familiares con actividades empresariales.

Otra barrera para algunas mujeres, es la limitada oportunidad que encuentran para establecer relaciones de negocios con otras personas en posiciones similares. Se requiere tiempo y esfuerzo para alcanzar aceptación y desarrollar relaciones, principalmente informales, con otras personas en los grupos profesionales y de negocios, donde predominan los hombres (Longenecker, 2001:10).

Además, según Lambing (1998: 22-23), las razones por las que las mujeres inician una empresa, son diferentes de las de los hombres, ya que ellas piensan menos en el dinero y más en la flexibilidad del horario y el sitio de trabajo, y la mayoría crece más lentamente y obtiene menos ganancias. Aunque también se plantean varias ópticas para explicar esta última aseveración, ya que algunos consideran que estas empresarias deciden mantener pequeños a sus negocios para atender su vida familiar, y otros opinan que el lento y menor crecimiento se debe a los obstáculos adicionales que se les presentan, por ejemplo, el acceso a financiamiento. Otra teoría que plantea Lambing (1998: 23) es que las mujeres son más precavidas en las decisiones de negocios, y eso puede ser un freno. También las mujeres tienen diferente concepción del éxito, del enfoque de administración y del trato con los empleados y clientes, no siendo su principal fin la consecución de ganancia (Lambing, 1998:26).

Asimismo, son reconocidas como cualidades de las mujeres en el ambiente empresarial, su facilidad para aportar al trabajo en equipo, su forma de enfrentar las dificultades, y su empatía. Otro factor que ha jugado un papel a favor de incrementar el desarrollo profesional y empresarial de las mujeres, es el nivel de escolaridad cada vez más alto, haciendo su papel más relevante.

En el terreno de las estadísticas, Tarango (2013: sección Numeralia), con datos de INEGI, Banco Mundial, Instituto Nacional de las Mujeres, Organización Mundial de la

Salud, y la Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos (AMEDIRH), reporta que en lo que va del presente siglo, la participación de las mujeres en puestos de dirección en las principales empresas del país aumentó de 43 a 52%. Además, en México hay cada día más mujeres dueñas de empresas: los datos del Banco de Información Estadística (BIE) del INEGI 2010, revelan que 2.6% de las mujeres económicamente activas son actualmente empleadoras (en 2005 era de 1.8%). Asimismo, las estadísticas reportan que 42% de las mujeres empresarias tiene un nivel de escolaridad de secundaria completa; 70% inicia su empresa con ahorros personales; 88% de las empresas son administradas sin ayuda profesional; 72% tiene como cliente al consumidor final; y más de 50% no realiza publicidad. Es decir, prevalece la administración empírica.

Otros datos reportados por Tarango (2013: sección Numeralia): en México, las mujeres que forman parte de la Población Económicamente Activa (PEA) son casi 19.5 millones; de ellas, más de 13 millones son madres que trabajan. Dos de cada tres mujeres ocupadas (65.1%) son subordinadas y reciben una remuneración por su labor; 23.2% trabajan por cuenta propia; 2.4% son empleadoras que tienen perfil de emprendedoras.

A su vez, el Centro de Investigación de la Mujer en Alta Dirección (CIMAD) del Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa (IPADE) (2013: sección Estadísticas), ha realizado una recopilación de estadísticas sobre mujeres y empresarias, de la que se extraen los siguientes datos:

> En México, de cada cinco pequeñas y medianas empresas que se abren tres están lideradas por mujeres, para fines fiscales. (SHCP, 2013). 37% aportan las mujeres empresarias de México al Producto Interno Bruto (INEGI, 2012). De acuerdo con la SHCP, de cada 100 mujeres que solicitan un préstamo para invertir en su empresa, el 99% salda sus deudas de manera íntegra (SHCP, 2013). Las mujeres en México representan el 16% del sector empresarial de acuerdo con el INEGI (2012). Las mujeres ocupan el 31% de los puestos de alta dirección en México (32% en la OCDE), 7% de los miembros de la junta directiva de las empresas mexicanas son mujeres (10% en la OCDE), y sólo el 2% de las mujeres mexicanas son empresarias (en comparación con el 6% de

los hombres) (OCDE, 2011). El 2% de las mujeres trabajadoras son *entrepreneurs* contra el 6% de los hombres (GEM, 2012). Las mujeres de todo el mundo no están suficientemente apoyadas como para que les sea fácil empezar una empresa (GEM, 2012). En México, 43.5% de la población adulta percibe oportunidades de negocio y 60.6% siente que tiene las habilidades requeridas para iniciar una empresa, pero solo 26.6% reconoce que el miedo al fracaso le impide hacerlo; en general, 24.2% tiene intenciones reales de emprender un negocio. Aún con los avances obtenidos en las últimas décadas, según un dictamen de la OCDE (2011), muchas mujeres mexicanas se enfrentan a importantes obstáculos que les impiden participar plenamente en el mercado laboral. Estos incluyen: la carga de trabajo no remunerado (las mexicanas dedican cuatro horas diarias más, al trabajo no remunerado, que los hombres); los tradicionales roles de género; y la carencia de políticas de conciliación entre trabajo y vida familiar, especialmente la insuficiente oferta de servicios de cuidado infantil, y de prácticas laborales flexibles. Según datos de INEGI (2013), las empresarias mexicanas en su mayoría se encuentra entre los 40 y 49 años, el 25% tiene entre 30 y 39 años, el 60% vive en pareja, y cuatro de cada cinco tienen hijos.

Adicionalmente, Perdomo (2002:117) realiza una interesante observación respecto al tema de roles de género: “Cuando la mujer logra el éxito y llega a puestos directivos y ejecutivos, generalmente los subordinados se sienten agredidos, sobre todo si son varones, cuestionan inevitablemente la feminidad de la ejecutiva, por haber entrado en un coto tradicionalmente masculino”; este es otro obstáculo para su desarrollo.

A las consideraciones personales sobre las empresarias, si hablamos de PYMES industriales, habrá que agregar otros factores que les son adversos (sin importar el género del empresario), que hacen que la situación actual de las PYMES mexicanas –y de América Latina en general- no sea la idónea, ya que no tienen un alto grado de sobrevivencia. De acuerdo al informe de 2007 “Evaluando los Programas de Apoyo a las Pymes en México”, del Banco Mundial, elaborado por Tan y colaboradores (citado por Lecuona, 2009: 79) sólo 35,000 PYMES sobreviven después de dos años, de las

200,000 que se crean anualmente. De la misma forma, el Consejo Coordinador Empresarial (CCE) (2013: párr. 2), señala que el 75% de las PYMES deja de existir dentro de los primeros cinco años, y que sólo el 10% llega a los diez años de vida.

En un estudio realizado por CONDUCEF en 2013 (párr. 3 y 4), se observa que los problemas y retos de las PYMES han subsistido al paso del tiempo, destacando entre estos la mala administración y la incompetencia personal de los empresarios. Por supuesto que Guanajuato no es ajeno a los problemas y circunstancias que se viven en todo el país. Según el estudio presentado por Espinoza (2011:115), la composición porcentual de los principales problemas de las PYMES en el estado son: Ventas 10%, producción 4%, insumos 4%, administrativos 42%, financieros 24%, y fiscales 16%.

Como es la tendencia en el resto del país desde hace décadas, los principales problemas de las empresas guanajuatenses están en los aspectos administrativos como número uno, y los problemas fiscales en tercer lugar.

Explorando dentro del rubro de las dificultades administrativas (el 42% del total), los principales problemas son el manejo de los recursos 12%, la carencia de control 10%, la ineficiente administración con 24%, y la inexistencia de la administración el 54% (Espinoza, 2011:116). En otras palabras, la mayoría de las PYMES guanajuatense subsiste sin siquiera el mínimo de administración, prácticamente por inercia y gracias a otras ventajas competitivas, la mayoría de las veces insuficiente para sostenerlas a mediano plazo.

Agreguemos el proverbial rezago tecnológico de las PYMES industriales mexicanas, la carencia de financiamiento, la falta de actualización de los procesos productivos, entre otros, y encontramos que el reto de las empresarias PYMES industriales es mucho mayor a las de otros empresarios.

Por ello, es necesario que estas empresarias recurran a todas herramientas que les ayuden a hacer eficiente su administración, y los sistemas contables como segmento de esta, son una parte esencial en este proceso, sustentando el proceso de toma de decisiones exitosas.

Planteamiento de la investigación

Los resultados que se muestran en el presente trabajo se derivan de una investigación realizada sobre la industria textil del sur del Estado de Guanajuato, en los municipios de Moroleón y Uriangato, la cual se planteó con el objetivo de analizar la interrelación entre el administrador de PYMES industriales y los sistemas contables, para determinar si éstos coadyuvan al éxito de la empresa.

La actividad económica más importante de ambos municipios es la industria y el comercio textil, lo que provoca que permanentemente reciba a visitantes de todo el país, quienes pueden adquirir principalmente suéter, colchas, ropa para bebé, ropa deportiva, ropa casual, tejido de punto, tejido plano, entre otros productos textiles. De acuerdo a cifras de Cuéntame INEGI (2010), Moroleón cuenta con una población de 49,364 habitantes y Uriangato con 59,305; sin embargo, estos municipios no han tenido el desarrollo que por su larga tradición en la industria textil cabría esperar, y toda la región muestra un alto nivel de migración a los Estados Unidos, según registros de la Comisión Nacional de Población (CONAPO, 2010).

Por lo anterior, se planteó la investigación para explorar si los sistemas contables son capaces de contribuir al desarrollo de estas empresas textiles. Así pues, la población en la que se focalizó el estudio son las 106 PYMES industriales del sector textil en esta zona (INEGI, 2010), cada una de las cuales cuenta con un mínimo de 11 y un máximo de 250 trabajadores. La muestra sobre la que se realizó este estudio estuvo comprendida por 55 empresas, y los datos fueron obtenidos a través de cuestionario con preguntas cerradas, contestadas por los administradores de cada una de las empresas. Aunque se les dio la libertad de anotar, adicionalmente, los comentarios que consideraran pertinentes.

Habrá que hacer notar que inicialmente la investigación estuvo enfocada a los empresarios PYMES industriales de este sector, sin consideración de género, pero a la luz de los resultados se volvió necesario hacer el acotamiento, y analizar éstos de manera particular para el conjunto de las empresarias.

Para el desarrollo de la investigación, se establecieron las siguientes hipótesis:

1. La interrelación entre el administrador y los sistemas contables está determinada por el perfil del administrador.
2. Las decisiones que se basan en información financiera contable relevante contribuirán positivamente al éxito de las empresas

Hay que aclarar que por lo focalizado del sector en el que se desarrolló la investigación, y al no ser originalmente el objeto central del estudio, este es apenas una primera exploración al tema de las empresarias de la industria textil en Guanajuato.

Resultados y conclusiones

Las características del administrador que se categorizaron fueron: a) si las administradoras son dueñas o contratación externa, b) la edad, y c) la escolaridad de las empresarias. Inicialmente, hay que hacer notar que los resultados encontrados muestran que el 31% de las empresas están dirigidas por mujeres, lo que está en concordancia a la estadística nacional.

El primer dato que resalta es que todas las empresarias son dueñas o copropietarias de la empresa que dirigen (no son contratación externa), y ninguna es emprendedora; es decir, se trata de empresas en funcionamiento que han debido administrar por alguna circunstancia, pero no son creadas por la empresaria.

Considerando solo los datos de las industrias lideradas por mujeres, encontramos los siguientes resultados respecto a la edad y escolaridad de las empresarias **Tabla 1** y **Tabla 2**.

Tabla 1

MUJERES EMPRESARIAS PYMES INDUSTRIA TEXTIL

EDAD	
Categoría	Frecuencia
Mayores de 49 años	19%
Entre 40 y 49 años	69%
menores de 40	12%

Elaboración propia con resultados de la encuesta

Tabla 2

MUJERES EMPRESARIAS PYMES INDUSTRIA TEXTIL

ESCOLARIDAD	
Categoría	Frecuencia
Profesionistas	13%
Preparatoria	31%
Secundaria	31%
Primaria	25%

Elaboración propia con resultados de la encuesta

Como segunda parte, se exploraron aspectos definitorios del sistema contable, como son: a) los medios físicos de registro contable, b) el formato de los informes obtenidos, y c) la interacción del administrador con su sistema; todo ello con el objeto de conocer

que tanta importancia le otorga la empresaria a este sistema, y como interactúa con éste en el diseño y la información que le proporciona.

Los medios físicos de registro, como primera etapa del sistema contable, y los informes que recibe la empresaria (fase final del sistema), arrojan los siguientes datos **Tabla 3** y **Tabla 4**:

Tabla 3

MUJERES EMPRESARIAS PYMES INDUSTRIA TEXTIL

MEDIOS FISICOS DE REGISTRO CONTABLE	
Categoría	Frecuencia
Manual	44%
Computadoras personales	50%
Redes internas	6%

Elaboración propia con resultados de la encuesta

Tabla 4

MUJERES EMPRESARIAS PYMES INDUSTRIA TEXTIL

FORMATO DE LOS INFORMES OBTENIDOS DEL SISTEMA CONTABLE	
Categoría	Frecuencia
Verbales/sin formato	50%
Estados financieros	13%
Complementarios a EF	12%
Fiscales	25%

Elaboración propia con resultados de la encuesta

La interacción con el sistema contable se evaluó a través de los tres rubros que se muestran en la **Tabla 5** (de forma comparativa por género, únicamente como dato adicional).

Tabla 5

TABLA COMPARATIVA

INTERACCION CON EL SISTEMA CONTABLE		
	MUJERES	HOMBRES
	Frecuencia	Frecuencia
Participación en el diseño del sistema contable	25%	40%
Análisis de la información contable	25%	31%
Exposición de sugerencias o necesidades de información contable	25%	25%

Elaboración propia con resultados de la encuesta

Enseguida se procedió a plantear la medida del éxito de las empresas, en base a la percepción de crecimiento de los empresarios y de las utilidades obtenidas; los resultados obtenidos se muestran (también comparativamente por género) en la **Tabla 6** y **Tabla 7.**

Tabla 6

TABLA COMPARATIVA

CRECIMIENTO DE LA EMPRESA EN LOS ULTIMOS 3 AÑOS		
	MUJERES	HOMBRES
Crecimiento	62%	60%
Sin cambio	19%	16%
Decrecimiento	19%	24%

Elaboración propia con resultados de la encuesta

Tabla 7

TABLA COMPARATIVA

UTILIDADES OBTENIDAS EN LOS ULTIMOS 3 AÑOS		
	MUJERES	HOMBRES
Muy buenas	13%	5%
Buenas	19%	32%
Regulares	37%	45%
Malas	31%	18%

Elaboración propia con resultados de la encuesta

Otro resultado que es necesario hacer notar, es que las empresarias que analizan la información, en combinan con la intuición (según sus palabras), son las que reportan utilidades muy buenas o buenas.

Análisis y conclusiones

Resalta en estos datos la baja escolaridad de las empresarias, donde sólo el 13% tienen nivel licenciatura y el 56% apenas cursó la secundaria o menos. Es de considerar que la poca preparación académica también es una limitante al momento de plantear las características del sistema contable, y la interacción con éste, ya que un alto porcentaje todavía maneja sus registros de forma manual, despreciando o desconociendo las ventajas que ofrece la tecnología. Además, la mitad de las administradoras recibe información de tipo verbal o sin formato, ya que no conoce cuáles tipos de información le puede suministrar un sistema contable, como lo demuestra el hecho de que en el ítem del cuestionario "Tipo o formato de informes recibidos", el 30% de las que contestaron "verbales o sin formato", anotó posteriormente: "Cuáles existen", "No se cuales haya", o un mensaje en el mismo sentido.

Es evidente que las empresarias tienen escasos conocimientos contables, lo cual limita la posible contribución de los informes a la toma de decisiones. Inclusive es de señalar que a la cuarta parte de la muestra sólo le interesa el cumplimiento fiscal, por ser obligatorio.

También, de acuerdo a los resultados, las mujeres interaccionan menos con su sistema contable que los hombres: sólo una minoría participa en el diseño y analiza la información resultante (aparentemente porque no la entiende, como ya se apuntó), al igual que en la exposición de necesidades y sugerencias; aunque esto último es común en ambos géneros.

El crecimiento es aproximadamente el mismo en ambos géneros, pero si observamos el decrecimiento, resulta que los empresarios han retrocedido a sus empresas, más que las empresarias. Y en el rubro de utilidades reportadas por empresas dirigidas por mujeres, es notorio que tienden a los extremos, son más las que obtuvieron muy buenas utilidades, pero también son más las que reportaron malas utilidades.

En esta exploración, los resultados muestran que las características de la empresaria, principalmente la escolaridad, son determinantes en su forma de interrelacionarse con

los sistemas contables; y que las que interactúan con su sistema contable, utilizando más la información, perciben un mayor crecimiento y utilidades. De esto se puede concluir, para la primera hipótesis, que el componente del perfil de la administradora que determina la interacción con el sistema contable, es la escolaridad. La edad no es determinante, y al tipo de contratación (dueña o externa) no fue posible evaluarlo. La segunda hipótesis, en principio se confirma, ya que las pocas empresarias que interactúan con el sistema contable, y utilizan la información que de éste obtienen, reportan buenos o muy buenos resultados. Pero también hay que reconocer que no son las únicas que reportan buenos resultados, por lo que amerita otro estudio más profundo, para conocer que tanto influyen los sistemas contables en ese desarrollo exitoso.

Es indudable que las empresarias de este sector evidenciaron en este estudio sus puntos débiles, como son: la escasa formación académica (y seguramente empresarial), que asumieron el mando de sus empresas familiares que ya funcionaban con una inercia propia, y que la gran mayoría carece de conocimientos contables para utilizar los sistemas como fuente de información para basar decisiones. También debemos reconocer que, con todas las limitantes personales y del entorno, aún mantienen resultados aceptables, comparativamente con los de los hombres, pese a todas las adversidades. Vale mucho la pena preguntarse (y seguir investigando) cómo optimizar el potencial de estas mujeres.

Según el estudio, la vía para mejorar a las empresas apunta a la formación académica y empresarial de las administradoras, con capacitación empresarial y elevando la escolaridad. Esto, más que una alternativa, es una necesidad evidente.

Referencias

Arellano, K. (2013). Retos de las Mujeres Empresarias. En Excélsior en línea. Recuperado de http://www.excelsior.com.mx/opinion/suma/2013/06/04/902316

Centro de Investigación de la Mujer en Alta Dirección (CIMAD) del

Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa (IPADE). (2013).

Recuperado de

http://www.ipade.mx/Documents/cimad/Estadísticas%20sobre%20mujeres%20y%20empresarias%20en%20México.pdf

Cuéntame INEGI (2010). Recuperado de http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/Gto/Poblacion/default.aspx?tema=ME&e=11

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUCEF). (2013). Recuperado de http://www.condusef.gob.mx/index.php/empresario-pyme-como-usuarios-de-servicios-financieros/548-errores-mas-comunes-del-empresario-pyme.

Consejo Coordinador Empresarial. (2013). *A los Cinco Años Desaparece la Mayoría de las Pymes*. En Noticiasnet. Recuperado de http://www.noticiasnet.mx/portal/general/econom%C3%AD/155777-los-cinco-a%C3%B1os-desaparece-la-mayor%C3%AD-de-pymes-cce

Comisión Nacional de Población (CONAPO, 2010). Recuperado de http://www.conapo.gob.mx/swb/CONAPO/Indices_de_intensidad_migratoria_Mexico-Estados_Unidos_2010

Espinoza, R. (2011). *Manual para la promoción de las PYMES Mexicanas: Elementos administrativos y jurídicos a considerar en la planeación integral de utilidades*. México: Universidad de Guanajuato.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2010). *Censos Económicos 2010*. Recuperado de http://www.inegi.org.mx/

Lambing, P. y Kuehl, Ch. (1998). *Empresarios Pequeños y Medianos.* México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Lecuona, R. (2009). *El Financiamiento a las Pymes en México: La Experiencia*

Reciente. En EconomíaUnam, Vol. 6, num. 017. Recuperado de http://www.economia.unam.mx/publicaciones/econunam/pdfs/17/04ramonlecuona.pdf

Longenecker, J., Moore, C. y Pertty, J. (2001). *Administración de Pequeñas Empresas. Un Enfoque Emprendedor* (11ª ed.). México: International Thomson Editores

Municipio de Moroleón, Gto (2014). *Nuestro Municipio*. Recuperado de http://moroleon.gob.mx/index.php/mnu-municipio/nuestro-municipio.

Municipio de Uriangato, Gto. (2014). *Industria y Comercio*. Recuperado de http://www.uriangato.gob.mx/conocenos/

Perdomo, A. (2002). *Toma de Decisiones Financieras*. México: International Thomson Editores.

Tarango, Y. (2013). *Mujeres Empresarias Mexicanas*, en Revista Vértigo Político en Línea. *Recuperado de* http://www.vertigopolitico.com/articulo/5832/Mujeres-empresarias-mexicanas#sthash.tCYS5aAt.dpuf.

Programas empresariales de inclusión y empoderamiento de la mujer en la industria del cemento[*]

Paola Selene Vera Martínez

Resumen

La desigualdad de oportunidades que enfrentan las mujeres para insertarse en actividades productivas y ascender laboralmente es una problemática persistente. Al respecto, tanto organismos internacionales como empresariales hacen hincapié en promover iniciativas para incorporar el trabajo femenino, así como, para desmantelar las barreras que enfrentan al interior de las organizaciones. Este trabajo toma como ejemplo las acciones llevadas a cabo por tres empresas representativas de la industria del cemento, con el objetivo de examinar lo relativo a los programas con enfoque de género que han implementado para promover la inclusión y empoderamiento de la mujer. El método seguido fue el análisis de texto de los informes de desarrollo sustentable, seguido del examen de los programas específicos que han instrumentado las empresas cementeras seleccionadas para el estudio. Se encuentra que la trayectoria de ascenso de la mujer en puestos de alto mando ha sido lenta debido a la falta de identificación de las barreras que limitan el acceso a esos puestos y de estrategias certeras para superarlas. Por otra parte, también se halla que las empresas han desarrollado programas que tienden a propiciar el empoderamiento de la mujer, esto en el caso de aquéllas que viven en comunidades vecinas a sus plantas; sin embargo, hace falta una evaluarlos para medir su alcance real.

Palabras clave: programas empresariales de inclusión, género, techo de cristal.

[*] Investigación realizada gracias al programa UNAM-DGAPA-PAPIIT IA301515: Gobernanza e implementación de estándares de sustentabilidad en la cadena de valor del cemento en México.

Introducción

La participación de la mujer en las actividades productivas se encuentra lejana de ser igualitaria. Organismos internacionales, como las Naciones Unidas promueven el incremento de la igualdad de la participación de la mujer, a través de iniciativas globales, desde la Agenda 21 (Naciones Unidas, 1992) hasta los Objetivos del Desarrollo Sustentable (Naciones Unidas, 2015). Sin embargo, si bien se ha avanzado en aspectos como el acceso a la educación, el tema del empleo es un asunto pendiente.

La brecha de género de empleo, es decir, la participación de la mujer con respecto a los hombres, es marcada en países como México o Italia en los cuales la participación de la mujer apenas alcanza el 50%, en contraste con países como Suecia y Suiza donde se alcanzan tasas de más del 70% (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2008, p. 11).

Para justificar la brecha de género de empleo, por parte de los empleadores, se dan argumentos como las diferencias de sexo en las preferencias y productividad. Por otra parte, se señala que las mujeres pueden rehuir de la posibilidad de mayores responsabilidades laborales para no afectar sus responsabilidades en el hogar o la interrupción de sus carreras para dedicarse a la crianza de sus hijos. (Matsa y Miller, 2011, p. 1). Sin embargo, las mujeres que participan en las actividades económicas se enfrentan a otras barreras, como la brecha salarial o el ascenso laboral.

La brecha salarial, o desigualdad en el salario entre hombres y mujeres por igual productividad (Weichselbaumer y Winter-Ebmer, 2005, p. 479), suele atribuirse a la menor experiencia acumulada o menor educación formal de las mujeres en comparación con los hombres, es decir, por tener una menor calificación. La brecha salarial, además, se atribuye a interrupciones en la vida laboral de las mujeres o por discriminación (Blau y Kahn, 2000, pp. 6-7). Pero estas diferencias salariales también están presentes entre hombres y mujeres que ocupan puestos directivos altos (Bell, 2005, p. 1).

El techo de cristal representa barreras que sistemáticamente impiden el avance de las mujeres a puestos de un nivel más alto, en el cual, los altos ejecutivos y directores corporativos "*pueden discriminar de manera tácita o por estereotipo de sexo, y la ausencia histórica de mujeres en los puestos más altos pueden dar lugar a la histéresis*" (Matsa y Miller, 2011, p. 1) lo que impiden su avance.

Al respecto, romper las barreras que impiden el avance de las mujeres al interior de la organización -el llamado techo de cristal-, requiere de su comprensión exacta, de estrategias para superarlas y que a nivel directivo se tenga conocimiento de las barreras y del clima organizacional que enfrentan las empleadas (Ragins, Townsend y Mattis,1998, p.28).

Las Naciones Unidas, además de trabajar con los gobiernos, han impulsado que las empresas se adhieran a sus esfuerzos a través de iniciativas como el Pacto Mundial (Royal Danish Ministry of Foreign Affairs y United Nations Development Programme, 2005).

Por su parte, las empresas se han organizado para promover sus propias iniciativas en el marco del desarrollo sustentable, entre ellas se hallan las que componen la industria del cemento.

La producción de cemento es una actividad extendida en el mundo, alrededor de 155 países se ocupaban de su producción en 2012 (van Oss, 2015). El cemento es un insumo clave en la fabricación del concreto que se utiliza en infraestructura y vivienda (World Business Council for Sustainable Development-Cement Sustainability Initiative [WBCSD-CSI], 2002).

Por las características del proceso de producción de cemento, la investigación es una actividad presente en la industria, tanto para diseñar procesos más eficientes como para buscar materiales que atenúen sus debilidades: el uso de combustibles y la fabricación de clinker. El primero, porque se requieren de grandes cantidades de combustible para elevar la temperatura de

sus hornos a más de 1 200°C, y el segundo, porque en el proceso químico del clinker se desprende dióxido de carbono. (Vera, 2016).

Como efecto colateral, los retos que enfrenta la industria han motivado que las empresas que la integran se organicen en torno a sus problemáticas comunes. Muestra de ello es la Cement Sustainability Initiative (Iniciativa para la Sostenibilidad del Cemento), que forma parte del World Business Council for Sustainable Development (Consejo Mundial de Negocios para el Desarrollo Sustentable). Dentro de esta *Iniciativa*, las empresas de la industria han emitido una serie de acciones conjuntas para mitigar sus impactos ambientales y fomentar la seguridad laboral. (Vera, 2014).

Asimismo, ha influido en que las empresas se adhieran a otras iniciativas como el Global Reporting Initiative (Iniciativa de Reporte Global) y el Global Compact (Pacto Mundial), con las cuales, las acciones de las empresas cementeras se extienden más allá de lo ambiental y la seguridad laboral.

Las acciones individuales y en conjunto de las empresas cementeras las han llevado a transitar de procesos de eco-eficiencia al desarrollo sustentable. Es decir, de estrategias para el aprovechamiento óptimo de los recursos naturales a estrategias integrales en las que se involucran a otras partes de interés, como son los trabajadores, el gobierno y organismos no gubernamentales. Lo anterior sin detrimento de la eficiencia económica. (Vera, 2015).

Como se señaló, en general la participación de la mujer en las actividades económicas es menor a la de los hombres y además, estas enfrentan barreras de ascenso laboral y salarios menores para una misma actividad. En este marco ¿cuáles son las acciones que se han realizado en la industria del cemento? El objetivo de esta ponencia es examinar los programas implementados por las empresas cementeras para promover la inclusión y el empoderamiento de la mujer.

Para ello, se analizan los informes de desarrollo sustentable emitidos por las empresas multinacionales Cemex, Lafarge y Holcim; la primera, líder del

mercado mexicano; las segunda y tercera, tras su fusión se consolidaron como líder global. Se inicia con el análisis de texto de los informes para observar la recurrencia en ellos de categorías relacionadas con el género; después, se hace énfasis en los programas que han implementado en ese tema.

Se encuentra coincidencia entre las empresas para llevar a cabo acciones que fomentan el ascenso de sus empleadas, así como de múltiples programas orientados a las mujeres que viven en las comunidades aledañas a las plantas de cemento.

La discusión de los resultados que se presentan no se limita al ámbito académico, la reflexión sobre el tema, debe repercutir en la práctica de la administración de las organizaciones.

Método

Análisis de texto. Se utiliza el programa Atlas.ti7 en el análisis de texto de los informes corporativos de desarrollo sustentable de las empresas, Lafarge, Holcim y Cemex, según su disponibilidad, por lo que difiere el número de reportes de cada una. En el caso de Cemex, se dispone de 18 reportes que abarcan el período 1997-2014; le sigue Lafarge con 13 reportes, que corresponden de 2002 a 2014; por su parte, de Holcim sólo se tiene 7 reportes, cuyo período no es anual. Al no poder establecer un período de tiempo uniforme, se optó por considerar el total de reportes para cada empresa.

Del reporte de palabras que arrojó Atlas.ti7 se seleccionaron los términos que se relacionan con la noción de género, omitiendo erratas y palabras como diversidad, que son utilizadas en otros ámbitos. Las palabras seleccionadas fueron, en el idioma publicado, *female, gender, male, man, men, woman, women*.

Ratio de género en el discurso. Se adapta la idea del índice de brecha de género (World Economic Forum, 2006, 2015), utilizando el empleo de ratios para comparar el empleo entre categorías: *female-male; woman-man; women-men*.

$$R_i = \frac{m_i}{h_i}$$

R_i mide la mención de categorías femeninas con relación a las masculinas, con $0 < R_i < 1$, donde 0 indica desigualdad y 1 igualdad de mención. Donde *m*, es el número de menciones en la categoría femenina *i*; *h* es el número de menciones en la categoría masculina *i*. Para ello se utilizan los datos generados en el análisis de texto de los informes corporativos de desarrollo sustentable de las empresas citadas.

Resultados

Análisis de texto global

A continuación, se presenta la ocurrencia de las categorías seleccionadas en los reportes de desarrollo sustentable de las empresas cementeras (cuadro 1). Comenzando con el término *gender* (género) fue más frecuente encontrarlo en los reportes de Lafarge, 38 ocasiones, en promedio 2.9 veces por reporte. En los informes de Cemex se utiliza en 28 ocasiones, en promedio 1.6 por reporte; y en los de Holcim se encontró 12 veces, 1.7 menciones por reporte.

En el caso de Cemex (cuadro 1), se dispone del historial más largo de informes de desarrollo sustentable, en los cuales la palabra *female* (femenino) aparece un total de 40 veces, en número representa la mayor ocurrencia entre las tres empresas. Sin embargo, en promedio la palabra aparece 2.2 veces por reporte, cifra cercana a la que se presenta en Lafarge; en Holcim en promedio se emplea *female* 3.9 veces por reporte.

Cuadro 1. Análisis de texto de las categorías seleccionadas

Empresa	**Cemex**	**Lafarge**	**Holcim**
Período	1997-2014	2002-2014	2003-2014
Número de reportes	18	13	7

Alusión al género/sexo			
female	40	33	27
gender	28	38	12
male	25	6	4
man	10	9	6
men	6	13	1
woman	2	2	1
women	52	169	27
Ratio			
female/male	1.60	5.50	6.75
woman/man	0.20	0.22	0.17
women/men	8.67	13.00	27.00

Fuente: elaborado a partir de los resultados del análisis de texto de los informes de Cemex (1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015), Lafarge (2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015) y Holcim (2004, 2006, 2008, 2010, 2012, 2014, 2015).

Sobre el uso de *woman* (mujer) y su plural, predomina el empleo del término *women* (mujeres); excediendo en las tres empresas, el número de veces en que se utilizó *female*. Sobresale la utilización de este vocablo en los reportes de Lafarge, un total de 169 veces; 13 veces en promedio por reporte (cuadro 1).

En contraparte, los términos *man/men* (hombre/hombres) aparecen en menos ocasiones que en el caso de *woman/women* (mujer/mujeres), en orden descendente de ocurrencia; Lafarge (9/13), Cemex (10/6) y Holcim (6/1). De igual manera para la utilización de *male* (cuadro 1).

En el caso de Cemex se ha empleado 1.6 veces el término femenino por cada vez que se usa el masculino y 8.67 veces el vocablo mujeres por cada vez que se ha mencionado hombres. En Lafarge se ha utilizado el término femenino en 5.5 veces más que la alusión a masculino y la razón del uso de la palabra

mujeres a hombres es de 13 a 1. Para Holcim, la razón del uso de femenino a masculino es de 6.75, mientras que la ratio menciones de mujeres a hombres es de 27 veces. (Cuadro 1).

De manera, que en el discurso sobresale el énfasis hacia la alusión a lo femenino y la mujer(es).

Cemex: la emergencia de lo femenino

Las apariciones históricas de los términos relativos al género a lo largo de los informes de Cemex permiten observar la emergencia de lo femenino en el discurso y acciones de la empresa.

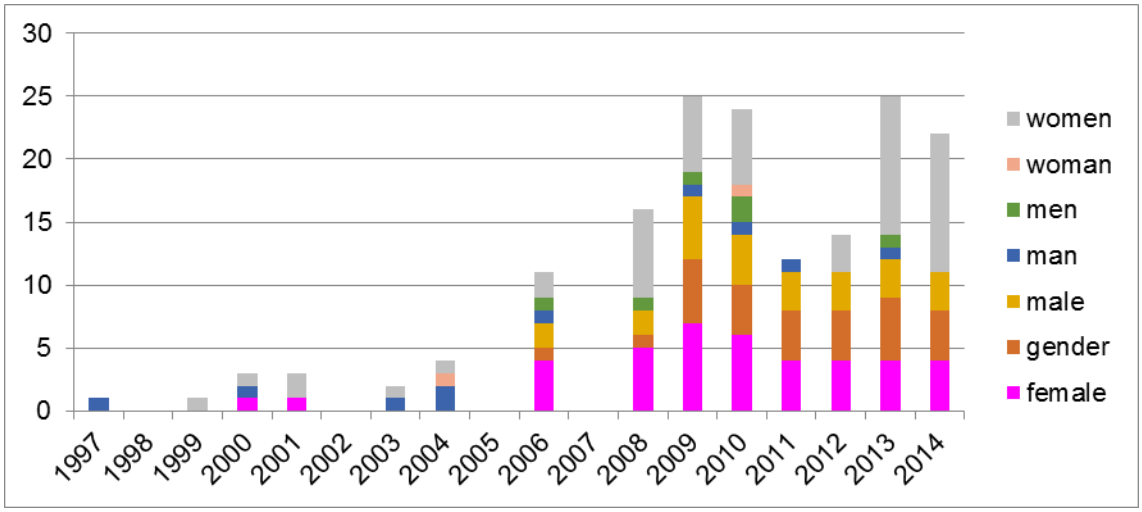
En la gráfica 1 se presenta esta trayectoria, en los primeros años de la serie se observa discontinuidad en el empleo de las categorías seleccionadas, resultando más constante su mención en los últimos años de la serie.

La primera mención de estos términos, se refiere a la palabra *man* (hombre) que aparece en el informe de 1997; sin embargo, su uso está exento de una intención de perspectiva de género ya que se emplea definir el concepto de impacto ambiental (Cemex, 1998, p.13).

En cambio, en el reporte de 1999, *women* se utiliza para comunicar el nombre de un programa piloto orientado hacia las mujeres, *Our Women's Integral Development program*, en el cual se atendían cuestiones de manejo de estrés, finanzas personales y relaciones interpersonales mediante la oferta de talleres (Cemex, 2000, p. 5).

Gráfica 1. Trayectoria histórica de las categorías de análisis,

Cemex, 1997-2014



Fuente: elaboración propia.

El término *female* se utiliza en el reporte del 2000 para referirse a este mismo programa y se menciona que se extiende a las esposas de los empleados y ejecutivos, cambiando su mecanismo de difusión de la realización de talleres a la impartición de conferencias (Cemex, 2001, p. 5).

Es hasta el reporte 2006 que se observa un cambio cualitativo en el empleo del vocablo *female*, cuando se afirma que virtualmente no existe brecha salarial entre sus empleados: "*Our female to male average wage ratio is virtually one to one*" (Cemex, 2007, p. 19).

También se utiliza para remarcar *la promoción de la diversidad* dentro de la empresa, considerando edad y género, en este sentido, reconocen la baja participación de las mujeres, atribuyéndolo a lo poco atractivo que resulta para las mujeres el empleo en este tipo de industrias (Cemex, 2007, p. 22).

En el mismo reporte, aparece por primera vez la categoría *gender* (género) en el marco de la protección a los derechos humanos, como parte de los compromisos que asume la empresa al adherirse a la firma del Pacto Mundial (Cemex, 2007, p. 22).

En el reporte 2008 inicia la publicación sistemática de indicadores sobre género aplicables a toda la empresa y no sólo a ejemplos de algunas filiales como

ocurrió en el reporte 2006; siendo estos indicadores los relativos a la brecha salarial y diversidad de género por nivel de puesto (ver cuadro 2).

La proporción de mujeres empleadas en Cemex se ha mantenido estable, en 11% desde el 2011 (cuadro 2); sin embargo, en comparación con los datos del trienio anterior, la cifra muestra una disminución del porcentaje de mujeres.

Por categoría de nivel de empleo (cuadro 2), el porcentaje de mujeres ejecutivas disminuyó del 19% en 2008 al 12% en 2014; el nivel no ejecutivo, en el que hay mayor participación de mujeres, éstas pasaron del 28% en 2008 al 26% en 2014; y el nivel operativo, el de menor participación de mujeres, el porcentaje oscila entre el 2 y 3%, destacando los años 2010 y 2011, en que los porcentajes de mujeres fueron del 6% y 4%, respectivamente.

Cuadro 2. Indicadores de diversidad, Cemex, 2008-2014

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Fuerza laboral por género (%)							
Masculino	87	88	87	89	89	89	89
Femenino	13	12	13	11	11	11	11
Empleadas por nivel (%)							
Ejecutivo	19	13	13	13	13	14	12
No ejecutivo	28	28	24	23	25	24	26
Operacional	2	3	6	4	2	3	3
Brecha salarial							
Razón salarios masculinos a femeninos	1.08	1.09	1.02	1.04	1.04	1.03	1.05

Fuente: Cemex (2009, pp. 5, 39; 2011, pp. 78-79; 2014, p. 97).

En cuestión de brecha salarial, aunque los salarios están cercanos a la igualdad como declara la empresa, siguen siendo mayores para los hombres que

para las mujeres; la razón ha pasado de 1.08 salarios masculinos a femeninos en 2008 a una razón de 1.05 en 2014 (cuadro 2).

Cabe señalar, que considerando los indicadores que se proponen en Global Reporting Initiative, y que forman parte de la estructura de reporte de Cemex, la empresa tiene una deuda, ya que declara no disponer de las ratios de brecha salarial desagregados por categoría de empleo (Cemex, 2010, p. 69).

Por otra parte, en el programa Mas para ti “More for you” entre las acciones que contempla se encuentra ofrecer horarios flexibles a sus empleadas que son madres de niños menores de 4 años, pudiendo desarrollar parte de sus actividades desde casa. Dicho programa se está implementando en República Dominicana, Colombia y Panamá. (Cemex, 2014, p. 80). Será importante conocer el seguimiento y evaluación que realice la empresa sobre este programa.

Otros programas dirigidos hacia las mujeres han sido los orientados a la educación de niñas, y en general, a las mujeres de familias de bajos ingresos, como los programas desarrollados en Egipto (Cemex, 2004, p. 28), Nicaragua y República Dominicana (Cemex, 2009, p. 21); y el programa Patrimonio Hoy -instrumentado desde 1998- en el que además de promover el acceso a la vivienda, se fomenta el empleo de las mujeres como *promotoras* (Cemex, 2011, p. 57).

En 2012, Cemex se adhirió al *New Employment Opportunity Initiative*, que es un programa específico de entrenamiento de jóvenes para el acceso al empleo, el cual tiene entre sus metas, que al menos el 50% de las personas entrenadas sean mujeres (Cemex 2013, p. 26).

También colabora en otros programas de empoderamiento dirigidos a las mujeres, como el que desarrolla la Asociación Nacional Pro Superación Personal A.C., con el cual Cemex apoya a las mujeres de las comunidades aledañas a sus plantas de cemento (Cemex, 2014, p. 66).

Con el fin de difundir las historias de vida de las mujeres que han sido apoyadas por la empresa, se desarrolló el proyecto *Todas Somos Esperanza*, libro que recoge los testimonios de algunas de sus beneficiadas (Cemex, 2015, p. 46).

En este recorrido histórico se observa que la temática de la mujer inicia como un asunto complementario de los programas sociales de la empresa para después ocupar una posición permanente en su agenda. Asimismo, que se ha sistematizado la medición de la participación laboral de la mujer y la información de sus cifras. Sin embargo, no se observa que se incremente esta participación.

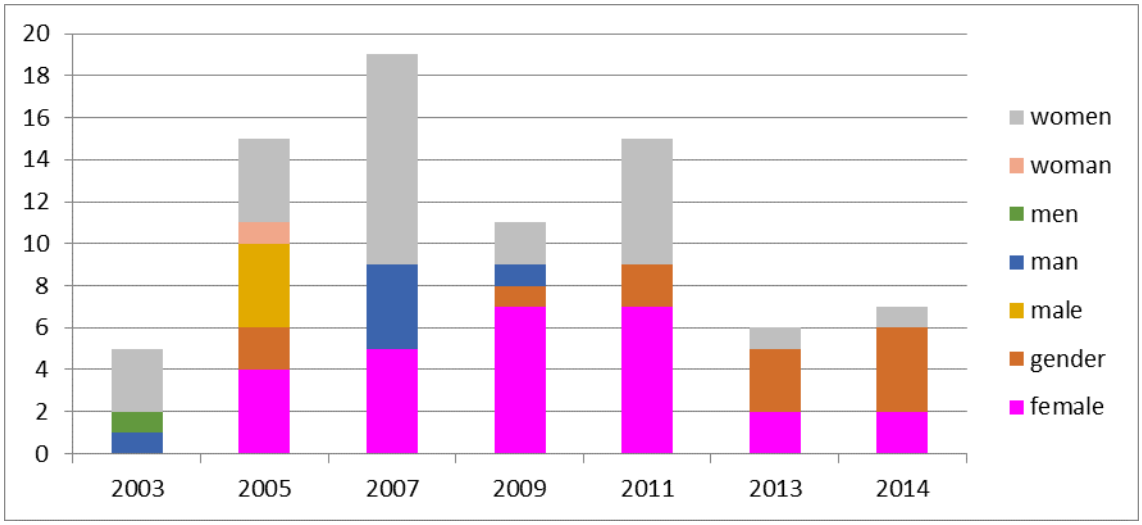
Por otra parte, los programas sociales enfocados hacia la mujer han asumido un perfil orientado al desarrollo de capacidades productivas, sea por entrenamiento o acceso a financiamiento; ello abre la posibilidad de propiciar un camino hacia el empoderamiento de las mujeres beneficiadas por los programas.

Holcim: entre el techo de cristal y el empoderamiento

Existe menor disponibilidad de informes de desarrollo sustentable emitidos por Holcim, en ellos, con excepción del reporte de 2003, en general hay continuidad en el uso de los términos *female*, *gender*, *wome*n; las primeras dos categorías se utilizan para hacer alusión a los programas de diversidad y los datos de mujeres en posiciones en puestos jerárquicos de mayor nivel.

Gráfica 2. Trayectoria histórica de las categorías de análisis,

Holcim, 2003-2014



Fuente: elaboración propia.

En lo concerniente a la composición de los puestos (cuadro 3), en la alta dirección la participación de las mujeres se ha incrementado de 8% en 2005 a 11% en 2014. No obstante, se observa la dificultad de mantener la representación de las mujeres en posiciones de alto nivel ejecutivo, se tenía el 11% en 2005, y tras variaciones descendentes, la cifra se mantenía en 10% en 2014.

Las mujeres en puestos de mandos medios, presentan una trayectoria errática, representaban el 14% en 2005 y disminuyeron al 13% en 2014. Por último, las mujeres en niveles no directivos han oscilado alrededor del 12%. (Cuadro 3).

Al respecto, la empresa ha creado programas para promover el ascenso de nivel de puestos entre las mujeres y disminución de la brecha salarial con respecto a los hombres. Holcim recién anunció que se encuentra en la revisión de su plan de sucesiones en Costa Rica, Succession Plan, orientado a identificar a las mujeres con potencial para ocupar puestos con mayor jerarquía (Holcim, 2015, p. 17). La empresa hace referencia a programas orientados a disminuir la brecha salarial, como el llevado a cabo en (Holcim, 2015, p. 18).

Cuadro 3. Indicadores de diversidad, Holcim, 2005-2014

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Composición de altos directivos										
Alta dirección (% mujeres)	8	7	7	7	7	9	9	10	11	11
Altos ejecutivos (% mujeres)	11	11	9	8	8	8	9	9	9	10
Mandos medios (% mujeres)	15	10	16	12	13	13	13	13	13	14
Niveles no directivos (%)	14	12	13	12	12	12	12	12	12	13

Fuente: Holcim (2008, p. 32; 2010, p. 23; 2012, p. 27; 2014, p. 43; 2015, p. 38).

En lo que concierne a los programas orientados al apoyo de las comunidades aledañas a las plantas de cemento, en particular, la empresa menciona el programa Women's Livelihood (Holcim, 2004, p. 34), y los programas de promoción del empoderamiento, de cuidado de la salud y de micro-créditos en la India (Holcim, 2008, p. 26).

En este caso, se vuelve a observar el retroceso y estancamiento de las cifras que representan el ascenso de la mujer en puestos de mayor jerarquía, así como, la intención por parte de la empresa para medir e informar sobre el tema. De igual manera, los programas orientados hacia la mujer incluyen el acceso a financiamiento, a través de micro-créditos.

Lafarge: quebrando el techo de cristal

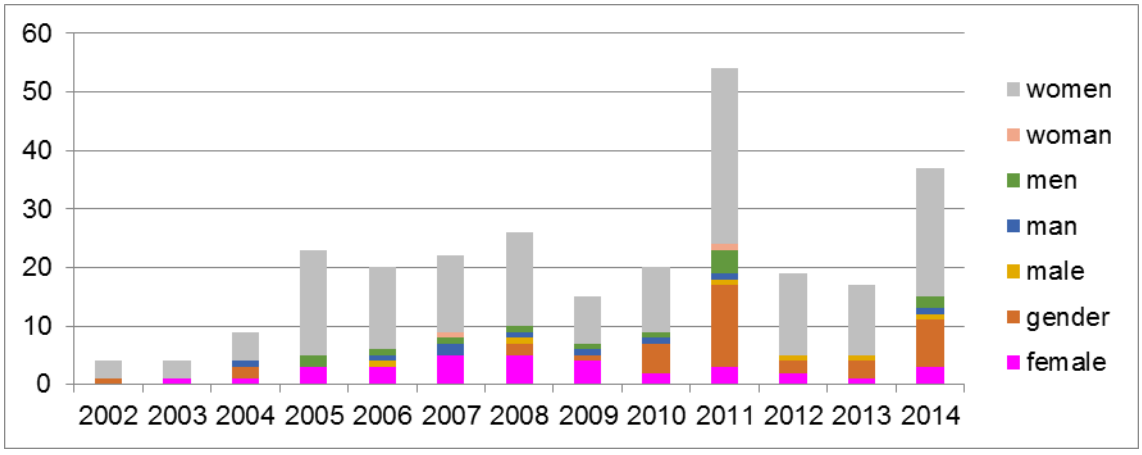
En el caso de Lafarge, el uso de *gender* y *women* están vinculados al reporte de diversidad de empleados, proporcionando el porcentaje de mujeres según nivel de puesto (Lafarge, 2003, p. 3).

En el reporte 2003, se utilizan los términos *female* y *women* para declarar sus objetivos con relación al aumento de su participación en puestos directivos; señalando explícitamente para ello la identificación, en cada año, de 20 mujeres con perfil para esos puestos, de manera que del 2003 al 2008 pudieran doblar el número de altos directivos que son mujeres (Lafarge, 2004, p. 2).

La empresa hace uso del término *men* (hombres) para enfatizar su *ambición* de disminuir la brecha entre hombres y mujeres en el acceso a puestos de alto nivel (Lafarge, 2006, p. 28).

Gráfica 3. Trayectoria histórica de las categorías de análisis,

Lafarge, 2002-2014



Fuente: elaboración propia.

Sin embargo, Lafarge no alcanzó su *ambición* de doblar el número de mujeres en puestos de alta dirección en el 2008. En respuesta, propuso promover un cambio cultural organizacional sobre el tema, inició por conocer la percepción que tienen los empleados masculinos sobre el asunto. Además, de trabajar de manera directa con las mujeres para identificar las problemáticas específicas que afectan su ascenso laboral; diagnosticándose los problemas en tres áreas: gestión

de carrera; cuotas, redes de trabajo y tutorías; reclutamiento y comunicación; modelos de conducta, entrenamiento y liderazgo; balance entre el trabajo y vida. (Lafarge, 2009, p. 45-46).

Al respecto, la empresa adoptó medidas como la inclusión del tema de la diversidad de género en la propia Universidad Lafarge, la creación de programas específicos en países/universidades para el reclutamiento de mujeres (Lafarge, 2009, p. 46). La celebración de conferencias sobre liderazgo y género (Lafarge, 2010, p. 21). Además, se consideró el reporte de las cifras que representan a las candidatas con alto potencial (Lafarge 2012, p. 25). Y finalmente, una nueva meta: que, en 2020, el 35% de los puestos de alta dirección los ocupen las mujeres (Lafarge, 2013, p. 8).

En el reporte 2012, la empresa amplió la cobertura de indicadores con perspectiva de género. Por ejemplo, el número de accidentes de trabajo desagregado por género, mujeres en la junta directiva y otros indicadores de diversidad (Lafarge, 2013).

Sin embargo, el reporte 2013 se redujo el número de indicadores de este tipo; de los datos del cuadro 4, sólo se dio continuidad al porcentaje de mujeres en puestos de alta dirección y gerencia, que pasó de 16.4% en 2012 (ver cuadro 4) a 18.6% en 2013 (Lafarge, 2014, p. 49), y a 19.2% en 2014 (Lafarge, 2015, p.15).

Cuadro 4. Indicadores de diversidad, Lafarge, 2002-2012

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Altos directivos y gerentes *							12.0	12.7	13.5	15.8	16.4
Junta directiva	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	6.7	5.5	5.5	17	17.6	18.8
Altos ejecutivos	2.3	2.9	2.9	1.6	4.9	5.5	7.5	8.4	9.9	10.8	11.2

Altos directivos	6.8	7.6	8.1	9.6	10	12.2	12.9	15	13.	16.2	16.7
Gerentes (todas las categorías)	14.3	14.2	15.1	15.8	18.6	19.5	19.2	19	18.7	18.8	19.7
Empleados	15.0	14.4	14.6	14.5	16.6	17.7	16.3	16	16	15	14.9

Fuente: Lafarge, 2005, p. 12; 2006, p. 28; 2008, p. 45; 2010, p. 46; 2012, p. 24; 2013, p. 16).

Nota: (*) Lafarge grado 18+, indicador auditado por Ernest & Young.

Lafarge anunció que, tras duplicar el número de mujeres en estos puestos, recibió en 2014 la certificación Gender Equality European & International Standard y señaló la introducción de indicadores adicionales para monitorear la diversidad de género en sus negocios (Lafarge, 2015, p. 33).

La categoría *women* también se considera como uno de los grupos a los que se orientan los programas sociales que implementan sus unidades de negocio (Lafarge, 2004, p. 12).

Entre estos programas con orientación hacia las mujeres se encuentran los de cuidados de la salud y capacitación desarrollados en Bangladesh donde ofrecieron entrenamiento para la fabricación de velas y costura (Lafarge, 2006, p. 37; 2015, p. 31); así como los implementados en colaboración con el gobierno de Sudáfrica (Lafarge, 2008, p. 43), de educación en Marruecos (Lafarge, 2009, p. 54). Y, la promoción de la contratación de mujeres en China (Lafarge, 2007, p. 15).

Además, la empresa ha apoyado el otorgamiento de micro-créditos en Indonesia, en comunidades aledañas a sus plantas de cemento, de estos, el 80% han sido concedidos a mujeres (Lafarge, 2011, p. 22).

Lafarge ha participado con la organización no gubernamental CARE para promover el cuidado del embarazo en el Ecuador (Lafarge, 2012, p. 37), en

programas de capacitación en la India, Bangladesh y Nigeria, destacando la certificación de mujeres como albañil profesional en Brasil (Lafarge, 2015, p. 31).

Para las tres empresas se hallan puntos de convergencia: la orientación de sus programas sociales al desarrollo de capacidades productivas, la medición y reporte de cifras concernientes a la participación de la mujer en puestos jerárquicos de alto nivel, y el estancamiento en las cifras de dichos niveles de participación.

Sin embargo, el caso de Lafarge presenta un punto de ruptura, la empresa buscó identificar las barreras que impedían el ascenso de sus empleadas y diseñó estrategias para superarlas. Además, involucró a otros participantes externos en este proceso: quien auditara el cómo se media y quien certificara el avance.

Discusión y conclusiones

Con diferentes matices, se encuentra coincidencia en la promoción de programas tendientes a fomentar la inclusión de las mujeres en puestos de alta dirección, así como el empoderamiento de las mujeres de las comunidades aledañas a las plantas de cemento.

Sin embargo, en los tres casos expuestos, permanece baja la participación de la mujer en el empleo general de las empresas y en las posiciones de alto mando. Al respecto, se encontró que las empresas señalaron como argumento que el empleo en la industria del cemento no es atractivo para las mujeres, es decir, argumentos del tipo de diferencia de sexo en las preferencias, como refieren Matsa y Miller (2011). Lo cual es insuficiente para explica por qué no logaron incrementar la cifra de participación de las mujeres en puestos de alto mando.

No obstante, en el caso de Lafarge, la empresa declaró que era necesario conocer los factores que estaban interviniendo y entre sus acciones a seguir, además de un cambio de cultura organizacional, estaba averiguar qué opinión tenían sobre el tema los empleados masculinos, así como, conocer el clima organizacional que enfrentaban sus empleadas. Acciones que como señalan Ragins, Townsend y Mattis (1998) apuntan a desmontar el techo de cristal, por lo

que se podría presumir que los directivos están conscientes de la problemática de género presente en la empresa.

Por otra parte, de las tres empresas sólo Cemex ha hecho público su ratio de brecha salarial, y aunque tiende a ser bajo, la desigualdad salarial está presente. Sin embargo, se desconoce cuál es la estructura de este indicador por categoría de empleo. Por lo que señalan las otras dos empresas, se podría especular que se encuentran en niveles cercanos a lo reportado por Cemex. No obstante, la ausencia de indicadores es señal de falta de reconocimiento de esa problemática.

En cuanto al resto de los programas orientados a la mujer, estos se han caracterizado por atender cuestiones de acceso a la educación, de cuidados de la salud y entrenamiento. Estos últimos han transitado de perfiles clásicos, como la confección, a actividades típicas de los hombres, como la albañilería. Lo que, es más, las empresas también han participado en el apoyo de micro-créditos para fomentar el emprendimiento, con ello, abriendo la posibilidad del empoderamiento de las mujeres beneficiadas por sus programas.

Se requiere evaluar el alcance que han tenido los diversos programas, más allá de algunas historias de vida que se puedan documentar. Del mismo modo, caracterizar cómo se percibe así misma la empleada de la industria del cemento e identificar las barreras que forman el techo de cristal que enfrenta. Todo esto, en alguna de las múltiples plantas de cemento y comunidades aledañas que se localizan en nuestro país.

Referencias

Bell, L. A. (2005). Women-Led Firms and the Gender Gap in Top Executive Jobs, *Institute for the Study on Labor*, Discussion Paper 1989, 40 p.

Blau F.D. y Kahn, L.M. (2000). Gender Differences in Pay, *National Bureau of Economic Research*, Working Paper 7732, 38 p.

Cemex. (1998). *Environmental, Health & Safety Report 1997*. Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (1999). *Environmental, Health & Safety Report 1998*. Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2000). *Environmental, Health & Safety Report 1999.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2001). *Environmental, Health & Safety Report 2000.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2002). *Environmental, Health & Safety Report 2001.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex (2003) *Environmental, Health & Safety Report 2002.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2004). *Sustainability Report 2003.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2005). *Sustainability Report 2004.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2006). *Sustainable Development Interim Report 2005.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2007). *Sustainable Development Report 2006.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2008). *Sustainable Development Interim Report 2007.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2009). *Sustainable Development Report 2008.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2010). *Sustainable Development Report 2009 (full version.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2011). *Sustainable Development Report 2010.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2012). *Sustainable Development Report 2011.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2013). *Sustainable Development Report 2012.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2014). *Sustainable Development Report 2013.* Monterrey, México: Cemex.

Cemex. (2015). *Sustainable Development Report 2014.* Monterrey, México: Cemex.

Holcim. (2004). *Corporate Sustainable Development Report 2003*. [s.l.i.]: Holcim.

Holcim. (2006.) *Corporate Sustainable Development Report 2005*. [s.l.i.]: Holcim.

Holcim. (2008). *Corporate Sustainable Development Report 2007*. [s.l.i.]: Holcim.

Holcim. (2010). *Corporate Sustainable Development Report 2009*. [s.l.i.]: Holcim.

Holcim. (2012). *Corporate Sustainable Development Report 2011*. [s.l.i.]: Holcim.

Holcim. (2014). *Corporate Sustainable Development Report 2013*. [s.l.i.]: Holcim.

Holcim. (2015). *Corporate Sustainable Development Report 2014*. [s.l.i.]: Holcim.

Lafarge. (2003). *Our Second Sustainability Report [2002].* París: Lafarge.

Lafarge. (2004). *Sustainability report 2003*, Short version. París: Lafarge.

Lafarge. (2005). *Sustainability report 2004*. París: Lafarge.

Lafarge. (2006). *Sustainability report 2005*. París: Lafarge.

Lafarge. (2007). *Sustainability report 2006*. París: Lafarge.

Lafarge. (2008). *Sustainability report 2007*. París: Lafarge.

Lafarge. (2009). *Sustainability report 2008*. París: Lafarge.

Lafarge. (2010). *Sustainability report 2009*. París: Lafarge.

Lafarge. (2011). *Sustainability report 2010*. París: Lafarge.

Lafarge. (2012). *Sustainability report 2011*. París: Lafarge.

Lafarge. (2013). *Sustainability report 2012*. París: Lafarge.

Lafarge. (2014). *Sustainability report 2013*. París: Lafarge.

Lafarge. (2015). *Sustainability report 2014*. París: Lafarge.

Matsa, D.A. y Miller, A. R. (2011). Chipping Away at the Glass Ceiling. Gender Spillovers in Corporate Leadship, *Labor and Population* Working Paper 842, 11 p.

Naciones Unidas. (1992). *Agenda 21*. Recuperado de <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/Agenda21.pdf> [15 noviembre 2015].

Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/69/L.85> [18 enero 2016].

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2008). *Gender and Sustainable Development: Maximizing the Economic, Social and Enviroonmental Role of Women*. París: OECD.

Ragins, B.R., Townsend, B. y Mattis, M. (1998). Gender gap in the executive suite: CEOs and female executive report on breaking the glass ceiling, *Academy of Management Executive* 12 (1), pp. 28-42.

Royal Danish Ministry of Foreign Affairs, United Nations Development Programme. (2005). *Implementing the UN Global Compact. A Booklet for Inspiration*. Recuperado de <https://www.unglobalcompact.org/library/252> [20 enero 2016].

van Oss, H. (2015). Cement. En *Mineral yearbook* 2012 (pp. 16.31-16.32) [Versión Adobe Digital Edtions]. Recuperado de <http://minerals.usgs.gov/minerals/pubs/commodity/cement/myb1-2012-cemen.pdf> [25 febrero 2015].

Vera, P.S. (2014). Cooperación entre empresas: afiliación e impulso de cadenas de valor sustentables. *Memoria del XIX Congreso Internacional de Contaduría y Administración e Informática*, México. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/es/docs/anteriores/xix/docs/10.01.pdf> [22 octubre 2015].

Vera, P.S. (2015). Estrategias de las empresas cementeras: de la eco-eficiencia a la sustentabilidad. *Ciencias Administrativas*. *Teoría y praxis* (2) 11, 91-107.

Vera, P.S. (2016). La industria del cemento en México y la mitigación de emisiones de dióxido de carbón. En Simón, N. (Coord.), *Hacia una administración sustentable* (pp. 187-212). México: Publicaciones Empresariales UNAM. FCA Publishing.

Weichselbaumer, D. y Winter-Ebmer, R. (2005). A Meta-Analysis of the International Gender Wage Gap, *Journal of Economics Surveys* 19 (3), pp. 479-551.

World Business Council for Sustainable Development-Cement Sustainability Initiative. (2002). *The cement sustainability initiative: our agenda for action*.

Recuperado de <http://www.wbcsdcement.org/pdf/agenda.pdf> [18 abril 2011].

World Economic Forum. (2006). *The Global Gender Gap Report 2006*. Recuperado de <http://www3.weforum.org/docs/WEF_GenderGap_Report_2006.pdf> [15 noviembre 2015].

World Economic Forum. (2015). *The Global Gender Gap Report 2015*. Recuperado de <http://www3.weforum.org/docs/GGGR2015/cover.pdf> [19 febrero 2016].

Diagnóstico sobre estereotipos de género en los alumnos y alumnas de Licenciado en Contaduría Púbica del Instituto Tecnológico de Sonora

Blanca Rosa Ochoa Jaime
Dina Ivonne Valdez Pineda
Nora Edith González Navarro

Resumen

Las instituciones gubernamentales, las de educación superior y la sociedad civil están haciendo un fuerte compromiso para mejorar la situación desfavorable de desigualdad, que presentan en algunos casos las mujeres considerando que el trasfondo de los esquemas de desigualdad y discriminación de género es un asunto cultural que permea todas las prácticas sociales por lo que se plantea el siguiente problema ¿existen estereotipos de género en los alumnos y alumnas de Licenciado en Contaduría Pública del Instituto Tecnológico de Sonora?, esto con el objetivo de identificar las percepciones que sobre Género tienen los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora de Ciudad Obregón. Al conocer los resultados se puede dar pie para que los interesados tomen en cuenta abordar más frecuentemente este tema desde que comienza su formación profesional. La metodología utilizada fue un estudio descriptivo con corte cuantitativa, considerando una muestra de 248 estudiantes. El procedimiento que se utilizó fue el de investigación de mercados de Kinnear Thomas (2007). Resultados. Una vez concluida se afirma que los alumnos de ITSON de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública tienen percepción básica sobre la equidad de género, se determina que de la igualdad entre hombres y mujeres todavía queda mucho trabajo que hacer, aunque ha avanzado mucho en los últimos años, ya que en la cultura y en pensamiento existen estereotipos preconcebidos culturalmente.

Palabras claves: Género, Equidad, Estereotipos

Antecedentes

Un estereotipo es una preconcepción generalizada surgida a partir de adscribir a las personas ciertos atributos, características o roles, en razón de su aparente pertenencia a un determinado grupo social. Los estereotipos de género están relacionados con las características sociales y culturalmente asignadas a hombres y mujeres, a partir de las diferencias físicas basadas en su sexo. Si bien los estereotipos afectan tanto a hombres como a mujeres, tienen un mayor efecto negativo en las segundas, pues históricamente la sociedad les ha asignado roles secundarios, socialmente menos valorados y jerárquicamente inferiores.

Cook, (2010) distingue tres categorías de estereotipos de género: La primera corresponde a los estereotipos basados en las diferencias biológicas existentes entre hombres y mujeres. En ocasiones, el Derecho ha recogido este tipo de preconcepciones basadas en una idea particular de la "vulnerabilidad femenina", impidiendo a las mujeres el ejercicio de determinados empleos, pretendiendo "proteger" a las mujeres que a su vez fomentan la marginación y exclusión de ciertos ámbitos profesionales y las privan de su derecho a elegir.

La segunda categoría se refiere a los estereotipos sobre el comportamiento sexual de hombres y mujeres, demarcando cuáles formas de ejercer la sexualidad son aceptables socialmente, por lo cual existe una preconcepción generalizada sobre el comportamiento sexual de hombres y mujeres consiste en considerar que "la sexualidad de las mujeres está necesariamente vinculada con la procreación, el matrimonio, las relaciones amorosas y la creación de una familia".

La tercera categoría corresponde a aquellos que prescriben los roles sociales de cada uno de los sexos. El más común y extendido es el que considera que "el hombre debe ser el proveedor y la mujer debe ser la encargada del cuidado de los hijos y del hogar", independientemente de cuál sea la voluntad de la pareja.

Según afirma López (2006) la Iglesia ha sido y será una gran influencia en la concepción que construyamos sobre la mujer, ya que las mismas sagradas escrituras hacen referencia a ella como un ser que solo es puro en el matrimonio, fiel al marido, devota a los hijos, casta, sumisa, abnegada y con espíritu de sacrificio y gran laboriosidad doméstica.

El concepto de género se empleó por primera vez en el ámbito de la psicología médica durante la década de 1950. Sin embargo fue hasta 1968 que Robert Stoller demostró que lo que determina la identidad y el comportamiento masculino o femenino no es el sexo biológico si no las expectativas sociales, ritos, costumbres, y experiencias que se ciernen sobre el hecho de haber nacido mujeres u hombres.

Según Gonzales R. (2009), describe que en relación con los Estudios de Género en educación, a nivel internacional se coincide en que la aparición, en 1989, de la revista Gender and Education (Londres) marcó un hito y abrió la posibilidad a la reflexión y el debate investigativo de los Estudios de Género en el campo educativo.

El género en tanto pregunta acerca de cómo se interpreta la diferencia sexual– atraviesa prácticamente todo el campo educativo. Una rápida lectura de los estados de conocimiento editados por el Consejo Mexicano de Investigación Educativa, sin duda la instancia académica más prestigiada en su tipo en el país, sugiere que el nivel de reflexión en torno a los Estudios de Género, es desigual.

Planteamiento del problema

El papel fundamental que han venido desempeñando las Instituciones de educación superior referente a este tema, han sido relevantes por la contribución en cuanto a investigaciones, publicaciones, encuentros, foros, talleres y trabajos conjuntos con organismos gubernamentales y ONG´s para el diagnóstico de situaciones en los diferentes ámbitos de actividad civil, político, social y económico en que participa la mujer, así como en la definición de políticas de género que contribuyan a erradicar las desigualdades que ubican a la mujer en desventaja con los hombres ya sea en el campo como en las ciudades. Tomando en cuenta lo anterior surge la necesidad de poder responder a la siguiente pregunta: ¿existen estereotipos de género en los alumnos de Licenciado en Contaduría Pública del Instituto Tecnológico de Sonora?

Justificación

Al conocer los resultados que se obtengan se puede dar pie para que los interesados tomen en cuenta abordar más frecuentemente este tema desde que el alumno comience su formación profesional debido a que existirá información relevante sobre equidad de género y su impacto en la sociedad lo que redundará en cambios favorables en el género, disminuyendo la discriminación a favor de la equidad de género.

Objetivo

Identificar la percepción que sobre género tienen los alumnos y alumnas del programa educativo de Licenciado en Contaduría Pública de la unidad Obregón del Instituto Tecnológico de Sonora.

Marco Teórico

Al conjunto de ideas preconcebidas para analizar e interactuar con hombres y mujeres les llamamos estereotipos de género. La discriminación se sustenta en gran medida sobre los estereotipos que se han ido generando en torno a la idea que tenemos sobre cómo deben comportarse los hombres y las mujeres, los papeles que deben desempeñar en el trabajo, en la familia, el espacio público e incluso en cómo deben relacionarse entre sí. El estereotipo masculino se caracteriza por una gran necesidad de dominio, agresión y realización. El estereotipo femenino envuelve una gran necesidad de dependencia, cuidados y afiliación. Cada cultura tiende a reinterpretar los estereotipos de género lo que demuestra que las percepciones que tenemos sobre los hombres y las mujeres están socialmente construidas.

Género es un elemento constructivo de las relaciones sociales basadas en las diferencias que distinguen los sexos y es una forma primaria de relaciones significativas de poder. (Scott, 1996).

Desigualdad Sexual y Social. El papel diferente que las mujeres y los hombres tienen dentro de la familia y la sociedad y las consecuencias de esta asignación de papeles en el ciclo de vida, dificultan enormemente cualquier propósito de igualdad. ¿Y...qué

implican estas diferencias? Que las desigualdades de trato y de oportunidades van en contra de los Derechos Humanos, ésta situación ha afectado históricamente más a las mujeres, en razón de su sexo, es decir por el sólo hecho de ser mujeres y las consecuencias son una Subvaloración de la mujer y de las actividades que realiza, Asimetría o jerarquización en las relaciones de pareja: el hombre manda, la mujer obedece, Violencia intrafamiliar, Relaciones entre hombres y mujeres poco respetuosas, poco solidarias, desigualdades en el trato y en las posibilidades de desarrollo y crecimiento.

Al hablar de la perspectiva de género suele asociarse con un asunto de mujeres. Sin embargo, es un concepto mucho más amplio que alude a la necesidad de acabar con las desigualdades de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. La incorporación de la perspectiva de género no consiste simplemente en añadir un "componente femenino" ni un "componente de igualdad entre los géneros" a una actividad existente. Es asimismo algo más que aumentar la participación de las mujeres. Significa incorporar la experiencia, el conocimiento y los intereses de las mujeres y de los hombres para sacar adelante el programa de desarrollo. Puede entrañar la determinación de cambios necesarios en ese programa. Quizás requiera cambios en los objetivos, estrategias y acciones para que hombres y mujeres a un tiempo puedan influir y participar en los procesos de desarrollo y beneficiarse de ellos. El objetivo de la incorporación de la perspectiva de género es, por lo tanto, transformar las estructuras sociales e institucionales desiguales en estructuras iguales y justas para los hombres y las mujeres.

Método

La metodología seguida para realizar el diagnóstico sobre estereotipos de género en los alumnos y alumnas de Licenciado en Contaduría Pública fué el siguiente:

Sujetos

Los sujetos de estudio fueron 248 alumnos y alumnas del programa educativo Licenciado en Contaduría Pública de la unidad obregón del Instituto Tecnológico de Sonora Campus Centro de Cd. Obregón, Sonora.

Materiales

El material utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario estructurado, donde el encuestado podía leer el objetivo e instrucciones del instrumento, mismo que constaba de 18 preguntas de opción múltiple y tablas de elección de referencia, ya que se necesita saber con exactitud el nivel de aprobación o desaprobación que tiene cada individuo respecto a las preguntas y poder medir la percepción de los alumnos de Licenciado en Contaduría Pública sobre estereotipos de género, integrando en la parte final un apartado para que el sujeto indicara sus datos personales que específicamente solicitaba: semestre, edad y sexo del alumno.

Procedimiento

A continuación se explican los pasos que se siguieron para la realización de la investigación, utilizando la metodología de la investigación de KInnear, (2002).

El tipo de investigación llevado a cabo se clasifica como descriptiva, ya que el objetivo era obtener información que describa las características del sujeto de estudio relacionadas con el problema a solucionar por lo que los pasos a seguir fueron los siguientes: 1) planteamiento del problema; 2) se determinó el objetivo de la investigación; 3) diseño de la investigación; 4) ubicación del método de recolección de datos; 5) diseño y elaboración de la muestra; 6) recolección de datos; 7) procesamiento de recolección de datos; 8) análisis e interpretación de datos y 9) presentación de resultados.

Resultados

La población encuestada del programa educativo de Licenciado en Contaduría Pública (LCP) ascendió a 248 estudiantes de los cuales el 62% son del sexo femenino y el 38% masculino. El 49% se encuentran en una edad de 18 a 20 años, el 31% de 21 a 23 años y el 20% entre 24 y 29 años. El 78% de la población se encuentran tomando materias entre el segundo y cuarto semestre.

El 33% de los estudiantes encuestados considera que sexo y género es lo mismo. En cuanto al conocimiento que tienen los alumnos a cerca del tema, un 78% aseguró conocer lo básico, mientras que solo el 8% respondió conocer mucho. El 96% de los alumnos entiende que equidad de género es igualdad entre hombres y mujeres, y solo un 2% opinaron que se refiere a desigualdad entre hombres y mujeres.

Un 82 % opinó que la equidad de género es importante para que hombres y mujeres puedan desarrollarse en las mismas oportunidades, mientras que el 14% sintió que para que no haya ninguna discriminación. El 41% de los estudiantes consideran que el género favorece a las mujeres y no a los hombres

De las 248 alumnos encuestados, 80 % respondió que si reciben un trato diferenciado los hombres y las mujeres.

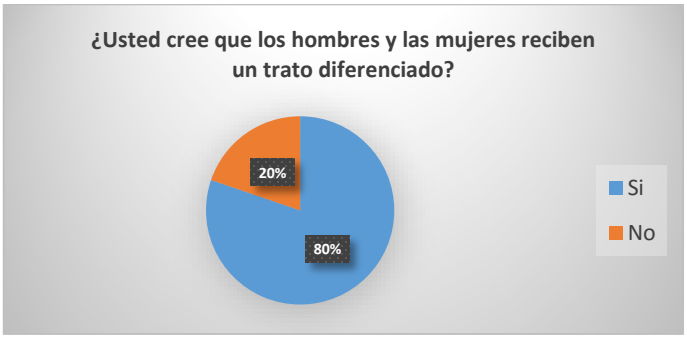


Gráfico 1. Hombres y mujeres reciben trato diferenciado.

Del 100% de los encuestados el 59% cree que las mujeres y los hombres tienen las mismas oportunidades mientras que el 41% respondió lo contrario.

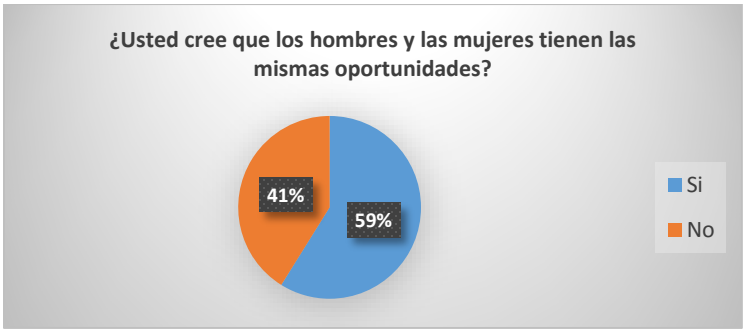


Grafico 2. Oportunidades entre hombres y mujeres

Con base a los resultados de las encuestas 81% considera tener el mismo derecho tanto político como social que su sexo opuesto y el 19% opina no tener el mismo derecho.



Grafico 3. Derechos de participación política y social que el sexo opuesto

El 26% ha sido discriminado por el hecho de ser hombre o mujer mientras que el 74% no lo ha sido



Grafico 4. ¿Ha sido discriminado (a) por ser hombre o mujer

Con relación a si ha sentido alguna vez que tienes menos oportunidades de desarrollo profesional debido a tu género, el 29% considera que si y el 71% opina lo contrario.

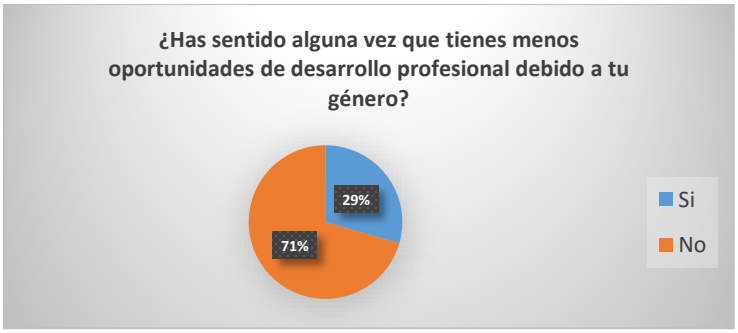


Gráfico 5. Oportunidad de desarrollo profesional

Con base a los resultados de las encuestas 83% de los estudiantes considera que siendo hombre o mujer tiene los mismos derechos sexuales que su contraparte y 17% considera que no es así.

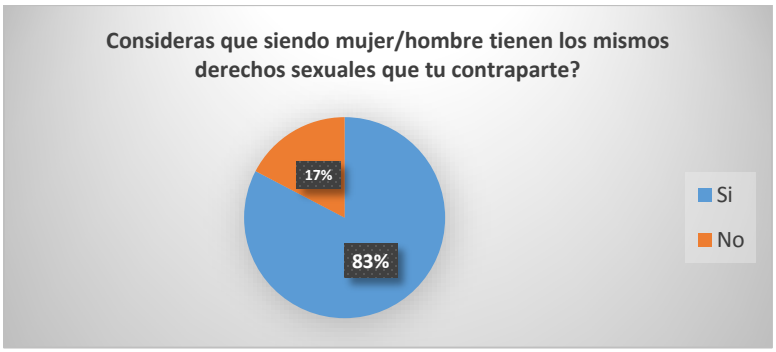


Grafico 6. Derechos sexuales

Del 100% de los encuestados 83% considera ya sea hombre o mujer tener los mismos derechos familiares que su contraparte y el 17% cree no tenerlo.

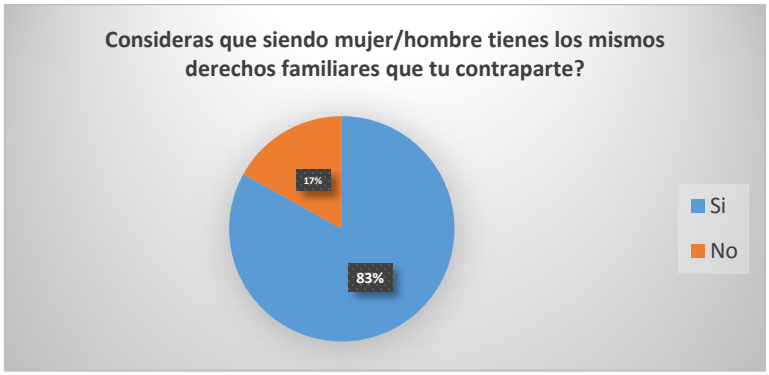


Gráfico 7. Derechos familiares

Con base a los resultados de las encuestas 14% de los estudiantes ha sido víctima de violencia física o psicológica familiar o fuera de ella, 80% no ha experimentado ningún tipo de violencia y 6% no ha llegado a ese momento.

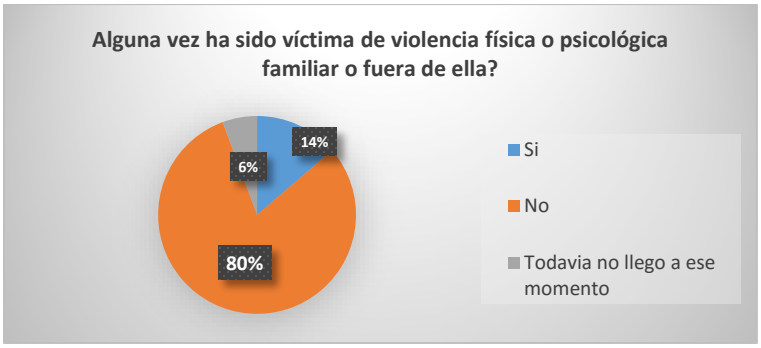


Gráfico 8. Violencia física o psicológica

Del 100% de los estudiantes el 90% cree que la mujer puede tener los mismos derechos que los hombres, 5% cree lo contrario y 5% opina que tal vez.



Gráfico 9. Derechos de la mujer vs hombre

De la misma manera se realizaron una serie de reactivos en donde lo que se le pedía era la opinión sobre la influencia que tiene la cultura para caracterizar a hombres y mujeres, obteniéndose los siguientes resultados:

El 23% de los estudiantes encuestados opinan que equidad de género son temas relacionados mujeres, por otro lado el 76% considera que las niñas deben de jugar con muñecas.

Con respecto a los trabajos que tradicionalmente realizan los hombres y mujeres, el 92% de los encuestados están de acuerdo en que las mujeres pueden realizar esas actividades como ser bomberas, toreras o futbolistas.

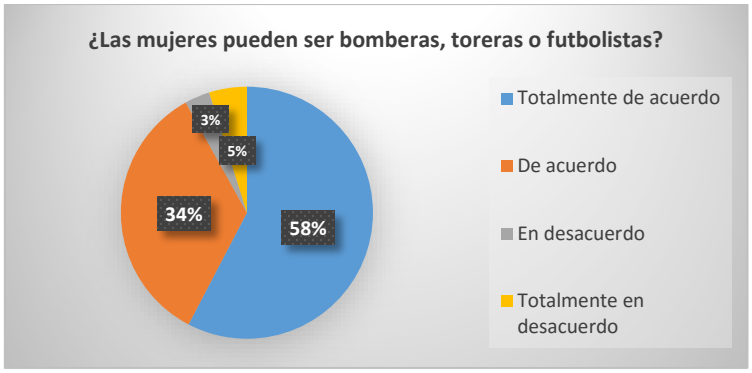


Gráfico 10. Actividades que pueden realizar

El 79% no está de acuerdo con que las mujeres deben trabajar en tareas propias de su sexo está en desacuerdo y solo el 21% está de acuerdo

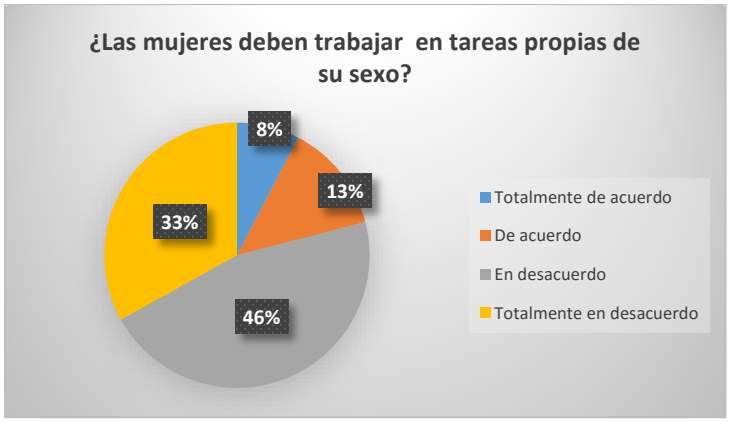


Gráfico 11. Trabajos relacionados con su sexo

Al cuestionamiento de si los hombres son incapaces de demostrar afecto el 85 % opinan estar en desacuerdo con esa opinión.

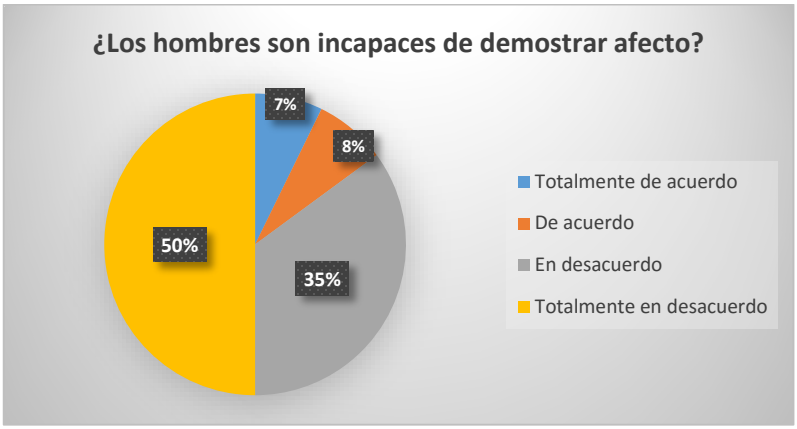


Gráfico 12. Demostración de afecto por parte de los hombres

El 74% están en desacuerdo con la aseveración de que los hombres son los que deben ser los que sostengan el hogar.

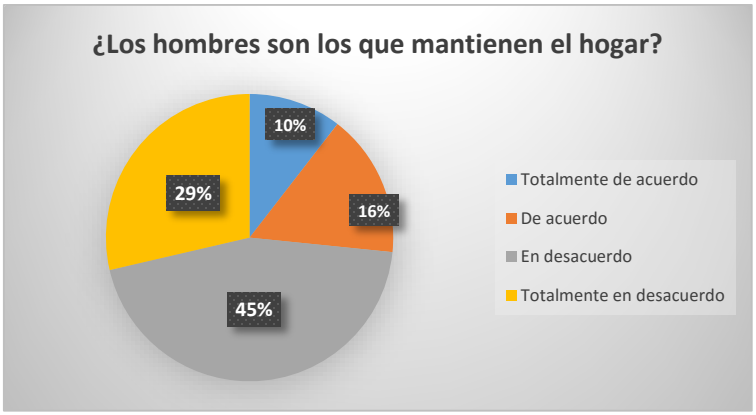


Gráfico 13. ¿Los hombres deben sostener el hogar?

Con respecto a la idea de si existe justificación para que un hombre le pegue a una mujer el 89% no se encuentra de acuerdo ni encuentra ninguna justificación.

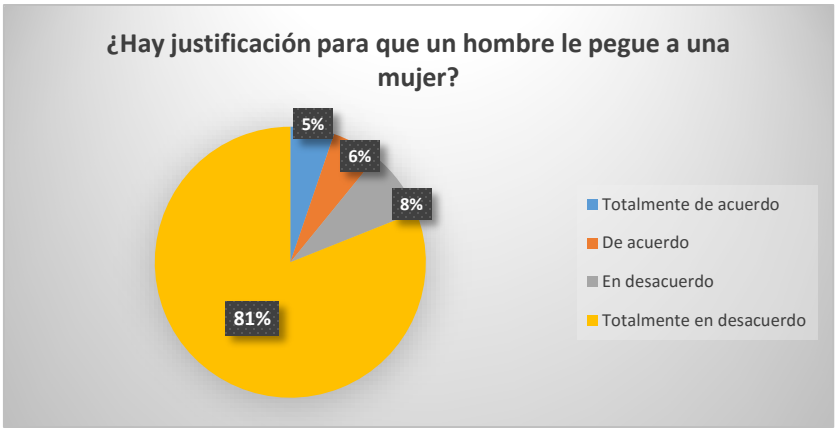


Gráfico 14. ¿Hay justificación para que un hombre golpee a una mujer?

En base los resultados de las encuestas el 28% de los estudiantes está de acuerdo en que si fueran empleadores pedirían examen de embarazo para contratar a una mujer y el 72% no considera necesario pedir prueba de embarazo.

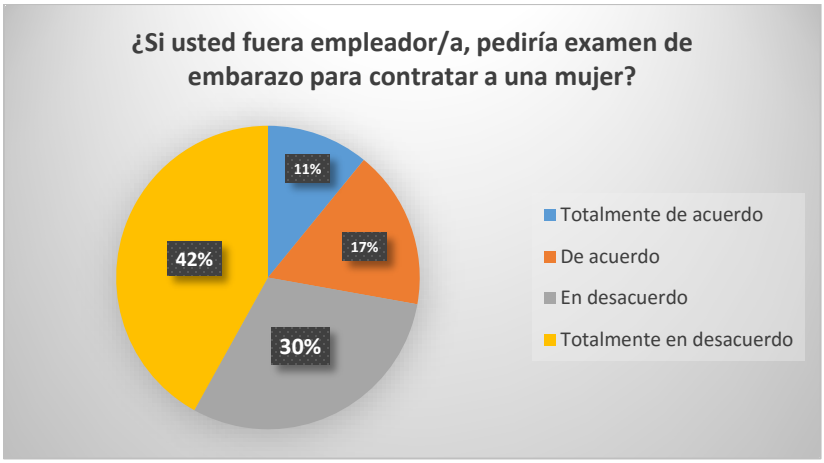


Gráfico 15. ¿Pediría prueba de embarazo si fueras empleador?

Del 100% de los estudiantes el 12% de los encuestados está de acuerdo en que las mujeres tienen menos capacidad que los hombres para tener cargos importantes y el 88% están en desacuerdo con dicha opinión.

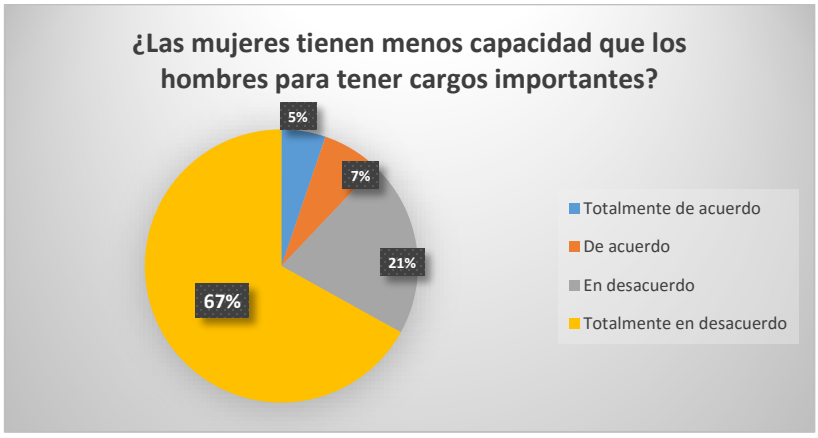


Gráfico 16. ¿Tienen las mujeres menos capacidad para cargos importantes?

El 84% de los encuestados no está de acuerdo en que los hombres ganen más de salario que las mujeres.

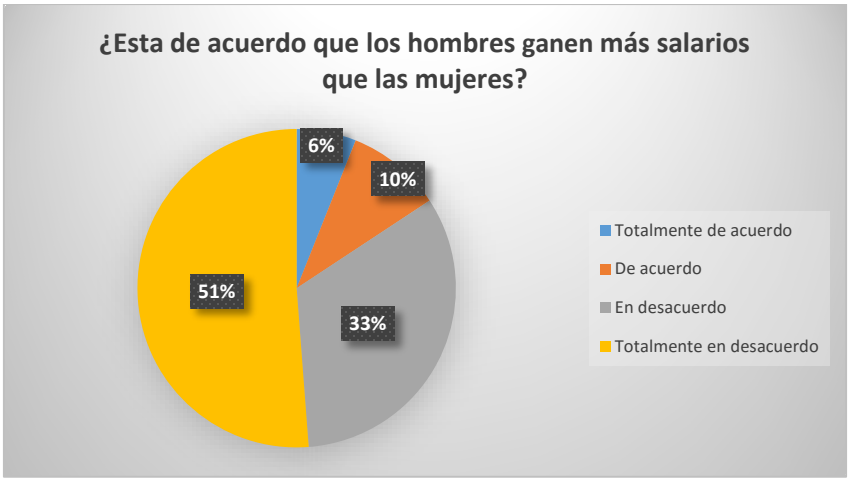


Gráfico 17. ¿Es normal que los hombres ganen más que las mujeres?

En base a los resultados de las encuestas el 55% de los encuestados está de acuerdo en que las mujeres tienen menos fuerza física, y el 37% opina que son más dóciles que los hombres

Por otra parte, se realizaron una serie de reactivos en donde lo que se le pedía era el grado de acuerdo en que nuestra cultura atribuye a las siguientes características a hombres y mujeres, obteniéndose los siguientes resultados: el 30% opina que las mujeres que ganan más tienen esposos holgazanes, el 55% opina que los hombres son más agresivos que las mujeres; en cuanto a aptitud para supervisar trabajos ajenos el 19% comenta que los hombres tienen más aptitud y el 21% opina que las mujeres aceptan trabajos con menor sueldo que los hombres y el 16% opina que a las mujeres no les gusta supervisar el trabajo ajeno.

	De acuerdo	En desacuerdo
¿Las mujeres que ganan más tienen maridos holgazanes?	30%	70%
¿Las mujeres son violadas porque provocan a los hombres con su vestimenta?	18%	82 %
¿Los hombres son más sociables con las mujeres?	12%	88 %
¿Los hombres son más agresivos que las mujeres?	55%	45 %
¿Los hombres son más aptos para dirigir a un grupo que las mujeres?	19%	81 %

¿Las mujeres piden permiso a su pareja para trabajar?	20%	80 %
¿Las mujeres tienden aceptar salarios bajos?	21%	79 %

Tabla 1. Fuente: elaboración propia

Conclusiones

El concepto de género ha tomado particular importancia en nuestros días dándole la importancia debida a la equidad entre hombres y mujeres tanto en lo político, económico como social, aunque aún falta mucho por avanzar.

Derivado del diagnóstico realizado en el programa educativo de contador público del Instituto Tecnológico de Sonora, la mayoría de los encuestados considera que es importante conocer sobre equidad de género y los estereotipos preconcebidos culturalmente para de esa manera transitar a una sociedad más justa y equitativa ya que opinan que aunque el machismo está desapareciendo queda mucho por hacer con respecto a más y mejores oportunidades laborales para ambos sexos.

Consideran que las mujeres tienen más preferencias por el solo hecho de serlo y en cuestiones laborales y sociales ambos sexos reciben trato diferente a pesar de que por ley cuentan con las mismas oportunidades y derechos tanto políticos como de participación social por lo que alguna vez en su vida han sido discriminados laboralmente y han sido víctima de violencia física, psicológica/o familiar.

Aún se encuentra arraigado culturalmente que existen juguetes exclusivos para hombres y mejores así como las actividades que pueden y deben realizar según su sexo; otro aspecto muy arraigado es el referido a la demostración de actitudes afectivas.

Se puede concluir que los alumnos de ITSON de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública viven en un entorno donde los estereotipos clásicos de género aún se encuentran muy arraigados y que a pesar de tener una percepción básica sobre la equidad de género producto de talleres, seminarios y conferencias que se les ha ofrecido, es necesario trabajar los aspectos más relevantes como la

discriminación, derecho político y participación social, oportunidades de desarrollo profesional, derechos sexuales y familiares, por lo que la institución educativa debe de seguir trabajando más arduamente promoviendo talleres, conferencias, seminarios y congresos para que se empodere a todos los integrantes de la comunidad, haciendo énfasis que los hombres y las mujeres tienen igualdad de oportunidades en lo laboral y lo profesional y que las actividades dentro de las familias no son privativas del género, por lo que es necesario que a estos jóvenes que se están capacitando capitalicen la información y la transmitan a sus compañeros y sobre todo la apliquen en el entorno en el cual se desenvuelven

Referencias

Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrense Venezolana. Pedro Rafael Camacaro. 2010. Recuperado el 13/marzo/2015. Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/tesis/2010/prc/.

Chávez J. (2004). Perspectiva de Género 1ª edición, impreso en México.

Cook R. (2010), Gender Stereotyping Transnational Legal Perspectives (Philadelphia: University of Pennsylvania Press.)

Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). Información Sociodemográfica.

Instituto Tecnológico de Sonora. Ciclo de Capacitación de Equidad de Género. (2014). Recuperado de http://www.itson.mx/Lists/Noticias/DispForm.aspx?ID=433 el 5 de mayo de 2015.

Kinnear, Thomas, Taylor James (2000): Investigación de mercados un enfoque aplicado, McGraw-Hill, Colombia.

Secretaria de Educación Pública del Distrito Federal. Formación, Recuperado de: http://www2.sepdf.gob.mx/para/para_maestros/formacion/archivos/PE07020342CGA3.pdf el 5 de mayo de 2015.

Estereotipos de Género: lo masculino y lo femenino by Instituto de Familia y Vida-Bucaramanga is licensed under a Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Unported License. Creado a partir de la obra en http://www.upb.edu.co/portal/page?_pageid=1134,1&_dad=portal&_schema=PORTAL. Permissions beyond the scope of this license may be available at http://www.upb.edu.co/portal/page?_pageid=1134,1&_dad=portal&_schema=PORTAL

Financiamiento para las PYME: un enfoque de género
Revisión de la literatura

María de los Ángeles Aguilar Anaya
Blanca Tapia Sánchez

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo realizar una revisión de la literatura relacionada al financiamiento empresarial con enfoque de género, con el propósito de contar con elementos de análisis que proporcionen una mejor comprensión del tema y que sirvan de marco de referencia para futuras investigaciones.

A través de una investigación documental de tipo descriptivo, se realiza una revisión y análisis de los principales resultados de estudios relacionados con el financiamiento con perspectiva de género, como son las fuentes y, el acceso el uso y la educación financiera.

Los hallazgos encontrados demuestran que no existe un consenso en cuanto a las diferencias en termino de género, relativas al financiamiento, sin embargo varios estudios apuntan a que debido a diferencias en el tamaño, giro y estructura de la empresa, se identifican diferencias entre hombres y mujeres que afectan al financiamiento de sus proyectos.

Finalmente se dan algunas conclusiones generales que resumen el contenido y los temas analizados.

Palabras clave: financiamiento, género, empresarias, pyme.

Introducción

El financiamiento ha sido objeto de estudio de varios investigadores como una de las variables que influyen de forma positiva en el crecimiento de una empresa, su productividad y la capacidad que con éste se tiene para generar empleos. Sin embargo continuamente se escribe acerca de la falta de recursos para los emprendedores y empresarios, los altos costos y los muchos requisitos y trámites que deben realizarse para obtener un financiamiento y usarlo.

Los gobiernos de algunos países consideran el financiamiento a emprendedores y empresarios como un elemento de promoción para el crecimiento. En México el

apoyo financiero a proyectos empresariales es una de las estrategias para fomentar la creación de empleos.

Por lo que respecta a la participación de la mujer como empresaria, se ha generado gran interés en el estudio de las oportunidades y obstáculos que ésta tiene al desempeñar este rol.

¨Entre 1970 y 1990 la porción de mujeres emprendedoras o que trabajaban por cuenta propia en América Latina y en el Caribe aumentó más rápidamente que en otras regiones del mundo y creció más del doble, del 22% a 48%¨ (Weeks, 2001).

De acuerdo al estudio Kauffman Firm Survey (2009) las empresas propiedad de mujeres representaban un incremento importante del segmento de pequeños negocios. Se incrementó en un 19.8 % de 1997 a 2002, comparado con una tasa de incremento del 10.3% del total de las empresas en Estados Unidos.

Por lo que respecta a México, según la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), de cada 5 pequeñas y medianas empresas que se abren, 3 están lideradas por mujeres. Esto evidencia que la importancia del papel de la mujer en el sector empresarial cada vez cobra mayor relevancia, sin embargo, aún existe una gran brecha, ya que las mujeres propietarias de negocios solo representan el 16% del sector empresarial (INEGI, 2012).

En su discurso pronunciado en la ONU, Michellle Bachelet (2012) afirma: ¨Cifras disponibles nos permiten señalar que cerca de mil millones de mujeres no son capaces de alcanzar todo su potencial económico debido a barreras tales como el acceso desigual a la oportunidades y al crédito, falta de suficiente educación y formación, la falta de apoyo de sus comunidades o gobiernos para entrar en la fuerza laboral y la economía¨.

El presente artículo tiene como objetivo realizar una revisión de la literatura relacionada al financiamiento empresarial con enfoque de género, con el propósito de contar con elementos de análisis que proporcionen una mejor comprensión del tema y que sirvan de marco de referencia para futuras investigaciones.

Para la integración del presente documento se realizó una investigación de tipo documental a través de la consulta de documentos como libros, revistas, periódicos, memorias, reportes institucionales, entre otros. Por lo tanto se

revisaron los temas relacionados con el financiamiento a empresarias: fuentes, acceso y uso, educación financiera, etc.

La evidencia muestra hallazgos contradictorios. Algunos estudios muestran que hay diferencias entre las condiciones, monto y usos del financiamiento entre hombres y mujeres. Mientras que otros estudios sostienen que los obstáculos y problemas relativos al financiamiento afectan de la misma forma a los pequeños empresarios, sin importar el género. Por lo anterior, se hace necesario actualizar y desarrollar nuevos estudios que incluyan la perspectiva de género en este tema por la importancia de la participación de la mujer en el desarrollo económico

Fuentes de financiamiento

El financiamiento "…es el conjunto de recursos monetarios que se destinarán a una empresa u organización para que con ellos se lleve a cabo una determinada actividad o se concrete algún proyecto, siendo una de los más habituales la apertura de un nuevo negocio" (Van Horne y Wachowicz, 2010). Dicho financiamiento suele provenir de diferentes fuentes que pueden ser internas o externas y van desde los recursos del propio empresario hasta fuentes provenientes del sistema financiero nacional o internacional que pueden manejar contratos muy sofisticados.

De acuerdo a la literatura revisada las empresarias usan distintas fuentes de crédito que los hombres. Hombres y mujeres difieren en la forma en que financian inicialmente sus negocios, ya que las mujeres son más propensas a usar sus propios recursos. La Encuesta Nacional de Microempresas de 1992 reveló que la mayoría de los empresarios y empresarias urbanos de México dependía de sus propios recursos (principalmente, de sus ahorros personales) para comenzar un negocio. Esta dependencia y las diferencias entre los géneros eran mayores entre los empresarios rurales en comparación con aquellos en las zonas urbanas.

De acuerdo a un estudio realizado el Banco Interamericano de Desarrollo y Banco Mundial en 2010, las empresas de propiedad de un hombre disfrutan de más acceso a fuentes formales/semiformales, en particular los bancos privados, mientras que una mayor proporción de empresas propiedad de una mujer usan

fuentes informales de crédito, como la familia y los amigos. Entre las empresas con cinco o más empleados, se detectó que la principal fuente de crédito del 25% de los negocios de mujeres es la familia y los amigos, mientras que esto sucede sólo en el 7% de las empresas del mismo tamaño pertenecientes a hombres.

Cuando se analizaron en el mismo estudio las fuentes de financiamiento utilizadas para iniciar un negocio, se detectó que el ahorro personal es la principal fuente de fondos para más del 73% de los propietarios, independientemente del tamaño de la empresa y del género del dueño. No obstante, la importancia de los ahorros es incluso mayor en el caso del trabajo por cuenta propia y las pequeñas empresas de propiedad de una mujer. Esto puede deberse a que tienen menos acceso al financiamiento o a que sus niveles de aversión al riesgo son más altos.

En un estudio comparativo entre Chile y Colombia (Barona, 2013) se encontró que en todos los países las empresas más jóvenes recurren menos al financiamiento bancaria y más a la financiación informal. También que las firmas más jóvenes usan mayor financiamiento bancario en países en donde se respetan más las leyes y donde hay mejor información crediticia, y que la recurrencia de empresas jóvenes al financiamiento informal decrece con la disponibilidad de información crediticia.

Por su parte (Berger y Udell, 1998, Verheul y Thurik); sugiere que factores como la edad de la empresa, el tamaño, el sector económico en el que opera y su organización jurídica, afectan la posibilidad de que una empresa use una determinada fuente de financiación, por ejemplo préstamos de amigos o parientes fondos internos o utilidades retenidas, contribuciones de los dueños o emisión de nuevo patrimonio u otras fuentes como la financiación bancaria y el crédito de proveedores o anticipos de clientes.

Acceso al financiamiento

Uno de los elementos críticos necesarios para garantizar el crecimiento de la pequeña empresa –tanto de propiedad de mujeres como de hombres- es la disponibilidad de capital (Weeks y Seiler, 2001).

En Estados Unidos el acceso a un financiamiento adecuado es el segundo mayor problema después de la burocracia administrativa y de regulación para las PYME (Magoulios, 2011)

En términos de género se ha analizado la variable del financiamiento buscando si existen diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a la obtención de financiamiento, monto, destino y frecuencia en que se solicitan. Según Pamela Cox, Vicepresidenta de la Región de América Latina y el Caribe del Banco Mundial: "En América Latina y el Caribe, la gran expansión de las capacidades de la mujer no se ve igualada por la expansión de sus oportunidades económicas".

La revisión de la literatura sugiere que uno de los obstáculos que enfrentan las mujeres emprendedoras en varios países del mundo es el acceso al financiamiento acentuándose este problema en los países en vías de desarrollo ya entre más desarrollado es el país en los ámbitos económico, social e institucional más recursos estarán disponibles para financiar a mujeres emprendedoras sin embargo, aún en los países desarrollados el financiamiento de tipo bancario es el menos accesible para las mujeres en comparación con el de otras instituciones(Magoulios, 2011)

Mientras que algunos estudios muestran evidencia empírica acerca de las causas de las diferencias entre hombres y mujeres al solicitar financiamiento, éstas se relacionan con las características de la empresa y su estructura (sector, giro, tamaño, negocio en casa o fuera de casa) lo cual ocasiona diferencias en el otorgamiento del financiamiento y su monto, otros estudios muestran que en cuanto a género, no hay diferencias considerables en el acceso a crédito entre hombres y mujeres.

Los datos también sugieren que las propietarias de negocios son igual (o menos) propensas que los hombres a percibir el acceso al financiamiento como un obstáculo a la operación y expansión de su negocio.

Cada vez existe mayor reconocimiento a nivel internacional sobre los beneficios sociales y económicos de contar con mayor acceso a servicios financieros y, en particular, el efecto que ésta tiene en la reducción de la pobreza. En este sentido, una mayor inclusión financiera no puede ser contemplada sin antes tener una

infraestructura financiera suficiente, sólida y adecuada a las condiciones geográficas de cada región del país.

Las brechas de género en el financiamiento no necesariamente se deben a la discriminación por el lado de la oferta, se analizaron las diferencias en la demanda de recursos entre hombres y mujeres dueños de empresas. Los datos de México revelan que (Banco Interamericano de Desarrollo y Banco Mundial, 2010) el porcentaje de empresarios que postularon a un préstamo en los últimos 12 meses fue de 2,1 veces la proporción de las empresarias. Esta brecha de género tiende a cerrarse a medida que aumenta el tamaño de la empresa, pero sigue habiendo diferencias, incluso entre las empresas más grandes.

Para ayudar a comprender los motivos detrás de la menor demanda de crédito por parte de las empresarias que trabajan por cuenta propia o tienen negocios muy pequeños (Banco Interamericano de Desarrollo y Banco Mundial, 2010) se analizó la pregunta de la encuesta sobre las razones principales para no postular a un crédito. La respuesta más frecuente que dieron ambos sexos es la tendencia a trabajar con recursos propios, resultado que coincide con la utilización de los ahorros personales informado anteriormente.

Sin embargo, una diferencia de género particularmente relevante es la percepción de discriminación en el acceso a recursos. Más del 27% de las mujeres independientes sostienen que “las personas como ellas no reciben crédito” como el principal motivo para no solicitar un préstamo, 10 puntos más que el porcentaje registrado entre los hombres que trabajan por cuenta propia. Aunque el porcentaje de entrevistados que percibe discriminación de parte de las instituciones financieras también disminuye a medida que aumenta el tamaño de la empresa, existe una brecha de género considerable en los negocios de cualquier tamaño. Más del 11% de las empresarias con cinco o más empleados percibe que hay discriminación de parte de las instituciones prestamistas, versus sólo el 2,9% de los empresarios.

Muchos empresarios/as usan créditos de consumo para acelerar las cosas. Sostienen que los requisitos para conseguir una línea de crédito comercial son

aún más complicados para las mujeres dueñas de microempresas y PYME y que muchas veces se exige la firma del esposo u otros parientes.

En términos de capital financiero, algunos estudios han encontrado que existen grandes brechas de género. Los hombres comienzan empresas en general con casi el doble del capital del que usan las mujeres para hacerlo. (Colleman, Robb 2014). Existe evidencia empírica de que las mujeres emplean menor capital para emprender (Rosa et al., 1994; Apilado and Millington, 1992; Verheul and Thurik, 2001), y utilizan menos financiamiento externo (Cole and Wolken, 1995; Coleman and Carsky, 1996, 1997; Haynes and Haynes, 1999; Coleman, 2000).

Importantes firmas han informado que, en cuanto a género y empleo, los hombres utilizan seis veces la cantidad de financiamiento que utilizan las mujeres. Lo cual tiene implicaciones para el crecimiento de las empresas pudiendo provocar que el de las mujeres sea menor.

En términos de experiencias en el mercado de crédito, las mujeres tenían tasas de solicitud de préstamos similares a los hombres, una vez que otros factores fueron controlados. Sin embargo, la evidencia sugiere (Cole & Wolken, 1995; Coleman & Carsky, 1996a, 1997) citado en *Susan Coleman, University of Hartford* que hay más necesidad insatisfecha entre las mujeres, porque las mujeres eran más propensas que los hombres a no solicitar crédito cuando más lo necesitaban por temor a que su solicitud de préstamo fuera negada.

Uso de financiamiento

En materia de género, aunque puede no haber grandes diferencias en el acceso al crédito en muchos países de América Latina y el Caribe, sí hay diferencias en cómo las mujeres y los hombres usan los recursos. El análisis de los datos de encuestas por hogares de Guatemala y los estudios de caso (Banco Interamericano de Desarrollo y Banco Mundial, 2010) afirman que las empresarias tienden a usar menos frecuentemente un crédito, solicitan préstamos más pequeños y dependen más de fuentes informales de financiamiento.

Los datos de las encuestas a empresas (Banco Interamericano de Desarrollo y Banco Mundial, 2010) revelan que existen pocas diferencias en el uso de

financiamiento externo entre empresas de propiedad de un hombre o de una mujer. El porcentaje de capital de trabajo financiado por los bancos es casi igual para ambos tipos de negocio.

La diferencia en el uso de los préstamos entre mujeres y hombres dueños de un negocio con cinco empleados o más es inferior al 2%. Esta divergencia aumenta a más del 10% para las empresas con dos a cuatro empleados. Estos resultados son coherentes con los hallazgos de Tejerina y Westley, citados por el Banco Interamericano de Desarrollo y Banco Mundial (2010) quienes constatan que los hombres usan el crédito con mayor frecuencia que las mujeres, salvo en el caso de los préstamos informales.

También existen diferencias considerables en el tamaño de los préstamos obtenidos según el género del empresario: los préstamos que reciben los empresarios varones son en promedio 2,2 a 2,5 veces mayores que los que reciben las empresarias.

Activos como respaldo en la obtención de financiamiento.

La titularidad de los activos afecta el acceso a crédito y el nivel de ingresos, como asimismo la permanencia de una empresa en el mercado. El acceso a bienes y los patrones de acumulación de activos pueden ayudar a explicar por qué las mujeres empresarias tienen empresas relativamente pequeñas en tamaño.

La capacidad de utilizar los activos personales, como la vivienda propia, los bienes de consumo o un vehículo, es un factor clave a la hora de habilitar a la mujer para que instale un negocio. En su revisión de la economía informal de América Latina, Valenzuela (2004) advierte que el acceso de la mujer a los activos suele ser menor que el del hombre y que esto influye tanto en la tasa de creación de empresa como en el tamaño de los negocios con los cuales una mujer se inicia en una actividad económica independiente.

De acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo y Banco Mundial (2010) las mujeres tienden a basarse en documentos firmados y en bienes muebles como principal fuente de garantías. En Guatemala, los datos de la encuesta por hogares muestran que los empresarios usan activos inmuebles con el doble de frecuencia

que las empresarias. Las garantías utilizadas más asiduamente por las mujeres, como documentos firmados y bienes muebles, suelen restringirlas más para conseguir financiamiento en bancos y otras fuentes formales de crédito. De igual modo, la Encuesta de Condiciones de Vida (ENCOVI) de Nicaragua revela que las mujeres usan más la maquinaria y los equipos como garantía que los hombres. Esta categoría de capital representa más del 35% y el 41%, respectivamente, de las garantías utilizadas por empresas medianas y grandes de propiedad de una mujer. Por el contrario, las empresas de los hombres utilizan este tipo de garantía 10 puntos porcentuales menos en el caso de empresas medianas y 25 puntos porcentuales menos en el caso de empresas grandes.

Pese a los avances considerables en el establecimiento de los derechos formales de la mujer sobre la tierra, sigue habiendo brechas de género considerables. En América Latina y el Caribe, las mujeres constituyen menos de un tercio de los propietarios de la tierra. Persisten las barreras legales a que sean dueñas de la tierra, las cuales incluyen las leyes matrimoniales o de herencia, y las normas culturales algunas de estas barreras en el caso de Nicaragua. Sin embargo, las brechas en la propiedad de la vivienda son menos persistentes y se acercan a la paridad de género en Panamá y Nicaragua. La copropiedad o comunidad de bienes, en tanto, se sitúa en torno al 40% en Argentina y Ecuador.

Así también, en México el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres PEOIGUALDAD 2013 – 2018, direcciona las políticas y acciones públicas hacia la reducción de las brechas de desigualdad que todavía se observan y, a través de una serie de indicadores estadísticos con perspectiva de género, evalúa los avances, y señala (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2014) con referencia a la propiedad de la vivienda entre los miembros del hogar, en 72 % de los hogares el propietario de la vivienda es el jefe del hogar y en 16.8 % la titularidad corresponde a su pareja. En los hogares con jefatura femenina, la propiedad pertenece a la jefa en 42.3% de los casos, mientras que en 41.4 % el dueño es su pareja.

Además, la proporción de viviendas propias en las que se dispone de escrituras a nombre del dueño es similar para ambos: casi 66 %. En cambio, en 22 de cada

100 viviendas cuya propietaria es una mujer no se disponen de las correspondientes escrituras, mientras que en las el propietario es hombre, la proporción de viviendas sin escritura se incrementa a casi 26 de cada 100 viviendas (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2014).

Por otra parte también las mujeres carecen de recursos financieros y su capital inicial para comenzar un negocio puede ser limitado debido a que sus ingresos salariales y capacidad de ahorro son más bajos, a sus patrones de discontinuidad en la fuerza laboral y a la tendencia de registrar la propiedad familiar a nombre del marido. Esto último puede obstaculizar la capacidad de la mujer para acceder al patrimonio familiar y su habilidad de usarlo, por ejemplo, como garantía para conseguir préstamos.

Educación financiera

La educación financiera es un valioso instrumento que puede contribuir a diferentes propósitos, entre ellos, ayudar a mantener la confianza en el sistema financiero, facilitar que la población conozca y utilice a su favor los productos y servicios financieros, impulsar una mejor administración de los recursos de los hogares, mitigar los riesgos de sobreendeudamiento y difundir sus derechos a los usuarios de servicios financieros.

Durante el 2013, se publicó el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), el cual contiene tres líneas de acción específicas para fomentar la educación financiera:

- Fortalecer la incorporación de educación financiera en los programas de educación básica y media.
- Promover el acceso y uso responsable de productos y servicios financieros.
- Fortalecer la educación financiera de las mujeres para lograr una adecuada integración al sistema financiero.

A partir de este Plan, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) diseñó el Programa Nacional de Financiamiento al Desarrollo (PRONAFIDE), el cual establece, como uno de sus objetivos, “Fomentar la inclusión, educación, competencia y transparencia de los sistemas financieros, asegurador y de

pensiones para incrementar su penetración y cobertura, a la vez que mantengan su solidez y seguridad". A este objetivo le corresponde la estrategia de "Desarrollar mayores capacidades financieras para hacer mejor uso de productos y servicios financieros y fomentar la protección del usuario". Para cumplir con esta estrategia se establecieron líneas de acción entre las cuales se encuentra

- Robustecer la educación financiera de las mujeres para una adecuada integración al sistema financiero.
- Promover la divulgación de información oportuna y de calidad, para que los usuarios tomen decisiones informadas.
- Desarrollar un programa de educación financiera que incorpore las necesidades de la población y empresas, para emplear eficientemente el sistema financiero.

En 2014, Educación Banamex con la colaboración de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), realizó una encuesta orientada a conocer la cultura financiera de los jóvenes de 15 a 29 años en México, con el fin de generar conocimiento para contribuir al diseño de oferta educativa, programas, estrategias y políticas públicas que les permitan desarrollar herramientas para participar en la construcción de condiciones para su bienestar personal, familiar y comunitario. Entre los resultados de este estudio destacan los siguientes:

- Más de la mitad de los jóvenes no lleva ningún tipo de registro de su manejo financiero (54%).
- La práctica de llevar un registro de su presupuesto es más alta entre las mujeres (60%) que entre los hombres (40%).
- La construcción de un patrimonio, como adquirir una casa, representa la meta más importante de los jóvenes, aunque 19% aspira a concluir sus estudios y 13% espera establecer un negocio.
- Respecto a los hábitos de ahorro, 52% manifestó hacerlo con regularidad.
- A mayor nivel socioeconómico, aumenta la tendencia al ahorro, pues en los niveles socioeconómicos AB, 77% dice ahorrar regularmente parte de sus ingresos, en tanto que en el segmento E, sólo 34% manifestó hacerlo.

Estas cifras, junto con las de la ENIF confirman la necesidad de hacer un cambio profundo en el sistema financiero mexicano de tal forma que se convierta en un sistema que fomente la inclusión y educación financiera de la población.

Conclusiones

El tema del financiamiento ha sido estudiado por diversos autores, debido a que se considera una variable muy importante para el crecimiento y desarrollo de las empresas.

Los resultados revelan que las mujeres en general prefieren recursos propios o de familiares o amigos, antes que recurrir al financiamiento bancario y que en los países más desarrollados y que proporcionan mayor información crediticia disminuye el uso del financiamiento informal.

Se necesita más investigación para identificar si existen regulaciones y/o prácticas reales entre las instituciones financieras que limitan el acceso de las empresarias a los recursos y qué tipo de intervenciones podrían corregir este sesgo percibido, ya que otros estudios mencionan que entre hombres y mujeres dueños de empresas, existen más similitudes que diferencias en aspectos relativos al financiamiento. No obstante estos resultados, el problema del financiamiento con enfoque de género no ha sido suficientemente explorado en algunos contextos por lo que sigue existiendo la creencia de que existen diferencias significativas en este tema entre empresas propiedad de mujeres y empresas propiedad de hombres. Inclusive en algunos estudios se muestra evidencia acerca de la percepción que existe entre las mujeres de que les sería más fácil obtener financiamiento si fueran hombres.

Algunos factores que afectan el acceso y monto del crédito otorgado a mujeres son la titularidad de activos y el nivel del ingreso .por lo que el capital inicial para comenzar un negocio puede ser limitado en el caso de las mujeres.

Por último, la educación financiera es una de las estrategias para promover el acceso y uso responsable de productos y servicios financieros y el fortalecer el conocimiento financiero de las mujeres las puede llevar a aprovechar de mejor manera los financiamientos existentes en el mercado.

Por lo anterior es importante seguir estudiando este fenómeno y compartir los resultados con las empresarias para generar mayor comprensión del tema y vislumbrar mejores oportunidades para su crecimiento.

Referencias

Arenius P. & Autio E. H (2006). *Venture Capital Financing of Small Businesses: Are Mars and Venus More Alike than Different?* Lausanne, Switzerland,. Vol. 8, No. 2, 93–107

Banco Interamericano de Desarrollo y Banco Mundial (2010). *Mujeres Empresarias: Barreras y Oportunidades en el Sector Privado formal en América Latina y el Caribe.* Washington, D. C.: Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, Banco Mundial

Consejo Nacional de Inclusión Financiera (2012). *Reporte de Inclusión Financiera 2012*. Comisión Nacional Bancaria y de Valores - Vicepresidencia de Política Regulatoria - Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros. México.

Ernest & Young (2010). *Scaling up Why women-owned businesses can recharge the global economy*

Gobierno Federal (2013) Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018

Huertas, N. (2008). *Finanzas y género en Colombia: El caso del Banco Mundial de la Mujer en Cali,* 42 p ISBN 978-958-8387-19-2 Ediciones Unitecnológica,

Instituto Panamericano de Alta Dirección. (2013) *Estadísticas sobre mujeres y empresarias en México*. Centro de investigación den la alta dirección.

Robb, A. M. and Coleman, S. (2009). *The Impact of Financial Capital on Business Performance: A Comparison of Women- and Men-Owned Firms*. Kauffman Foundation Working Paper.

Robb, A. M. and Coleman, S. (2009) *Characteristics of New Firms: A Comparison by Gender. Third in a series of reports using data form the Kauffman Firm Survey*

Van Horne C. J., Wachowicz, Jr. J. M. (2010) *Fundamentos de Administración financiera*. Décimotercera edición. Editorial Pearson Educación, México.

ISBN: 978-607-442-0 Recuperado de https://bibliotecat2.files.wordpress.com/2014/10/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf 6 de septiembre de 2015

Week R. J., Seiler D. (2001) *Actividad empresarial de la mujer en América Latina. Una exploración del conocimiento actual*. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, D. C.

Messina María Pena Javier. *Alternativas de financiamiento para emprendedores*; Centro de Emprendedurismo . Recuperado de http://www.ccee.edu.uy/jacad/2013/file/ADMINISTRACION/Alternativas%20de%20Financiamiento%20para%20Emprendedores.pdf

http://fusionmx.babson.edu/entrep/fer/papers98/V/V_B/V_B_text.htm#Results

http://www.anfeca.unam.mx/asambleas_historico.php

Centro de Investigación de la Mujer en la Alta Dirección (2013). *Estadísticas sobre mujeres y empresarias en México.* Recuperado de http://www.ipade.mx/Documents/cimad/Estad%C3%ADsticas%20sobre%20mujeres%20y%20empresarias%20en%20M%C3%A9xico.pdf , 2 de octubre de 2015

Impacto de los Stakeholders en las empresas propiedad de mujeres

Gizelle Guadalupe Macías González

Laura Romo Rojas

Rosa Mayela Mendoza Esparza

Resumen

Con la intención de dar cuenta de las relaciones entre la empresa y la sociedad la teoría del Stakeholder de la empresa moderna da cuenta que las organizaciones tienen responsabilidad social no solo con los dueños y accionistas, sino también con otros públicos con las que se vincula directa o indirectamente. Las acciones y gestiones que las mujeres propietarias de las empresas realizan para tener identificados los grupos de interés y los distintos públicos a los que se enfrentan son objetivo de este análisis. El documento que aquí se presenta da cuenta de la relación con el entorno mediato e inmediato de las empresas propiedad de mujeres dejando ver las cuestiones de poder, legitimidad y vigencia y el impacto que se tiene en las cuestiones internas de las empresas. A través de una revisión literaria sobre la teoría de las stakholders y la responsabilidad social se abordan las características de las empresas propiedad de mujeres, posteriormente se realiza un estudio del caso de cinco empresarias de la ciudad de Aguascalientes dando cuenta de los resultados después de haber utilizado la entrevista con las propietarias de negocio para identificar en las empresas de mujeres el impacto que tienen los stakeholders de acuerdo con la propuesta de Mitchel, Agle y Wood (1997), mostrando que la planeación administrativa y estratégica de la empresa está influida por los intereses de los stakeholders además de otros elementos que la mujer empresaria valora relevante de analizar y los involucra en el desarrollo de su empresa.

Palabras clave: Empresas, stakeholders, mujeres, empresarias

Antecedentes

Resultados de investigaciones empíricas muestran que el número de empresas creadas por mujeres han tenido un crecimiento acelerado reduciendo con ello la

disparidad entre la actividad empresarial femenina y la del empresario masculino. Guzmán y Rodríguez (2008) describen tres factores que han influido en la actividad empresarial femenina: en primer lugar, que la mujer ha obtenido un mayor acceso a la educación. En segundo lugar, a la creciente participación de la mujer en el mercado laboral, lugar en el que precisamente pone en práctica y aprende nuevas habilidades y al encontrar barreras que no le permitan seguir una trayectoria profesional y escalar nuevas posiciones para avanzar en la organización en que se desempeña laboralmente decide emprender un negocio. En tercer lugar, el auge que ha tenido el crecimiento en el sector servicios debido a que no son excesivos los obstáculos al ingreso y ha facilitado la incursión de la mujer como empresaria en dicho sector.

Las estadísticas sobre mujeres empresarias señalan que más del 70% destinan a la comunidad y a la familia parte de sus ganancias a diferencia de los hombres que lo hacen entre 30% y 40% (Asociación Mexicana de Mujeres Empresarias, AMMJE, 2013). La Secretaria de Hacienda y Crédito Público (2013) menciona que de cada cinco pequeñas y medianas empresas que inician, tres corresponden a mujeres y de acuerdo con el Global Entrepreneurship Monitor (GEM, 2012) la participación de las mujeres empresaria cada vez está más cerca de ser igual a la de los hombres. Otra información que también es relevante es identificar el por qué inician las mujeres sus empresas: 6.33% lo hace por oportunidad a diferencia del 1.99% que manifiesta por necesidad. En las estadísticas del INEGI (2013), se menciona que el 23.5% de las mujeres ocupadas trabajan por cuenta propia, en cuanto al sector en que se desempeñan es en el terciario resaltando 31.9% en el comercio y 27.6% en servicios personal.

Las investigaciones sobre mujeres empresarias han sido abordadas desde diferentes enfoques como empresaria, emprendedora, en el campo laboral, y como directiva por mencionar algunos. Minniti, (2009) da cuenta que las personas están influenciadas (consciente o inconscientemente) por percepciones subjetivas sobre la actitud emprendedora las cuales se forman en base a su red de relaciones, modelo

de roles, la confianza en la propia capacidad y habilidad de emprender, propensión al riesgo y la capacidad de generar oportunidades. Así también desde la perspectiva cultural los roles de género se ven inmersos en las acciones que realizan y en ciertas sociedades se permite que la mujer participe o no en determinadas actividades.

Baron, et. al. en 2011 citados por Aramayo y Contreras (2014) mencionan que la percepción subjetiva sobre la habilidad propia y la detección de oportunidades están correlacionadas con la decisión de emprender. El nivel de autoconfianza es superior en los hombres que en las mujeres (Verheul et al, 2005), sin embargo se hace la distinción en emprender por "oportunidad" que por "necesidad" (Shane, 2003), la primera es el resultado de la decisión sobre el control de la mujer en su carrera profesional y superar el "techo de cristal" y la segunda se relaciona con el autoempleo.

Guzmán y Rodríguez (2008) citando a Rosener 1995, mencionan que en las últimas décadas la complejidad de las relaciones empresariales con el aumento de competencia e internacionalización de la producción, el estilo de dirección tradicional masculino ha dejado de ser efectivo en muchas organizaciones y dicen los autores que por ende las mujeres demuestran una mayor sensibilidad hacia las necesidades de su entorno y hacia las diferenciales culturales en el ámbito empresarial, en sus conclusiones dicen que del análisis realizado deducen que las mujeres adoptan un comportamiento diferente a los varones en el desempeño de sus funciones empresariales y que las empresarias miden el éxiitoempresarial por criterios diferentes de los estrictamente económicos que se relacionan con los motivos que la llevaron a crear u na empresa.

En relación a investigaciones sobre Responsabilidad Social (RS) y específicamente sobre grupos de interés, Garza (2000:396) menciona que el alcance de la RS es en cuanto a su entorno inmediato que está formado por empleados, trabajadores y accionistas, en el mediato están los clientes, distribuidores y proveedores, y otro

contexto es la comunidad en el que se incluyen el gobierno, competidores y ciudadanos y define a la RS como la "Obligación administrativa de llevar a cabo acciones que impulsen el bienestar de toda la sociedad así como los intereses organizacionales." Para Dess, Lumpkin, Eisner (2011:20) la RS es: "la expectativa de que las compañías o los individuos luchen por mejorar el bienestar general de la sociedad." Ambas definiciones coinciden en cuanto al bienestar general de la sociedad.

Para Camisón y Dalmau (2009), la RS y la ética empresarial, están consideradas dentro de las habilidades estratégicas para la gestión, en cuanto al manejo de la relación entre la empresa y su entorno. Estos autores precisamente usan los términos de responsabilidad social corporativa o responsabilidad social empresarial, considerando que la empresa se debe a la sociedad, toda vez que en los últimos años el término buen gobierno hace referencia a la acción concreta de dirigir una organización de una manera ética y responsable socialmente.

Drucker en 1973, citado por Garza, dice que la RS "….Hoy en día deben tener auténtico interés por la sociedad como algo fundamental en su conducta. Exige que la calidad de vida se convierta en un asunto de las empresas. Es de gran beneficio para ellas anticiparse a los problemas sociales, especialmente aquellos surgidos como consecuencia de sus actividades."

Partiendo como un referente de la RS como se mencionó anteriormente, el presente trabajo se aborda desde la perspectiva de los *Stakeholders,* González E. (2007) propone utilizar la teoría de los stakeholders, a partir de la ética empresarial como una metodología de gestión empresarial debido a que se puede tender un puente y pasar de la teoría a la práctica. y se considera la relevancia que tiene la gestión que realizan las propietarias de una empresa para tener identificados los grupos de interés y el enfoque de su atención hacia los diferentes grupos que de manera positiva o negativa afectan a la empresa asi como las acciones que hacen para enfrentar a los diferentes públicos. Guzmán y Rodríguez (2008) mencionan a

Heilman y Chen, 2003, que identifican que las habilidades utilizadas en el ámbito privado principalmente por la mujer han empezado a mostrarse útiles en la gestión empresarial.

Dess, Lumpkin y Eisner (2011:31) mencionan que el gobierno corporativo y la administración de los grupos de interés, deben de tomarse en cuenta a lo largo del proceso de la dirección estratégica y que las empresas exitosas van más allá de un enfoque en el cual únicamente se satisfagan los intereses de los propietarios, sino que reconocen los conflictos inherentes debido a demandas que surgen de los diversos grupos de interés, surgiendo una interdependencia y lograr una *simbiosis.*

La investigación realizada por Ortiz y Duque (2009) sobre las Prácticas de responsabilidad social en mujeres empresarias profesionales de Bogotá, Medellín y Cali", detallan estudios de casos que se presentan bajo el enfoque de la teoría de los stakeholders, mostrando que: "…lo fundamental en las empresas de mujeres es el impacto que genera cada una de las actividades que se llevan a cabo para mejorar la calidad de vida y las condiciones de todos los actores con los que la empresa tiene relación…"

Pregunta de investigación

La presente investigación considera los grupos de interés que Freeman et al (2004) define como *stakeholders* y son *"aquellos grupos que pueden afectar o ser afectados por el logro de los propósitos de la organización*" Bajo este enfoque se presenta la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo impactan los intereses de los stakeholders en las empresas de mujeres?

Objetivo

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se tiene como objetivo: identificar en las empresas de mujeres el impacto que tienen los stakeholders de acuerdo con la propuesta de Mitchel, Agle y Wood (1997), considerando los atributos de a) poder suficiente para influir en la empresa, b) Legitimidad considerando que las peticiones

de los stakeholders son apropiadas c) Vigencia de la pretensión y valoración de que tan prioritarias o importantes son las peticiones.

Delimitación

El marco teórico que se seguirá para efecto de la presente investigación es a partir de la Teoría de los Stakeholders a través de la propuesta de Mitchel, Agle y Wood (1997), debido a que se han encontrado pocos trabajos de investigación siguiendo esta teoría, enfocados a las empresas propiedad de mujeres.

Marco teórico

El argumento que respalda la vinculación de las empresas con otros actores se aborda desde la teoría de los stakeholders, los intereses que estos persiguen y la responsabilidad social.

Teoría de los stakeholders

La primera definición de stakeholder la hace Stanford Research Institute en 1963 como "aquellos grupos que sin cuyo apoyo la organización podría dejar o no de existir". Fernández y Bajo (2012) mencionan que el estudio de los stakeholders tiene un cuarto de siglo y que independiente a la voluntad estratégica de gestionar las relaciones de la empresa con los grupos de interés, debe considerarse como exigencia así también con vinculación de carácter ético y de responsabilidad.

En relación a la Teoría de los Stakholders, Freeman E. en 1984, publica el libro "Strategic Management: A Satkeholder Approach", en el cual presenta una visión más generalizada para comprender las relaciones entre empresa y sociedad, que da pie a la línea de investigación de la Teoría del Stakeholder de la Empresa Moderna, que afirma que la empresa no solo tiene responsabilidad social con los dueños y accionistas sino también con otros públicos que la afectan directa o indirectamente, teniendo como antecedente la propuesta de Milton Friedman, de los stockholder, que sostiene que la única responsabilidad social y la clave para medir la excelencia de sus gestores y directivos es aumentar el valor para sus dueños y accionistas.

El tema de los stakholders ha sido abordado por Sagawa y Segal (2000**)** señalan que identificar los intereses comunes de empresas e instituciones sociales es validar la existencia de una construcción de un camino para producir el bien común. Freeman et al (2004) presenta también una distinción entre varios tipos de *stakeholders*, según sea su influencia directa o indirecta sobre la empresa: los 'primarios' o 'definicionales' y los *stakeholders* 'instrumentales'. Los primarios son vitales para el crecimiento continuo y sobrevivencia de cualquier empresa, mientras los *stakeholders* instrumentales están en el entorno amplio de la empresa y son aquellos que pueden influenciar a los primarios (activistas, competidores, ambientalistas, medios de comunicación. La postura respecto a los tipos de stakeholders, coincide con Guillén, citado por Camisón y Dalmau, 2011:382, quien distingue dos tipos de stakeholders o grupos/individuos implicados por la realización de objetivos de una organización: los define como Directos los propietarios y los trabajadores. Indirectos: accionistas, proveedores, administración pública, clientes, comunidad, ONG.

Freeman et al. (2007) plantean que la empresa puede ser entendida como un conjunto de interacciones entre los grupos que tienen relación con las actividades que componen la empresa. El autor en 1984:24 rescata que el stakeholder "es cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecusión de los objetivos empresariales. Entonces se hace necesario entender que las relaciones entre los clientes, proveedores, empleados, accionistas y comunidades permiten la creación de valor para la empresa. La labor del empresario y empresaria es administrar y dar forma a estas relaciones para desarrollar empresas exitosas. También es cierto que asumir acciones frente al tema de responsabilidad social no es una obligación legal al menos en México, sí lo es moralmente, debido a que la conciencia de una Responsabilidad Social Empresarial parte del reconocimiento que la empresa no es solamente una institución que se dedica a vender productos o servicios para obtener ganancias, sino que depende y se nutre de su entorno (interno y externo) y que ella influye necesariamente sobre éste.

Ahora bien, la evolución que da a la teoría de los stakholders Freeman, publicó conjuntamente con Wicks y Gilbert (1994) el artículo “A feminist Reinterpretation of the Stakeholder Concept y en el Abstract del Journals Cambride online 2015, los autores sostienen que la teoría de las partes interesadas ha conservado ciertas suposiciones “machistas” de la literatura de negocios que limitan su utilidad, considerando ahora el pensamiento feminista a partir del trabajo de Carol Gilligan, el cual proporciona un medio para reinterpretar el concepto mismo que también fuera comentado por el IESE Business School, en noviembre 2009, mencionando que “ …. la compañía estaría formada por la red de relaciones en la que está involucrada, es decir, por empleados, clientes, proveedores, comunidades, negocios y otros grupos, lo cual implica que es la organización la que se define en función de los *stakeholders* y no los *stakeholders* por estar relacionados con la organización…” La complejidad del análisis de los stakeholders en las empresas es susceptible de contemplarse. Desde el enfoque de la perspectiva de las mujeres dicho enfoque conviene analizar las cuestiones donde las mujeres que ostentan como propiedad una empresa se encuentran inmersas en situaciones de poder, en las cuales tienen que echar andar y tener el negocio en marcha. La teoría de los grupos de interés se ha convertido en uno de los desarrollos más importantes en el campo de la ética empresarial.

Responsabilidad Social y Teoría de los Stakholders.

Cabe diferenciar las posturas que hay en relación a la responsabilidad social y la teoría de los stakeholders, Elosegui (2010), menciona en sus conclusiones que la Unión Europea, considera a la Responsabilidad Social Corporativa, es libre y voluntaria de parte de las empresas, y que debe de estar manifestada a través de códigos de buenas prácticas empresariales y no deben de ser impuestas, toda vez que se mueven en el terreno de la ética y no de lo jurídico. A su vez la Unión Europea apoya una teoría de los steakholders integrativa con un enfoque ético y social diferenciándola del modelo de stakeholder estadounidense que busca beneficiar lucrativamente a los accionistas.

Otra línea de pensamiento que muestra Jiménez y Paternostro (2010), citado por Terzolo, es la relacionada al concepto de stakeholder con la responsabilidad social empresarial, toda vez que considera que el centro del negocio de una empresa, es la comunidad y los empleados sobre los accionistas o dueños, lo que llevó a la aplicación de la Teoría de los Grupos de Interés conjuntamente con el concepto de responsabilidad social empresarial en el marco de la administración estratégica, estableciendo entonces que la RSE se base en cuestiones éticas y morales y la Stakeholder Theory se basa en un enfoque estratégico de generación de valor para todos aquellos agentes involucrados que aseguren la existencia en el medio.

Como se mencionara en líneas anteriores Freeman E. en 1984 publicaron como línea de investigación la Teoríadel Stakeholder de la Empresa Moderna, cuya postura es que la empresa tiene responsabilidad social tanto con los dueños y accionistas como con otros públicos que la afectan directa e indirectamente.
Donalson y Preston (1995) formalizaron su postura distinguiendo tres aspectos de la teoría:

- Descriptiv**o** considera la naturaleza de las operaciones en la empresa.
- Instrumental: el enfoque stakeholder es mejor para dirigir empresas, tiene relación con la gestión de empresa y permite decidir acciones estratégicas para la misma.
- Normativo**:** aporta guías filosóficas y éticas que deberán ser tenidas en consideración desde una dimensión moral-mora la management (Carroll, 1991)

A su vez González (2007) establecía cuatro principios de la teoría:

- *Inclusión* tanto económica, social como política, referente a que todo individuo pertenece o es miembro de una organización, institución y comunidad y por lo tanto tiene derechos y obligaciones
- La inclusión lleva a la *cooperación*: que es el trabajo conjunto de los individuos el cual puede afectar a las fuerzas de la sociedad a través de objetivos comunes y de confianza.

- La *participación* se entiende como la autonomía que tiene el individuo y que requiere de acceso a los recursos sociales y a la información. La cultura que anima a la cooperación y a los procesos de consulta, convirtiéndose en pieza clave.
- *Responsabilidad Pública y de control (accountability)* donde se requiere contar con información para conocer la forma en la que se han utilizado los derechos y obligaciones de un individuo, empresa o institución.

Tipos de Intereses de los Stakeholders.

Fernández y Bajo (2012), mencionan los tipos básicos de intereses: de Mitchel, Agle y Wood (1997) los cuales siempre podrán impactar tanto de manera positiva como de manera negativa en la empresa, siendo:

1. De tipo material tangible pueden ser los financieros de rentabilidad, económicos, y no tangible, como la seguridad en el empleo
2. Políticos: relacionados con la distribución de poder y la influencia, pudiendo ser como actitudes favorables o desfavorables hacia políticas públicas, reglamentos, etc.
3. Afiliación o pertenencia: referentes a los valores, el deseo de identificarse y ser parte de una comunidad.
4. Relacionados con la información: transparencia, datos, noticias relevantes, que sean oportunos.
5. Simbólicos: como lo es la reputación, la imagen de la empresa y la cultura.
6. De tipo metafísico y espirituales: sentido de la vida, valores religiosos, ético

Terzolo (2014) menciona a Gil Lapuente y Paula (2011) quienes catalogan más como indicios los tipos básicos de intereses que como identificación que hicieran y enlistan los siguientes:

1. Dependencia de recursos: en cuanto a conocer si la organización depende de una tercera u otra organización como esencial para el logro de sus objetivos, como sería el caso por ejemplo: cuando vende medicinas para problemas de salud muy específicas, ésta depende de un distribuidor y éste a su vez de laboratorios.

2. Transacciones económicas-financieras: son las que se realizan para obtener y pagar recursos monetarios ejemplo cliente- empresa, empresa-proveedores.
3. Relaciones contractuales generalmente relacionadas con los empleados de la empresa.
4. Responsabilidad legal para todas aquellas actividades que realiza la empresa en lo interno y en lo externo de la empresa como son: accidentes, compromisos de contratos con proveedores, por nombrar algunos.
5. Responsabilidad ética, moral o social relacionada con las actividades y con la toma de decisiones que se desarrollan en la empresa, valorando que se realicen dentro de un marco ético, con valores y con un compromiso social.
6. Existencia de riesgo: por el tipo de actividades que se realicen tanto al interior como al exterior de la empresa.
7. Ubicación geográfica, revisando que tanto se está en una zona concentrada como en una zona alejada.
8. Relación con los mercados, de igual manera que la ubicación geográfica le puede impactar tanto positiva como negativamente.

Max Clarkson, 1995, mencionado por Freeman, hace la clasificación de los intereses de los stakeholders, identificando intereses primarios: cuando la empresa depende de ellos para operar como son los dueños-propietarios, accionistas, empleados, clientes y proveedores. Los intereses secundarios los asocia con actividades económicas de la empresa y que tienen relación con la comunidad, medios de comunicación, miembros de la sociedad civil, y los competidores que dependen del grado de interés que tengan y que pueden ser clasificados como primarios o secundarios, dependiendo del segmento de mercado y producto en el cual estén compitiendo.

Para identificar los grupos de interés, Mitchel, Agle y Wood, (1997) proponen que el primer paso para la construcción de estrategias es hacer las preguntas de ¿Quiénes son?, ¿qué quieren?, ¿cuáles son sus intereses? ¿En que fundamentan su poder? ¿Cómo entienden la relación? Y entonces a su vez se pueden calificar con los siguientes *atributos:*

a) Poder suficiente para influir en la empresa, y como se lleva la habilidad de que se provoquen resultados deseables o hacer que otro haga algo que no haría de otra manera.

b) Legitimidad para mantener la relación, es la creencia de que la petición o peticiones de los stakeholders es apropiada

c) Vigencia de la pretensión, concreta del grupo de interés y que tan prioritario o importante son las peticiones.

Valorando los fundamentos teóricos de los stakeholders, esta investigación considerará los atributos de Mitchel, Agle y Wood: de poder, legitimidad y vigencia dirigido a las y los propietarios, clientes, empleados y empleadas, proveedores, comunidad, gobierno y competencia.

Metodología

Se lleva a cabo una investigación lógica-deductiva, toda vez que los conceptos centrales de la teoría estructuran los ejes para la percepción de la realidad Marrodi, Archeti y Piovani (2011:50). El método utilizado es el estudio de caso, de acuerdo con Stake 1994, Yin 1993, quienes incluyeron dentro de sus estudios la posibilidad de trabajar con más de un caso y en las categorizaciones del estudio de caso, valorando la posibilidad de analizar más de un caso en forma comparada.

Unidades de observación: mujeres empresarias de la ciudad de Aguascalientes

*Población y Muestra***:** por conveniencia, se entrevistarán a cinco mujeres propietarias de negocios de varios sectores y giros, siendo los siguientes: de servicios médicos veterinarios, fabricación de artículos confeccionados con textiles, compraventa de artículos de ferreteria, compraventa de prendas de vestir e imprenta.

Diseño de la entrevista: bajo una guía semi estructurada, con un total de 29 items, considerando el Perfil de la empresa, perfil de la empresaria y Atributos de los Steakholders, a través de preguntas abiertas y cerradas.

Análisis: de acuerdo con Sartori (1990) se hará el análisis comparativo y el estudio de caso con estrategias complementarias, Stake 1994, Yin 1993, mencionan que en las categorizaciones del estudio de caso, incluyen a su vez la posibilidad de analizar más de un caso en forma comparada.

Resultados y análisis.

A partir de las entrevistas realizadas a mujeres empresarias de la ciudad de Aguascalientes, se obtuvieron los siguentes resultados:

Perfil empresarial

Las mujeres empresarias, se desarrollan en diversos giros entre ellos, de servicios médicos veterinarios, fabricación de artículos confeccionados con textiles, compraventa de artículos de ferreteria, compraventa de prendas de vestir e imprenta. Tabla 1.

Tabla 1.- Perfil de la empresa.

	Empresaria 1.	Empresaria2.	Empresaria 3.	Empresaria 4.	Empresaria 5.
Giro	Servicios médicos veterinarios	Fabricación de artículos confeccionados con textiles	Compraventa de artículos de ferreteria.	Compraventa de prendas de vestir.	Imprenta.
Tamaño	Micro	Micro	Micro	Micro	Micro
Tiempo de vida en el mercado	8 años	5 años	2 años	12 años	12 años
Régimen Fiscal	Persona física	Persona física	Persona física	Persona Física	Persona física
Núm. de empleados.	2 empleados	6 empleados	3 empleados	5 empleados	3 empleados

Fuente: Realización propia (2016) basada en las entrevistas a cinco mujeres empresarias de la ciudad de Aguascalientes.

En la tabla anterior observamos, que la totalidad de las empresas son de tamaño micro, con mínimo 2 empleados y máximos 6; además se observa, que los giros que tienen más tiempo en el mercado son los de compraventa de prendas de vestir e imprenta con 12 años, servicios médicos veterinarios con 8 años, fabricación de

artículos confeccionados con textiles con 5 años y compraventa de artículos de ferreteria con dos años; esta última empresaria, nos comentaba que adquirió una empresa ya posicionada, y que antes habia establecido empresas de otros giros, como compraventa de maquinaria y equipo para parques, además de compraventa de productos confeccionados con textiles realizados en Aguascalientes.

Características Personales

La tabla 2, muestra nivel de estudios de tres de las entrevistadas: licenciatura, solo una cuenta con el grado de maestría y una con titulo de maestra en la Normal del Estado; el área de experiencia laboral se encuentra enfocada a su giro, pues se han desempeñado en las áreas de compras, atención al cliente, recursos humanos, diseño gráfico, además de tener en común experiencia en el área de ventas; la edad promedio es de 40 años; cuatro de las mujeres empresarias, se encuentran casadas y una en unión libre; dentro del motivo para iniciar su negocio, la totalidad de las mujeres empresarias entrevistadas comentaron, que fue en primer lugar por desarrollo profesional, seguido de crecimiento económico, generación de empleo, además de que una de ellas mencionó, haber tenido una empresa similiar con anterioridad. Se observa la tendencia de pocos hijos; dentro de los factores de motivación más mencionados para convertirse en empresarias, se encuentran: el desarrollo profesional y el crecimiento económico.

Tabla 2. Características personales.

	Empresaria1.	Empresaria2.	Empresaria3.	Empresaria4.	Empresaria5.
Escolaridad	Maestría	Licenciatura.	Licenciatura.	Escuela Normal.	Licenciatura.
Experiencia	Área veterinaria, ventas.	Ventas, atención al cliente, compras y recursos	Ventas	Compra, Ventas.	Diseño gráfico y ventas.

		humanos.			
Edad	32 años	32 años	38 años	58 años	40 años
Estado conyugal	Casada	Unión libre	Casada	Casada	Casada
Núm. de hijos	Ninguno	1 hijo	2 hijos	5 hijos	2 hijos
Motivación para iniciar su negocio	Desarrollo profesional y generación de empleo.	Desarrollo profesional y creativo, crecimiento económico	Desarrollo profesional y crecimiento económico	Desarrollo profesional, ya se contaba con un negocio similar	Desarrollo profesional, crecimiento económico y generación de empleo.

Fuente: Realización propia (2016) basada en las entrevistas a cinco mujeres empresarias de la ciudad de Aguascalientes.

Stakeholders en empresas de mujeres

Las mujeres empresarias entrevistadas, identificaron el impacto de los Steakholders en sus empresas, considerando el **poder** para influir en sus empresas, en base a los atributos de Mitchel, Agle y Wood (1997). A continuación la tabla 3 muestra el orden de *poder* que la mujer empresaria entrevistada percibe por parte de los Steakholder.

Tabla 3 Poder de Steakholders de acuerdo a la percepción de las empresarias.

Empresarias	Empresaria 1.	Empresaria 2.	Empresaria 3.	Empresaria 4.	Empresaria 5.
Orden de Poder de Steakholders	1. Empleados.	1. Proveedores.	1. Empleados.	1. Clientes.	1. Clientes.
	2. Proveedores.	2. Clientes.	2. Clientes.	2. Empleados.	2. Proveedores.

	3. Clientes.	3. Empleados.	3. Proveedores.	3. Proveedores.	3. Empleados.
	4. Competencia.	4. Competencia.	4. Competencia.	4. Competencia.	4. Competencia.
	5. Comunidad.	5. Comunidad.	5. Comunidad.	5. Comunidad.	5. Comunidad.
	6. Gobierno.	6. Gobierno.	6. Gobierno.	6. Gobierno.	6. Gobierno.

Fuente: Realización propia (2016) basada en las entrevistas a cinco mujeres empresarias de la ciudad de Aguascalientes.

Se observa en la tabla anterior que tanto empleados, clientes y proveedores ocupan los tres primeros lugares de *poder* para las empresarias, y cuarto, quinto y sexto están señalados en el mismo orden lo referente a la competencia, comunidad y por último dejan al gobierno. Este orden de *poder* es otorgado por los atributos que cada Steakholder brinda a la empresa de acuerdo a la percepción de cada una de las entrevistadas.

A continuación la tabla 4 muestra el orden de *legitimidad y vigencia* que la mujer empresaria entrevistada percibe por parte de los Steakholder.

Tabla 4 Legitimidad y Vigencia de Steakholders de acuerdo a la percepción de las empresarias.

Empresarias	Empresaria 1.	Empresaria 2.	Empresaria 3.	Empresaria 4.	Empresaria 5.
Orden de Poder de Steakholders	1. Empleados.	1. Clientes.	1. Clientes.	1. Empleados.	1. Clientes.
	2. Proveedores.	2. Proveedores	2. Empleados.	2. Clientes.	2. Empleados

	3. Clientes.	3. Empleados.	3. Proveedores.	3. Proveedores.	3. Proveedores
	4. Comunidad.	4. Competencia.	4. Competencia.	4. Competencia.	4. Competencia.
	5. Competencia	5. Comunidad.	5. Comunidad.	5. Comunidad.	5. Comunidad.
	6. Gobierno.	6. Gobierno.	6. Gobierno.	6. Gobierno.	6. Gobierno.

Fuente: Realización propia (2016) basada en las entrevistas a cinco mujeres empresarias de la ciudad de Aguascalientes.

En la tabla anterior se muestra la priorización de las peticiones de Steakholders desde la perspectiva de los atributos de legitimidad y vigencia de Mitchel, Agle y Wood, (1997) que las mujeres empresarias consideran. Se observa que los clientes ocupan el primer lugar de legitimidad y vigencia de acuerdo a tres de las entrevistadas, continuando con los empleados, los últimos lugares los ocupan la comunidad y el gobierno.

La tabla 5, muestra los resultados de la entrevista respecto a los *intereses* de cada uno de los Steakholders de acuerdo a las mujeres empresarias.

Tabla Núm. 5 Intereses de los Steakholders.

Empresarias/ Steakholders	Empresaria 1	Empresaria 2	Empresaria 3	Empresaria 4	Empresaria 5
Empleados	Económico.	Económico.	Simbólico.	Simbólico.	Seguridad de empleo.
Clientes	Ubicación/ Económico	Legal	Ubicación	Ubicación	Transacción.
Proveedores	Dependencia de recursos/Legal	Ubicación/ Dependencia de recursos	Legal	Transacción.	Legal
Competencia	Ética.	Ética.	Ubicación	Ubicación	Ética.
Comunidad	Pertenencia.	Simbólico.	Simbólico/Ubicación	Simbólico/ Ética/Ubicación	Relación de mercado.
Gobierno	Reglamentos	Reglamentos	Transparencia.	Políticas	Reglamentos

Fuente: Realización propia (2016) basada en las entrevistas a cinco mujeres empresarias de la ciudad de Aguascalientes.

En consideración con la tabla 4, observamos la diversidad de los intereses de los Steakholders de acuerdo con la percepción de la mujer empresaria, algunas consideran los intereses de los empleados económicamente, tanto de parte de ellos como lo que ellas invierten en su capacitación y en el pago de sus prestaciones (empresaria 1 y empresaria 2), para otras su necesidad es simbólico de pertenencia (empresaria 3 y 4) y para la empresaria 5 sus empleados tienen como principal interes la seguridad de empleo.

La úbicación es interés mayormente mencionado en lo que se refiere a los clientes, ya que se mencionó en la entrevista que muchos de los clientes, son clientes de ocasión, refiriendose a la ubicación de la empresa y las ventas que realizan debido a esta característica. Respecto a los proveedores, el interés legal es el predominante, puesto que se requiere de establecimiento de financiamientos y contratos.

El interés ético esta relacionado a la competencia, pues es importante para las empresarias entrevistadas, que la competencia establezca sus estrategias de venta de una forma ética. La relación con la comunidad, es vista desde el interés simbólico, pues crea pertenencia de la sociedad a la empresa y visceversa. Por último, el gobierno es considerado como el órgano que establece las políticas y reglamentos para el desempeño en el mercado, se reconoce que existen por su parte apoyos financieros, sin embargo no hay acercamiento de estas mujeres empresarias a gobierno.

Conclusiones

Los investigadores han mencionado la distinción del emprendedurismo de la mujer, por “oportunidad” ó “necesidad”, en la primera se considera que la mujer empresaria desarrolle y controle su carrera en base a necesidades, y la segunda con el fin de generar autoempleo; en el caso de esta investigación, la totalidad de las mujeres empresarias mencionan en primer lugar el emprender por desarrollo profesional y en segundo termino por la crecimiento económico. Ratificando lo mencionado por los investigadores, de la importancia de superar el “techo de cristal”.

A partir de la RS como referente y de Freeman E. (1984) que da pie a la línea de investigación de la Teoría del Stakeholder de la Empresa Moderna, propone una visión más generalizada para comprender las relaciones entre empresa y sociedad, afirmando que la empresa no solo tiene responsabilidad social con los dueños y accionistas sino también con otros públicos que la afectan directa o indirectamente, la gestión que realizan las propietarias de una empresa para tener identificados los grupos de interés y el enfoque y las acciones que realizan para enfrentar a los diferentes públicos.

Continuando con lo mencionado por las mujeres empresarias en esta investigación, ellas aluden la importancia de tener buena relación con el entorno inmediato y mediato, refiriendose a sus empleados, sus clientes, sus proveedores, la comunidad y el gobierno; dichas empresarias, brindan prioridad de diferente forma a su entorno inmediato y mediato; en otras palabras, para algunas mujeres empresarias es prioritario el trato con sus empleados, para otras el trato con sus clientes, etc, por lo que en la entrevista como en la investigación quedó asentado orden de importancia que le asignan las mujeres empresarias a los Steakholders.

Dentro de las conclusiones del poder que ejerce los Steakholders, sobre las empresas de las mujeres empresarias, de acuerdo con la propuesta realizada por Mitchel, Agle y Wood (1997), la cual menciona que los stakeholders, cuentan con a) el *poder* suficiente para influir en la empresa, b) *legitimidad* considerando que las peticiones de los stakeholders son apropiadas y c) *vigencia* de la pretensión y valoración de que tan prioritarias o importantes son las peticiones, se consideran las siguientes:

- El poder que ejercen los empleados sobre la empresa, esta en la atención al cliente, generación de políticas en la empresa; la legitimidad de las peticiones de los empleados esta en virtud de las funciones, responsabilidades y pertenencia que ellos tengan hacia la empresa; en cuanto a la vigencia, se priorizan las peticiones de los empleados y se cumplen si son factibles para la empresa y los empleados, tales como aumento en el salario, días de descanso, permiso para llegar en otro horario que no sea el de trabajo.
- El poder de los clientes en las empresas de las entrevistasas esta ligado a los competidores, algunos clientes son recurrentes, sin embargo otros son de ocasión y la empresa tiene que distinguirse de la competencia, para que dichos clientes se vuelvan asiduos; las peticiones de los clientes no cuentan con legitimidad, esto es por las peticiones que realizan los clientes generan costos extras a las empresas, resultando en aumentar el precio del producto o servicio, por lo tanto cuando las mujeres empresarias entrevistadas consideran la existencia de vigencia en las peticiones de los clientes se

realizan, sin embargo en ocasiones los clientes se molestan por no conseguir su petición.

- Dentro de la legitimidad y vigencia se encuentran las redes de trabajo lcon a competencia, varias de las mujeres empresarias entrevistadas emplean el trabajo de red para brindar un mejor servicio y dejar satisfecha la necesidad de los clientes y el entorno; el poder del competidor va indicando la dinámica del mercado en las empresas de las entrevistadas.
- El poder del proveedor radica en la disponibilidad del producto, con esto se refiere a que sí no tiene mercancia, impacta sobre los ingresos de la empresa, el nombre de la empresa, la calidad y el tiempo de entrega; la legitimidad y vigencia se ven reflejadas en las negociaciones de los financiamientos, ya que se debe llegar a un acuerdo equitativo para los proveedores y las mujeres empresarias.

De igual manera se enlistan los intereses de los Stakeholders (Fernández y Bajo 2012:135,136; Mitchel, Agle y Wood, 1997) percibidos por las mujeres empresarias, siendo estos establecidos de acuerdo al giro en que se desarrollan: 1) de tipo material, considerando la rentabilidad y remuneración económica, percibida por algunas empresarias por los empleados, 2) simbólico, puesto que algunas empresas eran empresas familiares, 3) dependencia de recursos, como se mencionó dentro de la entrevista, la disposición de producto es importante para realizar las ventas y con esto se lleva a empoderar a los proveedores en el tiempo de entrega del producto al cliente, 4) transacciones económicas, de igual forma se establecen financiamientos entre la empresa y sus proveedores, logrando establecer políticas de pago donde ambas partes salgan beneficiadas, 5) esto conlleva a la responsabilidad legal y 6) la relación en el mercado, pues existen redes de cooperación entre proveedores y competidores con las empresas de las mujeres empresarias entrevistadas, 7) la úbicación de la empresa también juega un papel muy importante dentro del desarrollo comercial, pues la mayoría de las ventas son realizadas por clientes que estaban de paso y aprovechan para realizar sus compras, 8) con respecto a la comunidad, algunas empresarias consideran tener pertencia con la sociedad,

además de estar constantemente realizando acciones de responsabilidad social tales como pertenecer a asociaciones en apoyo de animales, donación de residuos textiles, confinamiento de residuos, buscar mejores precios y calidad.

Respondiendo a la pregunta de investigación ¿Cómo impactan los intereses de los stakeholders en las empresas de mujeres?. Los intereses de los stakeholders impactan en la planeación administrativa y estratégica de la empresa, puesto que influyen en la realización y establecimiento de políticas, controles, e inclusive metas de ventas para poder generar utilidades y hacer frente a sus compromisos; de igual fomar la legitimidad de las peticiones de los stakeholders es valorada por la mujer empresaria y si lo consideran relevante y prudente para el desarrollo de la empresa, se realizan las adecuaciones correspondientes.

Las limitantes de la investigación es poder generalizar los resultados, debido a que se presenta un acercamiento cualitativo por ser casos de estudio, y que en el futuro se puedan continuar desarrollando aplicando el instrumento a un mayor número de empresas de mujeres y utilizar otros estadísticos que permitan hacer aseveraciones.

Referencias

Aramayo G. A. & Contreras E. R. (2014) Mujeres empresarias en internet.- *3 C Empresa* (19ª. Ed.) *Vol.3 , Nº 3* , Agosto – noviembre, p. 147 – 159 Área de Innovación y Desarrollo, S.L.

Camisón Z.C. & Dalmau P.J. I. (2009) Introducción a los negocios y su gestión.- Pearson. Prentice Hall. España.

Dess, G. G., Lumpkin, T. G. & Eisner A. B. (2011) *Administración estratégica. Textos y casos,* Mc Graw Hill, México.

Elosegui M.I (2010) *El libro verde de la RSC de la Comisión Europea y la Teoría de los Stakholders desde una perspectiva de Género*, CEFAn.21 ISSN: 1138-987.- Derecho. Artículo

Fernández F.J.L. y Bajo A.S. (2012):- La Teoría de los Stakeholders o de los grupos de interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad.- *Revista Internacional de Investigación en Comunicación aDResarch ESIC* No. 6, Vol. 6, segundo semestre julio-diciembre 2012, pg. 130-143.-DOI:10.7263/ADR.RSC.006.07

Freeman R. E (1984) *Ending the so called "Friedman-Freeman", Debate, Business* Ethics Quarterly, 18, (2), 162-166

*IESE, Business Scholl (*2009) La Evolución del concepto Stakeholders en los escritos de Ed Freeman, otro punto de vista. Newsletter No. 5, Noviembre http://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman_tcm5-39688.pdf

Friedman, M. (1970) "The Social Responsibility of business is to increase its profi ts. En: *The New York Time Magazine,* Septiembre

Garza T J.G. (2000) *Administración contemporánea,* Mc. Graw Hill (2ª. Ed), México

González E.E. (2007) La Teoría de los Stakeholders: *Un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la Responsabilidad Social Corporativa*.- Veritas.-Vol. II, No. 17, pg. 205-224

Gully; A. Stainer; L. & Stainer; A. (2006) Responsible business decisions: an over-arching framework. En: *Journal of Public Affairs* 6(3/4): 185-196. Disponible en: http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=23453088&lang=es&site=ehost-live

Guzmán J. Rodríguez JM (2008) Comportamiento de las mujeres empresarias. Una visión global. *Revista de Economía Mundial* 18, pp. 381-392.

Machado M (2009) *Contabilidad y realidad: Una relación crítica bajo el enfoque de la representación.* Actualidad Contable. FACES, 38-55

Marradi A. Archeti N. Provani J.I (2011) *Metodología de las ciencias sociales.- CENAGE Learning*. Edición revisada.- Argentina

Mitchel R.K. Agle B.A. y Wood, D.S. (1997) "Toward a theory of stakeholder. Identification and Salience: defending the principle of who and what really counts", *Academy of Management Review*, 22 (4) 853-886.

Ortiz C. R. Duque Y.V O (2009) Prácticas de responsabilidad social en mujeres empresarias profesionales de Bogotá, Medellín y Cali, en: *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, Vol XVII (1) Junio 2009, 217,232

Red Interamericana de Responsabilidad Social Empresarial (2005) "Situación de la RSE en Latinoamérica Hacia un Desarrollo Sustentable"

Rivera R. H. A. y Malaver R. M N. (2011) "La organización: los stakeholders y la responsabilidad social, Documento deinvestigción No. 97.- Centro de Estudios Empresariales para la Perdur ilidad (CEEP) Línea de investigación: Estrategia.- Universidad del Rosario.- Facultad de Administración- Editorial Universidad del Rosario.- Bogotá, D.

Terzolo M. S. (2014) Aplicación de la Teoría de los Grupos de Interés (Stakeholders) en una empresa comercial de la ciudad de la Plata.- http://nulan.mdp.edu.ar.- Nulan.- Portal de Promoción y Difusión Pública del Conocimiento Académico y Científico.-

Suárez; J. (2007) "Relaciones entre organizaciones y stakeholders: necesidad de una interacción mutua entre los diversos grupos de interés". En: *Innovar 17* (30):153-158.

Sweeney; L. Coughlan; J. (2008). “Do different industries report Corporate Social Responsibility differently? An investigation through the lens of stakeholder theory”. En: *Jo* CAROLINA ORTÍZ RIAGA** & YENNI VIVIANA DUQUE OROZCO

Wicks A. C. , Gilbert D., Freeman E. (1994) Business Ethics QUarterly. En: Society for Business Ethics Volume 4 Issue , October, pp. 475-497. http://journals.cambridge.org/action/displayAbstract?fromPage=online&aid=9484987&fileId=S1052150X0001223

CAPÍTULO 20

EMPRENDIMIENTO, CREACIÓN E INCUBACIÓN DE EMPRESAS



Competencias del emprendedor y su impacto en el desempeño organizacional

Ma. Teresa de la Garza Carranza
María Alicia Zavala Berbena
Jorge Armando López-Lemus

Resumen

Se estudiaron las competencias para administrar un negocio del emprendedor de pequeñas empresas, sus habilidades de negociación y su competencia intercultural en relación a los resultados del negocio. El estudio fue realizado en el área del bajío mexicano con una muestra de 140 pequeños empresarios. Se realizó un modelo a través de ecuaciones estructurales utilizando el programa AMOS. Los resultados muestran índices de un modelo aceptable tomando de acuerdo a Rigdon (1996). Se muestra una correlación positiva entre las variables estudiadas con lo cual se demuestra que sí existe una relación entre las competencias del administrador de pequeñas empresas y sus resultados

Palabras clave: Competencias del emprendedor, negociación integrativa, competencia intercultural y desempeño organizacional

Abstract

The skills to run a business of small business entrepreneurs, their negotiating skills and their intercultural competence in relation to business results were studied. The study was conducted in the area of the Mexican Bajio with a sample of 140 small entrepreneurs. A model was performed using structural equation using AMOS. The results show an acceptable model indexes according to Rigdon (1996). It is shown a positive correlation between these variables so the model demonstrates that there exists a relationship between the competences of the administrator of small businesses and their results

Keywords: Small business manager competencies, integrative negotiation, intercultural skills and organization results.

Introducción

Existen desde una perspectiva teórica, diferentes modelos que han buscado explicar el fenómeno del emprendimiento en el mundo debido a las repercusiones que tienen las

nuevas creaciones empresariales en el entorno económico y el empleo. Uno de los modelos ampliamente citados es el de Rauch y Frese (2007) en donde para explicar el emprendimiento de una persona y el éxito de la organización que desarrolla, se involucran características personales (conocimiento, habilidades, autonomía, locus de control, etc.), el entorno de la organización (ciclo de vida organizacional, factores de riesgo, etc.) y los resultados del negocio, se decidió considerar algunas características personales y de la organización para generar un modelo que explique el fenómeno del emprendedor en México. Otros autores como Jaén, Fernández-Serrano y Liñán (2013) sostienen que los valores culturales y la actividad emprendedora así como el nivel económico de un país son uno de los elementos que explican la actividad emprendedora.

Aunque existen modelos que hablan del emprendedor específicamente sobre su orientación (Lumpkin y Dess, 1996), se considera que la orientación emprendedora se divide básicamente en toma de riesgos, innovación y pro-actividad. Estos mismos autores mencionan que existen variables contingentes que influyen en la relación entre orientación emprendedora y el desempeño de un emprendedor; estas variables son: la estructura organizacional (Slevin y Covin, 1990), estrategia (Venkatraman, 1989), recursos de la organización (Ostgaard y Birley, 1994), cultura (Stuart y Abetti, 1987), entorno (Covin y Slevin, 1989) y características de la industria (Eisenhardt y Schoonhoven, 1990).

Entonces, alrededor del concepto se han derivado algunos otras definiciones que buscan ser amplias y que integren diversos aspectos organizacionales y personales. Por ejemplo, Dimitratos y Plakoyiannaki (2003) proponen al emprendedor internacional como un proceso que abarca toda la organización que está inmerso en la cultura de esta y que busca explorar oportunidades en el mercado internacional para general valor (p. 189). Esta propuesta es holística ya que integra a todas las parte de la organización.

El objetivo de la presente investigación es identificar la influencia conjunta de las competencias del pequeño empresario en cuanto a su capacidad para administrar su organización, sus competencias interculturales para en un momento desarrollar la actividad emprendedora fuera del país de origen y su estilo de negociación para

relacionarlas con el desempeño organizacional tomando en cuenta el contexto de México.

Competencias del Emprendedor

De acuerdo don Brockhaus (1980) un emprendedor se define como un dueño y administrador de una empresa que no se emplea en cualquier otro lugar. Aunque esta definición no es la única (Palmer 1971 y Draheim, 1972), otras definiciones implican que sea un nuevo negocio o una nueva propuesta en la organización (Lachman 1980). El fenómeno de estudio del emprendedor ha pasado a ser uno de los más prolíficos de la literatura; desde los años 70, se han creado una serie de institutos, departamentos, artículos de investigación en relación a este fenómeno (Aldrich, 2012). De acuerdo con Shane y Venkataraman (2000) el estudio del fenómeno del emprendimiento es un campo importante y relevante y ha surgido como uno de los campos más dinámicos en el estudio de la administración, la economía, los estudios regionales y otras ciencias sociales.

De acuerdo con Baum, Frese, Baron y Katz (2007) el ser emprendedor es fundamentalmente algo personal y son los factores personales los que influyen en el éxito organizacional. Kiss, Danis y Cavusgil (2011) proponen que el estudio de los emprendedores internacionales es uno de los temas que tiene mayor actualidad sobre todo si se trata de las economías emergentes. En un estudio realizado recientemente en Nigeria, Ibrahim y Masud (2016) reportaron una relación entre la orientación emprendedora, las habilidades del emprendedor, las intenciones emprendedoras y los factores ambientales.

De acuerdo con Hisrich y Peters (1992) como también Sadler-Smith, Hampson, Chaston y Badger, (2003) consideran que para crear o desarrollar organizaciones empresariales, se debe de someter a un proceso para crear algún producto o servicio con un valor agregado, dedicando el tiempo y esfuerzo necesario para su creación, como también, asuma riesgos psicológicos, financieros y sociales cuya recompensa resultante sea monetaria y personal. Lo que estos autores la definieron como emprendedores.

Así mismo, Mumford, Zaccaro, Harding, Jacobs, y Fleishman (2000) considera que un líder, es un individuo que ejerce influencia sobre las otras personas a través de sus conductas y comportamientos con la finalidad de lograr objetivos organizacionales. Sin embargo, el ejercer un liderazgo efectivo en los emprendedores, conlleva a adquirir comportamientos, habilidades, capacidades, conocimientos y las variables de personalidad, con la finalidad de poder resolver los problemas organizacionales que se le presentan (Connelly, Gilbert, Zaccaro, Threlfall, Marks, y Mumford, 2000; Zaccaro, Mumford, Connelly, Marks y Gilbert, 2000).

Por lo que las organizaciones empresariales son creadas y gestionadas a través de individuos que tienen ciertas capacidades, habilidades, conocimientos, rasgos de personalidad y comportamientos que a través de estas competencias personales influyen en otros individuos para crear u gestionar a las organizaciones, en este sentido, se habla de individuos emprendedores en busca de nuevas oportunidades de negocio.

Cabe señalar que, las competencias emprendedoras pueden ser gestionadas por un gerente que no cuente con competencias de emprendedor o en su defecto por el mismo emprendedor de una organización, ambos como empresarios y propietarios de pequeñas empresas, Por lo que existen similitudes y diferencias entre estos individuos, cuyas diferencias se enfocan principalmente en la rentabilidad y el crecimiento en el comportamiento sobre el manejo de los negocios. En este sentido, la preocupación de los gerentes no emprendedores radica en asegurar el ingreso con la finalidad de satisfacer sus necesidades inmediatas (Sadler-Smith, Hampson, Chaston & Badger, 2003). Por otro lado, los empresarios emprendedores muestran mayor motivación de logro, corren riesgos y son innovadores (Hodgetts y Kuratko, 2001).

En un intento por hacer convergencia en las competencias que necesita un pequeño empresario para administrar su negocio, a finales de los años 80, la Iniciativa de la Carta de Gestión (MCI) fue lanzada por el Consejo para la Gestión de la Educación y el Desarrollo (CMED) en Inglaterra. Se trató de una iniciativa de negocio dirigidas a dar apoyo en la educación y desarrollo de la gestión de las pequeñas empresas y sus directivos (Banham, 1989). El MCI (1991) propuso una serie de normas de gestión necesarias para promover y lograr el desarrollo gerencial. El MCI define sus normas no sólo como estándares ocupacionales de las tareas y actividades, sino como

una descripción de las necesidades futuras que van más allá de los requisitos mínimos. En general, las normas de MCI fue un esfuerzo del gobierno británico para proponer normas de funcionamiento de las pequeñas empresas como una alternativa para ayudarles a tener éxito y para consolidar su éxito. Con este fin, los pequeños empresarios necesitan acumular y explotar una amplia gama de competencias básicas. Prahalad y Hamel (1990) definen las competencias básicas como el aprendizaje colectivo en la organización, sobre todo la forma de coordinar las diversas habilidades de producción e integrar diversas corrientes de tecnologías. Por otra parte, se consideran las empresas tendrán que repensar el concepto de la propia corporación, lo que significa que tendrán que incluir otras áreas tales como la educación y los profesionales si quieren hacer que el crecimiento sea posible y seguir siendo competitivos.

De acuerdo a la línea de investigación desarrollada a través de este estudio, se enfoca específicamente en analizar las competencias del emprendedor, competencias que se de acudo con Sadler-Smith, Hampson, Chaston y Badger, (2003) encuentran a agrupadas en tres factores: (1) Comportamiento emprendedora: gestión de la cultura y gestión de la visión. (2) Comportamiento no emprendedor: gestión del proceso, gestión de los grupos de interés así como los ambientes y gestión del desarrollo. (3) Comportamiento general: gestión del rendimiento. Sin embargo, también existen otra serie de competencias que pueden ayudar al pequeño empresario a lograr sus objetivos como son la competencia intercultural y la capacidad de negociación

Competencia intercultural

El término de competencia intercultural tiene antecedentes directos en el constructo de inteligencia cultural. Este último concepto surgió recientemente en la literatura científica con los trabajos de De la Garza Carranza y Egri (2010), Earley (2002) y Earley & Ang (2003), quienes los definen como la capacidad para adaptarse efectivamente a nuevos contextos culturales. El término de Inteligencia Cultural tiene un amplio poder explicativo para dar cuenta de la eficacia de las personas en situación de interacción socio-cultural. Sin embargo, existe controversia y falta de evidencias para situar al mismo como una forma de inteligencia, cuyas manifestaciones bien pueden ser

explicadas de manera parcial y diferenciada por otras manifestaciones o constructos de inteligencia tales como la Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey; la Inteligencia Social de Bandura; la Inteligencia Interpersonal de Gardner; y, la Inteligencia Tácita de Sternberg . En la actualidad no existe una definición reconocida y aceptada de la inteligencia cultural a la que también se le ha definido como un sistema de habilidades de interacción que producen un comportamiento culturalmente inteligente (Brislin, Worthley y Macnab, 2006; Thomas y et al. ,2008).

Si bien, el éxito en las relaciones interculturales requiere algún tipo de explicación, preferimos utilizar el término de *competencia intercultural*, de acuerdo con Leung, Ang y Tan (2014) puesto que en dichas situaciones de interacción compleja, no solamente se implican las habilidades, sino que también se involucran los intereses, las actitudes y los valores. Es así que la competencia intercultural se define como una pauta de acción comportamental compleja que implica el manejo de conocimientos, habilidades, valores y disposiciones motivacionales que se expresan en situaciones de relación intercultural.

En el presente trabajo, no se pretende valorar la competencia intercultural en toda su expresión, sino únicamente el componente motivacional que incluye la autoeficacia y el establecimiento de metas (De la Garza Carranza y Egri, 2010; Earley y Peterson, 2004). La autoeficacia se refiere a la autovaloración de las propias capacidades para encarar situaciones de interacción social en ambientes culturales diversos. Los individuos con mayor sentido de autoeficacia se estiman competentes para “leer” el discurso social en entornos cultuales novedosos, es decir que tendrán expectativas de éxito; en tanto que aquellos que se suponen no competentes, estarán menos dispuestos a involucrarse en nuevas experiencias interculturales por temor al fracaso. Asimismo, en cuanto al establecimiento de metas se parte de la consideración de que las actividades humanas racionales se dirigen por el establecimiento de metas e intencionalidades. La autoeficacia por sí sola, no explica el éxito en la interacción social, es necesaria una actuación guiada por metas e intenciones. De igual manera, en una situación de interacción cultural un desafío consiste en comprender la naturaleza y el tipo de metas de los otros en función de su cultura y de sus antecedentes personales.

Por otra parte, el concepto de cultura puede aplicarse en un sentido amplio para referirse en general a grupos en cuyo sistema se incluyen reglas y códigos de comunicación que se comparten entre sus miembros los cuales dirigen o sancionan el comportamiento de los mismos. Entonces la competencia intercultural tiene que ver con el interés (meta) y la autovaloración (autoeficacia) lo cual se expresa en la disposición motivacional por aventurarse y enfrentar exitosamente los obstáculos o fracasos que se presenten en nuevos ambientes culturales, sociales u organizacionales.

Competencias de Negociación

La negociación puede definirse como un proceso humano entre dos o más partes, con puntos comunes y en conflicto, que deciden intercambiar para satisfacer sus intereses y necesidades y lograr un acuerdo. Negociar es llevar a cabo una comunicación en dos sentidos diseñada para llegar a un acuerdo cuando dos o más personas posen algún interés opuesto y otro en común. Autores como Mitchell, Busenitz, Bird, Gaglio, McMullen, Morse, y Smith, (2007) han sugerido que la relación de la interacción del emprendedor debe de ser estudiada.

Todos y cada uno de nosotros estamos inmersos en una constante negociación en la vida, ya sea que se negocie en casa con la familia por algo tan simple como lo es el color de pintura de las paredes o que se cocinara el día de hoy, o se esté en una negociación con un japonés o un estadounidense para definir el rumbo de la empresa o la compra/venta de las acciones de la misma. Es por esta razón significativo identificar el tipo de conciliador para la solución de conflicto y estilo de negociación con el que trabajan los estudiantes de maestría en México y reconocer si este es el adecuado para lograr un ganar-ganar en las negociaciones.

De acuerdo con Rodríguez y Ramos (1998) la negociación: es el proceso que dos o más personas o grupos interdependientes, que perciben que tienen metas comunes contrapuestas, utilizan para enunciar y discutir sus propuestas y preferencias por los términos específicos de un posible acuerdo. Un problema es "una situación enfrentada por un individuo o un grupo ... que presenta una oportunidad de poner en juego los esquemas de conocimiento, exige una solución que aún no se tiene para la cual no se conocen medios o caminos evidentes y en la que se deben hallar

interrelaciones expresas y tacitas entre un grupo de factores o variables, lo que implica la reflexión cualitativa, el cuestionamiento de las propias ideas, la construcción de nuevas relaciones, esquemas y modelos mentales, es decir. La elaboración de nuevas explicaciones que constituyen la solución al problema sobre lo que significa reorganización cognitiva, involucramiento personal. y desarrollo de nuevos conceptos y relaciones generando motivación e interés cognitivo" (García, 2003, p. 50).

Para entender la importancia que el estilo de negociación tiene hoy en día, es necesario primeramente definir el concepto de negociar. La negociación es la forma en que se intenta resolver, mediante la discusión los problemas que surgen, bien entre los individuos o bien entre las organizaciones de las que estos forman parte. Es la forma más racional de soluciones los problemas entre las partes. Recientemente Artinger, Vulkan y Shem-Tov (2015) realizaron un estudio de los estilos de negociación entre emprendedores y donde demostraron que los emprendedores tienen una mayor capacidad de negociación.

Existen infinidad de negociaciones no tan solo en el mundo laboral; sino en la vida cotidiana, ya sean las organizaciones entre los miembros de una familia o las negociaciones entre alguno de esos miembros con algún individuo del exterior. Otra definición de negociación: proceso en el cual dos o más partes intercambias bienes o servicios y tratad de estar de acuerdo en la tasa de intercambio para ellas.

Blake y Mouton (1982), dicen que en el comportamiento humano hay dos posiciones: básicas y opuestas, la del comportamiento agresivo en la primera y las del comportamiento sumiso la segunda. Es por ello que existen dos enfoques generales de la negociación: negociación distributiva y negociación integrativa.

Según Salacuse (1998), debido a la diferencia de personalidad o de cultura o de ambas cosas, las gente tiene que hacer frente a una de las dos actitudes básicas, que son; una negociación en la que ambas partes pueden ganar (ganar-ganar) o una lucha en la que por necesidad una parte gana y la otra pierde (ganar-perder).

Negociación Distributiva.

La estrategia u orientación distributiva 1) se centra en ganar en la negociación, 2) supone confrontación, 3) implica ocultar información, 4) está orientada hacia objetivos cuantitativos y 5) como resultado de la negociación intenta maximizar las ganancias o

intereses propios (Lax y Sebenius, 1986; Tiessen, 1996). El utilizar este tipo de estrategia de negociación dificulta alcanzar acuerdos, y en caso de lograrlo, difícilmente se basara en un compromiso de largo plazo (Lax y Sebenius, 1986 y O'Connor y Arnold, 2001)

Una forma de explicar este tipo de negociación puede ser a través de un ejemplo: Un individuo pretende vender un departamento que tiene y otra persona lo quiere comprar. Al comprador le ha gustado el departamento; pero no el precio. A esta estrategia de negociación en cual están involucrados, se le llama negociación distributiva es que opera bajo condiciones de suma-cero. Su principal característica distributiva es que opera bajo condiciones de viceversa. Refiriéndonos al departamento en venta usado de ejemplo, cada peso que el vendedor acepta rebajar del precio del departamento, es un peso que el vendedor ahorra. Al contrario, cada peso adicional que el vendedor pueda obtener es un gasto para el comprador. Es así, como la esencia de la negociación distributiva es negociar sobre quien obtiene que porción de un pastel determinado.

Negociación Integrativa.

Este es el tipo de negociación colaborativa por excelencia. Es aquella en la que, si los interlocutores actúan de forma inteligente pueden ganar ambas parte, por ello es llamada ganar-ganar.

La estrategia integrativa es aquella que persigue la reconciliación de los intereses de las partes, alcanzar beneficios conjuntos o también objetivos ganar/ganar a través del intercambio abierto de información y toma conjunta de decisiones (Walton y McKersie, 1965). Esto es, 1) se centra en los intereses comunes de las partes, 2) no supone confrontación, 3) está orientada hacia objetivos cualitativos de eficiencia y justicia, 4) se basa en compartir información de manera honesta, y 5) como resultado de la negociación persigue la maximización de las ganancias conjuntas y estimula la creación de valor (Lax y Sebenius, 1986; Tiessen, 1996). En este sentido, la estrategia integrativa de negociación facilita la consecución de una relación de confianza y de compromiso a largo plazo (Saorin, 2006).

Este tipo de negociación requiere una mutua disposición hacia el acuerdo, para lo cual es necesario que cada una de las partes se pongan con facilidad en el lugar e la

otra. Son negociaciones en las que existe una estrecha y habitual relación entre las partes y en las que el beneficio de una parte a costa de la otra, pondría en muy en serio peligro su continuidad. Entre los ejemplos más habituales se tienen: convenio de colaboración, gestión con buenos clientes, acuerdos con el equipo directivo, por mencionar algunos. Este es el modo más inteligente de lograr acuerdos y que se recomienda para tratar que todos ganen (Urcola, 2000).

En contraste con la negociación distributiva, la solución de un problema de tipo integración, opera bajo la suposición de que hay uno o más arreglos que pueden crear una solución de ganar-ganar.

No es fácil lograr que se imponga un estilo de negociación integradora, ya que a menudo están muy extendidas las actitudes personales relacionadas con el estilo de negociación distributiva y la inercia puede ser muy fuerte como se explica en la tabla 1 (Salacuse, 1998).

Tabla 1. Diferencias entre negociación distributiva e integrativa

Negociación distributiva	**Negociación de integración**
Parte de posiciones cerradas.	Parte de interés por un futuro deseable.
La negociación es tensa.	Más relajada.
Los motivos subyacentes y los sentimientos se esconden.	Los motivos, sentimientos y creencias se comparten.
Las amenazas son empleadas con frecuencia.	Las amenazas se minimizan.
No hay un análisis común del problema.	Se realiza un análisis común del problema.
No existe preocupación acerca de las consecuencias sobre las otras partes.	Existe preocupación acerca de las consecuencias sobre las demás partes.
No se procura desarrollar relaciones positivas entre las parte.	Se procura desarrollar relaciones positivas entre las partes.
Se mantienen los estereotipos.	Los estereotipos se rompen a medida que las parte aprenden a ponerse en la posición de los otros.

Desempeño Organizacional

Hoy en día el hablar del desempeño en las organizaciones es un tema complejo, debido que considera múltiples indicadores de desempeño que influyen en esta, por lo que resulta ser un constructo multidimensional. Sin embargo, Kangis y Williams (2000) considera que el desempeño organizacional se asocia con las dimensiones relacionadas con las finanzas, el posicionamiento, la adaptación ante nuevos mercados de negociación, el compromiso del capital humano así como el crecimiento a través de las ventas.

Por otra parte, De la Garza Carranza y Ergri (2010) consideran que el rendimiento organizacional está relacionado a través de tres dimensiones como (1) el rendimiento financiero (Samme y Root, 1992), (2) con la reputación corporativa (Fombrun et. al., 2000) y (3) con el compromiso de los empleados (Jaworski & Kohli, 1993; Mowday, Steers y Porter, 1979). Así mismo, estas tres dimensiones contribuyen a lograr el objetivo principal de toda organización, mismas que se enfocan en el incremento de rentabilidad y el crecimiento de las organizaciones (Samee y Root; 1992).

El rendimiento financiero hace referencia a considerar tres aspectos importantes: (1) el retorno de inversión (ROE): esta dimensión constituye la rentabilidad obtenida por una organización a través de sus fondos propios. (2) rentabilidad sobre los activos (ROA): este factor representa la rentabilidad total de los activos de las organizaciones y (3) el incremento de las ventas (Samee y Root; 1992). Cabe señalar, que el desempeño de las organizaciones está sujeta a resultados a corto y a largo plazo, por lo que el tiempo es un factor determínate para lograr los objetivos establecidos.

Otro de los factores que influyen en el rendimiento de las organizaciones es la reputación corporativa, ésta hace referencia sobre las acciones pasadas y el comportamiento futuro de una persona como la de la organización desde un enfoque en el que se desarrollan en el mercado, por lo que se gana con esfuerzo pero se puede llegar a perder rápidamente (Fombrun et. al., 2000; Kunle y Ajao, 2013).

Fombrun et. al. (2000) y Kunle y Ajao (2013) consideran que reputación corporativa es la comparación de una organización en aspectos de acciones, resultados y rendimientos con otra, es decir, la reputación corporativa representa el estado en que

una organización en relación con sus empleados, grupos de interés externos, rendimiento y sus resultados son comparados con su competencia.

De acuerdo con Kunle y Ajao (2013) la reputación corporativa representa un activo estratégico para las organizaciones ya que es un factor que influye en la confianza de los inversionistas, en la contratación de los empleados, en las actitudes de los proveedores y en la imagen con los grupos de interés, por lo que, la reputación corporativa puede representar una seguridad o un riesgo para cualquier negocio. En este sentido, debe ser priorizada por las organizaciones sobre todo aquellas cuyo giro sean de comercialización.

Por otro lado, el compromiso de los empleados de las organizaciones representa otro de los factores que influyen en su rendimiento. Cabe señalar que, el compromiso organizacional está vinculada con los comportamientos y actitudes de los empleados. Es decir, el compromiso organizacional se define como la fuerza de voluntad relacionada con los comportamientos y actitudes de un individuo en la participación en una organización en particular (Jaworski & Kohli, 1993; Mowday, Steers y Porter, 1979).

Mowday, Steers y Porter (1979) consideran que el compromiso está caracterizada por tres factores (1) una fuerte creencia y aceptación de las metas y valores de la organización, (2) la voluntad de ejercer un esfuerzo en nombre de la organización y (3) un fuerte deseo de mantener la pertenencia a la organización.

Por lo tanto, el compromiso organizacional se enfoca en la relación activa entre el empleado – organización, de manera que, las personas están dispuestas a dar más de sí mismos con el fin de contribuir en el bienestar de la misma organización, ofreciendo a esta fidelidad por parte de los empleados para el logro de los objetivos y el alcance de metas dando como resultado crecimiento y rentabilidad de la propia organización

A través de las variables consideradas en la presente investigación, se establecen las siguientes hipótesis: H1. Existe una relación positiva y significativa entre las competencias del emprendedor y el desempeño organizacional; H2: Existe una relación positiva y significativa entre la competencia de negociación integrativa y el desempeño organizacional; H3: Las competencias interculturales del empresario influyen positivamente y significativamente como variable mediadora entre la

negociación integrativa y el desempeño organizacional. Para la evaluación de dichas hipótesis se desarrolló un modelo estructural hipotético. Ver Figura 1.

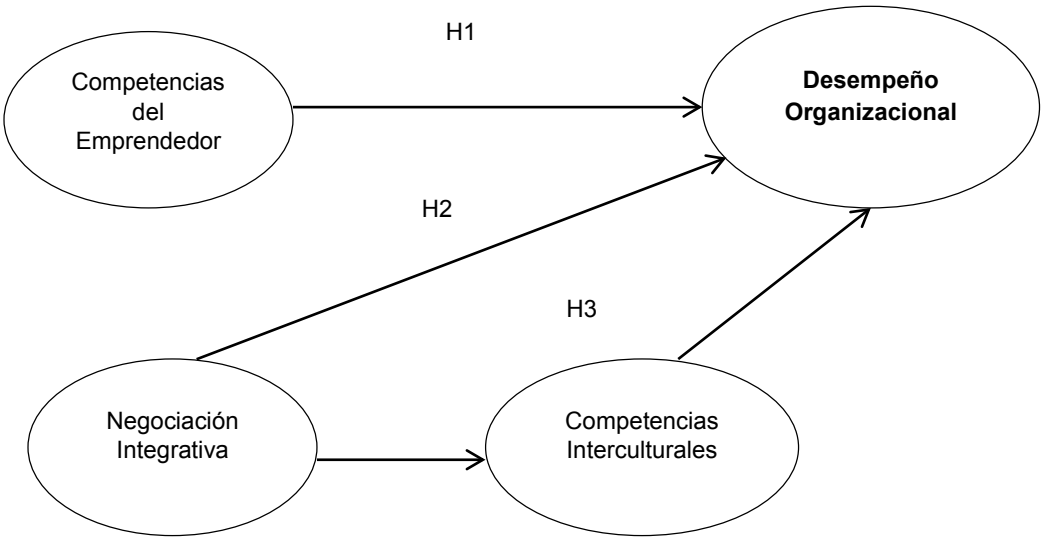


Figura 1. Modelo estructural hipotético de las variables exógenas y endógenas. Diseño própio.

Metodología

Muestra

Los datos fueron recopilados con pequeños empresarios del bajío mexicano. y se incluyeron únicamente pequeñas y medianas empresas. Para la comprobación de las hipótesis establecidas, se desarrolló un modelo de ecuación estructural (SEM) a través de IBM SPSS AMOS v.21 (ver figura 14.2), para ello, se empleó una muestra de 140 participantes del cual, el 27.1% (n=38) eran mujeres mientras que el 72.9% (n=102) fueron hombres.

Instrumentos.

Competencias del Emprendedor. Para medir esta variable se empleó el instrumento de rendimiento del alto directivo (Sadler-Smith, Hampson, Chaston & Badger, 2003). Este cuestionario considera las dimensiones: (1) gestión de la cultura, (2) gestión de la visión. (3) gestión del proceso, (4) gestión de los grupos de interés así como los ambientes (5) gestión del desarrollo y (6) gestión del rendimiento, Por lo que, dicho cuestionario se formó por un total de 25 ítems y emplea una escala de Likert de 5

puntos, donde 1 representa “No importante” y 5 representa “Muy importante” mostrando una confiablidad (α=.946) satisfactoria.

Competencias interculturales. Para medir esta variable se empleo la escala de 5 ítems de la inteligencia cultural de Ang et. al. (2007). Este instrumento emplea una escala de Likert de 7 puntos, donde 1 representa “Muy en desacuerdo” y 7 representa “Muy de acuerdo”, mostrando una confiabilidad (α=.898) satisfactoria.

Negociación Integrativa. Se empleó una escala correspondiente a la dimensión integrativa de la escala de las cuatro tendencias de negocialcion de Metcalf et. al. (2007), este instrumento emplea una escala de Likert de 5 puntos, donde 1 representa “Fuertemente en desacuerdo” y 5 “Fuertemente de acuerdo”

Desempeño de la Organización. Para esta variable se consideraron tres dimensiones rendimiento financiero, reputación corporativa y el compromiso de los empleados. Para medir la dimensión del rendimiento financiero se empleó la escala de Sammiee y Root (1992), para la variable de la reputación corporativa se empleó la escala de Fombrun et. al. (2000) y el compromiso de los empleados se utilizó la escala de Jaworski & Kohli (1993). Este instrumento considera una escala de Likert donde 1 representa “frecuentemente en desacuerdo” y 7 representa “Fuertemente de acuerdo”. Este instrumento se compuso por 9 ítems, mostrando una confiabilidad (α=.861) satisfactoria.

Tabla 2. Estadística descriptiva: promedios, desviación estándar, varianza y correlaciones de las variables.

Variables	Media	D. S.	Varianza	1	2	3	4
Competencias del Emprendedor	4.09	0.73	0.53	1			
Negociación Integrativa	4.32	0.59	0.35	0.38**	1		
Competencia Intercultural	5.69	1.20	1.62	0.30**	0.30**	1	
Desempeño	6.00	0.87	0.87	0.40**	0.34**	0.39**	1

Organizacional

** Correlación significativa al 0.01

Confiabilidad de los instrumentos. Para hacer la validación de los instrumentos de aplicó en análisis factorial confirmatorio. A continuación se presentan las cargas factoriales en relación a cada instrumento utilizado como se muestra en la tabla 2, 3, 4 y 5.

Tabla 3. Cargas factoriales estandarizadas de las competencias del emprendedor (CE)

ITEM	Gestión de la visión	Gestión del desarrollo	Gestión del ambiente y los grupos de interés	Gestión de la cultura	Gestión del rendimiento
MV1	0.630				
MV3	0.582				
MV4	0.642				
MV9	0.782				
MV10	0.764				
MD5		0.617			
MD6		0.764			
MD7		0.791			
MSE14			0.635		
MSE2			0.499		
MSE8			0.754		
MCU17				0.741	
MCU18				0.828	
MCU19				0.802	
MPE11					0.696
MPE15					0.676
MPE16					0.661
MPE20					0.537
MPE21					0.706
MPE22					0.808
MPE23					0.848
MPE24					0.684
MPE25					0.759

Tabla 4. Cargas factoriales estandarizadas para negociación integrativa (NGI).

ITEM	Negociación integrativa
NGI4	0.729
NGI5	0.542
NGI6	0.480

Tabla 5. Cargas factoriales estandarizadas para la competencia intercultural (CI)

ITEM	Competencia intercultural
CI1	0.709
CI2	0.890
CI3	0.842
CI4	0.849
CI5	0.760

Tabla 6. Desempeño organizacional (DO).

ITEM	Desempeño organizacional
OP2	0.549
0P7	0.797
OP9	0.806
0P3	0.807
OP5	0.725
OP6	0.693
OP1	0.515
OP10	0.524
OP4	0.314

Resultados

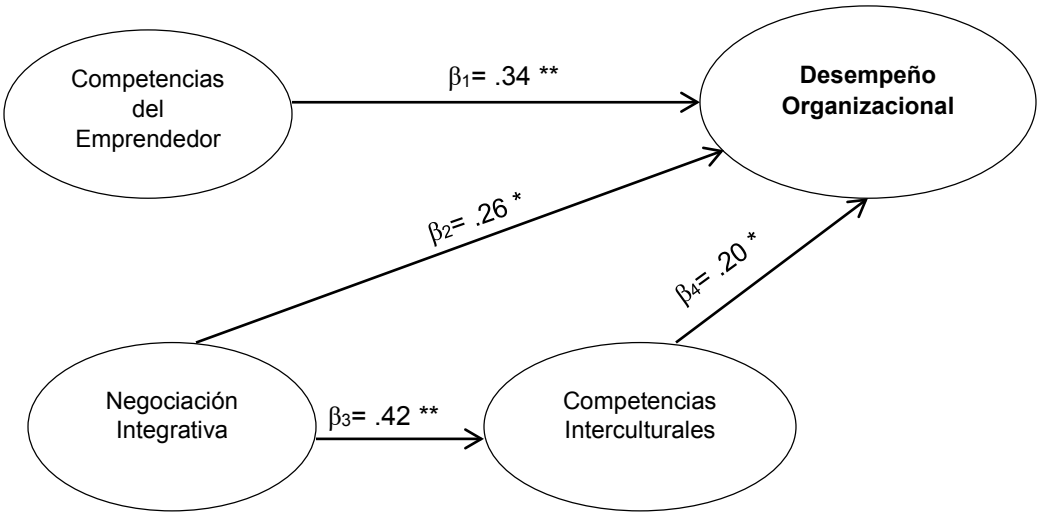
Para evaluar el modelo de ecuación estructural (SEM) puesto en cuestión, se consideró Chi-cuadrado (χ^2=1215.283 *gl*= 720), por lo que la prueba de Chi-cuadrada (χ^2/gl=1.68; p ≤ 0.05) resultó ser satisfactoria, el Índice de Ajuste Comparativo (TLI= .822 y CFI = .844) así como la Aproximación de la Raíz Cuadrada del Error Cuadrático Medio (RMSEA= .05), por lo que resultó ser un modelo absolutamente deseable y aceptable (Rigdon, 1996).

A través de la figura 1, la relación entre las competencias del emprendedor (CE) y el desempeño organizacional (DO), de acuerdo con las cargas estructurales de modelo, resultó ser positiva y significativa (β_1 = .34; p ≤ 0.01), lo que conlleva a aceptar la H1, en este sentido, se demuestra que existe evidencia estadísticamente para confirmar que existe una relación positiva y significativa entre las competencias del emprendedor y el desempeño organizacional.

De igual manera, la relación entre la negociación integrativa (NGI) y el desempeño organizacional (DO) resultó ser positiva y significativa (β_2 = .26; p ≤ 0.05), por lo que se acepta la H2. Por lo que se demuestra estadisticamente que existe una relación positiva y significativa entre la negociación integrativa y el desempeño organizacional.

Finalmente para evaluar la H3, se calculó el efecto total directo ($\beta_3\beta_4 + \beta_2$; (.42)X(.20)+.26= .34) de la variable mediadora (competencias interculturales: CI) por lo que resultó ser positiva y significativa (Sobel, 1987), con una proporción mediada ($\beta_3\beta_4 / \beta_2$; (.42)X(.20)/.26= .32) del 32%. De acuerdo esos resultados obtenidos, se acepta la H3. Por lo que, se demuestra estadísticamente que hay evidencia de que existe una relación mediadora de las competencias interculturales, entre la negociación integrativa y el desempeño organizacional, cuya proporción mediada es de un 32%. La figura 2 resume los resultados.

Figura 2. Cargas estructurales del modelo estructural hipotético.



Discusión

Ante los diversos cambios vertiginoso que las organizaciones se enfrentan ante un mundo globalizado, los empresarios requieren establecer estrategias necesarias con la finalidad de que puedan lograr rentabilidad y crecimiento en sus organizaciones, para ello, se debe considerar que el desempeño de las organizaciones dependerá de sus competencias emprendedoras que ejerzan los propios empresarios, puesto que es de suma importancia que la alta gerencia gestione la cultura, la visión, los procesos, los grupos de interés, el desarrollo el rendimiento. Así mismo, la negociación integrativa influye de manera positiva en el desempeño de las organizaciones, por lo que se sugiere que los empresarios consideren los intereses de las partes para obtener objetivos conjuntos que permitan ganar/ganar entre las mismas partes a través de la comunicación y toma de decisiones conjuntas. Sin embargo, el considerar las competencias interculturales resulta ser un factor mediador entre la negociación integrativa de empresarios de diferentes culturas y el desempeño de las organizaciones de las cuales estos gestionan, ya que de esto dependerá en que la misma organización pueda sobrevivir y tener éxito ante el fenómeno conocido como internacionalización de pequeñas empresas.

Referencias

Aldrich, H. E. 2012. “The emergence of entrepreneurship as an academic field: A personal essay on institutional entrepreneurship”. Research Policy, 41(7), 1240-1248.

Ang, S., Van Dyne, L., Koh, D., Yee Ng, K., Templer, K., Tay, C. & Chandrasekar, A. 2007. “Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance”. Management and Organizations Review. 3(3), 335-371. doi: 10.1111/j.1740-8784.2007.00082.x

Artinger, S., Vulkan, N., & Shem-Tov, Y. 2015. “Entrepreneurs negotiation behavior”. Small Business Economics, 44(4), 737-757.

Baum, J. R., Frese, M., Baron, R. A., & Katz, J. A. 2007. “Entrepreneurship as an area of psychology study: An introduction”. The psychology of entrepreneurship, 1-18.

Brislin, R., Worthley, R. y Macnab, B. 2006. “Cultural Intelligence: Understanding Behaviors that serve people’s goals”. Group & Organization Management. 31(1), 40-55. doi: 10.1177/1059601105275262

Blake, R. R., & Mouton, J. S. 1982. “A comparative analysis of situationalism and 9, 9 management by principle”. Organizational dynamics. 10(4), 20-43.

Brockhaus, R. H. 1980. “Risk taking propensity of entrepreneurs”. Academy of management Journal, 23(3), 509-520.

Connelly, M., Gilbert, J., Zaccaro, S., Threlfall, K., Marks, M., Mumford, M. 2000. “Exploring the relationship of leadership skills and knowledge to leader performance”. Leadership Quarterly. 11(1), 65-86.

Covin, J. G., & Slevin, D. P. 1989. “Strategic management of small firms in hostile and benign environments”. Strategic management journal, 10(1), 75-87.

De la Garza Carranza, MT & Egri, C. 2010. “Managerial Cultural Intelligence and Small Business in Canada”. Management Revue, 21(3), 353-371. DOI: 10.1688/1861-9908_mrev_2010_03_de-la-G.

Dimitratos, P., & Plakoyiannaki, E. 2003. “Theoretical foundations of an international entrepreneurial culture”. Journal of International entrepreneurship, *1*(2), 187-215.

Draheim, K. P. 1972. “Factors influencing the rate of formation of technical companies”. In Technical Entrepreneurship: a symposium, Milwaukee Centre for Venture Management. pp. 3-27.

Earley, P. C. 2002. “Redefining interactions across cultures and organizations: Moving Forward with cultural intelligence”. Research in Organizational Behavior. 24, 271-299.

Earley, P. C. y Ang, S. 2003. Cultural intelligence: Individual interactions across cultures. Stanford, Ca, Stanford University Press.

Earley, P. C. y Peterson, R. S. 2004. “The Elusive Cultural Chameleon: Cultural Intelligence as a New Approach t&o Intercultural Training for the Global Manager”. Academy of Management Learning and Education. 1, 100-115. DOI:10.5465/AMLE.2004.12436826

Eisenhardt, K. M., & Schoonhoven, C. B. (1990). “Organizational growth: Linking founding team, strategy, environment, and growth among US semiconductor ventures, 1978-1988”. Administrative science quarterly, 504-529.

Fombrun, C. 2001. “Corporate reputations as economic assets”. In A. H. Michael, R. E. Freeman, & J. S. Harrison (Eds.), Handbook of strategic management. Blackwell: Oxford. doi: 10.1111/b.9780631218616.2006.00014.x.

García, J. 2003. Didáctica de las ciencias. Resolución de problemas y desarrollo de la creatividad. Bogotá: Editorial Magisterio.

Hisrich, R., & M. Peters. 1992. Entrepreneurship: Starting, Developing, and Managing a New Enterprise. Boston, Mass. Irwin Publishing. DOI: 10.1002/jsc.4240040409

Ibrahim, N., & Mas’ud, A. 2016. “Moderating role of entrepreneurial orientation on the relationship between entrepreneurial skills, environmental factors and entrepreneurial intention: A PLS approach”. *Management Science Letters*, *6*(3), 225-236.

Hodgetts, R. y D. Kuratko. 2001. Effective Small Business Management. Orlando, Fla. Harcourt College Publishers.

Jaén, I., Fernández-Serrano, J., & Liñán, F. 2013. “Valores culturales, nivel de ingresos y actividad emprendedora”. Revista de economía mundial, *35*, 35-52.

Jaworski, B. y Kohli, A. 1993. “Market orientation: Antecedents and consequences”. Journal of Marketing. 53(3), 53-70.

Kiss, A. N., Danis, W. M., & Cavusgil, S. T. 2012. “International entrepreneurship research in emerging economies: A critical review and research agenda”. Journal of Business Venturing, 27(2), 266-290.

Lachman, R. 1980. “Toward measurement of entrepreneurial tendencies”. Management International Review, 108-116.

Lax, D.A. y Sebenius, J.K. 1986. The manager as negotiator: Bargaining for cooperation and competitive gain, Free Press, New York

Leung, K. Ang, S., & Tan , L. 2014. “Intercultural competence”. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior. 1, 489-519. doi: 10.1146/annurev-orgpsych-031413-091229

Lumpkin, G. T., & Dess, G. G. 1996. “Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it to performance”. Academy of management Review, 21(1), 135-172.

Metcalf, L., Bird, A., Peterson, M., Shankarmahesh, M. & Lituchy, T. 2007. “Cultural influences in negotations: A four country comparative analisis”. International Journal of Cross Cultural Management. 7(2), 147-168. DOI: 10.1177/1470595807079380

MCI - Management Charter Initiative. 1991. Occupational Standards for Managers: Assessment Guidance, London: MCI.

Mitchell, R. K., Busenitz, L. W., Bird, B., Marie Gaglio, C., McMullen, J. S., Morse, E. A., & Smith, J. B. 2007. “The central question in entrepreneurial cognition research 2007”. Entrepreneurship Theory and Practice, 31(1), 1-27.

Mumford, M., Zaccaro, S., Harding, F., Jacobs, T., Fleishman, E. 2000. “Leadership skills for a changing world: Solving complex social problems”. Leadership Quarterly. 1(1), 11-35

O'connor, M.K. y Arnold, J.A. 2001. “Distributive Spirals: Negotiation Impasses and the Moderating Role of Disputant Self-Efficacy”. Organizational Behavior and Human Decision Processes. 84(1), 148-176.

Ostgaard, T. A., & Birley, S. 1994. “Personal networks and firm competitive strategy—a strategic or coincidental match?”. Journal of Business venturing, 9(4), 281-305

Palmer, M. 1971. “The application of psychological testing to entrepreneurial potential”. California management review, 13(3), 32-38.

Parsons, T. 1956. “Suggestions for a sociological approach to the theory of organizations”. Administrative Science Quarterly.1, 63- 85.

Prahalad, C.K. & Hamel, G. 1990. The core competence of the corporation. Harvard Business Review, May – June, 79 – 91.

Rauch, A., & Frese, M. 2007. “Born to be an entrepreneur? Revisiting the personality approach to entrepreneurship”. The psychology of entrepreneurship, 41-65.

Rigdon, E. E. 1996. “CFI versus RMSEA: A comparison of two fit indexes for structural equation modeling”. Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal, 3(4), 369-379.

Rodríguez, E. M. & Ramos, S. R. 1988. Técnicas de negociación (1ª edición). México, Mcgraw-Hill.

Sadler-Smith, E., Hampson,Y., Chaston, I. y Badger, B. 2003. “Managerial behavior, entreprenurial style and small firms performance”. Journal of Small Business Management. 41(1), 47 - 67

Salacuse, J. W. 1998. “So, what is the deal anyway? Contracts and relationships as negotiating goals”. Negotiation Journal. 14(1), 5-12.

Sammie, S. y Root, K. 1992. “The influence of global marketing standardization on performance”. Journal of Marketing. 56(2), 1-17.

Saorin, M.C. 2006. “A review of negotiation outcome: a proposal on delimitation and subsequent assessment in joint venture negotiations”. Canadian Journal of Administrative Sciences, 23(3), 237-252.

Shane, S., & Venkataraman, S. 2000. “The promise of entrepreneurship as a field of research”. Academy of management review, 25(1), 217-226.

Slevin, D. P. y Covin, J. G. 1990. “New venture strategic posture, structure, and performance: An industry life cycle analysis”. Journal of business venturing, 5(2), 123-135.

Sobel, M. 1987. “Direct and indirect effects in linear structural equation models”. Sociological Methods and Research. 16(1),155-177. DOI:10.1177/0049124187016001006.

Stuart, R., & Abetti, P. A. 1987. “Start-up ventures: Towards the prediction of initial success”. Journal of Business Venturing, 2(3), 215-230.

Thomas, D. C., Elron, E., Stahi, G., Ekelund, B. Z., Ravlin, E. C., Cerdin, J., Poelmans, S., Brislin, R., Perketi, A., Aycan, Z., Maznevski, M., Au, K., y Lazarova, M. B. 2008. “Cultural Intelligence: Domain and Assessment”. International Journal of Cross Cultural Management. 8(2), 123-143.

Tiessen, J.H. 1996. The JV Dilemma: Cooperating and Competing in Japanese Joint Ventures in North America, unpublished Phd thesis, York University, Toronto, Canada.

Tolbert, P. & Hall, R. 2009. Organizations structures, processes and outcomes. Prentice Hall. Tenth Edition. New Jersey.

Walton, R.E. y Mckersie, R.B. 1965. A Behavioral theory of Labor Negotiations: An analysis of social interaction system, McGrawHill, New York.

Venkatraman, N. 1989. “The concept of fit in strategy research: Toward verbal and statistical correspondence”. Academy of management review, 14(3), 423-444.

Urcola J. L. 2000. Factores clave de dirección orientados a la obtención de resultados. Madrid: ESIC.

Valdez, M. E., & Richardson, J. 2013. “Institutional determinants of macro-level entrepreneurship. Entrepreneurship theory and practice”. 37(5), 1149-1175.

Wolf, W. 1958. “Organizational constructs: An approach to understanding organizations”. The Journal of the Academy of Management. 1, 7-15.

Zaccaro, S., Mumford, M., Connelly, M., Marks, M., Gilbert, J. 2000. “Assesment of leader problem - solving capabilities”. Leadership Quarterly. 11(1), 37 -64.

Understanding potential entrepreneurs: Insights from universities across Latin America

Marcia Villasana

Rafael E. Alcaraz Rodríguez

Abstract

Nowadays, a growing number of universities in Latin America are incorporating entrepreneurship education into their programs to foster and develop entrepreneurial attributes among their students. Entrepreneurship education contributes to expand their potential not only for new venture creation, but also for the wide range of roles that individuals exhibit throughout their lives. In this context, it is relevant to explore the self-perception of students for entrepreneurship, and with that information adjust programs accordingly. This study focuses on four entrepreneurial attributes: creativity, risk management, problem management and self-confidence. A 20-item survey was administered to 1838 undergraduate students in nine Latin American countries. Results from the quantitative analysis indicate that there exist statistically significant differences on entrepreneurial attributes of students depending on the country of origin, and that self-confidence is the most salient characteristic.

Keywords: Entrepreneurship, entrepreneurial characteristics, Latin America

Introduction

Globalization, increased competition and technological developments are all part of enormous transformations that our societies are facing and which demand new and enhanced skills and abilities in individuals in order to successfully confront those challenges. From an economics approach, entrepreneurship may be considered “the ultimate source of change in the economic system” (Sautet, 2005: 6) by providing innovative solutions to economic, social, and environmental problems (Carsrud and Brännback, 2007). It is a creation process that transits from the identification or making of opportunities to their materialization (Hjorth and Johannisson, 2007), which encompasses behaviors and attributes necessary to face the complexity and uncertainty of the wider social environment (Gibb, 2007).

Entrepreneurship has gained a predominant place in the agenda of policymakers and sub-national governments, calling for strategies with high impact on new ventures and job creation (Haddad and Selmi, 2013; Laukkanen, 2007). In addition, the traditional perspective of a job-for-life no longer holds true in the current economy, as younger generations can expect after graduation periods of self-employment, freelancing, contract employment, etc. (Galloway *et al.*, 2006). And given the handicaps that entrepreneurs may face such as accessing financing and inputs, dealing with red tape either to start a business or obtain permits (Solimano, 2014), and facing adverse economic conditions as the one propelled by the 2008 financial crisis, these government strategies are called to also include policies oriented towards building and strengthening entrepreneurial competencies through entrepreneurship education programs.

In this context, universities acquire a predominant role for developing in individuals an entrepreneurial perspective (Kuratko, 2005) aimed at responding to current economic and societal concerns. In developing economies, efforts are being made to engage universities in providing entrepreneurship education. This trend, which started in Europe and North America, has begun to take force in Latin America (Lora and Castellani, 2014). As examples, in 1985 only three Mexican universities offered courses in entrepreneurship, and by the year 2000 entrepreneurship courses and other complementary services and activities became a standard feature. In Argentina, entrepreneurship was incorporated in higher education courses during the 1990s, and ten years later, about 33 percent of public institutions and 20 percent of private ones were offering programs on entrepreneurship (Pradilla, 2012).

This paper presents the partial results of a larger study on the entrepreneurial attributes of Latin-American undergraduate students, focusing on differences in those attributes by participating country in the study. It is not the intention of this paper to address the impact or differences of each country´s education policy towards entrepreneurship education, nor an analysis of the particularities of culture and their impact on entrepreneurial intention of students.

In this study, entrepreneurial attributes are described as personality characteristics and behaviors associated with entrepreneurs. Our focus is on the following four

attributes continuously highlighted in the literature as characteristic of individuals engaged or likely to engage in entrepreneurial activity: creativity, risk management, problem management, and self-confidence.

Developing entrepreneurial potential through education

Entrepreneur is a concept which may take different dimensions, and so far no absolute profile has been established (Raposo, Do Paço and Ferreira, 2008). From a business perspective, the entrepreneur can be seen as an individual who takes a risk in a new business activity (Finley, 1990) or as someone who makes small businesses successful and develops new ideas or new ways to understand the market (Drucker, 1989; Siropoli, 1990; Steinhoff and Burgess, 1993).

From an economic point of view, the entrepreneur has the ability to effectively make use of available resources and assume responsibility for decision-making related to locating and using information for taking advantage of market opportunities (Hatten, 1997; Herbert and Link, 1989), adding value to all process or activity in which they intervene (Morris and Kuratko, 2002). From a psychological perspective, an entrepreneur embodies a set of characteristics that allow him/her to visualize, define, and reach certain goals (Ronstadt, 1985), and demonstrate a capacity to innovate, think outside the box and do things differently (Ibañez, 2001; Shefsky, 1994).

Efforts have been made to understand the roots of entrepreneurial intention and propensity; to provide answers to what determines that one individual is more prone to engage in an entrepreneurial career than others. Focusing on the individual, empirical research has identified a set of attributes and behaviors that entrepreneurs portray and which differentiate them from non-entrepreneurs and make them thrive in complex, dynamic and uncertain environments.

Some of the most salient characteristics identified in the literature are highlighted by Chell (2008): need for achievement, risk-taking propensity, tolerance of ambiguity, locus of control, willingness to innovate, autonomy, and openness to change, among others. Entrepreneurs are found to be individuals with high need for achievement who prefer tasks that involve skill, effort, and rapid feedback; all traits required in order to

succeed in business and in any entrepreneurial activity (Collins, Hanges, and Locke, 2004, McClelland, 1976).

It has been argued that the environment influences, and has a considerable impact on, the way an entrepreneur behaves (Selmi and Haddad, 2013). From a sociological perspective, non-psychological variables such as culture and shared values in a society are emphasized as playing a role in producing entrepreneurial behavior (Cuervo *et al.* 2006, Thornton, 1999). Hofstede (1991) argues that personality is an individual´s unique set of mental programs based upon traits that are both inherited and learnt. The latter implies that it may be modified through the influence of culture and unique personal experiences. Culture, according to the author, derives from an individual´s social environment, it is what he calls "the collective programming of the mind which distinguishes the members of one group or category from another" (1991: 5).

Thus, personality is influenced by the information and stimuli that he or she receives from the environment (Cholsta *et al.,* 2012). Entrepreneurs, as social beings, are products of the cultures, needs and habits of the regions in which they live, and the assimilation and interpretation of these behaviours reflect on how they construct their enterprises (Filion, 1998). Family, friends, culture, territory and education are all part of environmental factors that may account for people becoming entrepreneurs; the perception of the individual on the availability of external sources of support such as advice from experiences of acquaintances and friends and education also influence potential entrepreneurs (Selmi and Haddad, 2013, Veciana *et al.*, 2005). If an individual is educated in an environment which holds a favourable attitude toward entrepreneurship, it is very likely that that individual will also regard it as a desirable and viable carreer option (Shane, 2003).

If school, as Caprara and Cervone (2000) explain, "can be understood as a microcosm of the broader social world" (p. 214), then entrepreneurship education ought to seek and focus on fostering a positive mindset that should not be restricted to starting or running a business, but to portray entrepreneurial behaviors within a wide range of roles (Blenker *et al.,* 2006; Fayolle and Klandt, 2006; OECD, 2009). That is, it is also about contributing to a positive entrepreneurial culture, not only

about providing defined tools for starting a new business and for managing financial and human resources (OECD, 2009).

In this context, entrepreneurship education should contribute to developing (a) knowledge for identification of opportunities and issues that affect innovation and entrepreneurship; (b) skills for learning how to become an entrepreneur; and (c) attitudes focused on learning to become entrepreneurial. The final goal being the promotion of creativity, innovation, and self-employment (European Commission, 2012).

Conceptual framework

Following a social cognitive approach and focusing on entrepreneurship, the underlying premise of this study is that the manner in which potential entrepreneurs think about themselves and their situation will influence their decision to engage in entrepreneurial activity. Every action is influenced by mental processes such as motivation, perceptions or attitudes through which information is acquired, stored and transformed to accomplish different tasks (Liñán *et al.*, 2011).

Perceptions appear as overlapping explanatory elements in the two most prominent models to explain how intentions are formed: Shapero´s entrepreneurial event model and Ajzen´s theory of planned behavior (Farrington *et al.*, 2012; Fitzsimmons and Douglas 2005). Studies have revealed that individuals that feel or perceive they possess the skills to start a business are more likely to engage in entrepreneurial activity (Ajzen 1991; Arenius and Minniti 2005; Baum *et al.*, 2011). In other words, personal perceptions and judgements hold a positive correlation to the decision of becoming an entrepreneur (Arenius and Minniti 2005; Kew *et al.*, 2013; Koellinger *et al.*, 2005; Wilson *et al.*, 2007).

In this sense, new ventures are created due to the deliberate choices a person makes; and while the environment is relevant, it is ultimately the individual who believes that it is possible and has the motivation to carry it out (Shaver and Scott, 1991).

Methods

A quantitative study was conducted in nine countries in Latin America (Mexico, Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala and Uruguay), and one in Spain used as the control group. The convenience sample was comprised of 1838 undergraduate students enrolled in an entrepreneurship course as part of their university studies, with the exception of the Spanish group. Ages ranged from 20 to 23 years; 59% were male and 41% female; 17% studying a business major and 83% in engineering.

A 20-item questionnaire was administered at the end of the winter semester, and also included demographic information such as sex, age, place of origin, major, and year of studies. The survey instrument was designed in-house to measure four entrepreneurial dimensions that were drawn from the entrepreneurship literature: creativity, risk management, problem management, and self-confidence (Table 1).

These four dimensions were obtained after running a factor analysis on a previous questionnaire of 50 items. The structure, pertinence and consistency of the original questionnaire initially aimed to measure 10 entrepreneurial attributes (creativity, initiative, self-confidence, work enthusiasm, perseverance, leadership, risk taking, need of achievement, tolerance, problem management skills), and was tested for validity and reliability by conducting a pre-test with a sample of 561 undergraduate students enrolled in an entrepreneurship course in the same countries. Confirmatory factor analysis was performed on the results derived from this pre-test, from which items were eliminated, emerging the final four attributes or factors above mentioned.

The lack of measuring instruments in Spanish to measure these attributes together led to the decision to design and develop a questionnaire to fit the purpose of this study. In addition, the study provided the opportunity to test the effectiveness of this new questionnaire before including it as part of a larger instrument to be internally implemented at one of the participating universities in the study.

Table 1. Description of the four dimensions in the study

Dimensions	Description
Problem management	The process of identifying and eliminating discrepancies between the current state and a desired state.
Risk management	The will to face risks in order to seek better consequences. Making the decision to engage in a certain activity is a function of how favourable or unfavourable the expected result may be.
Creativity	The ability to generate new, original, and valuable solutions.
Self-confidence	The self-awareness of one`s capacity and aptitudes, and the willingness to continue moving towards a goal.

Source: Authors' own elaboration

Items to measure these dimensions were pilot-tested on a sample of 561 undergraduate students enrolled in an entrepreneurship course in several Latin American universities. Confirmatory factor analysis was performed on the results derived from this pre-test, from which items were eliminated, emerging the final four attributes or factors above mentioned. Cronbach´s alpha coefficients oscillate between 0 and 1, where values of 0.7 or above are considered the minimum acceptable; thus, for our instrument the resulting values indicated that the scales were highly reliable. The final instrument was integrated by 20 scaled questions measured by using a five-point Likert scale from strongly disagree (1) to strongly agree (5).

Results and discussion

Participants assessed themselves on the four entrepreneurial attributes or dimensions mentioned in Table 1 by answering the 20-item questionnaire. To analyze the data and test our null hypothesis, a one-way ANOVA was conducted, using the

four dimensions as dependent variables for the independent or explanatory variable Country.

The null hypotheses specified in this part of the study was:

H_0. The average score for the four entrepreneurial dimensions are the same for all students from different countries.

The analysis yielded the following results. From the test for homogeneity of variances, the *p* values for factors are greater than the α level = 0.05, thus we fail to reject Ho. That is, there is little evidence for creativity, self-confidence, problem management, and risk management that the variances are not equal and the homogeneity of variance assumption may be reasonably satisfied. A residual analysis was conducted, and from the examination of the plots it was concluded that the residuals appeared to be normally distributed and with a constant variance.

A multivariate test was performed. There was a statistically significant difference for each factor based on country of origin, F (36, 6.841) = 7.13, thus we reject the null hypothesis. At least for one of the four entrepreneurial attributes there is a significant difference between students from different countries. A one-way between subjects ANOVA was conducted to compare the effect of country of origin on each of the four entrepreneurial characteristics (creativity, risk management, problem management, self-confidence).

There was no significant effect of country of origin at the $p < .0005$ level for all characteristics: Self-confidence [F (9, 1828) = 19.15, p = 0]; Problem management [F (9, 1828) = 11.71, p = 0]; Creativity [F (1, 1828) = 16.47, p = 0]; and Risk management [F (9, 1828) = 8.81, p = 0]. We reject H_0, that is, there is sufficient evidence to conclude that the mean scores for these four dimensions are different for students from different countries (Table 2). That is, country of origin has an influence on the level of these attributes.

Table 2. Tests of between-subjects effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	Df	Mean Sq.	F	Sig.
Corrected Model	Self-confidence	40.069	9	4.522	19.55	.000
	Problem management	46.527	9	5.170	11.719	.000
	Creativity	63.347	9	7.039	16.477	.000
	Risk management	36.135	9	4.015	8.813	.000
Intercept	Self-confidence	9212.684	1	9212.684	3.964E4	.000
	Problem management	7024.181	1	7024.181	1.592E4	.000
	Creativity	7268.008	1	7268.008	1.701E4	.000
	Risk management	7816.381	1	7816.381	1.716E4	.000
Country	Self-confidence	40.069	9	4.522	19.55	.000
	Problem management	46.527	9	5.170	11.719	.000
	Creativity	63.347	9	7.039	16.477	.000
	Risk management	36.135	9	4.015	8.813	.000
Error	Self-confidence	434.886	1828	0.232		
	Problem management	806.378	1828	0.441		
	Creativity	780.873	1828	0.427		
	Risk management	832.804	1828	0.456		
Total	Self-confidence	36347.96	1838			
	Problem	27884.94	1838			

	management					
	Creativity	28804.88	1838			
	Risk management	31395.38	1838			
Corrected Total	Self-confidence	464.955	1837			
	Problem management	852.905	1837			
	Creativity	844.22	1837			
	Risk management	868.939	1837			

Further testing was conducted for the subset of data from each country to test if the average scores for each entrepreneurial dimension were the same in students from a specific country, that is, students assigned the same value to each entrepreneurial attribute. A one-way analysis of variance was conducted for each subset of students. The tests performed to verify the null hypotheses yielded results that show that students portray different levels for the entrepreneurial characteristics analyzed for this study (Table 3).

Table 3. Descriptive statistics

	Country of origin	Mean	Std. D.	N
Self-confidence	Mexico	**4.46**	0.505	1273
	Argentina	**4.24**	0.407	21
	Brazil	**4.38**	0.437	74
	Chile	**4.5**	0.382	100
	Colombia	**4.47**	0.493	39
	Costa Rica	**4.63**	0.389	30
	El Salvador	**4.47**	0.415	55
	Spain	3.84	0.432	103

	Guatemala	**4.44**	0.438	118
	Uruguay	**4.26**	0.442	25
	Total	4.42	0.503	1838
Problem management	Mexico	**3.87**	0.673	1273
	Argentina	3.74	0.659	21
	Brazil	**3.91**	0.674	74
	Chile	**3.88**	0.592	100
	Colombia	**3.96**	0.584	39
	Costa Rica	**4.12**	0.632	30
	El Salvador	**3.92**	0.692	55
	Spain	3.22	0.6	103
	Guatemala	3.72	0.689	118
	Uruguay	**3.8**	0.554	25
	Total	3.84	0.581	1838
Creativity	Mexico	**3.93**	0.665	1273
	Argentina	**3.8**	0.672	21
	Brazil	**4.06**	0.614	74
	Chile	**3.97**	0.58	100
	Colombia	**3.97**	0.638	39
	Costa Rica	**4.15**	0.674	30
	El Salvador	**3.93**	0.655	55
	Spain	3.16	0.6	103
	Guatemala	**3.95**	0.65	118
	Uruguay	**3.89**	0.651	25
	Total	3.9	0.678	1838
Risk management	Mexico	**4.12**	0.689	1273
	Argentina	**3.9**	0.7	21
	Brazil	**4.16**	0.616	74
	Chile	**3.94**	0.71	100
	Colombia	**3.99**	0.778	39

	Costa Rica	**4.36**	0.507	30
	El Salvador	**4.2**	0.619	55
	Spain	3.57	0.651	103
	Guatemala	**4.11**	0.55	118
	Uruguay	**3.9**	0.696	25
	Total	4.08	0.688	1838

Students from Costa Rica, Brazil, Colombia, Chile, Guatemala, Mexico, El Salvador, Uruguay and Argentina score higher than students from Spain (the control group) for the dimensions of self-confidence, problem management and risk management. Students from Costa Rica, Colombia, El Salvador, Brazil, Chile, Mexico and Uruguay score higher than students from Argentina, Guatemala and Spain for problem management.

Students from Argentina and Uruguay showed no significant differences between any of the four dimensions, while those from Mexico, Chile value self-confidence over the other three. For students from Colombia, Costa Rica, and Brazil obtained same scores for self-confidence, risk management, and problem management. Those from El Salvador scored higher for self-confidence and risk management, and lower for creativity and problem management.

From these results we find that self-confidence is the most salient characteristic in students who participated in the study. Creativity is another characteristic closely linked to innovation, and Costa Rica and Brazil were the two countries that scored higher for this particular dimension.

Overall, as Sheaver and Scott (1991) mention, the way in which a potential business founder thinks about reality is what determines the outcome. The process of educating increases attitudes and influences perceptions toward entrepreneurship (Krueger, 2009). In this sense, the self-perceptions on the four attributes measured can be developed in students. For example, studies show that entrepreneurs portray high levels of self-confidence when compared to non-entrepreneurs (Koh, 1996; Robinson *et al.,* 1991). According to Alda and Salame (2004), this characteristic,

together with self-esteem, represent one of the main barriers to entrepreneurship if not properly developed. Students who have low levels of self-confidence should participate in activities and be exposed to experiences that help them develop this trait, such as developing a well-detailed plan focused on the achievement of specific goals.

Education can also develop in students the ability for handling uncertainty and risk, which is associated to entrepreneurial behavior. The entrepreneur assumes risk based on the information, experience, and knowledge available, and those individuals with tolerance for high levels of risk are generally willing to accept high levels of variability in gains and losses (Gartner and Liao, 2012). Also, there is a high correlation between innovation and successful entrepreneurs. Creativity is part of a process of knowledge accumulation and development and evaluation of ideas which emanate from non-conventional thinking and allows flexibility for problem solving (Solomon and Winslow, 1988; Utsch and Rauch, 2000).

Conclusions

This paper had the intention of providing an overview of undergraduate Latin-American students' self-perceptions on the four attributes being measured. As explained, this study was based on the premise that perceptions influence the probability of engaging in entrepreneurial activity when a person believes that he or she possesses the attributes to become an entrepreneur.

Results indicate that indeed there are similarities, but also and significant differences, on how Latin-American students, as potential entrepreneurs, perceive their entrepreneurial attributes. While this paper does not address differences in each country´s culture towards entrepreneurship, these findings can inform educators on the self-perceptions of students who have been exposed to an entrepreneurship course.

Evidence from studies such as the one presented in this paper can shed light on which entrepreneurial characteristics are more developed in students, and educators can apply this information to design more effective programs in order to prepare them

for not only starting new ventures, but also for having better chances of success in the current socioeconomic environment.

The limitations to this study are mainly related to sample size from each participating country. Broadening the number of participants and identifying environmental factors to explain differences for the findings in this study are recommended future avenues for research.

References

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*, 179-211.

Alda, L., & Salamé, A. (2004). *La capacidad de emprender: un desafío para la educación superior.* Santiago de Chile: Universidad de la Frontera.

Arenius, P., & Minniti, M. (2005). Perceptual variables and nascent entrepreneurship. *Small Business Economics, 24*(3), 233-247.

Baum, R., Bird, B., & Singh, S. (2011). The practical intelligence of entrepreneurs: antecedents and a link with new venture growth. *Personnel Psychology, 64*(2), 397–425.

Blenker, P., Dreisler, P., Faergeman, H., & Kjeldsen, J. (2006). Learning and teaching entrepreneurship: dilemmas, reflections and strategies. In A. Fayolle, & H. Kladt (Eds.), *International entrepreneurship education: issues and newness* (pp. 21-29). MA: Edward Elgar Publishing Limited.

Caprara, G., & Cervone, D. (2000). *Personality: determinants, dynamics and potentials.* New York: Cambridge University Press.

Carsrud, A., & Brännback, M. (2007). *Entrepreneurship.* Westport: Greenwood Publishing Group.

Chell, E. (2008). *The entrepreneurial personality: a social construction.* New York: Routledge.

Cholsta, S., Patzelt, H., Klein, S., & Dormann, C. (2012). Parental role models and the decision to become self-employed: the moderating effect of personality. *Small Business Economics, 38*, 121-138.

Collins, C., Hanges, P., & Locke, E. (2004). The relationship of achievement motivation to entrepreneurial behavior: A meta-analysis. *Human Performance, 17*(1), 95-117.

Cuervo, A., Ribeiro, D., & Roig, S. (2006). Entrepreneurship: conceptos, teoria y perspectiva. Introduccion. In A. Cuervo, D. Ribeiro, & S. Roig (Eds.), *Entrepreneurship: conceptos, teoria y perspectiva* (pp. 7-23). Valencia: Fundacion Bancaja.

Drucker, P. (1989). *La innovacion y el empresariado innovador.* Mexico City: Editorial Hermes.

European Commission. (2012). *Effects and impact of entrepreneurship programmes in higher education.* Brussels: Entrepreneurship Unit. Retrieved from http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/promoting-entrepreneurship/files/education/effects_impact_high_edu_final_report_en.pdf

Farrington, S., Venter, D., Schrage, C., & van der Meer, P. (2012). Entrepreneurial attributes of undergraduate business students: a three country comparison revisited. *South African Journal of Economic and Management Sciences, 15*(4).

Fayolle, A., & Klandt, H. (2006). Issues and newness in the field of entrepreneurship education: new lenses for new practical and academic questions. In A. Fayolle, & H. Klandt (Eds.), *International entrepreneurship education: issues and newness* (pp. 1-20). Northampton: Edward Elgar Publishing, Incorporated.

Filion, L. (1997). Entrepreneurship: entrepreneurs and small business owner-managers. In P. Julien (Ed.), *The State of the Art in Small Business and Entrepreneurship* (pp. 117-149). Aldershot: Avebury.

Finley, L. (1990). *Entrepreneurial strategies.* Boston: PWS- Kent Publishing Company.

Fitzsimmons, J., & Douglas, E. (2005). *The impact of overconfidence on entrepreneurial intentions.* Auckland: Proceedings AGSE Entrepreneurship Exchange. Retrieved from http://eprints.qut.edu.au

Galloway, L., Anderson, M., Brown, W., & Wilson, L. (2006). Entreprise skills for the economy. *Education + Training, 47*(1), 7-17.

Gartner, W. and Liao, J. (2012), “The effects of perceptions of risk, environmental uncertainty, and growth aspirations on new venture creation success”, Small Business Economics, Vol. 39, No. 3, pp. 703-712.

Gibb, A. (2007). Creating the entrepreneurial university: do we need a wholly different model of entrepreneurship? In A. Fayolle (Ed.), *Handbook of Research in Entrepreneurship Education* (Vol. I, pp. 67-103). Northampton, MA: Edward Elgar Publishing Limited.

Haddad, S., & Selmi, I. (2013a). Entrepreneruship in developing countries. In E. Carayannis (Ed.), *Encyclopedia of creativity, invention, innovation and entrepreneurship* (pp. 661-665). New York: SpringerReference.

Haddad, S., & Selmi, I. (2013b). Individual determinants of entrepreneurship. In E. Carayannis (Ed.), *Encyclopedia of creativity, invention, innovation and entrepreneurship* (Vol. 2). New York: SpringerReference.

Hatten, T. (1997). *Small business entrepreneurship and beyond.* Upper Saddle River: Prentice Hall.

Herbert, R., & Link, A. (1989). In search of the meaning of entrepreneurship. *Small Business Economics, 1*(1), 39-49.

Hjorth, D., & Johannisson, B. (2007). Learning as an entrepreneurial process. In A. Fayolle, *Handbook of Research in Entrepreneurship Education* (Vol. I, pp. 46-66). Northampton: Edward Elgar Publishing Limited.

Hofstede, G. (1991). *Cultures and organizations: software of the mind.* London: McGraw-Hill Book Company.

Ibañez, M. (2001). Actitudes emprendedoras de los estudiantes universitatios de la CAPV [thesis]. Universidad de Deusto.

Kew, J., Herrington, M., Litovsky, Y., & Gale, H. (2013). *Generation entrepreneur? The state of global youth entrepreneurship.* Retrieved from http://www.gemconsortium.org/docs/download/2835

Koellinger, P., Minniti, M., & Schade, C. (2005). *I think I can, I think I can: overconfidence and entrepreneurial behavior*. Retrieved from http://www.econstor.eu/bitstream/10419/18352/1/dp501.pdf

Laukkanen, M. (2007). Exploring alternative approaches in high-level entrepreneurship education: creating micro-mechanisms for endogenous regional growth. In P. Greene, & M. Rice (Eds.), *Entrepreneurship Education* (pp. 489-511). Northampton: Edward Elgar Publishing Limited .

Liñán, F., Santos, F., & Fernández, J. (2011). The influence of perceptions on potential entrepreneurs. *International Entrepreneurship and Management Journal, 7*(3), 373-390.

Lora, E., & Castellani, F. (2014). *Entrepreneurship in Latin America: a step up the social ladder?* Washington, DC: Inter-American Development Bank and The World Bank.

Lora, E., & Castellani, F. (2014). *Entrepreneurship in Latin America: a step up the social ladder?* Washington, DC: Inter-American Development Bank and The World Bank.

McClelland, D. (1976). *The achieving society: with a new introduction.* New York: Irvington Publishers.

Morris, M., & Kuratko, D. (2002). *Corporate entrepreneurship: entrepreneurial development within organizations.* Fort Worth: Harcourt College Publishers.

OECD. (2009). *Evaluation of programmes concerning education for entrepreneurship.* OECD Working Party on SMEs and Entrepreneurship. Retrieved from http://www.oecd.org/cfe/smes/42890085.pdf

Pradilla, M. (2012). Entrepreneurship in Argentina. In E. Brenes, & J. Haar (Eds.), *The future of entrepreneurship in Latin America* (pp. 57-76). New York: Palgrave Macmillan.

Raposo, M., Do Paco, A., & Ferreira, J. (2008). Entrepreneur´s profile: a taxonomy of attributes and motivations of university students. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 405-418.

Robinson, P., Stimpson, D., Huefner, J., & Hunt, H. (1991). An attitude approach to the prediction of entrepreneurship. *Entrepreneurship Theory and Practice, 15*(4), 13-31.

Ronstadt, R. (1985). *Entrepreneurship: text, cases and notes.* Dover: Lord Publishing.

Sautet, F. (2005, February). The role of institutions in entrepreneurship: Implications for development policy. *Mercatus Policy Series*. Retrieved from http://www.mercatus.org.

Selmi, I., & Haddad, S. (2013). Environmental determinants of entrepreneurship. In E. Carayannis (Ed.), *Enclyclopedia of creativity, invention, innovation and entrepreneurship* (Vol. 2, pp. 682-686). New York: SpringerReference.

Shane, S. (2003). *A general theory of entrepreneurship: the individual-opportunity nexus.* Northampton: Edward Elgar Publishing Incorporated.

Shefsky, L. (1994). *Entrepreneurs are made not born.* New York: McGraw-Hill.

Siropolis, N. (1990). *Small business management: a guide to entrepreneurship.* Boston, MA: Houghton Mifflin College Division.

Solimano, A. (2014). Entrepreneurship, the middle class, and social mobility: an overview of literature. In E. Lora, & F. Castellani (Eds.), *Entrepreneurship in Latin America: stepping up the social ladder* (pp. 17-50). Washington, DC: Inter-American Development Bank and The World Bank.

Solomon, G., & Winslow, E. (1998). Toward a descriptive profile of the entrepreneur. *Journal of Creative Behavior, 22*, 162-171.

Steinhoff, D., & Burgess, J. (1993). *Small business management fundamentals.* New York: McGraw-Hill.

Thornton, P. (1999). The sociology of entrepreneurship. *Annual Review of Sociology, 25*, 19-46.

Utsch, A., & Rauch, A. (2000). Innovativeness and initaitve as mediators between achievement orientarion and venture performance. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 9*(1), 45-62.

Veciana, J., Aponte, M., & Urbano, D. (2005). University students´ attitudes towards entrepreneurship: a two countries comparison. *International Entrepreneurship and Management Journal, 1*, 165-182.

Wilson, F., Kickul, J., & Marlino, D. (2007). Gender, entrepreneurial self-efficacy, and entrepreneurial career intentions: implications for entrepreneurship education. *Entrepreneurship Theory and Practice, 31*(3), 387-406.

¿Lo volvería a hacer? Liderando un cambio de paradigma. El caso de la Academia Transversal de Emprendimiento

Oscar Javier Montiel Méndez
Claudia Ivette Rodríguez Lucio

Resumen

La autoetnografia es cada vez más un método de investigación reconocido y utilizado en las ciencias sociales. Sin embargo, su uso dentro del área de emprendimiento ha sido escaso, ya que pocos investigadores de esta área han utilizado la propia narrativa (Engstrom, 2012).

El presente artículo aborda las experiencias de dos maestros al realizar la gestión de una academia transversal enfocada a la temática de emprendimiento, y su vivencia al impulsarlo como motor del cambio de paradigma de una universidad pública en México.

Los resultados sugieren realizar una amplia reflexión sobre aspectos organizacionales, sociales y culturales, que están inmersos en los procesos de cambio de toda institución, y cómo éstos influyen en la intención de modificación del contexto reciente hacia uno donde la creatividad, innovación y emprendimiento, sean los ejes que coadyuven a la instituciones en alcanzar y estar a la par de las nuevas políticas nacionales y globales dirigidas hacia la conformación de un ecosistema emprendedor.

Palabras claves: Autoetnografía, emprendimiento, transversalidad

Introducción

Era una encrucijada. Una triada. Por un lado, el gobierno federal rediseñaba el sistema de apoyo a emprendedores del país con la constitución del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM). Por el otro, había escasez en el presupuesto, y apoyar el emprendimiento en la Universidad cada vez era, y con justa razón, más pesado y difícil. Por si fuera poco, los organismos acreditadores de la Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) empezaban a exigir indicadores de emprendimiento en los programas académicos de la Universidad.

Ya en 2011 se había propuesto la operación de una Academia Transversal de Emprendimiento (ATE), que estuviera compuesta de maestros de los 4 institutos de la

Universidad, y que en dicho seno tuvieran la posibilidad de intercambiar opiniones y experiencias. Sin embargo, la falta de continuidad en su liderazgo y de interés truncó el esfuerzo.

Siendo así, y con algunas personas mirando bajo cierto escepticismo este proyecto, en Septiembre de 2013 soy nombrado como Coordinador de la ATE.

Y comenzó todo.

Autoetnografía y emprendimiento

Diversos autores han señalado a la autoetnografía como una estrategia valida de investigación (Trahar, 2009; Ellis, Adams y Bochner, 2011). Aun cuando han existido diversas voces contrarias a ello (Denzin y Lincoln, 2000), la amplia literatura actual sobre este método sugiere es un contexto ya superado. El termino ha tenido un incremento tanto en su uso como en su aceptación dentro de la investigación antropológica y sociológica (Hunt y Ruiz Junco, 2006; Haluza-DeLay, 2008; Muncey, 2010), así como en la educativa (Starr, 2010).

La autoetnografía implica investigar sobre uno mismo, y escribir sobre experiencias que han tenido un impacto significativo en la vida del investigador (Ellis, Adams y Bochner, 2011). Este método fue seleccionado debido a que su proceso da un acceso profundo a diversas experiencias vividas por éste en el objeto abordado en ella (la investigación), abordándose simultáneamente tanto el objeto (tema) como el sujeto (investigador), y a que puede proporcionar un examen de las experiencias por él vividas en relación con aquellas similares experimentadas por otros, como un medio de encontrar patrones o teoría. Otorga y aborda hechos sociales con gran detalle (Pole y Morrison, 2003). “Las autoetnografías son altamente personalizadas, textos reveladores en los cuales los autores cuentan relatos sobre su propia experiencia vivida, relacionando lo personal con lo cultural” (Richardson, 2003, pág.512)

La fuerza de este método radica en que puede comunicar “la inmediatez, la fisicalidad y emocionalidad de la experiencia, pero también sus elementos psicológicos y sociales, el dialogo interno del escritor consigo mismo y también situar la experiencia dentro de un amplio contexto social” (Allen-Collinson y Hockey, 2005, pág.193).

Engstrom (2012) señala que en años recientes, diversos investigadores en emprendimiento han iniciado un movimiento donde el objetivo es estudiar y describir éste desde diferentes estrategias de naturaleza narrativa (véase a Rae y Carswell, 2000; Steyaert y Hjorth, 2003; Hjorth y Steyaert, 2004; Bruni, Gherardi, y Poggio, 2005; Berglund, 2007). Fletcher (2011) comenta sobre la relevancia del trabajo seminal de Bengt Johannisson, quien inicio investigaciones en el área de emprendimiento que hacían constar la importancia de profundizar en la contextualización de ´éste, llámese localidades, comunidades, regiones y familias, abriendo nuevas posibilidades a métodos de investigación que localizaran al investigador como actor participativo y con ello, enfatizar las relaciones participativas y que la acción emprendedora tiene intrínsecamente, coadyuvando a transformar o rediseñar los limites propios de un individuo. Así, la presente propuesta es una contribución a este movimiento.

La autoetnografía reta a la ortodoxia que coloca al investigador como un ente neutral y silencioso, lo cual puede dejar a éste vulnerable a ser considerado “irracional, particularista, privado y subjetivo, en lugar de ser razonable, universal, público y objetivo” (Greenhalgh, 2001, pág.55). Esto resulta aún necesario para una variedad de autores que afirman que, en buena medida, las formas de investigar todavía están ancladas en presupuestos positivistas y terminan respondiendo a una “ortodoxia metodológica” (Hesse-Biber, 2010, pág. 455). En el presente artículo (algo también realizado por Gottlieb, 2015) esto es solventado al incluir un relato de otro maestro (segunda parte) miembro de la ATE, quien también vivió experiencias dentro de dicho contexto, proveyendo de un rico y denso ejercicio de reflexión tanto para el investigador como para el lector. Al final, ello resulta en autoanálisis y transformación

(Chang, 2008; Chase, 2011), y permite al lector una contrastación de su vida para una validación o descubrimiento (Chang, 2008).

Contextualización

La Universidad, con cerca de 28,000 alumnos, es la institución de educación superior más grande del estado. Después de un periodo en donde la ciudad llegó a ser considerada la más violenta del mundo[1], en Septiembre de 2013 inició formalmente la ATE.

Bajo sustento científico y después de un proceso de reflexión, se decidió que el Emprendimiento podía ser una herramienta de cambio para construir capital social, cambiar paradigmas, y reconstituir tejidos sociales e industriales a corto, mediano, y largo plazo, tanto para la ciudad como para la propia institución, tomando como referencia a la ciudad de Barcelona, considerada por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) el modelo global a seguir[2].

La ATE tiene como Misión impulsar y apoyar el desarrollo de un ecosistema y cultura emprendedora en la comunidad universitaria y en la región. Su Visión es fomentar una formación integral en los estudiantes, coadyuvando a mejorar la calidad de vida de la región al promover la creación de empresas, emprendedores internos en las organizaciones e innovación en general, convirtiendo a la Universidad en la líder estatal y nacional en la cultura del emprendimiento. Como Objetivo General, tiene el promover el espíritu y cultura emprendedora en estudiantes y ciudadanos para crear nuevas empresas y fomentar así emprendedores e intraemprendedores que proporcionen más empleos y coadyuven a mejorar la calidad de vida y entorno social. Como objetivo de largo plazo es coadyuvar en la construcción de un ecosistema de creatividad, innovación y emprendimiento, tomando como base el

[1]Numerosas fuentes nacionales e internacionales citan ello:
http://archivo.eluniversal.com.mx/notas/650956.html,
http://www.proceso.com.mx/?p=302624,
http://www.theguardian.com/world/2015/jul/19/mexico-drugs-cartel-joaquin-guzman;
http://www.nytimes.com/2013/12/15/world/americas/a-border-city-known-for-killing-gets-back-to-living.html?_r=0.

[2] Véase http://www.oecd.org/cfe/leed/43505170.pdf

modelo Rainforest y los indicadores de Aspen Institute y de aquellos próximos a emitirse por las Naciones Unidas en 2016.

Posee un enfoque de transversalidad académica y multidisciplinariedad en sus criterios y operación (tendencias recientes y sugeridas por instituciones como el Banco Mundial, Naciones Unidas y la ANUIES[3]), ya que está compuesta por maestros que imparten la materia de Emprendimiento y que pertenecen a los 4 institutos que conforman a la Universidad (Ciencias Administrativas, Ingeniería y Tecnología, Arquitectura Diseño y Arte, y Ciencias Biomédicas, así como de su Ciudad Universitaria) y con influencia también en todo el estado (Campus Nuevo Casas Grandes y Cd. Cuauhtémoc). Aproximadamente el 50% de sus docentes miembros tienen o han tenido experiencia emprendedora.

Después de diversos ejercicios, debates, reflexión y autocrítica, se decidió realizar diversas estrategias y actividades para implantar y fomentar una cultura emprendedora. Entre ellas;

- Homologación de contenidos de la materia en los 4 institutos[4], impartiendo las ultimas metodologías (Lean Startup, Opportunity Canvas, Lean Canvas, Business Model Canvas, Inventure Cycle para Innovación y Creatividad) en Emprendimiento, y habiendo revisado las cartas descriptivas de los cursos que se imparten en las universidades de mayor prestigio en el campo (Babson College, Harvard y Stanford) así como la propia creación de un módulo de intervención de Psicología del Emprendedor, único en el mundo (registrado ya ante INDAUTOR). El producto inicial que ofrece la ATE es la formación integral de sus estudiantes en el Emprendimiento, el cual, siendo un hecho social, tiene múltiples aristas que están reflejadas en la carta descriptiva de dicha materia y la cual, por políticas establecidas, es revisada y ajustada

[3]El Banco Mundial https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/14098, Naciones Unidas http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/agenda21/agenda21spchapter36.htm y Anuieshttp://www.anuies.mx/ sugieren ello.

[4]El Banco Mundial señala que el emprendimiento debe ser multidisciplinario. Véase https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/18031/9781464802027.pdf?sequence=1

semestralmente a fin de ofrecer la máxima calidad y conocimiento más avanzado a nuestros estudiantes.

- Capacitación en línea a la comunidad estudiantil con la plataforma de Nacional Financiera (NAFIN)
- Platicas del Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) y de la Correduría Publica #10.
- Convenios con New Mexico State University (NMSU, investigaciones) y Western New Mexico University (WNMU, proyecto para intercambio de profesores en 2016).
- Establecimiento del Día del Emprendedor (ya en su 5ta. Edición), donde participan invitados, jueces y asistentes especiales, entre ellos COBACH, CBTIS, NAFIN, NMSU, WNMU, COPARMEX, SANTANDER y el Campus de Nuevo Casas Grandes. NOTA: WNMU ha solicitado formalmente apoyo de la Academia para la planeación y gestión de su 1er. Día del Emprendedor. El Día del Emprendedor fortalece los vínculos académicos entre los diversos Institutos de la Universidad y con toda la comunidad empresarial y general, al fomentar innovación y cultura emprendedora como agente de cambio social y empresarial, y proporciona evidencia para las reacreditaciones ante organismos federales de diversas carreras, construyendo a largo plazo un ecosistema de innovación, creatividad y emprendimiento. Las estrategias de difusión incluían;

a) Canal de la Universidad
b) Televisa
c) TV Azteca
d) Canales locales
e) Medios impresos (Norte, Diario de Juárez, Las Cruces Sun News y El Paso Times)
f) Correos masivos internos
g) Página web

h) Próximamente se tendrá una página dentro del repositorio institucional de la Universidad

- Fundación del Cuerpo Académico de Investigación *Innovación y Emprendimiento*, donde maestros pertenecientes a la Academia realizan investigaciones y productos académicos (ponencias, libros, publicaciones en revistas nacionales e internacionales, etc.).
- Vinculación con Southwest Maquila Association (SWMA), asociación conformada por los 50 corporativos más grandes de la región, a fin de construir un ecosistema de creatividad, innovación y emprendimiento. La industria maquiladora es la 4ta. fuente de ingresos del país.
- Participaciones exitosas en concursos (Premio Estatal del Emprendedor, Días Regionales y Nacionales FESE y Premio SANTANDER) consiguiendo premios nacionales y;
- Diseño e impartición de cursos semestrales virtuales (plataforma en línea) de Emprendimiento.

Ha sido un modelo exitoso para detonar vocaciones emprendedoras como parte esencial de la formación personal y profesional en ellos. Siendo el emprendimiento un concepto que ha ido más allá de la simple creación de empresas, reconociendo en él diversas aristas (emprendimiento corporativo, intraemprendimiento, etc.) y para lograr una máxima especialización de su gestión y respetar así la visión y misión de la Academia, el indicador de impacto *apertura de empresas* y *creación de empleos* se decidió delegarlo como una tarea de otras instancias, tanto de la Incubadora de Empresas de la Universidad, así como de su Centro de Innovación y Tecnología.

Sus logros, impactos, beneficios en el entorno económico y social son:

- Miembros: 12
- Investigaciones en congresos: 5
- Investigaciones publicadas en revistas arbitradas nacionales e internacionales: 4
- Proyectos de investigación Binacionales: 2 (NMSU)

- Solicitud de intercambio de profesores: 1 (WNMU)

- Solicitud de Internacionalización del evento Día del Emprendedor: 1 (WNMU)
- Libros aceptados para publicación: 2 (2016)
- Participaciones en FESE Regional: 3
- Participaciones en FESE Nacional: 2
  con los siguientes logros:
  a. 1er. Lugar Nacional, 1er. Día del Emprendedor FESE, 2011
  b. 2do. Lugar Nacional, 3er. Día del Emprendedor FESE, 2013
  c. 4to. Lugar Nacional, 3er. Día del Emprendedor FESE, 2013
  d. 2do. Lugar Estatal, Premio Estatal del Emprendedor, 2014
  e. 3er. lugar, Evento Regional FESE, 2014
  f. Finalista, Evento Regional FESE, 2014

- Estudiantes en Cursos en línea NAFIN: 1100
- Rediseños carta descriptiva: 2
- Homologación de contenidos de Emprendimiento en toda la Universidad: Si
- Fundación de Cuerpo Académico de Investigación*, Innovación y Emprendimiento*: Si
- Cumplimiento, 4 reuniones semestrales (2013-2015): Si
- Diseño e Impartición de materia virtual: Si (Instituto de Arquitectura, Diseño y Arte)
- Días del Emprendedor: 5
- Proyectos emprendedores: 369
- Participantes: 1,292 estudiantes
- Participantes y Asistentes: 3,292 personas
- Empresarios asistentes: 61
- Conferencias impartidas: 14
- Conferencias, Asistentes: 2,140

- Instituciones participantes: CBTIS, NMSU, WNMU, COBACH, COPARMEX, NAFIN, SWMA.

Habiendo realizado una extensa investigación, no se conoce hasta el momento de otra institución de educación superior ya sea a nivel estatal, nacional o internacional, que gestione un modelo como la ATE.

La importancia de la transversalidad ya ha sido señalada por diversas instancias de gran reconocimiento y prestigio como la UNESCO[5] y la cual, está reflejada en la carta descriptiva. La formación y la investigación en estos campos exigen la integración de varias disciplinas que antes se consideraban separadas y distintas.

El resultado de ello, señala el Banco Mundial, sugiere debe ser la multiplicación de programas interdisciplinarios y multidisciplinarios que trasciendan las barreras disciplinarias tradicionales[6], algo que la ATE ya realiza. Toda su operación y gestión se fundamenta en las recomendaciones emitidas por el Banco Mundial, UNESCO, ANUIES y la OCDE.

Primera parte

El cambio de paradigma

Desde el trabajo seminal de Lewin (1951), hasta diversos autores como Shein (1985), Prochaska y DiClemente (1992), Manes (2004), Cummings y Worley (2007), Lizzati (2008), Macrì et al. (2002) y Menguzzato (2009), han abordado la resistencia al cambio organizacional, pero una revisión de la literatura sugiere que ha sido escasamente abordado en universidades, vistas éstas como organizaciones que finalmente son.

Habiendo sido nombrado coordinador, me di a la tarea de localizar a los maestros que impartieran materias relacionadas estrechamente con el Emprendimiento. Descubrí que en cada instituto, aun cuando los contenidos estaban orientados hacia esa temática, los nombres de dichas asignaturas eran diferentes. En Agosto de 2013 se llevó a cabo el primer intento para reactivar la ATE. La invitación se realizó por medio de correos electrónicos, sin embargo, la respuesta fue nula. Solo una maestra asistió a la reunión.

[5] Véase http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002349/234977s.pdf

[6] Véase http://siteresources.worldbank.org/TERTIARYEDUCATION/Resources/Documents/Constructing-Knowledge-Societies/CKS-spanish.pdf

Por tanto, en Septiembre acudí directamente con mi superior a fin de conocer la viabilidad de invitar a los maestros por oficio, enviado éste desde su jefatura inmediata. La respuesta mejoró. Asistieron 8 personas, quienes en su gran mayoría yo no conocía. La buena noticia es que había asistentes de todos los institutos y ello era vital y estratégico para la ATE y el logro de sus metas futuras.

¿Cuál era el objetivo? Simple. Era insertar a la Universidad en un cambio de paradigma. Durante 40 años había desarrollado un mecanismo muy eficiente hacia cubrir las demandas del mercado laboral, pero hoy se veía, como la mayoría de las universidades del país, insertada en una nueva dinámica: generar emprendedores. En múltiples aristas del contexto aparecían indicadores que requerían diversas actividades en pro de iniciar el desarrollo de una cultura emprendedora en los estudiantes.

Simple ¿no? Pero era monumental. Ya Kuhn (2005) fue muy claro al describir los cambios de paradigmas y la dificultad que ello entrañaba. Tenía que vender la idea de cómo cambiar este paradigma y ello conllevaba una ardua tarea. Yo lo sabía. Era muy consciente que había muchos riesgos. Sacrificar algún tiempo más la terminación de mis estudios de doctorado, con el impacto que ello tendría en mis ingresos (algo creo nunca valorado), inversión en tiempo, y el desarrollo de un plan de trabajo (véase apartado Contextualización) que fuera incluyente pero lo bastante flexible, así como el diseño de estrategias que se implementarían sin experiencia previa bajo nuestro contexto.

El primer gran reto era homologar la carta descriptiva, lo cual, debía reflejar en su contenido lo más reciente en metodologías sobre Emprendimiento, enfocado éste a la apertura de empresas. Fue todo un éxito. Los debates eran sumamente enriquecedores. Había puntos de vista y problemáticas particulares de las cuales nadie se percató antes. Por ejemplo, la dificultad que tenían los maestros de Diseño en la impartición de temas de finanzas. Sus alumnos no recibían herramientas de este tipo en su transitar por la carrera, y por supuesto esto representaba dificultades para todos.

Rotación entre institutos

La idea era que los institutos rotaran entre si la gestión de la ATE, a fin de incentivar una dinámica incluyente y transversal. Las tareas también se dividieron bajo estos términos, pero no se obtuvo lo deseado. Es sistémico. La mayoría de los maestros por honorarios siempre mostraba la mejor disposición, pero otros simplemente jamás hicieron lo que les fue requerido o su apoyo era raquítico, lo estrictamente indispensable. En aquellos maestros que eran de tiempo completo, la mayor parte de ellos mostraba conductas similares, ya que las tareas que realizaban no se reflejaban del todo como actividades valoradas y contempladas en el programa de estímulos, por lo que no tenían incentivo.

De tal forma, generalmente las actividades de la ATE se concentraron fuertemente en mi persona como coordinador y en 5 maestras más. Los restantes 7 u 8 miembros casi siempre brillaban por su ausencia más no sus críticas, generalmente no constructivas, tanto en el seno como fuera de la ATE.

El día del emprendedor

Un punto considerado angular era la realización de un evento emprendedor que fuera incluyente, representativo de nuestra comunidad universitaria. Lo nombre Día del Emprendedor.

Homologar los contenidos de las materias entre los institutos fue relativamente fácil. Organizar el 1er. Día del Emprendedor fue lo más difícil. Por mucho. Muy complicado. En primer lugar, no teníamos reconocimiento como ATE en la Universidad, por lo que en cada puerta que se tocaba había que explicar los objetivos tanto de la ATE como de dicho evento. Era natural, éramos un ente de nueva formación.

No teníamos recursos o equipo propio, así que todo lo necesario para el evento fue prestado por diversas instancias de la Universidad, quienes muy amablemente y brindándome toda su confianza, siempre me recibieron con mucha atención y disponibilidad. Salvado este obstáculo, hubo que iniciar dinámicas ante el empresariado local para que aceptaran asistir como jueces de la competencia. No teníamos claro muchas cosas, así que hice benchmarking con eventos similares

realizados en los Estados Unidos de América. Así fue como nació el Business Pitch que realizan los finalistas de cada categoría. ¿Cómo evaluarlos? Conseguí formatos de una universidad canadiense y los adapte.

El evento básicamente se gestionaba de la siguiente manera: Se decidió realizarlo semestralmente, a pesar del enorme trabajo y tiempo que suponía ello, ya que consideramos en la ATE que mientras no midiéramos que la cultura emprendedora en la Universidad tuviera un nivel significativo, era menester realizar los Días del Emprendedor bajo esa periodicidad.

Los maestros de las clases de Emprendimiento de cada instituto enviaban un listado con los proyectos emprendedores que en sus clases estuvieran trabajando, y debían asistir. Mientras no hubiese un nivel de cultura emprendedora aceptable, era un condición *sine qua non* para nuestra misión y visión, no solo de la ATE, sino sistémica.

Generalmente el número de participantes oscilaba entre 75-85 proyectos. Estos se clasificaban según las dos categorías de las que consistía la competencia: proyectos tradicionales y tecnológicos. Se realizaba en el gimnasio de la Universidad, con capacidad de 5,000 personas. El día del evento, abierto incluso al público en general, asistían alrededor de 1500 personas. En ocasiones hubo la posibilidad (2do. y 5to. Día) de contar con apoyo presupuestario para rentar stands para los proyectos. En los otros eventos, hubo que solicitar a dos institutos apoyo para que nos prestaran sus mamparas de madera (éstas no en las mejores condiciones y muy pequeñas, 1 mt. de ancho por 2 mts. de alto) para que los estudiantes las usaran como stands. Estéticamente quedaban a deber, muy rusticas, pero no había de otra. Siempre se los agradecimos, la verdad trabajamos como podíamos.

El día del evento, los estudiantes se instalaban de 7 a 9 de la mañana. A las 8 yo tenía reunión previa con los jueces que calificarían la fase A, esto es, calificarían a los proyectos a razón de 8-10 stands por juez durante un máximo de 5 minutos en cada uno. Se les explicaba que esperábamos de ellos en su función, como calificar, si tenían dudas sobre el formato a utilizar. Para apoyarlos, se les asignaban estudiantes voluntarios para acompañarlos en su recorrido por los stands. Aquellos

que obtuvieran las 15 calificaciones más altas, pasaban a la fase B. En esta fase, realizaban un Business Pitch con duración máxima de 2 minutos frente a otro jurado de empresarios, diferentes a veces, porque dependía si los invitados para evaluar esta fase asistían o cancelaban, de aquellos que habían evaluado la fase A. Los ganadores (primer, segundo y tercer lugar) eran aquellos con la puntuación más alta en cada categoría.

¿Dificultades? Sí. Enormes. Calaban. Pero podía más la pasión y el compromiso. El 1er. Día se hizo recién 2 meses de haber iniciado la gestión de la ATE, en Noviembre del 2013. Era todo un hito. Jamás en 40 años la Universidad había hecho algo similar. Lo hicimos en el vestíbulo del teatro universitario, muy modestamente. Solo eran 29 proyectos. Eso sí, siempre respetando la transversalidad con la que inició la ATE. Provenían de todos los institutos. Mentiría si digo que teníamos claro cómo hacer la gestión del evento. Pero en ese entonces, era ahora o nunca. Teníamos que correr el riesgo. Si nos esperábamos, seria hasta Mayo del 2014. Consideramos era demasiado tiempo. Teníamos que irrumpir, dar un golpe de timón, mostrar que realmente la ATE bajo mi liderazgo iba en serio en cumplir con el plan que habíamos entregado y comprometido ante nuestras autoridades.

Para el 2do. Día nos fuimos a lo grande. Teníamos que innovar, crear algo de altura, considero somos una gran Universidad y de mucho prestigio. Tuve que ir a solicitar fondos de cada instituto para realizar el evento. Alguna gente seguía escéptica a nosotros, que podíamos organizar semejante evento en el espacio más grande e importante de la Universidad. El actual paradigma no alcanzaba a ver la dimensión real de lo que estaba en juego. Sin embargo, la acogida de los directores de instituto y de la alta gerencia de la Universidad fue sensacional. Todos apoyaron. Todos me dieron su voto de confianza, y eso es algo que yo valoré y valorare superlativamente siempre. Fue una gran friega, era demasiada organización. Más proyectos, más empresarios invitados, más reconocimientos que imprimir, más equipo que pedir prestado y obvio, hacerse responsable de él, más promoción…..todo era 10 veces más.

El empresariado

Fue vital, estratégico. Validó muchas dinámicas. Nos dio presencia en toda la ciudad y sobre todo, en el sector empresarial. Rápidamente hice empatía con ellos. Supongo que mi pasado empresarial ayudo.

La decisión de invitarlos no solo era por estrategia para la construcción de un ecosistema de innovación y emprendimiento para la Universidad, sino porque no queríamos que académicos seleccionaran o evaluaran a los proyectos, algo que ocurrió durante el 1er. Día. Se prestaba a sesgo, malos entendidos, y no tenía caso. Era un intento, el cual fue constante, para transparentar procesos.

El invitarlos también era para volver más integral la experiencia de nuestros estudiantes. Que se sintieran exigidos, de hecho, en la reunión previa yo les pedí siempre a ellos fueran duros al momento de evaluar. No era ni es la única forma de elevar el nivel de los proyectos, lo entiendo, pero para mí sí una de ellas.

Siempre tuvieron amplia disposición y la ATE está muy agradecida por ello.

Impacto nacional y binacional

Lograr que una universidad norteamericana (WNMU) se interese por nuestras estrategias de la ATE, haya viajado para asistir como jueces de nuestro evento y solicite a partir de ello intercambio de profesores para impartir clases de Emprendimiento…y no suficiente con ello pedir apoyo para la gestión de su 1er. Día del Emprendedor…no creo sea poca cosa. Humildemente, no lo creo. Y además, participaron con un capítulo del 2do. libro de la serie sobre Emprendimiento a publicarse por nuestra Universidad.

Por otra parte, que otra universidad también norteamericana (NMSU) se haya interesado por explorar dinámicas de investigación binacional con nosotros por medio de dos proyectos de investigación, haya colaborado con un capitulo tanto en el 1er. y 2do. libro de dicha serie, y aceptado coordinar el 3er. libro junto con un servidor. Nacionalmente bueno, pues ahí están los logros alcanzados en el concurso FESE, incluyendo aquellos regionales. No tengo evidencia, lo sé, pero seguramente somos pocas universidades del país con esos resultados.

Algo estamos haciendo bien.

Institucionalización del día del emprendedor y de la academia

Poco a poco, la Universidad como institución inició el proceso. La apertura de la jefatura en innovación y emprendimiento fue un paso trascendente para solidificar el proceso de cambio de paradigma. El Instituto de Ingeniería también inicio un evento también de corte emprendedor. Varias voces me decían “es copia del nuestro”… a quien le importa ello, el chiste era que iniciara el cambio en la Universidad. En tiempos muy recientes, y entre otros elementos institucionales, la ATE fue postulada para concursar en el Premio Nacional del Emprendedor del INADEM. Fue el punto más álgido. Sentí que había llegado el momento en que todo el trabajo de la ATE era reconocido.

Pero hay mucha incertidumbre. Varios miembros dudan que sin mi liderazgo la ATE pueda mantenerse y sobretodo, tener viabilidad. Desconozco aun cómo será la transición, ojala los mecanismos sean los adecuados para que no se pierda el trabajo realizado. Sería una pena, no tanto por mí, sino para la Universidad.

El camino hacia la investigación

Durante reiteradas ocasiones se invitó a los miembros a realizar investigaciones en el tema de Emprendimiento. Pero la respuesta fue poca. La gran mayoría de los miembros de la ATE eran maestros de honorarios, por lo que este tipo de actividades no les generaba retribución alguna (un emprendedor no lo vería así, sino tendría en su mente la trascendencia de ello). Y en aquellos que si eran de tiempo completo, tal vez no veían o palpaban el potencial que existía y que podíamos generar. De hecho, realmente era empezar de cero, ya que la vía más fácil era pertenecer mejor a algún cuerpo académico ya en formación o consolidado que permitiese el acceso a fondos y redes ya establecidas. Y algunos efectivamente la escogieron.

A pesar de ello, no desistí en mi intento y, junto con una colaboradora entonces docente por honorarios, hoy ya de tiempo completo, nos arriesgamos. E iniciamos el trayecto ¿Es exagerado? No se….pero ella creyó en mí. Y de nueva cuenta no podía fracasar. Iniciamos haciendo un artículo para ponencia en un congreso. No fue publicado en ese entonces sino hasta después, pero nos sirvió a ambos para explorar si había empatía laboral y de vida profesional. Fue todo un éxito, y de ahí han seguido muchas colaboraciones más.

Una vez que sentí que la ATE había alcanzado cierta estabilidad y madurez, considere presentar ante las autoridades de investigación de la Universidad la conformación de un cuerpo de investigación en Innovación y Emprendimiento. Por políticas internas, hacía varios años que no se autorizaban. Sin embargo, nuestra propuesta sí lo fue. Ello termino por impulsar definitivamente la visión. Ya no era solo una academia de maestros que intentaban impulsar la cultura emprendedora y tener impacto institucional. Ahora iniciábamos una nueva etapa, generar conocimiento e intentar colocarnos como referentes locales, nacionales e internacionales, con una estructura de corto, mediano y largo plazo, más allá de esfuerzos de investigación personales.

Este cuerpo fue diseñado siguiendo los principios de la ATE, multidisciplinario. 2 libros de 4 de una serie sobre Innovación y Emprendimiento (alguien de la ATE intenta publicar uno por su lado en lugar de hacer equipo…y está en su derecho, pero en el fondo es como siempre, el gran obstáculo del mexicano) próximos a publicarse por la Universidad, construcción de redes con NMSU y WNMU, el Instituto Tecnológico de Mérida, publicaciones en revistas internacionales (Colombia y próximamente Argentina), congresos nacionales y en espera de la autorización sobre otra serie de 3 libros para la industria maquiladora…..creo hemos hecho mucho, tanto, en solo un año.

La barrera informal

Uy, de esto hay tanto que decir. Pudiera escribir una autoetnografía únicamente de ello.

¿Cómo puede a veces el debate ser de tan bajo nivel? Recuerdo que algún tiempo atrás leí una investigación sobre el mobbing en España. ¿Anécdotas? Demasiadas. Desde porque yo ganaba siempre algún primer lugar en los Días del Emprendedor, que había algo raro en ello, que si yo manipulaba la mesa de evaluación (la cual siempre estaba con toda intención frente a todo el público, sin obstáculo o pared alguna, y en donde cualquier persona podía acercarse a verificar que las puntuaciones eran capturadas tal y como llegaban las evaluaciones de los jueces), ¡uy hay tantas! Un maestro llegó a afirmar que sus alumnos no habían recibido 2 evaluaciones de los jueces solo una, esto a pesar de que la carpeta conteniendo las evaluaciones originales estaban frente a él y la cual nunca quiso revisar. Y todavía comentó que seguramente la segunda había sido hecha a escondidas y hasta posiblemente en un baño. Como si fuéramos unos ladronzuelos de quinta. Y aquella persona que dijo “bueno, pues el representante de Contraloría pues si estuvo presente, pero no estuvo todo el tiempo”. ¿Qué culpa tengo yo de que mis estudiantes siempre iban lo más preparados posibles, con ideas innovadoras, creativas, siempre intentando trascender, de que yo sí fuera exigente con ellos?

Cuando conseguí para el 5to. Día premios en efectivo para los ganadores sucedió lo mismo, ya que hasta el 4to. Día solo les dábamos diplomas. Que si se lo iban a gastar en cerveza, que debíamos de supervisar en que lo erogaban….por el amor de Dios, si no había premios que por qué no conseguíamos fondos, y si los conseguimos…..no entiendo. Pero ah!.....en la foto, ahí siempre aparecían. Siempre.

Pero los resultados poco a poco se iban dando bajo mi liderazgo que, a los 2 años, cuando llego el momento de relevar, la decisión fue reelección. 5 votos contra 3. Por supuesto que la impugnaron, aun cuando la autoridad universitaria estuviera presente dando fe de que había quórum y que todo estuvo bajo derecho y reglamento. ¿Por qué me reeligieron? Simple. Consideraron que, aun cuando se había acordado de palabra rotar por instituto la coordinación de la ATE para sustentar su enfoque transversal (algo que se respetó en la gestión de los Días del Emprendedor, ya que cada instituto lo organizó), aun había que solidificar algunos elementos del plan de trabajo y que era mejor no mover el liderazgo hasta que la ATE estuviera más asentada e institucionalizada.

¿Por qué el mexicano no tolera el éxito? Ya Paz (1959) habló de ello. Junta tras junta, podía palparse con hechos el enorme esfuerzo y resultados tangibles de nuestro accionar colegiado y transversal. Supongo es el precio de cambiar un paradigma. No debería ser así. Somos pares, profesionales. Miembros con un supuesto nivel educativo, maestría, incluso otros con doctorado. Si algo, por más pequeño que fuese salía mal, intentaban magnificarlo. No vale la pena hablar más de ello. La mediocridad de la que hablaba Ingenieros ronda siempre. Sabotaje organizacional el cual ya describía Young (2000).

La gran mayoría de ellos, aquellos que siempre confiaron en mí y que me reeligieron, pero sobre todo a mis autoridades que siempre me apoyaron, jamás podré pagarles todo el esfuerzo que hicieron y hacen. Punto final.

Decisión de separación

Todo tiene un final. Y el mío, como el de todos, llegó. Era tiempo de separarme de la coordinación de la ATE. Siempre he sido un creyente que los liderazgos deben de terminar en el momento oportuno, y el mío era este. Hacia 2 años había cometido el error de no separarme de la coordinación de la incubadora de empresas justo cuando había conseguido para ella la acreditación nacional por parte del INADEM. Apenas meses después vinieron los problemas, ajenos totalmente a la Universidad, que dieron al traste con años de esfuerzo (había logrado construir una red de incubadoras estatal, única en su tipo en el estado y de las pocas existentes en aquel entonces en el país). Además, era el momento de iniciar un nuevo camino en lo profesional y personal. La reciente autorización del cuerpo de investigación exigía y exige tiempo completo al máximo. El 5to. Día del Emprendedor había sido todo un éxito. Empresarios, mis autoridades, estudiantes, entre los mismos miembros de la Academia, se sentía en el ambiente. En la ceremonia de inauguración había sido demasiado palpable ello. Pero el cuerpo de investigación necesitaba despegar y con ello, desde otra trinchera apoyar la construcción del ecosistema emprendedor de la Universidad. Había un plan de 2 años que nos habíamos y hemos comprometido a cumplir y no podíamos ni podemos fallar.

Agradecimiento a mi casa: la universidad

Sin duda. La experiencia que mi institución me dió es invaluable. Fue una oportunidad indescriptible. Profesionalmente me hizo enamorarme aún más del Emprendimiento y la profunda relevancia que este constructo tiene empresarial y socialmente en cualquier comunidad actual. La camiseta de mi casa la tengo tatuada. Sé que suena demasiado político, pero no me importa. Así es…y así será.

¿Consideraciones finales? Si algo salía mal, era yo. Si algo salía bien éramos todos, ¿Me explico? Pero de nuevo, no había de otra, estaba mi prestigio en juego. No quiero sonar dramático, ni ser un héroe. No es mi intención. Siempre decidí lo último, había mucha responsabilidad hacia la Universidad, hacia las personas que apoyaban, mi vocación como investigador, mi ADN emprendedor. ¿Qué puedo hacer? Me costó mucho financieramente hablando, algunos roces laborales, momentos incomodos. Pero valió la pena.

Creo firmemente que los miembros de una ATE deben de ser emprendedores por naturaleza y en la práctica. Un verdadero emprendedor sabe y decide trabajar en equipo, porque es la vía más fácil e inteligente de alcanzar la gran mayoría de los resultados. Por ello, creo que se deben de elegir, y no solo por ser docentes de materias relacionadas con el Emprendimiento, cuidadosamente a los integrantes de una ATE. Es diferente, muy diferente su naturaleza respecto a la gran mayoría de academias que existen a nivel universitario. Y por el contexto actual del país y de su educación universitaria, creo debe existir y reconocerse dinámicas diferentes para una academia de este tipo.

Dedique casi 3 años, sacrificios, dilatar aumentos de sueldo, roces laborales…

¿Lo volvería a hacer?

SÍ.

Segunda parte

Un emprendimiento personal: la ate

A principios de 2014, siendo docente por honorarios en el programa de pregrado de Diseño Gráfico, y contando con la licenciatura en esta área y una maestría en

investigación relacionada a los procesos creativos, por lo general se me asignaban clases teóricas relacionadas a temas específicos del área. Sin embargo para mi sorpresa e incluso debo confesar un poco de insatisfacción, al iniciar el semestre de ese año se me asigno la clase de Formación Empresarial atribuido desde mi deliberación por contar con una carrera técnica en Administración. Cuando me asignaron dicha materia debo confesar que estuve a minutos de pedir que me la retiraran, pues en un compromiso personal me parecía que no era la persona indicada para impartirla, sin embargo lo tome como una oportunidad de salir de mi área de confort y aprender cosas nuevas sin saber que de frente tenía todo un reto que daría un vuelco a mi vida, personal y profesional.

En marzo de 2014 llegue a la ATE por invitación de una docente con quien compartía la impartición de la asignatura en la licenciatura. Cuando llegue lo primero que me llamo la atención fue la transversalidad de ésta, había maestros de los cinco institutos, cosa que jamás había vivido en ninguna academia constituida dentro de la Universidad, era muy interesante escuchar la diversidad de puntos de vista y, aunque en la maestría discutimos sobre transversalidad, interdisciplinariedad y multidisciplinariedad, no fue hasta este momento que tuve la oportunidad de palpar dicho concepto. Pues como nos menciona Bolívar (1998) "el discurso de la transversalidad puede quedarse en una práctica discursiva configurado por una retórica política que crea expectativas pero que luego, en la práctica, no puede generar los cambios esperados" (p.60) y esto era lo opuesto al objetivo planteado por esta academia y a las acciones que se llevaban a cabo con la finalidad de alcanzarlo, de tal modo que el compromiso, pasión, entusiasmo y sentido emprendedor de los miembros de esta academia, fue para mí el incentivo más grande para buscar a su lado la generación de un cambio de paradigma en la Universidad.

Cambio de paradigma y día del emprendedor

Según la RAE, un paradigma es una teoría o conjunto de teorías cuyo núcleo central se acepta sin cuestionar y que suministra la base y modelo para resolver problemas y avanzar en el conocimiento. Es así que la Universidad durante muchos años se

visualizó bajo un esquema como generadora de empleados para las diferentes necesidades que surgían en el contexto. Sin embargo, las demandas del mercado actual exigían se redefinieran y reestructuraran las estrategias que volvieran más competitivos a nuestros alumnos y los ayudaran a sobresalir y adaptarse a los nuevos cambios.

Además de ello, cambios en instancias gubernamentales y educativas exigían una permuta en el esquema actual, pero el permear este cambio no ha sido nada sencillo. El girar la dirección hacia la creación de una cultura emprendedora la cual ayúdese a gestionar el propio desarrollo e identificar nuevas áreas de oportunidad y ventajas competitivas que podían ser aprovechadas, constituía todo un reto, porque la mentalidad tenía que modificarse desde el docente a cargo de impartir este tipo de conocimiento. Lo caótico, complejo y falto de linealidad del emprendimiento, sugiere que los maestros en este tema deben desarrollar competencias en el descubrimiento, razonamiento e implementación a fin de que los estudiantes puedan sobresalir en los ambientes actuales de gran incertidumbre (Neck y Greene, 2011).

A través del trabajo en conjunto que se realizaba en la ATE se logró unificar contenidos en las cartas descriptivas lo cual permitía que todos los alumnos, aunque las disciplinas fueran distintas, contaran con las mismas habilidades, conocimientos y herramientas para desarrollarse como emprendedores. Sin embargo, lograr esto solo dentro del aula no era suficiente pues se tenía que lograr que el alumno se visualizara y se creyera un emprendedor; por lo cual se participaba con un proyecto emprendedor en el evento Día del Emprendedor organizado y gestionado por la ATE.

Los retos y dificultades para lograr esto eran grandes, primero lograr que se construyeran buenos proyectos lidiando con áreas de deficiencias académicas, en mi caso el área de las finanzas, en otros casos el desarrollo visual del proyecto, etcétera, que teníamos que solventar con instrucciones rápidas de los temas o con invitaciones de maestros expertos que nos ayudaran en esas áreas que uno no dominaba, hasta lograr que el alumno adquiriera y se apasionara con la posibilidad

de volver su proyecto una realidad. Sin embargo el trabajo en el aula, aunque era arduo, era mucho menos retador que lo que representaba la gestión del propio evento y todos los obstáculos presupuestales, de disposición de tiempo y de pasión en el trabajo que se requería para lograrlo. Aunque la ATE estaba constituida por varios miembros solo pocos manifestábamos un compromiso real, y muchas veces sacrificamos familia, tiempo, y dinero por un proyecto que se había planteado en conjunto y por el anhelo de cumplir con aquello que se había trazado.

Evento tras evento se fueron sorteando las dificultades que desgraciadamente no solo provenían de fuera sino que algunas de ellas venían a partir del propio seno de la ATE, hasta que se llegó al 5to. Día del Emprendedor, evento que obtuvo apoyo del departamento de Vinculación de la Universidad, donde se tuvieron más de 80 proyectos expuestos, donde se contó con stands para cada uno de ellos, donde se sumaron en participación escuelas media superior, y donde por primera vez se contó con la participación y asistencia de los directores de instituto y el rector, lo cual indicaba que el trabajo llevado a cabo por fin se visualizaba y reconocía, logrando instalar un evento que más allá de las horas en las que se desarrolla refleja un cambio de paradigma, un establecimiento de una cultura emprendedora, nuevas áreas de oportunidad y por tanto una educación más integral y de calidad para nuestros estudiantes. El camino fue difícil, y definitivamente solo representa el inicio de un transitar que no termina y que debe ajustarse a los cambios y condiciones globales actuales.

Investigación y cuerpo académico

En definitiva todo lo anterior descrito y vivido, me trajo en lo personal la adquisición de conocimiento, habilidades y aptitudes, que lograron situarme en posiciones que trajeron a mi vida nuevas oportunidades.

El área de emprendimiento es un área que me apasiona, afortunadamente formo parte del cuerpo académico creado a partir de la ATE, en donde he sido participe de

diferentes investigaciones, artículos y ponencias realizadas. El trabajo de la ATE no acaba, sin embargo, el poder tener un espacio para generar no solo la gestión de esta cultura emprendedora sino teorizar acerca de la misma, formar parte de redes nacionales e internacionales con el mismo interés, tener la oportunidad de aprender de cada una de las personas que estudian el tema, para mí ha sido una oportunidad invaluable.

Al día de hoy he coordinado junto a quien fuera coordinador y fundador de esta ATE dos libros de Emprendimiento, y el camino solo continua, he descubierto que para trascender hay que arriesgarse, hay que atreverse a ir más allá, desdibujar límites y superar miedos.

Conclusiones

Aproximaciones de corte práctico en el emprendimiento y en total acuerdo con Engstrom (2012), evidentemente colocan en un primer plano la necesidad de penetrar en las experiencias sociales de los emprendedores.

Como lo hacen notar Hjorth y Steyart (2004, p.4): “Convencer a otros –dirigiendo deseos, organizando recursos, enfrentando obstáculos- y compartiendo imágenes de lo que podría llegar a ser, es realizado en pequeñas narrativas con las cuales la gente puede identificarse”. Al final, el emprendimiento es un hecho social y como tal, abordarlo desde diferentes ópticas debería ser una práctica más frecuente, no solo en la parte académica, sino como herramienta pedagógica en la enseñanza de éste. De hecho, y como resultado de escribir la presente, pude darme cuenta de la mayor importancia que debió haber tenido el manejar de mejor manera las relaciones de poder que se iban generando hacia el seno y dinámica de la ATE.

Ser emprendedor esta en mi venas. Actualmente estoy iniciando varios proyectos emprendedores. Sí, suena demasiado, pero todos están concatenados y tengo confianza en que sabré delegar y organizar bien lo pertinente, proceso que ya he iniciado. Soy demasiado inquieto, lo sé. Pero también conozco mis limitaciones.

No sé qué depara el futuro, pero seguro estoy me divertiré

Referencias

Allen-Collinson, J. y Hockey, J. (2005). Autoethnography: Self-indulgence or rigorous methodology? En Mike McNamee (Ed), *Philosophy and the sciences of exercise, health and sport: Critical perspectives on research methods* (pp.187-202). London: Routledge.

Berglund, H. (2007). Researching entrepreneurship as lived experience. En H. Neergaard y J. P. Ulhoi (Eds.), Handbook of qualitative research methods in entrepreneurship (pp. 75-96). Northampton, MA: Edward Elgar.

Bolívar, A. (1996). Non scholae sed vitae discimus: Límites y problemas de la transversalidad. *Revista de Educación*, 309, 23-66.

Bruni, A., Gherardi, S., y Poggio, B. (2005). *Gender and entrepreneurship: An ethnographic approach.* London: Routledge.

Chang, H. (2008). *Autoethnography as method.*Walnut Creek, CA: Left Coast Press.

Chase, S. E. (2011). Narrative inquiry: Still a field in the making. En N. Denzin, y V. S. Lincoln (Eds.), *The Sage handbook of qualitative research* (pp. 421-434). Los Angeles, CA: Sage.

Cummings, T. y Worley, C. (2007).*Desarrollo Organizacional y Cambio*. Thomson 8va. edición. México.

Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2000). The discipline and practice of qualitative research. en N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (Eds.),*Handbook of qualitative research* (2nd ed., pp. 1-28). ThousandOaks, CA: Sage.

Ellis, C.; Adams, T. E. y Bochner, A. P. (2011).Autoethnography: An overview. *Forum:Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, *12*(1), Art.10, http://nbnresolving.de/urn:nbn:de0114-fqs1101108. Accesado el 26 de Enero de 2016.

Engstrom, C. (2012). An autoethnography account of prosaic entrepreneurship. *Tamara Journal for Critical Organization Inquiry.* 10(1).

Fletcher D.E. (2011). A curiosity for contexts: Entrepreneurship, enactive research and autoethnography. Entrepreneurship & Regional Development, 23 (1/2), 65–76.

Gottlieb, F. (2015). Researching entrepreneurship with autoethnography. En Pursuing Innovation Leadership: Proceeding of the 16th International CINet Conference. Continuous Innovation Network (CINet).

Greenhalgh, S. (2001).*Under the medical gaze: Facts and fictions of chronic pain*. Berkeley, CA: University of California Press.

Haluza-DeLay, R. (2008). Churches engaging the environment: An autoethnography ofobstacles and opportunities. *Human Ecology Review*, *15*(1), 71-81.

Hjorth, D., y Steyaert, C. (Eds.). (2004). Narrative and discursive approaches in entrepreneurship. Cheltenham, UK: Edward Elgar.

Hesse-Biber, S. (2010), "Qualitative Approaches to Mixed MethodsPractice", en *Qualitative Inquiry,* Thousand Oaks, California: Sage.

Hunt, Scott A. y Ruiz Junco, N. (2006). Introduction to two thematic issues: Defective memory and analytic autoethnography. *Journal of Contemporary Ethnography*, *35*(4), 371-372.

Kuhn, T. S. (2005). *La estructura de las revoluciones científicas.* Fondo de Cultura Económica de España.

Lewin, K. (1951). *Field Theory in social science*. Harper&Row. USA.

Lizzati, S. (2008). *El Cambio del Comportamiento en el Trabajo*. Editorial Granica S.A. Argentina.

Macrì D., Tagliaventi M., Bertolotti F. (2002) Grounded theory for resistance to change in a small organization. *Journal of Organizational Change Management* (15), 3, 292-310.

Manes, J. M. (2004). *Gestión estratégica para instituciones educativas: guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional*. Granica. Argentina.

Menguzzato, Ma. (2009). *La Dirección de Empresas ante los retos del siglo XXI: Homenaje al profesor Juan José Renau Piqueras*. Ediciones de la Universitat de Valencia. España.

Muncey, T. (2010). *Creating autoethnographies*. London: Sage.

Neck, H.M. y Greene, P.G. (2011). Entrepreneurship Education: Known Worlds and New Frontiers. *Journal of Small Business Management*. 49 (1). 55-70.

Paz, O. (1959). *El laberinto de la soledad*, FCE, México.

Pole, C. y Morrison, M. (2003). *Ethnography for education*. Maidenhead: Open University Press.

Prochaska, J. O. y DiClemente, C. C. (1992). *Stages of change in the modification of problem behaviors.* Academic Press. USA.

Rae, D., y Carswell, M. (2000). Using a life-story approach in researching entrepreneurial learning: The development of a conceptual model and its implications in the design of leaning experiences. *Education & Training,* 42, 220-227.

Richardson, L. (2003), "Writing. A Method of Inquiry", en Denzin, N. y Lincoln, Y. (eds.), *Collecting and Interpreting Qualitative Materials*. Thousand Oaks, California: Sage.

Schein, E. (1985). *Organizational culture and leadership: A dynamic view*. Jossey-Bass. USA.

Starr, L. (2010). The use of autoethnography in educational research: Locating who we are in what we do. *Canadian Journal for New Scholars in Education*, *3*(1), 1-9.

Steyaert, C., y Hjorth, D. (Eds.). (2003). *New movements in entrepreneurship*. Cheltenham, UK: Edward Elgar.

Trahar, S. (2009). Beyond the story Itself: Narrative inquiry and autoethnography in intercultural research in higher education. *Forum: Qualitative Sozialforschung / Forum:*

Qualitative Social Research, 10(1), Art.30, http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0901308 [Accesado: 26 de Enero 2016].

Young, A. (2000) I’m just me: A study of managerial resistance. *Journal of Organizational Change Management*. (13), 4, 375-398.

Emprendimiento desde una perspectiva de aprendizaje social: caso "Centro Ecoturístico el Madresal, en Ponte Duro, Tonalá, Chiapas"

Emigdio Larios Gómez

Ana Beatríz Vila Freyer

Resumen

En el presente trabajo se trata de una investigación exploratoria y cualitativa, con el objetivo de analizar el impacto que ha tenido la migración en el desarrollo de un proyecto productivo, tomando como base el emprendimiento a partir del aprendizaje social de migrantes en Ponte Duro, Chiapas. Se entrevistaron a través de instrumentos-no estructurados, a 221 personas de la región, de los cuales 17 conformaron los sujetos que integraban el centro ecoturismo El Madresal y de quienes se tomaron los datos recolectados de este estudio. La migración individual ha apoyado un proceso de cambio colectivo y cómo la experiencia migratoria ha fortalecido el liderazgo de un grupo de personas –en general con lazos familiares entre sí-, lo que ha propiciado un proceso de aprendizaje social con el que se refuerza la creación de la Cooperativa de Ecoturismo El Madresal. Desde el 2012, el trabajo ha sido guiado por ex migrantes desde su fundación, los cooperativistas han vivido períodos de cambio y de continuidad en la organización del trabajo, ya que mientras mantienen la organización cooperativa en la propiedad y gestión, las reglas y organización del trabajo fortalecen el cambio de mentalidad de pescadores y amas de casa a empresarios del turismo con todas las actividades y especialidades que derivan del mismo, a través de la promoción de un aprendizaje colectivo que les está ayudando a adaptar sus identidades de pescadores a empresarios en el sector turístico de su comunidad.

Palabras clave: Emprendimiento social, Migración y desarrollo, Chiapas cambio social.

Introducción

El emprendimiento social ha surgido como un modelo híbrido novedoso que se enfoca en resolver problemas sociales de manera sustentable, adoptando un

equilibrio entre misión social y rentabilidad. Desde la perspectiva, de que el emprendimiento es un constructo multidimensional cuya definición puede estar basada en los resultados logrados (Roberts et al., 2005). En el emprendimiento social, no existe un método, código de práctica o un modelo esencial de negocios a seguir.

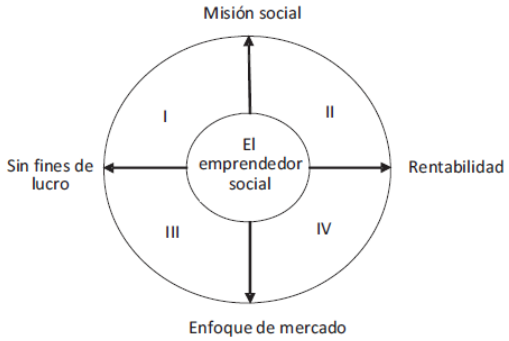
Con base en la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura (1977), la actividad emprendedora se constituye de los procesos de aprendizaje social (Bygrave & Minniti, 2000). En el cual, la mayor parte del comportamiento humano es aprendido mediante la observación, como medio para transmitir valores, actitudes y patrones de pensamiento y comportamiento (Sánchez, 2006). Además de transmitir normas, lenguaje, aspiraciones educativas y preferencias de aprendizaje (Bandura, 1977). Dando como resultado una socialización emprendedora (Dyer, 1994) en un proceso de aprendizaje a través del cual la persona adquiere y se familiariza con el conocimiento y destrezas necesarias para desempeñar el rol emprendedor.

Estudios realizados (Brockhaus & Horwitz, 1986; Dyer, 1994; Kolvereid, 1996; Scherer, Adams, Carley & Wiebe, 1989; Scott & Twomey, 1988), han demostrado que los individuos que observan directamente a emprendedores, llegan a ser emprendedores. Porque experimentarán una mayor interiorización de los conocimientos y destrezas necesarios para crear una empresa y una percepción más positiva para convertirse en empresarios (Minnity & Bygrave, 1999). Roberts y Woods (2005, p. 49) definen al emprendimiento social como "la construcción, evaluación y persecución de oportunidades para el cambio social transformativo llevado a cabo por individuos visionarios, apasionadamente dedicados". El emprendimiento social puede desarrollarse en diferentes sectores. Austin, Stevenson y Wei-Skillern (2006), lo definen como "una actividad innovadora, de creación de valor social, que ocurre al interior y a través de los sectores sin ánimo de lucro, de negocios y gubernamental" (2006, p. 2). Entonces, las actividades que desarrollada el emprendedor social, está y puede realizarse buscando incrementar la riqueza

personal, solucionar un problema social o al interior de la empresa para mejorar el portafolio de productos o servicios, o el desempeño de la firma.

El emprendimiento social puede ser definido como la habilidad de reconocer oportunidades para crear valor social. Para entender el emprendimiento en el ámbito rural, este es percibido como un proceso, más que como un evento, y la búsqueda de una oportunidad es central, donde la oportunidad es un estado futuro deseable que requiere la introducción de nuevos bienes y servicios, materias primas y métodos de organización a través de la creación de alianzas (Marijek et al., 2004). La matriz de emprendimiento social de Massetti (2008), ver figura no. 1, ayuda a analizar las diferentes tipologías de empresa y comprender el modelo de negocio que funda el emprendedor social. La empresa puede ubicarse en uno de los cuatro cuadrantes, dependiendo del fin que persiga. En el cuadrante I se encuentra la empresa sin fines de lucro tradicional motivada por una misión social y no importa la rentabilidad. En el cuadrante II, se ubica la empresa lucrativa tradicional, orientada a un mercado y motivada por la obtención de ganancias y conscientes de su responsabilidad social corporativa. La empresa del cuadrante III, se considera como una organización social en transición y da respuesta a las demandas de un mercado, En el cuadrante IV se encuentra el modelo nuevo de organización social. Las empresas sociales son motivadas tanto por su misión social como por la necesidad de ser lucrativas para operar y cumplir con sus metas.

Figura 1
Matriz de emprendimiento social



Fuente: Massetti (2008).

Problema

La comunidad de Ponte Duro, en el municipio de Tonalá, se encuentra en la región de La Costa chiapaneca, muy cerca de los lugares de paso de centroamericanos para alcanzar al tren en Arriaga, el municipio vecino. Algunos de los habitantes se unieron "a la fiebre" de la movilidad hacia el norte durante los años 1980. Aunque la intensificación de la migración internacional de los chiapanecos coincide con la alta migración de mexicanos vivida en la década de 1990, que algunos autores denominaron la nueva era migratoria, así como por el desplazamiento de mexicanos de las regiones laborales tradicionales hacia otras regiones al interior de Estados Unidos (Durand, 2003; Zúñiga y Leite, 2006; Zúñiga y Hernández-León, 2009). En el verano de 2012 la fiebre había contagiado al 37 por ciento de la población de Ponte Duro, de los cuales 11 por ciento ya no regresó. [1]

No se puede decir que los emigrantes de Ponte Duro hayan llenado todavía algún nicho de mercado en alguna región de Estados Unidos puesto que los habitantes de esta pequeña comunidad se han establecido en al menos 16 entidades de aquél país, es decir no hay todavía un circuito migratorio sólido y establecido. Aunque si hay redes sociales que facilitaron la movilidad ante los eventos catastróficos vividos en la comunidad, provocados por los huracanes *Mitch*, en 1998, y *Stan*, en 2004, que vinieron a reforzar la migración internacional de la población.

Ponte Duro-Manuel Ávila Camacho es una comunidad que en el censo de 2010 registró mil 778 habitantes (de los mil 908 que tenía en 2000) (INEGI, 2011; INEGI 2001). Los registros muestran una pérdida de población joven, masculina y femenina por igual, que tiene estudios terminados en secundaria y preparatoria. [2] La comunidad, colonia o ejido –como se refieren los habitantes a la misma- está ubicada sobre la playa, a 45 kilómetros de Tonalá, la cabecera municipal. Según las personas

[1] Los datos señalados provienen de una encuesta que levantamos en la comunidad en el mes de julio de 2012, a menos que se señale lo contrario.

[2] Entre los solicitantes de matrículas consulares en 2007 originarios de Chiapas: 20.56% contaba con certificado de primaria terminada; 32.7% con secundaria terminada; 15.2% con preparatoria terminada (SRE, 2007), en un estado con 18% de la población analfabeta (INEGI, 2011).

de mayor edad, el ejido que se fundó por 63 familias que entre 1932 y 1936 recibieron 20 hectáreas cada una para trabajo agrícola, más un área común para construir sus viviendas, y tuvieron una ampliación durante el gobierno de Manuel Ávila Camacho (1940-1946), por lo que al formalizar la propiedad ejidal adoptaron el nombre del expresidente.[3] La comunidad vivió de la pesca del camarón desde la fundación hasta la década de1980, por lo que no se pidieron nuevas dotaciones de tierra a pesar del crecimiento poblacional. Actualmente hay alrededor de 450 familias, de las cuales 145 siguen siendo ejidatarias.

Las personas de mayor edad hoy, hijos de los fundadores y la primera generación que nació y creció en Ponte Duro, recuerdan que durante los años 1960-1970 vendían camarón por toneladas, incluso a avionetas que llegaban de Estados Unidos para comprar el producto. Es una actividad que permitió a dos generaciones vivir de la pesca, hasta que la explotación irracional de este producto propició su agotamiento en la década de 1980. Los miembros de la tercera generación, es decir los bisnietos de los fundadores, son los pioneros, los migrantes internacionales que siguiendo los pasos de Apolonio Pineda, el primer migrante de quien se tiene memoria, decidieron salir de la comunidad para probar suerte en Estados Unidos.

Las personas que hoy tienen entre 45 y 65 años aprovecharon los contactos abiertos por los pioneros para migrar y atender las necesidades creadas por el huracán *Mitch* en 1998 y *Stan* en 2005. Algunos ya habían salido de la comunidad a las ciudades cercanas para estudiar, buscar un trabajo dentro del ejército, en la ciudad de México o en zonas petroleras y turísticas de Veracruz, Campeche y Quintana Roo; también fue ésta generación, la que hoy se cuenta entre los 35 y 44 años, la que encontró en la migración acceso a recursos para comprar tierras y animales que les permitiera construir oportunidades económicas en México. La migración internacional hoy está

[3] Según cuentan, cuando se consiguieron las tierras, no sabían qué nombre ponerle al ejido. “El nombre de Ponte Duro se eligió, porque entre octubre y noviembre sopla el viento del norte y una vez venían dos embarcaciones con familias, andaban en canoas, y venía uno parado. Venían las 2 canoas a esperar al tren y empezó el aire a soplar y el que venía adelante les dice ‘hermano ya viene el norte “ponte duro”’ para que no lo tirara, ‘ponte duro, no te caigas…’ Y esa es la historia de por qué le pusieron así al ejido y ya no se le quitó. Cuando cambiaron de presidente (y regularizaron las tierras) le pusieron Manuel Ávila Camacho, pero la gente sigue usando Ponte Duro.

alimentada por los jóvenes –hombres y mujeres, por igual- de 17 a 25 años, que logran mayor educación que sus padres, que se desesperan por la falta de oportunidades, que tienen expectativas que un mayor acceso a la educación genera en ellos y que de alguna forma eligen satisfacer trabajando en Estados Unidos.

A pesar de la pobreza Ponte Duro es de los pocos ejidos de Tonalá que en 2012 todavía tenía funcionando una vieja clínica de salud heredada del sistema IMSS-Solidaridad y cuenta con un Colegio de Bachilleres activo desde hacía 5 años, aproximadamente. Según nuestra encuesta, el 88 por ciento de las jefas de familia recibía recursos del programa Oportunidades y el 93 por ciento se había inscrito en los últimos 7 años en el Seguro Popular. [4] Los comisariados ejidales, que a excepción de 2 personas, todos tenían experiencia migratoria, se habían organizado para bajar recursos del programa de Empleo Temporal de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), para pavimentar algunas de las calles secundarias de la comunidad, ya que solo las dos calles principales estaban pavimentadas. De las 221 personas que encuestamos 24.6 por ciento no sabía leer, ni escribir y 23.8 por ciento dijo haber terminado alguno de los 3 primeros años de primaria. Entonces ¿Cuál es el impacto del emprendimiento que ha tenido la migración en el desarrollo de un proyecto productivo, tomando como base el emprendimiento a partir del aprendizaje social de migrantes en Ponte Duro, Chiapas?

Metodología

Se realizó una investigación exploratoria y cualitativa, con el objetivo de analizar el impacto que ha tenido la migración en el desarrollo de un proyecto productivo, tomando como base el emprendimiento a partir del aprendizaje social de migrantes en Ponte Duro, Chiapas. A través de entrevistas-no estructuradas, de forma individual con 221 personas (54 por ciento mujeres y 46 por ciento hombres) distribuidos de los 18 a los 75 años. Al final se seleccionaron 17 personajes para hacerles entrevistas semiestructuradas, de éstas 12 se hicieron a miembros de la

[4] Este dato cobra importancia porque en 2012 solamente 13 personas encuestadas tenía un trabajo formal que les permitía estar inscritas al IMSS, ISSSTE o servicio médico de las fuerzas armadas. En solamente 10 años, el gobierno federal afilió a este servicio a prácticamente toda la población.

Cooperativa de Ecoturismo El Madresal, lugar en el que nos hospedamos durante 2 semanas entre el 10 y el 25 de julio de 2012, con lo que tuvimos oportunidad de convivir con los cooperativistas. En estas entrevistas les pedimos que nos cuenten su historia personal, la de la comunidad, su relación con la migración –es decir su experiencia migrante, o como miembro de una familia migrante- en caso de tenerla, así como su participación en la organización de la Cooperativa. Algunas entrevistas se realizaron de manera individual, algunas otras en grupos de 2 y tres personas.[5]

Resultados

La primera ola migratoria y la crisis del camarón

Hasta ahora las explicaciones sobre los factores detonantes de la migración chiapaneca se refieren a la aparición del EZLN y a las condiciones sociales, políticas y económicas que le acompañaron, a los efectos devastadores de los huracanes *Mitch* (1998) y *Stan* (2005), así como a los cambios estructurales que derivaron en las reformas económicas de los años 1980 (Aquino, 2010, Aquino, 2009; Anguiano, 2008; Jáuregui y Ávila, 2007; Martínez, 2013; Vila Freyer, 2013; Villafuerte, 2008; Villafuerte y García, 2014; Villafuerte y García, 2008; Villafuerte y García, 2006). Si bien la migración de Ponte Duro se intensificó meses después de estos desastres naturales, al que los habitantes se refieren como la inundación (sobre todo al referirse a las lluvias provocadas por el huracán *Stan* cuando tuvieron que mudarse a albergues instalados por el ejército en las zonas altas debido a la destrucción), la mayoría de las personas que fueron a Estados Unidos para ganarse los recursos que les permitieran reconstruir sus hogares ya tenían amigos o familiares que les facilitaron –sino es que ayudaron a financiar- el traslado.

Como se ha mencionado el primer migrante del que se tiene memoria es Apolonio Pineda, quien salió de la comunidad alrededor entre 1978 y 1979. Después él se llevó a su familia inmediata y sirvió de puente para que amigos y vecinos exploraran las ventajas de trabajar en Estados Unidos.

[5] En el trabajo de campo participaron de manera entusiasta Ricardo Putz, Sergio Martínez, Macarena Aceval, Humberto Juárez, Guillermo Rodríguez, Verónica Segura y Gabriela Padilla. Queremos agradecer a Osvaldo González Molina quien amablemente nos guió por 6 comunidades de Tonalá y Pijijiapan, en la región de La Costa chiapaneca y a Flor Sevilla que apoyó en la transcripción de algunas entrevistas.

> “Los primeritos emigrados de acá fue una familia que se apellida Pineda. Ellos fueron los primeros migrantes hace como unos 30 ó 40 años (…) Ellos empezaron a decir que en los Estados se gana bien, pagan por hora y miraron, la gente de aquí, que empezó a ganar y de ahí pues la gente empezó a migrar (…) La gente empezó a migrar en 1982, más o menos, por la simple y sencilla razón de que el mar ya no da lo suficiente, año con año se ha ido acabando y ahorita no tenemos ningún tipo de negocio. Por esa razón la gente ha emigrado buscando un futuro mejor, que es allá en el norte (…) La gente [no se organizaba para irse] así nomás, solo a veces agarraban mochila al hombro, no se organizaba, nunca se organizó la gente, después como en 1986 fue la amnistía [IRCA] muchos en EEUU se hicieron residentes y se llevaron a su familia, la recogieron (…) [Cuando el huracán] ya mucha gente había migrado, de hecho ellos jalaron a la gente con problemas, como un 20% del pueblo, tal vez más. Algunos volvieron, otros ya no, hay gente que tiene [fuera] como 15 ó 20 años y no han regresado…” Sujeto 12: Cooperativa.

La crisis del camarón aumentó el empobrecimiento familiar y durante la década de los 1990 se enfrentó de dos maneras: la migración internacional y la siembra de camarón en viveros rústicos. La movilidad internacional la ubican más al iniciar la década anterior y la explican por el agotamiento del camarón, producto que abundaba en las playas de la región permitiendo una captura rústica del mismo, así como un ingreso suficiente por un trabajo poco estructurado y que se hacía básicamente cuando los jefes de familia lo decidían. En pocas horas de pesca se conseguían 50 ó 60 kilos que permitía vivir los siguientes días, hasta que el dinero se agotaba. Para la explotación del camarón, la comunidad se organizó en la Cooperativa 20 de noviembre, que llegó a tener 400 miembros.

La primera ola migratoria responde a los factores económicos señalados por Villafuerte y García (2006), solo que las causas estructurales de fondo no tienen que ver con las reformas neoliberales, responden a la dinámica económica específica de

ésta región de La Costa. [6] Es decir aunque hay una crisis, como en el resto del estado, ésta resulta de la explotación irracional del camarón, no de la caída del precio del café que se produce en la región del Soconusco, o de la inestabilidad política causada por el Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN), cuya influencia fue marcada en la región de la Selva y en Los Altos, pero que no afectó a la región de La Costa. Villafuerte y García han hecho énfasis también en los fenómenos meteorológicos (*Mitch*, 1998 y *Stan*, 2005), que ciertamente detonaron una segunda y tercera olas migratorias, pero que, al menos en nuestro caso de estudio, fue sostenida por los pioneros que ya se habían movido "a los Estados" buscando alternativas de vida, ante la decadencia económica provocada por la crisis del camarón y la pérdida de la vida, como la habían entendido, desde la fundación del ejido, en los años 1930.

Para enfrentar la crisis camaronera los hombres de la comunidad intentaron cultivarlo en viveros o granjas rústicas. Para desarrollarlo, 100 miembros de la Cooperativa 20 de noviembre la abandonaron para formar una nueva cooperativa que intentó sembrar camarón en el mar. Con algunos apoyos materiales y técnicos de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) o la de Pesca, -quizá las dos, no está claro en la memoria de los entrevistados-, construyeron granjas o viveros rústicos con los que cultivaron camarón en el mar, pero las condiciones ambientales, el desconocimiento técnico, la falta de asesoría suficiente por parte del gobierno hizo que el proyecto fracasara.

> "En una asamblea dijimos de hacer granjitas, que quién quería [entrar]. El presidente [de la Cooperativa] nos decía sí, háganla, y fuimos a limpiar y a empalar. Empezamos como 18 gentes (…) pensamos que las granjitas darían resultado y empezamos a hacer un zango de dos metros a pura pala, para que el camarón tenga donde crecer, y si, vimos que estaba llena la playita y el camaroncito si estaba (…) Si, el primer año sacamos como unos 100 kilos de

[6] Chiapas está integrada por 123 municipios divididos en 15 regiones económicas, la región de nuestro estudio es la región 9 Istmo-Costa integrado por los municipios de Tonalá, Pijijiapan y Arriaga. Ponte Duro es un ejido/colonia del municipio de Tonalá.

camarón, a la próxima [temporada] le metimos como un millar de larvas pero no funcionó, casi toda se murió, se salió (…) De ahí dijeron que se iba a usar el exceso, para eso se dragó aquí, ahí anduvimos cooperando entre todos, una cooperación de 400 (pesos), que la máquina nos cobraba mil pesos la hora. Quedó hasta a medios los trabajos y dábamos vueltas, que se había ido el de la máquina y cómo le íbamos a hacer para terminar. De ahí volvió a venir y volvimos a cooperar para que se terminara y sí, se terminó. Ya cuando ya se había terminado todo, a los de ahí ya no querían trabajar, ya querían nada más ganar, pero se les marcó el alto, que los que habíamos trabajado éramos nosotros y así fue como se fue la gente." Sujeto 10: Cooperativa.

"(El primer) día se sacaron 10 kilos y dijimos, si mira hermano, está bueno, hay que buscar precio y vemos mañana a quién le toca, para que vengan unas dos canoas para que sea poco [lo que se pesque] y ver dónde lo pagan mejor, para no malbaratar. Entraron dos canoas pero el viento ya no bajó. Entrábamos hasta medio metro, pero agarramos como 60 kilos, entre las dos canoas, estaba bueno pues, y empezaba a caer el agua y cuidábamos el camarón. Hacíamos guardia para que no llegaran otros compañeros malos [a pescar] y ya no paró el agua. Le aseguro que cuando paró el agua se inundó todo y cuando fuimos, que bajó el mar, ya no había nada de camarón, se llenó demás y se fue el camarón y ya no le echamos más…" Sujeto 2: Cooperativa.

En este esfuerzo la nueva cooperativa invirtió alrededor de un lustro. Cuando terminaron las lluvias de *Stan* hicieron un nuevo intento, pero la larva se volvió a morir. Entre las actividades que realizaron para buscar una solución, los cooperativistas construyeron un estero para darle más profundidad al canal y reducir la corriente de la playa, financiándolo con sus propios recursos. La mayor parte de esta segunda etapa la hicieron cavando con pala, pero cada vez que terminaban un tiempo después la franja "se caminaba" y no se logró mantener una depresión suficientemente profunda y estable, para cultivar el camarón y echarlo al mar cuando alcanzara un tamaño adecuado.

De la pesca de camarón a la hotelería: El nacimiento del Proyecto Ecoturístico El Madresal.

Es incierto el tiempo que dedicaron los miembros de la nueva Cooperativa al proyecto de cultivar camarón. Algunos dicen que fueron 6 meses, otros dos años, la fecha que recuerdan como inicio de ese proyecto fue 1997, y la fecha en la que iniciaron el proyecto ecoturístico es 1 de enero de 2008. Esa década transcurrió entre los dos huracanes y surgió la idea de iniciar una palapa en la que se vendiera pescado asado a los turistas. De los 100 hombres que habían iniciado la nueva cooperativa, ya quedaban solamente 56, quienes en una reunión decidieron invitar a sus esposas, para que ellas se encargaran de cocinar y así poder lanzar el negocio. No está muy claro tampoco cómo lo convirtieron en un proyecto ecoturístico. Pero el cambio en el objetivo pasó primero por unas palapas para vender pescado y comidas preparadas a las personas que utilizaban la playa en algunos días festivos, para hacerlo de manera permanente. El canal que se había construido para tratar de reducir la corriente del vivero de camarón, se utiliza desde entonces como muelle para cruzar, en una lancha, el trozo de mar que divide el acceso principal a un terreno de 2 hectáreas en las que desarrollarían el proyecto. La idea era hacer palapas para vender comida y aprovechar una playa que se utilizaba localmente algunos días al año para descansar. Los recuentos son los siguientes:

> “Cuando vimos que no dio la idea de las granjitas [o viveros rústicos] nuestros esposos, junto con otros compañeros, vinieron y nos dijeron que íbamos a poner unas palapas sencillas, y se pararon y empezó a venir poca gente. Nosotros cooperábamos para las palapas y hacíamos venta de nuestra bolsa. (…) Fue la idea del señor Silvino [que decía que] a lo mejor eso diera resultado y así fue como los compañeros ya hicieron su reunión y dijeron que todo aquel que quisiera meter a su esposa al grupo lo podía hacer. De ahí que nuestros esposos nos fueron a avisar y les dijimos que sí, para que se hiciera eso, para que [trabajáramos] de cocinera y toda la cosa (…) Esto era una parcela – 2 has- de mi esposo y la compraron recolectando el dinero entre todos (...) Ahí

cooperábamos hombres y mujeres (…) Cuando comenzamos, comenzamos de la nada, no teníamos dinero, así que nosotras las mujeres cooperábamos con los trastes porque no teníamos dinero (…) Trajimos trastes, tazas, platos, todo. Empezamos a prestar y a trabajar con los hombres, nosotros cargábamos las palmas, ellos se ponían a construir y nosotras ayudábamos". Sujeto 4: Cooperativa.

"Otros compañeros trajeron la idea de los Estados Unidos, pues ya todos agarramos la idea y nos pusimos a trabajar en equipo (...) Los que trajeron la idea fue Fabián, Joaquín, Tavo, Praxedis, compañeros ellos que migraron y ellos dijeron aquí lo vamos a hacer. Nos pusimos a trabajar todos, la gente nos tachaba de locos, que estábamos locos porque andábamos trabajando y ya, todo lo que íbamos sacando lo íbamos invirtiendo". Sujeto 6: Cooperativa.

"Cuando iniciaron lo de los camarones yo estaba fuera en EEUU […] Cuando yo llegué los encontré que no le daban. Ya se estaban desanimando, porque no veían un futuro o una cosecha, no veían resultado de su visión que tenían. Cuando yo llegué estaban en ese proceso de reorganización, entonces pedí oportunidad de agregarme y ya fue que estoy aquí. Yo alcancé a tener un año de producción de camarón pero no era suficiente, pero le dimos el giro buscando una alternativa que era el turismo (…) Ocurrió porque aquí eran terrenos federales y era un balneario totalmente local. Solo se usaba del día 1 de enero, el jueves, viernes y sábado de gloria, la semana santa, 4 días al año en total. Nosotros pasábamos gente, teníamos un motorcito y pasábamos gente y mirábamos que era más o menos rentable, que solo se necesitaba infraestructura y ponía yo un negocio acá y vendía yo comida, botanas para los [turistas] locales y era nada más 4 días al año. Entonces de ahí se prendió el foco, de ahí que pensamos en buscar por el turismo, de ahí nacieron las ideas de la gente que solo buscaba una oportunidad y quien se la diera, no le importaba. Era solo que querían eso, la oportunidad, y se nos dio. Hicimos un proyecto de ecoturismo, de turismo totalmente responsable, tratando de hacer

una cultura totalmente diferente de conservación, de respeto de la naturaleza. Entonces viendo que ese lugar ya era visitado por gente local de la comunidad y ya teníamos el acceso, de ahí nació la idea y dijimos vamos a probar y luego los representantes que estaban de la presidencia municipal empezaron a apoyarnos, y dijimos que por qué no practicábamos turismos, entonces donde ahí comenzamos a trabajar". Sujeto 16: Cooperativa.

"Creo que dos años seguidos lo hicieron [lo de las granjas], entonces como venían biólogos y gente a checar qué era lo que estaba pasando, pues nos vieron que había manglar y nos dijeron del otro lado qué hay, pues playa, y este vamos y checamos, y entonces la gente de afuera dio la idea ¿por qué no hacen un centro ecoturístico? (…) Al principio éramos 56 familias [en 2012 había 42] Los que se salieron es porque querían ver frutos rápido y aquí como somos pobres dijimos que el que aguantara iba a seguir adelante y el que no, no (…) Para comer a veces se lo remendábamos todos, lo poquito que salía aquí entre todos comíamos. Hacían comida para todos, ya ve qué es bonito cuando todos son familiares, pues hacíamos como familia. Dale un poquito a cada quien y todos comemos juntos. (…) nos pusimos un plazo de cinco años y ya lo estamos alcanzando, en diciembre cumplimos 5 años [2012] (…) A partir de diciembre de 2011 hasta julio de 2012 ya logramos tener una entrada semanal [una retribución fija], lo mínimo, no es demasiado que digamos, pero anteriormente recibíamos dinero al mes, a los dos meses, a veces a los seis meses, era difícil." Sujeto 3: Cooperativa.

"Se pidió una cooperación y se les pidió a todos los hombres que metieran a sus esposas, entonces los que decidieron meter a sus esposas, son las que están aquí, esposas de los socios, entre hombres y mujeres se formó la sociedad, una sociedad ecoturística…" Sujeto 8: Cooperativa.

"En el 97 construimos el canal y en ese entonces hicimos la primera palapa, ya a fines del año porque, ya cuando construimos la palapa iniciamos el proceso de trabajar en el turismo. Ahí la primer palapa que construimos la hicimos tan

> grande, que se diseñó mal y se cayó, Cuando abrimos el restaurant ahí comenzó todo y con la gente del lugar, de ahí de la comunidad. Solo se cobraba lo del traslado y en la palapa se vendía antojitos, así comenzamos. El gobierno no nos apoyó en ese entonces, solo nos dio la idea y nosotros empezamos a trabajar construyendo una palapa, fue la primera que construimos." Sujeto 12: Cooperativa.

Fue aquí que inició un proceso de aprendizaje social acelerado que combinaba la experiencia migratoria de algunos cooperativistas, generalmente en los puestos de dirección, con la construcción de un perfil laboral, la organización del trabajo cotidiano, la regulación del mismo, entre otras cosas. Hay dos eventos particularmente importantes: cambiar la forma de trabajar de los pescadores y de las amas de casa, así como el uso de la capacitación oficial para hacerlo.

Este proyecto combina apoyo de los tres niveles de gobierno y se suma al trabajo de organizaciones sociales, privadas y públicas por detonar el desarrollo comunitario en Chiapas, después del levantamiento zapatista en 1994. Aunque la presencia de organizaciones sociales, educativas, organismos internacionales y oficinas públicas están concentradas en Tapachula (Soconusco), San Cristóbal de las Casas (Los Altos) y Tuxtla Gutiérrez (capital estatal), nos fue imposible encontrar agencias o instituciones académicas que apoyen el desarrollo comunitario en esta región como lo hacen en el norte del estado. A pesar de ello, los líderes de la Cooperativa Ecoturística han sabido encontrar apoyos públicos estatales y federales para realizar su proyecto y, sobretodo, reforzar capacidades para reconvertirse en propietarios y aprender las distintas especializaciones del sector turístico.

La idea de reconvertir el proyecto de los viveros rústicos en un proyecto ecoturístico que hicieron los técnicos que apoyaban el cultivo de camarón se asienta en la estrategia de desarrollo de proyectos de ecoturismo implementado por los gobiernos perredistas de Pablo Salazar (2000-2006) y de Juan Sabines (2006-2012) como una estrategia de desarrollo comunitario sobre todo en las regiones ubicadas en el norte

de Chiapas y en la región de La Selva (Belinhaussen, 2006). [7] Se ha mantenido desde que Manuel Velasco (2012-2018) ganara las elecciones postulado por el Partido Verde Ecologista de México. La idea es aprovechar que Chiapas cuenta con la mayor biodiversidad del país, para, respetando el medio ambiente, desarrollar micro-proyectos que tengan incidencia económica en distintas comunidades y regiones del estado. Este proyecto era apoyado por distintas instituciones como la Comisión para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, la Secretaría de Desarrollo Social, la Secretaría de Turismo de los gobiernos federales y estatales. Pero aun así, el foco del programa –al menos en los documentos promocionales- está dado en las regiones con alta presencia de grupos indígenas que coinciden con otros atractivos como la selva Lacandona, las ruinas mayas, las viejas fincas cafetaleras o las bellezas naturales de las regiones controladas de la biósfera. En la región de La Costa también tienen influencia para aprovechar el mar.

> "Cuando nosotros iniciamos el centro, no teníamos el conocimiento. Dices bueno, voy a abrir un centro ecoturístico, pero no sabes la responsabilidad que te traes al día de mañana. Cuando ya la tienes y haces la razón social de parte de la cooperativa, entonces ahí viene la clave, cuando ya te empiezan a decir ¿sabes qué es ecoturismo? ¿Sabes a qué te tienes que dedicar? ¿Sabes cuáles son tus responsabilidades? Entonces ya tienes que entrarle, pero si nos ha gustado, es una manera de contribuir con la naturaleza estamos participando en eso (...) Nos enteramos de lo que era cuando empezamos a hacer la documentación para registrar la cooperativa. Entonces vino un asesor para apoyarnos en poner en regla la cooperativa y vinieron entonces las aclaraciones, se dio porque nos sonó bonito en el momento, después aprendimos y ha funcionado bien (...) La verdad si es muy bueno, al principio como que pensamos que le íbamos a batallar mucho, por las responsabilidades

[7] Algo en lo que hay que hacer hincapié es que después de 1994 proliferaron en Chiapas organizaciones internacionales, privadas, públicas y sociales que buscaban apoyar el desarrollo comunitario, los desplazados, las comunidades autónomas etc. que tradicionalmente se ha hecho desde San Cristóbal de las Casas para apoyar el desarrollo, organización de las comunidades indígenas. Durante el trabajo de campo realizado en este proyecto, no identificamos organizaciones en la región de La Costa especializadas en apoyar las múltiples necesidades de la misma.

que nos decían que íbamos a tener, pero la verdad si nos han ayudado y gustado mucho.” Sujeto 17: Cooperativa.

“El que sea un proyecto ecoturístico] Facilita la entrada a ciertos programas gubernamentales y de ONG´s (…) por eso se nos dan facilidades. Lo empezamos como cooperativa nada más, porque iba a venir el turista a pasear, cuando nos explicaron lo que era, pues las cosas cambiaron y nos dio más responsabilidad para aprender y todo…” Sujeto 8: Cooperativa.

“El Madresal surgió porque es el nombre de uno de los árboles que tenemos…” Sujeto 12: Cooperativa.

El éxito del proyecto ha descansado en el liderazgo de ex migrantes que han encabezado la cooperativa desde sus inicios, y, sobretodo, en la forma como han traducido la experiencia migratoria y la capacitación en un sustituto de la educación formal de los cooperativistas. También ha sido fundamental la capacidad de los líderes para allegarse recursos materiales

Experiencia migratoria, liderazgo y aprendizaje colectivo

Una de las razones por las que se eligió hacer el trabajo de campo en Ponte Duro fue porque en visitas exploratorias a la comunidad encontramos un gran número de hombres ex migrantes en el Consejo municipal. Esta misma característica la encontramos en la organización de la Cooperativa de Ecoturismo El Madresal. En la mesa directiva fueron migrantes el presidente, el vigilante, el tesorero y el delegado, cuatro de diez miembros. A ellos les acompañan todos los miembros del Consejo Administrativo y los responsables de las comisiones que también fueron a Estados Unidos y volvieron. Se calcula que 12 de los 42 miembros que tiene la cooperativa, es decir el 30 por ciento, tiene experiencia migratoria. Aunque ellos lo consideran una casualidad, también reconocen que como migrantes aprendieron a trabajar con un horario fijo, a organizar su tiempo y sus recursos para que ellos pudiesen sobrevivir en Estados Unidos y sus familias en México, a ser responsables, a planear y,

sobretodo, en el caso del Presidente de la Cooperativa, rescatar la disciplina del trabajo, la organización rígida del mismo y la importancia de la capacitación.

> "[Los migrantes] mostramos una diferencia de capacidades y de deseos de superación entre los demás. Mi deseo es contagiar a los demás (…) Lo que debemos sacar es el lado bueno de Estados Unidos. Debemos rescatar esos conocimientos de las empresas (...) hay migrantes que estuvieron trabajando de todo, con esas herramientas, como país, y utilizando la migración como una fortaleza para hacer proyectos productivos y salir adelante. Sujeto 5: Cooperativa.

> "[La migración] nos dio seguridad, creo que la gente que migra y la gente que ha estado en otros lugares si tiene esa seguridad de lo que hace, porque lo ha aprendido. Ya ve que en las compañías pues te capacitan y pues, en lo que a mi corresponde, por ejemplo, yo en la compañía donde estaba, pues yo quería ser líder también y me estaba preparando. Ya estaba estudiando inglés, ya estaba yo entrenando con grupos a manejarlos, ya me dejaban. Y creo que sí, te hace esa diferencia de la gente que no ha salido dela comunidad, la gente que solo se ha dedicado a la pesca pues desconoce el trabajo en empresa y eso le da seguridad, yo creo que si hay una diferencia y hay una apertura total, hay como una perspectiva mejor de los propósitos y objetivos como líder…" Sujeto 14: Cooperativa.

> "Creo que la migración ha cambiado a la comunidad, si de mi comunidad el 30% ha emigrado, creo que un 10% ha venido con esa ilusión de hacer un negocio y sobrevivir, sobretodo generar esos pequeños negocios para generar empleos. Yo creo que el emigrar a Estados Unidos te hace ver diferente las cosas, te hace ver otra visión de las cosas totalmente. Antes, si tenías perspectivas pues eran pocas ¿no? y se te cerraba el mundo. Por haber migrado te das cuenta de que todo se puede hacer, solo hay que arriesgar,

porque arriesgamos ir a la frontera y caminé tres días en el desierto, si no arriesgas no ganas…" Sujeto 9: Cooperativa.

Este aprendizaje y capacidad de adaptación individual se ha contagiado a la organización del trabajo de la Cooperativa. El aprendizaje y experiencia individual se ha traducido en un aprendizaje social que va desde el significado del trabajo cooperativo, la especialización por puestos en el trabajo turístico, en servicios, en atención al cliente, guías, información local, meseros, lancheros, salvavidas, protección civil, capitanía del puerto, primeros auxilios, prevención del riesgo. Finalmente en la organización colectiva del trabajo, es decir que todos –aunque sean dueños- tienen que trabajar de manera disciplinada, organizada y responsable, para que todos ganen de ese trabajo. El espíritu y responsabilidad colectiva es evidente en las entrevistas, en la motivación y espíritu de servicio, y sobre todo en el orgullo de ser propietarios y ser parte del trabajo cotidiano que se percibe en El Madresal. El proceso de aprendizaje social se ha fundamentado en *"reconvertir un grupo de pescadores y, sobretodo, de amas de casa y pescadores tradicionales a empresarios".* En realidad lo que se está viviendo es un cambio de identidad y de subjetividad en hombres y mujeres mayores que están orgullosos de ofrecer, incluso, trabajo a los miembros de la comunidad en temporadas de alta demanda.

Buena parte de los cursos los ha realizado la Secretaría de Turismo, en las mismas instalaciones de El Madresal. Ellos afirman que se han apuntado a todos los cursos que han podido tanto para especializarse en distintas áreas de negocio, como para aprender otras actividades relacionadas.

"El de turismo nos ha ayudado en los cursos… para aprender nos capacitan. Nos capacitan igual [a hombres y mujeres] Así ya hay hombres que saben en la cocina y ya estamos capacitadas para ser cocineras, para ser meseras, recamaritas, para todo lo que necesitemos. Los cursos los recibimos aquí. El trabajo lo dividimos entre hombres y mujeres. Nosotras como amas de casa

fuimos aprendiendo, primero fui mesera, y después fui a la cocina, después a cabañas y de ahí regresé a la cocina.” Sujeto 7: Cooperativa.

“Yo, por ejemplo, era cocinera de asar pescado y ahora ya no… estamos de recamareras. Cambiamos las posiciones hasta donde aguantan las mujeres, nos rotan cada 8 meses o un año. Ahorita ya casi todos los hombres andan de meseros, las mujeres ya no… [Hay especialización de funciones] porque ahorita ya está la cocinera, el de la barra, el de las bebidas (…) Como todos somos socios, todos tenemos que trabajar según nuestras fuerzas, y los beneficios se reparten igual, si toca 10 pesos, nos toca a cada uno y nadie va a hacer pío…nadie es dueño, todos somos socios iguales.” Sujeto 3: Cooperativa.

“Para eso nos sirven los cursos, cuando empezamos nosotros que no teníamos cursos [educación formal] estábamos bastante cerrados de la cabeza, pero como los cursos nos han explicado, nos ha dicho pues nos ha quedado bastante, estamos unidos pues (…). Pues lo que he aprendido a ser respetuoso con la gente, a respetar principalmente a los turistas que vienen. Todo es muy valioso en los cursos que nos han dado. (…) Nos dieron el curso de moderniza, el de calidad en el servicio y otro curso del restaurante, también de alimentación, de bebida, todo eso nos han dado. También nos dieron el de mesero, nos dieron nuestros reconocimientos (…) Yo ya fui ayudante del de la barra, ayudé a destapar, fui acuchillador de pescado cuando muy empezamos, me la eché de mesero unos meses, como nos habían dado curso, pero como lo van cambiando ya me meto a la motoreada, a la lancheada, siempre vamos aprendiendo un poco (...) **Lo que más me gusta, yo me gustaría ser lanchero, [¿extraña el agua?] sí, me gustaría ser lanchero**, pero a veces nos falta un poquito de vocación e irle explicando a los turistas bien y en eso, bueno es que hay 4 compañeros que se prepararon para el curso de guías, y nosotros pues no nos hemos preparado todavía.” Sujeto 11: Cooperativa.

> “Nosotros somos pescadores, en el caso de nosotros ya no se piensa de esa manera. De hecho nos da la posibilidad de apoyar a otras personas, cuando se da la temporada alta contratamos a otras personas a 25 ó 30 personas diarias de la comunidad.” Sujeto 9: Cooperativa.

> “Nuestra intención es que estudien. Ustedes [los estudiantes que los entrevistaron] tienen una forma muy rápida de desarrollar las cosas, nadie aquí ha estudiado, no hay ni un licenciado, ni un abogado, arquitecto o ingeniero, no hay nada (…) cuando mucho algún compañero tenga un año de prepa, cuando mucho, de ahí quizá hasta un año de secundaria terminada y algunos de los compañeros que son de las personas más grandes no tienen ni primaria, no saben leer, ni escribir. Y sin embargo están trabajando y ahí los adaptamos poco a poco, el más joven de la cooperativa tiene 26 años y el más viejo 85.” Sujeto 2: Cooperativa.

Una vez seleccionadas las especialidades laborales, de acuerdo con el perfil de cada persona, el trabajo está organizado en dos grupos, cada uno con su cabaña respectiva, su cocina y sus mesas. El trabajo se va alternando entre uno y otro grupo, para incluirlos a todos, aunque la duplicidad de instalaciones y personas capacitadas para cada puesto podría considerarse irracional desde el punto de vista económico, cumple con el principio colaborativo y de aprendizaje. Dentro de cada grupo hay un líder operativo o de grupo, luego se organizan por área: las lanchas se cubren con 4 personas, maletero con una, la de cabaña con dos, restaurante serían 7 mujeres en cocina, 1 procesador de marisco, el cajero, el barman y los 2 meseros.

> “Yo creo que nuestro mayor éxito ha sido la identificación de puestos por cada uno. Cada quién identifica ya su área, su puesto y eso ha sido un logro bastante fuerte gracias a la capacitación que hemos tenido. No ha sido de milagro, es por la capacitación. Algo que nos ha servido es que ya mucha gente había trabajado ya en grupos sociales de trabajo; o había trabajado fuera como nosotros [en Estados Unidos], nos sirvió haber trabajado en una empresa en

> Estados Unidos o dos, pues yo había sido del ejército, ahí se manejan bajo una disciplina y son estrictos, y yo creo que es una de las empresas mayor organizadas, porque ahí si hay delegación, delegas. Igual aquí estamos aprendiendo a eso, a delegar. Aquí cada quien debe ser responsable de su área y de hacerla productiva, de que produzca, de que todos produzcamos ese es el objetivo." Sujeto 1: Cooperativa.

El segundo secreto es la disciplina. Una vez organizada, la cooperativa definió sus reglas de operación. Se establece un horario de entrada y salida, se descuentan los días de faltas, e incluso se puede expulsar a un cooperativista por faltar un número determinado de veces, o por no atender su trabajo cotidiano de manera adecuada. Las reglas establecen que el número de miembros de la cooperativa no se puede ampliar, aunque la membresía se puede transferir y establece las condiciones para retirar los recursos que se han aportado si se opta por la salida definitiva. El trabajo también está organizado de manera flexible para que un miembro pueda cambiar de posición según las necesidades, por ello, todos los miembros son capacitados para que conozcan varias funciones dentro del Centro Ecoturístico, el personal es entrenado para mantener una adaptarse a los cambios imprevistos.

Como se ha mencionado, la Cooperativa de Ecoturismo El Madresal fue organizado por 56 familias (de las 100 que iniciaron los viveros rústicos para el cultivo de Camarón). Desde enero de 2008 en que empezó a funcionar han salido 14 personas porque no están acostumbrados a trabajar con un horario como en Estados Unidos, ya que en la pesca trabajan a la hora y el tiempo que decidan. A decir de los responsables de la administración

> "En una empresa, aunque sea cooperativa y todos sean dueños, hay que seguir reglas, mantener disciplina, trabajar de corrido las horas que te toquen incluso sábados, domingos y días de fiesta. Cuando se acostumbraba descansar, ahora hay que trabajar un día sí y uno no, los líderes de grupo pasan lista a la

hora de entrada y de salida, cuando no están se les sanciona.” Sujeto 6: Cooperativa.

En este sentido, hay líneas de continuidad importante en la forma en que está integrado el ejido desde su fundación, sobre todo la idea de organizar el trabajo de manera colectiva a través de una forma cooperativa. Sin embargo, la identidad de hombres y mujeres, en especial la que deriva del trabajo y la posición en la cooperativa ha sufrido un cambio importante, porque los pescadores han aprendido a asumirse como propietarios, aceptado el trabajo y la presencia femenina como sus iguales; las mujeres, por su parte, han dejado el trabajo cerrado del hogar, para especializarse en distintas áreas de la hotelería, aunque muchas de ellas definidas en función del sexo (son re camaristas, encargadas de limpiar, o de la cocina), pero han aprendido a manifestar en las asambleas sus deseos y a asumirse como iguales a los hombres. Ambos, hombres y mujeres han desarrollado una capacidad de aprendizaje social cambiando la visión de ellos mismos como parte fundamental de la cooperativa, del trabajo colectivo, de la disciplina, de la cultura del trabajo formal y organizado, del respeto de las jerarquías, como lo aprendieron de manera directa como migrantes en Estados Unidos, o como los que buscaron un trabajo en el ejército.

“El tema es el proceso de transformación de la vida cotidiana a la vida empresarial, nos ha pasado como cuando quieres amansar un chivo que le pones la traba, brinca uno, pero sí se puede.” Sujeto 3: Cooperativa.

De hecho, lo que se está promoviendo es otra forma de trabajar basada en la disciplina individual, el aprendizaje individual y colectivo, así como en la responsabilidad comunitaria y con el medio ambiente.

Los recursos materiales

Así como la organización del trabajo continúa y transforma la tradición de organizarse a través de una cooperativa, los recursos materiales para el desarrollo

del proyecto se hicieron con una combinación de aporte individual –una vez fracasado el proyecto de los viveros rústicos, se hizo una nueva cooperación de 500 pesos para construir las palapas para vender comida- con apoyo sustancial del gobierno. El desarrollo de El Madresal combinó aportes otorgados por la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) y la Comisión para el Desarrollo de Pueblos Indígenas (CDI) para salarios de empleo temporal y recursos para la construcción de instalaciones. Los cooperativistas decidieron en asamblea ceder los recursos que les correspondían de empleo temporal para la construcción de infraestructura, aporte que combinaron con el trabajo colectivo de hombres y mujeres. Es un proyecto que tardó 4 años antes de poder ofrecer un salario semanal y continuo a los cooperativistas. Al final, como buenos pescadores, un día pescaban y otro trabajaban en el proyecto, por lo que comida no les faltaba. Todos aportaban también para hacer una olla común, de la que todos comían.

> "El señor que era dueño de la parcela nos la vendió, dos hectáreas de terreno, para que pudiéramos tener los baños y las cabañas. Después gracias a Dios nos apoyó SEDESOL, nos dio el apoyo de unas cabañas. SEDESOL nos dio 800 u 850 [mil pesos], una cosa así. Ellos tenían el proyecto que querían, pero una cabaña de esas nos salía en 80 mil pesos, así que nos daban por 4 ó 5 cabañas, también nos dieron para empleo temporal (…) los cincuenta pesos [por día del programa de Empleo Temporal de SEDESOL] que ganábamos nosotros, que era el mínimo, lo volvíamos a invertir para pagar esto (…) Luego como que se enojaron los señores que vinieron, porque nos dieron dinero para 4 cabañas, pero nosotros hicimos 9. Pero a nosotros no nos tocó dinero, nada, todo lo invertimos porque queríamos crecer. (…) tenemos trabajo y sacamos poco, lo invertimos, los días de descanso vamos a pescar y uno o dos kilos de camarón pues lo agarramos…" Sujeto 12: Cooperativa.

> "Cuando nosotros manejamos los recursos nos va mejor. El primer proyecto que llegó de 800 [mil pesos] el ayuntamiento lo manejaba. Lo iban a hacer nada más 4 cabañas, pero como nosotros lo manejamos hicimos 9 cabañas y

compramos el terreno que tenemos porque era así, lo estiramos así y si lo hubiera manejado el ayuntamiento na'mas las 4 cabañas ni el terreno lo hubiéramos pagado, porque salía en 80 [mil pesos] cada cabaña. [4 años después, en 2012] ya son 17 cabañas. En el segundo que vino igual venía pa' 5 pero nosotros hicimos otras 7 o 6 cabañas." Sujeto 8: Cooperativa.

"Hemos bajado fondos de 3 a 4 millones de pesos, un millón por año de distintos proyectos. Los compañeros van están conectados con los de allá arriba, ellos les enseñan en donde pueden pedir o a donde pueden ir a llevar los proyectos. Ellos van con el presidente municipal, hace los proyectos de ahí ya los manda para las dependencias donde está SEDESOL, CDI ya de ahí ya cuando ya llegaron ellos ya van detrás del proyectó con las copias que para ver si van a bajar los recursos y cómo siempre hay gente que nos echa la mano, por eso es que a veces van los proyectos (...) Nosotros lo manejamos directo porque ya nos pasó, ahorita con este embarcadero que llegó un millón doscientos, mire que se llevaron toda la paga con las camas que nos metieron cada cama costaba 9 mil pesos (…) Si nosotros lo hubiéramos manejado ese recurso, se hubiera comprado una buena cama Queen [Size] más barato y todavía nos hubiera quedado para arreglar las otras cabañas." Sujeto 1: Cooperativa.

La obtención de recursos gubernamentales, sobretodo de la SEDESOL y de CDI, ha desarrollado en los líderes la capacidad para lograr equilibrios. Al mismo tiempo que requieren el respaldo de las autoridades municipales, luchan por manejar de manera autónoma los recursos. También han recurrido a agencias de desarrollo comunitario u ONGs en San Cristóbal de las Casas o Tuxtla Gutiérrez que, a cambio de un porcentaje de los recursos que obtengan, los ayudan a llenar los papeles, estar enterados de los proyectos estratégicos del gobierno estatal o federal, etc. Parte del aprendizaje es tener los papeles listos y a mano, para postular a cualquier programa del que puedan beneficiarse. Al inicio, sobretodo se buscaba combinar conocimientos y capacidades que ya tenían, como la construcción, con los aportes

que cada miembro pueda hacer, con los recursos propios, como aportar los trastes cuando iniciaron el restaurant, o los muebles cuando tuvieron su primera reservación en las cabañas. Con ello aprovecharon la ganancia obtenida para comprar los muebles. Hay un asesoramiento también para realizar la planeación estratégica e ir alcanzado cada una de las etapas establecidas en ella: construir las cabañas, para amueblarlas, para limpiar la playa, para capacitarse. Hay una combinación de liderazgo y trabajo propio, con asesoría y recursos de agencias gubernamentales.

Los líderes han aprendido a hacer un uso estratégico de los recursos según sus necesidades: si pueden aportan los salarios del programa de empleo temporal para ampliar el proyecto, si no, por ejemplo, la primera vez que accedieron al programa Playa Limpia, ellos mismos trabajaron para tener un ingreso por la limpia de la playa; ahora lo bajan para contratar personas de la comunidad para hacerlo. También acceden, en temporada alta, al programa de empleo temporal de la SEDESOL, para contratar de 20 a 30 personas para que los apoyen en sus actividades.

Planeación Estratégica: siguientes etapas

Como se ha señalado puntos arriba, el trabajo del Centro Ecoturístico El Madresal inició con el aprovechamiento de una ventana de oportunidad que se hizo visible con la apertura de una palapa para vender antojitos en un espacio localmente utilizado para el turismo. La conjunción de una serie de factores –como la presencia de agentes de gobierno, los liderazgos con experiencia migratoria y sobretodo, la voluntad de 56 jefes de familia por encontrar una alternativa permanente a la pesca tradicional, dispuestos a poner su trabajo y sus recursos para ello.

Con la formación de la Cooperativa inició un proceso de aprendizaje que ha ido cambiando identidades y los ha iniciado a una nueva forma de trabajo cooperativo. Han sabido establecer una estrategia de planeación estratégica y cumplido etapa por etapa las necesidades: educarse, estar abiertos a aprender y, sobretodo, a cambiar, a construirse una nueva identidad. Se logró el apoyo de autoridades locales, estatales y federales de la disposición a hacer una empresa y de convertirse en un

factor de desarrollo dentro de Ponte Duro. Dentro de esas etapas, se han ido posicionando en su nicho de mercado:

> “Fue difícil, pero el objetivo estaba bien claro, como grupo, queríamos convencer localmente, municipalmente, estatalmente, nacionalmente y ¿por qué no? Internacionalmente. Localmente El Madresal ya es conocido, nacionalmente ahí vamos, [ya] recibimos gente del DF, Querétaro, Puebla, Veracruz y Oaxaca, ya estamos en la red [https://www.elmadresal.com]. Lo que ahora queremos es incursionar en el mercado internacional y que nuestro proyecto sea responsable, internacional y de calidad (…) Queremos turismo que se salga de Los Altos y que vengan para acá también. Como negocio ha sido difícil, con altos y bajos, pero ya logramos recibir un apoyo semanal, que era un sueño, ya lo logramos (…) Ahorita estamos trabajando en posicionarlo y hacerlo un destino confortable. Vamos a seguir molestando al gobierno federal hasta que quede, queremos que esto funcione para las 5 generaciones que siguen (…) Queremos ser el principio de algo que tarde mucho, que sea duradero y sustentable.” Sujeto 12: Cooperativa.

> “Queremos que no solo nuestro proyecto, sino que nuestra comunidad sea sustentable, respetuosa del medio ambiente, que va a hacer un trabajo de concientizar, educación ambiental, ya estamos buscando los apoyos para dar temas en las aulas de primaria y de secundaria, un asesor o consultor ambiental que eduque a las nuevas generaciones, un intérprete ambiental.” Sujeto 10: Cooperativa.

> “Yo creo que con eso lograríamos que se terminara la migración, y más, que aquí en Ponte Duro nosotros ya estamos dando un principio y tenemos respaldo de los 3 niveles de gobierno, nos han respaldado bien el proyecto y queremos que nuestra comunidad sea beneficiada por el turismo en unos 10 años, y que vivan del turismo para poder erradicar la migración.” Sujeto 12: Cooperativa.

La población joven y más educada es la que está migrando de Ponte Duro ante la frustración por la falta de oportunidades en su comunidad, municipio, estado y país. Los migrantes que dirigen la cooperativa también señalan al centro como una oportunidad que ellos no tuvieron. La diferencia es que la migración le permitió crear algo para que sus hijos tengan la oportunidad cerca:

> "(El Madresal) también **ha sido como una escuela de aprendizaje** para nuestros hijos. Es algo nuevo para nosotros y para ellos mucho más, pero es una fortuna porque hubiera deseado cuando era niño o adolescente tener un empleo cerca de mi casa. Los hijos de todos los socios de aquí van a poderlo hacer (…) A mis hijos me los imagino con una empresa, siendo gerentes de su empresa, o generales, o contadores, o administradores, o guías de su empresa, o traductores. Los imagino viviendo de un patrimonio que sus padres les dejaron, ellos trabajándolo y cuidándolo para la futura generación. Así me lo imagino, sobreviviendo de esto, una de mis hijas quisiera ser Chef, la otra quiere ser contadora, mi hijo tiene 13 años y solo lo he probado en reciclar basura y de motorista y de guardia de playa, de visor (…) Desearía que mis hijos se fueran con una beca, por ejemplo, al extranjero a estudiar. Porque [vas con] lo tuyo y tu cultura y [aprendes de] la otra [cultura]. Si eres un estudiante inteligente, las amarras las dos y te haces un ser humano súper dotado, porque vives de dos culturas y sabes moverte en los medios, eso sería muy importante y sería afortunado que lo lograran. Yo tuve que irme hasta Puerto Madero para terminar mi prepa, y me tuve que poner a trabajar para sacar mi vida, y a los 16 años era difícil, y por eso opté por mejor trabajar." Sujeto 1: Cooperativa.

Conclusiones

En los primeros años de trabajo el Centro Ecoturístico El Madresal cuenta con 17 cabañas, tres palapas, personal competente, capacidad para ofrecer empleo y un ingreso fijo y semanal a los miembros de la cooperativa. En cinco años se han convertido en ejemplo, y a veces envidia, de algunos miembros de su comunidad. En buena medida se han convertido en un motor de cambio social, cultural y económico

en el desarrollo futuro de la comunidad, en un foco de atracción turística. Es una combinación afortunada de experiencias nacionales e internacionales, en las que la migración se convirtió en una especie de escuela y los hombres y mujeres que migraron en un factor de cambio social.

Uno de los primeros puntos a destacar es la necesidad de ampliar los trabajos a nivel comunitario que permitan identificar los factores particulares que detonan la migración, el primer hallazgo de este trabajo es que los huracanes intensificaron un proceso de migración que se había iniciado, cuando menos, una década antes. Solamente una persona mencionó "las lluvias" como la razón de la migración, que éstas encontraron a una buena parte de los migrantes ya trabajando en Estados Unidos. En el caso de la Cooperativa, ninguno de sus miembros fue pionero, los que fueron a trabajar a Estados Unidos lo hicieron siguiendo a los pioneros y muchos fueron apoyados por ellos, para salir de la situación de urgencia que vivieron en 1998 y 2005. Aunque claro, un estudio de caso, no revela una tendencia, si marca una necesidad de realizar estudios más detallados en las distintas regiones chiapanecas, para enmarcar las razones que detonaron la migración y que la alimentan desde entonces. [8]

El segundo elemento que se describe en este trabajo es que la migración genera un cambio individual muy importante. La gente se percibe como dispuesta y abierta al cambio. Los mismos migrantes destacan el aprendizaje vivido por la experiencia migratoria: aprendimos a trabajar, a arriesgarnos, a organizarnos, a ser responsables, a tener un horario, a planear, a ser flexibles, a adaptarnos, entre muchas otras cosas. En un contexto de globalización, son esas características las que se busca inculcar a los estudiantes en las universidades y que los migrantes lo aprenden en la práctica buscando su sobrevivencia en trabajos poco calificados en Estados Unidos. Lo más importante de este ejercicio es que los migrantes también

[8] En otro trabajo, y como parte de esta misma investigación en publicaciones futuras, estamos analizando el impacto del programa Oportunidades en el fomento de una generación mucho más educada que sus padres que puede optar y elegir una forma de vida distinta, tal cual lo propone el PNUD siguiendo las líneas de Amartya Sen (Vila Freyer, 2013).

aprenden a utilizar los programas de gobierno. Esto podría ser paradójico porque mientras laboran y permanecen en Estados Unidos de manera irregular, también aprenden que el gobierno tiene programas de apoyo y servicio para ellos, primero, y para las familias (sobre todo si los hijos nacen en Estados Unidos), después.

Estos dos puntos nos permiten resaltar el papel que tiene la migración en el desarrollo comunitario. En este proyecto en concreto, la migración ha mantenido un proceso de aprendizaje social importante para re-educar a los miembros de la cooperativa e intentar cambiar la mentalidad de pescadores tradicionales y amas de casa, para trabajar codo a codo y en igualdad de condiciones, en la construcción de un proyecto común. Buena parte de este aprendizaje como hemos señalado se ha basado en la capacitación, con la que se apoyan los cooperativistas para llenar el hueco de la educación formal. El proyecto de desarrollo ecoturístico, además, tiene potencial para desarrollar otros nichos de mercado, que actualmente no han sido vistos ni por los dueños de El Madresal, ni por el resto de la comunidad.

Algunos otros ejidatarios han intentado reproducir el éxito de El Madresal tratando de reproducir el modelo ecoturístico, aunque de manera fallida. Sin embargo, El Madresal tiene potencial para convertirse en un factor que detone el desarrollo de la comunidad al fomentar el surgimiento de otro tipo de negocios relacionados con el turismo en la comunidad: algún tipo de restaurantes de especialidades, renta de bicicletas, bares, discotecas, entre otros, con lo que toda la comunidad podría volverse un factor de atracción y atención al turismo que ahora llega algunos días y no encuentran atractivos suficientes en el conjunto turístico para ampliar su permanencia. Se podrían generar condiciones que conviertan a todo el pueblo al sector de servicios turísticos.

El tercer punto se refiere a que este proyecto no se construyó con remesas –esas las utilizaron para comprar animales, terrenos ejidales para el cultivo y reconstruir sus casas-. El Madresal no es un proyecto en el que los migrantes, y sobretodo sus familias deban aprender a utilizar las remesas de manera adecuada, es un proyecto

construido en base al aprendizaje individual y colectivo que implica la migración. Muchos delos miembros, hombres y mujeres, o fueron migrantes o tienen alguna miembro de su familia fuera**.** Es un proyecto que surge del aprendizaje individual de los migrantes, que fueron capaces de trasladar la experiencia de cambio al resto de los cooperativistas. También de que éstos aprendieron la importancia del trabajo colectivo y han estado dispuestos a adaptarse a un trabajo disciplinado, organizado, pero más importante, han estado abiertos a aprender para cambiar, ellos también. Como hemos tratado de señalar también hay líneas de continuidad en la forma como tradicionalmente se ha organizado el ejido desde la fundación: el trabajo colectivo del ejido y de la cooperativa.

Finalmente, un punto que podría convertirse en un factor de cambio fundamental es el factor de género, como hombres y mujeres migran en esta comunidad; hombres y mujeres son propietarios del proyecto, hombres y mujeres se capacitan, hombres y mujeres abandonan poco a poco sus roles e identidades tradicionales. Es interesante notar que cuando decidieron hacer un restaurante, invitaron a las mujeres para que cocinen. Hoy en día ellas presumen haber salido de la cocina para volverse recamaristas, y al menos una parte del trabajo del restaurant es estrictamente masculino: son los hombres los que tuvieron que aprender a trabajar de meseros.

Referencias

Anguiano Téllez, ME, (2008) “Inmigración, emigración y tránsito migratorio en Chiapas: un bosquejo general” *Liminar. Estudios Sociales y Humanísticos,* Vol. VI, Núm. 2, julio-diciembre, pp. 142-154 Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, San Cristóbal de las Casas, México

Aquino Moreschi, A., (2010), Migrantes chiapanecos en Estados Unidos: Los nuevos nómadas laborales” en Migraciones Internacionales Vol. 5 No. 4, julio-diciembre, El Colegio de la Frontera Norte, México pp. 39-68

_____ (2009), “Entre el «sueño zapatista» y el «sueño americano»:La migración a Estados Unidos vista desde las comunidades zapatistas”, en

Migración y Desarrollo No. 13, Segundo Semestre, Red Internacional de Migración y Desarrollo, México, pp. 79-96

Bellinghausen, H. (2008). Empuje interesado del ecoturismo en Chiapas, en La Jornada, Sección Política, 17 de abril de 2008.

_____, (2006), "Crisis rural y migraciones en Chiapas", en *Migración y Desarrollo* No. 6, primer semestre, Red Internacional de Migración y Desarrollo, México pp.102-129

_____, (2008) "Algunas causas de la migración internacional en Chiapas" *Economía y Sociedad*, Vol. XIV, Núm. 21, enero-junio, 2008, pp. 41-58 Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. México

Austin, J., Stevenson, H. y Wei-Skillern, J. (2006, enero). Social and Commercial Entrepreneurship: Same, Different, or Both? Entrepreneurship: Theory & Practice, 30 (1), 1-22.

Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. Nueva York: W. H. Freeman & Company.

Brockhaus, R. & Horwitz, P. (1986). Psychology of the entrepreneur. En D. Sexton & R. Smilor (Eds.), The art and science of entrepreneurship (pp. 25-48). Cambridge: Ballinger.

Bygrave, W. & Minniti, M. (2000). The social dynamics of entrepreneurhip. Entrepreneurship Theory and Practice, 24, 25-37.

Durand, J. y Douglas Massey (2003), *Clandestinos. Migración México Estados Unidos en los Albores del siglo XXI*, Miguel Angel Porrúa, UAZ, México

Dyer, G. W. Jr. (1994). Toward a theory of entrepreneurial careers. Entrepreneurship Theory and Practice, 19, 7- 21.

Iskander, Natasha (2006), "Social Learning as a Productive Project: The Tres Por Uno (Three for One) Experience at Zacatecas, Mexico", in OECD, *Migration, Remittances and Development*, OECD Publishing. Disponible en http://dx.doi.org/10.1787/9789264013896-18-en

Jáuregui, JA y María de Jesús Ävila (2007), “Estados Unidos, lugar de destino para los migrantes chiapanecos” en *Migraciones Internacionales*, Vol. 4 No. 1, enero-junio, El Colegio de la Frontera Norte, México pp. 5-38

Kolvereid, L. (1996). Prediction of entrepreneurial employment status choice intentions. Entrepreneurship Theory and Practice, 21, 47-57.

Marijek van der Veen & Ingrid Wakkee (2004). Understanding the Entrepreneurial Process. Annual Review of Progress in Entrepreneurial Research, Volume 2: 2002-2003. Bradford, UK: Emerald Group Publishing Limited. pg. 114.

Martínez, G., (2013). “Migración Internacional Chiapaneca: trayectorias de movilidad, sociodemográficas y condiciones sociales” en *Revista Pueblos y Frontera digital*, V.8 No. 15 junio-noviembre pp. 50-91.

Massetti, Brenda L. (2008).The Social Entrepreneurship Matrix as a “Tipping Point” for Economic Change. St. John’s University, USA. E: CO Issue Vol. 10 No. 3 pp. 1-8

Minniti, M. & Bygrave, W. (1999). The microfoundations of entrepreneurship. Entrepreneurship Theory and Practice, 23, 41-52.

Roberts, D. y Woods, C. (2005). Changing the world on a shoestring: The concept of social entrepreneurship.University of Auckland Business Review, 7 (1), 45-51.

Sánchez, J.C. (2006). Efectos de la presentación del mensaje para realizar conductas saludables; el papel de la autoeficacia y de la motivación cognitiva. International Journal of Clinical and Health Psychology, 6(3) 613-630.

Scott, M. & Twomey, D. (1988). Long-term supply of entrepreneurs: Students’ career aspirations to entrepreneurship. Journal of Small Business Management, 26, 5-13.

Scherer, R. F., Adams, J. S., Carley, S. S. & Wiebe, F. A. (1989). Role models performance effects on the development of entrepreneurial careers preferences. Entrepreneurship Theory and Practice, 13, 53-71.

Shepsle, K y Marck Bonchek, (1996). Analizing politics. Rationality, Behavior and Institutions, W. W. Norton & Company; 1st ed edition.

Vila Freyer, A. (2013). De la vulnerabilidad extrema a la inclusión transnacional Movilidad laboral de Chiapas 1995 – 2010, en María Eugenia Anguiano y

Rodolfo Cruz (2013) *Migraciones internacionales, crisis y vulnerabilidades: perspectivas comparadas*, El Colegio de la Frontera Norte, Tijuana, México

Villaferte Solis, D. y María del Carmen García Aguilar (2014). “Tres Ciclos Migratorios en Chiapas: Interno, Regional e Internacional” en *Migración y Desarrollo* Vol. 12 No. 22 pp. 3-38.

Villafuerte Solis, D. (2009), “La centralidad de las fronteras en tiempos de mundialización” en *Comercio Exterior*, Vol. 59, No. 9 Septiembre, México

Zúñiga, E. y Paula Leite (2006). “Nuevas rutas, nuevos migrantes, nuevos retos” ponencia presentada en el segundo Coloquio Internacional sobre migración y desarrollo: Migración, Transnacionalismo y Transformación Social. Hotel Hacienda Cocoyoc, Morelos, México 26, 27 y 28 de octubre de 2006.

Zúñiga, V., y Rubén Hernández León (eds.), (2006). *New destinations. Mexican Immigration to the United States*, Russel Sage Foundation.

Sin el apoyo de los bancos, ¿cómo pueden financiarse las micro empresas sociales?. Estudio comparativo entre México y España. Caso emprendimiento social universitario "IKNEXTIA"

Jorge Lozano Laín.
José Maraboto Quepons
Antonio Fernández Portillo

Resumen

El interés en la empresa social y el emprendimiento social ha estado creciendo entre los profesionales y académicos por varios años. Los debates sobre estos temas se han celebrado entre una variedad de participantes y han ido en varias direcciones diferentes.

Dentro de ello la relevancia de las Micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) es muy grande, no solo por su peso en el PIB, sino por la cantidad de trabajadores en este sector de la economía. Las microempresas sociales tienen un sello especial y es que tienen compromisos declarados desde su misión para buscar y desarrollar oportunidades de creación de valor social. Como vemos persiguen causas nobles, pero desafortunadamente como toda microempresa se enfrentan a un problema muy importante que es el recurso financiero para iniciar o continuar con su causa. Por ello es importante el analizar las fuentes de financiamiento para las Mipymes sociales.

Palabras Clave: Microfinancieras sociales, Emprendimiento social, Fuentes de financiamiento.

Abstract

Interest in social enterprise and social entrepreneurship has been growing among professionals and academics for several years. Discussions on these issues have been concluded between a variety of participants and have been in several different directions .

Within it the relevance of micro , small and medium enterprises (MSME) is very large, not only for its weight in GDP , but by the number of workers in this sector of the economy. Social micro enterprises have a special stamp and with declared

commitments from its mission to seek and develop opportunities for social value creation . As we pursue noble causes, but unfortunately as all microenterprise face a very important problem is the financial resource to start or continue their cause. It is therefore important to analyze the sources of funding for social MSMEs .
Key Words: Social Microfinance, Social Entrepreneurship, Funding Sources.

Área temática propuesta

1. CREACIÓN DE EMPRESAS Y EMPRESA FAMILIAR.
   Creación de empresas y Universidad.

Área temática alterna

1. CREACIÓN DE EMPRESAS Y EMPRESA FAMILIAR.
   Emprendimiento social

Introducción

La presente investigación, busca relacionar diferentes variables que generen resultados positivos para el financiamiento de las Mipymes sociales.

Dada la problemática que enfrentan las Mipymes para acceder créditos por parte de los Bancos, demostraremos que las microfinancieras son una Buena opción para financiar proyectos de emprendimiento social, tal y como lo demostró Yunus con el Grameen Bank.

El área de las microfinanzas es un ejemplo de una de las instancias más exitosas de creación y aprovechamiento del capital social. (Ocampo, J. A. CEPAL).

Muhammad Yunus, fundador del Banco Grameen y el padre de los microcréditos, ofrece un ejemplo clásico de los emprendimientos sociales.

quien comenta: “... los Jóvenes tienen que pensar de manera diferente, que son personas que no buscan empleo, sino que lo facilitan...

Más que una persona que busca trabajo, debe ser un facilitador de trabajo. Por lo que su misión en la vida es crear puestos de trabajo para otros... A cada problema social podemos responder con un negocio social, que no genere rendimientos, ya que... Es posible pensar en el interés del hombre por crear un negocio para ayudar a otros y así

cambiar la vida de las personas". (Yunus, M. 2010).

Antecedentes Históricos de las Empresas Sociales

Las Organizaciones de microcrédito hicieron su aparición en los países en desarrollo por la década de 1970, casi al mismo tiempo que las Corporaciones de Desarrollo Comunitario (CDC) fueron ganando popularidad en los Estados Unidos. Sin embargo, sólo en los últimos 15 o 20 años los académicos, profesionales y los donantes han estado estudiando y registrando casos de organizaciones no lucrativas que adoptan enfoques basados en el mercado para lograr su cometido.

Tal vez las raíces de las actividades empresariales en el contexto del sector social se pueden sacar de las cooperativas que han funcionado como un medio para financiar agendas socioeconómicas, desde mediados de 1800. Robert Owen (1771-1858) fue padre del movimiento cooperativo.

Las Cooperativas están definidas por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) como "una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente, para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común. Mediante una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada" Ellos "se basan en los valores de autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores, los socios cooperativos hacen suyos los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por otros. "Notablemente, la definición y características de la cooperativa son los abrazados por el emprendimiento social.

El Comercio Justo es otro predecesor al campo contemporáneo emprendimiento social. Los primeros intentos de comercializar productos de comercio justo en los mercados del Norte se iniciaron en los años 1940 y 1950 por parte de grupos religiosos y de diversas ONG políticamente orientados. Comité Central Menonita (MCC) y SERRV Internacional fueron los primeros, en 1946 y 1949, respectivamente, para desarrollar cadenas de suministro de comercio justo en el desarrollo países. Los productos, casi exclusivamente artesanías, se vendían principalmente en un punto de venta llamado

"Tiendas del Mundo." Ten Thousand Villages, es conocida hasta hoy y cuenta con numerosos lugares en los EE.UU.. Ten Thousand Villages opera como empresa social sin fines de lucro subsidiaria de MCC.

En Estados Unidos, las Corporaciones de Desarrollo Comunitario (CDC) hizo su aparición catalizando el crecimiento económico, mediante la inversión en la creación de empleo, desarrollo de negocios, bienes raíces y vivienda asequible en comunidades objetivo. Antes de la década de 1970, los bancos "hacían acciones de discriminación" contra los barrios de minorías, incluso a los residentes con capacidad crediticia. En 1973, los fundadores del "Shorebank", Ron Grzywiński, Mary Houghton, James Fletcher, y Milton Davis, con experiencia en la banca, los servicios sociales y el activismo comunitario, decidieron comprar un banco en un barrio desinvertido, y crear filiales complementarias, centrándose todos los recursos en un barrio.

Actualmente algunas organizaciones microempresariales transitan en el espacio de emprendimiento social, en el campo de emprendimiento social se considera a la institución de microfinanzas (IMF) como una empresa social por excelencia y ve a sus líderes como algunos de los emprendedores sociales más formidables del mundo.
Hoy en día, los líderes como Mohammed Yunus están trabajando para construir relaciones entre las comunidades de la Microempresa y el emprendimiento social. Existen muchas lecciones valiosas para construir el naciente campo del emprendimiento social: La búsqueda del desarrollo de metodologías para generar ganancias significativas efectuadas por la industria de las microfinanzas; El estimular la innovación; Lograr la escalabilidad replicándolo a nivel mundial, y el cuidado de segunda y tercera generación de innovadores y emprendedores de microfinanzas.

Definiciones de Empresa Social

La empresa social es un campo de conocimiento relativamente joven que se encuentra en desarrollo (Dart et al., 2010) y que ha llamado poderosamente la atención porque presenta un interesante potencial para resolver problemáticas sociales (Paton, 2003; Thompson y Doherty, 2006) ya que utiliza un modelo organizativo alternativo dentro del

capitalismo y con gran potencial (Hemingway, 2005; Amin, 2008; Hudson, 2009; Wilson y Post, 2013).

La empresa social es un concepto que no presenta, ni en la literatura académica ni en la práctica, una definición precisa en la actualidad (Alter, 2007; Galera y Borzaga, 2009; Sepúlveda, 2009; Brouard y Larivet, 2011; Haugh, 2012; Doherty et al., 2014), existiendo diversas nociones de este concepto en diferentes países y regiones del mundo (Galera y Borzaga, 2009; Kerlin, 2010).

Un primer acercamiento a la definición de Empresa Social sería, toda organización que tiene desde su misión el compromiso de apoyar a los colectivos más necesitados así como su preocupación por el medio ambiente sin que busque la creación de valor económico, basándose principalmente en la maximización del valor social para ayudar a la comunidad.

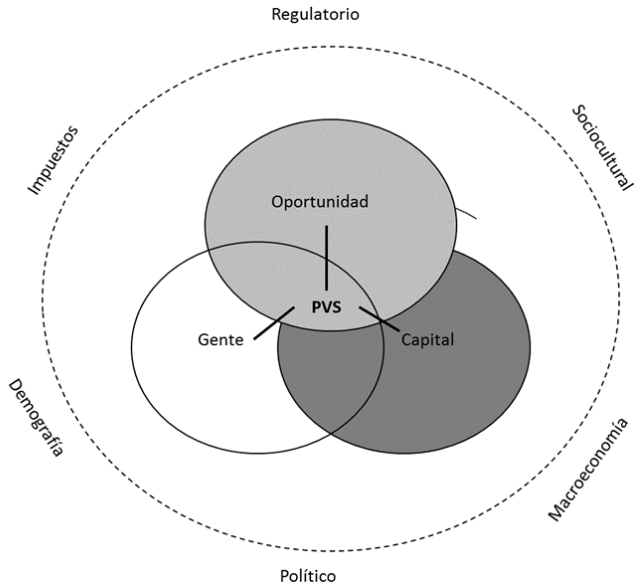
Una Empresa Social, cumple con los dos siguientes elementos:

- La razón de ser y la misión de la organización está definida por un objetivo social, que típicamente se concreta en la lucha contra un problema social (Dart 2004; Murphy y Coombes 2009): la pobreza, la desigualdad, la falta de vivienda, la conservación del medio ambiente o el desempleo.
- Esta misión social se persigue mediante la realización de una actividad económica en un mercado competitivo (venta de productos y servicios). En la persecución de este objetivo, la empresa social genera externalidades sociales o ambientales positivas (Santos, 2012).

Austin et al. (2006) presentan un marco de las empresas sociales desarrollado como un diagrama de Venn donde se identifica el círculo de la oportunidad como el origen de la iniciativa empresarial (figura 1). La oportunidad se define como el estado futuro deseado que es diferente del actual y la convicción de que el logro de ese estado es posible. Las dos variables facilitadoras, las personas y los recursos de capital, son los círculos en la base. Los tres círculos se cruzan, lo que refleja la imbricación y la interdependencia de

las variables. En el centro está la proposición de valor social (PVC) como la variable integradora.

Figura 1. Marco del emprendimiento social



Fuente: Austin et al. (2006)

Alrededor de los tres círculos están las fuerzas o factores contextuales, definidas como elementos que escapan al control del emprendedor y que influyen en el éxito o el fracaso de la iniciativa empresarial. Los factores contextuales incluyen la macroeconomía, la demografía, los impuestos, la estructura regulatoria y el entorno sociopolítico. El entorno económico, las políticas fiscales, los niveles de empleo, los avances tecnológicos y los movimientos sociales como los relacionados con el trabajo, la religión y la política son ejemplos de factores contextuales específicos que pueden enmarcar las oportunidades y los riesgos a los que se enfrenta un nuevo emprendimiento.

El carácter distintivo de la misión de las empresas sociales y el carácter multifacético del valor social generado otorgan a la proposición de valor social (PVS) un papel central en la distinción entre el emprendimiento social y el emprendimiento tradicional/comercial. Este último tiende a centrarse en los avances y en las nuevas necesidades, mientras que el social se orienta principalmente a servir con mayor eficacia las necesidades básicas de la comunidad a través de enfoques innovadores.

Tipologías de empresas sociales:

Según Young (2001) existen tres identidades distintas de las empresas sociales: Filantropías Corporativas, Organizaciones con Propósito Social e Híbridas:

a) Filantropías corporativas. Las empresas sociales pueden ser organizaciones intencionadamente con fines de lucro que decidan utilizar algunos de sus recursos para promover causas sociales o promover el bien público de una manera particular. Básicamente, las organizaciones filántropo-corporativas son empresas cuya finalidad es maximizar sus utilidades o aumentar su cuota de mercado. Este tipo de organizaciones participan en actividades de beneficio social, tales como realización de campañas financieras, voluntariado con el personal de la empresa, patrocinios corporativos así como asociaciones conjuntas con organizaciones sin fines de lucro. Estas actividades están orientadas, principalmente, a mejorar la imagen pública de la empresa.

b) Organizaciones con propósito social. Alternativamente, una empresa social puede considerarse como una organización (privada) dedicada al logro del bien social cuando la organización es impulsada por una misión diferente a la que persiguen las empresas con fines de lucro. Este tipo de organizaciones no persiguen fines de lucro, por lo que sus fuentes de ingresos provienen de donativos, subsidios gubernamentales y se apoyan fuertemente en el voluntariado para satisfacer sus necesidades de recursos laborales.

c) Empresas híbridas. Un desarrollo bastante reciente es la aparición de empresas

que afirman tener doble objetivo: obtener un beneficio económico y contribuir al bien social más amplio. Estas empresas, en teoría, limitan sus niveles de fines de lucro con el fin de dar cabida a criterios sociales, tales como la conservación del medio ambiente (por ejemplo, usando sólo materiales reciclables o la producción de productos ecológicos y saludables), la justicia social (por ejemplo, la utilización de prácticas de contratación y promoción favorables a minorías o a trabajadores con discapacidad), o el donar una parte sustancial de sus ganancias para apoyar causas sociales en lugar de distribuirlas a los propietarios.

Otra clasificación es la elaborada por Masseti (2008), quien desarrolla la matriz del emprendimiento social en la cual se clasifican los emprendimientos sociales en cuatro cuadrantes en función primeramente de la orientación que adopta la misión de la empresa social (esto es, si está orientada hacia la satisfacción de necesidades sociales o del mercado) y, en segundo lugar, si la empresa social busca o no obtener objetivos económicos (figura 2).

Figura 2 Matriz del Emprendimiento Social



Fuente: Massetti (2008)

A continuación se presenta una descripción de cada uno de los cuadrantes:

a) Cuadrante IV: La empresa tradicional comercial con enfoque a la base de la

pirámide

El cuadrante IV representa a aquellas empresas que tienen principalmente una misión impulsada por el mercado y sí buscan obtener objetivos económicos. Su enfoque de mercado es hacia el segmento denominado “Base de la Pirámide”. Este término representa a los pobres en la base de la escala socio-económica mundial, compuesta por los 4.000 millones de personas que viven con menos de dos dólares diarios, los cuales participan principalmente en una economía de mercado informal. Estas empresas buscan la generación de ingresos a través de vender bienes o suministrar productos a los que están en la base de la pirámide, de tal manera que ayuda a mejorar el nivel de vida de las personas más necesitadas (Prahalad y Hammond, 2002; Prahalad y Hart, 2002). El impulso a este tipo de empresas sociales se plantea como una estrategia desde la empresa tradicional/comercial para atender los problemas de pobreza, al tiempo que es una oportunidad rentable para obtener objetivos económicos debido a la magnitud de la población involucrada en este segmento de mercado.

b) Cuadrante III: La empresa social transitoria

El cuadrante III representa a las empresas sociales que responden a las necesidades del mercado, pero no son impulsadas por la necesidad de obtener objetivos económicos. Por lo tanto, sólo podrán existir durante un corto período de tiempo. Las empresas sociales en este cuadrante deben encontrar apoyo para sus esfuerzos a través de donaciones públicas y privadas y de subvenciones o apoyo gubernamental. Estas empresas identifican una necesidad en el mercado, y luego se enfocan a satisfacer esa necesidad con el objetivo de apoyar una causa social. El único medio de supervivencia para las empresas sociales en este cuadrante es mantener el apoyo continuo de las donaciones y subvenciones, porque una vez que se detiene este apoyo tienden a desaparecer.

c) Cuadrante I: La empresa social sin fines de lucro

El cuadrante I representa a las empresas sociales que están impulsadas por una misión social y no buscan obtener objetivos económicos. Este tipo de empresas sociales no

pagan impuestos sobre los excedentes y sólo deben cubrir los gastos para sobrevivir. Fundaciones, organizaciones benéficas, museos públicos e iglesias caen en esta categoría. En general, este tipo de empresas sociales se enfocan a la prestación de un trabajo socialmente necesario que los gobiernos y las empresas tradicionales comerciales no cubren. Se basan en donaciones, subvenciones y cuotas de los miembros para apoyar sus operaciones. Algunos investigadores consideran este cuadrante como el origen de la empresa social moderna (Dart, 2004).

d) Cuadrante II: El punto de transformación

El cuadrante II representa a las empresas sociales que no sólo son impulsadas por la misión social, sino que también buscan obtener objetivos económicos para sobrevivir. Este cuadrante está recibiendo mucha atención en la literatura empresarial (Dorado, 2006; Tracey y Phillips, 2007), debido a que estas empresas sociales tienen la mayor oportunidad de generar la transformación social. Las empresas sociales de este cuadrante se denominan empresas sociales híbridas ya que reflejan dos elementos clave: una misión social global y la creatividad empresarial (Nicholls, 2006; Peredo y McLean, 2006). El fenómeno del emprendimiento social híbrido emerge, por tanto, como la transformación de la organización sin fines de lucro, de la puramente filantrópica, a la búsqueda de objetivos mixtos entre generación de objetivos sociales y económicos (Kosgaard, 2011).

Empresas sociales híbridas.

A pesar de la creciente contribución de las empresas sociales a las economías mundiales, éstas funcionan en un entorno cada vez más competitivo. En este contexto, algunos investigadores abogan por la necesidad de redefinir radicalmente el propósito y la misión de las empresas sociales para poder hacer frente a los retos ambientales con eficacia (Forehand, 2000; McDonald, 2007).

El modelo híbrido ayuda a las organizaciones a sobrevivir y crecer permitiéndolas que sean auto-sostenibles (Robles, 2013). Según la clasificación elaborada por el Global Entrepreneurship Monitor (GEM), "las empresas sociales híbridas son organizaciones que se identifican a sí mismas como una organización social, y que reciben al menos el

5% de sus ingresos a través de la venta de servicios o productos” (Lepoutre et al., 2013). En lo relativo a esta característica doble condición de generadora de valor social y económico, Dacin et al. (2011) argumentan que "el valor económico es crucial para la sostenibilidad de los emprendimientos sociales y la creación de valor social", ya que es difícil "hacer caso omiso de que la creación de valor social suele estar estrechamente relacionada con los resultados económicos, los cuales producen los recursos financieros que el emprendedor social puede utilizar para lograr su misión principal”.

Fuentes de Financiamiento para las Empresas Sociales

Las Fuentes de financiamiento para las Mipymes, estan muy condicionadas a diversos factores. Si se busca vía la Banca Comercial, necesitará un aval (representante solidario), un bien (Crédito hipotecario), etc; Si se trata de una Microfinanciera necesitará una garantía y las tasas no serán menores de 40% anual (en México).

Si buscan fondearse vía Fundaciones, OSC o Business Angels. Deberá preparar muy bien un plan de negocios, justificación del préstamo y seleccionar muy bien a la organización a la que se solicitará el apoyo.

Por ultimo para acceder “bajar” recursos del gobierno; además del plan de negocios y la justificación de haber estado en alguna incubadora asociada al INADEM deberá hacer un gran papeleo.

La fuente de financiamiento primaria para el desarrollo de las empresas, debiera ser el Financiamiento Bancario pero, No lo es para las Microempresas.

Existe dentro de la amplia oferta bancaria diversos instrumentos de apoyo a Mipymes (Micro, pequeñas y medianas empresas).

“El financiamiento bancario es uno de los instrumentos insustituibles para impulsar la competitividad de las Mipymes. Para lograrlo debemos afrontar a la brevedad posible dos importantes desafíos: incrementar el crédito oportuno y competitivo al sector productivo, y aumentar el número de empresas con acceso a las opciones financieras disponibles en la banca mexicana”.

En el análisis *Pulso Industrial*, Funtanet refirió que las micro, pequeñas y medianas empresas generan 75 de cada 100 empleos en el sector formal de la economía en

México, sin embargo reciben el 15% del financiamiento bancario. “Esta disparidad entre su contribución al desarrollo y el soporte que crediticio que obtienen revela uno de los desafíos más importantes para el aprovechamiento integral de sus potencialidades”

Créditos bancarios en México

En México hay una oferta de créditos bancarios a Mipymes que rebasa los 120,000 millones de pesos al año y 11 de los 15 mayores bancos cuentan con un área de atención especial para estos negocios; sin embargo, el financiamiento sigue siendo uno de los grandes retos para los emprendedores del país.

El panorama de las pequeñas empresas se complica ante la falta de canales y ofertas adecuadas de financiamiento, asegura Marcus Dantus, director de Wayra, la aceleradora de negocios de Telefónica.

Créditos bancarios en España.

La financiación bancaria a las **pymes** españolas ha descendido un 66% desde el inicio de la crisis, según un informe elaborado por Bain & Company y el Instituto Internacional de Finanzas (IFF), que también señala que en 9 de los últimos 16 trimestres los bancos españoles afirman haber endurecido los criterios de aprobación de créditos.

Además, el estudio ha destacado que ha aumentado el diferencial en los tipos de interés de las pymes españolas, irlandesas, italianas y portuguesas. Así, en la actualidad, una pyme en España paga un 5,2% de interés, mientras que una alemana se financia a un 2,9%.

Las entidades firmantes del informe han efectuado un llamamiento para la creación de grupos de trabajo en Europa, en coordinación con la Comisión Europea, con el objetivo de implantar una serie de propuestas a medida centradas en reactivar el acceso al crédito y al capital de las pymes europeas.

Según el estudio, la financiación bancaria se ha reducido una media de 47% en los seis países estudiados (España, Francia, Italia, Holanda, Portugal e Irlanda) desde

los máximos alcanzados antes de la crisis. En toda la zona euro, la caída ha sido de 660.000 millones de euros en los últimos 12 meses (hasta julio de este año), lo que supone una reducción del 36% desde los máximos en abril de 2008, una cantidad equivalente al 4,5% del PIB de la zona euro.

Dada estas circunstancias es por ello que hemos encontrado que resulta una mejor propuesta de financiamiento para las Mipymes, las microfinancieras sociales que los Bancos.

Preguntas de investigación

¿Para las **Mipymes** es posible tener una fuente de financiamiento confiable que no sean los Bancos?

¿Son las Microfinancieras sociales una alternativa de financiamiento viable para las Mipymes?

Contribuciones esperadas.

Comprobaremos empleando el estudio de casos:

Que existen otras fuentes de financiamiento alternas confiables para las Mipymes, y no solo el uso de la Banca comercial.

Que las Microfinancieras Sociales son una alternativa viable para financiar a las Mipymes**.**

Detección del problema

Problemática que enfrentan las Mipymes para acceder al crédito

1. No cuentan con las garantías requeridas por las instituciones financieras.
2. No cuentan con la formación, y adolecen de información y capacidad de gestión financiera.
3. Tienen mayores costos de financiamiento con relación a las grandes empresas.
4. Existen escasas fuentes de financiamiento para Mipymes.
5. Renuencia de las instituciones financieras para financiar proyectos de bajo

monto.

6. Abrumadoras exigencias de trámites.
7. Los trámites requieren de tanto tiempo, que cuando finalmente se autoriza y recibe el crédito, es demasiado tarde para utilizarlo.
8. Se niegan posibilidades de obtener financiamiento a empresas con menos de dos años de existencia y aquellas que tienen el tiempo, por lo regular se encuentran en el buró de crédito.

La segmentación de los mercados financieros y la discriminación negativa hacia las micro, pequeñas y medianas empresas son aspectos que prevalecen, en mayor o menor medida, en las economías latinoamericanas. La aplicación de diferenciales en las tasas de interés de los préstamos según el tamaño de empresa, la escasa participación de las Mipymes en el crédito al sector privado y la amplia utilización de proveedores y autofinanciamiento para obtener capital de giro o llevar a cabo inversiones son elementos que denotan la existencia de dificultades de acceso al crédito para este tipo de agentes.

Como podemos ver tanto en México como en España, los requisitos para poder acceder a un crédito por parte de las microempresas se vuelve casi inviable.

No solo por la solicitud de garantías: bienes, o solidarios responsables (aval), sino en mucho de los casos el papeleo.

Descripción del método

Esta investigación está basada en la contratación de 2 casos (México y España) acerca de las fuentes alternativas de financiamiento para las Mipymes sociales que como pudimos observar en su mayoría no son susceptibles a obtener un crédito bancario.

Búsqueda de Créditos en la Banca Comercial

El crédito es un acto a través del cual una persona (acreedor) confía dinero a otra persona (llamada deudor) por un periodo determinado. Una vez trascurrido el plazo, la persona que recibió el dinero se lo devuelve al acreedor. Usualmente los créditos no son gratuitos, por lo que el deudor, al momento de devolverle el dinero al acreedor o antes, debe agregar un pago adicional o premio al cual se le denomina “interés” y se expresa o se da a conocer a través de la tasa de interés.

Una de las principales actividades de los bancos es proporcionar créditos a sus clientes, principalmente personas y empresas. Los créditos también se conocen como “préstamos” o “financiamientos” en el lenguaje bancario.

Las personas (deudores) pueden utilizar el dinero obtenido a través de los créditos según sus necesidades, ya sea para la adquisición de bienes de consumo o para invertirlo. También existen los créditos que se otorgan a las empresas, para que éstas inviertan en bienes intermedios o de capital a fin de mejorar sus procesos de producción y aumentar su producción

Requisitos generales para obtener un préstamo bancario en México

1. Edad. El principal accionista de la empresa o la persona física con actividad empresarial debe tener entre 25 y 65 años.

2. Comprobante de domicilio. Se debe presentar el comprobante de domicilio a nombre del principal accionista o a nombre de la empresa, así como del obligado solidario.

3. Antigüedad en el domicilio mínima de dos años. Generalmente los bancos requieren que la empresa tenga dos años en el mismo domicilio o entre tres y cuatro años de establecida si ya cambió de domicilio y no cubre los dos años.

4. Solicitud de otorgamiento de crédito. El interesado en obtener el crédito debe cumplir acudir al banco a llenar la solicitud correspondiente.

5. Registro Federal de Contribuyentes. Es necesario demostrar que ha estado afiliado al Registro Federal de Contribuyentes por un mínimo de dos años, en ciertos bancos establecen el tiempo mínimo hasta en cuatro años.

6. Contabilidad positiva. Uno de los requisitos más importantes es la contabilidad de la empresa, la cual debe ser positiva en los últimos dos o tres años, dependiendo del banco. La contabilidad positiva se refiere a que la empresa no debe presentar pérdidas significativas en su patrimonio y se puede demostrar a través de los estados financieros o de la declaración de impuestos.

7. Acta Constitutiva y Poderes Legales. Para realizar cualquier trámite es importante presentar el Acta Constitutiva de la empresa y los poderes legales que faculten al representante o accionista para realizar los actos correspondientes.

8. Obligado solidario. En caso de tratarse de una empresa, los obligados del principal accionista serán el resto de los socios y sus cónyuges si se encuentran casados bajo el régimen de sociedad conyugal. En caso de las personas físicas con actividad empresarial, el obligado solidario puede ser cualquier persona.

9. Comprobante de ingresos. Para garantizar que el cliente que requiere el préstamo tiene la solvencia económica requerida, los bancos suelen solicitar comprobantes de ingresos. Para tales efectos sirven los estados de cuenta bancarios, los estados financieros o las declaraciones anuales de impuestos. Por facilidad, es más común presentar los estados de cuenta bancarios, sobre todo si la empresa ya usa los servicios financieros del banco que le otorgará el crédito.

Requisitos para pedir un préstamo en España

Las pymes siempre han tenido más difícil el conseguir financiamiento a través de préstamos en las entidades bancarias, esta dificultad se ha acrecentado debido a la

crisis, por lo que este artículo pretende dar una visión sobre los requisitos que se están exigiendo actualmente para poder solicitar un préstamo.

¿Cómo puede un emprendedor o un pequeño empresario conseguir un préstamo? Cada entidad bancaria puede ofrecer diferentes tipos de préstamos, algunos más específicos que otros en cuanto a sus aplicaciones, además la institución crediticia puede pedir para la presentación de la solicitud y su consideración determinados requisitos para cada caso y circunstancia.

A pesar de lo anterior, existen una serie de requisitos que en términos generales solicitan todas las entidades bancarias a las pymes y emprendedores que requieren financiamiento para sus proyectos empresariales.

Si se trata de una persona física o jurídica que desea emprender pero que no tiene un historial crediticio, no puede presentar estados financieros, IVA o IRPF, el banco o entidad financiera debe garantizar que se puede responder de alguna forma al crédito, por lo que los requisitos más usuales son:

- DNI de los solicitantes.
- Declaración de la Renta de los solicitantes.
- Recibo de autónomo.
- Documentación relativa a los avalistas del préstamo. Nóminas, o en caso de garantía hipotecaria, nota simple de los bienes inmuebles que podrían garantizar el préstamo. Si estos bienes inmuebles ya garantizan algún préstamo se deberá indicar.
- Plan de negocio.

Si se trata de una Sociedad de nueva creación la entidad bancaria requerirá para la consideración de la solicitud de préstamo lo siguiente:

- DNI de los solicitantes.
- CIF de la empresa.
- Declaración de la Renta de los solicitantes.

- Recibos de autónomo o nóminas de los solicitantes (si procede).
- Acta de constitución de la Sociedad: Si después de constituida la empresa, se han hecho modificaciones éstas también deberán ser comunicadas al solicitar el préstamo
- Recursos propios de los que dispone la empresa para dicho emprendimiento.
- Documentación relativa a los avalistas del préstamo. Nóminas, o en caso de garantía hipotecaria, nota simple de los bienes inmuebles que podrían garantizar el préstamo. Si estos bienes inmuebles ya garantizan algún préstamo se deberá indicar.
- Plan de negocio.

Actualmente, es requisito indispensable para emprender la presentación de avalistas y alguna propiedad inmobiliaria para garantizar el préstamo.

Ahora bien, si se trata de una empresa ya establecida, es importante saber que las entidades bancarias toman en cuenta que dicha empresa tenga o no relaciones comerciales con el banco al momento de hacer la solicitud. Si las tiene, el banco lo primero que analizará es el historial de movimientos y transacciones que dicha empresa ha realizado directamente con él, esto puede resultar tanto positivo como negativo para la empresa ya que para la entidad bancaria será una indicación clara de los movimientos monetarios de la empresa, préstamos, liquidez, etc.

En cuanto a los requisitos para la presentación de la solicitud en caso de una empresa establecida además de los ya indicados en caso de empresas de nueva creación, es muy probable que la entidad bancaria le solicite lo siguiente:

- Declaraciones del Impuesto de Sociedades de periodos anteriores.
- Balance General y Cuenta de Pérdidas y Ganancias del año anterior.
- Declaraciones presentadas de IVA del año anterior y en curso.
- Declaraciones presentadas de IRPF del año anterior y en curso.

Todos estos documentos le permitirán al banco evaluar la capacidad financiera de la empresa.

En resumen, para poder solicitar un préstamo el banco o caja puede solicitar los requisitos que le parezcan pertinentes de acuerdo al importe del préstamo, plazo del mismo, y por supuesto de las condiciones de la empresa solicitante.

Tabla 1. Comparativa de bancos comerciales en México.

Banco	Producto	Monto	Tasa	Plazos	Obligado solidario
Santander	Super Crédito	$200,000	17.44%	48 meses	NO
	Crédito Agil	$50,000-$ 4M	17.11%	12 Meses	SI
HSBC	HSBC empresas	$10,000- $2.5 M	20%- 24%		SI
Compartamos	Comerciante	$3,000- $30,000	129.11%	4,5 y6 meses	SI
	Crece tu negocio	$8,000- $100,000	129.1%	4 a 24 meses	SI
BANCOMER	Micronegocios	$20,000- $30,000	25.9%		SI
	Equipamiento	Variable	19.3%	6,12, 18,24 y 36 meses	SI
	Capital de Trabajo	Variable	19.3%	12,24 y 36 meses	SI
BANORTE	Crediactivo	$100,000- $14M	12.7%	5 años	SI
ASP financiera	Credimpulsa	$130,000- $170,000	53.05%	12 meses	SI

Fuente: Elaboración propia

Otras alternativas de financiamiento

1 Fuentes No gubernamentales.

A Microfinancieras Comerciales.

B Fundaciones.

C Crowfunding

D Business Angels.

2 Fuentes Gubernamentales

Microfinancieras Comerciales

¿Porque son relevantes las Microfinancieras?
Es por la necesidad de proporcionar herramientas de financiación, ya sea para las microempresas o los excluidos sociales. Esta es la razón principal por la que existe la microfinanciación.

¿Por qué hablar de las microfinancieras, microfinanzas o microcreditos?
El área de las **microfinanzas** es un ejemplo de una de las instancias más exitosas de creación y aprovechamiento del Capital Social (Ocampo, 2001).
Fukuyama (1999) habla del Capital Social, definido como normas y valores compartidos que promueven la confianza y la cooperación social y que constituyen una forma utilitaria de ponderar la relevancia del factor cultural en el proceso de desarrollo, partiendo de la premisa de que no todas las culturas son proclives a fomentar el crecimiento económico. Dentro del área de desarrollo de Capital Social, una actividad que ha tenido gran impacto es la generación de microfinancieras.

Los **microcréditos** son reconocidos por ser una herramienta importante para el crecimiento económico, creación de puestos de trabajo y para la lucha contra la exclusión financiera. Por lo tanto, las microfinanzas se puede ver a través de tres ángulos diferentes: el componente social que significa la lucha contra la exclusión social y financiera, la reducción del desempleo y ayudar a la reinserción en la sociedad de los ciudadanos excluidos; el componente económico que define las microfinanzas como un habilitador económico y, por tanto, como una herramienta de crecimiento económico; la ayuda al desarrollo, que es una herramienta de ayuda para los países en desarrollo.

Microfinanzas.

Las microfinanzas se definen como [1]"la prestación de servicios financieros como el crédito, el ahorro y los productos de seguros a las personas más pobres o las comunidades que a menudo son no atendidas o bajo servido por las instituciones financieras tradicionales."

Microcréditos

Los microcréditos son pequeños préstamos concedidos por bancos, organizaciones sin fines de lucro o instituciones gubernamentales a individuos o empresas (consideradas como microempresas) con el objetivo de crear oportunidades de negocio a largo plazo y por lo tanto, apoyar la inclusión social y financiera[2].

Las microfinanzas se basa "en los sistemas de siglos de antigüedad de los préstamos basados en la confianza" [3]. En 2006, el Banco Grameen de la economista de Bangladesh Muhammad Yunus popularizó los préstamos de microfinanzas como una medida eficaz para mejorar el crecimiento económico, reducir la pobreza y así, fomentar el desarrollo.

La palabra microcréditos no existía antes de los 70´s, pero ahora se ha convertido en una palabra de moda entre los profesionales del desarrollo. Ya nadie se sorprende si alguien utiliza el término "microcrédito" para referirse a los créditos agrícolas, o el crédito rural o cooperativa de crédito, o el crédito al consumo, el crédito de las asociaciones de ahorro y préstamo, o de cooperativas de crédito, o de los prestamistas de dinero. Karlan. D (2011).

[1] Definition of Microfinance: joint definition by the International Monetary Fund, the World Bank and the United Nations.

[2] aecm: European association of mutual guarantee societies

[3] Microfinance in Europe: the origin of microfinance in Europe (www. european-microfinance.org/historiquemicrofinance.php)

Una clasificación de microcrédito sería:

A) Microcrédito informal tradicional (como, crédito del prestamista, las casas de empeño, préstamos de amigos y familiares, el crédito al consumo en el mercado informal, etc)
B) El microcrédito basado en grupos informales tradicionales.
C) Microcrédito basado en actividades a través de los bancos convencionales o especializados (como, crédito agrícola, el crédito ganado, la pesca de crédito, el crédito de los telares manuales, etc)
D) El crédito rural a través de bancos especializados.
E) Microcréditos vía Cooperativas (cooperativas de crédito, asociaciones de ahorro y préstamo, cajas de ahorros, etc)
F) Microcrédito para el Consumidor.
G) Banco-ONG basado. en microcrédito
H) Microcréditos tipo Grameen o crédito Grameen.
I) Otros tipos de microcrédito de las ONG.
J) Otros tipos de microcrédito no ONG no colateralizada.

Historia del Grameen Bank

El profesor Muhammad Yunus, Director del Programa de Economía Rural de la Universidad de Chittagong, Bangladesh, inició un proyecto de investigación en 1976 para explorar la posibilidad de ofrecer servicios bancarios a la población rural pobre. El Proyecto del Banco Grameen (Grameen significa "pueblo" en lengua bengalí) se puso a prueba en tres pueblos vecinos de la Universidad con los siguientes objetivos: extender los servicios bancarios a los hombres y las mujeres pobres; para eliminar la explotación de los pobres por los prestamistas; para crear oportunidades de empleo por cuenta propia, por la multitud de desempleados en zonas rurales de Bangladesh; y permitir desfavorecidos (en su mayoría mujeres de los hogares más pobres) a la libre administrar el dinero y los negocios. Sobre la base de su éxito, el proyecto se amplió en 1979 a varios lugares en todo Bangadesh incluyendo Dhaka, la capital. En octubre de

1983, el Proyecto del Banco Grameen se transformó en un banco independiente por la legislación del gobierno.
Hoy el Banco Grameen [http://www.grameen-info.org] sirve a más de 2,4 millones de prestatarios y tiene más de 20 empresas.

Fundaciones.

Fundaciones y Organizaciones del Tercer Sector.

El tercer sector en apoyo de los emprendedores

Es poco sabido que existen organizaciones de la sociedad civil, el llamado tercer sector, que intervienen en la incubación y desarrollo de los emprendedores.

Fundación E**.**

Nació a finales de la década de los noventa en el marco de la Cumbre Mundial de Empleo Juvenil y se consolidó con su participación en la campaña global de Jóvenes Emprendedores y Desarrollo Sustentable a partir de 2002. Se financia a través de donaciones y su misión es generar empresas y empleos dignos, fomentar la cultura emprendedora y formar emprendedores.
Fundación E trabaja en colaboración con el Sistema Nacional de Incubadoras de la Secretaría de Economía. Su labor es poner en relación a los emprendedores con el Gobierno y con Making Cents International, una empresa social con sede en Washington D.C. con la que colabora, cuya misión es potenciar las oportunidades de negocio para jóvenes, mujeres y pequeños empresarios. El objetivo final es implementar modelos de emprendimiento tanto en México como en otros países de América Latina. Otras de sus funciones, en colaboración con otras entidades, son la coordinación entre emprendedores y socios capitalistas, la creación de redes de programas de formación para pequeños empresarios o la organización de foros internacionales.
Como la Fundación E, existen en México otras entidades o asociaciones civiles enfocadas a detonar negocios, incubarlos y desarrollarlos a través de diversas estrategias. Sus objetivos son, principalmente, crear microempresas a través de capacitación y asesoría. Fundación COMPITE, FUNDEMEX, Fundación Mexicana para

la Innovación y Transformación de Tecnología en la Pequeña Empresa, FUNTEC o Fundación Pro Empleo, son algunos ejemplos.

COMUNIDAR

¿Qué es una Fundación Comunitaria?

Hay más de mil 500 fundaciones comunitarias en el mundo. En Estados Unidos operan más de 600. En México son tan sólo 21. Desde el 2009, 14 de ellas se agruparon bajo Comunalia, una asociación civil que fortalece a las fundaciones comunitarias en México.

Una fundación comunitaria es una organización de la sociedad civil integrada por ciudadanos, que funciona como plataforma para el desarrollo social de una región, movilizando recursos dirigidos a diferentes causas, buscando el mejor rendimiento y el mayor impacto social mediante asesoría y orientación a los inversionistas sociales.

Generalmente no operan programas ya que son una plataforma para la asignación de recursos, acercando la necesidad de ayudar con las causas más apremiantes de la región. Genera información confiable y es el medio para lograr la inversión planeada y estratégica, manejando recursos para el bien presente y de largo plazo, buscando que rinda todos los frutos posibles con un impacto social de fondo.

COMUNIDAR pertenece a dos redes:

Red Iberoamericana de Fundaciones Cívicas o Comunitarias. La Red Iberoamericana es una comunidad de fundaciones cívicas o comunitarias de España, Portugal y América Latina, que proporciona un espacio de diálogo, de intercambio de conocimiento y experiencias entre estas fundaciones para el fortalecimiento de las entidades que la componen.

Comunalia Alianza de Fundaciones Comunitarias de México. Red de fundaciones comunitarias en México que agrupa 17 fundaciones sin fines de lucro. Todas las fundaciones participantes comparten el objetivo de fortalecer el movimiento a nivel nacional con proyección internacional.

Fundación ASHOKA

Ashoka es la mayor asociación global de Emprendedores Sociales innovadores; hombres y mujeres que están dando solución, de manera sistémica y de raíz, a los

problemas sociales más urgentes del mundo. Ashoka no acepta fondos públicos, por eso TU COLABORACIÓN es fundamental.
La labor de Ashoka ha sido reconocida con la concesión del premio Príncipe de Asturias de Cooperación Internacional 2011 a su fundador, Bill Drayton.

Fundación SKOLL
Jeff Skoll creó la Fundación Skoll en 1999 para dedicarse a su visión de un mundo de paz duradera y prosperidad. Liderados por el CEO de Sally Osberg desde 2001, nuestra misión es impulsar el cambio a gran escala mediante la inversión, la conexión y la celebración de los emprendedores sociales y los innovadores que ayudan a resolver los problemas más apremiantes del mundo. Los emprendedores sociales son agentes de cambio de la sociedad, los creadores de innovaciones que alteran el status quo y transforman nuestro mundo para mejor. Mediante la identificación de las personas y programas logran un cambio positivo en el mundo, que les permiten ampliar su alcance, profundizar su impacto y fundamentalmente mejorar la sociedad.

Stanford Social Entrepreneurship Hub
Este sitio está diseñado para ayudarle en su viaje hacia el impacto social.
Las personas que aspiran a tener un papel en el ecosistema de innovación social, a través de la creación, la financiación, el gobierno, o la gestión de emprendimientos sociales, ya sea tomando un enfoque con ánimo de lucro o sin fines de lucro, encontrarán en este centro los recursos más pertinentes de Stanford para la comprensión de este campo. El centro destaca cursos, eventos, listas de lectura, fuentes de financiamiento, documentos legales, y más.

Crowfunding
¿Qué es Crowfunding?

El Crowdfunding consiste en una convocatoria de financiación a proyectos, que utiliza como medio Internet, para el suministro de recursos financieros, ya sea en forma de donaciones (sin recompensa), o a cambio de algún tipo de recompensa, a fin de apoyar las iniciativas para fines específicos (Lambert & Schwienbacher, 2010). Para Belleamme, Lambert & Schwienbacher, (2012) el Crowdfunding tiene por objeto recaudar fondos para la inversión a través de Internet, pero en vez de hacerlo mediante la participación de un grupo muy pequeño y sofisticado de inversionistas, la idea es obtener los fondos de una gran audiencia ("la multitud"), en la que cada individuo aporta pequeñas cantidades de dinero.

Los tres pilares básicos del crowfunding son:

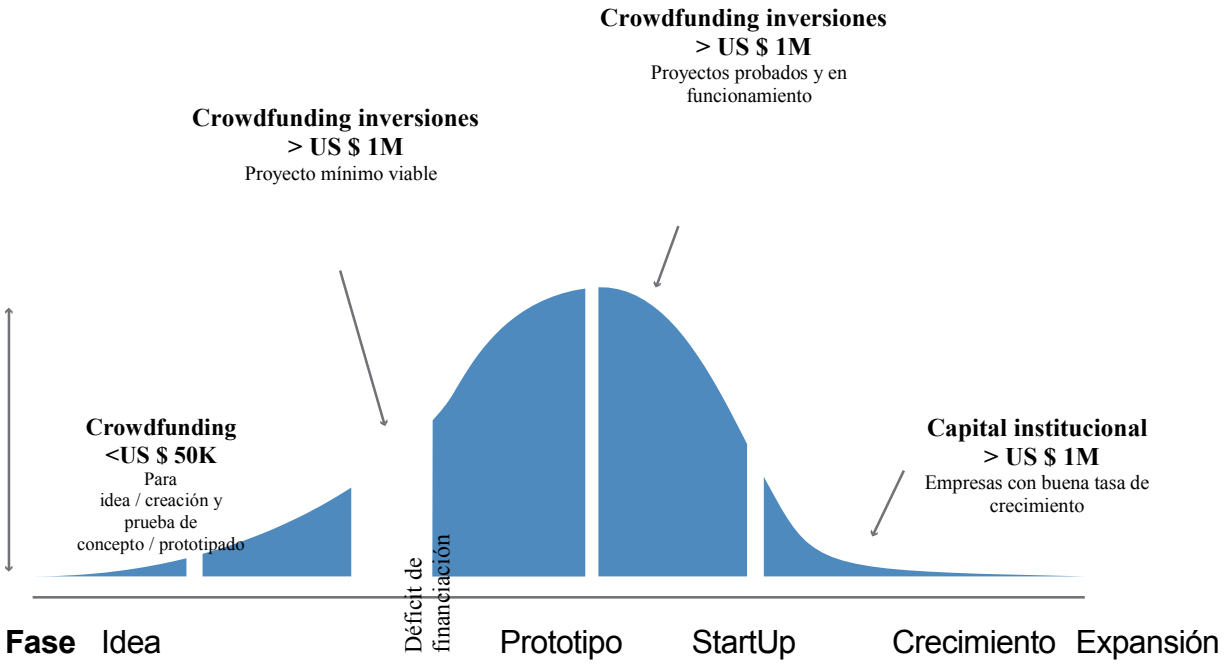
- "La forma de recaudación", ya que atrae a un gran número de financiadores (con o sin recompensa).
- "Internet based method" como soporte fundamental para acceder a emprendedores, creadores, inversores y donantes.
- "La sabiduría de la multitud", es decir, la capacidad que esta forma de financiación promueve de vincular a inversores y donantes en el proceso de producción y difusión del producto.

Desde una perspectiva más orientada a los negocios, Steinber y DeMaria (2012) definen el Crowdfunding como el proceso de pedir al público en general, donaciones que provean de fondos a las start-ups para nuevas aventuras. Usando esta técnica, se pueden evitar los capitales de riesgo y los business angel, lanzando, sus ideas directamente a los usuarios de Internet, para obtener una validación inicial del proyecto, así como hacerse una idea del alcance que puede tener el mismo en su mercado objetivo.

Lo que hay de nuevo, por tanto, en el Crowdfunding es que aprovecha las capacidades de las redes sociales, especialmente "la creación de redes y el marketing viral", permitiendo la movilización de un gran número de usuarios en las comunidades Web

dentro de un corto período de tiempo (Hemer, 2011). Según Massolution[4] Podemos indicar que diferentes tipos de Crowdfunding agrupados en: a) Crownfunding no financiero basado donaciones y recompensas; b) Crowdfunding basado en deudas y acciones.

Figura 4. Curva de adopción del Crownfunding.

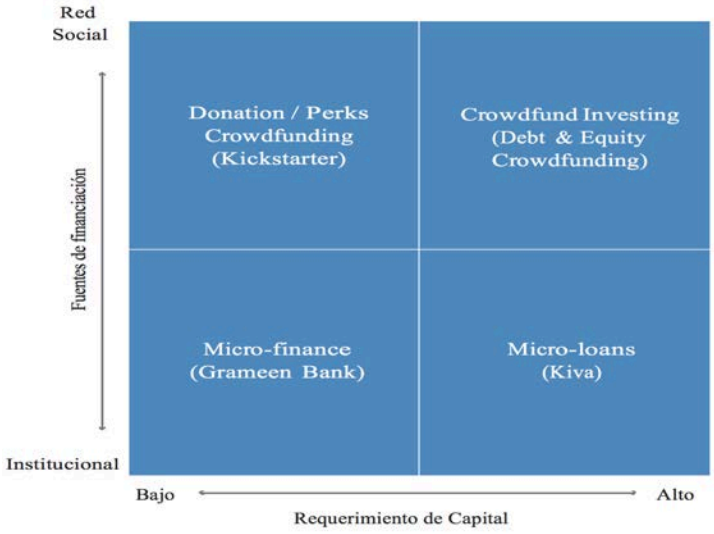


Fuente: Elaborado a partir de Banco mundial (2013).

[4] http://www.massolution.com/ (Crowdfunding Industry Report, 2013)

Aunque el Crowdfunding o CF es un fenómeno económico bastante nuevo, es una de las formas económicas con más crecimiento (Hemer, 2011; Carr, 2011). El CF permite una reducción significativa de los costos y de los riesgos asociados a la inversión, ya que ahorra en gastos financieros y el riesgo es muy bajo debido a que las aportaciones individuales suelen ser pequeñas, y en muchas ocasiones si el proyecto no sale adelante por no conseguir la cuantía necesaria se suele devolver la cuantía aportada, estas características provocan el fomento de la participación y el aumento de sus mercados (Kleemann et al., 2008). Gracias al crowdfunding se fomenta la creación de nuevas actividades en la cuales es difícil conseguir financiación tradicional (Wojciechowski, 2009).

Figura 2. Fuente de financiación en relación con la cantidad de capital necesario.



Fuente: adaptado de Banco Mundial (2013).

En el CF los propios inversores participan en el proceso creativo, lo que Surowiecki (2004) llama "la sabiduría de la multitud" y Kleemann (2008) califica como

consumidores que trabajan (*working consumers)*. Los creadores que lanzan un proyecto de CF además de financiación buscan la participación de los pequeños inversores en el proceso de creación del producto, su mejora y difusión, especialmente cuando se dan cuenta de que el modelo de negocio es justo para ellos (Franke y Klausberger 2008). Esto contribuye a la creación de valor añadido para la empresa, mayor eficiencia en el desarrollo de nuevos productos, y que además aprovecha este canal para aumentar la sensación de novedad e innovación (Schwienbacher y Larralde, 2010).

El Crowfunding en cifras

Según los datos del informe de Massolution en 2013 el volumen financiado alcanzó la cifra de 5 billones de dólares USA consiguiendo un aumento del 85% con respecto al año anterior, mientras que para (ipledg)[5], las plataformas de Crowfunding han generado 6,2 billones de dólares USA en 2013.

El reparto mundial de la financiación con micro créditos colectivos quedó en 2012 de la siguiente manera: América de Norte 1.606M$, Europa 945M$, Oceanía 76M$, Asia 33M$ y América del Sur 0,8M$. Massolution, (2013) y Banco Mundial (2013).

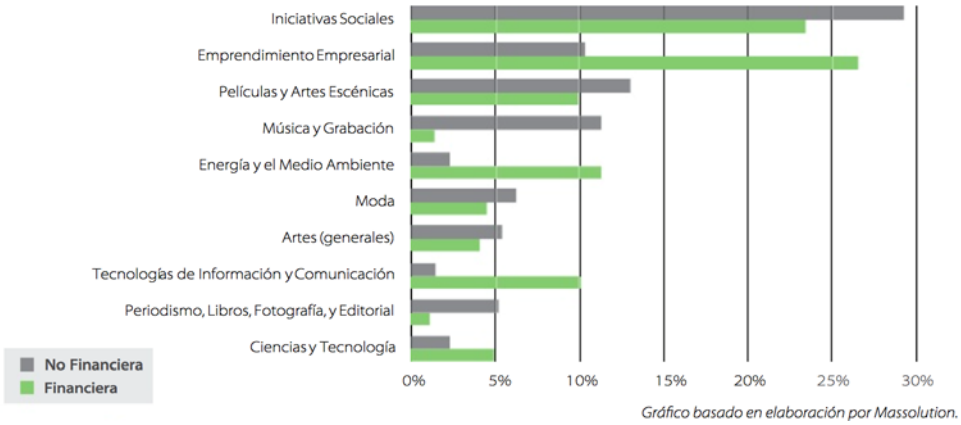
Creemos necesario hacer énfasis en que las iniciativas con mayor presencia son las iniciativas sociales, según el informe elaborado por Massolution sobre Crowdfunding en México 2013.

La mayor de la financiación en México es no financiera esto es debido a que la mayor parte de los inversores y emprendedores prefieren evitar las trabas burocráticas.

Figura 3. Actividades financieras Crowfunding

[5] http://ipledg.com/blog/?p=166

Figura 1: Actividades Financieras No Financieras del Crowdfunding



Fuente: **http://www.massolution.com/ (Crowdfunding Industry Report, 2013)**

Para Steinber (2012) el Crowdfunding es cada vez más comercialización que financiación. Esto coloca a la publicidad en el centro del éxito de cualquier proyecto. Esto requiere un plan de promoción, la divulgación constante y permanente de lo que se vende y una publicidad muy adaptada a las redes sociales en internet. Esto puede cosechar un gran éxito Carl, (2012).

García-Herrero, (2013), economista jefe de BBVA Research, responsable de las economías emergentes, comenta que México, pese a algunos retos decisivos (p. ej., que explota ampliamente el positivo ciclo económico actual), todavía es un mercado abierto para los inversionistas extranjeros que estén interesados en diversas oportunidades de inversión.

Las empresas sociales consiguen un mayor éxito para conseguir financiación, ya que son más flexibles en la balanza de calidad y cantidad. Este tipo de empresas ponen menos interés en la obtención de beneficios y se esfuerzan más en las campañas para conseguir su objetivo. (Lambert y Schwienbacher, 2010).

La mayoría de las plataformas de Crowdfunding están en USA y en UE (iPLEDGE, 2012).

Es necesario indicar que las instituciones públicas deben ser las promotoras del las plataformas de Crowdfunding y las legisladoras para así conseguir una promoción y protección de los inversores y de los emprendedores. Hay autores que hablan de que la falta de legislación es una limitación a la inversión pues aumenta el riesgo de fraude

y reduce las garantías de creadores e inversores (De Buysere et al. 2012). Para otros autores el miedo al fraude es un miedo del Crowdfunding, si bien no hay evidencias de fraude.

Las administraciones podrían actuar como inversores o donantes en los proyectos con más éxito pero que no consigan la cuantía necesaria para iniciar la actividad. -En España ya existen ejemplos de este tipo en la investigación como es el caso de la plataforma PRECIPITA-

El crecimiento y expansión del crowdfunding está originando la aparición de nuevas empresas digitales que se encargan de facilitar el camino a los emprendedores que eligen esta vía de financiación a conseguir el éxito en de sus proyectos ayudándoles a crear campañas de marketing para conseguir la financiación y una vez conseguida a conseguir a los clientes necesarios para conseguir sus objetivos.

Se hace pertinente destacar que la situación económica actual ha provocado la inclusión del Crowdfunding dentro de la Agenda Política. En abril de 2012 el Presidente Obama firmó la *Jobs Act* (Jumpstart Our Business Start-ups Act) la cual tiene el objetivo de ayudar a las pequeñas empresas a financiarse, eliminando algunas leyes y creando exenciones fiscales para potenciar el mercado de la micro financiación. En diciembre de 2012, la ciudad de Cincinnati anunció una alianza con una plataforma de crowdfunding, con el objetico de ayudar a financiar pequeñas empresas facilitando el acceso a préstamos de hasta $ 400,000. Existen otros ejemplos como los que se han puesto en funcionamiento en Ginebra y Lausana, (the 100-days.net web).

Ventajas del Crowfunding.

Es necesario destacar ventajas del Crowdfunding (Steinber & DeMaria, 2012; Forbes, 2013):

- El control total de la idea y su aplicación queda en manos de sus creadores,
- Los proyectos financiados siguen perteneciendo al 100% a sus creadores,
- Estos pueden probar la popularidad y posible éxito de un proyecto a través de prototipos que los usuarios valoraran anticipando o negando su utilidad y validez,

- Si el producto está en estrecha sintonía con su público bien puede exceder su objetivo de financiación,
- Si un proyecto no tiene éxito, los creadores no pierden dinero, únicamente tiempo, y tienen la posibilidad de poner en marcha el proyecto de nuevo con mejoras y una nueva campaña, la pre-venta es también una característica distintiva, y positiva, asociada al Crowdfunding,
- El Crowdfunding mitiga riesgos y obtiene capital que puede ser aplicado directamente a los costos de producción y comercialización
- Los administradores de proyectos a menudo reciben consejos e ideas muy útiles por parte de los financiadores. Por otra parte, los patrocinadores también se convierten en parte del equipo de marketing, ayudando a impulsar el proyecto.
- Simplificación del proceso de recaudación de fondos.
- Acceso a una gran red de inversores.
- Orientación durante la recaudación de fondos.
- Información clara y detallada del proyecto, lo cual da a los emprendedores la posibilidad de presentar su producto, así como mostrar todos sus detalles financieros y la documentación necesaria para el inversor.
- Ventajas legales relacionadas con el equipo legal que proporciona la plataforma Crowdfunding a los emprendedores.
- Las empresas pueden controlar a todos aquellos que quieren realizar inversiones permitiendo a los emprendedores revisar todos los inversionistas y aprobar o negar su inversión.
- El fácil acceso a inversiones en nuevas empresas. Al igual que el proceso en línea simplifica el proceso de recaudación de fondos para los emprendedores, los inversores también pueden beneficiarse de dicha simplificación,
- Proceso de inversión optimizada.
- Visibilidad de inversión.

Desventajas.

No podemos olvidar puntualizar las desventajas del Crowfunding:

- La idea de una nueva era de Micro Crédito Colectivo podría ser engañosa ya que hay demasiadas incógnitas al respecto.
- Los principales retos tienen que ver con la inseguridad Steinber & DeMaria (2012).
- Realizar una campaña no es fácil y es bastante estresante.
- Se exigen otro tipo de preparación que los proyectos tradicionales, que lleva tiempo consolidar.
- El éxito requiere invertir grandes esfuerzos en las actuales campañas de marketing.
- Se requiere una estructura más compleja y diversa de patrocinadores.
- La financiación es cada vez más competitiva.
- La documentación sobre el proyecto es más importante.
- Requiere de profesionales que puedan hacer económicamente atractivo al proyecto.

Business Angels

¿Quiénes Son? Son personas o entidades que están interesadas en promover la iniciativa empresarial y participar en un buen negocio. Los ángeles inversionistas son un buen recurso para emprendedores buscando capital semilla o financiación para una empresa actual. Se enfocan en la búsqueda y selección de oportunidades de inversión con requerimientos de inversión entre los **$100 y $1.200 millones de pesos.**

<u>En términos generales sus Inversionistas buscan compañías que cuenten con:</u>

• Procesos formales de constitución como sociedad.

• Productos o servicios validados en el mercado (o con cartas de intención de compra para emprendimientos en fase de implementación).

• Productos o servicios con una ventaja competitiva única (equipo emprendedor, modelo de negocio, tecnología, patente, derechos de autor)

• Productos o servicios que permitan una rápida introducción en el mercado y el desarrollo de nuevos nichos y el escalamiento del negocio.

• Productos o servicios probados en el mercado, con necesidades de inversión para la expansión.

• Socios y/o equipos emprendedores que entienden y están buscando inversionistas estratégicos que también aporten gestión en las decisiones de la empresa.

• Una clara estrategia de salida para los inversionistas en un periodo entre 4 y 6 años, esto es, la venta de la participación accionaria de los accionistas.

Ejemplos:

México. El objetivo principal de Angel Ventures México (AVM) es proporcionar capital inteligente, agregando valor a cada inversión que realizamos y potencializando su desarrollo a través del seguimiento continuo, la vinculación con nuestra red de contactos y la prestación de una extensa gama de servicios. Administran un Fondo de Co-Inversión de 20 MDD que está activamente invirtiendo en empresas de tecnología, salud, base de la pirámide, agro-negocios y retail. Invierten entre **$100,000 USD y $2’000,000 USD** por empresa.

España. La red asturiana de Business Angels (ASBAN) se constituye por iniciativa de la Federación Asturiana de Empresarios y el Centro Europeo de Empresas e Innovación del Principado de Asturias. Su objetivo es poner en contacto a emprendedores de proyectos empresariales innovadores con inversores informales (Business Angels) dispuestos a participar en estos proyectos.

Su capacidad financiera para llevar a cabo inversiones suele oscilar entre los **25.000 euros** y **los 250.000 euros**, aunque estas cifras pueden ser inferiores o superiores.

Participan en empresas que se haya en la fase de desarrollo o de expansión.

Invierten en sectores que conocen.

Prefieren mantener el anonimato ante terceras personas.

Se implican, en mayor o menor medida, en el negocio, intentando aportar el máximo valor posible.

Fondos Gubernamentales.

Apoyo Gubernamental en México.

¿Cómo se apoya a las Mipymes en México?

El 30 de diciembre del 2002 el Diario Oficial de la Federación publicó la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

A casi una década de firmar el TLCAN se publicó la primera ley para apoyar a la pequeña y mediana empresa en México. La ley tiene como objetivo "promover el desarrollo económico nacional a través del fomento a la creación, de micro, pequeñas y medianas empresas y el apoyo para su viabilidad, productividad, competitividad y sustentabilidad".11

La institución rectora de los programas de apoyo a las Mipymes es la Subsecretaría para la Pequeña y Mediana Empresa (PyME) de la Secretaría de Economía. Para ello, el presupuesto de egresos de la federación del año 2007 le asignó un presupuesto de aproximadamente 2 900 millones de pesos. De los cuales 95% están asignados al Fondo PyME.

El Fondo PyME es el instrumento principal de los distintos niveles de gobierno para impulsar y apoyar la competitividad de las Mipymes. A través de éste, se financian la mayoría de los programas de apoyo a las Mipymes.

El fondo tiene como objetivo general "promover el desarrollo económico nacional a través del otorgamiento de apoyos a las micro, pequeñas y medianas empresas, y las iniciativas de los emprendedores…".12

De acuerdo con sus reglas de operación, el Fondo Mipymes tiene siete categorías de apoyo para las PyMEs.

Apoyo Gubernamental en España.

En España es la Dirección General de Política de la Pyme (DGPYME) el principal organismo encargado de regular las ayudas y subvenciones para las Pymes. Entre los

principales programas de ayuda para Pymes y emprendedores del DGPYME destacan:

Programa de Promoción de Centros de Apoyo a Emprendedores – CEAEs
Plan de Continuidad Empresarial
Red de Puntos de Asesoramiento y Tramitación (PAIT)
“Emprendemos Juntos”
Líneas de Financiación de la Empresa Nacional de Innovación SA (ENISA)
Programa de Avales para las PYME
Programa de Avales para emprendedores
Programa de Fondos de Titulización de Activos para PYME (FTPYME)
Programa de Impulso a las Redes de Business Angels
Programa Innoempresa
Programa de Agrupaciones Empresariales Innovadoras
Iniciativa “RSE PYME”
Cevipyme. Programa de Apoyo a la PYME en Gestión de Propiedad Industrial y Vigilancia Tecnológica
Las ayudas a Pymes son un requisito necesario para poder crear una empresa y ser emprendedor.

Resultados

Dado la información recabada y la contrastación de la misma, vemos que la banca comercial no es una fuente viable sobre todo para las microempresas sociales, respecto a las otras fuentes de financiamiento, vemos que el Gobierno es opción tanto en España como en México, como también lo son las Crowfundings, así como las fundaciones y los Business Angels.
Pero de acuerdo a la información podemos observar que las microfinancieras sociales son la mejor opción, la cual podemos ver a través del Caso IKNEXTIA.

Caso IKNEXTIA
IKNEXTIA (conjunción de vocablos en náhuatl) “Crear con el viento que nutre”.

IKNEXTIA A.C. nace en Diciembre del 2010 en el Tecnológico de Monterrey a partir de una iniciativa estudiantil del grupo Dejando Huella que desarrolló un proyecto en conjunto con la incubadora social para prestar recursos a 2 microempresas, apoyando así al emprendimiento social.

En el 2012 a iniciativa de Jorge Lozano Laín en ese tiempo estudiante de Doctorado en gestión de Negocios y Emprendimiento, reunió y empoderó a un conjunto de diferentes grupos estudiantiles entre ellos: Sociedad de Alumnos de Ingeniería Industrial (SAIIS), Sociedad de Alumnos de Ingeniería Mecanica-Electríca (SAIME), Sociedad de Alumnos de Ingeniería en Biotecnología (SAIBT), Programa de Liderazgo Empresarial Internacional (PLEI), Consejo de Acciones por México (CAM), Consejo de Estudiantes por la Filantropía (CEF), Asociación de Estudiantes de Baja California en Monterrey (AEBMAC) y el grupo Dejando Huella para que conformaran el nuevo grupo IKNEXTIA.

IKNEXTIA quiere decir “crear con el viento que nutre” en Náhuatl y es precisamente lo que hace; ayuda a consolidar microempresas enriqueciendo los conocimientos y habilidades de emprendedores de escasos recursos. Este grupo está conformado por alumnos y directivos del ITESM que se han reunido desde Abril del 2011 para trabajar en la planeación, formación y desarrollo de IKNEXTIA. Este se convierte en un grupo que guía a los empresarios para lograr construir una microempresa fuerte. Es un grupo de gente con iniciativa que actúa para mejorar las oportunidades para la gente de escasos recursos, dispuesta a dedicar tiempo y esfuerzo para lograrlo. Se busca apoyar a los emprendedores con microempresas teniendo como base la confianza mutua entre IKNEXTIA y el (la) beneficiario(a).

IKNEXTIA ofrece una capacitación en contabilidad y finanzas, donde se le enseña al emprendedor a llevar un registro de sus ingresos y gastos, a hacer un costeo detallado y una proyección a futuro para que el microempresario pueda hacer de su negocio una empresa rentable y así no sufra por la realidad social de México que juega en su contra. Todo esto se hace a través del proyecto de Servicio Social Ciudadano “Asesor IKNEXTIA”.

Por otro lado, IKNEXTIA se vincula con la Incubadora Tradicional de Microempresas del Tecnológico de Monterrey. Si el empresario lo requiere se le otorga una beca para que

curse capacitaciones en Ventas, Mercadotecnia, Imagen, Organización y Producción con asesores profesionales.

Una vez que el empresario tiene todo en orden y está listo para dar el siguiente paso, este es candidato para recibir un crédito, si lo necesita, para generar o fortalecer su microempresa, aumentar su capacidad de producción, mejorar su calidad, etc. Dicho crédito tiene una tasa de interés del 10% anual y se ofrecen tres meses de gracia durante los cuales no generan intereses. Al ser un crédito tan blando se convierte en una oportunidad muy buena para que hagan crecer sus microempresas. Durante ese año en el cual el empresario tiene que financiar el crédito se le da seguimiento para que no tenga problemas para cumplir y al seguir creciendo como empresa. Estas aportaciones mensuales no se consideran como pagos sino como donativos para que más emprendedores puedan salir adelante con sus microempresas, empezando así una cadena de ayuda que crece exponencialmente.

Misión

Impulsar, orientar y brindar el apoyo para el desarrollo social y económico de la región a través del microfinanciamiento basado en un modelo de participación estudiantil formando redes estratégicas y de confianza en la responsabilidad del emprendedor de apoyar a otras microempresas en reciprocidad.

Visión:

Ser la desarrolladora e impulsora de proyectos sociales de más trascendencia en la región enfocada a las comunidades marginadas donde se transforman las vidas tanto de los beneficiarios como de nuestros estudiantes con un modelo de participación estudiantil sustentable, con una metodología adaptable y replicable a otro tipo de comunidades y situaciones basados en la confianza.

El 3 de octubre del 2012 IKNEXTIA se consolida como Asociación Civil y el día 17 del mismo mes se otorga el primer crédito, de $11,149 pesos, a Lily Valle, quien se dedica a hacer vestidos de fiesta. El recurso se proporciona para adquirir una máquina de coser industrial.

Comparaciones con otras fuentes de financiamiento.

Tabla Comparativa

Para este capítulo podemos observar el condensado de las instituciones financieras que se han investigado para poder ofrecer la tabla como herramienta de consulta para los alumnos de IKNEXTIA al igual que un simulador de créditos en el cual se puede calcular el monto total de interés total que se pagará por el préstamo al final del periodo. La primer tabla que se incluye en el reporte es la comparativa de las diferentes instituciones financieras con las cuales se ha estado en contacto y nos han comentado sobre las diferentes opciones de crédito para personas que desean iniciar su negocio. Como era el propósito dentro de esta investigación se está otorgando la información básica de contacto y de análisis con la cual podremos analizar las diferentes opciones de crédito en monterrey para aquellos empleados del ITESM que a través de IKNEXTIA desean obtener un crédito para iniciar un negocio, el crédito que obtienen de los alumnos les ayudará para establecer su negocio y las opciones dentro de este análisis servirán como un complemento para mayor capital semilla o para una expansión a dicho negocio.

Tabla 2. Tabla comparativa IKNEXTIA vs otras microfinancieras

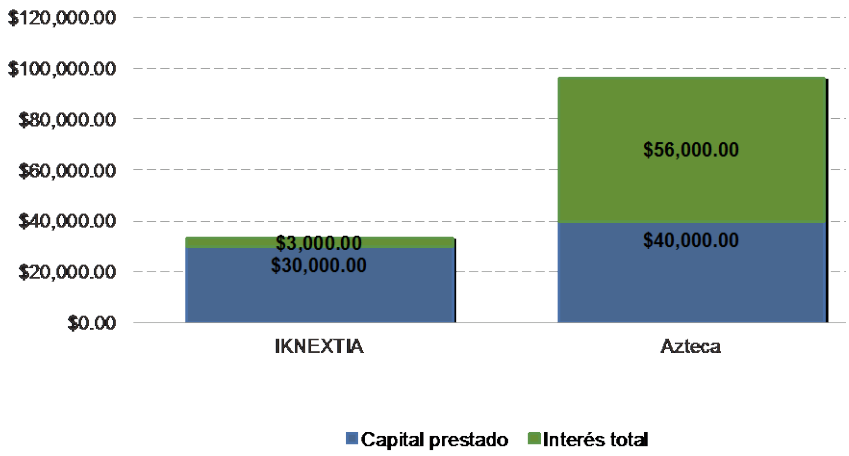
Institución	Compartamos Banco	Banco Azteca	Credi Club	Crédito Sí	IKNEXTIA
Tipo de crédito	Grupal para mujeres Comerciante	Empresario Azteca	Micro Créditos Créditos Pyme	Pymes Personal	Capital Semilla
Contacto	8123 3448 19277262	01 800 040 7777	8000 9800	1001 0909	Feria SSC (Campus Monterrey)
Requisitos	Grupo Solidario de 8 a 10 personas	Identificación Oficial Comprobante de domicilio Arraigo de 2 años Comprobante de propiedad Aval y garantías	Alta en Sat 21 a 70 años de edad Garantía Hipotecaria Seguro de daños y vida Obligado Solidario	Credencial de elector Notas de 3 meses Comprobante de domicilio 3 referencias (nombre y teléfono)	Ser empleado del Campus Tomar Cursos de IKNEXTIA Arpobación del Plan de Negocios Tener record limpio en personal y sindicato
Monto mínimo	$3,000.00	$50,000.00	$40,000.00	$2,000.00	$1,000.00
Monto Máximo	$10,000.00	$500,000.00	$100,000.00	$30,000.00	$30,000.00
Garantías	No aplica (Grupal)	Prendarias o inmuebles	Escrituras de casa, Acta constitutiva	Facturas de auto	Nómina
Destino	Inversión en negocio	Negocio propio	Negocio Propio	Apliación de negocio	Inicio de negocio propio
Plazo	8 meses	24 meses	18 meses	24 meses	12 meses
Interés	84.10%	70%	37.70%	171.50%	10.00%

Como podemos observar en la tabla anterior los montos de crédito varían de acuerdo a cada institución, por lo cual se anexa una siguiente herramienta para que según las necesidades de la persona pueda seleccionar alguna de las instituciones financieras para poder realizar sus procesos de solicitud de crédito. Se anexan ejemplos de 2 casos de personas que toman su crédito inicial con IKNEXTIA y el segundo de acuerdo al caso con la institución financiera seleccionada según sus capacidades de pago y condiciones impuestas.

Caso 1: Fermín González toma de IKNEXTIA al 10% durante 12 meses $30,000 pesos y de Banco Azteca $40,000 con tasa del 70% pagaderos a 24 meses, obteniendo el siguiente resultado:

Simulador de Préstamos IKNEXTIA.

	Capital prestado	Tasa anual	Meses	Pago mensual	Interés total	Total pagado
IKNEXTIA	$30,000.00	10.00%	12	$2,750.00	$3,000.00	$33,000.00
Azteca	$40,000.00	70.00%	24	$4,000.00	$56,000.00	$96,000.00

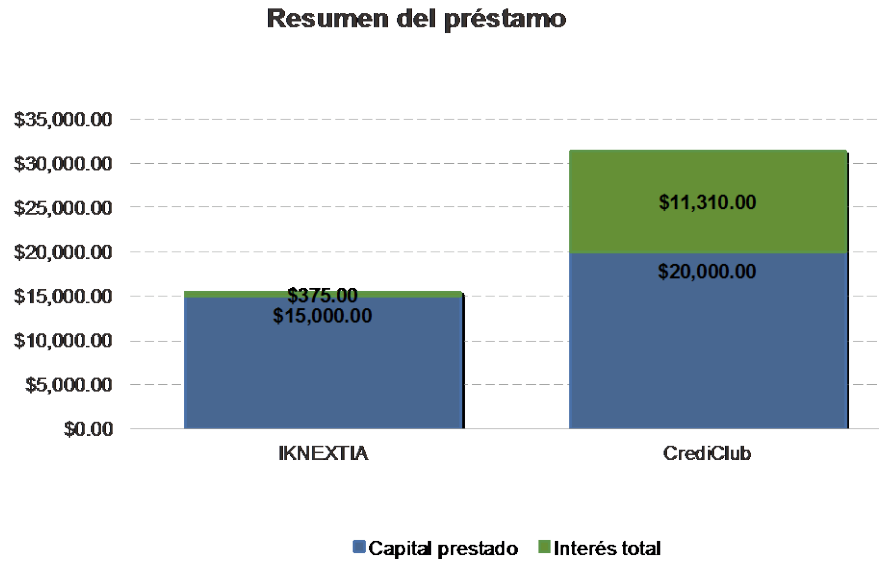


Con estos resultados vemos que Fermín debería de realizar 12 pagos mensuales de $2,750 a IKNEXTIA y 24 de $4,000 a Banco Azteca con esto pagaría un total de $3,000 de intereses a IKNEXTIA y $56,000 a Banco Azteca por sus $70,000 pesos facilitados. Este dato es el que antes de contratar los créditos los alumnos deberán revisar contra sus flujos de efectivos proyectados en el negocio, lo cual lo haría saber antes de comprometer si contará con la liquidez suficiente cada mes para cumplir con estos compromisos y no tener que ingresar dinero de su sueldo para pagar los préstamos, lo cual sería un error.

Caso 2: Martha García desea solicitar $15,000 pesos a IKNEXTIA a tasa del 10% pagaderos en 3 meses así como $20,000 pesos a Credi Club a tasa del 37.70% a 18 meses. De acuerdo a la tabla del simulador obtenemos el siguiente resultado:

Simulador de Préstamos IKNEXTIA.

	Capital prestado	Tasa anual	Meses	Pago mensual	Interés total	Total pagado
IKNEXTIA	$15,000.00	10.00%	3	$5,125.00	$375.00	$15,375.00
CrediClub	$20,000.00	37.70%	18	$10,436.67	$11,310.00	$31,310.00



Con estos números podemos observar que Martha debería de realizar pagos mensuales de $5,125.00 a IKNEXTIA y de $10,436.67 a Crediclub con esto pagaría un total de $375 de intereses a IKNEXTIA y $11,310 a Credi Club por sus $35,000 pesos facilitados. Con esto observamos dos escenarios que nos permiten revisar de manera visual, rápida y sencilla los flujos necesarios que debe cubir el negocio en cuestión de financiamiento así como la capacidad de pago esperada, es importante mencionar que no se incluyen los gastos de operación en las corridas presentadas.

Con este pequeño análisis podemos ver como a pesar de que la mayoría de las personas busca mensualidades pequeñas hay que analizar los intereses a lo largo del préstamo para ver cuánto es lo que terminamos pagando por ellos al cumplir el plazo ya que puede ser la diferencia entre una micro financiera y otra.

Conclusiones

¿Para las Mipymes es posible tener una fuente de financiamiento confiable que no sean los Bancos?

¿Son las Microfinancieras sociales una alternative de financiamiento viable para las **Mipymes**?

Como pudimos corroborar a través de esta investigación además de la Banca Comercial, existen diferentes fuentes de financiamiento confiables para apoyar a las microempresas sociales, tales como: microfinancieras comerciales, fundaciones del sector social, crowfunding, business angels, apoyos gubernamentales y microfinancieras sociales.

Cada una de estas organizaciones tiene sus requisitos para prestar fondos. Por otro lado pudimos comparar a través de una microfinanciera social -IKNEXTIA. Que es un emprendimiento social universitario del Tec. de Monterrey en México- con otras fuentes de financiamiento, dando como resultado que es mucho más benéfico el uso de las microfinancieras sociales que la banca o las microfinancieras comerciales, IKNEXTIA sigue la teoría desarrollada por Yunius cuando creó el GRAMEEN BANK. Y al prestar primordialmente a mujeres jefas de familia ha logrado tener un buen retorno de sus préstamos.

Por lo anterior concluimos que dada la falta de disponibilidad de accesar a créditos bancarios (principalmente por las garantías solicitadas) y a la alta tasa de intereses de las microfinancieras comerciales, debemos promover y desarrollar más microfinancieras sociales para beneficiar a las Mipymes.

Referencias

ALTER, K. (2007). “Social Enterprise Typology”, Washington, DC: Virtue Ventures. Disponible en: www.virtueventures.com/setypology.pdf

AMIN, A. (2008). “Extraordinarily ordinary: working in the social economy.” Social Enterprise Journal, (5)1, pp. 30-49.

ANGEL VENTURES MÉXICO. https://www.capitalemprendedor.org.mx/allies/angel-ventures-mexico.

ASHOKA. https://www.ashoka.org/

AUSTIN, J., STEVENSON, H., y WEI-SKILLERN, J. (2006). “Social and commercial entrepreneurship: same, different, or both?” Entrepreneurship theory and practice, 30(1), 1-22.

Banco Mundial (2013). Crowdfunding’s Potential for the Developing World. 2013. infoDev, Finance and Private Sector Development Department. Washington, DC: World Bank.

BERKES,F. y DAVIDSON-HUNT, I. “Communities and social enterprises in the age of globalization” Natural Resources Institute, Centre for Community-based Resource Management, University of Manitoba,Winnipeg, Canada

BORZAGA, C., GALERA, y G. NOGALES, R. (eds) (2008). “Social Enterprise: A new model for poverty reduction and employment generation. An examination of the concept and practice in Europe and the Commonwealth of Independent States”. Bratislava: UNDP Regional Centre for Europe.

BROUARD, F. y LARIVET, S., (2011). “Essay of clarifications and definitions of the related concepts of social enterprise, social entrepreneurs and social entrepreneurship”, en Fayolle, A. y Matlay, H. (eds.). Handbook of research on social entrepreneurship, Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing Ltd.

COMUNIDAR. http://www.comunidar.org/

Crowdfunding Industry Report, (2013). http://www.massolution.com/

Crowdfunding Industry Report, 2011, http://www.massolution.com/

Crowdfunding Industry Report, 2013, http://www.massolution.com/

DACIN, M. T., DACIN, P. A., y TRACEY, P. (2011). Social entrepreneurship: A critique and future directions. Organization Science, 22(5), 1203-1213.

DANTUS, M. (2013). “Entrevista a Marcus Dantus, director de Wayra/ Dinero en Imagen. *www.dineroenimagen.com/node/23447*

DART, R. (2004). “The legitimacy of social enterprise”. Nonprofit Management and Leadership, 14, pp. 411–424.

DART, R., CLOW, E., Y ARMSTRONG, A. (2010). “Meaningful difficulties in the mapping of social enterprises”. Social Enterprise Journal, 6(3), 186-193.

DOHERTY, B., HAUGH, H. y LYON, F. (2014). “Social enterprises as Hybrids Organziations: a review and research agenda”. International Journal of management Review, 16(4), pp. 417-436.

DORADO, S. (2006). “Social entrepreneurial ventures: different values so different process of creation, no?” Journal of developmental entrepreneurship, 11(04), 319-343.

Forbes, 2/20/2013 http://www.forbes.com/sites/tanyaprive/2013/02/20/top-9-advantages-of- investment-crowdfunding/

FORBES, 2/20/2013 http://www.forbes.com/sites/tanyaprive/2013/02/20/top-9-advantages-of- investment-crowdfunding/

FOREHAND, A. (2000). “Mission and organizational performance in the healthcare industry”. Journal of Healthcare Management, 45, 267–277.

FUKUYAMA, F. (1999). “Social Capital and Civil Society”. IMF conference on Second Generation Reforms.

FUNDACION. E http://fundacione.org/

FUNTANET, F. (2013). “ Perspectivas de la industria mexicana”. Pulso Industrial. ENERO DE 2013. AÑO 4 NUMERO 66.

GARCÍA-HERRERO, A. (2013). “Investing in Mexico: Challenges and Opportunities.”

GRAMEEN BANK. http://www.grameen-info.org/

HAUGH, H. (2012). “The importance of theory in social enterprise research”. Social Enterprise Journal, 8 (1) pp. 7 – 15.

HEMER, J. (2011) A Snapshot on Crowdfunding, Working Paper R2/2011 Fraunhofer Institute for Systems and Innovation Research ISI

HEMINWAY, C. A. (2005). Personal values as a catalyst for corporate social entrepreneurship. Journal of business ethics, 60(3), 233-249.

HUDSON, R. (2009). “Life on the edge: navigating the competitive tensions between the ‘social’ and the ‘economic’ in the social economy and in its relations to the mainstream”. Journal of Economic Geography, lbp005.

KARLAN, D. y ZINMAN, J. (2011) “Microcredit in theory and practice: using randomized credit scoring for impact evaluation”. Science. 2011 Jun 10;332(6035):1278-84. doi: 10.1126/science.1200138.

KERLIN, J. (2010). “A comparative analysis of the global emergence of social enterprise”. Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 21, pp. 162–179.

KORSGAARD, S. (2011). “Opportunity formation in social entrepreneurship”. Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy

LAMBERT, T. and SCHWIENBACHER, A. (2010). An Empirical Analysis of Crowdfunding. Mimeo. Louvain School of Management, Belgium. Avail-

LUCA, U. y MEGALI, C. (2011). “Measurement of Social Effectiveness”

Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly 2011 40: 149 originally published online 2 December 2009 DOI: 10.1177/0899764009351111

MASSETTI, B. L. (2008). “The social entrepreneurship matrix as a “tipping point” for economic change”. Conference paper. Emergence: Complexity and Organization, 10(3), 1–8.

McDONALD, R. E. (2007). An investigation of innovation in nonprofit organizations: The role of organizational mission. Nonprofit and voluntary sector quarterly, 36(2), 256-281.

MURPHY, P. J., y COOMBES, S. M. (2009). “A model of social entrepreneurial discovery”. Journal of business ethics, 87(3), 325-336.

NICHOLLS, A. (Ed.). (2006). “Social entrepreneurship: New models of sustainable social change”. Oxford University Press.

OCAMPO, J. A. CEPAL = Ocampo, J. A.; J. MARTIN. (2003). “A decade of Light and shadow: Latin America and the Caribbean in the 1990s”. Capítulo III, Santiago: CEPAL.

PEREDO, A. M., y MCLEAN, M. (2006). “Social entrepreneurship: A critical review of the concept”. Journal of World Business, 41(1), pp. 56-65.

PRAHALAD, C. K., y HAMMOND, A. 2002. “Serving the world's poor, profitably”. Harvard Business Review, 80(9): 48-57.

PRAHALAD, C. K., y HART, S. L. 2002. “The fortune at the bottom of the pyramid.” Strategy & Business, 26(First Quarter): 2-14.

PATON, R. (2003). “Managing and measuring social enterprises”, London: Sage Publications.

RAMOS, J.; GONZALEZ, B.; LLORCA, R.; MAYOR, L.; y PORCEL, R. (2013). Micro Financiación Colectiva (Crowd-funding): un nuevo instrumento económico para el crecimiento económico y el empleo. “Finançament alternatiu a l’era digital: crowdfunding i xarxes d’intercanvis”Ateneu Barcelonès - Barcelona 28 Mayo, 2013

RED ASTURIANA DE BUSINESS ANGELS. http://www.asban.es/interior.asp?MP=1

ROBLES, E. (2013, January). A NEW KIND OF SOCIAL ENTREPRENEURSHIP! MAM CASE STUDY. In Global Conference on Business & Finance Proceedings (Vol. 8, No. 1, p. 393). Institute for Business & Finance Research.

SANTOS, F.M. (2012). “A positive theory of social entrepreneurship”. Journal of Business Ethics, 111, pp. 335–351.

SEPÚLVEDA, L. (2009). “Outsider, missing link or panacea? Some reflections about the place of social enterprise (with)in and in relation to the Third Sector”. Comunicación presentada en la NCVO / VSSN Researching the Voluntary Sector Conference, Warwick, UK, 7-8 septiembre. SKOLL FOUNDATION http://skoll.org/

STANFORD SOCIAL ENTREPRENEURSHIP HUB http://sehub.stanford.edu/

STEINBER, S. (2012). Crowdfunding More Marketing Than Fundraising: Opinion http://www.cnbc.com/id/47551870/Crowdfunding_More_Marketing_Than_Fundraising_Op inion

STEINBER, S. & DE MARIA R. (2012) The Crowd-funding Bible. How to raise money for any Start- up, video or project. http://www.crowdfundingguides.com/The%20Crowdfunding%20Bible.pdf

SUROWIECKI, J. (2004). *The Wisdom of the Crowd*. New York: Anchor Books

TERJESEN, S., LEPOUTRE, J., JUSTO, R., y BOSNA, N. (2011). Global Entrepreneurship Monitor. Report on Social Entrepreneurship. Executive Summary. Global Entrepreneurship Monitor.

THOMPSON, J., y DOHERTY, B. (2006). "The diverse world of social enterprise: A collection of social enterprise stories". International journal of social economics, 33(5/6), 361-375.

TRACEY P y PHILLIPS, N. (2007). The Distinctive Challenge of Educating Social Entrepreneurs: A Postscript and Rejoinder to the Special Issue on Entrepreneurship Education Academy of Management Learning and Education 6 (2), pp. 264-271.

UGALDE, A. Blog de Adriana Ugalde Resenterra.

VARELA, R. (2009). "La academia y su labor como promotor de la creación de nuevas empresas".

WILSON, F., y POST, J. E. (2013). "Business models for people, planet (& profits): exploring the phenomena of social business, a market-based approach to social value creation". Small Business Economics, 40(3), 715-737

WOJCIECHOWSKI, A. (2009). Models of Charity Donations and Project Funding in Social Networks, *Computer Science,* 5872, 454-463 http://ipledg.com/blog/?p=166. 2014-10-27,

www.aiemac.org.mx/descargas/10-**pulso**-ENE%2013.pdf Francisco J.

YOUNG, D. (2001) Social Enterprises in the United States: Alternate Identities and Forms, International Conference on Social Enterprise, Trento.

YUNUS, M. (1999). "Banker to the poor: Microlending and the battle against world poverty". New York: Public Affairs.

YUNUS, M. (2010). Conferencia en el Tec de Monterrey. 2007

El papel del Ecosistema Emprendedor en la Actividad Emprendedora: Un Análisis Exploratorio en la zona Centro Occidente de México

Maribel Guerrero Cano
Carlos Alberto Santamaría Velasco

Resumen

Durante varias décadas, en el debate político y académico se le ha otorgado al emprendimiento un papel para estimular el desarrollo económico. Diversas investigaciones han evidenciaban sus bondades como mecanismo transformador de la economía y de la sociedad. Dado que las condiciones de cada región/ciudad son heterogéneas, el reconocimiento/estudio de los elementos del ecosistema emprendedor ha tomado un interés relevante en la actividad emprendedora y en el desarrollo económico. La mayoría de los estudios previos se han realizado en economías avanzadas por lo que se requiere de un análisis de las condiciones del entorno que son más favorables para fortalecer la actividad emprendedora en economías emergentes. El objetivo de esta investigación es proporcionar un mejor entendimiento del papel del ecosistema emprendedor en la actividad emprendedora. Para dar cumplimiento de este objetivo, se realizó un estudio exploratorio combinando metodologías cualitativas y cuantitativas para conocer los elementos del ecosistema emprendedor y su influencia en el desempeño de la actividad emprendedora en la zona centro occidente de México. A partir de los resultados obtenidos emergen una serie de implicaciones para los diversos agentes que integran el ecosistema emprendedor de la zona analizada, así como, buenas prácticas que pueden trasladarse a otras zonas del territorio mexicano.

Palabras clave: Actividad Emprendedora; Ecosistema Emprendedor; Centro Occidente de México

Introducción

Durante varias décadas, en el debate político y académico se le ha otorgado al emprendimiento un papel para estimular el desarrollo económico en diferentes épocas y distintos contextos (Acs et al., 2012; Wright y Stigliani, 2013). Un ejemplo de ello fueron las investigaciones en las que evidenciaban las bondades del emprendimiento como mecanismo transformador de la economía y de la sociedad y reconocían una transición

de una “economía administrada” (*Managed Economy*) hacia una “sociedad emprendedora” (*Entrepreneurial Society*). Según Audretsch (2007), una “economía administrada” se caracteriza por su excesivo conformismo, monotonía, y rigidez, que contrasta con la agitación, autonomía y creatividad de la “sociedad emprendedora”.

Desde esta perspectiva, una transformación productiva y social a través del emprendimiento es posible siempre que se tomen en cuenta los diferentes tipos de emprendimiento y de las propias condiciones del ecosistema emprendedor (Stenholm et al., 2013). Las condiciones de cada región/ciudad son heterogéneas por lo que un reconocimiento/estudio de los elementos del ecosistema emprendedor de una región puede ofrecer una visión más precisa del funcionamiento de la actividad emprendedora y que tan importante resulta para el desarrollo económico (Audretsch y Keilbach, 2004; Gohmann, 2012; Braunerhjelm y Henrekson, 2013; Casson et al. 2013; De Clercq et al., 2013; Holmes et al., 2013). Sin embargo, la mayoría de los estudios se realizan en economías avanzadas y muy pocas investigaciones se han realizado en economías menos avanzadas o emergentes (Naudé, 2011).

En este sentido, el objetivo de esta investigación es proporcionar un mejor entendimiento del papel del ecosistema emprendedor en la actividad emprendedora. A partir de la revisión de literatura sobre emprendimiento y teoría económica institucional, se realizó un estudio exploratorio combinando metodologías cualitativas para identificar los elementos del ecosistema desde la perspectiva de la oferta/demanda, así como metodologías cuantitativas para conocer los elementos del ecosistema emprendedor y su influencia en el desempeño de la actividad emprendedora en la zona centro occidente de México debido al notable desarrollo que se ha observado en los últimos años (GEM México). En este sentido, el artículo tiene la siguiente estructura: la Sección II presenta el marco teórico sobre los elementos del ecosistema emprendedor; la Sección III describe el diseño metodológico que se adoptó en esta investigación; la Sección IV muestra los resultados del estudio exploratorio; y la Sección V describe las principales conclusiones e implicaciones de este estudio.

II. Marco Teórico

La literatura sobre emprendimiento otorga al entorno un papel de indiscutible relevancia tanto en el fomento de la actividad emprendedora como en su impacto en el desarrollo de un territorio (Gnyawali y Fogel, 1994; Wennekers y Thurik, 1999; Hessels et al., 2008; Bosma, 2013). Según Mason y Brown (2014: 5), un ecosistema emprendedor es un conjunto de agentes (emprendedores potenciales, nuevos y establecidos) interconectados con organizaciones privadas (empresas, bancos, inversores de capital) y públicas (universidades, agencias u organizamos gubernamentales,…) en las diversas fases/modalidades del proceso emprendedor (social, grupos minoritarios, seriales, de alto potencial de crecimiento o autoempleo) que buscan generar valor y contribuir al desarrollo local/regional.

Por lo general, los elementos del entorno que conforman los ecosistemas emprendedores más atractivos para emprendedores, inversores y *policy makers* suelen ser el talento y la mentalidad emprendedora, la calidad de los sistemas de apoyo, mercados financieros activos, la rápida adopción de tecnologías, índices de diferenciación demográfico e incluso índices de crecimiento y productividad en cada tipo de emprendimiento en la región [Herrmann et al., 2012]. Sin duda, para lograr una configuración adecuada se requiere de un marco institucional que facilite y propicie una cultura emprendedora en todos los ámbitos individual, organizacional y territorial. Desde la perspectiva de la teoría institucional, las instituciones han sido uno de los principales impulsores del desarrollo económico y social a lo largo de la historia de la humanidad [North, 2005]. De ahí que las definan como “las normas del juego en la sociedad”, dicho de otra manera, “las limitaciones ideadas que dan estructura a la interacción humana” [North, 1990:3].

En particular, podemos encontrar instituciones de tipo formal (leyes, decretos, reglamentos) e informal (actitudes, valores, cultura). Así, adoptando el enfoque institucional para el análisis del emprendimiento es posible identificar una serie de condiciones (formales e informales) del entorno que pueden influir en la actividad emprendedora y que a su vez contribuyen a la configuración del ecosistema emprendedor

(Aidis et al., 2008; Guerrero y Urbano, 2011; Thornton et al., 2011; Welter y Smallbone, 2011; Aldrich, 2012).

En este contexto, es importante considerar que cualquier tipo actividad emprendedora involucra la percepción de oportunidades a partir del interés/intención de un individuo por emprender (Krueger y Brazeal, 1994; Guerrero et al., 2008; Liñán et al., 2011), y de la existencia de canales que le permitan acceder a los recursos necesarios para llevar a cabo dicha actividad innovadora o productiva [Baumol, 1993; Pacheco et al., 2010). Y en estos dos elementos esenciales de la actividad emprendedora es donde las instituciones influyen directa e indirectamente (Scott, 2008; Welter, 2012).

Primero, las *regulaciones* gubernamentales (regulaciones de mercado –entrada/salida-, transacciones comerciales –impuestos-, regulaciones financieras –tasas de interés-, etc.) pueden influir indirectamente en la *intención/interés* de un individuo por emprender e incluso directamente en su percepción de la posibilidad de acceder a recursos humanos, financieros y sociales. Segundo, las *normativas* (valores, comportamientos y estándares sociales aceptados que definen los modelos de referencia en una sociedad) influyen directamente en su interés o intención de emprender e indirectamente en si el individuo ve factible tolerar o aceptar las prácticas de negocios que se llevan a cabo en la sociedad. Tercero, de las *culturales-cognitivas* (que representan la manera de hacer las cosas) influyen directamente en el capital social del individuo.

De esta manera, a partir de su naturaleza, es posible distinguir las condiciones del entorno que pueden presentar un comportamiento más estructural (informales) e incluso de coyuntura (formales) que fomentan u obstaculizan la actividad emprendedora en una región determinada. Además, es posible identificar aquellas condiciones que contribuyen al crecimiento, desarrollo y transformación de una región -capital humano, capital tecnológico, capital conocimiento, e incluso, el capital emprendedor- (Audretsch, y Thurik, 2001; Audretsch y Keilbach, 2004). Bajo esta perspectiva, considerándonos que el ecosistema emprendedor tiene una influencia positiva en el desarrollo de la actividad emprendedora de una región.

Metodología

En esta sección se detalla el diseño metodológico del estudio exploratorio de los elementos del ecosistema emprendedor de la región zona centro occidente de México, desde la perspectiva de la oferta y de la demanda.

Perspectiva de la oferta

Para alcanzar este objetivo, se realizaron una serie de entrevistas en profundidad dirigidas a agentes claves (emprendedores, instituciones gubernamentales, entidades de apoyo, entre otras). Aplicando la metodología de estudio de caso (Yin, 1984), se entrevistaron a 9 agentes mediante un cuestionario/protocolo (véase Cuadro 1). Complementariamente, a partir de fuentes secundarias (*websites*, informes oficiales, etc), se realizó un diagnóstico de los diversos programas de apoyo existentes dirigidos a los emprendedores en la zona de análisis.

Entrevistado	Antigüedad	Actividad Principal	Institución	Objetivo	Tipo
Director	2008	Capacitación e incubación	Incubadora	Contribuir al desarrollo sustentable de la región; donde brindamos asesoría consultoría, incubación e investigación a empresas	Pública
Coordinador	2005	Vinculación	Liderazgo	Promover el trabajo en conjunto en el ecosistema emprendedor	Asociación
Coordinador	2010	Administrativa	Sumergido en el ecosistema emprendedor	Formar profesionales en el área tecnológica a través de la oferta de servicios formativos para la generación de Empresas que contribuyan al desarrollo regional y nacional	Pública
Encargada	2009	Consultoría	Incubadora	Fomentar el emprendurismo	Pública
Encargada	2009	Asesoría	Incubadora	Fomentar la creación de empresas	Pública
Gerente de innovación	2011	Desarrollar instrumentos de apoyo para la innovación en las empresas	Desarrollo de proyectos de innovación	Promover la incorporación de tecnologías de información en los sectores productivos para disminuir la brecha digital, y participar en proyectos estratégicos para la transformación de la sociedad del conocimiento.	Centro público de investigación CONACYT
Empleada	1958	Financiamiento	Incentivar a la creación de empresas para generar empleos	Apoyo financiero	Pública
Empleado	1986	Apoyo Financiero	Apoyar a las empresas ya sea con capacitación etc.	Apoyo Financiero a Empresas y Negocios	Pública
Director	2002	Emprendimiento	Incubadoras/Academia	Generar espíritu emprendedor con sentido humano competitivos internacionales	Privada

Cuadro 1. Perfil de los agentes entrevistados

Fuente: Entrevistados (2015)

Perspectiva de la demanda

Utilizando el protocolo del estudio cualitativo, se realizaron una serie de entrevistas dirigidas a los emprendedores y agentes para conocer las principales características y su percepción del ecosistema emprendedor en los estados de Jalisco, Colima, Guanajuato y Nayarit. Esto nos permitiría conocer la perspectiva de la demanda y realizar la triangulación sugerida por Yin (1984). Complementariamente, para conocer el impacto de los elementos del ecosistema en la actividad emprendedora, se diseñó un estudio cuantitativo dirigido a los emprendedores de esa zona geográfica.

Según el INEGI y Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM), en 2014 había un número aproximado de 32,467 emprendedores que desarrollaron sus actividades en los últimos 42 meses. A partir de dicha información, la muestra estimada fue de 3582 empresas con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. El trabajo de campo se realizó durante los meses de enero 2014 a abril 2015. El informante clave a responder la encuesta fue el dueño o el administrador de la empresa. Al finalizar el trabajo de campo, se obtuvo una tasa de respuesta del 27% (1000 empresas entrevistadas) que correspondían a 677 nuevas empresas con menos de 42 meses, y a 329 empresas con más de 42 meses. El margen de error fue 3,73% lo que permite realizar el análisis dentro de los parámetros recomendados en ciencias sociales. Geográficamente, las empresas se encuentran estadísticamente distribuidas en los estados de la zona centro occidente de México tales como: Jalisco (350), Guanajuato (300), Michoacán (150), Colima (100) y Nayarit (100).

A partir de la revisión de la literatura, el cuestionario que incluía una serie de preguntas que nos permitieron cubrir las variables requeridas en el análisis. En concreto, la variable dependiente fue el nivel de desempeño medido a partir de la percepción de la satisfacción actual del emprendedor (Hessels et al., 2008; Naudé, 2011). En cuanto a las variables independientes, consideramos condiciones formales (cursos de formación en emprendimiento y programas o ayudas públicas) e informales (percepciones sobre habilidades, valores sociales, apoyo de personas cercanas y de otros agentes) que constituyen el ecosistema emprendedor (Aidis et al., 2008; Guerrero y Urbano, 2011; Thornton et al., 2011; Welter y Smallbone, 2011; Aldrich, 2012; Gohmann, 2012;

Braunerhjelm y Henrekson, 2013; Casson et al. 2013; De Clercq et al., 2013; Holmes et al., 2013). Asimismo, se incluyeron otras variables de control asociadas con las características de las empresas analizadas (Cuadro 2).

Variables	Descripción	Tipo
VI: Satisfacción actual	Factorial: Percepción de la satisfacción de la actividad económica que desarrolla actualmente	Likert 1-3
VD1: Condiciones formales		
Formación en emprendimiento	Ha recibido algún tipo de formación en emprendimiento	
Beneficiario de apoyo público	Ha sido beneficiario de algún tipo de apoyo público	
VD2: Condiciones informales		
Conocimientos y habilidades	Factorial: Percepción de los conocimientos y habilidades para emprender	Likert 1-3
Valores sociales	Factorial: Percepción de los valores sociales	Likert 1-3
Apoyo de la familia	Factorial: Percepción del apoyo de la familia	Likert 1-3
Apoyo de personas cercanas	Factorial: Percepción del apoyo recibido de las personas cercanas	Likert 1-3
Ecosistema emprendedor	Factorial: Percepción del ecosistema emprendedor en el que se desarolla	Likert 1-3
Control	Estrategias empresariales desarrolladas	Factorial
	Empleados (tamaño)	Continua

Cuadro 2: Descripción de variables
Fuente: Elaboración

A partir de la naturaleza de la variable dependiente, se diseñó un modelo de regresión lineal para conocer el impacto de cada variable independiente y fue complementado con un análisis de medias para conocer las diferencias por grupos de empresas que formaban parte del estudio (nueva o establecida).

Un análisis exploratorio del ecosistema emprendedor en la zona centro occidente de México

Perspectiva de la oferta [agentes promotores]
Los nueve entrevistados han coincidido en que los principales factores clave para la competitividad de su región están vinculados con: (i) el desarrollo de infraestructura (financiamiento, educación, …); (ii) las capacidades de los actores claves; (iii) el dotar de información de mercados estratégico a los empresarios; (iv) la organización y colaboración entre los actores claves (triple hélice); y (v) la tecnología e innovación como un elemento importante para generar valor agregado, oportunidades y calidad.

Por otro lado, los entrevistados consideran que en su región existen sectores de alta/baja capitalización debido al grado de colaboración entre los actores clave e incluso por la desigualdad de oportunidades en función de las características de cada sector. Asimismo, reconocen que en algunos casos la baja capitalización se debe a la influencia de las grandes empresas que limitan la inversión/creación de empleos e incluso a la falta de apertura de algunos municipios. A pesar de este fenómeno, los entrevistados también reconocen que durante los últimos años se está presentando un cambio debido al acceso de mayor información sobre los programas de apoyo y el desarrollo de diversas actividades de apoyo al emprendimiento.

Los entrevistados también mencionan que la actividad emprendedora en sus regiones ha evolucionado aunque su impacto se verá en el mediano o largo plazo. Por lo tanto, según el punto de vista de los entrevistados, los principales retos a los que se enfrenta un emprendedor al momento de iniciar su actividad emprendedora son: (i) los recursos humanos que suelen ser un capital clave; (ii) las fuentes de financiación y adecuados estudios de viabilidad financiera; (iii) la falta de capacitación y conocimientos en áreas esenciales; y (iv) la falta de identificación de nuevos mercados. De igual manera, los entrevistados hacen énfasis en las cualidades de los empresarios de sus regiones que se caracterizan principalmente por una amplia seguridad, conocimientos, actitudes, perseverancia, tolerancia al riesgo, adaptación, iniciativa, humildad, entre otras. Estas cualidades les han permitido realizar esfuerzos importantes en términos económicos como de innovación pero más a nivel individual y desarticulados por sector empresarial / agentes. Por lo cual, en la mayoría de los casos se presenta una actitud pasiva y de poca participación.

Otro aspecto relevante ha sido el papel de las instituciones que apoyan el emprendimiento. Desde su experiencia, los entrevistados mencionan que algunas instituciones tan sólo comparten información, otras apoyan la creación de redes pero en algunos casos su participación es compleja debido a la existencia de duplicidades en algunos casos. Asimismo, la legislación actual en algunos casos suele ser complicada

para la capacidad de los pequeños empresarios y en otros casos es favorecedora desde la creación del INADEM que trata de trabajar conjuntamente con otras instituciones a nivel regional.

Según el INADEM[1], los principales elementos del ecosistema emprendedor es la interacción entre diversos agentes vinculados al emprendimiento en una región determinada tales como: los fondos de capital, las cámaras/agrupaciones de empresarios, las universidades, las incubadoras y el propio gobierno. Por lo general, este esquema contempla las condiciones formales y deja a un lado otras condiciones que suelen también de vital relevancia como suelen ser de tipo más informal como los valores, la cultura que inciden también al momento de emprender. En algunas ocasiones, la conjunción de ambos tipos de factores pueden favorecer o incluso retardar las decisiones de los individuos.

Sin embargo, según la valoración media de los entrevistados, consideran que los elementos del ecosistema emprendedor en su región es media-baja a partir del papel de las diversas instituciones. En lo relativo a la influencia de la sociedad, los entrevistados mencionan que existe un impacto positivo en el fomento de la actividad emprendedora aunque existe aún baja motivación en las personas por lo cual no quieren emprender. De ahí que aún se requiera seguir fomentando desde la educación y programas la sensibilidad hacia el papel del emprendedor en la sociedad. Así reducir las barreras no individuales y sociales a las que se enfrenta el potencial emprendedor. Al respecto, la Cuadro 3 presenta el diagnóstico de los agentes y programas de apoyo al emprendedor. Los programas enlistados tienen una cobertura estatal para fomentar iniciativas en ciertos grupos (juvenil, familiar, pymes, rural, artesanal, etc.) y con una orientación de tanto tecnológica (innovador) como general (no innovador). Además, estos programas suelen complementarse otras ayudas promovidas por el Gobierno a nivel Federal a través de: INADEM, INAES, SAGARPA, CONACYT, SE, INJUVE, SEDESOL, etc.

[1] Para mayor detalle, consultar el *website* del INADEM.

Zona Centro Occidente de México			
Jalisco	**Colima**	**Nayarit**	**Guanajuato**

Agentes del ecosistema regional	• Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología • Consejo Estatal de promoción económica • Fondo Jalisco de Fomento Empresarial • INADEM – Instituto Jalisciense del Emprendedor • Instituto de Fomento al Comercio Exterior del Estado de Jalisco • Secretaria de Cultura • Secretaría de Desarrollo Económico • Secretaria de Desarrollo Rural	• INADEM • SEFIDEC • Secretaría de la Juventud • Secretaría de desarrollo económico • Secretaría de desarrollo rural	• Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología • INADEM • Gobierno del Estado de Nayarit. • Secretaria de Desarrollo Económico • Secretaria de Desarrollo Rural	• INADEM • Fondos Guanajuato de Financiamiento • Secretaría de desarrollo sustentable • COFOCI • Secretaría de cultura • Secretaría de Innovación y Tecnología

Programas de apoyo	• PROVEMUS, PEI, Fondos Mixtos, … • Proyectos productivos, bien empleo • Avanza, Emprende, Consolida, Desarrollo Empresarial • Red incubadoras y aceleradoras del estado. Biencomparto, Bienrealizo • Jalisco Competitivo, convenio Jaltra de-ProMéxico, • Desarrollo económico de las industrias culturales y creativas • Impulso de cadenas productivas y clúster	• Incubadoras universitarias y de la SEJUVE • Programas de desarrollo de pymes familiares, desarrollo e impulso de proyectos productivos, • Convocatorias orientadas a emprendedores juveniles • Colima emprende • Programas de fomento al emprendimiento rural y concurrencia federal	• Fondos de innovación tecnológica, estímulos a la innovación • Programas CREA, Emprende, Ideas productivas, Incubadoras de Negocios • Crezcamos juntos y encadenamientos productivos • Programa de fomento a la competitividad, a la Pyme, y proyectos estratégicos • Programa de desarrollo rural y concurrencia Federal	• Red de Incubaras/Aceleradoras del estado de Guanajuato • Programas para impulsar a los pequeños comerciantes, proyectos productivos, créditos FOGIM, FOFIES, Impulso tecnológico • Atención integral MiPyme, a las empresas en marcha y naves impulsoras de empleo • Programa de apoyo emprendedor • Programa de fomento a las empresas/industrias creativas

	• Programa PESA			• Fondo Mixto para el fomento de la investigación

Cuadro 3: Agentes y programas de apoyo al emprendedor

Fuente: Autores

Perspectiva de la demanda [emprendedores]

El Cuadro 4 muestra que la satisfacción de los emprendedores respecto a la actividad de su negocio está relacionada positivamente con el hecho de que hayan participado en algún tipo de formación en emprendimiento y por haber recibo apoyo de personas cercanas a ellos no vinculados con su familia. Sin duda, ambos aspectos reducen los posibles miedos individuales de no ser capaces de llevar a cabo una actividad emprendedora y refuerzan su posible aversión al riesgo. Sin embargo, aquellos que se han beneficiado con ayudas públicas tienen una influencia negativa en su nivel de desempeño o satisfacción. Posiblemente esto se puede deber a que dichos apoyos/programas públicos no sean suficientes para alcanzar sus niveles de satisfacción o incluso lo que pudiera implicar alcanzarlos en términos de tiempo/burocracia. En cuanto al resto de variables de control, se observa que las estrategias que definen son aspectos también vitales en el cumplimiento de sus niveles de desempeño o satisfacción. Asimismo, el tamaño no es un factor determinante.

DV: Satisfacción actual	B	Std. E	Beta	Sig.	VIF
Condiciones formales					
formación en emprendimiento	.453	.220	.206	**	1.216
se ha beneficiado de alguna ayuda o apoyo público	-.380	.137	-.159	*	1.075
Condiciones informales					
conocimientos y habilidades del emprendedor percepción	.035	.106	.034		1.196
valores sociales percepción	-.001	.111	-.001		1.288
apoyos de familia percepción	-.085	.101	-.086		1.153
apoyo personas cercanas percepción	.335	.092	.399	***	1.298
ecosistema emprendedor percepción	.124	.105	.124		1.178
Control					
estrategias	.305	.122	.259	*	1.172
empleados	.008	.011	.079		1.413
(Constant)	-.123	.262			

Nota: N=621. R2=0.320; Sig: *** p < 0.001; ** p < 0.050; * p < 0.10

Cuadro 4: Influencia del ecosistema emprendedor en el desempeño de los emprendedores

Por otro lado, el Cuadro 5 muestra una comparativa de medias entre las respuestas obtenidas en las diversas respuestas tanto en las empresas nuevas como en las empresas establecidas. En este sentido, se confirma que ambos grupos son distintos en sus percepciones salvo en lo vinculado a la percepción de que poseen conocimientos y habilidades para emprender.

		stastistics				Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
													95% Confidence Interval of the Difference	
Variables	Grupos	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Satisfacción	nuevas	621	0.04	0.87	0.04	9.15	0.00	1.77	926.00	0.08	0.12	0.07	- 0.01	0.26
	establecidas	307	- 0.08	1.21	0.07			1.59	468.72	0.11	0.12	0.08	- 0.03	0.28
conocimientos y habilidades del emprendedor	nuevas	677	0.03	0.98	0.04	0.26	0.61	1.48	1.004.00	0.14	0.10	0.07	- 0.03	0.23
	establecidas	329	- 0.07	1.05	0.06			1.44	611.40	0.15	0.10	0.07	- 0.04	0.23
estrategias	nuevas	677	0.04	0.90	0.03	18.21	0.00	1.91	1.004.00	0.06	0.13	0.07	- 0.00	0.26
	establecidas	329	- 0.09	1.18	0.06			1.75	521.17	0.08	0.13	0.07	- 0.02	0.27
valores sociales percepción	nuevas	677	- 0.10	0.85	0.03	52.01	0.00	- 4.52	1.004.00	0.00	- 0.30	0.07	- 0.43	- 0.17
	establecidas	329	0.20	1.23	0.07			- 4.00	487.08	0.00	- 0.30	0.08	- 0.45	- 0.15
apoyos de familia percepción	nuevas	677	0.01	1.05	0.04	3.74	0.05	0.54	1.004.00	0.59	0.04	0.07	- 0.10	0.17
	establecidas	329	- 0.02	0.89	0.05			0.57	752.08	0.57	0.04	0.06	- 0.09	0.16
apoyo personas cercanas percepción	nuevas	677	- 0.02	1.03	0.04	0.09	0.77	- 0.75	1.004.00	0.45	- 0.05	0.07	- 0.18	0.08
	establecidas	329	0.03	0.93	0.05			- 0.78	714.98	0.43	- 0.05	0.06	- 0.18	0.08
se ha beneficiado de alguna ayuda o apoyo público	nuevas	677	0.05	0.22	0.01	25.97	0.00	- 2.56	1.004.00	0.01	- 0.04	0.02	- 0.08	- 0.01
	establecidas	329	0.09	0.29	0.02			- 2.33	516.84	0.02	- 0.04	0.02	- 0.08	- 0.01
formación en emprendimiento	nuevas	677	0.14	0.34	0.01	20.20	0.00	- 2.30	1.004.00	0.02	- 0.06	0.02	- 0.10	- 0.01
	establecidas	329	0.19	0.39	0.02			- 2.19	575.99	0.03	- 0.06	0.03	- 0.11	- 0.01
ecosistema emprendedor percepción	nuevas	92	0.07	1.08	0.11	4.95	0.03	0.97	169.00	0.33	0.15	0.15	- 0.15	0.45
	establecidas	79	- 0.08	0.90	0.10			0.98	168.86	0.33	0.15	0.15	- 0.15	0.45
tamaño	nuevas	677	12.78	9.26	0.36	17.74	0.00	- 2.45	1.004.00	0.01	- 7.68	3.13	- 13.82	- 1.53
	establecidas	329	20.46	80.44	4.43			- 1.73	332.23	0.09	- 7.68	4.45	- 16.43	1.07

Nota: Sig: *** p < 0.001; ** p < 0.050; * p < 0.10

Cuadro 5: Comparativa de medias entre las empresas nuevas y las empresas establecidas

Conclusiones, Limitaciones e Implicaciones

Este artículo tenía como principal objetivo realizar un diagnóstico de los elementos determinantes del ecosistema emprendedor en la zona centro occidente de México desde la perspectiva de la oferta y de la demanda. Para ello, se realizaron una serie de entrevistas con diversos agentes participantes del ecosistema (emprendedores, promotores de la actividad emprendedora, incubadoras…). Asimismo, se utilizaron fuentes de información secundaria para identificar los agentes y programas de apoyo existentes en la zona centro del occidente. A partir del análisis cualitativo de esta información se destacan dos conclusiones principales. Desde el punto de vista de la oferta, se identificaron iniciativas estatales orientadas a fortalecer diversas tipologías de emprendimiento en la zona (rural, tecnológico, no tecnológico, ciertos sectores, ciertos perfiles –jóvenes, pequeños, familiares-), sus etapas en el proceso emprendedor (creación, competitividad), y que además se refuerzan mediante programas federales. Sin embargo, desde el punto de vista de la demanda, los emprendedores reconocen la existencia de algunas iniciativas (algunas de ellas ni siquiera las conoce). Por lo general, la percepción que tienen sobre las instituciones encargadas de las mismas (educativas, gubernamentales, científico-tecnológicas, financieras) no suele ser media-baja. De igual manera, es importante destacar la relevante influencia de la sociedad al momento para emprender.

A partir de este diagnóstico del ecosistema emprendedor, las principales implicaciones que surgen de nuestro análisis van orientadas a los agentes involucrados en el mismo. En concreto, les brindamos evidencia sobre la importancia de (a) fortalecer la difusión de las iniciativas y programas de apoyo de tal manera que sean identificadas y conocidas por el público al que van dirigidas; (b) en cuanto a su orientación, es de vital importancia que exista un equilibrio en el perfil de emprendedores al que se dirige que permita cubrir tanto los de base tecnológica como los más tradicionales. Además, de atender las diversas etapas del proceso emprendedor: sensibilización, creación, desarrollo, crecimiento y consolidación; (c) fomentar el trabajo conjunto y coordinado entre las diversas entidades estatales como su relación con las federales. Así evitar solapamientos o duplicidades; y (d) a nivel *stakehorlders*, se espera el mejoramiento de los canales de

comunicación y relación entre la universidad y sus *stakeholders* (empresas, gobierno, sociedad). En su conjunto, se espera la contribución al desarrollo de los planes estratégicos definidos por la universidad y diversos niveles de Gobierno.

En toda investigación se presentan limitaciones que dificultan o restringen la planificación y expectativas de los investigadores. Debido a las dificultades en las etapas de recogida de información, el cuestionario dirigido a los emprendedores fue ajustado y la etapa de recogida se extendió para alcanzar un número de respuestas adecuadas. Por tal motivo, el análisis del impacto del ecosistema emprendedor en el desempeño de la actividad económica y la generación de valor se realizó a través de medidas subjetivas. El análisis mediante medidas objetivas requiere un poco más de tiempo y de complementar la información con fuentes secundarias que permitirán profundizar otros factores de entorno emprendedor (análisis en profundidad de las regiones a realizar en los próximos meses). Esto nos permite seguir trabajando en la continuidad del proyecto y reforzar este punto como líneas futuras de actuación.

Referencias

Acs, Z., Audretsch, D., Braunerhjelm, P., y Carlsson, B. (2012). Growth and entrepreneurship. *Small Business Economics*, 39, 289–30

Aidis, R., Estrin, S., y Mickiewicz, T. (2008). Institutions and entrepreneurship development in Russia: a comparative perspective. *Journal of Business Venturing*, 23(6), 656-672.

Aldrich, Howard E. (2012). The Emergence of Entrepreneurship as an Academic Field: A Personal Essay on Institutional Entrepreneurship. *Research Policy,* 41(7), 1240–1248.

Audretsch, D. (2007). *The Entrepreneurial Society*. Oxford: Oxford University Press.

Audretsch, D.B. y Thurik, R. (2001). *Linking entrepreneurship to growth*, OECD working papers.

Audretsch, D.B., y Keilbach, M. (2004). Entrepreneurship Capital and Economic Performance. *Regional Studies*, 38(8), 949-959.

Baumol, W. J. (1993). Formal entrepreneurship theory in economics: Existence and bounds. *Journal of Business Venturing*, 8(3), 197–210.

Bosma, N. (2013). *The Global Entrepreneurship Monitor (GEM) and Its Impact on Entrepreneurship Research.* Foundations and Trends® in Entrepreneurship, 9(2). DOI: 10.1561/0300000033

Braunerhjelm, P., y Henrekson, M. (2013). Entrepreneurship, institutions, and economic dynamism: lessons from a comparison of the United States and Sweden. *Industrial and Corporate Change*, 22(1), 107-130.

Casson, M., Giusta, M. y Kambhampati, U. (2010). Formal and Informal Institutions and Development. *World Development*, 38, 2, 137–141.

De Clercq, D., Lim, D. y Oh, C. (2013). Individual-Level Resources and New Business Activity: The Contingent Role of Institutional Context. *Entrepreneurship Theory and Practice,* 37(2), 303-330.

Gnyawali, D. R. y Fogel, D. S. (1994). Environments for Entrepreneurship Development: Key Dimensions and Research Implications. *Journal of Small Business and Entrepreneurship*, 4(4), 7-17.

Gohmann, S. (2012). Institutions, Latent Entrepreneurship, and Self-Employment: An International Comparison. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 36(2), 295–321.

Guerrero, M. y Urbano, D. (2011). *The Creation and Development of Entrepreneurial Universities in Spain: An Institutional Approach*. New York: Nova Publishers.

Guerrero, M., Rialp, J. y Urbano, D. (2008). The impact of desirability and feasibility on entrepreneurial intentions. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 4(1), 35-50

Herrmann, B., Marmer, M., Dogrultan, E. y Holtschke, D. (2012). S*tart-up Ecosystem Report 2012. Part One. Start-up Genome's Start-up Compass* sponsored by Telefónica.

Hessels, J., van Gelderen, M., y Thurik, R. (2008). Drivers of entrepreneurial aspirations at the country level: The role of start-up motivations and social security. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 4, 401–417.

Holmes, R. M., Miller, T., Hitt, M. A., y Salmador, M. P. (2013). The interrelationships among informal institutions, formal institutions, and inward foreign direct investment. *Journal of Management,* 39(2), 531-566.

Krueger, N. y Brazeal, D. (1994). Entrepreneur Potential and Potential Entrepreneurs. *Entrepreneurship Theory and Practice*, Spring, 91-104.

Liñán, F., Urbano, D. y Guerrero, M. (2011). Regional variations in entrepreneurial cognitions: Start-up intentions of university students in Spain. *Entrepreneurship and Regional Development,* 23, 3-4, 187-125.

Mason, C., y Brown, R. (2014). *Entrepreneurial ecosystems and growth oriented entrepreneurship*. Final Report to OECD, Paris.

Naudé, W. (2011). Entrepreneurship is Not a Binding Constraint on Growth and Development in the Poorest Countries. *World Development*, 39, 1, 33–44.

North, D. (1990). *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*. Cambridge University Press, Cambridge.

North, D. C. (2005). *Understanding the Process of Economic Change*, Princeton. University Press.

Pacheco, D., York, J., Dean, T., y Sarasvathy, S. (2010). The co-evolution of Institutional Entrepreneurship: A tale of two theories. *Journal of Management*, 36, 974-1007.

Scott, W. R. (2008). Lords of the dance: Professionals as institutional agents. *Organization Studies,* 29(2), 219-238.

Stenholm, P., Acs, Z. J., y Wuebker, R. (2013). Exploring country-level institutional arrangements on the rate and type of entrepreneurial activity. *Journal of Business Venturing*, 28(1), 176-193.

Thornton, P., Ribeiro, D., y Urbano, D. (2011). Socio-cultural factors and entrepreneurial activity: An overview. *International Small Business Journal*, 29(2), 105–118.

Welter, F. (2012). *Determinants of Entrepreneurship: Institutional Factors*. OECD.

Welter, F. y Smallbone, D. (2011). Institutional perspectives on entrepreneurial behaviour in challenging environments. *Journal of Small Business Management*, 49(1), 107-125.

Wennekers, S., y Thurik, R. (1999). Linking entrepreneurship and economic growth. Small Business Economics, 13, 27–55.

Wright, M., y Stigliani, I. (2013). Entrepreneurship and growth. *International Small Business Journal*, 31(1), 3-22.

Potencialización del emprendimiento social en la educación superior para la creación de empresas innovadoras con impacto social

Paulina Angelina Vargas Larraguivel
Jahicela Liévano Morales
Juan Carlos Pérez García

Resumen

Dentro del ámbito social, un emprendedor posee la habilidad de reconocer oportunidades para crear valor, hace uso de los recursos de forma innovadora y satisface necesidades propias de la sociedad de manera sustentable, siendo importante que desde las instituciones de educación superior, se generen este tipo de proyectos empresariales. En este contexto, esta investigación justifica la importancia de la intención emprendedora con enfoque a proyectos de emprendimiento social, que trasciendan satisfactoriamente en la creación de empresas innovadoras y competitivas con impacto social; mediante una revisión de literatura publicada en diversas fuentes, entre ellas: Ebsco, Elseiver, ScienceDirect, Dialnet, Emerald, International Journal of Social Economics, International Journal of Entrepreneurship Education, así como el Journal of Public Policy and Marketing, a través de tres líneas teóricas: emprendimiento social e innovación; empresas sociales generadoras de ventaja competitiva; y fomento del emprendimiento social en la educación superior. Este estudio se realizó dentro del período de tiempo de octubre de 2015 a enero de 2016. Los resultados manifiestan, que potenciar los factores que fomentan este tipo de emprendimiento en los estudiantes, coadyuva a la creación de empresas sociales que contribuyan al desarrollo económico y social, también, las instituciones de educación superior deberán dar un mayor espacio a la creación de dichos proyectos de emprendimiento, en donde además de perseguir un valor monetario se busque un fin cuyo valor social esté enfocado en brindar mejores condiciones a la sociedad en la que los estudiantes se desenvuelven.

Palabras clave: Emprendimiento social, innovación, ventaja competitiva, educación superior.

Introducción

La pobreza, la desigualdad, la exclusión social o los problemas medioambientales son cada día más graves en el contexto actual, lo cual ha transformado el sistema económico global. En este entendido y bajo la lógica del paradigma competitivo, el emprendimiento desempeña un papel muy relevante (Thompson, 2002). En un sentido amplio, por emprendimiento se entiende cualquier actividad que desarrolla un individuo por su propia iniciativa (Santos, De la O y Guzmán, 2013). Siendo los emprendimientos sociales un tipo de emprendimiento que, por sus propias características, pueden contribuir a resolver algunos de los problemas sociales que han ido surgiendo en el capitalismo global (Dees 1998; Santos, De la O y Guzmán, 2013). En este tenor, es evidente que la desigualdad, la pobreza o los problemas medioambientales generan una mayor demanda de emprendimientos sociales (Hoogendoorn, Pennings y Thurik, 2010).

Asimismo, existen hoy en día, tanto soluciones tradicionales como innovadoras a problemas sociales, empleadas por las organizaciones en la creación de valor social. Al vincular estas dimensiones se originan las siguientes categorías: emprendimiento social común; solución novedosa sostenible; sostenibilidad novedosa de solución típica; y emprendimiento social innovador. En este sentido, un emprendimiento social común es aquel que combina un modelo de sostenibilidad tradicional con la búsqueda de una solución a un problema social. Mientras que un emprendimiento social innovador se desarrolla a partir del uso combinado de un modelo novedoso de sostenibilidad y una solución innovadora a un problema social (Ojeda y Rodríguez, 2015).

Por consiguiente, con base en las tendencias internacionales en el mundo de los negocios, el cual genera una economía globalizada y de cambios continuos, el emprendimiento social ocupa un lugar importante en el desarrollo de las economías nacionales, avanzando en la sustentabilidad ambiental y desempeñando estos emprendedores un papel vital en el mejoramiento de condiciones sociales adversas mediante la solución de problemas de manera creativa e innovadora (Enciso, Gómez y Mugarra, 2012; Merino, 2013). Es entonces en la creación de empresas con énfasis en lo social, donde existe un área de oportunidad que necesita ser explotada desde el

enfoque social, como nuevos nichos escasamente explorados (Ashoka, 2013; Priede, López-Cózar y Rodríguez, 2014) que representan un factor diferenciador para generar ventaja competitiva, aprovechando las oportunidades brindadas (Buendia, 2013) para hacer también una carrera profesional.

En los estudios abordados, se observa una clara tendencia creciente hacia el número de jóvenes con estudios universitarios (Osorio y Pereira 2011; Ashoka, 2013; Palomares y Verdeguer, 2013; Seguí-Mas et al. 2013) resultando esencial el papel de las universidades como agentes formadores y transformadores, quienes ya no solo deben formar emprendedores tradicionales, sino buscar que los posibles emprendedores agreguen un componente social a su proyecto emprendedor en su formación universitaria (Beraza, 2010; Osorio, 2010). Trabajando desde el interior de las instituciones en la capacitación a sus estudiantes y hacia el exterior con la comunidad mediante la formación, asesoramiento y acompañamiento (Salinas y Osorio, 2012; Seguí-Mas et al. 2013) de manera que sea un proceso holístico que resulte en la creación de nuevas organizaciones (Smith y Woodworth, 2012).

Sin embargo, pese al dinamismo que existe en las universidades para formar emprendimientos de calidad, no es suficiente la información en temas sociales, generando en consecuencia que el interés de los estudiantes de educación superior por este tipo de temas sea escaso (Salinas y Osorio, 2012; Smith y Woodworth, 2012), por lo que es interesante conocer porqué los emprendimientos sociales se deben potencializar desde la academia, principalmente cuando es una formación en educación superior, donde es más cercana la posibilidad de creación de empresas. En este sentido, el objetivo de esta investigación es justificar la importancia de la intención emprendedora desde las instituciones de educación superior con enfoque a proyectos de emprendimiento social, que trasciendan satisfactoriamente en la creación de empresas innovadoras y competitivas con impacto social.

Emprendimiento social e innovación

Para que las instituciones y sistemas sociales sean capaces de recuperarse de situaciones difíciles, es necesario innovar, siendo necesario que interactúen la intención y la oportunidad (Westley y Antadze, 2010). En este sentido, el emprendimiento social

hace uso de los recursos de forma novedosa para satisfacer necesidades de manera sustentable y crear un impacto social, resolviendo problemas por medio de nuevas formas de organización (Palacios, 2010; Macías, 2011; Martínez y Bañón, 2014) combinando la disciplina de los negocios con la perspectiva de la innovación continua (Morales, Ariza y Muñiz, 2012).

En consecuencia, Hochgerner (2011) menciona que, además de las innovaciones clásicas -productos, procesos organizacionales, marketing-, nuevas categorías son necesarias para solucionar problemas sociales: la preocupación por el desarrollo; cohesión; y calidad de vida de la sociedad. Es decir, las innovaciones sociales no necesariamente generan los productos o servicios que está buscando el mercado; sino que nacen en un cierto contexto, con circunstancias específicas y son respuestas a problemas o necesidades. Bajo este contexto, y dada la compleja dinámica que presentan, requieren modelos que incluyan variables lentas y rápidas, discontinuidades, relaciones y cambio no lineal (Westley y Antadze, 2010). Por tanto, la innovación social se enmarca en un nuevo modo de conocimiento a fin de entender a la comunidad como actor en todo proceso de innovación (Acosta y Carreño, 2013) formando el modelo de la “Cuádruple Hélice: Académica, Gobierno, Industria y Sociedad Civil” (Hochgerner, 2011).

A diferencia de una empresa comercial y por la diversidad de objetivos enfocados a lo social que se presentan, las empresas sociales encontrarán muchos retos, los cuales variarán dependiendo del valor que el emprendedor pretenda generar (Dees y Anderson, 2003). Por consiguiente, el fin último que persigue el emprendimiento social consiste en mejorar las condiciones de vida de los individuos y comunidades y para ello busca la creación del valor social, haciéndolo a través de caminos innovadores (Santos, 2012). Se tiene entonces, que los emprendedores sociales crean nuevas oportunidades a través de un proceso de exploración, innovación, experimentación y movilización de recursos (Dees, 2007).

Por tanto, es creciente la tendencia a la proliferación de emprendimientos sociales exitosos que combinan sus actividades de forma estratégica y novedosa buscando la eficacia, eficiencia y competitividad (Tapsellab y Woods, 2010; Salinas y

Osorio, 2012; Weerawardena y Sullivan, 2012; Ashoka, 2013; Priede, López-Cózar y Rodríguez, 2014).

Se trata entonces, de una nueva forma de aproximarse y estar en posibilidad de resolver problemas y desafíos que impactan a la sociedad, importante para que las economías nacionales se desarrollen en forma íntegra y armónica (Macías, 2011; Merino, 2013; Martínez y Bañón, 2014).

En este sentido, los poderes públicos en los diferentes territorios han llevado a cabo acciones de apoyo y fomento al emprendimiento, destacando los de tipo social (Tabla 1) que ponen de manifiesto el aumento en el interés por este tipo de empresas.

Tabla 1. Ejemplos de Emprendimientos sociales

País	**Emprendimientos Sociales Innovadores**
Chile	*"Proyecto Lab4U",* es un laboratorio móvil para estudiantes creado con el objeto de democratizar el acceso a la ciencia e incentivar a más jóvenes a ser científicos. *"Proyecto Club Budeo de Antofagasta",* es una escuela de bodyboard creada en una de las poblaciones más peligrosas de Antofagasta (Chile), entregando a través del surf herramientas de vida a niños y jóvenes en riesgo social que viven en un ambiente de pobreza, delincuencia y drogadicción. *"Proyecto Algramo", consistió en la creación de* una máquina dispensadora de granos que permite vender a granel y a bajo costo, pequeñas cantidades de productos como detergentes, arroz o legumbres en almacenes de barrios, donde no hay supermercados. Además, aporta parte de las ganancias a la vida del barrio y al medioambiente, consistiendo en un proyecto económico, sustentable y que promueve el ahorro. *"Casa de la Paz",* es una asociación con base en Santiago de Chile cuya misión es educar el público acerca del ambiente y crear acuerdos entre negocios, comunidad y gobierno para promover una coexistencia sustentable con el ambiente, de un modo socialmente justo y viable económicamente.

Estados Unidos	"*Proyecto Parents Alliance: Supérate y Triunfa"* ofrece formación vital para el trabajo y la educación de los inmigrantes hispanos y sus hijos, con programas para ayudar a los niños a tener éxito en la escuela, enseñar a los padres habilidades tecnológicas claves y fortalecer los vínculos entre las familias hispanas. Con un portal educativo que ofrece más de 100 cursos, tales como: Educación Financiera Básica, Google para la educación, Talleres de liderazgo y contra drogadicción, bullying, violencia y alcoholismo. *"Proyecto Comunity Solutions",* identifica a los sin techo crónicos en las comunidades y trabaja para financiar un sistema de vivienda alternativa eficaz. Fundada en el año 2011 y cuenta con gran impacto en su comunidad pues ha logrado reducir considerablemente los índices de personas sin hogar.
España	*"Cooperativa Calima"* en Cádiz, que presta servicios integrales en gestión medioambiental; *"Cooperativa El Roble"*, constituida por jóvenes que prestan asistencia a personas de la tercera edad; *"Cooperativa Algaba"*, dedicada a las actividades agroforestales en producción de miel, corcho, ganadería ecológica y cría de caballos; *"Cooperativa Hojiblanca*", comercializa el aceite de oliva virgen y se convirtió en la mayor productora de aceite de oliva del mundo y la segunda en aceituna de mesa.
México	"Centro Psicoeducativo Freire", promueve la empatía entre niños regulares y con discapacidad, contribuyendo a la formación de una sociedad inclusiva en la que la discapacidad no sea una barrera social. "Organización Isla Urbana", ataca el problema de abastecimiento de agua en México, mediante la instalación de sistemas de recolección de agua pluvial, transfiriendo responsabilidad sobre el cuidado del agua a la población. "Organización Source", Brinda soporte técnico a las comunidades para evaluar los daños provocados por industrias extractivas y promover

	acciones reparatorias. "Torolab", es un laboratorio de una granja transfronteriza en Camino Verde, Tijuana. Un proyecto participativo de impacto comunitario que gira en torno al desarrollo de la ciudad en relación con el alimento, interviniendo la comunidad de mayor índice de pobreza alimentaria por metro cuadrado en el estado de Baja California, aplicando iniciativas de economías creativas y operaciones transdisciplinarias.
India	*"Proyecto Aravind Eye Hospitals",* es una cadena de hospitales en India con la misión de brindar servicios de calidad en el área oftalmológica, tales como: banco de ojos, investigación, comunicación con la comunidad, educación y entrenamiento. El modelo de los hospitales *Aravind Eye Care* se ha convertido en un tema de numerosos estudios de casos.

Elaboración propia (2016) con información de Salinas y Osorio (2012); Ashoka (2013); Ashoka (2015); Instituto de Innovación Social (2015).

Empresas sociales generadoras de ventaja competitiva

De acuerdo a Santos (2012), toda creación de valor económica es en su naturaleza social, ya que las acciones que crean valor económico, también mejoran a la sociedad mediante la redistribución de recursos. Sin embargo, hay quien podría discutir que el valor económico es más específico que el valor social y solo aplica a los beneficios que se pueden medir de forma monetaria, mientras que el valor social incluye beneficios intangibles que no pueden ser medidos del mismo modo. Pero pesar de ello, la creación y desarrollo de empresas no es exclusiva de personas que persiguen maximizar beneficios, de hecho, en los emprendimientos sociales se resalta la labor altruista (Leadbetter, 1997; Salinas y Osorio, 2012; Santos, 2012). Esto significa que la creación de valor es un concepto que se mide a nivel social o de sistema, mientras que la captación de valor es medida en el nivel organizacional o de unidad (Santos, 2012).

Dado lo anterior, las principales diferencias entre los emprendimientos comerciales y los sociales, provienen de las características inherentes a los distintos fines o misiones (Santos, 2012), en este sentido los emprendedores sociales *juegan un rol de agentes de cambios en el sector social, mediante la adopción de una misión por*

la cual creer y que sostenga valor social -no solo el monetario- reconociendo y persiguiendo nuevas oportunidades para cumplir con esa misión, involucrándose en un proceso de continua innovación, adaptabilidad y aprendizaje, actuando de manera valiente sin limitarse por los recursos disponibles en el momento, dando cuentas a las partes involucradas, y por los resultados obtenidos (Dees, 2001).

Asimismo, los emprendedores sociales tienden a ser más jóvenes, mas dedicados y a percibir la legitimación de los emprendedores en la sociedad de forma diferente con respecto a sus contrapartes comerciales (Bacq et al., 2011), además de prestar atención a recursos externos para desarrollar y crear mecanismos y abrirse paso a las barreras ambientales. A diferencia de los emprendedores comunes, los sociales rara vez permiten que el ambiente determine si van a lanzar o no una empresa de este corte (Dacin, Dacin y Matear, 2010).

Adicionalmente, las empresas sociales buscan soluciones sostenibles, escalables y replicables a través del empoderamiento de clientes y proveedores, compartiendo y difundiendo sus innovaciones para así crear valor maximizando su impacto social (Santos, 2012).

En consecuencia, los emprendedores sociales tienen como ventaja el hecho de poder explorar mayores alternativas, lo que trae consigo que adquieran un papel importante debido a que poseen una mejor posición para innovar. Aunque no se deben dejar de lado los métodos para medir el impacto social de manera apropiada, que se traduzca en la correcta gestión de sus recursos que apoyen a las innovaciones más prometedoras. Además, el emprendimiento social desafía la sabiduría convencional y el *status quo* a través de modelos de negocio innovadores que ofrecen soluciones sostenibles y logran un efecto multiplicador en la vida de las personas (Dees, 2007).

Por tanto, este tipo de empresas son organizaciones motivadas por su misión social pero también por la necesidad de ser lucrativas para cumplir con sus objetivos, metas y ser sustentables, con estrategias competitivas para llegar a nuevos mercados y subsidiar sus actividades sociales, explotando oportunidades rentables (Palacios, 2010).

En este tenor, la empresa social debe seguir modelos y estrategias de negocios similares a las desarrolladas por el resto de organizaciones, admitiendo la posibilidad de

generar tanto valor social como económico (Santos, 2012) en donde, para lograr mantenerse a través del tiempo y crecer, requieren que nazcan oportunidades y tiempo de respuesta del negocio, además de una conexión entre ambos (Westley y Antadze, 2010) para intentar luchar contra los recortes de financiación, evolucionando y provocando el nacimiento de la empresa híbrida (Gliedt y Parker, 2007).

En este sentido, la empresa híbrida obtiene beneficio al vender bienes y servicios, el cual se reinvierte principalmente en la consecución de sus objetivos sociales (Wilsker y Young, 2010; Palomares y Chisvert, 2014). Adicional, estas empresas miden su éxito en términos de impacto social, por tanto, la necesidad de la medición es crítica debido a que las organizaciones sociales sienten cada vez más presión en fundamentar su valor social (Dees y Anderson, 2003; Clifford, Markey y Malpani, 2013).Terracycle es un ejemplo de este tipo de organizaciones, que *nació con la misión de eliminar la basura para lo cual realiza programas de recolección de desechos no reciclables o difíciles de reciclar. Una vez recolectada la basura, la transforma en bienes como bancos de jardín o mochilas y con esta actividad, además de generar valor social, la empresa obtiene beneficios económicos que le permite atraer inversores de todas partes del mundo* (Martínez y Bañón, 2014).

Sin embargo, para que la empresa social logre ventajas competitivas sostenibles, deberá manejar recursos valiosos pero que sean abundantes, imitables e incluso sustituibles (Santos, 2012). En este sentido, se analiza el papel de los emprendimientos sociales como agentes de cambio en el sector social, mediante: 1) la adopción de la misión de crear y sostener valor social más allá del privado; 2) reconocer y perseguir nuevas oportunidades para servir a esa misión; 3) participar en un proceso de innovación continua, adaptación y aprendizaje; 4) actuar con audacia sin ser limitado por los recursos; y 5) exhibir mayor responsabilidad ante la comunidad persiguiendo objetivos y resultados para lo cual fue creado (Dees, 2001). En función del cumplimiento del desarrollo económico y social, se valora la posibilidad de realizar emprendimientos asociativos para la creación de redes (Coraggio, 1999; Gaiger, 2004).

Fomento del emprendimiento social en la educación superior.

Las instituciones de educación superior, a través de la educación en emprendimiento, tienen el potencial de desarrollar en los estudiantes competencias que propicien el reconocimiento de oportunidades, las habilidades y conocimientos para iniciar nuevas empresas (Xavier et al., 2012). En este contexto, la educación para el emprendimiento, mediante un ambiente universitario propicio, puede contribuir a desarrollar características emprendedoras como: búsqueda de oportunidades; asumir riesgos; y perseverar en pro de una idea hasta hacerla realidad (Kuratko, 2005; Kaplan y Warren, 2010), y así fortalecer la percepción del individuo sobre la factibilidad de iniciar un negocio e incrementar su interés en el emprendimiento como opción de vida (Selmi y Haddad, 2013).

Por consiguiente, en su formación universitaria los estudiantes están en un momento de encaminar su futuro profesional, siendo elemental para la decisión de formar una empresa propia, por lo que un creciente interés en el estudio de la relación entre educación universitaria y emprendimiento ha generado la implementación de programas e iniciativas orientadas a desarrollar el potencial que existe en las universidades (Brock, 2008; Osorio y Pereira, 2011; Howorth et al., 2012; Miller, Wesley y Williams, 2012; Chisvert-Tarazona, 2013; Rueda, Fernández-Laviada y Herrero, 2014; Sáenz y López, 2015; Sanabria-Rangel, Morales-Rubiano y Ortiz-Riaga, 2015), con acciones como: la semana mundial del emprendimiento; encuentros de emprendedores; formación de comités; redes de emprendimiento; fundaciones universidad-empresa; cátedras de negocios; programas para promover la creación de ‘spin–offs’; incubadoras de negocios; entre otros. Observándose el desempeño de la universidad como un papel activo en el desarrollo económico y social, abordando la creación de empresas desde la perspectiva del desarrollo del proyecto empresarial y enfatizando el aspecto económico (Beraza, 2010; Osorio, 2010; Chisvert-Tarazona, 2013).

En este contexto, encaminar la formación empresarial y el espíritu emprendedor a temas de negocios, no garantiza la formación del estudiantado en emprendimiento social, siendo insuficientes los esfuerzos en los programas de educación superior para promover el conocimiento, destrezas y habilidades relacionadas con este tipo de

emprendimiento (Chisvert-Tarazona, 2013; Palomares y Verdeguer, 2013; Palomares y Chisvert, 2014).

Sin embargo, ha aumentado el auge por la demanda de los emprendedores sociales que buscan habilidades de negocios y una mayor atención a las cuestiones sociales dentro de las organizaciones, apostando las universidades por la educación emprendedora como parte de su misión y sus programas formativos, adquiriendo un papel de responsabilidad en la sociedad y desarrollando así una "cultura emprendedora" (Brock, 2008; Miller, Wesley y Williams, 2012; Sáenz y López, 2015). Asimismo, diversas organizaciones internacionales como la UNESCO (2009) hacen una llamada a las instituciones de educación superior para asumir la educación emprendedora a fin de responder y anticiparse a las necesidades sociales.

De acuerdo a Cabaña et al. (2013), se debe trabajar en la evolución de la capacidad emprendedora potencial a efectiva, lo cual depende del proceso de formación del emprendedor, la promoción del valor del emprendimiento e innovación y del desarrollo de un ecosistema de apoyo. En este sentido, se identifica que existe un ecosistema transformador interno y otro externo. El primero está directamente relacionado con las instituciones de educación superior y compuesto por cuatro agentes transformadores: académicos; recursos de formación; estrategias de enseñanza; y redes internas de alumnos. El segundo ecosistema está compuesto por tres agentes transformadores: apoyo gubernamental y privado; padres-familia; y la empresa.

Por lo tanto, las instituciones de educación superior y los responsables de la implementación de sus respectivos modelos educativos, deben lograr que tanto los agentes internos como externos, influyan sistémicamente en el alumno permitiéndole evolucionar hacia una capacidad emprendedora efectiva, pues en ese escenario se demuestra el valor de dichas instituciones en su contribución estratégica en el alumno, la comunidad, la región y el país. Pero además, los estudiantes implementarán empresas con innovación competitiva y valor económico sustentable, es decir, empresas donde los procesos de innovación y emprendimiento se potencian, siendo esto la base de su diferenciación y posicionamiento estratégico, y un reflejo de la capacidad de adaptación a las expectativas y necesidades cambiantes de su mercado actual y futuro (Cabaña et al., 2013).

En este tenor, las empresas formadas por emprendedores de base universitaria se distinguen por un perfil más calificado en materia de dinamismo, recursos humanos y tipo de oportunidades que aprovechan (Kantis et al., 2002). Donde, el emprendimiento social y comercial, principalmente en pequeñas empresas, parecen tener más problemas en común que diferencias, por lo es pertinente no enfatizar más el comercial dentro de los programas de aprendizaje (Howorth et al., 2012).

Se requiere entonces que la educación emprendedora que se imparte permita que los estudiantes desarrollen capacidades con sentido de responsabilidad social y así participen de manera activa en una sociedad democrática y promuevan transformaciones sociales en pro de la igualdad y la justicia (Restrepo y Larrota, 2014; Sáenz y López, 2015).

En consecuencia, los emprendedores sociales con formación en la educación superior crean empresas con productos y servicios innovadores para lograr y sostener una ventaja competitiva, dado que las empresas sociales no están formadas por personas pasivas, sino por la suma de intereses como fuerza productiva importante en la economía, con una visión, empirismo empresarial y un factor diferenciador siendo motores de crecimiento económico equitativo a través de la innovación por medio de la universidad, y enfatizando proyectos de emprendimiento social que les permita ser competitivas en el mercado (Kantis et al., 2002; Osorio, 2010; Hochgerner, 2011; Osorio y Pereira, 2011; Howorth et al., 2012; Enciso, Gómez y Mugarra, 2012; Merino, 2013).

Marco de trabajo

El análisis se llevó a cabo mediante una investigación exploratoria a fin de evaluar la importancia que, desde la educación superior, se gesten proyectos con énfasis en lo social y coadyuvar así a la formación de empresas competitivas.

A través de la revisión literaria de tres líneas teóricas: emprendimiento social e innovación; empresas sociales generadoras de ventaja competitiva; y fomento del emprendimiento social en la educación superior. Consultadas en diversas fuentes como las bases de datos científicas: Ebsco, Elseiver, ScienceDirect, Dialnet, Emerald, y los Journals: International Journal of Social Economics, International Journal of Entrepreneurship Education, y Journal of Public Policy and Marketing.

Los criterios de búsqueda de información fueron las palabras clave: emprendimiento social, innovación, ventaja competitiva y educación superior. Con base en dichas palabras claves, se encontraron 180 artículos de investigación científica desarrollados por investigadores en: España, Colombia, Chile, Argentina, Estados Unidos y México, de los cuales fueron pertinentes 36.

Para realizar este trabajo se discriminaron las publicaciones consideradas relevantes sobre conceptos, ideas, datos, referencias y ejemplos relacionados con las palabras clave para posteriormente analizar los artículos seleccionados y estructurar la información, a fin de aportar a la investigación en este campo de estudio.

Discusión

La revisión de la literatura indica que el emprendimiento social ocupa un lugar importante en el desarrollo de las economías nacionales y la sustentabilidad. También, existe una tendencia creciente hacia la creación de estos emprendimientos, estando demostrado que los emprendedores de base universitaria crean empresas de manera estratégica. Por lo que es pertinente, que desde las instituciones de educación superior se incrementen acciones en pro de la formación de emprendedores sociales, ya que no es suficiente la información que se ofrece relacionada con de este tipo de emprendimiento, resultando en que los estudiantes sean menos propensos a interesarse en el tema.

En este sentido, las instituciones de educación superior deben dar lugar al fomento del emprendimiento social con programas académicos que lo respalden, vinculándose con la realidad de la sociedad a la que pertenecen. Siendo responsabilidad de estas instituciones, su promoción y difusión para generar el interés necesario en sus estudiantes por estos proyectos sociales, bajo un modelo innovador que cubra la carencia actual de una metodología concreta. Dando oportunidad a contribuir unificando formas de trabajo que brinden herramientas estructuradas para facilitar la generación de ventajas competitivas, encontrando una opción de respuesta en lo que se denomina la cuádruple hélice y al enfocarse en potencializar en los estudiantes el interés de la creación de emprendimientos con impacto social.

Se tiene entonces que los emprendimientos sociales son agentes de cambio en el sector social, sin embargo, la mayoría de las investigaciones tienen su fundamento en revisiones teóricas o estudio de casos, lo cual es de esperarse cuando un campo de exploración está surgiendo o es relativamente nuevo, como pasa con el emprendimiento social (Bacq y Hansen, 2011; Martínez y Bañón, 2014). Por lo que las investigaciones requieren ser complementadas con estudios cuantitativos considerando grandes muestras para así lograr más resultados. En este sentido, esta investigación se limitó a un estudio cualitativo, siendo un antecedente para llevar a cabo trabajos de campo dado que se demuestra la importancia de potencializar el emprendimiento social desde la academia.

Por lo anterior, futuras investigaciones podrían realizarse aplicando estudios empíricos, para determinar cuáles competencias y atributos deben ser potencializados en los estudiantes, a fin de que la intención emprendedora se refleje en el incremento de proyectos de emprendimiento con énfasis en lo social.

Referencias

Acosta, W. y Carreño, C. (2013). Modo de producción de conocimiento: implicaciones y para la universidad de hoy. Revista de la Universidad de la Salle. 61, 67-87.

Ashoka. (2013). Reporte Anual: emprendedores sociales México y Centroamérica. Reporte Anual 2013. Recuperado el 7 de octubre de 2015, de: http://mexico.ashoka.org/sites/mexico.ashoka.org/files/reporte%20anual%20ashoka.pdf.

Ashoka. (2015). Ashoka United States. Investing in New Solutions for Our World's Toughest Problems. Recuperado el 5 de noviembre de 2015, de: http://usa.ashoka.org/fellows-map?page=2.

Bacq, S. y Janssen, F. (2011). The multiple faces of social entrepreneurship: A review of definitional issues based on geographical and thematic criteria. Entrepreneurship and Regional Development. 23 (5-6), 373-403.

Bacq, S., Hartog, C., Hoogendoorn, B., y Lepoutre, J. (2011). Social and commercial entrepreneurship: Exploring individual and organizational characteristics. Scales Research Reports, EIM Business and Policy Research.

Beraza, J.M. y Rodríguez, A. (2010). Factores determinantes de la utilización de las spin-offs como mecanismo de transferencia de conocimiento en las universidades. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. 16(2), 115-135.

Brock, D. D. y Ashoka´s Global Academy for social entrepreneurship. (2008). Social entrepreneurship teaching resources handbook. United States: Ashoka's Global Academy for Social Entrepreneurship. Recuperado el 2 de enero de 2016, de: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1344412.

Buendia, R.E.A. (2013). El papel de la Ventaja Competitiva en el desarrollo económico de los países. Análisis Económico. 28(69), 55-78. ISSN:0185-3937.

Cabaña R., Cortes I., Plaza D., Castillo M., y Alvarez A., (2013). Análisis de las capaciades emprendedores potenciales y efectivas en alumnos de Centros de Educación Superior. J. Technol. Management Innovation. Vol. 8.

Chisvert-Tarazona, M. J. (2013). La responsabilidad social de las universidades a través de la memoria cinematográfica. Revista de Docencia universitaria. 11(1), 389-410.

Clifford, J., Markey, K., y Malpani, N. (2013). Measuring Social Impact in Social Enterprise: The state of thought and practice in the UK. London.

Coraggio, J. (1999). Política social y economía del trabajo.

Dacin, P.A., Dacin, M.T. y Matear, M. (2010). Social Entrepreneurship: Why We Don't Need a New Theory and How We Move Forward From Here. Academy of Management Perspectives, Vol. 24, No. 3, pp 37-57.

Dees, G.J. (2001). The meaning of social entrepreneurship, recuperado el 19 de enero de 2016, de: www.caseatduke.org/ documents/dees_sedef.pdf.

Dees, J. G., y Anderson, B. B. (2003). 2. For-Profit Social Ventures.International Journal of Entrepreneurship Education, 2, 1-26.

Dees, J. G. (2007). Taking social entrepreneurship seriously. Society, 44(3), 24-31.

Enciso, M., Gómez, L. y Mugarra, A. (2012). La iniciativa comunitaria en favor del emprendimiento social y su vinculación con la economía social: una aproximación a su delimitación conceptual. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. 75, 55-80.

Gaiger, L. (2004). Emprendimientos económicos solidarios. La Otra Economía, 229–242.

Gliedt, T. y Parker, P. (2007). Green community entrepreneurship: creative destruction in the social economy, International Journal of Social Economics, 34(8), 538-553.

Hochgerner, J. (2011). The Analysis of Social Innovations as Social Practice. Original text in German language: Zentrum für Soziale Innovation (ed.). 2011. Pendeln zwischen Wissenschaft und Praxis. ZSI-Beiträge zu sozialen Innovationen. Vienna and Berlin: LIT, 173-189.

Hoogendoorn, B., Pennings, E. y Thurik, R. (2010). What do we know about social entrepreneurship? An analysis of empirical research. International Review of Entrepreneurship 8, (2), 1-40.

Howorth, C., Smith, S. M., y Parkinson, C. (2012). Social Learning and Social Entrepreneurship Education. Academy Of Management Learning and Education, 11(3), 371-389.

Instituto de Innovación Social. (2015). Innovadores Sociales. Casos de Éxito. Fundación Miguel Kast - Universidad del Desarrollo.

Gliedt, T. y Parker, P. (2007). Green community entrepreneurship: creative destruction in the social economy. International Journal of Social Economics, 34(8), 538-553.

Kantis, H., Postigo, S., Federico, J., y Tamborini, F. (2002). El surgimiento de emprendedores de base universitaria: ¿en qué se diferencian? Evidencias empíricas para el caso de Argentina. In Presentado en: RENT XVI Conference, Barcelona, España.

Kaplan, J., y Warren, A. (2010). Patterns of entrepreneurship management. Nueva Jersey: Wiley.

Kuratko, D. (2005). The emergence of entrepreneurship education: development, trends, and challenges. Entrepreneurship Theory and Practice, 29(5)577-597. doi: 10.1111/j.1540-6520.2005.00099.x

Leadbeater, C. (1997). The rise of the social entrepreneur (No. 25).

Merino, A. (2013). Guía del emprendedor social: inspiraciones para la creación de empresas al servicio de la sociedad. Madrid, Universidad Pontificia Comillas.

Miller, T. L., Wesley, C. L., y Williams, D. E. (2012). Educating the Minds of Caring Hearts: Comparing the Views of Practitioners and Educators on the Importance of Social Entrepreneurship Competencies. Academy Of Management Learning and Education, 11(3), 349-370.

Morales, A.C., Ariza, J. A. y Muñiz, N. M. (2012). El emprendedor social y el E-empowerment de las redes virtuales. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. 75, 153-177.

Martínez, C. N. y Bañón, A. R. (2014). Gestión de recursos en la empresa social: un reto ineludible. Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. 2, 7 – 25.

Ojeda, E., y Rodríguez, A. (2015). La innovación en los emprendimientos sociales: una tipología. Debates IESA, 20(4), 26-30.

Osorio, L. (2010). Gestión para el desarrollo productivo empresarial municipal. Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales. 35, 33-63.

Osorio Tinoco, F. y Pereira Laverde, F. (2011). Hacia un modelo de educación para el emprendimiento: una mirada desde la teoría social cognitiva. Cuadernos de Administración. 24(43), 13-33, julio-diciembre de 2011.

Palacios, N.G. (2010). Emprendimiento social: integrando a los excluidos en el ámbito rural. Revista de Ciencias Sociales, Marcaibo. 16 (4).

Palomares, M.D. y Verdeguer, A.I. (2013). Proyectos educativos de emprendimiento social ¿Promueven las universidades la inclusión social más allá de lo escolar?. Barcelona: Octaedro, 272-298.

Palomares, M.D. y Chisvert, T.M.J. (2014). Ética y empresa en el espacio universitario: el emprendimiento social en las universidades públicas como vehículo facilitador de la equidad social. Revista de Docencia Universitaria. 12 (2), 205-230. ISSN: 1887-4592.

Priede, T., López-Cózar, C. y Rodríguez, A. (2014). Análisis del marco económico-jurídico específico para los emprendedores sociales. Un estudio comparado

entre diversos países. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. 80, 5-28.

Restrepo, R.V.J y Larrota, C.S.Y. (2014). El emprendimiento social de los estudiantes del programa de Administración de Empresas de la Universidad de la Salle. Sondeo de interés hacia las comunidades marginales de Bogotá. Punto de Vista, 8 (enero-junio de 2014), 113-131.

Rueda, S.I., Fernández-Laviada, A. y Herrero, C.A. (2014) Entrepreneurial intention: perceived advantages and disadvantages, Academia Revista Latinoamericana de Administración. Vol. 27(2), 284 – 315.

Sáenz, B. N. y López, V. A. (2015). Las competenicas de emprendimiento social, COEMS: Aproximación a través de programas de formación Universitaria en Iberoamérica. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos, 119, 159-182.

Salinas, F. y Osorio, L. (2012). Emprendimiento y Economía social, oportunidades y efectos en una sociedad en transformación. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. 75, 129-151.

Sanabria-Rangel, P. E., Morales-Rubiano, M. E. y Ortiz-Riaga C. (2015). Interacción universidad y entorno: marco para el emprendimiento. Universidad de la Sabana, Facultad de Educación. Educ. Educ. 18 (1), 111-134.

Santos, F. M. (2012). A positive theory of social entrepreneurship. Journal of business ethics, 111(3), 335-351.

Santos, F. J., de la O Barroso, M., y Guzmán, C. (2013). La economía global y los emprendimientos sociales. Revista de Economía Mundial, (35), 177-196.

Seguí-Mas, E., Sarrión-Viñes, F., Tormo-Carbó, G. y Oltra, V. (2013). Estudio del emprendimiento académico bajo fórmulas de economía social: análisis de las spin-off universitarias cooperativas. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa. 78, 101-124.

Selmi, I. y Haddad, S. (2013). Environmental determinants of entrepreneurship. En E. Carayannis (Ed.), Enclyclopedia of creativity, invention, innovation and entrepreneurship, 682-686.

Smith, H. and Woodworth, W. (2012). Developing Social Entrepreneurs and Social Innovators: A Social Identity and Self-Efficacy Approach. Academy of Management learning and Education. 11(3), 390-407.

Tapsellab, P. and Woods, C. (2010). Social entrepreneurship and innovation: Self-organization in an indigenous context. Entrepreneurship and Regional Development. 22 (6), 535-556.

Thompson, J. (2002). The world of social entrepreneur. International Journal of Public Sector Management, 15 (5), 412-431.

UNESCO. (2009). World Conference on Higher Education: The New Dynamics of Higher Education and Research for Societal Change and Development. Communiqué Declaration. Paris, 5 – 8 July 2009. Recuperado el 20 de enero de 2015, de: http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001832/183277e.pdf.

Weerawardena, J. and Sullivan, G. (2012). Competitive Strategy in Socially Entrepreneurial Nonprofit Organizations: Innovation and Differentiation. Journal of Public Policy and Marketing. 31 (1), 91-101.

Wilsker, A. L. y Young, D. R. (2010): How does program composition affect the revenues of nonprofit organizations?: Investigating a benefits theory of nonprofit finance. Public Finance Review, 38(2), 193-216.

Xavier, S., Kelley, D., Kew, J., Herrington, M. y Vorderwülbecke, A. (2012). Global entrepreneurship monitor 2012 global report. Recuperado el 29 de enero de 2016, de: http://www.gemconsortium.org/docs/download/2645.

Exploring differences in perceptions of entrepreneurial competency levels among students from different disciplines

Marcia Villasana

Rafael E. Alcaraz Rodríguez

Abstract

In this paper, the authors challenge the conception that programs can be generic and not take into account differences in self-perceptions of students' competencies for engaging in entrepreneurial activities. Adopting a social cognitive approach, we applied a new instrument to 8,394 first-year undergraduate students in a private university in Mexico to explore for differences in their perceptions on six entrepreneurial competencies (tolerance to risk, resilience, opportunity recognition, innovative solution generation, broker resources, and innovative solution implementation) by academic area. Results show that students in law and business-related majors consistently showed higher mean scores for all competencies except for resilience. Students in marketing and advertisement, as well as arts, obtained the highest mean scores for the competency of innovative solution generation. Interestingly, of the engineering areas, electronics and automation report among the lowest mean scores for five of the six competencies measured.

Keywords: entrepreneurship education; entrepreneurial competencies; higher education.

Introduction

Entrepreneurship programs, in a wide sense, are any pedagogical program or portfolio aimed at promoting entrepreneurial skills and attitudes, as well as developing desirable entrepreneurial personal qualities (Fayolle, Gailly and Lassas-Clerc, 2006; Souitaris, Zerbinati and Al-Laham, 2007). Understanding that at the core of entrepreneurship is exploiting opportunities, entrepreneurship programs can develop entrepreneurial competencies that are fundamental to a business´ ability to sustain innovation, integrate

new knowledge, and capture entrepreneurial opportunities (Bird 1995; Bjornali and Storen 2012; Hayton and Kelley 2006).

Most often business, economics, and management departments house entrepreneurship programs (European Commission, 2012) with expectations of uniform course-induced changes in students´ intention for engaging in entrepreneurial activity, without addressing the diverse needs of different target groups by field of study (European Commission, 2012).

Students in disciplines other than management and business, namely those in science, technology, engineering, have the potential to create opportunity-based, high-growth ventures from innovative and viable business ideas driven by challenges to respond to technological and societal changes (Edwards-Schachter, et al. 2015; European Commission, 2012; Warhuus and Vaid 2014). Bearing in mind that technology or science-based firms are entrepreneurial ventures that differentiate from other types of businesses in the process which sustains them in the market and the manner of funding (Sahay, 2008), students in such areas may require competencies that enable a degree of ambidexterity to conduct otherwise disparate activities such as innovating, discovering or experimenting with new approaches towards technologies and activities which include enhancing productivity and efficiency in an organization (Volery, Mueller, and von Siemens, 2013).

For example, some studies on individuals who create biotechnology ventures suggest that certain skills are required to assess the technological viability and commercial potential on new biotechnological developments (Patzelt, Schweizer and Behrens, 2012). Since these biotechnology firms are generally small in size and highly R&D intensive, their founders must rely on technological and managerial competencies to enhance performance (Bolivar-Ramos, García-Morales and García-Sánchez 2012; Welter, Bosse, & Alvarez, 2013).

In this paper, the underlying premise is that entrepreneurship education programs should take into account the degree in which the individual feels capable for performing certain behaviors. These perceptions, in turn, influence how the individual makes sense

of becoming an entrepreneur, based on his/her personal needs, values and beliefs (Nizam 2012), manifested in the intention to undertake entrepreneurial actions.

This paper is an exploration of the differences in perceptions on certain competencies among students from different disciplines. We use data from a survey instrument to measure a set of higher-level attributes for successful entrepreneurship: tolerance to risk, resilience, opportunity recognition, innovative solution development, broker resources, and innovative solution implementation. We take advantage of a dataset derived from the application of a new instrument designed to measure the above mentioned entrepreneurial competencies on senior students at a Latin American university, widely recognized in the region as for its entrepreneurship programs and involvement in regional entrepreneurship initiatives.

We seek to contribute to the discussion on how to assess the effectiveness of entrepreneurship programs for the development of competencies aimed at fostering entrepreneurial intention. If an institutional goal is to promote new business founding intention among students of all academic disciplines, we believe that understanding self-perceptions regarding entrepreneurial competencies can help design programs to nurture and influence our students' minds based on what cognitive changes are most desired.

This paper is organized as follows. The second section presents the conceptual framework. Section three introduces the competencies and associated attributes to be measured and the hypothesis. Section four includes the methodology and reports findings. Finally, the discussion and conclusion are provided in section five.

Conceptual framework

According to the American perspective on the term, competencies "represent observable and measurable knowledge, behaviors, attitudes, and skills that are instrumental in task performance and that can be developed" (Morris *et al.,* 2013, p. 354). Entrepreneurial competencies in particular "involve the knowledge required to achieve a given outcome, the skills to implement that knowledge, and the personality

characteristics required to motivate the implementation of the knowledge and skills to achieving the desired outcome" (Hayton and Kelley, 2006, p. 410).

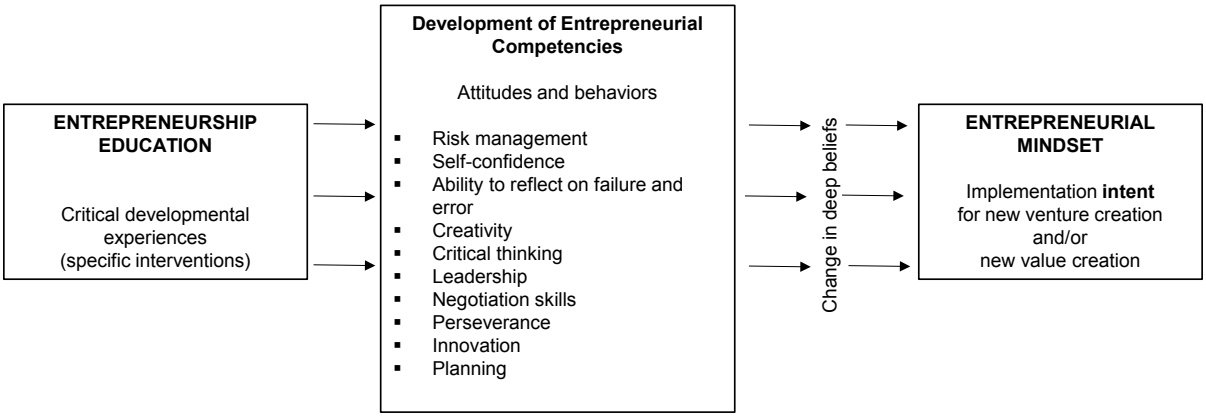
Early research by McClelland on personality traits associated with high performance levels and motivaton and Boyatzis´Integrated Competency Model on managerial competencies were the basis for defining competency not only in a functional sense of know-how, but also in terms of personal characteristics of high-performing individuals (Chell, 2013; Le Deist and Winterton, 2005; Man, Lau and Snape, 2008; Winterton *et al*., 2006).

Following a competency approach under a social cognitive perspective, the conceptual framework presented in Figure 1 integrates the concepts which guided the design of the measuring instrument. Competencies are largely behavioral, therefore, they are changeable and learnable (Bird, 1995; Le Deist and Winterton, 2005; Mitchelmore and Rowley, 2010); and can be demonstrated and observed through the individual´s behavioural patterns, actions, or activities (Man, 2006).

Starting a new venture is an intentional behavior; a voluntary and conscious effort by the individual (Farrington *et al.,* 2012; Krueger, Reilly, and Carsrud, 2000; Liñán*,* Rodríguez, and Rueda, 2011). This intention is the consequence of beliefs and attitudes, which influence perceptions of opportunity and decision making regarding that opportunity (Krueger, 2003). The process of educating increases attitudes, and therefore intentions, toward entrepreneurship; however, these will change only insofar they reflect changes in students´ deep beliefs (Krueger, 2009a).

The lessons that the individual learns through critical developmental experiences are the source of those deep beliefs that represent the anchor for new knowledge structures upon which assessments and decisions will be built (Krueger, 2007). Exposing learners to critical experiences that provide both positive and negative learning events, such as successes and failures, can result transformational as they force individuals to question their current beliefs and reframe their underlying assumptions and values that guide their actions (Cope, 2003).

Figure 1. Conceptual framework



Source: Based on Krueger (2009a) and Jain (2011).

Competency development and perceptions

Following Krueger (2009b), critical developmental experiences can aid learners to internalize knowledge and skills “to the point where they feel comfortable enough to apply them to new, even highly risky situations” (p. 44). Experiential learning, active experimentation and learning-by-doing are considered non-traditional approaches that have been found to best match entrepreneurial learning, by developing competencies in a dynamic and socially constructed manner (Bird, 1995; Baum *et al.,* 2011; Krueger, 2009b; Man, 2006). Learning is for the individual a self-reinforcing process affected by his or her level of confidence in their prior action (Man, 2006).

In this manner, a conducive educational environment can impact the perceptions an individual has on the valuation of, and ability for, starting a business (Liñán, 2008). As mentioned before, entrepreneurial action in the form of evaluation and exploitation of an opportunity is intentional, and perceptions play a key role in the way these intentions are formed. In Shapero´s entrepreneurial event model and Ajzen´s theory of plan behavior, the two most tested models with a cognitive basis that seek to explain how intentions are formed, two types of perceptions appear as overlapping elements in both models:

the degree in which the action is within their competence and control, known as perceived feasibility; and an individual´s willingness to enact a given behavior, known as perceived desirability (Ajzen, 2005; Arenius and Minniti, 2005; Krueger *et al.,* 2000; Krueger *et al.,* 2011; Liñán, 2008).

It is argued that perceptions of feasibility and desirability largely predict intentions and are indirectly learned (Krueger *et al.,* 2011), as external phenomena is grasped by our brains through processes of perception (Krueger and Day, 2011). Such perceptions are behavioral beliefs associating a certain behavior with certain outcomes (Ajzen, 2005; Liñán *et al.,* 2011). If one believes to possess the capacity to be successful in performing a specific behavior, then we will hold a positive attitude towards that behavior.

Likewise, if one believes that family, friends, community members, or society in general consider a behavior as acceptable and support it, then we will also manifest a positive attitude towards that behavior. Thus, perceptions determine the personal attitude toward a behavior, whether positive or negative, and in this manner are closely correlated to career-related choices such as entrepreneurial activity (Ajzen, 1991; Krueger *et al.,* 2000; Liñán *et al.,* 2011; Schlaegel and Koenig, 2014).

In line with the above, we mentioned that in order for an individual to increase entrepreneurial intention, attitudes and deep beliefs must change. One key belief is Bandura´s notion of perceived self-efficacy (Krueger, 2003), a construct present in Ajzen and Shapero´s models of entrepreneurial intent. Self-efficacy is the belief that one is able to perform a specific task; that one believes to possess the ability and skills to execute a behavior (Elfving et al., 2009; Schlaegel and Koenig, 2014).

In Shapero´s model the notion of self-efficacy is referred as perceived feasibility, the degree in which an individual is confident on his ability to start a business and sees becoming an entrepreneur as viable. In Ajzen´s model is known as perceived behavioral control, referring to an individual´s belief about being able to execute and control the planned behavior (Schlaegel and Koenig, 2014). Self-efficacy is related to self-confidence and the individual´s capabilities, which in turn are dependent on experience,

vicarious observational learning, and other psychological factors (Fitzsimmons and Douglas, 2005).

In this paper, perceptions, mainly those related to feasibility, are of relevance since they form positive or negative attitudes in relation to entrepreneurial action. Education via competency development can influence an individual´s attitudes positively by increasing students´ ability to develop a business plan, marshal resources, among others (Schlaegel and Koenig, 2014). This can be achieved by designing entrepreneurship programs with a higher impact on the mental processes of acquiring and structuring knowledge for making assessments, judgements and decisions about evaluation of opportunities and venture creation (Mitchell *et al.,* 2002).

The exploratory study

Following Mitchelmore and Rowley´s (2010) competency framework focusing on their category for entrepreneurial competencies, and Hayton and Kelley´s (2006) identification of four entrepreneurial competencies, we identified the following competency constructs for our purpose of developing insight into the perceptions of freshmen and seniors at our university that may influence entrepreneurial intention.

Tolerance to risk

Handling uncertainty and risk is associated to entrepreneurial behavior. Risk derives from the lack of abundant sources of funding and also from the uncertainty which results from industry return on investment (Sahay, 2008). The entrepreneur assumes risk based on the information, experience, and knowledge available. Individuals with tolerance for high levels of risk are generally willing to accept high levels of variability in gains and losses (Gartner and Liao, 2012).

Resilience

The term resilience is often used in the literature to define this capacity to successfully adapt to adversity, and bounce back strengthened and more resourceful than before (Blatt, 2009; Zautra *et al.,* 2010). An entrepreneur´s emotional and cognitive resilience

can have an effect on their propensity to engage in entrepreneurial activity (Blatt, 2009; Hayward *et al.* 2009).

Opportunity recognition

Opportunities are desired future states that are believed to be achievable (Kwiatkowski 2004). Here we consider opportunity discovery or recognition as endogenously generated; as a cognitive process through which individuals conclude to have found potential ideas for new products or services (Baron, 2006; Endres and Woods, 2006).

Innovative solution generation

Being able to develop innovative solutions demands that the person identifies a problem and explores sufficiently-valuable solutions in a cost-efficient way (Hsieh *et al.,* 2007). Creativity is a key ingredient intimately related to being innovative (Jain, 2011).

Broker resources

Closely linked to the competency of opportunity recognition, the activities implied in brokering resources are such as raising money and/or convincing potential investors and partners (Kickul *et al.,* 2009), which require from the individual certain characteristics such as analytical thinking; confidence; creativity; and networking (Hayton and Kelley, 2006; Kickul *et al.,* 2009; Li, 2009).

Innovative solution implementation

Entrepreneurs do not solely rely on inventing new products or anticipating market trends; they must also execute their ideas, and this may require technical know-how, strategic planning, among other business skills (Bhide, 1994).

Fourteen attributes were selected in total based on the literature to associate to each construct (Table 1).

Table 1

Associated attributes to entrepreneurial competencies

Competency	Associated entrepreneurial characteristic/attribute
Tolerance to risk	Risk management
Resilience	Self-confidence; ability to reflect on failure and error
Opportunity recognition	Analysis; initiative; problem solving; communication skills
Innovative solution generation	Creativity
Broker resources	Critical thinking; leadership; negotiation skills; perseverance
Innovative solution implementation	Innovation; planning

Our hypothesis is as follows:

H0: There is no significant difference in students´ level of self-perception for any field of study.

Method

We administered a new survey instrument to 8,394 first-year undergraduate students in a large private university in Mexico during the fall semester of 2014. This test was administered by the university and was mandatory. Men represented 57.6% and women 42.4% of participants. All academic programs at the university were included, and divided into the areas or fields (Table 2) based on UNESCO´s International Standard Classification of Education (ISCED) fields of education and training. The

reason for this distinction between areas was to move beyond the traditional differentiation between business and non-business, based on the underlying premise for this study that entrepreneurship programs should not be generic and should take into account different needs of students.

Table 2.

Academic areas included in the study

Discipline	N	% of total
Arts	365	4.3
Social and behavioral sciences	377	4.5
Management and administration	1083	12.9
Accounting and finance	649	7.7
Marketing and advertisement	556	6.6
Law	542	6.5
ICTs	402	4.8
Chemical	373	4.4
Electronics and automation	160	1.9
Architecture and construction	626	7.5
Mechanical and electrical	1599	19.0
Industrial and innovation	970	11.6
Life sciences	488	5.8
Health	204	2.4

Measures

The measuring instrument was required to suit institutional educational purposes. It was decided to collate survey elements from tests that had been validated in Spanish with students and which measured attributes that we had selected. Each question was agreed upon for competency correspondence; some of the selected items were reversed to express positive qualities, and in some cases questions were transformed to fit the purposes of our instrument, given that the target population for this questionnaire are undergraduate students.

The 99 scaled questions were measured using a 4-point Likert scale: 1 = definitively does not describe me (totally disagree); 2 = probably does not describe me (partially disagree); 3 = probably describes me (do not agree nor disagree); 4 = definitively describes me (totally agree). Once the questionnaire was complete, it was tested for reliability and subjected to principal component analysis using SPSS version 22.0.

A pilot was conducted on a sample of 677 undergraduate students from different majors during the summer academic period of 2014, to determine internal reliability of the proposed scales we used Cronbach´s alpha. Values oscillate between 0 and 1, where those above 0.7 are considered the minimum acceptable for newly developed measures (Field 2013). For our instrument values for all items were above 0.92, indicating that the scales were highly reliable. From the data collected from the pilot test, the next step was to test for construct validity using principal components analysis (PCA). From the reliability test for each factor, Cronbach alpha values oscillated between 0.887 (Innovation I) and 0.968 (Resources), thus validating the 99 scale instrument.

The final solution contained the initial seven factors: tolerance to risk (10 items); resilience (10 items); opportunity recognition (17 items); innovative solution generation (5 items): broker resources (29 items); innovative solution implementation (10 items); entrepreneurial intention (18 items).

Results

A one-way Analysis of Variance (ANOVA) was used to examine whether students differ on their perception on entrepreneurial competencies. The independent variables

represented the different academic areas. The dependent variable was the average score that students reported on a measure of perception on entrepreneurial competencies ranging from 1 (definitively does not describe me) to 4 (definitively describes me). Due to group size differences, we used Hochberg´s GT2 test. Table 2 summarizes the descriptive statistics for each competency.

Table 2

Descriptive statistics for each competency

		Tol. risk		Resilience		Opp. recognition		Innov. Sol. generation		Broker resources		Innov. Sol. Implement.	
	N	**M**	**SD**	**M**	**SD**	**M**	**SD**	**M**	**SD**	**M**	**SD**	**M**	**SD**
Arts	365	3.07	.472	3.40	.444	3.15	.451	3.33	.513	3.10	.457	3.11	.490
Mgmt & admin.	1083	3.22	.435	3.50	.383	3.26	.385	3.29	.509	3.27	.382	3.22	.437
Accounting and fin.	649	3.23	.453	3.49	.395	3.26	.397	3.26	.521	3.27	.399	3.22	.440
Mkting & advertis.	556	3.11	.449	3.46	.368	3.22	.389	3.36	.473	3.21	.366	3.17	.423
Law	542	3.27	.448	3.48	.434	3.30	.409	3.35	.487	3.30	.409	3.25	.448
Social and	377	3.14	.461	3.48	.424	3.24	.433	3.22	.517	3.21	.417	3.15	.464

behavioral sciences													
Arch. & construction	626	3.16	.463	3.45	.429	3.19	.427	3.31	.502	3.19	.419	3.19	.464
ICTs	402	3.12	.472	3.43	.445	3.18	.428	3.21	.541	3.15	.430	3.15	.472
Electronics and automation	160	3.13	.489	3.44	.469	3.18	.454	3.26	.552	3.15	.474	3.11	.519
Mecha.& electrical	1599	3.17	.450	3.46	.404	3.20	.403	3.33	.485	3.19	.413	3.17	.452
Industrial & innovation	970	3.15	.456	3.46	.421	3.24	.399	3.25	.511	3.23	.401	3.17	.442
Chemical	373	3.12	.483	3.49	.375	3.23	.397	3.29	.516	3.18	.400	3.17	.442
Life sci.	488	3.13	.437	3.49	.355	3.23	.368	3.30	.475	3.19	.363	3.17	.409
Health	204	3.06	.485	3.50	.372	3.22	.425	3.19	.519	3.19	.427	3.15	.472

The assumption of homogeneity of variances was tested and found not tenable using Levene´s Test for all variables. As such, we used Welch´s F ratio, $p < .05$. Post hoc comparisons, using Hochberg´s GT2 post hoc procedure, were conducted to determine which group means differed significantly. Table 3 provides a summary of the areas which obtained the highest and lowest mean scores for each competency.

Table 3

Summary of highest and lowest mean scores for each entrepreneurial competency

Entrepreneurial competency	Discipline	Mean	SD
Tolerance to risk			
	Law	3.27	.448
	Health	3.06	.485
Resilience			
	Health	3.50	.372
	Arts	3.40	.444
Opportunity recognition			
	Law	3.30	.409
	Arts	3.15	.451
Innovative solution generation			
	Marketing and advertisement	3.36	.473
	Health	3.19	.519
Broker resources			
	Law	3.30	.409
	Arts	3.10	.457
Innovative solution implementation			
	Law	3.25	.448
	Arts	3.11	.490

Discussion and conclusions

The development of entrepreneurial competencies plays a key role in the ultimate educational objective of promoting an entrepreneurial intention. They may be acquired through experience derived from meaningful situations to the learner and may also be influenced by training or other external interventions. In this exploratory study, testing of our hypothesis yielded interesting results.

Perceptions of students in law-related areas consistently showed high mean scores for the competencies of tolerance to risk; opportunity recognition; broker resources; and innovative solution implementation. Accounting and finance, as well as management and administration, disciplines belonging to business schools, also scored high for these same competencies. Interestingly, health and chemical engineering areas obtained the highest mean scores for the competency of resilience; while marketing and advertisement and the area of arts had the highest means for innovative solution generation. This latter result could be explained by these students being more creative due to the fields they are drawn to as their major.

Arts in particular scored the lowest for all other competencies. Also, on the lower end are students in the areas of health; ICTs; and electronics and automation, one of the core engineering areas. Marketing and advertisement appears among the lowest mean scores for tolerance to risk, while social and behavioral sciences for innovative solution generation.

It is also interesting to note from our results that for innovative solution implementation and innovative solution generation, two competencies requiring innovative thinking, there were no significant differences in the mean scores for students in the areas of architecture and construction, life sciences, and electronics and automation.

From these results, we can tentatively conclude that students in the broad field of business, administration and law have higher self-perceptions on their entrepreneurial competencies compared to students in arts and humanities and those in health disciplines. In addition, our findings reveal that for the broad area of engineering,

manufacturing and construction, self-perceptions of students in majors corresponding to the fields of electronics and automation would require enhanced contents and activities, as well as interventions from entrepreneurship educators, in order to develop and strengthen their entrepreneurial competencies.

Thus, it could be reasonably argued that entrepreneurship programs cannot not be generic, and should take into account the differences between self-perceptions of students in the different disciplines offered at universities; however, further exploration needs to be conducted.

References

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*, 179-211.

Ajzen, I. (2005). *Attitudes, personality and behavior.* Berkshire, England, UK: McGraw-Hill.

Arenius, P., & Minniti, M. (2005). Perceptual variables and nascent entrepreneurship. *Small Business Economics, 24*(3), 233-247.

Baron, R. (2006). Opportunity Recognition as Pattern Recognition: how entrepreneurs "connect the dots" to identify new business opportunities. *Academy of Manaement Perspectives, 20*(1), 104-119 . doi:10.5465/AMP.2006.19873412

Baum, R., Bird, B., & Singh, S. (2011). The practical intelligence of entrepreneurs: antecedents and a link with new venture growth. *Personnel Psychology, 64*(2), 397–425.

Bhide, A. (1994). How entrepreneurs craft strategies that work. *Harvard Business Review, 72*(2), 150-161.

Bird, B. (1995). Toward theory of entrepreneurial competency. In J. Katz, & R. Brockhaus (Eds.), *Advances in Entrepreneurship, firm emergence, and growth* (Vol. 2, pp. 51-72). Greenwhich, CT: JAI Press.

Bjornali, E., & Storen, L. (2012). Examining competence factors that encourage innovative behaviour by European higher education graduate professionals. *Journal of Small Business and EnterprIse Development, 19*(3), 402-423.

Blatt, R. (2009). Resilience in entrepreneurial teams: developing the capacity to pull through. *Frontiers of Entrepreneurship Research, 29*(11). Retrieved from http://digitalknowledge.babson.edu/fer/vol29/iss11/1/

Bolívar-Ramos, M., García-Morales, V., & García-Sánchez, E. (2012). Technological distinctive competencies and organizational learning: effects on organizational innovation to improve firm performance. *Journal of Engineering and Technology Management, 29*(3), 331-357.

Carland, J., & Carland, J. (2010). Entrepreneurship education: Building for the future. *Journal of Business and Entrepreneurship, 22*(2), 40-59.

Chell, E. (2008). *The entrepreneurial personality: a social construction.* NY: Routledge.

Chell, E. (2013). Review of skill and the entrepreneurial process. *International Journal of Entrepeneurial Behaviour & Research, 19*(1), 6-31. doi:10.1108/13552551311299233

Cope, J. (2003). Entrepreneurial learning and critical reflection. *Management Learning, 34*(4), 429-450.

Edwards-Schachter, M., García-Granero, A., Sánchez-Barrioluengo, M., Quesada-Pineda, H., & Amara, N. (2015). Distangling competences: interrelationships on creativity, innovation and entrepreneurship. *Thinking Skills and Creativity, 16*, 27-329.

Elfving, J., Brännback, M., & Carsrud, A. (2009). Toward a contextual model of entreprenurial intentions. In Z. Acs, & D. Audretsch (Eds.), *Understanding the entrepreneurial mind: opening the black box* (pp. 23-33). New York: Springer.

Endres, A., & Woods, C. (2006). Modern theories of entrepreneurial behavior: a comparison appraisal. *Small Business Economics, 26*(2), 189–202.

European Commission. (2012). Effects and impact of entrepreneurship programmes in higher education. Brussels: Entrepreneurship Unit. Retrieved from http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/_getdocument.cfm?doc_id=7428

Farrington, S., Venter, D., Schrage, C., & van der Meer, P. (2012). Entrepreneurial attributes of undergraduate business students: a three country comparison revisited. *South African Journal of Economic and Management Sciences, 15*(4).

Fayolle, A., Gailly, B., & Lassas-Clerc, N. (2006). Assessing the impact of entrepreneurship education programmes: a new methodology. *Journal of European Industrial Training, 30*(9), 701-720.

Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* . London: SAGE Publications Ltd.

Fitzsimmons, J., & Douglas, E. (2005). The impact of overconfidence on entrepreneurial intentions. Auckland: Proceedings AGSE Entrepreneurship Exchange. Retrieved from http://eprints.qut.edu.au

Gartner, W., & Liao, J. (2012). The effects of perceptions of risk, environmental uncertainty, and growth aspirations on new venture creation success. *Small Business Economics, 39*(3), 703-712. doi:10.1007/s11187-011-9356-1

Hayton, J., & Kelley, D. (2006). A competency-based framework for promotin corporate entrepreneurship. *Human Resource Management,, 45*(3), 407–427.

Hayward, M., Forster, W., Sarasvathy, S., & Fredrickson, B. (2009). Beyond hubris: How highly confident entrepreneurs rebound to venture again. *Journal of Business Venturing, 25*(6), 569-578. doi:10.1016/j.jbusvent.2009.03.002

Hsieh, C., Nickerson, J., & Zenger, T. (2007). Opportunity discovery, problem solving and a Theory of the entrepreneurial firm. *Journal of Management Studies, 44*(7), 1254-1277.

Hynes, B. (1996). Entrepreneurship education and training - introducing entrepreneurship into non-business disciplines. *Journal of European Industrial Training, 20*(8), 10-17.

Jain, R. (2011). Entrepreneurial competencies: a meta-analysis and comprehensive conceptualization for future research. *Vision, 15*(2), 127-152.

Johnson, D. (2001). What is innovation and entrepreneurship? Lessons from larger organisations. *Industrial and Commercial Training, 33*(4), 135-140.

Kickul, J., Gundry, L., Barbosa, S., & Whitcanack, L. (2009). Intuition versus analysis? Testing differential models of cognitive style on entrepreneurial self-efficacy and the new venture creation process. *Entrepreneurship Theory & Practice, 33*(2), 439-453. doi:10.1111/j.1540-6520.2009.00298.x

Krueger, N. (2003). The cognitive psychology of entrepreneurship. In Z. Acs, & D. Audretsch (Eds.), *Handbook of entrepreneurship research: an interdisciplinary survey and introduction* (pp. 105-140). New York, NY: Springer US.

Krueger, N. (2007). What lies beneath? Experiential essence of entrepreneurial thinking. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 123-138.

Krueger, N. (2009). Entrepreneurial intentions are dead: long live entrepreneurial intentions. In A. Carsrud, & M. Brännback (Eds.), *The entrepreneurial mind* (pp. 51-72). New York.

Krueger, N., & Day, M. (2010). Looking forward, looking backward: from entrepreneurial cognition to neuroentrepreneurship. In Z. Acs, & D. Audretsch (Eds.), *Handbook of Entrepreneurship Research: an interdisciplinary survey and introduction* (pp. 321-357). New York: Springer.

Krueger, N., Hansen, D., Michl, T., & Welsh, D. (2011). Thinking "sustainably": the role of intentions, cognitions and emotions in understanding new domains of entrepreneurship. In G. Lumpkin, & J. Katz (Eds.), *Social and sustainable entrepreneurship* (pp. 275-309). Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.

Krueger, N., Reilly, M., & Carsrud, A. (2000). Competing models of entrepreneurial intentions. *Journal of Business Venturing, 15*, 411-432.

Kruger, N. (2009b). "The microfoundations of entrepreneurial learning and ... education: the experiental essence of entrepreneurial cognition. In P. West, E. Gatewood, & K. Shaver (Eds.), *Handbook of University-wide Entrepreneurship Education* (pp. 35-59). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing Limited.

Kwiatkowski, S. (2004). Social and intellectual dimensions of entrepreneurship. *Higher Education in Europe, 29*(2), 205-220. doi:10.1080/0379772042000234848

Le Deist, F., & Winterton, J. (2005). What is competence? *Human Resource Development International, 8*(1), 27-46.

Li, X. (2009). Entrepreneurial competencies as an entrepreneurial distinctive: an examination of the competency approach in defining entrepreneurs. *Dissertations and Theses Collection*. Retrieved from http://ink.library.smu.edu.sg/etd_coll/14

Liñán, F. (2008). Skill and value perceptions: how do they affect entrepreneurial intentions. *International Entrepreneurship and Management Journal, 4*(3), 257-272.

Liñan, F., Rodriguez, J., & Rueda, J. (2011). Factors affecting entrepreneurial intention levels: a role for education. *International Entrepreneurship Management Journal, 7*(2), 195-218.

Man, T. (2006). Exploring the behavioral patterns of entrepreneurial learning: a competency approach. *Education þ Training, 48*(5), 309-321.

Man, T. (2006). Exploring the behavioral patterns of entrepreneurial learning: a competency approach. *Education & Training, 48*(5), 309-321. doi:10.1108/00400910610677027

Man, T., Lau, T., & Snape, E. (2008). Entrepreneurial Competencies and the performance of small and medium enterprises: an investiation throuh a

framework of competitiveness. *Journal of Small Business and Entrepreneurship, 21*(3), 257–276. doi:10.1080/08276331.2008.10593424

Mitchell, R., Busenitz, L., Lant, T., McDougall, P., Morse, E., & Smith, J. (2002). Toward a theory of entrepreneurial cognition: rethinking the people side of entrepreneurship research. *Entrepreneurship Theory and Practice, 27*(2), 93-104. doi:10.1111/1540-8520.00001

Mitchelmore, S., & Rowley, J. (2010). Entrepreneurial compentecies: a literature review and development agenda. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research, 16*(2), 92-111. doi:10.1108/13552551011026995

Morris, M., & Kaplan, J. (2014). Entrepreneurial (versus managerial) competencies as drivers of entrepreneurship education. In M. Morris (Ed.), *Annals of entrepreneurship education and pedagogy - 2014* (pp. 134-151). Northampton: Edward Elgar Publishing.

Nizam, M., Ghani, J., Ismail, A., & Zain, R. (2012). Engineering students towards entrepreneurship awareness. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Science, 2*(4), 272-282.

Patzelt, H., Schweizer, L., & Behrens, J. (2012). Biotechnology entrepreneurship. (Z. Acs, & D. Audretsch, Eds.) *Foundations and Trends in Entrepreneurship, 8*(2).

Sahay, A. (2008). Emerging businesses. In A. Sahay, & A. Sharma (Eds.), *Entrepreneurship and new venture creation* (pp. 123-184). New Delhi: Excel Books.

Sautet, F. (2005, February). The role of institutions in entrepreneurship: Implications for development policy. *Mercatus Policy Series*.

Schlaegel, C., & Koenig, M. (2014). Determinants of entrepreneurial intent: a meta-analytic test and integration of competing models. *Entrepreneurship Theory and Practice, 38*(2), 291-332.

Souitaris, V., Zerbinati, S., & Al-Laham, A. (2007). Do entrepreneurship programmes raise entrepreneurial intention of science and engineering students? The effect of learning, inspiration and resources. *Journal of Business Venturing, 22*(4), 566-591.

UNESCO. (2014). ISCED fields of education and training 2013. Obtenido de http://www.uis.unesco.org/Education/Pages/international-standard-classification-of-education.aspx

Volery, T., Mueller, S., & von Siemmens, B. (2013). Entrepreneur ambidexterity: as study of entrepreneur behaviours and competencies in growth-oriented small and medium-sized enterprises. *International Small Business Journl, 33*(2), 109-129.

von Graevenitz, G., Harhoff, D., & Weber, R. (2010). The effects of entrepreneurship education. *Journal of Economic Behavior & Organization, 76*(1), 90-112. doi:10.1016/j.jebo.2010.02.015

Ward, T. (2004). Cognition, creativity, and entrepreneurship. *Journal of Business Venturing, 19*(2), 173 – 188. doi:10.1016/S0883-9026(03)00005-3

Warhuus, J., & Vaid, R. (2014). Entrepreneurship education at Nordic technical higher education institutions: comparing and contrasting program designs and content. *The International Journal of Management Education, 12*(3), 317-332.

Welter, C., Bosse, D., & Alvarez, S. (2013). The interaction between managerial and technological capabilities as a determinant of company performance: an emprical study of biotech firms. *International Journal of Management, 30*(1), 272-284.

Winterton, J., Le Deist, F., & Stringfellow, E. (2006). *Typology of knowledge, skills and competences: clarification of the concept and prototype.* European Centre for the Development of Vocational Training.

Zautra, A., Hall, J., & Murray, K. (2010). Resilience: a new definition of health for people and communities. In J. Reich, A. Zautra, & J. Hall (Eds.), *Handbook of adult resilience* (pp. 3-34). New York: The Guilford Press.

Zhao, F. (2005). Exploring the synergy between entrepreneurship and innovation. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research, 11*(1), 25-41.

Permanencia, crecimiento y rentabilidad como indicadores de competitividad en empresas incubadas en Yucatán

Níger B. de Jesús Bianchi Rosado

Ana María Canto Esquivel

Francisco Javier Cima Cohuo

Resumen

El presente documento analiza las características generales y la competitividad de las empresas que han participado en un proceso de incubación, para posteriormente clasificarlas de acuerdo a su competitividad.

Para describir la competitividad y definir el criterio de clasificación de las empresas se consideran tres indicadores específicos: la permanencia, el crecimiento y la rentabilidad.

Para recolectar la información, se incluyeron 19 ítems en una encuesta, la cual fue aplicada a 20 empresas que fueron incubadas en alguna de las siete incubadoras yucatecas que se encuentran registradas en el Sistema Nacional de Incubadoras de Empresas.

Los principales resultados mostraron que el 75% de las empresas ha permanecido, y aproximadamente el mismo porcentaje mostró tendencias positivas de crecimiento y rentabilidad; mientras que de acuerdo a la mediana de la distribución, el 35% de la muestra se considera más competitiva.

Palabras clave: competitividad, empresas incubadas, permanencia.

Abstract:

This document analyzes the general characteristics and the competitiveness of the companies involved in an incubation process; later, they are classified according to its competitiveness.

In order to describe competitiveness and define the criteria for classification of companies three specific indicators are considered: permanence, growth and profitability.

For the data collection process 19 items were included in a survey, which was applied to 20 companies that were incubated in one of the seven Yucatan´s incubators, which are registered in the National System of Business Incubation. The main results showed that 75% of companies has remained, and about the same percentage showed positive trends in growth and profitability; while according to the distribution's median, 35% of the sample is considered more competitive.
Keywords: *competitiveness, incubated companies, permanence.*

Introducción

En años recientes se ha podido apreciar que diversos países del mundo, sobre todo los denominados países emergentes, se han dado a la tarea de apoyar la creación y expansión de empresas nuevas mediante la aplicación de instrumentos de política pública. La principal causa es que se ha comprendido que las empresas de nueva creación tienen un gran potencial para impactar positivamente en indicadores económicos como la generación de empleos y el Producto Interno Bruto [PIB] (OCDE, 2012).

Particularmente en México, el sector empresarial está conformado en un 99.8% por las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes), las cuales aportan el 52% del PIB y generan el 72.3% de las fuentes de empleo (OCDE, 2013). En consecuencia, las Mipymes son consideradas la columna vertebral de la economía del país (PROMÉXICO, 2014); por lo que para su beneficio, se ha trabajado en los últimos años en aspectos como la implementación de programas de emprendimiento, el incremento en las opciones de financiamiento y el apoyo para el desarrollo de incubadoras de empresas (OCDE, 2010). Con el caso específico de las incubadoras se busca cumplir con la función de canalizar a las empresas de reciente creación hacia la competitividad y el éxito (Salas, 2012); a través de brindarles acompañamiento durante el proceso de creación, desarrollo y maduración (González et al. 2013).

En ese sentido resulta interesante conocer la competitividad de las empresas que han participado en algún proceso de incubación como un medio de retroalimentación a estos centros de acompañamiento. Por ello, el presente trabajo que forma parte de una investigación más extensa, tiene como sujetos de estudio a los negocios que han egresado de alguna de las siete incubadoras establecidas en Yucatán, registradas en el Sistema Nacional de Incubadoras de Empresas. Para efectos del estudio, la variable competitividad es descrita considerando como indicadores el crecimiento, la permanencia y la rentabilidad; los cuales permiten clasificar a las empresas entre las más competitivas y las menos competitivas.

Planteamiento del problema

Las empresas de nueva creación conforman un elemento importante para el dinamismo económico y comercial de las naciones; además de que en el mayor de los casos, implementan innovaciones en los sectores en los cuales buscan participar de manera sostenida. No obstante, a pesar de la importancia que tienen las nuevas unidades económicas, que en México la mayoría son Mipymes, todavía enfrentan problemas en cuanto a productividad y competitividad (OCDE, 2013).

Aunado a lo anterior, los nuevos negocios se enfrentan a un entorno de competencia cada vez más dinámico, en donde la apertura comercial les exige el desarrollo de mejores capacidades de gestión que les permita ser más competitivos y consolidarse (Saavedra, 2012). Ante este panorama, las Mipymes de reciente creación requieren de mayor atención debido a su representativa aportación a la economía nacional (Salas, 2012). Al respecto, se han realizado esfuerzos para fomentar el emprendimiento, apoyar a los micronegocios nacientes y fomentar su competitividad. De esta manera, las incubadoras de empresas forman parte de los mecanismos empleados para fortalecer a los nuevos proyectos de negocio.

A pesar de que estos esfuerzos han rendido frutos en la creación de empresas, todavía existe un camino por recorrer. Como ejemplos se pueden

citar que: 1) aún existe un porcentaje cercano al 40% de empresas que no sobreviven al primer año de funcionamiento (INEGI, 2015); y 2) que existen pocas evaluaciones realizadas para monitorear los beneficios de los diferentes programas de apoyo a las empresas, entre los cuales se encuentran las incubadoras de negocios (OCDE, 2013).

Derivado de este planteamiento y por lo relevante que es conocer el impacto de las incubadoras en la competitividad de las empresas, en este trabajo se busca dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las características generales de las empresas incubadas en Yucatán?

¿Cuál es el porcentaje de empresas incubadas en Yucatán que son más competitivas respecto a la mediana de la distribución?

Objetivos

Para dar respuesta a las preguntas planteadas, se establecieron los siguientes objetivos:

1. Conocer las características generales de las empresas incubadas en Yucatán.
2. Identificar el porcentaje de empresas incubadas en Yucatán que son más competitivas respecto a la mediana de la distribución.

Antecedentes

Nacimiento y muerte de empresas en México

México posee una de las tasas más altas de nacimiento de nuevas unidades económicas dentro del área de la OCDE, de las cuales la mayor parte son Mipymes (OCDE, 2013)

Desde su nacimiento, los negocios se enfrentan a un entorno socioeconómico de gran competencia. Esta situación se ve reflejada en indicadores como las tasas de supervivencia y muerte de nuevas empresas, pues en diversos estudios como el de Salas et al. (2012), se ha considerado que el promedio de vida de las Mipymes es de dos años, lo cual se debe entre

otros factores, a los relacionados con los elementos internos de las empresas y a la competitividad.

Datos más recientes del INEGI (2015), indican que en el sector manufacturero 7 de cada 10 negocios nuevos logran sobrevivir al primer año de vida; mientras que para los sectores de comercio y servicios no financieros, se reduce a 6 de cada 10. Además de lo anterior, se ha encontrado que las probabilidades de muerte son mayores conforme los negocios son más pequeños; mientras que la esperanza de vida se incrementa cuando el tamaño es mayor. En ese sentido, Morales (2012), mediante un análisis sobre demografía de los negocios en México, encontró que las probabilidades de permanecer en el futuro se incrementan cuando las empresas logran sobrevivir a los primeros dos años de vida, por lo que se convierten en una de las etapas más decisivas dentro de la búsqueda por la consolidación y permanencia.

La competitividad en las empresas

Se considera que el primero en establecer un cuerpo teórico de la competitividad fue Porter a raíz de la utilización del concepto de ventaja competitiva (Suñol, 2006); sin embargo, el marco conceptual de la competitividad tiene sus orígenes decenas de años atrás, de la mano de las principales teorías del comercio internacional (Benzaquen et al. 2010), por lo que hasta la actualidad sigue conservando su esencia de carácter económico.

La competitividad se ha analizado siguiendo diferentes clasificaciones, entre las que se destaca la clasificación que distingue tres niveles: el nacional, el sectorial y el empresarial (Flores, 2012). Botero (2014) sintetiza estos niveles de análisis en dos enfoques: el macroeconómico, que hace referencia a la competitividad del entorno o región en el que se desenvuelven las organizaciones; y el microeconómico, que hace referencia la competitividad relacionada con los factores internos de la empresa que permiten desenvolverse en su entorno. Como consecuencia de la aplicación del concepto de competitividad en diferentes enfoques o niveles, ha sido difícil

lograr una definición consensuada del término, pues su significado suele variar de acuerdo a la unidad de análisis a la que se haga referencia (Porter, 1991).

En el nivel empresarial la competitividad ha cobrado cada vez mayor relevancia, pues incluso se considera que la base de la competitividad son las empresas y no los países. De esta manera, la competitividad empresarial es la que sostiene la competitividad de un país (Ahumada-Tello, et al. 2012), y puede definirse como "la capacidad para, rivalizando con otras empresas, conseguir alcanzar una posición competitiva favorable, que permita obtener un desempeño superior al de los competidores" (Aragón y Rubio, 2005, p.37).

En cuanto a la forma de medir la competitividad, al igual que con su definición, aún existen diferencias entre las diversas propuestas. Entre las formas de medición que se han planteado están aquellas que se basan en indicadores estadísticos, considerando que sus orígenes le otorgaron una esencia meramente económica, y que a través de estos indicadores se facilita la medición entre varias empresas analizadas. En estudios empíricos revisados, se considera que la permanencia (Fong, 2005; Demuner et al. 2010; Estrada et al. 2009; y Pereyra de la Rosa, 2014), el crecimiento (Aguilera et al. 2011; Velarde et al. 2014; y Pereyra de la Rosa, 2014), y la rentabilidad (Saavedra; 2012; Rubio y Aragón, 2002; y Pereyra de la Rosa, 2014) son los principales indicadores para describir la competitividad o el éxito competitivo de las empresas. De manera complementaria, Ávila (2014) considera que los problemas que enfrentan las empresas para alcanzar la competitividad en México se relacionan son aspectos que limita sus posibilidades de desarrollar proyectos rentables que favorezcan su crecimiento y, como consecuencia, su permanencia.

Las incubadoras de empresas

El concepto de incubación de empresas se empezó a utilizar en primera instancia en Estados Unidos, para posteriormente extender su uso a otros países desarrollados y en vías de desarrollo (Hoeser y Versino, 2006).

Las incubadoras de negocios pueden definirse como centros de apoyo que reciben proyectos de empresas de diversos sectores, ocupándose de iniciarlos, desarrollarlos y concretarlos a través de diferentes servicios que pueden ir desde el diseño de la idea hasta la puesta en marcha de las nuevas empresas (Moreno et al. 2002).

Tomando en cuenta los servicios que ofrecen, se puede clasificar a las incubadoras en tres grupos: Incubadoras de Negocios Tradicionales, Incubadoras de Negocios de Tecnología Intermedia, e Incubadoras de Negocios de Alta Tecnología (Secretaría de Economía, 2013). No obstante, sin distinción del tipo de incubadora que se trate, el proceso de incubación involucra tres etapas: la pre-incubación, en la cual la atención se centra en la idea del proyecto; la incubación, en la que se desarrolla la idea y se implementan los planes generados en la primera etapa; y la post-incubación, en la cual se da seguimiento a la empresa después de iniciar operaciones con la idea de detectar áreas de mejora (González et al. 2013). En cuanto al tiempo de incubación, este puede variar de acuerdo al tipo de incubadora, pudiendo ser desde tres meses para Incubadoras de Negocios Tradicionales, hasta de dos años para Incubadoras de Alta Tecnología (Secretaría de Economía, 2013).

Estos centros de apoyo suelen estar vinculadas al sector privado, a las universidades o al gobierno, aunque independientemente del organismo al cual se vinculen, pueden obtener beneficios por parte de la Secretaría de Economía a través de su registro al Sistema Nacional de Incubadoras de Empresas (Gonzáles et al. 2013). El Sistema Nacional de Incubadoras de Empresas surge con la finalidad de fomentar la creación y desarrollo de las Mipymes, enfocándose principalmente en mejorar sus oportunidades de supervivencia y crecimiento (Ávila, 2014).

De acuerdo con datos del Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM, 2013), en Yucatán, hasta el año 2013, se tenía un registro de una incubadora de negocios tradicionales y seis de tecnología intermedia;

localizándose cinco incubadoras en Mérida, una en Progreso, y una en Valladolid.

Entre los beneficios que se han encontrado respecto a la incubación de empresas, está el hecho de que pueden incrementar las posibilidades de sobrevivencia de nuevos negocios, ya que aproximadamente el 85% de los proyectos que son incubados logran permanecer (González, 2013).

Metodología

Este trabajo, que forma parte de una investigación más extensa, tuvo un enfoque cuantitativo, en el que se aplicó una encuesta a una muestra de las empresas incubadas; mientras que por su alcance fue descriptiva, pues se presentan a manera de estadísticas las características generales y la competitividad de las empresas estudiadas

Para describir la competitividad y clasificar a las empresas entre las más competitivas y menos competitivas, se consideraron tres indicadores: la permanencia, que fue caracterizada por la condición de mantenerse en el mercado; el crecimiento, que fue caracterizado por el incremento en las ventas comparado con años anteriores de operación; y la rentabilidad, caracterizada por las utilidades que generaron las empresas.

La población la integraron empresas que concluyeron un proceso de incubación entre los años 2008 y 2010 en alguna de las siete incubadoras de Yucatán que se encuentran registradas en el Sistema Nacional de Incubadoras de empresas. Se consideró a aquellas empresas que tuvieran de tres a cinco años de operación, con la finalidad de delimitar la población

La muestra fue no probabilística, la cual estuvo sujeta a la disposición de los empresarios de participar en el estudio. Se utilizó la técnica de bola de nieve y la búsqueda de contactos en la base de datos de las incubadoras para integrar la muestra. Al final, se contó con un total de 20 empresas de tamaños y sectores diversos.

El instrumento aplicado para la recolección de información incluye un total de 53 reactivos, de los cuales, para este estudio, se consideraron los

primeros 19. Los reactivos utilizados para efectos de este trabajo se integran de la siguiente forma: del 1 al 8, responden a las características generales de las empresas; y del 9 a la 19, responden a la competitividad. Los tipos de pregunta de este apartado lo integraban: preguntas abiertas, preguntas de opción múltiple nominal, preguntas dicotómicas, y escala Likert de 1 a 5.

Resultados

Características generales de las empresas incubadas

Mediante el análisis de la información obtenida, las características de las empresas incubadas en Yucatán se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1. Características generales de las empresas

Característica	Resultado	
	Categoría	Porcentaje
Número de empleados	Media	50% tiene al menos 3 empleados
Sector al que pertenecen	Primario	30%
	Secundario	25%
	Terciario	45%
Incubadora de procedencia	Instituto Tecnológico Superior de Valladolid	40%
	Universidad Tecnológica Metropolitana	30%;
	Instituto Tecnológico de Mérida	10%.
Formalidad de los negocios	Registro al Sistema de Administración Tributaria	95%
Año de inicio de operaciones	2008	25%
	2009	10%
	2010	65%

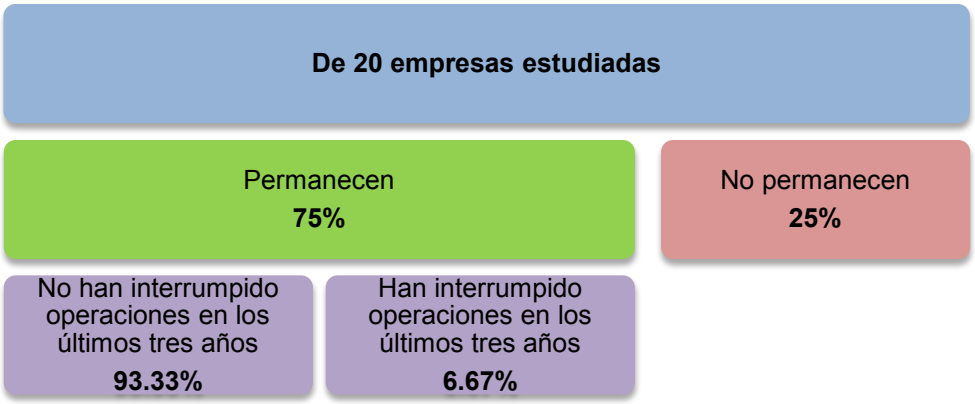
Fuente: Elaboración propia con base en Bianchi (2014)

Indicadores de competitividad

Permanencia

Se encontró que el 75% de las empresas seguía operando hasta el momento de aplicar la encuesta. De este porcentaje, el 93.3% había operado sin interrumpir sus operaciones en los últimos tres años; mientras que el restante 6.67% había interrumpido operaciones en algún momento, aunque posteriormente las retomaron (Ver Figura 1).

Figura 1. Porcentaje de las empresas de acuerdo a su permanencia

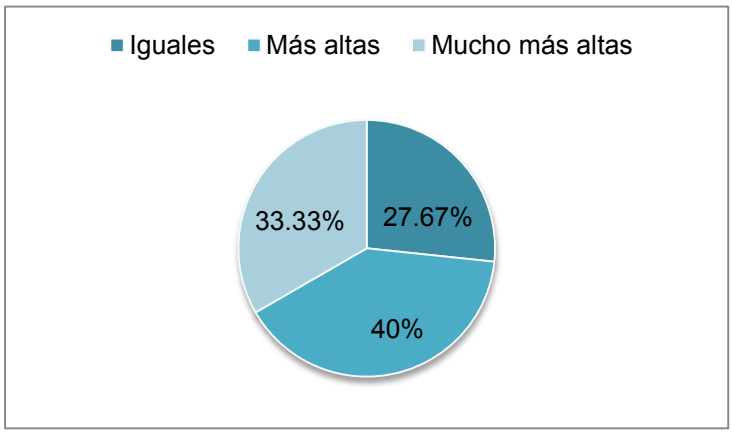


Fuente: Elaboración propia con base en Bianchi (2014)

Crecimiento

Para describir este indicador se tomó en cuenta la percepción de los empresarios respecto al crecimiento en ventas entre 2010 y 2013. El 40% de los empresarios caracterizó el incremento en sus ventas de 2013 como más altas respecto a 2010, el 33.33% las consideró como mucho más altas en el mismo comparativo, y el 26.67% las consideró como iguales (Ver Figura 2).

Figura 2. Distribución de las empresas por situación comparativa de sus ventas



Fuente: Bianchi (2014)

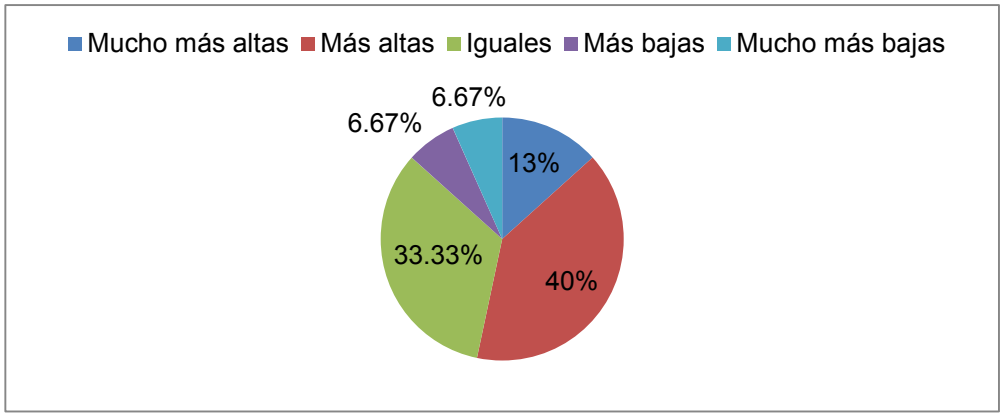
Para complementar esta información, se realizó un comparativo retrospectivo año por año de la percepción de cada empresario acerca del crecimiento en ventas. De esta manera, las ventas de 2013 se compararon con las de 2012, las de 2012 con las de 2011, y las de 2011 con las de 2010. Los resultados de éste análisis por cada periodo anual mostraron una tendencia similar al comparativo hecho por el periodo completo de 2010 a 2013.

Rentabilidad

Para describir el indicador de rentabilidad se consideró la diferencia entre los ingresos y los costos de operación para cada empresa incubada.

Los resultados mostraron que el 40% de las empresas consideró que en el periodo de 2010 a 2013, sus ventas fueron más altas que sus costos, el 33.33% las describió como iguales, el 13.33% consideró que fueron mucho más altas, el 6.67% las consideró como más bajas, y el 6.67% las describió como mucho más bajas. Estos porcentajes se muestran en la Figura 3.

Figura 3. Distribución de las empresas de acuerdo a su rentabilidad



Fuente: Bianchi (2014)

Se describió de manera complementaria la rentabilidad de cada empresa considerando cada uno de los periodos anuales comprendidos entre 2010 y 2013. Los resultados de este apartado se muestran a detalle en la Tabla 2.

Tabla 2. Comparativo anual de la rentabilidad percibida en las empresas incubadas

Año	Rentabilidad percibida				
	Mucho más altas	Más altas	Iguales	Más Bajas	Mucho más bajas
2013	26.67%	53.33%	6.67%	13.33%	0
2012	6.67%	60%	26.67%	6.67%	0
2011	6.67%	40%	26.67%	26.67%	0
Periodo 2010-2013	13.33%	40%	33.33%	6.67%	6.67%

Fuente: Elaboración propia con base en Bianchi (2014)

En cuanto a la utilidad de las empresas comparada con otros de las mismas características, se encontró que el 33% describió la utilidad como más altas, el mismo porcentaje 33.33% consideró que son iguales, el 20% las consideró más bajas, y el 13.33% las describió como mucho más altas.

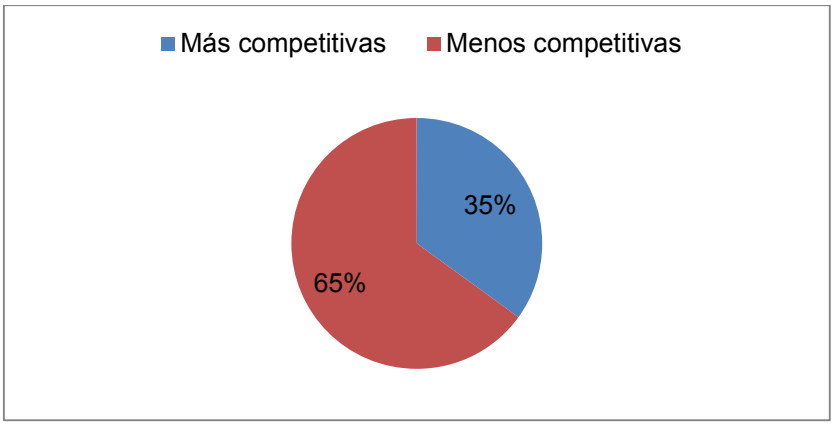
De manera general, los resultados de rentabilidad mostraron una tendencia favorable entre 2010 a 2013, siendo más positivos en el último año.

Clasificación de empresas de acuerdo a su competitividad

La clasificación de las empresas entre más competitivas y menos competitivas se llevó a cabo considerando dos aspectos: su permanencia como factor principal; y comparando una sumatoria de puntos obtenidos en los indicadores de crecimiento y rentabilidad con la sumatoria de la mediana de la distribución.

El indicador permanencia clasifica en primera instancia como menos competitivas a aquellas empresas que no se encuentran operando actualmente. La mediana de la distribución, que para el estudio arroja un resultado de 34, clasifica como menos competitivas a quienes no rebasan la mediana de crecimiento y rentabilidad, y como más competitivas a quienes si superan la sumatoria. Con este criterio de clasificación se obtuvieron dos segmentos, los cuales se componen en un 35% por empresas más competitivas y en un 65% por empresas menos competitivas. Estos resultados se muestran en la Figura 4.

Figura 4. Distribución de empresas según su competitividad



Fuente: Bianchi (2014)

Conclusiones

Los objetivos de esta investigación fueron conocer las características generales de las empresas que han sido incubadas en Yucatán, e identificar el porcentaje de éstas que puede ser considerado como más competitivas.

Los resultados de este trabajo han podido constatar diversas estadísticas que se dan a nivel nacional, como por ejemplo, el que indica que la mayoría de las unidades económicas que se crean están en la categoría de Micro y Pequeña empresa, al tener menos de diez empleados. Por otra parte, el sector en el cual más se desempeñan las empresas incubadas de la muestra es el terciario, seguido del primario y del secundario.

En lo referente a la competitividad de las empresas incubadas, se pudo encontrar que si bien la mayor parte de las empresas ha presentado tendencias favorables de crecimiento y de rentabilidad, los primeros dos años siguen siendo los más críticos.

El crecimiento en la mayoría de las empresas se consideró con tendencia positiva, y en el peor de los casos como igual a los periodos anteriores integrados en el lapso de estudio. Referente a este indicador, un estudio de la OCDE (2013) considerando el periodo de 2003 a 2008, indica que el crecimiento de las microempresas en cuanto a empleo y producción tuvo una tasa anual positiva, y que en valor agregado la tasa fue negativa; mientras que para las pequeñas empresas, la tasa anual en empleos,

producción y valor agregado fue positiva ubicándose entre 6% y 8% aproximadamente.

En el indicador de rentabilidad ocurre algo similar, pues se considera que se ha tenido tendencias positivas en mayor porcentaje de la muestra, sobre todo en los años más recientes, lo cual es reflejo de que los inicios suelen ser los más críticos. Considerando un periodo más reciente, entre 2008 y 2011, la rentabilidad de las Micro y Pequeñas empresas en México mostró un decremento en el sector comercio, y un ligero incremento en el sector servicios no financieros. Independientemente del sector, es decir, contemplando incluso a las empresas de manufactura, las microempresas son las que mostraron una tendencia negativa en cuanto a rentabilidad en este mismo periodo (OCDE, 2013).

Por otro lado, al considerar el indicador de permanencia se puede observar que las empresas incubadas se ven afectadas en este sentido, pues en el periodo de análisis cerca del 25% de las empresas ya había desaparecido. Las estadísticas del INEGI (2015) indican que cerca del 40% de las empresas no logra sobrevivir al primer año para los sectores comercio y servicios no financieros, que es en donde opera la mayor parte de la muestra.

Al considerar de manera integral la permanencia, el crecimiento y la rentabilidad en un criterio para clasificar a las empresas de acuerdo a su competitividad, se encontró que el 65% se caracteriza por ser menos competitiva, en donde el principal factor es la permanencia. De esta manera, se puede observar que la competitividad sigue requiriendo de mayor esfuerzo, incluso para aquellas empresas que han sido incubadas en Yucatán.

Tomando en cuenta la importancia que tiene el concepto de competitividad a nivel nacional, resulta relevante investigar que tan competitivas están siendo las empresas que se crean, pues como bien se ha destacado en diversas investigaciones, los negocios de reciente creación representan un potencial importante para el crecimiento y desarrollo económico de los países.

Los diversos mecanismos de apoyo para la creación de empresas parecen estar dando resultados, lo cual se ve reflejado en la importante tasa de generación de unidades económicas que se tiene en México. Estos datos son muy alentadores si se considera su aporte al PIB y al empleo; sin embargo, parece que aún sigue haciendo falta un ingrediente más que permita complementar el trabajo que se está realizando, y que se vea reflejado en las tasas de supervivencia y competitividad de estas nuevas empresas.

Las incubadoras de negocios si bien pueden incrementar esas posibilidades de permanecer, no garantizan que la totalidad de las empresas logre sobrevivir. Esto da indicios de que si esta realidad es complicada incluso para los negocios que pasan por un proceso de incubación, lo puede ser aún más para aquellos negocios que no son tratados.

Después de contar con la información y su análisis para esta investigación, se puede identificar un entorno complicado para las empresas en aspectos de competitividad, sobre todo cuando son de reciente creación.

Por otra parte, se concluye que resulta importante que todos estos esfuerzos que se traducen en programas y estrategias de apoyo para los emprendedores, puedan contar con sistemas de evaluación y seguimiento que les permitan conocer qué tan efectivos están siendo, y qué tanto impacto están generando en aspectos como la competitividad. La retroalimentación que se pueda dar al sector de apoyo empresarial, como en el caso específico de las incubadoras de empresas, puede servir para identificar los aspectos que se pueden mejorar y para complementar los servicios que brindan estos centros.

Referencias

Aguilera, L., M. González y R. Rodríguez. “Estrategias empresariales para la competitividad y el crecimiento de las PYMES. Una evidencia empírica”. *Investigación y Ciencia*, Vol. 19, No. 53, 2011, 39-48.

Ahumada-Tello, E., Zárate, R., Plascencia, I., y Perusquia, J. Modelo de competitividad basado en el conocimiento: el caso de las Pymes del Sector Tecnologías de

Información en Baja California. *Revista internacional Administración y Finanzas*, Vol. 5, No. 4, 2012, 13-27.

Ávila, E. "Las PYMES en México: desarrollo y competitividad". *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. No. 201, 2014. Recuperado de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2014/cooperacion.html

Benzaquen, J., Del Carpio, L., Zegarra, L., Valdivia, C. "Un índice regional de competitividad para un país". *Revista de la CEPAL*, No. 102, diciembre 2010, 69-86.

Bianchi, N. (2014). *Factores competitivos endógenos de las empresas de reciente creación incubadas en Yucatán*. (Tesis de Maestría). Instituto Tecnológico de Mérida: México.

Botero Pinzón, L. "Internacionalización y competitividad". *Revista Ciencias Estratégicas*. Vol. 22, No. 32, julio-diciembre 2014, 187-196.

Demuner, M., M. Aguilera y A. Hernández. "El proceso de competitividad empresarial en Pymes". *SINNCO,* 2010, 1-25. Recuperado de http://www.concyteg.gob.mx/formulario/MT/MT2010/MT7/SESION1/MT71_MDEMUNERF_092.pdf

Estrada, R., D. García y V. Sánchez. "Factores determinantes del éxito competitivo en la pyme: Estudio empírico en México". *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol. 14, No. 46, 2009, 1-10.

Flores, E. (2012). *Factores competitivos endógenos de las Pymes de confección de prendas textiles en Yucatán.* (Tesis de Maestría). Instituto Tecnológico de Mérida: México.

Fong, C. (2005). *La teoría de recursos y capacidades. Fundamentos microeconómicos*. México: Universidad de Guadalajara.

González, N., N. López y J. Nereida. (Abril 17, 2013). *Incubación de negocios, apoyo para las pequeñas y medianas empresas en México*. Obtenido de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no58/modelo.pdf

Hoeser, U. y M. Versino. "A diez años del inicio de la incubación de "empresas de base tecnológica" en Argentina: balance de la evolución del

fenómeno y análisis de experiencias recientes". *Redes*, Vol. 12, No. 24, 2006, 15-41.

INEGI (2015). *Esperanza de vida de los negocios*. Boletín de prensa No. 087/15. 18 de febrero de 2015. Aguascalientes, AGS. Recuperado de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/especiales/especiales2015_02_38.pdf

Morales, R. "Demografía de negocios en México". *Estudios Demográficos y Urbanos*, Vol. 27, No. 1, Enero-abril 2012, 201-225.

Moreno, J., E. Borgucci, C. Olivar y E. Anichiarico. "Las incubadoras de empresas como instrumento de vinculación universidad-sector productivo-sector público". *Revista de Ciencias Sociales (Ve),* Vol. 8, No. 2, 2002, 312-327. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28080209

OCDE. (2010). *High-Growth Enterprises: What Governments Can Do to Make a Difference, OECD Studies on SMEs and Entrepreneurship*. París: OCDE.

OCDE. (2012). *Evaluación de la OCDE del sector de nuevas empresas basadas en el conocimiento.* México: OCDE 2012. Recuperado de http://www.oecd.org/centrodemexico/Evaluaci%C3%B3n_de_la_OCDE_del_sector_de_las_nuevas_empresas_%20IMPRENTA-1.pdf

OCDE. (2013). *Temas y políticas clave sobre pymes y emprendimiento en México.* México: OECD Publishing. Recuperado de http://dx.doi.org/10.1787/9789264204591-es

Pereyra de la Rosa, E. (2014). *Factores competitivos endógenos de las micro y pequeñas empresas de la industria panificadora de la colonia Centro de la ciudad de Mérida, Yucatán*. (Tesis de Maestría). Instituto Tecnológico de Mérida. Mérida, Yucatán.

Porter, M.E. (1991). *La ventaja competitiva de las naciones*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Javier Vergara.

PROMEXICO. (2014). *Pymes, eslabón fundamental para el crecimiento en México.* Recuperado de http://www.promexico.gob.mx/negocios-

internacionales/pymes-eslabon-fundamental-para-el-crecimiento-en-mexico.html

Saavedra García, M. “Una propuesta para la determinación de la competitividad de la pyme latinoamericana”. *Pensamiento y Gestión*, No. 33, 2012, 93-124.

Salas J., E. Valles, A. Galván y T. Cuevas. “Competitividad para las micro, pequeñas y medianas empresas en México, mediante las incubadoras de negocios”. *European Scientific Journal*, Vol. 8, No. 25, Noviembre 2012, 267-282.

Secretaría de Economía. (Mayo 15, 2013). *Sistema Nacional de Incubación de Empresas*. Recuperado de Secretaría de Economía: http://www.ecoomía.gob.mx/eventos-noticias/files/33scfl_apb04.pdf

Suñol, S. “Aspectos teóricos de la competitividad”*. Ciencia y sociedad*. Vol. 31, No. 2, abril-junio 2006,179-198.

Velarde, E., Z. Araiza y A. García. “Factores de la empresa y del empresario y su relación con el éxito económico en las pymes de la región centro de Coahuila, en México”. *Revista internacional Administración y Finanzas*, Vol. 7, No. 5, 2014, 11-23.

Factores que inciden en la empresarialidad. Estudio de la industria del vestido en Mérida, Yucatán

Regina Guadalupe Quintal Gómez

Leonor Elena López Canto

Jennifer Mul Encalada

Resumen

El objetivo de la investigación es identificar los factores clave que estimulan o limitan la utilización de las capacidades empresariales en la industria del vestido en Mérida, Yucatán. El presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, el diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal o transeccional El marco analítico de la investigación consta de tres etapas: gestación del proyecto, puesta en marcha y desarrollo inicial. Se encontró que, en la etapa de gestación, las principales motivaciones iniciales del emprendedor son no económicas (ser su propio jefe realización personal, etc.); obtiene sus competencias, primeramente de la experiencia laboral y luego del sistema educativo y familiar. En la etapa de puesta en marcha se encontró que los empresarios utilizan más sus redes sociales que comerciales para solucionar sus problemas; la disponibilidad de fondos influyó de manera negativa y utilizan más fuentes de financiamiento interno que externo. En la etapa de desarrollo inicial se encontró que los empresarios ingresan a mercados altamente competitivos y compiten con productos innovadores a nivel nacional y son competitivos en diseño de nuevos productos y en calidad.

Palabras clave: empresarialidad, emprendedores, creación de empresas.

Introducción

El tema acerca de la creación de empresas y sus beneficios para un país, no es nuevo en los países desarrollados, pero en México y específicamente en el estado de Yucatán, los estudios acerca del mismo son escasos. En México, los estudios encontrados acerca del tema son los de Derossi (1977) quién se enfocó en cuatro estados de la República Mexicana con más industrias (Estado de México, Distrito Federal, Guadalajara y Nuevo León); y el de López (2005), quien presenta un caso de

estudio acerca del impacto del programa de emprendedores, de una Institución de educación superior de Yucatán. Se eligió la industria del vestido, debido a que dentro del Producto Interno Bruto (PIB) manufacturero 2013, la rama de fabricación de prendas de vestir representa un sector de importancia (6.93%), sólo antecedido por la rama de productos alimenticios (65.52%) (Secretaría de Fomento Económico del estado de Yucatán), asimismo en el estado de Yucatán la industria del vestido es el empleador número uno y cerca del 70% de los empleos son generados en las comunidades rurales, en donde más de la mitad son mujeres; y, actualmente, a pesar de la competencia de otros países en el estado, y de malas prácticas de las mismas, este sector se ha mantenido en número de unidades económicas (Cámara Nacional de la Industria del vestido).

El objetivo de esta ponencia es presentar los resultados derivados del estudio de la empresarialidad[1] en Mérida, Yucatán, en la industria del vestido, con el fin de aportar conocimientos empíricos acerca de los factores clave que impulsaron a las personas de ese sector, a crear sus negocios y con esto proporcionar algunas directrices a los programas, apoyos, políticas, etc. que promueven los diferentes componentes (gobierno, escuelas, asociaciones, bancos, etc.), interesados en el fomento de la empresarialidad, para que las estrategias que se utilicen sean mejor encauzadas en el cumplimiento de sus objetivos.

La pregunta general de investigación es la siguiente: ¿Qué factores clave estimulan o limitan la utilización de las capacidades empresariales, en cada etapa del proceso de creación de empresas, en la industria del vestido, en Mérida, Yucatán?

Marco teórico

Concepto de empresarialidad

La empresarialidad, espíritu empresarial, función empresarial o emprendimiento son algunas de las acepciones utilizadas del vocablo entrepreneurship; los criterios encontrados al tratar de definir la empresarialidad son diversos y hasta el momento, no hay un acuerdo generalizado acerca del mismo, esta falta de consenso, puede estar

[1] Empresarialidad es una de las traducciones al español del vocablo inglés entrepreneurship, utilizada en el estudio de Kantis et al. (2002, p.i) y el cual traducen como: “Capacidad para crear y desarrollar nuevas iniciativas empresariales”.

vinculada a las diferentes disciplinas que se encargan de su estudio, tales como: economía, sociología, psicología, entre otras (Santos, 2004).

Liñán (2004, p.46) explica que "la empresarialidad se refiere, de una manera breve, a la actividad empresarial en general y en particular al conjunto de las funciones que realiza el empresario"; para Kantis, Ishida y Komori (2002, p.i), la empresarialidad es "la capacidad para crear y desarrollar nuevas iniciativas empresariales" y para Gartner (1989) la empresarialidad es la creación de empresas (el autor aclara que su afán no es dar una definición sino tener un contexto de investigación).

El enfoque económico de la empresarialidad

La función empresarial cobra importancia a partir de las aportaciones de Carl Menger fundador en 1871 de la llamada escuela austríaca[2] (Lahoud, 2008). Huerta de Soto (2000) explica varios puntos del paradigma de la escuela austríaca, entre los que menciona que el protagonista es el empresario creativo; que el conocimiento y la información cambian constantemente (creatividad empresarial) y que los problemas económicos se estudian de forma interrelacionada, sin distinguir entre la micro y la macroeconomía.

Actualmente, debido a la globalización y al avance acelerado de las tecnologías de información y comunicación, se ha despertado el interés científico en el tema del comportamiento de las economías en el largo plazo. La teoría del crecimiento económico y la teoría del desarrollo económico son dos de las corrientes del pensamiento económico que se han preocupado por ese comportamiento (Santos, 2004). La empresarialidad cumple un rol fundamental en el desarrollo económico, la diversidad de desempeños observados entre países, regiones y empresas (aún en un mismo contexto), impulsa la búsqueda de factores explicativos (Viego, 2004).

Burch (1986), menciona que la interacción de los diferentes involucrados en el fomento a la empresarialidad y su apoyo al emprendedor resultará en beneficios para ambas partes, tanto para el emprendedor como para los componentes en su fomento.

[2] La escuela austríaca de economía inicia con la publicación, por parte de Carl Menger en 1871, de sus principios de economía política y por la edición de su investigación sobre el método de las ciencias sociales. La propuesta parte de una nueva visión epistemológica para el estudio de las ciencias sociales, con la revisión de la teoría del valor. Para los austríacos el valor es subjetivo y esto se contrapone a la propuesta que ha limitado el mundo económico al entendimiento de Smith, Ricardo, Marx y Mili.(Lahoud, 2008, p.82)

A continuación se presenta, en la Figura 1, el modelo de empresarialidad de este autor:

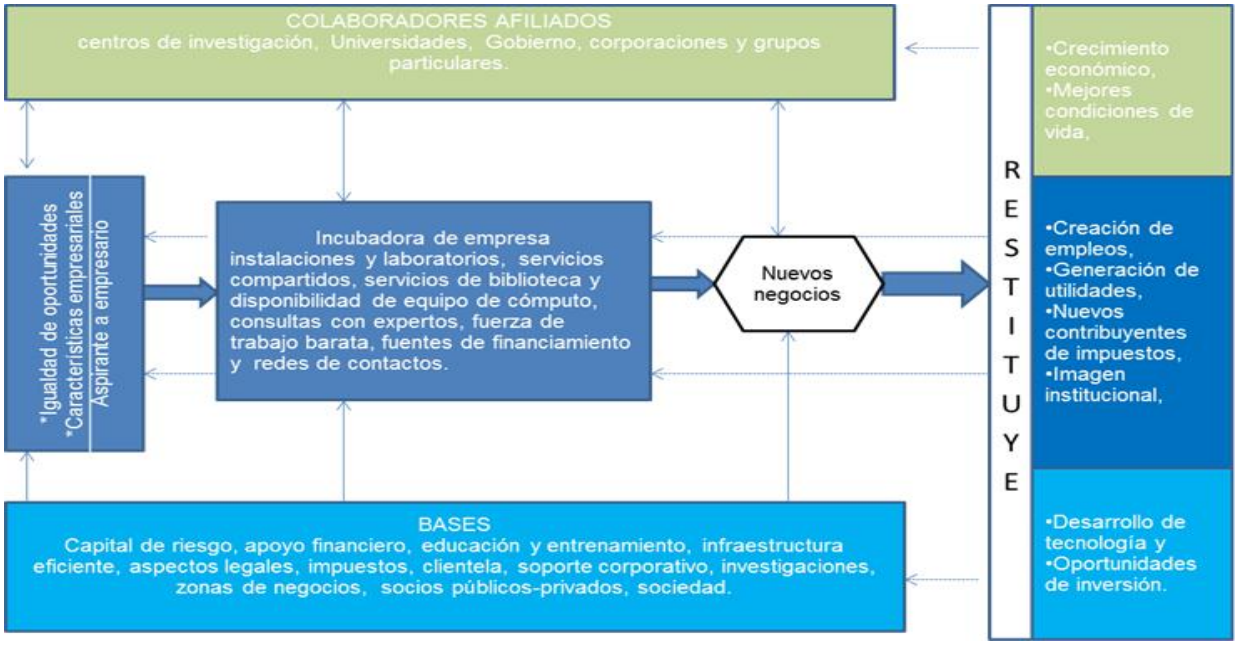


Figura 1. Modelo de empresarialidad de Burch

Fuente: Burch (1986, pp.13-19).

El enfoque psicológico

Otro enfoque a través del cual se ha estudiado la empresarialidad, y que en su momento dio pie a numerosos estudios, es el enfoque psicológico, el cual se centra en la pregunta ¿quién es un empresario? e indaga en aspectos de personalidad de los emprendedores, buscando rasgos y características similares entre ellos.

Este enfoque se remonta a 1961 con los estudios de McClelland quien dice que la motivación del empresario no sólo es en el aspecto monetario, sino que existe una motivación más fuerte que es el deseo de logro; menciona que las personas tienen motivaciones de logro (piensan en cómo hacer las cosas mejor), afiliación (relaciones con familias y amigos) y poder (especula sobre estructuras de poder) , aclarando que estas motivaciones cambian por países, profesiones, razas, sistemas educativos y por nivel (citado en Varela, 2008).

Estudios recientes de este enfoque, acerca de la empresarialidad, se han centrado en dos aspectos: el estudio de los rasgos de la personalidad y el estudio de las actitudes; el estudio de rasgos de personalidad permite predecir la conducta normal de un individuo ante una variedad de situaciones (acercamiento general) y el estudio de las

actitudes va a permitir conocer la conducta específica hacia determinada situación en un punto en el tiempo (Moriano, Trejo y Palací, 2001).

Enfoque del comportamiento del empresario

Los estudios más recientes acerca de la empresarialidad se han centrado en estudiar el comportamiento del empresario e intentan explicar el proceso que sigue un posible emprendedor para crear una empresa (Gartner, 1989; González, 2006; Hisrich,Peters y Shepherd 2005; Liñán, 2004; Veciana,2005; Kantis et al. 2002;). Como menciona Gartner (1989, p.57) el foco de atención en las investigaciones acerca del emprendedor debe ser la pregunta ¿qué hace el emprendedor? Y no ¿quién es un emprendedor? (enfoque de rasgos), continúa diciendo que el emprendedor es parte de un proceso complejo de creación de nuevas empresas y que sus características de personalidad son auxiliares en el comportamiento empresarial

González (2006), Hisrich et al. (2005) y Liñán (2004) plantean modelos similares de empresarialidad basados en el comportamiento del empresario para explicar el proceso que sigue éste para crear una empresa. A continuación se explica a detalle cada uno de ellos.

González (2006) en su modelo identifica dos componentes importantes en la creación de empresas: 1. La actitud emprendedora y 2. Los factores ambientales (ver Figura 2)



Figura 2. Modelo de empresarialidad de González.

González (2006, pp.91-95).

Hisrich et al. (2005), plantean un modelo similar al de González, ellos mencionan que la decisión de poner en marcha una empresa inicia por dos situaciones: cuando el

individuo decide cambiar su estilo de vida actual o por que se perturba su situación actual, si el emprendedor percibe que la creación de una empresa es tanto deseable como posible, tomará la decisión de crearla. Similar propuesta realiza Liñán (2004), quien explica en su estudio que los factores condicionantes del proceso de creación de empresas son la factibilidad y la deseabilidad, ambos actúan como detonantes de la intención de una persona para emprender un negocio (él dice que para llegar a este paso, de creación de la empresa, se debe de dar un hecho desencadenante), sin embargo también afecta, a esta decisión, el entorno del emprendedor, el cual también condiciona las características de oportunidad de negocio. Su estudio se centra en el empresario dinámico, él menciona que para que un empresario llegue a ser un empresario dinámico o de calidad tuvo primero que haber tenido la experiencia empresarial y para que haya tenido esta experiencia forzosamente tuvo que haber tenido la inclinación o la vocación hacia ese ámbito de trabajo.

Veciana (2005) menciona que el proceso de creación de una empresa puede estudiarse a partir de sus distintas fases o etapas y propone las siguientes: la gestación, la creación, el lanzamiento y la consolidación. En la Figura 3 se presentan las fases del proceso de creación de empresas de este autor, con sus respectivos factores de estudio.



Figura 3. Proceso de creación de empresas de Veciana

Fuente: Veciana (2005, p.65).

Similar modelo de estudio presenta Kantis et al. (2002), en cuya investigación mencionan que el comportamiento empresarial está influenciado por varios factores, desde la motivación para ser empresario hasta los contactos que le ayudan a resolver

los problemas que va encontrando en el proceso de creación y crecimiento de la empresa. Su estudio se enfoca en la investigación de los factores clave que inciden sobre la conducta de los fundadores de las empresas dinámicas. A continuación se presenta en la Figura 4 el modelo de creación de empresas, que usaron para su investigación:

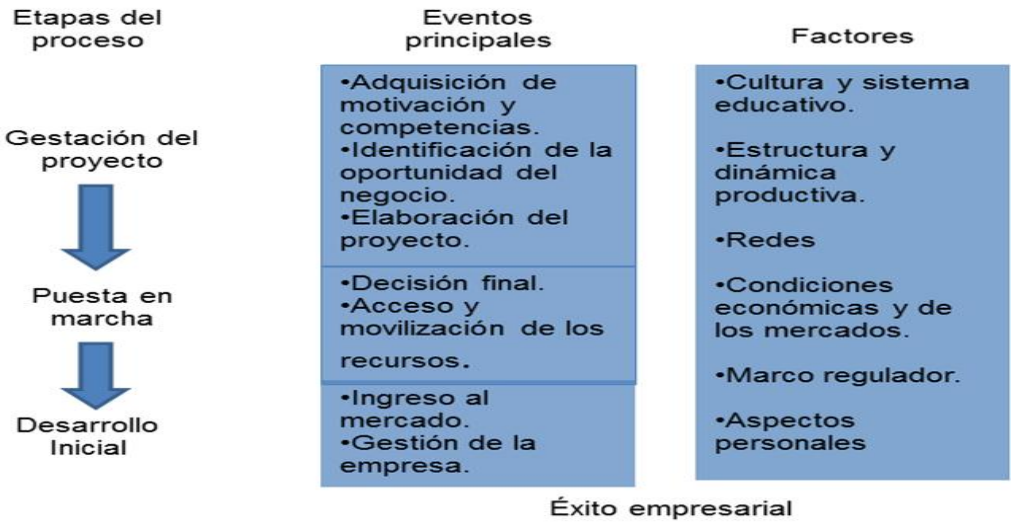


Figura 4. Proceso de creación de empresas de Kantis et al.
Fuente: Kantis et al. (2002, p.8).

Método

Tipo y diseño

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo descriptiva, ya que pretende medir una serie de características, de la empresarialidad, en la industria del vestido, en Mérida, Yucatán, y no busca establecer relaciones entre las variables medidas. El diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal o transeccional, ya que no manipula, deliberadamente, las variables independientes y éstas se analizan en un punto determinado en el tiempo.

Población y muestra

Para poder determinar la población de estudio, se revisaron tres directorios disponibles y se decidió considerar el directorio de la Cámara Nacional de la Industria del Vestido (CANAIVE), correspondiente al estado de Yucatán, debido a que era el más

actualizado. Dicho directorio al 6 de enero de 2010 (fecha en la que se tuvo acceso al directorio), contaba con 60 afiliados. Conforme a la clasificación establecida en el estudio tomado como referente para realizar la presente investigación (Kantis et al., 2002), los sujetos de estudio son empresas dinámicas[3] y empresas menos dinámicas[4].

El levantamiento de la información se llevó a cabo de enero de 2010 a junio de 2011, para ello se contactó al total las empresas afiliadas al directorio de la CANAIVE, delegación Yucatán, esto debido a que el directorio no contaba con la información del número de empleados y la antigüedad de las empresas, por lo que no se podía identificar con antelación cuáles eran las empresas que cubrían los requisitos de empresas dinámicas y menos dinámicas. Las razones por las cuales no se obtuvo el 100% de los cuestionarios fueron las siguientes: 12 empresas estaban en proceso de cierre, 13 no aceptaron contestar el cuestionario y 4 eran maquiladoras de exportación que no cubrían las características del sujeto de estudio. De estas 31 encuestas contestadas se separaron las que cubrían el criterio de empresas dinámicas las cuales fueron ocho y las menos dinámicas que fueron cuatro, haciendo un total de 12.

Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario diseñado y aplicado por Kantis et al., 2002, en su investigación. Dicho cuestionario está diseñado conforme a las tres etapas del proceso de creación de empresas (propuestas por los mismos autores), en cada una de las cuales, se plantean las preguntas específicas de investigación. Sus apartados son: información general, en esta sección se recogen datos generales de la empresa y del empresario; etapa de gestación, en esta sección se recolecta información acerca de los factores que impulsaron al emprendedor a pensar en poner una empresa, se integra con 20 preguntas cerradas con respuestas variadas según la intención de cada reactivo, las preguntas se refieren a las motivaciones de las personas para iniciar un negocio, tanto las motivaciones internas: ser su propio jefe, realización personal, etc. como los factores externos: reacción de la familia, amigos, etc.; también se indaga sobre el contexto educativo, laboral y familiar en la obtención de las competencias para

[3] Empresa dinámica: Empresa que cuenta entre tres y diez años de antigüedad y que aumentó su fuerza laboral entre 15 y 300 trabajadores.(Kantis et al, 2002.p.i).

[4] Empresa menos dinámica: empresa que en el mismo tiempo no llegó a alcanzar los diez empleados (Kantis et al, 2002.p.i).

ser empresario; se recaba información sobre las principales fuentes de oportunidades empresariales y cómo las identifica el empresario y por último se obtiene información acerca de los principales factores que influyen en la decisión final de comenzar una empresa; etapa de puesta en marcha de la empresa, en esta sección se obtiene información acerca de los recursos que movilizó el emprendedor para poner en marcha su negocio, consta de seis ítems de los cuales el C1, C4 y C6 son tablas. En el ítem C1 la tabla construida indica las fuentes de financiamiento y la intensidad de su utilización (elevada, media, baja, o nula) por parte del emprendedor, tanto al inicio del negocio, como en los primeros años de vida del mismo. En el ítem C4 la tabla construida muestra información acerca de los medios (redes familiares, redes comerciales, redes institucionales, otros) que contribuyeron a facilitar, al empresario, el acceso a los recursos necesarios (información, tecnología y otros) para empezar un negocio. En el ítem C6 la tabla construida indica la medida (Muy importante, importante, algo importante y no importante) en la cual la experiencia laboral, la educación universitaria y la educación post-universitaria del empresario, contribuyeron a mejorar el acceso a los recursos para empezar la empresa; los restantes ítems (C2, C3 y C5) son preguntas cerradas con respuestas variadas según la intención de cada reactivo y por último la etapa de desarrollo inicial, en esta sección se recoge información acerca de los factores que afectan el desarrollo inicial de la empresa, consta de ocho ítems cuyas respuestas son variadas según la intención de cada reactivo.

Procesamiento y análisis de los datos

Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa *IBM SPSS Statistics* y el programa Microsoft Office Excel 2007. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó la medida de consistencia interna: coeficiente del alfa de Cronbach obteniendo en el apartado B del instrumento .772, en el apartado C .936 y en el apartado D .764. Al medir las tres secciones del instrumento con el alfa de Cronbach éstas reflejaron un coeficiente por arriba de .75, por lo tanto (siguiendo el criterio sugerido por Hernández, Fernández y Baptista 2010) el instrumento es confiable.

Para el análisis estadístico en el apartado a) información general, se usaron mediciones de nivel nominal, esto es contar su frecuencia de ocurrencia (Levin y Levin 2011, p.4), para el análisis estadístico del apartado b) etapa de gestación, c) etapa de puesta en

marcha de la empresa y d) etapa de desarrollo inicial se usaron mediciones de nivel nominal, ordinal y por intervalos. En los casos de comparativos entre empresas más dinámicas y menos dinámicas se utilizó la proporción (P= *f*/N) y el porcentaje (%=(100) *f*/N), dado que el número de empresas más dinámicas y menos dinámicas son diferentes. La medida de tendencia central utilizada fue la moda (puntaje o categoría que ocurre más frecuentemente en una distribución (Levin y Levin 2011) y la media aritmética $\bar{X} = \frac{\Sigma x}{n}$

Resultados

Etapa de Gestación

(i). De la adquisición de la motivación y de las competencias para ser empresario.

i.1. ¿Cuáles son las motivaciones iniciales que llevan a una persona a pensar en ser empresario?

Tabla 1. Motivaciones iniciales del empresario

Factores motivadores	%
Para ser su propio jefe	91.7
Para lograr su realización personal	83.4
***Para mejorar su nivel de ingresos**	66.7
Para poner en práctica sus conocimientos	66.6
Para contribuir a la sociedad	58.3

Según se observa en la Tabla 1 el factor más importante en las motivaciones iniciales del empresario es ser su propio jefe (91.7%), seguido de los factores: realización personal (83.4%), mejorar su nivel de ingresos (66.7%), poner en práctica sus conocimientos (66.6%) y para contribuir a la sociedad (58.3%).

i.2. ¿Cómo influye el contexto social cercano del emprendedor en el proceso motivacional?

Tabla 2. Influencia del factor: “Modelo de empresario ejemplar”, como motivador.

	Para ser como un empresario que usted admiraba y que era un pariente		**Para ser como un empresario que usted admiraba y que era un amigo**		**Para ser como un empresario que usted admiraba y que era alguien de su ciudad**		**Para ser como un empresario que usted admiraba y que era alguien que aparecía en los medios**		**Acumulado**	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No aplica	10	83.3	9.0	75.0	9.0	75.0	9	75.0	37	77.08%
No importante	1	8.3	1.0	8.3	1.0	8.3	1	8.3	4	8.33%

Algo importante	1	8.3	1.0	8.3	1.0	8.3	1	8.3	4	8.33%
Importante	0	.0	.0	.0	1.0	8.3	1	8.3	2	4.17%
Muy importante	0	.0	1.0	8.3	0	.0	0	.0	1	2.08%
Total	12	100.0	12.0	100.0	12.0	100.0	12	100.0	48	100.00%

En la Tabla 2 se puede observar que el factor de modelo de empresario ejemplar no fue importante como motivador para empezar un negocio.(si se considera las respuesta al grado de importancia la suma arroja: 14.58%)

Tabla 3. Reacción de las personas cercanas al empresario ante su intención de crear una empresa.

	Núcleo familiar		**Otros miembros de la familia**		**Amigos**		**Colegas**		**Jefes previos**		**Profesores**		**Acumulado**	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No aplica	0	0	1	8.3	3	25.0	5	41.7	7	58.3	6	50.0	22	30.56

Fuertemente negativa	0	0	0	.0	0	.0	0	.0	1	8.3	0	.0	1	1.39
Neutral	1	8.3	1	8.3	1	8.3	1	8.3	0	.0	0	.0	4	5.56
Positiva	5	41.7	5	41.7	4	33.3	4	33.3	4	33.3	3	25.0	25	**34.72**
Fuertemente positiva	6	50.0	5	41.7	4	33.3	2	16.7	0	.0	3	25.0	20	**27.78**
Total	12	100.0	12	100.0	12	100.0	12	100.0	12	100.0	12	100.0	72	100.0

Tomando los datos de la Tabla 3 se observa que la mayoría de los empresarios encuestados (frecuencia) externó que la reacción de las personas más cercanas a él, respecto a su intención de iniciarse como empresario, fue positiva y fuertemente positiva (la suma de los dos porcentajes es de 62.5%).

i.3. ¿Dónde adquieren las motivaciones y competencias para ser empresarios?

Tabla 4. Contexto que ha contribuido a adquirir las competencias empresariales

	Competencias	Contexto									
		Sistema educativo		**Capacitación**		**Exp.laboral**		**Familiar**		**SUMA**	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
a	Solucionar problemas	7	36.84%	2	10.53%	5	26.32%	5	26.32%	19	100%
b	Vocación por los negocios	2	16.67%	2	16.67%	3	25.00%	5	41.67%	12	100%
c	Capacidad para relacionarse con otros	3	17.65%	4	23.53%	4	23.53%	6	35.29%	17	100%
d	Tolerar el riesgo/incertidumbre	3	20.00%	2	13.33%	7	46.67%	3	20.00%	15	100%
e	Negociar	4	22.22%	3	16.67%	10	55.56%	1	5.56%	18	100%
f	Trabajar en equipo	9	50.00%	2	11.11%	6	33.33%	1	5.56%	18	100%
g	Creatividad	5	31.25%	4	25.00%	2	12.50%	5	31.25%	16	100%
h	Conocimiento	6	42.86%	1	7.14%	6	42.86%	1	7.14%	14	100%

	técnico										
i	Marketing	3	21.43%	6	42.86%	5	35.71%	0	0.00%	14	100%
j	Administrar	3	33.33%	2	22.22%	4	44.44%	0	0.00%	9	100%
k	Trabajo duro	0	0.00%	0	0.00%	5	50.00%	5	50.00%	10	100%
l	Planificar	4	33.33%	3	25.00%	4	33.33%	1	8.33%	12	100%
m	Comunicar	2	18.18%	2	18.18%	4	36.36%	3	27.27%	11	100%
n	Habilidad para motivar a la gente	1	11.11%	2	22.22%	5	55.56%	1	11.11%	9	100%
	Suma	52	26.80%	35	18.04%	70	36.08%	37	19.07%	194	

Al analizar la Tabla 4, se observa que las competencias que tuvieron mayor frecuencia en el contexto *sistema educativo* fueron cinco: a,f,g,h y l, las competencias que tuvieron mayor frecuencia en el contexto *capacitación* fue una: i, las competencias que tuvieron mayor frecuencia en el contexto *experiencia laboral* fueron nueve: d,e,h,i,j,k,l,m y n, y por último las competencias que tuvieron mayor frecuencia en el contexto familiar fueron cuatro: b,c,g y k.

(ii). La identificación de la oportunidad de negocio en la que se basa la nueva empresa.

ii.1. ¿Cuáles son las fuentes principales de oportunidades de negocios?

Tabla 5. Grandes clientes como fuente principal de oportunidades de negocios

Sector/tamaño		Tipo de empresa (dinámica)							
		Más dinámica				**Menos dinámica**			
		Recuento	% de la fila	% del N de la columna	% del total Sector	Recuento	% de la fila	% del N de la columna	% del total Sector
No aplica	No aplica	2	50.0%	100.0%	25.0%	2	50.0%	100.0%	50.0%
Industria manufacturera	Gran empresa	2	66.7%	66.7%	25.0%	1	33.3%	50.0%	25.0%
	Pyme	1	50.0%	33.3%	12.5%	1	50.0%	50.0%	25.0%
Comercio mayorista	Gran empresa	1	100.0%	50.0%	12.5%	0	.0%	.0%	
	Pyme	1	100.0%	50.0%	12.5%	0	.0%	.0%	
Comercio minorista	Gran empresa	1	100.0%	100.0%	12.5%	0	.0%	.0%	

Conforme a lo que se observa en la Tabla 5, el 66.7% de los empresarios más dinámicos afirmaron contar con grandes clientes en la industria manufacturera al iniciar la empresa comparado con el 50% de las respuestas de los empresarios menos dinámicos; asimismo comparando empresarios más dinámicos y menos dinámicos, el

100% de los más dinámicos respondieron que cuentan con grandes clientes en el comercio mayorista y el comercio minorista, y los menos dinámicos respondieron que no tuvieron esos tipos de clientes.

Tabla 6. Propuesta comercial del empresario al iniciar su empresa

Cuál de las siguientes opciones caracterizaba su propuesta comercial al momento de iniciar la empresa	Tipo de empresa n=3					
	Más Dinámica			Menos dinámica		
	Recuento	% de la fila	% del N de la columna	Recuento	% de la fila	% del N de la columna
Innovación	1	33.3%		2	66.7%	
Producto/servicio innovador a nivel internacional	0	.0%	.0%	1	100.0%	50.0%
Producto/servicio innovador a nivel nacional	1	50.0%	100.0%	1	50.0%	50.0%

Como se puede observar en la Tabla 6 el 66.7% de los empresarios menos dinámicos afirman que su propuesta comercial al iniciar su empresa era basada en la innovación comparado con el 33.3% de los más dinámicos, asimismo el 100% de los empresarios menos dinámicos contestaron que su producto y/o servicio es innovador a nivel internacional. 50% de los más dinámicos y menos dinámicos, afirman que su producto es innovador a nivel nacional.

Tabla 7. Segmentos de mercado al iniciar el negocio

Situación/tendencia al que dirigió su producto/servicio al iniciar	Tipo de empresa	
	Más Dinámica	Menos dinámica

su empresa	Recuento	% de la fila	% del N de la columna	Recuento	% de la fila	% del N de la columna
Demanda creciente	8	66.7%	100.0%	4	33.3%	100.0%
Demanda estancada	0	.0%	.0%	0	.0%	.0%
Demanda decreciente	0	.0%	.0%	0	.0%	.0%

G1.7. Conforme se observa en la Tabla 7, el 100% de las respuestas tanto de las empresas dinámicas como las menos dinámicas fue para la tendencia del mercado de "demanda creciente"

ii.2. ¿Cómo identifican las oportunidades?

Tabla 8. Redes sociales para identificar oportunidades de negocios.

Fuentes para identificar oportunidades		Tipo de empresa					
		Más Dinámica			Menos dinámica		
		Recuento	% de la fila	% del N de la columna	Recuento	% de la fila	% del N de la columna
a)Interactuar/discutir con otras personas	No	4	80.0%	50.0%	1	20.0%	25.0%
	Si	4	57.1%	50.0%	3	42.9%	75.0%
b)Ferias comerciales	No	4	57.1%	50.0%	3	42.9%	75.0%
	Si	4	80.0%	50.0%	1	20.0%	25.0%
c)Artículos académicos	No	7	77.8%	87.5%	2	22.2%	50.0%
	Si	1	33.3%	12.5%	2	66.7%	50.0%
d)Experiencia en	No	3	60.0%	37.5%	2	40.0%	50.0%

trabajos/actividades previas	Si	5	71.4%	62.5%	2	28.6%	50.0%

Al analizar la Tabla 8 se observa que las empresas más dinámicas utilizaron las siguientes fuentes para identificar oportunidades de negocios: a)Interactuar/discutir con otras personas 50%, b)Ferias comerciales 50% y d)experiencia en trabajos/actividades previas 62.5%; las menos dinámicas usaron las siguientes fuentes: a)Interactuar/discutir con otras personas 75%, c)Artículos académicos 50% y d)experiencia en trabajos/actividades previas 50%.

(iii). La elaboración del proyecto

iii.1. ¿Qué información y herramientas de planificación usan los emprendedores en la fase previa a la puesta en marcha del negocio.

Tabla 9. Información económica y técnica que usan los empresarios en la fase previa a la puesta en marcha.

Información usada por los empresarios en la fase previa a la puesta en marcha.		Tipo de empresa					
		Más Dinámica			Menos dinámica		
		Recuento	% de la fila	% del N de la columna	Recuento	% de la fila	% del N de la columna
Tamaño de planta	Si	**4**	**80.0%**	50.0%	1	20.0%	25.0%
	No	4	57.1%	50.0%	3	42.9%	75.0%
Tamaño de inversión	Si	**6**	**85.7%**	75.0%	1	14.3%	25.0%
	No	2	40.0%	25.0%	3	60.0%	75.0%
Conocimiento técnico y acceso	No aplica	1	100.0%	12.5%	0	.0%	.0%
	Si	**6**	**66.7%**	75.0%	3	33.3%	75.0%
	No	1	50.0%	12.5%	1	50.0%	25.0%
Cantidad y	Si	**3**	**75.0%**	37.5%	1	25.0%	25.0%

características de los potenciales competidores	No	5	62.5%	62.5%	3	37.5%	75.0%
Tamaño del mercado	Si	**5**	**83.3%**	62.5%	1	16.7%	25.0%
	No	3	50.0%	37.5%	3	50.0%	75.0%
Características del mercado	Si	**7**	**77.8%**	87.5%	2	22.2%	50.0%
	No	1	33.3%	12.5%	2	66.7%	50.0%
Canales de distribución y formas de acceso	No aplica	0	.0%	.0%	1	100.0%	25.0%
	Si	**6**	**75.0%**	75.0%	2	25.0%	50.0%
	No	2	66.7%	25.0%	1	33.3%	25.0%

Tomando de base la Tabla 9, los empresarios más dinámicos contestaron por arriba del 50% a seis tipos de información que usan en la fase previa a la puesta en marcha de un negocio comparado con la respuesta de los menos dinámicos que contestaron por arriba del 50% a tres tipos de información.

Tabla 10. Tipo de Información con la que contaba el emprendedor antes de iniciar el negocio.

		Tipo de empresa			
		Más Dinámica		Menos dinámica	
		Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna
Herramientas de planeación:					
Plan de negocios	**Si**	**4**	50.0%	2	50.0%
	No	4	50.0%	2	50.0%
Cash flow para los primeros años de	**Si**	**3**	37.5%	**3**	75.0%
operación	No	5	62.5%	1	25.0%
Cálculo de la TIR	**Si**	**4**	50.0%	0	.0%
	No	4	50.0%	4	100.0%
Cálculo del periodo necesario para	**Si**	**6**	75.0%	2	50.0%
recuperar el capital	No	2	25.0%	2	50.0%
Estimación aproximada de las ventas	**Si**	**7**	87.5%	2	50.0%
y los costos	No	1	12.5%	2	50.0%
Cálculo del ingreso personal que	**Si**	**6**	75.0%	1	25.0%
usted esperaba para el futuro	No	2	25.0%	3	75.0%

Analizando la Tabla 10, los empresarios más dinámicos utilizan herramientas de planeación más frecuentemente que los empresarios menos dinámicos al momento de iniciar una empresa, sin embargo la herramienta de planeación "plan de negocios" la usan tanto las empresas más dinámicas (50%) como las menos dinámicas(50%).

Tabla 11. Cálculos de costos de oportunidad antes de iniciar un negocio.

		Tipo de empresa					
		Más Dinámica			Menos dinámica		
		Recuento	% de la fila	% del N de la columna	Recuento	% de la fila	% del N de la columna
Costos de oportunidad:							
a) Ha efectuado comparaciones con proyectos alternativos	No	3	60.0%	60.0%	2	40.0%	66.7%
	Si	2	66.7%	40.0%	1	33.3%	33.3%
	N.A	0	.0%	.0%	0	.0%	.0%
b) Ha efectuado comparaciones con los ingresos esperados como empleado	No	5	100.0%	83.3%	0	.0%	.0%
	Si	1	50.0%	16.7%	1	50.0%	50.0%
	N.A	0	.0%	.0%	1	100.0%	50.0%
SUMA			**60%**			**40%**	

Antes de empezar un negocio los empresarios menos dinámicos de la industria del vestido en Mérida, Yucatán, calculan costos de oportunidad en mayor medida (50%) que los más dinámicos (16.7%).

Etapa de puesta en marcha de la empresa

(i). La decisión final de iniciar la actividad empresarial

i. 1. ¿Cómo adoptan los emprendedores la decisión final de comenzar un negocio?

Conforme a la Tabla 12, los factores no económicos representan un 51.04% de respuestas positivas comparado con los factores económicos que representan un 29.55% de respuestas positivas, en la adopción de la decisión final de poner en marcha la empresa. Entre los factores económicos que influyeron positivamente en su decisión de ser empresario,

mencionan: mejorar sus ingresos (frecuencia 12=100%) y el tamaño y dinamismo del mercado (frecuencia 6= 50%). Entre los factores no económicos que influyeron positivamente en su decisión se encuentran: desarrollarse como persona (frecuencia 12=100%), enfrentar continuos desafíos (frecuencia 9=75%), contribuir a la sociedad (frecuencia 9=75%) y ser su propio jefe (frecuencia 7= 58.33%).

Tabla 12. Grado de importancia, para el empresario, de los factores económicos y no económicos en su decisión final de comenzar un negocio.

Factores económicos	Negativo	Neutral	Positivo
Nivel impositivo	6	6	0
Costos/Tiempos de tramitaciones y registros	7	5	0
Riesgo de quebrar	6	6	0
Disponibilidad de financiamiento	8	3	1
Cantidad y tamaño de competidores	3	4	5
Tamaño y dinamismo del mercado	1	5	6
Crecimiento esperado de la economía	4	4	4
Nivel de ingresos y bienes familiares	1	6	5
Ser rico	1	8	3
Mejorar sus ingresos	0	0	12
Disponibilidad de apoyo público	4	5	3
Total n=132	41	52	39
	31.06%	39.39%	29.55%
Factores no económicos	**Negativo**	**Neutral**	**Positivo**
Ganar estatus social/reputación	5	2	5
Ser su propio jefe	3	2	7
Ser influyente en su comunidad	8	2	2
Enfrentar continuos desafíos	2	1	9

Desarrollarse como persona	0	0	12
Ser como una persona que admira	8	1	3
Contribuir a la sociedad	2	1	9
Estaba desempleado	6	4	2
Total n=96	34	13	49
	35.42%	**13.54%**	**51.04%**

Continuando con el análisis de la Tabla 12, en el factor económico "disponibilidad de fondos" se observa que ocho personas de las 12 entrevistadas (66.67%) respondieron que afectó negativamente su decisión de ser empresario, por lo que se puede considerar como uno de los factores principales para poder tomar la decisión de poner en marcha la empresa.

(ii). El acceso y la movilización de los recursos necesarios para comenzar

ii.2.- ¿Cómo acceden a los recursos financieros y no financieros necesarios para poner en marcha el negocio y los movilizan?

Tabla 13. Importancia de la experiencia laboral y la educación universitaria para el acceso de recursos para iniciar la empresa.

Factores clave	**Tecnología**		**Otros Recursos**		**Total**		
Contexto:	No importante	Importante	No importante	Importante	No importante	Importante	Importante
Experiencia Laboral	0	11	0	9	0	20	46.52%
Nivel educativo	1	13	1	10	2	23	53.48%

Como se observa en la Tabla 13 un 46.52% de las respuestas fue para la experiencia laboral y un 53.48% fue para el nivel educativo por lo que este último se puede considerar un factor clave para conseguir los recursos necesarios para iniciar el negocio.

Tabla 14. Medios que han contribuido a facilitar el acceso a recursos no financieros (información, tecnología y otros recursos) necesarios para iniciar la empresa.

Medios que han contribuido a facilitar el acceso a recursos			Tipo de empresa			
			Más Dinámica		Menos dinámica	
			Recuento	% por factor	Recuento	% por factor
a	Amigos	No	14	58.33%	6	50.00%
		Si	10	41.67%	6	50.00%
b	Parientes	No	15	62.50%	6	50.00%
		Si	9	37.50%	6	50.00%
c	Conocidos	No	14	58.33%	6	50.00%
		Si	10	41.67%	6	50.00%
d	Personas desconocidas presentadas por amigos, parientes o conocidos	No	16	66.67%	7	58.33%
		Si	8	33.33%	5	41.67%
e	Proveedores de su región	No	13	54.17%	4	33.33%
		Si	11	45.83%	8	66.67%
f	Proveedores de otra región	No	13	54.17%	7	58.33%
		Si	11	45.83%	5	41.67%
g	Consumidores localizados en la misma región	No	18	75.00%	8	66.67%
		Si	6	25.00%	4	33.33%
h	Consumidores localizados en otra región	No	15	62.50%	9	75.00%
		Si	9	37.50%	3	25.00%
i	Otros colegas	No	15	62.50%	6	50.00%
		Si	9	37.50%	6	50.00%

j	Profesores	No	19	79.17%	8	66.67%
		Si	5	20.83%	4	33.33%
k	Universidades	No	17	70.83%	7	58.33%
		Si	7	29.17%	5	41.67%
l	Institución	No	22	91.67%	9	75.00%
	pública	Si	2	8.33%	3	25.00%
m	Asociación	No	17	70.83%	6	50.00%
	comercial	Si	7	29.17%	6	50.00%
n	Otro	No	23	95.83%	9	75.00%
		Si	1	4.17%	3	25.00%

Como se puede observar en la Tabla 14 los empresarios menos dinámicos utilizan más sus redes para acceder a recursos no financieros (por ejemplo información, tecnología y otros recursos) que los más dinámicos. Los empresarios menos dinámicos refieren que amigos, parientes, conocidos, proveedores de su región, otros colegas y asociaciones comerciales contribuyeron en mayor medida a facilitar el acceso a los recursos no financieros.

Tabla 15. Fuentes de financiamiento más utilizadas en la etapa de inicio de la empresa.

	FUENTES INTERNAS	**Inicios**		**Primeros años**	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%
a	Ahorros personales de los fundadores	5	23.81%	5	23.81%
b	Parientes y amigos	3	14.29%	3	14.29%
c	Tarjeta de crédito personal	3	14.29%	3	14.29%
	Total F.I.	11	**52.38%**	11	**52.38%**
	FUENTES EXTERNAS				
d	Inversores privados	1	4.76%	1	4.762%
e	Empresas de capital de riesgo	0	0.00%	0	0.000%
f	Bancos préstamos	1	4.76%	0	0.000%
g	Bancos sobregiro en cuenta corriente	1	4.76%	1	4.762%
h	I.P.N. Préstamos/ garantías	0	0.00%	1	4.762%

i	I.P.N. Subsidios	0	0.00%	0	0.000%
j	Gob. Local. Préstamos/ garantías	0	0.00%	1	4.762%
k	Gob. Local. Subsidios	0	0.00%	0	0.000%
	Total F.E.	3	**14.29%**	4	**19.05%**
	OTRAS FUENTES				
l	Clientes	2	9.52%	0	0.000%
m	Proveedores	2	9.52%	0	0.000%
n	Factoring	0	0.00%	2	9.524%
o	Atraso en pago de impuestos	1	4.76%	2	9.524%
p	Atraso en pago de servicios	1	4.76%	0	0.000%
q	Atraso en pago de salarios	0	0.00%	1	4.762%
r	Compra de maquinaria y equipo usado	1	4.76%	1	4.762%
s	Otros	0	0.00%	0	0.000%
	Total Otras fuentes	7	33.33%	6	28.57%
	SUMA TOTAL	21	100.00%	21	100.00%

Como se observa en la Tabla 15 las fuentes internas de financiamiento (52.38% de las respuestas): Ahorros personales de los fundadores, parientes y amigos, y tarjeta de crédito personal, desempeñan un papel significativo en la etapa de inicio de la empresa, proveyendo los recursos necesarios para comenzar.

Tomando de base la Tabla 15, la composición de los fondos refleja que un mayor porcentaje de los empresarios prefiere financiamiento interno que externo, este comparativo refleja la actitud del empresario hacia utilizar en menor medida las fuentes externas de financiamiento.

Tabla 16. Tiempo transcurrido desde la decisión de iniciar hasta la puesta en marcha del negocio.

Cuanto tiempo, desde que tomó la decisión de	**Tipo de empresa**					
	Más Dinámica			Menos dinámica		
	Recuent	% de	Acum	Recuento	% de	Acum

comenzar, le llevó lanzar el negocio (en meses)	o	columna			column a	
0-6 meses	6	75%	75%	3	60%	60%
7-12 meses	1	12.5%	87.5%	1	20%	80%
13-18 meses	0	0%	87.5%	0	0%	80%
18-24 meses	1	12.5%	100%	1	20%	100%

Como se puede observar en la Tabla 16 un 75% de los empresarios más dinámicos y un 60% de los menos dinámicos contestaron que el tiempo que transcurrió, desde que tomaron la decisión de iniciar un negocio hasta ponerlo en marcha, estuvo entre los cero y los seis meses.

Etapa de desarrollo inicial de la empresa

(i). La introducción al mercado

(i).1. ¿Cuáles son los factores que influyen en el ingreso al mercado?

Tabla 17. Intensidad de la competencia durante los primeros años de vida de la empresa.

		Tipo de empresa							
		Más Dinámica				Menos dinámica			
		Recuento	% de la fila	% del N de la columna	% Acumulado	Recuento	% de la fila	% del N de la columna	% Acumulado
Intensidad de la competencia	Muy baja	0	0.00%	0.00%	0.00%	0	0.00%	0.00%	0.00%
	Baja	3	75.00%	37.50%	37.50 %	1	25.00%	25.00%	25.00%

	Media	2	66.70%	**25.00%**	62.50%	1	33.30%	**25.00%**	50.00%
	Alta	2	50.00%	**25.00%**	87.50%	2	50.00%	**50.00%**	100.00%
	Muy alta	1	100.00%	**12.50%**	100.00%	0	0.00%	**0.00%**	100.00%
Tamaño predominante de los competidores	Pymes	5	71.40%	**62.50%**		2	28.60%	50.00%	
	Grandes empresas	3	60.00%	37.50%		2	40.00%	50.00%	

Comparando a las empresas más dinámicas con las menos dinámicas se observa en la Tabla 17, que tanto las empresas más dinámicas como las menos dinámicas ingresan en mercados con altos niveles de competencia (se tomó intensidad media, alta y muy alta dando un 72.5% para las más dinámicas y un 75% para las menos dinámicas); y el tamaño predominante de los competidores en el caso de las más dinámicas son Pymes y en el caso de las menos dinámicas son tanto Pymes como grandes empresas.

La gestión de la empresa en los primeros años.

¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan los emprendedores durante esta fase?

¿Cómo financian su operación y crecimiento?

¿Cómo enfrentan estos problemas?

Conforme a la Tabla 15, se observa que los empresarios utilizan más fuentes de financiamiento externo en la etapa de los primeros años de vida de la empresa (19.05%), que en la etapa de inicio (14.29%).

Tabla 18. Redes sociales de los empresarios

Redes sociales		Tipo de empresa					
		Más Dinámica			Menos dinámica		
		Recuento	% de la fila	% del N de la columna	Recuento	% de la fila	% del N de la columna
Redes Sociales							
Familia/amigos	No	6	75.0%	75.0%	2	25.0%	50.0%
	Si	2	50.0%	25.0%	2	50.0%	50.0%
Colegas	No	6	75.0%	75.0%	2	25.0%	50.0%
	Si	2	50.0%	25.0%	2	50.0%	50.0%
Universidades/ Centros de invest.	No	7	70.0%	87.5%	3	30.0%	75.0%
	Si	1	50.0%	12.5%	1	50.0%	25.0%
Recursos internos	No	6	66.7%	75.0%	3	33.3%	75.0%
	Si	2	66.7%	25.0%	1	33.3%	25.0%

Conforme a la Tabla 18 los empresarios menos dinámicos aprovechan más sus redes sociales para solucionar los problemas que los más dinámicos. Un 50% afirmó que la familia y los amigos los ayudaron a solucionar los problemas y un porcentaje igual dijo que sus colegas los habían ayudado a solucionar sus problemas.

Tabla 19. Redes comerciales de los empresarios

Redes comerciales	Tipo de empresa					
	Más Dinámica			Menos dinámica		
	Recuento	% de la fila	% del N de la columna	Recuento	% de la fila	% del N de la columna

Instituciones públicas	No	7	70.0%	**87.5%**	3	30.0%	**75.0%**
	Si	1	50.0%	12.5%	1	50.0%	25.0%
Cámaras	No	7	70.0%	**87.5%**	3	30.0%	**75.0%**
	Si	1	50.0%	12.5%	1	50.0%	25.0%
Consultoras	No	6	75.0%	**75.0%**	2	25.0%	**50.0%**
	Si	2	50.0%	25.0%	2	50.0%	50.0%
Proveedores/clientes	No	6	66.7%	**75.0%**	3	33.3%	**75.0%**
	Si	2	66.7%	25.0%	1	33.3%	25.0%

Conforme a la Tabla 19 los empresarios menos dinámicos aprovechan más sus redes comerciales para solucionar los problemas que los más dinámicos. Un 50% de los empresarios menos dinámicos contestó que usan sus redes comerciales, específicamente consultoras, para solucionar sus problemas en los primeros años de vida de la empresa.

Tabla 20. Papel que desempeñan las instituciones en el desarrollo inicial de los emprendimientos dinámicos.

Instituciones		Tipo de empresa					
		Más Dinámica			Menos dinámica		
		Recuento	% de la fila	% del N de la columna	Recuento	% de la fila	% del N de la columna
Instituciones públicas	No	7	70.0%	87.5%	3	30.0%	75.0%
	Si	1	50.0%	12.5%	1	50.0%	25.0%
Cámaras	No	7	70.0%	87.5%	3	30.0%	75.0%
	Si	1	50.0%	12.5%	1	50.0%	25.0%
Universidades/ Centros de investigación	No	7	70.0%	87.5%	3	30.0%	75.0%
	Si	1	50.0%	12.5%	1	50.0%	25.0%

Total	No	21	70.0%	**87.5%**	9	30.0%	**75.0%**
	Si	3	50.0%	12.5%	3	50.0%	25.0%

Conforme a lo que se observa en la Tabla 20 se puede mencionar que las instituciones de apoyo no desempeñan un papel importante en la etapa de desarrollo inicial de los emprendimientos dinámicos, ya que un 87.5% en las empresas más dinámicas y un 75% en las menos dinámicas externaron que no recibieron algún tipo de apoyo de esas instituciones para resolver sus problemas en los primeros años de vida.

Conclusiones

A la luz del enfoque del comportamiento en el estudio de la empresarialidad y siguiendo el modelo establecido por Kantis et al. (2002), se concluye, en la etapa de gestación del proyecto, que las principales motivaciones iniciales que llevan a una persona a pensar en ser empresario son: en primer lugar, ser su propio jefe, seguido de lograr su realización personal, mejorar su nivel de ingresos, poner en práctica sus conocimientos y contribuir a la sociedad, principalmente son factores no económicos (cuatro de los cinco mencionados), esta descripción concuerda con las conclusiones efectuadas por Kantis et al.(2002, p. 75). Adicionalmente los mismos autores mencionan del poco valor que los empresarios latinoamericanos le dieron al modelo de empresario ejemplar como motivador del emprendimiento lo que también concuerda con la opinión de los empresarios de la industria del vestido en Mérida, Yucatán, quienes igualmente no le dieron mucho valor a este factor. El estudio arrojó que un mayor número de competencias son adquiridas en el contexto de la experiencia laboral, comparado con las adquiridas en el contexto sistema educativo , en el contexto familiar y en el contexto capacitación, lo cual también concuerda con las afirmaciones de Kantis et al.(2002).

Entre las fuentes de oportunidades de negocios se halló que tanto las empresas más dinámicas como las menos dinámicas, al iniciar su negocio, dirigieron sus productos o servicios hacia un mercado con demanda creciente, las empresas más dinámicas aprovechan más sus oportunidades de negocios con grandes clientes que los menos dinámicos y que los proyectos comerciales de los empresarios menos dinámicos se basan más en la innovación que los de los más dinámicos. Los empresarios

identificaron oportunidades de negocios, principalmente de sus redes de contactos personales y de su experiencia en trabajos y actividades previas.

Los empresarios más dinámicos utilizan herramientas de planeación más frecuentemente que los empresarios menos dinámicos al momento de iniciar una empresa, sin embargo la herramienta de planeación "plan de negocios" la usan tanto las empresas más dinámicas como las menos dinámicas. Antes de empezar un negocio los empresarios menos dinámicos calculan costos de oportunidad en mayor medida que los más dinámicos. Sin embargo los empresarios encuestados usaron en una baja proporción la información de la cantidad y características de los potenciales competidores.

En la etapa de puesta en marcha incidieron tanto los factores no económicos (desarrollarse como persona, enfrentar continuos desafíos, contribuir a la sociedad y ser su propio jefe) como los factores económicos (mejorar su ingreso y tamaño y dinamismo del mercado). El factor económico "disponibilidad de fondos" afectó negativamente su decisión de ser empresario (coincide con los resultados del estudio de Kantis et al., 2002). Los empresarios encuestados mencionaron que el capital de riesgo es nulo en Mérida, ya que los bancos prestan dinero a quien no lo necesita, pues piden garantías por los recursos monetarios a entregar, y si los empresarios las tuvieran no estarían pidiendo prestado. Los empresarios expresaron que el nivel educativo es importante para conseguir los recursos necesarios para iniciar un negocio, los empresarios menos dinámicos utilizan más sus redes para acceder a recursos no financieros (por ejemplo información, tecnología y otros recursos) que los más dinámicos; los empresarios menos dinámicos refieren que amigos, parientes, conocidos, proveedores de su región, otros colegas y asociaciones comerciales contribuyeron en mayor medida a facilitar el acceso a los recursos no financieros. La principal fuente de financiamiento utilizada por los empresarios son los ahorros personales de los fundadores, parientes y amigos, y tarjeta de crédito personal, la composición de los fondos refleja que un mayor porcentaje de los empresarios prefiere financiamiento interno que externo, este comparativo refleja la actitud del empresario hacia utilizar en menor medida las fuentes externas de financiamiento, debido a la desconfianza en las instituciones bancarias y de gobierno. Esta falta de financiamiento

hizo que las empresas operaran con una escala menor a la requerida para ser competitiva y que operaran con un menor nivel de tecnología que el deseado.

En la etapa de desarrollo inicial tanto las empresas más dinámicas como las menos dinámicas ingresan en mercados con altos niveles de competencia. El tamaño predominante de los competidores en el caso de las más dinámicas son Pymes y en el caso de las menos dinámicas son tanto Pymes como grandes empresas. Las empresas más dinámicas mencionaron que tienen principalmente las siguientes ventajas frente a sus competidores: diseño y calidad.

Los principales problemas que enfrentan los empresarios en esta fase son: gerenciar la empresa, conseguir proveedores, conseguir clientes y tener un flujo de efectivo balanceado, expresaron que no recibieron algún tipo de apoyo de las instituciones para resolver sus problemas y que principalmente la familia, los amigos y colegas los ayudaron a solucionar los problemas, en este aspecto los empresarios menos dinámicos aprovechan más sus redes comerciales para solucionar los problemas que los más dinámicos. Los empresarios mencionaron que su empresa inicia con dos socios, cuyas funciones son complementarias y generalmente sus especialidades son técnicas y no administrativas, por lo que gerenciar la empresa fue un factor limitante en esta etapa.

Se espera que este estudio de la empresarialidad realizado, en un sector económico, en Mérida, Yucatán, abone a las investigaciones realizadas en la región para que a futuro se tenga información más completa acerca de la empresarialidad en el estado de Yucatán y se pueda usar para sustentar políticas de fomento al mismo. Aunque el alcance del estudio fue muy limitado, debido a que esta investigación no contó con ningún financiamiento, se puede usar las conclusiones para definir algunas hipótesis para investigaciones futuras que sumen a lo realizado en este trabajo. Asimismo se pueden utilizar estos hallazgos para ir construyendo estrategias enfocadas a la enseñanza, desarrollo y escalamiento del tema de la empresarialidad, no sólo en las Instituciones educativas sino en todo el ecosistema emprendedor.

Referencias

Burch, J. (1986). *Entrepreneurship.* New York: John Wiley & Sons, inc.

Camara nacional de la industria del vestido. (s.f.). *Camara nacional de la industria del vestido*. Obtenido de http://www.canaive.org.mx

Derossi, F. (1977). *El empresario mexicano.* México: UNAM.

Gartner, W. (1989). Who is an entrepreneur? is the wrong question. *entrepreneurship theory and practice*, 47-68.

Gonzalez, F. (2006). *Creación de empresas. Guía del emprendedor.* Madrid, España: Pirámide.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, B. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México, D.F., México: Mc Graw Hill.

Hisrich, R., Peters, M. y Shepherd, D. (2005). *Entrepreneurship* (Sexta ed.). México, D.F., México: Mc Graw Hill.

Huerta de Soto, J. (2000). *La escuela austriaca. Mercado y creatividad empresarial.* Madrid, España: Síntesis.

Kantis, H., Ishida, M.y Komori, M. (2002). *Empresarialidad en economías emergentes: Creación y desarrollo de nuevas empresas en América Latina y el Este de Asia.* Washington: BID.

Lahoud, D. (2008). La visión de la historia en la Escuela Austriaca. *Lógoi Revista de filosofía*(13), 81-100.

Levin, J. y Levin, W. (2011). *Fundamentos de estadística en la investigación social* (Segunda ed.). México, D.F., México: Alfaomega y Oxford.

Liñan, F. (2004). *Educación empresarial y modelo de intenciones. Formación para un empresariado de calidad. Análisis empírico para la provincia de Sevilla.* (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla, Facultad de ciencias económicas y empresariales. Sevilla: Universidad de Sevilla.

López, L. (2005). *Desarrollo de emprendedores en instituciones de educación superior.(Tesis de maestría).* Universidad Autónoma de Yucatán, Facultad de contaduría y administración. Mérida: Universidad Autónoma de Yucatán.

Moriano, J., Trejo, E. y Palac,í F. (2001). El perfil psicosocial del emprendedor: un estudio desde la perspectiva de los valores. *Revista de psicología social, 16*(2), 229-242.

Santos, F. (2004). Convergencia, desarrollo y empresarialidad en el proceso de globalización económica. *Revista de economía mundial*, 171-202.

Secretaría de Fomento Económico del estado de Yucatán. (s.f.). *Secretaría de Fomento Económico del estado de Yucatán*. Obtenido de http://www.sefoe.yucatan.gob.mx

Varela, R. (2008). *Innovación empresarial. Arte y ciencia en la creación de empresas.* (Tercera ed.). Cali, Colombia: Pearson.

Veciana, J. (2005). *La creación de empresas. Un enfoque gerencial.* Barcelona: Caja de ahorros y pensiones de Barcelona.

Viego, V. (2004). Empresarialidad e instituciones: dos nuevas perspectivas del análisis regional contemporáneo. *Eure, 30*(90), 41-63.

El emprendimiento en el capital humano de pregrado

Clementina García Martínez.
María Concepción Ramírez Barón
Juan Ricardo Padilla Barrios

Resumen

A nivel mundial e independientemente de las condiciones tan diversas de país a país, se reconoce que el desarrollo social, económico, cultural y humano, depende del proceso educativo (UNESCO, 2012), que forme profesionales que impulsen la actividad productiva, la investigación científica, la innovación tecnológica, la transferencia de tecnología, la creatividad y el emprendedurismo. El presente trabajo aporta datos de una investigación en proceso, cuyo objetivo es identificar los factores determinantes de las intenciones de emprender en estudiantes de pregrado, o la también llamada cultura emprendedora. Se consideraron diversas variables como: rasgos personales, factores contextuales, educación formal. Para ello se diseñó un estudio no experimental, mixto, descriptivo, de corte transversal a través del que se aplicó el cuestionario University students attitudes regarding new venture creation, de 17 preguntas donde predomina la utilización del escalamiento de Likert, a 108 estudiantes de primer y segundo semestre de la Licenciatura en Administración de Empresas de la UABC. Como resultados se encontró que existe un mayor número de mujeres inscritas, el 50% no tiene experiencia laboral, consideran importante crear un plan de negocios y si les interesa crear su propio negocio pero les estimularía si la universidad los pone en contacto con otros emprendedores.

Palabras clave: emprendedurismo, rasgos y factores.

Introducción

El emprendimiento es una actividad presente en la vida del ser humano desde épocas primitivas, no se podría precisar cuándo y dónde aparece, pero se vincula directamente con la necesidad del ser humano por mejorar sus condiciones de vida.

El emprendimiento es considerado como uno de principales factores económicos, ya que dicha actividad busca crear alternativas para generar recursos propios y mejorar la calidad de vida. La situación que presenta México y de acuerdo con el último informe del Indicador de Población Económicamente Activa (PEA), el 23.1% de la población trabaja de manera independiente o por cuenta propia sin contratar empleados, un 4.8% son patrones o empleadores y 67.7% son trabajadores remunerados o subordinados (INEGI, 2015).

En el contexto universitario, los diversos estudios sobre emprendimiento se han enfocado principalmente en las competencias emprendedoras de estudiantes de licenciatura o niveles superiores de diversas áreas (Rodríguez-Romero & Prieto, 2009; Correa, Delgado & Conde, 2011; Martínez, 2008); sin embargo, resulta prioritario que las instituciones de educación superior centren sus esfuerzos educativos en identificar los factores determinantes en el desarrollo emprendedor de sus estudiantes para incorporar/fortalecer las competencias emprendedoras en sus programas.

Se reconoce que en el desarrollo emprendedor influyen una diversidad de factores como: la familia, el entorno, antecedentes familiares en el emprendimiento, la edad, etc.; sin embargo, la educación formal recibida es un factor clave sobre todo en contextos donde las oportunidades de empleo son escasas y esta actividad representa la entrada al mercado laboral acompañado de una valorización sobre el autoempleo, la realización personal y profesional, la independencia personal y el reto que representa la actividad.

Revisión literaria

Antecedentes

Diversos teóricos han abordado el tema, Schumpeter (1911) fue uno de los primeros en asociar la innovación al fenómeno del emprendimiento (Freire & Teijeiro, 2009).

También los esfuerzos por construir un perfil del emprendedor y relacionarlo con la innovación han sido numerosos; estos conceptos se vinculan partiendo de lo expuesto en el Manual de Oslo donde se asevera que la innovación es "la introducción de un nuevo o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), proceso, método de comercialización o método organizativo, en las practicas internas de una empresa, la organización del lugar de trabajo, o las relaciones exteriores" (OCDE, 2005, p.56). Se observa que la innovación es considerada como un factor determinante en el emprendimiento.

Esta relación se explica en función a la naturaleza de la actividad emprendedora, ya que favorece el desarrollo económico, impulsando la creación de empresas y el desarrollo de las existentes, como lo han demostrado diversos autores (Acs, Audretsch, Braunerhjelm, & Carlsson, 2005; Cardozo, 2010; Elizundia, 2011). Además, al generar nuevas opciones, se intensifica la competencia en los mercados, las empresas pueden mejorar para seguir compitiendo y, en algunos casos, resulta en la salida de algunas empresas ineficientes (Alonso, 2012).

Diversos estudios se han centrado en las causas que convergen en emprendimientos, otros se han enfocado en explicar cómo ocurre el fenómeno emprendedor y cuáles son los elementos involucrados en el proceso, pero el número es reducido en los estudios que centran su interés en las intenciones emprendedoras de los estudiantes. Las variables de las cuales depende el desarrollo emprendedor entre los universitarios representan el objeto de estudio de diversas investigaciones internacionales (Freire & Teijeiro, 2009; Alonso, 2012).

En 2009, en artículo publicado en CNN Expansión “Los Mejores Negocios para Emprender”, citando a Silva Herzorg, menciona que al término de ese año había tres millones de desempleados, representando una tasa cercana al 40% del desempleo global, según cifras del Instituto Mexicano de la Juventud. Esto representa un problema para quienes salen de las Instituciones de Educación Superior, con una mentalidad de encontrar un trabajo en una empresa de prestigio, además de que, otras estadísticas señalan que al 2015, alrededor de 20 millones de jóvenes se incorporaron a la Población Económica Activa (PEA).

Aguirre (2013), en artículo publicado por Forbes, señala que la situación del emprendedurismo en México, presenta una gran problemática. *7 de cada 10 empleos se generan en Pymes; sin embargo, la inversión informal, la corrupción y dificultades para desarrollar y adoptar nuevas tecnologías son retos cruciales para el entorno emprendedor. De* acuerdo al Índice Global de Emprendedurismo y Desarrollo, México se encuentra en el lugar número 62, dentro de un total de 118 países.

Con un enfoque en la actitud, actividades y aspiraciones emprendedoras, el Instituto Global de Emprendedurismo y Desarrollo (GEDI por sus siglas en inglés), México ocupa el lugar 57 en términos de actitud emprendedora, 46 en términos de habilidad y en el 74 en términos de aspiraciones emprendedoras. Estos rankings se determinan utilizando un conjunto de variables institucionales e individuales, así como una serie de “pilares” que el índice considera fundamental para el desarrollo económico.

Este autor señala que comparando los resultados presentados por el GEDI con los presentados por el Foro Económico Mundial y el Atlantic Century, se puede resumir que se necesita fortalecer las instituciones de gobierno enfocadas en promover y apoyar el desarrollo de la cultura emprendedora. Tenemos que apoyar el desarrollo de mejores profesionistas y aumentar las capacidades técnicas de los mismos, así como promover desde etapas más tempranas (por ejemplo,

educación media y básica) una cultura emprendedora con una visión más global y menos paternalista.

Modelos de emprendimiento

Existen múltiples formas de representar el emprendimiento, tomando como eje central al emprendedor y de éste los elementos que lo permean. Diversos teóricos del campo del emprendimiento han diseñado representaciones gráficas de los elementos que conforman el proceso de emprendimiento, así como los factores que determinan en el individuo su capacidad para emprender.

El modelo propuesto por Moore (1986) es un punto de partida para definir los elementos que componen al emprendimiento. En este modelo se destacan la innovación, la serie de eventos que desencadenan de éste, la implementación y el crecimiento. Dentro de la innovación se destacan el sitio de control, los valores, la educación y la experiencia personal del emprendedor. En cuanto al ambiente de la innovación se identifican los modelos a seguir, la creatividad y las oportunidades. En cuanto a la implementación las cualidades que destacan, a nivel personal, son la de liderazgo, compromiso, visionario y emprendedor, ver Figura 1.

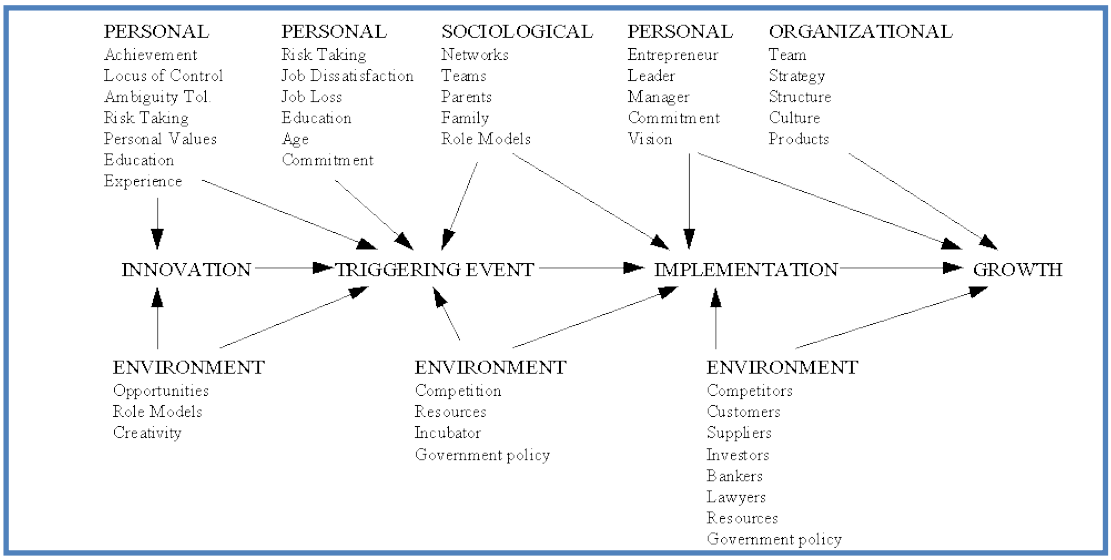


Figura 1. Modelo de emprendimiento

Fuente: Moore, 1986

Un modelo colocado en un sitio importante dentro de los estudios del emprendimiento es el propuesto por Gibb (1988), en su investigación identifica y analiza las etapas por las que cruza un emprendedor en su afán por emprender algún negocio. Actualmente este modelo es uno de los más aceptados a nivel internacional. Según Gibb (1988) las etapas que se aprecian durante el proceso del emprendimiento son: adquisición de la motivación, idea del negocio, validación de la idea, negociación y entrada al mercado, identificación de los recursos necesarios, definición de la escala de operación, nacimiento de la empresa y la supervivencia, ver figura 2.

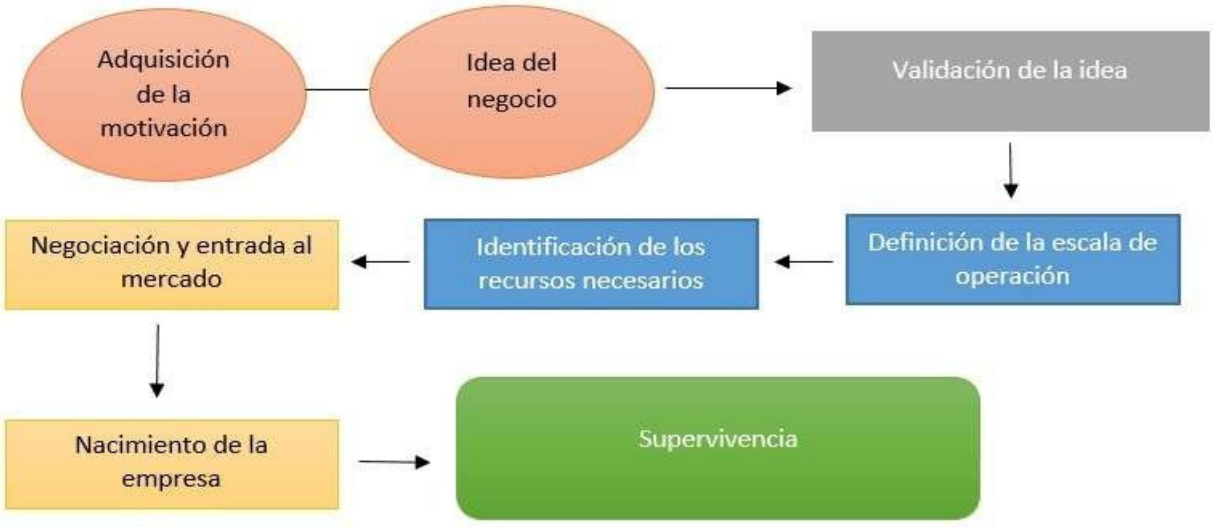


Figura 2. Modelo de Gibb

Fuente: elaboración propia basado en Gibb, 1988

Infinidad de factores se ponen en juego a la hora de emprender, ya que los resultados de la actividad dependen de distintas variables: variables externas, estratégicas, internas. Siguiendo a Covin y Slevin (1991), afirman que los resultados de la empresa dependen de los elementos que componen a estas variables. Apuntando a la teoría de sistemas de Bertalanffy, la postura emprendedora es un sistema abierto necesariamente interrelacionado e interdependiente de los componentes conforman un todo y a su vez generan propiedades emergentes, para mayor claridad de lo expuesto, ver figura 3.

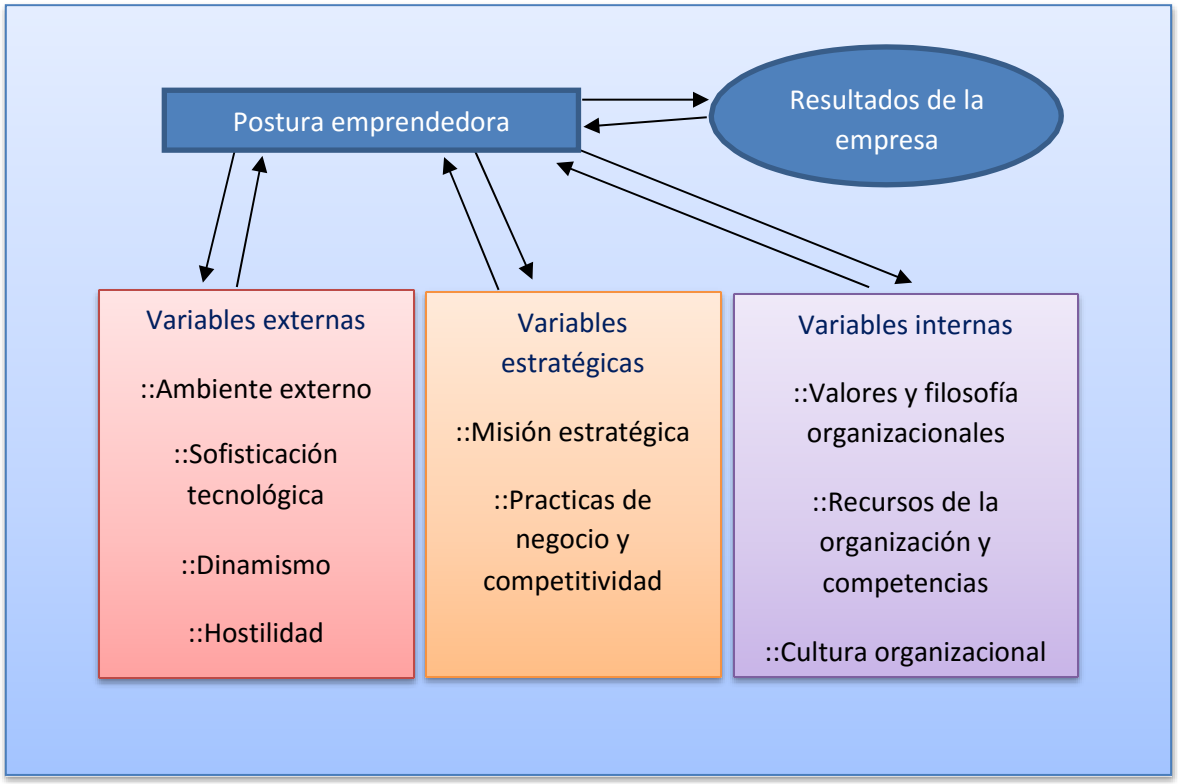


Figura 3. Modelo de la postura emprendedora

Fuente: elaboración propia basado en Covin y Slevin,1991

Un modelo reciente lo ofrecen Kantis e Ishida (2002), quienes destacan factores que de alguna manera no se habían considerado en modelos anteriores. Las condiciones sociales y económicas permean todas las actividades del ser humano, por lo tanto, es de suponerse que juegan un papel fundamental en la actividad de emprender, sin restarle importancia a los factores personales que son decisivos esta labor. La actividad del emprendimiento la clasifica en tres pasos: gestación puesta en marcha y el desarrollo inicial, que a su vez toma en cuenta los aspectos culturales y educativos, las relaciones interpersonales, el mercado y la estructura organizacional a considerar en esta actividad. Para un mayor entendimiento del modelo, ver Figura 4.

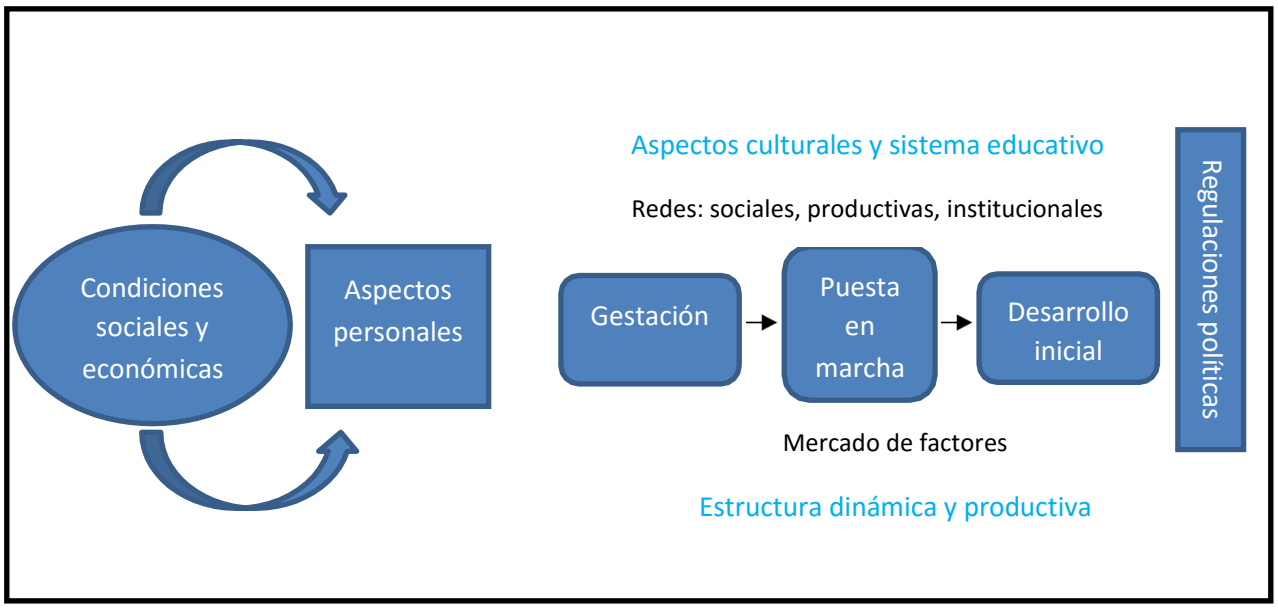


Figura 4. Desarrollo emprendedor

Fuente: elaboración propia basado en Kantis e Ishida, 2002

De acuerdo con los modelos presentados, se puede inferir que la actividad emprendedora ha sido estudiada décadas, ubicando los pasos y los factores que intervienen en la misma. Es importante aclarar que no existe un camino único para emprender, y que los factores influyentes en el proceso pueden afectar de diversas formas a cada emprendedor, por lo tanto, los modelos presentados sirven como base para identificar, a manera de aproximaciones, dicha actividad.

Emprendimiento y Educación

Al relacionar ambos conceptos, resulta pertinente establecer el concepto "emprendimiento". Sánchez (2012) explica que la palabra entrepreneur tiene su origen en el idioma francés y proviene del verbo entreprendre, que significa emprender. Este concepto junto con el de entrepreneurship, son aplicados en los ámbitos económico y sociológico. Entrepreneurship es el acto de emprender o la acción de un emprendedor.

En el idioma español, entrepreneurship se ha traducido como espíritu empresarial, emprendimiento, emprendedurismo o emprenderismo. El economista Joseph Schumpeter en su libro Teoría del desarrollo económico (Schumpeter, 1911), introduce la innovación como elemento relevante en un emprendimiento. Define dos clases de empresarios: el de arbitraje y el creador.

El primero es aquel que obtiene sus ganancias simplemente aprovechando las diferencias de precios existentes. El segundo, el creador, emprende una búsqueda por nuevos campos de acción, sus motivaciones se relacionan con mantener el liderazgo en el mercado basado en la innovación.

Para efectos de este trabajo, se acepta el concepto que maneja el Centro de Emprendedurismo de la Universidad de Miami en Ohio, como “el proceso de identificar, desarrollar y dar vida a una visión, que puede ser una idea novedosa, una oportunidad o simplemente una mejor manera de hacer las cosas; y cuyo resultado final es la creación de una nueva empresa, formada bajo condiciones de riesgo y considerable incertidumbre”.

En la revista de CNN Expansión (2009), se menciona que desde 2008, la crisis mundial ha enfrentado al egresado universitario en una feroz competencia para colocarse en el mercado laboral. Por otra parte, ni la iniciativa privada ni el Gobierno están preparados para ocupar esa población, razón por las que las IES, deberían de propiciar un entorno hacia una cultura emprendedora, a través de la formación empresarial con cursos básicos y con el acercamiento con otras IES, grupos civiles, gobierno y diversas empresas, que los puedan apoyar para lograr ese objetivo.

Espíritu, González y Alcaraz (2012), señalan que el emprendimiento es uno de los temas trascendentales para las universidades públicas y en general en todos los niveles educativos del país.

Arreola, J. y Cardini, A. (2014) afirman que las universidades son muy importantes para el ecosistema emprendedor mexicano, por lo que deben vincularse mejor, trabajar en conjunto, atraer capital de riesgo y mejorar sus incubadoras, sólo así contribuirán a que México sea una potencia en emprendimiento. El progreso demanda priorizar la generación de empresas ágiles y disruptivas; creadoras de la innovación que acelere el bienestar económico y social. Para ello, el gobierno mexicano creó el Instituto Nacional del Emprendedor (Inadem) y en este esquema, el papel de las universidades es esencial.

De acuerdo con el Índice de Condiciones Sistémicas para el Emprendimiento Dinámico, México es el segundo mejor país de Latinoamérica para emprender, sólo por debajo de Chile. Por un lado, sus principales fortalezas son las políticas y regulaciones, las condiciones de la demanda y el capital social. Por otro lado, las principales debilidades son la cultura emprendedora, el capital humano emprendedor y la plataforma de ciencia y tecnología para la innovación (Kantis, Federico, & Ibarra, 2014). Estas debilidades deben ser atacadas desde la universidad.

Las Instituciones de Educación Superior (IES), desarrollaron programas de incubadoras, sin embargo, aunque a la fecha existen un gran número de ellas, entre sus problemas se encuentran que los directivos, consultores y mentores carecen de experiencia empresarial, no tienen criterios claros de operación, no comparten el riesgo con emprendedores, y no mantienen vínculos relevantes con empresarios (Gallegos, Grandet, & Ramírez, 2014).

En el Estado de Baja California, existen una diversidad de organismos, dependencias e instituciones educativas que buscan implementar programas de apoyo al desarrollo y fortalecimiento del emprendedurismo. Una de esas instituciones educativas involucradas, es la Universidad Autónoma de Baja California (UABC), que en su Modelo Educativo señala: Con la puesta en práctica del modelo educativo se fomenta el liderazgo y una actitud emprendedora, crítica,

creativa e innovadora; se valora el esfuerzo y se fortalecen la equidad, la pluralidad, la libertad y el respeto.

El actual Rector, Dr. Juan Manuel Ocegueda Hernández, en su Plan de Desarrollo Institucional 2015-2020, hace hincapié en que"…ante la ausencia de estudios serios que permitan ubicar con certeza la situación laboral de nuestros egresados, la información presentada sugiere que por lo menos un porcentaje que podría ser alto, enfrenta problemas para insertarse exitosamente en el mercado ocupacional".

Problemática

De acuerdo al Dr. Ocegueda (2015), los factores causales para que los alumnos no se inserten exitosamente al mercado laboral podrían incluir, entre otros, la incapacidad de la economía para generar empleo profesional suficiente; una falta de pertinencia con respecto al tipo de carreras en donde se está creciendo; una formación profesional deficiente o no acorde con las exigencias de los empleadores como resultado de la desvinculación universitaria del sector productivo y un desaprovechamiento de los potenciales de emprendimiento de los estudiantes.

Buscando fortalecer estos puntos de vista, algunas de las acciones implementadas al interior de la UABC, han sido los siguientes eventos: El "I Congreso Internacional IV Coloquio Internacional y IX Nacional de Investigación en Ciencias Económico-Administrativas", "Emprendedurismo E Innovación: Su impacto económico", "Potencializando el emprendedurismo, la innovación y su impacto económico".

La Universidad ha llevado a cabo diversos eventos tales como: una reunión con el Ecosistema Emprende Tijuana, para participar en la Séptima Feria de Emprendedores. Este evento tiene como objetivo brindar un espacio para que los representantes de los organismos académicos, empresariales y gubernamentales

muestren los programas y servicios que ofrecen con la finalidad de fortalecer la industria del emprendimiento. (Beltrán, F. 2015)

Otra de las acciones implementadas por parte de la UABC, es la firma de un Convenio General y un Convenio Específico de Colaboración con la Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex). En este evento el Rector declaró: “Estamos convencidos que la vinculación con el sector gubernamental, social y productivo es de suma importancia para poder fortalecer la empleabilidad y promover el emprendedurismo; porque en la Universidad no se deben de formar únicamente demandantes de empleo sino gente con la capacidad y formación para convertirse en empleador y generar empleos”. Semanario El Pionero. (11 de febrero del 2016).

En entrevista realizada en el mes de septiembre de 2015, el rector de la UABC, mencionó que “...la sobrepoblación en esta casa de estudios, ha generado que un gran número de egresados de las licenciaturas no logren posicionarse en un empleo acorde con lo que estudiaron. Indicó, que la nueva apuesta sea el emprendedurismo.

“Sin duda es importante, por las tendencias a la contracción del empleo, fomentar el emprendedurismo, eso a nivel internacional está claro para quienes reflexionan sobre educación superior de que las tendencias contrarias que hay a la caída del empleo y el aumento de la tendencia de los egresados de educación superior, está generando un grave problema para su empleabilidad; entonces tenemos claro que lo que tenemos que fomentar es el emprendedurismo”. (Chirinos,D 2015).

Otra de las medidas que han adoptado es que las estadías de los estudiantes sean más prolongadas en los centros de trabajo, para que así puedan salir más preparados y para que el empleador conozca más a fondo sus cualidades.

Dada la importancia de esta temática y de ser parte de los objetivos de este periodo rectoral, este trabajo se llevará a cabo con los estudiantes universitarios de la licenciatura en administración de empresas (escolarizado y

semiescolarizado) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales (FCAyS), Campus Ensenada, de la UABC.

Objetivo General

Identificar los factores determinantes de las intenciones de emprender en estudiantes de pregrado, o la también llamada cultura emprendedora de los estudiantes universitarios de la licenciatura en administración de empresas.

Objetivos específicos

Identificar las características personales que los estudiantes de pregrado asocian con el emprendimiento.

Identificar los elementos contextuales asociados a la intención emprendedora.

Identificar la influencia de la formación profesional en las intenciones de emprender un negocio.

Preguntas de investigación

¿Cuáles son los factores determinantes de las intenciones de emprender de los estudiantes de pregrado? ¿Cuáles son las características personales que los estudiantes asocian con el emprendimiento? ¿Qué elementos contextuales se asocian directamente con la intención de emprender? ¿De qué manera la educación formal en emprendimiento influye en la decisión de emprender?

Justificación

El presente trabajo es importante para que los docentes que imparten clases en las unidades académicas estén conscientes de la importancia y la necesidad de fomentar una cultura emprendedora y con esto, apoyen los procesos de formación de manera práctica, eficaz. México se ha caracterizado en que más del 90 % de las empresas son pequeñas o medianas, muchas de ellas familiares y el plazo que transcurre desde que se establecen al cierre de un alto porcentaje de las mismas, va del primer al segundo año.

Metodología

El estudio se lleva a cabo en la Universidad Autónoma de Baja California al interior de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, con los alumnos de primer y segundo semestre de la Licenciatura en Administración de Empresas.

El diseño del estudio es de tipo no experimental, no se manipulan las variables sino que se analiza el fenómeno en su ambiente natural. Se utiliza un método mixto, ya que se contemplan datos cuantitativos y cualitativos. Es una investigación descriptiva de tipo transeccional porque “se recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único” (Liu, 2008 y Tucker, 2004 en Hernández**,** 2014. p.154). Corresponde a un diseño transeccional de tipo exploratorio, “se busca conocer el conjunto de variables en un momento específico” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 155).

El instrumento de medición es el cuestionario University students attitudes regarding new venture creation, el cual se conforma por 17 preguntas (items), de las cuales 8 son preguntas abiertas y el resto utilizan un escalamiento de tipo Likert.

Resultados

El total de la muestra se integró con 108 estudiantes del primer y segundo semestre de la Licenciatura en Administración de Empresas. Los datos sociodemográficos que se destacan son los siguientes: Sexo: 55.6 % (60) fueron mujeres, mientras que el 44.4 % (48) hombres. Edad: Mínima de 18 y máxima de 47 años. La edad más representativa de la muestra fue la de 19 años con un 29.6%. Con respecto a la experiencia laboral, los datos arrojaron que el 48.1%, 52 de las personas, no tienen ninguna. Quienes trabajan de tiempo completo hace menos de un año son el 16.7%, los que realizaron prácticas profesionales en el nivel de preparatoria representan el 13%, mientras que quienes trabajan de medio tiempo suman el 12%, y sólo el 10.2% trabaja de tiempo completo hace más de un año.

A continuación se presentan los estadísticos descriptivos de cada una de las variables.

Tabla 1.1 Emprendimiento

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
El emprendimiento: Contribuye a la creación y el crecimiento del empleo	108	1	5	4.08	.877	.769
El emprendimiento: Es "crucial para la competitividad" de una economía	108	0	5	3.71	1.033	1.066
El emprendimiento: Revela el potencial de un individuo	108	0	5	3.94	1.058	1.118
El emprendimiento: Responde a intereses sociales	108	0	5	3.65	.989	.978
El emprendimiento: Contribuye al aumento de la riqueza de los pobres	108	0	5	3.09	1.212	1.468
El emprendimiento: Contribuye a la innovación y el progreso tecnológico de una economía	108	0	5	3.78	1.044	1.090
N válido (por lista)	108					

Tabla 1.1 Se puede observar en la tabla que la media en relación con el concepto de emprendimiento, la que resalta es: la que contribuye a la creación y crecimiento del empleo. Y, la que menos se observa, es la que contribuye al aumento de la riqueza de los pobres.

Tabla 1.2. Un emprendedor es alguien que:

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
Un emprendedor es alguien que: Tiene un coeficiente intelectual elevado	108	1	5	3.16	1.224	1.498
Un emprendedor es alguien que: Tiene una idea radicalmente nueva para la creación de un nuevo negocio	108	1	5	3.94	1.003	1.006
Un emprendedor es alguien que: Tiene la capacidad de percibir el potencial de una idea	108	1	5	4.01	.912	.832
Un emprendedor es alguien que: Posee su propio capital	108	1	5	2.77	1.124	1.264
Un emprendedor es alguien que: Está dispuesto a actuar dentro de las reglas	108	1	5	3.77	1.116	1.245
Un emprendedor es alguien que: Está dispuesto a trabajar con base a los recursos que posee en el presente	108	0	5	3.82	1.084	1.174
Un emprendedor es alguien que: Tiene pasión, entusiasmo, iniciativa y persistencia	108	1	5	4.39	.936	.875
Un emprendedor es alguien que: Considera los intereses de la sociedad en su toma de decisiones	108	1	5	3.85	1.101	1.211
Un emprendedor es alguien que: Está dispuesto a correr grandes riesgos por una nueva idea	108	1	5	3.98	1.050	1.102
Un emprendedor es: Una persona respetable	108	1	5	3.78	.989	.978
N válido (por lista)	108					

Tabla 1.2 Se observa que mayormente se identifica al emprendedor como alguien que tiene pasión, entusiasmo, iniciativa y persistencia y el enunciado que menos lo describe es aquél que posee su propio capital.

Tabla 1.3. Está de acuerdo con las afirmaciones

Estadísticos descriptivo

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
Conozco técnicas para identificar lo que el mercado necesita	108	1	5	3.29	1.042	1.085
Comprendo el tipo de cuestiones que se le presentan a un emprendedor en el momento de llevar una idea al mercado	108	1	5	3.43	1.095	1.200
Consigo crear un plan de negocios y un concepto de negocio	108	1	5	3.45	1.027	1.054
Sé cómo financiar un nuevo concepto de negocio	108	1	5	2.93	1.117	1.247
N válido (por lista)	108					

Tabla 1.3 En esta tabla se observa que existe un mayor acuerdo con la aseveración: Considero importante crear un plan de negocios y un concepto de negocio.

Tabla 1.4. Está de acuerdo?

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
Leo regularmente libros/artículos sobre emprendimiento y/o innovación	108	1	5	2.86	1.106	1.224
Participo regularmente en conferencias/charlas/workshops/sobre emprendimiento y/o innovación	108	1	5	2.20	1.021	1.042
En la adolescencia, trabajé por cuenta propia	108	1	5	3.23	1.418	2.011
Estoy trabajando por cuenta propia o tengo trabajo como freelancer	108	1	5	2.54	1.377	1.896
Seguí de cerca o ayude a familiares que crearon su propio negocio	108	1	5	2.99	1.411	1.991
Seguí de cerca o ayude a amigos o conocidos que crearon su propio negocio	108	1	5	3.08	1.402	1.965
Uno o más que uno de los negocios mencionados acabaron fallando	107	0	5	2.31	1.299	1.687
No se debería comenzar un negocio cuando existe el riesgo de que falle	108	1	5	2.44	1.334	1.781
N válido (por lista)	107					

En la tabla 1.4 Se puede observar que reportan que en la adolescencia algunos trabajaron por cuenta propia, aunque varios reportan que no participan regularmente, en conferencias de emprendimiento y/o innovación.

Tabla 1.5. Durante sus estudios, que tan interesado está en los siguientes temas:

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
Durante sus estudios que tan interesado está en: Crear un nuevo negocio a partir de una idea	108	0	5	3.81	1.203	1.448
Durante sus estudios que tan interesado está en: El emprendimiento a partir de la investigación	108	0	5	3.56	1.130	1.276
Durante sus estudios que tan interesado está en El emprendimiento dentro de una empresa ya existente	108	0	5	3.68	1.118	1.249
N válido (por lista)	108					

Tabla1.5 Se observa que el interés, durante sus estudios, está en: Crear un nuevo negocio a partir de una idea

Tabla 1.6. Preferiría ser trabajador por cuenta ajena?

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
¿Por qué preferiría ser trabajador por cuenta ajena? Ser trabajador por cuenta ajena es la opción más indicada para el futuro profesional	108	1	5	2.94	1.214	1.474
¿Por qué preferiría ser trabajador por cuenta ajena? Por una cuestión de seguridad/estabilidad profesional y salarial	108	1	5	3.22	1.187	1.408
¿Por qué preferiría ser trabajador por cuenta ajena? Por la seguridad social y otro tipo de seguros	108	1	5	3.19	1.106	1.224
¿Por qué preferiría ser trabajador por cuenta ajena? No es tan arriesgado como tener un empleo por cuenta propia	108	1	5	3.09	1.180	1.393
¿Por qué preferiría ser trabajador por cuenta ajena? Hay una sobrecarga de trabajo cuando se tiene un empleo por cuenta propia	108	1	5	2.99	1.242	1.542
¿Por qué preferiría ser trabajador por cuenta ajena? Por cuestiones de burocracia/barreras administrativas	108	1	5	2.81	1.104	1.218
¿Por qué preferiría ser trabajador por cuenta ajena? Por falta de una idea emprendedora	107	1	5	2.89	1.160	1.346
¿Por qué preferiría ser trabajador por cuenta ajena? Por falta de financiación para crear mi propio empleo	108	1	5	3.24	1.135	1.287
¿Por qué preferiría ser trabajador por cuenta ajena? Por la importancia y/o irreversibilidad de la decisión	108	1	5	3.06	1.044	1.089
¿Por qué preferiría ser trabajador por cuenta ajena? Por falta de conocimiento y/o de familiaridad relativa al auto-empleo	108	1	5	2.94	1.210	1.463
¿Por qué preferiría ser trabajador por cuenta ajena? Por tener amigos de trabajo; en el empleo por cuenta propia se está muy solo	108	1	5	2.52	1.271	1.616
N válido (por lista)	107					

En la tabla 1.6 La mayoría de los encuestados responde que preferiría ser trabajador por cuenta ajena por falta de financiación para crear su propio empleo. Por otro lado, la aseveración menos escogida es:
Preferiría ser trabajador por cuenta ajena por: tener amigos de trabajo; en el empleo por cuenta propia se está muy solo.

Tabla 1.7. Mi interés en la creación de mi propio negocio podría ser estimulado si la universidad:

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
Mi interés en la creación de mi propio negocio podría ser estimulado si la universidad: Concienciara más sobre el emprendimiento como una posible opción de futuro	108	1	5	3.78	1.071	1.146
Mi interés en la creación de mi propio negocio podría ser estimulado si la universidad: Facilitara a los alumnos ideas para crear sus propios negocios	108	1	5	3.94	.955	.913
Mi interés en la creación de mi propio negocio podría ser estimulado se la universidad: Creara grados o masters en emprendimiento	108	1	5	3.79	.967	.936
Mi interés en la creación de mi propio negocio podría ser estimulado se la universidad :Facilitara proyectos de trabajo en emprendimiento	108	1	5	3.94	.930	.865
Mi interés en la creación de mi propio negocio podría ser estimulado se la universidad: Organizase conferencias/workshops sobre emprendimiento	108	1	5	3.93	.983	.966
Mi interés en la creación de mi propio negocio podría ser estimulado se la universidad: Aproximase a los alumnos a las redes de contacto necesarias para comenzar un negocio	108	1	5	3.95	.941	.886
Mi interés en la creación de mi propio negocio podría ser estimulado se la universidad: Permitiese la utilización de sus instalaciones por parte de empresas dirigidas por los alumnos	108	1	5	3.73	1.019	1.039
Mi interés en la creación de mi propio negocio podría ser estimulado se la universidad: Dotase a los alumnos de medios financieros necesarios para comenzar un nuevo negocio	108	1	5	3.86	.912	.831
Mi interés en la creación de mi propio negocio podría ser estimulado se la universidad: Pusiera en contacto a los alumnos emprendedores entre sí y con otros	108	1	5	4.00	.995	.991
N válido (por lista)	108					

Tabla 1.7 A esta pregunta, los estudiantes responden que su interés en la creación de su propio negocio podría ser estimulado si la universidad: Los pusiera en contacto con otros emprendedores entre sí.

Tabla 1.8. ¿Alguna vez tuvo su propio negocio?

¿Alguna vez tuvo su propio negocio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No y no tengo interés en tenerlo	5	4.6	4.6	4.6
	no, pero me puedo ver creando mi propia negocio	36	33.3	33.3	38.0
	No, pero tengo una idea que podría tener éxtio	24	22.2	22.2	60.2
	Actualmente estoy pensando en esa posibilidad	21	19.4	19.4	79.6
	Ya realicé el algunos pasos para crear un negocio	12	11.1	11.1	90.7
	Sí, ya cree una empresa	10	9.3	9.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Tabla 1.8 Se puede observar que un 33.3% de los estudiantes, contestaron que no, pero se puede ver creando su propio negocio. Sólo el 9.3% de ellos, han creado una empresa.

Tabla 1.9 ¿A qué edad piensa que un emprendedor crea su propio negocio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contestó	13	12.0	12.0	12.0
	17	2	1.9	1.9	13.9
	18	5	4.6	4.6	18.5
	19	3	2.8	2.8	21.3
	20	5	4.6	4.6	25.9
	21	1	.9	.9	26.9
	22	1	.9	.9	27.8
	23	1	.9	.9	28.7
	25	23	21.3	21.3	50.0
	26	5	4.6	4.6	54.6
	27	6	5.6	5.6	60.2
	28	5	4.6	4.6	64.8
	30	16	14.8	14.8	79.6
	31	1	.9	.9	80.6
	35	3	2.8	2.8	83.3
	36	1	.9	.9	84.3
	40	1	.9	.9	85.2
	45	1	.9	.9	86.1
	50	5	4.6	4.6	90.7
	55	1	.9	.9	91.7
	60	4	3.7	3.7	95.4
	75	1	.9	.9	96.3
	85	1	.9	.9	97.2
	90	2	1.9	1.9	99.1
	95	1	.9	.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Tabla 1.9 La primer opción escogida sobre la edad en que un emprendedor crea su propio negocio, fue: como primer opción a los 25 años y la segunda opción a los 30 años.

Tabla 1.10 En su opinión, ¿Cuál es el capital, que en promedio, el emprendedor necesita para crear su propio negocio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contestó	49	45.4	45.4	45.4
	3000	1	.9	.9	46.3
	10000	4	3.7	3.7	50.0
	20000	4	3.7	3.7	53.7
	25000	1	.9	.9	54.6
	30000	1	.9	.9	55.6
	40000	2	1.9	1.9	57.4
	50000	10	9.3	9.3	66.7
	60000	2	1.9	1.9	68.5
	70000	1	.9	.9	69.4
	80000	1	.9	.9	70.4
	85000	2	1.9	1.9	72.2
	100000	8	7.4	7.4	79.6
	150000	4	3.7	3.7	83.3
	200000	5	4.6	4.6	88.0
	250000	4	3.7	3.7	91.7
	300000	1	.9	.9	92.6
	400000	1	.9	.9	93.5
	450000	1	.9	.9	94.4
	500000	1	.9	.9	95.4
	1000000	4	3.7	3.7	99.1
	100000000	1	.9	.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Tabla 1.10 Los estudiantes consideran que, en promedio, el emprendedor necesita un capital de $50,000 para crear su propio negocio. Sin embargo se observa que el 45.4% no lo contestó.

Tabla 1.11 Indique cuál piensa que será su futuro.

Indique cuál piensa que será su futuro con base a la siguiente escala: Ser trabajador por cuenta ajena-1 / Tener mi propio negocio-5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ser trabajador por cuenta ajena	5	4.6	4.6	4.6
	Trabajar para alguien con posibilidad de emprender	4	3.7	3.7	8.3
	Tener mi propio negocio	42	38.9	38.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

Tabla 1.11 Con los datos obtenidos, se puede observar, que en su mayoría, prefieren tener su propio negocio en un futuro.

Conclusiones

El objetivo general de identificar los factores determinantes de las intenciones de emprender en estudiantes de pregrado, o la también llamada cultura emprendedora de los estudiantes universitarios de la licenciatura en administración de empresas, se logró al identificar las características personales que los estudiantes de pregrado asocian con el emprendimiento. Se concluye que en este estudio se obtiene un mayor número de mujeres y de edades jóvenes (19 años) Con respecto a la experiencia laboral, se concluye que menos del 50% no tiene y solamente algunos realizaron prácticas profesionales en el bachillerato.

Respecto al primer objetivo específico, la opinión que los estudiantes asocian con el emprendimiento, se concluye que lo identifican como alguien que tiene pasión, entusiasmo, iniciativa y persistencia y consideran importante crear un plan de negocios y un concepto de negocio.

Respecto al objetivo de identificar los elementos contextuales asociados a la intención emprendedora, se puede concluir que en la adolescencia algunos

trabajaron por cuenta propia, aunque varios reportan que no participan regularmente, en conferencias de emprendimiento y/o innovación.

Y en relación al objetivo de identificar la influencia de la formación profesional en las intenciones de emprender un negocio, se concluye que a los estudiantes les interesa crear su propio negocio les estimularía si la universidad los pone en contacto con otros emprendedores.

Sin embargo, a pesar de que existen dudas en cuanto al financiamiento, a no poseer con experiencia en la creación de negocios, en su mayoría sí prefieren tener su propio negocio en un futuro.

Se concluye que la Universidad representa un importante del papel en la promoción de la cultura del emprendimiento, como parte de su responsabilidad social.

Hallazgos

1.- A nivel nacional e internacional, se reconoce la necesidad de prestar atención y promover el desarrollo de la cultura emprendedora, no sólo a nivel superior sino a todos los niveles,

2.- Se reconoce la necesidad de que en México se lleven a cabo estudios que permitan a las organizaciones un crecimiento, desarrollo y consolidación en contra de la situación prevaleciente del cierre a etapas tempranas de su inicio.

3.- Esta cultura emprendedora, de forma tradicional se ha enfocado a ser desarrollada dentro de las áreas administrativas, olvidando que resulta importante a todas las áreas profesionales.

Limitaciones

Este trabajo es un primer acercamiento al estudio de la cultura emprendedora con estudiantes que inician su formación profesional, se busca identificar a corto plazo

las condiciones necesarias para poner en práctica acciones que fortalezcan esta cultura. Por lo que sería más completo el estudio si se hace en todos los semestres y en diversas disciplinas.

Se recomienda que los proyectos, programas y acciones para promover el emprendedurismo, presten atención a su compromiso con la responsabilidad social

Referencias

Acs, Z., Audretsch, D., Braunerhjelm, P. & Carlsson, B. (2005). *The Knowledge Spillover Theory of Entrepreneurship*. ISSN 05-11.

Aguirre, L. (2013). *Potencializando el emprendedurismo y su impacto económico.* Recuperado en http://www.forbes.com.mx/potencializando-el-emprendedurismo-y-su-impacto-economico/

Alonso, P. E. (2012*). La configuración de la intención emprendedora entre académicos responsables de proyectos de investigación en España*. Un enfoque de género. (tesis doctoral). Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.

Arreola, J. y Cardini, A. (2014). *Las universidades y su impacto en el emprendimiento en México.* http://www.forbes.com.mx/potencializando-el- emprendedurismo-y-su-impacto-economico/

Beltrán, F. (19 de mayo del 2015). Promueven el emprendedurismo. Gaceta Universitaria. Recuperado de: http://gaceta.uabc.edu.mx/notas/academia/promueven-el-emprendedurismo

Cardozo, A.P. (2010). *La motivación para emprender: Evolución del modelo de rol en emprendedores argentinos.* (tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.

Correa, Z., Delgado, C., y Conde, Y. (2011, Julio/Diciembre). *Formación en*

emprendimiento en estudiantes de la carrera de administración de empresas en la universidad pública de Popayan. Revista Escuela de Administración de Negocios, (71), 40-51. Recuperado en http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20623157004

Covin, J. y Slevin, D. (1991). *Un modelo conceptual del emprendimiento como comportamiento firme.* Recuperado en http://kisi.deu.edu.tr//ethem.duygulu/covin%20ve%20slevin.pdf

Chirinos, D. (2015) Apuesta UABC por mayor emprendedurismo en estudiantes. Recuperado en http://beta.utv.com.mx/noticias/articulo/360961/Apuesta-UABC-por-mayor-emprendedurismo-en-estudiantes.html#sthash.tKj3Wcx7.dpuf

Elizundia, M.E. (2011). *Factores de emprendimiento que influyen el desempeño de la micro y pequeña empresa.* (tesis doctoral). Universidad Nacional Autónoma de México, Distrito Federal, México.

Espíritu, R., González, R. y Alcaraz, E. (2012). *Desarrollo de competencias emprendedoras: Un análisis explicativo con estudiantes Universitarios.* Recuperado en http://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/44644/42134

Freire, M.J. y Teijeiro, M. (2009). *Análisis de los factores que afectan a la decisión de ser emprendedor.* Cuadernos de Economía. 32 (90), 005-028.

Gallegos, R., Grandet, C., y Ramírez, P. (2014). *Los Emprendedores de TIC en México: Recomendaciones de política pública para su nacimiento, crecimiento y consolidación*. Recuperado en http://imco.org.mx/wp-content/uploads/2014/05/07_los_emprendedores_de_tic_en_mexico.pdf

Gibb, A. (1988). Stimulating new business development (what else besides EDP?). Geneva, Switzer- land: ILO

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación.* Distrito Federal, México: McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015a). *Población Económicamente Activa.* Recuperado en http://www.inegi.org.mx/Sistemas/BIE/Default.aspx?Topic=0&idserPadre=1000008001800070#D1000008001800070

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015b). *Indicadores de Ocupación y Empleo*. Recuperado en http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2015/iooe/iooe2015_02.pdf

Kantis,H e Ishida, M. (2002). *Empresarialidad en economías emergentes: Creación y desarrollo de nuevas empresas en América Latina y el Este de Asia*. Recuperado en http://www.iadb.org/wmsfiles/products/publications/documents/1481923.pdf

Kantis, H., Federico, J., & Ibarra, S. (2014). *Índice de Condiciones Sistémicas para el Emprendimiento Dinámico.* Recuperado de http://www.unleashingideas.org/global_entrepreneurship_library/sites/grl/files/kantis_federico_e_ibarra_garcia_2014.pdf

Martínez, F.M. (2008*). Análisis de competencias emprendedoras del alumnado de las escuelas taller y casas de oficios en Andalucía: primera fase del diseño de programas educativos para el desarrollo de la cultura emprendedora entre los jóvenes.* (tesis doctoral). Universidad de Granada, España.

Moore, C. (1986). *Entendiendo el comportamiento empresarial: todos ellos caben en el mismo paradigma?* Reunión anual de la Academy of Management. Washington D.C.

OCDE/European Communities. (2005). *Manual de Oslo: Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación.* Recuperado en http://www.digital.ciecas.ipn.mx/docs_innova/pdfs/U1_13_Manual_de_Oslo.pdf

Rodríguez-Romero, C.A. & Prieto, F.A. (2009). La sensibilidad al emprendimiento en los estudiantes universitarios: Estudio comparative Colombia-Francia. *Innovar, Especial Educación,* 73-90.

Sánchez, A. (2012*). Aplicación de estudio psicométrico al campo educativo para la construcción de perfiles de personalidad emprendedora.* http://congreso.investiga.fca.unam.mx/es/docs/anteriores/xvii/docs/I03.pdf

Semanario El Pionero. (11 de febrero del 2016). Firman convenios UABC y Coparmex. Semanario El Pionero. Recuperado en http://semanarioelpionero.com.mx/index.php/2015/06/26/firman-convenios-uabc-y-coparmex/

Organización de las Naciones Unidas para la educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO 2012). *Los Jóvenes y las Competencias. Trabajar con la educación*. http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002175/217509S.pdf

Universidad Autónoma de Baja California (2015). *Plan de Desarrollo Institucional* 2015-2020. Recuperado en http://www.uabc.mx/planeacion/pdi/2015-2019/

Vargas, I. (2009). “Los Mejores Negocios para Emprender”, Recuperado en http://www.cnnexpansion.com/emprendedores/2009/11/24/los-mejores-negocios-para-emprender

Propuesta de un instrumento para evaluar el Capital Humano Emprendedor

Anel Flores Novelo
Fernando Ojeda Villagómez
Rodrigo Olivares Contreras

Resumen

El estudio del emprendimiento es uno de los campos más eclécticos e incluyentes de la administración. Uno de los intereses de los investigadores en este tema, desde sus inicios, es la identificación de las características que diferencian a los individuos con una conducta emprendedora. Es un enfoque muy cuestionado, pero sigue siendo frecuentemente abordado, puesto que aún no se ha logrado descartar su importancia en el desarrollo de la conducta emprendedora.

Los estudios que relacionan constructos de personalidad, motivación y el contexto en el que se desarrollan, parecen tener mayor aceptación y relevancia en las investigaciones contemporáneas.

En el ámbito de la educación superior esto resulta aún más importante, puesto que si se está formando a los estudiantes para que desarrollen competencias emprendedoras, es necesario verificar que esas competencias son efectivas en su contexto y también qué tanto de estas competencias son favorecidas per se por el ambiente familiar, social y cultural de la región.

Este trabajo aporta un instrumento que puede aplicarse a los adultos, entre ellos empresarios, estudiantes, etc. Con el propósito de evaluar los rasgos psicológicos que poseen y que de los que se ha encontrado evidencia de su relación el capital humano emprendedor.

Se propone un instrumento compuesto por las secciones: Actitud de emprendimiento, Locus de Control, Personalidad Proactiva y Propensión al Riesgo.

Introducción

El desarrollo emprendedor es una de las estrategias, que los gobiernos contemporáneos consideran fundamentales para el crecimiento de las economías. El fenómeno del emprendimiento es especialmente importante, puesto que un gran número de personas se involucran en la apertura de empresas, desarrollando nuevos productos, comprando franquicias, asociándose para hacer crecer negocios, etc. Ya sea de manera formal o informal, estas actividades conforman el corazón de la economía de un país y su importancia, no sólo abarca el ámbito económico, sino en lo social por el número de personas involucradas y porque el trabajo constituye una actividad de gran significancia en los individuos.

Es así, que el emprendimiento ha ganado importancia en los ámbitos académicos, políticos, económicos y científicos. Desde sus inicios, ha tenido una naturaleza ecléctica, dado que ha sido abordado desde la óptica de muy diversas y distintas disciplinas que lo han hecho incluyente y amplio; pero también ambiguo (Bridge, O´Neill, & Stand, 2003; Acs y Audretsch, 2005).

Por lo anterior, es importante el desarrollo de estudios que permitan una mayor comprensión del fenómeno emprendedor, que contribuyan al desarrollo de políticas públicas, propuestas educativas, programas de capacitación, de financiamiento, de promoción, etc. tendientes a dotar de mejores recursos a los emprendedores tanto al inicio como, en el desarrollo de sus propuestas sean o no con fines de lucro.

Hacia la construcción de perfiles de emprendedores

El desarrollo de una tipología de emprendedores, es uno de los temas más populares en los libros sobre emprendimiento. Esta postura propone la idea de que la posesión de los atributos y/o características personales predisponen a un comportamiento emprendedor.

McClelland (1961) desarrolló una de las teorías que ha tenido mayor influencia en las investigaciones sobre la psicología del emprendedor. Su propuesta se enfoca en distinguir los motivos por los que los individuos hacen sus elecciones. A estos motivos les denominó orientaciones, identificando individuos orientados al poder, a la afiliación y al logro. Los investigadores del área de emprendimiento, suelen

asociar a los emprendedores con la orientación al logro. McClelland (1965) declara en su teoría que el desarrollo de estas orientaciones está influenciadas en la persona por la crianza, aspectos sociales y culturales del entorno. Por ejemplo, declara que los padres protestantes inducen a sus hijos a ser más independientes y emprendedores y ello les predispone a tener más orientación al logro (Perilla, 1998). Asimismo, demostró que la orientación al logro es una característica que no necesariamente es nata, sino que se puede desarrollar (McClelland, 1965).

Alcaraz (2006), Lambing y Kuehl (1998), de manera consistente con lo planteado con McClelland, explican que los emprendedores tienen rasgos de personalidad distintivos. Las características más frecuentemente propuestas son: orientación al logro, locus de control interno, deseo de control, independencia, capacidad de decisión, propensión al riesgo, espíritu optimista, iniciativa, constancia, confianza en sí mismo, capacidad de organización y planificación, resistencia emocional y física, capacidad de liderazgo, necesidad de capacitación y formación y competitividad (Bridge, O´Neil, & Cromie, 2003).

De acuerdo con Hérbert & Link (1989) para muchos autores, sobre todo estadounidenses, el empredador encierra caracteristicas simbólicas relacionadas con una vision romantica del capitalismo, gozando a veces de una especie de estatus mitológico relacionado con el éxito y hasta con el heroismo.

La perspectiva de rasgos en el ámbito de la investigación sobre en emprendimiento es controversial, puesto que su validez ha sido muy cuestionada. Sus críticas giran a que no hay evidencia que permita establecer claramente qué atributos son los que se consideran como distintivos del emprendedor; además de que no todos los emprendedores tienen los atributos que esta teoría propone (Bridge, O´Neil, & Cromie, 2003).

No obstante, los estudios que analizan las relaciones entre rasgos de personalidad y comportamiento emprendedor siguen siendo frecuentes en la investigación sobre el emprendimiento. Los avances hacia este respecto apuntan a ciertos constructos de personalidad que perecen ser relevantes en la conducta emprendedora entre los que destacan locus de control interno (De Noble, Jung, & Ehrlich, 1999; Forbes, 1999; Terjesen, Lepoutre, Justo, & Bosma, 2012; Verduijn & Essers, 2013),

propensión al riesgo (Forbes, 1999; Krueger Jr. & Reilly, 2000; Lim, Morse, Mitchell, & Seawright, 2010; Nicolaou, Shane, Cherkas, Hunkin, & Spector, 2008; Rehn, Brännback, Carsrud, & Lindahl, 2013; Sánchez, 2009; Sarasvathy, 2008) y autogestión (Bandura, 1986; Krueger & Dickson, 1994; Waung, 1995).

Se podría decir que la teoría de rasgos evolucionó hacia un enfoque más cognitivo que reconoce la importancia de los rasgos psicológicos como la necesidad de logro, el locus control interno, la percepción del riesgo, etc.; pero enfatiza el hecho de que la forma de actuar de los seres humanos está influenciada por procesos mentales, tales como la motivación, las percepciones o las actitudes, que a su vez responden a contexto en los cuales se desarrollan (Krueger Jr. & Reilly, 2000).

Otros investigadores clasifican a los emprendedores de acuerdo a conducta empresarial, por ejemplo Cole citado por Mintzberg (1999), identifica a cuatro tipos de empresarios: el inventor calculador, el innovador que inspira a otros, el promotor excesivamente optimista y el constructor de una empresa poderosa. Así mismo Laufer citado por Filion (2002) sugirió cuatro tipos de emprendedor: el innovador, el emprendedor-propietario orientado hacia el crecimiento, el emprendedor que rechaza el crecimiento pero que busca la eficacia y el emprendedor artesano. También, Julien y Merchesnay citado por Filion (2002) teniendo en cuenta el criterio de la innovación, sugirieron cuatro tipos de emprendedores: el prospector, el innovador, el seguidor y el reactivo. Estas tipologías son referentes útiles para comprender el comportamiento del empresario y explicar el tipo de empresas que generan.

A este respecto, Mitzberg, Ahlstrand y Lampel (1998), afirman que si bien la personalidad emprendedora es importante, es necesario analizarla bajo una perspectiva que incluya la condición empresarial, los lugares en que parecen ser eficaces y la forma en que funcionan.

Está claro, entonces, que ciertos rasgos de personalidad predisponen a que el individuo ejecute estrategias más arriesgadas, pero lo que no queda claro aún, es si este tipo de conducta empresarial conduce a un mejor desempeño en las organizaciones.

Por lo anterior, un aspecto que ha generado interés, por parte de la comunidad científica, es que tanto influyen los factores de tipo ambiental y contextual en la conducta emprendedora y el desempeño empresarial (Shane & Venkatamaran, 2000; Ucbasaran, Westhead, & Wright, 2001).

De acuerdo con Julien y Molina (2012) las regiones, se diferencían según su capacidad de conservar sus empresas y de apoyar la creacion o la apertura de otras nuevas, de acuerdo con su grado de dinamismo. El emprendimiento varia de un territorio a otro, puesto de que cada region suministra recursos y capital social de manera complementaria al capital financiero y humano necesarios para apoyar su desarrollo.

Pero, si consideramos que cada región en diferente, es logico pensarse que el capital humano emprendedor de una region a otra tambien es variable y que los individuos con ciertas carcateristicas que prosperan en un ambiente, probablemente no lo hagan en condiciones diferentes.

Es así que las competencias emprendedoras, vistas como el capital intelectual que se requiere para diseñar, operar y desarrollar un proyecto emprendedor en un contexto definido, estén asociadas a ciertos rasgos relevantes para unas regiones, o industrias, pero para otras no.

Capital Humano Emprendedor

De auerdo con el ICDEd-Prodem (2014) el capital humano emprendedor comprende una variedad de competencias, de las que destaca la habilidad de aterrizar ideas, implementar soluciones, lidiar con siuaciones de incertidumbre, habilidad para trabajar bajo riesgo, etc.

Siendo que el capital intelectual es el conjunto de recursos intangibles de una organización, que se aplican para la creación de valor y que le permiten a una organización desarrollar y sostener su ventaja competitiva (Barney, 1991), es un aspecto fundamental para el estudio de la creación de empresas.

En Latinoamérica, una de las principales debilidades que se enfrenta y que inhibe el surgimiento de nuevas empresas potentes y dinámicas, es la falta de capital humano emprendedor (Kantis, 2015).

Muchos estudios muestran que en países subdesarrollados, como los de América Latina, las altas tasas de creación de empresas se explican por la baja empleabilidad, dando lugar a empresas con bajo valor agragado, que se crean como una forma de subempleo (Shane, 2008). A esta forma de emprendimiento se denomina emprendimiento por necesidad.

Por otro lado, los emprendimientos por oportunidad se asocian a personas que perciben una oportunidad en el mercado y están mas relacionados con la innovacion y el desarrollo econónimico (Valencia, Restrepo y Restrepo, 2014). Asimismo, hay emprendedores que inician una actividad por la cual sienten una satisfacción intrinseca para realizarla, se sienten realizados personalmente al hacerla, siendo que muchas veces la inician sin remuneración económica. Esta situación ha sido poco explorada en la literatura, a pesar de que la motivación es una variable importante para entender el fenómeno y sus caracteristicas.

De acuerdo con Kantis e Ibarra (2014) los emprendedores exitosos en América Latina tienen características distintivas como la ambición, la capacidad de tolerar riesgos, capacidad de manejarse en ambientes poco previsibles, con visión proactiva que transforman problemas en oportunidades. Concluyen que es necesario multiplicar la cantidad de empresarios y de empresas de este perfil para apoyar a cambiar significativamente y positivamente el paisaje económico y social de la región.

Por ello, el desarrollo de estudios en este tema son importantes, puesto que aporta conocimientos sobre que tipo de emprendedor tiene mejores posibilidades de prosperar en estos contextos.

Educación superior y emprendimiento

Todo esto, abre la discusión sobre el papel de las instituciones de educación superior hacia el fomento del emprendimiento, puesto que son las forman al capital humano profesional que puede ser el catalizador para la creacion de nuevas iniciativas de negocios y sociales.

Un papel que cada vez cobra mayor relevancia, puesto que si bien la formación para el emprendimiento se ha desarrollado en las profesiones del área económico-

administrativa, en los últimos años se ha reconocido su importancia y se ha insertado poco a poco en otros programas sobre todo de corte ingenieril y en las carreras relacionadas con las tecnologías de la información. Es decir, que su alcance es cada vez mayor.

Ante esto surgen varias interrogantes, acerca de cuáles competencias favorecer en los estudiantes, cómo determinar su capital humano emprendedor antes y después de los cursos, etc.

Método

El presente es un parte de un estudio para medir el capital humano emprendedor de empresarios de Yucatán. El estudio tiene un diseño mixto, elaborado bajo la perspectiva fenomenológica. La investigación es transversal, con alcance explicativo.

En este trabajo se presentan los resultados del análisis cuantitativo elaborado para el diseño del instrumento de medición del constructo Capital Humano Emprendedor. Para lo anterior, se procedió a efectuar las pruebas piloto en los estudiantes de la Facultad de Contaduría de la Universidad Autónoma de Yucatán, a efecto de probar los ítems, verificar su validez y confiabilidad y adaptar en el caso necesario.

El instrumento fu aplicado a 70 estudiantes de las licenciaturas en 1) Contaduría Pública, 2) Mercadotecnia y Negocios Internacionales y 3) Administración de Tecnologías de Información en la última semana del mes de mayo de 2014.

La información obtenida fue analizada e interpretada mediante el software Statistical Package for Social Science (SPSS). Las técnicas para evaluar la validez y confiabilidad fueron el análisis factorial confirmatorio, coeficiente KMO (Kaisen-Meyer-Olkin), de Kuder Richardson y Alfa de Cronbach.

A continuación se presentan los resultados que se obtuvieron y se anexa el instrumento para que pueda difundirse en la comunidad interesada en el tema.

Resultados

Para medir el Capital Humano Emprendedor, se seleccionaron 4 variables, de corte psicológico, de las cuales se ha encontrado evidencia de su relación con la conducta emprendedora en varios contextos. Estas variables son: Actitud para el Emprendimiento, Locus de Control, Personalidad Proactiva y Propensión al Riesgo. El instrumento fue diseñado combinando varios instrumentos que se han aplicado exitosamente en otros contextos y que han sido validados en México. Específicamente se incluyeron preguntas del Test del Global Entrepreneurship Monitor (2012), Test de habilidades de gestión (autogestión) por De Noble, Jung y Ehrlich (1999), Test de Locus de Control desarrollado por Rotter (1996), Test de personalidad proactiva de Bateman y Cran (2000). Además se diseñaron reactivos ex profeso.

Resultados por sección:

1. **Actitud de emprendimiento**. Esta sección está compuesta por 5 reactivos tomados del GEM (2012) de su versión para México.

   El coeficiente KMO que se obtuvo fue de 0.705, el valor p de Bartlett = 0.000. Se identificó un único componente que explica el 64.1% de la variabilidad. Registró un coeficiente alfa de Cronbach de 0.781 que refleja un nivel satisfactorio de confiabilidad, identificándose en este caso que debe revisarse el reactivo “En México la mayoría de las personas ven bien o deseable como opción de carrera el iniciar un negocio”, ya que de acuerdo con el análisis en ausencia de este reactivo el coeficiente alfa de Cronbach sería de 0.846 (ver tabla 1).

Tabla 1. Resultados del análisis de validez y confiabilidad de la sección actitud emprendedora

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p11	11.737	12.769	.411	.846
p12	10.544	12.503	.816	.627
p13	11.140	12.516	.657	.690
p14	11.158	13.992	.558	.742

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.705
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	90.770
	gl	6
	Sig.	.000

Comunalidades

	Inicial	Extracción
p11	1.000	.368
p12	1.000	.854
p13	1.000	.722
p14	1.000	.621

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción	
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza
1	2.566	64.144	64.144	2.566	64.144
2	.805	20.132	84.276		
3	.411	10.266	94.542		
4	.218	5.458	100.000		

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

2. **Personalidad Proactiva.** La personalidad proactiva se midió a través de un conjunto de 17 ítems diseñados por Bateman y Crant (2000). No había adaptaciones al español disponibles, por lo que se procedió a traducir el instrumento, probar su validez y adaptarlo. En su primera aplicación se tuvo un valor KMO de 0.931, el valor p de Bartlett fue de 0.000. En el análisis confirmatorio se identificaron dos componentes, siendo que el primero explica el 69.5% de la varianza. Registró un coeficiente alfa de Cronbach de 0.963.

   Tabla 2. Resultados del análisis de validez y confiabilidad de la sección personalidad proactiva.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.963	17

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p15	58.690	288.709	.824	.960
p16	59.121	282.424	.797	.961
p17	61.431	316.741	.063	.975
p18	59.845	287.361	.715	.962
p19	59.310	281.165	.858	.960
p20	58.793	286.974	.853	.960
p21	59.069	281.539	.919	.959
p22	59.259	289.318	.876	.960
p23	59.345	287.774	.712	.962
p24	59.569	285.127	.875	.960
p25	59.103	282.445	.917	.959
p26	59.310	286.534	.752	.961
p27	59.517	285.131	.838	.960
p28	59.259	287.142	.872	.960
p29	59.586	286.387	.899	.959
p30	59.914	284.817	.830	.960
p31	59.362	281.533	.776	.961

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.931
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1101.061
	Gl	136
	Sig.	.000

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción	
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza
1	11.816	69.505	69.505	11.816	69.505
2	1.137	6.689	76.194	1.137	6.689
3	.745	4.381	80.575		
4	.624	3.671	84.246		
5	.482	2.838	87.084		
6	.402	2.365	89.449		
7	.334	1.966	91.416		
8	.285	1.677	93.093		
9	.240	1.413	94.505		
10	.239	1.404	95.909		
11	.150	.884	96.793		
12	.131	.769	97.563		
13	.123	.723	98.286		
14	.105	.620	98.906		
15	.091	.537	99.443		
16	.053	.313	99.756		
17	.041	.244	100.000		

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

3. **Propensión al riesgo**; la propensión al riesgo se evaluó mediante 12 ítems diseñados por Rorhman (1997) en su cuestionario de orientación al riesgo (ROQ por sus siglas en inglés). No habían versiones adaptadas a Latinoamérica, por lo que se procedió a traducirlo, probar su validez y adaptarlo. En su primera aplicación se obtuvo un valor KMO de 0.739 y un

valor p de Bartlett = 0.000. En el análisis factorial se encontraron cuatro componentes cuya variabilidad explicada acumulada es de 67.5%.

Registró un coeficiente alfa de Cronbach de 0.793 que refleja un nivel satisfactorio de confiabilidad, identificándose en este caso que debe revisarse el reactivo “No me gustan las decisiones de aventura” y el reactivo “Aun cuando sé que mis posibilidades son limitadas le apuesto a mi suerte”, ya que de acuerdo con el análisis en ausencia de estos reactivos el coeficiente alfa de Cronbach sería de 0.799 y 0.806

Tabla 3. Resultados del análisis de validez y confiabilidad de la sección Propensión al riesgo.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.793	12

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P32	56.316	116.898	.480	.773
P33	55.930	120.816	.457	.776
P34	57.842	126.671	.242	.799
P35	55.982	119.518	.550	.768
P36	57.333	125.619	.307	.790
P37	57.509	128.862	.182	.806
P38	56.895	120.274	.382	.784
P39	55.754	122.153	.491	.773
P40	56.070	122.852	.447	.777
P41	56.175	116.112	.611	.761

P42	56.456	116.895	.595	.763
P43	55.877	117.931	.645	.761

4. **Locus de Control.** Para esta sección se tomó el test de Rotter compuesto por 29 ítems en escala dicotómica; de los cuales 6 son distractores (reactivos:44,51,57,62,67,70). El test mide si le individuo tiene un locus de control externo; es decir, si cree que no tiene control sobre lo que le acontece en su vida. La puntuación máxima es de 23. Lo contrario implica un locus de control interno que significa que el individuo se considera responsable por los resultados que obtiene en su vida. El estándar para este test lo proporcionan (Smith, Trompenaars, & Dugan, 1995) que lo ubicaron en 7.73 puntos para México (valores más altos implican un locus de control externo y más bajos interno). Dada la escala, no se aplicó el análisis de componentes principales, en su lugar, se procedió a aplicar la prueba de Kuder Richardson (adecuada para variables dicotómicas) y registró un coeficiente KR20 de Kuder Richardson de 0.862 que refleja un nivel alto de confiabilidad, y no se identifican reactivos a modificar.

Tabla 4. Resultados del análisis de confiabilidad de la sección locus de control.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.862	21

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p45	29.772	23.643	.693	.849
p46	29.789	24.133	.537	.853

p47	30.246	23.974	.434	.857
p48	30.053	23.694	.484	.855
p49	29.912	24.153	.433	.857
P50	29.930	23.424	.538	.852
p52	30.421	24.998	.254	.863
p53	29.737	24.126	.626	.852
p54	30.018	23.982	.432	.857
p55	30.333	24.726	.305	.861
p56	30.386	24.777	.315	.861
p58	30.123	24.074	.402	.858
P59	30.491	24.933	.351	.859
P60	29.912	23.653	.543	.852
P61	30.526	24.754	.444	.857
P62	29.825	23.504	.592	.851
p64	29.965	24.034	.437	.857
p65	30.070	24.138	.392	.858
p66	30.544	24.967	.410	.858
P68	30.439	24.286	.462	.856
P69	30.140	24.016	.413	.858

El valor del coeficiente alfa de Cronbach del instrumento fue de 0.923, que refleja un nivel satisfactorio de confiabilidad.

Con lo anterior, se concluye que el instrumento resulta tener validez de constructo, puesto que está diseñado con reactivos ya probados para medir las variables bajo estudio en otros contextos.

Además de que cuenta con un nivel alto de confiabilidad por los resultados en los análisis factoriales y coeficientes aplicados.

Conclusiones

Muchos investigadores han cuestionado la perspectiva del análisis de la personalidad en los estudios sobre emprendimiento, no obstante sigue siendo frecuentemente abordada, puesto que aún no se ha logrado descartar su importancia en el desarrollo de la conducta emprendedora.

Los estudios que relacionan constructos de personalidad, motivación y el contexto en el que se desarrollan, parecen tener mayor aceptación y relevancia en las investigaciones contemporáneas.

En el ámbito de la educación superior esto resulta aún más importante, puesto que si se está formando a los estudiantes para que desarrollen competencias emprendedoras, es necesario verificar que esas competencias son efectivas en su contexto y también que tanto de estas competencias son favorecidas per se por el ambiente familiar, social y cultural de la región.

Este trabajo aporta un instrumento que puede aplicarse a los adultos, entre ellos empresarios, estudiantes, etc. Con el propósito de evaluar los rasgos psicológicos que poseen y que de los que se ha encontrad evidencia de que se relacionan con su capital humano emprendedor.

En cuanto a la validez se verificó mediante la aplicación del Análisis Factorial Confirmatorio. Las secciones de Actitud de emprendimiento (KMO = 0.705, valor p de Bartlett = 0.000), Personalidad Proactiva (KMO = 0.931, valor p de Bartlett = 0.000) y Propensión al riesgo (KMO = 0.739, valor p de Bartlett = 0.000). En el caso de la primera y la tercera sección se corroboró la validez de constructo, ya que en el primer caso la variabilidad explicada por el único componente identificado es de 64.1. %, y en el segundo caso el primer componente de los dos componentes identificados explica el 69.5%. En el caso de la subsección de Propensión al riesgo, se identificaron cuatro componentes cuya variabilidad explicada acumulada es de 67.5%.

En cuanto a la confiabilidad se determinó el coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados de este análisis para la sección Actitud de emprendimiento, se registró un coeficiente alfa de Cronbach de 0.781 que refleja un nivel satisfactorio de confiabilidad, identificándose en este caso que debe revisarse el reactivo p45 “En

México la mayoría de las personas ven bien o deseable como opción de carrera el iniciar un negocio", ya que de acuerdo con el análisis en ausencia de este reactivo el coeficiente alfa de Cronbach sería de 0.846.

Locus de control, que registró un coeficiente KR20 de Kuder Richardson de 0.862 que refleja un nivel alto de confiabilidad, y no se identifican reactivos a modificar.

Personalidad proactiva, que registró un coeficiente alfa de Cronbach de 0.963 que refleja un nivel alto de confiabilidad, y no se identifican reactivos a modificar.

Propensión al riesgo registró un coeficiente alfa de Cronbach de 0.793 que refleja un nivel satisfactorio de confiabilidad, identificándose en este caso que debe revisarse el reactivo p89 "No me gustan las decisiones de aventura" y el reactivo p92 "Aun cuando sé que mis posibilidades son limitadas le apuesto a mi suerte", ya que de acuerdo con el análisis en ausencia de estos reactivos el coeficiente alfa de Cronbach sería de 0.799 y 0.806

De acuerdo con lo anterior el valor del coeficiente alfa de Cronbach de la sección de Orientación emprendedora es de 0.923, que refleja un nivel satisfactorio de confiabilidad.

De acuerdo con lo anterior, el instrumento resulta tener validez de constructo con un nivel alto de confiabilidad.

Referencias

Acs, Z. J., & Audretsch, D. B. (2005). *Handbook of Entrepreneurship Research.* Boston, EEUU: Spinger Editors.

Alcaraz, R. (2006). *El emprendedor de éxito.* México, DF: McGraw Hill.

Bridge, S., O´Neil, K., & Cromie, S. (2003). *Understanding Enterprice, Entrepreneurship and Small Bussiness.* New York, EEUU: Palgrave McMillan.

Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*.

De Noble, A. F., Jung, D., & Ehrlich, S. B. (1999). Entrepreneurial self-efficacy: The development of a measure and its relationship to entrepreneurial action. In *Frontiers of entrepreneurship research* (Vol. 1999, pp. 73–87). Babson

College.

Forbes, D. P. (1999). Cognitive approaches to new venture creation. *International Journal of Management Reviews*, *1*(4), 415. http://doi.org/10.1111/1468-2370.00021

Gnyawali, D. R., & Fogel, D. S. (1994). Environments for Entrepreneurship Development: Key Dimensions and Research Implications. *Entrepreneurship: Theory & Practice*, *18*(4), 43–62. Retrieved from http://libproxy.tulane.edu:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=9502013222&login.asp&site=ehost-live&scope=site

Hérbert, R., & Link, A. N. (1989). In the search of the meaning of entrepreneurship. (K. A. Publshers, Ed.) *Small Bussiness Economics*, 39-49.

Julien, P. A., & Molina Sánchez, R. (2012). *Una Teoria sobre el emprendimiento regional en la economía del conocimiento.* México, DF: Pearson.

Kantis, H., Federico, J., & García, S. I. (2014). *Índice de Condiciones Sistémicas para el Emprendimiento Dinámico*.

Krueger Jr., N. F., & Reilly, M. D. (2000). Competing Models of Entrepreneurial Intentions. *Journal of Business Venturing*, *15*(5/6), 411. http://doi.org/10.1016/S0883-9026(98)00033-0

Lim, D. S. K., Morse, E. a., Mitchell, R. K., & Seawright, K. K. (2010). Institutional environment and entrepreneurial cognitions: A comparative business systems perspective. *Entrepreneurship: Theory and Practice*, *34*(3), 491–516. http://doi.org/10.1111/j.1540-6520.2010.00384.x

McClelland, D. C. (1961). Achieving society: Characteristics of entrepreneurs.

Mcclelland, D. C. (1965). Toward a theory of motive acquisition. American Psychologist, 20(5), 321-333.

Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (1998). *Safari a la estrategia* (primera). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Garnica, S.A.

Nicolaou, N., Shane, S., Cherkas, L., Hunkin, J., & Spector, T. (2008). Is the tendency to engage in entrepreneurship genetic?, *54*(1), 167–179. http://doi.org/10.1287/mnsc.1070.0761

Perilla Toro, Lyria Esperanza, David C. McClelland (1917 -1998)Revista Latinoamericana de Psicología [en linea] 1998, 30 ( ) : [Fecha de consulta: 21 de febrero de 2016] Disponible en:**<http://redalyc.org/articulo.oa?id=80530309>** ISSN 0120-0534

Rehn, A., Brännback, M., Carsrud, A., & Lindahl, M. (2013). Challenging the myths of entrepreneurship? *Entrepreneurship & Regional Development*, *25*(7-8), 543–551. http://doi.org/10.1080/08985626.2013.818846

Sánchez, J. C. (2009). Aprendizaje social e intenciones emprendedoras: Un estudio comparativo entre México, España y Portugal. *Revista Latinoamericana de Psicologia*, *41*(1), 109–119.

Sarasvathy, S. D. (2008). Effectuation: Elements of Entrepreneurial Expertise. *SciencesNew York*, *2010*, 1–23. http://doi.org/10.4337/9781848440197.00001

Shane, S. (2008). The Start-Ups We Don't Need. *American (19328117)*, *2*(6), 88–93. Retrieved from http://ezproxy.library.capella.edu/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bah&AN=35218456&site=ehost-live&scope=site

Terjesen, S., Lepoutre, J., Justo, R., & Bosma, N. (2012). *2012 GEM Global Report*. *Report* (Vol. 21). Retrieved from http://joe.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/097135571102100102

Ucbasaran, D., Westhead, P., & Wright, M. (2001). The focus of entrepreneurial research : contextual and process issues., 1–29. http://doi.org/Article

Valencia, F. Á. M., Restrepo, I. A. M., & Restrepo, J. M. V. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento & Gestión*, (36), 206–238. http://doi.org/10.14482/pege.36.5571

Verduijn, K., & Essers, C. (2013). Questioning dominant entrepreneurship assumptions: the case of female ethnic minority entrepreneurs. *Entrepreneurship & Regional Development*, *25*(7-8), 612–630. http://doi.org/10.1080/08985626.2013.814718

Anexo 1

Encuesta Capital Humano Emprendedor

1. Nombre:_____
2. Edad:_____
3. Teléfono:_____
4. Correo electrónico: _____
5. Carrera:_____
6. Semestre:_____
7. Colonia y/o municipio donde radica actualmente:_____

8. Rango de Ingresos Mensuales Familiares:

	0.00 - 3,799.00		3,800.00 - 9,499.00
	9,500.00 - 16,199.00		16,200.00 – 49,099.00
	49,100.00 – 119,499.00		119,500.00 o más

9. Aparatos electrónicos que posee:

	Radio		TV analógica		TV digital		Teléfono fijo
	Teléfono celular		Computadora		Acceso a Internet		

10. ¿Alguno de sus padres es empresario? SI / NO

SECCION I

A continuación se presentan una serie de afirmaciones darle una puntuación según tu criterio donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo

Afirmaciones					
11. En México la mayoría de las personas ven bien o deseable como opción de carrera el iniciar un negocio	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
12. Abrir un negocio es algo bueno	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13. En su ámbito particular el abrir su propio negocio es su mejor opción	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14. En México aquellos que tienen éxito al iniciar un negocio tienen respeto, estimación y admiración	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
15. Estoy siempre buscando la forma de mejorar mi vida	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16. Siento el deseo de hacer la diferencia en mi comunidad y tal vez en el mundo	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
17. Tiendo a dejar que otros tomen la iniciativa para empezar nuevos proyectos	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
18. Donde sea que he estado, he sido una poderosa fuerza para el cambio constructivo	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
19. Disfruto de enfrentar y sobreponerme a los obstáculos que enfrentan mis ideas	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
20. Nada es más excitante que ver que mis ideas se convierten en realidad	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
21. Si algo no me agrada, lo arreglo	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
22. Sin importar las probabilidades sí creo en algo, hago que suceda	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
23. Me encanta que mis ideas sobresalgan, aun con la oposición de otros	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
24. Soy excelente identificando oportunidades	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
25. Siempre estoy buscando mejores formas de hacer las cosas	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
26. Si creo en una idea, ningún obstáculo me detendrá para hacerla realidad	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
27. Me encanta cambiar el statu quo	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
28. Cuando tengo un problema lo resuelvo directamente: duro y a la cabeza	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

29. Soy muy bueno convirtiendo problemas en oportunidades	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
30. Logro detectar oportunidades, mucho antes que otros	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
31. Si veo a alguien en problemas, le ayudo en cualquier forma que pueda	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

SECCION 2

A continuación se presentan una serie de afirmaciones darle una puntuación según tu criterio donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	La Mayor parte de las veces	Sí, siempre

32. Soy muy cauteloso cuando planeo algo y lo llevo a cabo	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
33. Sigo el lema, "el que nada arriesga, nada gana"	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
34. No me gustan las decisiones de aventura	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
35. Si una tarea me parece interesante, seguramente elegiré hacerla incluso si no estoy seguro de ser capaz de hacerla	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
36. No me gusta poner las cosas en juego, prefiero estar en el lado seguro	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
37. Aun cuando sé que mis posibilidades son limitadas le apuesto a mi suerte	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
38. En mi trabajo prefiero ponerme pequeñas metas, para que pueda alcanzarlas sin dificultad	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
39. Puedo expresar mi opinión, incluso si la mayoría de las personas tienen puntos de vista opuestos	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
40. Mis decisiones siempre se hacen con cuidado y precisión	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
41. Me gustaría hacer en el trabajo de mi jefe, con el fin de demostrar mis competencias, a pesar del riesgo de cometer errores	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
42. Tiendo a imaginar los resultados desfavorables de mis acciones	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

43. El éxito me hace tomar riesgos mayores	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

SECCION 3

A continuación le presentamos pares de frases que indican diferentes actitudes u opiniones ante la vida. Por favor elija de cada par UNA opción, la que mejor refleje su parecer.

Ítem 44	**X**
1.- Los niños se meten en problemas porque sus padres los retan mucho.	
2.-Hoy en día, el problema con la mayoría de los niños es que sus padres son demasiado permisivos con ellos.	
Ítem 45	**X**
1.-La mayoría de las situaciones tristes ocurren en la vida de las personas, en parte, a la mala suerte	
2.-Las desgracias que sufren las personas son el resultado de los errores que cometen	
Ítem 46	**X**
1.- Una de las principales razones de que haya guerras es el hecho de que las personas no se interesan lo suficiente en la política	
2.- Siempre existirán las guerras, no importa cuán arduamente las personas traten de evitarlas	
Ítem 47	**X**
1.- A la larga, las personas obtienen el respeto que se merecen en este mundo	
2.- Desafortunadamente, muchas veces el valor de una persona no es reconocido, a pesar de lo mucho que haga	
Ítem 48	**X**
1.- La idea de que los maestros son injustos con los estudiantes es una tontería	
2.- La mayoría de los estudiantes no se da cuenta hasta qué punto las situaciones inesperadas influyen en sus calificaciones	

Ítem 49	**X**
1.- Sin apoyo suficiente, uno no puede ser un líder eficaz	
2.- Las personas capaces que no logran ser líderes es porque no han sabido aprovechar sus oportunidades	
Ítem 50	**X**
1.- No importa lo que hagas, siempre habrá alguien a quien no le caes bien.	
2.- Las personas que no logran agradar a los demás es porque no saben relacionarse con los otros.	
Ítem 51	**X**
1.- La personalidad está fuertemente determinada por la herencia.	
2.- Son nuestras experiencias de vida lo que determinan qué somos.	
Ítem 52	**X**
1.- A menudo he notado que lo que tiene que suceder, sucederá.	
2.- Confiar en el destino nunca ha resultado para mí tan bueno como el decidirme por un determinado curso de acción.	
Ítem 53	**X**
1.- Para un estudiante bien preparado raramente existen los exámenes injustos.	
2.- Muchas veces las preguntas de los exámenes tienden a estar tan poco relacionadas con el trabajo en el curso, que estudiar resulta realmente inútil.	
Ítem 54	**X**
1.- Llegar a tener éxito es cuestión de trabajo duro, la suerte tiene poco o nada que ver con ello	
2.- Conseguir un buen trabajo depende, principalmente, de estar en el lugar correcto, en el momento oportuno.	
Ítem 55	**X**
1.- El ciudadano común puede tener influencia en las decisiones del gobierno	

2.- Este mundo está manejado por unas pocas personas que se encuentran en el poder, y el hombre común no puede hacer mucho respecto de ello.	
Ítem 56	**X**
1.- Cuando hago planes, estoy casi seguro de poder realizarlos.	
2.- Hacer planes con mucha anticipación no siempre es bueno, porque muchas cosas parecen ser cuestión de buena o mala suerte.	
Ítem 57	**X**
1.- Hay ciertas personas que directamente no son buenas.	
2.- Todas las personas tienen algo bueno.	
Ítem 58	**X**
1.- En mi caso, obtener lo que quiero tiene poco o nada que ver con la suerte.	
2.- Muchas veces podríamos decidir qué hacer simplemente tirando una moneda.	
Ítem 59	**X**
1.- Frecuentemente, llegar a ser jefe depende de haber tenido la buena suerte de estar primero en el lugar correcto.	
2.- Lograr que las personas hagan lo correcto depende de su capacidad, la suerte tiene poco o nada que ver con ello.	
Ítem 60	**X**
1.- En relación a los sucesos mundiales, la mayoría de nosotros somos las víctimas de fuerzas que no podemos ni entender ni controlar.	
2.- Participando activamente en la política y en las cuestiones sociales, las personas pueden controlar lo que sucede en el mundo.	
Ítem 61	**X**
1.- La mayoría de las personas no se dan cuenta hasta qué punto sus vidas están controladas por hechos accidentales.	
2.- En realidad, no existe algo llamado "suerte".	
Ítem 62	**X**
1.- Uno debería estar siempre dispuesto a admitir sus errores.	

2.- En general es mejor ocultar los propios errores.	
Ítem 63	**X**
1. Es difícil saber si, realmente, le agradas o no a una persona.	
2. La cantidad de amigos que tienes depende de cuán agradable eres.	
Ítem 64	**X**
1.- A la larga, lo malo que nos sucede se compensa con lo bueno que nos pasa.	
2. La mayoría de las desgracias son el resultado de la falta de capacidad, la ignorancia, la haraganería o de las tres juntas	
Ítem 65	**X**
1.-Si nos esforzamos lo suficiente, podemos eliminar la corrupción política	
2.-Es difícil para la gente tener demasiado control sobre lo que hacen los políticos	
Ítem 66	**X**
1.-A veces me cuesta entender cómo los maestros llegan a las notas que ponen	
2.-Existe una relación directa entre cuán duro estudio y las notas que obtengo	
Ítem 67	**X**
1.- Un buen líder espera que las personas decidan por sí mismas lo que deberían hacer	
2.- Un buen líder indica claramente a todos cuáles son sus tareas	
Ítem 68	**X**
1.- Muchas veces siento que tengo poca influencia en las cosas que me suceden	
2.- Me resulta imposible creer que el azar o la suerte tienen un papel importante en mi vida	
Ítem 69	**X**
1.- Las personas que están solas es porque no intentan ser amigables	

2.- No tiene mucho sentido tratar de agradar a la gente, si les caes bien, les caes bien y ya	
Ítem 70	**X**
1.- En la escuela secundaria se pone mucho énfasis en el deporte	
2.- Los deportes son una excelente manera de moldear el carácter	
Ítem 71	**X**
1.- Lo que me sucede, es el resultado de mis propias acciones	
2.- A veces siento que no tengo suficiente control sobre el rumbo que está tomando mi vida	
Ítem 72	**X**
1.- La mayoría de las veces no logro comprender por qué los políticos se comportan de la forma en que lo hacen	
2.- A la larga, las personas son responsables de los malos gobiernos, tanto a nivel nacional como local	

Factores que impulsan el emprendimiento femenino en las alumnas que estudian la licenciatura en Administración

María Mayela Terán Cázares
Abel Partida Puente
Mónica Blanco-Jiménez

Resumen

El estudio del emprendimiento se ha desarrollado en estos últimos años como un fenómeno que permite desarrollar grandes empresas, sin embargo cabe señalar que han surgido estudios específicos sobre el emprendimiento social y el emprendimiento femenino que permiten impulsar aún más el éxito de las empresas. Las universidades en su función de formadoras de individuos no se han quedado atrás en el desarrollo de programas que permitan impulsar estas acciones que logren que los estudiantes generen bienestar en los países a través de la implementación de iniciativas de emprendimiento tanto de hombres como de mujeres. Al analizar actualmente la incursión de las mujeres en la actividad laboral se muestra un incremento del número de alumnas que realizan estudios de Administración y que quieren incluso crear sus propios negocios. Eso nos lleva a plantear el objetivo de esta investigación que es identificar los factores del entorno que se relacionan con la intención emprendedora de las alumnas universitarias en una universidad pública en México. Para llevar a cabo la investigación se elaboró una encuesta que fue aplicada a 278 alumnas de licenciatura de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Entre los resultados se observó que las actitudes del emprendedor y la experiencia familiar en los negocios son factores relacionados con el emprendimiento femenino/intención emprendedora. Sin embargo, no se mostró una relación con la innovación *en el emprendimiento de un negocio*. Finalmente se encontró que la mayoría de los estudiantes que provienen de una empresa familiar desean convertirse en sucesores gerenciales.

Palabras clave: Emprendimiento, Femenino, Universitario.

Introducción

Las mujeres cada vez tienen mayor incidencia y participación en la creación de empresas en general. Considerando que los emprendedores tiene un rol fundamental

en la creación de bienestar en la sociedad, es importante examinar la intención emprendedora de las personas al ayudar a mejorar el entendimiento sobre el potencial comportamiento emprendedor (Zhang, Wang y Owen, 2015); así como el rol de las universidades a través de sus programas de apoyo al emprendimiento y la intención emprendedora (Azanza y Campos, 2014).

Si analizamos la problemática de emprendimiento femenino nos remontamos a revisar las estadísticas de la categoría de emprendimiento femenino, de acuerdo a la Tasa de Actividad Empresarial en México, en donde las mujeres sólo representan el 16% del sector empresarial de acuerdo con el INEGI (INEGI, 2012), sin embargo esta cifra se mantiene cerca de del promedio general que existe en el mundo. Muchas son las causas pero lo que se señala es es debido a la falta de oportunidades u obstáculos que existen para las mujeres, quienes generalmente son vistas como personas que deben asumir el rol de cuidar a los hijos y el hogar.

Sin embargo, las generaciones van avanzando y estudios han demostrado, que actualmente se ha incrementado el número de mujeres emprendedoras, quienes suelen contar con educación superior y son jóvenes con un alto espíritu por emprender y lograr ser independientes (Castiblanco, 2013). Como lo demuestran las cifras de la OCDE, las mujeres tienen mayores tasas de graduación de educación terciaria (universitaria) que los hombres, 21% comparado con 18%.(OCDE, 2011 en IPADE, 2013).

Hay otros estudios que muestran que dentro de las razones del emprendimiento femenino, hay mujeres que al no tener las oportunidades laborales que desean, que existe desigualdad en el salario, deciden crear sus propias empresas. También hay otras mujeres que debido a sus hijos o rol de madre, desean crear una empresa, con la finalidad de convivir con su familia y obtener ganancias mediante su negocio. Es importante destacar en los casos de los tipos de empresas o mercados en los que desean emprender las mujeres, ellas cuentan con mayor sensibilidad al riesgo, por lo que buscan un mercado que sea potencial y estable (Castiblanco, 2013).

Preguntas de investigación

Estas situaciones nos permiten establecer en este trabajo la siguiente pregunta de investigación ¿Tienen las alumnas las actitudes emprendedoras desde que están estudiando su licenciatura en las áreas de Administración?, ¿Hay influencia de tener una cercanía con una empresa familiar para impulsar el emprendimiento femenino?, ¿hay innovación en el emprendimiento de las alumnas?

Objetivo

Por lo tanto el objetivo general del estudio es identificar los factores que impulsan el emprendimiento femenino en las alumnas que estudian Administración en la Universidad Autónoma de Nuevo León. Eso nos permite proponer como hipótesis de investigación que son las actitudes emprendedoras, la experiencia Familiar de Emprendimiento y la Innovación en el emprendimiento los factores que permiten impulsar este tipo de emprendimiento femenino.

Las limitaciones espaciales se suscriben en las alumnas que estudian la licenciatura en Administración de una universidad pública en el norte de México en el caso específico a las alumnas de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la Universidad Autónoma de Nuevo León, ya que este tipo de estudios permiten llevar materias que impulsan a los alumnos a prepararse como empresarios y eso justifica el estudio. Afin de cumplir con el objetivo, en el presente documento se inicia con una revisión de literatura en temas relacionados con el emprendimiento, en seguida se describela metodología utilizada para desarrollar la investigación así como los resultados obtenidos y finalmente se desarrolla la discusión de los resultados y las conclusiones.

Marco teórico

Emprendimiento

AU autores que señalan que un emprendedor no es alguien que tiene una idea y es capaz de crear una empresa, ya que este se podría definir como solamente un empresario, un emprendedor es un empresario que constantemente encuentra

oportunidades, las aprovecha para generar los mayores beneficios posibles, por lo cual está innovando (Castiblanco, 2013).

Actualmente en el mundo globalizado que vivimos, se ha estudiado que la base para la prosperidad es la innovación y la tecnología, en países de América Latina existe apoyo por parte de organismos públicos y privados para los emprendedores que tengan planeado crear empresas tecnológicas, las cuales tienen como principal activo el conocimiento tecnológico y el "know-how", los cuáles son el pilar de su ventaja competitiva. La relación entre un emprendedor medio y un emprendedor de base tecnológica es que ambos tienen un estilo de trabajo, motivación al logro, control percibido, autoestima, liderazgo y empatía. Su diferencia radica en que un emprendedor de base tecnológica cuenta con estudios de nivel superior, además cuenta con experiencia laboral en la actividad que quiere emprender, y un emprendedor medio puede no tener educación formal y no contar con experiencia, ya que se podría decir que se guía más por la motivación, autoestima y liderazgo (Lanzas, et al. 2009)

Condicionantes del emprendimiento femenino

En España se desarrolló un estudio para analizar los factores que influyen en el emprendimiento femenino, encontrando 2 categorías, los factores formales (Financiación, Políticas de apoyo no económicas y Formación) y los informales (Percepción de habilidades, Redes sociales y el Rol familiar). Dentro de los factores formales, como ejemplo tenemos al gobierno de España, el cuál implementó políticas de apoyo a las mujeres emprendedoras, esto con la finalidad de incrementar el porcentaje de emprendimiento femenino, sin embargo a pesar de estos esfuerzos, el porcentaje de hombres emprendedores sigue siendo mayor que el femenino.

Al analizar a detalle este estudio se encontró que es la falta de conocimiento de los tipos de financiamiento que ofrecen las instituciones uno de los temas que, las mujeres no están tan familiarizadas, y además generalmente sus empresas no les permiten ofrecen las garantías que se requieren. En cuanto a la formación, las mujeres no se sienten capaces de ser emprendedoras, o no lo consideran como una opción

profesional, a menos que hayan experimentado malas relaciones laborales o que les llegue a limitar en sus metas profesionales de carrera, en cambio los hombres cuando emprenden lo hacen porque lo ven como una forma de vida profesional y que los hará ser más competentes.

Los resultados señalan que los verdaderos factores que influyen en la mujer o que son capaces de afectarle en su camino a convertirse en una mujer emprendedora son los factores informales: ya que su percepción de habilidades para emprender es considerada limitada, las redes sociales que mantienen las mujeres es mayormente con mujeres y los hombres con los hombres, lo cual resulta significativo, ya que de acuerdo a los estudios cuantitativos se indica que las redes sociales incrementan la probabilidad de ser emprendedor, generalmente las mujeres prefieren colaborar con su familia, la cual se convierte en su principal red social.

El rol familiar también afecta a la mujer, debido a que tener responsabilidades en el hogar y familiares reduce su probabilidad de ser emprendedora. Así como también los ingresos familiares que perciben influyen en la decisión de emprendimiento, si son medios o altos disminuyen la probabilidad de ser emprendedora. (Álvarez, 2012)

Estos resultados son similares a algunos aspectos en México, ya que como lo señala un estudio del IPADE muchas mujeres se enfrentan a importantes obstáculos que les impiden participar plenamente en el mercado laboral. Estos incluyen: la carga del trabajo no remunerado (las mexicanas dedican 4 horas diarias más al trabajo no remunerado que los hombres); los tradicionales roles de género; y la carencia de políticas de conciliación entre trabajo y vida familiar, especialmente la insuficiente oferta de servicios de cuidado infantil y de prácticas laborales flexibles. (IPADE, 2013).

En la actualidad en México existe desigualdad en el fomento del emprendimiento entre hombres y mujeres, ya que las mujeres emprenden menos, según el informe del INEGI, las mujeres en México sólo representan el 16% del sector empresarial (INEGI, 2012) y

solo 37% es lo que aportan las mujeres empresarias de México al Producto Interno Bruto, (INEGI, 2012).

Por lo que es necesario el apoyo gubernamental a las mujeres en sus proyectos de emprendimiento, lo cual, no solo debe ser al principio, sino que deben apoyarlas en cada una de las etapas del desarrollo del negocio, de esta forma realmente se fomentara el emprendimiento femenino, y favorecerá a las mujeres en sus redes empresariales, de manera que estas sean fuertes y les permitan tener acuerdos colaborativos con clientes y diversos tipos de contactos en favor a la innovación de las empresas de las mujeres.

Además, se debe buscar mayor apoyo a las mujeres, en el caso de recursos financieros, ya que generalmente los inversores privados no confían mucho en los negocios emprendidos por mujeres, pero si colaboraran en el crecimiento de las empresas creadas por las mujeres, esto sería un factor importante para estimular el desarrollo económico (Fuentes, Ruiz & Bojica, 2012).

Por eso es importante que se tome el emprendimiento o autoempleo como una alternativa para disminuir las altas tasas de desempleo que afectan a países desarrollados, Gobiernos como el de España, debido a la crisis financiera, están implementando medidas para reducir las altas tasas de desempleo, mediante el fomento al emprendimiento, pero estas medidas se deben corregir de manera que se reduzca la gran diferencia que existe entre los géneros, y se logre realmente fomentar el emprendimiento femenino (Ferreiro, 2014).

¿Por qué las mujeres emprenden menos?

De acuerdo a estudios realizados en la Universidad de Coruña, España, en donde se buscaba conocer las posibles causas o factores del porque las mujeres tienen menores niveles de emprendimiento, se llegó a los siguientes resultados (Ferreiro & Ríos, 2014):

- Las mujeres no tienen la ambición de asumir riesgos para implementar su proyecto empresarial, buscan una mayor flexibilidad laboral.

- Tienen una mayor limitación a la hora de acceder al crédito.
- Un bajo nivel de internacionalización de la actividad emprendedora.
- Mayor retraso en la toma de decisión de emprender.
- Menor nivel de auto confianza.
- El tipo de formación recibida; las mujeres en la universidad tienen, generalmente, mayor formación en humanidades, que en empresas o ingeniería, disciplinas que influyen en la formación de una empresa

Estudios vinculados al Emprendimiento Femenino

A pesar de estos impedimientos se encontraron otros estudios que por el contrario citan que hay factores que permiten el aumento de emprendedurismo femenino, por ejemplo el informe mundial del Global Entrepreneurship Monitor 2008 Global Report (León & Huari, 2014) señala que las mujeres de Perú se consideran como las más emprendedoras del mundo. Mencionan que una de las variables que condiciona la actividad de emprendimiento es el capital en varias vertientes. En el marco del modelo general formulado en este estudio se especifica que la decisión de emprendimiento empresarial (empren) depende de la dotación del capital humano (Kh), el capital social (Ks), el capital familiar (Kf), el capital de la riqueza financiera (Kr) y el capital conyugal (Kc), esto lo podemos describir en la siguiente fórmula: empren = f (Kh, Ks, Kf, Kr, Kc).

Para analizar que determina el emprendimiento femenino se estudiaron las siguientes variables: emprendimiento empresarial, edad, educación, vínculo (capital conyugal), tamaño de la familia, logaritmo del ingreso per cápita del hogar y la participación de la mujer en alguna organización social o institución. Por lo que se pudo concluir que “a mayor edad, la mujer tiende a decidir emprender algún negocio”.

Respecto a la educación señalan que a mayor educación se tenga menor probabilidad de emprendimiento empresarial, esto debido a que una mujer con mayor nivel de educación tiene más probabilidad de encontrar mayores oportunidades laborales, por lo que la motivación por emprender disminuye. Los resultados indican que si la mujer

alcanza los niveles de educación primaria, secundaria o superior, su probabilidad de emprender un negocio disminuye a mayor nivel de estudios.

Los resultados muestran también que la probabilidad del emprendimiento femenino disminuye en una mujer que cuenta con mayor nivel de ingreso per cápita en el hogar, debido a que no tiene necesidad de crear su propio negocio. Aunque la probabilidad de que una mujer emprenda un negocio aumenta, cuando se es una mujer adulta, jefa de familia y entre más hijos tenga. Finalmente, se observó que las mujeres que participan en alguna organización o asociación, al contar con un capital social, su probabilidad de crear un negocio propio aumenta.

Otro estudio relacionado con el tema, es el de la Universidad Autónoma de Barcelona, el cual desarrolló un estudio con la finalidad de conocer el perfil de las mujeres emprendedoras, destacando "una discriminación positiva" que favorece a las mujeres, en donde principalmente son apoyadas en sus iniciativas (Viladomiu, Rosell & Frances, 2010). De las características, encontradas en el mencionado estudio, de las mujeres emprendedoras se puede señalar que en cuanto a:

- **Edad:** De acuerdo a las encuestas la edad media es de 43.3 años, casi igual que la de los hombres que es de 43.4 años. Sin embargo, es importante resaltar que una tercera parte tenía una edad inferior a 40 años, lo cual demuestra la participación juvenil en los proyectos.
- **Mujer y capital humano:** Principalmente la falta de oportunidades en las zonas rurales ha sido un factor que ha motivado a las mujeres a dejar el "mundo rural" y a convertirse en mujeres emprendedoras de proyectos. Otro punto importante es que el 70 por ciento de las mujeres han obtenido la educación media y una cuarta parte cuentan con estudios universitarios. También se demostró un interés por tener una formación de carácter técnico que esté relacionada con la actividad de su proyecto.
- **Tamaño de los proyectos:** La inversión media de los proyectos financiados por mujeres son bajos, esto se debe a que los proyectos gestionados por mujeres son empresas de reducido tamaño.

- **Curriculum de las emprendedoras:** Los resultados de las encuestadas señalan que decidieron emprender por aprovechar una buena oportunidad de negocio, por buscar una mejora en la situación económica y por mejorar la situación laboral. También se encontró en el estudio que las mujeres tienen experiencia previa en la actividad o proyecto que desean emprender.
- **Tipo de proyectos:** Los tipos de proyectos que destacan son relacionados con Turismo, con PYMES y servicios y Servicios a la población.
- **Conciliación de la vida familiar y laboral:** Generalmente las mujeres emprendedoras que son jóvenes y tienen familia o hijos ven complicado lograr un equilibrio entre su vida familiar y laboral, en cambio las mujeres de mayor edad se encuentran más satisfechas.
- **Generación de ocupación:** Los proyectos emprendedores que han sido promovidos por mujeres lograron crear la misma cantidad de empleo que los hombres, generalmente los proyectos creados por mujeres tienen mayor presencia, y en proyectos emprendedores promovidos por hombres la mujer no alcanza el 50% de representatividad. Por lo que los proyectos emprendidos por mujeres tienen un mayor impacto en la generación de ocupación femenina y para jóvenes. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos por promover la participación de la mujer en actividades de emprendimiento este porcentaje sigue siendo menor en comparación a los hombres.

Método

El presente trabajo de investigación se realiza con un enfoque cuantitativo. El tipo de investigación es descriptivo, correlacional y explicativo y el diseño de investigación es no experimental. Se realizó una investigación bibliográfica para el desarrollo del marco teórico; y una investigación de campo con la elaboración y aplicación de una encuesta para obtener información relevante para la investigación.

La encuesta se elaboró a partir de 64 reactivos en base al marco teórico establecido para medir las variables propuestas. Se dividió en 5 secciones: en la primera se solicitó, de la 2da a la 5ta se elaboró un promedio de 6 a 8 preguntas por cada variable

independiente y una sección para medir la intención de emprender como emprendimiento femenino por parte de las alumnas de la universidad pública.
En 4 secciones se utilizó la escala Likert del 1 al 5 en donde 1 es totalmente en desacuerdo hasta 5, el cual es totalmente de acuerdo. En dos secciones las respuestas fueron dicotómicas y para este trabajo se utilizaron tres variables: Las actitudes emprendedoras, la experiencia familiar y la innovación en el emprendimiento (tabla 1).

Tabla no. 1 Encuesta **elaborada para la investigación**

Secciones	No. de preguntas	Escala
El perfil de estudiante	8	Abiertas y cerradas
Las actitudes emprendedoras	13	Likert 1 al 5
Datos de la empresa familiar	18	Dicotómicas Si, No y n/s
La experiencia Familiar de Emprendimiento	10	Likert 1 al 5
La innovación en el emprendimiento	6	Likert 1 al 5
La internacionalización	8	Dicotómicas Si, No y n/s
Emprendimiento femenino	9	Likert 1 al 5

Fuente: Elaboración Propia a partir del marco teórico analizado

Para darle fiabilidad al instrumento se realizó una prueba piloto al 10% de la muestra seleccionada, la cual fue aplicada personalmente. Dicha aplicación permitió identificar algunas oportunidades de mejora en la encuesta tales como: La necesidad de reformular algunos reactivos que no se entendían con claridad, se flexibilizó el llenado de la encuesta ya que se observaba cierto rigor al contestar, se identificaron los reactivos en base a dimensiones e indicadores con la finalidad de facilitar el análisis.

Posteriormente se aplicó nuevamente el instrumento definitivo en forma física ya con las adecuaciones aplicadas. Como población objetivo se consideran las alumnas a nivel de Licenciatura en Administración de la Facultad de Contaduría Pública y Administración (FACPYA) de la Universidad Autónoma de Nuevo León que cursan de 3

a 6 semestres y que utilizando la fórmula de la muestra se aplicó a un total de 86 alumnas.

Cabe destacar que la UANL es la tercera universidad más grande de México y la institución pública de educación superior más importante y con la mayor oferta académica del noreste del país, actualmente cuenta con 6 mil 394 profesores en sus 15 Facultades y 9 preparatorias, así como en sus 37 centros de investigación, que tienden a más de 174 mil estudiantes. Cabe señalar que cuenta con 532 investigadores reconocidos en el Sistema Nacional de Investigadores (UANL, 2015). En cuanto a la Facultad de Contaduría Pública y Administración, inició sus operaciones a impartir de 1952 y actualmente se imparten 4 programas de Licenciatura, 3 programas de Maestría con 9 orientaciones y 2 programas de Doctorado, cuenta con más de 581 profesores que atienden a más de 14 mil estudiantes (FACPYA, 2015).

Resultados

En la tabla 2 se muestran los coeficientes alfas de Cronbach de las variables independientes que son *actitudes del emprendedor, experiencia en negocios e innovación en el negocio y la variable dependiente emprendimiento femenino en los negocios,* las cuales están superiores al mínimo aceptable de 0.7. En cada una de ellas se muestran los ítems corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento de medición.

Tabla 2. Coeficientes alfas de Cronbach

VARIABLES INDEPENDIENTES	**ALFA DE CRONBACH**	**NO. ITEMS**
ACTITUDES DEL EMPRENDEDOR	0.736	7
EXPERIENCIA EN NEGOCIOS	0.930	8
INNOVACIÓN EN EL NEGOCIO	0.945	6
VARIABLE DEPENDIENTE	**ALFA DE CRONBACH**	**NO.ITEMS**
EMPRENDIMIENTO FEMENINO	0.9815	5

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS-V18.

Regresión Lineal Múltiple

Las variables independientes se generaron con una muestra de 87 encuestas con respecto a la variable dependiente con el objetivo de obtener la regresión lineal múltiple. Dichos valores son introducidos al software estadístico SPSS-V18. Una vez introducidos al software estadístico, podemos observar la linealidad (véase tabla 3) de acuerdo a Schwab (2007), el cual indica que correlaciones altas (>0.50) entre las variables es indicativo de linealidad, nos asegura que la relación entre la variable dependiente *emprendimiento femenino y las variables independientes actitudes del emprendedor, experiencia en negocios e innovación en el negocio* es significativo a través del rango de todos los valores.

Tabla 3. Correlaciones Pearson.

Correlations

		EMPRENDER	ACTITUD	EXPERIENCIA	INNOVACION
Pearson Correlation	EMPRENDER	1.000	.621	.420	.381
	ACTITUD	.621	1.000	.285	.309
	EXPERIENCIA	.420	.285	1.000	.781
	INNOVACION	.381	.309	.781	1.000
Sig. (1-tailed)	EMPRENDER	.	.000	.000	.000
	ACTITUD	.000	.	.004	.002
	EXPERIENCIA	.000	.004	.	.000
	INNOVACION	.000	.002	.000	.
N	EMPRENDER	87	87	87	87
	ACTITUD	87	87	87	87
	EXPERIENCIA	87	87	87	87
	INNOVACION	87	87	87	87

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS-V18

Al ejecutar la regresión lineal de las variables independientes, *actitudes del emprendedor, experiencia en negocios e innovación en el negocio* con respecto a la variable dependiente *emprendimiento femenino* se obtuvo los siguientes resultados: Durbin-Watson comprueba la independencia de residuales, detecta la presencia de auto correlación de primer orden en los residuales en una regresión, el valor Durbin-Watson arrojando es un valor de 1.865 asegurando que no existe auto correlación en el modelo mostrando una regresión lineal valida (rango aceptado entre 1.5 a 2.5), con coeficientes de correlación aceptadas (r) entre 62.1% para el modelo 1 y 67% para el modelo 2, al

igual que los coeficientes de determinación (r^2) entre 38.5% para el modelo 1 y 45% para el modelo 2 (véase tabla 4).

Tabla 4. Resultados de la regresión lineal.

Model Summary[c]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.621[a]	.385	.378	.59300	.385	53.224	1	85	.000	
2	.670[b]	.450	.436	.56438	.064	9.838	1	84	.002	1.865

a. Predictors: (Constant), ACTITUD

b. Predictors: (Constant), ACTITUD, EXPERIENCIA

c. Dependent Variable: EMPRENDER

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS-V18.

Para determinar el modelo que refleja significancia entre las variables podemos observar que no se muestra multicolinealidad entre las variables independientes mostrando una colinealidad aceptables mediante el índice de factor de inflación de varianza (VIF) debido a que son menores a 10 (véase tabla 5).

Tabla 5. Índice de factor de inflación de varianza para *actitud.*

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.239	.386		3.214	.002					
	ACTITUD	.678	.093	.621	7.296	.000	.621	.621	.621	1.000	1.000
2	(Constant)	.808	.392		2.061	.042					
	ACTITUD	.595	.092	.545	6.453	.000	.621	.576	.522	.919	1.089
	EXPERIENCIA	.204	.065	.265	3.137	.002	.420	.324	.254	.919	1.089

a. Dependent Variable: EMPRENDER

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS-V18

T-Student

De acuerdo a las significancias de la T-student considerando un error estimado menor al 5% (ver tabla 4), podemos concluir que le modelo 2 es el mejor, ya que las variables que impactan significativamente a la variable dependiente *emprendimiento femenino* son las *actitudes del emprendedor y la experiencia familiar en negocios* ambas con valor de significancia por debajo del 0%, por lo tanto la ecuación lineal de la presente investigación para la variable dependiente *emprendimiento femenino* es:

$\hat{Y}1$ = 0.808 + (0.595) actitudes del emprendedor **+ (0.204)** experiencia en negocios **+ ε**

Conclusiones

De las variables involucradas consideradas y analizadas se encontró que las *actitudes del emprendedor y la experiencia en negocios* son decisivas para su óptimo desempeño y de un impacto favorable en el *emprendimiento femenino*. Primeramente, las *actitudes del emprendedor* como factor más significativo para el *emprendimiento femenino*: Esta variable fue la más alta en porcentaje de impacto a la variable dependiente, con un 59.5%, por lo que se concluye que el poder, es decir, tener posesiones materiales, dinero, respeto, aprobación de los demás, son un valor muy importante en la vida de las emprendedoras femeninas, el logro, la estimulación, la autodirección y considerarse como una persona hábil para crear equipos y organizar personas son actitudes que se deben tener para iniciar un negocio, la institución educativa donde estudian debe motivar para que al finalizar sus estudios inicien su propio negocio.

Es importante considerar elementos tanto sociales, culturales y económicos que pudieran repercutir en sus ambiciones de carrera emprendedora, en donde la influencia del grupo al que pertenece genera su sentido de actividad de interacción, de esta manera se dirigirá a un sector o giro particular del mercado.

Otro aspecto a considerar como los factores formales, se podrían ver como cuestión de decisión por parte de las mujeres, porque existen los apoyos económicos por parte del gobierno, pero se necesita que las mujeres se sientan capaces de tener el liderazgo y la confianza para crear una empresa, y que lo vean como algo en lo que pueden obtener mejores beneficios económicos que sus trabajos como empleadas y no como una opción de último recurso, así como también es importante que adquieran mayor conocimiento sobre el sector financiero y busquen crear empresas que les otorgue rentabilidad necesaria para poder acceder a financiamientos (Álvarez, 2012).

Como segundo factor es la *experiencia familiar en los negocios:* Esta variable impacta a la variable dependiente *emprendimiento femenino*, en un 20.4%, por lo que se concluye

que desde niña debe tener relación con empresas familiares teniendo excelente relación con los miembros propietarios de una empresa familiar, estar dispuesto a hacer cualquier tipo de sacrificio por la empresa familiar una vez que van madurando en su vida estudiantil, pensando continuamente en acciones que podrían servir para mejorar las empresas familiares; la practica desde la vida estudiantil es importante fuera de las empresas familiares, teniendo en mente dirigir una empresa familiar, disfrutando completamente cada una de las experiencias de negocios.

Los datos muestran que el hecho de que la emprendedora tenga una referencia cercana a una persona que ha puesto en marcha una iniciativa empresarial, es relevante para la orientación a la innovación en el caso de iniciativas de menos de tres años y medio", pasado el periodo de tres años y medio, para la emprendedora los clientes se convierten en pieza fundamental para continuar con el negocio, conforme la empresa progresa y logra establecerse, el número de contactos y su variedad aumenta, lo cual contribuye con la innovación (Fuentes, Ruiz & Bojica, 2012).

En la actualidad, por la percepción que se tiene del hombre y de la mujer siguen existiendo obstáculos para las mujeres emprendedoras, las cuáles no cuentan con la misma capacitación que los hombres o apoyo en general para conocer más sobre la forma de administrar una empresa, sin embargo, las mujeres siguen en la búsqueda de ser independientes por medio del emprendimiento (Castiblanco, 2013).

Como futuras líneas de investigación se propone estudiar más a fondo la variable *innovación en el emprendimiento de un negocio* ya que no fue significativa en el presente estudio desarrollado.

Referencias

Álvarez, C., Noguera, M. & Urbano, D. (2012). *Condicionantes del entorno y emprendimiento femenino. Un estudio cuantitativo en España*. Mujer y desafío emprendedor en España. Núm. 383 p.p. 43-52.Universidad Autónoma de Barcelona & Universidad de Medellín. España.

Azanza, G., & Campos, J. A. (abril de 2014). La intención emprendedora en estudiantes universitarios: el caso de la Universidad de Deusto. Boletín de Estudios Económicos, LXIX (211), 151-172. Obtenido de http://www.bizkailab.deusto.es/wpcontent/uploads/2014/06/Campos-AZANZA.pdf

Castiblanco, S. (2013). *La construcción de la categoría de emprendimiento femenino.* Vol. XXI (2) p.p. 53-66. Revista Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.

FACPYA. Facultad de Contaduría Pública y Administración (2016). Consultado el 10-01-16 de http://facpya.uanl.mx/

Ferreiro, F. & Rios, D. (2014) *La realidad del emprendimiento femenino en la sociedad. Análisis del caso gallego*. España: Universidad de Santiago de Compostela & Universidad de A Coruña.

Fuentes, M., Ruiz, M. & Bojica, A. (2012). *Influencia de los contactos de negocios en la orientación a la innovación de las empresas de mujeres.* Mujer y desafío emprendedor en España. Núm. 383 p.p. 85-94. Universidad de Granada. España.

INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2012). Consultado 10-01-2016 en http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101215.pdf

IPADE. Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa. Centro de Investigación de la mujer en la alta dirección (2013). Estadísticas sobre mujeres y empresarias en México. Consultado 20-01-16 en http://www.ipade.mx/Documents/cimad/Estad%C3%ADsticas%20sobre%20mujeres%20y%20empresarias%20en%20M%C3%A9xico.pdf

Lanzas, V., Lanzas, F. & Lanzas, A. (2009). *Propuesta para medir el perfil de los emprendedores de base tecnológica*. Vol.3 Núm.43 p.p. 267-272. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.

León, J. & Huari, D. (2014). *Determinantes del proceso de emprendimiento empresarial femenino en el Perú*. Facultad de Ciencias Económicas.Vol.13 p.p. 57-70. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

UANL. Universidad Autónoma de Nuevo León (2015). Consultado el 10-01-16 de http://www.transparencia.uanl.mx/

Viladomiu, L., Rosell, J. & Frances, G. (2010). *Factores determinantes de la participación de la mujer como promotoras de proyectos Leader*. Revista Española de Estudios Agro sociales y Pesqueros. Núm. 226 p.p. 177-206. España.

Zhang, P., Wang, D. D., & Owen, C. L. (2015). A Study of Entrepreneurial Intention of University Students. Entrepreneurship Research Journal, 5(1), 61-82.

Programa de emprendimiento para el desarrollo social y la sustentabilidad. CEMEX, Planta Atotonilco.

Adriana Martínez Lecuona

Hugo Armando Buitrón Ramírez

José Francisco Hernández Gracia

Resumen

Las empresas socialmente responsables, como Cementos Mexicanos (Cemex), ofrecen programas sociales con el objetivo de contribuir a la creación de valor económico y social de sus grupos de interés (stakeholders), así como lograr aprobación social, buena reputación, presencia de marca en la región y; en consecuencia, la armonía social que les permita el desarrollo de sus actividades productivas.

En la primera parte del trabajo se presentan los antecedentes, problemática y objetivos; con la finalidad de contextualizar el Programa de Emprendimiento. En la segunda parte, se describe el diseño metodológico, los participantes para la aplicación del instrumento, así como el procedimiento para la obtención, análisis y estructuración de los escenarios. En la tercera parte, se realiza el análisis PEST-A así como la identificación de premisas que servirán para el diseño de los escenarios.

Finalmente, en la última parte del estudio se presentan las conclusiones del trabajo y las recomendaciones que pueden orientar las decisiones estratégicas para lograr el mejor escenario del Programa de Emprendimiento de la empresa Cemex, Planta Atotonilco.

Palabras clave: Estrategias, Emprendimiento, Desarrollo Comunitario

Introducción

La presente investigación está basada en el programa de emprendimiento (PE) que ofrece Cemex dirigido a los habitantes de sus comunidades en sus diferentes Plantas ubicadas en el interior del país, a través del Centro de Desarrollo Comunitario (CDC), con la finalidad de contribuir al desarrollo social. Particularmente, en la Panta de Atotonilco de Tula, Cemex realiza una alianza estratégica con el Instituto de

Capacitación para el Trabajo del Estado de Hidalgo (ICATHI) para llevar a efecto el programa de emprendimiento.

Sin embargo, no ha sido realizado estudio alguno desde que inició el PE, en el año de 2005, que permitiera identificar los escenarios plausibles para diseñar estrategias que contribuyan al logro del objetivo para el cual fue creado. Por tanto, con la finalidad de contar con una herramienta que les permita tomar decisiones para lograr el mejor destino del Programa se ha desarrollado ésta investigación.

En este apartado se describe la actividad de la empresa Cemex en la Planta de Atotonilco de Tula, su importancia en la industria del cemento y las acciones sociales que ofrece a los habitantes de sus comunidades en el CDC; y particularmente en el PE. Finalmente, se muestra la importancia de realizar un estudio prospectivo para éste programa.

Antecedentes

¿Quiénes se encargan de la producción de cemento? De acuerdo con los estudios realizados por (Vera, 2013), a nivel global, las principales empresas productoras de cemento son de origen europeo y chino, con excepción de la mexicana Cementos Mexicanos. Es importante señalar que Cemex es la empresa líder del continente Americano, le siguen Holcim y Lafarge. Particularmente, éstas tres empresas se ubican en este continente y se localizan en México; Holcim en el municipio de Apaxco, Estado de México; colindando con Lafarge y Cemex ubicadas en el municipio de Atotonilco de Tula, estado de Hidalgo.

En cuanto a la empresa cementera objeto de estudio, Cemex, opera en más de 50 países, sumando una capacidad instalada de 96.1 Mt en 62 plantas de cemento y participación minoritaria en otras 12 plantas de cemento (Cemex, 2011). Además, es miembro del Consejo Mundial de Negocios para el Desarrollo Sustentable (WBSCD, por sus siglas en inglés) y participó en el desarrollo de la Iniciativa de Cemento Sustentable (CSI, por sus siglas en inglés) aplicando programas relacionados con ella desde el 2002. Actualmente Cemex tiene en México 15 plantas de cemento distribuidas en todo el territorio, además participa en el Grupo Cementos Chihuahua, GCC (CEPAL, 2002) hecho que refuerza su presencia en el norte del país. Produce y comercializa las

marcas de cemento: Monterrey, Tolteca, Anáhuac, Maya, Gallo, Centenario y Campana; además de Cemex Concretos y la cadena de materiales para la construcción Construrama (Cemex, 2008).

En materia ambiental, la totalidad de sus plantas de cementos están certificadas como “Industria limpia” por la PROFEPA, además, cuentan con certificación ISO 14001. En otros ámbitos, Cemex participa en diversas comisiones a través de las distintas organizaciones empresariales a las que pertenece, ha recibido diversos reconocimientos en los que se encuentran: Premio Hábitat, distintivo ESR, reconocimiento especial de Cadena de Valor, Premio Mejores Prácticas de Responsabilidad Social, Certificado de Calidad de Producto, entre otros. (Cemex, 2010).

Cemex cuenta con dos plantas en la región de Atotonilco de Tula, estado de Hidalgo, México: Cemex Planta de Agregados y Cemex Planta de Aditivos La primera cuenta con certificaciones de industria limpia, transporte limpio, ISO 14001 y distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) desde hace 14 años. La segunda inició operaciones en 2014 con una inversión de 7 millones de dólares y con una capacidad de producción de 30,000 m3 al año en productos como: reductores de agua, retardantes, acelerantes y fluidizantes (Cemex, 2013).

Análisis del contexto

Como parte de su Visión, en lo referente al desarrollo sustentable y la Vinculación con Grupos de Interés, Cemex señala: “Consideramos que la salud y la seguridad seguirán siendo una alta prioridad, así como brindar apoyo a las comunidades cercanas a nuestras operaciones, manteniendo un diálogo abierto con nuestros grupos de interés” (Cemex, 2016). Desde sus inicios del modelo de sustentabilidad de Cemex, en 2011, mostraba la implementación de estrategias no solo orientadas a la optimización de recursos – eco eficiencia - si no a la consecución de metas propuestas por la industria en su conjunto para contribuir al desarrollo social. Con relación a esto, se refuerzan los programas en las áreas ambiental y social, así como el involucramiento con las partes interesadas. En el área social, las acciones de Cemex tienen como base el programa de salud y seguridad de sus empleados y lo

complementan un conjunto de programas de apoyo educativo orientados a sus trabajadores (Cemex, 2004). Existen otros programas dirigidos a grupos fuera de la empresa, no necesariamente limitados a las comunidades aledañas a las plantas de cemento. Por ejemplo, en México ha instrumentado los programas “Patrimonio hoy” de apoyo a la auto-construcción; “Piso firme” en conjunto con el gobierno federal.

Vista desde la empresa, la sustentabilidad es la conciliación de los objetivos propios de la empresa con los objetivos económicos, sociales y ambientales de los diversos grupos de interés que interactúan con ella, de modo que tanto la empresa como las generaciones futuras conserven las oportunidades del presente y el desarrollo sustentable. Por tanto, la sustentabilidad comprende el conjunto de estrategias que la empresa implementa para tal fin (Vera, 2015).

No obstante, al existir conflicto entre los intereses de los individuos, se observa que la sustentabilidad, en términos empresariales, requiere de la cooperación entre agentes. Esta cooperación consiste en dejar el interés individual y de corto plazo por el interés general y a largo plazo, eso es que las generaciones futuras tengan las mismas oportunidades que las presentes, pero también que entre los miembros de esta generación existan dichas oportunidades. Pero ¿Cómo promover la cooperación entre empresa y sociedad?

De acuerdo con Axelrod (1997), las normas son un mecanismo que regulan los conflictos entre grupos, inclusive sin la necesidad de una autoridad central. Se dice que una norma existe en una sociedad dada en la medida que los individuos suelen actuar de cierta manera y a menudo son castigados cuando se observa que no actúan de dicho modo.

Entre los mecanismos de promoción o de apoyo a las normas está la reputación y la aprobación social; el primero es la opinión que tienen los demás sobre un individuo o empresa y aporta información sobre su comportamiento futuro; el segundo, es aquello que la gente decide que es el comportamiento correcto y considerado como el mecanismo que mejor apoya el establecimiento de una norma (Axelrod, 1997).

En este sentido, la empresa Cemex ubicada en la región de estudio ha implementado diferentes estrategias para mantener la sustentabilidad, la reputación y la aprobación social con sus grupos de interés a través de los programas: Centro de

Desarrollo Comunitario (CDC), Academia de futbol Tigres, Restauración ambiental comunitaria y Vivero; entre otros.

Desde la misión de la empresa expresada en su reporte financiero de 1997 Cemex señala como sus grupos de interés a empleados, clientes, inversionistas, proveedores, comunidades y gobiernos (Cemex, 2004). La importancia de las relaciones con los diversos grupos de interés en su estrategia queda manifiesta al declarar que su éxito a largo plazo depende de su interacción con las partes interesadas clave (definidas por la propia empresa):

"Estamos haciendo grandes esfuerzos para cumplir; y si es posible, superar las expectativas razonables de las partes interesadas y desarrollar relaciones positivas basadas en la confianza y el entendimiento mutuo". (Cemex, 2008).

La empresa reagrupó sus partes interesadas en grupos principales, de acuerdo con la cercanía a ella (Cemex, 2008): definiendo entre los participantes de sus comunidades a vecinos cercanos a sus operaciones, incluyendo gobiernos locales y organismos no gubernamentales (ONG). El sentido de agrupar a las distintas partes interesadas, la empresa empieza a rendir sus informes en dos vertientes: por el avance en las metas de la CSI y por aquellos programas e indicadores relacionados con los grupos de interés (Cemex, 2009; 2010; 2011; 2012).

Problemática

Continuando con el aspecto de la creación del valor económico y social, así como la relación de éste con las partes interesadas y desarrollar relaciones positivas basadas en la confianza y el entendimiento mutuo se cuenta con estudios previos como el realizado por Vera Martínez (2013), en las regiones de Tula de Allende y Atotonilco de Tula, en el estado de Hidalgo; así como en Apaxco, estado de México, con la finalidad de conocer la percepción de los habitantes de las comunidades de las plantas de cemento sobre los impactos positivos y negativos derivados de la actividad de las cementeras, entre las que se encuentra Cemex. Particularmente, en la región de Atotonilco de Tula, dentro de las localidades de Conejos, Vito y Coayuca, sus resultados muestran que la mayoría de los encuestados manifestaron no percibir cambios favorables, al contrario; estiman que la calidad del aire y agua han empeorado,

así como la intensidad del ruido. En cuanto a la opinión sobre la gestión ambiental de las empresas cementeras, predomina el hecho de que no se percibe mejoría en lo concerniente al ruido, malos olores, polvo y humo que proviene de las plantas de cemento, inclusive, señala que se han incrementado. Asimismo, sus resultados indican que los pobladores de la región consideran que no es coherente el distintivo de "industria limpia" con las acciones de las empresas en mención y que éstas no llevan a cabo acciones favorables al medio ambiente, además de considerar riesgosa la quema de residuos peligrosos en los hornos de cemento. En contraparte, señala que los pobladores están de acuerdo en haber obtenido beneficios de las cementeras porque generan empleos, aunado a las actividades que realizan con ellas y por el apoyo que brindan a la comunidad.

Por su parte, los estudios de (Buitrón, Hernández y Martínez, 2015a) en la región de Atotonilco de Tula, Hidalgo; afirman que la empresa Cemex sostiene un vínculo con los stakeholders respondiendo a un deseo de mejorar sus relaciones públicas, de acuerdo a la percepción del personal del área de responsabilidad social y desarrollo comunitario de la empresa. Por otra parte, señalan que la empresa incluye en sus objetivos estratégicos establecer una relación con todos los stakeholders debido a que lo consideran muy importante. Sin embargo, no existen procesos internos y externos que permitan a la organización comprender cabalmente la dimensión de sus impactos, lo que les lleva a conocer en poca medida las preocupaciones, expectativas y necesidades de sus stakeholders. En consecuencia, no se prevén las acciones que se van a efectuar, así como cuál es el impacto que tiene la relación de las partes interesadas en otros aspectos de desempeño y cómo beneficia o no a la empresa. Lo anterior ubica a la empresa Cemex en la 1ª Generación de relaciones empresariales con stakeholders, caracterizada por responder a presiones externas, con un enfoque ad hoc limitado a ciertos temas que generan conflicto para la empresa y que, al atenderlos se esperan beneficios localizados (limitados al tema en conflicto) (Krick, Forstater, Monaghan et al. 2005).

Con relación a las actividades que realizan los habitantes de las comunidades con la empresa Cemex y el apoyo que ésta les ofrece; los mismos autores estudiaron la pertinencia de los programas sociales con relación a las necesidades de los habitantes

de la población. Los resultados muestran que el 71% de los habitantes desconocen los programas sociales, afirmando que menos del 1% conoce únicamente los programas de educación y deporte; en tanto que los programas de salud, apoyo al empleo, seguridad, cultura, apoyo a la mujer, entre otros; son parcialmente desconocidos. Asimismo, señalan que las necesidades de la población que mostraron mayor incidencia son: empleo, alimentación y salud. Finalmente, hacen mención que los objetivos de los programas atienden a intereses económicos y de reputación de la empresa. Por tanto, concluyen que existe una inconsistencia entre los objetivos de los programas sociales con las necesidades de los habitantes de la población; además de falta de indicadores de medición y control en los mismos programas (Buitrón, Hernández y Martínez 2015b).

Como se puede apreciar, los estudios anteriores muestran una inconsistencia entre los objetivos de la empresa Cemex y la percepción de los habitantes de sus comunidades en lo referente a la aprobación social, lo cual tiene un impacto directo en la reputación de la empresa y en consecuencia en la creación de valor económico y social.

No obstante, con el fin de fomentar la buena vecindad, el desarrollo social, la conservación del medio ambiente y desarrollar relaciones positivas basadas en la confianza y el entendimiento mutuo; Cemex mantiene diversas iniciativas, como el programa Cemex cerca de ti. Entre las actividades que llevan a cabo en Cemex como parte de este programa social destacan las siguientes: Campamento de verano, Concurso de adornos navideños en las calles, Festival del albañil, Excelencia, Programa Victoria, Ahorro en compras de útiles escolares y Centros de Desarrollo Comunitario (CDC). Estos CDC son espacios que promueven la convivencia, el aprendizaje, el desarrollo personal y social; así como el económico de las comunidades vecinas a las operaciones de Cemex. Su finalidad es contar con espacios de interacción con los vecinos cercanos a la operación de cemento para crear capital social que mantenga la confianza hacia la empresa a través de la contribución al desarrollo sostenible de las comunidades y mejorando la calidad de vida de los mismos. Distribuidos en el país, Cemex cuenta con 12 CDC, en donde se imparten más de 200 cursos y talleres de educación y capacitación para el emprendimiento. Este último

pretende contribuir al mejoramiento de capacidades, habilidades y destrezas en las personas de su comunidad, mismas que les permitían emprender iniciativas para generar ingresos propios; asimismo fortalecer las relaciones entre empresa y sociedad.

Entre otras actividades, Cemex, Planta de Atotonilco, ha ofrecido en el CDC cursos de computación, cocina, belleza y capacitación para el emprendimiento. En éste último, existe el interés de conocer cuál sería el futuro para el programa de cursos de emprendimiento en un horizonte a cinco años (2020) a fin de diseñar estrategias que orienten la creación de valor económico y social entre las partes interesadas y la propia empresa.

De acuerdo a la percepción de los directivos de esta Planta y la información documental proporcionada del programa de emprendimiento, los cursos ofrecidos no han beneficiado a los habitantes de la población, debido a que no hay políticas que determinen quienes deberán ser las personas que reciban este tipo de capacitación. Asimismo, se desconoce si las personas que han recibido la capacitación han emprendido alguna actividad económica que impacte en el desarrollo de sus familias y de la región. Por otra parte, reconocen que no cuentan con un seguimiento adecuado del programa debido a que han cedido la implementación de éste al Instituto de Capacitación para el Trabajo en Hidalgo (ICATHI). Finalmente, existe el temor de que resulte en perjuicio de los emprendedores el arriesgar un capital producto de un patrimonio familiar por no existir estudios previos con relación a cuáles son las actividades económicas que deben promover entre los participantes.

Por tanto, para este trabajo de investigación se parte de los siguientes cuestionamientos:

¿Cuáles son los principales avances en los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales al 2020, que no han sido observados para el programa de emprendimiento del CDC? ¿Qué incertidumbres críticas habrá que considerar en un horizonte de cinco años? ¿Cuáles serían las implicaciones de las incertidumbres críticas para la empresa y el Programa? ¿Cuáles son las estrategias que podrían permitir lograr los resultados esperados del Programa?

Objetivo general

El objetivo principal de este estudio es identificar escenarios plausibles, desafiantes y relevantes para el programa de emprendimiento del Centro de Desarrollo Comunitario de la empresa Cemex en la Plata de Atotonilco de Tula, Hidalgo al 2020 mediante la aplicación de la técnica de planeación por escenarios.

Objetivos particulares

- Analizar los factores PEST-A en un entorno global, nacional y en la comunidad de Atotonilco de Tula, Hidalgo con relación a la actividad de emprendimiento.
- Identificar las premisas, tendencias e incertidumbres sociales, en la región de estudio.
- Desarrollar los escenarios para el programa de emprendimiento del CDC.

Método

En este apartado se describe el diseño de la investigación, los participantes y el proceso a seguir en forma detallada.

Diseño

Para la realización del estudio se empleó la técnica de planeación por escenarios de Thomas J. Chermack (2013) que comprende las siguientes etapas: 1) Comenzar con una pregunta; 2) Definir el alcance y plazo estimado; 3) Elegir las personas adecuadas que participan en el proyecto de construcción de escenarios y delimitar sus funciones; 4) Análisis externo a través del estudio de los factores FODA; 5) Aplicación de entrevistas a un panel de expertos; 6) Talleres para la lluvia de ideas, clasificación de las fuerzas de impacto relativa en la organización, clasificación de las fuerzas de incertidumbre relativa, diseño de la matriz 2 X 2 impacto/incertidumbre, identificación de incertidumbres clave, construcción de la lógica de los escenarios; 7) Redacción de escenarios (títulos); 8) Examinar la pregunta inicial; 9) Escenario de inmersión; 10) Probar el modelo de negocio; 11) Analizar las estrategias actuales y 12) Desarrollo de "señales".

Participantes

Para obtener la información de fuentes directas se entrevistaron a un grupo de once personas que se caracterizaron por tener conocimiento amplio y profundo sobre el tema de emprendimiento. Este grupo está formado por cinco directivos de la empresa Cemex, un directivo de la empresa Cementos Fortaleza, dos representantes de la función pública del municipio de Atotonilco de Tula, dos jefes de departamento de incubadoras de empresas establecidos en las Instituciones de Educación Superior (IES) y dos directivos de organismos públicos que ofrecen cursos de emprendimiento

Procedimiento

El alcance de este estudio abarca el desarrollo de algunas de las etapas que describen a continuación:

1) La pregunta de investigación pretende orientar el propósito del proyecto para la construcción de los escenarios; esta pregunta se planteó en el apartado donde se presenta la problemática de la investigación, la cual no pretende descubrir una sola respuesta correcta.
2) Debido a que el trabajo de investigación solo tiene por objetivo identificar escenarios plausibles para el CDC, únicamente se realizaron las primeras 8 etapas del proceso; las siguientes 4 etapas se trabajarán posteriormente y de manera conjunta con los directivos de la empresa. En lo referente a la facilidad de acceso de la información documental, la disponibilidad de tiempo para la aplicación de entrevistas y otros recursos necesarios para éste trabajo; fueron proporcionados por la empresa en tiempo y forma solicitados, lo cual permitió el avance adecuado en los tiempos previstos.
3) La selección de las personas con representatividad en la empresa para la aplicación de la entrevista y diseño de los escenarios fueron realizada en dos grupos: El primero está formado por el personal de Cemex que tienen a su cargo la dirección de los Centros de Desarrollo Comunitario en cuatro plantas; estas son: Atotonilco de Tula, Barrientos, Huichapan y Tepeaca. Además del Director de la Planta de Atotonilco de Tula. De la misma forma, a fin de aplicar entrevistas que permitiera la obtención de información para el análisis PEST-A, se eligió a un

segundo grupo de experto integrado por personas de diversos grupos que tienen un alto grado de conocimiento con relación al tema del emprendimiento, fuera de las Plantas de Cemex; entre los que se encuentran: Directivos de las áreas de Desarrollo Sustentable de otras cementeras ubicadas en la región de estudio, representantes de la función pública del municipio de Atotonilco de Tula, jefes de departamento de incubadoras de empresas establecidos en las Instituciones de Educación Superior (IES) y directivos de organismos públicos que ofrecen cursos de emprendimiento.

4) La recopilación de información, como base del análisis del entorno externo, sobre el tema del emprendimiento, se llevó a cabo a través de una investigación documental y de la aplicación de entrevistas sobre los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales (PEST-A) pertinentes. Asimismo, para el estudio del ambiente externo e interno de la organización, en lo referente al programa de emprendimiento del CDC, se obtuvo información a través de investigación documental, así como de las entrevistas aplicadas a los directivos de la empresa Cemex.
5) Como fuente directa para la obtención de la información se aplicaron entrevistas directas en profundidad y semiestructuradas, su aplicación se dividió en dos partes: En la primera se convocó para asistir al CDC de Cemex, de la planta de Atotonilco, a las personas ajenas a la empresa, en grupos de dos personas y de acuerdo a la institución de procedencia, a partir de las 9:00 y hasta las 14:00 hrs. Cada entrevista tuvo una duración de 40 minutos, con una introducción de 10 minutos sobre la metodología a seguir durante la aplicación de la entrevista y con 10 minutos al finalizar para el cierre de la misma, así como el agradecimiento por su colaboración. En la segunda parte de las entrevistas se dio cita a las 9:00 y a las 16:00 hrs. a personas de Cemex de la Planta de Atotonilco y de otras Plantas, su asistencia fue presencial y a través de conferencia telefónica simultánea. La duración de esta entrevista-taller fue de dos horas por sesión debido a que se realizaron preguntas para el análisis PEST-A así como la identificación de las fuerzas de impacto e incertidumbre y las incertidumbres clave. La programación de las entrevistas, con representantes de instituciones participantes; así como la

solicitud de los niveles jerárquicos que debían ocupar las personas dentro de la empresa, fueron definidos por la coordinadora de este proyecto y convocadas por la empresa. El diseño de la entrevista comprende 11 preguntas abiertas considerando aspectos como: causas de crecimiento y su valor de transcendencia; los cambios positivos y negativos -en retrospectiva- así como su nivel de importancia; los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales que afectan -positiva y negativamente- a los programas de emprendimiento; entre los factores señalados se identificaron las tendencias e incertidumbres, así como los niveles de impacto.

6) Se realizó un taller para la lluvia de ideas, clasificación de las fuerzas de impacto e incertidumbre relativa en la organización; así como la identificación de las incertidumbres clave en dos sesiones de 120 minutos con el equipo de participantes de la empresa Cemex. Para la obtención de la información se gravaron los comentarios expresados, así como el documento donde vertieron sus comentarios antes de expresarlos; esto con la intención de no influir, de primera instancia, en la percepción de los demás asistentes. Posteriormente, los comentarios personales eran expresados y debatidos, seguido del vaciado en una tabla -diseñada de manera previa- para capturar las ideas principales que posteriormente fueron ampliadas con la información documental para el análisis PEST-A: así como la construcción de la matriz de impacto/incertidumbre (Figura 4) y la matriz de incertidumbres clave (Figura 7).
7) La redacción de los escenarios. Se identificaron de manera previa las premisas (Figura 5) que serán considerados para el diseño de escenarios y la descripción de los cuadrantes para el diseño de los escenarios (Figura 9). Posteriormente la redacción de los escenarios fue realizada por la coordinadora del trabajo de investigación.
8) Examinar la pregunta inicial. Se realizó por la coordinadora del trabajo, identificando las implicaciones de cada uno de los escenarios y las estrategias que puedan hacer posible el escenario más prometedor.

Análisis ambiental

En este apartado se presentan las tendencias e incertidumbres que comprende el estudio de los factores PEST-A. Este análisis se realiza con la finalidad de identificar como impactan estos factores en el PE del CDC de la empresa Cemex, Planta Atotonilco.

Análisis PEST-A

El análisis PEST-A describe el marco de referencia de factores macro ambientales para visualizar estratégicamente el contexto del PE, tomando como fuente de información la investigación documental y las opiniones vertidas por los dos grupos entrevistados de los cuales se muestran sus nombres en el párrafo correspondiente.

Factores Políticos.

El Gobierno Federal, como parte de sus responsabilidades, establece el marco regulatorio propicio para el desarrollo de la actividad entre los agentes. Asimismo, debe asegurar la estabilidad y seguridad en el cumplimiento de este marco regulatorio además de promover la creación, actividad y supervivencia de emprendimiento; así como adquirir bienes y servicios de los emprendedores. Los factores políticos que tienen un impacto directo con el PE del CDC son:

En el Índice de Competitividad Global GCI 2012-2013 (GCI, por sus siglas en inglés), del Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés), en el pilar relativo a las Instituciones, México aparece en el lugar 92 de 144 países, cuando en el GCI completo ocupa el lugar 53. Es claro que *hay un fuerte rezago en las Instituciones que regulan el ejercicio de las relaciones comerciales*. Diversos entrevistados señalan que los emprendedores tienen fuertes conflictos por la burocracia que existe en diferentes instituciones del gobierno para recibir asesoría, financiamiento o realizar trámites.

En este mismo sentido, el Ing. Alejandro Juárez Prieto, Director de Vinculación del Consejo Consultivo Ciudadano; Región Tula comenta "*Los inadecuados marcos legales y laborales provocan que el costo para las empresas formales y lícitas en México sea sumamente alto*; y las consecuencias de ser informal o ilícito son muy bajas o incluso inexistentes".

Por otra parte, *las Reformas de Telecomunicaciones y Energética están modificando los monopolios que predominaban en el país favoreciendo la competencia entre los participantes existentes y los nuevos emprendedores*. En este mismo sentido, la Lic. Areli Miranda Ayala. Directora de Desarrollo Social. Presidencia Municipal de Atotonilco de Tula comenta: "Existen muchos sectores de la economía que inconstitucionalmente habían creado monopolios *disfrazado*s como lo es en las telecomunicaciones, la televisión, el cemento, el pan, los supermercados y tiendas de conveniencia; entre otros. Sin embargo, ya se está abriendo la participación y competencia en áreas diversas que impulsan la economía y donde el Estado no participa y favorece el emprendimiento".

Permanece la notoria *ineficiencia del Gobierno Mexicano que asegure el cumplimiento del marco regulatorio de las actividades de económicas*, como lo señala el GCI. Algunos de los entrevistados mencionaron la corrupción de las Instituciones y la inseguridad como los dos aspectos más sobresalientes de la falta del cumplimiento de éste marco regulatorio que inhibe la inversión de nuevos emprendedores.

La acción ineficiente del Gobierno como rector y prestador de servicios educativos, que son la base para la formación de los emprendedores y del capital humano para las empresas, es evidente; de acuerdo al lugar número 118 que ocupa México en el GCI. En este sentido, los entrevistados comentaron que las personas que entran al programa de emprendimiento, difícilmente cuentan con el nivel de educación superior; debido a la falta de recursos económicos y a la baja cobertura en las IES.

No obstante, *es evidente el entendimiento de la promotoría del emprendimiento por parte del Gobierno Federal* con las iniciativas, programas, herramientas y acciones que ha instaurado en diferentes periodos sexenales en los últimos 15 años. Asimismo, México participa en El Consejo México-Estados Unidos para el Emprendimiento y la Innovación (MUSEIC) que se creó a partir del Tratado de Libre Comercio con América del Norte. Por su parte, El Fondo Emprendedores CONACYT-NAFIN. Trabaja como una modalidad de apoyo que facilita recursos y permite acceder a capital con otros inversionistas, para desarrollar y consolidar negocios de alto valor agregado.

El poder del Gobierno como cliente con los emprendedores es pobre, a pesar de que el Artículo 8 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector

Público (2002) establece el compromiso de promover y dar preferencia a las compras en el segmento de las Mipymes empresas en igualdad de condiciones entre los licitantes.

Factores Económicos.

En el año 2015, el Presidente Enrique Peña Nieto anunció un programa que otorga a jóvenes, de entre 18 y 30 años, créditos con una *tasa de interés preferencial* del 9.9% por montos entre 50,000 y 2.5 millones de pesos a un plazo de 4 años para que emprendan negocios.

Por otra parte, de acuerdo a la OCDE señala que *las reformas estructurales han comenzado a cambiar la situación económica de México y está en marcha una reactivación*, impulsada por una mayor demanda de importaciones por parte de Estados Unidos, así como por una recuperación gradual de la demanda nacional, respaldada por una política fiscal expansionista y por una política monetaria flexible. No obstante, estos cambios aún no son perceptibles por la sociedad y menos aún por los emprendedores, de acuerdo a las opiniones de algunos de los entrevistados.

Por otra parte, los entrevistados señalaron que *la Reforma Fiscal impone cargas tributarias excesivas para los comerciantes formales y ésta es una condición que inhibe el emprendimiento.* Entre los impuestos que fueron modificados en la Reforma están: el impuesto sobre la renta (ISR) para personas físicas, el empresarial, al consumo y a la energía. En cuanto a los impuestos personales se establecieron límites a las deducciones, se instituyó un impuesto a las ganancias de capital y un impuesto sobre dividendos de 10%. En cuanto a impuestos empresariales, se restringieron las provisiones para depreciación, entre otros.

No obstante, la parte positiva de la Reforma Fiscal es que *se han ampliado las facultades de la Banca de Desarrollo del Gobierno para otorgar créditos a las Pymes*, que a menudo carecen de acceso a este y que ahora las *tasas de interés son más bajas*. Sin embargo estos beneficios no son del conocimiento de las personas que orientan el PE en el CDC.

Factores Sociales

Las personas entre 45 y 64 años buscan abrir negocios al no hallar un empleo, ya sea por la magra oferta laboral (en puestos e ingreso) *o porque las empresas no*

contratan a mayores de 40 años. En el PE del CDC las edades oscilan entre los 45 y 60 años de edad y eso no favorece al programa por la cultura que tienen las personas de estas edades.

El más reciente informe del Global Entrepreneurship Monitor (GEM) abordó como temática especial el "emprendimiento y bienestar", en sus resultados muestran que *los emprendedores por oportunidad; de todas las regiones del mundo, manifiestan un mayor sentido de bienestar que las personas que no están involucradas en la gestión de un negocio propio.* Estos estudios permiten ofrecer un argumento motivante a las personas que se incorporan al PE para perder el temor y continuar con el esfuerzo de iniciar un negocio propio.

Existen barreras del emprendedor y de su entorno. En este sentido, el grupo de expertos ajenos a Cemex comentaron "Las barreras de los emprendedores están relacionadas con la actitud, la visión y los valores que se nos inculcan desde niños, pero lastimosamente estamos en una sociedad donde los paradigmas y temores abundan, entonces es común que las nuevas generaciones sean orientadas hacia -la seguridad de un buen empleo-".

Igualmente comentaron sobre *La percepción de la sociedad frente al fracaso.* "Nuestra sociedad tiende a rechazar y a juzgar el fracaso y los errores, entonces mantenemos una mentalidad de andar por la vida tratando de evitar al máximo las equivocaciones sin darnos cuenta de que el fracaso es parte del éxito".

Con relación a la educación formal, el Dr. Miguel Ángel Cruz señaló que *la mayoría de los emprendedores no cuentan con estudios de educación superior, así como la formación para el desarrollo de habilidades relacionadas con el liderazgo, trabajo en equipo, negociación, comunicación,* etc". En la comunidad existe un fuerte rezago educativo lo que implica un doble esfuerzo para ofertar el programa de emprendimiento.

Por su parte el Lic. Juvenal Victoriano González, Director del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Hidalgo (ICATHI Plantel Tula) comenta que "*Algunos emprendedores subestiman la industria y entran a competir con grandes multinacionales, generalmente no es una gran idea"*.

La organización Value for Women, la Fundación Banorte y la Red Aspen de Emprendedores para el Desarrollo (ANDE), publicaron un estudio donde muestran que *la gran mayoría de los emprendedores desconocen la existencia de los programas y servicios ofrecidos por el gobierno, así como cierta insatisfacción con el acceso a los servicios*. Al respecto, los entrevistados afirmaron la existencia de nuevos programas y servicios ofrecidos por el Instituto Nacional para el Emprendimiento como parte de los cambios positivos que se han dado en el país. Sin embargo, también manifestaron el desconocimiento de los mismos por parte de los emprendedores sin señalar la causa.

El machismo sigue siendo una barrera cultural muy grande que las mujeres deben combatir desde su formación personal y profesional, hasta el emprendimiento y operación de un negocio. *Existen muy pocas políticas públicas a nivel nacional e internacional dirigidas a redistribuir y aliviar las responsabilidades del hogar para las mujeres*. En este sentido, la Lic. Ana Paola Fernández García. Asesora de Responsabilidad Social y Desarrollo Comunitario en Cemex, Planta Atotonilco, comenta: "*Los negocios femeninos también tienen causas económicas positivas en el país y en los hogares mexicanos*, por la alta incidencia de mujeres jefas de hogar y porque les permite combinar sus ocupaciones en el hogar y ofrecer algo al mercado que mejora su ingreso a pesar de la conducta machista que aún prevalece en la zona".

Factores Tecnológicos

Con relación a la transferencia de la tecnología, el Ing. Ricardo Ceballos Gamboa, Gerente de Desarrollo Sustentable en la empresa Cementos Fortaleza comenta que "abrir un 'changarro' no es sinónimo de ser emprendedor. El problema de sólo abrir negocios, radica en que *se da en actividades de emprendimiento que no son productivas, no generan un valor agregado, su tiempo de sobrevivencia es corto y con alto costo financiero por la falta de innovación, aplicación de la tecnología, incorporación de mejores prácticas de fabricación"*. Para que un emprendedor tenga impacto en la economía debe crear un negocio que repercuta en la multiplicación del empleo y ofrezca productos o servicios innovadores.

Asimismo el Ing. Alejandro Juárez Prieto, Director de Vinculación del Consejo Consultivo Ciudadano; Región Tula. Señaló que "*los emprendedores mexicanos deben*

plantear sus modelos de negocios con avances tecnológicos que los lleve a competir en los mercados internacionales.".

De acuerdo al informe de la OCDE *la inversión en investigación y desarrollo tecnológico (I+D),* tanto en el sector público como en el privado *está muy por debajo de lo registrado en México* (de menos de 0.5% del PIB en 2012). Además, los obstáculos para impulsar el potencial innovador del país incluyen una base interna de investigación y competencias deficiente, un entorno subdesarrollado para la apertura de empresas basadas en conocimiento, y se enfrentan importantes desafíos institucionales.

A pesar de que *el uso de la tecnología para el emprendimiento en la zona no es de uso común*, principalmente por factores culturales y económicos; entre otros, *las redes sociales seguirán siendo el agente más importante para llamar la atención de las startups y pequeñas empresas y aumentar su tracción*. De acuerdo con un estudio de LinkedIn, el 81% de las Pymes está usando las redes sociales, y el 94% las utiliza con fines de mercadotecnia.

Factores Ambientales

Con relación a la sustentabilidad, el Ing. Ricardo Ceballos Gamboa, Gerente de Desarrollo Sustentable en la empresa Cementos Fortaleza; señala que *"la diferencia entre 'negociar' y emprender está en el término sustentabilidad;* que está implícito, pero usualmente no lo queremos decir". El programa de emprendimiento de Cemex, como ESR, debe promover el emprendimiento social para crear valor.

En el 2015 *los jóvenes millennials demandarán más organizaciones con responsabilidad social* para ganarse su lealtad (Pizzorno, 2015). En este sentido, algunos de los entrevistados señalaron que existe una *tendencia de las empresas hacia la responsabilidad social* por diversas razones y esto les compromete a promover emprendimientos sociales, situación que se espera de Cemex. Con este antecedente, no es de extrañar que *los emprendimientos del país con mayor inyección de capital de riesgo o adjudicación de premios económicos sean negocios de corte social (por el bien común).*

Premisas

En este apartado se presentan las premisas o factores críticos del éxito, que contribuyen o impiden el funcionamiento del programa de emprendimiento, fueron identificadas en el análisis PEST-A.

Compromiso con el programa de emprendimiento por parte de los actores clave en Cemex. Es determinante la autenticidad de los objetivos del programa de emprendimiento y su congruencia con las decisiones de los directivos para generar compromisos entre todos los participantes, esto permitirá contar con financiamiento, personal capacitado, infraestructura y alianzas estratégicas. El compromiso también involucra la evaluación del impacto del programa; debido a que constituye el punto de partida para construir emprendimientos viables, innovadores y perdurables. La evaluación se construye a través de la calidad de los empleos generados por las iniciativas y su efecto en el desarrollo micro o macroeconómico, la perdurabilidad de las empresas (más de 4 años operando), la innovación y el nivel de mortalidad de las empresas creadas. Asimismo, el impacto permite redefinir las estrategias del programa, aumentar los niveles de innovación y contribuir a la perdurabilidad. Entonces, habrá que preguntarse ¿hasta dónde influye que una iniciativa emprendedora se construya a través del programa de emprendimiento de Cemex?

Transferencia Tecnológica. El programa de emprendedores debe comprender la transferencia de habilidades, conocimiento, tecnologías, métodos de fabricación, así como las alianzas con universidades y otras instituciones para asegurar que los avances científicos y tecnológicos les sean accesibles a fin de desarrollar y explotar esas tecnologías en nuevos productos, procesos, aplicaciones, materiales o servicios. Internet, sobresale en la transferencia tecnológica: tanto como medio de divulgación, hasta su papel como vía para crear contactos de colaboración con empresas, gobierno, clientes, entidades financieras; entre otros, con un coste relativamente reducido. El objetivo de la transferencia tecnológica en el programa de emprendimiento debe impulsar el desarrollo y crecimiento de los emprendedores mediante el acceso al conocimiento y experiencia con grupos de investigación, innovación y desarrollo o evolución tecnológica.

Función del Estado. El programa de emprendimiento puede verse favorecido o no por el desempeño del Estado; debido a que es éste quien establece el marco legal; y a quien corresponde asegurar su cumplimiento para las actividades de los emprendedores. Asimismo, es el principal promotor o no, de la creación, actividad y supervivencia del emprendimiento, así como del consumo de los bienes o servicios como resultado de esta actividad.

Cultura del emprendedor. La cultura emprendedora es el conjunto de cualidades, conocimientos y habilidades necesarias que idealmente debe poseer el emprendedor, para gestionar un proyecto concreto o su rumbo y constituye un factor clave para el éxito del programa. La cultura del emprendedor está ligada a la iniciativa y acción. Poseer esta cultura le permite iniciar el negocio con autonomía, con capacidad de asumir riesgo, con responsabilidad, con intuición, con capacidad de proyección al exterior y con capacidad de reaccionar y resolver los problemas. No tenerla conducirá al miedo al fracaso que representa un obstáculo crucial para el programa de emprendimiento.

Sustentabilidad. La razón de ser de los programas ofrecidos en el CDC, particularmente en el programa de emprendimiento, debe ser congruente a la Misión de Cemex, con relación a "crear valor para nuestras partes interesadas…." Vista desde la empresa, la sustentabilidad es la conciliación de los objetivos propios de la empresa con los objetivos económicos, sociales y ambientales de los diversos grupos de interés que interactúan con ella, de modo que tanto la empresa como las generaciones futuras conserven las oportunidades del presente, el desarrollo sustentable y generen valor compartido. Por tanto, el programa de emprendimiento debe promover la creación de empresas orientadas a la sustentabilidad; a fin de mantener la reputación de Cemex y la aprobación social como empresa sustentable.

Comportamiento del Mercado. El crecimiento económico, el ingreso per cápita, la distribución del ingreso, el tamaño de la demanda y oferta comercial, la tasa de inflación, la estabilidad económica y política del país, la facilidad para hacer negocios las tarifas de impuestos, las barreras no arancelarias, los cambios demográficos, la transferencia de bienes y el sistema bancario son algunos de los más importantes

factores del mercado que pueden influir positivamente o no para el programa de emprendimiento.

Identificación de incertidumbres

Las incertidumbres críticas se identifican a través de la información obtenida del análisis ambiental; así como de las entrevistas aplicadas a los participantes de ambos grupos: funcionarios de Cemex y expertos ajenos a la empresa, de acuerdo a lo que se describió en el apartado del procedimiento metodológico. Esta información fue concentrada en la Tabla 1.

Tabla 1. Tendencias e Incertidumbres. Clasificación de Impacto

No.	Factor Crítico	No. Veces Nombrado	Tendencia	Incertidumbre	Nivel de Incertidumbre A= Alto B=Bajo	Nivel de Impacto A= Alto B=Bajo
1	Rezago en las Instituciones que regulan las relaciones comerciales	11	X		A	A
2	Inadecuados marcos legales y laborales provocan costos altos para las empresas formales en México.	8	X		A	A
3	Las Reformas de Telecomunicaciones y Energética favorecerán la competencia entre los participantes existentes y los nuevos emprendedores.	4	X		B	B
4	Ineficiencia del Gobierno Mexicano para asegurar el cumplimiento del marco regulatorio de las actividades de económicas.	3	X		A	A
5	Acción ineficiente del Gobierno como rector y prestador de servicios educativos.	9		X	A	A
6	Entendimiento de la promotoría del emprendimiento por parte del Gobierno Federal.	1	X		B	B
7	El poder del Gobierno como cliente con los emprendedores es pobre.	1		X	B	B
8	Tasa de interés preferencial para jóvenes emprendedores.	6		X	B	B
9	La Reforma Fiscal impone cargas tributarias excesivas.	11		X	A	A
10	Las Reformas Estructurales han comenzado una reactivación económica en México.	3	X		A	A
11	Se han ampliado las facultades de la Banca de Desarrollo del Gobierno para otorgar créditos a las Pymes con bajas tasas de interés.	7		X	B	A
12	Las edades de los emprendedores es de 45 y 64 años por no hallar empleo o porque su edad no es aceptable en el mercado laboral.	8	X		B	B
13	Los emprendedores manifiestan un mayor sentido de bienestar que las personas que no están involucradas en la gestión de un negocio propio.	9	X		B	A
14	Existen barreras relacionadas con las características culturales del emprendedor y de su entorno.	11		X	A	A
15	La percepción de la sociedad frente al fracaso inhibe el emprendimiento.	7	X		B	B

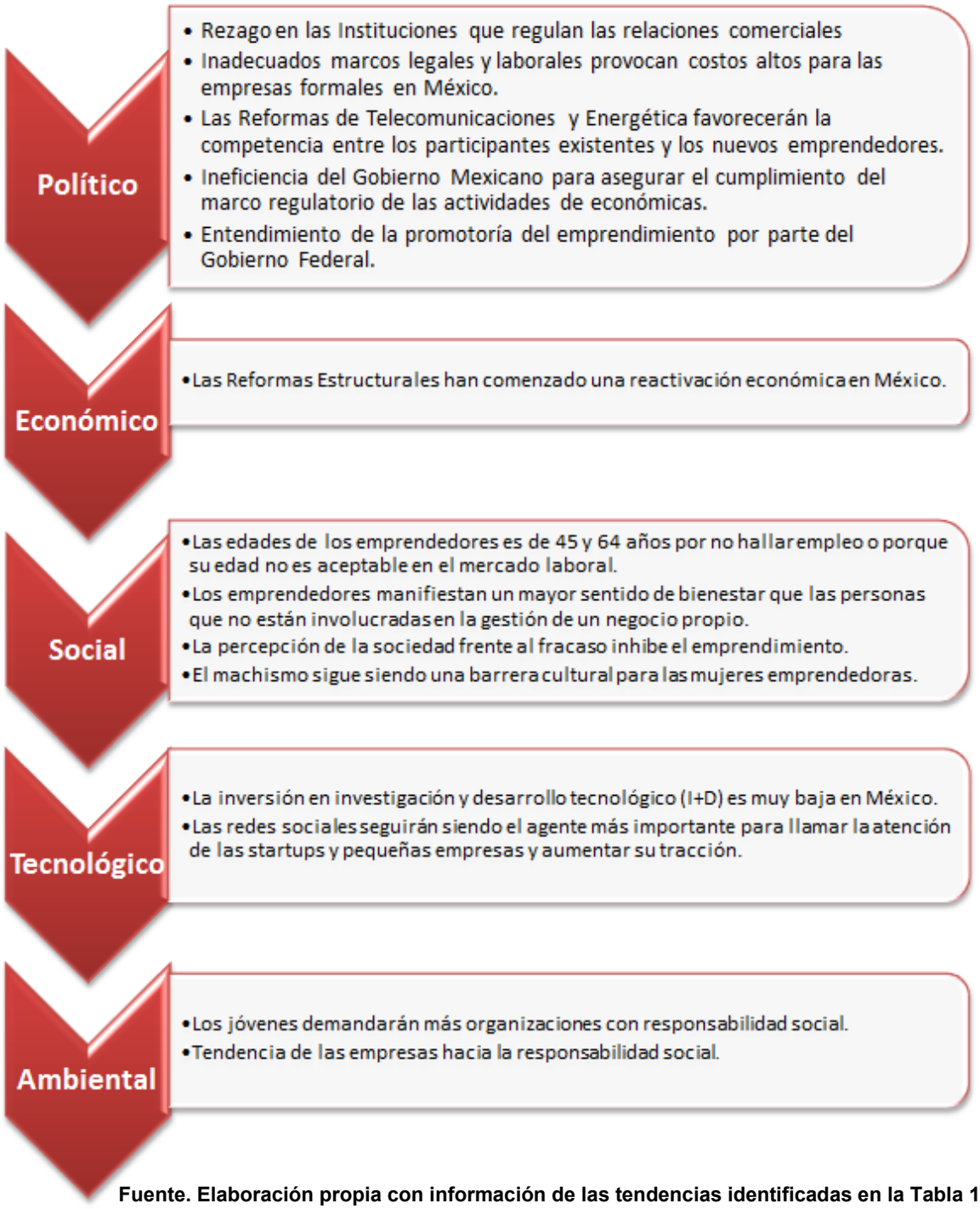
No.	Factor Crítico	No. Veces Nombrado	Tendencia	Incertidumbre	Nivel de Incertidumbre A= Alto B=Bajo	Nivel de Impacto A= Alto B=Bajo
16	La mayoría de los emprendedores no cuentan con estudios de educación superior, así como de habilidades relacionadas con el liderazgo, trabajo en equipo, negociación y comunicación.	10		X	A	A
17	Algunos emprendedores subestiman la industria y entran a competir con grandes multinacionales.	2		X	B	B
18	Los emprendedores desconocen la existencia de programas y servicios ofrecidos por el gobierno y perciben cierta insatisfacción con el acceso a los servicios.	8		X	A	B
19	El machismo sigue siendo una barrera cultural para las mujeres emprendedoras.	2	X		B	B
20	La falta de aplicación de la tecnología, incorporación de mejores prácticas de fabricación e innovación provoca actividades de emprendimiento que no son productivas, no generan un valor agregado, su tiempo de sobrevivencia es corto y con alto costo financiero.	10		X	A	A
21	Los emprendedores mexicanos no planean sus modelos de negocios con avances tecnológicos que los lleve a competir en los mercados internacionales.	5		X	A	A
22	La inversión en investigación y desarrollo tecnológico (I+D) es muy baja en México.	7	X		A	B
23	El uso de la tecnología para el emprendimiento en Atotonilco no es de uso común.	10		X	B	B
24	Las redes sociales seguirán siendo el agente más importante para llamar la atención de las startups y pequeñas empresas y aumentar su tracción.	11	X		A	A
25	La diferencia entre 'negociar' y emprender está en el término sustentabilidad. Las nuevas empresas no son emprendimientos sociales.	9		X	B	B
26	Los jóvenes demandarán más organizaciones con responsabilidad social.	7	X		B	B
27	Tendencia de las empresas hacia la responsabilidad social.	6	X		A	A
28	Los emprendimientos del país con mayor inyección de capital de riesgo o adjudicación de premios económicos son negocios de corte social (por el bien común).	10		X	A	A

Fuente. Elaboración propia con información del análisis PEST-A y de las entrevistas aplicadas.

Tendencias

Las tendencias identificadas en la Tabla 1 forman parte del análisis PEST-A y se presentan en la Figura 1 para facilitar su apreciación.

Figura 1. Tendencias al 2020 en el emprendimiento

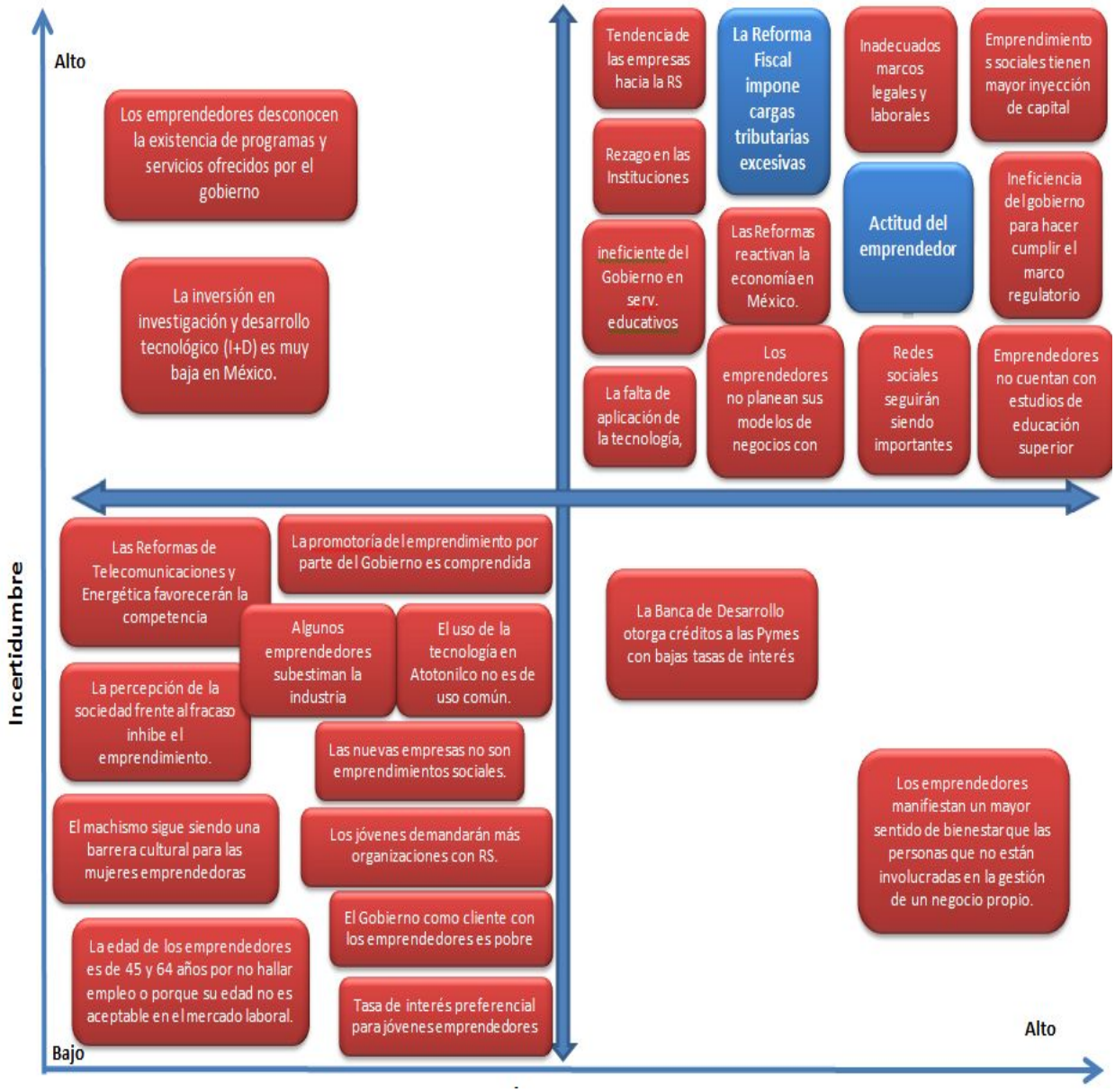


Fuente. Elaboración propia con información de las tendencias identificadas en la Tabla 1.

Incertidumbres

Las incertidumbres clave para la construcción delos escenarios son identificadas utilizando la matriz de impacto/incertidumbre. En cada cuadrante se colocan los factores de la Tabla 1, de acuerdo al nivel de impacto e incertidumbre. El criterio para la selección de las incertidumbres clave es: el factor sea incertidumbre, su nivel de impacto fuera alto (A) así como su nivel de incertidumbre; y que tenga el mayor número de menciones por los entrevistados. Esta matriz se presenta en la Figura 2.

Figura 2. Matriz de impacto/incertidumbre.



Fuente. Elaboración propia con información de las incertidumbres identificadas en la Tabla 1.

En la matriz de impacto/incertidumbre sobresalen dos factores críticos, estos son: 1) La Reforma Fiscal impone cargas tributarias excesivas y 2) La actitud del emprendedor relacionada con los conocimientos, aptitudes, creencias y costumbres.

En este sentido, el primer factor obedece a la pregunta ¿La Reforma Fiscal establecerá una carga tributaria justa y equitativa para las actividades comerciales de emprendimiento en México; o seguirá aumentando excesivamente la carga tributaria a las nuevas empresas afectando sus costos, utilidades y permanencia en el mercado? Por otra parte, el segundo factor refiere el cuestionamiento sobre ¿Las actitud del emprendedor está ligada a la iniciativa y a la acción; basadas en cualidades, conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que le permiten crear una nueva empresa; o lo desalientan y paralizan que imponen barreras para emprender un negocio?

Con relación a la matriz impacto/incertidumbre, se identifican las dos incertidumbres clave: “Actitud del emprendedor” y “Carga Fiscal”. Una vez identificadas las incertidumbres clave se describen los escenarios posibles.

Desarrollo de escenarios, acciones e implicaciones

Con relación a la matriz impacto/incertidumbre se presentan los escenarios plausibles a partir de los cuales se desarrolla la narrativa de cada uno, las acciones que la empresa podría llevar acabo; así como las posibles implicaciones, derivadas de las acciones que se presentas para cada escenario:

Escenario 1. “El éxito de la aventura”. Existe una carga fiscal justa y equitativa que favorece el desarrollo de las actividades comerciales de los emprendedores; quienes a su vez, cuentan con iniciativa y acción basada en aptitudes, actitudes, creencias y costumbres positivas. Las acciones que podría llevar acabo la empresa son: alianzas estratégicas, evaluación del entorno económico, evaluación del PE, su rediseño e inyección de capital. Las implicaciones derivadas de estas acciones que podrían presentarse son: una congruencia con la sustentabilidad, entendimiento entre la dinámica social y el PE, aprobación social, empoderamiento del PE, buena reputación, presencia de marca y armonía social.

Escenario 2. “El lado obscuro de la aventura”. Existe una carga fiscal excesiva Actitud de iniciativa y acción. Las acciones que podría llevar acabo la empresa son: alianzas estratégicas, atención y estudio del entorno económico, buscar facilidades fiscales y obtención de recursos para invertir en el PE, optimizar las iniciativas ciudadanas e impulsar el entendimiento de la dinámica social. Las implicaciones derivadas de estas acciones que podrían presentarse son: el empoderamiento de la acción ciudadana y fuerza de acción del PE

Escenario “La extinción de la aventura”. Existe una carga fiscal excesiva e inequitativa que inhibe el desarrollo de las actividades comerciales de los emprendedores; quienes a su vez, se encuentran con desaliento y parálisis derivado de aptitudes, actitudes, creencias y costumbres desfavorables. Las acciones que podría llevar acabo la empresa son: prever la dificultad de realizar alianzas estratégicas con el gobierno, diseñar estrategias para sostenerse ante la inestabilidad económica, evitar la falta de interés para evaluar el PE y su seguimiento, buscar fuentes de financiamiento para el PE y mantener la congruencia de sus acciones con la sustentabilidad. Las implicaciones derivadas de estas acciones que podrían presentarse son: Evitar la desaprobación social, la mala reputación y el conflicto social

Escenario 4. “La falsa realidad de la aventura”. Existe una carga fiscal justa y equitativa y una actitud de desaliento y parálisis por parte de los emprendedores. Las acciones que podría llevar acabo la empresa son: realizar alianzas estratégicas con personas líderes de la población, evaluar el PE y su rediseño, inyección de capital, difusión del PE y de la marca y comprender la dinámica social. Las implicaciones derivadas de estas acciones que podrían presentarse son: Innovación Social, empoderamiento del PE, mantener la buena reputación de la empresa, obtener presencia de marca y lograr la armonía social

Discusión final y recomendaciones

Uno de los elementos que sobresale en la Misión de Cemex es “….crear valor para nuestras partes interesadas”; entre los que consideran a los habitantes de sus comunidades. Para cumplir con ésta parte de la Misión Cemex creó el CDC, donde ofrece el Programa de Emprendimiento, para ofrecer oportunidades de desarrollo a las

nuevas iniciativas de negocio de los habitantes de la región; mismas que les permitan obtener valor económico y social. Asimismo, la empresa espera mantener la armonía social con los habitantes de sus comunidades, a fin de propiciar un ambiente sano para la el desarrollo de sus actividades productivas.

Por tanto, Cemex realiza una alianza estratégica con el ICATHI para llevar a efecto el programa de emprendimiento en el CDC. Por su parte, el ICATHI es quien tiene a su cargo la inscripción, impartición de cursos y otorgamiento de certificados a las personas que los acreditan. Por otra parte, la empresa ofrece las instalaciones, equipamiento y apoyo económico a los participantes de los cursos para su inscripción; así como de una persona que tiene a su cargo la administración del CDC, donde además del programa de emprendimiento, se ofrecen otros cursos de capacitación para el trabajo.

No obstante, la empresa desconoce el impacto del Programa de Emprendimiento así como el horizonte que puede presentarse en un mediano plazo. De esta forma, con la finalidad de contar con una herramienta que les permita tomar decisiones para determinar el destino del Programa de Emprendimiento, en este trabajo se realiza un estudio prospectivo al 2020; del cual se presenta una síntesis en la siguiente sección.

A través de éste trabajo; de acuerdo a la metodología expuesta, se logró responder a los siguientes cuestionamientos:

¿Cuáles son los principales avances en los factores PEST-A al 2020, que no han sido observados para el PE del CDC? En el análisis PEST-A sobresalen los avances de los siguientes factores:

Políticos. Inadecuados marcos legales y laborales. Ineficiencia del Gobierno Mexicano para asegurar el cumplimiento del marco regulatorio de las actividades económicas y su acción ineficiente como rector y prestador de servicios educativos.

Económicos. Las tasas de interés preferenciales para jóvenes emprendedores. Las Reformas Estructurales han comenzado una reactivación económica en México. La Reforma Fiscal impone cargas tributarias excesivas.

Sociales. Existen actitudes relacionadas con el emprendedor. La percepción de la sociedad frente al fracaso inhibe el emprendimiento. La mayoría de los emprendedores no cuentan con estudios de educación superior, así como la formación

para el desarrollo de habilidades relacionadas con el liderazgo, trabajo en equipo, negociación y comunicación. Se desconoce la existencia de programas y servicios ofrecidos por el gobierno y se perciben cierta insatisfacción con el acceso a los servicios. Las edades de los emprendedores es de 45 y 64 años por no hallar empleo o porque su edad no es aceptable en el mercado laboral. Los emprendedores manifiestan un mayor sentido de bienestar que las personas que no están involucradas en la gestión de un negocio propio.

Tecnológicos. La falta de aplicación de la tecnología y la incorporación de mejores prácticas de fabricación e innovación provoca actividades de emprendimiento que no son productivas, no generan un valor agregado, su tiempo de sobrevivencia es corto y con alto costo financiero. Los emprendedores mexicanos no plantean sus modelos de negocios con avances tecnológicos que los lleve a competir en los mercados internacionales. Las redes sociales seguirán siendo el agente más importante para llamar la atención de las startups y pequeñas empresas para aumentar su tracción.

Ambientales. Los jóvenes demandarán más organizaciones con responsabilidad social. Existe una tendencia de las empresas hacia la responsabilidad social. Los emprendimientos del país con mayor inyección de capital de riesgo o adjudicación de premios económicos son negocios de corte social.

¿Qué incertidumbres críticas habrá que considerar en un horizonte de cinco años? Las incertidumbres críticas identificadas son: 1) La Reforma Fiscal impone cargas tributarias excesivas y 2) La actitud del emprendedor relacionada con los conocimientos, aptitudes, creencias y costumbres.

¿Cuáles son las estrategias que podrían permitir lograr los resultados esperados del Programa? La creación de una empresa propia no repercute sólo en quien la emprende, creando su propio puesto de trabajo, sino que además influye en el crecimiento económico de la zona, generando un tejido empresarial y; en consecuencia, ofreciendo nuevos puestos de trabajo y bienestar social. Por tanto, con la finalidad de que Cemex pueda intervenir para crear valor económico y social entre sus comunidades y la propia empresa, a través del Programa de Emprendimiento, es indispensable decidir si los objetivos sociales de la empresa con sus stakeholders; y en

particular con los habitantes de sus comunidades, son verdaderamente auténticos. De ser así, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Evaluar el impacto actual del programa de emprendimiento y dar seguimiento.
2. Reorientar el programa hacia el emprendimiento social.
3. Consolidar las alianzas estratégicas con dependencias de gobierno (particularmente con el INADEM), con la finalidad de aprovechar las oportunidades que ofrecen al emprendimiento y promover el consumo de los bienes o servicios derivados de las nuevas iniciativas. Con relación al ICATHI, mantener el vínculo sin ceder la responsabilidad de la administración y operación del programa. Establecer vínculo con el CONACYT para participar en el Programa de Estímulos a la Innovación.
4. Fortalecer las relaciones con las IES (UAEH, UTTT, ITESM), derivadas de los convenios de colaboración que tienen para obtener apoyos como: evaluación del desarrollo económico de la región para determinar oportunidades de nuevas iniciativas, impartición de cursos, asesorar y dar seguimiento a emprendedores, incubar iniciativas, transferencia tecnológica, investigación y desarrollo; ente otras.
5. Gestionar recursos para aplicar en infraestructura, equipamiento, personal capacitado y operación del programa de emprendimiento en el CDC.
6. Desarrollo del plan de marketing para promover el CDC y el programa de emprendimiento a fin de hacer presente la marca de Cemex.

Referencias

Axelrod, P. (1997). The evolution of cooperation. Basic Books , New York. Recuperado de:http://www.econ.uba.ar/www/servicios/biblioteca/bibliotecadigital/bd/tesis_doc/serlin.pdf.pdf

Buitrón, H., Hernández, J.F. y Martínez, A. (2015a). Relación de compromiso con los stakeholders y el desarrollo sustentable. Estudios empresariales: Empresa, mercado y entorno empresarial. Agencia DAC.

Buitrón, H., Hernández, J.F. y Martínez, A. (2015b). Los programas de participación social como estrategia para la creación de valor compartido entre las empresas cementeras ubicadas en el municipio de Atotonilco de Tula, Hgo., México y sus

comunidades. Los estudios empresariales en México: una perspectiva multidimensional. Libro electrónico. ISBN 978-607-96671-3-9.

Cemex, (2004). Sustainability Report 2003, Cemex, Monterrey, México.

Cemex, (2008). Annual Report 2007 [Form 20-F, Securities and Exchange Commission, United States], Cemex, Monterrey, México.

Cemex, (2009). Sustainable Development Report 2008, Cemex, Monterrey, México

Cemex, (2010). Informe de Desarrollo Sustentable 2009, Cemex, Monterrey, México.

Cemex (2011) Report, Cemex, Monterrey, México.

Cemex, (2012). Sustainable Development Report 2011, Cemex, Monterrey, México.

Cemex, (2013). Cemex 2012 20-F Report, Cemex, Monterrey, México.

Cemex (2016) LATAM Holdings. Recuperado de http://www.cemexlatam.com/ES/AcercaNosotros/NuestraVision.aspx

CEPAL, (2002). Panorama de la inserción internacional de América Latina y el Caribe, 2000-2001, Santiago de Chile, CEPAL

Holcim, (2013). Annual Report 2012 Holcim Ltd, Jona, Suiza.

Krick, T., Forstater, M., Monaghan, P. et al. (2005). De las palabras a la acción. El compromiso con los stakeholders. Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés. Accountability, United Nations Environment Programme, Stakeholder Research Associates Canada Inc. Recuperado de: http://www.accountability.org/images/content/2/0/204.pdf

Vera Martínez, P. (2013). La industria del cemento entre la sustentabilidad. México, D.F.: Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Nacional Autónoma de México.

Estudiantes que cursan materias de Emprendedurismo en la Universidad Autónoma de Aguascalientes y su intención emprendedora

Bogar García Martínez
Felipe de Jesús Salvador Leal Medina
Irery Iveth Melchor Durán

Resumen

Los resultados de la investigación contribuyen a la generación de conocimiento en emprendedurismo. El objetivo de esta investigación es conocer el efecto que tienen las siguientes variables sobre la Intención emprendedora: actitud personal, control percibido de la conducta, valoración del medio ambiente cercano. Se tiene que la intención emprendedora es una convicción de tener una intención de establecer un nuevo negocio (Thompson, 2009), entendiendo que la actitud personal se refiere al grado en que una persona tiene una valoración favorable o desfavorable de una conducta (Ajzen, 1991), Liñán et al. (2013) dice que el control percibido de la conducta, es: "la facilidad o dificultad percibida para convertirse en emprendedor" (p. 77), Liñán et al. (2013) indica que la "valoración sobre el emprendedurismo que tengan las personas cercanas y significativas para el individuo mismo, las cuales pueden influir en estimular o desestimular su carrera emprendedora" (p. 83). Se aplicaron 309 cuestionarios a alumnos que cursaron la materia de desarrollo de emprendedores, lo que equivale a un 80% de la población de estudio. Se utilizó el modelo de regresión lineal múltiple por el método de mínimos cuadrados, teniendo como resultado que la actitud personal, el control percibido de la conducta y la valoración del medio ambiente cercano tienen un efecto significativo y positivo para explicar la intención emprendedora con un valor $p < 0.01$.

Palabras clave: Intención emprendedora, teoría de la conducta planeada, actitud personal.

Introducción

Antecedentes

En este estudio se aborda la Intención emprendedora adaptando el modelo elaborado por Liñán, Nabi y Krueger (2013) tomando como variable dependiente la intención emprendedora y como variables independientes la: actitud personal, control percibido de la conducta y la valoración del medio ambiente cercano. Se midió la relación de las variables independientes respecto a la dependiente en jóvenes estudiantes de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, que cursaron la materia de desarrollo de emprendedores.

Justificación.

La medición de la Intención emprendedora es una herramienta importante para evaluar los esfuerzos por parte de instituciones educativas para promover que los jóvenes se conviertan en empleadores, ya que ante la ausencia de una intención de emprender la probabilidad de que un estudiante se convierta en empresario disminuye, por ello es de vital importancia realizar estudios sobre las intenciones de emprendimiento durante la vida académica de los alumnos. Para las instituciones educativas influir en la intención emprendedora se vuelve una de las formas más efectivas de incrementar la probabilidad de emprendimiento en el futuro, ya que, una vez que los alumnos egresan de la educación formal se pierde todo el poder de influencia.

Planteamiento del Problema.

Actualmente los organismos públicos y privados de índole educativa, invierten grandes cantidades de dinero en la promoción de la carrera emprendedora como una opción de vida, pero, ¿Se están implementando las estrategias adecuadas para influir en la intención emprendedora de las personas?

En México se encontró poca evidencia de estudios empíricos que aborden los factores que influyen la intención emprendedora desde un modelo central, la mayoría de los estudios encontrados sobre el tema del emprendimiento de jóvenes en México se refieren a espíritu emprendedor, cultura y emprendimiento y vocación emprendedora (Rangel, Gutiérrez & Escobar, 2014; Ornelas, González, Olvera, & Rodríguez, 2015; Fernández-Serrano & Liñán, 2014; Olmos, 2011; Olmos, Zacarías & Huertas, 2014) tomando en cuenta variables como las habilidades o características del individuo, este tipo de variables han demostrado un efecto sobre los constructos de actitud personal y control percibido de la conducta en Liñán et al. (2013) y Liñán, Urbano & Guerrero (2011). Por lo tanto se presenta una oportunidad de investigación en los factores que tienen un efecto directo sobre la intención emprendedora, una vez estudiados estos factores directos se podrán estudiar modelos completos de relaciones entre variables y como éstas influyen entre sí, el tener un modelo que indique la forma en la que se puede influir en la intención emprendedora ya sea directa o indirectamente, esclarece el camino que hay que seguir para poder influir efectivamente en la intención emprendedora de los jóvenes.

Objetivos del trabajo

Conocer el efecto que tienen las siguientes variables sobre la Intención emprendedora:

- Actitud personal.
- Control percibido de la conducta.
- Valoración del medio ambiente cercano.

Hipótesis.

H1. La Actitud personal influye positivamente en la Intención emprendedora.

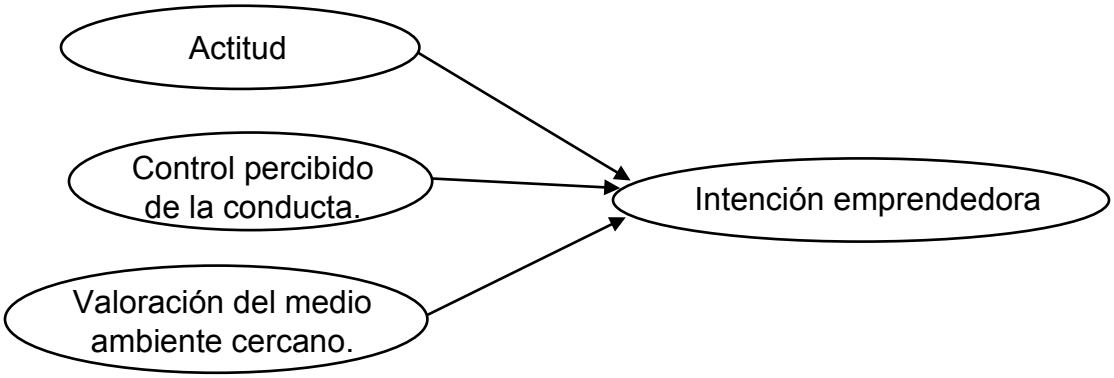
H2. El Control percibido de la conducta influye positivamente en la Intención emprendedora.

H3. La Valoración del medio ambiente cercano influye positivamente en la Intención emprendedora.

Marco Teórico.

Para efectos del estudio se eligió el modelo central de intención emprendedora, adaptando el modelo elaborado por Liñán et al. (2013) quienes plantean una serie de vínculos entre siete distintas variables las cuales tienen un efecto directo o indirecto sobre la intención emprendedora, de estas siete variables se eligieron tres variables (actitud personal, el control percibido de la conducta y la valoración del medio ambiente cercano), en la figura 1 se puede apreciar el modelo teórico.

Figura 1. Modelo Teórico.



Fuente: elaboración propia.

Intención emprendedora

Se utilizará para este estudio una definición más general desarrollada por Thompson (2009) quien indica que la Intención emprendedora es “una convicción

personal y reconocida de tener la intención de establecer un nuevo negocio y conscientemente planear hacerlo en algún momento en el futuro" (p. 687).

Actitud personal

Ajzen (1991) plantea que "la actitud hacia un determinado comportamiento se refiere al grado en que una persona tiene una evaluación o valoración favorable o desfavorable de la conducta en cuestión" (p. 188), por lo tanto "una actitud personal para convertirse en emprendedor se refiere a la valoración positiva sobre la puesta en marcha de una nueva empresa" (Liñán et al., 2013, p. 77). Para efectos de este estudio se utilizará esta última definición.

Control percibido de la conducta

En este estudio se tomará en cuenta la definición de Liñán et al. (2013) sobre el control percibido de la conducta, quien indica que es: "la facilidad o dificultad percibida para convertirse en emprendedor" (p. 77). Cabe aclarar que esa facilidad o dificultad "supone un reflejo de la experiencia del pasado, así como los impedimentos y obstáculos que se prevén puedan suceder" (Ajzen, 1991, p. 188).

Valoración del medio ambiente cercano

En algunos estudios donde se comparan dos muestras de distintos países se ha encontrado una relación directa entre la valoración del medio ambiente cercano y la intención emprendedora en alguna de las dos muestras (Liñán et al., 2013; Liñán et. al., 2011). Liñán et al. (2013) indica que este constructo es la "valoración sobre el emprendedurismo que tengan las personas cercanas y significativas para el individuo mismo, las cuales puede influir en estimular o desestimular su carrera emprendedora" (p. 83).

Método

Materiales

El estudio fue realizado en la Universidad Autónoma de Aguascalientes, en la ciudad de Aguascalientes, México. La Universidad cuenta con 18,218 alumnos de licenciatura (pregrado), de los cuales 385 cursaron la materia de desarrollo de emprendedores, al final de la materia participan en un evento llamado “muestra emprendedora”, en donde preparan un plan de negocios de una nueva empresa y lo exponen a compañeros, maestros y públicos en general. Del total de los alumnos que cursaron dichas materias se encuestaron 309 alumnos, lo que equivale a un 80% de la población de estudio.

Métodos

El enfoque es cuantitativo, de tipo descriptivo y exploratorio en el cual se analizó el efecto de la actitud personal, el control de la conducta percibido y la valoración del medio ambiente cercano sobre la Intención emprendedora de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Aguascalientes que habían cursado la materia de desarrollo de emprendedores, cabe señalar que los estudiantes entrevistados pertenecían a 12 carreras distintas.

Para medir las distintas variables se adaptó el cuestionario que diseñado por Liñán et al., (2013).

El modelo está constituido por tres constructos (actitud personal, el control percibido de la conducta y la valoración del medio ambiente cercano) los cuales tienen un efecto sobre la variable dependiente (intención emprendedora). Las variables fueron medidas con una escala Likert donde 1 es totalmente de desacuerdo y 7 es totalmente acuerdo.

Análisis de resultados

Fiabilidad de los ítems:

El alfa de cronbach indica un .866 de confiabilidad de los ítems para medir todas las variables, con lo que indica que la escala que se utilizó es fiable (Nunnaly & Bernstein, 2004).

Tabla 1. Estadísticos de fiabilidad general del conjunto de ítems.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.866	14

Fuente: elaboración propia.

Además del alfa de cronbach general de todos los ítems que se utilizaron para el estudio, se realizó un análisis por cada constructo, para ver la consistencia interna de los ítems por cada variable, la cual se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Estadísticos de Fiabilidad desglosado por ítem.

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Estoy dispuesto a hacer cualquier cosa para ser un emprendedor	.569	.855
Yo haría cualquier esfuerzo para empezar y mantener mi propio negocio	.615	.852
Estoy determinado a crear un nuevo negocio en el futuro	.542	.856

Mi meta profesional es la de ser emprendedor	.607	.852
Si yo tuviera la oportunidad y los recursos, me encantaría iniciar un negocio	.528	.858
Ser emprendedor me daría una gran satisfacción	.646	.852
Para mí ser emprendedor tiene más ventajas que desventajas	.558	.855
Soy capaz de controlar el proceso de creación de un nuevo negocio	.567	.855
Si intento iniciar un nuevo negocio, tendría una alta probabilidad de tener éxito	.573	.855
Yo conozco todos los detalles prácticos necesarios para iniciar un negocio	.435	.862
La valoración de mi familia sobre el emprendedurismo está por arriba de otras actividades y profesiones	.427	.863
Mis amigos valoran el emprender negocios mucho más que otras actividades y profesiones	.390	.865
Mis colegas valoran mucho más el emprender negocios que otras actividades y profesiones	.433	.862
Iniciar un negocio y mantenerlo sería fácil para mí	.485	.859

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 3 se observa el alfa de cronbach por cada variable. La intención emprendedora, actitud personal, control percibido de la conducta y la valoración

del medio ambiente cercano tienen una alfa de cronbach mayor al 0.6 lo cual indica que tienen una fiabilidad suficiente.

Tabla 3. Fiabilidad de los ítems por cada variable.

Variable	**No. de ítems.**	**Alfa de Cronbach**
Intención Emprendedora	4	0.720
Actitud Personal	3	0.735
Control percibido de la conducta	4	0.690
Valoración del medio ambiente cercano.	3	0.633

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 4 se observan los resultados de las correlaciones entre las variables, en donde intención emprendedora tiene correlación significativa con todas las variables.

Tabla 4. Correlaciones entre las variables.

		Intención emprendedora	Actitud personal	Control percibido de la conducta	Valoración del medio ambiente cercano
Intención emprendedora	Correlación de Pearson	1	.745**	.645**	.436**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000

	N	306	306	306	306
Actitud personal	Correlación de Pearson	.745**	1	.491**	.338**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000
	N	306	306	306	306
Control percibido de la conducta	Correlación de Pearson	.645**	.491**	1	.450**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000
	N	306	306	306	306
Valoración del medio ambiente cercano	Correlación de Pearson	.436**	.338**	.450**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	
	N	306	306	306	306

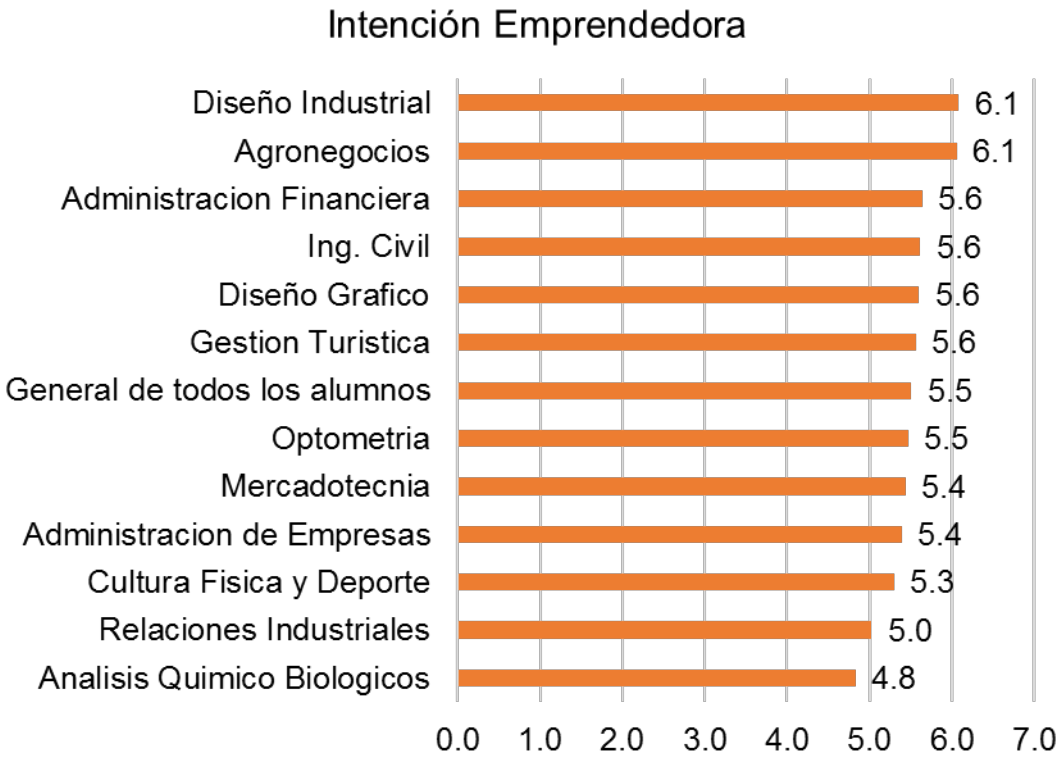
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: elaboración propia.

Se realizó un análisis descriptivo de los datos y se observó que en general la intención emprendedora es de 5.5, así como que existen seis carreras que tienen una intención emprendedora por arriba de la media: gestión turística, diseño gráfico, ingeniería civil, administración financiera, agronegocios y diseño industrial, mientras que otras seis carreras tienen una intención emprendedora menor a la

media general de los alumnos: análisis químico biológicos, relaciones industriales, cultura física y deporte, administración de empresas, mercadotecnia y optometría (ver figura 2).

Figura 2. Intención emprendedora por carrera que estudiaron los alumnos.



Fuente: elaboración propia.

Finalmente al realizar el análisis de regresión lineal múltiple por el método de mínimos cuadrados se encontró que la variable de actitud personal del estudiante hacia el emprender tiene un efecto significativo y positivo para explicar la intención emprendedora con un valor $p < 0.01$, del mismo modo influyen el control percibido de la conducta y la valoración del medio ambiente cercano.

Tabla 6. Análisis de regresión lineal múltiple por el método de mínimos cuadrados.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	-.647	.255		-2.538	.012
	Actitud personal.	.611	.043	.549	14.226	.000
	Control percibido de la conducta.	.389	.048	.329	8.086	.000
	Valoración del medio ambiente cercano.	.103	.038	.102	2.703	.007

a. Variable dependiente: Intención Emprendedora

Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

Las variables que tienen un efecto positivo en la convicción que tienen los alumnos de iniciar una empresa en el futuro (intención emprendedora) son: su actitud positiva hacia emprender (actitud personal), la percepción de sí mismos de que tan difícil o tan fácil sería convertirse en emprendedor (control percibido de la conducta) y la valoración sobre el emprendedurismo que tengan las personas cercanas a ellos (valoración del medio ambiente cercano), ya que estas variables también tienen un efecto positivo en la intención emprendedora, por lo tanto no se rechazan (se aceptan) las hipótesis H1, H2 y H3.

Ahora sabemos que las variables que influyen directamente en la Intención Emprendedora: actitud personal, control percibido en la conducta y valoración del medio ambiente cercano, se sugiere que las instituciones educativas las conozcan y utilicen para aumentar la intención emprendedora durante la vida escolar de los

estudiantes, mientras que se deberá reconsiderar la forma en que la universidad intenta incrementar la intención emprendedora entre sus alumnos, ya que, Olmos & Castillo, (2007) afirman:

> La actitud emprendedora de los estudiantes declina a medida que estos avanzan en su ciclo académico y se aproximan al contacto con la realidad laboral. Los resultados obtenidos nos obligan a hacer autocrítica, ya que la Universidad no está cumpliendo con su papel de incubadora de ideas de negocio y de incentivar la actitud emprendedora entre sus estudiantes. (p.110)

Recomendaciones

En futuros trabajos desarrollar estrategias para incrementar la intención emprendedora de los estudiantes, mediante las tres variables que la influyen: actitud personal, control percibido en la conducta y valoración del medio ambiente cercano.

Realizar el estudio de Intención emprendedora de forma longitudinal, especialmente antes y después de que cursen estudios sobre emprendedurismo.

Realizar el estudio considerando un modelo más robusto, para evaluar las relaciones entre distintas variables que formen todo un modelo de intención emprendedora.

Mejorar el modelo utilizando un tipo de regresión diferente al de mínimos cuadrados o utilizar un modelo estadístico que lleve a explicar las relaciones entre las diferentes variables que intervienen en la intención emprendedora.

Referencias

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*, 179-211.

Ajzen, I. (2001): “Nature and Operation of Attitudes”, *Annual Review of Psychology, 52*, 27-58.

Bird, B. (1988): “Implementing Entrepreneurial Ideas: the Case for Intention”, *Academy of Management Review, 13*(3), 442-453 .

Fernández-Serrano, J., & Liñán, F. (2014). Culture and Entrepreneurship: The Case of Latin America. *Innovar*, vol. 24, Edición Especial 2014, 169-180.

Gelderen, B, Pragg, MV, Bodewes, P, & Gils, AV. (2007). Explaining entrepreneurial intentions by means of the theory of planned behavior. *Career Development International*, 13(6), 2008.

Hmielski, K. M., & Corbett, A. C. (2006). Proclivity for improvisation as a predictor of entrepreneurial intentions. *Journal of Small Business Management*,*44*(1), 45.

Kaijun, Y., & Sholihah, P. I. (2015). A comparative study of the Indonesia and Chinese educative systems concerning the dominant incentives to entrepreneurial spirit (desire for a new venturing) of business school students. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, *4*(1), 1-16.

Krueger, N. F., & Carsrud, A. L. (1993). Entrepreneurial intentions: applying the theory of planned behaviour. *Entrepreneurship & Regional Development*, *5*(4), 315-330.

Liñán, F., Nabi, G., & Krueger, N. (2013). British and Spanish entrepreneurial intentions: A comparative study. *Revista de economía Mundial*, (33), 73-103.

Liñán, F., Urbano, D., & Guerrero, M. (2011). Regional variations in entrepreneurial cognitions: Start-up intentions of university students in Spain. *Entrepreneurship and Regional Development*, *23*(3-4), 187-215.

Nieuwenhuizen, C. & Swanepoel, E., 2015, 'Comparison of the entrepreneurial intent of master's business students in developing countries: South Africa and Poland', Acta Commercii 15(1), Art. #270, 10 pages. http://dx.doi. org/10.4102/ac.v15i1.270.

Niţu-Antonie, R.D. and Feder, E.S., 2015. The Role of Economic Academic Education on Entrepreneurial Behaviour. Amfiteatru Economic,17(38), pp. 261-276

Nunnally J, Bernstein I. 1994. Psychometric theory. 3rd edition. New York: McGraw-Hill, Inc.

Ornelas, C. E. C., González, L. E. C., Olvera, M. D. L. Á. S., & Rodríguez, M. D. C. L. (2015). El Espíritu Emprendedor y un Factor que Influencia su Desarrollo Temprano. *Conciencia Tecnológica*, (49), 46-51.

Olmos, R. E. (2011). Análisis de la intención emprendedora en estudiantes universitarios a través de los rasgos de personalidad. *Multiciencias*, *11*(1).

Olmos, R. E., & Castillo, M. Á. S. (2007). La Actitud personal durante la vida académica de los estudiantes universitarios. *Cuadernos de estudios empresariales*, *17*, 95-116.

Olmos, R. E., Zacarías, H. M. M., & Huertas, H. P. (2014). Rasgos de personalidad innovación y autoestima en la intención emprendedora de estudiantes universitarios. *Multiciencias*, *12*.

Rangel, V. M., Gutiérrez, R. R., & Escobar, F. M. M. (2014). Measurement of the Entrepreneurial Spirit and Determination of the Factors that Boost It in a Mexican University Located in the Laja-Bajio Region. *Europa Regionum*, *20*, 51-69.

Robledo, J. L. R., Arán, M. V., Sánchez, V. M., & Molina, M. Á. R. (2015). The moderating role of gender on entrepreneurial intentions: A TPB perspective. *Intangible Capital*, *11*(1), 92-117.

Picazo-Vela, S., Ramírez-Goñi, P. N., & Luna-Reyes, L. F. (2014). Comercio electrónico y emprendimiento: un análisis aplicando la teoría del comportamiento planeado. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*.

Shapero, A. (1984). The entrepreneurial event. In C. A. Kent (Ed.). The environment for entrepreneurship. Lexington: Lexington Books.

Thompson, E. R. (2009). Individual entrepreneurial intent: Construct clarification and development of an internationally reliable metric. *Entrepreneurship Theory and Practice*, *33*(3), 669-69

Las políticas públicas estatales para el emprendimiento en México, un análisis cualitativo

Virginia Guadalupe López Torres

Luis Ramón Moreno Moreno

María Enselmina Marín Vargas

Resumen

La ponencia realiza un inventario de las políticas públicas diseñadas y aplicadas por los gobiernos de los 32 estados que conforman México. Específicamente se determina la presencia o ausencia de políticas en forma de leyes y reglamentos, financiamiento y fondos, programas, dependencias exclusivas y especializadas e infraestructura. Dicha presencia se califica en forma positiva donde cada estado puede obtener un máximo de siete y mínimo de cero. Destacan Puebla por calificar en cero y Baja California, Morelos y Yucatán con cinco de calificación, los de mayor puntaje. En general se infiere que el emprendimiento no es un tema en la agenda pública de los gobiernos estatales.

Palabras clave: Emprendimiento, políticas públicas, estados

Introducción

Los desafíos y el modelo económico de la globalización demandan elevada capacidad emprendedora, hecho que desencadeno el origen de un nuevo paradigma que al mismo tiempo es complementario y yuxtapuesto con la competitividad: la economía del emprendimiento, misma que ensalza virtudes como la creatividad, la proactividad, y la motivación, todas ellas básicas para el progreso (Santos, de la O y Guzmán, 2013).

En la economía del emprendimiento el papel de los emprendedores es clave, dado que contribuyen al surgimiento de empresas innovadoras, que crean bienes y servicios propiciando la generación de un mayor valor añadido para impulsar el proceso de crecimiento económico (Santos, de la O y Guzmán, 2013).

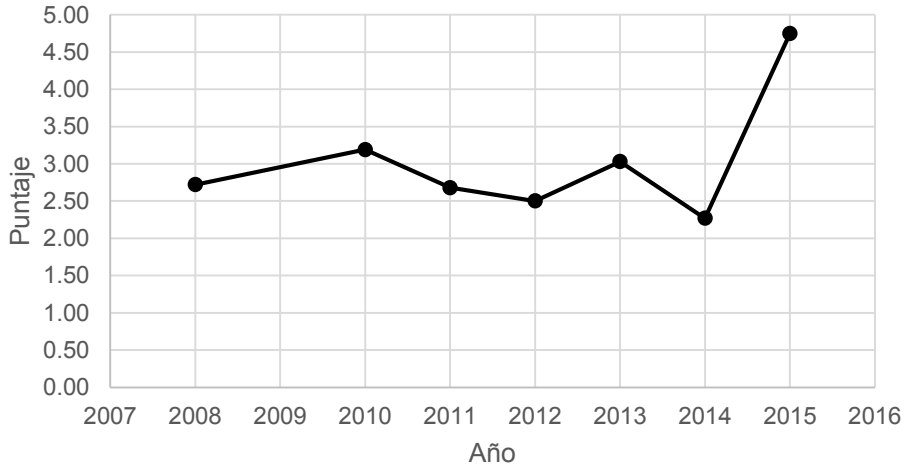
Por ello, ante la crisis económica que vive actualmente México, el emprendimiento debe considerarse como una solución.

Para Sánchez y Pérez (2015) el emprendimiento es un término poliédrico que lleva implícito un dinamismo, una generación de ideas, una búsqueda de efectos beneficiosos sobre el conjunto de la economía y de la sociedad.

Actualmente, el emprendimiento es un soporte integral y sinérgico, que involucra a una serie de actores, destacando al gobierno (local, regional y nacional), por su responsabilidad de aplicar las políticas públicas socioeconómicas y de emprendimiento como factor natural en sus agendas, a fin de brindar las condiciones necesarias para que el emprendimiento sea un tema protagónico (Salinas y Osorio, 2012).

Empero en México, el tema del emprendimiento ligado a políticas públicas es incipiente, en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 no aparece. Además, según los resultados de 2008 a 2015 del *Global Entrepreneurship Monitor* (GEM) en relación a la variable: políticas y apoyo gubernamental se tiene una puntuación promedio de 3.2 (figura 1), cuyo comportamiento se presenta como errático, aunque con tendencia positiva.

Figura 1. Políticas y Apoyo Gubernamental



Fuente: Elaboración propia con datos de GEM varios años.

Este escenario, sin duda requiere de cambios a fin de dinamizar la economía, en tal sentido Murillo y Santillán (2015) apoyados en Formichella (2002) señalan que el emprendimiento como tendencia colabora de forma beneficiosa en el desarrollo de productos y comunidades, mediante la creación de empresas, generación de autoempleo, fortalecimiento de las empresas existentes; generalmente implica cambios y se requiere también la necesidad de actitudes emprendedoras en los agentes de desarrollo.

El emprendimiento resulta ser una de las fórmulas adoptadas para enfrentar las épocas de crisis, de cambio y de incertidumbre a las que se someten las distintas sociedades (Toca, 2010).

Por otra parte, Ács, Szerb y Autio (2016) crearon el Índice Global de Emprendimiento (GEI por las siglas en inglés), mismo que proporciona una visión detallada de la salud de las naciones respecto a su ecosistema empresarial, desarrollaron un índice compuesto que en sí es una herramienta para que los políticos comprendan las fortalezas y debilidades que presentan sus países a fin de que puedan poner en práctica políticas que fomenten el emprendimiento productivo; el índice está diseñado para ayudar a los gobiernos a aprovechar el poder del espíritu empresarial para el desarrollo económico sostenible.

El GEI se construye a partir de 14 pilares agrupados en tres subíndices denominados 3As (ver tabla 1): *Entrepreneurial Attitudes Pillars* (ATT), *Entrepreneurial Abilities Pillars* (ABT) y *Entrepreneurial Aspirations Pill*ars (ASP). El GEI reconoce que para operar los empresarios requieren de ciertas condiciones, entre las cuales se destaca que el gobierno debe proporcionar apoyo, crear regulaciones flexibles y hacer cumplir el estado de derecho (Ács, Szerb y Autio, 2016).

Tabla 1. Pilares del GEI por subíndices

Entrepreneurial Attitudes Pillars (ATT)	Entrepreneurial Abilities Pillars (ABT)	Entrepreneurial Aspirations Pillars (ASP)
Opportunity Perception	Opportunity Startup	Product Innovation
Startup Skills	Technology Absorption	Process Innovation
Risk Acceptance	Human Capital	High Growth
Networking	Competition	Internationalization
Cultural Support		Risk Capital.

Fuente: elaboración propia con información de Ács, Szerb y Autio (2016).

Los resultados del GEI 2016 (tabla 2) ilustran que México se ubica en la posición 87[1] –de un total de 132-, cuyos resultados muestran que el ecosistema empresarial del país tiene fortalezas en la percepción de oportunidades, redes, oportunidad de inicio e innovación de producto, pero el ecosistema sufre de cuellos de botella claros en absorción de tecnología, internacionalización, capital humano, rápido crecimiento y apoyo cultural. Resumiendo, en México la fuerza está principalmente en las actitudes, sus cuellos de botella se concentran sobre todo en las aspiraciones; sin embargo, notables cuellos de botella también se encuentran en actitudes y habilidades. Parece que México necesitaría un amplio programa de políticas públicas coordinadas para hacer frente a sus cuellos de botella sin menoscabo de sus puntos fuertes (Ács, Szerb y Autio, 2016).

Tabla 2. México en el GEI 2016

GEI posición	ATT	ABT	ASP	GEI
87	40.8	20.8	21.3	27.6

Fuente: Ács, Szerb y Autio (2016, p. 56).

[1] Trece países de la región de América Latina y el Caribe están mejor posicionados que México. Chile es el país mejor valorado, se ubica a nivel global en la posición 16.

A nivel país, México cuenta con políticas federales claras para el emprendimiento, corresponde al Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) instrumentar, ejecutar y coordinar la política nacional de apoyo incluyente a emprendedores, particularmente administrando el fondo nacional emprendedor, mismo que cuenta con diversas categorías y un amplio abanico de convocatorias que permitirían a los emprendedores del país solicitar apoyos para crear, fortalecer y hacer más competitivas a sus empresas.

Sin embargo, como lo señalan tanto el GEI y el GEM estas políticas públicas son insuficientes para impulsar el desarrollo de emprendimientos, además considerando que estos instrumentos basan sus estudios en datos nacionales, es pertinente determinar si los gobiernos estatales tienen políticas que coadyuven con las federales y propiciar mayores y mejores emprendimientos.

En este sentido, la pregunta guía del estudio es ¿los 32 estados del país aplican políticas públicas para impulsar los emprendimientos?, es decir, el objetivo es determinar si los estados aplican políticas, y der así caracterizarlas y calificarlas como medio para valorar la importancia que tiene en la praxis y/o agenda pública el tema del emprendimiento.

Este análisis se justifica dado que en los últimos años el crecimiento económico del país es decepcionante, ya hoy día se está en presencia de una desaceleración económica, lo que hará repuntar el desempleo. Escenario que puede afrontarse con emprendimiento, siempre que las políticas públicas lo impulsen.

La ponencia se integra de cinco apartados empezando por el presente destinado a la introducción, seguido del marco teórico donde se presentan definiciones y se aborda el ecosistema emprendedor; posteriormente se define el método indicando como se obtuvo la información y cómo se calificó. Luego se ilustran los resultados resaltando la agrupación de Estados de acuerdo a sus calificaciones y por último se emiten conclusiones destacando los principales hallazgos.

Marco teórico

Este apartado ilustra estadísticas de empleo y los principales conceptos soporte para la definición de la tipología de las políticas públicas estatales que impulsan el emprendimiento, mismas que soportan la clasificación de los estados respecto al funcionar como impulsores, inhibidores o espectadores del emprendimiento.

La Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) de 2015 indica que de 2010 a 2015 la Población Económicamente Activa (PEA) promedia los 51 millones, de los cuales se encuentra empleada 48.4 millones. La PEA desocupada representa el 5% durante el periodo. Entre las estadísticas a destacar debe indicarse que el 23% de la PEA total percibe entre 1 y 2 salarios mínimos por semana (SMS); el 21% percibe más de dos y hasta tres SMS; el 15% ingresa más de tres y hasta cinco SMS y sólo el 7% ingresa más de cinco SMS (tabla 3). Ello representa que el 44% de la PEA percibe un ingreso entre los 4 y 12 dólares por semana de trabajo, Ingreso que apenas le permite subsistir y que refleja el problema económico que se vive en México. Adicionalmente debe indicarse que durante el mismo periodo las estadísticas señalan que tan sólo el 4.2% de la PEA son empleadores y los trabajadores por cuenta propia representaron el 21.4% (figura 2). Asimismo en promedio 110 mil personas al año cerraron un negocio propio (figura 3).

Tabla 3. Ingresos promedio de 2010 a 2015 de la PEA en México

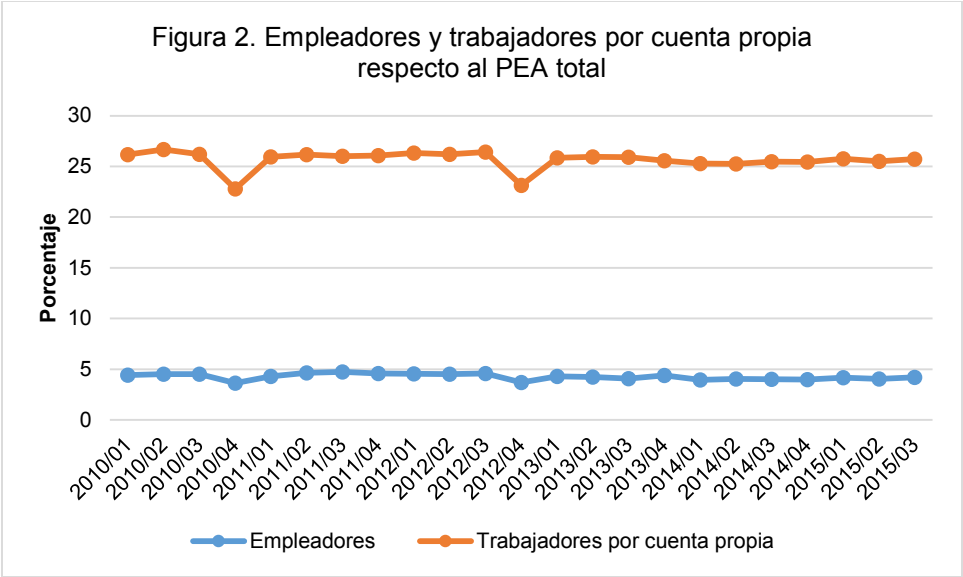
SMS	Salario en dólares*	Proporción de la PEA
1 a 2	4 a 8	23
Más de 2 a 3	Más de 8 a 12	21
Más de 3 a 5	Más de 12 a 20	15
Más de 5	Más de 20	7

*Tipo de cambio 18.14 pesos por dólar, según SAT (19/02/ 2016).

Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2015).

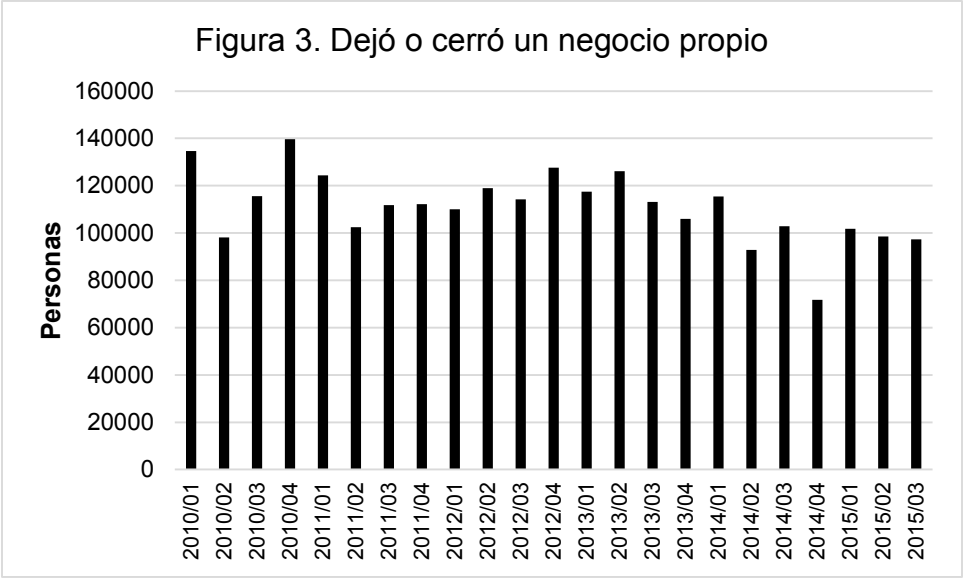
De la PEA desocupada el 83% según su edad se ubica entre los 15 y 44 años, donde el 38% es gente joven de entre 15 a 24 años y 45% gente entre los 25 y 44 años, en ambos grupos se encuentran personas que puede aportar conocimiento, experiencia, creatividad, entusiasmo entre otros a la masa laboral y al país (figura 4).

Figura 2. Empleadores y trabajadores por cuenta propia respecto al PEA total

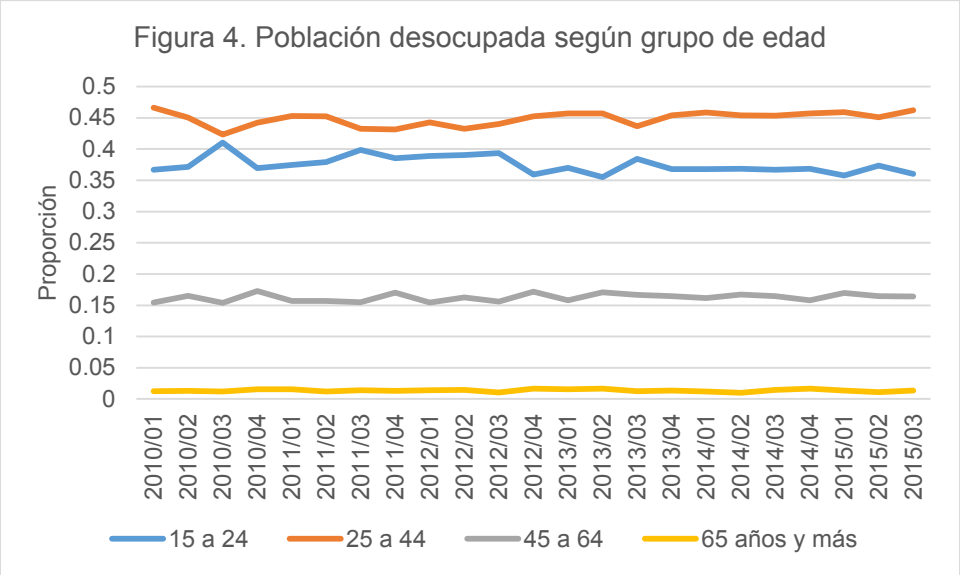


Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2015).

Figura 3. Dejó o cerró un negocio propio



Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2015).



Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (2015).

Considerando este escenario y los señalamientos de Martínez y Larrambebere (2015) que hacen referencia a la Estrategia Europea del Empleo de 1997, como primer intento de coordinación de políticas de empleo a nivel comunitario, donde las instituciones europeas promovieron el espíritu de empresa y el emprendimiento como medidas de creación de empleo y crecimiento económico; surge la pregunta que están haciendo en el país los gobiernos estatales para revertir este escenario.

Es importante señalar que el emprendimiento entendido como la creación de empresas puede explicarse a partir de diversos enfoques, partiendo de aquellos que le atribuyen las características individuales y las motivaciones de los empresarios, hasta las que lo asocian con el ambiente macroeconómico y la situación del mercado laboral (Ramírez, Bernal y Fuentes, 2013).

Pérez (2014, p.129) señala que “no existe una clara diferenciación entre los conceptos de emprendimiento y de autoempleo”, aunque existe un cruce fenomenológico responden a conceptos distintos. Asimismo Pérez indica que el emprendimiento surge de un deseo de crear una estructura que genere valor a

todos los involucrados (*stakeholders*) desde los propietario(s), clientes, proveedores, empleados y comunidad. Puntualizando emprendimiento es “la intención y puesta en marcha de una aventura empresarial cuyos objetivos primordiales son la aportación de valor añadido y el crecimiento” (Pérez, 2014, p. 132).

Para Toca (2010) los emprendimientos pueden ser colectivos, vecinales, públicos y sociales. Además Toca argumenta con base en Cooney y Kidney (2008) que el interés en el tema del emprendimiento en los países en desarrollo -como México-, se refleja en sus políticas de gobierno, en el caso de las políticas de emprendimiento estas deben buscar crear un ambiente y sistema de apoyo para promover el surgimiento de nuevos empresarios y el inicio de nuevas empresas.

Antes de continuar es preciso señalar que se reconoce que la iniciativa empresarial se produce en un contexto de sistemas. En tal sentido, Voelker (2012) apoyado en una serie de autores argumenta que una serie de acciones interactuando como subsistemas generan un circuito virtuoso tanto en economías avanzadas como emergentes, en principio el nivel de capital humano e infraestructura conducen a (o inhiben) la creación de conocimiento, misma que impulsa la innovación y esta a su vez estimula el desarrollo de la nueva empresa, por último, este eslabón conduce al empleo y el crecimiento económico.

Sánchez y Pérez (2015) con base en el Libro Blanco de la Iniciativa Emprendedora, describen tres factores clave para potenciar la iniciativa emprendedora: la cultura, la educación y la financiación.

Tomar las políticas de promoción del emprendimiento como objeto de estudio desde la perspectiva de los instrumentos implica abordar un conjunto diverso de elementos, como documentos oficiales (comunicaciones, planes nacionales, planes estatales, directrices, leyes, reglamentos, programas), indicadores

estadísticos, medidas económicas y fiscales, presupuestos teóricos y argumentos políticos entre otros (Martínez y Larrambebere, 2015).

Tarapuez, Osorio y Botero (2013) citan a Kantis *et al*. (2002) para proponer que el emprendimiento debe abordarse a través de una política integral conformada por un conjunto de estrategias que atienda a cada uno de los factores que influyen sobre las diferentes etapas del proceso emprendedor, con una estrecha coordinación entre programas, entidades nacionales y locales que participan en la ejecución. En el caso de México entidades de orden federal, estatal y municipal.

Toca (2010, p. 44) cita a Urbano y Veciana (2001) para ilustrar los grupos de condicionantes institucionales para la creación de empresa son: "medidas gubernamentales generales (normas y legislación) y específicas (incentivos fiscales y trámites administrativos); programas de asistencia (asesoría, formación, etc.) a nuevos empresarios en proceso de creación de empresa; y apoyo económico (créditos, capital semilla) para el lanzamiento de la nueva empresa".

Ojeda y Rodríguez (2011, p. 40-41) citan a Isenberg (2010), para indicar que un ecosistema emprendedor está compuesto por elementos que según su papel o función, pueden clasificarse en seis categorías generales:

1. Promover la cultura empresarial.
2. Impulsar y desarrollar políticas para la promoción y el desarrollo de nuevas empresas.
3. Proveer financiamiento apropiado.
4. Contribuir con servicios profesionales e infraestructura al nacimiento y el desarrollo del emprendedor.
5. Formar capital humano y hacerlo apto para iniciar y desarrollar empresas.
6. Probar y adquirir los servicios y productos que los emprendedores desarrollan.

Complementariamente Auletta y Rivera (2011) definen que en el dominio de las políticas se distingue, la existencia de un liderazgo tanto público como privado,

con legitimidad social y compromiso activo con el proceso de desarrollo. Al mismo tiempo, se piensa en instituciones de gobierno central, regional y local capaces de propiciar un entorno regulador que incentive la actividad emprendedora, mediante beneficios fiscales, instituciones de financiamiento e investigación y desarrollo, leyes de protección a la propiedad intelectual, aplicación de contratos y transparencia en casos de liquidaciones o bancarrota.

Soto-Rodríguez (2014) cita a Pinto (2005), Stevenson y Lundström (2002) y Glovatskaia, Lazurenko y Neshitoi (2003) para señalar que la creación de una economía empresarial requiere de construir políticas públicas: regulatorias, legislativas y fiscales a fin de reducir la excesiva burocracia gubernamental con el fin de fomentar una cultura empresarial en la sociedad y eliminar las barreras administrativas, tales como licencias, permisos, certificaciones, y el sistema de impuestos; lo cuales entre otros factores limitan el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas.

En adición Sarfati (2013) ilustra que las políticas públicas para el emprendimiento se pueden clasificar como políticas de regulación y políticas estímulo, en específico señala que las políticas regulatorias que afectan el espíritu empresarial son: 1) reglas de entrada y de salida de negocios, 2) reglas laborales y sociales, 3) normas de propiedad, 4) reglas fiscales, 5) normas de propiedad intelectual, 6) derecho de liquidación y 7) reglas que afectan a la liquidez y la disponibilidad de capital (incluyendo las tasas de interés y el acceso al financiamiento).

Asimismo el autor establece que las políticas de estímulo están relacionados con acciones que promuevan directamente la actividad empresarial. Estas actividades se pueden clasificar como: 1) promoción de la cultura y la educación empresarial, 2) desarrollo de incubadoras y capital de riesgo, 3) programas que promueven la innovación (investigación y desarrollo) y 4) programa de fomento de la internacionalización (Sarfati, 2013).

Complementariamente los instrumentos de formación en emprendimiento apuntan a modificar la cultura emprendedora, esto es, que la población adquiera una cultura más afín al emprendimiento (Martínez y Larrambebere, 2015).
Siguiendo a Ramírez, Bernal y Fuentes (2013) se ilustra que el avance económico de las entidades federativas condiciona su estructura empresarial y su capacidad de emprendimiento; lo que implica que a un mayor nivel de desarrollo le corresponde una estructura empresarial con pequeñas empresas de escalas relativamente más grandes, compatible con mejores capacidades empresariales, y una disminución de emprendimientos de autoempleo.

Ello significa que el entorno favorece la creación de empresas en determinadas regiones y ciudades, por ejemplo, a través de políticas de apoyo a la iniciativa emprendedora, Barcelona es considerada foco emprendedor por el entorno, infraestructuras, instituciones y cultura emprendedora que dan impulso a las nuevas iniciativas empresariales (Valls, Castillo & Bernardo, 2009 citados por Buil y Rocafort, 2016).

Algunos aspectos están más claramente asociados con el emprendimiento donde el papel del gobierno es importante y que pueden abonar al fortalecimiento del sector empresarial son el mejoramiento de las regulaciones y procedimientos para abrir negocios; el fortalecimiento en el procesamiento y gestión de trámites empresariales; la eficiencia en recaudación que impliquen reducciones de costos de transacción en cuestiones fiscales para las empresas (Ramírez, Bernal y Fuentes, 2013).

Pero debe reconocerse que en las economías emergentes y los países menos desarrollados, la situación económica débil y la falta de oportunidades de empleo estimulan la iniciativa empresarial por necesidad, hecho que redunda a la creación de nuevas empresas o por cuenta propia. Esta forma de espíritu empresarial a menudo se produce a pesar de las barreras de infraestructura importantes, hecho que constituye una manifestación de supervivencia económica (Voelker, 2012).

Penfold y Vidal (2011, p. 36) argumentan que:

> Los gobiernos interesados en promover la actividad empresarial deben concentrarse en mejorar el acceso de los emprendedores al financiamiento, agilizar los trámites administrativos, propiciar una educación para emprendedores, transferir tecnología, mejorar la estructura comercial y legal, garantizar la apertura del mercado, desarrollar la infraestructura física y fomentar normas culturales y sociales favorables a la actividad empresarial.

Como se ha ilustrado, la revisión de literatura ilustra que las políticas públicas pueden impulsar o inhibir los emprendimientos, por tal motivo el estudio se enfoca en analizar las políticas públicas estatales emitidas en la forma de leyes –incluido su reglamento, el cual hace operativa la ley- financiamiento y fondos, programas, dependencias exclusivas y especializadas de soporte e infraestructura (Gallegos, Grandet y Ramirez, 2014; Ács, Szerb y Autio, 2016). A continuación se definen las variables de estudio.

1) La legislación: se refiere al marco regulatorio e institucional en el que se desarrollan las actividades empresariales, resulta de esencial importancia para impulsar la mejora de la productividad y el aprovechamiento de los recursos, por lo que es clave que desde las administraciones públicas se potencie y facilite la iniciativa emprendedora, especialmente en la coyuntura económica actual (Sánchez y Pérez, 2015).

El contexto para hacer negocios influye directamente en la dificultad que conlleva crear y desarrollar una empresa, por lo tanto, en el desempeño de los emprendedores. Dentro de este pilar caben los temas generales como la regulación y pago de impuestos (Gallegos, Grandet y Ramírez, 2014).

2) El financiamiento es una de las principales causas de controversia, ciertamente las instituciones financieras están sometidas a regulaciones de riesgo que limitan la posibilidad de ofrecer créditos a iniciativas que no hayan demostrado su capacidad de pago. Empero los gobiernos pueden diversificar la oferta de fuentes de recursos disponibles para emprendedores por medio de regulaciones que promuevan e incentivan la oferta de microcréditos de entidades financieras públicas y privadas, con requisitos más flexibles y montos reducidos (Penfold y Vidal, 2011).

Asimismo el sector público tiene la posibilidad de generar mecanismos innovadores, por medio de iniciativas como los bancos de desarrollo. Además el gobierno puede crear instituciones privadas y oficiales que ofrezcan fianzas o garantías para que noveles tengan oportunidad de acceder a créditos de instituciones financieras tradicionales, al contar con el respaldo de una organización sólida y reducir las dificultades para captar a los fiadores que avalen la capacidad de pago de las pequeñas y medianas empresas (Penfold y Vidal, 2011).

3) Los programas son recursos que ayudan a los emprendedores a desarrollar sus negocios por medio de asesoría, acceso a financiamiento, planeación, entre otros. Su influencia es importante pues muchos emprendedores desconocen información relevante en temas como mercados, estructura de industria, contactos entre otros (Penfold y Vidal, 2011).

4) Dependencias exclusivas y especializadas, las cuales acompañan al emprendedor a fin de agilizar entre otros los trámites administrativos requeridos para crear empresas. Iniciativas como el establecimiento de ventanillas únicas han sido impulsadas desde instancias estatales hasta gobiernos regionales y locales con el fin de facilitar al emprendedor el cumplimiento de todos los requisitos formales para la creación de su empresa (Penfold y Vidal, 2011).

5) Infraestructura: Los gobiernos tienen la posibilidad de crear espacios especializados para emprendedores, donde pueden tener puntos de encuentro por ejemplo con proveedores de este tipo de servicios o incluso incorporarlos como servicios a la ciudadanía en las oficinas gubernamentales relacionadas con el fomento empresarial (Penfold y Vidal, 2011).

Los emprendedores exitosos suelen necesitar de apoyo de mentores para fortalecer su plan de negocios, así como para abrir contactos con fuentes de financiamiento y con distintos asesores.

Método

El abordaje metodológico de este trabajo incluye un diseño exploratorio y descriptivo. El primero es de carácter bibliográfico mediante el análisis de literatura específica sobre el tema del escrito. Para acceder a la información se revisaron los sitios web de los 32 estados que conforman México, de las dependencias estatales responsables del desarrollo económico, de los congresos estatales y los respectivos periódicos oficiales. La revisión se enfocó en conocer la existencia de políticas públicas estatales con el objetivo de desarrollar el emprendimiento.

Considerando que los indicadores establecen la medida de efectividad requerida para alcanzar objetivos y resultados, en este caso, deberían reflejar las acciones de los gobiernos estatales –o las modificaciones introducidas- en base a fuentes empíricas de información para comprobar que las acciones o resultados han sido alcanzados.

Siguiendo a Riascos (2005) la construcción de variables *dummy* es llevada a cabo mediante el uso del sistema binario: la presencia de un atributo o cualidad implica que cada observación tomará valores equivalentes a 1 y, en caso de ausencia, cada evento adoptará valores iguales a 0. Las variables dummy son variables cualitativas, dicotómicas.

Las fuentes de información permiten una medición con indicadores cualitativos con escala dicotómica de presencia o ausencia. Particularmente, con esta escala se califican las políticas públicas en el tema de emprendimiento por cada estado miembro de México según la ausencia o presencia de: A) Legislación y su reglamento (2 puntos), B) Financiamiento y fondos (2 puntos), C) Programas (1 punto), D) Dependencias exclusivas y especializadas e E) Infraestructura. El puntaje máximo a obtener es de 7.

Resultados

Los hallazgos encontrados son diversos desde los estados que no tienen políticas públicas propias sino que solo actúan como intermediarios entre los programas y dependencias federales y los ciudadanos hasta aquellos que cuentan con cuatro de las políticas estudiadas (tabla 4). Se destaca el caso de Puebla, cuyos esfuerzos se limitan a una iniciativa de Ley de Promoción e Impulso a la Juventud Emprendedora del Estado, misma que se presentó el 11 de julio de 2013.

Tabla 4. Calificación de las políticas públicas estatales en las entidades de México

Estado	Identificador	Calificaciones					Calificación total
		A	B	C	D	E	
Aguascalientes	AS		1	1			2
Baja California	BC	2	2	1			5
Baja California Sur	BS			1			1
Campeche	CC		2	1			3
Chiapas	CS		2	1			3
Chihuahua	CH	1					1
Coahuila	CL	1					1
Colima	CM	2					2
Distrito Federal	DF	1		1			2
Durango	DG	1					1

Estado de México	GT		2	1	1		4
Guanajuato	GR	1	2	1			4
Guerrero	HG		1	1			2
Hidalgo	JC	1	2	1			4
Jalisco	MC	1	1	1	1		4
Michoacán	MN	1					1
Morelos	MS	2	1	2			5
Nayarit	NT	1	2				3
Nuevo León	NL	1	2	1			4
Oaxaca	OC	1		1			2
Puebla	PL						0
Querétaro	QT	1	1	1		1	4
Quintana Roo	QR	1		1			2
San Luis Potosí	SP	1	2				3
Sinaloa	SL	1	2	1			4
Sonora	SR	1	2	1			4
Tabasco	TC	1	2				3
Tamaulipas	TS	1	2	1			4
Tlaxcala	TL	1		1	1		3
Veracruz	VZ		2				2
Yucatán	YN	1	2	1	1		5
Zacatecas	ZS	1					1

Fuente: elaboración propia con base en resultados

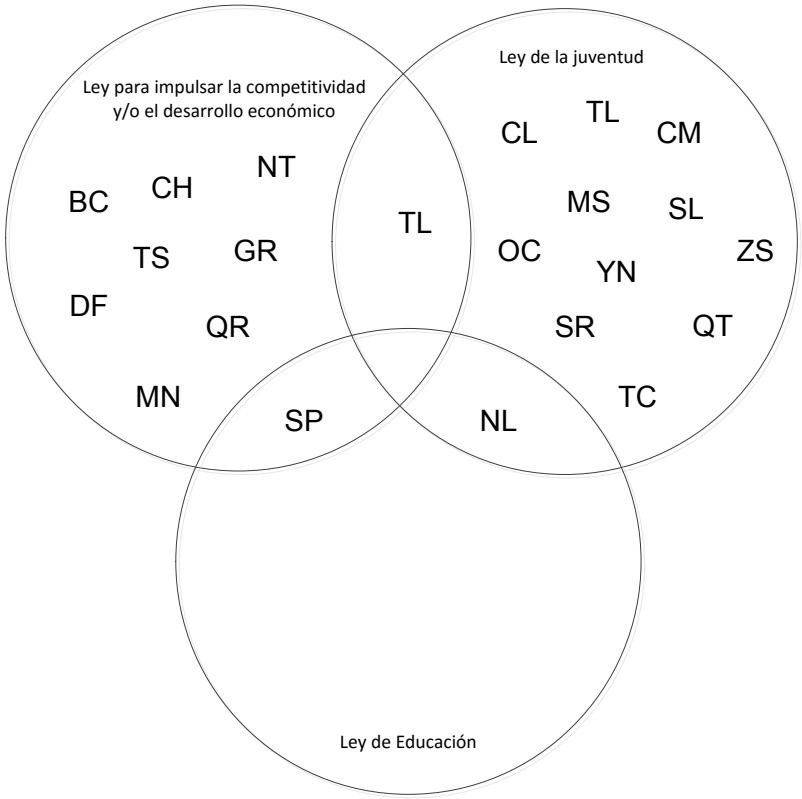
Es importante destacar que la mayoría de los estados cuenta con al menos alguna de las políticas públicas descritas en el método. Respecto a las leyes para impulsar el emprendimiento, 24 estados tienen al menos una ley, se destaca a los estados de San Luis Potosí y Nuevo León que en dos diferentes leyes abordan el tema y establecen artículos para el desarrollo de una cultura emprendedora y el impulso a la creación de empresas (figura 5).

El emprendimiento es un tema primario en las leyes de fomento a la competitividad y desarrollo económico, las leyes de juventud y las leyes de educación. Sin embargo sólo los estados de Baja California, Colima y Morelos han reglamentado dichas leyes. Lo que significa que en 21 estados la ley no es aplicable por su naturaleza abstracta, dado que el reglamento tiene la función de desentrañar los preceptos de la ley y adaptarlos a la realidad, es decir, son leyes vetadas[2].

En el tema de fondos y financiamiento 20 estados figuran, de los cuales cinco solo facilitan el financiamiento otorgado por dependencias de gobierno federal, bancos u organismos privados, mientras 15 de ellos cuentan con fondos, es decir destinan recursos económicos estatales para otorgar financiamiento. A destacar: el fondo emprende de Baja California, fondo Campeche, primer impulso de Morelos, Fomie de Sinaloa, fondo Sonora, fondo Tamaulipas, fondo futuro de Veracruz y Fidey de Yucatán. Con estos fondos los gobiernos estatales buscan otorgar apoyos a los proyectos de emprendedores que requieren financiamiento y que no puedan obtenerlo a través del sistema bancario comercial, además por no ser atractivos para los Fondos de Capital de Riesgo y Capital Privado establecidos en el país, por los altos riesgos y elevados costos de transacción que implican.

[2] Los congresos estatales ha cumplido con su función de legislar, siendo el ejecutivo quien ha fallado al no emitir el reglamento.

Figura 5. Estados y leyes en el tema de emprendimiento

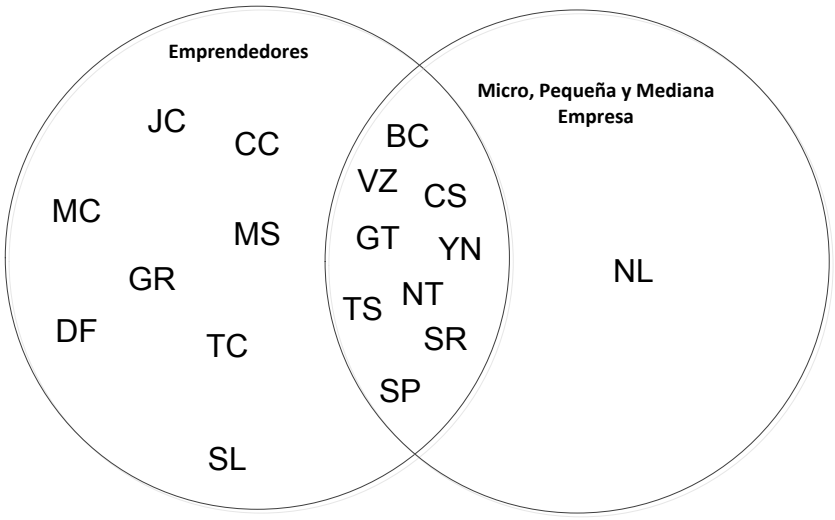


Fuente: elaboración propia con base en resultados.

Durante la revisión de información se detectó que 18 estados brindan financiamiento tanto a emprendedores como a empresas micro, pequeña y mediana, nueve de los cuales otorgan este servicio a ambos subsistemas (figura 6).

En el tema de programas es importante indicar que sólo 21 estados cuentan con ellos, los programas coinciden en buscar facilitar impulsar el espíritu dinámico de los ciudadanos, facilitar la obtención de conocimiento, herramientas y habilidades que les permita formular su plan de negocio y en consecuencia crear una nueva empresa.

Figura 6. Financiamiento a emprendedores y micro, pequeña y mediana empresa



Fuente: elaboración propia con base en resultados.

El Estado de México, Jalisco y Yucatán sobresalen por contar con un instituto del emprendedor mientras Tlaxcala cuenta con una oficina, dependencias especializadas en el tema cuya función se focaliza en apoyar a jóvenes emprendedores, coadyuvar en la creación de empresas mediante servicios integrales de formación y acompañamiento empresarial para el desarrollo de la puesta en marcha de su plan de negocios, evaluando aspectos de distinta índole, tales como: viabilidad técnica, operativa y financiera a través de asesorías.

En el tema de infraestructura se destaca a Querétaro, con su Micro Parque del Emprendedor, en el cual se asentarán temporalmente, sin costo alguno, pequeños industriales que buscan desarrollar nuevos prototipos. Por último, considerando la presencia de información respecto a cada política pública se emitió una calificación por estado, la tabla 5 ilustra los resultados finales. Se conforman cinco grupos de estados, desde aquellos con nulo interés en el tema y aquellos que buscan sea una opción de empleabilidad y desarrollo.

Tabla 5. Calificaciones finales por estado y su inferencia

Estados	Calificación	El tema de emprendimiento
Puebla	0	No está en su agenda
Baja California Sur, Chihuahua, Coahuila, Durango, Michoacán, Zacatecas	1	No es una prioridad
Aguascalientes, Colima, DF, Guerrero, Oaxaca, Quintana Roo, Veracruz	2	Tienen un interés incipiente
Campeche, Chiapas, Nayarit, San Luis Potosí, Tabasco, Tlaxcala	3	Buscan impulsarlo
Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Nuevo León, Querétaro, Sinaloa, Sonora, Tamaulipas	4	Es de su interés promoverlo y facilitarlo
Baja California, Morelos, Yucatán	5	Están desarrollando una cultura emprendedora

Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

Los resultados obtenidos en el presente análisis van en el mismo sentido que los emitidos tanto por el GEM y el GEI, dado que en 14 estados se tienen ínfimas políticas para impulsar el emprendimiento (renglones 2-4 en la tabla 5), la mayoría se limita a ser un interlocutor entre los ciudadanos y el gobierno federal, lo cual resulta insuficiente, por ejemplo en el caso del fondo nacional emprendedor, el cual debe atender necesidades de todo el país, lo que reduce la probabilidad de acceder al recurso.

Son siete los estados que pueden considerarse en transición (renglón 5, tabla 5), los cuales se han iniciado como impulsores del emprendimiento y 12 estados en teoría son promotores de la cultura emprendedora e impulsores del

emprendimiento en general, cuatro estados fronterizos, seis estados ubicados en el centro del país y solo uno en el sur del mismo.

Pero en general, los resultados ilustran un escenario inhibidor del emprendimiento, por lo que es pertinente destacar, a fin de llamar la atención de los congresos locales, que las políticas de gobierno deben propiciar un mejor entorno de negocios y que dichas políticas deben emanar de los tres niveles de gobierno: federal, estatal y municipal.

De acuerdo a los resultados se puede concluir que en general para los gobiernos estatales el tema del emprendimiento no es una prioridad, la mayoría recientemente emitió leyes sobre el tema, pero no su reglamento respectivo, por lo que son leyes vetadas, aunque debe destacarse las buenas intenciones de los estados de Nuevo León y San Luis Potosí quienes han ajustado su normativa educativa a fin de contemplar módulos de promoción de los valores y aptitudes del emprendedor.

Además, la ausencia de reglamentación de las leyes es un factor que disminuye el desarrollo emprendedor a lo cual podría sumarse la baja capacidad de un estado para implementar las políticas y particularmente el Estado de Derecho.

Estas conclusiones concuerdan con los señalamientos del Monitor Global de la Actividad Emprendedora (GEM) 2014: “el apoyo a empresas nuevas y en crecimiento no es una prioridad en la política del gobierno federal” (p. 15).

Elaborar políticas empresariales implementadas por los gobiernos estatales refleja la firme creencia de los políticos de los beneficios económicos que se pueden acumular a partir de la apertura de nuevas emprendimientos. Sin embargo, la cuestión sigue siendo existen programas coherentes para aumentar el crecimiento económico mediante el apoyo a actividades empresariales? (SchøtT y wickstrøm, 2008).

En resumen, el reto para los actuales gobiernos y futuros es incluir en su agenda el tema del emprendimiento, reconociendo que es una solución a los problemas de economía que enfrenta el país, una opción de empleo para la población, siempre y cuando se cree el entorno propicio y se emitan las políticas públicas pertinentes que potencien la creación de empresas y acompañen a los emprendedores en forma efectiva en sus inicios.

El estudio está limitado a la información disponible en los sitios web consultados, los cuales sino se actualizan de forma periódica se constituyen como fuentes de información no confiables.

Considerando que la escala utilizada valora en forma dicotómica las variables, resulta conveniente en el futuro realizar un análisis de correlación-regresión incluyendo variables de empleo-desempleo, Producto Interno Bruto Estatal (PIBE), asegurados en el IMSS, salarios promedio y unidades económicas (censos económicos).

Referencias

Ács, Zoltán J., Szerb, László y Autio, Erkko (2016). Global Entrepreneurship Index 2016. The Global Entrepreneurship and Development Institute, Washington, D.C., USA. Consultado el 14 de marzo de 2016. Disponible en http://thegedi.org/2016-global-entrepreneurship-index/

Auletta, N., & Rivera, C. (2011). Un ecosistema para emprender. *Debates IESA*, *16*(4), 12-17.

Gallegos, R., Grandet, C., y Ramírez, P. (2014). Los Emprendedores de TIC en México: Recomendaciones de política pública para su nacimiento, crecimiento y consolidación. IMCO. Consultado el 14 de marzo de 2016. Disponible en http://imco.org.mx/wp-content/uploads/2014/05/20140507_Los_Emprendedores_de_TIC_en_Mexico.pdf

Global Entrepreneurship Monitor (2014). Reporte Nacional 2014 México. Disponible en http://www.gemconsortium.org/country-profile/87

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2015). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) 2015. Consultada en diciembre de 2015. Disponible en http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/hogares/regulares/enoe/

Martínez, L., & Larrambebere, V. B. (2015). La instrumentación en España de las políticas europeas de emprendimiento ¿creación de empleo o profundización de la crisis del empleo asalariado? *Revista electrónica de ciencia política*, 6(1), 187-208.

Murillo Delgado, E. P., & Santillán López, L. G. (2015). Valoración de los retos de la Gestión del Emprendimiento en la Educación. *Revista Publicando*, 4(2), 72-83.

Ojeda, G. Edwin, & Rodríguez, O Aramís. (2011). El ecosistema nacional de emprendimiento. *Debates IESA*, *16*(4), 40-45.

Penfold, M., & Vidal, R. (2011). Políticas públicas construir un entorno amigable para emprender. *Debates IESA*, *16*(4), 36-39.

Pérez Iñaki (2014). Emprendimiento como eufemismo del autoempleo. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 139, 128-136.

Ramírez, U. M., Bernal, M., & Fuentes, R., (2013). Emprendimiento y desarrollo manufactureros en las entidades federativas de México. *Problemas Del Desarrollo*, *44,* 167-195. doi:10.1016/S0301-7036(13)71892-3

Riascos, J. C. (2005). Modelización estadística de variables cualitativas: una introducción aplicada. Tendencias. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*. Universidad de Nariño, 6(1-2), diciembre, 97-108.

Salinas Ramos, F; Osorio Bayter, L; (2012). Emprendimiento y Economía Social, oportunidades y efectos en una sociedad en transformación. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa,* () 128-151. Recuperado de http://94.redalyc.org/articulo.oa?id=17425798008

Sánchez Pachón, L. Á., & Pérez Chinarro, E. (2015). Las entidades de economía social como protagonistas de un nuevo modelo de emprendimiento y medidas legales de apoyo al emprendimiento. *CIRIEC - España, Revista De Economía Pública, Social y Cooperativa*, (84), 35-62.

Santos, F. J., de la O Barroso, M., Guzmán, C. (2013). La economía global y los emprendimientos sociales. *Revista de Economía Mundial*, 35, 21-45.

Sarfati, G. (2013). Estágios de desenvolvimento econômico e políticas públicas de empreendedorismo e de micro, pequenas e médias empresas (MPMEs) em perspectiva comparada: os casos do Brasil, do Canadá, do Chile, da Irlanda e da Itália. *RAP: Revista Brasileira De Administração Pública*, *47*(1), 25-48.

Schøtt, T., & Wickstrøm Jensen, K. (2008). The coupling between entrepreneurship and public policy: tight in developed countries but loose in developing countries. *Estudios De Economia*, *35*(2), 195-214.

Soto-Rodríguez, E. (2014). Entrepreneurial Ecosystems as a Pathway towards Competitiveness: The Case of Puerto Rico. *Competition Forum*, *12*(1), 31-40.

Tarapuez Chamorro, E., Osorio Ceballos, H., & Botero Villa, J. J. (2013). Política de emprendimiento en Colombia, 2002-2010.*Estudios Gerenciales*, (128), 274.

Toca Torres, C. (2010). Consideraciones para la formación en emprendimiento: explorando nuevos ámbitos y posibilidades. *Estudios gerenciales*, 26(117), octubre-diciembre, 41-60.

Emprendimiento sustentable: vocación económica del emprendedor

Carlos Sangabriel Rivera

Alejandra Bautista Navarro

José Manuel Mavil Aguilera

Resumen

El presente documento muestra los resultados de una investigación respecto al perfil del emprendedor sustentable en una Universidad Pública. Se realizó un estudio experimental usando un proceso de intervención con base en un conjunto de variables predeterminadas entre dos grupos de estudiantes universitarios en programas con enfoque de negocios que cumplian las mismas condiciones y caracteristicas. El estudio planteó un conjunto de variables del perfil del emprendedor sustentable con base en una serie de hipótesis; para el presente documento se muestran los resultados correspondientes al plantemiento hipotético que trata de identificar el nivel de importancia del beneficio económico que persigue un emprendedor al ser empresario y su relación con optar por un negocio de naturaleza sustentable, cuyos beneficios pueden ser también, sociales y ambientales, además de económicos.

Palabras clave: emprendimiento, sustentabilidad, educación.

Introducción

El emprendimiento es una herramienta estratégica de desarrollo que ocupa diversas líneas de investigación. Suele señalarse que el emprendimiento es el principal recurso de la innovación en todas las industrias, promueve el nacimiento de nuevas empresas, y renueva y desarrolla a las organizaciones establecidas (Corduras, Levie, Kelly, Saemundson, Schott, 2010). Por su parte, el desarrollo sustentable persigue mejorar la calidad de vida aprovechando los recursos, sobre todo naturales, a favor de las necesidades de las generaciones actuales sin

comprometer los recursos para satisfacer de las necesidades de generaciones futuras.

La delineación del estudio del emprendedor sustentable se centra en los motivos y valores que le estimulan para actuar. Las acciones de este tipo de emprendedor son realizadas con el propósito de contribuir al desarrollo sustentable, a través de mejorar el bienestar social y ambiental, esto es parte de una línea de investigación, sin considerar la presencia o ausencia de factores de motivación lucrativos. La pluralidad de la línea de investigación indica su potencial creativo y el reto para los investigadores como un nuevo territorio conceptual y empírico (Parrish y Tilley, 2009).

Por lo anterior al emprendimiento sustentable se le considera como el nexo entre el desarrollo sustentable y la innovación-emprendimiento. ONeill, Hershauer, Golden (2009), señalan que la propuesta de valor holístico enmarca el valor que la empresa sustentable genera para múltiples grupos de interés a través de las diversas dimensiones de la sustentabilidad. En el sistema de mercado, los emprendedores y la innovación sustentable pueden lograr beneficios para la sociedad y el ambiente con productos o procesos exitosos en el mercado y en la mentalidad de los consumidores. Quienes generan nuevos productos, servicios y nuevas formas o técnicas para reducir el impacto ambiental e incrementar la calidad de vida se denominan emprendedores sustentables (Schaltegger y Wagner, 2011).El emprendimiento sustentable es entonces, en esencia, la realización de innovaciones sustentables para los mercados y en beneficio de la sociedad en su conjunto (Schaltegger y Wagner, 2011).

En esta perspectiva, Parrish y Tilley (2009) señalan que el concepto de emprendedor sustentable es de naturaleza multidisciplinaria, incluyendo conocimientos de diversas áreas tales como el estudio del espíritu empresarial convencional, estudios de los negocios y su ambiente, y la nueva corriente en investigación sobre espíritu empresarial ambiental y social.

De esa perspectiva se desprende la noción general de emprendimiento sustentable que ha sido direccionado en la contribución de las actividades empresariales al desarrollo sustentable, más allá de la organización en sí misma, el emprendimiento sustentable crea beneficios en la gestión del desarrollo sustentable en el mercado y en la sociedad como un todo, con base en la innovación. Es decir, la innovación se convierte en un proceso social para coadyuvar a satisfacer necesidades de grupos humanos y con ello mejorar sus condiciones y calidad de vida (Petit, 2007). El modelo de negocios del emprendedor sustentable esta centrado en la mejora sustentable como fundamento del éxito económico del emprendimiento.

Por otra parte , de acuerdo Barret y Jones (2011), el mundo de la educación en los negocios esta enfrentando un reto particularmente especial dada la responsabilidad de los educadores por contribuir con los estudiantes a explorar nuevas formas de hacer negocios y a respetar diferentes puntos de vista. El nuevo entorno cultural y económico, de acuerdo al Foro Económico Mundial (2009), han impactado el desarrollo pedagógico de la educación en emprendimiento, por ejemplo en:

- El rol de la educación en administración y negocios para crear contenido para administradores y líderes.
- La capacitación para el autoempleo y la creación de empresas para cubrir la gran escalada del desempleo y el subempleo en diversos países.
- Desarrollo personal para crear una sociedad más democrática a través del desarrollo del liderazgo, competencias y construcción de comunidad.

En el ámbito del desarrollo la relación entre la educación universitaria y el campo empresarial debiera considerar múltiples relaciones de trabajo conjunto, Alvarado (2009) destaca la cooperación de las empresas con las universidades para el desarrollo señalando las áreas de incidencia, que pueden ser:

- La investigación básica y aplicada para la solución de problemas y generación de conocimiento

- El desarrollo económico y social de la región
- La adecuación de los planes de estudio de acuerdo a las demandas de los sectores productivos.

En este sentido, podemos decir que la educación en emprendimiento es determinante para el desarrollo de habilidades, actitudes y conductas que son la base para el desarrollo económico por su vínculo con la industria. Ahora bien, ¿puede el emprendimiento enseñarse o más importante, aprenderse? Peter F. Drucker afirma que el emprendimiento es una disciplina, y como cualquier de ellas, puede ser aprendida (World Economic Forum Switzerland, 2009).

Problema

El reto de la educación en emprendimiento sustentable consiste en fomentar valores que parecieran contrarios a la naturaleza empresarial. El emprendedor, por su identidad técnica y profesional, busca generar condiciones favorables para obtener beneficios económicos. En la línea del emprendimiento sustentable se deben atender los valores de la sustentabilidad que implica generar beneficios de amplio espectro, y ello genera el reto de formar empresarios con las competencias para valorar el beneficio social y ambiental tanto como el económico.

La educación en negocios sustentables, podemos decir en acuerdo con Barrett, J. y Jones, (2011), busca balancear la protección ambiental, la preservación de la herencia cultural, los derechos de los grupos vulnerables, con la concepción de la propiedad individual y la globalización. Es decir, que es posible direccionar el desarrollo de competencias empresariales con una filosofía sustentable que prepare a los futuros empresarios bajo un nuevo sistema de valores.

Después de la adopción de la Agenda 21 (World Business Council for Sustainable Development, 2012) la educación continuó siendo una poderosa herramienta para implementar la sustentabilidad, de hecho, las Naciones Unidas declararon al período 2005-20014 como la “Década de la Educación para el Desarrollo

Sustentable", en donde los sectores gubernamentales, sociales y económicos conjuntan esfuerzos de manera sinérgica para hacer un mañana posible.

En este sentido, es concluyente que un cambio radical en la educación de negocios puede jugar un rol importante en la salvación del planeta de su destrucción antropológica, dado que permite vislumbrar, de manera optimista, las posibilidades del desarrollo de tecnología sustentable y permitir que surjan expresiones de voces alternativas (Barrett, J. y Jones, J. 2011).

Por lo tanto, es posible decir que los educadores de negocios necesitan elevar la conciencia hacia puntos de vista alternativos, que en la práctica retomen la mejor perspectiva en la formación de los líderes de negocios del futuro. La educación en emprendimiento es esencial para el desarrollo del capital humano necesario para las sociedades del futuro. No es suficiente agregar emprendimiento en el perímetro necesita ser el centro de la forma en que opera la educación (Foro Económico Mundial, 2009).

Es menester rebasar la visión de la conceptualización Burtland de desarrollo, en donde el hombre y sus necesidades son el centro del ecosistema, y ampliarla en el currículo educativo hacia una perspectiva de desarrollo de justicia social incluyente (Barrett, J. y Jones, J. 2011). Una institución de educación superior que prepara a ciudadanos con un enfoque sustentable debiera ser en la práctica una universidad sustentable. Sin embargo, la ausencia del fomento de valores en la universidad y desde la formación empresarial, sigue siendo un área de oportunidad que puede atenderse desde procesos de investigación como el que se presenta en este documento.

De acuerdo a Coman (2008) la educación puede ayudar, sin usar herramientas sofisticadas, a través del cambio de mentalidades, para alcanzar un espíritu empresarial efectivo y de calidad. Esos son aspectos vitales en el desarrollo sustentable y fundamental en la calidad de vida de individuos y familias y por lo tanto del bienestar humano. González (2012) afirma que en el desarrollo local las universidades son un eslabón de comunicación con la comunidad para la

generación y distribución social del conocimiento. Por lo anterior la universidad debe fortalecer sus procesos de vinculación con la comunidad, los agentes económicos y las instituciones regionales y locales, que permitan desarrollar competencias e iniciativas que contribuya con el desarrollo local.

La sustentabilidad, como una visión de sociedad alternativa y una fuente de oportunidades de creación de valor, requiere liberar y movilizar las fuerzas de la cultura emprendedora de manera diversificada. En este sentido la cultura emprendedora es clave en la sociedad sustentable (Coman, 2008).

El emprendimiento se ha convertido en un movimiento social que contribuye a aliviar la presión de la generación de empleos, de ingresos y que contribuye a la sustentabilidad. Es necesario crear mercados y oportunidades para las innovaciones y las mejoras sociales como una forma de lograr una amplia participación de quienes son excluidos, como las mujeres, la juventud subempleada, personas con pobre salud y distantes de los mercados modernos o con niveles de alfabetización bajos, ellos se consideran en la base de la pirámide poblacional y pueden incorporarse al mundo moderno a través de la educación en emprendimiento (Foro Económico Mundial, 2009).

La Educación Superior juega un papel vital en su rol de líder para formar a la próxima generación de profesionales, creando una base de recursos para contribuir al esfuerzo por la sustentabilidad y proveer una serie de servicios a las comunidades. La búsqueda del desarrollo local, de mejorar la calidad de vida de la población a través de procesos que fomenten la actividad económica, la justicia social y el cuidado al medio ambiente, puede ser respaldado por el trabajo de las universidades. La formación de recursos humanos es un elemento determinante en dicha contribución al desarrollo, sin embargo, son las estrategias de intervención directa, como las del fomento al emprendimiento, las que se requieren desde las entidades educativas de nivel superior (González, 2012).

La educación superior requiere en este sentido, reconstruir su misión de cara a formar profesionistas con capacidad para ofrecer soluciones, cambiar su currículo

y convertirse en promotores de la sustentabilidad, en todos los sentidos. Los emprendedores del año 2020 no solo deberán contar con competencias hacia la realización de oportunidades de negocios, sino que deberán jugar un papel en el que sus capacidades impacten la calidad de vida de los ciudadanos del mundo y resuelvan los problemas asociados al desarrollo (Coman, 2008) .

Ante lo expuesto es válido preguntar:

¿cómo influye la valoración del beneficio económico del emprendedor en su decisión de optar por formar una empresa de naturaleza sustentable?

Diseño de la investigación

La investigación se basó en un planteamiento de tipo experimental que permite la manipulación de las variables, para efecto del presente trabajo, ello consiste en realizar un proceso de intervención en un grupo denominado experimental, al cual se le aplicaron mediciones antes y después de dicha intervención; los resultados se compararon con un grupo denominado de control que no es intervenido pero que cumple con las mismas condiciones que el grupo experimental.

De esta manera se cumple con el planteamiento de Hernández, Fernández y Baptista (2010) que describen que el diseño de la investigación en un planteamiento de tipo experimental se refiere a un estudio en el que se manipulan intencionalmente una o más variables independientes, para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre una o más variables dependientes.

Hernández et. al. (2010) señala que el nivel mínimo de manipulación es de presencia-ausencia de la variable independiente. Esto implica que un grupo se expone a la presencia de la variable independiente y el otro no. Posteriormente, los dos grupos se comparan para saber si el grupo expuesto a la variable independiente difiere del grupo que no fue expuesto.

En general, en un experimento puede afirmarse que si en ambos grupos todo fue igual menos la exposición de la variable independiente es muy razonable pensar que las diferencias entre los grupos se deban a la presencia-ausencia de tal variable. Para demostrar este efecto, en la presente investigación se realizó una medición antes de la intervención en similares condiciones a los grupos de control y experimental; posterior a la intervención se midieron nuevamente las variables, considerando que el grupo experimental tuvo la presencia de la intervención y para el grupo de control estuvo ausente la intervención. El proceso de la investigación, por lo tanto, se desarrolló en las siguientes etapas:

Etapa I Se diseñó y aplicó a las unidades de estudio un instrumento que permitiese identificar el nivel de valoración económica para generar una empresa, así como la escala de valores respecto al dinero como meta personal y empresarial, tanto al grupo experimental como al grupo de control. El instrumento se aplicó en la semana del 18 al 22 de febrero de 2013. Lo anterior permitió determinar las percepciones antes de la intervención a manera de diagnóstico.

Etapa II Se procedió a aplicar la estrategia de intervención diseñada al grupo experimental. Se aplicó la intervención al grupo experimental cuyos estudiantes iniciaban la experiencia educativa Desarrollo de Emprendedores, que hace referencia a la creación de empresas. La intervención consistió en didáctica de contenido y actividades, enfocada a incidir en las temáticas y generar un efecto específico en los participantes del grupo experimental. La intervención se llevó a cabo entre los meses de abril y mayo de 2013, y al final del curso se aplicó el instrumento nuevamente para evaluar los resultados de la intervención en el grupo experimental y en el grupo de control para fines comparativos.

Etapa III A partir de la medición al grupo experimental y de control, se realizó un análisis de la información obtenida para verificar los resultados de la intervención y valorar la precisión de las variables planteadas.

Unidades de estudio

En esta investigación se analiza el efecto de las variables en estudiantes universitarios del programa denominado “Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativos”, dada el área de conocimiento el perfil de egreso de los estudiantes incluye competencias relacionadas con la generación de empresas, por tal razón, como parte del programa educativo los participantes cursan la materia o experiencia educativa denominada “Desarrollo Emprendedor” acorde con dicha competencia.

Los estudiantes, del grupo experimental y de control, presentan las siguientes características en su perfil:

- Jóvenes entre los veinte y veintidós años, hombres y mujeres en porcentaje similar.
- Originarios de zonas urbanas y rurales del Estado de Veracruz, en la misma proporción.
- Con un nivel igual o mayor al cincuenta por ciento de sus créditos de licenciatura.
- Académicamente Desarrollo Emprendedor es para la mayoría su primer contacto con la práctica empresarial, por ejemplo en lo que respecta a la investigación para el diseño de un plan de estudios.
- Entre los estudiantes existe diversidad en cuanto a su nivel económico, aunque la mayoría son de nivel medio en este rubro.
- Tienen una actitud participativa en los aspectos académicos y son sensibles al aprendizaje, principalmente si está fundamentado en la Teoría del Rol.
- La mayoría tiene como principal actividad la de ser estudiante.

Planteamiento hipotético

Con base en la apropiación de valores de la sustentabilidad, se considera que el emprendedor será capaz de equilibrar la importancia que atribuye en su estilo de

vida y su trabajo profesional, los factores sociales y ambientales, a los económicos relacionados con el dinero.

La hipótesis se planteó en los siguientes términos:

Una valoración prioritaria al dinero por los emprendedores no favorece su orientación por las empresas sustentables.

En donde se busca identificar la percepción de la importancia que el participante otorga al beneficio económico de generar una empresa y ello como impacta su decisión por optar por otros beneficios al emprender una empresa de naturaleza sustentable.

Instrumento

En la literatura no se encontró algún instrumento que incluyera en su estructura todas las variables consideradas en el presente estudio, sin embargo, si se encontraron evidencias de instrumentos en el campo del emprendimiento que buscan identificar aspectos relacionado con la intención empresarial y la sustentabilidad en general. Por lo anterior, se diseñó el instrumento con base en estudios de otros autores (Tuncer ,2008. Roudaki, 2009**)** relacionados con la cultura emprendedora entre estudiantes universitarios y con base en las variables de investigación determinadas por el autor como parte del perfil del emprendedor sustentable. El instrumento se estructuró considerando la Valoración económica como fin empresarial, en el que se incluyeron ítems relacionados con la Percepción (7), Valoración al bienestar material (2) y Jerarquía de necesidades según valoración económica (2). Con lo que respecta a los Valores y Principios de la sustentabilidad se diseñaron ítems (11) que evidenciaran actitud y percepción sobre la temática.

Codificación y análisis de datos

El levantamiento de los datos se realizó en la última semana en que los estudiantes concluían su curso para el grupo experimental y el de control. Se realizó la captura en una base de datos diseñada ex profeso y se realizó su procesamiento en el software Statistica, versión 11.0.

Por otra parte, se realizó un análisis de regresión lineal para las hipótesis. El análisis de regresión permitió identificar la relación entre las variables dependientes con las independientes a partir de conocer sus correlaciones. Asimismo el análisis de regresión contribuyó a identificar los efectos de la intervención en el grupo experimental, midiendo las variables antes y después de la intervención.

En segundo término, para realizar el análisis paramétrico también se aplicó t de student, herramienta que ya fue administrada por otros autores en estudios relacionados con la cultura emprendedora entre jóvenes universitarios (Espíritu 2006, Shinnar, Mark & Toney, 2009**.** Kakkonen, 2010 y Byabashaija y Katono, 2011) considerando una población con distribución normal.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) la prueba t permite evaluar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa respecto a sus medias en una variable y se aplica para casos experimentales con dos grupos, como en la presente investigación.

Limitantes y alcances

Es importante destacar que los alcances del estudio están enmarcados a las características, perfiles y condiciones de las unidades de estudio. La intervención que contribuye al estudio experimental se enmarcó en las actividades de la materia enfocada al emprendimiento y se concretó en una muestra de la población de estudiantes de negocios en una entidad académica de una Universidad Pública, es decir, las condiciones y características pueden variar en el sentido de

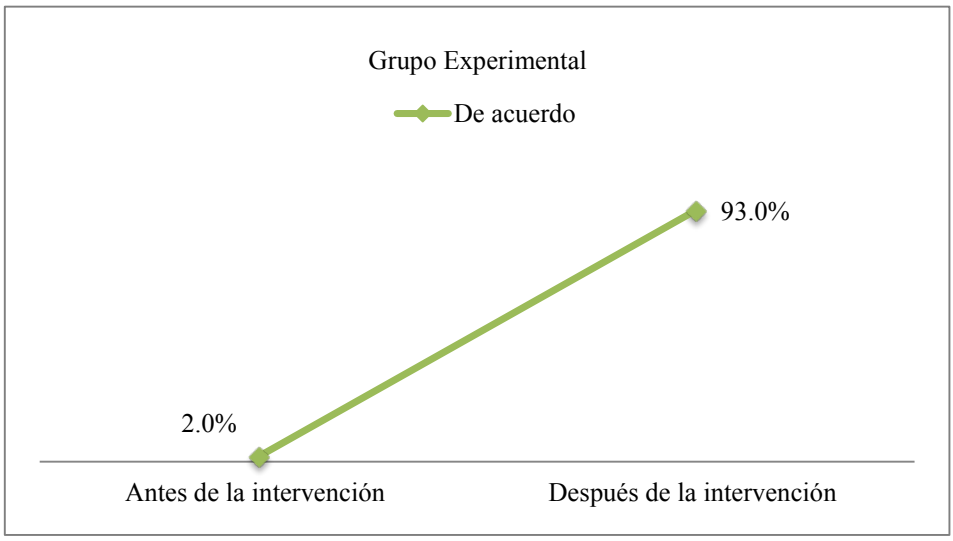
los perfiles de los estudiantes en formación y de los antecedentes en acciones relacionadas con la sustentabilidad y la actividad empresarial.

Para áreas de estudio relacionadas con otro perfil, como técnicas o humanísticas, puede ser necesario ajustar la intervención y desarrollar actividades que contemple el perfil profesional en formación. Asimismo, en un ambiente de amplios espectros de información, el período y la duración de la intervención son determinantes, dado que los estudiantes pueden desarrollar sus criterios, valoraciones y conductas a partir de la información que procesan del entorno que les rodea.

Resultados

Indicador: Valoración de principios de la sustentabilidad

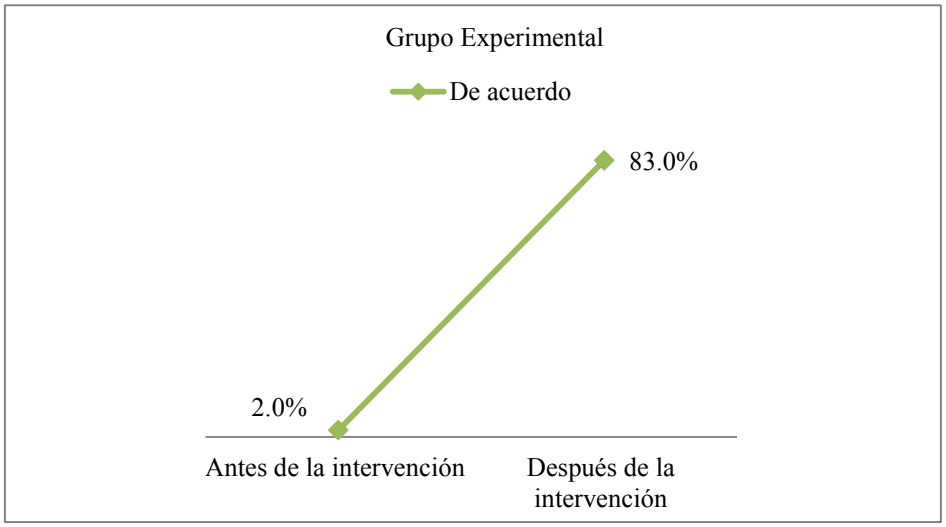
Medir la escala de valores que tienen los estudiantes complementa los elementos de una competencia en sustentabilidad porque al existir mayor cantidad de valores sociales en su escala, impulsa una actitud positiva hacia la práctica sustentable en los negocios. Para medir este indicador fue indispensable identificar en que porcentaje los estudiantes piensan que deben conservar los recursos naturales para futuras generaciones; los resultados indican que antes de la intervención el 2% de los estudiantes del grupo experimental estaban de acuerdo en que si es necesario, al finalizar la intervención este porcentaje de aceptación aumento hasta un 93% piensan que se deben conservar los recursos para futuras generaciones.



Fuente: Elaboración propia con base en el instrumento aplicado.

Otro ítem permite valorar en los estudiantes si estarían dispuestos a cambiar su estilo de vida para proteger el medio ambiente y los recursos naturales. Los resultados señalan que antes de la intervención en el grupo experimental únicamente el 2% aceptaba dicha idea, el porcentaje se elevó hasta el 83% una vez realizada la intervención.

Cambiarían su estilo de vida para proteger el medio ambiente y los recursos naturales.

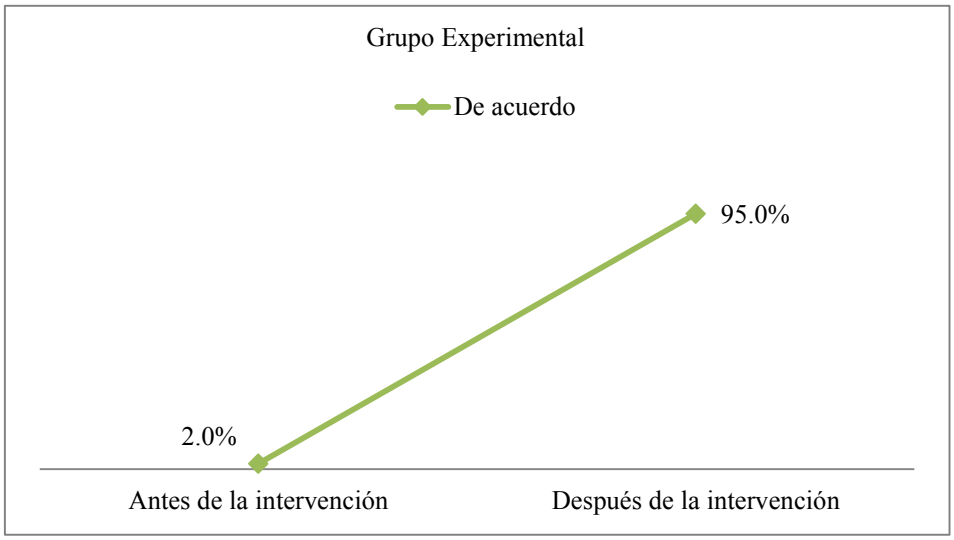


Fuente: Elaboración propia con base en el instrumento aplicado.

Lograr que los estudiantes acepten cambiar su estilo de vida para cuidar y proteger el medio ambiente representa un cambio en su escala de valores, esto no se logra de manera inmediata sino que requiere de un proceso de interiorización. El alcance de la intervención en el grupo experimental muestra la factibilidad de formar emprendedores con enfoque sustentable desde los primeros niveles de formación.

Después se cuestionó a los estudiantes si consideran que la sustentabilidad en los negocios es una idea favorable independientemente de los beneficios que esta implica para la organización; en el grupo experimental se paso del 2 % al 95% de aceptación de esta idea una vez realizada la intervención, demostrando que los beneficios que logran observar los estudiantes en la sustentabilidad es un factor que beneficia el establecimiento de una empresa bajo este enfoque.

El desarrollo de prácticas sustentables en los negocios es una idea correcta independientemente de los beneficios para la organización.



Fuente: Elaboración propia con base en el instrumento aplicado.

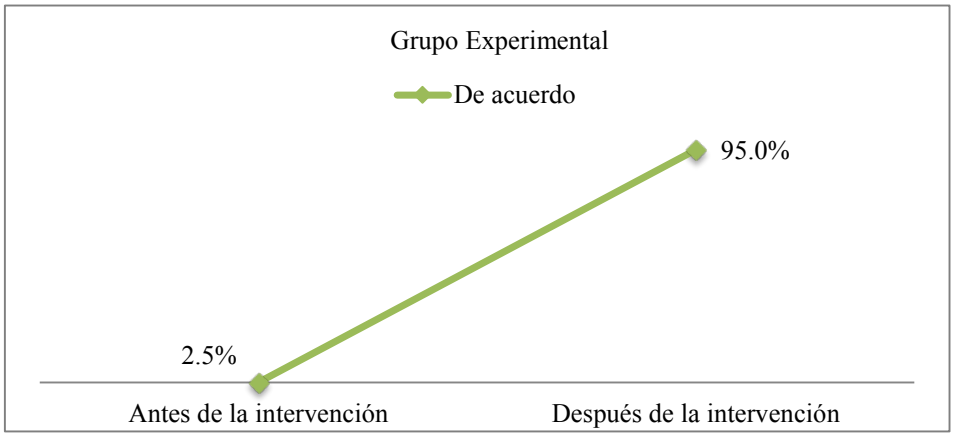
Al considerar como correcta las prácticas sustentables se acepta la idea de que los beneficios que genera la empresa no sólo son para ella misma sino que se comparten al cuidar el medio ambiente y el bienestar social; partiendo de ello, es

probable que estas empresas comiencen a ser una opción en los nuevos emprendedores al considerar como parte de la esencia de su negocio la responsabilidad social.

Al respecto Shepherd y Patzelt (2011) indican que cuando el emprendedor comprende y acepta que las metas económicas son una consecuencia del emprendimiento como proceso y lo combinan con el conocimiento de las características de la sustentabilidad, estamos ante un perfil de emprendedores sustentables. El emprendimiento sustentable incluye también la responsabilidad social corporativa, que se refiere a las acciones empresariales considerando el bien social más allá de los beneficios de la empresa y de lo que le requiere la ley a una empresa, sin embargo, no está vinculada con la acción empresarial y la innovación sino que son donaciones que realiza la empresa que no forman parte de su estrategia empresarial.

Por último, se valoró si los estudiantes consideran que la solución a los problemas ambientales están relacionados con el incremento de la conciencia ambiental de la población; antes de la intervención en el grupo experimental ningún estudiante estaba de acuerdo, una vez realizada la intervención el porcentaje de aceptación alcanzó el 95%.

Las soluciones a los problemas ambientales están relacionados con el incremento de la conciencia ambiental de la población.



Fuente: Elaboración propia con base en el instrumento aplicado.

Lograr este cambio en la forma de pensar en los estudiantes implica un cambio de paradigma que involucra todo un proceso de adaptación a las nuevas estructuras que forman parte de la sustentabilidad. Shepherd y Patzelt (2011) establecen que en el emprendimiento sustentable los requerimientos de competencias, no solo incluyen conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas con la industria y sus competidores en la búsqueda de rendimientos económicos, se requiere también competencias para preservar el ambiente social y ambiental.

Hipótesis: Una valoración prioritaria al dinero por los emprendedores no favorece su orientación por la sustentabilidad

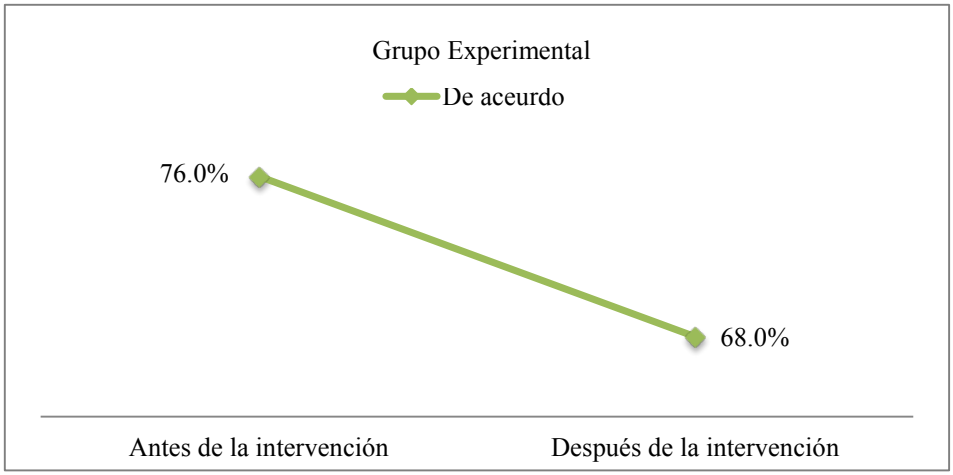
Variable independiente: Percepción del nivel de importancia

El nivel de importancia que le otorgan los estudiantes a la riqueza es determinante pues si se le proporciona mayor valor al beneficio económico sobre los beneficios sociales se inhibe la actitud hacia la generación de empresas sustentables, predominando el lucro empresarial. Shepherd y Patzelt (2011) afirman que si el emprendimiento se enfoca únicamente en rendimientos económicos como parte de la acción empresarial y no considera simultáneamente beneficios de la sustentabilidad carece de un enfoque integral.

Por su parte, Rodgers (2010) destaca el conflicto de interés de los emprendedores que por una parte, tienen su deseo de cambiar al mundo mejorando la calidad de vida y del ambiente, y por otra, cuentan con su deseo de hacer dinero y hacer crecer a su empresa. Por ello concluye que un alto deseo por cambiar al mundo y un bajo deseo por hacer dinero resultan en una empresa sin ánimo de lucro.

Para medir este indicador fue necesario determinar la frecuencia con la que se presenta en los estudiantes la idea de ganar dinero; los resultados demuestran que antes de la intervención el 76% afirmaba que era constante este pensamiento, una vez realizada la intervención, este porcentaje se redujo en un 8% al quedar en 68%.

Gráfico 5.5.1 El ganar dinero es un pensamiento constante.



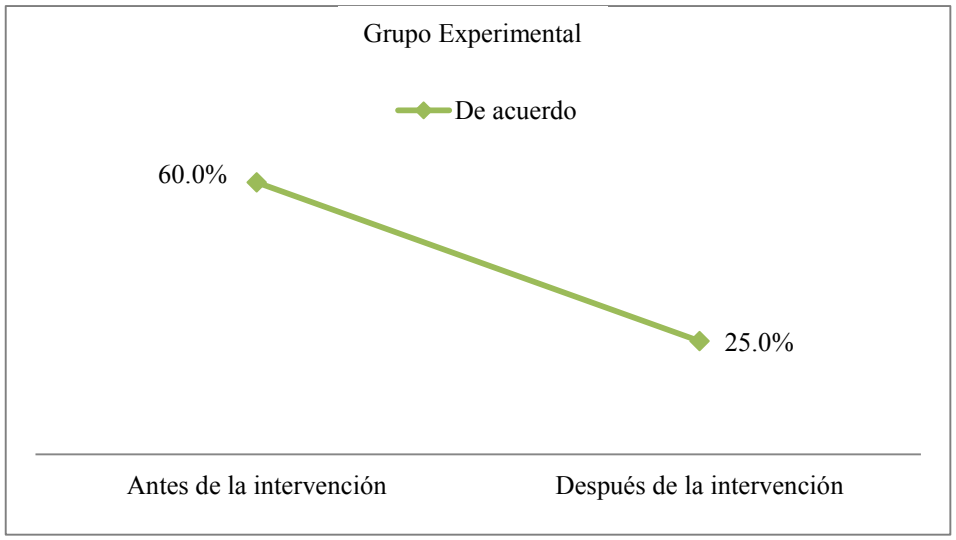
Fuente: Elaboración propia con base en el instrumento aplicado.

Estos resultados fundamentan la necesidad de brindar una formación en la que los estudiantes se conviertan en emprendedores que no centren su atención únicamente en el obtener dinero sino también en metas destinadas a cuidar y proteger el medio ambiente. En un estudio realizado por Shepherd y Patzelt (2011) se establece que en las áreas del emprendimiento social y la responsabilidad social corporativa los emprendedores pueden contribuir sustancialmente en el desarrollo de metas no económicas para los individuos.

Por su parte, Rodgers (2010) afirma que los principios de la sustentabilidad son equidad de género, reducción de pobreza, rehabilitación ambiental, conservación de recursos naturales, paz y justicia social. Dichos principios podrían ayudar a definir competencias como base para la educación en la sustentabilidad. Lo anterior puede proveer a los estudiantes de la oportunidad de desarrollar una filosofía de vida. El fin de la educación es la creación de seres humanos con creencia en altos ideales. Valores como la verdad, libertad, amor, respeto a los derechos humanos, solidaridad y conciencia democrática, entre otros, son eternos y válidos.

Por lo anterior, otro aspecto importante en la investigación fue conocer el nivel de impacto en la felicidad que los estudiantes le otorgan a los bienes materiales; obteniendo como resultado que después de la intervención el porcentaje de estudiantes del grupo experimental que aceptaban esta idea, se redujo 35% al pasar del 60% al 25%.

Los bienes materiales hacen que las personas sean más felices.



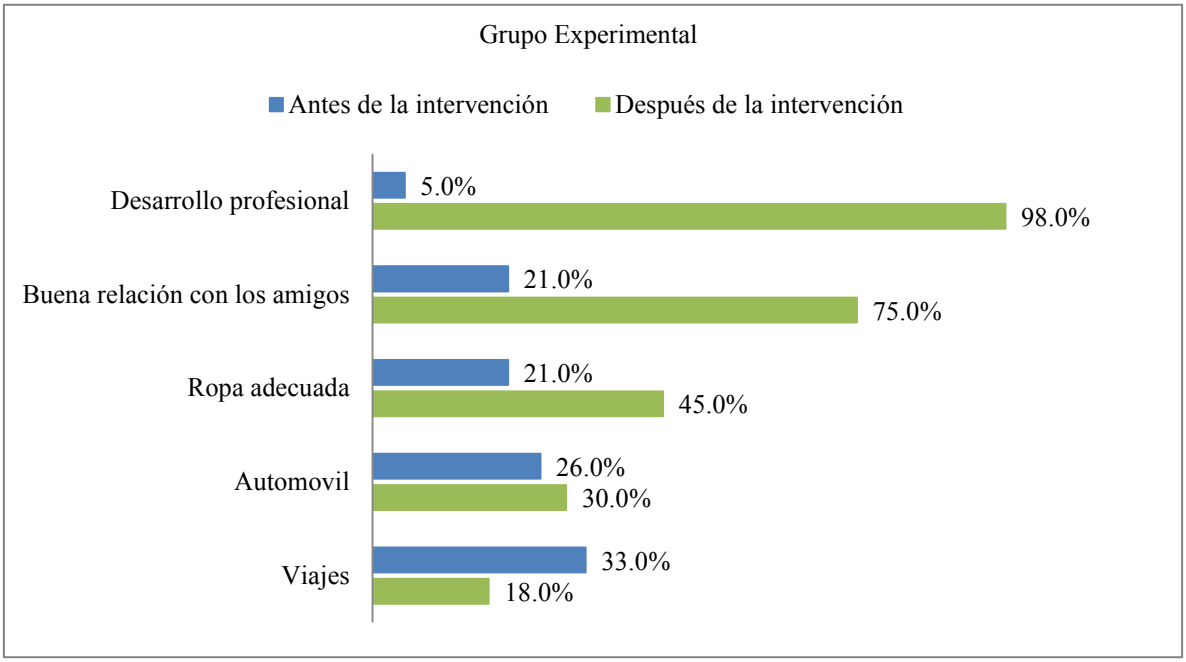
Fuente: Elaboración propia con base en el instrumento aplicado.

Hacer consciencia en los estudiantes sobre la valoración que se da a los bienes materiales es un punto a favor para la conservación de los recursos naturales y la cooperación humana; al respecto Parra (2013) señala que los resultados presentan que los cambios de valores, actitudes y conductas son posibles como resultado de una retroalimentación objetiva e información sobre los propios valores y actitudes.

Además menciona que el consumismo es un fenómeno que representa los valores del capitalismo: perseguir utilidades y maximizar el crecimiento económico; la cultura consumista de la acumulación de bienes es vista como esencial para la existencia y como buena en sí misma. Por lo revisado se establece que es menester promover el desarrollo de un nuevo tipo de emprendedor sustentable en concordancia con el nuevo paradigma de la sustentabilidad.

Finalmente, se consideró visualizar que aspectos les son indispensables a los estudiantes para gozar de estabilidad; los resultados señalan que después de la intervención el porcentaje de alumnos que consideraba que el dinero es un aspecto indispensable paso del 7% al 70%; el mismo efecto se presentan en la idea de tener ropa adecuada pasando del 21% al 45%; finalmente, en un porcentaje menor aumento el contar con un automóvil al pasar del 26% al 30%. Los resultados demuestran el efecto que tuvo la idea de crear su propia empresa en su forma de pensar.

Aspectos indispensables para gozar de estabilidad.



Fuente: Elaboración propia con base en el instrumento aplicado.

Es necesario destacar que el porcentaje de estudiantes que aun continúan dando prioridad al dinero es elevado; sin embargo, la mayoría de los aspectos anteriores pueden ser detonadores para la creación de empresas sustentables al verse incrementada la importancia que le dan los estudiantes después de la intervención. Parra (2013) sugiere que si los emprendedores comprenden sus propios valores y los de la gente, entonces pueden tener un mejor entendimiento de los cambios actuales de los mercados con respecto a la sustentabilidad. Su propio conocimiento es necesario para obtener una visión saludable de la

sociedad. Los valores de la sustentabilidad pueden ser incorporados en un curso sobre emprendimiento o en cualquier persona que se interese en el proceso de crear una empresa en el futuro. El emprendedor requiere cambiar sus metas por las relacionadas con la sustentabilidad con nuevas configuraciones, conductas y resultados.

Valoración del dinero como resultado de la actividad empresarial

Un aspecto que ha representado un reto para la investigación es el que se refiere a la apreciación del dinero como un fin principal, y único, de los emprendedores y empresarios. Lo anterior se debe, entre otras razones, a que la naturaleza del emprendedor esta relacionada con la búsqueda de beneficios económicos como resultado de la actividad empresarial, es decir, al conjuntar recursos y esfuerzos humanos, para capitalizar una oportunidad de negocios, el emprendedor busca un rendimiento y un beneficio personal. El reto entonces ha sido la búsqueda de las formas adecuadas de identificar y reflexionar con los emprendedores, que los beneficios económicos pueden prevalecer, pero que no son los únicos, ni necesariamente, los más importantes. Que, por lo tanto, como lo establece Gundlach et. al. (2010), en la triple línea básica de la sustentabilidad no es solo hacer el bien sino que es posible hacer dinero mientras se hace el bien.

Por lo descrito, el sustapreneur (emprendedor sustentable) en su empresa no tiene como prioridad generar utilidades financieras, sin embargo, algunos ingresos son necesarios para mantener la operación de la empresa, el ingreso puede ser visto como estrictamente necesario para lograr otros beneficios para la comunidad, asimismo bajas tasas de rendimiento pueden aceptarse en beneficio de otras metas importantes para la comunidad (Peredo y Chrisman, 2006). La propuesta de valor holística de la empresa sustentable sugiere, con una perspectiva amplia de sus dimensiones y distribución, el impacto a diversos grupos de interés., incorporando valores monetarios y no monetarios, y con ello la

empresa contribuye a la transición de un sistema socioeconómico a uno sustentable (O'Neill et. al. 2009).

Con la perspectiva mencionada se realizó el proceso de intervención al grupo experimental. Al mostrarse los principios de la sustentabilidad, la necesidad de la intervención del emprendedor en los flagelos de la pobreza y la desigualdad en el entorno regional, el compromiso social que implica las ventajas de la preparación profesional y aún, la contribución que es posible realizar desde la vocación empresarial, los estudiantes mostraron una sensibilización interesante hacia su prioridad económica, como se muestra en el cuadro siguiente:

Regresión Simple: Orientación por Empresas Sustentables vs Valoración Dinero.

	BETA EXP.1	**BETA EXP.2**
Intercpt		
DINERO	0.033334359	-0.21371485

Fuente: Elaboración propia con base en la información obtenida mediante el análisis realizado.

Se identifica un nivel bajo en el interés de los estudiantes por conseguir metas económicas en su posible actividad empresarial.

En el estudio se requirió a los estudiantes una serie de metas sociales, ambientales y económicas para generar un proyecto empresarial. Combinar las tres metas (sociales, ambientales y económicas) en el proyecto es el mayor reto para los estudiantes pero es parte esencial en la calidad de los resultados (Gundlach et. al. 2010). Para O'Neill et. al. (2009) el núcleo del emprendimiento es la noción central de creación de valor. En donde el valor debe ser entendido desde las perspectivas de su generación, aprovechamiento y dispersamiento, y desde la perspectiva de múltiples grupos de interés. El que los sustapreneurs aprecien los posibles beneficios de las utilidades económicas para otros grupos de interés,

exceptuándose así mismos, les sensibiliza por metas relacionadas con el beneficio social y ambiental que los modelos formativos de emprendimiento tradicionales no habían considerado.

Prueba de hipótesis

Para realizar la prueba formal de hipótesis se utilizó la herramienta estadística denominada t de student que ha permitido medir el efecto de la intervención en el grupo experimental con base en la comparación de la media antes y después de la misma. Para este efecto la hipótesis nula debe establecerse señalando la diferencia entre las medias y la hipótesis alternativa define que no hay diferencia entre las medias.

Considerando un alfa de 0.5 y 38 grados de libertad de acuerdo al tamaño de la muestra, en este caso el número de participantes en el estudio, se obtuvieron los siguientes resultados.

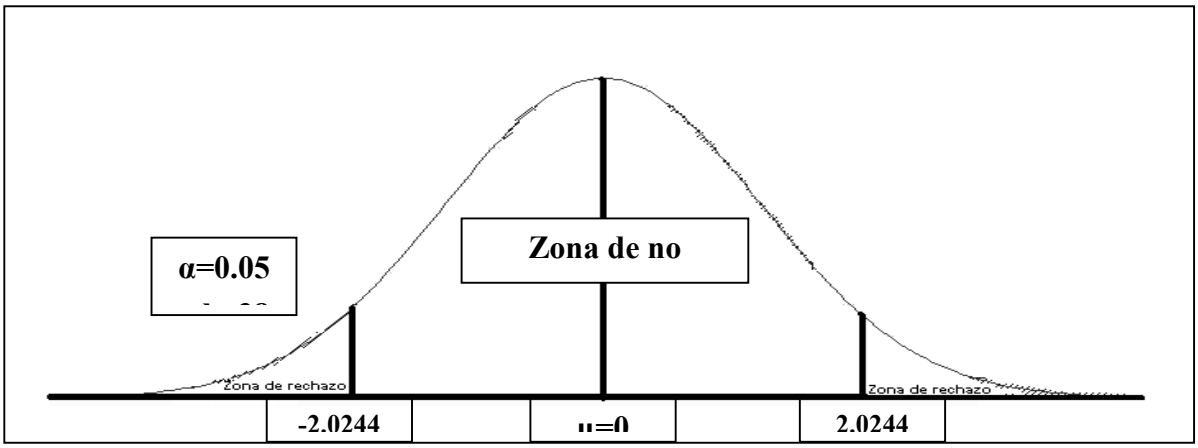
Cuadro Prueba de hipótesis.

Hipótesis	Variable	t	Zona de no rechazo	Se acepta la hipótesis
La valoración del dinero como fin prioritario del empresario es diferente en el grupo experimental antes que después de la intervención.	Percepción del nivel de importancia	-0.64	-2.0244	Sí

Fuente: Elaboración propia con datos de los resultados del análisis realizado.

De acuerdo a la tabla que señala los valores t con respecto a los grados de libertad, se ubicaron los intervalos que debieran considerarse para el valor alfa y los grados de libertad de la presente investigación, quedando el gráfico de zona de aceptación y rechazo como se muestra en el siguiente gráfico, con lo que se puede señalar que la hipótesis planteadas se ubican en la zona de no rechazo, por lo tanto, es aceptada la hipótesis.

Intervalos de no rechazo y rechazo de acuerdo a los valores de t.



Fuente: Elaboración propia con base en los valores de la tabla t.

Conclusiones

Los promotores del emprendimiento sustentable sugieren que las empresas sustentables prometen ser la mayor fuerza en la transición global hacia la sustentabilidad con su contribución de valor positivo y simultaneo a lo largo de múltiples dimensiones de la sustentabilidad (O'Neill et. al. 2009).

Con la intervención y la necesidad de plasmar en proyectos de negocios de la sustentabilidad las utilidades económicas los estudiantes, como se pudo

observar, interiorizaron que un empresario puede tener otras metas que cumplir en su actividad en beneficio de otros grupos de interés.

Como antes se mencionó el emprendimiento sustentable extiende sus metas mas allá del beneficio empresarial con su éxito en el mercado generando cambios sociales y de condiciones y regulaciones del mercado (Schaltegger y Wagner, 2011). Mas recientemente los conceptos tradicionales de emprendimiento y creación de valor se han extendido de las utilidades a un significado que incluye muchas formas de generación de valor monetarias y no monetarias. Con la intervención se ha logrado incidir en los niveles de intención monetaria y no monetaria estableciendo una diferencia significativa entre los participantes del estudio.

La estabilidad que se busca debe ser integral y esto es posible gracias a los valores intangibles que somos capaces de establecer como la familia, las relaciones interpersonales, el crecimiento personal y profesional por encima de los tangibles como el dinero u objetos materiales. Whiting, V., De Pillis, E. Hatch, K. J. (2010) señalan que la educación en administración requiere en el mundo moderno, caracterizado por la de pobreza, el terrorismo y la crisis del cambio climático, una conciencia ética y real para conectarse con el contexto complejo de la humanidad. Es necesario contar con administradores que consideren aspectos sociales y globales en las oportunidades de negocios mientras construyen una economía mundial sustentable.

Por lo mostrado, es posible afirmar, a partir del análisis estadístico de la información, que el planteamiento hipotético para efectos de la investigación evidencia que la intervención influyó en los elementos que se consideraron debe tener un sustapreneur para la generación de proyectos de la sustentabilidad.

Considerando la estadística descriptiva que mostró el efecto favorable de la intervención, el modelo de regresión que permitió analizar el efecto en las variables de estudio y la prueba formal de hipótesis con la herramienta t de student, la investigación permite evidenciar que si en la formación de los

emprendedores sustentables se consideran los elementos del perfil que se describen en el presente estudio entonces es posible mediar en la valoración económica del empresario en su actividad.

Referencias

Barrett, J. & Jones, J. (2011). Looking into the Abyss: Can Business Education Help Save the Planet? New Zealand Journal of Applied Business Research. Num. 1 Vol 9, 1-9.

Byabashaija, W., Katono, I. (2011). The impact of College entrepreneurial education on entrepreneurial attitudes and intention to start a business in Uganda. Journal of Developmental Entrepreneurship. Vol. 16 No. 1, 127-144, doi: 10.1142/S1084946711001768.

Coman, A. (2008). Education and entrepreneurship: Drivers for sustainable development Human Systems Management, 27, 255-260. 10.3233/HSM-2008-0685.

Corduras, A., Levie, J., Kelly, J. D., Saemundson, J. R., Schott, T. (2010). Global Entrepreneurship Monitor, Special Report. Global Entrepreneurship Research Association (GERA).

Espíritu Olmos, Roberto. (2011). Actitud emprendedora en los estudiantes universitarios: un análisis de factores explicativos en la comunidad de Madrid. Memoria para optar por el grado de doctor.ISBN 978-84-694-3760-5. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Departamento de Organización de Empresas.

Foro Económico Mundial (2009) Emprendimiento como estrategia de desarrollo. Informe Vol 1.Davos, Suiza.

González A. (2012). La universidad como factor de desarrollo local sustentable. Vol. 9 No.Especial 1. Pp65-78. Ra Ximhai. Universidad Autónoma Indígena de México.

Gundlach, M. J., Zivnuska, S. (2010). An Experiential Learning Approach To Teaching Social Entrepreneurship, Triple Bottom Line, And Sustainability: Modifying And Extending Practical Organizational Behavior Education (PROBE) [versión electrónica]. American Journal of Business Education, (1), 3, 19-28.

Hernández, R., Fernadez C., Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición. Mc Graw Hill.

Kakkonen, Marja-Liisa. (2010). International business students' attitudes of entrepreneurship [versión electrónica]. Advances in Business-Related Scientific Research Journal, 1, 67-77.

ONeill, Gerald. Hershauer, James. Golden, Jay (2009). The cultural context of sustainability entrepreneurship.Greener Managment International. Num. 55. Disponible en www.greenleaf-publishing.com.

Parra, S. (2013). Exploring the incorporation of values for sustainable entrepreneurship teaching/ learning. Journal of tchnology managment and inovation. Volume 8, No. 1, 11, 20. SSN (Electronic Version), doi: 0718-2724.

Parrish, D. (2007). Sustainability entrepreneurship: design pinciples, process, and paradigms. Tesis, Doctor of Philosophy, University of Leeds. School of earth and environment.

Parrish, D., Tilley, F. (2009). Introduction [versión electronica]. Greener Management International, 55, 5-11, doi: 0966-9671.

Peredo, A. M., Chrisman, J. J. (2006). Toward a Theory of Community- Based Enterprise. Academy of Managment Review. Vol. 31 No. 2, 309-328.

Petit, E. E. (2007). La gerencia emprendedora innovadora como catalizador del emprendimiento económico. Revista de Ciencias Sociales. Vol XIII, No. 3, 495-506, doi: FACES- LUZ ISSN 1315-9518.

Rodgers, C. (2010). Sustainable Entrepreneurship in SMEs: A Case Study Analysis [versión electrónica]. Corporate Social Responsibility and Environmental Management, 17,125-132, doi:10.1002/csr.223.

Roudaki, R. (2009). University Students Perception on Entrepreneurship: Commerce Studentes Attitudes at Lincoln University. Journal Accounting-Business and Management Vol.16, 36-53.

Schaltegger, S., Wagner, M. (2011). Sustainable Entrepreneurship and Sustainability Innovation: Categories and Interactions. Business Strategy and Environment, Num 20, 222-237, doi: 10.1002/bse.682.

Shinnar, Rachel. Pruett, Mark. Toney, Bryan. (2009). Entrepreneurship education: attitudes across campus. Journal of Education for Business. ISSN 0022-0671.

Schumpeter, J. (1934). The Theory of Economic Development. Cambride: Harvard University Press. (New York: Oxford University Press, 1961.) First published in German, 1912.

Shepherd, A. D., Patzelt, H. (2011). Entrepreneurship: studying entrepreneurial action linking “What is to be sustained” whith “What is ti be developed”. Entrepreneurship Theory and Practice Review. Baylor University.

Tuncer, G. (2008). University Students Perception on Sustainable Development: A Case Study from Turkey [versión electrónica]. International Research in Geographical and Environmental Education, (3), 17, 212-226, doi:10.1080/10382040802168297

Whiting, V., De Pillis, E. Hatch, K. J. (2010). A five-phase approach to peverty erradication, an educational proposal for sustainable leadership and

sustainable development. Greeleaf Publishing, Journal of Corporate Citizenship 39, 41-56.

World Business Council for Sustainable Development (2012). Doing business with the poor a field guide. Disponible en www.wbcsd.org.

Causal y Efectual: en busca de una mejor educación para los emprendedores en México

María de los Dolores González Saucedo

Resumen

La educación en emprendimiento ha tomado importancia debido al impacto que generan los emprendedores tanto en el plano económico como el social. Con base en esto, las universidades y las instituciones de educación media superior, han implementado programas de educación emprendedora que fomentan la creatividad y la creación de empresa entre sus alumnos.

La educación en emprendimiento en México se ha incrementado en las últimas décadas gracias a los diversos programas de formación de emprendedores que se fomentan dentro y fuera de las instituciones educativas del país, tanto públicas como privadas. Sin embargo, es necesario enfatizar una mayor y mejor educación para los emprendedores que no solo garantice la apertura de nuevas empresas, sino que fortalezca la permanencia de las mismas. De igual forma, se requiere fomentar emprendimientos que cuenten con innovación y una mayor sofisticación para generar mayor riqueza.

En las últimas décadas se han desarrollado varias teorías en torno al comportamiento de los emprendedores, de las que destacan dos por el impacto que tienen en la educación de los mismos: la causal (“Causation”) y la efectual (“Effectuation”). En este estudio, se analizan las premisas o argumentos de cada una de las teorías y se proponen herramientas y actividades basadas en la teoría efectual para mejorar la educación de los emprendedores en México.

Palabras clave: Emprendimiento, Teoría Efectual, Educación.

Introducción

El emprendimiento ("Entrepreneurship") ha sido definido como una disciplina en la que se busca conocer "cómo, por quién y con qué efectos las oportunidades para crear bienes y servicios son descubiertas, evaluadas y capitalizadas" (Shane & Venkataraman, 2000, p. 218). Partiendo de este concepto, Davidsson (2004) señala que hay diferencia al definir el emprendimiento como un área de estudio a definirlo como un fenómeno, por lo que para el caso de la educación emprendedora él la ha definido como: "la transferencia del conocimiento acerca de cómo, por quién y con qué efectos las oportunidades para crear bienes y servicios son descubiertas, evaluadas y capitalizadas".

Educar en emprendimiento implica dos aspectos. Educar sobre el emprendimiento y educar para emprender (Hindle, 2007). Para el caso de este estudio se considerará la segunda aseveración, la educación para emprender. Esta aseveración implica que se puede enseñar a emprender y que para ello están involucrados los educadores, los estudiantes y los contenidos de los cursos para llevar la educación al aula. Dado que el marco de acción es muy amplio para atender esta mejora, esta investigación está centrada en lo que se puede hacer para mejorar el programa de un curso básico en emprendimiento.

Para ello, esta investigación se desarrollará de la siguiente forma: en la primera parte se explican las teorías que han fundamentado la educación emprendedora y que son la base para este estudio. Posteriormente, se muestran algunos datos informativos del impacto de la educación en México y en la tercera parte se prosigue con una explicación del estado actual de la educación en emprendimiento en México. En la cuarta sección, se definen los argumentos que servirán para establecer nuevos paradigmas de la educación emprendedora teniendo como base la teoría efectual ("effectuation") y se comparan con el enfoque causal que ha operado hasta estos días. Al final, se presentan las limitaciones del estudio así como las futuras investigaciones que derivan del mismo y la conclusión final.

Lógica Causal (“Causation”) y Efectual (“Effectuation”)

Para fines de esta investigación, el término “Effectuation” se traducirá como lógica o enfoque efectual y “causation” como lógica o enfoque causal. Dichos términos fueron establecidos por Saras Sarasvathy (2001) como resultado de su disertación doctoral en donde analizó el comportamiento de emprendedores a los que ella denominó expertos[1] y encontró una lógica que impacta la manera de visualizar y definir el desarrollo de la educación y la investigación en la disciplina del emprendimiento. Dado que las teorías están basadas en comportamientos, y estos muestran una forma de pensar, los términos enfoque, lógica o teoría estarán empleándose indistintamente para hacer referencia a cada una de ellas.

El enfoque causal (“Causation”) y el efectual (“Effectuation”) muestran la manera en que los emprendedores se comportan o ejecutan al momento de crear sus nuevas empresas (Sarasvathy, 2001). El enfoque causal va relacionado con los principios de la planeación estratégica, en donde se busca un objetivo final y se establece un plan de acción para alcanzarlo (Sarasvathy, 2001). En el caso del enfoque efectual (“effectuation”), Sarasvathy (2001) lo relaciona con estrategias emergentes o no predictivas.

A lo largo de la historia del emprendimiento ha predominado el enfoque causal, esto se demuestra en la literatura existente dentro de la disciplina (Chandler, DeTienne, McKelvie & Mumford, 2011). Desde el primer curso ofrecido a emprendedores en Harvard University en 1947 (Katz, 2003) hasta nuestros días, la gran mayoría de los cursos han centrado sus esfuerzos en que el estudiante alcance el objetivo de crear una empresa. Tanto los cursos formales o informales que ofrecen las universidades o las instituciones educativas han basado su metodología de enseñanza en que el

[1] Se consideraron emprendedores expertos aquellos que habían fundado de manera individual o en equipo una o más empresas en donde ha permanecido como fundador o emprendedor por diez o más años y participaron en hacer pública al menos una de sus empresas.

alumno establezca su objetivo final y con base en él genere un plan para alcanzar dicho objetivo.

Mediante el enfoque causal se ha logrado que los principios de la administración y la planeación estratégica sean la base del desarrollo de los emprendedores. Sin embargo en diversas ocasiones, los alumnos después de buscar una necesidad y hacer un plan de negocios planteando un objetivo, optan por no iniciar su experiencia emprendedora. De esta forma surge el cuestionamiento de si lo que hasta ahora se ha realizado en la educación emprendedora es suficiente.

Por otra parte, la lógica efectual, basada en los protocolos de comportamiento recabados por Sarasvathy (2001), muestra la manera en que los emprendedores expertos generan sus nuevas empresas. Primero que nada, los emprendedores expertos inician reconociéndose, es decir, saben quiénes son y qué saben; ciertamente en este punto el capital humano del emprendedor toma importancia (Gonzalez, 2011; Gonzalez & Husted, 2011); en segundo lugar, identifican a quiénes conocen, cuáles son sus redes y contactos (Davidsson & Honig, 2003) que les pueden apoyar al momento de emprender. En tercer lugar, se enfocan en lo que pueden hacer y lo hacen; y finalmente, tienen la capacidad de involucrar a las personas que se van sumando en su proceso de emprender, quienes aportan nuevos recursos, medios y metas para la nueva empresa.

Como resultado de su investigación Sarasvathy (2001 y 2008) definió los principios del comportamiento de un emprendedor experto. Cada principio muestra teoría y prácticas del “management” que resultan de la toma de decisiones del emprendedor. Dichos principios se describen a continuación (Sarasvathy, 2008, p. 16):

1. “Pájaro en la mano” (Bird in hand). Este principio nos muestra un enfoque en los medios, es decir, el emprendedor antes que nada se reconoce, debe de saber quién es, qué habilidades y conocimientos tiene y cómo estos le pueden apoyar en el emprendimiento que inicia. De igual forma el emprendedor reconoce las relaciones con las que cuenta para poder iniciar su empresa.

2. “Pérdida aceptable” (Affordable-loss). En este principio se establece qué es lo que un emprendedor está dispuesto a perder. Esta lógica se contrapone al riesgo desmedido que en teorías anteriores se pensaba del emprendedor. Los emprendedores expertos arriesgan tan solo lo que están dispuestos a perder.

3. “Colcha loca” (Crazy-quilt). Bajo este principio se establece el pensamiento de la cooperación. La colcha representa el proyecto emprendedor, el cual se irá haciendo conforme se vaya negociando con los proveedores, posibles socios y clientes, es decir, con todos los que puedan estar involucrados en el negocio (“stakeholders”). Dentro de este pensamiento se establece que cooperar es mejor que competir.

4. “Limonada” (Lemonade). En esta principio se establece que el emprendedor ante una situación problemática reconoce cómo aprovecharla y convierte lo que parece ser un problema en una solución. Su clave es “hacer” y una vez que ejecuta estará reconociendo y sobrellevando las contingencias que se le presentan y se apalancará de las sorpresas en vez de evitarlas o adaptarse a ellas.

5. “Piloto en el avión” (Pilot in the plane). En este principio se muestra que lo importante no es la predicción sino el control de lo que se va haciendo con el fin de obtener resultados.

Es asi como la lógica efectual, denominada la lógica del experto emprendedor, plantea una forma de pensar diferente a la causal (Sarasvathy, 2001). Fisher (2012) mostró las diferencias de estas lógicas entre los emprendedores y confirmó que las prácticas del enfoque efectual favorecen a la acción y al desarrollo de las habilidades tal y como lo demostró Sarasvathy (2001). De igual forma Perry, Chandler y Markova (2012) analizaron diferentes investigaciones y mostraron argumentos clave que marcan la diferencia entre causal y efectual.

En el pensamiento causal se busca identificar la oportunidad y desarrollarla de tal forma que se capitalice (Venkataraman, 1997); así mismo se buscan los medios que crearán lo que se desea alcanzar (Sarasvathy, 2008). Esta lógica muestra la visión de un rompecabezas en donde todas las partes tienen que embonar. Es así que la oportunidad que se selecciona debe de tener una ventaja competitiva que atienda la necesidad de un mercado en donde hay un número determinado de proveedores y clientes a los que hay que atender, siempre buscando alcanzar los objetivos establecidos entre los que se encuentra la maximización de los resultados del negocio.

De esta forma, aunque los dos pensamientos se contraponen, se pueden complementar dependiendo de la etapa en que se encuentre el emprendedor. Por ejemplo, cuando éste inicia su aventura es conveniente que haga uso de una lógica efectual la cual le permitirá ir dirigiendo el rumbo de las oportunidades que va forjando; una vez que ya ha iniciado el emprendimiento y requiere de un plan, por ejemplo, para solicitar recursos financieros, puede hacer uso de la lógica causal.

Dado que en la literatura el enfoque causal ha estado rigiendo la educación emprendedora, dentro de este estudio, se analizará el enfoque efectual, con el objetivo de enriquecer el proceso de los emprendedores mediante la lógica de los emprendedores expertos (Sarasvathy, 2001).

En la siguiente sección se explicará el contexto de estudio, México, con el objetivo de conocer las variables que contextualizan la problemática de la educación en general y posteriormente lo que corresponde al impacto que se tiene en la educación emprendedora.

Contexto: México

La actividad emprendedora representa una fuente de riqueza social y económica por lo que cada vez más países se encuentran invirtiendo en ella. En el 2015, alrededor del

52% del PIB en México fue generado por las pequeñas empresas (Singer, Amorós & Moska, 2015) mostrando este hecho el por qué es importante invertir en la capacitación de los futuros emprendedores, quienes en su mayoría iniciarán su actividad mediante la creación de una pequeña empresa. Ciertamente para poder generar mayores ingresos es necesaria una mayor educación (Becker, 1993) que permita generar fuentes de ingreso más innovadoras.

En México existen más de 30 millones de estudiantes desde nivel preescolar hasta el superior (INEGI, 2012). De este grupo, un poco más de 3 millones corresponden al nivel superior (ver figura 1) y el reto es cómo entrenarlos si necesitamos que de ellos surjan las oportunidades laborales que requiere el país.

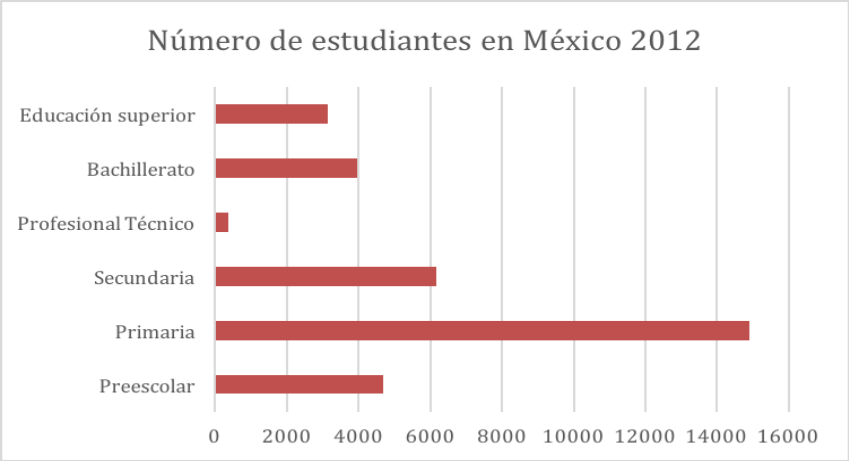


Figura 1. Número de estudiantes en México (miles)

Fuente: INEGI (2012)

De acuerdo al Reporte de Competitividad Mundial 2015-2016 (Schwab, 2015), México se encuentra posicionado en el lugar 57 con respecto a los 140 países que participaron en el estudio. Con base en esto, la economía mexicana está clasificada como una economía basadas en el manejo eficiente de los recursos (“efficiency driven economy”) teniendo necesidad de generar mayor innovación y sofisticación en los negocios.

Como se puede ver en la tabla 1, México, a pesar de ocupar el onceavo lugar en tamaño de mercado a nivel mundial, carece todavía de la credibilidad en las instituciones y carece de una educación superior de calidad (Schwab, 2015) que

permita impulsar la innovación de los emprendedores y la generación de modelos de negocio más rentables. Es así como estos resultados demuestran una necesidad de generar un cambio en la educación emprendedora en México.

Tabla 1.

Rankings de México en los Reportes de Competitividad Mundial 2014 y 2015

Pilares de la competitividad	Posición en 2014	61 (de 144)	Posición en 2015	57 (de 140)
Requerimientos básicos				
1. Instituciones	102	69	109	73
2. Infraestructura	65		59	
3. Ambiente macroeconómico	53		56	
4. Salud y educación primaria	71		71	
Mejoradores de eficiencia				
5. Educación superior y entretenimiento	87	60	86	53
6. Eficiencia del Mercado de bienes	86		82	
7. Eficiencia del mercado laboral	121		114	
8. Desarrollo de mercados financieros	63		46	
9. Alistamiento tecnológico	79		73	
10. Tamaño del mercado	10		11	
Factores de innovación y sofisticación				
11. Sofisticación de los negocios	58	59	50	52
12. Innovación	61		59	

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos del Schwab & Sala-i-Martin (2014) *y* Schwab (2015). *The Global Competitiveness Report: Full Data Edition. Obtenido el 15 de febrero de 2016 del site oficial del World Economic Forum: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2014-15.pdf*

De acuerdo a González (2011) y González y Husted (2011), la innovación es resultado del capital humano y considerar que se puedan alcanzar altos niveles de competitividad como país, implica que se cuenta con un alto nivel de capital humano, tanto en el plano general como el específico[2]. Considerando que la educación de la población mexicana es en su mayoría de nivel básico (ver figura 2), genera una dificultad para lograr un avance en los niveles de competitividad sin tener el nivel y la calidad de educación que se requiere.

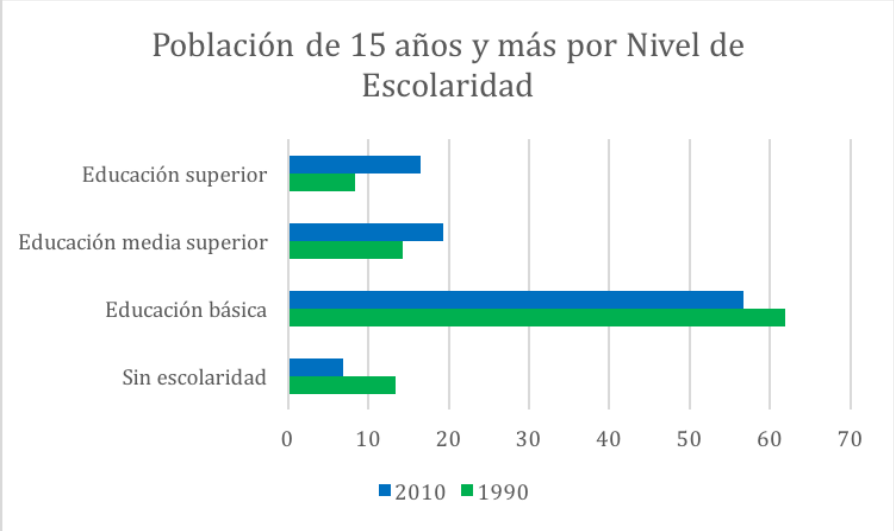


Figura 2. Tabla comparativa del nivel escolar en México

Fuente: México de un Vistazo 2012 (INEGI, 2012)

En la tabla 2 se muestran los niveles de inversión que el gobierno ha destinado a la educación. De acuerdo a la OECD (World Bank, 2016), México, comparativamente con los países de la OECD, cuenta con un nivel de inversión promedio en el rubro de educación. Lo superan países como Dinamarca que invierte el 8.5 de su PIB en la educación, Suecia, Noruega y Finlandia con porcentajes del 6.5, 6.5 y 6.6 por ciento respectivamente; Reino Unido con 5.8 e Israel con 5.6 (World Bank, 2016).

[2] El capital humano general incluye la educación y el capital humano específico incluye entrenamientos específicos en la disciplina de emprendimiento. Para mayor referencia véase el artículo de Gonzalez & Husted, 2011.

Tabla 2.

Gasto Público en Educación, Tasa de Analfabetismo y Promedio de Escolaridad

Concepto	**1990**	**2011**
Gasto público en Educación:		
Como porcentaje del PIB	3.7	5.3
Por Alumno (miles de pesos)	1.2	22.9
Tasa de Analfabetismo (%)	12.4	6.4
Años de estudio de la población entre 25 y 64 años de edad	6	9.4

Fuente: México de un Vistazo 2012 (INEGI, 2012).

A pesar de que el porcentaje del PIB que México gasta en educación es muy similar al de los países desarrollados, el gasto per cápita que se realiza en México está muy por debajo de los mismos. En la figura 3 se muestra el monto en dólares que cada gobierno gasta en educación por persona anualmente; la primera columna muestra el gasto que se tiene por cada alumno que está en el nivel de primaria. La columna ubicada a la derecha muestra el gasto promedio que se realiza desde primaria hasta universidad. Se puede ver que las diferencias entre México y los países que son considerados como economías basadas en la innovación son muy grandes.

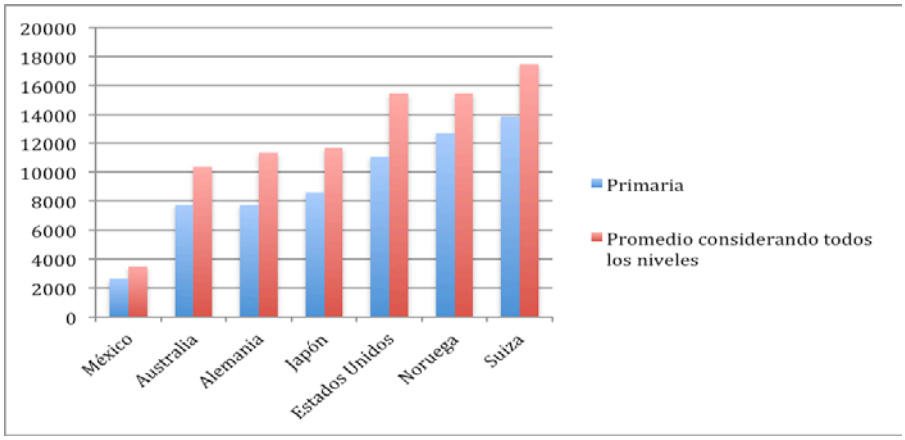


Figura 3. Gasto anual gubernamental en educación por persona (dólares americanos)

Fuente: Elaboración propia con datos de la OECD (2015)

Aunque la educación promedio del país se ha incrementado casi 3.5 puntos porcentuales en los últimos 20 años, es necesario revisar la calidad de la misma ya que de acuerdo al Reporte del Competitividad Mundial 2015 (Schwab, 2015) aunque hemos avanzado en el índice de educación superior, los resultados de la competitividad de México todavía distan mucho de lo que otros países generan en cuestión de patentes e innovación en los negocios.

Generar un cambio en la educación también requiere de la capacitación y la ayuda de profesores y profesionales que tengan como objetivo establecer nuevas metas para cambiar la educación en México. En la siguiente sección explicaré el estado de la educación emprendedora en México y cómo se relaciona ésta con las teorías presentadas en la primera parte de este estudio.

La educación en emprendimiento en México

Es necesario incluir la educación emprendedora en todos los niveles educativos en México si se quiere garantizar la empleabilidad y el bienestar social del país. De acuerdo al GEM 2015-2016 (Kelley, Singer & Herrigton, 2016) el índice de la educación emprendedora en México tiende a ser mayor en personas que ya han terminado sus estudios formales que en aquellos que todavía se encuentran en alguna etapa de escolarización. Dentro del GEM 2015-2016 se realizó la medición de la educación emprendedora en los 62 países que participaron en el estudio; las mediciones fueron de 1 a 9, siendo 1 el nivel más bajo y 9 el nivel más alto. La media de los países participantes fue de 3.1.

Países como Portugal, Filipinas, Holanda, Suiza, Indonesia, Líbano, Estonia, Canadá, India entre otros, estuvieron por arriba de la media en educación emprendedora en su población. México se ubicó en la posición 45, estando por arriba de Polonia, Chile, Japón, Turquía, Brasil, Croacia. Sin embargo, en la educación emprendedora post-escolar, es decir, una vez que la persona ha terminado sus estudios y busca

capacitarse en la disciplina de emprendimiento, México se ubica en la 6ª posición con una media de 5.4.

Los resultados nos indican que dentro de las etapas estudiantiles, la educación emprendedora es todavía muy escasa y si aunamos el factor de que la educación emprendedora que se imparte es en su mayoría en los niveles de educación superior o incluso posterior a ella (GEM 2014), podemos ver que hay mucho trabajo por hacer.

El emprendimiento debe de ser un entrenamiento esencial así como lo es el aprendizaje del método científico (Sarasvathy & Venkataraman, 2011) en donde los alumnos deben tener la capacidad de aprender a emprender desde temprana edad. La educación emprendedora debe de favorecer el pensamiento creativo y el desarrollo de habilidades de comunicación (Zott & Huy, 2007) para poder descubrir las oportunidades (Kirzner 1997) o bien, crearlas (Schumpeter, 1934).

Con base en una investigación realizada en las páginas de internet de las instituciones educativas tanto privadas como públicas, González (2015) pudo validar que la mayoría de los cursos sobre emprendimiento se ofrecen a nivel universitario, en donde destacan los cursos denominados Plan de Negocio, Formación de Emprendedores, Administración de pequeñas empresas, Formación para el desarrollo del liderazgo emprendedor, Incubación de Empresas, Creación de negocios, entre otros en donde se desarrolla principalmente el pensamiento creativo así como el desarrollo de un plan de negocios.

En el 2013 la Secretaría de Educación Pública, a través de la Subsecretaría de Educación Media Superior, implementó el Modelo de Emprendedores para la Educación Media Superior. Dentro de este modelo se capacita a los estudiantes del bachillerato a través de 2 módulos. El primero de ellos se centra en desarrollar la autoestima y el autoconocimiento de los emprendedores y el segundo busca que los alumnos desarrollen la planeación de un proyecto emprendedor, guiados por mentores y un profesor facilitador (Secretaría de Educación Media Superior, 2016).

Tanto en el caso de la educación superior como en la media superior el énfasis de los contenidos está en la planeación del negocio por lo tanto la literatura empleada en ellos, está enfocada principalmente en una lógica causal en donde se descubre o crea una oportunidad (Alvarez & Barney, 2007; Ardichvili & Cardozo, 2000; DeTienne & Chandler, 2004), la cual es evaluada con respecto a otras que se presentan, con el objetivo de encontrar la que maximice los retornos esperados (Drucker, 1998). Como producto final, se establece un plan de negocio (Timmons & Spinelli, 2004) que muestra cómo se desarrollará la oportunidad y servirá de guía para abrir un negocio (Honig, 2004).

Nuevos paradigmas de la educación emprendedora

De acuerdo a Sarasvathy (2001), para aprender a emprender se requiere de otro tipo de entrenamiento que le permita a la persona aprovechar los recursos con los que cuenta. Para poder definir una nueva forma de llevar el emprendimiento al aula, se requiere analizar qué es lo que hasta la fecha tanto las universidades como las instituciones que promueven el emprendimiento han realizado en el aprendizaje de la disciplina. Honig (2004) menciona que la metodología de crear planes de negocio no ha brindado los resultados esperados y ciertamente para emprender se requiere de otras competencias que permitan al emprendedor no solo identificar oportunidades (Ardichvili & Cardozo, 2000) y planear el negocio, sino también vender, negociar, administrar en un entorno en donde la incertidumbre es factor que tiene que afrontar.

A lo largo de esta sección mostraré una serie de argumentos que se han empleado dentro de la investigación de las teorías causal y efectual. Dichos argumentos reflejan el comportamiento que sigue el emprendedor bajo cada enfoque teórico y tienen su fundamento en Chandler et al. (2011). El objetivo es reconocer las diferencias entre cada lógica para poder tener acciones concretas que impacten en la manera de enseñar a emprender. En la primera parte se puede ver cómo las premisas o argumentos están centrados en el establecimiento de objetivos y metas que

generalmente son aprendidos a través de un plan de negocio. En la segunda parte de la misma tabla, se muestran los argumentos de la lógica efectual.

Tabla 2.

Argumentos bajo enfoque causal y efectual

Analizamos oportunidades de largo plazo y seleccionamos las que creímos proveerían los mejores retornos	Argumentos que se responden bajo una lógica Causal
Desarrollamos una estrategia para capitalizar mejor nuestros recursos y competencias	
Investigamos y analizamos mercados meta y realizamos un análisis competitivo significativo	
Diseñamos y planeamos estrategias de negocio	
Organizamos e implementamos procesos de control para asegurarnos de alcanzar nuestros objetivos	
Teníamos una visión clara y consistente de lo que queríamos hacer	
Diseñamos y planeamos esfuerzos de producción y mercadotecnia	
El producto/servicio que lanzamos finalmente con este negocio fue muy similar al concepto original	
Nuestra toma de decisiones ha sido influenciada grandemente por los retornos esperados	
El producto/servicio que lanzamos finalmente con este negocio fue muy diferente al concepto original	
Era imposible visualizar desde el principio hacia dónde queríamos ir	Argumentos que se responden bajo una lógica efectual
Hemos permitido que el negocio evolucione en la medida que nuevas oportunidades han emergido	
Evaluamos el conjunto de recursos que teníamos a nuestra disposición y pensamos en diferentes opciones	
Experimentamos con varios productos y/o modelos de negocio	

Empezamos siendo muy flexibles y tratamos de capitalizar las oportunidades inesperadas conforme se fueron presentando	
Utilizamos un considerable número de convenios con nuestros clientes, proveedores y otra organizaciones y personas para reducir el grado de incertidumbre	
Nuestra toma de decisiones ha sido dirigida principalmente por la cantidad de dinero que podemos arriesgar perder	

Fuente: Obtenido y traducido de Chandler et al. (2011, p. 379)

Analizando estos argumentos, es oportuno cuestionar qué es lo que un alumno que cursa una materia de emprendimiento está aprendiendo. En su mayoría los libros de texto como el de Timmons y Spinelli (2004), Bygrave y Zacharakis (2008), así como el de Hisrich, Peters & Shepherd (2005), centran su objetivo en el desarrollo de un plan de negocios. En éste, el emprendedor define una oportunidad y a partir de ella, establece un mercado meta al que tendrá que atender y evaluar operativa y financieramente para poder tomar la decisión de emprender o no. Si bien el plan de negocios ha sido una excelente herramienta en la educación emprendedora (Honig, 2004; Katz, 2003), es necesario fomentar nuevas formas de desarrollar las habilidades y competencias que se requieren para emprender en la incertidumbre.

Es así como la educación en una lógica efectual apoya a que los emprendedores puedan desarrollar competencias para afrontar los retos de crear empresa en un ambiente no controlado, en donde es necesario generar aliados y no competidores. Para poder determinar qué herramientas emplear es necesario entender qué significa de manera práctica cada una de las lógicas (efectual y causal). Para ello estudios como el de Chandler et al. (2011) y Fisher (2012) muestran argumentos que permiten diferenciar cada una de dichas lógicas aplicadas a lo que un emprendedor sabe hacer y ejecutar, es decir, a través de sus competencias en su vida emprendedora.

Dentro de la tabla 3 (ver siguiente página) se muestran dichos argumentos y la manera en que están relacionados con los principios establecidos en la teoría efectual ("Effectuation") (Sarasvathy, 2001). Cada argumento expresa competencias que los emprendedores manifiestan tener. Considerando que este estudio busca mejorar la educación emprendedora, se analiza cada argumento para posteriormente proponer acciones para implementar dentro de los cursos de emprendimiento. Cabe mencionar que el objetivo de esta propuesta es inclusiva, esto es, que a través de una mezcla de educación efectual y causal el estudiante pueda enriquecer su conocimiento como emprendedor. Si bien las teorías parecen contraponerse, éstas se pueden complementar.

Tabla 3.

Argumentos dentro de la lógica efectual

Argumentos	Principios de la lógica Efectual
Experimentamos con varios productos y/o modelos de negocio	Experimentación derivado del principio del pájaro en mano ("Bird-in-hand")
El producto/servicio que lanzamos finalmente con este negocio fue muy similar al concepto original	
El producto/servicio que lanzamos finalmente con este negocio fue muy diferente al concepto original	
Intentamos diferentes enfoques hasta que encontramos un modelo de negocio que funcionó	
Somos cuidadosos en no arriesgar más recursos de los que podíamos perder	Pérdida aceptable ("Affordable Loss")
Tenemos cuidado de no arriesgar perder tanto dinero con nuestra idea original	
Tenemos cuidado de no arriesgar demasiado dinero como para poner la vida de la empresa en riesgo	
Permitimos que el negocio evolucione en la medida que se presentan nuevas oportunidades	Flexibilidad que se

Adaptamos lo que íbamos a hacer a los recursos con los que contábamos	genera en el Principio de la Limonada (“Lemonade Principle”)
Somos flexibles y aprovechamos las oportunidades conforme se presentaron	
Evitamos cursos de acción que limitaban nuestra flexibilidad y capacidad de adaptarnos	
Usamos un número significativo de convenios con nuestros clientes, proveedores y otras organizaciones y personas para reducir nuestro grado de incertidumbre.	Principio de la colcha (“Crazy-Quilt”)
Usamos pre-convenios con nuestros clientes y proveedores tan frecuentemente como nos es posible	

Fuente: Adaptado de Chandler et al. (2011, p. 382)

La lógica efectual muestra competencias y actitudes que el emprendedor posee como la creatividad o la flexibilidad del pensamiento, la negociación, el establecimiento de redes sociales, el manejo de la incertidumbre, etc. A continuación se proponen algunas herramientas y actividades que pueden favorecer el desarrollo de dichas competencias y habilidades. Alguna de ellas se muestran con mayor detalle en la sección de anexos.

Tabla 4.

Herramientas y actividades que apoyan el desarrollo de la lógica efectual.

Herramientas para desarrollar habilidades	Principio
Canvas para modelar negocios	Experimentación derivado del principio del pájaro en mano (Bird-in-hand)
Ejercicio de reconocimiento personal y de redes sociales	
Formatos para reconocer las innovaciones	
Inventario de activos con que cuenta la persona	Pérdida aceptable (“affordable loss”)
Curso de finanzas personales	
Participación en festivales de emprendimiento	Flexibilidad que se genera en el principio de la limonada (lemonade
Participación en concursos de emprendimiento y creatividad	

Elaboración de prototipos	principle)
Taller de “Design Thinking”	
Ejercicios sobre habilidades de negociación	Principio de la colcha (crazy-quilt)
Participación en sesiones de “networking” en las incubadoras o aceleradoras de empresas (el networking también se fomenta en los festivales de emprendimiento)	

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla 4, bajo el Principio de Pájaro en Mano (“Bird-in-hand”) se sugieren herramientas como el Canvas para modelar negocios de Alexander Osterwalder (ver Anexo 1). Al hacer uso de este canvas el emprendedor es capaz de generar alternativas en donde su conocimiento, relaciones y recursos se combinan para dar solución a una necesidad de un segmento de mercado en particular.

La servilleta (“Your Idea Napkin”) (Bruton, 2016) es otra herramienta que le permite al emprendedor reconocer quién es, qué le es posible ofrecer y a quién se lo ofrecerá. La servilleta permite también medir el impacto y la factibilidad de la idea de tal forma que el emprendedor puede iterar posibles ideas que den respuesta a una necesidad analizando los medios con los que cuenta como su capital humano (Becker, 1993).

Para poder determinar cuál sería la pérdida aceptable para el emprendedor, es recomendable que éste realice un inventario de los activos con que cuenta. Si los términos contables o financieros no son conocidos se recomienda que el emprendedor se entrene en temas financieros o bien, que se apoye de un experto para determinar a cuánto ascendería el monto que estaría dispuesto a perder en el emprendimiento que realice.

En el principio de la limonada lo que el estudiante debe aprender es a visualizar oportunidades en donde hay problemas. Al participar en festivales de emprendimiento (por ejemplo INCMty), el alumno podrá desarrollar su alerta emprendedora para poder

visualizar cómo otros emprendedores vieron las oportunidades a través de los problemas. También al participar en concursos de creatividad desarrollan habilidades para resolver problemas. Actualmente existen concursos sobre prototipos en donde se busca que se resuelvan problemas con productos tangibles ya sea para mostrar un producto o un servicio. De esta manera logran combinar la creatividad con el diseño.

En el caso del principio de la colcha loca lo que se busca es que el emprendedor aprenda a relacionarse y generar una red de contactos de donde pueda obtener información, recursos, y relaciones que le apoyen en su labor de emprender. Las incubadoras de empresas promueven actividades que apoyan este tipo de habilidad y facilitan el proceso de interacción de los emprendedores.

Estos han sido tan solo unos cuantos ejemplos para fomentar los principios que la teoría efectual propone. Ciertamente el tiempo en aula es limitado así como el tiempo de mentoreo que los profesores o facilitadores otorgan. La labor de educar a emprendedores es compleja por lo que este estudio se ha limitado solo a proponer algunas alternativas para mejorar la labor de enseñar a emprender. El fenómeno es amplio y requiere además de propuestas mediciones para poder controlar y definir el avance de las mejoras. En general las propuestas presentadas se han centrado en la educación superior pero es conveniente analizar cómo se pueden llevar estas propuestas a la educación media superior y la educación básica. A continuación se indican los estudios que se sugieren a partir de las bases que se han sentado en esta investigación.

Futuras investigaciones

La teoría efectual genera una nueva forma de pensar, por lo que nuevos paradigmas se establecen en la educación emprendedora, tanto en los contenidos de los cursos como en la manera de impartirlos. Es por ello que se sugiere que las futuras investigaciones relacionadas con la educación emprendedora profundicen sobre el uso de las dinámicas y herramientas propuestas en este estudio. También se recomienda que las

actividades presentadas se complementen con otras que promuevan los principios establecidos en la teoría efectual. Sería conveniente analizar el efecto de incluir en la educación emprendedora basada en la lógica efectual, el uso de simuladores. De igual forma sería conveniente analizar cuántos cursos se podrían establecer dentro de un programa de emprendimiento y si estos serían parte de la educación formal de una persona o bien, si formarían parte de una certificación a largo plazo que le genere beneficios para adquirir fondos o financiamiento por parte del gobierno o particulares que apoyen a los emprendedores.

Conclusión

Mediante este estudio se han presentado un par de enfoques o lógicas que rigen la conducta de los emprendedores al iniciar su empresa. Por una parte la lógica causal que ha imperado en la manera de entrenar a los emprendedores y en general en la literatura del emprendimiento, ha sido cuestionada por los resultados que se han obtenido ya que se ha demostrado que no porque un emprendedor haga un plan de negocios significa que abrirá su negocio, o bien, que obtendrá ganancias financieras. Por otra parte se ha presentado la lógica efectual ("effectuation") la cual Sarasvathy (2001) descubrió que es la lógica de los emprendedores expertos y que dentro de este estudio sirve de base para proponer nuevas formas de enseñar la disciplina del emprendimiento.

A través de argumentos se mostró la diferencia entre las dos lógicas y se determinó cómo algunos instrumentos y actividades pueden apoyar a que se fomente la lógica efectual en la educación emprendedora. Las herramientas presentadas apoyan el desarrollo de competencias que van de la mano con los principios de la lógica efectual.

Es importante destacar que dentro de la educación emprendedora es necesario definir tiempos, competencias y resultados que se esperan obtener. En esta investigación se ha dado énfasis en la necesidad de incluir la teoría efectual en el paradigma de la educación emprendedora (Perry, Chandler & Markova, 2012) dado que a través de ella

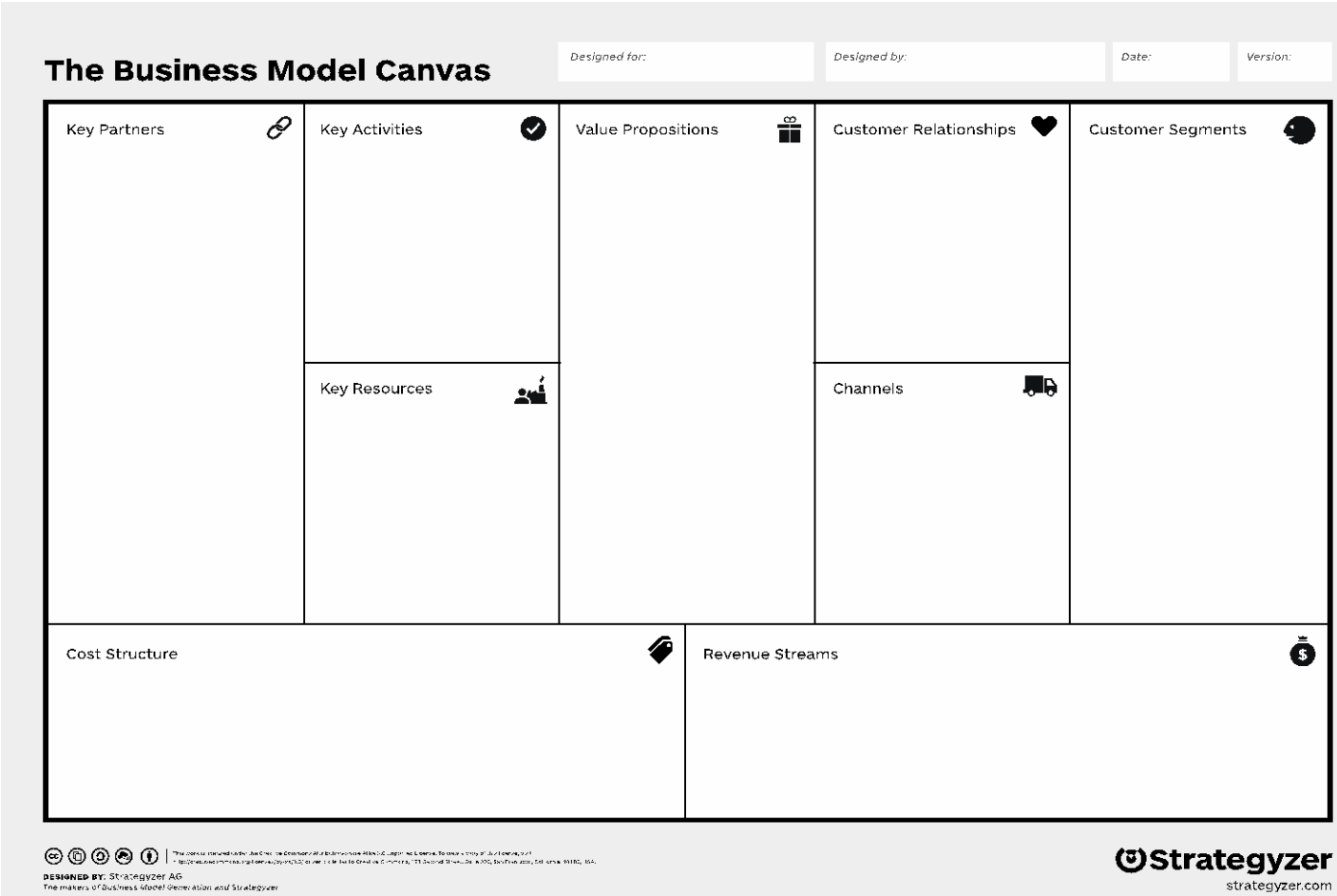
se logrará brindar a los emprendedores potenciales y actuales una forma de pensar que les permita tomar decisiones para emprender en ambientes de incertidumbre.

Finalmente, se puede concluir que para emprender no basta con conocer una herramienta o unos pasos para obtener un resultado, que aunque pueda ser muy bien planeado, no será conforme a lo esperado. Para emprender se requiere desarrollar competencias tales como tomar riesgos medidos, tomar decisiones que ciertamente podrán generar buenos resultados pero que requieren de entrenamiento en un conjunto de habilidades que hay que fomentar en los jóvenes emprendedores y sus educadores. La tarea no es fácil, pero este estudio ha permitido dar a conocer una nueva lógica para apoyar la educación emprendedora y los nuevos retos que se presentan para mejorar la educación del emprendimiento en México.

Apéndice A

Canvas de Modelo de Negocio (Business Model Canvas) (Osterwalder, 2015)

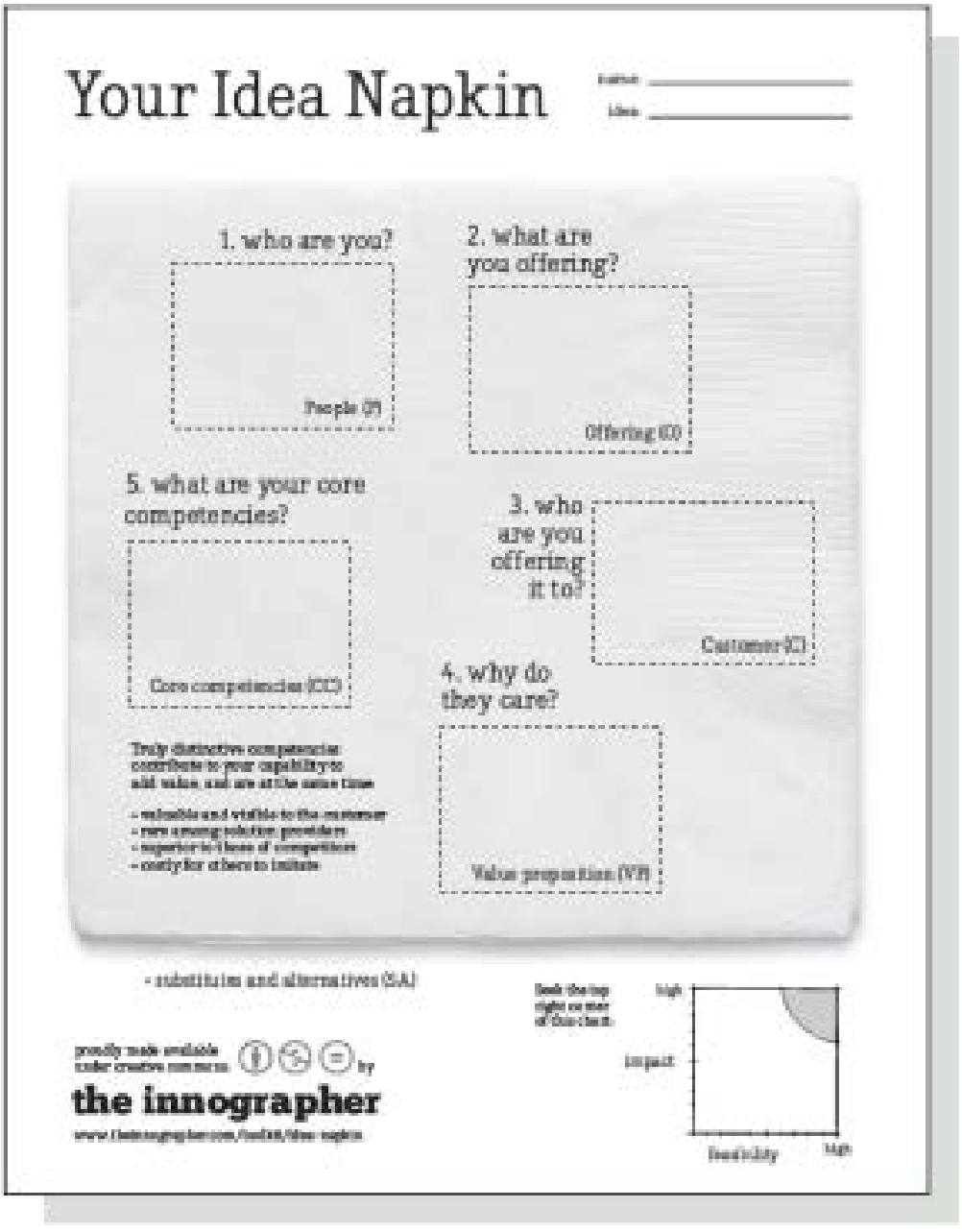
Este canvas permite visualizar los elementos que explican la lógica del negocio. A través de la técnica que utiliza este lienzo (canvas), se modelan negocios de tal forma que el emprendedor reconozca qué ofrece, a quién lo ofrece, qué requiere para ofrecerlo, cuánta cuesta ofrecerlo y a través de qué medios se pueden generar ingresos para una empresa.



Fuente: http://www.businessmodelgeneration.com

Apéndice B

Innographer: Your Idea Napkin



Fuente: Bruton, A. (2016). The Innographer. Obtenido de: http://www.theinnographer.com

Apéndice C

Festival del emprendimiento INCMty



INCMty (2016). Festival del emprendimiento INCMty. Obtenido de: http://www.incmty.com

Referencias

Alvarez, S. & Barney, J.B. (2007) Discovery and creation: Alternative theories of entrepreneurial action. *Strategic Entrepreneurship Journal*, 1, 11-26.

Ardichvili, A. & Cardozo, R.N. (2000). A Model of the Entrepreneurial Opportunity Recognition Process. *Journal of Enterprising Culture*, 8(2), 103-119

Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis with special reference to education*. Chicago: The University of Chicago Press.

Bruton, A. (2016). The Innographer. Obtenido del sitio oficial de Innographer: http://www.innographer.com

Bygrave, W.D. & Zacharakis, A. (2008). *Entrepreneurship.* Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc., 2008.

Chandler, G.N., DeTienne, D.R., McKelvie, A., & Mumford, T.V. (2011). Causation and effectuation processes: A validation study. *Journal of Business Venturing,* 26(3)*,* 375-390.

Davidsson, P. & Honig, B. (2003). The role of social and human capital among nascent entrepreneurs. *Journal of Business Venturing, 18* (3): 301-331.

Davidsson, P. (2004). *Researching Entrepreneurship*, Boston, MA: Spriger.

DeTienne, D. & Chandler, G.N. (2004). Opportunity Identification and Its Role in the Entrepreneurial Classroom: A Pedagogical Approach and Empirical Test. *Academy of Management Learning and Education, 3*(3): 242-257.

Drucker, P. (1998). The discipline of Innovation. *Harvard Business Review, 76*(6), 149-157.

Fisher, G. (2012). Effectuation, Causation, and Bricolage: A Behavioral Comparison of Emerging Theories in Entrepreneurship Research. *Entrepreneurship, Theory and Practice. 1019-1041*

Gonzalez, M.D. (2011). The role of human capital in opportunity identification in Mexico: A gender perspective. Doctoral Dissertation. Monterrey, México: Tecnológico de Monterrey

Gonzalez M.D. & Husted B.W. (2011). Gender, Human Capital, and Opportunity Identification in Mexico. *International Journal of Gender and Entrepreneurship*, *3*(3), 236-253.

Gonzalez, M.D. (2015). El emprendimiento en las instituciones educativas mexicanas.

Hindle, K. (2007). Teaching entrepreneurship at university: from the wrong building to the right philosophy., in Alain Fayolle (ed.), Handbook of Research in Entrepreneurship Education, Cheltenham, UK and Northampton, MA, USA: Edward Elgar Publishing.

Hisrich, R.D., Peters, M.P., & Sheherd, D.A. (2005). *Entrepreneurship*. Boston: McGraw-Hill/Irwin.

Honig, B. (2004). Entrepreneurship Education: Toward a Model of Contingency-Based Business Planning. *Academy of Management Learning and Education, 3*(3), 258-273.

INCMty (2016). Festival del Emprendimiento INCMty. Obtenido del sitio oficial de INCMty el 15 de marzo de 2016: http://www.incmty.com

INEGI (2012). México en un vistazo 2012. Obtenido el 15 de febrero de 2016 de la página oficial del INEGI: http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/pais/mexvista/2012/Mex_vi12.pdf

Katz, J.A. (2003). The chronology and intelectual trajectory of American entrepreneurship education: 1876-1999. *Journal of Business Venturing, 18*(3), 283-300.

Kelley, D., Singer, S. & Herrigton, M. (2016). *Global Entrepreneurship Monitor 2015/2016 Global Report.* Obtenido el 15 de febrero de 2016 del site oficial del GEM*: http://www.gemconsortium.org*

Kirzner, I.M. (1997). Entrepreneurial Discovery and the Competitive Market Process: An Austrian Approach. *Journal of Economic Literature*, 35(1), 60-85

Kuratko, D. (2003). Entrepreneurship Education: Emerging trends and challenges for the 21st. centuryME. *Coleman Foundation White Paper Series for the U.S. Association of Small Business & Entrepreneurship* .

OECD (2015). *Education at a Glance*. *Obtenido el 15 de marzo de 2016 del sitio oficial de la OECD: http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/9615031e.pdf?expires=1458460572&id=id&accname=guest&checksum=028E6B5B0BD9B746DFE0EAC6543F1F49*

Osterwalder, A., Pigneur, Y., Smith, A., Pijil, P.d., & Clark, T. (2010). *Business Model Generation: a handbook for visionaries, game changers, and challengers.* Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, 2010.

Perry, J. T., Chandler, G. N., & Markova, G. (2012). Entrepreneurial Effectuation: A Review and Suggestions for Future Research. Entrepreneurship: Theory & Practice, 36(4), 837-861.

Sarasvathy, S. D. (2001). Causation and Effectuation: Toward a Theoretical Shift from Economic Inevitability to Entrepreneurial Contingency. Academy Of Management Review, 26(2), 243-263.

Sarasvathy, S.D., 2003. Entrepreneurship as a science of the artificial. Journal of Economic Psychology 24 (2), 203–220.

Sarasvathy, S.D. (2008). Effectuation. Elements of Entrepreneurial Expertise. Edward Elgar: Northampton, Mass.

Sarasvathy, S. D., & Venkataraman, S. (2011). Entrepreneurship as Method: Open Questions for an Entrepreneurial Future.*Entrepreneurship: Theory & Practice*, *35*(1), 113-135.

Schumpeter, J. (1934). *The theory of economic development*. Cambridge, MA: Harvard University Press. Traducido del alemán por Redvers Opie. pp. 57-94.

Schwab, K. & Sala-i-Martin, X. (2014). *The Global Competitiveness Report: Full Data Edition. Obtenido el 15 de febrero de 2016 del site oficial del World Economic Forum: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2014-15.pdf*

Schwab, K. (2015). *The Global Competitiveness Report: Full Data Edition. Obtenido el 15 de febrero de 2016 del site oficial del World Economic Forum: http://www3.weforum.org/docs/gcr/2015-2016/Global_Competitiveness_Report_2015-2016.pdf*

Secretaría de Educación Media Superior (2016). *Modelo de Emprendedores para la Educación Media Superior*. Obtenido el 15 de febrero del sitio oficial de la Secretaría de Educación Media Superior: http://www.sems.gob.mx/es/sems/caules_son_componentes_fundamentales

Shane, S. & Venkataraman, S. (2000). The promise of entrepreneurship as a field of research. *Academy of Management Review, 25*(1), 217-226.

Singer, S., Amorós, J.E. & Moska, D. (2015). *Global Entrepreneurship Monitor 2014 Global Report.* Obtenido el 15 de febrero de 2016 del site oficial del GEM*: http://www.gemconsortium.org*

Timmons, J. A., & Spinelli, S. (2004). *New Venture Creation: Entrepreneurship for the 21st. Century*. New York: McGraw Hill.

Venkataraman, S. (1997). The distinctive domain of entrepreneurship research: an editor's perspective. In J. Katz and R. Brockhaus (Eds.), *Advances in Entrepreneurship*, Firm Emergence, and Growth, vol. 3: 119-138. Greenwich, CT: JAI Press.

World Bank (2016). Datos de los países obtenidos de la página oficial del banco mundial el 15 de febrero de 2016 de la página: http://data.worldbank.org/indicator/SE.XPD.TOTL.GD.ZS

Zott, C., & Huy, Q.N. (2007). How entrepreneurs use symbolic management to acquire resources. *Administrative Science Quarterly*, *52*(1), 70-105.

Factores del perfil del emprendedor que facilitan que PyMEs de reciente creación logren crecimiento

Francisco Tomás Zapata Guerrero

Resumen

El éxito de las PyMEs (Pequeñas y Medianas Empresas) de reciente creación puede radicar en diferentes factores, teniendo su base principal en el perfil del emprendedor para garantizar la creación, desarrollo, crecimiento y permanencia de una empresa en los mercados competitivos. Esta investigación pretende contribuir al conocimiento sobre el proceso de la creación de empresas en países emergentes, analizando las PyMEs que surgen en México desde la perspectiva del emprendedor. Presenta evidencia empírica sobre el perfil del empresario y su relación con la creación de empresas. Se toma una base de 647 PyMEs que han sido creadas en el periodo de 2007 a 2012 de 25 Incubadoras de Tecnología Intermedia, las cuales pertenecen al Sistema Nacional de Incubadoras, y se encuentran distribuidas a lo largo de la República Mexicana. De acuerdo a los resultados obtenidos, la experiencia previa en creación de empresas por parte del emprendedor, así como el nivel de sus estudios previos, están relacionados con el éxito de sus empresas creadas, no así, la edad, género y la experiencia laboral previa. Sin duda los hallazgos servirán a los emprendedores en su visión global, con el fin de evaluar los riesgos a la hora de decidir crear una empresa.

Palabras Clave: PyMEs mexicanas, Perfil del Emprendedor, Factores de Éxito

Introducción

El emprendimiento en creación de empresas se ha convertido en los últimos años en uno de los grandes temas de interés, tanto para gobiernos como académicos debido a su impacto en el desarrollo socioeconómico de las regiones (Bosma & Levie, 2010; Braunerhjelm, Acs, Audretsch & Carlsson, 2010). La creación y el desarrollo de nuevas empresas contribuye decisivamente a lograr el deseado bienestar para la sociedad, dado que permite incrementar el nivel de empleo, impulsar la innovación y mejorar la competitividad (Acs et al., 2006). Muchos estudios han sugerido que la creación de las PyMEs contribuye grandemente a la

generación de nuevos empleos y al crecimiento en el producto interno bruto (PIB) de una nación (Iraj and Besnik, 2011, Aris, 2007), además (Mayoka y Balunywa, 2012) argumentan que la ausencia del emprendedor (propietario del negocio), puede ocasionar que la empresa vaya al fracaso. Tomando como referencia la creación de empresas y el perfil que el emprendedor tenga al momento de generar su empresa, el objetivo de esta investigación consiste en identificar los factores que facilitan que PyMEs mexicanas de reciente creación, logren crecimiento. Este estudio pretende beneficiar a los emprendedores mexicanos actuales y futuros, para que puedan tener una visión global de lo que ellos necesitan para crear una empresa que tenga crecimiento y con ello, se pueda considerar exitosa, así como los problemas que pueden enfrentar y riesgos que podrían evitar.

Lo anterior ha hecho que, más allá de la importancia de la creación de nuevas empresas, se ponga atención en que estas tengan éxito para que los beneficios en el sistema económico, como la generación de nuevos empleos y riqueza, permanezcan a través del tiempo (Brüderl, Preisendörfer & Ziegler, 1992). Si bien el éxito se puede medir con diferentes indicadores (García-Tenorio & Pérez Rodríguez, 2010; Mayer-Haug, Read, Brinckmann, Dew & Grichnik, 2013), las altas tasas de mortalidad empresarial que se registran en distintos lugares del mundo (Marzocchi, Ramlogan & Gagliardi, 2013; OCDE & CEPAL, 2013) hace que el crecimiento se convierta en un indicador frecuentemente analizado en la literatura.

Es impresionante cuando se habla de mortalidad empresarial, ya que en algunos países llegan a alcanzar el 80 % en los primeros tres años de vida (Marzocchi et al., 2013; OCDE & CEPAL, 2013), lo que hace patente que el proceso de creación, permanencia y crecimiento de una empresa en un mercado, sea complejo analizarlo de un país a otro. En México, de acuerdo a las cifras difundidas por el Centro para el Desarrollo de la Competitividad Empresarial, (Marker, 2013), sólo el 10% de las PyMEs mexicanas llegan a los diez años de vida y logran el éxito esperado, mientras que el 75% de las nuevas empresas del país fracasan y deben

cerrar sus negocios a sólo dos años después de haber iniciado sus actividades. Al respecto, Almazán, (2013) comenta que, La Comisión Nacional de Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), da a conocer, que el 43% de las PyMEs mexicanas fracasan debido a la falta de conocimientos de los responsables de las empresas. En este sentido, dentro de los resultados del mismo estudio, se especifica que sólo dos de cada diez empresarios mexicanos se encuentran capacitados para poder llevar adelante y administrar correctamente su negocio.

Cuando los emprendedores deciden crear una PyME, cumplen con diferentes funciones dentro de la organización, las cuales pueden ir desde cosas tan básicas como, la operación de maquinaria, pasando por la promoción y venta del producto, la gestión con proveedores, hasta lo más complejo como, las funciones directivas (Bird, 1988). Es por ello que, la forma de gestionar el negocio también se encuentra afectada por las características propias del emprendedor, muchas de las cuales son inherentes a sus valores y creencias, es decir, la cultura que ha sido adquirida al formar parte de un sistema social particular (Mitchell, Smith, Seawright & Morse, 2000), es por eso que algunos autores afirman que las diferencias en la actividad emprendedora entre países podría ser explicada por sus diferencias culturales (Foreman-Peck & Zhou, 2013). En consecuencia, también el crecimiento de la empresa podría explicarse en parte por las prácticas de gestión que implementen algunos individuos, las cuales, a su vez, están ligadas a sus orígenes. En la revisión de la literatura se encuentra que, generalmente, las características asociadas al perfil del empresario son incluidas en modelos que explican el crecimiento, a partir de relaciones directas (Arribas & Vila, 2007; Boyer & Blazy, 2013; Bulla & Bernal, 2012; Cooper, Gimeno-Gascon, & Woo, 1994; Furdas & Kohn, 2011; Gimeno, Folta, Cooper & Woo, 1997; Mengistae, 2006; Unger, Rauch, Frese & Rosenbusch, 2011).

La comunidad académica ha reconocido que todavía se desconocen muchas cuestiones con respecto al proceso de creación, permanencia y crecimiento de

una empresa (Reynolds et al., 2005), más aún, son pocos los estudios que se realizan en países emergentes en América Latina, de ahí la relevancia de este estudio. Incluso en las economías de rápido crecimiento como Malasia, la orientación emprendedora se cita como la gran influencia para la supervivencia y crecimiento empresarial (Entebang, Harrison and de Run, 2010). Por tanto, para cubrir el objetivo de este trabajo, la literatura advierte que el estudio de las características diferenciales de los individuos que abordan una iniciativa emprendedora, constituye un elemento clave para comprender el éxito del proceso emprendedor en su conjunto (Shane et al.,2003; Baron, 2004). El resto del trabajo ha sido estructurado como sigue. A continuación se realiza una revisión de la literatura y se proponen las hipótesis de trabajo. Después, se presentan la muestra, las variables y la metodología empleada, se comentan los resultados más relevantes del análisis empírico realizado, y finalmente, se proponen una serie de conclusiones y reflexiones sobre los resultados alcanzados. Para terminar, se exponen los resultados del estudio empírico realizado con la finalidad de identificar las variables más relevantes para lograr el crecimiento de las iniciativas emprendedoras.

Revisión de literatura

La literatura acerca del crecimiento empresarial cobró especial relevancia a partir de los años ochenta y fundamentalmente durante los noventa, cuando surgió un amplio conjunto de estudios dedicados al análisis de los principales determinantes del crecimiento de las empresas. En ese contexto, se identificó un vasto y diverso grupo de factores que afectaban el crecimiento empresarial, los cuales pasaron a ocupar el centro de la atención de muchos estudios (Almus y Nerlinger 1999, Baum et al. 2001, Brixy y Kohaut 1999, Moreno y Casillas 2007, Westhead y Birley 1995).

En el proceso de creación y crecimiento de una empresa, la figura de los emprendedores adquiere una elevada importancia, por cuanto ellos son los que asumen el riesgo que implica emprender y quienes deben enfrentar la complejidad

de los mercados para sobrevivir (Veciana, 2005). Es así como durante los últimos años se han incrementado los estudios que abordan el análisis de la influencia de las características del perfil del emprendedor en el éxito empresarial (Bates, 1990; Unger et al., 2011). En la literatura sobre el análisis del crecimiento empresarial, algunos autores han incorporado variables aisladas de tipo sociodemográficas en el estudio del perfil de los emprendedores y sus empresas, tales como edad y género (Abdesselam et al., 2004; Arribas & Vila, 2007; Bates, 1987; Block & Sandner, 2009; Boyer & Blazy, 2013; Cooper et al., 1994; Fairlie & Robb, 2009; Fertala, 2008; Kalnins & Williams, 2014; Korunka, Kessler, Frank & Lueger, 2010; Millán, Congregado & Román, 2011). No obstante, es posible identificar un importante número de trabajos que han tomado un enfoque más amplio, enmarcándose en la teoría del capital humano (Unger et al., 2011).

Como parte del capital humano de los emprendedores se han examinado la educación formal y la experiencia laboral (Bates, 1987; Cooper et al., 1994; Junejo, Rohra & Chand, 2009; Millán et al., 2011). La existencia de antecedentes familiares empresariales (Arribas & Vila, 2007; Bates, 1990; Cooper et al., 1994; Fairlie & Robb, 2009; Gimeno et al., 1997) es otra característica analizada en la literatura sobre emprendimiento y crecimiento. No obstante, en todos estos casos, los autores antes mencionados arrojan resultados contradictorios en sus estudios; por un lado, la influencia de las variables analizadas es positiva pero no significativa, en otros se reporta una influencia positiva y significativa, y en otros simplemente relaciones no significativas.

En definitiva, la literatura reconoce que la capacidad para crear empresas es un fenómeno multidimensional, que abarca un abanico bastante amplio de disciplinas como la economía, la psicología y la sociología, entre otras (Gartner, 1990). Esta diversidad de disciplinas no hace sino crear un marco general de estudio del proceso de creación de empresas, que comprende el análisis de las condiciones económicas y los mercados de los recursos, la estructura y dinámica de los sectores en que se desarrolla la actividad emprendedora, el marco institucional

formal, la financiación y búsqueda de recursos y, finalmente, los atributos personales y de comportamiento del emprendedor (Kantis et al., 2000).

Por lo tanto, el presente trabajo pretende arrojar evidencias, precisamente, sobre este último aspecto, partiendo de la idea de que el emprendedor constituye el centro del entrepreneurship, como señalan Shane et al. (2003), la creación de nuevas organizaciones depende en última instancia del comportamiento llevado a cabo por los emprendedores, el cual a su vez está determinado por sus características particulares. En consecuencia, el estudio de los atributos distintivos del emprendedor constituye un aspecto fundamental para entender el proceso de creación de empresas y su crecimiento en su conjunto (Baron, 2004).

Características del Emprendedor

Comparadas con las grandes firmas, las PyMEs se caracterizan por una fuerte conexión emocional entre el dueño y la empresa (Chan y Foster, 2001) creando una «cultura centrada en la persona» (Bridge et al. 1998). Así, ciertas características del empresario influenciarán fuertemente no sólo en el tipo de empresa que se crea, sino también en la manera en que ésta será dirigida (Covin y Slevin 1989, Lafuente y Salas 1989). Particularmente, la edad del empresario en el momento de la creación de la empresa parece tener un efecto negativo sobre el desarrollo temprano del nuevo negocio (Brüderl y Preisendörfer 2000, Davidsson 1991). Aunque los empresarios más jóvenes tienen que enfrentarse a la falta de credibilidad y experiencia y, muchas veces, a problemas para conseguir financiación, la evidencia empírica ha demostrado que éstos son más ambiciosos y tienen más energía (Storey 1994). Además, los empresarios más viejos son generalmente más cautelosos y conservadores (Mata 1996, Davidsson 1991, Brüderl y Preisendörfer 1998), por consiguiente, sus negocios tendrían mayores probabilidades de crecimiento. De acuerdo con estas evidencias, se propone que:

Hipótesis 1: A mayor edad del empresario en el momento de crear una empresa, esta positivamente relacionada con el crecimiento de ese nuevo negocio

De la literatura sobre la actividad emprendedora desde el punto de vista del género, la parte que estudia las características o atributos personales que llevan a la mujer a emprender un negocio es la más completa de todas (Carter et al., 2001; Greene et al., 2003; Brush et al., 2000; Verheul et al., 2005). Países como Estados Unidos y Reino Unido son los pioneros en realizar estudios donde se muestra, por un lado, el perfil de la mujer empresaria de su tiempo y las características que ayudan a que sus empresas creadas tengan mayor crecimiento (Brush y Hisrich, 1988; Brush et al., 2002) y, por otro lado, las motivaciones que las llevan a crear su propia empresa o a autoemplearse (Albertine, 1990; Rosa et al., 1994; Greene et al., 2003); motivaciones entre las que la necesidad de autoempleo, la realización personal y/o profesional, así como el consecuente deseo de autonomía, independencia y libertad destacan por encima de las demás, lo que permite que pongan más esfuerzo en hacer que sus empresas crezcan y permanezcan a lo largo del tiempo(Watkins y Watkins, 1986; Carter et al., 2001; Verheul et al., 2005). Por lo que, se propone la siguiente hipótesis:

Hipótesis 2: La empresa que es creada por un empresario de género femenino, está positivamente relacionado con el crecimiento de ese nuevo negocio

Los estudios previos sugieren que el conocimiento, las habilidades y las capacidades aportadas por el empresario constituyen un factor determinante para asegurar el éxito de la nueva empresa (Chandler y Jansen 1992, Cooper et al. 1994, Honig 2001). Desde la perspectiva del capital humano, los empresarios pueden ser vistos como un recurso único corporizado en su capital humano (Álvarez y Busenitz 2001, Bowman y Swart 2007). Así, estudios empíricos han sugerido el impacto positivo que el capital humano tiene sobre el crecimiento empresarial (Bager y Schott 2002, Cooper et al. 1994, McPherson 1996, Roper 1999, Westhead y Cowling 1995).

Con respecto a los distintos componentes del capital humano, está ampliamente reconocido que un nivel educativo más alto afecta positivamente el proceso y la manera que tiene el empresario para tomar sus decisiones, incrementando las

oportunidades de crecimiento empresarial (Dunkelberg y Cooper 1982, Kinsella et al. 1993, Cooper et al. 1994, Gimeno et al. 1997). Estos resultados podrían indicar que los empresarios más educados tienen las habilidades, la disciplina, la motivación, la información y la confianza en sí mismos necesarias para que sus negocios logren tasas de crecimiento más elevadas y, por lo tanto, tienen una mayor probabilidad de percibir y explotar las nuevas oportunidades de negocio (Cooper et al. 1994, Ucbasaran et al. 2008). Westhead y Cowling (1995) y Almus (2002) concluyen que aquellas empresas que muestran tasas de crecimiento en el empleo más altas están estadísticamente vinculadas con fundadores con estudios universitarios. Así, se formula la siguiente hipótesis:

Hipótesis 3: Las empresas fundadas por emprendedores con estudios máximos (medio superior o superior) está positivamente relacionado con el crecimiento de ese nuevo negocio.

Pinillos (2001) indica que, los empresarios que poseen experiencia directiva o laboral anterior a la creación de la empresa, prestan una mayor atención a la identificación de oportunidades a través de la lectura sobre el sector de actividad, lo que permite que sus empresas crezcan y se desarrollen mejor. Gelderen, et al. (2001) señalan que la experiencia en el sector de actividad es un factor de éxito, pero sólo hasta la acumulación de cierto número de años. Cooper y Dunkelberg (1987) encontraron que la media de experiencia laboral de los fundadores de su estudio era de 8 años. Mientras que Honig y Karlsson (2001) indican que la media de la experiencia laboral de los fundadores nacientes es de 14 años.

Lee y Tsang (2001) hallaron que la experiencia, tanto directiva como en el sector industrial, se relaciona positivamente con el crecimiento de la empresa. Además, éstos sugieren que los resultados de este estudio son relevantes para los empresarios potenciales. Así, recomiendan que el empresario antes de poner en marcha su negocio debe adquirir la experiencia necesaria. También Masuo et al. (2001), Thapa (2007), Bhutta et al. (2008) y Wijewardena et al. (2008) indican que hay una relación positiva entre la experiencia laboral previa de un emprendedor y

el crecimiento de la empresa recientemente creada. De ahí se postula la siguiente hipótesis:

*Hipótesis 4: A mayor experiencia laboral previa del emprendedor afecta positivamente el crecimiento de ese nuevo negocio***.**

Por otra parte, según Ducesneau y Gartner (1990), Schutjens y Wever (2000) y Bosma et al. (2004), la experiencia previa es otra dimensión relevante del capital humano que puede afectar el crecimiento empresarial. Particularmente, la experiencia previa como directivo (Cooper et al. 1989, Gimeno et al. 1997) y la experiencia como emprendedor (Doutriaux y Simyar 1987, Stuart y Abetti 1990, Dyke et al. 1992, Westhead y Birley 1995) pueden tener una influencia positiva sobre el nivel de crecimiento de la empresa. La experiencia puede proporcionar la información, el conocimiento y las capacidades que permiten que el empresario supere los nuevos problemas más fácilmente. Además, el conocimiento previo general sobre el mundo de los negocios puede ser fuente de nuevas oportunidades (Davidsson y Honig 2003, Ucbasaran et al. 2008). En este contexto, Colombo y Grilli (2005) concluyen que la experiencia como emprendedor es más importante que experiencia directiva como base para el crecimiento empresarial. Por lo tanto, se formula la siguiente hipótesis:

Hipótesis 5: Las empresas previas creadas por los emprendedores afecta positivamente el crecimiento de ese nuevo negocio

Para desarrollar esta investigación se muestra en la figura (F1), el modelo base con el que se propone estudiar los factores de éxito de las empresas que surgen de una incubadora desde la perspectiva del emprendedor, en términos de: Crecimiento en Empleo. En el apartado de resultados se contrastan dichas hipótesis.

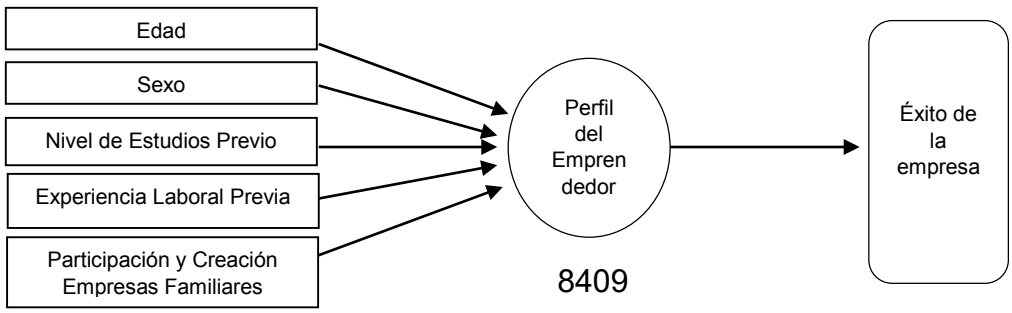


Figura F1 (Fuente: elaboración propia)

Muestra y metodología

El análisis se basa en datos secundarios recabados del Portal EmprendeTec. Se obtuvieron los registros de 647 PyMEs que se graduaron en los periodos de 2007 a 2012 de las 25 incubadoras de tecnología intermedia, pertenecientes a la Red Nacional de Incubadoras de Empresas (RNIE) en México, las cuales son auspiciadas por la universidad privada número uno de este país y se encuentran en 25 ciudades alrededor de la República Mexicana, lo que hace contar con un análisis más completo y diverso al considerar los estados y ciudades más importantes del territorio nacional.

De acuerdo a la Gaceta Oficial del Distrito Federal (2011), en México las PyMEs contribuyen al desarrollo regional, entre los estados con mayor participación de PyMEs se encuentran siete entidades federativas: Estado de México (12.1 %), Distrito Federal (11.4 %), Jalisco (7.1 %), Veracruz (6.1 %), Puebla (5.5 %), Guanajuato (5.0 %) y Michoacán (4.7 %), en total suman el 52 por ciento, es importante destacar que en todas esas ciudades hay presencia de Incubadoras de Tecnología Intermedia pertenecientes a la Red Nacional de Incubadoras en México.

Variable Dependiente

En los estudios analizados, el crecimiento a menudo está basado en criterios financieros y no financieros, los financieros son los que han tenido más aportaciones en la literatura, tradicionalmente se ha basado en aumento en el número de empleados, incremento en rentabilidad, crecimiento en ventas, sobrevivencia respecto al tiempo (Forsaith and Hall, 2000; Brüderl and Preisendorfer, 1998; Walker, 2002b). También, Serarols y Urbano (2007) reafirman en su estudio que las medidas objetivas para medir el éxito de las empresas de nueva creación, pueden medirse cuantitativamente, ya sea en términos de ROI, flujo de efectivo, volúmenes de ventas o crecimiento en empleo.

Partiendo de las medidas objetivas, el incremento en empleo y ventas son generalmente los métodos más comunes para medir el crecimiento (Hackett and Dilts 2004), de ellas acorde a la USAID (2001), la medida estándar usada en estudios de nuevas empresas PyMEs, es el cambio en el número de trabajadores desde su comienzo. Liedholm and Mead (1999), consideran que la creación de empleo es el factor más importante socialmente hablando para el desarrollo de una comunidad. Cuando se analiza el empleo, algunos investigadores utilizan la comparación por tasa anual de crecimiento en empleo, o monitoreando el crecimiento desde su inicio hasta el año de estudio (Goedhuys 2002, USAID 2001, Liedholm and Mead 1999). Por tanto, para medir el crecimiento en empleo de una nueva empresa, se puede utilizar la tasa de crecimiento estándar = (Empleo año 2) / (Empleo año 1) (European Commission, 2002), es importante destacar que se está hablando de trabajadores de tiempo completo. De tal forma, el crecimiento en empleo será la variable dependiente para los análisis en respuesta a los objetivos planteados y será una variable cuantitativa.

Variables Independientes

Para cada una de las hipótesis se definen las variables para analizar el perfil del emprendedor, la cuales nos ayudan a explicar el objetivo de este estudio. La primera es el género del emprendedor, con el fin de establecer diferencias entre las empresas propiedad de hombres y las de mujeres, esta variable es de tipo cualitativa. La segunda es la edad de tipo cuantitativo, en la literatura se establece que los emprendedores jóvenes tienen más probabilidad de que sus negocios no logren crecimiento. La tercera es la educación, estableciendo mejores resultados en los emprendedores que tengan mayores niveles de educación, los niveles educativos en se clasifican en dos grupos: 1) máximos estudios (de nivel medio superior hacia arriba), 2 mínimos estudios (educación básica o sin educación), lo que la hace una variable de tipo cualitativa. La cuarta es la experiencia laboral previa a la empresa creada, variable que nos mide el número de años que el empresario ha estado inmerso en el mundo laboral previo a la creación de su nueva empresa, entre mayor experiencia, se podría inferir que se tienen mejores

resultados, esta variable será de tipo cuantitativa. La última de las variables independientes es la que describe la experiencia en creación de empresas previa a la empresa analizada, variable que nos mide el número de empresas creadas por parte del emprendedor, mientras más empresas haya creado será mejor para cada una de las nuevas empresas creadas, variable aunque puede ser cuantitativa se categorizó con el fin de abarcar las distintas cantidades: 1) 0 empresa creadas, 2) 1 empresa creada, 3) de 2 a 3 empresas creadas, 4) más de 3 empresas creadas.

Para comprobar el modelo a través de relaciones estadísticas y con ello probar las diferentes hipótesis, se utilizan distintos análisis de correlaciones de acuerdo a las variables utilizadas en cada hipótesis. El coeficiente de correlación es una herramienta estadística elemental e importante para el estudio econométrico de relaciones lineales bivariadas. Estos análisis permitirán analizar los datos muestrales, con el fin de saber el grado de asociación o correlación entre dos variables de una población. Tomando en cuenta que el coeficiente de correlación de Pearson es una medida de la relación lienal entre dos variables cuantitativas, se utiliza para las hipótesis H1 y H4 ya que, tanto la variable dependiente, como las variables independientes son cuantitativas. Para las hipótesis H2, H3 y H5, donde las variables independientes son cualitativas y la dependiente cuantitativa, se opta por utilizar pruebas no paramétricas. Además, se obtiene la ANOVA de un factor para aquellos casos en que existan correlaciones entre la variable dependiente y la independiente, a manera de comprobar los resultados.

Análisis de datos y resultados

De las 647 empresas que fueron analizadas, se obtuvieron los siguientes estadísticos descriptivos:

-- El 60% de las empresas cuentan al inicio de 2 a 3 empleados

-- Al año de operaciones la media de empleabilidad es de 4.71

-- El 64% de las empresas tienen un crecimiento en empleo al año de operaciones

-- La edad promedio de los emprendedores es de 37.47 años

-- 57% de los emprendedores son de sexo masculino

-- Más del 95% cuentan con estudios universitarios

-- 37.8% de los emprendedores no cuenta con experiencia emprendedora previa

-- El 77.6% de las empresas sobreviven después de un año de operaciones

Para la primera hipótesis, H1: A mayor edad del empresario en el momento de crear una empresa, está positivamente relacionada con el crecimiento de ese nuevo negocio, para ello, se obtiene el coeficiente de correlación de Pearson debido a la naturaleza (métrica) de ambas variables, la cual se muestra en la tabla (H1.1). Se observa que no están correlacionadas. El valor de su correlación es de .053 y éste no es significativo (.175) al nivel de .05.

Tabla H1.1 **Correlaciones**

		Crecimiento1año	Edad del Empresario
Crecimiento1año	Correlación de Pearson	1	0.053
	Sig. (bilateral)		0.175
	N	647	647
Edad del Empresario	Correlación de Pearson	0.053	1
	Sig. (bilateral)	0.175	
	N	647	653

Nivel de Significancia .05

La segunda hipótesis, **H2: La empresa que es creada por un empresario de género femenino, está positivamente relacionado con el crecimiento de ese nuevo negocio,** la variable del sexo es nominal, mientras que la variable dependiente (crecimiento) es métrica, por lo que se utiliza una prueba no paramétrica como lo es U de Mann-Whitney de muestras independientes. En la tabla (H2.1), se muestra que no hay correlación entre las variables, la significancia es de .315 al nivel de .05.

Tabla H2.1 Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	La distribución de % de crecimiento a un año es la misma entre las categorías entre las categorías Sexo del Emprendedor	Prueba U de Mann-Whitney de muestras independientes	.315	Rechazar la hipótesis nula

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es .05.

La tercera hipótesis, **H3: Las empresas fundadas por emprendedores con estudios máximos (medio superior o superior), está positivamente relacionado con el crecimiento de ese nuevo negocio**, el nivel de estudios es una variable no métrica de tipo ordinal, por lo que se utiliza la correlación de Spearman, a pesar de que la variable dependiente es métrica. En la tabla (H3.1), se muestra el resultado donde arroja que sí existe correlación entre ambas variables.

Tabla H3.1 **Correlaciones**

			% de crecimiento a un año	Estudios máximos del Emprendedor
Rho de Spearman	% de crecimiento a un año	Coeficiente de correlación	1.000	.167**
		Sig. (bilateral)	.000	.000
		N	647	647
	Estudios máximos del Emprendedor	Coeficiente de correlación	.167**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.00
		N	647	653

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Sin embargo, debido a que tenemos una variable métrica y una no métrica (ordinal), se comprueba lo anterior a través de una prueba no paramétrica, la de Kruskal-Wallis. En la cual, se obtiene nuevamente que existe relación entre las variables, la cual se muestra en la tabla (H3.2).

Tabla H3.2 Resumen de prueba de hipótesis

Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
La distribución de % de crecimiento a un año es la misma entre las categorías entre las categorías de estudios máximos del empresario	Prueba de Kruskal-Wallis de muestras independientes	.001	Rechazar la hipótesis nula

Lo anterior indica que la distribución de datos sí es diferente entre las categorías. Igualmente, al verificar si las medianas de % de crecimiento son iguales o diferentes entre las categorías de estudios máximos del empresario, tenemos que también hay diferencias como se muestra en la tabla (H3.3).

Tabla H3.3 Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	Las medianas de % de crecimiento a un año son las mismas entre las categorías de estudios máximos del empresario	Prueba de medianas de muestras independientes	.000	Rechazar la hipótesis nula

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es .05.

También se obtiene la ANOVA de un factor que se muestra en la tabla (H3.4), que nos da como resultado que las medias son significativamente distintas .001 al nivel de .005. Lo anterior nos confirma que los Estudios del emprendedor afectan significativamente el crecimiento de la empresa. A mayor grado de estudios, mayor crecimiento.

Tabla H3.4 ANOVA de un factor

% de crecimiento a un año

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	**Sig.**
Inter-grupos	15.023	3	5.008	5.735	**.001**
Intra-grupos	560.610	642	.873		
Total	575.634	645			

La cuarta hipótesis, **H4: A mayor experiencia laboral previa del emprendedor afecta positivamente el crecimiento de ese nuevo negocio,** ambas variables son cuantitativas por lo que, permite obtener el coeficiente de correlación de Pearson. En la tabla (H4.1), se muestra que no están correlacionadas las variables, la significancia es de .228 al nivel .05

Tabla H4.1 **Correlaciones**

		Crecimiento1año	Años de experiencia laboral del Empresario
Crecimiento1 año	Correlación de Pearson	1	0.047
	Sig. (bilateral)		0.228
	N	647	647
Años de experiencia laboral del Empresario	Correlación de Pearson	0.047	1
	Sig. (bilateral)	0.228	
	N	647	653

Nivel de Significancia .05

La quinta hipótesis, **H5: Las empresas previas creadas por los emprendedores afecta positivamente el crecimiento de ese nuevo negocio,** empresas creadas es una variable nominal, mientras que la variable dependiente (crecimiento) es métrica, por lo que se utiliza una prueba no paramétrica como lo es U de Mann-Whitney de muestras independientes. En la tabla (H5.1), se muestra que, si existe relación a dar una significancia de .027 al nivel de .05.

Tabla H5.1 Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	La distribución de % de crecimiento a un año es la misma entre las categorías entre las categorías de la creación de empresas del empresario	Prueba U de Mann-Whitney de muestras independientes	.027	Rechazar la hipótesis nula

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es .05.

Igualmente, al verificar si las medianas de % de crecimiento son iguales o diferentes entre las categorías de creación de empresas del empresario, tenemos que también hay diferencias, como lo muestra la tabla (H5.2).

Tabla H5.2 Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Test	Sig.	Decisión
1	Las medianas de % de crecimiento a un año son las mismas entre las categorías de creación de empresas del empresario	Prueba de medianas de muestras independientes	.030	Rechazar la hipótesis nula

Se muestran las significancias asintóticas. El nivel de significancia es .05.

También se obtiene la ANOVA de un factor que se muestra en la tabla (H5.3), nos da como resultado que las medias de los grupos son significativamente distintas, .042 al nivel de .05. Lo anterior nos confirma que contar con empresas creadas afecta significativamente el crecimiento de la nueva empresa creada. Quienes han

creado al menos una empresa previa, tienen más posibilidades de que en una nueva empresa, haya crecimiento.

Tabla H5.3 **ANOVA de un factor**

% de crecimiento a un año

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	3.690	1	3.690	4.159	.042
Intra-grupos	572.265	645	.887		
Total	575.955	646			

Discusión y conclusión

El propósito de este estudio fue averiguar si el perfil del emprendedor afecta al crecimiento empresarial de las PyMEs en México. Los hallazgos encontrados serán muy importantes para una mayor comprensión de los emprendedores dueños de los negocios, respecto a los factores que puedan llevar al éxito a su empresa. Si bien es cierto, estos emprendedores optaron por la asesoría de una Incubadora de empresas para de alguna manera, asegurar su creación, crecimiento y permanencia, el estudio arroja algunas evidencias significativas de su perfil como factor del éxito de sus empresas. Esta investigación ha estudiado cinco factores del perfil del emprendedor: Su edad, su género, sus estudios previos, su experiencia laboral previa, así como la participación en empresas familiares, dentro de los cuales, dos arrojan una relación significativa para el éxito de sus empresas creadas.

En lo que respecta a la edad del empresario, el planteamiento inicial fue que los empresarios con mayor edad tendrían más éxito en sus empresa creadas, en el caso de las empresas mexicanas analizadas, no existe evidencia que lo compruebe, un aspecto fundamental es que hay mucha participación de jóvenes, lo cual tiene sentido, al ser una Universidad la que auspicia las Incubadoras a las que pertenecen estas empresas. Otro aspecto a tomar en cuenta, es que estos empresarios jóvenes se ponen en manos de una Incubadora para que les ayude y asesore en la creación de la empresa, tratan de minimizar los riesgos y limitaciones que quizá sus padres u otras personas conocidas tuvieron.

En cuanto al género del empresario, se planteaba que las empresas de las mujeres emprendedoras eran más exitosas que las de los hombres, tampoco se encontró evidencia. En estudios anteriores revisados en la literatura, el porcentaje de mujeres en los datos recabados era bastante inferior al de los hombres, contrario al análisis que se hizo en este estudio, donde el 43% son mujeres, un porcentaje bastante alto, por lo que se propuso esa hipótesis, sin embargo, no existe relación en ese sentido.

Cuando se comparan los estudios previos del emprendedor con el éxito de sus empresas creadas, se encuentra que sí existe relación significativa. Tomando en cuenta que las incubadoras que auspician estas empresas, se encuentran dentro de la Universidad privada más importante de México, eso permite que el nivel de estudios de los participantes sea en un 95% del nivel medio superior, desde nivel licenciatura, maestría y doctorado, lo que permite que de alguna forma u otra, estén inmersos en el mundo de los negocios, por los proyectos y retos que desarrollan a lo largo de su vida profesional. Esto lleva a que, a mayor grado de estudios del emprendedor, sus empresas puedan tener éxito.

Al hablar de que, la experiencia laboral previa del emprendedor afecta el éxito de la empresa creada, el análisis realizado indica que ésta no es significativo. De acuerdo con la revisión de la literatura, había evidencia de que, mientras más experiencia laboral previa tenía el emprendedor, eso le ayudaría administrar mejor su empresa, porque conocería ya, cómo es la operación, administración y en

general los procesos para producir los productos y/o servicios. En el caso de estas empresas mexicanas, al contar con asesoría especializada dentro de la incubadora, puede generar que esta experiencia laboral no sea necesaria, ya que puede contar con expertos en diferentes áreas de la organización, que puedan asesorarlos para una mejor administración y toma de decisiones sobre la misma.

Otro resultado relevante es cuando hablamos de la experiencia previa que tiene el empresario en crear empresas, este análisis es significativo, lo cual puede parecer lógico, porque ya corrió riesgos en sus empresas anteriores. Sabe lo que representa crear una empresa, ha vivido el proceso y ha acumulado experiencia. En los datos para este estudio, el 62% de los empresarios ha creado empresas, lo que nos da una respuesta de la importancia que tiene este factor para el éxito de la nueva empresa creada. Algo importante de estas empresas mexicanas que fueron incubadas, es que se fomenta mucho la cultura emprendedora en la comunidad estudiantil de la universidad que las auspicia, tanto al interior como al exterior, un gran porcentaje de los estudiantes, provienen de familias emprendedoras, e inclusive, han experimentado la creación de una “start-up” en las empresas de los padres. La experiencia de haber creado una empresa con anterioridad, puede ayudar en aspectos como conocimiento del mercado y redes de contacto entre otros, lo que facilita su permanencia y su crecimiento.

En resumen, los resultados del estudio indican que algunas variables podrían utilizarse como predicción para el crecimiento de una nueva PyME en México, de acuerdo con el perfil del emprendedor. Los hallazgos encontrados de un universo importante de empresas mexicanas, que son auspiciadas en incubadoras de la mayor Universidad Privada del país, permite que se desarrolle una educación empresarial equilibrada con la teoría y la práctica, que contribuya a la aparición de más emprendedores y más empresas en México que puedan crecer y tengan éxito.

Limitaciones y Futuras líneas de investigación

Este estudio se basó en un número significativo de empresas creadas en el periodo de 2009 a 2012, en diferentes estados y regiones de la República Mexicana, sin embargo, está basado en empresas que surgen de las Incubadoras del Tecnológico de Monterrey, que aunque son las más numerosas en el territorio mexicano, son coordinadas bajo un mismo modelo, lo que podría condicionar los resultados,

El hecho de que las empresas adopten un modelo de incubación que les permita formalizar su proceso de creación, puede ser un factor que haga que estas empresas tengan más crecimiento, que otras que no pasan por este proceso, por lo que, incluir a empresas que no son incubadas, podría variar las pruebas realizadas.

El análisis del perfil del emprendedor que se realiza en este trabajo, está basado en empresas creadas a partir de un modelo de incubación, un siguiente paso, sería cambiar de unidad de análisis y entonces evaluar, cuál es el papel de las incubadoras en el éxito de las empresas, que justamente cuentan con emprendedores con un perfil característico para llevar a sus empresas al éxito, a través de crecimiento. Sin duda alguna, este estudio será una base para futuros análisis que contemplen unidades de análisis como las PyMEs, las incubadoras, los modelos de incubación, entre otros, más aun, en los países latinoamericanos o en vías de desarrollo.

Referencias

Abdesselam, R., Bonnet, J., & Pape, N. Le. (2004). An Explanation of the Life Span of New French Firms. Small Business Economics, 237–254.

Acs, Z.; Audretch, P.; Braunerhjelm, B. (2006): “The missing link: The knowledge filter and entrepreneurship in endogenous growth”, en Audretch D (Ed.): Entrepreneurship Innovation and Ecnonomic Growth”. Cheltenham, UK: Edward Elgar.

Albertine, S. (1990): “Breaking the Silent Partnership: Businesswomen in Popular Fiction”, American Literature, vol. 62, núm. 2, pp. 238-261.

Almazán, Javier. (2013), Balanced Score Card (BSC) ¿Una herramienta innovative par alas PyMEs) mexicanas?, INCEPTUM, Vol. VIII, No. 15. Julio - Diciembre, 2013, pp. 85 – 109

Almus, M.; Nerlinger, E. 1999. «Growth of new technology-based firms: Which factors matter?» Small Business Economics, 13: 141-54.

Almus, M. 2002. «What characterizes a fast-growing firm?» Applied Economics, 34: 1497-1508.

Álvarez, s. & Busenitz, l. (2001). the entrepreneurship of resourcebased theory. Journal of Management, 27, 755-775

Aris, NM (ed.) 2007, 'SMEs: Building blocks for economic growth', Department of Statistics, Malaysia.

Arribas, I. & Vila, J. E. (2007). Human capital determinants of the survival of entrepreneurial service firms in Spain. *International Entrepreneurship and ManagementJournal*\ 3(3), 309-322. doi:10.1007/s11365-007-0038-z

Bager, T.; Schott, T. 2002. «Growth of young firms - Determinants revealed by analysis of registries in Denmark». LOK Research Conference. 2-3 de diciembre, Koldind, Dinamarca.

Baron, R.A. (2004): “The Cognitive Perspective: A Valuable Tool for Answering Entrepreneurship’s Basic «why» Questions”, Journal of Business Venturing, vol. 19, núm. 2, pp. 221-239.

Bates, T. (1987). Self-employed minorities: Traits and trends. Social Science Quarterly, 68(3), 539–551.

Bates, T. (1990). Entrepreneur human capital inputs and small business longevity. *The Review of Economics and Statistics,* 72(4), 551—559.

Baum, J.; LocKe, E.; SMITH, K. 2001. «A multidimensional model of venture growth». Academy of Management Journal, 44 (2): 292-303.

Bird, B. (1988). Implementing entrepreneurial ideas: The case for intention. *Academy of Management Review,* 13(3), 442—453.

Block, J., & Sandner, P. (2009). Necessity and Opportunity Entrepreneurs and Their Duration in Self-employment : Evidence from German Micro Data. Journal of Industry, Competition and Trade, 9(2), 117–137. DOI:10.1007/ s10842-007-0029-3

Bosma, N. S., & Levie, J. (2010). Global Entrepreneurship Monitor 2009 Executive Report.

Bosma, N., van Praag, M., Thurik, R. and de Wit, G. (2004) 'The Value of Human and Social Capital Investments for the Business Performance of Startups', Small Business Economics 23: 227 – 236.

Bowman, C.; Swart, J. 2007. «Whose human capital? The challenge of value capture when capital is embedded». Journal of Management Studies, 44: 488-505.

Boyer, T. & Blazy, R. (2013). Born to be alive ? The survival of innovative and non-innovative French micro start-ups. *Small Business Economics,* **42**(4), 669—683.

Braunerhjelm, P., Acs, Z. J., Audretsch, D. B. & Carlsson, B. (2010). The missing link: knowledge diffusion and entrepreneurship in endogenous growth. Small Business Economics, 34(2), 105–125. doi:10.1007/s11187-009-9235-1

Bridge, S., O'Neil, K. and Cromie, S. (1998), Understanding Enterprise, Entrepreneurship and Small Business, Macmillan, Basingstoke.

Brixy, U.; Kohaut, S. 1999. «Employment growth determinants in new firms in Eastern Germany». Small Business Economics, 13: 155-70

Brush, C.G.; Carter, N.M.; Gatewood, E.J.; Greene, P.G.; Hart, M.M.; Weeks, J. (2000): "Women and Equity Capital: An Exploration of Factors Affecting Capital Access", en P.R. Reynolds, E. Autio, C.G. Brush, W.D. Bygrave, S. Manigart, H.J.

Sapienza y K.G. Shaver [ed.]: Frontiers of Entrepreneurship Research 2000. Wellesley, MA: Babson College

Brush, C.G.; Carter, N.M.; Gatewood, E.J.; Greene, P.G.; Hart, M.M. (2002): "The Role of Social Capital and Gender in Linking Financial Suppliers and Entrepreneurial Firms: A Framework for Future Research", Venture Capital, vol. 4, núm. 4, pp. 305-323.

Brush, C.G.; Hisrich, R.D. (1988): "Women Entrepreneurs: Strategic Origins Impact on Growth", en B.A. Kirchhoff, W.A. Long, W.E. McMillan, K.H. Vesper y W.E. Wetzel [ed.]:. Paper presented at the Frontiers of Entrepreneurship Research 1988. Wellesley, MA.

Brüderl, Josef, Peter Preisendörfer, and Rolf Ziegler (1992): Survival Chances of Newly Founded Business Organizations. American Sociological Review, 57: 227-242.

Brüderl, J., & Preisendörfer, P. (1998). Network suport and the success of newly founded businesses. Small Business Economics, 10 (2), 213-225.

Büderl, J.; Preisendörfer, P. 2000. «Fast growing businesses: Empirical evidence from a German study». International Journal of Sociology, 30 (3): 45-70.

Bulla, F. & Bernal, L. (2012). La orientación al mercado y la financiación en etapas tempranas como factores ausentes en la. *Perfil de Coyuntura Económica,* 20(20), 177—194.

Bhutta, M.K.S., Rana, A.I., Asad, U. (2008), Owner Characteristics and Health of SMEs in Pakistan, Journal of Small Business and Enterprise Development, 15 (1): 130-149.

Carter, S.; Anderson, S.; Shaw, E. (2001): Women's Business Ownership: A Review of the Academic, Popular and Internet Literature. (Report to the Small Business Service, RR002/01).

Chan, S.; Foster, M. 2001. «Strategy formulation in small business, the Hong Kong experience». International Small Business Journal, 19 (3): 56-71.

Chandler, G. N. & Jansen, E. 1992. The founder's self-assessed competence and venture performance. Journal of Business Venturing, 7(3):223-236.

Colombo, M.; Grilli, L. 2005. «Founder's human capital and the growth of new technology-based firms: A competence-based view». Research Policy, 34: 795-816.

Cooper, A.; Woo, C.; Dunkelberg, W. (1989). «Entrepreneurship and the initial size of firms». Journal of Business Venturing, 4: 317-32.

Cooper, A. C., Gimeno-Gascon, F. J. & Woo, C. Y. (1994). Initial human and financial capital as predictors of new venture performance. *Journal of Business Venturing,* **9**(5), 371-395.

Cooper, A.C.; Dunkelberg, W.C. (1987): "Entrepreneurial Research: Old question, new answers, and methodological issues", American Journal of Small Business, vol. 11, núm. 3, pp. 11-23.

Covin, J.G. y Slevin, D.P. (1989), "The strategic management of small firms in hostile and benign environments", Strategic Management Journal, VOL. 10, núm. 1, pp. 75-87

Davidsson, P. 1991. «Continued entrepreneurship: Ability, need, and opportunity as determinants of small firm growth». Journal of Business Venturing, 6: 405-29.

Davidsson, P. & Honig, B. (2003). the role of social and human capital among nascent entrepreneurs. Journal of Business Venturing, 18, 301-331.

Dyke, L., Fischer, E.; Reuber, R. 1992. «An inter-industry examination of the impact of experience on entrepreneurial performance». Journal of Small Business Management, 30 (4): 72-87.

Doutriaux, J.; Simyat, F. 1987. «Duration of comparative advantage accruing from some start-up factors in high-tech entrepreneurial firms». Frontiers of Entrepreneurship Research.

Duchesneau, D. and Gartner, W. (1990) 'A Profile of New Venture Success and Failure in an Emerging Industry', Journal of Business Venturing 5: 297 – 312.

Dunkelberg, W.; Cooper, A. 1982. «Patterns of small business growth». Academy of Management Proceedings, 409-13.

Entebang H., Richard T. Harrison and Ernest Cyril de Run. (2010). "Perceived Corporate Entrepreneurship in GLCs: evidence from Malaysia." *Business Strategy Series.* Volume 11, Number 22, pp. 78-80

EUROPEAN COMMISSION ENTERPRISE DIRECTORATE-GENERAL (2002). «Benchmarking of Business Incubators

Fairlie, R. W. & Robb, A. M. (2009). Gender differences in business performance: evidence from the Characteristics of Business Owners survey. Small Business Economics, 33(4), 375–395. DOI:10.1007/s11187-009-9207-5

Fertala, N. (2008). The shadow of death : do regional differences matter for firm survival across native and immigrant. Empirica, 28, 59– 80. DOI:10.1007/s10663-007-9051-2

Foreman-Peck, J., & Zhou, P. (2013). The strength and persistence of entrepreneurial cultures.*Journal of Evolutionary Economics, 23*(1), 163-187. doi:10.1007/s00191-011-0239-z

Forsaith, D. & Hall, J. (2000). Financial performance and the size of a business. Proceeding of 45th ICSB World Conference "Entrepreneurial SME's – Engines for Growth in the Millennium. Brisbane: ICSB.

Furdas, M. & Kohn, K. (2011). Why is start-up survival lower among necessity entrepreneurs? A Decomposition Approach (April). Recuperado de:http://www.iza.org/conference_files/EntreRes2011/kohn_k2086.pdf.

Gartner, W. (1990): "What are we Talking about when we Talk About Entrepreneurship?", Journal of Business Venturing, vol. 5, núm. 1, pp. 15-28.

García-Tenorio, J. & Pérez Rodríguez, M. (2010). El éxito empresarial. Sus niveles de análisis y formas alternativas para su evaluación. *Dirección y Organización, 21,* 188-197.

Gelderen, M.; Bosma, N.; Thurik, R. (2001): "Setting up a business in the Netherland: Who starts, who gives up, who is still trying", Frontiers of Entrprneurship Research, http://www.babson.edu/entrep/fer/Babson2001/I/IG/IG.htm, fecha de consulta, abril de 2003.

Gimeno, J., Folta, T. B., Cooper, A. C. & Woo, C. Y (1997). Survival of the Fittest ? Human entrepreneurial capital and the persistence of firms under-performing. *Administrative Science Quarterly,* **42**(4), 750-783.

Gobierno del Distrito Federal. (2011). Gaceta Oficial del Distrito Federal. Julio 2014, de Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo Sitio web: http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Distrito%20Federal/wo63070.pdf

Goedhuys, Michelin (2002).Employment creation and employment quality in African SeedWorking Paper No 26 International Labour Office, 2002 on/wcms_100983.pdf

Greene, P.G., Hart, M., Gatewood, E., Brush, C.G.; Carter, N. (2003): Women Entrepreneurs: Moving front and Center. An Overview of Research and Theory. (Coleman White Paper).

Hackett, S., Dilts, D. (2004). A systematic review of business incubation research. Journal of Technology Transfer, 29(1), 55-82.

Honig, B. 2001. Learning strategies and resources for entrepreneurs and intrapreneurs. Entrepreneurship Theory and Practice. 26(1): 21-34

Honig, B.; Karlsson, T. (2001): "Business plans and the nascent firm: A study of instrumental and institutional theories, Frontiers of Entrprneurship Research,

http://www.babson.edu/entrep/fer/Babson2001/I/IB/IB.htm, fecha de consulta, abril de 2003.

Iraj, H & Besnik, AK 2011, 'Entrepreneurship and SME growth: evidence from advanced and laggard transition economies', International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research, 17, pp.456 – 460

Junejo, M. A., Rohra, C. L. & Chand, M. N. (2009). Entrepreneur human capital inputs and growth of small-scale industry . A case study of Sukkur Estate area of Sindh Pakistan. Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 3(3), 2389–2396.

Kalnins, A., & Williams, M. (2014). When do female-owned businesses out-survive maleowned businesses? A disaggregated approach by industry and geography. Journal of Business Venturing, 29(6), 822–835. DOI: 10.1016/j. jbusvent.2013.12.001

Kantis, H.; Angelelli, P.; Gatto, F. (2000): “Nuevos emprendimientos y emprendedores en Argentina: ¿de qué depende su creación y supervivencia?”, Las pequeñas y medianas empresas: entorno, estrategias y potencial transformador. Memorias de la V Reunión Anual de la Red PyMEs Mercosur. Córdoba.

Kinsella, R.; Clarke, W; Coyne, D.; Mulvenna, D.; Storey, D. 1993. «Fast growth firms and selectivity». Irish Management Institute, Dublín

Korunka, C., Kessler, A., Frank, H., & Lueger, M. (2010). Personal characteristics, resources, and environment as predictors of business survival. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 83(4), 1025-1051

Lafuente, A. y Salas, V. (1989): “Types of Entrepreneurs and Firms: The Case of New Spanish Firms”, Strategic Management Journal, VOL. 10, núm. 1, pp. 17-30.

Lee, D.Y.; Tsang, E.W. (2001): “The effects of entrepreneurial personality, background and network activities on ventures growth”, Journal of Management Studies, vol. 38, núm. 4, pp. 584-602.

Liedholm, Carl, and Mead, C. Donald (1999).Small Enterprises and EconomicDevelopment,The Dynamics of micro and small enterprises, Rutledge Studies in Development Economics, New York

Marker, Graciela, (2013). Casi la mitad de las PyMEs mexicanas fracasan por una mala administración. Octubre 2014, de Symio control total Sitio web: http://symio.com.mx/casi-la-mitad-de-las-pymes-mexicanas-fracasan-por-una-mala-administracion/

Marzocchi, C., Ramlogan, R. & Gagliardi, D. (2013). *Annual Report on European SMEs 2012/2013. A recovery on the horizon?.* Recuperado de:http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/performance-review/files/supporting-documents/2013/annual-report-smes-2013_en.pdf

Masuo, D., Fong, G., Yanagida, J. and Cabal, C., 2001, Factors Associated with Business and Family Success: A Comparison of Single Manager and Duel Manager Family Business Households. Journal of Family and Economics Issues, 22 (1), pp. 55-73.

Mata, J. 1996. «Markets, entrepreneurs and the size of new firms». Economics Letters, 52: 89-94.

Mayer-Haug, K., Read, S., Brinckmann, J., Dew, N. & Grichnik, D. (2013). Entrepreneurial talent and venture performance: A meta-analytic investigation of SMEs. *Research Policy,* **42**(6-7), 1251-1273. doi:10.1016/j.respol.2013.03.001

Mayoka, K, G., and Balunywa, W. (2012). Why Do Nascent ICT Businesses Die Young?. Journal of Research in International Business and Management (ISSN: 2251-0028) Vol. 2(5) pp. 117-127

Mcpherson, M. 1996. «Growth of micro and small enterprises in Southern Africa». Journal of Development Economics, 48: 253-77.

Mengistae, T. (2006). Competition and entrepreneurs' human capital in small business longevity and growth. *Journal of Development Studies,* **42**(5), 812836. doi:10.1080/00220380600742050

Millán, J. M., Congregado, E., & Román, C. (2011). Entrepreneurship persistence with and without personnel: The role of human capital and previous unemployment. International Entrepreneurship and Management Journal, 1–20. DOI:10.1007/s11365-011-0184-1

Mitchell, R. K., Smith, B., Seawright, K. W. S Morse, E. A. (2000). Cross-cultural cognitions and the venture creation decision. *The Academy of Management Journal, 43*(5), 974-993.

Moreno; Casillas. 2007. «High-growth SMEs vs. non-high-growth SMEs: a discriminant analysis». Entrepreneurship & Regional Development, 19: 69-88.

OCDE & CEPAL. (2013). *Perspectivas económicas de América Latina 2013.* OCDE/CEPAL. doi:http://dx.doi.org/10.1787/leo-2013-es. Annual

Pinillos, M.J. (2001): "Factores coadyuvantes para la creación de empresas en la Comunidad de Madrid", Papeles de Economía Española, núm. 89/90, pp. 343-361

Reynolds, P., N. Bosma, E. Autio, S. Hunt, N. De Bono, I. Servais, P. Lopez-Garcia, and N. Chin. (2005). Global Entrepreneurship Monitor: Data Collection Design and Implementation 1998-2003. Small Business Economics 24 (3): 205-231.

Roper, S. 1999. «Modeling small business growth and profitability». Small Business Economics, 13: 235-52.

Rosa, P.; Hamilton, D. (1994): "Gender and Ownership in UK Small Firms", Entrepreneurship: Theory and Practice, vol. 18, núm. 3, pp.11-28

Serarols, C.; Urbano, D. (2007). El empresario y los factores de éxito [The Businessperson and the Factors in Success]. Revista de Contabilidad y Dirección, 5: 142-172.

Shane, S.; Locke, E.A.; Collins, C.J. (2003): "Entrepreneurial Motivation", Human Resource Management Review, vol. 13, núm. 2, pp. 257-279

Shane, S. (2003): A General Theory of Entrepreneurship: The Individual-Opportunity Nexus. Chelteham: Elgar

Schutjens, V. and Wever, E. (2000) 'Determinants of new firm success', Papers in Regional Science 79: 135 – 159.

Storey, D. 1994. Understanding the Small Business Sector. Routledge: Londres

Stuart, R.; Abetti, P. 1990. «Impact of entrepreneurial and management experience on early performance». Journal of Business Venturing, 5: 151-62.

Thapa.A. (2007) Micro-enterprises and household Income. The Journal of Nepalese Business Studies, 4 (1) Vol. (5) pg110-118.

Ucbasaran, D.; Westhead, P.; Wright, M. 2008. «Opportunity identification and pursuit: does an entrepreneur's human capital matter». Small Business Economics, 30(2): 153-73

Unger, J. M., Rauch, A., Frese, M. & Rosenbusch, N. (2011). Human capital and entrepreneurial success: A meta-analytical review. *Journal of Business Venturing,* 26(3), 341-358. doi:10.10l6/j.jbusvent.2009.09.004

USAID and CEU Labor Project (2001).What makes small firms grow? A study of success factors for small and micro enterprise development in Romania, Bucharest

Veciana, J. M. (2005). *La creación de empresas. Un enfoque gerencial* (Colección., p. 309). Barcelona: La Caixa.

Verheul, I.; Uhlaner, L.; Thurik, R. (2005): "Business Accomplishments, Gender and Entrepreneurial Self-Image", Journal of Business Venturing, vol. 20, núm. 4, pp. 483-518.

Walker, E. A. (2002b). Small business owners' measures of success, PhD Thesis. Edith Cowan University, Perth, WA

Watkins, J.M.; Watkins, D.S. (1986): "The Female Entrepreneur: Her Background and Determinants of Business Chaos – Some British Data", en J. Curran, J.

Stanworth y D. Watkins [ed.]:, The Survival of the Small Firm, vol. 1: “The Economics of Survival and Entrepreneurship”. Aldershot: Gower

Westhead, P.; Cowling, M. 1995. «Employment change in independent owner-managed high-technology firms in Great Britain». Small Business Economics, 7: 111-40.

Westhead, P.; Birley, S. 1995. «Employment growth in new independent ownermanaged firms in Great Britain». International Small Business Journal, 13: 11- 34.

Wijewardena, H., Nanayakkara, G., & De Zoysa, A. (2008). The Owner/ Manager’s Mentality and the Financial Performance of SMEs. Journal of Small Business and Enterprise Development, 15(1), 150-161.

Percepciones y comportamientos emprendedores de los docentes del Conalep Ags IV

María de los Ángeles Silva Olvera

Raúl Jiménez

Jesús Alejandro Balderas Medina

Resumen

El estudio ofrece los resultados de una investigación que da evidencia de la relación existente entre las percepciones y comportamientos emprendedores de los docentes del plantel Conalep Aguascalientes IV. Las preguntas rectoras del estudio fueron ¿Cuáles son los comportamientos emprendedores y percepciones de los docentes participantes? y ¿Cuál es la relación entre las percepciones y comportamientos emprendedores de los docentes del Conalep Ags IV? Se utilizó el instrumento de Jiménez, Liquidano-Rodríguez y Silva-Olvera (2014), adaptado en la medición sólo de las percepciones y comportamientos emprendedores con una escala likert de 5 puntos, dicho instrumento se aplicó a 13 docentes de dicho Conalep. Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos, así como, el coeficiente de correlación de Rho Sperarman, dado que los datos no provienen de una distribución normal. Los resultaron de la prueba de hipótesis con la Se encontró que existe una correlación alta positiva significativa (0.706**) entre el comportamiento tomar dificultades para crear una empresa y la percepción de que la creación de nuevas empresas es una forma apropiada de crear riqueza, aceptándose parcialmente la H_1. Así mismo, los docentes manifestaron que tienen las habilidades y cualidades necesarias para ser emprendedores, enfrentando los riesgos y dificultades de ser emprendedores, como una alternativa laboral. En cuanto a la percepción de su entorno (Estado de Aguascalientes), se encontró que hay información y oportunidades para ser emprendedor, superando las expectativas y fortaleciéndose con el transcurso de los años.

Palabras clave: Emprendedores, Comportamientos y percepciones, Docentes Conalep Ags IV.

Introducción

En las dos pasadas décadas, el concepto de emprendimiento ha tomado importancia en las economías mundiales como un factor imprescindible para impulsar el progreso económico de los países. Es por ello, que los docentes deben de generar percepciones y comportamientos emprendedores en su entorno. El fomento de los comportamientos emprendedores es un mecanismo para iniciar y desarrollar negocios y actividad económica que le permita la población (principalmente a los jóvenes) generan producción, ingresos y puestos de trabajo, impactando todo ello en la reducción de los niveles de pobreza (Hidalgo, 2009) y proveyendo a la población de una variedad de productos y servicios (GEM, 2013).

Para el desarrollo de esta investigación se toma el concepto de emprendedor como el "conjunto de valores, símbolos, actitudes, creencias y habilidades, de planeación y gestión de proyectos, que poseen las personas, buscando el bienestar social, mediante el crecimiento y desarrollo económico, generando empresas competitivas, con empleos de calidad, contrarrestando el desempleo; aprovechando oportunidades y formando emprendedores que asuman riesgo, sean innovadores y creativos" (Jiménez, et al., 2014:142).

Objetivos

Objetivo general:

Determinar la relación existente entre las percepciones y comportamientos emprendedores de los docentes del plantel Conalep Aguascalientes IV.

Objetivos específicos:

- Identificar el perfil de los docentes participantes en este estudio.
- Identificar las percepciones y comportamientos más sobresalientes de los docentes participantes.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las percepciones y comportamientos emprendedores de los docentes del Conalep Ags IV?

¿Cuál es la relación entre las percepciones y comportamientos emprendedores de los docentes del Conalep Ags IV?

Hipótesis

H_1: Las percepciones y comportamientos emprendedores tienen una relación estadísticamente significativa para la creación de emprendedores.

H_0: Las percepciones y comportamientos emprendedores no tienen una relación estadísticamente significativa para la creación de emprendedores.

Justificación

La presente investigación contribuirá para identificar las principales percepciones y comportamientos emprendedores practicados en el plantel Conalep Ags IV. Con el desarrollo de esta investigación, se beneficiaría en primera instancia a los docentes, ya que contarían con un instrumento de evaluación para determinar su capacidad emprendedora; lo cual les permitiría tomar este instrumento como base para la planeación de su desarrollo y su preparación como docente si quisieran incursionar en algún proyecto emprendedor. Así como tomar conciencia de sus percepciones y comportamientos más sobresalientes que reproducen o multiplican en su entorno laboral y escolar.

En un segundo escenario, el departamento de Formación Técnica (jefatura de docentes), contara con un instrumento para medir la percepción y los comportamientos emprendedores y utilizar estos datos e información generada como una base para futuras capacitaciones del personal a su cargo. Así como el desarrollo de un Centro de emprendedor y de investigación (Febrero – Agosto 2016).

Marco teórico

El término Emprender deviene de la palabra Latina *in* y *prenderé*; con esa base los franceses acuñaron el término *entrepernar* y luego con el devenir del tiempo los ingleses adoptaron el término *entrepreneurship;* que describe el comportamiento y las habilidades que requieren los emprendedores con potencial de éxito.

Se presume, hay dos orígenes, según Barrientos (2012) desde el siglo XVI se comenzó a llamar emprendedor, a toda aquella persona que como Cristóbal Colon se lanzaba a la aventura de viajar al nuevo mundo sin ninguna certeza de lo que su viaje le depararía e incluso sin saber si lograría volver.

Se encuentra, además otra versión que nos dice que el termino emprendedor fue acuñado en la primera parte del siglo XVIII por el irlandés – francés Richard Cantillon, quien definió el termino como un agente económico que compra medios de producción a determinado precio, a fin de combinarlos y crear un nuevo producto (Barrientos, 2012).

Emprendimiento es un concepto que engloba fundamentalmente aspectos de la investigación referidos a la figura del empresario, a la función empresarial y a la creación de empresas (Benítez, García, y Rodríguez, 2015). En su utilización, nos da a entender que los emprendedores son personas especiales que tienen un conjunto de actitudes que a lo largo del tiempo han contribuido a la sociedad, la tecnología, e inclusive a la economía de un país tal es el caso de México. En la actualidad los emprendedores han sobresalido debido a la disposición de superarse, alcanzar un objetivo y principalmente de tener su propia empresa con el fin de generar ingresos.

El emprendedor se identifica porque es capaz de hacer algo novedoso, de dar otro uso a algo que ya existe y así participar en la transformación de su propia vida y la de su entorno; además tiene la capacidad para generar ideas, transformarlas, adaptarlas, proponer diversas alternativas y ver en un problema una oportunidad (Materano, Ruiz, Torres y Varela, 2009).

Según Córdoba y Montoya, (2014), el emprendedor tiene una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades planteadas con visión global que se lleva a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado. El resultado es una creación de valor de la que se beneficia la empresa, la economía, la sociedad y el mismo creativo o emprendedor

Finalmente, se puede añadir que, el emprendedor es entonces quien descubre, evalúa y explota oportunidades rentables, tomando en cuenta el riesgo, alerta a las oportunidades y necesidad por la innovación (Bacq y Jansen, 2011, en Acuña, Madariaga y Sion, 2015:4).

No se puede dejar de lado, que al igual que cualquier otra decisión de peso que se toma en la vida, la de iniciar un emprendimiento implica una serie de riesgos, que de hecho en teoría económica es el factor que retribuye ganancia.

En el caso de México, relativamente el emprender es una rama nueva, dado que la historia empresarial surge a raíz de la aparición del nuevo paradigma en Estados Unidos, en el cual la historiografía empresarial comienza a adquirir una mayor importancia. Se cree sobre la historia empresarial, que en nuestro país es muy importante, ya que el desarrollo de las empresas influye en el desarrollo económico del país y, por tanto, en la forma actual de organización empresarial de México.

Po otra parte, el fomento de los comportamientos emprendedores promueve el autoempleo como una alternativa de carrera al tiempo que proporciona a los alumnos habilidades y conocimientos requeridos para la creación de empresas. Las instituciones educativas están asumiendo ese papel preponderante y los estudiantes perciben que están recibiendo ese adoctrinamiento y estimulo creativo e innovador.

El emprendimiento en la educación, es algo base debido a que si es fomentado desde la educación media superior, puede garantizar que los jóvenes estudiantes tengan el

ímpetu de emprender a futuro, pensando en crear su propia empresa o algo que los lleve a generar sus propios ingresos; todo esto debe ser transferido por los docentes, de lo contrario el joven solo garantizara un empleo de salario fijo y bajos ingresos.

Los jóvenes ya no ven en la actividad empresarial una carrera promisoria o deseable, prefiriendo ser empleados y, muchos de ellos, empleados públicos. Antes los negocios tendían a ser instituciones familiares, en los que todos los integrantes de la familia participaban activamente en el proceso; quizá con excepción de la economía informal y los negocios más pequeños, esto ha dejado de ser la norma (Barrientos, 2012).

Es por ello, que ya una vez analizado el origen del emprendimiento y como ha llegado a México, es muy importante mencionar que en la educación ha faltado, aun ese entusiasmo, por emprender.

Charney y Libecap (2000, en Liseras, Rearte y Graña, 2003), sostienen que los planes de estudio de las distintas instituciones educativas, las características propias y de sus alumnos pueden incidir en las opciones de salida laboral evaluadas por sus graduados. Por lo tanto, puede argumentarse que la naturaleza de la institución y las características de la carrera dictada pueden influir sobre la vocación emprendedora del alumno (Horna, 2014).

Si el docente desde su planeación, además de la institución; fomentan actividades, percepciones y comportamientos, los cuales ayuden al alumno a emprender será una estrategia eficaz, para que unas vez graduados lleven consigo el espíritu de querer emprender.

Las nuevas tendencias implican el uso combinado de teoría para explicar el éxito o fracaso de un caso. Se espera que la enseñanza del emprendimiento genere un cambio de actitud, por lo tanto, el docente es un actor irremplazable en la generación de una mentalidad con cambio de paradigma emprendedor. Dar clases, acompañado de percepciones y comportamientos emprendedores, representa un desafío que enriquece

a ambas partes. El contrato entre docentes y estudiantes es de doble compromiso. Por un lado, se requiere el esfuerzo especial del profesor para:

1. Prepararse cuidadosa y completamente para cada clase.
2. Manifestar preocupación y devoción real a los estudiantes, y aun a aquellos que han dejado de serlo, en la clase y en la oficina.
3. Motivación para hacer que el curso sea una experiencia de desarrollo significativa para los estudiantes (Castillo, 1999:13).

Para el desarrollo de esta investigación se define comportamiento como: "aquello que una persona hace (acción física) o dice (discurso)…. Son observables en una acción que puede ser vista o una frase que puede ser escuchada… ciertos comportamientos, como los de pensamiento conceptual pueden ser inferidos a partir de un informe verbal o escrito" (Alles, 2010:54).

Así mismo, es necesario la implementación de un método basado en el comportamiento, estos lo que permite identificar de inmediato, el punto en que cierto y especifico empleado se aleja de la escala. En estos métodos se desarrollan para describir de manera específica que acciones deberán de cumplirse en el puesto desempeñado.

Marco contextual

Actualmente en el subsistema Conalep, a nivel nacional se cuenta con diversas actividades emprendedoras. Un ejemplo es la semana CONALEP, en la cual se presentan diversos proyectos y actividades que los mismos estudiantes de la institución realizan. Se crean proyectos emprendedores (incluyendo prototipos tecnológicos). Adicionalmente, se ha participado en el programa de Centros de Emprendedores de Educación Media Superior (CEEMS), hospiciano por la Subsecretaria de Educación Media Superior (Conalep, 2013); en dónde el principal objetivo es transferir el proceso de aprendizaje activo y teórico en la creación y gestión de negocios, empresas o unidades económicas; adicionalmente la SEP[1] otorga becas para los alumnos que

[1] Secretaria de Educación Pública, en México.

logren consolidar planes de emprendimiento sobresalientes. Anualmente, realiza el Concurso Emprendedores Santander-Conalep; que tiene como objetivo de estimular el espíritu emprendedor y apoyar el desarrollo de proyectos productivos (Conalep, 2015).

La institución Conalep Ags IV; se encuentra ubicada en la calle Loma de la Plata esq. Loma huasteca s/n. En el Fraccionamiento Lomas del Mirador, en Aguascalientes, Ags. Cuenta con una plantilla de 32 docentes y alberga aproximadamente a 450 alumnos. Se cuenta con las carreras de :

- Técnico en seguridad e higiene,
- Técnico en fuentes alternas, y
- Técnico en hospitalidad turística.

Actualmente, se participa en concursos emprendedores; los cuales son impulsados por los docentes y llevados a cabo por los alumnos. Se tiene un semestre que se ha implementado el Programa de Emprendedores de Educación Media Superior, y se tiene un año participado en el Concurso Santander-Conalep de emprendedores. A la fecha no se ha logrado éxitos en los concursos, pero se cuenta con la primera generación graduada del CEEMS. Es por ello la necesidad de impulsar el espíritu emprendedor en los docentes.

La presente investigación, determinara si existen percepciones y comportamientos emprendedores, en los docentes de la institución de estudio. Verificando si se tienen diversas actitudes emprendedoras, esto con el fin de desarrollar en la comunidad escolar el espíritu emprendedor por medio del trabajo, percepciones y comportamientos de sus docentes.

Metodología

La presente investigación es descriptiva, ya que busca especificar los perfiles de los docentes del Conalep Ags IV del estado de Aguascalientes, así como la percepción de los comportamientos emprendedores presentes en su desempeño y vida personal. Además es un estudio correlacional cuantitativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), ya que busca conocer la relación o grado de asociación que existe entre estas

percepciones y comportamientos emprendedores. Además de ser un diseño no experimental transversal, ya que no se manipularon las variables y sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

La recolección de datos se llevó a cabo en un solo momento, en un tiempo único (Diciembre 2015), teniendo como propósito describir los comportamientos y percepciones y su incidencia e interrelación en la generación de ambientes emprendedores.

El tamaño del universo (N) fue de 32 docentes (fuente: Formación técnica. Lic. Guillermo Lira, 2016); con una heterogeneidad (p) del 1%, un margen de error (e) del 5% y un nivel de confianza (z) del 95%. Se determinó que la muestra (n) a encuestar son 13 docentes.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Fuente: Soluciones Netquest de Investigación S.L. (2014) y Larios (1999).

Esto quiere decir, que si se encuesta a 13 docentes de esta población, el 95% de las veces el dato real que se busca estará en el intervalo del ±5% respecto al dato que se observa en la encuesta.

El instrumento de medición que se utilizó fue el cuestionario desarrollado por Jiménez, Liquidano-Rodrígue y Silva-Olvera (2014), haciendo una adaptación para medir sólo las percepciones y comportamientos emprendedores. El cuestionario sirve para recopilar datos, rigurosamente estandarizados, traduce y operacionaliza determinados problemas que son objetos de investigación (Padua, 1982, en Medina, 1998: 264), siendo un conjunto de preguntas (Hernández, et al., 2010:217) y es de considerable utilidad para la investigación, ya que delimita y precisa los aspectos a conocer estructurando adecuadamente las preguntas o ítmes (Medina, 1998: 264).

El cuestionario se diseñó con una escala fundamentada, para la medición del comportamiento (Bohlander, et al., 2001; Arias-Heredia, 2004; Chiavenato, 2009; Dessler, 2009; Alles, 2011), el cual consiste en una serie de escalas; la cual enumera cada comportamiento emprendedor. El evaluador califica circulando o marcando la calificación que se mejor describe el comportamiento observado. El instrumento se diseña en una escala tipo Likert de dirección positiva.

La escala utilizada para la medición de las variables fue tipo Likert de 5 puntos. Las percepciones y comportamientos emprendedores son en base a la clasificación de Jiménez, Silva-Olvera y Jiménez (2015) de las dimensiones de la cultura emprendedora:

- Autoempleo,
- Motivadores de Trabajo por cuenta propia,
- Percepción de oportunidad,
- Creatividad,
- Actitud emprendedora,
- Actitud emprendedora hacia los alumnos, y
- Aprendizaje continuo.

Para medir la confiabilidad del instrumento de medición se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. El coeficiente de alfa de Cronbach se usa para conocer la consistencia interna de una escala, es decir la correlación entre los ítems, y para establecer la homogeneidad" (Cronbach, 1993, en Campo-Arias, 2006). Oviedo y Campo-Arias (2005, en Campo-Arias 2006) mencionan que este coeficiente oscila entre -1,0 y 1,0 y se considera que la consistencia interna es alta si se encuentra entre 0,70 y 0,90; los valores inferiores a 0.70 indican una baja consistencia interna y los superiores a 0.90 sugieren que la escala tiene varios ítems que miden exactamente lo mismo o que está compuesta por más de veinte ítems. La determinación del Alfa de Cronbach se indica para escalas unidimensionales entre tres y veinte ítems (Oviedo y Campos-Arias, 2005:573).

Con los instrumentos aplicados (n=13), el resultado fue un Alfa de Cronbach de 0.829. Para la confiabilidad del instrumento de medición se utilizó el programa SPSS® (versión 20). El coeficiente obtenido para la validación del instrumento de medición muestra alta consistencia interna, ya que los valores fueron superiores a 0.70.

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos, así como, el coeficiente de correlación de Rho Sperarman, dado que los datos no provienen de una distribución normal. (Ver figura 1)

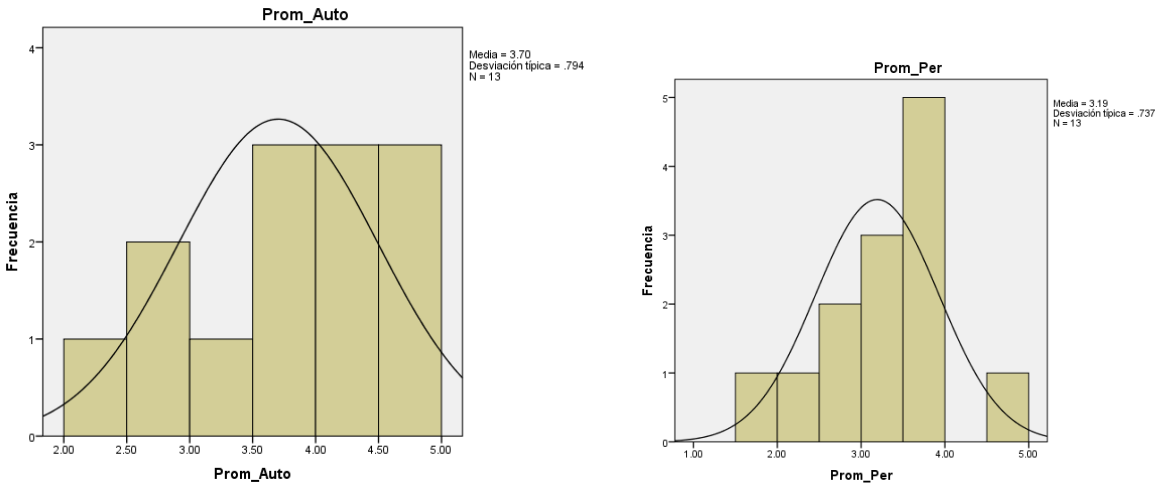


Figura 1. Histograma de distribución de datos.
Fuente: SPSS® (versión 20).

Resultados y discusión

De los resultados estadísticos los datos demográficos mostraron que en su mayoría de los 13 docentes participantes: 54% fueron mujeres y 46% hombres, cuya edad oscila entre 30 años o menos (38.5%), 8.5% entre 31 a 40 años, 23.1% entre 41 o 50 años. De ellos el 23.1% son solteros, el 53.8% casados, 7.7% viven en unión libre, 7.7% son viudos y 7.7% son divorciados.

Se puede observar que la participación en el estudio se puede considerar equitativa, ya que son similares las cantidades por género. Los docentes tienen más representación

con respecto a su edad entre los 20 a los 40 años. En futuras investigaciones, habrá que determinar por qué en este subsistema se da el rango de edad mencionado.

En cuanto a escolaridad, 61.5% cuenta con licenciatura como estudio terminal, 7.7% cuenta con especialidad; 23.1% de los docentes cuenta con una maestría y el 7.7% con un doctorado (ver figura 2). El 53.8% de estos docentes ejercieron o ejercen su profesión por un máximo de 5 años, el 23.1% por un máximo de 10 años, el 7.7% por un máximo de 15 años. El 15.4% ejercieron o ejercen por 15 años o más.

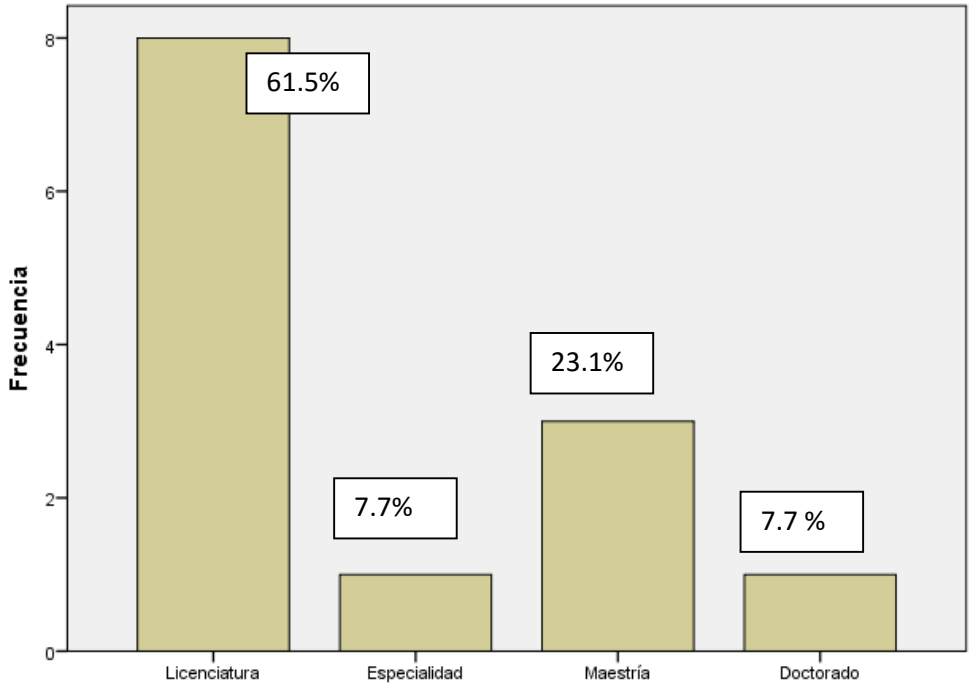


Figura 2. Escolaridad de los informantes clave

Fuente: SPSS® (versión 20)

En cuanto a los estudios, se puede observar que el factor dominante fue la licenciatura, en futuras investigaciones habrá que determinar como la escolaridad es un factor que afecta la percepción y los comportamientos emprendedores. Así como, haber ejercido su profesión fuera del contexto educativo.

En cuanto a lo laboral, se encontró que el tipo de puesto, el 100% de los docentes son de asignatura (tienen 20 horas o menos), 61.5% son del turno matutino (7:00 am a 2:00 pm), 7.7% del turno vespertino (de 2:00 a 9:00 pm) y 30.8% son del turno mixto

(combinación de ambos turnos). De conformidad a las materias impartidas, se encontró que el 15.4% imparten matemáticas, el 30.8% ciencias experimentales (incluye, química, física, biología y ecología), el 7.7% son de ciencias sociales (incluye, historia, antropología, ética y filosofía), el 15.4% son de ciencias administrativas (incluye, economía, administración, finanzas y contabilidad), el 23.1% imparten materias de comunicación (literatura, inglés, TICs, etimologías) y el 7.7% imparten otras materias.

Los 10 comportamientos o percepción que representan el 94.97% de la varianza se muestran en la tabla 1. Los cuales son los comportamientos que más se presentan en los docentes de la muestra y que fueron identificados como los más sobresalientes para ser considerados emprendedores.

Tabla 1. Tabla de comportamientos o percepción representativos.

Item	Comportamiento o percepción	% de la varianza	% Acumulado
1	Además de ser docente quiero tener mi propia empresa	20.29	20.29
2	Prefiero tomar dificultades para crear una empresa a tener un sueldo seguro	16.05	36.34
3	Veo en la creación de mi propia empresa una alternativa profesional a mi futuro.	11.51	47.86
4	El gobierno proporciona información sobre cómo montar una empresa	10.18	58.04
5	Tengo las habilidades y cualidades necesarias para crear y llevar a cabo mi propia empresa	9.47	67.52
6	Me siento preparado para iniciar un nuevo negocio	7.63	75.15
7	La creación de nuevas empresas se considera una forma apropiada de hacerse rico	7.28	82.43

8	Las personas perciben que hay muchas oportunidades en el Estado para crear empresas.	5.21	87.65
9	Hay más oportunidades de negocio en el Estado, que personas capaces de aprovecharlas y llevarlas a cabo	4.16	91.82
10	Las oportunidades para crear nuevas empresas en el Estado han aumentado en los últimos años	3.14	94.97

Estos resultados permiten argumentar los siguientes puntos:

- En cuanto a los docentes participantes; estos quieren tener su propia empresa enfrentando las dificultades que emanen de dicho proceso, ya que ven ser emprendedor como una alternativa profesional para salir adelante. Los participantes, mencionaron estar preparados y tener las habilidades y cualidades necesarias para ser emprendedor. Además, ven al emprendedor como una persona que de forma apropiada crea riqueza (hacer dinero).

- En cuanto al Estado, los docentes participantes tienen la percepción que el gobierno, en este caso del Estado de Aguascalientes; da la información necesaria y suficiente para ser emprendedor y crear una empresa. Hay bastantes oportunidades para ser emprendedor, de hecho los docentes participantes, creen que hay más de las que se aprovechan. Y se observa la percepción de que estas oportunidades son mayores con respecto al avance de los años.

Se realizó un análisis correlacional (Coeficiente de Rho Spearman) utilizando SPSS® 20.0 para Windows®, dado que los datos no provienen de una distribución normal, para probar la hipótesis H_1: Las percepciones y comportamientos emprendedores tienen una relación estadísticamente significativa para la creación de emprendedores.

Los resultados se presentan en la tabla 2, en donde se da evidencia que existe una correlación significativa y positiva al 99% de confianza entre el comportamiento: Prefiero tomar dificultades para crear una empresa a tener un sueldo seguro, con el comportamiento de crear nuevas empresas se considera una forma apropiada de hacerse rico (0.706**). Otra correlación encontrada (0.697**) fue la de: El gobierno proporciona información sobre cómo montar una empresa con Las oportunidades para crear nuevas empresas en el estado han aumentado en los últimos años.

Tabla 2. Correlaciones significativas al nivel de significancia del 99% de confianza.

		La creación de nuevas empresas se considera una forma apropiada de hacerse rico.	Las oportunidades para crear nuevas empresas en el estado han aumentado en los últimos años.
Prefiero tomar dificultades para crear una empresa a tener un sueldo seguro.	Coeficiente de correlación	0,706**	
	Sig. (bilateral)	0,007	
	N	13	
El gobierno proporciona información sobre cómo montar una empresa.	Coeficiente de correlación		0.697**
	Sig. (bilateral)		0,008
	N		13

Fuente: SPSS® (versión 20).

Estos resultados permiten argumentar que los docentes del Conalep Aguascalientes IV, están dispuesto a enfrentar dificultades en la creación de una nueva empresa, aun poniendo en riesgo su propio salario, con el objetivo de crear nuevas empresa como una forma apropiada de generar un mayor ingreso del que están percibiendo. Entienden que para un mayor nivel de poder adquisitivo, proveniente de un ingreso superior, puede ser obtenido del riesgo de crear una nueva empresa. De ejercer la actividad de ser emprendedor. Así mismo, se da evidencia como ya se ha mencionado que en el estado las facilidades para la creación de empresas es alta y es aprovechada por estos sectores de estudio.

Conclusiones

El presente trabajo ha profundizado en el estudio de los comportamientos emprendedores en el espacio educativo; así como la descripción del perfil de los docentes del Conalep Aguascalientes IV dando respuesta a las preguntas ¿Cuáles son los comportamientos emprendedores y percepciones de los docentes participantes? y ¿Cuál es la relación entre las percepciones y comportamientos emprendedores de los docentes del Conalep Ags IV?; así mismo se aceptó parcialmente la hipótesis: H_1: Las percepciones y comportamientos emprendedores tienen una relación estadísticamente significativa para la creación de emprendedores.

Los resultados permiten evidenciar que si hay una relación significativa entre el comportamiento: crear una nueva empresa (aun cuando no se tenga un salario seguro) con la percepción de crear una nueva empresa es una forma apropiada de crear riqueza (hacer dinero), lo cual permite inferir que socialmente es aceptado ser emprendedor, ya que esta actividad permite al emprendedor tener un mejor ingreso aun cuando se tengan dificultades y en algún momento del proceso no se cuente con un sueldo seguro. Jiménez, et. al. (2015), hacen referencia a que las instituciones son un lugar dinámico y emprendedor, donde el personal puede asumir riesgos. En el caso de estudio, los docentes se sienten con la capacidad de asumir el riesgo de ser

emprendedores. En futuras investigaciones habrá que determinar cómo el ambiente laboral de la institución fomenta estas percepciones.

Este estudio, contribuye al conocimiento y aporta elementos de valía, dada la importancia de realizar este tipo de investigaciones como base para el desarrollo de proyectos emprendedores en entornos escolares. Siendo los docentes, uno de los principales formadores de emprendedores, ya que con el ejemplo de sus comportamientos y percepciones son los que influyen en sus estudiantes, compañeros docentes y en general la comunidad escolar.

Referencias

Acuña, A., Madariaga, P. y Sion, R. (2015). La economía de comunión como modelo de emprendimiento social. V. Brasil: Coloquio internacional de epistemología y sociología de las ciencias de la administración. De: http://coloquioepistemologia.com.br/site/wp-content/uploads/2015/03/ADE1421727359.pdf

Alles, M. (2010). Desarrollo del talento humano. Basado en competencias (2a. Ed.). Buenos aires, Argentina: Editorial Granica.

Alles, M. (2011). Desempeño por competencias. Evaluación de 360° (2a. Ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.

Arias, F. y Heredia, V. (2004). Administración de recursos humanos para el alto desempeño (3a Edic). México: Editorial Trillas.

Barrientos, L. (2012). Seguimiento de un proyecto emprendedor. Tesis no publicada para obtener el grado de licenciada en contabilidad. México: Universidad Veracruzana. De: http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/31593

Benítez, D., García, Y. y Rodríguez, V. (2015). Guía práctica de emprendedurismo para la creación de microempresas dirigida a estudiantes de bachillerato del complejo educativo católico padre Mario Zanconato, municipio de San Marcos departamento de San Salvador. Tesis no publicada de licenciatura. El salvador: Universidad del Salvador. De: http://ri.ues.edu.sv/8223/

Bohlander, G.; Snell, S. & Sherman, A. (2001). Administración de recursos humanos (12ª ed). México: Ediorial Thomson Learning.

Campos-Arias, A. (2006). Uso del coeficiente Alfa de Cronbach. Revista Biomédica. Volumen 26 (no.4). P.585-588.

Castillo, A. (1999). Estado del Arte en la Enseñanza del Emprendimiento. Chile: INTEC-CHILE. Pp. 13 De: ftp://ftp.ucauca.edu.co/Facultades/FIET/Materias/Gestion_tecnologica/2005/Clase%2012/Emprendimiento.pdf

Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano (3a Ed). México: Editorial McGraw-Hill.

Conalep (2013). Modelos de emprendedores. México: Conalep. De: http://www.conalep.edu.mx/Paginas/Modelo-de-Emprendedores.aspx

Conalep (2015). Convocatoria Premio emprendedores Santander-Conalep 2015. México: Conalep. De: http://www.conalep.edu.mx/alumnos_propuesta/Activ_Extracurr/Documents/Convocatoria_Emprendedores_2015.pdf

Córdoba, R., & Montoya, D. (2014). Mentalidad emprendedora-Un proyecto de vida.

Dessler, G. (2009). Administración de recursos humanos (11a Ed). México: Editorial Pearson.

GEM (2013). Monitor Global de la actividad emprendedora México 2013. UK: London Business School. De: http://www.gemconsortium.org/docs/download/3368

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta Edición). México: Editorial Mc. Graw Hill.

Hidalgo, L. (2009). El emprendimiento en el desarrollo de las economías. Chile: Revista Alternativas. No. 13. De: http://lfhidalgo.com/publicaciones/empresariales/alternativas-ucsg-no-13-2009.html

Horna, I. (2014). El rol de la educación superior como agente promotor del emprendimiento social. Tesis no publicada para obtener el grado de maestra en administración de empresas. Costa rica: Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. De: http://bb9.ulacit.ac.cr/tesinas/Publicaciones/043070.pdf

Jiménez, A. G., Liquidano-Rodríguez, M. C., Jiménez, R. y Silva-Olvera, M. A. (2014). Cultura organizacional y Cultura emprendedora en un contexto educativo: Revisión de Literatura. Memoria de Congreso. Administración y Desarrollo Tópicos Selectos de Educación, Competitividad y Sustentabilidad. Zacatecas, Zac., 138–148. ISBN 978-607-00-8477-5

Jiménez, A. G., Silva-Olvera, M. A. y Jiménez, R. (2015). Cultura organizacional y cultura emprendedora en docentes de educación media superior resultados pre. México: XIX Congreso internacional de Investigación en Ciencias Administrativas. ACACIA 2015.

Larios, V. (1999). Estadística. Capítulo 5. Teoría de muestreo. Apuntes virtuales. Universidad Autónoma de Querétaro. México. De: http://www.uaq.mx/matematicas/estadisticas/xu5.html

Liseras, N., Rearte, G. y Graña, M. (2003). Factores asociados a la vocación emprendedora en alumnos universitarios. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata. De: http://nulan.mdp.edu.ar/1006/

Materano, W., Ruiz, L., Torres, C. y Valera, A. (2009). Una mirada a la formación empresarial para el desarrollo del espíritu emprendedor en las universidades. Venezuela: Revista Visión general. ISSN 1317-8822. Año 8. N° 2. Pg: 279-290

Medina, L. (1998). Métodos de investigación I-II. México: Editorial SEP-DGETI-SEIT.

Oviedo, H. C. y Campos-Arias, A. (2005) Aproximación al uso del coeficiente Alfa de Cronbach. Revista Colombiana de psiquiatría. Volumen XXXIV (no.4). P.572-580. Bogotá, Colombia. http://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf

Netquest (2014). Tamaño de muestra estadístico. México: Soluciones Netquest de Investigación S.L.

Especialización y capacidades tecnológicas de las empresas de la Industria Aeroespacial de Baja California: oportunidades de negocios y de creación de empresas

María del Carmen Alcalá Álvarez
Ismael Plascencia López
Susana Grisel Delgado Alcalá

Resumen

En este trabajo se analizan las características distintivas de la especialización y capacidades tecnológicas de las empresas que constituyen la industria aeroespacial de Baja California, según la estructura lógica para el diseño de estrategias de investigación e innovación para la especialización inteligente (RIS3). Los resultados del estudio, revelaron la existencia de una dinámica espacial diferenciada donde las empresas en los municipios de Tijuana y Mexicali sean enfocadas en atender necesidades específicas dentro del rol que juegan en la cadena de valor, cuya especialización y capacidades tecnológicas se orientan a la fabricación de equipos originales y la proveeduría en tres distintos niveles. Las particularidades encontradas permitieron definir las ventajas competitivas y oportunidades de negocios para la creación de empresas a partir de un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Esto último, permitió puntualizar en estrategias para impulsar un sector empresarial sostenido por el desarrollo de actividades de investigación e innovación en base a las consideraciones de formación de capital humano y de las actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i); así como de la sostenibilidad de las redes locales de innovación, la consolidación del clúster y los liderazgos.

Palabras clave: Oportunidades de negocio, Capacidades Tecnológicas, Metodología RIS3, Sector aeroespacial.

Introducción

A nivel mundial, la industria aeroespacial y de defensa tiene un valor anual de 450 mil millones de dólares y genera 2 millones de empleos (SE, 2014). En México, las actividades económicas de producción y distribución de bienes y servicios generados por esta industria nos han concedido el reconocimiento como uno de los principales

líderes globales. Lo anterior se sostiene en el desempeño de las cifras que dan cuenta de un crecimiento de las exportaciones mayor al 16 por ciento en promedio anual durante el periodo de 2006-2012, en 2013 alcanzó un monto de 5 mil 463 millones de dólares. En tanto, las importaciones fueron del orden de los 4 mil 412 millones de dólares, manteniendo una balanza comercial positiva en 2013. Este saldo positivo resultó histórico para el sector en México, ya que fue la primera vez que se llegaba arriba de los mil millones de dólares al registrarse 1 mil 051 millones de dólares, representando un crecimiento del 39.6 por ciento con respecto al año pasado (SE, 2014). Lo anterior, de acuerdo con Luis Lizcano, director de la Federación Mexicana de la Industria Aeroespacial y Carlos Robles, Director de Operaciones de *Bombardier*, obedeció a que existe una mayor integración de la cadena de proveeduría nacional (González, 2014).

Visto de esta forma, las empresas de la industria aeroespacial y de defensa están desarrollado una eficiente integración con proveedores, fabricantes, distribuidores y vendedores, logrando que se produzcan los bienes en las cantidades requeridas, en los lugares correctos y en el tiempo preciso, minimizando los costos en las actividades de valor de los integrantes de la cadena y satisfaciendo las demandas de los consumidores.

Por otra parte, la Federación Mexicana de la Industria Aeroespacial (FEMIA) ha pronosticado que el sector aeroespacial en el año 2015 registraría un valor de las exportaciones cercano a los 7 mil 500 millones de dólares y que emplearía a 52 mil personas.

En México, según información disponible existen 272 empresas que generan 43 mil empleos. El 79 por cierto se dedican a la manufactura de partes, el 11 por ciento a reparación y mantenimiento, y el 10 por ciento a ingeniería y diseño (FEMIA, 2014). Estas empresas, junto con ciertas entidades de apoyo a este sector, se localizan en 18 estados, entre los que destacan Aguascalientes, Baja California, Chihuahua, Coahuila, Jalisco, Distrito Federal, Nuevo León, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Sonora, Estado de México y Yucatán. El 25 por ciento de las empresas del sector se localizan en Baja California (Sibaja, 2014). Entre los factores que han influido en los logros alcanzados por este sector son la ubicación geográfica, una mano de obra calificada

pero de menor costo que en Estados Unidos y Europa, los tratados de libre comercio y el antecedente de la industria automotriz.

En el caso mexicano, el 70.6 por ciento de las empresas de la industria entre las principales actividades de manufactura que desarrollan se encuentran la fabricación de partes y componentes, arneses, maquinado de piezas, equipos de seguridad, así como el ensamble de fuselajes para avión y helicópteros. En tanto, el 16.9 por ciento de las firmas están realizando servicios de ingeniería, investigación y desarrollo, sistemas de control, instrumentación, simuladores de vuelo entre otros. Mientras que el 12.5 por ciento están brindando servicios de mantenimiento y reparación, turbinas, motores, propulsores, trenes de aterrizaje entre otros.

El sector Aeroespacial en Baja California: su relevancia económica, social y política.

El sector aeroespacial y de defensa de Baja California (BC) juega un papel preponderante en la economía estatal y nacional, de acuerdo con información publicada recientemente por el Clúster Aeroespacial de Baja California A.C. en la revista "Business-Conexión, Edición Especial, 2014" se destaca que:

- Baja California cuenta con más del 25 por ciento de total de la industria aeroespacial en México. Una de cuatro empresas se localizan en la entidad.
- Baja California cuenta con 80 empresas. El origen de estas empresas son 61.25 por ciento estadounidenses, el 20 por ciento mexicanas, 11.25 por ciento francesas, 3.75 por ciento inglesas, 1.25 por ciento taiwanesas, 1.25 por ciento suecas y el 1.25 por ciento, restantes alemanas.
- De las 80 empresas del sector aeroespacial se localizan: 41 en Tijuana, 25 en Mexicali, siete en Ensenada, seis en Tecate y una en Playas de Rosarito.
- Baja California tiene la mayor concentración de empresas de defensa en México.
- Baja California genera más del 50 por ciento del empleo de la industria aeroespacial en México.
- Alrededor del 65 por ciento de las exportaciones de Baja California son hacia Estados Unidos, el resto se dirige hacia Canadá, Reino Unido, Francia, Alemania, entre otros países.

- La mayor parte de las empresas están certificadas en NADCAP y AS9100, y más del 90 por ciento de todas las empresas de manufactura en Tijuana con 250 o más empleados, están certificadas bajo la norma ISO13485, ISO9000 y otras normas de calidad.
- Una de las principales ventajas de la industria aeroespacial de BC es la cercanía con los polos aeroespaciales de Quebec y Seattle, dos de los principales productores y desarrolladores de tecnología aeroespacial a nivel mundial.
- Otra ventaja es el rápido acceso a cientos de empresas del sector aeroespacial y de defensa en el sur de California.
- Los productos aeroespaciales pueden ser transportados por tierra a cualquier destino de los EE.UU. dentro de uno a cinco días y por aire en una a cinco horas.
- La estimación de la demanda de los bienes producidos en Baja California en el 2013 fue de 1.8 billones de dólares.
- Los 28,192 empleos que genera la industria se distribuyen: el 51.9 por ciento en Tijuana, el 37 por ciento en Mexicali, el 6.8 por ciento en Ensenada y el 4.2 por ciento en Tecate.

Una vez señalados las principales cifras del sector se puede mencionar que los impactos sociales son positivos, el empleo que genera corresponde al 4 por ciento de los trabajadores asegurados en el IMSS como empleos directos, sin considerar los que generan las empresas proveedoras de la industria.

Respecto a la cuestión política dentro de los planes de desarrollo estatales de las últimas tres administraciones con el Ing. Eugenio Elorduy Walther 2001-2007 y el Lic. José Guadalupe Osuna Millán 2007-2011 y la reciente administración de LAE. Francisco Vega de Lamadrid 2013-2019, el sector aeroespacial y de defensa se ha señalado como uno de los sectores estratégicos para el desarrollo económico de Baja California.

Prospectiva tecnológica del sector aeroespacial de BC

La prospectiva tecnológica se entiende como un "Conjunto de análisis y estudios realizados con el fin de explorar o predecir el futuro mediante el empleo de determinados métodos y herramientas que permitan la consecución de unos ciertos objetivos industriales o comerciales" (Pereda, *s.f*). En un entorno empresarial queda traducida en la definición de las tecnologías aplicadas en los procesos y en los contenidos tecnológicos de los productos o servicios.

Si bien se sabe que la prospectiva tecnológica es una herramienta de análisis útil para la toma de decisiones donde la tecnología constituye un factor cada vez más determinante como resulta en el caso del sector aeroespacial, también se torna complicada su realización toda vez que las empresas son cuidadosa de resguardar su información, conocimientos e innovaciones para no comprometer su posicionamiento y competitividad en el mercado. Sin embargo, esto no es limitativo para poder presentar lo que las empresas en BC están produciendo.

Por lo anterior, la información empleada en este apartado se toma de los propios clústeres en el estado que han realizado algunos estudios para analizar las tendencias tecnológicas e identificar las fortalezas y oportunidades de las empresas localizadas en la entidad.

Identificación de las áreas tecnológicas que impactan al sector y su evolución en el tiempo.

El desarrollo de la industria aeroespacial y de defensa en Baja California se originó hace más de cuatro décadas con actividades de manufactura. Esta industrial al igual que muchas otras que se localizan en la entidad ha venido operando como centros de costo. No obstante, se pueden identificar las áreas tecnológicas que impactan al sector y su evolución en el tiempo a partir de las actividades de manufactura que realizan donde se clasifican en tres rubros principales: (1) la fabricación de partes y componentes, arneses, maquinado de piezas, equipos de seguridad, así como el ensamble de fuselajes para avión y helicópteros; (2) los servicios de ingeniería, investigación y desarrollo, sistemas de control, instrumentación, simuladores de vuelo

entre otros; y (3) los servicios de mantenimiento y reparación, turbinas, motores, propulsores, trenes de aterrizaje entre otros.

Es importante señalar que dada la trasversalidad que tiene esta industria la evolución de las áreas tecnológicas que desarrolla se impacta a su vez por los avances registrados en los campos de la electrónica, la mecánica, las tecnologías de información y la metalurgia entre otras.

En la tabla 1 se muestra los productos que se están fabricado en lo que corresponde a partes de turbina y componentes electrónicos.

Tabla 1. Partes para turbina y componentes electrónicos.

PARTES PARA TURBINA	COMPONENTES ELECTRICOS
Anillos	Conectores
Álabes	Cables de fibra óptica y coaxial
Sellos de alta precisión	Sistemas auxiliares
Aspas para turbina	Sistemas de comunicación
Barras de metal	Sensores, capacitores
Coples	Semiconductores convertidores
Corazas	Sistema de entretenimiento
Cubiertas (sistema de propulsión)	Sistema de telecomunicación
Ductos	Termógrafos potenciómetros
Protectores aislantes de calor	Circuitos electrónicos
Radiadores	Circuitos integrados
Compresores	Conductores medidores de
Intercambiadores de calor	combustible
	Relevadores
	Fuentes de poder
	Interruptores
	Radares equipo de frecuencia

Fuente: Elaboración propia con información de Businnes-Conexión 2014. Edición especial industria aeroespacial y de defensa en Baja California.

En la tabla 2 se enlistan los productos que se fabrican para interiores de aviones y equipo de emergencia, tales como asientos, cerraduras, sujetadores para compartimiento, tornillos, pernos, botes salvavidas, chalecos salvavidas, deslizadores de emergencia y toboganes de emergencia. En cuanto a productos aislantes se producen aislantes térmicos, cobijas aislantes para fuselaje, recubrimiento de componentes aeroespaciales, procesos térmicos y protectores aislantes para turbinas.

Tabla 2. Interiores de aviones y equipo de emergencia, y productos aislantes.

INTERIORES DE AVIONES Y EQUIPO DE EMERGENCIA	PRODUCTOS AISLANTES
Asientos	Aislantes térmicos
Cerraduras	Cobijas aislantes para fuselaje
Sujetadores para compartimiento	Recubrimiento de componentes aeroespaciales
Tornillos	Procesos térmicos
Pernos	Protectores aislantes para turbinas
Botes salvavidas	
Chalecos salvavidas	
Deslizadores de emergencia	
Toboganes de emergencia	

Fuente: Elaboración propia con información de Businnes-Conexión 2014. Edición especial industria aeroespacial y de defensa en Baja California.

En lo que respecta a productos de maquilados y metales se producen partes de alta precisión, metales de uso aeroespacial, piezas de fundición, proceso de anodizado y placas y láminas de diferentes aleaciones. Mientras que ensamble se trabaja con aviones ejecutivos, aviones tipo kits y helicópteros (véase tabla 3).

Tabla 3. Maquilados y metales, y ensamble.

MAQUINADOS Y METALES	ENSAMBLE
Partes de alta precisión	Aviones ejecutivos
Metales de uso aeroespacial	Avión tipo kits
Piezas de fundición	Helicópteros
Proceso de anodizado	
Placas y láminas de diferentes aleaciones	

Fuente: Elaboración propia con información de Businnes-Conexión 2014. Edición especial industria aeroespacial y de defensa en Baja California.

En la tabla 4 se enlistan todos los productos correspondientes a arneses y otros productos de avión.

Tabla 4. Arneses y otros productos de avión.

ARNESES	OTROS PRUDUCTOS DE AVIÓN
Eléctricos	Aceites
Electrónicos	Partes de cabina
Para turbinas	Componentes hidráulicos (Mangueras,
Para aviones	Válvulas)
Para helicópteros	Componentes para sistemas de freno
	Empaques (hule o metal)
	Herramientas de alta precisión
	Tanques de gasolina
	Tornillos

Fuente: Elaboración propia con información de Businnes-Conexión 2014. Edición especial industria aeroespacial y de defensa en Baja California.

En ese sentido, la estrategia para BC está enfocada a servicios basados en el conocimiento de alto valor (KPO). El estado muestra capacidades con el potencial para el desarrollo de sistemas de fuselaje y plantas de poder, y así convertirse en un importante proveedor de manufactura con cadenas de valor integradas (PROMEXICO, 2011).

Identificación de las áreas tecnológicas de mayor impacto futuro y su clasificación en función de su importancia.

En la planeación prospectiva cada uno de los escenarios futuros deseados (ideales futuros o futuribles) tendrán como orientación y validación no sólo los ejercicios de proyección o correlación de las variables a través de mecanismos cuantificables que determinarán pronósticos probabilísticos, pero se complementarán con estrategias introspectivas (individuales contrastadas o grupales constructivas), representadas en la formulación de acciones y resultados de las mismas a través de mecanismos de articulación de los elementos que constituyen los enfoques o marcos lógicos. Por consecuencia, ambas orientaciones representarán esquemas de factibilidad de las metas y objetivos.

Implementar las acciones que determinan y caracterizan la planeación prospectiva implica, para las organizaciones o los sectores de frontera, constituirse como referentes de vanguardia en los procesos, productos o servicios que le determinen. Esto significa, para cualquiera de ellos, que la interiorización dentro de sus prácticas y decisiones están representados por procesos de innovación e investigación que sustentan e impulsan la réplica de escenarios traídos del futuro a las acciones del presente.

La inclusión de variables o alteraciones de indicadores determinará la configuración de múltiples escenarios los resultados que se constituyan representan, pues, la pluralidad de futuros que deberán considerarse en la planeación e implementación de “un futuro” en el presente: etapa final del proceso. Lo cierto es que como cualquier ciclo de proyecto, la última etapa de la proyección (hacer el futuro presente) representa al mismo tiempo, la primera etapa o el primer paso del proceso de planeación: el diagnóstico. Tomando como principal insumo el análisis FODA que presenta PROMEXICO en el trabajo “Plan de Vuelo. Industria Aeroespacial de México, Mapa de Ruta Baja California”, se buscará identificar las áreas tecnológicas de mayor impacto futuro.

En el ejercicio FODA se señala como oportunidad para la industria aeroespacial y de defensa de BC enfocar los esfuerzos para la generación de servicios de valor agregado y centros de diseño (KPO´s).

Una de las acciones claves es trabajar en las reducciones presupuestarias a los proyectos de investigación y desarrollo de tecnologías y la manufactura de tecnologías de uso dual en Estados Unidos como factores que inciden para que México sea un socio comercial competitivo y pueda dar continuidad a los proyectos definidos.

En el futuro inmediato la industria en México como se mencionó en el documento de PROMEXICO debe aprovechar la tendencia al alta de las subcontrataciones globales de KPO´s. Según estimaciones de KPMG, México tendrá una importante participación en este sector valuado en 34 mil millones de dólares para el 2020 (PROMEXICO, 2012). Lo anterior, obedece en parte a las reducciones presupuestarias en materia de defensa por parte de los Estados Unidos y donde México representa una alternativa viable.

El reto para la industria en BC radica en la generación de nuevos técnicos e ingenieros que puedan adaptarse al entorno de las nuevas tecnologías que demanda esta industria, en particular, si se quiere participar en la generación de servicios de valor agregado y centros de diseño (KPO´s).

Las tendencias mundiales: KPO´s de A+D en materia tecnológica y ambiental apuntan en la tabla 5.

Tabla 5. Tendencias mundiales: KPO´s de A+D en materia tecnológica y ambiental

<table>
<tr><th>2012</th><th>2013</th><th>2014</th><th>2015</th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th><th>2022</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td colspan="5">Inversión en desarrollo de nuevos materiales (nanocompositos)</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="9">Reconversión de sistemas hidráulicos y neumáticos a electrónicos</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">Integración de sistemas aeroespaciales</td><td></td><td></td><td></td><td colspan="3">Incremento en la demanda y producción de la industria</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="4">Implementación de nueva tecnología en aeronaves</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="11">Aumento en la instrumentación y código dentro de la aeronave</td></tr>
<tr><td colspan="11"></td></tr>
</table>

Competencia con otros medios de transporte						
Integración de tecnologías de otras industrias a la industria aeroespacial						
	COMAC lanza el C919					
Mayor proteccionismo en las economías desarrolladas						
Utilizar componentes off del shelf para aplicaciones de defensa						
Turbimas más eficientes y menos dañinas						
Aviones más ligeros (Nueva generación)						
				Procesos y materiales verdes		
		Aviones utilizando energías alternativas/renovables				

Fuente: Elaboración propia en base a "Plan de Vuelo. Industria Aeroespacial de México, Mapa de Ruta Baja California". PROMEXICO, 2012.

Método

El análisis sobre la especialización y capacidades tecnológicas de las empresas de la industria aeroespacial aquí presentada está basada en la metodología de Investigación y Estrategias de Innovación para la Especialización Inteligente *"RIS3"*. La definición de *"RIS3"* supone integrar agendas basadas en el territorio para la transformación económica siendo preciso que contengan los siguientes cinco elementos importantes:

1) Centran el apoyo de la política y de las inversiones en prioridades nacionales/regionales clave, retos y necesidades para un desarrollo basado en el conocimiento, incluyendo medidas relacionadas con las TIC.

2) Se construyen sobre la base de las fortalezas, ventajas competitivas y potencial para la excelencia de cada región/país.
3) Apoyan la innovación tecnológica y basada en la práctica y pretenden estimular la inversión del sector privado.
4) Implican plenamente a los actores implicados (*stakeholders*) y promueven la innovación y la experimentación.
5) Están basadas en evidencias e incluyen sistemas sólidos de control y evaluación.

A efecto de desarrollar los puntos antes mencionados se trabajó con información primaria obtenida a través de la realización de un taller con los miembros del clúster aeroespacial de Mexicali, Baja California (13 participantes). En el caso del clúster de Tijuana se tuvo un acercamiento con uno de los miembros líderes, quien recomendó que se analizara e incluyera solamente la información contenida en el documento "Plan de vuelo. Industria Aeroespacial de México, Mapa de Ruta, Baja California" (PROMEXICO, 2012). Lo anterior, por considerar que este trabajo marca las directrices de lo que se está haciendo en el estado para impulsar al sector, además del consenso logrado con todos los actores empresa-academia-gobierno-sociedad.

Resultados

Áreas de especialización identificadas

Los puntos que se desarrollan a continuación buscan sentar las bases para exponer las áreas de especialización identificadas, la definición de los objetivos tecnológicos a conseguir por cada área de especialización, la identificación de líneas de innovación por cada área de especialización y priorización de las mismas, la identificación de proyectos tecnológicos prioritarios por línea de innovación para cada área de especialización, el mapa de ruta para concretar los objetivos planteados y las recomendaciones de políticas públicas.

Para realización de este apartado fue necesario elaborar un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) como principal insumo obtenido a través de la revisión de documentos del sector como de la información obtenida directamente con los actores del sector con la finalidad de contar con aquellos

elementos que pueden potencializar o inhibir el desarrollo de las áreas de especialización del sector aeroespacial y de defensa de Baja California.

Análisis FODA del Sector Aeroespacial y de Defensa de Baja California:

Fortalezas:

- Las empresas del Sector Aeroespacial, así como los representantes de las empresas más importantes en Mexicali y Tijuana tienen una visión clara de lo que quiere y necesita el Sector para poder competir a nivel estatal con otras zonas del país que han desarrollado importantes asentamiento de la industria aeroespacial en México.
- Posición Geográfica Privilegiada.
- Medio ambiente propicio para el desarrollo y fabricación de materiales compuestos.
- Baja California es fuerte y por contar con una dinámica única, es saludable contar con dos clúster aeroespaciales en la región.
- Fondeo de Proyectos estratégicos inmediatos en beneficio del sector.

Oportunidades:

- Desarrollo de Capital humano capacitado.
- Integración de los Clústeres en Baja California.
- Desarrollo de Proveeduría Local, verticalmente se están integrando necesidades y formas de proveer lo que el sector necesita.
- Establecimiento de un Modelo de Innovación Federal.
- Creación y fortalecimiento de una plataforma que atraiga y sostenga a una industria líder en aeronáutica.
- Oportunidades de Mercado
- Creación y Certificación de Laboratorios para la realización de procesos especiales que en la actualidad se llevan a cabo en EUA y que a su vez podrían atraer a diversas empresas del ramo que pudiera complementar el desarrollo de una cadena de proveeduría más fuerte.

- Creación de Laboratorios de diseño y materiales avanzados.
- Potencial para desarrollar software embebido para cubrir necesidades del sector de la aeronáutica el cual ahorita se está pagando 100 : 1 una línea de código aeroespacial versus la línea de código aeroespacial que se está haciendo ahorita en la región.
- Cubrir necesidades de forma horizontal a diversos sectores que están estrechamente vinculados al aeroespacial (electrónica, tecnologías de la información).
- Fondos de innovación.
- Materiales compuestos.
- Creación de estrategias que conduzcan a un cambio radical o en su caso gradual pero de acuerdo a la capacidad de respuesta de los actores involucrados.
- Creación de programas de que fomenten el interés de la sociedad por temas de relacionadas a la aeronáutica y que a su vez fomenten el interés de los más jóvenes por estudiar licenciaturas o ingenierías relacionadas.
- Implementación de al menos 50% de programas STEM en primarias y secundarias.
- Sinergia como academia (Instituciones de Educación Superior) en cuestión de saber qué es lo que requiere y necesita el sector para que se prepare al capital humano de acuerdo a las tendencias que están requiriendo.

Debilidades:

- Nula vinculación y compromiso entre el Gobierno Estatal y la Industria Aeroespacial de la región.
- Carencia de fondos económicos por parte del Gobierno.
- Diferencia en tiempos entre la Academia y las Empresas del sector Aeroespacial.
- No existe Pertenencia entre las empresas del Sector.
- Falta de un Intermediario que una y vincule a los representantes de los Clústeres en Baja California.

- Falta de bases bien fortalecidas que sepan responder a las tendencias tecnológicas globales del sector.
- La infraestructura (Capital humano, talento) no se presta para lograr el crecimiento del sector en la región.

Amenazas**:**

- Promoción de otras zonas de México como lugares propicios para la inversión y establecimiento de Industria Aeroespacial Líder a nivel internacional.
- Nula intervención del Gobierno Federal en el posicionamiento de Baja California como punto importante de Desarrollo a nivel nacional.
- Desarticulación de las regiones más sobresalientes en materia aeroespacial a nivel nacional.

Identificación de las áreas de especialización identificadas

De acuerdo con información de PROMEXICO (2012), el Clúster Aeroespacial de Baja California A.C. (2014) y el Clúster Aeroespacial de Mexicali (2014), las áreas de especialización dentro del sector son:

a) Investigación+Desarrollo+Innovación:
   - Pruebas de integración completa de aeronaves.
   - Diseño de interiores.
   - KPO para sistemas de fuselaje y planta de alto poder.
   - Diseño de productos y prototipos.
   - Soluciones para el diseño y equipamiento de las cabinas de aviones de pasajeros.
   - Capacidades internas para procesos especiales, tratamientos térmicos y superficiales.
   - Realización de actividades de MRO de partes de motor.

b) Especialización en manufactura:

- Maquinados de precisión.
- Sistemas eléctricos y de potencia.
- Sistemas hidráulicos.
- Interiores y procesos de conformación de placas de metal.
- Turbinas.
- Fuselajes.
- Trenes de aterrizajes.

Objetivos tecnológicos a conseguir por cada área de especialización.

Si bien se identifican en dos grandes vertientes las áreas de especialización para el sector aeroespacial y defensa de BC, establecer los objetivos tecnológicos por cada una es complejo porque son muchas las líneas en las que se están enfocando las empresas ahora y en el futuro. A partir de esta consideración se establecen dos objetivos generales:

a) Diseñar e Implementar un Modelo de Innovación para la Industria Aeroespacial y de defensa de Baja California que priorice las actividades de Investigación, desarrollo e Innovación (I+D+i) como principal elemento de su competitividad.

b) Diseñar una estrategia para continuar manteniendo las áreas de especialización de las empresas de la industria aeroespacial y de defensa de Baja California.

Tabla 6. Áreas de especialización, objetivos y líneas de innovación en el Sector Aeroespacial y de Defensa en Baja California

Áreas de Especialización	Objetivos	Líneas de Especialización
Por Impulsar: I+D+i	Diseñar e Implementar un Modelo de Innovación Industrial que prioricen las actividades de Investigación, desarrollo e Innovación (I+D+i) como principal elemento de la competitividad.	Pruebas de integración completa de aeronaves. Diseño de interiores. KPO para sistemas de fuselaje y planta de alto poder. Diseño de productos y prototipos. Soluciones para el diseño y equipamiento de las cabinas de aviones de pasajeros. Procesos especiales, tratamientos térmicos y superficiales. Actividades de MRO de partes de motor.
Por mantener: Especialización en manufactura	Diseñar una estrategia para continuar manteniendo las áreas de especialización de la industria aeroespacial y	Maquinados de precisión. Sistemas eléctricos y de potencia. Sistemas hidráulicos.

	de defensa de Baja California.	Interiores y procesos de conformación de placas de metal. Turbinas. Fuselajes. Trenes de aterrizajes.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6 además de contener información referente a las dos vertientes y los objetivos, se puntualiza en las líneas de especialización de la industria aeroespacial y de defensa de BC.

Identificación de líneas de innovación identificadas por cada área de especialización y priorización de las mismas.

Una vez que identificadas las líneas de especialización en la industria se abre un amplio abanico para desarrollar diversas actividades de investigación y desarrollo que culminen en innovaciones con potencial de mercado en esta industria de alta tecnología y valor agregado (véase tabla 7).

Tabla 7. Líneas de innovación y priorización en el Sector Aeroespacial y de Defensa en Baja California

Líneas de especialización	**Líneas de Innovación**	**Priorización**		
		Alta	**Media**	**Baja**
Diseño de interiores. Diseño de productos y prototipos.	Desarrollo de nuevos materiales (nanocompositos)	**X**		

Actividades de MRO de partes de motor.	Reconversión de sistemas hidráulicos y neumáticos a electrónicos	**X**		
Pruebas de integración completa de aeronaves.	Integración de sistemas aeroespaciales	**X**		
Procesos especiales, tratamientos térmicos y superficiales. KPO para sistemas de fuselaje y planta de alto poder.	Implementación de nueva tecnología en aeronaves	**X**		
Soluciones para el diseño y equipamiento de las cabinas de aviones de pasajeros.	Instrumentación y código dentro de la aeronave	**X**		
Soluciones para el diseño y equipamiento de las cabinas de aviones de pasajeros.	Integración de tecnologías de otras industrias a la industria aeroespacial "Software Aeroespacial"		**X**	
Diseño de productos y prototipos.	Componentes *off* del *shelf* para aplicaciones de defensa.		**X**	
Diseño de productos y prototipos. Turbinas	Turbinas más eficientes y menos dañinas		**X**	
Diseño de productos y prototipos.	Procesos y materiales verdes		**X**	
Diseño de prototipos.	Aviones utilizando energías alternativas/renovables			**X**

Fuente: Elaboración propia.

En el caso de las áreas de especialización en manufactura tales como maquinados de precisión, sistemas eléctricos y de potencia, sistemas hidráulicos, interiores y procesos de conformación de placas de metal, turbinas, fuselajes, trenes de aterrizajes, entre otros se pueden considerar como parte de las líneas de innovación definidas en la tabla 7.

Conclusiones

Una vez realizada la identificación de líneas de innovación y analizadas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) del sector, así como la recuperación de las opiniones de los actores se proponen cuatro proyectos estratégicos. De estos cuatro proyectos, dos son medulares para posicionar a la industria en la frontera tecnológica y el resto de sostenimiento.

Tecnológicos**:**

- ✓ Proyecto para la instalación de un **Laboratorio de Análisis de Materiales Compuestos y Materiales Avanzados**.
- ✓ Proyecto para la creación de un **Centro de Diseño e Ingeniería**.

De Sostenimiento**:**

- ✓ Generación de **Programa de Desarrollo de Capital Humano** (formación, capacitación, especialización y asistencia técnica) para el desarrollo de especialistas en sus diferentes niveles, sostenible en los principios de **calidad, pertinencia y oportunidad (cantidad).**
- ✓ Generación de **Programa de Proveeduría Local.**

En la tabla 8 se enlistan los proyectos estratégicos propuestos, la justificación y las acciones generales por cada iniciativa.

Tabla 8. Proyectos estratégicos para el Sector Aeroespacial y de Defensa en Baja California

Proyectos	Justificación
Generación de Programa de Desarrollo de Capital Humano.	El crecimiento de la industria y el avance tecnológico hacen necesario que se atienda desde las IE y CI las necesidades de la industria que demanda de personal científico, profesional y técnico formados en programas educativos de calidad y pertinentes.
Generación de Programa de Proveeduría Local.	El crecimiento de la industria y las necesidades que esto conlleva con respecto a la proveeduría se convierte de uno de los principales retos para la permanencia y sobre todo para la atracción de nuevas inversiones, de ahí la necesidad de desarrollar un modelo para promover las oportunidades de negocio que se tienen en este rubro junto con un modelo de acompañamiento para cumplir con los altos requerimientos de certificaciones y controles de calidad que se manejan.
Instalación de un Laboratorio de Análisis de Materiales Compuestos y Avanzados.	Baja California como entidad líder de la industria en México debe potencializar su ventaja competitividad (costos y empresas líderes globales) mediante la oportunidad que representa el poder contar con un Laboratorio de Materiales compuestos y avanzados.
Creación de Centro de Diseño e Ingeniería.	Baja California como entidad líder de la industria en México debe potencializar su ventaja competitividad (talento humano y empresas líderes globales) mediante la

	oportunidad que representa el poder contar con un Centro de Diseño e Ingeniería.

Fuente: Elaboración propia

Finalmente se puede argumentar que las propuestas de proyectos estratégicos y su justificación son estratégicos para fortalecer las capacidades productivas, innovativas y competitivas del sector aeroespacial de Baja California.

Referencias

Federación Mexicana de la Industria Aeroespacial (2012a). La visión de la industria aeroespacial. Foro Infraestructura Espacial para el Desarrollo de México. Comisión de Ciencia y Tecnología. Agencia Espacial Mexicana. Recuperado de http://www.aem.gob.mx/fileadmin/userupload/ media/AEM-06/ponencia-FEMIA.Pdf

Federación Mexicana de la Industria Aeroespacial (2012b). Pro-Aéreo 2012-2020 Programa Estratégico de la Industria Aeroespacial. Secretaria de Economía. Recuparado de http://www.promexico.gob.mx/work/models/promexico/ Resource/2353/1/images/Proaereo.pdf

Flores, F. (2014, febrero 12) El Clúster de Querétaro ya vuela solo. El Financiero. Recuperado de http://www.elfinanciero.com.mx/economia/el-cluster-aero nautico-de-queretaro-ya-vuela-solo.html

Fundación México-Estados Unidos para la Ciencia (2013, septiembre). TechBA Aerocamp, impulsando a las empreas mexicanas del sector aeroespacial. Recuperado de http://fumec.org.mx/v6/index.php? option=com content &view=article&id=408:aerocamp&catid=118&Itemid=562&lang=es

González; Valentina (2014). Positiva balanza comercial de industria aeroespacial, en http://www.manufactura.mx/industria/2014/03/05/positiva-balanza-comercial-de-industria-aeroespacial

Hernández, J. (2011). Transferencia de conocimiento en la industria aeroespacial mexicana: el caso de *Bombardier* Aerospacial, Querétaro. Revista de economía

del Caribe. No. 7 pp. 231-259. Recuperado de http://ideas.repec.org/a/col/000382/010272.html

http://www.economia.gob.mx/comunidad-negocios/industria-y-comercio/instrumentos-de-comercio-exterior/draw-back

http://www.economia.gob.mx/comunidad-negocios/industria-y-comercio/instrumentos-de-comercio-exterior/immex

Industria Aeroespacial (2012). Goodrich Aerospace de México. Recuperado de **http://www.industria-aeroespacial.com/2012/02/goodrich-aerospace-de-mexico/**

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2011). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. Recuperado de http://gaia.inegi.org.mx/denue/viewer.html

Metalmecánica (2011). Industria Aeronáutica en México: Volando alto. Recuperado de http://www.metalmecanica.com/mm/secciones/MM/ES/ MAIN/IN/ ARTICULOS/doc82356_HTML.html?idDocumento=82356

Programa espacial de ciencia e innovación tecnológica de Baja California, (2009-2013). Recuperado de: http://www.transparenciabc.gob.mx/portal/documentos/programas/pesp_CienciaInnovTecno.pdf

ProMéxico (2012), Plan de vuelo. Industria Aeroespacial de México, Mapa de Ruta, Baja California. Recuperado de: http://www.promexico.gob.mx/work/models/comercio/Resource/130/1/images/PlanVueloBajaCalifornia.pdf

ProMéxico (2012a). *Inversión y Comercio. Informe de Resultados Enero de 2011/ Junio de 2012*. Recuperado de http://www.promexico.gob.mx/archivos/ Informeresultados/PROMEXICO_INFORME_low.pdf

ProMéxico (2012b). *Plan de Vuelo. Industria aeroespacial de México, Mapa de Ruta. Baja California.* Recuperado de http://www.promexico.gob.mx/work/models/promexico/Resource/1983/1/images/MRT_Baja_California_2012_esp.pdf

Secretaría de Economía (2012). Industria Aeronáutica en México. Marzo de 2012. Recuperado de http://www.economia.gob.mx/files/Monografia_Industria_Aeronautica.pdf

SEDECO (2014). Construye baja california alianzas para fortalecer la industria aeroespacial. Recuperado de http://www.bajacalifornia.gob.mx/sedeco/noticias/2014/marzo/12032014.html

SIBAJA, T (2014). Presentación: Proyectos prioritarios aeroespaciales. Clúster aeroespacial de Baja California A.C.

SIBAJA, T. (2013). Presentación del clúster aeroespacial de Baja California A.C.

Valle, Raúl (2012) PRO-AÉREO 2012-2020. El programa que impulsa la Industria Aeroespacial en México en: http://www.visionindustrial.com.mx/industria/para-no-perderse/pro-aereo-2012-2020-el-programa-que-impulsa-la-industria-aeroespacial-en-mexico.html

ISBN: 978-607-9405-73-1